

LG 구광모 “디자인은 고객 경험과 감동 완성하는 과정”

‘고객 시선 사로잡고, 기대하게 만드는 디자인’ 강조



구광모 LG 대표가 미래형 커넥티드카 내부에 설치된 의류 관리기의 디자인을 살펴보고 있다.

구광모 (주)LG 대표가 차별화된 고객가치를 제공하는 제품을 만드는 첫 단계인 디자인 분야의 현장 경영에 나섰다.

구 대표는 올해 신년사에서 고객가치 실현을 강조한 데 이어, 지난 2월 17일에는 LG전자 서초 R&D 캠퍼스 내 ‘디자인경영센터’를 방문해 출시 예정 제품들의 디자인을 살펴보고, 현장의 목소리를 들었다.

구 대표는 이 자리에서 “디자인은 고객이 우리 제품에 대해 첫인상을 받고 사고 싶다는 가치를 느끼는 처음 순간”이라며 “고객이 제품을 사용하는 내내 섬세한 배려와 편리함에 감탄하고 고객을 돋보이게 만들어 주는 것도 디자인일 것”이라고 말했다. 이어 “디자인이야말로 고객 경험과 감동을 완성하는 모든 과정”이라고 디자인의 역할을 강조했다.

구 대표는 고객의 시선을 사로잡고, 가슴을 뛰게 하고, 다음 제품까지 기대하게 만드는 디자인이 필요하다면서 이를 위해 디자인 조직과 일하는 방식이 개방적이어야 하고 창의성과 다양성을 존중해야 할 것이라고 당부했다.

특히 구 대표는 이날 참석한 LG전자의 디자인 부문 리더들에게 “새로운 고객 경험을 선사하는 디자인을 차곡차곡 쌓아 고객 감동의

품격을 높여주기를 기대한다”며 “어려움이 있다면 언제든지 도울 것”이라고 밝혔다.

구 대표는 올해 출시 예정이거나 검토 중인 LG전자의 스마트 도어, 벽 밀착 OLED TV 등 혁신 가전제품들과 커넥티드카, 디지털 콕핏 등 자동차 관련 제품들의 디자인을 살펴봤다.

스마트 도어는 집 안팎을 사물인터넷(IoT)으로 연결해 날씨, 일정 등 생활 정보를 알려주고 가전과 연동해 제품 상태도 점검할 수 있다. 3D 안면인식 등 복합 생체 인증 기술을 강화했고 배송된 신선식품을 보관할 수 있는 냉장 박스와 택배함까지 설치해 온라인 쇼핑과 식품 배달이 급증하고 있는 소비 트렌드 변화를 반영했다.

벽 밀착 OLED TV는 벽에 완전히 밀착해 시청 몰입감을 높인 199mm 두께의 일체형 TV다. 설치 시 TV와 벽 사이 공간이 생기는 불편을 개선하기 위해 디자인 설계를 원점에서 다시 했다. 화면·구동부·스피커 등을 포함한 OLED TV 전체를 벽에 틈새 없이 붙여 화면에 몰입할 수 있게 했다. 올 상반기 출시될 예정이다.

LG 관계자는 “향후 국내와 해외의 고객 접점 및 미래준비 현장을 순차적으로 찾아 구성원들을 격려하고 경쟁력 확보 방안을 점검할 계획”이라고 말했다. ▼