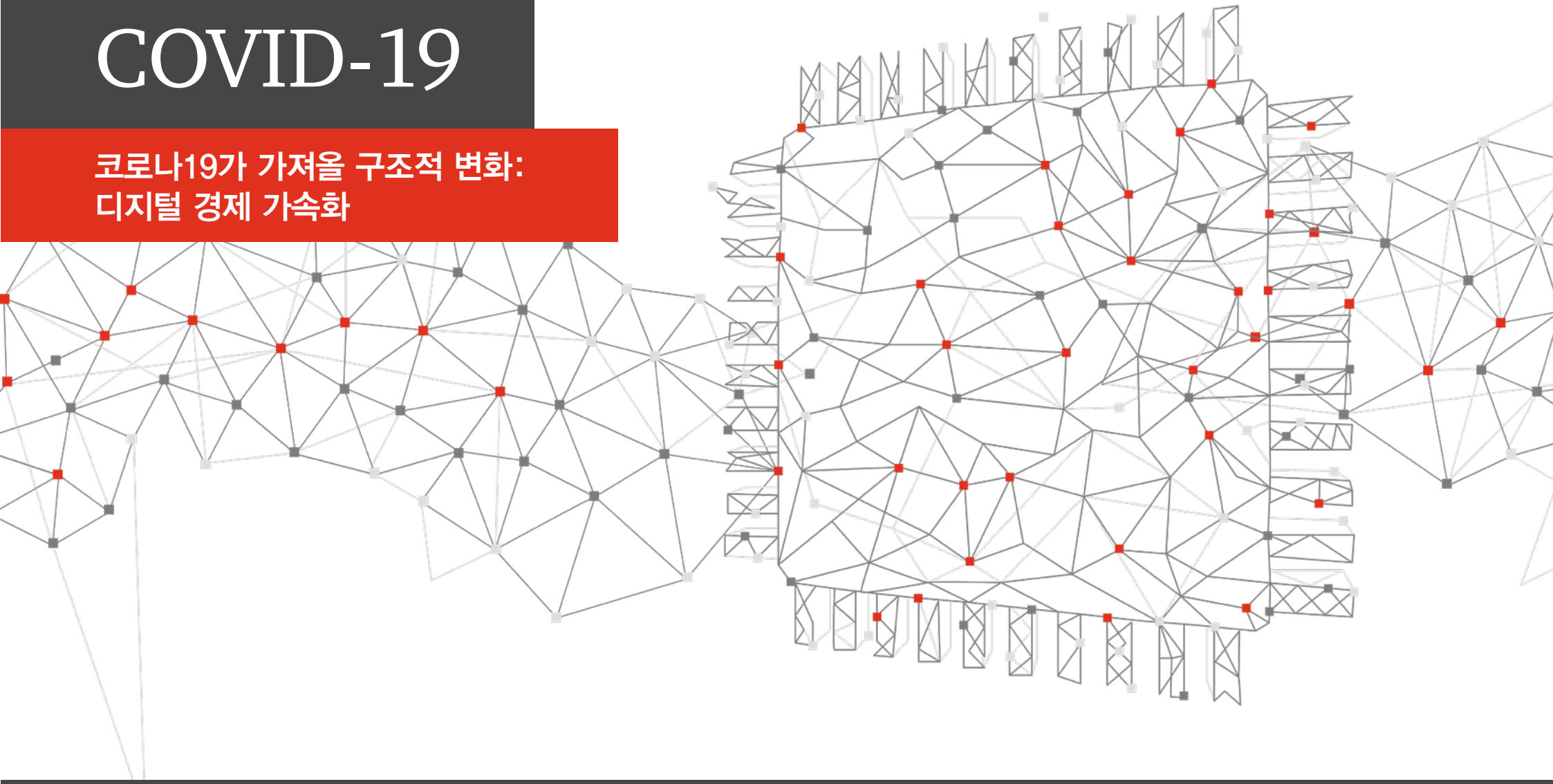
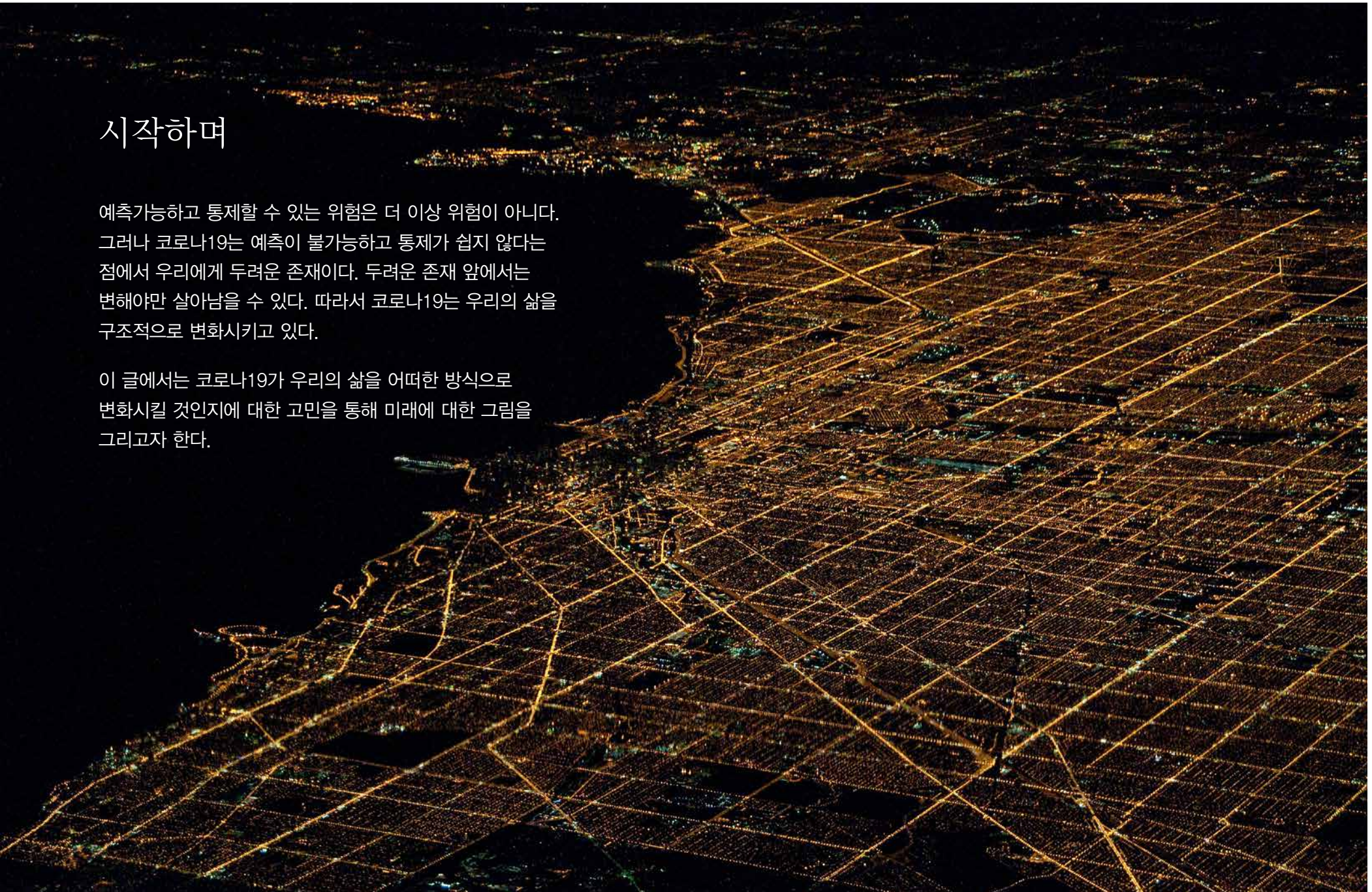
COVID-19

코로나19가 가져올 구조적 변화: 디지털 경제 가속화



pwc 삼일회계법인

Samil Issue Report
2020.4



시작하며

예측가능하고 통제할 수 있는 위험은 더 이상 위험이 아니다. 그러나 코로나19는 예측이 불가능하고 통제가 쉽지 않다는 점에서 우리에게 두려운 존재이다. 두려운 존재 앞에서는 변해야만 살아남을 수 있다. 따라서 코로나19는 우리의 삶을 구조적으로 변화시키고 있다.

이 글에서는 코로나19가 우리의 삶을 어떠한 방식으로 변화시킬 것인지에 대한 고민을 통해 미래에 대한 그림을 그리고자 한다.

코로나19는 전 분야의 '비대면디지털 전환 가속화' 초래

코로나19가 우리사회에 가져다 준 구조적 변화는 1990년대 후반 이후 미국을 중심으로 진행되고 있는 '디지털 경제'의 가속화란 문구로 요약할 수 있다. 디지털 경제란 협의로는 '온라인 플랫폼 및 이를 기반으로 하는 활동'을 말하며, 광의로는 '디지털화 된 데이터를 활용한 모든 활동'을 일컫는다. 그 범위가 어찌되었건 이시기에 중요한 사실은 온라인 플랫폼 등 IT 기술을 기반으로 한 '디지털 경제' 활동이 코로나19 여파로 급속도로 범위와 속도가 증가하고 있다는 사실이다.

우리나라 역시 IT 기술 발달을 기반으로 시·공간 제약이 없어지는 동시에 인구 구조(생산인구 감소)와 산업(4차 산업으로 이동)면에서 구조적인 변화가 진행되고 있다. 여기에 금번 코로나19로 인해 조금씩 변해가던 정치·사회·경제 활동이 비대면화, 온라인화로 대변되는 디지털 경제로 빠르게 변해가고 있는 것이다.

● 인구구조 변화
- 저출산·고령화에 따른 생산가능인구 감소

● 4차 산업혁명
- IT 기술의 발달로 시공간의 제약 사라짐

● 비대면 선호
- '나홀로' 가속화: 사회적 거리두기
- 개인위생 개념 강화
- 비대면화(Untact 서비스): 무인화·자동화
- 탈종교화
- 정치 불신, 정부 불신으로 인한 정쟁 격화 및 디지털 대의민주주의 확산

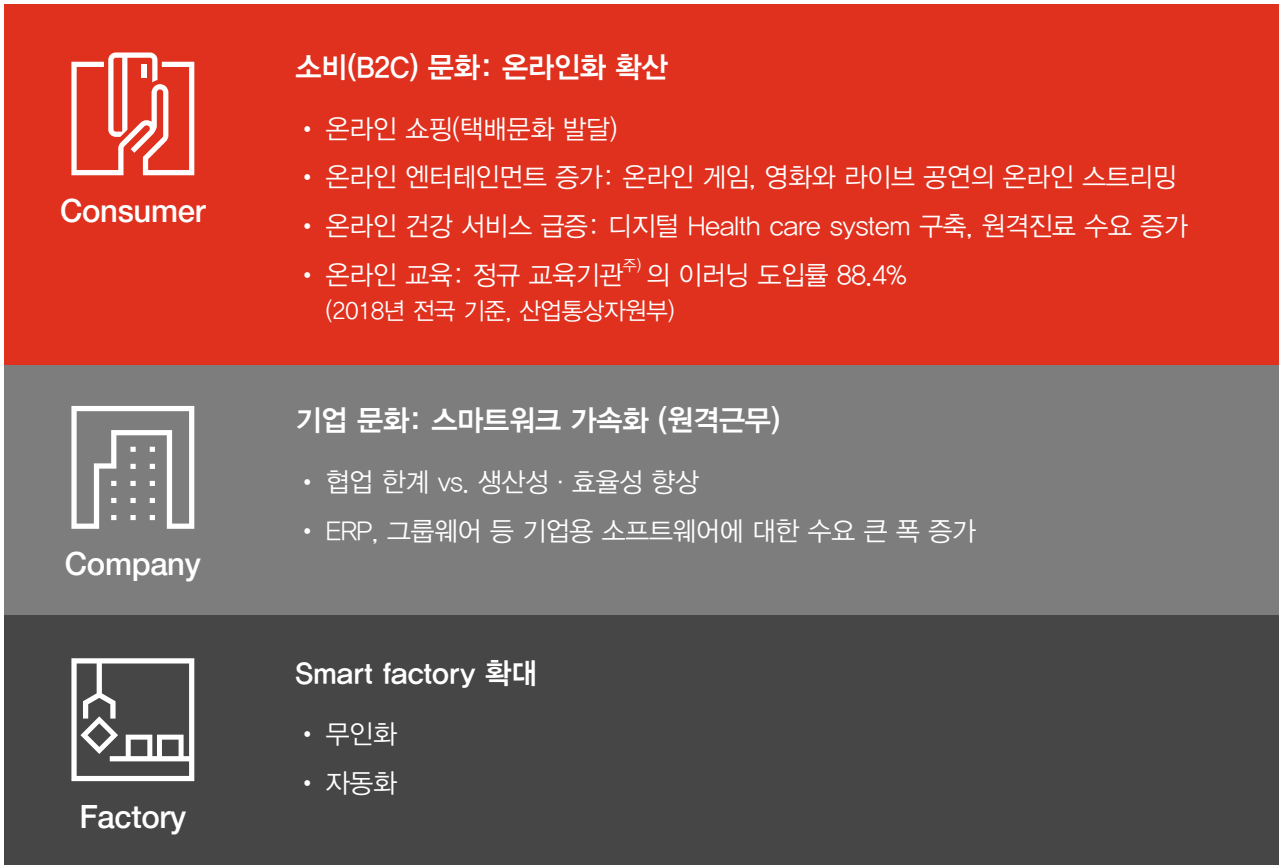
● 디지털화 강화
- 전체: 디지털 업무 환경에 대한 투자 강화
- 금융: 핀테크, 비대면 고객서비스 강화
- IT: 서버용 반도체 수요 증가 및 IT 서비스업 확산
- 유통: 오프라인 ⇒ 온라인으로 채널 재편 가속화
- 외식: 오프라인 식당 불황, 배달음식 확산, 공유주방 증가
- 레저: 다중 밀집사업(찜질방, 영화관 등) 사양화 ⇒ 생존을 위해 1인실, 분리공간 등으로 변신
- 제조: 무인화에 대한 긍정적 시각 강화 (기존: 인건비 절감 ⇒ 향후: 질병에 대한 안전망)

디지털 경제의 Keyword: 온라인 & 스마트워크 가속화

디지털 경제가 우리 생활에 접목되었을 때 느껴지는 변화는 소비자 입장에서는 온라인화, 기업 입장에서는 스마트워크화, 생산공장 입장에서는 무인화·자동화의 확대이다.

소비자 입장에서는 쇼핑, 교육, 심지어 건강 서비스까지 온라인화가 빠르게 진행되고 있고, 기업 입장에서는 회사라는 공간적 제약과 출퇴근 시간이라는 시간적 제약에서 벗어나 근무하는 스마트워크가 빨라지고 있다. 한편 생산 공장은 사람 중심에서 로봇과 기계 위주로 무인화 · 자동화가 확대되고 있다.

이렇듯 우리 일상 생활 속에 디지털 경제로의 전환이 빠르게 스며들고 있다.



주) 정규 교육기관 이러닝 도입 현황(교육기관별 도입률): 초등학교 94.3%, 중학교 87.6%, 고등학교 75.7%, 전문대학 75.6%, 4년제 대학교 84.2%

소비 행태의 온라인화

우선 디지털 경제의 첫번째 키워드인 '온라인화'에 대해 알아보고자 한다.

몇 년 전부터 서서히 변해가고 있던 우리의 소비 행태가 코로나19의 영향으로 오프라인에서 온라인(모바일 포함)으로 옮겨가고 있는 속도가 빨라지고 있다. 그러한 변화의 모습을 요약하면 다음과 같다.

1. 오프라인 대형 업체들의 부진

기존 오프라인 활동을 주로 하던 40~60세대가 소비를 온라인으로 옮김에 따라 오프라인 업체의 매출이 감소되고 있다. 향후 오프라인에서는 특화된 업태(코스트코, 다이소 등)나 오프라인(당구장 등)에서만 가치를 누릴 수 있는 업체만이 생존하게 될 것이다.

2. 오프라인 업체가 온라인 업체의 하청업체화 및 플랫폼 노동자의 급증

비대면 접촉의 편리함을 느낀 소비자들은 온라인을 선호하게 됨에 따라 오프라인 업체가 누리던 주도권을 상실하면서 향후에는 온라인 업체의 OEM·ODM 업체로 전락할 가능성이 높아졌다. 또한 온라인 업체의 성장으로 점차 배달라이더 등의 플랫폼 노동자는 자연스럽게 증가할 수 밖에 없을 것이다.

3. 오프라인 업체들의 온라인 연계 강화

기존 대형 오프라인 업체들이 이번 코로나19로 위기감이 고조됨에 따라 온라인과 오프라인을 엮으려는 시도가 지속될 것이다.

4. 온라인 자영업자의 증가

우리나라는 전통적으로 자영업자의 비율이 높다. 여전히 자영업자의 활동 무대는 오프라인이 대세이나 코로나19의 영향으로 점차 온라인으로 흡수될 가능성이 높아졌다. 온라인은 권리금과 임대료가 없기 때문에 컨텐츠가 좋은 상품을 보유하고 있고 SNS나 네이버 등의 온라인 플랫폼을 이용한다면 오프라인보다 훨씬 비즈니스 환경이 좋기 때문이다.

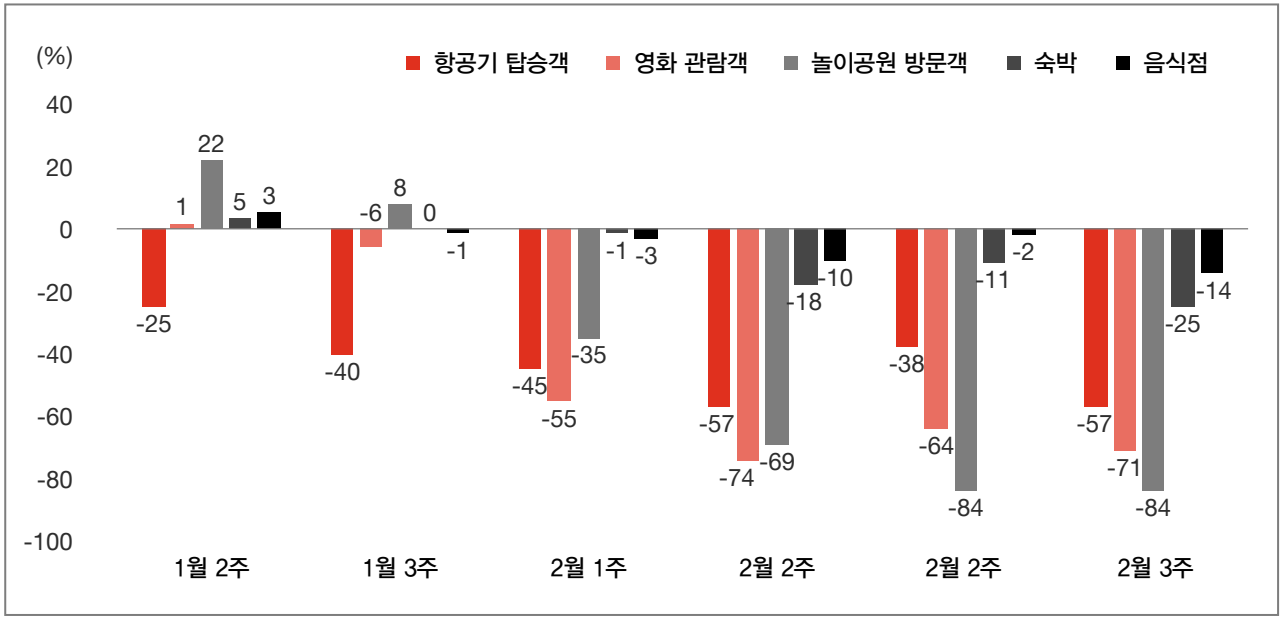
상황이 이렇다 보니, 온라인과 오프라인 업체 간의 희비가 더욱 뚜렷해지게 된다.

코로나19 이후 2020년 1~2월 동안의 오프라인 비즈니스의 대표 업체라 할 수 있는 항공기, 영화, 놀이공원, 숙박, 음식점, 대형마트 등의 실적은 지속적으로 감소세가 확대되고 있고 반대로 온라인 쇼핑과 배달업체는 지속적으로 성장세를 보이고 있다.

따라서 향후 국내 대표적 오프라인 강자들의 온라인 투자는 강화될 것으로 예상된다.

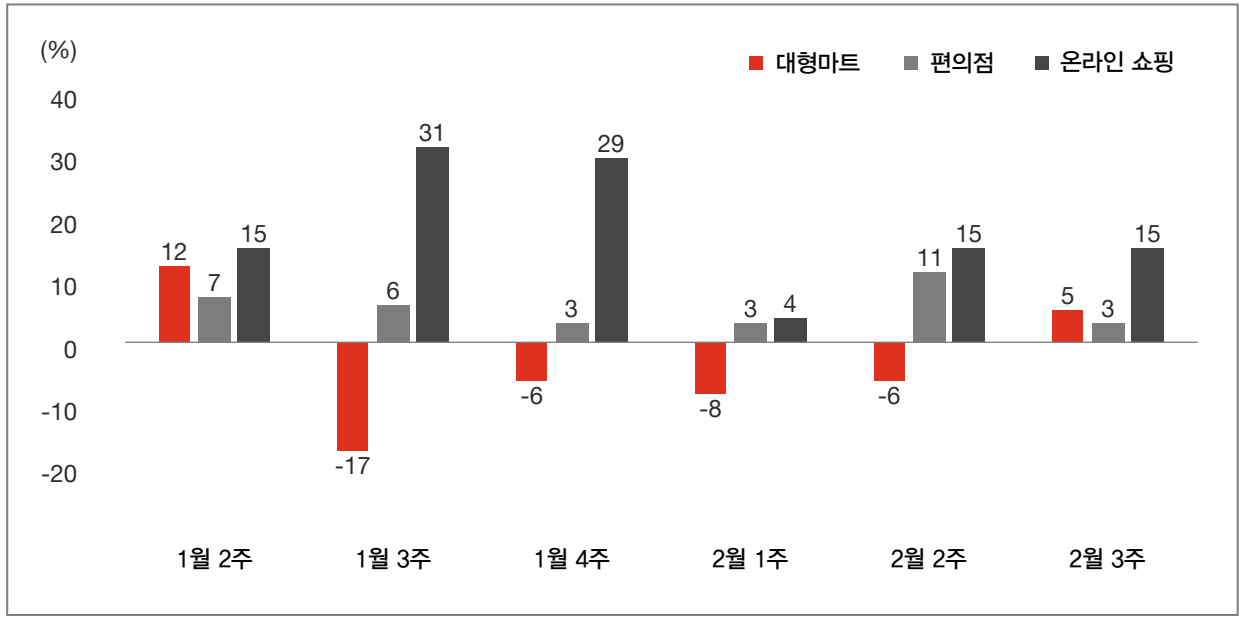
2012년 이후 현재까지 대표 오프라인 유통 2개사의 온라인 비중은 여전히 10~12% 수준으로 미미한 상황이기 때문이다.

Untact 문화로 오프라인 업체의 둔화폭 2월 들어 심화



주) 요일 차이에 따른 왜곡 방지를 위해 전년 동요일 비교를 원칙. 설 연휴(2019년: 2.1주 / 2020년: 1.4주) 감안 조정 자료.
법무부, 여신금융협회, 언론보도.

유통업체별 온도 차이: 온라인 업체(배달업체)의 성장세 지속



주) 요일 차이에 따른 왜곡 방지를 위해 전년 동요일 비교를 원칙. 설 연휴(2019년: 2.1주 / 2020년: 1.4주) 감안 조정 자료.
법무부, 여신금융협회, 언론보도.

기업의 스마트워크 추진 강화

‘온라인화’와 더불어 기업 입장에서 디지털 경제 하에서 중요한 키워드는 ‘스마트워크’이다.

코로나19로 인해 이러한 스마트워크는 근무형태 등의 기업문화를 빠르게 변화시킬 것으로 예상된다.

스마트워크란 말그대로 시간과 장소에 제약없이 유연하게 가져가는 근무행태를 말하며 미국, 유럽 등은 이미 스마트워크 체제가 50% 이상 도입이 되고 있는 상황이다. 유럽과 미국 등의 선진국에서 스마트워크가 빠르게 도입된 것은 저출산, 고령화 등의 인구 구조에 변화에 대응하기 위함이지만 근본적으로는 IT 기반 기술이 뒷받침되었기 때문에 가능한 것이었다.

우리나라 역시 현재 저출산, 고령화 문제에 심각성을 느끼고 있으며 OECD 국가 중 근로환경이 열악한 상황이므로 IT 기술을 바탕으로 한 스마트워크의 도입은 이번 계기로 빠르게 변화될 것으로 예상된다.

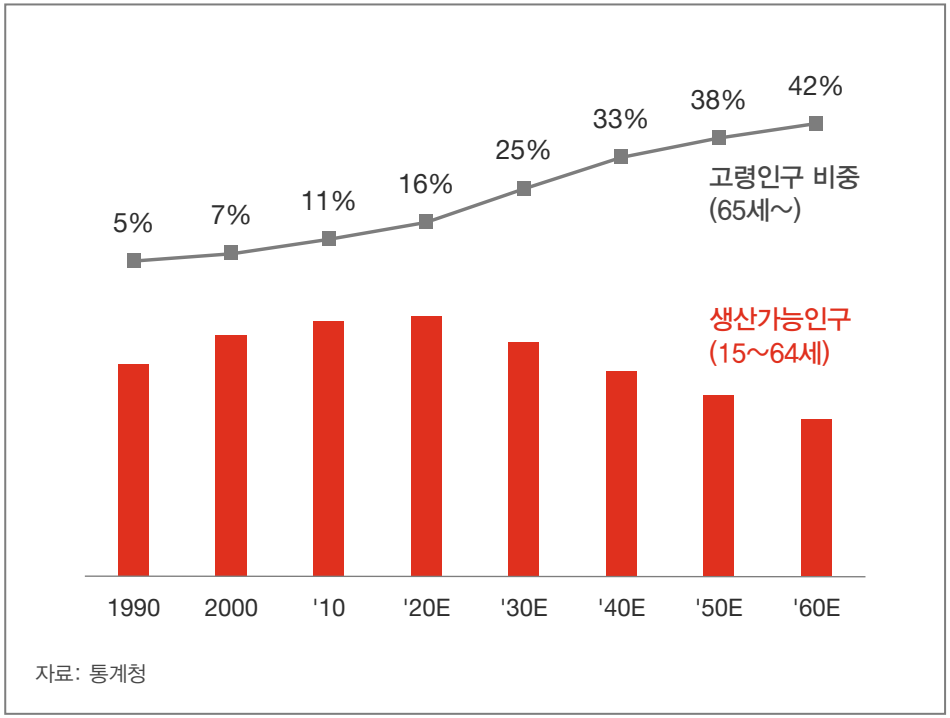
OECD 주요 통계 (37개국)

	Work-Life 지수('17Y)	연간 근로시간('18Y)	평균 통근시간(분)
멕시코	2.1	2,148	N/A
한국	**5.0**	**1,993**	**58**
일본	5.4	1,680	40
미국	6.2	1,786	21
영국	6.6	1,538	22
캐나다	7.2	1,708	30
이탈리아	7.8	1,723	40
독일	8.4	1,363	37
노르웨이	8.7	1,416	14
스페인	8.8	1,701	21
OECD 평균	**7.2**	**1,734**	**28**

자료: OECD, Regus(세계 최대 공간컨설팅 그룹)

주) Work-life 지수: Work-life balance(워라밸) 수준을 나타내는 것으로 일과 삶의 조화 지수

한국의 인구 구조



자료: 통계청

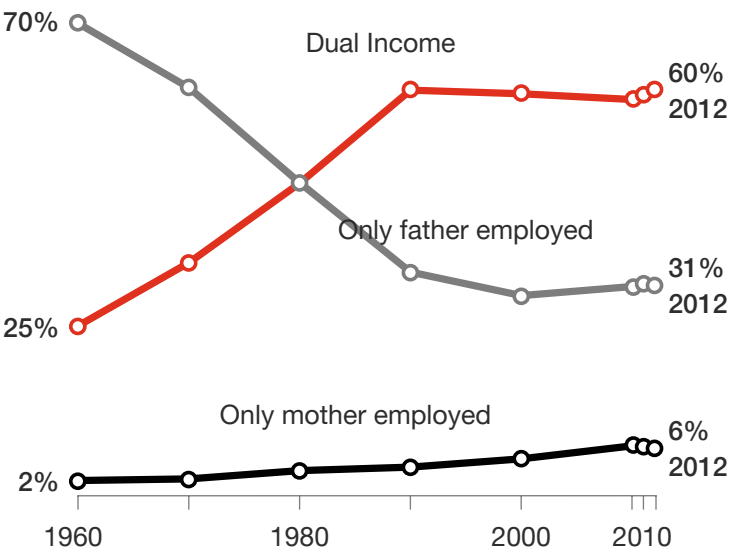
스마트워크 도입 현황 – 해외

우선 스마트워크가 먼저 도입, 적극 활용되고 있는 해외의 경우를 살펴보자.

저출산은 선진국의 공통 이슈로 이를 해결하고자 해외 선진국들은 1990년대 이후 스마트워크가 본격적으로 시행되었다.

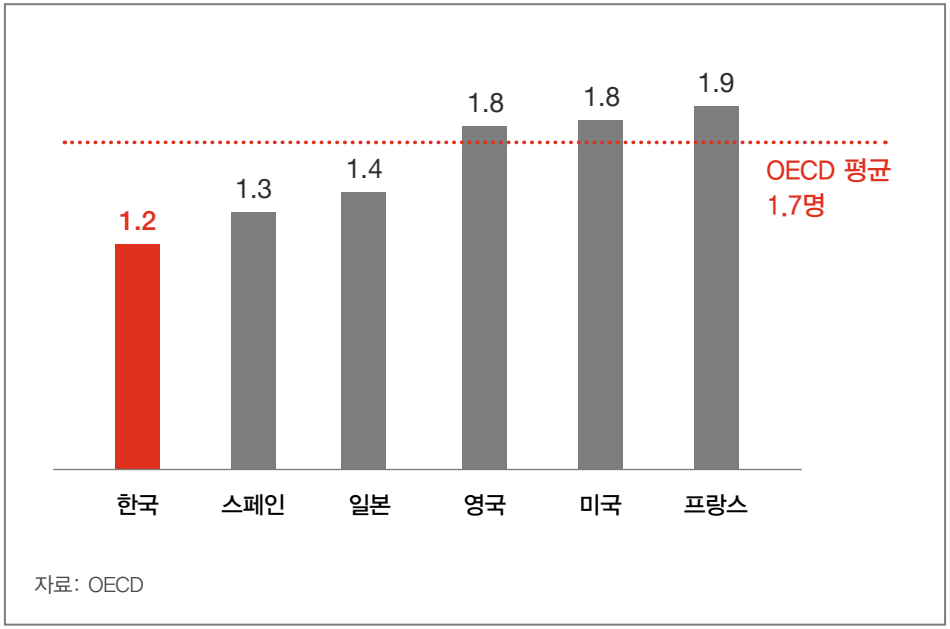
- **미국:** 여성의 사회진출, 고령인구 증가 등 인력구조 변화에 대응하기 위해 1993년부터 스마트워크를 적극적으로 도입
- **일본:** 인구 1억명 유지를 목표로, 2015년부터 저출산 극복을 위한 국가 핵심 정책으로 유연근무제 채택. 특히 원전사고 이후 절전을 위한 조기 귀가·재택근무 경험을 토대로 변화 가능성을 인지하고, IT시스템 등에 적극 투자
- **영국:** 저출산으로 인한 인구감소를 막고자, 2013년 유연근무 청구권을 모든 근로자의 일반적 근로권으로 법제화

미국 가정의 맞벌이 추이 (18세 미만 자녀를 가진 가정 대상)



자료: Pew Research

OECD 회원국 출산율 (2016)



자료: OECD

앞에서도 언급했듯이 유럽의 경우는 저출산 문제로 1980년대 이후 법제화를 통한 스마트워크가 시작되었고, 미국은 IT 기술의 발전으로 1990년대부터, 일본은 크게 발전하지 못하다가 2011년 동일본 대지진을 겪으면서 스마트워크의 필요성이 부각되기 시작했다.

대표적인 스마트워크의 해외 사례를 보면 다음과 같다.

구글은 '20% 프로젝트'를 시행 중으로 근무시간의 20%를 직원이 하고 싶은 일에 쓰게 하고 있다. 회의시간만 지키면 나머지 근무시간은 전적으로 구성원의 자율에 맡기는 것이다. 기존에는 북미지역 위주로 실행했으나 이번 코로나19로 인해 유럽, 아프리카, 중동까지 재택근무 형태의 스마트워크가 활발해지고 있다.

유니클로는 2015년부터 근로자 1만명 대상으로 '주 4일 근무제'를 실시하고 있으며, 도요타와 아지노모토 등의 제조업체에서도 사무직 등을 대상으로 재택근무를 실시하고 있다.

물론 예외 기업이 없는 것은 아니다. IBM의 경우는 24년간 직원의 40%를 원격·재택근무를 시행하다가 폐지한 대표적인 사례이다.

해외 사례

근로시간 유연화	구글(美)	• 근무시간의 20%를 직원이 하고 싶은 일에 쓰는 '20% 프로젝트' 시행 중. 회의 시간만 지키면 나머지 근무시간은 전적으로 구성원의 자율 • 북미에 이어 유럽, 아프리카, 중동 재택근무 확대
	유니클로(日)	• 2015년부터 근로자 1만명을 대상으로 '주 4일 근무제' 도입 • 하루 근무시간을 8시간에서 10시간으로 늘리는 대신, 일주일에 4일만 출근하는 탄력근무제
	바이엘(獨)	• 2001년부터 '근로시간계좌제' 실시 • 직원은 초과 근로시간을 계좌에 저축해 두었다가, 휴가나 조기퇴근으로 사용

단, IBM의 경우 2017년 10월 원격, 재택근무 폐지 선언(24년/40%)

근무장소 다양화	CISCO(美)	• 모바일 오피스 구축하여 영상회의 등 활성화 • 직원의 32%가 모바일 워커로 분류되며, 원격 접속만으로 업무를 수행하는 직원 비중도 6% 수준
	도요타(日)	• 2016년부터 사무직과 개발직 대상으로 재택근무제 실시 • 일주일에 2시간만 회사에서 근무하고, 나머지는 집에서 근무가능한 직군이 본사 임직원의 35% 수준
	아지노모토(日)	• 2017년부터 관리직·일반직 등 3,500명 대상 재택근무 도입. 관리직은 원칙적으로 주1회 재택근무 의무화 • 스마트워크 가능하도록 정보시스템 구축과 노트북 보급에 10억엔 투자

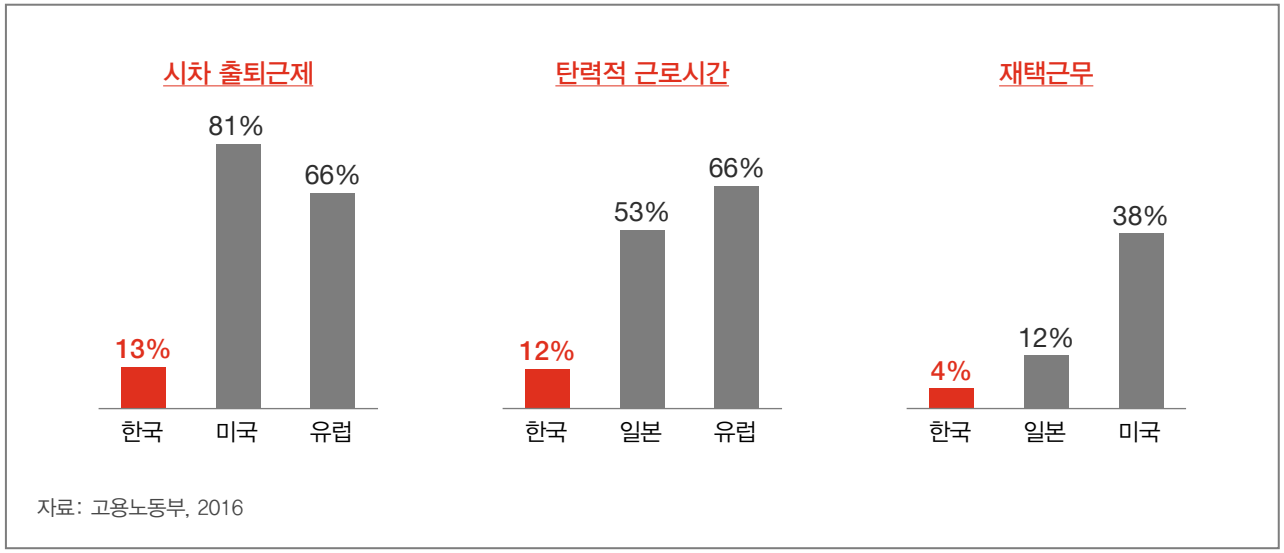
워케이션 (Work + Vacation)	JAL(日)	• 2017년부터 워케이션 도입. 해외 여행지 등에서 연간 최대 5일까지 사외 근무 가능
	Microsoft(美)	• 2016년부터 전 직원 대상 워케이션 시행

스마트워크 도입 현황 – 한국

이에 비해 한국은 여전히 스마트워크 도입에 있어 기업들의 태도가 미온적이다. 해외 선진국의 스마트워크 활용률이 50% 이상인데 비해 국내는 25% 내외를 보이고 있기 때문이다. 특히 재택근무 형태는 더 저조한 상황인데 미국이 38%, 일본이 12%인데 비해 4% 수준에 머물러 있다. 그나마 공기업이 30% 수준으로 스마트워크 도입률이 상대적으로 높은 편에 속한다.

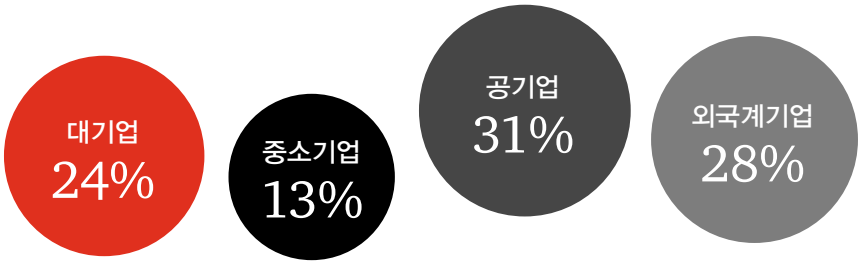
그러나 이번 코로나19로 인해 사회적 거리두기의 일환으로 기업마다 재택근무 등의 원격근무에 대해 적극적으로 도입하고 있는 만큼 이번을 계기로 향후 방법론에 대한 논의가 활발해질 것으로 기대된다.

스마트워크 국제 비교



자료: 고용노동부, 2016

기업 형태별 스마트워크 도입율 (한국)



자료: 잡코리아, 2018

국내 기업들의 스마트워크 도입 사례를 살펴보면 다음과 같다.

콜센터 집단 감염 이후로 재택근무에 대한 논의가 활발해지고 있고, 공기업 및 공무원마저 다양한 방법으로 재택근무를 시행하고 있다.

가장 대표적인 사례로는 삼성전자의 '선택적 근로시간제'를 들 수 있으며, 동일한 공간에서 작업이 필요하지 않은 IT 서비스 기업(네이버, 카카오 등)이나 게임회사, 배달플랫폼 관련 기업들의 경우는 매우 활발하게 도입하고 있다.

점차 스마트워크를 도입하는 산업의 범위는 넓어질 것이고, 방법도 다양해질 것으로 기대된다.

국내 사례: 콜센터 집단 감염 이후로 '재택근무' 논의 활발

근로시간 유연화	삼성전자, SK텔레콤	• '선택적 근로시간제' 및 '유연근무제' 도입 주 40시간이 아닌, 월평균 주 40시간 내에서 근로시간을 자유롭게 조절
	네이버, 카카오	• '완전 선택적 근로시간제' 실시: 하루 8시간/주 40시간을 채울 필요 없이 원하는 시간만큼 일할 수 있으며, 출퇴근 시간 등도 자율
	우아한 형제들	• 유연근무제: 4.5일 근무제를 시행하여, 월요일은 오후 1시 출근
	인비전	• 700명 전원 원격근무
근무장소 다양화	정부기관	• 고령화·저출산 대책의 일환으로 2010년부터 스마트워크센터 확충 각 지역에 원격근무 가능한 거점(전국 약 32개)을 마련하여, 해당 거점에서 근무 가능
	신한은행	• 2016년부터 은행권 최초로 스마트워킹 도입: 총 3개(서울역·강남·죽전)의 스마트워크센터 구축. 단독수행 가능 업무 직원 대상으로 센터 근무 허용
	하나투어	• 2011년부터 재택·거점 근무 및 유연근무 실시 • 1년 이상 근무한 직원은 재택근무 활용 가능하며, 이용 직원은 142명(전 직원의 6%) • 거점을 이용하여, 30분 이내 출퇴근 가능한 센터에서 근무 가능. 활용 인원 545명 (전 직원의 23%) • 스마트워크 추진 이후 이직률 지속적으로 감소(2011년 9.3%, 2015년 5.8%)

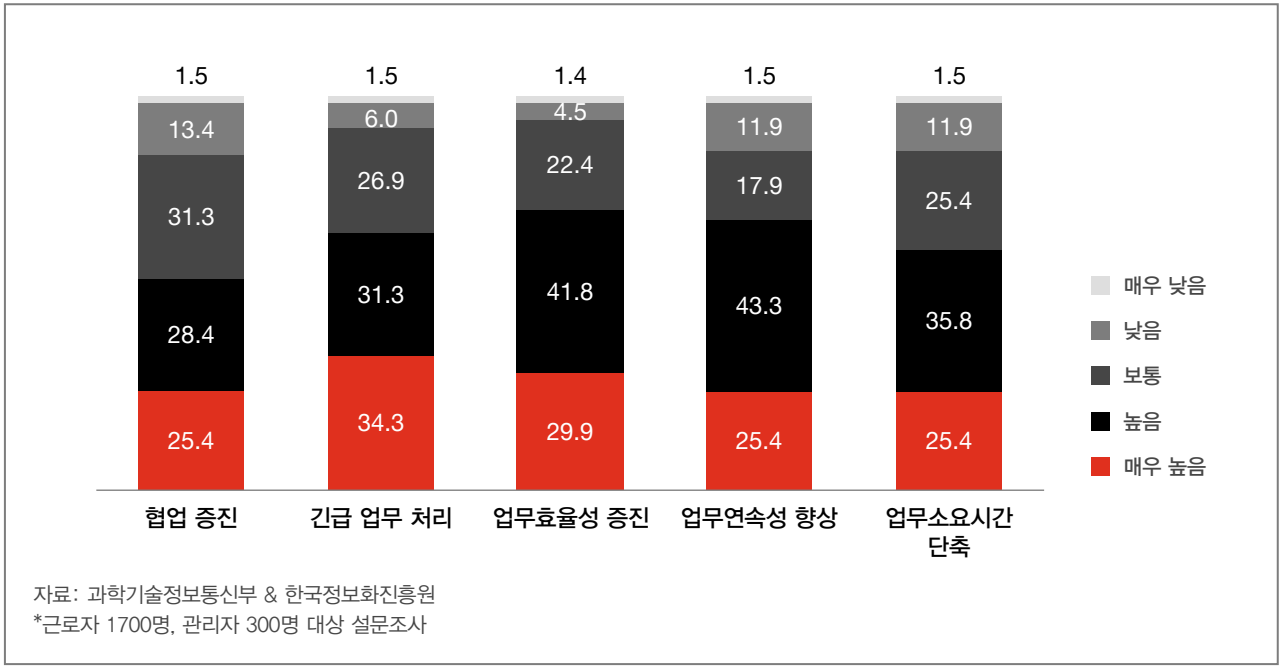
스마트워크의 효과 및 전망

스마트워크의 도입이 물론 장점만을 갖고 있는 것은 아니다. 협업에는 다소 불편하고 효율성이 떨어진다는 단점을 가지고 있는 것이 사실이다. 그럼에도 불구하고 객관적으로 평가해보면 스마트워크는 개인과 기업에게 모두 긍정적 효과가 더 크다.

업무의 효율성과 연속성 면에서 스마트워크는 긍정적이며 스마트워크 시행 효과(주 2회 재택근무 가정시)를 금액적으로 환산해보면, 연간 1인당 354만원의 금액적 효과가 있다고 추정되고 있다. 또한 해외 기관의 분석을 보더라도 생산성을 약 7~22% 수준 향상시킨다는 연구 결과를 발표하고 있다.

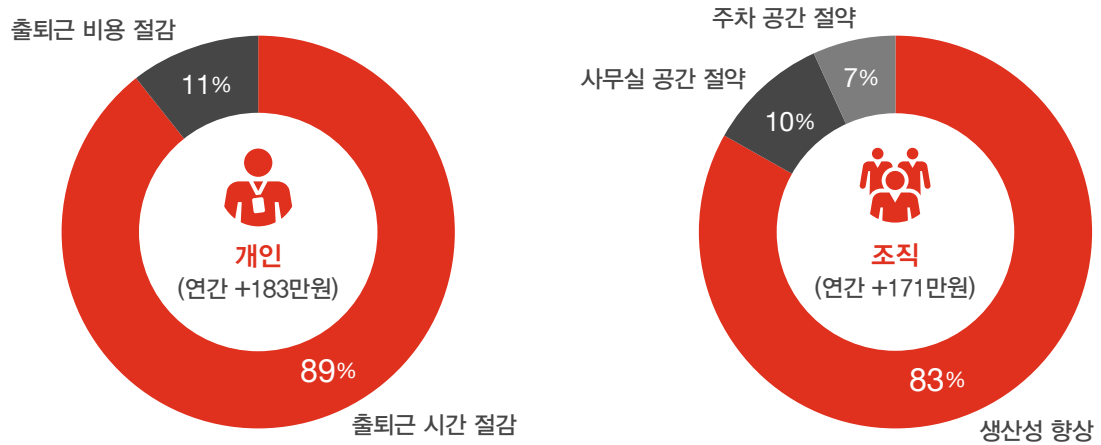
이러한 직접적 효과 이외에도 교통체증의 해결, 중심도시의 분산을 통한 부동산 가격 안정화에도 효과가 있다는 연구 결과도 있다.

스마트워크 효과 설문조사 (2016)



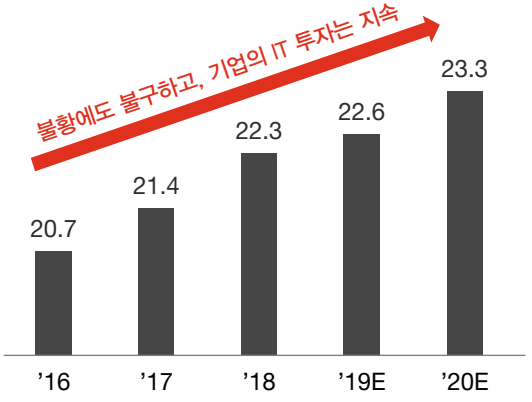
자료: 과학기술정보통신부 & 한국정보화진흥원
*근로자 1700명, 관리자 300명 대상 설문조사

스마트워크의 경제적 효과



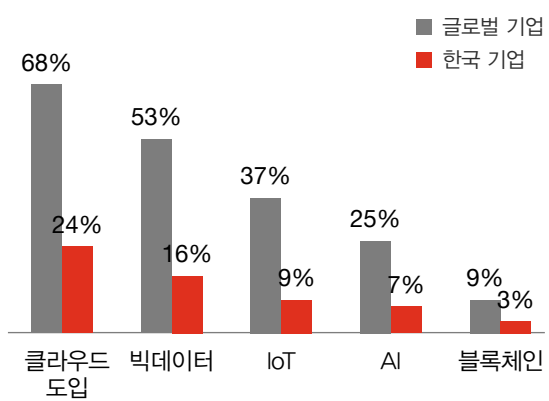
자료: 한국정보화진흥원, 2013

국내 기업용 IT 시장



단위: 조 원 / 자료: KRG, 2020.1

IT 혁신기술 도입 수준



자료: KRG, 2020.1

스마트워크는 검토 대상이 아닌 이제는 당연한 근무형태의 하나가 되어가고 있다.

일괄적인 생산체제보다는 다양한 사고와 창의성이 중요해지고, 집단주의보다는 개인주의, 노동인구의 감소, 워라밸(work-life balance)을 중시하는 사회 트렌드 변화에 맞는 결과물이기 때문이다.

향후 이러한 스마트워크는 코로나19로 인해 그 속도가 더욱 빨라질 것이기 때문에 기업은 이에 맞는 IT 솔루션에 대한 투자 및 조직문화 정비에 빠르게 대비해야 할 것이고, 구성원들은 스마트워크 시대에 맞는 의식 변화가 필요한 때이다. 따라서 향후 기업들의 IT 서비스 투자는 더욱 가속화될 것이며, 조직문화 개선을 위한 컨설팅 업무에 대한 니즈가 증가할 것으로 보여진다.

정부, 기업과 구성원 개개인의 노력이 병행되어질 때 스마트워크가 일상이 될 날이 가까워질 것으로 기대해 본다.

SRC 이은영 Director (eunyoung.lee@pwc.com)

pwc.com/kr/covid-19

Samil Research Center

삼일리서치센터(Samil Research Center, SRC)는 삼일회계법인의 산업 전문가 조직입니다.

삼일회계법인이 수행하는 감사, 세무자문, 재무자문을 포함한 비즈니스 서비스를 위한 경제, 산업 지식을 제공하여, 최적의 솔루션을 도출하고 이를 통한 고객 기업 가치 제고를 추구합니다.

S/N: 2003F-RP-030

© 2020 Samil PricewaterhouseCoopers. All rights reserved. “PricewaterhouseCoopers” refers to Samil PricewaterhouseCoopers or, as the context requires, the PricewaterhouseCoopers global network or other member firms of the network, each of which is a separate and independent legal entity.