

코로나19 시대와 그 이후 미국 내 재택근무 현황과 전망

International Labor Trends

국제노동동향 ① - 미국

김기홍 (미국 노스캐롤라이나 주립대학교 경제학 박사과정)

■ 머리말

코로나19의 확산은 미국 노동환경에 급격한 변화를 초래했으며 사회적 거리두기로 인한 재택근무의 급증도 그러한 변화 중 하나이다. 미국의 재택근무 증가는 WFH(work-from-home)라는 신조어까지 탄생시켰을 정도로 빨랐다. 현지에서는 재택근무가 생산성 저하를 초래했다는 지적에도 불구하고 또 다른 팬데믹에 대한 우려 때문에 노동환경이 예전으로 돌아가지 못할 것이라는 예상이 지배적이다. 이미 구글(Google) 등 다수의 하이테크 기업은 2021년에도 직원들에게 재택근무를 허용하기로 했으며, 트위터(Tweeter)는 팬데믹이 끝난 후에도 재택근무제도를 유지하기로 결정했다.¹⁾ 이는 재택근무가 포스트 팬데믹 시대 미국의 뉴노멀이 될 가능성이 높음을 시사하며, 이에 현지에서는 코로나19가 안정된 이후 달라질 노동환경에 대한 연구가 활발히 진행 중이다. 이 글에서는 미국의 재택근무 현황과 전망에 대해 관련 조사결과들과 함께 소개하고자 한다.

1) Business Insider(2020.5.27), "Facebook, Twitter, Google, and Microsoft will let employees work from home through 2020 or longer".

■ 팬데믹 기간 동안 급증한 재택근무

미국 노동통계국(BLS)의 팬데믹 이전인 2017~2018년 조사결과에²⁾ 따르면 일주일에 1일 이상 재택근무를 한 임금노동자는 전체의 8%에 그쳤으며 상시 재택근무자는 2.5%에 불과했다. 하지만 이 비율은 팬데믹이 시작된 이후 빠른 속도로 증가했다. 스탠퍼드대학교 니콜라스 블룸(Nicholas Bloom) 교수의 연구는³⁾ 미국 경제가 빠르게 재택근무 경제(work-from-home economy)로 변화하고 있음을 보여준다. 2019년에 정규직(full-time)으로 근무한 연소득 2만 달러 이상의 20~64세 미국인 2,500명을 조사한 결과에 따르면 2020년 5월 조사 당시 응답자 중 41.9%가 재택근무 중이었으며 25.6%만이 사업장에서 근무 중이었다. 사업장에서 근무 중인 응답자는 주로 필수서비스 종사자들이었다. 한편 응답자의 32.6%가 실직 중인 것으로 나타나 록다운에 의한 불황의 심각성을 보여주고 있다.

재택근무는 사회적 거리두기가 강요되는 상황에서 경제활동을 유지하기 위해 필수적인 조치였지만, 그로 인한 생산성 저하가 작지 않은 것으로 나타났다. 블룸 교수의 조사에서 재택근무의 업무 효율이 사업장에서의 80% 이상이라고 응답한 비율은 51%에 그쳤으며, 50% 이하라고 응답한 비율과 재택근무가 전혀 불가능했다고 응답한 비율은 각각 5.9%와 30.7%였다. 재택근무로 인한 업무 효율 저하가 없거나 작았던 응답자들은 주로 비대면 방식에서의 전환이 용이한 업무를 수행하는 관리직과 전문직, 금융서비스 종사자들이었던 반면, 업무 효율 저하가 컸던 응답자들은 주로 소매업과 의료업 등 고객을 직접 응대할 필요가 있거나 특수한 장비가 요구되는 직종에 종사하는 것으로 나타났다.

재택근무가 생산성을 저하시켰다는 조사결과는 블룸 교수의 기존 연구결과와⁴⁾ 대비되는 것이다. 이에 대해 블룸 교수는 팬데믹 때문에 재택근무가 준비 없이 시작된 것을 원인으로 지적하고 있다. 그는 2015년 중국의 여행업체 씨트립(Ctrip)에서 9개월에 걸쳐 1,000명

2) BLS, Economic news release Table 3, "Workers who worked at home and how often they worked exclusively at home by selected characteristics, averages for the period 2017-2018".

3) Bloom, N.(2020), How working from home works out. *Institute for Economic Policy Research (SIEPR). Policy Brief June.*

4) Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J.(2015), Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. *The Quarterly Journal of Economics* 130(1), pp.165-218.

의 직원을 대상으로 재택근무의 효과를 측정한 바 있다. 결과는 놀라웠다. 직원들의 생산성이 20~30% 증가했을 뿐만 아니라 재택근무자 1인당 2,000달러의 비용이 절감된 것이다. 재택근무자들은 다른 직원보다 직업만족도는 높고 이직률은 낮았다. 그러나 이 실험에서는 침실이 아닌 독립적인 업무공간을 갖춘 직원들만 재택근무를 허용받았다. 그에 반해 현재 미국 노동자들은 “아이들과 함께, 적절하지 못한 공간에서, 사무실에서 일하는 선택권 없이” 재택근무를 강요받고 있다고 그는 지적하고 있다. 특히 어린 자녀가 있는 노동자의 효율적인 재택근무를 위해서는 탁아소나 학교의 존재가 필수적인데 팬데믹으로 인해 이러한 조건들이 전혀 만족되지 못하고 있다는 것이다.

실제로 재택근무로 인한 생산성 저하는 부분적으로 많은 미국 노동자가 효율적인 재택근무에 필요한 환경을 갖추지 못한 것에 기인한다. 효율적인 재택근무가 이루어지기 위해서는 독립적인 공간과 온라인 접근성이 확보되어야 함에도 불구하고 응답자의 49.3%만이 독립적인 업무공간을 갖추고 있었으며 24.4%는 독립적인 공간조차 확보하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 나머지 26.3%도 독립적이기는 하지만 업무에는 적합하지 않은 침실 등의 공간에서 근무 중이었다. 온라인 접근이 원활하다고 응답한 비율도 64.7%에 그쳐 효율적인 재택근무에 필요한 환경을 갖춘 노동자의 비율이 결코 높지 않음을 보여주고 있다.

한편 교육 및 소득 수준이 높을수록 재택근무를 통해 고용상태를 유지하는 비율이 높았는데 이는 향후 불평등이 심화될 가능성을 시사한다. 저학력/저소득 노동자들은 효율적인 재택근무에 필요한 환경을 갖추지 못했거나 재택근무로의 전환이 어려운 직종에 종사하는 비율이 높아 장기간 실직상태에 빠져 인적자본 손실을 겪을 위험에 노출되어 있는 반면, 고학력/고소득 노동자들은 경력을 보다 안정적으로 유지하고 있는 것이다. 블룸 교수의 조사에 따르면 4년제 대졸자의 재택근무율은 팬데믹 기간 동안 24.2%에서 57.8%로 증가한 것에 비해 고졸자는 13.2%에서 22.7%로 증가하는 것에 그쳤다. 또한 소득 4분위에 속하는 응답자들의 재택근무율은 팬데믹 기간 동안 29.0%에서 59.9%로 증가한 것에 비해 1분위에 속하는 응답자들은 12.5%에서 28.8%로 증가하는 것에 그쳤다. 교육 및 소득 수준에 따른 격차가 팬데믹 기간 동안 더욱 벌어졌음을 알 수 있다.

■ 미국 직업의 약 40%가 재택근무로 전환 가능

얼마나 많은 직업이 재택근무로 전환될 수 있을까? 직종마다 재택근무로의 전환이 용이한 정도는 분명히 다르다. 예컨대, 관리직과 교직, 법률서비스 종사자들은 재택근무로의 전환이 용이할 것이나 농업과 건설업, 제조업 종사자들에게 재택근무는 거의 불가능한 일이다. 이와 관련한 최신 연구는 재택근무가 불가능한 직종을 제외함으로써 미국 직업의 37%가 재택근무로의 전환이 가능할 것으로 추정했다.⁵⁾

재택근무로 전환 가능한 직업의 비중이 최대 37%라면 실제로 얼마나 많은 직업이 팬데믹 이후에도 재택근무로 남을 것인가? 「경영불확실성조사(Survey of Business Uncertainty)」의 조사결과는 재택근무가 팬데믹 이후에도 일반적인 노동형태의 하나로 자리 잡을 것임을 시사한다.⁶⁾ 1,000개 기업을 조사한 결과 2019년 전체 근무일의 5.5%에 불과했던 재택근무일은 팬데믹 기간 동안 8배 가까이 증가했으며 팬데믹 이후 종전보다 훨씬 높은 16.6%를 유지할 것으로 조사된 것이다. 더욱 놀라운 것은 팬데믹 이전에는 임금노동자의 3.4%에 불과했던 상시 재택근무자가 팬데믹 이후 10.3%까지 증가할 것이라는 조사결과이다. 일주일에 1일 이상 재택근무를 하는 임금노동자의 비율도 9.7%에서 27.0%로 크게 증가할 것으로 조사되었다.

팬데믹 이후 재택근무의 증가는 주요 산업 전반에 걸쳐 나타날 것으로 예상되었다. 건설업과 부동산 중개업, 광산개발업의 재택근무율이 경영 부서의 재택근무 증가로 팬데믹 이전 2.3%에서 이후 32.2%로 가장 큰 증가폭을 보일 것으로 조사되었으며, 사업서비스 및 정보, 금융과 보험업은 비대면 방식의 확산으로 재택근무율이 43.4%에 달할 것으로 조사되었다(팬데믹 이전 17.6%). 제조업과 도소매업은 각각 15.4%와 11.0%로 상대적으로 낮은 재택근무율을 보일 것으로 예상되었으나 이 역시 팬데믹 이전의 9.1%와 4.1%에 비해 상당히 증가한 것이다. 재택근무가 포스트 팬데믹 세계에서 보다 보편화된 노동형태로 자리 잡을 것임은 분명해 보인다.

5) Dingel, J. I., & Neiman, B.(2020), *How many jobs can be done at home?*(No. w26948). National Bureau of Economic Research.

6) Altig, D. E., Barrero, J. M., Bloom, N., Davis, S. J., Meyer, B., Mihaylov, E., & Parker, N. B.(2020), *Firms Expect Working from Home to Triple*.

재택근무의 보편화는 사업장 수요의 변화를 야기할 공산이 크다. 따라서 팬데믹 이후 사업장 수요의 변화 역시 중요한 질문 중 하나이다. 「경영불확실성조사」의 결과에 따르면 사업장 수요는 팬데믹의 영향을 크게 받지 않을 것으로 예상된다.⁷⁾ 약 80%의 기업이 코로나19가 안정된 이후에도 현재의 사업장 규모를 유지할 것이라고 응답한 것이다. 또한 나머지 20%의 기업 중 일부는 사업장 규모를 늘릴 것이라고 응답하여 팬데믹 이후 사업장 수요가 크게 변동할 것이라는 증거는 찾을 수 없었다. 기업들은 또 다른 팬데믹의 위험에 대비하여 사회적 거리두기가 불필요해진 후에도 직원 1인당 면적을 종전보다 넓게 유지할 것으로 예상되며, 이에 따른 직원 1인당 면적 증가와 경기회복의 효과가 재택근무 증가의 효과를 상쇄할 수 있을 것으로 보인다.

비록 팬데믹으로 인한 사업장 수요 변화가 크지 않을 것으로 추정되긴 하지만, 기업들에는 사업장을 도심의 고층 빌딩에서 교외의 상업 복합지구(office parks)로 옮길 유인이 있기 때문에 그에 따른 도심에 위치한 상업용 부동산의 가치 조정이 발생할 수 있다. 대중교통과 엘리베이터에 상당히 의존하는 도심에서는 사회적 거리두기가 거의 불가능하기 때문이다. 블룸 교수의 조사에서 재택근무 중이라고 응답한 노동자의 58%는 팬데믹 이전에 도심에서 근무했으며, 61%는 사무실에서 근무했다. 재택근무 혹은 교외로의 사업장 이동은 도심에서의 외식비 등의 지출을 최대 50%까지 감소시킬 수 있다고 추정되며, 현재 재택근무 중인 노동자들의 높은 평균소득을 고려할 때 그 타격은 매우 클 것이다. 실제로 주요 도시의 다운타운들이 이러한 지출 감소로 어려움을 겪고 있는 실정이다. 팬데믹 이후 재택근무가 보편화되고 사업장들이 교외로 이동하게 되면 도심에 위치한 부동산의 가치는 장기적으로 감소를 피할 수 없을 것이며 1980년대 이후 지속되어 온 젊은 고학력층의 도심으로의 이동 추세⁸⁾ 팬데믹을 기점으로 역전될 가능성마저 존재한다.

7) Altig, D. E., Barrero, J. M., Bloom, N., Davis, S. J., Meyer, B., Mihaylov, E., & Parker, N. B.(2020), COVID Won't Kill Demand for Office Space.

8) Gleaser, E.(2011), Triumph of the City: How Our Greatest Invention Makes Us Richer, Smarter, Greener, Healthier and Happier. Penguin Books.

■ 포스트 팬데믹 시대에도 재택근무를 원하는 미국의 경영자와 노동자들

PwC가 120명의 경영자와 1,200명의 사무직 노동자를 대상으로 조사한 2020년 6월 「미국 재택근무조사(US Remote Work Survey)」는 경영진과 노동자 모두 팬데믹 이후에도 재택근무제도를 유지하길 원한다는 것을 보여준다.⁹⁾ 경영자의 55%는 코로나19가 안정된 이후에도 재택근무를 허용할 계획이며, 사무직 노동자의 83%가 일주일에 1일 이상 재택근무를 원하는 것으로 나타난 것이다. 많은 기업이 직원 대부분에게 재택근무제도를 허용한 가운데, 경영자의 72%는 재택근무가 성공적이었다고 평가했다. 재택근무가 팬데믹 이전에 가지고 있었던 부정적인 이미지는 팬데믹으로 인해 강제된 사회적 실험을 통해서 상당 부분 희석된 것으로 보인다. 사무직 노동자들도 재택근무에 긍정적이었다. 72%가 일주일에 2일 이상 재택근무를 원했으며 32%는 사무실에서 일하고 싶지 않다고 응답했다. 팬데믹 이후에도 재택근무제도를 유지하는 것에 대한 사회적 협의는 어렵지 않게 이루어질 것으로 전망된다.¹⁰⁾

다수의 사무직 노동자가 재택근무를 원하는 것은 분명하지만 68%의 응답자는 여전히 사무실이 필요하다고 응답한 것에 주목할 필요가 있다. 사무실이 필요한 이유를 묻는 질문에 사무직 노동자의 28%와 22%가 각각 “프린터 등 장비가 필요해서”와 “자료들이 디지털화되지 않아서”라고 응답했다. 그러나 그들이 뽑은 사무실이 필요한 가장 중요한 이유는 “협업이 필요해서”였다. “협업의 비효율성”은 또한 “업무와 집안일을 분리하기 어려움”(38%)과 함께 응답자들이 뽑은 재택근무의 효율성 저하를 초래하는 가장 중요한 원인으로 뽑히기도 했다(39%). 이는 온라인 회의 등 비대면 방식의 협업이 전통적인 방식을 완전히 대체하지 못하고 있음을 시사하는 것이다.

재택근무의 효율성 향상을 위해 무엇이 필요할까? 사무직 노동자들이 뽑은 네 가지는 ① 업무시간의 자율성, ② 재택근무에 필요한 장비 지원, ③ 업무시간의 명확한 정의, ④ 업무량의 조절이었다. 응답자들은 전통적인 8시간 근무체제가 재택근무와 어울리지 않는다고 평가

9) US Remote Work Survey: PwC, “When everyone can work from home, what’s the office for?”, June 25, 2020, <https://www.pwc.com/us/en/library/covid-19/us-remote-work-survey.html>

10) PwC의 조사결과는 BLS나 블룸 교수의 조사결과와 상통하지만 사무직 노동자를 대상으로 하기 때문에 다른 조사들보다 재택근무에 보다 호의적인 결과가 나올 수 있음에 유의할 필요가 있다.

했으며 경영자의 57%가 이에 동의하는 것으로 나타났다. 앞서 언급된 바와 같이 상당수의 미국 노동자가 재택근무에 필요한 장비를 충분히 갖추지 못하고 있으며 경영자의 55%가 필요한 장비를 지원할 계획이 있다고 응답했다. 업무시간과 업무량 문제 역시 경영자의 40% 이상이 관련 문화 개선을 위해 노력 중이라고 밝혔다. 이러한 조사결과는 경영진과 노동자 모두 재택근무의 효율성 증진을 위해 가장 필요한 조치가 무엇인지에 대해 대체로 동의하고 있음을 보여준다.

■ 재택근무제도의 안정적인 정착을 위한 3가지 조건

블룸 교수는 재택근무제도의 안정적인 정착을 위한 3가지 조건을 제시했다.

첫째, 상시 재택근무는 권장되지 않는다. 블룸 교수의 2014년 실험에서 일주일에 4일 재택근무를 한 직원 250명은 실험 개시 후 3개월 동안은 만족감을 표했으나 실험이 진행됨에 따라 점차 고립감과 외로움을 호소하며 사무실로의 복귀를 요청했다. 이는 노동자들이 직장에서의 사회적 관계를 필요로 함을 시사한다. 뿐만 아니라 기존 연구에서는 재택근무자들이 사무실에서 일하는 동료들에 비해 더 효율적인 반면에 창의성을 발휘하지는 못한다고(*less innovative*) 지적하며 상호작용의 부재를 그 원인으로 지목하기도 했다.¹¹⁾

둘째, 재택근무는 노동자의 선택에 맡겨야 한다. 블룸 교수는 2020년 조사에서 재택근무의 수요가 다양함을 관측했다. 미국 노동자들은 평균적으로 일주일에 2일 재택근무를 원했으며 20%는 재택근무를 거부한 반면 25%는 상시 재택근무를 원했다. 이러한 다양성은 2014년 실험에서도 관측된 바 있다. 또한 해당 실험에서 재택근무의 수요는 시간의 흐름에 따라 변화하는 양상을 보였다. 재택근무를 신청한 직원 중 일부는 실험이 진행됨에 따라 외로움과 효율성 저하를 경험하고 사무실로 복귀하길 희망했다.

셋째, 효율적인 평가체계는 재택근무가 안정적으로 정착하기 위한 필수조건이다. 성과

11) Sullivan, J(2017), Innovation Is Now The #1 Business Driver, So IBM Abruptly Drops Remote Work.

가 좋지 않은 직원에게 재택근무를 허용하는 것은 현명한 선택이 아니기 때문이다. 따라서 재택근무제도의 안착을 위해서는 효율적인 평가체계를 갖추고 직원들이 재택근무가 권리(entitlement)가 아닌 특권(privilege)으로 여기도록 해야 한다. 야후(Yahoo)는 효율적인 평가체계를 갖추지 않은 채 재택근무를 시행하여 제도의 안착에 실패한 대표적인 사례이다. 당시 야후의 CEO 마리사 메이어(Marrisa Meyer)는 재택근무제도와 비효율적인 평가체제의 공존을 문제로 지적하며 회사 안팎의 반발에도 불구하고 전 직원의 사무실 복귀와 평가체제 개선을 지시했다.¹²⁾

■ 맺음말

이 글에서는 팬데믹 발생 이후 미국의 재택근무 현황과 전망을 관련 조사들과 함께 소개하였다. 코로나19의 확산은 미국을 직업환경 유연화(workplace flexibility) 효과의 거대한 실험장으로 만들었고 그에 관한 연구는 이제 막 시작되었을 뿐이다. 그럼에도 재택근무가 포스트 팬데믹 시대의 뉴노멀로 자리 잡을 것은 분명해 보이며, 이에 미국에서는 노동환경의 변화부터 도시디자인과 부동산, 인구이동의 변화에 이르는 폭넓은 연구와 논의가 활발히 진행되고 있다. 세계는 지금 2009년에 이어 11년 만에 발생한 팬데믹으로 인해 전례 없이 높아진 불확실성에 직면해 있다. 우리나라 역시 또 다른 팬데믹에 대비하여 재택근무제도의 도입을 검토해야 할 것이다. 재택근무의 보편화가 앞으로 미국 경제를 어떻게 변화시킬지 주시할 필요가 있다. **KLI**

12) New York Times(2013.2.26), "Yahoo orders home workers back to office".