

무자본, 무스펙 고졸의 게임페인 300억 신화를 쓰다 언더독 레볼루션

남기윤 _ 국방과학연구소



만약 당신의 자녀가 고등학교 시절 게임에만 빠져 지내고, 대학도 다니지 않았다면 어떤 느낌이 드십니까? 여기 대한민국 상식의 기준으로는 말도 안 되는 스펙의 성공한 사업가 이야기가 있습니다.

지금 30대에서 40대이신 분들은 학창시절 한번쯤 리니지라는 게임에 대해 들 어본 적이 있을 것입니다. 이 게임은 2000년대 선풍적인 인기를 끌었습니다. 이 사이버 세계에서 리더 역할인 성주를 했던 한 청년이 있습니다. 지독하게 게임에 만 빠져있던, 소위 말하는 꼰통으로 분류되었던 이 청년은 서른이 되기 전에 300 억이라는 엄청난 돈을 벌었습니다. 여러분은 어떤 생각이 드십니까? 저는 그저 운 이 좋아서라고 하기에는 특별한 비법이 있을 것 같았습니다. 그 비법을 알아낸다면 나도 큰돈을 벌 수 있을 것이란 생각에 이 책을 펴게 되었습니다.

빌게이츠나 스티브잡스는 대학문턱이라도 갔지만, 이 청년은 대학 근처도 가보 지 못했습니다. 2008년 21살의 나이에 회사를 창업했고, 온라인으로 음식을 배 달하는 더반찬이라는 회사를 8년간 운영했습니다. 더반찬은 2016년 회원 수 25 만 명에 월 매출 25억인 온라인 음식 배달 분야 1위로 거듭났고, 대기업에 인수 되어 이 청년은 300억이라는 돈을 손에 쥐게 되었습니다. 그리고 29살의 나이에 대기업 최연소 상무라는 타이틀도 얻었습니다. 20대에 보통사람들은 평생을 바 쳐도 얻기 힘든 돈과 명예를 가진 이 청년의 이름은 전종하입니다.

대부분 이 글을 읽으시는 분들은 도서관에서 정보를 수집하고 제공하는 업무를 하실 것 같습니다. 반찬회사와 도서관이라니, 얼핏 보서는 상관이 없어 보입니다. 하지만 양쪽 모두 이용하는 이가 없다면 존재가치가 없어집니다. 이 청년의 성공 에서 도서관에 접목할 수 있는 의미 있는 자극들을 찾아보려 합니다.

첫째, 이용자들에게 새로운 삶을 제시했습니다. 단순히 반찬을 팔았던 것이 아니라 새로운 라이프 스타일 플랫폼을 제공한 것입니다. 반찬의 품질, 위생, 포장, 배송 등이 집에서 직접 먹는 것 이상의 깔끔함과 편안함을 보장해주었습니다. 단순히 반찬을 팔겠다는 수준에 머물렀다면, 낮은 가격의 질이 떨어지는 재료로 만든 반찬을 저렴한 배송업체를 통해 제공했을 것입니다. 비용효율화라는 명목으로 말입니다. 하지만 반찬배달서비스의 핵심은 신선하고 질 좋은 반찬을 정확하게 배송하는 것입니다. 이 핵심에 집중했기 때문에 고객들의 신뢰를 쌓을 수 있었고, 이를 바탕으로 스타벅스와 같이 고객들의 삶의 일부분이 될 수 있었습니다. 햄버거를 먹으면 콜라가 생각나는 것 같이, 제품이 고객의 삶에 자연스럽게 녹아들면 그 제품을 파는 회사는 안정적으로 오랜 기간 운영이 될 수 있을 것입니다. 도서관도 마찬가지라고 생각합니다. 다양한 환경변화에 많은 혼란을 겪고는 있지만, 정보의 수집과 제공이라는 기본적인 기능이 흔들리지 않아야 이용자들의 굳건한 신뢰를 얻을 수 있습니다. 이러한 기본적인 업무에 부하를 주는 부수적인 업무들은 선별하여 후순위로 정할 필요가 있습니다. 더불어 도서관의 핵심기능이 우리가 속한 조직에 자연스럽게 녹아들 수 있다면, 도서관은 조직에서 선택이 아닌 필수적인 부서로 거듭날 것입니다.

둘째, 자신에게 적합한 성공조건을 찾았습니다. 남들이 말하는 성공으로 가는 길을 그냥 가지 않았습니다. 자신에게 맞는 길을 찾았고, 그 길을 증명해냈습니다. 성공한 사람들의 사례를 벤치마킹하긴 했지만, 무조건 따라하지 않고 필요한 부분을 선택해서 체득했습니다. 한 분야의 성공한 이가 해당 분야의 성공 공식을 성급하게 일반화하여 다른 분야에서 낭패를 보는 경우가 있습니다. 이는 분야에 따른 특수성을 고려하지 않았기 때문입니다. 근면과 성실 같은 긍정적인 단어들의 중요성은 변하지 않지만, 자신이 가고자 하는 분야에서 필요로 하는 구체적인 적용 방안은 차이가 날 수 있을 것입니다. 육상에서는 우사인볼트가 최고지만, 축구에서는 아닙니다. 하지만 우사인볼트의 스피드가 축구하기에 유리한 조건 중 하나는 될 것입니다. 이처럼 저자는 자신이 처한 조건을 냉정하게 분석하고, 해당 조건에서 최선책을 선택하였습니다. 학창시절 게임으로 익혔던 조직경영 경험을 실제 회사를 운영하는데 응용하였습니다. 부모님 식당일을 돕는 등의 다양한 아르바이트 경험은 저자의 문제해결능력을 향상시켜주었습니다. 만약 저자가 부유한 집에서 태어나 일류대학 졸업 후 창업을 했다면 오히려 실패했을 수도 있었을

것입니다. 이처럼 저자는 성공사례를 그냥 따라 가는 것이 아니라, 동기부여의 기회로 삼아 필요한 부분을 선별하여 체득했던 것을 자신의 성공비결로 말합니다.

셋째, 사람에 집중하였습니다. 고객의 목소리에 귀를 기울였고, 내부고객인 직원들의 목소리에 관심을 가졌습니다. 그리고 회사보다는 사람이 중심인 조직을 만들었습니다. 개인이 인정받고 있고, 회사가 개인을 위한다는 느낌을 받을 수 있도록 노력했습니다. 고객들의 불만에 불편지를 썼고, 콜센터가 아닌 커뮤니케이션 센터를 운영했습니다. 불만고객들을 내 편으로 돌리면서 적을 줄여나갔고, 그들의 지인들을 잠재고객으로 만들었습니다. 필요한 경우에는 업무를 중단하면서까지 직원들의 역량을 강화시켰습니다. 야근을 인사사고에서 감점요인으로 반영하고, 직원들의 여가활동을 장려하고 지원했습니다. 직원들이 행복하게 일할 수 있는 환경을 만들었습니다. 회사와 개인이 같은 방향을 바라볼 수 있도록 시스템을 설계하였습니다. 이를 통해 직원들이 업무에 몰입할 수 있도록 하였고, 비효율적인 부분을 제거했습니다. 직장생활의 가장 큰 어려움을 인간관계로 꼽는 사람이 많습니다. 저자는 업무를 수행하는 주체인 사람에 집중하여 회사를 성장시킬 수 있었습니다.

이 책의 저자는 남들이 쉽게 가지 않는 길을 택하였고, 또래가 겪기 드문 많은 경험들을 자산으로 쌓았습니다. 단지 부자가 된 것이 중요한 것이 아니라, 내면의 성숙과 다양한 상황에 대한 대처 능력을 배양한 것을 가장 의미 있는 성공이라고 합니다. 그런 과정에 경제적인 성공은 자연스럽게 따라왔다고 합니다. 자신의 성공이 단순히 운이 좋아서라고 말하지 않습니다. 철저히 계산해서 준비했고, 그에 따른 결과물이라는 것입니다. 저자의 비법들은 완전히 새로운 이야기가 아닙니다. 익히 알고 있지만 실천하기 어려운, 교과서 위주로 공부한 우등생의 이야기입니다.

언더독은 경기에서 이길 가능성이 낮은 선수를 뜻하는 말입니다. 대한민국은 아직까지 비공식적인 계급제도가 존재하는 인도보다도 자수성가 비율이 더 낮습니다. 그런 나라의 실패를 거듭한 위태로운 집안의 아들이라면 언더독이라고 불릴만한 것입니다. 요즘 스카이크슬이라는 드라마가 인기리에 방영되고 있습니다. 이 드라마에서는 좋은 대학을 가는 것을 성공의 길이라고 합니다. 하지만 조금만

다른 관점으로 상황을 바라보면, 정작 엄청난 부자들은 좋은 대학을 갈 필요가 없을 것입니다. 그저 좋은 대학을 졸업한 이들을 고용하면 될 것입니다. 저자는 남들이 가지 않은 길을 걸었지만, 남들이 원하는 곳에 먼저 도착했습니다. 굴레를 벗어나기 위해 자신에게 적합한 길을 탐험했고, 그 길을 증명했습니다. 도서관의 위기는 낯선 이야기가 아닙니다. 하지만 위기를 기회로 만드는 것은 다른 이들이 대신 해줄 수 없는 우리의 영역이라고 생각합니다. 변화에는 유연하게 대응하면서도 도서관 본연의 기능을 잃지 않고 발전시켜나가 조직에 필수적인 조직으로 만드는 것은 우리들의 몫이라고 생각합니다. 감사합니다.