

■ 속도(speed)에 좌우되는 'e-CEO'의 운명

- 인터넷 비즈니스 시대의 도래와 'e-CEO'의 등장
 - 'e-CEO'는 'electronic-CEO'의 의미로서 '지식 정보화 시대의 CEO' 또는 '인터넷 시대에 역동적으로 활동하는 CEO'라는 내용을 포함하고 있음
- 'e-CEO'의 생존 조건
 - 첫째, 가장 기본적이고 중요한 조건으로 **왕성한 활동력과 뛰어난 스피드임**
 - 둘째, 모든 통신 수단을 지니고 언제 어디서나 **실시간으로 연락할 수 있어야 함**
 - 셋째, 종업원, 고객, 주주, 투자자, 언론 등에게 자사의 구체적인 사업 방식과 목표, 역량, 향후 성공 능력 등을 **지속적으로 이해시킬 수 있어야 함**
 - 넷째, 확고한 비전과 신념을 기반으로 한 **실시간 의사결정 능력**을 갖추어야 함
 - 다섯째, 아이디어를 구현하고 사업을 실천하는 도구로서 **정보 기술을 활용할 수 있는 능력**을 보유해야 함
 - 여섯째, 변화하는 인터넷 환경에 대응하기 위해서는 **전문적 능력**을 보유한 인재를 **지속적으로 확보할 수 있는 능력**을 지녀야 함

속도(speed)에 좌우되는 'e-CEO'의 운명

이 글은 Geoffrey Colvin의 "How to be a great e-CEO?" (*Fortune*, may 24, 1999)을 요약·재구성한 것으로, 인터넷 비즈니스 시대에 부응하는 새로운 CEO의 모델로 최근 등장하고 있는 'e-CEO'가 되기 위한 자질과 조건에 대해 기술함

□ 개요

- 인터넷 비즈니스에 부응하기 위해서는 CEO의 자질과 능력에도 변화가 요구됨
 - 기업의 활동 무대가 인터넷이라는 가상 세계로 급속히 옮겨감에 따라 기업의 CEO에게 요구되어지는 자질과 능력도 인터넷 환경에 부합하도록 변하고 있음
 - 이러한 상황에서 최근 등장하기 시작한 개념이 기존의 CEO와 차별화되는 특성과 능력을 가진 'e-CEO'임
- 'e-CEO'는 인터넷 비즈니스 시대의 새로운 CEO 像임
 - 'e-CEO'는 'electronic-CEO'의 의미로서 '지식 정보화 시대의 CEO' 또는 '인터넷 시대에 역동적으로 활동하는 CEO'라는 내용을 포함하고 있음
 - 점점 속도가 빨라지고 경쟁이 치열해지고 있는 인터넷 비즈니스에서 기업을 성공적으로 이끌 능력과 자질을 보유한 지식 정보화 시대의 새로운 CEO 像임

□ 'e-CEO'가 되기 위한 조건

- 첫째, 왕성한 활동력과 빛과 같은 스피드를 보유해야 함
 - 'e-CEO'가 되기 위한 가장 기본적이고 중요한 조건으로 왕성한 활동력과 뛰어난 스피드를 보유하고 있어야 함
 - 주위 사람들이 위협과 두려움을 느낄 정도로 빠르고 신속하게 움직이고 왕성하게 행동해야 함
- 둘째, 통신을 위한 모든 수단을 보유하고 있어야 함
 - 인터넷 비즈니스는 시·공간적 제약없이 24시간 실시간으로 수행되는 활동임
 - 또한, 진입이나 퇴출 장벽이 거의 없는 인터넷의 특성은 모든 기업을 끊임없는

위험과 도전에 노출시키고 있음

- 이런 상황에 대비하기 위해 CEO는 핸드폰, 무선호출기, 초소형 휴대용 또는 노트북 컴퓨터 등 모든 대역폭의 통신 수단을 지니고 지구의 어느 구석과도 실시간으로 연락할 수 있어야 함

- 셋째, 이해 관계자들을 설득하고 이끄는 능력이 더욱 필요함

- 모든 기업이 비전과 목표를 가지고 있지만 인터넷 비즈니스를 영위하는 기업에게는 더욱 구체적이고 명확한 비전과 목표가 필요함
- 이는 기존의 기업이 유형 자산을 가지고 구체화된 업무를 수행하지만 인터넷 기업은 무형 자산으로 무형의 정보와 서비스를 제공하기 때문에 기업의 존재 이유나 업무 영역 등이 모호해 질 수 있음
- 따라서 종업원, 고객, 주주, 투자자, 언론 등에게 자사의 구체적인 사업 방식과 목표, 역량, 향후 성공 능력 등을 지속적으로 이해시킬 수 있어야 함
- @Home社의 CEO인 Tom Jermoluk는 자신이 수행하는 업무의 50% 이상이 종업원과 고객, 언론사, 사업 파트너들을 설득하고 이해시키는 일이라고 함

- 넷째, 실시간 의사결정 능력을 보유해야 함

- 인터넷 비즈니스 환경은 너무나 급격하게 변하기 때문에 필요한 모든 정보를 얻은 후 의사결정을 내린다는 것은 거의 불가능함
- 따라서, 필요한 모든 정보를 확보하지 못하더라도 상황에 따라 신속하게 의사결정을 내릴 수 있어야 함
- 이러한 실시간 의사결정 능력은 개인의 신속한 판단 능력과 기질 문제이기도 하지만, 이를 도와주는 것은 기업의 확고한 방향과 CEO의 신념임

- 다섯째, 아이디어를 구현하고 사업을 실천하는 도구로서 정보 기술을 활용할 수 있는 능력을 보유해야 함

- 기술적인 문제를 많이 알아야 하지만 모든 첨단 기술에 대해 알 필요는 없음
- 다만, 이들 기술을 활용하여 자신의 아이디어를 실현시키고 새로운 사업과 접목시킬 수 있는 지식을 보유하는 것이 중요함
- 인터넷 장난감 판매 회사인 E-toy의 경우, 고객의 효율적인 관리에 가장 적합한 DB와 소프트웨어를 선정할 수 있었기 때문에 성공적으로 사업을 영위하고 있음

- 여섯째, 항상 새로운 인재를 찾아다녀야 함

- 변화하는 인터넷 환경에 대응하기 위해서는 전문적 능력을 보유한 인재를 지속적으로 확보할 수 있는 능력을 보유해야 함
- 이러한 인재들은 그 수가 제한되어 있어 확보하기가 어렵고, 확보했다 하더라도 이들은 경쟁적이며 항상 새로운 것을 찾아다니기 때문에 조직 내에 묶어 두기도 어려운 문제가 있음
- 따라서 아마존의 CEO인 Jeff Bezos의 경우, 뛰어난 인재 선발을 자신의 가장 우선적인 업무 중의 하나로 두고 있음

< 전통적인 CEO와 e-CEO의 비교 >

구 분	전통적인 CEO	e-CEO
기질, 성향	조직원을 격려함 조심성 깊음 충성심이 높음	조직원을 설득·이해시킴 편집광적임 매우 솔직함
업무 추진	목표의 명확성 추구 신속한 의사결정 불확실성을 꺼림	목표 달성에 열정적임 더욱 신속한 의사결정 변화와 불확실성을 활용함
정보 기술 활용 능력	정보 기술을 조금 다룰 줄 압	최소한 정보 기술에 능통함
업무상 어려움	정보 기술적 능력 부족으로 어려움을 겪음	통신 수단의 부족으로 어려움을 겪음
평균 나이	57세	40세 ^{주)}

주) 여기의 'e-CEO'의 범주에 포함된 CEO들은, 인터넷 비즈니스를 수행하고 있는 'Amazon', 'Dell', 'AOL', 'Yahoo', 'DoubleClick', 'C-Net', 'Cisco', '@Home', 'eBay', 'Intuit' 社의 CEO들로서 이들의 평균 나이를 계산한 것임

□ 시사점

- 인터넷 환경에 적응할 수 있도록 CEO의 적극적인 변신이 요구됨

- 인터넷이 급속히 확산됨에 따라 기존의 기업들도 인터넷과 어떤 형태로든지 연관될 수밖에 없을 것임
- 따라서 기존의 CEO들도 과거의 시각에서 벗어나 인터넷 환경에 부합하는 'e-CEO'로서의 자질과 능력을 갖도록 노력해야 할 것임

■ 윤성한 연구원 ysh@hri.co.kr ☎724-4077