

# 코로나19 이후 업무방식 변화 트렌드와 시사점

KDB미래전략연구소 미래전략개발부  
이 미 영 (miyoung@kdb.co.kr)

- ◆ 코로나19 이후 비대면 업무가 확산되는 사회 분위기 속에 각종 디지털 솔루션 활용을 통해 업무 효율에 대한 우려가 다소 완화되면서 일부 기업들은 비대면 업무방식 정착을 위해 다양한 근무 형태 변화를 시도 중
- ◆ 비대면 업무방식이 정착되기 위해서는 관련 제도 정비 및 상호 신뢰를 바탕으로 한 자기주도적 조직문화 정립이 필수

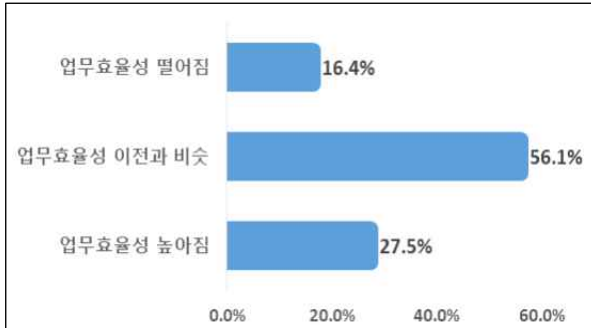
## □ 코로나19 확산을 막기 위해 업무 공간에서도 '사회적 거리두기'가 시행되면서 원격 및 재택근무, 화상회의 등 비대면 업무방식 확산이 가속화

- 코로나19 확산으로 업무의 연속성 유지와 직원의 안전 등의 이유로 원격근무를 시행했다는 기업이 코로나19 이전보다 약 4배 이상 증가
  - ※ 대한상공회의소 (20.6.30) "코로나19 이후 업무방식 변화 실태조사" 결과 코로나19 이후 원격근무 시행 기업이 34.3%, 코로나19 이전 원격근무 시행 기업 8.3%
- '20.8월 코로나19가 재확산되면서 비대면 업무가 용이하고, 디지털 인프라가 구축되어 있는 ICT 기업뿐만 아니라 대기업 및 유통업계도 재택근무에 돌입
  - ※ ICT 기업(네이버, 카카오, NHN 등), 대기업(SK텔레콤, 현대차, LG 등), 유통업계(GS홈쇼핑, 롯데홈쇼핑 등)은 사회적거리두기 2단계 시행 이후 재택근무 돌입
- 재택근무 도입 및 운영 등에 대한 사회적 관심과 수요가 증가함에 따라 고용노동부는 재택근무를 쉽고 올바르게 활용할 수 있도록 코로나19 관련 재택근무 가이드라인\*을 마련하여 배포하는 등 제도 정비 진행
  - \* 고용노동부 '20.4.2자 발표한 "재택근무 가이드라인"에서 재택근무 근로시간 산정 및 복무 관리, 기타 재택근무 활성화를 위해 간접노무비 및 재택근무 인프라 구축비 지원 제도, 주요 Q&A 등을 명시

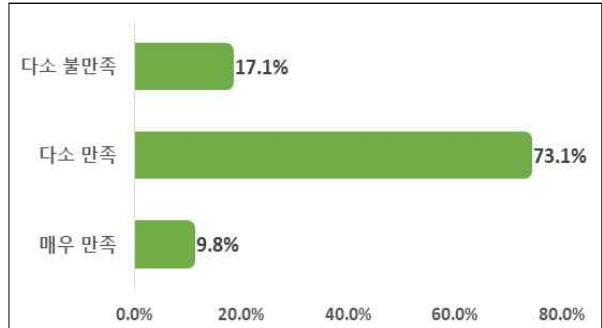
## □ 원활한 비대면 업무를 위하여 디지털 솔루션을 활용하면서 업무 효율에 대한 우려가 다소 완화되었고, 일부 기업은 다양한 근무 형태 변화를 시도 중

- 코로나19 발생 초기 급격한 업무방식 전환으로 비대면 업무 방법 등에 대한 혼란이 있었으나, 직원들은 업무 효율성이 이전과 비슷하다고 평가하고 높은 만족도를 보임

비대면 업무이후 업무 효율성 변화 설문조사



비대면 업무에 대한 직원 만족도



자료 : 대한상공회의소 보도자료(20.6.30), "코로나19 이후 업무방식 변화 실태"

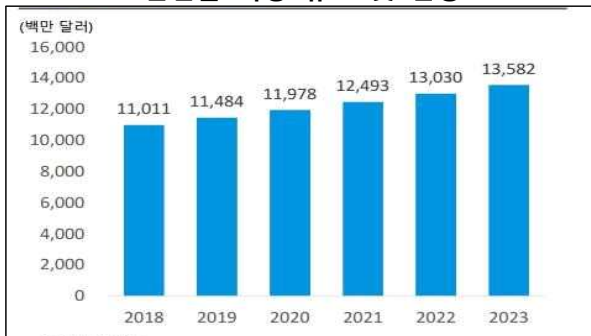
○ 업무 효율성 및 직원 만족도 등 긍정적인 의견에도 불구하고 기업들은 비대면 업무방식을 장기적으로 확대하는 것을 꺼리는 경향

- 코로나19 이후 원격근무를 지속하거나 도입할 계획이 없다는 응답이 70.8%를 차지
- 그 이유로 기존업무방식과 충돌(62.9%), 업무진행속도 저하 우려(16.7%) 등으로 꼽음
- ※ 대한상공회의소 (20.6.30) "코로나19 이후 업무방식 변화 실태조사" 결과

○ 원활한 비대면 업무를 위하여 화상회의 시스템 및 협업툴 등 디지털 솔루션을 업무에 활용하면서 비대면 업무의 단점을 보완하여 운영

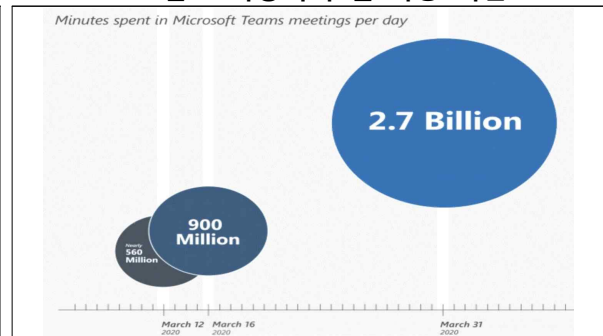
- 회의 및 보고가 비대면 방식으로 대체되면서 화상회의 시스템 이용률 급증
- ※ 화상회의 줌(Zoom)은 '20.5~7월 매출이 전년 동기 대비 4.6배 성장, MS 팀즈(Teams) 내 화상회의 Call은 '20.3월 기준 전년 동월 대비 1,000% 이상 증가
- 파일 공유, 일정관리, 문서 작성 등의 협업을 지원할 수 있는 협업툴 이용이 증가하고 있으며, 이에 따라 글로벌 협업툴 시장은 급성장할 것으로 전망

협업툴 시장 규모 및 전망



자료 : Statista (20.6.4)

MS 팀즈 화상회의 일 사용 시간



자료 : MS "Remote Work Trend Report" (20.4)

○ 국내 일부 기업들은 코로나19 확산이 둔화된 4월 이후에도 비대면 업무방식 정착을 위해 다양한 일하는 방식 및 근무 형태의 변화를 시도

- SK텔레콤은 원격근무 상시 시행을 위한 가이드라인을 제시하고, 협업툴 MS 팀즈 활용 및 거점 오피스 운영\*을 주내용으로 하는 Digital Work 시행을 통해 일하는 방식의 전면적인 변화를 시도
- \* 분산 근무 필요성 및 직원들의 출퇴근 거리를 고려하여 종로, 서대문, 분당, 판교 등 4개소에 거점 오피스를 개소 후 강남, 송파, 일산, 강서 등에 추가 운영하는 방안을 검토 중

국내 주요기업의 비대면 업무환경 도입 노력

기업	특징
SK텔레콤	원격근무 상시 시행을 위한 가이드라인 제시, 거점오피스 운영 및 확대 계획
롯데지주	'20.5월부터 주1회 재택근무 상시 시행
롯데쇼핑	수도권 롯데백화점 공간을 활용하여 5개 거점에 225석의 거점오피스 마련
포스코	'20.7월부터 '경력단절 없는 육아기 재택근무제' 도입하여 재택근무 기간에도 급여, 복리후생, 승진 등을 일반 근무 직원과 동일하게 적용
LG유플러스	'20.7월부터 마곡사옥 근무 중인 연구개발 임직원 300명을 대상으로 주3회 (화·수·목요일) 재택근무 시범운영 후 확대 계획

□ 비대면 업무방식이 정착되기 위해서는 관련 제도 정비와 함께 상호 신뢰를 바탕으로 든 자기 주도적인 조직문화 정립이 필요

- 비대면 업무환경에서 원활한 소통을 위해서는 상호 신뢰를 바탕으로 직원의 업무 과정 전반을 투명하게 공유하고 빠르게 피드백을 주고 받을 수 있는 수평적이고 자기 주도적인 조직문화가 필수적인 요소
  - 카카오는 기업의 핵심가치인 “신충헌”\*을 근간으로 기업 활동 전반을 “아지트”를 통해 공유하고 실시간 피드백으로 자기 주도적인 조직문화를 강조
  - \* 신충헌(신뢰·충돌·헌신)은 어떠한 반대 의견을 제시해도 인사상 불이익이 없다는 신뢰를 바탕으로 충분히 충돌하여 의견을 나누고, 이 과정을 통해 결정된 사안에는 구성원 모두가 헌신
- 정부 및 기업은 비대면 업무 범위를 명확하게 제시하기 위해 관련 제도를 정비하고, “근태 및 업무 시간” 중심에서 “성과” 중심으로 관리체계의 변화가 필요
  - 새로운 근무 환경에 맞춰 기업의 성과를 제고하기 위해 직원 개인별 구체적인 목표 및 업무를 제시하고 업무 수행 중심의 평가를 위한 제도 및 시스템 정비가 필수적
  - 비대면 업무에 대한 혼선을 방지하기 위해 제조업 생산직 및 대고객 서비스업 등 비대면 업무가 용이하지 않은 업종이나 직무에 대한 대책 및 사회적 합의도 고려해야 할 것