

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

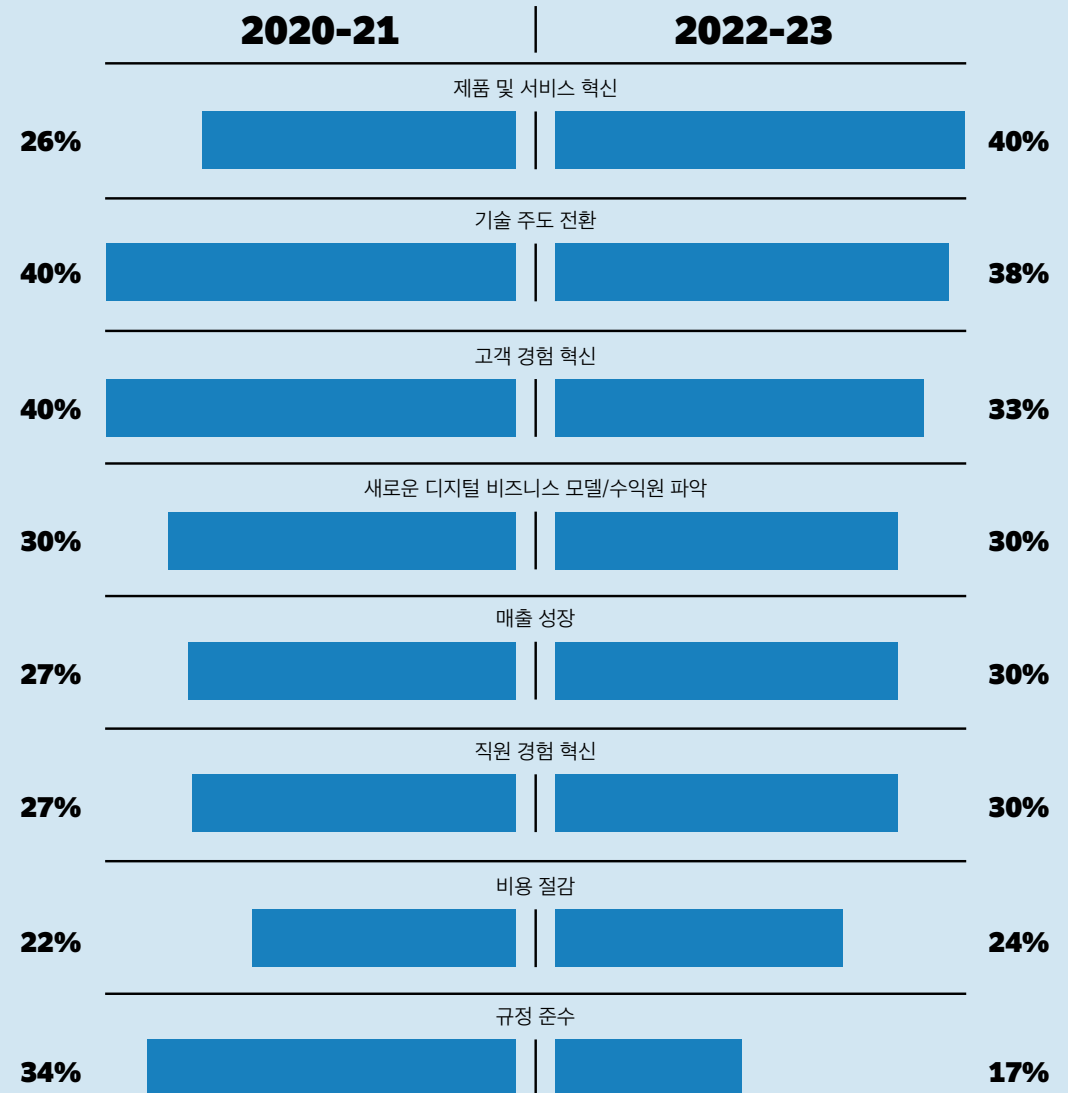
2020년부터 2022년 사이, 기업들은 변화하는 시장과 소비자 행동을 따라잡기 위해 디지털 전환에 초점을 맞췄습니다.

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 있습니다¹.

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?

중소기업vs대기업: 누가 더 민첩할까요?

중소기업은 환경의 혼란에 더 취약함에도 불구하고 대기업보다 폭풍우를 더 잘 견뎌냈습니다². 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

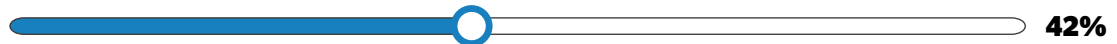
민첩한 구조 조정 및 전환의 어려움



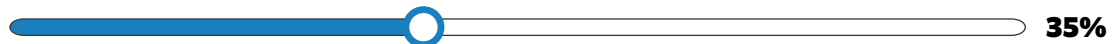
경쟁 심화



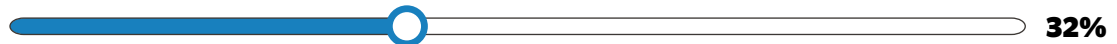
자원 할당에 대한 올바른 결정 내리기



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 많습니다³. 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.

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

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



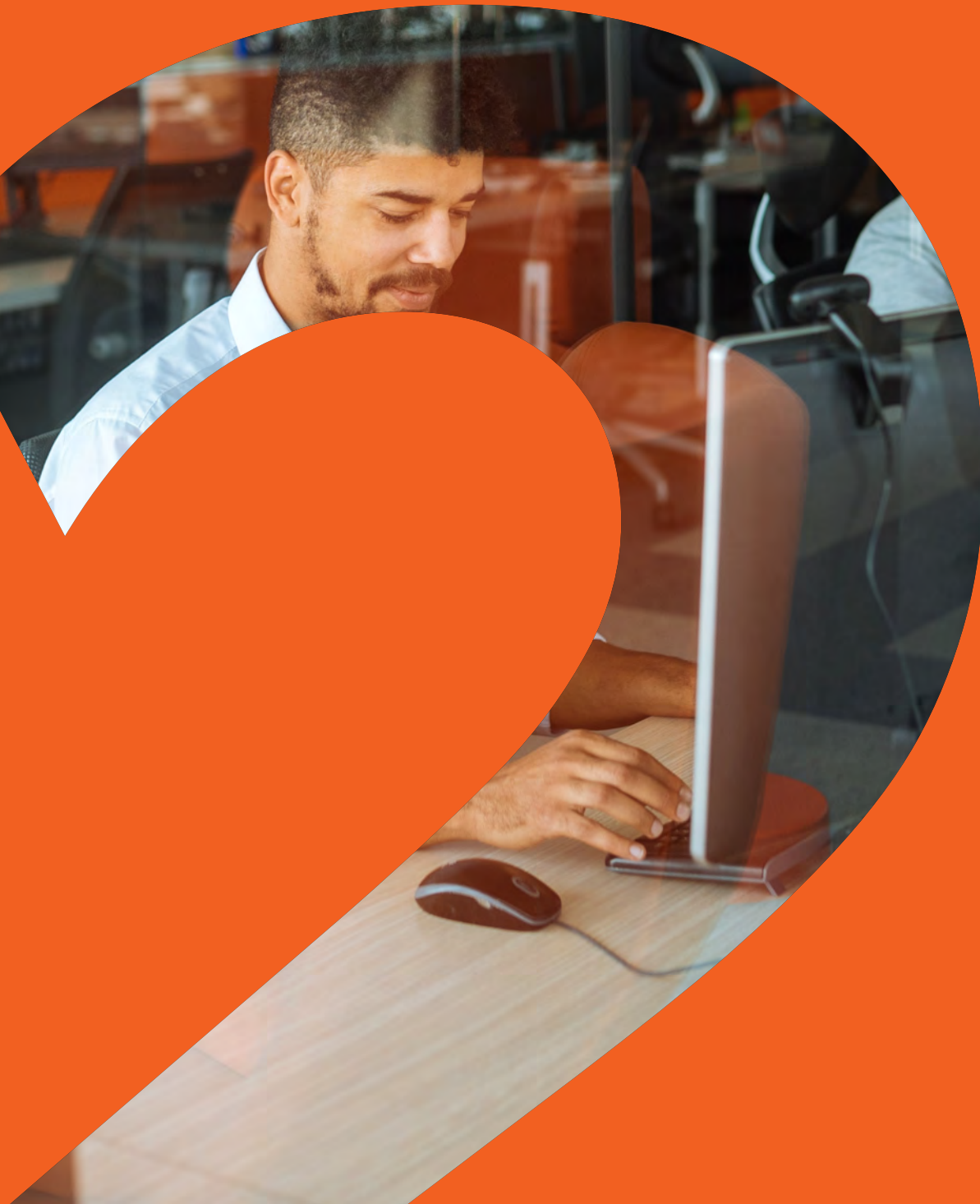
리소스를 활용해 고충을 해결함으로써 여러분의 직원과 고객들을 지원하십시오.

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.





챕터 2

디지털 전환의 가치

‘혁신’은 더 이상 많은 기업들에게 낯선 용어가 아닙니다. 그러나 비즈니스의 성장과 경쟁 우위 유지라는 문제 해결을 위해서가 아닌, 혁신 그 자체를 위해 혁신하는 기업은 얼마나 될까요?

이를 위해서는 ‘사람’을 우선시하는 디지털 전환(DX) 전략에서부터 시작해야 합니다. 조직의 디지털 전환(DX) 전략의 핵심에 인력을 배치하면 혁신적인 아이디어가 넘쳐나는 이상적인 환경이 조성됩니다.

일상적인 반복 작업은 자동화 및 인공지능(AI)을 통해 처리하고, 직원들은 비즈니스 발전의 동력이 될 새로운 아이디어를 개발하는 의미 있는 작업에 시간을 투자할 수 있습니다. 그렇다면 이를 위해 기존의 인프라를 완전히 재점검해야 할까요? 꼭 그렇지만은 않습니다.

기업은 기존의 인프라와 기술 스택 내의 격차를 해소하고, 의미 있는 솔루션으로 이러한 격차를 메울 수 있습니다. 디지털 전환 과정의 이러한 측면은 ‘사람을 위한 혁신’을 원칙으로 하는 회복 탄력성 의제에서 필수적인 부분입니다.

이제, 시대를 앞서가세요: 디지털 전환 전략으로 비즈니스의 미래 경쟁력을 확보하십시오.

급격한 변화와 혼란은 디지털 전환 전략의 주요 원동력이 될 수 있으며, 기업은 계속해서 진화하는 트렌드와 과제를 예측하고 대응하기 위해 작업 프로세스, 제품 및 서비스를 개선해야 합니다. 기술에 대한 비즈니스의 의존도가 더 높아짐에 따라, 디지털 전환 전략을 중시하는 기업들은 새로운 기술을 신속하게 도입하고, 이에 따라 작업 프로세스를 변경함으로써 이익을 얻게 됩니다.

“기술은 놀라운 속도로 변화합니다. 현대 비즈니스의 복잡한 요구를 충족시키는 데 필요한 모든 솔루션을 ‘단독’으로 제공할 수 있는 기업은 없습니다. 후지필름비즈니스이노베이션은 파트너십을 통해 선도적인 기술을 도입하고, 이 기술을 복합기 및 솔루션에 대한 당사의 전문 지식과 결합하여 고객에게 더 큰 가치를 제공합니다. 우리의 목표는 고객이 디지털 전환 생태계를 관리하는 동안 비즈니스에 온전히 집중할 수 있도록 디지털 전환의 과정을 지원하는 것입니다.”

Kozo Kimura

후지필름비즈니스이노베이션 아시아 태평양 지역 BSS 솔루션 총괄 매니저

오늘날엔 기업과 직원들이 비즈니스 운영 방식을 최적화하는 데 사용할 수 있는 많은 툴들이 있습니다. 프로세스 자동화에서 인공지능에 이르기까지, 다양하고 획기적인 기술들이 많은 기업들의 운영 방식에 영향을 미칠 수 있습니다. 그러나 새로운 기술의 도입은 행동의 변화를 수반하며, 직원들의 저항에 부딪힐 수도 있습니다. 작업 프로세스 개선을 위해 직원들이 새로운 기술을 받아들이도록 장려하려면 어떻게 해야 할까요?

디지털 전환(DX)을 지원하고 관리하기 위한 소규모의 팀 구성하기

디지털 전환(DX) 담당자들은 다음의 내용을 이해하고 있어야 합니다.

- 내부 비즈니스 프로세스(예: 보험 또는 외부에서 의논할 수 없는 프로세스)
- 구매 가능한 시장 기술
- 디지털 전환(DX) 과정을 위한 전략과 목표
- ROI 측정의 중요성

2단계: 디지털 전환(DX)과 관련된 직원 이슈를 파악하기 위한 현장 의견 조사

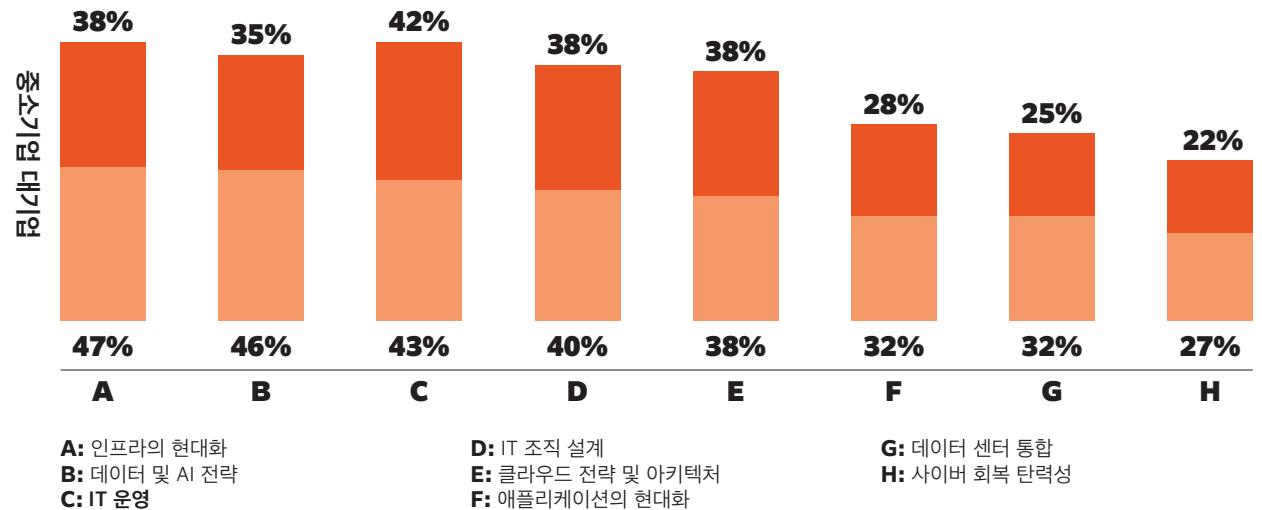
새로운 디지털 전환(DX) 팀이 기존의 기술 솔루션에 대한 현장피드백을 빠르게 수집할 수 있는 방법:

- **설문조사 실시:** 개방형 질문을 통해 팀 구성원으로부터 기술에 대한 피드백을 수집하여 사용자 친화성, 효율성 및 만족도를 평가하십시오.
- **포커스 그룹 유지하기:** 기술 제품의 사용자와 논의하여 강점과 개선 영역에 대한 피드백을 수집하세요.
- **사용자 데이터 모니터링:** 기술 제품의 사용 패턴을 분석해 저사용 등의 문제점을 파악하여 개선을 위한 유용한 통찰력을 얻으세요.

기술 현대화 전략: 기업의 우선 순위는 무엇입니까?

대기업은 인프라의 무분별한 확장을 관리하고, 보다 명확한 데이터 및 AI 전략을 수립하기 위한 강력한 리더십을 발휘합니다. 반면, 중소기업은 IT 운영 팀과 기능을 먼저 이해한 후에야 클라우드를 포함한 적절한 인프라를 구축하는 데 주력합니다. 안타깝게도, 이런 프로세스는 시간과 자원을 많이 소비하게 합니다. 따라서 중소기업의 경우, IT 전문가와 협력하여 IT 전략을 가속화하는 것이 더 효과적일 것입니다.

기술 현대화 전략



출처: Ecosystem, Voice of the Employee Study, 2023

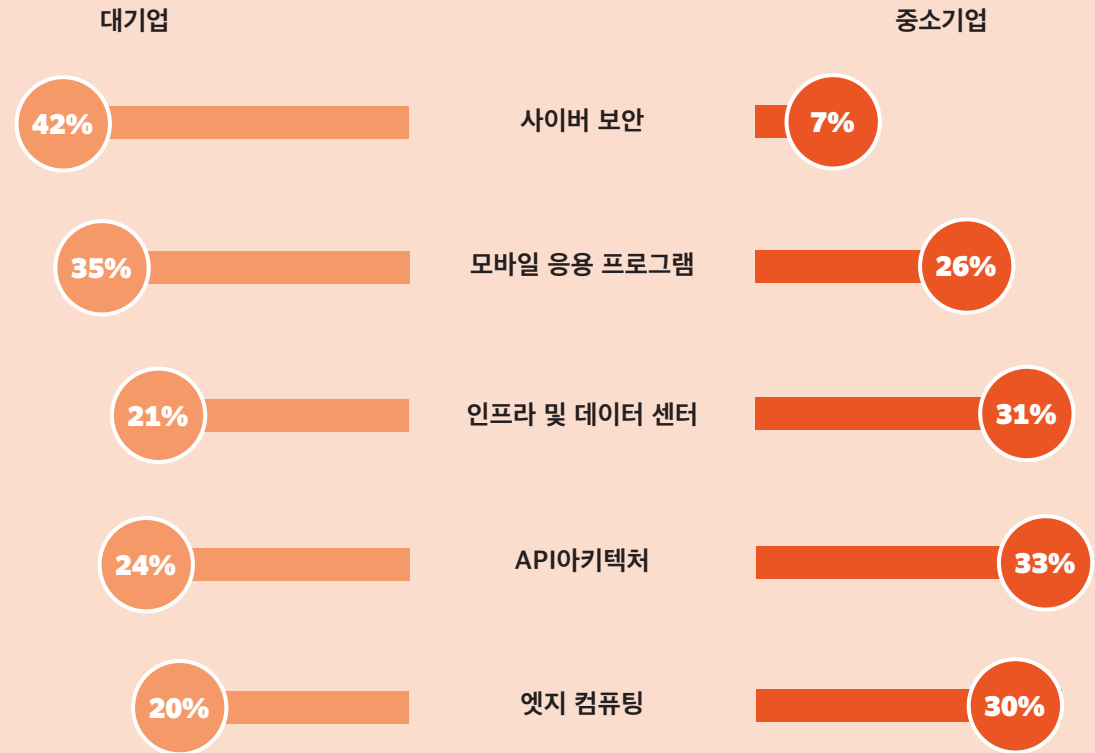
N=839

대기업은 중소기업보다 사이버 보안 및 모바일 애플리케이션에 더 집중합니다. 그렇기 때문에 대기업이 직면하고 있는 가장 큰 과제 중 하나는 보유하고 있는 수많은 온라인 톨과 솔루션을 효과적으로 관리하는 일입니다.

이제 이러한 기업들은 보안 업무(SecOps), 위험 관리, ID 및 접근 관리(IdAM) 그리고 암호화를 비롯한 새로운 사이버 솔루션의 모니터링을 위한 단일 창 구축에 투자할 것이며, 클라우드 중심의 디지털 조직과 경쟁하기 위해 모바일 앱에 더욱 집중할 것입니다.

중소기업은 더 많은 리소스(기술 및 비용) 없이 더 쉽고 저렴하게 앱을 배포하기 위한 인프라, API 아키텍처 및 대기업이 이미 평가한 엣지 컴퓨팅과 같은 새로운 영역의 역량을 강화할 것입니다.

중소기업과 대기업의 기술 투자에 있어 가장 큰 차이점은 무엇일까요?



출처: Ecosystem, Voice of the Employee Study, 2023

N=839

새로운 기술을 보유한다는 것이 비즈니스가 디지털 방식으로 전환되었음을 의미할까요?

아닙니다. 디지털 전환 전략은 기술에 의해 이뤄질 수 있지만, 반드시 조직의 인적 구조에 융합 되어야만 합니다. 그 첫 번째 단계는 디지털 솔루션을 지원하는 ‘환경’을 구축하는 방법을 이해하는 것입니다.



급진적인 DX의 단순성



모든 기업들이 새로운 기술을 수용하는 것은 아닙니다. 이런 기업들은 직원들이 더 스마트하게 일하는 데 도움이 되는 솔루션은 제공하지 않으면서, 직원들이 더 열심히, 더 빠르게 일하기만을 바랍니다.

결과적으로, 직원들은 이전과 동일한 결과물만을 제공할 수 있는 동일한 도구를 사용하기 때문에 에너지를 빠르게 소모하게 됩니다. 반면에, 어떤 회사들은 새로운 기술을 구현할 수는 있지만, 그것을 최대한 활용하지 못합니다.

신기술에 대한 직원 교육은 성공에 중요한 요소입니다.

기술이 발전하고 새로운 도구와 업데이트가 제공됨에 따라 지속적인 교육이 매우 중요해졌습니다. 이러한 교육 없이는 직원들이 어려움을 겪을 수 있으며, 이는 좌절감과 생산성 저하로 이어질 수 있습니다. 적절한 교육은 직업 만족도와 자신감을 높이고, 이직률을 낮출 수 있습니다. 또한 기술 채택률과 ROI를 정기적으로 측정하면 비즈니스 리더가 성공적인 디지털 전환을 위한 데이터 기반 의사 결정을 내리는 데 도움이 될 수 있습니다.

그러나 단순히 많은 도구를 가지고 있다고 해서 반드시 생산성이 향상되는 것은 아니며, ROI 역시 낮아질 수 있습니다. 투자를 최대한 활용하기 위해 기업은 직원들에게 압박을 주지 않으면서도 비즈니스 요구 사항과 워크플로우에 적합한 도구를 신중하게 선택해야 합니다.

혁신의 핵심 = 간단하고 잘 실행된 디지털 전환 계획

자동화를 통해 비즈니스 프로세스를 최적화함으로써 DX 솔루션은 직원들이 의미 있는 업무에 집중할 수 있는 시간을 확보합니다. 이것이 하이브리드 근무 환경에서 기술을 통해 직원 경험을 지속적으로 형성하는 것이 중요한 이유입니다. 그러나 새로운 기술을 채택함으로써 기업은 ‘기술 피로’라는 문제도 마주하게 됩니다.

디지털 전환 전략을 수립하는 3가지 방법

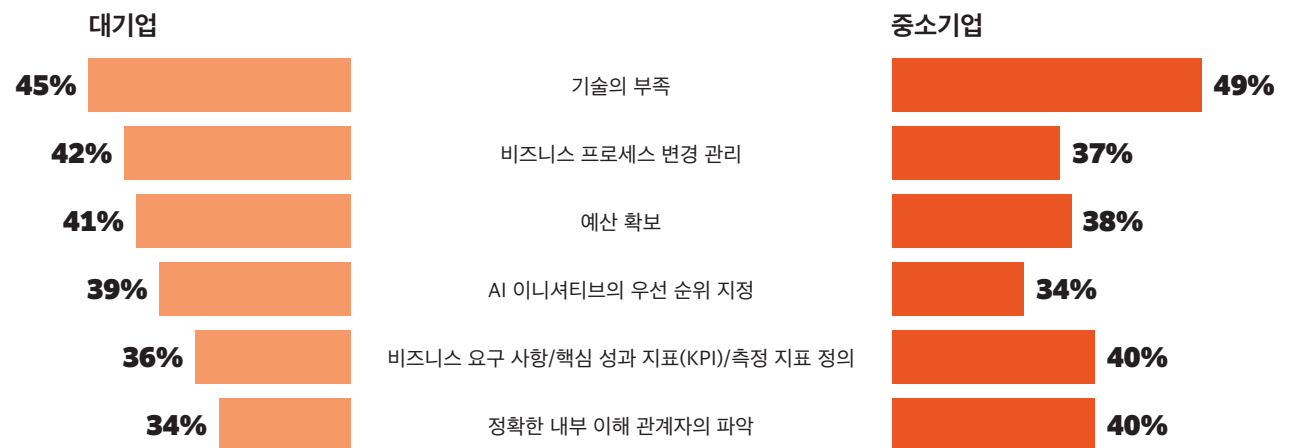
- 1. 디지털 솔루션의 핵심 영역 파악:** 먼저 비즈니스의 워크플로우와 프로세스에서 디지털화할 수 있는 영역을 파악합니다. 예를 들어 수동 프로세스의 자동화, 커뮤니케이션 채널 개선 또는 고객 경험 향상 등이 있을 수 있습니다.
- 2. 로드맵 개발:** 핵심 영역을 파악했다면, 목표를 달성하기 위해 취해야 할 단계를 대략적으로 설명하는 로드맵을 작성합니다. 여기에는 새로운 소프트웨어의 도입, 기존 시스템 업그레이드 또는 새로운 인재 채용이 포함될 수 있습니다. 진행 상황을 추적할 수 있는 현실적인 타임라인과 이정표를 설정해야 합니다.
- 3. 혁신 문화 촉진:** 팀이 새로운 기술을 실험할 수 있도록 역량을 강화하고 교육, 혁신 연구소 또는 외부 파트너십과 같은 필요한 리소스와 지원을 제공하세요. 이는 열린 협업과 피드백을 장려하여, 개선해야 할 영역을 식별하는 데 있어 상향식 제안과 평가를 가능하게 할 것입니다.

기술 주도 혁신에서 기업이 직면한 과제는 무엇인가요?

디지털 기술 역량의 부족은 기업 규모와 관계없이 혁신을 가로막는 장애물입니다. 또한 중소기업의 경우, 기술을 도입하고 성공 지표를 정의하며 혁신의 혜택을 받을 수 있는 사업부를 파악하는 것이 더욱 어려울 수밖에 없습니다.

디지털화와 같은 혁신의 초기 이점을 확인할 수 있는 손쉬운 과제에 초점을 맞추는 것은 장기적인 디지털 전환(DX) 이니셔티브의 토대가 될 수 있습니다. 기업은 **기술 파트너**의 전문 지식을 활용하여 자사의 기술 제품군에 대한 철저한 평가를 받고, 비즈니스 프로세스를 간소화하는 방법에 대한 컨설팅을 받을 수 있습니다.

기술 주도 혁신의 과제



출처: Ecosystem, Voice of the Employee Study, 2023

N=336

진정한 혁신은 비전에서 시작됩니다

효과적인 혁신 문화를 실현하려면 비즈니스 리더가 변화에 대한 비전을 설정해야 합니다. 리더는 비즈니스의 장기적인 목표를 위한 방향을 설정하는 동시에, 팀이 해결책을 달성하기 위한 최선의 방법을 결정할 수 있는 여지를 남겨 두어야 합니다.

한 가지 방법은 현장의 의견을 듣는 것입니다. 이를 통해 리더는 개선이 필요한 잠재적 영역을 파악하고, 직원들과 협력하여 새로운 아이디어를 떠올리고 도입할 수 있습니다.

“많은 기업들이 엄청난 양의 종이 문서를 창고에 쌓아 두고 방치하여 데이터 인텔리전스를 충분히 활용하지 못하고 있습니다. 우리는 그들이 문서를 디지털화하고, 무엇보다 데이터를 추출하여 워크플로우에 입력한 후 이를 사용함으로써 보다 효율적인 통찰력(데이터 분석)을 얻을 수 있도록 지원할 수 있습니다. 가령, 은행의 경우 모든 과거 데이터를 사용 가능한 형태로 보유하고 있기 때문에 몇 분 만에 대출 신청을 확인하고 고객 프로필을 신속하게 평가할 수 있으며, 이러한 과거 데이터를 기반으로 빠르게 의사 결정을 내릴 수 있습니다.”

Shinichi Morio

후지필름비즈니스이노베이션 아시아
태평양 지역, BSS 서비스, 총괄 매니저

지속 가능성: 차별화된 비즈니스 회복 탄력성 구축

“대부분의 기업이 규모에 관계없이 프로세스와 업무에 지속 가능성을 통합하고 있습니다. 지속 가능성의 측면에서, 우리는 미래가 빠르게 현재가 되어 가는 전환점에 있습니다. 가뭄, 산불, 홍수, 폭풍, 폭염과 같은 자연 재해의 증가는 당장 우리에게 실질적인 영향을 미치고 있으며, 기업들은 이에 대해 조치를 취해야 할 필요성을 느끼고 있습니다.”

Suzanne Mildren

후지필름비즈니스이노베이션 오스트레일리아
지속 가능성 책임자

전 세계가 기후 변화와 자연 재해를 비롯한 다양한 문제를 겪는 가운데, 기업들은 환경, 사회 및 거버넌스 (ESG) 문제를 회복 탄력성 정책에 통합하고 있습니다.

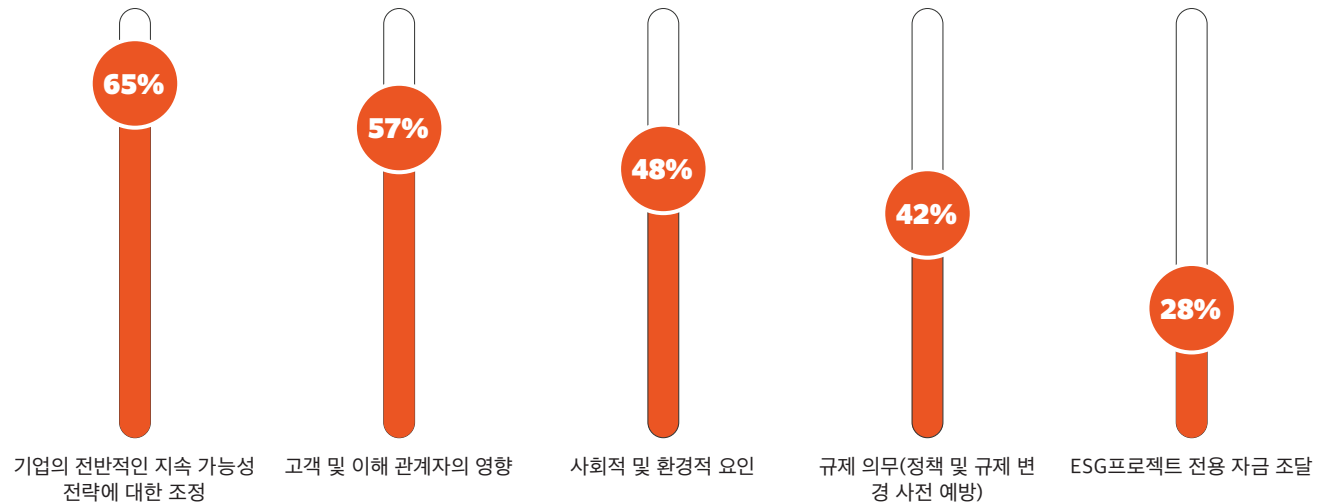
이것은 일반적으로 기업이 인류를 위한 목표를 설정하는 방식으로 달성되며, 이러한 목표는 다음의 세 가지 상호 의존적인 영역으로 구성됩니다.



이러한 전체론적 관점에서 우리의 존재를 보면, 사회가 악화되는 환경에서 지속적으로 번창할 수 없듯, 윤리적인 기업도 쇠퇴하는 사회에서 번창할 수 없다는 것을 알 수 있습니다.

APAC 기업들이 지속 가능성을 우선시하는 이유는 무엇일까요?

이 지역의 기업들 중 대다수는 기업 전략에 부합하는 ESG 정책을 갖고 있는 것으로 보고되고 있지만, 일부 기업들은 비즈니스 자금 조달을 위해 지속 가능성을 우선시합니다. 모든 길은 하나의 사실로 이어지는데, 그것은 바로 비즈니스 회복 탄력성 정책에서 지속 가능성 및 ESG 정책은 매우 중요하다는 것입니다.

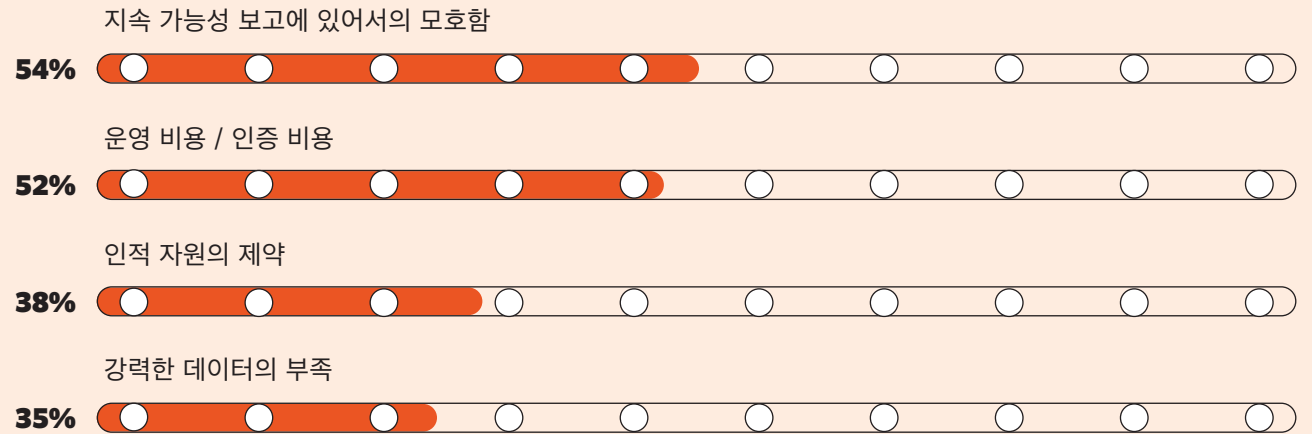


출처: Ecosystem survey, 2023

N=89

그러나 ESG 전략이 더 발전할 수 있음을 시사하는 몇 가지 격차가 여전히 존재합니다. 예를 들어, 보고와 인사이트 도출을 위한 데이터의 격차, 보고 방식의 선택, 그리고 자금 수급 등의 초기 과제 채택의 문제가 지속 가능성의 확보를 방해하고 있습니다.

기업이 ESG 표준을 준수할 때 직면하게 되는 주요 과제는 무엇인가요?



출처: Ecosystem survey, 2023

N=89

혁신이 비즈니스의 지속 가능성 정책을 형성하는 방법

기업은 보다 지속 가능하고 포괄적인 성장을 주도하기 위해 측정 가능하고 투명한 ESG 정책과 목표를 설정해야 하며, 이를 달성하기 위해 업무별 우선순위를 지정해야 합니다. 혁신이 지속 가능성의 핵심 요소인 이유는, 이것이 중대한 변화를 위한 기간을 단축하는 역할을 하기 때문입니다.

“우리는 ESG(Environmental, Social, Governance)와 People, Planet and Profit(3P)의 세 가지 성과 달성을 위해 전념하고 있습니다. 비즈니스의 성공은 더 많은 수익을 창출하는 것뿐만 아니라, 우리가 지역 사회와 환경에 미치는 영향력과도 관련되어 있습니다. 사회적 변혁 이니셔티브를 통해, 우리는 지속 가능성에 대한 약속과 함께, 사람들이 번영할 수 있는 안전한 환경을 만들고자 합니다.”

Terence Nai Heong

Toppan Security,
총괄 매니저



행동하는 혁신

“행동하는 혁신”에서는 디지털 전환 이니셔티브를 성공적으로 적용하여 성장을 촉진하고, 고객 환경을 개선하고, 운영 효율성을 개선한 기업에 대한 4가지 실제 사례를 소개할 예정입니다. 이러한 사례 연구를 통해 기업이 기술을 활용하여 전략적 목표를 달성하고, 업계를 선도할 수 있는 방법에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 각 사례 연구는 디지털 전환에 대한 다양한 접근 방식을 보여주며, 혁신에 대한 사전 예방적 접근 방식의 이점을 설명합니다.

이러한 사례 연구는 디지털 전환을 수용하고 있는 광범위한 산업군을 보여줍니다. 이제 막 디지털 전환을 시작한 기업이든, 혹은 전환을 가속화하려는 기업이든, 이러한 사례 연구는 성공에 도움이 되는 귀중한 인사이트와 실용적인 팁을 제공할 것입니다.

디지털 전환(DX)의 첫 단계는 문서를 디지털화하는 것에서부터 시작됩니다.

뉴질랜드, 웰링턴 시의회

“우리는 최근 천만 번째 스캔을 완료했으며, 후지필름비즈니스이노베이션과 지속적으로 협업할 수 있기를 기대하고 있습니다. 후지필름BI는 우리가 더 스마트하게 일할 수 있도록 도와줄 뿐만 아니라, 우리 도시와 국가의 역사적인 측면을 보존하는 데에도 기여하고 있습니다. 훌륭한 파트너십이죠.”

Adrian Humphris
웰링턴 시의회,
아카이브 팀 리더

기획

웰링턴 시의회는 1840년까지 거슬러 올라가는 종이 문서, 제본된 책, 지도, 판, CD 및 DVD에 이르기까지 800,000 개가 넘는 역사적 파일들을 그들의 기록 보관소에 보관하고 있었습니다.

그들은 사고가 발생할 경우에 대비해, 이러한 귀중한 역사 문서를 디지털화하기를 원했습니다. 대중에게 더 나은 가치를 제공하기 위해, 이러한 기록을 디지털화하는 것은 정보에 대한 접근성을 향상시킬 수 있기 때문입니다. 그러나 이 작업에는 20년 이상의 시간이 소요될 것으로 예상되었습니다.

또 다른 주요 과제는 고객을 위한 서비스를 유지하고 기록에 대한 요청을 지속적으로 이행하는 것이었습니다.

전환

웰링턴 시의회가 역량을 발휘했습니다. 후지필름비즈니스이노베이션과의 협력을 통해 시의회는 문서를 디지털화하고 효율적으로 파일을 관리하여 도시의 풍부한 역사를 보존하고, 대중에게 더 나은 가치와 서비스를 제공할 수 있었습니다.

시간이 많이 걸리는 수동 정보 검색은 광학 문자 인식(OCR) 색인 파일 검색 기능으로 대체되었습니다.

결과는 어땠을까요?

고객 서비스는 목표 응답 시간을 60% 까지 크게 단축했습니다. 일반 대중에 대한 서비스는 개선되고, 일상적인 운영은 유지됨으로써 더 스마트한 작업 방식을 가지게 될 수 있었습니다.

전체 사례 연구 보기

인쇄 생산성 향상 및 비용 절감

TIMG, Australia

“‘상황 점검’은 우리에게 효과적인 워크플로우 및 비용 절감이라는 목표를 넘어, 새로운 도약을 상상할 수 있는 발판을 제공했습니다.”

Carlo Di Toro
TIMG LitSupport,
국가 관리국장

기회

LitSupport Printing Bureaus는 호주 전역에서 24개의 연중무휴 지점을 운영하는 소송 지원 부서인 정보 관리 그룹(TIMG)의 일부입니다.

정부, 법률 및 기업 고객(완전한 기밀 유지 및 보안 포함)을 위해 정시에 오류 없는 서비스를 일관되게 제공하는 것은 그들의 비즈니스 운영에 매우 중요한 요소입니다.

TIMG의 노후화된 인쇄 및 프로덕션 설비는 구형 장치와 서로 다른 주기의 복합적인 서비스 계약으로 운영되고 있었습니다. 이 모든 것은 많은 비용이 소요되는 기술 저해 요인이었으며, 직원들이 서비스 수준을 유지하는 것을 어렵게 만들었습니다.

전환

LitSupport는 제품군을 업그레이드, 통합 및 간소화하기 위해 후지필름비즈니스이노베이션을 선택했습니다. 워크플로우 솔루션 및 디지털 우편물 기능이 탑재된 Revoria Press E1 시리즈를 모든 지점에 설치함으로써, 일관성과 생산성을 높일 수 있는 이상적인 솔루션을 제공했습니다.

결과는 어땠을까요?

TIMG의 초기 조사 결과에 따르면, 총 운영 비용이 26% 절감되었습니다. 파업, 가동 중지 시간 및 유지 보수가 극적으로 감소함에 따라 직원들의 피로와 좌절감이 줄어, 팀에 긍정적인 영향을 미쳤습니다.

전체 사례 연구 보기

로봇 자동화를 통한 경쟁 우위 구축

Kanemitsu Pulley, Thailand

“업무 효율을 높이기 위한 로봇 기술 도입을 고려하게 되면서, 우리는 기술적으로 앞서 있던 RPA를 선택했습니다. 이를 통해 우리는 경쟁 우위를 확보할 수 있었고, 태국 엔진 부품 제조 업계의 선두주자가 되기 위한 궤도에 오를 수 있었습니다.”

Sayaka Yamaskawa
Kanemitsu Pulley,
사장

기획

Kanemitsu Pulley는 혁신과 차별화에 대한 포부가 큰 기업입니다. 이 회사의 접근 방식은 최신 기술과 장비를 활용하여 워크플로우 생산성과 효율성을 높이는 것입니다.

Kanemitsu Pulley의 디지털 전환 계획에는 부서의 반복적인 작업 프로세스, 데이터 관리 및 규칙 기반 작업의 관리 방식을 간소화하는 것이 포함되어 있었습니다.

초반 조사 결과, 인사, 영업 및 마케팅 그리고 IT 부서의 직원들이 불필요한 서류 작업, 시간에 민감한 행정 업무 등으로 인해 업무 부담을 느끼고 있었으며, 인적 오류가 쉽게 발생하는 것으로 나타났습니다.

전환

후지필름비즈니스이노베이션의 RPA 솔루션으로 업무를 자동화한 뒤, Kanemitsu Pulleys는 빠른 변화를 경험했습니다.

로봇 자동화(Robotics Process Automation) 기술은 반복적이고 소모적인 작업을 대체하여 직원들이 비즈니스 가치를 창출하는 데 더 많은 시간을 할애할 수 있도록 하였습니다.

결과는 어땠을까요?

이를 통해 작업 속도가 5배 빨라졌으며, 종이를 전혀 사용하지 않게 되었습니다. 뿐만 아니라 데이터 오류 발생을 0%로 줄였으며, 더 빠른 서비스로 고객 만족도를 높이고, 직원의 부담을 크게 줄였습니다.

전체 사례 연구 보기

데이터를 활용한 성장 및 식품 안전 지원

홍콩 Delicious Chef King Catering

“주방은 이제 요리 시간을 단축할 수 있게 되었습니다. 2시간의 요리 시간을 단축할 수 있다는 것은 아주 큰 변화였습니다. 이로 인해, 이제 주방 직원을 고용하고 유지하는 것이 훨씬 쉬워졌으며, 이는 높은 식품 품질과 생산 표준을 유지하는 데 매우 중요한 요소였습니다.”

Marine Lai
Delicious Chef King Catering,
총괄 매니저

기획

Delicious Chef King Catering은 생산 효율성, 식품 안전 거버넌스 및 지속적인 혁신에 자부심을 가지고 있습니다.

이들의 혁신 계획은 식품 제조 장비에 대한 막대한 투자를 더 잘 활용하는 것이었습니다. 이 기업은 제조 공정에 자동화 기능이 필요하다고 판단했습니다. 그리고, 이에 필수적인 요소는 데이터 관리 기능이었습니다.

또한 뜨겁고 습한 주방의 작업 환경은 IT 하드웨어에는 실질적인 도전 과제였습니다.

전환

후지필름비즈니스이노베이션이 IT 네트워크 및 인프라를 설계할 IT 컨설턴트를 제공하면서 변화가 시작되었습니다. 랙 쿨러와 대형 산업용 모니터를 설치하면서 환경 문제가 해결되었고, 케이블 연결 솔루션, 맞춤형 서버 구성 및 복합기를 통해 연결성을 향상하였습니다.

결과는 어땠을까요?

새로운 데이터 기능은 재설계된 생산 공정과 완벽하게 통합되어 식품 안전을 개선하고, 보다 효율적인 운영을 가능하게 하였습니다.

이제 이 회사는 훨씬 더 나은 위치에서 데이터 기능과 정보 관리 시스템을 활용할 수 있게 되었습니다.

전체 사례 연구 보기





챕터 3

인적 회복 탄력성 유지하기

빠르게 변하는 근무 환경에 따라, 직원과 고용주 모두의 기대치 역시 변화하고 있습니다. 이로 인해 기업은 업무 스타일에 대한 새로운 관점을 갖게 되었으며, 기술에 대한 의존도는 더욱 높아지게 되었습니다. 그 결과, 급변하는 환경에 직원들이 빠르게 적응할 수 있도록 하는 ‘인적 회복 탄력성’의 확보가 점점 더 중요해지고 있습니다.

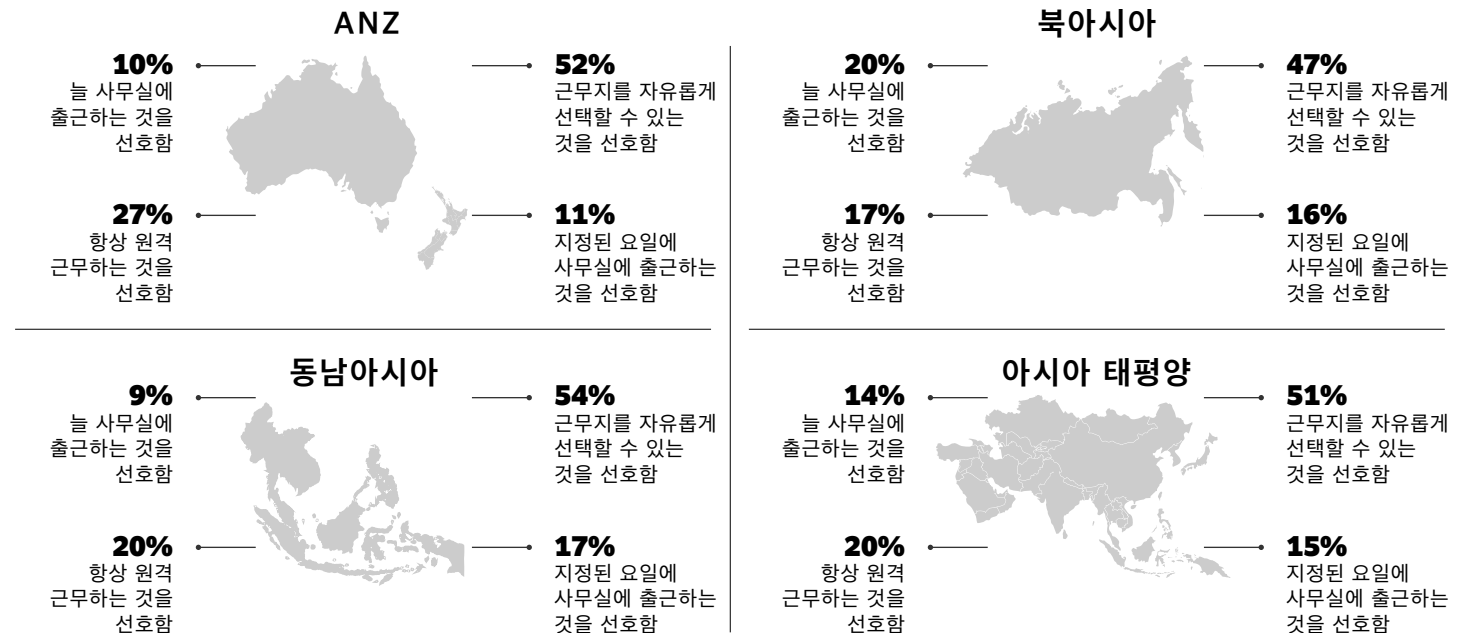
인적 회복 탄력성을 유지하기 위해, 조직은 직원 경험을 우선시하여 학습과 발전을 중시하는 협력적인 문화를 조성해야 합니다. 여기에는 소속감을 형성하고 협업, 창의성 및 혁신을 장려하는 기업 문화를 구축하는 것이 포함됩니다.

인적 회복 탄력성을 확보함으로써 기업은 보다 민첩하고 적응력이 뛰어난 인력을 구축하고, 오늘날의 새로운 업무 패러다임을 활용할 수 있습니다.

새로운 업무 환경이란?

하이브리드형 근무 방식은 단순한 유행이나 일시적인 트렌드 그 이상입니다. APAC 지역 근로자의 66%가 하이브리드형 근무 형태를 선호하며, 응답자의 15%만이 정해진 날에 사무실에 출근하고 싶다고 답했습니다. 이는 오늘날 직원들이 유연한 원격 근무와 사무실출근 시기를 선택할 수 있는 자유를 중시한다는 것을 시사합니다.

원격 근무에 대한 생각



출처: Ecosystem, Voice of the Employee Study, 2023

N=891

일과 삶의 통합: 균형과 변화를 위한 새로운 기회

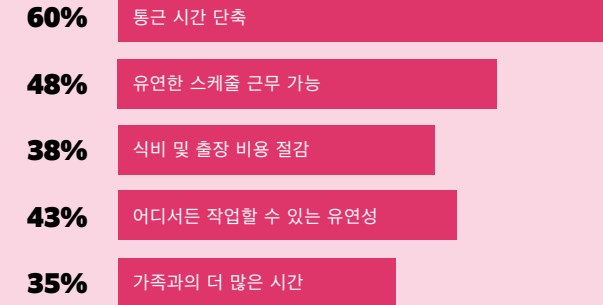
직원의 기대치 및 요구사항의 변화는 비즈니스 리더가 작업 공간을 재구성하는 기회가 될 수 있습니다. 하이브리드 근무 시대로 접어들면서, 쟁점은 ‘일과 삶의 균형’에서 ‘일과 삶의 통합’으로 바뀌었습니다. 직원들은 자신이 선택한 장소에서 원하는 방법으로 일할 수 있는 유연성을 선호하며, 이를 통해 그들은 가장 생산적인 시간에 근무함으로써 안전하게 마감일을 맞출 수 있게 되었습니다.

원격 근무의 이점

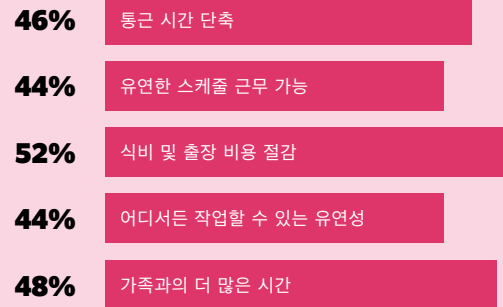
ANZ



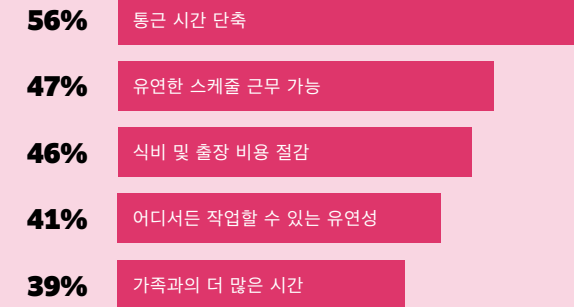
북아시아



동남아시아



아시아 태평양



출처: Ecosystem, Voice of the Employee Study, 2023

N = 891

인적 회복 탄력성 구축의 핵심은?



분산된 원격근무 인력 관리를 위한
근무문화 구축하기



인재 유지



끊임없이 변화하는 과제를 해결하고 효과적으로
조직을 이끌어 나갈 수 있는 인력 중심의
회복 탄력성 전략 구현

새로운 시대에서, 직원 경험은 더 이상 만능 솔루션이 아닙니다. 비즈니스 리더는 직원들이 업무에 복귀하는 요인이 될 만한 가치를 창출해야 합니다.

이를 위해서는 어떻게 해야 할까요? 분산된 인력을 회복 탄력성 정책의 중심에 두고, 이를 기반으로 디지털 전환 전략을 구축하면 됩니다.

직장 내 회복 탄력성 구축의 핵심 중 하나는 ‘성장 마인드셋’을 갖게 하는 것입니다. 성장 마인드셋을 가진 직원들은 도전과 실패를 성장과 배움의 기회로 생각합니다.

직원들이 실패에 대한 두려움 없이, 새로운 아이디어를 시도할 수 있는 환경을 구축해야 합니다. 우리는 성공은 축하하고, 실패로부터는 배우면서 지속적으로 발전하는 문화를 장려합니다.”

Gwen Wong

후지필름비즈니스이노베이션 아시아 태평양 지역,
인사 담당, 총괄 매니저



비즈니스 회복 탄력성의 핵심 동력으로서의 사람과 기업 문화

하이브리드 근무 사례

사무실로의 복귀



팀원들과의 투명한 상호 작용을
통해 새로운 지식을 공유할 수 있
습니다.



조직 내에서, 그리고 고객과 함께
통합적인 업무 문화를 조성하기 위
해 더 고도의 사회적 기술을 육성
하세요.

원격 근무 - 재택 근무



유연한 재택 근무는 일과 삶의
더 나은 통합을 가능하게 하며, 직원
들이 자신의 삶에 맞추어 일을 계획
할 수 있도록 해 줍니다.



원격으로 일하는 글로벌 인력은 비
즈니스를 새로운 시장으로 성장시키
는 데 도움이 될 다양한 관점과 색다
른 의견을 제공할 것입니다.

양면의 균형을 맞추기 위해, 조직은 유연성을
허용하고, 직원들이 사무실로 복귀하고 싶어할
만한 동기를 부여하는 하이브리드형 근무
모델을 채택해야 합니다.

이를 위해서는 어떻게 해야 할까요?

디지털 전환 전략은 직원 경험을 우선시하고, 이에
맞추어 구체화되어야 하며, 직원들이 이로 인한
혜택을 누릴 수 있어야 합니다. 기술은 직장 내 문제
해결에 도움이 되어야 하지만, 많은 디지털 전환
프로젝트는 사람보다 기술을 우선시하는 실수를
범하곤 합니다.

이러한 격차를 해소하기 위해, 기업은 국경을 초월하여 팀의 소속감을 강화하고, 기술을 사용하여 혁신을 가능하게 해야 합니다. 이러한 소속감은 신뢰, 협업, 더 나은 커뮤니케이션 및 전반적인 팀의 성과를 촉진합니다. 또한 조직은 전 세계에 위치한 팀과 팀 사이의 원활한 커뮤니케이션 및 협업을 촉진할 수 있는 디지털 솔루션을 도입할 수 있습니다. 이를 통해 조직은 보다 결속력 있는 근무 환경을 만들 수 있습니다.

오늘날의 비즈니스 환경

구현되는 기술의 특성에
초점을 맞추세요.



비즈니스 리더가 고려해야 할 사항

기술을 사용하는 직원들은 이 기술이
그들의 문제를 해결해 줄 것이라고
생각하고 있을까요?



결과는 어떨까요?

회복 탄력성을 높이고 전 세계에 분산된
인력을 하나로 모으는 기업 문화가
조성됩니다.

사무실로의 복귀: 성공을 위한 계획 수립하기

직원들이 사무실로 복귀하도록 독려하는 것은 전사적인 명령을 내리는 것보다 훨씬 더 복잡합니다. 조직에 필요한 것은 성공적인 직원 경험을 만들 수 있는 강력한 직원 중심적 시각입니다.

이를 위해서는 직원에게 필요한 이상적인 조직 시스템에 대한 지식이 필요합니다. 예를 들어, 기업은 소속감을 키우는 하이브리드 근무 환경을 구축할 수 있을 것입니다. 여기에는 직장 내 웰빙, 공감 관리, 원활한 참여 및 개발 기회 제공(업무적/개인적 차원 포함) 등을 통해 직원 가치 제안(EVP)을 조정하여 직원이 회사를 보는 방식을 바꾸는 것이 포함될 수 있습니다.

업무 공간 재설계: 하이브리드형 근무 형태의 혁신을 위한 3가지 가치 창출 영역

개인



개인 수준에서의 생산적인 작업 촉진

작업을 완료하려면 조용한 공간, 기술에 대한 접근 권한, 그리고 필요할 때마다 휴식을 취할 수 있는 자유가 필요합니다

팀



팀 간 연결, 협업 및 브레인스토밍 지원

공적 관계
진정한 협업을 통해 문제를 해결하기 위한 최선의 방법을 찾아낼 수 있습니다.

비공식적 관계
커피를 마시고, 사적인 대화를 나누며 동료들과 유대감을 형성합니다.

업무 공간



업무 공간에서의 기술 활용

개인 및 조직 학습을 동시에 추진할 수 있는 환경 조성 - 비즈니스를 하나로 발전시킬 수 있는 인트라넷, 화상 회의 등

합의: 혁신은 커피 타임, 혹은 퇴근 후의 상호작용을 통해 이루어집니다.

이것은 현대의 업무 공간이 왜 기업의 정체성을 정의하는 데 중요한 역할을 하는지를 보여줍니다. 업무 공간은 직원 만족도, 생산성, 이직률 및 기업이 원하는 인재의 유치에 중요한 역할을 합니다. 이러한 업무 공간의 설계는 어떻게 시작해야 할까요?

비즈니스 커뮤니케이션 및 워크플로우를 지원하는 신뢰할 수 있는 디지털 전환 솔루션 제공업체와 파트너 관계를 구축하는 것으로 시작할 수 있습니다.

그러나 사무실로 복귀하는 것만으로는 이 새로운 업무 패러다임의 과제를 해결하기에 충분하지 않습니다. 기업은 미래의 잠재적 갈등에 대비할 계획을 마련해야 합니다. 예를 들어, 새로운 커뮤니케이션 전략을 개발하거나 원격 근무를 위한 신기술에 투자할 필요가 있습니다.

“저희 직원들은 사무실에 출근하는 것을 더 선호한다고 말합니다. 출근할 때 사용되는 지능은 ‘유동적 지능’과 ‘결정적 지능’, 두 가지가 있습니다.

젊은 직원들은 DNA에 유동적 지능이 내재되어 있지만, 지능을 구체화하고 실제 노하우와 기술을 습득하기 위해서는 많은 자격을 갖춘 숙련된 직원과 상호 작용해야만 하며, 이러한 특성은 특히나 지식 기반 산업에서 더욱 두드러집니다.”

Patrick Kok

Great Eastern Life Insurance,
MD 그룹 운영

디지털 전환의 필수 요소로서의 유연성

디지털 전환 계획에서 유연성이 최우선 순위가 되어야 하는 이유는 무엇일까요?

- **일과 삶의 통합을 개선하기:**

근무 시간을 제한하고 에너지를 얻을 수 있는 활동을 장려하여 일과 삶의 통합을 제공함으로써 보다 생산적인 인력을 얻을 수 있습니다. 부모는 업무를 하면서도 자녀의 곁에 있을 수 있고, 신체적인 장애가 있는 사람은 원격 고용의 기회를 찾을 수 있으며, 모든 직원들은 직장 밖에서의 취미 생활에 더 많은 시간을 할애할 수 있습니다.

- **더 건강하고 행복한 직원:**

쉬는 시간을 늘리고 휴식을 장려하면 직원들은 더욱 행복하고 건강해질 수 있습니다. 이는 스트레스와 과로를 줄이고, 직원의 사기와 직업 만족도를 높이며, 이를 통해 전반적인 직원의 웰빙을 증진할 수 있습니다.

- **생산성 향상하기:**

근무 시간이 길어지면 생산성이 높아진다는 일반적인 믿음에도 불구하고, 근무 시간을 제한하고 휴식 활동을 장려하면 직원들이 출근 후 일에 더 집중할 수 있고, 보다 나은 아이디어와 성과를 낼 수 있게 됩니다.

혁신을 주도하고, 업무 성과를 높이며, 이를 통해 궁극적으로 회복 탄력성 계획을 추진하려면 도전에 직면했을 때 확고하게 대응할 수 있는 강력한 리더십이 필요합니다. 불안정한 비즈니스 환경을 운영할 때 비즈니스 리더가 갖추어야 할 것은 무엇일까요?

분산된 하이브리드 인력을 통합하기 위한 직원 경험 혁신

비즈니스 리더는 기술을 활용하여 분리되어 있는 부서 간 장벽을 허물어야 합니다. APAC의 기업들이 직원 경험을 개선하기 위해 2023년에 하고 있는 일은 다음과 같습니다.

오늘날 기업들은 인재를 유치하고 유지하기 위한 일반적인 방법 그 이상을 모색하고 있습니다. 경쟁력 있는 보수 이외에도, **하이브리드형 인력을 활성화하는 적절한 기술**을 제공하여 직원들의 역량을 강화할 수 있습니다.

2023년 이후, 기업들이 직원 경험 향상을 위해 채택하는 전략

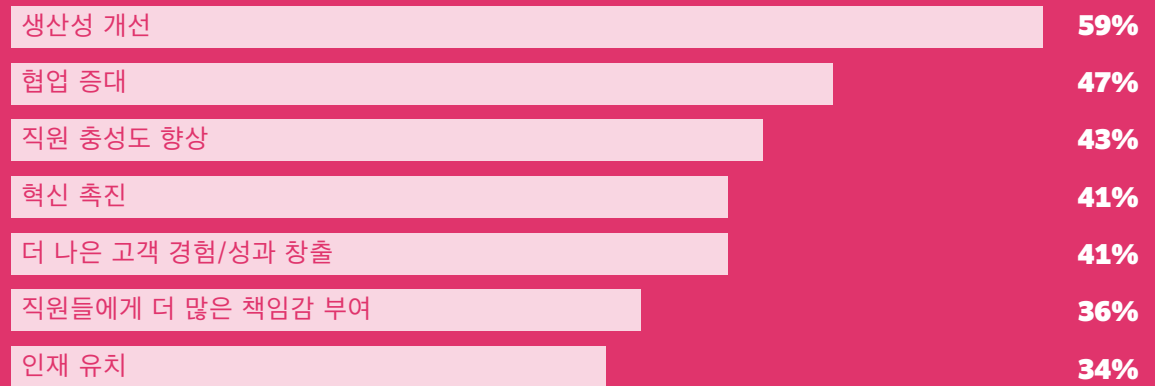


출처: Ecosystem, Future of CX Study, 2023

N=284

초점은 직원들이 어디에서 일하든 원활하고 생산적인 경험을 할 수 있도록 하는 것입니다. 또한, 회사는 직원들이 새로운 기술을 개발하고 조직 내에서 수평적으로 이동할 수 있는 더 많은 기회를 창출해야 합니다. 가치 있는 업무 환경을 조성하기 위해 조직은 직원 개발 및 조직 학습을 위한 리소스와 지원을 제공해야 합니다.

기술이 직원 경험에 미치는 영향



출처: Ecosystem, Voice of the Employee Study, 2023

N=284



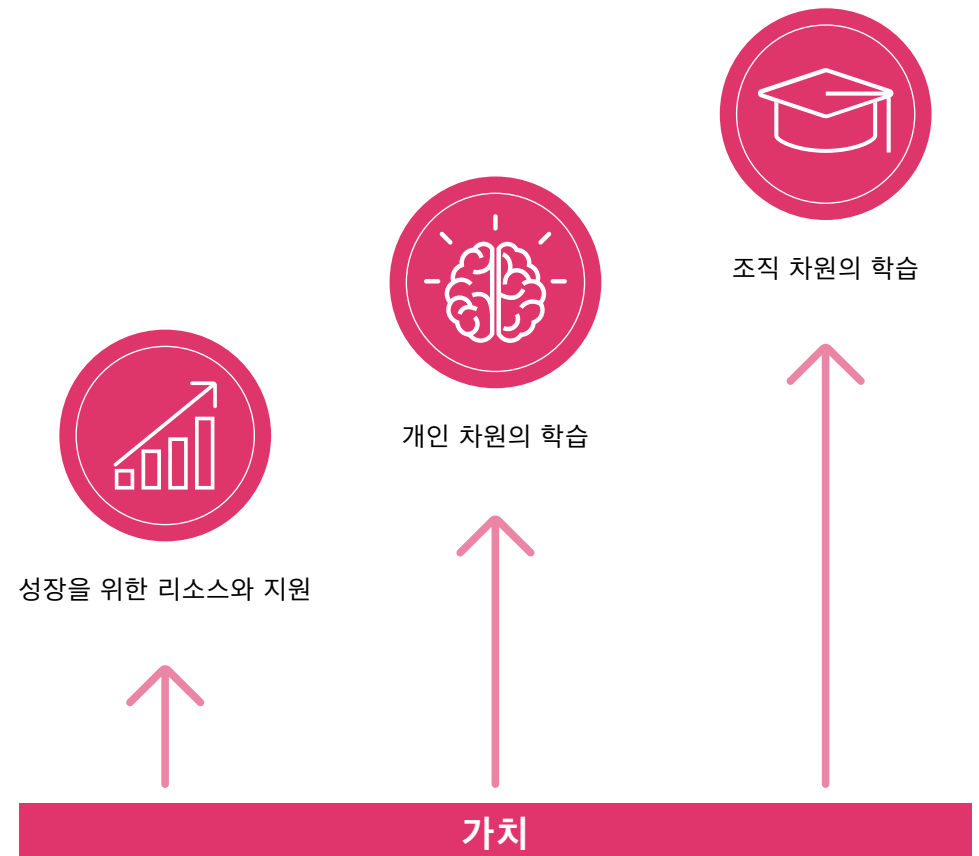
조직 학습이란 무엇이며, 왜 중요할까요?

조직 학습이란 팀 내에서, 혹은 팀과 팀 사이에서 지식을 생성, 유지 및 전달하는 것을 말합니다. 이는 그룹의 문제 해결 능력과 아이디어를 개선하며, 지속 가능한 비즈니스 성공에 도움을 줍니다. 이를 통해 직원들은 개인, 그리고 팀으로서 지속적인 전문성의 성장을 이룰 수 있고, 비즈니스 리더는 팀이 발전함에 따라 조직에 도움이 되는 광범위한 지식과 정보 개발이 가능해지게 됩니다.

개인 및 조직 학습을 통한 가치 창출

리더는 조직의 학습 문화를 개발하고 구현하는 데 중요한 역할을 합니다. 리더가 직원들에게 학습 기회 및 리소스에 대한 접근 권한을 제공하면, 직원들은 워크샵, 자격증 등과 같은 자기개발을 할 때 학습을 우선 순위에 두게 됩니다.

이 과정의 목표는 직원들이 업무를 더 잘 수행할 수 있도록 기술과 지식의 습득을 돕는 것입니다. 개인학습을 위한 환경을 조성하는 과정에서, 조직 역시 혁신, 직원 목표, 참여 및 유지와 같은 비즈니스에 긍정적인 영향을 미치는 요소들을 스스로 학습하게 됩니다.



인력 참여 유도: 초기 단계에서부터의 소속감 조성

기업은 현재 직원의 목적을 어떻게 정의하고 있을까요? 중소기업에서는 간단한 직원 안내서, 투명한 의사소통 및 최소한의 규제를 통해 이를 정의하는 반면, 대기업의 경우 경영진이 하향식으로 배포하는 중앙 입사 안내서를 통해 이를 정의합니다. 그러나 이러한 방식은 업무에서의 직원의 가치와 목적을 감소시킵니다.

핵심은 프로젝트의 초기 단계부터 모든 직원을 참여시키는 것입니다. 이 경우, 직원들 사이에 투명성과 주인의식이 조성되어 직원의 참여도와 의욕이 높아지게 됩니다.

비즈니스 리더가 직원의 목표의식을 강화할 수 있는 3가지 방법

적응성

조정된 관리 스타일

인력 관리 방식에 신뢰와 투명성을 더하고, '일과 삶의 균형'을 '일과 삶의 통합'으로 대체함으로써 9시에서 5시까지의 근무 사이클에서 벗어나도록 합니다.

명확한 직원 목적

직원들이 "내가 하는 일이 왜 중요한가?"라는 질문에 답할 수 있도록 도와주세요. 기술을 통해 전 세계의 조직에 있어 각 개인의 업무가 얼마나 중요한지 보여줌으로써 직원들의 자부심과 목적 의식을 회복할 수 있습니다.

회복 탄력성

사람을 지원하는 기술

팀 내부가 아닌 팀 간 협업의 기회를 만들어 회사의 지식 공유 생태계에 기여할 수 있습니다.

협력적인 커뮤니케이션의 힘

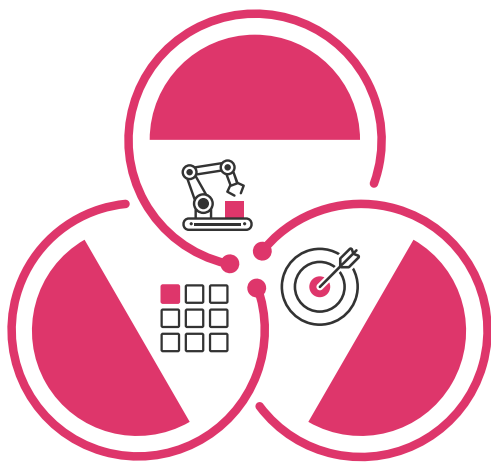
성공적인 디지털 전환 전략을 위해서는 직원의 고충을 발견하고 해결하기 위한 열린 커뮤니케이션이 필요합니다. 의사소통을 개선함으로써 직원들의 참여도를 높일 수 있으며, 참여하고, 집중하고, 질문할 수 있는 가치와 권한이 있다고 느끼게 된 직원들의 생산성이 높아지게 됩니다.

비즈니스 리더는 팀이 얼마나 효과적으로 협업하고 있는지 검토하고, 기술을 사용하여 효과적인 커뮤니케이션을 촉진할 수 있습니다. [Unified Communications Solutions과 같은 솔루션](#)은 프레젠테이션을 원활하고 효과적인 '세션'으로 변환하여 참여도와 몰입도를 향상시킵니다.

또한 이러한 도구들은 신뢰 구축 및 관계 강화에 도움이 되며, 이는 직원들이 사무실로 복귀하도록 장려하는 요인이 됩니다

핵심 성과 지표 (KPI)를 넘어선 새로운 인력 측정 지표

오늘날 인력의 일반적인 생산성 지표:



(KPI = 핵심 성과 지표)
(OKR = 목표 및 주요 결과)

오늘날의 역동적인 작업 환경에서 생산성을 측정하려면 KPI 그 이상을 추구해야 합니다. 즉, 성과 중심 업무를 통해 복잡한 문제를 해결하는 것이 관건입니다.

성과 중심 업무란?

성과 중심 업무란 공동 작업, 단독 작업, 학습 간을 빠르게 전환할 수 있는 능력입니다. 이는 일반적으로 기술을 통해 활성화 및 촉진되며, 원하는 장소와 시간에 작업을 수행할 수 있는 유연성을 의미합니다.

차분한 리더십 = 회복 탄력성의 핵심 동인

현대의 비즈니스 리더는 어려운 시기에 방향을 전환하는 데 능숙해야 합니다. 상황이 빠르게 변화함에 따라 리더는 압박 속에서도 민첩성을 유지하여 조직이 그에 맞추어 변화할 수 있도록 적절한 신호를 제공해야 합니다. 리더는 크든 작든, 도전을 헤쳐 나갈 수 있는 적응력 높은 환경을 성해야 합니다. 리더가 이를 수행할 수 있는 6가지 방법은 다음과 같습니다.



운영 방식 변경

현재의 운영 모델이 업무의 변화에 어떻게 대응하는지, 그리고 그것이 당신의 팀과 가족에게 어떤 영향을 미치는지 평가합니다.



반영하기

신뢰할 수 있는 동료로부터 피드백을 요청하여 다양한 시각을 얻으세요. 명상, 운동 또는 내면의 목소리를 들을 수 있는 활동을 위한 공간을 만들고, 자신에게 맞는 규칙적인 활동을 찾으세요.



우선순위 파악

잠재적인 도전과 기회를 시각화하고, 필요시 유연하게 대처하면서 우선 순위에 집중할 수 있도록 계획을 세우세요.



관점 바꾸기

다양한 관점을 검토하고 무엇이 중요한지 스스로에게 질문함으로써 통합적인 인식을 가지세요. 새로운 정보를 바탕으로 결정을 내리고, 개방적이고 적극적인 학습 자세로 정기적으로 그 결정을 재검토하세요.



객관적인 의사결정

예상치 못한 상황에 직면했을 때 본능적으로 반응하지 말고 잠시 멈춰 상황을 판단하세요. 받은 메시지를 먼저 확인한 뒤 나중에 처리하는 등의 방식을 통해 산만하거나 불안한 기분이 들지 않도록 하세요.



에너지 케어

회복의 시간을 가짐으로써 성과와 건강을 챙기세요. 심호흡, 유산소 운동, 낮잠과 같은 사소한 습관을 실천하세요.

차분한 리더십은 여러분의 팀이 준비된 상태에서 신속하게 대응할 수 있도록 하는 데 필요합니다. 하지만 어려운 시기에는 문제 해결에 집중하고, 예측할 수 없는 어려움을 성공적으로 극복하는 것이 중요합니다.



위대한 리더들의 머릿속으로

진보적인 비즈니스 리더들은 중단 없는 팀을 구축하고 최첨단 기술을 활용하여 비즈니스의 회복 탄력성을 실현하고 있습니다. 우리는 아시아 태평양 지역의 네 명의 업계 임원들과의 인터뷰를 통해 그들의 인사이트를 공유했습니다.

오늘날 혁신과 사회 변혁의 노력이 중요한 이유



Terence Nai Heong Ng
Toppan Security,
Systems Private
Limited 총괄 매니저

1. 디지털 전환이 비즈니스 회복 탄력성 구축에 중요하다는 데 동의하시나요?

전적으로 동의합니다. 저희 Toppan에서는 디지털 전환(DX) 이니셔티브에 ESG 요소를 필수적으로 포함하고 있습니다. 사회적 변혁은 기업이 이윤만이 아니라 사람과 지구에 관심을 가져야 한다는 믿음에 의해 추진됩니다. 사회 혁신과 디지털 전환은 사람과 기술을 결합하여 신뢰와 탄력성을 구축할 때 이루어집니다.

2. 기업은 사람, 기술 및 혁신과 관련하여 어디에 우선순위를 두어야 할까요?

사람과 문화는 항상 최전선에 있으며, 그들은 비즈니스의 핵심입니다. 혁신은 균형 잡힌 방식으로 사람과 기술을 결합하는 것을 의미합니다. 연구, 제품 개발 및 기타 영역도 중요하지만, 사람에 의한 기술은 혁신을 향한 중요한 단계입니다.

3. 성공적인 디지털 전환을 달성하는 비결은 무엇인가요?

자체적으로 큰 변화를 추구하기 보다는 작은 발걸음을 내딛고 각 행동을 원하는 결과와 연결하는, 지속적인 개선의 마인드를 갖는 것이 중요합니다. 직원들에게 동기를 부여하고, 조직에 지속적인 학습 문화를 조성하며, 다양성과 포용성을 구축하면 장기적으로 회사를 더욱 강력하게 만들 수 있습니다.

기업이 디지털 전환을 수용하는 방법



Harry Chan
IT AVP(Business
Intelligence 및 Digital
Workplace Solution),
IHH Healthcare

1. 직원들의 요구사항에 귀를 기울이고 이니셔티브/솔루션을 구축하는 것은 얼마나 중요한가요?

인간으로서 우리는 변화를 꺼릴 수 있지만, 우리가 스스로를 혁신하지 않으면 다른 사람들이 우리를 혁신할 것입니다. 이러한 주저함을 극복하고, 시대에 뒤떨어지지 않도록 혁신과 발전을 지속적으로 상기시키는 것이 중요합니다. 그러나, 이러한 새로운 아이디어와 기술을 맹목적으로 밀어 붙여서는 안 됩니다. 우리는 올바른 것을 찾고, 이를 지속적으로 개선해야 합니다.

2. 급변하는 환경에서의 가치 창출에 대해 리더들에게 어떤 조언을 하시겠습니까?

디지털 전환 시도의 60-70%가 다양한 이유로 실패로 돌아갑니다. 그 이유 중 하나는 조직이 목적을 염두에 두지 않고 기술 우선 접근 방식으로 이를 시작하며, 성공을 위해 개발해야 하는 문화, 사고 방식 및 기능들에 대해서는

생각하지 않기 때문입니다. 또한, 고객에게 실제로 가치를 제공하는 것이 무엇인지에 민감해야 하며, 이를 위해서 예리하게 귀를 기울여야 합니다.

3. 성공적인 DX/CX 이니셔티브를 위해 시도한 방법들 중 성과가 입증된 방법은 무엇이 있나요?

데이터를 효과적으로 사용하는 것 외에도 디지털 전환(DX)과 고객 경험(CX)은 매우 중요하며, 고객이 빠르게 선택할 수 있는 것이어야 합니다. 또한, 리더는 직관적이어야 합니다. 고객의 마음을 읽고 이해하는 방법을 알아야 고객이 진정으로 원하는 것이 무엇인지 이해할 수 있습니다.

지속적인 개선을 통해 비즈니스 회복 탄력성을 높이는 방법



Patrick Kok
Great Eastern Life, 그룹
운영 담당 전무 이사

1. 회복 탄력성이 있는 비즈니스란 무엇인가요?

기업의 회복 탄력성 구축 방법에 대해 묻는다면, 기업의 조직 구성 방식에서부터 시작해야 합니다. 전략적 관점에서 볼 때, 회복 탄력성 있는 기업은 유연하고 민첩하며 비즈니스 연속성을 중시합니다. 또한 직원은 높은 적응력으로 끈기있게 도전을 극복하고 문제를 해결할 수 있어야 합니다. 비즈니스 시스템 및 프로세스의 관점에서는 지속적 개선에 집중해야 합니다.

2. 비즈니스 환경의 혼란과 디지털 전환이 관련되어 있다고 생각하시나요?

비즈니스 환경의 혼란만으로는 디지털 기술 구현을 추진하지 못합니다. 펜데믹은 직원들이 원격 근무를 할 수 있도록 디지털 전환을 추진하게 된 중요한 계기가 되었습니다. Great Eastern에서는 직원들이 재택근무를 할 수 있도록 신속하게 지원하여, 직원들이 집에서도 편리하게 회사 시스템에 접근할 수 있도록 많은 투자를 아끼지 않았습니다. 또한, 성과를 모니터링하기 위해 생산성 대시보드를 맞춤 제작하기도 했습니다.

3. 끊임없이 변화하는 환경에서 기업의 회복 탄력성을 높이려면 어떻게 해야 할까요?

조직 정렬이 필요합니다. 조직 정렬은 상부 리더십의 올바른 메시지 하달, 하부 직원들의 적극적인 의견 개진, 중간 간부 직원들의 긍정적이고 격려하는 분위기를 갖추는 것을 말합니다. 또, 강력한 변화 관리의 관행을 마련하는 것도 중요합니다. 예를 들어, 우리에겐 운영 직원과 협력하는 처리, 인수, 컨택트 센터 클레임 등을 담당하는 세 명으로 구성된 혁신팀이 있습니다. 우리는 이들과의 대화를 통해 이러한 변화를 어떻게 관리하고 있는지 빠짐 없이 설명합니다.

변화의 시대에 적합한 회복 탄력성 있는 리더십



Koh Ching Hong
Chief Executive Officer,
FUJIFILM Business
Innovation Singapore

1. 위기 상황에서 리더가 조직을 이끌어 승리하려면 어떻게 해야 할까요?

모든 위기는 리더와 조직이 정신적 회복 탄력성을 키울 수 있는 기회입니다. 이를 위해서는 중요한 상황을 평가하고 계획을 수립할 때 차분하고 침착하게 대응하는 뛰어난 리더십이 필요합니다. 항상 의사소통을 우선시하는 방식으로 평가하고 참여하십시오. 무엇보다, 모든 일은 리더십과 사람들이 위기를 어떻게 처리하는가에 따라 달라지는데, 이는 아무리 좋은 계획이라도 미지의 상황을 예측할 수는 없기 때문입니다.

2. 회복탄력성을 유지하기 위해 리더십 팀을 어떻게 강화할 수 있을까요?

기술은 자주 변하고, 비즈니스 혁신은 업무 프로세스를 바꾸며, 전략적 계획은 고객의 요구에 따라 변화합니다.

그러나 리더십 기술은 같은 속도로 변하지 않습니다. 우리는 미래에 대비하기 위해 더 탄력적이고, 적응력과 참여도가 높으며, 진심으로 사람들을 이끌 수 있는 높은 '감성 지능'을 가진 리더를 준비해야 합니다.

3. 기업이 회복 탄력성의 개념을 받아들이게 하는 비결은 무엇입니까?

우리는 우리 자신과 고객 간의 신뢰를 키우는 내적 가치를 구축하는 데 중점을 둡니다. 예를 들어, 우리는 우리의 목적과 브랜드에 자부심을 갖고 서로를 존중하여 다양성, 형평성, 포용성 및 소속감(DEIB)을 위한 강력한 커뮤니티를 구축하고, 혁신적인 팀워크를 통해 탁월한 고객 경험을 제공하기 위해 협력합니다.

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

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

