

# CEO는 품질을 경영한다



이해익 원장 : 리즈경영컨설팅 대표컨설턴트·CEO칼럼니스트

- 한국CEO연구 포럼 연구위원장, 머니투데이에 CEO 에세이 연재
- (전)진로그룹 이사·캠브리지총괄전무, 한국능률협회 교수요원
- 경실련 경제정의연구소 기업평가위원장으로 활동
- (겸임)한국팔기회고문, 한국표준협회 경영고문, 최고경영자 과정 출강
- 서울상대졸업 011-241-8558, haeikrhee@hotmail.com

왜 하필 이제 또 품질인가. 21세기를 살며 기술입국, 하이테크를 외치는 판국에 품질이 웬말인가. 규격검사나 하고 공정관리의 품질이 웬말인가. 그러나 그게 아닌 것 같다.

직업상 최근 10여년간 중국을 자주 왕래했다. 당연히 땅이 넓다보니 자동차를 타고 몇 시간씩 왔다갔다하는데 그 일이 보통 고역이 아니다. 멀쩡하게 생긴 중국산 폭스바겐(Volks Wagen)독일 브랜드의 자동차가 흔해서 그걸 이용하는 경우가 많다. 그런데 그 폭스바겐이 본토 독일산 폭스바겐과는 딴판이다. 과장해서 얘기하자면 오래전 한국의 새나라 택시꼴이다. 그래서 그걸 타고 몇시간 왔다갔다 하다보면 녹초가 된다.

같은 브랜드 폭스바겐인데 왜 독일 본토산과 중국산은 그렇게 다를까?

세계적으로 우수한 자동차 회사들이 장기적 안목으로 중국에 진출했다. 그래서 오히려 독일 본토보다 더 새 설비로 공장을 차려 생산하는 자동차라는 설명을 들으면 더욱 아리송해진다. 자동차회사 부품 연구원 연구실장으로 있는 가까이 지내는 고교 후배에게 물어본 적도 있다. 독일 설계에 독일 기술감독에 독일 설비에 땅과 사람만 중국인데 왜 차이가 나냐고 말이다. 물론 친구도 중국에 있는 자동차 공장과 산업에 대해 속속들이 연구한 것은 아니나 자동차 전문가로서 대체로 몇가지 귀중한 의견을 제시해 주었다.

첫째, 자동차 산업은 전자, 기계와 화학 등 모든 산업의 총화로 이루어진다. 그래서 모든 분야의 부품이 결합되는데 그 부품산업의 '품질'이 본토 독일과 같을 수 없다. 그러니 조립공장의 설비가 제아무리 훌륭하다해도 독일산과 같은 수준이 되는데는 시간이 필요하다.

둘째, 기계를 다루는 사람이 아무리 기술교육을 받았다고 해도 기계와 결이 삭아 한 몸이 되지 못했을 것이다. 오히려 독일에서 구형 설비를 사용하지만 사람의 감각과 손에 익은 망치질이 더욱 정교하고 고품질을 생산하는데 적합한 경우가 많다는 것이다. 말하자면 기술도 땀이 들어야 고

품질을 생산할 수 있다는 평범하지만 귀한 답을 얻을 수 있었다. 그것은 비단 자동차 산업만이 아닐 것이다. 가령 장충동에 유명한 ‘원조 돼지 족발집’의 음식도 그렇고 예술의 전당 앞에 유명한 강원도 할머니 손맛의 ‘순두부집’ 음식도 그렇다. 요리책을 보며 유난을 떨어대지만 어머니의 독배기 된장찌개 맛보다 못한 갓 시집온 젊은 와이프 찌개 맛도 비슷한 사례인 듯하다.

여하간에 품질이란 단순한 게 아닌 것 같다. 규격검사, 불량품질검사나 하는 게 아니다. 그래서 품질에 대한 단순한 편견과 선입견을 없애야겠다. 품질은 본질적으로 기술을 실천하는 'Q(Quality)'라 할 수 있으므로 기술을 완성하는 것이라 하겠다. 또한 현장의 실천과정에서 피드백(feed back)되면서 기술을 돈구는 'Q'다. 그래서 품질과 기술은 상호 보완적이며 상생(Win-win)적 관계다. 따라서 품질은 21세기 미래 한국의 생존 전략적 키워드(Key word)다. 그리고 지향점이다. 더구나 한국의 현실을 냉철하게 꿰뚫어 보면 고부가가치를 창출하는 원천기술이 아직도 미흡한 실정이다. 기술의 열매를 따기 위해서는 대규모 장기간 투자가 필요하다.

다시 강조하거니와 기술도 품질과 결합되어야 아웃풋(output)을 생산할 수 있다. 요컨대 '기술은 연구소, 품질은 현장'이기 때문이다.

#### 부가세 영세율 과표확정 및 회계반영시 외화외상매출금 평가의 기준·재정환율

통 화 명		2월 17일 (금)	2월 20일 (월)	2월 21일 (화)	2월 22일 (수)	2월 23일 (목)
미	달 러 (USD)	1283.70	1297.70	1295.80	1295.80	1303.80
일	본 엔 (JPY)	957.16	966.34	965.07	960.07	966.67
영	국 파 운 드 (GBP)	1537.29	1561.13	1560.47	1569.73	1570.75
캐	나 다 달 러 (CAD)	953.22	962.40	963.38	957.37	962.29
홍	콩 달 러 (HKD)	163.55	165.42	165.41	165.19	166.17
중	국 원 (CNH)	187.00	188.73	188.49	188.64	188.95
유	로 화 (EUR)	1369.19	1386.72	1384.82	1379.90	1383.07
호	주 달 러 (AUD)	881.58	891.58	895.92	889.05	887.89
싱	가 폴 달 러 (SGD)	960.17	970.39	969.98	966.69	972.37
말	레 이 시 아 링 기 트 (MYR)	291.49	292.80	292.47	292.34	293.55