

모든 길은 품질로 통한다! 한국품질경영학회장 이상복 교수를 만나다

“품질은 특정 부서가 아니라 조직 모든 부분에 스며드는 상위 개념입니다. 모든 조직원이 품질 마인드를 가져야 진정한 품질의 발전을 이룰 수 있습니다.” 한국품질경영학회장 이상복 서경대 교수를 만나 품질전문가의 눈으로 본 우리나라 그리고 기품원의 현주소와 새해에 나아가야 할 방향에 대해 물었다.

Q 설립 50주년을 넘은 전통 깊은 한국품질경영학회에서 학회장으로 1년을 보내셨는데요. 소감 한 말씀 부탁드립니다.

A 자랑스럽습니다. 학회장을 맡고 보니 학회의 위상이 높음을 느낄 수 있었습니다. 학회를 더욱 발전시켜 회원들과 자부심을 나누기 위해 최선을 다해야겠다는 생각이 듭니다. 특히 지난해 ‘품질 플랫폼’을 제안해 품질인들이 모두 참여할 수 있는 장을 마련한 것이 큰 성과였습니다. 기존에는 학술대회가 교수 중심으로 이론을 강조하는 방향으로 진행됐다면 지난해 춘계 품질대회에는 품질기술사, 품질 컨설턴트, 기업체 품질 담당자 등 각계 품질인뿐만 아니라 기품원, 한국 표준협회, 한국품질재단 등 품질 관련 단체 관계자가 한자리에 모였습니다. 또 품질보임원 출신의 김규환 의원, 전 산업자원부 이희범 장관 등이 참석해 품질인들이 모임을 크게 활성화하는 계기도 마련했지요.

Q 국내 학계·기업·기관의 품질 발전을 위한 학회의 역할은 무엇이라고 생각하시는지요?

A 우선 학회의 가장 큰 사명은 ‘품질 학술’의 발전입니다. 품질은 응용학문으로 현장에 적용하는 이론을 발전시킵니다. 현장 속에서 품질의 발전을 이끌고 때로는 산업 발전에 따라 품질이론이 쫓아가기도 합니다.

학회는 사회에 품질 이론을 제시하는 역할도 합니다. 국내 기업의 품질 수준을 조사하여 기업에 나아갈 방향과 목표를 제시하는 것이지요. 더 크게는 국가의 품질 방향을 제시하기도 합니다.

새해부터 품질 관련 법률(품질경영 및 공산품안전관리법)이 폐지되고 정부의 품질전담부서도 없어지는 등 품질에 대한 정부의 관심이 줄어들고 있는 안타까운 현실 속에서 책임감이 무겁게 느껴지는 일이지요.



Q 세계 속에서 한국의 품질은 어떤 수준으로 평가되고 있는지 궁금합니다.

A 2016년 한국품질경영상 수상 업체의 품질 수준을 조사했더니, 세계 우수기업과 견주어도 뒤처지지 않는 수준이었습니다. 국내 글로벌 대기업의 품질은 세계 최고 수준이라 할 만합니다. 이러한 기업과 직접적으로 관련된 중소기업의 품질 수준도 높다고 할 수 있습니다. 하지만 아쉽게도 다수 중소기업의 품질 수준은 상대적으로 낮은 편입니다. 지난 2015년 조사 결과를 보면 국내 중소기업의 품질수준은 세계 우수기업과 비교하여 매우 취약한 실정입니다. 전반적으로 품질교육이 부족하고 전문가가 부족한 것이 원인이라고 할 수 있겠습니다. 국방 분야도 민간 분야와 유사합니다. 대기업의 품질 수준은 높은 편이지만, 영세 업체의 품질 수준은 상대적으로 낮은 편입니다. 국방 분야는 오랫동안 폐쇄적이었던 것이 원인이라고 생각합니다.

Q 국방 분야의 품질 향상을 위한 기품원의 역할에 대해 조언을 부탁드립니다.

A 국방 분야 품질이 최고 수준이 되기 위해선 중소기업의 품질이 최고 수준이 되어야 합니다. 기품원은 품질경영의 개선 습관을 기관 내에서 뿐만 아니라 관련 업체들에 훈련하고 교육하는 역할을 실천해야 합니다. 특히 영세한 방산 업체들의 품질 수준을 높이기 위한 지속적인 지원이 필요하다고 생각합니다. 기품원이 중소기업을 대상으로 교육 등 품질 관련 지원에 적극적으로 나선다면 국내 국방 분야 품질도 더욱 발전할 수 있을 것으로 봅니다.

Q 기품원은 '세계 최고 수준으로 도약'하는 것을 비전으로 삼고 세계화를 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 기품원이 나아가야 할 방향은 무엇이라고 생각하십니까?

A 조직이 최고가 되려면 조직원이 최고가 되어야 합니다. 최고는 혼자 될 수 있는 것이 아니

라 모두가 함께 노력해야 합니다. 그러려면 직급에 구애받지 않고 서로 소통이 잘 되어야 합니다. 직급을 파괴하는 것은 회사 내에서는 어렵지만 '분임조'에서는 가능합니다. 분임조란 작업자들이 일하는 현장에서 문제점을 직접 개선하기 위해 소통하는 동아리와 비슷한 모임입니다. 현장에 숨어있는 문제점을 해결하고 고품질의 제품을 만드는 활동의 주체들이라고 할 수 있죠. 분임조의 핵심은 개방적인 자세와 소통입니다. 자유로운 토론을 통해 문제를 개선하고 표준화하여 품질을 향상시키는 것. 그런 의미에서 분임조의 역할이 중요하다고 할 수 있어요. 요즘은 작업 현장뿐만 아니라 서비스, 공공분야에서도 품질 개선을 위해 분임조 개념을 도입하고 있습니다. 기품원에서도 품질경영뿐만 아니라 기술 기획 분야에도 적용 가능합니다. 목표를 정확히 설정하고 그것을 완성하는 과정 자체를 '품질'로 볼 수 있어요.



품질은 특정 부서가 아니라 조직 모든 부분에 스며드는 상위 개념입니다. 모든 조직원이 품질 마인드를 가져야 진정한 품질의 발전을 이룰 수 있습니다. '세계 최고 수준'을 지향하는 기품원도 분임조와 같은 개념을 도입해 개방적인 자세로 서로 소통한다면 그 결실을 이룰 수 있을 것이라고 생각합니다.

Q 교수님께서 30여 년간 품질분야 전문가로 품질 분야 발전을 위해 힘써오셨는데, 교수님께서 생각하시는 '전문가'란 무엇인지, 그리고 국방 분야 품질 전문가로서 갖춰야 할 소양은 무엇인지 말씀해 주세요.

A '전문가'란 지식, 경험, 사명감 세 박자를 고루 갖춘 사람입니다. 특히 저는 사명감을 중요하게 생각합니다. 자신의 분야에 대해 많이 아는 것도 중요하지만, 책에는 없는 현장 경험을 풍부하게 갖고 있는 것도 중요하죠. 여기에 사명감이 빠진다면 진정한 전문가라고 보기 어렵습니다. 국방 분야 품질 분야 전문가도 마찬가지입니다. 품질은 현장을 알지 못하면 비현실적인 이론이 됩니다. 반면, 이론이 없는 현장은 방향과 목표를 알지 못하기 때문에 발전이 없습니다. 책 속에서도 현장을 알 수 있지만, 가능한 한 많이 현장을 방문하는 것이 중요합니다. 자신의 분야에 대한 소명의식, 열정이 사명감으로 더해진다면 더할 나위 없겠지요.

마지막으로 이 교수에게 정유년 새해 키워드를 물었다. 망설임 없이 '품질의 재창조'를 화두로 꼽은 이 교수. 모두가 품질의 중요성을 인식하고 품질을 경영의 중심으로 삼아 기업 경영과 개인적 삶에 '최고의 품질'을 이루기 바란다는 의미에서다.

품질은 현장에만 적용되는 것이 아니라 국가, 사회, 개인의 모든 부분에 적용할 수 있다는 그의 말을 다시금 상기하게 된다. 새해는 모두가 품질 마인드를 바탕으로 자신이 세운 목표를 '고품질'로 이뤄내는 한 해가 되길 바란다. 

