

대한민국



2020 에델만 신뢰도 지표 조사



2020 에델만 신뢰도 지표 조사

조사 방법



28개 국가에서 온라인 조사

응답자: 총 34,000명 이상

조사 기간: 2019년 10월 19일 ~ 11월 18일

28-market global data margin of error: General population +/- 0.6% (N=32,200), informed public +/- 1.2% (N=6,200), mass population +/- 0.6% (26,000+), half-sample global general online population +/- 0.8% (N=16,100).

Market-specific data margin of error: General population +/- 2.9% (N=1,150), informed public +/- 6.9% (N = min 200, varies by market), China and U.S. +/- 4.4% (N=500), mass population +/- 3.0% to 3.6% (N =min 736, varies by market).

Gen Z MOE: 28-market = +/- 1.5% (N=4,310)

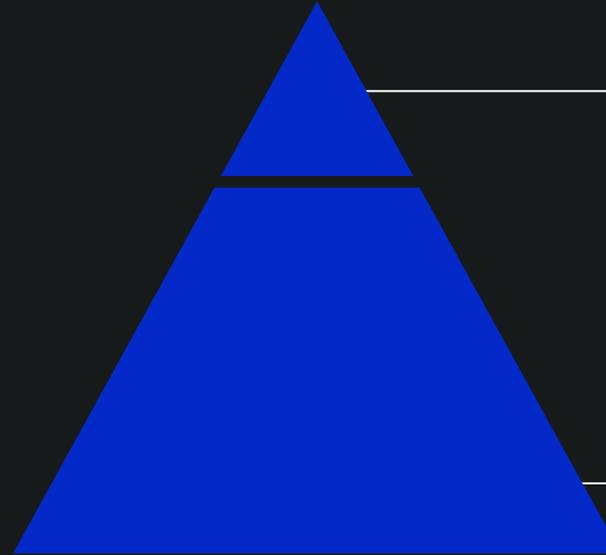
Market-specific = +/- 5.3 to 10.5% (N=min 88, varies by market).

전체 인구 (General Online Population)

조사 국가별 1,150명의 응답자

18세 이상

별도의 설명 없는 슬라이드는
일반 대중 조사 결과



2020 Z세대 추가 표본조사
각 국가별 18-24세 사이의 응답자 250명

여론 주도층 ▲ (Informed Public)

미국과 중국에서 500명의 응답자
이외 국가에서 200명의 응답자

세계 인구의 17%

선별기준:

1. 연령: 25-64
2. 학력: 대졸 이상
3. 소득: 각 국가에서 가계소득 연령내 상위 25%
4. 미디어 소비 수준이 높고, 공공 정책과 기업 뉴스에 대한 높은 관심을 나타냄

일반 대중 ▲ (Mass Population)

여론 주도층을 제외한 인구로, 세계 인구의 83%

신뢰, 미래 성공의 필수 조건

20년간의
에델만 신뢰도 조사

└

- 응답자 200만 명 이상
- 400개 이상의 기업
- 8만 건의 직원 리뷰
- 50인 이상의 비즈니스 리더와의 인터뷰
- 2,300만 개의 신뢰 측정 방법
- 150개 이상의 학술 논문과 80개 이상의 신뢰도 모델 검토
- 80개 기업 대상 신뢰도와 주가 분석

신뢰의 중요성

소비자

신뢰도가 높은
기업은 충성도 높은
소비자와 지지층을
확보하고 있다.

직원

높은 신뢰도는
직원들이 그 기업을
추천하게 한다.

규제 기관

신뢰도가 높은
기업은 더 많은 영업
허가를 보유한다.

투자자

신뢰도가 높은
기업은 기관 투자를
유치할 확률이 높다.

위기 회복탄력성

신뢰도가 높은
기업은 위기
상황에서 회복성이
강하다.

시장

신뢰도가 높은
기업은 경쟁사들과
비교했을 때 더
주가가 높다.

언론 보도

신뢰도가 높은
기업은 꾸준히
언론에 보도된다.

지난 20년의 신뢰도 지표 요약

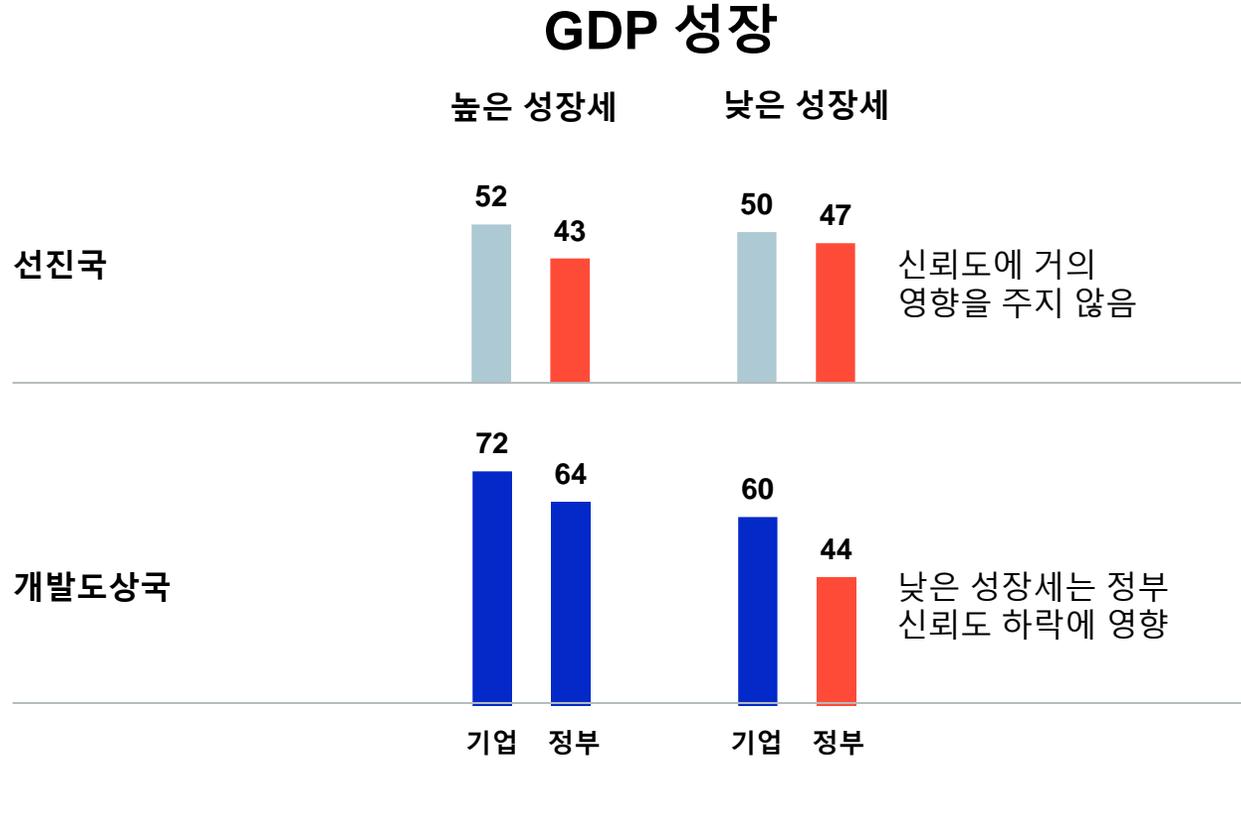
2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
NGO 영향력 상승	유명 CEO의 몰락	광고보다 더 높은 신뢰도를 얻고 있는 언드미디어 (Earned Media)	유럽 내 미국 기업의 신뢰도 타격	"권위자"에서 동료로 신뢰도 전환	"나와 같은 사람"이 신뢰도 높은 대변인으로 부상	기업이 정부와 미디어보다 높은 신뢰도 구축	젊은 인플루언서, 기업에서 더 높은 신뢰도 보유	신뢰도 회복을 위해 기업은 정부와의 협력 필요	신뢰는 기업의 중요한 요소
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
권위적 인물의 부상	정부의 몰락	리더십의 위기	기업, 변화를 위한 토론 주도	신뢰는 혁명의 본질	증가하는 신뢰의 불균형	신뢰의 위기	진실을 위한 투쟁	기업과 신뢰	신뢰: 기업 역량 및 윤리와의 관계

소득 불평등 정도, 경제 성장세에 비해 신뢰도에 더 큰 영향

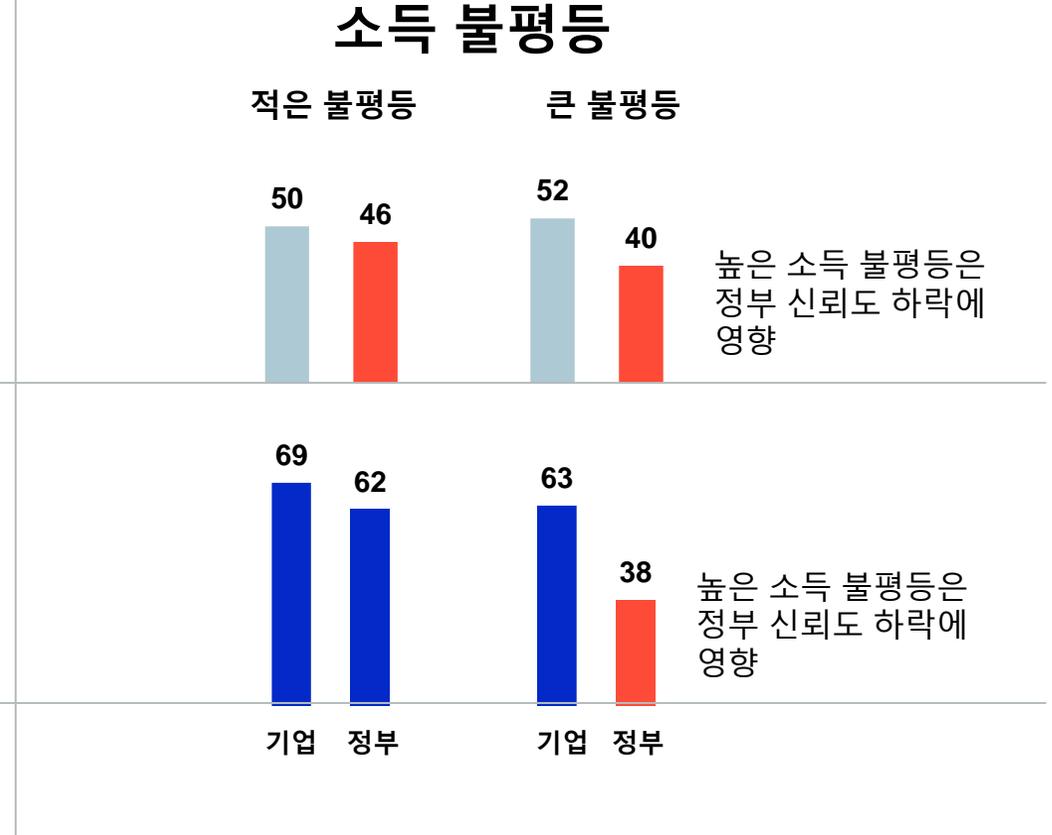
신뢰도 비율



GDP 성장



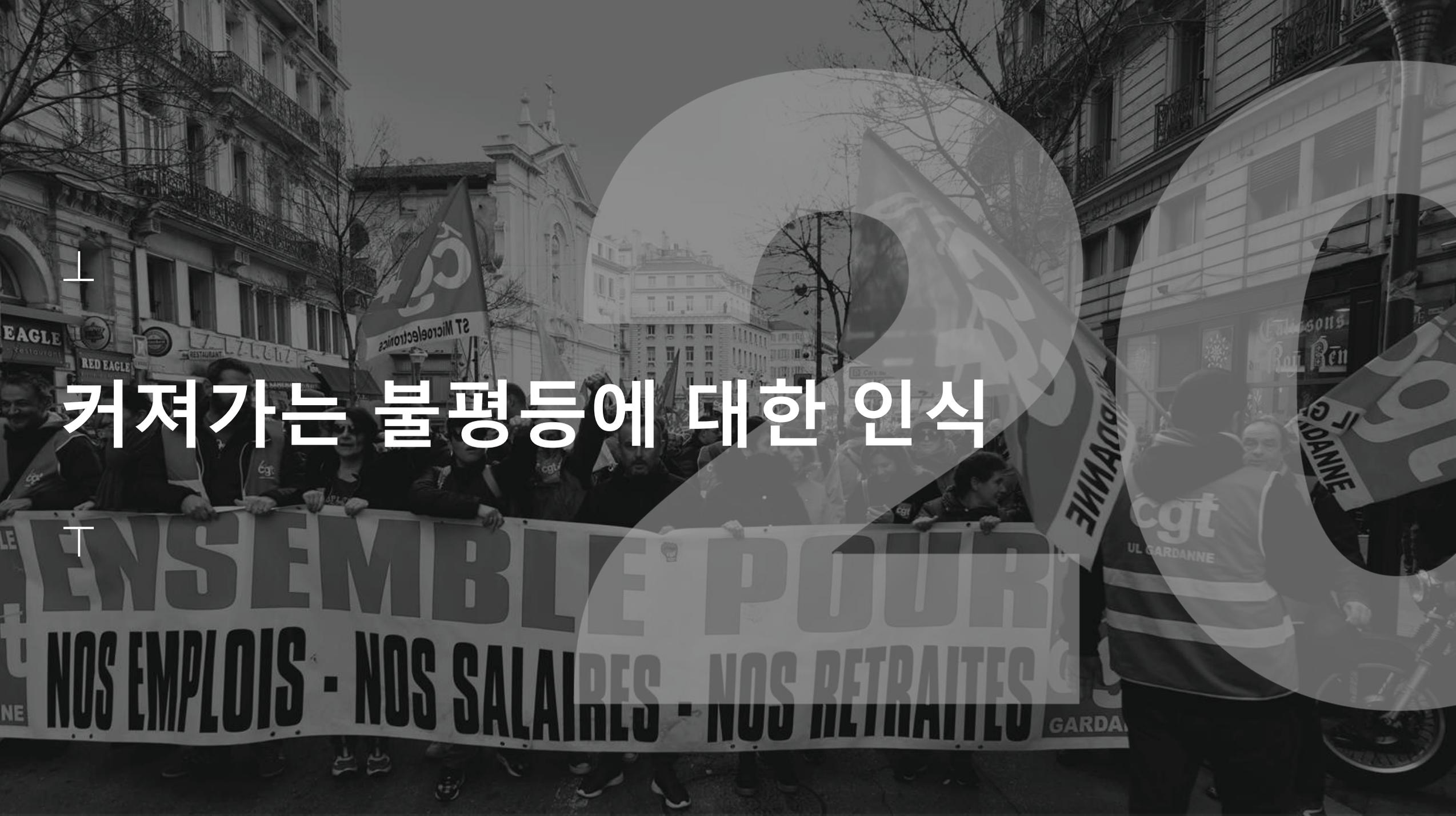
소득 불평등



2020 Edelman Trust Barometer. TRU_INS. Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. General online population, 23-mkt avg., by developed and developing markets. High-growth economies are those with a Q2 2019 GDP of 1.4% or higher. Developing market high-growth economies: China, Colombia, India, Indonesia, Kenya, Malaysia, UAE; low growth economies: Argentina, Brazil, Mexico, Russia, Saudi Arabia, S. Africa, Thailand. Developed market high-growth economies: Australia, Canada, France, Ireland, The Netherlands, Spain, U.S.; low-growth economies: Germany, Hong Kong, Japan, Italy, Singapore, S. Korea, U.K.

커져가는 불평등에 대한 인식

ENSEMBLE POUR
NOS EMPLOIS - NOS SALAIRES - NOS RETRAITES



여전히 지속되는 불신 상태

신뢰도 지표

전세계 신뢰도 지표 전체 1 포인트 상승, 26개국 중 16개국 상승

26개국 중 12개국이 불신국가, 2019년도 대비 2개국 감소

2020 Edelman Trust Barometer. The Trust Index is the average percent trust in NGOs, business, government and media. TRU_INS. Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. General population, 26-mkt avg.

▲ 2019 전체 인구

53	Global 26
79	China
73	Indonesia
72	India
71	UAE
70	Saudi Arabia
62	Singapore
59	Malaysia
58	Mexico
56	Canada
55	Hong Kong
54	The Netherlands
52	Colombia
49	U.S.
48	Australia
46	Argentina
46	Brazil
46	Italy
46	S. Korea
45	S. Africa
44	France
44	Germany
43	U.K.
42	Ireland
40	Spain
39	Japan
29	Russia

▲ 2020 전체 인구

54	Global 26
82	China
79	India
73	Indonesia
65	UAE
62	Mexico
62	Singapore
61	Saudi Arabia
60	Malaysia
57	The Netherlands
53	Canada
53	Colombia
51	Brazil
50	Hong Kong
50	S. Korea
49	Argentina
49	Italy
47	Australia
47	U.S.
46	Germany
45	France
45	Ireland
45	Spain
44	S. Africa
42	Japan
42	U.K.
30	Russia



감소폭이 큰 국가

Saudi Arabia	-9
UAE	-6
Hong Kong	-5
Canada	-3
U.S.	-2
Australia	-1
S. Africa	-1
U.K.	-1

신뢰도의 불균형 최고 점수를 기록

신뢰도 지표

여론 주도층에 비해 일반 대중의 신뢰도가
14 포인트 낮음

23개국에서 두 자리 수 이상의 신뢰도 지표
차이를 보임

2020 Edelman Trust Barometer. The Trust Index is the average percent trust in NGOs, business, government and media. TRU_INS. Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. Informed public and mass population, 28-mkt avg.

2020 여론 주도층

65	Global 28
90	China
87	India
82	Indonesia
80	Saudi Arabia
78	Thailand
75	UAE
71	Mexico
71	Singapore
68	Australia
68	Malaysia
67	Canada
67	The Netherlands
64	Germany
64	Italy
63	France
62	Colombia
60	Argentina
60	Brazil
60	Ireland
59	Spain
58	Kenya
57	U.K.
54	Hong Kong
53	Japan
53	U.S.
50	S. Korea
49	S. Africa
41	Russia

2020 일반대중

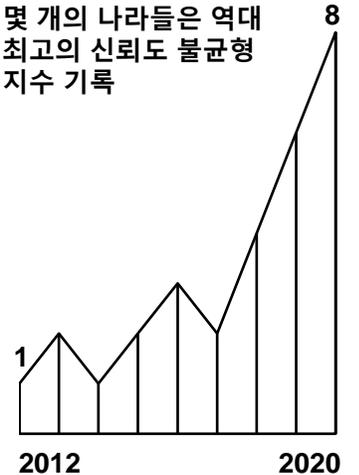
51	Global 28	14
77	China	13
74	India	13
70	Indonesia	12
64	UAE	11
62	Thailand	16
60	Singapore	11
59	Saudi Arabia	21
58	Malaysia	10
58	Mexico	13
57	The Netherlands	10
56	Kenya	2
52	Colombia	10
51	Canada	16
49	Brazil	11
49	Hong Kong	5
49	S. Korea	1
48	Argentina	12
48	Italy	16
45	Australia	23
45	U.S.	8
44	Germany	20
44	S. Africa	5
43	Ireland	17
42	France	21
42	Japan	11
42	Spain	17
42	U.K.	18
39	U.K.	18
27	Russia	14

Trust gap



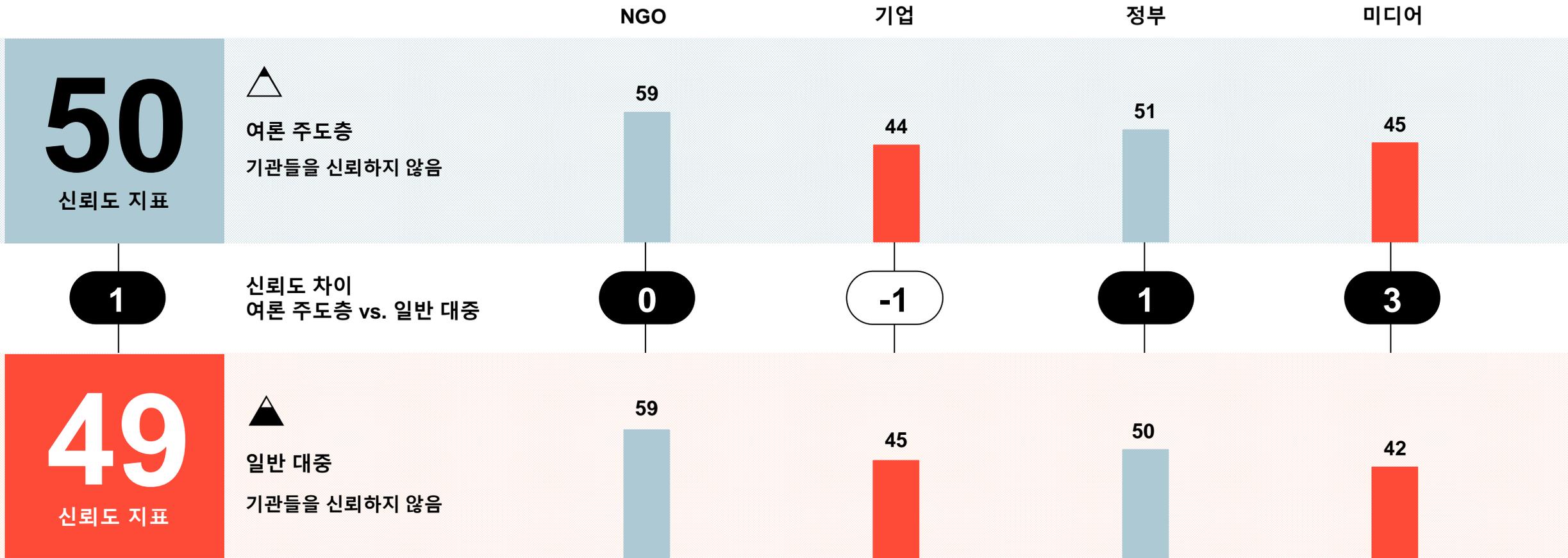
신뢰도 불균형 기록

몇 개의 나라들은 역대
최고의 신뢰도 불균형
지수 기록



여론 주도층과 일반 대중 계층간 신뢰도 지표 격차가 크지 않은 한국

한국 신뢰도 지표 비율



50
신뢰도 지표

▲
여론 주도층
기관들을 신뢰하지 않음

1

신뢰도 차이
여론 주도층 vs. 일반 대중

49
신뢰도 지표

▲
일반 대중
기관들을 신뢰하지 않음

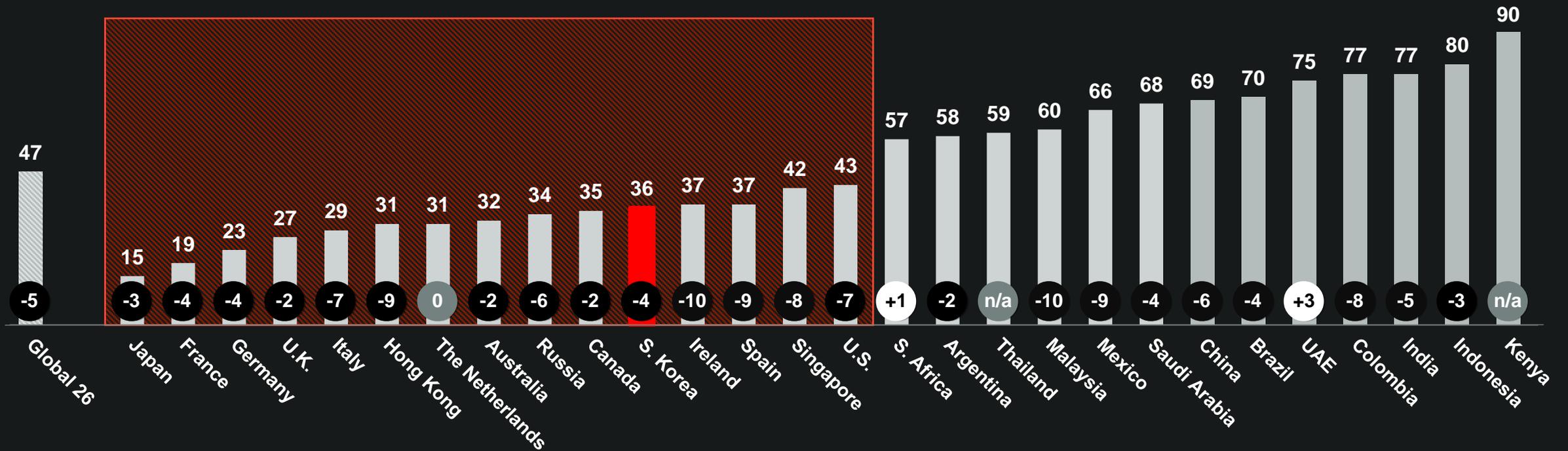


경제 전망에 대해 비관적

향후 5년간 자신과 가족의 상태가 나아질 것이라고 믿는 비율

○ — 0 — ● 증감 변화, 2019년 - 2020년

28개국 중 15개국에서 비관적 입장



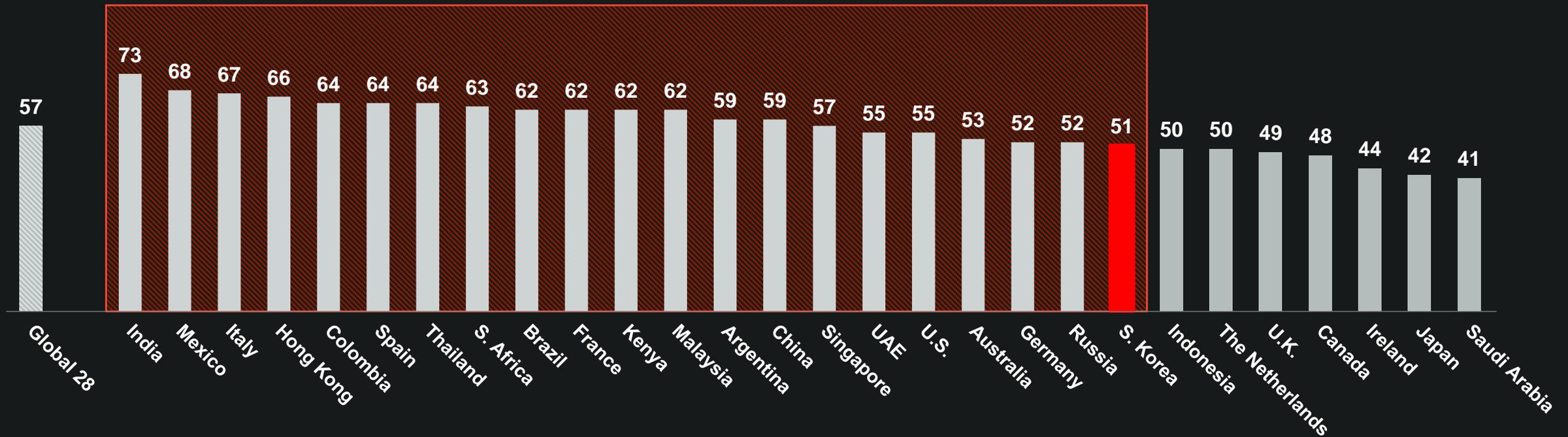
뒤쳐지는 것에 대한 두려움

걱정하는 사람들의 비율

28개국 중 21개국에서 우려를 표시



나와 같은 사람들이 이 나라에서 한때 누릴 수 있었던 존경과 품위를 잃을까봐 걱정된다.



2020 Edelman Trust Barometer. POP_EMO. Some people say they worry about many things while others say they have few concerns. We are interested in what you worry about. Specifically, how much do you worry about each of the following? 9-point scale; top 4 box, worried. General population, 28-mkt avg.

비난 받는 자본주의

한국에서 동의하는 비율

증감 변화, 2019년 - 2020년

당신은 이에
얼마나 동의합니까?

불평등하다고 생각	72
자신감 결여	66
변화를 갈망	59
희망 결여	25



오늘날의 자본주의는
우리 사회에 이익을 가져다 주기
보다는 손해를 더 많이 입히고 있다

46%

2020 Edelman Trust Barometer. "System failing" measure. For full details on how the "system failing" measure was calculated, please refer to the Technical Appendix. POP_MDC. Below is a list of statements. For each one, please rate how true you believe that statement is. 9-point scale; top 4 box, true. General population, S. Korea. Sense of injustice is an average of POP_MDC/1,2,3,8; Desire for change is POP_MDC/9; Lack of confidence is POP_MDC/10; Lack of hope is an average of POP_MDC/18,19,20 [reverse scored]. TMA_SIE_SHV. Please indicate how much you agree or disagree with the following statements. 9-point scale; top 4 box, agree. Question asked of half of the sample. General population, S. Korea.

A black and white photograph of a young woman with her hair in a braid, speaking at a podium with two microphones. A large, semi-transparent question mark is overlaid on the right side of the image. The background is blurred, showing other people.

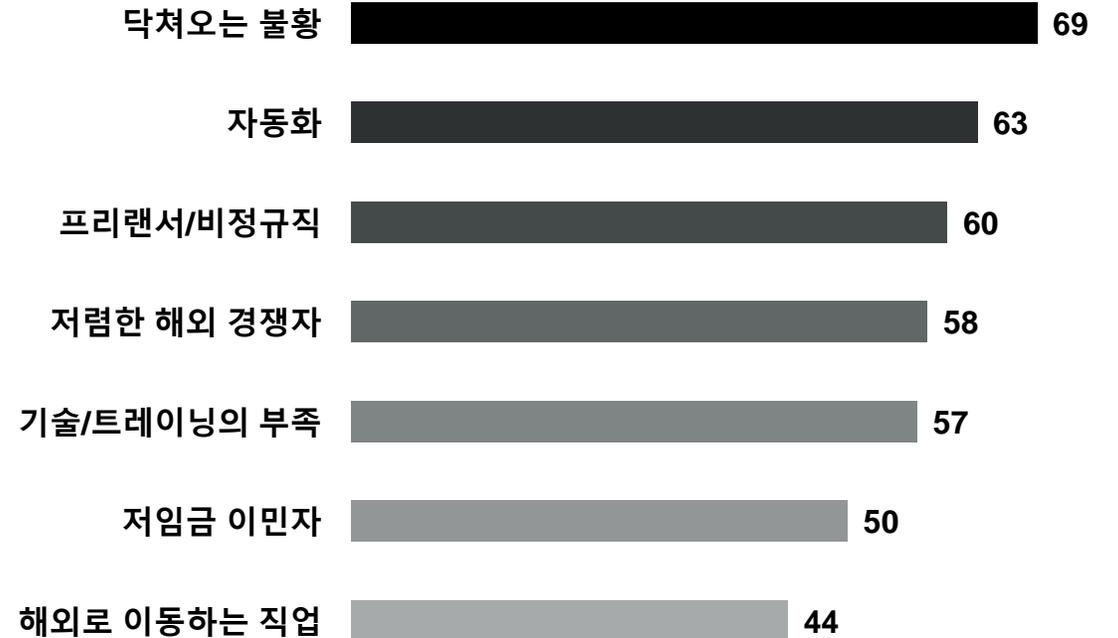
┆
준비되지 않은 미래
┆

미래의 직업에 대한 걱정

다양한 이유로 인해 실직할 것을 우려하는 한국 근로자들의 비율

나는 이 중 하나 혹은 여러 이유들로 인해 실직할 것이 걱정된다.

⊥
87%



통제가 불가능한 기술에 대한 걱정

한국에서 동의하는 비율

기술 발전의 속도가
너무 빠르다

발전하는 기술로 인해 우리가
보고 듣는 모든 것들이 진짜인지
알 수 없을까봐 걱정된다

정부는 효과적으로 규제할 수
있을 만큼 새로운 기술을 충분히
이해하지 못하고 있다

⊥

79%

⊥

66%

⊥

64%

기술에 대한 신뢰
2019-2020

Global 26

-4

감소폭이 큰 국가 :

France

-10

Canada, Italy,
Russia, Singapore

-8

U.S.

-7

Australia

-6

2020 Edelman Trust Barometer. CNG_POC. For the statements below, please think about the pace of development and change in society today and select the response that most accurately represents your opinion. 9-point scale; top 4 box, fast. S. Korea. ATT_MED_AGR. Below is a list of statements. For each one, please rate how much you agree or disagree with that statement. 9-point scale; top 4 box, agree. S. Korea. PER_GOV. How well do you feel the government is currently doing each of the following? 5-point scale; bottom 3 box, not doing well (data excludes DK responses). S. Korea. TRU_IND. Please indicate how much you trust businesses in each of the following industries to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. 26-mkt avg. All questions asked of half of the sample among the general population.

정보의 질에 대한 우려

한국에서 동의하는 비율

내가 사용하는 미디어는
신뢰할 수 없는 정보로 오염되어 있다



66%

가짜 정보나 가짜 뉴스가
무기로 쓰이는 것에 대해 걱정한다



80%

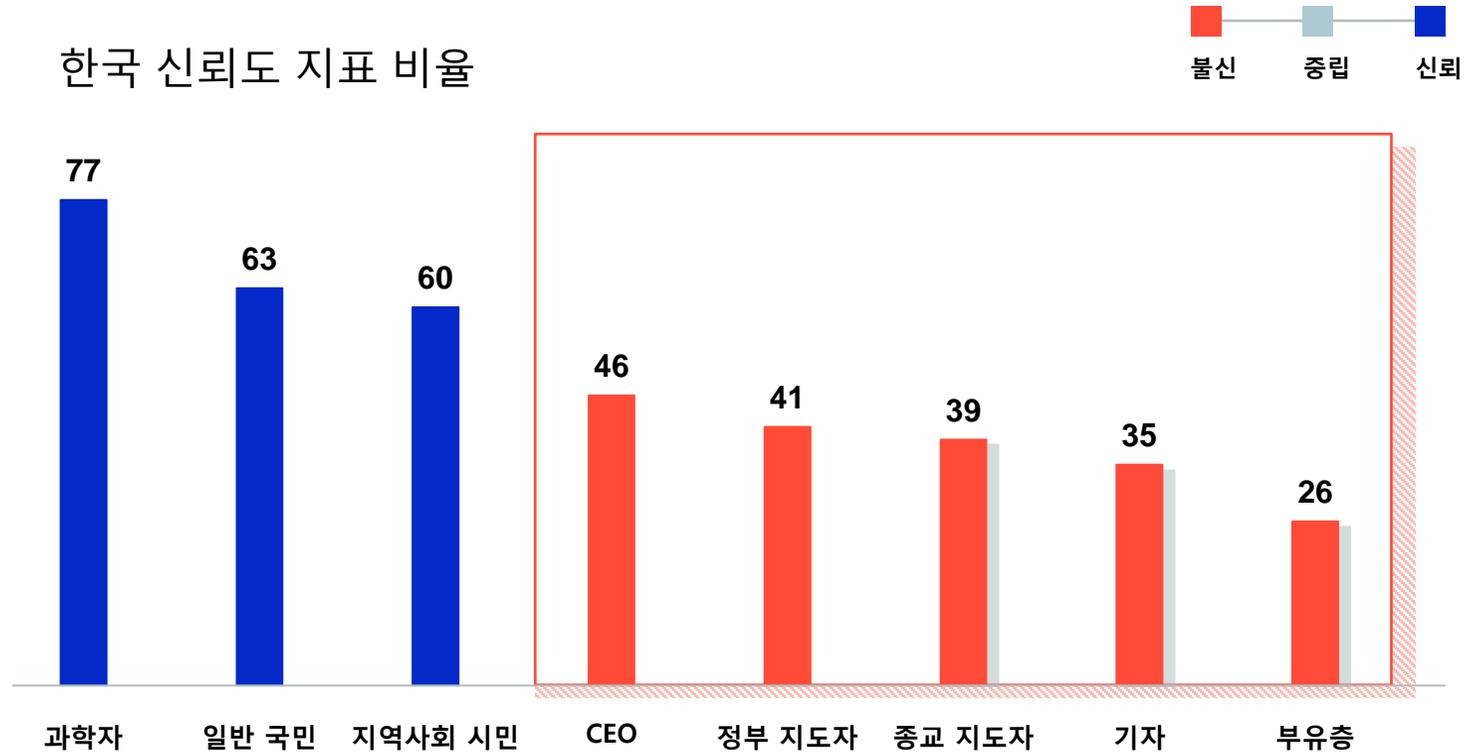
+8
pts
증감 변화,
2018년 - 2020년

사회 지도층이 사회적 문제를 잘 해결할 수 있을 거라 생각하지 않음

“
우리나라의 과제를 현 지도자들이 성공적으로 해결할 수 있을 것이라고 확신할 수 없다
”

66%

한국 신뢰도 지표 비율



더 나은 미래를 위해 직접 행동하는 사람들

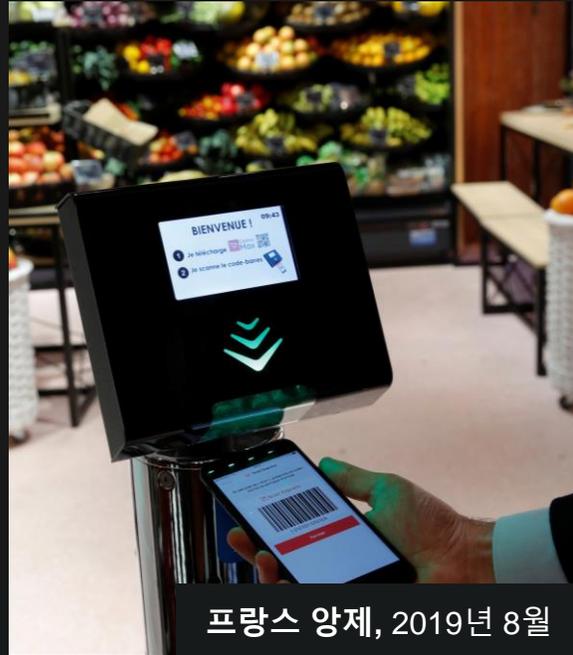
기후 변화



파리, 2019년 2월

기후 변화
관심 증대를 위한
학생들의 시위

자동화



프랑스 앙제, 2019년 8월

'Géant 자동화
슈퍼마켓'에 대한
노동조합의 시위

소득 불균형



런던, 2019년 11월

맥도날드 직원들의
임금 인상 시위

#MeToo 운동



오리건, 2019년 12월

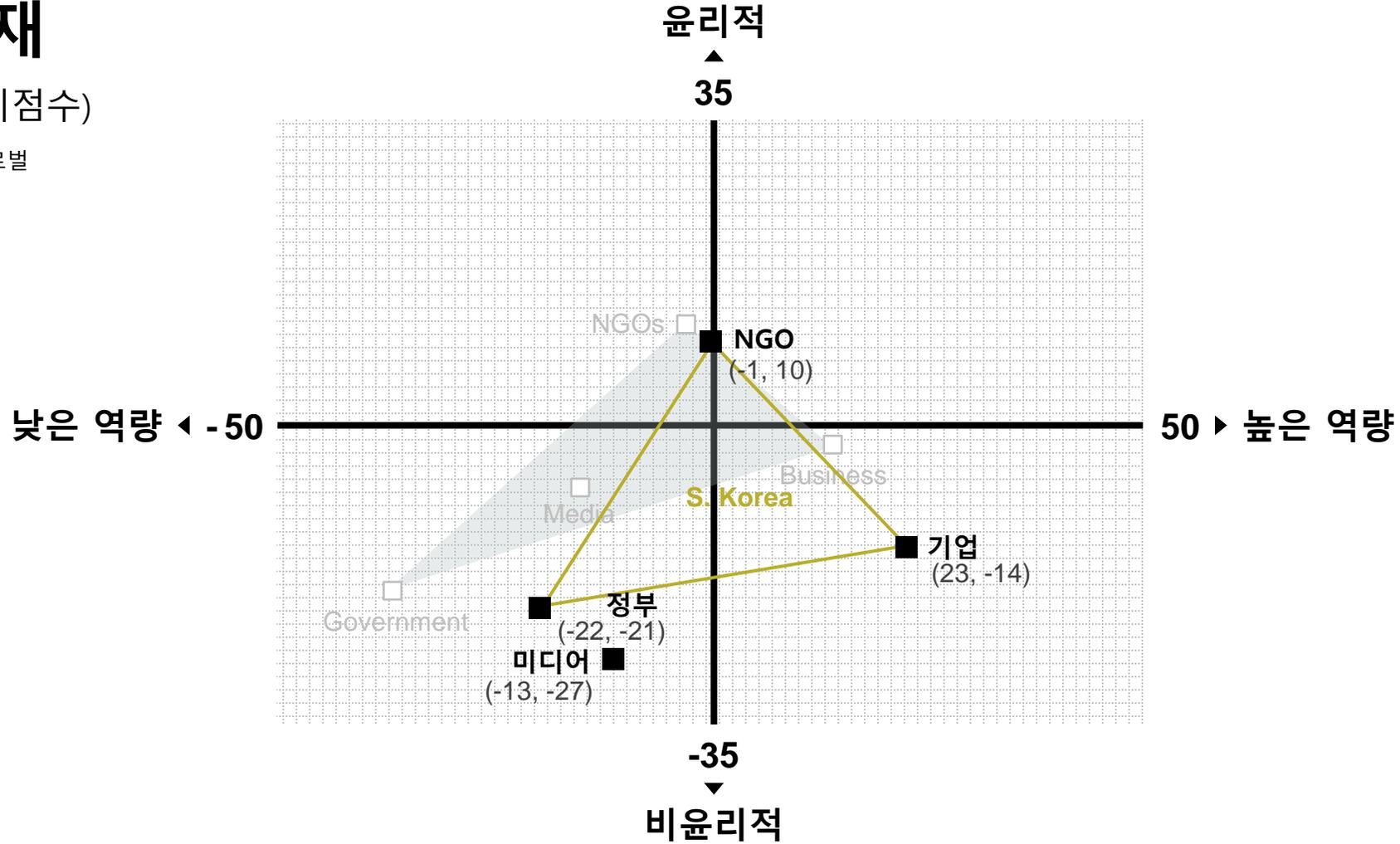
나이키 직원들의
사내 여성 대우 시위

┆
역량과 윤리에 기반한 신뢰도
┆

역량과 윤리를 모두 갖춘 기관의 부재

(역량점수, 총 윤리점수)

■ 한국 □ 글로벌

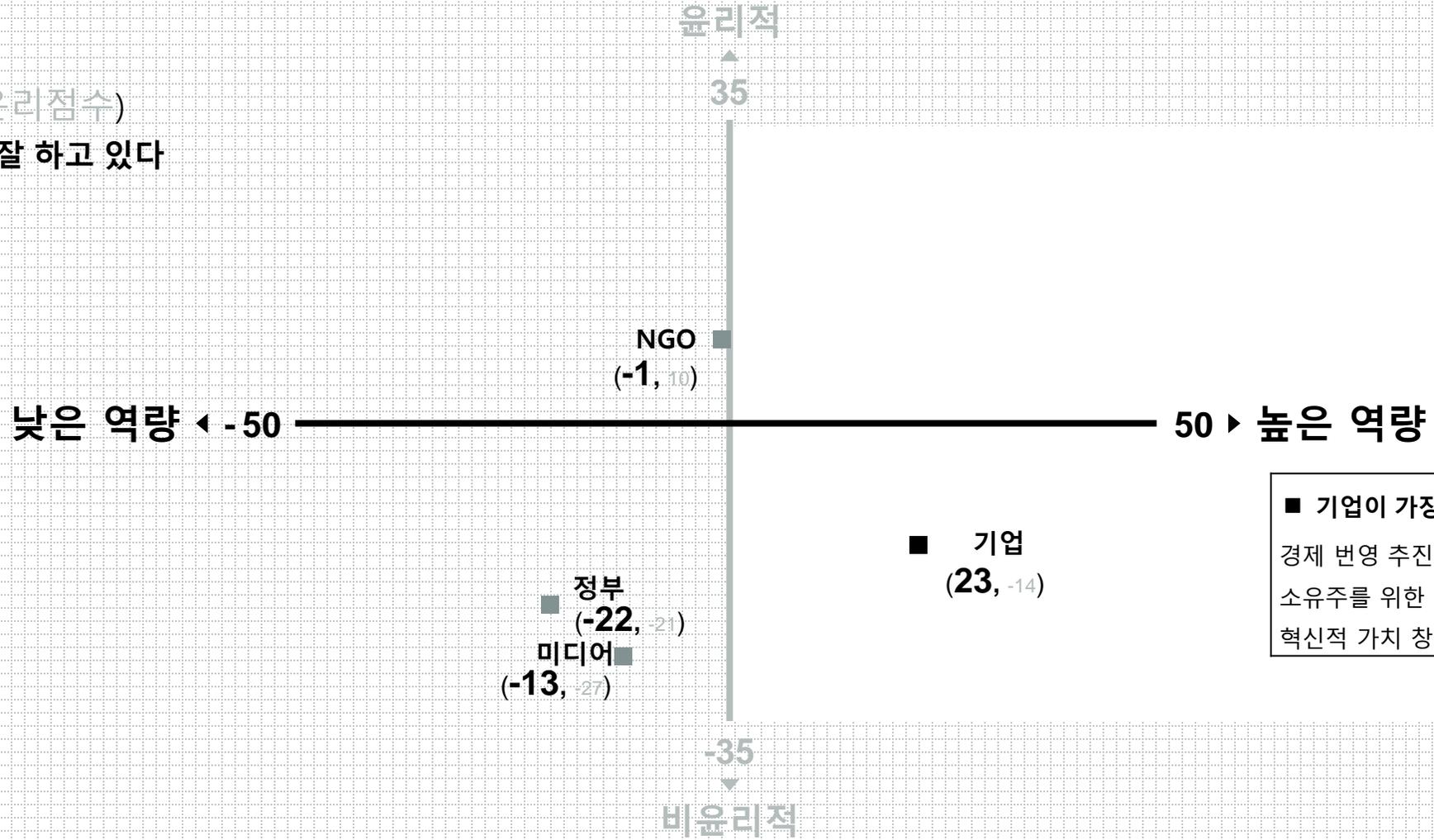


2020 Edelman Trust Barometer. The ethical scores are averages of nets based on [INSTITUTION]_PER_DIM r1-r4. Question asked of half of the sample. The competence score is a net based on TRU_3D_[INSTITUTION] r1. Depending on the question it was either asked of the full or half the sample. General population, 25-mkt avg and S. Korea. Data not collected in China, Russia and Thailand. For full details regarding how this data was calculated and plotted, please see the Technical Appendix.

오직 기업만이 역량 있는 기관으로 간주됨

(역량점수, * 총 윤리점수)

*해당 기관은 일을 잘 하고 있다



■ 기업이 가장 잘 하는 일은:	
경제 번영 추진	51
소유주를 위한 가치 창출	49
혁신적 가치 창출	47

2020 Edelman Trust Barometer. The ethical scores are averages of nets based on [INSTITUTION]_PER_DIM r1-r4. Question asked of half of the sample. The competence score is a net based on TRU_3D_[INSTITUTION] r1. Depending on the question it was either asked of the full of half the sample. PER_[INSTITUTION]. How well do you feel [institution] is currently doing each of the following? 5-point scale; top 2 box, doing well. Question asked of half of the sample. General population, S. Korea. Data not collected in China, Russia and Thailand. For full details regarding how this data was calculated and plotted, please see the Technical Appendix.

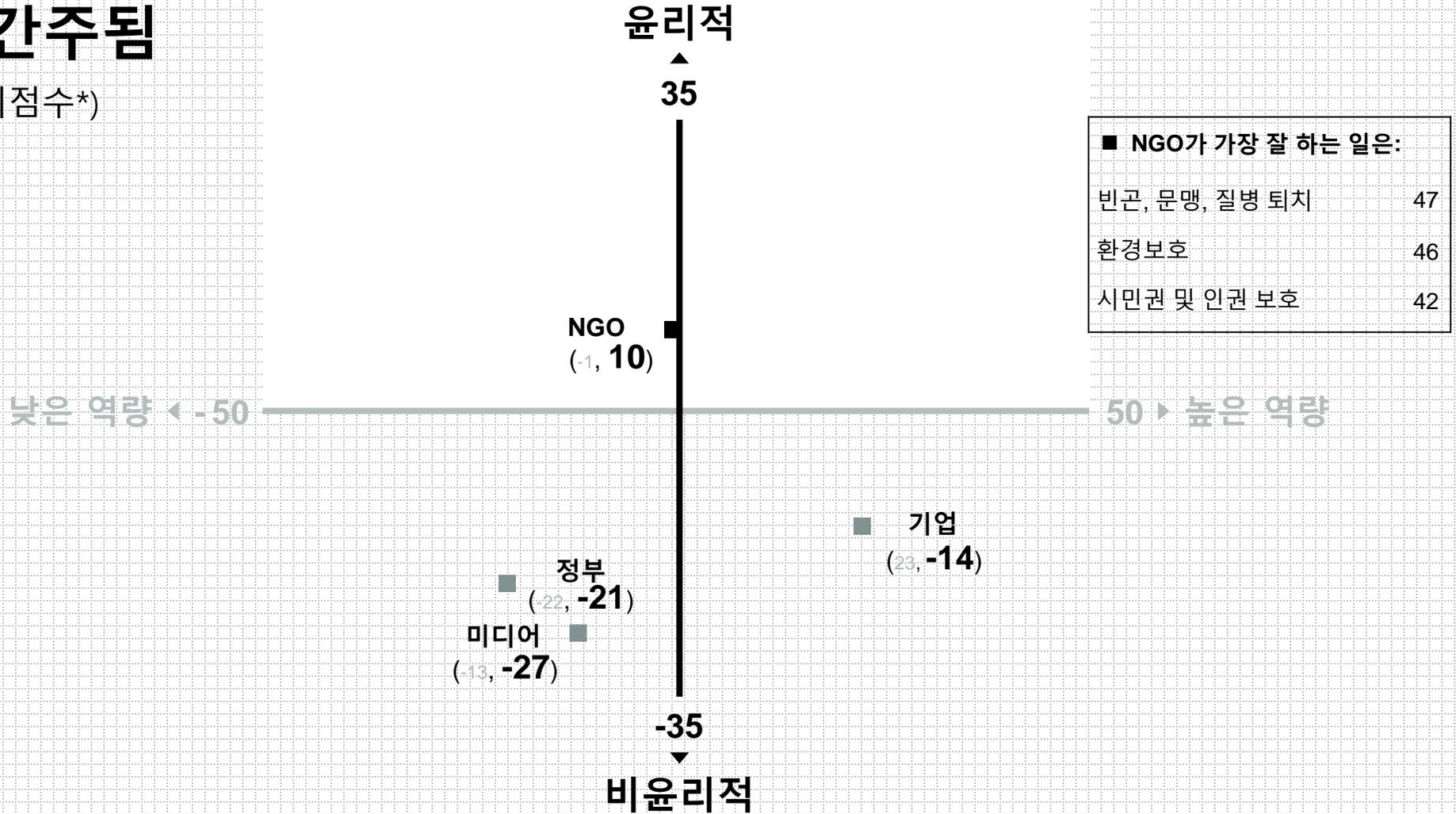


오직 NGO만이 윤리적인 기관으로 간주됨

(역량점수, 총 윤리점수*)

*해당 기관은...

- 목표지향적이다
- 정직하다
- 비전이 있다
- 공정하다



2020 Edelman Trust Barometer. The ethical scores are averages of nets based on [INSTITUTION]_PER_DIM r1-r4. Question asked of half of the sample. The competence score is a net based on TRU_3D_[INSTITUTION] r1. Depending on the question it was either asked of the full of half the sample. PER_[INSTITUTION]. How well do you feel [institution] is currently doing each of the following? 5-point scale; top 2 box, doing well. Question asked of half of the sample. General population, S. Korea. Data not collected in China, Russia and Thailand. For full details regarding how this data was calculated and plotted, please see the Technical Appendix.



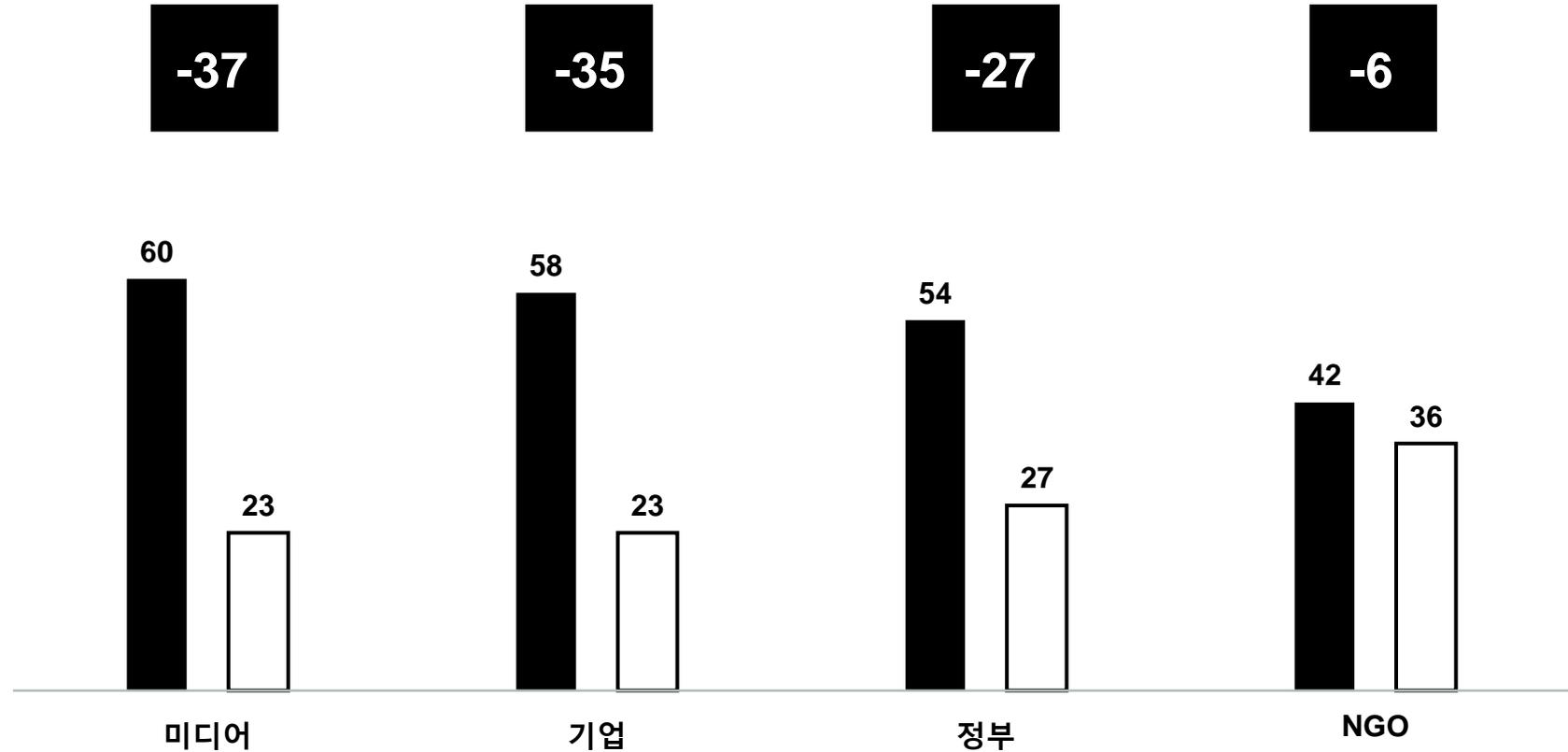
불공정하다고 간주된 기관들

한국에서 각 기관을 신뢰 혹은 불신하는 이유에 대한 비율

해당 기관은...

- 목표지향적이다
- 정직하다
- 비전이 있다
- **공정하다**

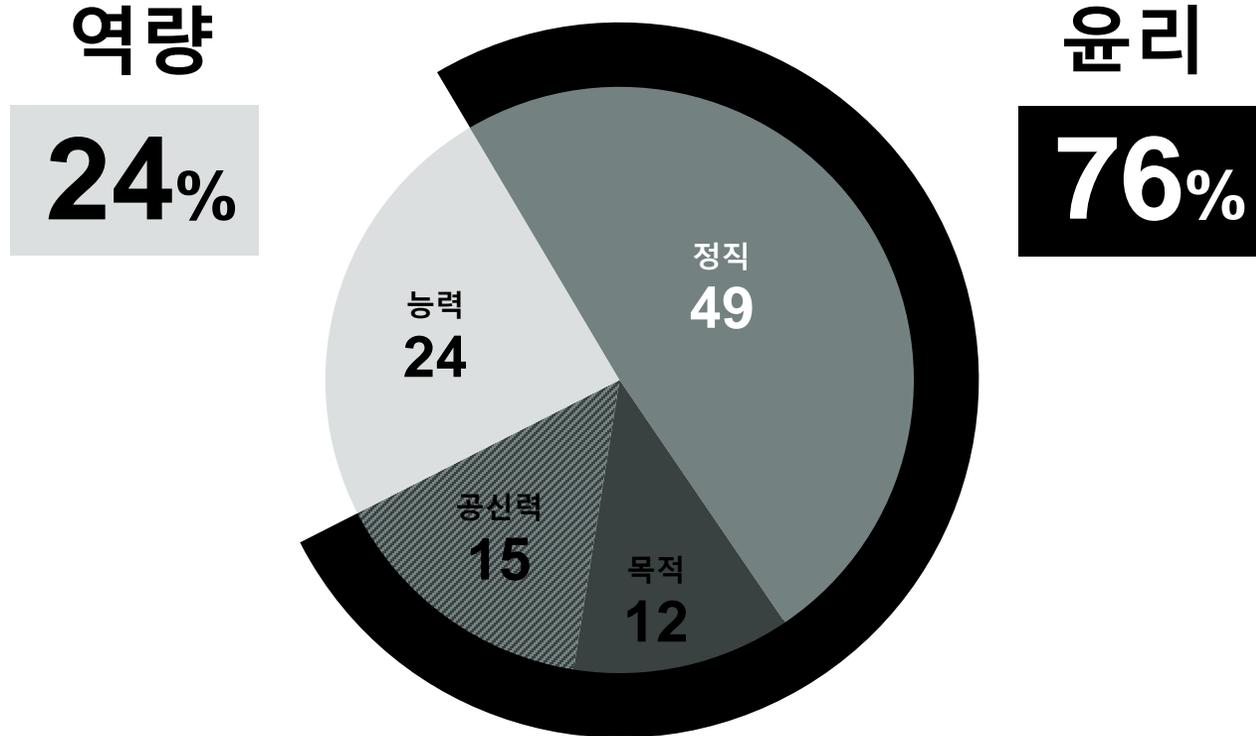
소수의 관심사만 제공
 모든 사람의 관심사를 동등하고 공정하게 제공



2020 Edelman Trust Barometer. Net scores represent positive responses minus negative responses to the following questions: [INSTITUTION]_PER_DIM. In thinking about why you do or do not trust [institution], please specify where you think they fall on the scale between the two opposing descriptions. 11-point scale; top 5 box, positive; bottom 5 box, negative. Question asked of half of the sample. General population, S. Korea.

회사의 신뢰도에 있어 윤리적 요인이 역량보다 3배 더 중요

신뢰도 형성에 영향을 미치는 각 요소의 비율



2019년 8월 워싱턴

비즈니스 라운드테이블 회의, 기업의 목적을 재정의



2019년 8월 비아리츠

불평등과 다양성을 다루기 위한 '포용적 성장을 위한 기업(B4IG)' 연합 형성



2019년 9월 뉴욕

기업, 시민사회, UN 지도층, '1.5°C 기후목표'를 설정하기로 약속



2020년 1월 뉴욕

BlackRock, 지속가능성에 초점을 맞추기 위해 투자 전략 전환



BR

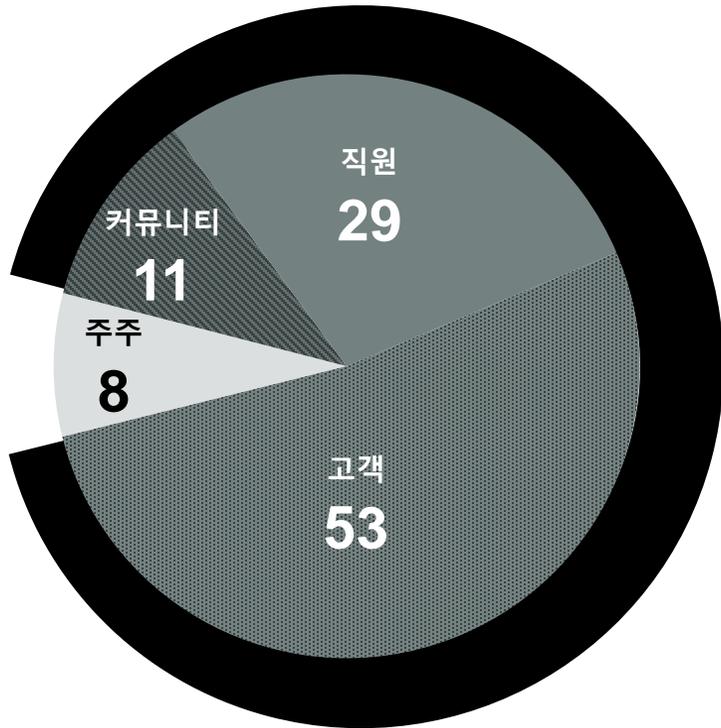
Business
Roundtable

┆
기업:
변화를 위한 기폭제

┆

모든 이해 당사자의 관심사를 대변해야 한다

한국에서 각 집단이 제일 중요하다고 응답한 비율



92%

주주가 아닌 이해 당사자가
기업의 장기적 성공을
이루는 데 가장 중요하다

한국에서 동의하는 비율

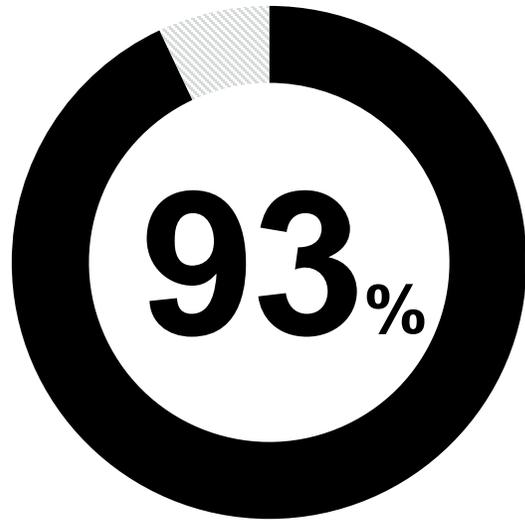
72%

기업은 매출을 올리면서도
기업이 운영하고 있는 지역 사회의
상태를 개선할 수 있다

CEO들이 리드해야 한다

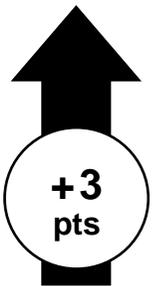
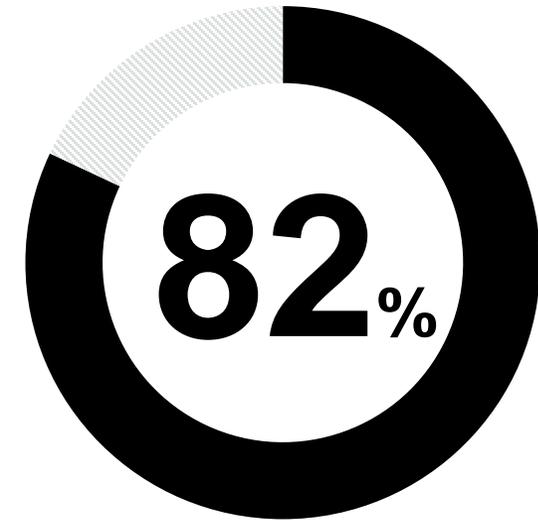
한국에서 동의하는 비율

내가 속한 회사의 CEO가 다음 중 하나 이상의 이슈에
앞장서서 대변하는 것이 중요하다



미래의 직업에 대비한 훈련	81
자동화가 직업에 미치는 영향	80
윤리적인 기술 응용	80
다양성	78
소득 불균형	74
기후 변화	70
이민정책	40

정부가 강요하기 전에
CEO들이 먼저 변화에
앞장서야 한다



증감 변화,
2018년 -
2020년

2020 Edelman Trust Barometer. CEO_ISS. How important is it to you that the CEO or head of the organization you work for speaks out publicly about each of the following issues? 9-point scale; top 4 box, important. Question asked of those who are an employee (Q43/1). Issues is a net of codes 1-7. General population, S. Korea. CEO_AGR. Thinking about CEOs, how strongly do you agree or disagree with the following statement? 9-point scale; top 4 box, agree. Question asked of half of the sample. General population, S. Korea.

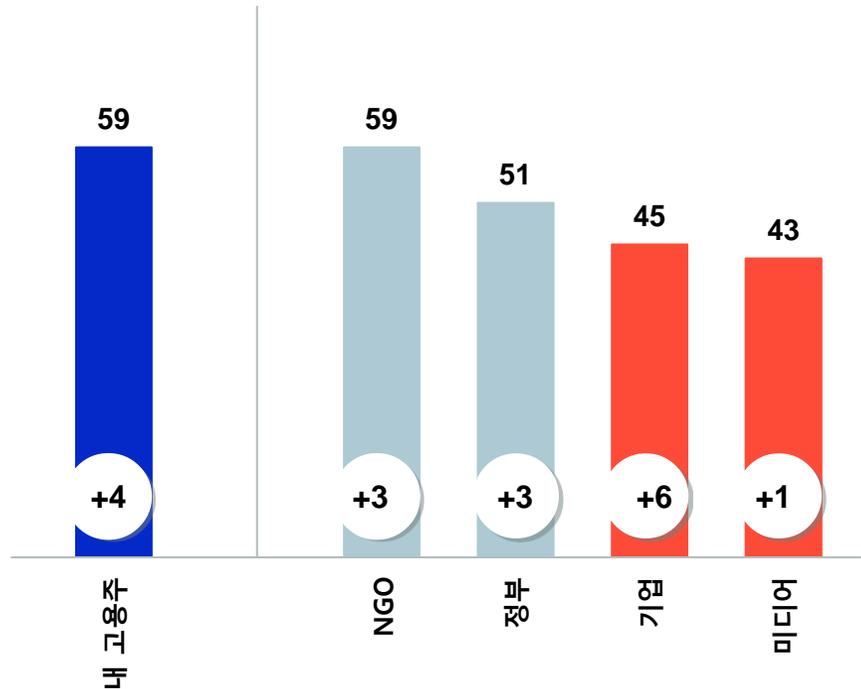
나의 고용주에 대한 비교적 높은 신뢰도: 직원들은 자신들의 목소리가 들려지길 희망

한국 신뢰도
지표 비율

증감 변화, 2019년 -
2020년

불신 중립 신뢰

장래의 고용주에게 바라는 점과 관련해
응답한 한국 직원의 비율



67%

사회의 미래에 영향을 줄 수
있는 기회

70%

직원이 내부 계획 및
의사결정 과정에 참여

소비자들은 브랜드가 직접 실천하길 요구

신념을 지향하는 소비자의 비율

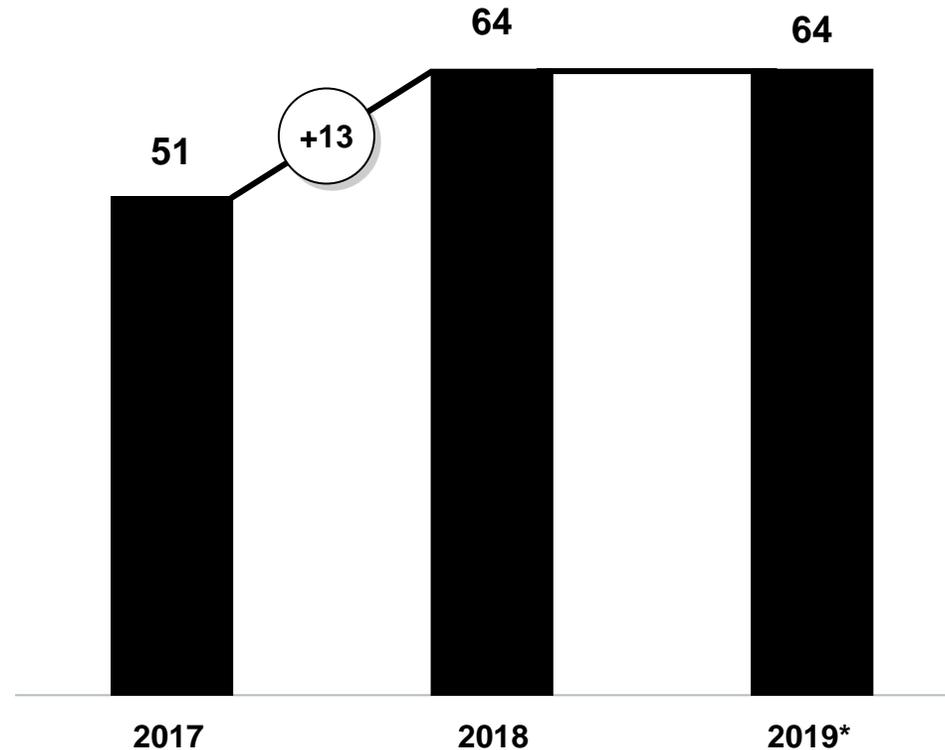
증감 변화, 2017년 - 2018년

브랜드 민주주의

나는 브랜드가 변화를 위한 강력한 힘이 될 수 있다고 믿는다.

나는 브랜드가 나를 대변하고 사회적 이슈를 해결하길 기대한다.

나의 소비는 나의 한 표다.



신념 지향적 소비자는:

사회적 이슈와 관련한 브랜드의 입장에 따라 그 브랜드를

- 선택하거나
- 바꾸거나
- 외면하거나
- 보이콧한다

2018 Edelman Earned Brand. Belief-driven buying segments. 8-mkt avg. Belief-driven buyers choose, switch, avoid or boycott a brand based on its stand on societal issues.

*2019 Edelman Trust Barometer Special Report: In Brands We Trust? Mobile Survey. Belief-driven buying segments. 8-mkt avg. See Technical Appendix for a detailed explanation of how the Belief-driven buying score was calculated.

행동을 통해 불신을 극복

한국에서 동의하는 비율

▨ 기업이 해야 할 의무이다 ■ 나는 기업이 행동할 거라고 믿는다

자동화나 혁신으로 인해
영향을 받은 직원을 재교육

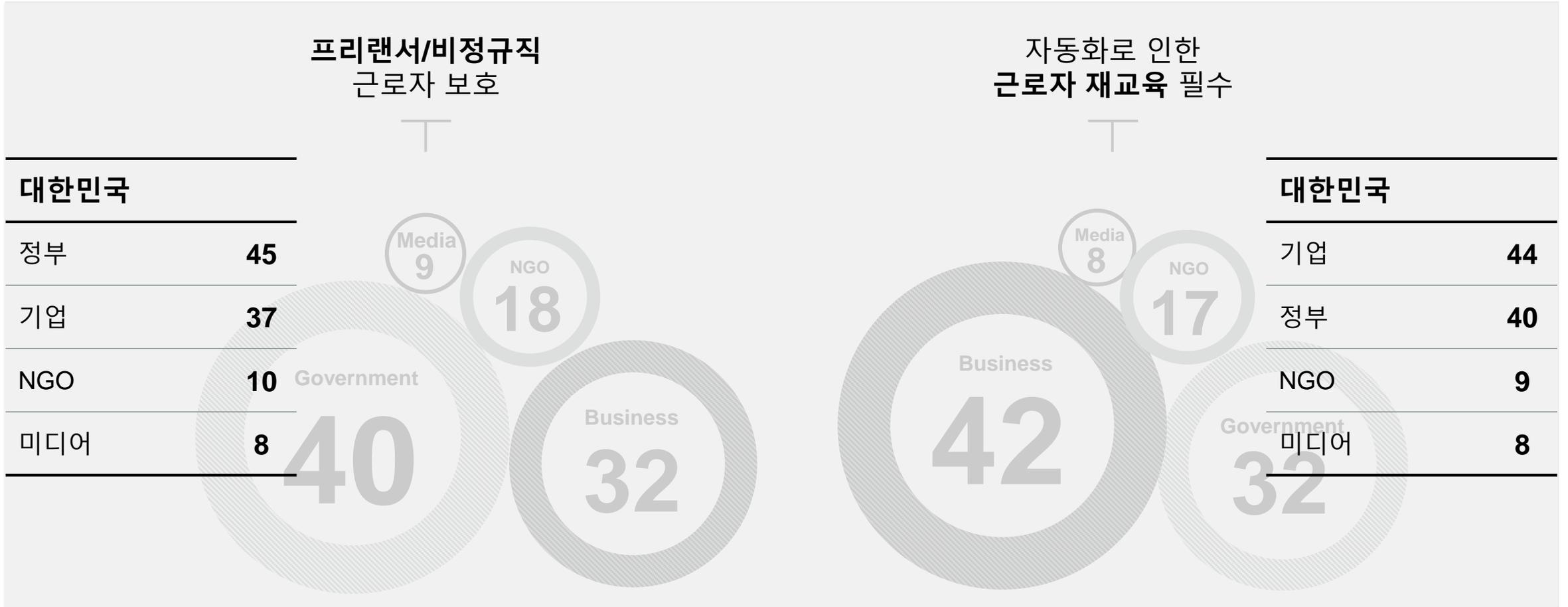


내가 돈을 더 지불하더라도
모두에게 적절한
임금을 지불한다



직업 문제에 있어 기업과 정부의 협업은 필수적

각 문제를 해결하는 데에 가장 신뢰하는 기관에 대한 비율
(전세계 통계는 배경 이미지 참고)



모든 기관들은 크고 어려운 이슈를 대처하면서 신뢰도를 얻어

각 기관이 각 이슈마다 잘/매우 잘 하고 있다고 생각하는 비율 및 그 이슈를 잘 다루면서 얻을 잠재적 신뢰도 비율



NGO	
자금 투명도 유지	35
비리 폭로	35
정치화 방지	35
정부와 협력	38
기업과 협력	38

기업	
NGO와 협력	33
적절 임금 지불	35
정부와 협력	37
공급자 공정 거래	40
사회 기부	41

정부	
정당/편파 감소	26
NGO와 협력	30
지역사회 문제	31
빈민을 위한 사회 복지 정책	34
기업과 협력	34

미디어	
SNS 공간 정화	34
객관적인 시선 유지	35
정보의 품질	38
중요성 vs. 선정성	38
견해와 사실 구별	39



2020 Edelman Trust Barometer. Regression analysis. PER_[INSTITUTION]. How well do you feel [institution] is currently doing each of the following? 5-point scale; top 2 box, doing well. Question asked of half of the sample. General population, 25-mkt avg. Data not collected in China, Russia and Thailand. TRU_INS. Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. General population, 25-mkt avg (excluding CN, RU, and TH). For a full explanation of how this data was calculated, please see the Technical Appendix.

한국 신뢰도를 개선하기 위해 큰 실패를 반면교사 삼아야

한국에서 각 기관이 각 이슈를 잘/매우 잘 다루고 있다고 생각하는 비율

NGO	
기업과 협력	27
자금 투명도 유지	29
정부와 협력	29
정치화 방지	30
비리 폭로	30

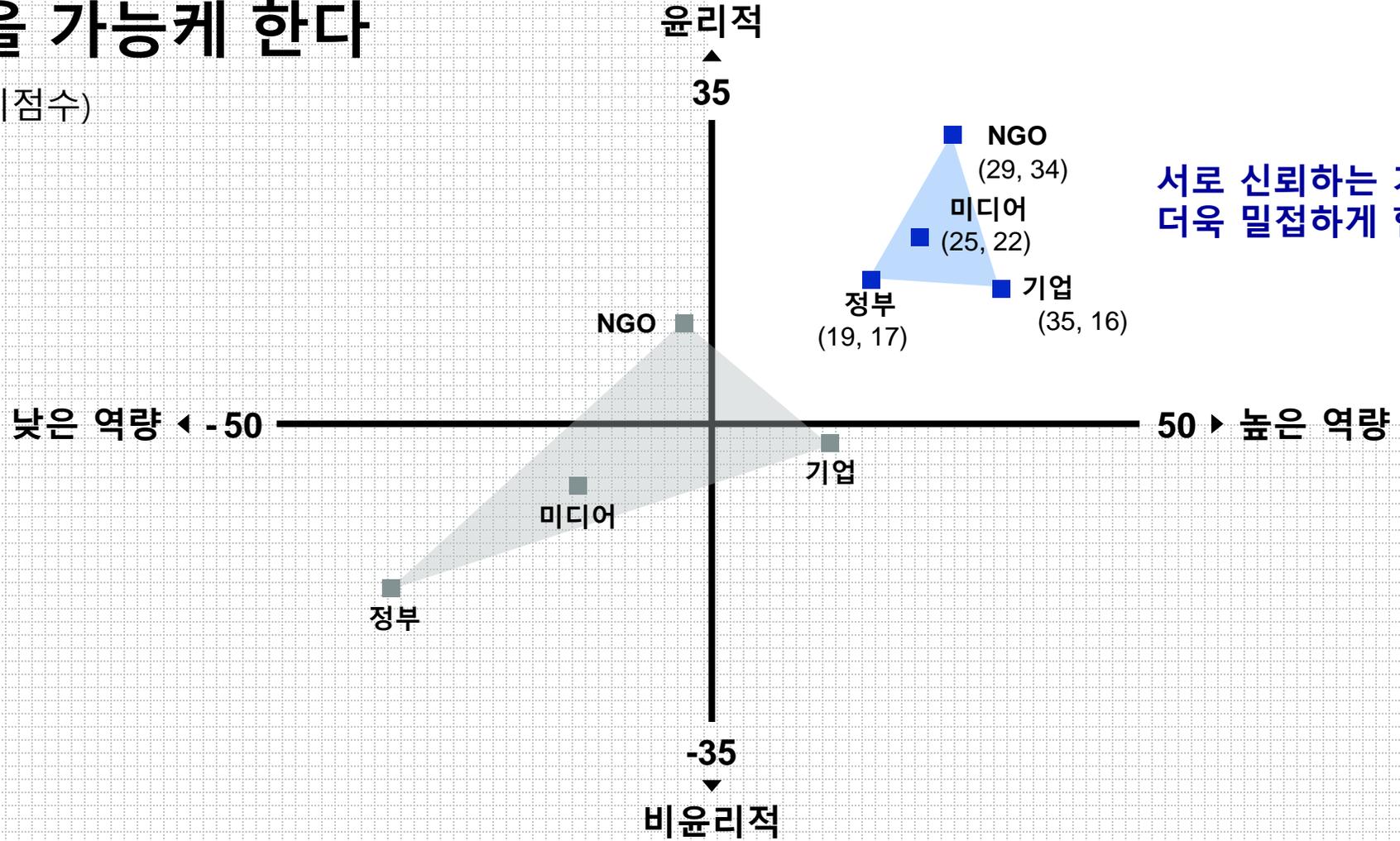
기업	
NGO와 협력	26
공급자 공정 거래	27
적정 임금 지불	30
직장 내 다양성	32
정부와 협력	33

정부	
정당/편파 감소	24
NGO와 동업	29
지역사회 문제	29
기업과 협력	33
교육	34

미디어	
SNS 공간 정화	21
객관적인 시선 유지	24
정보의 품질	25
견해와 사실 구별	26
비리 폭로	27

신뢰도는 균형을 회복시키며 파트너십을 가능케 한다

(역량점수, 총 윤리점수)



서로 신뢰하는 기관들은
더욱 밀접하게 협력한다



미래를 위한 신뢰도 확보

- 공정한 임금 지불
- 교육과 재훈련에 집중
- 모든 이해관계자 모형 수용
- 다른 기관과 협력

