



## 이사회 프론티어: 이해관계자와의 신뢰 구축

이사회 최고경영진을 대상으로 한 딜로이트 글로벌 이사회 프로그램의  
서베이 결과, 향후 3년간 우선순위에서의 변화가 나타남

# ESG is becoming the top concern

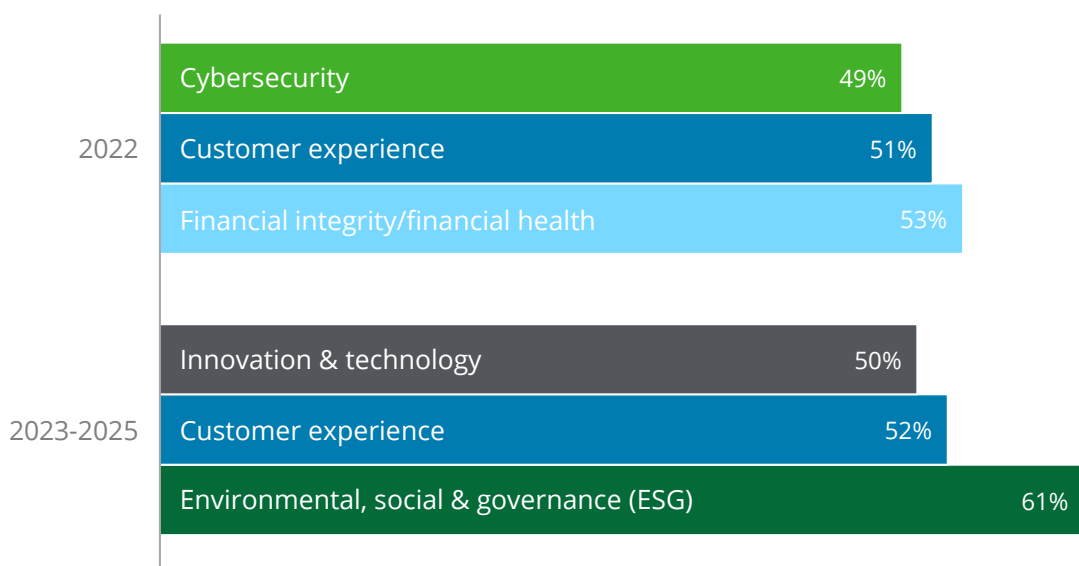
When it comes to protecting and building trust among an organization's various stakeholder groups—customers, employees, business partners, investors, and communities—leaders say their priorities are shifting rapidly.

Deloitte Global Boardroom Program's survey of 177 board members and senior executives across more than 30 countries reveals most organizations (67%) were focused on responding to challenges related to COVID-19 over the past 18 months. Other focus areas mentioned were crisis management and financial integrity/financial health.

Today, financial integrity/financial health has become the top concern among leaders when it comes to building and maintaining stakeholder trust (see figure). But two other priorities emerged: Customer experience and cybersecurity. These three priorities seem to reflect current geopolitical conflicts and economic concerns but also acknowledge the crucial importance of customer trust and loyalty. More positively, it also indicates most respondents believe we're in the aftermath of the pandemic, so it no longer needs to remain a top concern.

## Building stakeholder trust: Shifting focus areas among global leaders

Areas of focus in building trust with stakeholders



N=177

# 최대 관심사로 주목받고 있는 ESG

조직의 다양한 이해관계자(고객, 직원, 비즈니스 파트너, 투자자 및 커뮤니티) 간의 신뢰를 구축하고 보호하는 데 있어 리더들은 우선순위가 빠르게 변화하고 있다고 이야기합니다.

딜로이트 이사회 프로그램에서 30여 개국의 이사회 멤버 및 최고경영진 177명을 대상으로 실시한 서베이에 따르면 대부분의 조직(67%)이 지난 18개월 동안 코로나19와 관련된 문제 대응에 중점을 두고 있었습니다. 또 다른 중점 영역 중 하나는 위기 관리, 재무건전성 이었습니다.

오늘날 재무건전성은 이해관계자의 신뢰를 구축하고 유지하는 데 있어 경영진의 가장 중요한 관심사가 되었습니다(그림 참조). 한편, 고객 경험과 사이버 보안이라는 두 가지 다른 우선순위가 나타났습니다. 이 세 가지 우선 순위는 현재의 지정학적 갈등과 경제적 우려를 반영하는 것처럼 보이지만 고객 신뢰와 충성도의 중요성을 인정하는 것이기도 합니다. 더욱 긍정적인 측면으로는, 대부분의 응답자가 우리가 팬데믹의 여파에 있다고 생각하기 때문에 더 이상 최우선 관심사로 남아있을 필요가 없어졌습니다.

**이해관계자 신뢰 구축: 글로벌 경영진의 중점 영역 변화**  
이해관계자와의 신뢰 구축을 위한 중점 영역



N=177

But the longer-term forecast shows other significant shifts in focus and priorities. Over the next three years, 61% of respondents say environmental, social, and governance (ESG) issues will be top of mind in their efforts to build and maintain stakeholder trust. Alongside customer experience ranks innovation and technology—recognizing the pace of change and that this is also central to building trust in the future.

Currently, only 45% of respondents say ESG is a primary concern; it ranks fourth in importance. But over the next three years, ESG emerges as the number one concern among respondents.

“The survey confirmed that business leaders are recognizing that business needs to play a bigger role in the future—to help solve the climate crisis, become more engaged with communities and invest more in their workforce, whether in wellbeing or in skills for the changing nature of work. This mirrors society’s greater call for leadership from business, and also reflects investor trends. It will be interesting to see how widespread this has become as businesses enter the new reporting season,” William Touche, senior partner, Deloitte UK and leader, the Deloitte Global Boardroom Program, explains.

### Global business leaders say ESG is becoming the top focus in building stakeholder trust

Areas of focus in building trust with stakeholders



N=177

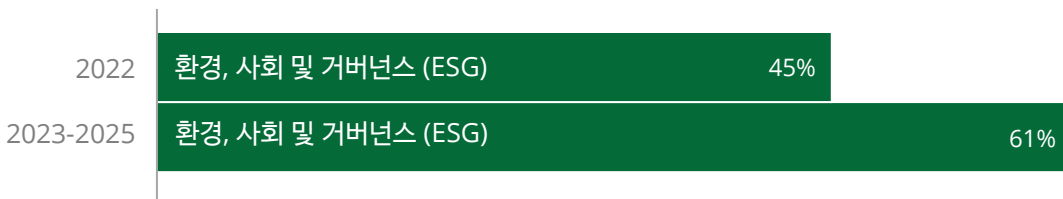
A full report of the Deloitte Global Boardroom Program survey will be published in early February 2023. For further information or to receive a report, [contact us](#).

그러나 장기적인 예측은 중점영역과 우선순위에 다른 중요한 변화가 있음을 보여주고 있습니다. 응답자의 61%는 향후 3년 동안 이해관계자와의 신뢰를 구축하고 유지하기 위한 노력에서 환경, 사회 및 거버넌스(ESG) 문제를 최우선으로 고려할 것이라고 답했습니다. 고객 경험과 함께 혁신과 기술이 나란히 순위를 차지하며, 변화의 속도를 인식하는 것이 미래의 신뢰 구축에도 중요하다는 것을 보여주고 있습니다.

현재 응답자의 45%만이 ESG가 주요 관심사라고 답했으며, 이는 4위를 차지했습니다. 그러나 향후 3년 동안 ESG는 응답자들 사이에서 최대 관심사로 떠오르고 있습니다.

영국 딜로이트 시니어 파트너이자 딜로이트 글로벌 이사회 프로그램 리더인 윌리엄 투쉬(William Touche)는 “이번 서베이를 통해 비즈니스 리더들이 미래에 기업이 기후 위기를 해결하고, 지역사회와 더 많이 교류하며, 직원들에게 더 많은 투자를 할 필요가 있다는 것을 인식하고 있음을 확인했습니다. 복지 분야이든 업무의 변화를 위한 기술 분야이든 상관없이 말입니다. 이는 기업의 리더십에 대한 사회의 더 큰 요구와 투자자의 동향도 반영하고 있습니다.”라고 말했습니다.

**글로벌 경영진은 ESG가 이해관계자와의 신뢰 구축의 최대 관심사가 되고 있다고 봄**  
 이해관계자와의 신뢰 구축을 위한 중점 영역



N=177

딜로이트 이사회 프로그램 서베이에 대한 전체 보고서는 2023년 2월 초에 발간될 예정입니다. 자세한 내용이나 보고서를 받아보고자 하는 경우 [본 센터로 문의하여 주시기 바랍니다.](#)

# 딜로이트 글로벌 이사회 프로그램 소개

‘딜로이트 글로벌 이사회 프로그램’은 국가별 딜로이트 회원사의 지식과 경험을 모아 기업 이사회와 최고 경영진의 공통적인 관심사 중 중요한 주제를 다루고 있습니다. 본 프로그램의 목적은 권역별 프로그램을 보완하여 딜로이트 전문가, 기업, 이사회, 경영진, 투자자, 회계전문가, 학계 및 정부 간 원활한 커뮤니케이션을 진행하는데 있습니다. ‘딜로이트 글로벌 이사회 프로그램’은 주요 주제를 다루는 출판물 발간 외에도, 저명한 토론자가 참석하는 등 시청을 강력히 추천드리는 웨비나 시리즈를 개최해 글로벌 기업의 이사회와 경영진이 주제와 관련한 통찰력과 지혜를 보유하실 수 있도록 지원하고 있습니다.

자세한 내용은 딜로이트 글로벌 이사회 프로그램([globalboardroomprogram@deloitte.com](mailto:globalboardroomprogram@deloitte.com))으로 문의해 주십시오.

# 문의



**Dan Konigsburg**

매니징 디렉터  
딜로이트 글로벌 이사회 프로그램

Email: [dkonigsburg@deloitte.com](mailto:dkonigsburg@deloitte.com)

Call: +1 212 492 4691



**William Touche**

파트너  
딜로이트 글로벌 이사회 프로그램

Email: [wtouche@deloitte.co.uk](mailto:wtouche@deloitte.co.uk)

Call: +44 20 7007 3352



Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms or their related entities (collectively, the "Deloitte organization") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.