



제품을 살 때 과거에는 품질이나 기능 같은 '하드웨어적' 측면을 우선했다면 요즘은 제품이 전해 주는 고유의 느낌이나 경험, 디자인 등 '소프트웨어적' 측면을 중시하는 경향이 강해졌다. 사진제공\_ 삼성전자

## HW 경쟁에서 SW 경쟁으로

### 고객의 요구를 찾아내라, 발 빠르게 변신해라

애플의 아이폰이 우리 사회에 일깨워 준 것 중 하나는 소프트웨어의 중요성이라고 할 수 있다. 크기를 작게 하고 두께를 가능한 한 얇게 만드는 등 하드웨어 차원의 경쟁에 치중하던 한국의 정보기술(IT)업계에 아이폰의 등장은 커다란 충격이었다.

크기나 두께, 기능은 고객에 따라 별 의미가 없을 수 있지만 손가락을 이용해 화면을 늘리거나 축소하고 헤아릴 수 없이 많은 애플리케이션을 활용하는 것은 실생활에 적지 않은 도움을 준다. 기능보다 디자인에 치중한 점도 파격이었다. 이후 한국의 IT업계는 소프트웨어의 새로운 가치에 주목하고 미래 성장동력으로 내세워 방향을 급선회하는 중이다.

고객의 성향도 바뀌고 있다. 제품을 살 때 과거에는 품질이나 기능 같은 '하드웨어적' 측면을 우선했다면 요즘은 제품이 전달해 주는 고유의 느낌이나 경험, 디자인 등 '소프트웨어적' 측면을 중시하는 경향이 강해졌다. 제품이나 서비스의 품질 향상으로 격차가 줄어들면서 여기에 덧붙여 차별화의 요소로 편안함, 새로움, 신뢰감 등 다양한 감성을 충족시켜야 고객의 눈길을 끌 수 있다.

기업도 마찬가지다. 전에는 사전에 세운 목표와 전략에 따라 계획을 수립하고 투자하고 실천함으로써 목표를 단기간에 달성하는 '하드웨어적' 경쟁력이 우선했다. 하지만 최근에는 수시로 달라지는 고객의 욕구를 지속적으로 발 빠르게 제공하는 능력이 차별화된 경쟁력으로 떠오르고 있다.

한 치 앞을 내다보기 어려울 정도로 경영 환경이 급변한다. 한때 우위에 있던 경쟁력도 얼마 못 가서 맥을 놓고 도태되기 일쑤다. 생존을 둘러싼 기업들의 고민은 커질 수밖에 없다. 시장 흐름을 한 걸음 앞서 읽고 드러나지 않은 변화의 신호를 미리 포착함으로써 기업이 나아갈 방향을 제시하는 '소프트 경쟁력'이 대두되는 것은 당연한 현상이다.

이른바 '소프트 경쟁력'이다.

LG경제연구원 김범열 수석연구위원은 소프트 경쟁력에 대해 “경영 환경의 급격한 변화 속에서 변화의 신호를 초기에 간파하고 효과적으로 대응함으로써 고객이 원하는 새로운 가치를 지속적으로 제공해 낼 수 있는 능력”이라고 정의한다. 소프트 경쟁력이 뛰어난 기업은 남들은 보지 못하는 변화의 흐름을 한 발 앞서 발견함으로써 경쟁자보다 빠르게 기회를 포착하고 차별화된 새로운 가치를 제공하며 경쟁에서 우위를 차지한다는 것이다.

### 소프트 경쟁력으로 무장하라

기업이 소프트 경쟁력으로 무장하려면 소프트 경쟁력을 갖춘 인재를 확보하고 육성하는 일에 힘을 쏟아야 한다. 고객의 요구를 파악해 신속하게 대응함으로써 경쟁사와 차별화된 가치를 제공할 수 있는 역량은 결국 사람에게서 나오기 때문이다.

소프트 경쟁력의 핵심은 창의성이다. 다행히도 창의성은 후천적인 학습으로 배양할 수 있다는 실험 결과가 나와 있다. 출생 직후부터 서로 다른 가정에서 양육된 일란성 쌍둥이를 연구했더니 창의성의 3분의 2가량은 유전적인 요인보다 후천적인 학습에 의해 얻어지는 것으로 나타났다.

구체적으로는 열정을 갖고 무엇이든 배우려고 드는 노력형 인재를 발굴해야 한다. 자신의 부족한 점을 끊임없이 찾아 채워가는 과정에서 창의성이 길러지기 때문이다. 고정관념을 탈피하는 인재도 필요하다. 과거의 방식에 얽매이지 않고 창의적으로 업무를 수행하는 과정에서 보이지 않는 문제까지 찾아내 새로운 방법으로 해결하려고 노력하는 사람이다. 간혹 “문제가 없다”고 말하는 사람이 있다면 진정한 능력자가 아니라 현실을 제대로 파악하지 못하거나 목표가 없는 상태일 가능성이 높다.

고객의 시각에서 고객과 함께 생각하고 판단하는 공감형 인재도 필요하다. 단, 공감에 머물지 않고 고객의 변화를 주의 깊게 파악하고 분석해 기업이 나아갈 방향을 제시하는 통찰력까지 갖춰야 한다. 때로는 미처 드러나지 않은 고객



크기, 두께 등 하드웨어 경쟁에 치중했던 한국의 IT업계에 아이폰의 등장은 충격 그 자체였다. 국내 IT업계는 아이폰 덕분에 소프트웨어의 가치에 새롭게 눈뜨기 시작했다고 해도 과언이 아니다. DPA\_연말뉴스

의 요구까지도 한 걸음 앞서 읽어 내는 능력 또한 소프트 경쟁력의 하나다.

중요한 점은 창의적인 아이디어 자체가 의미를 갖는 게 아니라 성과를 창출할 수 있도록 실행하는 것이다. 창의적인 성과의 대부분은 실행과 실패를 반복하는 과정에서 얻게 될 때가 많다. 실행이 뒷받침되지 않는다면 결코 성과로 이어질 수 없다.

소프트 경쟁력은 하루아침에 만들어지지 않는다. 따라서 꾸준한 학습과 경험이 가능한 기업 환경이 뒷받침돼야 한다. 다양성 인정, 경직된 기업문화 타파, 자유롭게 소통할 수 있는 열린 분위기 형성 등이 필요하다. 서로 다른 능력과 시야를 가진 인재들이 모여 각자의 아이디어, 기술 등을 창조적으로 융합할 수 있도록 해야 한다. 의미 있는 실패라면 재도전의 기회를 부여하는 풍토도 조성해야 한다.

기업을 둘러싼 환경은 날로 복잡해지고 있으며 변화무쌍하다. 이런 때일수록 기업의 운명을 개척하고 책임지려는 노력이 필요하다. 이는 결국 소프트 경쟁력 강화로 귀결될 수밖에 없다. 

서지훈 기자 ibuddy@hanmail.net