

서비스 개념을 둘러싼 최근논의에 대한 비판적 고찰

서 환 주*

A Critical Examination of Recent Studies On the Definition of Services

Hwan-Joo SEO*

■ Abstract ■

Our Study aims to examine, from a critical perspective, recent approaches to the definition of services. Studies that deal with the question of how to characterize services offer three types of response. The first approach developed by classical economists proposes to use technical criteria (immateriality, non-separability between consumption and production, non-storage, heterogeneity) as foundation for a specific definition of services. The second, which is today most widely cited definition, that of Peter Hill proposes an institutional or a relation-oriented definition which emphasizes service triangle. Finally, the work of Gadrey, which investigates the impact of new technologies on service activities, offers a new general definition of services that is compatible with the existence of several demand rationales.

Keyword : Services, Technical Criteria, Service Triangle, Demand Rationale

1. 서 론

최근 들어 서비스산업은 제조업을 대신하여 선진국들의 경제발전에서 중추적인 역할을 수행하고 있다. 대부분의 OECD 국가에서 서비스 활동은 GDP의 60% 이상을 차지하고 있으며 특히 미국, 영국, 프랑스, 네덜란드의 경우 GDP의 70%를 상회하고 있다. 또한 영국과 미국, 네덜란드, 스웨덴, 프랑스에서 서비스 산업의 고용비중이 80%에 육박하고 있다. 우리나라도 선진국과 유사하게 서비스산업의 경제적 비중이 1980년대 이후 지속적으로 증가하여 2006년 현재 서비스부분의 부가가치가 GDP 대비 57.1%이며 고용비중은 71.5%이다.

이러한 경제적 중요성에도 불구하고 서비스산업은 잔여(residual)로만 여겨져 왔다. 즉 배제 방식(negative approach)을 통하여 제조업, 건설업, 농업 및 광업으로 분류되지 않는 모든 산업을 3차(서비스)산업으로 분류하고 있다. 또한 서비스 활동에 대한 개념규정과 서비스 활동에 대한 가격결정 및 수량측정의 문제도 여전히 불투명하고 불명확한 상태로 남아있다

서비스 활동을 분류하거나 서비스 활동의 경제적 기여를 측정할 때 일차적으로 부딪히는 문제는 서비스 활동에 대한 개념규정의 문제이다. 기존연구는 몇 가지 물리적(혹은 기술적)기준을 제시하여 서비스 활동을 개념규정 지으려 시도하였으나 이들이 제시한 기준은 다양한 서비스 활동을 규정 짓기에는 불충분하다고 평가되고 있다. 이러한 기존연구의 실패는 서비스 활동이 1차 산업 및 2차 산업과는 달리 동질적인 기반을 가진 경제활동이 아니라 이질적인 경제활동이 결합된 복합 산업이라는 비판적인 견해를 갖도록 하였다.

그렇다면 서비스 산업을 이질적인 경제활동의 단순 합이 아니라 공통의 경제적 특성을 갖는 경제활동으로 개념지우는 것이 불가능한가? 서비스 활동은 2차 및 1차 산업과는 다른 고유한 특성을 가지고 있는가? IT(Information Technology)의 발전으로 기존 서비스업이 새롭게 변신하고 있으며

기준에 존재하지 않았던 새로운 형태의 서비스산업이 등장하고 있는데 기존 서비스 산업에 대한 개념규정은 이를 어떻게 포괄할 수 있을까?

본 연구에서는 위와 같은 질문에 답하기 위해서 기존 연구결과를 소개하고 특히 서비스개념관련 연구에서 전환점을 형성한 Hill(1977) 및 이를 발전시키고 있는 Gadrey(2000) 연구결과를 비판적으로 검토하고자한다. 본 연구와 기존 연구의 차이점은 Hill과 Gadrey의 연구를 '서비스 관계' 및 '조건의 변화'라는 관점에서 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 종합적으로 파악하고 있다는 점이다. 특히 Gadrey의 연구를 Rifkin의 '접근의 경제'라는 관점에서 재해석하고 있으며 전통적인 물리적인 접근을 넘어선 Hill과 Gadrey의 연구를 비판적으로 살펴봄으로써 추후 보다 종합적이고 진일보한 서비스 개념정의에 대한 연구의 시발점을 제공하고자 한다. 이를 위하여 제 2장은 전통적인 서비스 개념규정인 기술적 특성에 기초한 연구결과와 그 한계를 살펴보고, 제 3장에서는 Hill의 관계적 접근을 소개한다. 그리고 제 4장에서는 Gadrey의 서비스 삼각형 소개와 이에 대한 비판적 검토를 제시하고자 한다. 제 5장은 결론 및 요약이다.

2. 기술적 특성에 기초한 서비스 활동의 개념규정

de Jong, Bruins, Dolfisma and Meijaard (2003)는 <표 1>과 같이 유형성(materiality) 여부, 생산과 소비의 분리여부, 저장의 용이성 여부 그리고 동질성여부 등 우리가 서비스를 규정할 때 일반적으로 사용하는 4개의 물리적 특성을 기준으로 재화와 서비스를 구분하고 있다.

이들 물리적 특성이 서비스와 재화를 구분하는 적절한 기준이며 다양한 서비스 활동을 포괄할 수 있는 적절한 특성인지 여부를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, de Jong et al.(2003)은 서비스는 일반 재화와는 달리 무형(immaterial)이라는 점을 지적하고 있다. 서비스의 무형성을 강조하는 이들의 접근은

〈표 1〉 재화와 서비스의 구분

기술적 특성	서비스	재화
유형성 여부	무형	유형
생산과 소비의 분리여부	생산과 소비가 동시에 일어나며 고객이 생산에 참여	생산과 소비가 분리되고 고객이 일반적으로 생산에 참여하지 않음
저장의 용이성	저장이 어렵다	저장이 쉽다.
동질성 여부	이질적	동질적

자료 : J.P.J de Jong, A. Bruins, W. Dolfsma and J. Meijaard (2003), p. 14.

다음과 같은 아담 스미드(A. Smith)가 제시한 서비스정의의 확장이라 할 수 있다.

“제조공의 노동은 어떤 특정한 대상 또는 판매할 수 있는 상품 속에 고정시켜 실현하는 것이며, 그와 같은 대상 또는 상품은 그 노동이 끝난 후에도 적어도 얼마 동안은 존속하는 것이다. 그것은 말하자면 필요가 있으면 다른 경우에 그것을 사용하기 위하여 축적되고 저장된 일정량의 노동이다. … 이와 반대로 하인의 노동은 어떤 특정 대상 또는 판매할 수 있는 상품에 고정되든지 실현되지 않는다. 그의 서비스는 일반적으로 그것을 해낸 그 순간에 소멸하고 후일 같은 양의 서비스를 획득할 수 있는 어떠한 흔적 또는 가치를 여간해서는 뒤에 남기지 않는다. … 배우의 낭독, 옹변가의 열변, 혹은 음악가의 연주와 마찬가지로 그들의 모든 일은 그것이 생산되는 바로 그 순간에 사라져버리는 것이다”(국부론, 애덤스미드, 최호진·정해동역, pp. 409-411).

서비스는 스미드의 표현을 빌리면 생산의 바로 그 순간 소멸하는 산출물이라 할 수 있다. 이러한 정의는 노동이 재화의 생산에 참여하느냐 혹은 서비스의 생산에 참여하느냐의 여부에 따라 생산적 노동과 비생산적 노동으로 구분하는 논쟁과 연결되어있다. 고전과 경제학의 무형성에 대한 강조는 마샬(A. Marshall)로 대표되는 신고전과 경제학에 이어져 신고전과 경제학자들은 서비스를 무형재화(immaterial goods)로 묘사함으로써 서비스와 재화간의 구분을 소멸시키고 서비스는 특별한 형태의 재화로 여겨지게 되었다.

그러나 우리가 현실에서 손쉽게 관찰할 수 있듯이 서비스 활동 중 일부는 일시적인 변화가 아니라 재화나 인간들에게 유형의 항구적인 변화를 초래한다. 예를 들어 운송서비스, 자동차나 집의 수리 그리고 인간에게 가해지는 외과적 수술은 이들 서비스 활동 이후 바로 사라지는 것이 아니라 서비스대상에 우리가 관찰할 수 있는 유형(시공간상의 이전을 포함하여)의 변화를 가져오며 이 변화는 장기간동안 지속하게 된다. 따라서 무형성과 일시성이라는 특징은 서비스 활동 전반의 특성이라 보기 어렵다 하겠다.

둘째, 이들은 서비스 활동은 일반 재화의 생산과정과는 달리 생산과 소비가 동시에 이루어지며 소비자들이 생산과정에 참여하는 공동생산의 특징을 갖는다는 점을 강조하고 있다. 반면에 재화는 서비스와는 달리 일단 생산된 후에 소비가 이루어지며 고객이 생산과정에 참여하는 것이 드물다는 것이다. 이 두 번째 특징은 다른 특징에 비하여 서비스 활동의 결과가 갖는 특성보다는 과정에 대하여 강조하고 있다. 그러나 서비스 활동 중 일부 예를 들어 유지, 청소 및 운송과 같은 서비스의 경우는 이러한 공동생산의 특성이 상대적으로 드물다는 것을 발견할 수 있다. 따라서 공동생산의 특징은 서비스 일반의 특성이라 보기 힘들다 하겠다.

셋째, 이들은 또한 서비스가 이질적이란 점에 주목하고 있는데 고객의 주문이 다양하기 때문에 다양한 서비스 상품이 나타난다는 것이다. 그러나 이질성과 위에서 지적한 공동생산의 특성은 최근 들어 서비스 활동에만 국한된 것이 아니라 재화의 생

산에서도 관찰된다. 포스트 포디즘적 생산방식이 제조업 내부에서 점차 보편화됨에 따라 포디즘적 생산방식과는 달리 표준화된 제품을 대량으로 생산하는 것이 아니라 소비자들과의 밀접한 상호작용 하에서 주문품화 된 다양한 이질적인 제품을 생산하는 것이 보편화되고 있다. 따라서 이는 서비스 산업만의 특징이라 하기에는 어려워지게 되었다.

마지막으로, 이들은 서비스를 재화로부터 구분 지우는 물리적 특성으로 서비스 최종생산물의 경우 1차와 2차 산업의 최종생산물과는 달리 저장과 운송이 불가능하다는 점을 들고 있다. 이러한 저장불가능성의 특성은 앞에서 지적한 소멸가능성의 특성과 연결되는데 서비스 활동의 최종생산물의 경우 이러한 특성으로 인하여 생산과 소비가 동시에 이루어진다는 것이다. 즉 서비스 활동의 최종생산물의 경우 재화와는 달리 저장이 용이하지 않으며 쉽게 소멸되기 때문에 생산과 소비는 분리되어 일어날 수 없으며 생산과 소비는 동시에 이루어진다는 것이다. 그러나 서비스 활동의 많은 부분 예를 들어 에너지를 생산하는 산업 예를 들어 전력산업의 경우 저장이 가능하며 특히 디지털 및 지식기반경제의 등장과 더불어 중요성이 더해가는 정보 및 지식의 경우 IT의 발전과 더불어 저장이 손쉬워졌으며 이전과 운송이 손쉬워졌다. 따라서 IT의 발전으로 저장불가능성의 특성도 서비스 활동 전반에 적합하다고 판단하기 어렵게 되었다.

위에서 살펴본 것처럼 몇 가지 물리적 특성에 의하여 다양한 서비스 활동을 정의하려는 시도는 수많은 반대 사례에 의해 그 설득력이 감소되고 있으며 서비스와 재화간의 경계는 이러한 기술적 기준에 비추어 볼 때 점차 사라지고 있다.

3. 서비스 활동에 대한 Hill의 관계적 접근

3.1 Hill의 서비스 삼각형

보다 정교하고 유용한 서비스 활동에 대한 정의

가 Hill(1977)에 의하여 제시되었는데 앞에서 소개한 선행연구가 서비스 활동의 '물리적 혹은 기술적 특성'을 기초로 개념정의를 시도한 반면 Hill은 '관계적 접근'을 시도하고 있다. Hill은 다음과 같이 서비스에 대한 개념규정을 제시하였다 :

“서비스란 인간 및 재화(경제주체의 소유하에 있는)의 조건변화라고 정의할 수 있을 것이다. 그런데 이 변화는 다른 경제주체의 활동의 결과이며 서비스의 직접적 대상이 되는 인간이나 혹은 재화를 소유한 경제주체의 사전적인 동의하에서 이루어진다”(Hill, 1977, p. 318).

이러한 Hill의 서비스 활동에 대한 정의는 유형성, 저장성 그리고 소멸가능성과 같은 물리적 특성에 의한 개념정의 시도와는 거리가 있다. 더 이상 이러한 특성은 정의에 나타나지 않으며 Hill은 과정으로서의 서비스와 결과로서의 서비스를 구분하고 있으며 경제주체들을 서비스관계 속에 위치시키고 있다.

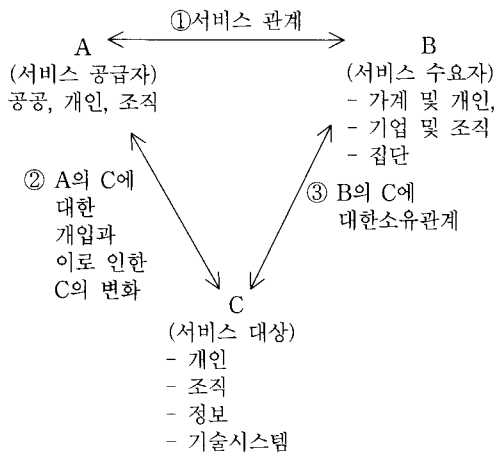
Hill의 서비스 활동에 대한 정의는 [그림 1]과 같이 세 가지로 구성되어 있다. 첫째, 서비스수요자로 가게 및 개인, 기업 및 조직 그리고 집단이다. 둘째, 서비스의 공급자로 정부를 비롯한 공공기관, 개인 및 조직이다. 그리고 마지막으로, 서비스 대상으로 개인, 조직, 정보 그리고 기술시스템이 존재한다. 서비스 활동은 물리적 특성에 의해서 정의되는 것이 아니라 서비스 공급자, 서비스 수요자 그리고 서비스 대상간의 상호작용과 관계 속에서 정의되게 된다.

Hill의 정의는 다음과 같은 몇 가지 특징을 지닌다.

첫째, 위에서 보는 바와 같이 Hill의 서비스 활동에 대한 정의는 두 가지의 사회적 관계에 기초하고 있다. 우선 서비스 수요자의 서비스 공급자에 대한 개입에 대한 요구(request for intervention)인 '서비스관계'이고 다음은 '소유관계'로 서비스행위를 의뢰하는 서비스 수요자는 서비스 대상을 이미 소유하거나 통제하에 두고 있다.

경제활동에 의한 서비스 대상의 변화를 서비스라 하는 데 이 때 서비스의 결과물인 변화는 다음

과 같은 과정에 의하여 이루어진다. 서비스 대상 C의 소유자인 'B의 요구'에 의하여 서비스 활동의 공급자 A는 서비스 대상 C에 '개입'하게 되고 A의 활동의 결과(혹은 A와 B의 공동생산의 결과)로 'C의 상태변화'가 이루어진다.



[그림 1] 서비스 삼각형

이러한 서비스생산의 과정이 재화의 생산과정과 상이한 것은 우선 어떠한 서비스가 다른 사람을 위하여 한 경제주체에 의하여 제공되었을 때, 소유권이 다른 경제주체에게 이전되는 소유권의 교환이 존재하지 않는다. 이는 서비스공급자가 서비스 수요자에게 서비스를 공급할 당시에 이미 서비스 수요자의 소유 하에 있는 대상에 개입하여 변화를 가져오는 것이기 때문에 서비스 공급자와 수요자간에는 소유권의 이전이 발생하지 않으며 또한 서비스 결과물인 변화는 서비스 대상과 독립하여 거래되거나 소유권이 이전될 수 없다. 이러한 특징을 살펴볼 때 신고전파 경제학에서 간주하듯이 서비스는 재화의 특별한 형태가 아니라 매우 다른 논리적 범주에 속한다. 또한 서비스는 한 경제주체로부터 다른 경제주체로 소유권이 양도되는 것이 아니기 때문에 재화의 소유권이 경제주체간에 이전되는 왈라스의 순수교환경제에는 적합하지 않다.

둘째, 위에서 언급한 서비스의 물리적 특성과

관련하여 지적할 것은 재화의 경우 생산이 소비에 선행하기 때문에 생산과 소비는 분리되어 발생한다. 그러나 서비스의 경우는 이미 수요자들이 소유하고 있는 재화에 대하여 작용을 가하는 것이기 때문에 생산과 소비는 분리될 수 없다. 그리고 서비스 활동은 기본적으로 서비스대상의 변화인데 변화를 저장한다는 것은 논리적으로 불가능하다고 할 수 있다. 따라서 서비스가 저장불가능하다는 것은 서비스가 쉽게 소멸가능하다는 특성 때문이 아니라 '변화를 저장'하는 것이 논리적으로 불가능하기 때문이다.

셋째, 서비스 대상 특히 기술시스템에 대한 서비스 활동은 사용하는 기술의 측면에서 바라보면 생산에 사용되는 기술과 서비스 활동에 사용되는 기술 사이에는 차이가 존재하지 않는다. 예를 들어 자동차의 도장(painting)은 생산과정에서 사용되는 기술과 이미 생산되어 서비스 수요자의 소유 하에 있는 자동차에 가해지는 도장의 기술 사이에는 근본적인 차이가 존재하지 않는다. 어떠한 경제적 행위가 재화를 생산하는 조직 내에서 이루어진다면 재화를 생산하는 행위(예를 들어 제조업)에 해당하겠지만 만일 이것이 아웃소싱처럼 기업 외부조직이 계약에 의하여 생산한다면 서비스가 될 것이다. 이처럼 어떠한 경제행위를 제조업의 범주에 위치시킬 것인가 아니면 서비스 활동으로 구분할 것인가를 결정하는 것은 사용하는 기술에 의해서 구분되는 것이 아니라, 생산이 조직되는 방식에 의하여 결정된다.

넷째, 논쟁의 여지가 있으나 Hill은 노동서비스도 위에서 언급한 서비스의 정의에 완벽하게 일치하므로 서비스 활동으로 포함시켜야 한다고 주장한다. 고용주(서비스의 수요자)에 고용된 근로자(서비스의 공급자)가 제공하는 서비스는 고용주가 소유한 재화(서비스 대상)의 조건에 있어서의 변화를 일으키는 것이므로 노동도 서비스의 일종이라 할 수 있다는 것이다.

다섯째, 외부효과의 개념과 서비스 개념간의 유사성을 발견할 수 있는데 서비스는 위의 [그림 1]

에 따르면 'B의 동의하에 A가 B의 소유하에 있는 대상 C를 변화시키는 것'을 말한다. 이 때 동의를 동의 없이 바꾸어 'B의 동의 없이 A가 B의 소유하에 있는 대상 C에 변화를 일으키는 것'은 우리가 알고 있는 외부효과의 개념임을 알 수 있다.

3.2 Hill의 서비스 활동에 대한 범주화

Hill의 서비스에 대한 개념정의는 이전의 물질적 혹은 기술적 기준에 기초한 개념정의에 비하여 진일보한 측면이 존재한다. 그러나 Hill의 연구결과에 대한 최근의 문제제기는 Hill의 개념정의가 다양한 서비스 활동을 포괄 할 수 있는지 여부이다. 즉 다양한 서비스 활동을 어떠한 기준 하에서 분류할 수 있는지, 그리고 이러한 분류는 다양한 서비스 활동을 포괄할 수 있는지 여부이다.

Hill은 서비스대상과 조건변화의 특징에 따라 <표 2>와 같이 서비스 활동을 4가지 기준에 따라 구분하고 있다.

첫 번째 분류의 기준은 서비스의 대상이 무엇 이냐이다. 즉 재화에 영향을 주는 서비스 인지 아니면 인간에 영향을 주는 서비스인지에 의하여 구분하는 것이다. 재화에 영향을 주는 서비스는 운송, 우편, 수선, 청소 및 유지 등이 해당된다. 사람에게 영향을 주는 서비스는 서비스 수요자의 요구에 의하여 이루어지는데 서비스 공급자의 활동으로 인하여 서비스 소비자의 육체적 조건에 있어서의 변화를 일으키는 서비스(승객운송, 미용, 다양한 의료행위)와 소비자들의 정신적 조건에서의 변화를 일으키는 서비스(오락 및 교육)등이 해당된다.

두 번째 기준은 변화가 일시적인지 아니면 항구적인지가 이다. 이는 초래된 변화가 지속되리라 예측되는 시간의 길이에 따른 것이다. 예를 들어 자동차에 대한 세차서비스는 일시적인 서비스라 할 수 있다. 반면에 집에 대한 페인트칠은 항구적인 서비스로 간주할 수 있다. 사람에 대한 서비스의 경우에도 이발은 일시적인 서비스로 간주되나 외과수술은 항구적인 서비스라 할 수 있다.

셋째, 두 번째 기준과 유사한데 이러한 변화가 가역적인지 아니면 비가역적인지 여부이다. 예를 들어 차량 도색은 항구적인 서비스이지만 이는 상대적으로 손쉽게 원래의 색깔로 되돌릴 수 있다. 또한 운송서비스의 경우도 손쉽게 되돌릴 수 있는 반면에 외과수술과 같은 의료서비스는 비가역적인 특성을 지닌다.

마지막으로, 사람에게 영향을 주는 서비스의 경우 정신적 조건에 있어서의 변화인지 아니면 물질적(혹은 육체적)조건에 있어서의 변화인지로 구분된다. 예를 들어 교육과 오락은 정신적인 조건에 있어서의 변화를 가져오는 반면 운송과 의료행위들은 물질적인 조건에 있어서의 변화를 가져온다.

이러한 네 가지 기준에 따라서 서비스 활동을 구분할 경우 <표 2>와 같이 9개 범주로 구분가능해진다. 일시적인 변화의 경우 비가역적일 수 없기 때문에 이러한 경우가 제외되었고 재화에 영향을 주는 서비스의 경우 정신적 조건에 있어서의 변화가 존재할 수 없기 때문에 또한 이러한 경우도 제외된다.

이상에서 살펴보았듯이 서비스 개념정의에 있어서의 Hill의 기여는 서비스 관계 및 소유관계를 강

<표 2> 서비스 활동의 분류

		재화에 영향을 주는 서비스		인간에 영향을 주는 서비스	
		항구적	일시적	항구적	일시적
물질적인 변화	가역적	(페인트 칠)	(세차)	(금융)	(이발)
	비가역적	(자동차 수리)	.	(외과수술)	.
정신적인 변화	가역적	.	.	(명화감상)	(오락)
	비가역적	.	.	(교육)	.

주) .는 존재하지 않는 영역을 표시함.

조하는 '관계적 접근'과 변화를 강조하는 '조건변화'의 개념이다. 그런데 Hill은 상대적으로 관계적 접근에 대하여는 소홀히 했던 반면 변화의 내용에 대하여는 보다 세밀한 연구를 진전시켜 <표 2>처럼 다양한 서비스 활동을 4가지 기준에 따라 분류하고 있다. 그러나 Gadrey가 정확하게 지적하였듯이 Hill은 다양한 서비스관계 중 '개입에 대한 요구'라는 서비스관계만을 고려하였기 때문에 이러한 요구관계에 기초한 변화의 내용만을 분석의 대상 및 분류의 대상으로 삼았다. 그러나 Rifkin(2000)의 표현처럼 접근의 경제라는 새로운 경제영역이 등장하면서 기술 시스템 및 네트워크에 대한 접근 및 사용권을 허락받는 새로운 형태의 서비스가 등장하였는데 Hill의 연구는 이에 대한 고려가 부족하다. 예를 들어 렌트카나 통신서비스는 서비스 수요자가 자신이 소유하고 있는 재화에 대하여 서비스 공급자의 개입을 요구하는 '개입요구의 서비스관계'와는 거리가 멀다. 렌트카의 자동차나 통신서비스의 통신시스템은 서비스수요자가 소유한 것이 아니며 또한 서비스 공급자의 개입을 통한 변화의 결과로부터 얻어지는 것도 아니다. 렌트카나 통신서비스는 서비스 소비자가 다양한 서비스 공급자들의 서비스를 비교검토한 후에 선택을 하고 비용을 지불하면 자동차에 대한 일시적 사용권과 통신시스템에 대한 일시적 접근권을 획득하는 서비스 형태이다. 따라서 이러한 새로운 형태의 서비스는 '개입에 대한 요구'에서 출발하지 않았기 때문에 <표 2>에 나타난 서비스 활동분류에서 어디에 속하는 지도 명확하지 않게 된다.

따라서 다양한 서비스 활동을 포괄하기 위해서는 '조건변화'와 '서비스 관계'를 보다 균형 있게 발전시킬 수 있는 새로운 접근이 필요하다 하겠다.

4. Gadrey의 분류

4.1 Gadrey의 서비스 삼각형

독창적인 서비스 경제학을 구축하고 있는 프랑

스의 경제학자 Gadrey (2000)는 Hill의 연구를 비판적으로 발전시키고 있다. Gadrey는 노동서비스 및 서비스관계에 관한 Hill의 관점을 비판하면서 좀 더 포괄적이고 현대적인 서비스 개념을 제시하고 있다.

Hill은 서비스가 재화와 논리적으로 상이한 범주라는 근거로 재화의 경우 소유가 가능하여 소유권의 이전이 가능한 물질 대상으로 정의하고 있다. 즉 재화의 경우 생산자와 소비자에 대하여 독립적으로 존재할 수 있는 실체이기 때문에 소유권의 이전과 거래가 가능한 것이다. 반면에 서비스의 경우는 서비스의 대상 C가 소비자 B에 의하여 이미 소유된 상태에서 공급자 A에 의하여 서비스가 공급되기 때문에 서비스 결과물인 조건의 변화가 서비스 대상 C와 분리·독립하여 거래되거나 소유가능하지 않다고 지적하고 있다.

이러한 Hill의 정의에 따른다면 기업(서비스나 혹은 제조업)에 고용된 노동을 서비스로 간주하는데 무리가 따른다고 할 수 있을 것이다. 기업에 고용된 노동이 고용주가 소유한 자본 즉 대상 C에 변화를 가져오는 경우이다. 이때 생산된 재화는 대상 C와 분리·독립하여 경제 내에서 거래되고 순환하게 되는데 그렇다면 Hill의 정의에 따른다면 노동은 서비스의 범주로 포함시키기 어렵게 된다. 왜냐하면 노동의 결과인 재화가 대상 C와 분리하여 거래되고 순환되기 때문이다. 따라서 고용노동을 서비스 활동으로 포함시키려는 Hill의 시도는 Hill 자신이 제시한 서비스에 대한 개념규정과 논리적 모순이 발생하게 된다.

이러한 노동서비스의 문제를 고려하여 Gadrey는 Hill의 정의를 다음과 같이 보완 한다(Gadrey 정의 1).

“서비스 행위는 소비자 B에 의하여 사용되고 소유된 실체 C의 상태변화를 일으키려 시도하는 작용이다, 그런데 이러한 변화는 B의 요구하에 서비스 공급자 A에 의하여 행하여지는데 대다수의 경우 A와 B의 협동 하에서 이루어진다. 그러나 매개물 C와 독립적으로 경제 내에서 순환될 수 있는

재화의 생산을 가져오지는 않는다”(Gadrey, 2000, p. 375).

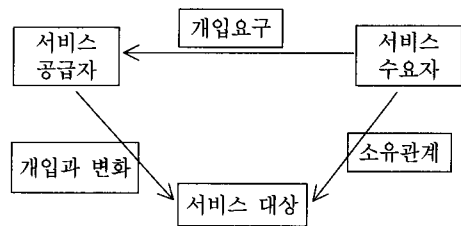
여기에서 매개물 C와 독립적으로 경제 내에서 순환될 수 있는 재화의 생산을 가져오지는 않는다는 구절은 기업에 고용된 근로자들의 생산적 활동을 서비스 활동의 범주로부터 제외시키기 위한 것이다.

그러나 Gadrey는 Hill의 서비스 활동에 대한 정의와 위에서 소개한 Gadrey 정의 1은 극단적으로 다양한 서비스 활동을 포괄하는데 많은 문제점을 내포하고 있다고 지적한다. Hill의 서비스 활동에 대한 개념정의는 수선, 보수, 개입 등 물적 혹은 인적 도움에는 적합한 개념일지 몰라도 호텔, 소매, 통신, TV, 엔터테인먼트와 관광의 범주에는 적합하지 않다. 이들 서비스의 경우 사람이나 재화의 조건변화가 무엇인지가 확실하지 않다. 예를 들어 호텔의 경우를 들어보자. 호텔이 고객에게 제공하는 서비스에는 다음과 같은 기능 혹은 과정이 존재한다. 첫째, 손님들에게 매일 수선되고 관리되는 객실과 장소를 제공한다. 둘째, 정보를 고객들에게 제공하고 예약과 거래를 실행한다. 셋째, 영접, 이벤트, 오락 및 레저 활동과 같은 직접적인 서비스행위를 도와준다. 이러한 세 기능 중 Hill의 정의에 적합한 기능은 세 번째 기능만이다. 첫째와 둘째는 셋째와 같은 직접적인 서비스도움을 받는 것 이외에 호텔이 제공하는 기술시스템을 사용할 일시적인 권리를 의미한다.

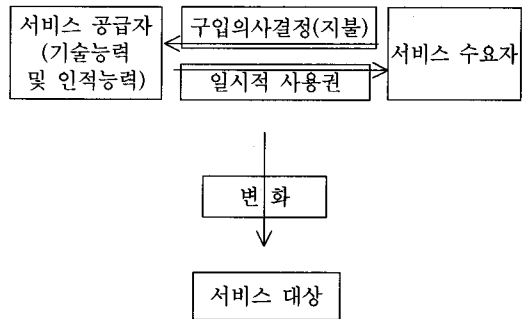
호텔의 경우만이 아니라 렌트카, 통신 및 방송의 예에서도 알 수 있듯이 기술발전이 따라 소비자자들이 혜택을 받는 서비스형태는 직접적인 서비스만이 아니라 기술 및 지식시스템에 대한 접근권 형태의 서비스가 중요해지고 있다.

그러나 Hill의 정의에서는 서비스관계의 기본이 서비스의 소비자가 서비스 공급자에게 개입에 대한 요구(request for intervention)를 하면 서비스 공급자는 도움을 제공하는 것이다. 그런데 우리가 호텔 및 통신과 방송의 예에서 확인할 수 있듯이 이러한 서비스 관계이외에도 다른 요구의 논리가

존재한다. 고객들은 자신들의 의사결정과정을 거쳐 사용을 결정하고 지불하면 서비스 공급자가 관리유지 공급하는 기술시스템과 인적인 능력을 일정동안 ‘사용할 권리’를 획득하게 된다. 이때 인적 능력을 활용한다는 의미는 라이브 음악 및 연극공연처럼 무대에 오르는 인적능력을 의미한다. 따라서 기술발전이 따라 서비스 수요자와 공급자간의 서비스관계가 ‘요구와 개입’이라는 전통적 관계([그림 2] 참조)이외에도 ‘사용의사결정과 사용권 허용’이라는 새로운 서비스관계([그림 3] 참조)를 포괄할 수 있는 새로운 개념정의가 필요하게 된다.



[그림 2] Hill의 서비스 삼각형



[그림 3] Gadrey의 서비스 삼각형

이처럼 Gadrey는 서비스대상이나 변화의 내용에 주목하는 것이 아니라 서비스 관계에 주목하여 다양한 서비스 활동에 대한 구분을 시도한다. 또한 Gadrey가 문제를 제기하는 것은 조건의 변화 혹은 상태의 변화라는 개념의 모호함이다. 호텔이나 식당을 사용함에 따라 나타나는 고객들의 조건의 변화는 무엇인가? 음악 및 공연을 관람함에 따라 나타나는 고객들의 조건의 변화는 무엇인가?

Gadrey는 이러한 문제의식을 발전시켜 다음과

같은 서비스 활동에 대한 정의를 제안하고 있다 (Gadrey 정의 2).

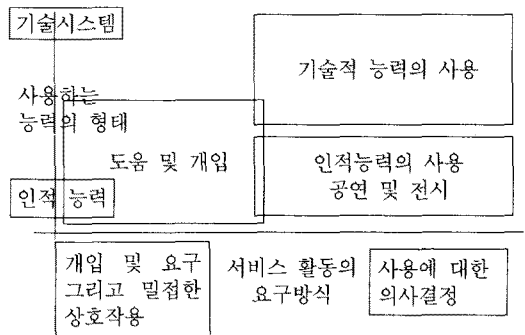
“조직 A로부터 경제주체 B가 일정기간동안 구입하는 사용권은 A에 의해 통제되고 소유되는 기술적 혹은 인적능력이다. 이 사용권 구입은 경제주체 B 혹은 B의 소유 하에 있는 재화C에 유용한 효과를 창출하기 위한 것이다¹⁾”(Gadrey, 2000, pp. 382-383).

Gadrey의 두 번째 정의에서 사용이라는 개념은 B의 요구에 의하여 B의 소유 혹은 통제 하에 있는 C에 대한 개입이라는 Hill의 서비스관계([그림 2])만이 아니라 A의 소유 하에 유지 보수되는 기술능력의 B에 의한 일시적인 사용([그림 3] 참조)도 포함한다. 소비자는 다양한 대안을 검토하여 사용에 대한 의사결정을 하고 비용을 지불하면 조직 A에게서 사용권(기술시스템 및 A에게서 조직된 인적 능력)을 획득 사용함으로써 대상 C에 유효한 효과를 창출하게 된다.

이제 이러한 Gadrey의 서비스 활동 분류체계를 보다 종합적으로 살펴보기 위하여 [그림 4]를 살펴보자. Gadrey의 서비스에 대한 개념정의는 Hill의 서비스 삼각형을 다음과 같이 두 가지 방향에서 확대시킨 것이라 할 수 있다. 한편으로는 서비스 관계를 Hill의 요구와 개입의 논리와 사용에 대한 의사결정의 논리로 구분하고([그림 4]의 X축) 또 다른 편으로는 사용하는 능력의 형태를 기술시스

템과 인적능력의 형태로 구분하고 있다 ([그림 4]의 Y축). 이와 같은 구분을 따를 때 [그림 4]와 같은 세 가지 영역이 존재하는데 Hill의 영역인 도움 및 개입의 영역으로 서비스 수요자는 서비스 공급자에게 개입을 요구하게 되고 서비스 공급자는 기술 및 인적능력을 공급하여 서비스 대상에 유용한 변화를 가져오는 영역이라 할 수 있다. 주로 이 영역은 수선, 유지 및 보수와 같은 개인서비스가 여기에 해당된다 하겠다. 두 번째 영역은 기술적 능력사용의 영역으로 서비스 수요자는 자신의 의사결정에 따라 서비스를 선택하여 비용을 지불하면 기술적 능력에 대한 사용권을 획득하게 되고 이는 서비스 수요자 혹은 수요자가 소유한 대상에 유효한 변화를 가져오게 된다. 이 영역에 포함되는 서비스 활동으로는 금융, 통신 및 비즈니스 서비스 등 생산자서비스가 포함된다 하겠다. 마지막으로 두 번째 영역과 유사하나 다만 서비스 수요자들이 접근권을 획득하는 것이 기술적 능력이 아니라 인적능력이다. 이에 해당하는 것은 문화서비스 전반이 여기에 해당한다 하겠다. 물론 [그림 4]에서 알 수 있듯이 이 세 가지 영역은 독립적으로 존재하는 것이 아니라 서로 겹치는 부분이 존재한다. 앞의 호텔의 예에서 알 수 있듯이 하나의 서비스는 Hill의 영역만이 아니라 Gadrey의 영역에도 동시에 존재하게 된다. 즉 기존의 서비스 활동이 기술 및 문화의 발전으로 전통적인 직접적인 서비스 기능만이 아니라 부가적인 서비스를 도입하여

1) Gadrey는 두 번째 정의에서 서비스공급자 A를 조직(Organization)이라 한정하여 제시하고 있는데, 이는 앞의 첫 번째 정의에서 매개물 C와 독립적으로 경제 내에서 순환될 수 있는 재화의 생산을 가져오지는 않는다는 제한을 두는 것과 동일한 의도에서 사용하고 있는 것이다. 즉 고용된 임금근로자의 노동력 구매를 서비스거래의 범주에서 제외시키고자 하는 것이다. 여기에서 조직이란 서비스 거래에 있어서 최종적인 책임을 질 수 있는 주체를 의미하는데 이 때 기업이나 정부만이 아니라 자영업자들도 조직에 포함된다. 그러나 기업가에 의한 임금근로자 고용은 서비스 거래라 할 수 없는데 고용된 근로자들은 자영업자나 기업과는 달리 일차적인 책임을 물을 수 없기 때문에 서비스 거래범주에서 제외된다.



[그림 4] Gadrey의 서비스 활동분류

복잡화됨에 따라 이러한 영역의 경계는 점차 사라지게 되는 것이다.

4.2 Gadrey에 대한 비판적 평가

Hill은 <표 2>에서 알 수 있듯이 관계(서비스 관계 및 소유관계)보다는 '서비스 대상과 변화'에 기초하여 다양한 서비스 활동을 구분한 반면 Gadrey는 서비스 관계를 보다 세분화하여 새롭게 서비스 활동을 범주화하였다. 이는 새로운 경제 환경변화에 보다 적합한 서비스개념을 제시하기 위한 노력의 결과라 평가된다.

본 절에서는 Rifkin(2000) 및 Baumol(1967)의 저작과의 비교를 통하여 Gadrey 연구결과의 긍정적인 면을 파악하여 보고 또한 몇 가지 한계점을 지적하고자 한다.

Rifkin(2000)은 IT의 등장과 더불어 재화와 서비스간의 경계가 소멸되고 물질 자본보다는 인간의 상상력과 창조력이 부의 원천이 되는 새로운 세계를 '접근의 경제(access economy)'라 규정하고 있다. Gadrey가 Rifkin의 저작을 참조하였는지에 대한 명확한 언급은 없으나 Gadrey와 Rifkin은 상당히 유사한 관점을 공유하고 있다. 이들은 공통적으로 접근 혹은 접속 및 문화생산영역의 중요성을 강조하고 있다. Rifkin에 따르면 접근의 경제에서는 근대경제의 기본 구도인 재산이 시장에서 교환되는 빈도는 점차 줄어들고 재산을 장악한 공급자는 재산을 빌려주거나 사용료를 물린다. 또는 입장료, 가입비, 회비를 받고 단기간 사용할 수 있는 권리를 주는 임대, 리스 그리고 양도 등 다양한 접근시스템이 발전하게 된다. 예전에는 판매자와 구매자가 시장의 주역이었지만 이제는 공급자와 사용자가 시장의 주역이 된다. 기업들도 소유보다는 접속으로 전략을 수정하여 물질 소유를 줄이는 대신 시설을 임대하거나 아웃소싱을 확대하게 된다. 이에 따라 '접근이 소유'를 대체하고 '임대가 구매'를 대체하는 새로운 접근의 경계가 등장하게 된다. 그리고 이 접근의 경제에서는 이동통신사의 판매

전략에서 확인할 수 있듯이 하드웨어들은 사용자들을 서비스에 지속적으로 묶어놓기(lock-in)위한 숙주 혹은 미끼로서의 역할을 하며 이들은 실제 가치이하로 제공되기도 한다. 즉 접근의 경제에서는 하드웨어가 기업비즈니스 모델에 있어서 수익의 원천이 아니라 하드웨어를 매개로한 서비스가 수익의 원천을 형성하는 것이다.

Rifkin은 접속 시대의 또 다른 중요한 특징 중의 하나로 놀이의 상품화가 급속하게 진전되면서 문화적 체험도 하나의 중요한 접속의 대상이 되었음을 강조하고 있다. 세계인구의 1/5은 공산품과 기본서비스를 구입하는 비용과 맞먹는 금액을 '문화적 체험에 접속'하는데 지출하고 있다. 소비자들은 기존의 관광, 오락, 스포츠 그리고 영화, 음악, TV에 대한 접근만이 아니라 사이버스페이스와 같은 가상공간에 대한 접속을 확대하고 있다. 산업생산의 시대에서 문화생산의 시대로 변화가고 있으며 접속의 대상도 기술적 능력만이 아니라 다양한 문화적 체험으로 확대하고 있는 것이다.

이상에서 살펴본 것처럼 Gadrey의 기술적 혹은 인적능력에 대한 사용권의 구입개념은 Rifkin의 접근의 경제개념과 많은 유사점을 갖고 있으며 Gadrey가 독립적인 서비스영역으로 공연과 전시의 인적능력 사용영역을 강조하였듯이 Rifkin도 문화적 체험을 파는 영역의 중요성에 대하여 강조하고 있다.

Rifkin의 용어를 빌리면 '소유의 시대'에서는 Hill의 서비스의 정의처럼 소유하에 있는 서비스대상의 상태를 개선하는 것이 서비스의 주된 활동목표였다. 그러나 소유의 시대가 아닌 '접속의 시대'에서는 서비스 활동의 목표가 더 이상 서비스 대상의 조건 변화만이 아니라 기술적 능력 및 다양한 문화체험에 대한 접속 및 사용권을 제공하는 것이 서비스의 주된 활동목표라 할 수 있을 것이다. 이처럼 Rifkin과 Gadrey는 정보화 및 세계화가 초래하고 있는 다양한 변화의 내용을 파악하여 새로운 세계에 대한 개념규정(즉 접속의 경제)과 새로운 서비스 개념을 확립하고 있는 것이다.

다음으로 Gadrey 논의를 Bamul의 법칙과 비교

하여 설명하면 다음과 같다. Gadrey가 기술적 능력을 사용하는 영역을 독립적으로 구분한 것은 기존의 서비스 논의 특히 Baumol의 cost disease 논의가 가정하 서비스업은 생산성향상이 낮고 국제교역의 대상이 될 수 없다는 편견에 대한 유용한 반대 사례를 제공하는 연구라 할 수 있다. Baumol (1967)은 서비스화와 경제성장간의 상관관계에 대한 체계적인 연구를 시작하였는데, 제조업에 비해 서비스산업의 낮은 생산성향상과 이로 인한 산업부분 간 불균형성장(unbalanced growth)은 생산성이 낮은 서비스 산업으로 노동이동을 가져오고 이는 한 경제의 성장률을 점차 둔화시키게 될 거라고 비판적으로 예측하였다. 또한 Baumol은 생산성증가율이 높은 제조업에서 생산성 증가율이 침체된 서비스 산업으로 노동력이 이동하면서 서비스산업의 상대 가격이 지속적으로 상승하는 'cost disease 현상'이 작용한다고 지적하고 있다. 그러나 Gadrey는 서비스업은 Baumol이 가정하듯이 동질적인 산업으로만 구성된 것이 아니라 생산성 향상이 제조업에 비견될 정도로 급속하게 이루어지는 서비스부분과 그렇지 못한 서비스부분으로 구성되어 있음을 지적하고 있다. 자신이 구분한 서비스 활동 분류에 따르면 도움 및 개입의 영역과 인적능력의 사용영역은 생산성향상 및 국제교역이 더딘 'Baumol의 법칙이 작용하는 세계'라 할 수 있는 반면 기술적 능력 사용 영역은 생산성향상이 빠르게 이루어지고 국제교역의 규모도 급속하게 확대되는 'Baumol의 법칙이 작용하지 않는 세계'라 할 수 있다.

따라서 Gadrey에 따르면 Baumol의 법칙은 서비스산업 전반에 적용되는 일반법칙이 아니라 도움 및 개입의 영역과 인적능력의 사용영역에만 적용되는 특별한 경우라고 주장하며 기술적 능력 사용영역으로 산업구조를 변환시킬 경우 서비스화는 경제성장에 부정적으로 작용하는 것이 아니라 오히려 긍정적으로 작용할 수 있음을 예측할 수 있다. 이러한 Gadrey의 논의는 실증연구결과들에 의하여 뒷받침되고 있는데 Wölfl(2005)과 Oulton

(1999)은 기업관련 생산자서비스(즉 Gadrey의 구분에 따르면 기술적 능력 사용영역)는 다른 서비스 산업과는 달리 높은 생산성향상을 보이고 있음을 실증분석하고 있다. OECD 15개국 서비스업 노동생산성을 분석한 Wölfl에 따르면 개인서비스(Gadrey의 구분에 따르면 도움 및 개입의 영역)는 생산성향상이 미약하거나 음(-)의 증가율을 보이는 반면 1980년대 이래 20년 동안 생산자서비스는 지속적인 생산성향상을 보였다는 것이다. 특히 금융서비스는 평균 4.5% 증가하였고 우편 및 통신서비스는 10%의 노동생산성 증가를 보여 제조업의 평균노동생산성 증가율 5%와 유사하거나 그 이상의 증가를 보여주었다. 또한 Oulton은 서비스제가 최종재만이 아니라 중간재로도 사용되고 있음을 주목하여 1973~1995년 기간 동안 영국에 대하여 실증 분석한 결과 중간재를 공급하는 서비스부분인 생산자 서비스(운수, 통신, 금융, 사업서비스업)는 영국 총요소생산성 증가의 38.5%를 기여하고 있음을 발견하였다. 이는 제조업의 기여 34.1%보다 높은 값이다.

이처럼 Gadrey의 논의는 IT의 발전에 의하여 새롭게 주목받고 중요성이 더해가는 기술적 능력 사용영역 혹은 집속의 영역을 독립적인 범주로 구분하고 있다. 이러한 시도는 새로운 경제 환경변화를 잘 반영하고 있는 것이며 Baumol의 암울한 예측과는 달리 기술적 능력 사용영역은 경제성장의 원동력이 될 수 있음을 보여주는 이론적 출발점을 제시한다고 평가할 수 있을 것이다.

그러나 이러한 Gadrey의 기여에도 불구하고 여전히 Hill과 Gadrey 정의에는 명확하지 않은 점이 존재한다. 우선 서비스의 경우는 서비스의 대상이 서비스 수요자에 의하여 이미 소유된 상태에서 공급자에 의하여 서비스가 공급되기 때문에 소유권의 이전이 발생하지 않는다고 Hill과 Gadrey는 주장하고 있다. 그런데 예를 들어 소매업의 경우를 보면 이들의 주장과는 달리 서비스 제공자와 서비스 수요자 즉 소비자 사이에는 소유권의 이전이 발생하고 있다. 따라서 Hill과 Gadrey가 주장하듯

이 소유권 이전 여부를 가지고 재화와 서비스를 구분하는 것은 분명하지 않아 보인다. 또한 Gadrey는 Hill의 개념정의 중 조건의 변화가 무엇인지 명확하지 않다고 비판하고 있지만 Gadrey 자신이 제시한 유용한 효과라는 개념도 또한 모호하기도 마찬가지이다. 유용한이라는 의미가 규범적인 의미인지 아니면 단순한 만족을 나타내는지 혹은 물질적인지 아니면 정신적인 의미인지가 명확하지 않다. 결과적으로 Gadrey는 Hill이 발전시키지 못한 '서비스 관계'를 진일보 시켰다 할 수 있지만 Hill이 발전시킨 '조건의 변화' 혹은 '유용한 효과'에 대하여는 미진한 부분이 존재한다. 따라서 보다 포괄적인 서비스 개념을 위해서는 '서비스 관계'만이 아니라 '조건의 변화'에 대한 보다 진전된 연구가 필요하다 하겠다.

5. 결 론

본 연구에서는 서비스를 재화와 구분 지으려는 다양한 개념정의 시도를 살펴보았다. 이에 대한 기존연구는 크게 기술적 특성 및 물리적 특성에 기초하여 개념규정을 시도하는 접근과 Hill과 Gadrey로 대표되는 관계적 접근으로 나뉜다. 전자는 유형성여부, 생산과 소비의 분리여부, 저장의 용이성여부 그리고 동질성여부에 따라 재화와 서비스를 구분하고 있는데 서비스 활동 중 이러한 구분을 충족시키지 못하는 수많은 예가 존재하며 또한 기술의 발전으로 이러한 몇 가지 물리적 특성을 기준으로 서비스와 재화의 구분하는 것 자체 무의미해지고 있다. 반면 관계적 접근은 개입에 대한 요구라는 '서비스관계'와 서비스 수요자가 서비스 대상을 이미 소유하고 통제하고 있는 '소유관계'에 기초하여 소비대상의 '변화'에 초점을 맞추고 있다.

Hill은 자신이 개발한 서비스 활동에 대한 개념정의 중 변화의 내용에 중점을 두어 다양한 서비스 활동을 구분하고 있는 반면 Gadrey는 서비스 관계를 보다 세분화하는 방향으로 논의를 전개시키고 있다. Hill은 서비스관계에서 개입에 대한 요

구만을 고려하였던 반면 Gadrey는 개입에 대한 요구만이 아니라 기술적 능력 및 인적 능력 사용이라는 새로운 서비스관계를 고려하였다.

이는 Rifkin의 용어에 따르면 Hill은 소유의 시대에 적합하게 서비스대상의 상태를 개선하는 것이 서비스의 주된 활동목표라고 정의한 반면에 Gadrey는 IT로 대변되는 신기술의 시대 즉 접속의 시대에 걸맞게 기술적 능력 및 인적능력 사용영역을 독립적으로 다루었다. 또한 Gadrey의 논의는 Baumol의 암울한 예측과는 달리 기술적 능력 사용영역은 경제성장의 원동력이 될 수 있음을 보여주는 이론적 출발점을 제시한다고 평가할 수 있을 것이다.

그러나 Gadrey는 Hill이 발전시키지 못한 '서비스 관계'를 진일보 시켰지만 Hill이 발전시킨 '조건의 변화'에 대하여는 미진한 부분이 존재한다. 따라서 보다 포괄적인 서비스 개념을 위해서는 '서비스 관계'만이 아니라 '조건의 변화'에 대한 보다 균형적인 연구가 필요하다 하겠다.

참 고 문 헌

- [1] Baumol, William, "Macroeconomics of Unbalanced Growth : The Anatomy of Urban Crisis", *American Economic Review*, Vol.57, No.2(1967), pp.415-426.
- [2] Gadrey, Jean, "The Characterization of Goods and Services : An Alternative Approach", *The Review of Income and Wealth*, Vol.46, No.3(2000), pp.369-387.
- [3] _____, *Socio-économie des services*, La Découverte, Paris, 2003.
- [4] Hill, Peter, "On Goods and Services", *The Review of Income and Wealth*, Vol.23, No.4, (1977), pp.315-338.
- [5] de Jong, J. P. J., A. Bruins, W. Dolfisma, and J. Meijaard, "Innovation in service firms explored : what, how and why?", *Strategic*

- Study*, B00205, EIM, Netherlands, 2003.
- [6] Oulton, Nick, "Must the Growth Rate Decline : Baumol's Unbalanced Growth Revisited", *Working Paper* Vol.107(1999), Bank of England.
- [7] Rifkin, Jeremy, *The Age of Access*, Tarcher/ Putnam, New York, 2000.
- [8] Smith, Adam, 「국부론」, 최호진, 정해동 옮김, 범우사, 2002.
- [9] Wölfl, Anita, "The Service Economy in OECD Countries", *STI Working Paper* 2005-03, (2005), OECD, Paris.

◆ 저 자 소 개 ◆



서 환 주 (seohwan@hanyang.ac.kr)

프랑스 사회과학고등대학원(E.H.E.S.S)에서 박사학위를 받았고 현재 한양대학교 경상대학 경영학부에서 기술경영을 강의하고 있다. 관심분야로는 서비스경제 및 서비스산업의 기술혁신 그리고 지적재산권 등이다.