

Research Brief

—  
코로나19  
복구를 앞당길  
현재의 투자  
전략

엔터프라이즈 혁신을 위한  
리소스 투입 방향의 전환

IBM 기업가치  
연구소





## 지금까지의 가정(assumption)은 산산이 부서졌습니다.

2020년 초, 글로벌 비즈니스 커뮤니티의 많은 기업들이 투입을 줄이고 산출을 늘리는 데 집중하면서 경영 효율화를 순조롭게 진행하고 있었습니다. 식스 시그마(Six Sigma), 린 경영(Lean Management) 등 널리 활용되는 생산 효율 개선 방법론에 따라 조직들은 원장의 비용 측면을 강조했습니다. 이러한 트렌드를 잘 보여주는 사례로, 지난 15년간 Google에서 “비용 절감”이라는 검색어가 “수익 증대”보다 2배 이상 더 많이 사용된 것을 들 수 있습니다.<sup>1</sup>

많은 제조 기업은 적시 생산(just-in-time production) 방식을 채택하고 트럭, 도로, 철도, 배송 과정을 창고로 활용하여 재고를 거의 0으로 유지한다는 목표를 성공적으로 달성했습니다. 국제 무역은 세계 여러 곳에서 약간의 비용적 이점에도 적극 개발에 나서므로써 2018년 미화 25조 달러 이상의 글로벌 재화 및 상업 서비스 무역량을 달성했으며 이는 전 세계 GDP의 거의 30%에 해당합니다.<sup>2</sup>

그러나, 우리 모두가 잘 알듯, 이 모든 것이 멈춰버렸습니다. 코로나19의 대유행이 가져온 극도의 혼란으로 인해 많은 업종에서의 최적화 방법은 완전히 실패했습니다. 슈퍼마켓에서는 확장지, 비누와 같은 기본적인 필수품이 동났습니다. 항만은 접근이 제한되고 폐쇄되는 경우가 많았습니다. 트럭과 철도 교통은 운행이 크게 축소되거나 완전히 중단되었습니다. 수억 명의 사람들이 강제 봉쇄 조치와 재택 명령을 따라야 했고 생산 시설은 운영이 중단되었습니다.

공급망은 회복력이 있고, 처리량은 안정적이며, 사건은 대부분의 경우 예측 가능하다는 수십 년간 지속되어온 가정이 약간이 아니라 완전히 산산조각 났습니다. 2011년 후쿠시마 원전사고와 같은 이전 사건은 공급망에 상당한 영향을 주었지만 이러한 영향은 자동차 제조에 필요한 안료와 같은 특정 산업에 국한되었으며 전체적으로 영향을 주지는 않았습니다.<sup>3</sup> 최소한의 재조정을 통해 세상은 계속 굴러갔으며, 이러한 위기는 드물게 발생하고 대부분 관리 가능하다는 확신이 있었습니다.

그러나, 이번 경우는 달랐습니다.

코로나19 대유행으로 인해 우리 경제 체제와 삶이 얼마나 위태롭게 얽혀 있는지가 너무나 분명하게 드러났습니다. 단 3개월만에 세계 경제의 많은 부분에서 공급망이 붕괴되었습니다. 수백만 명의 근로자가 일시적으로 해고되거나 완전히 해고되었습니다. 여행 산업과 접객업은 거의 중지되었습니다. 국제선 스케줄을 최대 95%까지 줄인 항공사도 있습니다.<sup>4</sup> 경제협력개발기구(Organization for Economic Co-operation and Development, OECD)에 따르면, 전반적으로 “최선”의 시나리오를 가정할 때 2020년에 전 세계 GDP가 7.5% 감소할 것으로 전망하고 있습니다. 2차 대유행이 올해 후반에 발생할 경우 이와 같은 감소폭은 거의 10%에 이를 수 있습니다. 이 글을 쓰는 지금도 2차 대유행이 발생할 가능성이 높아 보입니다.<sup>5</sup>

## 당황하지 말고 우선순위를 정해야 합니다.

이러한 많은 변화 가운데 장기적인 비즈니스 우선순위는 실제로 얼마나 바뀌었을까요? IBM 기업가치 연구소(IBM)에서는 전염병 대유행이 한창 진행 중일 동안 3,450명의 기업 경영진을 대상으로 글로벌 설문조사를 실시하여 경영진이 우선시하는 비즈니스 역량에 대해 살펴보았습니다. 위기가 고조되어 있을 때 이들이 보인 즉각적인 반응은 무엇이었을까요? 현재 상황이 향후 2년간 의사 결정에 어떤 영향을 끼치게 될까요?

이번 전염병 대유행으로 인해 조직들은 위기 모드에 돌입했으며 응답자들은 모든 비즈니스 역량의 중요성이 커졌다고 말했습니다. 이러한 우선 과제 중 가장 긴급하게 해결해야 하는 것에 대해 물었을 때 C-level 경영진은 “직원들의 안전과 보안”을 1위로 꼽았으며 간소한 차이로 위기 관리를 2위로 꼽았습니다. 그러나 이 다음 순위는 비용 관리 및 현금 흐름 관리라는 익숙한 과제가 차지했습니다(그림 1 참조).

—

### 그림 1

다섯 가지 긴급한 주요 비즈니스 우선 과제



출처: IBM 기업가치 연구소

좀 더 자세히 살펴보면, 비용 관리가 분명 상위에 랭크된 고민이기는 하지만 이것이 전통적인 비용 절감을 수반하지 않는다는 것을 발견했습니다. 전 세계 경영진이 비용 절감의 중요성을 주장하면서도, 즉시 디지털 혁신을 받아들이고 가속해야 한다는 점 또한 인정한 것으로 보입니다. 이는 더욱 심도 있게 이해할 필요가 있는 중요한 현상입니다(그림 2 참조).

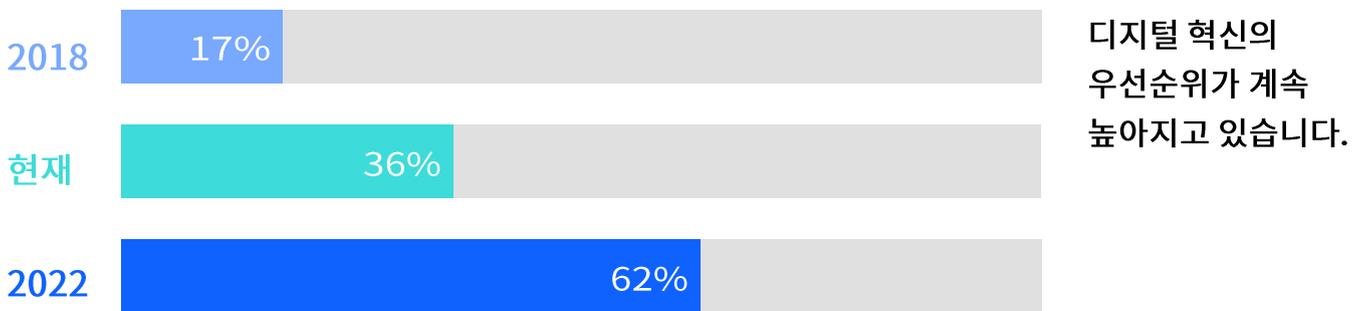
IBV의 연구 결과, 조직이 지금과 같이 달라진 기준에 적응하는 과정에서 수많은 어려움과 문제가 드러났습니다. 예를 들면, 설문조사 대상 경영진이 속한 조직의 경우, 전체 인력의 20%만이 현재 원격 근무를 위한 지원을 받고 있습니다. 이들 경영진 중 거의 40%는 직원이 조직의 네트워크에 액세스하는 데 어려움을 겪고 있다고 답했습니다.

또한, 거의 절반 가량은 기존 사무실 밖에서 효과적으로 일하는 데 필요한 기술과 툴에 액세스하지 못하고 있는 형편이었습니다.

이러한 제약 및 기타 제약의 근본 원인은 낮은 디지털 성숙도, 부적절한 디지털 통합, 열악한 상호운용성입니다. 이로 인해 신속하고 효과적인 적응을 뒷받침하는 인사이트, 민첩성, 적응성, 확장성이 모두 제한됩니다. 이러한 기본적인 요소가 갖춰지지 않으면, 불확실한 상황에 신속한 대응을 하기 위한 추진력은 제대로 발휘되지 않거나, 없는 것이나 마찬가지인 상태가 됩니다.

## 그림 2

디지털 혁신에 높은 또는 매우 높은 우선순위를 부여한 경영진



출처: IBM 기업가치 연구소

## 빌려 쓸 것인가, 살 것인가?

비용 효율성을 추구할 때 중심에 등장하는 주제는 투자와 소유, 또는 자본 비용(CapEx) 대 운영 비용(OpEx)의 문제입니다. 석유업계의 거물인 J. Paul Getty는 “가치가 절상되면 사고, 가치가 절하되면 빌려 써라”고 말했습니다.<sup>6</sup>

아마도 Getty에게는 선견지명이 있었던 것 같습니다. 지난 10년 동안 CapEx 대 OpEx의 비율이 꾸준히 감소했습니다. 이를테면, 2005년에 IT 지출의 34%는 CapEx이었고 66%는 OpEx였습니다. 2019년까지 이 비율이 24% 대 76%로 변했습니다.<sup>7</sup>

이러한 변화의 이유로는 OpEx가 여러 가지 측면에서 조직의 유연성을 높인다는 점을 들 수 있습니다. 재정적 관점에서 볼 때, CapEx는 초기 자본이 필요하고 가용 현금 흐름을 제한하는 반면, 주기적으로 지불하는 OpEx는 그렇지 않습니다. 또한, 컴퓨터 및 기계와 같은 임대 장비는 최신 모델로 교체하기가 훨씬 더 쉽다는 점에서 OpEx는 CapEx에 비해 운영상의 이점이 있습니다.

## 기회의 낭비

환경의 변화에 신속하게 대응하기 위한 조직의 능력을 의미하는 비즈니스 민첩성(business agility)이, 현대 시장에서의 비즈니스 성공을 위해 매우 중요하다는 데는 의심의 여지가 없습니다. 그러나, 코로나19 대유행은 비용 절감 및 지출 변화 공식의 이면을 보여 주었습니다. 대부분의 기업은 이러한 전략으로 인한 유연성을 활용하지 못했습니다. 이러한 조직은 이 정도 규모의 위기에 대응할 준비가 되어 있지 않았으며 지금도 상황이 다르지 않습니다.

예를 들어, CapEx를 OpEx로 전환할 경우 가용 자금이 확보되지만 이러한 자금은 운영 및 영업 디지털화와 같은 전략을 추구하는 경우에만 유용합니다. 디지털 혁신은 전략적 아이디어로서 인정을 받지만 제대로 이행되지 않는 경우가 너무나 많습니다. 많은 조직들이 이와 같이 중대한 사항을 간과합니다.

## 올바른 방식으로 투자하기: CapEx를 통한 기술적 변화 도모

비용 관리는 기업의 경영진으로부터 계속 큰 관심을 받고 있습니다. 다양한 비즈니스 역량의 우선순위 계획에 대해 물었을 때 응답자의 87%는 상당히 또는 매우 많이 비용 관리에 우선순위를 둘 계획이라고 응답했습니다. 그러나, 마진의 개선은 그것이 유연성을 저해하지 않을 경우에만 의미가 있습니다.

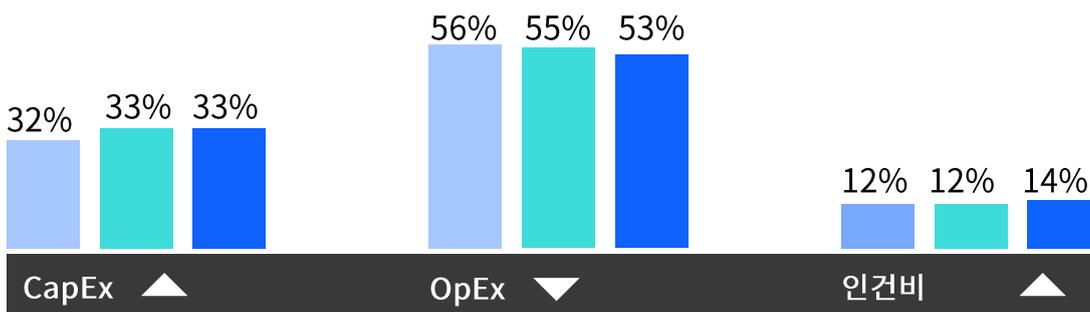
위기가 진행되면서 경영진은 오랫동안 과소평가되어온 소유의 한 측면을 깨닫게 되었습니다. 소유할 경우 독립성을 향상할 수 있고 외부 충격을 완화할 수 있습니다. 따라서, OpEx로 전환해야 한다는 패러다임과 반대로, 경영진은 CapEx를 증가시키고 OpEx를 감소시킬 계획이라고 응답했습니다(그림 3 참조).

IBV의 데이터에 따르면 경영진의 이러한 접근법은 적절한 것으로 나타났습니다. IBV는 비즈니스 민첩성, IT 레질리언스, 직원 역량 강화와 같은 비즈니스 역량들을 기준으로 응답자를 평가했습니다. IBV의 분석 결과에 따르면 높은 민첩성 점수를 받은 조직은 CapEx에 거의 1%p를 더 투자하는 것으로 나타났습니다. 또한, CapEx가 증가하면 수익 증가에 작지만 통계적으로 유의한 영향을 주었습니다.

—

그림 3

조직들이 OpEx를 줄이고 CapEx 및 인건비를 늘리고 있음



2018      현재      2022

출처: IBM 기업가치 연구소

이러한 증가된 자본 지출은 어디에 투입될까요? 일부는 소유한 공장, 부동산, 장비 등의 시설에 투입됩니다. 그리고, 디지털화 노력이 지금까지 부족했음을 깨달은 경영진은 모든 주요 영역에 대한 기술에 투자하려고 합니다. 조직들은 2018년부터 2022년까지 수익의 4.7%에서 6.3%로, 1/3 이상 기술 투자를 증대할 계획입니다. 다시 말하지만 이러한 투자는 성장에 작지만 유의한 영향을 줍니다.

여러 가지 요인들 중에서 지속적인 원격 근무를 지원해야 하는 긴급한 요구가 이러한 증가된 기술 투자에 반영될 수 있습니다. 전체 인력의 20%만이 원격 근무를 즉시 시작할 준비가 되어 있음에도 불구하고, 최근 IBV 설문조사에서 80% 이상의 응답자가 이제 최소한 가끔이라도 사무실 밖에서 계속 일하고 싶다고 응답했습니다.<sup>8</sup> 그러나, 경영진은 기술적 한계로 인해 향후 2년간 원격 근무가 가능한 인력은 전체의 25%에도 못 미칠 것으로 내다보고 있습니다.

클라우드는 우선순위 목록의 상위를 차지하고 있습니다. 클라우드는 유연성과 확장성이 뛰어난 기술로, 많은 조직이 위기 동안 이를 효과적으로 활용했습니다.<sup>9</sup>

그러나, IBV의 데이터에 따르면 인공지능(AI)에 대한 투자가 가장 크게 증가할 것으로 나타났습니다. 2018년에는 응답자의 14%가 AI의 우선순위를 높게 설정했다고 응답했지만, 2022년에는 이보다 4배 더 높은 57%가 AI에 우선순위를 높게 설정할 계획이라고 응답했습니다. 코로나19 사태 전에도 선도적인 조직은 “스마트” 기술의 잠재력을 인식하고 있었습니다. 2,000명 이상의 CEO를 대상으로 최근 IBV가 실시한 설문조사에 따르면 선도적 조직은 다른 조직보다 AI 및 머신러닝과 같은 기술에 투자할 가능성이 최대 3배 더 높다고 응답했습니다. 그리고 이들은 잠재적 투자 수익에 대해 훨씬 더 큰 확신을 갖고 있습니다.<sup>10</sup>

특히, 경영진은 팬데믹으로부터 복구하는 데 필요한 지속 가능성 향상 노력에 AI가 도움을 줄 것으로 기대하고 있습니다. 따라서, 비즈니스 역량으로서 지속 가능성에 더 많이 집중하는 조직은 AI에 투자할 가능성이 훨씬 더 높습니다(그림 4 참조).

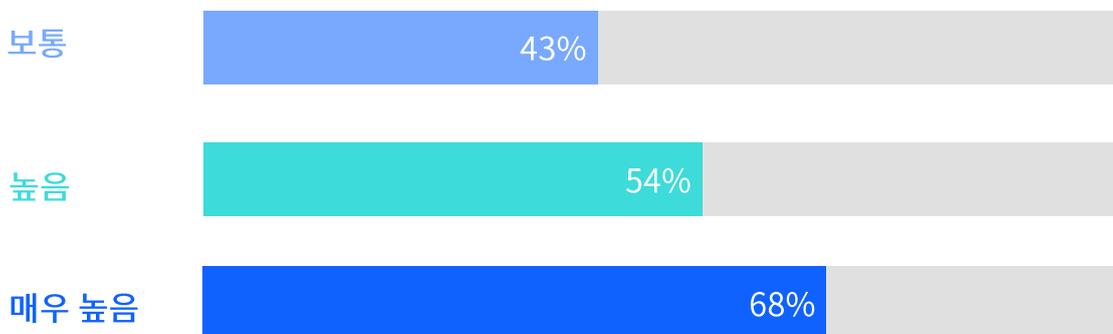
특히, 각국 정부는 환경적 조건을 고려하여 복구를 수행해야 한다고 생각하는 경향이 점점 더 커지고 있습니다. 예컨대, 독일은 코로나19 후 복구 지원 프로그램을 통해 총 1300억 유로 중 410억 유로를 대중 교통, 전기 자동차, 재생 에너지와 같은 친환경 이니셔티브에 할당했습니다.<sup>11</sup> 정부 보조금을 받으려는 기업들 역시 응당 “환경 친화적이어야 합니다”. 프랑스의 마크롱 대통령도 2020년 6월 14일 연설에서 프랑스 제조 기업과 소비자가 생태적으로 지속 가능한 제품을 생산하고 소비하도록 유도할 유사한 조치에 대해 발표했습니다.<sup>12</sup>

대부분의 경영진은 고객이 환경과 사회적 의식이 있는 제품과 서비스를 선호하며 더 많이 구매한다고 응답했습니다. 이러한 현상은 인종 차별에 반대하고 사회적 개혁을 촉구하는 시위에 의해 강화되었습니다. 미국에서 시작된 이러한 움직임은 전 세계로 확산되었으며 조직, 브랜드, 제품 및 서비스가 인식되고 소비되는 방식에 중요한 영향을 주고 있습니다.

#### 그림 4

경영진은 AI가 지속 가능성을 개선하는 데 도움을 줄 것으로 생각함

#### 지속 가능성에 주목/AI에 높은 우선순위 부여



출처: IBM 기업가치 연구소

## 인사이트: 존경받는 기업(Honorable Merchant)을 목표로 전체를 고려한 접근법 채택<sup>13</sup>

존경받는 기업(Honorable Merchant)의 원칙은 역사적으로 유럽에서 확립된 비즈니스 운영 모델입니다. 이 원칙은 신중한 회계 처리와 운영을 중요하게 여기며 기업뿐만 아니라 사회와 환경을 포함한 모든 관계자에 대한 책임을 집니다. IBV의 설문조사 데이터에 따르면 '존경받는 기업'이라는 개념을 경영진들이 다시 고려하고 있습니다. 이는 이번 위기가 가져온 예기치 않은 긍정적 결과입니다.

## 복구에 투자하기로 한 미래지향적 경영진을 위한 권장 사항

*디지털 혁신의 필요성을 재확인하십시오.*

최근 일어난 일들이 가르쳐준 것이 있다면 그것은 엔터프라이즈 혁신이 결코 끝나지 않는다는 점입니다. 디지털 혁신을 완료했거나 상당히 진행했다고 생각한 조직들은 자신들의 생각이 잘못되었다는 것을 금방 깨달았습니다. 피할 수 없는 다음 충격을 이겨내려면 조직은 지속적으로 혁신하고 진화하고 재창조할 수 있어야 합니다.

혁신을 전략의 중심 요소로 간주하십시오. 디지털 엔터프라이즈 혁신을 진행할 때 프로세스부터 기능 및 참여에 이르기까지 디지털 성숙도와 통합의 모든 측면에 대한 개선이 포함되어야 합니다. 전사적인 상호운용성을 향상시킬 수 있는 투자에 집중하십시오. 아주 최근만해도 많은 기업이 비즈니스 운영과 직무 간에 원활하게 이동할 수 있는 능력에 우선순위를 두지 않았습니다. 이제 이러한 태도를 변화시켜야 합니다.

*조직을 유기체로서 다시 생각하십시오.*

현재의 경제 환경은 오랫동안 뿌리 박힌 가정(assumption)을 산산이 부수었으며 이를 통해 가장 성공적인 기업은 조직의 약점을 파악하고 제거하는 데 도움을 받았습니다. 경제적 압박이 지속되는 시기에 비용 절감은 분명 필요하지만 반드시 기존 방식의 비용 절감을 의미하지는 않습니다. 현재 생존을 위한 수단을 절약할 수는 없습니다. 비용 절감은 엔터프라이즈 혁신을 위한 투자로 리소스 투입 방향을 전환하는 메커니즘으로 보아야 합니다.

절약한 리소스를 배당 또는 자사주 매입으로 전환하는 것이 탐나게 들릴 수 있습니다. 그러나, 지금 당장은 절약한 리소스를 유연성을 향상하고 궁극적으로 비즈니스가 다시 성장하도록 지원하는 혁신 기술과 다른 투자처에 투입해야 합니다. 혁신 과정에서 클라우드에 AI를 적용하여 기기 활용 및 대응 능력을 향상할 수 있어야 합니다. 이를 통해, 사람들이 생각할 필요 없이 위협에 반응하듯이, 시스템과 프로세스가 갑작스러운 변화를 감지하고 자동으로 대응하도록 지원할 수 있습니다. 대응 알고리즘을 시스템에 포함하면 기존처럼 느린 의사결정 과정을 거쳐야 할 필요가 없어집니다.

**변화를 근본적인 문화적 원칙으로 재확립하십시오.**

최근 몇 개월 동안은 가장 낮은 직급의 일선 직원부터 CEO까지 모든 이들에게 충격의 연속이었습니다. 조직이 변화할 수 있는 능력을 기반으로 리더십과 문화를 모델링해야 한다는 점이 분명해졌습니다. 예를 들면, 비용을 절감하고 혁신에 투자하지 않으려는 금융 조직은 혁신이 필수인 환경에서 효과적으로 서비스를 제공할 수 없습니다. 마찬가지로, 마케팅 및 개발과 같은 다른 부문도 엔터프라이즈 전체의 혁신 목표에 기여하기 위해 어느 정도 비용 절감에 참여해야 합니다. 이와 같은 유형의 전략적 조정은 성공적인 혁신의 전형적 특징입니다.

“필수적 유연성(flexibility as necessity)”이라는 비전은 상부에서 제시해야 합니다. ”말한 대로 실천하고 실천한 대로 말하라”라는 격언은 그 어느 때보다 중요합니다. 수많은 불확실성을 뚫고 재구상을 거쳐 공유된 미래를 향해 나아가면서 크건 작건 여러 가지 방법으로 팀을 지원하십시오.

## 저자 소개



### Christian Bieck

linkedin.com/in/christianbieck  
@chbieck  
christian.bieck@de.ibm.com

Christian Bieck은 IBM 기업가치 연구소(IBV)의 글로벌 보험 부문 책임자입니다. 그는 프로젝트 매니저, 컨설턴트, 연구자로서 보험 업계에서 27년이 넘는 경험을 쌓았습니다. Christian은 보험 관련 이벤트와 워크샵에서 사고 리더십과 혁신에 대해 자주 발표합니다. 그는 IBV와 국제 보험 업계의 간행물에 보험 트렌드와 영향에 대해 다양한 자료를 저술했습니다.



### Anthony Marshall

linkedin.com/in/anthonyejmarshall  
@aejmarshall  
anthony2@us.ibm.com

Anthony Marshall은 IBM 기업가치 연구소(IBV)의 시니어 리서치 디렉터로서 IBV가 제공하는 최고 수준의 사고 리더십 및 분석 프로그램을 이끌고 있습니다. Anthony는 50명의 기술 및 산업 전문가, 통계학자, 경제학자, 분석가로 구성된 글로벌 팀을 지휘합니다. Anthony는 또한 혁신, 디지털 혁신, 인공지능, 클라우드 전략 등의 분야에서 독창적인 사고 리더십 활동도 활발히 수행하고 있습니다.

## 참고 및 출처

- 1 “Business revenue versus business cost. Worldwide searches, 2004-present.” GoogleTrends 분석. 2020년 6월 26일 액세스. <https://trends.google.com/trends/explore?date=all&q=Business%20Revenue,Business%20Cost>
- 2 “Highlights of World Trade.” 세계 무역 기구(WTO). 2019. [https://www.wto.org/english/res\\_e/statis\\_e/wts2019\\_e/wts2019chapter02\\_e.pdf](https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/wts2019_e/wts2019chapter02_e.pdf); GDP (current US\$). 세계은행(World Bank). 2020년 6월 26일 액세스. <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.CD>
- 3 “The Motor Vehicle Supply Chain: Effects of the Japanese Earthquake and Tsunami.” Congressional Research Service. 2011년 5월 23일. <https://www.everycrsreport.com/reports/R41831.html>
- 4 Ollila, John. “United Reduces Its International Schedules by 95%.” Loyalty Lobby. 2020년 3월 20일. <https://loyaltylobby.com/2020/03/20/united-reduces-its-international-schedules-by-95>
- 5 “The global outlook is highly uncertain.” OECD Economic Outlook. 2020년 6월. <http://www.oecd.org/economic-outlook/june-2020>; OECD Statistical Annex. 2020년 6월 10일. <http://www.oecd.org/economy/outlook/statistical-annex>
- 6 Pomazal, Karen. “If It Appreciates, Buy It. If It Depreciates, Lease It.” JOM: The Magazine. 2001. <https://www.tms.org/pubs/journals/jom/matters/matters-0108.html#:~:text=According%20to%20oil%20baron%20Paul,by%20for%20the%20metalworking%20industry.>
- 7 IT Key Metrics Data 2005 and 2020. 구독자만 이용 가능. 2020년 6월 20일 액세스. Gartner. <https://www.gartner.com>
- 8 IBM Institute for Business Value Market Research Insights Survey. 2020. 출간되지 않은 자료.
- 9 Sayegh, Emil. “In the Era of The COVID-19 Crisis, Look Up To The Cloud(s).” Forbes. 2020년 3월 6일. <https://www.forbes.com/sites/emilsayegh/2020/03/06/in-the-era-of-the-covid-19-crisis-look-up-to-the-clouds/#3bb232c1677f>
- 10 “Seizing the data advantage: Chief Executive Officer insights from the 20th Edition of the Global C-Suite Study.” IBM Institute for Business Value. 2020년 2월. <https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/c-suite-study/ceo#>
- 11 Lombrana, Laura Millan 및 Akshat Rathi. “Germany Just Unveiled the World’s Greenest Stimulus Plan.” Bloomberg. 2020년 6월 4일. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-06-05/germany-s-recovery-fund-gets-green-hue-with-its-focus-on-climate>
- 12 Momtaz, Rym. “Macron teases plan to recast presidency after coronavirus crisis.” Politico. 2020년 6월 14일. <https://www.politico.com/news/2020/06/14/france-emmanuel-macron-president-318610>
- 13 “The Honorable Merchant.” Nuremberg Chamber of Commerce and Industry. 2018년 7월. <https://www.ihk-nuernberg.de/de/media/PDF/Publikationen/Hauptgeschaeftsfuehrung/broschuere-the-honorable-merchant-.pdf>

## Research Brief 소개

Research Brief에서는 공공 및 민간 분야의 주요 쟁점에 대해 사실에 기반한 전략적 인사이트를 개발하여 기업의 최고 경영진에게 제공하고 있습니다. Research Brief는 IBM 기업가치 연구소의 주요 연구 분석 결과를 토대로 합니다. 자세한 내용은 IBM 기업가치 연구소(iibv@us.ibm.com)에 문의하세요.

## 변화하는 세상에서 함께할 최고의 파트너

IBM은 고객과 긴밀하게 협업하면서 비즈니스 인사이트, 전문 연구와 기술을 접목시켜 시시각각 변화하는 오늘날의 환경에서 고객이 차별화된 이점을 확보할 수 있도록 지원합니다.

## IBM 기업가치 연구소

IBM Services 산하 IBM 기업가치 연구소에서는 공공 및 민간 분야의 주요 쟁점에 대해 사실에 기반한 전략적 인사이트를 개발하여 기업의 최고 경영진에게 제공하고 있습니다.

## 자세한 정보

이번 IBM 기업가치 연구소의 연구 조사에 대한 자세한 내용은 iibv@us.ibm.com에 문의하세요. 트위터에서 @IBMIBV를 팔로우하실 수 있습니다. IBM 기업가치 연구소의 전체 연구 카탈로그가 필요하거나 월간 뉴스레터를 구독하려면 [ibm.com/ibv](http://ibm.com/ibv)를 방문하세요.

© Copyright IBM Corporation 2020

IBM Corporation

New Orchard Road

Armonk, NY 10504

Produced in the United States of America

2020년 7월

IBM, IBM 로고, [ibm.com](http://ibm.com)은 전세계 여러 국가에 등록된 International Business Machines Corp.의 상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 “저작권 및 상표 정보” ([ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml))에 있습니다.

이 문서는 최초 발행일을 기준으로 하며, 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다. IBM이 영업하는 모든 국가에서 모든 오퍼링이 제공되는 것은 아닙니다.

이 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 대한 보증 및 타인의 권리 침해에 대한 보증이나 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이든 묵시적이든 일체의 보증 없이 “현상태대로” 제공됩니다. IBM 제품은 제품이 제공되는 계약의 조건에 따라 보증됩니다.

본 보고서는 일반 지침으로만 제공됩니다. 세부적인 연구나 전문가 의견의 예제를 대체할 수 없습니다. IBM은 본 문서에 의존한 개인 또는 조직에 발생한 어떠한 손해에 대하여도 책임을 지지 않습니다.

본 보고서의 데이터는 제3자가 출처일 수 있으며, IBM은 별도로 이러한 데이터를 확인, 검증 또는 감사하지 않습니다. 이러한 데이터의 사용으로 인한 결과는 “현상태대로” 제공되며 IBM은 명시적이거나 묵시적인 일체의 진술이나 보증을 제공하지 않습니다.

