

2023 업무동향지표: 특별 보고서

Copilot의 초기 사용자의 생성형AI 도입 결과에 대한 연구 보고서

생산성, 창의성, 시간에 미치는 영향에 대한 첫 모습



차례

01.

Copilot의 생산성 증대 인식 5p

02.

Copilot이 회의, 이메일, 정보 검색, 글쓰기에 미치는 영향 9p

03.

역할별 현재의 문제 및 기회 14p

04.

앞으로 나아갈 길 20p

Copilot의 초기 사용자의 생성형AI 도입 결과에 대한 연구 보고서

초기 Copilot 사용자의 연구 결과

70%

는 생산성이 더 높아졌다고
말함

29%

더 빨라진 일련의 작업
(검색, 쓰기, 요약)

거의 **4배** 더 빠르게
놓친 회의를 따라잡음

77%

는 이전으로 돌아가가고
싶지 않다고 말함

중요한 결과: 우리는 Copilot이 업무를 어떻게 변화시키고 있는지 깊이 이해하기 위해 설문조사와 실험을 결합하여 연구를 수행했습니다.

1. 생산성 증대 인식:

- **71%**는 일상적인 작업에서 시간을 절약했다고 말했습니다.
- **68%**는 Copilot이 업무 품질을 향상시켰다고 말했습니다.
- **86%**는 Copilot을 사용해서 놓친 내용을 더 쉽게 따라잡을 수 있었다고 말했습니다.

2. 회의, 이메일, 글쓰기에 미치는 영향:

- Copilot 사용자는 일련의 세 가지 작업을 수행하는 속도가 **29%** 더 빨랐습니다.
- 블라인드 테스트에서 Copilot으로 작성된 이메일이 **18%** 더 명확하고 **19%** 더 간결하다고 평가했습니다.
- Copilot 사용자는 여러 소스에서 정보를 수집할 때 **27%** 더 빨라졌습니다.

3. 업무역할별 현재 문제점 및 기회:

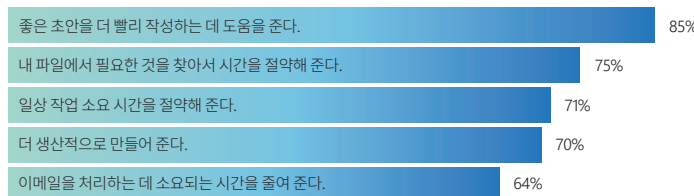
- 평균적으로 Copilot for Sales 사용자는 일주일에 **90분**을 절약했다고 보고했습니다.
- Copilot을 사용하는 상담원은 Dynamics 365 Customer Service에서 Copilot을 사용하여 케이스를 해결하는 데 소요되는 시간을 **12%** 단축했습니다.

Copilot은 사람들의 생산성과 창의성을 높이고 시간을 절약해 줍니다.

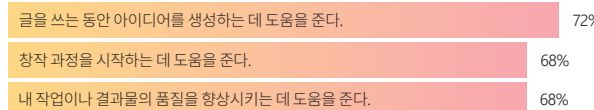
설문조사 질문:
'다음 설명에 얼마나 동의하는지 표시해 주세요. Copilot 사용...'
'특히 Word/Outlook/Microsoft 365 Chat에서 Copilot을 사용한 경험에 대한 다음 설명에 어느 정도 동의하십니까? Copilot 사용...'

[전체 보고서 보러가기 >](#)

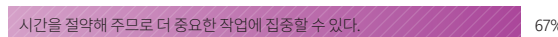
생산성과 속도:



품질과 창의성:



집중 시간:



8개월 전 우리는 사람들이 고유의 작업에 집중할 수 있도록 디지털 부채(과다한 정보로 발생하는 시간 소요 및 업무부담)를 줄이고 생산성을 높이기 위해 **Microsoft 365용 Copilot**을 출시했습니다. 이제 모두가 알고 싶어하는 것은 생성형 AI가 업무를 정말로 변화시킬 것인가, 그리고 어떻게 변화할 것인가입니다.

새로운 데이터에 따르면 생산성 증대가 실제로 이루어지고 있습니다. 우리는 Copilot이 업무를 어떻게 변화시키고 있는지 깊이 이해하기 위해 설문조사와 실험을 결합하여 연구를 수행했습니다(규모가 커짐에 따라 고객과 함께 학습). 이미 Copilot은 사람들의 생산성과 창의성을 높이고 시간을 절약해 주고 있습니다. 초기 사용자의 77%는 Copilot 없는 이전으로 돌아가 작업하고 싶지 않다고 말했습니다.

그리고 이것은 시작에 불과합니다. 직장에서 생성형 AI의 사용이 확산됨에 따라 진정한 기회는 개인 생산성을 완전히 변화시킬 뿐만 아니라 전체 조직의 능력을 끌어 올리는 것입니다. Copilot은 모든 직원이 쓰기, 설계, 코딩, 데이터 분석 등의 기술을 습득할 수 있는 새로운 기준을 설정합니다. 그리고 전문성을 증폭시켜 업무를 매우 우수한 수준으로 이끕니다.

직장에서 Copilot에 대한 첫 번째 심층 연구에서 밝혀진 내용을 알아보려면 계속 읽어보세요.

첫 결과: 우리 연구 전반에 걸쳐 눈에 띄는 점은 다음과 같습니다.

- Copilot 사용자의 **70%**는 생산성이 더 높아졌다고 말했으며, **68%**는 작업 품질이 향상되었다고 말했습니다.
- 전체적으로 사용자는 일련의 작업(검색, 쓰기, 요약)에서 **29%** 더 빨라졌습니다.
- 사용자는 농친 회의를 거의 **4배** 빠르게 따라잡을 수 있었습니다.
- **64%**의 사용자는 Copilot이 이메일 처리에 소요되는 시간을 줄이는 데 도움을 준다고 말했습니다.
- **85%**의 사용자는 Copilot이 좋은 초안을 더 빨리 작성하는 데 도움을 준다고 말했습니다.
- **75%**의 사용자는 Copilot이 “내 파일에서 필요한 것을 찾아 시간을 절약해 준다”고 말했습니다.
- **77%**의 사용자는 Copilot을 사용한 후에는 이전으로 돌아가고 싶지 않다고 말했습니다.

01.

Copilot의 생산성 증대 인식

“[사람들이] 아이디어를 더 빨리 얻는 데 도움을 줍니다. 아이디어를 대체하기 위한 것이 아니라 아이디어를 강화하는 데 사용할 수 있는 것입니다.”

James Thomas

Dentsu Creative 글로벌 기술 책임자

Microsoft 365 Copilot Early Access Program의 Copilot 사용자 297명을 대상으로 회의부터 문서 초안 작성까지 Copilot을 어떻게 사용하고 있는지 알아보았습니다. 전반적으로 그들은 개발자가 GitHub Copilot을 사용하여 경험한 이점과 일치하는 **생산성 증대**와 시간 절약을 경험했다고 말했습니다.

Copilot 사용자는 생산성이 향상되고 작업을 더 빠르게 완료합니다.

- **70%**의 Copilot 사용자는 생산성이 더 높아졌다고 말했습니다.
- **73%**는 작업을 더 빨리 완료할 수 있다고 말했습니다.
- **64%**는 Copilot이 이메일 처리에 소요되는 시간을 줄이는 데 도움을 준다고 말했습니다.
- **85%**는 Copilot이 좋은 초안을 더 빨리 작성하는 데 도움을 준다고 말했습니다.
- **87%**는 Copilot을 사용하면 첫 번째 초안을 더 쉽게 시작할 수 있다고 말했습니다.
- **86%**는 Copilot을 사용하면 농친 내용을 더 쉽게 따라잡을 수 있다고 말했습니다.
- **84%**는 Copilot을 사용하면 회의 후 조치를 더 쉽게 취할 수 있다고 말했습니다.
- **75%**는 Copilot이 파일에서 필요한 모든 것을 찾아 시간을 절약해 준다고 말했습니다.
- **71%**는 일상적인 작업에서 시간을 절약했다고 말했습니다.

Copilot은 품질과 창의성을 향상시킵니다.

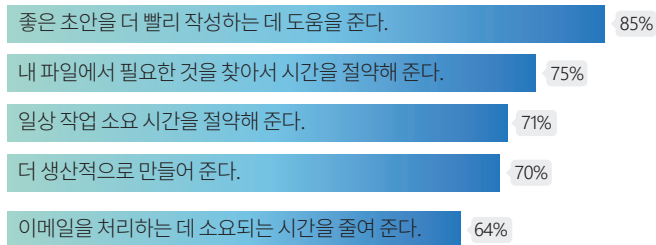
- **68%**는 업무의 질이 향상되었다고 말했습니다.
- **57%**는 자신을 더 창의적으로 만들었다고 말했습니다.
- **68%**는 Copilot이 창의적인 프로세스를 시작하는데 도움을 주었다고 말했습니다.
- **72%**는 글을 쓰는 동안 아이디어를 떠올리는데 도움을 주었다고 말했습니다.

Copilot은 사용자가 시간을 보내는 방식을 바꾸고 있습니다.

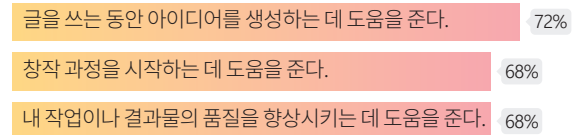
- **67%**는 Copilot을 통해 시간을 절약하여 더 중요한 작업에 집중할 수 있다고 말했습니다.
- 평균적으로 사용자는 시간 절약을 하루 **14분**, 혹은 주당 **1.2시간**이라고 보고했습니다.
- **22%**의 사람들은 하루에 **30분** 이상을 절약한다고 말했습니다.
- 사용자가 하루에 **30분** 이상을 절약한다고 보고한 경우 우리는 그 절약된 시간을 무엇에 썼는지 물었습니다.
- 가장 많은 답변은 업무에 집중(**53%**)이었으며, 데이터 입력 등 관리 업무에 이를 소비하는 사람은 거의 없었습니다(**7%**).
- 그러나 두 번째로 가장 일반적인 대답은 그 시간을 추가 회의에 사용하는 것이었습니다(**16%**). 이는 이미 높은 회의 량에 더해 역효과를 낼 수 있습니다.
- 이러한 시간 절약은 놀랍지만 모든 사람이 확보된 시간을 현명하게 재투자하는 것이 중요합니다.

Copilot은 사람들의 생산성과 창의성을 높이고 시간을 절약해 줍니다.

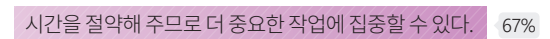
생산성과 속도:



품질과 창의성:



집중 시간:



설문조사 질문:

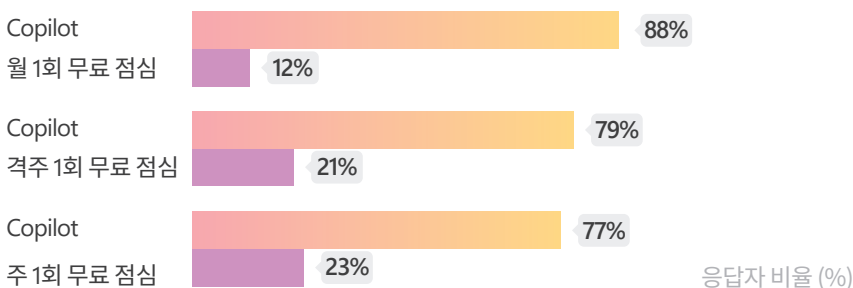
'다음 설명에 얼마나 동의하는지 표시해 주세요. Copilot 사용...', '특히 Word/Outlook/ Microsoft 365 Chat에서 Copilot을 사용한 경험에 대한 다음 설명에 어느 정도 동의하십니까? Copilot 사용...'

우리는 또한 Copilot이 직원들에게 얼마나 귀중한지 이해하고 싶었습니다. 초기 사용자들은 일단 Copilot으로 작업을 해보면 다시는 Copilot 없이 작업하고 싶지 않다고 말했습니다.

- **77%**는 Copilot 사용을 포기하지 않으려고 했습니다.
- 또한 대부분의 사람들은 직장에서 무료 점심 [월 1회 (**88%**), 격주 1회(**79%**) 또는 주 1회(**77%**) 기준]보다 Copilot에 액세스하는 것을 더 선호 한다고 답했습니다.
- **30%**는 심지어 Copilot에 대한 액세스가 고용주 선택에 영향을 미칠 것이라고 말했습니다.

Copilot은 무료 점심값 이상의 가치가 있나요?

무료 점심 제공과 Copilot 사용 중 선택권이 주어지면 사용자들은 압도적으로 Copilot을 선택할 것이라고 말했습니다.



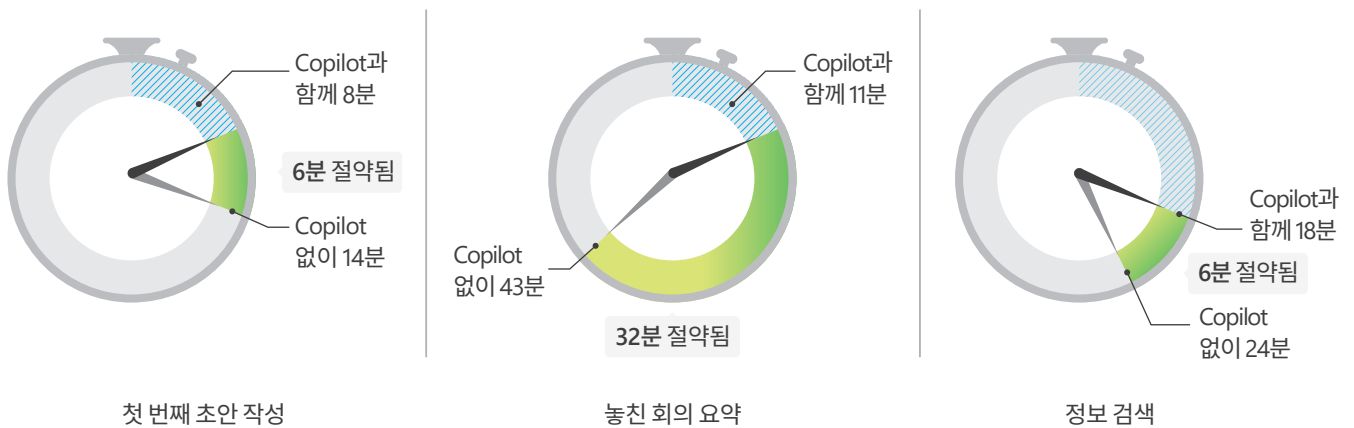
02.

Copilot이 회의, 이메일, 정보 검색,
글쓰기에 미치는 영향

질적 연구 외에도 우리는 지식 업무의 네 가지 구성 요소(회의, 이메일, 정보 검색, 글쓰기)에 대한 관찰 연구를 통해 Copilot의 생산성 증대를 정량화 하기 시작했습니다. 우리는 사람들이 느끼는 디지털 부채 (과다한 정보로 인한 업무부담)가 실제로 있다는 것을 알고 있습니다. 가장 사용량이 많은 Microsoft 365 사용자는 하루에 250개가 넘는 이메일을 받고 150개의 채팅을 주고받으며¹, 개인당 Teams 회의는 2022년² 이후 전 세계적으로 3배 증가했습니다.

Copilot을 통해 사람들이 주요 업무에서 시간 절약

정량적 조사 결과에 따르면 Copilot이 글쓰기, 회의 요약, 정보 검색과 같은 작업에서 속도를 증가시키는 것을 보여줍니다.



세 가지 다른 연구에서 우리는 참가자들을 Copilot이 있는 그룹과 없는 그룹의 두 그룹으로 나누고 할당된 작업을 완료했을 때 이들을 비교했습니다. 글쓰기 연구: 블로그 게시물 초안 작성. | 회의 연구: 35분 회의 녹화 요약. 검색 연구: 파일, 이메일, 달력 등 다양한 소스에서 정보 수집.

“우리 직원들은 Copilot을 통해
즉각적인 생산성 향상을 경험하고
있습니다.”

Kate Johnson
Lumen Technologies CEO

연구 #1: 하루의 삶

첫 번째 연구에서는 일련의 작업에 걸쳐 지식 근로자의 하루의 삶을 시뮬레이션 했습니다. 우리는 147명 Copilot과 함께 일하는 그룹과 Copilot 없이 일하는 그룹의 두 그룹으로 나누었습니다. 우리는 그들에게 세 가지 작업, 즉 여러 소스에서 정보를 검색하고, 회의 기록을 요약하고, 블로그 게시물을 작성하도록 요청 했습니다.

Copilot 사용자는 품질과 정확성을 유지하면서 작업을 더 빠르게 완료했습니다.

- 세 가지 작업 모두에서 비사용자의 **42분 6초**에 비해 사용자는 **29분 42초**가 소요되어 **29%** 더 빨랐습니다.
- 글쓰기 작업 하나만 해도 첫 초안의 경우 비사용자의 **13분 48초**에 비해 Copilot을 사용한 쪽은 **8분 12초**가 소요됐습니다.
- 세 가지 작업 모두에서 정확도에는 통계적으로 유의미한 차이가 없었습니다.
- LLM은 또한 Copilot을 사용하여 작성된 블로그와 사용하지 않은 블로그의 점수를 매겼습니다. 품질에는 통계적으로 유의미한 차이가 없었습니다.

Copilot은 실제로 업무의 무게를 덜어줍니다.

- Copilot 사용자는 노력을 덜 들일 뿐만 아니라 자신도 그렇게 느낍니다.
- **85%**의 사용자는 Copilot으로 인해 작업을 완료하기 위한 노력을 줄였다고 말했습니다.

연구 #2: 농친 회의

여기에서는 현재까지 Copilot 사용량이 가장 많은 Teams용 Copilot을 구체적으로 살펴보았습니다. 우리는 60명의 Microsoft 직원을 Copilot이 있는 그룹과 없는 그룹으로 나누어 그들이 농친 회의를 요약하도록 요청했습니다. 35분 동안 녹음된 회의에는 연결된 대화, 토론, 주제에서 벗어난 토론이 포함되어 작업을 더욱 어렵게 만들고 실제 회의의 느낌을 주었습니다.

- Copilot 사용자는 비사용자의 **42분 34초**에 비해 거의 **4배 빠른 속도(3.8배)**인 **11분 13초** 만에 회의를 요약했습니다.
- Copilot 사용자는 생산성이 **2배** 향상되었다고 느꼈습니다.
- Copilot 사용자는 작업이 **58%** 덜 지치는 것으로 나타났습니다.
- 예상대로 포괄적인 면에서는 약간 감소한 것을 보았습니다. 완벽한 요약 점수의 경우 **15개**의 회의 세부 사항 중 Copilot 사용자는 **11개**가 포함된 반면, 대조 사용자는 **12개**가 포함되었습니다.

연구 #3: 이메일 효율성

또한 우리는 62명의 블라인드 테스트 참여자에게 여러 이메일 메시지의 명확성과 간결성을 평가하도록 요청했으며, 일부는 Copilot의 도움을 받아 작성되었고 일부는 그렇지 않은 경우도 있었습니다. 연구 참가자들은 어떤 메시지가 Copilot으로 작성되었는지 알지 못했습니다. Copilot 사용자는 품질과 정확성을 유지하면서 작업을 더 빠르게 완료했습니다.

- Copilot으로 작성된 이메일은 **18%** 더 명확한 것으로 평가되었습니다.
- Copilot으로 작성된 이메일이 **19%** 더 간결한 것으로도 평가되었습니다.
- 참가자들은 Copilot을 사용하여 작성한 이메일에서 “이보다 더 좋을 수 없었다.”라는 항목에 대해 **25%** 더 높은 점수를 부여했습니다.

“우리는 일상생활에서 의미 있는 영향을 확인하고 있습니다. 정보를 더 빨리 찾을 수 있거나 관련 콘텐츠가 표시될 때 차별화가 됩니다. 우리는 더욱 민첩해졌습니다. Microsoft Copilot은 우리가 올바른 정보를 손쉽게 얻을 수 있도록 도와줍니다.”

Sarah Lewandowski

Bayer 글로벌 기술 및 혁신 책임자

연구 #4: 검색의 부담

우리는 163명의 참가자(Copilot 사용자 80명, 미사용자 83명)에게 여러 소스에서 정보를 수집하는 작업(파일, 이메일, 달력에서 정보 검색)을 반복하도록 요청했습니다. 우리는 대상자들에게 가상 회사의 구매 부서에 합류한다고 상상해 보라고 요청했습니다. 그들은 회사 구매 정책(회사 파일 검색 필요), 가상의 관리자에게 어떤 도움이 필요한지(이메일 검색 필요), 예정된 두 회의의 시기(달력 검색 필요)에 대한 정보를 검색하는 임무를 맡았습니다.

- Copilot 사용자는 미사용자의 **24분 18초**에 비해 **17분 54초** 만에 완료하여 27% 더 빨랐습니다.
- 두 그룹 간 정확도에는 통계적으로 유의미한 변화는 없었습니다. 위한 노력을 줄였다고 말했습니다.

03.

역할별 현재의 문제 및 기회

우리는 Copilot이 모든 직무에 걸쳐 조직에 영향을 미칠 수 있는 더 넓은 기회를 보고 있습니다.

Microsoft의 내부 영업사원과 고객 서비스 상담원부터 시작하여 이에 대해 배워나가고 있습니다.

영업

우리는 적어도 매주 Copilot for Sales를 사용하는 133명의 Microsoft 영업사원을 대상으로 설문조사를 실시했습니다.

결과는 다음과 같습니다.

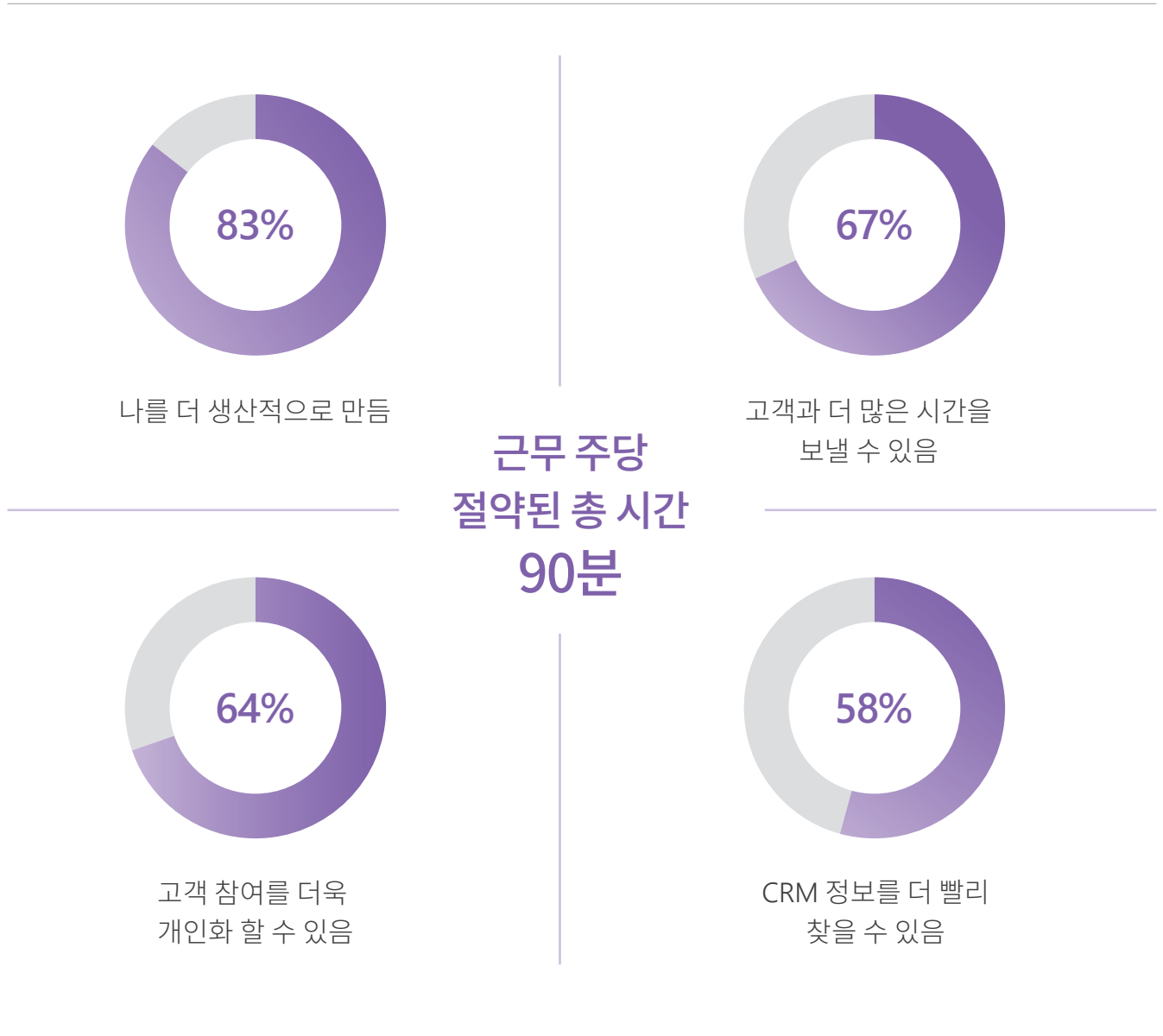
- 평균적으로 사용자는 일주일에 **90분**을 절약했다고 보고했습니다.
- **83%**는 Copilot for Sales가 생산성을 높여준다고 말했습니다.

- **79%**는 해야 할 행정업무의 양을 줄여 준다고 말했습니다.
- **78%**는 업무 흐름을 유지하는 데 도움이 된다고 말했습니다.
- **73%**는 작업을 더 쉽게 완료할 수 있다고 말했습니다.
- **68%**는 더 적은 노력으로 CRM(고객 관계 관리) 시스템을 최신 상태로 유지할 수 있다고 말했습니다.
- **67%**는 고객과 더 많은 시간을 보낼 수 있다고 말했습니다.
- **64%**는 이를 통해 고객 참여를 더욱 개인화 할 수 있다고 말했습니다.
- **58%**는 필요한 CRM 정보를 더 빨리 찾는다고 말했습니다.



Copilot for Sales는 영업사원에게 더 나은 업무 방식을 제공합니다.

설문조사에서 Microsoft 자체 영업팀은 주요 이점에 대해 다음과 같이 보고했습니다.



설문조사 질문: '지금까지 Sales Copilot을 사용한 경험을 고려하여 다음 설명에 동의하거나 동의하지 않는 정도를 표시해 주십시오.', 'Sales Copilot을 사용하여 작업(예: 영업 회의 요약, 이메일 또는 관련된 지난 이메일의 주요 요점 수집 등)을 완료하는 데 시간이 얼마나 걸리는지, Sales Copilot 없이 동일한 작업을 완료하는 데 시간이 얼마나 걸리는지 생각해 보세요.', 'Sales Copilot을 사용하면 일주일에 얼마나 시간을 절약할 수 있나요?'

고객 서비스

또 다른 연구에서는 세계 최대 고객 서비스 조직 중 하나인 Microsoft 자체 CSS(고객 서비스 및 지원) 팀에서 Dynamics 365 Customer Service의 Copilot이 2023년 4월부터 2023년 7월까지 상담원 생산성에 어떤 영향을 미쳤는지 평가했습니다. 우리는 두 그룹을 연구했습니다. Copilot을 사용하는 상담원 6,500명과 Copilot을 사용하지 않는 상담원 5,000명으로 구성된 대조 그룹입니다.

- Copilot을 사용하는 상담원은 사례 해결에 소요되는 시간이 **12%** 단축되었습니다.
- 일반적으로 동료와의 협업이 필요한 사례 중 **10%**는 상담원이 Copilot에 액세스했을 때 독립적으로 해결되었습니다. 즉, 대기해야 하는 고객이 적다는 것을 의미합니다.

보안

또한 사이버 위협의 빈도와 심각성이 증가함에 따라 사이버 보안 인력의 기술 격차를 해소하는 데 도움이 되는 Copilot 보급이 시급합니다(전 세계적으로 300만 개의 보안 일자리 미 충원). 한 연구에서 우리는 Copilot for Security가 전문 지식 수준에 관계없이 방어자에게 어떻게 도움이 될 수 있는지 살펴보았습니다. 우리는 신입 보안 분석가 149명의 성과를 Copilot이 있는 그룹과 없는 그룹의 두 그룹으로 나누어 비교했습니다. 두 그룹 모두 사이버 공격자가 사용하는 스크립트를 식별하고, 사고 보고서를 작성하고, 적절한 복원 단계를 식별하도록 요청 받았습니다.

결과는 다음과 같습니다.

- Copilot 사용자는 모든 작업에서 **44%** 더 정확하고 **26%** 더 빨랐습니다.
- **86%**는 Copilot for Security가 업무 품질을 향상시키는 데 도움을 주었다고 말했습니다.
- **83%**는 Copilot이 작업을 완료하는 데 필요한 노력을 줄여 주었다고 말했습니다.
- **86%**는 Copilot을 통해 생산성이 향상되었다고 말했습니다.
- **90%**는 다음에 동일한 작업을 수행할 때 Copilot을 사용하고 싶다고 말했습니다.

AI를 통한 비즈니스 프로세스 혁신

우리는 생성형 AI가 비즈니스 프로세스를 근본적으로 변화시킬 수 있는 더 넓은 기회를 더 잘 이해하기 위해 6가지 주요 직무에 걸쳐 12개국 18,100명을 대상으로 설문조사를 실시했습니다.

전반적으로 사람들은 디지털 부채에 빠져 있다고 말했습니다. 그들은 정보를 생성(하루 중 24%), 의사소통(24%) 또는 소비(25%)하는 것보다 정보 검색(27%)에 더 많은 시간을 소비한다고 추정합니다. 그리고 그들은 매일 소비하는 정보 중 절반(50%)만이 업무에 필요하다고 말합니다.

우리는 생성형 AI가 6가지 직무 전체에서 업무 성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 부분이 무엇인지 사람들에게 물었습니다. 목록의 1위는 '필요한 정보 찾기'였습니다. 거기에서 우리는 직무별로 특별한 요구 사항이 나타나는 것을 확인했습니다.

- **영업사원**은 영업 기회 식별(75%)과 마케팅 및 영업 데이터 통합(74%)을 꼽았습니다.
- **고객 서비스 상담원**은 문제를 적절한 상담원에게 지능적으로 전달하고(70%) 상담원과 고객 간의 상호 작용 전반에 걸쳐 추세를 감지하는 것(68%)을 꼽았습니다.
- **재무 분야**에서는 재무 보고 단순화(73%)와 데이터 품질 검증(72%)을 꼽았습니다.



글로벌 설문조사: AI가 특정 역할에 미치는 영향

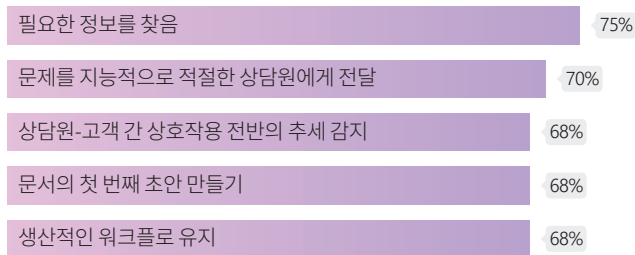
영업, 고객 서비스, 재무 전문가들이 AI가 성과를 가장 크게 향상시킬 것이라고 말하는 영역은 다음과 같습니다.

영업 AI가 도움이 될 것이라고 동의한 응답자의 비율



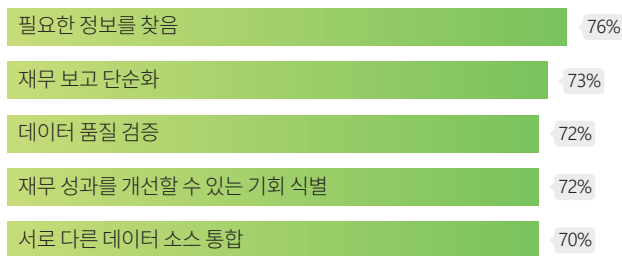
설문조사 질문: AI(인공지능)가 다음 각 활동에 도움이 될 수 있다면 직장에서의 성과에 얼마나 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 생각하시나요?

고객 서비스 AI가 도움이 될 것이라고 동의한 응답자의 비율



설문조사 질문: AI(인공지능)가 다음 각 활동에 도움이 될 수 있다면 직장에서의 성과에 얼마나 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 생각하시나요?

재무 AI가 도움이 될 것이라고 동의한 응답자의 비율



설문조사 질문: AI(인공지능)가 다음 각 활동에 도움이 될 수 있다면 직장에서의 성과에 얼마나 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 생각하시나요?

이는 초기 조사 결과이지만 시간이 지남에 따라 Copilot이 더 많은 거래를 성사시키고 더 많은 고객 서비스 문의를 해결하며 고객 만족도를 높일 것으로 기대할 수 있습니다. 이는 업무를 더욱 만족스럽게 하고 성취감을 줄 뿐만 아니라 궁극적으로 수익을 창출하는 강력한 조치입니다.

04.

앞으로 나아갈 길

Copilot으로 개인의 생산성이 증대되고 있다는 것을 데이터를 통해 알 수 있습니다. 그러나 개별 실험을 넘어 AI 기반 조직을 구축하려면 새로운 방식으로 업무를 수행해야 합니다. Copilot을 검색 엔진이 아니라 매우 유능하고 무한한 인내심을 갖고 항상 이용할 수 있는 조수로 대하는 사람들이 가장 많은 것을 얻을 것입니다.

Copilot으로 일상적인 습관을 들여보세요. 새로운 언어를 연습하거나 마스터하는 것처럼 Copilot의 생산성 증대를 실현하려면 의도적인 일상적인 연습이 필요합니다. 일찍부터 습관을 들이기 시작한 사람들은 앞으로 나아갈 것입니다.

관리자처럼 생각하세요. Copilot의 잠재력을 최대한 활용하려면 위임하고, 올바른 판단을 내리고, 주제별 전문 지식을 적용하는 능력이 필요하며, 이는 기계 시대에 필수적인 인간의 스킬입니다. 모든 직원은 새로운 조수를 관리하고 AI에 작업을 위임할 시기와 자신의 고유한 인간 지능을 적용할 시기를 알아야 합니다.

절약된 시간을 낭비하지 마세요. 새로운 리더십의 필수 사항 중 하나는 모든 직원이 의도적으로 Copilot을 통해 시간을 절약하도록 돕는 것입니다. 관리자는 팀을 코칭하고 돌보는 데 더 많은 시간을 할애할 수 있습니다. 영업사원은 고객과의 관계 구축 및 거래 성사에 더 많은 시간을 쏟을 수 있고 마케팅 담당자는 새로운 제품을 구상하기 위한 시간을 얻을 수 있습니다. 앞으로는 모든 사람이 조직에 가장 큰 영향력과 가치를 지닌 보람찬 일에 더 많은 에너지를 쏟게 될 것입니다.

¹⁾ 데이터는 각각 Microsoft 365 서비스 전반의 검색량, 받은 이메일, Teams에서 보내고 읽은 채팅의 양을 기준으로 상위 20%의 사용자를 나타냅니다.

²⁾ 2023년 업무동향지표: 업무동향지표 | Will AI Fix Work?

방법론

Microsoft 365 Early Access Program용 Copilot 사용자 설문조사

제품 이름 업데이트: 설문조사 실시 이후 일부 제품 이름이 변경되었습니다.

- Microsoft 365 Copilot은 현재 Microsoft 365용 Copilot으로 불리는 제품을 나타냅니다.
- Microsoft 365 Chat은 현재 Microsoft 365용 Copilot(또는 Copilot)으로 불리는 제품을 나타냅니다.

일관성과 명확성을 위해 이 보고서 전체에서는 업데이트된 이름이 사용됩니다.

직장 내 Microsoft 365용 Copilot 사용에 대한 설문조사는 MS Digital 및 Microsoft의 People Science와 협력하여 Early Access Program에 참여하는 고객 조직의 사용자 297명을 대상으로 실시되었습니다. 설문조사는 10분 동안 진행되었으며 2023년 10월 3일부터 2023년 11월 2일까지 전 세계적으로 배포되었으며 샘플에 교차 직능적 표현이 포함되었습니다. 설문조사는 완전히 익명으로 진행되었습니다. 이 보고서에는 297명의 고객 응답자의 응답만 포함되었으며 Microsoft 365용 Copilot을 사용한 지 3주 미만인 사람은 최종 분석에서 제외되었습니다.

특히 하나의 Copilot 앱(예: Teams의 Copilot 또는 Word의 Copilot)과 관련된 경험에 대한 질문의 경우 응답자는 매일 또는 매주 앱을 사용한다고 보고한 경우에만 이러한 질문으로 분기되도록 하였습니다. 이는 다음 데이터 포인트와 관련됩니다.

Outlook의 Copilot:

- 64%는 Copilot이 이메일 처리에 소요되는 시간을 줄여준다고 말했습니다.

Word의 Copilot:

- 85%는 Copilot이 좋은 초안을 더 빨리 작성하는 데 도움을 준다고 말했습니다.
- 87%의 사용자는 Copilot을 사용하면 첫 번째 초안을 더 쉽게 시작할 수 있다고 말했습니다.
- 72%는 글을 쓰는 동안 아이디어를 떠올리는 데 도움을 주었다고 말했습니다.

Teams의 Copilot:

- 86%는 Copilot을 사용하면 농담 내용을 더 쉽게 따라잡을 수 있다고 말했습니다.
- 84%는 Copilot을 사용하면 회의 후 조치를 더 쉽게 취할 수 있다고 말했습니다.

Microsoft 365 채팅:

- 75%는 Copilot이 파일에서 필요한 모든 것을 찾아 시간을 절약해 준다고 말했습니다.

일일 평균 시간 절약 측정치는 다음 질문에 대한 응답의 평균을 취하여 생성되었습니다. "평균적으로 Copilot을 사용하면 하루에 얼마나 많은 시간을 절약할 수 있나요?" 사용자는 다음 보기 중 하나를 선택할 수 있었음: 0분, 5분 미만, 5~10분, 11~30분, 31~60분, 1시간 초과. 전체 응답의 평균을 계산하기 위해 각 보기의 하한선을 사용하여 (예: "5~10분" 응답의 경우 5분) 1.2시간 측정치가 기준 주간 시간 절약 추정치를 나타냅니다.

시장 대표에는 다음이 포함됩니다.

아프리카: 남아프리카

아시아: 아프가니스탄, 중국, 이집트, 조지아, 인도, 일본, 카자흐스탄, 튀르키예, 아랍에미리트

중앙아메리카 및 카리브해 지역: 벨리즈

유럽: 알바니아, 오스트리아, 벨로루시, 벨기에, 체코, 덴마크, 프랑스, 독일, 그리스, 헝가리, 아일랜드, 이탈리아, 룩셈부르크, 네덜란드, 노르웨이, 폴란드, 포르투갈, 루마니아, 스페인, 스웨덴, 스위스, 우크라이나, 영국, 북아일랜드

북아메리카: 캐나다, 미국

호주 및 뉴질랜드: 호주

라틴 아메리카: 브라질, 콜롬비아, 멕시코

업계 대표에는 다음이 포함됩니다. 금융 서비스, 전문 서비스(예: 회계, 컨설팅, 법률 회사), 의료, 소비자, 은행, 기술(예: 정보 기술), 엔터테인먼트, 교육, 제조, 식품 및 음료, 자동차, 정부(주, 지방, 또는 전국), 에너지, 건설, 통신, 운송, 소매(실체 매장이 있는 매장 및 온라인 전용 소매업체 모두 포함), 미디어/언론

'하루의 삶' 연구

Microsoft의 OCE(Office of the Chief Economist)는 Microsoft 365용 Copilot의 생산성 이점을 테스트하기 위해 이 외부 실험실 실험을 실행했습니다. 우리는

Upwork 플랫폼을 사용하여 대상자를 모집했으며 일부에는 표준 Microsoft 365를 제공하고 일부에는 Microsoft 365용 Copilot을 제공했습니다. 우리는 사용자에게 정보 검색, 농담 회의에 대한 이해, 제품 발표를 위한 블로그 게시물 초안 작성 등 일련의 작업을 할당했습니다. 우리는 발견된 정보의 정확성과 작성된 게시물의 품질에 따라 그들의 작업에 점수를 매겼습니다. 또한 완료 시간을 정한 다음 작업과 사용한 제품에 대해 어떻게 생각하는지 물었습니다.

‘농친 회의’ 연구

Microsoft Teams의 내부 Copilot 랩 실험은 영업, 재무, 부동산, HR, 엔지니어링 부서의 내부 Microsoft 직원을 대상으로 Aether 및 MS Digital과 협력하여 수행되었습니다. 이 연구를 위해 우리는 4명의 직원이 팀 워크숍에 대한 35분간의 Teams 회의의 대부분을 작성하고 녹화했습니다. Teams의 Copilot에 액세스하는 참가자(사전 심사자 데이터 기준)는 회의에 초대되거나 회의를 전달받아 녹화과 함께 Copilot을 사용하도록 하였고, Copilot이 없는 참가자에게는 녹화에 연결된 스트림 링크와 글로 적은 기록이 제공되었습니다. 그런 다음 참가자들에게 “농친” 회의의 세부 사항을 요약하는 200~300단어의 이메일을 작성하도록 요청한 후 작업에 대한 인상과 Copilot(해당하는 경우)에 대한 질문에 답하도록 했습니다. 참가자들은 컴퓨터 화면을 녹화하면서 중재 없이 온라인으로 연구를 완료했습니다. 생산성 효과를 측정하기 위해 우리는 작업 시간을 사용하여 효율성을 평가하고 채점 기준표를 사용하여 회의에서 나온 15가지 관련 세부 사항에 대한 이메일 콘텐츠의 점수를 매겨 품질을 평가했습니다. 참가자들이 얼마나 지치고 생산적이라고 느꼈는지는 작업 완료 후 1점(전혀 생산적이지 않음/지침)에서 5점(매우 생산적/전혀 지침지 않음)의 척도를 사용하여 평가되었습니다.

‘이메일 효율성’ 연구

Microsoft의 OCE(Office of the Chief Economist)는 다양한 메시지를 읽고 평가하기 위해 Upwork에서 미국 영어 원어민을 모집했습니다. 일부 메시지는 실제 Fortune 50대 기업의 실제 임원이 작성한 반면, 다른 메시지는 비슷한 내용으로 Outlook Sound Like Me를 통해 생성되었습니다. 우리는 대상자들에게 다양한 요인에 따라 각 메시지를 평가하도록 요청했습니다.

‘검색의 부담’ 연구

Microsoft의 OCE(Office of the Chief Economist)는 Microsoft 365용 Copilot의 생산성 이점을 테스트하기 위해 이 외부 실험실 실험을 실행했습니다. 우리는 Upwork 플랫폼을 사용하여 대상자를 모집했으며 일부에는 표준 Microsoft 365를 제공하고 일부에는 Microsoft 365용 Copilot을 제공했습니다. 우리는 SharePoint, 이메일, 달력의 공유 파일을 기반으로 하는 작업을 포함하여 일련의 정보 검색 작업을 사용자에게 할당했습니다. 우리는 발견된 정보의 정확성과 완료에 요구된 시간에 따라 그들의 작업에 점수를 매겼습니다. 우리는 또한 대상자들에게 작업과 사용한 제품에 대해 어떻게 생각하는지 물었습니다.

Dynamics 365 Customer Service에서 Copilot의 영향에 대한 연구

Microsoft의 OCE(Office of the Chief Economist)는 Dynamics 365 제품 그룹과 협력하여 최근 커머셜 비즈니스를 지원하는 Microsoft 지원 상담원의 상담원 생산성에 Copilot이 미치는 영향을 평가한 연구를 완료했습니다.

Microsoft의 CSS 팀은 2023년 4월에 Dynamics 365 Customer Service 채택에서 Copilot을 시작했으며, 여기에 공유된 초기 결과는 2023년 7월 현재 11,500명의 상담원(Copilot을 활용한 6,500명의 상담원 및 Copilot을 사용하지 않은 5,000명의 상담원으로 구성된 대조 그룹)의 결과를 반영합니다.

이 연구는 경제 및 사회 과학에서 널리 사용되는 통계 기술인 DID(이중차이분석) 방법으로 상담원 지원에 대한 Dynamics 365 Customer Service의 Copilot의 영향을 연구하기 위해 팀 간 상담원 채택 시기의 변화를 활용합니다. DID는 일부 치료를 받은 그룹(우리의 경우 Dynamics 365 Copilot 사용)과 그렇지 않은 그룹 간의 시간 경과에 따른 결과 변화를 비교합니다. DID는 치료 전후의 두 그룹 간의 결과 차이를 비교함으로써 실험적 연구 설계를 모방하려고 시도합니다.

Copilot for Sales의 영향에 관한 연구

이 설문조사는 Copilot for Sales 제품 그룹에 의해 현재 Copilot for Sales(영어, 스페인어, 프랑스어, 독일어)가 기본 언어로 지원되는 지역에서 근무하고 최근 활용 데이터를 기반으로 Copilot for Sales를 사용한 적이 있는 영업직을 맡은 Microsoft 직원에게 배포되었습니다. 설문조사는 3분 동안 진행되었으며 2023년 10월 24일부터 2023년 10월 31일까지 진행되었습니다. 설문조사는 완전히 익명으로 진행되었습니다. 본 연구에서는 반복 사용의 영향을 이해하기 위해 매주 또는 매일 Copilot for Sales를 사용한다고 보고한 사용자의 133개 응답만 포함했으며 덜 자주 사용하는 사용자와 아직 학습 중인 사용자는 제외했습니다.

Copilot for Security의 영향에 관한 연구

RCT(무작위대조시험)에서 우리는 149명을 테스트하여 Copilot for Security 사용이 생산성에 미치는 영향을 측정했습니다. 이 RCT에서 우리는 일부 분석가에게 무작위로 Copilot을 제공하고 다른 분석가에게는 제공하지 않은 다음 우리는 기본 효과와 별도로 Copilot의 효과를 얻기 위해 그들의 성과와 감정을 봤습니다. 테스트 대상자는 기본적인 IT 기술을 보유하고 있지만 보안 초보자였기 때문에 Copilot이 신입 분석가에게 어떻게 도움이 되는지 테스트할 수 있었습니다.

직능별 불만사항 및 기회에 대한 글로벌 설문조사

이번 설문조사는 독립 조사 기관인 Edelman Data x Intelligence가 2023년 7월 21일부터 2023년 11월 1일까지 12개 시장의 정규직 또는 자영업 근로자 18,100명을 대상으로 실시했습니다. 이 설문조사는 20분 동안 진행되었으며 영어 또는 시장 전반에 걸쳐 현지 언어로 번역되어 온라인으로 진행되었습니다. 각 시장에서 최소 1,000명의 정규직 근로자를 대상으로 설문조사를 실시했으며, 모든 응답에 대해 글로벌 결과를 집계하여 평균을 제공했습니다. 각 시장은 글로벌 평균 내에서 균등한 가중치를 갖습니다. 각 샘플에는 고객 서비스, 재무 및 회계, 정보 기술 및 기술 인프라, 마케팅 및 홍보, 판매 및 비즈니스 개발, 공급망 및 물류 전반에 걸쳐 균등한 분포가 포함되었습니다. 또한 샘플에는 다양한 작업 환경(대면, 원격 대 비원격, 사무실 설정 대 비사무실 설정 등), 산업, 회사 규모, 근무 기간, 직무 수준이 포함되었습니다.

설문조사에 참여한 지역은 다음과 같습니다.

아시아 태평양, 유럽, 라틴 아메리카, 북미

감사의 말

이 연구는 Microsoft AI + Productivity 연구 팀과 Microsoft의 OCE(Office of the Chief Economist)가 주도했습니다.