

# 서울시 서비스업 고용구조: 다섯 가지 특징과 향후 정책방향

2011. 2. 21 제83호

김범식 / 서울시정개발연구원 연구위원

## 〈 목 차 〉

### 요약

- I. 서울경제의 서비스화 추이와 서비스업 고용의 중요성
- II. 고용구조로 본 서울시 서비스산업의 다섯 가지 특징
- III. 서비스산업의 고용구조 업그레이드를 위한 서울시 정책방향

## 요 약

### 서비스화 진전 등에 따른 서비스업 고용의 중요성 증대

1990년대 중반 이후 소득증가, 고령화, 라이프스타일 변화 등에 힘입어 서울경제의 서비스화가 확대되고 있다. 2008년 현재 고용의 서비스화는 86.7%, 생산의 서비스화는 90.5%에 달한다. 특히 생산의 서비스화는 16개 시·도 중 최고 수준이다. 또한 서울지역 제조업 취업자의 장기 추세치 증가율은 마이너스로 부진하지만, 서비스업은 2000년대 이후 지속적으로 일정 수준을 유지하면서 서울지역 고용창출의 주도적 역할을 담당하고 있다. 따라서 서비스업에서의 효율적이고, 지속적인 고용창출을 위해서는 서비스업의 고용구조와 그 특성을 명확하게 파악하여 정책방향을 설정할 필요가 있다.

### 고용구조로 본 서울시 서비스업의 다섯 가지 특징

서울시 서비스업은 고용구조 측면에서 다섯 가지 특징을 지니고 있다. 첫째, 고용이 도·소매업, 사업서비스업, 숙박·음식점업 등 소수 업종에 집중되어 있다. 이 3개 업종의 고용비중은 2005년 「서비스업총조사」 기준으로 60.5%에 달한다. 둘째, 속성 측면에서 서울시 서비스업은 전반적으로 전국보다 양호하지만, 규모의 영세성 문제를 지니고 있다. 숙박·음식점업, 기타 공공·수리 및 개인서비스업 등이 대표적인 업종이다. 셋째, 1인당 실질부가가치로 본 서울시 서비스업의 노동생산성도 전국보다 양호하지만, 통신업, 금융·보험업 등 소수의 고생산성 업종과 다수의 저생산성 업종 간 편차가 매우 크게 발생하고 있다. 넷째, 서비스산업의 구조변화를 분석한 결과, 서울시 서비스업은 전국과 마찬가지로 아직 고부가가치 산업에서의 고용비중 확대, 저부가가치 산업에서의 고용비중 축소라는 긍정적 메커니즘이 제대로 작동하지 못하고 있다. 다섯째, 서울시 서비스업을 고용증가율과 1인당 실질부가가치의 관점에서 볼 때 고용증가율이 높고 부가가치 창출 역량이 모두 우수한 高고용·高부가가치군의 서비스업은 상대적으로 적은 것으로 파악된다.

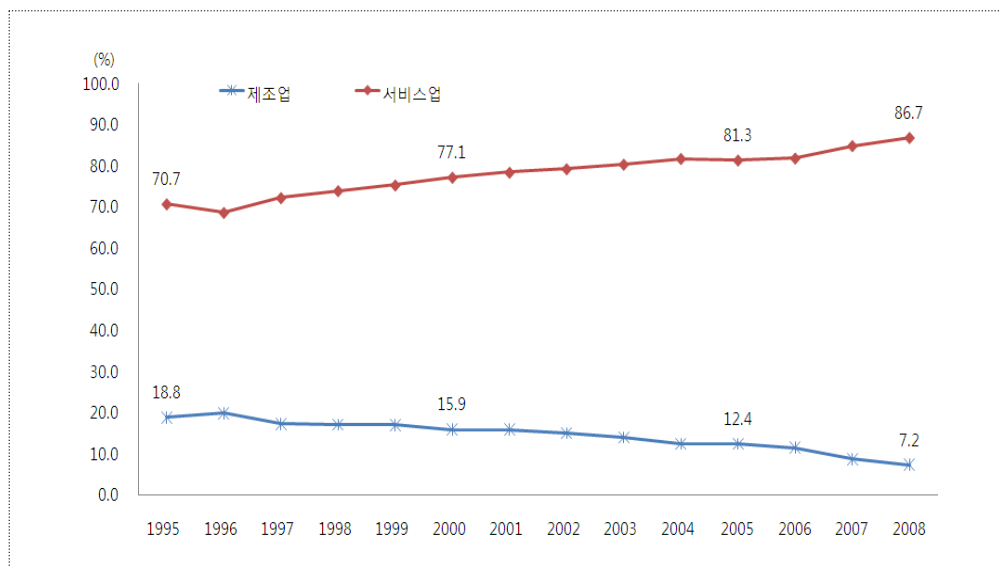
### 서비스산업 고용구조의 업그레이드를 통해 지속적인 양질의 일자리 창출

서울시 서비스업 고용구조의 특징을 감안할 때 서비스업 고용의 양적 확대와 질적 제고를 위해 서울시는 다음과 같은 정책방향을 설정해 추진하는 것이 바람직하다. 첫째, 이질적이고 복잡다기한 서비스업의 특성을 감안해 그 특성에 부합하는 맞춤형 전략 수립이 효과적이다. 둘째, 서비스업은 제조업과 달리 비기술적 혁신이 중요하므로 R&D 위주보다는 인적자원 개발, 마케팅 및 디자인 역량 강화 등 보다 넓은 범주에서 혁신활동을 지원해야 한다. 셋째, 전업·전직 프로그램 등을 강화해 低고용·低부가가치 업종군 인력을 재배치하고, 넷째, 영세성 극복을 위해 프랜차이즈, 지역별 상점간 네트워크 등을 통해 규모의 경제화를 모색할 필요가 있다. 다섯째, 사회복지서비스, 그린서비스 등과 같이 향후 수요증대가 예상되는 부문은 적극적으로 시장을 조성하여 양질의 일자리를 창출할 필요가 있다.

## I. 서울경제의 서비스화 추이와 서비스업 고용의 중요성

### 1990년대 중반 이후 고용 및 생산의 서비스화 확대

- 고용 측면에서 본 서울경제의 서비스화 수준은 2008년에 86.7%로 확대 추세
  - 2008년 현재 서울의 서비스업 종사자는 약 353만 7천명으로 서울시 전체 종사자의 86.7%를 차지하며, 1995년 대비 16.0%p 증가
    - 제조업 종사자 비중은 7.2%, 전기·가스·수도 및 건설업 종사자 비중은 6.0%로 서비스업에 비해 미미
    - 서울의 서비스업 고용 비중은 제주도(86.8%)에 이어 전국 2위 수준
  - 고용의 서비스화가 가속화되면서 서비스업과 제조업 간 고용비중 격차도 1995년 51.9%p에서 2000년 61.2%p, 2008년 79.5%p로 확대

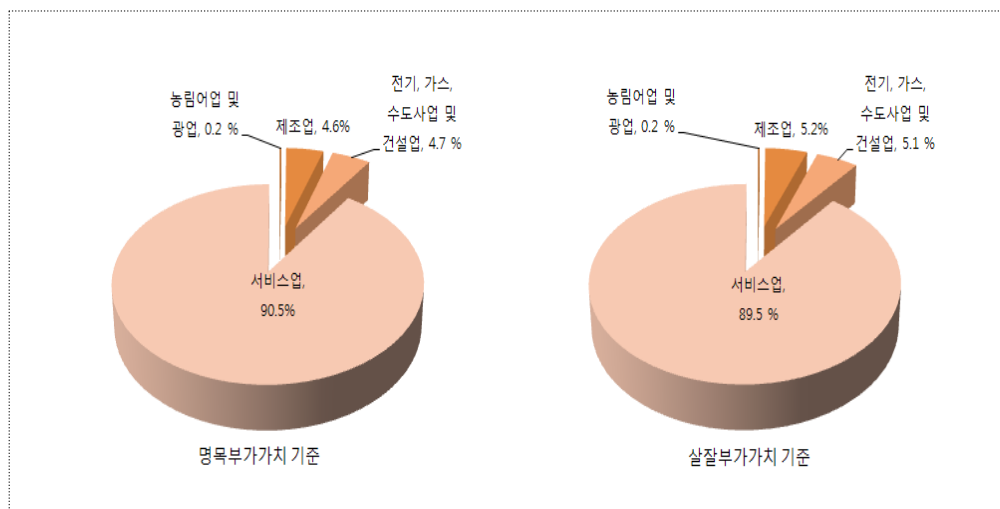


주 : 1995~2006년은 제8차 개정, 2007~2008년은 제9차 개정 한국표준산업분류 기준  
 자료 : 통계청, 「전국사업체조사」, 국가통계포털

[그림 1] 서울시 제조업과 서비스업의 종사자수 비중 추이

□ 생산 측면에서 본 서울경제의 서비스화 수준도 90% 내외

- 2008년 서울시 서비스업의 명목부가가치는 약 203.1조원으로 총명목부가가치의 90.5%를 차지하고, 그 비중도 1995년 대비 7.9%p 증가
- 2008년 서울시 서비스업의 실질부가가치(약 188.5조원) 비중도 89.5%로 1995년 대비 7.7%p 증가



주 : 실질부가가치는 2005년 기준년 가격  
 자료 : 통계청, 국가통계포털

[그림 2] 서울시의 산업별 부가가치 비중

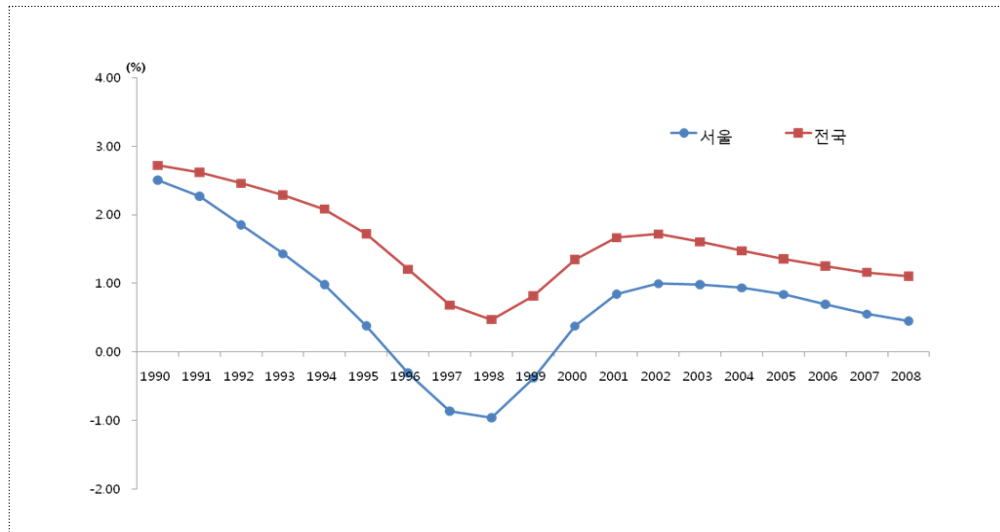
- 특히 서울의 경우 생산의 서비스화 수준은 16개 시·도 중 최고 수준
- 2008년 명목부가가치 기준으로 본 서울의 서비스업 비중은 2위인 대전 (77.2%)보다 13.3%p 높으며, 전국 평균(61.1%)보다도 29.4%p 상회
- 2008년 실질부가가치 기준으로 본 서울의 서비스업 비중도 2위인 대전 과 전국 평균을 각각 12.4%p, 30.9%p 상회

□ 서울경제의 서비스화 확대는 소득증가, 고령화와 같은 인구구성의 변화, 라이프스타일 변화 등에 따른 가계소비의 서비스화 등에 주로 기인

- 일반적으로 재화수요에 대한 소득탄력성은 1보다 작은 반면, 서비스에 대한 소득탄력성은 1보다 크기 때문에 소득수준이 높아지게 되면 제조업 제품보다 서비스 수요가 더 크게 확대
  - 2009년 서울시의 1인당 개인소득(명목기준)은 약 1,580만원으로 2000년에 비해 1.6배 증가
- 생활패턴 변화, 인구구조의 고령화, 제조업의 서비스 아웃소싱 등에 의해서도 서비스화가 촉진
  - 서울의 노령화지수(= 65세 이상 인구 / 0~14세 인구 × 100)는 2000년에 28.8%로 유소년 인구 100명당 고령인구가 28명에 불과했으나, 2005년 42.7%, 2009년 60.5%로 빠르게 상승
- 또한 제조업과 서비스업 간 생산성 증가속도의 차이도 서비스화에 일조
  - 소득 증가에 따라 서비스 수요가 확대되지만, 서비스업은 제조업에 비해 생산성 증가가 더디기 때문에 서비스가격이 상승하게 되고, 이로 인해 노동이 제조업에서 서비스업으로 이동

### 서울의 경우 서비스업이 제조업의 고용창출력 약화를 보전

- ☐ 한국경제와 서울경제의 고용창출력은 외환위기 이후 회복추세를 보였으나, 2002년을 고점으로 다시 둔화되는 추세
  - 서울지역 취업자의 장기 추세치(trend) 증가율은 2000~2004년 0.9%에서 2004~2008년 0.6%로 둔화
  - 이 기간 중 전국 취업자의 장기 추세치 증가율도 1.6%에서 1.2%로 약화



[그림 3] 서울 및 전국의 전 산업 취업자의 장기 추세치 증가율

- 특히 서울은 제조업 부문의 고용창출력이 부진한 반면, 서비스업 부문이 서울지역 고용창출력 약화에 대한 일종의 완충지대 역할을 수행
  - 서울지역 제조업 부문 취업자의 장기 추세치 증가율은 2000~2004년 -2.1%로 1990년대에 비해 마이너스 성장세가 악화되었으나, 2004~2008년 -4.3%로 다시 심화
  - 반면, 서울지역 사회간접자본 및 기타서비스업의 경우 취업자의 장기 추세치 증가율이 1990년대 이후 지속적으로 플러스이면서 2000년 이후 일정 수준을 유지

<표 1> 서울의 산업별 취업자의 장기 추세치 증가율

(단위: %)

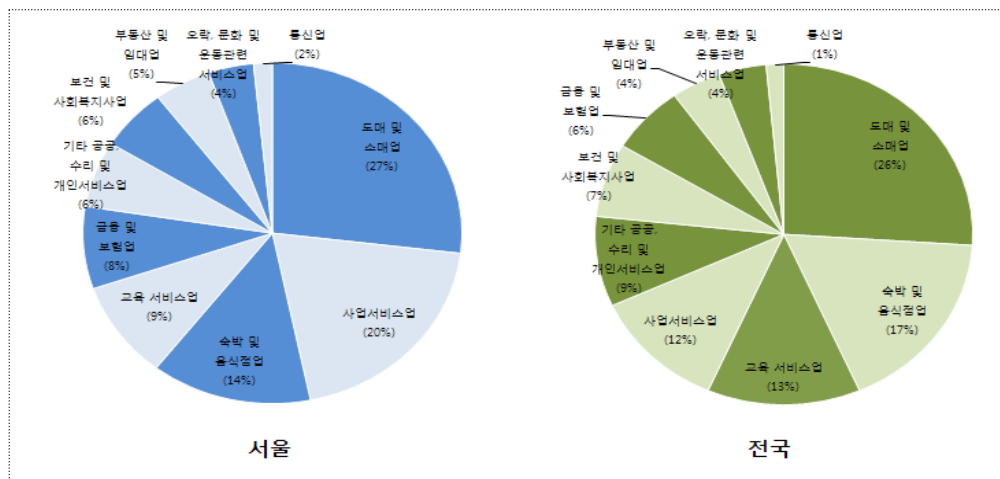
	1990~1995	1995~2000	2000~2004	2004~2008
제조업	-4.2	-4.5	-2.1	-4.3
사회간접자본 및 기타서비스업	3.5	0.7	1.6	1.6

주 : 통계청의 『경제활동인구조사』의 1989년 이후 분기별 취업자수를 X12-ARIMA로 계절조정된 후 HP 필터를 이용해 취업자수의 분기별 장기 추세치를 구한 다음에 이를 연간으로 환산

## II. 고용구조로 본 서울시 서비스산업의 다섯 가지 특징

### 소수 업종에 고용이 집중

- 서울시 서비스업은 도·소매업, 사업서비스업, 숙박·음식업 등 3개 업종에 고용이 집중
  - 2005년 「서비스업총조사」 기준으로 10개 서비스업 종사자의 60.5%가 도·소매업, 사업서비스업, 숙박·음식점업 등 3개 업종에 종사
    - 종사자수 비중은 도·소매업(26.9%), 사업서비스업(19.9%), 숙박·음식점업(13.7%), 교육서비스업(9.2%), 금융·보험업(7.8%) 등의 순
  - 전국과 비교해 서울은 상대적으로 사업서비스업, 금융·보험업 등에 특화
    - 특히 사업서비스업 비중은 서울이 전국을 8.3%p 상회

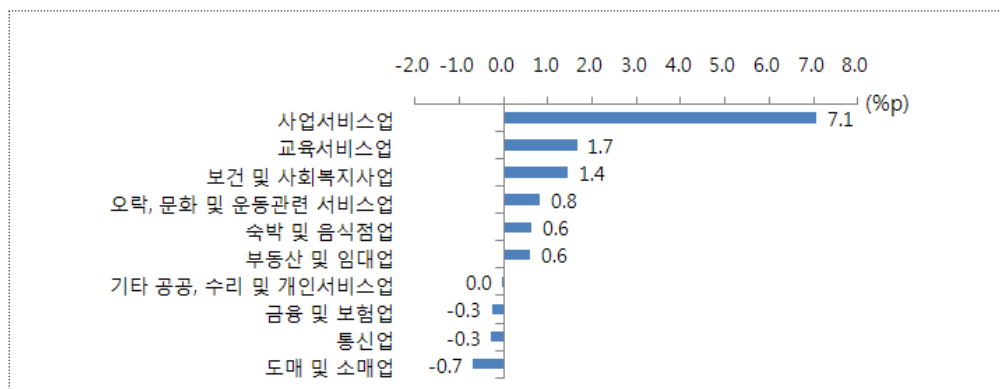


자료 : 통계청, 2005, 「서비스업총조사」, 국가통계포털

[그림 4] 서울 및 전국의 서비스 업종별 고용비중(2005년)

- 1996년 이후 도·소매업, 숙박·음식점업 등의 종사자 비중은 점차 축소되고, 사업서비스업, 보건·사회복지사업 등의 비중이 점차 확대되는 추세

- 2005년 서울의 제1위 서비스업종인 도·소매업의 고용비중은 1996년 대비 10.4%p 축소된 반면, 사업서비스업 고용비중은 7.7%p 확대
  - 대표적인 생산자 서비스 중 하나인 사업서비스의 비중 확대는 바람직하지만, 전문·과학 및 기술서비스업의 비중이 축소되고 지식집약도가 낮은 사업지원서비스가 확대되는 문제점 내재
  - 사업서비스업 내 사업지원서비스업의 고용 비중은 1996년 27.0%에서 2005년 39.0%로 확대된 반면, 전문·과학 및 기술서비스업의 고용 비중은 1996년 53.7%에서 2005년 33.7%로 축소
- 서울시 서비스업 중 사업서비스업, 교육서비스업, 보건·사회복지사업 등에서 고용증가율이 높은 수준
- 2001년 대비 2005년 서울시 서비스업의 고용증가율은 11.0%로, 이중 사업서비스업의 고용증가 기여도가 7.1%p에 달해 2위인 교육서비스업(1.7%p)보다 4배 이상 높아 서비스업 고용 확대에 중요한 역할을 수행
  - 반면, 도·소매업, 통신업, 금융·보험업 등은 서비스업 고용증가에 마이너스 기여를 하는 등 고용창출 측면에서 부진

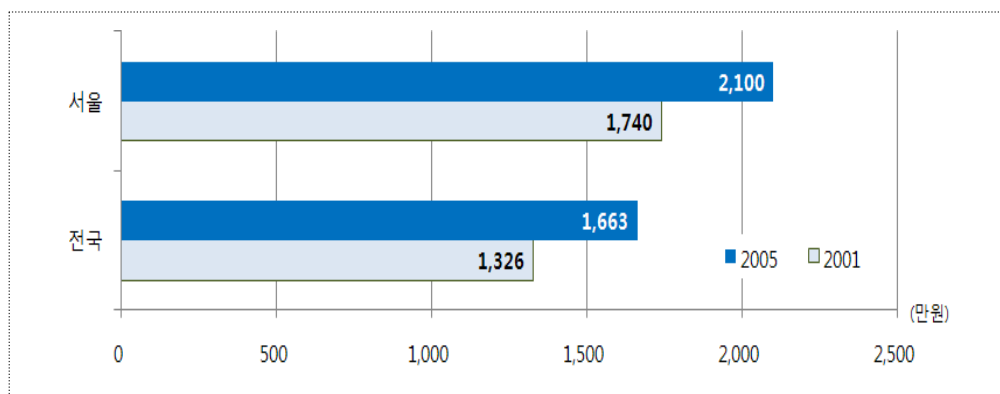


[그림 5] 서비스업의 고용증가에 대한 업종별 기여도(2001년 대비 2005년)



## 고용 관련 속성은 전반적으로 양호하나 규모의 영세성 문제는 심각

- 성별 종사자 분포를 보면 2005년 서울시 서비스업은 남성 종사자 비중이 53.6%로 여성 위주인 전국과 대조적
  - 특히 부동산·임대업, 통신업, 사업서비스업, 오락·문화·운동관련 서비스업 등이 남성 비중이 60%를 상회하는 반면, 보건·사회복지사업, 숙박·음식점업 등은 여성 비중이 60%를 상회
- 2005년 서울시 서비스업의 종사자 1인당 평균임금은 약 2,100만원으로 전국 대비 1.3배 수준
  - 업종별로 임금 격차가 큰 것은 업종 간 학력격차가 크다는 것을 시사
    - 금융·보험업, 통신업, 교육서비스업, 사업서비스업 등의 종사자 1인당 평균임금은 서울시 서비스업 평균의 1.2~2.3배 수준
    - 반면, 숙박·음식점업, 기타 공공·수리 및 개인서비스업, 오락·문화·운동 관련 서비스업 등의 종사자 1인당 평균임금은 서울시 서비스업 평균의 37~63% 수준



자료 : 통계청, 각 년도, 「서비스업총조사」, 국가통계포털

[그림 6] 서울 및 전국 서비스업의 종사자 1인당 평균임금

- 고용형태는 자영업주, 일일 및 임시종사자보다는 상용종사자 위주로 구성
  - 2005년 서울시 서비스업의 상용종사자 비중은 61.9%로 전국(52.1%)에 비해 고용구조가 좀더 안정적
  - 업종별로는 사업서비스업, 보건·사회복지사업, 통신업, 금융·보험업 등의 상용종사자 비중이 70% 이상으로 높은 반면, 숙박·음식점업은 자영업주와 무급가족종사자 비중이 42.7%로 가장 높은 비중 차지
- 그러나 서울의 서비스업도 전국과 마찬가지로 규모의 영세성 문제가 크며, 업종별로는 숙박·음식점업, 기타 공공·수리·개인서비스업 등이 대표적
  - 개인사업체 비중이 80%대를 차지하고 있어 서비스업의 기업화가 미흡
  - 종사자수 5인 미만 영세업체 비중은 2005년 81.9%에 달하고, 이들의 종사자 비중도 30.7%로 50인 이상 대기업 종사자 비중(33.2%) 다음으로 높음
  - 영업이익의 원천인 매출액 규모별로는 종사자의 41.6%가 5억원 미만의 사업체에 종사

<표 2> 서울시 서비스업의 종사자 규모별 사업체 및 종사자 분포

(단위 : %)

종사자 규모	사업체 비중				종사자 비중			
	1996	2001	2005	전국(2005)	1996	2001	2005	전국(2005)
영세기업(1~4명)	87.7	83.1	81.9	85.8	43.8	33.3	30.7	40.0
소기업(5~9명)	8.2	10.2	10.7	8.7	13.2	13.0	13.1	13.7
중기업(10~49명)	3.5	5.7	6.3	4.7	16.9	21.9	23.0	22.5
대기업(50명 이상)	0.6	1.0	1.1	0.8	26.0	31.8	33.2	23.8

자료 : 통계청, 각 년도, 「서비스업총조사」, 국가통계포털

## 서울시 서비스업의 노동생산성은 전국보다 높지만 업종별 편차가 크게 발생

□ 2001~2005년 서울시 10개 서비스업의 평균 노동생산성은 4,814만원

- 같은 기간 중 전국 서비스업의 평균 노동생산성은 3,589만원으로 서울시 서비스업의 75% 수준

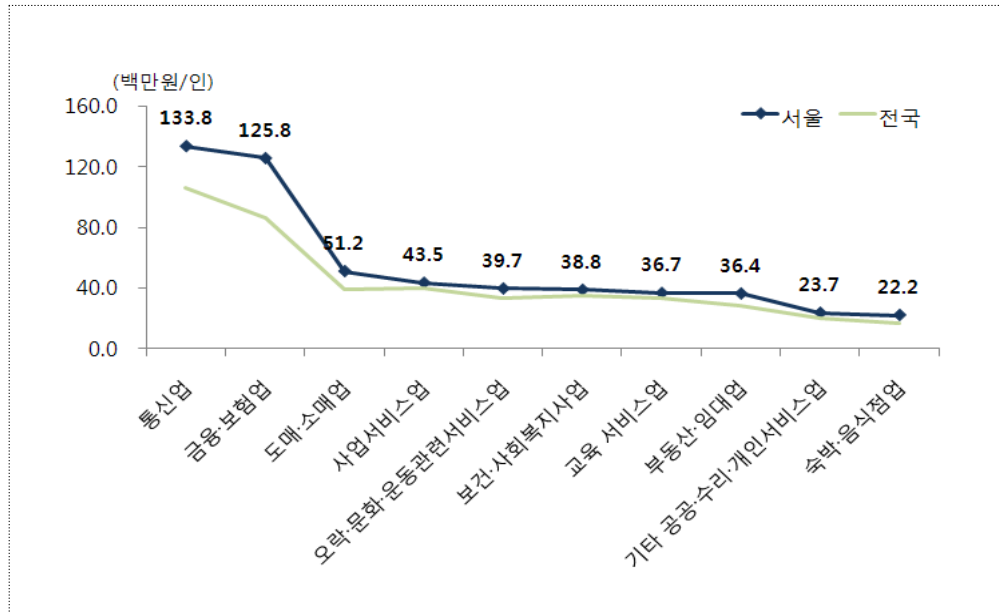
### 서비스업의 노동생산성(1인당 실질부가가치)

- ▷ 서울과 전국의 서비스 업종별 노동생산성은 1인당 실질부가가치 기준으로 통계청의 서비스업총조사」에서 제공하는 조사항목을 이용해 먼저 부가가치를 산출한 다음, 「지역소득계정」에서 산출된 서비스업 디플레이터를 적용해 추산
- ▷ 이때 부가가치는 다음과 같이 계산 : 부가가치 = 매출액 - 판매원가 - 기타경비

□ 서울시 서비스업종은 고생산성 업종과 저생산성 업종으로 대별되며, 고생산성 업종과 저생산성 업종 간의 편차가 크게 발생

- 고생산성 업종으로는 2001~2005년 평균 1인당 부가가치가 1억원을 상회하는 통신업, 금융·보험업과 도·소매업 등이 해당
  - 통신업과 금융·보험업의 노동생산성은 각각 서울시 전체 서비스업 평균의 약 2.8배, 2.6배 수준
  - 도·소매업의 노동생산성도 5,116만원으로 서울시 전체 서비스업 평균을 상회할 뿐 아니라 전국 동종업종(3,894만원) 수준의 1.3배
- 반면, 숙박·음식점업, 기타 공공·수리 및 개인 서비스업 등은 서울시 전체 서비스업 중 생산성이 가장 낮으며, 사업서비스업, 오락·문화 및 운동관련 서비스업 등도 서울시 전체 서비스업의 평균 이하
  - 특히 숙박·음식점업과 기타 공공·수리 및 개인 서비스업의 노동생산성

은 각각 2,219만원, 2,366만원으로 서울시 전체 서비스업 평균의 46~49%에 불과



자료 : 통계청, 각 년도, 「서비스업총조사」, 국가통계포털

[그림 7] 서울 및 전국의 업종별 노동생산성(2001~2005년 평균)

- 2001~2005년 노동생산성 증가율 추이를 보면, 고생산성 업종의 생산성 증가율이 두드러짐
  - 이 기간 중 서울과 전국 모두 서비스업 노동생산성의 연평균 증가율은 각각 1.0%, 2.1%로 낮은 편이나 서울시의 경우 업종별로 차별화
  - 업종별 노동생산성의 연평균 증가율은 통신업(13.6%), 금융·보험업(6.4%), 부동산·임대업(2.3%), 보건·사회복지사업(1.9%)의 순
  - 반면, 오락·문화 및 운동관련 서비스업(-5.1%), 사업서비스업(-3.0%), 기타 공공·수리 및 개인서비스업(-1.3%), 숙박·음식점업(-0.6%) 등의 노동생산성은 감소세

## 고부가가치 부문으로의 서비스산업 재편은 다소 미흡

□ 2001~2005년 중 서울시 서비스업은 전국과 마찬가지로 고부가가치 부문으로의 재편은 미흡

- 고용변동 효과가 -2.4%로 전국(-0.9%)과 마찬가지로 음의 값으로 나타나 상대적으로 저부가가치 부문으로 고용증가가 빠르게 진행되어 왔음을 시사
- 고용변동 효과는 부가가치 비중이 큰 업종에서 고용이 증가할 때 양의 값을, 부가가치 비중이 작은 업종에서 고용이 증가하게 되면 음의 값을 시현
- 업종별 고용비중의 변화와 노동생산성 변화의 상호작용인 교차효과도 -1.5%로 나타나 노동생산성과 고용비중 변화가 반대방향으로 진행
- 교차효과는 노동생산성이 상승하는 업종에서 고용이 증가하고 노동생산성이 하락하는 업종에서 고용이 줄어들면 양의 값을 시현

<표 3> 2001~2005년 중 서울시 서비스업의 노동생산성 분해

(단위 : %)

	순생산성효과 (A)	고용변동효과 (B)	교차효과 (C)	합계 (A+B+C)
서비스업	7.7	-2.4	-1.5	3.9
도매 및 소매업	-0.2	-4.0	0.0	-4.2
숙박 및 음식점업	-0.2	-0.4	0.0	-0.6
통신업	2.5	-1.1	-0.5	0.9
금융 및 보험업	5.5	-2.7	-0.7	2.2
부동산 및 임대업	0.3	0.1	0.0	0.4
사업서비스업	-1.0	4.5	-0.3	3.3
교육서비스업	0.8	0.5	0.1	1.3
보건 및 사회복지사업	0.2	0.6	0.0	0.9
오락, 문화 및 운동관련 서비스업	-0.3	0.3	0.0	0.0
기타 공공, 수리 및 개인서비스업	0.1	-0.3	0.0	-0.3

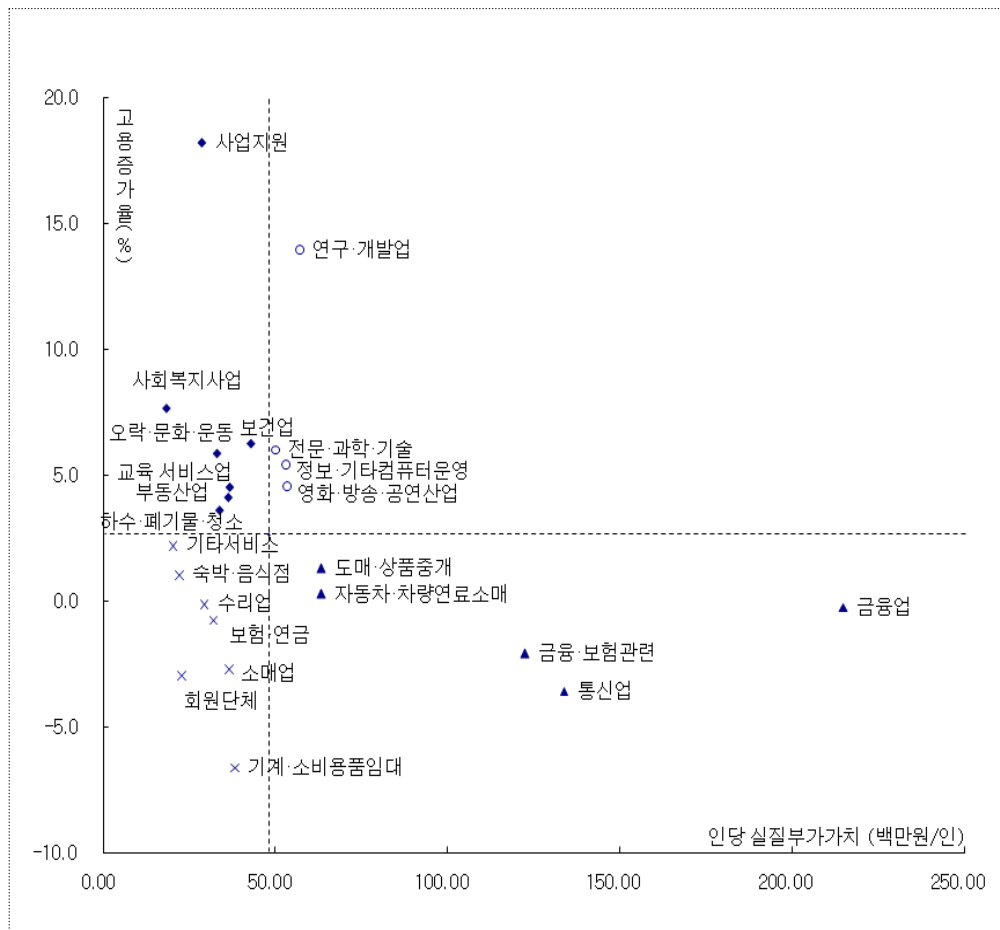
자료 : 통계청, 각 년도, 「서비스업총조사」, 국가통계포털

- 이러한 결과는 서울지역 서비스산업에서의 구조변화가 다소 비효율적으로 진행되고 있다는 것을 의미
  - 즉, 서울의 서비스업이 어느 정도 순생산성 증대를 보이고 있지만, 생산성과 역방향으로 노동의 재배분이 이루어지면서 고생산성 산업에서의 고용흡수를 통해 전체 성장에 기여하는 능력이 약화
  - 개별 업종의 노동생산성 변화가 전체 서비스산업의 노동생산성 변화에 미친 효과인 순생산성 효과는 2001~2005년 중 7.7%에 달했으나, 고용 변동효과 및 교차효과의 부정적 영향에 의해 상쇄
  - 또한 고부가가치 산업에서의 고용비중 확대, 저부가가치 산업에서의 고용 비중 축소라는 긍정적인 메커니즘도 아직 제대로 작동되지 못하고 있음을 시사

#### 서비스업 고용은 4가지 유형으로 대별되고 高부가·高고용 업종이 다소 적은 편

- 고용의 양적 기준(고용증가율)과 질적 기준(1인당 실질부가가치)으로 볼 때, 고용 및 부가가치 창출 역량 모두 서울시 서비스업종 평균 수준을 상회하는 I 유형(高고용·高부가가치)은 전체 중분류 23개 업종 중 4개 업종
  - 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업, 연구 및 개발업, 전문·과학 및 기술 서비스업, 영화·방송 및 공연산업으로 사업서비스업이 대부분을 차지
  - 그러나 I 유형의 업종 수는 4개에 불과하고, 1인당 실질부가가치의 수준도 평균 수준에서 편차가 크지 않은 실정
- 고용증가율은 서울시 서비스업종 평균 수준을 상회하나, 부가가치 창출 역량이 평균 수준을 하회하는 II 유형(高고용·低부가가치)은 7개 업종

- 사업지원서비스업, 사회복지사업, 보건업, 부동산업, 교육서비스업, 기타 오락·문화 및 운동관련 산업, 하수처리·폐기물처리 및 청소관련 서비스업 등
- 특히 사업지원서비스업과 사회복지사업은 高고용·低부가가치의 대표적 형태를 시현
- 사업지원서비스업은 연평균 고용증가율이 18.2%로 서울시 전체 서비스업 수준을 15.6%p 상회하지만, 1인당 실질부가가치 평균은 2,862만원으로 서울시 전체 서비스업 평균의 59.4%에 불과



주 : 점선은 서울시 서비스업의 평균인 기준점으로 1인당 실질부가가치는 2001년과 2005년 평균인 4,814만원, 고용증가율은 2001~2005년 연평균 증가율인 2.6%

자료 : 통계청, 각 년도, 「서비스업총조사」, 국가통계포털

[그림 8] 서울시 서비스업의 고용유형(중분류 기준)

- 고용증가율과 부가가치 창출 역량이 모두 서울시 서비스업종 평균 수준보다 낮은 III유형(低고용·低부가가치)에 속하는 서울시 서비스업은 7개 업종
  - 숙박·음식점업, 수리업, 보험·연금업, 소매업(자동차 제외), 기계장비 및 소비용품 임대업, 회원단체 등으로 개인서비스업이 대부분을 차지
  - 이들 업종은 대부분 1인당 실질부가가치 평균이 전체 서비스업 평균의 40~75%에 불과하며, 연평균 고용증가율도 대부분 음의 값
- 고용증가율은 서울시 서비스업종 평균과 비교해 부진하나, 부가가치 창출 역량은 상대적으로 높은 IV유형(低고용·高부가가치)은 5개 업종
  - 자동차 판매 및 차량연료 소매업, 도매 및 상품 중개업, 통신업, 금융업, 금융 및 보험관련 서비스업 등
  - 특히 금융업, 통신업, 금융 및 보험관련 서비스업 등은 1인당 실질부가가치 평균이 서울시 전체 서비스업 평균의 2.5~4.5배에 달하고 있으나, 연평균 고용증가율은 모두 음의 값을 보일 정도로 고용창출력이 미진



### Ⅲ. 서비스산업의 고용구조 업그레이드를 위한 서울시 정책방향

#### 서비스산업 고용구조의 업그레이드 필요

- 소득수준 향상, 인구구조의 고령화, 가계소비의 서비스화 등 라이프스타일의 변화를 고려할 때, 향후 서비스업 고용의 중요성은 더욱 배가될 것으로 예상
  - 특히 서울시 서비스업의 노동생산성이 제조업보다 높다는 것은 서비스업에서의 고용이 확대될 여지가 있고, 성장 동력화도 가능하다는 것을 시사
    - 2007~2008년 중 제조업 기준(100)으로 서울시 서비스업의 평균 노동생산성은 151로 제조업의 1.5배 수준
- 향후 서울시 서비스업 고용의 양적 확대와 질적 제고를 위해서는 다섯 가지 정책방향을 설정해 추진하는 것이 바람직
  - 서울시 서비스업의 특징은 소수업종의 고용 집중, 규모의 영세성, 소수의 고생산성 업종과 다수의 저생산성 업종간 큰 편차, 고고용·高부가가치 업종군 부족 등으로 분석



[그림 9] 서울시 서비스업 고용의 정책방향

## 서비스업 고용유형별 맞춤형 전략 수립

- 서비스업은 제조업과 달리 매우 이질적이고 복잡다기한 특성을 지닌 업종들의 조합이므로 동시다발적으로 고용문제에 접근하기보다는 업종별 특성에 부합하는 맞춤형 전략 수립이 효과적
- I 유형(高고용·高부가가치) : 이들 업종 중 상당수가 1인당 부가가치 측면에서 평균 수준을 소폭 상회하는데 그치고 있어 부가가치 창출력 제고가 과제
  - 경쟁력 강화를 위한 선진 경영환경 조성에 초점을 맞추고, 특히 시장조사 및 경영상담업 등 사업서비스업의 환경개선과 역량강화에 주력
- II 유형(高고용·低부가가치) : 인력양성을 통해 부가가치 창출능력을 제고
  - 생산성 향상이 인력 양성에 많은 부분 기인하는 만큼 전문인력 양성 프로그램 구축 등을 통한 서비스산업의 자체적 생산성 향상 도모를 유도
- III 유형(低고용·低부가가치) : 산업 전체의 성장가능성과 경쟁력을 고려해 업종전환 및 인력전환을 통해 자연스러운 구조조정을 유도
  - 특히 생계형 자영업자가 주로 분포하는 업종 특성을 감안해 분야·직능별 인력전환 교육프로그램을 운영하고 프로그램에 참여 유도
- IV 유형(低고용·高부가가치) : 고용환경 개선, 인턴십 확대 등을 통한 고용증진을 유도
  - 통신업 등 자본집약적이며 고용 절약적인 산업들은 인턴십 프로그램을 확대하고, 도매업, 사업서비스업 등 고용확대의 여지가 있는 업종들은 고용환경 개선, 시장활성화 정책 등을 통해 고용창출



[그림 10] 서울시 서비스업의 고용유형별 맞춤형 전략방향

### 인적자원 개발을 통한 생산성 증대와 전업·전직 프로그램 강화

- 서비스업은 기술적 혁신이 중요한 제조업과 달리 비기술적 혁신이 중요하므로 R&D 위주보다 교육 및 훈련 등 인적자원 개발, 마케팅 혁신, 디자인 역량 강화 등 보다 넓은 범주에서 혁신활동을 지원할 필요
- 일자리플러스센터를 '구인·구직 수요 및 현황 파악-구인·구직 상담-구인·구직 알선-사후관리'를 총괄하는 취업관련 허브 및 정책 플랫폼으로 활용
  - 특히 취업 알선이 지식산업 등 고부가가치 일자리로 확대될 수 있도록 유망업종의 구인·구직 관련 정보를 별도로 제공
- 일자리플러스센터와 시립직업전문학교 간 연계강화를 통하여 구인·구직 수요에 맞춘 교육과정 수립
  - 교육수요자의 연령별, 경력별, 학력별, 업종 유망성 등을 고려해 시립전문학교별 전문화 또는 특성화 커리큘럼을 개발하고 유망 중소기업과의 교육연계 강화

- 전업·전직희망 인력에 대한 체계적인 창업 및 재취업 훈련을 강화하여 노동의 효율적 재배분 유도
  - 전업·전직 희망자의 직능과 적성을 최대한 활용해 노동인력의 전문성을 향상시키는 형태로 구직상담 및 교육프로그램 구축
  - 시립직업전문학교 등에 전문직업상담사 교육과정을 설립하여 교육과정 이수제 도입을 통한 전업·전직 상담 인력 확보

### 규모의 경제화를 통한 서비스업의 영세성 극복

- 프랜차이즈, 지역별 상점 간 네트워크 등을 통해 규모의 경제화 모색
  - 무분별한 비숙련 프랜차이즈의 창업을 예방하면서 서울형 우수 프랜차이즈 업체를 선정해 육성
  - 소규모 상점들이 밀집된 지역을 대상으로 지역 상권 혹은 상점가의 전문화 혹은 특성화를 유도
  - 생산, 판매, 유통이 근접거리에서 이루어지고 유망 업종의 산업 간 연계가 강한 지역은 지구지정을 통한 클러스터화 추진

#### 일본 오사카 후세(布施) 상점가 활성화 사업

##### ▷시장환경

- 1930년대 후세역 주변부에 상점가 형성, 1976년 주변 8개 상점가 연합 법인화(상점가진흥조합)
- 후세상점가는 광역형 시장으로, 시장권역안에 백화점 3개, 대형할인점 3개가 있고, 이들도 상점가 회원으로 가입

##### ▷주요 활성화 사업

- 일점일품운동 전개, 스텝사업(포인트제), 공동상품권, 신용카드 사업, 축제세일(후세마쓰리, 연말대세일, 봉오도리 대회), 가든 카페(방문객휴식처, 커피 등 원가 제공) 등

출처 : 김기희, 2008, 「서비스산업부분의 일자리 창출방안 연구」, 대전광역시 동구 건축분야 연구회 등을 참조

## 적극적 시장조성을 통한 고용창출

### □ 사회복지서비스, 그린서비스 등의 시장을 적극적으로 조성

- 사회복지 관련 사회적기업에 대한 육성과 지원을 통해 일자리를 창출
  - 사회복지서비스의 수요자가 일반 시민으로 확대된 만큼 민간기업의 시장 참여 유도를 통한 다양한 사회복지서비스 상품개발 유도
- 현재 세계적 추세인 그린화에 맞추어 서울수도 녹색도시화 사업을 선도적으로 추진해 에너지 엔지니어링, 에너지와 재생 부문의 R&D, 녹색 컨설팅 전문가 등 관련 전문서비스업 고도화 및 일자리 창출을 도모
  - 독일의 프라이부르크 지역은 환경경제 도시정책을 통해 독일의 환경수도라는 칭호를 획득하였으며, 녹색산업분야의 일자리도 창출

#### 독일의 프라이부르크 녹색도시사업 사례

##### ▷프라이부르크의 시책 : 태양의 도시 프라이부르크(Solaregion Freiburg)

- 에너지 시책 방향 : 에너지 보존, 신기술 사용, 재생가능한 에너지 사용
  - 주택의 단열시공 지원, 신규주택 건축 시 새로운 저 에너지 기준 만족, 태양열 집열판 설치 지원, 환경친화적 교통계획 등 시행

##### ▷일자리창출 분야에서의 성과

- 프라운 호퍼 태양에너지 시스템 연구소(Fraunhofer Institut fuer Solar Energiesystem), 솔라 파브릭(Solar-Fabrik), 태양전기 주식회사(Solarstrom AG) 등이 지역 일자리 창출에 기여
- 태양에너지 분야에 총 640명이 77개 회사에 종사
- 환경산업에는 약 9,400명이 프라이부르크 및 주변지역에서 종사
- 약 1,500개 회사가 약 6,500억원(5억유로/년)의 수익을 창출

출처 : 김기호, 2005, 「살기 좋은 도시 : 프라이부르크 사례」, 국토연구원(미간행 내부연구)

김범식 | 서울시정개발연구원 연구위원

02-2149-1276

kbs@sdi.re.kr