

## 미국기업의 텔레워크 도입

텔레워크의 선두에 있는 미국에서는 교통정체의 해소, 대기오염의 방지, 지역 경제진흥, 재해대책등 관점에서, 각지에 공설 새틀라이트 오피스를 설립하는 등 텔레워크에 관한 행정적 접근도 활발하다.

텔레워크의 선두에 있는 미국에서는 교통정체의 해소, 대기오염의 방지, 지역경제진흥, 재해대책등 관점에서, 각지에 공설 새틀라이트 오피스를 설립하는 등 텔레워크에 관한 행정적 접근도 활발하다.

뿐만아니라 이와 같은 행정적 접근이상으로, 사원의 생산성 향상이나, 유능한 사원의 확보 및 사원에 대한 충성심 향상, 오피스코스트의 경감등 기업경영의 관점에서, AT&T나 IBM, HP, 3com등 대기업들이 적극적으로 텔레워크 도입을 추진하고 있다.

바야흐로 미국의 텔레워크 선진기업에서는 개개 사원에게 개별적으로 허가하는 것이 아니라 팀이나 나아가서는 한 부문에 대해서 체계적인 제도로써 텔레워크를 인정하기에 이르고 있다 한다. 여기서는 이와 같은 미국기업에서의 텔레워크 도입상황을 소개한다. (95년말현재, 미국의 텔레워크 인구는 1,123만명)

### AT & T

미국최대의 통신서비스회사인 동사에서는, 교통정체에 따른 대기오염 시정관점에서, 1989년에 텔레워크를 도입하였다.

스타트 당시의 컨셉은 “일을 떠난 개인의 생활을 인정하고, 가족의 케어에도 관심을 갖자”는 것이었으며, 90년대의 가족지향이라는 시대적 배경과 맞물려 유연하게 일할 수 있는 텔레워크 시스템이 받아들여

져 현재 15만명이 있는 매니저의 30%가 주 2~3일 텔레워크를 하고 있다.

### 텔레워크 실시부문

텔레워크에 접합한 직업은 영업, 총무, 집중하여 연구할 필요가 있는 사람 등 금세기중에는 전 미국의 매니저 중 약 반수가 텔레워크를 실시할 예정이다.

### 텔레워크의 메리트

94년 9월 20일에 동사직원 2만 5천명이 참가하여 실시한 재택근무의 날, 「텔레커뮤팅·데이」에서의 조사에서는 참가자의 약 8할이 통상적 오피스 근무보다 능률이 향상되었다는 보고가 있었다.

또한 정기적으로 텔레워크를 하고 있는 텔레워크 근무자 및 관리자에 따르면 “텔레워커와 감독자간에는 정보통신을 매개한 긴밀한 커뮤니케이션이 늘어나 자기가 할 일이 정확해지고 있다” 나아가서 “텔레워커는 상시 자택에서 일하고 있으므로 오피스 속에서 이동하고 있는 사람보다 쉽게 연락을 취할 수 있는 프러스 면도 있다”는 보고가 있었다.

### 체이스·맨하탄 은행

홈뱅킹화가 내걸어지고 있는 가운데 연이은 흡수 합병등 활발한 움직임을 보이고 있는 은행업계에서

뉴욕의 부유층을 고객으로 갖고 있는 체이스·맨하탄 은행은 지난번의 케미칼 बैं킹과의 합병으로 미국 1위의 자리로 약진하였다. '세계 제1의 금융회사'를 목표로 동행에서는 내부충실을 기하고자 여러 가지 접근을 하고 있으며, '종업원으로부터 선발되는 관리자'가 될 필요가 있다는 관점에서 직장환경으로 요청되고 있는 것 가운데 가장 비중이 큰 '유연한 근무형태'의 하나로서 텔레워킹을 채택하고 있다.

### 텔레워킹 실시부문

텔레워킹을 채용하고 있는 것은 US달러송금문제를 조사하는 섹션. 도입에 있어서는 93년 1년간의 파이럿 기간이 설정되었다. 당초엔 '텔레워킹을 하는 직원이, 회사내부의 중요한 정보에 액세스하는 것이 아니냐는 것보다, 집에서 일하는 사람을 어떻게 감독할 것인가' 하는 점이 가장 큰 문제점이었다. 미리 근무시간과 일의 량을 정하여 출발하고 근무시간은 풀타임 근무와 마찬가지로 8시간으로 설정했다. 시간대는 자유롭게 선택할 수 있도록 하고, 종업원의 근무상황은 PC상에서 몇시에 시스템에 들어갔는지 파악 가능하기 때문에 시간대별로 일하고 있는지 여부는 체크하지 않고 있다. 전화나 E-Mail을 사용하여 커뮤니케이션도 충분히 가능하나 텔레워킹 근무자는 월에 한 번정도 슈퍼바이저나 매니저에게 보고차 회사에 나온다. 회사에 나오는 날이나 보고할 내용이 정해져 있는 것은 아니며 평상시 부족한 직원끼리의 대면에 의한 커뮤니케이션을 보완하는 데 쓰이고 있는 것 같다.

### 텔레워커의 조건

텔레워커가 되기 위한 조건은 '입사 1년이상, 일 자체에 정통하고 있을 것, 자기관리를 할 수 있는 사람' 그리고 '독립된 방을 작업장으로 확보할 수 있을 것' 또한 어린애가 있는 경우에는 보모나 탁아소 등 자기 이외에 어린애를 봐 줄 사람이 있는 경우에 한정되고 있다. 텔레워킹에는 통신회선과 PC가 필요한데 HW도 SW도 회사에서 대여한다. 단, 업무이외의 기능은 쓸 수 없도록 세트되어 있고 일의 내용도 개인은 릴리

스할 수 없으며 동행의 메인·컴퓨터에서만 릴리스할 수 있는 시스템으로 되어 있다.

### 텔레워킹의 메리트

텔레워킹의 메리트로서는 통근시간의 단축에 의한 노동자 자유시간의 증대등이 있으나, 이는 기업으로서 우수한 인재확보로 이어지는 외에 동행에서는 완전 텔레워킹(업무운행 전부를 텔레워킹으로 행하는 형태)을 실시하고 있기 때문에 오피스·스페이스의 절감에도 기여하고 있다.

## IBM

IBM에서는 91년부터 영업부문을 대상으로 하는 텔레워킹을 시험적으로 도입하기 시작하여 현재 약 2만명의 직원이 텔레워킹을 하고 있다.

텔레워킹을 하는 직원에 대해서는 회사측에서 필요한 툴(PC, 휴대전화 등)이 지급되고 텔레워킹을 하기 위한 트레이닝 프로그램이나 고장시의 대응등 서포트체제도 정비되어 있다.

### 텔레워킹의 메리트

오피스를 왕복하는 시간이 필요없게 됨에 따라 영업부문 사원에게는 고객방문에 충당하는 시간이 늘어나고, 고객에게는 사원과의 대면시간이 늘어나게 됨으로써, 쌍방의 만족도가 높아져 실적이 향상되고 또한 이 새로운 워스타일의 정착으로 사원의 의식도 변화하여, 일을 '시간'으로 파악하는 것이 아니라, '결과·성과'로 파악하게 되었다.

일하는 방식의 개혁으로 의식의 개혁에도 성공한 IBM이지만 앞으로 이 경험을 살려 텔레워킹에 관한 컨설팅도 검토중이다.

## 3com

3com사는 기업의 네트워크 지원 비즈니스로 급성장한 실리콘밸리의 우량기업, 실리콘밸리 지역의 텔

네트워크를 지원하기 위해 93년에 시작한 '스마트 벨리·커뮤팅·프로젝트(텔레워크 실험 프로젝트)'에 초기단계에서부터 적극적으로 참여해 왔다.

#### 텔레워크의 메리트

실리콘벨리에서는 거의 모든 기업이 네트워크를 갖고 있으므로, 실험에는 최적의 환경이며 재택근무에 서는 통근시간 제로, 전화나 방문자등의 잡음에서 해방되어 보다 창조적인 사고에 집중할 수 있게 됨으로써 기대이상의 생산성 향상이 확인되었다.

#### 텔레워크 실시 부문

회장 겸 CEO 스스로가 텔레워크를 실시하는 등 그 텔레워크 적용 직종은 다종다양하다.

동사에서는 현재 약 5천명 종업원중 약 150명이 정식으로 텔레워크 등록을 하고 있고 그와 거의 동수의 사원이 어떤 형태로든 텔레워크 경험을 갖고 있다.

텔레워크의 정식등록 희망자는 텔레워크 적성체크를 위한 질문표를 기입하여 회사에 제출하면 성격, 일의 내용, 가정사정 등이 검토되어 재택근무효과가 나타날 것으로 보이는 인물을 골라 낸다.

정식등록자에게는 회사가 워크스테이션, 프린터, ISDN전용회선을 마련해준다. 초기투자가 50만엔정도 들어가 통신에 소요되는 비용까지 회사가 부담하고, 재택근무자와 회사는 전자메일, 그룹웨어(로터스

노츠)로 커뮤니케이션하고 있다.

텔레워크라지만 매일 자택에서 일하는 것은 아니며, 주 1~2회정도의 비율로 재택근무를 하고 있으며, 그 이외의 날은 미팅에 참가하는 등 목적으로 회사에 나오고 있다.

휴렛 팩커드는 90년에 텔레워크의 시험적 도입을 시작하여 오늘날 2천5백명이 넘는 사원들이 최소한 주 1회는 텔레워크를 하고 있다.

#### 텔레워크 대상부문

텔레워크를 하는 사람 거의가 서비스엔지니어, 세일즈맨, 기기메인テナンス사원 등 현장사이드의 사원이거나, 테크니칼 서포트 스태프나 설계기사 등 현장사이드가 아닌 사원도 순차적으로 텔레워크로 전환하고 있다.

텔레워크 근무사원에게는 자사제의 고성능 UNIX 워크스테이션을 배포, 비즈니스 전용의 아나로그 전화회선이나 고속통신용 ISDN을 이용하고 있다.

설비 리스 요금과 통화료를 포함, 연간 1인당 제경비는 대충 40만엔, 텔레워크 근무자들이 충분히 힘을 발휘해 주도록 하는데 들어가는 필요 최소한의 비용이다. ◆

### 신규필자모집

1. 원고내용 : 정보통신 관련 제언, 정책동향, 기술동향, 법령해설 등 정보사회 인식제고에 기여할 수 있는 글
2. 원고마감 : 매달 15일
3. 보내실곳 : 서울특별시 서초구 서초동 1678-2 동아빌라드 2타운 2F  
한국정보통신진흥협회 홍보출판팀  
TEL : (02) 5800-590, 581 FAX 1 (02) 5800-599
4. 기 타 : • 도착된 원고는 반환치 않으며, 게재된 원고에 한해 원고료를 지급합니다.  
• 원고 제출시 약력, 전화번호, 현주소 등을 작성해 주십시오.