

필 컴퓨터 사업에는 문외한이네? 그런데 그게 오히려 강점이 되어 회사를 완전히 턴어라운드시켰으니 재미있지.

그 이야기가 《코끼리를 춤추게 하라(Who Says Elephants Can't Dance?)》라는 책에 자세히 나오는데, 원서 제목의 뉘앙스는 ‘누가 코끼리는 춤출 수 없대? 우리는 몸집이 커도 가볍게 춤출 수 있어’라는 의미를 담고 있어. 책에는 이런 내용이 나와.

“돌아가신 선대 회장이 남겨주신 게 굉장히 많았습니다. 경영 방식도 남겨주고, 시장도 남겨주고, 기술도 남겨주었죠. 그중에도 가장 중요한 유산은 단 세 단어로 요약할 수 있었습니다. ‘IBM means service.’ 즉 우리는 컴퓨터라는 기계를 파는 것이 아니라 신속 정확히 계산하고, 통신이 원활히 되는 상태를 파는 것임을 깨달았지요.”

서비스(service)라는 말을 달리 해석하면 솔루션(solution)이라 할 수 있어. 솔루션을 제공하려면 시스템(system)을 잘 만들어야 하고, 시스템을 효율적으로 운영할 소프트웨어(software)가 있어야 해. 이렇게 보니 IBM이 충분히 잘할 수 있는 일이잖아? 그래서 사업의 방향을 메인프레임 컴퓨터 제조회사에서 컨설팅 회사로 크게 전환하지.

IBM 홈페이지를 보면 공급망 관리부터 보안은 물론이고 심지어 마케팅과 세일즈, CRM, 블록체인, AI 등 뭐든지 다 한다고 돼 있어. 그들의 슬로건인 ‘Refocus everyone as a customer’는 크고 작은 기업 누구나 다 고객이 될 수 있다는 각오로 접근하자는 의미야.

쇠락의 길을 걷던 공룡기업 IBM은 사업방향을 재편하고 10년 만에 시가총액 290억 달러에서 1,680억 달러의 회사로 성장했어. 안 그래도 큰 기업이 사업방향을 확대 전환함으로써 말도 못하게 거대한 기업으로 탈바꿈한 거지.

우리나라에도 사업의 방향을 담대하게 바꿔 세계적인 기업이 된 사례가 있어. 바로 삼성이 그렇지. 제당, 모직, 보험, 백화점, 제지, 호텔, 광고 등 소비재 사업을 주로 하던 회사가 미래 산업의 쌀이라 불리는 반도체에 눈을 돌린 게 1983년의 일이야. 삼성전자가 반도체 사업을 시작했을 때 성공을 내다본 사람은 별로 없었을 거야.