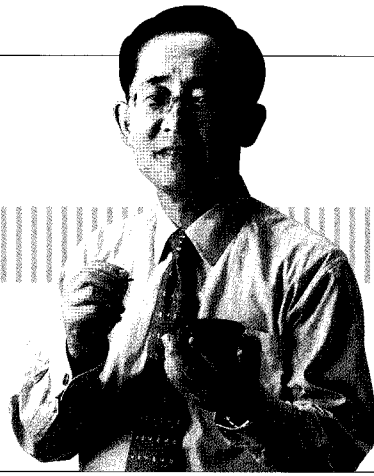


# 다시 고객을 생각하며



이용경  
KT 사장

▶▶▶ 최고경영자로서 하루 24시간이 모자랄 만큼 회사 성장과 신사업 발굴, 변화와 혁신 체질화를 위해 고민하고, 다양한 프로젝트를 진행하면서 씨줄과 날줄처럼 빽빽한 스케줄이 내 일상을 하루도 쉬지 않고 점령해간다. 100년 역사를 가진 기업을 책임지는 CEO로서 회사를 지속 성장시키고 더욱 발전시켜야 된다는 중압감은 한시도 내 어깨를 비껴간 적이 없었고, 내 모든 생각과 고민의 실질점은 항상 '회사의 성장과 발전'으로 향하게 된다.

문제는 이렇게 일에 몰입하게 되면 정작 중요한 일의 목적이나 가치를 망각하고 일의 관성에 따라 일이 진행되게 된다는 것이다. 회사가 돈 많이 벌고, 좋은 상품을 만들어서 결국 무엇을 하겠다는 것인지, 무엇을 위한 분주함이고 혁신인지 아무도 기억하지 않게 된다. 한번도 고객만족을 생각하지 않은 적이 없지만, 회사 수익과 매출증대에 골몰하다 보면 고객을 대접받아야 할 주체로 생각하지



않고 소위 '돈 주머니' 로만 인식하게 되는 것이다.

작년 4월로 기억한다. 충남에 사시는 고객 한분이 18년전 체납한 전화요금이라며 1백29만원을 회사에 납부하시겠다고 찾아오셔서 직원들을 매우 난감하게 하신 적이 있었다. 18년전 체납요금인 까닭에 소멸시효가 경과해 고객은 법적으로 요금납부의 의무가 없었으며, 회사 역시 그 고객에게 요금을 청구할 권한이 없었다. 결국 요금을 납부하려는 고객과 요금을 받지 않으려는 회사 사이에 실랑이가 벌어지게 됐고, 18년간 불편한 마음으로 살아왔다는 고객의 한마디에 직원들은 숙연해져서 더 이상 그 고객의 마음을 불편하게 만들지 않도록 하기 위해 체납요금을 수령하게 됐다. 고객에게 배운다는 말을 체험하는 순간이었다.

충남의 그 어르신으로부터 신뢰와 믿음에 대해 배웠고, 어떤 자세와 태도로 고객을 생각하고 대접해야 하는지에 대해 가르침을 받았다. 고객은 18년간 우리 회사에 대해 빛진 마음을 가지는데, 우리는 어느 정도나 고객에게 빛진 마음을 간직할 수 있을까를 생각했다. 고객만족은 결국 프로그램이나 제도가 아니라 우리 직원 한사람, 한사람이 고객에 대해 가지는 마음가짐이며 태도였다.

가끔 어느 때 가장 기쁘냐는 질문을 받을 때가 있다. 나는 매사에 감동을 잘 받고, 쉽게 기뻐하는 스타일인데 가

장 고차원의 행복감을 느낄 때는 역시 나로 인해 다른 사람이 감동을 받고 행복감을 느낄 때 인 것 같다. 현장 방문할 때 만난 어느 여사원으로부터 자신의 친절한 말이 고객을 웃게 할 때 가장 보람을 느낀다는 얘기를 들은 적이 있었는데, 사람은 역시 그런 존재인 것이다.

최근 사내 임원회의에서 '초밥왕'이란 만화를 권하며, 우리 회사 전 임직원은 초밥왕이 돼야 한다고 강조한 바 있다. 초밥왕의 주인공인 쇼타라는 젊은 청년은 겉모양만 화려하고 그럴싸한 초밥이 아닌, 먹는 사람이 최고의 맛과 만족을 느낄 수 있는 초밥을 만들기 위해 밤낮 없이 노력해 결국 초밥의 명인으로 성장하게 되는데, 전국민을 고객으로 지닌 우리 회사 임직원이 체질화해야 할 자세였기 때문이다.

최근 혁신(革新)의 체질화를 위해 다양한 프로그램을 추진하며 노력하고 있다. 가죽을 새롭게 한다는 문자 그 대로의 해석을 따른다면 혁신이 얼마나 감내하기 어려운 고통을 수반하는지 알 수 있다. 피부에 작은 생채기 하나만 생겨도 고통스러운데 피부 가죽 전체를 새롭게 한다는 것은 도저히 실현 가능하지 않을 만큼 어렵고 힘든 과정인 것이다. 우리에게 고객만족이라는 너무나 진부한 구호가 더 이상 진부한 구호가 아니며 살가죽 전체를 새롭게 하기 위한 살아있는 슬로건이다. 고객만족을 위한 혁신 체질화는 계속 될 것이다. ☘