

약 속

임경수

LG정보통신(주) 공정문화 추진실

뭔가 잘못 전달됐다고 생각한 강사장이
부리나케 「D산업전자」를 찾았지만 이것은
엄연한 사실이었다. 한마디의 항변없이
육중한 건물을 빠져 나와야만 했던 강사장.
수십 명의 직원들과 밤낮없이 땀흘리던
현장이 눈앞에 다가오자 그 자리에 털썩
주저앉고 말았다.

거대기업이 물러온다. 어린이의 의식을 바
꾸놓은 햄버거를 시작으로 담배, 자동차
는 물론 우리의 언어에 이르기까지 술한 염문을 뿌
리며 경쟁의 파고 속으로 빨려가고 있다. 그러나 아
직도 이런 일이...

「D산업전자」의 현관문을 열고 밖으로 나온 강정
직 사장은 쓸쓸한 표정을 지으며 자기 차에 몸을 실
었다. 홍조빛 얼굴에 설새없이 뿜어대는 땀방울에
강한 전율이 스며있고, 백미러를 통해 자신이 걸어
나온 현관문을 자꾸만 쳐다봤다.

강사장이 지나가는 도로변의 포장마차에는 손님
들로 가득찼고, 강변을 따라 움직이는 연인들은 벌
써부터 촉촉한 밤의 축제를 기다리는 모습이었다.

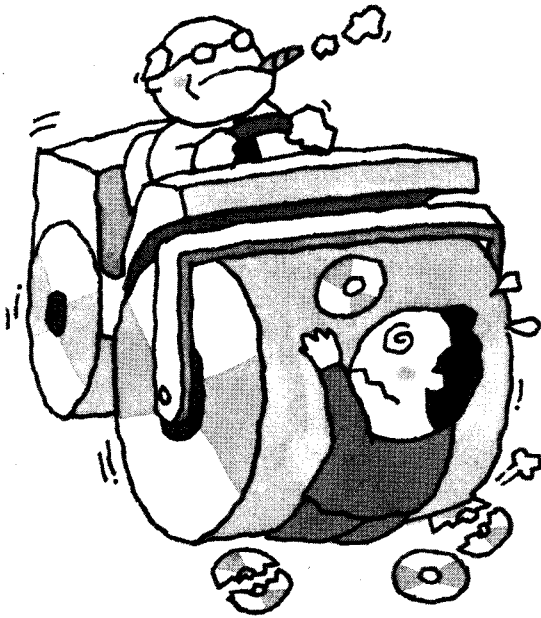
CD ROM DRIVE 분야에서 국내 최고임을 자
랑했던 강사장이지만 오늘의 모습은 마치 패잔병과
도 흡사했다. 곤색 정장이 무거웠는지 이를 벗어 던
진 강사장은 곧장 포장마차로 달려가 연거푸 술잔을
비웠다.

“제깃놈들이 뭐데, 회사만 크면 다야. 나도 할 만
큼은 했던 말야!”

끓어오르는 울분을 참지 못했는지 강사장의 입에
서는 술한 욱설이 나왔고, 짙막한 탄성이 터질 때마
다 빈 병만 줄줄이 주위를 감싸고 있었다. 강사장과
「D산업전자」... 무슨 일이 있는게 분명했다.

5년 전 「D산업전자」와 인연을 맺으면서 「하이
테크(주)」는 고속성장을 누려왔다. 구매물량이 대
폭 늘어난 것도 있었지만 강사장의 과감한 투지와
연구개발은 여타 기업들의 수요와 연결되면서 제법
짹짹한 재미를 봤다. 그러나 「하이테크(주)」로서
는 「D산업전자」의 절대적 힘이 있었기에 가능했다
고 생각했다.

그러나 이게 웬말인가. 얼마 전부터 불어온 가격
파괴가 강사장에게도 닥쳤다. 과열된 컴퓨터 시장에
불어온 가격 인하와 물량공세는 CD ROM DRIV-
E 단가인하가 시작된 것이다. 처음 강사장은 시장
상황이 어쩔 수 없겠거니 하면서도 「D산업전자」의



장기 구매와 멀티미디어 사업 공동진출이라는 약속까지 하였기에 강사장은 흥분한 마음으로 그 요구를 받아들였다.

이미 미래사업에 빠져버린 강사장이기에 개발 기간 1년, 5억원이란 New Project를 감행했다. 대기업에 비해 결코 많은 투자는 아니지만 중소기업인 「하이테크(주)」로서는 꽤나 부담이 갔다.

그러나 심혈을 기울여 출시한 CD ROM DRIVE가 완성된 순간 「D산업전자」는 강사장의 야심찬 영욕을 물거품으로 만들었다. 그것은 핵심부품의 외부 의존도를 낮추고 내부경쟁력을 강화한다는 명분하에 실시한 협력업체 정비계획에 따라 「하이테크(주)」가 생산하는 제품을 더 이상 구매할 수 없다는 통보서가 날아온 것이다.

뭔가 잘못 전달됐다고 생각한 강사장이 부리나케 「D산업전자」를 찾았지만 이것은 엄연한 사실이었다. 한마디의 항변없이 육중한 건물을 빠져 나와야만 했던 강사장. 수십 명의 직원들과 밤낮없이 땀 흘리던 현장이 눈앞에 다가오자 그 자리에 털썩 주저앉고 말았다. 약속의 땅이 갈기갈기 찢겨진 순간이

었다.

「성실 시공! 부실 공사 추방!」이란 용어는 전국 어느 공사현장에서나 볼 수 있는 구호이다. 그럼에도 불구하고 이따금씩 대형 사고가 터질 때면 언제나 똑같은 목소리와 똑같은 방식으로 성토대회가 벌어진다. 설계 문제, 안전 불감증 등 각종 형용사를 구사하며 기업의 윤리관을 난도질했다. 정부도 이에 뒤질세라 부랴부랴 대책안을 발표하지만 이들은 망각의 늪에 빠져 온데간데 없이 사라진다. 그런 다음 또 다시 사고가 발생하면 이와 똑같은 연극을 재현한다.

기업과 기업, 기업과 고객간의 거래에 있어서도 언제나 원칙은 있었다. 이들은 적어도 상호간 최적의 조건들을 내세우면서 인연을 맺으며 적절한 통제와 양보 속에서 밀월 관계를 지속시키지만 거래량이 커지고 사업이 다각화되면서 균형을 유지했던 이러한 저울들은 우위자와 열위자라는 가면의 대열속으로 빠져 버린다. 각자의 이익을 위한 보이지 않는 경쟁과 질투라는 새로운 산정방식이 도입되면서 말이다.

얼마 전부터 세계의 명품임을 자랑하는 BMW와 미국의 자존심 크라이슬러가 벌이는 자동차 광고전이 우리의 안방에서 벌어지기 시작했다. 요식업과 기호품들이 곳곳에 뿌려지면서 IBM의 컴퓨터와 일본의 가전제품들도 서서히 국내시장을 좁혀오고 있다. 차기 정권을 노리는 클린턴 일가의 치마바람(공정무역(FAIR TRADE)과 SUPER 301조)은 이미 우리시장을 강타했다. 영화, 농산물, 통신 시장 개방이란 간주곡이 흐를 때마다 우리는 과천과 여의도를 오고가며 통곡의 메아리로 답신했고, 백악관 주인들은 회심의 미소를 지으며 멋진 승리의 축배를 마셨다.

이들은 또 세계경제 질서를 바꾸는 우루과이라운드 종결과 WTO 출범이라는 변혁의 시나리오를 완성시켰다. 전세계 117개 국가들을 조연으로 하는 백악관 중소리가 무대 위로 등장하면서 새로운 게임

의 법칙이 시작된 것이다.

현재 우리는 '96년도 OECD 가입이란 명제 하에 자본시장 자유화의 길을 닦고 있다. 불도저로 밀어대는 탄탄대로에는 벌써부터 이방인의 물결이 너울대고, 금융기에 달아놓은 수은주가 솟을대로 솟아 있다. 이들은 또다시 새로운 침수작전을 펼치기 위한 무언의 의향서도 내밀었다. 그것은 「기업결합의 자유」와 「경쟁제한요소 철폐」라는 쇠사슬같은 검은 손을 뻗치고 있는 것이다.

그 중에서도 특히 외국기업에 대한 내국민 대우라는 「경쟁 조건의 평준화(Level Playing Field)」란 원칙 하에 추진하는 OECD의 경쟁정책은 수면 위로 서서히 떠오르고 있다. 이것은 다국적기업 또는 대기업과 같이 시장지배적 사업자들이 자신의 경제력을 이용해 외국기업의 시장진입을 저해한다거나, 까다로운 허가제도나 자격요건 등을 마련하여 유통시장 참여를 억제하려는 정부 규제, 공기업의 우월적 지위를 남용한 외국상품과 기업의 접근을 제한하는 사항들을 철폐시켜 실질적인 시장접근 수단을 확보한다는 원리이다.

실제로 지난 '92년부터 미국은 가격담합, 시장분할, 불량조절 등과 같은 카르텔을 형성하는 국가에 대해 독점금지법을 적용시켜 자국의 수출을 가로막는 장벽을 철폐하기 시작했다.

이미 국내 완구시장은 중국 등 동남아 국가들의 상품들이 진열대에 가득차고, 수많은 외국산 브랜드가 곳곳에 퍼져 나갔다. 그뿐만이 아니다. 일본과 미국산 계측 장비나 마이크로소프트사의 S/W는 이미 국내시장을 장악하고 있으며, 국내 수출을 주도하며 세계 최대의 반도체 생산국으로 부상했음에도 핵심 분야는 여전히 Intel사가 거머쥐고 있다. 국내에서 수십만 대씩 자동차를 생산하면서도 외국산 자동차 판매량이 계속해서 증가하고 있다.

우리의 기술력이 문제일까, 아니면 우리의 노력이 부족해서일까. 우리는 외국인의 투자 유치를 위한 최고의 혜택을 부여했지만 오히려 판매망 확보에

열을 올리고 있다.

몇몇 그룹들을 중심으로 일어난 고객만족 경영체제가 이제 서서히 뿌리를 내리고 있다. 이러한 사고의 전환은 그룹의 경영이념에서부터 협력업체와의 관계는 물론 기업 이미지 변신을 위한 광고에 이르기까지 다양한 방법과 전략으로 표출하고 있다.

제품의 품질 보증을 위한 고객만족 전략은 더욱 구체화 되고 있다. 전자제품의 무상보증기간 확대, 불량제품 보상책임 등 기업에 내재된 과거의 잔존물을 파괴하고 고객만족에 대한 개념의 재정립과 실행을 위한 「Business Re-engineering」이 도입된 것이다.

이것은 기업변신이다. 기업은 고객이 무엇을 원하고 필요로 하는가에 대한 접근을 위해 노력하고 있다. 이러한 변화들은 점차 심화되는 시장의 경쟁체제에 대응하기 위한 기업들의 미봉책으로 볼 수 있겠지만 그보다 먼저 사회적 책임을 다하려는 기업의 가치관 정립단계에 있다고 판단하고 싶다.

많은 기업들이 기업 이미지 광고에 열을 올리고 있다. 고객의 감성에 호소하는가 하면 복지, 환경 등 사회적 책임을 다하겠다는 약속을 서슴없이 남발한다. 이것은 고객으로부터 도덕성과 신뢰감을 얻어야만 기업의 영속성을 이어갈 수 있다는 부산물인지도 모르지만 수단 개씩 쏟아지는 중소기업 부도와 소비자 피해 고발사건은 멈추질 않고 있는 이유는 어디에 있을까?

이제 우리는 이중의 가면을 벗어야 한다. 이제 우리는 공정한 판단을 하였다면 합리적 실행에 옮겨야 한다. 이것은 사회적 책임을 다하는 근본적인 원칙이자 약속이며, 21세기 초우량 기업이 되기 위한 필수조건의 하나이기 때문이다. 이제 우리는 기업 고유의 윤리관 정립에 노력해야 한다. 개인의 행동양식과 정부의 올바른 정책을 위해서라도 기업은 스스로의 책임과 의무를 다하는 약속을 지켜야 한다. 강사장과 같은 사람들이 더 이상 쓸쓸한 가을바람을 맞지 않게 하기 위해서도 말이다. ■