

신세계 신년사

정용진 신세계그룹 부회장이 28일 발표한 2024년 신년사에서 'ONE LESS CLICK'을 핵심 화두로 제시했다.

정 부회장은 최근 리테일 업계 전반의 지각 변동과 관련해 쇼핑할 때 생긴 '단 한 클릭의 격차'가 고객의 마음을 흔들고 소비의 패턴을 바꿨다며, 사소해 보이는 '한 클릭의 격차'에 집중해야 경쟁사와의 차이를 만들 수 있다고 강조했다.

이는 신세계그룹과 고객 사이의 간격을 한 클릭 줄이는 것이 본업 경쟁력을 높일 수 있는 첫 걸음이 된다는 의미로 해석된다.

이를 위해 정 부회장은 기존의 시스템과 일하는 방식을 전부 바꿔야 한다며, **그룹 전체의 효율과 시너지의 핵심이 'ONE LESS CLICK'인만큼 이를 업무 방식의 전반에서 최우선 원칙으로 삼아달라고 주문했다.**

특히, 자사 이기주의와 불필요한 업무 중복 등이 대표적인 'ONE LESS CLICK'의 대상이라며, 고객 가치 실현과 신세계그룹 전체의 이익이라는 궁극의 목표만 남기고 모두 털어내 줄 것을 당부했다.

이는 업무 전반을 'ONE LESS CLICK'의 원칙으로 재점검해 그간 관행처럼 진행되던 비효율을 걷어내고, 이를 고객 가치 실현에 투자함으로써 신세계그룹 전체의 성장의 크기를 키워야 한다는 의미다.

정용진 부회장은 업무를 바라보는 관점을 'ONE LESS CLICK'의 원칙에 맞춰야 한다면, 이를 검토하고 실행하는 단계에선 'ONE MORE STEP'이 반드시 필요하다고 말했다.

'ONE MORE STEP'은 업무의 깊이를 한 걸음 더 나아가고 한 층 더 깊이 들어가야 한다는 것으로, 남들이 보지 못한 것, 경쟁사는 생각해보지 않은 것까지 시야에 넣고 따져봐야 한다는 의미다.

정용진 부회장은 'ONE MORE STEP'을 통해 가장 효율적이고 효과적인 답을 찾아내야 하며, 이를 바탕으로 경쟁사와의 격차를 벌려 나가야 한다고 강조했다.

또, 경영 의사 결정에도 'ONE MORE STEP'은 필수 요건이라며 매 순간, 매 단계마다 '한 발짝 더 들어가' 잠재적 리스크와 구조적 문제점을 철저하게 따져보는 치열함을 갖춰줄 것을 당부했다.

마지막으로 정용진 부회장은 수익성 강화에 힘써 줄 것을 당부했다.

정 부회장은 기업 활동의 본질은 사업 성과를 통해 수익 구조를 안정화하고 이를 재투자해 사업 영역을 확장하는 것이라며, 2024년에는 경영 의사 결정에 수익성이 중심이 되어

야 한다고 주문했다.

또, 선제적이고 과감한 경영진단을 통해 핵심 사업의 수익 기반이 충분히 견고한지를 점검하고 미래 신사업 진출 역시 수익성을 중심에 두고 판단해달라고 주문했다.

그러면서 2024년에는 조직은 성과를 내기 위해 존재하고 기업은 수익을 내야 지속 가능할 수 있다는 기본 명제를 다시 한번 바로 세우자고 재차 강조했다.

정 부회장은 '한 클릭의 격차'가 고객의 마음을 흔들고 소비의 패턴을 바꾸는 태풍을 불러올 수 있는 만큼, 'ONE LESS CLICK'과 'ONE MORE STEP'을 통해 사소해 보이는 작은 불편과 비효율을 하나하나 덜어내고 의사 결정과 업무 수행의 매 단계마다 분석과 성찰의 깊이를 더해달라고 거듭 당부했다.