

지금 우리에게 필요한 것: 희망

“캐럿의 영혼은 ‘평범한 사람들이 들어와서 최고로 성장하고, 최고의 삶을 만들어가는 것’에 있다는 것을 다시 확인하였다. 그 속에서 우리의 생명충동은 살아 춤출 것이다.”

올해로 15주년을 맞이한 ‘글로벌 HRD Conference 2021’이 이틀 동안 “New Normal 시대의 글로벌 인재 육성 전략”이라는 주제를 가지고 성황리에 개최되었다. 14년을 오프라인으로 하다가 올해는 언택 컨퍼런스를 진행했는데, 실시간으로 미국을 연결하고 강연과 콜로키움까지 복합도 있는 구성을 준비해야 해서 그 과정이 만만치 않았다. 결과적으로, 우리가 직접 얼굴을 맞대지는 못했지만 더 다채로운 프로그램과 의미 있는 구성, 실시간 상호작용을 통해 어느 때보다도 효과적인 컨퍼런스를 진행할 수 있었다. 그리고 기존의 온·오프라인의 경계를 넘어선 시도는 오히려 우리의 경험 체계에 축적되었고, 시장이 무엇을 요구하는지, 고객이 무엇에 열광하는지 깨닫는 기회가 되었다.

코로나로 촉발된 새로운 사회적 경험과 디지털 혁명은 승수효과를 만들어내며 완전히 새로운 도전을 우리에게 요구하고 있다. 시지프스의 바위처럼 굴러떨어진 돌을 피해 도망갈 수도 없지만, 그냥 숙명으로 받아들여서도 안된다. 신화는 결코 그렇게 탄생하지 않았다. 오로지 우리가 집중해야 할 명제는 정상에 대한 확고한 믿음과 바위 그 자체이다. 상황이 혼미할수록 자신을 명확히 해야 하는 이유가 여기에 있다. 희망을 품고 다시 밀어올리는 순간 우리는 비겁할 수 없으며, 우리의 존엄을 지킬 수 있게 된다.

Miroudot(2015)에 따르면 세계 경제에는 3가지 유형의 비즈니스 모델이 병존한다. 하나는 제조업 중심의 제품 유통과정에서 부가가치가 만들어지는 밸류체인(value chain)이다. 다른 하나는 운송, 통신, 보험, 금융 등과 같이 고객 간의 네트워크 관계를 통해 부가가치가 창출되는 사용자 네트워크(facilitated user networks)이다. 마지막으로 특정한 고객의 문제를 해결하는 과정에서 부가가치가 창출하는 솔루션샵(solution shop)이다. 여기에는 컨설팅, R&D, 전문 서비스 등의 다양한 유형의 서비스가 있으며, 주목할 점은 미래는 시장과 고객의 니즈가 지금보다 훨씬 다양하고 개인화된다는 점에서 솔루션샵 비즈니스 모델이 빠르게 팽창될 것이라는 점이다. 우리에게 시장의 기회가 증대되고 있는 이유이기도 하다.

나는 지난 몇 개월 동안 20년의 캐럿을 뒤돌아보고, 초심을 어루만지며 다시금 “캐럿의 영혼은 무엇인가?”를 재탐색하는 시간을 가졌다. 시간이 흐르면서 자연스럽게 굳어져 있는 나 자신의 경영 관성에 깜짝 놀랐으며, 우리의 미래를 위한 첫걸음은 바로 나를 걷어내야 한다는 것이 확실해졌다. 동시에 내가 해야 할 일도 명확해졌다. 하나는 ‘고객 경험’의 수준을 지속적으로 올리는 것이고, 또 하나는 ‘직원 경험’의 수준을 올림으로써 캐리션들이 최고의 삶을 만들어 갈 수 있도록 견인하는 것이다. 더 이상 관리 중심의 CEO가 아닌 역동적인 경험 창출자 CEX(Customer Employee eXperience)가 되기로 결심한 것이다.

캐럿의 영혼은 “평범한 사람들이 들어와서 최고로 성장하고, 최고의 삶을 만들어가는 것”에 있다는 것을 다시 확인하였다. 우리는 하루하루 일상의 업을 통해 사회에 기여하고, 세상의 변화를 촉진하는 것을 소명으로 한다. 캐럿은 그 자체로 개인과 사회에 열린 가능성의 장(The field of possibility)이어야 한다. 그 속에서 우리의 생명충동은 살아 춤출 것이다.

CEO James Roh(노상충)

기차가 터널 속에 있어 보이지 않는다고 가지 않는 것은 아니다.

