



## 조현준 효성그룹 회장 “고객과 함께하는 백년기업 만들자”

조현준 효성그룹 회장이 지난 1월 2일 서울 마포구 효성 본사 강당에서 열린 시무식에서 고객의 소리를 듣는 데 집중해야 한다고 강조했다.

그는 '현대 경영학의 아버지'로 불리는 피터 드러커의 말을 인용해 "비즈니스의 목적은 고객을 발굴하고 유지하는 것"이라며 "기업이 무엇인지, 무엇을 생산하는지, 반영할 수 있는지 결정하는 사람은 고객"이라고 말했다.

조 회장은 올해 경영환경이 글로벌 경기 둔화와 미국과 중국의 무역분쟁으로 실적 악화가 겹쳐 생존 자체를 고민해야 하는 위기상황이라며, 업

황 둔화를 극복하기 위해 기업의 존재 가치를 고객에서 찾아야 한다고 말했다.

또 "고객의 수요를 파악해 충족시키지 못하면 기업이 존재할 수 없다"며 "VOC(Voice Of Customer, 고객의 소리)를 경청하는 것이 우리가 하는 모든 일의 출발점이 되어야 한다"고 강조했다.

그는 "더 나아가 VOCC(Voice Of Customer's Customer, 고객의 고객이 하는 소리)까지 경청해서 만족시킬 수 있어야 효성이 고객의 소리를 진심으로 경청하는 회사라고 말할 수 있을 것"이라며 도전정신을 지닐 것을 당부했다.

끝으로 조 회장은 "고객을 위해 끊임없이 도전하는 효성인의 의지가 모여 변화를 주도할 때 비로소 고객과 함께 승리하는 회사를 만들 수 있다"며 "불굴의 도전정신으로 위기를 기회로 만들어 고객과 함께 성장하는 백년기업 효성을 만들자"고 말했다. ●

