

# 인재관리를 바탕으로 고객 서비스의 한계를 뛰어 넘는다

ECS Telecom 대표이사 현해남

글 | 편집실 · 사진 | PSY스튜디오

ECS Telecom은 기업고객들에게 음성 솔루션을 판매하고 서비스하는 전문 기업이다. 그동안 NORTEL NETWORKS사의 국내 골드 파트너로써 꾸준한 입지를 다져왔던 ECS Telecom은 이제 LG-NORTEL의 파트너가 되어 새로운 도약을 준비하고 있다. 그리고 그 도전의 중심에는 현해남 사장이 있다.



## 음성 통신 분야에 올인하다!

현해남 사장이 지금까지 몸담은 직장은 딱 두 곳뿐이다. 대학 졸업 후 통신 분야의 첫걸음을 시작한 대우그룹, 그리고 지금의 ECS Telecom. 대우에서 만 서른 다섯에 부서장이 되었고 14년 반을 근무했다. 그런 그가 안전성이 보장된 직장을 포기하고 자신만의 사업을 시작하게 된 이유는 '더 잘하고 싶다는 욕구' 때문이었다.

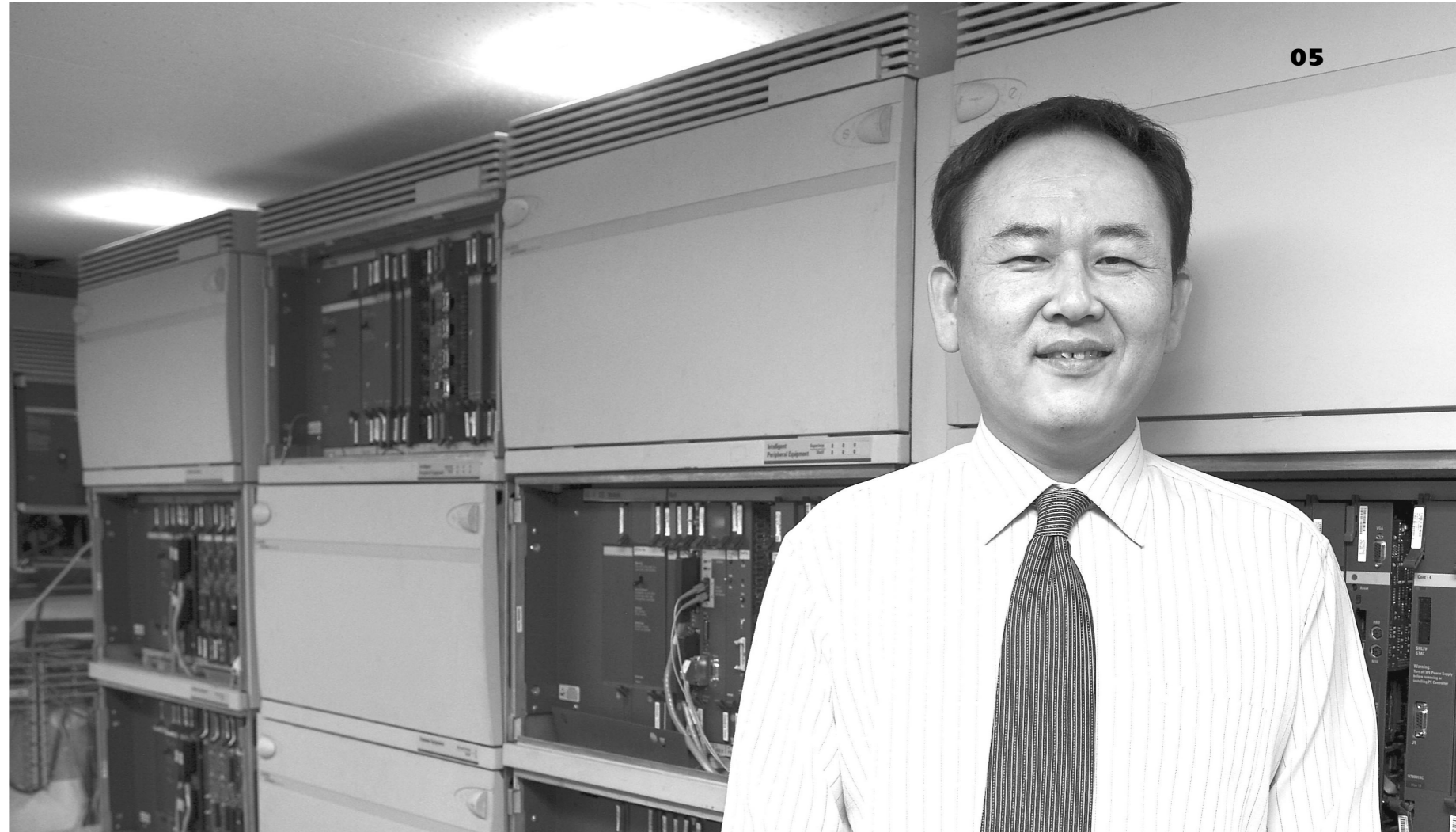
“통신 분야는 굉장히 빠른 의사 결정력과 전문성을 가지고 고객의 요구를 만족시켜야 합니다. 트렌드 반영이나 경쟁력 측면에서는 오히려 전문기업이 대기업보다 고객의 신뢰를 얻을 수 있다는 믿음이 있었습니다.”

예상은 적중했다. 1999년에 설립된 ECS Telecom은 꾸준한 고객 관리, 새로운 솔루션에 관한 연구 개발, 시장 환경 변화와 고객의 니즈에 한 발 앞선 서비스 제공으로 설립 이래 7년 동안 연속 흑자 경영을 유지해 왔다. 특히 2006년에는 500건의 수주를 달성, 연 매출 270억의 성과를 이루어내며 매년 성장을 거듭하고 있다.

## 고객도 왕이고, 직원도 왕이다!

직원과 고객에게 신뢰감을 주는 경영자가 되는 것이 모든 경영자들의 최종 목표가 아닐까? 현해남 사장 역시 가장 중요하게 생각하는 것은 '직원 만족도'이다.

“현재 상태에서 회사가 직원을 위해 최선을 다하고 있구나, 라는 느낌을 주고 싶어요. 직원이 회사로부터 배려를 받



는다고 느끼면 프라이드가 올라가고, 그 다음에 조금 더 열심히 하려는 의지도 생기지요. 그런 믿음이 고객에게 그대로 반영되면 회사와 직원과 고객이 서로 상호작용하며 신뢰를 주고 받을 수 있습니다.”

실제로 ECS Telecom의 직원 유지율은 95% 정도에 달한다. IT 업계의 평균과 비교할 때 놀라운 수치다. 게다가 퇴사한 직원들 중에 자신들이 경력을 쌓은 음성 솔루션 분야의 경쟁 업체나 관련 업체로 이직한 경우는 아직 단 한 명도 없다. 직원과 회사와의 이런 끈끈한 유대는 ECS Telecom이 고객 서비스에서 최상의 퀄리티를 유지해 온 비결이다.

## LG-NORTEL \_ ECS Telecom 원원 파트너십!

“일단, 좋은 제품의 확보는 고객에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있다는 것을 뜻합니다. 과거에는 중소 전문기업으로 시장에서 한계가 있었는데, LG-NORTEL의 파트너가 된 지금은 넓고 든든한 영업망을 활용할 수 있게 되었습니다. 이런 강점을 바탕으로 시너지 효과를 극대화 할 것입니다.”

LG-NORTEL의 파트너로서 혁신과 성장에 도전하고 있는 ECS Telecom은 패기와 자신감에 가득차 있었다. ‘그 동안 쌓아온 고객과의 신뢰’ 라는 경쟁력을 바탕으로 ECS Telecom의 도전은 계속 될 것이다.