

“구성원들이 주인의식을 가져야 회사가 잘된다고 하잖아요. 주인의식을 가지려면 진짜 주인이 되어야 한다고 생각했어요. 주인이 된다는 건 회사를 소유할 권리, 이익을 분배받을 권리, 정보를 공유받을 권리, 의사결정에 참여할 권리를 포함해요. 그 방법의 일환으로 사원주주제를 만든 것이고요.” 나아가 주식만 나눈 게 아니라 직원평의회를 통해 조직의 중요한 의사결정을 내린다는군. 모양만의 종업원지주제가 아닌 적극적이고 투명한 시스템 같아.

준오헤어는 역사가 40년이나 되었고 직영점이 180개나 돼. 직원이 3,600명인데 그중에 10년 이상 근무한 직원이 250명이 넘고, 20년지기도 50명이 넘거든. 미용업계에서 장기근속자가 이렇게 많은 건 드문 경우지. 강윤선 대표 이야기는 더 흥미로워. “잘되는 매장에는 주인이 없어도 주인이 있어요”라더라. 모두가 주인의식을 갖고 있으면 따로 감독하거나 지시하지 않아도 주인처럼 일처리를 한다는 말이지.

준오헤어에서는 구성원들의 성장욕구도 끊임없이 자극해. 무엇보다도 견습생으로 시작해 점장이 된 사례를 수시로 눈앞에서 보니까, 나도 저렇게 될 수 있다는 희망이 구성원들에게 주인의식을 심어주는 것 같아. 주인의식 가지라고 말로만 하는 건 하나 마나 한 소리야. 언젠가 강윤선 대표에게 미용업의 본질이 뭐냐고 물으니까 ‘피플 비즈니스(People Business)’라고 답하더라. 구성원들의 스킬 훈련 못지않게 주인의식을 바탕으로 긍지를 높이는 교육에 엄청 심혈을 기울이더군.

배달의민족 사옥 벽에 이런 글이 새겨져 있어.

“평생직장 따윈 없다. 최고가 되어 떠나라!”

개인의 성장욕구를 건드릴 때 주인의식이 생긴다는 걸 기억하렴. 각자가 자기발전을 도모하다 보면, 회사도 발전하는 것 아니겠어.

《디즈니만이 하는 것(The Ride of a Lifetime)》이란 책에 보면 “예산 팡팡 쓰면서 전국 단위로 광고를 돌리는 것보다 고객과 직접 만나는 사람들 한 명 한 명이 홍보매체가 되어주고 디즈니월드의 사장이 될 수 있는 것처럼 판을 깔아주는 데 집중한 게 지금의 디즈니를 만든 성공 비결입니다”라는 구절이 나