

직원 경험 향상에서 모니터의 역할 탐구

모니터와 모니터의 기능이 비즈니스 성장을 위한 직원 경험 향상에 미치는 영향에 대한 연구

서론

어느 때보다 경쟁이 치열한 오늘날의 비즈니스 환경에서 기업들은 역량과 고객 서비스 측면에서 자사를 차별화하기 위해 고군분투하고 있습니다. 이와 관련해 고객 경험(CX)이 비즈니스 성장에 직접적인 영향을 미치면서, 기업과 기술 리더들의 핵심 전략 과제로 부상하게 되었습니다. 고객 경험과 서비스 역량을 개선하기 위해 외부로의 서비스를 조사하는 것도 가치 있지만 고객을 서비스하는 내부 인력인 직원의 경험을 살펴보는 것도 중요합니다. 기술은 내부와 외부 양쪽 모두에서 CX 개선을 가능하게 하는 데 중요한 역할을 합니다.

한편 CX의 개선은 직원 생산성 향상에 영향을 미치는 내부 요소를 개선하는 데 그치지 않고 더 넓은 의미에서 전반적인 직원 경험(EX) 개선을 가져오게 됩니다. 조직 내 직원 경험이 긍정적이면, 직원이 더 적극적으로 참여하고 고객에게 긍정적인 경험을 제공할 가능성이 높아집니다.¹ 고객 경험을 개선하기 위해 조직은 직원 경험 개선에도 집중해야 합니다.

2019년에 Dell은 이러한 연관 관계를 보다 자세히 탐구하고 특히 모니터에 대한 투자가 EX 개선에 미치는 영향을 알아보기 위해 Forrester Consulting에 조사를 의뢰했습니다. Forrester에서는 총 450명의 응답자를 대상으로 3회의 온라인 설문 조사를 수행했습니다. 응답자는 각각 직원(주로 업무 시에 모니터를 사용하는 지식 근로자), 고용주(IT 구매 결정에 관여하는 비즈니스 및 기술 리더) 및 헬스케어 전문가/오피스 계획 전문가로 구성되었습니다. 별개의 세 그룹에 대한 설문 조사를 수행하여 각 대상 그룹을 구체적으로 살펴볼 수 있었습니다. 직원 그룹으로부터는 일상적인 작업에서 모니터의 장점에 대한 최종 사용자의 관점을 이해할 수 있었습니다. 이와 비슷하게 고용주 그룹으로부터는 생산성과 효율성의 동인으로서 모니터의 연관성을 탐구할 수 있었고 모니터가 사용자의 건강과 복지에 영향을 주는지 여부에 대한 헬스케어 전문가/오피스 계획 전문가의 입장에서 이러한 관점을 더 자세하게 확인할 수 있었습니다.



**모니터는
직원 생산성 향상을
주도하는
최상의 동인입니다.**



58%의 직원이 EX 개선이 고객 서비스 개선을 가져올 것이라 믿습니다.

미국, 영국 및 중국에서 동일한 기준에 부합하는 응답자가 각 설문 조사에 참여했습니다. 고용주 및 직원 응답자는 중기업(연 수익: 미화 50,000~100만 달러), 영리기업(연 수익: 미화 100만~5,000만 달러), 그리고 대기업(연 수익: 미화 5,000만 달러 이상)을 대상으로 하였습니다. 설문 조사 결과에 따르면 특정 모니터 기능은 직원 생산성과 복지를 개선하고 기업이 직원 요구 사항을 경청한다는 느낌을 형성함으로써 EX를 향상합니다. 모니터는 특히 인체공학적 특성 고려 시 업무 공간에서 직원 경험을 개선하는 가장 중요한 요소로 드러났습니다. 한편 연결성 및 모니터 전면 화면의 경험도 EX를 개선하는 다양한 요인에 기여하는 것으로 밝혀졌습니다.

주요 결과

- ▶ **기업은 CX에 대한 EX의 영향을 완전히 인식하지 못하고 있습니다.** 설문 조사 대상 직원 중에서 우수한 EX가 고객 서비스 역량을 개선할 것이라고 믿는 직원은 58%였지만, 긍정적인 EX가 CX 개선에 중대한 영향을 줄 것으로 믿는 고용주는 47%에 불과했습니다. 직원 경험의 우선 순위를 결정하는 데 있어 현실과 인식 사이에는 분명한 괴리가 관찰됩니다. EX와 EX가 CX 개선에 주는 영향에 관한 인식을 개선하려면 많은 노력이 필요합니다.
- ▶ **작업 공간의 특성이 EX를 개선할 수 있습니다.** 연구에 따르면 특히 인체공학적 측면에서 본 작업 공간의 여러 요소가 직장에 대한 직원의 생각을 형성하는 데 EX에 영향을 미치는 것으로 나타났습니다. 직원의 75%가 올바른 작업 공간이 건강과 복지에 도움이 된다고 믿고, 61%는 생산성을 개선한다고 생각합니다. 작업 공간 내에서는 96%가 조절형 모니터가 작업을 효과적으로 수행하는 데 고려할 가장 중요한 요소라고 믿습니다.
- ▶ **특정 모니터 기능이 EX를 크게 개선합니다.** 우수한 직원 경험을 제공하기 위해 조직은 모니터의 인체공학적 특성을 개선할 뿐만 아니라 모니터의 전면 화면과 연결성 기능을 향상하여 직원이 보다 나은 경험을 할 수 있도록 지원해야 합니다. 직원의 88%는 해상도 개선 등의 요소가 생산성을 개선할 것이라고 믿으며, 헬스케어 전문가의 66%도 이 요소가 작업 공간에 미치는 영향이 중대할 것으로 평가하여 이를 뒷받침합니다. 또한, 직원의 73%는 연결 기능(USB-C)이 생산성에 긍정적인 영향을 준다고 믿습니다.



96%의 직원은 모니터를 작업 공간에서 가장 중요한 요소로 간주합니다.

EX로 확대되는 CX 논의

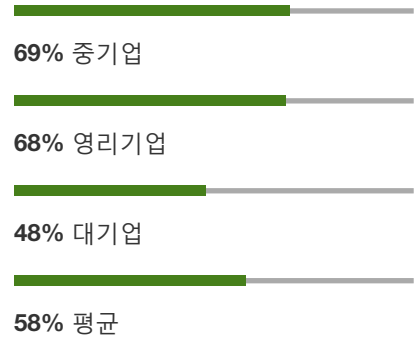
조직들은 비즈니스의 핵심이 고객이라는 것을 이해하고 있습니다. CX 개선이 중요한 이유는 CX가 비즈니스 성장에 직접적인 영향을 미치기 때문입니다. 만족도가 높은 직원이 고객이 더욱 만족할 수 있는 서비스를 제공할 수 있기 때문에 전반적인 CX를 개선하기 위해 그 어느 때보다 EX 및 CX의 관계가 중요해졌습니다. 2013년에 수행한 Dell 연구에 따르면 만족도가 높은 직원은 만족도가 낮은 직원에 비해 순추천고객지수(Net Promoter Scores)가 두 배 높은 것으로 나타났습니다.² CX 이니셔티브를 담당하는 고위 임원들이 비즈니스 측면의 가치를 확인함에 따라 EX 개선 측면에서 더 많은 역할을 수행하게 될 것입니다. EX에 투자하는 기업은 EX를 수익 증가와 고객 만족도 개선의 차별화 요인으로 생각합니다.³ 고용주, 직원 및 헬스케어/오피스 계획 전문가 그룹을 대상으로 설문 조사를 하면서 다음과 같은 사항을 발견했습니다.

- ▶ **직원은 EX가 개선되면 서비스가 개선된다는 데 동의합니다.**
 전체적으로 직원의 58%는 우수한 EX가 고객 서비스를 개선할 수 있는 역할을 개선할 것이라고 믿습니다. 실제로 설문 조사에서 중기업 및 영리기업 직원의 2/3 이상과 대기업 직원의 거의 반이 긍정적인 EX가 고객 서비스 기능을 증가하는 데 도움이 될 것이라고 밝혔습니다(그림 1 참조). 중국 및 미국과 같은 시장에서는 전체적으로 직원의 64%가 강한 EX로 CX를 얻을 수 있다는 데 동의하여 이를 더욱 뒷받침합니다.
- ▶ **고용주는 CX에 대한 EX의 영향을 보통 수준으로 이해합니다.**
 고용주의 47%는 긍정적인 EX가 CX 개선에 크거나 중대한 영향을 줄 것으로 믿습니다. 하지만 이 이해는 시장에 따라 차이가 큼니다. 당사의 설문 조사에 따르면, 미국에서 고용주의 60%가 긍정적인 EX가 CX를 개선한다는 데 동의하지만 중국과 영국에서는 각각 34%와 48%입니다.
- ▶ **조직에서 EX에 대한 인식은 직원 성과 관리와 고용유지를 위한 한 방편으로 제한되어 있습니다.** 고용주의 82%는 EX가 직원들이 더 나은 생산성에 기여한다고 믿지만, EX 측면에서 만족도가 높은 직원이 만족도가 높은 고객층을 만든다는 전체론적인 사고에 다다르지는 못한 상황입니다.
- ▶ **조직이 전반적인 비즈니스 우선 순위에서 EX와 CX의 중요성을 동일하게 간주하도록 하려면, 더 많은 노력이 뒤따라야 합니다.** 기술 및 비즈니스 리더에 대한 설문 조사에 따르면 고용주의 71%가 CX 개선을 상위 3대 비즈니스 우선 순위의 일부로 고려하지만 EX 개선을 고려한 고용주는 35%에 불과합니다. 조직이 EX가 조직의 궁극적인 우선 순위인 고객 경험에 미치는 긍정적인 영향을 인식하도록 지원하면 EX에 대한 전반적인 우선 순위를 향상하는 데 도움이 될 것입니다.

본 연구를 통해 당사는 직원 경험에 대해 자세히 알아보고 조직이 고객 경험 개선하는 데 지금까지 소홀했던 직원 경험에 집중해야 하는 이유를 이해하고자 합니다. 이에 대한 탐구에서 EX의 특정 요인에 영향을 미치는 모니터의 역할에 대해 살펴볼 것입니다. 관련해 모니터가 궁극적으로 CX에 영향을 줄 수 있다는 개념에 대해 심도 있게 다룰 것입니다. 생산성에 영향을 줄 뿐만 아니라 EX 개선에도 영향을 미치기 때문입니다.

그림 1

"긍정적인 EX는 고객에게 대한 서비스 제공 능력을 향상시킬 것이라는 데 동의한 직원의 비율"



기본: 중국, 영국 및 미국에 걸친 150명의 전문가
 참고: 중기업: 미화 \$5만~\$1백만, 영리기업: 미화 \$1백만~\$5천만, 대기업: 미화 \$5천만 이상
 출처: Dell의 의뢰로 Forrester Consulting 이 수행한 연구, 2019년 6월

그림 2

"향후 12개월 동안 귀사의 최고 사업 우선순위가 될 가능성이 높은 이니셔티브는 다음 중 무엇입니까?"

71% 고객 경험 향상

59% 제품/서비스 제공 개선

56% 수익 증가

35% 직원 경험 향상

28% 규정 및 규제 준수

26% 직원의 생산성 향상

25% 비용 절감

기본: 중국, 영국 및 미국에 걸친 150명의 전문가

참고: 모든 응답이 표시된 것은 아닙니다. 상위 3개 사업 우선순위를 선택한 고용주의 비율을 표시합니다.

출처: Dell의 의뢰로 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2019년 6월

조직들은 비즈니스 우선순위에서 EX와 CX 간의 상관 관계를 아직 인식하지 못합니다.

EX에 영향을 주는 요인

조직은 작업 공간에서 더 나은 환경을 만들고 긍정적인 직원 감정을 조성하는 다양한 요소를 통해 긍정적인 직원 경험을 형성해 나갑니다. EX에 영향을 주는 여러 요인들은 직원들에게 힘을 실어주고 영감을 주어, 목적 의식을 심어주고 최상의 방법으로 업무를 수행할 수 있도록 지원합니다.

› **EX에 영향을 미치는 요인은 직원 생산성, 복지와 기업의 태도로 요약할 수 있습니다.** 가장 관련성이 높은 EX 요인은 기업의 미션에 기여하는 데 직원에게 목적 의식을 불어 넣고, 업무를 더 잘 할 수 있도록 지원하며, 요구 사항 측면에서 적합한 툴을 제공하는 것과 관련된 요소들입니다. EX 요인들을 실제로 제공하려면, 직원에게는 더욱 생산적인 환경과 요구 사항을 반영한 툴이 필요합니다. 기술, 특히 직원 업무 공간의 하드웨어는 이러한 인식에 중요한 역할을 할 수 있습니다. 사용자 장치의 특정 기능 및 특성은 편의, 생산성 및 전반적인 업무 환경의 개선으로 이어질 수 있기 때문입니다. 하지만 하드웨어를 포함한 기술이 EX 개선에서 하는 역할을 진정으로 이해하기 위해서는 기술이 성능 및 생산성에 영향을 주는 방식뿐만 아니라 직원의 복지 그리고 직원의 복지가 직원에 대한 기업의 관심도를 얼마나 반영하는지를 이해하는 것이 중요합니다. 본 연구에서는 이러한 EX 요인에 중점을 둘 것입니다.

직원 경험 지수

영감: 자신이 조직의 핵심 미션에 기여하고 있다는 믿음

동기 부여: 진보, 직무의 자율성, 인정 및 배려

지원: 중요 업무를 잘 수행하기 위한 기술 및 리소스

- ▶ **생산성 개선은 직원에게 영감을 주고 힘을 실어 줍니다.** 기업에서 생산성을 지원하면, 직원이 자율적으로 업무를 진행하고 개선된 속도와 품질로 업무를 수행할 수 있습니다. 이렇게 하면 성과가 개선될 뿐만 아니라 조직의 핵심 미션에 기여하고 있다는 믿음과 동기도 개선됩니다.
- ▶ **직원 복지는 업무 성과를 개선하고 유지합니다.** 업무 성과 개선은 직원이 업무를 더 빠르고 잘 하게 만드는 것을 넘어서 업무 환경에서 편안함을 느끼고 효율적으로 업무를 수행할 수 있도록 하는 것입니다. 이 맥락에서 조직은 업무에 대한 집중력을 개선하고 장기적인 지속 가능성을 주도할 수 있도록 직원의 건강과 복지에 계속 집중해야 합니다. 특히 미국 및 영국 등 선진 시장의 규제 기관은 업무 현장의 최소 보건 기준에 대한 정책을 확립하였으며, 이는 이들 시장에서 복지 전략에 초점을 맞추는 데 기여했습니다.
- ▶ **직원에게 필요한 사항을 고려하면 기업의 배려와 기업에 대한 인식 측면에서 긍정적인 느낌을 스며들게 합니다.** 업무 수행을 개선하는 데 필요한 틀이든 건강과 복지에 영향을 주는 업무 환경 개선이든 직원이 업무 현장에서 직면하는 문제에 대해 경청하고 이를 해결하기 위해 노력하면 직원은 기업에 요구 사항에 관심을 갖고 있고 기업에서의 자신의 목적과 역할이 중요하다고 믿게 됩니다. 고용주가 이러한 요구 사항을 인식하고 조치를 취하면 직원은 회사가 당면한 기능과 업무를 넘어 자신에게 관심을 갖고 있다고 믿어서 장기적으로 긍정적인 기업 인식을 구축하게 됩니다.

직원의 작업 공간에서 올바른 틀과 하드웨어를 제공하여 올바른 업무 환경을 구축하면 생산성을 개선하고 직원의 복지와 기업이 직원에게 관심을 갖고 있다는 인식을 형성하여 EX 개선에서 중요한 역할을 하게 됩니다(그림 3 참조).

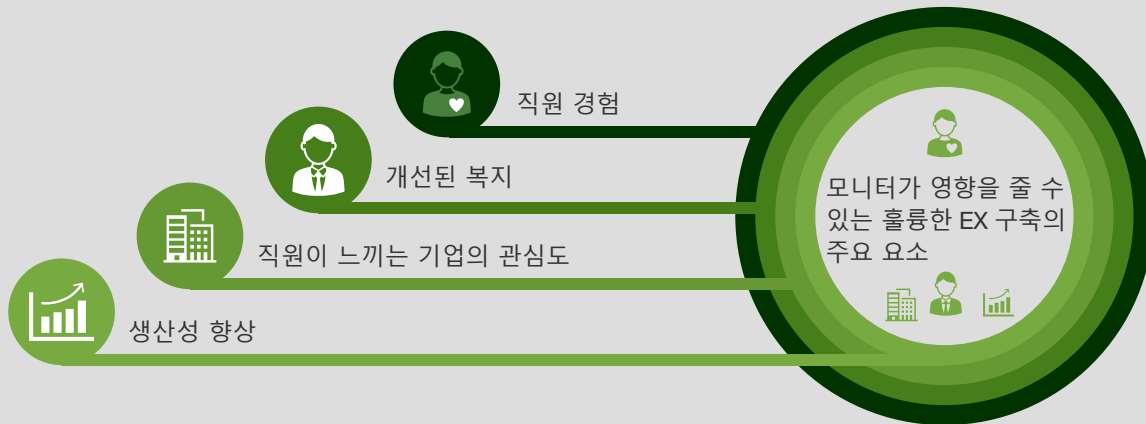
"영국과 같이 규제가 정립된 곳에서 인체공학적 설비는 보다 일반적입니다. 사무실에서 업무 현장 평가를 수행하는 것이 의무 사항입니다. 따라서 사람들이 올바른 인체공학적 설비에 더 많은 관심을 갖고 투자하게 합니다."

*Osteopath, 싱가포르
소재, 영국 헬스케어
분야 경험 보유*



그림 3

EX에 영향을 주는 요인



기본: 중국, 영국 및 미국에 걸친 450명의 전문가
출처: Dell의 의뢰로 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2019년 6월

EX 개선에서 모니터의 역할

궁극적인 EX 개선을 위해 생산성, 복지, 직원에게 보이는 기업의 관심을 향상하는 데, 설문 조사에 참여한 고용주 및 직원은 올바른 업무 공간 설계가 중요한 역할을 하는 것으로 인지했습니다. 이를 위해서는 조직에서 직원에게 특정 요구 사항에 맞는 작업 공간 요소를 제공해야 합니다. 모니터는 모니터 화면의 색, 해상도 및 빛 방출을 구성하는) 화면 전면 성능, 그리고 연결성 때문에 이상적인 업무 공간을 조성하는 데 중요한 역할을 합니다. 이러한 구체적인 특징은 다음과 같이 여러 가지 방식으로 직원 경험(생산성, 복지 및 직원에 대한 기업의 태도)에 영향을 줄 수 있습니다.

인체공학적 설계의 모니터

- ▶ **인체공학은 생산성과 복지를 개선하여 EX를 개선합니다.** 인체공학은 사용자 또는 직원이 자신의 구체적인 요구 사항에 맞는 환경을 만들 수 있도록 다양한 업무 현장 요소의 높이, 각도 및 공간을 조절할 수 있는 기능을 제공합니다. 고용주는 5명 중 4명의 비율로 인체 공학 하드웨어에 투자하면 긍정적인 EX를 가능하게 하는 데 크거나 중대한 영향이 생길 것이라고 믿습니다. 외부 전문가도 이를 뒷받침합니다. 오피스 계획 전문가의 80%는 인체 공학적으로 친밀한 작업 공간을 업무 현장에 대한 크거나 중대한 영향으로 인용합니다. 실제로 고용주는 인체 공학과 생산성 사이에 밀접한 상관 관계가 있다고 생각하며, 84%는 인체 공학적 작업 공간이 직원의 생산성을 개선할 것으로 믿습니다. 그리고 61%의 직원이 이에 동의합니다. 직원의 75%도 인체 공학적 작업 공간이 건강과 복지를 개선하여 회사에서 긍정적인 경험을 높일 것으로 믿습니다.
- ▶ **모니터는 올바른 작업 공간을 구축하는 과정에서 가장 중요한 요소입니다.** 직원의 96%가 모니터 조절 가능성이 인체 공학적으로 친화적인 작업 공간을 만드는 데 사용자 맞춤 의자 및 높이 조절 책상과 같은 다른 요인에 비해 가장 중요하다고 생각합니다. 직원은 이를 생산성의 관점에서 판단합니다. 즉, 92%가 인체 공학적으로 최적화된 모니터가 생산성 개선에서 크거나 매우 중요한 역할을 한다고 믿습니다(그림 4 참조). 보건 전문가는 건강과 복지의 관점에서 이를 지지합니다. 헬스케어 전문가의 93%는 피벗, 스윙 및 기울이기 기능이 있는 높이 조절형 화면을 통해 직원이 자세와 편안함을 개선할 수 있기 때문에 올바른 인체공학적 근무 환경을 만드는 데 모니터가 핵심적인 역할을 할 것이라고 생각합니다. 인체공학적 설비가 사용자에게 제공하는 맞춤형 기능 때문으로 모니터의 경우 의자, 책상 및 다른 업무 공간 요소에 따라 위아래로 조절이 가능합니다. 그리고 기울이기, 스윙 및 피벗 기능을 사용하면 업무 현장에서 장기간 자신의 자세에 맞는 방식으로 모니터를 설정할 수 있습니다.
- ▶ **인체공학이 결여되면 직원 건강에 해로울 뿐만 아니라 기업에 대한 인식에 부정적인 영향이 발생합니다.** 보건 전문가들에 따르면 사무실에 출근하는 환자 중 61%가 '만성적인 요통' 때문에 찾아온다고 합니다. 이것은 인체 공학 작업 공간을 갖추지 못한 것이 원인일 수 있습니다. 인체 공학 작업 공간에 투자하지 않아서 발생하는 부정적인 영향은 다시 나쁜 직원 경험에 대한 인식으로 연결됩니다. 예를 들어 직원의 74%는 인체 공학적으로 친화적인 작업 공간을 갖추지 않으면 기업이 직원들의 복지에 관심을 두지 않는다는 느낌을 받는다는 데 동의했습니다.

"모니터를 잘못 배치하는 경우 목의 통증 및 요통과 시력 문제가 발생합니다. 모니터는 이러한 문제를 유발하는 많은 작업 툴 중 하나에 불과합니다. 업무에서 모니터를 많이 사용하는 경우에는... 모니터 배치를 인체 공학적으로 잘 설계하는 것이 매우 중요합니다."

Alan Hedge 교수,
Cornell University



"인체 공학에서는 올바른 거리, 올바른 의자, 올바른 모니터 높이 등 모든 것이 균형을 이루어야 합니다. 조절 가능 모니터를 사용하면 자신에게 맞는 방식으로 업무 현장을 만들 수 있습니다."

Osteopath, 싱가포르 소재,
영국 헬스케어 분야 경험 보유



"환자는 일시적인 시력 흔들림, 눈의 불쾌감 및 가끔 빨개지는 현상 등을 포함하여 안구건조증을 겪습니다. 이러한 증상은 컴퓨터 모니터를 오래 사용하면 발생하거나 악화됩니다."

싱가포르 소재 선도적인
병원의 안과 의사



그림 4

"생산성 개선에서 하드웨어 및 장치의 다음 요소는 얼마나 중요합니까?"

92% 더 인체공학적으로 최적화된 모니터

88% 몰입감 제공/대형/고해상도의 모니터

87% 데스크탑/노트북 컴퓨터의 더 빠른 성능 및 개선된 사용성

82% 멀티 태스킹이 가능하도록 여러 창을 조작하는 기능

81% 눈이 더 편안하도록 해주는 청색광 방출 감소 기능

74% 더 나은 협업을 위한 고해상도 웹캠

73% 주변 장치 연결에서의 시간 절감

61% 불필요한 것이 없는 책상을 위한 케이블 관리

기본: 중국, 영국 및 미국에 걸친 150명의 전문가

참고: 모든 응답이 표시된 것은 아니며 위 기능을 '중요' 또는 '매우 중요'로 고려한 직원의 비율을 표시함

출처: Dell의 의뢰로 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2019년 6월

화면 전면 경험

- ▶ **모니터의 화면 전면 경험은 생산성에 영향을 줍니다.** 크기와 해상도, 색 정확도, 그리고 모니터에서 발생하는 청색광의 감소는 생산성에 미치는 영향에서 고려해야 하는 중요한 요소입니다. 이를 염두에 두고 고용주의 67%는 조직에 대한 모니터 투자를 고려할 때 높은 우선 순위로 넓은 색상 범위, 정확도 및 보정을 고려합니다. 직원의 88%는 모니터의 해상도를 개선하고 몰입성이 증가하면 생산성이 개선된다고 믿으며, 81%는 청색광 방출 감소가 생산성을 더욱 개선한다고 믿습니다. 이는 고대비 및 고해상도 모니터의 장점에 관해 임원에게 질문한 2018년도 연구에서 더욱 두드러집니다. 해당 연구에서 응답자의 대부분은 고해상도 모니터가 눈의 피로(91%)를 줄이고 선명한 이미지를 볼 수 있으면 작업 개선에 필요한 높은 수준의 세부 정보를 볼 수 있다는 것을 알게 되었습니다(79%).⁴
- ▶ **헬스케어 전문가는 복지에서 화면 전면 경험의 중요성을 알고 있습니다.** 헬스케어 전문가의 68%는 눈에 편한 맞춤형 모니터 색상 및 해상도를 제공하면 특히 직원을 위한 긍정적인 복지 경험을 선사하는 데 전체 업무 현장에 크거나 중대한 영향이 생긴다는 것을 인정합니다. 심지어 직원의 66%는 눈의 편안함을 개선하기 위해 모니터에서 발생하는 청색광을 줄이면 같은 효과가 발생한다고 합니다. 특히 이러한 기능 및 그 효과를 더 잘 알 수 있는 영국(70%)과 전세계 영리기업(72%)과 대기업(78%)과 같은 시장의 고용주는 청색광 배출 감소가 복지를 개선한다는 데 동의합니다(67%)(그림 5 참조).

"최소 연간 기준으로 업무 공간을 점검하여 직원 건강 및 생산성을 최대화하기 위해 업무 공간과 작업 툴을 최적화하고 있는지 확인하십시오."

Alan Hedge 교수,
Cornell University



그림 5

"업무 공간에서 직원의 건강 및 복지에 다음의 요소들은 어느 정도의 긍정적인 영향을 미칩니까?"

85% 직원 워크스테이션의 더 큰 스크린

81% 인체공학적으로 친화적인 워크스테이션

67% 청색광 방출 감소

65% 랩톱/주변 장치와의 원활한 연결성

56% 업무 라인의 비핵심적인 사소한 업무의 자동화

55% 직원의 워크스테이션 모니터 수 증가

기본: 중국, 영국 및 미국에 걸친 150명의 전문가

참고: 모든 응답이 표시된 것은 아닙니다. '높음' 또는 '중요한 영향'을 선택한 고용주의 비율을 표시합니다.

출처: Dell의 의뢰로 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2019년 6월

- ▶ **최적이 아닌 모니터 경험과 관련하여 여러 건강상의 문제들이 발생합니다.** 의료 전문가의 53%는 모니터 사용으로 인해 눈이 피로하고 시야가 흐려지는 문제가 환자들에게 가장 심각하다고 보고 있습니다. 두통(69%) 및 눈의 가려움/건조증(51%)도 업무 공간에서 적절한 장치가 부족하여 생기는 흔한 증상입니다.

모니터 연결성

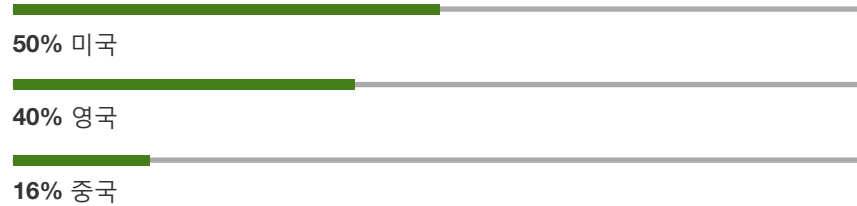
- ▶ **모니터의 연결성은 생산성을 향상하며 모니터 투자 시의 중요한 고려 사항입니다.** 조사 대상인 직원의 73%가 모니터의 양호한 연결성(예: USB-C 포트)을 통해 주변 장치 연결에 소요되는 시간을 줄이고 생산성을 높일 수 있다고 응답했습니다.
- ▶ **연결 기능은 모니터 투자의 중요한 고려 사항입니다.** 고용주 중 65%가 주변 장치와의 원활한 연결성(USB-C 포트) 또는 더 적은 배선(51%)을 모니터 투자 결정에서 중요한 고려 사항으로 지목합니다.
- ▶ **불필요한 것이 줄면 직원 생산성이 향상됩니다.** 고용주의 69%가 공간 활용을 개선하고 불필요한 것을 줄여 생산성을 향상하는 것을 EX 개선의 중요한 우선순위로 보고 있습니다. 특히 미국(68%) 및 전 세계 영리기업(80%) 및 대기업(82%)의 경우 불필요한 것 줄이기를 중요한 문제로 보고 있습니다. 작업 공간에서 모니터의 중요성을 고려할 때 모니터의 연결 기능은 생산성과 EX를 위한 본 이니셔티브에서 다뤄야 할 중요한 고려 사항입니다.

› 연결 기능이 부족하면 직원의 업무 생산성에 영향을 미칩니다.

직원의 40%가 책상 주위에 케이블이 너무 복잡해서 작업과 생산성에 방해가 된다고 말합니다. 마찬가지로, 거의 절반은 현재 모니터 설정으로 회의를 진행하는 동안 끊임 없이 플러그를 꽂거나 뽑기가 쉽지 않음을 알고 있습니다. 즉, 현재처럼 제한적인 연결 기능으로는 작업 공간에서 비생산적 시간 활용이 발생한다는 의미입니다. 프린스턴 대학의 한 연구에 따르면, 불필요한 것이 너무 많으면 인지적 영향으로 인해 두뇌에 혼란이 가중되어 정보에 집중하고 처리할 수 없게 되므로, 생산성에 영향을 미칩니다.⁵

국가 현황: 주요 인사이트

그림 6: 중국 대비 미국 및 영국에서 더 발전된 업무 공간의 상태
자신의 업무 공간이 최신이라고 생각하는 직원 비율:



기본: 중국, 영국 및 미국에 걸친 150명의 전문가
출처: Dell의 의뢰로 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2019년 6월

미국	영국	중국
<ul style="list-style-type: none"> 미국 조직들은 전 부서에서 EX의 중요성을 잘 이해하고 있습니다. 이 시장에서 IT 부서의 전체 64%는 직원의 경험과 복지를 중요한 우선순위로 간주합니다. 미국 조직들은 96%의 직원들이 긍정적인 EX가 더 효과적인 방식으로 작업 능력을 향상시킬 것이라고 믿고 있으므로 EX를 구성하는 기능에 신중하게 투자해야 합니다. 	<ul style="list-style-type: none"> 영국 조직의 66%는 IT 팀이 매년 우선 순위에서 직원의 복지를 고려해야 한다고 생각합니다. EX는 직원의 충성도를 가능하게 하는 중요한 요소입니다. 영국 직원의 88%는 더 나은 EX가 생산성을 개선한다고 생각하며, 68%는 회사에 대한 충성도도 높일 것이라고 생각합니다. 하드웨어 투자와 EX의 연관성을 고려할 때 영국 조직들이 직원의 필요를 경청하고 직원의 선호도에 맞는 기능에 투자하는 것이 중요합니다. 모니터의 경우 영국 직원들은 특히 인체공학(98%) 및 해상도(96%)가 EX에 도움이 된다고 생각합니다. 	<ul style="list-style-type: none"> 중국 기업의 46%만이 IT 부서의 우선 순위에서 복지와 EX를 고려합니다. 중국에서 평균 미달인 작업 공간을 해결해야만 더 나은 EX 및 복지를 달성할 수 있습니다. 중국에서 직원의 16%만이 자신의 사무실 공간이 최첨단이라고 생각합니다. 이 시장의 64% 직원의 요청대로 정확한 인체공학적 하드웨어 및 장비에 투자하면 업무 생산성을 높일 수 있을뿐만 아니라 중국에서 업무 공간에 대한 긍정적인 EX 및 인식을 구축하는 데도 중요한 역할을 할 것입니다. 의료 전문가적 관점에서 볼 때, 81%는 직원 업무 공간의 편안함에 대한 고려가 부족하여 사무직 전문가의 건강과 복지에 영향을 미치고 있다고 생각합니다.
<ul style="list-style-type: none"> 72%는 모니터를 제공하는 공급업체와의 장기적인 파트너십을 모니터 투자의 중요한 고려 사항으로 생각하지만, 모니터의 인체공학(80%) 및 주변 장치와의 원활한 연결(74%) 등 구체적인 모니터 기능도 똑같이 중요하다고 느낍니다. 		

주요 권장 사항

조직이 직원의 경험을 향상하려면 직원의 생산성과 복지를 제고하고 직원들 자신의 요구 사항이 존중 받는다고 느끼도록 하는 업무 공간의 측면을 고려해야 합니다. 직원들의 작업 공간은, 특히 전반적으로 인체공학적 측면을 고려할 때 EX를 개선하는 데 중요한 역할을 합니다. 모니터는 조직이 집중해야 할 가장 중요한 요인으로 인용되었습니다. 모니터의 인체공학적 특징 및 연결 기능과 전면 화면의 경험은 직원의 생산성 및 복지 향상에 중요한 영향을 미치며 오늘날 모니터에 투자하는 고위 관리자들과의 주요한 기능 고려 사항입니다.

Forrester는 고용주, 직원 및 의료 전문가와 오피스 계획 전문가를 대상으로 실시한 직원 경험에서 모니터의 역할에 관한 심층 설문조사를 통해 중요한 몇 가지 권고 사항을 도출했습니다.

EX 및 모니터



CX 및 EX가 미치는 영향에 대해 총체적 시각을 가져야 합니다. 직원 경험이 장기적으로 유지되고 효과가 있으려면 조직은 전체적인 관계를 구축해야 합니다. 직원을 이해하는 것, 즉 직원의 직무를 더 잘 이해하는 것뿐만 아니라 복지와 회사에 대한 인식을 이해하는 것이 중요합니다. IT 및 비즈니스 리더가 직원을 위한 기술 및 하드웨어 투자를 결정할 때, 직원의 생산성, 복지 및 그로 인해 직원의 요구 사항이 존중된다는 인식 형성에 미칠 영향을 숙고하면 더 나은 EX를 구축하는 데 장기적 효과를 볼 수 있습니다.



모니터 기능은 EX와 연결해야 할 중요한 고려 사항입니다. 본 연구는 모니터의 핵심 요소가 EX 개선에 영향을 미친다는 것을 보여줍니다. 따라서 회사에서 모니터 투자를 선택할 때 고용주는 모니터의 조정성, 화면 색상 및 해상도, 그리고 주변 장치 연결 시 고객에게 제공하는 편의성과 같은 구체적 기능을 조사해야 합니다.

국가적 차별화 요소



미국 및 영국 같이 성숙한 시장에서는 직원의 복지 및 생산성을 개선하는 방향으로 나아가고 있습니다. 또한 각 직원이 더 나은 EX와 생산성을 회사에 대한 충성도와 연결한다는 점 때문에 조직은 여기에 더 많이 신경을 쓰고 있습니다. 직원이 공감하는 특정 모니터에 대한 투자는 긍정적인 직원 경험을 개선하고 유지하는 데 중요합니다.



중국의 조직은 EX에 실제적 영향을 미칠 수 있는 전반적인 업무 공간 및 기능 개선에 주력해야 합니다. 이 시장에서 직원들이 업무 공간의 인체공학적 상태에 대해 가진 인식은 기업들이 올바른 인체공학적 하드웨어에 더 투자해야 함을 시사합니다. 기대하는 바 대로 CX 및 생산성을 향상하기 위해서는 전반적으로 EX를 우선순위에 두는 사고방식의 전환이 필요합니다. 이러한 맥락에서 생산성을 넘어서 복지와 회사에 대한 인식을 좀 더 진지하게 고려한다면 이러한 조직들도 최종 고객에 대한 궁극적 서비스의 효과와 지속 가능성을 높일 수 있을 것입니다.

규모별 현황



중기업은 EX 중심의 가치를 좀 더 인식할 필요가 있습니다. 이러한 기업들은 긍정적인 EX가 고객에게 더 나은 서비스를 제공하는 능력에 미치는 영향을 대기업들보다는 더 잘 인식합니다. 하지만 열악한 EX에 견주어, 소규모 기업의 직원들도 기업에 대한 인식과 자신의 요구 사항에 대한 기업의 고려에 더 민감합니다. 이러한 기업에서 더 나은 인식을 형성하고 직원들의 회사에 대한 충성도를 증가시키기 위해서는 정확한 툴, 환경 및 경험을 제공하여 직원들이 좀 더 생산적으로 업무를 수행할 수 있도록 하는 데 초점을 맞추어야 합니다. 이런 기업들에서는 모니터 투자에서 인체공학뿐만 아니라 연결성, 화면 전면 경험 등 구체적 기능에 대해서도 고려하는 것이 EX를 개선하는 데 좀 더 효과적인 접근법이 될 수 있습니다.

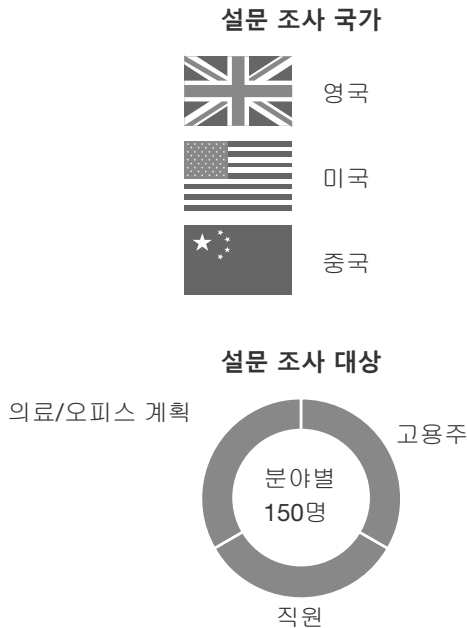


대기업들은 긍정적 EX를 위한 좀 더 장기적인 로드맵을 설정할 수 있습니다. 영리기업 및 대기업들은 더 나은 복지 및 생산성을 향상하기 위해 구체적인 모니터 기능을 고려해야 할 필요성을 소규모 기업들보다는 더 잘 인식하지만, 그러한 대규모 조직의 직원 경험은 개선의 여지가 훨씬 더 많습니다. 대규모 조직이 관리해야 하는 규모와 복잡성을 감안할 때 직원의 요구를 경청하는 개인적 접근의 요소를 잊지 말고, 직원이 구체적으로 필요로 하는 하드웨어 개선 기능을 제공해야 합니다.

부록 A: 방법

본 연구에서 Forrester는 미국, 영국 및 중국에서 4명의 의료 전문가를 인터뷰하고, 150명의 직원, 150명의 고용주 및 150명의 의료 전문가/오피스 계획 전문가를 대상으로 온라인 설문 조사를 실시했습니다. 중기업(연간 매출 미화 \$5만~\$1백만), 영리기업(연간 매출 미화 \$1백만~\$5천만) 및 대기업(연간 매출 미화 \$5천만 이상)에서 직원 및 고용주가 설문 조사에 참가했습니다.

부록 B: 인구통계 정보/데이터



연간 매출(미화 기준)

- 중기업 - 미화 \$5만~1백만
- 영리기업 - 미화 \$1백만~\$5천만
- 대기업 - 미화 \$5천만 이상

설문 조사 대상

- **고용주:** IT 구매 결정에 관여하는 기업 및 기술 리더
- **직원:** 주간 30시간 이상 일하며 업무에 주로 모니터를 사용하는 지식 근로자
- **전문 분야:** 의료/오피스 계획 전문가

기본: 중국, 영국 및 미국에 위치한 450명의 전문가. 고용주, 직원 및 의료/오피스 계획 전문가 3가지로 구분된 분야에 걸친 150명의 전문가
출처: Dell의 의뢰로 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2019년 6월

부록 C: 주

¹ 출처: “왜 EX인가? 왜 지금인가?” Forrester Research, Inc., 2018년 11월 27일.

² 출처: “직원 참여를 통한 명확한 고객 경험 중심 전략,” Forrester Research, Inc., 2013년 8월 26일. 참고: Net Promoter 및 NPS는 Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc. 및 Fred Reichheld의 등록 서비스 마크이며, Net Promoter Score는 서비스 마크입니다.

³ 출처: “고객 경험을 직원 경험으로 확장하기,” Forrester Research, Inc., 2017년 10월 3일.

⁴ 출처: 올바른 모니터 선택으로 직원 생산성을 제고하기, Dell 의뢰 연구 Forrester Consulting 사고 리더십 페이퍼, 2018년 4월.

⁵ 출처: Unclutterer.com; '과하게, 물리적으로 불필요한 것이 정보에 집중하고 처리하는 능력에 부정적인 영향을 준다는 사실 발견.'

프로젝트 디렉터:

Sruti Pegatraju, 컨설턴트
Sri Prakash Gupta, 컨설턴트

기고 조사:

Forrester의 고객 경험 조사 팀

FORRESTER CONSULTING 정보

Forrester Consulting은 독립적이고 객관적인 조사 기반 컨설팅을 제공하여 리더들이 조직에서 성공하도록 돕습니다. 단기 전략 세션에서 맞춤 프로젝트에 이르기까지 다양한 주제를 다루는 Forrester의 컨설팅 서비스는 전문가의 통찰력으로 고객의 특별한 비즈니스 과제를 검토하는 조사 분석가를 직접 연결시켜 드립니다. 자세한 내용은 forrester.com/consulting에서 확인하십시오.

© 2019, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 무단 복제는 엄격히 금지됩니다. 정보는 이용 가능한 최선의 리소스에 기반하여 작성되었습니다. 의견은 당시 연구 시점의 판단을 반영하며, 변경될 수 있습니다. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar 및 Total Economic Impact는 Forrester Research, Inc.의 상표입니다. 다른 모든 상표는 해당 회사의 재산입니다. 추가 정보는 forrester.com에서 확인하십시오. [O-00027751]