

## 서울의 국제적 비즈니스중심지 전략과 비즈니스서비스

### 경제시스템의 변화와 비즈니스서비스

#### ○ 치열한 국제경쟁에 대응하는 비즈니스혁신

- 20세기 후반, 사활을 건 국제경쟁이 기업들 사이에 치열해지면서, 기업의 비즈니스 방식과 내용에서 근본적인 변화가 일고 있음.
- 우선, 기존의 시장지배와 사업다각화를 향한 추세와 달리, ‘핵심 역량(core competence)으로 집중’하는 새로운 추세가 나타나고, 이 과정에서 많은 오피스 기능, 가령 상품기획, 연구개발, 설계, 설비계획, 부품조달, 판매기획, 사무관리 등을 전문업체에게 아웃소싱하는 것이 큰 흐름으로 자리잡아 가고 있음.
- 이러한 흐름과 더불어, 클릭 앤 몰타르(Click & Mortar)기업, 즉 오프라인에 의한 비즈니스 외에 온라인을 통한 비즈니스(e-business)의 활성화 또한 기업의 비즈니스혁신에서 보편적 추세로 자리잡아가고 있음.
- 이러한 흐름을 통해 이른바 비즈니스서비스(사업서비스)가 지식기반 경제의 선도적인 산업영역으로 급속 성장하고 있는데, 과거 물적자산에 기반하는 기업과 달리 무형의 지식자산에 기반한다는 의미에서 ‘지식집약적서비스’로, 혹은 다른 산업을 지원한다는 의미에서 ‘기업지원서비스업’으로도 부르기도 함.

#### ○ 기업과 지역의 국제경쟁력의 선결조건으로서, 비즈니스서비스

- 비즈니스서비스는 사업의 효율적 수행과 문제해결에 관한 고급지식을 제공함으로써 다른 산업, 특히 제조업의 경쟁력을 제고시킬 수 있음.

※ 비즈니스서비스 : 가치체인상의 중간투입물로 활용되어, 공급자와 수요기업, 서비스간의 상호작용에서 생기는 품질향상과 혁신을 통

해 기업의 경쟁력에 영향을 미치는 활동(OECD, 2001)

- 더 중요하게는, 뉴욕, 런던, 동경, 이외 많은 선도적 국제중심도시에서 볼 수 있듯이, 해외 기업들이 현지의 경제환경에 신속 적응하고, 본국과의 국제 네트워크를 형성하는 채널이 된다는 점에서, 우수기업, 특히 본사 유치에 있어서도 중요한 요소 가운데 하나로 인식되고 있음.
- 이렇게 해서, 국내외 기업본사와 비즈니스서비스간 연계와 집적, 그리고 그 선순환(virtuous circle)의 성장을 통해 대도시는 국제적 경제중심성을 창출하게 됨.
- 최근 일부 연구들은 이와 같은 21세기 도시 경제성장의 프로세스에 착안하여, 한 도시가 가지는 금융 및 비즈니스서비스의 집적과 네트워크의 상대 비교를 통해 도시의 경제적 중심지성을 평가함.
- 런던과 뉴욕이 대부분의 영역에서 최상의 중심성을 나타내고, 싱가포르의 금융과 법률서비스에서 높은 수위성을 가지는 반면, 서울은 광고업의 일부 영역에서 중심성을 가지는 것으로 나타남.

[표 1] 비즈니스서비스 및 금융업 측면에서 본 경제의 국제중심성

회계업	광고업	은행업	법률서비스업	글로벌네트워크 연계성
런던 뉴욕 아틀랜타 시카고 뒤셀도르프 로스앤젤레스 밀라노 파리 시드니 도쿄 토론토 워싱턴	런던 뉴욕 시카고 미네아폴리스 오사카 파리 서울 도쿄	런던 뉴욕 싱가포르 프랑크푸르트 홍콩 밀라노 파리 샌프란시스코 도쿄 취리히	런던 뉴욕 싱가포르 시카고 브뤼셀 로스앤젤레스 모스크바 파리 도쿄 워싱턴	런던 뉴욕

자료: Beaverstock et al. (1999), Derudder et al. (2003)

주: 글로벌 네트워크 연계성은 회계(18개), 광고(15개), 금융(23개), 보험(11개), 법률(16개), 경영자문(17개) 등 316개 도시에 지사를 두고 있는 100대 글로벌 기업의 네트워크를 분석한 결과임.

- 이와 같은 기업 및 지역경쟁력에 가지는 비즈니스서비스의 영향을 고려하여, OECD는 몇몇 비즈니스서비스 영역을 '전략비즈니스서비스'(strategic business service)로 설정함(OECD, 2002).

※ 전략적 비즈니스서비스: 컴퓨터소프트웨어 및 정보처리서비스, 연구개발 및 기술서비스, 시장조사·마케팅, 컨설팅·인재채용, 인적자원관리서비스 등

#### ○ 비즈니스서비스의 경제적 의의

- 이처럼 비즈니스서비스업은 자체 산업적 성장과정을 통해 국가 및 도시경제에서 새로운 고부가가치를 창출하는 영역으로 부상하고 있고,
- 최신의 지식과 최상의 문제해결 솔루션을 제공함으로써, 산업 전반의 경쟁력 향상에 기여할 수 있으며,
- 우수 외국기업의 유치와 이를 통한 도시의 국제적 경제중심성을 획득하기 위한 선결조건이 되고 있음.

### 서울의 비즈니스서비스 현황과 실태

#### ○ 서울의 비즈니스서비스 현황

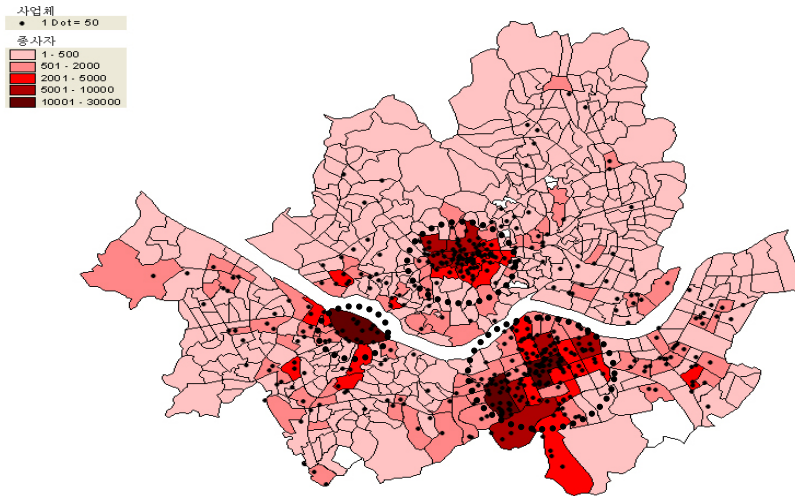
- 02년 현재, 전국의 비즈니스서비스업은 사업체를 기준으로 8만여개이며, 이 가운데 서울은 39.8%인 31,719개가 분포하고 있음. 종사자를 기준으로 전국의 86만여명의 종사자의 50.9%에 달하는 43만6천여명이 서울에 종사하고 있음.
- 이와 함께 서울 산업경제 내적으로 비즈니스서비스업은 지난 93년 이래 157%(종사자 기준)의 비약적인 성장을 나타냄.
  - 02년 현재 제조업의 종사자 비중인 15%(종사자 기준)와 비슷한 수준이며, 금융보험업 종사자 비중 5.9%의 두배의 수준인 11.5% 수준에 이르고 있음.

- 이처럼 서울의 비즈니스서비스업은 급속한 내적 성장을 거쳐 국가 전체의 비즈니스서비스업 성장을 주도하며, 서울 산업경제의 핵심 영역으로 부상함.

[표 2] 전국 및 서울의 비즈니스서비스업 현황(93~02)

업 종	사 업 체				종 사 자			
	1993	1998	2002	93-02	1993	1998	2002	93-02
전국 비즈니스서비스업	42,220	-	79,641	88.5	354,922	-	857,183	141.5
서울 비즈니스서비스업	16,467	20,872	31,719	92.6	169,551	254,548	435,898	157.1
정보처리업	822	2,272	6,370	674.9	13,645	43,604	119,161	773.3
연구및개발업	291	429	692	137.8	8,149	7,820	16,010	96.5
전문,과학및기술서비스업	12,880	14,892	19,557	51.8	111,520	126,117	157,740	41.4

- 서울이 나타내고 있는 압도적 우위는 동 산업 특유의 대도시, 특히 도심에 향한 입지지향성에서 비롯함. 실제, 전국의 비즈니스서비스업 가운데 72.4%(종사자 기준)가 대도시에 입지하고 있음.
- 이들 대도시 도심에 입지하고 있는 비즈니스서비스업은 마찬가지로 도심에 입지하고 있는 기업본사와 사업상의 긴밀한 연계를 통해 도시의 산업성장과 경제의 중심성에 기여하고 있음.
- [그림 1]은 02년 현재 서울의 비즈니스서비스에 대한 공간적 분포로, 도심과 강남, 여의도를 세 축으로 하는 경제의 중심성과 일관된 모습을 보여주고 있음.



[그림 1] 서울시 비즈니스서비스업 공간적 분포

#### ○ 서울의 비즈니스서비스 실태

- 이들 서울의 비즈니스서비스업체를 대상으로 경영 및 혁신실태를 파악하기 위해 기업 실태조사를 실시함(보다 구체적인 내용은 서울시정개발연구원, 2004, 연구보고서를 참조).
- 업체들은 기업의 경쟁력 강화에 가장 중요한 요건으로, 서비스의 전문화(16.2%), 새로운 비즈니스모델의 개발(12.9%), 인력개발 및 교육훈련(10.6%)을 지적하였음.
  - 인적자원과 관련된 응답은 인력개발 및 채용과 교육훈련을 합쳐 31.5%를 차지할 정도로 경쟁력에 핵심 요소로 인식되고 있음.
- 기업의 주거래업체의 공간적 범위는 75%가 서울 내부, 21%가 서울 이외의 지방으로 지역화되어 있으며, 외국의 경우는 4.8%로 국제화가 매우 취약한 수준임.
  - 업종과 관련해서는 건축기술 및 엔지니어링서비스, 건설업, 소프트웨어 자문·개발업, 전기통신업, 금융업의 거래관계가 활발함.
- 현행 입지선택의 이유로는 예상한 바대로 고객·거래업체·동종업체

집적과 이들로부터 획득할 수 있는 사업관련 지식·정보획득 등 ‘기업 간 연계요인’, 그리고 저렴한 임대료와 풍부한 오피스 등 ‘입지환경 요인’이 주된 요인으로 작용함.

- 현재 업체들이 처한 경영애로 요인으로 과다한 경쟁업체(16.2%), 경영자금의 부족(16.2%), 우수인력의 확보(12.9%)와 인건비 부담(9.0%), 그리고 서비스 시장에서의 수요부족(7.6%), 계약 및 입찰관련 제도상의 불합리성(6.7%) 등을 각각 지적함.
- 자사의 지속적인 성장·발전을 묻는 질문에 대해 기업들은 서비스의 지속적인 수요창출(27.5%)과 우수 전문인력의 양성교육(26.6%), 이외에 조세 및 금융지원(11.8%)을 가장 중요한 조건으로 인식함.
- 다른 한편으로, 제조업체를 대상으로 비즈니스서비스 이용실태를 묻는 질문에 대해 업체들은 비즈니스서비스 활용 이유로 전문 기술과 지식의 획득(27.2%), 사업운영에 대한 종합적·중장기적 관점의 획득(21.7%), 경영효율성 제고(19.6%)를 응답하였음.
- 전문 비즈니스서비스 이용시, 애로사항에 대해서는 적정 전문업체의 탐색(25%), 서비스 이용에 따른 비용부담(50%) 등을 지적함.

### 무엇이 문제인가?

- 이처럼 급속한 양적 성장을 거치면서 서울 산업경제의 선도적 영역으로 부상한 비즈니스서비스업은 다음의 몇 가지 측면의 정책과제를 내재하고 있음.
- 국제적으로 취약한 노동생산성
  - 국내 제조업의 노동생산성을 100으로 했을 때, 도소매·음식숙박업이 31.0인 반면, 금융·보험·부동산업은 142.2로 매우 높은 수준을 보이고 있음. 그러나, 국제적 수준에서 보면 동산업의 노동생산성은 독일

의 245.4, 싱가포르의 179.3, 대만의 190.0보다 상대적으로 취약한 수준임.(한국 생산성본부, 2003).

- 이는 국내 비즈니스서비스업체들의 낮은 혁신역량과 경영상의 비효율, 그리고 전문인력의 부족 등에 기인한 바 큼.

#### ○ 우수 전문인력 조달·양성을 위한 인적자원시스템 미흡

- 지식집약적서비스업으로서 비즈니스서비스업은 지식자산이 기업의 경쟁력에 결정적이며, 이에 따라서 지식을 체화하고 있는 주체인 인적자원의 중요성이 막대함.
  - 이를 반영하여, 실태조사에서도 우수 전문인력 양성 및 교육이 지속 성장발전을 위한 중요한 선결조건으로 인식되고 있음.
- 이러한 사실에도 불구하고, 비즈니스서비스업체들은 경영 및 혁신활동 전반에 걸쳐 인적자원 문제를 핵심 애로요인으로 경험하고 있음.
  - 경영애로 요인 가운데 잦은 인력이동과 우수인력 확보(12.6%)가 경쟁의 과다(16.2%)와 자금부족(14.9%)과 함께 우선적인 애로요인임.
  - 혁신활동과 관련해서도 44.4%의 기업들이 전문인력 부족을 호소

#### ○ 비즈니스서비스 기업의 낮은 혁신역량

- 지식기반경제에서는 제조업의 혁신활동과 그 역량 못지않게, 비록 그 방식이나 내용은 다르지만 서비스업도 혁신활동과 역량이 경쟁력에 매우 중요한 요소로 부각되고 있음.
- 혁신활동 실태조사에 의하면, 지식집약적서비스업(비즈니스서비스업 포함)의 혁신율은 43.3% 정도로, 유럽의 54~68% 수준보다 낮음.
  - 그나마, 컴퓨터서비스업(58.4%)과 연구개발업(63.3%)은 높은 수준을 나타내지만, 전문과학 및 기술서비스업은 28.9%로 극히 낮은 수준임.
  - 이외, 다른 지표에서도 낮은 혁신역량을 나타내고 있음.

○ 불합리한 규제에 따르는 기업의 경쟁력 저하

- 이러한 규제로는 [표 3]에서 볼 수 있는 바와 같이, 진입규제, 인적자원개발 제한, (비즈니스)서비스업에 대한 정책기준상의 차별, 금융 및 조세불평등 등이 대표적임.

- 이외에도, 수도권 기업의 차별지원과 입지규제에 따른 결과적 규제가 존재하는데, 여기에는 산업입지및개발에관한법률/외국인투자촉진법/산업집적활성화및공장설립에관한법률 등을 둘러싼 규제적 요소들임.

[표 3] (비즈니스)서비스업을 둘러싼 규제요소들

규제 구분	주요 규제 내용
진입규제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 용역사업시 최저가격 입찰제</li> <li>- 중소기업설립업체의 컨소시엄 참여실적 불인정</li> <li>- 인력파견 아웃소싱업 범위, 기간제한 (현재 26개업종, 최장 2년으로 제한)</li> </ul>
인적자원 개발제한	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 국가기술자격 종목제한 ('01년말 현재: 제조업 590개 분야, 서비스업 70~80개 분야)</li> <li>- 직업훈련제도 미약(총204개 분야 중 서비스업은 산업응용 등 7개)</li> </ul>
중소기업 범위차별	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 중소기업기본법에는 서비스업이 제조업에 비해 중소기업 범위가 협소하게 지정됨으로써 지원혜택이 미약</li> </ul>
금융·조세 불평등	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 금융대출 제한 (인적자본 중심업종인 관계로 담보범위 제한)</li> <li>- 무형자산가치 평가측정방법 결여</li> </ul>

## 결론 및 발전방안

- 21세기 서울 경제가 국제적으로 경제중심성을 획득하는데 있어서 중요한 선결요건의 하나인 비즈니스서비스업에 대해, 현재의 양적 성장을 질적 성장으로 전환시키기 위해 적극적인 정책대응이 요구됨.

- 이러한 노력은 경제의 중심성 획득은 물론, 타산업의 경쟁력을 제고시킴으로써 국가경제발전에도 결정적 기여를 할 것으로 기대됨.

- 이에, 서울의 비즈니스서비스업의 중장기 발전을 위해 다음과 같은 방안을 고려해 볼 수 있음.

- 우선, 정보서비스업으로부터 사업지원서비스업에 이르기까지 비즈니스서비스업이 가지는 산업적 다양성과 복잡성에 비추어 볼 때, 서울이



향후 집중 육성할 전략적 부문을 설정하는 것이 필요함.

- 이와 같은 전략적 영역으로는 [표 4]에 제시된 바와 같음.

[표 4] 서울의 전략적 비즈니스서비스업

	구분	세부 업종
핵심 부문	연구개발 부문	- 인문 및 사회과학 연구개발업 - 자연과학 연구개발업,
	마케팅 서비스 부문	- 시장조사 및 경영상담업 - 광고업, - 전문디자인업
보완부문	연구개발 부문	- 과학 및 기술서비스업
	사업지원 서비스 부문	- 사업시설유지관리업 - 고용서비스업

주 : 정보처리 서비스 부문은 별도의 전략산업 가운데 하나이므로, 전략적 비즈니스서비스 업종에서 제외

- 둘째, 앞서 정책과제에서 언급된 불합리적 법적·제도적 환경을 정비하는 것이 요구됨.
  - 비즈니스서비스업은 지식 및 인적자원에 대한 의존성이 크고, 경영 및 입지적 측면에서 매우 유연한 특성을 지니므로, 이를 극대화할 수 있는 적극적인 제도적 환경을 재정비하는 것이 시급함.
  - 이러한 것으로는 규제완화 및 (비즈니스)서비스업에 대한 차별 조항의 제거, 조세지원제도 및 정책자금 지원시스템의 구축, 산업표준화와 자격·인증체계의 확립 등이 핵심적 요소임.
- 비즈니스서비스업의 질적 발전을 위한 다양한 정책적 기반과 지원체제를 갖추는 것이 필요함.
  - 정책기반과 지원체제로 고려되어야 할 영역으로는 우선,전문인력 양성 및 조달을 위한 인적자원시스템 구축, 기업간 집적 및 네트워크를 촉진하기 위한 기반 구축, (비즈니스)서비스의 혁신역량을 강화하기 위한 산업지원 플랫폼 구축 등임.
  - 우선, 인적자원시스템과 관련해서는 인적자원육성을 위한 산학연 컨소시엄을 구축하고, 이를 통해 학생선발과 교육·훈련프로그램 운영에서 기존의 교육시스템과는 질을 달리하는, ‘전문대학(원) 중심의

- 인력양성 시스템'을 확립함. 이와 병행하여 현재 전문직에 종사하는 인력의 재교육·재훈련을 위한 프로그램 개발과 훈련비도 지원함.
- 이외에, 비즈니스서비스 분야 경력개발센터나 인력정보은행 설치를 통해 인적자원의 개발과 적재적소의 배치, 구인과정을 용이하게 할 수 있는 시스템을 구축함.
  - 아직까지는 미분화되어 있는 비즈니스서비스 분야 자격 인증체계를 더욱 다양화, 전문화하는 것이 인적자원시스템을 위해 바람직함.
  - 정책자금 지원체계 구축과 관련해서, 기존의 제조업중심의 정책자금 지원체계를 무형자산에 기반한 서비스를 통합하는 지원체계로 전환하되, 이를 뒷받침하기 위해 신용·보증체계가 재정비되어야 함.
  - 집적과 네트워크 축진을 위한 기반구축과 관련해서는, 현행의 제도를 적극적으로 활용하되, 이를 제약하는 법률이나 제도에 대해서는 합리적 개선이 필요함. 이와 함께, 현재 추진되고 있는 산업용지 공급에 더해, 입지 및 수급여건에 관한 상세 정보시스템을 구축함.
- 마지막으로, 중소 비즈니스서비스기업 육성을 위해 수요를 촉진할 수 있는 방안이 강구될 필요가 있음.
- 현재 수요부족에 직면하고 있는 중소 비즈니스서비스업체들의 수요를 확충하기 위해 비즈니스서비스업체, 대학 및 관련 연구기관의 공동참여에 기초하여 중소기업체들을 대상으로 한 중소기업 기술진단사업(가칭 Technology-Doctor사업)을 실시함.
  - 기술진단(Technology Audit)은 기술력이 취약하고 경영상의 진단이 절실하지만, 비용부담으로 인해 비즈니스서비스에 접근하지 못하는 중소기업들의 경쟁력 제고와 혁신역량 향상에도 기여할 수 있을 것으로 기대됨.

정병순 · 서울시정개발연구원 부연구위원

jbs66@sdi.re.kr