

안녕하십니까? 미한국상공회의소(KOCHAM) 사무국입니다.

아래 경제 기사와 보고서 참고하시기 바랍니다.

[미국 경제]

- WSJ Real Time Economics
- WSJ: 미 인플레이션 거의 2년만에 가장 낮아...작년 3월 보다 5%
- Bloomberg: 3월 핵심 물가지수는 상승... 연준 금리 인상 할 듯
- WSJ: 미 노동 시장 냉각중, 충분치는 않아

[SVB 사태와 금융]

- WSJ: 시카고 연방은행 총재, “은행 실패 상황에서 금리 인상에 신중해야”

[뉴욕]

- WSJ: 뉴욕 경찰, 로봇 ‘Digidogs’ 배치 계획 중

[미국 교육]

- Bloomberg: 2023년 졸업생을 위한 톱 초급상위 25개의 일자리

[부동산]

- Bloomberg: 미 30년 모기지율, 5주 연속 하락... 2개월 만에 최저치

[인공지능 및 IT]

- WSJ: 인공지능, 투자 시장에서 이길 수 없다
- WSJ: 챗 GPT와의 협업 가이드
- WSJ: 작년 디지털 광고 매출 다시 증가... 그러나 증가세 하락

[비즈니스와 기업 동향]

- CNN Business: 알리바바, ChatGPT 같은 서비스 공개
- WSJ: “20대 Z세대는 생각보다 일 열심히 한다”
- WSJ: Walmart 시카고 4개 매장 폐쇄... 수년간의 손실 탓

[보고서]

- Harvard Business Review: 서비스 직원에 특별 상황때 권한 주어야 하나?
- 신한은행 아메리카: 일일 금융 시장정보

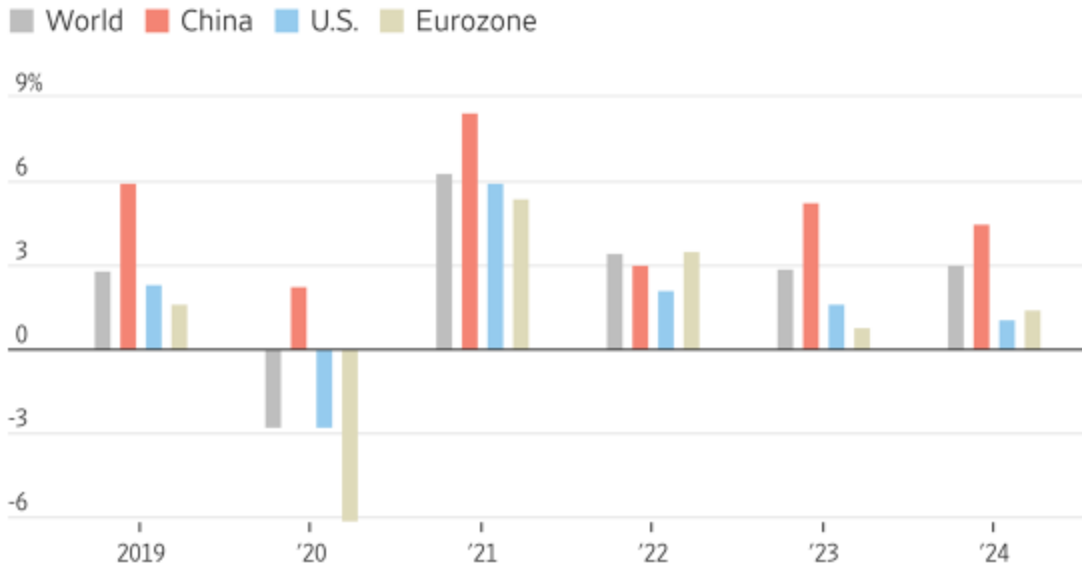
[경제]

WSJ Real Time Economics

[IMF, “미 은행 변동성으로 미 경제 성장 줄어”]

- 미 은행 2개 폐쇄로 인해 은행 여신이 까다로워져 올해 미국 경제 성장이 위축될 것으로 보인다. IMF의 전망이다.
- 원인은, 투자자들이 중형 은행들의 건전도를 평가하면서 많은 은행 주식 가치가 떨어지면서 올해 미 은행 여신 능력이 1% 떨어지겠다는 것.
- 이에 따라 올해 미 경제성장률은 0.44% 줄고, 작년 성장률 2.1%에서 올해 1.6%로 준다는 것이다. 글로벌 경제는 작년 3.4%에서 올해 2.8%라는 것.

Gross domestic product, annual change

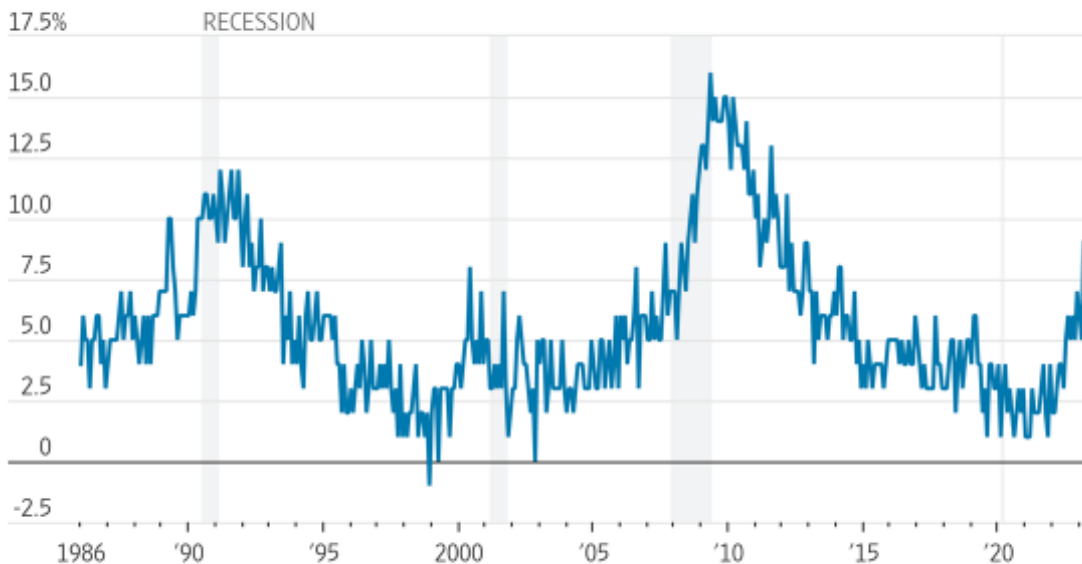


Note: Adjusted for inflation; estimates start after 2022
 Source: International Monetary Fund

[이미 일부 소기업들에 영향 미친다]

- 신용 경색 여건이 이미 일부 소기업들에 영향을 미치고 있다고 National Federation of Independent Business 설문 조사는 밝혔다.
- 이들 소기업의 9%는 가장 최근 용자가 가장 힘들었고, 소기업 26%가 가장 최근의 용자 이자율이 지난 2006년 이래 가장 높았다는 것이다.

Net share of small-business owners who said loans were harder to get than they were three months ago



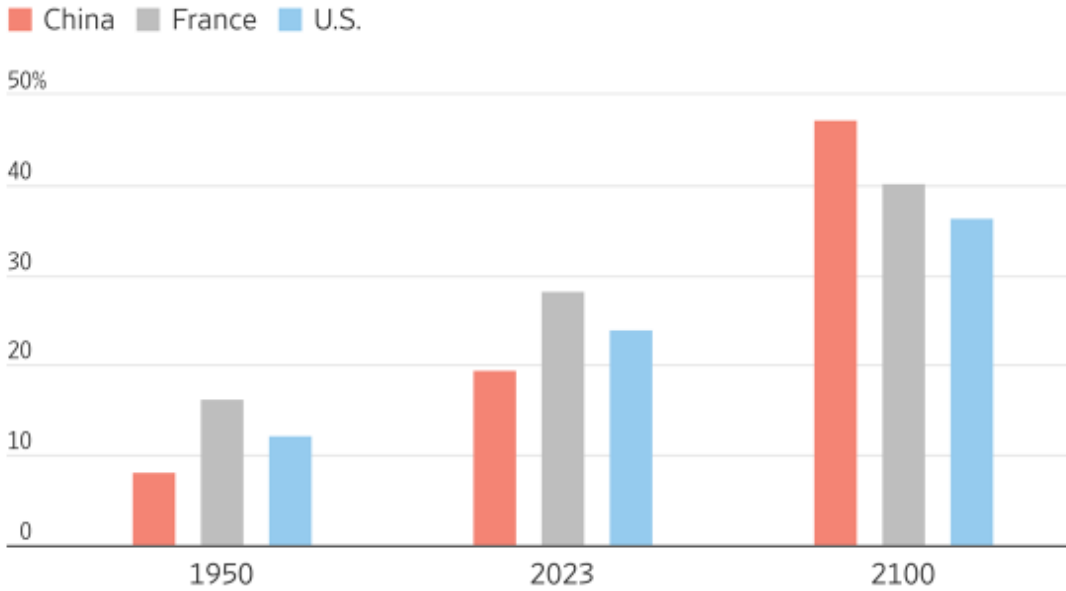
Source: National Federation of Independent Business

[중국 은행 연령 낮아 대응책 부심]

- 중국인의 은퇴 연령은 주요 경제 국가 중에서 낮은 편인데 여성은 빠르면 50세, 남성은 60세에 은퇴한다.

- 이처럼 베이비 부머 비슷한 연령의 은퇴가 많다 보니 정부들은 재원 부족 현상을 겪고 있다.
- 그러다 보니 중국 정부는 중국인들에게 더 일하라고 하지만 저항에 부딪힐 가능성이 있다는 것.

Percentage of population 60 or older

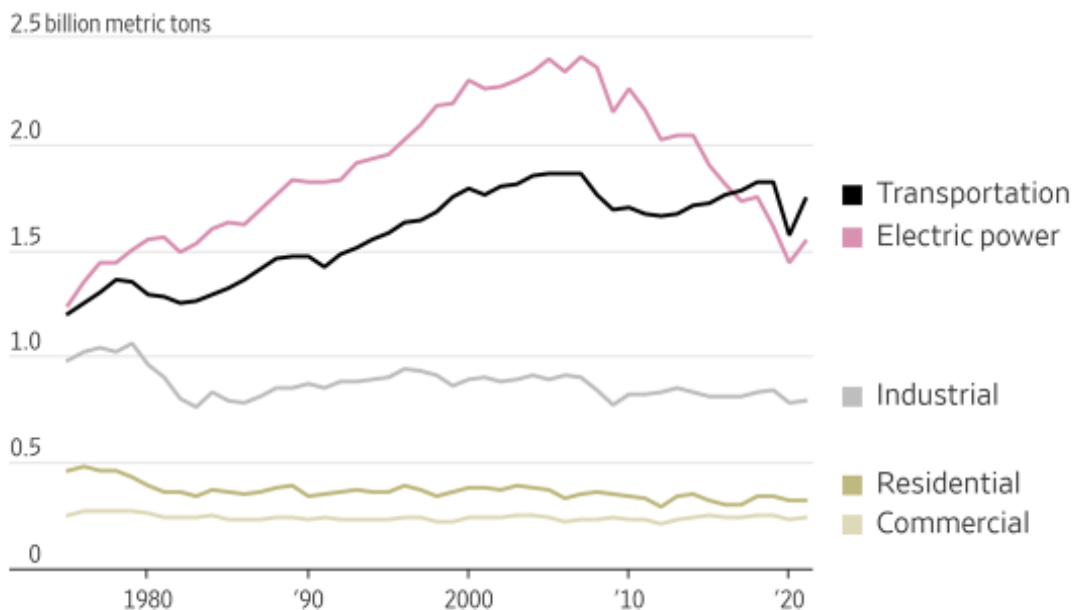


Source: United Nations

[미국 정부, 자동차 배출 가스 강력 제재]

- Biden 행정부는 내연 기관 차량 배기관 배출에 대한 강력한 제재를 시행할 예정이다
- 10년 안에 전체 자동차 판매량의 3분의 2를 전기 자동차가 점유토록 할 예정이다. 환경 보호국이 오늘 수요일 발표한 경량 차량에 대한 새로운 표준은 2027년에서 2032년 모델에 적용된다.

U.S. energy-related carbon dioxide emissions, by economic sector

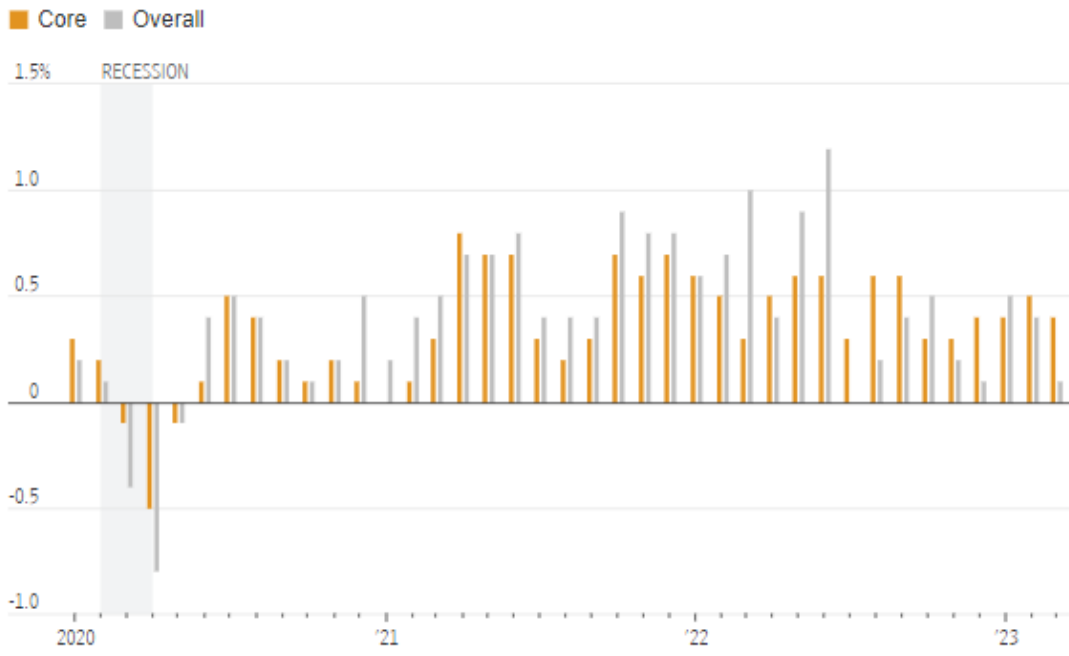


Source: Congressional Budget Office

WSJ: U.S. Inflation Eased to 5% in March 미 인플레 거의 2년만에 가장 낮아...작년 3월 보다 5%

- 3월 인플레가 작년 동월에 비해 5%로 둔화되었다. 그러나 연준의 인플레 통제 노력에도 불구하고 전반적인 가격 압박은 높은 상황이다.
- 연방노동부의 오늘 수요일 발표에 따르면 상품과 서비스 소비자 지출을 측정하는 미 소비자 물가 지수가 2월의 연율 6%보다 낮았고, 지난 2021년 5월 이래 상승 폭이 가장 낮았다.
- 간단히 말해 소비자들이 볼때 식품과 거주 비용은 오른 반면에 가솔린 및 중고차 가격은 낮았다.
- 물론 인플레는 여전히 높은 편이다. 팬데믹 전 3년간의 인플레 평균 2.1% 보다 높고 연준 물가 목표제 2% 보다도 높다.

Consumer-price index, change from a month earlier



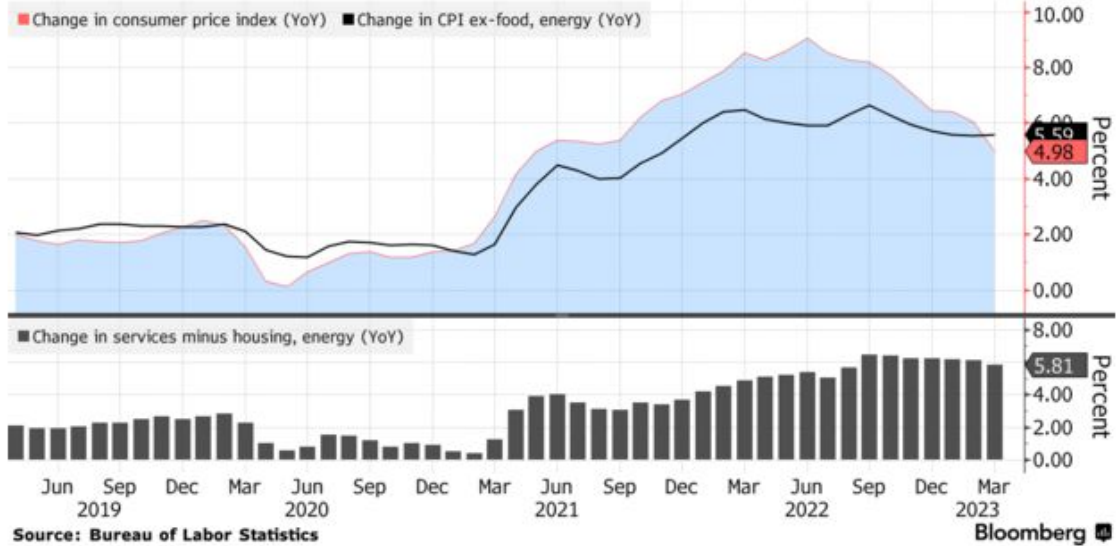
Note: Core excludes food and energy prices. Seasonally adjusted
Source: Labor Department

WSJ 기사

Bloomberg: US Core CPI Jumps Again While Showing Some Hints of Moderating 3월 핵심 물가지수는 상승... 연준 금리 인상 할 듯

- 식품과 에너지와 같은 변동성 심한 품목을 제외한 핵심 물가 지수는 지난 달에 비해 0.4% 상승했다.
- 이같은 수치를 볼 때 연준이 다음달에 금리를 인상하기 힘든 상황을 충분히 야기 시키지 못할 것으로 보인다. 현재 0.25% 인상 가능성이 많다.

Underlying Inflation Elevated With Some Signs of Moderation Core consumer prices pick up yet core services costs slowest in seven months



Bloomberg 기사

WSJ: Crosscurrents Hide a Rapidly Cooling Labor Market 미 노동 시장 냉각중, 충분치는 않아

- 수면 아래에 흐름이 있는데 자세히 살펴보면 노동 시장이 상당히 빠르게 냉각되고 있음을 알 수 있다. 그러나 연준이 인플레이션이 다시 2% 목표치로 떨어질 것이라는 결론을 내릴 만큼 충분히 냉각되지 않았다. 따라서 노동 수요가 경기 침체 수준으로 떨어지지 않았지만, 여전히 그럴 가능성이 있다는 것이다.
- 그 이유는 3가지, 첫째, Covid-19와 그 여파, 둘째, 정상적인 비즈니스 사이클, 셋째, 노동력 공급 측면이다.
- 앞으로 노동 수요가 약해질 수 있지만 연준이 긴축 금리의 완화를 고려할 정도로 노동 수요가 더 약해져 아마 경기 침체 영역으로 약화되어야 할 가능성이 높다는 것이다.

WSJ 기사

[SVB 사태와 금융]

WSJ: Fed Official: 'We Need to Be Cautious' on Raising Rates After Bank Failures 시카고 연방은행 총재, “은행 실패 상황에서 금리 인상에 신중해야”

- Austan Goolsbee 총재는 연준이 은행 폐쇄 사태에 따른 여파를 평가하고 있는 가운데 추가적인 금리 인상에 연준이 신중할 필요가 있다고 말했다.
- 그는 “이와같은 금융 스트레스 상황일 때에는 신중하고 인내하는 대응조치가 필요하다고Economic Club of Chicago에서 밝혔다. 은행 여신이 타이트한 이유도 꼽았다.

WSJ 기사

[뉴욕]

WSJ: NYPD Plans to Deploy Robotic Dogs 뉴욕 경찰, 로봇 'Digidogs' 배치 계획 중

- 뉴욕 경찰은 효율적인 일처리를 위해 더 많은 로봇을 사용할 것이라고 Eric Adams 시장이 화요일에 발표했다. 뉴욕 경찰은 인질 상황과 같은 사건에서 사용될 두 마리의 로봇 개처럼 생긴 Digidogs를 보유하고 있다고 관계자가 말했다.
- 뉴욕 경찰은 2021년 Digidogs를 실험했으나, 과잉 무력 장비화를 우려한 진보 성향의 국회의원과 시민자유단체의 반발로 무산 됐다. 반대자들은 화요일에 그 우려를 반복했으나, Eric Adams는 이 비판이 목소리가 큰 소수파에서 나온 것이라고 말했다. 그는 21세기에 로봇 공학을 사용하는 경찰은 지문 기술의 초기 채택과 비슷하다고 덧붙였다.
- 소위 말하는 Digidogs는 원격 조정이 가능한 네 발 달린 유닛으로, 계단을 오르는 것도 가능하다. 관리자들은 위험 물질이 있을 수도 있는 현장을 조사하는 데 Digidogs가 사용될 것이라고 말했다. 제조업체 Boston Dynamics의 자료에 따르면, 이 로봇은 종종 기반 시설이나 제조 시설을 점검하는 데 사용 된다.

WSJ 기사

[미국 교육]

Bloomberg: The Top 25 Entry-Level Jobs for College Grads in 2023 2023년 졸업생을 위한 톱 초급상위 25개의 일자리

- 취업 서비스 Indeed는 졸업이 다가옴에 따라 구직 활동을 하고 있는 사람들을 위해 플랫폼에 나열된 초급 직종 중, 평균 급여가 4만 달러 이상인 것을 분석하여 미국 전역에서 가장 수요가 높은 직종을 파악했다.
- 이 결과는 두 가지 목록으로 순위가 매겨진다. 하나는 대학 학위 요건이 있는 직업에 관한 것이고, 다른 하나는 그렇지 않는 직업에 관한 것이다. 신입사원은 경력 3년 이하로 정의하고, 수요는 전년 대비 9월부터 2월까지 역할별 채용 비중 증가폭을 측정했다.

Top 25 Jobs for College Grads

These roles pay at least \$40,000 on average and are seeing strong growth

| Job | Mean annual salary | Job share percentage increase |
|---|--------------------|-------------------------------|
| 1. Outside Sales Representative | \$60,000 | +258% |
| 2. Transportation Coordinator | 47,500 | +227 |
| 3. Quality Auditor | 84,500 | +131 |
| 4. Accounting Coordinator | 52,000 | +125 |
| 5. Tax Preparer | 67,500 | +123 |
| 6. Loan Processor | 55,000 | +100 |
| 7. Retention Specialist | 50,000 | +100 |
| 8. Network Operations Technician | 85,500 | +94 |
| 9. Mental Health Case Manager | 42,000 | +93 |
| 10. Speech Language Pathologist | 60,000 | +84 |
| 11. Geotechnical Engineer | 65,000 | +80 |
| 12. Patient Access Manager | 90,000 | +77 |
| 13. HR Coordinator | 67,500 | +75 |
| 14. Lead Generation Specialist | 62,500 | +73 |
| 15. Design Coordinator | 55,000 | +73 |
| 16. Pharmaceutical Sales Representative | 74,378 | +71 |
| 17. Behavioral Therapist | 50,000 | +68 |
| 18. Special Events Coordinator | 54,000 | +67 |
| 19. IT Engineer | 92,500 | +67 |
| 20. Structural Engineer | 90,000 | +63 |
| 21. Water Resources Engineer | 80,000 | +59 |
| 22. C++ Developer | 120,000 | +58 |
| 23. Community Relations Coordinator | 52,500 | +58 |
| 24. Business Development Coordinator | 75,000 | +53 |
| 25. Registered Nurse (Acute Care) | 92,732 | +52 |

Source: Indeed

Note: Indeed identified the jobs on this list based on year-over-year growth in share of postings (September 2021-February 2022 compared to September 2022-February 2023), an average yearly salary above \$40,000 and required work experience between 0-3 years as included in the job description.

Top 25 Entry-Level Jobs (No Degree Required)

These roles are seeing strong demand and don't require a four-year degree

| Job | Mean annual salary | Job share percentage increase |
|---|--------------------|-------------------------------|
| 1. Inventory Manager | \$59,000 | +189% |
| 2. Auto Body Technician | 82,500 | +100 |
| 3. Environmental Health and Safety Specialist | 65,000 | +100 |
| 4. Salon Manager | 41,000 | +95 |
| 5. Drafting Technician | 50,000 | +94 |
| 6. Business Analyst | 72,500 | +82 |
| 7. Sheet Metal Mechanic | 62,140 | +67 |
| 8. Aircraft Maintenance Technician | 57,500 | +64 |
| 9. Catering Manager | 47,500 | +56 |
| 10. Transportation/Logistics Coordinator | 62,500 | +53 |
| 11. Route Sales Representative | 50,000 | +51 |
| 12. Rental Agent | 45,520 | +50 |
| 13. Distribution Center Coordinator | 52,500 | +47 |
| 14. General Maintenance Technician | 40,650 | +46 |
| 15. Patient Care Coordinator | 43,152 | +44 |
| 16. Forestry Technician | 45,760 | +43 |
| 17. Relationship Banker | 43,576 | +43 |
| 18. Field Sales Representative | 57,018 | +42 |
| 19. Park Ranger | 45,912 | +42 |
| 20. Warehouse Receiver | 45,000 | +39 |
| 21. Product Specialist | 67,000 | +38 |
| 22. Equipment Technician | 48,300 | +36 |
| 23. Insurance Adjuster | 70,000 | +34 |
| 24. Nursing Assistant | 41,536 | +33 |
| 25. Construction Site Manager | 50,000 | +32 |

Source: Indeed

Note: Indeed identified the jobs on this list based on year-over-year growth in share of postings (September 2021-February 2022 compared to September 2022-February 2023), an average yearly salary above \$40,000, no requirement of a 4-year degree and required work experience between 0-3 years as included in the job description.

Bloomberg 기사

[부동산]

Bloomberg: US 30-Year Mortgage Rate Drops a Fifth Week to Two-Month Low

미 30년 모기지율, 5주 연속 하락... 2개월 만에 최저치

- 이같이 모기지율이 낮아지면서 주택 구매 수요가 늘어나고 있다는 것이다. 모기지율은 4월 7일 끝나는 기간에 10 베이스 포인트 떨어진 6.3%를 기록했다고 Mortgage Bankers Association는 오늘 수요일 밝혔다.
- 이 기관이 측정하는 주택 구입용 모기지 신청지수가 지난 1월 중순이래 가장 올랐다. 7.8%.

Bloomberg 기사

[인공지능 및 IT]

WSJ: AI Can Write a Song, but It Can't Beat the Market 인공지능, 투자 시장에서 이길 수 없다

- Wall Street는 거래 관리 및 위험 관리와 같은 작업에 오랫동안 자동화된 알고리즘을 사용해 왔다. 하지만 투자자들은 인공지능에 의존하여 많은 진전을 이루지 못했다. 일부는 ChatGPT를 판매 및 연구 노력을 강화할 수 있는 방법으로 보고 있으나, 인공지능을 사용한 투자 결과는 그리 좋지 않다.
- Columbia Investment Management의 관리 이사인 Jonathan Larkin는 "언어 모델링의 혁신이 앞으로 몇 년 동안 여러 분야를 바꿀 수 있지만, 투자에 AI를 적용하는 데 있어 진전은 제한적이다"라고 말했다. 또한 모든 운영을 기계로 전환하는 데 성공한 기업은 거의 없다고 quants는 말한다. 실제로 다른 투자 기업은 고급 통계에 의존한다고 관계자들은 말한다.
- 시장은 빠르게 변화할 수 있다. 기업이 전략을 바꾸고, 새로운 경영자들이 갑작스럽게 결정하고, 경제 및 정치 환경이 갑자기 변화함으로써, 역사적이고 장기적인 데이터 동향에 의존하는 모델을 사용하여 거래하는 것이 어렵다는 점이다.

WSJ 기사

WSJ: A Guide to Collaborating With ChatGPT for Work ChatGPT 협업 가이드

- 챗GPT와 일할 때 후배와 일한다고 상상하기: 경험이 적은 사람과 함께 일하는 것처럼 작은 과제를 주고 강점과 한계를 느낀 후 다음 과정을 시작해야 한다.
- 도움이 필요한 부분 파악: ChatGPT가 수행해야 하는 업무는 무엇인지, 그것이 도와줬으면 하는 일은 무엇인지 명확하게 파악해줘야 한다.
- 구체적으로 말하기: ChatGPT는 구체적인 지침을 해야 이득을 볼 수 있다. "내 프로젝트에 대해 생각해봐"와 같은 프롬프트는 AI에게도 모호하다. "프레젠테이션의 5가지 핵심 요점을 개략적으로 설명해줘"와 같이 구체적이고 정확하게 말해야 한다.
- 피드백 제공: 인간과 일할 때처럼 ChatGPT에게도 피드백을 제공해야 한다. 원하는 결과가 나오지 않으면 "더 짧게 요약해줘", "길이는 적당한데, 경제에 대해 초점을 더 맞춰줘"와 같은 의견을 제시해야 한다.

- 실제 상황 확인: ChatGPT에게 현재 상황에 대해 확인할 수 있다. 예를 들어 찾고자 하는 자료를 찾을 수 있는지 ChatGPT에게 물어보면, 데이터 존재 여부를 알려준다. 이렇게 시간을 절약할 수 있다.

WSJ 기사

WSJ: Digital Ad Revenue Grew Again in 2022, but Much More Slowly 작년 디지털 광고 매출 다시 증가... 그러나 증가세 하락

- 미국의 디지털 광고 매출은 지난해에 10.8% 상승해 2천97억달러를 기록했다.
- 마케팅 담당자들은 경제 성장 둔화와 시장 불확실성, 그리고 빅테크 회사들의 대량 해고에도 불구하고 온라인 채널에서 계속 소비 지출했다고 Interactive Advertising Bureau 및 PricewaterhouseCoopers는 밝혔다.
- 그러나 이러한 증가는 2021년의 35% 증가와 2020년의 12.2% 증가보다는 적었다. 예를 들어 2021년에는 새로운 비즈니스가 흥수를 이루면서 마케팅 담당자들이 온라인에서 더 많은 시간과 비용을 소비하는 소비자들에게 다가가기 위해 경쟁을 벌였던 해였다.

WSJ 기사

[비즈니스와 기업 동향]

CNN Business: Alibaba unveils its ChatGPT-style service 알리바바, ChatGPT 같은 서비스 공개

- 알리바바가 Tmall Genie 스마트 스피커와 직장 메시지 플랫폼 DingTalk에 내장될 대형 언어 모델인 Tongyi Qianwen을 공개했다. 사용자의 프롬프트에 대한 강력한 응답을 생성하기 위해 방대한 데이터를 교육을 받았다.
- 알리바바의 클라우드 클라우드 부문을 총괄하는 그룹의 CEO인 Daniel Zhang은 컨퍼런스에서 회의 노트를 기록하고 비즈니스 피치를 작성하며 어린이 수준의 이야기를 할 수 있는 Tongyi Qianwen 서비스를 발표했다. Tongyi Qianwen은 “수천 가지 질문을 통해 진실을 추구한다”는 의미로 해석되며, 테스트를 위해 기업 고객에게 개방했다.
- 중국은 이런 서비스의 운영을 통제하기 위한 규칙을 정할 것이라고 했다. 국가의 사이버 공간 규제 당국은 생성 AI 서비스가 운영되기 전에 보안 검토를 받아야 한다고 말했다. 또한 사용자의 실제 신원을 확인해야 하며 사용하는 데이터의 규모와 유형, 기본 알고리즘 및 기타 기술에 대한 정보를 제공해야 한다.

CNN Business 기사

WSJ: Your Gen Z Co-Worker Is Hustling More Than You Think

“20대 Z세대는 생각보다 일 열심히 한다”

- 한마디로 20대에 대한 고정관념은 일을 열심히 하지 않는다는 것이데 야심 많은 20대대는 이같은 관념 허물기 위해 노력하고 있다는 것이다.
- 20대 초중반의 근로자들이 자신의 업무량에 대해 통제하기 원한다는 생각을 반영하는 설문 조사가 점점 늘어나고 있다.
- 지난해 Prudential Financial이 거의 5,000명의 성인을 대상으로 한 설문조사에서 Z세대 근로자의 43%가 자신의 업무에서 그 이상을 달성했다고 말했다. 밀레니엄 세대의 절반 이상이 그렇다고 답했으며, X세대의 62%와 베이비붐 세대의 69%도 그렇다고 답했다는 것.

WSJ 기사

WSJ: Walmart Closing Four Stores in Chicago, Citing Years of Losses Walmart 시카고 4개 매장 폐쇄... 수년간의 손실 탓

- Walmart는 이전에 도시 지역에서 여러 매장을 폐쇄한 후, 시카고에서 4개의 매장을 추가 폐쇄하고 있다. 이는 Walmart가 새로운 고객을 유치하길 바랐지만 시골 및 교외 지역의 이익에 뒤처지는 매장이 있다는 사실을 나타낸다.
- Walmart의 최고경영자인 Doug McMillon를 포함한 일부 경영자들은 제품 가격이 장소에 관계없이 모든 매장에서 같아야 한다고 생각했다. 이러한 입장은 Walmart가 뉴욕에 가게를 열지 않는 이유다. Target Corporation과 같이 도시 지역에서 사업을 확장한 다른 소매업체들은 비용과 환경에 따라 일부 제품에 다른 가격을 부과한다.
- Walmart는 팬데믹 그리고 최근 몇 분기 동안 가격 상승에 압박을 받은 구매자들이 저렴한 식료품과 필수품을 Walmart에 의존하면서 매출 상황이 좋았다고 보고했다. 하지만 Walmart는 올해 19개의 점포를 폐쇄할 것이라고 발표했다. 이는 “매출과 실적에 손실이 있기 때문”이라고 회사 대변인이 말했다.

WSJ 기사

[보고서]

Should You Let Employees Break the Rules to Make Customers Happy? 서비스 직원이 특정한 상황 때 규칙을 위반할 수 있는 권한을 주어야 한다

- 요약: 일부 고객 서비스 제공은 간단하다. 하지만 복잡한 고객의 요구 사항들이 있는 경우 다른 기업들은 창의적인 해결책을 직원들에게 요구한다. 이런 상황에서 직원들은 만족스러운 결론을 내리기 위해 규칙을 위반할 수 있는 권한을 부여 받아야 하는가? 연구에 따르면 특정 상황에서는 이 권한을 통해 이익을 얻을 수 있으며, 브랜드와 고객의 관계를 개선할 수 있다.
- 직원들은 회사의 규칙 범위 내에서 작업하려고 할 때 고객을 돕거나 만족시키기 어려운 상황에 직면하기도 한다. 이럴 때 직원은 규칙을 어겨도 된다고 이 연구에서 말한다.

- 직원들이 특정 상황에서 규칙을 어겨도 되는 이유: 매력적인 고객 환경 및 진정한 관계 구축을 위해서다. 고객은 자신의 만족도 및 충성도를 향상시키는 직원의 헌신인 “서비스 우정(service friendship)”이라는 것과 긍정적으로 연관되어 있다. 또한 고객은 자신을 돕기 위해 규칙을 위반하는 직원의 행동을 인식한다. 이것은 고객이 직원의 호의에 보답해야 한다는 의무감을 발생시킨다.
- 예를 들어 고급 호텔 직원들은 일관된 서비스를 제공해야 하지만, 그들은 고객에게 맞춤형 서비스를 제공함으로써 고객에게 좋은 인상을 남긴다. 고객의 식사 경험을 향상시키기 위해 메인 요리와 잘 어울리는 디저트나 음료를 무료로 제공했을 때 고객들은 더 감사함과 만족감을 느낀다.
- 규칙을 어기는 것에 대한 직원들의 생각: Journal of Organization Behavior의 연구에 따르면, 고객을 돕기 위한 규칙 위반은 직원들의 친사회적 의도를 강조한다. 고객의 문제를 해결하기 위해 노력함으로써, 자신의 역량에 대한 기본적인 심리적 요구를 충족시켜 직원 스스로에게 긍정적인 영향을 미칠 수 있다.
- Journal of Organization Behavior의 연구에 따르면 고객을 위해 규칙을 위반한 직원들이 더 자율적이고 유능하며 고객과 연결되어 있다고 느낀다. 이러한 직원들은 정서적으로 덜 지쳐 있었고, 업무에 더 만족했으며, 고객 서비스에 대한 기존 규칙과 관행을 개선하기 위해 우려 사항, 아이디어 및 제안 사항을 조직과 공유할 가능성이 더 높았다.
- 고객 서비스 관련 규칙을 유연하게 만들고 직원에게 권한을 부여: 기업은 서비스 직원의 경우 적절한 직원의 행동과 고객의 기대를 모두 충족시키기 위해 때로는 규칙이 상충될 수 있음을 인정해야 한다. 기업은 직원들이 고객에게 서비스를 제공하는 방식에 있어 더 큰 자율성을 가질 수 있도록 다양한 고객의 요구 사항을 수용하거나 업무를 재설계할 수 있도록 특정 규칙을 유연하게 만들어야 한다.
- 예를 들어 Southwest Airlines의 직원들은 때때로 서비스 지시사항에서 벗어나 특정 고객에 선호하는 경험을 제공하도록 권장 받는다. 그리고 Ritz-Carlton의 모든 직원들은 문제를 해결하고 기억에 남을 최고의 경험을 만들기 위해 감독관의 허락 없이 손님 한 명당 하루에 2,000달러까지 쓸 수 있다.
- 직원들의 의견을 듣고 규칙을 변경: 서비스 관련 직원들은 변화하는 고객의 요구와 선호도를 관찰하고 조직의 규칙과 절차가 더 이상 효과적이지 않은 시기를 감지할 수 있는 기회가 있다. 를 가지고 있다. 이들은 고객 서비스 혁신의 핵심 동력이 될 수 있다. 직원들의 규칙 위반에 대한 정보는 관리자에게 현재 시행 중인 특정 규칙을 재검토해야 할 수 있음을 알릴 수 있다. 이는 특히 같은 규칙이 다른 직원들에 의해 반복적으로 위반된 경우다.
- 규칙 위반이 역효과를 낼 때: 규칙 위반의 부정적 영향이 심각한 환경(예: 의료의 안전 규칙)에서 기업은 직원에게 규칙이 중요한 이유를 명확하게 전달해야 한다. 이를 하지 않으면 직원들은 이 규칙이 부적절하다고 느낄 때 친사회적인 이유로 어길 수도 있기 때문이다. 따라서 조직 규칙에 대한 명확한 의사소통과 교육을 통해 직원들이 규칙의 필요성을 이해하지 못해 위반할 가능성을 줄여야 한다.

Harvard Business Review 원문

신한은행 아메리카: 일일금융시장정보 (Shinhan Society Daily Letter)

"IMF "은행 불안에 따른 대출 감소, 올해 美 GDP 0.44%p 낮출 것"

"엘런 美재무 "세계경제 전망 꽤 밝아...부정론 부풀리지 않을 것" 반박"

은행권 불안에 따른 대출 감소로 올해 미국의 경제성장률이 0.44%포인트 하락할 수 있다는 국제통화기금(IMF)의 경고가 나왔다.

11일(현지시간) 미 일간 월스트리트저널(WSJ)에 따르면 이날 IMF는 6개월마다 내놓는 '세계 금융안정' 보고서를 통해 실리콘밸리은행(SVB) 등의 붕괴에 따른 대출 여력 감소로 미국 국내총생산(GDP) 성장세가 둔화할 것으로 전망했다.

자금 여력에 대한 우려로 중소은행들의 주가가 하락하면서 미국 은행권의 대출 여력이 올해 1% 줄어들 수 있다는 것이다.

... 위 자세한 내용은 첨부파일 참조

신한 일일금융시장정보 원문

KOCHAM | 460 Park Ave, New York, NY 10022

[Unsubscribe office@kocham.org](mailto:office@kocham.org)

[Constant Contact Data Notice](#)

Sent by office@kocham.org