

# 트레이닝에 대한 직원들의 저항

지지를 확보하고 학습 동기를 부여하는 방법



리서치

## 트레이닝에 대한 직원들의 저항: 지지를 확보하고 학습 동기를 부 여하는 방법

트레이닝을 진행해 본 적이 있는 기업이라면 어떤 기업이든 트레이닝에 대한 직원들의 강한 저항에 대해 걱정하고 있을 것입니다. iSpring은 직원들이 트레이닝을 방해하는 이유와 이러한 문제에 직면한 기업들을 지원하는 방법을 파악하기 위해 노력하고 있습니다.

iSpring의 리서치는 인사 및 교육개발(L&D) 전문가들이 트레이닝에 대한 직원들의 저항을 구체적으로 파악하고 성공에 방해가 되는 장애물을 제거하는 데 도움이 될 것입니다.

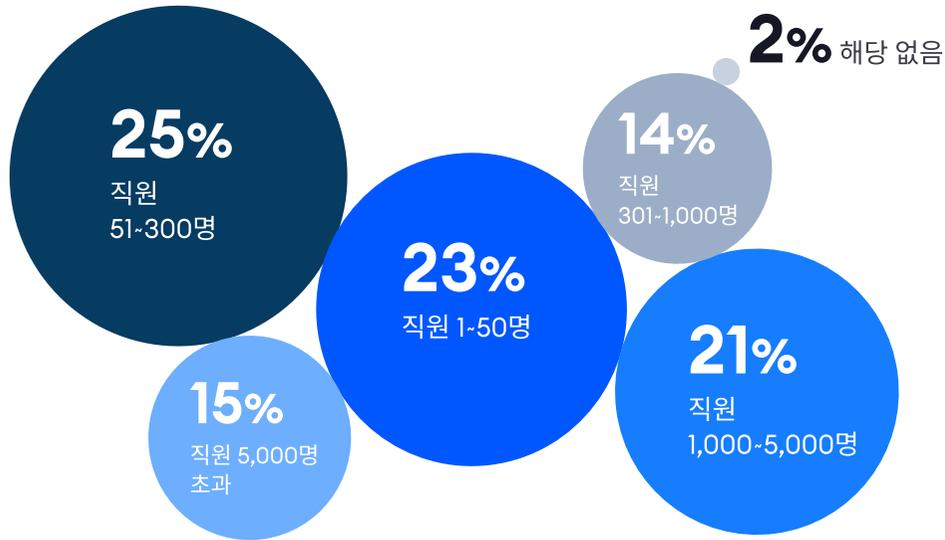
### 퀵 링크

- 기업 트레이닝이 필요한 이유와 기업 트레이닝의 방법
- 선호 콘텐츠 유형 및 학습 형식
- 직원 만족 달성하기: 인식을 개선하세요
- 트레이닝 장려하기
- 고용주가 트레이닝에 대한 지지를 확보하기 위해 필요한 것
- 트레이닝 관리자와 고용주를 위한 실질적인 인사이트

iSpring의 신규 리서치는 트레이닝에 대한 직원들의 저항에 대처하는 기업의 실무 사례를 조명하는 것을 목표로 합니다. 교육개발, 경영, 교육, 인사, 품질 및 분석, IT 부서를 대표하는 트레이닝 전문가들은 온라인 설문조사를 통해 회사에서 직원 트레이닝을 촉진, 추적, 홍보하는 방법에 대한 12개의 객관식 질문에 답변했습니다.

해당 리서치에는 미국·캐나다(78%)와 전 세계의 다양한 국가(22%)의 응답자가 참여했습니다.

## 다음은 기업 규모별 응답자 분포입니다.



표본에는 상품 생산, 헬스케어, 은행·금융서비스·보험(BFSI), 서비스, 서비스 제공, IT/테크, 교육, 정부 부문이 포함되었습니다.

## 핵심 리서치 결과

**25%** 식별된 기술 격차가 트레이닝의 필요성을 결정하는 가장 중요한 지표라고 생각하는 고용주의 비율

**62%** 주로 고객, 계약업체, 공급업체를 위한 트레이닝 프로그램을 진행하고 있다고 답변한 교육개발 관리자의 비율

**73%** 트레이닝을 통해 개선하고자 하는 핵심 비즈니스 영역은 규정 준수라고 답변한 인사 관리자의 비율

**81%** 트레이닝에 온라인 코스를 주로 활용한다고 답변한 고용주의 비율

**34%** 직원 만족도를 트레이닝 지표로 활용하고 있다고 답변한 응답자의 비율

**21%** 직원들이 트레이닝에 저항하고 있지 않다고 답변한 비율

**32%** 직원들이 스스로 인식하는 역량과 트레이닝 내용이 부합하지 않는다는 이유로 트레이닝을 소홀히 하는 경우가 많다고 밝힌 고용주의 비율

**40%** 수료증을 수여함으로써 직원들에게 학습 동기를 부여하는 것을 선호한다고 답변한 고용주의 비율

**68%**

Zoom 트레이닝 세션을 활용한다고 답변한 비율

**57%**

직장에서 기존의 대면 학습 방식을 유지하고 있다고 답변한 비율

## 리서치 팀



나탈리 테일러  
(Natalie Taylor)



스테이시 클라크  
(Stacy Clark)



안나 로  
(Anna Law)



소피아 그린  
(Sofia Green)

# 1

---

파트 1

## 기업 트레이닝이 필요한 이유와 기업 트레이닝의 방법

# 2

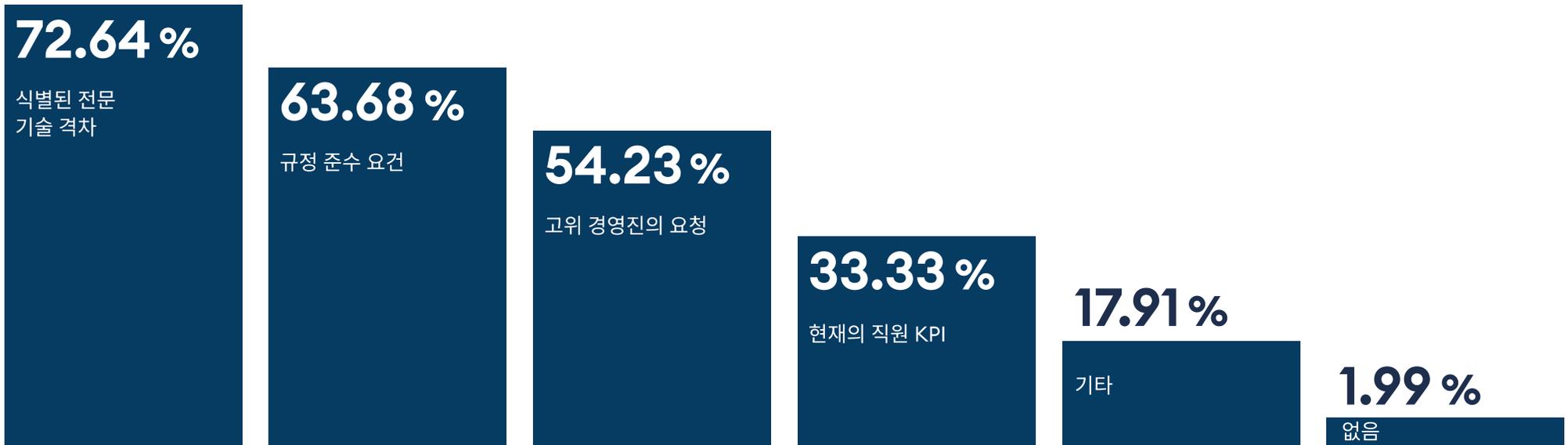
# 트레이닝을 시작하는 주된 이유는 기술 격차 해소

리서치에 따르면 직장에서 업스킬링 및 리스킬링 프로그램의 중요성이 점점 더 높아지고 있는 것으로 나타났습니다.

응답자 중 약 73%는 식별된 기술 격차가 트레이닝의 필요성을 결정하는 가장 중요한 지표라고 답변했습니다. 규정 준수 요건 위반과 고위 경영진의 요청도 선택 비율이 높은 답변이었습니다.

이러한 수치를 통해 직장 트레이닝이 여전히 공식적인 규제 이니셔티브로서 시작되고 있기는 하지만, 점점 더 실무에 기반을 두고 업계가 직면하고 있는 실질적인 기술/지식 격차를 해소하는 방향으로 전환되고 있음을 확인할 수 있습니다.

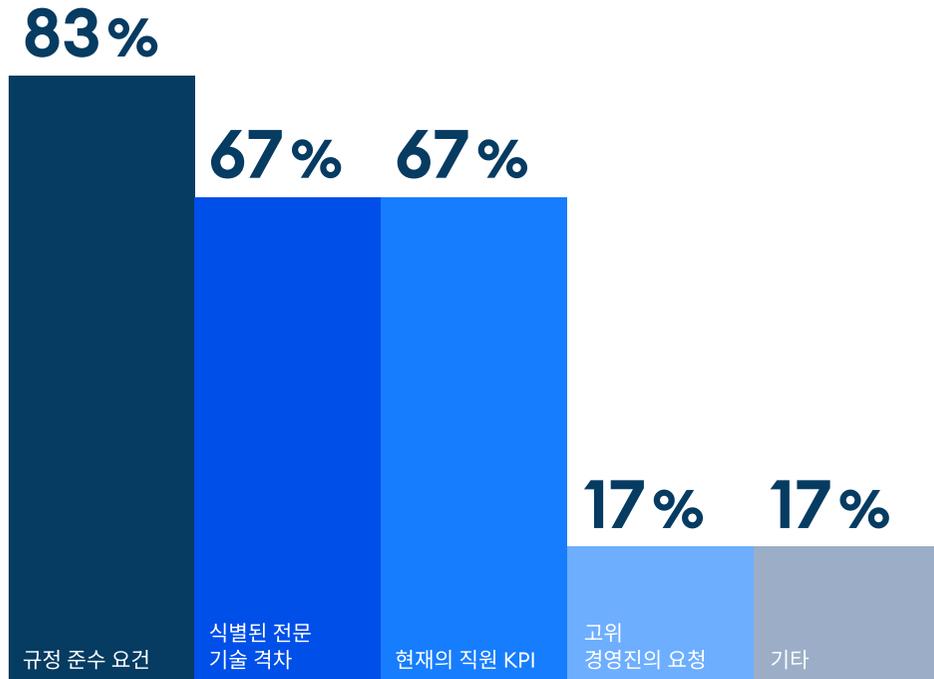
## 직장 트레이닝의 동기: 전체 표본 중 퍼센티지



# 여전히 중요한 규정 준수

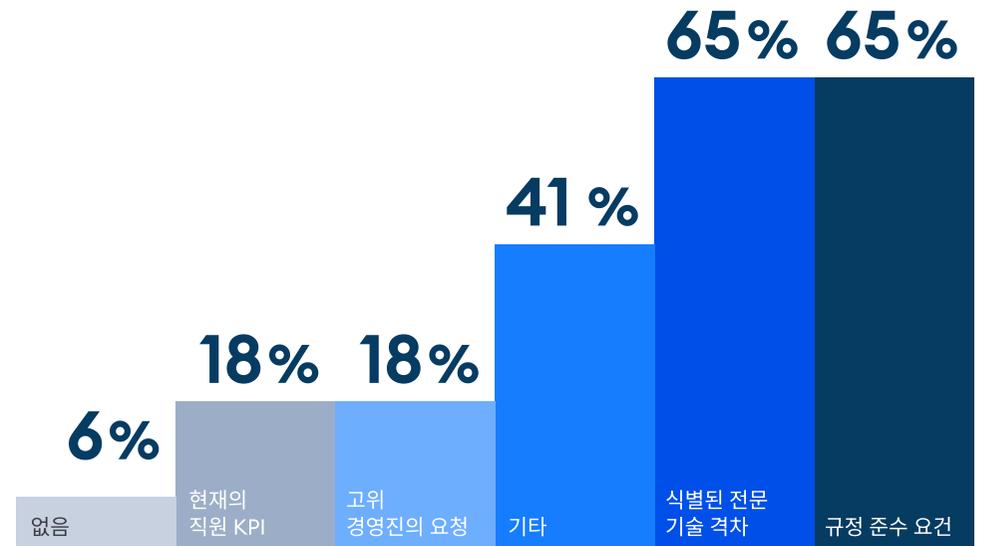
거의 모든 응답자 카테고리에서 기술 격차가 직원 트레이닝의 동기로 1위를 차지하기는 했지만, 품질 및 분석 전문가와 여러 부문의 답변에서는 규정 준수가 1위를 차지했습니다.

우선 개선 영역, 품질 및 분석, 퍼센티지



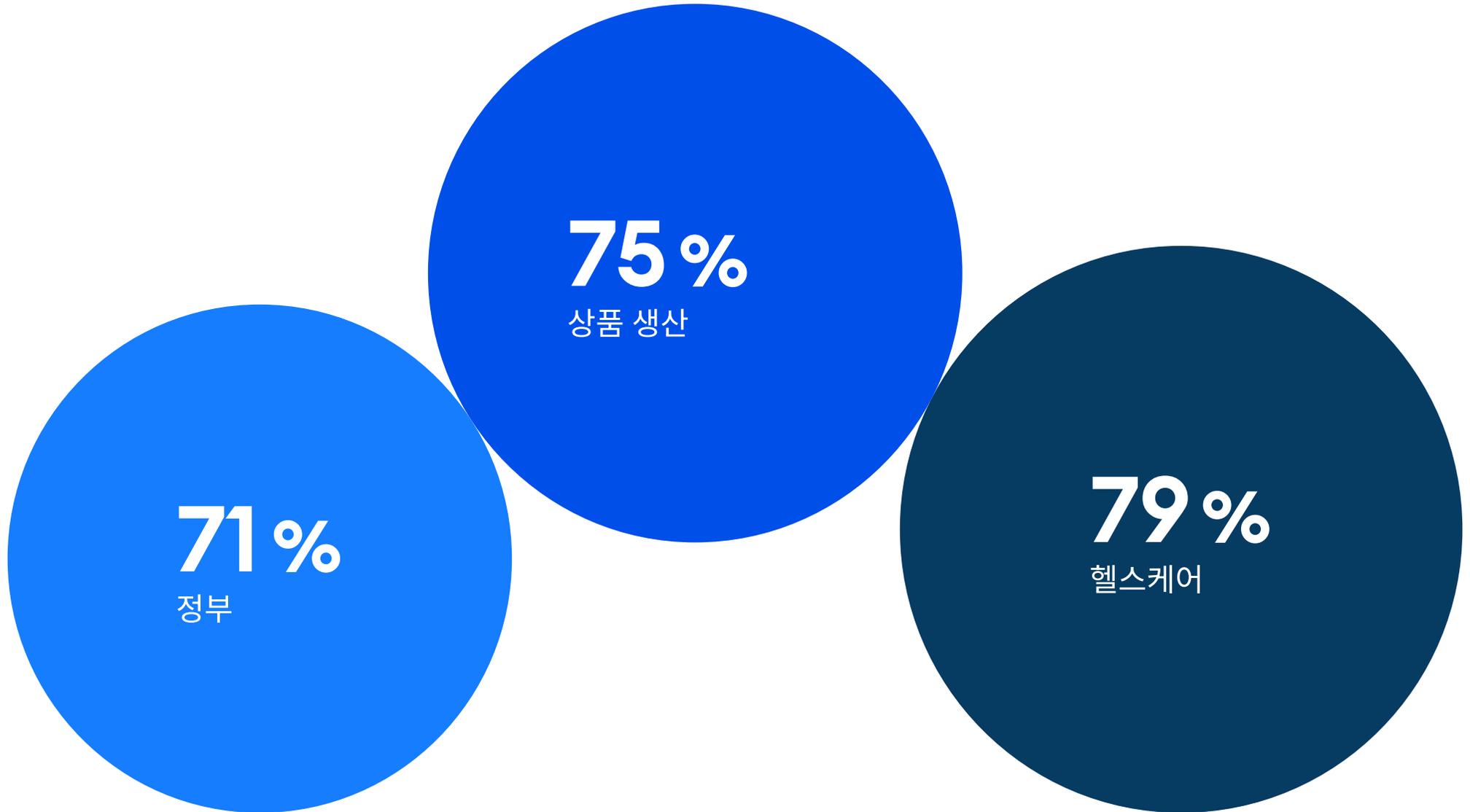
흥미로운 사실은 교육 부문의 응답자들이 트레이닝을 계획할 때 규정 준수 요건을 기술 격차만큼 중요하게 고려하고 있다는 점입니다.

우선 개선 영역, 교육, 퍼센티지



## 규정 준수 요건

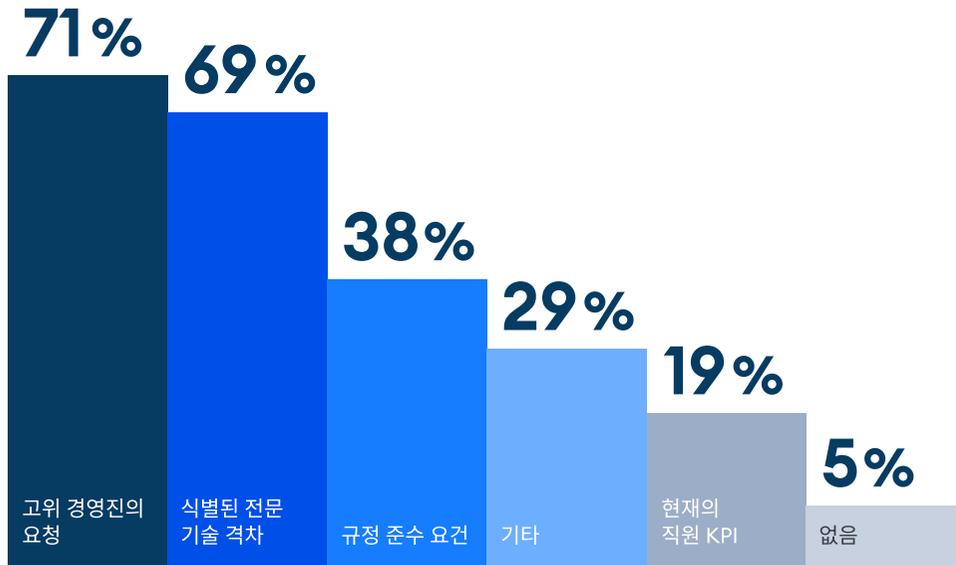
규정 준수를 더 중요하게 생각하는 부문은 헬스케어, 상품 생산, 정부 부문으로 나타났습니다.



# IT와 은행 산업의 고위 경영진은 트레이닝 이니셔티브에 더욱 적극적으로 참여

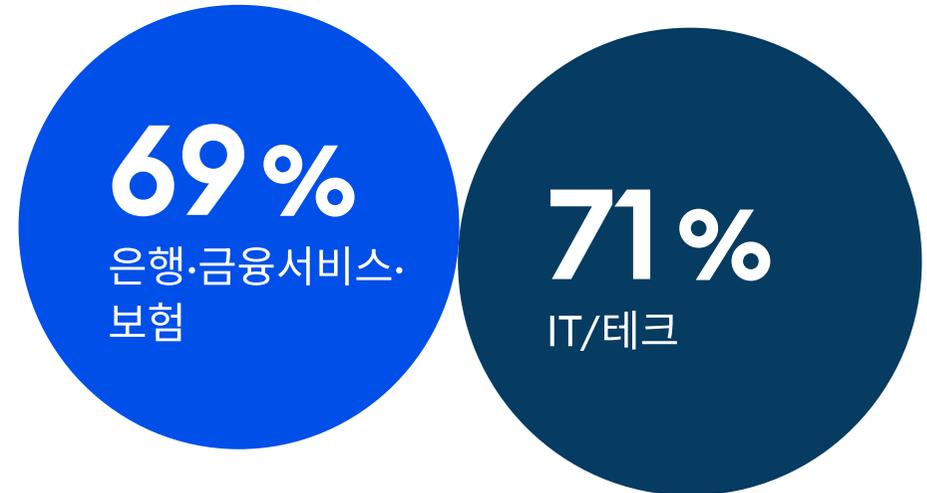
리서치에 따르면 IT 산업에서 직원 트레이닝을 시작하게 되는 가장 중요한 이유는 고위 경영진의 요청으로 나타났습니다.

우선 개선 영역,  
IT, 퍼센티지



마찬가지로 은행 부문의 트레이닝에서도 고위 경영진의 요청은 중요한 역할을 하고 있습니다.

## 고위 경영진의 요청

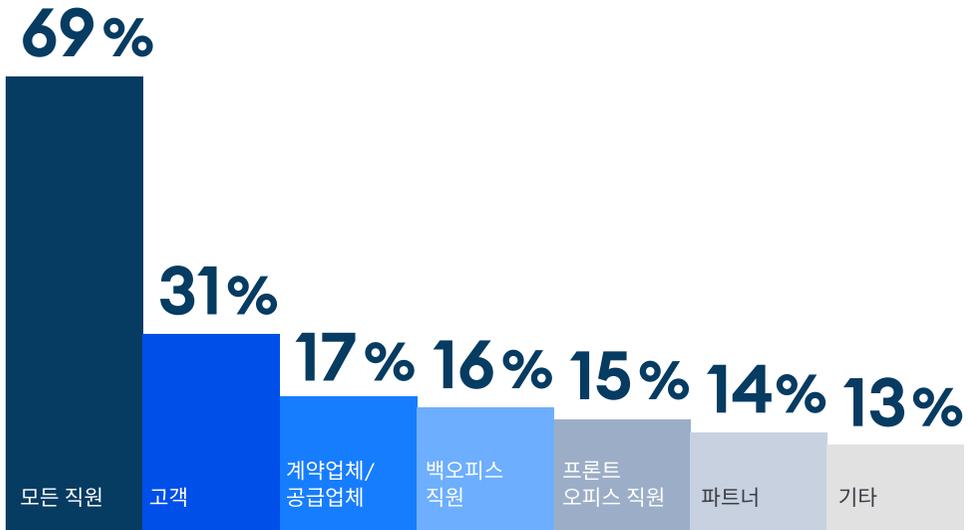


이는 해당 부문의 관리자가 트레이닝 프로세스에 더욱 적극적으로 관여하고, 경영진이 트레이닝 이니셔티브의 성공에 관심을 보이는 경향이 있다는 의미일 수 있습니다. 이러한 기업에서는 트레이닝이 비즈니스 프로세스에 완전히 통합되어 있다고 가정할 수 있습니다.

# 트레이닝에는 직원 외의 대상도 포함

응답자 중 다수는 트레이닝 프로젝트가 모든 직원을 포함해 더 넓은 범위의 학습자를 대상으로 하며, 고객, 계약 공급업체 등으로 대상이 확대되는 경우가 있다고 답변했습니다.

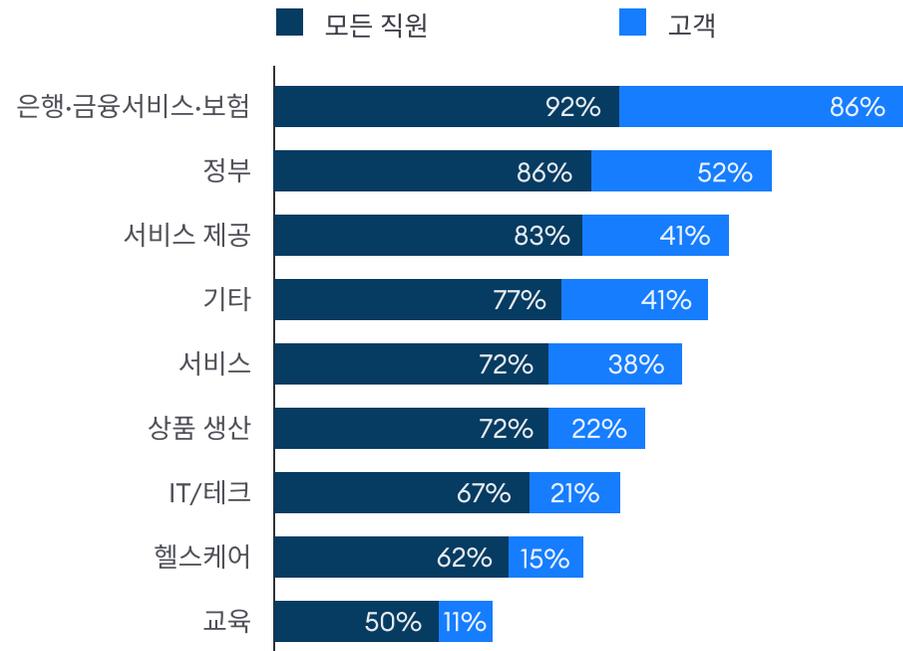
## 트레이닝 대상, 전체 표본 중 퍼센티지



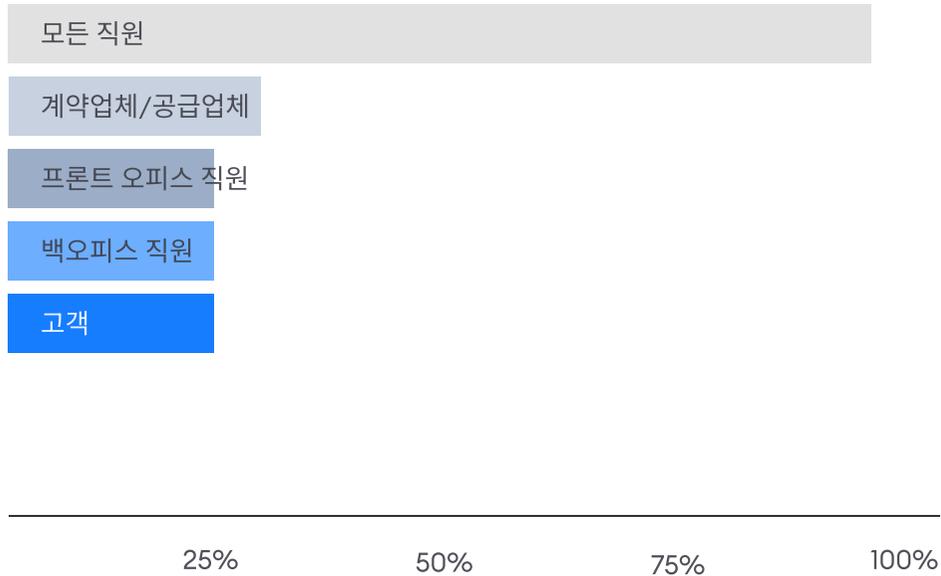
고객이 두 번째 주요 트레이닝 대상이 됨에 따라 고객 교육의 중요성이 높아지고 있으며, 교육개발 업무가 확대되고 있다는 사실을 확인할 수 있습니다.

다음은 산업별 답변 분포입니다.

## "트레이닝 대상은 누구입니까?"에 대한 산업별 답변 분포



## 인사 전문가 답변 분포

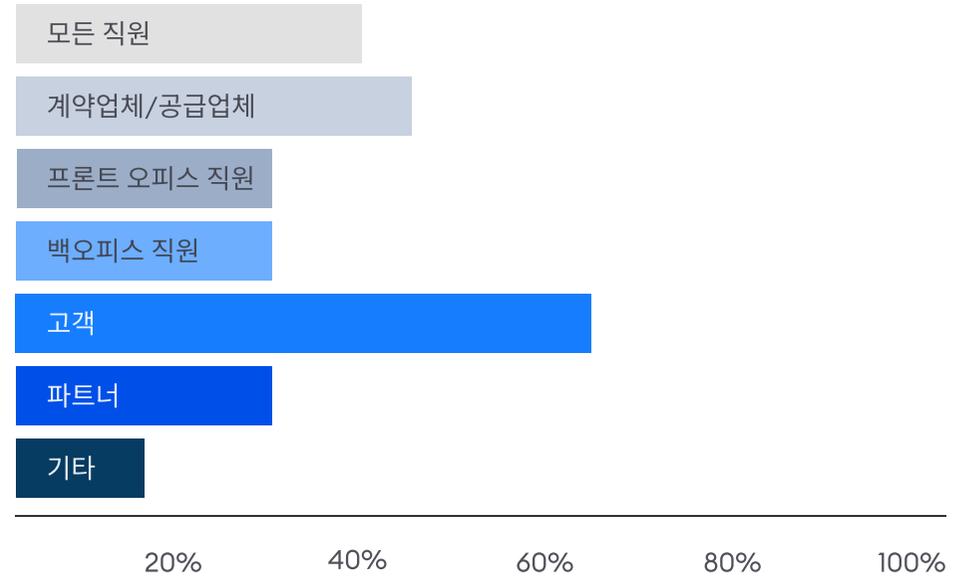


모든 직원에게 트레이닝을 제공하는 부문은 은행·금융서비스·보험과 정부 부문으로 나타났으며, 정부 부문 응답자 중 86%는 고객 트레이닝도 실시하고 있다고 답변했습니다.

하단의 그래프에서 확인할 수 있듯이 주요 트레이닝 대상 측면에서 인사 전문가와 교육개발 전문가의 답변은 차이를 보였습니다.

인사 전문가 중 92%는 예상대로 직원 개발에 집중하고 있었으며, 다른 카테고리의 학습자를 주요 트레이닝 대상이라고 답변한 경우는 거의 없었습니다.

## 교육개발 전문가 답변 분포



반대로 교육개발 관리자 중 62%는 주로 고객, 계약업체, 공급업체를 위한 트레이닝 프로그램을 진행하고 있다고 답변했습니다.

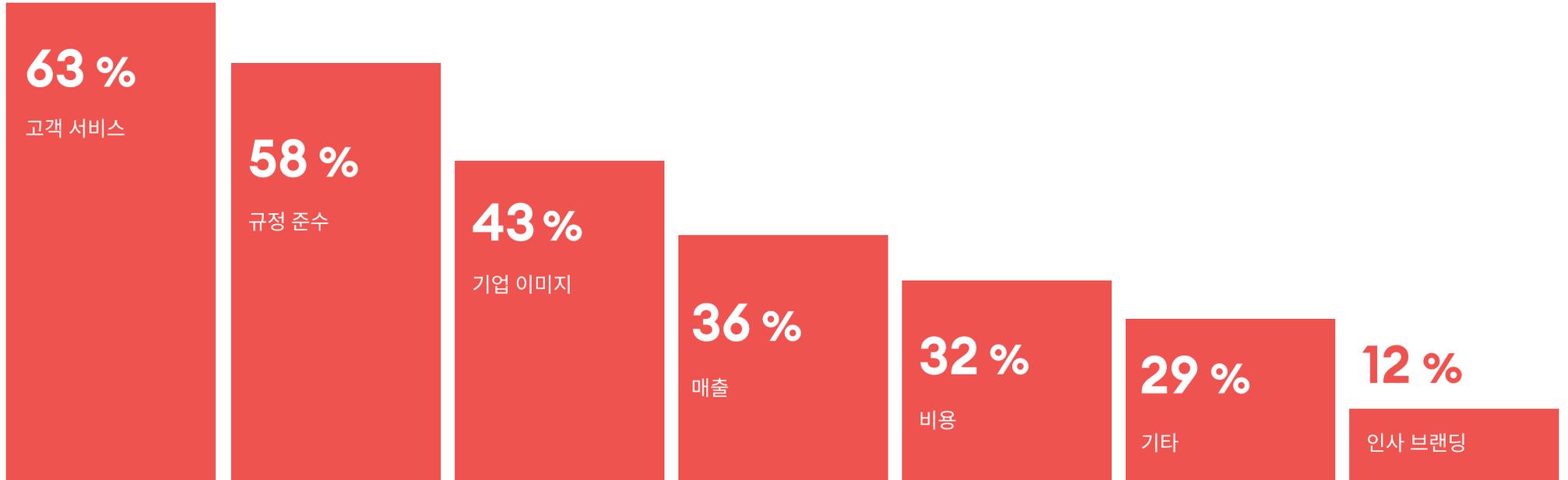
이는 비즈니스 프로세스에서 교육개발의 역할이 변화하고 있으며, 새로운 대상으로 전환되고 있음을 의미합니다. 따라서 교육개발 부서가 새로운 카테고리의 학습자를 지원하고 새로운 요구 사항을 충족하기 위해서는 새로운 접근법과 기술이 필요합니다.

# 가장 개선이 필요한 영역은 고객 서비스

기업 트레이닝을 통해 개선이 기대되는 비즈니스 영역을 묻는 질문에 응답자들이 가장 많이 선택한 답변은 고객 서비스와 규정 준수였습니다.

정부 부문 응답자 중 71%는 트레이닝을 통해 우선적으로 개선해야 할 비즈니스 영역은 고객 서비스라고 생각하고 있었습니다.

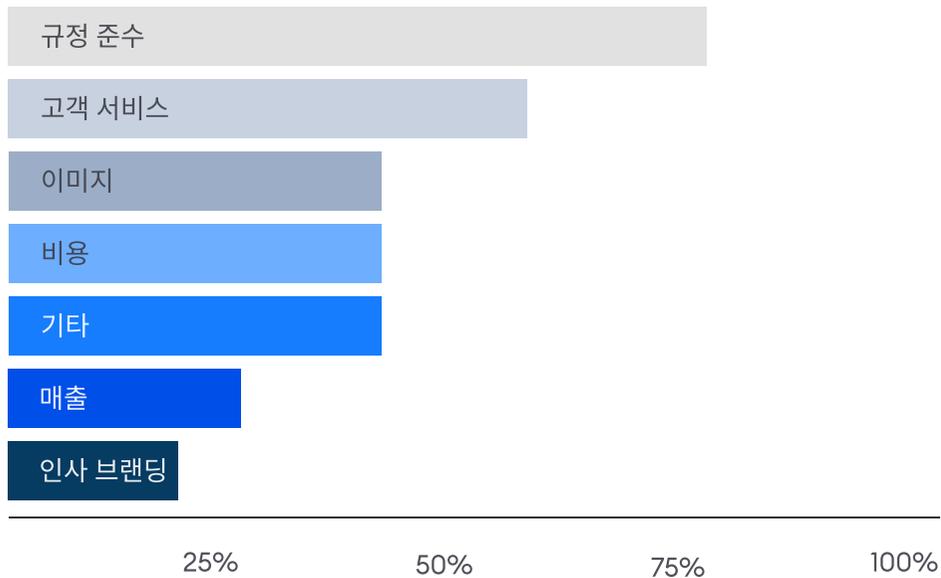
## 우선 개선 영역, 전체 표본 중 퍼센티지



# 인사 전문가들은 여전히 규정 준수를 우선

인사 관리자들은 트레이닝을 통해 개선하고자 하는 핵심 비즈니스 영역은 규정 준수라고 답변했습니다. 표본에서는 규정 준수를 선택한 비율이 다른 비즈니스 영역보다 크게 높았습니다. 흥미로운 점은 고객 서비스가 두 번째로 가장 많이 선택된 답변이었다는 것입니다. 인사 부서는 기업 규정 준수를 위한 트레이닝의 역할과 중요성을 명확히 인식하고 있었습니다.

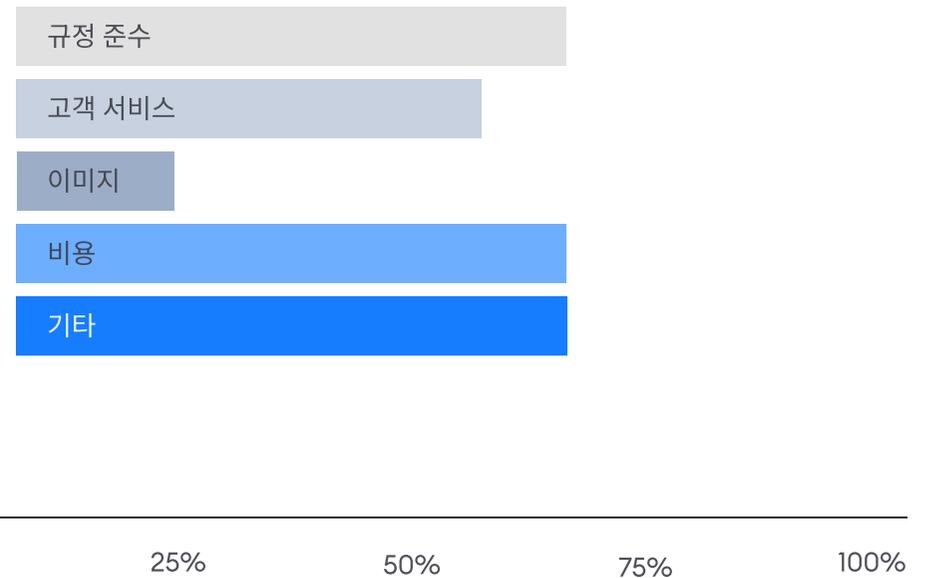
## 인사 부문 답변



인사 관리자들도 기업 이미지와 매력도에 트레이닝이 중요하다는 사실을 인식하고 있었습니다.

비용 또는 비용 절감을 주요 응답으로 선택한 응답자는 품질보증 전문가들뿐이었으며, 품질 및 분석 전문가들은 비용 또는 비용 절감을 규정 준수와 설문조사에서 언급되지 않은 기타 비즈니스 영역만큼 중요하게 생각했습니다.

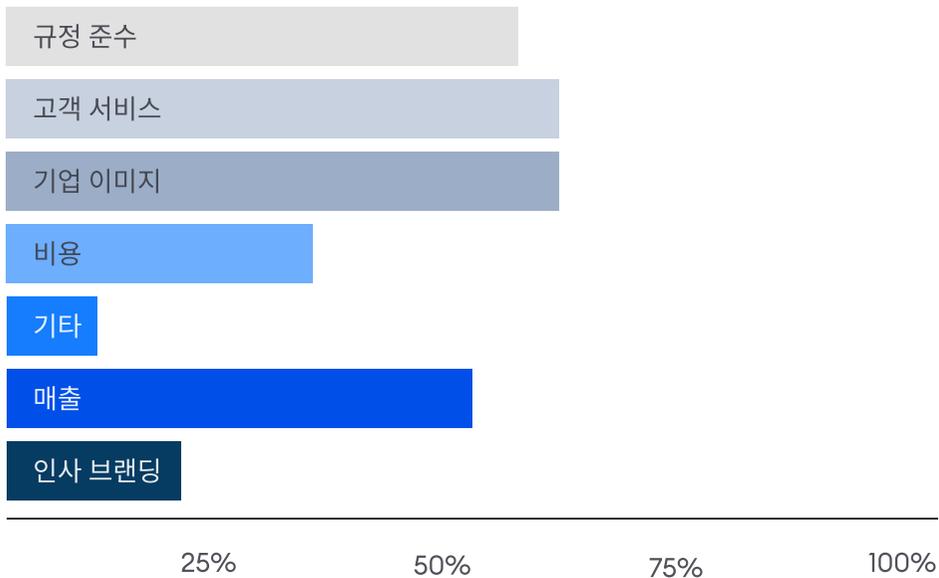
## 품질 및 분석 부문 답변



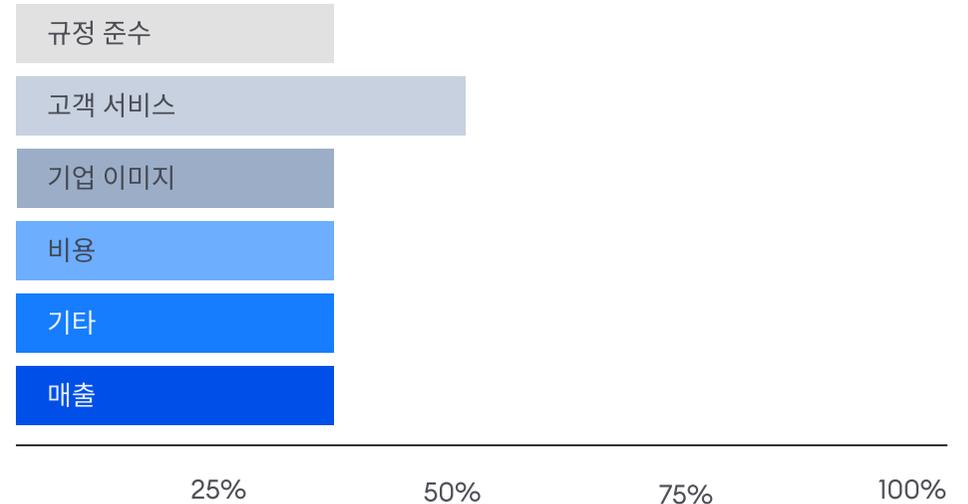
# 트레이닝을 통해 브랜드를 강화하는 IT 및 서비스 제공업체

서비스 제공 및 IT 기업의 응답자들은 기업 이미지에 트레이닝이 중요하다고 답변했습니다. 기업 이미지는 서비스 제공 부문에서 고객 서비스와 공동 1위를 차지했으며, IT 부문에서는 2위를 차지했습니다. 이는 트레이닝이 브랜드 이미지에 큰 영향을 미치고 브랜드를 강화하는 역할을 하고 있다는 의미일 수 있습니다.

## 우선 개선 영역, 서비스 제공



## 우선 개선 영역, IT/테크



트레이닝을 통해 개선하려는 비즈니스 영역에 관계없이 사전에 프로세스를 계획하고 잠재적인 장애물과 문제로부터 이니셔티브를 보호하는 것이 중요합니다. 성과를 높이기 위해 온라인 트레이닝을 개편하고 싶다면 iSpring 등 신뢰할 수 있는 이러닝 공급업체로 교육개발 컨설팅을 요청할 것을 권장합니다.

250건 이상의 성공적인 고객 사례를 보유하고 있는 iSpring의 전문가들은 다양한 규모의 조직이 예산 내에서 효과적인 이러닝 프로그램을 시작할 수 있도록 지원하고 있습니다. iSpring의 교육개발 컨설팅은 온보딩, 규정 준수, 제품 지식 또는 고객 서비스 트레이닝을 통해 야심찬 목표를 달성하고 실수로 인해 큰 비용이 발생하는 것을 방지하는데 도움이 될 것입니다.

자세히 알아보기 →



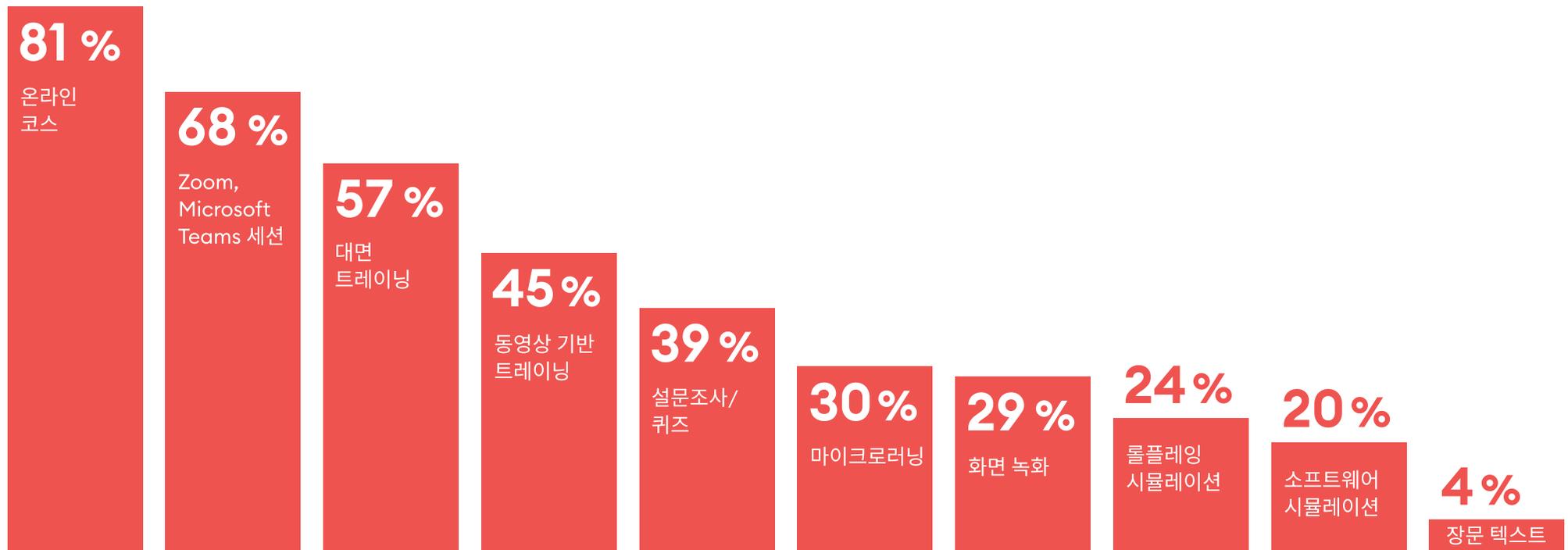
파트 2

# 선호 콘텐츠 유형 및 학습 형식

# 현재 트렌드는 블렌디드 러닝

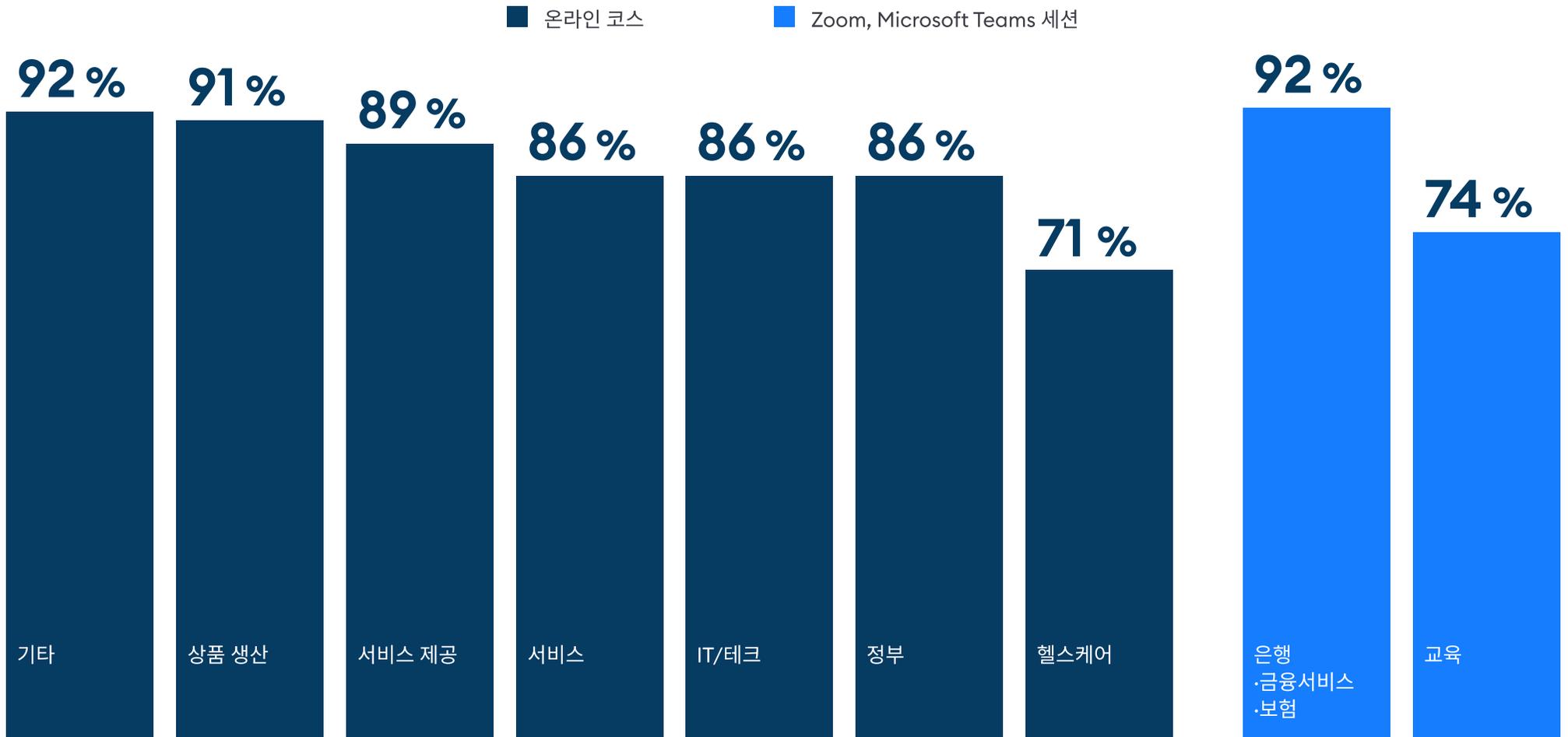
학습 형식의 경우 81%는 트레이닝에 주로 온라인 코스를 활용한다고 답변했습니다. 응답자 중 68%는 Zoom 트레이닝 세션을 활용하고 있었으며, 57%는 기존의 대면 학습 방식을 유지하고 있었습니다. 이러한 결과는 기업들이 다양한 트레이닝 활동을 결합하고 온라인 방식과 오프라인 방식을 혼합한 블렌디드 러닝(혼합형 학습)을 선호한다는 사실을 보여줍니다.

트레이닝 콘텐츠 유형, 전체 표본 중 퍼센티지



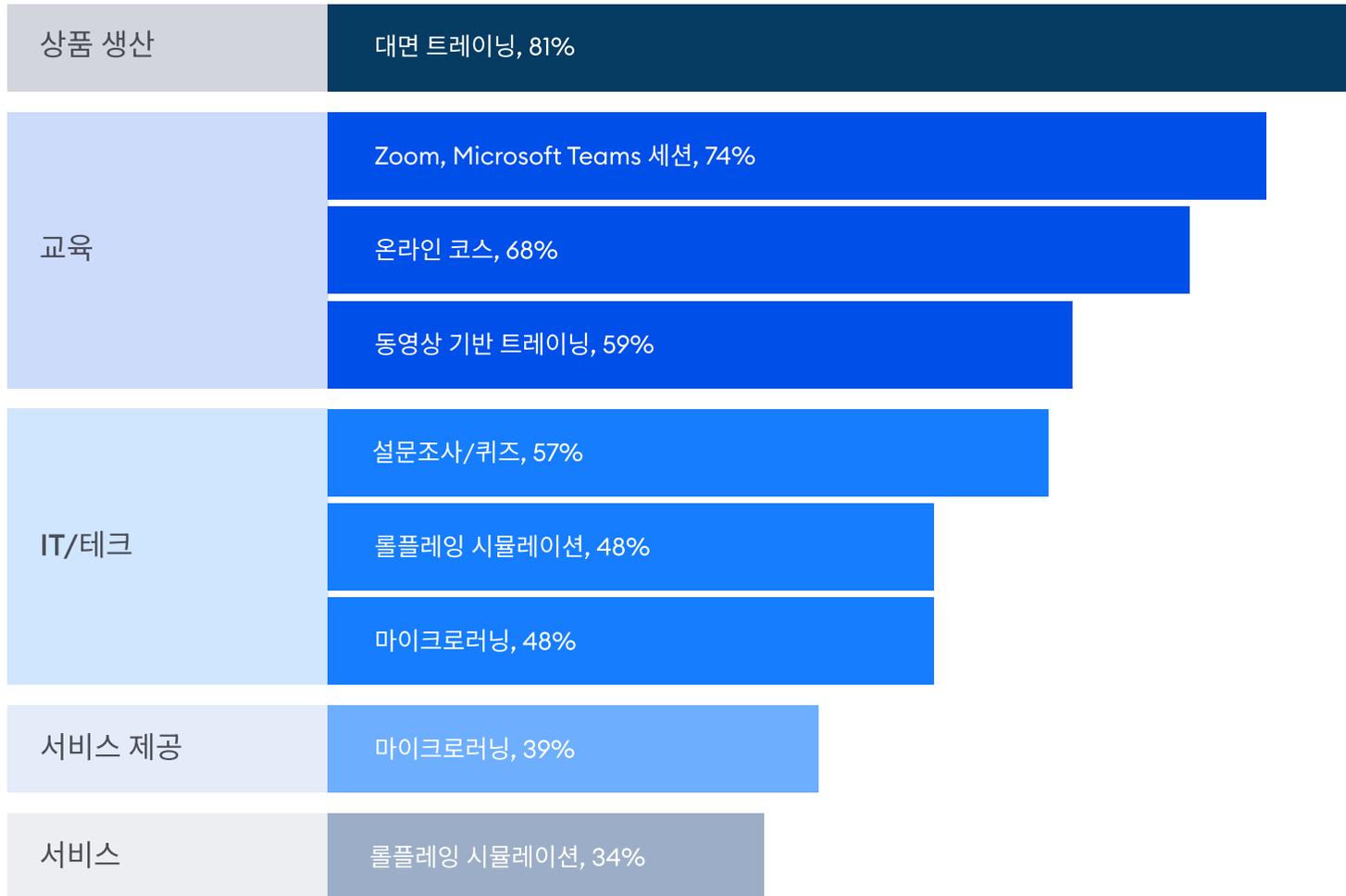
## 트레이닝 콘텐츠 유형: 산업별 답변 분포

은행/금융과 교육 부문에서는 주로 Zoom과 Microsoft Teams에서  
트레이닝 세션을 진행하고 있었습니다.

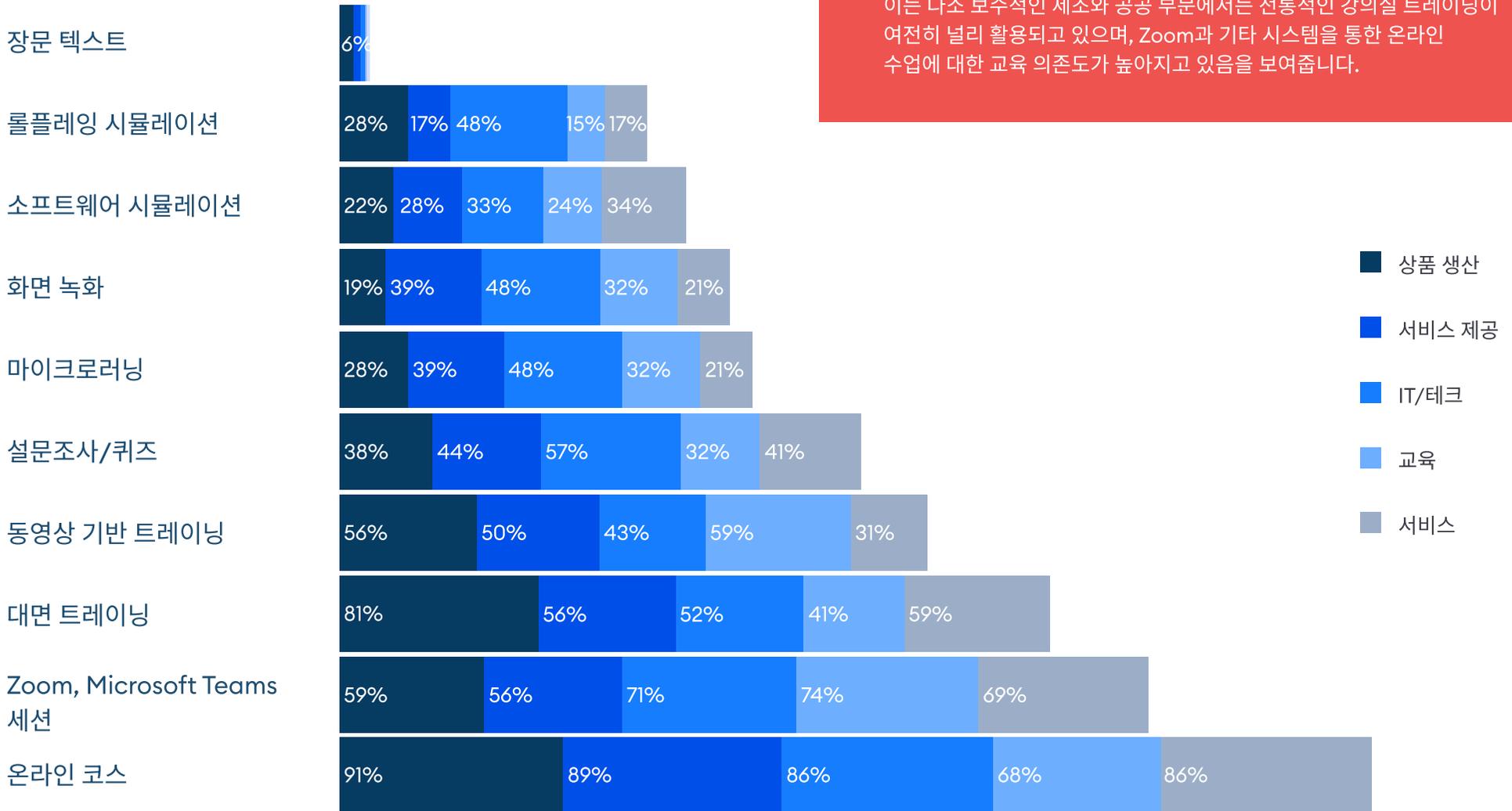


## 산업별 가장 일반적인 트레이닝 콘텐츠 유형

인터랙티브 롤플레이는 IT 부문(48%)과 서비스 부문(34%)에서 자주 활용되며 마이크로러닝은 IT 부문(48%)과 서비스 제공 기업(39%)에서 자주 활용되고 있습니다.



## 산업별 트레이닝 유형과 비율을 요약한 표.



리서치에 따르면 오프라인 강의실에서의 대면 트레이닝은 교육 부문 (41%)에서 가장 비율이 낮았으며, 상품 생산 산업(81%)과 정부 기관(71%)에서 가장 비율이 높은 것으로 나타났습니다.

이는 다소 보수적인 제조와 공공 부문에서는 전통적인 강의실 트레이닝이 여전히 널리 활용되고 있으며, Zoom과 기타 시스템을 통한 온라인 수업에 대한 교육 의존도가 높아지고 있음을 보여줍니다.

여러 산업의 응답자 중 실제로 설문조사와 퀴즈를 트레이닝에 활용하고 있다는 비율은 절반에 불과했습니다. 이는 고용주가 평가에 충분한 주의를 기울이지 않고, 트레이닝 프로세스의 평가 과정을 간과하는 경향이 있다는 나타내는 지표일 수 있습니다. 고용주들은 직원들이 지식을 유지하는 방법이나 학습에서 어려움을 겪을 가능성에 대해 충분히 인지하지 못하고 있습니다.

## 다양한 트레이닝 콘텐츠로 학습자의 참여 유도

인터랙티브 퀴즈와 지식 점검, 미니 게임, 롤플레이는 전통적인 강의실 환경에서 성취감을 느낄 수 있는 학습 경험을 제공하는 데 필수불가결한 요소입니다. 온라인 트레이닝과 오프라인 트레이닝을 혼합해 진행하는 경우에는 학습자가 콘텐츠와 상호작용하고 지식을 공고히하고, 지식을 얼마나 잘 기억하고 있는지 테스트할 수 있는 기회를 제공하는 것이 좋습니다.

iSpring Suite를 이용하면 단순한 정보가 포함된 슬라이드 기반 코스를 효과적인 이러닝 콘텐츠로 쉽게 변환할 수 있습니다. iSpring Suite는 PowerPoint를 지원하기에 퀴즈, 롤플레이, 트레이닝 동영상으로 기존의 프레젠테이션을 개선하고 완전한 온라인 코스로 변환할 수 있습니다. iSpring Suite는 빠르고 사용자 친화적인 도구로, 무료 체험을 통해 여러분의 팀에서 원하는 만큼 코스를 제작해 볼 수 있습니다.

14일 무료 체험하기 →

2

---

3

---

파트 3

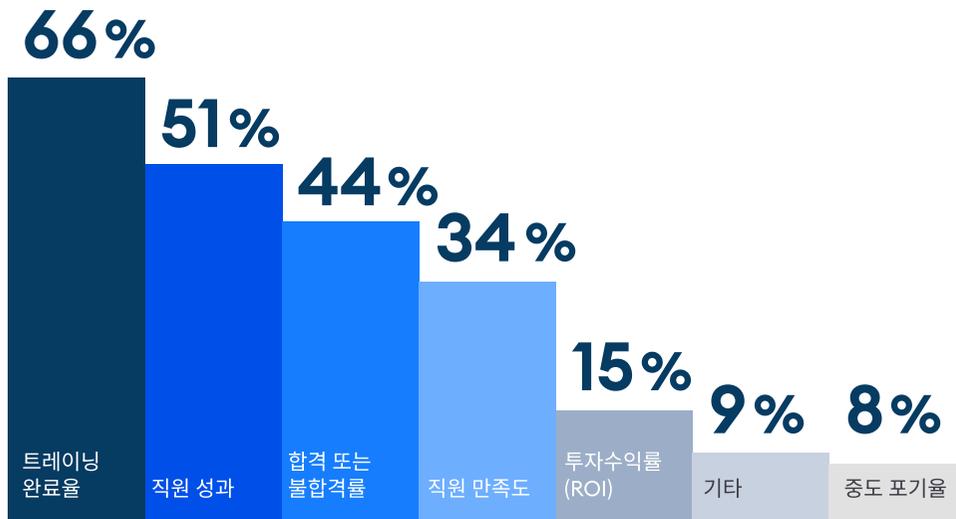
**직원 만족 달성하기:  
인식을 개선하세요**

4

# 직원 만족도보다는 트레이닝 완료율이 우선

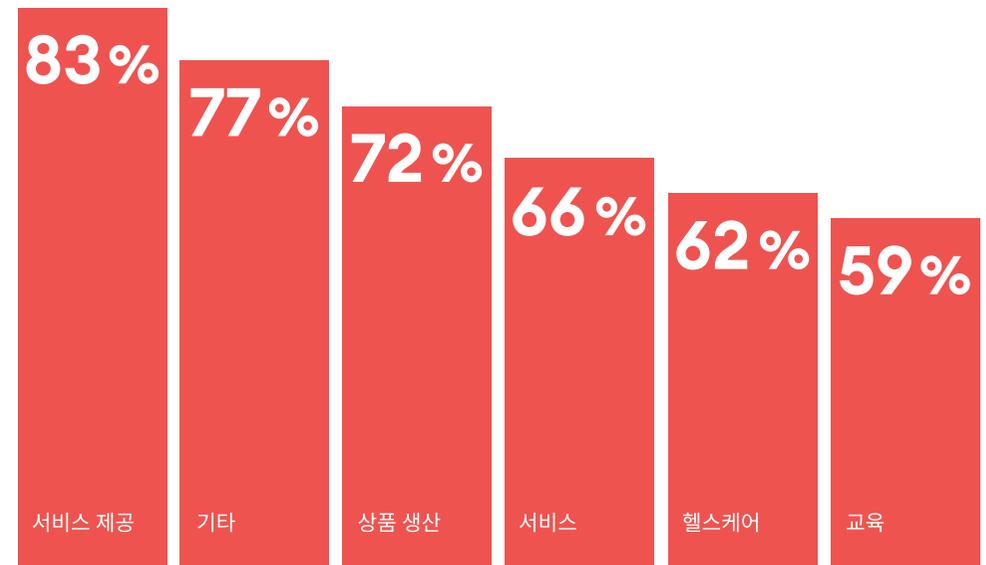
가장 자주 활용하는 트레이닝 지표에 대해 고용주들은 트레이닝 완료율(전체 답변 중 66%)을 우선하는 것으로 나타났습니다. 51%는 일반적으로 트레이닝 효과의 지표로 직원 성과를 확인한다고 답변했습니다. 44%는 합격 또는 불합격률을 모니터링한다고 답변했으며, 이는 퀴즈를 활용하는 응답자들의 답변일 것입니다. 직원 만족도를 활용한다는 응답자 비율은 34%에 불과했습니다.

## 가장 자주 활용하는 트레이닝 지표, 전체 표본 중 퍼센티지



설문조사 데이터에 따르면 트레이닝 완료율은 서비스 제공, 상품 생산, 서비스 산업뿐만 아니라 설문조사에서 나열되지 않은 산업에 속한 기업에서도 자주 활용되는 트레이닝 지표로 나타났습니다.

## 트레이닝 완료율



기업이 직원 만족도를 트레이닝 지표로 고려하는 경우가 드물다는 사실에 주목할 필요가 있습니다. 이는 고용주가 트레이닝에서 피드백의 중요성을 인식하지 못하고 있음을 나타내는 지표일 수 있습니다.

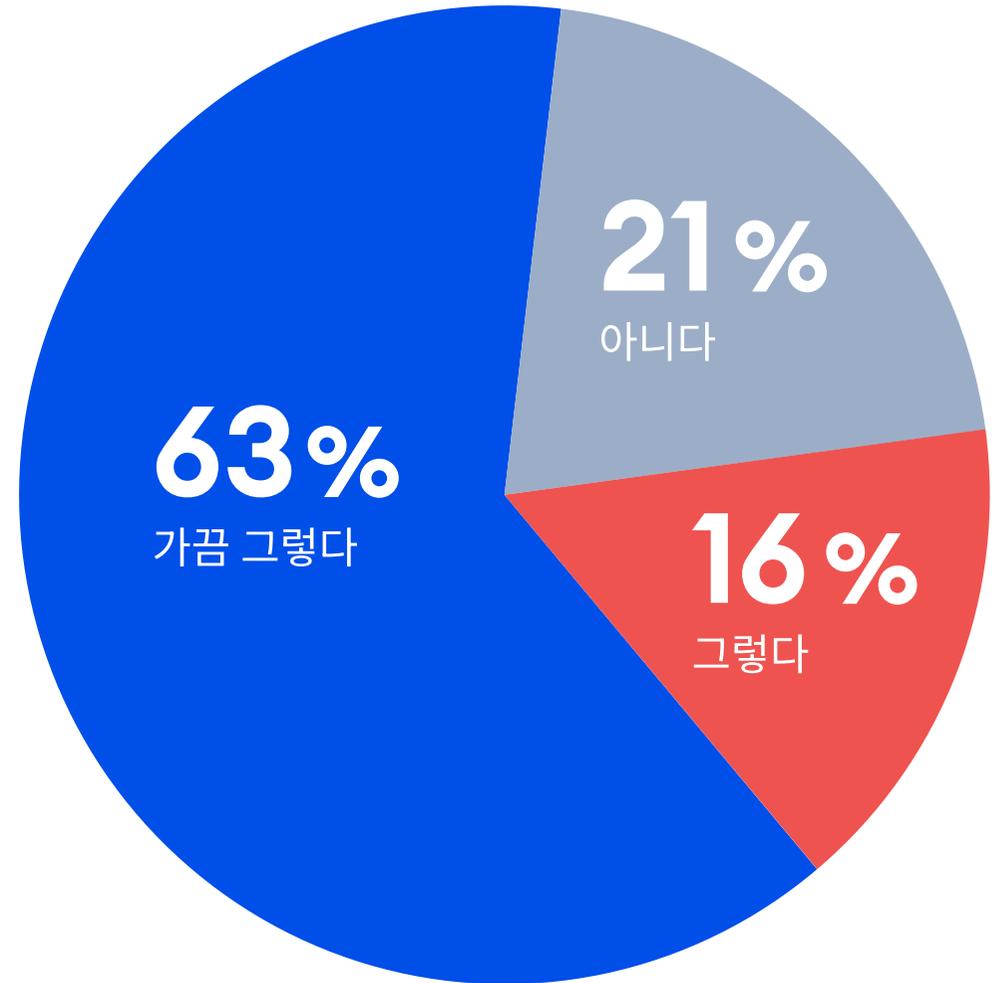
투자 수익률도 자주 활용되는 트레이닝 지표가 아니며, 응답자의 대다수가 투자 수익률을 우선 순위로 생각하지 않고 있다는 사실도 중요합니다. 이는 트레이닝을 비즈니스 성과와 연계하거나 기업이 트레이닝 예산을 수립하는 방식을 연구할 필요가 있음을 나타내는 것일 수 있습니다.

# 직원들이 실제로 트레이닝을 어떻게 인식하고 있는지에 대해 알고 계신가요?

직원들이 트레이닝에 저항하고 있는지에 대한 질문에 고용주들은 확신하지 못하는 모습을 보이거나 임시 방편을 선택하는 경향을 보였습니다. 모든 산업에서 응답자들은 "가끔 그렇다"라는 답변을 가장 많이 선택했습니다.

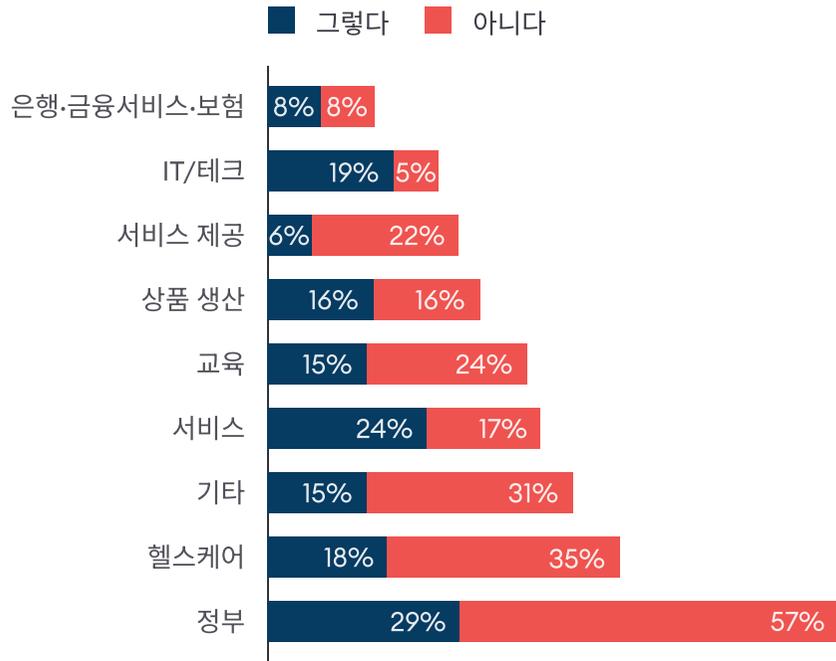
## "직원들이 트레이닝에 저항하고 있습니까?", 전체 표본 중 퍼센티지

직원들이 트레이닝에 저항하고 있지 않다고 답변한 비율은 21%에 불과했습니다. 실제로 저항이 존재한다고 답변한 비율은 16%였습니다. 불확실한 답변의 비율이 높다는 것은 트레이닝 성과에 대해 제대로 인식하지 못하고 있고 피드백 루프가 확립되어 있지 않으며 전반적으로 모니터링이 부족하다는 것을 의미합니다.



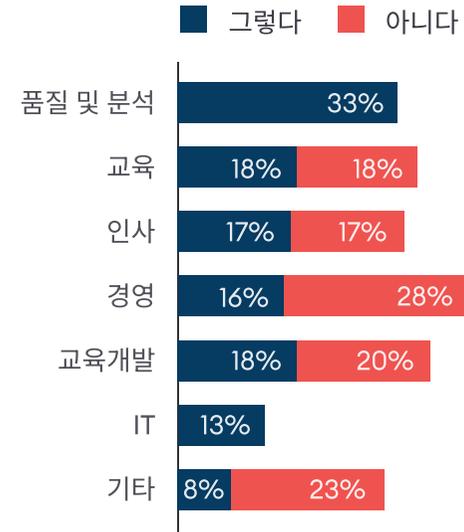
"그렇다" 또는 "아니다" 답변에 대해서는 다음 그래프에서 산업별 분포를 확인할 수 있습니다.

## 직원들이 트레이닝에 저항하고 있습니까?



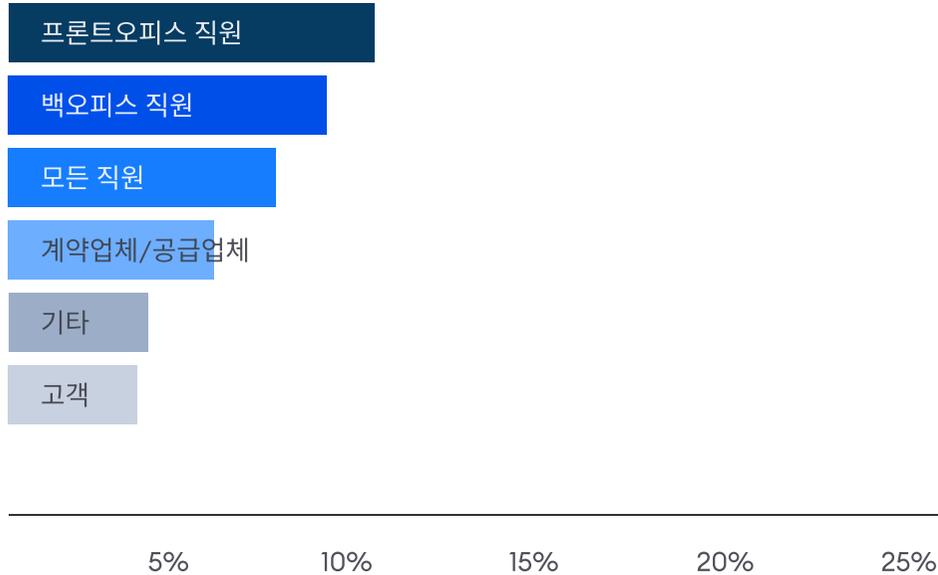
학습자들이 트레이닝에 저항하지 않고 있다고 답변한 비율이 높았던 응답자는 헬스케어, 교육, 정부, 서비스 제공 분야의 응답자들이었습니다. 반면 상품 생산, 은행·금융서비스·보험, 서비스, IT/테크 분야의 응답자들은 어느 정도 저항이 존재한다고 답변한 비율이 높았습니다.

## 직원들이 트레이닝에 저항하고 있습니까?



서로 다른 직급의 답변을 비교해 본 결과 교육개발, 경영, 품질 및 분석 전문가들은 직원들이 트레이닝에 저항하고 있다고 답변한 비율이 매우 낮았습니다. 인사, 교육, IT 전문가들은 반대의 답변을 제공했습니다.

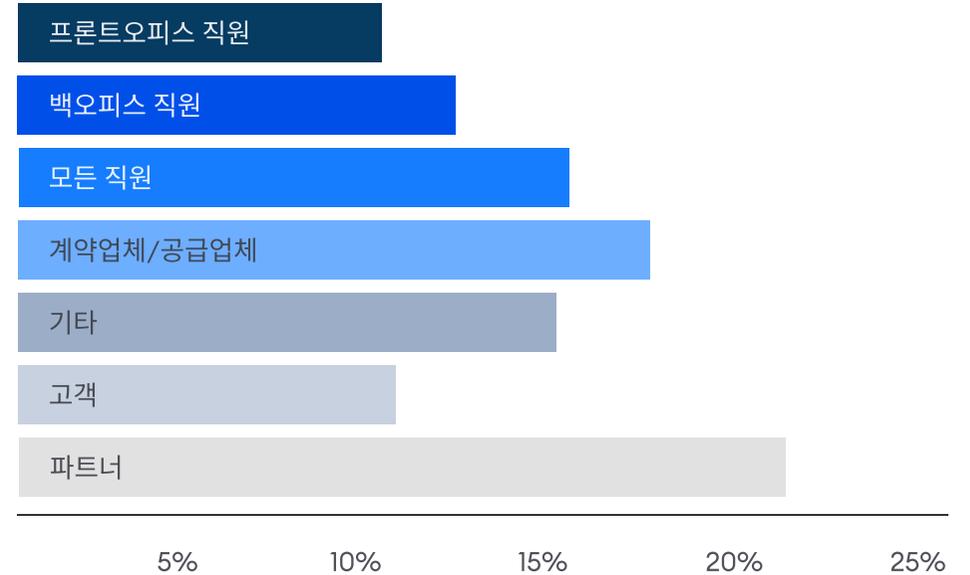
## 은행·금융서비스·보험 산업에서의 트레이닝 범위



불확실한 답변의 비율이 가장 높았던 산업은 은행 산업이었으며, 가장 낮았던 산업은 헬스케어 산업이었습니다. 리서치에 따르면 헬스케어 회사는 교육 대상의 범위가 더 넓고 외부 학습자의 수가 많기에 인지도가 더 높은 것으로 나타났습니다.

두 산업의 트레이닝 대상의 구성을 살펴보면 헬스케어 산업은 다양한 파트너와 계약업체에 대해 트레이닝을 진행하는 경향이 있음을 확인할 수 있습니다. 반면 은행·금융서비스·보험 산업에서는 직원 학습에 더 중점을 두고 있습니다.

## 헬스케어 산업에서의 트레이닝 범위



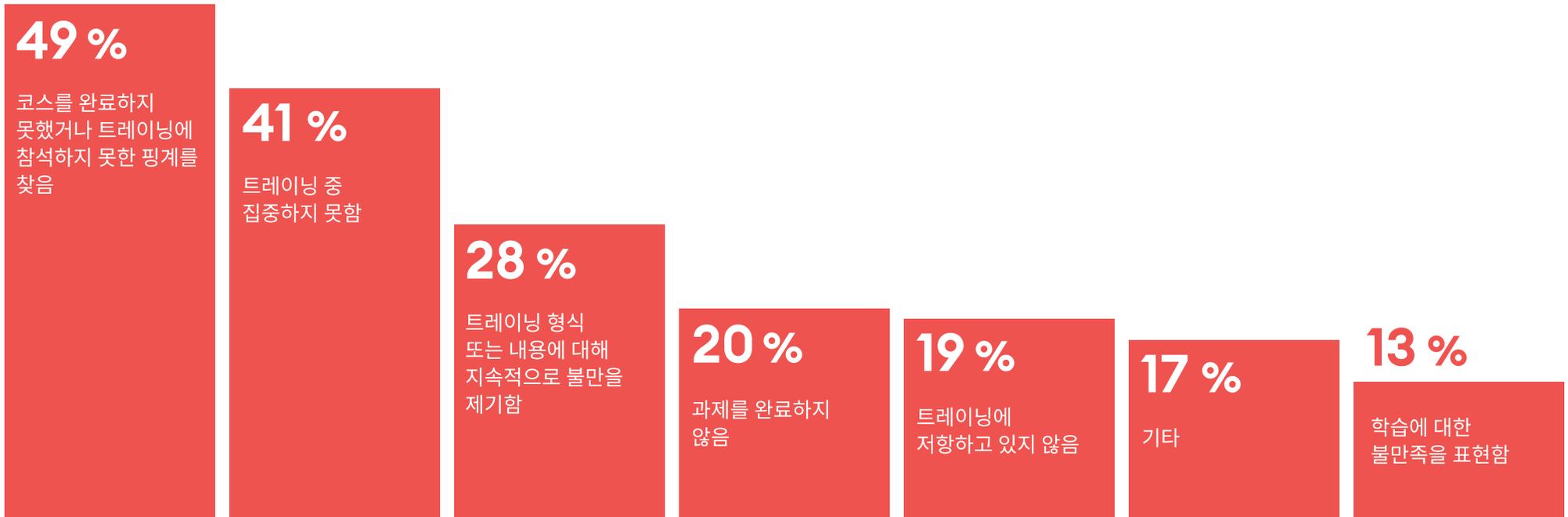
외부 학습자의 비율이 매우 높은 경우에는 여러 당사자가 리스크를 공유하게 되고 위험 부담이 높아지기 때문에 모니터링이 필수적입니다. 이는 트레이닝에 대한 인지도가 높은 이유 중 하나일 수 있습니다.

일반적으로 내부 학습자는 트레이닝에 대해 보다 '느긋한' 태도를 보이며, 특히 코스가 선택 사항인 경우 트레이닝을 건너뛰는 경우가 있습니다. 보고 시스템과 피드백 루프가 제대로 구축되어 있지 않다면 많은 추적을 하게 될 것입니다.

# 핑계를 찾는다는 것은 직원들이 트레이닝에 저항하고 있다는 주된 징후

리서치에 따르면 트레이닝에 대한 직원들의 저항은 주로 직원들이 코스를 완료하거나 트레이닝 세션에 참여할 수 없는 핑계를 찾는 모습으로 나타납니다. 그다음으로 비율이 높았던 것은 트레이닝 중 집중할 수 없다는 직원들의 불만이었습니다.

## 직원들이 저항하는 방식, 전체 표본 중 퍼센티지



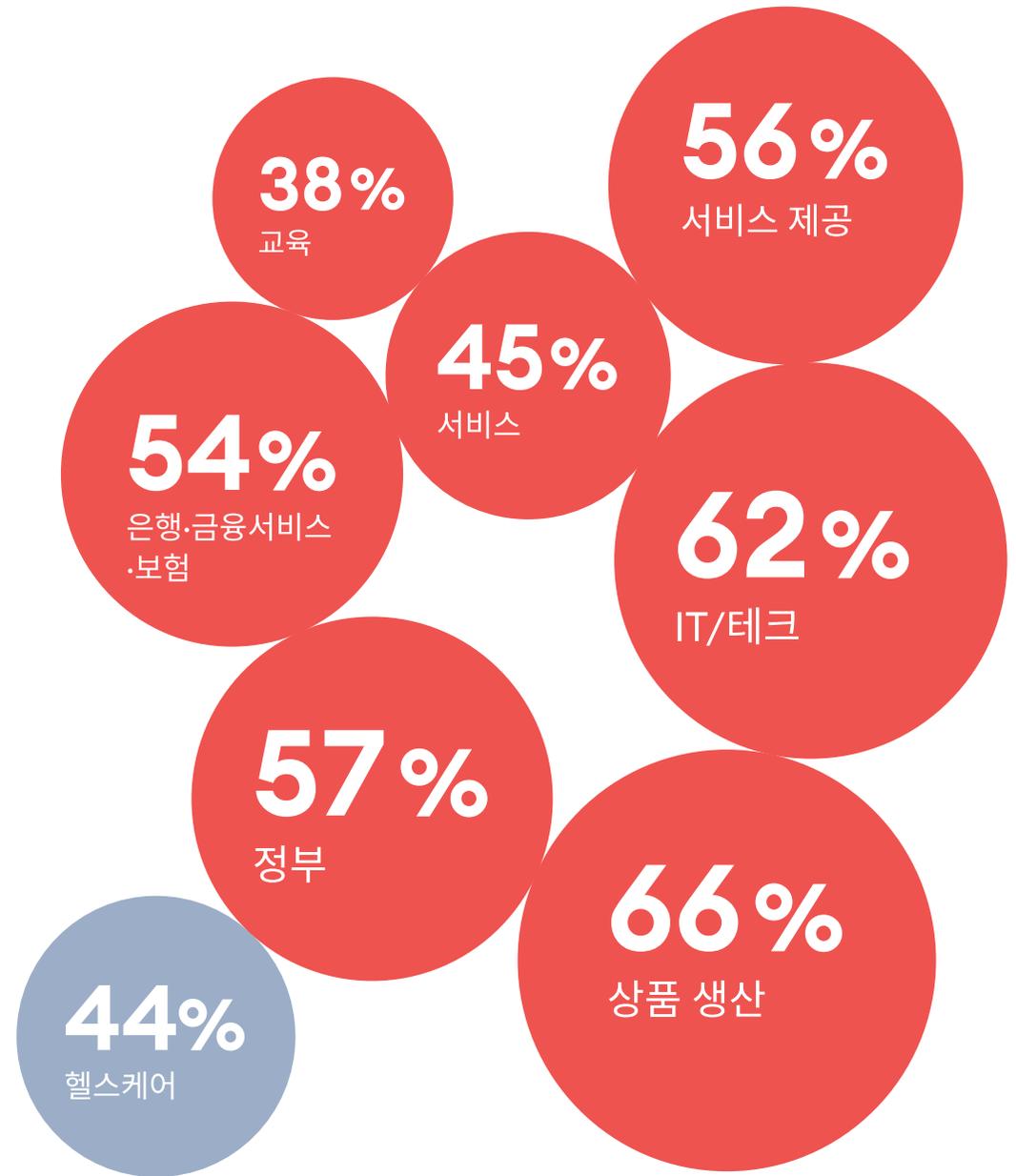
"코스를 완료하지 못했거나 트레이닝에 참석하지 못한 핑계를 찾음"이라는 답변의 비율은 상품 생산과 IT/테크 산업에서 가장 높게 나타났으며, 각 산업에서 50% 이상의 답변을 차지했습니다. 주목할 만한 점은 헬스케어 부문에서 "트레이닝 중 집중하지 못함"이라는 답변의 비율이 두드러졌습니다.

전반적으로 이는 트레이닝 콘텐츠 전달에 문제가 존재하거나 실용성이 부족하다는 의미일 수 있습니다. 고용주는 접근성과 이용 편의성을 높이는 것을 최우선으로 해야 합니다. 또한 트레이닝이 너무 형식적이고 업무 일정에 맞지 않는 경우에는 직원들이 집중하는 데 어려움을 겪을 수 있습니다. 직원들은 트레이닝에 대해 자신에게 가장 적합한 시간, 장소, 속도를 선택할 수 있는 기회를 원할 것입니다.

트레이닝 전문가들에게는 직원에 대해 트레이닝을 진행하고 회사 전체에 지식을 전파할 수 있는 보다 유연한 방법을 찾는 것이 도움이 될 수 있습니다.

● 트레이닝을 이수하지 못했거나  
트레이닝에 참석하지 못한 핑계를 찾음

● 트레이닝 중 집중하지 못함



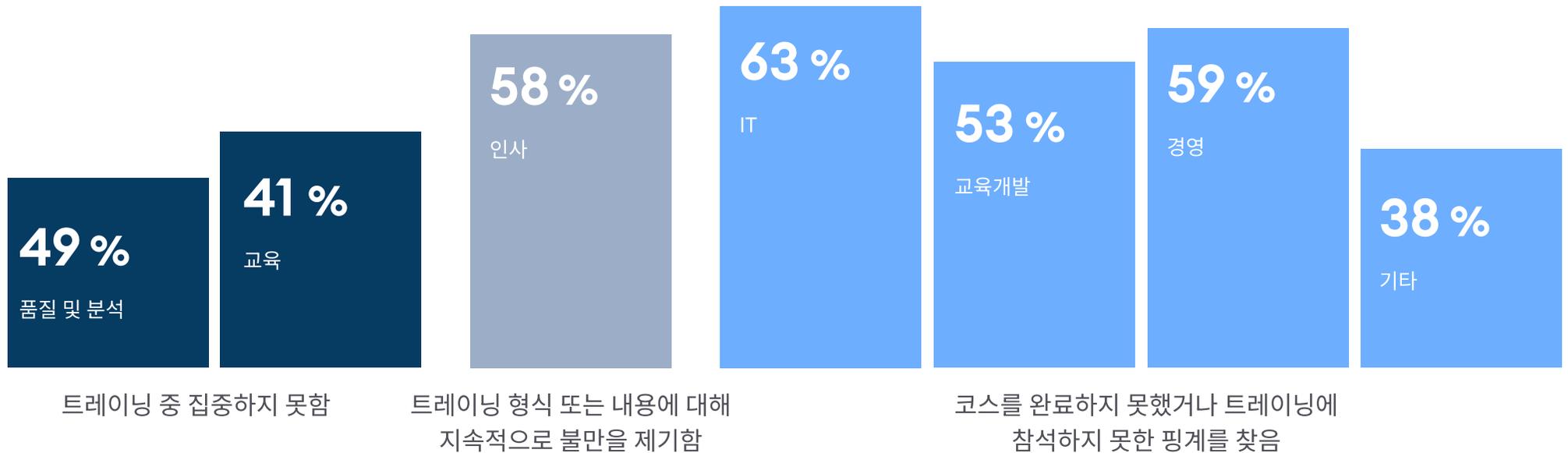
# 인사 전문가: 직원들이 트레이닝 형식과 콘텐츠에 지속적으로 불만을 제기하고 있음

"트레이닝 형식 또는 내용에 대해 지속적으로 불만을 제기함"이라는 답변도 상당한 비중을 차지했습니다. 이러한 답변은 인사 전문가들 사이에서 가장 두드러졌으며, 이는 회사에 적절한 교육개발 부서가 필요하다는 신호일 수 있습니다.

인사 팀원들은 많은 업무를 부담하게 되는 경향이 있지만, 학습 및 개발에 대한 기업 이니셔티브에는 특별한 주의가 필요합니다. 이러한 문제는 교육개발 전문가에게 위임하는 것이 더 효과적일 수 있습니다. 교육개발 전문가는 트레이닝 프로그램을 세심하게 수정하고 성인 학습의 원리를 활용해 더욱 흥미로운 학습 콘텐츠를 개발할 수 있을 것입니다.

## 이와 관련해 주목할 만한 다른 사실은 다음과 같습니다.

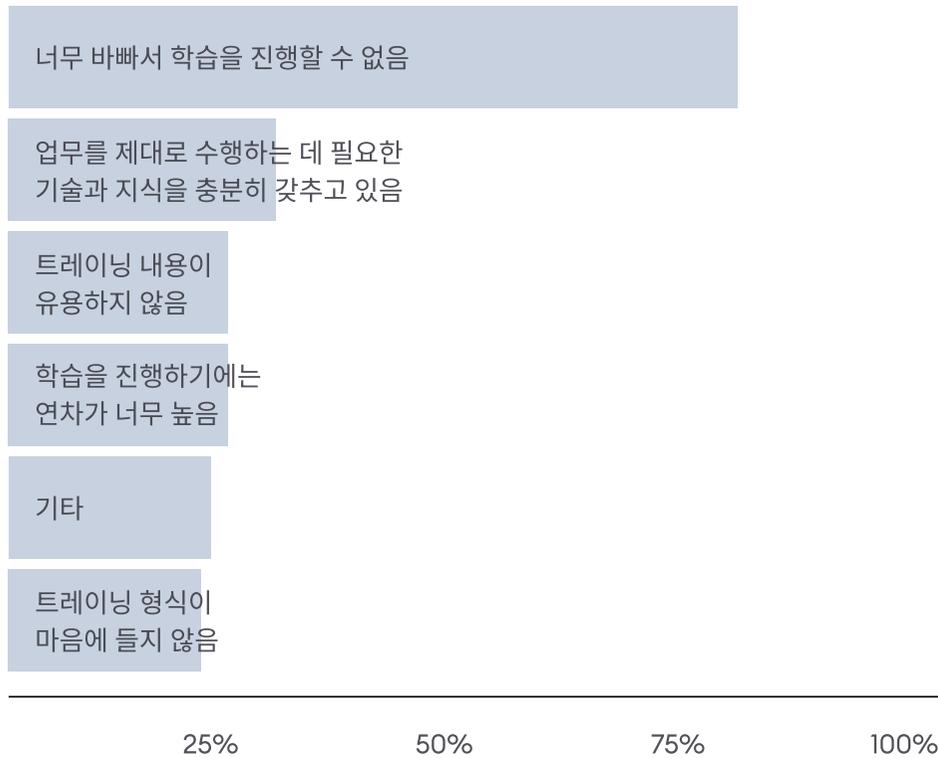
1. 일반적으로 인사 전문가들은 트레이닝 형식이나 내용에 대한 직원들의 불만에 불쾌함을 느꼈습니다.
2. 교육과 품질 및 분석 전문가들은 직원들이 집중력 부족을 강조하고 있다고 답변했습니다.
3. 일반적으로 경영, 교육개발, IT, 은행·금융서비스·보험 부문에서는 주요 저항의 형태로 핑계를 선택했습니다.



# 트레이닝을 진행할 시간이 부족하다고 말하는 직원들

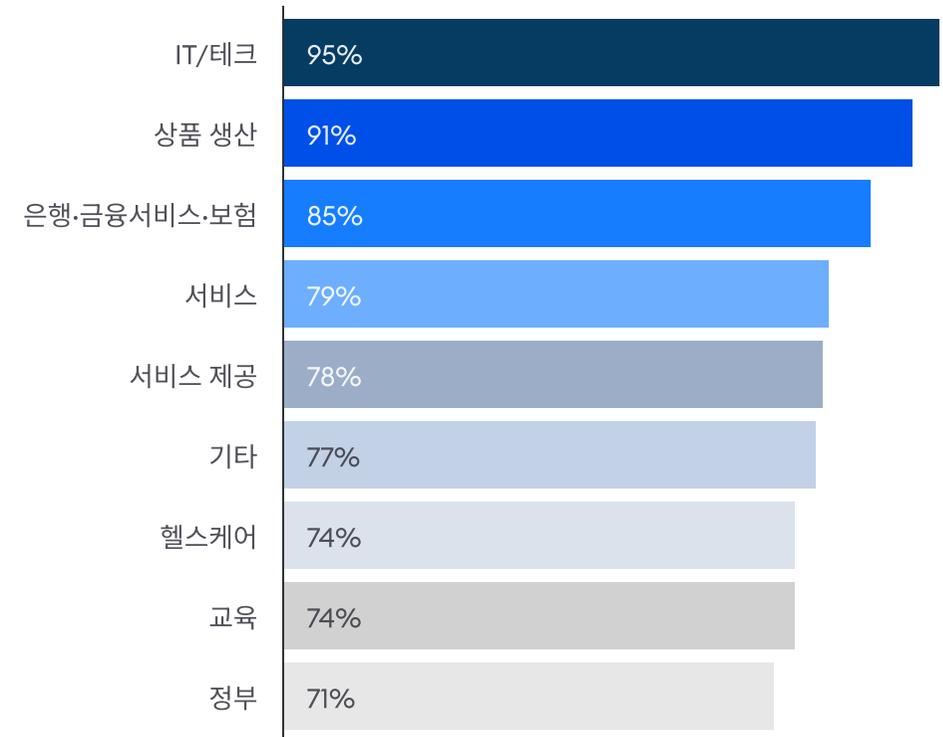
직원들이 학습을 진행하지 않으려는 이유에 대해 묻는 질문에 대해 고용주 중 81%는 "너무 바빠서 학습을 진행할 수 없음"라는 답변을 선택했습니다. 그다음으로는 "이미 내용을 알고 있고 필요한 기술을 모두 갖추고 있음"라는 답변이 32%로 뒤를 이었습니다.

## 직원들이 트레이닝에 저항하는 이유, 전체 표본 중 퍼센티지



이는 IT, 상품 생산, 은행 부문에서 가장 일반적인 답변이었습니다.

## "너무 바빠서 학습을 진행할 수 없음"이라는 답변의 산업별 분포



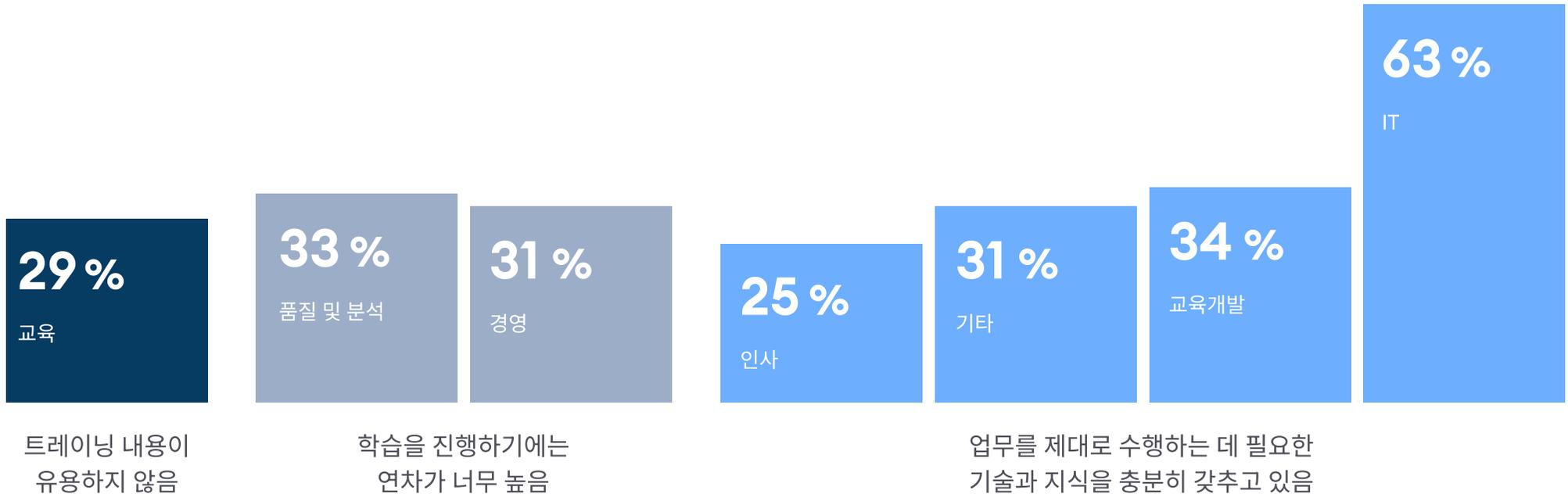
# 트레이닝이 스스로 인지하는 역량에 부합하지 않는 경우 트레이닝의 가치가 없다고 간주될 수 있음

고용주 중 32%는 직원들이 이미 충분한 지식과 기술을 갖추고 있다는 이유로 트레이닝을 소홀히 하는 경우가 많다고 밝혔습니다. 직원들이 해당 내용을 알고 있고 필요한 기술을 모두 갖추고 있다고 주장하는 경우 직원들이 변화하는 노동 시장에 대한 역량을 지니고 있거나 트레이닝 자료가 적절한지 확인할 필요가 있습니다.

고용주들이 기술 격차를 트레이닝을 시작하는 주된 이유로 생각하고 있다는 사실을 고려하면 기존 트레이닝 프로그램의 정확성과 실질적인 가치를 평가하는 것은 필수적입니다.

리서치에 따르면 이러한 차이는 특히 IT 부문에서 두드러졌습니다. 이는 순수한 기술적 역량 이상을 위한 IT 트레이닝 코스가 필요하다는 신호일 수 있습니다.

주목할 만한 결과 중 하나는 교육 부서의 직원들이 트레이닝 콘텐츠가 충분히 유용하지 않다고 생각하는 경향이 있다는 것입니다. 이는 실제로 자신의 필요에 부합하는 트레이닝이라면 직원들이 기꺼이 받아들일 것이라는 사실을 보여줍니다.



# 신속하게 직원 트레이닝에 대한 정보를 확인해 보세요

고용주들은 트레이닝 절차에 대해 세부적인 정보를 확인하고 전체 프로세스를 보다 쉽게 관리할 수 있는 솔루션을 필요로 하고 있습니다. 이를 위해서는 모든 사항을 한 장소에서 관리하고 직원 트레이닝을 정확한 수치로 추적할 수 있는 학습 관리 시스템 (LMS)을 찾아보는 것이 좋습니다.

학습 관리 시스템이 필요하다면 iSpring Learn LMS를 고려할 만한 솔루션 목록에 추가하고 데모를 요청해 보세요. 데모에서는 iSpring의 전문가와 함께하는 무료 세션을 통해 트레이닝에 대한 직원들의 반응을 파악하는 데 필요한 기능을 확인해 볼 수 있습니다. 예를 들어 데모에서는 커스터마이징 가능한 보고서 기능과 유용한 정보를 제공하는 대시보드를 실제로 확인하고, 이를 통해 트레이닝에 대한 직원들의 저항을 파악하는 방법을 배워볼 수 있습니다.

[무료 데모 요청하기 →](#)

3

---

4

---

파트 4

# 트레이닝 장려하기

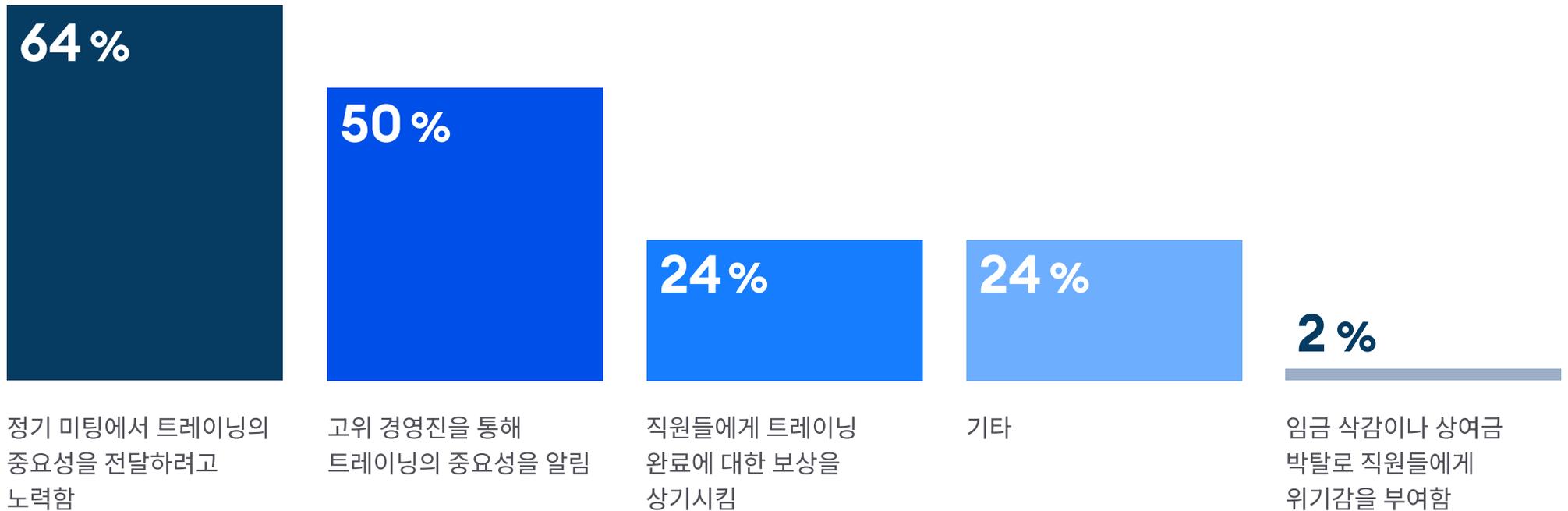
5

# 트레이닝 전문가들은 트레이닝을 장려하는 데 개인 미팅을 선호하는 것으로 나타났습니다.

트레이닝 전문가 중 64%는 직원 미팅에서 트레이닝의 중요성을 전달하기 위해 노력하고 있었으며, 이러한 노력에는 고위 관리자에게 트레이닝의 필요성에 대해 이야기하고 이러한 생각을 직원들에게 전달하는 것이 포함됩니다.

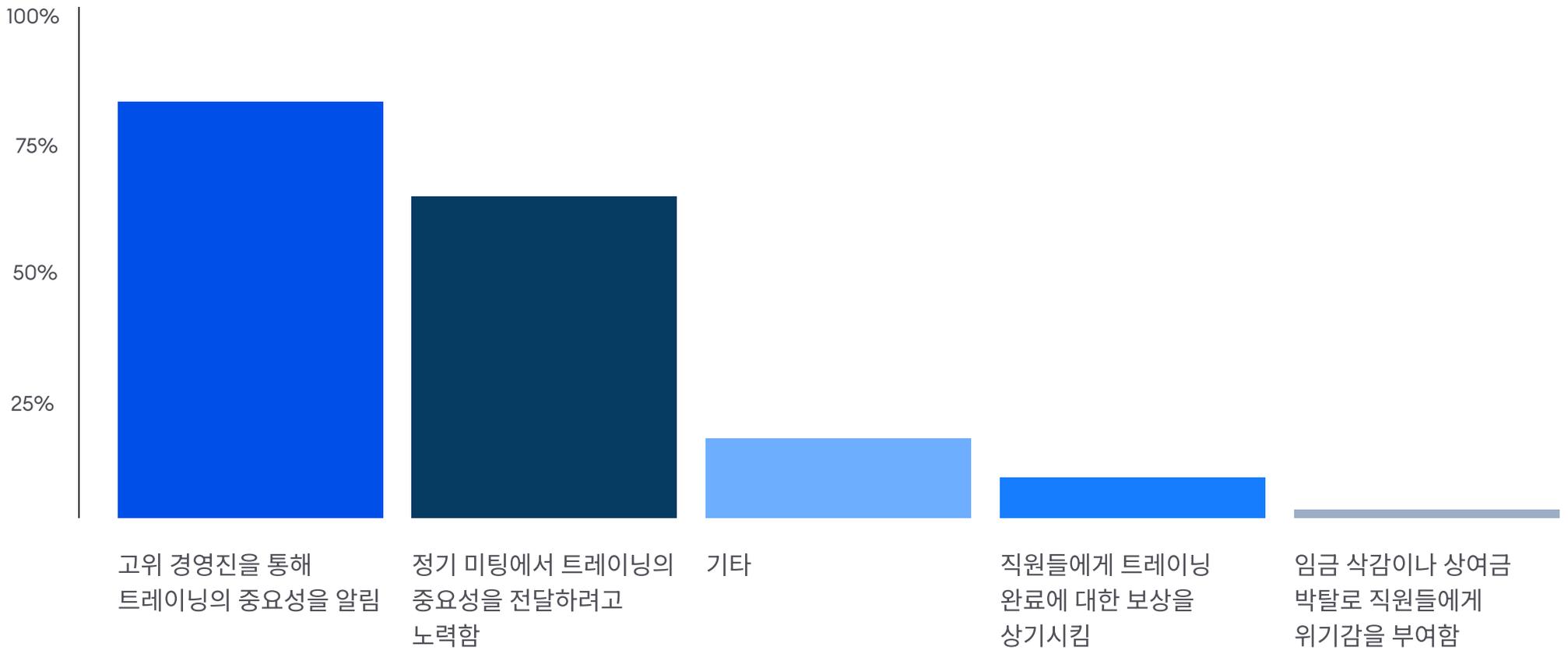
반면 고용주 중 2%는 트레이닝에 참여하지 않는 경우 급여를 삭감하겠다고 직원들을 위협하는 것으로 나타났습니다.

## 트레이닝 장려 방법, 전체 표본 중 퍼센티지



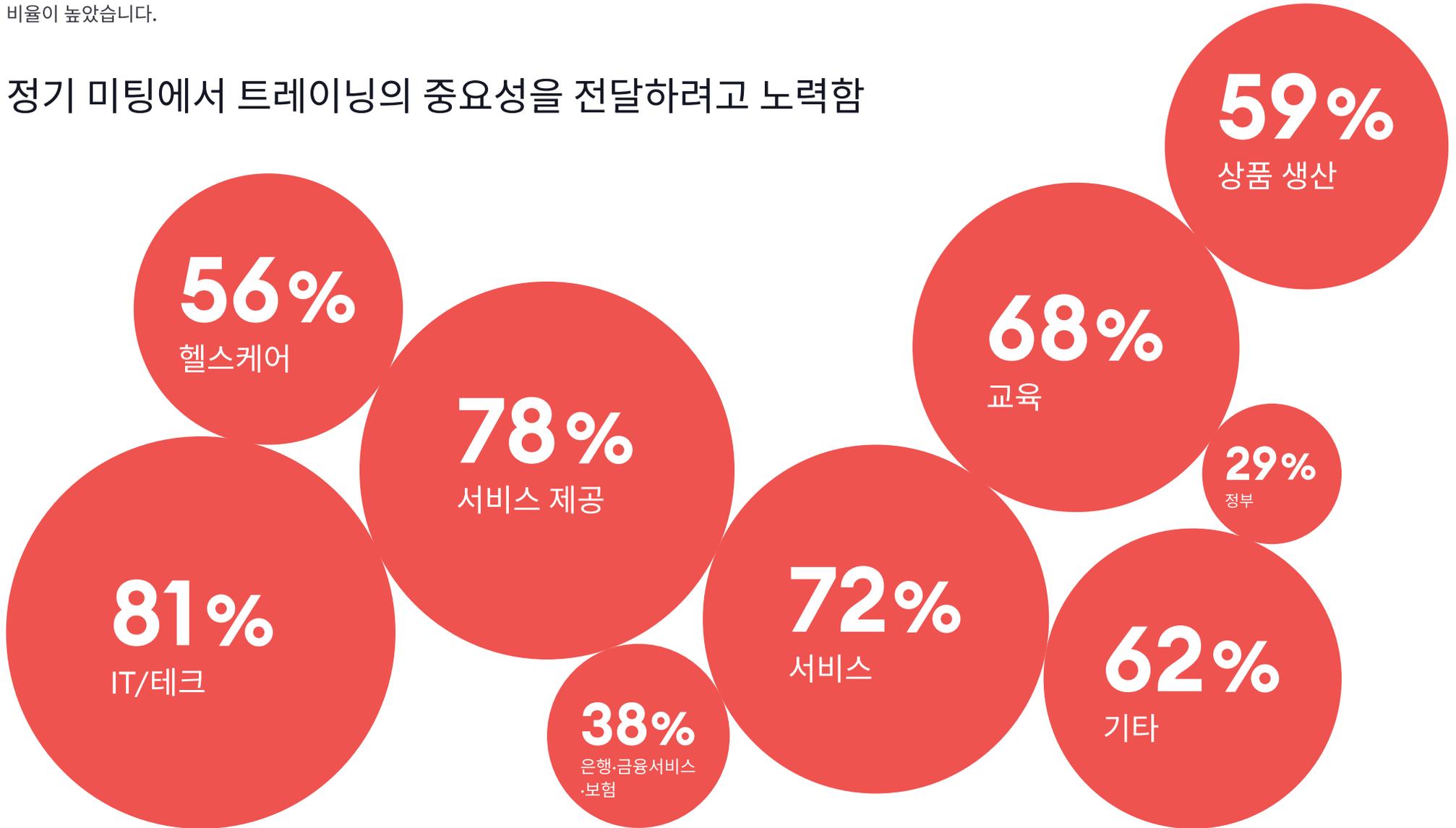
인사 전문가들의 답변에서는 고위 경영진을 통해 트레이닝의 중요성을 알린다는 답변이 1위를 차지했습니다. 이는 예상할 만한 결과입니다. 고위 경영진은 직원들에게 영향력을 행사할 수 있기 때문입니다.

## 트레이닝 장려 방법, 인사 부문의 답변



미팅 중 트레이닝을 장려한다는 답변은 IT와 서비스 제공 부문에서 가장 비율이 높았으며, 보수적인 은행과 정부 부문에서는 가장 비율이 낮았습니다. 은행과 정부 부문에서는 고위 경영진을 통해 트레이닝의 중요성을 알린다는 답변의 비율이 높았습니다.

## 정기 미팅에서 트레이닝의 중요성을 전달하려고 노력함



## 고위 경영진을 통해 트레이닝의 중요성을 알림



# 고용주 중 65%는 직원들의 저항을 극복하기 위해 트레이닝의 이유를 설명

응답자들은 트레이닝에 대한 직원들의 저항을 극복하기 위한 방법으로 다음과 같은 방법을 언급했습니다.

**65%**

트레이닝에 업무에 도움이 된다고 설명

**55%**

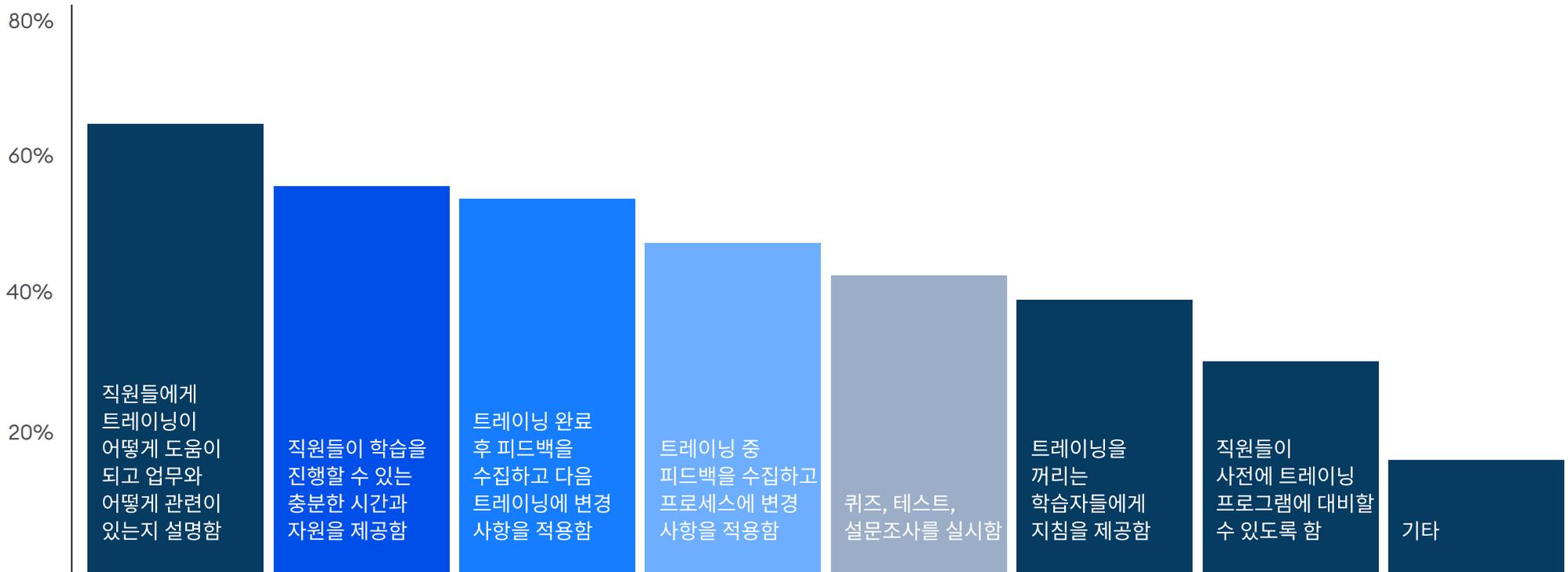
직원들이 학습을 진행할 수 있는 충분한 시간과 자원을 제공

**54%**

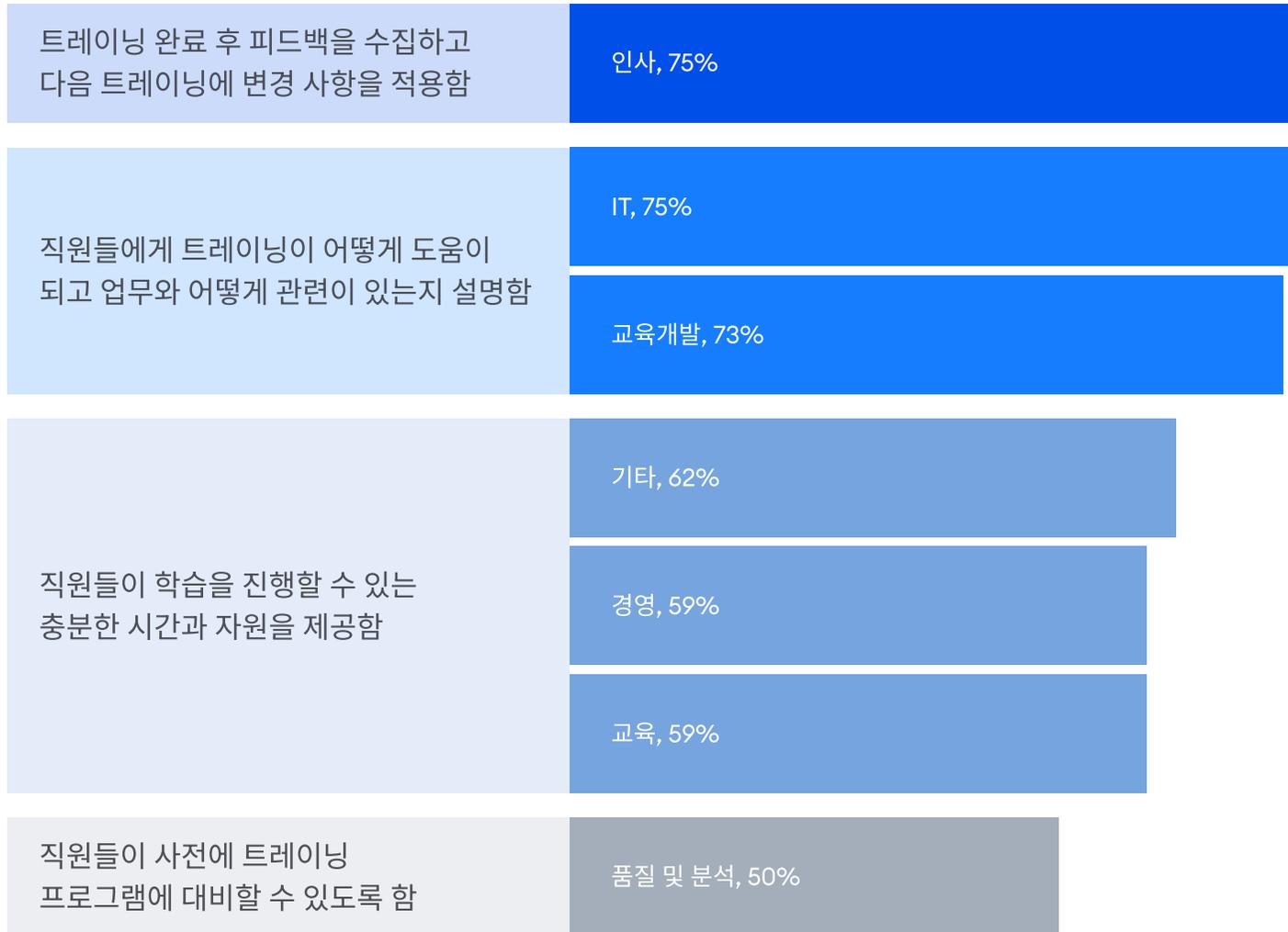
트레이닝 후에 직원 피드백을 수집해 트레이닝을 조정

# 트레이닝에 대한 저항을 극복하는 방법, 전체 표본 중 퍼센티지

전반적으로 고용주들은 직원에 대한 트레이닝이 필요하다는 사실을 인식하고 있으며, 이와 관련해 직원들의 요구를 인정하고 있다고 가정할 수 있습니다. 하지만 고용주들이 "저에게 어떤 이점이 있나요?"라는 질문에 대한 답을 실제로 찾을 수 있을지는 불확실합니다.

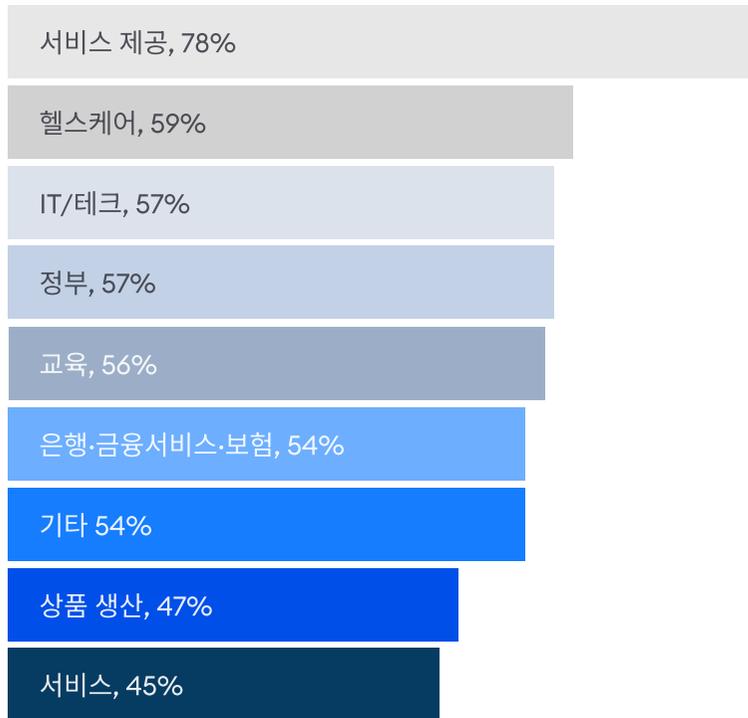


특히 인사 전문가들의 경우 피드백을 수집한다는 답변의 비율이 높았으며, 교육개발 및 IT 전문가들과 다른 직무의 응답자들의 경우에는 트레이닝의 이점을 보여준다는 답변의 비율이 두드러졌습니다.



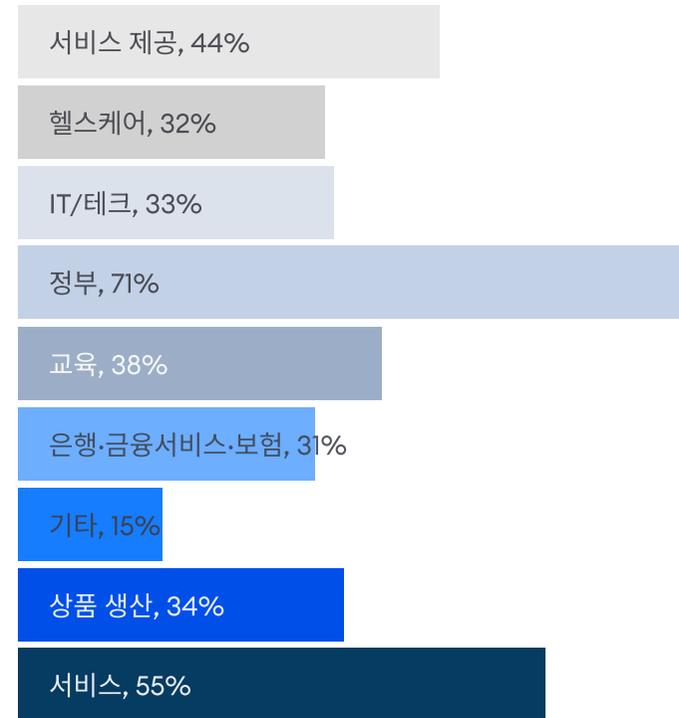
"직원들이 학습을 진행할 수 있는 충분한 시간과 자원을 제공함"이라는 답변은 서비스 제공과 헬스케어 산업에서 가장 두드러졌습니다.

## 직원들이 학습을 진행할 수 있는 충분한 시간과 자원을 제공함



헬스케어 산업의 답변은 헬스케어 전문가 중 44%가 시간 부족을 호소하고 트레이닝에 유연성이 필요하다고 답변한 사실과 일치합니다.

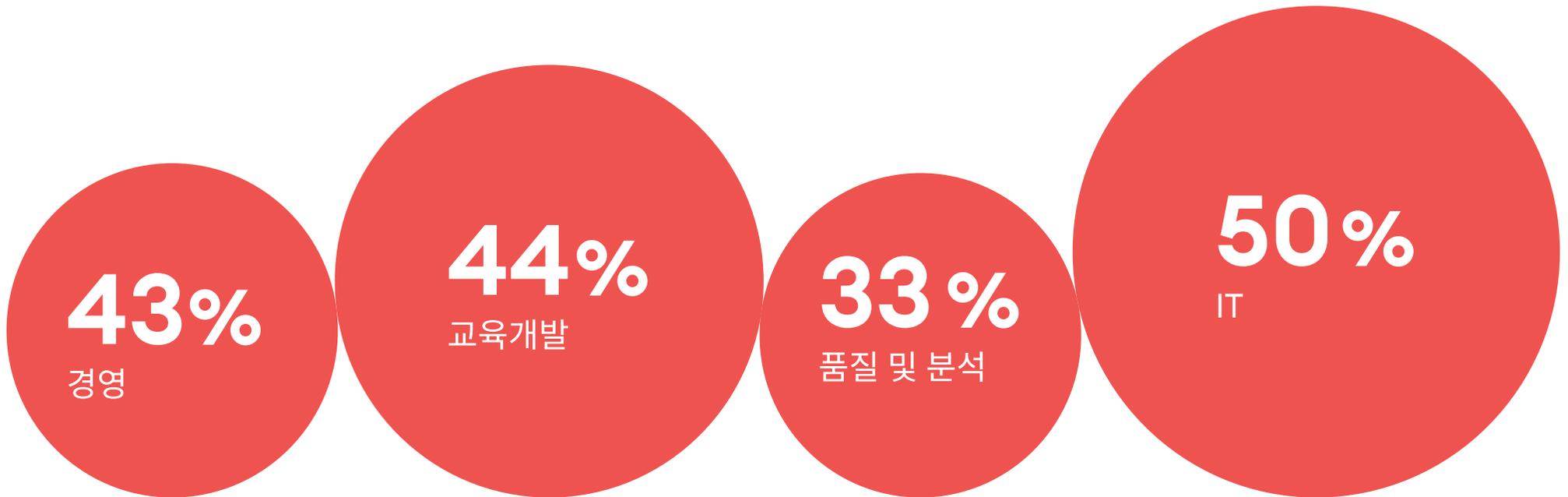
## 트레이닝을 꺼리는 학습자들에게 지침을 제공함



# 수료증은 여전히 직원들에게 트레이닝에 대한 동기를 부여하는 주된 방법

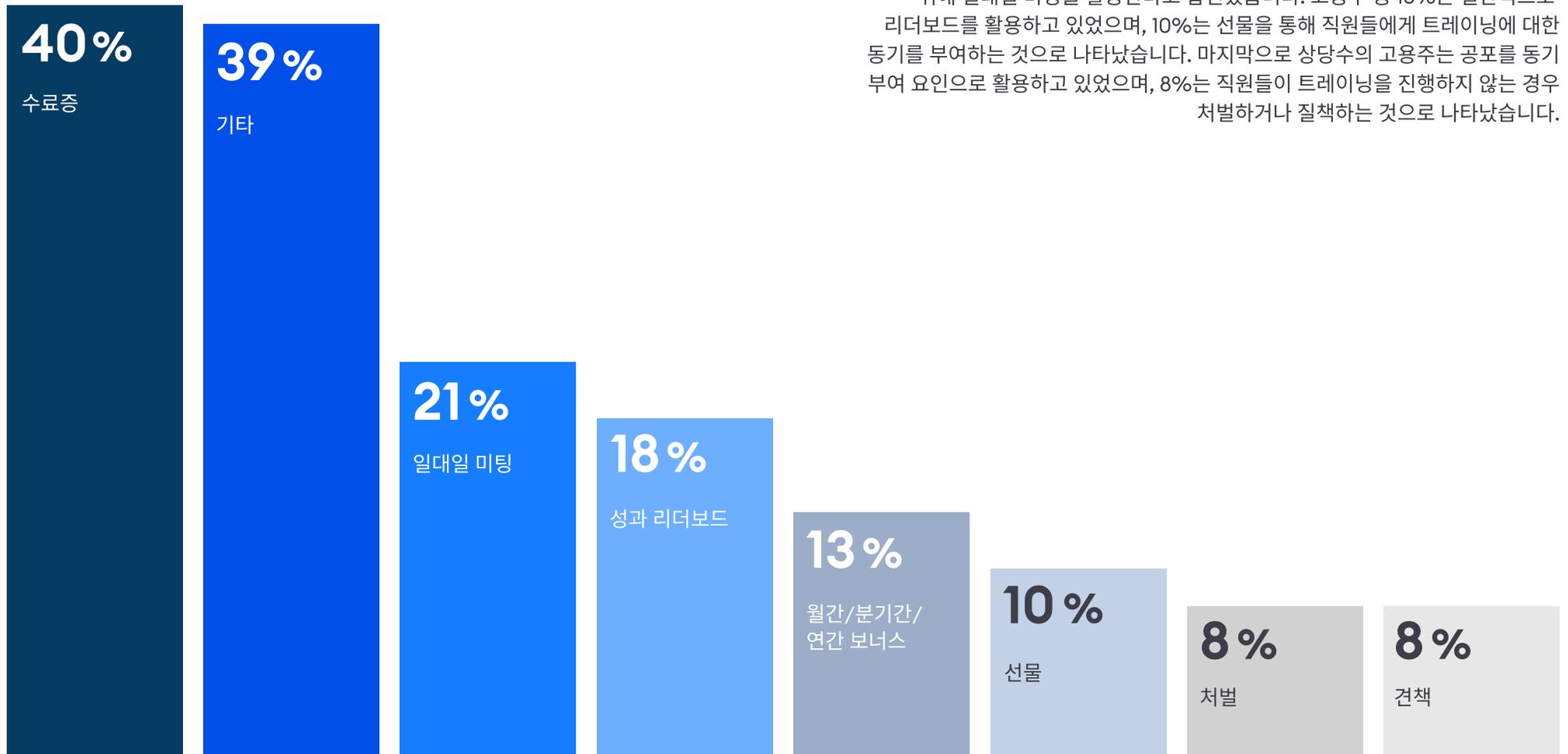
고용주 중 40%는 수료증으로 직원들에게 학습에 대한 동기를 부여하는 것을 선호한다고 답변했습니다. 조직에서 오랫동안 이어져 온 수료증 중심의 접근 방식은 이를 뒷받침합니다. 수료증을 활용한다는 답변은 IT, 교육개발, 품질 및 분석, 관리 부서의 응답자들 사이에서 비율이 높았습니다.

직원들에게 동기를 부여하기 위해 수료증을 활용한다고 답변한 비율



## 직원들에게 학습에 대한 동기를 부여하기 위해 활용하는 인센티브 수료증

리서치에 따르면 응답자 중 21%는 특정 직원에게 트레이닝의 중요성을 전달하기 위해 일대일 미팅을 활용한다고 답변했습니다. 고용주 중 18%는 일반적으로 리더보드를 활용하고 있었으며, 10%는 선물을 통해 직원들에게 트레이닝에 대한 동기를 부여하는 것으로 나타났습니다. 마지막으로 상당수의 고용주는 공포를 동기 부여 요인으로 활용하고 있었으며, 8%는 직원들이 트레이닝을 진행하지 않는 경우 처벌하거나 질책하는 것으로 나타났습니다.



# 스마트한 방식으로 직원들에게 동기를 부여하세요

iSpring Learn LMS을 이용하면 수료증과 리더보드를 통해 직원들에게 동기를 부여할 수 있습니다. iSpring Learn에서는 커스터마이징 가능한 수료증을 자동으로 발급하고, 최고 성과자를 표시하는 동적 리더보드를 생성할 수 있습니다. 또한 학습자들이 토론 게시판에 댓글과 피드백을 남기고 별점으로 코스를 평가하도록 장려함으로써 직원의 참여도를 유지할 수 있으며, iOS 또는 Android용 iSpring Learn 앱을 통해 모바일 기기에서도 참여할 수 있습니다.

[30일 무료 체험을 통해 해당 기능과 기타 기능 확인하기 →](#)

# 4

---

# 5

파트 5

고용주가 트레이닝에  
대한 지지를 확보하기  
위해 필요한 것

## 고용주가 트레이닝에 대한 지지를 확보하기 위해 필요한 것

이제 단순한 통계치 대신 리서치에 참여한 트레이닝 전문가들의 의견을 확인해 보겠습니다. 트레이닝 전문가들의 인사이트는 큰 도움이 될 것입니다.

It all starts  
from the head

경영진이 참여하고 직원들을 이끄는 것이 중요합니다. 경영진의 지지가 없는 경우에는 장기적으로 노력의 효과가 떨어지며, 트레이닝에 대한 저항을 완화하기가 더욱 어려워질 것입니다."

"고위 경영진이 서로 협력하지 않는 경우 저항을 극복하기란 매우 어렵습니다."

"트레이닝에 가장 강하게 저항하는 직원들은 *KPI*를 철저히 관리해야 하며, 직원들의 생산성에 부정적인 영향을 미치는 것을 우려해 트레이닝 세션에 참석하는 것을 금지하는 생산 감독자들입니다. 하지만 이는 역효과를 일으키며, 기술, 지식, 노하우 부족으로 인해 오류가 발생하고 생산성이 낮아지는 것을 목격하게 됩니다."

"직원들이 트레이닝에 저항하는 이유는 업무 과제를 완료하라는 상사의 압력(이는 부적절한 행동이며, 점점 더 많은 상사들은 이렇게 비생산적인 행동에 대해 질책을 받고 있습니다)이나 매우 품질이 낮은 트레이닝 '동영상' 때문입니다."

# 트레이닝의 적절성

“직원들이 직무에 핵심적이지 않다고 생각하는 규정 준수 요건에 의한 필수 트레이닝의 경우 강한 저항을 경험합니다.”

“직원들이 필수 트레이닝이 진행될 예정(사전에 트레이닝 일정 지정)이라는 사실을 알고 있고 트레이닝에 대한 계획을 세울 수 있는 경우, 특히 반복적인 요구 사항에 대해 작년과 똑같은 코스와 정보 대신 관련성 높은 주제를 다루는 경우에는 트레이닝을 절차대로 완료하는 것에 대한 저항이 훨씬 더 적습니다.”

“직원들이 자신에게 어떤 이점이 있는지 이해하는 경우에는 트레이닝에 대한 저항이 줄어듭니다.”

“각 동료에게 트레이닝의 중요성과 영향력을 설명하고 “저에게 어떤 이점이 있나요?”라는 질문에 답변을 제공한다면 저항이 크게 줄어듭니다. 우리는 여전히 조직과 조직 문화에 지속적인 학습이 뿌리내릴 수 있도록 하는 방법을 찾고 있습니다.”

# 실질적인 이점의 중요성

# 트레이닝 장려 및 보상

"직원들을 공정하게 대하세요. 특히 자신의 가치를 인정받지 못한다고 느끼는 저성과자를 공정하게 대해야 합니다."

"우리는 직원들에게 트레이닝 완료가 고용 조건임을 상기시키고 있습니다."

"회사에서 트레이닝이 필요하기에 직원들에게 금전적 보상을 제공하고 자택에서 트레이닝을 완료하도록 하고 있습니다(이러한 방법은 약간의 도움이 되었습니다)."

## 생존자 편향 극복하기

# 학습자들과의 협력

“학습자들이 개발 프로세스에 참여하는 경우  
트레이닝에 대한 수용도가 높아집니다.”

## 집중력 향상

“코스가 '너무 길다'라거나 '너무 바쁘다'라는 이야기를 많이  
들었습니다. 이에 따라 참여를 독려하기 위해 트레이닝을 작은  
부분으로 나누었습니다.”

“이러닝의 인터랙티브 및 시각적 요소를 늘리면 흥미를 높이고  
트레이닝에 대한 저항을 줄일 수 있습니다.”

## 트레이닝의 이유

“트레이닝이 중요한 이유를 어떻게 제시하는지가  
관건입니다. 직원들의 “왜”라는 질문을 이해하고 학습을  
목표로 하는 결과에 통합하는 방법을 찾아야 합니다.”

## 트레이닝 관리자와 고용주를 위한 실질적인 인사이트

리서치에 따르면 많은 고용주는 여전히 실시간(동기화) 트레이닝 세션을 선택하고 있지만, 직원들은 트레이닝에 참여하기에는 너무 바쁘거나 참여가 불가능하다고 말하고 있습니다.

이러한 문제는 마이크로러닝 등 지식의 일부를 한 번에 하나씩 전달하는 트레이닝 이니셔티브를 통해 해결할 수 있습니다.

리서치에 따르면 고용주들은 직원들의 요구 사항을 명확하게 이해하지 못하는 것으로 나타났습니다. 고용주들은 직원들이 트레이닝을 건너뛰거나, 변명을 하거나, 집중력이 부족하다고 말하는 경향이 있다고 답변했습니다. 하지만 현재와 같은 트레이닝 형식으로는 직원의 요구 사항을 충족하지 못한다는 사실을 받아들이기는 어려워하고 있습니다.

**직원들이 트레이닝에 쉽게 접근할 수 있도록 하세요**

대부분의 인력이 자신의 분야에서 자격과 경험을 지니고 있는 경우에는 실시간 트레이닝이 최선의 선택이 아닐 수도 있습니다. 또한 직원이 아닌 경영진의 트레이닝에 대한 저항이 문제인 경우가 많습니다. 관리자들은 트레이닝이 시간을 소모하고 생산성을 저하시킨다고 생각하는 경향이 있으므로, 기업은 직원 트레이닝이 원활하게 운영되도록 최선을 다해야 합니다.

**피드백을 확보하고 직원의 동기 부여에 대한 설문조사를 진행하세요**

직원들과 트레이닝 요구 사항을 논의하고 의견을 수렴하면 상황을 개선하고 직원의 요구 사항에 맞도록 트레이닝 방식을 조정할 수 있습니다.

# 트레이닝 관리자와 고용주를 위한 실질적인 인사이트

iSpring의 리서치에 따르면 응답자들은 핵심 트레이닝 지표로 트레이닝 완료율과 직원 성과를 우선시하며, 퀴즈의 합격 또는 불합격률 이상의 지표를 활용하는 경우는 거의 없는 것으로 나타났습니다. 또한 트레이닝에서는 설문조사와 퀴즈를 거의 활용하지 않고 있으며, 이로 인해 간접적으로 피드백을 수집할 수 있는 수단이 매우 제한적입니다.

가장 중요한 트레이닝 지표 목록에서 직원 만족도가 4위를 차지했다는 사실을 고려하면 트레이닝이 균형 있게 진행되고 직원의 의견이 반영되고 있는지는 불확실합니다. 이는 트레이닝을 피하기 위한 직원들의 핑계에 대한 설문조사 결과에 의해 간접적으로 확인할 수 있습니다.

**약속을 지키고 직원 만족도에 주의를 기울이세요**

회사의 성장과 직원의 성과 개선을 실제로 확인하려는 고용주들은 단순히 완료만을 목표로 트레이닝을 진행해서는 안 되며, 직장에서 직원들이 지속적으로 학습에 참여할 수 있는 실질적인 여건을 마련해야 합니다.

**학습에 대한 내부적인 동기를 부여하세요**

리서치에 따르면 고용주들은 여전히 외재적 동기 부여 방식을 선호하며, 보상을 통해 직원들에게 동기를 부여하거나 처벌에 대한 두려움을 활용하기도 하는 것으로 나타났습니다. 보상은 여전히 좋은 인센티브이며, 특히 게임화 전략의 일부로서 효과가 뛰어납니다. 트레이닝에서 뛰어난 성과를 보인 직원에게 인센티브를 제공하는 동시에 내재적 동기 부여도 강화하는 것이 좋습니다. 트레이닝이 어떻게 직원들의 업무 방식을 개선할 수 있는지 보여주고, 승진 기준에 트레이닝을 포함하세요.

# iSpring 소개

iSpring Solutions는 미국에 본사를 둔 글로벌 소프트웨어 회사로, 전문적인 이러닝 소프트웨어와 도구를 제공하는 데 집중하고 있습니다.

iSpring의 시그니처 제품, iSpring Suite 저작 도구와 iSpring Learn LMS는 전 세계 59,000명의 클라이언트가 트레이닝 비용을 절감하고 트레이닝 프로세스를 간소화해 비즈니스 성과를 개선할 수 있도록 지원하고 있습니다.

 **iSpring suite**

 **iSpring learn**

# iSpring 교육개발 컨설팅



나탈리 테일러  
(Natalie Taylor)  
시니어 이러닝 컨설턴트

