

---

정책토론회

# 경제거점도시 실현을 위한 서울 비즈니스서비스업 육성방안

- 일시 : 2004. 11. 22(월) 15:00~17:00
- 장소 : 서울시정개발연구원 대회의실
- 주최 : 서울시정개발연구원

# 행 사 일 정

<b>14:30</b>	<b>등 록</b>
<b>15:00</b>	<b>개 회</b>
	· 인사말 : 백응호(서울시정개발연구원장)
<b>15:10</b>	<b>주제발표</b>
	· 사회 : 조명래(단국대학교 사회과학대 교수) · 발표 : 서울 비즈니스서비스업 실태와 발전방안 정병순(서울시정개발연구원 부연구위원)
<b>15:50</b>	<b>토론 및 질의응답</b>
	· 문미성(경기개발연구원 책임연구원) · 박용규(삼성경제연구소 수석연구원) · 변창흠(세종대학교 사회과학대 교수) · 송우경(산업연구원 부연구위원) · 장석명(서울특별시 산업지원과장) (이상 가나다 순)

# 서울 비즈니스서비스업 실태와 발전방안

정 병 순

(서울시정개발연구원)

- I. 들어가며
- II. 비즈니스서비스업에 관한 몇 가지 개념적 논의
- III. 서울의 비즈니스서비스업 현황과 실태 분석
- IV. 서울의 비즈니스서비스업 발전방안

빈 면

# I. 들어가며

## ○ 산업구조의 전환과 비즈니스서비스업

- 20세기 후반 경제환경의 변화 속에서 산업의 지식기반화가 심화됨에 따라 기하급수적으로 증가하는 지식과 정보를 체계적으로 관리하고 활용해야 할 필요성이 전례없이 증대됨
- 이에 따라, 과거 기업 내부적으로 수행되던 많은 활동들이 外主化되고, 이러한 과정에서 새로운 산업 영역이 급속하게 확대되고 있음
- 이들 새로운 산업영역이 이른바 비즈니스서비스업(business service industry)으로, 이 산업이 경제에서 차지하는 비중과 역할이 날로 커지고 있음

## ○ 비즈니스서비스업과 경제의 세계화

- 비즈니스서비스업의 급속한 성장과 퀘를 같이 하여 경제의 세계화가 심화되면서, 기업, 인력, 자원의 국경을 초월한 자유로운 이동이 활발해지고 있음
- 이에, 국제적 경제거점이 되기 위해 도시간 치열한 각축전이 전개되고 있고, 이 과정에서 각 국가와 도시별로 다각적인 대응전략이 모색되고 있음
- 여기서 국제경제거점이 되기 위한 중요한 조건으로 하나로 강조되고 있는 것이 최근 급속하게 성장하고 있는 비즈니스서비스업의 발전임

## ○ 서울의 경제거점과 비즈니스서비스업 육성

- 최근 서울은 국내외적으로 제기되는 많은 도전 속에서 경제거점도시로 부상하기 위한 다양한 노력을 전개하고 있으며, 이런 맥락에서 비즈니스서비스업의 육성은 경제거점도시를 실현하기 위한 전제조건이라 할 수 있음
- 이러한 상황에도 불구하고, 서울의 비즈니스서비스업은 경쟁력이 여전히 취약하며, 산업발전을 위한 기반도 미비되어 있는 것이 현실임
- 이에, 서울의 비즈니스서비스업의 체계적인 육성을 위한 적극적인 관심과 정책의 수립이 중요한 과제로 대두되고 있음

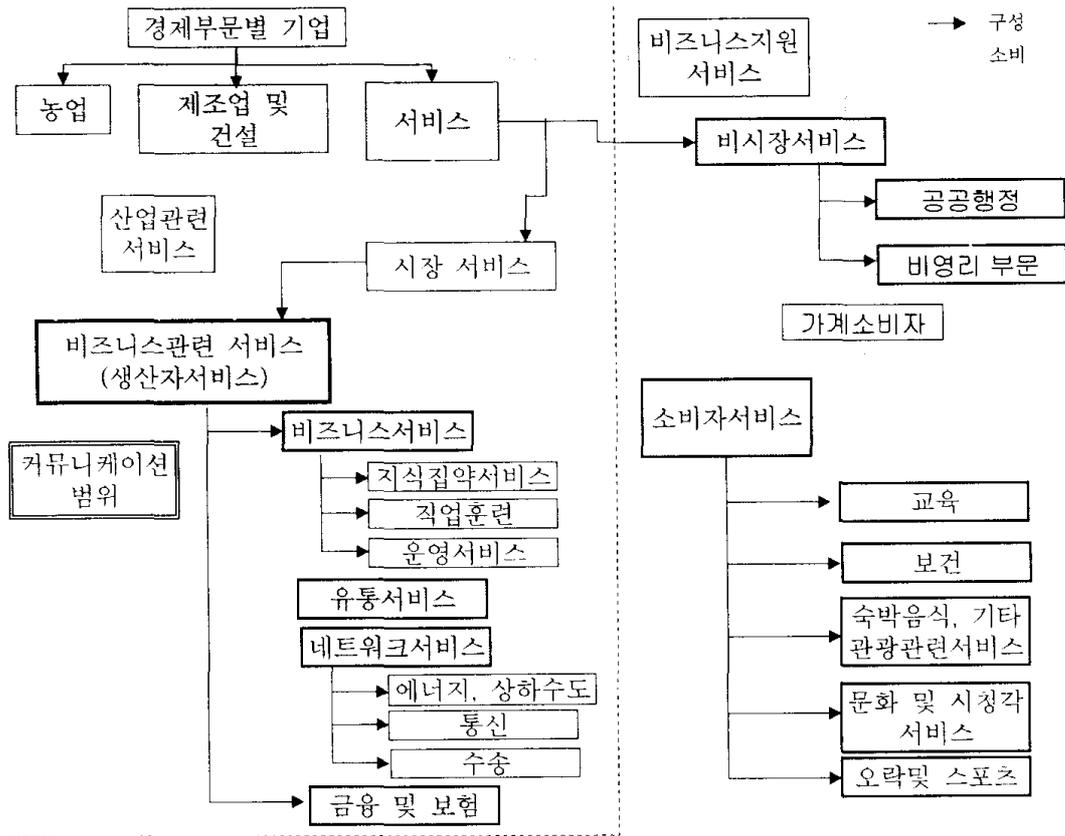
- 본 연구를 통해 비즈니스서비스업의 현재를 진단하고, 동 산업을 발전시키는데 필요한 방안을 모색하고자 함
  - 이를 위해 서울의 비즈니스산업 현황과 기업들의 경영 및 혁신활동 실태를 상세하게 조사·분석하고,
  - 이에 기초하여 서울 비즈니스서비스업이 직면하고 있는 정책과제를 도출하며, 이를 해결하기 위한 정책의 틀과 지원방안을 마련하고자 함
  - 이러한 모색은 동 산업의 선순환을 통해 서울 산업경제의 내생적 발전을 창출할 뿐만 아니라, 궁극적으로 경제거점도시로 성장하기 위한 기반이 될 것으로 기대됨

## II. 비즈니스서비스업에 관한 몇 가지 개념적 논의

### 1. 비즈니스서비스업의 개념과 의의

#### ○ 비즈니스서비스업의 개념

- 최근 비즈니스서비스업이 급속하게 성장하면서 동 산업에 대한 학술적, 정책적 관심이 고조되고 있음
- 이런 과정에서 동 산업에 대해 비즈니스서비스업, 사업서비스업, 기업지원서비스업 등 다양한 표현이 부여되고 있으며, 더 포괄적인 용어로 생산자서비스업(producer's service) 혹은 지식집약적서비스업(knowledge-intensive service) 등이 사용됨
- 일반적으로 생산물의 부가가치를 높이는 활동을 의미하는 생산자서비스업이 금융·보험업, 부동산업, 사업서비스업으로 구성된다고 할 때, 그 핵심을 차지하는 것은 비즈니스서비스업(사업서비스업)임



<그림 1> 비즈니스관련 서비스를 둘러싼 산업적 구성과 흐름

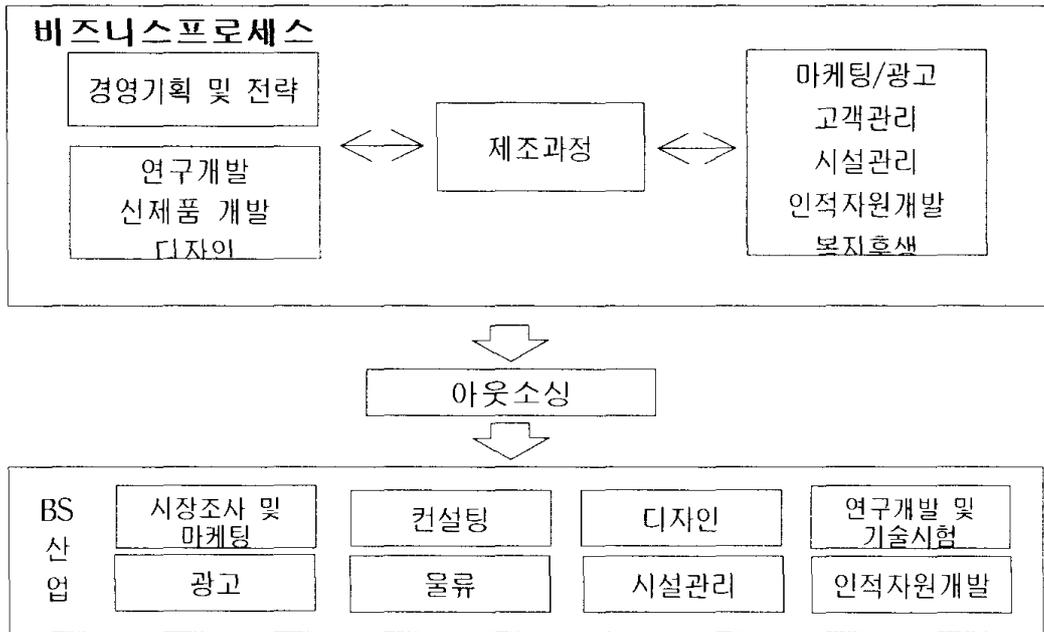
- 비즈니스서비스업은 “가치체인상의 중간투입물로 활용되어 공급자와 수요기업, 서비스간의 상호작용에서 생기는 품질향상과 혁신을 통해 기업의 경쟁력에 영향을 미치는 실질적인 활동”(OECD, 2001)을 의미함
  - 여기에는 법률이나 회계, 경영컨설팅, 연구개발이나 기술서비스 등 전문지식과 서비스를 다른 기업이나 조직에게 제공하는 다양한 서비스 부문이 포함됨
  - OECD의 비즈니스서비스는 <표 1>과 같으며, 최근에는 컴퓨터소프트웨어 및 정보처리서비스, 연구개발 및 기술서비스, 시장조사·마케팅, 기업조직서비스(컨설팅 및 인재채용), 인적자원관리서비스 등을 전략적 비즈니스서비스로 부르고 있음
- 물론, 국가마다 동 산업의 범위를 다양하게 규정하고 있는 것이 사실이나, 국내의 경우 표준산업분류상에 <표 1>과 같이 규정하고 있음
  - 본 연구에서 논의하는 비즈니스서비스업도 이와 같은 산업구성과 동일함

<표 1> 산업분류상 비즈니스서비스업의 범위

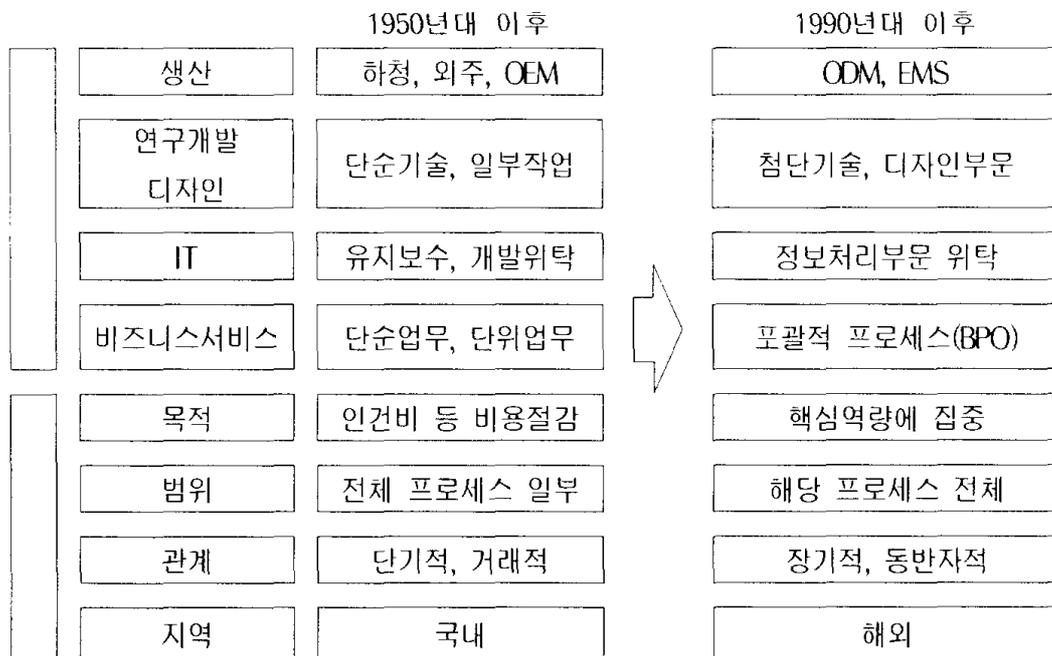
표준산업분류상의 비즈니스서비스업	코드	OECD의 비즈니스서비스업
○ 정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업 - 컴퓨터 시스템 설계 및 자문업 - 소프트웨어 자문, 개발 및 공급업 - 자료처리 및 컴퓨터시설 관리업 - 데이터베이스 및 온라인 정보제공업 - 기타 컴퓨터 운영 관련업	72 721 722 723 724 729	○ 기계용품 임대(71) ○ 컴퓨터 및 관련 서비스(72) - 컴퓨터 설비·자문, 소프트웨어 자문·개발·공급, 자료처리, 데이터베이스 ○ 연구개발(73)
○ 연구 및 개발업 - 자연과학 연구개발업 - 인문 및 사회과학 연구개발업	73 731 732	○ 기타 사업서비스 - 법률 및 회계서비스(741) - 건축, 엔지니어링 및 기타 기술 서비스(742) - 광고(743) - 기타 사업서비스(749)
○ 전문, 과학 및 기술 서비스업 - 법무 및 회계관련 서비스업 - 시장조사 및 경영상담업 - 건축기술 및 엔지니어링 서비스업 - 과학 및 기술서비스업 - 광고업 - 전문디자인업 - 기타 전문, 과학 및 기술서비스업	74 741 742 743 744 745,6 749	
○ 사업지원 서비스업 - 사업시설 유지관리 및 고용서비스업 - 기타 사업지원 서비스업	75 751 759	

○ 비즈니스서비스업의 성장배경

- 이들 비즈니스서비스업은 최근 들어 지식소스들이 기하급수적으로 증가함에 따라 기업활동의 복잡성과 위험성이 증가하고, 이에 대한 대응으로 기업의 전문화와 일부 기능의 아웃소싱이 증가한 것과 관련이 깊음
- 최근에는 아웃소싱 영역이 비약적으로 확대되어, 기업의 핵심 분야를 제외하고 상품 기획, 연구개발, 설비계획, 부품조달, 판매기획, 사후관리 등 가치체인상의 많은 활동이 외주화되는 추세임(<그림 2> 참조)



<그림 2> 아웃소싱의 프로세스



출처: 김우재, 2004, 아웃소싱의 확산과 전략적 대응

<그림 3> 비즈니스프로세스의 외주화의 주요 변화 추세

## ○ 비즈니스서비스업의 경제적 의의와 역할

- 전통적으로 서비스는 비생산적인 영역이라는 관점이 지배적임. 즉, 제조업은 경제성장의 엔진으로 기여하는 반면, 서비스는 이들 제조업으로부터 창출된 자원을 불필요하게 전용하는 영역이라는 것
- 이와 다소 다른 관점은 경제발전과정 속에서의 서비스의 의의를 인식함. 즉, 1차 산업이 발전하고 나면, 2차 산업, 3차 산업으로 발전하고, 이런 과정에서 서비스업이 성장한다는 것임
- 최근 서비스에 대한 보다 적극적인 관점은 서비스 산업이 자체 내부 동학을 가지고 성장하는 자율적 부문으로 보는 것임. 이것이 현재 비즈니스서비스가 가지는 경제적 의의에 상응함. 즉, 지식과 정보에 대한 중요성이 비약적으로 증대된 지식기반경제의 도래로, 새로운 지식의 창출자인 비즈니스서비스업은 생산과정에 투입되고 혁신활동도 촉진시킴으로써 기업의 생산성을 증가시키고 부가가치 창출도 지원한다는 것
- 최근 기업의 경쟁력에서 혁신활동의 중요성이 부각됨에 따라 비즈니스서비스업의 의의와 역할은 더욱 증대되고 있음

## 2. 비즈니스서비스업을 둘러싼 주요 쟁점

### ① 경제의 중심성과 비즈니스서비스업

#### ○ 대도시 경제를 향한 지식기반산업의 집적

- 20세기 후반 경제의 지식기반화가 증대됨에 따라 지식과 정보의 집적지를 향한 경제활동의 집적이 심화되고 있음
- 대도시 지역은 물리환경적, 사회문화적 특성, 先在하는 산업적 기반으로 인해 지식기반산업의 집적하는 주요 결절지점으로 부상

<표 2> 대도시의 비교우위와 비교열위

구분	비교 우위	비교 열위
입지적 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>• time-zone position</li> <li>• 국제항공서비스의 범위와 다양성</li> <li>• 국내공간경제상의 위상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내 혹은 국제시장에 주변</li> <li>• 불충분한 국내 및 국제항공 요인</li> <li>• new to higher order metropolitan competition</li> </ul>
인적자원 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 숙련인력기반의 다양성</li> <li>• 교육적 성취도</li> <li>• 유연성</li> <li>• 재교육에 대한 반응성</li> <li>• 노동비용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제한된 인력기반</li> <li>• 낮은 교육성취 수준</li> </ul>
문화·정치적 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국제서비스업체에 대한 언어측면의 편리성</li> <li>• 정치적 안정성</li> <li>• 국내/국제 기업 실제와의 친숙성</li> <li>• 창업업체에 대한 최소한의 번문옥례</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고도로 규제되는 기업환경</li> <li>• 정치적 불안정성</li> <li>• 수입된 전문가를 이용한 기술이나 정보전이에 대한 제약</li> <li>• perceptions of labor reliability and commitment</li> </ul>
구조적 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육기관의 질과 분포</li> <li>• 지역내 생산자서비스 분포</li> <li>• 사무실, 소매, 도매업 등의 입지 및 공간구득가능성</li> <li>• 직접투자비용으로 구득가능한 토지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교통혼잡</li> <li>• 제한된 정보기술과 통신기반시설</li> <li>• 제한된 기업과 서비스활동의 초 기적 집합으로부터 잠재적 집적경제</li> <li>• 부족한 주택 및 지원서비스</li> <li>• 쾌적한 상업업무공간의 제한된 구득가능성</li> </ul>

자료 : Daniels et al(1991:15)

- 이러한 집적과정에는 많은 경제적 이점이 존재하는바, 사업상의 거래에 수반되는 거래비용을 줄이는 것 외에, 타주체가 가지고 있는 혁신적 지식과 인적자원을 획득할 수 있는 추가적 이점을 이용할 수 있음

○ 비즈니스서비스업의 입지특성과 집적

- 이러한 국제적 추세 속에서 지식집약적 산업을 대표하는 생산자서비스 또한 특수한 입지논리를 추구함
- 이는 주요한 고객기업인 기업 본사와의 근거리 입지나 관련 기업과의 인적 대면 접촉과 조직적 네트워킹의 필요성에서 비롯함
- 이에 따라, 생산자서비스업 및 비즈니스서비스업은 앞서 지식기반산업의 주요 집적지로 언급된 대도시, 특히 도심지향성을 나타냄

- 가령, 이미 80년대 중반 뉴욕 맨하탄의 경우 전산업의 23.6%가 금융보험부동산으로, 다른 14.2%가 전문서비스업으로 채워졌고, 마찬가지로 런던의 경우에도 전체 경제의 29.1%가 전문서비스업으로, 다른 15.9%가 금융보험업으로 채워짐

○ 경제의 중심성과 비즈니스서비스업

- 이처럼 대도시가 갖는 특수한 입지속성 위에 지식기반산업의 확대와 기업간 활발한 집적과 네트워크가 결합하여, 대도시는 국제경제활동의 결절지, 중심지로 부상함
- 이들 경제활동의 중심지가 오늘날 세계도시(global city)로 명명되는 곳이며, 뉴욕, 런던, 동경이 그 수위를 차지하고 있음
- 중요한 점은 이들 대도시의 이면에 지식기반산업의 총아인 비즈니스서비스업을 포함한 생산자서비스업의 집적이 놓여 있다는 점임
  - 세계도시의 선구적 연구자인 프리드만(Friedman)은 세계도시를 '전세계적인 생산자서비스업의 중심지'로 규정한 바 있고, 보다 최근의 연구는 비즈니스서비스업의 전세계 도시간 연결성(connectivity)을 가지고 도시의 중심성 위계를 실증 연구함
  - 이에 따르면, 런던과 뉴욕은 모든 영역에서 가장 수위에 있고, 싱가포르는 은행업과 법률서비스에서, 그리고 회계, 광고 등에서도 높은 중심성을 가짐 (<표 3> 참조)
- 이런 관점에서 경제거점도시화 실현을 위한 중요한 전제조건은 이들 생산자서비스업, 특히 비즈니스서비스업내 우수 기업의 집적과 국제적 네트워크를 어느 정도 갖추었는가에 달려 있음

<표 3> 사업서비스업과 금융서비스업 측면에서 본 경제의 중심성

회계산업	광고업	은행업	법률서비스	글로벌 네트워크 연계성
런던 뉴욕 아틀랜타 시카고 뉘른베르크 로스앤젤러스 밀라노 파리 시드니 도쿄 토론토 워싱턴	런던 뉴욕 시카고 미네아폴리스 오사카 파리 서울 도쿄	런던 뉴욕 싱가포르 프랑크푸르트 홍콩 밀라노 파리 샌프란시스코 도쿄 쾰른	런던 뉴욕 싱가포르 시카고 브뤼셀 로스앤젤러스 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.

## ② 혁신시스템에서 비즈니스서비스업

### ○ 기업의 경쟁력과 혁신시스템

- 경제환경의 변화와 함께 기업간 치열한 국제경쟁이 가속화되면서 기술혁신은 기업의 경쟁력에 결정적 요소로 작용하고 있음
- 이러한 경우에, 기업의 혁신활동은 전통적인 단선적 패턴을 따르는 것이 아니라 혁신주체간 상호작용 과정을 통해 창출된다는 새로운 관점이 대두되었으며, 그 관점은 현재 혁신시스템(innovation system)이라는 새로운 패러다임으로 정착되고 있음

### ○ 혁신시스템에서 비즈니스서비스업의 의의

- 여기서 타산업, 특히 제조업의 전후방을 지원하면서 긴밀한 산업적 연관성을 가진 비즈니스서비스의 역할에 대해 재조명이 있음
  - 즉, 새로운 지식을 창출하고, 기업의 혁신활동을 지원하는 지식의 창출자, 혁신의 공동생산자로서 비즈니스서비스업
- 여기에 더해 최근에는 기업간 치열한 경쟁으로 인해 소량의 주문생산을 취하는 전문 비즈니스기업 자체의 혁신활동의 중요성이 부각되고 있음.
  - 다시 말해 제조업이 생산한 새로운 기술의 단순한 수동적 소비자도 아니며,

다른 산업의 혁신활동을 위한 보완적 부문이나 기술하부구조 정도로만 인식하는 것이 아닌, 자체 독자적 혁신패턴을 취하는 영역으로 보는 인식의 전환이 존재

○ 비즈니스서비스업과 혁신

- 최근 전문가들은 다양한 영역에서 다양한 형태로 활발하게 이루어지고 있는 서비스 기업들의 혁신을 몇 가지 형태로 유형화함
  - 서비스 캡슐화(service encapsulation)가 그것인데, 네 가지 차별적 형태가 존재함
    - 제조업의 서비스산업화 : 제조업체가 소비자의 요구에 부응하기 위해 관련 서비스를 제공하는 半제조半서비스 기업의 형태로의 전환
    - 제조과정의 통합 : 서비스 기업들이 서비스패키지의 구성요소로서 제조업 제품을 활용
    - 제조업과 서비스업의 새로운 중개영역 창출 : 전자상거래와 같이 제조업과 소비자를 접촉시키는 새로운 중개역할의 출현
    - 전통적 중개영역의 재강화 : 새로운 기술의 도입에 힘입어 수송과 물류서비스와 같은 기존의 영역이 재강화
  - 이러한 서비스 혁신(service innovation)과 관련하여, 서비스업의 일부면서 과학적 지식에 대한 의존성이 매우 높은 이 산업에서 서비스 혁신의 의의가 매우 큼
    - ※ 서비스 혁신 : 제품(서비스)혁신과 공정혁신으로 구성. 전자의 경우 기업들이 생산하는 기존의 서비스와는 다른 새롭거나 수정된 서비스의 생산과 관련되며, 후자의 경우 서비스를 생산·유통하는 방식에서 새로운 방식의 도입이나 개선을 의미
  - 어쨌거나, 이처럼 서비스 혁신을 둘러싸고 전개되고 있는 새로운 양상은 치열한 경쟁에 직면한 비즈니스서비스 기업들이 회피하기 힘든 경제현실이 되고 있음
- 요약하자면, 비즈니스서비스업의 급속한 확대 속에서 비즈니스서비스의 경제적 의의와 역할이 변화하고, 이 과정에서 동 산업의 발전을 둘러싼 새로운 쟁점이

제기됨

- 전후방을 지원하는 산업적 연관 속에서 경제 전반의 성장과 생산성 향상에 기여하는 바가 더욱 커지고 있고,
- 산업클러스터의 심화 속에서 대도시 경제의 국제적 중심성을 획득하기 위한 중요한 전제조건이 되고 있음
- 이러한 여건 속에서 비즈니스서비스업 기업의 혁신활동이 산업의 성장과 경쟁력 제고에 핵심적 이슈가 되고 있음
- 이하에서는 이러한 관점과 쟁점에 기초하여 서울의 비즈니스서비스업의 실태를 분석하고 정책과제와 발전방안을 모색함

### Ⅲ. 서울의 비즈니스서비스업 현황과 실태 분석

#### 1. 비즈니스서비스업의 주요 현황

##### 1) 국내 비즈니스서비스업의 주요 현황

###### ○ 산업구조의 전환과 서비스업의 급속한 성장

- 90년대 초반 이미 산업구조에서 서비스업의 비중이 압도적으로 되었고, 이후 다시 십여년이 지나면서 서비스산업화가 더욱 심화됨
- <표 4>와 같이, 93년 현재 제조업은 전체 사업체의 12.2%, 종사자의 31.7%에 달함
  - 이후 10여년간 제조업은 종사자가 -12.7% 감소하여 2002년 현재 23.2%를 차지함. 반면, 서비스업(도소매업~개인서비스업은)은 십여년 동안 전체 사업체의 38%, 종사자의 37% 성장하여 2002년 사업체의 86.6%, 종사자의 71.2%를 나타냄

###### ○ 지식집약산업으로서 비즈니스서비스업의 급성장

- 이와 같은 서비스업의 성장 추세 속에서 지식집약서비스 산업인 비즈니스서비스업은 동기간 사업체의 경우 88.6%, 종사자의 141.5%의 증가가 있었던 바, 서비스 전체의 성장세보다 3~4배 정도의 빠른 성장을 나타냄
  - 특히, 이러한 성장세는 90년대 중반 이후 더욱 심화됨. 실제, 종사자를 기준으로 93~2002년간 141.5% 대비 93~98년 동안은 44.9% 정도 증가한 것에 불과함
- 2002년 현재 비즈니스서비스업은 전체 산업 대비 사업체를 기준으로 2.5%, 종사자를 기준으로 5.9%를 차지하고 있음
- 이러한 급속한 성장세에도 불구하고, 선진국과 비교해 볼 때 서비스업 및 비즈니스서비스업이 차지하는 비중은 여전히 낮은 수준으로, 가령 2001년 현재 부가가치 총액에서 제조업과 서비스업이 차지하는 비중은 한국이 31.7:51.8을 나타낸 반면, 프랑스가 18.4:71.7, 영국이 17.4:71.6, 미국이 15.0:75.6을 나타냄

- 전통적으로 제조업이 중심을 이루는 독일의 경우 23.0:68.6, 일본이 20.8:67.7, 이태리가 21.0:68.2 등으로, 이들 국가들도 서비스업이 차지하는 비중이 훨씬 높음
- 이러한 결과는 한국의 산업구조가 선진국형 구조로 이행할 경우, 현재의 산업구조 전환 추세가 계속 유지되고, 그럼으로써 서비스업 및 비즈니스서비스업을 향한 산업구조의 고도화가 더욱 심화될 것임을 시사함

<표 4> 국내 업종별 사업체 및 종사자: 1993-2002

(단위: 개, 명)

	사업체					종사자				
	93	98	2002	93~98	93~02	93	98	2002	93~98	93~02
전산업	2,304,250	2,785,659	3,131,963	20.9	35.9	12245073	12416558	14608322	1.4	19.3
농업 및 임업	741	2,259	1,865	204.9	151.7	6985	24952	25374	257.2	263.3
어업	447	848	462	89.7	3.4	19215	36478	9188	89.8	-52.2
광업	2,736	2,111	1,942	-22.8	-29.0	51788	23962	20405	-53.7	-60.6
제조업	281,590	279,454	333,921	-0.8	18.6	3884496	2986971	3392865	-23.1	-12.7
전기·가스·수도	1,008	1,319	1,486	30.9	47.4	38729	52879	59280	36.5	53.1
건설업	52,042	63,152	78,582	21.3	51.0	654,457	711,112	700,262	8.7	7.0
서비스업계	1,965,686	2,436,516	2,713,705	24.0	38.1	7,589,403	8,580,204	10,400,948	13.1	37.0
도매·소매업	837,929	886,499	898,874	5.8	7.3	2,275,687	2,260,003	2,615,733	-0.7	14.9
숙박·음식점업	410,193	578,281	635,497	41.0	54.9	1,099,068	1,335,955	1,730,334	21.6	57.4
운수업	129,800	211,868	308,353	63.2	137.6	572,739	694,841	864,336	21.3	50.9
통신업	3,572	5,992	8,106	67.7	126.9	75,253	114,402	150,776	52.0	100.4
금융 및 보험업	28,589	35,968	36,197	25.8	26.6	691,917	662,519	632,618	-4.2	-8.6
부동산·임대업	75,400	91,807	102,303	21.8	35.7	210,145	308,044	364,519	46.6	73.5
사업서비스업	42,220	57,041	79,641	35.1	88.6	354,922	514,322	857,183	44.9	141.5
공공행정, 국방	12,795	12,913	12,024	0.9	-6.0	506,983	585,595	501,618	15.5	-1.1
교육 서비스업	82,315	94,698	113,009	15.0	37.3	649,221	779,570	1,049,909	20.1	61.7
보건및사회복지	36,432	57,208	66,053	57.0	81.3	283,431	417,130	528,627	47.2	86.5
오락, 문화 및 운동관련	69,295	98,977	117,511	42.8	69.6	191,505	249,571	332,326	30.3	73.5
기타공공, 수리 및개인서비스업	237,146	305,264	336,137	28.7	41.7	678,532	658,252	772,969	-3.0	13.9

자료 : 사업체기초통계조사보고서, 각년도.

<표 5> OECD 주요 국가의 산업별 부가가치 비중

(단위: %)

국가	농업		산업				서비스업	
			전체		제조업			
	2001	1991	2001	1991	2001	1991	2001	1991
한국	4.5	7.9	43.7	45.9	31.7	30.0	51.8	46.2
호주	2.4	3.3	32.2	34.0	21.7	22.8	65.5	62.7
벨기에	1.5	2.2	27.0	30.6	19.0	20.9	71.5	67.3
캐나다	2.5a	2.8	31.8a	29.7	19.5a	16.1	65.7a	67.5
덴마크	3.0	4.1	26.4	26.2	17.4	17.8	70.6	69.7
프랑스	2.8	3.4	25.5	29.5	18.4	20.5	71.7	67.1
독일	1.3	1.5	30.1	37.9	23.0	28.5	68.6	60.7
아일랜드	3.5	8.5	42.1	35.3	32.9	26.6	54.5	56.3
이태리	2.8	3.7	29.0	32.9	21.0	23.7	68.2	63.4
일본	1.4	2.3	31.0	38.9	20.8	26.5	67.7	58.8
스웨덴	1.9	3.1	28.9	30.5	22.7b	19.7e	69.3	66.5
영국	1.0	1.8	27.6	33.1	17.4	21.6	71.6	65.1
미국	1.6	1.9	22.8g	26.8g	15.0	19.0	75.6g,j	71.3g,j

주 : 1. 서비스에는 간접적으로 측정된 금융중개서비스는 포함하지 않음.

2. a는 1999년, b는 2000년, c는 1998년, d는 1992년, e는 1993년, f는 1997년 자료임. g는 위생 및 유사서비스가 포함되지 않음, h는 1995년, j는 공공행정을 포함하지 않음

자료 : National Accounts of OECD Countries, OECD, Paris, 2003.

○ 비즈니스서비스 부문별 성장 추세

- 비즈니스서비스업 가운데 가장 큰 비중을 차지하고 있는 것은 사업지원서비스업으로, 종사자를 기준으로 전체 비즈니스서비스업 종사자의 38.2%를 차지하고 있으며, 그 다음이 전문과학 및 기술서비스업으로 37.3%임
  - 사업체는 비교적 소규모 기업으로 구성된 전문, 과학 및 기술서비스업이 64.7%로 절반 이상을 차지하고 있음
- 그러나, 이와 같은 산업적 비중과 달리 성장추세는 정보처리 및 기타 컴퓨터운영관련업과 연구개발업이 상대적으로 높은 성장세를 나타냄
  - 정보처리 및 기타 컴퓨터운영관련업의 경우, 지난 십여년간 603%의 사업체 증가와 766%의 종사자 증가를 나타내고 있고, 특히 소프트웨어 자문, 개발 및 공급업의 경우 종사자는 거의 10배 달하는 급성장이 있어서, 최근 IT산업을 중심으로 한 비약적인 발전을 반영하고 있음

<표 6> 전국의 비즈니스서비스업 사업체 및 종사자 현황

	사업체(개)					종사자(명)				
	93	98	2002	93-98	93-02	93	98	2002	93-98	93-02
사업서비스업(72~75)	42,220	57,041	79,641	35.1	88.6	354,922	514,322	857,183	44.9	141.5
	100.0	100.0	100.0			100.0	100.0	100.0		
정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업	1,343	3,352	9,442	149.6	603.1	16,960	52,463	146,858	209.3	765.9
	3.2	5.9	11.9			4.8	10.2	17.1		
컴퓨터시스템 설계 및 자문업	139	137	377	-1.4	171.2	1,629	11,757	12,977	621.7	696.6
	0.3	0.2	0.5			0.5	2.3	1.5		
소프트웨어 자문, 개발 및 공급업	838	2,754	7,300	228.6	771.1	10,184	35,198	106,913	245.6	949.8
	2.0	4.8	9.2			2.9	6.8	12.5		
자료처리 및 컴퓨터시설 관리업	128	176	372	37.5	190.6	1,395	3,287	6,606	135.6	373.5
	0.3	0.3	0.5			0.4	0.6	0.8		
데이터베이스 및 온라인 정보제공업	145	257	1,265	77.2	772.4	3,199	1,970	17,664	-38.4	452.2
	0.3	0.5	1.6			0.9	0.4	2.1		
기타 컴퓨터 운영 관련업	93	28	128	-69.9	37.6	553	251	2,698	-54.6	387.9
	0.2	0.0	0.2			0.2	0.0	0.3		
연구개발업	605	1,105	1,868	82.6	208.8	29,324	45,687	62,505	55.8	113.2
	1.4	1.9	2.3			8.3	8.9	7.3		
자연과학 연구 개발업	339	762	1,347	124.8	297.3	26,248	41,214	55,766	57.0	112.5
	0.8	1.3	1.7			7.4	8.0	6.5		
인문 및 사회과학 연구 개발업	266	343	521	28.9	95.9	3,076	4,473	6,739	45.4	119.1
	0.6	0.6	0.7			0.9	0.9	0.8		
전문, 과학 및 기술 서비스업	32,849	42,190	51,499	28.4	56.8	218,607	256,061	319,997	17.1	46.4
	77.8	74.0	64.7			61.6	49.8	37.3		
법무 및 회계관련 서비스업	8,995	11,968	15,787	33.1	75.5	55,246	66,176	91,088	19.8	64.9
	21.3	21.0	19.8			15.6	12.9	10.6		
시장조사 및 경영상담업	578	1,186	2,154	105.2	272.7	6,383	13,033	20,536	104.2	221.7
	1.4	2.1	2.7			1.8	2.5	2.4		
건축기술 및 엔지니어링 서비스업	6,531	8,607	10,492	31.8	60.6	88,209	97,354	103,207	10.4	17.0
	15.5	15.1	13.2			24.9	18.9	12.0		
과학 및 기술 서비스업	1,094	1,727	2,604	57.9	138.0	15,078	28,237	37,175	87.3	146.6
	2.6	3.0	3.3			4.2	5.5	4.3		
광고업	3,743	4,415	5,400	18.0	44.3	24,561	21,408	28,919	-12.8	17.7
	8.9	7.7	6.8			6.9	4.2	3.4		
전문 디자인업	959	772	2,212	-19.5	130.7	5,145	3,199	9,750	-37.8	89.5
	2.3	1.4	2.8			1.4	0.6	1.1		
기타 전문, 과학 및 기술 서비스업	10,949	13,515	12,850	23.4	17.4	23,985	26,654	29,322	11.1	22.3
	25.9	23.7	16.1			6.8	5.2	3.4		
사업지원 서비스업	7,423	10,394	16,832	40.0	126.8	90,031	160,111	327,823	77.8	264.1
	17.6	18.2	21.1			25.4	31.1	38.2		
사업시설유지관리 및 고용 서비스업	2,156	3,497	7,134	62.2	230.9	23,330	57,517	174,525	146.5	648.1
	5.1	6.1	9.0			6.6	11.2	20.4		
기타 사업지원 서비스업	5,267	6,897	9,698	30.9	84.1	66,701	102,594	153,298	53.8	129.8
	12.5	12.1	12.2			18.8	19.9	17.9		

자료: 통계청, 사업체기초통계조사보고서, 각년도

- 이외에 연구개발업 가운데 자연과학 연구개발업이 3배에 달하는 성장이 있었고, 전문과학 및 기술서비스업 가운데서도 시장조사 및 경영상담업이 3배에 약간 못 미치는 성장을 나타냄

- 다만, 사업시설유지관리와 고용서비스업의 경우 종사자의 급성장에도 불구하고 사업체 증가는 상대적으로 낮은 수준을 나타냄

○ 국내 비즈니스서비스업 공간적 분포

- 앞서 논의된 바와 같이, 비즈니스서비스와 같은 지식집약적 산업은 특수한 입지 논리를 취함. 즉, 사업상의 연계나 지식과 정보를 향한 강한 집적의 논리가 작용하는 것이 일반적이며, 그 결과 이러한 조건을 잘 갖추고 있는 대도시지향성을 나타냄
- <표 7>에서 볼 수 있듯이, 서비스업 전체적으로 대도시 비중이 높으며, 비즈니스서비스업의 경우 72.4%로 대도시 비중이 압도적인 양상을 나타냄

<표 7> 전국 서비스업 및 비즈니스서비스업 공간적 분포: 종사자 기준 (단위: 개, 명)

업 종	전국	대도시	비대도시	대도시	서울
서비스계	14,608,322	7,603,277	7,005,045	52.0	26.0
도매 및 소매업	2,615,733	1,514,219	1,101,514	57.9	30.8
숙박 및 음식점업	1,730,334	849,498	880,836	49.1	22.7
운수업	864,336	515,894	348,442	59.7	29.7
통신업	150,776	85,901	64,875	57.0	32.9
금융 및 보험업	632,618	378,686	253,932	59.9	35.9
부동산 및 임대업	364,519	212,479	152,040	58.3	32.7
사업서비스업	857,183	620,330	236,853	72.4	50.9
정보처리 및 기타 컴퓨터운영관련업	146,858	133,262	13,596	90.7	81.1
연구 및 개발업	62,505	32,754	29,751	52.4	25.6
전문, 과학 및 기술 서비스업	319,997	223,277	96,720	69.8	49.3
사업지원 서비스업	327,823	231,037	96,786	70.5	43.6
공공행정, 국방 및 사회보장 행정	501,618	231,854	269,764	46.2	21.6
교육 서비스업	1,049,909	493,357	556,552	47.0	20.5
보건 및 사회복지사업	528,627	277,816	250,811	52.6	25.8
오락, 문화 및 운동관련 서비스업	332,326	176,128	156,198	53.0	28.0
기타 공공, 수리 및 개인서비스업	772,969	382,083	390,886	49.4	22.2

주 : 대도시는 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산을 포함

자료 : 사업체기초통계조사보고서, 2003

- 이 가운데 서울의 경우 사업서비스업이 차지하는 비중은 전체의 절반을 상회하는 50.0% 수준을 보이고 있고,
- 그 가운데 정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업의 경우, 81% 정도가 서울

에 집중하고 있어 대도시를 향한 집적경향이 상대적으로 강함

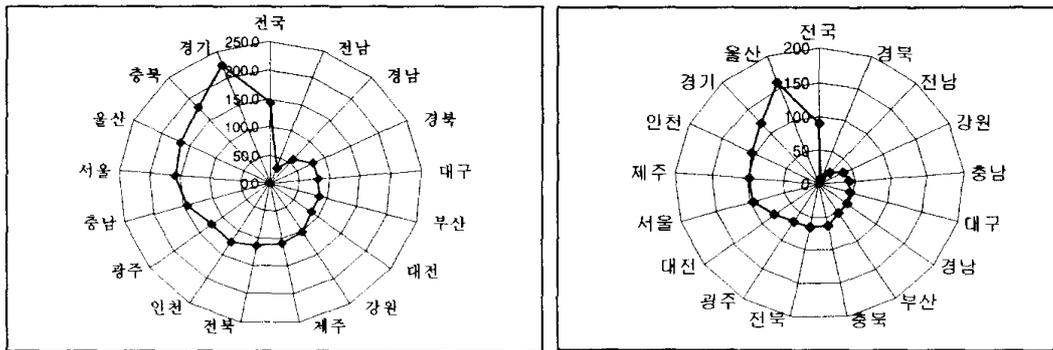
- 반면, 연구개발업의 경우에는 25.6%로 비즈니스서비스 부문 내에서도 예외적으로 낮은 수준을 나타내고 있음
- 지역별 추세를 보면, 93~02년 동안 전국적으로 141.5%의 종사자 증가가 있었으며, 서울은 이를 약간 상회하는 157.1%를 증가를 나타냄
  - 주목할 점은 서울 외에 경기 지역의 경우 동기간 222.4%의 종사자 증가를 보인다는 점으로, 이는 90년대 중반 이후 지식기반제조업의 성장과 신도시를 중심으로 활발한 도시개발을 배경으로 서울의 주변 지역 제조업 중심지를 향한 비즈니스서비스업의 확산이 진행되는 것으로 해석됨
- 매출액의 경우, 서울은 전국 매출액의 73.1%(종사자의 경우 50.9%)를 차지하여 서울의 비즈니스서비스업이 가지는 상대적으로 높은 생산성을 나타내고 있음
  - 그럼에도 불구하고, 국가 전체적으로 매출액의 증가율이 종사자의 증가율을 훨씬 하회하고 있어 생산성의 하락하고 있음을 알 수 있음

<표 8> 지역별 비즈니스서비스산업 분포 현황: 1993~2002 (단위: 개, 명, 억원, %)

	사업체			종사자			매출액		
	93	2002	93-02	93	2002	93-02	96	2002	96-02
전국	42,220	79,641	88.6	354,922	857,183	141.5	251,501	474,859	88.8
서울	16,467	31,719	92.6	169,551	435,898	157.1	177,577	347,342	95.6
부산	4,172	6,280	50.5	29,173	54,100	85.4	10,949	16,490	50.6
대구	2,267	4,160	83.5	16,112	29,116	80.7	5,793	8,442	45.7
인천	1,422	2,690	89.2	10,345	22,860	121.0	3,738	7,575	102.6
광주	1,404	2,685	91.2	9,540	21,250	122.7	3,602	5,973	65.8
대전	1,232	2,680	117.5	19,471	36,168	85.8	4,614	8,178	77.2
울산	0	1,462	55.9	0	20,938	164.7	2,336	6,050	159.0
경기	4,708	10,980	133.2	37,630	121,312	222.4	19,116	41,915	119.3
강원	1,115	1,996	79.0	5,644	11,373	101.5	2,532	3,468	37.0
충북	900	1,900	111.1	4,576	12,762	178.9	2,253	3,690	63.8
충남	1,154	2,056	78.2	5,268	12,851	143.9	2,404	3,404	41.6
전북	1,340	2,143	59.9	5,747	12,289	113.8	2,220	3,667	65.2
전남	1,262	1,856	47.1	10,888	13,986	28.5	3,842	4,712	22.6
경북	1,713	2,783	62.5	11,756	21,012	78.7	5,210	5,656	8.6
경남	2,590	3,513	35.6	16,352	25,320	54.8	4,668	7,001	50.0
제주	474	738	55.7	2,869	5,948	107.3	648	1,279	97.4

주: 울산의 증가율은 98-2002년을 기준

자료: 사업체기초통계조사보고서



(a: 종사자 증가율, b: 매출액 증가율)

#### <그림 4> 지역별 비즈니스서비스업 성장률 비교

##### ○ 입지계수로 본 서울의 비즈니스서비스업 위상

- 앞서 비즈니스서비스업이 가지는 대도시집적과 이에 수반되는 서울의 비즈니스 서비스업 위상은 산업적 특화도를 통해 확인할 수 있음
- 잘 알려진 대로, 입지계수(LQ)가 이를 나타내는 구체적인 지표인데, <표 9>에서 볼 수 있는 바와 같이 사업서비스업은 매우 높은 특화도를 나타내고 있고 더욱 강화되는 추세를 보이고 있음
  - 사업체의 경우 93년 1.4 → 02년 1.7, 종사자의 경우 93년 1.5 → 02년 2.0
- 이 가운데 정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업과 전문, 과학 및 기술 서비스업 가운데 일부 업종이 상대적으로 높은 특화도를 나타내고 있음
  - 02년 현재 전문, 과학 및 기술 서비스업 가운데 시장조사 및 여론조사업, 사업 및 경영상담업 등이 높고, 광고대행업과 전문디자인업 등도 특화도가 매우 높음

<표 9> 서울시의 비즈니스서비스업 사업체 및 종사자 입지계수(LQ)

사업서비스(BS) 구분	1993년		2002년		LQ증감	
	사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자
사업서비스업	1.4	1.5	1.7	2.0	0.3	0.5
<b>정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업</b>	<b>2.3</b>	<b>2.5</b>	<b>2.9</b>	<b>3.1</b>	<b>0.6</b>	<b>0.6</b>
컴퓨터시스템 설계 및 자문업	2.4	2.1	2.5	3.1	0.2	0.9
소프트웨어 자문, 개발 및 공급업	2.4	2.5	2.9	3.1	0.5	0.6
자료 처리업	1.6	2.4	2.3	2.9	0.7	0.6
컴퓨터시설 관리업	2.2	2.0	1.7	2.3	-0.5	0.3
데이터베이스 및 온라인 정보제공업	2.4	2.7	3.1	3.3	0.6	0.6
기타 컴퓨터 운영 관련업	1.6	1.7	2.6	3.1	0.9	1.4
<b>연구 및 개발업</b>	<b>1.8</b>	<b>0.9</b>	<b>1.6</b>	<b>1.0</b>	<b>-0.2</b>	<b>0.1</b>
자연과학 연구 개발업	1.4	0.8	1.3	0.8	-0.1	0.0
인문 및 사회과학 연구 개발업	2.2	1.5	2.4	2.4	0.1	0.8
<b>전문, 과학 및 기술 서비스업</b>	<b>1.4</b>	<b>1.6</b>	<b>1.6</b>	<b>1.9</b>	<b>0.2</b>	<b>0.3</b>
법무관련 서비스업	1.4	1.5	1.6	1.8	0.2	0.3
회계 및 세무관련 서비스업	1.8	1.5	1.9	1.7	0.1	0.3
시장조사 및 여론조사업	2.3	2.6	2.8	3.3	0.5	0.7
사업 및 경영상담업	2.2	2.0	3.0	3.1	0.7	1.0
지주회사	-	-	4.3	3.8	-	-
건축 및 조경설계 서비스업	1.6	1.7	1.5	1.9	-0.1	0.2
엔지니어링 서비스업	1.6	1.4	1.5	1.8	-0.1	0.4
기술시험, 검사 및 분석업	1.1	1.6	0.9	1.1	-0.2	-0.5
기타 과학 및 기술 서비스업	0.8	0.7	1.0	1.3	0.2	0.6
광고 대행업	2.2	2.4	2.4	3.0	0.2	0.6
기타 광고업	1.8	1.9	2.2	2.3	0.4	0.5
전문 디자인업	2.4	2.3	2.6	2.7	0.2	0.4
사진촬영 및 처리업	1.0	1.1	1.0	1.1	-0.0	0.0
그외 기타 전문, 과학 및 기술 서비스업	2.9	2.9	2.7	2.4	-0.3	-0.5
<b>사업지원 서비스업</b>	<b>1.2</b>	<b>1.2</b>	<b>1.3</b>	<b>1.7</b>	<b>0.1</b>	<b>0.4</b>
사업시설 유지관리 서비스업	1.7	1.8	1.2	1.7	-0.5	-0.2
인력공급 및 고용 알선업	1.5	1.3	1.1	1.6	-0.4	0.3
경비 및 탐정업	0.5	0.6	1.0	1.6	0.6	1.0
건물 및 기타 사업장 청소업	1.3	1.5	1.0	1.6	-0.2	0.1
포장 및 충전업	1.4	0.7	1.0	0.5	-0.4	-0.1
사무지원 서비스업	1.3	1.3	1.5	2.4	0.2	1.0
그외 기타 사업지원 서비스업	1.4	1.8	1.8	2.0	0.3	0.3
전산업	624,841	3,974,457	735,258	3,805,462	110,417	-168,995

○ 결론적으로,

- 서비스경제로의 전반적인 산업구조 전환 속에서 국가 전체적으로 비즈니스서비스업의 급속한 성장이 존재함
- 이러한 사실은 비즈니스서비스업이 국가경제에서 차지하는 경제적 의의이나 역할이 점차 더 증대될 수 있음을 시사함

- 서울의 비즈니스서비스업은 국가경제의 중추적 영역으로 부상하고 있는 비즈니스서비스업의 급속한 성장을 선도하고 있음
  - 서울의 비즈니스서비스업의 현재적 모습이나 변화 추세가 곧 국내 비즈니스 서비스 산업의 현재적 모습이나 변화추세를 반영함

## 2) 비즈니스서비스업의 경제적 의의

○ 비즈니스서비스업의 급속한 성장 속에서 동 산업의 경제적 의의가 점차 증대되고 있음

- 이러한 경제적 의의를 다음과 같은 세 가지 측면으로 구분하여 살펴볼 수 있음
  - 고용증대효과
  - 부가가치증대 효과
  - 타산업과의 연계(전후방 연계효과)
- 앞의 두 측면은 비즈니스서비스 기능의 아웃소싱을 통해 내적 성장을 가져온 비즈니스서비스업 자체의 산업경제적 효과를 의미한다면 세 번째 측면은 비즈니스서비스업의 성격상 다른 산업과의 연계를 통해 국가경제 전반에 기여하는 측면임

○ 비즈니스서비스업의 고용효과

- 산업의 고용효과는 산업연관표의 고용표에 의한 직업별 취업구조를 통해 확인할 수 있는데, <표 10>이 지난 10여년에 걸친 직업별 취업구조 변화추이를 나타내고 있음
- 이에 따르면, 지난 10여년간 제조업 부문의 고용은 26.9%(90년 4,356천명→00년 3,195천명)가 감소한 반면, 서비스업 부문은 35.6%가 증가하였음
  - 그 가운데 비즈니스서비스업 종사자의 주류를 이루는 전문직의 경우 90년대 상반기에는 1,000천명이 증가하였고, 하반기에 다시 519천명이 증가하였음
  - 이는 90-95년 총고용증가분의 71%, 95-00년 동안 총고용증가분의 160%에 해당함

- 다만, 이러한 고용증가추세에도 불구하고 고용흡수잠재력은 상대적으로 크지 않은 것으로 보이는데, 이는 취업 및 고용유발계수가 비교적 낮은 수준이라는 사실에 잘 나타나 있음
- 실제 서비스업의 경우 취업유발계수는 도소매업이 10억원당 47명, 음식숙박업이 50명인 반면, 통신과 방송은 10명, 부동산 및 사업서비스가 10명 정도로 상대적으로 낮은 수준을 나타내고 있음

<표 10> 고용표로 본 직업별 취업구조

구분	전문직					일반직					계		
	'90	'95	'00	증감		'90	'95	'00	증감		'90	'95	'00
				'90~'95	'95~'00				'90~'95	'95~'00			
농림어업	16 (0.5)	22 (0.9)	14 (0.6)	7 (0.4)	-8 (-0.3)	2,871 (99.5)	2,453 (99.1)	2,214 (99.4)	-419 (-0.4)	-238 (0.3)	2,887 (100.0)	2,475 (100.0)	2,229 (100.0)
광업	9 (11.9)	11 (25.8)	2 (11.1)	3 (14.0)	-9 (-14.7)	63 (88.1)	33 (74.2)	17 (88.9)	-31 (-14.0)	-16 (14.7)	72 (100.0)	44 (100.0)	19 (100.0)
제조업	788 (18.1)	1,050 (25.8)	875 (27.4)	262 (7.7)	-175 (1.6)	3,577 (81.9)	3,021 (74.2)	2,320 (72.6)	-556 (-7.7)	-701 (-1.6)	4,365 (100.0)	4,071 (100.0)	3,195 (100.0)
전기,가스,수도	29 (47.9)	44 (61.6)	42 (58.0)	15 (13.7)	-2 (-3.6)	32 (52.1)	27 (38.4)	30 (42.0)	-5 (-13.7)	3 (3.6)	61 (100.0)	71 (100.0)	72 (100.0)
건설업	176 (14.8)	305 (22.2)	305 (24.4)	129 (7.5)	0 (2.2)	1,015 (85.2)	1,067 (77.8)	944 (75.6)	52 (-7.5)	-123 (-2.2)	1,191 (100.0)	1,372 (100.0)	1,249 (100.0)
서비스업	2,408 (32.9)	3,417 (37.3)	3,936 (39.7)	1,009 (4.4)	519 (2.4)	4,904 (67.1)	5,746 (62.7)	5,977 (60.3)	842 (-4.4)	231 (2.4)	7,312 (100.0)	9,163 (100.0)	9,913 (100.0)
전산업	3,425 (21.6)	4,850 (28.2)	5,175 (31.0)	1,425 (6.6)	325 (2.8)	12,463 (78.4)	12,346 (71.8)	11,502 (69.0)	-117 (-6.6)	-844 (-2.8)	15,889 (100.0)	17,197 (100.0)	16,677 (100.0)

주 : 1) ( )안은 구성비(%), < >안은 구성비의 증감(%p)

2) 전문직 : 의회의원·고위임직원 및 관리자, 전문가, 기술공 및 준전문가, 사무종사자, 일반직 : 서비스종사자, 판매종사자, 농업·임업·어업 및 어업숙련종사자, 기능원 및 관련기능 종사자, 장치·기계조작 및 조립종사자, 단순노무종사자

자료 : 「2000년 고용표」로 본 우리나라의 고용구조와 노동연관효과, 2003, 한국은행, p.12.

<표 11> 업종별 취업 및 고용유발계수

구 분	취업유발계수					고용유발계수				
	'90	'95	'00	연평균 증감률(%)		'90	'95	'00	연평균 증감률(%)	
				'90~'95	'95~'00				'90~'95	'95~'00
제조업	39.0	21.5	14.4	-11.2	-7.7	28.1	15.9	9.7	-10.8	-9.4
음식료품	63.6	40.2	35.9	-8.8	-2.2	21.7	14.2	9.5	-8.1	-7.7
섬유및가죽제품	54.7	33.4	21.4	-9.4	-8.5	47.1	27.8	17.0	-10.0	-9.4
목재및종이제품	26.8	18.3	14.8	-7.3	-4.2	22.3	14.9	11.2	-7.7	-5.5
인쇄,출판및복제	39.0	27.7	25.4	-6.6	-1.7	32.3	23.4	19.2	-6.2	-3.9
석유및석탄제품	6.5	2.7	1.4	-16.1	-12.3	5.3	2.1	1.1	-16.9	-12.1
화학제품	28.8	17.4	11.4	-9.6	-8.1	23.5	14.4	8.9	-9.3	-9.2
비금속광물제품	36.6	22.0	14.6	-9.7	-7.9	32.4	19.2	11.9	-9.9	-9.1
제1차금속제품	21.5	12.4	7.8	-10.4	-8.9	18.2	10.4	6.2	-10.6	-9.8
금속제품	38.3	24.3	18.5	-8.7	-5.3	31.7	19.6	14.4	-9.2	-6.0
일반기계	36.1	21.8	16.1	-9.6	-5.9	31.4	18.7	13.1	-9.8	-6.9
전기및전자기기	38.9	19.1	10.1	-13.3	-12.0	34.3	16.5	8.1	-13.6	-13.3
정밀기기	39.4	26.6	19.0	-7.6	-6.5	34.1	23.1	15.6	-7.5	-7.6
수송장비	34.5	20.0	14.1	-10.3	-6.8	29.7	17.0	11.6	-10.6	-7.4
가구및기타제조업	52.4	32.0	22.5	-9.4	-6.8	45.5	27.5	16.5	-9.6	-9.7
서비스	44.6	34.1	24.3	-5.2	-6.6	27.7	21.6	15.4	-4.9	-6.5
도소매	70.4	58.8	46.5	-3.5	-4.6	26.0	23.3	20.2	-2.2	-2.8
음식점및숙박	74.2	63.5	50.0	-3.1	-4.7	34.8	27.9	19.8	-4.3	-6.6
운수및보관	32.3	24.4	19.5	-5.5	-4.4	24.7	18.4	13.9	-5.7	-5.5
통신및방송	23.2	14.1	10.1	-9.5	-6.5	21.6	12.5	7.6	-10.4	-9.5
금융및보험	29.5	25.3	15.9	-3.0	-8.9	25.7	23.1	14.6	-2.1	-8.8
부동산및사업서비스	24.9	17.1	10.9	-7.2	-8.6	17.9	12.5	8.5	-6.9	-7.4
공공행정및국방	42.7	29.7	20.7	-7.0	-7.0	38.4	26.6	18.7	-7.1	-6.8
교육및보건	37.5	31.8	26.8	-3.2	-3.4	32.0	27.2	22.6	-3.2	-3.6
사회및기타서비스	75.2	59.0	40.2	-4.7	-7.4	38.0	30.0	20.7	-4.6	-7.2
전산업	42.7	27.9	20.1	-8.2	-6.3	26.8	18.1	12.4	-7.5	-7.3

○ 비즈니스서비스업의 부가가치 창출 효과

- 비즈니스서비스업의 국가경제에 대해 가지는 다른 경제적 의의는 부가가치 창출에 있음
- GDP 대비 부가가치 생산의 경우 서비스업 전체적으로 80-90년 동안 8.3%, 91-00년 동안 6.0%가 증가하였는데, 이는 같은 기간 GDP 증가율과 비슷한 수준임
- 그러나, <표 12>에서 볼 수 있듯이, 일부 서비스 업종을 중심으로 매우 높은 부가가치 증가율을 나타내고 있음

- 보건 및 복지서비스의 경우 서비스업의 부가가치 성장률의 두 배에 달하는 성장을 보여주었고, 이외에 통신서비스와 금융 및 보험업의 경우에도 91-00년 동안 각각 19.1%, 9.0%로 매우 높은 수준을 나타냄
  - 이외에 비즈니스서비스업 또한 80-90년 동안 14%라는 매우 높은 성장률을 보였고, 이후 90년대에 상당히 하락하였지만 GDP 성장률보다 높은 8.8%를 기록함
- 결국, 비즈니스서비스업을 포함하여 일부 서비스 업종이 80년대 이후 국가경제의 부가가치 성장을 끌어 올렸다고 할 수 있음

<표 12> 업종별 부가가치 생산액 변화 (단위: 10억원(1995년 가격), %)

업종	1980	1990	2000	2001	1980-1990	1990-2001
GDP계	114,978	263,430	476,269	500,985	8.6	6.0
서비스업 소계	60,047	133,213	243,174	255,014	8.3	6.1
도소매	9,953	26,951	46,563	48,019	10.5	5.4
음식 및 숙박	3,098	6,626	11,907	12,981	7.9	6.3
운수 및 보관	6,694	13,435	21,927	22,871	7.2	5.0
통신서비스	863	3,190	19,349	21,882	14.0	19.1
금융및보험	3,012	12,512	30,924	32,244	15.3	9.0
부동산및임대업	10,055	21,770	37,664	38,984	8.0	5.4
사업서비스	1,803	6,604	15,272	16,685	13.9	8.8
공공행정	10,946	13,956	16,574	16,473	2.5	1.5
교육서비스	9,334	15,454	19,700	20,074	5.2	2.4
보건및복지	1,105	5,030	7,594	7,838	16.4	4.1
문화및오락	928	3,280	8,358	9,186	13.5	9.8
기타공공서비스	1,927	3,995	6,502	6,915	7.6	5.1
가사서비스	326	409	840	860	2.3	7.0

자료 : 한국은행, 국민계정, 각년도.

○ 비즈니스서비스업의 전후방 연계

- 마지막으로 비즈니스서비스업이 가지는 경제적 의의는 다른 산업과의 연관 속에서 찾을 수 있음
- 이와 같은 산업적 연관 효과는 중간수요율과 투입계수를 통해 분석될 수 있는데, 각각은 비즈니스서비스업이 서비스업 전체나 제조업에 기여하는 정도나 동 산업들에 의존하는 정도를 나타냄

- 중간수요율은 특정 산업이 다른 산업의 생산과정에 중간투입재로 투입되는 정도를,
- 중간투입계수는 각 산업의 생산에 해당 산업의 생산이 투입되는 정도를 나타냄



- 우선, 중간수요율의 경우 서비스산업의 중간수요율(42.0%)은 제조업의 중간수요율(73.1%)보다 여전히 낮은 수준을 나타냄
  - 그럼에도 불구하고, <표 13>과 같이 일부 업종, 즉 통신과 방송(00년 59.5%), 금융보험업(62.5%), 부동산 및 사업서비스업(53.4%)의 중간수요율은 매우 높는데, 이는 동 업종들이 다른 산업의 생산과정에 투입되는 정도가 높다는 것을 의미함
    - ※ 특히, 90년대 중반 경 이들 업종의 중간수요율은 제조업과 비슷한 수준이었음
  - 다만, 추세적으로는 95-2000년 사이에 중간수요율이 하락하고 있는데, 이는 97년 외환위기의 영향으로 인한 비즈니스서비스 수요가 감소했기 때문인 것으로 해석됨

<표 13> 서비스 주요 업종별 중간 수요율

구 분	1985	1990	1995	2000
제조업	70.7	74.5	70.7	73.1
서비스업	43.2	46.9	47.7	42.0
도소매	41.7	43.2	29.9	41.2
음식점 및 숙박	43.6	57.2	69.9	40.1
운수 및 보관	36.2	43.7	46.0	44.4
통신 및 방송	73.2	71.1	66.3	59.5
금융 및 보험	78.8	79.2	69.2	62.5
부동산 및 시업서비스	53.4	55.1	62.9	53.4
공공행정 및 국방	0.5	0.2	0.0	0.0
교육 및 보건	8.7	13.8	20.5	18.8
사회 및 기타서비스	9.5	11.4	14.5	16.3
기타	56.3	56.2	50.8	52.0

주: 1. 생산자가격표(접속경상가격표)를 활용

2. 서비스업 가운데 공공행정과 국방은 중간수요율 계산에서 제외, 기타에는 농림수산, 광산품, 전력·가스·수도, 건설을 포함.

자료 : 한국은행 「2000년 산업연관표」를 가공

- 한편, 다른 산업의 서비스산업에 갖는 의존성을 파악할 수 있는 중간투입계수와 관련하여, 우선 전산업에 대한 서비스업의 투입계수는 85년 0.14에서 꾸준히 상승하여 00년 0.2에 이릅니다.
  - 그러나, 제조업의 전산업에 대한 투입은 85년 0.33에서 00년 0.32로 오히려 하락함
- 반면, <표 14>에서 볼 수 있듯이 서비스업에 대한 제조업 및 서비스업의 투입의 경우, 모두 85-00년 동안 증가한 것으로 나타나는데, 특히 서비스업에 대한 중간투입계수의 증가가 두드러짐.
  - 여기서 확인되지는 않았지만 비즈니스서비스업의 중간투입계수는 이 보다 높은 수준을 유지할 것으로 추정됨
  - 이는 서비스업이 타산업과 연관성이 심화되는 일반적인 추세 속에서 서비스업 내부 산업적 연관성 내지 의존성이 상대적으로 더 심화되고 있음을 의미함

<표 14> 부문별 투입계수

구 분		1985	1990	1995	2000
전산업	제조업	0.33	0.32	0.30	0.32
	서비스업	0.14	0.16	0.17	0.20
	기타	0.10	0.09	0.08	0.08
	중간투입계	0.58	0.56	0.55	0.59
제조업	제조업	0.47	0.46	0.44	0.48
	서비스업	0.11	0.13	0.13	0.13
	기타	0.15	0.12	0.10	0.10
	중간투입계	0.73	0.72	0.68	0.71
서비스업	제조업	0.12	0.11	0.10	0.13
	서비스업	0.18	0.20	0.23	0.25
	기타	0.04	0.04	0.03	0.04
	중간투입계	0.35	0.35	0.36	0.41

자료 : 한국은행, 2000년 산업연관표 재가공

## 2. 서울의 비즈니스서비스업 주요 현황

### 1) 변화하는 산업구조 속에서 서울의 비즈니스서비스업

#### ○ 서울의 산업구조 변화 추세

- 과거 산업발전의 견인차였던 제조업이 감소하고, 서비스업이 지속적으로 증가하여 2002년 현재 제조업은 15%(종사자 기준), 서비스업이 79.1%를 차지함
  - 다만, 의류제조업과 인쇄출판업이 전체 제조업의 34.2%의 큰 비중을 차지하는 가운데 지식집약적 제조업의 꾸준한 성장이 존재함
- 반면, 서비스업, 특히 지식집약적서비스업은 급성장세를 나타내고 있음
  - 실제, 비즈니스서비스업과 통신업은 95-02년 동안 126.2%, 217%라는 비약적인 성장을 보였고, 보건 및 사회복지사업, 교육서비스업 등도 33.8%, 26%씩 빠르게 성장
- 전체적으로 말해, 서울 산업경제의 전반적인 서비스화와 지식집약화가 산업구조 변화의 지배적 추세로 자리 잡고 있음

○ 서울의 비즈니스서비스업 현황과 변화추세

- 산업경제의 서비스화와 지식집약화 추세 속에서 비즈니스서비스업은 지난 십여년 동안 사업체와 종사자 각각 93%, 157%의 급속한 성장을 보였던 바, 2002년 현재 서울의 비즈니스서비스업은 사업체의 4.3%, 종사자의 11.5%를 차지하고 있음
  - 02년 처음으로 전체 종사자의 10%를 상회하였으며, 제조업 전체 종사자 비중인 15%에 유사한 수준임
- 비즈니스서비스업 가운데 가장 많은 사업체 비중을 차지하고 있는 부문은 전문, 과학 및 기술 서비스업으로 61.7%를 차지하고 있으며, 그 다음이 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업으로 20.1%를 차지하고 있음
  - 종사자를 기준으로 할 경우 전문, 과학 및 기술 서비스업이 역시 36.2%로 가장 많은 비중을 차지하고 있고, 그 다음이 사업지원서비스업으로 32.8%임
- 성장 추세로 보면, 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업이 사업체와 종사자 각각 675%, 7773%라는 경이적인 성장을 보여, 90년대 내내 진행되었던 IT산업의 급성장을 여실히 드러내고 있음
- 반면 사업체와 종사자의 집중을 보여준 전문, 과학 및 기술 서비스업의 경우 같은 기간 51.8%, 41.4%의 가장 낮은 증가율을 나타냄
  - 다만, 이들 전문 서비스업 가운데 시장조사 및 경영상담업은 321.8%(종사자는 265.8%), 과학기술서비스업은 123.7%(103.1%) 그리고 전문디자인업 119.5%(77.2%)의 성장률을 나타내며, 전체 전문, 과학 및 기술 서비스업의 성장을 주도함
- 한편, 연구개발업의 경우에도 상당한 수준의 성장세를 나타냈으며, 특히 자연과학 연구개발업의 사업체 증가가 두드러짐
- 공간적 측면에서, 이들 비즈니스서비스업체는 2장에서 언급한 바와 같이 독특한 입지특성을 나타내고 있음
- <그림 6>에서 볼 수 있듯이, 서울의 산업적 중심지라 할 수 있는 세 권역, 즉 동남권/서남권/도심권을 중심으로 대규모의 집적이 발전하고 있는데, 배후지의

수요시장과 비즈니스서비스업체간 사업 및 지식연계를 통해 형성된 선순환의 구조가 작용한 결과로 이해할 수 있음

<표 15> 서울시 비즈니스서비스업 사업체 및 종사자 추이변화 (단위: 개, 명)

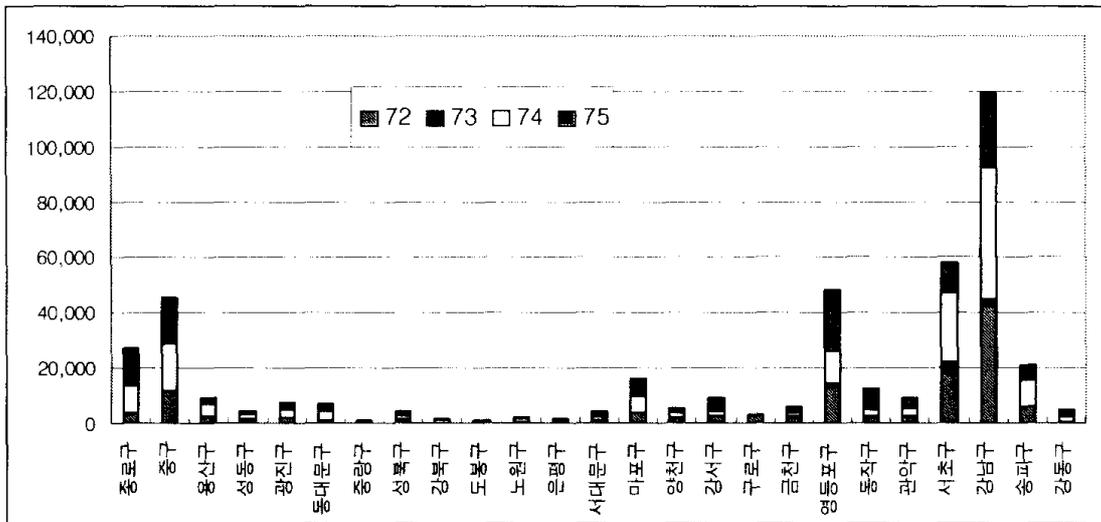
업종	사업체				종사자			
	1993	1998	2002	93-02	1993	1998	2002	93-02
사업서비스업(72~75)	16,467	20,872	31,719	92.6	169,551	254,548	435,898	157.1
정보처리및기타컴퓨터운영관련업	822	2,272	6,370	674.9	13,645	43,604	119,161	773.3
컴퓨터시스템설계및자문업	90	80	225	150.0	1,133	11,402	10,320	810.9
소프트웨어지문,개발및공급업	536	1,929	4,982	829.5	8,341	27,977	86,713	939.6
자료처리및컴퓨터시설관리업	60	73	180	200.0	1,062	2,574	4,787	350.8
데이터베이스및온라인정보제공	95	173	906	853.7	2,808	1,448	15,175	440.4
기타컴퓨터운영관련업	41	17	77	87.8	301	203	2,166	619.6
연구및개발업	291	429	692	137.8	8,149	7,820	16,010	96.5
자연과학연구개발업	129	238	404	213.2	6,614	4,951	11,835	78.9
인문및사회과학연구개발업	162	191	288	77.8	1,535	2,869	4,175	172.0
전문,과학및기술서비스업	12,880	14,892	19,557	51.8	111,520	126,117	157,740	41.4
법무및회계관련서비스업	3,785	4,758	6,314	66.8	26,547	29,943	42,459	59.9
시장조사및경영상담업	353	769	1,489	321.8	4,567	10,181	16,705	265.8
건축기술및엔지니어링서비스업	2,801	3,153	3,676	31.2	44,770	52,149	49,718	11.1
과학및기술서비스업	262	339	586	123.7	5,680	8,164	11,535	103.1
광고업	1,913	2,015	2,860	49.5	16,833	14,235	20,321	20.7
전문디자인업	627	450	1,376	119.5	3,848	2,129	6,817	77.2
기타전문,과학및기술서비스업	3,139	3,408	3,256	3.7	9,275	9,316	10,185	9.8
사업지원서비스업	2,474	3,279	5,100	106.1	36,237	77,007	142,987	294.6
사업시설유지관리및고용서비스	864	1,087	1,831	111.9	10,141	24,471	71,768	607.7
기타사업지원서비스업	1,610	2,192	3,269	103.0	26,096	52,536	71,219	172.9

자료: 통계청, 서울시 사업체기초통계조사보고서, 각년도.

- 이러한 사실은 본 연구에서 실시된 서울 소재 비즈니스서비스업체 설문조사에서도 확인되는데, 현재의 장소에 대한 입지선택의 이유로 24.6%가 고객거래업체의 지리적 근접을 가장 중요한 이유로 응답하였으며, 동종업체들의 집중 분포나 장소적 이미지가 입지선택의 중요한 이유인 것으로 응답함(<표 16> 참조)
- 동남권의 경우 전체 사업체의 44.7%, 종사자의 29.1%가 분포하는 등 가장 규모가 큰 클러스터가 형성되어 있음
  - 이 권역의 경우 대개 서초구와 강남구를 중심으로 강한 집적패턴을 보이고

있으며, 사업체 대비 종사자의 낮은 비중에 비추어 볼 때 비교적 중소규모 비즈니스서비스업체의 집적을 추정해 볼 수 있음

- 서남권의 경우 사업체의 19.1%, 종사자의 22.8%가 분포하고 있는데, 대개 여의도를 중심으로 매우 국지화된 양상을 나타내고 있음
- 마지막으로, 중구와 종로구를 중심으로 하는 도심권의 경우 사업체의 17.9% 종사자의 18.7%가 집적하고 있음
  - 특히 도심권은 서남권과 마찬가지로 동남권에 비해 사업체 규모가 큰 특성을 보이고 있는데, 이는 이들 지역을 중심으로 본사의 입지에 기인한 것으로 추정됨
- 따라서, 실상 클러스터의 규모와 달리 서울시 전체 비즈니스서비스산업의 발전과 그 방향을 선도하는 곳은 이들 도심권과 서남권인 것으로 판단됨



주: 72: 정보처리업, 73: 연구개발업, 74: 전문,과학및기술서비스업, 75:사업지원서비스업

<그림 5> 서울시 지역별 비즈니스서비스업 분포(종사자 기준)



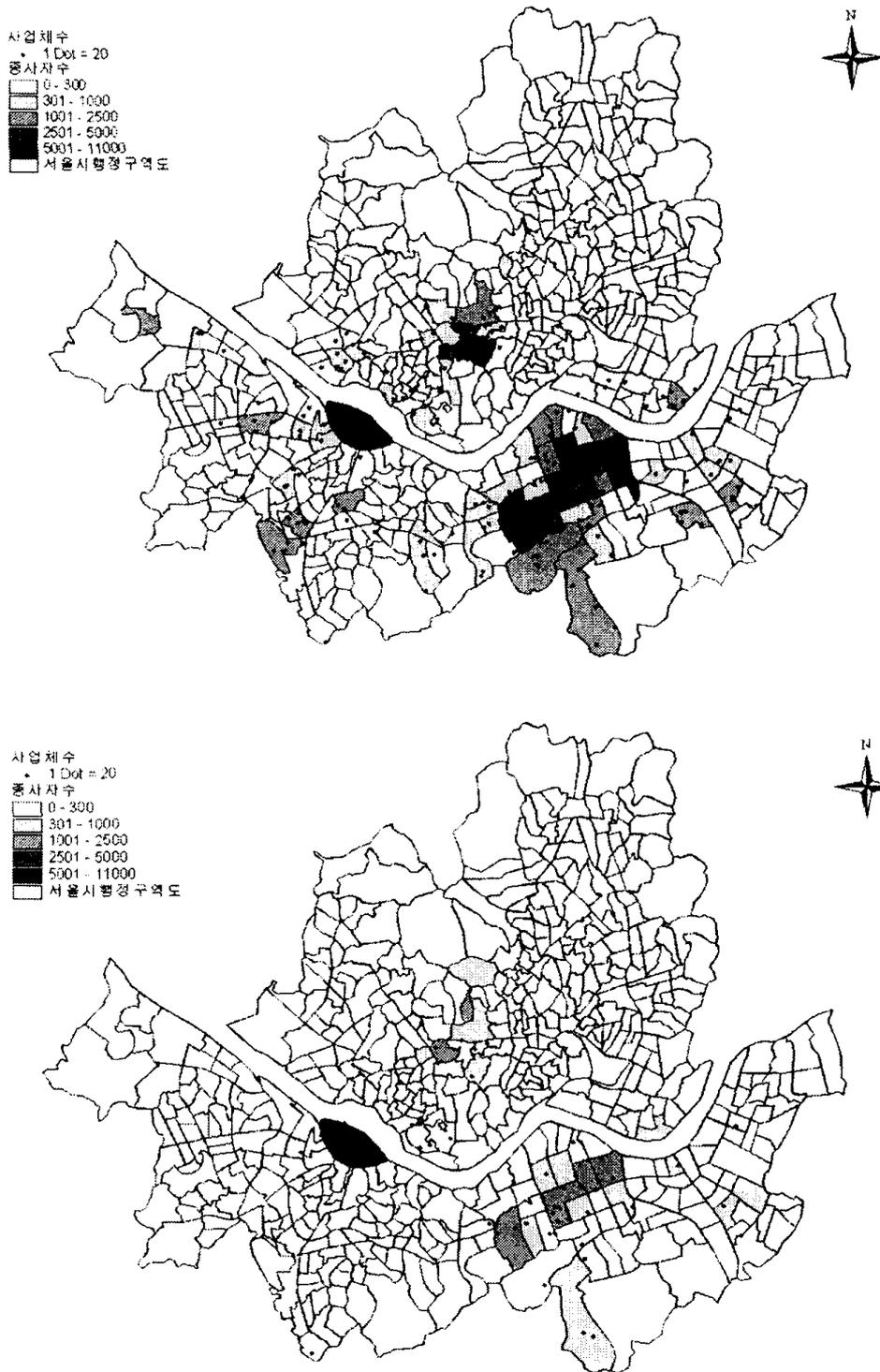
<그림 6> 서울시 비즈니스서비스업 공간적 분포

## 2) 비즈니스서비스 부문별 · 지역별 현황

### ○ 정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업

- 일반적으로 정보통신산업으로 부르는 이 산업은 실상 비즈니스서비스업의 하나로 기술발전과 타산업과의 지속적인 융합을 통해 광범위한 부문으로 확대되고 있음
- 장비나 원료보다는 고도의 전문지식과 훈련을 받은 인력이 주요 투입요소로, 서비스에 대한 전통적인 견해와 달리 과학기술에 기반하는 대표적인 지식집약적 서비스임. 최근 디지털 경제의 확산으로 다른 산업에 대한 기술적 응용이나 산업의 기술혁신 및 생산성 증대에 대한 파급효과가 매우 높음
- 2002년 현재 6,370개의 사업체에 120천명이 종사하고 있으며, 이미 널리 알려진 바와 같이 동남권을 중심으로 한 대규모의 클러스터가 형성되어 있음
  - 다른 20% 정도가 여의도를 중심으로 한 서남권에 집적하고 있고, 다른 14% 정도는 도심으로 향하고 있음

· 이러한 양상은 앞의 비즈니스서비스업 일반적인 공간적 분포 패턴과 일관됨  
 추세적으로 보면, 정보통신 관련 사업서비스업은 지난 90년대 중반 이래로 양적  
 질적 변화를 보였음

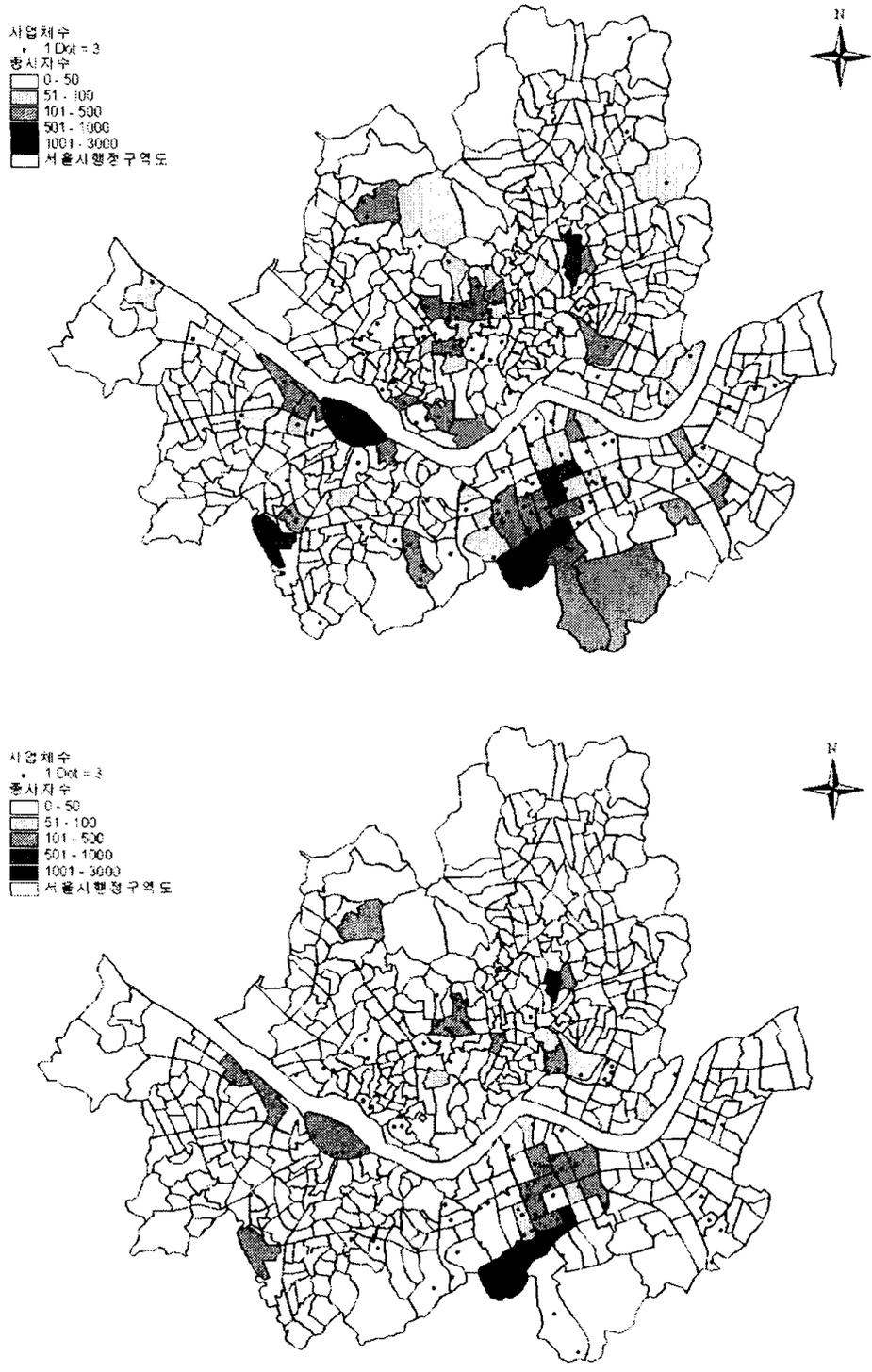


<그림 7> 서울의 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업 공간적 분포

## ○ 연구개발업

- 산업경쟁력 강화에서 기술혁신과 혁신시스템의 중요성이 크게 고조됨에 따라 지역 경제발전의 핵심적 요소로 부각되고 있으며, 최근 국제적으로 아웃소싱이 확대 추세에 있어 독자적인 산업 영역으로 발전하고 있음
- 더욱이 정보통신수단의 발전과 경제의 세계화를 매개하여 점차 국제화되는 양상을 보여 국가간 거래나 국제 연구개발협력, 외국인직접투자를 통해 과학적 연구개발 성과에 접근하려는 움직임이 활발하고, 이 과정에서 R&D 중심지가 되기 위한 국가 및 지역간 경쟁이 치열함
- 이 경우에 연구개발의 입지에는 특수한 사회경제적, 공간환경적 조건, 즉 기업본사와의 관계 그리고 사회문화적 어매니티가 구비되어야 하는 바, 대도시를 향한 강한 집적경향을 나타냄
- 산업발전과 관련하여, 동 산업은 90년대 들어 기존의 국가중심적 연구개발시스템에서 탈피하여 독자적인 시장논리가 확립되었고, 이 과정에서 연구개발업이 급성장
- 자연과학 연구개발업과 인문사회과학 연구개발업으로 대별되는, 연구개발업은 전국의 1/4 정도가 집적하고 있으며, 경기도가 자연과학 연구개발업 위주의 집적을 보이는 것과 다르게 양대 영역의 균형적 발전을 나타내고 있음
- 지역적으로 볼 때, 서울시 전체 연구개발업체의 절반 정도가 앞의 정보서비스업과 마찬가지로 동남권을 중심으로 집적하고 있고, 다른 1/4 정도는 서남권을 중심으로 분포하고 있음
- 주목할 점은 다른 부문과 달리 동북권역을 중심으로 한 상당한 수준의 집적이 존재한다는 점으로, 이는 동대문구를 중심으로 한 대학의 입지와 주변 홍릉 지역에 공공연구기관의 입지에 따른 결과임
- 추세적으로 보면, 강남 지역의 경우 한 개의 대규모 클러스터와 두개의 소규모 클러스터 패턴이 그대로 유지되면서 양적 성장을 보인 반면, 강북 지역의 경우 기존의 소규모 국지적 클러스터로부터 강북 전역으로 확산, 다원화된 양상을 보임

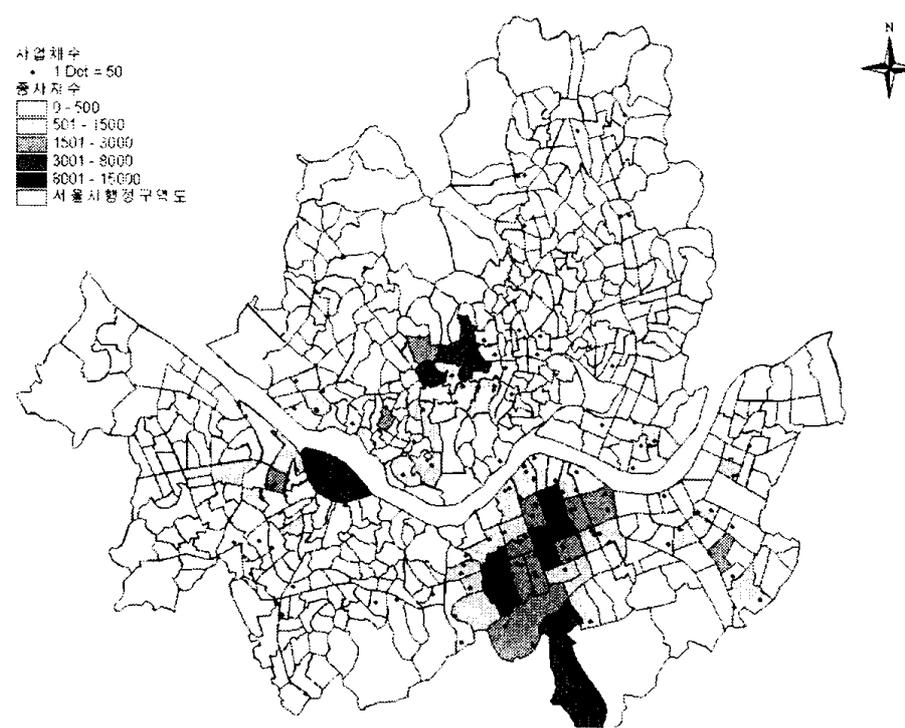
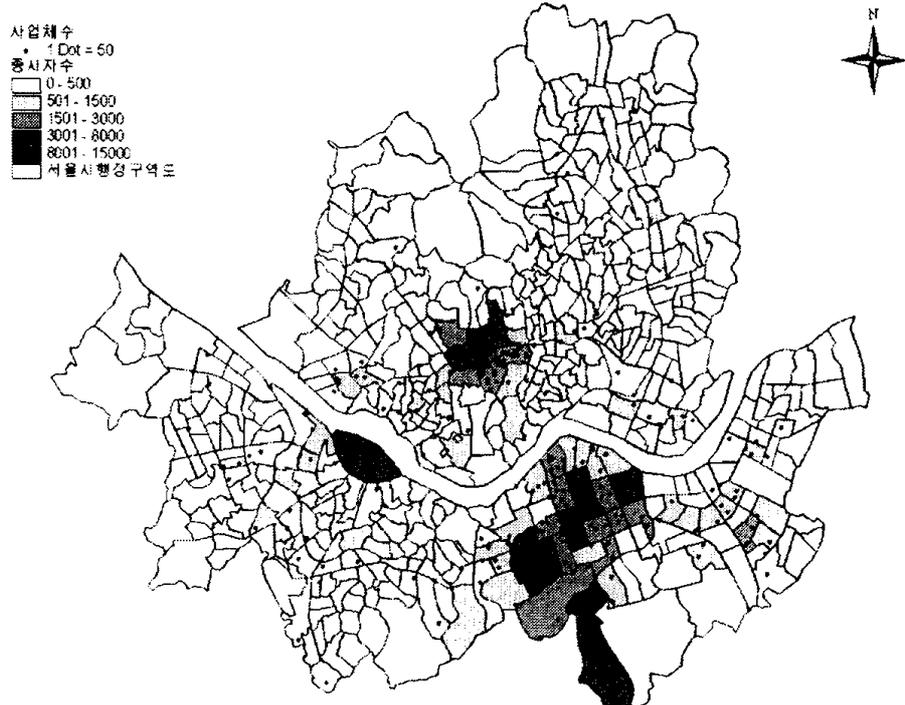
- 이는 강북 지역의 연구개발 기반과 성장잠재력을 갖는 것이며, 이런 맥락에서 다원화된 연구개발 클러스터를 네트워크화하는 것이 중요함



<그림 8> 서울의 연구개발업 공간적 분포

○ 전문, 과학 및 기술 서비스업

- 사업서비스업의 핵심을 차지하고 있으며, 여기에는 전통적인 서비스 영역인 법무 및 회계, 외에 시장조사 및 경영상담, 건축기술 및 엔지니어링, 과학기술서비스업, 그리고 광고 및 전문디자인업에 이르기까지 다양한 부문으로 구성됨
- 특히, 시장조사 및 경영상담업, 건축기술 및 엔지니어링, 과학기술 서비스업 등은 그 성격상 연구개발업과 유사성을 가지며, 따라서 이들과의 연계가 강한 편임
- 경영상담업의 경우 최근 들어 경영의 복잡성과 전문역량의 필요성 증대로 그 범위와 영역이 급격하게 확대되고, 정보서비스업과의 융합도 활발함.
  - 이 과정에서 혁신적 서비스 모델과 기법, 서비스 전달방식의 중요성이 크게 부각되고 있고, 당연히 전문인력의 필요성 또한 절실해지고 있음
- 건축기술 및 엔지니어링 서비스업과 과학 및 기술서비스업의 경우에, 과학적 연구개발에 대한 의존성이 매우 높아 학계나 연구기관들과의 기술교류가 활발할 수밖에 없고, 제조업, 건설업, 운수업 등 다른 산업과의 연관성도 매우 높은 특징을 보임
  - 산업경쟁력이 아직 낮은 수준이어서, 가령 엔지니어링 서비스업의 경우 핵심 기술분야의 경우 선진국의 60% 정도에 불과한 것으로 파악되고 있음
- 전문디자인업의 경우 분야가 다양하며, 소비자 구매패턴의 변화나 심미주의화에 따라 급속하게 확대되는 분야임. 특히 전통적인 산업디자인 외에 디지털 기술, 전자상거래 분야와의 융합을 통해 그 범위가 비약적으로 확대되고 있음
- 이들 전문, 과학 및 기술서비스업과 관련하여 2002년 현재 서울에는 전국의 절반 정도의 규모인 2만여개의 사업체에 158만명이 종사하고 있음
- 지역적으로, 동남권에 전체의 53%가 사업체의 45%가 집적하고 있으며, 도심권과 서남권에 동남권의 절반 정도의 규모가 집적하고 있는데, 이는 동 지역에 자리잡고 있는 대기업 본사나 금융보험업, 통신업 등과 풍부한 수요기반으로 작용하고 이 과정에서 지리적 근접성과 연계에 대한 필요성이 큰데서 기인한 것으로 해석됨



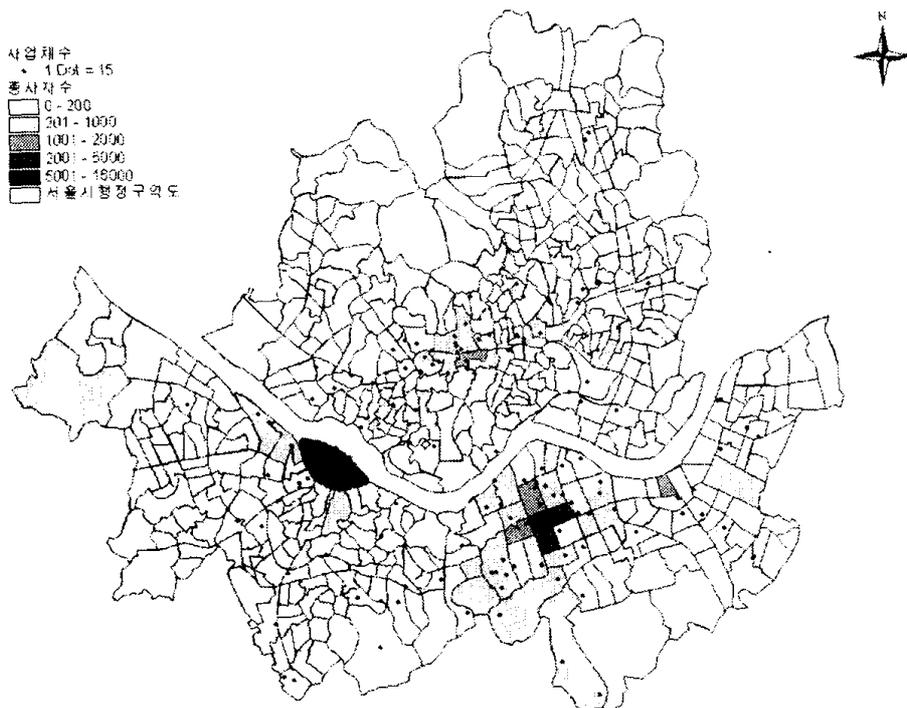
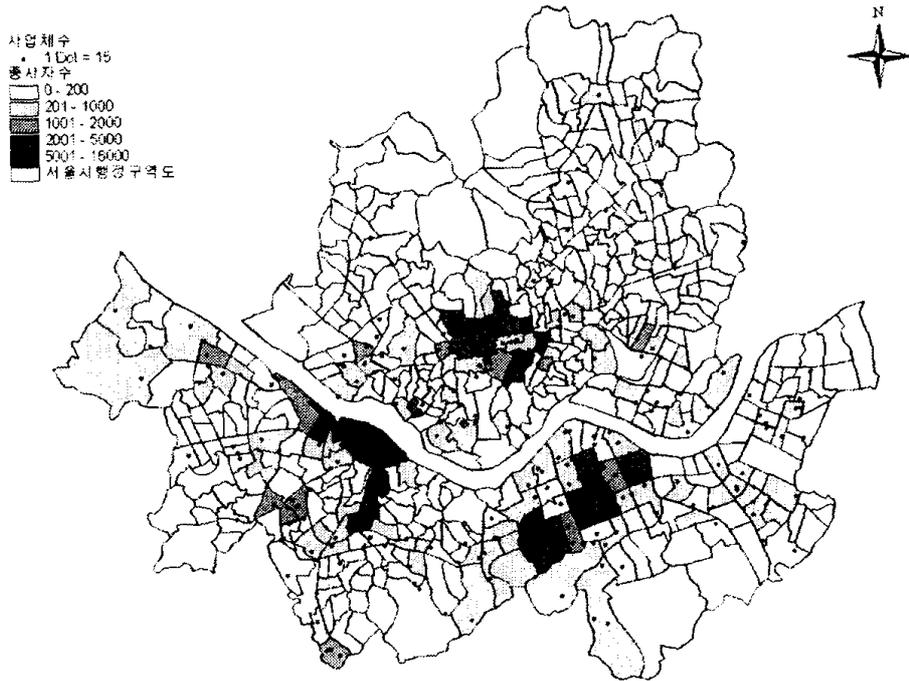
<그림 9> 서울의 전문·과학 및 기술서비스업 공간적 분포

-- 이러한 사실은 추세변화에도 반영되어 있는데, <그림 9>에서 볼 수 있는 것과 같이 전문, 과학 및 기술 서비스업 클러스터는 대체로 일관된 패턴을 그대로 유지하며 양적 성장을 나타내고 있음

- 따라서, 동 사업서비스의 성장에서 이들 독특한 입지논리에 기초해야 하는 바, 이들 기성 클러스터의 성장잠재력을 주변 지역으로 확산시키거나 이미 클러스터가 상당한 수준으로 발전해 있는 입지(가령 산업단지, 산업집적지구)에 기반해야 함
  - 새로운 비즈니스서비스 클러스터를 육성하는 접근은 상당한 시간과 어려움이 수반되며, 비즈니스서비스 자체는 물론 다른 부문과의 집적과 연계를 촉진하는 제도적 기반 구축이 전략의 핵심 요소라 할 수 있음

○ 사업지원서비스업

- 여기에는 사업시설의 유지관리를 지원하는 서비스와 인력공급 및 고용알선업, 이외에 경비, 문서작성 및 텔레마케팅, 전시행사대행과 같은 사업지원서비스 등이 포함되며, 상대적으로 지식집약적이기보다는 노동집약적인 특성을 가지고 있음
- 2002년 현재 서울시에는 5,100개의 업체에 143천명이 종사하고 있는데, 이 부문 역시 다른 기업과의 연계를 반영하여 동남권과 서남권, 그리고 도심권을 중심으로 클러스터가 형성되어 있음
  - 동남권의 경우 사업시설 유지관리 및 고용서비스업이 상대적 우위를 보이는 반면,
  - 도심권의 경우 기타 사업지원서비스업이 상대적 우위를 나타냄
  - 반면, 서남권의 경우 업종간 균형적 분포를 나타냄



<그림 10> 서울시 사업지원서비스업 공간적 분포

### 3. 비즈니스서비스업의 경영 및 혁신활동 실태분석

#### 1) 비즈니스서비스업의 경영활동 실태

##### ○ 조사의 개요

- 비즈니스서비스기업의 경영활동과 정책수요를 파악하기 위해 기업을 대상으로 한 설문조사를 실시. 특히 서비스업체와 제조업체간 관계를 파악하기 위한 목적으로 제조업체를 별도로 조사대상에 포함하여 실시함
- 조사내용은 크게 기업의 경영활동과 관련된 사항, 그리고 기업들이 가지고 있는 애로요인과 정책수요 등으로 구성되어 있으며, 이는 비즈니스서비스업체에 대한 혁신활동 실태조사 결과와 취합될 것임
- 조사는 9월~10월 사이에 이루어졌으며, 비즈니스서비스업체 180개, 제조업체 93개로 총 273개 기업을 설문조사
- 여기서는 다양한 조사항목 가운데 정책적 시사점이 큰 조사결과만을 논의함

<표 16> 설문조사대상 비즈니스서비스업체의 업종분포

업종	세부업종	해당 기업 수	비중
정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업	컴퓨터시스템설계 및 자문업	38	21.1
	소프트웨어 자문·개발 및 공급업		
	자료처리 및 컴퓨터시설 관리업		
	데이터베이스 및 온라인 정보제공업		
	기타 컴퓨터운영 관련업		
연구 및 개발업	자연과학 연구개발업	16	8.9
	인문 및 사회과학 연구개발업		
전문, 과학 및 기술서비스업	법무 및 회계관련 서비스업	126	70.0
	시장조사 및 경영상담업		
	건축기술 및 엔지니어링 서비스업		
	과학 및 기술서비스업		
	광고업		
	전문 디자인업		
총 합계	-	180	100.0

<표 17> 설문조사대상 제조업체의 업종분포

제조업 구분	합계	비중
음식료품 제조	7	7.5
섬유업	4	4.3
봉제 의류업	13	14.0
가죽업	2	2.2
신발업	2	2.2
종이용기 및 기타종이제품 제조	1	1.1
출판업	5	5.4
인쇄업	3	3.2
화학제품 제조	3	3.2
플라스틱제품 제조	2	2.2
제철·철강업	3	3.2
조립금속제품 및 공구 제조	4	4.3
기계제조	5	5.4
컴퓨터 및 사무용기기 제조	5	5.4
전기공급 및 전기제어장치 제조	7	7.5
전구·조명장치 제조	3	3.2
반도체 및 전자부품제조	3	3.2
통신기기 및 방송장비 제조	10	10.8
영상·음향기기·방송수신기 제조	3	3.2
의료용 기기 제조	2	2.2
측정·시험·항해용 기기 제조	2	2.2
광학기기 제조	2	2.2
정밀기기 제조	1	1.1
자동차 제조	1	1.1
총 합계	93	100.0

① 기업의 경영실태

○ 비즈니스서비스 기업의 경쟁력 강화 요건

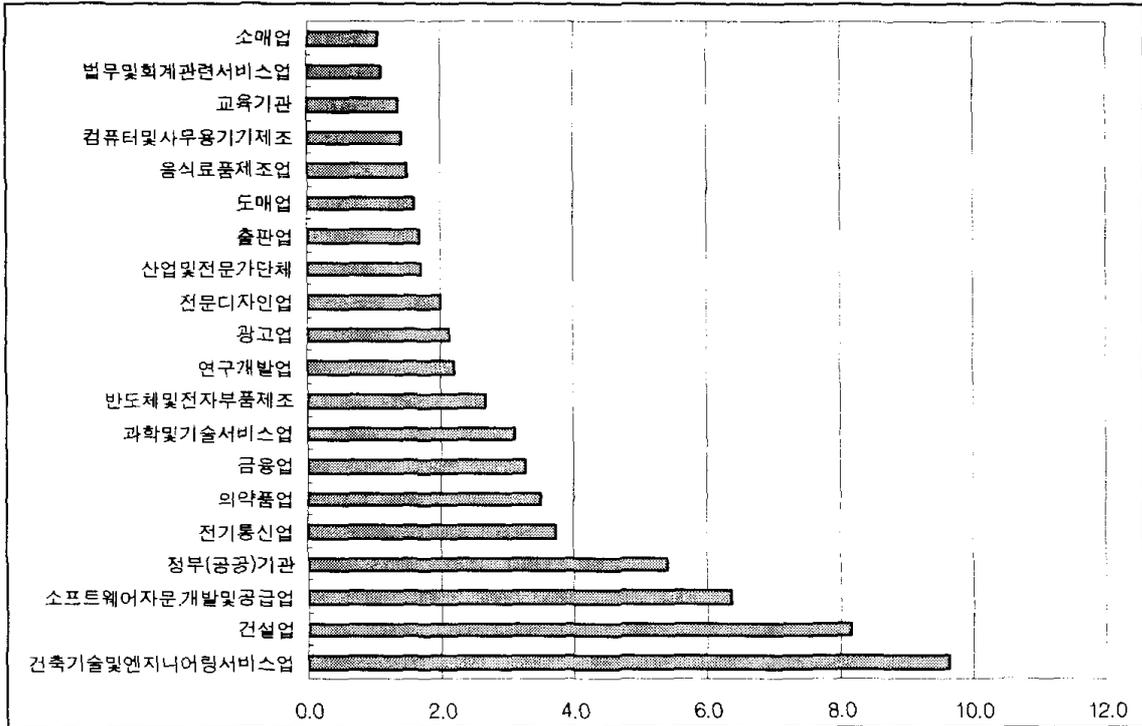
- 업체들은 우수 전문인력채용(19.9%)을 가장 중요한 요건으로 응답하였고, 그 다음으로 서비스의 전문화(16.2%), 새로운 비즈니스모델 개발(12.9%), 인력개발 및 교육훈련(10.6%) 등을 응답함

· 채용과 교육훈련을 합쳐 전문인력에 대한 응답이 31.5%를 차지하고 있는 점

- 에 비추어 비즈니스서비스업에서 인적자원이 갖는 중요성을 확인할 수 있음
- 혁신과 관련해서는 서비스의 전문화와 새로운 비즈니스모델과 같은 제품혁신에 초점을 두는 반면, 새로운 서비스 전달방식이나 새로운 기업조직 및 운영방식과 같은 공정혁신에 대해서는 중요성이 덜한 것으로 인식하고 있음

#### ○ 기업간 거래관계

- 응답업체 가운데 절반 정도가 10개 미만의 업체와 거래관계를 가지는 것으로 나타나, 중소 전문기업에서 고객의 주문에 의한 서비스 생산방식과 소수 기업과의 지속적인 관계의 형성이 거래의 주된 특성이 되고 있음을 확인할 수 있음
- 반면, 28.4%의 기업은 30개 이상의 거래업체를 가지는 것으로 조사되었는데, 이는 규모가 크고 서비스가 어느 정도 표준화된 기업들일 것으로 추정됨
- 이들 주거래업체의 지역분포로는 75% 정도가 서울 내부로 한정되어 있으며, 다른 21% 정도는 서울 외의 지방에 있음. 그러나, 주거래업체가 외국인 경우는 4.8%로 비즈니스서비스업의 국제화가 극히 취약한 수준임을 확인할 수 있음
- 기업간 후방연계를 의미하는 업종별 거래처 분포를 살펴보면, <그림 11>에서 볼 수 있듯이 건축기술 및 엔지니어링서비스업과 건설업, 소프트웨어 자문개발 및 공급업 등이 거래관계가 활발함
- 전체적으로, 비즈니스서비스업종 내부의 강한 거래관계를 포함하여 지식집약적 산업과의 거래관계가 상대적으로 활발한 반면, 비지식집약적 제조업과의 거래는 매우 제한되어 있음을 알 수 있음
  - 반도체 및 전자부품제조업, 음식료품제조업, 컴퓨터 및 사무용기기제조업 등과 상대적으로 활발한 거래관계가 형성되어 있음



주: 상위 3개 거래처란 서비스를 제공(공급)한 기업의 매출에 기여한 순서에 따른 상위 3개 거래기업을 의미하며, 그림은 설문기업들이 총 60여개 업종을 지적함에 따라 이 중 매출 총계 대비 비중 상위 20개 업종만을 선별한 것임.

<그림 11> 최근 1년간 매출증대에 기여한 상위 3개 거래처의 업종 분포(단위: %)

○ 업체와 제휴 및 협력관계

- 기업간 거래관계와는 별도로 제휴와 협력관계를 묻는 질문에서, 업체들 가운데 40.2%가 '대형프로젝트를 둘러싼 컨소시엄 구성 형태'를 응답하였고, 20%는 '연구개발협력'을 응답함
- 이외에, 정보 공유 및 공동 활용(14.2%), 그리고 공동마케팅(14.8%) 등이 비즈니스서비스 기업들이 형성하는 제휴 및 협력의 주요 채널이라고 할 수 있음
  - 컨소시엄에 의한 협력시, 계약절차의 합리화 중요한 쟁점이 될 가능성을 시사함

○ 비즈니스서비스 기업의 입지 요건

- 현재의 장소에 대한 입지선택의 이유로 기업들 가운데 24.6%가 '고객거래업체와의 지리적 근접'을 가장 중요한 이유로 손꼽았음

- 이외에 '임대료 및 지가가 저렴하다'는 점과 '기업의 이미지 제고'에 상대적으로 높은 응답을 보였고, 동종업체들의 집중적으로 분포하고 있고, 양질의 오피스공간이 풍부하다는 점에 대해 비교적 높은 응답을 나타냄
- 전체적으로, 고객·거래업체·동종업체 접촉과 이들로부터 얻을 수 있는 사업관련 지식·정보 획득 등의 '기업간 연계'와 오피스 등의 입지환경적 요인이 다수를 차지하는 것으로 나타남
  - 관공서를 포함하여 기업간 관계에 따른 입지결정이 전체적으로 41.2%를 차지함

<표 18> 현지역 입지 요인 2가지

(단위: 개, %)

	응답 1	응답 2	응답 계	비중
<b>고객·거래업체와의 지리적 근접</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>86</b>	<b>24.6</b>
기업본사의 집중 분포	4	5	9	2.6
<b>동종업체들의 집중 분포</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>8.6</b>
저렴한 노동력의 확보	0	1	1	0.3
원자재·중간재 수급이 용이	2	3	5	1.4
연구소·대학 등이 인근에 입지	8	1	9	2.6
전문인력 확보의 용이	3	8	11	3.1
<b>양질의 오피스 공간 풍부</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>28</b>	<b>8.0</b>
<b>저렴한 임대료·지가</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>36</b>	<b>10.3</b>
<b>사업관련 지식·정보 획득 용이</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>8.0</b>
관공서와의 지리적 근접	4	15	19	5.4
정보통신·물류 등 기반시설 양호	2	9	11	3.1
창업자 연고지	1	18	19	5.4
생활환경 양호	2	15	17	4.9
<b>기업의 이미지 제고</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>10.3</b>
기타	1	4	5	1.4
총 합계	180	170	350	100.0

② 기업의 경영애로와 정책수요

○ 비즈니스서비스 기업의 경영애로

- 기업들이 경험하고 있는 가장 큰 애로사항으로는 '경쟁업체가 지나치게 많다'는 응답이 16.2%로 가장 높고, 그 다음으로 '경영자금의 부족'과 '우수인력의 확보', '인건비부담' 등이 각각 16.2%, 12.6%, 9.0%를 차지하고 있음

- 이외에, 상대적으로 낮은 비중이지만 ‘서비스시장에서의 수요부족’(7.6%)과 ‘계약 및 입찰관련 제도상의 불합리성’(6.7%), ‘조세부담’(5.3%), ‘중소기업의 진입장벽’(4.2%) 등도 기업들이 직면하고 있는 주요 경영애로사항으로 대두됨
- 반면, 높은 응답을 보일 것으로 기대된 복잡한 인허가 절차, 제조업 위주의 기업 가치 평가와 담보체계, 사업상의 애로전달과 해소채널 부재라든가, 사업상의 각종 규제, 제조업 대비 서비스업의 차별 등은 주된 경영애로 요인으로 응답되지 않음
- 전체적으로, 제도적 측면보다는 재정적 요소를 포함하여 기업의 경영여건과 직결된 부분에서 애로를 크게 경험하고 있는 것으로 판단됨

<표 19> 비즈니스서비스기업의 경영 애로 3가지

(단위: 개, %)

	응답1	응답2	응답3	응답계	비중
<b>경영자금의부족</b>	<b>78</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>14.9</b>
계약 및 입찰관련 제도상의 불합리성	24	10	1	35	6.7
사업에 필요한 인프라의 부족	8	12	0	20	3.8
서비스 시장에서의 수요 부족	24	15	1	40	7.6
중소기업에 대한 진입장벽 존재	6	12	4	22	4.2
<b>과다한 경쟁업체의 존재</b>	<b>28</b>	<b>44</b>	<b>13</b>	<b>85</b>	<b>16.2</b>
복잡한 인허가의 절차	0	11	6	17	3.2
적절한 업무공간 확보의 어려움	2	2	2	6	1.1
<b>맞은 인력이동과 우수인력 확보</b>	<b>6</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>66</b>	<b>12.6</b>
<b>인건비 상승에 따른 경영부담</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>9.0</b>
과중한 조세부담(기업관련 직·간접세)	3	9	16	28	5.3
외국기업의 유입에 따른 경쟁압박	0	0	3	3	0.6
수출지원체제 미흡	0	2	4	6	1.1
서비스의 비표준화	0	3	4	7	1.3
수도권 업체에 대한 역차별	0	0	3	3	0.6
제조업 대비 서비스업에 대한 차별	0	1	3	4	0.8
제조업 위주의 기업가치 평가 및 담보체계	0	1	7	8	1.5
기술혁신역량의 부족	0	5	9	14	2.7
사업상의 애로 전달 및 해소 채널 부재	0	2	5	7	1.3
사업상의 각종 규제(진입·가격·업무규제 등)	0	0	10	10	1.9
생산성 증대에 필요한 시설·장비 투자	0	0	9	9	1.7
사업수행에 필요한 정보구득의 어려움	0	0	5	5	1.0
기타	0	0	4	4	0.8
총 합계	180	178	166	524	100.0

- 창업과 관련해서는 창업자금 조달과 고객의 지속적 확보가 가장 큰 애로사항으로 지적되었으며, 인력조달과 마케팅 채널의 확보 또한 기업들이 창업과정에서 직면하는 주요 애로사항 가운데 하나임
- 전체적으로, 이러한 결과는 앞의 경영애로에 대한 응답결과와 일관된 것으로, 자금 및 인력, 수요의 안정적 확보가 기업의 핵심 요구사항임을 확인할 수 있음

○ 기업의 경쟁력 향상을 위한 조건

- 이와 함께, 비즈니스서비스업의 지속적인 성장발전을 위한 조건을 묻는 질문에서 기업들은 '서비스의 지속적인 수요창출'과 '우수 전문인력의 양성교육'에 대해 각각 27.5%, 26.6%를 응답하여 가장 중요한 조건으로 인식하고 있음
- 이외에, '조세 및 금융지원'과 '관련 업종과의 긴밀한 연계협력' 또한 비즈니스서비스업의 지속적인 성장발전에 중요한 조건으로 인식되고 있음

<표 20> 비즈니스서비스업의 지속적 성장·발전을 위한 조건 2가지 (단위: 개, %)

	응답 1	응답 2	응답 계	비중
조세 및 금융지원	42	0	42	11.8
서비스의 지속적인 수요 창출	85	13	98	27.5
우수 전문인력의 양성·교육	36	59	95	26.6
충분한 오피스공간의 존재	1	0	1	0.3
저렴한 오피스 임대료	2	10	12	3.4
행정처리의 간소화(인허가 등)	8	11	19	5.3
기업본사의 집중 분포	0	1	1	0.3
행정처리의 투명성	0	7	7	2.0
제조업체 및 공장의 집중 분포	0	1	1	0.3
첨단 교통통신 수단의 구축	1	2	3	0.8
금융기관의 집중 분포	0	0	0	0.0
전문인력 구인·구직 정보시스템 구축	3	22	25	7.0
관련 업종과의 긴밀한 연계·협력	2	34	36	10.1
업계를 대표할 수 있는 협회의 설립	0	3	3	0.8
해당 업종을 지원할 수 있는 전담기구의 설립	0	12	12	3.4
기타	0	2	2	0.6
총 합계	180	177	357	100.0

○ 제조업과의 연계: 제조업체 대사 설문조사 결과

- 제조업체들이 활용하는 전문 사업지원서비스로는 <표 21>과 같이 법률·회계·세무가 86.5%로 압도적으로 높고, 그 다음으로 운송·물류가 62.7%, 기술검사·시험 서비스와 인력공급 서비스가 56.8%를 각각 차지함
- 이외에, 광고서비스가 50%, 디자인 서비스가 50%, 정보서비스가 50%를 차지함
  - 기술검사 및 시험 서비스와 광고 및 홍보서비스는 이용빈도가 매우 높아, 사업상의 거래연계가 다른 업종들보다 강할 것으로 추정됨
- 외주 활용시, 이용 기업의 위치로는 많은 경우 동일 자치구에서 해결하는 것으로 나타났으며, 다만 연구개발과 기술검사 및 시험 서비스는 다른 시도 소재 기업의 서비스를 이용하는 빈도가 상대적으로 높음

<표 21> 전문 사업지원서비스업체의 활용 현황

(단위: 개, %)

	외부 전문서비스업체 이용도									외주 활용시 이용 기업 위치				
	응답 기업	내부 해결	외주 활용	연령					응답 기업	동일 자치구	서울 내 타자치구	다른 시도	해외	
				년 1-2회	6개월 1-2회	3개월 1-2회	한달 1-2회	한달 3-5회						
법률·회계·세무	89	13.5	<b>86.5(77)</b>	23.4	15.6	11.7	35.1	14.3	79	43.0	46.8	10.1	0.0	
경영컨설팅(자문)	88	54.5	<b>45.5(40)</b>	67.5	20.0	5.0	5.0	2.5	38	52.6	42.1	5.3	0.0	
정보서비스	90	50.0	<b>50.0(45)</b>	73.3	13.3	2.2	4.4	6.7	42	69.0	26.2	2.4	2.4	
시장조사	89	56.2	<b>43.8(39)</b>	71.8	20.5	5.1	2.6	0.0	35	60.0	37.1	0.0	2.9	
연구개발	89	57.3	<b>42.7(38)</b>	76.3	15.8	5.3	2.6	0.0	35	62.9	14.3	<b>20.0</b>	2.9	
기술검사·시험	88	43.2	<b>56.8(50)</b>	40.0	18.0	14.0	18.0	10.0	47	42.6	36.2	19.1	2.1	
광고·홍보	88	50.0	<b>50.0(44)</b>	54.5	9.1	6.8	18.2	11.4	41	51.2	46.3	0.0	2.4	
기계장비임대	88	62.5	<b>37.5(33)</b>	75.8	12.1	6.1	3.0	3.0	31	67.7	25.8	6.5	0.0	
인력공급	90	44.4	<b>55.6(50)</b>	66.0	22.0	6.0	2.0	4.0	46	60.9	34.8	4.3	0.0	
디자인	88	50.0	<b>50.0(44)</b>	72.7	13.6	9.1	0.0	4.5	40	57.5	37.5	2.5	2.5	
운송·물류	83	37.3	<b>62.7(52)</b>	42.3	9.6	0.0	9.6	38.5	56	53.6	35.7	10.7	0.0	
기타 사업지원서비스	86	64.0	<b>36.0(31)</b>	64.5	12.9	6.5	3.2	12.9	30	70.0	30.0	0.0	0.0	

- 이러한 결과는 기업경영에 우선적으로 필요한 사업지원 서비스에 대한 응답에도 반영되어 있는데, 마케팅·유통 및 수출 지원이 31.2%로 가장 높음
  - 그 다음으로 법률·회계·세무 등의 지원이 16.1%, 그리고 기술개발 및 기술 이전 지원이 14.0%를 차지함
  - 이외에 업계 및 시장동향, 기술추세에 관한 정보획득도 10.8%로 비교적 높음

- 이들 사업서비스를 이용하는 이유로는 '전문적 기술과 지식'을 얻고자 하는 이유가 27.2%로 가장 크고, '사업운영에 대한 종합적·중장기적 관점'을 갖기 위한 이유가 21.7%로 그 다음을 차지함
- 이외에 '경영의 효율성 제고'도 19.6%로 매우 높은 비중을 차지

<표 22> 사업관련 서비스의 이용 이유 (단위: 개, %)

	응답 기업 수	응답비중
<b>전문적인 기술과 지식을 얻기 위해</b>	<b>25</b>	<b>27.2</b>
<b>사업운영에 대한 종합적·중장기적 관점을 갖기 위해</b>	<b>20</b>	<b>21.7</b>
해당 서비스를 이용한 뒤 사업의 성과가 높아져서	6	6.5
<b>경영의 효율성을 높이기 위해</b>	<b>18</b>	<b>19.6</b>
기술혁신에 대한 필요성 때문	7	7.6
다른 업체의 권유	2	2.2
기업 내 주요 의사결정을 재확인 해보기 위함	2	2.2
해당 서비스를 처리할 수 있는 내부인력의 부재	10	10.9
기타	2	2.2
총 합계	92	100.0

- 그럼에도 불구하고, 제조업체들은 전문적인 사업서비스 이용시 일정한 애로를 가지고 있는 것으로 조사되었는데,
  - 적정 서비스업체를 찾기 어렵다는 점이 25%로 가장 높고, 서비스 이용에 따른 비용부담이 50%로 그 다음을 차지함
  - 따라서 업체에 관한 정보제공과 비용부담을 덜어주는 것이 필요한 지원책 가운데 하나가 될 수 있음

<표 23> 전문적인 사업서비스 기업 활용의 애로점 (단위: 개, %)

	응답 기업 수	응답비중
<b>적정 서비스업체를 찾기 어려움</b>	<b>23</b>	<b>25.0</b>
<b>서비스 이용에 따른 비용부담</b>	<b>46</b>	<b>50.0</b>
서비스업체와의 거리	2	2.2
서비스 이용 후 조직 및 경영변화로 인한 기업 내부 반발	1	1.1
서비스 이용으로 인한 효과에 대해 확신하기 어려움	5	5.4
기대에 못 미치는 서비스 내용 및 질	6	6.5
다양한 서비스를 종합적으로 제공할 수 있는 업체의 부족	6	6.5
기타	3	3.3
총 합계	92	100.0

- 이러한 결과를 종합해 볼 때, 기업들은 사업상의 전문지식과 경영에 대한 전략적 관점을 획득하기 위한 비즈니스서비스 이용에 대한 필요를 상당한 정도로 인식하고 있으나, 적정 서비스업체 탐색과 비용부담으로 인해 외부 전문서비스 이용에 어려움을 느끼고 있는 것으로 볼 수 있음
- 따라서, 이들 양자간의 불일치를 해소하는 것이 제조업체의 경쟁력 향상은 물론, 지속적인 수요부족의 애로를 겪고 있는 비즈니스서비스 산업활성화를 동시에 도모할 수 있는 방안이라 할 수 있음

## 2) 비즈니스서비스업과 혁신시스템

### ○ 비즈니스서비스업 혁신실태 분석에 활용된 자료

- 앞서 2장 논의에서 살펴본 바와 같이 비즈니스서비스기업의 혁신활동이 기업의 경쟁력 강화에 중요한 쟁점임을 감안하여 혁신활동실태를 조사
- 여기서 비즈니스서비스업의 혁신실태 분석을 위해 활용된 자료는 과학기술정책 연구원에서 수행된 『2003년 한국 기술혁신조사: 서비스부문(통계청 승인통계)』이며, STEPI의 협조를 받아 서울시 소재 비즈니스서비스업의 조사결과만을 분석함
  - 동 조사는 현재 OECD의 Oslo Manual에 기초하여 수행되고 있는 EU의 혁신조사인 CIS-The Second Community Innovation Survey, 2차 조사가 서비스혁신에 관한 조사로 98년 조사와 동일한 설문 내용으로 구성되어 있어 조사의 객관성과 비교가능성을 가짐
- 조사대상업체는 전국의 10인 이상의 서비스업체 2,000개 가운데 서울시 소재 서비스업체는 1,005개이며, 이 가운데 사업서비스업체는 47.5%에 해당하는 477개임
  - 사업서비스업체 가운데 정보처리 및 기타컴퓨터운영관련업이 295개, 연구개발업이 93개, 전문·과학 및 기술서비스업이 355개를 차지함
- 이하에서는, 여러 조사결과 가운데 몇 가지 핵심적 내용을 중심으로 서울시 비

즈니스서비스업의 혁신활동 실태를 살펴보고 정책적 시사점을 논의함

- 해석을 위해 일부 비즈니스서비스업 외 서비스부문이나 유럽의 다른 국가와 비교

## ① 서비스 혁신의 주요 성과

### ○ 기술혁신역량

- 혁신조사에서 일차적으로 중요한 것은 기업의 혁신성과에 반영되는 기술혁신역량임. 이는 기업들의 기술혁신율, 즉 제품혁신-여기서는 서비스를 의미함-이나 공정혁신 가운데 적어도 한번 혁신이 성공한 적이 있는 기업의 비율로 측정할 수 있음
- 우선, 서울의 혁신율은 서비스업 전체적으로 33.4%로, 전체 기업 가운데 1/3정도의 기업이 적어도 한번 제품이나 공정혁신을 수행한 것으로 조사됨. 이 가운데, 지식기반서비스업은 그렇지 않은 기업 16.3%에 비해 3배 정도 높은 43.3%를 나타냄
- 이러한 결과는 이미 90년대 중반에 조사된 유럽의 서비스기업 혁신율과 비교해 볼 때, 상대적으로 낮은 수준이라 할 수 있음. 실제, EU의 13개국을 대상으로 한 조사에서 서비스기업의 혁신율은 <표 25>에서 볼 수 있는 것처럼 40%를 나타내며, 이 가운데 지식집약적서비스 기업의 비율은 54~68%의 수준을 나타냄
  - 특히, 오스트리아, 덴마크, 독일, 아일랜드와 같은 나라의 지식집약적서비스 기업들은 상대적으로 높은 혁신율을 나타내고 있음
  - 더욱이 동 결과는 국가 전체에 해당하는 것으로, 일반적으로 대도시 소재 서비스기업의 상대적으로 높은 혁신역량을 고려하면 이보다 높은 수준일 것으로 추정됨
- 이와 같은 상대적으로 낮은 서비스 기업 혁신율이 궁극적으로 기업의 생산성 및 경쟁력에 미치는 부정적 영향을 고려해 볼 때 혁신역량의 제고가 시급한 과제임

<표 24> 서울시 서비스기업의 혁신율

(단위 : %)

지역	산업	비혁신	혁신	합계
서울	비지식집약	307	60	367
		83.7%	16.3%	100.0%
	지식집약	362	276	638
		56.7%	43.3%	100.0%
	소계	669	336	1,005
		66.6%	33.4%	100.0%

\*주: 지식집약서비스업은 통신업(64), 금융·보험업(65-67), 비즈니스서비스업(72-74), 공연산업(87)을 포함함

<표 25> 혁신기업으로 식별된 서비스 기업 비율

(단위: %)

구분	오스트리아	독일	덴마크	프랑스	핀란드	아일랜드	네델란드	스웨덴	영국	전체
서비스 전체	55	46	30	31	24	58	36	32	40	40
소기업	54	41	24	25	22	60	32	29	40	36
중기업	58	60	45	34	30	49	45	48	37	48
대기업	74	83	71	73	43	87	71	45	55	73
도매	58	39	27	-	15	52	36	29	33	34
수송	54	26	13	11	16	33	21	19	34	24
통신	81	100	100	52	79	86	74	51	60	64
금융	55	70	48	45	28	67	40	56	49	54
컴퓨터서비스	69	71	89	52	64	73	68	55	81	68
기술서비스	21	61	36	39	31	78	52	47	38	55

주: 1. 기업규모 기준은 국별 차이가 존재. 2. 기술서비스는 건축 및 엔지니어링활동과 관련 기술자문을 포함  
자료 : Howell & Tether., 2002, Analysis of CS Data on Innovation in the Service Sector

- 한편, 상술한 혁신율은 부문별로 상당한 차이가 존재하고 있음을 알 수 있음
  - 연구개발업이 63.3%로 가장 높고, 그 다음이 컴퓨터서비스업으로 58.4%임. 이는 비지식집약적서비스업의 3~4배에 달하는 것이며, 심지어 동일한 지식 집약적서비스인 통신이나 금융보험업보다도 높은 수준임. 다만, 전문사업서비스업의 경우에만 28.9%로 상대적으로 낮은 수준을 나타냄
  - 90년대 중반의 유럽의 국가적 수준과 비교해 볼 때, 서울시 비즈니스서비스 기업들은 부문별로 20~30% 정도 낮은 수준을 기록함(컴퓨터서비스업의 경우에만 10% 정도 낮은 수준임)

<표 26> 지식집약 서비스 업종별 제품·공정 혁신율

업종	유형	혁신율(A나 B)	제품혁신(A)	공정혁신(B)
통신업(KSIC=64)		12	12	3
		35.3%	35.3%	8.8%
금융·보험업(65-67)		32	30	11
		36.0%	33.7%	12.4%
비즈니스 서비스	컴퓨터서비스업(72)	139	127	58
		58.4%	53.4%	24.4%
	연구개발업(73)	31	28	17
		63.3%	57.1%	34.7%
전문사업서비스업(742-745)	55	47	27	
	28.9%	24.7%	14.2%	
공연산업(87)		7	7	3
		18.4%	18.4%	7.9%
지식집약산업 합계		276	251	119
		43.3%	39.3%	18.7%
비지식집약산업(40-63)		60	47	32
		16.3%	12.8%	8.7%

○ 기술혁신의 빈도

- 앞의 혁신율과 함께 기업들의 혁신활동 및 그 성과를 보다 구체적으로 확인할 수 있는 요소는 기업들이 혁신활동을 수행하는 빈도임
- 제품혁신과 관련하여 50% 이상의 기업이 5회 이하의 혁신수행 빈도를 나타내고 있음. 6회 이상의 혁신수행을 가지는 기업들을 업종별로 살펴보면, 지식집약서비스업이 33.9%로 비지식집약서비스업의 42.6%보다 오히려 낮은 수준을 나타내고 있음
  - 통신업이 50%로 높은 수준(6회 이상의 제품혁신을 수행한 기업의 비율이 전체 응답기업의 절반)이며, 그 다음이 전문사업서비스업으로 42.6%로 비지식 집약서비스업과 동일한 수준을 나타냄. 이외에, 연구개발업이 39.2%, 금융보험업이 33.3%, 컴퓨터서비스업이 28.4%임
  - 물론, 이러한 결과만 놓고 이들 세 업종의 혁신역량이 낮다고 말하기는 힘들. 오히려 고급 과학지식에 기초하고 따라서 많은 시간과 자금이 소요되는 혁신수행 과정을 어려움을 반영하는 것으로 보는 편이 더 적절할 것임

<표 27> 업종별 제품 및 공정혁신 빈도

		제품(서비스) 혁신						
업종	회수	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	50-	합계
통신업(KSIC=64)		4	2	3			3	12
		33.3%	16.7%	25.0%			25.0%	100.0%
금융·보험업(65-67)		11	9	6	2	1	1	30
		36.7%	30.0%	20.0%	6.7%	3.3%	3.3%	100.0%
컴퓨터서비스업(72)		37	54	13	12	5	6	127
		29.1%	42.5%	10.2%	9.4%	3.9%	4.7%	100.0%
연구개발업(73)		5	12	3	3	1	4	28
		17.9%	42.9%	10.7%	10.7%	3.6%	14.3%	100.0%
전문사업서비스업 (742-745)		12	15	9	4	3	4	47
		25.5%	31.9%	19.1%	8.5%	6.4%	8.5%	100.0%
공연산업(87)		2	3		1		1	7
		28.6%	42.9%		14.3%		14.3%	100.0%
지식집약산업 합계		71	95	34	22	10	19	251
		28.3%	37.8%	13.5%	8.8%	4.0%	7.6%	100.0%
비지식집약산업(40-63)		15	12	5	8	1	6	47
		31.9%	25.5%	10.6%	17.0%	2.1%	12.8%	100.0%
		공정혁신						
업종	회수	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	50-	합계
통신업(KSIC=64)			2				1	3
			66.7%				33.3%	100.0%
금융·보험업(65-67)		4	7					11
		36.4%	63.6%					100.0%
컴퓨터서비스업(72)		19	28	4	1	2	4	58
		32.8%	48.3%	6.9%	1.7%	3.4%	6.9%	100.0%
연구개발업(73)		4	8	3		1	1	17
		23.5%	47.1%	17.6%		5.9%	5.9%	100.0%
전문사업서비스업(742-745)		8	11	5	1	1	1	27
		29.6%	40.7%	18.5%	3.7%	3.7%	3.7%	100.0%
공연산업(87)			2	1				3
			66.7%	33.3%				100.0%
지식집약산업 합계		35	58	13	2	4	7	119
		29.4%	48.7%	10.9%	1.7%	3.4%	5.9%	100.0%
비지식집약산업(40-63)		15	11	3	1		2	32
		46.9%	34.4%	9.4%	3.1%		6.3%	100.0%

○ 기업의 경영성과에 대한 서비스 혁신의 기여

- 중요한 점은 서비스 기업들이 수행하는 다양한 혁신활동 결과들이 궁극적으로 기업의 경영성과에 기여할 수 있어야 한다는 사실임. 이에 대해 새로운 제품(여기서는 서비스를 의미함)과 개선된 제품이 자사의 매출에 차지하는 비중을 조사
- 매출액에서 60%이상을 차지하는 기업의 비율은 지식집약서비스업이 55.6%로 비

지식집약서비스업 52.2%와 거의 유사한 수준을 나타냄. 즉, 두 부문 모두 절반 이상의 기업들은 혁신이 매출에서 차지하는 비중이 60%를 상회하고 있음

- 그럼에도 불구하고, 세부 업종별로 상당한 차이가 존재하는데,
  - 컴퓨터서비스업이 67.2%로, 2/3의 기업이 혁신이 매출에서 차지하는 비중이 60% 이상임. 특히 80% 이상을 차지하는 기업 또한 절반을 상회하고 있음. 이외에 연구개발업 또한 59.2%로 높은 수준을 나타내고 있음
  - 반면, 전문사업서비스업은 36.4%로 비지식집약서비스업의 52.2%보다 낮은 수준이며, 금융보험업의 경우에도 42.9% 정도에 불과한 수준임

<표 28> 업종별 신제품·개선제품이 매출에서 차지하는 비중

업종 \ 비중	0-19	20-39	40-59	60-79	80-100	합계
통신업(KSIC=64)	1	1	4	1	5	12
	8.3%	8.3%	33.3%	8.3%	41.7%	100.0%
금융·보험업(65-67)	9	6	1	4	8	28
	32.1%	21.4%	3.6%	14.3%	28.6%	100.0%
컴퓨터서비스업(72)	15	17	9	15	69	125
	12.0%	13.6%	7.2%	12.0%	55.2%	100.0%
연구개발업(73)	1	4	6	6	10	27
	3.7%	14.8%	22.2%	22.2%	37.0%	100.0%
전문사업서비스업 (742-745)	12	12	4	7	9	44
	27.3%	27.3%	9.1%	15.9%	20.5%	100.0%
공연산업(87)	2	2	2	1		7
	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%		100.0%
지식집약산업 합계	40	42	26	34	101	243
	16.5%	17.3%	10.7%	14.0%	41.6%	100.0%
비지식집약산업	7	7	8	8	16	46
	15.2%	15.2%	17.4%	17.4%	34.8%	100.0%

\* 주: 비중은 전체 매출에서 차지하는 비중을 의미함

## ② 서비스 기업의 혁신활동 실태

### ○ 혁신활동의 목적

- 서비스업 전체적으로 73.8%를 나타낸 서비스의 품질향상이 가장 중요한 혁신활

동 목적임. 이외에, 시장점유율 확대(65.1%), 기존서비스의 대체(61.4%)와 국내 시장 개척(61.1%) 등

- 지식집약서비스업의 경우에도 큰 차이를 보이지 않아, 서비스 품질향상과 시장 점유율 확대, 국내시장 개척 등이 중요한 목적으로 꼽히고 있음
  - 컴퓨터서비스업/연구개발업/전문사업서비스업의 경우에도 유사한 패턴을 보여줌
- 이는 유럽의 조사결과에서도 유사한 결과를 보여줌

<표 29> 유럽 서비스기업에서 혁신활동의 주요 목적

구분	품질 향상	신시장 개척	제품범위 확대	유연성 향상	노동비 절감	규제에 대한 대응	기존 서비스 대체	환경 개선	에너지 사용 절감	원료 절감
비중(%)	92(63)	88(53)	86(45)	79(30)	72(28)	68(21)	62(21)	52(14)	46(13)	46(13)
수송	94(62)	81(43)	79(32)	79(33)	74(40)	67(31)	53(21)	66(30)	57(25)	65(32)
도매	89(61)	86(54)	84(40)	80(32)	71(27)	69(18)	60(20)	54(18)	49(14)	49(15)
금융	94(74)	90(48)	90(49)	87(37)	81(34)	71(22)	62(21)	25(4)	41(7)	35(5)
기술서비스	97(66)	91(53)	92(52)	80(32)	76(32)	74(25)	67(18)	56(15)	53(14)	54(10)
컴퓨터서비스	91(65)	86(60)	89(58)	72(24)	59(17)	56(14)	73(32)	27(5)	30(7)	27(3)

주 : 10개의 목적을 대상으로 하였으며, ( )는 매우 중요하다(3점)에 응답한 기업의 비율

자료 : Howell & Tether, 2004.

- 이러한 결과는 현재 서비스업이 수행하고 있는 활발한 혁신활동이 대개 비용보다는 품질과 시장확보를 둘러싸고 전개되고 있는 서비스 기업간 치열한 경쟁을 배경으로 하고 있음을 반영하는 것임
- 한 가지 주목할 점은 품질향상이나 새로운 시장의 개척이 서비스업의 경우에는 제품혁신보다는 공정혁신, 즉 제품(서비스)을 생산하고 배달하는 방식에서의 변화와 밀접하다는 점에서 공정혁신에 대한 적극적 관심이 필요함을 시사함
- 이와 함께, 비용절감에 대한 낮은 중요성 외에, 현재 선진국을 중심으로 활발해지고 있는 해외시장 개척이나, 국제표준 및 규제에 대한 대응에 매우 낮은 응답을 나타내고 있다는 점도 주목되어야 함
- 이는 서비스업의 국제화 수준이 미약한 국내 서비스기업의 현실을 그대로 반영하는 것이어서 이에 대한 적극적인 관심과 적극적인 대응이 요구된다고 할 수 있음

<표 30> 서비스업 기술혁신활동 목적

기술혁신 수행 목적	서비스업	비지식 집약 서비스	지식 집약 서비스	통신업	금융· 보험업	컴퓨터 서비스업	연구 개발업	전문사 업서비 스업	공연 산업
(1)기존서비스 대체	204	37	167.0	5	17	90	18	30	7
	61.4	62.7	61.2	41.7	54.8	65.7	58.1	54.5	100.0
(2)주 업종내 서비스다양화	198	32	166.0	10	21	80	17	33	5
	59.6	54.2	60.8	83.3	67.7	58.4	54.8	60.0	71.4
(3)주 업종 이외의 업종다각화	98	14	84.0	6	4	44	12	15	3
	29.5	23.7	30.8	50.0	12.9	32.1	38.7	27.3	42.9
(4)시장점유율의 확대	216	40	176.0	6	18	93	18	36	5
	65.1	67.8	64.5	50.0	58.1	67.9	58.1	65.5	71.4
(5)국내시장 개척	203	30	173.0	9	17	91	21	31	4
	61.1	50.8	63.4	75.0	54.8	66.4	67.7	56.4	57.1
(6)해외시장 개척	115	22	93.0	3	5	49	18	17	1
	34.6	37.3	34.1	25.0	16.1	35.8	58.1	30.9	14.3
(7)업무무틴화/자동화	135	21	114.0	4	13	61	11	22	3
	40.7	35.6	41.8	33.3	41.9	44.5	35.5	40.0	42.9
(8)인건비 절감	122	25	97.0	2	11	48	8	24	4
	36.7	42.4	35.5	16.7	35.5	35.0	25.8	43.6	57.1
(9)기타제조 원가절감	132	27	105.0	5	9	52	9	26	4
	39.8	45.8	38.5	41.7	29.0	38.0	29.0	47.3	57.1
(10)서비스 품질향상	245	39	206.0	8	20	107	24	41	6
	73.8	66.1	75.5	66.7	64.5	78.1	77.4	74.5	85.7
(11)작업환경 개선	110	26	84.0	5	8	40	8	19	4
	33.1	44.1	30.8	41.7	25.8	29.2	25.8	34.5	57.1
(12)국내표준/규제대응	94	10	84.0	3	13	35	11	19	3
	28.3	16.9	30.8	25.0	41.9	25.5	35.5	34.5	42.9
(13)국제표준/규제대응	80	10	70.0	1	6	37	11	12	3
	24.1	16.9	25.6	8.3	19.4	27.0	35.5	21.8	42.9

주) 1. 응답대상업체는 기술혁신에 성공한 서울시 서비스업을 대상으로 함.

2. %는 5-scale 질문에서 약간 중요(4)와 매우 중요(5)에 응답한 기업의 비중.

○ 기술혁신을 둘러싼 교류와 협력

- 기업들은 기술혁신을 수행하는 과정에서 다양한 주체들과 공식적 혹은 비공식적인 교류와 협력을 형성하는 것이 일반적임
- 우선, 다분히 비공식적 교류는 혁신적 아이디어 및 정보의 획득과 관련하여, 기업들은 생산자-사용자 기업, 지원기관 등으로 이어지는 가치체인 상의 다양한 원천을 활용하고 있는데, 이런 사실로 비추어 볼 때 관련 주체간 활발한 교류와 네트워크 형성이 혁신활동에 매우 중요한 요소라 할 수 있음
- 서비스업의 경우, <표 31>에서 볼 수 있듯이 일차적으로 기업내부, 특히 회사내

부와 최고경영자가 혁신적 아이디어와 정보의 중요한 원천이 되고 있음

- 이와 함께, 혁신적 아이디어를 제공하는 다른 중요한 원천으로는 시장과 정보매체로, 수요기업이 61.9%, 경쟁업체가 51.1%, 그리고 정보네트워크가 48.6%를 차지
- 비지식집약산업과 지식집약산업간에는 후자가 대학 및 연구소에서 약간 높은 응답률을 보인다는 점을 제외하고 대개 유사한 패턴을 나타내고 있음

<표 31> 지역별 지식집약 기술혁신기업의 아이디어 및 정보의 원천

아이디어 및 정보의 원천		서비스 전체	비지식 집약 서비스	지식 집약 서비스	원천					
					통신	금융·보험업	컴퓨터 서비스	연구 개발업	전문사업서비스업	공연 산업
기업 내	(1)회사내부	248	35	213.0	10	25	109	23	39	7
		74.5	59.3	77.7	83.3	80.6	79.0	74.2	70.9	100.0
	(2)그룹내 기업	73.0	13.0	60.0	2.0	6.0	35.0	6.0	9.0	2.0
		21.9	22.0	21.9	16.7	19.4	25.4	19.4	16.4	28.6
	(3)최고경영자	206	31	175.0	6	20	91	23	30	5
		61.9	52.5	63.9	50.0	64.5	65.9	74.2	54.5	71.4
시장	(4)경쟁회사	170	33	137.0	6	19	73	12	21	6
		51.1	55.9	50.0	50.0	61.3	52.9	38.7	38.2	85.7
	(5)공급업자	58	12	46.0	1	3	22	8	8	4
		17.4	20.3	16.8	8.3	9.7	15.9	25.8	14.5	57.1
	(6)수요기업	206	37	169.0	7	17	90	20	31	4
		61.9	62.7	61.7	58.3	54.8	65.2	64.5	56.4	57.1
	(7)컨설팅업체	67	9	58.0	1	8	25	8	15	1
20.1		15.3	21.2	8.3	25.8	18.1	25.8	27.3	14.3	
대학 및 연구소	(9)대학	46	2	44.0	2	1	20	10	9	2
		13.8	3.4	16.1	16.7	3.2	14.5	32.3	16.4	28.6
	(10)공공정책연	35	2	33.0	1	1	11	10	7	3
		10.5	3.4	12.0	8.3	3.2	8.0	32.3	12.7	42.9
	(11)공공기술연	45	3	42.0	2	1	17	11	8	3
		13.5	5.1	15.3	16.7	3.2	12.3	35.5	14.5	42.9
(12)민간연	28	2	26.0	2	1	7	10	5	1	
	8.4	3.4	9.5	16.7	3.2	5.1	32.3	9.1	14.3	
일반 정보 매체	(13)특허정보	62	6	56.0	2	1	26	10	15	2
		18.6	10.2	20.4	16.7	3.2	18.8	32.3	27.3	28.6
	(14)전문발표회, 회의, 잡지	99	11	88.0	5	6	39	15	20	3
		29.7	18.6	32.1	41.7	19.4	28.3	48.4	36.4	42.9
	(15)박람회/전시회	95	17	78.0	4		35	16	20	3
		28.5	28.8	28.5	33.3		25.4	51.6	36.4	42.9
(16)정보네트워크	162	26	136.0	7	11	72	17	25	4	
	48.6	44.1	49.6	58.3	35.5	52.2	54.8	45.5	57.1	

주) 1. 응답대상업체는 기술혁신에 성공한 서울시 서비스업(489개)임.

2. %는 5-scale 질문에서 약간 중요(4)와 매우 중요(5)라고 응답한 기업의 비중을 의미.

- 비즈니스서비스업의 경우에 앞의 결과와 유사한 양상을 나타내며, 구체적으로
  - 컴퓨터서비스업의 경우 회사내부>최고경영자>수요기업>경쟁회사>정보네트워크의 순서를 나타내고,
  - 연구개발업의 경우 회사내부와 최고경영자>수요기업>정보네트워크>박람회와 전시회>전문발표회·회의·잡지>경쟁업체의 순서를 나타냄
  - 전문사업서비스업의 경우 회사내부>수요기업>최고경영자>정보네트워크
- 전체적으로 말해, 기업내부와 연관기업 그리고 정보매체가 상대적으로 중요한 정보원천이라고 할 수 있으며, 이러한 결과는 <표 >에서 볼 수 있듯이 유럽의 경우에도 비슷한 양상임

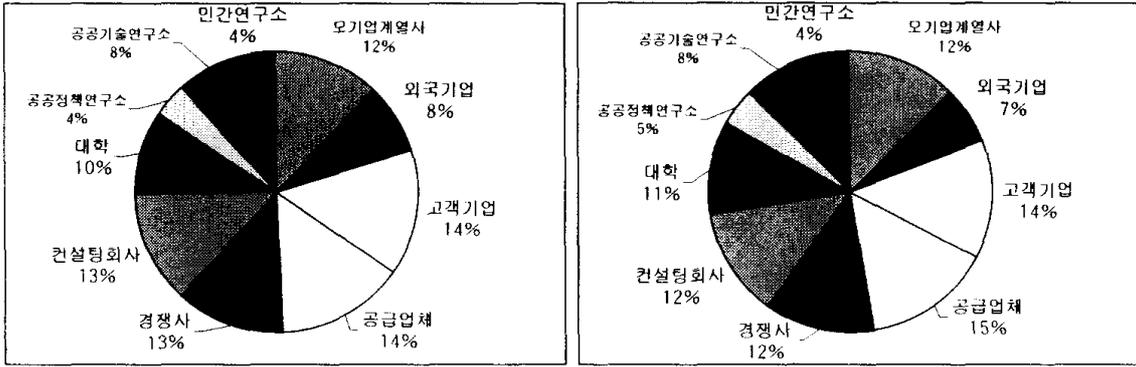
<표 32> 유럽 서비스기업에서 혁신활동의 정보 원천

구분	기업내	고객 기업	공급 업체	경쟁 업체	박람회, 전시회	전문가 회의, 저널	컴퓨터 네트워크	컨설팅	대학	연구소	특허
비중(%)	89(47)	84(43)	77(16)	71(13)	71(13)	73(11)	61(11)	52(9)	38(4)	36(3)	19(1)
수송	78(36)	81(43)	77(22)	74(16)	58(7)	57(7)	40(6)	44(8)	23(2)	32(7)	12(1)
도매	89(43)	83(47)	79(25)	82(23)	80(21)	71(9)	62(8)	51(10)	35(3)	46(1)	24(1)
금융	94(53)	82(33)	72(17)	82(17)	52(2)	77(7)	65(8)	65(14)	33(1)	26(1)	10(1)
기술서비스	90(47)	83(39)	79(19)	71(9)	75(12)	86(18)	69(16)	60(8)	60(8)	54(5)	24(2)
컴퓨터서비스	95(60)	90(53)	74(15)	74(12)	78(12)	82(19)	80(23)	56(5)	52(8)	41(2)	22(1)

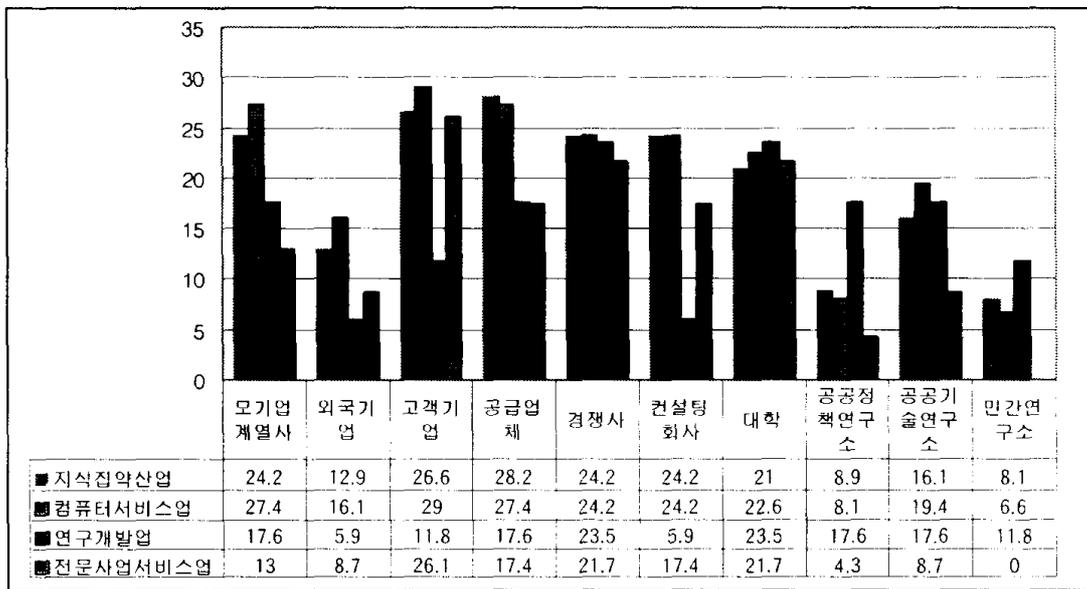
주: 11개의 원천을 대상으로 하였으며, ( )는 매우 중요하다(3점)에 응답한 기업의 비율

자료 : Howell & Tether, 2004.

- 앞서 언급된 아이디어와 정보 원천과 더불어, 기업들은 기술혁신을 수행하는 과정에서 다양한 주체들과 공식적인 협력관계를 추구함
- 실제, 협력파트너를 묻는 질문에서 지식집약적서비스 업체들은 모기업의 계열사로부터 고객기업, 공급업체, 경쟁사, 컨설팅업체, 대학, 그리고 공공기술연구소 등 다양한 주체들과 협력관계를 형성하는 것으로 응답함
  - 반면, 외국기업들과의 협력은 비교적 낮고, 공공정책연구소나 민간연구소와의 협력도 비교적 낮은 수준임



<그림 12> 협력의 파트너(좌: 서비스업 전체, 우: 지식집약서비스업)



<그림 13> 비즈니스서비스업의 부문별 협력파트너

- 주목할 점은, 앞서 정보원천으로 낮은 비중을 차지하고 있던 대학과 연구소, 컨설팅업체들이 공식적인 협력관계에서 중요한 파트너로 대두되고 있다는 점임. 이는 첨단지식기반제조업과 마찬가지로 비즈니스서비스업이 갖는 과학적 지식에의 의존성을 반영하는 것으로 해석됨
  - 실제, 지식집약서비스업 전체적으로 컨설팅업체의 경우 24.2%, 대학 21.0%, 공공기술연구소 16.1%를 각각 차지하고 있음
- 각 업종별 양상을 구체적으로 살펴보면, 비즈니스서비스업은
  - 컴퓨터서비스업은 고객기업>공급업체와 모기업의 계열사>경쟁업체와 컨설팅회사>대학>공공기술연구소의 순서이고,

- 연구개발업은 경쟁사와 대학>모기업계열사, 공급업체, 공공정책연구소, 공공 기술연구소의 순서임
- 전문사업서비스업의 경우 고객업체>경쟁사와 대학>컨설팅업체의 순서임
- 전체적으로, 이와 같이 공식적·비공식적 관계를 통해 이루어지는 교류와 협력의 채널은 현행 서울시 비즈니스서비스업체의 상대적으로 낮은 혁신역량 여건에서 기업들의 혁신활동을 촉진하기 위한 정책적 개입에서 고려되어야 할 주요 채널이라고 할 수 있음
  - 혁신적 아이디어와 정보 교류를 위해서는 기업 내부 외에 고객이나 경쟁사 등의 관련 기업, 그리고 정보매체가 중요한 채널이라 할 수 있으며,
  - 기술혁신을 위한 공식적 협력에 있어서는 고객, 공급업체, 경쟁사 등의 관련 기업 외에, 대학이나 공공기술연구소, 그리고 컨설팅업체가 주요 채널이라 할 수 있음

○ 기술혁신의 애로와 제도적 지원

- 지식집약적 기업들은 기술혁신과정에서의 주된 애로요인 가운데 전문인력의 부족(44.4%)을 가장 큰 애로요인으로 응답함
- 그 다음으로 적정재원의 부족이 39.3%, 국내외업체와의 과도한 경쟁을 37.1%, 새로운 서비스에 대한 고객의 반응부족을 34.9%, 그리고 시장정보 획득 및 분석능력 부족에 대해 33.8%를 지적
- 한편, 이들 애로요인을 다시 부문별로 살펴보면,
  - 컴퓨터서비스업의 경우, 전문인력의 부족과 적정재원의 부족>국내외업체와의 과도한 경쟁의 순서를 나타내고,
  - 연구개발업의 경우 전문인력의 부족>기술정보의 부족과 시장정보획득 및 분석능력 부족 등 주로 사내요인을 응답함
  - 전문사업서비스업의 경우에는 과도한 혁신비용>적정재원의 부족, 전문인력의 부족, 기술정보의 부족, 새로운 서비스에 대한 고객의 반응부족 등을 응답함
- 한편, 지난 2년간 정부 지원제도의 효율성에 대해 지식집약적서비스업체들은 경제적인 지원, 특히 연구개발자금에 대한 지원을 가장 효율적인 제도로 평가하여, 앞서 기술혁신과정에서 혁신자금에 대한 수요를 반영하고 있음
- 그러나, 창업보육지원이나 정부기술지원에 대해 낮은 평가를 보였고, 교육지원에 대해서도 그다지 높은 평가를 보이지 않음

<표 33> 지식집약 서비스업의 기술혁신 저해요인

기술혁신 저해요인		서비스 산업 전체	비지식 집약 산업	지식 집약 산업						
					통신업	금융· 보험업	컴퓨터 서비스	연구 개발	전문사 업서비 스업	공연 산업
사내 요인	(1) 회사내 조직경직성	97	17	80	4	9	41	11	13	2
		29.0	28.3	29.1	33.3	28.1	29.7	35.5	23.6	28.6
	(2) 전문인력의 부족	144	22	122	7	12	66	17	18	2
		43.0	36.7	44.4	58.3	37.5	47.8	54.8	32.7	28.6
(3) 기술정보의 부족	103	14	89	7	8	41	14	18	1	
	30.7	23.3	32.4	58.3	25.0	29.7	45.2	32.7	14.3	
(4) 시장정보 획득/ 분석능력 부족	105	12	93	7	7	47	14	16	2	
	31.4	20.3	33.8	58.3	21.9	34.1	45.2	29.1	28.6	
경제 적 요인	(5) 과도한 경제적 위험성	104	19	85	5	8	48	12	12	
		31.0	31.7	30.9	41.7	25.0	34.8	38.7	21.8	
	(6) 자금시장 악화로 적정재원의 부족	125	17	108	4	8	66	10	18	2
		37.3	28.3	39.3	33.3	25.0	47.8	32.3	32.7	28.6
(7) 과도한 혁신비용	81	9	72	3	6	34	7	19	3	
	24.2	15.0	26.2	25.0	18.8	24.6	22.6	34.5	42.9	
기타 요인	(8) 경쟁자에 의해 쉽게 모방됨.	98	17	81	4	10	39	9	17	2
		29.3	28.3	29.5	33.3	31.3	28.3	29.0	30.9	28.6
	(9) 정부규제 및 표준의 유연성 부족	74	11	63	2	7	28	10	14	2
		22.1	18.3	22.9	16.7	21.9	20.3	32.3	25.5	28.6
	(10) 새로운 서비스에 대한 고객의 반응부족	107	11	96	4	11	53	7	18	3
31.9		18.3	34.9	33.3	34.4	38.4	22.6	32.7	42.9	
(11) 국내외 업체와의 과도한 경쟁	121	19	102	5	15	58	9	14	1	
	36.1	31.7	37.1	41.7	46.9	42.0	29.0	25.5	14.3	

<표 34> 정부 지원제도의 효율성

지원제도	서비스 산업 전체	비지식 집약 산업	지식 집약 산업						
				통신업	금융· 보험업	컴퓨터 서비스	연구 개발업	전문사 업서비 스업	공연 산업
(1) 연구개발 조세지원제도	48	1	47	1	2	23	10	10	1
	14.4	1.7	17.1	8.3	6.3	16.7	32.3	18.2	14.3
(2) 연구개발자금지원	75	4	71	2		43	12	12	2
	22.5	6.8	25.8	16.7		31.2	38.7	21.8	28.6
(3) 창업보육 지원	13	1	12	1		4	4	3	
	3.9	1.7	4.4	8.3		2.9	12.9	5.5	
(4) 정부 벤처자금 지원	35	2	33	2		21	6	4	
	10.5	3.4	12.0	16.7		15.2	19.4	7.3	
(5) 정부기술지원/지도 프로그램	18		18			8	6	4	
	5.4		6.5			5.8	19.4	7.3	
(6) 정보제공/인터넷 서비스	38	2	36	2	3	18	5	7	1
	11.4	3.4	13.1	16.7	9.4	13.0	16.1	12.7	14.3
(7) 교육지원	29	2	27	1	2	11	4	8	1
	8.7	3.4	9.8	8.3	6.3	8.0	12.9	14.5	14.3

#### 4. 서울시 비즈니스서비스업의 지원환경 분석

##### ○ 개요

- 산업국의 주도로 추진되고 있는 서울시의 산업정책은 전통적으로 중소기업 육성에 초점을 맞추었으나, 최근 산업구조와 변화와 기업들의 새로운 수요에 대응하여 정책의 전환이 일고 있음
- 따라서 서울시의 산업정책은 기존의 산업정책 위에, 새로운 산업정책이 상호 밀접하게 연관된 세 가지 방향으로 추진되고 있으며, 각각은 외국인투자유치 촉진, 새로운 산업클러스터 조성, 기술혁신정책 등임

##### ○ 서울시 산업정책의 주요 내용

- 우선, 외국인투자유치 촉진과 관련해서는
  - 외국인투자환경 개선 : 외국인투자유치 협의기구 활성화/외국인투자환경 개선사업
  - 동북아 금융중심지 육성 및 인프라 구축 : 국제금융센터를 중심으로 구체화

##### ◎ 서울 국제금융센터(SIFC) 건립

- 목적 : 국제금융중심지로의 도약과 고용창출 등 지역경제활성화를 도모하고자 국제금융기관 및 다국적기업의 유치
- 위치와 규모 : 영등포구 여의도동, 연면적 78,700평
- 추진방법 : 서울시와 AIG간의 합작법인 설립
  - 서울시는 부지제공, AIG는 개발 및 건축비를 부담

- 산업클러스터 조성 관련해서는
  - 전통적으로 시행되었던 아파트형 공장설립 지원 외에, 현재 디지털미디어시티(DMC)가 추진되고 있고,
  - 향후 마곡지구를 중심으로 '첨단산업 R&D 단지' 조성이 예정되어 있음

◎ 디지털미디어시티(DMC) 조성 사업

- 사업의 개요

- 사업위치 : 서울 마포구 '상암새천년신도시' 택지개발지구내
- 사업주체 : 서울시(도시개발공사)      • 사업방식 : 공영개발

- 유치대상

- 유치기능으로는 중점유치기능(연구지원시설/공공지원시설/산학연센터), 권장유치기능(벤처기업집적시설, 도시형공장, 유치업종기업), 일반유치기능(호텔, 상업, 일반업무, 도심 위락시설 등)
- 유치업종으로는 소프트웨어 및 IT관련 서비스업, IT관련 제조업, 디지털콘텐츠를 유통·소비하는 산업, M&E관련 기술을 연구개발 및 제작하는 산업

- 마지막으로, 지역혁신시스템 구축과 관련해서는 기존의 혁신지원정책 외에, 새로운 지역혁신시스템이 추진되고 있음
- 이와 관련하여, 이미 서울시는 중소기업청과 함께 산·학·연 협력을 통한 중소기업 지원이 추진되어 왔음. 이와 관련된 지원책으로는,
  - 산·학·연 공동기술개발 컨소시엄 사업 : 서울 소재 대학과 중소기업이 공동 컨소시엄을 구성하되, 일정한 기술개발 프로젝트에 대한 연구자금을 지원
  - 생산현장 애로기술 해소 사업 : 중소기업의 생산현장에서 애로기술을 해소하기 위해 전문가를 현장에 파견하여 애로에 직면한 중소기업을 대상으로 기술지도를 실시
  - 기술지도대학 사업 : 중소기업 인근 대학을 기술지도 담당 대학으로 지정하여 기술 및 경영지도를 실시
  - 중소기업 기술혁신교육 사업 : 기술혁신 교육을 전담할 대학 및 연구기관을 선정하여 중소기업을 대상으로 한 기술혁신 교육을 실시
- 이러한 기존의 혁신지원 정책 위에, 2004년부터 『제1차 서울시 지역혁신발전계획』 수립을 계기로 지역혁신시스템 구축 전략이 본격적으로 추진됨
  - 이 계획은 크게 상호연관되어 있는 두 축으로 구성되는데, 하나는 전략산업 육성에 관한 것이고, 다른 하나는 서울의 혁신시스템 구축에 관한 것임
  - 전략산업 육성은 아래 <표 35>에 적시된 5개의 전략산업을 대상으로 산업발전전략을 추진함

<표 35> 서울의 전략산업

전략산업	세부산업	차세대 성장동력	선정근거
디지털콘텐츠 산업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 영상/애니메이션 산업</li> <li>○ 게임 산업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 디지털 콘텐츠/SW솔루션</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 풍부한 자본 및 멀티미디어콘텐츠 산업 수요 존재</li> <li>· DMC 건설중</li> <li>· 디자인콘텐츠 산업의 시장규모 확대</li> </ul>
정보통신산업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정보통신서비스업</li> <li>○ 정보통신제조업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 차세대 이동통신</li> <li>- 지능형홈네트워크</li> <li>- 지능형 로봇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 경쟁력을 갖춘 클러스터 존재</li> <li>· 사업관련 지식의 풍부한 집적</li> <li>· 풍부한 기반시설의 존재</li> </ul>
바이오산업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 생물산업</li> <li>○ 바이오신약/장기</li> <li>○ 바이오-나노산업</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 다수의 바이오벤처 입지</li> <li>· 산업관련 지적 인프라 및 다양한 기반 시설 존재</li> </ul>
금융 및 사업서비스업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 금융 및 보험업</li> <li>○ 사업서비스업</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 경제의 세계화에 따라 경제성장의 핵심분야로 부상</li> <li>· 고도의 지식집약적 산업</li> <li>· 도심, 여의도, 강남권을 중심으로 클러스터 형성</li> </ul>

자료 : 서울시, 제1차 서울지역혁신발전계획

- 반면, 지역혁신시스템 구축은 다시 다음과 같은 5개의 부문으로 구분하여, 각 부문별 발전방안을 마련하는 것임
  - 지역혁신추진체제 구축 : 지역혁신협회의 설치 및 운영
  - 지역인력양성 확보 방안 : 지역대학의 특성화 육성, 지역인적자원 개발 및 정착 지원, 지역대학 졸업자 고용 촉진 등
  - 과학기술 혁신역량 강화 : 지역특화기술 개발, 지역 과학기술 혁신거점 육성, 지역과학기술 인력양성, 지역 과학기술 정보체계 구축
  - 혁신주체 능력제고 및 네트워크 강화 : 산학연관 혁신주체별 역량 강화, 산학연관 네트워크 구축
  - 지역혁신기반 확충 : 외국인직접투자 환경 개선, 서울시 전략산업 특화지구 지정
- 전환기 서울의 산업정책과 서울의 비즈니스서비스업
  - 이상과 같이, 현재 서울시는 산업구조의 전환 속에서 새로운 산업발전 전략을 적극적으로 추진하고 있음
  - 특히, 외국인투자유치 촉진, 산업클러스터 조성, 지역혁신시스템 구축을 세 축으

로 추진되고 있는 산업정책은 궁극적으로 동북아 경제거점도시화로 귀결되고 있음

- 이러한 전환 속에서 비즈니스서비스업은 외국인투자유치 촉진을 위한 전제조건 가운데 하나이고, 서울의 산업경제를 선도하는 핵심 산업클러스터의 하나이자, 지역혁신시스템 구축의 전략산업의 하나라는 의미에서 그 의의를 가짐
- 이러한 사실에도 불구하고, 현재 비즈니스서비스업 육성을 위한 필요한 정책들과 지원책이 사실상 부재한 실정임
- 다만, 산업클러스터 구성에 따라 동 산업을 수용할 수 있는 오피스 공간의 공급과 서울의 전략산업 하나로서 정책적 관심의 고조, 그리고 기술혁신정책의 적극적인 추진은 비즈니스서비스업 육성을 위한 기반을 제공하고 있음

## ◎ 서울 비즈니스서비스산업 육성

### ■ 사업개요

- 정부의 국가균형발전특별법 제정 시행에 따른 서울시 지역혁신 발전 5개년 계획안의 5대 전략산업 중의 하나임
  - 서울을 금융 및 사업서비스 중심도시로 육성하여 동북아 경제거점도시로 발전시킴
- 정부(산업지원부)의 2004년도 산업집적 활성화 기본계획에 따르면 서울을 정보·사업서비스 등 지식기반산업의 혁신창출 거점도시로 육성할 계획임
  - 서울을 우리나라 전역을 배후지로 하는 비즈니스서비스산업의 핵심거점으로 육성

### ■ 사업내용

- 서울 비즈니스서비스진흥센터를 건립하여 서울 사업서비스 업체의 창업, 연구개발, 인력양성, 정보네트워크 형성을 지원함
- 업종별 협회 등을 통해 사업계획을 제출받아 경쟁력이 뛰어난 업종을 선정하여 사업비를 지원하여 국제경쟁력을 갖춘 분야를 육성하여 수출을 증대시키고, 업종별 발전전략을 구축함
- 업체별 인력수급, 교육훈련, 연구개발, 법·제도·금융 등 사업서비스산업의 현황 및 기업 애로사항을 조사·분석하여 정책수요를 발굴하고 정책수립을 위한 기초 자료로 활용

## 5. 비즈니스서비스업의 주요 정책과제

### ① 저부가가치중심적 구조와 낮은 노동생산성

- 현재 비즈니스서비스업이 나타내는 주요 정책과제 가운데 하나는 산업성과의 관련됨. 통상 부가가치와 생산성 등으로 파악될 수 있는 산업성과 관련하여 국내 비즈니스서비스업의 경우 저부가가치와 낮은 노동생산성으로 특징지어짐
- 우선 부가가치 측면에서 비즈니스서비스업은 다른 산업에 비해 부가가치 생산이 지난 80년대 이래로 급속히 성장하였음
  - GDP 성장률 6.1%(90-01년)과 비교하여, 비즈니스서비스업은 90년대 중반 외환위기로 인한 성장의 지체에도 불구하고 8.8%라는 높은 성장을 나타냄. 이는 금융 및 보험(9.0%), 문화 및 오락서비스(9.8%)와 비슷한 수준임
- 이러한 급속한 부가가치 성장에도 불구하고, 국제적 수준에서 보면 국내 비즈니스서비스업은 여전히 저부가가치 중심적 구조를 나타내고 있음

<표 36> OECD 주요 국가의 서비스 업종별 부가가치 및 고용 비중: 2001 (단위:%)

국가	도소매, 음식숙박업		수송, 창고, 통신업		금융보험, 부동산 및 사업서비스		공공, 사회 및 개인서비스업		교육,보건,사회사업, 기타서비스업(V)	
	부가가치	고용	부가가치	고용	부가가치	고용	부가가치	고용	부가가치	고용
한국	12.7	27.2	6.9	6.1	19.9	10.6	4.7	3.3	12.1	15.3
오스트리아	17.7	25.4	7.3	6.5	24.7	15.1	6.7	5.1	14.4	21.2
벨기에	13.8	15.7	7.2	6.9	29.1	15.1	8.2	10.9	16.9	25.9
캐나다	14.0a	24.6	7.3a	6.7	26.0a	16.0	5.8a	5.3	14.3a	22.5
덴마크	14.8	18.8	9.6	6.5	24.2	13.0	7.1	7.4	19.8	28.2
프랑스	13.3	17.2	6.5	6.3	31.0	16.4	8.6	9.9	15.2	23.9
독일	13.1	20.0	6.2	5.5	30.7	15.1	6.2	6.9	15.9	21.4
아일랜드	12.7	20.5	5.7	6.3	19.4	12.9	4.4	4.7	12.3	19.7
이태리	17.3	20.4	7.5	4.7	28.0	13.1	5.6	5.9	14.9	21.7
일본	14.1b	18.1	6.4	5.9	28.3	4.3	5.6	3.3	18.4b	33.0
스웨덴	12.3c	15.5	8.5c	6.8	25.2c	12.7	5.7c	-	19.2c	38.7
영국	15.5	23.6	8.0	6.0	29.1	19.3	4.8	6.2	17.5	23.9
미국	18.2	24.6	6.6	5.1	30.8	16.7	7.4	8.6	14.1	23.7

주 : a는 1999년, b는 음식업이 포함되지 않음, c는 2000년

자료 : National Accounts of OECD Countries, OECD Paris, 2003을 재구성

- 실제, <표 36>에서 볼 수 있듯이 선진국의 경우 전체 경제에서 비즈니스서비스업이 차지하는 비중과 부가가치 생산 비중을 교차시켜 볼 때, 부가가치 비중이 상대적으로 높은 고부가가치형 구조를 나타내고 있음
  - 프랑스의 경우 금융·보험·사업서비스의 각 비중은 16.4:31.0, 독일의 경우 15.1:30.7, 일본의 경우 4.3:28.3(금융보험, 부동산을 포함함)을 나타냄
- 반면, 우리나라의 경우, 같은 기간 금융보험·부동산·사업서비스업이 전체 경제에서 차지하는 고용 비중은 10.6%, 부가가치 생산액 비중은 19.9%(10.6 : 19.9)로, 고용자 대비 부가가치 비중이 상대적으로 낮은 수준을 나타내고, 따라서 저부가가치형 구조라 할 수 있음
- 이에 따라, 고부가가치형 구조로의 전환이 중요한 정책과제의 하나로 대두됨
- 이와 함께, 국내 비즈니스서비스업이 나타내는 다른 양상은 다른 산업에 비해 생산성이 비교적 높은 수준이라는 사실에도 불구하고 생산성에 대한 국제 비교는 국내 비즈니스서비스업 생산성의 국제적 수준이 매우 낮다는 점임
- 실제, <표 37>은 다른 산업에 비해 비즈니스서비스업이 가지는 높은 노동생산성을 보여주고 있는데, 한국의 경우 제조업을 100으로 했을 때, 도소매·숙박음식점업이 31.0을 나타내고 있으며 심지어 운수·통신업의 경우에도 제조업보다 낮은 수준을 보여주고 있음
  - 반면, 금융보험·부동산·비즈니스서비스업은 제조업보다 높은 142.4를 기록

<표 37> 제조업과 서비스업 중분류의 노동생산성 수준 비교: 1995~2000

국 가	제조업	도·소매 음식·숙박업	운수·창고 통신업	금융보험, 부동산, 사업서비스	기타 서비스
한국	100.0	31.0	91.8	142.4	59.2
오스트리아	100.0	68.5	105.4	191.7	75.8
덴마크	100.0	83.0	125.1	212.3	74.4
독일	100.0	58.4	114.0	217.6	74.6
이탈리아	100.0	91.0	164.2	219.0	70.2
일본	100.0	71.3	103.9	341.3	72.4
룩셈부르크	100.0	68.0	126.2	169.2	78.3
싱가포르	100.0	84.0	108.4	180.2	47.2
대만	100.0	76.5	132.7	329.1	99.3
미국	100.0	58.6	104.3	132.1	48.7
캐나다	100.0	40.2	80.4	126.0	53.4
프랑스	100.0	66.2	97.6	163.7	61.7
네덜란드	100.0	63.0	113.1	108.6	58.5

자료 : 생산성 본부, 2002 국제 생산성 비교.

- 그러나, 이와 같은 비즈니스서비스업의 높은 생산성에도 불구하고 국내 비즈니스서비스업은 OECD 제 국가들의 그것과 대부분 2배 이상의 큰 차이를 보이고 있음
  - 2000년을 기준으로, 독일이 245.4, 일본이 642.0, 싱가포르 179.3, 대만이 190.0
- 이렇듯 노동생산성이 낮은 수준을 유지하는 원인으로는 여러 가지가 있을 수 있지만, 무엇보다도 경영상이 비효율성과 낮은 혁신역량, 다시 말해 효율적인 경영 기법이나 절차, 노하우 등이 아직 확립되지 못한 때문인 것으로 판단됨

<표 38> 금융·보험·부동산·사업서비스 노동생산성 국제비교(환율적용)

국가	'95	'96	'97	'98	'99	'00	평균
한국	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
오스트리아	255.7	254.0	261.0	254.3	241.8	233.4	249.9
덴마크	239.6	244.6	251.6	251.1	244.0	239.2	245.0
프랑스	226.3	230.9	228.4	223.2	217.5	-	-
독일	261.8	266.8	270.7	267.1	256.0	245.4	261.2
그리스	160.5	174.7	173.5	159.5	161.5	159.3	164.8
이탈리아	191.9	191.9	190.8	185.4	177.5	171.8	184.8
일본	567.2	588.9	617.9	607.3	645.3	642.0	611.6
룩셈부르크	292.1	283.0	296.7	289.0	257.7	241.4	276.4
네덜란드	140.2	137.6	137.1	134.4	131.6	-	-
싱가포르	179.0	196.9	201.3	184.9	185.4	179.3	187.7
대만	196.2	200.9	218.5	208.4	198.6	190.0	201.9
미국	178.0	178.7	184.5	185.8	186.6	186.9	183.4

② 우수 전문인력을 조달하고 양성할 수 있는 인적자원시스템의 미흡

- 지식집약서비스인 비즈니스서비스업의 특성상 기업활동에서 지식 자산이 갖는 중요성은 크며, 이에 따라 지식의 담지자인 인력의 중요성 또한 막대함
- 지식 및 인력이 가지는 이와 같은 중요성에도 불구하고, 우수한 인력을 조달하고 양성할 수 있는 인적자원시스템이 미흡하다는 점은 비즈니스서비스업의 중장기 발전에 있어서 해결해야 할 중요한 정책과제라 할 수 있음
  - 전문인력의 부족 문제는 앞의 낮은 노동생산성과도 직결된 문제임
- 실제, 본 연구의 기업 설문조사에서 조사되었듯이 비즈니스서비스 업체들이 겪고 있는 핵심적 애로요인 가운데 하나는 잦은 인력이동과 우수인력 확보에 있음
  - 과다한 경쟁업체의 존재 16.2%, 경영자금의 부족 14.9%, 잦은 인력이동과 우

수인력 확보가 12.6%를 각각 차지

- 이는 기업의 혁신활동에서도 더욱 중요한 요인으로 부각되는바, 전문인력의 부족에 대해 44.4%(전문사업서비스업 32.7%, 연구개발업 54.8%)를 나타내고 있고, 또한 이와 관련된 문제인 시장정보획득 및 분석능력 부족이 33.8%를 차지함
- 이러한 여건으로 말미암아 대부분의 다른 설문에서 나타난 것과 달리, 기업들은 지속적인 성장발전을 위한 우선적인 요건으로 조세 및 금융지원(11.8%)보다는 우수 전문인력의 양성 및 교육(26.6%)을 응답하였음

③ 비즈니스서비스업의 지속적인 성장을 제약하는 서비스 시장의 수요부족

- 대량생산시스템을 취하고 있는 제조업과 달리, 서비스업, 특히 비즈니스서비스업은 고객의 다양한 요구에 대응하여 주문화된 생산방식을 취하는 것이 일반적이며, 이러한 생산시스템상의 특성으로 인해 지속적인 수요창출이 기업의 지속적인 성장에 중요한 요건임
- 타산업과의 산업적 연관성 및 의존성의 심화를 매개하여 8,90년대를 거치면서 기업들의 급속한 성장이 있었으나, 90년대 중반 외환금융위기 이후 기업들의 상시 구조조정 과정이 심화되는 과정에서 과거 외주를 주던 서비스조차 내부화 양상을 보이고, 이에 따라 시장규모의 축소가 있었음
  - 실제, 중간수요율과 중간투입계수에 의한 분석에서 서비스업의 다른 산업과의 연관성 및 경제적 기여가 지속적으로 증가하는 추세를 보이다가 95~00년 들어 감소 내지 정체 추세를 나타냈음
- 아울러, 본 연구의 기업 설문조사에서도 서비스 시장에서의 수요부족이 경영애로 요인 가운데 하나로 지적되었으며, 그러한 결과로 비즈니스서비스업의 지속적인 성장·발전을 위한 가장 중요한 조건으로 인식되었음
  - 특히, 창업과 관련해서 창업자금 조달과 고객의 지속적인 확보가 가장 큰 애로사항이었던 점도 아울러 주목해야 할 부분임

④ 비즈니스서비스 기업, 특히 중소기업 사업체의 낮은 혁신역량

- 과거 제조업 중심의 기술혁신에서 탈피하여 새로운 경제환경에서는 선진국의 비즈니스서비스기업들의 높은 혁신률에서 볼 수 있듯이 기업들간 치열한 경쟁과 고객기업들의 수요 다양화, 신기술 개발 등을 둘러싸고, 서비스기업들이 혁신활동을 활발하게 전개하고 있음
- 특히, 비즈니스서비스는 전통적인 서비스 영역과 달리 과학적 지식의 응용이 중요하므로 연구개발 활동 및 연구개발 기관과의 연계와 협력이 활발한 양상을 띠고 있음
  - 본 설문조사에서 제휴와 협력관계를 묻는 질문에서 40.2%가 대형프로젝트를 둘러싼 컨소시엄 구성, 그리고 20%가 연구개발협력으로 응답하였으며,
  - 기술혁신의 협력파트너로, 대학(10%)이나 공공 및 민간연구소(17%) 등을 응답함
- 이와 함께, 지역혁신시스템 구축에서 기업들, 즉 제조업체나 다른 서비스업체의 혁신활동을 수행하는데 있어서 비즈니스서비스 기업들의 역할이 크게 증대되고 있음
- 이런 여건에 비추어 볼 때, 비즈니스서비스업 기업들의 혁신활동이 산업경쟁력 강화에 매우 중요한 요소라 할 수 있는데, 혁신활동 실태조사에서도 나타나듯이 외국의 기업들과 비교하여 서울의 비즈니스서비스업체들의 혁신율은 매우 저조한 실정임
  - 서울의 지식집약서비스 기업의 혁신율은 43.3%이며, 전문사업서비스업은 28.9%로 특히 저조함(<표 26> 참조)
- 향후 기업의 경쟁력 강화를 위해 저조한 혁신역량을 강화하기 위한 연구개발 협력체계 구축이 중요한 과제가 되고 있음

⑤ 서비스 부문의 규제완화 추세 속에서 불합리한 규제적 요소의 존속

- 앞서 언급된 바와 같이, WTO 서비스 시장개방 압력에 따라, 서비스를 둘러싼 기존의 규제가 상당히 완화됨

- 특히, DDA가 출범되던 2001년 하반기 이후 국내 서비스 산업에 대한 규제가 많은 개선된 것이 사실임
- 그럼에도 불구하고, 일부 일종을 중심으로 규제와 차별이 유지되고 있는 것이 사실인데, <표 39>와 같이 크게 4개 영역으로 구분해 볼 수 있음

<표 39> (비즈니스)서비스업을 둘러싼 규제요소들

규제 구분	주요 규제 내용
진입규제	- 용역사업시 최저가격 입찰제 - 중소컨설팅업체의 컨소시엄 참여실적 불인정 - 인력파견 아웃소싱업 범위, 기간제한 (현재 26개업종, 최장 2년으로 제한)
인적자원 개발제한	- 국가기술자격 종목제한 ('01년말 현재: 제조업 590개 분야, 서비스업 70~80개 분야) - 직업훈련제도 미약 (총204개 분야 중 서비스업은 산업응용 등 7개에 국한)
중소기업 범위차별	- 중소기업기본법에는 서비스업이 제조업에 비해 중소기업 범위가 협소하게 지정됨으로써 지원혜택이 미약
금융·조세 불평등	- 금융대출 제한 (인적자본 중심업종인 관계로 담보범위 제한) - 무형자산가치 평가측정방법 결여 - 제조업보다 높은 부가세 차등적용 (서비스업: 27.5~35%, 제조업: 20%)

- 우선 진입규제와 관련하여 다음의 세 가지 요소가 기업들로부터 개선의 요구가 제기되고 있음
  - 최저가격입찰제를 둘러싸고 과다경쟁과 용역사업의 질적 저하가 초래되고 있음
  - 중소컨설팅업체에 대해 컨소시엄 참여 실적 불인정. 이는 정부발주 컨설팅 용역 입찰에서 과거 실적이 없는 평가받아 계약절차에서 불리한 위치에 처하게 됨
  - 인력파견 아웃소싱 기업에 대한 규제. 근로자를 파견할 수 있는 업종이 제한적이고(26개), 파견기간을 최장 2년으로 제한하는 단기계약제를 시행하고 있어 아웃소싱 활성화에 제약이 되고 있다는 지적이 있음
- 그러나, 광의로 보면 이러한 직접적 규제 외에 다양한 형태로 이루어 제도상의

차별 또한 규제적 요소로 작용하게 됨

- 이와 관련하여 두 가지 형태의 차별이 핵심적인데, 하나는 서비스업에 대해 중소기업의 범위를 업종별로 차별 적용하는 것, 그리고 금융·조세 지원에 대한 차별임
- 중소기업의 범위의 업종별 차별 적용과 관련하여 현행 조세특례법은 중소기업에 대해서는 많은 조세지원제도를 규정하고 있으나,1) <표 40>에서 볼 수 있듯이 조세지원 대상별로 중소기업의 범위에 대한 차별적 적용이 존재함

<표 40> 중소기업 조세지원을 위한 대상 업종

조세지원 대상 구분	현행 대상 업종	비고
창업중소기업 및 창업벤처기업	제조업, 광업, 부가통신업, 연구 및 개발업, 과학 및 기술 서비스업, 전문디자인업, 방송사업, 방송프로그램제작업, 엔지니어링사업, 정보처리및컴퓨터운영 관련업, 물류산업	2005년 1월부터 영화, 광고, 국제회의, 호텔, 노인복지, 보육시설업 포함(11→17개 업종)
중소기업	제조업, 광업, 건설업, 물류산업, 여객운송업, 어업, 도매업, 소매업, 전기통신업, 연구 및 개발업, 방송업, 엔지니어링사업, 정보처리 및 그 밖의 컴퓨터운영 관련업, 종자 및 묘목생산업, 축산업, 의료업(의원·치과의원·한의원 제외), 자동차정비업, 폐기물처리업, 폐수처리업, 과학 및 기술서비스업, 전문디자인업, 포장 및 충전업, 영화산업(영화 및 비디오 제작업, 영화 및 비디오 제작관련 서비스업, 영화배급업에 한정), 공연산업(자영 예술가 제외), 관광사업(카지노, 관광유희음식점 및 외국인전용유희음식점 제외), 노인복지시설운영업, OEM에 의한 수탁생산업	2005년 1월부터 광고, 보육시설업 포함 (28→30개 업종)
지식기반산업	엔지니어링사업, (전기통신업 중)부가통신업, 연구 및 개발업, 정보처리 및 컴퓨터운영 관련업	중소기업특별세액감면시 서울 등 수도권과밀억제권역의 경우 적용
소기업	-제조업 : 종업원 수 100명 미만 -광업·건설업·물류산업·여객운송업 : 종업원 수 50명 미만 -이외 업종 : 종업원 수 10명 미만	

- 다만, 2005년 1월부터 일부 서비스 업종이 창업중소기업(벤처기업) 및 중소기업 범위에 추가될 예정이나, 이 경우에도 비즈니스서비스업과 관련해서는 광고관련 업 정도가 추가 업종의 전부임2)

1) 창업중소기업 및 창업벤처기업에 대해 4년간 법인세·소득세의 15%, 10%, 5%를 감면, 중소기업의 설비투자시 투자금액의 3% 상당액에 해당하는 세액공제. 중소기업이 정보화 설비 투자시 투자금액 3% 상당액에 대한 세액공제. 중소기업의 정보화 설치 투자시 투자비의 손금산입을 통한 과세이연. 기업 어음제도 개선을 위한 세액공제 등임

- 한편, 서울의 경우 기업활동에 대한 규제와 제도상의 차별 외에, 수도권 입지에 따른 제도적 차별이 다양한 형태로 운용되고 있어 비즈니스서비스업 경쟁력 강화 차원에서 합리적 개선이 요구됨
  - 이는 비즈니스서비스 기업의 입지특성상 자유로운 기업설립과 이동, 적절한 오피스 공간의 확보가 사업에 중요한 요소이며, 더욱이 외국인투자 유치가 중요해지고 있는 현 시점에서 입지를 둘러싼 규제는 국제적으로 불리한 기업환경 이미지를 제공할 수 있기 때문임
- 서울에 부과되는 다양한 제도상의 차별과 관련하여 비즈니스서비스업과 관련된 것으로 두 가지 사항을 핵심적 쟁점으로 언급할 수 있음
- 우선, 외국인투자유치촉진법과 연관된 것으로 현행 법률은 외국인투자유치 촉진을 위한 고도기술수반사업과 사업지원서비스업 규정을 두고 이에 대한 각종의 인센티브를 제공함. 문제가 되는 것은 외국인투자촉진법에서 서울에 대한 별도의 규제가 있는 것은 아니나, 관련 법률인 「산업집적활성화와 공장설립에 관한 법률」에 의해 그 적용이 정보통신업종에 제한된다는 점임
- 이와 함께, 「산업입지 및 개발에 관한 법률」 개정으로(2001.7) 도시첨단산업단지가 도입되고, 이에 근거하여 지식산업(컴퓨터소프트웨어개발업·연구개발업·엔지니어링서비스업 등), 문화산업, 정보통신산업 등의 첨단산업을 육성하고자 함
- 그러나, 지식산업의 집적지인 서울시가 사실상 이 법률의 적용에서 배제됨으로써, 법률의 실효성을 손상시키고 있을 뿐만 아니라, 서울의 비즈니스서비스업의 성장잠재력을 실현할 수 있는 기반 마련에도 개악으로 작용하고 있음

⑥ 정책지원시스템과 제도적 지원책 마련 필요

- 앞서 살펴본 바와 같이, 최근의 산업정책 전환 속에서 새로운 정책과 산업발전 전략이 활발히 추진되고 있지만 비즈니스서비스업 육성에 필요한 적절한 정책들과 지원책은 아직 구체화되지 못하고 있음

---

2) 2005년 1월부터 서비스업의 R&D 투자지원 확대, 서비스업에 대한 중소기업의 범위 및 창업중소기업 세액감면 대상 확대, 서비스업에 대한 지방세 감면 확대 등 세제지원 확대도 예고되어 있음

- 이러한 사실에도 불구하고 산업클러스터 조성으로 인해 동 산업을 수용할 수 있는 오피스 공간의 공급과 서울의 전략산업의 하나로서 정책적 관심의 고조, 기술혁신정책의 적극적인 추진은 비즈니스서비스업 육성을 위한 기반을 제공하고 있음

## IV. 서울의 비즈니스서비스업 발전방안

### 1. 정책의 기본방향

#### ○ 서울시의 전략적 비즈니스서비스업 부문의 도출

- 서울의 비즈니스서비스업이 나타내고 있는 급성장 추세와 그것이 서울의 산업경제에 가지는 의의와 역할을 고려해 볼 때, 향후 비즈니스서비스업 발전을 위한 적극적이고 체계적인 정책이 확립되어야 함
- 그렇지만, 동 산업이 포괄하고 있는 업종구성상의 다양성을 고려해 볼 때, 정책의 추진에 있어서 전략적 선택과 집종의 논리를 가지고 접근하는 것이 바람직함
- 이러한 여건을 고려하여 일정한 객관적 기준을 가지고 전략적 비즈니스서비스업종을 선정하는 것이 정책의 기본방향의 하나로 설정될 수 있으며, 이를 위해 다음과 같은 기준이 고려될 수 있음
  - 성장잠재력/고용창출효과/산업의 특화도/타산업과의 연계도
  - 이 경우에 성장잠재력은 사업체나 종사자 수, 매출액과 부가가치액 등이 구체적인 기준으로 활용될 수 있음. 그리고 고용창출효과는 매출액 대비 종사자수(=종사자/매출액). 산업의 특화도는 일반적으로 널리 활용되는 입지상수가 활용됨
  - 타산업과의 연계도는 앞서 중간수요율과 중간투입계수를 통해 확인된 클러스터 분석결과를 활용하되, 서울시 전략산업과의 연계가 중요하게 고려될 수 있음
  - 물론, 이들 기준을 통해 도출된 전략적 업종에 대해 최종적인 적절성 여부는 정책적 판단이 가미되어야 함
- 여기서는 분석과정은 생략하되 최종적으로 도출된 전략적 비즈니스업종만을 언급하며, 그 결과는 <표 41>과 같음
  - 과학 및 기술서비스업의 경우에는 표준산업분류상 전문, 과학 및 기술 서비스업으로 편제되어 있지만, 동 업종의 특성상 자연과학 연구개발업과 명확하

게 구분되지 않는다는 점에서 동일하게 취급할 수 있음

- 컴퓨터 및 정보서비스업의 경우에는 사업서비스의 일부이지만, 서울시의 전략산업의 하나로 특별한 정책적 관심과 방안이 부여된다는 점에서 다른 업종과 상당한 차별성을 지님. 본 연구에서는 이러한 상황을 감안하여 전략적 비즈니스서비스업 업종의 하나로 설정하되, 발전방안에 관한 논의에서는 제외할 것임
- 이들 결과는 이하 정책의 방향과 세부 지원책에서 우선적인 정책대상 영역이라 할 수 있음

<표 41> 서울시의 전략적 비즈니스서비스 업종

구분	세부 업종
컴퓨터 및 관련 정보서비스업	- 컴퓨터시스템 설계 및 자문업 - 소프트웨어 자문, 개발 및 공급업 - 자료처리 및 컴퓨터시설 관리업 - 데이터베이스 및 온라인 정보제공업 - 기타 컴퓨터 운영관련업
연구개발업	- 자연과학 연구개발업, - 과학 및 기술서비스업
마케팅서비스업	- 시장조사 및 경영상담업 - 광고업 - 전문디자인업

○ 중장기적 비즈니스서비스업 발전을 위한 법적·제도적 환경의 정비

- 앞서 정책과제에서 강조된 바와 같이, 최근의 규제완화 추세 속에서도 일부 영역에서 규제 혹은 규제적 요소가 제한적으로 유지되고 있음
  - 일차적으로 진입상의 규제가 상대적으로 많은 부분을 차지하고 있으며, 이와 관련하여 계약이나 입찰제도를 둘러싼 불합리한 규제, 그리고 가치평가 방법의 결여와 이에 따르는 담보범위의 제한 등이 비즈니스서비스업에 대한 핵심적 규제내용으로 지적되고 있음
- 이들 규제적 요소들은 기업의 활발한 경쟁을 제약하고, 취약한 중소기업의 성장을 억제하는 불합리한 요소로 작용하고 있으므로, 합리적인 개선이 요구됨

- 이와 같은 현실을 감안하여, 비즈니스서비스업 발전을 위한 기본 방향의 하나로 법적·제도적 환경의 정비를 설정함. 이와 관련하여, 다음과 같은 세 가지 사항이 중점적으로 정비되어야 할 것으로 판단됨
  - 규제완화 및 서비스업에 대한 차별조항의 제거
  - 조세지원제도 및 정책자금 지원시스템의 구축
  - 산업의 표준화와 자격·인증체계의 정립

○ 비즈니스서비스업 성장을 위한 기반 구축

- 지식기반경제에서 급속하게 확대되고 있는 산업으로서 비즈니스서비스업의 양적 성장과 질적 발전을 위해서는 다양한 기반이 요구됨
- 우선 산업의 특성상 적절한 지식과 실무적 경험을 소유하고 있는 전문인력이 기업의 핵심 역량을 좌우하는 결정적인 요소이므로, 전문인력의 양성 및 이를 원활하게 조달할 수 있는 여건의 마련이 매우 중요한 요소라 할 수 있음
- 이러한 사실은 본 연구의 기업 설문조사에서도 확인되었던 바, 기업의 경쟁력 강화 요건으로 가장 중시되었으며, 기업의 경영애로 및 혁신활동상의 애로에서 핵심적 요인으로 지적되었음
- 비즈니스서비스업의 성장을 위한 다른 기반으로 기업간 집적과 네트워크의 활성화가 강조되어야 함
- 이는 비즈니스서비스업이 주요 특성 가운데 하나가 풍부한 수요시장과의 지리적 근접, 관련 기업간 거래와 지식의 획득을 위해 특정한 장소, 즉 대도시 특히 도심 입지를 지향하기 때문에, 이러한 특성으로 인해 기업들은 공간적 집적과 그에 기반한 네트워크를 활성화한다는 점임
- 본 연구에서 확인된 바와 같이, 기업 본사를 포함한 관련 기업과의 선순환 구조를 통해 형성된 세 개의 선도적 비즈니스산업클러스터가 이러한 기업 입지특성을 반영하고 있음
- 따라서, 향후 동 산업의 지속가능한 발전을 위해서는 이들 자연발생적으로 형성된 산업클러스터의 집적과 네트워크를 더욱 촉진하는 것이 발전방안을 모색하는데 있어서 중요한 방향의 하나라 할 수 있음

- 동일한 맥락에서 새로운 산업클러스터의 육성에 있어서도 이와 같은 산업의 입지논리가 고려되어야 하는 바, 수요시장과의 지리적 관계나 이미 발전해 있거나 형성 중에 있는 산업클러스터와의 연계 속에서 모색되어야 할 것임
    - 이와 관련하여, 현재 추진되고 있는 대규모 산업공간 개발은 비즈니스서비스업체의 입지를 위한 사업공간을 제공한다는 점에서, 이들 지역에 입주를 촉진할 수 있는 다각적인 인센티브가 모색될 필요가 있음
  - 이와 함께, 앞의 분석에서 논의된 바와 같이 국내기업들의 낮은 생산성과 저조한 혁신율로 인한 취약한 국제경쟁력을 향상시키기 위해 최근 전문가들이 강조하고 있는 서비스 혁신을 강화할 필요가 있음
  - 앞서 산업발전에 필요한 법적·제도적 환경 정비와 함께, 여기서 제기된 전문인력 양성 및 기업간 네트워크 활성화, 그리고 비즈니스서비스업체들의 혁신역량 강화를 효과적으로 추진하기 위해서는 적절한 주체가 요구되는데, 이를 위해 산업지원 플랫폼을 구축함
  - 전체적으로, 비즈니스서비스업 성장을 위한 기반 구축과 관련하여 다음과 같은 세 가지 사항이 중점적으로 모색되어야 하며, 이러한 기반 위에서 중장기적으로 국제화를 위한 지원체제도 확립되어야 할 것으로 판단됨
    - 전문인력 양성 및 조달을 위한 시스템 구축
    - 기업간 집적과 네트워크를 촉진하기 위한 기반 구축
    - 서비스 혁신에 대한 인식의 제고와 역량 강화
    - 산업지원 플랫폼 구축
- 중소 비즈니스서비스기업 육성을 위한 사업서비스 수요 촉진
- 이미 언급한 바와 같이, 비즈니스서비스업의 급속한 성장에는 과거 기업들이 자체적으로 해결하던 사업서비스 기능들의 아웃소싱이 자리잡고 있음. 말하자면, 관련 산업으로부터 사업서비스에 대한 지속적인 수요 확대가 90년대 이후 비즈니스서비스업의 성장의 주요 요인이었음
  - 따라서, 향후 비즈니스서비스업의 성장을 위한 중요한 전제조건 가운데 하나도 기능들의 외주화에 달려 있다고 해도 과언이 아님

- 이러한 추세 속에서도 90년대 중반 외환위기를 계기로 기업들의 구조조정이 있었고 이러한 과정에서 사업서비스에 대한 수요가 위축되어 중소 비즈니스서비스업체의 성장에 상당한 제약이 되고 있음
- 이는 본 연구의 설문조사에서 확인된 바와 같이 기업들이 경영과정에서 겪는 애로로, 그리고 지속적 성장발전을 위한 조건으로 수요부족에 두고 있다는 점에서 확인할 수 있음
- 이러한 여건을 감안하여 향후 비즈니스서비스업 성장을 위한 정책의 기본방향의 하나로 수요촉진을 설정함
- 여기에는 아웃소싱 활동에 대한 재정적 지원 외에 다양한 방안이 있을 수 있지만, 중요한 점은 이러한 수요촉진정책이 그 서비스를 활용하는 사용자(고객기업)의 경쟁력 향상에 부합할 수 있어야 한다는 점임

## 2. 발전방안 및 중점 지원시책

### ① 중앙정부의 발전방안

#### ○ 중앙정부와 지방정부의 역할 분담

- 비즈니스서비스업의 경제적 역할에서 논의된 바와 같이 국가경제발전에서 막대한 의의를 가지고 있는 동 산업의 특성상, 전국 비즈니스서비스업에서 절대적 비중을 차지하고 있는 서울의 비즈니스서비스업 발전을 위해 서울시정부의 적극적인 역할 외에 중앙정부의 정책적 의지도 매우 중요함
- 이에, 비즈니스서비스업 발전방안을 추진해 가는데 있어서 중앙정부와 지방정부의 적절한 역할 분담이 확립되어야 할 것임
- 이 경우에 중앙정부의 역할은 거시적 수준에서 산업발전의 방향을 세우고, 관련 법률 및 제도를 합리적으로 정비하는데 두어야 하는 반면, 서울시 정부는 산업영역과 활발하게 접촉하고 교류하면서 산업지원책을 구체적으로 실행하는데 초점을 맞추어야 함
- 따라서, 앞의 정책의 기본방향과 관련하여 법적·제도적 환경의 정비는 중앙정

- 부의 역할이라 할 수 있으며, 성장을 위한 인프라 구축 및 사업서비스 수요촉진은 지방정부의 역할 내지 중앙과 지방이 공동으로 모색할 내용이라 할 수 있음
- 이하에서 도출된 중앙정부의 역할은 본 연구의 분석 및 정책과제와 관련하여 제도적 개선에 관한 대정부 건의의 성격을 담고 있다고 할 수 있음

◇ 전문인력 양성을 위한 교육·훈련체계 구축

○ 비즈니스서비스 분야 전문 인적자원시스템 구축

- 비즈니스서비스 분야 전문인력 양성을 위한 법적·제도적 인프라 구축
  - 그간 산업정책 및 관련 교육·훈련정책이 제조업을 중심으로 진행되어 왔기에, 서비스산업, 특히 고도의 비즈니스서비스 분야의 인적자원을 개발하기 위해 법적·제도적 근거가 부족
  - 관련 법적·제도적 인프라를 구축하되 지식기반산업인 비즈니스서비스 분야의 특성을 감안하여 급속한 세계경제환경 변화에 적절히 대응할 수 있도록 유연성 부여
- 산학연 협력을 통한 현장감 있는 전문인력의 양성 및 협력적 교육시스템을 활용한 전문인력 공급 풀(pool) 형성
  - 비즈니스서비스 분야는 지식을 동원, 투입하고 끊임없이 새로운 지식을 생산하는 매우 역동적인 산업부문임. 따라서 그간의 원론적인 지식전달기능을 중심으로 한 교육방식으로는 당해 분야의 전문인력을 양성하기 어려움
  - 대안적인 방법으로는 정부의 재정지원을 통해 대학 내 관련 학과 또는 전문대학원을 설립하고, 기업 및 사업자단체가 관련 학과의 학생선발, 교육프로그램 개발, 실제 교육 등을 대학과 공동으로 수행
  - 동 제도를 통해 대학 측에서는 기업이 원하는 비즈니스서비스 전문인력을 배출하고, 학생은 기업현장에서 바로 적용할 수 있는 현실감있는 지식과 노하우 획득할 수 있으며, 기업측에서도 졸업 즉시 현장에 투입가능한 인력을 확보할 수 있음
- 사업자단체 및 직능단체의 정책참여의 활성화와 이를 통한 미래 인력수요 예측
  - 사업자단체 및 직능단체의 전문가 컨소시엄을 구성하여 비즈니스서비스 분

야의 인력수요, 새로운 시장창출, 신기술 창출 등 미래예측 노력을 구체화하고, 이를 정부정책에 반영하여 현실감 있는 지원정책 마련

- 이들 컨소시엄을 중심으로 비즈니스서비스 관련 전문인력 교육프로그램을 꾸준히 개발하고, 당해 분야 관련 정보들을 네트워크화 하여 개별 정보원들 간 통합체제로 연계운영(비즈니스서비스 포털 서비스 네트워크 구축)

#### ○ 비즈니스서비스 분야 자격제도 구축

- 자격종목의 확충은 국가자격종목에만 한정하지 말고 시장수요를 충족시키기 위해 사업자단체 및 직능단체가 인증기관으로서 국가공인 자격종목을 설정·부여
- 이러한 과정에서 정부가 공신력있는 인정기관을 설립·운용함으로써 자격인증의 신뢰를 구축함

#### ○ 비즈니스서비스 분야 인증체계 확립

- 품질인증 대상의 확대도 중요하지만, 이를 신뢰할 수 있는 보다 정교한 심사기준과 엄격한 심사과정이 전제되어야만 해당 품질인증이 사회적 신뢰의 효과 및 실질적인 서비스 품질 향상으로 승화될 수 있음
- 특히 현행 인증대상 업종인 시장조사, 광고대행업, 종합용역업 등의 업종 외에도 보다 전문적인 지식기반 비즈니스서비스업으로 인증대상 업종을 확대함
- 이러한 방안이 성공적이기 위해서는 서비스품질 우수기업으로 선정되고자 하는 기업들의 의욕을 고무시킬 수 있어야 함
  - 이를 위해 세제나 자금의 우선지원과 같은 실질적인 기업 지원 정책을 병행

#### ○ 비즈니스서비스 기업에 대한 세제지원

- 우선 정책과제에서 언급한 바와 같이, 각종 조세 및 정책자금 지원제도상의 차별에 따른 불리한 기업환경을 개선하기 위해 비즈니스서비스 분야 중소기업의 대상 업종을 확대하고, 중소기업 규모 기준도 제조업과 비슷한 수준으로 재조정함
  - 중소기업에 대한 다양한 제도적 지원이 이루어지고 있는 현행의 여건에서 중소기업 자격은 조세지원을 위한 중요한 전제조건임
  - 이와 관련하여 신용조사업이나 전시행사대행업 등의 전문 사업서비스업의

중소기업 자격기준을 완화함

- 이와 함께, 현재 서울을 포함한 수도권 소재 기업들에게 부과되고 있는 각종의 조세지원상의 차별을 제거함

<표 42> 현행 수도권 소재 기업에 대한 조세지원상의 차별

조세지원 대상	지원 내용	서울기업 적용 사항
창업중소기업	4년간 법인세·소득세 50% 감면 주요 지방세 면제 및 감면	배제
중소기업특별세액감면	법인세·소득세 15% 감면 (일부 업종 5% 감면)	소기업 및 지식기반중소기업만 해당되며 10% 감면(일부 5%)
인력 및 인력개발 설비투자	투자비의 7% 세액공제	일부 시설투자 적용 제외
특정설비 투자	투자비의 3% 세액공제	일부 시설투자 적용 제외
입시투자	투자비의 15% 세액공제	중소기업의 대체투자만 적용
고용창출형 창업기업	4년간 법인세·소득세 50% 감면 주요 지방세 면제 및 감면	주요 지방세 면제 및 감면 배제

- 비즈니스서비스 산업의 활성화를 위한 보다 적극적인 세제지원으로서 ‘서비스 아웃소싱에 대한 조세지원’과 ‘파트너십 과세제도’ 도입을 검토함
- 서비스 아웃소싱에 대한 조세지원의 경우, 물류 아웃소싱 기업에 한해 3년간 2%의 법인세 세액공제를 내용으로 하는 법안이 국회에 상정되어 있는데, 이를 비즈니스서비스업 전반으로 확대할 수 있는 방안을 강구함

◇ 해외 비즈니스서비스기업의 국내 유치에 위한 지원정책 확대

- 해외의 선진 비즈니스서비스기업 유치를 위해 산업지원서비스업에 대한 자금지원 등 지원정책 확대
- 외국인투자기업에 대한 조세지원방안 중 비즈니스서비스업과 관련된 것은 산업 지원서비스 종목으로, 산업지원서비스업은 2003년 개정된 재정경제부의 ‘외국인 투자등에대한조세감면규정’에 의해 현재까지 149개 업종이 포함됨
- 본 규정의 개정시 디지털컨텐츠사업 35개 업종과 전문디자인업 4개 업종을 신설 하여 추가함으로써 현재는 비즈니스서비스업이 높은 비중으로 포함되어 있음
- 우선 국제비즈니스중심도시 전략을 뒷받침하기 위해 산업지원서비스업에 대한

기준을 확대함

- 금융, 보험, 법률·회계·경영컨설팅, 광고 및 디자인, 컨벤션 등
- 이와 함께, 해외 비즈니스서비스기업 유치를 위하여 조세지원 해당업종의 범위를 무리하게 확대하는 것 보다는, 보다 실질적인 도움이 될 수 있는 자금지원, 정보지원, 협력업체 네트워크 구축지원, 인력지원 등을 확대하는 것이 바람직함

<표 43> 외국인투자 유치를 위한 조세지원제도

	조세지원 대상	조세지원 내용
외국인투자	· 산업지원서비스업 및 고도기술수반사업, 외국인 투자지역 지정사업	법인세·소득세·등록세·취득세·재산세·종합토지세·수입관세·특별소비세·부가가치세 세액감면
	· 외국인투자입지(외국인전용단지·자유무역지역·경제자유구역·제주국제자유도시)	법인세·소득세·등록세·취득세·재산세·종합토지세·수입관세 세액감면

② 서울시의 발전방안

◇ 비즈니스서비스업 정책자금 지원체계 구축

○ 서울 비즈니스서비스기업에 적합한 대출모델 개발

- 비즈니스서비스업을 포함한 서비스업의 경우 정책자금지원 기준이 제조업과 동일한 수준으로 개선되었음에도 불구하고 담보제공능력 등의 부족으로 실질적인 정책자금 수혜는 여전히 부족한 것이 현실임
- 이와 관련하여, 현재 중소기업을 대상으로 한 자금지원은 중소기업육성자금 기반하고 있는데, 제조업중심의 자금지원 구조를 나타내고 있음
  - 자금구성은 크게 경영안정자금/시설자금/시중은행협력자금으로 구성되어 있고, 지원대상은 중소제조업, 서울형신산업, 벤처창업기업, 수출업체, 시장재개발, 아파트형공장건설 등으로 되어 있음

- 전체 자금의 80% 이상을 차지하고 있는 시설자금의 경우 제조업체들이 주된 대상이고 경영자금의 경우에도 담보의 문제가 존재함
- 이와 함께, 신용보증을 주 기능으로 하는 신용보증재단의 경우에도 실제 보증건수와 금액이 제조업이 다수를 차지하고 있음
- 따라서, 현행 중소기업육성자금 운용방식에 중소기업서비스업을 체계적으로 지원하는 별도의 자금 pool을 마련하는 방안을 강구함
- 자금지원의 기준이 되는 기업평가, 신용평가 등 서울 비즈니스서비스기업에 대한 적합한 대출모델 및 신용보증체계 개발이 시급함

◇ 비즈니스서비스업 집적과 네트워크를 촉진하기 위한 기반 구축

○ 지식기반산업집적지구의 활용

- 현행 ‘산업집적활성화및공장설립에관한법률’은 수도권과밀억제권역 내일지라도 공장총량제를 포함한 수도권입지구제를 배제하여 ‘지식기반산업집적지구’를 지정할 수 있도록 하고 있음
- 지식기반산업집적지구의 목적은 정보기술(IT), 생명기술(BT), 환경기술(ET), 나노기술(NT), 문화기술(CT), 항공우주기술(ST) 등 6대 신산업과 주요 비즈니스서비스산업의 집적을 활성화하기 위함임
- 따라서 제도적으로 보장되고 수도권 규제에서도 제외되며, 취득세·등록세 면제 및 재산세·종토세 5년간 면제 등 조세지원까지 제공되는 지식기반산업집적지구의 활용은 서울의 신기술산업은 물론 주요 비즈니스서비스업을 육성하는 주요 수단으로 활용할 수 있음
- 또한 이를 통해 수도권정비계획법 상 규제의 대상인 오피스빌딩의 건축 제한을 완화하는 방안으로도 활용할 수 있을 것임
- 다만 수도권정비계획법 등의 수도권 규제와 정면으로 배치되는 측면이 있어 건설교통부 등의 정부부처와 사전 조율 등이 지식기반산업집적지구의 원활한 활용에 도움이 될 것임

○ 아파트형 공장 활용의 강화

- 아파트형 공장은 공장총량제 등 입지규제를 받고 있는 서울에서도 공급이 가능한 주요 산업입지지원시설로, 오히려 주요 지방세의 면제 또는 감면과 금융지원의 대상이 되고 있음
- 또한 공장이기는 하지만 제조업 이외에도 벤처기업, 지식산업 및 정보통신산업, 금융·보험·교육·의료·무역·판매업, 보육시설 및 기숙사시설까지 입주 가능한 시설임
- 따라서 서울의 세부지역별 경제특성을 고려한 다양한 형태의 아파트형 공장의 공급이 가능하며, 제조업과 비즈니스서비스업간 동반입지를 통해 혁신역량을 상호 강화할 수 있는 상호작용 및 혁신의 공간(ILSs)으로 활용될 수 있을 것임(신창호, 2003)

◇ 비즈니스서비스업 성장을 위한 기반 구축

○ 서울시 비즈니스서비스 전문인력 정보은행 구축

- 앞서 비즈니스서비스 분야 전문 인적자원 구축의 일환으로 추진함. 중앙정부가 비즈니스서비스 분야 전문인력 양성 및 교육에 관한 정책을 추진하는 역할에 대해, 서울시는 이들 전문 인력에 관한 정보시스템을 운영함
- 전문인력 정보은행은 유능한 전문 인적자원의 인적정보를 수집하여 D/B를 구축하고, 이를 전문인력 구인에 어려움을 겪는 중소 비즈니스서비스업체들에게 제공하되, 최소 6개월에 1회 주기적으로 갱신함으로써 전문 인력의 발굴 및 기업간 이동을 파악할 수 있도록 함
- 인적정보의 범위는 개인의 기본 신상정보 외에, 학력, 자격증, 실무경력, 어학능력, 기타 특기 사항 등으로 구성. 다만, 인적정보는 개인의 프라이버시와 정보보호를 위해 정보 수집·제공 및 관리는 본인의 동의가 있는 경우에 한정함
- 동 계획은 단계별로 추진될 필요가 있는데, 1단계로 공공기관, 대학과 연구기관 내의 전문인력을 대상으로 온라인 전산화 → 2단계로 비즈니스서비스 기업내 인력을 온라인 전산화함

- 중소기업서비스업체의 신규 대졸자 채용에 대한 고용장려금 지원
  - 현재 고용시장에서는 중소기업의 구인구직자간 수급격차로 인한 높은 청년실업률 속에서도 중소기업들이 전문인력을 구하기 힘든 고용문제가 존재함
    - 구직자의 경우, 중소기업으로의 취직을 기피하는 반면, 구인자의 경우 경력직 채용선호로 인해 대학을 졸업한 인재들이 직장으로 접근하는데 구조적 제약이 존재함
    - 이러한 여건에서 실무경력을 축적한 새로운 인재들을 지속적으로 양성해서, 중소기업서비스 산업 영역으로 통합하기 위해 고용시장에서의 수급불일치를 해소할 필요가 있음
  - 50인 이하(혹은 여건에 따라 20인 이하) 중소기업서비스업체를 대상으로 신규 대졸자를 채용시 고용장려금을 지급하되, 매월 1인 채용에 대해 월 80만원 정도를 12개월 지급
  - 이 경우에, 고용보조금의 효과를 높이기 위해서는 기업규모에 따른 임금격차를 보전하여 중소기업으로의 우수 신규대졸자를 유인하는 것이 중요하며, 따라서 사업주보조금보다 근로자보조금 지급방식을 취하는 것이 바람직함
  - 다만, 사업주에게도 채용에 대한 적절한 인센티브를 제공하는 것이 필요한데, 이를 위해 신규 채용인력에 대한 훈련비 명목으로 전체 고용장려금의 일부(가령 40%)를 지급
  - 아울러 제도운용상의 효율성을 제고하기 위해 구인구직자에 대한 상세 정보가 체계적으로 수합될 수 있어야 하며, 지원자들을 대상으로 구인구직 알선사업을 실시할 필요가 있는데, 이는 고용관련 외부기관과의 위탁을 실시할 수 있음
  - 고용장려금 제도 운용시, 사전 시범사업을 실시하고 피드백한 후 제도를 확대 실시하는 것이 제도 운용상의 문제를 최소화할 수 있는 방안임
- 중소기업서비스 수요촉진을 위한 중소기업 기술진단(가칭 'Techno-Doctor') 사업 실시
  - 후술하는 ③ 중점 지원시책 참조

○ 비즈니스서비스 기업의 혁신역량 강화를 위한 R&D 지원 사업

- 후술하는 ③ 중점 지원시책 참조

○ 비즈니스서비스 산업의 플랫폼 조직으로서 (가칭) '서울 비즈니스혁신센터 (Business Innovation Center)' 설치

- 후술하는 ③ 중점 지원시책 참조

③ 중점 지원시책

■ 중소기업 기술진단(가칭 'Techno-Doctor') 사업

○ 사업의 목적

- 동 사업은 우선 사업의 목적상 현재 지속적인 수요부족을 느끼고 있는 중소 비즈니스서비스업체에 대해 수요기반 제공
- 이와 동시에 경영 및 기술진단 서비스를 제공받는 중소기업에 대해서는 해당 기업의 체계적인 진단과 객관적 평가를 통해 사업주가 인식하지 못한 문제점을 발견하고, 이를 통해 기업의 개선방안 및 향후 기업전략을 도출하는데 도움을 받을 수 있음

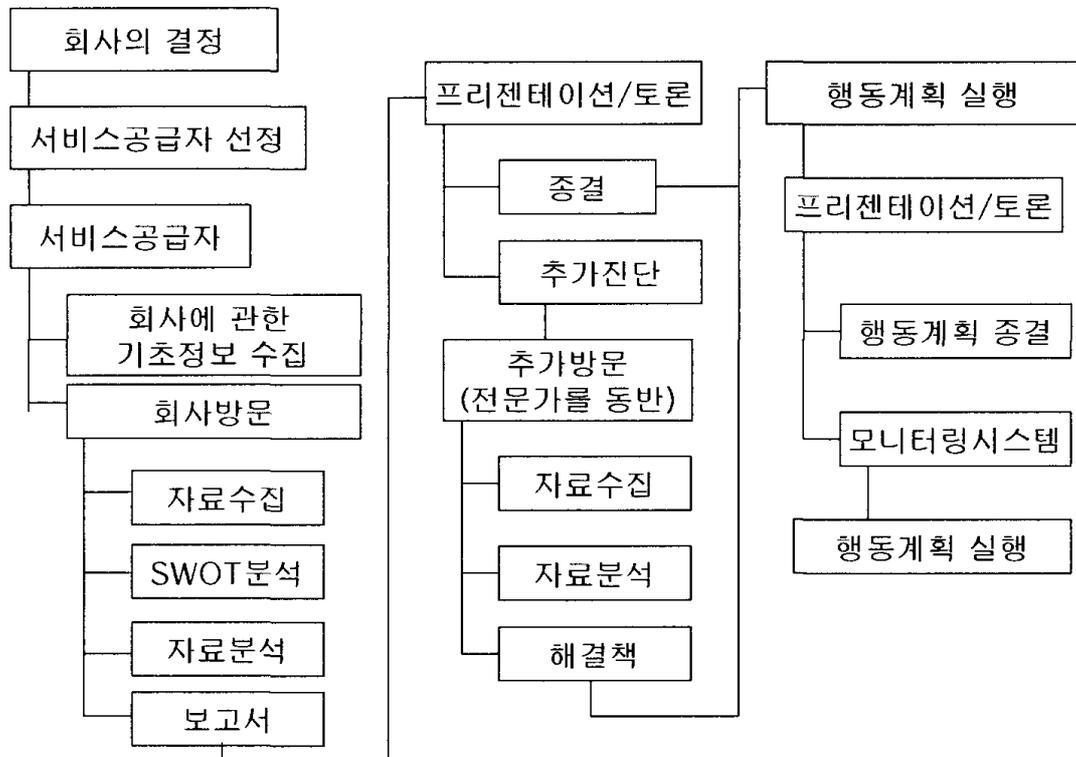
○ 기술진단의 의의

- 기술진단(Technology Audit)이란 외부의 전문 컨설팅이나 연구기관에 의해 중소기업과 같은 특정 조직에 대해 마케팅, 금융, 인적자원 관리와 같은 기본적인 경영 노하우 외에, 해당 조직이 가지고 있는 기술적인 역량이나 절차, 소요(needs)를 평가하는 것을 의미함
- 기술진단을 통해 중소기업은 다음과 같은 기대효과를 얻을 수 있는 바, 궁극적으로 해당 기업이 가지고 있는 강점과 약점이 파악되며, 이를 통해 구체적인 기업경쟁력 강화를 위한 구체적인 행동계획의 실행으로 이어질 수 있음
  - 지속가능한 성장을 위해 기업 여건에 관한 종합적인 분석과 평가
  - 기업의 객관적인 SWOT 분석

- 신제품/신서비스/신기술/신시장에 대한 기획의 식별
- 새로운 기술의 공급자 내지 기술 원천과의 네트워킹
- 기술 포트폴리오, 지식재산권에 대한 평가
- 현재적, 잠재적 자금기제의 조사와 식별

○ 기술진단의 프로세스

- 기술진단의 프로세스는 <그림>에서 볼 수 있는 것과 같이 기업의 최종 성과와 경쟁력에 관련된 여러 영역에 대해 다양한 단계를 거쳐 진행되며, 따라서 다양한 비즈니스서비스 부문이 진단과정에 참여하게 됨



<그림 14> 기술진단의 프로세스

- 전체 프로세스는 회사의 결정으로부터 행동계획의 실행에 이르기까지 10여개의 단계로 구성됨. 몇 가지 단계만 언급하자면,
  - 기술진단에 착수할 회사의 결정이 이루어진 후, 2단계에서 기술진단을 실행할 중개조직과 전문가의 선정이 이루어지고,

- 5단계에서 10여개의 진단 항목을 중심으로 일반적인 단기진단이 이루어짐
- 6단계에서 전문가에 의한 자료분석과 보고서 작성이 이루어지고, 그 다음 단계에서 일차 진단결과에 대해 컨설턴트와 회사측과 상호 협의와 결정이 이루어짐
- 여기서 진단결과에 기초하여 추가 정밀진단 여부가 결정되고, 다음 단계로 넘어가는데, 여기서는 품질/인적자원/연구개발/제품개발/생산관리/마케팅관리 등에 대한 세밀한 진단과 행동계획이 수립됨

<표 44> 기술진단에 포함되어야 할 영역과 테마

조직	협력/네트워킹
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회사정보</li> <li>• 전략</li> <li>• 개발계획</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 타회사/지방-해외</li> <li>• 기술공급자/원천</li> <li>• 연구개발 프로그램에 참여</li> </ul>
인적자원	기술소요
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 역량/소요/강점/약점</li> <li>• 훈련/성과/보상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스/장비/품질향상에 대한 수요</li> <li>• 신기술</li> <li>• 정보로의 접근/기술확산</li> </ul>
기술역량	품질
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기술자원/노하우,</li> <li>• 기술수준의 평가</li> <li>• 정보기술/신기술의 채택</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 물질통제 : 제품과 원료</li> <li>• 품질기준</li> <li>• 고객/공급자와의 관계</li> </ul>
기술혁신	마케팅
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신제품/절차</li> <li>• 신제품</li> <li>• 연구개발</li> <li>• 기업내부 혁신, 기업외부 혁신</li> <li>• 할당된 자원</li> <li>• 관심영역</li> <li>• 기술획득의 원천</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마케팅 : 지방/해외</li> <li>• 마케팅 플랜/전략</li> </ul>
혁신역량	환경
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도입된 혁신들</li> <li>• 혁신에 대한 장애요인</li> <li>• 기술 위치/서칭/기술확산</li> <li>• 연구개발 조인트프로젝트에 참여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인식/문제/소요</li> </ul>
제품	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제품/시장</li> <li>• 생산조직 및 경영</li> <li>• 생산장비</li> </ul>	

○ 사업의 운영방법

- 기술진단 작업은 경영컨설팅 및 조사기관, 대학, 연구소로 구성된 5~10인 정도의 컨소시엄이 하나의 팀으로 구성되어 실시하되, 하나의 팀이 10개 이하의 기술진단을 실시할 수 있도록 규정
  - 기술진단 과정에 참여하는 컨설턴트 가운데 40% 이상은 중소 비즈니스서비스업체로 하되, 기술역량, 기술혁신에 대한 체계적인 진단이 이루어져야 하는 사업의 특성상 해당 분야의 대학이나 연구소가 최소 2~3인 이상 참여하는 것이 바람직함. 따라서 동 사업은 산학연 협력을 활성화하는데도 효과적일 것임
  - 기술진단에 응하고자 하는 기업은 50인 이하 사업장을 우선 대상으로 하되, 여건에 따라 50인 이상의 사업장으로 확대함
  - 서울시와 사업에 참여하는 컨소시엄, 그리고 기술진단을 받는 업체간 기술진단에 관한 협정서를 체결하고, 이에 기초하여 사업을 추진함
- 사업은 상반기와 하반기로 나누어 연 2회를 실시하되, 1회 사업에 소요되는 기간은 대략 2~3개월로 함
- 1회 사업에 300~500개 정도의 기업을 대상으로 하되, 기술진단에 소요되는 비용의 70%를 정책자금으로 지원하고 나머지는 기업측이 부담함. 사업에 소요되는 자금은 중소기업육성자금으로 충당함
- <표 45>는 일반적으로 기술진단 각 항목별로 소요되는 시간을 나타낸 것으로, 이를 감안해 볼 때, 1~10단계까지 전체 사업기간은 총 8주 정도가 적절한 것으로 추정됨

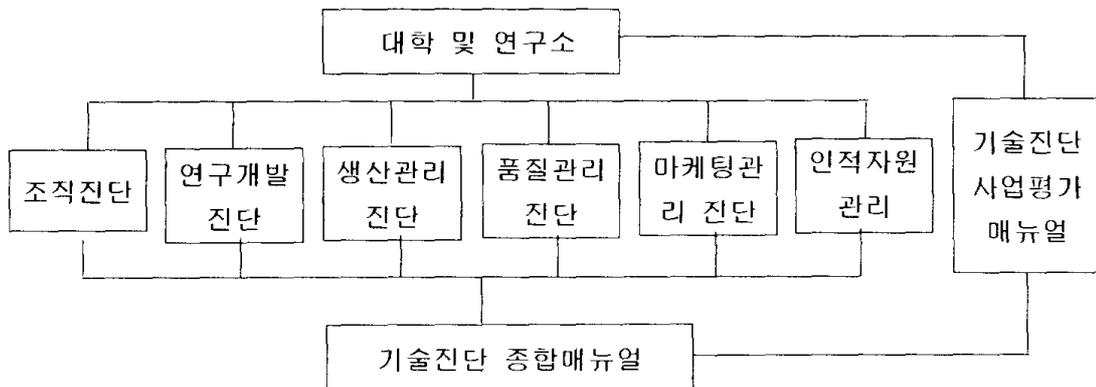
<표 45> 기술진단의 내용과 소요시간

단계	진단의 내용	진단에 소요되는 시간(인·일)	사업일정
1	기술진단을 수행하려는 기업의 결정	-	1주
2	중개조직과 전문가의 선정	-	
3	일차 접촉/전문가의 기업방문	0.5	
4	기초정보 수집을 위한 전문가의 예비 작업	1-2	1주
5	일반 단기진단	0.5-1	1주
6	전문가에 의한 자료분석_보고서	1-3	
7	회사경영층에 대한 보고서 프리젠테이션	0.5	
8	추가방문/부서장과의 인터뷰	2-5	2주
9	기술진단에 대한 최종보고서	2-3.5	1주
10	회사경영층에 보고서의 프리젠테이션	0.5	1주
	계	8.0-16.0	8주

출처 : Kelessidis. V., 2000.

○ 사업운영주체의 구성

- 기술진단 사업의 효과적 추진을 위한 전제는 각 진단 항목별 절차와 기법에 관한 구체적인 매뉴얼이 개발되고, 사업의 실시 후 주기적으로 수정이 필요함
- 이를 위해 기술진단 매뉴얼 개발에 필요한 연구사업을 실시함
  - 현행 경영컨설팅 기관이나 관련 대학을 대상으로 조직 진단/연구개발 진단/생산관리 진단/품질관리 진단/마케팅 관리/인적자원관리 진단 등 각 항목별로 매뉴얼 개발하고, 필요한 사항에 대해 소프트웨어도 개발함
- 따라서 이들 항목별 진단 매뉴얼과 사업평가수행 매뉴얼 개발, 그리고 이에 기초한 진단사업의 실시에는 대학과 연구소의 참여가 필수적인 요소임



- 이와 함께, 동 사업의 원활한 추진을 위해서는 일련의 프로세스를 추진할 수 있는 전담기구가 필요함
  - 이를 위해 비즈니스산업 지원을 위한 플랫폼 조직을 설치하되, 그 구체적인 방법으로 다음의 두 가지 대안을 고려해 볼 수 있음
    - ▷ 현행 서울산업진흥재단 내에 이를 담당하는 부서의 설치
    - ▷ 비즈니스서비스업을 전담하는 신설조직(기관)으로 10~20인 규모의 (가칭) '서울 비즈니스혁신센터'(Seoul Business Innovation Center, SBIC)를 설치
  - 이들 두 가지 방안에 대해 비즈니스서비스업을 잘 이해하고 실무경험이 풍부한 인력들로 구성된 비즈니스서비스혁신센터를 설치하는 방안이 더 적절한 대안으로 판단되며, 센터의 구체적인 구성방안에 대해서는 이하 내용을 참조
- 사업의 실효성을 제고하기 위한 중요한 전제조건은 사업의 성과에 대한 주기적인 평가에 있음
  - 이를 위해 성과평가를 위한 기준과 절차에 관한 매뉴얼이 사전에 개발되어야 하며, 아울러 대학·연구기관·컨설팅기관·서울시로 구성된 평가단이 구성되어야 함
  - 평가의 결과는 이후 사업주체의 선정시 참고자료로 활용하는 동시에, 이후 사업추진과정에도 피드백되어야 함

## ■ 업체들의 서비스혁신 역량강화를 위한 R&D 지원 사업

### ○ 사업의 목적

- 산업의 지식기반화와 서비스화 추세 속에서 전통적으로 중시되던 제조업의 기술 혁신 외에 서비스 활동을 둘러싼 혁신활동의 중요성이 대두되고 있음
- 아래 예시에서 볼 수 있는 것처럼 국제적으로 다양한 서비스산업 분야에서 제품 및 공정혁신이 활발하게 진행되고 있는데, 국내 비즈니스서비스 기업의 낮은 생산성을 향상시키기 위한 일환으로 서비스에 대한 연구개발 활동을 지원함

◎ 서비스 혁신의 개념과 예시

- 서비스 혁신의 개념

- 서비스 활동을 둘러싼 혁신 크게 제품(서비스)혁신과 공정혁신으로 구분되며, 전자의 경우 최종 고객에게 제공되는 제품으로서 새로운 서비스의 개발이나 수정을 의미하는 반면, 후자의 경우 서비스 공급과정에서 서비스 회사 내부에서 진행되는 제반의 활동을 둘러싼 혁신을 의미함

- 서비스 혁신의 몇 가지 예시

- 도매 : automated inventory, 전자어음시스템, 디지털배급채널, 전자카달로그, 생산자-소비자간 직통거래시스템, 판매원의 전자결재수단, 전자상거래, 새로운 인증서비스
- 수송 및 물류 : 컨테이너 수송장비, 제3자 물류, 새로운 물류서비스 및 물류시설
- 금융 : 새로운 소프트웨어와 네트워킹, 파생상품, 데이터베이스관리, 인터넷뱅킹, 콜센터, 모듈식의 생명보험, 새로운 보험서비스 등
- 컨설팅 : 무형자산가치평가 기법, 환경영향평가, rapid design and prototyping, 원격 컨설팅 기법
- 통신 : 이동전화시스템, 브로드밴드 IDSN
- 방송 : 주파수변조, pay-per-view
- 보건의료 : prophylactic medication, screening techniques
- 기타 : 공급체인관리(SCM)와 같은 새로운 소프트웨어 개발, 소프트웨어 원격 유지보수, 새로운 멀티미디어 애플리케이션, 네트워크 모니터링시스템, 전략게임, pattern recognition

○ 사업의 운영방안

- 현재 서울시가 전략산업 육성의 일환으로 추진하고 있는 산학연 연구개발 지원을 통해 서비스 혁신에 대한 연구개발 활동을 지원하되,
- 앞서 서울의 전략적 비즈니스서비스 업종으로 도출된 업종들을 우선 지원대상으로 하고 사업의 성과를 보아 지원영역을 점진적으로 확대함
- 앞의 경영 및 기술진단 사업과 마찬가지로, 사업의 효과적 추진을 위해 연구개발과제 선정을 위한 심사와 연구개발성적을 평가할 수 있는 시스템을 구축
  - 가령, 수요자지향형 연구개발시스템을 위해 중소 비즈니스서비스업체가 참여하고 대학 및 연구기관간 컨소시엄을 통해 사업에 참여하는 경우에 우선 지

- 원하는 것을 심사를 위한 중요한 기준의 하나로 고려해 볼 수 있을 것임
- 연구의 성과는 데이터베이스로 축적하되, 이를 중소 비즈니스서비스업체들이 적극적으로 활용할 수 있도록 하는 적극적인 혁신확산시스템을 구축함
    - 앞서 제안된 경영 및 기술진단 사업에서 혁신의 도입 필요성이 평가된 기업에 대해 연구의 성과를 적용하는 것이 우선 고려해 볼 수 있는 혁신의 확산 채널이 될 수 있음
  - 연구개발지원 사업을 전담 관리할 수 있는 별도의 기구가 필요한데, 이를 위해 비즈니스혁신 센터를 설치 운영함

## ■ (가칭)서울비즈니스혁신센터 설치·운영

### ○ 서울비즈니스혁신센터 설치의 목적

- 급속하게 확대되고 경제적 역할도 커진 비즈니스서비스 산업의 발전을 선도해가기 위한 플랫폼 조직으로 설치
- 중소 비즈니스서비스업체들이 갖는 요구를 수용하고, 업체들의 경쟁력을 향상시키기 위한 각종의 산업지원책을 전담해서 추진
- 서울이 중장기적으로 동북아 비즈니스서비스업의 거점으로 성장하기 위한 국제 비즈니스서비스업의 거점으로 조성

### ○ 서울비즈니스혁신센터의 운영방안

- 센터가 일관된 방향성을 가지고 운영상의 효율성을 기하기 위해 해당 분야의 지식과 경험이 풍부한 다양한 주체들이 비즈니스센터의 운영에 참여할 수 있는 개방적 구조로 운영함
  - 비즈니스서비스 분야 관련 대학 및 연구기관, 중소 비즈니스서비스업체, 공공 등 8~10인 정도로 구성된 운영위원회를 구성함
- 이러한 가버넌스 구조가 유지되기 위해서는 (가칭)'서울 비즈니스서비스협의회' 구성도 적극적으로 검토해 볼 필요가 있음
  - 이는 비즈니스서비스 산업의 특성상 다양한 산업부문을 협의회를 통해 단일화함으로써 내적 일관성과 응집성을 도모하기 위함임

- 아울러 동 협의회가 구성된다면, 서울지역혁신발전계획의 일환으로 운영되고 있는 ‘서울 지역혁신협의회’에 참여하는 것이 바람직함.
- 이는 관련 주체간, 사업간 교류와 연계 구조를 촉진하는데도 도움을 줄 수 있음

#### 센터의 설치 방법

- 비즈니스산업 지원을 위한 플랫폼 조직을 설치하되, 앞서 언급한 바와 같이 그 구체적인 방법으로 다음의 두 가지 대안을 고려해 볼 수 있음
  - ▷ 현재 서울시에서 운영하고 있는 다른 산업지원 센터들과 마찬가지로, 산업진흥재단 산하에 새로운 센터로 신설
  - ▷ 비즈니스서비스업을 전담하는 신설 조직(기관)으로 10~20인 정도 규모의 가칭 ‘서울 비즈니스혁신센터’(Seoul Business Innovation Center, SBIC)를 설치
- 이들 두 가지 방안에 대해 비즈니스서비스업을 잘 이해하고 실무경험이 풍부한 인력들로 구성된 비즈니스서비스혁신센터를 설치하는 방안이 더 적절한 대안으로 판단

#### 센터의 물리적 형태와 입지

- 우선 입지와 관련해서는 현재 사업이 활발하게 추진되고 있는 디지털미디어 시티(DMC) 부지나 여의도 국제금융센터 부지가 적절할 것으로 판단됨.
- 특히 후자의 경우, 여의도 일대에 비즈니스서비스에 대한 풍부한 수요시장이 자리 잡고 있고 서울 안의 다른 산업중심지로의 접근성이 상대적으로 양호할 뿐만 아니라,
- 비즈니스산업의 금융 산업과의 연계성을 고려해 볼 때 상대적으로 더 나은 입지로 평가될 수 있음
- 센터의 물리적 형태나 규모와 관련해서는 추가적인 세부 연구가 필요

#### 서울 비즈니스혁신센터의 주요 기능

- ① 경영 및 기술진단 사업(가칭 ‘테크노닥터 사업’)의 관리
- ② 서비스혁신의 역량강화를 위한 R&D 지원사업 실시

- ③ 비즈니스서비스업 관련 주체간 교류 및 네트워크 촉진 사업 실시
- ④ 전문 인력에 관한 인적자원정보시스템을 마련하는 것과 함께, 우수 비즈니스 서비스업체에 대한 D/B를 구축하고, 이에 기초하여 구인·구직 고용알선서비스를 제공
- ⑤ 비즈니스서비스업의 국제적 추세와 동향 정보, 서비스 혁신에 관한 정보를 수집하고, 이들 정보서비스를 업체들에게 제공함
- ⑥ 서울시 전역의 오피스 공간정보서비스 제공

상기 기능들 가운데 ③, ④, ⑤의 기능과 관련해서는 (가칭)'서울 비즈니스서비스 협회' 설립을 전제할 경우, 사업의 성격상 위탁사업이나 공동사업으로 추진하는 것이 바람직함

오피스 공간정보서비스는 근자에 서울시가 추진하고 있는 대규모 산업공간 개발 지 오피스를 포함하여 서울 전역의 오피스 정보를 D/B화 함으로써 오피스 정보를 구하고자 하는 비즈니스업체들에게 정보를 제공함

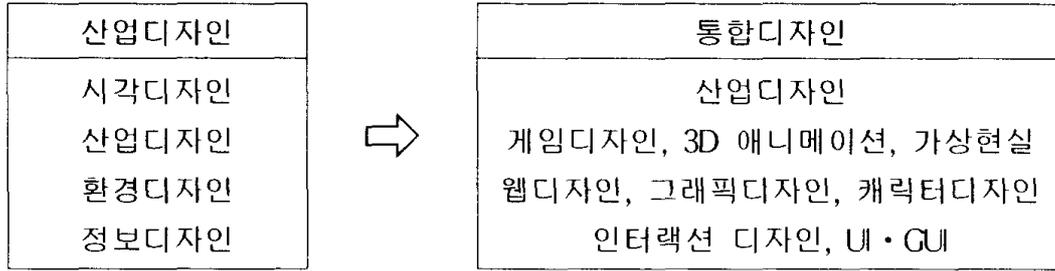
◎ Lower 맨하탄의 도심공간탐색기(Downtown Space Finder)

- 로워맨하탄 지역내 사업개선지구(Business Improvement District)를 운영하고 있는 조직인 뉴욕도심연합(Alliance for Downtown New York)은 사업체의 이전을 계획하고 있는 기업들이 상대적으로 저렴한 오피스 공간을 쉽게 찾을 수 있도록 도심공간탐색기라는 웹사이트를 운영
- 이 사이트를 통해 오피스의 위치와 공간면적, 임대료 등을 상세하게 파악할 수 있도록 하고 있음

상기 센터의 기능과 관련하여 산업의 성장과 경제적 의의가 날로 확대되고 있는 광고·디자인 산업의 육성을 위해 센터의 핵심 하위기능으로 설정하는 것을 적극 검토함 ※ 현재 정부가 시행하고 있는 지역디자인센터(RDC) 사업의 일환으로 추진함

- 다만, 현재 설치되어 있는 디자인관련 기관과의 관계, 그리고 디자인 패러다임의 추세 변화를 고려해 볼 때, 가령 디지털컨텐츠와 같은 영역으로의 기능적 특화가 모색되는 것이 바람직함

※ 디자인 패러다임의 변화



- 디자인혁신 및 기술개발 지원/새로운 기법이나 최신 트렌드 등 디자인관련 정보서비스/디자인 아카이브/디자인 체험/디자인 전시/디자인 업체와 우수 디자이너 DB화 등의 서비스를 제공
- 디자인과의 관련성을 고려해 볼 때, 패션디자인 센터와 애니메이션센터와의 긴밀한 연계와 협력을 모색

◎ 해외 사례

- 독일

- 연방정부 산하의 German Design Council과 13개의 지역별 디자인센터
- 각 지역별 디자인센터는 지역의 특수한 여건에 맞게 차별적인 프로그램을 운용하고 있음

- 상해

- 북경의 디자인 진흥원과 상해의 디자인센터(SIDPC) 설치 운영
- 상해시 경제부의 지원을 받고 있으며, 산업디자인 지식의 보급과 홍보, 기업과 사업장에서의 상품 개발을 통한 산업디자인 역량과 수준을 향상시키고자 함

- 싱가포르

- 취약한 디자인 경쟁력을 강화하기 위해 싱가포르 정부가 집중 육성
- IE Singapore를 설치하고, 다양한 지원정책을 추진함