

# 고객 우선주의에 입각한 고부가가치 창출로 위기 극복

'96 QM 우수추진자(관리) 과정 해외연수를 다녀와서

이정호 / 연구개발부 과장

96

QM 우수추진자 해외연수단의 일원으로 서울을 떠난 우리(총 15인)는 디트로이트를 거쳐 메디슨에 있는 위스칸슨 대학에 도착했다. 약 2주간 위스칸슨 대학에 머물면서 TQM 즉, Total Quality Management에 대해 공부했던 이곳 메디슨은 주민의 대다수가 백인들로 구성된 인구 3만의 전형적인 전원도시로, 미국에서 가장 살기 좋은 도시로 3년째 선정되었다고 한다. 우리가 여장을 품 Wisconsin 대학은 Mendota(아빠), Monona(엄마), Wingra(아가) 등 3개의 호수로 둘러 쌓인 호반의 대학인데, 아침이면 토끼, 다람쥐, 청둥오리들이 뛰어 놀고, 이를 사이로 조깅이나 Roller Blade 또는 자전거를 타고, 호수에서는 수영이나 요트를 즐길 수 있는 환경이 구비된 너무 아름다운 대학도시였다. 담으로 둘러싸인 삭막한 풍경의 우리나라 대학과는 다른 모습이 너무나 부러웠다. 우리네 대학도 이곳처럼 경치나 조건이 좋았다면, 아마 나는 무지무지 열심히 공부했을텐데….

본인이 참가했던 QM 우수추진자 해외연수 과정은 최종 생산품의 품

질을 향상시키기 위하여, 이에 대한 당위성이나 필요성을 인지하고, 이를 위한 각종 기법 등을 습득함으로써, 참가자 개개인이 속한 소속사의 최종 생산품·건설의 경우는 물론 건물이 될 것이다·의 품질을 향상시키는데 목적이 있다.

QM 과정의 수업일정은 보통 아침 8시에 시작해서 5시까지를 기본으로, 현장견학이 있는 날은 오전수업만 하고, 현장견학이 없는 날은 하루 종일 수업만 하는 것으로 구성되어 있었다. 특히 7월 4일은 미국의 독립기념일로서, 대부분 상가나 관공서들은 근무하지 않았지만, 연수단의 일정을 고려하여 수업과 발표, 그리고 기업방문을 강행하였다. 빽빽한 일정으로 연수단원들의 항의도 있었고, 우리집 꼬마들 선물도 사지 못할 정도로 바빴지만, 정작 수업이 시작되면 정규시간에 끝나는 경우가 거의 없을 정도로 수업의 열기는 높았다.

특히, 연수과정 중 방문했던 공장 견학은 업무와는 다른 분야이지만, 참으로 많은 감명을 받는 계기가 되었다. 그중 가장 인상 깊었던 사례의 공통점은, 그들 회사 모두 고부가가

치에 주력한다는 점이었다. 이들은 그들이 생산하는 제품의 고부가가치 효과를 극대화하기 위해서, 고객우선주의에 입각한 품질제일주의를 생활화하고 있었다. 즉, 고객을 만족시키지 못하면 회사가 망한다는 의식이 노사 모두에게 절박한 의식으로 자리잡고 있었는데, 국내시장 전반이 외국에 개방을 앞둔 우리에게 많은 것을 시사하고 있다. 미국 대부분의 회사가 Fordism에 익숙해 있을 거라는 나의 무식함이 만천하에 공개된 날이기도 했다.

우리네처럼 경쟁주의도 아닌 것이, 그렇다고 독과점주의도 아닌, 정체불명의 모호한 주의가 적당히 얼버무려져 있고, 권위주의가 판을 치는 환경과는 분명 다른 모습을 보이고 있었다.

미국은 모든 부와 풍요로움이 모이는 현대판 로마제국이라고 누군가 말했단다. 풍요가 넘쳐나는 곳. 물론 백인 위주의 사회에 주로 해당되겠지만, 전반적으로 풍요로움이 넘치는 나라, 그 곳이 바로 미국이었다.

특히, 이번 해외연수(출장)에서는 과거의 경우에는 느꼈던 것과는 다른 경험을 하게 되었다. 비록 짧은 기

간이었지만, 대학에서 강의를 들었고, 해외여행 처음으로 한인타운을 방문하여 우리나라 교포들이 사는 모습을 직접 볼 수 있는 기회를 갖고, 그네들과 같이 독립기념일을 기념하고, BAHAI 등의 이단종교들이 번창하는 모습을 보기도 하였다.

시카고가 화재로 전소된 후, 시카고의 백년대계를 기약하며 이들이 벌인 세계 최고수준의 도시계획 및 조경, 그리고 자연자원의 보호를 위한 그들의 치밀함에서 역동하는 대국의 참모습을 느꼈다. 이면적인 모습으로서, 미시간호의 전경이 내려다 보이는 공원 한복판에 서있는 사이비종교의 황금빛 대형 동상이나 한적한 교외에 있는 BAHAI 등 이단종교들의 번창한 모습은 너무나 풍요로운 물질의 흥수 속에서, 식상해 버린 가치관을 느끼게 했다.

또한, 철길에서는 반드시 속도를 줄이고 버스의 출입구를 열어 충분한 시야를 확보한 후 건너는 그들의 철저한 원칙과 약속이, 상황에 따라 일방적으로 취소되는 한인사회의 일부 모습에서 우리가 배워야 할 점과 벼려야 할 점의 차이를 절실히 느꼈다.

아무리 시간이 지나도 약속한 강의는 반드시 마치는 것을 원칙으로 하는 미국인 교수들의 모습과 평생 신분이 보장되는 석좌교수의 지위에 오른 교수도 밤을 새워 공부하는 모습을 보면서, 우리와 다른 미국의 저력을 생각해 보았다.

연수의 중간, 일요일에는 연수기간 내내 타고다니던 고물버스를 타



수평선만 보이는 미시간호, 미시간호의 물은 별다른 처리없이 음용수로 마실 수 있도록 관리된다

고 메디슨에서 2시간 정도 거리에 있는 "House on the Rock"이라는 잡화박물관을 방문하였다. 이 "House on the Rock"이라는 잡화박물관은 문자 그대로 우리 주변의 간단한 소품에서 기관차, 선박용 엔진에 이르기까지, 일상사의 모든 것을 수집해 놓은 박물관이었다.

놀라웠던 것은 평생 동안 수집한 규모가 "빨리빨리"에 익숙한 한국인의 경우 2~3시간 정도 걸어야 아주 대충 볼 수 있다는 규모(미국인들은 2~3일에 걸쳐 관람 한다)에 이르다는 것이다. 단기간의 성과에 연연하지 않고, 대륙의 거인처럼 끈기있게 내실을 다지고 다져 마침내 이루고 야마는 저력에 다시 한 번 경탄했다.

일본에 전세계 시장을 거의 다 내주었던 복사기 시장을 각고의 노력 끝에 다시 되찾은 제록스(Xerox)의 사례가 바로 미국의 근원이 아닌가 하는 경외심이 들었다.

나는 분명 친미주의자(親美主義者)도, 미국숭배자(美國崇拜者)도 아니다. 하지만, 이들에게서 배울 것이

분명히 있다는 것을 이번의 연수에서 느끼게 되었다.

현재 우리 건설업계는 UR에 의거 건설시장 개방을 앞두고 있다. 고급 기술 개발에 비교적 소홀하던 우리에게 시장개방에 의한 선진국의 차별화된 기술의 유입은 분명 벅찰 것으로 예상된다. 나 역시 전에는 그런 상황에 공감하였었다. 그러나 이번 연수는 나에게 큰 변화를 안겨준 계기가 되었다.

시장개방으로 건설업계에 타격이 올 것은 분명하다. 특히, 그동안 그룹 자체의 수주나 무사안일적인 노동품 팔이식(?) 수주에 익숙한 대부분의 회사들에게는 타격이 클 것으로 예상된다.

그러나, 우리처럼 일반수주 비율이 비교적 높은 회사들은 또 다른 유리함이 있으리라 판단된다. 이처럼 협한 역경을 견디고 버텨서 쌍용건설이 살아남을 수 있다면, 아니 당연히 살아남겠지만, 또 다른 제2, 제3의 건설경기 호황을 맞이할 수 있을 것이다. 쇠는 두들길수록 강해진다고 했던가? **ss**