

2023년 State of Work 보고서  
영업 트렌드



# 목차

머리말	3
방법론	4
영업 리더들이 생산성 측정 기준을 재고해야 할 시기	5
영업 조직에서 자동화와 AI를 통해 가장 큰 이점 얻기	7
직원 경험 개선을 통한 영업 생산성 향상	10
요점	14
Slack이 도울 수 있는 부분	15



# 머리말

업무 세계는 지난 몇 년 동안 커다란 변화를 겪었습니다. **마지막 State of Work 보고가 이루어진 2019년 당시** 영업 팀이 직면한 가장 큰 문제는 조직 내 결여된 일관성이었습니다. 하지만 모든 것이 빠르게 진행되는 오늘날, 상황은 크게 다릅니다. 팬데믹으로 인한 작업 방식의 붕괴와 경기 침체로 인해 모든 사람이 적은 리소스로 성과를 개선해야 합니다.

특히 영업 팀이 이에 압박을 느끼고 있습니다. 이런 거시경제적 역풍에 맞서 고객사들이 허리띠를 졸라매고 모든 비용을 면밀히 조사하면서 판매사에 부담이 계속 가중되고 있기 때문입니다.

저희는 **최신 State of Work 보고서**를 통해 오늘날 격변하는 환경에서 영업 팀이 생산성을 높일 수 있는 방법을 모색하기 시작했습니다. 연구 결과에 따르면 영업 팀 대부분이 한층 더 진보적이고 효율적인 업무 수행 방식을 수용할 중요한 기회를 놓치고 있는 것으로 나타났습니다. 업무를 혁신할 자동화와 인공지능의 잠재력을 활용하지 못하고 있는 현재 상황을 이제 바꿀 때가 되었습니다.

## 경기 침체로 인해 지난 6개월간 이뤄진 조치



# 방법론

Salesforce 회사인 Slack은 2023년 2월 24일부터 3월 21일까지 리서치 회사인 Qualtrics와 협력하여 이번 글로벌 설문 조사를 실시했습니다. 영업 전문가의 총 표본 규모는 한국, 미국, 호주, 프랑스, 독일, 영국, 인도, 싱가포르, 일본, 에서 다양한 업종에 걸쳐 일하고 있는 2,216명의 사무직 직원과 임원이었습니다. 조사 대상 그룹에는 사무실로 출근하는 근로자, 원격 근로자, 하이브리드 모델을 채택한 근로자가 포함되었습니다. 이 조사는 Slack 직원이나 고객을 대상으로 하지 않았습니다.

이 보고서에서는 다음과 같이 응답자 그룹이 분류됩니다.

**경영진 및 리더:** 사장, 파트너, 고위 간부

**관리자:** 팀장부터 부사장급 리더까지 다양한 인력 관리자

**사무직 직원:** 독립적으로 기여하는 직원

설문 조사의 문항은 영업 팀이 직면하는 문제, 생산성 지표, 자동화와 AI 사용도, 직원 경험과 건강에 대한 견해 등 다양한 데이터를 수집하고자 설계되었습니다.



# 영업 리더들이 생산성 측정 기준을 재고해야 할 시기

영업 업계는 생산성과 성과를 수치와 동일시하는 것으로 악명이 높습니다. 하지만 어떤 수치에 초점을 맞추어야 할까요? 영업 리더와 직원들은 생산성을 측정하는 방법에 대해 의견이 엇갈립니다.

설문 조사에 따르면 영업 임원의 26%는 주로 사무실이나 온라인 상에서 보낸 시간, 발송한 이메일 수, 작성된 코드 등 가시성 지표에 의존하고 있는 반면, 영업 사원의 27%는 팀 KPI 및 목표 달성을 기준으로 평가 받기를 원한다고 응답했습니다.

이처럼 측정 방법 선호도에서 나타난 차이는 영업 직원들이 평균적으로 업무 시간의 31%를 실제로는 팀이나 회사의 목표에 기여하지 않으면서 생산적으로 보이기 위해 수행하는 형식적인 작업에 사용하는 결과를 낳았으며, 피로도는 높아지고 실질적인 생산성은 낮아지게 되었습니다.

늘 업무 준비가 된 것처럼 보이도록 압박을 주는 것도 문제입니다. 영업 사원의 55%는 표준 근무 시간 이후에 메시지를 보내더라도 메시지에 빨리 응답해야 한다는 부담감을 느낍니다. 마찬가지로 영업 사원의 46%는 동료나 관리자에게 주기적으로 생산성을 입증해야 할 필요를 느낍니다.

변동성이 큰 경제 상황을 헤쳐 나가는 데 필수적이면서도 제대로 된 생산성 측정에 있어 많은 조직이 겪는 큰 어려움 중 하나는 투입과 산출의 올바른 조합을 결정하는 일입니다.



“단일 지표로 경쟁하는 것은 누구나 할 수 있으므로 선행 지표와 후행 지표를 함께 고려해야 합니다. ‘뉴스 읽기’라는 후행 지표가 있는데, 따로 떼놓고 보면 별 도움이 안 되는 것처럼 보입니다. 반면 선행 지표로는 회사의 발전 속도와 진행 상황을 미리 파악할 수 있죠.”



**Prashanth Chandrasekar**  
Stack Overflow CEO

영업 리더들은 생산성 측정 기준을 재고해야 합니다. 생산성에 대한 더욱 균형적이고 총체적인 관점, 즉 투입(근무 시간 등)과 산출(달성된 목표 등)을 모두 고려하는 관점은 업무 생산성을 높이고 스트레스가 낮은 업무 환경을 조성하는 열쇠가 될 수 있습니다.



# 영업 조직에서 자동화와 AI를 통해 가장 큰 이점 얻기

오늘날 영업 환경에서는 많은 일상 작업이 반복적이며 형식적입니다. 이런 작업도 필요하기는 하지만 영업 사원이 고객과의 관계를 구축하거나 전략적 이니셔티브를 실행할 수 있는 시간의 상당 부분을 허비하게 만듭니다. 이를 해결하기 위해 자동화와 인공 지능의 활용이 필요합니다.

현재 영업 사원 중 36%만이 자동화된 프로세스를 활용하고 있으며, 이는 조직 내 모든 팀 중 가장 낮은 수준입니다. 그러나 자동화를 도입해 활용하고 있는 근로자의 84%가 자동화에 따른 생산성 증가를 보고한 바와 같이 자동화의 이점은 명백합니다.



**자동화된 프로세스를 활용하는 영업 사원은 평균적으로 주당 3.4시간이나 절약하게 됩니다.**

거의 한나절에 가까운 업무를 더욱 전략적인 업무로 전환하거나, 또는 모두가 원하듯 금요일 일찍부터 주말을 시작할 수 있기에 충분한 시간이죠.





## Slack, Sales Cloud로 거래를 더욱 빠르게 성사

영업 팀은 높은 고객 기대치를 충족하면서도 더 많은 수익을 창출해야 하는 압박을 받고 있습니다. 문제는 영업 팀이 종종 승인을 받거나 내부 전문가를 찾거나, 혹은 앱을 오가는 등 관련도 낮은 업무에 발목이 붙잡힌다는 것입니다. Salesforce의 [영업 현황 보고서](#)에 따르면 영업 담당자들은 현재 70% 이상의 시간을 비영업 업무에 할애하고 있는 것으로 나타났습니다.

이를 해결하기 위해 자동화와 통합 기능의 역할이 필요합니다. 차세대 플랫폼 Slack에 구축된 새로운 솔루션인 [Slack Sales Elevate](#)는 Sales Cloud에 기반한 실시간 CRM 데이터를 Slack으로 직접 가져옵니다. 이를 통해 영업 팀은 올바른 인력, 팀, 데이터에 신속하게 액세스할 수 있으며, 고객 지원이나 거래 성사와 같은 가장 중요한 업무에 집중할 수 있습니다.

자동화의 장점은 단순히 시간 절감에서 끝나지 않습니다. 대다수의 영업 사원(63%)이 더 적은 리소스로 더 짧은 시간에 더 많은 일을 달성하도록 돕는 것이 자동화의 가장 큰 장점이라고 말합니다. 이러한 효율성 향상은 많은 조직이 예산 제약과 성과 압박에 직면할 때 매우 중요한 요소입니다.

한편, 현재 업무에 AI를 활용하고 있는 영업 사원은 전체의 21%에 불과한데, 이 또한 조직 내 모든 팀 중 가장 낮은 수준입니다. AI는 예측 분석, 리드 식별, 고객에 맞춤화된 상호 작용 등의 이점을 제공하여 영업 업계를 더욱 혁신할 가능성이 있습니다. AI를 워크플로에 통합함으로써 영업 팀은 효율성은 물론 고객 경험까지 향상할 수 있습니다.





## 자동화되는 가장 일반적인 영업 프로세스



기준: 영업 사무직 직원

# 직원 경험 개선을 통한 영업 생산성 향상

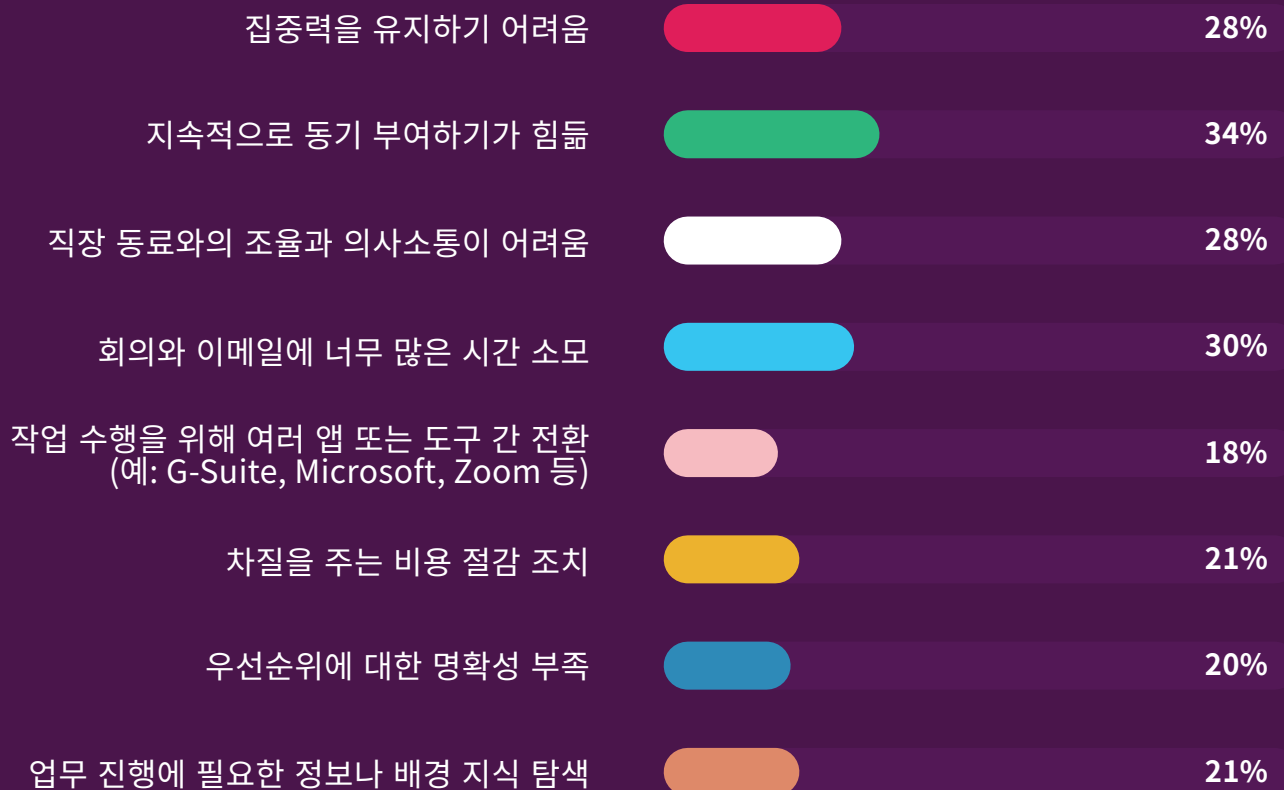
저희는 조사를 통해 생산성과 직원 건강이 서로 배타적이지 않다는 것을 발견했습니다. 직무 만족, 참여, 정신적 건강은 생산성에 기여하는 최고의 요소입니다. 직원들이 건강해야 좋은 결과를 낼 수 있기 때문입니다.

조사에 따르면, 무려 83%의 영업 사원들이 자신의 조직에 만족하고 참여해야 그들의 생산성이 높아질 것이라고 응답했습니다. 마찬가지로 34%의 영업 사원들은 **동기 부여를 유지**하는 것이 생산성에 대한 주요 과제였다고 답했습니다.

다른 주목할 만한 장벽으로는 회의와 이메일에 너무 많은 시간을 할애하는 것(30%)이 있으며, 42%는 불편한 점 없이 회의를 없앨 수 있다고 생각합니다. 이는 회의를 예약하기 전에 비동기 작업을 장려하고 더욱 신중히 회의를 수행함으로써 회의 효율성을 높일 기회가 있음을 시사합니다.



## 영업 사원의 생산성을 가로막는 가장 큰 장애물



기준: 영업 사무직 직원

## 직원 경험 개선을 통한 영업 생산성 향상

직장에서 건강과 직무 만족을 높이는 방법은 더 많은 보너스를 주는 것이 아니라, 직원들이 업무 시간과 방식을 결정할 수 있도록 더 많은 유연성을 제공하는 것입니다. 상당수의 사무직 직원(41%)은 자신이 선택한 시간에 일할 수 있을 때 생산성이 더 높다고 보고했습니다. 절반 이상의 응답자들이 고용주가 유연한 업무 일정을 허용하는 것이 생산성을 높이는 가장 효과적인 방법이라고 말합니다.

유연한 업무 일정을 구현하려면 신중한 계획이 필요합니다. 일부 작업은 대면으로 수행하는 것이 더 생산적일 수 있습니다. 예를 들어, 영업 사원의 45%는 원격이 아닌 사무실에서 브레인스토밍할 때 더 생산적이라고 느끼며, 40%는 원격 근무 때보다 사무실에서 그룹으로 함께 의사를 결정할 때 더 생산적이라 느낍니다. 또 직원의 46%는 사무실에서 공동체 의식을 더 강하게 느끼고 있으며, 39%는 원격 환경에 비해 사무실에서 짧은 대화를 나누기가 더 쉽다고 생각합니다.

반면, 직원들은 집중력이 필요한 작업(38%), 회의(25%), 간단한 작업(20%)은 원격 환경에서 더 생산적일 수 있다고 말합니다.

흥미롭게도, 74%의 직원은 직속 팀이 동시에 사무실에 있을 때 생산성이 더 높다고 보고했다는 점입니다. 따라서 기업은 직원의 경험을 향상하기 위해 출근 기준일, 하이브리드 업무 모델, 회의 없는 날, 비동기식 작업 과정 등 여러 형태로 시도해 보는 것을 고려해야 합니다.



## 영업 리더들이 생산성을 지원하는 최고의 방법



기준: 영업 사무직 직원

# 요점

영업 생산성에 대한 기존의 접근 방식이 현실과 맞지 않는 것은 분명합니다. 생산성 측정 기준을 재고하고 자동화와 AI를 적극적으로 수용하며 직원 경험 개선에 집중함으로써 영업 조직은 새로운 수준의 성과를 창출할 수 있습니다.

## 영업 생산성의 미래는 세 가지 핵심 분야에 있습니다.

- **영업 리더는 투입과 산출을 함께 고려하도록 초점을 전환해야 합니다.** 이는 최종 결과 외에도 영업에 들어가는 자원과 노력에 주의를 기울이는 것을 의미합니다. 프로세스를 전체적으로 보고 각 단계가 전체 결과에 가져다주는 가치를 인식하는 것입니다.
- **최신 기술을 익히는 것은 선택 사항이 아닙니다.** 영업 리더들은 이제 자동화된 워크플로를 채택하고 생성형 인공지능(Generative AI)의 활용 방안을 모색해야 합니다. 자동화를 통해 프로세스를 간소화하고, 오류를 줄이며, 영업 팀은 더욱 전략적인 업무에 집중할 소중한 시간을 확보할 수 있습니다. 한편, 인공 지능은 예측 분석, 맞춤형 고객 상호 작용 등에 대한 흥미로운 가능성을 열어 줍니다.
- **유연한 업무 스케줄과 대면 업무의 균형을 맞추기 위해서는 창의성이 핵심입니다.** 오늘날 직장에서 직원들은 유연성을 매우 중요시합니다. 어떤 업무는 사무실 환경에서 더 생산적인 반면, 어떤 업무는 원격으로 수행하는 것이 가장 좋습니다.

궁극적으로 영업 생산성을 높이는 열쇠는 변화에 개방적이고 기꺼이 적응하는 데 있습니다. 생산성, 직무 만족도, 전반적인 비즈니스 성과 개선 측면에서 얻을 수 있는 잠재적 이점은 무시할 수 없을 정도로 매우 큽니다.



# Slack이 도울 수 있는 부분

영업 리더라고 해서 혼자 미래를 탐색할 필요는 없습니다. **영업 팀용 Slack**은 강력한 생산성 플랫폼으로서 영업 팀의 잠재력을 최대한 활용할 수 있도록 세 가지 주요 방법을 제시합니다.

- **관리자가 영업에 집중할 수 있도록 자동화합니다.** 노코드 워크플로 또는 빠른 사용자 지정 앱을 통해 중요도가 낮은 관리 작업을 단순화하고 자동화합니다. 승인처럼 일반적인 영업 프로세스를 확장하여 영업 담당자가 판매 및 고객에게 제공할 수 있는 시간을 늘리고, 선호하는 영업 도구를 통합하여 업무 맥락을 전환하느라 소모하던 시간을 단축합니다.
- **한 팀이 되어 더 많은 거래를 체결합니다.** 영업 담당자와 다양한 부문의 파트너를 **Slack 채널**이라는 단일 위치에 불러와 더 많은 거래를 더 빨리 체결합니다. Slack에 **Sales Cloud**를 결합하고 선호하는 영업 도구들을 통합하여 가장 중요한 프로세스를 중앙 집중화합니다.
- **거래 성사를 위해 고객과 연결합니다.** 팀이 더욱 강력하고 직접적인 관계를 구축하고, 실시간으로 확장 기회에 대응하며, 고객 가치를 더 빠르게 제공할 수 있는 **Slack Connect** 채널에서 고객 담당자가 고객에게 더 가까이 다가갈 수 있도록 하여 거래를 확장하고 고객 충성도를 극대화할 수 있습니다.

자세한 정보는 **영업 팀용 Slack**에서 알아보시거나 **당사 영업 팀**으로 문의해 주세요.



## Slack에 대한 정보

Slack의 사명은 일하는 이들의 삶을 더욱 편리하고 즐겁고 생산적으로 만드는 것입니다. Slack은 고객 회사가 노코드 자동화로 모두의 역량을 강화하여 성과를 향상할 수 있는 생산성 플랫폼으로서 검색과 지식 공유를 원활하게 만들고 팀이 함께 일을 진행하면서 연계되고 몰입할 수 있도록 지원합니다. Salesforce의 일부인 Slack은 Salesforce Customer 360에 긴밀하게 통합되어 영업 팀, 서비스 팀, 마케팅 팀 전반의 생산성을 향상합니다. Slack에 대해 자세히 알아보고 무료로 시작하려면 [slack.com/intl/ko-kr/](https://slack.com/intl/ko-kr/) 을 방문하거나 @SlackHQ로 문의하세요.



위의 정보는 참고용으로 제공된 것으로 법적 구속력을 갖지 않으니, 해당 정보에 근거하여 구매 결정을 내리지 마십시오. 제품의 개발, 출시 시기, 기능은 최종적으로 Slack의 단독 재량에 따른 것으로 이후 변경될 수 있습니다.