

# 경제난 극복 방안으로서의 Telework

전통적 산업사회에서 정보사회로의 전환에 따른 근로환경의 개선 필요성이 증대되고 있으며, 이는 개인의 근로환경 개선 측면에서만이 아니라 기업의 생산성 향상과 유연하면서도 효율적인 기업 경영을 위한 전략적 차원에서도 그 중요성이 높아...

박 석 규 / 한국정보통신진흥협회 뉴미디어사업부장

## 서 언

최근 국가적으로 겪고 있는 심각한 경제난과 IMF 환경에 따른 원화의 평가 절하 등은 기업 경영에 있어서 Cost의 상승과 기업 활동의 둔화를 가져오고 있다. 이에 따라 국가 산업·경제 전반이 깊은 침체 상황에 접어들고 있다.

이러한 경기 침체의 여파는 필연적으로 취업난과 대량실업을 불러오고 있으며, 기업 경영에 있어서는 고착화된 조직체계에서 유연하면서도 동적인 체계로의 변화를 요구하고 있다. 이러한 변화에 대한 요구에 부응하기 위해 각 기업들은 조직운영의 슬림(Slim)화를 도모할 필요가 있으며, 최소 규모의 조직으로 최대 효과를 추구하는 전략적 조직운영이 필수 불가결하게 되었다.

기업의 전략적 조직운영을 위해서는 필요한 인적 자원의 조달방식을 현재의 상시 종업원 채용 방식에서 업무에 적합한 전문인력을 필요한 기간 동안만 적정히 활용하는 유연한 체제로 전환시킬 필요가 있다. 또한 기업이 보유하고 있는 인력에 대해서도 그 생산성을 최대화할 수 있도록 하는 새로운 업무 스타일의 도입도 필수적인 요소이다.

인력, 즉 개인의 입장에서조차 자신의 전문성이 가장 적합한 일거리를 확보하여 다양한 기업에 Man Power를 제공함으로써 "일자리"가 아니라 "일거리"를 중심으로 하는 업무 패턴으로 변화하여 조직(소속기업)으로부터의 이탈에 따른 어려움을 극복할 필요가 있다. 또한 기업에 계속 근무하는 인력의 경우에도 슬림화된 기업 환경하에서 생산성의 향상을 최대화할 수 있도록

록 하는 업무수행 방식으로 전환을 모색하여야 한다.

현재와 같은 어려운 경제 여건하에서 기업과 개인의 생산성 향상을 도모하고, 인력 수급의 최적 연계를 위한 방법 가운데 하나는 텔레워크 근무방식의 도입이다. 일반적으로 대다수의 사람들에게 텔레워크, 즉 원격근무는 아주 먼 미래의 근무 스타일로 인식되어 있지만 실제로 텔레워크는 이상향의 근무방식이 아니다. 선진 외국의 사례를 볼때 텔레워크는 이미 기업 조직의 유연성을 도모하기 위해 효과적으로 적용할 수 있는 업무 방식의 하나로 활용되고 있다. 또한 텔레워크를 여성인력(주부 등) 및 장애인 등을 위한 업무 스타일 정도로 이해하고 있는 경우도 매우 많으나 이 또한 텔레워크의 전체적인 개념을 오해한데서 비롯된 것이다. (물론 여성인력이나 장애인들을 위해 재택근무 등 원격근무 방식이 유효하게 활용될 수 있는 것도 사실이다.)

이 글에서는 텔레워크의 전반적 개념과 적용형태, 국내외 사례 등을 제시하여 현재의 어려운 경제환경하에서 기업 및 개인이 텔레워크의 도입을 적극 검토, 추진할 수 있는 기초자료

를 제시하고자 한다

## 텔레워크의 개념

텔레워크에 대한 정의는 다양하다. 텔레워크는 광의로는 "정보통신을 활용하여 업무를 수행하는 것"을 말하며, 협의로는 "업무와 관련된 「이동」을 정보통신을 활용, 대체하는 것"을 말한다. 다시 말해 자신이 작성한 파일을 타인에게 e-mail로 전송한다던가 하는 모든 것이 광의의 텔레워크의 범주에 포함된다.

이러한 정의는 텔레워크의 본질을 이해하는데 필요하다.

이 글에서 논하고자 하는 협의의 텔레워크의 유형은 대체로 아래와 같은 네가지로 구분하여 볼 수 있다.

위에서 보는 바와 같이 텔레워크는 고정적인 사무실을 중심으로 한 기존의 조직 운영방식에서 업무를 중심으로 하는 근무 방식으로 조직운영을 변화시키기 위한 다양한 근무형태이다.

재택근무는 주지하다시피 업무를 집에서 수행하는 형태로서 전일(全日) 근무 방식과 며칠은 집에서 근무하고 며칠은 회사 사무실에서 근무하

### < 텔레워크의 네가지 유형과 특성 >

| 유 형                          | 특 성  | 비 고                              |
|------------------------------|--|----------------------------------|
| 재택근무                         | ○근무장소 분산으로 사무공간 효율화<br>○통근이 없어져 근로자 시간 여유확대<br>○소외계층에 근로 기회 확대 | 원격근무의 최종단계                       |
| 이동근무<br>(Mobile Office)      | ○고객 및 뉴스원 밀착<br>○근무환경 기동화                                      | 현재도 일부 시행중                       |
| 거점지역근무<br>(Satellite Office) | ○사무공간 분산으로 본사기능의 효율화<br>○통근시간 최소화로 고객서비스 및 근로자 여유시간 증대         | 기업조직 운영의 효율화에 가장 직접적인 영향을 미치는 형태 |
| SOHO<br>(Home Office)        | ○물리적 조직의 최소화<br>○Cyber CompanyDD의 활성화                          |                                  |

는 중간형 재택근무 방식으로 구분할 수 있다. 현재 대부분의 재택근무는 중간형 재택근무 방식으로 이루어 지고 있다.

이동근무는 노트북 컴퓨터 등 업무에 필요한 장비를 갖추고 이동중에도 업무를 수행하는 체제로서 최근 이동통신기기 및 통신환경의 발달에 따라 점차 기업들의 이동근무 방식 도입이 늘고 있다.

국내에서도 TRS등의 무선통신사업은 개인의 이동근무는 물론, 기업 전체 단위에서 조직적인 이동형 원격근무를 채택할 수 있는 시스템 환경을 충분히 지원하고 있다.

거점지역근무(Satellite Office: 위성사무실) 방식의 원격근무는 우리에게는 좀 낯선 느낌이 있으나 일본, 미국 등 선진국에서는 업무효율 향상을 위해 많은 기업들이 도입을 서두르고 있는 원격근무 방식 중의 하나이다.

Satellite Office란 영업사원이나 서비스 요원 등 고객과 밀착된 환경에서 업무를 수행하여야 할 필요가 있는 근무자들을 위해 본사 사무실로의 출퇴근 부담을 줄이고 고객과 밀접한 환경에서 근무할 수 있도록 고객이 있는 곳에 소규모의 위성(Satellite) 사무실을 설치하여 업무를 수행하는 것을 뜻한다.

거점지역근무는 고객의 요구를 실시간(Real Time)으로 파악하고, 고객과의 관계를 보다 돈독히 함으로써 기업의 생산성 향상에 많은 기여를 할 수 있다.

SOHO(Small Office Home Office)는 정보통신 환경을 기반으로 하여 개인 또는 소규모의 기업을 운영하는 것을 말한다.

SOHO는 물리적인 조직을 최소화 하고 가상기

업(Cyber Company)의 실현을 목적으로 한다

## 원격근무의 출현배경 및 변천과정

원격근무는 1970년대 오일쇼크에 의한 석유 공급의 불안에 따라 자동차 통근으로 부터 탈피하기 위하여 정보통신을 이용한 통근 대체의 목적으로 미국에서 출발하게 되었다. 1980년대에 들어서, 미국에서는 유능한 여성인력의 확보를 주된 목적으로 하여 원격근무가 추진되게 되었고, 일본은 일극 중심의 산업체제를 개편하고, 기업의 생산성 향상을 목적으로 하여 원격근무의 도입을 추진하여 왔다. 1980년대 이후 산업구조는 서비스산업이 강화되어 소비자의 서비스 요구에 대한 리얼타임 파악과 데이터를 바탕으로 한 영업, 생산 활동 강화의 필요성이 증대하게 되었다.

이에따라 경영의 효율성 증대를 위해서「대량생산체제」가 「유연생산체제」, 「서비스생산체제」로 대체되는 한편 직무와 노동력의 활용 측면에서는 직무의 분화 및 노동력의 효율적 배치가 필요하게 되어 생산공정 및 업무과정의 세분화와 통합화, 직무관련 노동력의 분산배치 요구 증대, 전문인력을 포함한 노동력의 Part-time 고용 활성화 등의 경향이 나타나게 되었다.

이러한 산업 환경적 요구에 대응하기 위해 1990년대부터 기업들은 그 대응 전략으로서 아래와 같은 경영 전략들을 구사하게 되었다.

- 1) 대규모 고정직 노동력에의 의존 탈피  
→ 가변시간근로제, 원격근무, Part-time 근무제 도입
- 2) 시장변화에 대한 민첩한 대응  
→ 전자문서 활용 등으로 신속한 의사결정

- 소비자 욕구에 대한 리얼타임 파악 추구
- 3) 고정비용 절감을 위한 방법모색
- 원격근무 등으로 오피스코스트 삭감

이러한 기업들의 경영전략에 따라 1990년대에 들어서 원격근무는 1980년대 말부터 시작된 세계적인 경제부진을 극복하기 위한 산업, 경제, 기업의 구조 개편 수단으로서 활용되기에 이르렀다.

## 해외 동향

### 미국

미국은 1995년 현재 원격근무자 수가 1,123만명(전체 근로인구의 10%)에 이르고 있는 것으로 보고되고 있다.

미국에서의 원격근무 추진은 정부나 관련 단체의 주도가 아닌 민간기업 차원에서 자발적으로 실시되고 있다.

주로 채택되고 있는 원격근무 방식은 재택근무제가 우세한 추세에 있다.

원격근무제가 보편화 되면서 미국은 주나 지자체 수준에서 원격근무를 지원하기 위한 입법조치가 활발히 이루어져 캘리포니아주에서는 「종업원 텔레커뮤팅·프로그램(1990)」에 이어 「텔레커뮤팅법(1991)」이 제정되어 운영되고 있으며, 콜로라도주의 「이동경감법(1991)」, 플로리다주의 「종업원 텔레커뮤팅법(1992)」, 코네티컷주의 「수송관리법(1992)」, 뉴저지주의 「교통혼잡 및 대기정화법(1992)」 등이 입법되어 있다.

미국에서의 원격근무에 따른 경제성 조사(美, 프래밍 LTD사) 결과 보고에 의하면 캘리포니아 주 정부와 몇개 기업을 대상으로 조사한 결과 주

2~3일간 원격근무를 시행할 경우 종업원 1인당 연간 8,000\$의 경비 절감을 가져온 것으로 보고된 바 있다.

### 〈미국에서의 원격근무에 대한 경제성 조사결과〉

|  |               |
|--|---------------|
| □ 주 2-3일간 원격근무(재택근무)할 경우   |               |
| 〈개인적 요인〉   |               |
| · 생산성 .....  | 양 3,000 \$    |
| · 고품질 .....  | 질 1,000 \$    |
| · 고용 훈련/재훈련 .....  | 1,000 \$      |
| · 결근 .....   | 1,000 \$      |
| 〈시설〉   |               |
| · 오피스 공간 .....   | 1,800 \$      |
| · 주차장 .....  | 200 \$        |
| 〈〈연간 합계〉〉 .....  | 1인/년 8,000 \$ |
| ◇ 시산조건   |               |
| - 년 급여 20,000\$, 생산성 향상률 20%, 인건비 절감률 10% 주차장 요금 500\$/년 X 년 절감률 40%, 사무실 사용비 150평방피트 X 30\$ X 절감률 40% |               |

### 일본

일본의 원격근무자 수는 주 1회 이상 원격근무를 하는 사람을 기준으로 할 때, 1995년 현재 95만명(사무직 정사원의 4%)에 이르고 있다. 일본에서의 원격근무 추진방식은 기업에서의 Pilot Project 실시와 관련단체의 연구 및 보급 확산 등이 병행 실시되고 있으며, 원격근무 방식으로서는 Satellite office 근무제가 선호되고 있다. 일본에서 Satellite office 근무제를 선호하는 이유는 일본사회의 특수성이 작용한 것으로, 즉 재택근무제보다 부하직원에 대한 관리, 감독과 관리자의 성과평가가 비교적 수월하기 때문인 것으로 분석되고 있다.

일본에서의 원격근무 시행에 대한 경제성 조

사결과에 따르면 일반 근무자가 4시간 통근시 소요되는 에너지는 8시간의 사무작업에 소요되는 에너지 소모(러시아워에 사용되는 에너지 748kcal/h, 8시간 사무작업에 사용되는 에너지 770kcal/h)와 동일하며, 과도한 통근시간이 가져다 주는 업무 집중도의 저하와 각종 회의, 전화등 회사의 잡무로부터 해방됨으로써 원격근무를 시행시 업무능률이 20% 정도 향상되는 것으로 조사 보고되고 있다.

최근의 자료로서 후지제록스(주)의 Satellite office 근무 실시결과에 대한 조사평가 결과를 보면 원격근무 시행결과 대부분의 임직원들이 업무능률이 향상되었다고 평가하고 있다. 아울러 사회적으로 에너지 절약 측면에서도 2000년

〈일본에서의 원격근무에 대한 경제성 평가〉

- ◇ 조사대상 : Satellite office 근무자 (28명),  
Satellite office 근무자의 상사, 동료,  
부하(33명) 등 총 61명
- ◇ 조사항목 : Satellite office 근무에 따른 업무형태  
의 변화 (계획성, 자립성, 자립성, 업무  
집중, 아웃풋, 생산성, 기타)
- ◇ Satellite office 근무에 있어 아웃풋 량의 변화
  - 근무자 자신의 평가 ..... 무변화 20%, 아웃풋  
량 증가 80%
  - 상사의 평가 ..... 무변화 15%, 아웃풋  
량 증가 85%
- ◇ Satellite office 근무에 있어 아웃풋 질의 변화
  - 근무자 자신의 평가 ..... 무변화 26%, 아웃풋  
질 증가 74%
  - 상사의 평가 ..... 무변화 7%, 아웃풋 질  
증가 93%
- ◇ Satellite office 근무 전후의 성과물 건수 변화 (반  
기별)
  - 근무전 4.5건, 근무후 5.7건 (26% 증가)
- ◇ 계획적 수행률 변화
  - Satellite office 근무 전 58%, 근무 후 75%  
(17% 증가)
- ◇ 업무 재량에 의한 수행률 변화
  - Satellite office 근무 전 68%, 근무 후 77%  
(9%증가)

에는 원유로 환산하여 159만KI의 절감 효과가 발생할 것으로 예측되고 있다.

프랑스

프랑스는 공동이용형태의 분산형오피스 「네이버풋오피스」-일종의 Satellite office- Pilot Project를 끝마치고 약 1,300만명의 일드 프랑스 권에 4개소 정도의 「네이버풋오피스」를 개설하는 「텔레커뮤니티(Tele-community)」프로젝트를 추진 중에 있다.

국내 산업 동향 및 원격근무 추진에 대한 제언

국내에서는 1970년대 ~ 80년대 대량 생산체제를 중심으로 하는 산업사회가 경제의 중심이 되어 왔으나 1990년대에 들어서는 '유연 생산체제'와 '서비스 생산체제'를 중심으로 하는 정보사회로 변화되고 있다. 이에 따라 전통적 산업사회에서 정보사회로의 전환에 따른 근로환경의 개선 필요성이 증대되고 있으며, 이는 개인의 근로환경 개선 측면에서만 아니라 기업의 생산성 향상과 유연하면서도 효율적인 기업경영을 위한 전략적 차원에서 그 중요성이 높다.

특히 IMF하에 있는 국내 산업경제 환경 하에서 조직 운영 또는 경영의 혁신을 위한 방안으로서 원격근무에 대한 충분한 검토와 추진이 이루어져야 할 것으로 본다.


국내에서의 원격근무 도입은 우선 재택근무제의 실시 이전에 Satellite office 근무제와 SOHO를 중심으로 추진되어야 할 필요가 있다.

이러한 두가지 원격근무 방식은 서비스 산업 증대에 따른 원격근무 모델로서 적합하며, 기업의 기존조직에 큰 수술없이 시행 가능한 원격근무 형태이고, 곧바로 본격적인 채택근무를 시행할 경우 발생할 수 있는 문제점들에 대한 실질적 해결 방안을 모색하는 방법으로서 시행되기에 큰 무리가 없을 것으로 판단된다. Satellite office는 기업적 차원에서, SOHO는 고도정보화 사회의 신입태로서 기업 또는 개인적 차원에서 접근하여 추진함으로써 어려운 경제환경 속에서의 새로운 기업경영 방식으로 추천할만 하다.

이러한 방식의 원격근무는 도심에 위치한 직장과의 시외(신도시 등)에 위치한 주거지로 양분화되고 심화되고 있는 생활권의 이원화 현상을 해소하고 도심에 있는 직장에 출근한 후 다시 대부분의 서비스를 필요로 하고 있는 생활권으로 일을 하러 가는 불합리를 해소하기 위한 방안으로 활용될 수 있다.

국내에서의 원격근무의 도입, 시행을 위해서는 단위 기업 차원에서의 접근도 필요하겠으나, 정부가 주도적으로 Pilot Project를 추진함으로써 기업이 원격근무 방식을 도입하는데 따르는

불안감을 해소하여 주고 원격근무의 장점과 추진방법론을 제시함으로써 그 확산을 도모하여야 할 것이다. 또한 정부 주도의 원격근무 시범사업은 근무와 관련된 제반 업무환경과 법, 제도적 정비 과제를 도출할 수 있게 함으로써 미래 정보사회에 대비한 정책적 환경 정비를 위해서도 매우 효과적으로 활용될 수 있을 것으로 본다.

원격근무, 특히 Satellite office와 SOHO의 추진시 기대되는 효과는 아래와 같다. 

〈 원격근무 추진시의 기대효과 〉

|           |   |
|-----------|---|
| 개인적 측면    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 통근부담의 경감과 여유있는 생활 실현</li> <li>○ 자유시간의 증대, 직업생활과 가정생활의 조화</li> <li>○ 자율적인 워크스타일로 이행</li> </ul>  |
| 기업적 측면    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인재를 유효활용</li> <li>○ 노동능률의 향상</li> <li>○ 고객과 거래처에 대한 서비스 향상</li> <li>○ 오피스코스트의 경감</li> <li>○ 시장의 리얼타임 파악이 가능</li> <li>○ 데이터를 바탕으로 한 영업/생산활동 가능</li> </ul>               |
| 사회·경제적 측면 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일극 집중 현상의 시정 및 지역권 고용기회 개발</li> <li>○ 환경친화적인 사회실현</li> <li>○ 에너지 소비의 절감</li> <li>○ 지역커뮤니티 활동의 활발화</li> <li>○ 여성 및 장애인등 피고용 취약자에 피고용기회 확대</li> <li>○ 장에서 메리트</li> </ul> |

## 인터넷정보검색사(일반) 온라인시험 실시

협회는 '98년도 제4회 인터넷정보검색사(일반) 시험 1차 과정으로 11월 3일부터 5일까지(3일간) 온라인 시험을 실시하였다. 지난 10월13일부터 26일까지 인터넷으로 원서를 접수한 이번 시험에는 인터넷인증시험 실시 이래 가장 많은 11,740명 응시하였는데 1차 온라인시험 합격자를 대상으로 12월20일 2차 필기시험이 전국적으로 동시에 실시되며 최종 합격자는 12월29일 발표하게 된다.

또한 인터넷정보검색사 1급 및 전문가 시험실시계획도 12월중 공고할 예정으로 있다.