

Introduction

상업용 부동산 산업은 200년 이상의 역사에서 그 어느 것보다도 극적인 구조 변화를 겪고 있다. 극심한 불황과 세계적인 유행병이 겹치면서 이제 기업들은 얼마나 자주 오피스를 사용할 것인지, 미래에는 어떻게 다른 방식으로 오피스를 사용할 것인지, 그리고 얼마나 많은 오피스 공간을 필요로 할 것인지를 재고해야 할 시점에 놓여있다.

이러한 엄청난 변화를 해결하기 위해 C&W는 지난달 코로나19 글로벌 대응 캠페인인 "From Pandemic to Performance"를 런칭하였으며, 4부로 구성된 이 시리즈는 당사의 글로벌 시니어 리서치 연구팀과 오피스 산업의 중장기 전망을 함께 분석하는 외부 전문가의 관점으로 분석하였다.

제2부: "공간의 목적(Purpose of Place): "오피스의 역사와 미래(History and Future of the Office)"

- 본 보고서에서 말하는 "포스트 코로나19(the post COVID-19)"시대는 현재의 건강 이슈가 가라앉은 이후 코로나19가 여전히 대중의 의식 속에 있지만 직접적인 건강에 대한 위험은 상대적으로 작거나 존재하지 않는 기간을 말한다. 이 포스트 코로나19 시대는 대략 2022년 또는 2023년에 시작될 것으로 보인다.
- 본 보고서에서는 코로나19 이후 오피스에 영향을 미치는 다섯 가지 중요한 역학 관계, 즉 '생산성(productivity)', '혁신(innovation)', '기업문화(corporate culture)', '직원경험(employee experience)' 및 '걸어 다닐 수 있는 공간(walkable place)의 중요성'에 초점을 맞추어 오피스의 역사적 역할을 조명하였다.

The Four Reasons for The Office

첫째, 역사적으로 오피스의 필요성은 '경영관리를 위한 중앙집중식 명령 및 제어'가 가능하다는 것에 있다. 1726년에 런던에 지어진 구 해군사관학교 건물은 해군장교들이 머무는 공식적인 공간을 제공했는데 이 곳에서 지속적으로 확장하고 있던 식민 제국과 관련한 서류, 명령, 파견 등을 관리해왔다. 이것은 오피스를 발전시킨 4가지 주요 이유 중 하나인 '중앙집중식 지휘, 통제, 관리, 통신'의 필요성을 잘 보여주는 최초의 사례로서, 이 해군사관학교 건물의 오피스 레이아웃은 오늘날까지도 널리 사용되어지고 있다.

두번째로 오피스는 '직원들을 위한 생산적인 환경'까지 제공하는 역할로 발전하였다. 20세기 초 사무직 노동자의 생산성에 초점을 맞춰 효율성에 기반을 둔 '테일러리즘(Taylorism)' 이론의 부상으로 오피스 역시 직원의 동선 및 업무환경 등을 고려하여 설계함으로써 직원의 생산성 증대 역할을 하였다.

세번째로 본격적으로 20세기에 들어서면서 '오피스에 자본 투자의 필요성'이 작용하게 된다. 조직은 회계기록을 전산화하는 기계, 주문서 보관을 위한 캐비닛, 통신을 위한 전화 등이 갖추어진 특

별 목적의 사무실을 필요로 하기 시작했다. 20세기 중후반까지 지식경제사회로 발전하며 복잡한 통신 네트워크, 대형 메인프레임 컴퓨터, 개인용 컴퓨터와 서버 등을 갖추기 위해 오피스 내 자본 투자의 필요성은 더욱 커지기 시작했다. 이러한 자본 투자는 개인용 노트북과 인터넷 연결이 널리 보급되기 전인 1990년대까지 가정에서는 불가능한 영역이었다. 이 후 광대역 네트워크의 확대와 개인용 컴퓨터의 보급은 오피스의 역할을 위해 자본 투자가 지속되는 것을 약화시켰다.

오피스의 네 번째 역할은 현대적인 현상으로서 직원들의 '**사회문화적 욕구 충족**'이다. 이것은 1970년대로 거슬러 올라가 환경심리학(인간과 인간이 처한 환경 간의 관계 연구)에 뿌리를 두고 있고 이에 더불어 노동자들을 단순한 생산 수단 이상의 존재로 보는 인간의 행동에 대한 관심이 높아지고 있는 최근의 현상에 기인한다. 2004년 캘리포니아에서 설립된 '구글플렉스(Googleplex)'는 오피스의 초기 역할인 관리 명령과 통제 및 직원의 생산성 향상을 일관되게 유지하는 가운데 대학 캠퍼스 같은 분위기 조성을 위해 서버, 보안 및 컴퓨터 시스템 등의 자본 투자가 실행되었으며 직원의 사기를 진작시키고 협력을 장려하는 등 현대 회사의 사회적 문화적 중요성을 잘 보여주었다.

이러한 오피스의 역사가 조직들이 오피스를 유지하려고 하는 4가지 주요 이유를 다음과 같이 정리한다 - '경영상의 관리와 통제', '노동 생산성의 최적화', '다른 곳에서 제공할 수 없는 자본 투자', 그리고 '기업 문화를 육성하면서 개인의 사회적 상호작용 구축'. 그리고 이 모든 것은 경제적 집합체의 힘으로서 더 넓어지는 도시 내에서 발생한다.

이러한 역학관계가 최근 원격근무의 증가와 분산근무에 의해 붕괴위험에 직면해 있다. 아래 제시되는 5가지 요소(five dynamics)가 오피스 시장에 변화를 가져올 코로나 19 이후의 세계에서 원격근무 환경에 영향을 미칠 것이다.

Five Dynamics for The Future of Office

I. 생산성(Productivity)/업무성과(Output)

원격근무로 인하여 줄어든 통근시간, 스트레스 및 업무가 중단되는 상황들이 줄어들며 생산성이 높아진다.

하지만 일의 유형 및 일을 성공적으로 수행하기 위해 다른 사람과의 교류가 얼마나 필요한지, 그리고 사무실 밖에서 일 할 때 사용할 수 있는 공간의 양과 질 등이 생산성에 영향을 미친다.

II. 혁신(Innovation)/창의성(Creativity)

주기적으로 사무실을 벗어나는 것은 프로젝트를 바라보는 새로운 시각과 제대로 생각할 수 있는 시간(head space)을 제공함으로써 혁신을 위한 측정 가능한 이점을 제공한다. 그러나 이러한 이점은 장기적이고 영구적인 가상업무를 기준으로 했을 때 아직 입증되지는 않았다.

원격근무는 사내 업무와 상호 보완적이지만, 기술혁신을 감소시켜 대부분의 근로자를 완전히 대체하는 것은 아니다.

또한 원격근무로부터 얻을 수 있는 측정가능한 혁신과 창의성은 지속적으로 직원 간에 주기적인 만남이 이루어지는 환경이 포함된다.

Ⅲ. 기업문화(Culture)/브랜딩(Branding)

원격근무는 기업문화에 어느 정도 도움을 줄 수는 있지만, 기업문화와의 연계, 신입사원의 업무 습득, 멘토링 및 지속적인 학습과 같은 부분에서 더 많은 의문점이 제기되기도 한다

직원간 대면이 줄어들수록 회사 내 소속감이 떨어지고 매니저들은 전통과 관습을 통하여 회사 가치를 키우는 것이 어려워진다. 실제로 코로나19로 인하여 원격근무를 하는 동안 직원들의 절반이 회사의 소속감을 느끼기 위하여 노력한 것이 나타났다.

또한 완전히 업무공간을 가상화 하는 것은 오피스에서 조직의 물리적표현(physical Manifestation), 예를 들어, 기업 로고, 컬러, 사진 등을 제거하여 기업 브랜드화를 더욱 어렵게 만든다.

Ⅳ. 직원만족도(Satisfaction)/잔류(Retention)

직원이 본인이 업무를 끝낼 수 있는 장소 선택권을 제공하는 것은 긍정적이다. 그러나 집에서 단독으로 일하는 것은 종종 낮은 직원 성과 및 만족도와 관련이 있다.

한 조사에 따르면 코로나19로 인하여 원격근무를 하는 동안 55%의 직원만이 행복감을 느꼈다고 응답했다. 또한 약 36% 이상의 직원들은 코로나19로 원격근무를 하며 배우는 것이 없는 것처럼 느껴졌다고 응답했다. 원격근무를 통해 공식적인 프로세스에 대한 학습은 계속되었으나 비형식적인 프로세스 및 멘토링은 어려움이 있는 것으로 조사되었다.

따라서 분산형 인력배치 전략을 개별 조직에 맞게 맞춤화할 필요가 있으며, 직원유형(types of employees), 역할(roles), 기능(functions), 팀 구조(team structures) 등을 고려하여야 한다.

V. 위치(Location) 및 빌딩전략(Strategy)

지식의 확산(knowledge spillover)은 여전히 '사무공간'과 '물리적 위치'가 필요하며, '장소' 역시 여전히 중요하다. 아이디어에 대한 접근은 단순히 정보만을 말하는 것이 아니라, 비슷한 아이디어를 가진 타인을 만나 함께 새로운 아이디어를 창출하는 무작위적인 발생(Random Occurrence)에 관한 것이다.

그렇기 때문에 걸어 다닐 수 있는 도시공간으로부터 오는 '즉흥성(spontaneity)'이 중요하다. 그것은 사람들이 사무실과 도시 주변에서도 신체적으로 상호작용을 할 때 지식의 확산이 발생하는 경향이 있기 때문이다.

Conclusion

우리는 기업 입장에서 사무직 노동력을 위해 100% 원격 근무를 하는 방향으로의 변화는 유행병과 같은 특별한 사건 외에는 매우 가능성이 낮을 것으로 예상된다.

코로나19 이후의 미래는 조직이 사무실 없는 세상(office free world)을 향해 나아가는 것보다 조직의 우선순위를 향상시키기 위해 사무실 내 근무와 원격근무의 적절한 균형을 결정하는 것이 될 것이다.

Contact

진 원 창 팀장 / Research

Philip.jin@cushwake.com 02-3708-8817