

그린 컴퍼니의 라이프 스타일리스트

한 원 만 | (주)현대백화점 대표이사

고객의 생활을 풍요롭게 하는 새로운 미래를 창조하는 것, 이것이 (주)현대백화점이 추구하는 가치이며, 도시 문화의 인큐베이터로서의 역할과 이를 통한 21세기 신생활 문화 창조가 그들의 목표이다.

삶의 풍요로움을 만끽할 수 있는 문화와 창조라는 목표를 달성하기 위해 현대백화점은 21세기의 새로운 비전으로 인본주의와 상인정신을 기초로 한 'CREATE VISION 2006'을 발표했다. 현대백화점은 고객을 존중하고 구성원과 협력사를 존중하는 가치경영을 통해 회사 발전은 물론 사회에 기여하는 '그린 컴퍼니(Green Company)'를 만들고 있다.

그린 컴퍼니를 표방하는 현대백화점의 하원만 대표이사가 이야기하는 현대백화점의 기업 경영 스토리와 공정경쟁활동에 대해 들어 본다.

유기적 공조 체제가 구축되도록 CP 운영조직 개선

현대백화점의 자율준수프로그램(CP)은 부문별로 특화되어 있다. 협력사 관련은 상품본부 지원팀이, 표시광고 관련은 광고파트가, 불공정거래행위의 감시와 제재는 경영개선팀(감사팀)이 각각 전담 임무로 수행하고 있다.

“이런 특화된 조직체계에 따라 해당 분야와 관련된 부서에서 해당 업무를 전담해 전문성을 확보하고, 불공정거래행위의 조기 경보가 가능했습니다. 이는 해당 담당부서간의 유기적인 업무 협조의 중요성을 더욱 부각시킬 수밖에 없습니다. 그러나 각자의 영역과 유관 부서의 영역이 적절하게 조화를 이루어내지 못한다면 오히려 효율적인 조직 관리에 어려움이 뒤따르게 됩니다. 그래서 올해는 보다 유기적인 공조

체제가 구축되도록 CP 운영조직을 개선할 계획입니다.”

현대백화점 하원만 대표이사는 올해 CP 운영계획에 대해 설명하고, CP 등급제 도입에 대해서도 언급했다.

“각 업종별로 근무 여건이나 경쟁 여건이 상이하기 때문에 획일적인 기준으로 관련 법을 적용하게 된다면 CP 등급제도 자체의 실효성에 많은 의문이 제기될 것입니다. 예를 들어 건설업과 백화점을 비롯한 유통업은 협력업체와의 기본 거래방식과 대금결제방식, 그리고 근무 환경 조건 등이 매우 다릅니다. 따라서 CP 등급제가 도입되기 위해서는 업종별 기준의 차별화가 반드시 필요합니다. 이를 바탕으로 해당 업계 현실에 상응하는 판단 기준을 탄력적으로 적용해야 할 것입니다.”

현대백화점의 올해 CP 업무계획 중에는 인터넷 환경에 상응하는 공정거래 교육시스템과 법률정보시스템 구축 계획이 포함되어 있다. 지금도 사내 인트라넷에 각종 법령자료들이 등록되어 있지만 현장 직원이 이용하기에는 다소의 어려움이 뒤따르고 있다고 한다. 이를 해소하기 위해 CP 홈페이지를 통해 쉽게 업무에 적용할 수 있는 사례별 교육프로그램을 운영할 예정이다. 또한 몇 가지 주요 사항을 체크하면 자동적으로 불공정거래행위임을 측정, 자각할 수 있는 공정거래 조기경보시스템 구축 계획도 수립해 놓고 있다.

윤리경영은 기업경영의 필수이자 키워드

지난 12월 공정거래위원회는 조직 혁신 진단을 통해 행정기관 중에서도 한 발 앞서 업무 성과 중심의 조직으로 재편된 것에 대해 하원만 사장은 공정위가 앞으로 빠르게 변화하는 기업 경쟁 환경을 고려한 정책 결정과 법령 운영이 이루어질 수 있기를 바란다고 기대감을 표시했다. 또한 '기업의 대표로서 정부의 정책에 적극 동참하고 개선이 필요하다고 생각되는 것이 있으면 가감 없이 건의해 보다 나은 방향으로 개선될 수 있도록 일조하겠다' 라고 표명하기도 했다.

기업의 윤리경영을 강화해 투명하고 공정한 거래질서가 확립될 수 있는 시스템 개선 작업과 함께 임직원들 마인드 향상에 주력하고 있는 현대백화점의 하원만 사장이 바라보는 공정한 시장경쟁과 거래질서는 단순 명료했다. 즉 자신의 위치에서 최선을 다하자는 것이다.

“기업을 경영하는 경영인으로서 각 기업이 자신의 영역에서 장점을 살려 최선을 다한다면 공정한 시장 경쟁 풍토는 쉽게 안착될 수 있을 겁니다. 아울러 각자의 역할에 충실하고 상대방의 역할을 존중하고 인정한다면 거래질서 역시 자연스럽게 공정해질 것이라고 봅니다.”

한편 '상생(相生)의 파트너십(Partnership)'이라는 화두(話頭)에 대해서도 윤리경영과의 접점을 찾

CEO 인터뷰

아 다음과 같이 설명했다.

“시장경제 구조에서 상위에 위치한 대기업은 이익을 위해 납품 단가를 낮추기 보다는 중소기업들이 더 좋은 제품과 서비스를 개발할 수 있도록 유도해 줄 수 있어야 합니다. 더 나아가 단기적인 이익보다는 장기적인 관점에서 거래업체와의 협력을 통해 얻을 수 있는 시너지 효과를 예측할 수 있어야 합니다. 상생의 파트너십을 아우르는 윤리경영은 더 이상 선택의 문제가 아닙니다. 이제 윤리경영은 기업경영의 필수 조건으로 기업의 경쟁력을 강화시킬 수 있는 경영의 키워드인 것입니다.”

생활 제안 - 라이프 스타일리스트

2005년은 계속되는 내수 경기 침체로 인해 경기 활성화에 어려움을 겪었지만 지난 10월 이후 소비자 태도지수가 회복세를 보이면서 민간소비가 완만하게 회복될 것으로 전망되고 있다. 그러나 경기지표를 자세히 살펴보면 계층별로 소득 구조가 명확하게 양분되어 본격적인 경기 회복은 어려울 것으로 전망되고 있다.

이에 현대백화점은 지속적으로 추구해온 '생활 제안 - 라이프 스타일리스트(Life Stylist)'를 더욱 심화하고 한 층 더 업그레이드 시켜 고객들의 충성도(Royalty)를 더욱 공고하게 다져나가 현대백화점만의 차별화된 서비스를 제공함으로써 기업 성장 엔진을 가속해 나갈 계획이다.

“현대백화점이 지난 해 가장 중점적으로 추진한 사안이 바로 '고객 생활의 향상'이었습니다. 매출과 이익의 감소에도 불구하고 고객 생활 향상에 주력했던 것입니다. 우리가 고객 생활의 향상을 위해 제안한 테마는 라이프 스타일 제안, 홈 인테리어 스타일리스트 제안, 그리고 식(食)문화 제안이었습니다”라고 하원만 사장은 말했다.

현대백화점이 제안한 고객 생활 향상 제안은, 진열된 상품만을 판매하는 것이 아니라 '생활'을 제안하는 라이프 스타일 제안과 전문가를 배치해 고객이 최적의 상품과 내부 인테리어를 연출할 수 있도록 토털 서비스를 제공하는 홈 인테리어 스타일리스트 제안, 그리고 식품 매장에서 식재료를 판매해야 할 공간에 '쿠킹 스튜디오'라는 요리 강좌 공간을 설치한 식문화 제안 활동 등이 그것이었다. 특히 쿠킹 스튜디오를 통해 연간 50억원의 매출을 포기하는 대신 매일 약 10명의 고객에게 식문화를 제안했던 것이다.

기업의 성장과 미래를 위한 CEO로서의 경영 철학은 무엇이라는 질문에 하원만 사장은 이렇게 답했다.

“돈을 받고 상품을 판매하는 일은 누구나 할 수 있는 일입니다. 하지만 그 상품 위에 생활의 가치를 추가로 제공한다는 것은 쉽지 않습니다. 단순히 판매자(Seller)로서 '상품을 판다'는 개념으로부터 '생활

을 제안한다'로 발상을 전환하는 것이 중요합니다.

소비자들은 언제든지 좋은 상품을 더욱 싸게 파는 백화점을 찾게 되어 있습니다. 하지만 백화점이 소비자의 세세한 생활의 단면까지 제공해 줄 수 있다면, 백화점과 소비자 사이에는 단순한 거래행위 이상의 친밀한 유대관계가 형성됩니다. 비로소 고객 이상의 존재, 즉 생활의 동반자가 될 수 있는 것입니다.

기업의 경영자부터 모든 직원까지 몸소 베어있는 고객 만족 정신만이 고객의 생활뿐만 아니라 기업의 성장까지도 담보할 수 있는 것입니다.”

최근에 가수 조용필의 콘서트를 관람하고 왔다는 하원만 사장은 직원들도 부서 회식이나 지인들과의 모임을 반드시 1차, 2차로 이어지는 술자리만 고집하지 말고, 젊은 시절 좋아했던 가수의 콘서트나 뮤지컬을 함께 즐길 것을 권했다. 공연이 끝나고 난 후 그 감동을 함께 즐겼던 동료들에 대한 친근감은 더욱 높아질 것이고, 자신도 모르는 사이에 '문화인'이 될 수 있기 때문이라고 한다.

그리고 하원만 사장은 다음과 같이 덧붙여 말했다. “고객에게 라이프 스타일을 제안하는 현대백화점 임직원들이 고객과 더불어 문화생활을 경험하지 못한다면 제대로 된 생활 제안이 나올 리 없습니다.”

그래서 현대백화점은 임직원을 대상으로 매월 식품, 파티, 예술 등 각 분야의 전문가를 초청해 개최하고 있는 '자스민 포럼'과 매월 1회씩 문화계를 비롯한 각계 전문인사를 초대해 '아침광장'이라는 특강을 직원 대상으로 개최해 패션, 미술, 오페라, 디지털 등 각 분야에 대한 한 발 앞선 트렌드에 대한 이해를 넓힐 수 있도록 배려하고 있다. **경정지블**