

[COVID-19] The art of adapting to a changing environment



▲ 표지 클릭시, 원문 다운로드 가능

삼성KPMG 경제연구원

김규림

이사

Tel: +82 2 2112 4089

gyulimkim@kr.kpmg.com

곽호경

책임연구원

Tel: +82 2 2112 7962

hokyungkwak@kr.kpmg.com

조민주

선임연구원

Tel: +82 2 2112 7589

minjoocho@kr.kpmg.com

최연경

선임연구원

Tel: +82 2 2112 7769

yeonkyungchoi@kr.kpmg.com

운영회복력(Operational Resilience)은 일반적으로 빠르게 변화하는 환경에 대응하는 기업의 능력을 의미합니다. 이는 시스템, 프로세스, 인력 등에 대한 회복력을 포함하여 예상치 못한 상황이 발생하였을 경우 조직이 사업을 지속적으로 영위할 수 있는 능력을 말합니다. 운영회복력은 금융기관 및 감독기관의 중요 관심사였으며 과거에는 사이버 보안 등 특정 리스크 영역만을 대상으로 하였습니다. 그러나 최근에는 비즈니스와 관련된 모든 위험을 포괄하는 개념으로 변화하고 있습니다.

세계는 최근 이례적인 사건들을 목격하고 있습니다. 지난 1년간 우리는 코로나19(COVID-19)의 확산, 홍콩의 사회적 불안, 호주의 재앙적인 산불 등 전 세계적으로 심각한 영향을 미쳤던 많은 사건들을 겪었습니다. 기업은 일반적이지 않은 상황에서도 사업을 지속할 수 있도록 업무 방식을 개선·변화시켜야 합니다. 금융기업들은 운영회복력을 전사적인 전략의 일부로 포함해야 하며, 컴플라이언스 영역으로 한정해서는 안 됩니다. 금융기업들은 사후적인 접근방식보다는 사전적이고 선제적인 대응 체계를 구축하고, 비즈니스에 큰 영향을 미칠 수 있는 사건이 언제든지 발생할 수 있다는 것을 고려해야 합니다. 운영회복력과 관련하여 선진 은행들의 접근 방식은 다음과 같습니다.

- 운영회복력 관련 경영진·이사회가 주도하는 Top-down 방식
- 조직문화 내 운영회복력 사고 배양
- 주요 서비스를 지원하는 인력, 데이터, 시스템, 프로세스 식별 및 고객에게 안정적인 서비스를 제공하는 체계 구축
- 임계값 허용치 정의 및 시나리오별 테스트 수행
- 운영회복력을 극대화할 수 있도록 기존 업무영속성 계획(Business Continuity Planning, BCP) 개선
- 효과적인 커뮤니케이션 경로·의사결정 절차 정의
- 예상치 못한 사건·사고에 대한 상시적 대응 체계 구축

Keywords ▶

#코로나19 #COVID-19 #운영회복력 #BCP