

## 경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 삼성 금융복합기업집단(대표금융회사 삼성생명보험)

2. 조치일 : 2026. 5. 14.

3. 조치내용

대상	내용
기관	○ 경영유의사항 6건, 개선사항 8건

※ 경영유의사항 및 개선사항은 금융회사의 주의 또는 자율적 개선을 요구하는 행정지도적 성격의 조치임

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 내부통제기준의 평가·점검 체계 강화

「금융복합기업집단의 감독에 관한 법률 시행령」 제9조에서 금융복합기업집단(이하 “그룹”)은 그룹 내부통제기준의 세부사항을 매년 평가·점검하도록 하고 있으며 삼성 그룹의 「금융복합기업집단 내부통제기준」(이하 “그룹내부통제기준”) 제26조에서 대표금융회사가 그룹내부통제기준의 운영 상황을 매년 평가·점검하도록 규정하고 있음

또한, 대표금융회사는 「금융복합기업집단의 감독에 관한 법률」(이하 “금융복합기업집단법”) 제9조 제1항 제3호에 따라 「그룹내부통제기준」 제9조 제1항 제3호에서 그룹 내부통제 취약 부분에 대한 점검 및 대응방안에 관한 사항 등을 마련하여 정기적으로 평가·점검하도록 규정하고 있음

대표금융회사가 그룹내부통제기준의 운영 상황을 매년 평가·점검하고 있으나 내부통제기준의 세부사항 중 내부통제를 위한 전담 조직 및 인력에 관한 사항에 대해서는 평가·점검을 누락하고 있음

또한, 대표금융회사는 그룹 내부통제 취약 부분에 대한 점검 대상·내용 등에 관한 계획 수립, 점검 실시, 점검 결과 개선 필요사항에 대한 사후관리 등을 별도로 마련하거나 점검하고 있지 않음

따라서 삼성 그룹은 「금융복합기업집단법」에서 정하고 있는 그룹내부통제기준의 세부사항을 모두 포함하여 점검하는 한편, 내부통제 취약 부분에 대한 점검 및 대응방안에 관한 사항을 마련하고 운영하여 내부통제기준의 평가·점검 체계를 강화하시기 바람

## (2) 위험부담한도 관리 업무 실효성 강화

「금융복합기업집단법」 제11조 및 「동법 시행령」 제11조에 따르면 그룹은 그룹 위험관리정책에 사업 영역·거래 권역 등 분야별, 소속금융회사별 위험부담한도 설정 및 자본배분에 관한 사항을 규정해야 하며, 그룹 위험관리기준에 소속금융회사별 위험부담한도 및 자본배분 결정의 절차 및 방법을 포함하도록 하고 있음

이를 위해 삼성 그룹은 내규 「금융복합기업집단 위험관리기준」(이하 “「그룹위험관리기준」”) 제13조, 「금융복합기업집단 위험관리세칙」(이하 “「그룹위험관리세칙」”) 제10조·제11조 및 <별표 4>·<별표 5>를 통해 위험부담한도 설정 및 모니터링 절차 및 방법을 규정하고 있으며, 그룹 위험관리부서가 분기별로 위험부담한도 소진율 모니터링 결과를 대표금융회사 위험관리위원회에 보고하도록 명시하고 실제로 매 분기별 ‘그룹 리스크 모니터링’ 안전을 통해 관련 업무를 수행하고 있음

다만, 「그룹위험관리세칙」 <별표 5>에서 위험부담한도에 근접하거나 초과 시 조치사항들을 마련하고 있으나, ①소속금융회사가 위험부담한도 100%를 초과한 이후부터 그룹 차원의 대응방안이 마련되어 있으며, ②그룹 차원의 대응방안이 그룹 내 여유자본을 활용하는 ‘한도 재설정’으로만 마련되어 있어 위험부담한도 관리의 실효성이 다소 미흡한 측면이 있음

따라서 삼성 그룹은 위험부담한도 관리에 있어서 그룹 내 여유자본의 활용만이 아닌 보다 실효성 있는 조치사항을 마련하고 소속금융회사들의 위험부담한도가 초과되기 전에 그룹 차원의 선제적인 관리를 시행하는 등 관련 업무를 강화하시기 바람

## (3) 위험관리정책·기준의 추진·운영상황 점검 업무 강화

「금융복합기업집단법」 제11조 및 「동법 시행령」 제11조에서 그룹은 위험관리정책의 추진상황과 위험관리기준의 운영상황을 매년 평가·점검해야 한다고 규정하고 있으며,

삼성 그룹은 내규 「그룹위험관리기준」 제20조, 「그룹위험관리세칙」 제25조를 통해 위험관리정책 및 기준의 평가 방법에 관한 사항을 규정하고 있음

이에 따라 삼성 그룹은 매년 위험관리정책 및 기준의 평가·점검을 실시하고 그 결과를 대표금융회사 이사회의 의결을 거치고 있으나, 평가·점검 시 「금융복합기업집단법」 제11조 및 「동법 시행령」 제11조에서 규정하고 있는 위험관리정책과 기준의 점검 항목 중 일부에 대한 점검이 누락되는 사례가 확인되었음

따라서 삼성 그룹은 위험관리정책·기준의 평가 및 점검과 관련하여 관계 법령에서 규정하고 있는 항목의 누락 없이 평가·점검이 이루어질 수 있도록 관리 업무를 강화하시기 바람

#### (4) 위험집중 관련 사전점검 강화

「금융복합기업집단법」 제15조에 따르면 그룹은 내부거래 및 위험집중이 그룹 건전성에 미치는 영향을 적절하게 측정·감시 및 관리하여야 함

이를 위해 삼성 그룹은 내규 「그룹내부통제기준」 제12조부터 제14조, 「그룹위험관리세칙」 제13조 및 <별표 5의1>을 통해 위험관리기구 등의 사전점검을 요하는 업무(내부거래, 공동투자 등)에 있어서 그룹의 재무건전성에 미치는 영향을 점검하여야 한다고 규정하고 있음

다만, 삼성 그룹은 「그룹위험관리세칙」 제13조 및 <별표 5의1>에 따라 사전 영향 점검을 실시하고 있으나, <별표 5의1> 사전점검 양식에는 재무건전성에 미치는 영향과 관련된 점검 항목만 존재할 뿐, 위험집중과 관련하여 다각적인 검토가 필요한 항목들이 없어 사전점검이 형식적인 절차로 운영될 우려가 있음

따라서 삼성 그룹은 위험집중과 관련한 사전검토 단계에서 재무건전성 영향 뿐만 아니라 신용공여 한도 위반 여부에 대한 점검 등 다각적인 측면의 내실 있는 사전점검이 이루어질 수 있도록 관련 내규를 보완하시기 바람

#### (5) 내부거래 관련 관리 업무 강화

「금융복합기업집단법」 제15조에 따르면 그룹은 내부거래가 그룹 건전성에 미치는 영향을 적절하게 측정·감시 및 관리해야 하며, 소속금융회사의 대주주가 자기 또는 제3자의 계산으로 해당 금융회사와 일정금액 이상의 내부거래를 하는 경우 이사회의 승인을 받아야 함

삼성 그룹은 내규 「그룹내부통제기준」 제12조부터 제15조에서 이를 명시하고 있으며, 「금융복합기업집단 내부통제 업무지침」 및 「금융복합기업집단 내부통제 업무 매뉴얼」에서 그룹 내부거래 관련 세부 사항들을 규정하고 있음

상기 내규를 통해 삼성 그룹은 그룹 내 발생하는 이사회 승인 대상 내부거래에 대하여 소속금융회사 현업부서에서 체크리스트를 작성한 후 이사회의 승인을 받도록 하고, 소속금융회사 준법부서에서 동 체크리스트와 관련 자료들을 점검한 후 대표금융회사에 점검 결과를 제출하도록 하며, 대표금융회사 내부통제 전담조직에서 소속금융회사가 제출한 자료들을 최종적으로 검토한 후 그룹내부 통제협의회 및 대표금융회사 이사회에 보고하도록 규정하고 있음

다만, 내부거래 체크리스트 점검 시 그룹 건전성에 미치는 영향에 대한 측정·감시 및 관리 관련 세부적인 검토 내용 없이 형식적으로 영향 여부만을 체크하도록 하고 있고, 부당지원행위 여부만을 파악할 목적으로 매출액 비중, 수수료 금액 등을 단순 파악하고 있으며, 그룹내부통제협의회 및 대표금융회사 이사회 보고 시에는 내부거래 건수만을 보고하여 감독규정에서 요구하는 점검 사항에 대한 검토가 충실히 이루어지지 않고 있음

또한, 이사회 승인 대상이 아닌 내부거래의 경우 소속금융회사의 점검 의무 및 점검 항목을 선언적으로 규정하고 있을 뿐 구체적인 점검 프로세스를 마련하고 있지 않음

따라서 삼성 그룹은 그룹 내 발생하는 내부거래에 대하여 법규상 점검 사항을 충실히 검토할 수 있도록 하고, 이사회 승인 대상이 아닌 내부거래에 대해서도 관련 점검 프로세스를 강화하시기 바람

#### (6) 그룹 임원 인사교류 관리 업무 강화

삼성 그룹은 내규 「그룹내부통제기준」, 「금융복합기업집단 내부통제 업무지침」에 따라 임원 인사교류가 「금융복합기업집단 감독규정」 <별표 1>에 부합하는지 여부를 점검하고 있음

이에 따라 임원 인사교류 시 주요 소속금융회사 인사부서는 「금융복합기업집단 내부통제 업무지침」 [별지 5]의 체크리스트를 작성하여 법령 위반 여부 등을 사전에 점검하고 준법감시부서에서는 동 점검사항을 검토하여 대표금융회사에 보고하고 있으며, 대표금융회사는 상기 보고사항들을 검토 후 소속금융회사에 그 결과를 통보하고 있고 임원 인사교류 현황 및 점검 결과를 매년 대표금융회사 이사회에 보고하도록 하고 있음

그러나 검사대상기간 중 소속금융회사 차원에서 임원 인사교류 발생 당일 또는 사후에 점검이 이루어지거나, 대표금융회사의 검토가 적시에 이루어지지 않고 지연된 사례가 있어 임원 인사교류 점검 및 관리가 다소 미흡한 측면이 있음

따라서 삼성 그룹은 임원 인사교류 시 소속금융회사의 사전점검이 누락되거나 대표금융회사의 소속금융회사 보고 사항에 대한 검토·통보가 지연되지 않도록 임원 인사교류 관리 업무를 강화하시기 바람

## 나. 개선사항

### (1) 내부통제·위험관리기준 위반 임직원 처리 절차 개선

「금융복합기업집단법」 제9조 및 제11조에서는 그룹 내부통제 및 위험관리 기준을 위반한 임직원에 대한 처리 절차를 마련해야 한다고 규정하고 있음

이를 위해 삼성 그룹은 내규 「그룹내부통제기준」 제27조 및 「그룹위험관리기준」 제24조에서 소속금융회사 또는 소속금융회사 임직원이 상기 내규들을 위반한 경우 소속금융회사의 내규 및 처리 절차에 따라 조치하고 위반 사실 및 처리 내용을 대표금융회사에 보고하도록 규정하고 있음

다만, 삼성 그룹은 법령에서 규정하고 있는 내부통제 및 위험관리기준 위반 임직원에 대한 조치사항들을 「그룹내부통제기준」 및 「그룹위험관리기준」을 통해 마련하였으나, 막연히 소속금융회사의 내규 및 처리 절차에 따라 처리한다고만 되어 있고, 위반 행위에 대한 조치 수준 및 상세 처리 절차 등을 규정하고 있지는 않아 조치의 실효성을 담보하기 어려운 측면이 있음

따라서 삼성 그룹은 법령에서 요구하고 있는 내부통제 및 위험관리기준을 위반한 임직원에 대한 처리 절차의 실효성을 담보하기 위해 위반 행위에 대한 조치수준을 그룹 차원에서 적정하게 마련하는 등 업무를 개선하시기 바람

### (2) 그룹 차원의 위험 인식·측정 업무 개선

「금융복합기업집단법」 제11조에서는 그룹 위험관리정책 수립 시 그룹 차원의 위험에 대한 인식·평가·감시 및 통제에 관한 사항을 포함하여야 한다고 규정하고 「동법 시행령」 제11조에서는 그룹 위험관리기준 수립 시 위험에 대한 인식·평가·감시 및 통제를 위한 절차 및 방법을 포함하여야 한다고 규정하고 있음

이를 위해 삼성 그룹은 내규 「그룹위험관리기준」 제9조에서 그룹 차원에서 발생 가능한 중요 위험을 인식해야 한다고 규정하고 「그룹위험관리기준」 제10조에서 금융관계법령에서 정하고 있는 기준 등을 감안하여 그룹 차원의 위험을 적절히 평가하여야 한다고 규정하고 있음

그러나 「그룹위험관리기준」을 통해 그룹 차원에서 발생 가능한 중요 위험을 인식해야 한다고 선언적으로만 규정하고 있을 뿐 인식의 대상이 되는 위험의 유형 및 정의가 마련되어 있지 않고, 위험의 측정과 관련하여서도 ‘그룹 차원의 위험을 적절히 평가하여야 한다’라는 문구만 규정하고 있을 뿐 위험의 실질적 측정 방법에 대하여서는 규정하고 있는 사항이 부재하여 그룹 차원의 위험 인식·측정 업무가 미흡한 측면이 있음

따라서 삼성 그룹은 그룹 차원에서 직면할 수 있는 다양한 위험들에 대하여 인식의 대상이 되는 위험의 유형 및 정의를 규정하고, 위험 유형별로 객관적이고 합리적인 방법으로 위험을 측정할 수 있는 업무 절차를 마련하는 등 그룹 차원의 위험에 대한 인식·측정 업무를 개선하시기 바람

### (3) 비상계획 관련 업무절차 개선

「금융복합기업집단 감독규정」 제10조에 따르면 그룹은 그룹 수준의 위기상황에 대응하기 위해 비상계획을 수립해야 하고 동 규정 <별표 2>에서 동 비상계획 수립 시 통합 위기상황분석 결과를 활용하여 유동성 위기상황 단계별 대응방안, 조달 가능한 자금 규모, 위기대책반 운영 등에 관한 사항을 포함하도록 규정하고 있음

이를 위해 삼성 그룹은 내규 「그룹위험관리기준」 제19조, 「그룹위험관리세칙」 제23조·<별표 9> 및 「금융복합기업집단 위기관리체계 매뉴얼」(이하 “「위기관리체계 매뉴얼」”)을 통해 그룹 비상계획에 대한 사항들을 규정하고 있음

삼성 그룹은 유동성 위기상황 시나리오를 설정하고 이에 대한 대응방안 및 자금조달 계획을 마련하고 있으며 매년 위기상황 시나리오의 적정성 등을 점검하고는 있으나, 「금융복합기업집단 감독규정」에서 요구하고 있는 유동성 위기상황 단계별 대응이 아닌 단일 시나리오에 대한 대응방안만을 마련하고 있어 유동성 위기상황 발생 시 그룹 차원의 점진적 대응이 미흡할 우려가 있음

따라서 삼성 그룹은 「금융복합기업집단 감독규정」을 충실히 반영하여 유동성 위기상황 단계별로 대응방안을 마련하는 등 그룹 차원의 유동성 위기에 대비하기 위한 실효성 있는 비상계획을 수립할 수 있도록 업무를 개선하시기 바람

#### (4) 조기경보체계 운영 업무 개선

「금융복합기업집단 감독규정」 제10조 및 <별표 2>에서는 그룹 수준의 위기 상황에 대응하기 위해 대표금융회사가 위기 유형별로 또는 종합적인 위협에 대하여 위기유발 요인을 선정하여 조기경보지표를 설정하고, 조기경보 발령에 따른 대응방안 및 업무절차 등을 포함하는 위기관리체계를 수립토록 규정하고 있음

이를 위해 삼성 그룹은 내규 「그룹위험관리기준」 제17조, 「그룹위험관리세칙」 제21조·<별표 7> 및 「위기관리체계 매뉴얼」을 통해 그룹 조기경보체계에 관한 사항들을 규정하고 있음

삼성 그룹은 조기경보지표를 금융복합기업집단 통합지표 및 소속금융회사 지표로 구분하고 조기경보에 따른 위기단계 진입·해지 기준을 마련하여 조기경보체계를 운영하고 있으나, 조기경보지표의 구성이 그룹 특성을 감안하지 아니하고 금융시장 변동상황만을 고려하고 있어 그룹 차원의 위협에 대한 조기 인식 및 대응능력이 미흡할 우려가 있음

또한, 삼성 그룹은 자체 조기경보가 발동된 소속금융회사의 수를 기준으로 그룹 차원의 위기단계를 판단하고 있어 각 소속금융회사별 재무적 중요도가 고려되지 않는 등 조기경보에 따른 위험관리 업무의 실효성이 미흡할 우려가 있음

따라서 삼성 그룹은 그룹 특성을 감안한 조기경보지표를 활용하여 그룹 차원의 위협을 조기에 인식할 수 있는 조기경보체계를 마련하고, 조기경보발령에 따른 위기단계 판단 기준을 실효성 있게 마련하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

#### (5) 통합 위기상황분석 업무 개선

「금융복합기업집단 감독규정」 제10조 및 <별표 2>에서는 그룹 수준에서 예외적이지만 발생 가능한 사건에 대한 그룹의 잠재적인 취약성을 평가하기 위해 경영환경을 고려한 위기상황 시나리오 설정, 영향 분석, 대응방안 마련 등의 절차에 따라 대표금융회사가 주요 소속금융회사들을 대상으로 연 1회 이상 통합 위기상황분석을 실시토록 규정하고 있으며, 주요 소속금융회사는 「금융복합기업집단 감독규정」 <별표 2>에 따라 통합 위기상황분석 실시를 위해 자체 위기상황분석을 실시한 뒤 그 실시 결과 및 대응방안을 해당 이사회 등에 보고 후 대표금융회사에 제출토록 규정하고 있음

이를 위해 삼성 그룹은 내규 「그룹위험관리기준」 제19조, 「그룹위험관리세칙」 제23조·<별표 9> 및 「위기관리체계 매뉴얼」을 통해 통합 위기분석에 관한 사항들을 규정하고 있음

그러나 삼성 그룹은 통합 위기상황분석을 실시하고도 그 결과에 따른 대응 방안을 별도로 마련하지 않고, 「그룹위험관리세칙」 <별표 9>에서 이미 규정하고 있는 자본적정성 비율 하락에 따른 단계별 대응방안만을 그대로 준용하도록 하고 있어, 통합 위기상황분석 결과를 활용한 위기대응 업무가 미흡한 측면이 있음

또한, 주요 소속금융회사들은 자체 위기상황분석을 실시하고 그 결과 및 대응 방안을 해당 이사회 등에 보고 후 대표금융회사에 제출해야 하나, 검사대상기간 중 일부 소속금융회사가 해당 이사회 보고를 누락하는 등의 사례도 확인되었음

따라서 삼성 그룹은 「금융복합기업집단 감독규정」 취지에 맞게 통합 위기 상황분석 결과를 활용한 대응방안을 마련하고, 소속금융회사가 자체 위기 상황분석 결과를 당해 이사회에 보고 후 대표금융회사에 제출토록 하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

#### (6) 자본적정성 비율 검증·관리 업무 개선

「금융복합기업집단법」 제14조에 따르면 그룹은 재무건전성을 확보할 수 있는 수준의 자기자본을 갖추어야 함

이를 위해 삼성 그룹은 내규 「그룹위험관리세칙」 제20조에서 자본적정성 비율 검증 내용을 명시하고 하위 내규인 「금융복합기업집단 자본적정성 비율 관리 지침」에서 그룹 자본적정성 비율 산출 및 검증 관련 세부사항을 규정하고 있음

삼성 그룹은 「금융복합기업집단 자본적정성 비율 관리 지침」에서 대표금융회사의 검증·관리를 위하여 소속금융회사가 대표금융회사에게 자본적정성 비율 회신 시 검증이 가능한 데이터를 함께 제출하여야 하고, 해외 소속금융회사는 현지 자본적정성 관련 규제 내용을 함께 제출할 것을 요구하고 있으나,

일부 해외 소속금융회사가 검증 불가능한 데이터를 제출하거나, 현지 자본적정성 관련 규제 내용 제출을 누락한 사례가 확인되는 등 대표금융회사의 검증·관리가 미흡하게 이루어지고 있음

한편, 삼성 그룹은 소속금융회사가 재무제표 또는 업무보고서 등을 수정하는 경우 해당 사실을 대표금융회사에 통보하도록 요구하는 정책 및 절차를 마련하지 아니하여 소속 금융회사의 자본적정성 비율 변경 내용이 그룹 전체 수준에서의 자본적정성 비율에 적절히 반영되지 않을 소지가 있음

따라서 삼성 그룹은 대표금융회사의 객관적인 검증업무를 위하여 자본적정성 관리 지침을 준수하도록 하는 한편, 소속금융회사의 재무정보 및 업무보고서 변경 내용 등을 대표금융회사에 통보하는 정책·절차를 마련하여 자본적정성 비율의 검증·관리 업무를 개선하시기 바람

#### (7) 자본유지정책 수립 및 운영 업무 개선

「금융복합기업집단법」 제14조에 따르면 그룹은 재무건전성을 확보할 수 있는 수준의 자기자본을 갖추어야 함

이를 위해 삼성 그룹은 「그룹위험관리기준」 제15조 및 「그룹위험관리세칙」 제19조에서 대표금융회사가 자본유지정책을 수립 및 운영하도록 하고 있고 「그룹위험관리세칙」 제19조·<별표 6>에서 통합 자본적정성 비율 하락에 대비한 단계별 대응방안을 규정하고 있음

그러나 해당 내용에 따르면 단계별 대응 계획을 발동시키는 자본적정성 비율이 지나치게 낮게 설정되어 있고, 심지어 일부 대응 계획은 자본적정성 비율이 법령상 규제비율(100%) 미만인 75%가 되어야 작동하도록 설정되어 있어 선제적인 자본관리가 곤란한 측면이 있으며, 대응 계획의 내용도 단순히 '대응 계획 수립 및 실행'으로 규정하는 등 구체성이 부족함

또한, 그룹의 효과적인 위험관리 및 위험편중의 예방을 위해서는 그룹 차원의 자본유지정책에 위험 유형별 자본 배분 및 한도 관리에 관한 사항을 포함하는 것이 바람직하나, 삼성 그룹은 「그룹위험관리세칙」 제10조·<별표 4>에서 그룹 위험부담한도를 소속금융회사별 및 사업영역별로만 배분하고 있을 뿐, 시장·신용·운영리스크 등 소속금융회사가 직면할 수 있는 위험의 유형별로 위험부담한도를 배분하고 있지 않아 위험관리가 다소 미흡할 우려가 있음

따라서 삼성 그룹은 단계별 대응 계획을 발동시키는 통합 자본적정성 비율을 상향하고 대응 계획을 구체화하는 한편, 그룹 위험부담한도를 위험 유형별로 배분하는 등 자본유지정책 수립 및 운영 업무를 개선하시기 바람

## (8) 공동투자 관리 업무 개선

「금융복합기업집단법」 제15조에 따르면 그룹은 내부거래 및 위험집중이 그룹 건전성에 미치는 영향을 적절하게 측정·감시 및 관리하여야 함

이를 위해 삼성 그룹은 내규 「그룹위험관리세칙」 제14조의2를 통해 소속금융회사가 공동으로 투자한 현황에 대한 인식 등 관리방안을 마련하여야 한다고 규정하고 「동 세칙」 <별표 5의2>에서 공동투자의 개념, 공동투자의 관리범위 등을 마련하고, 공동투자의 개념을 소속금융회사 간 '상호협의를 합의'된 경우로 특정·관리·공시하고 있으며, 공동으로 투자한 현황에 대한 인식·보고 등 관리방안을 2023년 7월부터 마련하여 운영하고 있음

다만, 공동투자 관리의 본래 취지가 공동투자 자산의 부실이 그룹으로 전이되는 위험을 관리하는 것임을 고려하면, 삼성 그룹은 공동투자 관리 업무에서 '상호협의를 합의'된 경우를 지나치게 좁게 해석하여 공동투자 사실을 사후에 인지하거나 투자가 완료된 건들은 공동투자 관리 대상에서 제외하고 있어, 그룹차원의 소속금융회사 공동투자 현황에 대한 인식·보고·위험평가 및 한도설정 등 공동투자 관리 업무가 부실해질 우려가 있음

따라서 삼성 그룹은 소속금융회사가 공동으로 투자한 현황에 대하여 집중위험관리가 필요한 공동투자에 해당하는 한 공동투자로 인식하고 관리할 수 있도록 위험관리를 강화하는 등 공동투자 관리 업무를 개선하시기 바람