

# 에스코토스 컨설팅(주) 회사 소개서

---

커뮤니케이션 경영 컨설팅 서비스

에스코토스 컨설팅

2010.07

Your Value of Reputation  
research, growing, protect & training

## 에스코토스 컨설팅 (주)



에스코토스 컨설팅(주)은 전략적 리서치와 트레이닝 방법론을 기반으로 명성관리, 위기관리, 사내 커뮤니케이션, CSR, 고객 관계 구축을 위한 소셜미디어 전략의 영역에서 적합한 솔루션을 연구개발하고 기업 고객의 실행력 향상을 위한 서비스를 제공하는 커뮤니케이션 경영 컨설팅 회사입니다. 2009년 7월에 설립되었으며 현재 4명의 컨설턴트가 근무하고 있습니다. 에스코토스 컨설팅은 ‘서비스 가치 강화를 위한 연구개발’과 ‘협업 시스템’의 축을 중심으로 커뮤니케이션 컨설턴트를 양성하고 고객의 커뮤니케이션 전략과 실행력 향상 이라는 가치를 추구합니다.

### Oriented Strategic Research

에스코토스 컨설팅은 전략적 리서치와 과학적 방법론을 기반으로 산업군과 개별 회사의 조직적 특성에 맞는 전략과 심화 트레이닝을 제공하는 독립 Strategic Consulting 회사입니다. 커뮤니케이션 리서치 방법론을 통해 핵심 오디언스에 대한 명확한 Insight 를 제공하고 전략적이고 실행적인 의사결정 기준과 핵심 타겟 대상의 효율적 메시지와 실행 프로그램을 개발합니다.

### Corporate Reputation & Crisis Integration

에스코토스 컨설팅은 데이터 기반으로 기업의 명성과 위기를 통합적으로 고려한 전략 솔루션을 제공합니다. 기업의 효과적이고 효율적인 커뮤니케이션 실행력 강화 시키기 위해 진단, 정책, 목표, 의사결정 기준, 세부 프로그램 등을 개발하고 전문적 코치 서비스를 제공하는 독립 Strategic Consulting 회사입니다.

회사명	에스코토스 컨설팅 주식회사
설립년도	2009년 7월 12일
대표자	강함수
소재지	서울특별시 종로구 종로1가 르메이에르 A동 1926호
연락처	02-725-0715 / FAX : 0505-509-0715
이메일	<a href="mailto:Talk@scotoss.com">Talk@scotoss.com</a>
구성원	6명 (2명 객원 연구원 포함)
Web site	<a href="http://www.scotoss.com">www.scotoss.com</a> / <a href="http://blog.scotoss.com">blog.scotoss.com</a> / <a href="http://www.thecrisiscare.com">www.thecrisiscare.com</a>

## 에스코토스 컨설팅 // Research products & solutions



전략적 커뮤니케이션 계획과 효율적인 실행을 위해서 아이디어, 고객 인사이트를 수집하고 분석하는 기준이 필요합니다. 그 기준은 각 회사마다 산업 배경, 조직 속성, 고객 특성 등으로 인해 차이가 있습니다. 기업마다 공중, 사회와 소통하는 과정에서 생성되는 가치를 구체화시키고 관리하는 방안 및 전략을 논의해 드립니다. 사전 연구 개발된 명성지수 모델, 관계성 지수 모델, 사내 커뮤니케이션 진단 모델, 전략적 사회적 책임 진단 모델 등을 기초로 기업 환경에 적합한 솔루션을 제공합니다.



- Corporate Reputation index : 명성 진단 모델 설계, 명성 관리 위한 조직별 Task 도출, 실행 방안 기획
- Crisis & Issue Index development : 대내외 잠재위기, 핵심 이슈 요소 규정, 해결과제 도출
- Stakeholder Relationship index : 이해 관계자별 관계의 질 진단, 관계 관리를 위한 전략 플래닝
- Stakeholder Perception Audit : 비즈니스 추진을 위한 이해관계자 및 영향력자 인식 조사
- Stakeholder Mapping : 커뮤니케이션 대상 주체 확인, 속성 파악 후 협의-협상 방안 도출
- Negative Image Root cause analysis : 문제의 근본 원인에 대한 조사, 정성적인 과제에 대한 진단
- Internal communication measurement : 회사 내부의 커뮤니케이션 채널, 메시지 측정, 개선 방안 기획
- Vision & Identity development : 회사, 조직 부서별 비전, 아이덴티티 구성 진단, 스토리 개발
- Strategic CSR Concept development : 벤치마킹, 사회적 책임 활동 포토폴리오 구성, 핵심 컨셉 개발
- Social media conversation research : 소셜미디어 상의 고객 대화 조사, 소셜미디어 운영 전략 도출
- Online Reputation research : 인터넷 공간의 브랜드 스토리 수집, 분석, 온라인 명성관리 전략 도출
- Corporate Narrative (storytelling) development : 조직의 스토리 조사, 커뮤니케이션 메시지 북 개발



**질적-양적 방법론 활용** : 사례연구, 내용분석, 포커스 그룹 (F.G.I), 심층 인터뷰, Q-방법론, 폴라주, 민속지학 (고객 참여관찰), 미스터리 쇼핑, 심층 면접 서베이, 전화 서베이, 온라인 서베이, 패널 조사, 군집 조사, 공론조사

## 에스코토스 컨설팅 // Practice Area (Service)

### Reputation Care

기업 명성(Reputation)은 일반 공중 및 특정 이해관계자들의 기대에 부응하는 기업 능력에 대한 인지적 반응의 결과물입니다. 감정적인 반응과 이성적인 판단이 통합적으로 작용해서 형성되는 사람들의 주관적인 영역입니다. 기업은 제품 및 서비스를 파는 비즈니스적 존재일 뿐만 아니라 사회의 또 다른 핵심 구성원으로 이해관계자들과 관계를 맺으면 성장, 발전합니다. 따라서 기업은 **이해관계자들의 종합적인 인식을 지속적으로 경청하여 문제점과 해결방안을 도출해 '다음의 전략(Next strategy)'으로 수용, 실행**해야 합니다. 명성관리는 기업의 사업적 특성, 기업 커뮤니케이션에 대한 철학, 시장 환경, 기업과 고객간의 관계성에 따라 역할, 범위 그리고 관리 방법에 차이가 있습니다. 명성관리 차원에서 기업 커뮤니케이션 전략과 계획을 고려하는 기업은 기업의 상황에 맞는 명성관리 모델을 개발하고 실행하는 구조를 만들어야 합니다.

- 명성 진단 모델 개발 (명성 지수 모델, 이해관계자 관계성(Relationship) 지수 모델, 명성 스토리 조사 모델)
- 명성 조사 설계 및 실행 (정성-정량조사의 체계적 연결된 조사설계 (Triangulation))
- 명성 관리 방안과 커뮤니케이션 영역의 전략 수립 (고객 접점 조직 부서별 과제 도출, PR 실행 도출)
- 이미지 회복 커뮤니케이션 캠페인 수립 및 실행

### Crisis Care

기업의 위기는 스스로 도와야 한다는 것, 그것이 가장 훌륭한 솔루션입니다. 그러나 기업은 조직-구조적으로 스스로 도울 수 없는 요인이 많이 존재합니다. 인식적, 심리적, 정책적, 실행적 차원에서 내부 학습, 경험, 관리가 이루어지기 어렵기 때문입니다. 에스코토스 컨설팅은 기업의 위기 관리 퍼포먼스 향상을 위해 **조직구조, 심리적 측면, 전략적 측면 등에서 기업**

The Crisis Care <sup>TM</sup> Consulting : PR2G Model	
Prevent & Prepare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Issue Vulnerability Analysis</li> <li>• Crisis management Team building &amp; Training</li> <li>• Internal Information Flow Audit</li> <li>• Crisis communication planning</li> <li>• Crisis Scenario planning / Manual</li> <li>• Crisis simulation / Media Training &amp; Testing</li> </ul>
Protect & Response	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situation Assessment</li> <li>• Response process</li> <li>• Operation &amp; Communication action planning</li> <li>• Crisis monitoring &amp; Scanning</li> <li>• Strategic messaging (holding / position statement, Q&amp;As)</li> <li>• Emergence Media response</li> </ul>
Grow & Recover	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stakeholder perception research</li> <li>• Problem &amp; Task Finding</li> <li>• Issue management</li> <li>• Communication planning / PR campaign execution</li> </ul>

**환경에 적합한 종합적이고 체계적인 위기관리 서비스**를 제공합니다. 기업 위기관리 요소인 조직 및 인력 구성, 이슈 예방, 대응 프로세스, 위기 의사결정, 위기 커뮤니케이션 전략을 강화 시키기 위한 **'The Crisis Care'** 라는 위기관리 전문 서비스 프로그램을 개발, 서비스를 제공합니다.

'The Crisis Care' 프로그램은 옆 그림처럼 크게 3개의 관리 영역을 기본 구성 요인으로 규정하고 각 영역별로 세부적인 프로그램을 제공합니다.

## Social Engagement (CSR)

에스코토스 컨설팅은 기업의 사회적 책임 또는 사회공헌활동은 결국 사회적 과제를 기업이 독창적인 방법으로 내부 자원과 본업의 기능을 활용해 사회와 조직의 발전에 영향을 미치는 경영 활동이라 규정합니다. 기업의 사회 참여 계획을 어떻게 수립하고 실행해 나갈 것인가는 전략 적 영역으로 여러 환경에 대한 조사 분석이 요구됩니다. 기업이 사회 참여를 위해 약속하고 실행에 나갈 '사회적 과제'를 도출하고 각종 사회공헌 프로그램의 포트폴리오를 설정, 이해관계자 및 사회에 실질적인 참여 변화를 유도할 수 있는 방안을 제공합니다.

- 지속가능 경영을 위한 이해관계자 Research (기대, 요구 파악 - 사회적 참여 영역 도출)
- 사회적 책임 활동 인식 진단 및 개선 방안 도출 (사회공헌활동 프로그램 파악 및 커뮤니케이션 전략 수립)
- 사회공헌활동의 핵심 개념 (Concept)도출 및 관련 프로그램 개발
- 사회공헌활동의 커뮤니케이션 전략 수립 및 캠페인 실행 (CSR 하위 프로그램과 소셜미디어 수용 전략 포함)

## Digital Engagement (Social Media Research, Planning & Training)

사람들은 이제 다양한 미디어를 활용하고 있습니다. 한 두개의 미디어만을 통해 정보, 뉴스, 지식을 얻지 않습니다. 관심사, 이해관계 등으로 선택해서 지각하고 행동을 통해 경험을 먼저 생각하게 됩니다. 소셜 웹(Social web)은 이러한 사람들의 변화를 더욱 가속화시키고 동력이며 정보, 뉴스, 지식 등이 생산, 소비, 연결, 유통되는 생태계입니다. 이제 기업은 PR의 각 practices 영역, 마케팅, 고객관계 및 만족 관리, 고객 조사 등 조직 기능에서 소셜 웹을 전략적으로 어떻게 수용하고 운영해야 하는지를 기존 기업 커뮤니케이션 활동을 함께 검토해 전사적이고 구체적인 방안을 수립해야 합니다. 에스코토스 컨설팅은 기업이 **소셜 웹을 '소유'하는 과정에서 발생할 수 있는 다양한 이슈를 사전 조사하고 조직 기능적으로 지속적이고 전략적으로 운영, 관리, 효과를 이끌어 낼 수 있도록 전략, 계획, 교육 (실질적인 실행력 강화) 등의 서비스를** 제공합니다. 또한 다양한 소셜 웹 솔루션의 개발에서부터 정책, 운영까지 통합적인 서비스를 제공합니다.

- Social media Acceptability Research : 기업이 소셜미디어를 수용하기 위해 필요한 자원 조사 및 Task 도출
- Social Media Conversation Audit : 기업과 브랜드에 대한 고객 이야기 (느낌, 감정, 정보, 의견 등) 조사
- Social Media Roadmap & Strategy building : 기업 소셜 미디어 운영 정책, 전략, 역할과 책임, KPI 등 도출
- Social Media Narrative Development : 고객간 직접 커뮤니케이션을 위한 '이야기 주제' 양식 개발
- Social Media Training Workshop : 소셜 미디어 수용 초기 운영 역량 강화를 위한 심화 트레이닝
- Social Media Crisis care Consulting : 기업 온라인 위기관리 시스템 구축 및 위기 대응을 위한 전략 수립
- Social Media Integrated Strategy building : 고객상담, 사내 커뮤니케이션, 사회공헌활동의 소셜미디어 수용

## Employee Engagement (Change management)

기업 조직이 성장하고 규모가 커질수록 구성원의 자율성은 축소되고 기업 내부의 수직-수평적 커뮤니케이션 흐름에 영향을 미치는 요인들이 많아집니다. 경영과 기업 구성원간의 커뮤니케이션을 관리하는 '사내 커뮤니케이션' 영역과 조직 부서간, 직급간의 수평적 커뮤니케이션 영역, 두 영역의 결과로 형성되는 조직문화 영역 등은 결국 내부 구성원들의 참여가 가장 중요한 변인입니다. 기업 내부 커뮤니케이션 과정에 조직 구성원이 참여할 수 있는 방안, Insight 를 제공합니다.

- 사내 커뮤니케이션 채널 진단 및 개선 방안 설계 (내부 정보 채널 중심으로 평가)
- 조직 내부의 정보 흐름 진단 (공식 / 비공식 내부 채널 및 직급별, 부서별 정보 흐름 문제점 도출)
- 기업 아이덴티티 도출 및 메시지 디자인 (기업의 내러티브 체계 구축, 메시지 북 개발 등)
- 조직 Vision 도출 및 내부 공유 캠페인 설계 및 실행 (임직원 비전 공유 등의 실행 방법론 중심)
- 조직 변화 관리를 위한 커뮤니케이션 캠페인 설계 및 실행 (조직 부서 신설, 통합, M&A 기업 대상)
- CEO 리더십 커뮤니케이션 컨설팅 (기업 대내외 CEO 브랜딩 전략 수립 및 실행 방안 도출)

## Communication Workshop & Training program

**Media Training** 미디어 트레이닝의 목적은 '메시지'를 잘 다루는 방법을 집중 학습하는 것입니다. 기업을 대표하여 미디어를 통해 공식적인 메시지를 전달하는 과정은 전략적 커뮤니케이션 영역입니다. 전달된 메시지는 사람들에게 영향을 미치기 때문에 사전에 미디어 메카니즘, 미디어의 질문, 개인적 스피치 습관, 질문에 대한 메시지 다루는 방법 등을 충분히 이해하고 경험하는 것이 필요합니다. 직접 인터뷰 시뮬레이션에 참여해 카메라 촬영을 하고 그 영상물을 보면서 일대일 코칭이 이루어집니다. 에스코토스 컨설팅에서는 미디어 트레이닝의 참여 대상자에 따라 다양한 모듈의 코칭을 제공합니다. 기본 트레이닝 프로그램을 재설계해 최적화된 코칭 세션을 제공합니다.

**The Crisis Scenario Workshop** 본 워크샵은 위기 커뮤니케이션을 포함하여 조직적 구성, 의사결정의 문제 등의 전반적 위기관리 요소를 이해하고 위기 대응력을 향상시키는 방법론을 학습하는 프로그램입니다. 두 가지 워크샵 타입으로 진행하고 있는데, 우선 격월 단위로 '오픈 워크샵' 형식으로 일반 참가자를 대상으로 진행하는 것과 단일한 기업 대상으로 진행하는 워크샵 형식입니다. '위기 시나리오 워크샵'은 기본 8시간 심화 트레이닝 프로그램이며 참가자는 15명 내로 한정합니다. 단일 기업 대상 워크샵 형식에는 참가자가 20명까지 가능합니다.

**The Art of Messaging Workshop** 본 워크샵은 메시지의 중요성, 메시지 개발법, 스토리텔링 방법론 등을 학습하거나 메시지 방법론을 통해 기업 스토리를 도출하는데 활용하는 대표적인 커뮤니케이션 워크샵 프로그램으로 다음과 같은 상황에 활용됩니다.  
 ▲ 임직원 참여의 기업 Identity 도출 방법론 ▲ 조직 부서 Identity 구체화 및 대내외 공유를 메시지 플랫폼 개발 ▲ 위기관리 실행 차원에서 필요한 위기 및 사과 메시지 개발법 학습 필요 ▲ 기업 블로그 및 소셜 네트워크 서비스 운영 및 참여에 필요한 기업 스토리 개발 ▲ 신제품 및 서비스에 대한 전략적 홍보를 위한 메시지 플랫폼 개발

**The Crisis Leadership Workshop** 본 워크샵은 위기관리 사전 준비 과정의 일부로 기업의 임원 대상으로 위기관리의 필요성, 중요성, 관리 체계 구축 과정, 위기 커뮤니케이션 등의 이해도를 향상시키기 위한 프로그램입니다. 일반적으로 4시간이 소요됩니다.

**The Crisis simulation Workshop** 위기관리 사전준비 과정에서 가장 중요한 위기 트레이닝의 핵심 프로그램으로 위기 실제 발생 상황을 조성하고 그에 대한 대응과정, 의사결정 기준 등을 재점검하고 훈련하는 워크샵입니다. 일반적으로 위기 시나리오 개발을 포함하여 4주의 준비 기간이 소요되고 8시간의 시뮬레이션 시간이 투입됩니다.

## 에스코토스 컨설팅 // Consultant



### 대표 컨설턴트 강함수 (HS Kang)

[www.hscoaching.com](http://www.hscoaching.com) / [hskang@scotoss.com](mailto:hskang@scotoss.com) / 017-751-0604

기업 명성관리, 이해관계자 관계성 진단, 각종 PR 효과 진단, 정책홍보 전략 수립 인식 진단, 이슈 분석, 사내 커뮤니케이션 진단, 기업 사회적 책임 진단, 마케팅-홍보 통합 전략 수립, 위기관리 시스템 컨설팅, 소셜 미디어 도입 등 각종 PR 커뮤니케이션 리서치 및 전략 컨설팅 영역에서 최근 5 년 동안 최소 100 건 이상의 프로젝트를 실행했다. 질적, 양적 방법론과 PR 커뮤니케이션 전략을 연계하는 솔루션에 대한 연구개발을 해오면서, 특히 F.G.I, 심층인터뷰, 폴라쥬 기법 등 질적 방법론 프로젝트를 최소 200 회 이상 진행했다. 또한 위기관리 영역에서 이슈 규명 워크샵, 메시징 워크샵, 위기 시뮬레이션 워크샵, 미디어 코칭과 기업 일반 커뮤니케이션 영역에서 아이덴티티 워크샵, 비전 워크샵 등 각종 커뮤니케이션 코칭 프로그램을 제공하는데, 연간 100 시간 이상 진행하고 있다.

- 글로벌 독립 PR 대행사 에델만코리아 이사 (PR 리서치, 위기관리, 공공분야 리더) (2006~ 2009)
- 정책-이슈 홍보 전문 회사 PR 대행사 메타커뮤니케이션즈 PR 전략연구소 소장 (2001~ 2006)
- 청와대 공보실 국내언론 언론분석팀 (1998 ~ 2000)
- 성균관대학교 신문방송학 (PR 전공) 박사 수료 / 한국외국어대학교 언론정보학부 강사 / 흑자경영연구소, 한경 아카데미, 광고교육원 등 출강

### 수석 컨설턴트 (부장) 황상현 (Josh Hwang)

[www.josh-hwang.com](http://www.josh-hwang.com) / [josh.hwang@scotoss.com](mailto:josh.hwang@scotoss.com) / 010-2468-7432

국내 대기업을 비롯해, 글로벌 기업, 정부, 지자체 등 다양한 분야에 PR 전략 수립 및 실행, 위기관리를 진행한 경험이 있으며, 최근 소셜 미디어 컨설팅을 통해 삼성전자, LG 전자, KT 등 국내 기업들의 성공적인 소셜 미디어 도입을 도왔다. 그 밖에 SK 계열사 미디어 코칭, 위기 관리 시나리오 워크샵, 기업 블로그 필진 워크샵, 기업 블로그 조사진단을 위한 F.G.I 및 심층인터뷰 등을 통해 기업 소셜 미디어 도입 등 기업 커뮤니케이션 영역에서 다양한 서비스를 진행한 바 있다. 현재 '에스코토스 디지털' 서비스 리더를 담당하고 있다.



- 글로벌 독립 PR 대행사 에델만코리아 차장 (PR 전략 및 실행, 디지털팀 Deputy Practice Leader) (2007~ 2009)
- PR 대행사 메타커뮤니케이션즈 IT 팀 팀장 (2004~ 2007)
- IT 전문 PR 대행사 드림커뮤니케이션즈 (2003 ~ 2004)
- PI 전문 PR 대행사 사람과 이미지 (2002 ~ 2003)
- 두림기획 광고제작팀 카피라이터 (2001 ~ 2002)
- 한국코치협회 인증코치(KAC) / 한경 아카데미, 광고교육원, 프래그머티스트, 아이파트너즈, 경기테크노파크, 시티은행 등 PR 및 소셜 미디어 특강 / 온라인 마케팅 월간지 기고 연재 중