

# Workday와 MGM 리조트 인터내셔널 (MGM Resorts International)

## 직원 참여로 세계 정상급 고객 서비스 실현

MGM 리조트 인터내셔널은 단순하지만 중요한, 최고가 되는 전략으로 현재의 명성을 얻었습니다. 라스베이거스 벨라지오(Bellagio), 룩소르(Luxor), 만달레이 베이(Mandalay Bay) 등을 운영하는 이 회사는 미국과 중국에서 자사의 프리미엄 브랜드를 빠르게 구축하고 있습니다. 게스트에게 최고 품질의 경험을 제공하려는 MGM 리조트 인터내셔널의 노력은 업계에서 성공 신화로 자리 잡았습니다.

MGM 리조트는 직원의 참여와 동기 부여가 최고의 고객 경험을 제공하는 데 핵심 요소라는 인식 아래 그 실현을 도울 최고의 파트너를 찾았습니다. 그리고 Workday를 알게 되었습니다.

### 직원 참여의 걸림돌 해소

2010년, MGM 리조트는 지주 회사에서 벗어나 하나의 문화를 가진 단일 회사로 거듭나는데 주력하기 시작했습니다. 경영진은 일선의 매니저가 직원을 참여시키는 방식에 문제점이 있는지 알아보려고 전사적 범위의 직원 설문 조사를 했습니다.

“직원들은 본인의 감독자 및 매니저와 더 자주 대면하고 싶다고 말했습니다.” HR 수석 부사장인 미셸 디톤도(Michelle DiTondo)는 이렇게 말합니다. “매니저와 감독자에게 직원의 참여도를 높이는 데 어떤 애로 사항이 있는지 묻자 그들은 근태 및 급여 관리, 프로세스 및 절차 추적, 다중 시스템 로그인/로그아웃에 너무 많은 시간을 빼앗긴다고 답했습니다.”

회사가 이러한 프로세스를 간소화하여 매니저가 관리 업무에 보내는 시간을 줄일 방법은 무엇일까요?

“우리는 매니저가 직원들을 지도하고 참여시키며 게스트에게 훌륭한 서비스를 제공한 직원에게 보상하면서 그들과 더 많은 시간을 보내길 원했습니다. 이러한 방식으로, 회사는 직원의 참여를 증진하고 업무 만족도를 높이며 동기를 부여하는 목표를 달성할 수 있습니다.”라고 그녀는 말합니다.

디톤도와 그녀의 팀은 Workday를 보자마자 이 회사에 적합한 솔루션임을 알았습니다.

그녀는 이렇게 설명합니다. “당시 우리 회사의 인적 자본 관리 시스템은 업계에서 흔하게 사용하는 것이었습니다. 수십 년간 업계의 표준 시스템이었죠.” 이렇게 잘 알려진 시스템에서 벗어나다는 것은 회사 리더의 관점에서 위험 부담이 있었지만, 디톤도는 비즈니스 케이스를 준비하기 시작했습니다.



### 비즈니스 케이스 개요

직원 수: 62,000명

매출: 98억 달러(2013년 기준)

본사: 미국 네바다주 라스베이거스

NYSE 종목 기호: MGM

### Workday 어플리케이션

HCM(Human Capital Management)

- 휴가/휴직 관리
- 복리후생 관리
- 보상 관리
- 성과 관리
- 인재 관리

급여

### 비즈니스 이점 요약

- 게스트 서비스 향상을 위한 직원 참여 증진
- 단일 시스템에서 직원 정보와 급여를 관리하면서 효율성 제고
- 전사적 범위에서 인재 기반에 대한 가시성을 강화하여 성장 및 채용 활성화
- 더 정확한 급여 관리
- 직원의 급여 정보에 대한 정보 접근성 향상
- 모든 모바일 기기에서 실시간으로 주요 정보에 액세스

“저희는 HR 부서에서 사용하던 모든 개별 시스템을 살펴봤습니다. 그리고 Workday가 프로세스 및 절차 간소화를 통한 비용 절감에 얼마나 큰 역할을 할 수 있는지 알게 되었습니다. 특히 시스템을 통합하고 HR 조직을 효율화함으로써 절감할 수 있는 직접 비용에 주목했습니다.”

이 회사의 CFO는 Workday의 이점을 곧 알아봤습니다. “효율성, 컴플라이언스, 인력 가시성의 차원에서 어떤 효과를 거둘 수 있을지 파악했습니다.”라고 디톤도는 말합니다. “그 덕분에 비즈니스 케이스 개발에 속도를 낼 수 있었습니다. Workday 급여 시스템을 사용하면 예측 분석 및 보고 등 Workday가 제공하는 기능이 최적화될 것을 알게 되었습니다. 회사가 진일보하기 위해서는 최상의 급여 시스템이 필요했고, 그것이 바로 Workday 급여 솔루션이라는 점을 경영진에게 강조했습니다.”

### 통합 모바일 시스템의 이점

MGM 리조트는 2013년 초에 Workday HCM(Human Capital Management) 및 Workday 급여 시스템을 배포하기 시작했습니다. 그리고 2013년 12월, 모든 사업장에 Workday가 배포되었습니다.

HR 전략 및 평가 담당 부사장인 리 던(Leigh Dunn)은 전면 배포 후 6주 만에 깊은 인상을 받았습니다. “사용자들은 이미 Workday에 큰 만족을 느끼고 있었어요. 모든 정보를 한곳에서 이용할 수 있다는 것은 정말 큰 장점이지요.” 던의 묘사에 따르면 “검은 화면과 녹색 텍스트가 뜨는” 기존 시스템은 금방 잊혀졌고 점점 더 많은 직원이 Workday를 사용하기 시작했습니다. “Workday의 최대 장점은 사용하기가 쉽다는 것입니다. 링크드인이나 페이스북 못지않죠. 사용법을 금방 익힐 수 있고, 그 덕분에 훨씬 더 수월하게 바꿀 수 있었습니다.”

단 6주 만에 MGM 리조트 직원의 94%가 Workday에 로그인했습니다. “직원들에게 정보를 제공하고 참여시키는 데 정말 큰 도움이 되고 있습니다.”라고 던은 말합니다. “우리 회사는 많은 나라의 직원들이 있습니다. 이들이 각자의 언어로 Workday를 활용할 수 있다는 게 큰 장점이었고 변화에 긍정적으로 작용했습니다.”

HCM과 급여의 통합으로 누릴 수 있는 효과가 곧 입증되었습니다. MGM의 직원 62,000명 중 90% 이상이 시간제 근무자이므로 시간외근무, 팁 등 여러 요인에 따라 지급 기간별 급여가 달라집니다. 던은 Workday의 HCM/급여 통합 시스템 덕분에 근무자가 언제든지 급여 세부 내역을 확인할 수 있게 되었다고 말합니다.

“어떤 시스템을 다른 시스템과 따로 통합하지 않아도 됩니다. 직원들은 한곳에서 모든 정보를 확인합니다. 즉 HR 정보를 보다가 다른 시스템으로 이동하여 급여 정보를 확인할 필요가 없습니다. 모두 한곳에 있으니까요.”

Workday 모바일 기능은 이 팀의 비즈니스 케이스 개발에 중요한 역할을 했습니다. “리더들이 사무실에만 머무르지 않고 밖으로 나가 직원 및 게스트와 소통하고 관계를 맺기를 바랐습니다.”라고 던은 말합니다. “모바일 기능으로 가능해졌죠. 원한다면 어디서든 사용할 수 있습니다.” 실제로 모바일 기기만 있으면 누구든 Workday에 액세스할 수 있습니다. 직원은 휴대폰에서 급여 명세서를 보고 매니저는 직원에게 즉각적인 피드백을 전달할 수 있습니다.

### 하나의 회사, 하나의 시스템

디톤도가 보기에 Workday에서 당장 누릴 수 있는 가장 큰 이점은 접근성입니다.

“이전 시스템에서는 매니저만 정보 액세스가 가능했습니다. 직원은 본인의 정보도 거의 볼 수 없었죠. 게다가 전체 조직에 대한 액세스 권한은 누구에게도 없었습니다. 예컨대 저는 회사의 HR 리더이지만 일선 직원의 이메일을 받은 적이 없습니다. 그들은 제 이메일 주소를 알 수 없었으니까요. Workday를 구현한 후 일선 직원들로부터 제안, 질문, 피드백이 오기 시작했습니다. 장기적으로 이러한 소통이 직원과의 결속력을 높이고 더 좋은 회사로 거듭나는 데 큰 도움이 될 것입니다.”

디톤도는 즉각적인 피드백을 쉽게 제공할 수 있다는 점도 높이 평가합니다. “어떤 리더가 자신이 일하는 곳이 아닌 사업장에서 우수한 서비스를 받은 경우, 휴대폰이나 태블릿으로 Workday에 로그인한 다음 자신의 부하직원이 아닌 직원에게 긍정적인 피드백을 줄 수 있습니다. 이러한 과정 속에서 진정한 하나의 기업 문화가 자리 잡게 되었습니다.”

### 성장을 좌우하는 인재 관리

디톤도는 MGM 리조트가 Workday 인재 관리 기능으로 어떤 큰 효과를 거둘지 예상합니다.

“앞으로 3년간 새 사업장을 오픈하려면 리더를 4,000명 정도 채용해야 합니다. Workday를 사용하기 전에는 인재 관리 시스템 자체가 없었습니다. Workday는 우리의 리더십에 대한 가시성을 제공합니다. 즉 그들이 어떤 재능과 경험을 가졌고 관심사가 무엇이며 다른 근무지로 이동할 만한 능력을 갖췄는지 파악한 다음 새로운 이니셔티브를 추진할 수 있습니다.”

그녀는 이렇게 설명합니다. “예전에는 어떤 사업장의 부사장을 채용할 때 해당 사업장의 HR 리더가 이메일을 보내 ‘MGM 그랜드 식음료 부문 부사장직에 관심 있는 사람이 있습니까? 누구든 그런 사람을 아시면 저에게 이력서를 보내 달라고 전해 주세요.’라고 요청하곤 했습니다. 이렇게 큰 회사에 어울리지 않는 프로세스였죠.”

“지금은 Workday 인재 프로필 및 인력 검색 시스템으로 특정 학위나 경력을 가진 후보자, 다른 회사에서 근무한 경험이 많은 후보자, 우리가 원하는 식견을 가진 후보자를 미리 찾아볼 수 있습니다. 적임자를 발굴하여 일자리를 제안하는 것이 가능해졌습니다. 이미 우리 팀의 리더들은 이 도구를 사용하여 상급 직원을 채용하기 시작했습니다.”

디톤도는 Workday의 성과 관리 기능도 큰 이점이라고 말합니다. “Workday와 함께 최초로 인재 관리와 연계하여 전사 차원의 목표 설정 및 성과 관리를 시작할 예정입니다. 우수한 잠재력을 가진 최고의 성과자를 찾아내고 신규 사업장을 이끌 적임자를 결정할 수 있게 됩니다. 또한 새로운 포지션으로 이동한 직원을 대체할 리더 후보자도 라스베이거스에서 더 수월하게 찾을 수 있습니다.”

디톤도는 임직원 모두가 Workday에 매우 긍정적인 반응을 보인다는 점에 만족하고 있습니다. 그녀는 MGM 리조트의 한 사업장에서 열린 타운홀 미팅에 참석한 HR 임원들의 사례를 소개합니다. 그들은 안전에 관해 토론하면서 Workday 모바일 기능으로 직원 프로필을 즉시 불러와 필요에 따라 후속 조치를 취할 수 있었습니다.

“직원의 사진과 함께 직무명, 포지션, 재직기간을 확인할 수 있었습니다. 그 덕분에 미팅 후 해당 직원의 참여도를 높이는 데 상당한 도움이 되었습니다.”라고 그녀는 말합니다.

“제게 ‘Workday는 굉장해요’라는 이메일을 보낸 임원도 있습니다. Workday는 전례 없는 새로운 방식으로 직원의 참여도 증진에 기여하고 있습니다.”



워크데이 코리아 유한회사 | 서울특별시 강남구 영동대로 517, 30층(삼성동, 아셈타워) |  
수신자 부담 전화번호 080 822 1409 | [www.workday.com/ko](http://www.workday.com/ko)