

THE GLOBAL KOREA

글로벌 리더의 세계

서울대학교 국제대학원 GLP탐방

서울대학교 국제대학원 소식

Seoul-Barcelona International Summer School
2009 Korea-Japan-China International Summer School

서울대학교 국제대학원 특집기사

2009학년도 후기졸업식 개최



COVER STORY

신뢰를 서비스하는 기업
(주)휴먼코퍼레이션 김형일 대표
서울대학교 국제대학원 GLP17기



서울대학교 국제대학원 칼럼

'외채'와 '브릭스'라는 키워드에 숨어 있는
브라질의 위상변화
서울대학교 국제대학원 김종섭 교수



GLOBAL INVITATION

나노혁명을 이뤄가는 연구자
서울대학교 나노응용시스템 연구센터
박영준교수



2009
SEPTEMBER
Vol.17

9

www.GLPkorea.com



신뢰를 서비스하는 기업 (주)휴먼코퍼레이션 김형일 대표

Q. (주)휴먼코퍼레이션을 설립하시게 된 배경이 궁금합니다

대학에서 화학을 전공했고 졸업 후 취업을 결정할 때에 전공을 살려서 화학과 관련된 대기업연구소에서 근무를 하게 되었습니다. 그곳에서 느낀 점은 대부분의 분석기기들이 철저히 수입에 의존하고 있다는 사실입니다. 많은 연구자들이 느끼는 부분이겠지만 외국제품의 장비를 사용하다보면 비싼 가격은 물론 Application, Maintenance, A/S 등의 절차가 비교적 복잡하고 어려운 단점이 있습니다. 또한 모든 연구실에서 사용되는 장비인 Water Purification System은 전 세계적으로 엄청난 시장규모가 있음에도 불구하고 미국의 한 회사제품이 각국의 실험실을 잠식하고 있는 상황이었습니다. 뿐만 아니라 Water Purification System은 기기의 특성상 사용하는 10여 년동안 지속적으로 소모품이 사용되기 때문에 꾸준한 수요를 창출하게 됩니다.

이러한 매력을 갖고 있는 Water Purification System을 꼭 개발 해야겠다는 생각을 늘 갖고 있었으며, 다년간의 준비 끝에 1993년 회사설립과 함께 자체개발한 제품을 출시하게 되었습니다.

Q. (주)휴먼코퍼레이션은 어떤 회사인가요

(주)휴먼코퍼레이션은 1993년에 설립된 분석기기 전문기업입니다. 지속적인 기술개발과 관리를 통해서 ISO 9001, ISO 14001인증, 이노비즈 기업 인증, 벤처인증, 수출유망중소기업 선정, 산업기술유공자, 모범납세자 선정 등 항상 더 나은 기업으로 성장하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 저희 회사의 대표제품인 Water Purification System은 자체개발에 성공하여 국내는 물론 전 세계 실험실 및 연구실로 납품되고 있으며, 이는 국내에서 특허를 취득한 제품으로 실용신안, 의상등록, 유럽안전 CE인증, 호주 AS인증, GD(Good Design), QD(Qualified Design), SD(Success Design) 마크 등의 인증을 받았으며 한국 우수 상품(특허우수제품)으로 선정된 바 있습니다.

또한 OEM제조하는 UV/VIS Spectrophotometer 및 해외 약 20개 기업의 국내 에이전트로서 국내 약 1000개 기업의 딜러와 수많은 소비자들과 지속적인 관계를 형성해나가며 활동하고 있습니다.

Q. 다른 기업과 차별화된 (주)휴먼코퍼레이션만의 특징이 있다면

저희 회사는 1993년 창사이래로 지금까지 영업사원들에게 매출신장에 대한 압박을 가하거나 강요한 적이 없으며, 기술부 직원들에게도 생산성의 효율에 대해 스트레스를 준 적이 없으며 앞으로도 그렇게 할 것입니다. 이렇게 경영하고 있는 것은 분석기기 제품 자체가 갖고있는 특성 때문입니다. 분석기기를 사용하는 연구원들은 0.01ppb, 0.01mg의 오차에 대해서도 상당히 민감하게 반응하는 특징을 갖고 있습니다. 그렇기 때문에 물건을 얼마나 많이 판매하는가와, 많이 제조하는가 보다는 다양한 환경과 조건에도 제품 본연의 기능을 다하는 제품을 만드는 것이 최우선 목표입니다. 물론 어느 기업들과 같이 매출증대와 생산성 향상에 역점을 둘 수도 있겠지만, 많은 제품을 만드는 것보다 한 개의 제품을 만들어도 정확한 제품을 생산하는 것에 중점을 두고 있습니다. 납기에 쫓기게 되고 납기 지연으로 지체상금을 고려하거나 주문취소의 상황이 발생해도 0.1%의 하자가 발견된다면 절대 판매하지 않는 것을 원칙으로 보다 완벽한 제품을 위해서 항상 신경쓰고 있습니다.

이렇게 다년간 완벽하고 정확한 제품, 최상의 분석 결과를 나타내는 제품을 만든다는 신념으로 시장에서 활동하다보니 많은 소비자들이 (주)휴먼코퍼레이션의 브랜드를 신뢰하기 시작했습니다. 이 같은 점은 저는 물론이고 모든 직원들이 상당한 자부심을 느끼고 있는 부분입니다. 당장 눈앞의 매출신장을 뿌리치는 것이 생각처럼 쉬운 것만은 아니겠지만, 항상 소신을 지키며 활동하다보니 이제 국내는 물론 세계에서 인정받는 기업으로 성장하고 있습니다.

Q. 고객만족을 위해 특별히 신경 쓰는 부분이 있나요

(주)휴먼코퍼레이션은 창업한 이래 지금까지 실천해온 4S운동을 진행하고 있습니다.

4S운동이란 Customer Satisfaction, Before Service, In Service, After Service를 의미하며 이는 저희 기업의 핵심 정신입니다.

최근에 기업들을 보면 이와 비슷한 이야기를 많이 하고 있지만 Before Service, In Service 라는 단어는 (주)휴먼코퍼레이션에서 가장 먼저 사용되지 않았나 생각합니다.

10년 넘게 지속해온 4S지만 지금시대의 고객들에게 고객만족(Customer Satisfaction) 정도의 수준을 목표로 하면 고객 입장에서는 부족함을 느낄 것입니다. 이에 2009년부터는 고객 만족(Customer Satisfaction)이 아닌 고객감동(Customer Sensation)을 목표로 전력을 다하고 있습니다. 그렇게 하기 위해서는 Before Service와 After Service가 반드시 필요합니다. 예를 들어 단돈 천 원짜리 소모품을 판매할 때에도 그냥 물건을 팔고 끝내는 것이 아니라 소비자가 이 소모품을 왜 필요로 하는가, 언제 필요하게 되었는가, 소모품이 사용되는 분석기기의 사용은 올바르게 하고 있는지를 확인하여 고객이 당사의 제품을 만족하며 사용하고 있는가를 적극적인 자세로 철저히 분석하고 있습니다.

Q. 회사를 운영하시면서 기억에 남는 순간이 있다면

회사를 처음 만들어가는 과정이 가장 기억에 남습니다. 연구소에서 퇴직한 후 (주)휴먼코퍼레이션을 설립하기 전까지 10명 남짓한 사무실을 열고 3년 동안 사무실에서 먹고 자면서 제품 개발을 위해 매진했습니다.

결국 Water Purification System 장비를 국산화하는 것에 성공했으며 이전에 근무하던 연구소에 찾아가 그 사실을 전했을 때는 모두가 국산화된 제품을 신뢰하지 못하는 분위기였습니다. 심지어는 제품을 통해서 분석된 데이터가 오류라면 책임질 것이냐는 질문도 받았습니다. 그래서 처음에는 무상으로 제공 할 테니 사용해보라고까지 말했지만 결국 거절당했습니다. 하지만 지금은 해외 우수 경쟁업체들도 (주)휴먼코퍼레이션의 제품을 카피하거나 여러 기능을 모방하는 단계까지 왔습니다.

이제는 휴먼의 기술력이 세계에 영향을 미칠 만큼 성장했다는 데에 자부심을 느끼곤 합니다.



Q. 직원들에게 강조하는 말씀이나 원칙이 있나요

저희 사훈은 '더불어 최고가 되자' 입니다. 내가 아닌 우리가 만들어가는 회사임을 느끼자는 것입니다. 그렇게 되기 위해서는 수평적 믿음, 자율적 커뮤니케이션, 분석기기 마인드가 절실히 요구되며 이외에도 끊임없이 노력하는 자세가 필요합니다.

또한 업무에 대한 담당자의 권한과 책임은 회사의 대표보다 위에 있다는 것을 강조하며 책임감 이상의 사명감을 부여합니다. 이를 위해서는 사장 일지라도 직원의 고유 업무를 간섭해서는 안 되며, 해당 분야에 있어서는 직원의 의견을 적극 수용하는 자세가 필요합니다. 그에 따라 그 누구라도 필요에 따라서는 담당직원에게 보고를 하는 수평적인 마인드는 물론 직원들과의 유기적인 관계가 매우 중요하다고 생각합니다. 이렇게 직원들 간에도 투명한 업무진행과 책임감을 부여하게 되면 사명감을 통해서 보다 강한 (주)휴먼코퍼레이션이 될 것이라고 확신합니다.

이 외에도 직원들과의 유대관계를 지속하기 위해서 점심식사 후 시간을 활용하여 사내에 있는 모든 직원들과 함께 운동을 즐기곤 합니다. 주로 족구, 축구, 탁구를 즐기는데 그렇게 30분정도 땀 흘리며 뛰다보면 오히려 일하는데 필요한 에너지가 충전되는 것을 느낍니다.

Q. 회사를 이끌면서 어려운 순간이 있었다면

기초과학을 사업아이템으로 한다는 것은 사실 무모한 일일수도 있습니다. 왜냐하면 국내시장만 보기에 그 규모가 너무 작고 세계시장을 바라 보기에 대한민국의 기술력이 매우 뒤쳐져있기 때문입니다. 사실 기초과학의 수준만을 놓고 보았을 때에도 세계시장에서 한국제품은 중국, 인도보다 인정을 받지 못하는 실정입니다.

게다가 연구소에서 사용되는 제품의 시장은 매우 보수적인 편이라 이미 시장에서 많이 사용되고 있는 미국, 일본, 독일 제품들이 아니면 검토조차도 하지 않으려는 경향이 있습니다. 그래서 시장진입 초기에는 주력제품을 바꿔야하는가에 대해서도 많이 고민했습니다.

그러던 중 이런 생각이 들었습니다. 동네 시장에 가면 수많은 분식집이 장사를 하고 있지만 그중에서도 정말 장사가 잘되는 집은 꾸준히 매출을 올리고 있는 것을 알 수 있습니다. 누구나 알고 있는 사실이지만 그 분식집은 고객의 요구인 맛과 서비스를 만족시켰기 때문에 좋은 결과를 내고 있는 것입니다. 아무리 경쟁이 치열하고 경제가 어려워도 시장의 수요는 반드시 발생하며 고객의 니즈를 정확하게 파악한다면 그 수요를 확보할 수 있을 것입니다.

여기서 말하는 고객의 니즈는 무엇일까요? 바로 최고의 제품 퀄리티와, 훌륭한 서비스가 정답입니다. 이러한 고객의 마음을 사로잡기위해 (주)휴먼코퍼레이션은 최고의 제품을 만드는 것을 항상 염두에 두고 있습니다. 그렇게 끊임없는 연구와 발전을 진행 하다 보니 '100대 우수특허제품', '21C 선도형 기술혁신 전략제품', '우수 산업디자인', '기술혁신 중소기업' 등에 선정되었고 비로소 세계시장에서도 인정받는 기업으로 거듭날 수 있게 되었습니다. Water Purification System을 제조하는 회사는 전 세계에서 손에 꼽을 정도로 그 수가 적은편입니다. 그만큼 까다로운 제품이며 지속적인 연구개발이 요구되는 제품입니다.

이제 (주)휴먼코퍼레이션의 기술력은 국내에서는 물론이요 세계에서 인정받는 기술력과 노하우를 자랑하고 있습니다. 그러다보니 미국에 있는 세계최대의 화학기업이 저희 회사에 직접 찾아와서 높은 금액을 제시하며 기업을 인수하고 투자를 하겠다는 의사를 밝히기도 했습니다. 16년간 꾸준히 이 업계에 있으면서 생각한 것은 '준비된 자가 강한자이고 강한 자에게는 반드시 기회가 온다' 는 믿음입니다.

Q. GLP17기를 수료하셨는데 어떤 변화가 있으셨나요

가장 좋은 것은 훌륭한 선배님들과 만나게 된 것입니다. 차질 잘못하다 보면 매너리즘에 빠져 더 이상 발전하지 못하는 리더들도 있을 텐데, 선배님들과 대화를 하다보면 아직 많이 부족하다는 생각도 듭니다. 그래서 항상 배우고 깨달으며 부족한 부분을 채워가려고 노력하게 됩니다.

서울대학교 국제대학원 GLP17기
(주)휴먼코퍼레이션 김형일 대표



앞으로도 각 분야에서 일하고 있는 다양한 연령층의 원우분들과 함께하며 지속적인 상호발전을 도모하길 기대하고 있으며 많은 원우분들이 적극적인 생각으로 GLP활동에 항상 많은 관심을 갖고 참여하길 바랍니다.

Q. '글로벌 인재' 에 대해서 어떻게 생각하시는지

직원들에게 항상 이야기하는 것 중에 하나가 'professional' 이 되라고 합니다. 그러한 인재가 되기 위해서는 자신이 하고 있는 분야에서 최고가 되어야 합니다. 분야마다 'professional' 의 기준은 약간 차이가 있겠지만 어떤 분야든 깨어있는 생각, 꾸준한 노력과 탐구만이 'professional' 이 되는 유일한 길일 것입니다. 이러한 인재는 사회가 원하는 사람일 것이고 사회가 원하는 인재야말로 글로벌 인재라고 생각합니다. 세계 어떤 나라에서도 사회가 원하는 인재는 같을 것입니다.

Q. 여가시간은 어떻게 활용하고 계신지

바쁜 시간 중에도 건강을 관리하고 취미활동을 하는 것은 CEO뿐 아니라 모든 사회인들에게 반드시 필요한 일이라고 생각합니다. 평소에 운동을 즐기는 편인데 회사의 직원들과 함께 점심시간을 이용해 구기 종목을 하기도 하며 매일 조깅도 병행하고 있습니다. 또한 주말에는 골프장을 찾기도 합니다. 취미활동으로는 학창시절부터 음악 감상을 하는 것을 즐겼습니다. 지금도 좋아하는 CD나 LP가 있으면 빠짐없이 구매하고 있는데 LP는 약 1000장, CD는 약 500장 정도 소장하고 있습니다. 더불어 오디오에도 관심이 매우 많습니다.

또한 그림에도 관심이 많은데 시간을 내서 갤러리에 자주 가는 편입니다. 그림을 감상하다보면 생활이 매우 윤택해지는 것을 느낄 수 있기 때문입니다. 좋아하는 국내 화백으로 김중하, 성백주, 이대원, 박용인 화백이 있으며, 마음이 답답하거나 복잡할 때 그림을 보노라면 편안해지는 것을 느끼기도 합니다.

Q. 올해 (주)휴먼코퍼레이션의 계획이 궁금합니다

지금까지도 그러했고 앞으로도 계속될 저희 (주)휴먼코퍼레이션의 계획은 세계적인 기업이 되는 것입니다. Water Purification System 시장은 지금까지 미국의 한 기업이 전 세계의 수요를 독식하고 있는 형태였습니다. 이 같은 모습이 깨지기 시작한 것은 (주)휴먼코퍼레이션이 발전하기 시작하면서 부터입니다. 이에 세계 각국의 시장 중에 유일하게 대한민국만 독식하지 못하게 되었고 그 영향은 점점 커지고 있는 추세입니다. (주)휴먼코퍼레이션은 국내 시장의 60% 이상을 차지하고 있으며 세계 약 30개국으로 수출을 진행하여 더 많은 시장 확보와 세계진출을 위해서 노력하고 있습니다. 더불어 진출하는 시장에서도 제품의 신뢰성과 우수성을 인정받아서 (주)휴먼코퍼레이션 하면 '믿을 수 있는 기업' 이라는 생각이 들 수 있도록 하는 것이 계획이며 목표입니다.

Q. 미래의 경영인들에게 지침이 될 말씀이 있다면

항상 정직하라고 이야기 하고 싶습니다. 제품에서뿐 아니라 소비자에게는 물론 직원들과 모든 거래처의 인간관계에 있어서 항상 정직하다보면 제품의 품질보증은 물론 소비자들의 만족도 극대화 된다고 생각합니다. 돈을 쫓아가기보다는 정직한 제품을 만드는데 집중하고 사력을 다하면 어느 샌가 훌륭한 경영자로 되어있는 자신을 발견할 수 있을 것입니다. **GK**

취재기자 / 안정호(reporter2@s21.co.kr)