

## 해외DB서비스의 성장사례 분석(1)

### 사례 1) Compu-Serve (미국)

#### 연 혁

컴퓨터서브는 1969년 골든 유나이티드 투자회사의 전액 출자로 미국 오하이오주 콜럼버스에서 창립되었다. 그 당시의 창립 목적은 모회사의 또 다른 자회사인 골든 유나이티드 생명보험 회사의 정보 처리가 목적이었으나, 유틸 컴퓨터 용량을 이용하여 다른 회사에도 컴퓨팅 파워서비스를 제공하게 되었다.

개인용 컴퓨터가 최초로 시장에 소개되는 1978년 경에 그때까지의 단순한 시분할 또는 배치처리서비스 외에 처음으로 부가가치서비스인 'InfoPlex'라는 기업간 전자메일 서비스를 발표하였으며, 미국 유수의 기업들이 이 서비스를 이용하게 되었다.

1980년은 컴퓨터서브가 발전의 발판을 마련하는 해로서, 현재의 모회사인 세무처리 대행업체인 H&R Block사가 경영다각화의 일환으로 컴퓨터서브사를 인수하여 본격적인 정보서비스로서 발전시키는 투자를 하게 된다. 또한 AP통신과 10개의 관련신문과 온라인으로 뉴스를 제공하는데 합의하였다.

1983년에는 온라인 쇼핑을 개발, 제공하게 되었으며, 1984년에는 통신 기능과 데

이터베이스 제공기능을 하나의 환경하에 통합하여 본격적인 PC통신서비스를 제공하게 되었다. 회원수는 100,000명을 돌파하였으며, 이후부터는 지속적인 새로운 서비스의 개발 및 데이터베이스 연결의 확충을 하게 된다.

1987년 이후에는 영국, 독일, 스위스, 일본, 홍콩, 대만, 이스라엘, 호주, 뉴질랜드, 알젠티나, 칠레, 브라질, 베네주엘라 등의 국가에 현지 법인 또는 합작의 형태로 진출하였으며, 현재 그 국가를 계속 확장하여 명실상부한 「글로벌정보 서비스」를 지향하고 있다. 한국의 경우, 1992년 4월부터 POS-Serve를 통하여 제공되고 있다. 92년 말 현재 전 세계적으로 약 120만의 회원을 확보하게 되었으며, 2억 5천만달러의 매출을 달성했다.

#### 성장요인

필자가 생각하는 성장요인은 다음의 3가지로 볼 수 있다.

첫째는 기술에 바탕을 둔 서비스의 안정적 제공이다. 컴퓨팅과워 서비스 및 네트워크 사업으로부터 축적된 기술을 바탕으로 24시간 안정된 서비스를 제공하는 것이다. 즉, 호스트 컴퓨터의 안정적 운용 및 매일 매일의 파일 백업 시스템 등과 같은

CompuServe Information Service

16:19 UTC+9 Thursday 26-Jan-93 H  
(Executive Option)

Last access: 11:04 25-Jan-93

Copyright (c) 1993  
CompuServe Incorporated  
All Rights Reserved

GO RATES for current information

CompuServe TOP

- 1 Access Basic Services
- 2 Member Assistance
- 3 Communications/Bulletin Bds.
- 4 News/Weather/Sports
- 5 Travel
- 6 The Electronic MALL/Shopping
- 7 Money Matters/Markets
- 8 Entertainment/Games
- 9 Hobbies/Lifestyles/Education
- 10 Reference
- 11 Computers/Technology
- 12 Business/Other Interests

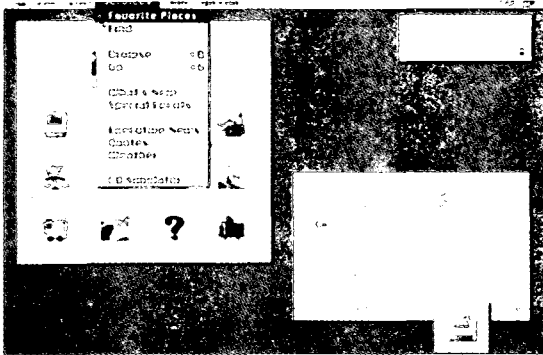
〈「컴퓨터서브」의 초기화면, 다양한 서비스메뉴로 구성되어 있다.〉

만일의 경우에 대비한 비상 시스템의 완비가 서비스의 신뢰성과 품질을 뒷받침하고 있다. 또한 자체 통신네트워크를 보유, 운영함으로써 고객에게 보다 신뢰성 높은 서비스를 제공하고 있다. 즉, 컴퓨서브사에 의하여 직접 설계 및 구축된 네트워크 제어본부의 전문요원이 약 2,000여 명에 달하는 각종 통신기기 및 수천마일의 선로를 감시·유지하여 최고의 데이터신뢰성을 유지하도록 하고 있다.

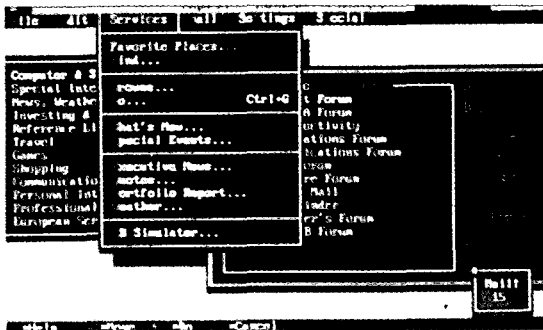
둘째는 '비즈니스 정보'를 위주로하여 법인 및 중산층을 주 고객으로 삼았다. 컴퓨서브에서 제공되는 정보는 오락적인 측면의 정보보다는 주로 비즈니스 활동에 도움

이 되는 정보가 대다수라고 할 수 있다. 그 결과 현재 미국뿐만 아니라 전 세계적으로 전문 PC통신 서비스로서의 위치를 확고히 하고 있다. 실제로 'FORTUNE誌' 선정 500대 기업에 속하는 많은 미국의 기업들이 컴퓨서브를 이용하고 있으며, 가정에 PC를 구비하고 있는 전문 직업인을 비롯한 중산층에 필요한 전문 정보에 대한 수요를 충족시키고 있다.

「전자메일」의 경우 AT&T MAIL, MCI MAIL 등과 같은 미국의 주요 통신사업자들의 전자메일 시스템과 연계되어 있으며, 몇 개 국가를 제외한 전세계의 Telex 및 Fax로 메시지를 송신할 수 있기 때문에



〈컴퓨터서브 검색 S/W : CIM(매킨토시용)〉



〈CIM(DOS용) : 플다운 메뉴형〉

신속한 비즈니스 활동을 지원하고 있다. 또한 국내 PC 통신서비스의 동호회와 유사한 포럼의 경우, 여러가지의 다양한 전문적 또는 생활/취미 관련 포럼도 많이 있지만, IBM, Microsoft, TOSHIBA, EPSON등을 비롯한 미국, 일본, 유럽 내의 우수한 컴퓨터 하드웨어 및 소프트웨어 벤더가 직접 운영하는 450여개의 컴퓨터 관련 포럼의 정보는 직접 비즈니스에도 활용할 수 있을 정도로 수준이 높으며 전문가들로부터 최신 동향에 관한 정보를 입수할 수 있다. 그외에도 뉴스, 기업, 주식, 상품, 과학, 기술분야의 전문적 데이터베이스가 제공된다.

세째는 고객의 need에 대한 신속한 대응이라고 할 수 있겠다. 그 하나의 예가 전용 통신소프트웨어인 CIM(CompuServe Information Manager)의 개발이다. CIM은 플다운 메뉴방식으로 컴퓨터서브를 보다 편리하게 사용하고자 하는 이용자의 바람을 최대한 반영하여 개발되었으며, CIM을 이용함으로써 이용자는 명령어를 따로 숙지할 필요가 없을 뿐만 아니라 일반적 통신 소프트웨어를 사용하는 데 따르는 여러가지 불편함을 해소하여 주고 있다. 또한 컴퓨터서브사는 PC의 환경이 윈도우즈로 이행함에 따라 윈도우 버전의 CIM을 발표하는 신속성을 보여주고 있다. 그외에도 이용자에게 필요한 정보를 계속 개발, 연결 그리고 갱신하며 또한 정보의 이용형태에 따라 이용자에게 이용할 수 있도록 도와주는 24시간 HELP DESK 및 여러 형태의 출판물, 이용자에 대한 정보 수요를 계속하여 일깨우는 이벤트 행사도 개최하는 등 다양한 고객서비스도 컴퓨터서브의 성공에 기여했다고 생각된다.

컴퓨터서브는 1979년 서비스를 개시하여 오늘날 120여개 국가의 120만 회원이 이용하는 PC통신서비스가 되었으며 계속하여 급속한 회원증가 추세를 보여주고 있다. 현재 미국의 경기가 좋지 않은데도 불구하고 컴퓨터서브는 매출과 이익에서 호조를 보이고 있다. 이것은 국가 경쟁력 강화의 측면에서 미국이 추진하고 있는 초고속 정보고속도로인 슈퍼하이웨이의 구축과 관련하여 컴퓨터와 통신의 결합을 통한 효율적이고 신속한 정보유통의 수단인 PC 통신에 대한 인식이 제고되고 있기 때문일 것이다.

## NIFTY-Serve TOP

- |                       |                   |
|-----------------------|-------------------|
| 1. 서비스案内 . 檢索         | 2. 電子メール          |
| 3. 掲示板                | 4. CB シミュレーター     |
| 5. フォーラム              | 6. ニュース/スポーツ/天氣豫報 |
| 7. 企業/經濟/ビジネス         | 8. 新聞.雜誌記事情報      |
| 9. 生活/教育/就職           | 10. 趣味/旅行/ゲーム     |
| 11. ワ-プロ/コンピューター      | 12. ショッピング/アドコーナー |
| 13. 海外データベース(INFOCUE) | 14. コンピュサーブコーナー   |
| 15. ビギナーズコーナー         | E. 終了             |

「니프티서브」 초기화면, 특히 포럼(FORUM)이 우수하다.)

### 사례 2) NIFTY-Serve (일본)

#### 연 혁

니프티서브는 일본 닛쇼이와이(주)와 후지쓰가 각각 50%씩 투자하여 1986년 2월에 설립한 니프티주식회사의 PC통신서비스로서 86년 3월에 CompuServe와 라이선스 계약에 의한 개발 단계를 거쳐서 87년 4월부터 서비스를 개시하였다. 그후 90년 3월에 10만 회원을 돌파한 후 1년만인 91년 3월에 20만을 돌파하였으며 약 2년여만인 93년 5월에는 50만 회원수를 돌파하는 놀라운 성장을 보이고 있다. 또한 92년 4월부터는 한국의 POS-Serve를 통하여 니프티서브를 제공하고 있다.

#### 성장요인

일본 「뉴미디어개발협의회」 조사에 의하

면 일본의 PC통신인구는 93년 현재 200만 명 정도이며, 향후 고도정보사회의 간접자본으로 인식되어 급속히 그 인식이 확산되고 있다.

다음에서는 니프티서브의 성장요인을 서비스 내용 및 회원 분석적인 측면에서 보고자 한다.

니프티서브는 컴퓨서브와 마찬가지로 포럼이 대단히 활성화되어 있는 서비스이다. 포럼의 종류는 취미, 스포츠, 컴퓨터, 소프트웨어 등의 분야에 걸쳐 현재 270여개가 있다. 니프티서브 가입 이유에 대한 설문조사에도 “포럼이 충실하기 때문에 가입한다”라는 의견이 가장 많다.

포럼 외에도 뉴스, 비즈니스 관련의 우수한 데이터베이스를 많이 제공하고 있다. 니프티서브의 회원 중에서 나이 구성으로 볼 때 25세부터 34세까지가 전체 이용자의 59.9%를 차지하고 있으며, 법인 회원이 전체 20%를 차지하고, 또한 회원의 53.2%가

## <인기 포럼 리스트>

<p>애니메이션포럼(GO FANIME)                      자동차 포럼(FCAR)                      게임포럼(FCGAME)                      코믹포럼(FCOMIC)                      경마포럼(FHRACE)                      MIDI 포럼(FMIDI)                      카레이싱포럼(FMOTOR4)                      스키포럼(FSKI)                      롤 플레잉 포럼(FRPG)                      SF 포럼</p>	<p>Epson User 포럼(GO FEPSON)                      FM 포럼(GO FFM)                      Software Gallery 포럼(GO FGAL)                      IBM 포럼(GO FIBM)                      소프트웨어 연구(GO FLABO)                      MAUG-J 포럼(GO FMAUG)                      NEC 포럼(GO FNEC)                      QLD 포럼(GO FQLD)                      SHARP User 포럼(GO FSHARP)                      WINDOWS 포럼(GO FWINDOWS)</p>
---	---

니프티서브를 업무에 활용하고 있다고 하는 것은 니프티서브가 업무에 활용할 수 있는 좋은 기능과 정보를 많이 제공하고 있다는 점을 증명한다고 하겠다. 특히, 19세 이하의 이용자가 전체 이용자의 1.9%에 불과한 것은 우리나라와 많은 대조를 보여주고 있다.

니프티서브 또한 후지쓰가 자체적으로 운영하고 있는 네트워크인 FENICS를 이용하여 현재 일본 전역에 155개 이상의 액세스 포인트를 확보하고 있어 이용자들이 손쉽게 서비스를 접속할 수 있도록 하고 있다. 가입 설문조사에 의하면 액세스 포인트의 수가 많다는 것도 니프티서브에 가입하게 하는 중요한 요인으로 작용하고 있다.

현재 일본의 PC통신 이용자가 급증하게 됨에 따라 최근 니프티서브는 'PC-VAN', 'Inter net' 등과 서비스 및 네트워크를 연결하여 메일을 주고 받을 수 있도록 하였

다. 또한 일본의 많은 유통업체들이 DM 발송, 상품 주문 및 배달에 PC통신서비스의 활용을 급속히 확대하고 있다. 그 외에도 시장 조사를 위한 설문지와 방송국의 프로그램 시청자 및 청취자들의 참여에 니프티서브를 활용하는 경우가 급속히 증가하고 있다.

이상에서 미국과 일본의 대표적인 PC통신서비스인 컴퓨서브와 니프티서브의 성장요인을 위주로 하여 살펴보았는데, 요약하면 두 서비스 모두 안정된 시스템의 운영, 강력한 통신기능, 인포멀(informal)한 정보의 형태인 포럼과 포멀(formal)한 정보의 형태인 우수한 데이터베이스를 한 서비스 내에서 모두 제공함으로써 해서 이용자의 정보수요를 최대한 만족시켜 주고 있는 것이 오늘의 서비스로 성장하게 된 비결이라 하겠다. [B]

(글/이권희 : 포스데이타(주)  
 해외DB사업팀)

## 해외 데이터베이스 전문 전시회현황

번호	국명	전시회명	장소	주기	주요출품내용
1	미국	Multimedia & CD-ROM Int'l Conference & Exposition on Multimedia & CD-ROM, San Jose	Convention Center, San Jose	매년	멀티미디어, CD-ROM
2	미국	NATIONAL ONLINE MEETING & IOLS '93	Hilton, New York	매년	온라인DB, CD-ROM, 도서관시스템
3	미국	FOSE CD-ROM:CD-ROM and Multimedia Conference & Exposition	Washington Convention Center	매년	CD-ROM 및 관련 응용기술, 시스템 등
4	미국	ONLINE/CD-ROM '93	Washington Hilton, Washington DC	매년	온라인/CD-ROM 관련제품, 신기술 등
5	독일	European Conference & Exhibition on Multimedia & CD-ROM	Rhein-Main-Hallen, Wiesbaden	매년	H/W & S/W
6	독일	INFOBASE : International Trade Fair FOR Electronic Information Product	Messe Frankfurt	매년	온라인 정보서비스 정보통신기기 관련 H/W, 멀티미디어 DB
7	독일	ONLINE : European Congress Fair for Technical Communications	CCH-Congress Centrum, Hamburg	매년	정보통신기술관련
8	프랑스	Exhibition on CD-ROM & Applications	Paris	매년	CD-ROM관련 상품, 응용S/W
9	영국	Online Information Meeting	Olympia2, London	매년	온라인, 멀티미디어 CD-ROM, 경영정보 시스템 등
10	일본	DATABASE '93 Tokyo	Sunshine City World Trade Convention Center	매년	온라인, 패키지DB 전자출판, 음성DB등
11	싱가폴	SINGAPORE INFORMATICS '93	Singapore, World Trade Center	매년	산업/무역/경영/재정/유통분야의 정보화 등 관련DB
12	호주	INFORMATION · ONLINE	Sydney Hilton Hotel	매년	온라인DB, CD-ROM 관련 H/W, S/W