

하 루아마 유키오는 <화장의 역사>에서 화장은 보편적 욕망의 구체적 현현(顯現)이라고 했다. 남녀노소 누구나 아름다워지고 싶은 마음은 시공간을 초월하여 보편적이고 거대한 욕망이다. 화장을 하면서 사회적 자아를 이루고, 화장을 지우면서 개인적 자아로 돌아온다.

21세기의 키워드는 이미지다. 이미지를 창조하는 화장품의 대표적 브랜드로 꼽히는 에스티 로더 (esstee lauder) 아시아담당 IS 매니저, 이미현 이사를 만났다.

에스티 로더 역사에 대해 잠시 설명하자면, 에스티 로더 여사는 어릴 적부터 친구들에게 화장해주는 것을 즐겼다. 피부과학 전문가인 삼촌이 개발한 제품을 접하면서 화장품에 관심을 갖게 되었고, 자신의 이름을 붙인 크림을 만들었다. 조그만 행상에서 시작한 에스티 로더는 오늘 날 전 세계적으로 150여 개 국가에 1만 4천 개 매장을 거느리는 고급 화장품 브랜드로 성장했다. 국내에는 230개 매장이 있다.

아, 이제는 그녀 이야기를 시작해야지. 바로 이미현 이사. 까무잡잡한 피부에 날카로운 눈매를 가진 그녀는 사람을 몰입하게 만드는 재주가 있었다. 이미현 이사는 미국 에스티 로더 본사 IS소속으로 아시아 태평양 지역 CIO이다.

ESTEE LAUDER
CLINIQUE
aramis
BOBBI BROWN
MAC
ORIGINS
DE LA MER
stila
AVEDA



“IT를 알고 비즈니스를 아는 건
통역같은 역할”

이미현 아시아태평양지역 CIO

에 스티 로 더

글 | 정윤희 편집장 unigood@paran.com

그때 그때 만나는 사람들을 소중하게 유지하고, 순간을 무지 즐겨요. 일하는 순간도 그렇고요. 프로젝트가 생기면 정신없이 올인해요. 요즘은 조금 넓게 보려고 노력해요. 지금 맡은 일을 재미있게 일하고, 각자 다른 입장에서 해피 하모니를 이룰 수 있도록 리드합니다.

릴레이션십, Shard Service Center의 전문화, 글로벌 솔루션 스탠다드화

이미현 이사가 에스티 로더에 와서 중점적으로 추진하는 과제는 크게 세 가지이다. 릴레이션십, Shard Service Center의 전문화, 글로벌 솔루션 스탠다드화.

“이 자리가 전임자가 없던 자리예요. 어떤 일을 해야 할까 제일 큰 고민이었어요. 여러 가지 생각을 하다가 첫째로 제가 할 일이 릴레이션십이었어요. 즉 비즈니스 유저와 IS의 릴레이션십, 각 지역 IS와 본사 IS와의 릴레이션십이죠. 본사가 IT스탠다드를 적용하고, 각 나라의 니즈를 본사 IS에서 수용하도록 만드는 게 제 역할이에요. 둘째는 싱가포르에 있는 Shard Service Center의 전문화입니다. 요즘은 IT를 통합하는 추세예요. 예를 들면 아시아에 IT센터를 하나로 두는 거죠. 그런데 IT부서를 가질 만큼 매출이 크지 않은 시장이 있어요. 그런 시장을 싱가포르에서 관리를 해왔어요. 기계와 전산실이 싱가포르에 있고 고객은 아시아 각 나라마다 있고요. 그런데 Shard Service Center도 로컬에 있는 것처럼 운영되어 왔어요. 비즈니스가 복잡해지면서 Shard Service Center의 개선이 필요하게 된 겁니다. 우리 회사는 IT를 통합할 생각은 아직 없어요. 우리나라 정도 사이즈의 시장은 따로 전산실이 존재해 있어요. 이보다 작은 마켓들을 Shard Service Center에 두는 거예요. Shard Service Center를 전문화하게 되면, 프로세스를 경험해 본 사람들이기 때문에 다른 나라의 문제점을 찾아내서 효율적으로 개선하는 데 훨씬 수월합니다. 따라서 Shard Service Center가 전문화되면 몇 나라가 동시에 스탠다드가 이루어지는 셈이죠. 한 번의 노력으로 몇 배의 성과를 거둘 수 있습니다.”

세 가지 과제를 우선 끝내면, BI(Business Intelligence)를 구축할 방침이다. 각 나라마다 산발적으로 있는 BIS시스템을 통합해서 공통의 KPI를 정의하고, 분석할 수 있는 시스템을 갖출 계획이다.

최근에 에스티로더 한국법인의 IS부서장을 채용했다. 한국법인의 IS조직은 6명이다. 이미현 이사는 IT에 관해서 기술적인 요소를 가진 사람을 채용하는 것도 중요하지만 지속적으로 육성해야 하고, 비즈니스와의 릴레이션십을 잘 가져가는 게 중요하다고 강조했다.

“사람이 각자 재주가 있잖아요. 저는 열정(passion)이 가장 중요하다고 봐요. 과거와 같이 학교에서 배운 지식을 비즈니스에 적용하기에는 그 지식들이 올드해요. 새로운 비즈니스를 즐기고, 이해가 빠르고 열정적인 사람이라면 더 좋죠.”

에스티 로더에 오기까지

이미현 이사는 연세대학교 전산학과를 졸업한 후 포항제철 전산실 신입사원으로 입사했다. 처음 맡은 업무가 구매시스템 개발이었다. 구매시스템을 개발하고 운영하다 보니, 회계의 중요성을 알게 됐다. 입사동기가 300명이었는데 그 중 여사원은 6명이었다. 엔지니어는 포항에 있었고, 경상계열을 나온 입사 동기는 대부분 관리부문에 배치를 받았다.

“동기들을 만나다보면, 관리부문에서 근무하는 동기들은 회사 경영상황을 무척 잘 알고 있어요. 회사를 다니려면 일단 비즈니스를 알아야겠구나라는 생각을 했죠.”

그래서 미국 마리조나대학교 MBA과정에 입학했다. 결혼해서 미국으로 건너간 그녀는 마지막 학기에 첫째아이를 낳았다. 첫째 아이를 낳은 지 4주만에 학교에 나갈 만큼 독하게 공부해서 2년 만에 졸업했다.

“마지막 학기에 CPA공부를 해서 졸업하기 전에 자격을 취득할 계획이었어요. 근데 아이가 6개월째 되니까 감기가 걸리고 열나고 계속 아픈거예요. 도저히 CPA 공부를 할 수 없더군요. 일단 취직하기로 결정했죠. 파이낸스 분야로 갈려고 했는데, 동양여자가 CPA자격이 없어서 잘 안되더라고요. 남편은 박사과정에 있었고, 제가 가장이었죠. 유학시절을 돌이켜보면 소설 쓸 정도로



할 얘기가 많아요.”

미국 IBM에 입사한 그녀는 컨설팅업무를 담당했다. 남편이 박사학위를 끝내면서 한국으로 귀국했고, 한국IBM으로 배치를 받았다.

“IBM에서 근무한 것이 행운이라고 생각해요. IBM에 있으면서 IT 커리어가 생각했던 것보다 훨씬 넓은 것을 알았죠. IT를 알고 비즈니스를 아는 것은 통역 같은 역할을 하는거예요. 정말 몸받쳐서 일을 했어요.”

이후 김미현 이사는 PwC로 옮겼다. 이직한 동기는 비즈니스 리더십을 갖는 IT서비스는 무엇인가라는 질문에 답을 구하기 위해서였고, 컨설팅 펌에서는 어떻게 일하는지 알기 위해서였다.

“안정적이기 않더라도 궁금한 건 풀어야겠다는 생각에 옮기게 됐죠. 그곳에서 원해던 자료를 찾았을 땐 정말 행복해서 눈물이 나왔을 정도였어요.”

IBM과 PwC에서 컨설턴트로 일하면서 아메리칸 익스프레스, 볼보, CJ, 동서식품, LG화학 등 여러 인더스트리를 경험했다. 그동안 컨설턴트로 일하면서 사람을 재산으로 쌓은 이미현 이사는 고객이었던 에스티 로더 인사담당 상무를 만났다.

“에스티로더에서 사람을 뽑는다고 해서 도와드리려고 만났어요. 제가 가면 안될까요? 했는데 농담인 줄 아시고, 그래 와, 하실 길래 들어온거예요.”

긍정적으로 생각하면 모든 게 긍정적

“에스티 로더에 와보니 생각보다 재밌더라고요. 계획을 수립해서 구축하고, 할일이 정말 많아요. 사람이 긍정적으로 생각하면 모든 게 긍정적이예요. 힘들지만 그만큼 재밌어요.”

이미현 이사는 IT시스템을 바꾸는 과정보다 일하는 방식이 변해야 한다고 강조했다. IT부서는 여러 파트너들과 손을 잡고 비즈니스 가치를 얻을 수 있어야 한다는 것이다.

“IT는 변화관리에 톨을 제공하는 거지, IT가 조직을 변화시킬 수 없어요. 하이레벨 매니지먼트와 아주 밀접하게 움직여야 하고, 비즈니스 플랜과 연계되어야 합니다.”

이미현 이사는 제일 애착가는 것도 사람이고 제일 어려운 것도 사람이라고 한다.

“저는 어려운 일을 즐깁니다. 이것을 극복하면, 저것도 극복할 수 있겠다고 생각해요. 제일 애착가는 것도 사람이고 제일 어려운 것도 사람이에요. 사람은 옆에, 위에, 아래 다 어려운 것 같아요. 굉장히 다루기 힘든 사람이 있으면, 내

가 저 사람을 잘 다루면, 더 힘든 사람도 다룰 수 있겠다고 생각해요.”

이미현 이사 집무실 책상 위에 초등학교 6학년인 아들 제우와 일곱 살 된 딸 제연이의 사진액자가 놓여 있다.”

“저의 챌린지는 가정에서도 애들 교육이죠. 그러고보니 사회에서도, 가정에서도 사람이네요. 내가 할 수 있는 것과 할 수 없는 것을 정리하고, 핵심역량이 무엇인지 정리하면 일이 쉬워져요. 핵심역량이 아닌 것은 아웃소싱으로 가는거죠. 그게 회사에서도 그렇고 집에서도 그래요. 쓸데없는 데 에너지를 쓰지 않는 게 중요하죠. 가정에서도 누가 누구를 서비스해줘야 한다는 마인드 보다는 각자 삶을 살아갈 수 있는 마인드가 필요합니다.”

Happy Harmony One Goal

“저는 원래 계획 잘 안세워요. 나에게 필요한 니즈들이 보이면 그때 그때 해요. 그때 그때 만나는 사람들을 소중하게 유지하고, 순간을 무지 즐겨요. 일하는 순간도 그렇고요. 프로젝트가 생기면 정신없이 올인해요. 요즘은 조금 넓게 보려고 노력해요. 지금 맡은 일을 재미있게 하고, 각자 다른 입장에서 해피 하모니를 이룰 수 있도록 리드합니다. Happy Harmony One Goal.”

재미있고 파워풀한 인터뷰였다. 질문을 던지면 적극적인 손동작과 점점 흥분을 더해가는 목소리로 설명하고, 날카로운 첫인상과는 다르게 편안하고 사람에게 힘을 실어주는 열정적인 사람이다. 인터뷰 끝에 이미현 이사가 물흐르듯 말한 얘기는 그동안의 커리어를 함축해줬다.

“제가 IT 밖에 안해 봐서 그런지 몰라도 IT를 버리지 않은 게 다행인 것 같아요.” **Users**

