

Issue Monitor

일하는 방식 혁신을 위한
디지털 워크플레이스 구현 전략

December 2022 | 제151호

삼성KPMG 경제연구원

—
home.kpmg/kr

일하는 방식 혁신을 위한 디지털 워크플레이스 구현 전략

Issue Monitor | December 2022

Contacts

삼성KPMG 경제연구원

이효정

상무

T 02-2112-6744

E hyojunglee@kr.kpmg.com

최창환

선임연구원

T 02-2112-7438

E changhwanchoi@kr.kpmg.com

류승희

선임연구원

T 02-2112-7469

E seungheeryu@kr.kpmg.com

본 보고서는 삼성KPMG 경제연구원과 KPMG Member firm 전문가들이 수집한 자료를 바탕으로 일반적인 정보를 제공할 목적으로 작성되었으며, 보고서에 포함된 자료의 완전성, 정확성 및 신뢰성을 확인하기 위한 절차를 밟은 것은 아닙니다. 본 보고서는 특정 기업이나 개인의 개별 사안에 대한 조언을 제공할 목적으로 작성된 것이 아니므로, 구체적인 의사결정이 필요한 경우에는 당 법인의 전문가와 상의하여 주시기 바랍니다. 삼성KPMG의 사전 동의 없이 본 보고서의 전체 또는 일부를 무단 배포, 인용, 발간, 복제할 수 없습니다.

Contents

팬데믹 이후 비대면 업무, 유연근무제 등 일하는 방식의 변화가 주목받고 있다. 기존 오프라인 중심의 일터가 원격근무, 비대면 회의 등 온라인 속으로 옮겨가는 중이다. 디지털 워크플레이스(Digital Workplace)는 기술적, 문화적 환경 변화 속에서 임직원의 업무 생산성과 몰입감, 연결성을 높일 수 있도록 고안된 디지털 환경 속 업무 경험의 총체적 혁신을 의미한다. 디지털 워크플레이스의 부상 배경과 도입 사례, 기대효과를 분석하여, 기업의 일하는 방식 혁신을 위한 여정에 도움이 되기를 기대한다.

Page

Infographic Summary

4

디지털 워크플레이스의 부상 배경 및 개념

5

디지털 워크플레이스 부상 배경

5

1) 문화: 개인을 중시하는 디지털 네이티브, MZ세대의 부상

5

2) 공간: 사회적 거리두기 방침과 비대면 원격근무 제도의 확산

6

3) 기술: 연결성과 몰입감을 높이는 지능형 기술의 발전

8

일하는 문화, 공간, 기술의 총체적 혁신을 의미하는 ‘디지털 워크플레이스’

9

글로벌 및 국내 디지털 워크플레이스 도입 사례

10

총체적인 업무환경의 혁신 부재 시 발생하는 비효율

10

글로벌 및 국내 디지털 워크플레이스 도입 사례

11

[Issue Brief] KPMG 메타버스 워크플레이스 사례

15

디지털 워크플레이스 솔루션 시장의 부상

16

디지털 워크플레이스 솔루션의 구성

16

디지털 워크플레이스를 구현하는 협업 툴 시장의 확대

17

글로벌 및 국내 협업 툴 사례

18

[Issue Brief] 최근 주요 협업 툴 시장의 M&A 및 투자 유치 동향

24

디지털 워크플레이스, 기업은 무엇을 준비해야 하는가?

26

기업의 디지털 워크플레이스 추진 절차

26

기업의 디지털 워크플레이스 도입에 따른 기대효과

34

[Appendix] 디지털 워크플레이스의 성공적 도입을 위한 Check List

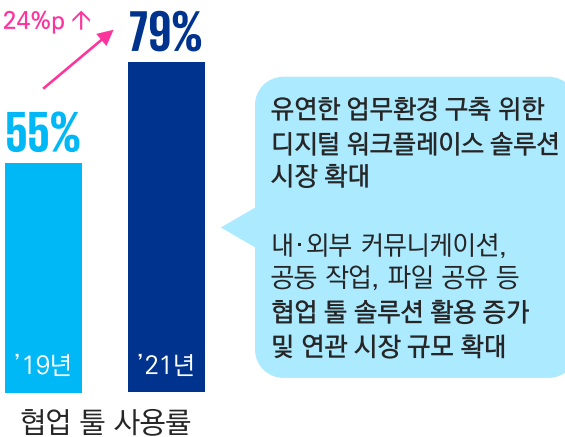
37

Infographic Summary

디지털 워크플레이스 부상 배경 및 정의



협업 툴 시장의 부상



기업의 디지털 워크플레이스 추진 절차

디지털 워크플레이스 정의	<ul style="list-style-type: none"> 외부 환경 및 내부 현황 분석 미래 일하는 방식 정의 자사의 디지털 워크플레이스 정의
디지털 워크플레이스 구축 전략	<ul style="list-style-type: none"> 추진 과제 정의 및 전략 수립 기업 R&R 수립을 토대로 솔루션 설정 표준 목표 시스템 정의 및 세부 기능 상세설계
구축/변화관리	<ul style="list-style-type: none"> 디지털 워크플레이스 구축 및 변화관리

기업의 디지털 워크플레이스 도입에 따른 기대효과

1 공간 비용 절감, 효과적인 외부 리스크 관리

2 인재 채용 및 관리 역량 제고

3 기술 선진화로 업무 효율성 및 생산성 증대

디지털 워크플레이스의 부상 배경 및 개념

디지털 워크플레이스 부상 배경

코로나19 이후 가속화된 사회 전반의 디지털 전환 트렌드와 맞물려서 디지털 워크플레이스에 대한 관심 또한 증가하고 있다. 본 장에서는 디지털 워크플레이스가 부상하게 된 배경을 문화, 공간, 기술적 차원에서 살펴보고, 이를 통해 디지털 워크플레이스에 대한 정의를 도출한다.

1) 문화: 개인을 중시하는 디지털 네이티브, MZ세대의 부상

1980년대 초반에서 1990년대 중반에 출생한 밀레니얼 세대, 1990년대 후반에서 2010년대 초반에 태어난 Z세대가 경제활동의 주력으로 부상하면서 기업들의 업무 문화에도 변화의 바람이 불고 있다. 2021년 기준 우리나라 전체 인구의 40% 이상을 차지하는 MZ세대는 기술에 대한 수용도와 업무와 조직을 대하는 태도에 있어서 이전 세대와 확연한 차이를 보인다.

디지털 네이티브이자 테크노홀릭, 즉 IT 의존도가 높은 MZ세대는 어릴 적부터 디지털 환경에 지속적으로 노출되며 그 속에서의 관계 형성과 소통을 해왔다. 따라서 이들은 디지털 기기 또는 소프트웨어를 활용한 업무 방식에 빠르게 적응하는 디지털 친화적인 모습을 보인다. 또한 MZ세대의 '나 자신을 위한' 소비성향에서도 잘 드러나듯 이들은 개인 정체성 및 다양성을 중시하는 성향을 보인다. 개인 중심 성향의 MZ세대는 개성을 드러내는 데 상대적으로 더욱 적극적이며, 일을 할 때에도 재미와 의미, 개인의 성장을 추구하는 경향을 보인다.

사회문화적 변화와 더불어 기업들 또한 조직을 기존 수직 계층적 조직 관계에서 수평적인 조직 관계로 재편하는 모습을 보이고 있다. 과거 명령과 통제, 수직계층적 관계를 기반으로 한 위계적인 조직에서 신뢰와 자율이 중시되는 수평적인 조직 관계를 구축하면서 개인의 자율성을 강화하고 각자의 창의성과 능력을 극대화할 수 있는 개인 맞춤형 업무환경에 대한 필요성도 함께 커지고 있다.

“
IT 의존도가 높고 개인 중심의 MZ세대가 경제활동 주력으로 부상하며 기업 업무 문화도 변화
”

[세대별 기술 수용도 및 업무를 대하는 태도 비교]



Source: 삼성KPMG 경제연구원

2) 공간: 사회적 거리두기 방침과 비대면 원격근무 제도의 확산

코로나19 이후 각국 정부의 사회적 거리두기 방침과 함께 전 세계적으로 재택근무 제도가 널리 도입되었다. 전원 재택근무가 불가능한 일부 제조 업종 등에서도 코로나19 감염 예방을 위해 순환 출근제 등을 시행하였다.

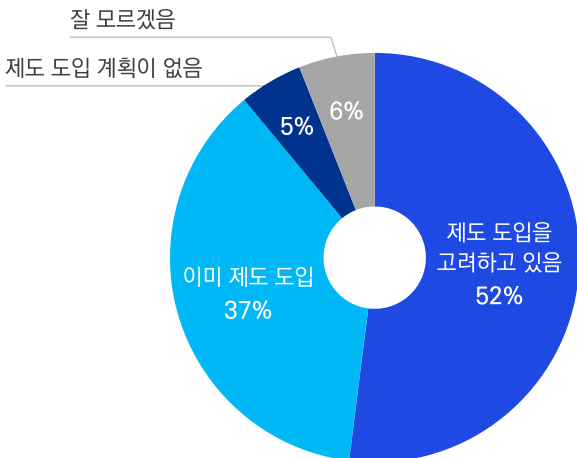
다수의 글로벌 기업은 원격근무 제도를 이어 나갈 것으로 보인다. KPMG에서 2021년 하반기 46개국 530개 이상의 기업 관계자를 대상으로 원격근무 제도를 도입하고 있는지를 살펴본 결과, 조사 대상 기업의 절반이 넘는 52%가 상시 원격근무 도입을 고려하고 있는 것으로 나타났다. 대상 기업의 37%는 이미 원격근무 제도를 도입하고 있었으며, 글로벌 기업의 5%만이 향후 원격근무 제도를 도입할 계획이 없다고 응답했다.

사회적 거리두기 방침이 완화된 이후에도 기업들은 새로운 변이 바이러스 전염 등의 리스크와 더불어 그동안의 원격근무 제도 도입의 경험을 바탕으로 향후 제도를 지속하는 것에 대해 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 특히 국내 100~299인 규모의 기업 33.7%는 앞으로도 재택근무를 계속 시행한다고 응답하였고, 300인 이상 기업 중에는 32.7%가 지속적으로 시행할 의지를 밝혔다.

실제로 MZ세대 내 입사 선호도가 높은 주요 IT 플랫폼 기업 대다수는 전면 원격근무부터 부분적인 비대면 원격근무까지 직원에게 갈수록 근무형태 선택의 자율성을 확대 제공하고 있는 추세이다. 뿐만 아니라 다른 지역에서 근무를 하면서 휴가를 즐길 수 있는 워케이션 제도를 도입하는 기업 또한 늘고 있다. 이에 따라 물리적 장소에 구애 받지 않고 비대면 환경에서도 연결되어 소통하며 협업할 수 있는 공간 조성이 중요해졌다.

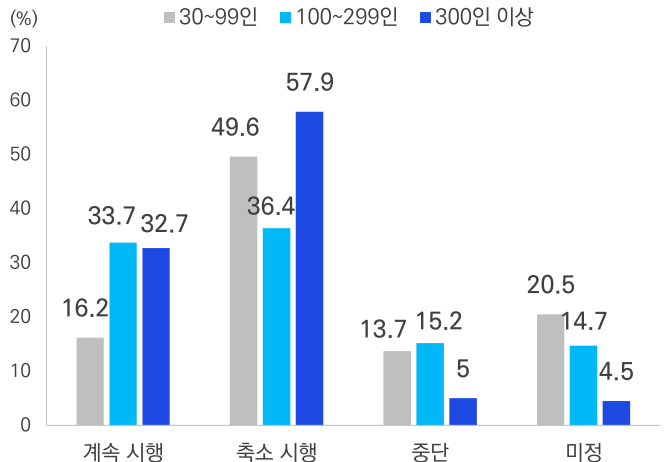
“
코로나19로 비대면 근무
환경을 경험한 기업 다수는
향후 원격근무 제도를 상시
도입할 계획
”

[상시 원격근무제에 대한 글로벌 기업의 의견]



Source: KPMG ‘Work from Anywhere: Insights from the research and government perspective.’, Global Webcast Participant Survey, KPMG International, 28 September 2021. www.kpmg.com/taxwebcasts
Note: 46개국 530개 이상의 기업 대상 설문조사 결과

[국내 재택근무제 시행 기업·근로자의 향후 제도 지속 의향]



Source: 한국노동연구원 ‘비대면 시대 일하는 방식의 변화와 일·생활균형’, (*21.12)
Note: (1) 기업 규모별, (2) 기업(N=620), 근로자(N=3,000)

[국내 주요 IT기업 원격근무 시행 내용]

기업	근무 형태 변화
NAVER 네이버	<ul style="list-style-type: none"> · '22년 7월부터 반기별 타임R(Remote-based work, 전면 재택), 타임O(Office-based work, 주 3회 이상 출근) 중 자율적으로 선택하는 '커넥티드 워크(Connected Work)' 제도 도입 · 타임O를 선택한 직원에게는 사무실에 고정좌석이 주어지고, 타임R을 선택한 이들도 필요한 경우 사무실에서 업무를 볼 수 있도록 공용 좌석 지원. 타임O도 월 평균 주 3일 이상 출근이기 때문에 유연하게 근무 계획을 짤 수 있음 · 또한 춘천, 일본 도쿄 등 국내외 거점 도시에서의 워케이션(Work+Vacation) 도입. 워케이션은 일정 기간 동안 휴양지에서 근무하며 퇴근 후에는 여행이나 운동 등의 여가 활동을 즐길 수 있도록 하는 근무 방식으로, 신청 직원 중 추첨을 통해 워케이션 지원
kakao 카카오	<ul style="list-style-type: none"> · 지난 2년간의 원격근무 사례와 노하우 등을 바탕으로 근무장소에 상관없이 상시 원격근무를 시행 · 협업 효율성을 높이기 위해 오후 2~5시 집중근무 시간 설정 등 근무 제도를 시험 도입 중
LINE 라인플러스	<ul style="list-style-type: none"> · 코로나19 전인 '18년부터 전 직원 대상 원격근무 제도 시행. 글로벌 직원 간 정착된 원격 업무 문화 및 인프라를 바탕으로 코로나19가 확산되던 때에도 전사 재택근무를 시행 · 전일 재택~주 N회 재택 등 하이브리드 워크 제도를 공식 시행하고, '원하는 곳에서 한달 일하기' 파일럿 프로그램에 이어 시차 4시간 이내 다양한 해외 근무지에서 유연하게 일할 수 있도록 지원
coupang 쿠팡	<ul style="list-style-type: none"> · '22년 1월 '주 3일 출근을 기준으로 삼되, 팀장의 재량에 따라 팀별 자율 운영'을 기본 원칙으로 하고 집, 국내 스마트 오피스(잠실, 선릉, 판교)를 비롯해서 국내 어디서든 근무할 수 있는 원격근무 정책 'Wow from Anywhere'을 도입 · 하루 최소 근무시간(4시간) 및 월 기준 설정한 근로시간을 채우는 한에서 개인에게 근무 형태 및 시간 등에 대한 자율성 강화
우아한형제들 배달의 민족 (우아한형제들)	<ul style="list-style-type: none"> · '22년 주 32시간 근무제 도입 후 '23년부터 근무지 자율선택제 및 선택적 근로시간제를 도입할 예정 · '23년부터 직원의 꿈, 몰디브 원격근무를 허용
당근마켓 당근마켓	<ul style="list-style-type: none"> · 스스로 재택근무 혹은 사무실 출근을 자유롭게 정하고, 업무 시작 시간을 오전 7시~11시까지 자유롭게 선택 · '22년 4월부터 3명 이상의 팀원들이 오피스 외 다른 지역에서 함께 일하는 제도를 실험 운영 중이며, 이에 대한 숙박비와 교통비, 식비를 지원
toss 토스	<ul style="list-style-type: none"> · 개인 선호도에 따라 재택근무 비율 자율적으로 결정 · '21년 남해군과 협업하여 파일럿 형태로 2주간 함께 근무하며 생활할 수 있는 워케이션 제도 도입
yanolja 야놀자	<ul style="list-style-type: none"> · '21년 6월 상시 자율 원격근무제 시행 · 서울 시내 및 근교에 거점 오피스 '와이스테이션(Y-Staytion)'을 마련 · '21년~'22년 중 강원도 평창·동해, 전남 여수에서 워케이션을 진행

Source: 각 사 보도자료, 언론보도 종합



“
 보다 몰입감 높고 원활한
 연결감의 디지털
 워크플레이스 구현을 위한
 통신, 클라우드, 반도체,
 실감형 기술 등이 구비
 ”

3) 기술: 연결성과 몰입감을 높이는 지능형 기술의 발전

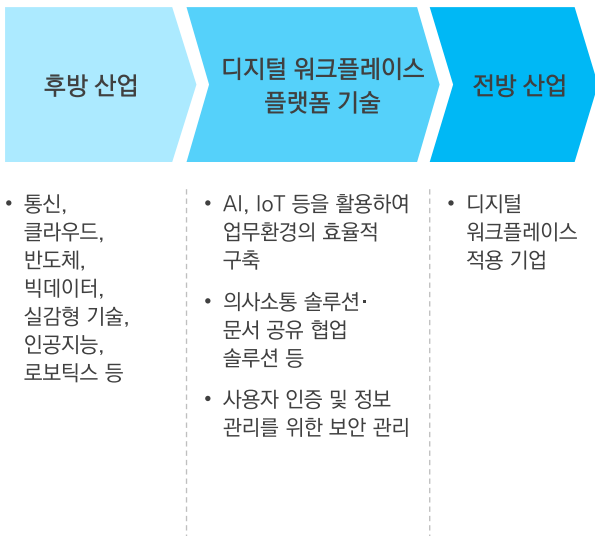
최근 빠르게 진화하고 있는 통신, 클라우드, 반도체, 실감형 기술 등은 디지털 워크플레이스가 부상하게 된 또 다른 중요한 축을 이룬다.

우선 초저지연 5G 인프라 발전 및 스마트 기기가 진화해오면서 실시간으로 다자간 원활한 소통 및 협업이 가능해졌다. 이처럼 시간과 공간의 구애를 받지 않고 연결감있는 소통을 매개하는 Unified Communications-as-a-Service(UCaaS)는 클라우드 기술의 발전 없이는 불가능했다. 현재 클라우드 시장규모와 기술은 빠르게 성장하고 있으며, 글로벌 테크 시장조사기관 IDC는 전 세계 클라우드 인프라 연간 투자액이 2013년 223억 달러에서 2021년 718억 달러, 2026년에는 1,337억 달러 규모로 성장할 것으로 전망했다.

한편, 실감형 기술 및 스마트 클래스 등 관련 하드웨어에 대한 글로벌 기업의 투자가 활발히 이루어지며 메타버스 구현 기술이 빠르게 발전하고, 더욱 몰입감 높은 디지털 환경에서의 업무환경 구현 또한 가능해지고 있다. 고사양의 GPU(그래픽처리장치)와 클라우드, 데이터센터, 5G 등의 발전으로 가상세계를 현실과 유사하게 구현할 수 있고, AR/VR 환경을 위한 HMD(Head Mounted Display) 기술 수준이 향상되면서 판매 가격이 낮아지며 디지털 공간에서의 몰입감 높은 경험을 구현하고 있다.

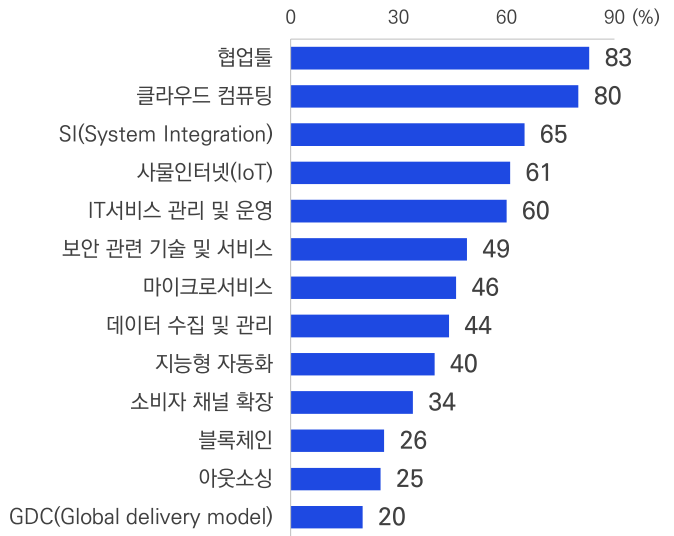
이와 더불어 빅데이터 분석, 인공지능(AI), 로봇틱스, IoT 기술 등이 비약적으로 발전하고 관련하여 기업의 투자가 지속되면서 업무환경 맞춤형 설정 기능이 고도화되고 업무 생산성과 효율성, 안정성을 제고할 수 있는 기술적 토대가 마련되고 있다.

[디지털 워크플레이스 유관 기술 및 산업]



Source: 중소벤처기업부 중소기업기술로드맵, 삼성KPMG 경제연구원 재구성

[최근 기업이 투자하고 있는 주요 기술]



Source: KPMG International
 Note: A commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of KPMG, July 2020



디지털 워크플레이스는 새로운 문화적, 환경적, 기술적 변화 속에서 임직원의 업무 생산성과 몰입감, 연결성을 제고할 수 있도록 고안된 디지털 기반의 업무 경험의 총체적 혁신



일하는 문화, 공간, 기술의 총체적 혁신을 의미하는 ‘디지털 워크플레이스’

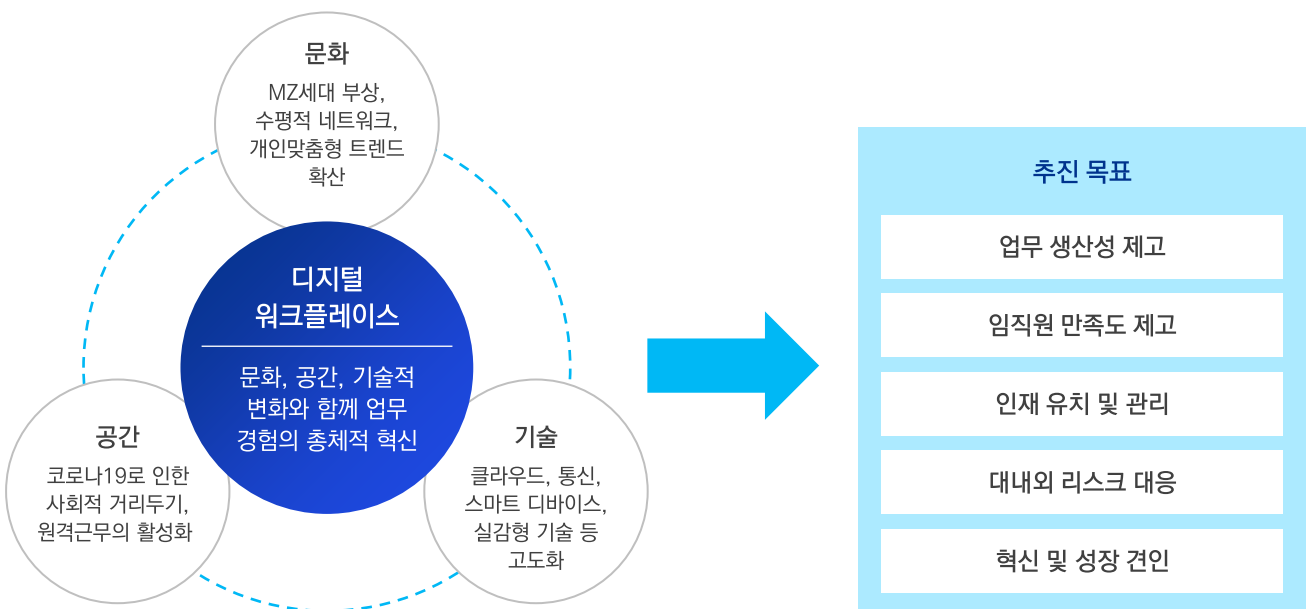
종합하자면, 디지털 워크플레이스는 새로운 문화적, 환경적, 기술적 변화 속에서 임직원의 업무 생산성과 몰입감, 연결성을 제고할 수 있도록 고안된 디지털 기반의 업무 경험의 총체적인 혁신으로 정의할 수 있다.

코로나19로 인해 더욱 가속화되고 있는 디지털 전환 트렌드 등의 사회 변화와 더불어 여러 대내외 불확실성 요소가 산재해 있는 경영 환경에서 기업이 경쟁력을 유지하고 시장을 선도하기 위해서는 생산성을 높이며 인재를 유치하고, 리스크 요인에 유연하게 대처하며 지속적인 혁신 및 성장을 모색해야 한다.

이에 기업들은 새롭게 변화하는 문화 트렌드를 반영하여 수평적인 소통과 협업이 가능하며, 개인의 자율성을 더욱 강화하는 방향으로 조직 문화를 설계해 나가고 있다. 또한 디지털 공간까지 포괄한 다양한 공간에서 협업과 소통이 원활히 이루어지고 생산성을 제고할 수 있도록 공간을 재설정하고 있다. 이 과정에서 몰입감과 연결성, 생산성을 강화하기 위한 기술의 활용과 도입에 적극적으로 임하고 있다.

중요한 것은 이러한 요소들이 유기적으로 맞물려 존재하기 때문에 단편적인 사내 문화의 재편, 일부 공간의 리모델링, 주요 협업 툴 및 소프트웨어 애플리케이션의 도입만으로는 근본적이면서도 지속가능한 혁신을 기대하기 어렵다는 점이다. 문화와 공간, 기술적인 요소들을 포괄적으로 고려하여 변화를 설계할 때 비로소 총체적인 혁신을 이룰 수 있다. 다음 장에서는 단편적인 업무환경 변화가 초래할 수 있는 비효율을 살펴보고, 총체적인 변혁을 단행하고 있는 대표적인 기업 사례를 살펴본다.

[디지털 워크플레이스의 개념]



Source: KPMG International, 삼정KPMG 경제연구원 재구성

글로벌 및 국내 디지털 워크플레이스 도입 사례

“
총체적인 업무환경의 혁신
부재 시 다양한 측면에서의
비효율 발생

총체적인 업무환경의 혁신 부재 시 발생하는 비효율

코로나19로 급속히 바뀌는 외부 환경 변화 속도를 따라가지 못하는 조직은 임직원의 업무 만족도를 저하하고 피로도를 상승시키며, 결과적으로 업무 성과와 조직의 성장에 악영향을 미친다. 근본적인 업무 문화, 공간, 기술의 혁신이 아닌 일시적으로 외부 변화에 대응하기 위해 주먹구구식으로 도입한 업무 방식의 변화는 때로 임직원의 업무 부담을 가중시키기도 한다.

또한 업무 방식이 다양화되면서 팀별 일하는 방식간 차이가 발생하게 되는 가운데, 조직 내 원활한 소통을 위한 설계가 수반되지 않으면 조직 간 사일로(Silo) 경향이 확대되기도 한다. 또한 업무 특성상 재택근무, 현장근무 등에 대한 필요성과 만족도가 다르게 나타나기 때문에 목적별 업무공간이 마련되지 않으면 업무 효율성을 저해할 위험도 존재한다.

이 밖에도 도입한 솔루션, 협업 툴 기능이 중복되거나, 직원들이 솔루션 활용법을 온전히 숙지하지 않은 경우도 있으며, 실제 업무와 솔루션 기능의 적합도가 떨어져서 실질적인 지원이 미흡한 문제가 발생한다. 무엇보다도 일시적이고 단편적인 업무 방식의 변화는 일정 기간이 지나면 기존의 업무 방식으로 회귀하게 되면서 기업 혁신을 저해할 가능성이 커진다.

[총체적인 업무환경의 혁신 부재 시 발생하는 비효율]

<p>업무 문화</p>	<p>부수적 업무 과다 회의록, 보고자료 등 부수적인 문서 작업이 많음</p> 	<p>협업 방식 회귀 업무 방식을 변경해도 일정 기간 경과에 따라 기존 방식으로 회귀</p> 	<p>팀별 업무 방식 상이 문서작성, 협업솔루션 활용 등 팀별 일하는 방식 편차 존재</p> 	<p>조직 간 Silo 문화 발생 협업 지연 / 자료 사유화 등 조직 간 Silo 성향 발생</p> 
<p>업무 공간</p>	<p>목적별 업무공간 필요 화상회의실 / 커뮤니케이션 공간 / 집중업무공간 등</p> 	<p>재택근무 등 만족도 상이 업무 특성에 따라 재택 등 신규 근무방식에 대한 만족도 상이</p> 	<p>비효율적인 공간 재배치 임원 발령 및 승진에 따른 부서 재배치 및 공간 공사비용 발생</p> 	<p>스마트워킹센터 필요 장·단기 출장자들을 위한 스마트워킹센터 필요</p> 
<p>업무 활용 기술</p>	<p>솔루션 기능 중복 솔루션간 유사기능이 많아 기존 솔루션을 사용하거나 혼선이 발생함</p> 	<p>솔루션 활용법 미숙지 신규 솔루션 활용방안 및 존재 자체를 인식하지 못함</p> 	<p>업무에 따른 지원기능 미흡 주요 업무에 대한 기능적합성이 미흡해 실제 업무 수행 시 잘 활용하지 않음</p> 	<p>멀티 디바이스 활용 필요 모바일 / 태블릿PC 등 다양한 기기를 통해 업무를 수행할 수 있는 환경 필요</p> 

Source: 삼정KPMG Management Consulting Services II

“

다양한 업무 형태에 대한
임직원의 복합적인 피드백을
고려하여 맞춤형 업무환경
구축 노력

”

글로벌 및 국내 디지털 워크플레이스 도입 사례

1) ‘하이브리드 업무의 역설’ 등을 고려한 마이크로소프트의 업무 혁신

마이크로소프트는 2020년부터 코로나19 전염 강도에 따라 오피스 전면 폐쇄(1단계)에서부터 오피스 전면 개장(6단계)까지의 6단계의 하이브리드 업무 형태를 설정하여 시행해왔다. 그리고 지난 3년 여간의 하이브리드 업무환경에서의 직원 생산성, 데이터 등을 분석하며 자사의 업무 혁신 및 생산성 관리를 지속하고 있다.

특히 마이크로소프트는 2021년 100개국의 16만 명 이상의 임직원을 대상으로 실시한 설문조사에서, 직원의 73%가 업무 유연성은 원하지만 동시에 67%가 동료들과 더 많은 대면 협업을 선호하는 ‘하이브리드 업무의 역설(Paradox of hybrid)’을 발견했다. 이처럼 마이크로소프트는 임직원들이 업무환경에 대해 갖는 복합적인 견해에 대해 소통하고, 이를 반영하여 맞춤형 근무 환경 구성에 힘쓰고 있다. 동시에 직원 간 소통과 협업이 원활히 이루어지도록 하는 기술적 기반을 강화하며 디지털 워크플레이스를 구축하고 있다.

마이크로소프트는 임직원들의 업무 시간과 공간에 대한 개개인의 자율성과 유연성을 확대하는 방향으로 문화를 구축하고 있다. 이와 동시에 비대면 환경 및 공간에서도 원활한 소통과 협업의 장을 마련하기 위해서 Microsoft Teams 내 다양한 기능을 구현하고, 혼합현실 플랫폼 Mesh를 접목하여 몰입감 높은 가상공간 업무환경을 구축하고 있다. 이처럼 디지털 환경에서의 업무 협업 및 소통이 늘어남에 따라 마이크로소프트는 총체적인 직원 경험 플랫폼 Microsoft VIVA를 통해 시공간 제약없이 직원 간 소통, 학습, 교육 등이 이루어지도록 하고 있다. 또한 업무 프로세스 내 데이터·AI의 도입을 늘리고, 사이버 보안 관련 투자도 확대하고 있다.

[마이크로소프트의 주요 업무 혁신 방향]

문화

- 하이브리드 업무환경에서 직원의 생산성, 업무 습관 및 업무 만족도, 관리자와의 신뢰도 등 다양한 부문에 대해 소통·분석하고, 개별 최적화된 업무환경 구축을 위해 노력
- 직원별 담당업무 및 개별 요구사항 등을 바탕으로 관리자급 직원과 상의하여 근무장소, 재택근무 비중 등을 조정하는 등 근무환경의 유연성 강화

공간

- 협업 툴 Microsoft Teams 내 다양한 기능 구현을 통해 원활한 비대면 소통과 협업의 장 마련
- 협업 툴 Microsoft Teams와 혼합현실 플랫폼 Microsoft Mesh를 결합한 Mesh for Teams를 통해 공간의 제약을 받지 않는 메타버스 업무환경 구비

기술

- 총체적인 직원 경험 플랫폼 MS VIVA을 도입하여 시공간 제약없이 직원 간 소통, 학습, 교육 등 구현하며 연결감과 소속감을 유지
- 비즈니스 프로세스 내 데이터·AI 도입을 늘리고, 사이버 보안 관련 인재유치 및 투자 확대

Source: 언론보도 종합

“ 클라우드 기반의 ‘멀티 로봇 인텔리전스 시스템’ ARC(AI-Robot-Cloud)의 도입으로 생산성 및 효율성 제고 ”

2) NAVER의 ‘커넥티드 워크’와 로봇 친화형 ‘1784’ 사옥

NAVER는 구성원 개인의 자율성 및 소통과 연결성을 제고하는 방향의 기업 문화를 강화하고 있다. 2022년 7월부터는 반기에 한번씩 타입R(Remote-based work, 전면 재택), 타입O(Office-based work, 주 3회 이상 출근)를 자율적으로 선택해서 근무하며, 일부 근로자는 워케이션을 떠날 수 있는 ‘커넥티드 워크’ 제도를 도입했다.

또한 2022년 4월 로봇 친화형 제2사옥 ‘1784’을 공개하며, 최첨단 디지털 워크플레이스 혁신을 단행하였다. ‘1784’에는 로봇과 AI 기반 융합 솔루션 등이 회사 업무 시스템과 연계돼 디지털과 현실 세계를 매개하는 디지털 비서로 역할을 하고 직원의 업무 경험과 생산성 향상을 돕는다. 모바일 사원증에는 클로바(CLOVA) AI 얼굴인식 기술이 활용된 페이스 사인(FACE Sign) 기능이 탑재됐다. 페이스 사인을 활용하여 출근 시 사내 근태 시스템에 자동 체크인할 수 있고, 카페, 구내 식당 등 이용할 때도 주문 및 간편 결제를 할 수 있다. 모든 내역은 네이버의 협업 톨 네이버웍스로 자동 전송된다. 또한 챗봇 기술을 기반으로 한 네이버웍스 비서를 통해 사내병원 문진, 일정 관리, 카페 주문, 로봇 택배 등 일상 편의 기능 지원부터 주차 관리, 사무실 온도 및 조명 조절, 엘리베이터 호출 등 디지털 환경에서 현실공간 제어까지 할 수 있다.

이러한 최첨단 로보틱 기술 기반의 공간을 구축할 수 있었던 배경에는 초저지연 5G 환경 클라우드 기반의 ‘멀티 로봇 인텔리전스 시스템’인 ARC(AI-Robot-Cloud)가 있다. 제 2 사옥의 로봇 두뇌에 탑재되어 있는 ARC는 모든 로봇의 이동, 측위, 서비스 수행을 계획하고 실행하는 역할을 한다. 이를 통해서 실제 공간에서 로봇이 효율적으로 서비스를 제공하여 근무 환경의 편의 및 효율성을 증진할 수 있도록 장치하였다.

[네이버의 로봇 친화적 업무공간 ‘1784’와 자율성을 중시하는 ‘커넥티드 워크’]



문화	<p>신뢰 기반의 자율적인 문화 ‘커넥티드 워크’</p> <ul style="list-style-type: none"> • 반기에 한번씩 주 3일 이상 사무실 출근을 기반으로 하는 Type O(Office-based work), 원격을 기반으로 하는 Type R(Remote-based work) 중 근무 형태 자율 선택 • 워케이션 제도 운영
공간	<p>포스트 코로나 시대를 반영한 공간 ‘1784’</p> <ul style="list-style-type: none"> • AI와 챗봇 기술을 기반으로 한 네이버웍스 비서를 통해 비대면 환경에서 사내병원 문진, 일정 관리, 택배, 카페 주문 등 설정 및 제어 가능 • 디지털트윈과 로봇으로 디지털과 현실 세계를 연결하여 확장된 공간에서 직원의 편의성 및 생산성 제고
기술	<p>로봇, AI비서 활용을 통한 업무 편의 증진</p> <ul style="list-style-type: none"> • ‘1784’에 5G 기반의 네이버 클라우드와 AI, Robot을 실시간 연결해 로봇이 공간에서 효율적으로 사람에게 서비스를 제공하고 디지털 환경에서 현실공간 제어도 가능 • 서비스 로봇 Rookie, 로봇 전용 엘리베이터 ROBOPORT, 업무 편의에 도움을 주는 NAVER WORKS 도입

Source: Naver 1784 소개 페이지 (<https://www.navercorp.com/naver/1784>), 언론보도 종합

“

개인 자율성을 강화하는
일 문화 혁신과 더불어
최첨단 ICT 기술을 바탕으로
개인 맞춤형 오피스 업무
환경을 설정하도록 구현

”

3) SK텔레콤의 일 문화 혁신과 최첨단 거점 오피스 ‘Sphere’

SK텔레콤은 코로나19 이전부터 구성원이 자신의 업무에 따라 일할 공간을 자유롭게 선택하는 근무체계인 ‘디지털 노마드’ 방식을 채택했다. 이러한 움직임은 코로나19 이후 더욱 가속화되어 2022년 4월 서울 신도림, 경기도 일산, 분당에 고도화된 ICT 인프라 기반의 거점 오피스 ‘Sphere’를 오픈하며 자율과 성과에 기반한 일 문화를 더욱 발전 시키려는 노력을 해오고 있다.

‘Sphere’에서는 AI 기반 얼굴 인식 기술을 사용하여 구성원의 얼굴을 판별해서 출입문을 열어준다. 본인의 업무 성격에 따라 선택한 좌석에서 비치된 태블릿에 얼굴을 인식하면 가상 데스크톱 환경(VDI, Virtual Desktop Infrastructure)과 연동돼 개인의 평소 PC 환경이 구현된다. 여기에 더해 책상을 개인이 설정한 높이에 맞춰 자동으로 조절해주고 문서 작업과 미디어 편집 등 업무의 종류에 따라 조명의 밝기를 변경해주는 개인 맞춤형 기능 또한 준비 중이다.

‘Sphere’에는 비대면 환경에서의 협업 생산성을 높이기 위한 노력도 반영되었다. 비대면 회의가 증가하는 업무 트렌드에 맞춰 독립된 1인용 회의 공간 ‘Spherepod(스피어팟)’이 마련되어 있다. 또한 다수가 참여하는 회의일 경우 회의실에 입장한 사람의 수를 인식 후 광각으로 촬영해 동시에 여러 사람을 화면에 보여주고 발표자를 화면에 띄워 주기도 한다. 2022년 하반기 자사의 메타버스 플랫폼 ‘이프랜드(ifland)’에 HMD(Head Mounted Display) 오쿨러스 퀘스트를 비치해 가상공간에서의 소통 또한 추진하고 있다. ‘Sphere’는 공간을 뛰어넘은 소통도 원활히 이루어질 수 있도록 구현되었다. 각각의 ‘Sphere’에 카메라와 대형 미디어 월을 설치한 ‘스피어 비전’을 구축하여, 예를 들어 신도림 ‘Sphere’에서 강연을 하는 경우 ‘Sphere’ 분당, 일산은 물론 본사에서도 대형 미디어월을 통해 실시간으로 시청 및 질문을 할 수 있게 장치하였다.

[SK텔레콤의 일 문화 혁신과 최첨단 거점 오피스 ‘Sphere’]

문화

- 자율과 성과 기반의 일 문화
- 근무 시간과 공간 결정에서 자율성 강화, 격주로 주 4일 근무제 시행
- ICT 기술을 바탕으로 거점오피스 내 개인 맞춤형 업무환경 설정

공간

- 거점 오피스 ‘Sphere’ 내 비대면 회의가 늘어나는 업무 트렌드에 맞춰 독립된 1인용 회의 공간 ‘Spherepod(스피어팟)’ 마련
- 회의실에는 비대면 회의에 필요한 카메라와 스피커 구비

기술

- ‘Sphere’ 내 5G, 양자 암호통신 기술, IoT 센서 등 기술 도입
- ‘Sphere’ 내 대형 미디어 월과 카메라 설치하여 거점 간 소통이 가능



Source: SK텔레콤 뉴스룸, 언론보도 종합

“

메타버스 워크플레이스에서
몰입감 높은 비대면
소통·협업 및 업무
성격·이용자 취향 등을
반영한 업무환경 최적화
가능

”

4) 메타버스 워크플레이스

코로나19 발발 이후 다양한 하이브리드 업무 형태에 효과적으로 대응하기 위해 메타버스 업무 플랫폼을 활용하는 기업 또한 늘고 있다.

국내 부동산 애플리케이션 ‘직방’은 2021년 2월 메타버스 플랫폼 ‘메타폴리스(Metapolis)’를 개발하여 오프라인 사무 공간 대신 메타버스 내 원격근무 제도를 전격 도입하였다. 1년 여간의 메타폴리스를 운영해온 직방은 메타버스 공간을 더욱 확장하여 기존 메타폴리스의 글로벌 버전 ‘소마(Soma)’를 공개했다.

소마는 글로벌 혁신 기업이 일하고 소통하는 메타버스 업무 플랫폼으로 자리매김하는 것을 목표로 하고 있다. 소마에서는 현실과 유사한 소통을 구사하기 위해서 키보드 방향키로 아바타의 위치를 직접 움직여 동료와 만나서 얼굴을 보고 대화하도록 장치했다. 상대방 아바타와의 거리가 가까워지면 실제 얼굴이 나타나고 음성으로 소통 가능하게 구현하여 오프라인과 유사한 환경을 만들었다.

국내 모바일 게임사 컴투스(Com2uS)는 2022년 말을 목표로 직원 2,500명이 근무할 수 있는 ‘컴투스 오피스월드’를 구축하고 있다. 컴투스 오피스월드 내에서는 출퇴근 및 스케줄 관리부터 문서확인, 화상 회의 등의 근무 환경이 구현된다.

또한 컴투스 홀딩스에서 자체 발행하는 C2X(현 엑스플라) 코인을 메타버스 오피스에서도 리워드로 활용할 수 있도록 고안하고 있어서 근무 환경에 재미와 보상요소를 더하고 있다.

메타버스 사업에 적극 나서고 있는 메타(옛 페이스북)는 2021년 메타버스 업무공간 ‘호라이즌 워크룸’을 구축하였다. 메타의 VR기기 오кул러스 퀘스트를 통해 호라이즌 워크룸에 접속하면, 직원들은 자신이 설정한 아바타로 가상회의실 테이블에 앉아서 참석자들과 소통하며 업무를 수행할 수 있다.

메타는 특히 사용자가 현실에서 실제 사용하는 PC를 메타버스 공간에 연동하고, 핸드 트래킹 기술을 통해 사용자 손 움직임에 따라 메타버스상 타이핑이 되거나 회의 때 손을 들 수 있도록 장치하여 가상공간과 현실공간 사이의 자연스러운 연계를 구현하고자 했다.

메타버스 워크플레이스 구현은 이제 막 시작되었지만, 향후 비대면 환경에서 몰입감 높은 소통 및 협업과 맞춤형 업무환경 설정이 가능하다는 점에서 하이브리드 업무 형태에 효과적으로 적용될 수 있을 것으로 보인다.

또한 이용자 개인 선호가 반영된 아바타 설정 및 일부 게임적인 요소를 가미한 환경에서 업무 경험을 수행할 수 있다는 점에서, 개인 정체성 및 수평적인 조직 관계를 중시하며 재미와 의미를 추구하는 MZ세대의 성향에도 잘 부합한다.

[Issue Brief] KPMG 메타버스 워크플레이스 사례

2022년 6월, KPMG US 및 Canada는 KPMG의 메타버스 콜라보레이션 허브를 시범적으로 공개했다. KPMG는 메타버스 플랫폼을 통해 임직원 간의 교류를 활성화하고 외부 고객과의 효과적인 소통을 증진시키고자 한다. 한편 단순 메타버스 기술뿐만 아니라, NFT(대체불가토큰), 가상자산, Web 3.0 등에 대해 투자하고 관련 시스템을 구축하며 비대면 디지털 시대에 걸맞은 총체적인 메타버스 생태계를 구현해 나가는 것을 목표로 한다. 이를 위해 관련 신규 톨과 솔루션을 공동 개발하고, 관련 인재를 지속 유치할 계획이다.

한편, KPMG in the US 및 캐나다의 주요 리더들은 메타버스 비즈니스의 비전 및 특히 메타버스 워크플레이스의 발전 가능성은 다음과 같이 언급하였다.



메타버스와 Web 3.0은 차세대 인터넷을 대표하며 기업과 소비자가 참여, 거래, 사고 및 일하는 방식을 재편할 것이다.

-Cliff Justice (Leader of Enterprise Innovation at KPMG in the US)



메타버스를 통한 새로운 협업 경험으로 인재를 모으고, 전 세계 사람들을 연결할 수 있다. KPMG 메타버스 워크플레이스는 임직원과 고객의 창의성과 열정을 불러일으켜서 혁신을 가속화할 것이다.

-Laura Newinski (Deputy Chair and Chief Operating Officer at KPMG in the US)



메타버스에 협업 공간을 구축하는 것은 혁신을 모색하는 기업에게 자연스러운 진화이다. 지난 몇 년간 세상이 빠르게 변하며 임직원과 고객의 새로운 작업 방식에 대한 관심이 높아진 가운데, 메타버스 워크플레이스는 이들에게 아이디어를 교환할 수 있는 새로운 몰입형 공간을 제공한다.

-Elio Luongo (Chief Executive Officer and Senior Partner at KPMG in Canada)



메타버스로 인해 실물 세상과 디지털 세상이 만나는 '피지털(Physical + Digital의 합성어)' 구현이 가능해진다. 글로벌 메타버스 시장은 13조 달러 규모로, 2030년이면 사용자 수가 50억 명에 달할 것으로 예상된다. KPMG의 첫 메타버스 환경 구현을 통해 KPMG 임직원, 고객 및 다양한 커뮤니티 간 새로운 사회적 연결, 모빌리티 구현, 협업을 경험하게 된다. 또한 메타버스 워크플레이스를 통해 국경을 뛰어넘어 일하고, 배우고, 놀 수 있는 새로운 경험의 장이 열렸다.

-Armughan Ahmad (President & Managing Partner of Digital at KPMG in Canada)

KPMG 메타버스
워크플레이스
예시 영상



Source: KPMG in the US

Note: 2022년 6월 22일 발표된 예시 영상

디지털 워크플레이스 솔루션 시장의 부상

디지털 워크플레이스 솔루션의 구성

KPMG Global의 2021년도 CEO Outlook(글로벌 CEO 설문조사 리포트)에 의하면 CEO의 절반 이상은 공유 오피스 등의 유연한 업무환경을 만드는 일을 우선 목표로 설정할 것임을 밝혔다. 유연한 업무 환경을 만들기 위해서는 업무 공간의 제약을 없애고 직원들에게 다양한 형태의 근무 형태를 제공할 수 있는 디지털 워크플레이스 솔루션의 도입이 필수적이다.

디지털 워크플레이스를 도입하는 기업은 업무환경 구축을 위하여 자사의 업무 방식에 적합한 솔루션을 선정하여 운용하여야 한다. 디지털 워크플레이스 솔루션은 이용자가 접속할 수 있는 포털부터 협업과 커뮤니케이션 기능, 업무 자동화 기능과 보안 기능 등을 제공한다.

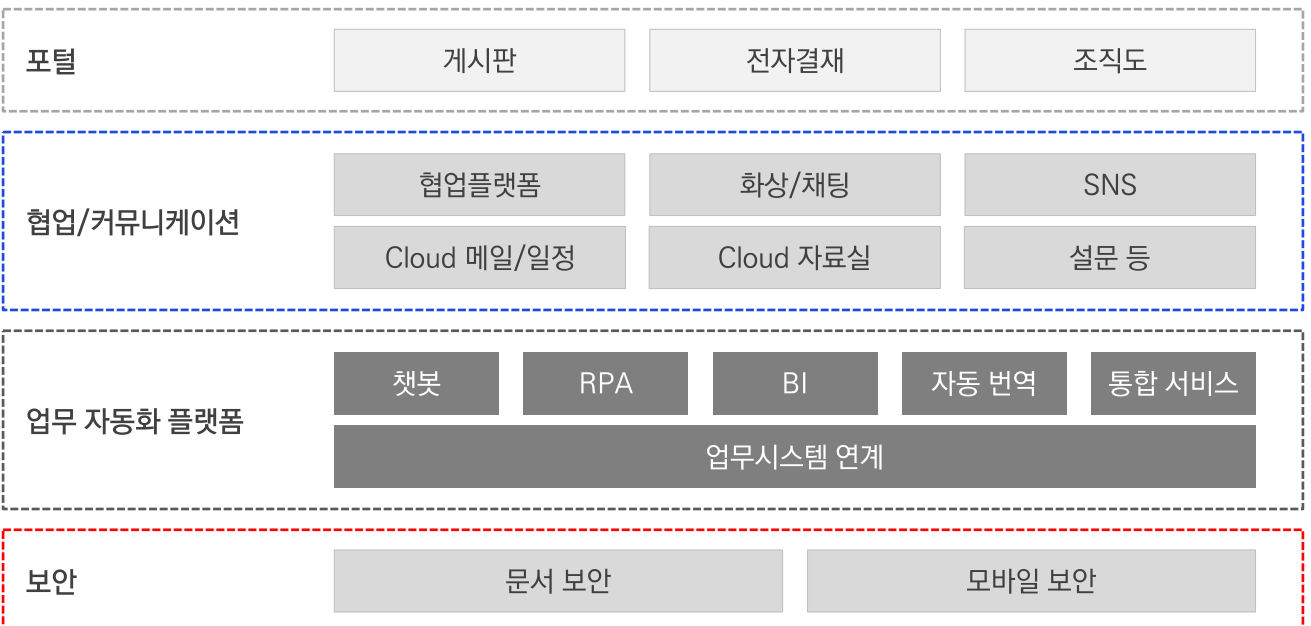
디지털 워크플레이스 솔루션 구성 중 협업/커뮤니케이션을 위한 분야에는 협업 툴, 저장/공유 툴, 교육 인적자원 관리 툴, 실시간 메신저 툴 등이 포함 되어있다. 코로나 팬데믹 이후 디지털 워크플레이스의 도입이 급속도로 성장한 2021년과 팬데믹 이전인 2019년의 각 툴별 사용률을 비교한 결과, 협업 툴의 이용률이 2년간 24%p 신장하며 주요 기능 중 가장 높은 신장률을 기록한 것으로 나타났다.

이처럼 디지털 워크플레이스 분야 중 가장 높은 이용률의 신장을 기록한 협업 툴 분야의 시장 규모는 디지털 워크플레이스 솔루션 시장이 부상함에 따라 큰 폭으로 증가하고 있다. 기존 협업 툴 프로그램 출시 기업 및 새로운 제품 출시 기업 등의 성장이 지속되며, 관련 시장은 크게 확대되는 추세이다.

“
유연한 업무환경을 만들기
위해 업무 공간 제약 없애는
디지털 워크플레이스
솔루션의 도입이 필수적

”

[디지털 워크플레이스 솔루션 구성]



Source: 삼정KPMG Management Consulting Services II



협업 툴 시장은
2019~2025년 연평균 6%
이상의 높은 성장세를
기록 전망



디지털 워크플레이스를 구현하는 협업 툴 시장의 확대

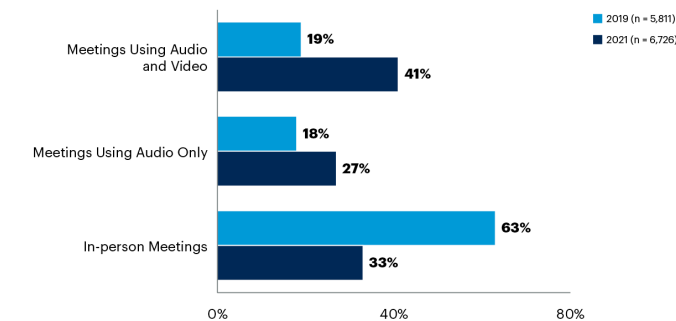
코로나19 이후 원격근무를 도입하는 기업이 증가하고 대면 중심의 업무 문화가 변화함에 따라, 비대면 방식의 업무 행태 도입을 위한 다양한 노력이 이루어졌다. Gartner에 따르면, 2019년 대비 2021년에는 기업의 회의 행태에서 대면회의가 차지하는 비중이 30%p 감소하였다. 원격근무와 오디오/화상의 비대면 회의 행태가 확산 되며, 이러한 근무행태를 지원할 수 있는 협업 툴 시장도 더욱 주목받고 있다.

화상/채팅 기능을 통한 비대면 회의가 보편화 됨에 다수의 기업에서는 기업 내부 회의를 비대면으로 진행하도록 하여 근무지의 제약을 해소하고 있다. 또한 외부 기업과의 회의, 신규 직원 채용을 위한 면접 등 기존 장시간의 이동을 요구하던 회의를 이동 없이 진행할 수 있도록 함에 따라 기업의 생산성 증대 측면에서의 기여 효과도 인정받고 있다.

글로벌 시장에서의 협업 툴 시장 규모는 조사기관에 따라 2021년 기준 163.7억 달러(Apps Run The World 발표) ~ 170억 달러(Fortune Business Insight 발표) 수준에서 470억 달러(MarketsandMarkets 발표) 이상까지 다양하게 평가되고 있다. 협업 툴 시장이 새롭게 형성되며 전체 시장 규모에 대해서는 시각이 다양하지만, 2019년과 2021년 사이에는 협업 툴 시장 규모가 약 30%에서 100% 수준의 대규모 신장을 기록하였다고 보는 시각이 다수이다. 이에 더하여, 협업 툴 시장은 2019년 이후 2025년까지 6년간 연평균 6% 이상의 높은 신장세를 기록할 것으로 전망되고 있다. (Apps Run The World 발표)

[회의 형태의 변화 비율]

Actual Proportion of Meeting Time That Workers Spent in Video, Audio-Only or in-Person Meetings, 2019-2021
Percentage of Respondents



n = Excludes not applicable, comparable countries: China, France, Germany, India, Singapore, U.K. and U.S.

Q. In the last week, how much time did you spend in the following types of meetings?
Source: 2021 Gartner Digital Worker Experience
744694_C

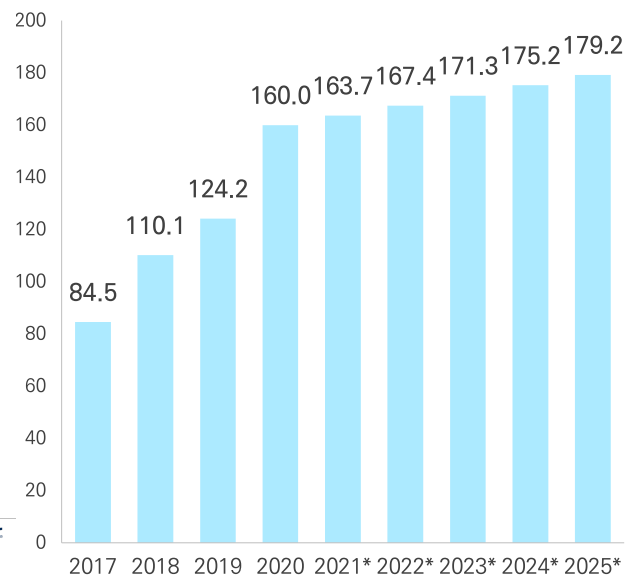


Source: <2021> Gartner <Technology to Support Collaboration for a Hybrid Workforce>

GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved.

[협업 툴의 시장 규모 및 전망]

(억 달러)



Source: Statista, Apps Run The World
Note: *는 전망치

“
협업 툴이 보급되며 기업의
생산성을 향상시키는
디지털 워크플레이스의 주요
생산 기술로서 자리매김

”

글로벌 및 국내 협업 툴 사례

디지털 워크플레이스에서 협업 툴 활용의 주 목적은 내부·외부 커뮤니케이션과 협업에 있으며, 채팅, 화상회의, 파일 공유, 공동 작업 등을 주요 기능을 제공한다. 협업 툴 시장 내에는 구글, 마이크로소프트, 메타(옛 페이스북) 등 테크 자이언트 기업이 진출했을 뿐만 아니라 국내외 다양한 스타트업이 시장에 진출하며 성장을 이끌고 있다.

디지털 워크플레이스 협업 툴은 함께 일하는 회사 내부 직원 간의 물리적인 거리가 떨어져 있더라도 효율적인 소통이 될 수 있도록 지원할 뿐 아니라 회사 외부의 인력과외 커뮤니케이션까지 지원할 수 있도록 내부·외부 소통 기능을 제공한다. 이에 더하여, 다수의 인력이 원격으로도 효율적으로 공동의 작업을 임할 수 있도록 업무 및 프로젝트의 관리를 지원하며, 공동으로 작업이 진행될 수 있는 오피스 환경을 갖추는 협업 툴이 보급되며 기업의 생산성을 향상시키는 디지털 워크플레이스의 주요 생산 기술로서 자리매김하고 있다.

마이크로소프트, 구글 등 테크 자이언트가 출시한 종합적인 협업 관리 및 업무 공유 관련 협업 툴 뿐 아니라 시스코, 줌과 같은 화상회의 중심의 협업 툴도 특수한 장점을 활용하여 시장에서 사용되고 있다. 국내에서는 카카오, 네이버와 같은 온라인 시장의 강자들이 자사의 메신저 및 메일 서비스 등과 같이 기존 서비스와 연계한 협업 툴 기능을 활용하여 서비스를 제공한다. 다수의 국내외 스타트업에서는 기존 협업 툴 서비스에서 충족되지 못했던 On-Premise(사내 설치), 메타버스형 협업 툴 구축 등의 장점을 가진 제품을 출시하며 시장에 적극적으로 진출하고 있다.

[주요 협업 툴별 기능 요약]

● 기능포함 ◐ 회의 진행 시간 가능 ○ 개발 중

기업명	솔루션명	근무 형태 변화							
		커뮤니케이션		업무 공유		공동 작업		기타	
		메신저	화상회의	일정 공유	파일 공유	프로젝트 관리	공동 문서작업	메타버스	On-Premise 지원
Microsoft	Microsoft teams	●	●	●	●	●	●	○	
Google	Google Workspace	●	●	●	●	●	●		
CISCO	webex	●	●	●	●	●	◐		
ZOOM	zoom	◐	●	●	◐		◐		
Salesforce	slack	●	●	●	●				
kakao	kakaowork	●	●	●	●	●	●		
Madras check	flow	●	●	●	●	●	●		●
Gather	Gather	●	●		◐			●	
직방	soma		●		◐			●	

Source: 언론보도 종합, 삼정KPMG Management Consulting Services II, 삼정KPMG 경제연구원

“

회사의 도입 목적 및 업무 스타일에 적합한 특성을 가지는 협업 툴을 선택... 각각의 협업 툴이 가지는 장·단점 분석 필요

”

1) 해외 주요 협업 툴

디지털 워크플레이스의 도입을 희망하는 기업은 협업 툴 도입 시에 각 툴이 가지는 장·단점을 비교하여 회사의 도입 목적 및 업무 스타일에 적합한 특성을 가지는 협업 툴을 선택해야 한다. 협업 툴 시장의 대중화는 코로나19의 유행 이후 원격근무가 확대된 영향이 있지만, 글로벌 시장을 선도하는 협업 툴은 2010년대 초중반부터 개발되어 활용되었다. 마이크로소프트와 슬랙은 문서 프로그램과의 간편한 연동, 편리한 커뮤니케이션 툴 등의 협업 툴의 기본이 되는 기능들을 안정적으로 구축하여 많은 기업에서 활용되고 있다.

협업 툴 시장에서 높은 점유율을 가지고 있는 것으로 평가되는 마이크로소프트(MS)의 협업 툴인 팀즈(Teams)는 기존 자사가 보유하고 있던 다양한 업무 관련 서비스를 통합하여 운영하는 것이 특징이다. 팀즈는 마이크로소프트의 소프트웨어인 오피스365, 아웃룩, 원드라이브 등이 연계되어 하나의 서비스에서 간편한 연동과 통합 활용이 가능하다는 점이 강점이다. 마이크로소프트는 자사의 소프트웨어와 클라우드를 연계하여 그룹관리, 문서 협업 등의 기능과 메신저, 화상회의 등의 기능을 종합하여 협업 툴 서비스를 운영하고 있다. 또한 자체 개발 중인 메타버스 플랫폼 Mesh를 팀즈와 연계하여 메타버스형 디지털 워크플레이스 구성을 위한 솔루션 개발 계획을 발표한 바 있다.

2021년 세일즈포스가 인수한 슬랙(Slack)은 커뮤니케이션 기능에 특화된 협업 툴이다. 본부/프로젝트 등 원하는 조직 구성단위별로 자유로운 협업 공간인 ‘채널’을 구성하여 커뮤니케이션이 이루어질 수 있도록 한다. 슬랙은 메신저 내 검색 및 알림 기능과 같이 효율적인 커뮤니케이션을 위한 기능을 제공하여 스타트업 등 빠른 의사결정을 필요로 하는 조직에서 높은 활용가치를 가진다고 평가된다.

두 협업 툴 외 해외 주요 협업 툴로는 구글의 워크스페이스(Google Workspace), 프로젝트 관리 기능이 특화된 노션(Notion), 먼데이닷컴(Monday.com), 지라(JIRA), 자료 공유에 특화된 드롭박스(Dropbox) 등이 주로 활용되고 있다.

[주요 협업 툴 리스트와 특징 (글로벌 IT기업)]

구분	팀즈(Teams)	슬랙(Slack)
협업 툴 성격	통합 협업 툴	비즈니스 커뮤니케이션 툴
개발사(국가)	마이크로소프트(미국)	슬랙테크놀로지(캐나다) *세일즈포스에 인수
출시 시기	2017년 3월	2013년 8월
주요 특징	<ul style="list-style-type: none"> 그룹관리 기능, 단체 및 개인 대화방, 영상 및 음성통화, 파일 공유 및 문서 협업 기능을 제공 MS 아웃룩, 오피스365 등 기존 소프트웨어와 높은 호환성을 보임 윈도 PC용 응용프로그램과 함께, 안드로이드, iOS 모바일 버전도 제공하며 클라우드 기반으로 구동되어 PC-모바일 연동도 가능 마이크로소프트의 기업용 소프트웨어를 사용하고 있던 기업, 문서 기반 업무를 주로 진행하는 기업에게 적합 	<ul style="list-style-type: none"> 최초 게임 개발사에서 사내 커뮤니케이션 툴로 사용하기 위해 개발되었으나, 실리콘밸리에서 높은 인기를 얻음 단체 채팅방과 유사한 ‘채널’을 본부별/팀별/프로젝트별 생성해 단체 채팅 가능 정보의 투명성을 강조하며 모든 채널과 대화 내용이 해당 조직의 모든 사람들에게 공개되도록 함 (비공개방 설정 가능) 강력한 채팅 내용 검색 기능과 맞춤형 알림 설정 기능을 보유

Source: 언론보도 종합, 삼정KPMG 경제연구원 재구성



화상회의 기능이 강점인
 줌은 캐주얼한 미팅,
 교육, 강의 분야에서
 높은 활용성 보임...
 필요한 프로젝트 및 문서의
 공동 관리 관련 기능은
 제한적인 형태로 제공



2) 화상회의형 협업 툴

디지털 워크플레이스의 커뮤니케이션 방식으로 코로나19 발발 이후 재택근무의 확대 및 감염병으로부터의 안전을 확보하기 위한 목적 등으로 화상회의의 활용이 크게 증가하였다. 화상회의 기능을 강조하는 주요 협업 툴로는 미국의 줌 비디오 커뮤니케이션이 개발한 줌(Zoom)과 미국의 통신장비 기업인 시스코의 계열사인 시스코 웹엑스에서 개발한 웹엑스(Webex)가 대표적이다.

줌은 워크플레이스에서 화상회의의 활용 빈도가 높아진 코로나19 발발 초창기에 이용자의 대폭적인 성장을 경험하였다. 화상회의 관련 기능을 자사 서비스의 주요 기능으로 강조하며 고품격 비디오/오디오 기능과 손쉽게 사용 가능한 편의성이 강점으로 주목되었다. 줌은 캐주얼한 미팅이 많은 기업 및 교육/강의 분야에서 높은 활용성을 보이고 있으나, 그 외의 업무적인 활용 툴의 범위가 다소 제한적이라는 한계가 존재한다. 업무 협업을 위해 필요한 프로젝트 및 문서의 공동 관리 등의 기능은 회의 중 문서 공유의 제한적인 형태로만 제공된다.

웹엑스는 화상회의에 강점을 가진다는 점에서 줌과 유사한 협업 툴로 분류되지만, 보안성 분야에서 우수한 기술을 보인다고 평가된다. 웹엑스의 모회사 시스코가 보유한 보안 솔루션을 활용하여 제로 트러스트 기반의 엔드 투 엔드(End to End) 암호화 기술을 도입하여 높은 보안성을 보유한다. 웹엑스는 또한 3D 홀로그램 기술을 실시간 화상회의에 접목하는 기술을 개발하는 등 이용자가 화상회의를 하며 느끼는 현장감을 강화할 수 있도록 제공한다. 자사의 협업 솔루션인 웹엑스 팀즈와 연계하여 종합 협업 툴로서의 역할도 강화하고 있다.

[주요 협업 툴 리스트와 특징 (화상회의형)]

구분	줌(Zoom)	웹엑스(WebEx)
협업 툴 성격	화상회의 기반 협업 서비스	화상회의 기반 협업 서비스
개발사(국가)	줌 비디오 커뮤니케이션(미국)	시스코 웹엑스(미국)
출시 시기	2011년 9월	2007년 (시스코의 웹엑스 인수)
주요 특징	<ul style="list-style-type: none"> 영상/화상회의 기능을 기반으로 한 커뮤니케이션 툴로 채팅과 투표, 화면 공유 기능도 제공 무료 이용자는 일대일 회의를 무제한으로 이용 가능, 3명 이상 회의에서는 40분 이내 화상회의만 가능 간편한 사용성과 고품질의 오디오, 영상이 강점이지만, 보안이 단점으로 지적되고 있음 보안 이슈로 미국의 공공기관과 기업을 포함해 대만, 독일 정부는 줌 사용을 제한 	<ul style="list-style-type: none"> 화상회의 기능과 함께 웹엑스 미팅, 웹엑스 팀즈 등 협업 솔루션을 제공 통신장비 회사인 시스코가 2007년 32억 달러에 인수한 후 협업 툴의 화상회의 기능을 강화 무료 가입자의 경우 100명까지의 참가자, 40분 이내 회의를 제공하며, 유료 가입자는 미팅 시간 무제한, 미팅 녹화 기능 등 제공 손쉬운 회의 예약 및 참석, 안정적인 영상품질, 다양한 확장 옵션이 강점 보안을 중시하는 기업이 주로 이용하는 것으로 알려짐

Source: 언론보도 종합, 삼정KPMG 경제연구원 재구성



메타버스형 협업 툴은
일상적인 행위도 디지털화
시킴...
디지털 워크플레이스가
오프라인 공간을 대체할 수
있는 환경이 되도록 구축



3) 메타버스형 협업 툴

기존 협업 툴이 디지털 워크플레이스에서 근무하는 사용자들의 업무 지역 범위를 넓혀주는 역할을 했다면 메타버스를 기반으로 한 협업 툴은 업무 지역을 온라인으로 대체할 수 있는 형태의 협업 서비스를 제공한다. 메타버스형 협업 툴에서는 이용자의 업무 뿐 아니라, 워크플레이스에서 행하는 일상적인 행위도 디지털 플랫폼 안에서 이뤄지도록 하여 이용자가 느끼는 현장감을 강화하였다.

미국의 스타트업 게더(Gather)가 출시한 게더타운(Gathertown)은 디지털 환경 속 아바타를 활용하여 이용자가 오프라인에서 경험하던 활동을 디지털 워크플레이스 속에서 경험할 수 있도록 하였다. 게더타운 내에서 각 이용자는 플랫폼 속 본인의 아바타를 실제 출근 및 업무환경에서 움직이듯이 이동하도록 한다. 실제 환경과 유사하게 개인의 근무공간과 타인과 교류할 수 있는 회의실 등을 구성하여, 이용자가 각 장소를 활용하기 위해서는 아바타를 움직여서 이동해야 한다. 이러한 활동을 통하여 게더타운은 디지털 워크플레이스를 활용하는 이용자가 디지털상에서 업무를 하더라도 오프라인으로 업무를 할 때와 유사한 느낌을 받을 수 있도록 하였다.

국내 기업 중에는 직방이 미국 법인 ‘소마 디벨롭먼트 컴퍼니’를 통하여 출시한 가상오피스 ‘소마’를 통하여 메타버스형 디지털 워크플레이스를 구성하였다. 직방은 소마 플랫폼에 가상 오피스 빌딩을 구축하고 실제 오프라인 환경에서의 오피스 빌딩과 유사하게 운영하고 있다. 2022년 5월 기준으로 소마에는 20여 개이 기업이 입주하여 직원들에게 디지털 워크플레이스 내 업무 공간을 제공한다. 소마는 메신저 형태의 커뮤니케이션 없이 화상으로 대면한 형태의 음성 커뮤니케이션만 지원하는 것이 특징이다.

메타버스형 협업 툴은 이용자의 업무환경에서의 일상적 활동도 디지털화하여 궁극적으로 디지털 워크플레이스가 오프라인 공간을 대체할 수 있는 환경이 되도록 구축하고 있다. 현재 개발된 메타버스형 협업 툴은 커뮤니케이션 기능 외 업무 협업을 위한 기능이 제한적으로 제공된다는 한계가 존재한다.

[주요 협업 툴 리스트와 특징 (메타버스형)]

구분	게더타운(Gathertown)	소마(Soma)
협업 툴 성격	메타버스형	메타버스형
개발사(국가)	게더 프레젠템(미국)	소마 디벨롭먼트 컴퍼니(미국) *직방 자회사
출시 시기	2020년 5월	2022년 5월
주요 특징	<ul style="list-style-type: none"> • 메타버스 기반의 가상 오피스 및 화상회의 기능 제공 • 아바타의 움직임을 통하여 다른 이용자와 만나는 경우, 화상회의 진행 가능 • 줌, 슬랙, 드롭박스, MS Office 등 다수의 협업 툴과의 연동을 통하여 업무환경 지원 • 서비스 개시 후 1년간 이용자 400만 명 달성 • 2D 그래픽 형태로 직관성 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 메타버스 기반의 가상 오피스 및 화상회의 기능 제공 • 아바타의 움직임을 통하여 다른 이용자와 가까워지는 경우, 타 이용자의 얼굴이 보이며 대화 가능 • 아바타의 위치가 가까운 이용자와의 대면 원격 커뮤니케이션만 가능 • 30층 규모의 오피스 빌딩을 구성하여 입주사별 근무 공간 제공

Source: 언론보도 종합, 삼정KPMG 경제연구원 재구성

“

기존의 장점과 연계한 협업 툴로 소비자에게 친근감을 제공하여 시장에 어필... 시스템 학습 시간 감소 및 익숙한 사용법으로 디지털 워크플레이스 도입 비용 절감

”

4) 국내 IT기업 출시 협업 툴

국내 온라인 플랫폼 중 높은 대중성을 확보하고 있는 카카오와 네이버는 각 사가 보유한 서비스의 장점과 연계한 협업 툴을 출시하여 국내 소비자에게 익숙함을 느낄 수 있는 협업 툴로서 시장에 어필하고 있다. 기업은 새로운 워크플레이스 툴을 배우는 데 소비되는 시간과 노력을 줄임으로써 디지털 워크플레이스 도입 비용을 절감할 수 있다. 국내에서 높은 인지도를 가지고 있는 카카오, 네이버의 협업 툴 서비스는 익숙함이라는 장점을 활용하여 국내 시장에서 빠른 도입을 보이고 있다고 평가된다.

카카오는 자사의 메신저가 가지는 익숙한 사용성을 협업 툴에 적용하여 협업 툴의 주요 기능 중 하나인 커뮤니케이션 분야에서 이용자에게 친숙함을 제공한다. 협업 툴 메신저 서비스는 카카오의 메신저와 유사한 형태로 제공한다. 카카오의 카카오휴크 플랫폼에서는 모바일 어플리케이션 형태로 업무 관련 다양한 기능을 이용할 수 있도록 타 플랫폼과의 확장성이 높은 플랫폼을 운영한다. 협업 툴 플랫폼 내부에서 사용 기업이 활용하는 타 시스템을 앱 인 앱 형태로 연동하여 확장성을 강화하였다.

검색, 메일, 메신저 등의 분야에서 많은 이용자를 보유한 네이버는 자사의 협업 툴에 네이버에서 제공하는 타 서비스를 연동하여 협업 툴 서비스를 제공한다. 네이버 메일, 캘린더 및 파파고 서비스를 협업 툴 내에서 연동하여 업무 지원을 위한 서비스를 제공한다. 네이버의 모바일 메신저인 라인 서비스와 유사한 커뮤니케이션 툴을 제공하고, 자사의 캐릭터를 활용한 친숙한 메신저 서비스를 제공하여 내부 소통 과정에서도 친숙함을 제공하도록 구성하였다.

두 포털 대기업 외에도 SK텔레콤, KT, LG텔레콤 등의 국내 주요 통신 3사, NHN 등 IT 계열사들을 활용하여 여러 대기업에서 자체 협업 툴 서비스를 출시 및 개발하고 있다.

[주요 협업 툴 리스트와 특징 (국내 IT기업)]

구분	네이버웍스	카카오휴크
협업 툴 성격	통합 협업 툴	비즈니스 커뮤니케이션 툴
개발사	네이버	카카오
출시 시기	2016년 10월	2020년 9월
주요 특징	<ul style="list-style-type: none"> 네이버에서 익숙하게 사용하던 메일, 캘린더, 파파고 등 기존 서비스 연동 네이버 라인 서비스와 유사한 화면으로 업무용 메신저, 메시지 제공 메시지, 게시판, 캘린더, 주소록, 설문, 메일, 드라이브까지 업무에 필요한 모든 기능을 PC/모바일 앱 간 연계 인사, 회계, 전자결재 등 외부 솔루션과의 연계 가능 일본 협업 툴 시장에서 5년 연속 1위 기록(라인웍스) 	<ul style="list-style-type: none"> 카카오톡의 익숙한 인터페이스 기반의 협업 툴 제공으로 편한 사용 환경 제공 AI, 검색 등 카카오가 강점을 가지는 기술을 활용하여 업무의 효율성, 편리성, 연속성을 강화 모든 대화방에 카카오 i와 연결된 AI Assistant 캐스퍼를 탑재하여 AI 기반 업무지원 기능 제공 근태관리, 전자결재 등의 사내 업무 관리 및 화상회의 등 커뮤니케이션 활동이 앱 내에서 활용 가능

Source: 언론보도 종합, 삼정KPMG 경제연구원 재구성

“

스타트업 협업 툴은 외부 프로그램과의 높은 연동성이 강점... 업무 필수 기능들을 내재화하기보다는 외부에서 활용 가능한 툴과 연계성 확대

”

5) 스타트업 출시 협업 툴

스타트업이 출시한 협업 툴은 외부 프로그램과의 높은 연동성을 강점으로 어필한다. 자체적으로 OS 플랫폼, 이메일, 문서 관리 등의 기존 협업 툴이 제공하는 업무 필수 기능들을 내재화하기보다 외부에서 활용 가능한 툴과의 연계성을 확대하는 전략을 취하는 경우가 많다. 이러한 확장성을 기반으로 스타트업에서 제공하는 협업 툴은 기존 서비스를 이용하는 이용자들이 가지는 문제를 해결하여 시장에서의 채택률을 높이고 있다.

한국인 창업자가 미국 실리콘밸리에서 출시한 협업 툴 ‘스윗’은 외부 협업 툴과의 높은 연동성을 기반으로 시장에서 높은 평가를 받았다. 시리즈A 기준으로 기업 가치 1억 5천만 달러 수준을 기록하였다. 직관적인 사용법과 더불어 구글 워크플레이스, 마이크로소프트의 365(MS 365) 등 외부의 문서 툴과의 빠른 데이터 호환이 강력한 장점으로 평가된다.

마드라스체크의 플로우는 기업이 기존 사용하고 있는 사내 솔루션을 자체 협업 툴 플랫폼과 연동하여 사용하도록 하여 기업의 협업 툴 활용성을 높였다고 평가된다. 보안상의 우려로 클라우드 기반 시스템을 이용하기 어려운 기업 등을 대상으로 기업 내 서버를 구축하는 On-Premise 형태로 운영 가능하게 하여 보안성을 강화하였다. 회사별 조직 구조에 맞는 형태로 유연한 시스템을 운영하여, 규모가 큰 기업에서 효율적으로 업무 협업 및 커뮤니케이션이 진행될 수 있도록 지원하는 점이 국내 기업 환경에 맞춘 장점으로 평가된다.

그 밖의 주요 스타트업 협업 툴로는 토스랩의 잔디, NHN Dooray!의 두레이, 콜라비 등이 특화된 서비스 분야를 개발하여 시장에 진출하고 있다.

[국내 주요 협업 툴 리스트와 특징 (스타트업)]

구분	스윗(Swit)	플로우(Flow)
협업 툴 성격	프로젝트 협업 툴	프로젝트 협업 툴
개발사(국가)	스윗 테크놀로지스(미국)	마드라스체크
출시 시기	2019년 3월 *정식버전 기준	2018년 3월
주요 특징	<ul style="list-style-type: none"> 한국인 창업자가 설립한 회사로 본사는 미국 샌프란시스코에 위치 MS Office, 구글 워크스페이스 등 외부 솔루션과의 높은 연동성 보유 업무 관리와 커뮤니케이션 기능 간의 연동 강화를 통하여 이용자의 업무 편의성 강화 업무 관리 기능을 사용자 맞춤형으로 구성할 수 있도록 높은 자유도의 구성 및 외부 솔루션과의 연계 기능 제공 '22년 4월 기준 184개국에서 사용 	<ul style="list-style-type: none"> 기업 내 On-Premise 형식과 클라우드 기반 SaaS 형태를 모두 제공하여 기업 맞춤형 시스템 제공 회사별 조직도를 연계하여 업무 협업 관리 및 내부 커뮤니케이션 기능 강화 화상회의 솔루션 중과의 연동 서비스를 기본으로 제공하며, 업체별 희망 시 웹엑스 등 타 화상회의 솔루션 연계 서비스 제공 자동으로 메시지 기록이 삭제되는 시크릿 채팅 기능을 제공하여 보안성 강화 '22년 6월 기준 누적 사용자 40만 명 기록

Source: 언론보도 종합, 삼정KPMG 경제연구원 재구성

[Issue Brief] 최근 주요 협업 툴 시장의 M&A 및 투자 유치 동향 (1/2)

협업 툴 시장이 활성화됨에 따라 다수의 기업으로부터 특화된 협업 툴 솔루션이 출시되고 있는 미국에서는 자사 솔루션의 경쟁력을 강화하기 위한 방법으로 M&A를 활용하는 사례들이 존재한다. 특화된 기능을 가진 협업 툴 기업 간 M&A를 통하여 종합적인 서비스를 제공할 수 있는 협업 툴로서 경쟁력을 확보하기 위한 움직임으로 판단된다.

[최근 주요 M&A 사례]

인수 기업	피인수 기업	시기	내용
Salesforce (미국)	Slack (미국)	'21.07	<ul style="list-style-type: none"> CRM 솔루션 운영기업인 Salesforce가 커뮤니케이션 기반 협업 툴 개발사 Slack을 인수 인수금액은 227억 달러 슬랙의 기존 운영진이 독립적으로 회사를 지속 운영 마이크로소프트 '팀즈' 출시 이후 성장이 둔화되고 있는 Slack에 Salesforce 네트워크를 연계하여 성장성 강화를 추진
Appspace (미국)	Beezy (미국)	'21.10	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 협업 툴 기업 Appspace가 인트라넷 협업 툴 솔루션 기업 Beezy를 인수 Beezy는 보안 측면에서의 장점이 있는 intranet 형태의 협업 툴을 운영하여 금융, 생산 기업 등에서 많이 활용 Appspace는 Beezy의 별도 플랫폼 운영과 함께 자체 플랫폼에 intranet 기능을 추가 제공
Unity (미국)	SyncSketch (미국)	'21.11	<ul style="list-style-type: none"> 3D 콘텐츠 제작 플랫폼 제작사 Unity가 실시간 동기화 협업 툴 기업 SyncSketch를 인수 SyncSketch는 2D와 3D 모델링이 가능한 시각적 커뮤니케이션을 지원하는 플랫폼 Unity의 크리에이터 커뮤니티 이용자 대상 지원 확대 효과 기대
Clickup (미국)	Slapdash (미국)	'22.04	<ul style="list-style-type: none"> 협업 툴 플랫폼 기업 Clickup이 검색 솔루션 기업 Slapdash를 인수 Slapdash는 여러 클라우드에 저장된 데이터를 취합하여 통합 검색이 가능한 솔루션을 제공 Slapdash 기능을 활용하여 Clickup의 협업 툴의 사용 편의성 증진 기대
Notion (미국)	Cron (미국)	'22.06	<ul style="list-style-type: none"> 협업 툴 플랫폼 기업 Notion이 캘린더 소프트웨어 기업 Cron을 인수 구글/애플 캘린더 등 복수의 캘린더 앱에 등록된 스케줄을 취합하여 볼 수 있도록 제공 Notion 협업 툴의 약점으로 지적되던 업무 관리 기능에서의 동기화 기술이 본 인수로 강화될 것으로 기대

Source: 언론보도 종합, 삼정KPMG 경제연구원 재구성

[Issue Brief] 최근 주요 협업 툴 시장의 M&A 및 투자 유치 동향 (2/2)

디지털 워크플레이스 시장이 확대되고 협업 툴 기업의 가치가 주목됨에 따라 최근까지도 협업 툴 기업에 대한 투자가 활발하게 이루어지고 있다. 미국의 협업 툴 기업 Notion은 기업가치가 100억 달러로 평가 받는 대형 기업으로 성장했으며, 국내 기업 중 토스랩은 누적 투자 유치 금액이 300억 원에 임박하며 우수한 가치를 평가받고 있다.

[최근 주요 투자 유치 사례]

구분	투자 대상	투자 유치 시기	투자 유치금액	내용
해외	Clickup (미국)	'21.10	4억 달러	<ul style="list-style-type: none"> 협업 툴 플랫폼 기업 Clickup이 시리즈 C 투자 유치 Lightspeed Venture Partners, Meritech Capital Partners 등이 투자 참여 누적 투자 유치 금액 5.4억 달러 기록 시리즈 C 라운드에서 기업가치 36억 달러로 평가 받음
	Notion (미국)	'21.10	2.7억 달러	<ul style="list-style-type: none"> 협업 툴 플랫폼 기업 Notion이 시리즈 C 투자 유치 Shine Capital, Sequoia Capital, Coatue가 투자 참여 누적 투자 유치 금액 3.4억 달러 기록 시리즈 C 라운드에서 기업가치 100억 달러로 평가 받음
	Lanhu (중국)	'21.10	1,000억 위안	<ul style="list-style-type: none"> 중국의 협업 디자인 플랫폼 Lanhu가 시리즈 C 투자 유치 Sequoia Capital China, GGV Capital이 투자 참여 누적 투자 유치 금액 2.3억 달러 기록 시리즈 C 라운드에서 기업가치 8.4억 달러로 평가 받음
	Swit Technologies (미국) *한국인 창업자	'21.12	260억 원	<ul style="list-style-type: none"> 한국인 창업자가 미국 실리콘밸리에 설립한 협업 툴 기업 Swit Technologies가 시리즈 A 투자 유치 미래에셋벤처투자, IMM인베스트먼트, 스마일게이트인베스트먼트, 두나무파트너스, 하나금융투자 등이 투자 참여 누적 투자 유치 금액 400억 원 기록
	Miro (미국)	'22.01	400만 달러	<ul style="list-style-type: none"> 비주얼 중심의 협업 툴 플랫폼 Miro가 시리즈 C 투자 유치 누적 투자 유치 금액 480만 달러 기록 TCV, Salesforce Venture, GIC, ICONIQ Capital 등이 투자 참여 시리즈 C 라운드에서 기업가치 171억 달러로 평가 받음
국내	콜라비	'21.09	30억 원	<ul style="list-style-type: none"> 문서기반 협업 툴 기업 콜라비가 시리즈 A 투자 유치 젠티움파트너스(산한금융그룹), 에스비파트너스, 오픈워터인베스트먼트 등이 투자 참여
	마드라스 체크	'21.09	50억 원	<ul style="list-style-type: none"> 협업 툴 '플로우'의 개발사 마드라스체크가 시리즈 B 투자 유치 BNK 투자증권 등이 투자 참여 누적 투자 유치 금액 70억 원 기록
	NHN Dooray!	'22.05	200억 원	<ul style="list-style-type: none"> SaaS 기반 협업 툴 솔루션 기업 NHN Dooray!가 첫 투자 유치 NHN Dooray!는 NHN에서 독립법인으로 나온 후 첫 투자 유치 에이치PE가 투자 참여
	토스랩	'22.06	15억 원	<ul style="list-style-type: none"> 업무용 협업 툴 '잔디'의 개발사 토스랩이 투자 유치 한글과컴퓨터가 대만 법인 케이단모바일을 통하여 투자 참여 누적 투자 유치 금액 약 290억 원 기록

Source: 언론보도 종합, 삼정KPMG 경제연구원 재구성

디지털 워크플레이스, 기업은 무엇을 준비해야 하는가?

기업의 디지털 워크플레이스 추진 절차

향후 디지털 워크플레이스 도입을 고려하는 기업은 이미 도입한 다른 기업들의 사례를 참고할 수도 있고, 다양한 기능의 협업 툴, 소프트웨어 등을 활용할 수 있다. 이러한 토대 위에 기업이 더욱 성공적인 디지털 워크플레이스를 구축하기 위한 추진해야할 구체적인 절차는 무엇일까?

우선 기업이 처한 대내외적 환경에 대한 면밀한 파악과 더불어 미래의 일하는 방식이 어떻게 변할지, 자사의 성격과 환경에 알맞은 디지털 워크플레이스란 무엇인지에 대한 정의가 선행되어야 한다. 이후 단계별 추진 로드맵을 수립하고, 필요한 솔루션을 선정하는 등 상세설계 절차가 필요하다. 마지막으로 디지털 워크플레이스를 구축한 이후에도 임직원의 피드백을 바탕으로 자사에 더욱 적합한 디지털 워크플레이스로 자리잡을 수 있도록 지속적인 변화관리를 해 나가야 할 것이다.

[기업의 디지털 워크플레이스 추진 절차]

단계	세부 과업내용	
1 디지털 워크플레이스 정의	외부 환경 및 내부 현황 분석	<ul style="list-style-type: none"> 외부환경분석(업무환경 변화, 기술 트렌드, 타사 사례 분석) 내부환경분석(업무특성, 기업문화, 시스템 사용 현황 등)
	미래 일하는 방식 정의	<ul style="list-style-type: none"> Agile 중심의 임직원 일하는 방식 정의(Blueprint) 업무변화에 따른 EXJ(Employee Experience Journey) 설계
	자사의 디지털 워크플레이스 정의	<ul style="list-style-type: none"> 주요 기능 정의: 일하는 방식에 따른 기능(그룹웨어, 협업, 원격근무 등) 시스템 정의: 시스템 개선방안 및 시스템 개선안 문서보안 정의: 일하는 방식 혁신에 맞는 DRM 개선방안 수립
2 디지털 워크플레이스 구축 전략	추진 전략 수립	<ul style="list-style-type: none"> 디지털 워크플레이스 구현을 위한 추진 과제 정의 및 추진 전략 수립 단계별 추진 Roadmap 정의
	솔루션 선정	<ul style="list-style-type: none"> 필요 솔루션 선정 준비(long list → short list) 솔루션 비교/분석 및 PoC(Proof of Concept), BMT(BenchMark Test)
	상세설계	<ul style="list-style-type: none"> 시스템 기능 상세설계 및 구축방안 수립 개발/패키지/Customization별 전략
3 구축/변화관리	디지털 워크플레이스 구축 및 변화관리	<ul style="list-style-type: none"> 단계별 솔루션 도입 및 워크플레이스 개선, 운영체계 수립 조직문화 개선 및 임직원 인식개선을 위한 변화/홍보 활동

Source: 삼정KPMG Management Consulting Services II

“

현재 비즈니스 외부 환경 및 내부적인 업무 특성·문화 등에 대한 분석이 선행되어야 함

”

추진 절차 ① 디지털 워크플레이스 정의

1) 외부 환경 및 내부 현황 분석

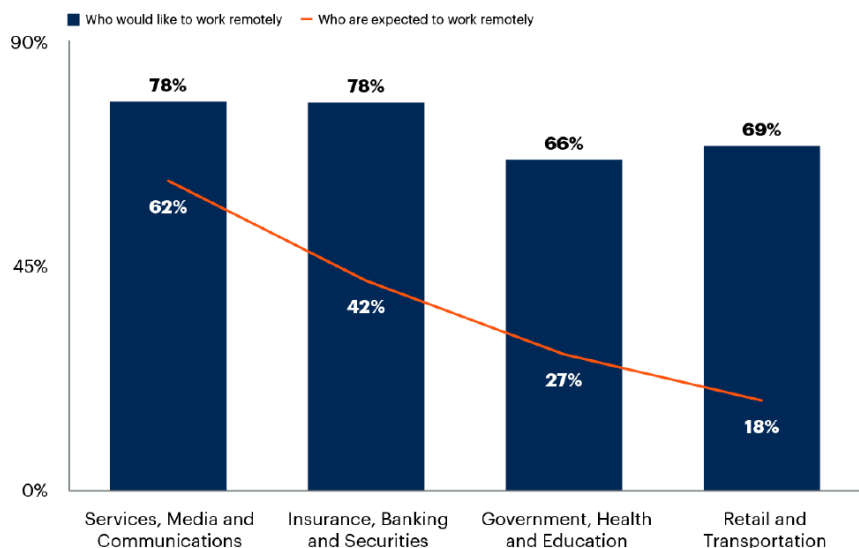
성공적인 디지털 워크플레이스 도입을 위해서는 가장 우선적으로 비즈니스 외부 환경이 어떻게 변화해가고 있는지, 전체적인 기술 트렌드는 어떻게 흘러가며 해당 산업 및 자사에는 어떻게 적용되는지에 대한 이해가 선행되어야 한다. 또한 산업 내 다른 기업은 어떻게 대처하고 있는지 사례 등을 면밀히 살펴보고 이해해야 한다.

이와 같은 외부환경 분석과 동시에 내부적인 업무 특성을 명확히 설정하는 것 또한 중요하다. 한 예로 Gartner에서 2021년 진행한 설문조사를 살펴보면 산업별로 재택근무 선호도 및 필요성에 대한 인식이 상이한 것을 알 수 있다. 서비스, 미디어 및 커뮤니케이션 부문 및 보험, 은행 및 증권 부문의 피고용자들 중 재택근무를 선호하는 비율은 78%로 높게 나타났다. 이와 반대로 정부, 헬스 및 교육, 소매 및 운송 부문의 재택 선호도 및 필요성 인식은 상대적으로 낮게 나타났다. 한편, 산업별 재택근무에 대한 입장은 피고용자, 고용자에 따라서도 차이를 보였다. 서비스, 미디어 및 커뮤니케이션의 경우 피고용자, 고용자 모두 재택근무를 긍정적으로 바라본 반면, 보험, 은행 및 증권 분야의 고용주는 상대적으로 재택근무의 필요성을 크게 느끼지 않는 것으로 나타났다. 이처럼 다양한 산업별, 직위별 상이한 재택근무에 대한 내부적 의견을 우선 이해해야 한다. 뿐만 아니라 기업 내부의 고유 문화와 시스템 현황 등을 세밀하게 이해해야 한다. 즉, 현재의 기업 문화와 공간, 기술의 유기적인 관계에 대한 이해가 선행될 때 어떠한 혁신의 방향으로 나아가야 하는지를 보다 선명히 그릴 수 있을 것이다.

[산업별 재택근무 예상 인원 및 희망 인원 비율 비교]

Remote Work — Balancing Employee Needs/Job Roles and Employer Requirements

Percentage of Workers



Source: Gartner
765880_C

Gartner

Source: <2022> Gartner <Top Trend in Public Safety and Justice: Hybrid Service Delivery>
GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved.

“
 미래 일하는 방식을
 정의하고 자사는 어떠한
 방향으로 나아가야 할지,
 이를 위해 어떤 업무환경이
 조성되어야 하는지를 고찰
 ”

2) 미래 일하는 방식 정의

향후 대내외적 환경 변화에 대한 이해를 바탕으로 미래의 일하는 방식이 어떻게 변화할지를 정의 내려야 한다. 미래의 일하는 방식은 많은 측면에서 변화를 맞이하게 될 것이다. 우선 업무 시간과 공간에 대한 제약이 사라지면서 협업의 대상 또한 단순히 물리적으로 가까운 동료뿐만 아니라, 지리적 경계를 넘어서 다양한 부문의 주체들로 확장될 것이다. 기존의 수직적이고 형식적인 조직 구조에서 보다 수평적이고 변화에 대한 빠른 대응이 가능한 네트워크형 구조로 기업조직이 변화하는 것도 중요한 특성이다. 이에 따라 업무 역할 및 책임 소재 또한 직급별 고정되어 기존과 달리 더욱 유연하게 변화할 것이다. 무엇보다도 조직 변화와 혁신의 기초가 될 디지털 역량을 강화하기 위해 다양한 기술적, 운영적 혁신 시도가 지속될 것이다.

이처럼 미래의 일의 성격 및 방식의 변화 모습을 비춰보고, 자사가 경쟁력을 갖추기 위해서는 어떠한 방향으로 나아가야 하는지, 이를 위해 어떠한 업무환경이 조성되어야 하는지를 고찰해야 한다. 구체적으로 업무 단계별 EXJ(Employee Experience Journey)를 전망하고, 해당 단계를 구현하기 위해 어떠한 서비스 및 하드웨어가 필요할지를 고려해야 한다. 예컨대 임직원의 업무 단계를 업무 시작 전부터 업무 중, 업무가 끝난 후까지 나누어 보고, 결과적으로 업무의 생산성과 효율성을 높이기 위해서는 어떠한 환경이 구성되어야 하는지 청사진을 그려보는 것도 중요하다.

[디지털 성숙도가 높은 조직의 7가지 특징]

- 1 부서 간 원활한 소통을 위한 노력
- 2 인재난 해결을 위한 적극적인 역할
- 3 클라우드 활용 관련 다양한 이해관계 긴밀히 조정
- 4 기업의 기술 선택 및 임직원 교육 과정 내 사이버 전문가 조기 투입
- 5 고객 의견 수렴을 통한 새로운 기술 전략 구현
- 6 고객 경험 향상을 위해 유연한 플랫폼 전환
- 7 실험과 도전을 두려워하지 않는 자세

Source: KPMG global tech report 2022

[미래의 업무 단계별 지원 환경 청사진 예시]



Source: 삼정KPMG Management Consulting Services II

3) 자사의 디지털 워크플레이스 정의

앞서 현재의 대외적인 환경과 내부 특성 및 상황, 업무 혁신의 필요성을 정의하고, 미래 일의 방식이 어떻게 변화할지 예측하는 과정을 거쳐 여러 측면에 대한 입체적인 이해와 청사진을 그렸다면, 다음 단계로 자사의 디지털 워크플레이스를 정의해야 한다. 자사는 어떠한 업무 모델을 추구해야 하며, 이러한 목표는 생산성 향상에 어떻게 얼마나 도움이 될지, 불필요한 비효율을 발생시키는 여지는 없을지를 질문해야 한다.

기업은 우선 자사 맞춤형 디지털 워크플레이스 구현을 위해 관련된 다양한 부문별 이슈를 고려해야 한다. 인적관리 측면에서 인재를 유인하고 유지할 수 있는 방향은 무엇인지, 인적 자원간 소통과 협업을 증진시킬 수 있는 환경은 무엇인지, 다양성을 증진시킬 수 있는 사내 문화를 형성하기 위해 어떠한 장치가 필요할지 설계해야 한다.

조직 운영 측면에서는 조직 구조를 어떻게 설정하고, 사내 규정 및 의사 결정, 업무 프로세스를 어떻게 구축하는 것이 생산성을 높일 수 있는지 고민해야 한다. 이러한 방향성 설정을 토대로 어떠한 생산성 애플리케이션, 협업 툴이 자사에 더욱 적합할지도 구체화할 수 있다.

사회 전반의 디지털화가 가속화되면서 시공간 장벽이 낮아지고 다양한 형태의 협업 등이 가능해질 것으로 예상되는 만큼, 국가별 고용 관련 규제, 법인 운영 관련 규제 등에 대해서도 구체적인 질문을 던져야 한다.

하나의 완벽한 디지털 워크플레이스 모델이란 존재하지 않는다. 자사 고유의 디지털 워크플레이스의 필요성과 청사진을 구체화할수록 더욱 생산성을 높이고 혁신의 초석이 되는 디지털 워크플레이스를 구현할 수 있을 것이며, 관련 투자 또는 협력 업체 선정에도 훨씬 유리할 것으로 예상된다.

“
자사 맞춤형 디지털
워크플레이스를 정의하기
위해 인적관리, 조직운영,
규제, 디지털, 물리적 공간
등 다양한 부문별 이슈를
고려
”

[디지털 워크플레이스 도입 관련 주요 부문별 고려 사항]

 <p>인적관리</p> <ul style="list-style-type: none"> • 인재 유치 및 개발 • 인적 자원간 소통 및 협업 증진 • 사내문화 조성 • 인적 자원 다양화 방안 개발 	 <p>조직 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> • 조직 구조 설계 • 사내 규정 및 의사 결정, 업무 프로세스 구축 	 <p>규제 부문</p> <ul style="list-style-type: none"> • 법인 설립, 법인세 등 법인 운영 관련 • 임직원 소득세 및 사회보장 비용 등 처리 방안 관련 • 국가별 고용 관련 규제 등 변화 대응 	 <p>디지털 분야</p> <ul style="list-style-type: none"> • 생산성 및 협업 툴 선정/개발 • 조직 업무 및 성과 관리 방안 모색 • 보안 강화를 위한 보안 컨설팅 및 프로그램 개발 	 <p>물리적 공간</p> <ul style="list-style-type: none"> • 물리적 공간 활용 강화 전략 • 디지털 워크플레이스 구현을 위한 장비 구축
---	---	---	--	---

Source: KPMG International, 삼정KPMG 경제연구원



개선 목표를 파악하고 이를 기반으로 추진 전략을 수립, 기존 워크플레이스를 넘어서는 효과를 도출하도록 구축



추진 절차 ② 디지털 워크플레이스 구축 전략 수립

1) 추진 전략 수립

디지털 워크플레이스의 추진을 위하여 추진 과제의 명확한 정의를 도출하고 적합한 추진 전략을 수립하여야 한다. 기업의 기존 업무환경과 구성원의 업무 행태에 대한 검토를 기반으로 디지털 워크플레이스 추진에 적합한 전략을 구상하여야 한다. 개선하고자 하는 주된 목표를 파악하고 이를 기반으로 추진 전략을 수립하여 기존 워크플레이스를 넘어서는 효과를 도출하도록 구축할 수 있다.

기존 워크플레이스 환경에 대하여 조직문화, 사람/구성원, 제도/프로세스, 공간 등 주요 요소로 구분 및 분석하여 각 요소별 개선목표를 수립하는 방식을 추진 전략 수립의 주요한 첫 과정으로 제시한다. 기존 워크플레이스에서 각 요소의 역할 및 개선 가능한 점을 파악하여, 이를 활용 및 개선하기 위한 추진 전략을 구축하여야 한다.




디지털 환경에서는 기존의 업무 프로세스와 공간을 새로운 환경에 맞는 방식으로 구현하여야 한다. 이를 위하여, 각 단계별 역할을 정의하고 개선 목표를 수립하는 과정을 통하여 단계별 추진 전략을 수립하여야 한다. KPMG에서는 디지털 워크플레이스의 도입 추진을 위하여 유념하여야 하는 전략 요소로 안전과 건강, 소통과 참여, 디지털 인프라 준비를 제시한다.

디지털 워크플레이스 환경에서도 회사와 구성원 간의 관계가 유지되어야 한다. 이를 위해, 임직원의 안전과 건강 관리는 기업이 지속적으로 고려하여야 할 주요 요소 중 하나이다. 임직원 간의 커뮤니케이션과 대외 커뮤니케이션 등 디지털 워크플레이스 플랫폼에서도 활발한 소통과 참여가 이루어질 수 있는 환경의 구비도 주요한 요소로 거론된다. 마지막으로, 임직원의 디지털 워크플레이스 접속 환경의 구축, 보안 등의 시스템 인프라의 확충을 통한 디지털 인프라 준비도 주요 고려 요소로 제안한다.

[주요 추진 검토 요소]



[디지털 워크플레이스 도입 시 주요 고려 요소]

 안전과 건강	 소통과 참여	 디지털 인프라 준비
<ul style="list-style-type: none"> • 임직원의 건강과 안전을 가장 중시 • 리더가 '여러분의 건강과 안전이 가장 중요하다'는 메시지 전달 • 임직원의 건강과 안전을 책임지는 C-level 책임자 지정 	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원의 활발한 소통, 일정 변동 공유 • 커뮤니케이션에 메신저, 이메일, 협업 툴 활용 • 이메일, 화상회의 등 고객과의 접촉을 정기적으로 유지하며 고객 관계 관리 • 일일 업무 리스트를 만들어 공유하고 진도를 체크 	<ul style="list-style-type: none"> • 클라우드, 협업 툴, 메신저, 화상회의 솔루션 제공 • 필요할 경우 모니터, NAS(Network Attached Storage) 등 하드웨어 장비 제공 • 경영의 연속성을 확보할 수 있는 RPA 기술 도입 • VPN, 암호화 솔루션, 방화벽 등 사이버 보안 시스템 구축

Source: 삼성KPMG 경제연구원

Source: KPMG International, 'Leading practices for remote working'

“
 디지털 워크플레이스의
 운영 및 관리를 위해
 각 부서의 R&R을 명확히
 정의하여 효율적 협력 필요
 ”

2) 솔루션 선정

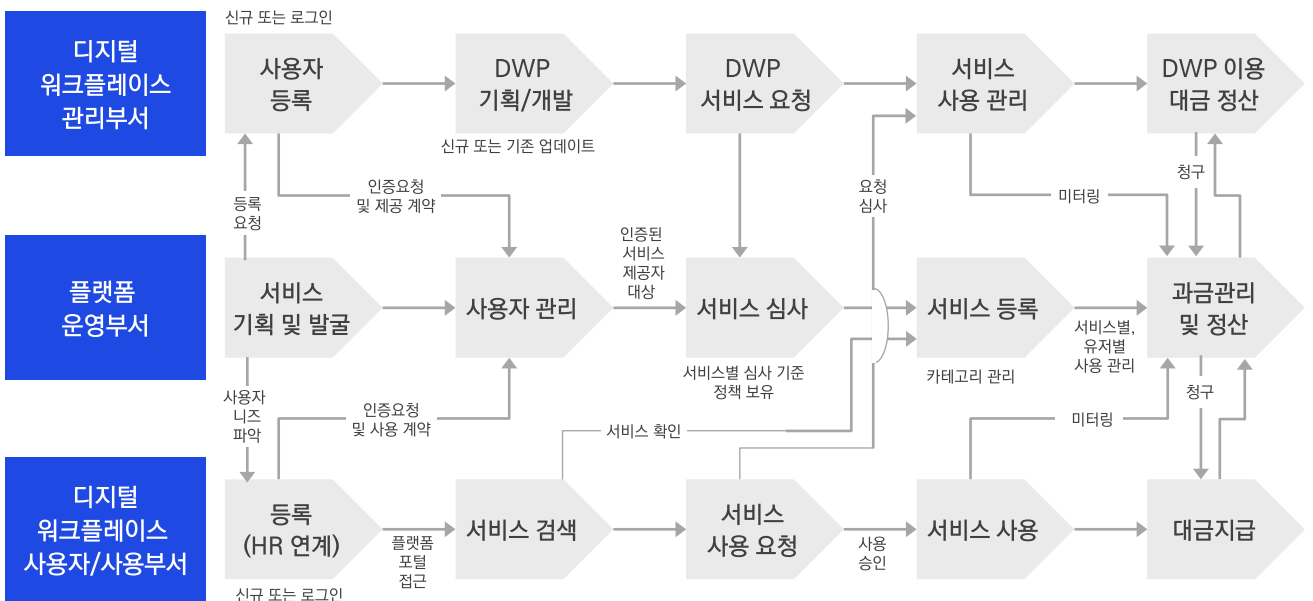
디지털 워크플레이스의 추진 전략이 수립되면, 해당 전략에 맞는 적합한 솔루션을 선정하는 과정이 필요하다. 효과적인 솔루션 선정 전략을 위해서는 운영절차와 R&R(역할·책임) 수립을 통하여 디지털화된 환경 변화에 맞는 워크플레이스를 구축하도록 새로운 디지털 워크플레이스 운영 및 관리 방식을 수립하여야 한다.

디지털 워크플레이스 환경의 운영 및 관리를 위해서는 주요 참여자들이 가지는 서비스 니즈를 파악하고 이에 적합한 솔루션을 기획 및 선정하는 절차가 필요하다. 주요 참여자로는 기획 및 서비스 구성을 담당하는 관리부서, 서비스를 발굴하고 사용자의 등록 등을 담당하는 플랫폼 운영부서와 서비스를 활용하는 사용부서가 있다. 사용부서가 제공하는 서비스 활용 니즈와 플랫폼 운영부서 등에서 파악하는 서비스 기획 및 발굴 효과 분석을 통하여 필요 솔루션 선정을 위한 리스트업 절차를 진행할 수 있다.

플랫폼 운영부서는 사용부서의 니즈, 관리부서의 기획 등을 기반으로 각 서비스의 활용도 및 서비스별 장단점을 비교/분석하는 심사 과정을 통하여 적합한 솔루션이 선정될 수 있도록 기여한다. 이 과정에서 각 솔루션에 대하여 PoC(Proof of Concept), BMT(BenchMark Test) 등의 방식으로 가장 적합한 솔루션 도출을 추진한다.

디지털 워크플레이스의 운영 및 관리를 위해 기존 워크플레이스를 운영할 때보다 각 업무 프로세스를 설계하는 주요 참여자 간의 적극적 협력이 요구된다. 사용부서 뿐 아니라 관리부서, 플랫폼 운영부서의 참여를 통하여 업무환경에 적합한 솔루션을 선정할 수 있다. 이를 위해 각 부서의 R&R을 명확히 정의하여 효율적인 협력이 이루어질 수 있는 체계의 구축이 필요하다.

[디지털 워크플레이스 운영/관리체계(안)]



Source: 삼정KPMG Management Consulting Services II



업무 포털, 커뮤니케이션 도구, 협업도구 및 문서/보안 관리 등을 고려하여 표준 목표 시스템을 정의, 세부 기능을 상세화 하는 단계로 상세설계를 진행



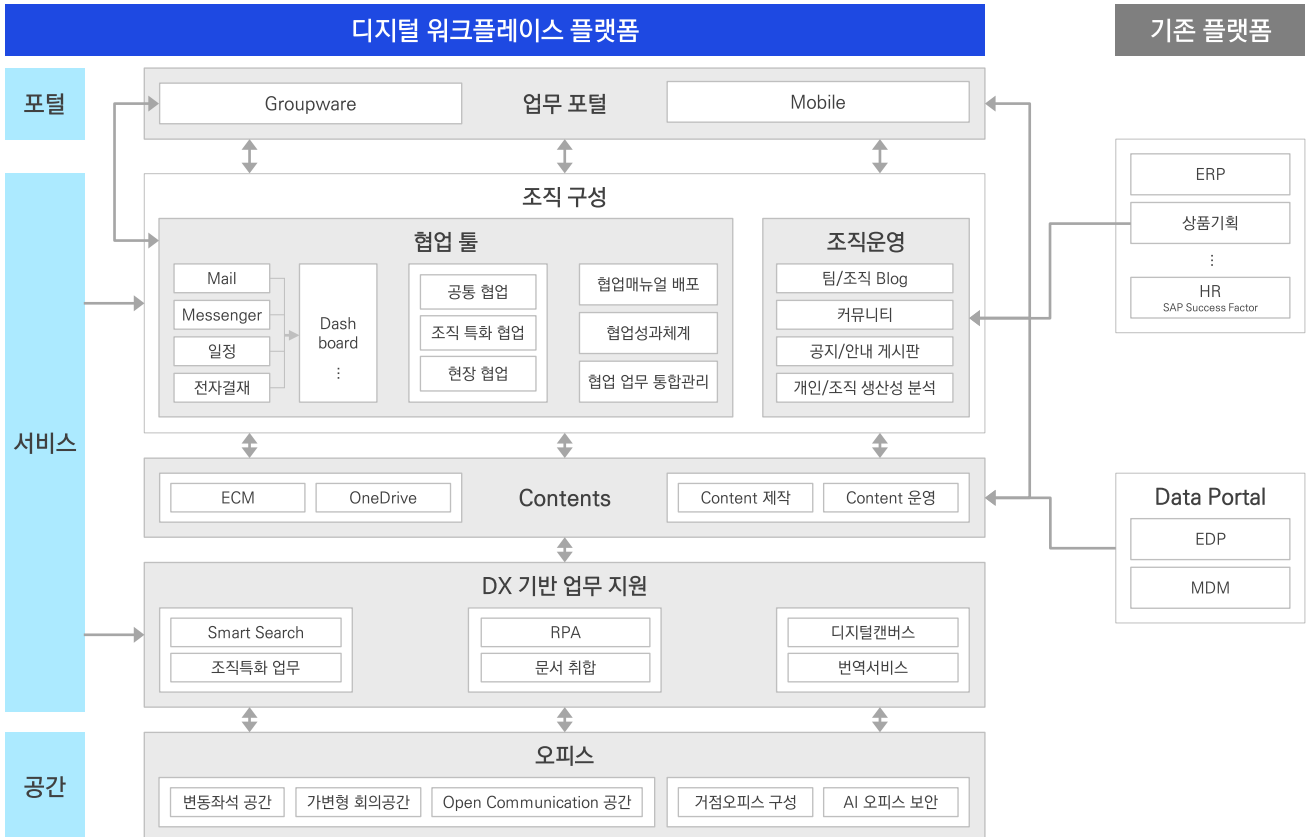
3) 상세설계

디지털 워크플레이스의 상세설계를 위해서는 기존 워크플레이스 플랫폼과 연계하여 기업의 필요도를 반영한 새로운 플랫폼의 설계가 필요하다. 디지털 워크플레이스 플랫폼은 업무 포털, 커뮤니케이션 도구, 협업도구 및 문서/보안 관리 등을 고려하여 표준 목표 시스템을 정의하고 기능을 상세화 하는 단계로 상세설계를 진행하여야 한다.

이용자가 플랫폼을 접속하도록 하는 포털과 포털에서 활용할 수 있는 서비스를 기획하는 과정을 통하여 디지털 워크플레이스 플랫폼을 설계한다. 포털 내 서비스로는 이용자를 연결해주는 협업 톨 기능과 조직 운영 기능을 포함하는 조직 구성 서비스와 함께 업무 콘텐츠, DX 기반의 업무 지원 서비스로 구성할 수 있다. 오프라인 오피스와의 연계로 물리적 공간의 활용성을 강화하는 공간 관련 기능도 디지털 워크플레이스 플랫폼에 도입하여 활용할 수 있다.

이를 통하여 설계된 디지털 워크플레이스 플랫폼은 각 회사가 사용중인 기존 플랫폼과의 연동으로 사용자가 디지털 워크플레이스 플랫폼에서도 사용자의 업무환경 전환을 원활히 진행할 수 있도록 하여야 한다. 이를 위하여 디지털 워크플레이스 플랫폼 환경은 기존 플랫폼과의 연계 방안을 고려하여 상세설계에 반영할 필요가 있다.

[디지털 워크플레이스 상세설계(예시)]



Source: 삼정KPMG Management Consulting Services II



지속적인 변화관리를 통한
개선 노력,
디지털 워크플레이스를
활용하는 구성원의
높은 수용 태도를 유도



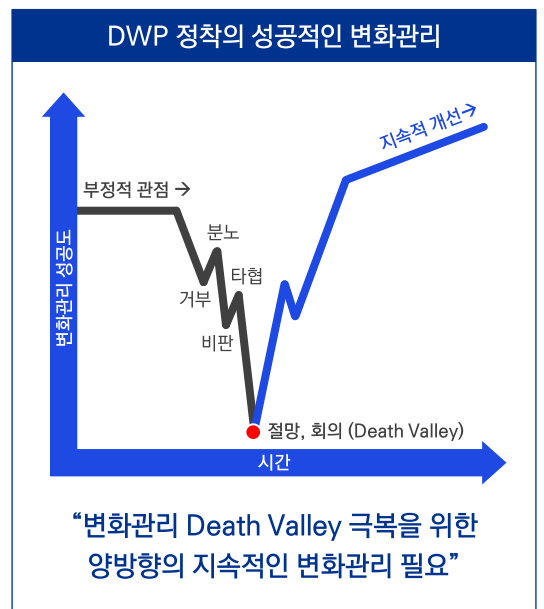
추진 절차 ③ 디지털 워크플레이스 구축 및 변화관리

디지털 워크플레이스의 성공적인 구축 및 변화관리를 위하여 기존 기업 환경에 대한 검토 및 개선 목표를 수립하고, 이를 통하여 구축된 신규 솔루션에 대한 단계별 도입 및 개선을 통한 변화관리를 추진하여야 한다. 디지털 워크플레이스는 초기 단계에서 상세한 설계를 통한 구축이 필요함과 함께, 운영 단계에서 플랫폼이 보유한 유연성을 장점으로 활용하여 지속적인 개선을 해 나가야 한다. 디지털 워크플레이스 플랫폼에서는 단계별 도입 행태에 따라 솔루션을 지속적으로 추가 도입하는 등의 개선 작업을 진행할 수 있다.

디지털 워크플레이스의 개선을 위해서는 Top-Down(3R-Relax/Reasonable/Renovate) 및 Bottom-Up(3P-Public/Participate/Professional) 방식을 포함한 전 구성원의 지속적인 참여가 필수적이다. Top-Down 방식으로는 업무 형식 및 진행 절차를 디지털 환경에 맞게 간소화하고, 새로운 시스템을 활용할 때 혁신에 대한 높은 수용성을 Top line에서부터 보여야 한다.

Bottom-up 방식으로는 새로운 업무환경에 대한 적극적 참여태도를 보임과 함께 새로운 업무환경에서의 협업 등 장점을 적극적으로 활용하는 방식으로 참여할 수 있다. 이러한 각 구성원의 적극적인 참여를 통한 변화가 지속적으로 이루어지도록 관리하여야 한다. 지속적인 변화관리는 조직문화와 임직원의 인식 중 부정적인 관점을 해소하고 새로운 시스템에 대한 수용의사를 높이는 결과를 기대할 수 있다.




[디지털 워크플레이스 성공적인 변화관리 방식 제안]



Source: 삼정KPMG Management Consulting Services II

기업의 디지털 워크플레이스 도입에 따른 기대효과

기업이 디지털 워크플레이스 도입에 따른 기업의 기대효과 중 경영비용, 인적관리 및 인재 유치, 업무생산성의 3가지 측면을 살펴보았다.

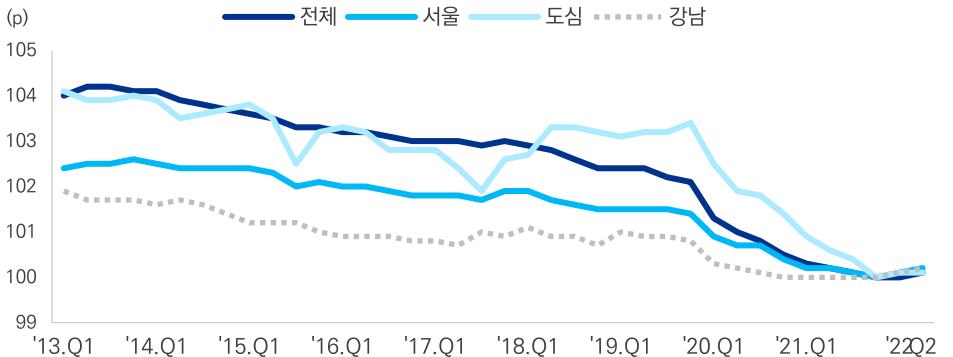
<p>1 기업 경영비용 중 물리적 공간 비용 절감 및 외부적인 리스크 효과적으로 관리</p> 	<p>2 인재 채용 및 관리 역량 제고</p> 	<p>3 기술 선진화로 업무 효율성 및 생산성 증대</p> 
--	---	---

1) 기업 경영비용 중 물리적 공간 비용 절감 및 외부적인 리스크 효과적으로 관리

디지털 워크플레이스 도입을 통해 사무실 공간을 더욱 효과적으로 구성하면서 동시에 공간을 줄이고 건물 임대료 절감이 가능해질 것이다. 지난 2년 여간 재택근무 시행 등으로 오피스 임대 수요가 줄며 국내 주요 오피스가 모여 있는 서울 지역의 임대 가격이 하락했다. 그러나 재택근무 종료 및 거점오피스 임차수요가 생기면서 서울의 임대 가격이 일부 다시 상승하는 모습을 보였다. 서울 지역 내 프라임 오피스 공간의 연간 임대가격(Net Effective Rent)은 전 세계 주요 도시 중 13번째로 높은 편이다. 그러나 상시 원격근무 인원을 고려한 디지털 워크플레이스를 도입하면 업무 공간을 줄일 수도 있고, 기존의 공간 활용도를 높이며 관련 비용을 절감할 수 있을 것이다.

한편, 디지털 워크플레이스 도입으로 향후 발생 가능한 전 세계 전염병을 비롯하여 예기치 못한 환경적인 변화에도 더욱 유연하고 탄력적으로 대처할 수 있다. 코로나 변이 바이러스가 지속적으로 출몰한 것처럼 향후에도 새로운 감염성 바이러스의 전파 위험에서 자유롭지 못하다. 단순 전염병뿐만 아니라, 기후문제, 지정학적 문제 등 수많은 외부 불확실성에 끊임없이 마주하게 된다. 이러한 불확실한 미래 상황에서도 디지털 환경에서는 데이터 등을 기반으로 리스크 예측 및 시뮬레이션이 더욱 용이해지고, 예기치 못한 외부 상황이 발생해도 더욱 빠르게 소통하여 대처하는 등 기업의 회복탄력성을 높이며 비즈니스를 더욱 효과적으로 영위해 나갈 수 있을 것이다.

[전국 및 서울지역 오피스 임대가격지수]



Source: 국토교통부

Note: 도심은 광화문, 남대문, 동대문, 명동, 시청, 을지로, 종로, 충무로 일대

“
디지털 워크플레이스 도입으로 업무 공간 활용도를 높여서 비용을 절감하고 외부 리스크에 더욱 유연하게 대응 기대

”

“

디지털 워크플레이스
도입으로 국내외 유능한
인재 유치 및 임직원 대상
효과적인 소통, 교육 등 인적
자원 관리 역량 제고 기대

”

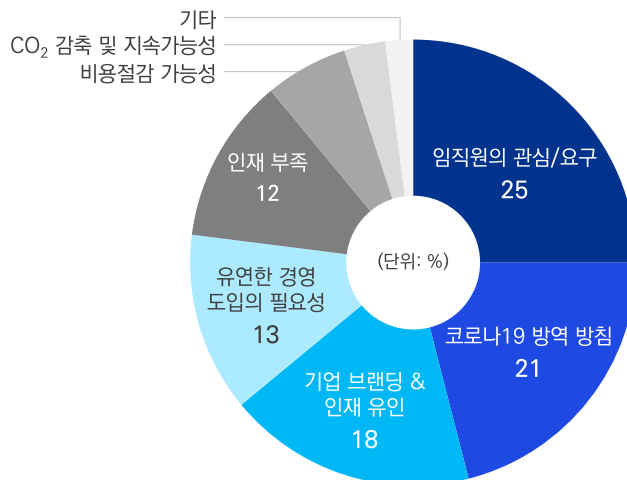
2) 인재 채용 및 관리 역량 제고

KPMG Global의 2021년 설문조사 결과, 글로벌 기업들의 대다수가 원격근무 제도를 도입하게 된 계기 중 가장 큰 이유가 임직원의 만족도를 높이고, 좋은 인재를 유치 및 유지하기 위한 것으로 나타났다. 구체적으로 응답 기업의 25%는 임직원의 관심 및 요구를 반영하여 원격근무 제도를 도입했다고 밝혔다. 또한 18%는 기업의 브랜드 가치 제고 및 인재를 유치하기 위함이라고 대답했다.

블룸버그가 2021년 5월 북미 근로자 대상 진행한 설문조사에 따르면, 근로자의 39%가 재택근무를 실시하지 않는 직장은 떠날 것이라고 응답했으며, 특히 MZ세대 중에는 49%가 유연한 재택근무를 실시하지 않는 기업을 그만둘 것이라고 응답했다. 이처럼 혁신적인 근무 환경과 문화, 기술에 대한 인재들의 수요가 커지고 있는 만큼 이에 빠르게 적응한 기업이 인재를 선점할 가능성이 커진다. 특히나 디지털 업무환경을 잘 구축한 기업일수록 물리적 장소에 구애 받지 않고 글로벌 시장의 좋은 인재를 유치할 가능성이 높아질 것이다.

한편, 기업은 업무환경에 도입되는 기술을 활용하여 디지털 환경에서 직원 교육 등 인적 자원 관리를 더욱 효과적으로 수행할 수 있을 것이다. 국내 포스코, 현대모비스, SSG닷컴 등의 메타버스 공간을 활용한 신입사원 교육이 한 예이다. 그 중 현대모비스의 경우 메타버스 공간에 마련된 본사, 연구소, 공장, 품질센터 등을 탐방하며 회사 각 부문의 업무를 체험하며 팀별 목표를 달성하도록 신입사원 교육을 구성했다. 이를 통해 코로나19 등 외부적인 리스크에 크게 영향 받지 않고 직원들에게 업무 제반을 교육할 수 있게 되었다. 이처럼 비대면 환경에서 디지털 워크플레이스의 더욱 다양한 기능과 도구를 매개로 임직원과 효과적으로 소통하고 교육하는 등 인적 관리 능력을 제고할 수 있다.

[기업의 재택근무 도입의 주요 계기]



Source: KPMG International “Work from Anywhere: Insights from the research and government perspective”(21.9.28). www.kpmg.com/taxwebcasts

Note: 46개국 530개 이상의 기업 대상 설문조사 결과

“ 기술을 활용한 업무 효율성 및 생산성 증진 및 기업 혁신 모색 기대 ”

3) 기술 선진화로 업무 효율성 및 생산성 증대

코로나19 이후 업무환경에서 직원들의 기술 활용도에도 변화가 생겨났다. 시장조사업체 Gartner가 코로나19 전후인 2019년과 2021년 각각 7,261명, 8,253명의 전 세계 임직원을 대상으로 실시한 설문조사에 따르면, 협업 툴을 이용한다고 응답한 직원 비율은 2019년 55%에서 2021년 79%로 크게 증가하였다. 스토리지/공유 툴을 활용하는 직원은 2019년 64%에서 2021년 74%로 늘었고, 실시간 모바일 메시징 툴 사용 직원 비율 또한 5%p가 증가했다.

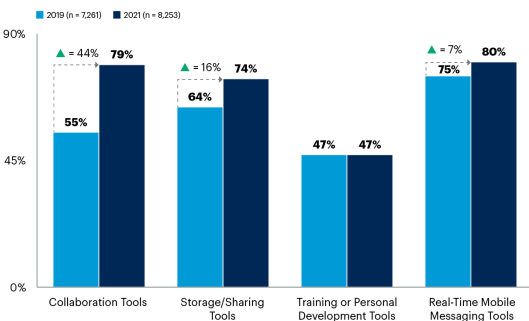
이처럼 업무환경의 디지털화는 전반적인 업무 효율성 제고에도 기여할 수 있다. 우선, 디지털 워크플레이스 도입으로 기존의 시공간 제약에서 자유로워진 형태로 소통과 협업이 가능해져 비용을 절감시키고 효율성을 증진시킨다. 또한 임직원 개인의 업무 효율성 및 생산성을 극대화할 수 있는 방향으로 업무환경 맞춤형 설정을 하게 되면서 궁극적으로 기업 혁신을 모색하는 데도 기여할 수 있을 것이다.

앞으로 로봇, 인공지능, 방대한 양의 데이터 등을 활용하며 업무환경이 보다 자동화되고, 지능화되면서 업무 생산성은 더욱 향상될 것으로 보인다. 이미 RPA(Robotic Process Automation)를 활용한 정형화된 단순 반복 업무 수행으로 업무 생산성을 크게 증진시킨 기업 사례가 다수 존재한다. KPMG의 ‘Ensuring Business Continuity Management Capabilities’(2020.3) 보고서에 소개된 예시로, 중국의 한 금융 기업은 부가세 청구서 처리, 세금 신고, 송장 추적 등의 업무에 RPA를 활용해 세금 환급 소요 시간을 8시간에서 30분으로 16배 단축했으며, 송장과 거래 내역 확인에 소요되는 시간을 8시간에서 1시간으로 줄일 수 있었다. 앞으로는 루틴한 백오피스 업무의 자동화를 넘어 AI 기술, ML(기계학습) 등을 통해 반정형, 비정형 데이터까지 포괄하여 자동 인지 및 처리가 가능한 Hyper Automation이 업무환경에 적용될 것이다. 이처럼 디지털 워크플레이스 도입으로 고도화되는 디지털 기술 환경에서 기업은 업무 효율성을 더욱 증대시키고 비용을 절감하면서 생산성을 제고할 수 있을 것이다.

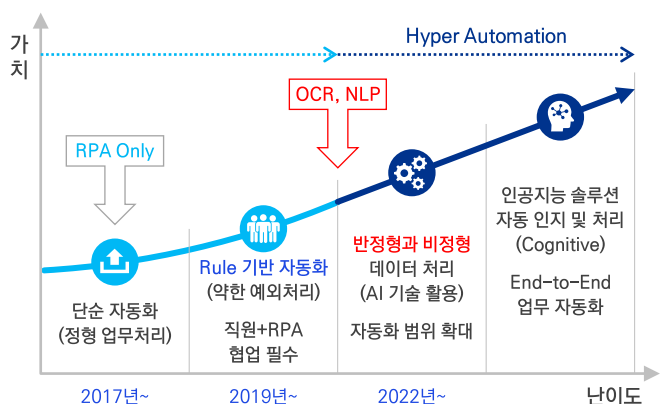
[코로나19 전후 글로벌 임직원 디지털 툴 사용 변화]

[자동화 기술의 진화]

Changes in Tool Use, 2019-2021
Percentage of Respondents



Q. Do you use any of these tools for your WORK ACTIVITIES?
Source: 2021 Gartner Digital Worker Experience
Note: Comparable countries: China, France, Germany, India, Singapore, U.K. and U.S.
744694.C



Source: KPMG
Note: OCR(글자인식), NLP(자연어 처리)

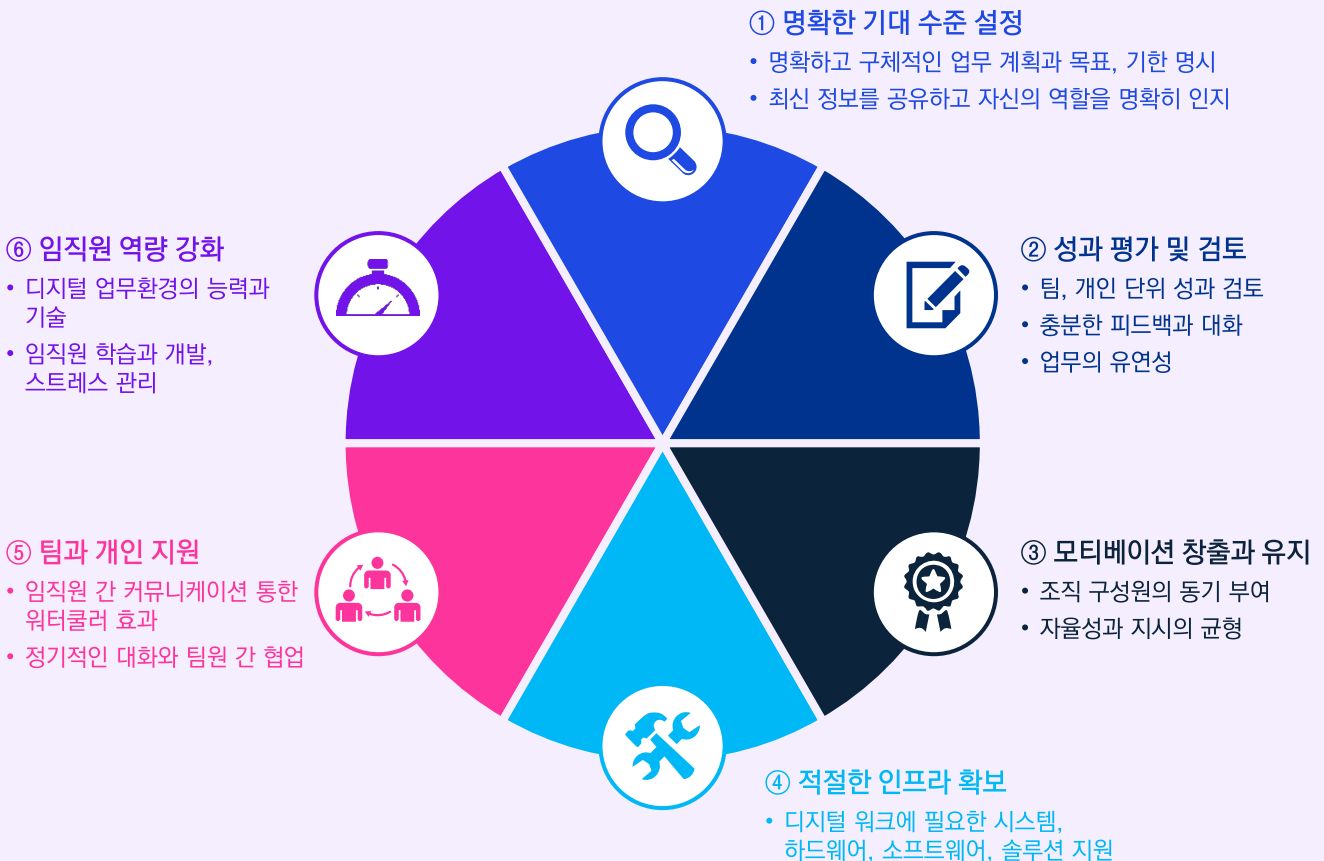
Source: (2021) Gartner <Technology to Support Collaboration for a Hybrid Workforce>
GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved.

[Appendix] 디지털 워크플레이스의 성공적 도입을 위한 Check List (1/3)

코로나19의 확산으로 디지털 워크플레이스로의 전환이 가속화 됨에 따라, KPMG는 변화하는 디지털 워크플레이스 업무 환경에서 높은 성과를 창출하기 위한 요소를 다음의 6가지로 제시하였다.

1. 업무환경과 상황 변화에서 '명확한 기대 수준 설정'
2. '성과 평가 및 검토' 과정의 면밀한 확인과 커뮤니케이션 확대 및 피드백 교환
3. 조직 구성원의 동기부여를 위한 '모티ベーション 창출과 유지'
4. 임직원의 디지털 워크를 지원할 수 있는 기술적, 환경적 측면에서의 '적절한 인프라 확보'
5. 임직원 간의 정기적인 커뮤니케이션을 통한 '팀과 개인의 성장을 위한 지원'
6. 디지털 워크플레이스 환경에 적합한 업무 역량의 학습 및 새로운 환경에 적응하기 위한 스트레스 관리법 등의 '임직원 역량의 강화'

6가지 요소에 대하여 성공적인 디지털 워크플레이스 도입을 위하여 각 기업이 사전 점검해보아야 할 Check List를 다음과 같이 제공한다.



Source: KPMG Australia, 'Leading High Performance in Disruption'

[Appendix] 디지털 워크플레이스의 성공적 도입을 위한 Check List (2/3)

① 명확한 기대 수준 설정

- 리더는 상황 변화에 대한 최신 정보를 팀과 구성원에게 공유하고 있습니까?
- 리더는 원격 재택근무에 대한 기대 목표와 변수를 새롭게 정했습니까?
- 임직원은 원격근무의 업무 방식과 각자의 역할에 대해 명확히 인지하고 있습니까?
- 업무 계획과 목표가 설정되었습니까?
- 계획서에 임직원의 업무 결과물 수행 기한이 명시되어 있고, 명확한 책임 의식을 부여하는 내용이 포함되어 있습니까?

② 성과 평가 및 검토

- 원격근무가 얼마나 효과적으로 이루어지고 있는지 팀·개인 단위로 확인하고 있습니까?
- 작업 내용을 리더와 팀 간 공유하고, 직원들의 업무 진행 상황을 주기적으로 파악하고 있습니까?
- 원격근무에서 공식적 정보 교환 및 업무 처리(이메일, 공문 등)와 비공식적 커뮤니케이션(1:1 채팅, 메신저 등)이 분리되어 있습니까?
- 결과물에 대해 이메일 교환 이외에, 성과를 논의하고 피드백을 제공하는 등 대화를 충분히 나누고 있습니까?
- 업무가 유연하게 처리되는지 파악하고, 리더·팀·개인의 업무 유연성에 대해 정기적으로 논의할 수 있는 과정이 존재합니까?

③ 동기부여 창출과 유지

- 새로운 업무 방식 도입이 조직 구성원의 동기부여에 어떤 영향을 미치는지 파악하고 있습니까?
- 원격 업무환경 속에서 개인과 팀의 동기부여를 창출하고 활발한 참여를 이끌어내기 위한 전략을 준비했습니까?
- 원격근무 시 직원들이 지시와 자율성 사이에서 균형을 유지하고 있습니까? 균형이 유지된다면 어떤 방법으로 모니터링하고 있습니까?
- 리더와 관리자가 위기 상황에서 모범을 보이고 있습니까? 불확실성과 모호함 속에서 어떻게 일해야 하는지 직원에게 말 뿐만이 아닌 행동으로 보여주고 있습니까?

[Appendix] 디지털 워크플레이스의 성공적 도입을 위한 Check List (3/3)

④ 적절한 인프라 확보

- 리더를 비롯해 팀과 직원이 원격근무를 지원하는 시스템·플랫폼을 준비했습니까?
(노트북, 스카이프, 줌, 페이스타임, 마이크로소프트 팀즈 등)
- 공식적·비공식적으로 정보를 공유하기 위한 효과적인 채널을 준비했습니까?
(WhatsApp groups 등)
- 작업을 균등하게 분배하거나 위임할 수 있는 명확한 채널을 보유하고 있습니까?
- 원격근무 가능 여부와 관련해 파악해야 할 직원 개인의 문제(아이돌봄 서비스 이용 가능한지 등)를 리더가 확인했습니까?

⑤ 팀과 개인 지원

- 원격근무 중인 직원과 커뮤니케이션을 유지할 수 있는 수단을 갖췄습니까?
- 팀장은 모호함과 불확실성에 어떻게 대처하고 있습니까? 팀장은 팀원의 상황을 지속적으로 체크하고 있습니까? 또한 근로자 지원 프로그램을 전문적으로 제공하는 업체나 기타 지원 서비스를 고려하고 있습니까?
- 원격근무 중인 상황에서도 ‘워터쿨러(Water Cooler) 효과*’를 발휘할 수 있는 임직원 간 커뮤니케이션 전략을 준비하고 있습니까?
- 특별히 논의할 일이 없어도 정기적으로 화상회의나 메시저로 대화를 나누는 시간을 갖고 있습니까?
- 다른 팀 구성원의 도움을 받아 필요한 작업을 완료할 수 있는 체제를 구축했습니까?

⑥ 임직원 역량 강화

- 직원이 디지털 업무환경에서 성과를 낼 수 있는 능력과 적절한 기술을 보유하고 있습니까?
- 직원과 리더가 기술을 활용해 디지털 업무환경에 참여할 수 있습니까?
- 리더는 새로운 업무 방식을 도입하는 데 필요한 기술과 자신감, 역량을 갖추고 있습니까?
- 원격근무 환경에서도 직원의 스트레스 수준과 정신건강, 우려 사항을 지속적으로 체크하고 있습니까?
- 리더는 핵심 기술과 생산성을 유지하기 위해 임직원 학습과 개발을 지속할 수 있는 체계를 마련했습니까?

Note: *워터쿨러 효과란 회사 내 물을 마시며 쉴 수 있는 휴식 공간과 시간을 충분히 제공할 때, 사내 의사소통이 활발해지는 효과를 말함

How KPMG Can Help

삼성KPMG 디지털 워크플레이스 전문팀은 임직원 경험 향상, 디지털 기술을 활용한 업무 혁신, 비대면 근무 등의 주요 과제를 중심으로 연구와 분석을 수행해왔습니다. 이를 바탕으로 대외적 환경 변화에도 기업의 사업 연속성을 보장하도록 ‘디지털 워크플레이스 프레임워크(Digital Workplace Framework)’를 수립했습니다. 표준화된 방법론과 임직원 업무 유형에 따른 업무 혁신 방안을 수립하여 기업들에게 빠르고 효과적으로 디지털 워크플레이스 도입을 지원하고 있습니다.

01 디지털 워크플레이스 구축 위한 End to End 서비스 제공

디지털 워크플레이스팀은 업무 혁신을 위한 공간설계 노하우, 글로벌 디지털 워크플레이스 방법론을 바탕으로 전략 수립에서 시스템 설계까지 기업들의 디지털 워크플레이스 구축을 위한 End to End 서비스를 제공 중입니다.

02 디지털 워크플레이스 방법론 개발부터 실제 이행을 전문적으로 수행

디지털 워크플레이스 구축을 위해 대기업 SI(System Integration) 협업 Tool, 문서중앙화, 데스크톱 가상화(VDI) 등 최고의 IT 및 솔루션사들과의 파트너십을 보유하고 있습니다. 디지털 워크플레이스 방법론 개발부터 실제 이행을 전문적으로 수행할 수 있는 팀원들이 화학과 물류, 산업제조 등 다양한 산업의 대기업은 물론 금융, 공공, 연구 기관의 디지털 워크플레이스 전략 수립을 수차례 수행해왔습니다.

• 디지털 워크플레이스팀의 주요 서비스 •



진단 및 설계

- 일하는 방식 및 디지털화 수준 진단 (자체 설문조사 Tool/분석 Pack 개발)
- 세대별/직무별/조직별 구조에 맞는 업무유형 정의
- 임직원의 사용자 경험 정의, 업무유형별 Employ Experience Journey 설계



추진 과제 및 솔루션 정의

- 디지털 워크플레이스 구현 위한 시스템, 공간, 조직문화 관점의 추진 과제 정의
- 기업의 디지털 워크플레이스에 적합한 시스템 기능, 솔루션 정의 (그룹웨어, 협업, 업무자동화, VDI, RPA 등)



비전 수립 및 지원

- 디지털 워크 비전 수립
- 도입 대상 솔루션에 대한 PoC, 솔루션 선정 지원
- 디지털 워크 환경에 부합하는 오피스 환경 가이드라인 수립
- 조직문화 개선을 위한 변화관리 방안 수립
- 단계별 추진 로드맵 설계 및 추진 예산 계획 수립

Business Contacts

디지털 워크플레이스 서비스 전문팀

박상원
부대표(MCS2)
T 02-2112-7012
E sangweonpark@kr.kpmg.com

이준기
상무
T 02-2112-0615
E jlee199@kr.kpmg.com

이순석
이사
T 02-2112-3312
E slee136@kr.kpmg.com

home.kpmg.kr
home.kpmg.com/socialmedia



The information contained herein is of a general nature and is not intended to address the circumstances of any particular individual or entity. Although we endeavor to provide accurate and timely information, there can be no guarantee that such information is accurate as of the date it is received or that it will continue to be accurate in the future. No one should act on such information without appropriate professional advice after a thorough examination of the particular situation.

© 2022 KPMG Samjong Accounting Corp., a Korea Limited Liability Company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved.

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.