

# 위기를 넘어 혁신으로

비즈니스 회복 탄력성을  
활용한 경쟁 우위 확보



# 회복 탄력성 전략

불확실한 미래에 비즈니스를 지속하기 위한 귀하의 전략은 무엇인가요? 민첩성, 생산성 및 혁신이 새로운 비즈니스 우선 순위로 자리 잡았고, 비즈니스의 환경은 더욱 빠르게 변모하고 있습니다. 직원들은 보다 원활하게 일과 사생활을 통합하기 위한 유연성을 추구하게 되었습니다. 귀사의 직원들은 기술 경쟁 면에서 적절하고 효과적인 기술 도구를 사용하고 있습니까?

비즈니스 게임의 요지는 생존이 아닌, 빠르게 진화하는 환경 속에서 번창하고 번영하는 것입니다. 대기업을 운영하든, 중소기업을 운영하든, 리더로서 여러분과 여러분의 팀은 변화를 수용하고, 이를 극복해야 할 과제가 아닌 성장의 기회로 보아야 합니다.

비즈니스 회복 탄력성을 구현하기 위한 열쇠는 무엇일까요? 바로 기술을 활용하여 간단한 디지털 전환 전략을 수립하고 전 세계에 분산된 인력을 그 중심에 두는 것입니다. 이를 위해 필요한 것은 스마트하게 작동하는 혁신적 기술과 변화를 지지하는 문화입니다. 이를 위해서는 직원의 역량 강화가 필수적이며, 어려움 속에서도 비즈니스가 빠르게 적응하고 혁신될 수 있도록 지원해야 합니다.

여러분은 이제 디지털 전환을 위한 전략을 실행하고, 기술과 문화에 투자하며, 탄력적 인력을 창출할 준비가 되었습니다.

바로 지금, 여러분의 비즈니스는 ‘번영’할 준비가 된 것입니다.

# 1 2 3

## 회복 탄력성을 통한 비즈니스 성공 정의

회복 탄력성이 있는 비즈니스.....	6
중소기업 vs 대기업.....	9
회복 탄력성 확보하기.....	12

## 디지털 전환의 가치

시대를 앞서가는 비즈니스.....	17
급진적인 DX의 단순성.....	24
지속가능성.....	29
변화의 실현.....	34

## 인력 회복의 탄력성 유지

차세대 업무 환경.....	42
직원 경험의 혁신.....	50
조직 학습이란?.....	51
위대한 리더들의 아이디어 알아보기.....	61



## 챕터 1

# 회복 탄력성을 통한 비즈니스 성공 전략

오늘날의 위험 환경은 비즈니스 리더에게 전례 없는 혼란을 안겨줍니다. 현 시기는 회복 탄력성을 새롭게 정의하고, 조직 사일로를 없애는 광범위한 솔루션으로 공급망의 혼란, 인플레이션 및 지정학적 긴장감을 해결해야 하는 전환점입니다.

융통성과 결단력을 유지하기 위해 비즈니스 리더는 폭넓은 시각을 잃지 않아야 합니다. 그들은 단기적 이익과 장기적 회복탄력성 사이의 잠재적인 절충안을 고려해야 합니다. 지속 가능하고 포괄적인 성장은 기업이 방어적인 조치와 사후 대응적인 접근 방식에서, 보다 지속

가능하고 성장 지향적인 탄력성에 대한 의제로 초점을 전환할 때 달성될 수 있습니다.

이를 위해서는 관련 시장, 고객 및 커뮤니티에 대한 인사이트와 아이디어를 지속적으로 찾고, 변화하는 상황에 빠르게 대응하려는 의지가 필요합니다. 더욱 빠른 환경의 변화와 이로 인한 혼란이 계속될 것으로 예상되는 가운데, 확실한 회복 탄력성 정책을 구축하는 것이 미래 번영의 열쇠가 될 것입니다.



# 회복 탄력성이 있는 비즈니스

회복 탄력성이 있는 비즈니스는 회복 속도가 빠르고 뉴 노멀에 적응하여 새로운 기회를 포착할 수 있는 비즈니스입니다. 이를 위해서는 첫째로, 비즈니스 리더가 적절한 균형 하에 유연성을 가질 수 있어야 합니다. 둘째로, 비즈니스 리더는 자신의 업무에 열정을 갖고 있어야 합니다. 강력한 열정, 멈춤 없는 도전, 훌륭한 의사소통을 통해 도전을 받아들이고 어려움을 기회로 바꿀 수 있습니다.”

## Masatsugu Naito

후지필름비즈니스이노베이션  
아시아 태평양 지역 사장

회복 탄력성이란 무엇을 의미할까요?  
비즈니스 회복 탄력성은 불확실한 환경에서  
변창하고 변영하며, 불확실성 이후에 반등하고  
성장할 수 있는 능력을 의미합니다.

팬데믹으로 인해 공급망 이슈부터 기술적  
어려움에 이르기까지 전례 없는 문제들을  
해쳐 나가는 동안, 많은 기업들의 취약점이  
드러났습니다. 상황이 점차 개선되면서,  
비즈니스 리더들은 디지털 및 클라우드 기반  
조직들과의 경쟁 속에서 민첩하고 혁신적인  
새로운 비즈니스 모델로의 접근을 재고하게  
되었습니다.

## 2020-2022: 디지털 전환 및 우선순위의 변화

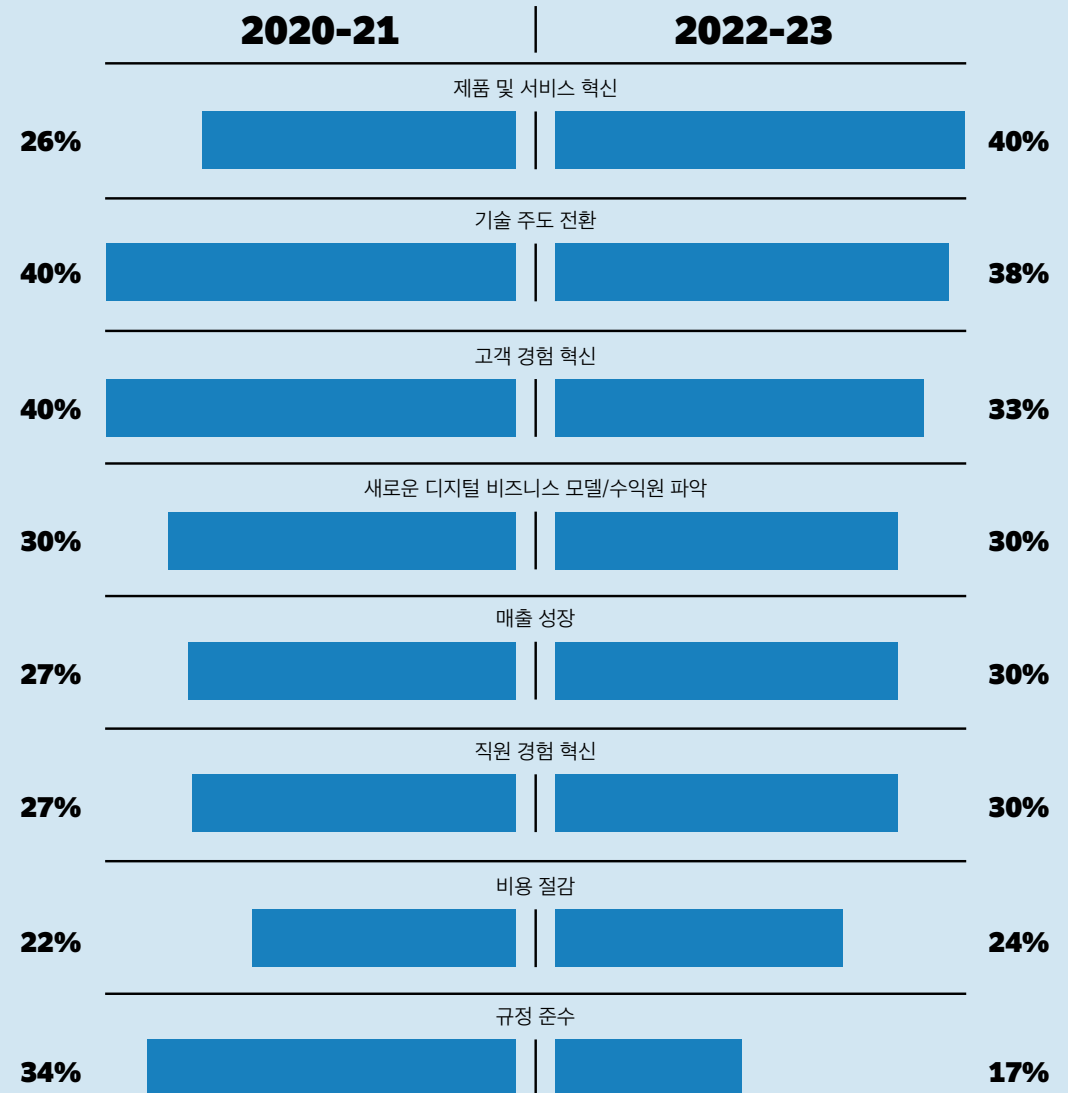
2020년부터 2022년 사이, 기업들은 변화하는 시장과 소비자 행동을 따라잡기 위해 디지털 전환에 초점을 맞췄습니다.

그러나 단순히 디지털 기술과 프로세스를 도입하는 것만으로는 경쟁업체와 차별화되기에 충분하지 않았습니다. 이들은 시장에서 차별화될 수 있는 독특하거나 혁신적인 고객 경험을 개발할 수 없었기 때문입니다. 그 결과, 이들은 업계의 선두주자가 된 것이 아니라 경쟁업체의 진행 상황에 보조를 맞춘 것에 불과하게 되었습니다.

## 2023년 이후: 디지털 전환 및 우선순위의 변화

오늘날의 쟁점은 바로 '기술을 활용한 혁신의 주도'입니다. 리서치에 따르면 아시아 태평양 지역의 기업들은 제품, 서비스 및 직원 경험의 혁신을 점차 그들의 우선순위로 변경하고 있습니다. 그 이유는 무엇일까요? 바로 아시아 태평양 지역의 비즈니스의 리더들이 경쟁업체보다 앞서 나가고 비즈니스 회복 탄력성을 구축하는 데 필수적인 '혁신'의 역할을 이해하기 시작했기 때문입니다.

## 아시아 태평양 지역의 비즈니스 우선 순위



출처: Ecosystem, Digital Enterprise Study, 2023

N = 2,024

아시아 태평양은 기술 환경이 빠르게 진화하고, 세계를 선도하는 기술을 가지고 확장 전략을 추구하는 기업들이 많은 지역이라는 점을 감안하면 이는 놀라운 일이 아닙니다. 이 지역의 정부들은 디지털 전환 정책을 지원하고 이를 촉진하기 위한 인프라와 정책에 적극 투자하고 있습니다<sup>1</sup>.

또한 아시아 태평양 지역은 일상 생활에서 디지털 서비스와 앱을 아주 많이 사용하는 모바일 중심 문화를 갖고 있습니다. 이러한 요인들이 모여 아시아 태평양 지역을 기업이 더 빠른 속도로 변화하고 혁신하기에 이상적인 지역으로 만듭니다.

**그러나 모든 기업이  
이러한 상황을  
자신의 이익에 맞게  
조정할 수 있을만큼  
민첩할까요?**



# 중소기업 vs 대기업: 누가 더 민첩할까요?

중소기업은 환경의 혼란에 더 취약함에도 불구하고 대기업보다 폭풍우를 더 잘 견뎌냈습니다<sup>2</sup>. 중소기업에는 복잡한 승인 절차를 포함한 기존의 계층 구조가 없기 때문에 새로운 기술을 신속히 채택할 수 있었으며, 이를 통해 적응력과 민첩성을 높일 수 있었습니다.

반면, 아시아 태평양 지역 대기업의 61%가 “구조조정 및 혁신과 관련된 민첩성의 부족”을 가장 큰 문제로 꼽았습니다. 지속적인 성공을 가로막는 가장 큰 장애물은 경쟁이 심화되는 환경에서 민첩하게 대응하지 못한다는 것입니다.

## 아시아 태평양 지역 대기업들의 당면 과제

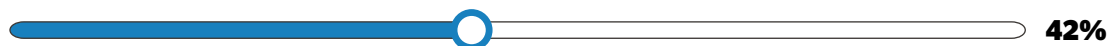
민첩한 구조 조정 및 전환의 어려움



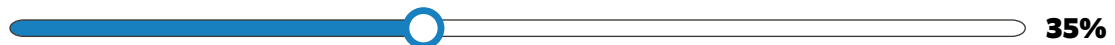
경쟁 심화



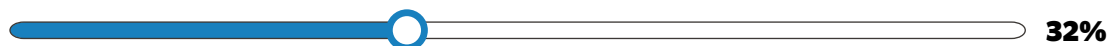
자원 할당에 대한 올바른 결정 내리기



응집력 있는 조직 문화 구축의 어려움



조직 내 운영 모델 불일치



출처: Ecosystem survey, 2023

N = 89



대기업은 혁신적이고 기술에 정통한 것처럼 보이지만, 데이터 사일로가 있는 단편적이고 수동적인 백엔드 작업에 의존하는 경우가 많습니다<sup>3</sup>. 이러한 대기업들은 디지털 기술을 충분히 활용하지 못하고 현대적인 환경에서도 구식의 작업 방식을 고수합니다.

이러한 기업의 경영진은 팀과 팀 사이의 협업과 커뮤니케이션의 잠재적 이점보다 중앙 통제식의 지시 및 계층적인 의사 결정을 더 우선시하는 경향이 있습니다.

#### 비즈니스 민첩성의 정의

민첩성을 가진 비즈니스는 지속적인 혁신을 통해 고객의 요구를 파악하고 충족함으로써 경쟁업체보다 앞서 나갈 수 있습니다. 어떻게 이것이 가능할까요? 바로 제품 및 서비스의 개선을 위해 고객 피드백을 중시하는 것입니다.

고객 피드백을 수집하고 전달하는 일선 직원을 신뢰하는 기업은 시장 요구에 더 빠르게 대응할 수 있습니다. 설문 조사, 고객 피드백 확인 및 소셜 미디어 모니터링을 통해 데이터를 수집하면 고객의 당면 과제에 대한 귀중한 통찰력을 얻을 수 있습니다

따라서 탄력적인 비즈니스를 위해서는 고객 피드백을 효율적으로 분석하고 활용하여 제품과 서비스를 개선할 수 있는 구조를 갖추는 것이 중요합니다. 변화를 수용하고 민첩성을 우선시하는 기업은 끊임없이 진화하는 오늘날의 시장에서 성공할 수 있습니다. 간단히 말해, 민첩성은 다음과 같이 정리할 수 있습니다.

$$\begin{array}{ccccccc} \text{새로운 환경에} & & \text{직원에 대한} & & \text{혁신적인} & & \text{비즈니스} \\ \text{대한 인식} & + & \text{신뢰} & \times & \text{인프라} & = & \text{민첩성}^4 \end{array}$$

회복 탄력성이 있는 비즈니스는 그 자체로도 유연하고 적응력이 뛰어나야 하지만, 무엇보다도 유연성과 적응력에 대한 직원들의 요구에 부응하는 것이 중요합니다.

# 회복 탄력성 확보하기

여러분은 회복탄력성을 어떻게 활용하고 계신가요?  
최근 몇 년 사이, 업무에는 많은 변화가 생겼으며 한  
때 영구적이었던 직무들이 사라졌습니다. 탄력적인  
구조 조정을 위해서는 미지의 상황에 대비하는 것이  
필수적이며, 각 부서와 팀은 제각기 고유한 특성을  
가지므로 기업은 이에 대한 기존의 접근 방식을 조  
정할 필요가 있습니다.

## 체크리스트: 팀에 필요한 유연성의 유형 정의

- 1 유연성에 대한 팀 구성원들의 구체적인 요구 사항과 취향 파악
- 2 유연한 배치가 팀 생산성과 목표에 미치는 영향 검토
- 3 유연한 업무 방식에 필요한 구조 및 지침 수준 결정
- 4 원격 및 유연 근무자를 위한 명확한 커뮤니케이션 전망 및 채널 설정
- 5 피드백과 결과를 바탕으로 한 유연근무제 정책의 지속적인 검토 및 조정

## 회복 탄력성에 대한 계획부터 준비까지

리더는 디지털 작업 공간과 인력이라는 두 가지 상호 연관된 부분에 초점을 맞추어 사전 예방적인 접근 방식을 취해야 합니다. 이를 위해서는 회복 탄력성에 대한 계획을 세우는 것에서부터 준비에 이르기까지, 다음과 같은 몇 가지 중요한 질문에 대한 충분한 고민을 거친 생각의 전환이 필요합니다. 어디에 투자해야 할까요? 혁신에 대한 투자가 어떻게 장기적인 성장으로 이어질 수 있을까요? 이를 통해 조직은 사후 대응에서 디지털 작업 공간을 활용하여 인력을 지원하는 사전적인 대응으로 전환할 수 있습니다.

# 고정관념에서 벗어난 생각

현재의 불확실성으로 인해, 미래에 어떤 일이 일어날지 예측하는 것은 거의 불가능합니다. 이런 상황에서 조직은 어떻게 대비할 수 있을까요?

AI와 같은 파괴적인 기술의 도입을 촉진할 수 있는 요인들(예: 사회적, 경제적, 문화적, 인력 변화)과 창의적인 문제 해결을 위해 AI를 어떻게 활용할 것인지 생각해 보십시오.

## 회복 탄력성 대비 전략에 투자하기

### 개인



고객의 요구를 직원 및 프로젝트와 결합하여 가치를 창출하는 비즈니스 모델을 만드십시오.

고객 및 직원의 가치 증대를 실현하는 새로운 기술에 투자하고 실험하십시오.

### 팀



효과적인 방식으로 리소스를 전개, 배포, 연결하여 모든 사람이 업무 수행에 필요한 리소스에 액세스할 수 있도록 하십시오.

팀 사이의 상호작용을 원활하고 단순하게 만드는 기술에 투자하십시오.

### 직장



리소스를 활용해 고충을 해결함으로써 여러분의 직원과 고객들을 지원하십시오.

행동 패턴을 식별하고, 혁신을 통해 고객 및 직원의 요구 사항을 해결하는 기술에 투자하십시오.

리더는 혁신에 도움이 되는 투자를 모색할 필요가 있습니다. 이는 단지 새로운 기술에 관한 것이 아니라, 이 새로운 기술들이 어떻게 인간의 새로운 행동과 경험을 가능하게 할 수 있는지에 관한 것입니다. 이를 통해 당신은 직원 및 고객 경험을 개선하는 기술 혁신에 투자할 수 있습니다.

‘회복 탄력성에 대한 준비’는 조직이 체계를 갖고, 이 체계를 뒷받침하는 올바른 혁신 기술을 찾는 것입니다.





# 후지필름비즈니스이노베이션

후지필름비즈니스이노베이션은 오늘날과 같이 빠르게 변화하는 경쟁 환경에서 디지털 전환은 더 이상 선택이 아니라 기업이 번영하기 위한 필수 요소를 알고 있습니다. 우리의 사명은 아시아 태평양 지역의 고객이 업무 흐름을 개선하고 비즈니스 과제를 해결하는 혁신적인 솔루션과 서비스를 도입하여 비즈니스를 혁신하도록 돕는 것입니다. 광범위한 지식과 경험을 바탕으로, 당사는 이 지역의 기업이 선택한 디지털 혁신 파트너가 되는 것을 목표로 하고 있습니다.

당사는 고객의 비즈니스 커뮤니케이션 환경을 개선하는 것이 성공의 열쇠라고 믿습니다. 운영을 간소화하고 자동화함으로써 기업은 비용을 절감하고 생산성을 높이며 고객 만족도를 높일 수 있습니다.

당사는 AI, IoT 및 클라우드 서비스와 같은 최첨단 기술을 솔루션과 통합함으로써 이러한 목표를 달성하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 당사는 당사의 고객이 이러한 기술을 활용하여 경쟁 우위를 확보하고 빠르게 성장할 수 있도록 지원합니다.

아시아 태평양 지역의 13개국에 지사를 두고 있는 당사는 이 지역 고유의 비즈니스 과제와 기회에 대해 깊이 이해하고 있습니다. 당사의 솔루션과 서비스는 규모나 업종에 관계없이 해당 지역 기업의 구체적인 요구 사항을 충족하도록 맞춤 설계되었습니다. 문서 관리 개선, 워크플로우 개선, 인쇄 프로세스 최적화 등 당사는 기업이 운영 방식을 혁신하고 전략적 목표를 달성하도록 지원할 수 있는 전문 지식과 기술을 보유하고 있습니다. 후지필름비즈니스

이노베이션을 통해 기업은 오늘날과 같은 디지털 시대에 선두에 서고, 더욱 번영할 수 있습니다.

이제, 비즈니스의 번영을 준비하십시오.

**후지필름비즈니스이노베이션이 귀사에 어떤 도움을 줄 수 있는지 확인해보세요.  
지금 바로 영업 담당자에게 문의하세요!**



# 참고 자료

- <sup>1</sup> Bernama, Budget 2023: RM100mln in automation, digitalisation grants provided for SMBs, February 2023
- <sup>2</sup> Frost & Sullivan, Smarter connected commerce: evolution and opportunities for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Asia-Pacific (APAC), 2022
- <sup>3</sup> IDC, IDC Report Highlights Cloud Data Management Challenges, 2022
- <sup>4</sup> Dr Richard. Claydon, Content Advisory Sessions, February 2023
- <sup>5</sup> Slack, Informal meetings are key to innovative ideas, 2022

