머리말 … 2

프롤로그

– 왜 창조경영인가? … 12

– 창조경영의 범위가 달라졌다 … 15

1. 도요타를 보고 시작하라!

1) 도요타의 진화하는 창조경영 … 20

– 미래의 삶을 더욱 윤택하게 해주는 창조력 … 20

– 도요타의 미래의 적은 도요타다 … 21

– 더 이상 의심할 수 없는 것에서 원인을 찾아라 … 23

– 변화의 과정, 원리를 추구하는 3현 2원주의로 돌아가라 … 25

– 나고야 국제 신공항도 도요타 창조적 멤버들의 작품이다 … 27

– 창조적 아이디어로 간접부문의 효율화를 꾀한다 … 29

– 이상이 발생하면 바로 드러내는 시스템이 창조력을 강하게 한다 … 30

2) 생활 속에서 활성화된 도요타의 창조력 실천 … 32
- 생활 속에서 창조력을 발휘해 성공한 사람들 … 32
- 도요타의 창조적 활동은 가이젠에서 시작된다 … 33
- 정해진 시간에 습관적으로 생각하는 시간을 가져라 … 37
- 생활 속에서 의식적으로 연상하는 힘을 키워라 … 39

3) 도요타는 문제 속에서 창조경영을 배운다 … 42
- 일상 속에서 나타나는 문제들은 창조적 해결의 동기를 준다 … 43
- 문제가 저절로 드러나게 하는 창조경영, '눈으로 보는 관리' … 44
- 품질향상의 창조적 아이디어, 보카요케 … 46

4) 도요타는 전 직원이 생각하고 개선한다 … 50
- 일본의 도요타 배우기 열풍과 하이브리드 … 51
- 첫째, 눈에 보이지 않는 문제를 정확하게 파악하고 부서 간 이기주의를 없애야 한다 … 54
- 둘째, 안 되는 이유를 찾지 말고 되는 이유를 찾는 데 시간을 투자해야 한다 … 56
- 셋째, 문제가 없는 것도 문제라고 생각하고 적극적으로 찾아보아야 한다 … 57
- 넷째, 자기 자신의 독단적인 인식만으로 결정하지 말고 상대와 협의하여 해결한다 … 59
- 다섯째, 낭비 없는 합리적인 사무 처리와 근본적 문제를 발견해 해결하려는 노력이 필요하다 … 60
- 여섯째, 고정관념에서 탈피하고 시점을 바꿔 엉뚱함을 추구하라 … 62

2. 삼성의 변신술, 혁신과 창조경영을 배운다

1) 삼성 혁명의 시작, 아내와 자식 빼고 다 버려라 … 66

- 혁신의 성공요체는 절박함의 인식이다 … 66
- 변화하지 않으면 생존을 보장받을 수 없다 … 68
- 가죽을 벗기는 아픔을 감수해야 새 가죽을 탄생시킬 수 있다 … 70
- 창조의 두 가지 기둥, 발명과 혁신 … 71

2) 신 경영 2기의 화두,
'한 명의 천재가 10만 명을 먹여 살린다' … 74

- 나는 아직도 인재 찾기에 배가 고프다 … 74
- 출장 일정에는 반드시 인재 면접 일정을 추가한다 … 77
- 삼성의 차세대 핵심전략, 창조적인 글로벌 디자인 … 78

3) 삼성, 왜 창조경영인가? … 80

- 초일류를 향한 힘찬 날갯짓, 창조경영 … 80
- 해외에서 배우는 창조경영 … 83
- 창조경영의 수준은 마하경영으로 … 85
- 미래를 준비하는 미래연구회와 미래전략 그룹 … 88
- 창조경영은 지혜인, 창조기업, 창조국가를 지향한다 … 90

4) 삼성의 혁신과 창조경영에서 배운다 … 92

- 잃어버린 13년, 일본 기업의 혁신과 창조의 성과와 명암 … 92

- 삼성의 혁신과 창조경영에서 배우는 5가지 … 95

5) 삼성 창조경영의 최종 목표는 행복경영 … 110
- 요람에서 무덤까지 회사가 책임지는 행복경영 … 110
- 직원의 가족은 회사의 가족, SAS … 113
- 정년을 100세까지로 설정한 행복 전도사 휴넷 … 115

6) 창조경영 성공 사례 … 116
- 3M의 15% 법칙 … 117
- 신제품과 신시장, 구전 마케팅으로 창조경영에 성공한 딤채 … 123
- LG전자, 5%는 불가능해도 30%는 가능하다 … 128
- "남과 똑같은 것은 만들지 않는다", 미래공업의 창조경영 … 132
- 항공 서비스의 고정관념 타파, 사우스웨스트 항공 … 134
- 영화관을 쇼핑, 레저, 휴식공간으로 창조한 CGV … 138

3. 21세기 생명력인 창조력

1) 신이 준 특별 선물, 창조력 … 144
- 문제란 무엇인가? … 144
- 창조력 최고의 적, 매너리즘과 결별하라 … 146
- 반짝이는 아이디어 창조, 훈련으로 가능하다 … 149

2) 소프트웨어 개선에 의한 창조력 활동 … 152
- 서비스방식만 바꿔도 잘 팔 수 있다 … 152

- 서비스도 상품! 서비스 향상을 위한 창조력이 절대 필요하다 … 155
- 종업원의 창조적 행동 하나하나가 무형의 상품이다 … 156
- 일과 일의 연결 접촉점에 개선의 눈을 돌려라 … 159
- 기존의 제약을 역이용하라! … 160
- 창조적 아이디어에 반대하는 상대방을 진심으로 설득하라 … 163
- 기존의 틀을 깨고 경쟁의 축을 바꿔 성공한 회사 … 166

3) 성숙한 사회의 창조적 인물이 되는 방법 … 170
- 20세기 최고의 발명품은 'world wide web'이다 … 170
- 표준작업이 불량의 원인 … 171
- 창조적인 사람은 하고 싶은 일을 하며 산다 … 172
- 역할성격을 창조적 성격으로 잘 융화시켜
  나가는 것이 진정한 자기의 창조다 … 174
- 창조는 목적을 향한 능력의 총합적 발휘다 … 176
- 창조적 인물은 차별화, 개성화된 자신을 만든다 … 178
- 우선 자신의 영역을 넓히고 자신이 없는 부분을 보완하자 … 180

4. 창조경영의 실천적 전개

1) 창조력을 높이기 위한 프로세스 5가지 … 184
- 첫째, 직접 호기심을 가지고 현장을 보라 … 184
- 둘째, 보는 시점을 차별화해서 다르게 보라 … 185
- 셋째, 목표나 스피드 면에서
  남에게 뒤지지 않는 방법을 스스로 찾아라 … 186

- 넷째, 예리하고 꼼꼼하게 보고 큰 흐름을 보라 … 187
- 다섯째, 스스로 관찰하고 확인해 보라 … 188

2) 창조경영을 위한 문제 만들기와 목표 만들기 … 190
- 강한 달성동기로 목표의식을 높이자 … 191
- 창조력 끌어내기, 자발성을 높이는 힌트 … 195
- 창조활동의 효과는 폭넓은 정보 수집에 달려 있다 … 200
- 인맥을 활용한 정보수집 … 203
- 인맥은 만들기보다 관리가 더 중요하다 … 205

3) 창조경영을 위한 조직의 역할 … 208
- 우리 조직은 창조적인가? … 209
- 환경의 변화는 조직의 변화를 가져온다 … 210
- 21세기의 직장은 무엇이 바뀌고 있는가? … 212
- 조직 속에서 창조력을 강화하는 방법 … 217
- 창조경영의 성과를 높이는 회의진행법 … 218
- 회의운영 기술 … 221
- 창조력을 높이는 회의의 종류 … 225
- 조직 속에서 창조경영의 효과를 높이는 '제안제도' … 228