

원격 근무 현황: 재택 근무의 이점과 어려움, 해결 방법

지식 근로자를 대상으로 한 글로벌 설문

2021년 7월





서론

이 문서에서는 재택 근무자의 정서적 경험을 이해하고, 재택 근무자에게 필요한 툴에 중점을 둔 두 가지 주요 연구 설문에서 밝혀진 중요한 결과를 살펴봅니다. 이 설문에는 정기적으로 재택 근무를 하는 모든 직급을 대표하는 근로자 총 2,366명이 참가했습니다.

이 연구에서는 재택 근무의 이점과 단점을 나타내는 정서적, 신체적 동향을 모두 조사합니다. 또한, 본 연구에서는 회의 협업 툴 문제, 어려움, 누락된 기능을 중점적으로 살펴보고, 미팅의 효과와 포용성, 생산성을 향상하기 위해 필요한 요소가 무엇인지 알아봅니다.

개요

본 연구에서는 근로자 10명 중 약 8명이 매일 업무 시간의 최소 ¼을 회의에 사용하며 대부분의 직급에 종사하는 근로자가 업무 시간의 대부분을 다른 사람과 협업하는 데 보낸다는 것을 밝혀냈습니다. 설문에 참여한 원격 근무자의 대부분(99%)은 재택 근무에 유연성이 향상되고 통근할 필요가 없는 등의 이점이 있다고 응답했으나 업무 시간이 길어지고 피로감이 커지고 번아웃과 고립감을 경험하고 있다고도 응답했습니다.

설문에 참여한 10명 중 9명은 재택 근무 시 원치 않는 배경 잡음이 들린다거나, 의견을 말하기가 더 어렵다거나, 효과적으로 협업하기가 어렵다는 등의 문제를 경험한다고 응답했습니다. 설문 참여자의 97%는 회의에 더 소속감을 느끼는 데 도움이 되는 기능을 찾고 있다고 응답했습니다. 재택 근무자 중 많은 사람들이 서재를 가지고 있었지만 약 3분의 1은 집의 다양한 공간에서 일한다고 응답했습니다. 재택 근무자 중 90%는 원치 않는 배경 잡음을 제거하고 대역폭 문제를 완화하고 디지털 보조 도구를 지원하는 등 향상된 기술이 있으면 회의 경험이 좋아질 것이라고 응답했습니다. 원격 근무 시에도 소속감을 느끼게 하는 협업 솔루션이 있으면 원격 근무자가 사무실 근무자보다 차별 대우를 받을 것이라는 우려(64%가 우려를 표함)를 완화하는 데 도움이 될 것입니다.

연구 결과, 원격 근무자의 58%가 집에서 회의에 참여할 때 지속적으로 비디오를 켜는 것으로 드러났습니다. 그러나 비디오를 자주 사용하는 원격 근무자는 만족도와 업무 몰입도, 공감도가 더 컸으며 동료와 연결하기가 더 쉽고 협업을 향상한다고 응답했습니다. 계속해서 비디오를 사용하는 원격 근무자들은 또한 비디오를 자주 켜지 않는 근무자보다 회사 전략에 더 연결된 느낌을 받는다고 응답했습니다. 회사가 직원에게 협업 디바이스를 제공하는 경우 직원들이 비디오를 더 자주 사용하고 고용주에 더 만족한 것으로 나타났습니다. 이 연구 결과는 원격 근무자를 지원하려면 고용주가 원격 근무자 및 하이브리드 근무자를 위해 다음과 같은 사항을 고려해야 한다는 점을 보여줍니다.

1. 가정 내의 일반적인 방해 요소를 제거하는 고품질 협업 디바이스 제공
2. 사람들이 어디에서, 어느 언어로 일하든, 개인적인 필요와 상관없이 회의에 더 소속된 것처럼 느끼는 데 도움이 되는 협업 솔루션 선택
3. 비디오를 자주 활용하는 문화 조성





주요 조사 결과

- 원격 근무자는 원격 근무의 이점이 크지만 더 오랜 시간 근무하고 고립감을 느낀다고 응답함
 - 99%는 원격 근무에 이점이 있다고 응답함
 - 재택 근무자는 더 오랜 시간 근무하고 회의에 더 오랜 시간을 사용하며 피로감이 커지고 있음
 - 49%는 원격 근무로 고립감이 형성된다고 응답함
- 원격 근무자는 재택 근무 환경을 지원하는 더 나은 툴이 필요함
 - 97%는 중요한 협업 기능이 비디오 미팅 시 소속감을 높여줄 것 같다고 답변함
 - 31%는 집의 다양한 공간에서 일하며 49%는 업무만을 위한 서재에서 일함
 - 90%는 더 나은 솔루션을 통해 재택 회의 경험을 개선할 수 있다고 응답함
 - 재택 근무 경험을 향상하는 데 올인원 비디오 회의 디바이스가 가장 중요하다고 응답함
- 회의 중에 비디오를 사용하면 직원 만족도가 커지지만 지속적으로 비디오를 사용하는 사람은 절반 정도임
 - 58%만 회의에서 자주 비디오를 켜
 - 직원들은 비디오를 사용할 때 만족도가 더 크다고 응답함
 - 적절한 하드웨어를 제공하는 회사의 직원들은 비디오를 더 자주 사용하며 만족도가 더 큼

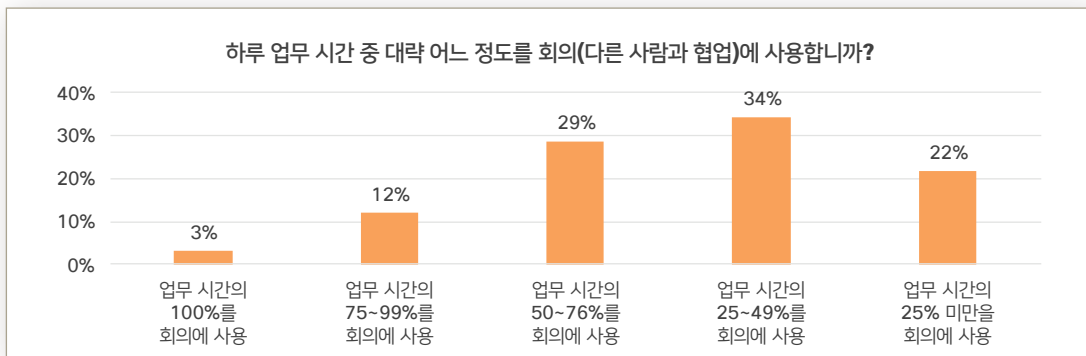


Dimensional Research | 2021년 7월

자세한 조사 결과

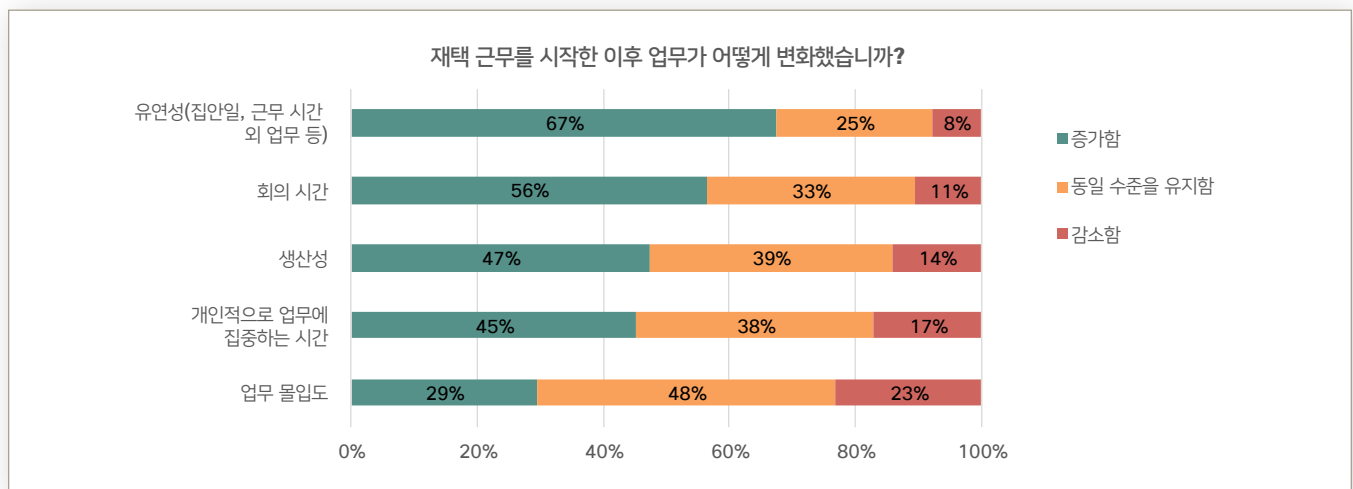
대부분이 하루 업무 시간의 4분의 1을 회의에 사용함

팬데믹으로 인해 화상 회의가 더 흔해졌지만 이 연구에서는 매일 회의에 사용하는 시간을 수량화하고자 했습니다. 연구 결과, 78%는 매일 최소 2시간을 회의에 사용하며 45%는 하루의 절반 이상을 회의에 사용하는 것으로 나타났습니다. 원격 근무자가 그렇게 많은 시간을 매일 회의에 사용하면서 협업 솔루션이 생산성과 효과적인 협업에 미치는 영향이 더욱 커졌습니다.



재택 지식 근로자의 다양한 긍정적인 동향

재택 근무는 근로자와 고용주 모두에게 큰 이점을 가져다주었습니다. 설문 참가자의 67%는 재택 근무로 인해 유연성이 높아졌다고 응답했습니다. 그리고 예상했다시피 절반 이상(56%)이 회의 시간이 길어졌다고 응답한 반면 회의 시간이 짧아졌다고 응답한 비율은 11%에 불과했습니다. 재택 근무 환경으로 생산성이 향상되었다고 응답한 비율은 47%인 반면 재택 근무로 생산성이 저하되었다고 응답한 비율은 14%였습니다. 이러한 생산성 향상은 통근 시간이 사라지고 방해 요소가 줄어든 것과 긴밀한 관계가 있을 가능성이 큼니다. 업무에 집중하는 시간 또한 45%가 늘었기 때문입니다. 비교적 변화가 없었던 지표는 업무 몰입도로, 대부분(48%)이 변화가 없었다고 응답했으며 업무 몰입도가 증가(29%)했거나 저하(23%)되었다고 응답한 비율도 거의 비슷했습니다.



원격 근무 현황:

재택 근무의 이점과 어려움, 해결 방법

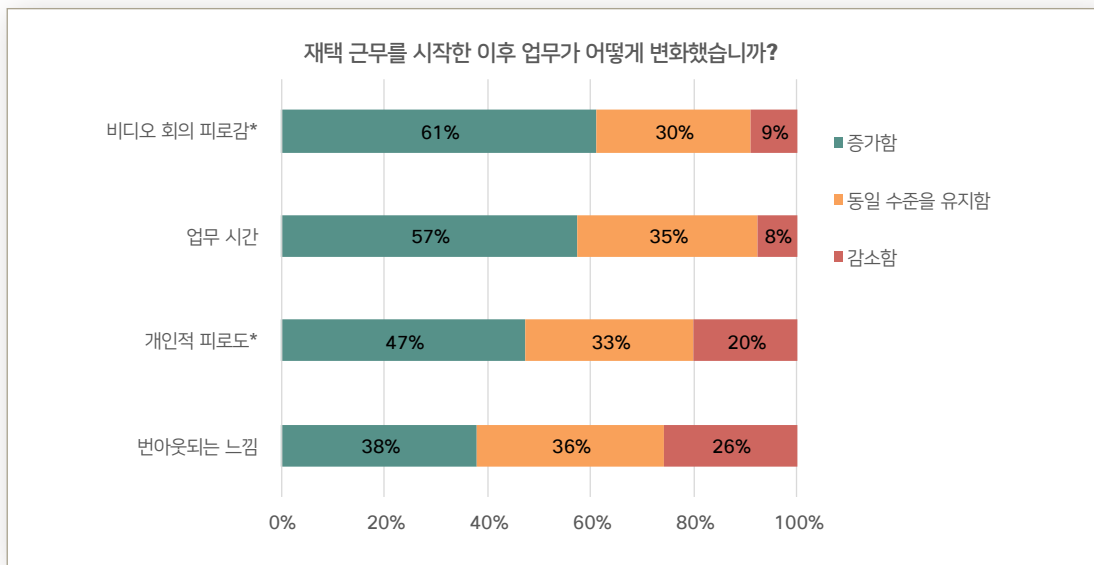
지식 근로자를 대상으로 한 글로벌 설문



Dimensional Research | 2021년 7월

단점도 존재하는 현재의 재택 근무 모델

그러나 이 보고서의 초반에 언급한 것처럼 회의 시간이 많아지면서 부정적인 동향 또한 목격되었습니다. 61%는 화상 회의 피로감이 커졌다고 응답한 것입니다. 유연성은 커졌지만 그렇다고 해서 업무 시간이 줄어든 것은 아닙니다. 실제로 57%는 이전보다 더 오랜 시간 근무한다고 응답했으며 업무 시간이 줄었다고 응답한 비율은 8%에 불과했습니다. 이런 결과는 개인적인 피로감이 커지고 있다고 응답한 47%에 기여합니다. 또한 점점 더 많은 근로자들이 번아웃을 느끼고 있다고 응답합니다(38%). 원격 근무자가 느끼는 이점은 있지만 전반적인 일과 삶의 균형은 옳은 방향으로 나아가고 있지 않을지도 모릅니다.



하이브리드 근무자 지원

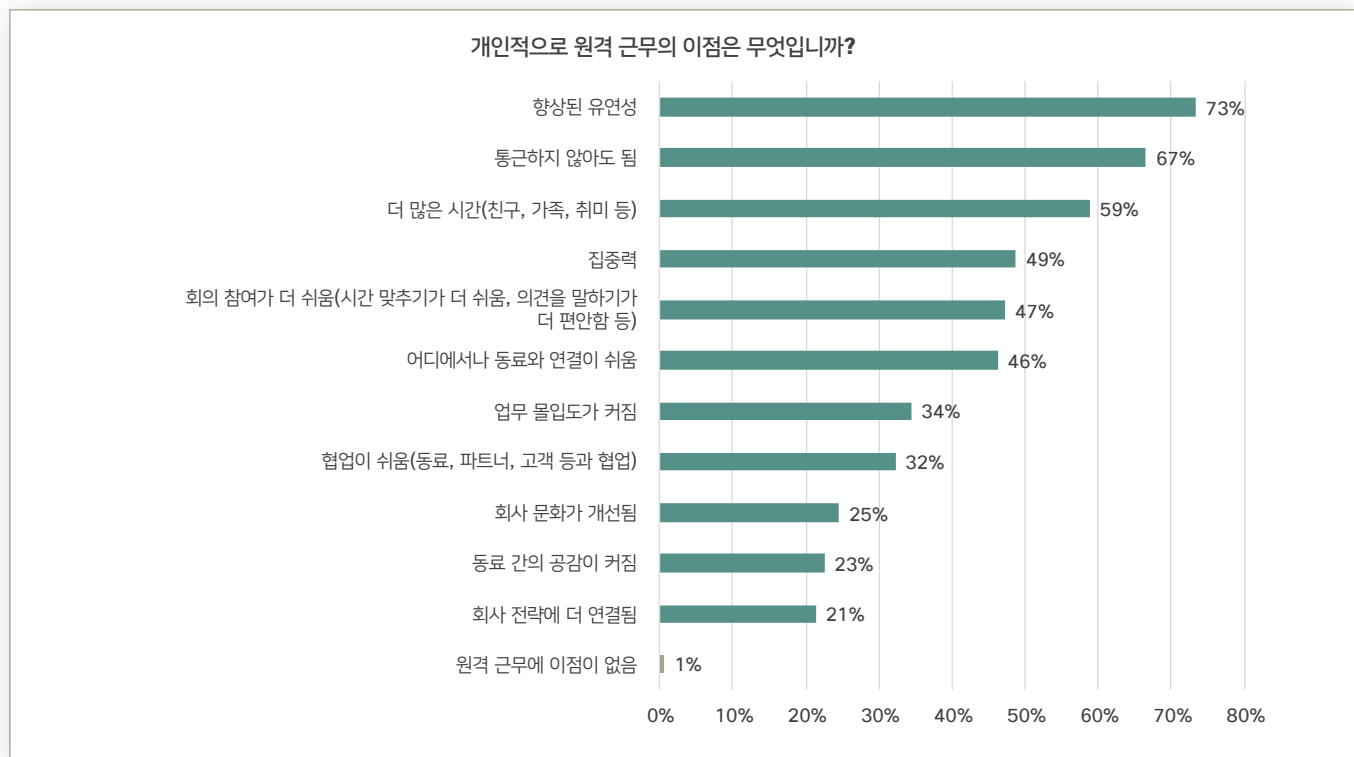
미래의 업무 환경은 하이브리드입니다. 이제는 이 새로운 시대에 직원들이 우수한 역량을 발휘하는 데 필요한 솔루션을 제공해야 할 때가 되었습니다. Webex는 하이브리드 근로자를 위한 업계 최고의 포괄적인 솔루션을 제공하며 원격 협업 및 대면 협업의 가장 좋은 점만 모아 함께 지원합니다.

[Webex의 하이브리드 업무 솔루션을 자세히 알아보세요.](#)



재택 근무의 최대 이점: 시간적 여유, 통근 불필요, 유연성

본 연구에서는 재택 근무로 인해 근로자가 인식하는 직접적인 이점을 이해하고 근로자에게 중요한 이점이 무엇인지 파악하고자 했습니다. 가장 큰 이점(73%)은 가정과 업무상 필요를 처리하는 유연성이 커졌다는 점이었습니다. 당연하게도 통근이 불필요해지면서(67%) 시간적 여유가 많아지고 매일의 시작과 끝에 스트레스가 줄었습니다. 통근이 불필요하다는 점으로 인해 재택 근무자의 시간적 여유가 커졌지만 연구 결과로 알 수 있었던 것처럼 이들은 업무에 더 많은 시간을 할애하고 있습니다. 대략 절반(49%)은 원격 근무의 이점이 업무에 집중할 수 있다는 점이라고 응답했습니다. 다섯 번째 이점은 회의에 더 쉽게 참여할 수 있다(47%)는 점이었습니다. 아마도 회의실을 찾거나 이동할 필요가 없기 때문일 것입니다. 한편, 절반에 못 미치는 46%는 비디오 기반 협업 솔루션으로 인해 동료와 연결하기가 쉬워졌다고 응답했습니다.

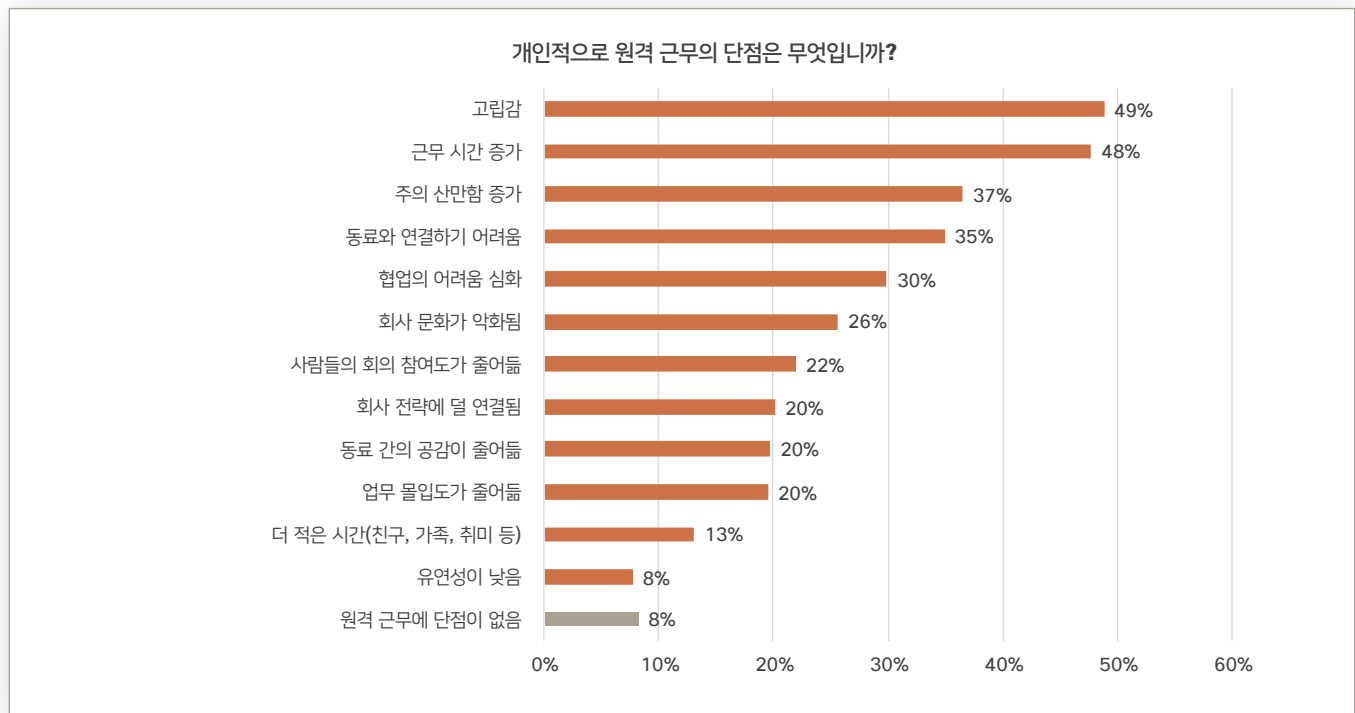




Dimensional Research | 2021년 7월

원격 근무자의 어려움: 고립감, 방해 요소, 협업 문제

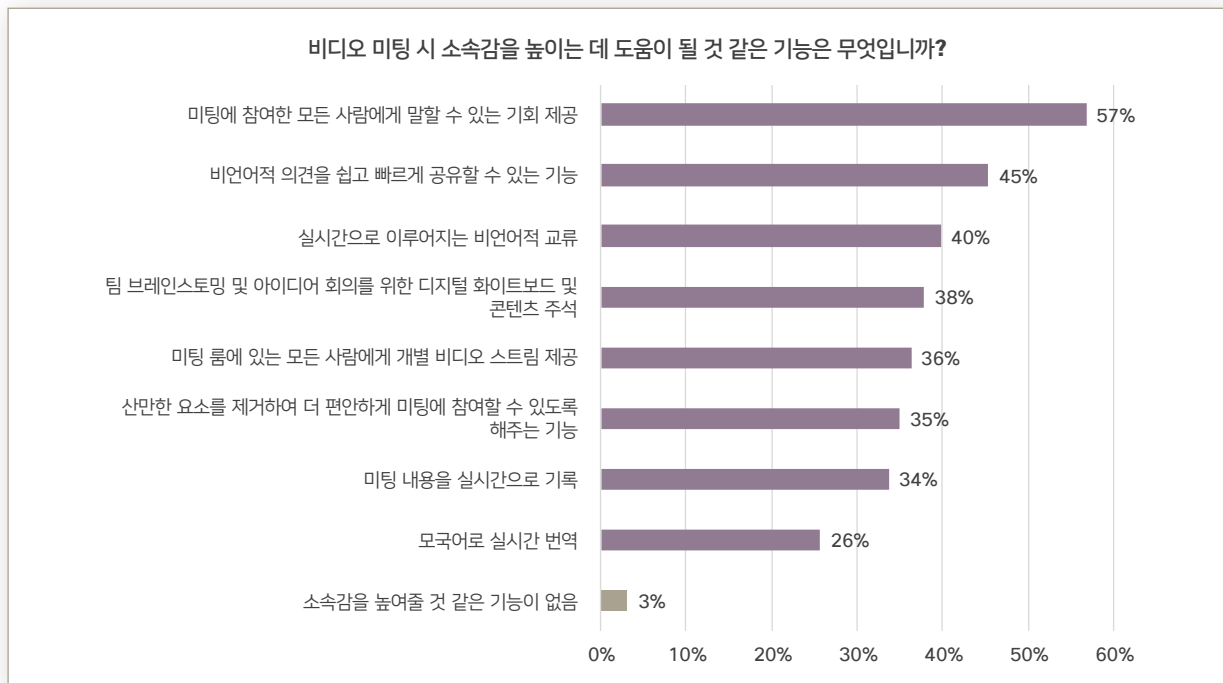
재택 근무자의 모든 측면을 파악하기 위해 본 연구에서는 재택 근무의 단점 또한 파헤쳤습니다. 설문에 참여한 사람 중 대략 절반(49%)은 고립감을 느낀다고 응답했습니다. 앞서 언급한 것처럼 원격 근무자는 더 오랜 시간 근무하고 있으며 그것을 인지하고 있습니다. 업무 시간이 길다는 점이 첫 번째 단점과 거의 동률인 48%를 기록한 것을 보면 알 수 있습니다. 일부는 집에서 집중하기가 더 쉽다고 응답했지만 37%는 집에 방해 요소가 더 많다고 응답했습니다. 그러나 3분의 1 이상은 원격 근무로 인해 동료와의 연결이 더 어려워지고(35%) 협업이 더 어려워졌다고(30%) 응답함으로써 재택 근무자를 위한 새로운 솔루션과 접근법이 필요하다는 점을 시사합니다.





비디오 회의의 소속감을 높이기 위한 새로운 기능의 필요성

재택 근무의 단점을 완화하는 데 도움이 되는 결론을 도출하기 위해 회의에 소속감을 더 느끼도록 하려면 어떻게 해야 할지 물었습니다. 97%는 주요 협업 도구가 있으면 회의에 더 소속된 기분이 들 것이라 응답한 가운데, 가장 많은 응답자(57%)는 회의에 참가한 모두가 발언하고 기여할 기회를 얻는 것이 중요하다고 응답했습니다. 또한 지식 근로자들은 회의 중에 비언어적인 의견, 즉 채팅 애플리케이션의 좋아요, 웃는 얼굴, 물음표 등 이모티콘으로 나타내는 의견을 공유할 수 있었으면 했습니다. 원격 근무자의 40%는 채팅 창, 간편한 설문 등 실시간 비언어적 참여를 원했습니다. 38%는 향상된 상호작용과 소속감을 위해 디지털 화이트보드 또는 화면 주석 기능과 같은 더 나은 협업 툴이 필요하다고 응답했습니다. 3분의 1 이상(36%)은 각 참가자가 각자 비디오 스트리밍을 하여 서로가 얼굴과 표정을 볼 수 있도록 했으면 한다고 응답했습니다. 사람들이 비디오를 켜지 않거나 회의실에서 카메라가 회의 참가자의 한 장면만 보여주는 상태에서 참가자들이 앉아있는 경우에는 서로의 얼굴과 표정을 볼 수 없습니다.

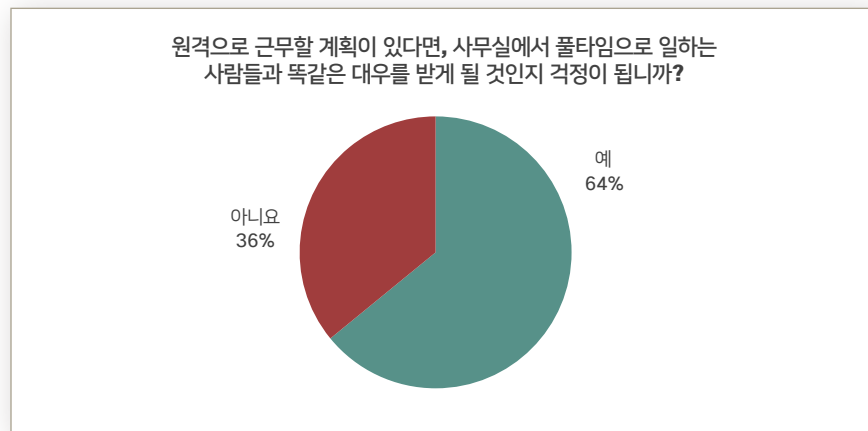




Dimensional Research | 2021년 7월

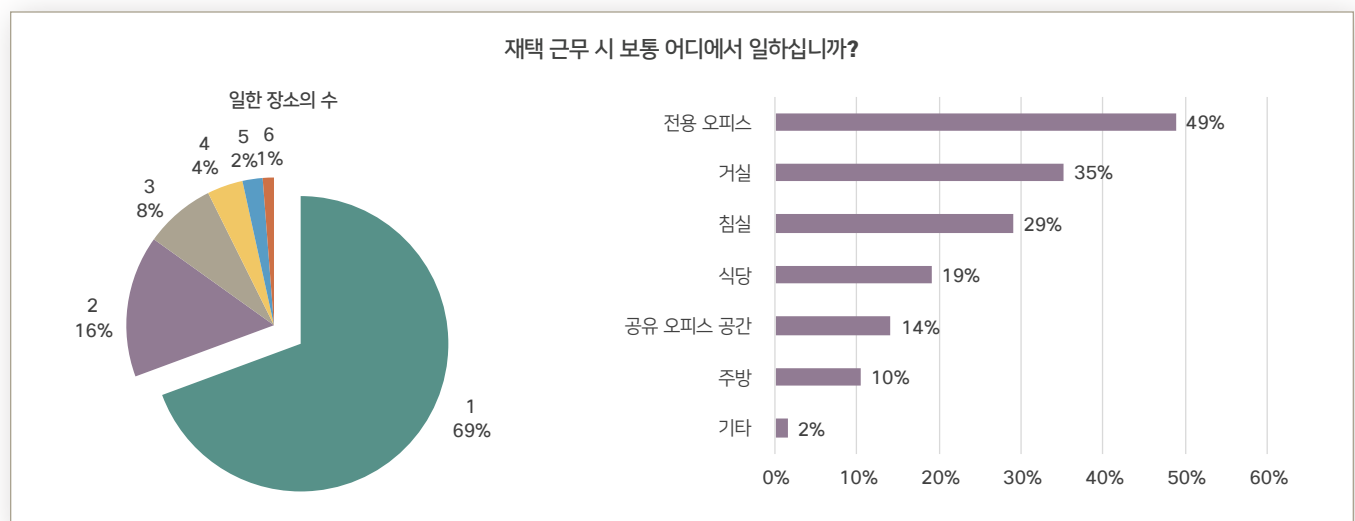
차별 대우를 걱정하는 원격 근무자

앞선 연구에서 밝힌 바와 같이 재택 근무는 팬데믹이 종식된 후에도 이어질 것이며 새로운 근무 패러다임의 일부로 자리 잡을 가능성이 큼니다. 그러나 64%는 원격 근무를 함으로써 차별 대우를 받을 것을 두려워합니다. 따라서 원격 근무 시 효과적으로 참여하고 협업하는 능력이 더욱 중요해집니다.



다양한 공간을 사용하고 이동하며 근무하는 재택 근무자

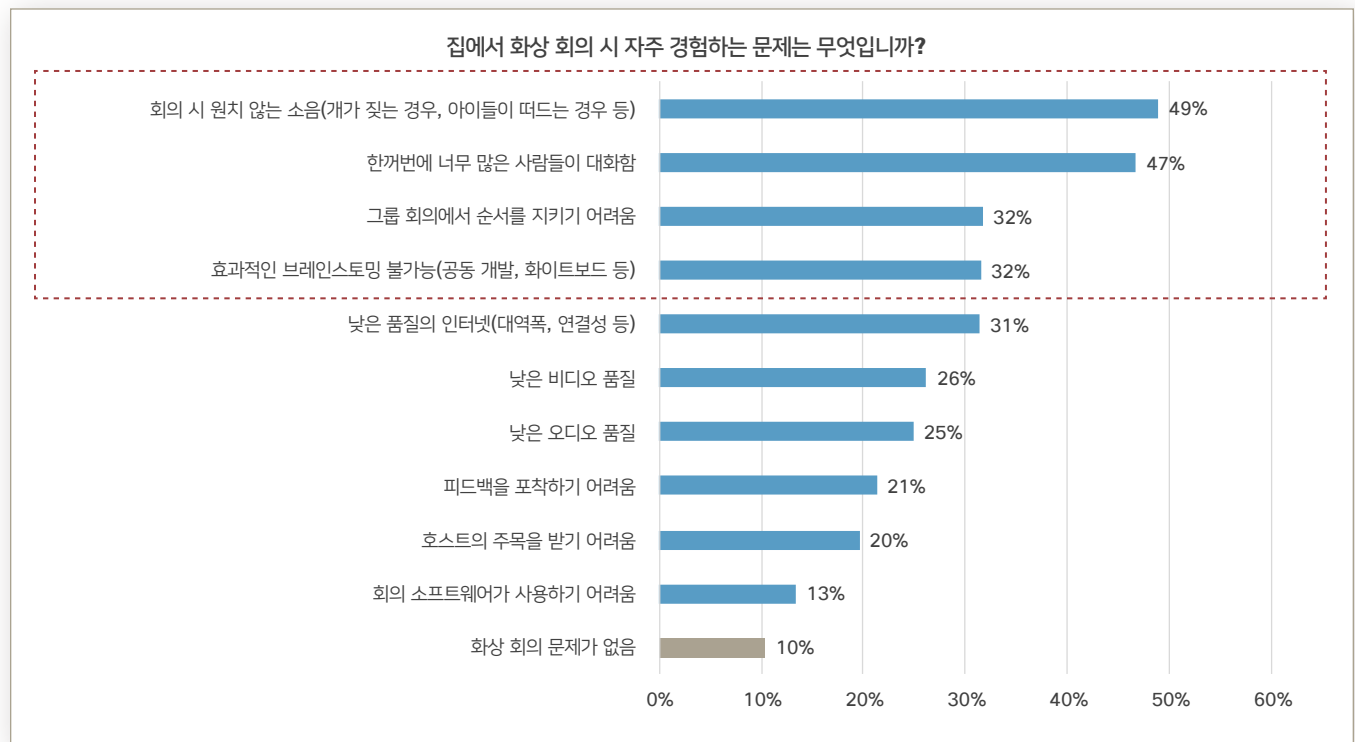
원격 근무자를 지원하기 위해 해야 할 일을 이해하려면 다양한 재택 근무 환경을 이해해야 합니다. 사람들에게 집의 어느 공간에서 일하는지 물었을 때 대부분(69%)은 한 공간에서 일한다는 것을 알 수 있었습니다. 그러나 대략 30%는 계속해서 이동하며 여러 공간에서 일한다는 의미이기도 합니다. 따라서 이동이 간편한 업무, 회의, 협업 솔루션이 필요합니다. 연구에 따르면 대략 절반(49%)은 전용 서재가 있지만 거실(35%), 침실(29%), 식당(19%)을 비롯한 다양한 공간에서 일하는 경우도 있었으며 그럴 경우 소음에 취약하고 조도를 비롯해 여러 조건이 이상적이지 않을 수 있습니다.





화상 회의의 가장 큰 문제점: 소음과 팀 상호작용

재택 근무자들이 다양한 공간을 사용하고 재택 근무 시 다양한 방해 요소가 있다는 점을 고려할 때 화상 회의의 가장 큰 문제(49%)가 원치 않는 잡음이라는 점은 놀라운 일이 아닙니다. 말하는 사람이 너무 많아서 문제가 있다는 오디오와 관련한 또 다른 응답(47%)이 2위를 차지했습니다. 이어지는 두 가지 문제점은 협업 시 비언어적 커뮤니케이션 방법이 향상되고 브레인스토밍과 협업을 위해 시각적으로 아이디어를 공유할 더 나은 방법이 있어야 한다는 점을 시사합니다. 회의가 낮은 대역폭(31%)과 비디오 품질(26%), 오디오 품질(25%)로 인해 영향을 받는다는 문제도 있었습니다.

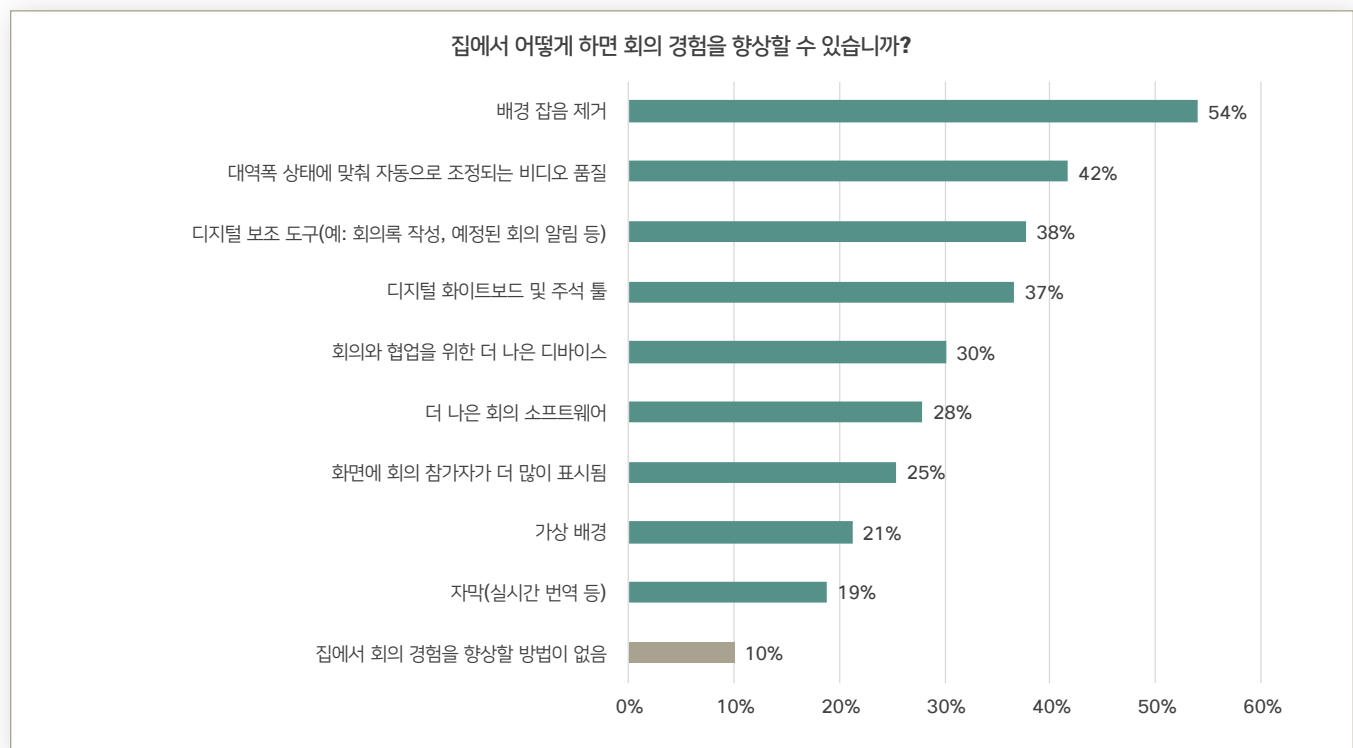




Dimensional Research | 2021년 7월

향상된 회의 솔루션을 필요로 하는 재택 근무자

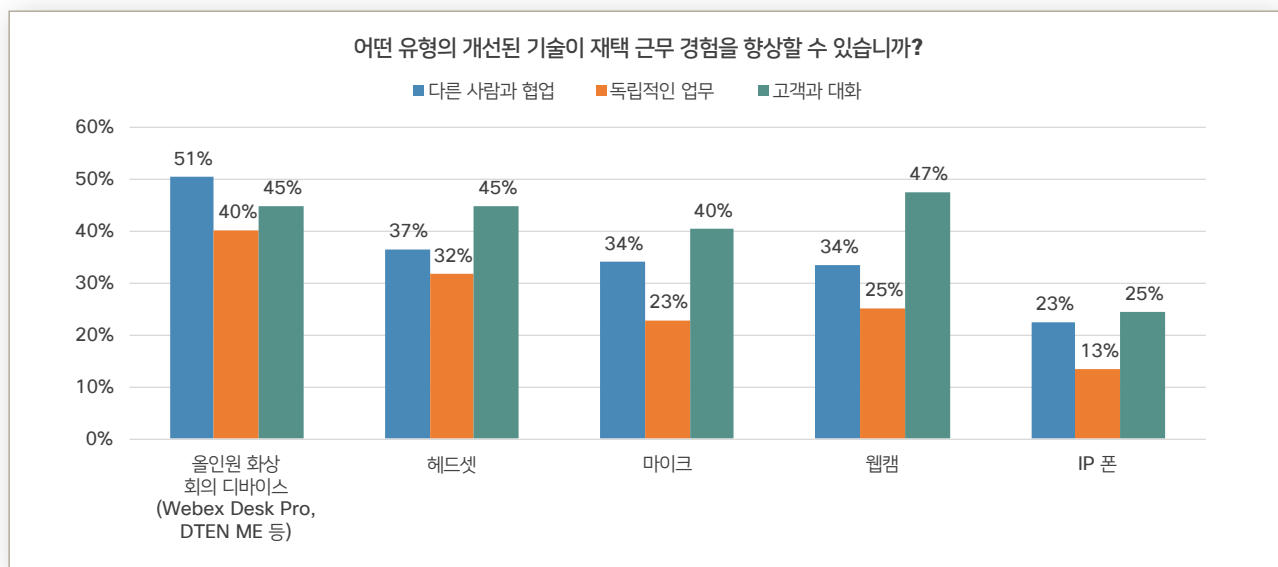
재택 근무 경험을 향상하기 위해 어떻게 해야 하나라는 질문에 참가자의 90%는 향상할 수 있는 기회가 있다고 응답했습니다. 대부분은 본 보고서에서 앞서 공개한 문제점과 직접적으로 관계가 있었습니다. 배경 잡음 제거가 높은 순위를 차지했습니다(54%). 또한 인터넷 대역폭에 문제가 있을 때 끊김을 예방하기 위해 다이내믹 비디오 품질(42%)을 요구했습니다. 설문 참가자 중 많은 사람들이(38%) 회의록을 작성하고 알림을 생성하고 후속 회의를 예약하는 등의 작업을 하는 디지털 보조 도구를 원했습니다. 또한 협업 향상을 위해 디지털 화이트보드와 시각적 주석 툴(37%)이 필요하다는 의견이 다시 한번 등장했습니다.





향상된 원격 근무를 위한 올인원 회의 디바이스의 필요성

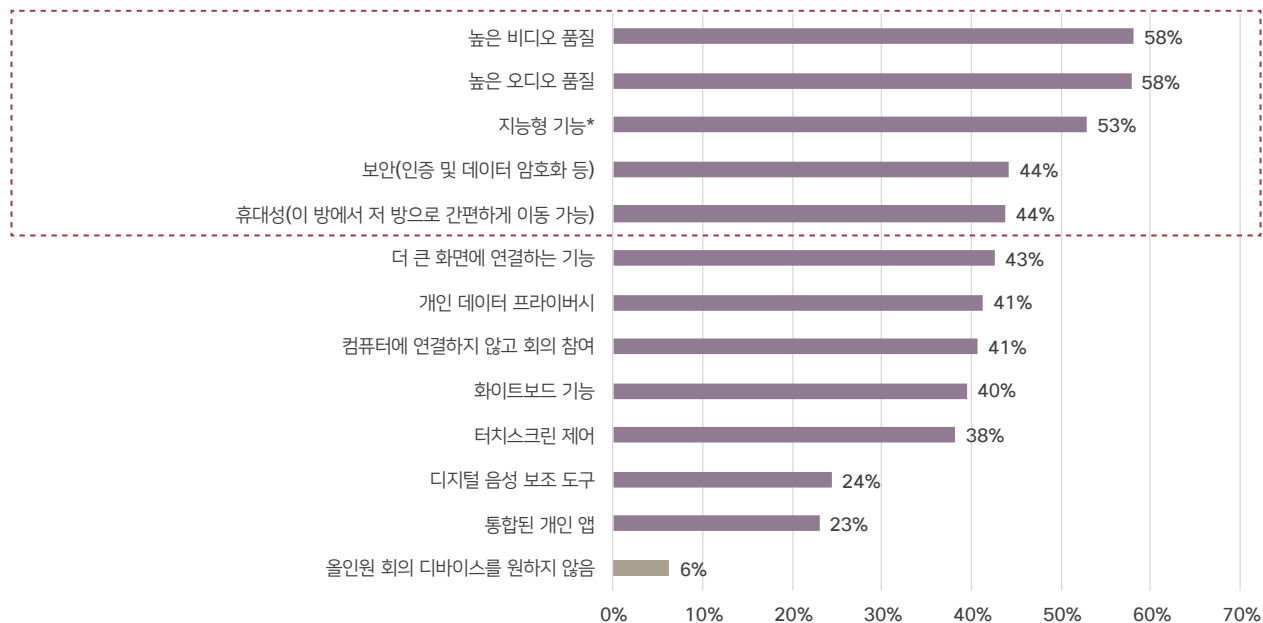
이 데이터는 재택 근무자에게 회의를 위해 디바이스(하드웨어)와 소프트웨어 모두 더 향상된 솔루션이 필요하다는 점을 시사합니다. 그러나 근로자마다 역할이 다르므로 회의의 빈도와 유형을 변경하는 데 한계가 있습니다. 직무상 기본적으로 다른 사람과 협업해야 하는지, 고객과 상호작용해야 하는지, 개인적으로 업무를 해야 하는지 물었습니다. 어떻게 하면 회의 경험과 효과가 향상될지 직접 물었을 때 모든 참가자는 직무와 상관없이 올인원 화상 회의 디바이스를 원했습니다. 모든 원격 근무자에게 보편적으로 이런 디바이스가 필요하다는 점을 시사합니다.





그런 다음 참가자들에게 올인원 디바이스에서 특히 어떤 기능이 중요한지 물었을 때 고품질 비디오와 오디오가 동률로 58%의 응답을 얻었습니다. 다음은 배경 잡음을 제거와 디지털 보조 도구, 자동 번역 등의 지능형 기능(53%)이었습니다. 44%는 이동이 간편한 디바이스를 원했는데, 이는 앞서 재택 근무자가 집에서 여러 공간을 이동하며 일한다는 연구 결과와 관련이 있습니다. 나머지 기능은 응답률이 거의 비슷했는데, 더 큰 화면에 연결(43%), 프라이버시 보장 (41%), 컴퓨터 없이 회의 참가(41%), 화이트보드 기능(40%), 터치스크린 제어(38%)가 뒤를 이었습니다.

올인원(화면, 카메라, 스피커 등) 화상 회의 디바이스를 재택 근무에 사용할 수 있다면 어떤 기능이 중요합니까?



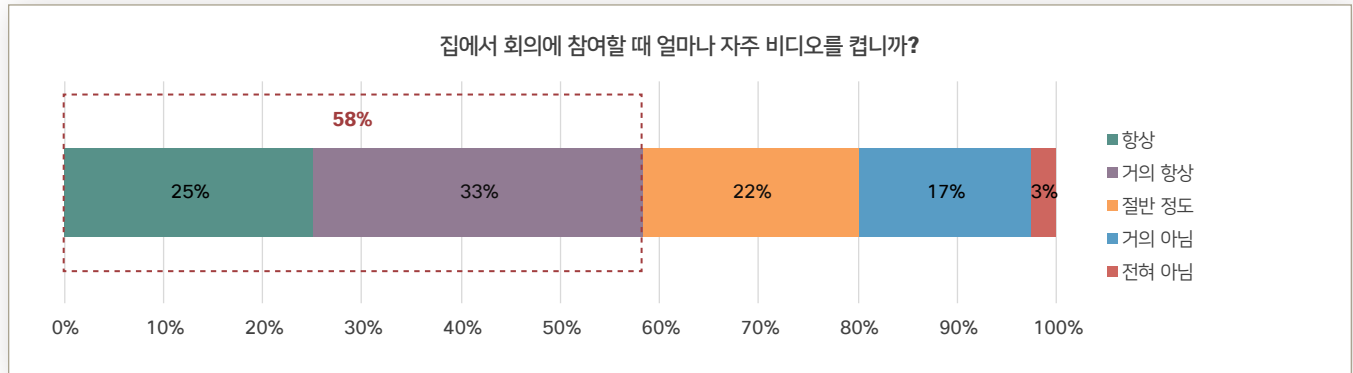
*배경 잡음 제거, 회의록 작성, 회의 하이라이트, 제스처 인식, 자막 등



Dimensional Research | 2021년 7월

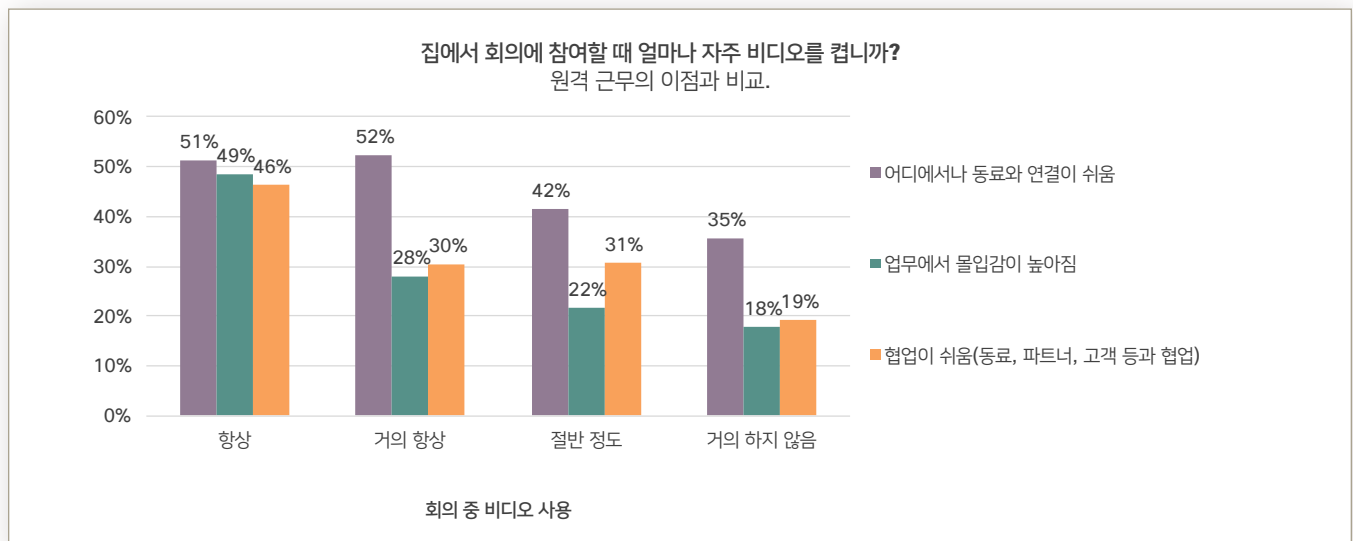
회의 시 비디오를 자주 켜는 사람은 절반 정도에 불과

본 연구에서는 재택 근무자의 행동과 습관도 조사했습니다. 연구 결과, 58%만이 비디오를 '거의 항상' 또는 '항상' 사용했습니다. 5명 중 1명, 즉 20%는 비디오를 '거의 사용하지 않거나' '전혀 사용하지 않습니다'.



협업과 연결, 업무 몰입도를 높이는 비디오 사용

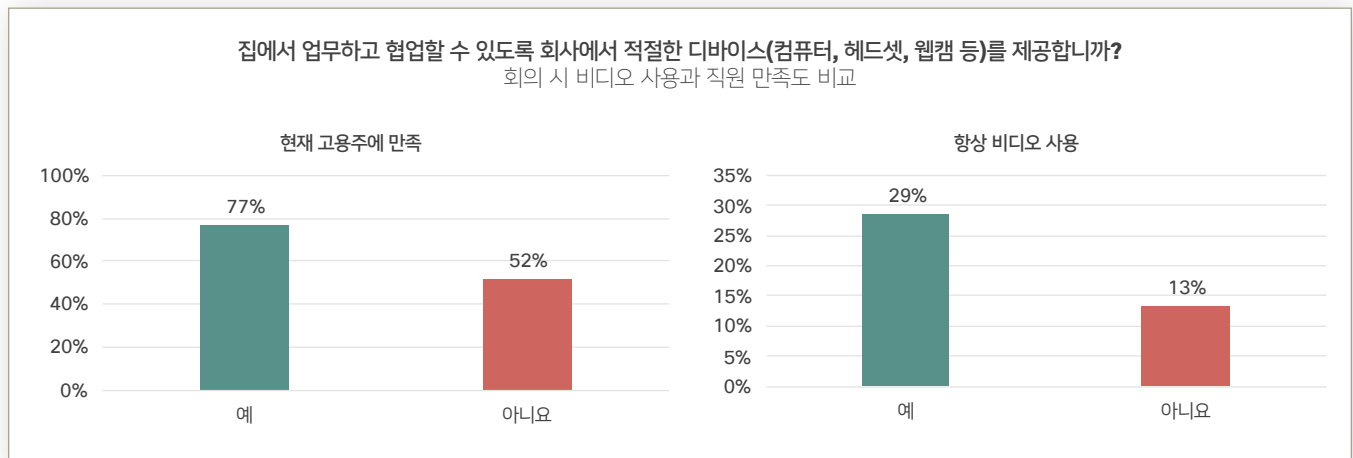
데이터 심층 분석 결과, 지속적으로 비디오를 사용하는 사람과 긍정적인 이점을 경험한 사람들 사이에 강한 상관관계가 있었습니다. 아래 차트는 몇 가지 동향을 보여줍니다. 비디오를 '항상' 또는 '거의 항상' 사용하는 사람들은 비디오를 절반 이하로 사용하는 사람들보다 동료와 연결하기가 더 쉽다고 느낍니다. 업무 몰입도가 더 높고 다른 사람과의 협업이 더 쉽다고 느끼는 동향도 유사했습니다. 따라서 비디오를 자주 사용하면 원격 근무의 긍정적인 이점을 더 누릴 수 있으며 주요 단점이 완화됩니다.





회사에서 적절한 회의 솔루션을 제공해야 함

회의에서 비디오를 자주 사용하는 사람들이 느끼는 긍정적인 영향을 바탕으로 본 연구에서는 다른 상관관계도 찾아봤습니다. 상관관계 중 하나는 고용주가 직원에게 적절한 디바이스를 제공할 경우, 디바이스를 제공하지 않을 경우에 비해 직원이 비디오를 '항상' 사용할 가능성이 두 배 더 컸으며 이로 인해 재택 근무자가 더 큰 이점을 느끼고 사기와 생산성이 높아졌습니다. 고용주가 적절한 회의 디바이스를 제공하면 직원의 만족도가 커졌습니다.



결론

본 연구에서는 재택 근무자가 긍정적인 이점을 느끼지만 건전하지 않은 효과와 부정적인 동향도 있음을 밝혔습니다. 재택 근무가 단기적인 상황이라면 단지 흥미로운 발견에 그치겠지만 하이브리드 업무 모델이 지속될 것을 감안한다면 고용주가 관심을 가져야 할 사안입니다.

연구 결과는 고용주가 집중할 부분을 두 가지로 명확히 보여줍니다. 첫 번째는 참신하고 향상되었으며 더 스마트한 회의와 협업 툴을 도입하는 것입니다. 이런 툴은 회의를 개선하고 상호작용을 향상하며 원치 않는 소음과 저품질 비디오, 협업상의 어려움 등 방해 요소를 줄이기 위해 필요합니다. 회사에서는 이런 툴을 직접 제공하는 것을 고려해야 합니다. 그럴 경우 생산성이 높아질 뿐만 아니라 직원의 업무 만족도 또한 커집니다.

두 번째 조치는 회의 중에 비디오 사용을 독려하는 것입니다. 이 연구 결과에서 본 것처럼 비디오는 직원이 동료와 회사에 더 연결된 느낌을 줍니다. 또한 협업과 상호작용에도 도움이 됩니다. 대화에서 언어가 하는 역할은 절반 이하이고 얼굴 표정이 상대방의 의미를 훨씬 더 많이 전달하기 때문에 비디오가 중요합니다.

재택 근무와 하이브리드 업무로 지속적으로 전환하는 가운데 성공을 거두는 회사는 재택 근무가 직원뿐만 아니라 고용주에게도 이점으로 작용하도록 재택 근무를 포용하는 문화를 조성하는 회사입니다. 그러기 위해서는 재택 근무자를 지원할 뿐만 아니라 연결되었다는 느낌을 주는 올바른 협업 솔루션을 갖춰야 합니다.



설문조사 방법

각 규모의 기업을 대표하는 모든 직급의 지식 근로자를 재택 근무 경험에 대한 고려 사항을 알아보기 위한 설문의 참가자로 섭외했습니다. 본 설문에서는 감정적인 양상 및 트렌드, 그리고 협업 툴의 사용 및 효과 두 가지에 모두 중점을 두었습니다.

총 **2,366명**의 적격 참가자가 두 가지 설문을 완료했습니다. 참가자 **816명**은 일주일에 하루 이상 재택 근무를 하는 사람을 대상으로 한 첫 번째 설문을 완료했고, 참가자 **1,550명**은 재택 근무를 하면서 한 달에 5일 이상 사무실 근무를 하는(또는 사무실 복귀 예정인) 형태로 두 가지 업무 방식을 병행 중인 사람을 대상으로 한 두 번째 설문을 완료했습니다. 설문은 전자식으로 관리되었고, 참가자들은 참가에 대해 토큰으로 보상을 제공받았습니다. 5개 대륙의 참가자가 참여했습니다.

Dimensional Research 소개

Dimensional Research는 기술 기업이 고객을 보다 성공적으로 이끄는 데 도움이 되는 실용적인 마케팅 연구를 제공합니다. 당사의 연구원은 IT 기업의 인력, 프로세스 및 기술 분야 전문가이며 IT 조직이 운영하는 방식을 잘 이해하고 있습니다. 저희는 고객과 협업하여 리스크를 줄이고 고객 만족도를 높이며 비즈니스를 성장시켜 주는 실행 가능한 정보를 제공합니다.

자세한 내용은 www.dimensionalresearch.com을 참조하십시오.

Webex by Cisco 정보

Webex by Cisco에서는 통화, 미팅, 메시징, 청중 참여, 이벤트, 컨택 센터, 디바이스를 위한 협업 소프트웨어 및 툴을 만듭니다. 그리고 사용자를 위한 손쉬운 사용 기능과 유연성에 중점을 두어 각 팀이 웹 액세스를 통해 어디서든 원격으로 협업할 수 있도록 지원합니다. Webex는 포용성을 중시합니다. 더 구체적으로 말하자면 모든 사용자가 주목받고, 의견을 제시하고, 원격 협업에 완전히 참여할 수 있도록 지원하는 것이 목표입니다. 2021년 6월에 Webex에서는 '하이브리드 업무'를 위해 제작된 솔루션을 제공하는 Webex Suite를 출시했습니다. Webex Suite는 엔터프라이즈급 보안을 갖춘 AI 기반의 통합 관리 툴을 제공합니다.

자세한 내용은 www.webex.com을 참조하세요.