

## 비즈니스서비스의 개념에 관한 이해 (1)



상지영서대 교수 한 호 영

033)730-0821 hyhan@youngseo.ac.kr

### 1. 머리말

최근 세계경제의 침체는 기존 전통산업들의 성장동력 약화에 기인하고 있으며, 이에 따라 그동안 상대적으  
로 소홀히 다루어졌던 서비스 산업이 새로운 성장동력 산업으로 대두되고 있다. 특히 OECD 각료회의(1999)에서는 비즈니스 서비스 산업을 새로운 시대의 경제성장의 동력으로 인식하고 전략적 육성의 중요성을 다음의 이유에서 강조하였다.

첫째, 비즈니스 서비스 산업이 중요한 이유는 동산업 자체의 성장보다, 제조업의 부가가치 증대 및 경쟁력 강화에 기여하기 때문이다.

둘째, 기존에는 서비스산업이 제조업에 수반되어 임지하였으나, 최근에는 서비스산업이 발달된 곳에 제조업이 동반 임지하고 있다.

셋째, 비즈니스 서비스산업의 인프라를 적극적으로 구축하지 않으면 향후 국가의 성장잠재력이 잠식되어 선진국 대열에 진입하기 어렵다

한편, 기존의 연구결과에 의하면 산업발전의 핵심요인은 기술혁신의 가속화, 정보화, 서비스화로 제시하고 있으며 이중 서비스화의 진전에 대해 다음과 같이 전망하고 있다.

첫째, 향후 산업의 발전에 따라 제조업과 서비스업간의 상호보완적 연관관계가 더욱 심화되고, 각 산업의 생산에 투입되는 서비스의 비율도 지속적으로 상승할 것이다.

둘째, 일부 제조업에서는 자사의 업무영역을 더욱 더 하류부문으로 확대하여 지금까지 고객이 수행해 온 관리 및 운용업무를 서비스로서 제공하는 방향으로 이행할 것이다.

아울러 스펀포트 연구소와 미즈비시 종합 연구소의 21세기의 주요 성장산업의 분석결과, 다음의 <표 1> 과 <표 2>에서 보는 바와 같이 경제구조의 소프트화와 서비스화가 진전에 따른 고부가가치의 지식기반서비스산업의 성장세를 고려하여 서비스 산업의 성장가능성은 높게 평가되었다.

그러나, 경제선진국으로 진입해야할 과제를 안고 있는 우리나라의 경우, 새로운 성장동력원의 발굴·육성이 시급한 현안으로 부각되어 있는 점을 고려하면 서비스산업을 성장동력으로 확용할 필요성이 높은 실정이다. 따라서 본 고에서는 상기한 바와 같이 경제성장의 새로운 동력으로서의 서비스 산업의 중요성을 고려하여 기본적인 개념들을 체계적으로 정립함으로써 개념상의 혼란을 최소화하고 서비스의 개념적 이해를 제고시키고자 한다.

표 1 스탠포드 연구소의 21세기 성장유망산업선정 결과

유망산업	유망산업
정보소프트계 산업	정보기술, 정보서비스, 오락·미디어, S/W, 텔레커뮤니케이션
소재계 산업	화학, 첨단소재, 의약품, 생명공학
엔지니어링계 산업	환경설비
서비스계 산업	교육서비스, 여행 및 관광, 건강관리
가공조립계 산업	전자, 의학장비, 컴퓨터장비

표 2 미츠비시 종합연구소의 2009년 성장유망산업선정 결과

유망산업	유망산업
비즈니스서비스	리스, 렌탈, 비즈니스 지원서비스
휴먼서비스	의료서비스, 호텔, 레저산업, 여행업, 오락서비스, 영화
환경리사이클	폐기물처리서비스, 폐기물처리기계 수리
정보기기	사무용기기, 컴퓨터, 전자응용장치, 유무선통신기기
정보서비스	광고, 조사정보서비스
통신네트워크	통신산업 전체

## 2. 서비스의 정의 및 분류체계

이 있으므로 한마디로 정의하기는 어려운 실정이지만, 통상적으로 “무엇이 아닌” 형태로 정의하게 되며, 그 무엇이 바로 “물건의 생산과 관련된 활동”을 의미한다.

표 2 서비스의 분류체계

Non-Market services	Public administration Non public sector		
Market services	Consumer services	Education	
		Health	
		Hotel, Restaurants & Tourism-related services	
		Cultural & audiovisual services	
		Leisure & sport services	
	Business-related services	Business services	Knowledge-intensive services
			Professional training
			Operational services
		Distributive trades	
		Network services	Energy & water
Communications			
		Transport	
	Banking & insurance		

아울러 서비스의 분류체계는 국가마다 상이하게 구성 되어 있으나, 일반적으로 위의 <표 3>에서 보는 바와 같은 분류체계가 동용되고 있다.

## 2. 비즈니스서비스의 정의 및 분류체계

비즈니스 서비스 역시 국제적으로 통일된 개념이 정립되어 있지 못해 사용자별로 다소 상이하게 사용되고 있지만, 다음의 정의를 통해 그 개념을 정리해 보고자 한다.

Ole Guldberg는 비즈니스서비스를 “기업의 경쟁력과 직접 관련된 서비스 또는 직접적인 투입물로서 사용되는 서비스”라고 정의하였다.

산업자원부는 “기업의 영업 활동과 관련된 모든 서비

스로서 B2B (Business - to - Business) 서비스라고 정의하고, 아울러 최종체의 고부가가치화를 목적으로 기업의 활동 및 기능에 투입되는 서비스 (Input Services)라고도 정의하였다.

이렇게 볼 때, 비즈니스 서비스란 기업의 부가가치 활동에 직접적으로 투입되거나 관련된 제반 서비스의 개념으로 이해함이 바람직할 것으로 판단된다.

한편, 비즈니스 서비스의 유형도 다양하게 구분되어 있는데, 한국표준산업분류에 기초한 구분은 다음의 <표 4>에서 보는 바와 같다.

표 4 한국표준산업분류에 의한 비즈니스 서비스 산업의 범위

비즈니스 서비스산업 업종	코 드	비 고
○기계장비 및 용품 임대업 - 컨테이너 임대업, 기계장비 임대업 등	71	○리스산업
○정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업 - 시스템통합(SI)업, 소프트웨어개발업 등	72	○IT관련 서비스
○연구 및 개발업 - 핵공학, 신약개발연구, 통계학, 복지학연구 등	73	○R&D관련 서비스
○전문, 과학 및 기술 서비스업 - 법무, 컨설팅, 마케팅, 광고, 시험검사업 등	74	○지식관련 서비스
○사업지원서비스업 - 인사·총무업, 텔레마케팅업, 전시·이벤트업 등	75	○아웃소싱 서비스

한국산업연구원은 비즈니스서비스를 지식기반서비스의 일환으로 규정하고 연구개발, 마케팅, 인적자원 서비스, 사업관련전문서비스로 구분하고 있다.

OECD는 비즈니스서비스 산업을 ① 경영컨설팅, 고용·안전 등의 기업조직 서비스 ② 시장조사와 여론조사를 포함하는 마케팅서비스 ③ 연구개발 및 기술서비스 ④ 광고 ⑤ 인적자원 개발서비스 ⑥ 컴퓨터 및 관련서비스로 구분하고 있다.

NACE는 비즈니스 서비스를 다음의 <표 5>에서 보는 바와 같이 ① 경영컨설팅/컴퓨터 서비스와 같은 고도의 컨설팅서비스(Advanced consultancy services), ② 인력서비스와 같은 노동집약서비스(Labor intensive services), ③ 광고/전시회/바람회와 같은 마케팅서비스(Marketing services), ④ 엔지니어링/법률 서비스와 같은 전문 서비스(Professional services), ⑤ 세탁/보안서비스와 같은 운영서비스(Operational services)로 구분하고 있다.

표 5 NACE의 비즈니스 서비스의 유형

NACE 분류	서비스 유형	주요 활동
72.1-6	Computer	- H/W consultancy - S/W consultancy - Data processing - Data base activities
74.11, 74.12, 74.14	Professional	- Legal activities - Accounting & Tax consultancy - Management consulting
74.13, 74.4	Marketing	- Market research - Advertising
74.2, 74.3	Technical	- Architectural activities - Engineering activities - Technical testing & analysis
71.1, 71.21-23, 71.31-33	Leasing & Renting	- Renting of transportation & construction equipment - Renting of office machinery incl. computers
74.5	Labor recruitment	- Labor recruitment & provision of personnel
74.6, 74.7	Operational	- Security activities - Industrial cleaning
74.81-84	Other	- Secretarial & translation activities - Packaging activities - Fairs & Exhibitions

### 3. 국민경제에서의 비즈니스 서비스 역할

비즈니스 서비스가 국가경제를 성장시키기 위한 동인인 생산성, 경쟁, 혁신 및 고용을 증진시킨다는 연구결과는 속속 제시되고 있다.

OECD의 연구결과에 의하면 비즈니스서비스 부문의 성장추이는 다음의 <표 6>에서 보는 바와 같이 제조업이나 일반서비스업에 비해 괄목할만한 성장세를 실현하여왔다.

표 6 비즈니스 서비스의 성장추이

년평균 성장률	비즈니스 서비스	제조/서비스
고용(1980-94)	5.5	0.4
부가가치(1980-94)	5.4	1.5
수출(1984-93)	8.7	5.1
수입(1984-93)	10.2	5.2

비즈니스서비스업과 제조업 간의 부가가치를 비교한 결과는 <표 7>에서 보는 바와 같이 유럽지역의 경우, 비즈니스서비스업의 부가가치는 제조업 대비 72%에 달하는 것으로 나타났으며, 미국의 경우는 106%로 제조업의 성장률을 능가한 것으로 나타났다.

표 7 비즈니스서비스업과 제조업 간의 부가가치 비교

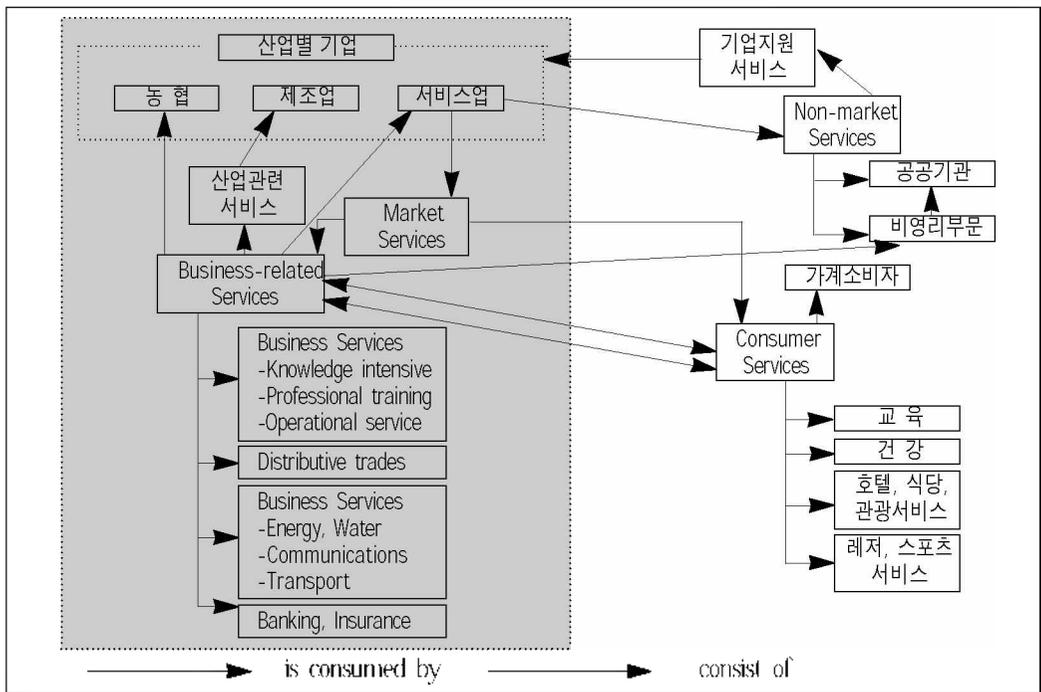
년평균 성장률	유럽	미국
비즈니스서비스	15.3	19.2
제조업	21.2	18.0
BS/제조업	72%	106%

이와 같이 비즈니스서비스가 국민경제에 미치는 영향은 다음의 [그림 1]에서 보는 바와 같은 메카니즘과 [그림 2]에서 보는 바와 같은 산업과의 연관관계에 기인하고 있다.

그림 1 국민경제에서의 비즈니스 서비스 역할



그림 2 비즈니스 서비스와 산업간의 연관관계



#### 4. 맺음말

지금까지 비즈니스서비스의 정의와 유형, 비즈니스서비스의 국민경제적 위상 및 산업과의 연관관계 등을 살펴봄으로써 비즈니스 서비스의 기본적인 개념들을 정리하는 과정을 통해 비즈니스 서비스가 21세기의

새로운 성장동력으로서의 역할을 담당할 수 있다는 점을 강조하였다.

지면관계상 상세한 기술을 할 수 없었으나, 개념을 이해하기에는 충분한 것으로 판단하며, 다음에는 국내 비즈니스서비스의 실례를 파악함으로써 국내의 비즈니스서비스 수준에 대한 이해를 돕고자 한다. 39