

## 코로나시대 물류 서비스 관련 분야 직장인의 언택트 업무 사례 연구

배수현\*

용인송담대학교 비서경영과 교수

### A Case Study of Untact Works in Logistic Service-related Worker in the Era of COVID-19

Bae, Soo Hyun\*

Yong-in Songdam College

**Abstract** The purpose of this study was to research the status of logistic service-related workers about untact works by case study in the Era of COVID-19. An experimental design was used by case analysis of interviews with ten office workers from May to June 2020. The results of this research were divided into three categories: work environment, work management and work effect. First, teleworking has a significantly positive influence on business efficiency about work environment. ZOOM, One drive, Skype, Chatbot, Microsoft Teams and Remote view are used as collaborative applications. Second, work instructions in documents are needed such as e-mail and messenger using information and communication technology about work management. Third, the strong points of teleworking are both high work efficiency and job satisfaction about work effect. The weak points of teleworking are both very low-technology and misunderstanding about work effect. The result offer some insights into the case study of logistic service-related workers about untact works. Based on the results, the implications and the limitations of this study were discussed.

**Keywords** COVID-19, Workers, Untact, Teleworking

## 서 론

전 세계 신종코로나바이러스 감염증(코로나19) 누적 확진자가 4000만명을 넘어섰다. 확진자 증가속도는 갈수록 빨라지고 있다. 첫 보고 이후 179일 만에 1000만명을 넘어선 뒤, 1000만명에서 2000만명은 44일 만에, 2000만명에서 3000만명은 38일 만에, 3000만명에서 4000만명은 32일 만에 각각 넘어섰다(전자신문, 2020). 2020년에 발생한 COVID-19 전염병 사건은 이미 전 지구적인 대형 재난이고, 세계적인 규모의 유행형 전염병이다(설도·최영기, 2020). 사상 초유의 코로나 사태로 인해 전세계적으로 코로나는 해결의 실마리가 보이지 않고 있다(홍경욱, 2020).

지난 2월 23일 정부가 코로나 19 위기 경보를 심각 단

계로 올리면서 일상에 가장 먼저 찾아온 변화는 ‘재택근무’였다. 많은 직장이 바이러스 확산을 막기 위해 재택근무를 택했다. 업무방식의 혁신방안으로 탄력근무제와 함께 자주 거론되던 재택근무제였으나 실제 대기업 등에선 찾아보기 힘들었다(세계일보, 2020). 그러나 지난 3월 정부는 공직사회에 ‘교대 재택근무’를 의무화하도록 했다. 사무실 밀집도를 낮추기 위해 필수 요원을 제외하고 부서별로 일정 인원이 원격근무를 하도록 한 것이다. 사기업도 비교적 재택근무가 쉬운 업종을 중심으로 사회적 거리두기를 시행 중이다(이데일리, 2020).

코로나19를 계기로 국내 기업의 절반은 재택근무를 도입한 것으로 나타났다. 재택근무에 대한 기업 인사담당자들의 평가는 긍정적이었고 근로자들의 만족도는 매우 높았다. 고용노동부 발표 자료에 따르면 국내 기업 가운데 지난 7월 기준으로 재택근무를 운영 중인 곳은 48.8%에 달했다. 재택근무를 운영 중이라는 응답 비율이 높은 업종은 금융·보험업(66.7%), 예술·스포츠·여가 관련 서비스업(66.7%), 교육서비스업(62.5%), 정보통신업(61.5%) 등이었다. 반면 속

\*Corresponding Author : Bae, Soo Hyun  
Yongin Songdam College Dongbu-ro 61, Cheoin-gu Yongin-si, Kyonggi-do  
Tel : +82-31-330-9248  
E-mail : shbae@ysc.ac.kr

박·음식업(14.3%), 제조업(34.0%), 도·소매업(36.2%) 등은 재택근무 도입 비율이 저조했다(아시아경제, 2020).

외식산업과 유통업계에서는 2016년 아마존(AMAZON)에서 선보인 무인 점포이후, 모바일을 포함한 정보통신기술(ICT) 인프라를 기반으로 하는 새로운 형태의 외식 서비스가 출현하기 시작하였다. O2O서비스 플랫폼, 키오스크, 인공지능로봇, 사이렌오더, 배달어플리케이션, 핸드페이 등 새로운 형태의 서비스가 외식시장에서 하루가 다르게 발전하고 있다(윤미정·고윤희, 2020).

문화산업에서도 키오스크를 이용한 체크인·아웃, 모바일 객실 키, 셀프 라커룸, 라이브켓, 모바일 편의점 서비스, AI 로봇을 활용한 호텔 어메니티 전달, KT 인공지능 ‘기가지니’를 활용한 룸서비스주문 등의 언택트 객실 서비스가 이루어지고 있었다. 식음료 서비스는 언택트 마케팅의 방법으로 고객들이 온라인 채널을 통해 구매하여, 호텔 식음료를 즐길 수 있도록 하였다. 또한 집콕 분위기를 전환시키기 위해 다양한 호텔 패키지 상품을 언택트 마케팅을 통해 선보이고 있었다(김동준 외 3인, 2020a). 다만 숙박·음식업에서는 직원에 대한 재택근무보다는 소비자에 대한 비대면 서비스로 언택트 업무가 활용되고 있었다.

따라서 본 연구의 목적은 코로나 시대 물류 서비스 관련 분야 직장인의 언택트 업무 현황을 파악하고, 사례 분석을 통해 물류 서비스업에 종사하는 직원의 언택트 업무 활용 방안을 제시하고자 한다. 본 연구 목적을 효과적으로 달성하기 위해 먼저 언택트의 기본 개념과 물류 서비스 관련 분야 직장인의 언택트 업무 현황을 살펴볼 것이다. 그리고 실제 물류 서비스 관련 분야 직장인의 언택트 업무 사례를 통해 물류 서비스업에 종사하는 직원의 언택트 업무 활용의 기초 자료로 제공하고자 한다.

## 이론적 배경

### 1. 코로나시대와 언택트

코로나19라는 전파력이 매우 강한 감염병의 세계적 대유행은 사회·경제 시스템을 마비시키고 개인의 일상적 삶을 크게 바꾸어 놓았다. 감염병 확산과 대응조치의 영향을 받으면서 시민들은 전시 상황과 같은 긴장 상태로 생활하고, 외출 자제, 밀집시설 방문기피, 화상회의, 출장 억제, 재택근무 등 대면접촉 최소화 패러다임으로 삶의 틀이 급변하였다(신기동·유민지, 2020).

‘언택트(Untact)’라는 용어는 산업 전반에 걸쳐 확산중인 ‘무인(無人) 서비스’의 기반이 되는 첨단기술을 ‘언택트 기술(Technology of ‘Untact’)’이라 지칭하면서 사용한 신조어이다. 사람과의 접촉, 즉 콘택트(Contact)를 지운다(Un)는 의미로서, 무인 항공기의 ‘무인(unnanned)’, 자율주행 자동차의 ‘셀프(self)’, 사람 대신 로봇이 작동하는 공장의 ‘자동

화(automation)’등 방식은 다르지만 비대면이라는 공통 분모를 지닌 서비스들의 개념을 통합한 개념이다. 사람과 사람 사이의 만남을 대체해 주는 기술이 생활 속에 확산하는 현상을 의미하는 ‘언택트’는 기술적인 측면에서 볼 때 인간적 접촉을 대신하는 빅데이터, 인공지능, IoT 기술 등의 총합이다(김난도 외 7인, 2018).

코로나19 팬데믹이 장기화 조짐을 보이면서 4차 산업혁명 도래 이후 새로운 사회적 트렌드로 자리 잡은 ‘언택트’를 넘어서 ‘온택트’가 뉴노멀로 급부상하고 있다. 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT), 빅데이터, 블록체인, AR·VR 등 초연결(super connectivity)·초지능(super intelligence)을 특징으로 한 4차 산업혁명 핵심기술 서비스가 급속히 확산되면서 사람과의 직접적인 ‘접촉’ 없는 비대면 물류 서비스 즉 ‘언택트 서비스’가 등장하였다. 대형마트 셀프계산대, 키오스크, 카페 및 패스트푸드 드라이브스루 서비스 등이 언택트 서비스에 포함되며, 구매 시스템에 적용되는 수준이지만 분명 코로나19 발생 이전부터 소비 트렌드를 변화시켜 오고 있는 상황이었다(정삼철·이민주, 2020).

코로나19로 ‘심각’단계 격상으로 IT기업과 대기업을 중심으로 재택근무를 실시하고 최근까지 직장인 10만 명이 재택근무 중이다. 재택근무를 위해 그룹메신저, 원격회의 시스템, 원격 PC제어 등 IT 솔루션이 필요하며 화상회의 솔루션 줌(ZOOM)과 MS 팀즈의 이용이 증가하였다. 교육부는 4월 20일 전국 초중고 학생 540만 명 대상 온라인 개학을 실시하여, 실시간 수업, 동영상 녹화, EBS 콘텐츠 시청 등 디지털 학습 서비스를 제공하였고, 정부는 2월 24일부터 한시적 원격의료를 허용하였고, 4월 12일까지 진료건수는 10만여건이며, 진료금액은 12억 8천만 원을 기록하였다(배영임·신혜리, 2020). 다음 <Table 1>은 언택트 사례이다.

### 2. 스마트 워크

직장인의 언택트 업무 중 대표적인 재택근무는 스마트워크(smart work)의 유형 중 하나로 스마트워크란 용어에 대한 논의의 시작은 미국, 네델란드, 일본의 경우 1990년대 초반부터 시작되었다. 우리나라의 경우에는 1980년대 후반부터 원격근무라는 이름으로 논의가 시작되었다(임광현, 2013).

스마트워크란 인터넷을 기반으로 하여 시간과 장소에 구애받지 않고 자유롭게 업무를 처리하는 방식을 통해 근무를 하는 것으로 정의를 내릴 수 있다(송기돈, 2012). 1970년대부터 IT의 지속적인 발전으로 인하여 원격근무와 재택근무의 확장된 근무 형태로 볼 수 있으며(오상조 외 2인, 2017), 스마트기기의 급속한 보급으로 인하여 전통적인 대면 근무에서 벗어나 언제 어디서나 편리하게 업무를 수행할 수 있는 근무형태이다(이승택·오성탁, 2012). 스마트워크의 근무 유형은 공간적 개념에 따라 고정된 사무실에서 벗어나 스마트워크센터(smart work center), 재택근무(telworking),

**Table 1.** 언택트 사례

구분	개요	플랫폼
재택근무 (화상회의)	· 현황 : SK텔레콤, KT 등 통신회사와 삼성, LG, 네이버, 카카오, 넥슨, 엔씨소프트 등 IT 기업들을 선두로 재택근무 추진 · 예시 : PC 로그인 → 클라우드 시스템 접속 → 사내 이메일 체크 → 화상회의 → 사내 메신저로 채팅 → 업무시간 종료(로그오프) · 활용기술 : 그룹메신저, 원격회의 시스템, 원격 PC 제어 등	· ZOOM · MS 팀즈 · Remote Meeting · Webex · Team Viewer
온라인 개학	· 현황 : 4월 9일 중학교 3학년, 고등학교 3학년을 시작으로 단계적으로 개학하여 4월 20일 540만 명 전원 온라인 개학 · 특징 : 학교별 온라인 학습 플랫폼과 진행방식(실시간, 동영상 녹화, EBS 콘텐츠 이용 등)이 상이함 · 문제점 : 서버 마비, 해킹 등 보안 문제, 부정 수강 등	· EBS 온라인클래스 · e 학습터 · 구글 클래스룸 · 네이버 밴드 · 위두랑 · 리로스쿨
원격 의료	· 현황 : 2월 24일 코로나19 의료기관 감염 방지를 위해 전화 상담 및 처방을 한시적으로 특별 인정(보건의료기본법 근거) · 원격의료 추진실적 : 2월 24일 ~ 4월 12일까지 3,072곳 참여, 진료건수 10만 3,998회, 진료금액 12억 8,813만 원(중앙재난안전대책본부)	· 메디히어 · 굿닥 · 코로나119

출처: 배영임·신혜리(2020). 코로나19, 언택트 사회를 가속화하다

**Table 2.** 스마트워크 유형

스마트워크	내용
스마트워크센터	· 각 지역의 주거지 인근에 전용시설인 스마트워크센터 구축, IT 인프라를 통해 사무실과 유사한 환경에서 근무하게 하는 형태
재택근무	· 정보통신기술을 활용, 직장에 출근하지 않고 자택에서 회사 인트라넷에 접속하여 업무처리
모바일 오피스	· 노트북, PDA, 스마트폰 등 이동용 단말기와 유무선 통신을 통해 공간 제약 없이 업무를 처리하는 근무형태
스마트오피스	· 직장에서 원격협업, 원격회의 등이 가능하도록 업무효율성을 높이는 시설환경을 구축하여 근무하는 방식
유연근무제	· 구성원 스스로 근무/휴무시간을 유연하게 조절할 수 있는 재량권을 부여하는 제도

출처: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정의

모바일오피스(mobile office)의 3가지로 분류된다(국가정보화전략위원회. 2010). 여기에 스마트 오피스(smart office)가 추가되어 4가지로 구분되기도 하고(최호진. 2012), 유연근무제(Flexible Working Hours: FWH)가 추가되어 5가지로 구분되기도 한다(한국정보화진흥원. 2019).

스마트워크센터 근무는 각 지역의 주거지 인근에 전용시설인 스마트워크센터를 구축하여 IT 인프라를 통해 사무실과 유사한 환경에서 근무하게 하는 형태를 말하며, 재택근무란 정보통신기술을 활용해 직장에 출근하지 않고 자택에서 회사 인트라넷에 접속하여 업무를 처리하는 근무형태이다. 모바일 오피스는 노트북, PDA, 스마트폰 등 이동용 단말기와 유무선 통신을 통해 공간 제약 없이 업무를 처리하는 근무형태이며(유상인 외 2인. 2013), 스마트오피스는 직장에서 원격협업, 원격회의 등이 가능하도록 업무효율성을 높이는 시설환경을 구축하여 근무하는 방식을 말한다(조무호. 2018). 유연근무제는 구성원 스스로 근무/휴무시간을 유연하게 조절할 수 있는 재량권을 부여하는 제도로, 업무와 휴무시간 선택에 재량권을 부여하여 생산 효율성을 높이며

는 제도이다(양정운. 2020). Table 2는 스마트워크 유형이다.

### 3. 언택트 업무

#### 1) 재택근무

고용노동부는 코로나19를 계기로 크게 확대된 재택근무 실시 현황에 대해 기업 인사담당자와 근로자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 7월을 조사대상 기간으로 하여 5인 이상 사업장의 인사담당자 400명과 근로자 878명을 대상으로 실시한 결과에 따르면 조사대상 기업 중 48.8%가 재택근무를 운영하였고, 기업 규모별로 편차는 크지 않았다. 재택근무 실시범위는 전 직원을 대상으로 실시한다는 응답이 높았고, 코로나19 이후에도 계속 시행하겠다는 기업이 많아 상시적 근무 방식으로 정착할 수 있을 것이다. 기업 인사담당자 및 근로자 모두 업무 효율이 높아졌다는 응답이 많아 생산성 우려는 크지 않았고, 재택근무 활성화를 위해서는 정부지원과 함께 기업의 자유로운 제도 활용 분위기가 중요한 것으로 조사되었다.

미국에서는 IT 기업의 간판 격인 소위 GAFAM(구글, 아

마존, 페이스북, 애플, 마이크로소프트)와 트위터 등 수많은 기업들이 재택근무를 시행하고 있다. 독일은 직원 안전과 업무의 연속성 유지를 위해 재택근무 활용률이 기존 12%에서 코로나19 사태 이후 25%로 증가하였다. 영국은 4월 취업자의 46.6%가 재택근무를 했고, 이들 중 86.0%가 코로나 바이러스로 인해 재택근무를 실시하였다. 일본도 도쿄에서 종업원 규모 30명 이상의 기업을 대상으로 조사한 결과 재택 근무 도입률이 3월 24.0%에서 4월 62.7%로 증가하였다(고용노동부, 2020a).

통상적으로 재택근무를 실시하기에 용이한 직무로 꼽는 특성은 아래와 같다. 스스로 업무계획을 세우고 자율적으로 업무관리를 할 수 있는 직무, 독립적이고 개별적인 업무수행이 가능한 직무, 다른 팀이나 조직과의 업무협조가 빈번하게 발생하지 않는 업무, 동료, 상사와의 대면업무가 제한적인 직무, 고객과의 대면접촉이 거의 없는 업무, 원격으로 관리감독이 가능하거나 결재와 보고의 빈도가 낮은 직무, 높은 수준의 보안을 요구하지 않거나 보안대책을 마련할 수 있는 직무, 업무실적 평가의 계량화가 용이한 업무, 정보통신기술을 이용하여 근무할 수 있는 모든 직무, 특이한 장소에서 이루어지지 않아도 되는 직무, 회사 내 문서열람, 장비사용 등이 필요 없거나 자택에 비치한 장비로 수행 가능한 직무이다. 재택근무 가능 여부에 대한 직종별 재택근무 직무적합도(%)를 살펴보면, 컴퓨터 및 수학, 교육·훈련·도서관, 법률, 비즈니스 등의 직종은 재택근무 용이도가 매우 높은 분야이다. 반면, 농업·임업·어업, 생산, 건설 등의 전통적 직종이나, 음식준비, 청소 및 보수유지 등의 서비스 직종은 재택근무 적합도가 매우 낮은 직무이다(고용노동부, 2020b).

## 2) 언택트 서비스

이미 코로나 이전부터 4차산업혁명 시대를 맞이하여, 물류기업에서는 인공지능(AI), 정보통신 기술, 커뮤니케이션 도구의 발달로 비대면 채널 마케팅을 통해 차별적 마케팅 실시, 빠른 주문 처리속도, 서비스품질 향상, 고객 편의성 제고 등을 충족 시킬 수 있는 발전을 거듭하고 있다(이무형, 2018). 키오스크 및 O2O 기반 배달서비스 주문 및 결제, 자동주문시스템, 셀프체크인 등 다양한 기술기반 셀프 서비스 시스템을 통하여 고객이 스스로 서비스를 제공받고 제어할 수 있게 되었고, 기업은 고객의 성향에 맞는 기술기반의 혁신적인 서비스 제공을 통해 운영 효율성과 서비스 편의성을 제공하고 있다(Jin 외 2인, 2019).

문화산업에서도 키오스크 가격의 하락으로 셀프 체크인 시스템이 증가하는 추세이고, 코로나19 감염에 우려하는 사람들이 많아지면서 언택트 서비스가 주목받고 있다. 프론트 데스크를 거치지 않고 키오스크를 이용해 쉽게 체크인·아웃을 할 수 있게 하거나, 모바일 객실 키로 객실을 열고

닫을 수 있는 서비스를 도입하는 등 언택트 서비스를 제공하고 있다(김동준 외 3인, 2020b).

여행사도 작년 대비 2020년 3월 해외상품 모객이 99.2% 감소했다. 고객에게 안전여행의 인식과 사전예약에 있어서 4차 산업혁명의 기술을 접목해야 한다. 상품기획도 변화된 소규모 형태의 프로그램이 필요하고 여행관련 호텔, 외식, 이벤트, 관광지 등의 연계에서 공동협력을 바탕으로 비대면 서비스 환경을 구축해야 한다(김동준 외 3인, 2020).

관광분야는 코로나로 인해 일반적인 관광활동이 불가능해졌다. 이에 전 세계적으로 언택트 관광이 주목받고 있고, 유튜브 플랫폼은 코로나 국면에서 관광자의 관광욕구를 충족시킬 수 있는 매체로 중요한 의미를 갖는다. 마케팅 관리자는 유튜브 관광채널에 대한 마케팅 전략을 수립하여야 한다(이진희 외 2인, 2020).

## 연구 설계

### 1. 사례연구

본 연구의 목적은 코로나 시대 서비스 관련 분야 직장인의 언택트 업무 현황을 파악하고, 사례 분석을 통해 향후 물류 서비스 산업에 종사하는 직원의 언택트 업무 활용 방안을 제시하고자 한다. 이를 위해 질적 사례 연구를 진행하였는데, 구체적으로 다중사례연구(multi-case study) 방법을 적용하였다. 다중사례연구는 심층적인 정보를 제공할 수 있는 여러 사례를 살펴봄으로써 다양한 사례에서 반복되는 경향 및 패턴을 분석하여 결과를 도출하는 연구 방법이다(Yin, 2003).

### 2. 자료수집 및 연구절차

본 연구는 코로나 시대 물류서비스 관련 직장인의 언택트 업무 현황을 살펴보고자 재택근무를 실시하고 있는 사무직 종사자 10명을 대상으로 선정하였다. 직장인의 언택트 업무 중 코로나19를 계기로 확산되었고, 또 코로나19

Table 3. 연구 참여자 정보

연번	참여자	근무처	업무
1	A	대기업	물류서비스
2	B	대기업	물류개발
3	C	대기업	물류개발
4	D	대기업	물류개발
5	E	대기업	물류개발
6	F	중견기업	물류서비스
7	G	외국계기업	물류서비스
8	H	대기업	물류서비스
9	I	중견기업	물류서비스(영업)
10	J	중견기업	물류서비스(영업)

이후에도 계속 시행하겠다는 기업이 많아서 재택근무로 한정하였다. 그리고 직종별 재택근무 용이도가 높은 직종 중 하나인 물류 서비스 및 개발 관련 분야인 사원 10명을 대상으로 선정하였다. 연구 참여자의 세부 정보는 Table 3과 같다.

면담은 연구 참여자의 관점과 생활세계, 그들의 의식, 주관성, 감정을 이해하기 위한 자연스러우면서도 동시에 목적적인 연구방법이다. 또한, 연구 참여자와 대화를 통하여 그들의 행동을 유발시킨다는 점에서 연구 대상에 대한 심층적 정보와 이해를 획득하기 위한 적극적인 방법이다(박보경·백지연, 2020). 따라서 증거 수집을 위해 집중 인터뷰 방법을 실시하였다(김영진·임연우, 2019). 물류개발 및 서비스(영업) 사무직 10명으로 구성되었으며 인터뷰는 2020년 5월 21일부터 6월 11일까지 실시하였다.

인터뷰 시작 전에 인터뷰 질문내용을 메일로 발송하였고, 개별적으로 만나서 30분에서 최대 50분 정도 인터뷰하였다. ‘재택근무 출근 준비는 어떻게 하나요?’, ‘재택근무 시 어떤 업무 툴을 사용하고 있나요?’, ‘재택근무는 어떻게 이루어지고 있나요?’, ‘각 팀마다 정해진 업무 지침이 있나요?’, ‘점심시간은 정해 놓고 드시나요?’, ‘업무 진행은 어떤가요?’, ‘재택근무의 장점은 무엇인가요?’, ‘재택근무의 단점은 무엇인가요?’, ‘재택근무 중 돌발상황이 있다면 소개해주세요.’와 같은 총 9개의 질문을 준비하였다.

모든 인터뷰는 참여자의 동의하에 녹음되었다. 본 연구를 위한 자료는 10명의 연구 참여자와 1:1 심층인터뷰를 통하여 수집되었다. 인터뷰 대상자들에게 연구의 목적에 대하여 자세히 설명하여 인터뷰 대상자들 모두 본 연구의 목적을 이해하였다.

## 연구 결과

본 연구에서는 물류개발 및 서비스 관련 분야 직장인의 언택트 업무 현황을 파악하고 사례를 분석하고자 하였다. 연구 결과는 업무 환경, 업무 관리, 업무 효과의 3개 주요 주제내용으로 나타났다. 연구 결과를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

### 1. 업무 환경

#### 1) 출근 준비

다수의 연구 참여자들은 출퇴근 부담이 적어졌고, 그 시간을 효율적으로 업무에 활용하여 재충전의 시간을 가질 수 있다고 하였다.

“9시부터 당일 업무를 준비하는데 클라우드 시스템을 이용하여 근무해요. 출퇴근에서 오는 신체적·정신적 부담과 피로가 덜어지고 시간도 절약됩니다.”(A)

“편한 복장으로 출근을 준비합니다.”(B)

“평소 출근 준비와 비슷하게 합니다.”(C)

“깔끔한 복장과 VPN 원격 프로그램을 연결해놓습니다.”(D)

“스카이프 메신저 로그인을 해놓습니다.”(E)

“회사 사이트 접속과 메신저 로그인을 해 놓습니다.”(F)

### 2) 업무 툴

재택근무자가 사무실에서 업무를 수행할 때와 동일하게 업무를 수행하기 위해서는 재택근무지에 근무환경 및 업무 시설 구축이 필요하다.

“회사 노트북과 개인 노트북을 연동해주는 클라우드 PC를 쓰고 있어요.”(E)

“개인 PC로 회사 통신망에 연결해 업무하는 VPN을 사용하고 있어요.”(F)

“화상회의를 진행하는 ZOOM과 회사 전화는 모두 개인 휴대전화로 착신 전환하여 사용하므로 개인 휴대전화를 사용합니다.”(G)

“파일 저장 후 스마트폰으로 이메일 보낼 때 사용하는 One drive와 회사 내에서 쓰는 메신저 프로그램, 화상회의, 파일 전달, 스크린 공유, 원격서버를 위한 SKYPE 화상회의를 진행할 때 쓰는 ZOOM, IT 관련 궁금증이 생길 때 사용하는 회사 자체 챗봇을 사용합니다.”(H)

“채팅, TC, 파일 공유, 일정 공유를 하기 위해 Microsoft Teams를 이용합니다.”(I)

“원격지원 프로그램인 Remote View를 사용합니다.”(J)

### 2. 업무 관리

#### 1) 업무 지침

업무를 명확하게 파악할 수 있도록 업무 지시, 보고는 전자메일, 메신저 등 문자화된 형태로 하며, 관리자나 동료 사이의 정보 공유 및 업무협조를 위해 정보통신기술을 적절하게 활용하였다. 재택근무 방식이 회사별로 각각 조직의 특성에 맞게 정해져 있었다.

“재택근무 할 때도 9시부터 6시, 업무시간을 지킵니다.”(A)

“근무시간 지키기, 메신저 온라인 지향, 업무 보고서 작성입니다.”(B)

“업무 시작과 끝은 화상회의 시스템을 통해 보고해야 합니다.”(C)

“휴일의 앞 뒷날은 재택근무를 하지 않는 룰이 있습니다.”(D)

“재택근무 일일 업무 보고서 작성 후 부서장에게 제출합니다.”(E)

“근무 시간에는 무조건 메신저, 통화가 가능한 상태로 유지해야 합니다.”(F)

“한 달에 4회 자유롭게 재택근무를 합니다.”(G)

“격일로 나누어서 재택근무를 합니다.”(H)

“부서 내 인원 반 정도가 교대로 재택근무 실시합니다.”(I)  
 “부서별로 팀을 나눠 Rotation 재택근무를 진행, 한 달에 4회 자유롭게 사용합니다.” (J)

## 2) 업무 수행

공간적·시간적으로 분리되어 근무하는 근로자들은 자신의 업무를 스스로 원활하게 수행하고 있었다. 다만 필요시 적절한 소통이 이루어지도록 해야 한다.

“업무량이 줄어들어 업무 보기가 편합니다.”(A)

“일하는 장소 만 다를 뿐 똑같이 일하고 있습니다.”(B)

“물류 현장업무로 회사에 자리를 비우지 않기 위해 담당자들끼리 재택근무 일자를 격일로 맞추어 서로 도와주는 방식으로 일하고 있습니다.”(C)

“상대방의 답장을 기다리는 시간이 발생하면 업무 진행이 신속하게 이루어지지 않았습니다.”(D)

“원격으로 접근하더라도 VPN 즉 사내 네트워크에 한번 우회하기 때문에 사내에서 수행할 때 보다 업무효율이 떨어지는 것 같아요.”(E)

“전화나 일정관리 업무에 신경쓰고 있어요.”(F)

“9 to 6 시간 지키고 daily log를 작성합니다.”(G)

“점심시간은 근무할 때와 비슷하게 그 시간에 맞춰 점심을 먹어요.”(H)

“따로 점심시간이 정해져 있지 않고, 배고플 때 짧게 점심시간을 가지고 있어요.”(I)

## 3. 업무 효과

### 1) 재택근무 장점

업무효율성이 높고 직무만족도가 높았다. 자기주도적 업무 수행, 효율적인 목표 달성 등을 통해 직원의 업무 부담과 스트레스가 줄어들어 직무만족도가 높다. 출퇴근 스트레스 해소와 비교적 시간과 장소의 제약에서 자유롭게 스스로가 원하는 근무장소를 선택하는 등 일하는 방식의 선택권이 넓어진다.

“출퇴근 시간이 단축되는 것이 좋아요.”(A)

“업무환경이 편해서 좋아요.”(B)

“업무량이 줄어들어 부담감이 적어서 좋아요.”(C)

### 2) 재택근무 단점

재택근무를 할 만한 기술적 기반이 약하고, 해당 장소에 사람이 없으면 전혀 일이 진행되지 않는 일이 있을 경우 재택근무를 할 수 없다.

“개인 업무환경이 회사 업무환경에 뒤쳐집니다. 재택근무를 집에서 하다보니 인터넷 속도가 느리거나 렉이 발생하는 경우가 생기고, 사양 좋고 듀얼 모니터가 가능한 회사 컴퓨터가 없어 불편합니다.”(E)

“직접 면대면으로 소통을 못해서 답답해요. 여러 명과 조

율하는 업무일 경우 시간이 오래 소요되어 소통에 불편해요.”(F)

“보고를 할 때 직접 전화를 걸어야 하는 불편함이 있어요.”(G)

“재택근무로 나태해져 연락이 잘 안될 때 답답해요. 재택근무 중인 다른 사원이 재택근무는 자유시간이라는 마인드로 컴퓨터에서 떨어져 있거나 늦잠을 자고 있게 된다면 최악의 상황으론 하루 종일 답장을 못 받을 수도 있고 해야 할 업무를 처리하지 못할 수 있어요.”(H)

“재택근무로 할 수 없는 업무가 있어요. 물류업무 특성상 현장에서 확인해야 하는 서비스 및 영업업무는 미뤄져서 불편하고 갑자기 상사가 업무보고를 위해 급히 찾을 때 재택근무로 인해 시간적 딜레이와 업무적 불편함이 있어요.”(I)

“재택근무 프로그램이 익숙하지 않아서 불편해요.”(J)

### 3) 재택근무 돌발상황

재택근무 시 미리 상사의 컨디션을 파악하여 알아두는 센스와 커뮤니케이션 능력을 키운다면 비대면 업무의 한계에 대응할 수 있다.

“중요한 미팅 날 화상회의 시작 전 음질과 화면을 확인하려고 들어갔는데, 이미 여러 명이 들어와 계셔서 세수하지 않은 얼굴로 민망했던 경험이 있어요.”(F)

“재택근무 중 임원들이 보고하실 때 오늘 상사의 상태가 어떠신지 전화로 물어보셨던 적이 있었는데, 비대면으로 확인을 할 수 없어 상태가 어떠신지 알 수 없다고 답해드린 적이 있어요. 비대면인 만큼 더 적극적인 소통을 하여 상사의 상태도 확인하며 업무를 수행하는 센스를 키우는 것이 좋을 것 같다고 생각했어요.”(G)

## 결 론

본 연구는 코로나 시대 재택근무가 늘어남에 따라 물류서비스 관련 분야 직장인의 언택트 업무 현황을 파악하고, 사례를 연구하였다. 그리고 분석을 통해 재택근무보다는 소비자에 대한 비대면 서비스로 언택트 업무가 활용되고 있는 서비스업의 언택트 업무 활용방안을 제시하고자 하였다. 본 연구의 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 재택근무 업무 환경으로는 출퇴근 부담이 적어 피로가 덜어지고 출퇴근 시간도 절약되자 업무 효율성이 높아졌다. 재택근무에 만족하고 있었고, 기술적 측면, 인프라 구축의 어려움, 커뮤니케이션 어려움의 단점보다 긍정적 효과가 큰 것으로 보인다. 출퇴근 스트레스 해소를 시간을 절약하여 여가시간을 확보하고, 편한 복장으로 업무집중도가 향상되니 삶의 질이 향상되었다고 할 수 있다. 업무 툴은 자택에서 업무를 수행하는 데 필요한 기본적인 IT 기기 및 네트워크를 준비해야 한다. 컴퓨터 및 부속장비, 복합기, 통

신장비, 화상회의를 위한 개인용 웹 카메라 등 업무 속성에 따라 관련 장비를 준비하고, 사무실 시스템에 접속하거나 업무를 수행할 때 필요한 솔루션으로 전자결재를 위해서는 회사 VPN, 메신저, 파일공유, 협업 도구로는 ZOOM, One drive, SKYPE, 챗봇, Microsoft Teams, Remote view를 사용하고 있었다.

둘째, 재택근무 업무 관리를 위해서 업무 시간, 전화 업무, 일정관리 업무, 업무 보고서 작성, 화상회의 시스템을 통한 업무 보고, 한 달 4회 재택근무, 휴일 전후 재택근무 하지 않기, 격일로 나누어 재택근무, 부서 내 인원 반반씩 교대로 재택근무, 부서별로 팀을 나눠서 Rotation 재택근무와 같이 조직의 특성에 따라 재택근무 업무관리가 이루어지고 있었다. 공간적/시간적으로 분리되어 근무하다 보니 불필요한 회의, 보고 등이 줄어들어 업무량이 줄어들었다고 인식하였고, 업무에 집중하게 되어 업무 효율성이 높아지고 직무만족도도 높아졌다. 업무내용, 업무 수행방법을 문서화하고, 협업을 위해 화상회의를 활용하는 점은 공통적이었다. 다만 즉각적인 의사결정과 협업에 어려움을 느끼고, 근무시간과 휴식시간을 관리하지 않으면 항상 근무하고 있다고 느껴서 스트레스가 커질 수 있다. 또한 문서나 화상회의를 통한 업무의 정보 보안에 대한 대책이 필요하다. 이를 위해 재택근무에 적합한 업무 절차를 명확히 재설계하는 것이 필요하다. 재택근무 매뉴얼이나 업무 절차를 명확히 하여 새로운 업무절차를 정립해야 한다.

셋째, 재택근무의 장점은 일하는 방식의 변화를 통해 업무효율성과 직무만족도가 높은 것이다. 코로나19와 같은 감염병 예방에 가장 효과적인 사회적 거리두기 방법이기도 해서 건강에 대한 우려감도 해소시킨다. 단점은 재택근무에 필요한 인프라가 구축되지 않거나 회사 업무환경에 뒤처져서 불편하고, 커뮤니케이션에 불편함이 발생하였다. 근태가 불량한 동료와 협업이 늦어져 부정적인 업무 성과가 나타나기도 하였고, 직무의 형태가 재택근무에 적합하지 않은 경우도 나타났다. 돌발상황으로는 화상회의 준비 시 회의 입장 확인, 상사의 상태 확인 요청에 대한 확인이 어려운 점이 있다.

재택근무에 필요한 인프라 구축은 고용노동부의 재택근무 간접노무비 및 인프라 구축비 지원, 중소기업부의 비대면 서비스 바우처 지원사업을 통해 지원받을 수 있다. 원활한 커뮤니케이션을 위해서는 재택근무에 적합한 의사소통의 기본원칙을 마련하고, 부서별 업무방식에 적합한 의사소통 규칙을 협의하고 관리한다. 팀 협업을 위해서는 명확한 팀 공동 목표를 설정하고 공유하고, 팀 리더는 업무 의사소통을 긍정적으로 관리하여야 한다. 직무의 형태가 재택근무에 적합하지 않은 경우에는 해당 직원이 재택으로 작업하기에 충분한 독립성을 가질 수 있도록 업무분담이나 매뉴얼을 재설계하도록 한다. 돌발상황에 대처하기 위해서는

예측 가능한 업무 프로세스를 확립하고 이를 직원들이 공유하도록 한다.

## 참고문헌

1. 고용노동부(2020). 『재택근무 활용실태 설문조사』.
2. 국가정보화전략위원회(2010). 『스마트워크 활성화 전략』.
3. 김난도 외 7인(2018). 『트렌드코리아 2018 미래의 창』.
4. 김동준·최현준·조환기·김광용(2020). “코로나팬데믹 이후 관광산업 발전방안 연구”. 『호텔경영학연구』 29(4). pp.129-144.
5. 김동준·최현준·조환기·양정운(2020). “호텔산업의 언택트 마케팅 사례연구”. 『호텔경영학연구』. 29(4). pp.205-218.
6. 김영진·임연우(2019). “저비용항공사에 대한 고객태도 사례 연구”. 『관광경영연구』. 23(1). pp.229-245.
7. 박보경·백지연(2020). “경력개발 관점에서의 비서관련 학과 전공심화과정 재학생에 대한 사례 연구”. 『비서·사무경영연구』. 29(2). pp.131-162.
8. 배영임·신혜리(2020). “코로나19, 언택트 사회를 가속화하다”. 『이슈 & 진단』. pp.1-26.
9. 설도·최영기(2020). “관광위기 상황에 따른 위험지각이 태도와 전환의도에 관한 연구”. 『관광경영연구』. 24(5). pp.345-364.
10. 송기돈(2012). “스마트파워·복합네트워크 외교양식과 한국 지방외교의 발전적 함의 연구:미국형 외교변환 모델 중심”. 『한국자치행정학보』. 26(3). pp.327-358.
11. 신기동·유민지(2020). “코로나19 시대, 언택트 소비와 골목상권의 생존 전략”. 『이슈 & 진단』. pp.1-25.
12. 양정운(2020). “유연근무제가 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향”. 『호텔경영학연구』. 29(4). pp.9-15.
13. 오상조·이종만·김용영(2017). “스마트워크 환경에서 직무만족에 관한 연구”. 『한국융합학회논문지』. 8(11). pp.393-401.
14. 유상인·이소현·김희웅(2013). “스마트워크 활성화를 위한 탐색적 연구:시스템 사고 접근”. 『Entrue Journal of Information Technology』. 12(3). pp.57-73.
15. 윤미정·고윤희(2020). “외식업체의 비대면 서비스 품질이 만족과 구매의도에 미치는 영향”. 『한국조리학회지』. 26(6). pp.184-194.
16. 이승택·오성탁(2012). “스마트워크 서비스 확산을 위한 정책 추진방향”. 『정보와 통신』. 29(12). pp.39-42.
17. 이진희·강명보·정연동(2020). “유튜브 관광채널 선택속성이 이용자 만족, 이용의도에 미치는 영향”. 『Tourism Research』 45(3). pp.365-382.
18. 임광현(2013). “스마트워크(재택근무) 실행가능성에 대한 공·사부문 종사자의 인식수준 차이분석”. 『한국자치행정학보』. 27(1). pp.103-132.
19. 정삼철·이민주(2020). “충북형 온택트(Ontact) 활용을 위한 정책 제언”. 『충북 Focus』. pp.1-26.
20. 조무호(2018). “스마트워크 도입 기업의 IT자원이 직무성과에 미치는 영향에 관한 실증연구:집단지성의 매개효과와 지각된 유용성의 조절효과를 중심으로”. 박사학위. 호서대학교 일반대학원.
21. 최호진(2012). 『공공부문 스마트워크 추진에 따른 조직관리 혁신방안』. 한국행정연구원.

22. 한국정보화진흥원(2019). 『2019년 스마트워크 실태조사 보고서』.
23. 홍경옥(2020). “코로나시대에 대학생들의 국내여행 선호도 연구:컨조인트분석의 적용”. 『관광경영연구』. 24(5). pp.819-841.
24. Jin LIMEI·전영주·김태희(2019). “외식 소비자 혁신성에 따른 시장세분화 연구:비대면 서비스를 중심으로”. 『외식경영연구』. 22(6). pp.255-277.
25. Dingel. J. I. and Neiman. B(2020). How many Jobs Can be Done at Home? *Becker Friedman Institute*. pp.1-14.
26. Yin, R.K.(2003). Case study research: design and methods. Thousand Oaks, CA: SAGE.
27. 세계일보(2020.5.06.). ‘재택근무-언택트’...코로나19가 바꾼 일상 이야기.
28. <http://www.segye.com/newsView/20200506509765?OutUrl=naver>. 2020년 9월 10일 20:00.
29. 아시아경제(2020.9.24.). “기업 절반 재택근무 도입...인사담당자 66.7% 업무효율”.
30. <https://view.asiae.co.kr/article/2020092418375164041>. 2020년 9월 19일 21:00.
31. 이데일리(2020.3.15.). “우리회사는 왜 재택근무 안해요?”...이유 살펴보니.
32. <https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=01125046625703648&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y>. 2020년 9월 18일 21:00.
33. 전자신문(2020.10.18.). 전 세계 코로나19 확진 4000만명 넘어.
34. <https://www.etnews.com/20201018000059>, 2020년 10월 18일 22:00.

투고: 2020.11.05 / 심사완료: 2020.11.05 / 게재확정: 2020.12.11