

깨진 유리창 법칙 (Broken Windows Broken Business)

‘**깨**진 유리창 법칙’은 미국에서 저명한 엔터테인먼트 홍보업체인 레빈 커뮤니케이션즈 오피스의 창업자 겸 사장인 마이클 레빈(Michael Levine)의 저서이다. 2009년에 회사 워크숍을 준비하면서 읽었던 이 책에 담긴 메시지를 10년이 지난 지금까지도 가끔 떠올리게 되는 이유는 ‘사소한 것이지만 향후 문제가 될 사안들에 대해 미리 대비해야 한다.’는 강력한 교훈을 던져주고 있기 때문이다.

이 책은 비즈니스 세계의 깨진 유리창 이론에 대해 설명하고 있다. 깨진 유리창 문제는 어떻게, 그리고 왜 발생하는지, 기업들은 왜 깨진 유리창을 무시하게 되고 그 결과는 무엇인지, 깨진 유리창을 신속하게 수리하는 기업은 다른 기업과 어떻게 다른지에 대해 구체적인 사례 제시를 통해 다루고 있다. 저자는 ‘유리창이 깨지는 순간 고객은 등을 돌린다.’라고 강조한다. 또한, ‘고객은 불만을 쉽게 이야기하지 않으며, 그들이 큰 소리로 항의하지 않는다고



손 영 호

반석기금진료연구소 소장
/ 본지 편집위원

해서 깨진 유리창에 대해 용서했다는 뜻은 아니다.’ 라는 고객의 성향에 대해 말하고 ‘기업은 고객이 항의하기 전에 깨진 유리창을 발견하고 수리해야 할 의무가 있다.’ 라고 설명한다.

깨진 유리창의 핵심 교훈은 ‘부정적 인식을 막아라’ 이다. 고객의 인식에 따라 고객의 충성도는 달라진다. 작은 실수 하나만으로도 기업에 대한 인식은 부정적으로 변할 수 있다. 그리고 깨진 유리창을 없애는 최선의 방법은 깨지지 않도록 예방하는 것이며, 깨진 유리창에 대해 부인하거나 변명하지 말고 인정하고 문제와 부딪혀 극복하라는 강력한 메시지를 던진다.

최근 가금산업의 불황의 단초가 되었다고 해도 과언이 아닌 살충제, 항생제 잔류 등의 이슈들로 가금산물에 대해 국민들이 부정적 시선으로 보고 있다. 이러한 일들은 사실상 언젠가는 일어날 수 있는 예측이 가능했던 일로, 어쩌면 깨어져 가고 있었던 유리창이었다고 해도 부정할 수는 없을 것이다. 이러한 현안을 극복하기 위해서는 ‘우리’ 라는 하나 된 ‘기업’ 과 같은 공동체 의식으로 현안 문제와 부딪쳐야 한다.

갑작스러운 이슈들은 농가들이 감당하기 어려운 정책을 만들어 낸다. 이러한 정책에 농가가 개별적으로 대응하는 것은 거의 불가능하다고 봐야 한다. 그렇다고 현안 이슈



들을 해결하기 위해 정책을 만든 사람들을 원망할 수도 없는 일이다. 업계가 발전하고 소속된 모든 사람이 행복해지기 위해서는 하나로 뭉쳐야 한다. 뭉쳐진 힘으로 보다 발전적이고 중장기적인 안목으로 깨진 유리창을 점검하고, 깨져가는 유리창은 깨지지 않도록 해야 한다.

축산물에 대한 소비자들의 충성도는 ‘안전한 축산물’ 이 담보한다. 먹거리의 안전성에 대한 소비자들의 관심과 요구에 부응하는 것은 이제는 피할 수 없는 대세이며, 이에 안전에 대한 소비자들의 부정적 인식을 사전에 예방해야 한다.

우리는 앞으로 깨질 수 있는 유리창들을 알고 있지 않은가? **양계**