

대한상의 브리프

대한상의 SGI

제 140호 2021년 1월 18일



정보통신기술의 발전과 디지털 기반 확충으로 초연결 사회가 본격화되고 있습니다. 기업 입장에서 초연결 사회는 기회인 동시에 위험요인이기도 합니다. 이번 호에서는 초연결 사회가 불러올 변화와 기업의 대응전략을 살펴보았습니다.

5G 기반 초연결 사회의 도래와 기업 대응전략

초(超)시대, 생활이 되다

5G 서비스의 보편화와 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT) 등의 기술이 발달하면서 사람과 사람, 사람과 사물, 사물과 사물이 네트워크로 촘촘히 연결되는 초연결 사회(Hyper-connected Society)가 본격화되고 있다.

아침에 일어나 SNS로 친구에게 안부를 묻고, 출근하기 전에 미리 사무실 온도를 맞춰 놓는다. 집에 있는 세탁기는 세제가 떨어지면 알아서 주문하는 세상이 되었다.

특히 코로나19로 온라인 쇼핑과 교육, 재택근무가 확산되면서 초연결성이 더 심화되고 있다.

실제 2019년 말 기준으로 이동통신 가입자 수가 세계 인구의 67%에 해당하는 52억 명에 달하고, 이 중 38억 명은 모바일로 인터넷을 이용하고 있다고 한다. 사물인터넷으로 연결된 기기 수가 120억 개를 넘어섰고, 2025년에는 246억 개를 넘어설 것이라는 전망도 있다.

초연결 사회의 도래는 기업에게는 기회인 동시에 위험요인이다. 신산업 진출로 성공을 도모할 수도 있지만 시대 변화에 적절하게 대응하지 못하면 시장에서 도태될 수도 있다.

기업들이 초연결 사회의 변화 방향을 읽고 전략을 수립하는 것이 중요한 시점이다.



[전 세계 이동통신 가입 현황 및 전망]

모바일 이동통신 가입자



사물인터넷(IoT) 기기 수



모바일 인터넷 사용자



모바일 기기 중 스마트폰 비율



※ 출처 : GSMA(세계이동통신사업자연합회)

초연결 사회가 불러올 변화

초연결 사회로 접어들면서 기업들은 다양한 분야에서 변화를 경험하고 있거나 앞으로 경험하게 될 것이다.

① 온디맨드(On-demand) 경제 확산

초연결 사회에서 기업은 고객의 세분화된 수요를 실시간으로 파악할 수 있다. 기업은 수요를 파악한 이후에 제품과 서비스를 맞춤형으로 제공함으로써 매출을 늘리거나 비용을 줄일 수 있다.

미국 보험회사인 프로그레시브(PROGRESSIVE)는 운전자 개개인의 운행 습관을 분석해 보험료를 할인해주는 상품을 개발했다. 후발 주자였던 프로그레시브는 2010년 4.7%에 불과했던 점유율을 2018년에 11.0%까지 끌어올릴 수 있었다.



[프로그레시브 서비스센터]



※ 출처 : <https://www.mclconstruction.com/>

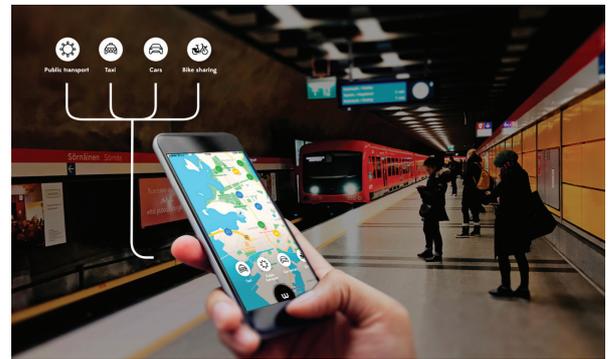
② 새로운 산업의 등장

5G와 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT) 등 기술의 융합으로 새로운 산업이 등장하고 있다. 혁신 모빌리티 시스템인 마스(MaaS, Mobility as a Service), 공유 플랫폼 기반 자율주행 등이 대표적인 예이다.

핀란드에서는 Whim이라는 마스 어플이 혁신적 서비스를 제공하고 있다. 고객이 출발지와 목적지만 입력하면 인공지능이 버스·택시·지하철·차량공유 서비스 등의 교통수단을 통합해 최적의 경로를 제시한다. 그러면 고객은 한 번의 클릭으로 선택된 모든 교통수단을 예약·결제할 수 있다.



[Whim 어플리케이션]



※ 출처 : <https://techcrunch.com/>

③ 경쟁의 패러다임 변화

초연결 사회에서는 기술과 시장수요의 변화에 적절하게 대응하느냐 여부가 기업 경쟁력을 좌우할 수 있다. ‘누가 더 싸게’가 아니라 ‘누가 더 빠르고 정확하게’ 개별화된 고객을 만족시킬 수 있는지가 중요하다.

인공지능과 빅데이터로 고객을 분석하고 5G로 연결된 스마트 공장에서 최적화된 제품을 생산하는 시대에 과거의 방식만을 고수하다가 한순간에 생존의 위기에 직면할 수 있다.

LS산전은 2010년부터 스마트 생산라인을 구축해 주문부터 발주, 부품 조립 등 전 과정의 자동화를 구현했다. LS산전은 스마트 공장 구축으로 생산성을 60% 이상 높였고, 에너지 사용량은 60% 이상 줄일 수 있었다.

④ 연결성 비례한 리스크 확대

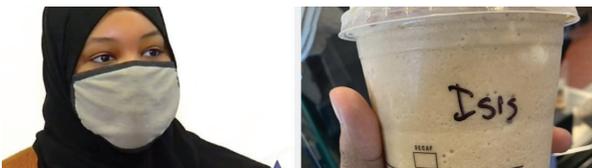
연결성의 심화로 리스크 관리가 더 어려워지고 영향력은 커질 우려가 있다. 디지털 보안은 물론 기업의 평판 리스크도 통제하기 어려울 수 있다.

과거에는 기업 관련 뉴스가 대부분 언론기관을 통해 전달되면서 문제가 생기더라도 이에 대처할 여지가 있었다. 하지만 초연결 사회에서 뉴스는 SNS를 통해 빠르게 전파되기 때문에 기업이 이에 대응하기 어렵다.

스타벅스는 히잡을 쓴 여성의 이름 대신 이슬람국가(ISIS)로 표기하거나 동양인의 컵에 찢어진 눈을 표시하는 등 인종차별 논란을 일으켰다. 과거에는 고객 항의에 응대하는 수준에서 끝났을 일들이 SNS로 퍼지면서 기업 이미지가 추락하고 불매운동으로 매출 감소까지 이어지기도 한다.



[스타벅스 인종차별 논란 사례]



※ 출처 : <https://koreadailytimes.com/>

기업 대응 전략

초연결 사회로 인한 변화를 혁신의 기회로 활용해야 한다. 혁신 역량을 확보하고, 조직 문화 개선 및 리스크 관리에 관심을 가져야 한다.

변화를 활용할 수 있는 혁신 역량 확보

먼저 초연결 사회의 기술과 고객의 변화를 이해하고 기업 현장에 적용할 수 있는 역량을 갖춘 인력을 확보하고 양성해야 한다.

혁신을 추진하기 위한 자원의 확보도 중요하다. 재원 마련은 물론 내부 데이터 관리, 업무 분석 등 향후의 혁신 실행을 준비해야 한다.

새로운 사업이나 신산업 진출을 시도할 수 있는 기업이 정신도 필요하다. 과감한 투자를 통해 신성장 동력 확보를 추진해야 하기 때문이다.

유연한 조직과 문화 구축

변화에 능동적으로 대처하고 빠르게 움직일 수 있는 조직과 문화를 만들어야 한다.

협업이 가능한 시스템을 마련하고 혁신적 아이디어가 조직 전반에 공유될 수 있는 유연한 기업문화를 만들어야 한다.

빠른 변화 속도에 민첩하게 대응할 수 있도록 애자일(agile)한 조직을 만드는 것도 중요하다. 초연결 시대에서는 실패를 두려워하기보다는 일단 실행하고, 실패하더라도 다시 도전할 수 있는 혁신에 적합한 조직이 필요하기 때문이다.

리스크 관리 전략 수립

초연결 사회에서는 리스크의 관리가 중요하다. 리스크가 발생하지 않도록 예방하고, 발생한 리스크는 피해를 최소화할 수 있는 contingency plan을 마련해야 한다.

발생할 가능성이 높은 리스크를 유형별로 파악하고 주기적으로 점검할 필요가 있다. 모든 정보가 네트워크로 연결되는 만큼 디지털 보안을 강화하고, 평판 리스크도 관리해야 한다.

유사시 신속하고 유연하게 대응할 수 있는 조직과 프로세스를 만들어 두어야 한다.

국내·외 경제지표

2021년 1월 18일 기준

1. 국내·외 경제성장률

(단위 : %)

	2019	2020 ^(E)	IMF		OECD	
			2020 ^(P)	2022 ^(P)	2021 ^(P)	2022 ^(P)
한국	2.0	-1.1	2.9	-	2.8	3.4
세계	2.8	-4.4	5.2	-	4.2	3.7
미국	2.2	-3.7	3.1	-	3.2	3.5
중국	6.1	1.8	8.2	-	8.0	4.9
일본	0.3	-5.3	2.3	-	2.3	1.5
EU	1.3	-7.5	5.2	-	3.6	3.3

* E -잠정치(Estimate) / P -예상치(Projections)

2. 환율·유가¹⁾

(단위 : 원(환율), 달러(유가))

	2018	2019	2020	'20.8월	9월	10월	11월	12월
원/달러	1,100	1,166	1,180	1,187	1,179	1,145	1,117	1,095
원/엔(100엔)	996	1,070	1,105	1,120	1,116	1,088	1,069	1,055
원/위안	166.4	168.6	170.9	171.1	173.0	170.5	169.1	167.6
원/유로	1,299	1,305	1,346	1,403	1,391	1,348	1,321	1,332
유가(Dubai)	69.7	63.5	42.3	44.0	41.5	40.7	43.4	49.8

3. 산업지표

(단위 : %(전년동기대비))

	2018	2019	2020	'20.8월	9월	10월	11월	12월
산업생산	1.6	0.6	-	-3.4	3.4	-2.6	-0.6	-
소매판매	4.3	2.4	-	0.3	4.4	-0.1	-1.5	-
설비투자	-3.6	-6.2	-	-1.6	17.0	-0.9	5.7	-
수출	5.4	-10.4	-5.4	-10.3	7.2	-3.8	4.1	12.6
수입	11.9	-6.0	-7.2	-15.8	1.6	-5.6	-1.9	1.8

1) 환율은 월 평균 기준, 유가는 기말 기준