



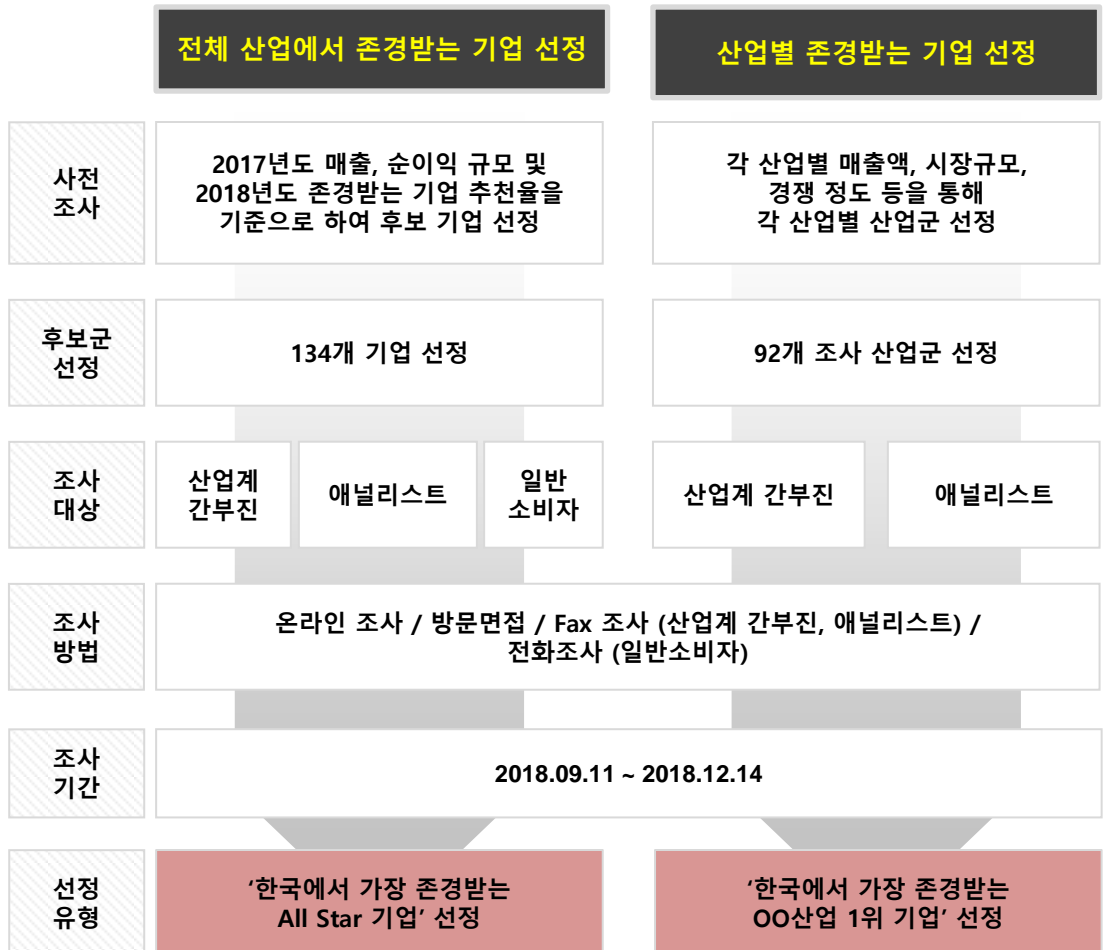
# 제 1 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사개요

## 배경 및 목적

- '한국에서 가장 존경받는 기업' 조사는 한국능률협회컨설팅(KMAC)에서 2004년 국내에서는 유일하게 기업 전체의 가치영역을 종합적으로 평가하는 조사모형을 개발하여 발표한 것으로 올해 16년째를 맞이하고 있다.
- '한국에서 가장 존경받는 기업' 조사는 혁신능력 및 주주가치·직원가치·고객가치, 사회가치와 이미지 가치 등 6대 핵심가치로 나눠 산업계 간부진 및 증권사 애널리스트, 일반소비자의 평가를 지표화해 전체 산업을 망라한 30대 기업을 선정하는 **All Star 기업**과 산업별 내 1위 기업을 선정하는 **산업별 1위 기업**의 두 가지 조사유형으로 진행되었다.
- KMAC는 본 조사를 통해 존경받는 기업의 조건이 무엇이며, 어떠한 기업이 존경을 받는가에 대한 방향을 제시함으로써 소비자를 비롯한 여러 이해관계자들에게 기업활동의 올바른 이해와 관심을 이끌어 내고, 산업 및 기업들에게는 현재의 위치를 인식하여 새로운 패러다임 하에서 기업 발전 모색과 전사적인 혁신 방향을 제시하고자 한다.

## 조사방법 및 선정유형

- 조사는 All Star 기업 및 산업별 1위 기업의 두 가지 조사로 진행되며, 산업계 간부진 9,501명, 증권사 애널리스트 200명, 일반소비자 3,274명으로 총 12,975명을 대상으로 설문을 진행하였다.





# 제 1 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사개요

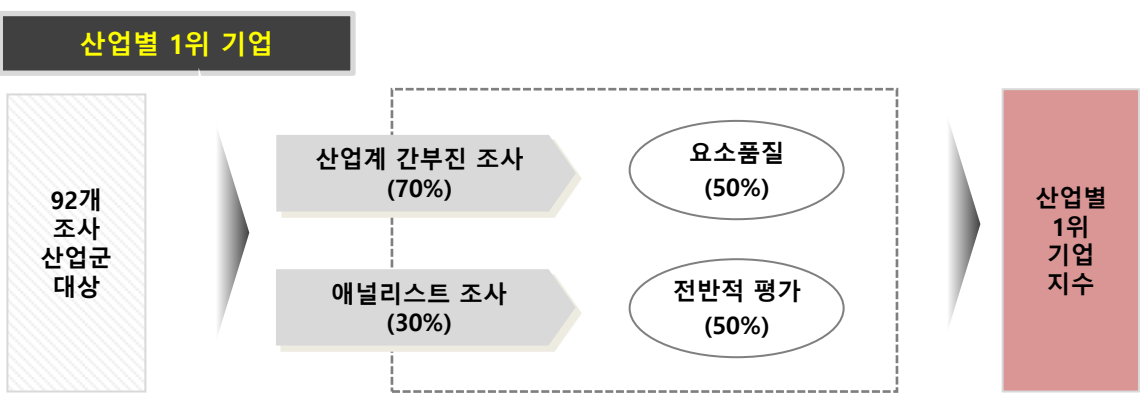
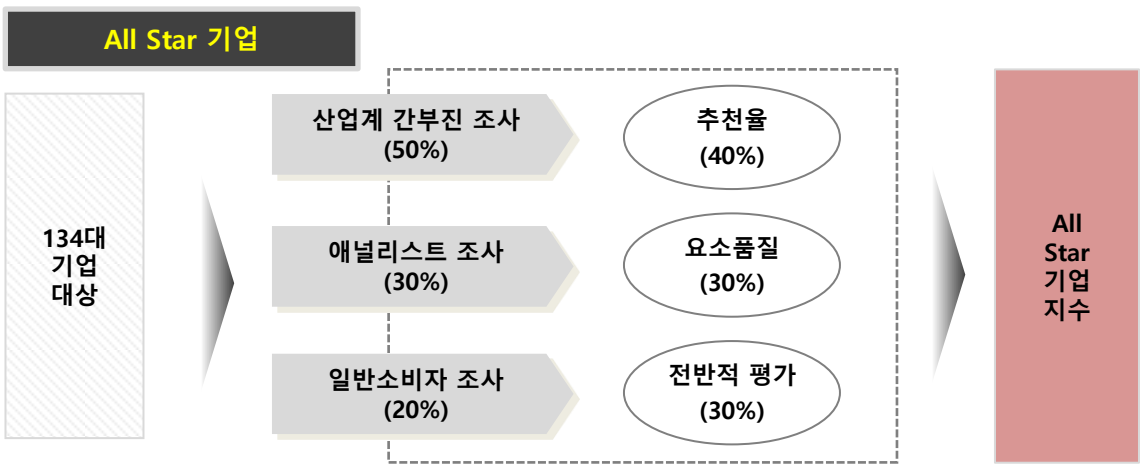
## 조사항목

- 한국에서 가장 존경받는 기업은 지속적인 혁신 능력과 주주 가치, 직원 가치, 고객 가치, 사회 가치, 이미지 가치를 종합적으로 평가하는 조사항목을 개발하였으며 통합적으로 조사를 진행하여 존경받는 기업 지수를 산출·발표한다.



## 지수 산출방식

- 존경받는 기업 지수는 추천율, 요소품질 및 전반적 평가를 통합적으로 조사하여 산출하였으며, 산업별 1위 기업에서는 추천율이 제외된다.



# 제 1 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사개요



## 진행경과

□ '18년도 9월까지 조사설계 및 후보기업(산업군)을 선정하였다. 약 3.5개월에 걸쳐 본 조사를 실시하였으며 해당 결과는 오는 2월 19일에 언론 매체를 통해 공식 Release 되었다



# 제 1 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사개요



조사의  
우수성 및  
선정가치

## 전 세계로 확산되어가는 경영 패러다임, 존경받는 기업

- 존경받는 기업은 기업이 지향해야 할 최고의 가치이며, KMAC는 '존경받는 기업' 분야 국내 유일의 조사 기관으로, 해당 분야에 대한 대외 위상 및 권위를 인정받고 있다.
- 존경받는 기업은 전 세계적인 경영 Trend로서 주요 국가에서 조사가 실시되고 있으며, 과거 선진국 중심에서 신흥국으로 확산되어 가고 있다.

### [ 전 세계 주요 국가의 조사 현황 ]

 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: 미국 Fortune</li> <li>• 개시년도: 1994년</li> <li>• 명칭: World's Most Admired Companies</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: 미국 Forbes</li> <li>• 개시년도: 2011년</li> <li>• 명칭: World's Most Reputable Companies</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: 영국 Management Today</li> <li>• 개시년도: 1994년</li> <li>• 명칭: Britain's Most Admired Companies</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: 미국 Barron's</li> <li>• 개시년도: 2005년</li> <li>• 명칭: BARRON'S Most Respected Companies</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: 중국 경제관찰보(經濟觀察報)</li> <li>• 개시년도: 2001년</li> <li>• 명칭: 中國最受 尊敬企業</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: ASEAN Business Advisory Council</li> <li>• 개시년도: 2007년</li> <li>• 명칭: ASEAN BUSINESS AWARD</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: 일본 닛케이 BP컨설팅</li> <li>• 개시년도: 2000년</li> <li>• 명칭: 브랜드 재팬 (ブランド・ジャパン)</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: Australian Financial Review</li> <li>• 개시년도: 2008년</li> <li>• 명칭: Australia's Most Respected Companies</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: 브라질 CartaCapital</li> <li>• 개시년도: 1997년</li> <li>• 명칭: As Empresas Mais Admiradas no Brasil</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: 인도네시아 Warta Ekonomi</li> <li>• 개시년도: 2001년</li> <li>• 명칭: Indonesia Most Admired Companies</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: 캐나다 Waterstone Human Capital</li> <li>• 개시년도: 2004년</li> <li>• 명칭: Canada's 10 Most Admired Corporate Cultures</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: 독일 Deutschland Test, Focus Money</li> <li>• 개시년도: 2004년</li> <li>• 명칭: Deutschlands Kundenlieblinge : Die beliebtesten Marken</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: 스위스 GfK, 취리히대 공공성과 사회 연구소(fōg)</li> <li>• 개시년도: 2005년</li> <li>• 명칭: Die 20 beliebtesten Firmen der Schweiz</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관 : 스리랑카 LMD, Nielsen</li> <li>• 개시년도 : 2005년</li> <li>• 명칭 : Most Respected Entities in Sri Lanka</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: 칠레 PwC, Diario Financiero</li> <li>• 개시년도: 1999년</li> <li>• 명칭: Las Empresas Más Admiradas en Chile</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관 : 페루 PwC, Diario Gestión</li> <li>• 개시년도 : 2012년</li> <li>• 명칭 : Las 10 Empresas Más Admiradas del Perú</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관: 에콰도르 Revista Líderes</li> <li>• 개시년도: 2008년</li> <li>• 명칭: Las Empresas Más Respetadas del Ecuador</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정기관 : 멕시코 El Financiero</li> <li>• 개시년도 : 2013년</li> <li>• 명칭 : 100 empresas con mejor reputación en México</li> </ul>

# 제 1 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사개요



조사의  
우수성 및  
선정가치

## 고객, 직원, 사회, 이미지 가치 및 혁신역량의 총체적 경쟁력 평가지표

□ 존경받는 기업 조사는 기업 전체의 가치영역을 총괄적으로 평가하는 국내 대표인증으로, 모든 이해관계자들에게 최고의 인정을 받고 있는 기업만이 선정될 수 있는 최고 권위의 영예라 할 수 있다.

**Phase III**  
존경 받는  
기업 지향

**Phase II**  
외부 고객  
가치 지향

**Phase I**  
고객관점의  
내부 시스템  
경쟁력 지향

한국산업의 가장 존경받는 기업  
소비자, 업계 간부진, 애널리스트에 의한 기업이미지 및 경쟁력 평가

**고객이 인지하는 기업 경쟁력 수준 평가**

한국산업의 브랜드 파워  
소비자 브랜드 인지도 평가

명품, 주목받는 신상품  
상품 경쟁력에 대한 평가

한국산업의 고객만족도  
소비자 제품/서비스 이용 만족도 평가

고객이 가장 추천하는 기업  
소비자 제품/서비스 이용 후 타인 추천의향 평가

한국산업의 브랜드 추천  
소비자 브랜드 경험 후 타인 추천의향 평가

고객이 가장 추천하는 기업  
판매/영업 직원의 역량에 대한 소비자 평가

**기업 내부의 고객 관점의 경쟁력 수준 평가**

서비스품질지수(콜센터부문)  
전문 모니터단에 의한 품질평가

서비스품질지수(점점부문)  
전문 모니터단에 의한 품질평가

## 기업경쟁력 지표로서의 정확성 제고 추구

□ 2019년도 존경받는 기업 조사는 12,975명의 설문을 통해 92개 산업군, 802개 기업 등 국내 대부분의 산업 및 주요 기업을 Tracking하는 기업 경쟁력 지표로서의 정확성을 높여가고 있다.

Year	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sample Size	7,063	7,852	8,887	8,991	9,510	9,670	9,590	9,990	10,310	10,310	10,710	11,190	11,910	12,230	12,230	12,975
조사 기업 (Companies)	265	299	400	426	462	429	510	530	557	548	592	740	781	796	794	802
조사 산업군 (Industries)	16	16	18	22	30	28	28	31	33	34	35	35	45	48	41	46
공공부문 (Public)	0	0	0	0	6	6	8	8	8	8	18	19	18	14	16	12
서비스 부문 (Service)	0	0	0	0	6	6	8	8	8	8	18	19	45	48	41	46
제조 부문 (Manufacturing)	20	21	22	22	20	21	24	26	28	24	21	25	26	30	31	34

5

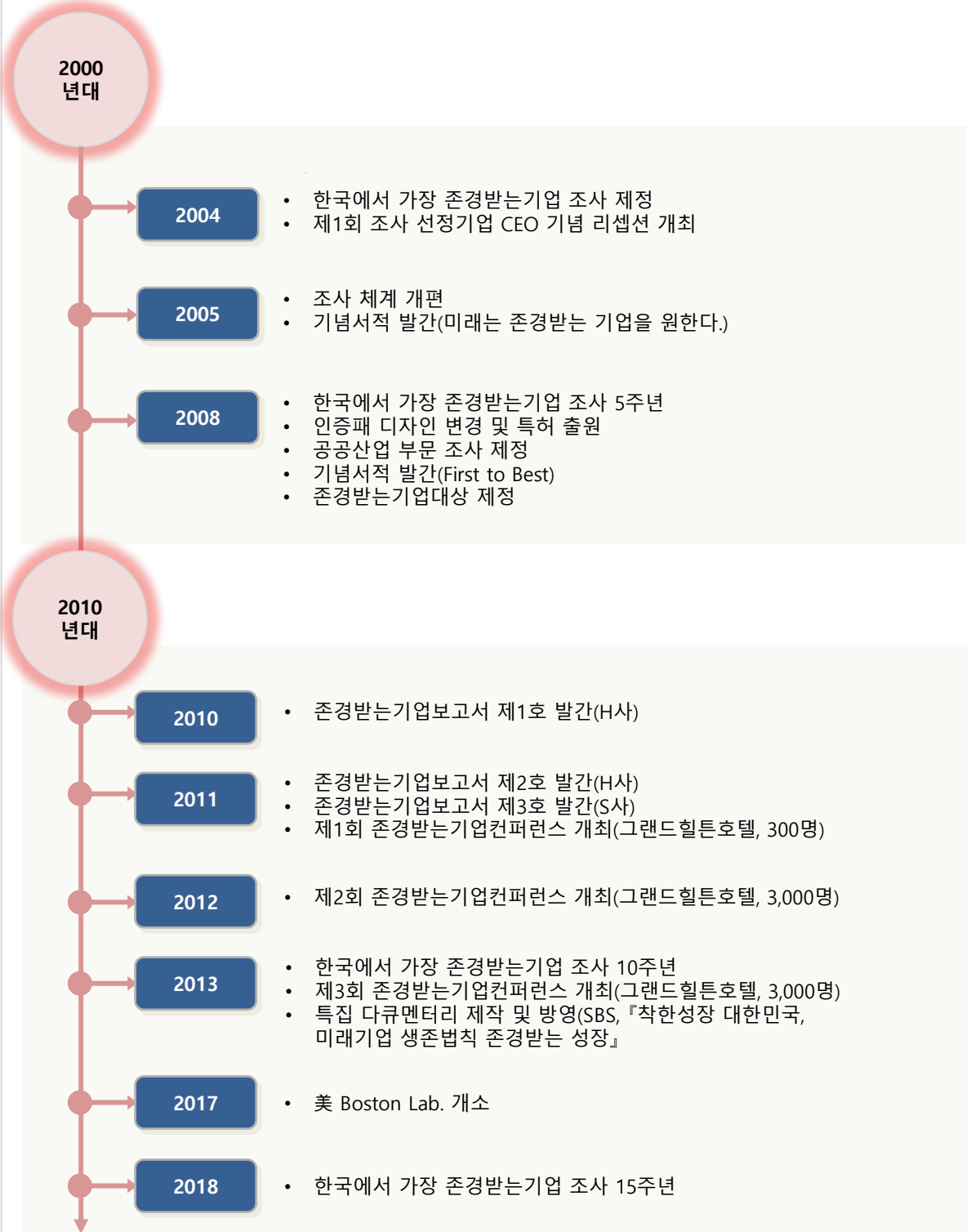


# 제 1 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사개요

## 조사 History (16년의 역사)

### 조사 16주년, 한국에서 가장 존경받는기업의 발자취

- 존경받는 기업 조사는 한국 내 기업들의 바람직한 기업 경영의 모델상 제시 및 한국 산업 경쟁력 제고를 목적으로 지난 2004년도에 제정되었으며, 올해로 16주년을 맞게 되었다.
- 지난 16년간 한국에서 가장 존경받는기업 우수 사례 외부 발신을 위한 컨퍼런스, 기념서적 발간, 다큐멘터리 방영 등 다양한 활동을 전개하였으며, 앞으로도 많은 기업들의 존경받는기업의 지향 가치에 대해 공감하고 기업이 존경받는 사회 분위기에 동참할 수 있는 여건 조성을 위해 노력하고자 한다.



제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업  
조사결과 및 주요특징 : All Star 조사



조사결과

2019년도 All Star 30대 기업

순위	기업명	순위	기업명
1위	삼성전자	16위	한국전력공사
2위	LG전자	17위	풀무원
3위	유한양행	18위	신한은행
4위	SK하이닉스	19위	신세계백화점
5위	유한킴벌리	20위	이마트
6위	카카오	21위	신한카드
7위	현대자동차	22위	CJ제일제당
8위	인천국제공항공사	23위	삼성화재해상보험
9위	LG화학	24위	에쓰오일
10위	포스코	25위	LG생활건강
11위	아모레퍼시픽	26위	삼성생명보험
12위	네이버	27위	서울아산병원
13위	SK텔레콤	28위	삼성물산
14위	KT	29위	한국3M
15위	오뚜기	30위	인텔코리아

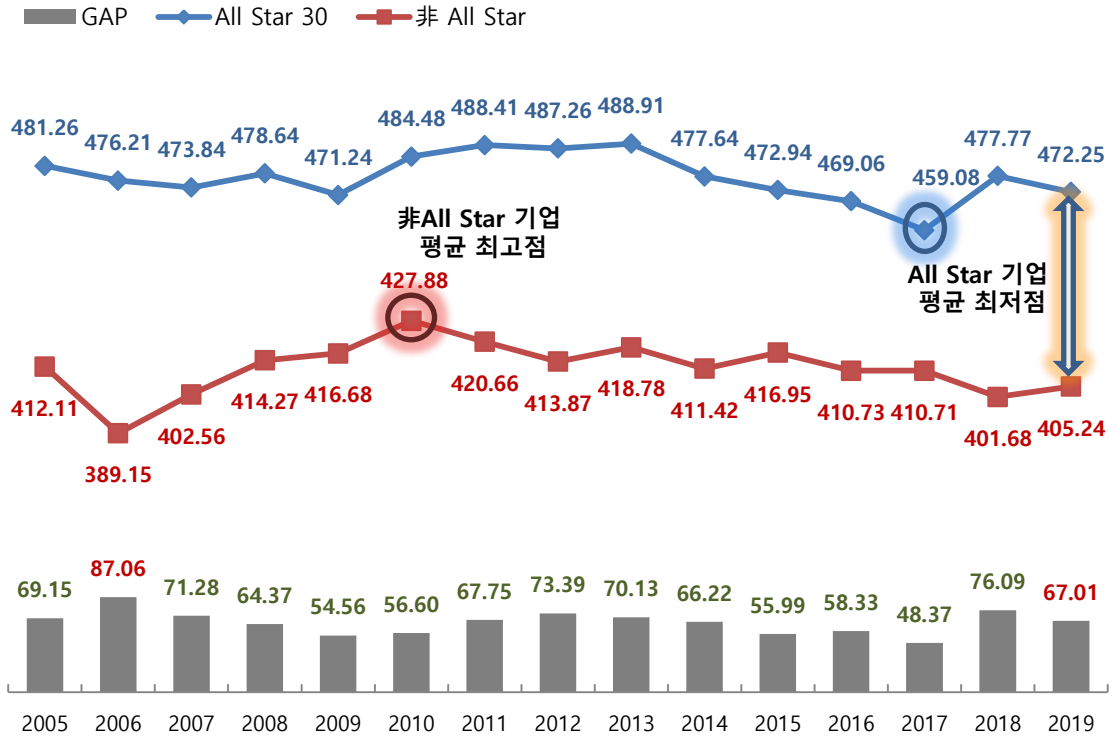


## 제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사결과 및 주요특징 : All Star 조사

### 주요특징 1

#### All Star 기업 VS 非 All Star 기업 간 전년대비 지수격차 축소

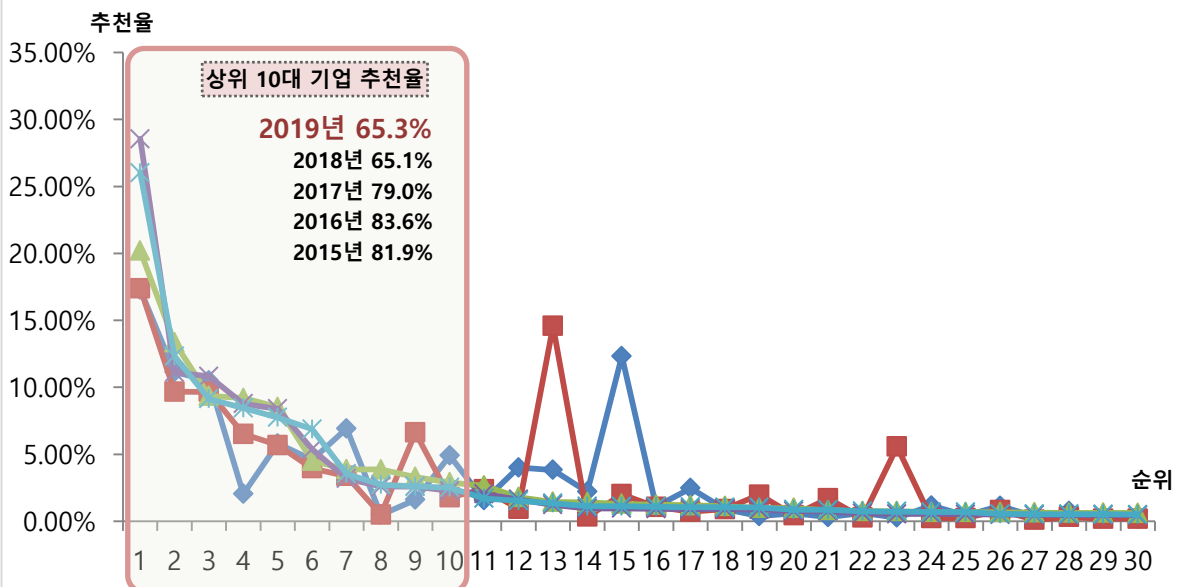
□ All Star 기업 평균 점수는 전년 대비 소폭 하락한 반면, 非 All Star 기업의 평균 점수는 상승하며 점수 격차가 전년대비 줄어 든 것으로 나타났다.



### 주요특징 2

#### 상위 기업에 편중된 「추천율 지수」의 지속적인 비중 감소

□ All Star 주요 선정기준(지수산출의 40% 비중)인 추천율에 대한 분석결과 상위 10대 기업들에게 편중되어 있으나 그 비중은 점차 감소하고 있는 것으로 나타났다.







## 제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사결과 및 주요특징 : All Star 조사

### Executive Summary

#### 10개 기업, All Star 기업 16년 연속 선정

- 유한양행, 유한킴벌리, 신세계백화점, 이마트 등 -

- 전체 산업에서 30대 기업을 선정하는 금년도 All Star 기업 조사에서는 유한양행, 유한킴벌리 신세계백화점, 이마트 등 10개 社가 조사가 제정된 2004년도 이후 지속적으로(16년 연속) 선정되는 영예를 안았다.
- LG생활건강, 인텔코리아가 All Star 기업으로 재진입 하였으며, 전문정유회사 에서 출발해 정유/석유화학/유탄분야가 조화를 이룬 에스오일이 올해 처음 All Star 기업에 이름을 올렸다.

#### ICT기업의 약진과 외국계 기업들의 순위진입 계속돼!

- 카카오, KT, 인텔코리아 등 -

- 올해 조사결과에서도 삼성전자, LG전자, 카카오, KT 등 ICT 기업들의 약진이 두드러지는 결과가 나타났다. 최근 몇 년간 조사에서 ICT기업은 4차 산업혁명 시대에 걸맞게 계속적으로 높은 순위에 선정되며 그 성장세를 이어가고 있다.
- 그러나 기존 전통적인 상위권 기업들의 일부 이탈이 눈에 띄며, 동시에 순위변동 폭이 다소 크게 나타나고 있는 것이 또 하나의 큰 특징이다. 높아진 소비자의 눈높이에 적극적으로 소통하고 대응하려는 노력이 얼마나 중요한지를 보여주는 대목이라 할 수 있겠다.
- 또한 최근 들어 한국3M, 인텔코리아 등 외국계 기업들이 All Star 기업으로 선정되는 현상이 빈번히 발생되고 있다. 기존 외국계 기업들이 국내 경제 기여에 있어 일부 비판을 받은 것도 사실이나 이제 외국계 기업들도 국내에서 많은 기여와 사회적 책임을 위해 노력하려는 적극적인 자세를 위한 노력이 인정받기 시작한 결과라고 볼 수 있다. 이러한 노력은 금년도에도 All Star 30에 선정되는 영광으로 이어졌다.

#### 진정성 있는 이해관계자들과의 소통으로 꾸준히 선정

- 풀무원, 신한은행, 신한카드, 서울아산병원 등 -

- 비록 순위에 대한 변동이 일부 일어나고는 있으나 지속적인 혁신과 고객과의 소통 등을 통해 꾸준히 선정되는 기업들이 많이 있다.
- 대표적으로 고객중심의 미래를 함께 하는 따뜻한 금융으로 도약하는 신한은행과, 신한카드는 꾸준히 선정되는 기업들 중에 하나이다. 또한 세계 속 글로벌 로하스기업으로 거듭나기 위한 지속적인 노력을 기울이고 있는 풀무원과 대한민국의 의료의 미래와 환자중심의 혁신을 고민하는 서울아산병원도 역시 금년도 역시 All Star 기업으로서 그 명성을 유지하고 있다.

## 제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사결과 및 주요특징 : 산업별 조사



### 조사결과

제조부문 조사결과				
산업명	1위 기업	2위 기업	기타 순위별 조사결과	비고
가정용 가구	한샘 (7.24)	현대리바트 (6.88)	에몬스(6.72), 에넥스(6.60)	3년 연속
가정용 보일러	린나이 코리아 (6.79)	경동나비엔 (6.51)	귀뚜라미(5.48), 대성셀텍에너지(5.37), 롯데기공(4.82)	12년 연속
건강기능식품	KGC인삼공사 (7.10)	동원F&B (6.42)	농협홍삼(6.34), 한국암웨이(6.12), 한국허벌라이프(5.89)	4년 연속
건축자재	KCC (7.26)	LG하우시스 (7.15)	현대L&C(6.65)	'18년도 LG하우시스
냉장/냉동육	하림 (6.45)	농협목우촌 (6.33)	동우팜테이블(6.14), 마니커(5.96)	9년 연속
먹는 샘물(생수)	농심(6.37)	제주특별자치도 개발공사 (6.28)	롯데칠성음료(6.26), 하이트진로(6.02), 해태htb(5.91)	2년 연속
면방직	일신방직 (6.32)	경방 (6.03)	동일방직(5.75), 대한방직(5.40), 전방(5.01)	14년 연속
모바일	삼성전자 IM부문 (7.68)	애플코리아 (7.45)	LG전자 MC사업부(7.07)	신규
반도체	삼성전자 DS부문 (8.20)	SK하이닉스 (7.89)	한미반도체(6.92), 주성엔지니어링(6.68)	신규
베이커리	파리크라상 (파리바게뜨) (6.71)	CJ푸드빌 (뚜레주르) (6.24)	신세계푸드(조선호텔 베이커리)(6.23), 신라명과(5.66)	10년 연속
사무기기	캐논코리아 비즈니스 솔루션 (7.17)	신도리코 (7.01)	한국휴렛팩커드(6.76), 한국후지제록스(6.36)	4년 연속
생활가전	LG전자 HA사업본부 (7.99)	삼성전자 CE부문 생활가전사업부 (7.41)	대우전자(5.55), 하이얼(5.30)	'18년도 삼성전자 CE부문 생활가전사업부
생활용품	유한킴벌리 (7.18)	LG생활건강 (7.08)	아모레퍼시픽(7.07), 한국3M(6.69), 애경산업(6.06)	6년 연속
석유화학	LG화학(7.89)	SK종합화학 (7.30)	삼성SDI(7.26), 롯데케미칼(7.16), 한화케미칼(6.95)	16년 연속
수산	동원산업(7.24)	사조산업(6.62)	한성기업(6.24), 신라교역(6.23)	5년 연속

## 제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사결과 및 주요특징 : 산업별 조사



### 조사결과

#### 제조부문 조사결과

산업명	1위 기업	2위 기업	기타 순위별 조사결과	비고
시멘트	한일시멘트 (6.86)	한일현대 시멘트 (6.49)	쌍용양회(5.72), 아세아시멘트(5.60), 한라시멘트(5.55), 성신양회(5.52), 삼표시멘트(5.20)	16년 연속
외국계 제약	글락소 스미스클라인 (7.31)	한국 화이자제약 (7.20)	한국노바티스(7.19), 한국로슈(7.04), 한국아스트라제네카(6.96)	2년 연속
유가공	매일유업 (6.84)	서울우유 (6.68)	한국야쿠르트(6.65), 빙그레(6.42), 남양유업(4.56)	2년 연속
유아용품	보령메디앙스 (7.50)	아가방앤 컴퍼니 (7.42)	제로투세븐(7.24), 해피랜드코퍼레이션(7.18)	3년 연속
음료	코카콜라음료 (6.97)	롯데칠성음료 (6.46)	해태htb(6.13), 동아오츠카(5.79), 남양유업(5.63)	신규
자동차	현대자동차 (6.98)	기아자동차 (6.59)	르노삼성자동차(5.66), 쌍용자동차(5.35), 한국지엠 (4.39)	16년 연속
자동차부품	현대모비스 (7.39)	만도 (7.18)	한온시스템(6.97), 현대위아(6.96), 현대파워텍(6.52)	4년 연속
제약	유한양행 (7.42)	한미약품 (6.88)	녹십자(6.65), 동아제약(6.53), 대웅제약(6.31), JW중외제약(5.83)	16년 연속
제지	한솔제지 (6.51)	무림페이퍼 (6.01)	한국제지(5.95), 전주페이퍼(5.51)	16년 연속
조선	현대중공업 (6.77)	삼성중공업 (6.42)	대우조선해양(5.67), 한진중공업(5.40), STX조선해양(4.79)	신규
종합식품	CJ제일제당 (7.26)	농심 (6.48)	오뚜기(6.35), 풀무원(6.29), 대상(6.23), 동원F&B(6.08)	16년 연속
주방가전	LG전자 HA사업본부 (7.77)	삼성전자 CE부문 생활가전사업부 (7.75)	대우전자(7.00)	신규
철강	포스코(7.36)	현대제철(6.29)	동국제강(5.54), 동부제철(4.89)	16년 연속
타이어	한국타이어 (7.04)	넥센타이어 (6.11)	금호타이어(5.00)	10년 연속
패션	신세계 인터내셔널 (7.33)	삼성물산 패션부문 (7.25)	LF(7.23), 코오롱인더스트리 FNC부문(7.08), 이랜드 패션사업부(6.36), 패션그룹형지(6.29)	'18년도 삼성물산 패션부문
화장품	아모레퍼시픽 (7.88)	LG생활건강 (7.78)	한국콜마(7.06), 이니스프리(7.04), 애경산업(7.02), 더페이스샵(6.30), 에이블씨앤씨(6.16)	4년 연속



## 제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사결과 및 주요특징 : 산업별 조사

### 조사결과

제조부문 조사결과				
산업명	1위 기업	2위 기업	기타 순위별 조사결과	비고
환경가전	청호나이스 (6.49)	코웨이 (6.40)	SK매직(6.30), 위닉스(5.85), 교원웰스(5.73), 쿨러노비타(5.29)	7년 연속
LED	LG이노텍 LED사업부 (7.64)	삼성전자 DS부문 LED사업부 (7.59)	서울반도체(6.51), 루멘스(6.01)	신규
PC	삼성전자 IM부문 (7.50)	애플코리아 (7.04)	LG전자 MC사업부(6.86), 한국휴렛팩커드(6.79), 한국레노버(6.59)	신규

## 제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사결과 및 주요특징 : 산업별 조사



### 조사결과

서비스부문 조사결과				
산업명	1위 기업	2위 기업	기타 순위별 조사결과	비고
간편결제서비스	카카오페이 (7.71)	네이버페이 (7.53)	삼성페이(7.53), NHN페이코(6.94), LG페이(6.87)	신규
건설	삼성물산 건설부문 (7.11)	현대건설(7.05)	GS건설(6.95), 대림산업(6.84), SK건설(6.54), 포스코건설(6.48), 대우건설(6.31)	13년 연속
교육서비스	대교 (5.98)	웅진씽크빅 (5.68)	교원(5.52), 한솔교육(5.23), 재능교육(5.04)	9년 연속
금융지주	신한금융지주회사 (7.72)	KB금융지주 (7.47)	하나금융지주(7.29), 한국투자금융지주(7.18), 한국스탠다드차타드금융지주(6.53)	7년 연속
금융투자	신한금융투자 (6.93)	한국투자증권 (6.73)	NH투자증권(6.70), 미래에셋대우(6.69), KB증권(6.44), 삼성증권(6.24), 대신증권(5.22)	4년 연속
도시가스	삼천리 (7.18)	서울도시가스 (6.63)	경동도시가스(6.32), 부산도시가스(6.17), 예스코(6.14), 코원에너지서비스(5.99)	16년 연속
렌터카	롯데렌터카 (7.18)	그린카 (7.00)	SK렌터카(6.31), AJ렌터카(5.65), 소카(5.33)	2년 연속
백화점	신세계백화점 (7.54)	현대백화점 (6.89)	롯데백화점(5.92), 한화갤러리아(5.85), NC백화점(4.92)	16년 연속
보증보험	HUG주택도시보증공사 (6.76)	SGI서울보증 (6.42)	한국주택금융공사(6.17), 한국무역보험공사(6.09), 건설공제조합(6.01), 전문건설공제조합(5.91)	'18년도 한국주택금융공사
빌딩관리서비스	에스앤아이 코퍼레이션 (7.48)	에스원 (7.33)	현대엔지니어링(7.32), 한화63시티(7.16), 포스메이트(6.92)	신규
사이버대학	한양사이버대학교 (6.77)	경희사이버대학교 (6.37)	서울사이버대학교(6.29), 고려사이버대학교(6.25), 세종사이버대학교(6.12), 숭실사이버대학교(5.98), 사이버한국외국어대학교(5.77), 원광디지털대학교(5.77), 대구사이버대학교(5.63)	4년 연속
생명보험	삼성생명보험 (6.98)	교보생명보험 (6.36)	한화생명보험(6.07), 신한생명보험(6.06), 농협생명보험(5.71)	16년 연속
서비스센터	삼성전자서비스 (8.12)	LG전자서비스 (5.73)	대우전자서비스(5.15)	8년 연속
손해보험	삼성화재해상보험 (7.41)	현대해상화재보험 (7.12)	DB손해보험(6.84), KB손해보험(6.47)	16년 연속

## 제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사결과 및 주요특징 : 산업별 조사



### 조사결과

서비스부문 조사결과				
산업명	1위 기업	2위 기업	기타 순위별 조사결과	비고
슈퍼마켓	이마트 에브리데이 (6.76)	GS리테일 슈퍼마켓사업부 (GS슈퍼마켓) (6.50)	롯데쇼핑롯데슈퍼사업본부(롯데슈퍼)(5.70), 홈플러스(홈플러스익스프레스)(5.47)	신규
식음서비스	신세계푸드 (6.83)	삼성웰스토리 (6.75)	CJ프레시웨이(6.61), 아워홈(6.51), 현대그린푸드(6.39)	'18년도 삼성웰스토리
신용카드	신한카드 (6.79)	삼성카드 (6.66)	현대카드(6.61), KB국민카드(6.50), 하나카드(5.93), 비씨카드(5.88), 롯데카드(5.66)	12년 연속
여행사	하나투어 (7.17)	모두투어 (6.60)	인터파크투어(6.01), 롯데관광(5.97), 노랑풍선(5.83), 참좋은여행사(5.77)	12년 연속
오픈마켓	11번가 (7.00)	이베이코리아 (옥션) (6.82)	이베이코리아(G마켓)(6.79), 인터파크(6.73), 위메프 (6.39), 쿠팡(6.24), 티몬(6.20)	4년 연속
외국계 보험	푸르덴셜 생명 (6.49)	메트라이프 생명 (6.36)	라이나생명(5.92), 동양생명(5.48), AIA생명(5.36)	3년 연속
은행	신한은행 (7.31)	국민은행 (7.23)	IBK기업은행(7.01), KEB하나은행(6.85), 우리은행(6.52), SC제일은행(5.76), 한국씨티은행(5.74)	16년 연속
저비용항공	에어부산 (7.19)	제주항공 (6.94)	티웨이항공(6.61), 진에어(6.30), 이스타항공(6.17)	3년 연속
전문대학	영진 전문대학교 (6.76)	울산 과학대학교 (6.58)	영남이공대학교(6.44), 아주자동차대학교(6.42), 연암공과대학교(6.37), 경기과학기술대학교(6.25), 대전보건의료대(6.13), 한림성심대학교(6.12), 제주한라대학교(6.11), 거제대학교(6.11), 경북전문대학교(6.02)	8년 연속
전자제품전문점	롯데하이마트 (하이마트) (7.32)	삼성전자판매 (삼성디지털 프라자) (7.11)	하이프라자(LG전자베스트샵)(7.11), 에스아이에스리테일(전자랜드)(7.02)	4년 연속
정유	에쓰오일 (7.72)	SK에너지 (7.59)	GS칼텍스(7.06), 현대오일뱅크(6.67)	3년 연속
정보기술	삼성SDS (7.49)	SK C&C (7.39)	LG CNS(7.31), 포스코ICT(7.07)	신규
종합대학	성균관대학교 (7.45)	연세대학교 (7.35)	서울대학교(7.33), 고려대학교(6.94), 서강대학교(6.69), 한양대학교(6.56), 경희대학교(6.04), 중앙대학교(5.97), 이화여자대학교(5.86), 인하대학교(5.51)	'18년도 서울대학교
종합물류서비스	CJ대한통운 (7.16)	삼성전자 로지텍 (6.45)	판토스(6.36), 한진택배(6.14), 롯데글로벌로지스(5.83)	7년 연속



## 제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사결과 및 주요특징 : 산업별 조사

### 조사결과

#### 서비스부문 조사결과

산업명	1위 기업	2위 기업	기타 순위별 조사결과	비고
종합병원	서울아산병원 (7.32)	세브란스병원 (7.01)	삼성서울병원(6.86), 서울대학교병원(6.72), 가톨릭대학교 서울성모병원(6.63)	13년 연속
종합상사	삼성물산 상사부문 (6.92)	포스코대우 (6.70)	LG상사(6.66), SK네트웍스(6.55)	15년 연속
주차솔루션	AJ파크 (7.15)	아마노코리아 (6.93)	하이파크(6.84), GS파크24(6.79), 월슨파크코리아(6.72)	신규
지역금융	부산은행 (6.92)	대구은행 (6.78)	전북은행(6.61), 경남은행(6.47), 광주은행(6.37), 제주은행(5.92)	3년 연속
콘도미니엄	대명리조트 (6.99)	한화 호텔&리조트 (6.53)	하이원리조트(6.25), 용평리조트(5.98), 오크밸리(5.74)	12년 연속
통신서비스	SK텔레콤 (7.83)	KT (7.81)	LG유플러스(6.43)	16년 연속
편의점	GS리테일 (GS25) (7.48)	BGF리테일(CU) (7.09)	코리아세븐(세븐일레븐)(5.33), 한국미니스톱(미니스톱)(4.54)	16년 연속
포털서비스	구글코리아 (7.77)	네이버 (7.67)	카카오(7.65), 빙(한국마이크로소프트)(6.45), 네이트(SK커뮤니케이션즈)(6.33), 줌(줌인터넷)(6.28)	신규
프랜차이즈	비케이알 (버거킹) (7.37)	케이에프씨 코리아(KFC) (7.19)	롯데지알에스(롯데리아)(7.10), 한국맥도날드(유)(맥도날드)(7.10), TS푸드앤시스템(파파이스)(6.86)	신규
할인점	이마트 (7.34)	롯데마트 (5.75)	홈플러스(5.74), 농협유통(하나로마트)(5.70)	16년 연속
해운물류서비스	현대상선 (7.15)	SK해운 (6.87)	팬오션(6.77), 유코카캐리어스(6.74), 대한해운(6.70)	'18년도 팬오션
헬스&뷰티 스토어	CJ올리브 네트웍스 (올리브영) (7.60)	이마트(부츠) (7.26)	GS리테일(랄라블라)(7.02), 롯데쇼핑 H&B사업본부(롭스)(6.83)	신규
헬스케어	바디프랜드 (7.61)	복정제형 (코지마) (7.38)	파나소닉코리아(7.23), 휴테크(휴테크산업)(7.15)	신규
IPTV	KT(올레 TV) (7.13)	Sk브로드밴드 (B TV) (6.92)	LG유플러스(U+ TV G)(6.62)	4년 연속



## 제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사결과 및 주요특징 : 산업별 조사

### 조사결과

#### 서비스부문 조사결과

산업명	1위 기업	2위 기업	기타 순위별 조사결과	비고
IT솔루션	인텔코리아 (7.91)	구글코리아 (7.82)	한국마이크로소프트(7.66), 한국IBM(6.84), 한국오라클(6.71), 한국휴렛팩커드(6.47)	9년 연속
TV홈쇼핑	CJ오쇼핑 (CJENM) (7.05)	현대홈쇼핑 (6.97)	GS홈쇼핑(6.91), NS홈쇼핑(6.27), 롯데홈쇼핑(6.18), 홈&쇼핑(5.98), 공영홈쇼핑(5.77)	'18년도 GS SHOP
T-커머스	KTH (Kshopping) (6.95)	신세계TV쇼핑 (신세계쇼핑) (6.80)	SK브로드밴드(Btv쇼핑)(6.52), W쇼핑(W쇼핑)(6.06), 티알엔(쇼핑엔티)(6.04)	3년 연속
VR·IR	골프존 (7.56)	카카오VX (6.92)	리얼야구존(6.82), 스트라이크존(6.80), 레전드야구존(6.79)	신규





## 제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사결과 및 주요특징 : 산업별 조사

### 조사결과

공공부문 조사결과				
산업명	1위 기업	2위 기업	기타 순위별 조사결과	비고
건설 공기업	한국수자원공사 (6.91)	한국토지 주택공사 (6.70)	한국철도시설공단(6.21), 한국도로공사(6.06)	'18년도 한국토지주택공사
검사검증	한국 교통안전공단 (6.54)	LX한국국토 정보공사 (6.41)	한국산업기술시험원(6.29), 한국전기안전공사(6.27), 한국방송통신전파진흥원(6.26), 한국가스안전공사 (6.23)	5년 연속
공공병원	근로복지공단 병원 (7.10)	국립암센터 (7.04)	국립재활원(6.77), 적십자병원(대한적십자사)(6.71), 보훈병원(한국보훈복지의료공단)(6.69), 경찰병원(6.48)	5년 연속
발전	한국동서발전 (7.08)	한국전력공사 (6.93)	한국중부발전(6.88), 한국남부발전(6.50), 한국수력원자 력(6.49), 한국남동발전(6.45), 한국서부발전(6.43)	'18년도 한국남부발전
수출지원	대한무역 투자진흥공사 (7.10)	한국무역 보험공사 (7.08)	한국수출입은행(6.49)	'18년도 한국무역보험공사
에너지	한국가스공사 (6.28)	한국지역 난방공사 (6.08)	한국석유공사(5.25), 한국광물자원공사(4.85)	'18년도 한국지역난방공사
연기금운용	한국자산 관리공사 (6.35)	한국주택 금융공사 (6.28)	예금보험공사(6.10), 기술보증기금(5.99), 신용보증기금(5.81), 한국무역보험공사(5.77), 사립학교교직원연금공단(5.50), 공무원연금공단(5.37), 국민연금공단(5.25)	'18년도 신용보증기금
의료지원서비스	국민건강 보험공단 (6.32)	한국보건 산업진흥원 (6.00)	건강보험심사평가원(5.90), 사회보장정보원(5.67)	2년 연속
주거복지	서울 주택도시공사 (6.34)	부산도시공사 (6.09)	제주특별자치도개발공사(5.93), 대구도시공사(5.91), 인천도시공사(5.78), 대전도시공사(5.78), 광주광역시도시공사(5.74), 울산도시공사(5.72)	3년 연속
중소기업진흥	중소기업 진흥공단 (5.94)	창업진흥원 (5.85)	중소기업기술정보진흥원(5.79), 소상공인시장진흥공단 (5.55)	6년 연속
창업보육	서울산업진흥원 (6.88)	부산경제진흥원 (6.62)	대전경제통상진흥원(6.49), 제주경제통상진흥원(6.43), 광주경제고용진흥원(6.38), 울산경제진흥원(6.15), 인천경제산업정보테크노파크(5.89)	3년 연속
SOC시설관리	인천국제 공항공사 (7.04)	한국도로공사 (6.63)	한국공항공사(6.58), 한국철도공사(6.49)	12년 연속



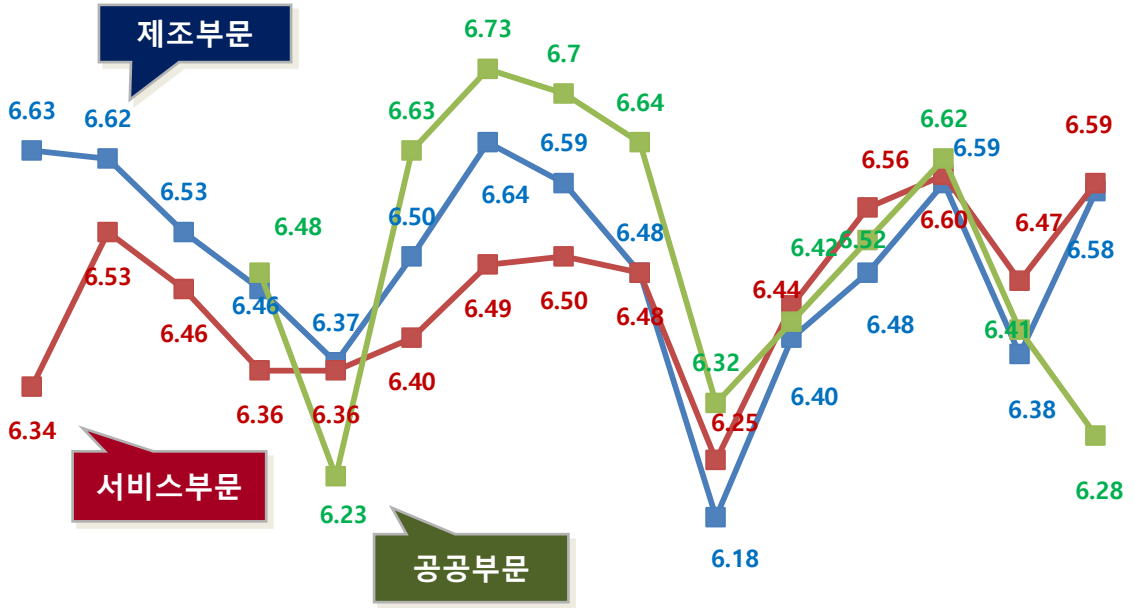
## 제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사결과 및 주요특징 : 산업별 조사

### 주요특징 1

제조부문 큰 폭의 지수개선으로 서비스 부문지수와 대등한 평가, 다만 공공부문은 3년 연속 하락세

□ 제조부문의 종합지수의 상승을 보이며 서비스 부문과 함께 지수가 개선된 것으로 나타났으나, 공공부문은 2017년을 기점으로 지속적인 하락세를 보이고 있다. 제조와 서비스 부문에서는 사회가치의 상승 폭이 가장 크게 나타났고, 공공부문에서는 주주가치의 하락폭이 가장 크게 나타났다.

[ 연도별 / 부문별 종합지수 추이 ]



2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019

[ 전년대비 부문별/요소품질(6대 가치)별 비교 ]

구 분	제조			서비스			공공		
	2019	2018	전년대비 GAP	2019	2018	전년대비 GAP	2019	2018	전년대비 GAP
혁신가치	6.63	6.50	+0.13	6.65	6.55	+0.10	6.21	6.29	-0.08
주주가치	6.61	6.42	+0.19	6.63	6.50	+0.13	6.17	6.40	-0.23
직원가치	6.57	6.40	+0.17	6.63	6.53	+0.10	6.42	6.59	-0.17
고객가치	6.79	6.64	+0.15	6.76	6.65	+0.11	6.44	6.53	-0.09
사회가치	6.43	6.21	+0.22	6.43	6.27	+0.16	6.29	6.37	-0.08
이미지가치	6.58	6.37	+0.21	6.62	6.49	+0.13	6.34	6.47	-0.13
종합지수	6.58	6.38	+0.20	6.59	6.47	+0.12	6.28	6.41	-0.13

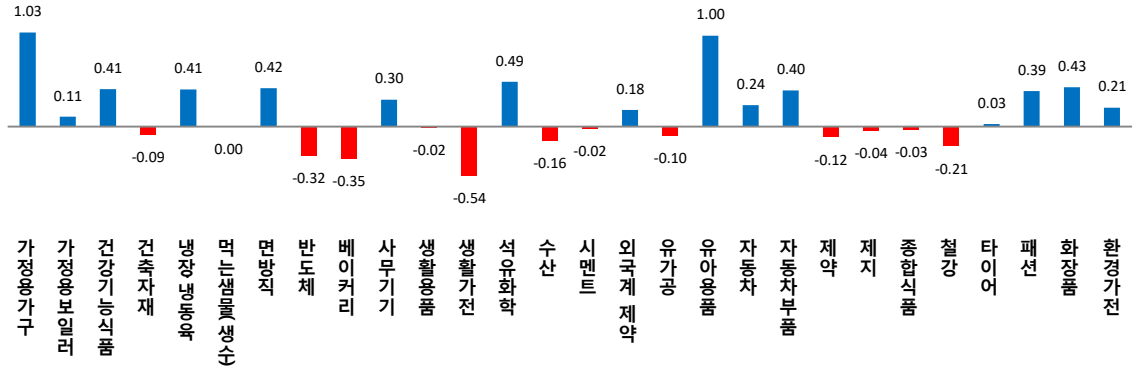


## 제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사결과 및 주요특징 : 산업별 조사

### 주요특징 2

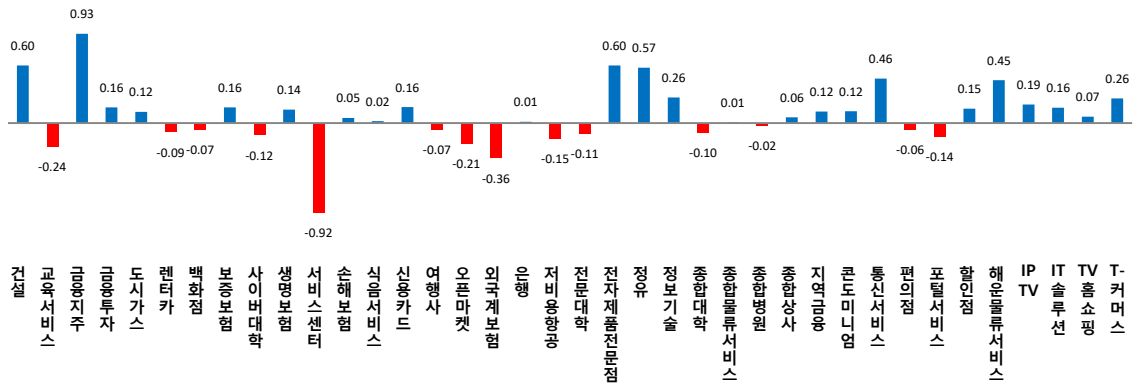
#### 제조부문 15개 산업에서 지수 상승, 가정용가구· 유아용품 등은 큰 폭의 개선 보여

□ 전년도 비교 결과 제조부문에서는 15개 산업군에서 지수가 상승한 것으로 나타났다. 특히 가정용가구와 유아용품 등은 타 산업대비 큰 폭의 개선을 보인 반면, 반도체, 베이커리, 생활가전 산업군 등은 전년대비 지수가 다소 하락한 것으로 나타났다.



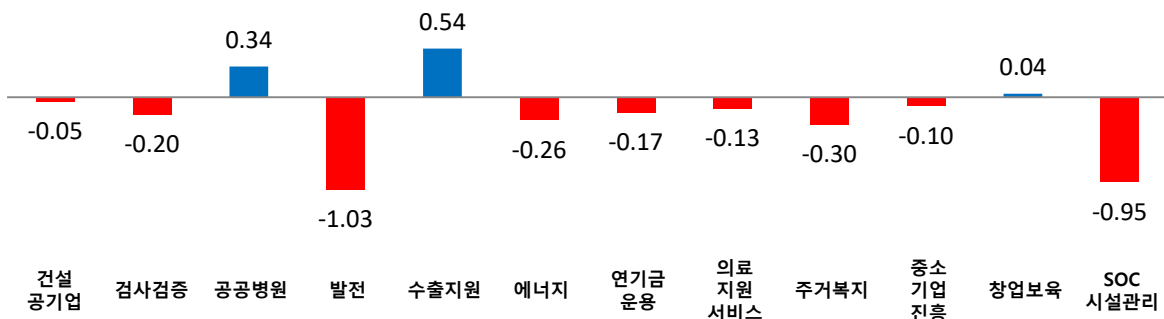
#### 서비스 부문 역시 많은 산업에서 지수개선, 다만 일부 산업은 개선 노력 요구돼

□ 서비스 부문의 경우 24개의 산업에서 전년대비 지수가 개선된 것으로 확인되었으며, 특히 금융지주 산업이 0.93점 이상의 큰 지수개선을 보인 반면, 서비스센터 산업군은 전년대비 지수가 0.93점 이상 크게 하락한 것으로 나타났다.



#### 공공부문 대부분의 산업에서 지수 하락, 공공병원, 수출지원 등 3개의 산업은 상승

□ 공공부문 조사결과, 발전과 SOC시설관리 부문이 1.0점 내외의 큰 폭의 지수 하락을 보인 가운데, 공공병원과 수출지원 관련 산업군 등은 지수가 다소 상승한 것 나타났다.



\* 금년도 신규조사 산업군 및 폐지된 산업군은 명시하지 않음



## 제 2 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 조사결과 및 주요특징 : 산업별 조사

### 제조 7개社, 서비스 8개社 등 16년 연속 1위 선정

#### Executive Summary

- 올해 산업별 1위 조사는 총 92개 산업군(제조부문 34개, 서비스부문 46개, 공공부문 12개)에 대해 조사가 진행되었으며, 총 15개 기업이 16년 연속 1위를 차지했다. 제조부문에서는 한일시멘트(시멘트), 유한양행(제약), CJ제일제당 등 7개社, 서비스 부문에서는 삼천리(도시가스), 신세계백화점(백화점), 이마트(할인점), GS25(편의점), 신한은행(은행) 등 8개社가 16년 연속 1위 기업에 선정되는 영예를 안았다.
- 해당 산업군 조사가 실시된 이후 지속적으로 단 한 번도 1위가 바뀌지 않은 산업군(5년 연속 이상 기준)도 24개社에 달한다. 제조 부문에서는 일신방직(면방직), 린나이 코리아(가정용보일러) 등이 대표적이며, 서비스 부문에서는 서울아산병원(종합병원), 하나투어(여행사), 영진전문대학교(전문대학), 삼성전자서비스(서비스센터)가 전년도에 이어 1위 기업으로 선정되었다. 또한 공공 부문에서는 인천국제공항공사(SOC 시설관리)와 근로복지공단병원(공공병원) 등이 1위 자리를 굳건히 했다.

### 꾸준한 혁신과 가치창출을 위해 노력한 우수기업들 돋보여...

- 산업별 조사에서는 대내외 불투명한 경영환경 속 경쟁사와 차별화된 새로운 성장동력을 바탕으로 변화와 혁신을 지향하는 기업들이 부문별로 점수가 향상하는 의미 있는 결과를 보여주었다. 대외악재 및 위기에 돌고 돌고 우리 기업들이 존경받는 기업으로 도약하기 위한 헌신적인 노력이 더욱 돋보인 한해라 할 수 있다.
- 제조부문에서는 홈 인테리어 유통 전문 기업 한샘(가정용가구)과 원양 어업계의 선두주자인 동원산업(수산)이 고객 만족을 위한 선제적인 경영활동을 보이고 있으며, 프리미엄 베이커리 시장을 선도해온 대표적인 브랜드인 파리크라상[파리바게뜨](베이커리)과 사무기 통합솔루션 전문기업 캐논코리아비즈니스솔루션(사무기기), 지속적인 R&D 투자를 바탕으로 기술의 리더십과 품질 경쟁력을 입증한 한국타이어(타이어)와 글락소스미스클라인(외국계 제약)이 고객에 대한 가치창출을 미래지향적으로 구축하며 존경받는 기업으로 선정되었다. 유한킴벌리(생활용품), 보령메디앙스(유아용품)는 경제적 가치와 사회적 가치를 동시에 창출함으로써 기업 존재 자체의 정의를 새롭게 써 나가고 있다.
- 서비스부문에서는 사람을 키우는 전인교육기업 대교(교육서비스), 따뜻한 금융을 통한 상생의 선순환을 실천하는 신한금융투자(금융투자), 신한카드(신용카드), 혁신적이고 창의적인 서비스를 제공하는 11번가(오픈마켓)이 전년도에 이어 1위로 선정되었다. 고객가치를 최우선 경영활동으로 내세운 에어부산(저비용항공), 삼성물산(건설/종합상사), CJ대한통운(종합물류서비스)는 차별화된 서비스로 다양한 고객 만족 경영 활동을 제공하고 있으며, KT[올레TV](IPTV), KTH[Kshopping](T-커머스), 푸르덴셜생명보험(외국계 보험)은 산업계 존경받는 기업으로 자리매김하였다.
- 공공부문에서는 한국가스공사(에너지), 대한무역투자진흥공사(수출지원)이 국민으로부터 사랑과 신뢰를 받는 공공기관으로서 인정 받았다.



## 제 3 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 존경받는 기업으로 도약을 위한 제언

### Suggestion 1

#### 생존을 위한 변화와 바른 혁신이 기업의 지속성장 이끌어...

- 지금은 4차 산업혁명 또는 초(超)경영의 시대로 불리는 변화의 바람이 거칠게 몰아치는 대전환기이다. 이러한 변화에 생존하기 위해 기업들은 새로운 혁신의 기회를 모색해야만 한다. 과거 100년 이상을 버텨왔던 기업들조차도 빠른 변화에 적응하지 못한 채 사라지는 것을 우리는 볼 수 있다.
- 현재 대한민국 경제에 대한 전망은 밝지 않다. 대외적으로는 신흥국의 금융불안 및 중국의 성장 둔화, 미국 금리인상, 원자재 가격 불안, 미중 무역전쟁 등이 진행 중이며, 대내적으로는 노사관계의 불안, 반기업 정서 확대, 내수 부진, 노동 정책 부담 등 각종 경제 지표들이 과거보다 경영활동이 쉽지 않음을 나타내고 있다. 올해 주요 기업 신년사를 살펴보면 '내실'에 중점을 둔 경영 기조를 이야기 한다. 성장은 커녕 생존이 먼저라는 것이다.
- 기업의 생존을 위해서는 선제적 변화와 이를 위한 바른 혁신이 무엇보다도 필요한 시기이다. 기존 방식에서 벗어나 성장동력을 확보하지 못하면 생존은 커녕 기업 존재의 자체가 위협받을 수 있다. 이러한 상황에서 기업들은 바른 혁신이 필요하다. 바로 이해관계자들과의 공감과 절차적 정당성, 결과적 정당성을 모두 담보할 수 있는 바른 혁신이 중요하다.

### Suggestion 2

#### 똑똑해진 고객의 선택은 존경받는기업 !

- 기업을 바라보는 국민들의 눈높이가 과거와 현저히 달라졌다. 과거 먹고 살기 힘들 때는 수출을 통해 많은 외화를 벌어들여 국부에 기여하거나 일자리 창출만해도 사회통념상 존경받는기업이 될 수 있었다.
- 하지만 이제는 변화된 고객의 눈높이에 맞춰 제품과 서비스를 제공하지 않으면, 또한 기업으로서 사회적 책임을 다하지 않았다면 고객들은 '불매운동' 등 직간접인 형태로 해당 기업을 응징할 정도로 똑똑해지고, 대담해졌다..
- 대부분 기업들은 고객을 경영의 최우선 가치로 삼고 고객을 위한 가치창출에 주력하고 있다. 기업은 고객에게 가치를 부여하고 고객은 그 가치를 구매한다. 고객이 없으면 기업은 존재할 수 없다. 고객만족, 고객감동, 고객경험 등 고객을 향한 기업들의 끊임없는 경영활동들은 이제 고객에게 선택받기 위한 생존의 방식이기 때문이다.
- 고객에게 선택받기 위해 제일 중요한 것은 역시 진정성과 소통이다. 똑똑해진 고객은 방대한 정보와 공유로 기업을 선택하기 시작했다. 따라서 기업은 적극적인 정보의 공유와 투명한 경영활동을 통해 고객에게 믿음을 전달해 주는 것이 중요하며, 이렇게 똑똑해진 고객의 최종 선택은 바로 존경받는기업 일 것이다.



## 제 3 부: 2019년 한국에서 가장 존경받는 기업 존경받는 기업으로 도약을 위한 제언

### Suggestion 3

#### 사회적 책임을 넘어 성장의 플랫폼으로... 존경받는기업!

- 수 많은 기업들이 사회적 책임에 대한 소중함을 깨닫게 되며 이를 통한 기업의 이윤향상과 지속적인 성장을 꾀하기 위해 다양한 방법으로 노력하고 있다. 다시 말해 기업들도 이제 사회의 일원으로서 책임과 의무에 대해 본질적인 고민으로 지속가능한 경영활동을 하고 싶어 한다는 것이며, 그렇지 않을때 도태된다는 것을 너무나 잘 알고 있다는 의미이기도 하다.
- 특히 기업이 초래하는 환경·사회에 대한 부정적인 영향에 감시와 비판이 강화되고 기업이 주도적으로 문제 해결에 나서야 한다는 요구도 커지고 있다. 현 정부는 일자리 창출, 사회적 차별 해소, 대기업과 중소기업 간의 상생, 사회적 경제 활성화, 미세먼지 저감을 포함한 환경보호 등을 주요 정책 화두로 제시하면서 기업에 보다 적극적인 사회적 역할과 책임 있는 변화를 요구하고 있다.
- 또한 소비자인 국민들이 사회에 부정적인 영향을 초래하는 기업의 제품이나 서비스를 시장에서 퇴출하고 친환경·공정거래 등의 가치를 중요하게 생각하는 제품 및 서비스를 선호하는 현상도 확산하고 있다.
- 과거와 같이 주어진 책임을 다하거나 사회에서 기대하는 하한선을 지키는 정도로는 기업의 지속가능한 성장을 확신할 수 없는 환경이 된 것이다. 지금이야말로 사회적 가치에 대한 혁신을 통해 지속가능한 성장의 플랫폼을 존경받는 기업에서 찾아야 할 시점인 것이다.

### Suggestion 4

#### 진정성과 투명성으로 국민에게 신뢰와 믿음을 주는 공공기관 되어야..

- 최근 일부 공공기관의 채용비리, 성추행, 부조리한 조직운영 등으로 공공기관에 대한 국민들의 신뢰가 크게 훼손되었다. 이를 증명하듯이 존경받는기업 지수 분석 결과 최근 3년간 공공기관 평균 종합지수가 지속적인 하락세를 보이고 있다.
- 금년도의 경우 제조부문과 서비스 부문은 지수가 개선되었으나 유독 공공부문만 하락한 것이다. 이는 아무래도 공익성을 최우선하는 공공부문에 대한 국민들의 더욱 엄격한 잣대가 적용된 결과라고 볼 수 있다.
- 물론 우리 공공기관들도 많은 노력을 기울이고 있으나 보다 높아진 국민의 기대에 부합하기 위한 부단한 노력이 요구된다고 할 수 있다. 이제부터라도 공공기관은 성숙해진 우리 국민들을 위해 진정성과 투명성을 가지고 보다 효율적이고 합리적인 대국민 서비스 활동을 재개해야 할 것이며, 이러한 꾸준한 노력과 소통만이 우리 공공기관이 신뢰받고, 존경받는 공공기관으로 거듭날 수 있는 지름길일 것이다.