

구라보 영업 중견 사원의 고생담

- “나라는 달라도 사람은 매 한 가지” -

◎입사 5년만에 저지른 큰 실수

구라보의 “가와노(川野)” 진즈 과장은 1985년에 입사하였으니 근 20년 근속하여 지금은 섬유 사업 부서 중에서도 가장 활발한 부서 중의 하나로 꼽히는 진즈(jeans) 사업을 담당하는 과장으로 그의 능력을 인정받고 있다.

가와노 과장이 입사한지 5년째 되던 시절에는 오사카에서 유니폼 소재의 영업을 담당하고 있었다. 그 당시는 일본에서 주문받은 제품을 중국에서 봉제하여 일본의 고객에게 납품하는 사업 방식이 품질이나 납기, 포장 등 여러 가지 불안 요소 때문에 보기 드물 때였다.

그런 시절 연말에 어떤 고객으로부터 상당히 큰 규모인 20만매의 봉제품을 주문받아 납품할 수 있도록 각종 소재를 확보하고, 봉제는 구라보의 도쿄 유니폼 부문의 소개를 받아 중국의 대련(大連)에 있는 봉제 공장에 맡김으로써 봉제에서 마무리 공정까지 수배(手配)를 끝냈다.

연말 종무식 하는 날에, 가와노는 인사차 봉제품을 주문한 고객을 찾아 갔더니, 그 고객은 만나자마자 “내가 주문한 것은 어떻게 되고 있어”하며 불안한 표정으로 따졌다. 그래서 즉시 맡겨놓은 봉제가 잘 진행되는지 확인하고자, 대련 공장에 전화로 문의해 보니 재봉기가 있기는 한데, 주문한 제품을 봉제하는 데 꼭 필요한 기종이 없다는 사실을 그때에서야 알게 되었으니 큰 실수를 저지른 것이었다.

그 당시 해외 출장은 상무 전결 사항으로 되어 있었으나, 마침 연말 연시의 휴가 시즌이었다. 그러나 이 담당자는 자기를 믿고 주문을 준 고객에게 약속을 못 지키면 큰 어려움을 주게 되니 그럴 수는 없었다. 무슨 일이 있어도 급히 기술자를 데리고 대련으로 가야 했다. 그러다보니 상사와 상의할 겨를도 없이 혼자 생각으로 두 사람분 항공권을 예약하였다. 만일에 추후에 출장 경비를 결제 받지 못하면 자비로 일을 추진하고, 완결된 다음 사표를 낼 각오를 하였다.

신년초 첫날에 “내일 중국으로 출장가야 겠다”고 상사에게 상신하였다. 같이 가게 될 기술자는 갑자기 중국을 간다고 하니 난처한 기색이었으나 “시급하여 어쩔 수 없다”고 거듭 부탁하였다.

◎ 트럭으로 특수 재봉기 빌려와

중국 공장에 가보니 전화로 통지받은 바와 같이 문제가 되는 특수 기종의 재봉기는 1대도 없었다. 급히 다른 공장을 알아 보았으나, 그 재봉기는 일본으로 수출되는 제품에만 필요한 기종이라 아무데나 있는 것은 아니었다. 고심하던 차에 문득 다른 회사에서 이 고객의 유니폼을 대련에서 그리 멀지 않은 요녕성(遼寧省)에서 봉제하였다는 사실이 생각났다.

같은 고객의 제품을 봉제할 공장이라면, 바로 이 특수 기종의 재봉기가 있으리라는 느낌이 들어 즉시 트럭을 빌려 타고 그 공장을 찾아갔다. 다행히 그 공장에는 그 기종의 재봉기가 여러 대 있어, 사정하여 겨우 3대를 빌릴 수 있었다. 그야말로 필사적인 노력 끝에 이루어진 일이었다.

봉제를 맡긴 공장에 빌려온 재봉기를 놓고 바로 일을 시작하려 하였으나

처음 다루는 기종이라 서투르면서도 그럭저럭 겨우 납기를 맞추었다. 그러나 역시 품질에 문제가 생겨, 일본에서 전수 검품(檢品)하며 상당수를 보수하여 재납품하게 되었다.

모처럼 주문을 준 고객에게 이만큼 폐를 끼치고 보니 앞으로는 주문이 끊어져도 할 말이 없다고 체념하고 있었는데, 뜻밖에도 거래는 끊어지지 않았다. 다음 주문은, 다시 그런 실수를 안하도록 새로운 봉제 거점을 면밀하게 찾아보았다.

이렇다 할 이유가 꼭 있었던 것은 아니었지만 이번에는 상하이의 공장을 알아보기로 하고 고객의 상사와 함께 상하이로 갔다. 그 곳에서 여러 일본 사람들이 출자하여 독자적으로 만들었다고 하는 봉제 공장을 찾아가 보았다. 그 당시에 봉제에 대한 지식이 많지 않아서 공장을 보고도 평가할 능력이 없었지만 공장 책임자를 보고 믿을만하다고 느껴져, 그 공장에 새 주문을 맡기기로 하였다.

이전의 큰 실수로 곤란을 준 고객으로부터, 다행히 당시의 2.5배나 되는 50만매의 주문을 받았다. 그런데 이번 주문품은 고압 프레스기가 필요한데, 상하이에 있는 일본계 봉제 공장에는 이 기계가 비싸서 갖고 있는 공장이 없었다. 이러한 사연을 공장 책임자와 상의해 보니 이 공장에서 구입하겠다고 승낙해 주었다. 이 책임자가 일감을 따기 위해서였는지, 자기를 신임해서인지 알 수 없었으나, 고압 프레스기 문제가 해결되니 일이 풀리기 시작하였다.

얼마 후 고압 프레스기가 이 공장에 도입되었으나 이 기계를 조작할 기술자가 없었다. 그런데 조작법이 숙달되려면 상당 시일이 소요되니 당장 급한 입장에서 기다릴 수 없어 곧 일본에서 고압 프레스기를 다룰 줄 아는 봉제

기술자들을 모집하였더니 10명이 모이자, 생산 현장의 기술 지도도 고려하여 이들 10명과 함께 상하이로 갔다. 모두들 한 가지 재주가 뛰어난 기술자들이라 개성이 강하다 보니, 언쟁도 곧잘 벌어지고 하면서 그럭저럭 3주가 지나 무사히 주문 생산을 끝내고 납품할 수 있었다. 이 상하이의 공장과는 지금도 거래가 계속되고 있다.

◎ “고객이 원하는 소재를 알려 주세요”

가와노(川野) 진즈 과장은 1997년에 타이 구라보의 영업 사원으로 전근되었다. 그 당시는 G-5의 플라자(Plaza) 합의로 일본의 엔화가 급격히 뛰어 오르던 시절이었으므로 일본으로의 수출이 어려운 상황이었는에도 불구하고 가와노는 수출 실적이 거의 없는 미국 시장의 개척을 맡게 되었다. 가와노는 견본철을 들고 미국 고객을 찾아 방문하였는데 제대로 상대조차 해주지 않아도 약 3개월 동안 거둬 찾아다녀 보았지만, 아무 반응이 없자, 끝내 원하는 소재, 규격이 있으면 제시해 달라고 애걸하자, 이 영업원의 열의 때문이었는지, 주문품을 제시하였는데, 알고 보니 보통의 치노(chino) 소재였다.

“미국 사람은 드라이(dry : 메마름, 사무적, 냉담한)하다는데 그렇지도 않다. 일본 사람, 중국 사람, 미국 사람도 모두 똑같다. 모든 일을 꾸준히 정성껏 해주면 어떤 손님도 우리의 고객으로 만들 수 있다”

가와노는 1999년 9월에 진즈과로 배속되었고 2000년 9월에 진즈 과장으로 승진하였다. 입사 이래 지금까지 정성을 다하여 적극적으로 도전해 온 그 신념은 지금도 변함이 없다. ♣