



2018 WCQI는 기대 그 이상의 만족을 준 행사였다. 참가 인원만 3000명이 넘고, 동시 세션도 100개나 되며, 품질 우수 기업의 전시와 사례 발표 등 부대행사도 다양한 2018 WCQI 콘퍼런스를 참관하면서 느낀 바를 세 가지 주안점으로 정리하여 소개한다.

인천공항 제2터미널에서 미국 시애틀로 출발하는 항공편에 탑승하면서 빈 자리가 보였다. 그러나 시애틀에 도착해 입국 수속을 하는데는 상당한 기다림을 경험해야 했다. 마침내 수

속을 마치고 ASQ가 주최하는 2018 WCQI가 열리는 콘퍼런스센터에 도착했다. 이번 콘퍼런스에 대한 기대와 관심은 오랜 비행과 기다림에 대한 피곤함을 사라지게 했다. 만족과 흥분



의 기분으로 전환되는 데에는 그리 오래 걸리지 않았다.

세계 각국의 품질 전문가 약 3천 명이 사전 등록을 했다고 들었는데, 실제로 복도와 로비에서 많은 참가자들을 만날 수 있었고, 이미 시작된 전시 부스에서는 품질 분과별로 다양한 정보를 제공하고 프로그램을 소개하는 등 활력이 가득했다. 과거 한국 대표단 일원으로 참여했던 것과 달리 감회가 새로웠다. 이번에는 ASQ 공식 한국 파트너 기관인 한국표준협회의 제안으로 함께 방문했기 때문일 것이다. 지면을 빌려 좋은 기회를 함께 하게 해 준 한국표준협회에 감사의 마음을 전한다.

#### 첫째, '문질빈빈(文質彬彬)'을 생각하다

형식(文)과 내용(質)이 잘 어우러진 행사였다. 세련된 진행, 깔끔한 사전 준비 등은 참고할 만한 부분이었다. 그러나 그보다 더 인상적인 것은 발표와 전시의 내용이었다. 공자가 말한 '문질빈빈'이 2018 WCQI에 꼭 맞는 표현이 아닐까 생각되었다.

사전 등록 이후 상세한 안내 메일을 받았고 행사장에 도착해 미리 받은 이메일에 포함된 QR코드를 스캔하니 본인 확인이 되면서 프로그램 북을 받을 수 있었다. 그런데 진행 도우미는 최신 정보를 얻으려면 앱을 내려받아 실행하면 된다고 알려 주었다. 2~3일 동안 진행되는 콘퍼런스에 앱까지 내려받을 이유가 있을까 싶었는데, 막상 개막식이 시작되니 생각이 금방 바뀌었다. 강연 자료는 앱을 통해 내려받을 수 있어 보기에도 편하고, 또 다른 세션에 미리 참가 신청을 할 수 있어 매우 편리했다.

진행되는 세션에서의 발표 내용도 '품질 4.0 (Quality 4.0) 시대 도래', '품질 4.0에 적합한 새로운 품질 도구의 분석' 등 무척 흥미진진하고도 참신한 주제로 가득 차 있어 만족스러웠

다. 더 인상적이었던 것은 참가자 스스로 찾아보고 참여할 수 있게 도움을 주는 진행 방식과 그 수준이 매우 높았다는 것이다. 내용도 훌륭하고 전달도 좋았기에 '문질빈빈'까지 생각하게 되었다.

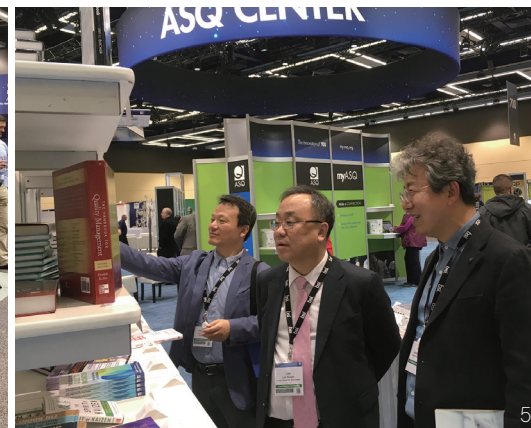
#### 둘째, '신구 조화(新舊調和)' 추구

2018 WCQI는 전통적 이론과 새로운 트렌드의 접목과 조화를 엿볼 수 있다는 점에서 '신구 조화'를 추구하고 있는 느낌을 받았다. 대표적인 내용이 품질 4.0에 대한 강조와 설명의 노력이었다. 4차 산업혁명 시대를 맞이하면서 품질경영은 새로운 패러다임으로 전환되고 있음을 확인할 수 있었다. 이미 현실로 다가온 4차 산업혁명 시대의 단면을 '품질의 미래'라는 발표를 통해서도 매우 비중 있게 다루었다. 심지어 품질 교육에서도 과거의 전통적인 집합교육과는 별도로, 온라인 강의가 널리 활용되고 있는 사례를 특별 강연을 통해 설명하였다.

모든 산업이 한 번에 모두 4차 산업혁명 수준으로 변신하기는 어려운 상황이다. 그러한 이유로 아직 디지털 전환(digital transformation)이 되지 않은 분야에는 품질경영의 원칙과 방법을 적용하는 것은 유지하되 새로운 패러다임 전환에 따른 새로운 방법론과 이론의 적용은 꼭 필요한 상황이라는 것은 인식해야 할 것이다. 어린아이들이 싱어롱으로 부르는 노래 중 'Make new friends but keep the old(새 친구를 사귀면서 옛 친구와도 잘 지내요)'가 이 대목에서 적합한 표현인 것 같다.

디지털 전환은 어김없이 품질 분야에도 적용될 것이다. 그러나 그 내용이 단지 기술에만 국한되는 것은 아니다. 그보다 더 중요한 것은 경영진의 리더십이나 구성원의 참여와 몰입이라는 점을 잊어서는 안 될 것이다. 개막식에서 가장 비중 있게 다룬 부분도 최우수 품질분임





1. 약 3천여 명이 참가한 ASQ 부스 앞은 인산인해였다.
2. 현장 곳곳에는 품질·인증·혁신 등과 관련한 다양한 정보가 게시되었다.
3. 품질 4.0에 대해 별도 공간에서 TED 형식의 발표와 토론이 있었다.
4. 품질경영시스템 교육 관련 부스를 방문한 한국대표단 일행(왼쪽부터 이상진 한국표준협회 회장, 부스 관계자, 김연성 품질경영학회 회장)
5. ASQ가 발간한 각종 품질·인증·혁신 관련 도서 전시와 판매가 있었다.
6. 중국 고위 관료가 개막식에서 무려 40여 분 동안 중국어로 연설하고 영어 순차통역으로 자국의 품질 정책을 발표했다.
7. 워싱턴주 시애틀에서 열린 '2018 WCQI'는 전세계 품질 전문가들이 한 자리에 모이는 글로벌 콘퍼런스로 자리매김했다.
8. 개회식에서 우수 분임조에 대한 시상도 있었다.



조에 대한 시상식이었다는 점은 이와 일맥상통한다. 품질분임조 활동에 대한 격려와 지원, 그리고 활성화가 전 세계를 무대로 지속되고 있음을 직접 확인하면서 우리나라 품질분임조 대회를 보다 발전시켜야 하겠다는 인식을 다시 하게 되었다.

품질경영의 실천과 확산은 국가 차원에서 지속적인 지원이 있어야 한다. 중국이 국가 차원에서 품질을 강조하고 정책적으로 강력하게 추진하고 있다는 점은, 공식적인 프로그램에는 없었지만 개막식에서 무려 40여 분을 할애하여 중국어로 연설하고 영어 순차통역으로 진행된 중국 고위 관료의 품질정책에 대한 발표는 중국이 한국을 넘어 미국과 대등한 위치로 등장하려는 의도를 엿볼 수 있는 장면이었다.

미국 시애틀에서 열린 개막식에서 중국인이

중국어로 하는 연설을 들으며, 4차 산업혁명 시대에도 품질경영은 꼭 필요하고 국가 차원에서의 관심과 지원이 현재 상황에서는 꼭 필요할 것 같다는 점을 인식하는 중요한 계기가 되었다.

### 셋째, ‘따로 또 같이’ 해야 하겠다

한국의 품질은 어떠한가? 이 대회를 보면서 스스로 질문해 보았다. 이미 대기업은 글로벌 경쟁에서 앞서가는 부분도 많이 있고 한국 경제의 위상과 수준이 매우 높아졌음은 무척 기분 좋은 일이다. ‘3050 클럽(인구 5천만 명 이상의 국가 중에서 1인당 국민소득 3만 달러를 달성한 국가)’ 가입을 눈앞에 두고 있다. 한국은 가장 빠르게 성장해 왔고 또 앞으로도 성장과 발전이 기대되는 국가로 전세계의 주목

을 받고 있다.

그런데 산업 현장은 일부 앞선 대기업을 제외하고는 아직도 갈 길이 멀다는 것이 대부분의 전문가들의 평가다. 그래서 품질에 대한 산업 정책이 필요하고 중소벤처기업 관점에서의 지원과 육성 방안이 요청된다. 무엇보다 4차 산업혁명 차원에서는 방향 설정과 전략적 추진이 더욱 필요하다고 하겠다.

이런 점에 착안하여 20여 개국 품질 기관이 참여한 ASQ 대표단 회의(World Partners Workshop)에서 이상진 한국표준협회 회장의 한국 품질경영의 발전 방안에 대한 제언과 한국의 성공 DNA를 아시아 여러 국가와 공유하고 함께 발전시키고자 한다는 취지의 ‘아시아 품질센터’ 설립과 운영 계획에 대한 제시는 그 의의가 매우 크다고 하겠다.

기업의 경쟁력은 발전 단계와 수준별로 적합한 품질 정책이 필요하다. 동시에 이미 글로벌 수준으로 발전한 기업에 대해서는 자율적 운영과 추진이 순조롭게 진행되도록 하는 일종의 두 트랙(two track, ‘따로 또 같이’) 품질 정책의 필요성을 인식하는 중요한 계기가 되었다.

ASQ의 A는 American인데, ASQ가 개최한 WCQI의 실제 행사의 내용은 이미 글로벌이었다. 그 속에서 한국의 현재 위치와 4차 산업혁명 시대의 미래 위치를 생각할 때, 기업과 전문가의 노력은 물론 정부와 유관기관의 적극적인 지원과 협업을 통해 우리나라 품질의 새로운 시대를 열어 갈 법적·제도적 정비와 개선을 추진하는 데 모두가 힘을 모아야 할 때이다. **QM**