

zendesk

글로벌 영향 보고서



2022

2022년 글로벌 영향 보고서

목차

04 CEO가 전하는 말

05 Zendesk 소개

06 책임 있는 비즈니스 관행

10 사회적 영향과 자선 활동

18 환경적 영향

24 직원 포용성 및 기업 문화

39 ESG 지표

보고서 개요

2022년 글로벌 영향 보고서는 Zendesk의 ESG(환경, 사회 및 지배 구조) 진행 상황에 대한 네 번째 연례 보고서입니다.

2022년 Zendesk는 Hellman & Friedman 및 Permira 사의 사모펀드에 인수되었습니다. 이렇게 Zendesk의 역사에 새로운 장이 열렸지만, ESG 이니셔티브 진행 상황을 알리겠다는 약속은 계속 충실히 지키고자 합니다.

본 보고서에서 공유하는 데이터는 당사의 2022회계연도(별도의 설명이 없는 한 2022년 1월 1일~2022년 12월 31일) 운영에 대한 데이터만 포함합니다. 이 보고서의 데이터에는 가용한 최상의 측정치를 기준으로 근무지 또는 반올림한 수치가 포함되어 있습니다.

Zendesk는 고위 임원진으로 구성된 ESG 위원회를 소집하여 ESG 우선순위를 안내하고 검토함으로써 환경, 사회 및 지배 구조 문제에 대한 관리와 감독을 공식화합니다.

본 보고서의 내용은 GRI(Global Reporting Index) 표준과 SASB(지속가능성 회계기준위원회)의 소프트웨어 및 서비스 표준, UNGC(유엔 글로벌 콤팩트)의 표준을 바탕으로 합니다. 성과 지표는 부록에 안내되어 있습니다. 본 보고서에 포함된 지표 및 정량적 데이터는 일반적으로 인정되는 회계 원칙에 기초하지 않으며 감사를 받지 않았습니다. 본 보고서에 어떤 정보와 데이터가 포함되어 있다고 해서 해당 정보와 데이터 또는 해당 정보와 데이터의 주제가 관련 증권법 또는 기타 목적을 위해 Zendesk에 중요하다는 것은 아닙니다.

Zendesk의 고위 임원진과 주요 이해관계자는 이 정보를 검토하고 검증하는 데 참여했습니다. 본 보고서는 타사의 보증을 거치지 않았습니다.

본 보고서에는 참조 목적으로 특정 상표와 서비스 마크가 사용되었습니다.



CEO가 전하는 말

Zendesk는 고객과 직원과 주주, 그리고 국제 사회를 위해 책임을 다해야 합니다. 우리는 이로운 활동에 힘을 보태기 위해 고객사가 직원과 고객에게 훌륭한 서비스를 제공하도록 지원할 뿐 아니라 수많은 사회적 영향 이니셔티브를 실천하고 있습니다. 우리는 지역 사회와 서로를 돕습니다. 우리는 우리의 가치를 잊지 않고 솔루션 제작, 인재 모집과 업무 방식, 그리고 고객에게 제공하는 서비스에 가치를 반영합니다.

2022년에 우리는 다양성 있고 공정하며 포용적이면서도 직원의 커리어 성장을 증진하는 업무 환경을 만드는 데 집중했습니다. 우리 회사의 전체 성별 데이터와 미국 내 민족 데이터를 공개하고, 사내의 고유한 직원 커뮤니티 여덟 곳에서 진행하는 중요한 활동을 지원했습니다. 결국 우리 회사 법무팀은 다양성에 대한 노력을 인정받아 미국 내 법무 부서와 로펌 중 단 40곳만이 받은 Mansfield 2.0 인증을 획득할 수 있었습니다.

우리는 사회적 영향 프로그램으로 우리 직원의 전문 기술과 제품, 자원을 연결하여 전 세계의 거의 70개에 달하는 비영리 단체와 협약을 맺고 활동을 지원했습니다. 우크라이나 전쟁 발발 후 우리는 장기간 협력 관계를 맺어 온 국제 구조위원회 및 월드 센트럴 키친을 통해 100만 달러 상당의 현금과 제품, 직원의 전문 기술로 전쟁의 피해를 받은 사람들을 지원했습니다.

마지막으로 우리는 기후 활동에서 상당한 진척을 이루어 냈습니다. 올해 우리 회사는 제품과 직원 출장 분야에서 탄소 중립을 달성했고, 과학 기반 목표 설정에 노력을 쏟았으며, 탄소 제거 기술을 지원하는 사전 시장 계약인 Frontier에 참여했습니다. Frontier를 통해 시장에 환경을 위한 혁신 기술 솔루션의 개발 속도를 높이고 규모를 늘려야 한다는 강한 수요 신호를 보낼 수 있기를 바랍니다.

이 보고서는 우리 회사의 네 번째 ESG 보고서이며, 우리가 계속 이 중요한 책무에 열과 성을 다하고 있다는 증거이기도 합니다. 우리는 책임을 다하는 회사가 되는 것이야말로 직원, 고객, 지역 사회, 주주를 아우르는 모든 이해 관계자와 신뢰를 쌓기 위한 핵심이라는 사실을 잘 알고 있습니다.



Tom Eggemeier
Zendesk CEO

섹션 2

소개 Zendesk

Zendesk는 2007년 전 세계 모든 기업이 고객 서비스를 온라인으로 처리할 수 있도록 지원하며 고객 경험 분야에서 혁신을 시작했습니다. 오늘날 Zendesk는 전 세계 모든 지역의 모든 고객을 위한 탁월한 서비스의 챔피언으로, 전화, 채팅, 이메일, 메시징, 소셜 채널, 커뮤니티, 리뷰 사이트, 헬프 센터를 통해 10만 개 이상의 브랜드와 수억 명의 고객을 연결하여 수십억 건의 고객 상담을 지원하고 있습니다. Zendesk 제품은 고객 사랑을 최우선으로 정성을 다해 만들어집니다. Zendesk는 덴마크 코펜하겐에서 처음 착안되어 캘리포니아에서 창립 및 성장기를 거친 기업으로서 전 세계 6,000명 이상의 직원과 함께 일하고 있습니다. www.zendesk.kr에서 자세히 알아보세요.



지속 가능한 개발 목표 조정

Zendesk는 세계가 직면한 중대한 문제를 해결하기 위한 역할을 수행해야 한다고 믿습니다. 본 보고서를 통해 우리의 행동과 영향이 UN의 SDG(지속 가능 발전 목표)와 일치하는 부분을 조명합니다.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



책임 있는 비즈니스 관행

Zendesk의 지배 구조

Zendesk가 수십억 달러 규모의 기업으로 성장함에 따라, 우리는 우리 회사의 가치를 뒷받침하는 지배 구조 정책과 관행을 통해 사려 깊고 윤리적인 방식으로 글로벌 비즈니스를 운영하는 데 전념하고 있습니다. 기업 리스크에 대한 감독과 우리 회사가 영향을 미치는 지역 사회와의 파트너십, 엄격한 책임성이 뒷받침된 우수한 기업 지배 구조야말로 장기간에 걸쳐 주주에게 결과를 가져다 줄 수 있는 지속 가능한 성장을 만들어 나가기 위한 토대라고 생각합니다.

우리 회사에서 지배 구조란 공식적인 ESG 감독과 윤리적인 행동 장려, 규정 준수에 포괄적으로 접근함으로써 생기는 무결성, 강력한 개인정보 보호 프로그램의 지속적인 개발을 의미합니다.

Zendesk의 ESG 감독

이해관계자에게 일관된 성장을 장기적으로 제공하기 위해서는 우리가 비즈니스를 운영하는 환경과 지역 사회에 미치는 영향을 지속적으로 개선해야 합니다. 2021년 초에는 다양한 핵심 직무를 맡은 임원의 후원 하에 ESG 위원회를 설립하여 전사적으로 ESG 관련 이니셔티브를 감독하고 지원했습니다.



윤리 및 규정 준수

우리는 온보딩에서부터 각 직원이 윤리적이고 규정을 준수하는 행동과 정직이 번창하는 환경을 조성하는 데 필수적인 역할을 수행해야 함을 강조해 왔습니다. 우리 회사는 행동 강령에서 Zendesk와 그 자회사의 이사, 임직원, 파견 근로자에게 "귀하는 Zendesk의 일부"라고 말합니다. 우리 회사의 행동 강령은 윤리적 행동, 전 세계 모든 지역에서의 뇌물과 부패 금지, 국제법 및 규정 준수에 대해 다루고, 위반 사항을 신고할 수 있는 익명 공익 제보 핫라인에 접근하는 방법도 안내합니다. 우리 회사 이사회는 최소 1년에 한 번씩 강령을 검토해야 하며, 직원은 괴롭힘 방지와 기타 기업 정책에 대한 교육을 받아야 합니다. 이 외에도, 감사 위원회는 진행 중인 주요 조사에 대해 분기별로 최신 현황 정보를 받고, 누구나 익명으로 불만 사항을 제출할 수 있는 공개 정책을 유지하며, 회사는 이 불만 사항을 감사위원장에게 제출해 검토하도록 합니다.

그 외에도 법규 준수 환경을 증진하기 위해 종합적인 기업 정책을 마련해 두고 있습니다. 여기에는 반부패 및 수출 통제 정책, 직원이 형평성을 증진할 기회를 찾도록 장려하는 글로벌 형평성 정책, Zendesk와 거래하는 공급업체에 대한 정책을 규정하는 공급업체 행동 강령 등이 있습니다.

규정 준수 교육: 우리 회사 직원은 모두 글로벌 규정 준수 교육 모듈을 마쳐야 합니다. 모듈에서는 위험 관리, 개인 정보, 보안, 이해 충돌, 반부패, 반사기 등의 주제를 다룹니다.

반부패 정책: 우리 회사의 반부패 정책에서는 모든 Zendesk 직원 및 당사와 협업하는 타사에게 해당하는 반부패법을 모두 준수할 의무를 부여합니다. 여기에는 미국 해외부패방지법과 영국 뇌물법이 있습니다. 이 정책에서는 선물, 식사 대접, 접대, 여행, 기타 흔히 보이는 비즈니스 관행이 경우에 따라 부적절하거나 법에 저촉되는 것으로 간주될 수도 있다고 안내합니다. 요약하자면 Zendesk는 뇌물을 주거나 받지 않으며 비즈니스 거래 시 부패를 용납하지 않는다는 점을 명확히 밝히는 정책입니다.

규정 위반 신고 장려: 우리는 규정 준수와 투명성을 중시하는 문화를 육성하고자 최선을 다합니다. 따라서 모든 직원에게 행동 강령이나 다른 Zendesk 정책 또는 정부의 법규에 대한 위반이 의심되는 경우 목소리를 내도록 장려합니다. 직원은 상사나 인사팀 또는 법무팀에 문의하거나, 연중무휴 24시간 열려 있으며 타사에서 운영하는 윤리 헬프라인을 이용하는 등 여러 방법으로 규정 위반을 신고할 수 있습니다. 우리는 선의로 신고한 직원에 대한 협박이나 불이익, 보복을 용납하지 않습니다. 법이 허락하는 한 익명으로 신고할 수 있으며, 제출한 정보는 모두 법규 및 Zendesk 정책에 따라 극비 사항으로 처리됩니다. 규정 위반 신고가 들어오면 조사한 후 적절한 경우 감사위원회에서 자세히 검토합니다.

노동 기준 및 인권: 최고 수준의 법적, 윤리적 사업 행위에 대한 약속에 따라, 우리는 UN 세계 인권 선언에 명시된 현대판 노예 및 인신매매의 근절을 지지합니다. 우리 회사의 행동 강령은 이사, 임원, 직원 또는 컨설턴트의 그 어떤 불법적이거나 비윤리적인 활동을 금지합니다. 더 나아가 공급업체도 직장에서 인권과 평등한 기회에 대한 우리의 약속을 공유하기를 기대합니다. 우리는 공급업체가 우리 회사의 인권 정책을 인지하고 모든 해당 법률과 규정을 완전히 준수하여 고용 관행을 수행할 것을 기대합니다. 또한 존엄성, 포용성, 그리고 모든 사람에 대한 존중을 도모하는 사명에 부합하는 조직에 정기적으로 우리 직원의 자원봉사 활동, 회사 기부, 제품 등을 지원합니다.

데이터 개인정보 보호 및 신뢰

당사는 고객과의 모든 상호작용은 신뢰가 핵심이라고 믿습니다. 그리고 고객의 개인정보 보호와 데이터 보안의 중요성을 인식하고 있습니다.

의료, 금융 서비스, 정부, 기술 등 다양한 업계의 고객이 대량의 개인정보를 믿고 맡기고 있습니다.

최고 개인정보 보호 책임자, 개인정보보호위원회, 데이터 보호 책임자의 감독하에 우리는 업계가 인정하는 일반 보안 및 개인정보 보호 프레임워크를 준수하기 위해 모범 사례와 업계 표준을 사용하는 것을 목표로 합니다. 감사위원회는 정기적으로 개인정보 보호 프로그램에 대한 업데이트를 받습니다. Zendesk는 사이버 보안 위협을 예방, 탐지, 대응하기 위해 ISO(전담 정보 보안 책임자)를 두고 있으며, 관할 팀은 정보 보안 전략, 정책, 표준, 아키텍처, 프로세스를 담당합니다. 우리는 이사회가 식별된 위협에 대해 지속적으로 현황 보고를 받고, ISO가 감사 위원회에 보내는 분기별 검토를 통해 위험 완화 프로세스의 최신 현황을 확인할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

감사위원회는 이와 같은 위협을 전체 이사회에 정기적으로 보고합니다. ISO와 정보 보안팀은 내부 감사팀과 협력하여 정보 기술 관련 위협을 검토하고 전체 위험 관리 프로세스의 일부로 최소 2년마다 사이버 보안 프레임워크 성숙도 평가를 수행합니다(NIST 사이버 보안 프레임워크 기반). 이 외에도, 우리는 특정 사이버 사고에 대한 보장을 제공하는 보험 정책을 유지합니다.

“

우리는 고객의 신뢰를 얻는 것을 최우선 순위로 삼고 고객의 데이터를 관리하는 업무를 진지하게 수행하고 있습니다. 우리는 고객사가 회사의 비즈니스에 해당하는 데이터 보호 법규를 준수할 수 있도록 지원하며, 당사가 처리하는 데이터를 안전하게 지키는 역할에도 최선을 다합니다.



Shanti Ariker

Zendesk 수석 부사장, 법무 책임자 겸 최고 개인정보 보호 책임자



데이터 보안 인증: 우리는 SOC 2 Type II, ISO 27001, ISO 27018, ISO 27701, HDS, FedRAMP의 Low Impact Software-as-a-Service(LI-SaaS) 인증 등 다양한 보안 관련 인증을 획득, 유지합니다.

데이터 보호 및 개인정보 보호 프로그램: 우리는 글로벌 데이터 보호 및 개인정보 보호 프로그램을 유지하고 강화하는 데 자부심을 갖고 있습니다. 우리 회사의 개인정보 보호 전담팀은 법무, 보안, 제품, 인사, 조달, 경영진을 비롯한 여러 직무를 수행하는 주요 이해관계자와 협력하여 개인정보 보호 문화를 육성합니다.

끊임없이 변화하는 개인정보 보호 및 보안 환경에서 Zendesk는 정기적으로 개인정보 보호와 보안 관행을 개선하기 위해 노력합니다. 고객은 Zendesk Trust Center를 통해 Zendesk가 보안 및 개인정보 보호 원칙과 프레임워크를 통해 어떻게 고객의 신뢰를 지켜 나가고 있는지 한 곳에서 간단하게 확인할 수 있습니다. Zendesk는 Zendesk 컨트롤러 및 프로세서에 대해 EU 데이터 보호 당국의 EU 데이터 전송의 '황금 기준'으로 알려진 BCR(구속력 있는 기업 규칙) 인가를 받은 최초의 기업 중 하나입니다. Zendesk는 컨트롤러 및 프로세서 BCR에 *Schrems II* 보호 조항을 추가해 업데이트했습니다.

고객 서비스 데이터 공개: Zendesk는 보안에 대한 타사의 영향을 평가하고 보안 관행과 절차 준수를 확인하기 위한 통제권을 유지합니다. 우리 회사는 정부 데이터 요청 정책 및 회사의 투명성 보고서에 따라 서비스를 제공하기 위해 공개가 필요한 경우, 또는 공공 기관의 합법적인 요청에 응하기 위해 필요한 경우에만 고객 서비스 데이터를 타사에 공개한다는 정책을 시행합니다.

데이터 호스팅 지역: 데이터 센터 위치 배포 관련 서비스("데이터 센터 위치 추가 기능")를 구매하는 고객은 우리 회사의 지역 데이터 호스팅 정책에 따라, 사용 가능한 Zendesk 지역 옵션 중에서 서비스 데이터를 호스팅하는 데이터 센터가 위치한 지역을 선택할 수 있습니다.

액세스 관리 Zendesk는 로그인 알림 경고 및 2단계 인증과 같은 고급 액세스 및 암호화 기능을 제공하며, 타사 앱이 사용자에게 요청할 수 있는 정보의 양을 제한하고, 안전한 데이터 저장 공간 및 도구를 제공하여 사용자가 데이터를 더 잘 관리할 수 있도록 지원합니다. 우리는 Zendesk 서비스를 제공, 유지 관리, 개선하는 용도 또는 법에서 달리 요구하는 경우를 제외하고는 어떠한 용도로도 고객 서비스 데이터에 액세스하거나 이를 사용하지 않습니다.

신뢰: 우리는 고객이 정보를 안전하게 보호할 환경을 만들 수 있도록 보안 보호 및 제어 프로세스를 개발했습니다. 우리 회사가 높은 업계 표준을 준수하고 있음은 타사 독립 기관의 전문가를 통해 확인되었습니다. 신뢰 센터를 방문하여 더 자세한 내용을 알아보세요.



“

신뢰를 쌓기는 어렵지만 잃는 것은 한순간입니다. 우리는 다양한 내부 테스트와 외부 및 독립 타사 비준, 그리고 모든 고객 상호작용에 걸친 무결성과 투명성을 통해 고객의 신뢰를 지키기 위해 최선을 다합니다.



Lisa Core

보안 & 규정 준수 책임 부사장

사회적 영향과 자선 활동

Zendesk의 사회적 영향력

우리는 사회적 영향 프로그램을 통해 회사의 자원을 협력 비영리 단체 지원에 활용하고, 직원이 적극적인 글로벌 시민이 될 수 있도록 격려하고 힘을 실어 줍니다. 특히 우리 회사가 지원하기 적합한 분야에 집중하여 노력을 쏟습니다. 우리는 Zendesk Foundation을 통해 후원금을, 직원 참여 프로그램을 통해 직원의 전문 기술을, Tech for Good 프로그램을 통해 제품을 기부하며 국제 사회의 실질적인 변화를 이끌었습니다.

Zendesk Foundation

Zendesk는 Covid-19 팬데믹과 새로운 원격 근무 환경 속에서 연결성을 유지하기 위한 방법으로 가상 자원봉사로 전환했습니다. 2021년 우리 직원들은 사회적 영향 프로그램을 통해 50개 이상의 비영리 단체와 협력하여 학생과 구직자를 위한 멘토링, 인사말 카드 만들기, 교육 및 옹호 프로그램 등 다양한 봉사 활동에 참여했습니다.

2022년 우리 회사의 기부 재단 이름을 **Zendesk Charitable Foundation**으로 바꾸고 새 웹사이트 zendesk.org를 시작했습니다.

\$2,524,000

Zendesk Foundation의 2022년 총 기부액

67

Zendesk Foundation의 후원금을 받는 비영리 단체의 수

25

Tech For Good Impact Award 수상자 수



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



지역 사회 발전

2022년에 우리는 지역 사회를 지원하고 사람들의 생활을 향상 시키고자 노력하는 전 세계의 조직을 지원했습니다. 노숙자 지원에서부터 보육 개선과 위기 청소년 멘토링까지, Zendesk는 회사가 위치한 곳 어디에서나 Zendesk Foundation 후원금과 직원 자원 봉사로 건전한 지역 사회를 구축하고 있습니다.

기술 진로 선택 지원

유색 인종과 여성, 그 외 소외집단에게 공평한 기회가 주어지지 않는 문제를 해결하기 위해, Zendesk Foundation은 Tech for Good의 일환으로 Career Pathways 프로그램이라는 새로운 이니셔티브를 시작했습니다.

Zendesk Foundation은 이 프로그램을 통해 CX 커리어를 쌓고자 하는 참가자의 교육용으로 Zendesk 소프트웨어 라이선스와 인증 자격 증명을 무상으로 기부합니다. 우리 회사와 협약을 맺은 비영리 단체에서는 그 외에 컴퓨터 접근, 핵심 기술 교육, 면접 준비, 진로 상담 등 학생이 성공하는 데 필요한 도구와 지원을 제공합니다.

회복탄력성 촉진

우리 회사는 글로벌 기업인만큼 세계 어딘가에 위기가 닥치면 그 고통을 체감하게 됩니다. 영향을 받은 친구와 동료, 파트너, 그리고 고객을 알기에, 소식을 빠짐없이 확인하고, 도울 수 있는 방법을 강구합니다.

- 2022년 3월, 우리는 우크라이나에서 처참한 전쟁이 시작되는 것을 보고 큰 충격에 빠졌습니다. 그리고 수많은 Zendesk 가족들의 열정과 공감, 공동체 정신에 감탄했습니다. Zendesk Foundation은 국제구조위원회와 월드 센트럴 키친의 우크라이나 및 인근 지역 구호 노력을 지원하고자 도합 80만 달러를 기부했습니다.
- 또한 Zendesk Foundation Tech for Good 프로그램에서는 2022년 인도적 기술 센터(Center for Humanitarian Technology), 폴란드 적십자사, Unterkunft Ukraine 등 우크라이나 사람들을 지원하는 단체에 40,000 달러 상당의 제품을 기부했습니다.

“

기업에는 이윤을 사회에 환원하고 긍정적인 영향을 미칠 책임이 있다고 생각합니다. 그리고 Zendesk의 사회적 영향 이니셔티브 실천 노력에 큰 감동을 받았습니다. 세상에 긍정적인 영향을 미치는 것을 우선 순위로 생각하는 기업과 힘을 합쳐 일하는 것은 정말로 보람차고 의미 있는 경험입니다.



Kyle Studnicka-Pineda
Outbound Research 수석 대표

“

“고객 지원 상담사가 되는 방법을 배우는 것은 직업의 사다리를 올라가기 위한 첫 단계로 아주 훌륭합니다. 우리는 비영리 단체와 협약을 맺고 Zendesk 소프트웨어 및 CX 상담사 교육 커리큘럼을 지원함으로써 소외집단의 기회 불공정 문제를 줄이는 데 기여하고 보다 많은 이들의 혁신 경제 커리어 참여를 도울 수 있기를 바랍니다.



Alana Ramo
Tech for Good 책임 이사

직원 참여

자원 봉사는 Zendesk 기업 문화에서 핵심적인 부분입니다. 우리는 디지털 퍼스트 기업으로서 올해 Zendesk 직원이 가상 자원 봉사를 통해 지역 사회 사람을 만나고 지원하고 소통할 수 있는 방법을 개발하는 데 집중했습니다.

“

이 프로젝트에 참여해 여러분과 대화할 수 있어서 정말 즐거웠습니다. Zendesk를 얼마나 다양한 방식으로 사용할 수 있는지를 확인한 것 또한 재미있었어요.



Jens Klinger

EMEA(유럽·중동·아프리카) 지역 독일
지사 기술 아키텍트



무상 지원 자원 봉사를 통한 지원 효과 증대

2022년에 우리는 무상 지원 프로그램을 확대했습니다. 우리 직원의 기술을 활용하여 우리 회사와 협약을 맺은 비영리 단체에 더욱 효과적인 지원을 제공하기로 한 것입니다. 직원들은 무상 지원 프로그램을 통해 자신의 기술을 새롭고 의미 있게 활용하는 한편 Zendesk 내부와 지역 사회의 사람들과 친해질 수 있었습니다.



무상 지원 활용 사례

NairoBits와 함께한 “영향을 주기 위한 기술” 프로젝트
- NairoBits는 케냐에 근거지를 둔 비영리 단체로, 임시 거주지(슬럼가) 출신 학생과 청년에게 기술 교육과 취업 기회를 제공합니다. NairoBits는 매년 2,000명의 청년을 교육하고 있으며, 더욱 많은 청년에게 손길을 보내는 미래를 그리고 있습니다. 시스템을 간소화하고 운영 효율을 개선할 수 있도록, Zendesk의 열정적인 자원 봉사자 여섯 명이 NairoBits 스태프의 Zendesk 제품 사용을 도왔습니다. 우리 회사 자원 봉사자들은 이 프로젝트에서 도합 162시간을 일하며 34,000달러 상당의 전문 상담을 제공했습니다.

또한 NairoBits는 우리 회사 Tech for Good 협약의 일환으로 Zendesk Foundation의 후원금 50,000달러와 Zendesk Customer Experience 교육, 상황 적용, 전달 서비스를 제공받았습니다.

Tech for Good

Zendesk의 Tech for Good 프로그램은 긴급한 사회 문제를 해결하는 비영리 단체에 소프트웨어와 전문 지식을 무료로 제공합니다. 협약 단체는 Zendesk CX 도구의 강력한 기능을 활용해 효율성을 개선하고 활동의 효과를 극대화할 수 있습니다.

우리는 놀랍고 혁신적이며 변화를 가져오는 활동을 하는 단체에 제품을 기부합니다. 협약 단체는 Zendesk로 가정 폭력 피해자에게 24시간 연중무휴 글로벌 지원을 제공하고, 자선 단체가 어려움을 겪고 있는 지원 단체에 금전적 지원을 제공할 수 있도록 도우며, 미국에서 법규 위반과 관련이 없는 도움을 요청하는 신고에 대한 경찰의 대응을 바꾸고 있습니다.

2022년의 영향¹



85

지원한 비영리 단체 수



610만 달러

기부한 소프트웨어



64

Career Pathways 인증을
받은 상담사 수



48만 5천

Zendesk의 지원을 받은 비영리 단체 수혜자 수



640만

지식창고 조회수



60만 8천

해결된 티켓



11만 3천 달러

기부한 전문 서비스 가치

¹ 특정 숫자는 반올림한 값입니다.

2022년 Tech for Good Impact Awards

2022년 Tech for Good은 처음으로 Impact Awards를 주최했습니다. 2022년 6월부터 9월까지 Tech for Good 팀은 전 세계 600여 곳의 비영리 단체로부터 신청을 받았습니다. Zendesk의 글로벌 사회적 영향 팀에서는 각 신청 단체가 제안한 Zendesk 제품 활용 방법과, 회복탄력성을 촉진하고 지역 사회를 조성하며 기술 커리어의 접근성을 높인다는 Zendesk Foundation의 미션에 대한 적합성에 따라 수혜 단체 25개를 선정했습니다.

“Tech for Good Impact Awards를 만든 이유는 사회를 위해 활동하는 공익 단체에 필요한 후원금뿐 아니라 기술 솔루션까지 지원하여 이들의 활동 효과를 높이고자 하는 것이었습니다.”
Zendesk의 사회적 영향 책임 부사장인 Megan Trotter의 말입니다. “신청 단체가 전 세계에서 하고 있는 일을 확인하면서, 지역 사회에 신속하게 정보와 연결을 제공할 수 있는 기술이 얼마나 급하게 필요한지 알 수 있었습니다.”

수혜 단체 네 곳에 후원금 50,000달러를, 추가로 21개 단체에 후원금 5,000~25,000달러를 제공하는 한편 25개 단체 전체에 Zendesk 소프트웨어도 제공했습니다. 수혜 단체는 모두 Zendesk의 고객 지원 제품이 단체의 운영 확대나 효율 향상, 보다 많은 수혜자 지원, 지원 효과 증진 등에 적절한 이유를 잘 설명했습니다. 상위 4개 수혜 단체에는 Rare(사람과 자연을 위한 사회적 변화를 이끄는 분야의 글로벌 리더)와 Mobile Pathways(

휴대폰 기술을 통해 이주민이 신뢰할 만한 법률 정보를 얻을 수 있도록 돕는 단체), Globally ReUp(난민 기술 숙련 프로그램(ReUP)을 통해 새로 들어온 아프간 난민에게 기술 분야의 유의미한 취업 기회를 연결해 주는 데 집중하는 인력 개발 프로그램), 그리고 Spring ACT(세계 최초의 가정 폭력 생존자 지원 챗봇)가 있습니다.



우리는 기술에 대한 접근성을 민주화하는 것이야말로 사회를 보다 공정하게 만드는 데 중요한 역할을 한다고 믿습니다. 비영리 단체가 사용과 구현이 쉬운 기술에 접근할 수 있게 지원함으로써 사회적 변화를 이끄는 데 기여할 수 있다면 이 기술을 널리 사용할 수 있도록 하고자 합니다.



Adrian McDermott
Zendesk CTO

글로벌	북미			중남미	EMEA		아시아태평양
<u>Rare</u>	<u>Career Village</u>	<u>ITDRC</u>	<u>Sidekick</u>	<u>Alma Cívica</u>	<u>ARDC</u>	<u>P3</u>	<u>Good Business Lab</u>
<u>Mobile Pathways</u>	<u>Change Machine</u>	<u>One Tree Planted</u>	<u>Worthy Mentoring</u>	<u>Asociación Civil Impacto</u>	<u>AMERA International</u>	<u>Women In Technology</u>	<u>Rocket Learning</u>
<u>Globally ReUp</u>	<u>DCU Next Generation</u>	<u>RISE/The Mom Project</u>		<u>Somas Projectos Sociais</u>	<u>Kwanele</u>		
<u>Spring ACT</u>	<u>Freeworld</u>	<u>ShelterTech</u>			<u>Lagos Food Bank Initiative</u>		

아시아 재단 (The Asia Foundation)

Tech for Good 팀은 2022년 기쁜 마음으로 아시아 재단과 협업하여 디지털 경제 분야에서 커리어를 시작하는 사람들을 위해 영향력 있는 프로그램을 제공했습니다. Zendesk와 아시아 재단은 2020년부터 아시아 지역의 성평등 증진을 목표로 협약을 맺었습니다. Zendesk와 아시아 재단은 과거 직원 자원 봉사 행사부터 소프트웨어 기부 및 후원금 기부에 이르기까지 여러 다양한 프로그램을 함께 진행했고, 최근 Skills2Work 프로그램으로 함께하게 되었습니다.

아시아 재단의 Skills2Work는 여성, 실직 청년, 소외집단이 다시 기술을 익히고 일터로 돌아가 CX(고객 경험) 분야 커리어를 쌓을 수 있도록 돕고자 하는 프로그램입니다. 이 프로그램에서는 Zendesk 및 CX 교육 전문가와 긴밀한 협업을 통해 학습자에게 실제 업계와 관련이 있고 인증 취득에 적합한 CX 교육을 무료로 제공합니다. 아시아 재단은 여기에 더해 채용 협력 기업과 함께 작업하여 교육생과 CX 및 BPO 업계의 고용주 생태계를 연결했습니다. Skills2Work는 2022년 10월 10일 필리핀에서 참가자 38명으로 시작했으며, 2023년 초순 중 말레이시아에서 추가로 모집한 집단에게 프로그램을 제공할 계획입니다.



“

Skills2Work 프로그램에서는 Zendesk 및 CX 교육 전문가와 긴밀한 협업을 통해 학습자에게 실제 업계와 관련이 있고 인증 취득에 적합한 CX 교육을 제공하여 커리어 시작이나 복귀를 돕습니다.

Sarah Kuruvilla
아시아 재단 싱가포르 수석 고문

Urban Alchemy + Zendesk: 지역 사회의 공공 안전 증진



Urban Alchemy는 극도의 빈곤이 노숙, 정신 질환, 중독과 만나는 지점에서 변혁을 일으킵니다.

비영리 사회적 기업인 Urban Alchemy는 박탈감이 무엇인지 이해하는 이들의 전문성으로 지역 사회의 공간을 바꾸고 그공간 속에 있는 이들의 치유를 도우려고 합니다. Urban Alchemy의 실무자는 진솔함과 인정, 그리고 함부로 판단하지 않는 태도를 바탕으로 도심 지역의 상처가 많은 취약 계층을 헤아리고 돕습니다. Urban Alchemy 실무자 대다수가 지역 사회 봉사에 참여하고 있습니다. 이들은 주민과 연대를 형성하고 긍정적인 행동을 촉진하며 사람들에게 도움을 연결해 주는 등 평화로운 동네와 공공 장소의 홍보 대사 역할을 합니다.

“

우리 단체의 CIRCLE 프로그램에서는 Zendesk를 빼놓을 수 없습니다. 신고가 들어오면 비상 파견 담당자가 Zendesk를 통해 신고자의 이야기를 듣죠. 우리가 받은 데이터와 정보는 모두 Zendesk를 통해 수집해서 거리의 구조자에게 보냅니다. 외부 데이터에 의지하지 않으려면 Zendesk Explore로 우리 데이터를 관리하는 것이 중요합니다. 다른 기관에서 데이터를 공유해 주기를 기다릴 필요 없이 우리만의 내러티브를 만들 수 있다는 점이 중요하죠. Zendesk 덕분에 우리가 스스로 데이터를 관리할 수 있었습니다.

Kirkpatrick Tyler
Urban Alchemy 정부 및 지역 사회 팀장

Urban Alchemy는 LA CIRCLE 프로그램의 일환으로 Zendesk를 사용하기 시작했습니다. 이 프로그램을 통해 범죄 상황은 아니지만 노숙, 정신 건강, 중독 관련 도움을 요청하는 911 신고를 24시간 연중무휴로 운영하는 CIRCLE 파견 센터로 연결합니다. 그러면 Urban Alchemy 실무자가 경찰 대신 긴급 구조자 역할을 하여 비범죄 신고를 법률 집행보다 효과적으로 해결할 수 있습니다. Urban Alchemy는 CIRCLE의 파견 센터에서 신고를 받고 연결하며 데이터를 수집하고 구성할 수 있는 기술 플랫폼이 필요했습니다.

Tech for Good은 2025년까지 텍사스 오스틴과 새로운 도심 지역 세 곳으로 확장할 예정인 Urban Alchemy와 계속 협업을 이어갈 예정입니다.

침묵을 깨뜨리다: AI를 통한 가정 폭력 생존자의 목소리 찾기

Spring ACT는 세계 최초로 가정폭력 생존자가 증거를 모으고 도움을 요청할 수 있게 지원하는 챗봇을 만들었습니다. Sophia 챗봇은 24시간 연중무휴로 이용할 수 있으며, 사용자는 완벽하게 익명으로 문의할 수 있습니다. 현재 Tech for Good과 협력 관계인 Spring ACT는 Sunshine Conversations 플랫폼으로 Sophia 챗봇을 만들어 가정 폭력 생존자가 중요한 자료를 확인할 수 있도록 돕고 있습니다.

생존자는 Sophia와 채팅을 통해 자신이 겪고 있는 학대적 관계에 대해 이야기하고, 학대 징후를 확인하는 방법과 관계를 중단하려는 경우 알아야 할 것, 그리고 무엇보다도 어디에, 어떻게 도움을 요청해야 하는지를 알 수 있습니다. 또한 디지털 금고를 만들어 현재 일어나고 있는 학대에 대한 증거가 될 만한 정보를 모아 두었다가, 경찰의 지원을 통해 이 증거를 양육권자 결정, 이혼 소송, 접근 금지 명령 신청 등에 활용할 수도 있습니다.

2022년 기준으로 Sophia는 이미 11,000명 이상이 필요한 도구와 자료에 접근할 수 있도록 지원했습니다. Spring ACT와 Sophia의 이야기는 인공지능(AI)을 올바르게 활용하면 인간이 더욱 인간적으로 살아가는 데 도움이 될 수 있다는 좋은 예시입니다.

Zendesk의 협력을 통해 Sophia는 12개 언어로 24시간 연중무휴 지원을 제공합니다. Sophia와 대화하려면 브라우저에 “www.sophia.chat”을 입력하거나 메신저 앱(Viber나 텔레그램 또는 WhatsApp)에서 “Sophia chatbot”을 검색하세요.



“

Sophia는 가정 폭력 생존자에게 자신의 법적 권리를 이해하고 지역에서 어떤 지원을 제공하는지 찾을 수 있도록 도울 뿐 아니라 증거가 될 만한 정보를 수집할 수 있도록 안내합니다. 예를 들어 신체적/정신적 학대가 일어난 경우 제대로 사진을 찍는 방법 같은 것을 안내합니다.

Rhiana Spring
Spring ACT 창립자 겸 CEO

환경적 영향

기후 변화는 인간 사회가 마주한 가장 복잡한 시련이고, 지금이 야말로 지구의 미래를 결정하는 데 핵심적인 순간입니다.

세계경제포럼 글로벌 위험 보고서 최신호에 따르면 중대한 장단기적 글로벌 위험 요인 중 반 이상이 환경과 기후 관련 문제입니다. 게다가 기후 변화의 원인을 많이 제공하지 않은 지역 사회가 제일 심한 고통을 받는 경우가 많아 글로벌 불평등 문제가 심화됩니다.

최신 기후 과학 연구에 따르면, 인간 사회가 기후 변화의 처참한 결과를 피할 가능성이라도 가지려면 산업 혁명 이전을 기준으로 세계의 기온이 1.5°C 넘게 올라가면 안 됩니다. 세계의 기온 상승량을 1.5°로 제한하려면 세계의 온실 가스(GHG) 배출량을 대폭 줄이는 한편, 2050년까지 이미 배출한 대기 중 이산화탄소를 1년에 5~10기가톤씩 제거해야 합니다. 이는 열추 미국이 매년 배출하는 이산화탄소의 양에 해당합니다.

Zendesk는 지구의 지속 가능한 번영을 이루는 데 비즈니스가 핵심적인 역할을 한다고 생각합니다. 그래서 “감축, 완화, 가속” 전략을 채택하여 전체 가치 사슬을 탈탄소화하고 미래의 기온 상승량 1.5°C를 사수하기 위해 힘쓰고 있습니다.

기후 변화는 모두에게 영향을 미치는 글로벌 문제입니다. 어떤 국가나 정부 또는 기업도 단독으로는 이 문제를 다룰 수 없습니다. 함께 이 시련에 맞서기 위해 모든 주체가 힘을 모아 함께 일해야 합니다. 2022년 Zendesk는 다른 업계 리더들과의 공동 작업을 통해 기업의 지속 가능성 관련 중요한 문제를 표면화하고, 다른 이들로부터 배우고, 업계에서 자주 만나게 되는 어려움을 다루기 위해 Business Sustainability Roundtable(BSR), Business Council on Climate Change(BC3), GreenBiz Executive Network(GBEN) 공동체에 합류했습니다.



감축 최신 기후 과학에 맞추어 가치 사슬의 탄소 배출량 줄이기



완화 고품질 탄소 상쇄 프로젝트를 구매해 글로벌 탄소 배출 완화하기



가속 탄소 제거 기술 개발과 넷 제로 경제로의 전환 속도 높이기

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



탄소 배출량 감축

우리는 항상 탄소 배출을 줄이는 것을 최우선 순위로 생각했습니다. 지난 몇 년 간 많은 진척을 이루었으며, 최신 기후 과학의 권고량에 맞는 속도와 규모로 탄소 배출을 계속 줄이고자 노력하고 있습니다. 2022년에 우리는 업계를 선도하는 기업 4,000여 곳과 함께 과학 기반 목표 이니셔티브(SBTi)에 합류하여, 가치 사슬 전반에 걸쳐 지속적인 탄소 배출량 감축을 추진하기 위해 추가적인 목표를 세웠습니다.



전 세계의 오프라인 사무실

전 세계에 있는 우리 회사의 오프라인 사무실은 직원들이 직접 만나 함께 일하고 소통하는 장소로, 우리 회사 운영 상 Scope 1 및 2 온실 가스 배출량은 주로 이 사무실에서 나온 것입니다. 100퍼센트 재생 전기를 달성하고 새로 임차하는 사무실의 설계와 건축을 세계 최고 수준의 환경 친화적 건물 표준에 맞추며 디지털 퍼스트 정책을 받아들인 결과, 우리 회사의 사무실 운영에 따른 탄소 배출량은 2019년 대비 47퍼센트 감소했습니다.

- **100% 재생 전기 전략**
우리는 2020년부터 100퍼센트 재생 전기라는 목적을 달성했습니다. 이는 지역 공사의 녹색전력요금 프로그램에 참여하고 그 외 사무실의 경우 “Climate Impact Partners”라는 시장 전문가 단체와 협약을 맺어 Energy Attribute Certificate(EAC)를 구매한 결과입니다. 세계의 청정 에너지 전환 속도를 높이는 데 도움이 되고자, 우리는 지속적으로 임대인의 참여를 유도하고 재생 에너지 전기 전략을 개선할 기회를 찾고 있습니다.
- **지속 가능하게 지은 환경에서 일하기**
우리는 사무실을 새로 임차할 때 세계 최고 수준의 지속 가능한 건축 표준을 충족하는 곳을 고릅니다. 2022년 우리 회사는 캐나다 몬트리올과 폴란드 크라쿠프에 있는 신규 사무실 두 곳에 대해 녹색 건물 인증을 받았습니다. 또한 사무실 지속 가능성 채점표를 사용하여 지속적으로 건축 성능을 벤치마크하고 에너지 효율 개선 방안을 모색합니다.
 - 우리가 폴란드 크라쿠프에 새로 완성한 공동 작업 센터는 직접 만나 함께 일하고 커뮤니티를 이루는 데 사용하도록 특별히 설계한 곳입니다.

제품 엔지니어링 및 데이터 호스팅

오늘날 데이터 센터는 세계 전력량의 2퍼센트를 사용합니다. 이 숫자는 2030년이 되면 8퍼센트까지 올라갈 수 있습니다.

Zendesk 제품은 공개 클라우드에서 실행되며, 우리 회사의 Scope 3 탄소 배출량 중 상당 부분이 클라우드 사용에서 나옵니다. Zendesk 엔지니어링팀은 우리 회사 제품 실행이 환경에 미치는 영향을 논의의 중심에 올리고자 했습니다. 이에 따라 클라우드에서 내리는 의사 결정이 환경에 어떤 영향을 줄 수 있는지 이해하고, 이 정보를 효율이 높고 유지 관리가 잘 되며 훌륭하게 설계된 시스템을 제공하는 데 사용할 방법을 모색했습니다.

2022년에 우리는 클라우드에서 실행하는 엔지니어링 시스템의 탄소 발자국을 측정하는 기술을 개선하고, 데이터 기반 접근 방식으로 컴퓨팅 리소스를 최적화하여 탄소 발자국을 줄였습니다.

클라우드 공급업체에 사용량을 기반으로 환경에 미치는 영향을 공유하도록 하는 한편 오픈소스 프로젝트의 탄소 발자국 데이터와 사내 애널리틱스 도구를 활용함으로써 지속 가능성의 관점에서 클라우드 사용량을 분석할 수 있었습니다. 이제 지역, 클라우드 제품, Zendesk 제품 등 다양한 기준으로 우리 회사의 클라우드 탄소 발자국을 시각화할 수 있습니다. 중요한 것은 시스템의 효율을 지속적으로 개선함으로써 환경에 미치는 영향을 추적할 수 있게 되었다는 것입니다.

우리는 2022년 여러 조직에 걸친 대규모 이니셔티브를 통해 클라우드 사용량을 최적화했습니다. 애플리케이션 및 데이터베이스 계층을 지원하는 서버 플릿을 업그레이드하여 제품의 효율과 성능을 크게 개선하고 관련 온실 가스 배출량을 줄일 수 있었습니다.

공급망

공급업체는 우리의 비즈니스 성공에 중요한 역할을 합니다. Zendesk 조달팀은 단순성을 추구한다고 해서 무결성을 타협할 필요는 없다고 생각합니다. 따라서 공급업체가 우리 회사의 공급업체 행동 강령에 따라 최고 수준의 윤리적 기준을 가지고 행동하며 우리의 지속 가능성을 향한 공동 여정에 함께하기를 기대합니다.

Zendesk의 연간 온실 가스 배출량 중 90퍼센트 이상이 업스트림 공급업체의 활동에서 나옵니다. 따라서 Zendesk 조달팀과 지속 가능성팀은 협력을 통해 공급업체와의 관계와 조달 운영과정에 지속 가능성을 정착시키고자 합니다.

- 우리는 공급업체 행동 강령에 매년 환경 데이터를 공개하고 과학에 기반한 기후 목표를 세우는 등 지속 가능성 관련 요구를 추가하여 공급업체가 Zendesk의 가치관과 기대를 이해하도록 도왔습니다.
- 2022년에는 상위 전략 공급업체 몇 곳의 분기별 비즈니스 리뷰에 지속 가능성에 대한 분석을 추가하여 우리가 비즈니스 관계에서 공급업체의 지속 가능성 관련 진척을 중요하게 생각한다는 신호를 보냈습니다.
- 우리 회사는 Scope 3 과학 기반 목표를 설정하기 위해 노력 중입니다. 여기에는 공급업체 참여 목표도 포함하여 가치 사슬의 탄소 배출량 감축을 위한 체계적 조치를 유도할 계획입니다.

한편 Zendesk는 고객사의 공급업체로서 환경 보호의 책임을 다하고자 최선을 다하고 있습니다. 우리는 지속적으로 환경 관련 데이터와 지속 가능성 프로그램의 자세한 내용을 공개하고 있습니다. 매년 30여 개 고객사에 EcoVadis 지속 가능성 프로그램을 통해서, 그리고 더욱 많은 고객사에 고객 문의를 통해 정보를 공개합니다. 우리의 지속 가능성을 위한 노력과 진전이 고객사의 지속 가능성 목표 달성에 도움이 되기를 바랍니다.

직원 출장 및 재택 근무

우리는 디지털 퍼스트 정책을 시행하여 직원이 필요에 따라 원격 근무를 하고 비즈니스 행사 시에만 출장을 가도록 했습니다. 2022년 출장 관련량 탄소 배출량은 2019년 대비 80퍼센트 넘게 감소했습니다. 이제 출장은 우리 회사의 가치 사슬 발자국 전체에서 5퍼센트에 불과한 한편, 고객량 및 지역 사회와 소통하기 위한 중요한 방법이기도 합니다. 우리는 디지털 퍼스트 정책을 통해 전 세계에서 출장으로 인한 탄소 배출량을 제한하면서도 그 외에 비즈니스 상 중요한 가치의 균형을 잡고자 지속적으로 노력하고 있습니다.

디지털 퍼스트 정책을 시행한다는 것은 직원 중 대다수가 재택 근무를 하며 홈오피스에서 에너지를 소비하고 온실 가스를 배출한다는 뜻이기도 합니다. 직원은 회사의 변화를 이끄는 주체이며 지구에 긍정적인 효과를 미치는 데 중요한 역할을 합니다. 이에 우리는 2022년 홈오피스 내 에너지 사용 및 지속 가능성 관행에 대한 자율 참여형 전자 설문조사를 실시했습니다. Zendesk 직원 중 거의 절반이 설문조사에 응답했습니다.

우리는 설문조사 데이터를 분석하고 이렇게 도출한 인사이트를 직원에게 공유하였으며, 처음으로 직원의 홈오피스에서 배출하는 온실 가스의 양을 수량화했습니다(ESG 테이블 참조). 또한 직원이 최대한 환경에 책임을 다하는 방식으로 재택 근무를 할 수 있도록 안내하고 돕고자, 홈오피스의 에너지 사용량과 탄소 배출량을 줄이기 위한 권장 사항을 담은 재택 근무 지속 가능성 툴킷을 개발했습니다.



노트북 컴퓨터, 외장 모니터, 스탠드 램프는 설문조사 응답자의 홈오피스에서 제일 많이 사용하는 전자 제품이었습니다. 응답자 중 거의 3/4이 모니터를 두 개 사용합니다.

설문조사 응답자 중 17%는 지역 공사의 녹색 전력 프로그램에 참여하며, 31%는 참여 의향이 있습니다.

응답자 중 10%는 집에 소비자 생산형 재생 에너지 설비를 갖추고 있습니다.

응답자 중 7%는 탄소 배출량 상쇄권을 구매하고 있으며, 45%는 자세한 방법을 알아볼 의향이 있습니다.



사진 출처: Climate Impact Partners

탄소 상쇄의 효과 극대화

우리는 자발적 탄소 시장이 완벽하지 않다는 것을 알고 있지만, 기후 위기 완화에 중요하고 의미 있는 메커니즘이라고 생각합니다.

Zendesk는 고객 관계 향상을 목표로 하는 고객 서비스 소프트웨어 회사만큼 신뢰와 자연 및 지역 사회와의 관계를 중시합니다. 따라서 탄소 상쇄 프로그램을 진행할 때에는 전 세계에 걸쳐 지역 생태계와 사회에 상호 이익을 가져다 주는 고품질의 검증된 탄소 상쇄 프로젝트에 집중합니다. 상쇄 프로그램의 무결성과 탄소 감축 효과를 확인하는 한편 보다 광범위한 UN 지속 가능 발전 목표(SDG) 측면에서도 진전을 이루고자 합니다.

우리 회사의 탄소 상쇄 프로젝트는 모두 Gold Standard 등 International Carbon Reduction and Offset Alliance(ICROA)에서 보증하는 최고 수준의 인증 표준을 따릅니다. 또한 우리의 프로젝트는 탄소 배출량 감축에서 더 나아가 생물 다양성 손실을 멈추고 깨끗한 물의 접근성을 높이며 성평등을 촉진하고 실효성 있는 취업 기회를 만드는 등 지역 사회에 의미 있는 사회적, 경제적 영향을 주었습니다.

전 세계 탄소 배출 완화와 탄소 중립 달성

우리는 비즈니스 운영 방식을 전환하고 SBTi 표준에 따라 당사 가치 사슬의 탄소 배출량을 점진적으로 줄이는 데에서 더 나아가 탄소 상쇄 프로젝트를 구매함으로써 사회 수준에서 세계의 온실 가스 배출을 완화하는 데 즉각적인 영향을 줄 수 있다는 사실을 알고 있습니다.

2022년에 우리는 모든 고객사에 탄소 중립 제품을 제공했습니다. 즉, 우리 회사의 가치 사슬에서 나온 탄소 배출량 전체(사무실 운영, 데이터 호스팅, 제품 엔지니어링 관련 탄소 배출량 등)를 줄이고 상쇄했습니다. 또한 직원량 출장 및 통근 관련 탄소 배출에 있어서도 탄소 중립을 달성했습니다. 여기에는 온실 가스 프로토콜에서 “가상 통근 탄소 배출량”으로 간주하는 홈오피스의 탄소 배출까지 포함됩니다.

우리는 Climate Impact Partners와 협약을 통해 품질이 좋은 탄소 상쇄 프로젝트의 탄소 크레딧을 구매하여 제품 운영 및 직원 출장에 따른 잔여 탄소 배출량을 상쇄했습니다. 탄소 중립을 달성하려면 기본적으로 Zendesk가 탄소 발자국을 남길 때마다 내부 비용을 지불해야 하므로, 비즈니스 운영 상 탄소 배출량을 더욱 줄이기 위한 동기가 됩니다.

탄소 제거 가속화

넷 제로를 달성하고 1.5°C를 사수하려면 대기 중 이산화탄소를 제거하고 장기간 동안 가두어 두는 탄소 제거 기술을 대규모로 배포해야 합니다. 탄소 감소 및 상쇄 프로젝트와 달리 탄소 제거 기술은 아직 초기 단계입니다. 시장 자체도 이제 막 생겨나는 단계이며, 성장하려면 안정적이고 예측 가능한 재정적 지원이 있어야 합니다.

Zendesk는 2020년부터 엔지니어링에 중점을 둔 탄소 제거 기술을 지원했습니다. 원래 이 이니셔티브의 재정은 소프트웨어 엔지니어링 팀의 제품 운영 및 데이터 호스팅에서 절감한 비용을 다시 투자하는 방식으로 마련했습니다. 또한 직접 공기 포집 등 효과가 크고 엔지니어링에 초점을 맞춘 기술 몇 가지에 시험적으로 투자를 진행했습니다.

얼마 지나지 않아 Zendesk가 시장 발전에 가장 큰 도움을 줄 수 있는 부분은 시장에 강한 수요 신호를 보내고 보다 성숙한 시장 기준 및 프로토콜을 지지하는 것임을 알 수 있었습니다. 그리고 프로그램의 규모를 키우고 효과를 극대화하겠다는 목표를 세웠습니다. 2022년 우리는 Frontier 및 Watershed 공동체에 가입한 다른 기후 분야 선도 업체들과 협약을 맺어 지금부터 2030년까지 영구적 탄소 제거 기술에 투자하겠다는 장기적 약속을 했습니다. 우리의 공동 기금은 지금부터 2030년까지 전도유망하고 혁신적인 솔루션을 구축하는 공급업체에서 영구적 탄소 제거 기술을 구매하는 데 사용될 예정입니다.

- Frontier는 영구적 탄소 제거 분야의 성장을 촉진하는 사전 시장 계약으로 Stripe, Alphabet, Shopify, Meta, McKinsey Sustainability가 함께 창립했습니다. Zendesk는 이 이니셔티브와 더불어 기업 기후 플랫폼 Watershed에 가입하여 온실 가스 배출량을 추적, 관리, 보고합니다.

업계를 선도하는 다른 기업들과 계약 및 협약을 맺음으로써 시장에 강한 수요 신호를 보내고, 공동 구매력으로 기술 발전의 속도를 높이고 규모를 키울 수 있기를 바랍니다.

환경 데이터 거버넌스

우리는 품질이 높고 조치를 취할 수 있는 환경 데이터야말로 효과적인 지속 가능성 전략과 당사의 투명성에 대한 약속을 위한 토대라고 생각합니다. 2022년 우리는 데이터 거버넌스를 개선하기 위해 여러 가지 확실한 조치를 취했습니다.

1. 다기능 부서의 데이터 소유자들이 참여하도록 하여 기존에 비해 실질적인 비즈니스 활동 데이터를 수집함으로써 에너지 소비, 탄소 배출량, 목표 대비 진척 상황 등 우리 회사가 환경에 미친 영향을 보다 정확하게 측정할 수 있었습니다.
2. 완결성 있고 필요한 경우 보수적인 측정치를 도출하기 위해 Watershed와 협력하여 Scope 1, Scope 2, Scope 3에 걸친 탄소 계산 방법론을 지속적으로 개선했습니다.
3. 데이터를 내외부 보고용으로 제출하기 전에 정확성을 확인하기 위해 의심스러운 데이터를 추가적으로 조사하고 필요한 경우 교정하는 내부 검토 및 승인 프로세스를 시행했습니다.
4. 처음으로 Apex에 타사 독립 검증을 의뢰하여 Scope 1, 2 탄소 배출량과 100퍼센트 재생 전기 목표에 대한 진척도 등 주요 환경 지표에 대해 제한적인 확인 검토를 완료했습니다.

이 보고서에서 공개하는 환경 데이터는 주로 우리 회사가 환경에 미치는 영향을 수량화하고, 진척 상황과 기회를 분석하고, 지속 가능성 전략과 조치 계획을 개발하고, 내외부 이해 관계자의 참여를 유도하는 목적으로 쓰입니다.

직원 포용성 및 기업 문화

기업 문화와 가치

우리는 모든 직원이 직장에서 진정한 자신으로 존재할 수 있는 직장 문화를 구축하기 위해 적극적으로 노력하고 있습니다. 이는 우리가 누구이고 어떤 가치를 대표하며 직원을 어떻게 돌보고 성장시키고 발전시키는지, 그리고 지역 사회와 회사에서 다양성, 형평성, 포용성(DEI)에 대한 우리의 약속 이행을 어떻게 촉진할지를 정의하는 가치관을 실현한다는 의미입니다.

기업 문화는 일하는 공간과 업무 방식에도 반영됩니다. 팬데믹이 닥쳤을 때 많은 회사가 그랬듯 우리 회사도 완전 원격 업무 체계로 전환했습니다. 클라우드 기반 도구와 기술 덕분에 떨어져서도 함께 일할 수 있었습니다. 팬데믹 이후에는 하이브리드 방식으로 전환했습니다. 직원 중 일부는 완전 원격 근무를 선택했고, 일부는 하이브리드 근무(최소 주 2회 사무실 근무)를 선택했습니다. 시간이 지나자 우리가 원격 근무 속에서도 생산성을 유지하는 데 그치지 않고 원격 근무를 통해 더욱 발전했다는 사실을 알게 되었습니다. 더욱 포용적인 문화가 자리잡고, 살고 있는 곳(사무실에서 점점 먼 곳까지)에서 바로 인재를 만날 수 있었고, 팀원의 참여도가 높아지고(직원 설문조사 결과에서 확인할 수 있습니다), 관리자는 원격 관리에 잘 적응했으며, 유연한 근무 환경은 팀원을 모집하고 계속 근무하도록 하는 데 큰 도움이 되었습니다. 우리(와 동료들)의 업무 방식에 대한 기대가 변화했습니다.

2022년에 우리는 디지털 퍼스트 업무 방식에서 더 나아가 원격 근무를 우선시하기로 했습니다. 매주 의무적으로 사무실에서 근무해야 하는 일 수를 없애고 직원 중 98퍼센트가 기본적으로 원격으로 근무하도록 하는 한편, 집이든 Zendesk 업무 공간이든 다른 곳이든 간에 일이 제일 잘 되는 공간을 선택해 일할 수 있도록 했습니다. 디지털 퍼스트가 디지털로만 일한다는 뜻이 아님을 잘 알고 있습니다. 실생활 속 사람 사이의 소통도 중요합니다. 따라서 원격 근무를 우선으로 하면서도 직접 만날 기회를 만들고자 노력하며, 이는 주로 소통과 협업을 위한 것입니다.



우리는 2022년에 지속적으로 디지털 퍼스트 직원 경험을 구축했습니다. 모범 사례를 공유하는 지식 센터를 만들고, 각 팀에서 디지털 퍼스트를 실현할 수 있도록 기능 측면의 업무 방식 계획을 수립하고, 업무 방식을 계속 실험하고(같은 지역에 사는 사람들이 대화할 수 있도록 하이브리드 모임과 동호회를 여는 등), 사무실을 재설계해 공동 작업과 소통에 집중하는 공간을 최대한 넓히는 등 노력을 기울였습니다.

직원들은 디지털 퍼스트가 일상에 가져온 변화를 바로 공유하고 있습니다(“내가 느낀 디지털 퍼스트의 장점”). 디지털 퍼스트 덕분에 참여와 소통, 생산성이 증진되고, 직원 자신과 소중한 사람들 모두에게 더욱 좋은 업무 환경을 만드는 데 도움이 되었다는 것입니다.

통근 시간 감소 = 가족과 함께하는 시간 증가

“

Zendesk에서 완전 원격 근무를 시작하면서 진정한 워라밸을 찾았습니다. 우리 아이들에게 밥을 해 주고 학교에 데려다 주고 공부를 도와 줄 시간이 많아졌어요. 통근 스트레스도 줄었습니다. 이제 2시간 반 걸러 일하러 갈 필요가 없으니까요. (우리 아이들을) 돌봐 줄 사람을 고용할 필요가 없으니 돈을 절약하는 데도 도움이 됩니다. 제가 항상 곁에 있으니 아이들도 안심해요. 재택 근무 덕분에 가족과 보낼 시간이 많아요. 동기 부여도 되고 업무에 생산적으로 접근할 수 있어요.



Augela Solis
RevOps 거래 지원 분석가

근무지를 자유롭게 선택할 수 있게 된 덕분에 주중에 아들과 보내는 시간이 늘었습니다. 사무실까지 통근해야 했다면 이동 시간이 너무 길어 아들을 볼 수 없었을 겁니다. 아침 7시 30분(아들이 아직 자고 있을 시간)에 나가서 저녁 7시(아들이 이미 잠들었을 시간)에 돌아오게 되거든요. 이제 가족과 더 많은 추억을 쌓을 수 있어서 기쁘요.



Dave McGinn
선임 소프트웨어 엔지니어

전 세계 팀원과 소통할 수 있는 유연성

“

디지털 퍼스트 덕분에 아주 긍정적인 방식으로 일할 수 있게 되었습니다. 전 세계에 있는 동료들과 협력하고 함께 일하며 어울릴 수 있거든요. 그 어느 때보다도 사람들과 많이 교감하는 것 같아요.



Beryl Baker
크리에이티브 프로덕션 관리자

포르투갈 리스본에서 두 달 동안 일했습니다. Airbnb로 지역색이 강한 중심부에 작고 편안한 집을 빌렸죠. 포르투갈의 시간대는 굉장히 이른 아침에만 아시아 시간대와 겹쳤지만, 동시에 글로벌 팀 회의에 참석하기 더 좋은 시간대이기도 했습니다. 전 세계의 동료들과 비즈니스 파트너와 더욱 많이 교감한다는 느낌을 받고 떠날 수 있었습니다. 상쾌하고 활력 넘치는 기분으로 싱가포르에 돌아왔습니다.



Alaina Franklin
고객 성공팀 지역 부사장



유연한 자기 개발

“

저에게 디지털 퍼스트란 자기 개발을 유연하게 할 수 있다는 뜻입니다. 통근할 필요 없이 효율적으로 시간을 관리할 수 있었던 지난 2년 동안 자기 개발 리더십 프로그램 두 개를 들을 수 있었죠. 프로그램을 통해 외부 코치와 동료, 강사들과 함께하며 평소 업무 환경에서 볼 수 없는 리더십 인사이트를 얻고 모범 사례를 공부했습니다. 리더십의 의미에 대해 더욱 자세히 배우고 이 학습 내용을 Zendesk에서 보내는 하루하루 실천해 보며 커리어를 진전시킬 수 있었습니다.



Maria Di Martino
커뮤니케이션팀 그룹 관리자



새로운 지역에서 커리어를 꾸려 갈 수 있는 유연성

“

대도시 바르샤바에서 코펜하겐으로 이사를 오면서 인생이 완전히 바뀌었습니다. 항상 바닷가에 사는 게 꿈이었는데 그 꿈을 이뤘죠. 이사를 온 또 다른 이유는 스스로와 가족에게 더 좋은 업무 균형을 이루기 위해서입니다. 재택 근무를 하니 아이들에게 제가 열정을 쏟는 분야인 음악에 대해 이야기할 수도 있고, 그냥 함께 보내는 시간도 많아졌어요. 유럽에서 손꼽는 덴마크의 학교 교육 제도 덕분에 아이들의 미래도 더욱 밝아졌죠. 폴란드어, 덴마크어, 영어 3개 국어를 유창하게 할 수 있게 될 거고, 또 새 언어를 배울 수도 있을 거예요. 모두 ‘디지털 퍼스트’ 덕분입니다. 이런 기회를 주셔서 정말 감사합니다!



Sebastian Ciejak
고객 성공 관리자

직원을 돌보는 직장

Zendesk의 복지 전략에서는 **웰빙의 여러 측면에 걸쳐 한 사람을 전체적으로 돌보는 것**이라는 관점에서 정신 건강을 생각합니다. 정신 건강은 신체적 건강과 그 외 직원의 삶의 여러 측면과 연결되어 있기 때문에, 우리는 전체론적 접근법으로 다음 측면을 모두 다룹니다.

- **신체적 웰빙:** 운동과 마음 챙김을 위한 정신 건강/신체적 건강 파트너와 앱은 물론 가상 요가, 피트니스, 명상 수업을 제공합니다.
- **정신적 웰빙:** 정신 건강 플랫폼과 직원 지원 프로그램을 통해 심리치료사와 만날 수 있고, 회복탄력성을 높이고 스트레스와 불안을 줄이기 위한 정신 건강 앱을 제공합니다.
- **경제적 웰빙:** 재정적 문제로 인한 불안을 줄이는 데 도움이 되도록 정신 건강 플랫폼을 통해 금융 교육을 제공하고 코치를 연결해 줍니다.
- **커뮤니티와 사회적 웰빙:** 총보상 제도(Total Rewards) 안팎의 광범위한 프로그램을 통해 일과 생활의 조화를 촉진하고 사회적 연결을 강화합니다.

직원을 위한 포용적 지원

직원과 그 가족을 돌보는 것은 Zendesk 비즈니스의 기초입니다. 우리는 이를 위한 여러 방법 중 하나로 포용적인 의료 및 웰빙 복지를 제공합니다. 지난 몇 해 동안의 신체적, 정신적 피해는 전례가 없는 일이었습니다. 그래서 복지 제도를 검토하여 직원이 개인적 삶과 커리어에서 어떤 단계에 있는지를 막론하고 필요한 지원을 제공할 수 있는 전체론적 혜택을 준비했습니다. 아래 혜택은 우리 회사 직원들이 누리는 포용적 복지 중 아주 일부일 뿐입니다.



유급 육아 휴직 16주 이상(출산/비출산 부모 모두 포함)



대리 출산, 입양, 가족 형성 자금



유산 휴가 3주(낙태, 자연 유산 포함)



긴급 휴가 10일(코로나19 본인 치료 및 가족 돌봄 포함)



정신 건강 및 코칭 제공



자유로운 유급 휴가, 매월 재충전 금요일 휴가(2022년)



care.com을 통한 아동 돌봄 지원
(서비스 제공 지역 한정)



군인/예비군 배치 시 유급 휴가

“

아프가니스탄이 무너진 후 미국의 난민 구출 작전(Operation Allies Welcome)에 소집되었을 때 Zendesk의 병역 휴가 연장은 예상치 못한 선물 같았습니다. 이 프로그램 덕분에 금전적 걱정 없이 임무 수행에 집중할 수 있었습니다. 군대에 소집된 사람은 생활 전반에 걸쳐 대격변을 겪습니다. 본업, 가족을 위해 할 일, 주거, 음식 등등을 해 낼 수 있는지 여부가 달라집니다. 소집된 군인의 삶에서 이런 부분 중 일부라도 고용주가 도와 준다면 정말 가치 있고 잊지 못할 일이 될 것입니다.



Nick Klauer

스태프 소프트웨어 엔지니어이자 미 육군 예비군 하사

Zendesk와 함께하는 커리어 성장과 개발

직원뿐 아니라 외부에서도 인정하는 Zendesk의 특별한 직장 문화를 자랑스럽게 소개합니다.

85% Zendesk를 일하기 좋은 곳으로 추천할 의향이 있는 직원의 수

90% Zendesk가 다양성, 공정성, 포용성을 위해 노력한다고 답한 직원의 수

86% 직장에서 인격적으로 존중받는다고 느끼는 직원의 수

우리는 조직이 성장하면서 직원도 성장할 수 있도록 투자합니다. 경험과 리더십, 교육에 공평하게 접근할 수 있도록 함으로써 우리는 사람으로서, 조직으로서, 커뮤니티로서 더욱 나은 존재가 될 수 있습니다. 사람들이 Zendesk에 오는 것은 Zendesk에서 커리어를 쌓기 위해서입니다. 그 여정은 Zendesk에서 일하기로 결정한 순간부터 시작해 자기를 개발하고 커리어를 지속하는 과정 내내 이어집니다.

2022년에 우리는 직원 성장 및 개발을 우선시하도록 개량된 성과 관리 프레임워크를 도입했습니다. 이 프레임워크는 요구 사항이 명확하고 직원에게 성장을 촉진하는 건설적 피드백을 자주 제공하며 직원이 현재 역할과 향후 커리어 목표 모두에서 더 나아갈 능력을 개발할 수 있는 문화를 만드는 데 집중하고 있습니다.

지금 고객 서비스 챔피언과 함께하세요.

1,700명이 넘는 직원이 2022년 Zendesk에서 100퍼센트 온라인으로 진행되는 신입 사원 온보딩 프로그램을 통해 커리어를 시작합니다.

- **사회 환원 활동:** 신입 사원 온보딩 참가자는 거동이 불편한 노인이나 Zendesk Foundation의 다른 협약 단체 수혜자를 위해 “당신을 생각합니다” 안부 카드를 만들었습니다. 그 외에도 직원에게 GlobalGiving을 통해 본인이 선택한 자선 단체에 기부할 수 있는 25달러 기부 기프트 카드를 제공했습니다. 2022년 신입 사원들은 이 프로그램을 통해 수천 장의 안부 카드를 만들어 전 세계의 여러 비영리 협력 단체를 지원했습니다.
- **인권을 위해 함께하기:** 전 세계 모든 곳의 다양성, 형평성, 포용성을 지원하기 위해, 모두가 지역 사회와 직장에서 소외집단의 인권을 지지할 수 있도록 모든 직원에게 인권 지지 툴킷을 제공했습니다.

...그리고 경력을 쌓아 보세요.

2022년에 우리 회사는 승진과 직무 변경을 통한 새 출발 등 사내 이동을 통해 직원이 계속 성장해 나가도록 지원했습니다.

2022년에는 직원 중 17.2퍼센트가 승진하고, 또 11.6퍼센트가 새로운 역할로 옮겨 가며 자유로운 이동을 누렸습니다.

리더십에 대한 기대

기업의 리더는 직원의 성장과 발전에 대한 포부를 실현함으로써 직원의 진로 여정을 지원합니다. 당사의 리더십 팀은 직원 처우 전반에 걸쳐 공정성을 실천하고 다양성 있는 직장 환경 조성에 기여합니다. 이처럼 포용성 있는 리더십 팀은 **나를 리드하라, 비즈니스를 리드하라, 팀을 리드하라**라는 기대를 주축으로 합니다.

리더가 이런 방식으로 리더십을 발휘하고 실천할 때, 그들은 비즈니스 전반에 걸쳐 연결과 협업을 추진하여 더욱 효과적이고 용기 있는 Zendesk를 만들어냅니다.



포용적 리더십을 대대적으로 구축하는 일은 Zendesk의 미래에 중대한 역할을 할 것입니다. 조직의 가치를 보여주는 리더의 말과 행동은 잠재 고객과 직원 경험에 매일 영향을 미치기 때문입니다. 리더들은 우리의 다양성 있고 글로벌한 디지털 퍼스트 커뮤니티가 훌륭한 정도를 넘어 상징적인 존재로 발돋움하는 과정에서 필수적인 역할을 합니다.



Michelle Saurin

Zendesk 인사 및 리더십 개발 수석 이사

나를 리드하라

롤모델

- 자신의 업무에 책임지기
- 의사소통은 목적있고 명료하게
- 민첩하게 행동하라

팀을 리드하라

연결

- 소속감과 포용적 리더십 함양
- 디지털 퍼스트근무 방식 도입
- 리더 및 직원 모두를 위한 경력 개발

비즈니스를 리드하라

조직의 상하좌우 살피기

- 다양한 부서와 협업
- 비즈니스, 고객 및 제품 제대로 알기
- 결과와 영향에 집중



1,700+

공식 교육 프로그램에 참가한
직원의 수



6,000+

회사 학습 및 개발 플랫폼에서
260,000여 항목을 완료한 활
성 사용자의 수



176만 달러

직원의 자기 개발에 지출한 학습
수당

“

코치님이 대화와 상호작용으로 매우 긍정적인 원원 환경을 조성하고 어려움을 공동의 목표로 만드는 방법을 가르쳐 주었습니다. 상호작용에 대한 접근을 바꾸는 것은 인생이 바뀌는 경험과도 같았고 저의 행복과 성공에 영원히 영향을 미칠 겁니다. 정말 감사합니다!

BetterUp Program 참가자
다양성 있고 공정하며 포용적인 문화 구축

책임지는 리더십 속성 과정

Zendesk 내 관리자를 대상으로 10주에 걸쳐 구조화된 실시간 학습 제공, 속도를 자율적으로 결정할 수 있는 무료 비실시간 학습 경로도 시작

참가자 600명 이상

경력에 시동 걸기

성과가 높은 비주류 집단 인재가 발전하고 빠르게 성장하도록 돕기 위해 설계된 멘토링 및 코칭 프로그램

참가자 110명

가속화 시대에 발맞추기

초성장·초변화 환경에서 리더 역할을 하는 방법에 초점을 맞춘 중간·고위급 관리자용 리더십 프로그램

참가자 120명 이상

BetterUp

최고 성과자의 개인적인 성장을 돕고 리더로서 영감을 주기 위한 1:1 코칭 프로그램

3,000회 이상의 코칭 세션 제공

리더십을 조명하다

신입 또는 새로 승진한 인사 담당 리더를 위한 Zendesk의 리더십 기본 프로그램으로, 실용적이고 실무 적용 가능한 소프트 스킬 개발에 주력

참가자 290명

관리자 기본

Zendesk에서 리더로 일하는 데 필요한 기초를 쌓는 분기별 워크숍과 비실시간 보충 교육 제공

워크숍 참가자 224명

커리어 주간

커리어 개발을 지원하기 위해 커리어 주인 의식과 개발 기회에 집중하는 전 직원 대상 교육 주간

참가자 1,164명

직원 커뮤니티

직원 커뮤니티(EC)는 포용적인 기업 문화를 구축하는 데 중요한 역할을 합니다. Zendesk 안팎에서 비주류 집단의 목소리에 힘을 실어 주고 모두가 환대와 지지, 효능감을 느낄 수 있는 공간을 만들어 줍니다. 직원 커뮤니티는 다음 분야를 중심으로 회사의 비즈니스와 문화에 직접적인 영향을 미칩니다.

- **커리어:** 미래 리더 성장과 인재 네트워크 확대
- **연결:** 연결과 소속감 강화
- **커뮤니티:** 시장 범위와 외적 영향력 확대
- **문화:** 공정성과 포용성 증대



“

2022년 EMEA 지역의 The Village EC에서는 유럽 전역의 부모와 양육자가 Slack 채널을 통해 활발하게 대화하고, 커뮤니티 구성원에게 환영받는 느낌을 선사할 수 있도록 엄선한 행사에 함께했습니다. 2022년에 기억할 만한 일 중 하나는 Zendesk의 EMEA 포용 주간에 유럽의 유명한 마케팅 리더이자 엄마이고 직업 개발 코치인 분을 초청해 담소를 나누는 일이었죠. 참가자들은 이 행사 덕분에 마음이 따뜻해졌다는 소감을 남겼고, 저희는 Zendesk의 양육자들이 Zendesk의 직원 돌봄을 느끼고 있다는 것을 알고 EC 리더로서 뿌듯했습니다.



Saskia Stähle-Thamm 커뮤니케이션 관리자
Dee Costello 인재 모집 파트너, The Village 글로벌 공동 리더

“

Women at Zendesk 리더십 팀에 함께하는 것은 정말 놀라운 경험입니다. 모든 지역과 부서의 동료들 만나 경험과 모범 사례를 나눴습니다. 이 커뮤니티에서는 지지와 경청, 이해를 받고 있다는 감각을 느낄 수 있습니다. 동료와도 더 깊은 교감을 나누는 것 같아요. 일상적인 효능감과 인권 지지 등 공통 목표를 위해 학습과 교육, 공유, 소통의 기회를 마련하는 글로벌 행사를 연 것도 자랑스럽습니다.

Celine Foubert

프랑스 엔터프라이즈 마케팅 선임 관리자 겸
Women at Zendesk 글로벌 리드



동료 서클

2022년 직원 커뮤니티 이니셔티브에서 주목할 만한 부분은 Mosaic 직원 커뮤니티에서 주도한 동료 서클이었습니다. 동료 서클은 서로 친한 직원 커뮤니티 구성원으로 이루어진 집단(서클 당 10명 이내)이 고위 임직원과 편한 분위기에서 직원들이 선택한 직업 개발 관련 주제에 대해 대화하는 모임입니다. 여기에 더해 Mosaic EC는 구성원의 지속적인 개인적, 직업적 성장을 촉진하기 위한 임원 추천 도서를 엄선해 목록을 만들었습니다. 이 풀뿌리 이니셔티브 덕에 구성원들이 다양한 자기 개발 관련 주제를 더 많이 접할 수 있었고, 다양한 직원 집단이 고위 임원과 직접 만나 의미 있는 소통을 나누었습니다.

직원 커뮤니티 리더를 위한 투자

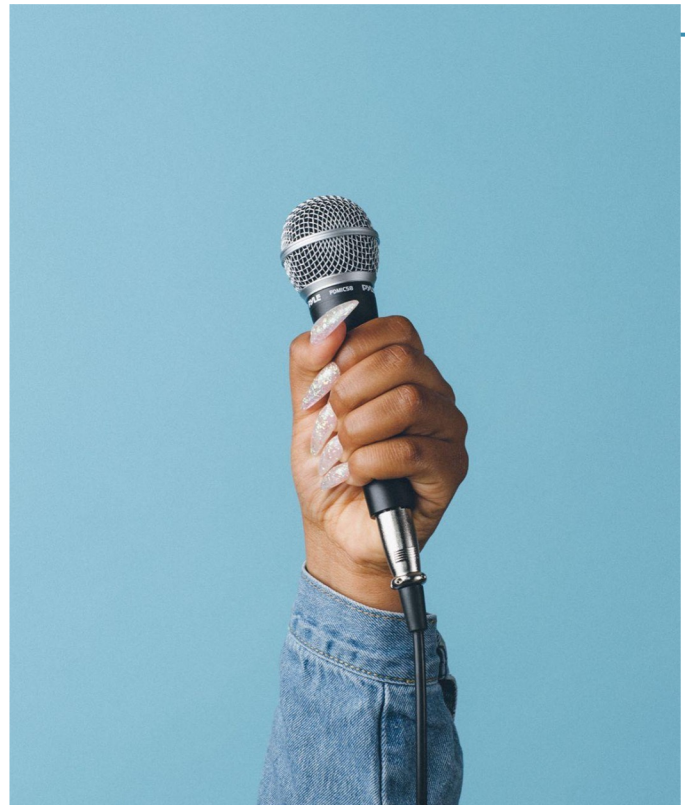
직원 커뮤니티 리더가 기업 문화에 기여하며 사내에서 중요한 리더십 역할을 수행한다는 점을 알기에, Zendesk는 기쁜 마음으로 BetterUp과 협약을 맺었습니다. 이 협약으로 EC 리더에게 실시간 1:1 커리어 코칭과 개인화된 동적 경험을 통해 장기적인 직업 능력 개발과 개인적 성장을 촉진할 기회를 제공합니다.

“

2022년은 우리 직원 커뮤니티 구성원의 자기 개발에 중요한 해였습니다. Mosaic, Women at Zendesk, Zendesk Pride가 모여 구성원에게 10여 회의 동료 서클 모임을 제공했습니다. 서클마다 다른 고위 리더를 초청해 워라밸에서 권력과 영향력, 협상, 진정성 리더십에 이르기까지 다양한 주제에 대해 대화를 나눴습니다. 이런 대화로 리더와 직원 모두가 소중한 인사이트를 얻을 수 있었습니다.



Yvonne Chavez 제품 마케팅 선임 관리자 겸 Mosaic 직업 개발 위원회 리드



임금 공정성

우리 회사 총보상 프로그램에서 최우선 순위로 생각하는 것 중 하나는 임금 공정성입니다. 전 세계에서 성별을 기준으로, 미국에서는 이에 더해 인종/민족을 기준으로 모니터링하고 있습니다.

우리는 매년 임금 공정성 연구(독립적인 타사에서 수행)에 투자하여 총 직접 보상, 기본급, 보너스, 주식 지급을 측정합니다. 모든 지역을 기능별, 국가별, 직무수준별로 확인하여 철저하게 분석합니다.

이 연구를 통해 회사의 관행을 빠르고 효과적으로 평가하며 통계적 격차가 나타난 경우 적절하게 대처할 수 있습니다. 미래에 나타날 격차를 사전 대응적으로 예방하는 일에도 도움이 됩니다. 이 방법이야말로 임금 공정성을 가장 완결성 있고 타당하게 측정하는 방법이라고 생각합니다.

우리는 경쟁력 있는 기본급, 보너스, 복지 프로그램을 통해 다양한 배경의 직원에게 노동에 대한 공정한 보상을 지급하고자 최선을 다하고 있습니다. 가치 창출과 비즈니스 결과물에 대한 직원의 기여를 인정할 수 있도록 정교하게 만든 가치 프로그램을 시행합니다.

임금 관행을 투명하게 밝힌다는 약속은 직원의 신뢰를 얻는 데 아주 중요합니다. 투명성을 통해 진정한 의미에서 포용적이고 공정한 직장이 되겠다는 우리의 약속과 가치관을 책임질 수 있습니다.

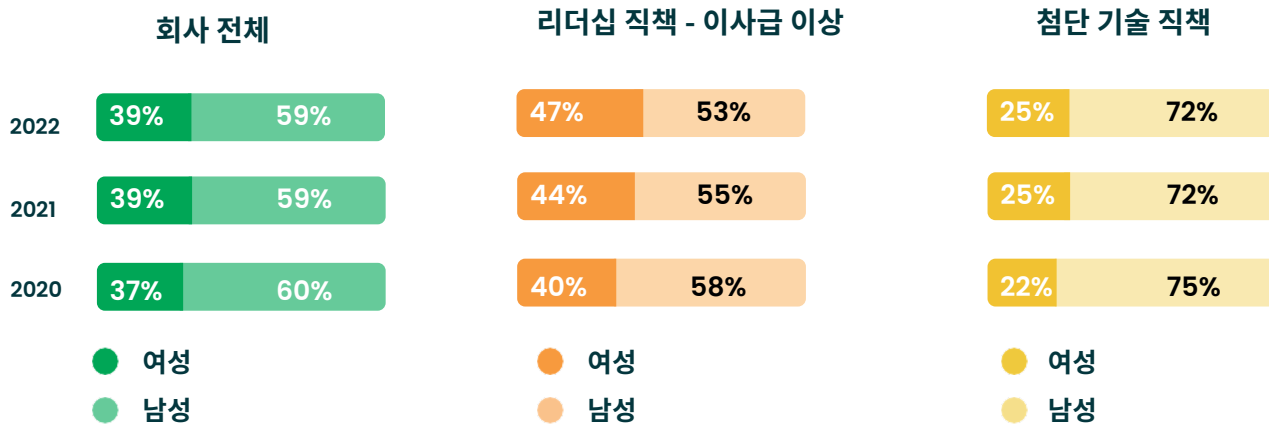


한 걸음 더 나아간 대표성

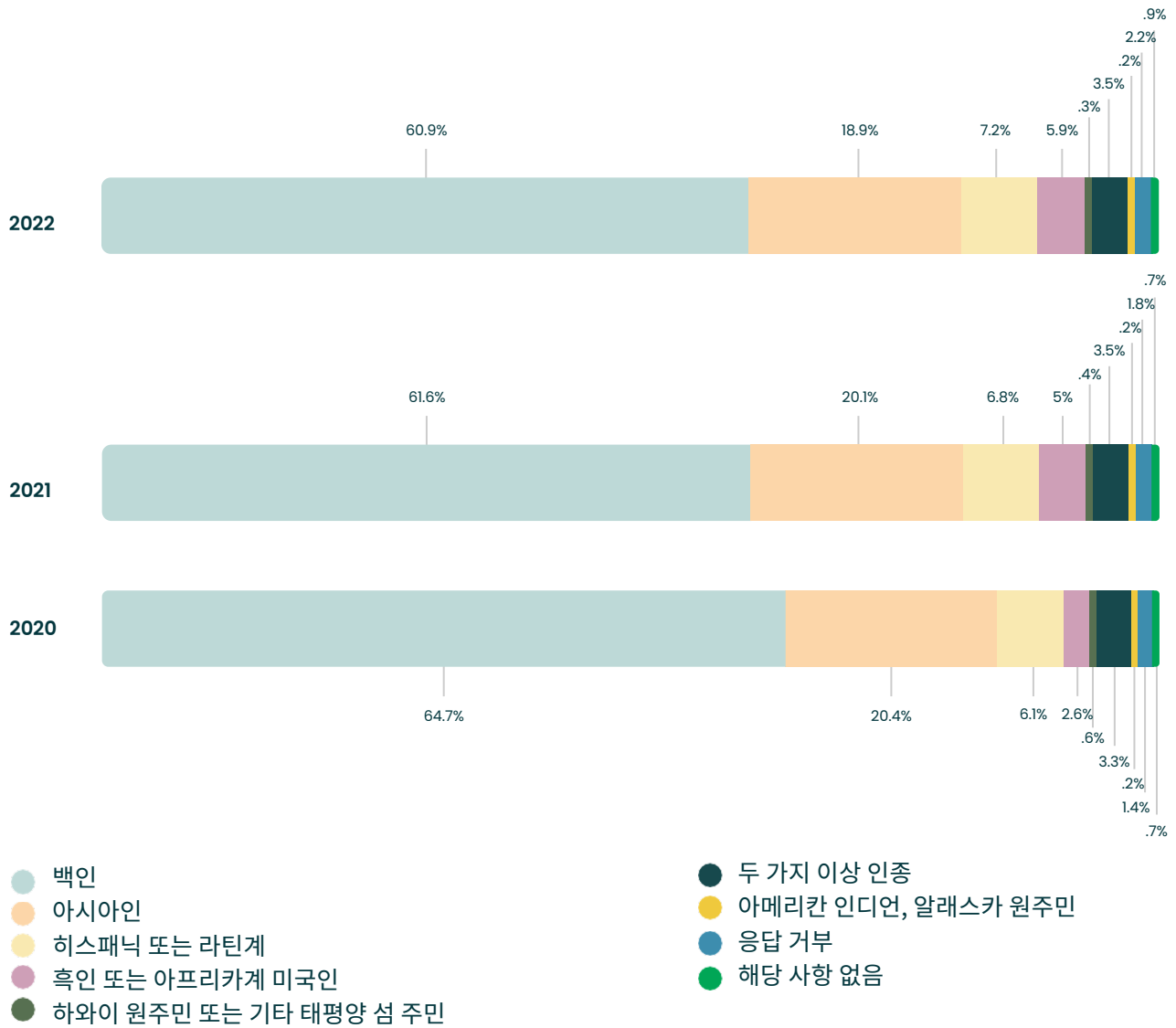
임직원 구성에 다양한 집단을 반영하는 것은 2022년에도 중요한 과제였습니다. 기술 분야의 많은 회사와 마찬가지로 우리 회사도 고용 과정에서 어려움을 겪었지만, 기쁘게도 목표를 향해 상당한 진척을 이루었습니다. 다양한 인력을 모집하는 데 집중하는 한편, 비주류 집단 인재의 커리어 개발에도 투자했습니다. 예를 들면 BetterUp과 Executive Leadership Council, 그리고 2U의 브랜드인 edX와 여러 프로그램을 진행했습니다. 다음은 우리 회사가 2022년 직원 대표성 부문에서 이뤄낸 성과입니다.



성별 대표성(회사 전체)



인종/민족 구성(미국만 해당)



Mansfield 2.0 인증

2022년 Zendesk 법무팀은 미국 내 법무팀과 로펌 중 단 40곳만이 받은 Mansfield 2.0 인증을 획득했습니다. 2.0 인증을 획득했다는 것은 우리 법무팀이 채용, 승진, 리더십 기회 부여 시 고려하는 지원자의 최소 50퍼센트가 여성, 소수자, 성소수자, 장애인 변호사라는 뜻입니다.

협약을 통한 영향 확대

Zendesk는 다양성, 공정성, 포용성 분야에서 진정으로 혁신적이고 영감을 주는 활동에 앞장서는 단체에 투자하여 우리의 도달 범위를 늘리고 이런 단체의 활동에 따른 효과를 증진하고자 합니다. 직원과 지역 사회에 더욱 포용적인 문화를 가져오기 위해 다음 단체와 기쁜 마음으로 협력하고 있습니다.

edX[®]
a 2U company

lesbians
WHOTech
QUEER | INCLUSIVE | BADASS

OUT
IN TECH

[BYP]
NETWORK

COMMUNITY
BUSINESS

The Asia Foundation
Improving Lives, Expanding Opportunities

ellevate

BetterUp

Power to Fly™

THE EXECUTIVE LEADERSHIP COUNCIL
The Power of Inclusive Leadership

“

지금까지 나아온 길이 자랑스럽습니다. 공정한 보상과 실질적인 결과를 통해 다양한 배경을 가진 사람들이 Zendesk에서 성공하도록 지원하고, 모든 공동체와 고객에게 도움이 되도록 영향을 확대하기 위한 노력을 변함없이 지속하겠습니다. 우리의 여정은 계속 이어집니다. 우리는 임직원 하나하나가 함께 노력해야 목표를 달성하고 사회 변혁의 동력을 만들어낼 수 있다는 사실을 잘 알고 있습니다.



Megan Kollar Dwyer
다양성, 형평성, 포용성 부서 총괄

HUMAN RIGHTS CAMPAIGN FOUNDATION
BEST
PLACES TO WORK
2022 for LGBTQ+ Equality
100% CORPORATE EQUALITY INDEX™

zendesk

NAMED
2022 Best Place to Work for Disability Inclusion

BY THE
DEI DISABILITY EQUALITY INDEX
Best Place To Work For Disability Inclusion

접근성

우리는 보조공학 기술을 통해 Zendesk에 액세스하는 모든 사람에게 성공적이고 긍정적인 경험을 제공하고자 합니다. 고객 서비스는 수백만 명의 일자리를 창출하는 산업입니다. 우리 기술을 사용할 수 없으면 이 분야에서 일자리를 구하기가 어렵습니다. 또한 우리는 다른 회사의 고객 서비스 소프트웨어를 제공하는 만큼, 기술에 접근하거나 세상을 경험하는 방식에 관계없이 고객사의 모든 고객을 지원할 책임이 있습니다.

우리 제품 개발 조직의 목표는 단순히 업계 표준(WCAG 2.1 AA)을 충족하는 것을 넘어 최대한의 진보를 이루는 것입니다.

우리는 2022년에도 접근성을 계속 최우선적으로 고려했습니다.

- 최종 사용자와 상담사가 사용하는 환경 각각에 대해 품질 개선을 지속합니다. 각 팀은 설계부터 최종 테스트까지 제품 주기 전반에 걸쳐 모범 사례를 활용할 책임을 다합니다. 여기에 더해 타사 감사 프로그램을 Zendesk의 전 제품으로 확대하기 위해 작업 중입니다.
- 2022년 우리는 매년 Zendesk 직원 200명 이상에게 실습형 설계 및 코딩 워크숍을 제공할 것다는 목표를 가지고 새로운 교육 프로그램을 시작했습니다.
- 핵심 제품접근성팀을 성장시키고 접근성 엔지니어의 수를 늘려 이미 제품팀에서 만든 결과물에 전문적인 설계, 개발, 테스트를 더했습니다.



ESG 지표

회사	2022 회계 연도	프레임워크
조직명	Zendesk, Inc.	GRI 102-1
제품 & 서비스	<u>제품 & 서비스</u>	GRI 102-2
본사 위치	샌프란시스코	GRI 102-3
CEO가 전하는 말	4페이지	GRI 102-14
보고 기간	2022년 1월 1일~2022년 12월 31일	GRI 102-50
보고 주기	연간	GRI 102-52
사회적 책임	2022 회계 연도	프레임워크
자선 단체 기부(Zendesk Foundation)	\$2,524,000	
직원 기술 교육 프로그램	30페이지	GRI 404-2
직원 참여 ²	83% ³	TC-SI-330a.2
Zendesk에서 일하는 것이 행복함 ⁴	81%	
Zendesk를 일하기 좋은 곳으로 추천함 ⁵	85%	
인권 정책	<u>Zendesk 인권 정책</u>	GIR 412-1
공급업체 행동 강령	<u>공급업체 행동 강령</u>	GIR 414-1
공급업체 다양성	<u>공급업체 행동 강령</u>	
제한적 사용 정책	<u>사용자 콘텐츠 및 행동 정책</u>	GIR 102-16

¹ 이 표의 숫자는 기간제 직원과 인턴을 제외한 정규직 직원만 반영합니다.

² 직원 참여도 결과는 두 가지 질문으로 도출: (1) Zendesk에서 근무하는 것이 얼마나 행복한가요? (2) Zendesk를 일하기 좋은 곳으로 추천할 의향이 있습니다.

³ 2022년 데이터는 2022년 5월 설문조사의 결과를 나타냅니다.

⁴ 계산치는 5점 만점에 4점 또는 5점이라고 답한 직원의 수를 나타냅니다(1 = 전혀 행복하지 않음, 5 = 완벽하게 행복함). 2022년 데이터는 2022년 5월 설문조사의 결과를 나타냅니다.

⁵ 계산치는 5점 만점에 4점 또는 5점이라고 답한 직원의 수를 나타냅니다(1 = 전혀 동의하지 않음, 5 = 매우 동의함). 2022년 데이터는 2022년 5월 설문조사의 결과를 나타냅니다.

다양성	2022 회계 연도	프레임워크
동일 임금 진단	예	GIR 405-2
성별 대표성 ⁶		
글로벌 기술직 ⁷		TC-SI-330a.3
여성	25.4%	
남성	74.6%	
글로벌 리더십(이사급 이상)		
여성	46.5%	
남성	53.5%	
회사 전체		
여성	39.1%	
남성	59.2%	
민족 대표성 ⁸		GIR 405-2 TC-SI-330a.3
백인	60.9%	
아시아계	18.9%	
히스패닉 또는 라틴계	7.2%	
흑인 또는 아프리카계 미국인	5.9%	
하와이 원주민 또는 기타 태평양계	0.3%	
두 가지 이상 인종	3.5%	
아메리칸 인디언/알래스카 원주민	0.2%	
응답 거부	2.2%	
해당 사항 없음	0.9%	

⁶ 누락되거나 응답을 거부한 데이터를 제외한 보고입니다. Zendesk는 성별 정체성을 단 두 가지로 나눌 수 없음을 인지하고 있으며, 성별 정체성 스펙트럼 전체를 보다 포용적으로 반영하기 위해 적극적으로 노력하고 있습니다.

⁷ Zendesk는 직무를 기준으로 “기술직” 직원을 분류합니다. 기술직이란 비즈니스를 지원하기 위해 엔지니어링, 수학 등 분야의 지식과 기술을 많이 활용하는 직무입니다. 2020년에는 이 기준을 충족하는 기술직 목록을 업데이트했으며, 비교 기준이 되는 2019년 데이터는 이 새로운 직무 목록을 반영하여 업데이트했습니다.

⁸ 민족 관련 데이터는 미국 상주 직원 대상으로만 수집합니다.

지배 구조	2022 회계 연도	프레임워크
기업 지배 구조	<u>경영팀</u>	GIR 102-18
ESG 문제를 관리하는 최고 기구	이사회가 ESG 위원회 감시	GIR 102-29
Zendesk 쿠키 정책	<u>Zendesk 제품 내 쿠키 정책</u>	TC-SI-220a.1
데이터 개인정보 보호방침	<u>Zendesk 개인정보 및 데이터 보호</u>	TC-SI-220a.1
행동 강령	<u>행동 강령</u>	102-16

환경 지표 ⁹	2022 회계 연도	프레임워크
전략 및 관리		
환경 정책	<u>Zendesk 환경 정책</u>	UNGC 7번 원칙
100% 재생 에너지 목표 설정	예	GRI 302-4 UNGC 8번, 9번 원칙
데이터 센터 수요 전략 기획 시 환경을 고려한 기준 포함 논의	<u>2021년 글로벌 영향 보고서</u>	TC-SI-130a.3 UNGC 8번 원칙
탄소 배출량 감축 이니셔티브	<u>Zendesk 지속 가능성</u>	GRI 305-5 UNGC 8번 원칙
환경 관련 문제에 공급망 참여	예	GRI 308-1 UNGC 8번 원칙

⁹ Zendesk의 자발적 환경 보고는 아래와 같이 분야를 선도하는 프레임워크를 기준으로 합니다.

- 지속 가능성 회계 기준 위원회(SASB) 기술 및 통신 분야, 소프트웨어 및 IT 서비스 업계 지속가능성 회계 기준
- Global Reporting Initiative(GRI) 표준
- 유엔 글로벌 콤팩트(UNGC) 10대 원칙

환경을 위한 노력과 진척도		
100% 재생 에너지	달성 완료	GRI 302-4
탄소 중립적 제품	달성 완료	
Scope 1+2 시장 기준 탄소 배출량(MTCO2e)	864	GRI 305-1, 305-2
상쇄 비율	100%	GRI 305-1, 305-2
제품 가치 사슬의 Scope 3 탄소 배출 잔여량 (MTCO2e)	14,016	GRI 305-3
상쇄 비율	100%	GRI 305-3
탄소 중립적 출장	달성 완료	GRI 305-3
출장 및 통근의 Scope 3 탄소 배출 잔여량 (MTCO2e)	5,871	GRI 305-3
상쇄 비율	100%	GRI 305-3
과학 기반 목표	진행 중	8번 원칙
탄소 제거 기술 구매	진행 중	8번 원칙
온실 가스 배출량		
Scope별 배출량(MTCO2e)		
Scope 1 탄소 배출량	862	GRI 305-1
Scope 2(위치 기준) 탄소 배출량	1,229	GRI 305-2
Scope 2(시장 기준) 탄소 배출량	2	GRI 305-2
Scope 3 탄소 배출량	47,221	GRI 305-3
카테고리별 Scope 3 탄소 배출량(MTCO2e)		
구매 상품 및 서비스	36,876	GRI 305-3
자본재	3,750	GRI 305-3
연료 및 에너지 관련 활동	626	GRI 305-3
운영 상 발생한 폐기물	75	GRI 305-3
출장	2,613	GRI 305-3
직원 통근	3,258	GRI 305-3
교통 탄소 배출량	644	GRI 305-3
선택에 따른 Scope 3 직원 통근 탄소 배출량	2,614	GRI 305-3
업스트림 임차 자산	23	GRI 305-3

에너지		
100% 재생 에너지 진척도	100%	GRI 302-4
총 전력 소비량(MWh)	3,184	GRI 302-1
공사 녹색 전력 프로그램을 통한 전력 소비량 (MWh)	1,834	GRI 302-1
고품질 EAC를 통한 전력 소비량(MWh)	1,350	GRI 302-1
총 에너지 소비량(MWh)	7,398	GRI 302-1

도시별 전력 소비량 및 Scope 1, 2 시장 기준 탄소 배출량			
도시	전력 사용량(MWh)	에너지 사용량(MWh)	프레임워크
도시별			GRI 305-2
더블린	285	1,164	
코펜하겐	28	68	
크라쿠프	227	227	
런던	71	71	
매디슨	222	493	
멜버른	203	301	
몽펠리에	22	48	
몬트리올	194	238	
샌프란시스코	1,329	4,169	
싱가포르	181	181	
타기그 시티	350	350	
도쿄	71	88	

