

서울경제

Seoul Economic Bulletin

5

통권 26호

May 2007

| 이달의 이슈 |

비즈니스서비스업의 현황과 육성 전략
유 병 규(현대경제연구원 산업전략본부장)

| 경제포커스 |

비즈니스서비스 산업의 현황과 발전과제
오 천 수(대한상공회의소 회원사업본부 이사)

서울시 비즈니스서비스 산업의 도전과 응전
정 병 순(서울시정개발연구원 연구위원)

| 생생리포트 |

서울시 창업 및 부도 추이
서울시 30평형 아파트 가격 비교
서울시정개발연구원 산업경제센터
강현주 연구원 · 박지희 연구원

| 자치구탐방 |

중구 지역경제 활성화 방안
윤 경 속(중구청 기획재정국장)

| 경제동향 |

경기/고용/부동산/금융

| 부록 |

통계표

서울경제

2007. 5

차 례

이달의 이슈	3	비즈니스서비스업의 현황과 육성 전략 유병규(현대경제연구원 산업전략본부장)
경제포커스	11	비즈니스서비스 산업의 현황과 발전과제 오천수(대한상공회의소 회원사업본부 이사)
	24	서울시 비즈니스서비스 산업의 도전과 응전 정병순(서울시정개발연구원 연구위원)
생생리포트	47	서울시 창업 및 부도 추이
	57	서울시 30평형 아파트 가격 비교 서울시정개발연구원 산업경제센터 강현주 연구원 · 박지희 연구원
자치구탐방	65	중구 지역경제 활성화 방안 윤경숙(중구청 기획재정국장)
경제동향	75	요 약
	76	경 기
	86	고 용
	94	부동산
	102	금 융
부록	113	통계표

비즈니스서비스업의 현황과 육성 전략



유병규*

현대경제연구원 산업전략본부장

bkyoo@hri.co.kr

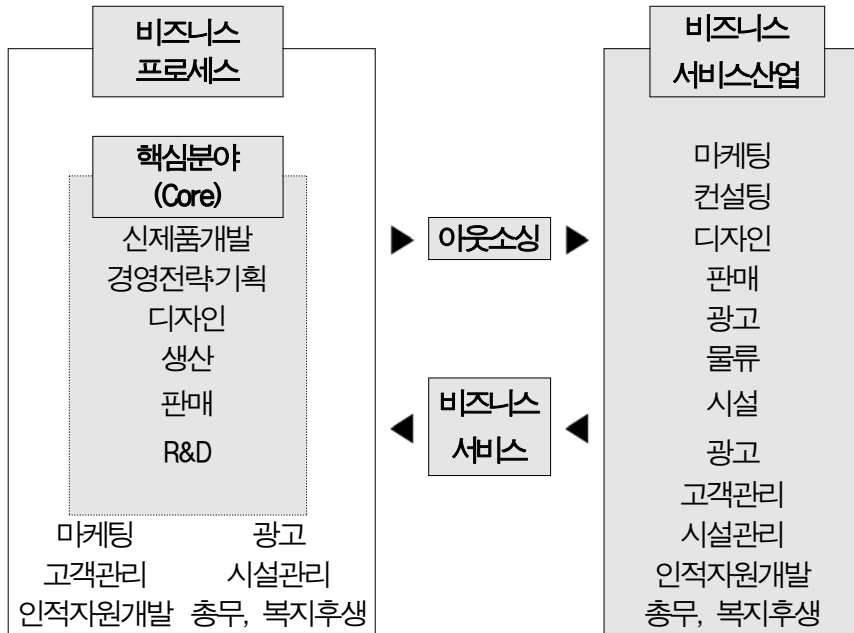
의미와 중요성

비즈니스서비스(Business Service; BS) 산업은 제조업을 포함한 다른 기업의 경영 활동을 지원하는 서비스 산업을 의미한다. 다시 말해 이는 기업 경영 프로세스의 일부를 외부에서 생산·공급하는 산업으로, 기존 기업의 입장에서는 아웃소싱의 대상이 되는 산업을 말한다. OECD는 1999년에 발간한 「OECD 장관급회담 보고서」에서 기업의 경쟁력 확보와 경제 성장의 핵심 요인이 되는 5가지 분야를 ‘전략적 비즈니스 서비스(Strategic Business Service)’ 라고 지칭하였는데 여기에는 시장조사·마케팅, 기업조직서비스(컨설팅, 인재채용 등), R&D 및 기술시험서비스, 인적자원개발(HRD), 컴퓨터 관련 서비스(IT 서비스)가 포함된다.

* 저자 학력, 경력 및 최근 연구:

- 성균관대학교 경제학 박사
- 현대경제연구원 경제본부장, 서울시 업무 평가위원, 과기부 정책 평가위원, 국민경제자문회의 전문위원
- <허브 한반도>, <한국 경제의 새로운 미래 BRICs>, <세계화 이후의 부의 지배> 등

<본 글은 필자의 「제조업 지원 서비스 산업 현황과 정책 과제」, 대한상의, 2003.과 정종인·김진용·황문우, 「우리나라 지식기반서비스업의 현황 및 발전 방향」, 한국은행, 2006. 8. 을 토대로 정리한 것임>



〈그림〉 비즈니스 서비스업의 사업 유형

하지만 비즈니스 서비스 산업은 지식을 창출·가공·활용·유통시키거나 지식이 체화된 중간재를 생산 활동에 집약적으로 활용하여 고부가가치의 서비스를 제공한다는 의미에서 광의의 지식기반서비스업(Knowledge-based Service Industry)에 포함된다. 지식 기반 서비스업은 정보통신, 금융·보험, 사업서비스, 교육, 의료, 문화 등을 내포한다.

비즈니스 서비스업은 성장 잠재력이 높아 최근에 들어 급속히 성장하고 있는 부문이며, 수출 경쟁력 확보를 위한 핵심 요소로 부상하고 있다. 마케팅, 컨설팅, IT 서비스 등 비즈니스 서비스는 상품 수출과 결합되어 수출의 고부가가치화에 기여할 뿐만 아니라, 비즈니스 서비스 자체의 수출도 가능하여 수출 확대의 새로운 대안으로 주목을 받고 있다. (주) SK가 쿠웨이트 석유회사인 KNPC사에 정유공장운영 노허우를 100만 달러에 수출하고, 삼성 에버랜드는 대만에 놀이공원 운영 노허우를 100만 달러에 수출한 것은 이의 대표적 사례라 할 수 있다. 미국은 클린턴행정부 시절부터 서비스산업을 수출 확대의 첨병으로 활용하는 “The Export Strategy Services Initiative” 를 수립하고 적극 추진 중이다.

의미와 중요성

비즈니스 서비스업이 성장하는 데 있어 제약 요인으로 작용하고 있는 가장 큰 문제점은 노동생산성이 낮다는 점이다. 국내 비즈니스 서비스업의 노동생산성은 선진국에 비해 크게 뒤처지는 수준에 머물러 있다. 국내 전체 서비스업의 노동생산성은 미국을 100으로 할 때 2003년 현재 40.9% 수준에 불과하다. 비즈니스서비스업의 생산성은 미국 대비 38.8%로 전체 평균보다 더 낮은 생산성 수준을 기록하고 있다. 특히 2000년 이후 한국은 내수 침체로 서비스업이 정체되면서 비즈니스 서비스업의 생산성이 선진국과는 반대로 하락하고 있는 상황에 놓여 있다. 2000년부터 2004년까지 연평균 노동생산성 증가율을 보면 비즈니스 서비스업의 경우에 6%의 감소율을 나타냈다.

〈표〉 주요국의 서비스업 노동생산성 비교

(단위: 달러)

구 분	서비스	도소매 숙박	운수창고 통신	금융 보험	부동산 사업	교육	의료 복지	기타	제조업
한 국	40.9	24.7	54.1	66.1	38.8	63.4	80.5	41.0	63.0
미 국	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
프랑스	78.9	74.9	69.0	69.2	75.4	101.6	109.1	78.9	79.3
독 일	71.2	52.6	71.9	53.5	74.4	94.4	77.6	119.4	62.8

주: (=100)

, 2003

(PPP) 기준임

자료 :

「

」

, 2006. 8.

규제 과다 및 정부지원 부족 등으로 산업기반이 취약한 점도 비즈니스 서비스업의 발전을 가로막고 있다. 비즈니스 서비스업은 경쟁제한적인 규제 과다로 산업 내 경쟁이 활성화 되지 못함으로써 효율성 향상 및 산업으로서 발달이 크게 미흡한 실정이다. 특히 법률·회계 등 사업서비스의 경우에는 선진국과 달리 전문자격증 취득 및 법무·회계법인 설립 요건이 엄격하여 강한 진입 제한으로 인해 경쟁이 활성화되지 못함에 따라 효율성이 매우 저조한 실정이다. 업종별 진입 규제 비율을 보면 제조업이 23.2%인데 비해, 서비스업은 57.3%로 제조업보다 진입 장벽이 두 배 이상 높다. 부문별로는 금융보험 38.5%, 부동산사업 43.8%, 보건사회복지 83.3%, 교육 40.0%의 진입 규제율을 유지하고 있다.

더욱이 그간 정부의 산업 정책이 제조업 위주로 이루어지면서 서비스업에 대한 지원이 부족한 결과 산업으로서의 발전에 긴요한 인프라 구축, 인력 양성 및 자금 지원이 미약한

상황이다. 무엇보다 서비스업을 담당하는 정부부처가 너무 많아 서비스의 표준화 및 체계적인 통계수집이 제대로 이루어지지 못하고 있으며 관련 정책의 조정·통합 및 효율적인 지원 체계도 효과적으로 구축되지 못하고 있다. 그 결과 한국무역협회 조사에 의하면 WTO 서비스협상 분야별 담당 정부부처 수가 무려 9개에 달하는 것으로 나타났다. 아울러 비즈니스 서비스업 육성에 필요한 고급인력 양성 및 자금지원도 부족하다. 비즈니스 서비스업은 관련 인적자원의 질이 서비스의 질을 좌우하는 핵심 요소로서 전문 인력 양성을 위한 전문 대학원 등의 확충과 이를 위한 정부의 지원이 중요하나 이것이 제대로 실현되지 못하고 있는 것으로 평가된다. 금융기관의 담보대출 관행, 정부의 제조업 위주 자금지원 등으로 사업 서비스업에 대한 자금 지원도 크게 부족하다고 할 수 있다.

기업 규모의 영세성으로 인한 전문화와 고급화가 미흡하여 서비스업의 개방 시대에 생존할 수 있는 세계적인 경쟁력을 확보하기도 어렵다. 국내 비즈니스 서비스 기업은 선진국에 비해 규모가 영세하여 연구개발투자 등이 제대로 이루어지지 못함으로써 서비스의 전문성 및 품질수준이 낮으며 이로 인해 고급서비스 수요의 해외 유출이 발생하고 있다. 사업 서비스업의 경우 미국 기업은 한국 기업에 비해 종업원 규모면에서 1.4배, 매출액은 1.6배 정도 평균적으로 큰 것으로 조사된다. 이처럼 국내기업의 규모가 영세함에 따라 업체 고유의 방법론·솔루션 개발 등을 위한 R&D 투자 등이 제대로 이루어지지 못함에 따라 전문적인 서비스 제공 능력이 부족한 형편이다. 기업R&D 투자 중 서비스 부문 비중을 보면 한국은 6.9%인데 비해 미국은 34.4%, 캐나다 26.4%, 영국 18.8%, 일본 12.7%로 선진국들의 연구개발투자 규모가 한국보다 2배 이상 크다.

중간재 산업으로서의 역할도 불충분하다. 세계적으로 비즈니스 서비스업은 중간재산업으로서의 중요성이 점차 높아지고 있으나, 여전히 선진국에 비해 중간재 투입 비중이 크게 미약하여 제조업과 서비스산업간 선순환 구조를 구축하는 데 장애 요인으로 작용하고 있다. 전산업 생산에 대한 지식기반서비스업의 중간투입비중을 보면 한국은 15.7%(2000년)이나, 미국과 일본은 각각 31.4%(1997년)와 21.8%(2000년)를 기록하고 있다. 이는 국내 기업들의 내부 조직을 통한 서비스 공급에 대한 높은 선호도와 기업집단의 계열사 거래 관행 등으로 비즈니스 서비스의 아웃소싱이 활성화되지 않고 있는 데다, 비즈니스 서비스업의 질적 수준이 낮아 여타 산업의 수요를 제대로 충족시키지 못하는 데 주로 기인한다.

그 결과 국내 비즈니스 서비스업은 대외경쟁력이 매우 취약한 상태에 있다. 비즈니스 서비스업을 포함한 국내 지식기반서비스의 세계 수출 시장 점유율은 2004년 현재 1.2%로 미

국(16.3%), 영국(12.1%) 등 선진국에 비해 현저히 낮은 수준이다. 특히 비즈니스 서비스를 포함한 전체 지식기반 서비스업의 수입이 크게 늘어나면서 1990년대 중반이후 서비스 무역 수지 적자가 크게 증가하여 최근에는 상품수지 흑자의 상당 부분을 잠식하고 있다.

서비스 산업의 업종별 특징이 다양함에도 불구하고 이를 반영한 통계 개발이 부족한 것도 문제이다. 예를 들어 국제수지통계상 서비스수지 항목이 충분히 세분화되어 있지 않아 정책수립에 필요한 서비스교역 현황 파악이 곤란하다. 서비스 관련 통계와 여타 경제 통계간 연계성이 부족하여 통계 자료의 활용도 어려운 형편이다.

육성 방안

비즈니스 서비스 산업을 육성하여 성장 및 고용 동력으로서의 기능을 제고시키기 위해서는 무엇보다 규제 완화를 통한 경쟁을 활성화해야 한다. 비즈니스 서비스업에 대한 진입 제한 등 각종 규제를 과감하게 철폐 또는 완화하여 국내기업간 경쟁을 활성화함으로써 생산성 향상 및 산업으로서의 발전을 도모해야 하는 것이다. 현행 비즈니스 서비스업의 엄격한 자격증 제도(예: 법률, 의료) 등 진입장벽은 철폐 또는 적극 완화할 필요가 있으며, 투자재원이 많이 소요되는 산업과 규모의 경제(법률·회계, 광고, 문화, 컴퓨터·정보 등)가 큰 산업에 대해서는 대기업의 진출을 적극 유도해야 한다. 대기업의 투자가 필요한 비즈니스 서비스업에 대해서는 출자총액제한제도의 철폐 등의 정책도 검토해야 할 것이다. 더 나아가 사업 서비스업에 대한 규제를 기업과 소비자 등 규제 수요자의 시각에서 전반적으로 재검토하고 현장의 불합리한 관행 등을 적극 발굴하고 개선해 나가야 한다.

고급 인력 수요가 큰 비즈니스 서비스 부문을 선별하고 이를 중심으로 전문대학원 설립 확대 등을 통해 전문 인력을 양성하는 것도 정부가 적극 나서야 한다. 비즈니스 서비스업체의 수요에 부응할 수 있도록 정부차원에서 고급인력 양성 및 공급시스템을 개선하고 관련전문가 등 인적 정보를 DB화하여 인력 수급을 원활히 이어줄 수 있는 관련 인프라를 구축하고 이를 적극 활용토록 유도해야 할 것이다.

비즈니스 서비스업에 대해서도 IT 등 첨단제조업과 같은 수준으로 정책적 자금지원을 강화할 필요가 있다. 토지와 기계 등이 적어 담보 능력이 취약한 비즈니스 서비스업에 대해서는 금융기관들이 기업의 기술력과 성장잠재력 등을 중시하는 관계형 대출(relationship lending)과 신용대출 등을 활성화하도록 유도해야 한다. 관계형 대출이란 재무제표 등 공개정보를 바탕으로 이루어지는 거래형 대출(transaction lending)과 달리 금

용기관이 대출심사와 모니터링을 통해 연계 되는 기업의 성장잠재력 등 사적 정보를 바탕으로 이루어지는 대출을 뜻한다. 또한 지식기반서비스업 관련 통계편제 확충 및 통계 DB 구축 등 통계 인프라를 확대하는 한편 관련부처의 지원기능을 통폐합하여 정부 지원 체계의 효율화 및 일관성 제고도 도모해야 한다. 이와 병행하여 서비스의 질에 대한 정부 인증제 및 전문가자격증 제도 확충 등을 통한 서비스품질의 표준화도 시급한 과제다.

우리나라 비즈니스 서비스업은 기업 규모가 지나치게 영세하여 산업으로서의 발전이 미흡하다는 점에서 전문화와 대형화를 통한 기업 및 산업으로서의 기반강화가 필요하다. 업계가 M&A 등을 통해 전문화와 대형화를 추진하고 경영합리화를 위한 다각적인 구조조정을 실시하여 기업 경쟁력을 키워 나갈 수 있도록, 정부는 제도개선 등을 통해 이를 지원해야 한다. 구조조정의 활성화를 위하여 구조조정 추진 업체에 대한 조세 감면 확대 등 제도적 지원을 강화하고, 구조조정 과정에서 발생할 수 있는 실업 등의 최소화를 위한 종업원 전직교육 및 취업알선 기능을 강화할 필요가 있다. 또한 연구개발투자 부진이 비즈니스 서비스 기업들의 저생산성의 주요인이라는 점에서 기업 자체적인 연구개발투자가 확대되도록 디자인, 설계, 마케팅 등 유망 비즈니스 서비스 기업의 연구개발투자에 대한 자금 및 조세 지원을 확대하는 방안도 검토되어야 한다.

비즈니스 서비스업의 수요 기반을 확충하기 위해 기업내부 서비스의 아웃소싱 활성화 등을 추진해야 한다. 이를 위해서는 ‘아웃소싱 진단지표’, ‘서비스수준합의서’ 등 객관적 기준에 근거한 기업 아웃소싱 모델을 개발하고, 경영컨설팅 등 전문서비스에 대한 아웃소싱 시 조세 감면과 같은 정부 지원 확대 방안을 고려해 보아야 한다. 더 나아가 비즈니스 서비스업의 경제 성장과 고용 창출 산업으로서의 활용도를 높이기 위해서는 협소한 국내시장에서 벗어나 중국, 미국 등 해외시장에 진출하는 수출 산업화를 추진할 필요가 있다. 우선 아시아 개도국들에 대해 한국이 강점을 가지는 컨설팅, IT 분야 등을 수출 유망 업종으로 중점 육성해야 한다. 운송·관광 분야와 같은 전문 서비스는 수출유망 분야 이면서도 대외무역법상 무역의 포괄 범위에 들지 않아 자금 지원과 해외시장정보 제공 등 각종 지원체제 구축이 미비한 것으로 알려지고 있으므로, 대내외 여건 변화에 맞추어 대외무역법을 개정하는 것도 적극적으로 검토되어야 한다. **SDI**