

# 네트워크 사회에

## 성공하려면



(주)바이텍씨스템/회장 김형희

**1** 838년 전신으로 시작된 통신의 역사는 1968년 레이저로 광통신의 시대를 열었다. 1946년에는 컴퓨터가 탄생하고 국내에는 1967년 통계국에 당시 최신 기종 IBM1401이 한국 최초의 컴퓨터로 상륙한다. 현재 일반인이 가진 PC는 IBM1401보다 판매에서 십만배의 성능을 가진 것들이다. 이런 PC를 개인이 소유하고, 인터넷을 사용하여 서로가 연결되면서 사회 경제 전반에 변혁이 일어났다. 이것을 디지털 혁명이라고 부른다. 또 세롭게 도래한 사회경제 질서를 네트워크사회, 디지털경제 혹은 Webonomics라고 한다. 이러한 네트워크 사회에서는 새로운 시대에 맞는 생각과 행동이 요구되며, 이를 크게 네 가지 패러다임으로 볼 수 있다.

첫째, 고객을 왕으로 생각하라.

네트워크 시대에는 고객이 진정한 의미의 왕이 되었다. 인터넷을 통해 의견교환이 쉬워지면서 어느 때보다 고객의 목소리가 커졌다. 고객의 작은 불만도 전 세계로 빠르게 퍼질 수 있으며, 기업은 이를 덮어둘 수만은 없게 되었다. 누구나 자신이 당한 부당한 경우를 쉽게 공개할 수 있다.

인터넷이 소비자 운동을 강화하는 중요한 도구가 된 사례로 도시바와 파이어스톤의 타이어 리콜을 들었다. 국내에서도 인터넷이 주목 받은 실례가 있었다. 임모양이 광주 술자리 사건을 인터넷에 띄워 정치권에 파란을 일으킨 사건도 인터넷의 위력을 증명한 대표적인 사례였다.

개인적으로 인터넷의 힘을 실감한 경험 하나를 소개한다. 새롭게 옮긴 거래 은행에 갈 때 마다 나는 불편한 점이 한 둘이 아니었다. 현금 인출기에서 수표를 인출할 때 수표가 떨어져도 미리 알려주지 않고 현찰로 출금되는 경우도 있었고, 고장도 잦았다. 지점장에게 건의를 해도 마찬가지였다. 결국 이러한 불편함과 개선점을 고객만족센터로 e메일로 보냈다. 그런데 2주가 지나도 연락이 없었다. 이번엔 행장에게 e메일을 보냈다. 그랬더니 즉각 전화가 오고 조치가 취해졌다. 지점의 현금 인출기가 모두 새것으로 바뀌었다. 지점장이 더 좋아했다. 본점에 인출기 교체를 수차례 요구해도 안되던 것이 단숨에 해결된 것이다. 고객 e메일의 승리였다.

둘째, 속전속결하라.

링컨은 격동기에 성공하려면 새롭게 생각하고 행동해야 한다고 했다. 당시 사람들은 10년 주기 변화에도 혼란스러워 했다. 요즘은 3개월 단위로 기술이 변한다고 하여 3개월을 1웹이어(one web year), 1년을 4웹이어라고 한다. 1웹이어는 인터넷 시대의 1년으로, 4웹이어를 뒤진 기업은 경쟁력이 없다.

빠른 시장에서는 스피드 경영이 필요하다. 경직된 수평

조직보다 유연한 수평조직으로 의사결정 시간을 줄이고 사장  
과 직원이 동일한 비전으로 같은 목표를 가져야 한다. 다행히도  
우리는 ‘빨리빨리’ 민족이다. 정부고속도로는 완공해 놓고  
지금도 공사중이다. 일단은 사용할 수 있도록 해놓고  
보완공사가 계속된다. 이는 오히려 디지털 시대에  
장점이 될 수 있다. 오프라인에는 2~3년 프로젝트들이  
많지만 인터넷에는 6개월이 넘는 작업이 거의 없다. 빨리  
만들고 변화에 따라 계속 바꾼다. 어쩌면 우리의 빨리빨리  
습성이 힘을 발휘하는 시대가 온 것이다.

셋째, 세계로 눈을 돌려라.

이제 장소의 제약은 없어졌다. 인터넷에서는 어디서나  
거래가 가능해졌다. 외국이 우리시장을 쉽게 공략할 수  
있고, 우리도 세계로 쉽게 진출할 수 있다. 이제 요구되는  
것은 생각의 세계화이며, 교육 시스템의 국제화는 더욱 시  
급하다. 일본 외국인 학교 학생의 80% 이상이 일본인인  
것에 무척 놀란 경험이 있다. 그런 미국계 학교가 동경에  
만 10여 개가 넘었다. 또 중국계, 불란서, 독일어와 스페  
인계 학교도 있었다. 누구나 선발 기준에 맞으면 입학이  
가능하다. 흔히 일본인은 영어를 잘 못한다고 한다. 그러  
나 이런 학교 출신은 완벽한 영어와 제2 외국어를 구사하며  
어려서 외국 문화를 접한 세계인으로 커간다. 우리 다음 세  
대가 세계무대에서 이들과 경쟁할 수 있을까 걱정이 된다.  
세계화, 국제화를 표방하고 있지만 우리의 모습은 그렇지  
못하다. 외국에서는 사업도 하고 교수도 되지만, 국내의  
외국인에게는 제약이 많다. 국제 사회에서 인정 받는 국

가가 세계화도 가능하다. 냉철히 장래를 직시하고 과감히 문을 열 때가 되었다.

넷째, 투명성을 유지하라

기업은 네트워크를 이용해 전문 기업을 활용할 수 있게 되었다. 핵심 역량은 키우고 나머지는 협업이 가능해졌다. 네트워크 환경은 투명성이라는 새로운 시장질서와 생활패턴을 요구한다. 네트워크 상에서는 모든 것이 드러난다. 우리의 세계화를 막는 가장 큰 걸림돌은 투명성의 문제이다. 부실기업의 해외 인수 협상 결렬도 그랬다. 투명성은 네트워크의 연결고리다. 기업 간 업무가 긴밀하게 연결되려면 투명성이 보장되어야 한다. 이제는 정직한 기업과 개인만이 성공한다.

네트워크 사회는 새로운 기회이며, 기회는 시대의 패러다임을 가진 자의 것이다.

상대를 알고 서로의 강점을 키워야 총체적 경쟁 우위를 가질 수 있고, 성공할 수 있다. 디지털시대에는 정직한 기업, 고객을 무서워하는 기업이 성공한다.