

08

태국

Thailand

좋은 결과를 내는 건 결국 자문관의 노력 여하에 달려 있다

- › 활동기관 : 태국 상무부 (DITP)
- › 자문분야 : ICT
- › 자문내용 : 전자 상거래
- › 성 명 : 차 현 선



2014년 1월, 태국으로 파견된 나는 현지 상무부(DITP, Department of International Trade Promotion)을 지원하고 있다. 또한 태국에 파견되기 전인 지난 2011년 9월에는 베트남 정통부 산하 연구 기관인 정보통신연구소(National Institute of Information & Communication, 이하 NIICS)에서 1년간 Green ICT 정책을 지원하기도 했다. 이처럼 2번의 자문관 활동을 통해 내가 겪었던 경험들을 설명함으로써 후임 자문관들에게 도움이 될 만한 이야기들을 전하려 한다.



자문관, 어디서? 무엇을? 어떻게?

월드프렌즈 NIPA 자문관들을 요청하는 기관 대부분은 정부 기관이거나 정부 부처 산하 기관인데, 이곳들은 당해 연도 예산에 따라 업무 진행 및 인력 운영을 하기 마련이다. 그렇다면 자문관 파견을 요청하기 전에 필요한 준비 및 예산 확보가 이뤄져야 하는데, 정작 현지에 도착하면 그런 경우는 거의 없다. 그나마 인력만이라도 지원이 되는 기관이라면 사정이 나은 편. 현지에서 풍족함을 누리려고 자문관에 지원한 것은 아니지 않는가. 긍정적 자세만 잊지 않는다면 오히려 일을 통한 보람을 더 크게 느낄 수 있을 것이다.

활동 환경보다 더 큰 문제는 바로 언어이다. 내 경우 베트남과 태국 모두 부서 내에서 자유롭게 영어를 구사할 수 있는 직원은 10%도 채 되지 않았다. 기관에서 영어 소통이 가능한 직원을 자문관의 파트너로 지정해 주긴 하는데, 대개 본인의 기본 업무를 처리하고 남는 시간에 도움을 받을 수 있어 정작 필요할 때 아쉬운 경우가 많다. 또한 영어를 모르는 팀원들과는 의사소통이 제한되니 파견 초기에 업무 파악이 힘들고 시간이 생각보다

많이 걸리게 된다.

나라마다 다르겠지만 베트남의 경우 전달해 준 내용들이 동료들과 전혀 공유가 되지 않는 문화적 특성이 있다. 마찬가지로 세계 어느 나라이든 우리나라와 전혀 다른 문화와 관습으로 인해 당황하는 경우가 많다. 우선 파견 초기에 한국과 다른 현지의 사회 혹은 조직 내부 문화들을 잘 파악하는 게 중요하다.

파견 후 2~3개월이 지나면 대부분의 자문관들이 출국전에 준비하였거나 파견국도착후 조사 한 자료들을 번역하고 이런저런 회의와 세미나를 시작하게 되는데, 사실 그것도 생각처럼 쉬운 일은 아니다. 자료 전달을 하자니 팀원들의 관련 지식이 부족하고, 그나마 영어로 전달하자니 전달이 잘 안 된다. 내가 베트남에서 활동할 때의 경우에도 그러했다. 그래서 우선 중요하다고 생각하는 한국의 관련 문헌들 중에서 번역할 문건들을 파견 기관 부소장과 협의하여 정했다. 그리고 업무 추진비로 용역을 맡겨 몇 달에 걸쳐 번역을 진행했다. 그러나 여기서 끝이 아니었다. 제대로 번역되었는지 여부를 내가 확인할 수 없다는 문제가 있었다. 부소장의 지시로 번역이 완료되는 족족 관련 팀들에게 확인을 시켰는데, 나중에 보니 확인은커녕 제대로 들어다 보지도 않았었다.

언어, 문화, 활동 환경 외에도 자문관을 당혹케 하는 요인은 많다. 때로는 그런 벽들이 너무 높아 보이기도 한다. 하지만 그렇다고 포기할 수는 없는 법. 분명한 것은 자문관이 얼마나 고민하고 노력하느냐에 따라 성과도 전혀 다르게 나타난다는 것이다. 활동 중 내가 늘 자문하는 것처럼 다른 자문관 역시 늘 다음과 같은 질문을 품었으면 한다.

“현지와 현지 사람들을 충분히 이해하고 있는가?”,

“정말 불가능한 일인가?”,

“자문관으로서 충분히 노력했는가?”

베트남에서의 성공 사례-1

프로젝트 추진 속도 및 완성도는 자문관을 초청한 파견 기관이 얼마나 영향력을 가지고 있느냐에 따라 달라진다.

내가 베트남으로 소속되었던 정보통신연구소는 베트남 정통부 산하 연구 기관이다 보니 이렇다 할 힘이 없었다. 당시 베트남에서는 제일가는 권력 부처는 투자계획부였는데, 이 부서가 한국 정부의 지원을 받아 준비하던 국가 우선 프로젝트가 Green Growth Master Plan이었다. 그런데 이 국가적 프로젝트에 당시 베트남 정통부는 완전히 배제되어 있었다. 당연히 정통부 산하인 정보통신연구소에서 추진하는 Green ICT는 명함도 내밀지 못하는 상황이었다. 일단 나는 외부 정보를 파악하기 위해 영자 신문에서 자료를 수집하기 시작했다. 그리고 Green Growth Master Plan이 그해 6월에 베트남 수상에게 보고 예정이라는 기사를 찾게 되었다. 나는 즉시 정보통신연구소 부소장에게 가서 그동안 번역했던 Green ICT 관련 자료들을 책으로 묶어 투자계획부와 관련 부처에 배포할 것을 제의했다. 잘만 하면 정통부가 Green Growth에 참여할 수 있는 길이 열릴 것 같았다. 부소장 역시 내 이야기를 듣고 눈을 반짝였다. 즉시 번역되어 있는 Green ICT 관련 자료를 모아 책으로 만들었고, 총리 보고 전에 총 251개 부처에 배포했다. 이러한 노력은 정통부와 정보통신연구소의 입지를 한 단계 올리는 계기가 되었다.

앞서 말한 것처럼 개도국의 파견 기관 대부분은 충분한 인력이나 예산을 확보하지 못하고 있다. 이런 상황에서 기관장의 업적으로 인정받을 수 있는 무언가를 찾아내고 제안한다면 자문관으로서 보다 왕성하고 수월하게 활동할 수 있는 분명한 계기가 될 수 있을 것이다.



정부 부처에 배포된
'Green ICT' 책자

베트남에서의 성공 사례-2

아무리 좋은 프로젝트라도 실현하기 위해서는 예산 확보가 필수이다. 그런데 현실적으로 자문관이 활용할 수 예산이 업무 추진비에 한정되는 게 보통. 뭔가 조금이라도 규모가 있는 프로젝트를 진행하기에는 턱없이 부족하니 부지런히 연구하고 노력하는 수밖에 없을 터. 베트남 파견 당시 JICA와 외국 기관이 진행하는 외부 세미나를 몇 차례 참석했는데 외부 호텔에서 점심까지 제공하는 대규모 행사였다. 특히 Green ICT 분야는 외부에 홍보하는 일이 중요한 성공 요소중의 하나이기 때문에 나도 외부 호텔에서 세미나를 진행하는 것을 추진하고 싶었다. 일단 NIA에 Green ICT 세미나에 대한 지원을 요청하고 방법을 의논하였다. 다행히 관련 기업 중 한 곳이 자비로 참가할 것을 알려 왔는데, 문제는 NIA에서 팀원들을 파견하기 위해서는 외부에서 일부 지원이 있어야 가능하다는 것이었다.

그때 생각난 사람이 당시 베트남 주한대사관의 조 상무관님이었다. Green ICT 책자를 만들어 251개 부처에 배포했을 당시, 대사관에서도 알아야 할 것 같아 상무관을 만나러 갔었다. 상무관은 그간 베트남 내 NIPA 자문관들의 활동을 잘 알고 계셨으며, 다리와 도로 건설에 비용을 지원하는 일본보다 훨씬 훌륭한 일이라며 우리의 활동을 높게 평가했었다. 그때 “다음에 이런 일을 할 때 미리 연락을 주면 많지는 않지만 얼마간의 지원을 할 수 있다”는 상무관의 이야기가 퍼뜩 생각난 것이다. 하지만 상무관에게 부탁하러 방문했더니, 하필 그때 조 상무관의 귀국 발령이 난 것이다. 열흘 후에는 한국으로 돌아가야 하



세미나를 함께 추진한 NIPA 자문관들, 한국 기업 관계자들

는 상황에서 직접 처리하기란 불가능한 상황에서 새로 부임하는 상무관에게 지원을 부탁해 놓겠다는 약속을 받았다. 결국 새로 온 상무관을 몇 번이나 만나 협의한 끝에 대사관으로부터 예산 지원을 받게 되었고 이런 노력들이 결실을 맺어 Green ICT 세미나를 외부에서 처리하는 큰 행사로 마무리할 수 있었다.

특히 한국에서 온 3명의 NIA 직원들과 2곳의 한국 기업까지 더해져 보다 내실 있고 큰 외부 행사로 꾸밀 수 있었다.

사실 애초 계획은 8월에 Green ICT 세미나를 시행하는 것이었다. 하지만 베트남 부처의 능력으로 일정이 미뤄졌다. 나 역시 파견 연장을 신청한 상태였기에 조금하게 진행하기보다 차리리 일정을 10월로 미루고 완성도를 높이는 데 치중하기로 했다. 그런데 어떤 일인지 파견 연장 신청이 베트남 정통부의 승인을 받지 못했다. 환경부의 자원환경전략정책연구소와 정통부의 NIICS가 공동으로 추진하던 세미나였기에 취소도 할 수 없는 곤란한 상황이었다. 할 수 없이 3개월 전에 NIICS로 파견된 문인호 자문관에게 NIICS에서 준비해야 할 것들을 부탁하고, 자원환경부의 자원환경전략정책연구소에서의 준비는 정 자문관에게 부탁했다. 나는 한국에서 세미나에 필요한 작업을 계속하기로 했다. 자문관의 파견기간이 종료되는 우여곡절을 겪었지만 모두의 노력과 도움으로 세미나는 성공적으로 치러질 수 있었다.

앞서 말한 것처럼 외부에서 대규모로 진행되는 세미나는 예산 확보가 관건이다. 물론 막막한 기분이 들 수밖에 없는 현실이지만 그래도 불가능한 것은 아니라는 게 내 생각이다. 내 경험으로는 파견 업무와 관련된 국내 기관이나 해외 진출을 모색하는 한국 기업들을 확인하고 지속적으로 연락을 취하면서 길을 찾을 수 있었다. 또한 파견국의 한국대사관에 파견 업무 담당자, KOICA 등과 수시로 의논하는 것도 좋은 방법이 될 것이다.

태국에서의 성공 사례-1

태국의 사정도 베트남과 크게 다르지 않았다. 배속된 팀은 B2B 전자 상거래 시스템인 thaitrade.com를 서비스하는 팀인데 개발과 운영을 아웃소싱한 구조가 한국무역협회 tradekorea.com 사례와 유사했다. 외형상 양 기관의 다른 점이 있다면 한국무역협회는 회원들로 구성된 민간 기관인 반면 태국의 경우는 정부가 직접 전자 상거래가 서비스되

고 있다는 것이었다. 그렇다 보니 유연성이 떨어지고 즉시성이 떨어지는 성향을 갖고 있었다. 3년 전에 시작한 thaitrade.com은 시스템 측면에서 웬만한 기능은 다 갖추고 있었다. 다만 최근 전자 상거래의 트렌드인 B2C를 아직 구현하지 못하고 있었다. 한국무역협회나 KOTRA의 경우에는 벌써 B2C로 넘어간 상태였지만, thaitrade.com은 2016년 운영목표로 개발되고 있는 중이다.

상무부에서는 한국무역협회를 벤치마킹하고 있음에 따라 파견 후 처음 시작한 일은 무역협회가 진행하는 정책 및 방향을 조사하고 자료들을 번역·설명해 주는 것이었다. 이 과정에서 한국무역협회가 구글과 함께 회원들을 대상으로 세미나를 진행하는 것을 알게 되었다. 확인해 보니 미국 구글 본사에서 근무하고 있는 한국인 직원들이 자발적으로 참여하여 세미나를 진행하게 되었다고... 그렇다면 태국에서도 가능하리라 생각을 했다. 무역협회를 통하여 세미나와 관련한 구글 본사 관계자를 확인하고, 한국에서 진행할 구글 세미나를 태국에서도 하고 싶다는 의견을 이메일로 전달했다. 그런데 3개월이 지나도 연락이 없는 것이었다. 혹시나 싶어 다시 메일을 보냈더니, 앞서 보냈던 이메일에 문제가 있어 보지 못했이라며 관계자인 석 선생에게서 연락이 왔다. 이후로 그와 2~3달 동안 연락을 주고받으며 태국 상무부에 대해 설명하고 세미나 개최 요청도 꾸준히 요청하였다. 나중이야 알게 되었는데, 한국무역협회와 함께하는 세미나의 경우 구글 고객사들을 위한 정규 프로그램이 아니고, 직원들의 자발적인 프로그램이었다. 더욱이 한국에서 처음 시작한 것이어서 태국에서 진행되는 세미나에 대해 석 선생이나 구글 내부에서 상당히 조심스러워 했다고... 하지만 지성이면 감천이라고 하지 않던가. 5개월간의 설득과 협의 속에 마침내 구글의 세미나 성사되었고, 2015년 3월 23일부터 3일 동안 석 선생을 포함하여 구글의 검색 엔지니어 2명이 태국을 방문해 수출업자들을 대상으로 세미나를 진행했다. 세미나는 검색 엔진의 이해를 돕기 위한 내용뿐만 아니라 세미나에 참가한 기업들 중 원하는 기업들에게 1:1 클리닉을 제공하였다. 검색 엔지니어들은 참가 기업들의 웹사이트를 사전 분석하여 마케팅 전략과 일치하는지 점검했으며, 발견된 문제와 개선 방법에 대한 정보도 제공해 주었다. 참가 기업들은 자사의 온라인 마케팅에 대한 전문적인 진단에 대단히 만족했고, 지속적인 개선을 다짐했다.



- 1) 구글 세미나 참가자들
- 2) 준비하노라 애쓰 팀원들과 함께
- 3) searching engineer와 1:1 클리닉 진행
- 4) 구글 세미나를 마치고 치앙마이 DITP Director와 함께
- 5) searching engineer의 설명 모습

구글 세미나는 치앙마이를 시작으로 콘깬, 방콕 등 3개 지역을 순회하며 진행되었다. 세미나에는 총 125개 기업에서 304명이 참석하였고, 1:1 클리닉에 참가한 회사가 54개사 66명이었다. 고객들의 반응도 상당히 좋아 세미나를 마친 후 DITP thaitrade 팀들이 속된 말로 ‘뽕갔다’고 표현할 정도였다. 구글 엔지니어들과 저녁을 먹는 자리에서 몇 달 안에 다시 세미나를 하자며 조를 정도였다.

세미나 이후 나에 대한 기관의 반응도 달라졌다. 그동안 운영 측면 위주였던 자문 분야가 전략 측면으로 확대되었다. 예를 들어 한국뿐 아니라 다른 나라와의 MOU 체결에 대

한 사항에 대해서도 자문을 요청해 왔고, 전자 상거래 관련한 다른 부처의 주요 회의에 초대받기도 했다.

태국에서의 성공 사례-2

2년 전 전자 상거래와 관련하여 태국 상무부 DITP와 한국무역협회가 체결한 MOU 기간이 만료됨에 따라 2015년 3월 MOU 재체결이 추진되었다. 이 과정에서 나는 MOU 내용 검토를 요청받았다. 그런데 앞서 체결되었던 MOU의 내용을 보니 구체적인 면이 결여되어 있었다. 보다 구체적 내용이 필요하다고 판단한 나는 그동안 파악된 개선 필요 분야들과 향후 한국무역협회와의 상호 협력 분야들을 추가하여, 2015년 3월 19일, 한국무역협회 e-biz지원본부장이 태국을 방문한 가운데 양 기관은 MOU 조인을 마쳤다. 이번에 맺은 MOU는 2년 전 내용에 비하여 상당히 실질적인 항목들이 포함되어 있고, 또한 양 기관의 구체적 협업 사항들도 추가됨으로써 한층 발전적인 성과 도출을 기대할 수 있게 되었다.

MOU 조인식이 있고 3개월 후인 6월 3일, 태국 Thaitrade팀장과 주한 태국대사관 상무관이 한국무역협회 방문하여 MOU와 관련한 후속 회의를 진행했다. MOU 조인식에서 개략적으로 논의되었던 양 기관 협업 사항들에 대하여 좀 더 구체화할 필요가 있었다. 마



1) 한국무역협회와 태국 상무부 DITP 간 MOU 조인 2) 조인식 후 이어진 협업 회의

침 Thaitrade팀장이 EA 관련 연수차 서울을 방문한바 사전에 한국무역협회와 연락을 취해 회의 일정을 조율해 두었다. 이 회의에서 양 기관은 9월 이전에 온라인 교차 전시회를 시행하기로 약속했으며, 또한 9월에는 태국 수출입 기업들을 한국으로 초대하여 한국 수출입 기업들과의 상담회를 실행하기로 합의하는 등 소기의 성과를 거둘 수 있었다.



MOU 후속 회의

양기관 협의에 따라 2015년 9월 8일 코엑스 전시관에서 태국 수출입 업체들과 한국 수출입 업체들 간 상담회(Business Matching)가 태국 상무부와 한국무역협회 주관으로 개최되었다. 12개 태국 기업이 방한한 상담회에서는 태국 수출 업체들과 한국 수입 업체들 간에 서로 의견을 나누며 상담이 이뤄졌다. 상담회에 참가한 태국 기업들은 직접 대면하며 이야기를 나누다 보니 그간 잘 알지 못했던 한국 고객들의 요구 사항들을 명확히 파악할 수 있었다며 높은 만족감을 표했다. 이번에 처음 시도된 직접 방문 교류를 계기로 앞으로 양 기관 및 양국 간 교역 및 협력 증진에 도움이 되었으면 하는 바람이다. 아울러 현지 기관에 실질적 도움을 줄 수 있는 행사들이 더 많아져 월드프렌즈 NIPA 자문단 프로그램에 대한 인식도 높아지길 기대해 본다.



1) DITP Director의 상담회 개최사 2) 태국 상무부 DITP 및 한국무역협회의 귀빈들과 함께 3) 상담회 진행 모습

자문관으로서 활동한다는 것

내가 베트남으로 파견되었을 당시 베트남 주재 한국대사님이 NIPA 자문관님들을 식사에 초대한 적이 있었다. 이 자리에서 대사는 우리나라가 세계 9위 교역국 될 정도로 잘사는 나라가 되었음을 강조하고, 잘 사는 나라의 위상에 걸맞은 처신을 당부했다. 그날의 대화는 자문관 생활을 하는 내내 나의 언행에 규범이 되었다.

얼마 전 내가 일하고 있는 태국 상무부 앞 상점을 지나는데, 처음 보는 주인이 나를 알아보고 인사를 건넸다. 퇴근할 때마다 그 상점 앞에서 택시를 타곤 했는데, 그 모습을 기억했던 것이다. 지나치는 상점 주인이 이러한데 사무실 동료들이나 숙소 주변 주민들은 어떨까? 나도 모르는 사이 그들은 나를 관찰했고, 한국 사람의 대표로 인식했을 것이다. 그런 의미에서 평소 복장 하나에도 세심한 주의가 필요하다. 또한 우리나라보다 못 사는 나라라고 깔보거나 그릇된 행동을 해서도 안 된다. 그들은 나와 문화가 다를 뿐, 틀린 것이 아니기 때문이다.

많은 자문관들이 느끼겠지만 파견국에서 마주하는 어려움은 상상 이상일 경우가 많다. 언어 장벽을 비롯해 문화 차이, 현지 직원과의 팀워크와 그에 따른 시간 소요, 현지 정부 내 파견 기관의 위치와 영향력... 짧은 파견 기간 동안 이러한 어려움들을 극복하며 프로젝트를 추진하기란 결코 쉬운 일이 아니다.

다행히 나는 기관의 부소장을 움직일 수 있는 일종의 '거리'를 찾아 비교적 성공적인 활동을 할 수 있었다. 이에 다른 자문관들에게도 파견 기관을 설득하고 현지 직원들을 움직이게 할 수 있는 무언가를 찾기를 권유한다. 파견 기관이 파악하지 못하고 있는 부분들을 파악하기 위하여는 신문(특히 영자지)을 꾸준히 읽고 업무 추진에 필요한 정보를 찾아낼 수 있어야 한다. 아울러 업무와 관련한 외부 기관과 지속적으로 교류하고, 각종 세미나에도 적극적으로 참석하는 게 좋다. 가능하다면 파견 전 준비 단계에서부터 국내 관련 기관이나 업체들과 관계를 맺어 두는 것도 큰 도움이 된다. 내 경우는 휴가차 귀

국할 때 마다 관련 기관이나 업체들을 꼭꼭 들러 의견을 나누는 등 관계를 이어가고 있는데, 파견지에서 확보하기 힘든 자료나 동향, 실질적 업무 추진에 이르기까지 자문관 활동에 있어 큰 도움을 받고 있다.

한편 자문관으로 파견되어 업무를 추진하는 일도 중요하지만 현지에 잘 적응하고 건강하게 지내는 것도 중요한 일이다. 언어 소통의 어려움과 문화 차이에서 오는 스트레스는 간혹 향수병 이상의 고통을 주기도 한다. 이런 문제를 예방·극복하기 위해서는 주말을 잘 보내야 한다. 나는 다른 자문관들에게 한국 교민들의 모임이나 종교 활동을 추천한다. 베트남에서 자문관으로 일했을 때는 베트남 한인 산악회에 가입해 활동하며 좋은 경치를 원 없이 둘러보았고, 회원들과 어울리며 많은 도움을 받을 수도 있었다. 건강도 챙기고 색다른 문화, 먹거리들도 체험하고... 그야말로 나에게서는 1석2조의 경험이었다. 이와 함께 한 달에 한 번 하노이 교민들 중 60대 이상이 모여 운동하는 '6학년 모임'에 참석하여 베트남 현지 이야기와 업무 관련 조언으로 실제 업무를 하며 많은 도움이 되었다. 또한 매주 성당을 찾아 마음을 다스렸던 것도 큰 도움이 되었다.

내가 지내 온 자문관 생활을 두서없이 적다 보니 이 글이 다른 자문관들에게 도움이 될는지 잘 모르겠다. 다만 앞서 경험한 사람의 자기 자랑이라 생각하지 말고 응용할 수 있는 무언가를 찾아 본인 활동에 적용할 수 있기를 바란다.

어려운 여건이지만 파견국에서 하고자 하는 목표를 잘 찾고 할 수 있다는 이루어진다는 신념으로 최선을 다해 주시기를..., 그렇게 건강하고 재미있고 신나는 파견 활동으로 개도국에는 도약의 발판을, 자신에게는 귀한 보람을 선사할 수 있기를 기원해 본다.



태국
차현선

- 서강대학교/ 물리학/ 학사
- 前 공군 기상장교
- 前 (주)한국 IBM 근무
- WFK NIPA Advisors 베트남 정보통신 연구소, 태국 상무부 파견