

## (주) 산고을 사례

윤 방 섭 \*  
최 성 원 \*\*

.....

(주)산고을 사례는 실제 기업의 사례를 모델로 하여 구성된 가상사례이다. (주)산고을은 고급 천연수액음료를 생산, 판매하는 중견 음료업체이다. (주)산고을이 처한 문제는 소비자로부터 주요 제품인 고로쇠 캔에 제품이상이라는 신고가 접수되면서 시작된다. 시간이 지나면서 고로쇠 캔의 제품 이상이 거듭하여 신고되거나 발견되면서 상황은 긴박하게 전개되고, 이에 따라 (주)산고을의 경영진들은 긴급하게 모여 대처 방안을 논의하고 있다.

(주)산고을 사례를 통하여 참여자들은 본 사례가 제시한 상황 속에서 의사결정을 실습하고, 함께 분석함으로써, 첫째, 경영의사결정의 불확실성과 모호성을 체험하고, 둘째, 의사결정 과정에서 고려해야 할 핵심적인 문제의 본질을 이해하고, 셋째, 경영의사결정에 영향을 주는 여러 조직행동적 이슈들을 학습하여, 결과적으로 의사결정 능력을 개발하고, 향상시킬 수 있을 것이다.

.....

### Ⅱ

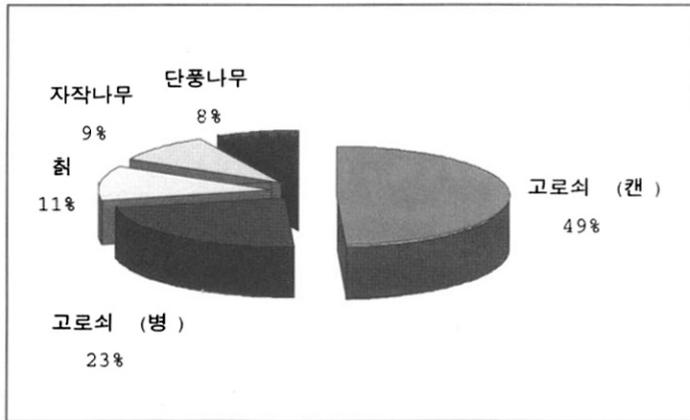
주식회사 산고을은 연 매출액 90억 규모의 중견 음료업체이다. 이 업체는 1988년에 설립되어 지난 10년간 성장해 왔다. 본사와 공장은 모두 전라북도 남원시 덕동리 지리산 기슭에 있으며, 상근 직원은 50명 정도이다. 이 회사는 주로 지리산에서 채취되는 천연 수액을 가공하여 캔과 병에 담아 전국 음료시장에 공급하고 있다. 이 회사의 주력 상품은 '산고을 고로쇠'로서 190밀리리터 캔과 1.5리터 유리병 형태로 생산하고 있다. 1년에 30캔들이 상자를 10만 상자 정도 생산하고 있으며 10병들이 한 상자로 약 2만 상자를 생산한다. 제품 가격은 캔은 1개에 1,500원, 병은 1병에 10,000원이다. 이 회사는 고로쇠 음료 이외에도 '산고을

\* 연세대학교 경법대학 경영학과 부교수

\*\* 연세대학교 대학원 경영학과 석사과정

자작나무’, ‘산고을 단풍나무’, ‘산고을 칩’ 등 천연 수액을 중심으로 각종 음료를 생산해 판매하고 있다(<그림 1> 참조).

〈그림 1〉 산고을 제품별 매출액 비율(총액 약90억원)

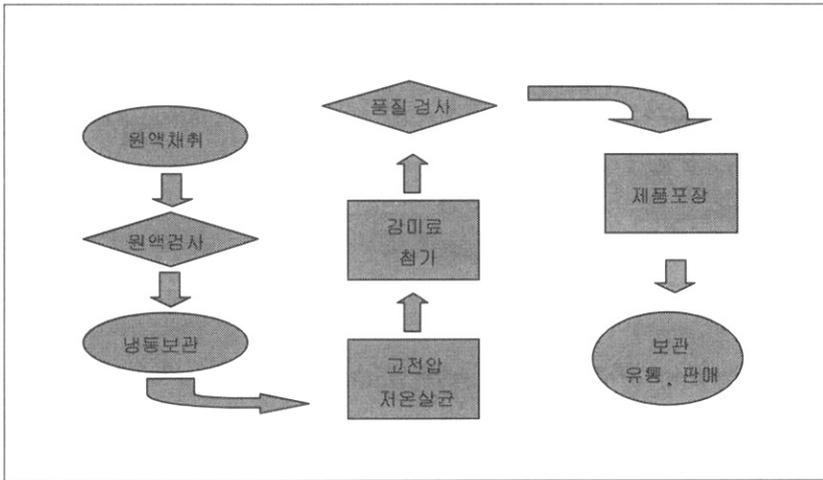


각종 수액들은 1년 중 채취할 수 있는 기간이 2개월 정도로 짧아 그 채취량에 한계가 있고, 일단 채취된 원액도 당분 및 각종 유기·무기물질이 많이 포함되어 있어 변질하기 쉽다. 이런 연유로 이 회사의 음료수 제품들은 그 생산량에 제한이 있을 수밖에 없고 가격 또한 일반 청량음료나 과즙음료와 비교해 볼 때 훨씬 비싼 편이었다. 그래서 이 회사에서는 자사 제품에 대해 고급 건강음료라는 이미지를 강조하여 판촉과 홍보에 힘을 써, 근래 들어 상당한 매출 신장을 이루었다. 따라서 이 회사의 고객들도 비싼 돈을 주고라도 고급 건강음료를 사 먹겠다는 사람들이 주류를 이루고 있다. 그 중에서도 수액 음료가 마그네슘, 칼슘 등의 무기물질이 풍부해 고혈압, 당뇨병, 관절염, 위장병 등에 좋은 것으로 인식되면서 30~40 대 남자들이 중심 고객층을 이루고 있다. 이 소비자 계층은 건강에 특별히 관심이 높은 사람들로서, 이른바 ‘몸에 좋다’는 것이면 그 음식물의 종류나 값에 크게 개의치 않는 성향을 보이는 것으로 알려져 있다. 또한 10대 소비자 계층만큼 대중매체나 유행에 열광적이지는 않지만, ‘무엇이 좋다더라’ 혹은 ‘무엇이 좋지 않다더라’ 와 같은 세간의 설에 적잖이 영향을 받는 성격을 가지고 있다. 또한 근래 각종 건강 식음료가 쏟아져 나오면서 제품 구매의 폭이 다양해지고 상호 대체 가능한 유사한 제품이 많아져, 고객을 지속적으로 유지하기가 힘들어지고 있다. 산고을에서도 이런 고객들의 특징을 고려해 유사한 성격을 가진 음료 제품군을 개발·판매함으로써, 한번 잃으면 다시 찾기 힘든, 고객들을 확보하는데 노력하고 있다.

이 회사의 주력 상품인 고로쇠 음료의 경우 4월 한달 동안 전남과 전북 지역

의 지리산에서 농민들이 채취한 원액을 이 회사에서 사들여 냉동 보관하였다가 가공 시에 고전압 저온살균을 거치고, 다시 인삼과 벌 꿀, 영지 등과 같은 재료와 물, 향료, 과당 등을 첨가하여 만들어진다. 일단 수액이 제품화되어 캔이나 병에 담긴 후에는 외부 대형 유통업체에 제품을 인도하여 전국의 백화점과 슈퍼마켓 등에 공급한다. 고전압 저온 살균은 근래 새로이 개발된 공법으로서 과즙 음료나 수액 음료와 같은 천연 원액을 가공하는데 주로 쓰이는 방법이다. 이 공법의 특색은, 기존의 살균방법과는 달리 저온으로 살균이 이루어지기 때문에, 살균력은 다소 떨어지지만 원액의 무기물질이나 비타민 등의 손실이 적고 특히 향이나 맛의 손실이 적어 원액 그대로의 품질을 유지한 제품을 생산할 수 있는데 있다. 따라서 원액의 품질관리나 공정관리를 철저히 하고, 사후 검사를 확실히 한다면 고품질의 제품 생산이 가능하다(<그림 2> 참조).

<그림 2> 산고를 고로쇠의 제조 공정



수액 음료의 유통 기간은 제품 제조일로부터 8개월이다. 유통 및 판매는 대형 유통업체에서 대행하고 있기 때문에 이 회사는 제품생산과 품질관리까지만 담당하고 있다. 그런데 한 달 전인 지난 7월 구매한 고로쇠 음료에서 냄새가 나고 맛이 시큼하다는 소비자 신고가 한 소비자 단체를 통해 들어왔다. 조사결과 바르칠루스 계열의 일반 세균과 소량의 대장균이 검출되었지만 두 가지 균 모두 인체에는 무해하며 단지 시큼한 맛과 냄새가 나는 것뿐이었다. 회사에서는 곧 고객에게 사과하고 같은 LOT번호를 가진 제품 200캔을 대상으로 품질 조사를 하였지만 별 다른 이상을 발견하지 못했다. 그런데 1개월이 지난 오늘 아침에 같은 LOT번호의 제품에서 또 내부의 음료가 시큼해 먹을 수가 없다는 소비자의 신고가

들어왔다. 이에 품질관리 부서장인 송원교 부장은, 부서장이며 생산부서장인 서강희 부사장에게 보고하고 회사의 대응방침을 상의하고자 했다.

||

송원교부장은 서강희 부사장이 출근하기를 기다리고 있었다. 그는 마음을 굳게 먹었다. 젊은 부사장이 이런 문제가 생길 때마다 매우 신경질적으로 반응한다는 것을 여러 번 겪어 잘 알고 있었기 때문이다. 지난번의 소비자 단체 문제만 해도 사장인 서상춘이 직접 나서서 안팎으로 진정시키지 않았더라면 자기 자신을 비롯한 수많은 간부들이 부사장으로부터의 심한 문책을 받았을 것이었다. 그런데 오늘 또 비슷한 문제로 그와 대면을 하게 되었으니 송부장의 속이 좋지 않은 것은 어쩌면 당연한 일이었다. 그는 서강희 부사장이 자기 사무실로 들어가는 뒷모습을 보고 크게 심호흡을 한번 한 뒤 그를 따라 방으로 들어가며 말했다.

“안녕하십니까 부사장님? 좋은 아침입니다.”

서강희 부사장은 그를 한번 쳐다보고는 고개를 살짝 숙이고 별 다른 말을 하지 않았다. 송원교 부장은 이런 일은 우물쭈물 질질 끄는 것보다는 아예 탁 터놓고 보고를 하는 것이 오히려 낫겠다고 생각하고 단도직입적으로 말을 꺼냈다.

“부사장님, 고로쇠 캔이 또 말썽입니다. 오늘 아침에 소비자 신고가 들어왔는데 한달 전처럼 내용물의 맛이 시큼한 것이 혹시 변질한 것이 아니냐고 해서요. 일단 회사방침에 따라 사과의 뜻에서 고로쇠를 한 상자 소포로 보내고 사과 편지도 같이 보냈습니다.”

그의 말을 들은 서강희 부사장의 얼굴에 일순 짜증내는 듯한 불쾌한 빛이 스쳤다. 하지만 목소리는 오히려 평온했다.

“잘 하셨습니다. 그런데 이번엔 또 몇 번 LOT에서 문제가 된 거죠?”

송원교부장은 약간 의의였으나 내색하지 않고 담담하게 대답했다.

“지난 번과 같은 LOT번입니다. MCDY050026번으로 지난 번에도 MCDY 계열에서 문제가 났었습니다. 아무래도 MCDY 원액 계열에 문제가 있는 것 같습니다. 지난 번에 검사했을 땐 별 문제 없었는데 왜 또 말썽인지 모르겠습니다.”

“이런 사고는 종종 있는 것 아닙니까? 10만 켄 중에 1~2개 정도는 항상 불량품이 있지 않았습니까? 같은 원액계열 제품에서 2개 정도 불량품이 나온 걸 가지고 뭘…….”

서강희 부사장은 대수롭지 않다는 듯 말끝을 흐렸다.

송원교부장은 부사장의 태도가 지난 번과 달리 다소 부드럽자 용기를 내어 한 마디 덧붙였다.

“예. 그렇지요. 하지만 불량이라는 것이 대개 도장이 잘 안 됐다거나 따개에 문제가 있다거나 혹은 내용물이 적게 들었다거나 하는 것들 아니었습니까? 한데 이번에는 한달 사이에 두 번씩이나 연달아 내용물 이상이라고 하니 일반 불량품과는 좀 문제가 다릅니다. 아무래도 정밀 제품검사를 한 번 더 해 보는 것이 좋을 것 같은데요……. 어떻게 생각하십니까?”

“지난 번에는 200개만 시험해 봤었지요? 지금 시장에 나가 있는 제품이 어떻게 됩니까?”

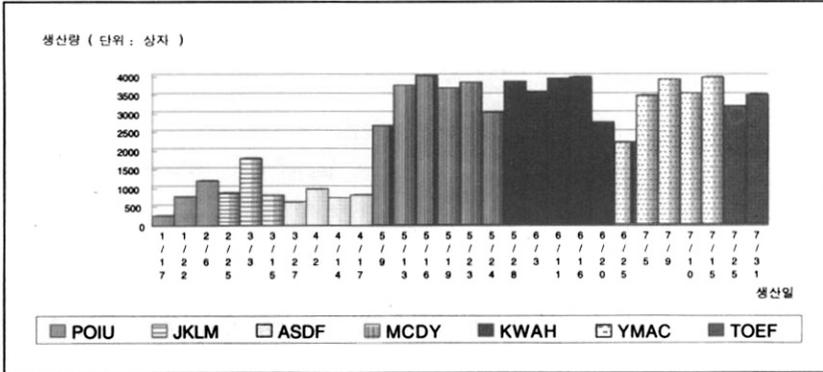
서강희 부사장이 자기 말에 별 다른 이의를 달지 않고 받아들일 듯 하자 송원교 부장은 즉시 대답했다.

“예. MCDY 원액은 올 4월에 새로 들어온 것으로 2만 상자 정도 됩니다. 모두 5월에 생산되었습니다. 지금 시장에 1만 5천상자가 나가 있고, 나머지 5천 상자는 유통업체에 아직 남아 있는 걸로 압니다. 하지만 이것들도 조만 간에 다 나갈 것들입니다. 또 5월 말부터 연이어 생산된 KWAH 원액 제품도 1만 상자는 이미 시장에 나가 있다고 합니다. 그리고 4월 생산 분인 ASDF가 한 1천 여 상자정도 시장에 남아 있고 그 이전의 생산 분인 JKLM이나 POIU 등과 같은 원액 계열들도 몇 백 상자 정도 시장에 유통 중일 겁니다.”

서강희부사장은 잠깐 생각하더니 고개를 끄덕이며 말했다.

“지난 번에 MCDY를 200개 검사 해봤다고 했죠? 이번에도 한 200개만 샘플로 해보죠?”

〈그림 3〉 1997년 고로식 캔 생산 현황



“이번엔 좀 신중해야 되니까 검사 제품 개수도 좀 더 늘리고 시장에 나가 있는 MCDY도 약간씩 반품 받아서 한 500개 정도 해 봐야 되지 않을까요? 한 상자에서 한 개씩 뽑아서 골고루 섞어서 해 보죠. 아예 내친 김에 ‘천연음료 연구소’에 계신 김범우소장께도 연락해서 문제가 뭔지 좀 봐 달라고 하는 게 어떨까요?”

송원교 부장의 질문에 서강희 부사장은 곤란하다는 듯 눈살을 찌푸렸다.

“그렇게 많아요? 그럼 시간이 너무 많이 걸리지 않을까요? 시장에 나가 있는 MCDY를 반품 받으려면 유통대행업체랑 또 한참 씨름을 해야 하잖소? 더구나 요새 한창 일손이 부족해서 골친데 누가 한 상자에서 하나씩 꺼내 봅니까? 그리고 그렇게 하면 수백 상자가 다 망가지는 셈인데 또 언제 재포장을 합니까? 이리하나 저리하나 다 마찬가지로 텐데 그냥 한 6상자만 가까운 슈퍼에서 구입해서 조사해 보는 게 낫지 않겠습니까? 6상자만 해도 벌써 180캔 아니오? 그 정도면 충분할 거요.”

송원교 부장은 만족스럽지는 않았지만 이 정도만 해도 그의 오늘 아침 걱정보다 훨씬 나은 편이라 얼른 대답했다.



“예, 그럼 제가 직원들을 데리고 조사를 해 보도록 하겠습니다.”

송원교 부장은 서강희 부사장의 지시에 따라 180개의 MCDY 원액 계열 고로쇠 캔을 주변 슈퍼마켓에서 구매해, 이상 여부를 검사했다. 시큼한 냄새가 나는 캔이 2개 나왔지만 별로 심하지 않아서 주의하지 않는다면 잘 모를 정도였다. 그 외의 다른 제품들도 열심히 냄새를 맡아보고 또 자꾸자꾸 맛을 보면 좀 시큼한 것도 같고 어떻게 보면 괜찮은 것도 같았다. 하지만 원래 고로쇠는 달콤하면서 향긋하고 또 약간 신맛을 가진 수액이고, 또 빈속에 수십 통의 음료수 캔을 따서 맛을 보다 보니 나중엔 배도 부르고 속도 메슥메슥하여 어떤 것이 문제가 있는 것인지 잘 알 수가 없었다. 같이 검사를 하던 부하 직원들도 모두 얼굴에 곤혹스런 빛을 띄고 억지로 음료수의 맛을 보고 있었다. 그들은 송부장이 다짜고짜 그들을 불러다가 180개의 음료를 뜯어놓고 맛을 보라고 하고 또 맛이 이상한 것이 있으면 말하라고 하자, 무슨 일인지 확실히는 알지 못했지만, 음료수 맛에 무슨 문제가 있나 보다고 대충 짐작하고 맛을 보고 있었다. 그들은 그저 빨리 이 귀찮은 일이 끝나 어서 자기 부서로 돌아가 하던 일을 계속했으면 하고 바랬다. 송원교 부장이 몇 번 다그쳐 물었으나 별다른 이상을 발견했다는 직원은 하나도 없었다. 실제로 고로쇠 음료는 별 달리 이상한 점이 없어 송부장은 이런 식으로는 도저히 제품의 이상유무를 판별할 수 없다고 생각하고 ‘천연음료 연구소’에 연락해 이 제품의 개발단계부터 참가했던 김범우 소장에게 회사로 들어와서 고로쇠 음료에 대해 좀 봐 달라고 부탁했다. 김범우 소장은 2시간쯤 지나 회사에 도착해 송원교 부장과 몇몇 직원들이 고로쇠를 시음하고 있는 사무실에 도착했다. 김범우 소장은 몇 캔의 고로쇠를 맛보고 송원교 부장 등이 약간 이상이 있다고 판단한 2개의 고로쇠도 마셔 보았다. 그는 가방에서 몇 병의 시약과 검사용 기구를 꺼내고 음료수를 검사했다.

“글쎄요? 전반적으로 맛이 좀 시큼하긴 한데 이게 모두 상했을 리는 없지 않겠습니까? 안 그렇소, 송부장님?”

컴 속의 고로쇠에 시약을 떨어뜨리며 김범우 소장이 물었다.

“예, 여기 따 놓은 캔이 다 상한 거라면 시장에 나가 있는 것도 모두 상했다고 봐야겠죠?”

송원교 부장이 웃으며 대답하자 김범우 소장은 그가 자신의 말에 동의한 것으로 생각하고 계속 말했다.

“이 고로쇠 제품개발에 나도 참가해서 잘 아는데 원래 이게 좀 씹쌀하고 신 맛이 납니다. 이쪽의 두개는 약간 좀 더 시큼하기는 하지만 꼭 이상이 있다고 단정짓기는 어렵고요, 자세한 것을 알려면 샘플을 가지고 연구소로 돌아가서 테스트를 해봐야 되는데 그러려면 한 1주일은 걸립니다. 요새 새로 키토산 음료를 개발 중이어서요 통 정신이 없습니다. 여기서 시약 몇 방울 떨어뜨려 봐서는 잘 모르겠습니다. 음료가 전반적으로 산성을 띄고 있기는 하지만 뭐 못 먹을 정도는 아니지 않습니까? 아마 원액이랑 감미료를 섞는 과정에서 뭐가 좀 비율이 안 맞는 거 아닐까요? 신 맛이 문제면 감미료를 더 많이 넣어서 그 맛을 없애면 그만이지요.”

사실 그는 송원교 부장이 자신에게 전화를 하여 고로쇠 음료에 문제가 있다는 말을 할 때부터 상당히 기분이 상해 있었다. 그것도 음료수 내용물이 내부에서 변질하였다고 하자 송부장이 제품 하자의 원인을 마치 자기에게 돌리는 듯한 느낌을 받았었다. 원래 이 고로쇠 음료는 그가 개발 단계에서부터 참여하여 재료의 혼합비율이나 생산 공정 등의 결정에 그가 직접 관련이 되어 있었다. 그는 고로쇠 원액의 맛을 살리면서도 대중의 입맛에 맞추기 위해 여러 가지 재료를 혼합하면서 수많은 실험을 거듭하여 고로쇠 음료를 개발하였다. 그가 이 고로쇠 음료를 생산하기 위해 채택한 공법 중의 핵심은 ‘고전압 저온 살균법’이라는 것이었다. 이 공법의 장점은 비타민이나 영양분의 손실이 적고 맛이나 향 등이 극히 잘 보존되어 원액의 진짜 맛을 음료수에 거의 완벽하게 담을 수 있는데 있었다. 산고을 회사의 경영진은 자신들의 제품이 다른 회사의 제품들과 차별되는 고급화된 이미지를 갖기를 원했고, 수액 음료라는 특성상 음료의 맛이나 향을 극히 중시했다. 그래서 지금의 공법을 도입하게 되었고 그 덕분에 현재 시장에서 상당한 약진을 보이고 있었다. 그런데 오늘 아침 송원교 부장이 전화를 걸어 제품에 결함이 있는 것 같으니 들어와서 좀 봐 달라는 소리를 하자 내심 기분이 좋지 않았던 것이다. 그는 산고을 측에서 제품의 이상을 공정상의 결함이나 제품의 안정성과 같은 문제라고 이미 내부적으로 결론 짓고, 자신에게 책임을 추궁하려는 줄로 짐작했다. 하지만 막상 회사에 들어와 보니 송원교 부장은 자신에게 매우 공손하여 따지려는 기색이 없었고, 다른 직원들도 묵묵히 고로쇠를 시음하고 있을 뿐 별 다른 눈치가 없었다. 그는 다소 마음을 풀고 송원교 부장의 말을 들었다.

“그런데 말씀입니다. 요새 두 번씩이나 소비자 신고가 들어와서 그렇니다. 음료의 맛과 냄새가 시큼한 게 이상하다고 말입니다. 지난 7월에

신고 들어 온 것을 소비자 단체에서 검사를 했는데 바르칠루스라는 세균이 나왔다고 해서요. 이번 것도 맛이 시큼하고 이상하다고 하던데 또 그 세균 아닐까요?”

김범우 소장은 느긋하게 웃으며 대답했다.

“지난 번 것이 바르칠루스였다고 이번에 또 바르칠루스란 보장은 없지만 하여튼 그 세균은 뭐 인체에는 별로 해롭지 않습니다. 음료가 좀 시큼해 지기는 하겠지만 독성은 없어요. 식초도 사다 먹는데 약간 시큼하다고 소비자 단체에 고발까지 하고 요새는 일하기 정말 힘드시겠습니까.”

그는 아예 이 기회에 제품 하자의 원인이 자신에게 돌아오는 것을 방지하고자 몇 마디 덧붙였다.

“원래 고로쇠라는 것이 달짝지근하면서도 씹쌀하고 또 시큼한 맛도 좀 나는 것 아닙니까? 사람에 따라서는 그 맛이 입에 안 맞는 사람도 있겠죠. 그 맛에 먹는 건데 쫓쫓. 애당초 무슨 콜라나 사이다와는 다르지 않습니까? 요새 사람들은 오묘하고 깊은 맛을 즐길 줄 모르는 게 큰 흠입니다. 그저 입에 단 것만 찾아요. 우리 연구소에서도 이 고로쇠 음료를 개발할 때, 원액의 맛을 살리면서 대중적 인기를 끌기 위해 대추랑 인삼도 넣어보고 벌꿀도 넣어보고 정말 고생 많이 했습니다.”

송원교 부장은 김범우 소장이 얼굴에 사뭇 자랑스런 빛을 띄고 이렇게 말하자 자화자찬하는 모양이 좀 우습긴 하였지만 같이 맛장구를 쳐주었다. 김범우 소장은 매우 득의한 표정으로 사람들을 쓸어보며 즐거워했다. 송원교부장은 그가 이처럼 기분이 좋아 넉지시 하고 싶던 말을 꺼냈다.

“그래도 조금이라도 이상한 게 나왔으니까 사장님께 보고는 해야 되겠습니다. 김소장님도 바쁘시겠지만 저랑 같이 가서서 말씀 좀 드려 주십시오.”

김범우 소장은 서강희 부사장의 불같은 성격은 그다지 걱정되지 않았으나 서상춘 사장과의 대면은 약간 꺼리고 있었다. 서상춘 사장은 군대에서 정보계통의 일을 하다가 예편 후 통조림용 깡통 제조업을 시작하여, 월남전을 전후해 군과의 탄탄한 인맥을 바탕으로 회사를 일으켜 세운 사람이었다. 그 뒤에도 군납용 깡통을 중심으로 사세를 크게 확장했다. 그는 평소에 그다지 말이 많지 않고 신중한 편이었지만 일단 계획한 일에 대한 추진력과 결단력은 대단했다. 또 유하면서도

맺고 끊는 것이 분명해 직원들은 물론 거래 업체에서조차 그를 적잖이 두려워하는 마음을 갖고 있었다. 그는 1980년대 들어 각종 캔 음료가 쏟아져 나오면서 회사의 규모가 상당히 커진 후에도 대부분의 경영 업무를 자신이 직접 처리하고 있었다. 근래 나이가 들고 몸도 좋지 않아 아들인 서강희 부사장에게 상당한 권한을 위임하기는 하였지만 중요한 결정은 아직도 그가 직접 관여하고 있었다.

그런데 이 산고올이라는 음료업체는 설립부터 서강희 부사장의 영향력이 매우 큰 업체였다. 서상춘 사장은 통조림용 강통 제조업과 음료업의 성격이 크게 달라 이 사업에 새로 손을 대는 것이 썩 마음에 내키지 않았었다. 하지만 아들인 서강희 부사장이 워낙 장래성이 있다고 주장하였기 때문에 자신의 뜻을 굽히고 아들에게 기회를 주어 본 것이었다. 그는 음료업에 대해 별로 아는 것이 없었기 때문에 대부분의 실무는 서강희 부사장이 처리하고 있었다.

서강희 부사장 역시 음료업이 처음이었으나 짧은 패기와 강한 추진력으로 어느 정도 성공을 거두고 있었다. 그는 음료업에서는 강통 제조업과는 달리 판촉과 홍보, 이미지 같은 것이 매우 중요하다는 것을 깨닫고 자사의 제품들을 고급 건강음료로 이미지 메이킹하는데 힘 써 상당한 고객을 확보하는데 성공하였다. 그는 계속 공격적인 경영을 시도하여 세를 키우는 한편 신제품을 개발하고 소비자들의 욕구에 부합하는 고품질의 제품을 만드는데 주력했다. 그는 부친과는 달리 상당히 신경이 가늘고 날카로운 성격을 가지고 있었다. 때문에 부친의 중후한 위압감이나 카리스마를 따라 갈 수는 없었지만 타고난 날카로움과 꼼꼼함으로 나름대로의 경영 방식을 가지고 있었다. 음료업을 계속하면서 그는 자신이 부친의 후원을 자주 입는 것을 꺼렸다. 그래서 자질구레하거나 그가 쓸데없다고 생각한 일은 사장인 서상춘에게 보고하지 않고 그의 선에서 처리했다. 또 간부들 역시 그가 수족처럼 부릴 수 있는 사람들을 주로 포진 시켜 회사의 업무를 그 자신이 통괄할 수 있도록 했다.

김범우 소장 역시 서강희 부사장을 매우 잘 알고 있었다. 비록 서상춘 사장과도 깊은 안면이 있었으나 음료업을 하는 동안 김범우 소장은 주로 서강희 부사와 접촉할 기회가 많았다. 그래서 김범우 소장 역시 서강희 부사장이 다소 날카롭고 신경질적인 성격임을 알고는 있었지만 그다지 두렵지는 않았던 것이다. 그는 고개를 끄덕이며 대답했다.

“그렇습니다. 함께 가서서 사장님께 보고 드리지요, 송부장님.”

이 때 사무실의 문이 열리며 서강희 부사장의 쩡그린 얼굴이 나타났다. 모두들 자리에서 일어났다. 그는 김범우 소장이 있음을 보고는 살짝 웃으며 안부를 물었다. 김범우 소장도 그가 내민 손을 잡으며 인사를 나누었다. 서강희 부사장의 얼굴이 과히 좋지 않음을 보고 그가 물었다.

“요새 사업은 좀 어떠십니까?”

“다 그럭저럭 괜찮은데 이 고로쇠가 자꾸 말썽이라 골치 아프기 짝이 없습니다.”

그가 자리에 앉으며 씹어 빨듯이 한마디했다.

“송부장 조금 전에 또 고로쇠 캔이 상했다는 신고가 들어 왔는데 송부장 알고 있소?”

송원교부장은 놀라며 대답했다.

“또 말입니까? 이거 뭔가 문제가 있군요. 아무래도 심각한데요.”

서강희 부사장은 그를 한번 쏘아보며 큰 소리를 쳤다.

“심각한 줄 누가 몰라서 묻소? 이런 식으로 가다간 제품을 몽땅 반품시켜야 될지도 모르는 최악의 사태가 발생할지도 모른단 말이오. 당장 직원들을 더 불러서 제품 검사를 더 해 봐요! 방금 신고된 것도 MCDY 계열 제품이라는 거요! 도대체 뭐가 어디서 문젠지 알아야 반품을 받던 될 하던 대책을 세울 것 아니오?”

서강희 부사장이 귀 밑까지 벌겋게 상기되어 호통치자 송원교 부장은 말없이 고개를 끄덕이고는 몇몇 직원들에게 검사실로 모이라고 전화를 걸고 필요한 서류를 챙기기 시작했다. 자리에 있던 다른 직원들은 부사장이 이렇게 화를 내자 모두들 그와 눈이 마주칠까 봐 고개를 숙였다. 누구도 쓸데없이 부사장에게 걸려들어 한마당 싫은 소리를 듣고 싶지 않았기 때문이었다. 송원교 부장은 함께 있던 직원들을 데리고 검사실을 향해 사무실을 나섰다. 김범우 소장은 분위기가 험악해지자 한마디도 않고 겸연쩍게 앉아 있었다.

“김소장님은 도대체 뭐가 문젠지 아시겠습니까?”

서강희 부사장이 말투를 조금 누그러뜨리고 그에게 물었다. 하지만 여전히 목 소리가 매우 커 그의 화가 아직 다 풀리지 않은 것 같았다.

“예……. 글썬요?”

김범우 소장은 당장 무슨 말을 하기가 곤란해 우물거렸다. 서강희 부사장은 눈썹을 치켜올리며 다시 물었다.

“그래도 김소장님은 좀 집히는 게 있을 것 아닙니까? 괜찮으니 기탄없이 말씀해 보세요.”

부사장의 말투는 그래도 김소장이 외부 인사라는 점을 감안해 상당히 온화해졌다. 김범우 소장은 더 이상 머뭇거리기도 무엇하고 해서 생각나는 대로 일반적인 사항을 몇 가지 말했다.

“글쎄요..., 검사도 안 해보고 당장 무엇이 문제라고 단정 짓긴 좀 뭐합니다. 맛이 시큼해 지는 이유는 여러 가지가 있을 수 있습니다. 대개 원액과 감미료의 혼합에 문제가 있는 경우가 많지요. 또 좀 드문 경우 이기는 하지만 원액이 채취 당시나 보관 중에 변질했을 수도 있고요. 제품 살균공정에 문제가 있어서 한참 후에 변질하는 경우도 있기는 있지만 이런 건 정말 희귀한 경우지요. 또 그 외에도……”

“운반이나 보관에 문제가 있을 수도 있는 것 아닙니까?”

서강희 부사장이 김소장의 말허리를 잘랐다. 김소장은 고개를 끄덕여 수긍하면서 말했다.

“유통과정에서 제품이 상하거나 파손되는 것은 종종 발생하는 일 아니겠습니까? 원래 유통 사고라는 것이 대중없이 아무 때나 일어나는 일이니, 이런 비정기적이고 불규칙한 돌발적 사고는 회사에서도 어떻게 해 보실 수 없는 노릇일 겁니다. 하지만 그런 경우 해당 제품 한 개에만 이상이 있는 것이니 별로 큰 문제는 아니겠지요.”

“원액이나 공정의 문제라는 건 구체적으로 어떻다는 겁니까?”

서강희 부사장이 다시 김소장에게 물었다

“잘 아시다시피……”

김범우 소장은 헛기침을 몇 번 하고는 천천히 입을 열었다.

“고로쇠는 지금 다른 음료들과는 달리 저온 살균법을 채택하고 있지 않습니다. 그 공법은 부사장님도 아시겠지만 원액의 맛과 향을 최대한 보존 시켜 고품질의 제품을 만드는 데는 아주 획기적인 방법이지요.”

김범우 소장의 설명에 서강희 부사장은 고개를 끄덕였다.

“그렇소. 그건 나도 잘 알고 있습니다. 그래서 우리가 애초에 그 방법을 일부러 택한 것 아닙니까? 한데 그것과 제품 이상과 무슨 상관이 있나요?”

“만약 원액이 채취 당시나 그 이후 보관 중에라도 오염되어 변질됐다면 그 원액의 맛이 달라지겠지요? 그런데 현재의 공정은 원액의 맛을 최대한 살리는 공법이니 문제 있는 원액 맛이 그대로 제품에 나타날 수밖에 없지 않겠습니까? 하지만, 원액이 변질되었더라도 살균 공정을 거치니, 세균 등의 유해물질이 나올 가능성은 별로 없습니다.”

서강희 부사장은 고개를 약간 갸우뚱하면서 말을 받았다.

“글쎄 그거야 그렇겠군요. 하지만 그런 걸 감안해서 채취 당시부터 원액의 신선도에 각별히 신경을 쓰라고 항상 지시하고 있습니다. 혹시 . . . 살균 공정에 문제가 있다면 어떻게 되는 겁니까?”

김범우 소장이 대답했다.

“글쎄요. 고전압을 통하게 하고는 있지만 저온 살균법이 기존의 고온 살균법보다 멸균력이 떨어지는 것은 사실입니다. 이론적으로, 만약 살균 공정에 이상이 있다면 제품이 시장에 유통된 이후에 동시다발적으로 내용물 변질이나 세균오염 등이 있을 수 있고 일부는 인체에 유해할 수도 있습니다. 하지만 회사에서 평소 공정 관리를 하기 때문에 사실 그런 문제는 거의 일어나지 않지요. 또 문제가 생겨도 웬만한 것은 제품 검사 때 발견됩니다. 그러니, 실제로 그런 일은 없다고 봐도 될 겁니다. 저도 아직 저온 살균 공법으로 인해 실제로 문제가 발생했다는 소리를 들어 본 적이 없습니다.”

서강희 부사장은 김소장의 말을 듣고 일단 한숨을 놓았다. 공정상의 이상이 있다는 것은 생각만 해도 끔찍한 일이었다. 회사의 대고객 신뢰도나 경쟁업체들과의 관계는 제쳐두고라도, 우선 제조 공정을 고쳐서 재 가동하기까지 막대한 비용과 시간이 들어갈 것이었다. 그 뿐 아니라 주력 상품인 고로쇠를 판매 중지시키고 시장에 있는 물량을 전량 반품하여 폐기 처분하는데 따른 손해와 이 사실이 다른 제품의 판매에 미칠 부작용에까지 생각이 미치자, 그는 등골이 오싹하였다. 그것은 아마 회사의 존립자체를 위협할 만큼 치명적인 타격이리라. 그는 김범우소장의 안심해도 좋을 것 같다는 말을 듣고 그제서야 어느 정도 마음이 놓였다. 서강희 부사장은 송원교 부장 등이 뜯어 놓고 맛을 보던 고로쇠 캔들을 보

고 물었다.

“이 중에도 문제 있는 것이 있던가요?”

김범우 소장은 따로 떨어져 놓여 있는 2개의 캔을 가리키며 말했다.

“이게 좀 이상하다고 하던데. 전 잘 모르겠습니다. 한 번 맛을 보시죠.”

“나 보고 상한 고로쇠를 시범 케이스로 먹어 보라 이거요?”

서강희 부사장은 씩 웃으며 고로쇠를 종이 컵에 약간 따라 천천히 맛을 보았다. 그는 고로쇠 음료를 수년간 만들어 왔고 또 시음도 여러 차례 해 보았기 때문에 그 맛과 향을 잘 알고 있었다. 그래서 이 고로쇠를 일단 한 모금 먹어보자 약간 시큼털털한 게 다른 여느 제품들과는 좀 맛이 다른 것을 금새 알았다.

“허……. 맛이 좀 이상하긴 하구만.”

그는 한 모금 더 맛을 보고 물로 입을 부신 후 다시 말했다.

“다른 제품들도 모두 이렇답니까?”

김범우 소장이 대답했다.

“아닙니다. 다른 178개는 멀쩡하고 그 두개만 좀 이상하다고 하더군요. 그리고 그것도 뭐 그리 크게 이상이 있는 건 아닌 것 같던데요?”

“어쨌든 문제가 좀 있긴 한 것 같으니 아버님께 보고는 드려야 겠습니다. 김소장님도 같이 가지죠?”

“예. 그렇지 않아도 송부장과 지금 그 이야기를 하던 참입니다. 같이 가시죠.”

사무실을 나서며 서강희 부사장이 한마디 당부했다.

“공정문제를 당장은 심각하게 거론할 필요가 없을 것 같습니다. 아직 확실치 않은 걸 가지고 아버님께 너무 쓸데없이 큰 걱정을 끼쳐드리면 안 되니까요.”

그의 안색을 살피며 김범우 소장이 고개를 끄덕였다.

#### IV

서강희 부사장의 요청으로 대책회의가 소집됐다. 여기에는 서상춘 사장과 그의 아들인 서강희 부사장 겸 생산부서장 그리고 송원교 부장과 김범우 소장이 동석하고 또 임평지 상무와 다른 몇몇 간부들이 참석했다. 송원교 부장은 오전에 시음했던 음료수 샘플을 사장 이하 중역들에게 맛을 보게 하고 문제의 그 2개의 캔에 남아있던 고로쇠 음료도 조금씩 맛을 보게 했다. 분위기는 다소 무거웠다.

서상춘사장은 고로쇠를 한 모금 마시면서 사람들을 둘러보았다.

“그래 이게 그 맛이 이상하다는 그겁니까? 글썄 내가 보기에도 좀 신 맛이 나긴 하는구만.”

송원교부장이 대답했다.

“예. 바로 그겁니다. 다른 것들은 제가 보기엔 별 문제 없어 보입니다. 하지만 자꾸만 소비자 신고가 들어와서 걱정입니다. 지금 창고에서 직원들이 계속 검사를 하는 중입니다. 문제가 있는 것이 있으면 즉시 이리로 보고하라고 지시해 놓았습니다.”

서강희부사장이 말을 받았다.

“제품 불량은 지금까지 종종 있지 않았습니까? 지나치게 심각하게 생각 할 것은 없다고 봅니다.”

서상춘사장은 고개를 끄덕이며 말했다.

“음 일리 있는 말이야. 불량품이야 있을 수 있는 일이지. 문제는 마스크이야. 요전 7월에 발생한 것은 무슨 소비자 단체로 넘어가서 시끄럽지 않았소? 이거 언론에 문제되는 거 막느라고 얼마나 고생했소?”

“예. 불량 캔 하나 때문에 정말 진땀 났죠. 아버님이 보건복지부랑 언론계 쪽에 인맥이 확실하셨으니 망정이지 정말 귀찮을 뻔했습니다. 이런 일로 자꾸 아버지 힘을 빌어야 하니 저도 면목이 없습니다.”

서상춘 사장은 손을 설설 흔들며 말했다.

“됐어. 됐어. 회사 하다 보면 문제야 늘 상 있는 것이고, 일부러 그런 것도 아니니 그렇게 내 눈치 볼 것 없다. 문제가 있다면 앞뒤 안 가리고 떠들어대는 마스크미 문제지. 음료수가 변질했다고 신문에서 뽕뽕

터뜨리고 그러면 정말 골치 아프지. 수백만개 중에 어쩌다가 몇 개 약간 이상한걸 가지고 무슨 극약이나 되는 것처럼 떠든단 말이오. 더군다나 이런 일은 우리 회사만 있는 것도 아니잖소. 김 빠진 콜라도 있고, 속에 뭐가 똥똥 떠다니는 생수도 있고, 그것뿐이오? 맛이 안 나고 눈에 안 보여서 그렇지 무슨 녹즙음료라는 것들은 속에 대장균이 우글거린다고 아니잖소? 문제가 있으면 사과하고 해결하면 되는 것인데 언론에선 무슨 죽을 짓이라도 한 것처럼 난리법석을 피워서 애꿎은 기업들만 고생시키지. 다 그렇게 사업하는 건데, 쫓쫓……”

고로쇠를 맛보고 있던 상무 임평지도 끼여들어 한 마디 했다.

“맞습니다. 지금 문제는 고로쇠 캔 몇 개 상한 게 아니라 이게 확대되는 걸 막는 겁니다. 잘못해서 이게 메스컴을 타고 이 단체 저 단체에서 마구잡이로 조사해 보고하면 골치 아프기 짝이 없습니다. 그러다 보건복지부에서도 무슨 감사내 하고 와서 귀찮게 굴고, 그래도 이견 약과죠. 만약에 이게 신문에 대문짝 만하게 나서 ‘XX음료업체 음료서 유해물질 검출’하고 나오기라도 하면 왜 고름 우유파동 때처럼 우리 회사는 그냥 초서리 맞는 겁니다. 마시고 건강해진다는 고급 건강음료에 조금이라도 무슨 이상한 것이 있다면 도대체 누가 사 마시겠습니까? 검사 결과 문제가 전혀 없어도 그 때 가서 그게 무슨 소용이 있습니까? 무슨 단체에선 꼭 해야 사과성명 정도 내겠죠. 그러다고 회사 이미지가 회복이 됩니까? 그 동안 다른 회사에 뺏긴 소비자가 돌아옵니까? 결국 우리만 치명적인 손해를 보게 되는 겁니다.”

송원교부장이 임평지 상무를 보고 웃으며 말했다.

“임 상무님 말씀이 백번 맞습니다. 하지만 일단 문제가 생겼으니 원인은 찾아 봐야죠. 평균 불량률 1/100,000보다 낮기는 하지만 이번 것은 내용물 이상이니깐요.”

그는 이 말을 하면서 연실 서강회 부사장의 안색을 살폈다. 서상춘사장은 몸을 반쯤 돌리며 김범우 소장에게 웃으며 물었다. 그는 김소장이 여기 모인 사람들 중 가장 전문가이고 또 제품의 개발부터 생산까지 잘 알고 있는 사람이었기 때문에 그의 말을 매우 신뢰하고 있었다.

“김소장님 생각엔 캔이 왜 상한 것 같습니까?”

“글쎄요? 같은 LOT 번호에서 문제가 계속되는 걸로 봐선 MCDY 계열

제품을 만들 때 원액과 첨가물의 혼합 비율이 잘 안 맞았을 수도 있습니다. 원액이 멀쩡했다고 해도 혼합 비율이 안 맞으면 맛이 이상해지는 건 당연하죠. 아니면 첨가물 중에 하나가 잘못 됐을 수도 있고요. MCDY 원액이 채취 초기부터 불량했을 가능성도 있습니다. 살균 공정에 문제가 있을 수도 있기는 하지만 현실적으로 그런 경우는 거의 없으니 별로 염려하지 않아도 좋을 겁니다. 어쩌면 유통 과정에서 제품을 험하게 다루서 용기가 파손되었을 지도 모릅니다.”

사실 김소장 스스로도 이 문제가 사소한 재료들 간의 혼합비율의 문제인지 아니면 원액의 오염 문제인지, 아니면 혹시 살균공정상의 결함 때문에 생긴 문제인지 당장 확신이 서지 않았다. 하지만 제품 검사를 시작하면 어차피 문제의 원인은 곧 찾아낼 수 있을 것 같았다. 또 원액이 오염되어 제품에 심각한 문제를 초래한 경우는 별로 없었으며, 더욱이 공정상의 결함은 그의 경험상 없다고 봐도 좋을 만큼 드물었다.

“유통업체에선 뭐라고 합니까?”

서상춘 사장이 임평지 상무에게 물었다.

“예. 조금 전에 전화를 걸어서 운반이나 보관 시에 취급에 좀 더 주의를 해 달라고 했습니다. 그 쪽에선 당연히 자기네들은 물건을 안전하게 잘 다루고 있으니 괜히 생사람 잡지 말라고 오히려 큰 소리를 치던데요.”

“남아있던 MCDY 5천 상자는 시장에 벌써 나갔던가요?”

서강희 부사장이 물었다.

“아닙니다. 아직 나가지는 않았답니다. 하지만 다른 회사 제품들이랑 섞여서 이미 운반준비를 끝내 놓은 모양입니다. 제가 우리 제품은 재검사를 하게 될지도 모르니 좀 기다렸다가 시장에 풀라고 했더니 그 쪽에선 아주 난색을 표명했습니다. 벌써 지역별로 다른 회사 제품들이랑 패키지를 다 마치고 차량동원까지 해 놓았는데 이제 와서 시장에 못 내놓게 하면 어쩌느냐고 하면서 내일 시장에 출하할 것이니 그때까진 기다릴 수 있지만 그 이상은 안된다고 합니다.”

임평지 상무의 말에 서상춘 사장이 다시 물었다.

“그 사람들 못 쓰겠구먼. 그렇게 융통성 없이 절대로 안된다고 하던가

요?”

임상무가 대답했다.

“아닙니다. 뭐 절대 불가능한 것은 아니고 만약에 우리 제품만 출하를 유보하면 자기네 손실 분을 우리보고 책임지라고 했습니다. 한 1,000만원 정도 되는 것 같았습니다.”

서강희 부사장이 말했다.

“내일까진 무슨 결정이건 내려야 되겠군요. 송부장 생각은 어떻소?”

송원교부장이 대답했다.

“일단 문제가 됐으니 MCDY 제품을 전면 반품 받는 게 어떨까요? 검사해 봐서 별 문제가 없으면 다시 시장에 내놔도 되지 않겠습니까?”

서강희부사장이 한심하다는 듯이 웃었다.

“허허. 출하 유보 시켜달라고만 해도 우리보고 큰소리치는 유통사애다가 반품을 해달라고 해요? 그것도 MCDY만 골라서 말이오? 지금 시장에 나가 있는 게 1만 5천 상자 그러니까 45만 캔이오. 지난 달에 시장에 유통됐으니 지금쯤 벌써 반 이상이 팔렸을 겁니다. MCDY 계열을 전면 반품하려면 유통업체가 순순히 반품시켜 주지도 않을 뿐더러, 천신만고 끝에 겨우 반품 받는다고 해도 부대 경비를 빼고도 원가만도 3억원 이상이 알짜로 손해가 납니다. 우리 회사 총 매출이 90억 정돈데 3억이면 대출혈입니다. 게다가 반품 받고 어찌고 하다 보면 별 유언비어랑 소문이 나고 그럴 텐데 그건 어찌죠? 지금 아직 유통업체에 묶여 있는 5천 상자를 일단 출하 보류시키고 검사하는 것만도 생산이랑 관리에 적잖이 부담이 되는데 거기다가 나가 있는 5천 상자 정도를 반품 받으면 이걸 완전히 업무마비가 올 겁니다. 우리 회사 직원들이 기껏해야 50명 정도이고 파트타임까지 다 합쳐도 80명 남짓인데 반품 받고 검사하고, 모자라는 물량 생산해서 채워 넣고, 거기에 보건복지부 감사라도 나오면 또 어쩍니까?”

송원교부장이 고개를 끄덕이며 말을 받았다.

“예. 반품이 어렵다는 건 저도 잘 압니다. 그럼 일단 나가 있는 건 내버려두고 유통업체에서 아직 시장에 출하하지 않은 5,000 상자를 검사해보죠. 같은 계열이니 그것들이 문제가 없다면 시장에 나가 있는 것도

문제가 없겠죠. 설사 있다고 해도 그건 우리가 뭘 잘못된 게 아니라 유통업체나 판매사 측에서 취급에 부주의한 것이니 큰 문제가 되지 않을 겁니다.”

서상춘사장이 김범우 소장을 쳐다보며 물었다.

“김소장님 아까 공정 문제일 수도 있다고 하셨는데 그건 구체적으로 뭐가 어떻다는 겁니까?”

김범우소장은 서강희 부사장을 쭉 바라보고는 잠시 생각하는 듯 하더니 이윽고 입을 열어 조금 전 서강희 부사장과 나눴던 저온 살균공정에 관한 내용을 다시 간략하게 이야기했다.

“하지만 아까도 얼핏 말씀 드렸드시피 그런 사례는 아직 발생된 경우가 없습니다. 그런 문제를 염려하시기보다는 빨리 검사를 시작해서 문제의 원인부터 찾아봐야 하지 않겠습니까?”

김범우 소장은 서사장을 바라보며 이렇게 말을 맺었다. 서상춘사장이 다시 물었다.

“검사하는데 시간이 많이 걸리나요?”

김범우 소장이 대답했다.

“제대로 검사를 하려면 유통사에 있는 제품을 골고루 잘 꺼내서 샘플을 떠야 하고 연구소에서 이것저것 분석하고 통계작업하고, 서둘러도 4~5일은 걸립니다. 좀 더 확실히 하기 위해선 MCDY 제품 중에 시장에 나가 있는 것도 좀 구해다가 검사를 해봐야 되는데 그러려면 아무래도 시간도 더 많이 걸리고 회사에서 협조도 좀 해주셔야 되겠지요.”

서상춘사장이 머리를 숙이고 말했다.

“음 그러면 검사하는 기간 동안 제품은 상당량 소비되겠구만. 요새가 여름철이니 특히 소비량이 많아서 하루에도 몇 천 캔씩 팔리니 검사가 끝날 무렵이면 상당량이 소비된 후 겠군.”

김범우소장이 말을 이었다.

“그럴 겁니다. 그러니 그 때 가서 검사결과가 깨끗하게 나오면 괜히 시간적으로나 재정적으로나 손해를 보시겠군요.”

이 말을 듣고 서강희 부사장이 어이없다는 듯이 웃으며 말했다.

“무슨 그런 걱정을 다 하십니까? 검사결과가 깨끗하게 나오면 문제가 없으니 아주 잘된 것 아닙니까? 재정적 손해야 할 수 없이 감수를 해야죠.”

김범우소장은 서강희 부사장과 눈을 한번 맞추고 결론 짓듯이 말했다.

“어쨌든 저는 일단 오늘 송부장님이랑 샘플을 좀 가져가서 검사를 해 보겠습니다. 그 맛이 좀 이상한 것부터 해보죠. 그리고 유통사에 있는 MCDY도 조금씩 뽑아서 가져가겠습니다. 유통사엔 미리 연락을 좀 해주시면 고맙겠습니다. 뭐 당장 고로쇠가 독약으로 변해 마신 사람이 죽는 것도 아니니 그렇게 심각하실 필요는 없을 겁니다.”

그는 이렇게 복잡한 상황에 너무 깊이 개입되고 싶지 않아 일단 자신이 할 일에 선을 그었다.

서강희부사장도 한마디 덧붙였다.

“맞습니다. 우선 원인부터 분명히 찾고 장기적인 대책을 세우는 것이 중요합니다. 그 전까지는 일단 필요한 조치 중에 지금 당장 취할 수 있는 것부터 우선 취하는 것이 현명할 것 같습니다. 이런 식으로 자꾸 신경 쓰면 가슴만 아프죠.”

서상춘사장은 말없이 조용히 생각에 잠겼다. 사무실 안은 조용했다. 멀리서 캔에 음료수를 담을 때 나는 '슈욱슈욱'하는 소리만이 간간히 들려 왔다. 이 때 서강희 부사장의 목소리가 들렸다.

“일단 MCDY를 유통업체에서 출하 보류시키면 모자라는 물량은 KWAH나 아니면 6월 생산 분인 YMAC와 같이 다른 계열로 대체하여 출하시킬 수 있습니다. 그렇게 하면 손해를 좀 줄일 수 있지요. 그리고 또 ...”

이 때 사무실에 전화벨이 울렸다. 송원교 부장이 전화를 받았다. 그는 안색이 이내 심각해지더니 전화를 내려놓고 자리에 돌아와 앉은 뒤 잠시 후 말했다.

“저…… 검사실에서 검사하던 직원들로부터 보고가 들어 왔는데 아까 보다 더 심하게 시큼한 냄새가 나는 제품을 또 찾았답니다.”

모두가 이 말을 듣고 말없이 서로를 쳐다보며 한숨을 지었다. 분위기는 매우 무거웠다. 송원교 부장이 다시 입을 열었다.

“제가 검사실에 내려가서 좀 자세히 알아보겠습니다.”

그는 다른 사람의 대답을 기다리지 않고 자리를 털고 일어나 사무실을 나섰다.