



2017 에델만 신뢰도 지표 조사

대한민국



2017 에델만 신뢰도 지표 조사 방법

28개국 온라인 조사

글로벌 조사 17회차

응답자: 총 28개국 33,000명 이상

조사기간: 2016 년 10월 13일 ~ 11월 16일



전체 인구 (General Online Population)

6년간 25여개 국가 조사

18세 이상

국가별 1,150명의 응답자

별도의 설명 없는
슬라이드는 일반 대중 조사
결과로 표기



여론 주도층 (Informed Public)

9년간 20여개 국가 조사

전체 인구의 13% 비율 차지

미국과 중국에서 500명의 응답자
이외 국가에서 200명의 응답자

선별 기준:

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



일반 대중 (Mass Population)

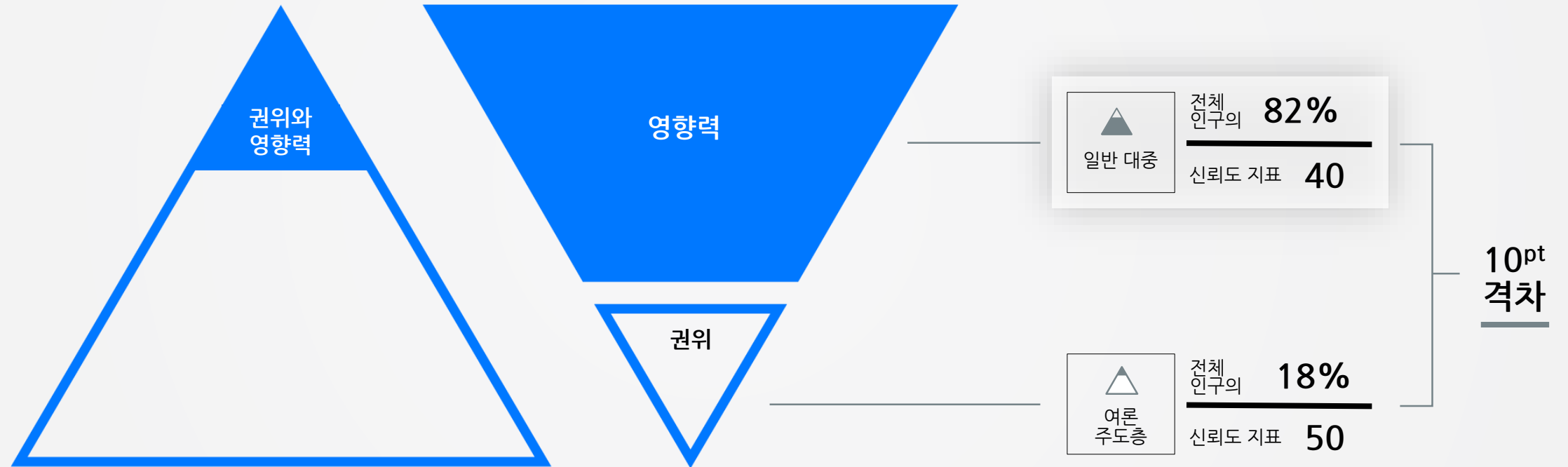
여론 주도층을 제외한
전체 인구의 87% 차지



지난 신뢰도 지표 요약



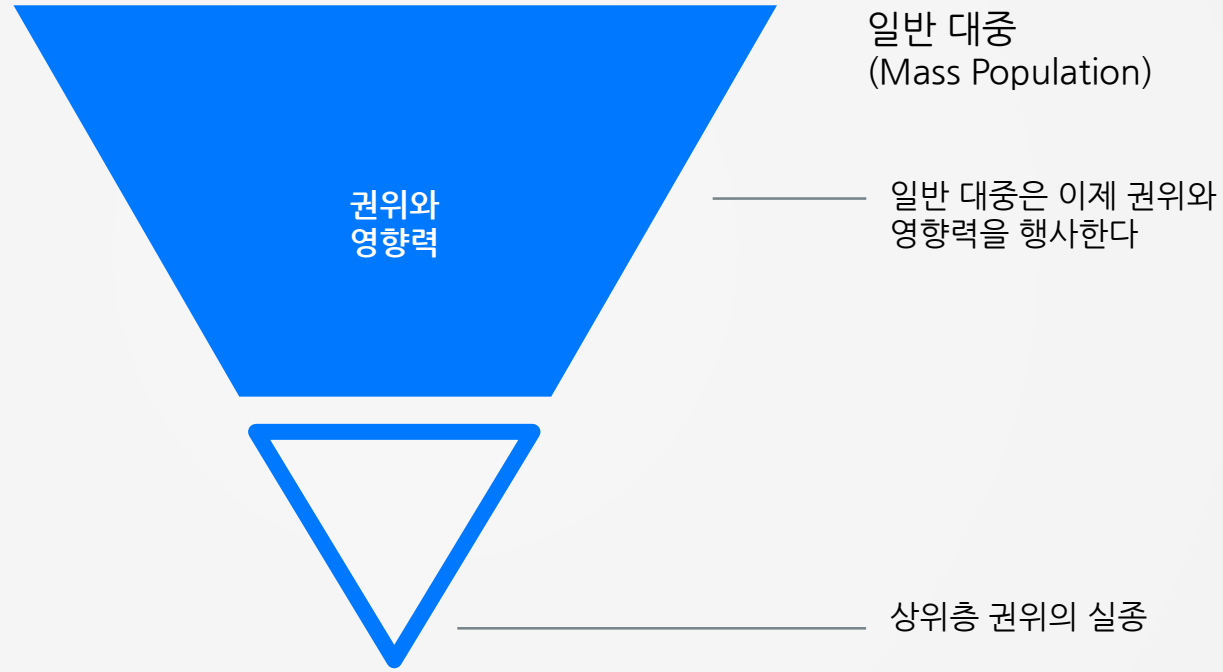
2016년: 영향력의 역전



Source: 2016 Edelman Trust Barometer. The Trust Index is an average of a country's trust in the institutions of government, business, media and NGOs. Informed Public and Mass Population, South Korea.

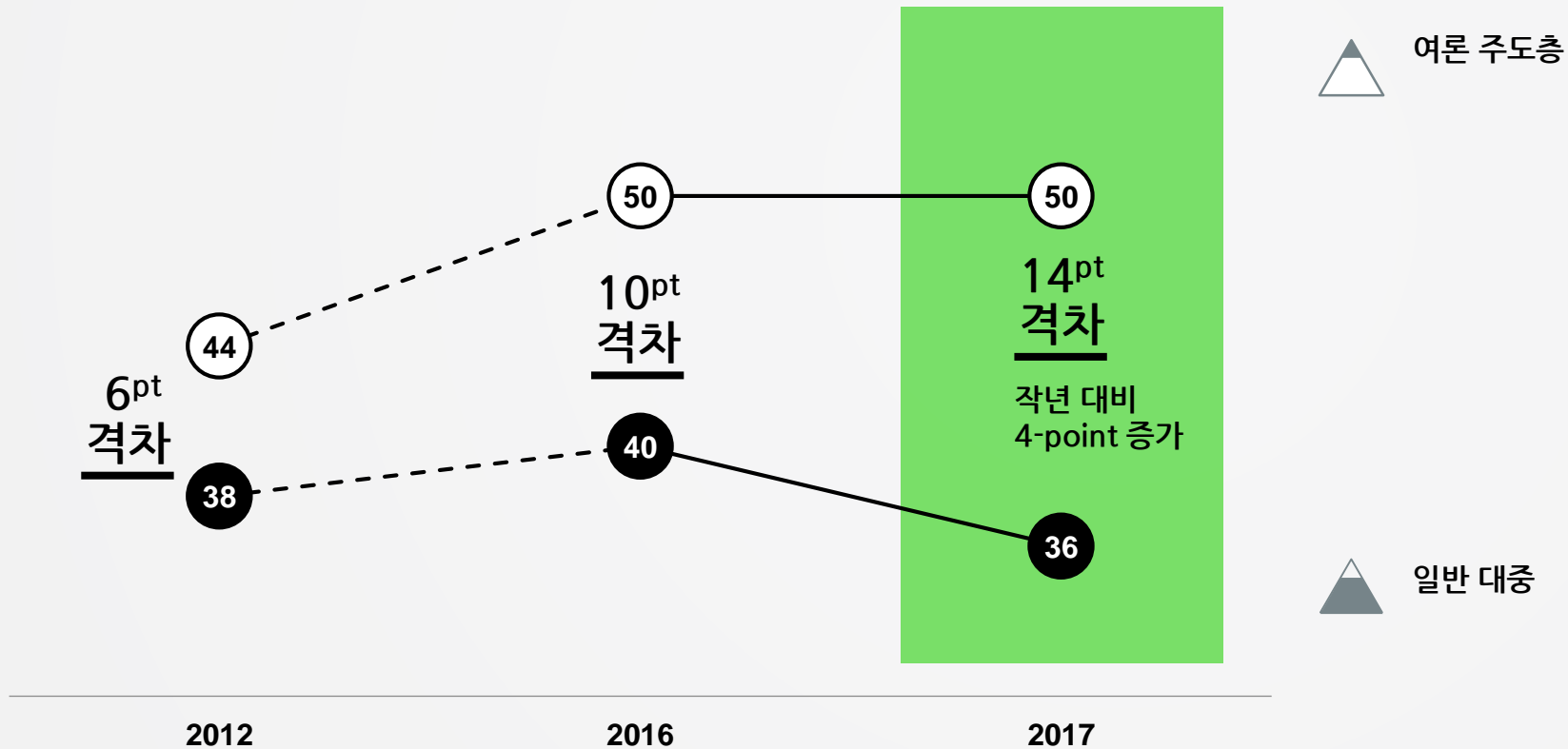


2017년: 권위를 거부하는 일반 대중



2017년: 신뢰도 격차 증가

2012년 - 2017년 여론 주도층과 일반 대중 사이 4대 기관
(정부, 기업, 미디어, NGO)에 대한 신뢰도 지수 격차 % 비교



가장 큰 격차



21 pts



19 pts

Source: 2017 Edelman Trust Barometer. The Trust Index is an average of a country's trust in the institutions of government, business, media and NGOs. Informed Public and Mass Population, South Korea.



신뢰도 지표 한국, 불신 국가 카테고리에 포함

2017년 각 기관별 평균 신뢰도

여론 주도층 vs. 일반 대중 vs. 전체 인구



Source: 2017 Edelman Trust Barometer.
The Trust Index is an average of a country's trust in the institutions of government, business, media and NGOs. Informed Public and Mass Population, 28-country global total.

△ 여론 주도층

60	Global
80	India
79	China
78	Indonesia
77	UAE
71	Singapore
68	U.S.
62	Canada
62	Netherlands
61	Italy
61	Mexico
57	Malaysia
57	Spain
56	France
56	U.K.
55	Colombia
54	Australia
54	Germany
53	Hong Kong
51	Argentina
51	Brazil
50	S. Korea
50	Turkey
49	Japan
49	S. Africa
47	Sweden
45	Russia
44	Ireland
43	Poland

△ 일반 대중

45	Global
70	India
67	Indonesia
62	China
59	Singapore
59	UAE
52	Netherlands
50	Colombia
50	Mexico
47	Brazil
47	Canada
47	Italy
47	Malaysia
47	U.S.
45	Argentina
42	Hong Kong
41	S. Africa
41	Spain
41	Turkey
40	Australia
39	Germany
38	France
37	U.K.
36	S. Korea
36	Sweden
35	Ireland
34	Japan
34	Poland
31	Russia

△ 전체 인구

47	Global
72	India
69	Indonesia
67	China
60	Singapore
60	UAE
53	Netherlands
52	Mexico
52	U.S.
50	Colombia
49	Canada
48	Brazil
48	Italy
48	Malaysia
45	Argentina
44	Hong Kong
44	Spain
43	Turkey
42	Australia
42	S. Africa
41	Germany
40	France
40	U.K.
38	S. Korea
37	Sweden
36	Ireland
35	Japan
35	Poland
34	Russia

전세계 신뢰도 지표
3 포인트 하락

28개 국가 중 21개
국가에서 신뢰도 하락—
2012년 전체인구를
상대로 조사를 개시한 후
추락범위 가장 증대

조사대상 국가
3분의 2 에서 불신





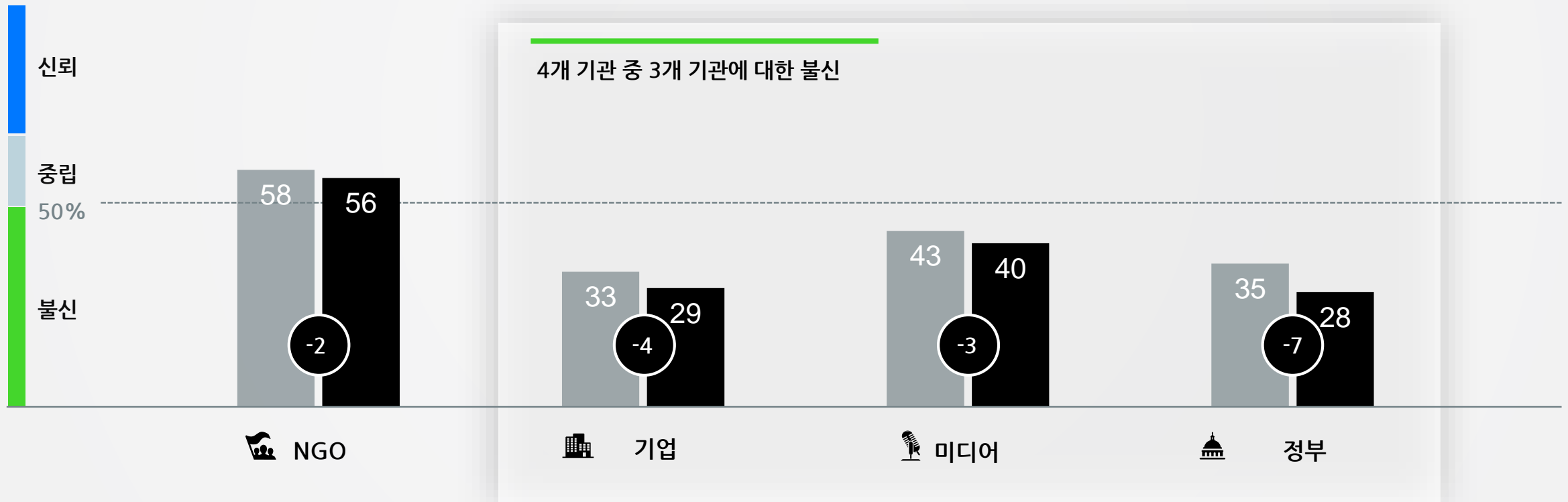
Trust in Crisis

4대 기관의 신뢰도 하락

2016년 vs. 2017년

4대 기관(정부, 기업, 미디어, NGO)에 대한 신뢰도 %

2016 2017



Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q11-620. Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right using a nine-point scale, where one means that you “do not trust them at all” and nine means that you “trust them a great deal.” (Top 4 Box, Trust)
General Population, South Korea.

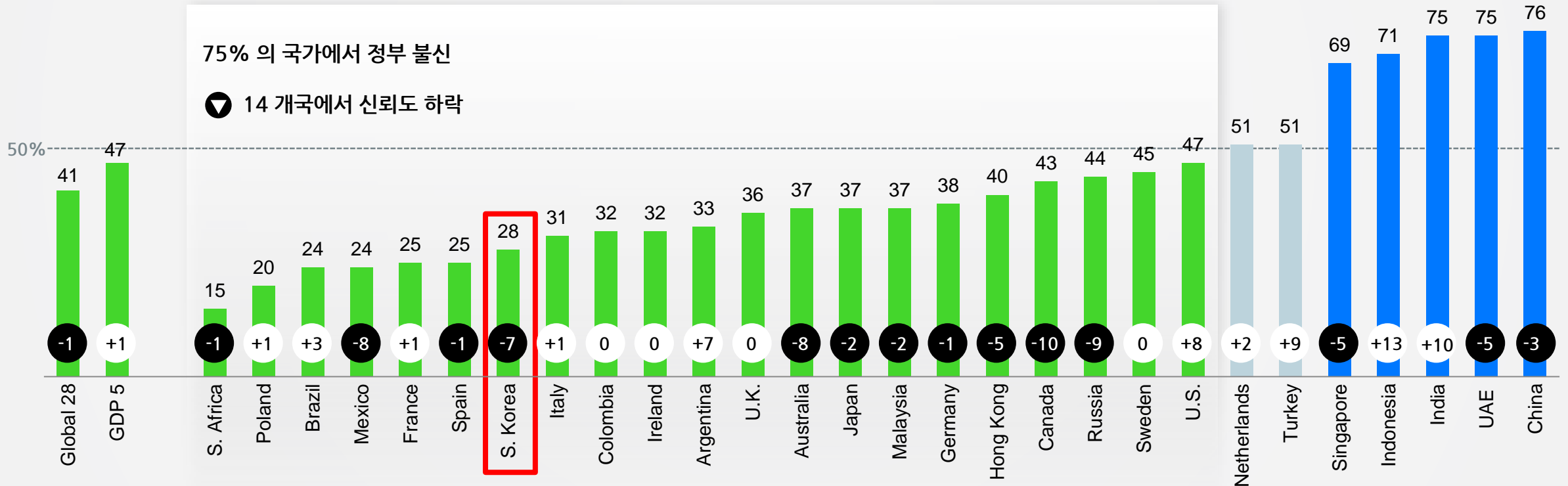


더욱 증발하고 있는 정부에 대한 신뢰

2016년 - 2017년 정부 신뢰도 지수 격차 비교

불신 중립 신뢰

연간 변화



Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q11-620. [TRACKING] [GOVERNMENT IN GENERAL] Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right using a nine-point scale where one means that you "do not trust them at all" and nine means that you "trust them a great deal." (Top 4 Box, Trust) General Population, 28-country global total.



GDP 5 = U.S., China, Japan, Germany, U.K.

사상 최저로 급감한 미디어 신뢰도

2016년 - 2017년 미디어 신뢰도 지수 격차 비교



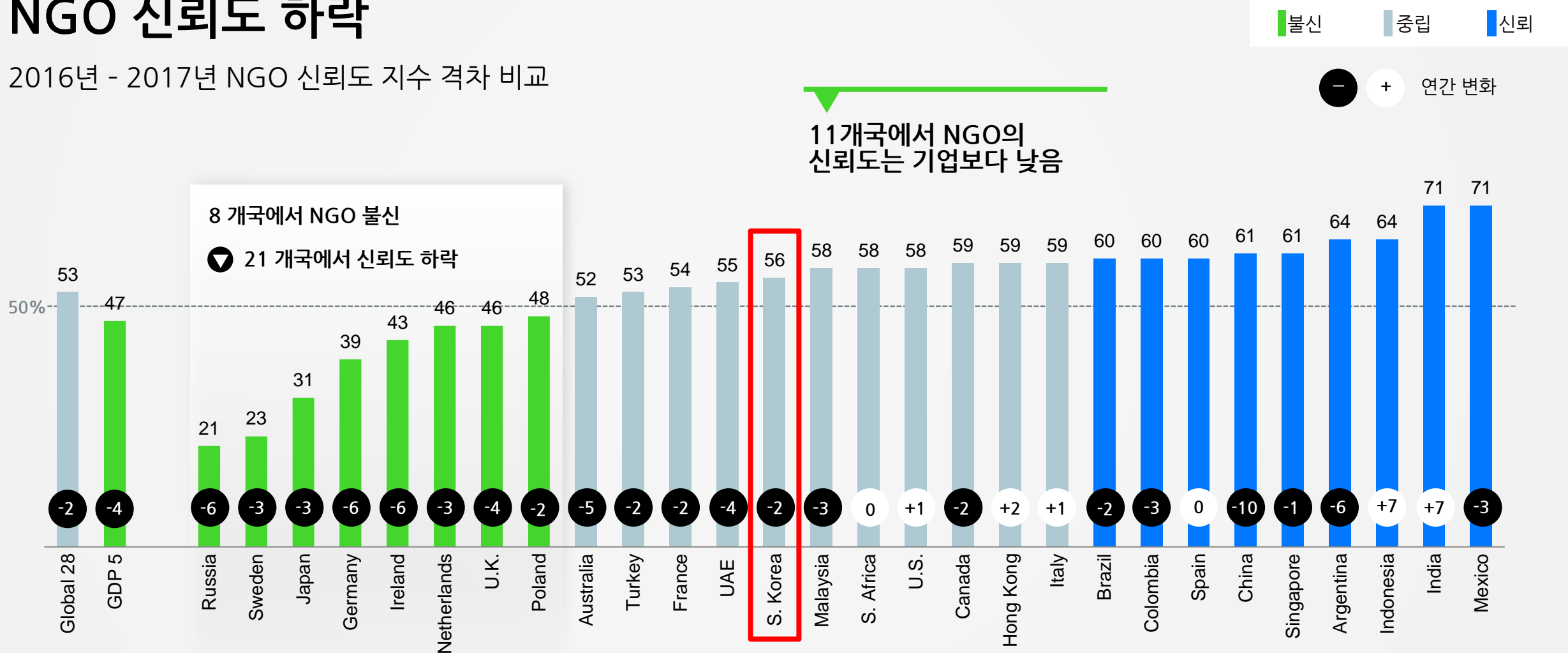
Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q11-620. [TRACKING] [MEDIA IN GENERAL] Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right using a nine-point scale where one means that you "do not trust them at all" and nine means that you "trust them a great deal." (Top 4 Box, Trust) General Population, 28-country global total.

GDP 5 = U.S., China, Japan, Germany, U.K.



NGO 신뢰도 하락

2016년 - 2017년 NGO 신뢰도 지수 격차 비교



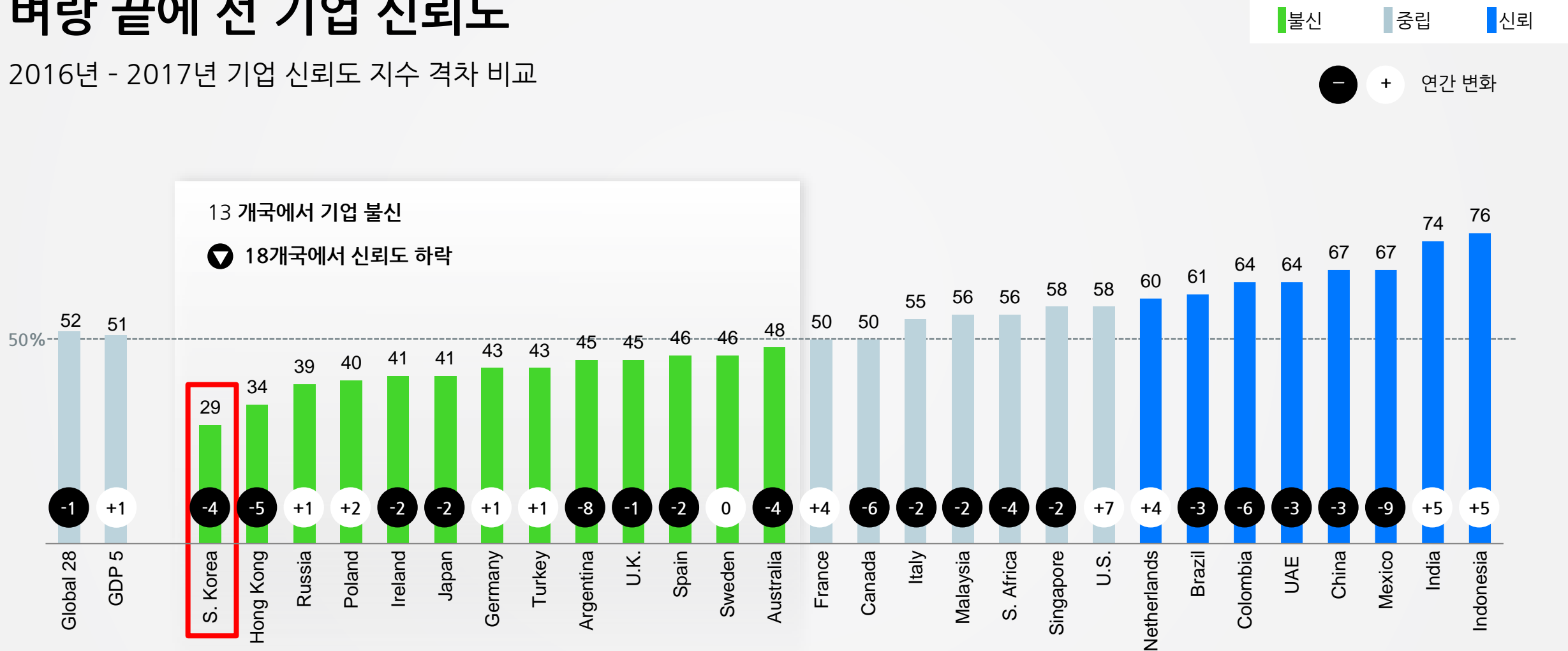
Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q11-620. [TRACKING] [NGOs IN GENERAL] Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right using a nine-point scale where one means that you "do not trust them at all" and nine means that you "trust them a great deal." (Top 4 Box, Trust) General Population, 28-country global total.

GDP 5 = U.S., China, Japan, Germany, U.K.



벼랑 끝에 선 기업 신뢰도

2016년 - 2017년 기업 신뢰도 지수 격차 비교



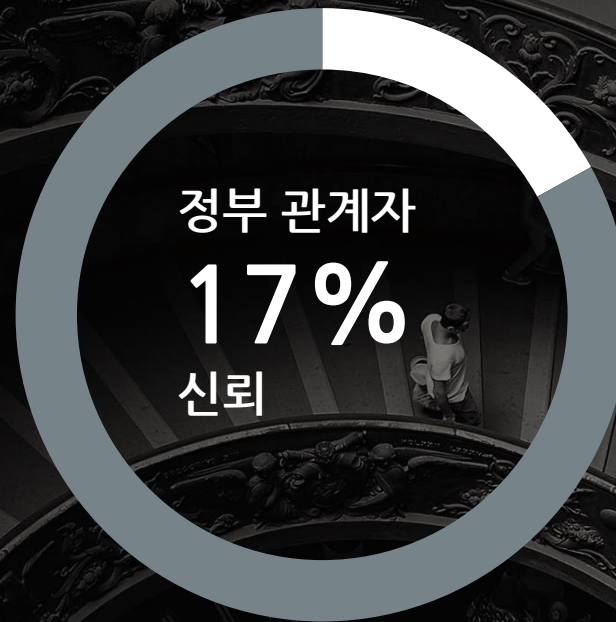
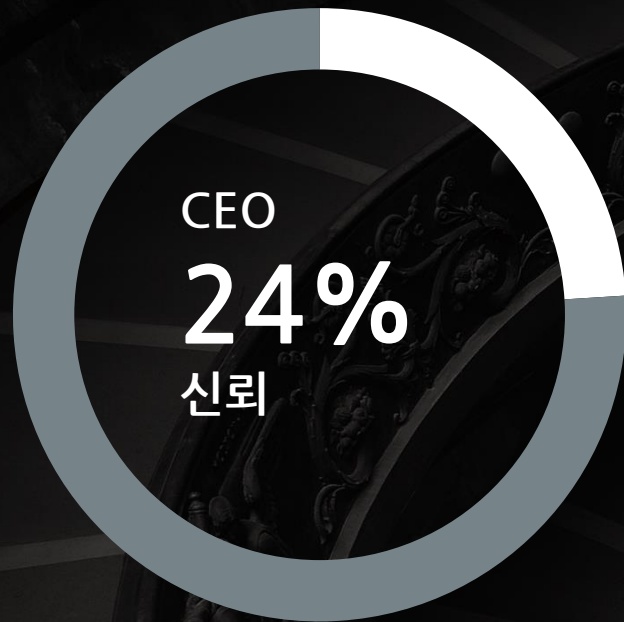
Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q11-620. [TRACKING] [BUSINESS IN GENERAL] Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right using a nine-point scale where one means that you "do not trust them at all" and nine means that you "trust them a great deal." (Top 4 Box, Trust) General Population, 28-country global total.

GDP 5 = U.S., China, Japan, Germany, U.K.



위기에 처한 리더의 신뢰도

각 대변인을 매우/극도로 신뢰한다고 대답한 비율 (%)



Source: 2017 Edelman. Trust Barometer Q130-747 Below is a list of people. In general, when forming an opinion of a company, if you heard information about a company from each person, how credible would the information be—extremely credible, very credible, somewhat credible, or not credible at all? (Top 2 Box, Very/Extremely Credible) General Population, South Korea, question asked of half the sample.

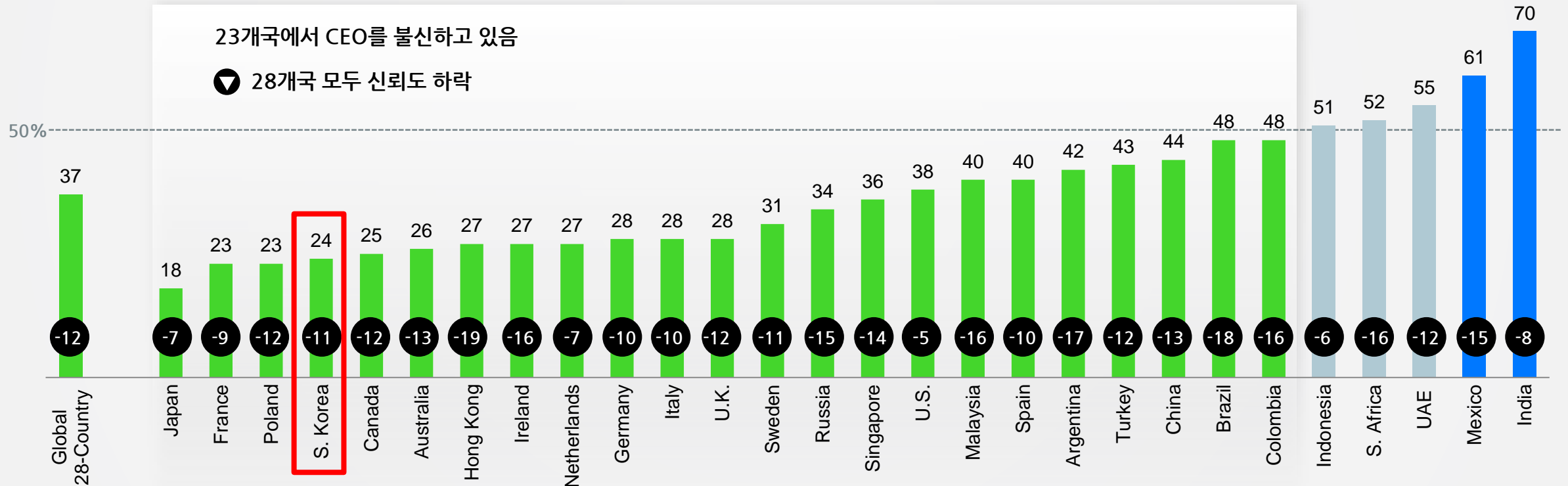


CEO 신뢰도, 사상 최저치를 기록

2016년 - 2017년 CEO 신뢰도 지수 격차 비교

불신 중립 신뢰

연간 변화



Source: 2017 Edelman. Trust Barometer Q130-747 Below is a list of people. In general, when forming an opinion of a company, if you heard information about a company from each person, how credible would the information be—extremely credible, very credible, somewhat credible, or not credible at all? (Top 2 Box, Very/Extremely Credible) General Population, 28-country global total, question asked of half the sample.



GDP 5 = U.S., China, Japan, Germany, U.K.



The System Is Broken

신뢰가 없다면 사회 시스템에 대한 믿음 또한 무너진다



다음 사항에 대해 얼마나 공감하십니까?

불평등

엘리트에게 편향된 사회 시스템, 사람들에게
무관심한 엘리트, 노력에 비해 많은 부(富)

희망 결여

보상받지 못하는 노동, 발전 가능성 없는
아이들의 삶, 잘못된 방향으로 가는 국정

확신 결여

현 리더에 대한 확신의 부재

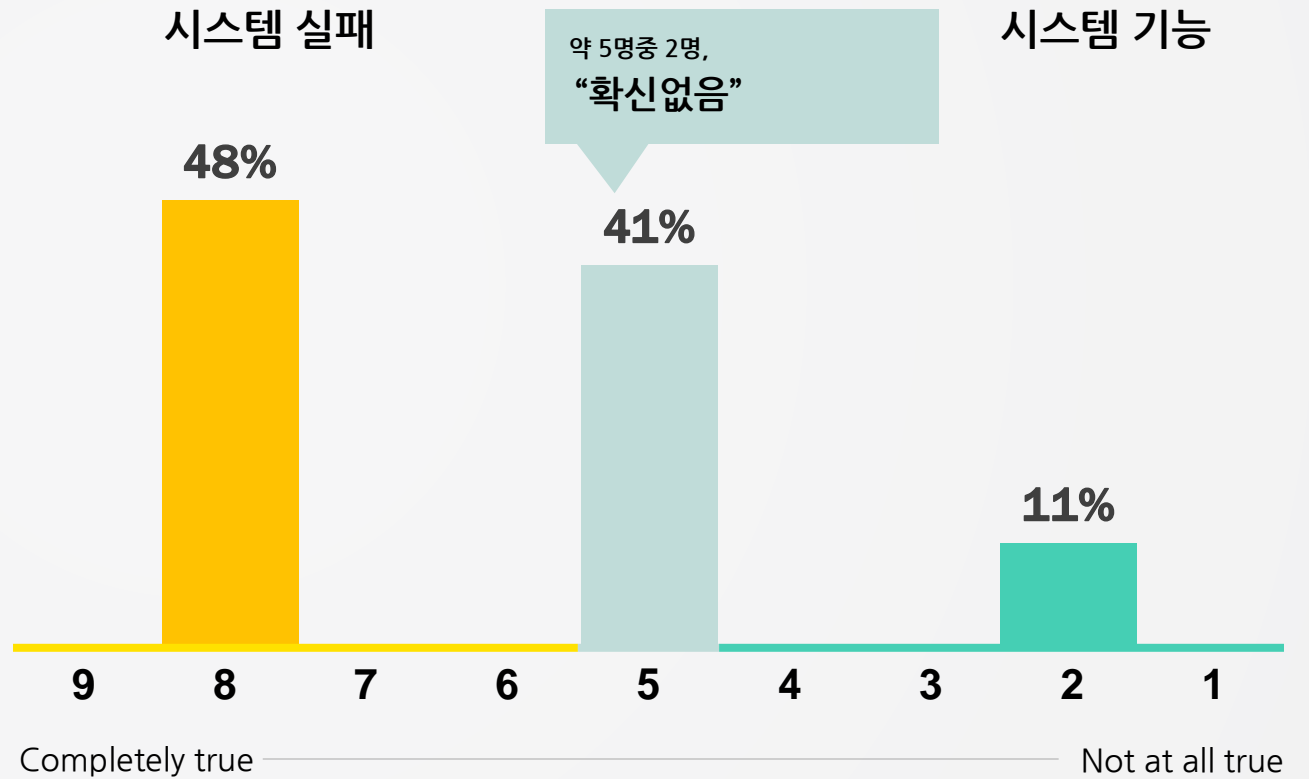
변화에 대한 갈망

변화를 가져올 수 있는 강력한 개혁가의 필요성

절반은 사회 시스템이 실패했다고 믿고 있다

얼마나 해당
되십니까?

불평등
희망 결여
자신감 결여
변화에 대한 갈망



Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q672-675, 678-680, 688-690. South Korea. For details on how the “system failing” measure was calculated, please refer to the Technical Appendix.



상류층 조차도 환멸을 느끼다

사회 시스템이 무너지고 있다고 생각하는 비율 (%)

고소득층

가계소득 상위 25%

43%

고학력층

대졸 이상의 학력

47%

여론 주도층

뉴스미디어를 정기적으로 구독

48%

Source: 2017 Edelman Trust Barometer S8. Thinking about your annual household income in 2015, which of the following categories best describes your total household income that year? S7. What is the last grade in school you completed? S9. How often do you follow public policy matters in the news? S10. How often do you follow business news and information? General Population, South Korea, cut by 'the system is failing segments'.



전세계 절반이 사회 시스템에 대한 신뢰를 잃었다

사회 시스템이 기능하지 않는다고 여기는
응답자의 비율 (%)



14개 국가에서 시스템에 대한 신뢰를
전세계 평균 이상으로 잃은 것으로
나타나

	Global	France	Italy	Mexico	S. Africa	Spain	Poland	Brazil	Colombia	Germany	U.K.	Australia	Ireland	U.S.	Netherlands	Canada	Sweden	Argentina	Malaysia	Turkey	Russia	S. Korea	Indonesia	Japan	India	Hong Kong	Singapore	China	UAE
System failing	53	72	72	67	67	67	64	62	62	62	60	59	59	57	56	55	55	53	52	51	48	48	42	42	36	35	30	23	19
Uncertain	32	22	24	25	24	25	25	25	27	26	29	30	26	33	33	30	29	29	37	31	28	41	40	45	45	50	43	47	40

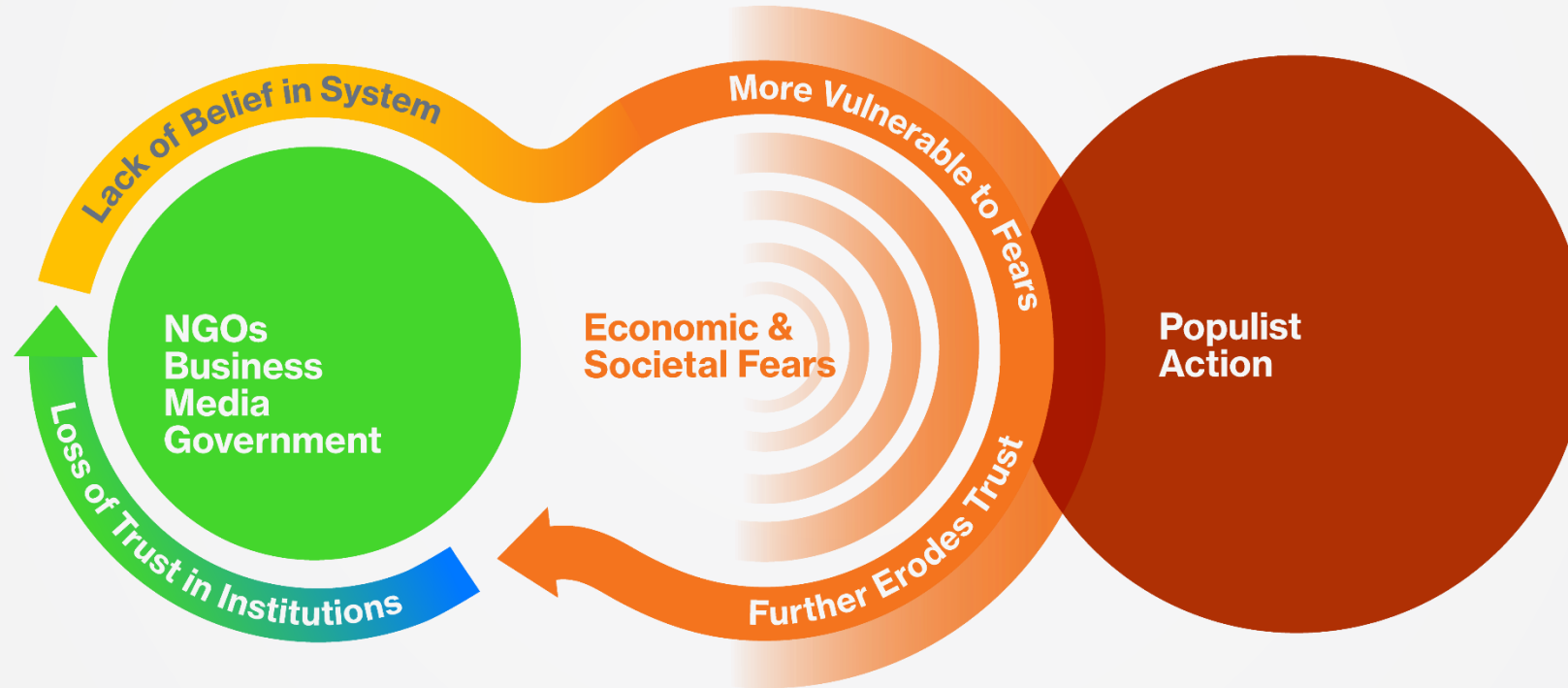
Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q672-675, 678-680, 688-690.
 For details on how the “system failing” measure was calculated, please refer to the Technical Appendix. The margin of error for the countries scores was added and subtracted from the global average. Countries were considered above the global average if their score was higher than the global mean plus the margin of error. Countries were considered below the global average if their score was lower than the global mean minus the margin of error. All other scores were considered aligned.



Fears Fuel the Fire



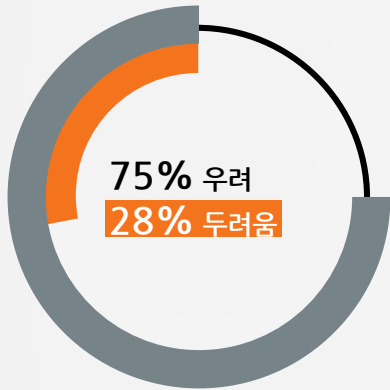
불신과 두려움의 순환 구조



우려가 두려움으로 바뀐다

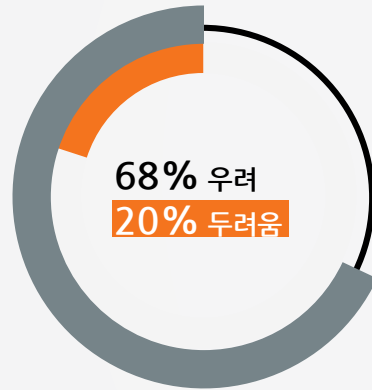
각 이슈에 대해 우려하거나 두려워하는 응답자의 비율 (%)

부정부패



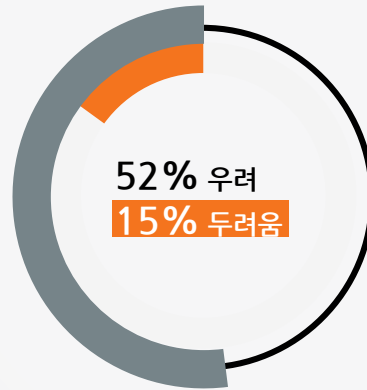
확산된 부정부패
국민의 안전을 위협
문제 해결에 필요한 변화를 수립하는 데에 방해

세계화



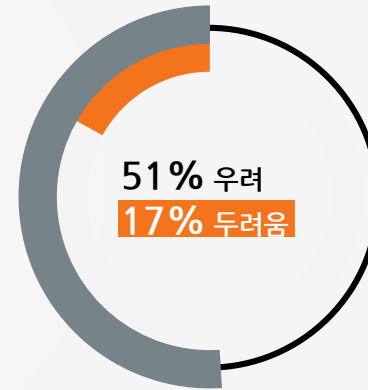
자국민의 직업을 외국인과의 경쟁으로부터 보호
외국 기업 / 우리 경제에 해를 끼치는 영향 / 국가 문화
외국 기업은 본국에 유리
대부분 국가들은 공정무역 관행을 따른다고 믿을 수 없음

사회적 가치 붕괴



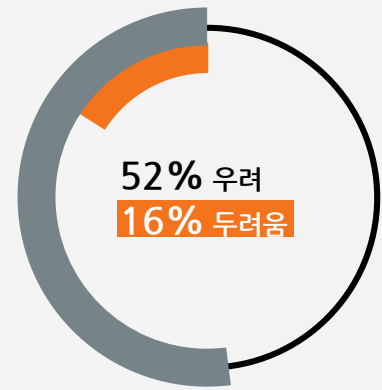
나라를 위대하게 만들었던 가치들이 사라지고 있는 점
사회가 너무 빨리 변화하고 있고, 나와 같은 사람들에게 도움이 되지 않는 방향으로 변하고 있는 점

이민



자국 경제와 국가 문화에 부정적인 영향을 미치는 다른 국가의 사람들의 대거 유입

혁신의 속도



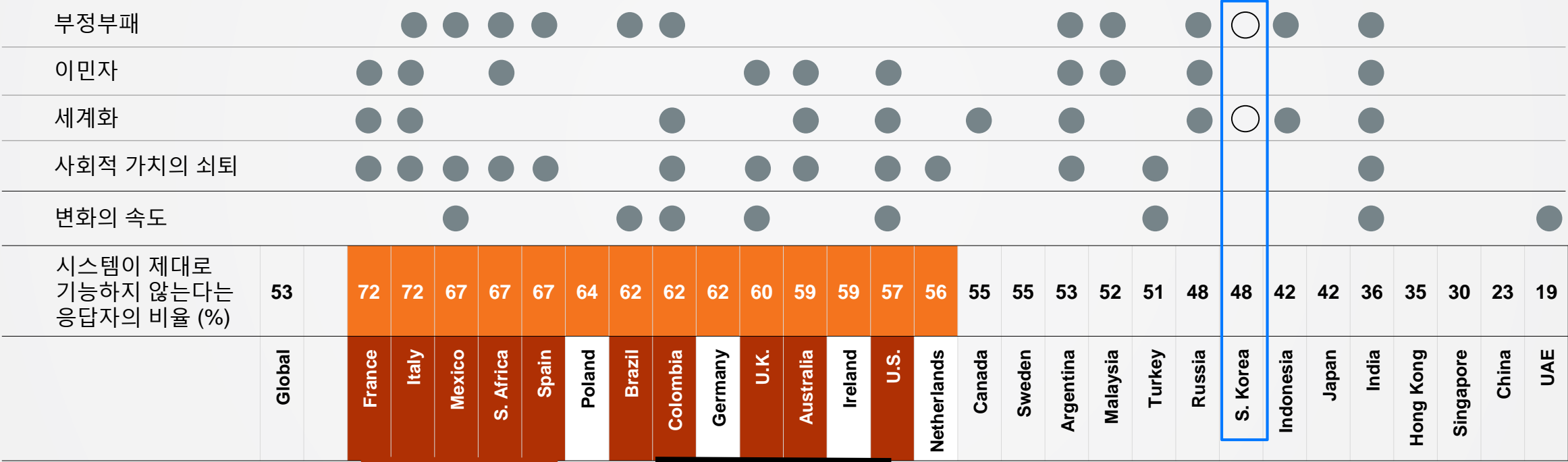
기술 혁신이 너무 빨리 일어나고 있고, 나와 같은 사람들에게 도움이 되지 않는 방향으로 변하고 있는 점

Source: 2017 Edelman Trust Barometer. Corruption Q685-687, Globalization Q681-684, Eroding social values Q676 and Q758, Immigration Q685, Pace of innovation Q677. South Korea. For details on how the societal fears were measured, please refer to the Technical Appendix.



시스템에 대한 불신과 두려움이 행동으로 이어져

- 평균 이상의 우려
- 평균 이상의 두려움
- 평균 이상으로 시스템이 제대로 기능하지 않는다
- 두려움 및 시스템이 제대로 기능하지 않는다



위 요소들에 두려움을 느끼고, 시스템이 제대로 기능하지 않는다고 여기는 10개국

위 요소들에 두려움은 없으나 시스템이 제대로 기능하지 않는다고 여기는 4개국

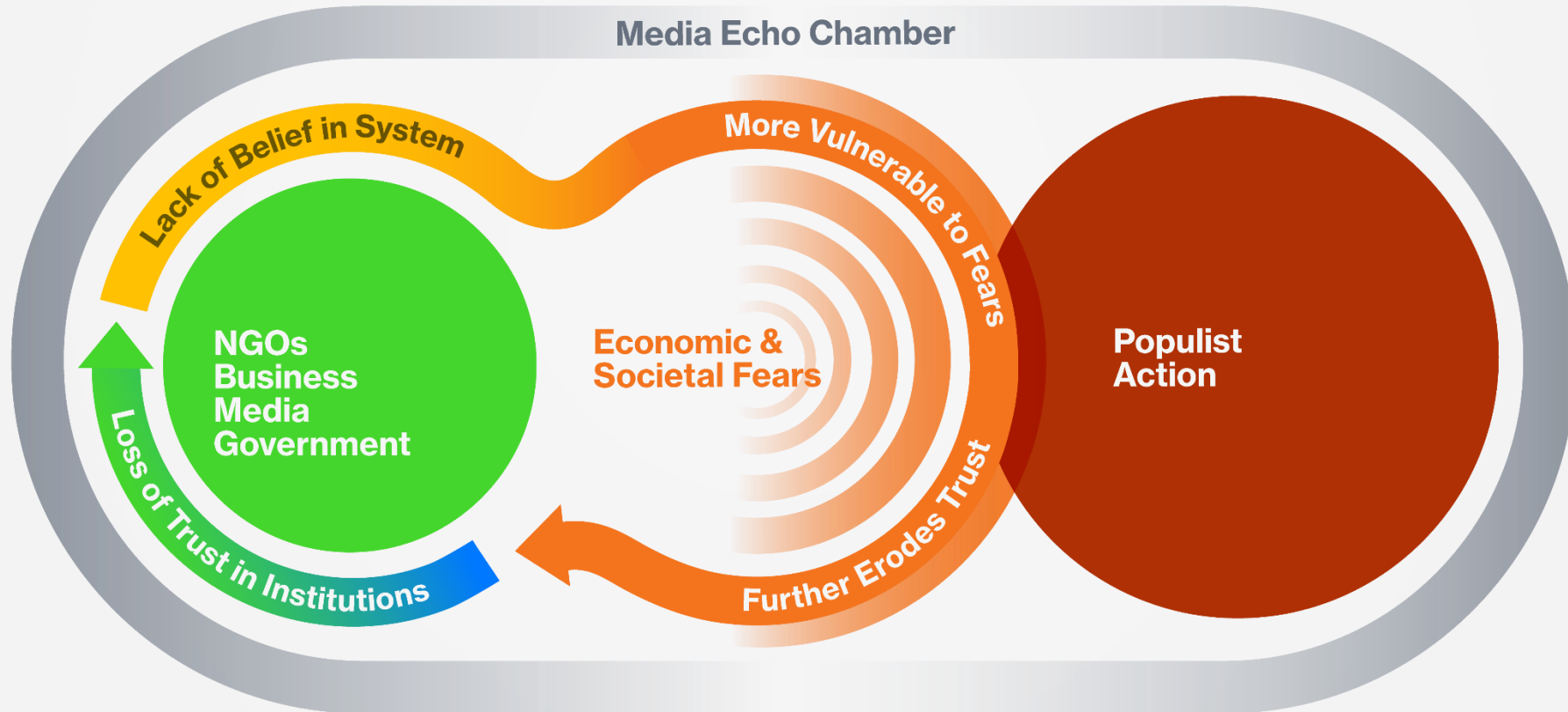
Source: 2017 Edelman Trust Barometer. Corruption Q685-687, Globalization Q681-684, Eroding social values Q676 and Q758, Immigration Q685, Pace of innovation Q677. System is failing: Q672-675, 678-680, 688-690. For details on how the societal fears and the “system failing” measure were calculated, please refer to the Technical Appendix. The margin of error for the countries scores was added and subtracted from the global mean. Countries were considered above the global average if their score was higher than the global mean plus the margin of error.



The Echo Chamber



‘에코 챔버 효과’가 불신과 두려움의 순환 구조를 가속화시킨다



‘에코 챔버 효과’는 현재 진행형

사실의 중요도 하락

3명 중 1명

이상 동의

“아무리 정치인들이 사실을 과장한데도, 결국 저와 제 가족에게 도움이 될 것으로 생각되는 정치인을 지지할 것입니다.”

편견은 필터로 작용

69%

사람들은 대체로 그들과 의견을 달리 하는 사람들이나 단체의 말에 귀 기울이지 않습니다.

3.5x

이상 가능성

사람들은 자신이 믿지 않는 것들에 우호적인 정보들을 무시합니다.

인간의 필요성 저하

정보를 믿을 가능성

73

%
검색 엔진

27

%
에디터

61%의 사람들은 중요한 사회적 문제에 대한 자신의 입장을 절대로 또는 대부분 바꾸지 않는다.

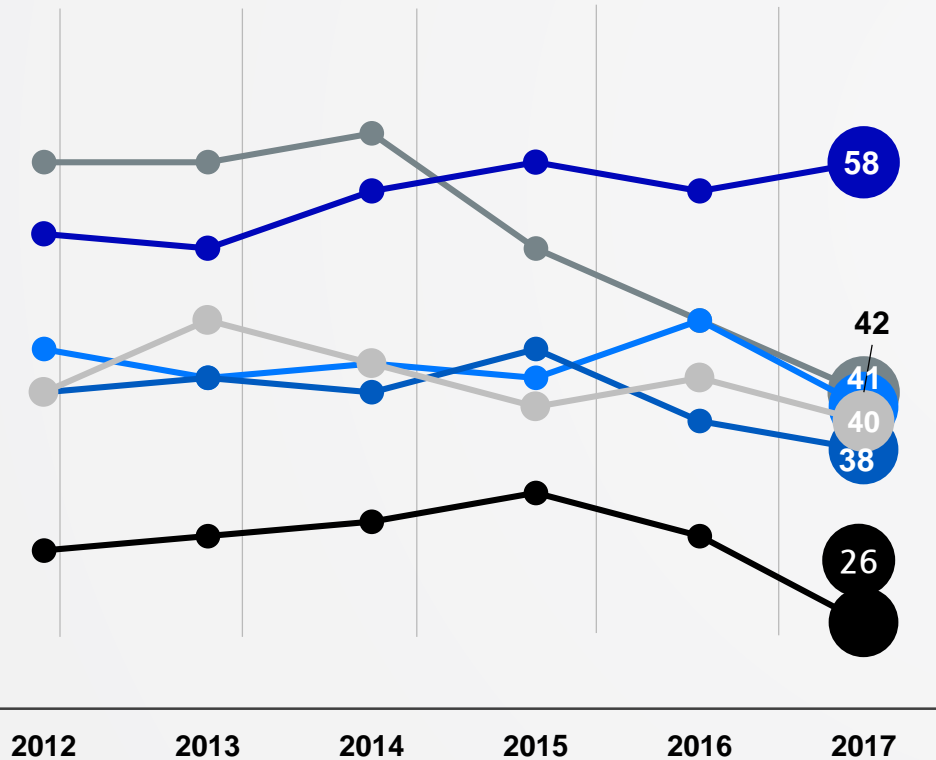
*에코 챔버 효과: SNS 등을 통해 지인에게 동조적 정보를 유도, 게시하는 현상

Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q709-718. For each of the statements below, please indicate how much you agree or disagree. (Top 4 Box, Agree) Q755 Have you ever changed your position on an important social issue? (Sum of “Yes, but rarely”, “No, never”) General Population, South Korea. Q749. When someone you know provides you with some information that supports a position that you do NOT believe, which of following do you typically do with it? Q752. How often do you read or listen to information or points of view from people, media sources or organizations with whom you often disagree? (Sum of “Never”, “Almost Never”, “Several Times a year”, “Once or Twice a Month”) Q754. You are about to see a series of two choices. Each choice describes a different source of information, a different format for presenting information, or a different style of communicating information. For each pair, we want you to choose **the one that you are more likely to believe is giving you the truth**. While we know that some of these choices may not be easy, please do your best to select only one of the two options given--the one that is most likely to be true most often. General Population, South Korea,



전통 미디어의 가파른 쇠퇴

일반 뉴스 및 정보에 대한 각 출처의 신뢰도 (%)



	2012	2017	추이 2012 - 2017
검색 엔진*	53	58	+5
전통 미디어	58	42	-16
온라인 미디어**	45	41	-4
소셜 미디어	42	38	-4
온드 미디어	31	26	-5
기관으로서의 미디어	42	40	-2

전통 미디어가
16포인트 하락

검색 엔진이 가장
신뢰받는 미디어 출처

Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q178-182. When looking for general news and information, how much would you trust each type of source for general news and information? Please use a nine-point scale where one means that you “do not trust it at all” and nine means that you “trust it a great deal.” (Top 4 Box, Trust) General Population, South Korea, question asked of half the sample.

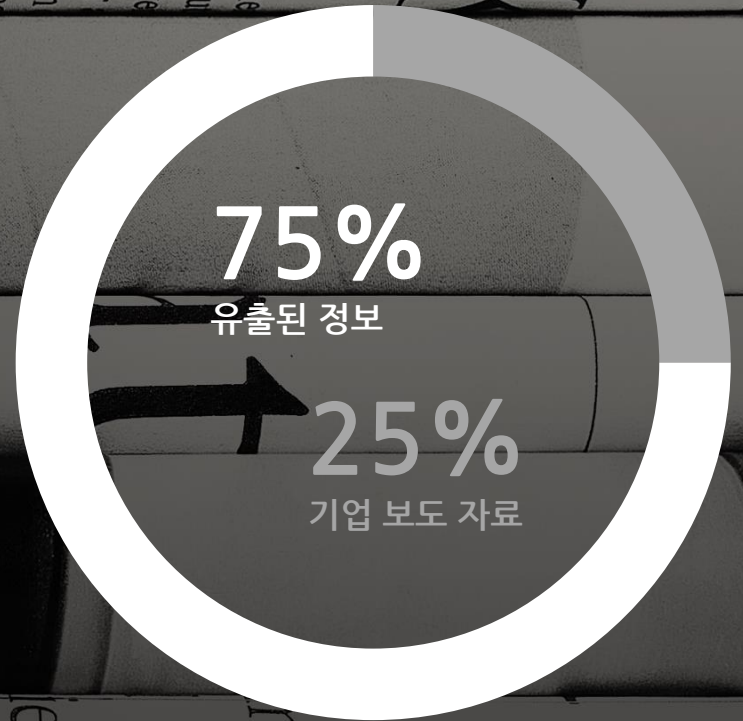
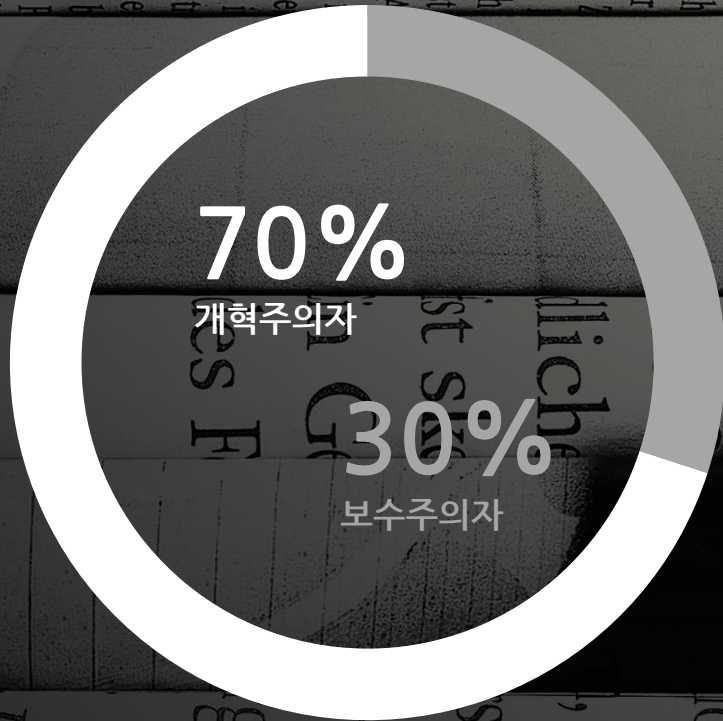
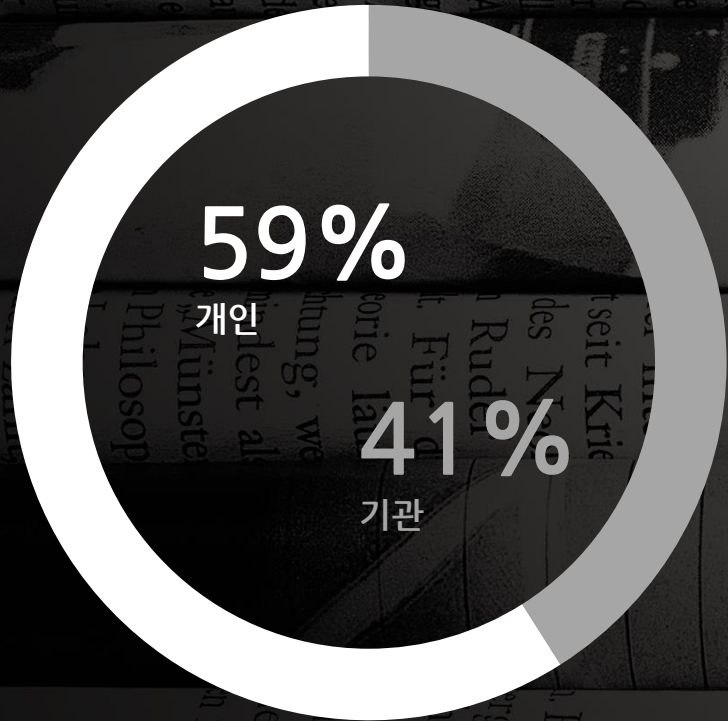
*From 2012-2015, “Online Search Engines” were included as a media type. In 2016, this was changed to “Search Engines.”

**From 2012-2015, “Hybrid Media” was included as a media type. In 2016, this was changed to “Online-Only media.”



정보의 공식 출처에 대한 의심

각 그래프의 두 출처 중 더 신뢰할 수 있다고 생각하는 것의 비율 (%)



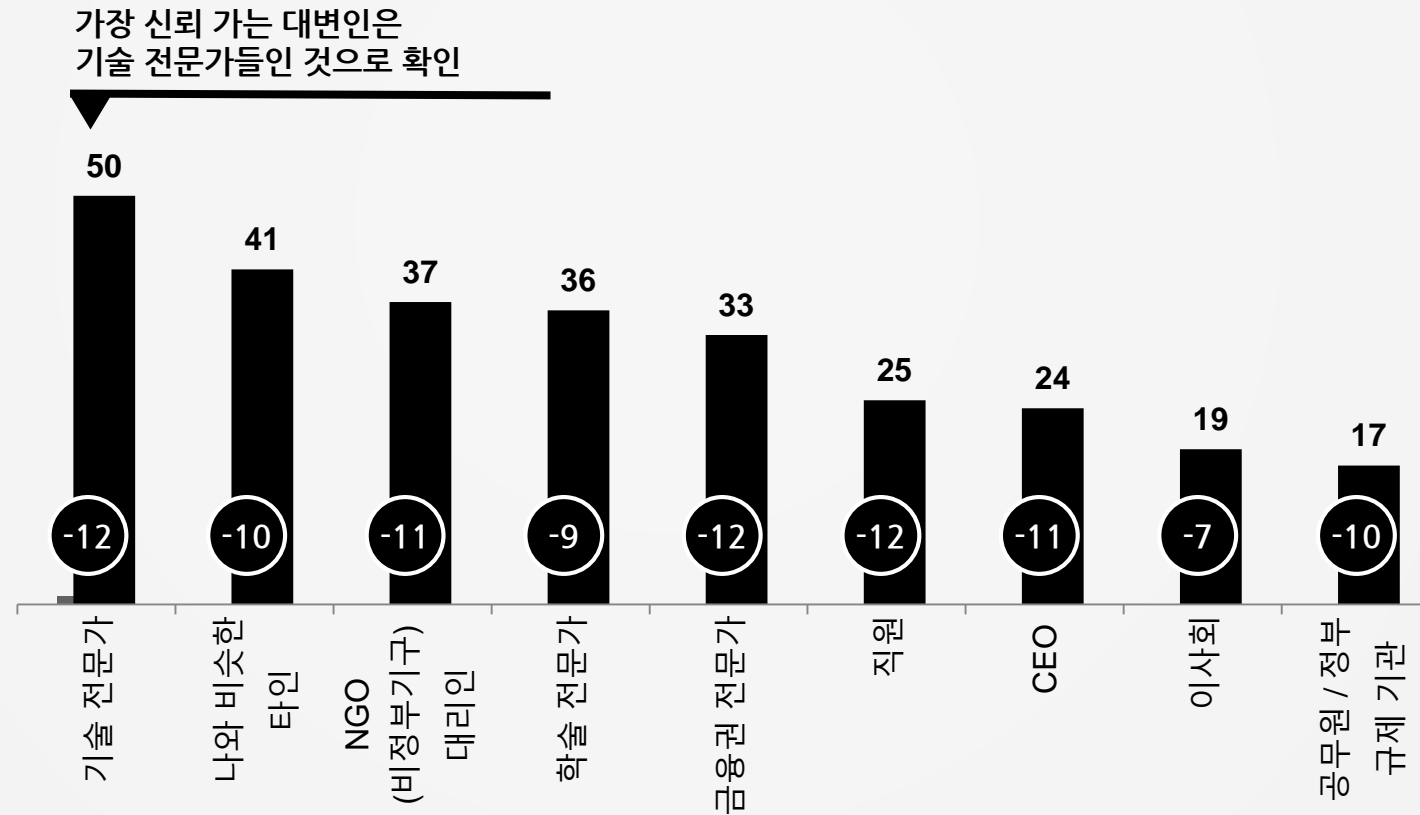
Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q754. You are about to see a series of two choices. Each choice describes a different source of information, a different format for presenting information, or a different style of communicating information. For each pair, we want you to choose the one that you are more likely to believe is giving you the truth. While we know that some of these choices may not be easy, please do your best to select only one of the two options given--the one that is most likely to be true most often. General Population, South Korea, choices shown to half the sample.



CEO 또는 정부 관리자 보다 친구나 지인을 신뢰

각 주체를 철저히/매우 신뢰한다고 평가하는 비율 (%),
2016년도 에서 2017년도의 변화

— + Y-to-Y Change



Source: 2017 Edelman. Trust Barometer Q130-747. Below is a list of people. In general, when forming an opinion of a company, if you heard information about a company from each person, how credible would the information be—extremely credible, very credible, somewhat credible, or not credible at all? (Top 2 Box, Very/Extremely Credible) General Population, South Korea, question asked of half the sample.



Business on Notice

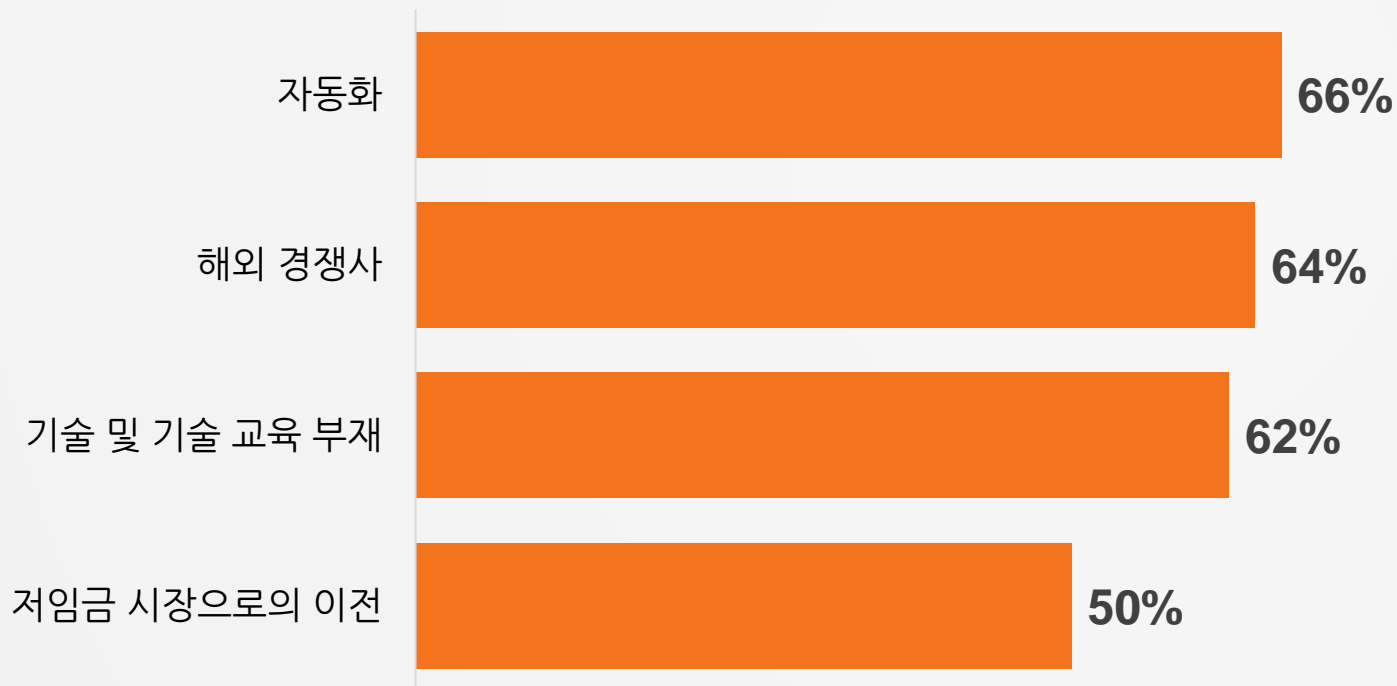


USA

THANK YOU TOUR 2016
Grand Rapids, Michigan
MAKE AMERICA GREAT AGAIN

기업이 사회적 두려움 조장에 기여

한국인들에게 **일자리 상실**의 두려움을 제공하는 요인들:



67% 기업 및 산업의
변화 속도가 **너무 빠르다**

55% 세계화가
잘못된 방향으로
나아가고 있다

Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q693-762. 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? Please indicate your answer using a nine point scale where one means "I do not worry about this at all" and nine means "I am extremely worried about this". (Top 4 Box, Worried) Q709-718. For each of the statements below, please indicate how much you agree or disagree. (Top 4 Box, Agree) General Population, South Korea, Q349-671. For the statements below, please think about the pace of development and change and select the response that most accurately represents your opinion. (Top 4 Box, Too Fast) General Population, South Korea, question asked of half the sample.



대중, 반(反) 기업 정책을 지지

보호주의

5명 중 2명

“자유무역협정(FTA)은
자국 노동자들에게
불리하기 때문에
체결하지 않아야 한다.”

보호주의

73% 가 동의

“다른 나라 이익보다
자국의 이익을
우선시해야 한다.”

성장의 둔화

76% 가 동의

“경제 성장 속도가
둔화 되더라도 정부는
우리의 일자리와 자국
산업을 보호해야 한다.”

Source: 2017 Edelman. Trust Barometer Q709-718 For each of the statements below, please indicate how much you agree or disagree. (Top 4 Box, Agree)
General Population, South Korea.



사회에 위협이 될 수 있는 산업에 더 많은 규제 요구

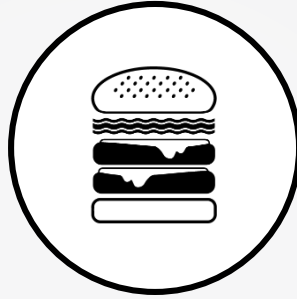


Created by Nicolas Vergoz
from the Noun Project

71%

제약업계에 더 많은
규제가 적용되어야 한다

규제



82%

건강을 해하는 음식에
더 많은 세금을 부과해야 한다

세금



60%

금융개혁이 경제 안정화에
기여하지 않았다

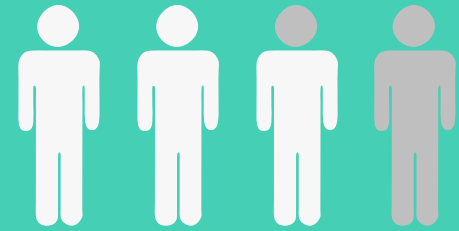
개혁

Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q667-670. For each of the statements below, please indicate how much you agree or disagree. (Top 4 Box, Agree) Q661-664. For each of the statements below, please indicate how much you agree or disagree. (Top 4 Box, Agree) Q658. For the statement below, please indicate how much you agree or disagree. (All respondents except Top 4 Box, Agree) General Population, South Korea, question asked of one-fifth the sample.



기업이 변화에 앞장설 것으로 기대

69%가 동의



“기업은 이윤을 창출함과 동시에 경제 활동을 영위하는 시장에서의 경제적 및 사회적 환경을 개선하기 위한 조치를 취할 수 있다.”

Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q249-757. Please indicate how much you agree or disagree with the following statements? (Top 4 Box, Agree).
General Population, South Korea, question asked of half the sample.





Business Must Act

피해야 할 부정 행위

기업의 신뢰도에 가장 부정적인 영향을 미치는
다섯 개의 항목들 (최다 선택 5개)

1.

계약 성사를
위한 정부 뇌물
등 부정 청탁

2.

회사 중역 및
평의원 간 수백
배의 임금 차이

3.

조세 회피성
수익 이전

4.

일자리 축소를
통한 비용 삭감

5.

품질 저하를
통한 비용 삭감

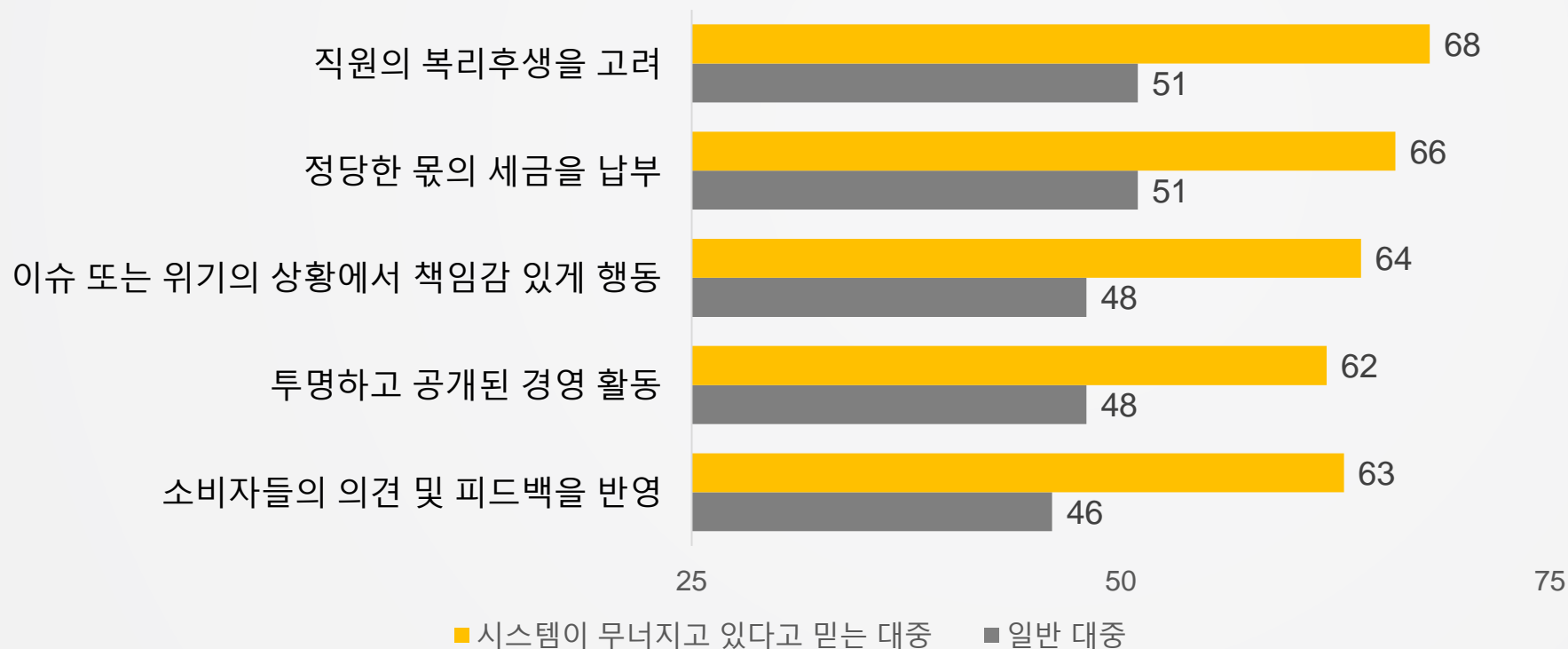
Source: 2017 Edelman Trust Barometer. Q732. What can businesses do that would cause the most **damage to your trust** in a better future? (Please select up to five.) General Population, South Korea, question asked of half the sample.



사회 시스템이 무너질 때, 기업은 더 적극적으로 행동해야 한다

기업의 신뢰도 형성에 중요할 것으로 평가되는 다섯개 항목들 (최다 선택 5개)

■ 시스템이 무너지고
있다고 믿는 대중
■ 일반 대중



평균적으로
+16 포인트

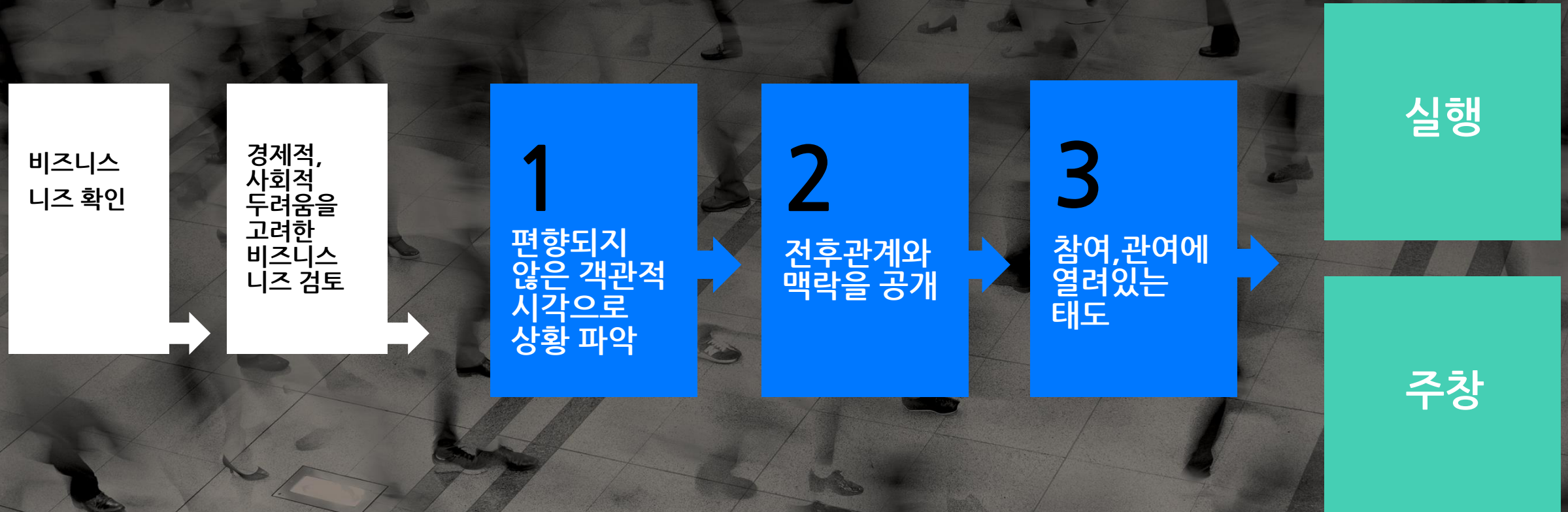
높은 기대감을 표출

사회 시스템에 대한 신뢰가
낮은 이들을수록 기업에
대한 기대감이 더 높은
것으로 나타남

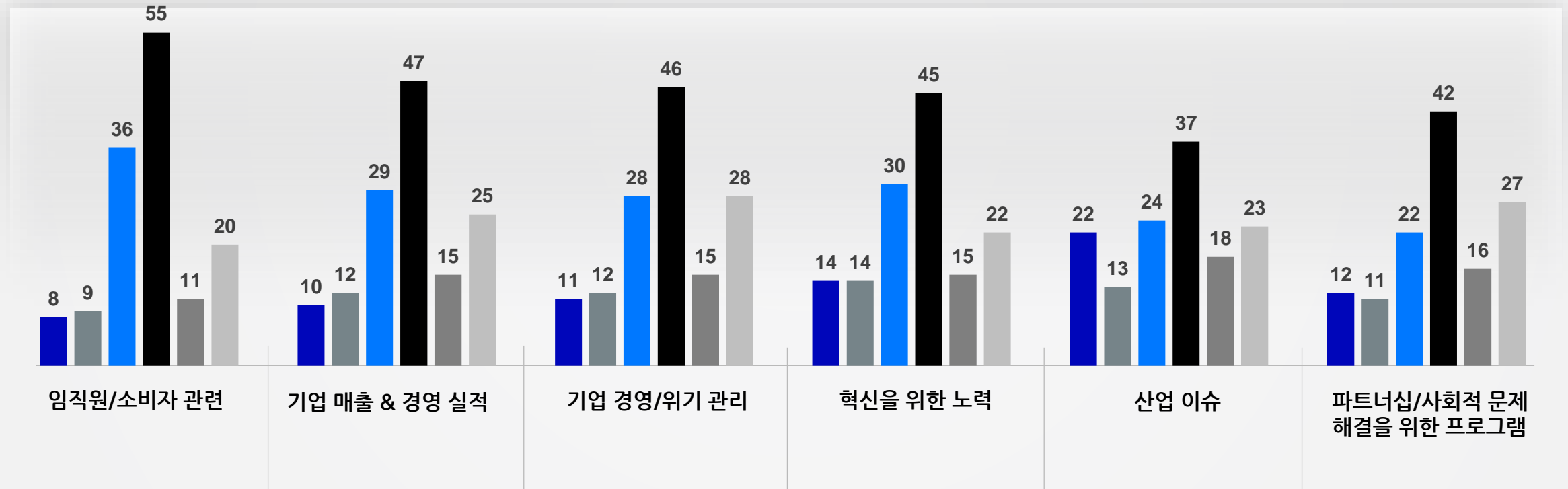
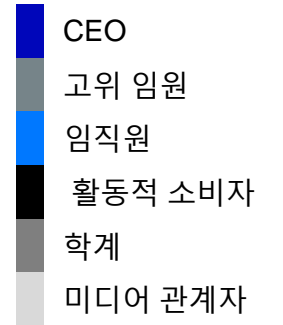
Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q80-639. How important is each of the following attributes to building your TRUST in a company? Use a 9-point scale where one means that attribute is "not at all important to building your trust" and nine means it is "extremely important to building your trust" in a company. (Top 2 Box, Importance) Data displayed is mean Top 2 Box rating for the listed items. Items were included if they were considered important by 50% or more of those who believe the system is failing. General Population and cut by "the system is failing segments," South Korea.



사회 시스템이 무너질 때, 기업은 다르게 행동해야 한다



분야별 가장 신뢰하는 정보원



Source: 2017 Edelman Trust Barometer Q610. Who do you trust MOST to provide you with credible and honest information about a company's financial earnings and operational performance, and top leadership's accomplishments? Q611. A company's business practices, both positive and negative, and its handling of a crisis? Q612. A company's employee programs, benefits and working conditions, and how a company serves its customers and prioritizes customer needs ahead of company profits? Q613. A company's partnerships with NGOs and effort to address societal issues, including those to positively impact the local community? Q614. A company's innovation efforts and new product development? Q615. A company's stand on issues related to the industry in which it operates? General Population, South Korea, question asked of one-quarter of the sample.



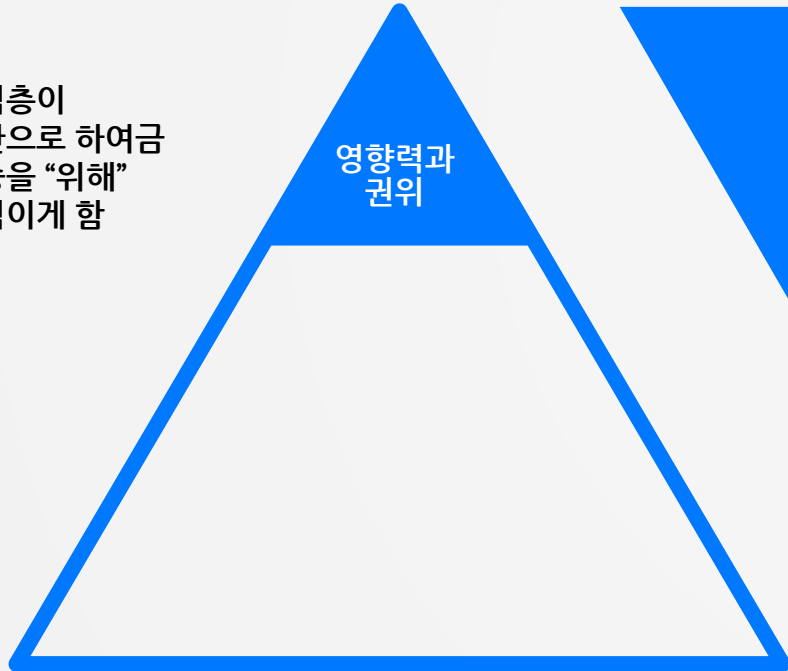


**With the People,
Not For the People**

근본적인 변화

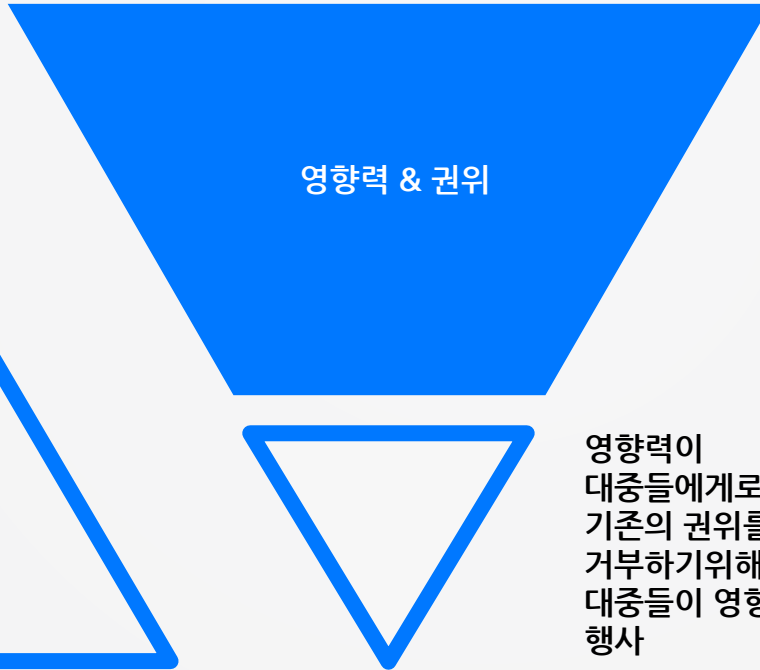
이전 모델:
대중을 위한

지식층이
기관으로 하여금
대중을 “위해”
움직이게 함



현재의 불안

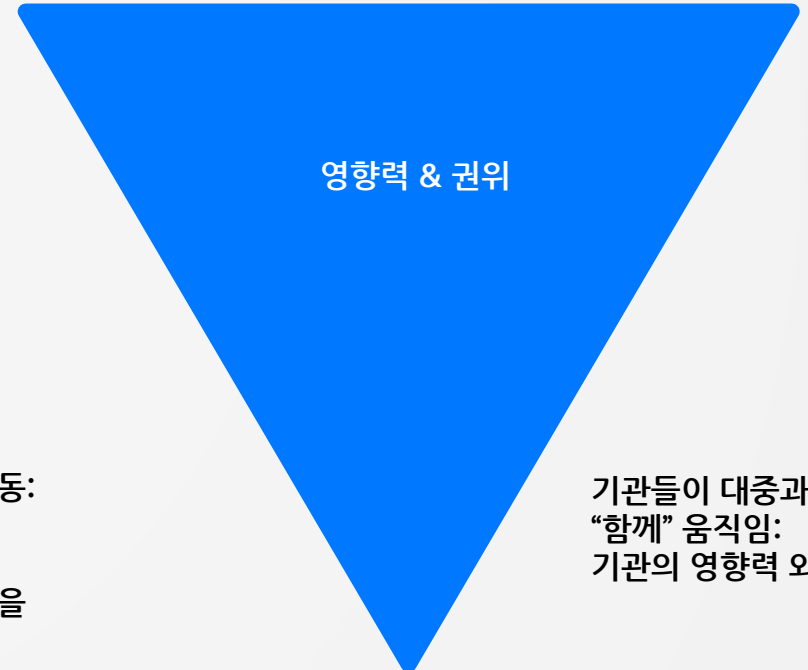
영향력 & 권위



영향력이
대중들에게로 이동:
기존의 권위를
거부하기위해
대중들이 영향력을
행사

새로운 모델:
대중과 함께

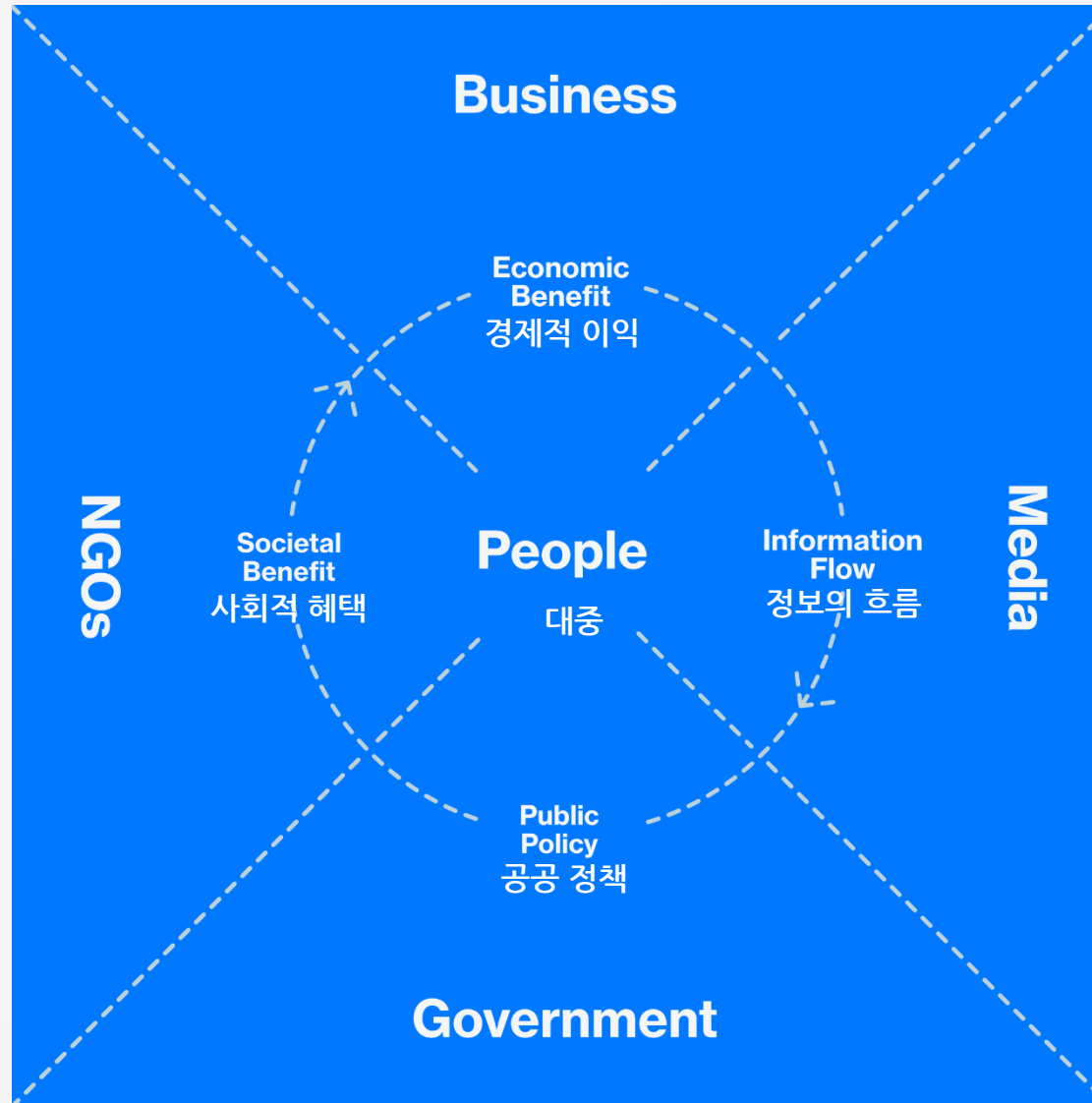
영향력 & 권위



기관들이 대중과
“함께” 움직임:
기관의 영향력 와해



대중과 함께: 새로운 통합 운영 모델





감사합니다

