

# 데이터 기반 데이터 기반 데이터 기반

---



## 미국 선 민첩성

---

새로운 설문조사에 따르면  
리더들은 데이터를 사용하여  
비즈니스의 대응력과 경쟁력을  
높이고 있습니다

# Google의 의뢰로 BCG에서 수행한 새로운 연구에서는 데이터 성숙도 수준이 높은 데이터 기반 조직이 재무적 실적, 운영 효율성, 고객 가치, 나아가 기후 목표 달성 측면에서 동종 업계 경쟁자들을 앞서는 것으로 나타났습니다.

이 디지털 혁신 연구에서는 700개의 글로벌 기업을 대상으로 21개 측정기준에 걸쳐 데이터 성숙도를 정량화하기 위한 폭넓은 설문을 실시했습니다. BCG는 이를 토대로 기업에 점수를 부여한 다음 성과 측면에서 상위 25%('데이터 챔피언')와 하위 25%('데이터 후발 주자')를 비교했습니다.

연구 결과, 데이터 챔피언은 고객의 니즈를 보다 세밀하게 파악하고, 자동화 수준과 효율성이 우수하고, 필요할 때 성공적으로 방향을 선회하고, 파트너 생태계를 능숙하게 운영하고, 지속적인 마진 증가로 경쟁자를 앞서는 것으로 나타났습니다. 이러한 조직은 데이터를 제대로 파악하고 활용하여 고객, 직원, 주주를 위한 더 많은 가치를 창출합니다. 이 모든 것은 비즈니스를 위한 [더 강력한 복원력](#)을 구축하는 데 도움이 됩니다.



## 데이터 보안 강화를 향한 여정

데이터 성숙도를 높이는 과정이 항상 쉬운 것은 아니지만 필요한 일이며 대개의 경우 노력할 만한 가치가 있습니다. 설문조사에서는 데이터 성숙도, 성과, 복원력이 밀접하게 연결되어 있는 것으로 나타났습니다. 데이터 챔피언 기업은 매출 성장, 지속 가능성(ESG 점수), 리드 타임, 직원 이탈과 같은 중요한 지표 전반에서 데이터 후발 주자 기업보다 우수한 성과를 거둡니다. 예를 들어 데이터 챔피언 기업의 매출 성장 속도는 후발 주자 기업에 비해 2배 이상 빠릅니다.

연구 결과에 따르면 이러한 성과 격차가 점점 더 벌어질 전망입니다. 챔피언 기업의 약 30%가 2024년 말까지 실적이 10% 성장할 것으로 예상하는 반면 후발 주자 기업 중에서는 이렇게 답한 비율이 13%에 불과합니다. 이 격차는 2022년에 비해 더욱 벌어진 것입니다. 2022년에는

10% 성장을 예상한 비율이 챔피언 기업은 16%, 후발 주자 기업은 11%였습니다. 이 연구 결과는 이전에 BCG와 Google이 수행한 [디지털 가치 확장 비결](#) 연구 결과를 뒷받침합니다. 이전 연구에서는 디지털 챔피언이 15~20% 더 높은 수익 성장률을 올리고 15~20% 더 많은 비용을 절감하는 등 상당한 이점을 누리는 것으로 드러났습니다.

[2023년 연구에서는](#) 가장 성숙한 데이터 챔피언 기업도 성장을 이어갈 여지가 있는 것으로 파악되었습니다. 높은 데이터 성숙도를 보이며 앞서 있는 기업의 리더들은 기후, 지속 가능성, 고객 경험, 맞춤설정부터 직원 전략 및 공급망 투명성에 이르기까지 거의 모든 이니셔티브에서 데이터의 활용 방식과 관련하여 계속해서 과제에 직면하고 있습니다.



## 연구 결과 데이터 성숙도와 우수한 비즈니스 성과 간에 직접적인 상관관계가 있는 것으로 확인됨

데이터 챔피언 기업의 CEO는 후발 주자 조직의 CEO와 달리 데이터를 전략적 자산으로 봅니다. 우수한 성과를 거두는 기업의 CEO는 명확한 데이터 혁신 실행 계획을 수립하도록 돕고 COO, CFO, CIO, CTO와 같은 직무별 최고 책임자와 긴밀하게 협력하면서 가치를 끌어내기 위한 혁신적인 변화를 촉진합니다. 또한 이전 연구인 [디지털 가치 확장 비결](#)에서 확인된 바와 같이 [이번 연구에서도 공유된 의제에 따라 최고 책임자들을 이끄는 CEO의 역량](#)이 디지털 혁신을 성공적으로 이루고 가치 창출을 위해 디지털 사용 사례를 확장하는 데 중요한 역할을 하는 것으로 나타났습니다.

[데이터 성숙도](#)가 높은 조직의 최고 책임자는 지속적으로 협력하며 데이터 이니셔티브를 공동으로 실행합니다. 반면 성숙도가 낮은 기업에서는 공동작업이 거의 진행되지 않으며 각 분야가 기본적으로 고립된 상태로 운영됩니다. 성숙도가 높은 기업에서는 모든 최고 책임자가

데이터에서 비즈니스 가치를 끌어내기 위한 노력을 기울입니다. 이와 달리 데이터 성숙도가 낮은 기업의 최고 책임자는 필요한 경우에만 데이터를 활용한 조치를 취합니다. 성숙도가 높은 조직에서 데이터는 고객 가치를 높이는 주요 전략적 자산으로 간주되지만 성숙도가 가장 낮은 기업에서는 논의 주제에 포함조차 되지 않습니다.

그 외에도 데이터 성숙도 상위 그룹과 하위 그룹 내에서 여러 공통적인 특징이 발견되었습니다. 상위 25% 조직은 데이터와 AI를 디지털 혁신 노력의 중심에 두며 데이터 기반 비즈니스 모델을 규모에 맞춰 운영합니다. 하위 25% 조직은 변화에 저항하는 내부 문화, 오래된 인프라 또는 명확하지 않은 데이터 사용 사례로 어려움을 겪습니다. 후발 주자 그룹은 데이터 및 AI 혁신을 아직 완전히 시작하지 않았으며, 업계의 다른 기업에 비해 역량이 크게 떨어지며, 확장에 사용할 데이터 사용 사례가 극소수이거나 아예 없습니다.



또한 데이터 챔피언 기업은 성공적인 공동 파트너십을 위해 다음과 같은 6가지 방법으로 여러 파트너 간의 운영을 조율합니다.

90%

데이터 챔피언 기업 경영진의 90%는 목표에 따라 조정하고 권한을 부여(데이터 후발 주자 기업의 경우 48%)

87%

효과적인 협업을 위해 내부 역할관계를 파악(후발 주자 기업의 경우 45%)

88%

서드 파티 서비스 제공업체 간에 조달 프로세스 조정(후발 주자 기업의 경우 50%)

83%

서드 파티 간에 충돌을 일으키지 않는 KPI 및 인센티브 계획 수립(후발 주자 기업의 경우 45%)

89%

안전한 워크플로 및 데이터 교환 솔루션 운영(후발 주자 기업의 경우 57%)

86%

생태계를 가장 잘 관리하는 측에 가치 부여(후발 주자 기업의 경우 51%)

연구에 따르면 데이터 성숙도는 수익 증대, ESG 점수 개선, 리드 타임 단축, 직원 이탈 감소 등 다양한 KPI에 걸쳐 더 높은 비즈니스 성과와 직접적인 상관관계가 있는 것으로 나타났습니다.

또한 데이터 챔피언 기업이 '데이터에서 가치를 창출하기 위한 전략이 있고 가치 실현을 정기적으로 측정한다'는 항목에 동의하는 비율이 76%로 데이터 후발 주자 기업에 비해 50% 가까이 더 높았습니다(후발 주자의 경우 46%). 이들은 가치와 비즈니스 성과를 위해 데이터 기반 사용 사례에 투자합니다. 또한 챔피언 기업은

후발 주자 기업에 비해 단기 ROI를 지원하는 활동과 더 혁신적인 이니셔티브를 위한 장기적인 투자 간에 균형을 이루는 경우가 더 많습니다. 데이터 챔피언 기업은 시장 진출, 운영, 기능 등 데이터 기반 사용 사례와 스마트 솔루션, 인프라 및 확장 가능한 솔루션과 같은 기술 자원에 2.8배 더 많이 투자할 계획입니다.

모든 성과 KPI에서 상위 25%에 해당하는 우수한 성과를 내는 기업을 면밀하게 관찰한 결과, 기업이 데이터 성숙도를 높이고 비즈니스 성과를 개선하기 위해 취할 수 있는 5가지 단계가 확인되었습니다.

## 속도와 민첩성을 높이기 위해 리더가 취할 수 있는 5단계

### 01

#### 지식 축적 및 공유 실현

불과 얼마 전만 해도 상상할 수 없었던 속도로 데이터가 생성되는 변화의 시대를 맞이하고 있습니다. 이에 따라 많은 조직은 신속하게 조치를 취할 수 있는 역량을 절실하게 필요로 하고 있습니다.

기업은 지속적인 데이터 수집을 통해 고객을 보다 구체적이고 맥락에 따라 이해하게 되므로 고객에게 어떤 서비스를 제공해야 하는지 판단하는 데 도움을 얻을 수 있습니다.

일부 기업은 느린 속도로 단기적인 목표에 집중합니다. 실질적인 성장을 이루기 위해 먼저 데이터 플랫폼과 더불어 데이터 수집, 시각화, 수집 데이터의 관리와 관련된 기타 개선에 대해 집중적으로 투자해야 하기 때문입니다.

### 02

#### 아이디어를 생산하는 문화 조성

데이터는 강력한 힘을 지니고 있으며 [데이터 분석](#)을 수행하면 사람보다 훨씬 더 빠르게 정보를 수집하고 분석할 수 있습니다. 다음 단계로 나아가려면 데이터 분석을 연구하고 데이터에서 도출된 인사이트를 전통적인 방식에서 벗어나 비즈니스 전반에 활용해야 합니다.

많은 기업이 불연속적인 간격을 두고 점진적으로 제품을 개선하지만 혁신적인 조직은 사용자 데이터로부터 얻은 정보를 활용하여 비즈니스 전반을 지속적으로 개선합니다. 이들은 체득한 내용을 적용하여 고객 유지율을 개선하고 환경 변화에 따라 공급망을 조정하거나 서비스 제공을 개선할 수 있습니다.

데이터 분석은 그 자체로 목적이 아니라 목적을 이루기 위한 수단입니다. 가장 성공적인 기업은 발견한 정보를 사용하여 장기적인 성공을 향해 다음 단기적 단계로 전진할 수 있게 해주는 새로운 아이디어를 전사적으로 도출합니다.



## 직원들이 실험을 통해 아이디어를 테스트할 수 있도록 장려

성도가 우수한 기업은 새 아이디어가 생기면 실험을 통해 새로운 개념을 테스트합니다.

이 과정이 성공하려면 [최고 책임자가](#) 이니셔티브를 이끌고 직원에게 권한을 부여하고 보상하는 정책을 마련해야 합니다. 직원들이 데이터 분석을 사용하여 새로운 제품, 서비스, 나아가 비즈니스 모델을 만드는 데 익숙한지를 살펴보세요.

경영진이 혁신을 지원하고 실험을 위한 긍정적인 분위기를 만드는 사고방식과 데이터 우선 문화를 조성하면 직원들은 창의적인 자세로 생성형 AI와 같은 새로운 분야를 탐색하는 데 필요한 신뢰감을 갖게 됩니다.

## AI를 사용하여 협업과 가치 창출을 가속화

연구에 따르면 데이터와 AI 혁신은 업종과 지역을 불문하고 경영진이 가장 우선시하는 관심사로, 디지털 혁신에 대한 전체 투자의 최대 80%가 이 분야에 이뤄지고 있습니다.

현재 가장 뜨거운 관심을 받고 있는 AI 사례는 생성형 AI일 것입니다. 생성형 AI가 사람들이 더 빠르고 스마트하게 작업할 수 있도록 지원하는 방식을 보여주는 한 가지 예는 대화형의 [자연어](#) 형식으로 간단한 프롬프트를 사용하여 AI와 직접 협업하는 것입니다. 이는 콘텐츠 제작과 소프트웨어 개발의 속도를 높이고, 대화형 맞춤 고객 어시스턴트를 실현하고, 정보를 찾고 분석하는 새로운 방법을 구현할 수 있습니다. 생성형 AI는 향후 디지털 경험과 기업 기술의 모든 측면에 영향을 미칠 것입니다.

조직은 생성형 AI를 사용하여 실험의 속도와 효율성을 높이고 맞춤형 변경을 통해 성공적인 결과를 얻을 수 있습니다. 직원들이 이러한 데이터와 도구로 실험하도록 허용하면 고객 니즈의 변화에 신속하게 대응할 수 있습니다. 연구에서는 직원들이 생성형 AI를 자유롭게 책임감 있게 사용하도록 장려해야 하는 것으로 나타났습니다.

## 데이터와 AI를 통해 기업 전반에 혁신 문화 확산

데이터 성숙도가 높은 조직은 일반적으로 여러 영역의 전문가들로 구성된 팀을 운영하고 있으며, 혁신을 위해 이러한 팀을 전사적으로 소집하고 확대할 수 있습니다. 데이터 역량은 뛰어나지만 재정 측면에서 부담을 느끼는 기업에서 혁신을 추진할 수 있는 한 가지 방법은 생태계 파트너와 협력하고 함께 확장하여 위험을 분산하는 것입니다.

실험을 장려하고 생성형 AI를 활용하는 [혁신 문화](#)가 정착되면 최종 사용자의 관심을 받는 새로운 제품과 기능을 제공할 수 있는 토대가 마련됩니다.

지식을 축적하고 아이디어를 도출하고 실험을 하고 생성형 AI를 사용하고 가치가 높은 기회를 제공할 수 있는 비즈니스 부문에서 데이터를 사용하여 혁신함으로써 [데이터와 AI](#)를 기반으로 완만하지만 꾸준히 전진한다면 조직과 조직의 데이터 복원력 및 성과에 큰 긍정적 영향을 미칠 수 있습니다.



BCG와 Google의 2023년 연구 보고서에서 더 많은 인사이트를 확인해 보세요

최신 연구인 [어떤 기업이든 복원력이 우수한 데이터 챔피언이 될 수 있습니다](#)에서 성공적인 데이터 기반 조직이 디지털 혁신 여정에서 어떤 노력을 기울이고 있는지 자세히 알아보세요.