

KOREA'S Most Admired Companies

2024년도 제21차 한국에서 가장 존경받는 기업

- 조사 결과 -

KMAC



[제1부] 조사 개요

배경 및 목적

- 「한국에서 가장 존경받는 기업」은 기업의 총체적 경영혁신 노력과 성과에 대해 종합적으로 진단·평가하는 국내 유일의 조사모델이다. 2004년도에 조사를 제정하고 제1차 결과를 발표하였으며, 지난 2024년 2월 27일에 제21차 조사결과를 발표하였다.
- KMAC는 본 조사를 통해, 어떠한 기업이 산업계와 국민으로부터 진정한 존경을 받는지 확인하고 존경받는 기업이 되기 위한 관건은 과연 무엇인지를 살펴봄으로써, 대내적으로는 구성원들의 자부심과 자긍심을 고취하고, 대외적으로는 진정성에 기반한 관심과 인식을 향상할 수 있는 전사적이고 지속가능한 성과창출과 성장방향을 제시하고자 한다.

조사 방법

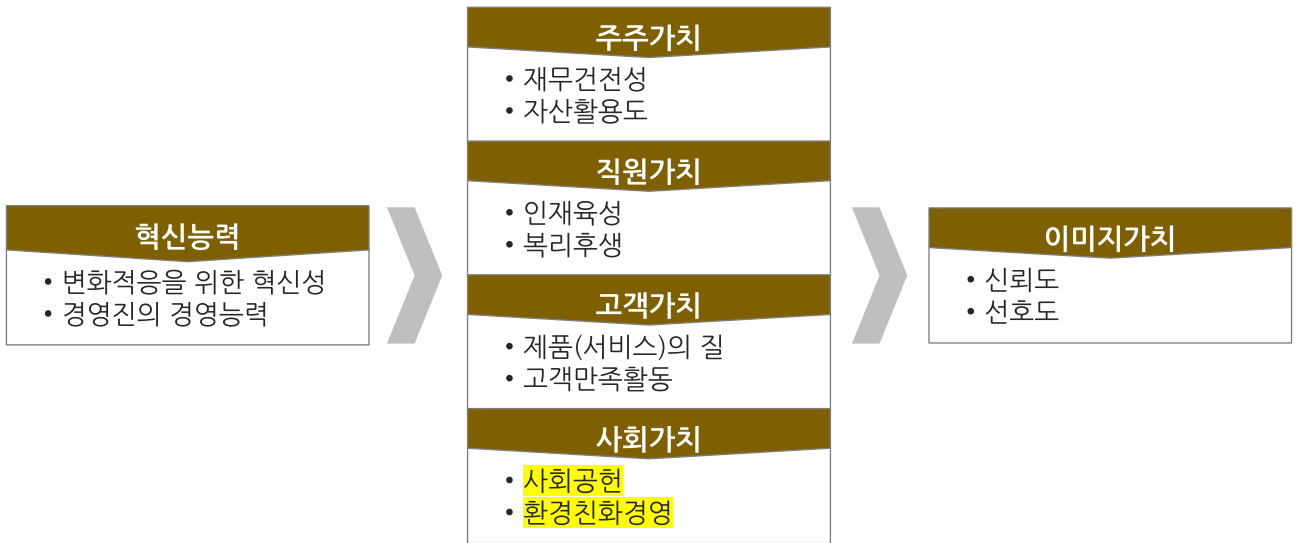
- 「한국에서 가장 존경받는 기업」 조사는 전체 산업을 망라하여 상위 30개 기업을 선정하는 'All Star 조사'와 해당 산업 내 1위 기업을 선정하는 '산업별 조사' 두 가지 유형으로 진행된다.
- 'All Star 조사'는 150개 후보 기업을 선정하여 산업계 종사자, 증권사 애널리스트, 일반소비자를 대상으로 설문조사를 실시한다. '산업별 조사'는 보다 전문적인 조사를 위해 해당 산업에 대한 이해와 경험을 갖춘 산업계 종사자와 증권사 애널리스트(대학의 경우 기업 인사 담당자)를 대상으로 하며, **2024년도에는 총 91개 산업군에 대한 조사를 실시**하였다.
- 또한 올해에는 **총 11,831명이 설문**에 참여하였고, 산업계 종사자 7,929명, 증권사 애널리스트 287명, 일반소비자 3,615명으로 구성되어 있다.

구분	All Star 조사			산업별 조사	
후보군 선정 기준	매출·순이익+추천율			각 산업별 매출액·시장규모·경쟁구도	
최종 조사 대상	150개 조사 기업			91개 조사 산업	
설문 참여 대상	산업계 종사자	증권사 애널리스트	일반 소비자	산업계 종사자	증권사 애널리스트
조사 방법	온라인/방문면접(CAPI) 조사			온라인/방문면접(CAPI) 조사	
조사 기간	2024년 9월~12월(약 4개월)				

[제1부] 조사 개요

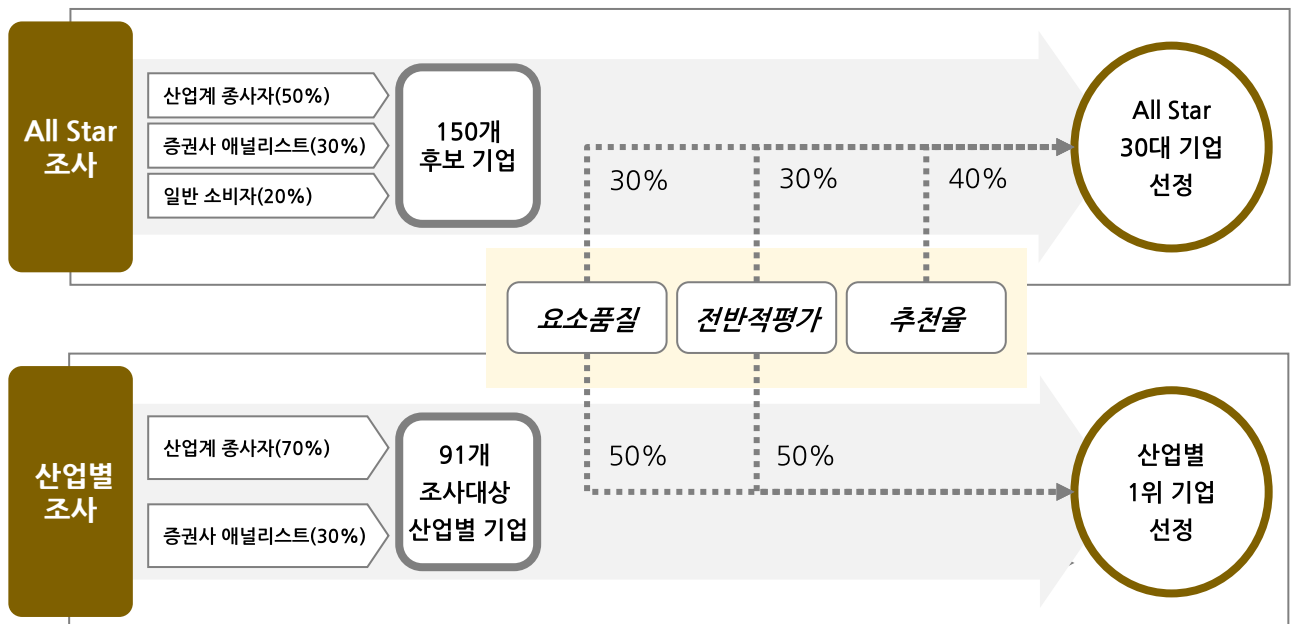
조사 항목

「한국에서 가장 존경받는 기업」은 지속적인 혁신능력과 주주가치, 직원가치, 고객가치, 사회가치, 이미지가치 등 존경받는 기업의 6대 핵심 가치를 종합적으로 평가하도록 조사 모델과 항목을 개발하였으며, 통합적으로 조사를 진행하여 존경받는 기업 지수를 산출, 발표한다.



지수 산출 방식

‘All Star 조사’는 요소품질, 전반적 평가 및 추천율을 각각 30%, 30%, 40%의 비율로 지수를 산출하며, ‘산업별 조사’는 요소품질과 전반적 평가를 각각 50%씩 반영하여 산출한다.



[제1부] 조사 위상 : 역대 History

- 2004**
 - 한국에서 가장 존경받는 기업 조사 제정
 - 제1차 조사 선정기업 CEO 기념 리셉션 개최
: 조선희텔
- 2005**
 - 조사 체계 개편
 - 기념서적 발간
: 미래는 존경받는 기업을 원한다 / KMAC
- 2008**
 - 인증패 디자인 변경 및 특허 출원
 - 공공산업 부문 조사 제정
 - 기념서적 발간 : First to Best
 - 존경받는 기업대상 제정
- 2010**
 - 존경받는 기업보고서 제1호 발간(H사)
- 2011**
 - 존경받는 기업보고서 제2호 발간(H사)
 - 존경받는 기업보고서 제3호 발간(S사)
 - 제1회 존경받는 기업컨퍼런스 개최
: 그랜드힐튼호텔 / 300여 명 참석
- 2012**
 - 제2회 존경받는 기업컨퍼런스 개최
: 킨텍스 / 3,000여 명 참석
- 2013**
 - 제10차 한국에서 가장 존경받는 기업 조사
 - 글로벌 존경받는 기업 벤치마킹 연수
 - 특집 다큐멘터리 제작 및 방영
(SBS, 『착한성장 대한민국, 미래기업 생존법칙 존경받는 성장』 / 2013.06.09)
- 2017**
 - 美 Boston Lab. 개소
- 2021**
 - K-ESG 이니셔티브 발족 및 ESG플러스포럼 주관
- 2022**
 - '한국에서 가장 존경받는 기업' 최초 통합 인증식 개최
: 서울신라호텔
- 2023**
 - '한국에서 가장 존경받는 기업' 조사 시행 20주년
 - 20주년 기념 프로그램 운영
- 2024**
 - 제21차 한국에서 가장 존경받는 기업 조사
 - '한국에서 가장 존경받는 기업' 공식 홈페이지 오픈





[제1부] 조사 위상 : Worldwide Authority

전사 관점의 국내 유일 제도 「한국에서 가장 존경받는 기업」

- ‘존경받는 기업’은 기업의 생존과 지속가능한 성장을 위한 필수적인 지향 가치로서 주목 받고 있으며, 전 세계적인 경영 Trend로서 주요 국가에서 조사가 실시되고 있다. 최근 들어서는 ESG 테마와 연계되어 존경받는 기업에 대한 사회적 관심은 지속 확대되고 있다.
- KMAC는 ‘존경받는 기업’ 분야 국내 유일의 조사 기관으로, 해당 분야에 대한 대외 위상 및 권위를 인정받고 있다.

최초발표	조사 국가	조사명	엠블럼	주관/조사기관
1994	영국	Britain's Most Admired Companies		Management Today, BSI
1994	미국	Most Admired Companies in U.S.		Fotrune / Hay Group
1997	브라질	As Empresas Mais Admiradas no Brasil		CartaCapital
1999	칠레	Las Empresas Más Admiradas en Chile		PwC / Diario Financiero
2000	일본	ブランド・ジャパン		日経BPコンサルティング
2001	중국	中國最受尊敬企業		經濟觀察報(경제관찰보)
2001	인도네시아	Indonesia Most Admired Companies		Warta Ekonomi
2004	캐나다	Canada's 10 Most Admired Corporate Cultures		Waterstone Human Capital
2004	독일	Deutschlands Kundenlieblinge : Die Beliebtesten Marken		Deutschland Test, Focus Money
2004	대한민국	한국에서 가장 존경받는 기업		한국능률협회컨설팅(KMAC)
2005	미국	World's Most Respected Companies		BARRON'S
2005	스리랑카	Most Respected Entities in Sri Lanka		LMD / Nielsen
2007	ASEAN	Most Admired ASEAN Enterprises		ASEAN-BAC
2008	호주	Australia's Most Respected Companies		Australian Financial Review, Hay Group
2008	에콰도르	las Empresas Más Respetadas del Ecuador		Revista Líderes
2012	페루	Las 10 Empresas Más Admiradas del Perú		PwC / Diario Gestión
2012	멕시코	100 empresas con mejor reputación en México		El Financiero
2013	인도	India's most admired Companies		Fortune India, Hay Group

[제1부] 조사 위상 : 산업경쟁력 지침 제시

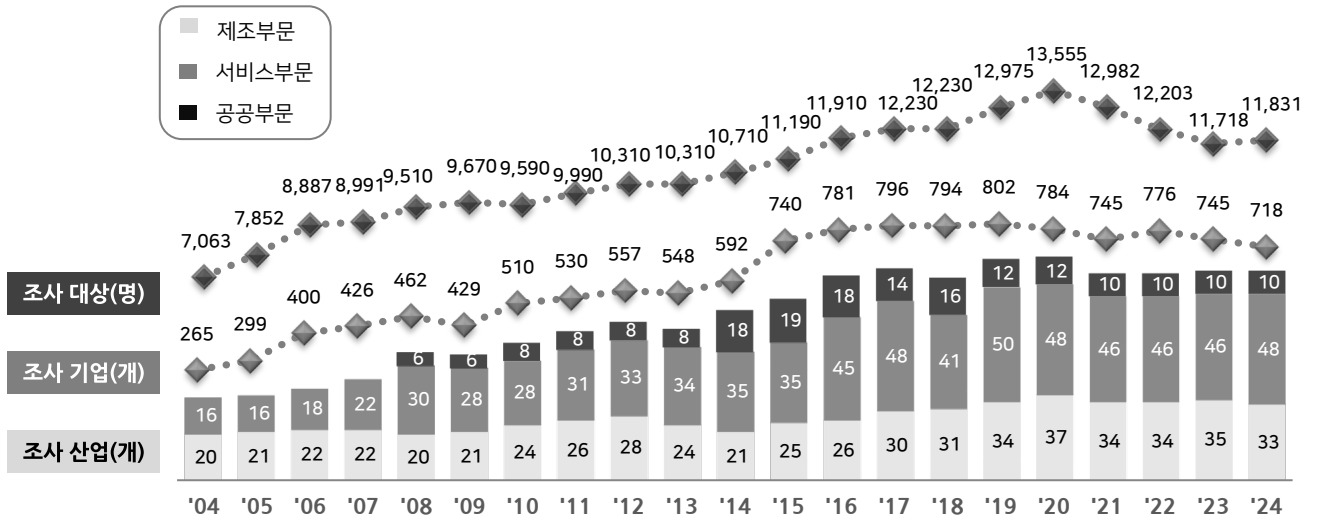
내·외부 이해관계자 전체 가치 창출 기업에게만 주어지는 영예

• 「한국에서 가장 존경받는 기업」은 기업 전체 가치 영역을 총괄적으로 평가하는 국내 대표 인증제도로 모든 이해관계자들에게 최고의 인정을 받고 있는 기업만이 선정될 수 있는 최고 권위의 영예이다.

<p>Phase III</p>	<p>주주·고객·직원·협력업체·사회 등 모든 이해관계자 가치창출 수준 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> 한국에서 가장 존경받는 기업 산업계 종사자, 애널리스트, 소비자에 의한 기업이미지 및 경쟁력 평가
<p>Phase II</p>	<p>고객이 인지하는 기업 경쟁력 수준 평가</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> 한국산업의 고객만족도 소비자 제품/서비스 이용 만족도 평가 </div> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> 한국산업의 브랜드 파워 소비자 브랜드 인지도 평가 </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> 고객이 가장 추천하는 기업 소비자 제품/서비스 이용 후 타인 추천의향 평가 </div> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> 한국산업의 브랜드 추천 소비자 브랜드 경험 후 타인 추천의향 평가 </div> </div>
<p>Phase I</p>	<p>기업 내부의 고객 관점의 경쟁력 수준 평가</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> 서비스품질지수(콜센터부문) 전문 모니터단에 의한 품질평가 </div> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> 서비스품질지수(접점부문) 전문 모니터단에 의한 품질평가 </div> </div>

대한민국 핵심 산업에 대한 커버리지 및 방향성 제시

• 존경받는 기업 조사는 사업별 매출액 및 시장규모, 경쟁구도 등을 고려하여 한국 산업을 대표하는 대부분의 산업군('24년도 기준 91개 산업군)에 대한 조사를 실시하고 있다. 이를 통해 대한민국 산업 경쟁력에 대한 측정 및 바람직한 기업경영의 모델상 제시에 주력하고 있다.





[제2부] '24년도 조사 : 진행경과

주요 추진 일정

- 2024년도 조사를 위해 지난 2023년 8월까지 조사 설계와 더불어 조사 대상 기업 및 산업에 대한 검토를 진행하였다. 그 후 2024년 1월까지 약 5개월에 걸쳐 본 조사 및 결과 분석을 실시하였으며, 2월 27일 제21회 언론보도를 통해 공식발표를 진행하였다.

절차	일정	주요 내용
조사 설계 및 기획	2023.06~08	<ul style="list-style-type: none"> • 2024년도 조사를 위한 체계 정비
조사 대상 기업 및 산업 확정		<ul style="list-style-type: none"> • All Star 조사 대상 기업(150개 기업) : 매출·순이익+추천을 상위기업(2023년도 산업별 1위 기업 포함) • 산업별 조사 대상 산업(91개 산업) : 매출액, M/S 및 경쟁 구도 등을 고려하여 선정
설문조사 진행	2023.09 ~2024.01	<ul style="list-style-type: none"> • 산업계 종사자·증권사 애널리스트·일반소비자 대상 설문조사
조사 결과 분석		<ul style="list-style-type: none"> • 2024년도 All Star 기업 및 산업별 1위 기업 확정
선정 기업 안내	2024.01~02	<ul style="list-style-type: none"> • 2024년 제21회 한국에서 가장 존경받는 기업 선정 및 조사결과 안내
공식 언론보도	2024.02.27	<ul style="list-style-type: none"> • 공식 언론 보도 실시 • 주요 언론매체 특집기사 및 광고 • 주요 거점 광고 및 SNS 홍보
21회 인증식	2024.02.27	<ul style="list-style-type: none"> • 일시 : 2024년 2월 27일(화) • 장소 : 콘래드호텔 파크볼룸
공식 홈페이지 오픈	2024.03(예정)	<ul style="list-style-type: none"> • 한국에서 가장 존경받는 기업 전용 홈페이지 오픈



[제2부] '24년도 조사 : 후보 기업 및 산업

All Star 후보기업

• All Star 조사는 전체사업을 망라하여 존경받는 30대 기업을 선정하는 조사이며, 매출·순이익과 전년도 조사 추천율을 종합하여 150대 후보 기업을 선정하였다.

구분	기업명	구분	기업명	구분	기업명	구분	기업명
1	11번가	41	SK텔레콤	81	삼성전기	121	파리크라상
2	BGF리테일	42	SK텔링크	82	삼성전자	122	포스코
3	CJ대한통운	43	SK하이닉스	83	삼성전자서비스	123	포스코이앤씨
4	CJ올리브영	44	S-OIL	84	삼성전자판매	124	포스코인터내셔널
5	CJ제일제당	45	고려아연	85	삼성증권	125	풀무원
6	DB손해보험	46	교보생명	86	삼성카드	126	하나은행
7	DL이앤씨	47	국민은행	87	삼성화재해상보험	127	하나투어
8	F&F	48	근로복지공단병원	88	삼천리	128	한국가스공사
9	GS리테일	49	글락소스미스클라인	89	서울사이버대학교	129	한국서부발전
10	GS칼텍스	50	금호석유화학	90	서울아산병원	130	한국수자원공사
11	HD현대건설기계	51	기아	91	셀트리온	131	한국전력공사
12	HD현대오일뱅크	52	기업은행	92	소노호텔&리조트	132	한국타이어앤테크놀로지
13	HD현대중공업	53	네이버	93	소상공인시장진흥공단	133	한국투자증권
14	HMM	54	넥슨	94	신세계백화점	134	한국항공우주산업
15	KB국민카드	55	농심	95	신한은행	135	한샘
16	KB손해보험	56	농협목우촌	96	신한카드	136	한솔제지
17	KB증권	57	농협은행	97	신한투자증권	137	한일시멘트
18	KCC	58	대교	98	아모레퍼시픽	138	한화생명보험
19	KGC인삼공사	59	대구은행	99	애플코리아	139	한화손해보험
20	KT	60	대우건설	100	에스원	140	한화솔루션
21	KT&G	61	대한무역투자진흥공사	101	에코프로비엠	141	한화에어로스페이스
22	KT알파	62	대한항공	102	엔씨소프트	142	현대건설
23	KT클라우드	63	동원산업	103	연세대학교	143	현대글로벌비스
24	LG CNS	64	롯데홈쇼핑	104	영진전문대학교	144	현대모비스
25	LG생활건강	65	린나이코리아	105	오뚜기	145	현대엔지니어링
26	LG에너지솔루션	66	매일유업	106	우리은행	146	현대자동차
27	LG유플러스	67	메디앙스	107	유한양행	147	현대제철
28	LG이노텍	68	메리츠증권	108	유한킴벌리	148	현대카드
29	LG전자	69	메리츠화재해상보험	109	이마트	149	현대해상화재보험
30	LG화학	70	메트라이프생명보험	110	이마트에브리데이	150	효성티앤씨
31	LX인터내셔널	71	미래에셋증권	111	인천국제공항공사		
32	NH투자증권	72	바디프랜드	112	인텔코리아		
33	SGI서울보증	73	비케이알	113	일신방직		
34	SK가스	74	삼성SDI	114	제주특별자치도개발공사		
35	SK렌터카	75	삼성SDS	115	제주항공		
36	SK브로드밴드	76	삼성디스플레이	116	카카오		
37	SK실더스	77	삼성물산	117	캐논코리아		
38	SK에너지	78	삼성바이오로직스	118	코웨이		
39	SK에코플랜트	79	삼성생명보험	119	크라프트온		
40	SK이노베이션	80	삼성엔지니어링	120	키움증권		



[제2부] '24년도 조사 : 후보 기업 및 산업

산업별 조사대상 산업

- 산업별 조사는 각 산업별 매출액·시장규모·경쟁구도를 고려하여 조사 대상 산업을 선정하였다.
- '24년도에는 제조 부문 33개 산업, 서비스 부문 48개 산업, 공공 부문 10개 산업 등 총 91개 후보 산업을 선정하였다.

구분	기업명	구분	기업명	구분	기업명
제조 부문 : 33개 산업		31	화장품	28	정유
1	가정용가구	32	환경가전	29	종합대학
2	가정용보일러	33	2차전지	30	종합물류서비스
3	건강기능식품	서비스 부문 : 48개 산업		31	종합병원
4	건설기계	1	가상이동통신망(알뜰폰)	32	종합상사
5	건축자재	2	건설	33	지역금융
6	냉장·냉동육	3	게임·콘텐츠	34	커피전문점*
7	먹는 샘물(생수)	4	교육서비스	35	콘도미니엄
8	면방직	5	금융지주	36	클라우드
9	바이오	6	금융투자	37	통신서비스
10	반도체	7	도시가스	38	편의점
11	방위산업	8	렌터카	39	패스트푸드
12	베이커리	9	백화점	40	포털서비스
13	사무기기	10	보증보험	41	할인점
14	생활가전	11	빌딩관리서비스	42	해운물류서비스
15	생활용품	12	사이버대학	43	헬스케어
16	석유화학	13	생명보험	44	AI·빅데이터*
17	수산	14	서비스센터	45	IPTV
18	시멘트	15	손해보험	46	IT솔루션
19	외국계계약	16	슈퍼마켓	47	TV홈쇼핑
20	유가공	17	신용카드	48	T-커머스
21	유아용품	18	여행사	공공 부문 : 10개 산업	
22	자동차	19	오픈마켓	1	건설 공기업
23	자동차부품	20	외국계보험	2	과학기술원*
24	제약	21	은행	3	공공병원
25	제지	22	인터넷은행	4	발전
26	조선	23	저비용항공	5	수출지원
27	종합식품	24	전문대학	6	에너지
28	철강	25	전자제품전문점	7	정보통신*
29	타이어	26	정보기술	8	중소벤처기업지원(금융)*
30	패션	27	정보보안	9	중소벤처기업지원(비금융)*
				10	SOC시설관리

*) 2024년도 신규 조사 산업



[제2부] '24년도 조사 결과 : All Star 조사

2024년도 All Star 조사 결과

- 전체 산업 내 30대 기업을 선정하는 'All Star' 조사를 위해 총 150개의 후보 기업을 선정하였다.
- 산업계 종사자 및 증권사 애널리스트, 일반소비자를 대상으로 한 조사에서 상위 30대 기업인 'All Star' 기업이 아래와 같이 선정되었다.

순위	기업명	순위	기업명	순위	기업명
1위	<u>삼성전자*</u>	11위	<u>SK텔레콤*</u>	21위	기아
2위	<u>LG전자*</u>	12위	LG에너지솔루션	22위	<u>삼성생명보험*</u>
3위	<u>현대자동차*</u>	13위	인천국제공항공사	23위	카카오
4위	<u>유한양행*</u>	14위	LG화학	24위	<u>신세계백화점*</u>
5위	<u>유한킴벌리*</u>	15위	KB국민은행	25위	S-OIL
6위	<u>포스코*</u>	16위	신한카드	26위	<u>이마트*</u>
7위	네이버	17위	삼성물산	27위	한화에어로스페이스
8위	신한은행	18위	삼성화재해상보험	28위	풀무원
9위	SK하이닉스	19위	삼성바이오로직스	29위	교보생명
10위	KT	20위	서울아산병원	30위	인텔코리아

*) 21년 연속 All Star 선정 기업



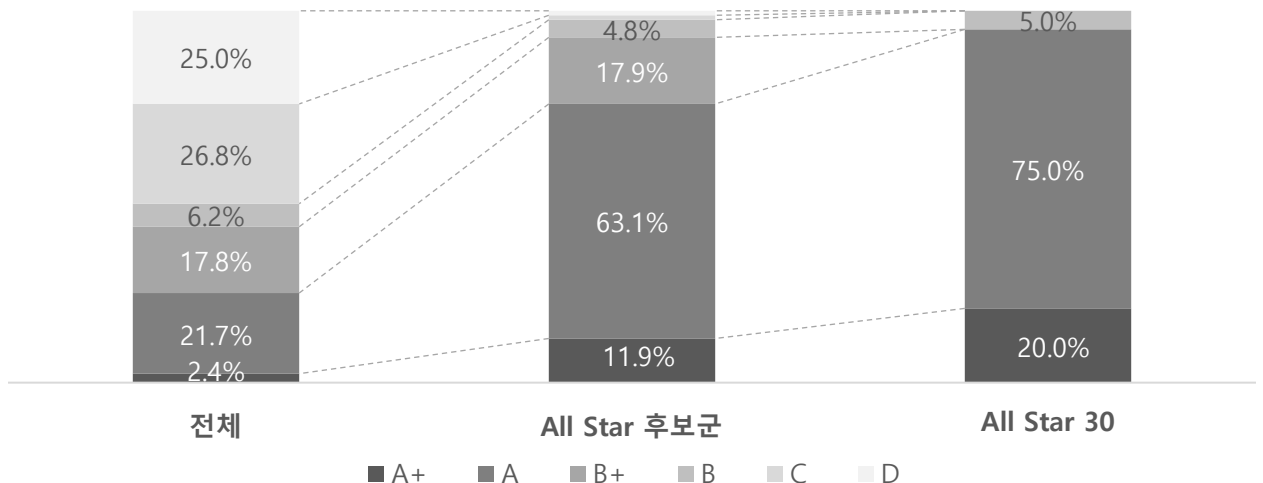
[제2부] '24년도 조사 결과 : All Star 조사

2024년도 All Star 조사 주요 특징

주요 특징 ① : All Star 선정 기업 ESG 수준 우수_전체 기업 대비 A등급 이상 70.9% ↑

- ESG(환경·사회·지배구조)경영은 이제 대세를 넘어 필수 경영 트렌드로 자리잡았다. 투자에 대한 의사결정 시 재무적인 성과만 고려했던 과거의 전통적인 방식과 달리 ESG경영은 장기적인 관점에서 기업의 가치와 지속가능한 성장에 영향을 미치는 비재무적인 요소를 감안함으로써 궁극적으로 기업의 장기적 수익창출과 함께 사회적 이익에도 기여한다.
- 이러한 ESG경영은 주주·직원·고객·협력업체·사회 등 기업의 모든 이해관계자들의 가치를 제고하여 궁극적으로 존경과 신뢰를 받는 '존경받는 기업'의 지향 가치와 맥을 같이 한다. 실제로 존경받는 기업을 추구하는 기업이 ESG경영실태에서도 얼마나 우수한 수준을 나타내고 있는지 비교 분석을 실시하였다.
 - ※ ESG경영실태 결과 참조 : 한국ESG기준원 공표 국내 기업 ESG등급
- 비교군은 실태조사 '전체기업'과 'All Star 후보군', 'All Star 30 선정기업'으로 분류하였다. 전체 산업 내 150대 기업을 선정하는 'All Star 후보군'은 기업의 재무성과 외에도 '추천율'이라는 결과치를 합산하여 선정하고 있으며, 'All Star 선정기업'은 후보군을 대상으로 실시한 조사에서 상위 30대 기업을 의미한다.
 - ※ 추천율 : 이해관계자가 '한국에서 가장 존경받을 만한 기업'이라고 응답한 결과를 지수로 산출
- 국내 기업의 ESG등급별 분포를 살펴보면 우수한 ESG경영을 나타내는 A등급(A+, A)은 24.1%에 불과하며 양호를 나타내는 B+등급은 17.8%, 그 밖에 보통 이하(B등급 이하)가 58.0%를 차지하고 있다. 한편 한국에서 가장 존경받는 기업 'All Star 후보군'을 대상으로 ESG등급별 분포를 비교했을 때 **A등급(A+, A)은 75.0%로 전체 대비 +50.9%p 높은 비중을 나타냈다. 대상기업을 한국에서 가장 존경받는 기업 All Star 30으로 한정했을 때 A등급(A+, A)은 전체 대비 +70.9%p 높은 95.0%로 큰 차이를 보였다.** 반면 B등급 이하의 경우 전체 대비 -53.0%p 낮은 수치를 기록했다.

분류별 ESG등급분포 비교





[제2부] '24년도 조사 결과 : All Star 조사

2024년도 All Star 조사 주요 특징

주요 특징 ② : 삼성전자, 현대자동차, 유한양행, 포스코 등 21년 연속 All Star 선정

- All Star 기업 선정을 위해 매년 150대 후보기업을 선정하고, 산업계 종사자, 증권사 애널리스트, 일반 소비자들의 조사를 걸쳐 상위 30대 기업을 선정한다.
- 조사를 발표하기 시작한 2004년도부터 All Star 기업에 21년 연속 선정된 기업은 LG전자, SK텔레콤, 삼성생명보험, 삼성전자, 신세계백화점, 유한양행, 유한킴벌리, 이마트, 포스코, 현대자동차 등 10개사로 나타났다. 삼성물산, 신한은행, 풀무원은 20회 선정, KT, LG화학은 19회 선정 등의 영예를 안았다.
- 매년 상위 30대 기업을 선정하고 있으나, 지난 21년 간 단 1회라도 All Star 기업에 선정된 기업 수는 78개사에 불과한 점도 고려 할 만하다. 기업이 모든 이해관계자들로부터 신뢰와 존경을 받는 것에 대한 중요성을 제대로 인지하고, 이를 위한 진정성 있는 노력과 성과 제시를 통한 기업 인식 제고가 필요하다.

역대 All Star 선정 횟수 10회 이상 기업

(기업명 가나다순)

선정횟수	해당 기업명	해당 기업수
21회	LG전자, SK텔레콤, 삼성생명보험, 삼성전자, 신세계백화점, 유한양행, 유한킴벌리, 이마트, 포스코, 현대자동차	10개사
20회	삼성물산, 신한은행, 풀무원	3개사
19회	KT, LG화학	2개사
18회	삼성화재해상보험	1개사
17회	네이버	1개사
15회	인천국제공항공사, 한국전력공사	2개사
12회	HD현대중공업, 아모레퍼시픽	2개사
11회	SK하이닉스, 서울아산병원, 안랩, 카카오	4개사



[제2부] '24년도 조사 결과 : 산업별 조사

2024년도 산업별 조사 결과

- 2024년도에는 각 산업별 매출액과 시장규모, 경쟁구도를 조사하여 제조 부문 33개 산업, 서비스 부문 48개 산업, 공공 부문 10개 산업 등 **총 91개 산업에 대해 조사**하였다.
- 10개 산업군에서 1위 기업이 변경되었으며, AI·빅데이터, 과학기술원, 방위산업, 인터넷은행, 정보통신, 중소벤처기업지원(금융), 중소벤처기업지원(비금융), 커피전문점 등 **총 8개 산업에서 신규 조사를 실시**하였다.

제조 부문

No	산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수
1	가정용가구	신세계까사	신세계까사(7.51), 한샘(7.41), 현대리바트(7.37), 이케아코리아(구. 이케아)(7.32), 일룸(7.22), 에넥스(7.19), 에몬스(6.99)	'23년 1위 : 한샘
2	가정용보일러	린나이코리아	린나이코리아(7.05), 경동나비엔(6.98), 귀뚜라미(6.76), 대성셀틱에너지시스템(6.59)	3년 연속 1위
3	건강기능식품	KGC인삼공사	KGC인삼공사(7.97), hy(7.84), 종근당건강(7.61), 동원F&B(7.54), 농협홍삼(7.40), 한국암웨이(7.39), 한국허벌라이프(7.28)	2년 연속 1위
4	건설기계	HD현대건설기계	HD현대건설기계(7.86), HD현대인프라코어 (7.79), 두산밥캣(7.55), 볼보그룹코리아(7.48), 수산중공업(7.36), 현대에버다임(7.34), 클라크머터리얼핸들링아시아(7.25)	2년 연속 1위
5	건축자재	KCC	KCC(7.47), LX하우시스(7.46), 현대L&C(7.34), 한솔홈데코(7.10)	2년 연속 1위
6	냉장·냉동육	하림	하림(7.42), 농협목우촌(7.30), 참프레(6.80), 동우팜투테이블(6.76), 마니커(6.67), 선진(6.61), 사조원(6.58)	'23년 1위 : 농협목우촌
7	먹는샘물 (생수)	제주특별자치도 개발공사	제주특별자치도개발공사(7.86), 농심(7.74), 롯데칠성음료(7.69), 하이트진로음료(7.55), 해태htb(7.34)	3년 연속 1위
8	면방직	일신방직	일신방직(7.15), 대한방직(7.11), 국일방직(7.03), 태광산업(7.00), 전방(6.84)	19년 연속 1위
9	바이오	삼성바이오로직스	삼성바이오로직스(7.78), 유한양행(7.64), SK바이오팜(7.61), 셀트리온(7.53), GC녹십자(7.41), 한미약품(7.34), 광동제약(7.31), 대웅제약(7.24), 종근당(7.16), 제일약품(6.97)	3년 연속 1위
10	반도체	삼성전자 DS부문	삼성전자 DS부문(8.50), SK하이닉스(8.34), 주성엔지니어링(7.51), 한미반도체(7.35)	6년 연속 1위
11	방위산업	한화에어로스페이스	한화에어로스페이스(8.21), 한국항공우주산업(KAI)(8.11), 한화시스템(7.92), 현대로템(7.91), LIG넥스원(7.86)	신규 1위
12	베이커리	파리크라상 (파리바게뜨)	파리크라상(파리바게뜨)(7.18), CJ푸드빌(뚜레주르)(7.15), 로쏘(성심당)(6.98), 신라명과(6.86), 비알코리아(던킨도너츠)(6.66)	15년 연속 1위



[제2부] '24년도 조사 결과 : 산업별 조사

2024년도 산업별 조사 결과

No	산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수
13	사무기기	캐논코리아	캐논코리아(7.71), 한국후지필름비즈니스이노베이션(7.52), 신도리코(7.51), HP코리아(7.36)	4년 연속 1위
14	생활가전	LG전자 H&A사업본부	LG전자 H&A사업본부(8.13), 삼성전자 DX부문 생활가전사업부(7.87), 하이얼(7.41), 위니아전자(7.16)	'23년 1위 : 삼성전자 DX부문 생활가전 사업부
15	생활용품	유한킴벌리	유한킴벌리(7.86), 아모레퍼시픽(7.68), LG생활건강(7.36), 애경산업(7.01)	11년 연속 1위
16	석유화학	LG화학	LG화학(8.05), SK지오센트릭(7.49), 한화솔루션케미칼부문(7.20), 롯데케미칼(7.17), 한화토탈에너지스(7.14), 여천NCC(6.94)	2년 연속 1위
17	수산	동원산업	동원산업(7.83), 사조산업(7.57), 신라교역(7.48), 한성기업(7.35)	10년 연속 1위
18	시멘트	한일시멘트	한일시멘트(7.17), 한일현대시멘트(6.93), 쌍용C&E(6.80), 아세아시멘트(6.56), 성신양회(6.44), 삼표시멘트(6.43), 한라시멘트(6.38)	21년 연속 1위
19	외국계제약	글락소스미스클라인	글락소스미스클라인(7.94), 한국아스트라제네카(7.83), 바이엘코리아(7.82), 한국화이자제약(7.78), 한국MSD(7.77), 한국노바티스(7.73), 한국로슈(7.71)	7년 연속 1위
20	유가공	매일유업	매일유업(7.48), 빙그레(7.36), 서울우유(7.32), hy(구. 한국아쿠르트)(7.31), 남양유업(6.02)	7년 연속 1위
21	유아용품	아가방앤컴퍼니	아가방앤컴퍼니(7.33), 메디앙스(7.10), 한세엠케이(6.81), 제로투세븐(6.77), 해피랜드코퍼레이션(6.62)	'23년 1위 : 메디앙스
22	자동차	현대자동차	현대자동차(8.30), 기아(8.16), KG모빌리티, (6.55), 한국지엠(6.53), 르노코리아자동차(6.46)	21년 연속 1위
23	자동차부품	현대모비스	현대모비스(8.04), HL만도(7.81), 현대위아(7.76), 현대트랜시스(7.49), 한온시스템(7.40)	9년 연속 1위
24	제약	유한양행	유한양행(8.06), 한미약품(7.51), 종근당(7.49), GC녹십자(7.40), 동아제약(7.38), JW중외제약(7.26), 광동제약(7.13), 대웅제약(7.12)	21년 연속 1위
25	제지	한솔제지	한솔제지(7.97), 깨끗한나라(7.77), 무림페이퍼(7.69), 해성산업(7.44), 전주페이퍼(7.43)	21년 연속 1위
26	조선	HD현대중공업	HD현대중공업(8.05), 삼성중공업(7.99), 한화오션(7.93), 현대삼호중공업(7.45)	2년 연속 1위
27	종합식품	풀무원	풀무원(7.83), 농심(7.75), CJ제일제당(7.75), 대상(7.15), 동원F&B(7.05), 오투기(6.99)	'23년 1위 : CJ제일제당



[제2부] '24년도 조사 결과 : 산업별 조사

2024년도 산업별 조사 결과

No	산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수
28	철강	포스코	포스코(8.19), 현대제철(7.25), 고려아연(7.20), 동국제강(7.07), KG스틸(6.72)	21년 연속 1위
29	타이어	한국타이어애펀테크놀로지	한국타이어애펀테크놀로지(7.64), 넥센타이어(7.47), 금호타이어(7.30)	15년 연속 1위
30	패션	삼성물산 패션부문	삼성물산 패션부문(7.63), 신세계인터내셔널(7.53), LF(7.40), 코오롱인더스트리 FNC부문(7.29), 이랜드월드 패션사업부(7.17), 패션그룹형지(7.05)	3년 연속 1위
31	화장품	아모레퍼시픽	아모레퍼시픽(7.64), LG생활건강(7.54), 이니스프리(7.35), 한국콜마(7.22), 애경산업(7.22), 에이블씨앤씨(6.83)	2년 연속 1위
32	환경가전	코웨이	코웨이(8.08), SK매직(7.92), 청호나이스(7.78), 위닉스(7.72), 쿠쿠홈시스(7.63), 교원웰스(7.58), 콜러노비타(7.44)	3년 연속 1위
33	2차전지	LG에너지솔루션	LG에너지솔루션(8.12), 삼성SDI(8.02), SK온(7.75)	4년 연속 1위

서비스 부문

No	산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수
1	가상이동통신망(알뜰폰)	SK텔링크	SK텔링크(7.98), KT스카이라이프(7.84), KT엠모바일(7.72), LG헬로비전(7.63), 미디어로그(7.36)	3년 연속 1위
2	건설	삼성물산 건설부문	삼성물산 건설부문(7.83), DL이앤씨(7.74), 포스코이앤씨(7.68), SK에코플랜트(7.58), 현대건설(7.53), 대우건설(7.44), GS건설(7.33), 롯데건설(7.28), HDC현대산업개발(7.14)	18년 연속 1위
3	게임-콘텐츠	넥슨	넥슨(7.57), 스마일게이트(7.35), 크래프톤(7.30), 카카오게임즈(7.14), 엔씨소프트(7.13), 펠어비스(7.12), 넷마블(7.10), NHN게임부문(7.06), 데브시스터즈(7.02), 컴투스(6.77)	2년 연속 1위
4	교육서비스	대교	대교(7.99), 웅진씽크빅(7.95), 교원(7.95), 재능교육(7.79), 한솔교육(7.76)	14년 연속 1위
5	금융지주	신한금융지주회사	신한금융지주회사(7.93), KB금융지주(7.82), 우리금융지주(7.65), 하나금융지주(7.62), 한국투자금융지주(7.42), SC제일은행(7.21)	12년 연속 1위
6	금융투자	신한투자증권	신한투자증권(7.53), 삼성증권(7.35), KB증권(7.34), NH투자증권(7.28), 한국투자증권(7.27), 미래에셋증권(7.15), 키움증권(7.00), 메리츠증권(7.00), 하나증권(6.99), 대신증권(6.96)	9년 연속 1위
7	도시가스	삼천리	삼천리(7.46), 서울도시가스(7.18), 경동도시가스(7.16), 예스코(7.12), 대성에너지(6.95), 코원에너지서비스(6.95)	21년 연속 1위
8	렌터카	SK렌터카	SK렌터카(6.81), 현대캐피탈(6.77), 롯데렌터카(6.64), 하나캐피탈(6.23)	5년 연속 1위



[제2부] '24년도 조사 : 후보 기업 및 산업

2024년도 산업별 조사 결과

No	산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수
9	백화점	현대백화점	현대백화점(7.86), 신세계백화점(7.71), 롯데백화점(7.40), 한화갤러리아(7.20), NC백화점(6.74), AK플라자(6.59)	'23년 1위 : 신세계백화점
10	보증보험	SGI서울보증	SGI서울보증(7.30), 한국주택금융공사(7.18), 한국무역보험공사(7.15), HUG주택도시보증공사(7.06), 건설공제조합(6.92), 전문건설공제조합(6.83)	5년 연속 1위
11	빌딩관리서비스	에스원	에스원(7.99), 현대엔지니어링(7.90), 에스앤아이코퍼레이션(7.78), 한화호텔&리조트 에스테이트부문(7.61), 포스코와이드(7.50)	2년 연속 1위
12	사이버대학	서울사이버대학교	서울사이버대학교(7.34), 경희사이버대학교(7.23), 한양사이버대학교(7.22), 숭실사이버대학교(7.13), 고려사이버대학교(7.12), 사이버한국외국어대학교(7.10), 세종사이버대학교(7.07), 서울디지털대학교(7.02), 부산디지털대학교(6.88)	2년 연속 1위
13	생명보험	교보생명	교보생명(7.84), 삼성생명(7.80), 신한라이프생명(7.72), 한화생명보험(7.65), 농협생명(7.63), KB라이프생명(7.57)	2년 연속 1위
14	서비스센터	삼성전자서비스	삼성전자서비스(8.13), LG전자 고객지원(7.83), 위니아에이드(6.85)	13년 연속 1위
15	손해보험	삼성화재해상보험	삼성화재해상보험(7.85), DB손해보험(7.69), 메리츠화재해상보험(7.68), KB손해보험(7.64), 현대해상화재보험(7.46), NH농협손해보험(7.36), 한화손해보험(7.24)	21년 연속 1위
16	슈퍼마켓	GS리테일 (GS THE FRESH)	GS리테일(GS THE FRESH)(7.90), 이마트에브리데이(7.82), 롯데쇼핑 롯데슈퍼사업본부(롯데슈퍼)(7.70), 홈플러스(홈플러스익스프레스)(7.51)	'23년 1위 : 이마트에브리데이
17	신용카드	신한카드	신한카드(7.90), 삼성카드(7.82), KB국민카드(7.81), 현대카드(7.64), 우리카드(7.50), 하나카드(7.43), 비씨카드(7.36), NH농협카드(7.32), 롯데카드(7.26)	17년 연속 1위
18	여행사	하나투어	하나투어(7.76), 인터파크투어(7.50), 노랑풍선(7.45), 롯데관광(7.40), 모두투어(7.37), 참좋은여행(7.35), 교원투어(여행이지)(7.25)	15년 연속 1위
19	오픈마켓	11번가	11번가(7.75), 네이버쇼핑(7.69), 쿠팡(7.67), 지마켓(G마켓)(7.31), 지마켓(옥션)(7.24), 인터파크(7.07), 위메프(6.98), 티몬(6.62)	9년 연속 1위
20	외국계보험	메트라이프생명보험	메트라이프생명보험(7.63), AIA생명보험(7.53), ABL생명(7.48), 라이나생명보험(7.36), 동양생명보험(7.29)	4년 연속 1위
21	은행	신한은행	신한은행(8.19), 국민은행(8.06), 하나은행(7.98), IBK기업은행(7.87), 우리은행(7.82), 농협은행(7.71), SC제일은행(7.55)	21년 연속 1위
22	인터넷은행	토스뱅크	토스뱅크(8.19), 카카오뱅크(8.09), 케이뱅크(7.88)	신규조사
23	저비용항공	제주항공	제주항공(7.28), 티웨이항공(7.17), 진에어(7.10), 에어서울(7.02), 에어부산(6.98)	2년 연속 1위



[제2부] '24년도 조사 : 후보 기업 및 산업

2024년도 산업별 조사 결과

No	산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수
24	전문대학	영진전문대학교	영진전문대학교(7.42), 경기과학기술대학교(7.33), 연암공과대학교(7.23), 울산과학대학교(7.21), 아주자동차대학교(7.18), 거제대학교(7.12), 경북전문대학교(7.11), 대전보건대학교(7.10), 제주한라대학교(7.09), 영남이공대학교(7.06), 한림성심대학교(7.01)	13년 연속 1위
25	전자제품전문점	삼성전자판매 (삼성스토어)	삼성전자판매(삼성스토어)(8.00), 롯데하이마트(하이마트)(7.96), 하이프라자(LG전자베스트샵)(7.78), 에스와이에스리테일(전자랜드)(7.74)	2년 연속 1위
26	정보기술	삼성SDS	삼성SDS(7.50), 포스코DX(구. 포스코ICT)(7.40), LG CNS(7.16), SK C&C(7.12)	6년 연속 1위
27	정보보안	SK실더스 (인포섹)	SK실더스(인포섹)(7.70), 시큐아이(7.49), 안랩(7.31), 윈스(7.07), 이글루코퍼레이션 (6.94)	4년 연속 1위
28	정유	S-OIL	S-OIL(7.82), SK에너지(7.72), GS칼텍스(7.65), 현대오일뱅크(7.45)	8년 연속 1위
29	종합대학	연세대학교	연세대학교(7.95), 서울대학교(7.87), 고려대학교(7.67), 성균관대학교(7.62), 한양대학교(7.54), 중앙대학교(7.51), 서강대학교(7.48), 건국대학교(7.46), 서울시립대학교(7.44), 경희대학교(7.35), 동국대학교(7.27), 이화여자대학교(7.23)	2년 연속 1위
30	종합물류서비스	CJ대한통운	CJ대한통운(7.68), 삼성전자로지텍(7.47), LX판토스(7.44), 현대글로벌비스(7.40), 한진(7.26), 롯데글로벌로지스(7.24)	12년 연속 1위
31	종합병원	서울아산병원	서울아산병원(8.36), 서울대학교병원(8.02), 삼성서울병원(7.96), 세브란스병원(7.85), 가톨릭대학교 서울성모병원(7.56)	18년 연속 1위
32	종합상사	삼성물산 상사부문	삼성물산 상사부문(7.92), 포스코인터내셔널(7.83), LX인터내셔널(7.77), SK트레이딩인터내셔널(7.06), SK네트웍스(6.96)	20년 연속 1위
33	지역금융	대구은행	대구은행(7.94), 제주은행(7.87), 전북은행(7.82), 광주은행(7.79), 부산은행(7.69), 경남은행(7.67)	3년 연속 1위
34	커피전문점	투썸플레이스	투썸플레이스(7.40), SCK컴퍼니(스타벅스)(7.35), 이디야(6.86), 롯데GRS(엔제리너스)(6.79), 커피빈코리아(6.78), KG할리스에프앤비(할리스)(6.56)	신규 조사
35	콘도미니엄	한화호텔&리조트	한화호텔&리조트(7.83), 소노호텔&리조트(7.74), HDC리조트(7.51), 용평리조트(7.44), 하이원리조트(7.42)	'23년 1위 : 소노호텔&리조트
36	클라우드	KT클라우드	KT클라우드(7.95), 네이버클라우드(7.86), 삼성SDS(7.83), LG CNS(7.77), SK C&C(7.74), 카카오엔터프라이즈(7.59), 메가존(7.56), NHN클라우드(7.47), 베스핀(7.39)	2년 연속 1위
37	통신서비스	KT	KT(8.15), SK텔레콤(8.10), LG유플러스(7.74)	2년 연속 1위
38	편의점	GS리테일 (GS25)	GS리테일(GS25)(7.83), BGF리테일(CU)(7.69), 코리아세븐(세븐일레븐)(7.21), 롯데씨브이에스711(미니스톱)(7.15), 이마트24(7.13)	21년 연속 1위



[제2부] '24년도 조사 : 후보 기업 및 산업

2024년도 산업별 조사 결과

No	산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수
39	패스트푸드	비케이알 (버거킹)	비케이알(버거킹)(8.36), 한국맥도날드(8.24), 케이에프씨코리아(KFC)(7.87), 맘스터치앤컴퍼니(맘스터치)(7.87), 롯데지알에스(롯데리아)(7.68)	6년 연속 1위
40	포털서비스	네이버	네이버(8.26), 구글코리아(7.75), 한국마이크로소프트(빙)(7.75), 줌인터넷(줌)(7.46), 카카오(다음)(7.35), SK커뮤니케이션즈(네이트)(7.19)	2년 연속 1위
41	할인점	이마트	이마트(7.61), 코스트코코리아(7.51), 롯데마트(7.43), 농협유통(하나로마트)(7.22), 홈플러스(6.98)	21년 연속 1위
42	해운물류서비스	HMM	HMM(7.57), 팬오션(7.36), 대한해운(7.33), SK해운(7.33), 유코카캐리어스(7.08)	4년 연속 1위
43	헬스케어	세라젠	세라젠(7.82), 바디프랜드(7.78), 북경제형(코지마)(7.54), 휴테크(7.41), 브람스생활건강(7.37), 파나소닉코리아(7.33)	'23년 1위 : 바디프랜드
44	AI·빅데이터	바이브컴퍼니	바이브컴퍼니(7.74), 솔트룩스(7.63), 코난테크놀로지(7.38), 와이즈넷(7.35)	신규조사
45	IPTV	KT (Genie TV)	KT(Genie TV)(7.67), SK브로드밴드(B tv)(7.61), LG유플러스(U+tv)(7.41)	2년 연속 1위
46	IT솔루션	인텔코리아	인텔코리아(7.87), 구글코리아(7.78), 한국마이크로소프트(7.71), 한국IBM(7.66), 한국오라클(7.63), HP코리아(7.60)	14년 연속 1위
47	TV홈쇼핑	NS홈쇼핑	NS홈쇼핑(7.89), CJ ENM(CJ온스타일)(7.82), 현대홈쇼핑(7.76), GS리테일 (GS SHOP)(7.72), 롯데홈쇼핑(7.61), 공영홈쇼핑(7.60), 홈앤쇼핑 (7.39)	'23년 1위 : 롯데홈쇼핑
48	T-커머스	KT알파쇼핑	KT알파쇼핑(7.70), SK스토아(7.63), 신세계라이브쇼핑(7.53), W쇼핑(7.12), 티알엔(쇼핑엔티)(7.02)	8년 연속 1위

공공 부문

No	산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수
1	건설공기업	한국수자원공사	한국수자원공사(7.44), 한국도로공사(7.21), 국가철도공단(7.16), 한국토지주택공사(6.41)	3년 연속 1위
2	과학기술원	한국과학기술원 (KAIST 카이스트)	한국과학기술원(KAIST 카이스트)(8.08), 울산과학기술원(UNIST 유니스트)(7.83), 광주과학기술원(GIST 지스트)(7.75), 대구경북과학기술원(DGIST 디지스트)(7.51)	신규조사
3	공공병원	근로복지공단병원	근로복지공단병원(7.90), 국립암센터(7.81), 국립재활원(7.72), 경찰병원(7.71), 한국보훈복지의료공단(보훈병원)(7.65), 대한적십자사(적십자병원)(7.57)	10년 연속 1위
4	발전	한국서부발전	한국서부발전(7.60), 한국동서발전(7.48), 한국중부발전(7.43), 한국남동발전(7.30), 한국수력원자력(7.26), 한국남부발전(7.18)	2년 연속 1위



[제2부] '24년도 조사 : 후보 기업 및 산업

2024년도 산업별 조사 결과

No	산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수
5	수출지원	대한무역투자진흥공사	대한무역투자진흥공사(7.46), 한국무역보험공사(7.31), 한국수출입은행(6.91)	2년 연속 1위
6	에너지	한국가스공사	한국가스공사(7.29), 한국지역난방공사(7.12), 한국석유공사(6.60), 한국광해광업공단(6.60)	6년 연속 1위
7	정보통신	한국지능정보사회진흥원 (NIA)	한국지능정보사회진흥원(NIA)(7.84), 정보통신기획평가원(IITP)(7.80), 정보통신산업진흥원(NIPA)(7.63), 한국데이터산업진흥원(K-DATA)(7.56), 한국방송통신전파진흥원(KCA)(7.41)	신규조사
8	중소벤처 기업지원(금융)	신용보증기금	신용보증기금(7.70), 기업은행(7.58), 한국산업은행(7.46), 한국수출입은행(7.37), 한국무역보험공사(7.29), 중소기업진흥공단(7.20), 기술보증기금(7.14)	신규조사
9	중소벤처 기업지원(비금융)	창업진흥원	창업진흥원(7.41), 한국무역협회(7.31), 대한상공회의소(7.29), 대한무역투자진흥공사(7.25), 중소기업중앙회(7.21), 중소기업기술정보진흥원(7.02), 전국경제인연합회 중소기업협력센터(6.92), 소상공인시장진흥공단(6.85), 대·중소기업·농어업협력재단(6.83)	신규조사
10	SOC시설관리	인천국제공항공사	인천국제공항공사(7.68), 한국공항공사(7.43), 한국도로공사(7.16), 국가철도공단(7.11)	17년 연속 1위



[제2부] '24년도 조사 : 후보 기업 및 산업

2024년도 산업별 조사 주요 특징

주요 특징 ① : 삼천리, 한일시멘트 등 10개사 21년 연속 산업별 1위 수상

- 산업별 조사는 각 산업별 매출액·시장규모·경쟁구도를 고려하여 후보산업을 선정하며 2024년도 조사는 제조 부문 33개 산업, 서비스 부문 48개 산업, 공공 부문 10개 산업 등 총 91개 산업에 대해 조사하였다.
- 지난 21년간의 조사 분석 결과 해당 산업에서 21년 연속 1위에 선정된 기업은 총 10개사로 나타났다.
 - ▶ GS리테일(GS25)(편의점), 삼성화재해상보험(손해보험), 삼천리 (도시가스), 신한은행(은행), 유한양행(제약), 이마트(할인점), 포스코(철강), 한솔제지(제지), 한일시멘트(시멘트), 현대자동차(자동차)
- 이 외에 해당 산업군이 조사대상으로 편입된 이후 1위 기업을 지속 유지하고 있는 기업은 총 7개사로 아래와 같다.
 - ▶ 동원산업(수산), 서울아산병원(종합병원), 삼성전자서비스(서비스센터), 영진전문대학교(전문대학), 인천국제공항공사(SOC시설관리), 인텔코리아(IT 솔루션), 일신방직(면방직)

조사 실시 이후 '산업별 1위' 미변동 산업군

*조사 실시 5년 이상 산업 일

산업		기업명	산업		기업명
제조 (9개)	시멘트	한일시멘트 (21년 연속)	서비스 (14개)	편의점	GS리테일(GS25) (21년 연속)
	자동차	현대자동차 (21년 연속)		할인점	이마트 (21년 연속)
	제약	유한양행 (21년 연속)		종합상사	삼성물산 상사부문 (20년 연속)
	제지	한솔제지 (21년 연속)		종합병원	서울아산병원 (18년 연속)
	철강	포스코 (21년 연속)		여행사	하나투어 (15년 연속)
	면방직	일신방직 (19년 연속)		IT솔루션	인텔코리아 (14년 연속)
	베이커리	파리크라상(파리바게뜨)(15년 연속)		서비스센터	삼성전자서비스 (13년 연속)
	수산	동원산업 (10년 연속)		전문대학	영진전문대학교 (13년 연속)
	반도체	삼성전자 DS부문 (6년 연속)		금융지주	신한금융지주회사 (12년 연속)
서비스 (14개)	도시가스	삼천리 (21년 연속)		정보기술	삼성SDS (6년 연속)
	손해보험	삼성화재해상보험 (21년 연속)		프랜차이즈	비케이알(버거킹) (6년 연속)
	은행	신한은행 (21년 연속)		공공 (1개)	SOC시설관리

[제2부] '24년도 조사 : 후보 기업 및 산업

2024년도 산업별 조사 주요 특징

주요 특징 ② : 총 10개 산업군에서 산업별 1위 변경

- 2024년도에 조사된 총 91개 산업군(제조 부문 33개 산업, 서비스 부문 48개 산업, 공공 부문 10개 산업) 중 총 10개 산업군에서 산업별 1위 기업이 변경되었다.
- 제조 부문 5개 산업(제조 부문 조사 산업군 중 15.2%), 서비스 부문 5개 산업(10.4%)에서 산업별 1위 기업이 변경되었으며, 제조 부문에서의 1위 변경 비율이 상대적으로 높게 조사되었다. 공공 부문의 10개 산업 중 4개 산업이 신규 조사 산업으로, **산업별 1위가** 변경된 기업은 없었다.

전년 대비 산업별 1위 변경 산업군

산업명	2024년 1위 기업	2023년 1위 기업	
제조부문 (5개)	가정용가구	신세계까사	한샘
	냉장·냉동육	하림	농협목우촌
	생활가전	LG전자 H&A사업본부	삼성전자 DX부문생활가전사업부
	유아용품	아기방앤컴퍼니	메디앙스
	종합식품	풀무원	CJ제일제당
서비스부문 (5개)	백화점	현대백화점	신세계백화점
	슈퍼마켓	GS리테일(GS THE FRESH)	이마트에브리데이
	콘도미니엄	한화호텔&리조트	소노호텔&리조트
	헬스케어	세라젠	바디프랜드
	TV홈쇼핑	NS홈쇼핑	롯데홈쇼핑



[제2부] '24년도 조사 : 후보 기업 및 산업

2024년도 산업별 조사 주요 특징

주요 특징 ③ : 발전, 해운물류서비스, TV홈쇼핑 산업 등에서 경쟁 치열

- 산업별 조사에서 1위에 선정된 이력이 있는 기업 수 분석을 실시하였다. 한번이라도 1위 선정된 이력이 있는 기업이 6개사인 산업군은 1개, 5개사인 산업군은 2개, 4개사인 산업군은 6개, 3개사인 산업군은 14개, 2개사인 산업군은 33개, 1위가 변경된 이력이 없는 산업군은 35개로 나타났다.
- 발전 산업(6개사 선정이력), 해운물류서비스·TV홈쇼핑 산업(5개사 선정이력)에 대한 **경쟁이 치열한 가운데**, 생활용품·유가공·종합대학·종합물류서비스·콘도미니엄·건설공기업 산업(4개사 선정이력)도 1위 변경이 잦은 산업군으로 나타났다.

기업별 역대 1위 선정이력

(선정횟수 순)

산업	1위 기업 및 선정횟수	1위 선정이력	
제조 (33)	생활가전	LG전자 H&A사업본부(5회), 삼성전자 DX부문 생활가전사업부(16회)	2개사
	석유화학	LG화학(16회), SK지오센트릭(1회), LG석유화학(4회)	3개사
	시멘트	한일시멘트(21회)	1개사
	자동차	현대자동차(21회)	1개사
	자동차부품	현대모비스(20회), 현대위아(1회)	2개사
	제약	유한양행(21회)	1개사
	제지	한솔제지(21회)	1개사
	철강	포스코(21회)	1개사
	화장품	아모레퍼시픽(16회), LG생활건강(5회)	2개사
	생활용품	유한킴벌리(11회), 아모레퍼시픽(6회), LG생활건강(2회), 한국P&G(1회)	4개사
	패션	삼성물산 패션부문(15회), 신세계인터내셔널(3회), LF(2회)	3개사
	면방직	일신방직(19회)	1개사
	조선	HD현대중공업(17회), 한국조선해양(1회), 한화오션(1회)	3개사
	종합식품	풀무원(1회), CJ제일제당(16회), 농심(1회)	3개사
	가정용보일러	린나이코리아(16회), 경동나비엔(1회)	2개사
	타이어	한국타이어앤테크놀로지(15회), 금호타이어(2회)	2개사
	유가공	매일유업(7회), 빙그레(2회), hy(5회), 서울우유협동조합(2회)	4개사
	환경가전	코웨이(7회), SK매직(2회), 청호나이스(7회)	3개사
	베이커리	파리크라상(파리바게뜨)(15회)	1개사
	냉장·냉동육	하림(13회), 농협목우촌(1회)	2개사
먹는샘물(생수)	제주특별자치도개발공사(6회), 농심(4회), 롯데칠성음료(1회)	3개사	
수산	동원산업(10회)	1개사	
건강기능식품	KGC인삼공사(8회), 종근당건강(1회)	2개사	
사무기기	캐논코리아(8회), HP코리아(1회)	2개사	



[제2부] '24년도 조사 : 후보 기업 및 산업

2024년도 산업별 조사 주요 특징

산업	1위 기업 및 선정횟수		1위 선정이력
제조 (33)	가정용가구	신세계까사(1회), 한샘(7회)	2개사
	건축자재	KCC(4회), LX하우시스(4회)	2개사
	외국계제약	글락소스미스클라인(7회), 한국화이자제약(1회)	2개사
	유아용품	아가방앤컴퍼니(1회), 메디앙스(7회)	2개사
	2차전지	LG에너지솔루션(5회), 삼성SDI(2회)	2개사
	반도체	삼성전자 DS부문(6회)	1개사
	바이오	삼성바이오로직스(3회), 셀트리온(1회)	2개사
	건설기계	HD현대건설기계(2회)	1개사
	방위산업	한화에어로스페이스(1회), 삼성테크윈(1회)	2개사
서비스 (48)	건설	삼성물산 건설부문(18회), GS건설(1회), DL이앤씨(2회)	3개사
	교육서비스	대교(17회), 웅진씽크빅(4회)	2개사
	도시가스	삼천리(21회)	1개사
	백화점	현대백화점(1회), 신세계백화점(20회)	2개사
	생명보험	교보생명(2회), 삼성생명보험(19회)	2개사
	손해보험	삼성화재해상보험(21회)	1개사
	신용카드	신한카드(17회), 현대카드(3회), 삼성카드(1회)	3개사
	은행	신한은행(21회)	1개사
	정유	S-OIL(8회), SK에너지(13회)	2개사
	통신서비스	KT(2회), SK텔레콤(19회)	2개사
	편의점	GS리테일(GS25)(21회)	1개사
	종합상사	삼성물산 상사부문(20회)	1개사
	할인점	이마트(20회)	1개사
	해운물류서비스	HMM(5회), 대한해운(1회), 팬오션(5회), SK해운(3회), 한진해운(6회)	5개사
	종합대학	연세대학교(5회), 성균관대학교(2회), 서울대학교(9회), 서강대학교(3회)	4개사
	종합물류서비스	CJ대한통운(12회), 현대글로벌비스(1회), 우정사업본부(3회), 한진(3회)	4개사
	TV홈쇼핑	NS홈쇼핑(1회), 롯데홈쇼핑(1회), 현대홈쇼핑(3회), CJ ENM(CJ온스타일)(7회), GS리테일(GS SHOP)(7회)	5개사
	금융투자	신한투자증권(9회), 한국투자증권(1회), 삼성증권(8회)	3개사
	종합병원	서울아산병원(18회)	1개사
	콘도미니엄	한화호텔&리조트(1회), 소노호텔&리조트(15회), 하이원리조트(1회), HDC리조트(1회)	4개사
	렌터카	SK렌터카(9회), 롯데렌터카(8회)	2개사
	보증보험	SGI서울보증(6회), HUG주택도시보증공사(2회), 한국주택금융공사(9회)	3개사
	여행사	하나투어(15회)	1개사
사이버대학	서울사이버대학교(4회), 한양사이버대학교(10회)	2개사	
IT솔루션	인텔코리아(14회)	1개사	



[제2부] '24년도 조사 : 후보 기업 및 산업

2024년도 산업별 조사 주요 특징

산업	1위 기업 및 선정횟수	1위 선정이력	
서비스 (48)	서비스센터	삼성전자서비스(13회)	1개사
	전문대학	영진전문대학교(13회)	1개사
	금융지주	신한금융지주(12회)	1개사
	오픈마켓	11번가(9회), 지마켓(G마켓)(1회)	2개사
	지역금융	대구은행(5회), 부산은행(5회)	2개사
	전자제품전문점	삼성전자판매(삼성스토어)(4회), 하이프라자(LG전자베스트샵)(1회), 롯데하이마트(하이마트)(4회)	3개사
	IPTV	KT(Genie TV)(8회), SK브로드밴드(B TV)(1회)	2개사
	T-커머스	KT알파쇼핑(8회), 현대홈쇼핑(플러스샵)(1회)	2개사
	외국계보험	메트라이프생명보험(4회), 푸르덴셜생명보험(4회)	2개사
	저비용항공	제주항공(3회), 에어부산(5회)	2개사
	포털서비스	네이버(4회), 카카오(2회), 구글코리아(1회)	3개사
	빌딩관리서비스	에스원(3회), 에스앤아이코퍼레이션(3회)	2개사
	슈퍼마켓	GS리테일(GS THE FRESH)(2회), 이마트에브리데이(4회)	2개사
	정보기술	삼성SDS(6회)	1개사
	패스트푸드	비케이알(버거킹)(6회)	1개사
	헬스케어	세라젬(1회), 바디프랜드(5회)	2개사
	게임·콘텐츠	넥슨(2회), 넷마블(1회), 엔씨소프트(1회)	3개사
	정보보안	SK윌더스(인포섹)(4회)	1개사
	가상이동통신망 (알뜰폰)	SK텔링크(3회)	1개사
	클라우드	KT클라우드(2회)	1개사
인터넷은행	토스뱅크(1회)	1개사	
커피전문점	투썸플레이스(1회)	1개사	
AI·빅데이터	바이브컴퍼니(1회)	1개사	
공공 (10)	발전	한국서부발전(3회), 한국중부발전(1회), 한국동서발전(3회), 한국남부발전(5회), 한국수력원자력(5회), 한국전력공사(1회)	6개사
	건설공기업	한국수자원공사(9회), 한국토지주택공사(3회), 한국도로공사(4회), 한국철도시설공단(1회)	4개사
	에너지	한국가스공사(16회), 한국지역난방공사(1회)	2개사
	SOC시설관리	인천국제공항공사(17회)	1개사
	공공병원	근로복지공단병원(10회), 국립암센터(1회)	2개사
	수출지원	대한무역투자진흥공사(5회), 한국수출입은행(1회), 한국무역보험공사(1회)	3개사
	과학기술원	한국과학기술원(KAIST 카이스트)(1회)	1개사
	정보통신	한국지능정보사회진흥원(NIA)(1회)	1개사
	중소벤처기업지원 (금융)	신용보증기금(1회)	1개사
	중소벤처기업지원 (비금융)	창업진흥원(1회)	1개사

[제3부] 존경받는 기업으로 도약을 위한 제언

존경받는 기업으로 도약을 위한 제언

[Prologue] 이해관계자 특성을 고려한 전략적 커뮤니케이션을 전개하라

- 기업이나 조직이 경영 및 의사 결정에 참여하는 다양한 이해관계자들의 의견과 요구를 고려하여 지속가능한 가치 창출과 사회적 책임을 추구하는 경영 철학인 '이해관계자 자본주의(Stakeholder Capitalism)'가 점차 중요해지고 있다. 기업의 활동이 단순히 주주의 이익만을 추구하는 것이 아니라, 다양한 이해관계자들의 이익을 균형 있게 고려하며 경영해야 한다는 관점에서 나온 개념이며, 이해관계자란 주주 뿐만 아니라 고객, 종업원, 공급자, 지역사회, 환경 등과 같이 기업 활동에 영향을 미치거나 영향을 받는 모든 주체들을 포함한다. 이러한 이해관계자들은 기업의 성공과 실패에 직간접적으로 영향을 미치며, 그들의 요구와 기대를 충족시키지 못하면 기업의 평판과 장기적인 성과에 부정적인 영향을 미칠 수 있다.
- 기업의 지속가능한 경영을 위해서 기업의 이해관계자 별 요구사항을 면밀히 점검하고 이에 대한 가치제고 활동에 대한 체계화된 추진이 필요하며, 이러한 기업들의 추진 노력 및 성과에 대한 전략적 커뮤니케이션을 통한 이해관계자와의 소통 및 공감 확보가 무엇보다 중요하다. 최근 기업 경영의 주요 화두인 ESG와 관련해서도 기업들에게 지속가능성 보고서 발간을 의무화함으로써 이해관계자들과의 체계화된 소통이 요구되고 있는 것도 비슷한 맥락이다. 기업의 내재적 가치를 증대시키고 동시에 이에 대한 전략적 커뮤니케이션의 효과성을 극대화하기 위해서는 이해관계자들을 대상으로 한 적절한 전사적 경영목표가 뒷받침되어야 한다.
- 모든 이해관계자들로부터 존경과 신뢰를 받는 '존경받는기업'을 기업 경영의 목표로 삼고 있는 기업들이 확대되고 있다. 이러한 기업들은 내부적으로는 이해관계자 별 특성과 가치제고 방안을 체계화하기 위한 혁신적인 노력을 전개함과 동시에 대외적으로 비즈니스 성과를 공유하고 발전적인 미래의 모습을 다짐하는 기회로 삼고 있다. 전사적 역량을 효율적으로 결집시킬 수 있는 올바른 경영 목표 설정과 더불어 이해관계자 별 요구사항에 대한 적절한 커뮤니케이션을 체계화함으로써 기업의 평판관리 및 리스크 관리체계를 만들어 나가는 것이 중요한 시점이다.

<이해관계자별 커뮤니케이션 전개 방안>

구분		관련 부서	이해관계자 관심사항	이해관계자 소통채널	
존경받는 기업	DRIVER	혁신능력 Innovation Capability	▪ 전략기획 ▪ R&D ▪ 디지털혁신(DT)	▪ 경영전략 ▪ 신기술(제품) 개발 ▪ 사업다각화(확장)	▪ 언론보도 ▪ 비전선포식 ▪ 성과공유회
	ACTIVITY	주주가치 Stockholder Value	▪ IR ▪ ESG ▪ 재무/회계	▪ 재무성과, 사업 전망 ▪ 리스크 관리 ▪ 지배구조 / ESG이슈	▪ 홈페이지 ▪ 주주총회 / IPO ▪ 지속가능성/IR 보고서
		직원가치 Employee Value	▪ HRM ▪ HRD ▪ 인사/총무	▪ 복리후생 ▪ 고충처리 ▪ 평가 및 보상 ▪ 교육 및 경력개발	▪ 홈페이지 ▪ 뉴스레터 ▪ 사보 ▪ 채용설명회
		고객가치 Customer Value	▪ 고객만족 ▪ 소비자보호 ▪ 영업기획/관리	▪ 제품/서비스의 질 ▪ 소비자 권익보호 ▪ 신속한 VOC / 이용편의성	▪ 홈페이지 / SNS 홍보 ▪ 제품 패키지 ▪ 고객접점 / 매체광고
		사회가치 Society Value	▪ 사회공헌(CSR/CSV) ▪ 컴플라이언스(CP) ▪ 윤리경영	▪ 사회공헌 활동 ▪ 공정거래 자율준수 ▪ 협력업체 상생 / 환경친화	▪ 홈페이지 ▪ 지속가능성보고서
RESULT	이미지가치 Image Value	▪ 홍보 ▪ 마케팅 ▪ 대외협력	▪ 기업 신뢰도	▪ 홍보책자 ▪ SNS 홍보 ▪ 매체광고 / 언론보도	

[제3부] 존경받는 기업으로 도약을 위한 제언

존경받는 기업으로 도약을 위한 제언

제언 ① : 열린 혁신(Open Innovation)을 통해 새로운 가치를 창출하라

- 기술이 빠르게 발전하고 경영 환경이 급변하면서 기업의 생존율은 지속적으로 하락하고 있다. 맥킨지 보고서에 따르면, S&P 500대 기업 평균 수명이 1935년에는 90년이었으나, 1975년 30년, 21세기를 들어선 이후에는 15년 이하로 단축되었다고 한다. 혁신적인 방법을 통해 경쟁력을 확보하지 않으면 기업 성장을 담보할 수 없을 뿐만 아니라 생존을 우려해야 하는 상황인 것이다.
- 그렇다면 불확실한 경영 환경 속에서도 꾸준한 성장세를 보이는 기업들은 어떠한 특징이 있을까? 이들은 공통적으로 ‘열린 혁신(open innovation)’을 추진하고 있는 것으로 나타났다. ‘열린 혁신’은 기업이 외부 아이디어와 기술을 적극적으로 수용하고 활용함으로써 새로운 가치를 창출하는 혁신 프로세스를 의미한다. 이는 외부 지식원과 협력하지 않고 자체적 역량에만 의존하는 ‘닫힌 혁신(closed innovation)’과 차별화된 경영방식으로, 내부적인 한계를 극복하고 신성장동력의 발굴을 용이하도록 한다. 이러한 열린 혁신을 통해 지속 성장하는 기업들의 전략은 크게 네 가지로 요약된다.
 - 첫째, 고객을 단지 제품이나 서비스의 수동적인 수용자가 아니라 협력 파트너로 삼고 있다. 이를 통해 고객은 적극적으로 신기술을 활용하고 피드백을 주는 참여자로 역할을 하게 되며, 기업은 고객의 목소리를 듣고 기술을 발전시켜 더 나은 제품 및 서비스를 제공할 수 있게 된다. 양방향 커뮤니케이션을 기반으로 선순환 구조를 조성함으로써, 기업은 본질적인 상품 경쟁력을 강화할 뿐만 아니라 고객과의 접점을 확장하고 충성 고객을 확보할 수 있다.
 - 둘째, 이종 산업과의 협업이다. 획기적인 혁신은 서로 다른 분야에서 전문성을 가진 이종산업간 융합을 통해 일어난다. 이는 산업 간 협업을 통해 공동의 가치를 창출하는 핀테크·에듀테크 등 크로스테크와 융복합 산업의 등장으로 확인할 수 있다. 예컨대, 삼성전자의 가전제품에 적용되던 사물인터넷(IoT) 플랫폼을 현대자동차의 커넥티드카 서비스로 확장하여 라이프스타일 혁신의 기반을 조성한 것처럼, 다양한 산업들을 유기적으로 연결하여 혁신을 도모할 수 있다.
 - 셋째, 기술력을 확보한 스타트업과의 협력이다. 스타트업의 유연하고 창의적인 특성은 복잡한 의사결정 프로세스 등 대기업의 구조적 한계를 극복, 빠르게 변화하는 시장에 대응할 기회를 제공할 수 있다. 직접적인 협력이 어렵다면 기업주도형벤처캐피탈(CVC) 설립을 통해 촉망되는 스타트업의 성장기반을 지원함으로써 그들의 혁신 프로세스 및 성과를 공유하는 방법도 있다. 혁신의 트리거가 될 수 있는 스타트업과의 오픈 이노베이션을 통해 변화에 유연하고 민첩하게 대응하고, 나아가 신성장을 위한 동력을 확보할 수 있다.
 - 넷째, 데이터와 기술의 활용이다. 융합 전략은 지속가능성과 디지털 전환을 통합하여 새로운 비즈니스 모델을 창출하는 것을 의미한다. 이를 통해 기업은 경쟁 우위를 확보하고 성장의 발판을 마련할 수 있으며 이러한 움직임은 이미 다양한 산업에서 발견되고 있다. 금융산업의 경우 디지털화된 빅데이터를 통해 신규 서비스를 개발하였으며 의료 분야에서는 전자 진료 기록, 인터넷 예약 시스템 등을 통해 업무 효율화를 달성하고 있다. 이처럼 빅데이터와 기술 연계를 통해 새로운 혁신 모델 수립이 가능하다.
- 앞선 내용을 종합해보았을 때, 현재의 경쟁 모델에서 벗어나 다양한 파트너와 협력하며 공동의 가치 창출하는 것은 미래를 준비하고 경쟁에서 우위를 점하는 가장 효과적인 방법이다. 이러한 비전과 혁신에 기반하여 상호 보유한 강점을 극대화하고 ‘연결된 성장’을 추구하는 기업만이 지속가능한 발전으로 시장을 선도할 수 있을 것이다.

[제3부] 존경받는 기업으로 도약을 위한 제언

존경받는 기업으로 도약을 위한 제언

제언 ② : 리스크 관리의 新 프레임워크, 핵심 프로세스 혁신에 집중하라

- 글로벌 자동차 시장점유율 1위를 달리고 있는 도요타는 2023 회계연도에 40조 2천억의 순이익을 내며 창립 이래 최대규모의 성과를 예고하였다. 하지만 이러한 화려한 실적 뒤에는 자회사 품질부정 등 일본 완성차 업계의 신뢰를 뒤흔들 이슈가 자리하고 있다. 과거 경영과 회계 분야에서 각종 부정 이슈가 난무하며 침몰한 도시바 쇼크가 연상될 만큼 큰 파장이 있을 것이라는 주장이 계속되고 있다. 원가절감 등 단기적 관점의 위기대응에 매몰되어 지속가능한 경영의 본질을 흐리고 있는 것이다.
- 최근 전 세계에 걸쳐 저성장이 장기화되고 있는 상황 속 전쟁, 에너지, 환경 등 기 노출되어 통제 가능한 위험관리와 내부 프로세스 혁신에만 초점을 맞추는 것이 아닌 통합적 관점에서 바라보는 New Risk Management에 주목할 필요가 있겠다. 기본적으로 전략적 리스크와 외부 리스크는 다른 방식의 위험관리가 필요하다. 현재의 통합된 프로세스에 객관적이고 전문적이며 비판적인 내부 조직을 추가로 구성해 배치하고 대응 프로세스를 수립하는 등 기업 경영의 중장기적 전략에 깊이 반영하는 핵심 프로세스 혁신이 요구된다.
- 기업은 일반적으로 통제 가능한 운영상의 리스크, 기업이 전략적으로 수익을 창출하기 위해 부담하는 전략적 리스크, 기업 자체의 영향력이나 통제의 범위를 벗어나는 외부 리스크 등 다양한 위험 범주에 맞는 리스크 관리 프로세스를 조정해야 한다. 통상적인 컴플라이언스 기반의 접근방법은 일반적으로 통제 가능한 리스크 예방에 효과적일 수 있어도 전략적 리스크와 외부 리스크 관리에는 근본적으로 다른 접근 방식이 필요하다.
- 우선 전략적 선택과 관련된 리스크 관리에 대해서는 개방적, 객관적 그리고 비판적 시각에서 조직 내외부에 잠재된 문제요소를 반영할 수 있는 조직적 체계를 갖추어야 한다. 즉 전략 및 운영적 요인으로 발생하는 예방할 수 없는 위험을 인지하고 예측하여 대비책을 기업의 핵심 프로세스에 반영하고 이를 지속적으로 모니터링하는 등 시간과 환경에 따라 변화하는 리스크에 대해 선제적으로 대응해야 한다.
- 외부 리스크는 대부분 기업의 통제 밖에 있기 때문에 이를 예측하고 잠재적 영향을 분석, 평가하여 만약 위험이 발생할 경우 그 영향을 최소화하는 방안을 찾는 데 역량을 집중해야 한다. 그러나 발생 확률이 매우 낮은 데다 경영자 또는 관리자가 일반적인 프로세스에 익숙한 구조에서는 예측 및 대응이 쉽지 않은 것이 현실이다. 따라서 이와 관련해 리스크 최소화 방안 및 전략 수립, 거버넌스를 사전에 구축하여 내부 인식을 공고히 하는 데 주안점을 두어야 한다.
- 이러한 위험요인에 대응하기 위해 리스크 스트레스 테스트와 시나리오 기획의 방법론을 활용하라. 먼저 스트레스 테스트는 금융기업에서 환율, 유가, 금리의 변동에 따른 주요 사건발생의 영향 평가를 하는 것이 대표적이다. 각각의 요인이 발생했을 때의 대응 프로세스를 정립하고 프로세스 단계별 대응 전략과 과제를 도출하며 이를 선제적으로 마련하거나 체계를 갖추는 것이 핵심이다. 다음으로 시나리오 기획은 기업 경영의 중장기적 설계 및 접근방식이다. 자연적, 경제적, 정치적, 환경적 위험요인을 조사하고 유의미한 영향을 미칠 수 있는 요인들로 압축한다. 그리고 외부 자문위원과 내부 관리자로 구성된 위원회를 설치하여 비일상적인 시나리오를 단계별로 구분하여 리스크 발생 패턴을 분석해보는 것이 필요하다.

[제3부] 존경받는 기업으로 도약을 위한 제언

존경받는 기업으로 도약을 위한 제언

제언 ③ : 관찰을 통해 경험을 디자인하라

- 경험 경제(Experience Economy) 시대가 도래함에 따라 효과적인 경험 디자인 전략이 요구되고 있다. 제품을 설계하고 서비스를 기획하는 과정과 마찬가지로 주요 이해관계자와의 접점에서 이루어지는 경험 또한 체계적인 방법으로 디자인할 필요가 있으며, 디지털 전환이 산업 곳곳에서 이루어짐에 따라 경험 전략 구축과정에서 이를 반영할 필요성도 커지고 있다.
- 경험 경제는 조지프 파인 주니어와 제임스 H. 길모어가 주창한 것으로 '기억에 남는 경험(Memorable Experience)'이 차별적 경제적 부가 가치를 창출한다는 개념으로 기업들에게 많은 호응을 얻은 바 있으며, 글로벌 리서치 업체 Gartner가 2년 연속('21~'22년도) 전략 기술 동향 중 하나로 총체적 경험(TX, Total Experience) '를 제시함으로써 경험관리의 중요성 전파에 힘을 보탠 바 있다.
- 코로나 팬데믹 이후 가속화되고 있는 디지털 전환을 기반으로 고객 여정의 관리를 통한 상품·서비스 혁신의 CX(Customer eXperience), 구성원 및 조직 문화 혁신의 EX(Employee eXperience), 사회적 책임, ESG 경영을 강조하는 SX(Sustainability eXperience) 등 경험관리의 대상과 범위가 확대되고 있는 추세이나, '관찰'을 통한 경험 디자인의 중요성은 공통적으로 적용되는 항목이다.
- 디지털에 남겨진 데이터를 통해 경험 관리 대상자의 마음을 읽어내는 법이 중요하며, 결국 기업은 기존의 환경과 새로운 디지털 환경에 대한 종합적인 고려를 통해 비로소 성공적인 경험관리를 제공할 수 있다. 효과적인 경험관리를 위한 몇 가지 전략을 제시하면,
 - 첫 번째는 경험이 제공되는 '시간'과 관련된 디자인 전략이다. 고객이 서비스를 경험하는 과정과 관련된 시간의 길이(Duration) 또는 서비스 접점이 배열되는 순서(Sequence) 등이 그것이다. 서비스를 얼마나 오래 혹은 짧게 제공하는가, 서비스 접점의 배열 순서가 어떠한가에 따라 고객 경험은 완전히 달라질 수 있다.
 - 두 번째는 '공간'에 관련된 디자인 전략이다. 공간이 제공하는 서비스스케이프(Service-scape)는 물리적 환경에 그치는 것이 아니라 소비자와 제공자, 소비자와 소비자 간 상호 작용을 유도하는 데 중요한 역할을 한다. 성공적인 고객 경험을 위해서는 공간을 단방향의 '길'이 아닌 소통이 이루어지는 '광장'으로 조성하는 것이 필요하다.
 - 세 번째는 '인간X로봇'과 관련된 디자인 전략이다. 인간의 로봇에 대한 인식은 양면성을 가진다. 인간은 로봇이 어느 정도 인간에 가까운 모습을 하면 더 큰 호감을 느끼지만, 유사성이 일정 수준 넘어서면 갑자기 혐오감을 갖게 된다. 즉, 로봇의 인간화에도 적절한 수준이 필요한 것이다.
 - 마지막은 '행간' 디자인 전략이다. 행간은 글과 글 사이의 문맥을 의미한다. 결국 의미가 부여될 수 있는 지점을 행간이라는 관점으로 바라볼 수 있는데 효과적인 행간 디자인을 통해서 평범한 서비스에 매우 특별한 의미를 부여할 수 있다.