

스스로 지혜롭다고 여기는 사람을 보았느냐?

**어리석은 자에게는 그보다 더 큰 희망이 있다 (잠언 26:12) 테드 힐드브란트와
채트그프트의 속담 이야기**

맥스웰 그랜트는 라슨 앤 컴퍼니 본사로 성큼성큼 걸어 들어갔다. 그는 단 한번도 틀려 본 적이 없는 사람 같았다. 적어도 스스로는 그랬다. 그는 모든 것에 대한 해답을 알고 있었고, 세련된 파워포인트 슬라이드와 모순되는 제안은 비웃는 그런 컨설턴트였다. 그에게 모든 문제는 명쾌한 해답을 가지고 있었고, 그 해답은 대개 그가 이미 결정해 놓은 것이었다.

세 차례의 경기 침체를 겪어 온 가족 경영 물류 회사인 Larson & Co.는 디지털 혁신이라는 새로운 도전에 직면했습니다. 경쟁사들은 AI 기반 공급망을 도입하고 있었고, 고객들은 당일 배송을 기대하기 시작했습니다. 맥스웰은 회사의 기술 혁신을 이끌기 위해 채용되었습니다.

맥스웰은 도착하자마자 직원들의 우려를 일축했습니다. 창고 운영 책임자인 마리아 첸이 시골 지역 배송 경로로는 그가 제안한 자동화 방식을 감당할 수 없다고 설명하자, 그는 손을 흔들며 거절했습니다. "과거에 매달리고 있잖아요." 그는 태블릿을 두드리며 말했습니다. "과정을 믿으세요."

그는 피드백을 구하지 않았습니다. 자신의 제안과 사실이 상충될 때에도 모델을 수정하지 않았습니다. 그는 하버드 출신의 뛰어난 능력 앞에서 회사의 40년 경력이 아무런 의미가 없다고 생각했습니다.

새로운 시스템은 8주 만에 출시되었습니다. 이론적으로는 완벽했지만, 실제로는 재앙이었습니다.

운전자들은 AI의 복잡한 경로 안내를 따라가지 못했는데, 특히 시골 지역에서는 더욱 그랬습니다. 자동 재고 관리 시스템은 라벨링 형식이 호환되지 않아 재고

라벨을 잘못 표기했고, 이로 인해 배송물 분실과 주문 지연이 발생했습니다. 오랫동안 이용하던 고객들은 이제 짜증이 나서 불만을 표시하며 전화를 걸기 시작했고, 하나둘씩 떠나갔습니다.

급락하는 매출에 경악한 이사회는 긴급 회의를 소집했습니다. 여전히 자신감에 찬 맥스웰은 직원들의 "동의 부족"이 실패의 원인이라고 비난하며 눈부신 프레젠테이션을 했습니다. "시스템은 건전합니다."라고 그는 주장했습니다. "러다이트 직원들이 문제입니다." 그의 해결책은 마리아를 비롯해 능력 부리는 직원들을 해고하는 것이었습니다. "오믈렛을 만들려면 계란 몇 개는 깨야죠." 라고 그는 답했습니다.

뒤쪽에 조용히 앉아 있던 마리아가 마침내 일어섰다. "말씀드려도 될까요?" 그녀가 물었다. 방 안이 잠시 멈췄다. 의장이 고개를 끄덕였다.

"맥스웰은 현장 직원들에게 무엇이 필요한지 한 번도 묻지 않았어요." 그녀가 차분하게 말했다. "우리는 변화에 반대하지 않았어요. 그저 현실적으로 효과가 있는 해결책을 원했을 뿐이죠. 지혜는 단순히 기술적인 비법을 아는 데서 나오는 게 아니라, 우리 사업에 이미 존재하는 비전을 실제로 구현하고 직원들을 교육하는 방법을 아는 데서 나옵니다."

방 안에 침묵이 흘렀다. 그러자 의장이 맥스웰에게 말했다. "우리는 당신의 전문성 때문에 당신을 고용했습니다. 하지만 당신은 배우러 온 게 아니라 가르치러 온 겁니다. 여기에 딱 들어맞는 속담이 하나 있습니다. 스스로 지혜롭다고 생각하는 사람을 보느냐? 어리석은 사람에게는 그보다 더 큰 희망이 있다 . "

이사회는 그날 맥스웰의 계약을 해지했습니다. 마리아는 혁신 계획의 임시 책임자로 임명되었습니다. 그녀는 창고 직원, IT 직원, 그리고 노선 운전기사들로 구성된 팀을 구성했습니다. 그들은 점진적인 변화를 시범적으로 실행하고, 피드백을 경청하고 평가한 후, 효과가 있는 부분은 확대하고 효과가 없는 부분은 제거했습니다.

6개월 만에 Larson & Co.는 회복세를 보이기 시작했습니다. 고객들이 다시 찾아왔고, 효율성도 향상되었습니다.

그 사이 맥스웰은 마치 라슨 앤 컴퍼니에서의 실패에서 아무것도 배우지 못한 듯, 또 다른 눈부신 슬라이드쇼를 들고 다른 회사로 옮겼다.

라슨의 직원들에게 주어진 교훈은 명확했습니다. 외부 컨설턴트를 고용할 때는 옛 속담을 명심하십시오. "스스로 지혜롭다고 여기는 사람을 보았느냐? 어리석은 자에게는 오히려 희망이 있다"(잠언 26:12).