

## 비즈니스서비스의 개념에 관한 이해 (Ⅱ)



상지영서대 교수 한호영  
033)730-0821 hyhan@youngseo.ac.kr

### 머리말

경제성장의 새로운 동력으로서의 서비스 산업의 중요성을 고려하여 기본적인 개념들을 체계적으로 정립함으로써 개념상의 혼란을 최소화하기 위한 목적으로 수행된 본 연구는 지난 7월호의 비즈니스 서비스의 개념 정립에 이어 비즈니스 서비스 산업의 국민경제적 위상을 파악함으로써 경제에 미치는 시사점을 제시하고자 한다.

### 1. 비즈니스 서비스 산업에 대한 정부 정책

#### 1.1 정부의 인식 전환

1999년 OECD의 각료회의에서 전략적 비즈니스 서비스를 새로운 시대의 경제성장의 동력으로 인식하고 이에 합당한 정책개발의 중요성을 강조한 이후 정부에서도 비즈니스 서비스 산업에 대한 새로운 시각을 지니게 되었다.

즉, 우리 정부의 비즈니스 서비스 산업에 대한 새로운 시각은 경제의 주요 중심축의 하나인 제조업의 지속적인 성장을 뒷받침하기 위해서, 그리고 우리나라를

국제 비즈니스 허브(Hub)로 부상시키기 위한 목적으로 다음과 같은 인식의 전환으로부터 출발하고 있다.

첫째, 아웃소싱 등 제조업을 지원하는 서비스 산업이 발전하지 못할 경우 제조업의 공동화, 제조인력의 노령화 현상이 가속화할 우려가 있다.

둘째, 법무, 컨설팅, 물류유통 등 비즈니스 서비스 산업은 제조업의 경쟁력 강화와 직결되는 요소들이다.

셋째, 중국의 WTO 가입 및 올림픽 유치에 따라 다국적 기업의 중국진출 교두보 확보 및 동북아 물류 중심지로서의 입지선점이 시급한 시점이다.

#### 1.2 발전 방향

상기한 배경하에 정부에서 추진하고 있는 비즈니스 서비스 산업의 기본적인 발전방향은 다음과 같이 요약된다.

첫째, 비즈니스 서비스 산업의 발전을 통해 제조업과의 시너지 효과를 극대화한다.

둘째, 다국적 기업의 연구개발 거점, 마케팅 거점 및 물류거점을 유치하여 국제적 비즈니스 허브도시로 도약한다.

셋째, 경쟁을 촉진시키고 서비스 품질을 향상시키기

## 표준논단

위해 비즈니스 서비스 사업을 지원할 수 있는 인프라를 구축한다.

### 1.3 발전 방안

비즈니스 서비스 산업을 발전시키기 위한 구체적인 방안은 다음의 표에서 보는 바와 같이 전문인력 양성, 외국인투자 유치, 품질향상, 인프라 구축, 자금지원 및 세제지원의 6대과제로 구성되며 이들의 세부내용은 다음과 같다.

과 제	세 부 방 안	
전문인력 양성	고급유휴인력을 활용한 컨설팅 인력 양성	- 고급유휴인력의 종합 관리시스템 구축 - 컨설팅 인력은행의 설립
	민간자격증의 국가공인 추진	- 업계의 자율적 자격증 보급확대 - 인센티브를 통한 자격증의 활성화 유도
외국인투자 유치	인센티브 강화	- 다국적 기업의 지역본부 유치활동 강화 - CEO초청사업 활성화
경쟁촉진 및 서비스품질 향상	국가표준의 제정 및 보급	- 서비스 산업의 표준화 활동 확대 - 서비스표준 획득기업에 대한 인센티브
	서비스수준 평가척도의 개발	- 평가항목 및 기준의 개발 - 표준계약서의 개발 및 활용
	서비스 품질인증제도 확대	- 비즈니스 서비스 산업으로의 확대 - 정부지원책과의 연계를 통한 인증활성화
지원 인프라 구축	실태조사 및 DB구축	- 체계적 실태조사 실시 - 공급업체 DB 구축
	서비스 주간 설정	- 서비스 주간을 통해 관심 제고
	중소기업 범위 확대	- 범위 조정을 통한 정책의 수혜대상 확대
자금지원 강화	정책/금융자금 지원 강화	- 산업기반기금의 규모확대 및 지원조건 완화 - 지식기반서비스 전담자금 신설 - 국책은행을 통한 특별펀드 조성
세제지원 확대	임시투자세액 공제대상 확대	
	자동화, 정보화투자세액공제 대상에 추가	
	창업중소기업 세액감면 대상에 추가	
	법인전환시 양도세 이월과세 허용	
	전문디자인업, 과학 및 기술서비스업을 세법상 중소기업 범위에 포함	

첫째, 수급연계시스템의 부재로 인해 발생하는 고급 전문인력 및 은퇴인력을 사회로 환원시키기 위해 종합적인 관리시스템을 통해 컨설팅 인력으로 양성한다.

둘째, 세계적인 다국적 기업의 지역분부를 국내에 유치함으로써 비즈니스 서비스 산업경쟁력을 강화한다.

셋째, 비즈니스 서비스 부문의 표준개발 및 객관적인 평가척도를 개발함으로써 비즈니스 서비스품질 수준을 제고한다.

넷째, 비즈니스 서비스 산업의 실태조사 및 관련 기초정보의 DB 구축을 통해 산업의 성장기반을 확충할 수 있는 기반을 조성한다.

다섯째, 다양한 기금 조성을 통해 자금지원을 강화한다.

여섯째, 중소기업의 범위를 조정하여 다양한 세제혜

택이 주어지도록 지원한다.

## 2. 비즈니스 서비스 산업의 국민경제적 위상

### 2.1 우리나라의 서비스 산업구조

우리 경제의 산업구조는 다음의 표에서 보는 바와 같이 국민경제에서 서비스업이 차지하는 비중이 약 60% 이상을 점유하고 있으며, 제조업이 약 35%를 점유하고 있다.

특히 산업의 성장률은 경상가격 기준으로 서비스업의 성장률이 제조업에 비해 상대적으로 높게 나타나 서비스업의 신장세가 두드러지고 있다.

〈산업구조 변화추이〉

(단위:%)

구분	경상가격 기준				1995년 불변가격 기준			
	1970	1980	1990	2000	1970	1980	1990	2000
농림어업/광업	28.6	16.4	9.3	5.0	24.3	14.1	8.3	5.5
제조업	21.2	28.2	28.8	31.5	10.7	22.2	28.1	34.2
서비스업	50.2	55.4	61.9	63.3	65.0	63.8	63.6	60.3
GDP	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 한국은행, 내부자료

한편, 서비스 산업의 성장률 추이를 보면 다음의 표에서 보는 바와 같이 2001년도에는 GDP성장률이 3.0%로 급락하였음에도 불구하고 서비스 산업의 성장률은 5.3%의 견조한 증가세를 시현하였다. 이와 같은

추세는 2002년도에도 지속되어 8.0%까지 증가하였으며 서비스 산업의 활동지수도 10%에 가까운 성장세를 유지하고 있다.

〈서비스 산업의 성장률 추이〉

(단위:%)

구분	1981-89	1990-94	1995-97	1999-2001
국내총생산(GDP)	8.6	7.5	6.9	7.7
서비스 산업	10.2	9.0	8.0	8.0
도소매음식숙박업	10.0	7.3	6.5	9.3
운수창고통신업	8.0	8.3	11.7	13.2
금융보험부동산 및 사업서비스업	10.8	10.6	7.8	5.0
사회 및 개인서비스업	13.3	9.2	7.0	7.8

## 2.2 비즈니스 서비스 산업의 위상

### 2.2.1 성장잠재성

우리나라의 비즈니스 관련 서비스 산업은 성장기에 접어들어 다양한 시장분화 및 고도성장이 예상된다. 특히 시장에서의 접근이 중요한 경쟁요소로 대두되어 국지적인 시장경쟁이 심화되고 소비자의 다양한 욕구를 충족시키기 위한 제품차별화를 통한 경쟁이 심화될 전망이다.

이와 같은 비즈니스 관련 서비스 산업을 주요 업종별로 전망하면 다음과 같다.

**유통산업:** 매장의 대형화 추세와 지속으로 인해 중소 유통업체의 시장점유율은 점차 감소할 전망이다. 핵심 경쟁요소도 정보, 통신기술 및 네트워크 능력으로 전환될 전망이다. 특히 B2C 위주의 전자상거래 패턴도 향후에는 B2B 형태로 전환되어 향후의 유통산업을 주

도할 것으로 전망된다.

**정보통신서비스 산업:** 인터넷의 확산 및 정보화의 진전으로 전통적인 통신능력에 부가하여 인터넷 통신과 콘텐츠, 디지털 방송 및 멀티미디어 등이 결합되어 새로운 형태의 비즈니스 서비스 산업으로 변모할 전망이다.

**비즈니스 서비스 산업:** 법무, 회계, 컨설팅, 광고, 디자인, 연구개발, 엔지니어링 등과 같은 전문 서비스 산업은 지금까지는 상대적으로 저조한 성장을 보였으나, 향후에는 서비스 산업의 성장을 주도하는 새로운 동력으로 부상할 전망이다.

**문화서비스 산업:** 인간의 창의성을 주요 생산요소로 하여 부가가치를 창출해 내는 문화서비스 산업은 디지털과 인터넷의 활용도가 급속히 증대됨으로써 기존의 산업연관효과와 결합하면서 더욱 발전할 전망이다.

〈비즈니스 관련 서비스 산업의 부가가치 전망〉

(단위: 10억원, %)

구분	2000년	2005년	2010년	년평균증가율	
				'01-'05	'06-'10
유통서비스	46,553	58,583	70,952	4.7	3.8
정보통신서비스	19,349	34,868	56,142	12.5	9.6
비즈니스서비스	15,272	28,548	48,126	13.3	11.0
문화서비스	8,358	15,951	26,879	13.8	11.0

자료: 산업연구원, 2010 산업발전 전망과 비전

이와 같은 비즈니스 관련 서비스 산업의 부문별 성장세는 위의 부가가치 전망 표에서 보는 바와 같이 2010까지 비즈니스 서비스 산업은 매년 10% 이상의 고도 성장세를 시현할 것으로 나타나고 있어 성장잠재력이 상대적으로 큰 업종으로 분석되고 있으며 특히 비즈니스 서비스 산업과 문화서비스 산업의 성장 잠재력이 큰 것으로 판단된다.

### 2.2.2 제조업과의 연관성

서비스업과 제조업과의 연관관계를 나타내는 지표로 중간수요율, 투입계수 및 생산유발계수를 선정하여

제조업과의 연관관계가 높은 서비스업종을 분석한 결과에 의하면 다음의 표에서 보는 바와 같이 비즈니스 서비스업의 연관관계가 상대적으로 높게 나타나 제조업의 경쟁력을 보완하는 산업으로서의 기능을 수행하고 있는 것으로 분석되었다.

특히 금융/보험업과 사업서비스업 및 운수보관업 등의 비즈니스 서비스 업종이 4가지 지표 중에서 3가지 지표를 충족하고 있는 것으로 분석되어 새로운 성장동력 산업으로서의 역할을 담당할 수 있을 것으로 판단된다.

〈제조업과 연관성이 높은 서비스 업종〉

구분	중간수요율	중간투입계수		생산유발계수	비고
		제조업	서비스업		
도소매		●			
음식숙박	●			●	
운수보관		●	●	●	V
통신방송	●		●		
금융보험	●	●	●		V
사업서비스	●	●	●		V
교육보건				●	
사회기타				●	

자료: 산업연구원, 서비스산업의 성장동력화 전략

### 2.2.3 수출가능성

통상적으로 서비스 산업의 경우 업의 특성상 수출가능성은 제조업에 비해 상대적으로 낮지만, 수지균형이라는 측면은 중요시 되어야 한다. 이와 같은 점에서 수출잠재력과 함께 무역수지의 개선효과가 중시되어

야 한다.

국내 서비스 산업을 업종별로 수출잠재력과 함께 무역수지의 개선효과 측면에서 분석한 결과는 다음의 표에서 보는 바와 같이 무역규모가 큰 업종은 운수, 여행, 기타 사업서비스로 나타난 반면, 무역수지 개선 효과가 큰 업종은 운수, 금융업으로 나타났다.

## 표준논단

따라서 서비스 업종 중에서 국민경제에 기여도가 높을 것으로 전망되는 업종은 운수, 여행, 통신, 금융, 기타 서비스 업종으로 나타나 비즈니스 서비스 업종으로 집적되고 있어 역시 비즈니스 서비스 산업의 국민경제적 위상이 높은 산업임을 반증해 주고 있다.

### 〈서비스 업의 무역수지 현황〉

구분	수출	수입	무역수지	비고
서비스 합계	29,697	33,423	-3,726	
운수	12,851	10,879	1,972	●
여행	6,834	7,132	-298	●
통신	367	623	-235	●
건설	29	16	13	
보험	68	146	-78	
금융	705	191	514	●
컴퓨터 및 정보	11	191	-180	
특허권 등 사용료	688	3,221	-2,533	●
기타 사업서비스	7,200	10,539	-3,339	●
문화서비스	137	160	-23	
정부	787	425	363	

## 2.4 시사점

비즈니스 서비스 산업의 국민경제적 위상을 파악한 결과 제시된 시사점은 다음과 같이 요약될 수 있다.

첫째, 서비스 산업의 성장세가 제조업의 성장세에 비해 상대적으로 증대되고 있으며, 특히 비즈니스 서비스 업종의 성장세가 두드러지고 있다.

둘째, 비즈니스 서비스 산업의 성장잠재력은 시장경쟁 심화와 제품차별화의 가속으로 더욱 증대될 전망이다.

셋째, 제조업과의 연관관계를 중간수요율, 투입계수 및 생산유발계수로 파악한 연구결과에 따르면 비즈니스

서비스 업종의 연관관계가 상대적으로 높게 나타나 제조업의 경쟁력을 보완하고 있는 것으로 판단된다. 넷째, 수출기여도를 분석한 연구결과에 의하면, 비즈니스 서비스 업종의 경우 수출규모 뿐만 아니라 무역수지 면에서도 기여도가 높은 것으로 나타났다.

종합하면, 서비스 산업의 국민경제적 위상은 점차 높아지고 있으며, 특히 비즈니스 서비스 산업의 기여도가 높게 나타나 비즈니스 서비스 산업의 국민경제적 중요성을 반영하고 있는 것으로 판단된다. **표준**