



# PROFITABILITY THROUGH ENGAGEMENT: THE BUSINESS CASE FOR CULTURE

몰입을 통한 수익성:  
문화를 위한 비즈니스 케이스

**High-Engagement Organizations Report Higher Operating Margins**

고몰입 조직의 더 높은 영업 이익률 보고

# THE MYTH OF CULTURE AS A "SOFT" METRIC

## 문화가 '소프트'한 지표라는 오해

*Culture is often dismissed as a luxury, but it is the engine of financial performance.*

문화는 종종 사치로 치부되지만, 실제로는 재무 성과의 엔진입니다.

Traditional management focuses on "hard" numbers like revenue.

### MANAGEMENT NECESSITY

전통 경영은 '하드' 숫자에 치중합니다.

**"Soft" metrics like engagement directly drive those hard numbers.**

몰입은 실제 성과를 견인합니다.

**Ignoring culture creates hidden "friction" that erodes margins.**

문화를 외면하면 이익이 감소합니다.



# THE ENGAGEMENT-PROFITABILITY LINK

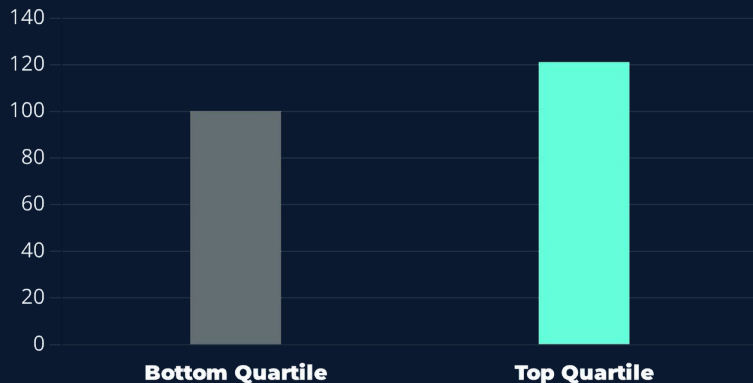
## 몰입과 수익성의 연결고리

*Highly engaged teams are significantly more profitable than their competitors.*

몰입도가 높은 팀은 경쟁사보다 훨씬 더 높은 수익성을 기록합니다.

### Profitability by Engagement Quartile

(몰입도 사분위별 수익성)



**+21% Profitability**

Top quartile engagement vs. bottom quartile.

**+17%**

**Increase in Productivity**

생산성 향상

**+10%**

**Higher Customer Ratings**

고객 만족도 증대

# OPERATING MARGINS: THE COMPETITIVE EDGE

## 영업 이익률: 경쟁 우위

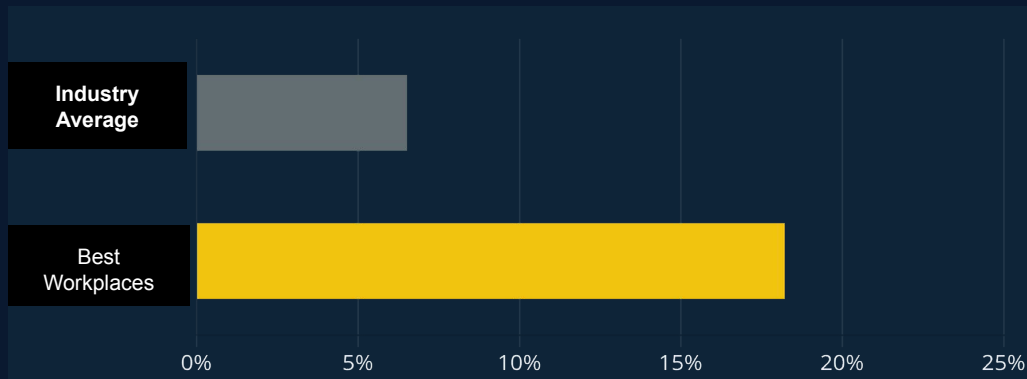
*High-trust cultures achieve superior operating margins through efficiency and innovation.*

고신뢰 문화는 효율성과 혁신을 통해 우수한 영업 이익률을 달성합니다.

일하기 좋은 기업은 업계 평균보다 2~3배 높은 영업 이익률을 보고합니다.

이는 낮은 이직률, 높은 자발적 노력, 그리고 빠른 실행력에 의해 추진됩니다.

### Operating Margin Comparison (영업 이익률 비교)



**2X - 3X HIGHER**

Efficiency & Innovation Premium

# THE STOCK MARKET ADVANTAGE

## 주식 시장에서의 우위

*Investing in people pays off in  
long-term shareholder value.*

사람에 대한 투자는 장기적인 주주 가치로  
보답받습니다.

# 3.3X

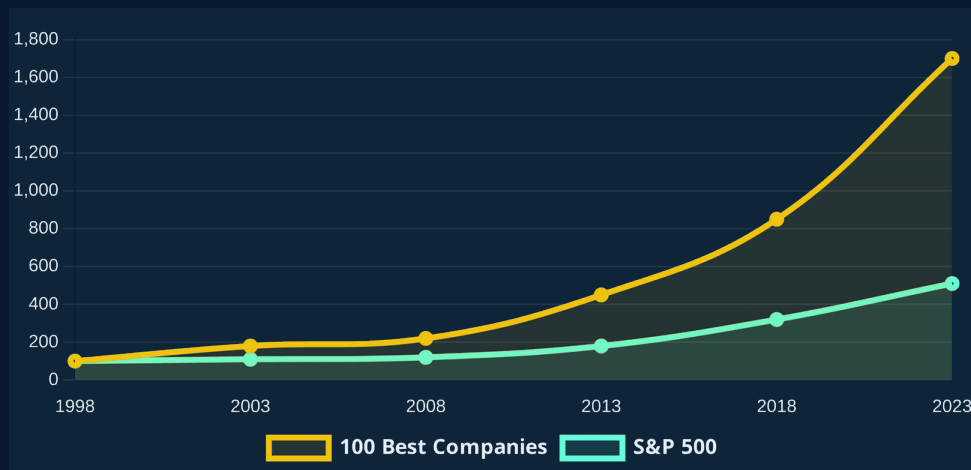
### Market Outperformance

시장 평균 대비 초과 수익률

Annualized returns: Best Workplaces ( **17.09%** ) vs.  
Market ( **6.02%** ).

연간 수익률: 우수 기업 **17.09%** vs. 시장 평균 **6.02%**.

## Fortune 100 Best vs. S&P 500 Performance



# CASE STUDY: HILTON'S CULTURE OF PURPOSE AND WELL-BEING

## 사례 연구: 힐튼의 목적 중심 문화와 웰빙

### *Driving World-Class Service Through a People-First Culture*

#### *사람 중심의 문화를 통한 월드클래스 서비스의 실현*



#### CHALLENGE

##### 과제

Ensuring consistent, world-class service across a massive global network of hotels in a highly volatile industry.

변동성이 매우 큰 산업 환경 속에서 대규모 글로벌 호텔 네트워크 전반에 걸쳐 일관된 월드클래스 서비스를 보장하는 것



#### ACTION

##### 실행

Prioritizing employee well-being and a sense of purpose through the Thrive at Hilton initiative, ensuring that team members at every level feel supported.

'Thrive at Hilton' 이니셔티브를 통해 구성원의 웰빙과 목적의식을 최우선 과제로 추진하며, 모든 직급의 구성원이 충분한 지지를 받고 있다고 느낄 수 있도록 보장하는 것



#### RESULT

##### 결과

Achieving record-breaking customer satisfaction scores and superior financial resilience, frequently appearing at the top of the World's Best Workplaces list

역대 최고 수준의 고객 만족도 달성과 우수한 재무적 회복탄력성 확보, 그리고 '세계에서 가장 일하기 좋은 기업(World's Best Workplaces)' 리스트 최상위권에 지속적으로 선정됨

# DISCRETIONARY EFFORT: THE "SECRET SAUCE"

자발적 노력: '비법 소스'

*Engaged employees give more than what is required,  
driving "free" productivity.*

몰입한 직원들은 요구되는 것 이상을 기여하며, 추가 가치를  
만듭니다.

**Discretionary effort is the difference between "doing the job" and  
"owning the outcome."**

자발적 노력은 단순한 업무 수행을 넘어 결과를 책임지는 태도입니다.

**In high-trust cultures, employees are far more likely to go the extra  
mile.**

고신뢰 문화에서는 직원들이 더 기꺼이 추가 행동을 취합니다.

**This effort translates to faster problem-solving and better customer  
service.**

이 노력은 빠른 문제 해결과 우수한 고객 응대로 이어집니다.

# 80%

**EXTRA EFFORT**

고신뢰 문화에서 추가 노력을 기울인 직원 비율

# CUSTOMER LOYALTY THROUGH EMPLOYEE ENGAGEMENT

## 직원 몰입을 통한 고객 충성도

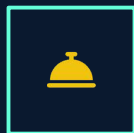
*Happy employees create happy customers, which leads to recurring revenue and higher margins.*

행복한 직원이 행복한 고객을 만들고, 이는 반복적인 매출과 더 높은 이익률로 이어집니다.



High Engagement

높은 몰입



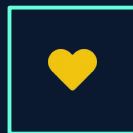
Better Service

더 나은 서비스



Customer Satisfaction

고객 만족



Increased Loyalty

충성도 증가



Higher Margins

높은 이익률

# +20%

## Higher Sales Performance

일하기 좋은 기업이 경쟁사보다 거두는 높은 매출 성과

# CASE STUDY: ATLIASSIAN'S GROWTH ENGINE

## 사례 연구: 아틀라시안의 성장 엔진

*Radical transparency and trust enable rapid, profitable scaling in the global SaaS market.*

극도의 투명성과 신뢰는 글로벌 SaaS 시장에서 빠르고 수익성 있는 확장을 가능하게 합니다.

**Known for "Open Company, No Bullshit" core value.**

'개방적인 회사, 거짓 없는 소통'이라는 핵심 가치로 유명합니다.

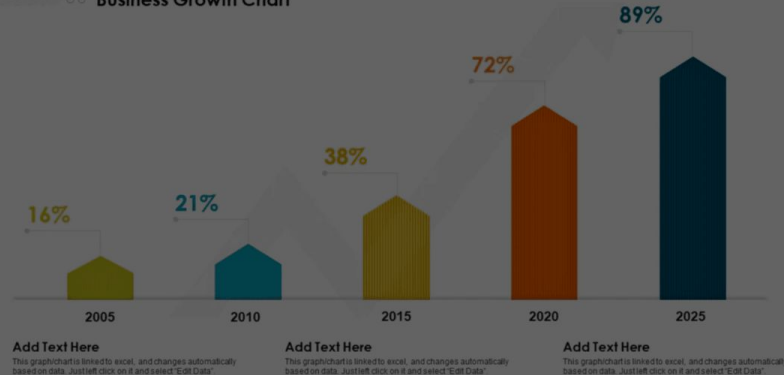
**High levels of autonomy and trust in engineering teams.**

엔지니어링 팀에 대한 높은 수준의 자율성과 신뢰를 부여합니다.

**Result: One of the most profitable and fastest-growing SaaS companies.**

결과: 전 세계에서 가장 수익성이 높고 빠르게 성장하는 SaaS 기업 중 하나가 되었습니다.

Business Growth Chart



## PROFITABLE SCALING

# THE COST OF DISENGAGEMENT

## 비몰입의 비용

*Disengaged employees are a "tax" on your profitability.*

몰입하지 않는 직원은 수익성에 대한 '세금'과 같습니다.

**Disengaged employees cost the global economy \$8.8 trillion in lost productivity.**

몰입하지 않는 직원은 전 세계 경제에 8.8조 달러의 생산성 손실을 초래합니다.

**A single disengaged employee can cost a company 34% of their annual salary.**

몰입하지 않는 직원 한 명은 연봉의 34%에 해당하는 비용을 회사에 초래할 수 있습니다.

**This "hidden tax" erodes operating margins and slows down organizational growth.**

이러한 '숨겨진 세금'은 영업 이익률을 갉아먹고 조직의 성장을 저해합니다.

# \$8.8T

**GLOBAL PRODUCTIVITY LOSS**

전 세계 생산성 손실액

# ACTION PLAN: TURNING CULTURE INTO PROFIT

## 실행 계획: 문화를 수익으로 전환하기

*Move from viewing culture as an expense to viewing it as a strategic investment.*

*문화를 비용이 아닌 전략적 투자로 바라보는 관점의 전환이 필요합니다.*

01



### MEASURE (측정)

**Use the Trust Index™ to get a baseline of your culture.**

신뢰 지수(Trust Index™)를 사용하여 현재 조직 문화의 객관적인 기준점을 파악하세요.

02



### LISTEN (경청)

**Identify the specific engagement drivers in your unique context.**

귀사만의 고유한 상황에서 직원들의 몰입을 이끄는 핵심 요인이 무엇인지 파악하세요.

03



### INVEST (투자)

**Allocate resources to leadership development and employee well-being.**

리더십 역량 강화와 직원의 웰빙 및 성장을 위해 실질적인 자원을 할당하세요.

# CULTURE IS YOUR COMPETITIVE ADVANTAGE

문화가 곧 경쟁 우위입니다

*In a world of commoditized products, your culture is the only thing that can't be copied.*

제품이 평범해지는 세상에서, 당신의 문화는 복제할 수 없는 유일한 것입니다.

**START YOUR JOURNEY TODAY**

오늘 고신뢰, 고수익 문화를 향한 여정을 시작하세요

<https://www.greatplacetowork.co.kr/kr/>