Deloitte.

딜로이트 글로벌 밀레니얼 서베이 2020

"더 나은 노멀"의 중심

July 2020
Clients & Industries

Contents

서베이 방법론 및 주요 결과 요약 00

01 빠른 회복력과 뛰어난 결단력 01

02 **COVID-19의 영향: 스트레스 수준 저하, 개인 및 사회에 대한 관심사 변화**

스트레스와 개인의 불안감 03
팬데믹 전후의 세계적 이슈 09
환경 보호 10

03 **'직장'에 대한 인식 변화**

물리적으로 존재하지 않는 업무 공간 13
직원들의 요구 사항 충족 15

04 **기업, 정부 및 언론의 평판**

악화되는 기업 이미지 19
정부 및 언론에 대한 평가 21

05 **경제 및 사회 전망** 23

서베이 방법론 및 주요 결과 요약

딜로이트 밀레니얼 서베이 2020

서베이 방법론

2019년도 말, 딜로이트는 43개국 18,400명의 밀레니얼(1982년~1994년 출생)과 Z세대(1995년~2003년 출생)를 대상으로 한 9회차 딜로이트 밀레니얼 서베이를 진행하였다. 서베이는 세상에 대한 긍정적 영향, 직업과 일에 대한 관점, 소속 기업에 대한 기대, 사회 속 기업의 역할, 정신 건강과 스트레스 등 다양한 주제에 대한 이들 세대의 관점을 이해하기 위한 목적으로 수행되었다.

2020년 초부터 COVID-19 팬데믹이 전 세계적으로 영향을 미치기 시작하였고, 딜로이트는 1차 조사 결과를 보완하기 위해 다음을 주제로 13개국 9,100명의 응답자를 대상으로 한 2차 조사를 추가적으로 실시하였다.

- 팬데믹에 대한 밀레니얼과 Z세대의 반응
- 팬데믹이 밀레니얼 및 Z세대, 직무 및 업무 공간, 기업과 정부에 대한 시각에 미친 영향
- 팬데믹의 시사점

주요 결과 요약

정신 건강: 팬데믹 이전에는 절반에 가까운 응답자가 항상 혹은 거의 대부분의 시간에 스트레스를 받고 있다고 응답하였다. 그러나 팬데믹이 정점에 달하였을 때 진행된 2차 조사 결과, 불안 지수가 두 세대 모두에서 8%p 하락하며 팬데믹 상황에도 긍정적인 부분이 존재함을 시사했다.

재정 상황: 대부분이 건전한 재정 상태를 유지하고 있었으며, 재무 지식도 갖추고 있었다. 그러나 응답자의 3/4 은 단기 혹은 장기적인 개인 재정 상황에 대해 우려하고 있었다.

환경: 팬데믹 이전에는 응답자의 절반이 기후 변화가 초래한 피해를 되돌리기에는 너무 늦은 상태라 생각한다고 응답하였다. 하지만 2차 조사에서 이 수치가 하락세를 보였는데, 이는 COVID-19 봉쇄조치로 단기간에 환경이 개선된 경험 때문으로 보인다.

직장 충성도: 팬데믹 이전 현 직장에 계속 머무르겠다고 답한 밀레니얼이 2년 내로 이직하고 싶어 하는 응답자보다 많은 것으로 집계되었으며, 이는 기업이 이들의 요구를 충족시켜주고 있음을 시사한다. 다만 팬데믹으로 인한 실업이 근로자의 충성도에 어떤 영향을 미칠지는 아직 지켜볼 필요가 있다.

정부/기업에 대한 시각: 대다수 응답자는 기업과 정부의 팬데믹 대응에 긍정적 평가를 하고 있었다. 그러나 이러한 시각 변화는 정부, 기업 및 정부 지도자, 기업가에 대한 전반적인 의견 개선으로 이어지진 못했다.

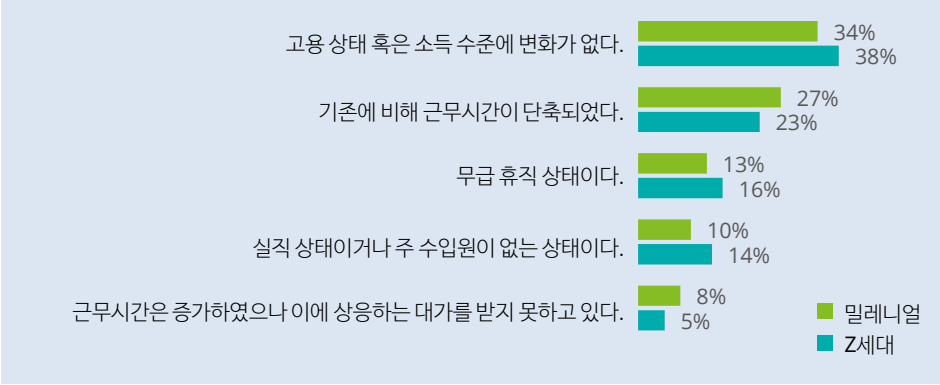
빠른 회복력과 뛰어난 결단력

훗날 역사학자들이 2020년 COVID-19 팬데믹의 영향을 평가할 때 밀레니얼과 Z세대의 응답은 주요 관심사일 것이다. COVID-19 팬데믹이 여러 세대에 미친 장기적 영향을 판단하기에는 아직 시기상조이나, 딜로이트 글로벌이 진행한 2020년 밀레니얼 서베이는 젊은 세대의 빠른 회복력과 뛰어난 결단력이 미래 세상의 변화를 주도할 것임을 시사한다.

각국의 봉쇄 조치는 밀레니얼 세대와 Z세대의 상황과 생각에 영향을 미쳤으며, 젊은 세대일수록 큰 타격을 입었다. 지난 4월 말부터 5월 초 진행된 2차 설문조사 결과에서는 30%에 달하는 Z세대와 25%의 25-30세에 해당하는 밀레니얼 세대가 일자리를 잃거나, 비정규직으로 전환되거나, 무급휴가를 지시 받았다고 응답하였다. 당시 밀레니얼 세대의 5명 중 1명은 실직 상태였다.

한편, 27%의 밀레니얼과 23%의 Z세대가 기존에 비해 근무시간이 단축되었다고 답한 반면 일부(밀레니얼 8%, Z세대 5%)는 상응하는 대가 없이 근무시간이 늘어났다고 응답하였다. 밀레니얼의 1/3, Z세대의 38%는 COVID-19 팬데믹에도 고용 상태 혹은 소득 수준에 변화가 없다고 답했다.

팬데믹으로 인한 밀레니얼 및 Z세대의 고용 상태 또는 임금 수준 변화 (%)



Q: COVID-19 팬데믹 발생 이후 당신의 고용 / 소득 상태가 어떻게 바뀌었습니까?

지난 해 서베이에서 밀레니얼은 걱정과 회의감으로 가득 찬 듯하였다. 그러나 놀랍게도, COVID-19로 이러한 감정 상태가 심화되지 않은 것으로 보인다. 서베이 대상 국가 13개 중 11개 국가에서, 5개월 전 진행된 1차 조사 대비 응답자의 스트레스 지수가 낮아진 것으로 드러났다. 전반적인 조사 결과를 살펴보면 환경보호에 대한 낙관론이 두드러졌으며, 저축 등 재정적 노력, 정부 및 기업의 COVID-19 대처에 대한 긍정적 의견들이 지배적이었다.

이 결과를 젊은 세대가 환경보호, 가족의 안정, 그들의 장기적 커리어와 경제 전망, 혹은 기타 다양한 문제들에 대해 무관심한 것으로 해석해서는 안 된다. 스트레스 지수 감소는 이들이 압박을 받고 있지 않음을 의미하지 않으며, 오히려 그 반대이기 때문이다. 금년 초 조사와 최근 추가 진행된 조사 모두 전례 없던 사회 경제적 위기를 겪은 밀레니얼과 Z세대가 다른 세대보다 회복이 더 빠르다는 사실을 증명하였다. 모든 세대가 COVID-19 팬데믹의 상당한 영향을 받았지만, 밀레니얼과 Z세대는 위기 속에서 기회를 포착하는 능력을 가졌다. 밀레니얼과 Z세대는 COVID-19 이후에 더 나은 세상이 나타나기를 그저 바라기만 하지 않는다. 그들은 변화를 이끌고 싶어 한다.

COVID-19 팬데믹 이후에는 매우 다른 세상이 펼쳐질 것이며, 그간 밀레니얼 서베이를 통해 엿볼 수 있었던 밀레니얼 및 Z세대의 가치관과 현실의 가치관 간 괴리가 점점 좁혀질 것으로 전망된다. 그들은 지구의 신속한 재생 능력, 비즈니스의 빠른 적응력, 인간의 기지와 협업 능력을 인지하고 있다. 이들은 팬데믹 이후의 사회가 그 이전 대비 오히려 좋아질 수 있다고 믿고 있으며, 이를 실현할 만큼 집요하다.

COVID-19의 영향: 스트레스 수준 저하, 개인 및 사회에 대한 관심사 변화

스트레스와 개인의 불안감

COVID-19가 발생하기 전에 시행한 1차 2020 밀레니얼 서베이에서는 Z세대와 밀레니얼 세대의 불안감이 주요 내용이었다. 팬데믹이 발생하기 전, Z세대의 절반 가량과 밀레니얼의 약 20%가 항상 스트레스를 느끼는 편이라고 응답하였다. 특히, 여성 응답자가 남성 응답자보다 밀레니얼에서 7%p (남성: 40%, 여성: 47%), Z세대에서 11%p (남성: 42%, 여성: 53%) 스트레스를 더 많이 느끼는 것으로 나타났다.

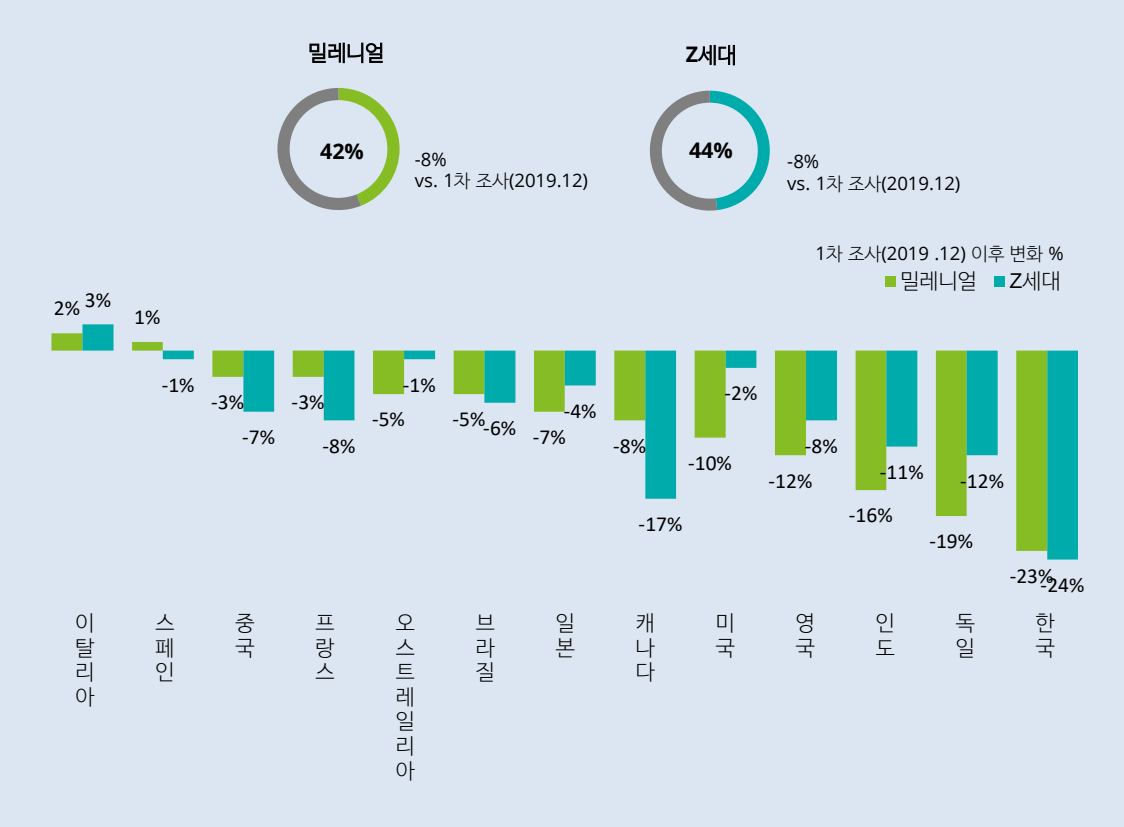
하지만 정신 건강 문제가 더 심각해졌을 것이라 예상했던 것과 달리, 2차 조사에서 스트레스 지수는 오히려 하락하였다. 팬데믹 이전에 지속적으로 스트레스를 느낀다고 답하였던 밀레니얼은 50%에서 42%로, Z세대의 경우 52%에서 44%로 줄어들었다.

조사 결과는 두 가지 의문을 제기한다. 왜 팬데믹 이전에 진행한 글로벌 서베이 결과에서는 스트레스 지수가 그렇게 높았는가? 어째서 전례 없던 사회 경제적 위기가 도래하였음에도 팬데믹 발발 후 진행된 서베이에서는 스트레스 지수가 낮아졌는가?

밀레니얼과 Z세대도 당연히 COVID-19 발발로 개인의 건강, 가족의 건강, 고용 상태 및 장기적인 경제 문제 등에 대한 우려를 가지고 있을 것이다. 다만, 위기는 이와 동시에 삶의 속도를 늦추었다. 화이트칼라 직종의 종사자 다수가 재택근무를 실시해 가족과 더 많은 시간을 보내게 되고, 교통 체증에서도 벗어나게 되었다. 그리고 고용 상태에 영향이 있었음에도 불구하고 대부분은 실직하지 않은 상태로 지출을 줄이는 경향을 보였다.

지속적으로 스트레스를 받고 있다는 응답자 수가 감소하였다 (2차 조사 결과)

스트레스를 받거나 불안감을 느낀다 (항상, 혹은 대부분의 시간에)

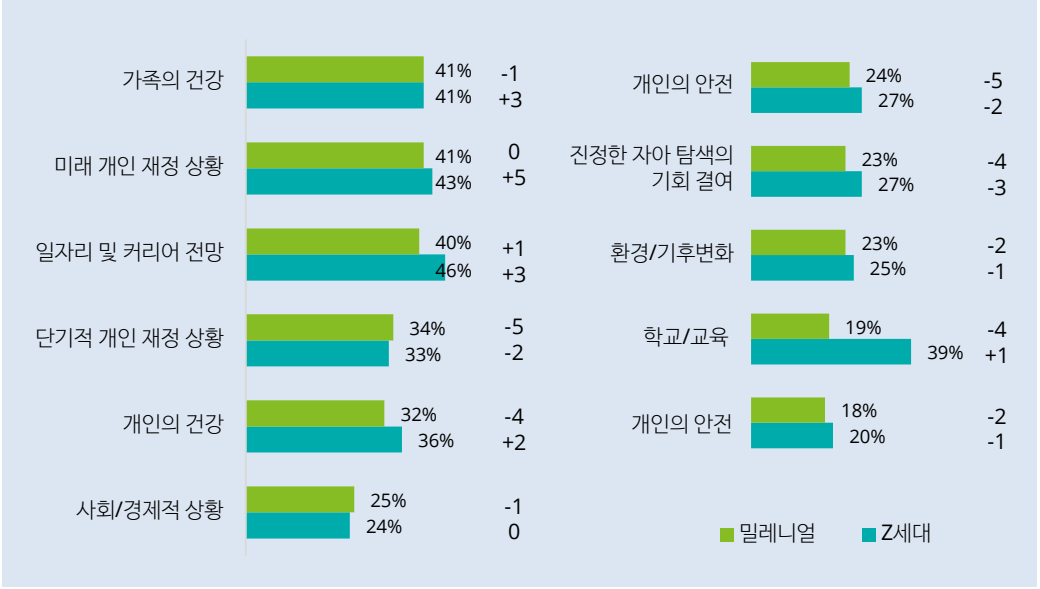


Q: 당신은 얼마나 자주 스트레스를 받거나 불안감을 느낍니까?

팬데믹이 상당한 스트레스를 유발한 것은 사실이나, 밀레니얼과 Z세대를 잠 못 이루게 하는 문제들은 따로 있다. 그들 세대에서 팬데믹 전, 후 유독 두드러진 3가지 문제점은 가족의 건강, 미래 개인 재정 상황, 일자리 및 커리어 전망이다. 1차 조사에서 2차 조사로 넘어오며 상당한 변동이 있었는데, 두 집단에서 매일의 재정 상황이 큰 스트레스로 다가온다고 답한 비중이 줄어들었고, Z세대가 기존보다 미래 개인 재정 문제에 대한 높은 관심을 보였다는 점이 주목할 만하다.

가족, 미래 개인 재정 상황, 일자리 및 커리어 전망이 스트레스의 주 요인인 것으로 나타났다 (2차 조사 결과)

큰 불안감이나 스트레스를 유발하는 요인



Q: 각각의 요소가 당신이 느끼는 불안감이나 스트레스에 미치는 수준이 어느 정도입니까? (스트레스나 불안감을 느낀다고 응답한 밀레니얼 및 Z세대 대상)

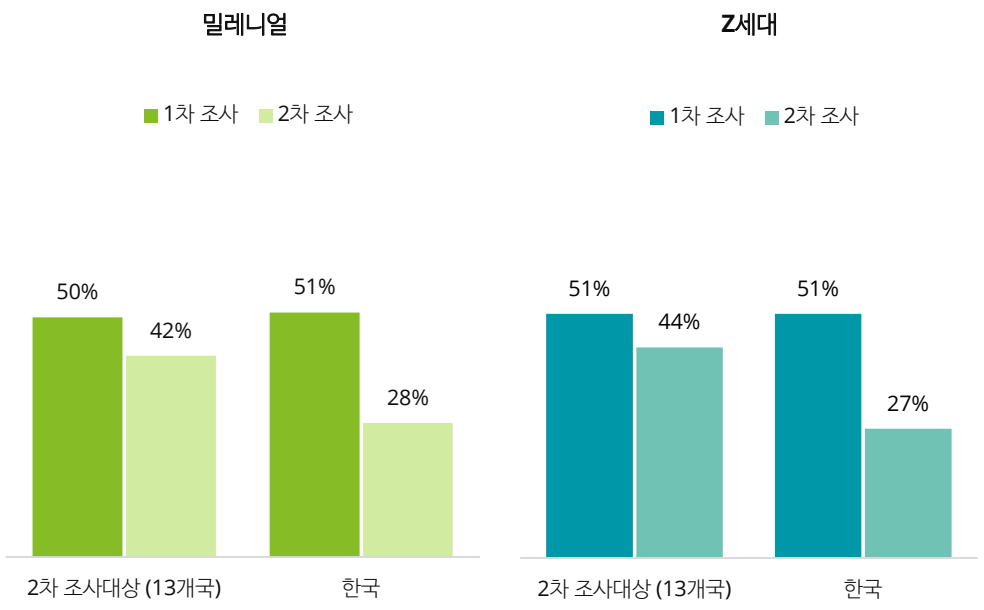
한국 조사 결과

한국의 경우, 1차 조사에서는 밀레니얼 및 Z세대 절반이 지속적으로 스트레스를 받고 있다고 답했는데, 이 수치는 COVID-19 발생 이후인 2차 조사에서 거의 절반 수준으로 줄었다. 글로벌 응답자의 감소폭과 비교하면 상당한 수준이다.

한국 밀레니얼 세대가 2차 조사 대상 국가 중 스트레스를 받거나 불안하다고 느끼는 응답자가 가장 적었는데, 스트레스 감소의 주된 이유로는 재택근무, 환경 개선 등을 들 수 있다. 한국 밀레니얼 및 Z세대의 스트레스를 유발하는 주원인은 미래 개인 재정 상황이었다.

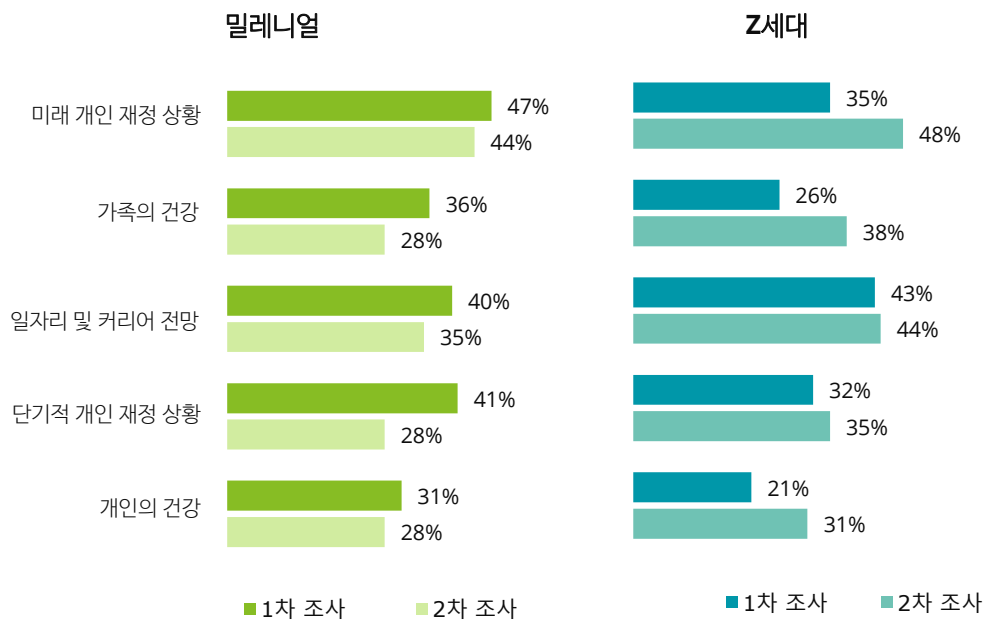
Z세대의 경우 1차 조사에서는 일자리/커리어 전망이 스트레스의 최대 원인이었던 반면 COVID-19 이후인 2차 조사에서는 미래 개인 재정 상황이 가장 큰 걱정거리가 되었다. 전반적인 스트레스는 COVID-19 이후 낮아졌으나, 일자리 및 커리어 전망이나 재정 계획 등 주로 경제 문제와 관련된 부분이 스트레스의 요인으로 남아있는 것으로 보인다.

항상 혹은 대부분의 시간에 스트레스를 받거나 불안하다고 응답한 한국 밀레니얼/Z세대의 비율 (%)



Q: 당신은 얼마나 자주 스트레스를 받거나 불안감을 느낍니까?

주기적으로 스트레스를 받는다는 한국의 밀레니얼/Z세대 중 다음의 항목들이 스트레스에 영향을 미치는 정도 (%)



Q: 각각의 요소가 당신이 느끼는 불안감이나 스트레스에 미치는 수준이 어느 정도입니까?

미래 재정 상황은 우려되나, 단기에는 안정 수준 유지

생활비가 충분한지 여부는 여러 세대에게 스트레스 요인이 되고 있지만, 밀레니얼과 Z세대의 스트레스 지수에 미치는 영향은 더욱 크다.[2] 작년 리포트에서 시사한 바와 같이, 두 세대는 2000년대 후반 경기침체로 급여 수준, 저축, 및 커리어에 상당한 타격을 받았다. 올해 초 진행한 1차 설문조사에서는 더 많은 밀레니얼(50%)이 개인 재정 상태가 악화되고 있으며, 내년도에도 정체되거나 더 나빠질 것이라 생각한다고 답하였다. 보다 개선될 것이라 응답한 수는 42% 수준에 그쳤다.

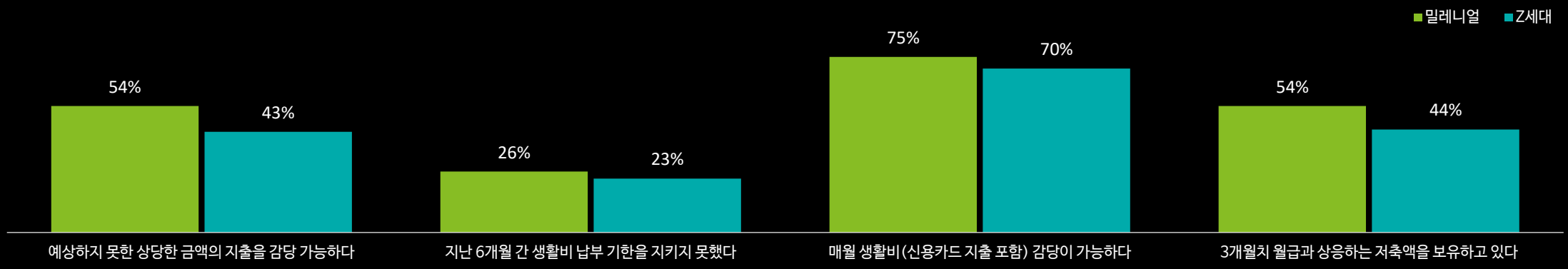
2차 조사 대상 국가만 고려하였을 때, 이러한 비관론은 54%의 응답자에게서 나타났으며, 위기 이후에는 61%까지 상승하였다.

다만, 팬데믹 기간 중 개인의 가처분소득을 소비할 기회가 줄어들면서 단기 전망은 장기 전망만큼 어둡지는 않은 것으로 나타났다. 세계 곳곳에서 개인의 저축률이 상승하였으며, 밀레니얼과 Z세대는 이를 통해 단기적인 안정감을 얻고 있다.

다수가 무급 휴직자가 되거나 소득이 줄어들었음에도 불구하고, 2차 조사 대상자 중 예상치 못한 상당 금액의 지출을 감당할 수 있다고 답하거나 3개월 치 월급에 해당하는 저축액을 보유하고 있다고 답한 응답자 수에는 변함이 없었다. 또한 지난 6개월간 생활비 납부 기한을 지키지 못했다 답한 수는 줄어들었고, 매월 생활비를 기한 내 납부한다는 응답자는 증가하였다.

건전한 개인 재정은 위기 극복에 도움이 될 것이다

2차 조사 대상 중 동의한다고 응답한 비율 (%)



Q: 다음의 상황에 예/아니오로 답하시오

이러한 조사 결과는 밀레니얼이 자산을 적절히 관리하고 있다는 팬데믹 이전의 조사 결과를 뒷받침한다. 해당 조사에서는 개인 재정 상황이 언제든 변할 수 있다는 인식에 의해 재정 관리에 보다 신중해진 것으로 나타났다. 밀레니얼과 Z세대 대다수는 재산 보유액이 적기 때문에 알뜰해질 수밖에 없었고, 이러한 인식이 COVID-19 위기 시 상당한 도움이 되었다.

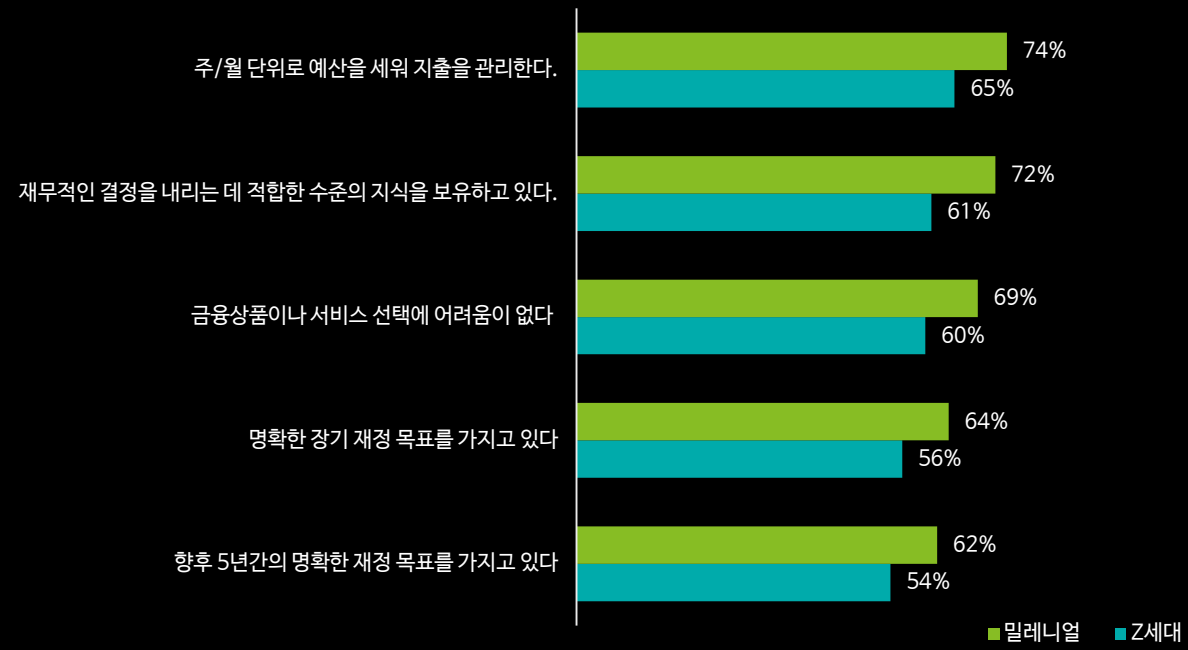
전 세계적으로, COVID-19 팬데믹 전후의 밀레니얼들은 가처분소득의 40%에 달하는 금액을 저축하거나 투자하는 데 사용하고 있다. 25% 이하가 대출금을, 20%만이 주택담보대출을 보유하고 있었다. 평균적으로, 밀레니얼의 10%만이 학자금 대출을 보유하고 있었으나 일부 국가에서는 40% 가량이 학자금 대출 상환이 필요한 상황이었다.

올해 초의 1차 조사 결과는 밀레니얼과 Z세대 모두 명확한 장/단기적 재정 목표를 세우고 있음을 시사하였다. 대다수가 금융 상품과 서비스(예금, 퇴직연금, 보험) 선택 시 어려움이 없으며, 일반적인 금융 상품만 알고 있긴 하지만 상품 선택에 있어 적정한 지식도 보유하고 있다고 생각하는 것으로 나타났다. 또한 밀레니얼 4명 중 3명, Z세대 2/3가 예산 계획을 세우고 있다고 응답하였다.

다른 세대보다 부의 축적이 어려운 밀레니얼 세대에게 예산 수립과 지출 관리 역량은 상당한 자산이 될 것이다.

밀레니얼과 Z세대는 개인 재정 관리 능력이 충분하다

2차 조사 대상 중 동의한다고 응답한 비율 (%)



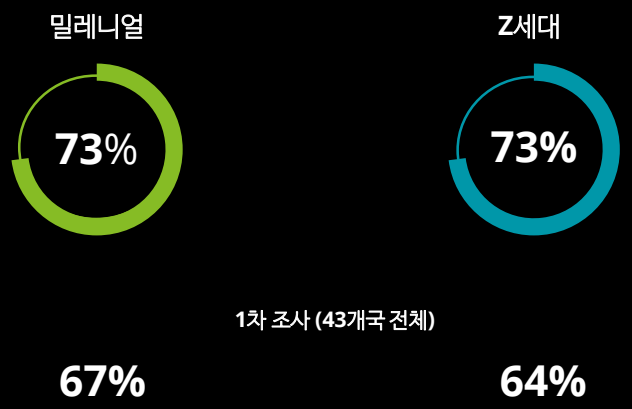
Q: 아래 문장에 얼마나 동의 하십니까?

한국 조사 결과

한국의 밀레니얼과 Z세대 모두 글로벌 응답자에 비해 미래의 개인 재정 상황을 우려하고 있었다. 기본적인 우려 수준은 높지만, 1차 조사에서보다 향후 12개월 간 재정 상황이 나아질 것으로 전망하는 응답자의 비율이 2차 조사에서 늘어나면서 글로벌 결과와 반대되는 결과가 나타나, COVID-19의 경제적 여파를 전 세계에 비해 덜 느끼는 것으로 확인되었다.

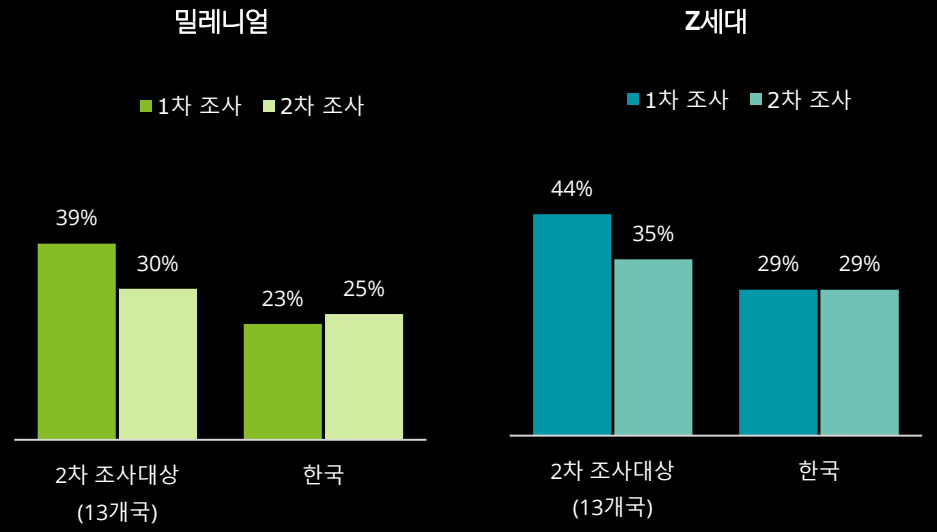
COVID-19를 거치면서 향후 12개월 동안 재정 상황이 개선될 것이라고 응답한 글로벌 밀레니얼은 9%p(39%→30%) 줄어든 반면, 개선될 것이라고 응답한 한국 밀레니얼은 지난해 대비 2%p 늘었다(23%→25%). 그럼에도 불구하고 여전히 긍정적인 전망을 하는 응답자 비중은 글로벌 평균 대비 낮은 편이다.

재정 상황을 우려하거나 스트레스*를 받고 있는 한국의 밀레니얼과 Z세대 비율 (%)
(1차 조사 결과)



Q: 다음 문장에 얼마나 동의 하십니까?
A: 개인 재정 상황에 대해 걱정하거나 우려하고 있다.
** '매우 동의' 혹은 '동의하는 편이다'에 대한 응답*

향후 12개월간 재정 상황이 나아질 것으로 전망하는 한국의 밀레니얼과 Z세대 비율 (%)



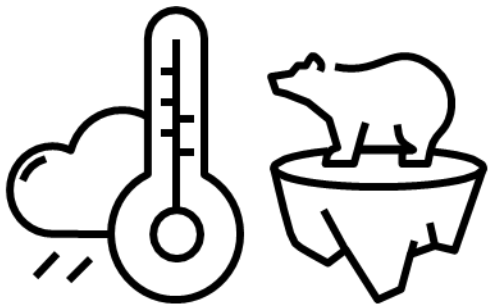
Q: 향후 12개월간 당신의 재정 상황이 어떻게 변할 것으로 예측하십니까?

팬데믹 전후의 세계적 이슈

밀레니얼과 Z세대가 마주한 개인적 우려가 존재함에도 불구하고, 이들은 COVID-19 전후 모두 범사회적 문제에 상당한 관심을 가지고 있는 것으로 나타났다.

2차 조사 대상에도 포함된 밀레니얼들에게 1차 조사 당시 가장 우려되는 3가지를 선정하도록 한 결과, 가장 큰 우려로 기후변화/환경보호(28%)가 선정되었다. 건강관리/질병 예방, 실업, 소득 불평등/부의 재분배, 범죄/치안이 각각 약 20% 정도로 뒤를 이었다. Z세대에서는 환경오염(31%), 실업(21%), 성범죄(20%) 순으로 우려가 큰 것으로 나타났다.

이어진 2차 조사에서는 건강관리/질병 예방에 대한 우려가 두 집단 모두에서 급증하였는데, 밀레니얼의 경우 이전 조사 대비 10%p 증가한 30%를 기록하며 최대의 걱정거리로 등극했고 Z세대의 경우 이전 조사 대비 7%p 증가한 22%를 기록하며 높은 증가폭을 나타냈다.

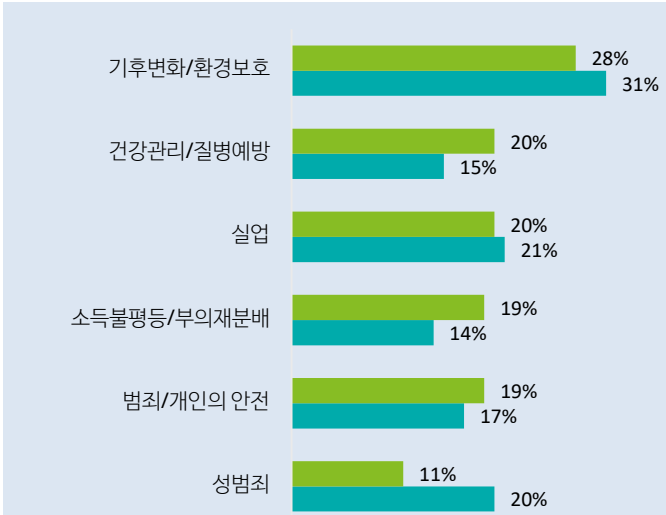


또한 경제 성장, 소득 불평등/부의 재분배 등 경제적 문제에 속하는 항목들이 1차 조사에서보다 더 많이 선택되는 경향을 보였다.

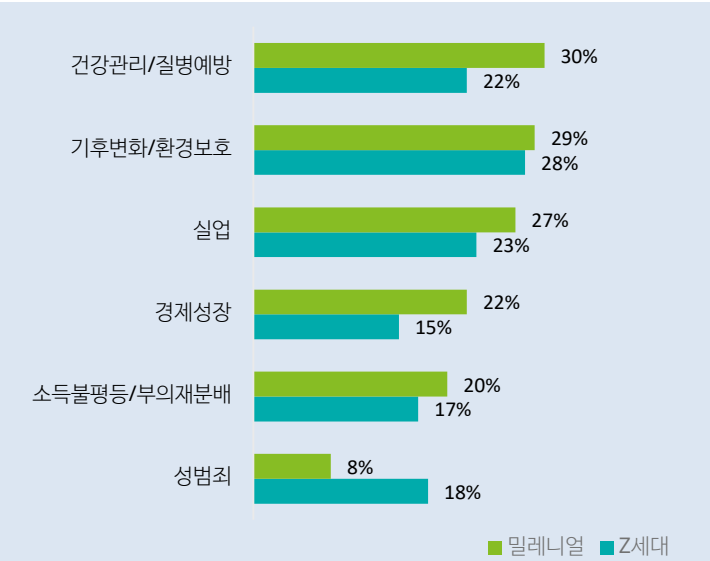
그러나 COVID-19 이전부터 두 세대가 가장 큰 문제로 생각했던 기후변화/환경보호가 여전히 많은 수의 응답을 받고 있어, 이들에게 환경 문제의 중요도가 상당함을 시사하였다.

건강에 대한 우려가 증가하긴 하였으나, 여전히 기후변화 문제에 대한 관심이 높았다.

밀레니얼과 Z세대의 주요 우려 사항 (1차 조사):



밀레니얼과 Z세대의 주요 우려 사항 (2차 조사):



Q: 다음 항목 중 당신이 가장 중요하게 생각하는 3가지 문제는 무엇입니까?

환경 보호

밀레니얼과 Z세대의 최대 관심사는 환경 보호로, 전 세계적 감염병의 유행과 경제 위기 상황에서도 거의 변동이 없었다. 1차 조사에서는 두 세대 모두 환경 문제에 대한 상당한 우려를 표현하였다. 그러나 COVID-19 팬데믹으로 전 세계적으로 인간의 활동이 둔화되면서 맑은 하늘과 깨끗한 물을 다시 볼 수 있게 되었고, 낙관론이 대두되기 시작했다.[3]

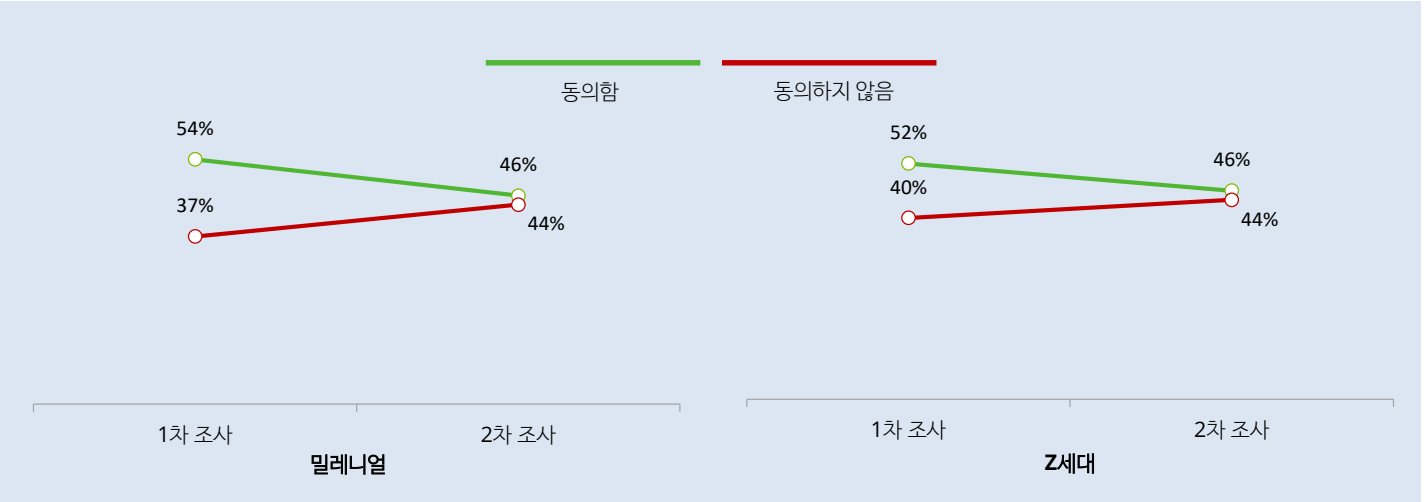
1차 조사 당시, 밀레니얼의 83%와 Z세대의 79%는 기후변화가 발생하고 있으며, 이는 인간에게서 비롯된다고 답하였다. 절반에 달하는 응답자(밀레니얼 51%, Z세대 49%)가 인간 사회는 이미 기후 변화로 인한 문제를 돌이킬 수 없는 상태에 이르렀다고 응답하였다. 현재와 미래의 노력으로 환경이 개선될 수 있을지에 대해서는 밀레니얼의 약 40%만이 긍정적이라고 응답하며 전년 대비 8%p나 하락하는 결과를 보였다.

그러나 COVID-19 팬데믹 이전 환경 보호에 대한 대응이 너무 늦었다는 답변(54%)과 그렇지 않다는 답변(37%)간의 17%p라는 차이는 COVID-19 와중에 2%p로 줄어들었다(그렇다는 답변이 46%, 그렇지 않다는 답변이 44%로 변동). 같은 질문에 대해 COVID-19 이전 12%p의 차이를 보인 Z세대 또한 팬데믹 이후 부정 답변 46%와 긍정 답변 44%로 변화하며 차이가 크게 줄었다.

기후 변화로 인한 환경 파괴를 개선할 여지가 존재한다

아래 문장에 긍정/부정으로 응답한 비율 (%):

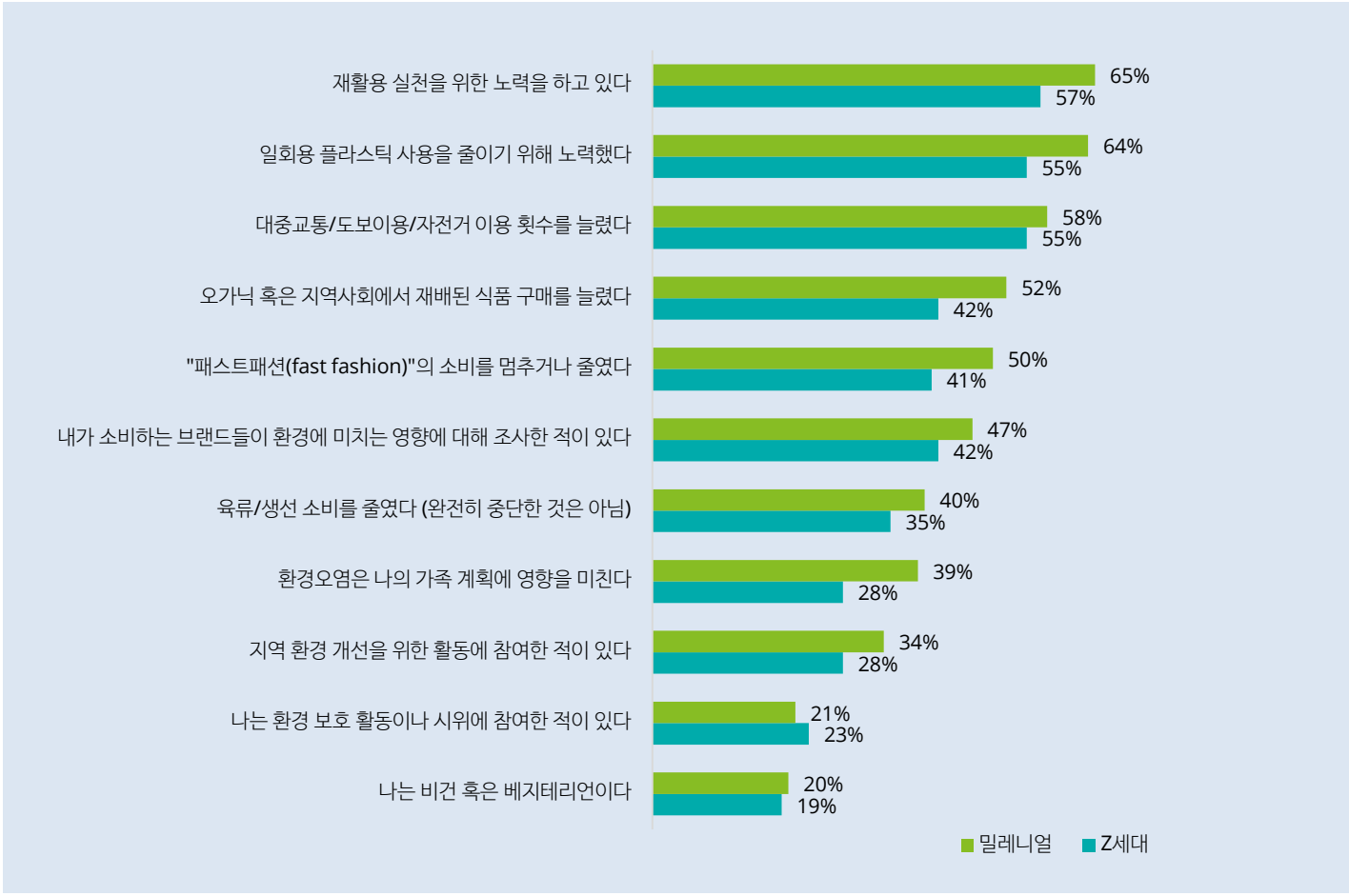
"이미 환경 파괴는 정점에 달했으며, 이를 복원하기에는 너무 늦었다."



Q: 환경과 관련된 다음 질문에 얼마나 동의/비동의 하십니까?
A. 이미 환경 파괴는 정점에 달했으며, 이를 복원하기에는 너무 늦었다

밀레니얼들은 환경 보호를 위한 활동을 전개하고 있다. (1차 조사 결과)

환경 보호 활동에 참여한 적이 있거나 참여하고 있다



Q: 환경 보호를 목적으로 아래 항목 중 실천한 것이 있습니까?

2차 조사 응답자의 5명 중 4명은 팬데믹 대응 조치가 환경에 미친 영향을 고려할 때 기업과 정부 모두 환경 보호를 위해 더 노력해야 한다고 생각했다. 한편, 이들은 팬데믹의 경제적 영향 때문에 기후 변화 문제가 기업과 정부의 우선순위에서 밀려날 수 있다는 우려를 표하기도 하였다.

어찌 됐든 밀레니얼과 Z세대는 환경 보호를 위해 개인의 일상을 지속적으로 변화시켜 가고 있다. 팬데믹 이전 조사에서는 절반 이상의 밀레니얼이 대중교통 이용을 늘리고 패스트 패션(fast fashion) 소비를 줄였으며, 64%가 일회용 플라스틱 제품 사용을 제한하고 분리수거에 동참하고 있다고 응답하였다. 밀레니얼과 Z세대의 약 20%는 비건 혹은 베지테리언임을 선언하였으며, 밀레니얼의 40%는 육류와 생선의 섭취를 줄였다. 또한 밀레니얼의 39%와 Z세대의 28%가 자녀 계획 시 환경을 고려할 의향이 있다고 답했다. 이러한 의견은 밀레니얼과 Z세대 상당수에게 결혼과 출산이 우선순위가 아니라는 작년의 조사 결과를 뒷받침하는 근거가 될 수 있다.

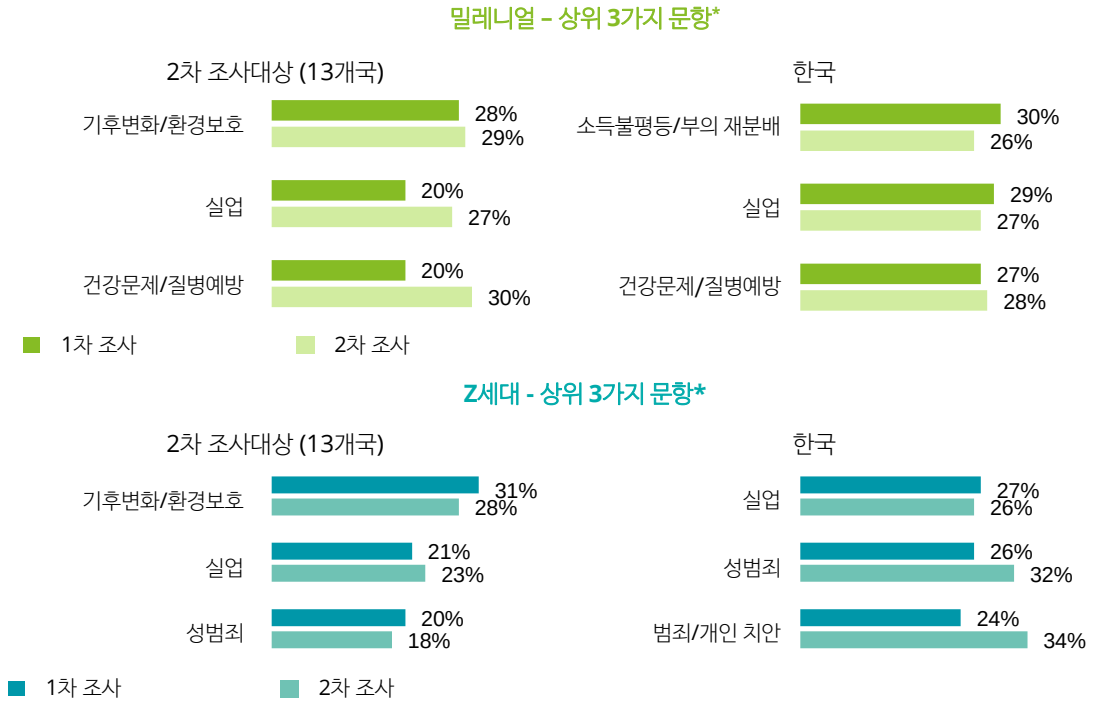
한국 조사 결과

기후변화와 환경 문제를 중시하는 글로벌 조사 결과와 달리, 한국의 밀레니얼과 Z세대는 해당 이슈를 큰 관심사로 두고 있지는 않았다. 한국의 밀레니얼 세대는 소득 불평등 및 부의 재분배, 실업 등 경제적 이슈를 주요 관심사로 꼽았다.

Z세대는 실업과 같은 개인 재정 상태에 영향을 미치는 문제를 비롯하여 범죄 문제에도 관심이 많았다.

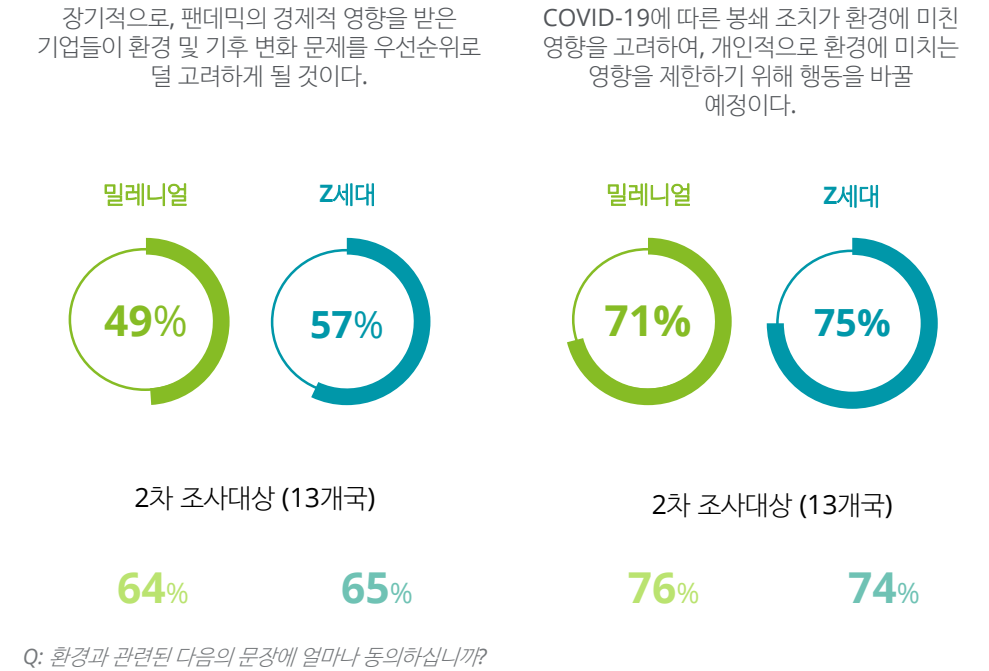
팬데믹이 경제에 영향을 미치면서, 절반 정도의 밀레니얼 및 Z세대가 환경 및 기후 변화가 기업의 우선순위에서 밀려날 것이라고 예상했다. 비록 다른 문제들이 한국 내 밀레니얼과 Z세대의 더 큰 관심사이지만, 글로벌 응답자 비중과 유사한 수치인 70% 이상의 응답자가 환경을 위해 행동을 바꿀 예정이라는 내용에는 찬성했다.

한국의 밀레니얼과 Z세대가 가장 우려하는 이슈



*Q: 다음 항목 중 당신이 가장 우려하는 것은 무엇입니까? * 1차 조사 국가 및 2차 조사 13개국에서 상위 3개 항목*

다음 항목에 대하여 '매우 동의한다/동의하는 편이다'를 선택한 한국의 밀레니얼과 Z세대 비율 (%)



Q: 환경과 관련된 다음의 문장에 얼마나 동의하십니까?

‘직장’에 대한 인식 변화

물리적으로 존재하지 않는 업무 공간

팬데믹 이후 새롭게 펼쳐질 세상에서는 이전에 하나의 물리적 공간에서 진행됐던 많은 업무들이 원격으로 처리될 것이다. 일부 기업은 이미 직원들의 지속적인 선택적 재택근무를 허용하고 있다.[4]

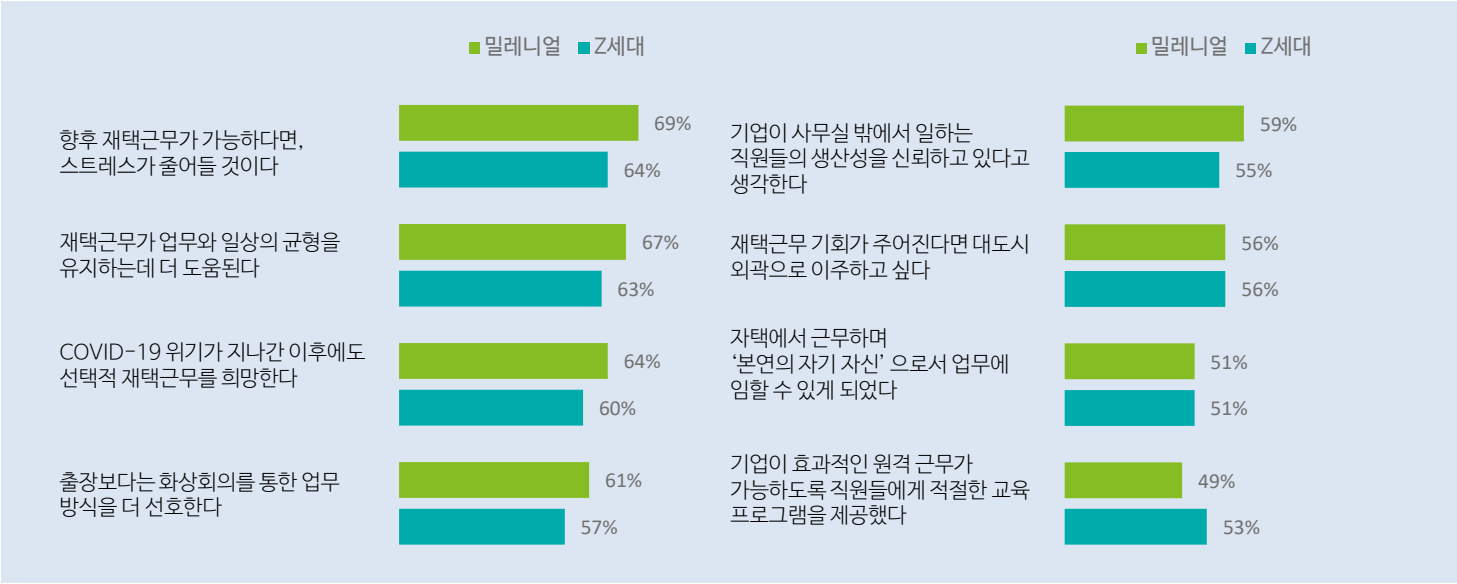
물론 모든 직업이 재택근무를 택할 순 없겠지만 상당수가 가능하며, COVID-19 위기 속에서 재택근무를 택한 수는 눈에 띄게 증가하였다. 2차 조사에서 재직 중인 응답자의 1/3 가량이 팬데믹 이전부터 항상 또는 많은 시간에 재택근무로(혹은 원격으로) 업무를 수행했다고 답하였다. 이 비중은 팬데믹이 절정에 다다랐을 때 절반 이상으로 치솟기도 하였다. 반면 밀레니얼과 Z세대의 약 45%는 COVID-19 이전에 재택근무 경험이 없었던 것으로 나타났으나, COVID-19 이후에는 1/3로 줄어들었다.

일부 기업은 아직 가상으로 인력을 관리할 준비가 되어 있지 않지만, 응답자 전반은 재택근무 조치를 취한 기업에 높은 점수를 매겼다. 기업이 가상 환경에서도 업무가 가능한 IT 시스템과 기술을 갖추고 있다고 생각한 응답자는 3분의 2에 달했다. 동일한 수의 응답자는 팬데믹 시기 동안 기업이 유연 근무와 같은 적절한 제도를 갖추고 있다는 것에 동의했으며, 절반 수준의 밀레니얼은 기업이 효과적인 원격 근무가 가능하도록 직원들에게 적절한 교육 프로그램을 제공했다고 응답했다. 응답자 다수는(밀레니얼 59%, Z세대 55%) 기업이 사무실 밖에서 일하는 직원들의 생산성을 신뢰하고 있다고 답한 반면, 20%는 신뢰를 받지 못하고 있다고 생각하였다.

밀레니얼과 Z세대는 재택근무를 긍정적으로 생각하는 것으로 나타났다. 60% 이상이 COVID-19 위기가 지나간 이후에도 선택적 재택근무를 희망한다고 답했다. 상당 수가 출장을 가기보다는 봉쇄 조치 당시 필수로 여겨졌던 화상 회의를 통한 업무 수행 방식을 더 선호하는 것으로 나타났다. 이들은 화상회의 방식이 전 세계적으로 사람들을 연결시키는 데 더욱 효율적이며, 환경에 미치는 영향도 감소시킬 것으로 전망했다.[5]

재택근무의 '표준화'에 대한 높은 선호도

2차 조사에서 재택근무와 관련된 문항에 동의/비동의로 답한 비율 (%)



Q: 당신은 재택/원격 근무와 관련된 다음의 문항에 얼마나 동의/비동의 하십니까?

재택근무의 비용 절감 효과는 가시적이다. 근로자들의 경우 통근 비용, 의복비 등을 절약할 수 있으며, 절반 이상(56%)은 재택근무 기회가 주어진다면 대도시 외곽으로 이주하여 생활비 지출을 줄일 생각이 있는 것으로 나타났다. 그러나 비용 절감만이 이들이 재택근무를 선호하는 이유는 아니다. 밀레니얼의 2/3가 재택근무를 통해 업무와 일상의 균형이 개선되는 효과를 누렸다고 말했다.

이들 절반은 자택에서 근무하며 '본연의 자기 자신'으로서 업무에 임할 수 있게 되었다고 응답하였다. 이러한 경향은 아이가 없는 집단(43%)보다 아이가 있는 부모 집단(59%)에서 더 두드러졌으며, 부하 직원 직급(42%)에서보다 관리 직급(62%)에서 높게 나타났다. 그리고 밀레니얼 10명 중 7명은 통근을 하지 않고 재택근무를 하게 된다면 스트레스가 감소할 것으로 기대했다.

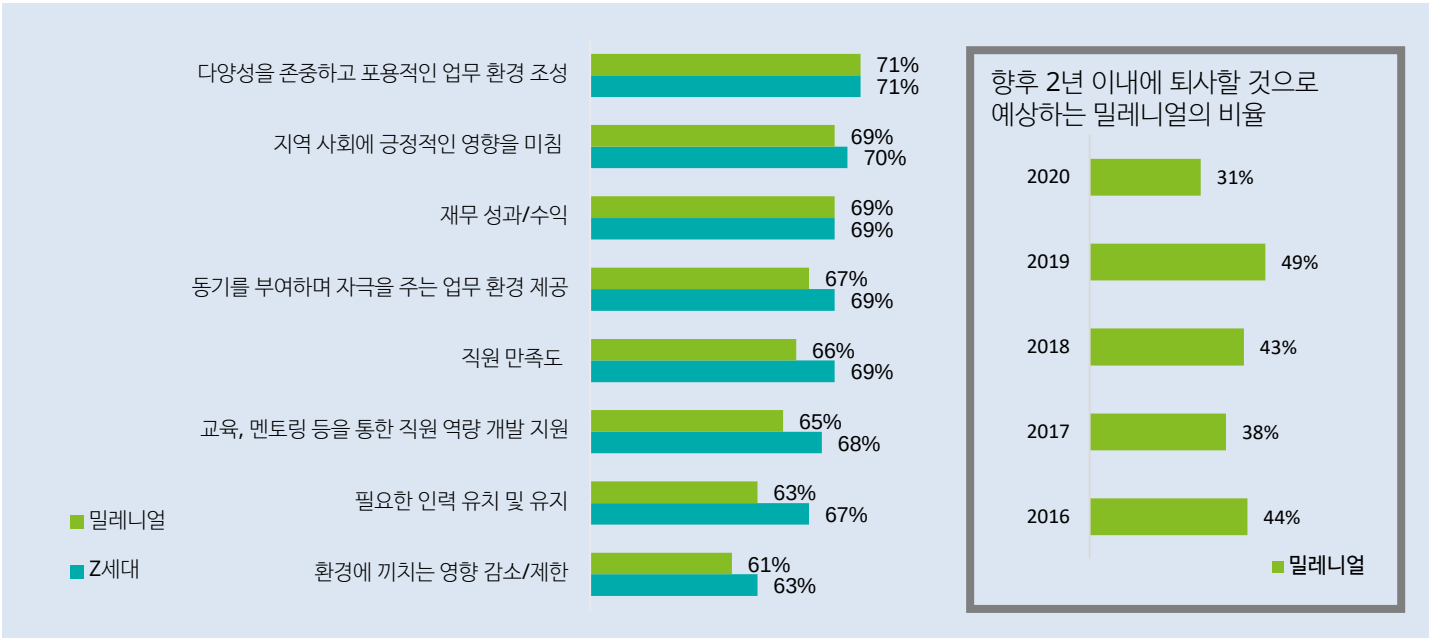
직원들의 요구 사항 충족

2016년에 현 직장에 계속 머물기 원하는지 여부에 대한 조사를 시작한 이후, 처음으로 밀레니얼 세대는 현 직장을 2년 안에 퇴사하기보다 5년 이상 머물기를 원한다고 답했다. 이는 기업이 직원들의 요구를 이전보다 더 잘 충족시키게 되었거나, 밀레니얼이 팬데믹 이전부터 안정성을 추구할 필요성을 느끼기 시작했기 때문일 수 있다. 2년 안에 퇴사하겠다고 응답한 사람은 49%에서 31%로 감소한 반면, 현 직장에 장기간 재직할 예정이라고 답한 응답자는 28%에서 35%로 급증했다. Z세대는 여전히 이직에 관심이 있었으나, 절반만이 2년 안에 이직하고 싶다고 응답하며 지난해의 61%에서 감소한 양상을 보였다.

1차 조사 응답자들은 기업이 젊은 세대가 추구하는 가치를 점점 더 받아들여가고 있다는 점을 인정했다. 기업이 다양성을 존중하고 포용적인 근무 환경을 조성하고 있다고 느끼는 밀레니얼의 수는 지난해보다 3%p 소폭 상승한 71%를 기록했다. '기업이 지역 사회에 긍정적인 영향을 미친다'고 답한 비율도 65%에서 69%로 증가했다. 61%는 '환경에 미치는 영향을 줄이는' 일이 이들이 속한 기업이 잘하고 있는 일 중 하나라고 답했다. 특히, 이 수치는 곧 퇴직할 의사가 있는 사람들보다 5년 후에도 현재 직장에서 근무할 의사가 있는 사람들 사이에서 22%p 더 높게 나타났는데, 기업의 환경 보호가 직원 충성도에 영향을 미친다는 점을 보여준다.

밀레니얼 세대와 Z세대의 관심사에 부합하기 위해 노력하는 기업들 (1차 조사)

아래 항목을 매우/꽤 잘 하고 있다고 선택한 비율 (%)



*Q: 귀하가 현재 근무하고 있는 조직*은 다음의 영역에서 어떤 성과를 내고 있다고 생각하십니까? (* 하나 이상의 조직에서 근무한다면 가장 많은 시간을 보내는 조직을 기준으로 응답하십시오.)*

교육 및 역량 개발 또한 중요한 요소이다. 팬데믹 이전에도 많은 밀레니얼 세대와 Z세대는 장기적인 커리어 전망에 두려움을 가지고 있었다. 올해 1차 조사에서는 자신이 미래의 성공에 필요한 기술과 지식을 다 갖추지는 못했다고 생각하는 밀레니얼의 비중이 57%에서 45%로 12%p 감소했으며, 자신이 적합한 역량을 갖췄는지 확신하지 못하는 밀레니얼의 비율은 9%에서 17%로 급증했다.

한편, 4차 산업혁명(인더스트리 4.0)이 자신의 생계에 어떤 영향을 미칠지 모르겠다는 응답자는 10%에서 18%로 증가했다.

이러한 우려에 팬데믹까지 겹치면서, 2차 설문조사에서 스트레스를 받고 있다고 답한 응답자 중 40% 이상이 직업 전망을 불안감의 주된 이유로 선택했다.

최근 기업 경영진은 직원 개발 이니셔티브를 강화하고 평생 학습 문화를 조성하고 있다고 주장한다.[6] 밀레니얼의 2/3도 기업이 교육과 멘토링을 통해 직원들의 역량 개발을 지원하고 있다고 응답했는데, 이는 최근 직원 개발 이니셔티브를 강화하고 평생 학습 문화를 조성하고자 하는 경영 전략의 결과로도 볼 수 있으며, 이 수치가 2년 전과 비교해 눈에 띄게 증가하였다는 것은 매우 고무적이다.

COVID-19발 경제적 영향이 팬데믹 이전부터 상승해온 직원의 충성도에 향후 어떠한 영향을 미칠지는 지켜봐야 한다. 셧다운으로 실직한 사람들이 기업에 책임을 물을 것인지, 위기가 진정되면 사람들이 안정성을 추구하게 되면서 이직률이 줄어들지 등의 질문을 2차 조사에 포함시키는 것은 시기상조였다. 그럼에도 팬데믹 기간 동안 기업이 취했던 조치들로 재직자들의 충성도를 높였다고 해석할 여지가 있는데, 2차 조사에서 재직자 10명 중 6명 이상은 기업의 COVID-19 대응 조치로 인해 현 직장에 장기적으로 근무하기를 희망하게 되었다고 응답했기 때문이다.

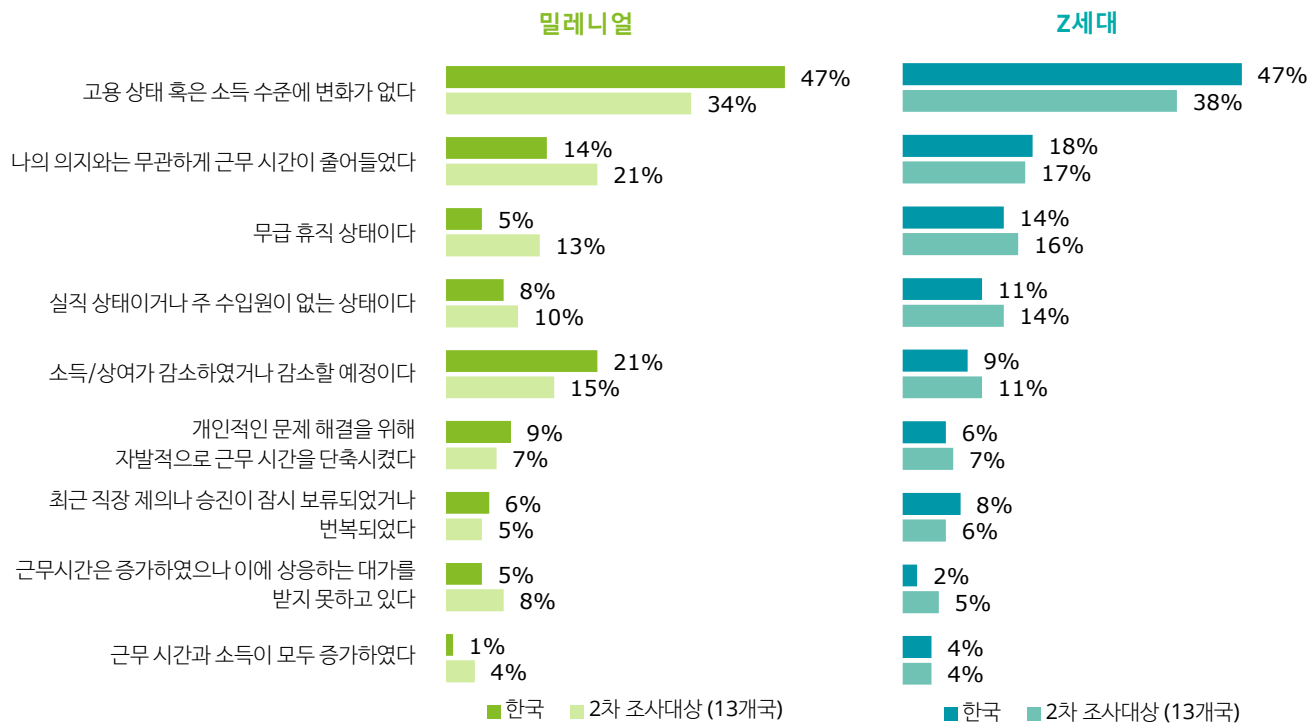
한국 조사 결과

한국 밀레니얼의 직장 근무에 관한 조사 결과를 살펴보면, 2차 조사 대상 국가인 13개국 대비 팬데믹으로 고용 형태나 노동 시간에 영향을 받지 않았다는 밀레니얼 및 Z세대의 수가 많았다. 다만 COVID-19로 불확실성이 커지면서 한국 밀레니얼과 Z세대의 직장 충성도에도 변화가 생겼다.

'2년 이내에 현 직장을 떠날 것'이라고 응답한 한국 밀레니얼은 지난 해 52%에서 올해 38%로 크게 줄었다. 이는 글로벌 트렌드와도 일치하며, 팬데믹이 직장 충성도에 영향을 미쳤음을 보여준다.

한편 1차 조사 결과에서 '5년 후에도 남을 것'이라는 질문에 동의한 글로벌 응답자가 전년도의 28%에서 35%로 늘어났던 것과 달리, 한국은 5년 후에도 남고자 하는 응답자 수가 2019년보다 10%p 줄어 불확실한 시대에 장기 재직을 목표로 하기 어려운 실정이 반영되었다.

팬데믹으로 인한 한국 밀레니얼 및 Z세대의 고용 상태 또는 임금 수준 변화 (%)

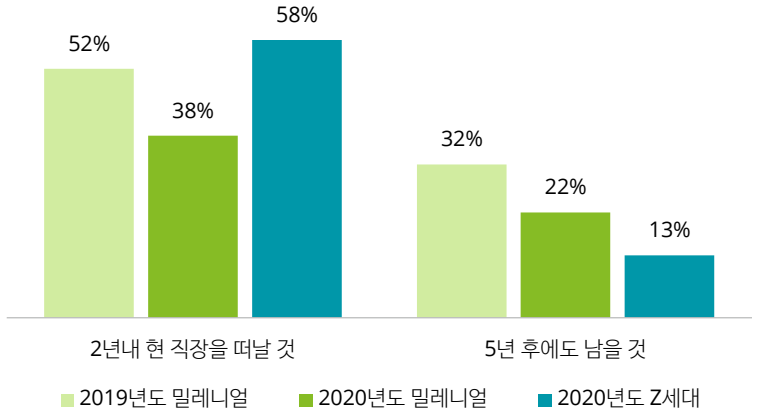


Q: COVID-19로 인해 당신의 고용/임금 상태에 변화가 발생했습니까? 해당되는 모든 항목에 표시하십시오.

현 직장*을 떠나거나 남을 것이라 대답한 한국 밀레니얼과 Z세대 비율 (%)

[1차 조사 결과]

	43개국 응답 (%)	
향후 2년 이내 현 직장에서 퇴사할 것	31%	50%
5년 후에도 남을 것	35%	21%



Q: 만일 이직을 하거나 다른 일을 하게 되는 상황이 발생한다면 현 직장에 얼마나 머물 것입니까?
**정규직 혹은 비정규직*

기업의 COVID-19 대응에는 높은 점수 부여

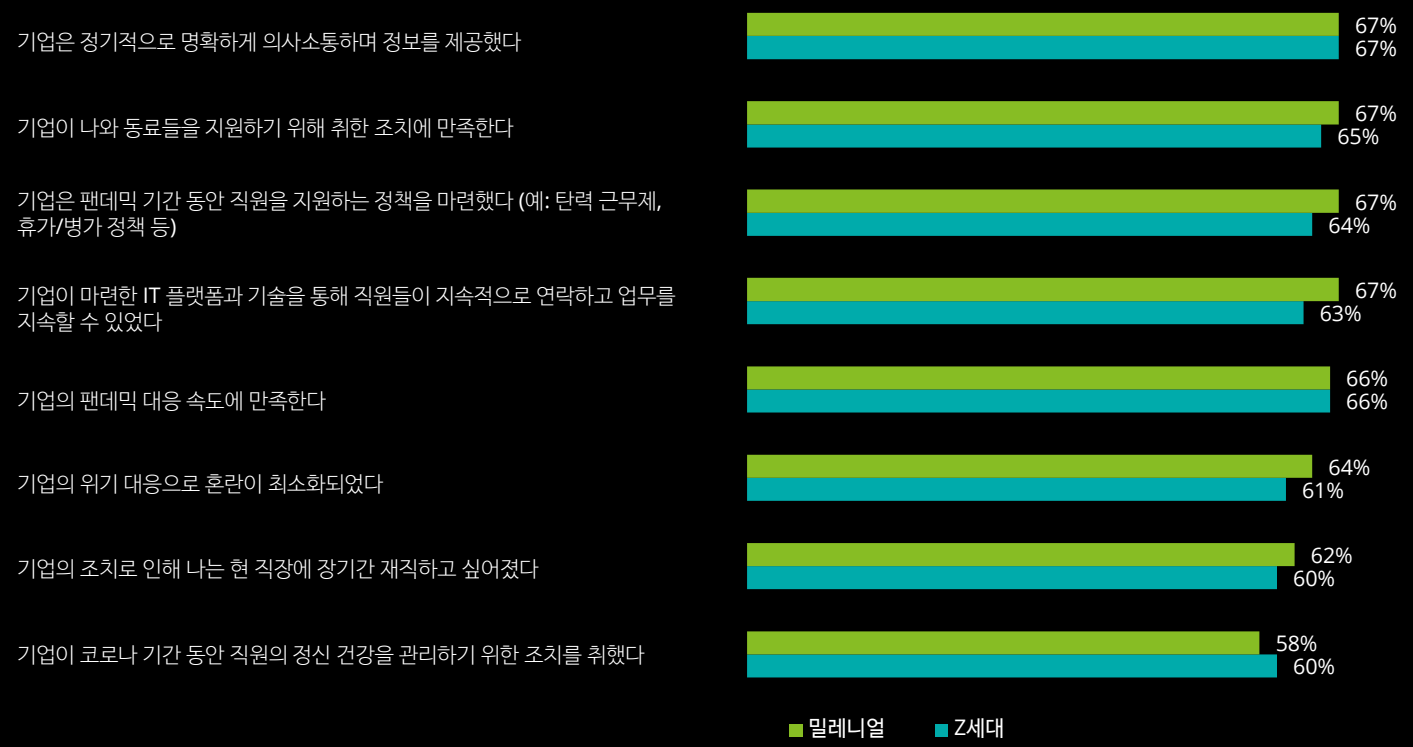
COVID-19 발생 전에 밀레니얼 세대는 직업, 상사 및 동료에 대체적으로 만족한다고 말했다. 이들은 직장에서 여러 지원을 받고 있다고 느꼈고, 기업이 동기 부여와 긍정적인 자극을 주는 업무 환경을 제공했다고 생각하고 있었다(2018년 대비 10%p 증가).

기업에 대한 신뢰는 위기를 거치며 점차 회복되었다. 2차 조사에서 밀레니얼과 Z세대의 2/3가 기업의 팬데믹 대응 속도와 지원 방식에 만족한다고 답했다. 직원들의 '사회적 거리두기'가 가능하도록 정책 수립 및 기술적 지원을 한 것 역시 동일한 수준으로 만족한다는 응답을 얻었다.

응답자들은 기업이 혼란을 최소화하고 업무를 지속할 수 있게 지원했다고 평가했으며, 약 60%가 기업이 위기 중에 직원의 정신건강 관리를 위한 조치를 취했다고 답했다. 또한, 다수의 밀레니얼과 Z세대는 기업이 직원과 고객을 지원하고자 이익 일부를 사용했다고 생각한다.

기업의 코로나 대응이 높은 점수를 받았다

2차 서베이에서 아래 항목에 매우 혹은 꽤 동의한다고 선택한 비율 (%)



Q: COVID-19에 대한 기업의 대응을 구체적으로 생각했을 때, 다음 진술에 어느 정도 동의/비동의하십니까?

기업, 정부 및 언론의 평판

악화되는 기업 이미지

기업의 COVID-19 대응에 대한 만족도가 높았다고 해서 밀레니얼이나 Z세대가 기업을 바라보는 전반적인 시선까지 긍정적으로 변하고 있는 것은 아니다. 지난 밀레니얼 서베이 응답자들은 기업이 가진 선의의 힘(force for good)이 계속해서 쇠퇴하고 있다고 생각하며 기업의 행동을 여전히 부정적으로 판단했는데, COVID-19 위기 당시 기업에 대한 긍정적인 평가에도 불구하고 이러한 관점은 유지되었다.

1차 조사에서는 밀레니얼의 절반을 겨우 넘는 응답자(51%)만이 기업이 선의의 힘(force for good)을 실현하고 있다고 답하였는데, 이는 3년 전의 76%, 지난해의 55%에 비해 감소한 수치이다. 5개월 후에 실시된 2차 조사에서 조사 대상 국가의 밀레니얼 및 Z세대는 기업들의 팬데믹 대응을 칭찬하면서도 각각 41%, 43%만 전 세계 기업이 사회에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 내용에 동의했다.

이러한 모순이 왜 생겼을까? 기업에 부정적인 견해를 가진 응답자일수록 개인의 재정 상태, 경제 상황 전반, 사회/정치 상황 및 환경 전망도 비관적으로 바라보는 것으로 나타났다. 또한, 이들 중 다수가 팬데믹으로 인한 인명 피해가 가장 심각했던 국가에 살고 있었다.

또한 긍정적으로 비춰진 기업의 '국소적인' 행동이 비즈니스에 대한 '전반적인' 인식까지 개선하지는 못했던 것일 수 있다. "평판을 쌓는 데는 수 년이 걸리고 망치는 데는 1분이 걸린다"는 격언은 위기 상황의 몇 가지 조치만으로는 수많은 밀레니얼과 Z세대가 기업에 대해 가지고 있던 미온적인 인식을 극복하기에는 역부족임을 시사한다. 그럼에도 불구하고, 경영진들은 지금까지의 위기 대응을 통해 얻은 긍정적인 이미지로 더 높은 수준의 신뢰를 구축할 토대를 마련했음에 의미를 두어야 한다.

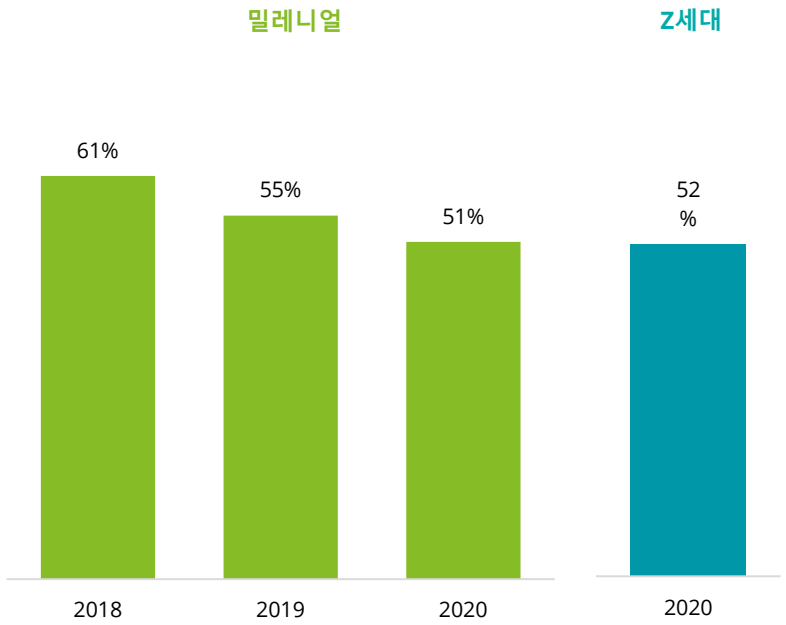
한국 조사 결과

한편, 한국의 밀레니얼 및 Z세대는 기업에 대해 글로벌 응답자들보다 더 부정적인 인식을 가지고 있었다. 기업이 사회에 긍정적 영향을 미친다고 생각한 밀레니얼과 Z세대는 1, 2차 조사에서 모두 글로벌 조사에서보다 현저히 적었다.

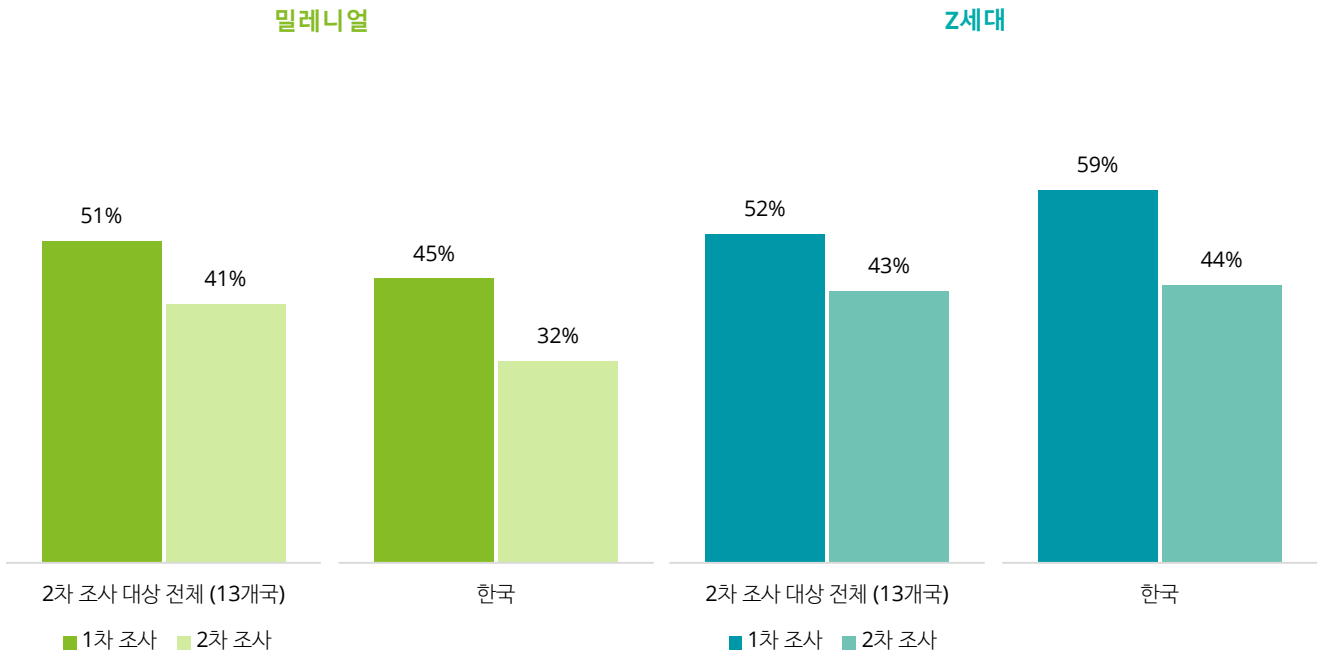
COVID-19 발생 후에도 기업의 이미지는 악화되었는데, 기업이 사회에 긍정적 영향을 미친다는 응답은 1차 조사 대비 2차 조사에서 각각 13%p, 15%p 하락한 32%, 44%를 기록했다.

기업활동이 대체적으로 사회에 상당한 혹은 적정 수준의 긍정적 영향을 미친다고 생각하는 밀레니얼/Z세대 비율 (%)

[연간 글로벌 변동 현황]



[글로벌 및 한국 비교]



Q: 전 세계의 기업활동을 떠올렸을 때, 기업 활동이 전개되는 사회 속에서 그들이 미치는 영향은 어떠하다고 생각하십니까?

정부 및 언론에 대한 평가

2차 조사 시 정부의 COVID-19 대응에 대한 의견은 예상대로 엇갈렸다.

전체 응답자의 60% 이상이 자국 정부가 바이러스 확산을 막기 위해 규제나 대책을 실행하는 등 적절한 조치를 취했다는 점에 동의했다. 인도, 호주, 한국, 캐나다의 밀레니얼과 Z세대가 자국의 정부 성과에 대해 가장 좋게 평가하였고, 브라질과 일본의 응답자들은 낮은 점수를 매겼다. 각국 정부는 위기 대응 속도에 관해서도 비슷한 평가를 받았다. 스페인 응답자들은 스페인 정부의 조치가 느리다고 응답했으나, 대응 전반에 대한 견해는 글로벌 전체 평균과 유사했다.

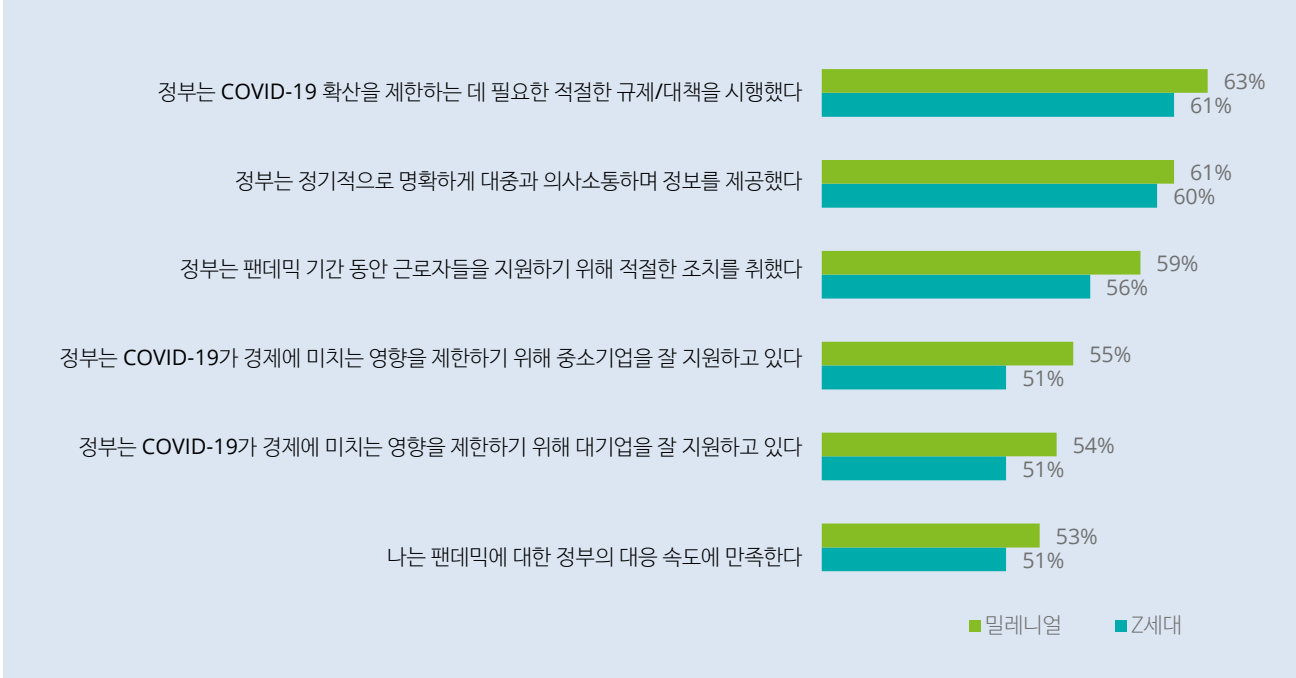
또한, 정부의 근로자 지원 조치도 좋은 점수를 받았으며(밀레니얼 59%, Z세대 56%) 과반수를 조금 넘는 응답자가 정부의 중소기업 및 대기업 지원 방식에 찬성했다. 인도와 호주 응답자들은 평균을 크게 상회하는 점수를 준 반면, 일본 국민들이 가장 낮은 점수를 주었다.

올해 밀레니얼들은 기존의 매체에 조금은 긍정적인 점수를 준 것으로 나타났다. 1차 조사에서 36%가 언론이 세상에 부정적인 영향을 미치고 있다고 응답했는데, 그렇게 높은 수준은 아니지만 작년의 43%에 비하면 나아진 편이다.

언론이 부정적인 영향보다는 긍정적인 영향을 미치고 있다고 보는 밀레니얼(37%)이 증가했으며, 절반 가량은 자국 뉴스 매체가 균형 잡힌 보도를 하고 있다고 답한 반면 43%는 뉴스 보도가 편파적이라고 응답했다.

정부의 팬데믹 대응은 엇갈린 평가를 받았다

2차 조사에서 다음의 사항에 동의하는 비율 (%)



Q: COVID-19에 대한 정부의 대응에 대하여 다음의 진술에 어느 정도 동의/비동의 하십니까?

한국 조사 결과

한국 밀레니얼 세대와 Z세대는 정부의 COVID-19 대응에 상당히 만족한 것으로 나타났다. COVID-19에 대한 정부 대응이 신속하게 이뤄졌는지 묻는 질문에 한국 밀레니얼의 69%, Z세대의 66%가 '그렇다'고 대답해 50% 수준에 머문 글로벌 평균을 크게 앞질렀다. 또한 한국의 밀레니얼과 Z세대는 '근로자들을 위한 정부의 조치가 적절했다'고 답변한 비율 역시 글로벌 평균보다 높아 전반적으로 정부 대응에 큰 만족감을 나타낸 것으로 조사됐다.

나빠지는 기업가 평판

일반적으로 밀레니얼과 Z세대에게 기업가보다는 이들이 경영하는 기업 자체가 더 나은 평판을 얻고 있다. 1차 조사에서 응답자의 불과 1/3만이 기업가가 자신과 자신의 삶에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 말했다. 기업가는 그나마 정치인(22%)과 종교 지도자(29%)보다는 나은 평가를 받는 편이다. 밀레니얼 세대의 52%는 정치인이 세상에 부정적인 영향을 미치고 있다고 답했는데, 이는 기업가의 2배에 달하는 수치이다. 두 세대는 NGO 지도자 및 사회 활동가를 가장 긍정적으로 평가한다.

다음 항목에 '매우 동의한다/동의하는 편이다'를 선택한 한국의 밀레니얼과 Z세대 비율 (%)

중앙 정부의 팬데믹 대응 속도에 만족한다.

2차 조사대상 (13개국)

53% 51%

중앙 정부는 팬데믹 상황에서 근로자들을 위한 적절한 조치를 취하였다.

2차 조사대상 (13개국)

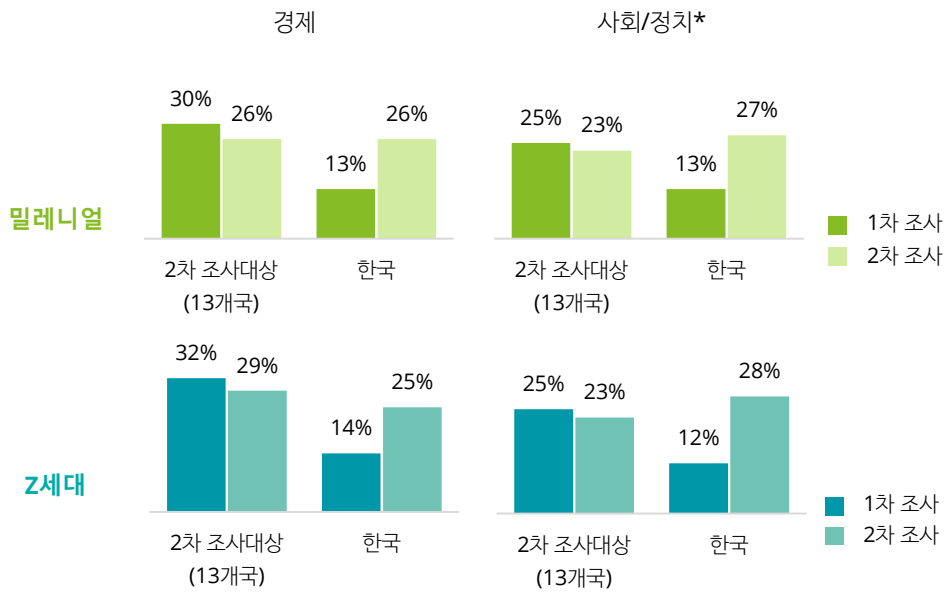
59% 56%

Q: 당신이 거주하는 국가의 중앙정부의 COVID-19 대응책과 관련하여 하기 문장에 동의하는 정도를 표시해주십시오.

경제 및 사회 전망

전 세계적으로, 밀레니얼과 Z세대의 경제 전망은 COVID-19 발생 이후 2차 조사에서 상당히 악화되었다. 반면 한국의 밀레니얼 및 Z세대의 경우 1차 조사에서 매우 부정적이었던 자국 경제 및 사회/정치적 상황에 대한 전망이 COVID-19 발생 이후 급격히 낙관적으로 회복되었다. 한국 밀레니얼 및 Z세대의 정부 대응 만족도와 상대적으로 안정적인 고용 상황 등이 경제 및 사회/정치 상황에 대한 전반적 전망을 긍정적으로 반전시킨 것으로 판단된다.

향후 12개월 이후 자국의 경제 및 사회/정치적 상황이 개선될 것이라고 생각하는 밀레니얼 및 Z세대 비중(%)



Q(경제): 영향을 주는 모든 요소를 고려하였을 때, 향후 12개월 자국의 경제 상황이 개선될 것이라 생각하십니까?

Q(사회/정치): 영향을 주는 모든 요소를 고려하였을 때, 향후 12개월 자국의 사회/정치적 상황이 개선될 것이라 생각하십니까?

References

1. The countries surveyed in the “pulse survey” in April-May 2020 include Australia, Brazil, Canada, China, France, Germany, India, Italy, Japan, South Korea, Spain, the UK and the US.

2. Christopher Ingraham, “The staggering millennial wealth deficit, in one chart,” *Washington Post*, December 3, 2019.

3. Peter Gleick, “The environment, climate, and a global pandemic,” Pacific Institute, April 28, 2020.

4. Adedayo Akala, “More big employers are talking about permanent work-from-home positions,” CNBC, May 3, 2020; Jack Kelly, “Here are the companies leading the work-from-home revolution,” *Forbes*, May 24, 2020.

5. Naima Hoque Essing and Jeff Loucks, *COVID-19 outlook for the US telecom sector*, Deloitte, May 2020.

6. Deloitte Insights, *The Fourth Industrial Revolution: At the intersection of readiness and responsibility*, January 20, 2020.

Deloitte.

딜로이트 안진회계법인·딜로이트 컨설팅
고객산업본부

오성훈 Partner
고객산업본부 본부장
sunoh@deloitte.com

박경은 Manager
kyungepark@deloitte.com

HOT LINE
02) 6099-4336

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 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.

© 2020. For information, contact Deloitte Anjin LLC