

# 왜 품질한국인가?



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

직업상 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 판판이다. 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 진출하고 있다. 그래서 오히려 독일 본토보다 더 새 설비로 공장을 차려 생산하는 자동차라는 설명을 들으면 더욱 아리송해진다.

## 중국산 폭스바겐은 왜 덜덜거리나

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 살아 한 몸이 되지 못했을 것이다. 오히려 독일에서 구형 설비를 사용하지만 사람의 감각과 손에 익은 망치질이 더욱 정교하고 고품질을 생산하는데 적합한 경우가 많다는 것이다. 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 뚝배기 된장찌개 맛보다 못한 초보 주부의 찌개 맛도 비슷한 사례인 듯하다.

## 어머니 독배기 된장찌개 맛 같은 품질

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 돕구는 '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. 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.

세계 정상의 경쟁력, 슈퍼파워(Super Power)인 미국의 뉴테크(New-Tech)인 IT, BT, NT등도 품질과 결합함으로써 1990년대에 일본을 능가할 수 있었다. 품질은 기업의 생산현장의 뭉이라 고만 보았던 미국이 1987년 국가품질법(National Quality Act)을 제정하였고 국가품질상 재단을 설립하였다. 그것을 계기로 국가품질상인 말콤 볼드리지상을 백악관 차원에서 아우르면서 이루어진 쾌거라 할 수 있다.

## 기술은 씨앗, 품질은 밭

1992년 EU역시 유럽품질상(EQA)을 제정하였다. 미국에서 꽃핀 품질운동이 EU까지 열광적으로 만들고 있지 않은가.

따라서 '품질'은 한국의 당면 과제를 해결하는 패러다임의 대변혁이 될 수 있다. 이제 양적 성장을 지양할 때다. 아니 이미 지났다. 경제원론대로 양적 성장에서 출발했으나 질적 발전을 통한 가치창조가 긴요해졌다. 그것이 바로 품질이다. 크게 눈을 부릅뜨고 과감하게 생존전략의 트렌드(Trend)를 새롭게 파악하고 실천에 옮길 때다. 품질은 테크놀로지(Technologies)와 결합하여 고객만족, 국민만족을 이루어내는 실천적 프로그램으로 해석하는 지혜가 긴요하다.

국가경쟁력의 중심축은 아무래도 기업의 경쟁력에 의해 좌우된다. 기업은 사회 속에 존재한다. 그러므로 기업의 질은 정부와 국민의 질과 영향을 주고받으면서 함께 상승적 관계를 이루면서 국가의 미래를 열어간다고 할 수 있다. 그야말로 품질은 알파요 오메가다. 포용범위도 국가적이다. 그래서 품질 한국이다.