

A Review of Service Innovation Research: A Comparison of Domestic and International Research Papers

Hyun-Sun Ryu*

Although service innovation is not a new concept, innovation research in general tends to focus on technological innovation by manufacturing firms. With this view, innovation studies focus on product(e.g., goods) and process(e.g., product systems) innovation, ignoring service innovation and its inherent opportunities. Since major economy has been transformed to service economy, service innovation is considered a new effective way to sustain and gain a competitive advantage. Service innovation is no longer regarded merely as a side activity to product innovation; it has become a main research topic in its own right, accompanied by an increasing focus on services. While the number of service innovation studies has increased dramatically in the past 30 years in international research, few studies have been performed in domestic studies because domestic service innovation research began from the middle of 2000. In addition, there are no comprehensive literature reviews describing the evolution of service innovation research in both international and domestic studies because of the heterogeneities of service industry and multidiscipline characteristics of service innovation studies.

To bridge this research gap, the purpose of this paper is to perform an extensive literature review and synthesis to enable a critical review of extant research on service innovation and trace its evolution, which will establish a foundation for further studies. By reviewing 169 articles (136 international papers; 33 domestic papers) published between 2000 and 2014 (in past 15 years), primarily in leading service, innovation and management information systems journals, this study analyzes the progression of service innovation research according to the four aspects such as number of studies, topics, methodologies and target industries.

Overall, the view of service innovation has evolved, from a complement of traditional product innovation to a multidimensional, all-encompassing concept that entails several functions, both within and outside the firms. The results showed that domestic research still stays at the formation phase of service innovation studies although international research is in the maturity or multidimensional phase. We found increasing recent activ-

* Corresponding Author, Senior Researcher, ICT Strategy Center, Korea University Business School

ities pertaining to service innovation, resulting from the increasing interest in services innovation across various industries and the links of new topics to the service innovation concept in both international and domestic studies. However, the main focus of service innovation research showed a different propensity between international and domestic studies: the former mainly focuses on a much more diversified pattern, emphasizing the linkages between service innovation and business strategy while the latter mainly focuses on the service innovation process(system) and service design. In addition, there are many case studies in domestic studies while many empirical studies in international studies. Domestic studies should increase the understanding of the interplay between service innovation and product innovation within manufacturing firms. Furthermore, rather than focusing on intrinsic distinctions between service innovation and product innovation, researchers should strive to develop and conceptualize service innovation in domestic studies.

The present research also provides useful implications for practitioners. First, this study contributes to expand the current understanding of service innovation research by performing an extensive literature review. Second, tracing and comparing the progression and trends of service innovation research between international and domestic studies, this study showed the similarities and differences between them, which provide practical guidance on future research directions and research agenda. Third, this study performed literature review establishing the analysis system in the initial stage and using them to analyze articles, which is leading to explain the research review of service innovation more systematically and objectively. Finally, this study suggests the domestic researchers their future interests and topics of service innovation research.

Keywords : Research Review, Service Innovation, Domestic Research Review, International Research Review, Comparison

서비스혁신 연구 동향: 국내 및 해외 주요 학술지를 중심으로

유 현 선

I. 서 론

글로벌 경제위기와 제조업의 성장성 정체로 인해, 새로운 성장동력으로서 서비스산업의 중요성이 날로 증가하고 있다[Hipp and Grupp, 2005]. 이에 따라 국가 경제에서 서비스산업이 차지하는 비중이 지속적으로 증가하고 있으며, 결과적으로 세계 경제구조 자체가 제조업 중심(manufacturing-oriented)에서 서비스업 중심(service-oriented)으로 전환되고 있다. 이러한 추세는 상품과 서비스의 수렴(convergence)현상이 뚜렷하게 증가하고 서비스업과 제조업의 경계가 모호해짐에 따라 더욱 빨라지고 있는 실정이다[Drejer, 2004]. 이에 따라 서비스경제(service economy) 환경 하에서 어떻게 기업경쟁력을 유지 강화할 수 있는가는 학계 및 업계의 주요 관심사가 되었다. 특히, 새로운 시장을 창출하고 기존 서비스를 변형하여 지속 가능한 경쟁우위를 확보하기 위한 방안으로서 서비스혁신이 많은 주목을 받고 있다. 서비스혁신은 더 이상 제품혁신의 부수적인 활동(side activities)이 아니며, 서비스혁신 자체만으로 점차 독자적이고 중요한 연구주제가 되고 있다[Carlborg *et al.*, 2014].

서비스혁신의 중요성이 크게 인식됨에 따라, 해외의 경우 서비스혁신 연구는 1980년대 중반 Research policy에서 출판한 Barras[1986] 논문에서 최초로 시작되었다. 그 이후 다양한 분야의 서비스혁신에 관한 연구들이 본격적으로 등장하기 시작하여 약 30년 동안 지속적으로 발전해왔으며, 성숙단계(maturity phase)를 지나 다차원 단계(multidimensional phase)에 진입하고 있다[Carlborg *et al.*, 2014]. 해외의 서비스혁신 연구

는 초기 서비스혁신의 선행자(key antecedents of service innovation)에 관한 연구로부터 최근 서비스혁신 관리 및 전략(service innovation strategy and management)에 관한 연구까지 다차원적인 주제에 대하여 다각적인 접근과 확대가 활발히 이루어지고 있다. 그러나 국내의 경우 2000년대 중반부터 서비스혁신에 대한 연구가 시작되어 현재까지 약 10년의 시간이 지났으나, 아직까지도 해외 연구와 비교하여 상대적으로 양적 및 질적 수준에서 연구가 저조한 실정이다. 국내의 경우 서비스혁신 연구는 아직 초기 형성단계에 불과하여 다양하고 다차원적인 주제가 전반적으로 다루어지지 못하고 있는 실정이다.

서비스혁신 연구는 대상 서비스 산업군 자체가 매우 다양할 뿐 아니라[Soe and Kim, 2010], 학문분야 역시 서비스, 혁신, 마케팅, 운영관리, 그리고 경영정보기술 등 다양한 학문분야에 걸쳐 다학제적(multi-discipline)으로 연구되고 있으므로 그 연구동향을 파악하기가 쉽지 않다. 서비스혁신 연구가 심도 있게 이루어지고 있는 해외의 경우도 서비스혁신 전반에 대한 연구동향에 관한 연구는 매우 드문 실정이며, 국내의 경우 역시 서비스혁신 연구동향에 관한 연구는 전혀 부족한 실정이다. 따라서 이러한 문제점을 해결하기 위해 본 연구의 목적은 다음과 같다.

1) 서비스혁신 전반에 대한 연구동향을 심도 있게 파악하고자 한다.; 2) 국내 연구와 해외 연구의 비교를 통해 해외 및 국내 서비스혁신 연구의 특징과 시사점을 찾아보고자 한다.

이를 위해 본 논문은 서비스혁신 관련 연구문헌의 흐름을 파악하기 위하여 2000년~2014년까

지 15년 동안 국내 학술지와 해외 학술지에서 검색된 총 169개의 논문을 시기별, 주제분류별, 연구방법별, 연구대상 산업별로 나누어 내용을 분석하였다. 이러한 서비스혁신 연구동향 분석은 서비스혁신 연구자들에게 서비스혁신에 관한 전반적인 연구현황을 이해하는 데 도움을 줄 수 있으며, 또한 해외와 국내 연구동향의 비교를 통해 현재 국내 서비스혁신 연구의 취약점을 식별함으로써 장차 서비스혁신 연구의 방향을 수립하고 연구 아젠다(Agenda)를 찾는 데 기여할 수 있다는 점에서 본 연구의 의의가 있다. 본 연구는 향후 국내 서비스혁신 관련 논문들의 연구방향을 제시하고, 연구의 양적 그리고 질적 확대를 위한 이정표를 제시 할 수 있을 것으로 기대한다.

II. 문헌 연구

2.1 서비스혁신 연구 배경과 동향

초기 서비스혁신에 관한 연구는 서비스연구 분야의 한 영역에서부터 시작되었다. Miles[2000]은 서비스 연구동향 배경을 시대별로 구분하여 1) 1960년대 이전, 2) 1960년대, 3) 1970년~1980년대, 그리고 4) 1990년대 이후로 크게 4단계로 구분하여 설명하였다. 1960년대 이전까지 서비스연구는 서비스산업의 낮은 생산성으로 인해 회의적이고 부정적인 시각이 지배적이었다. 서비스연구는 제조업과 비교하여 상대적으로 낮은 서비스산업의 생산성과 자동화될 수 없는 노동력에 대해 부정적이고 회의적인 시각을 가진 학자들이 주류를 이루었다. 그러나 1960년대에 이르러 “서비스경제(service economy),” “생산자 서비스(producer services),” “후기산업 사회(post-industrial society)” 등의 개념들이 등장하기 시작하면서, 서비스산업에 대한 체계적인 분석과 연구들이 조금씩 이루어지기 시작하였다. 이 시기에 일부 학자들은 서비스는 증가하는 고객의 수요에 대응하여 제품과 결합되어 보다 제품을 향

상시킬 수 있으며, 서비스에 필요한 노동력도 점차 전문화되고 사회적으로 숙련되어 생산성을 증가시킬 것이라고 주장하였다. 그러나 이 시기 역시 서비스업에 대한 회의적이고 부정적인 시각이 여전히 주류를 차지하고 있어 긍정적인 시각은 소수에 불과하였으나[Bryson and Daniels, 1998], 서비스에 대한 긍정적인 시각이 처음으로 등장하였다는 측면에서 의의가 있다.

1970년대 들어 서비스연구는 정치적인 쟁점과 맞물려 새로운 국면에 당면하게 되었다. 탈산업화(de-industrialization)(즉, 서구 경제는 새롭게 등장하는 개발도상국들에 의해 제조업에 대한 패권을 상실하고 취약하게 될 것)와 사회적 의무 부담 증가(사회적 서비스에 대한 과도한 세금부담)에 대한 공포로 인해 서구사회는 앞으로 다가올 새로운 사회에 대한 준비가 필요함에 주목하게 되었다. 이에 따라 1980년대 들어 유럽 공동체(European Community)에서는 “FAST 프로그램”이라는 프로젝트를 착수하여 유럽의 서비스 및 서비스산업에 대한 실증적인 연구를 전폭적으로 지원하기 시작하였다. FAST 프로그램을 통해 서비스에 관한 다양한 연구들은 본격적으로 이루어지기 시작하였는데, 최초의 서비스혁신 연구인 Barras[1986]의 연구(서비스의 역 제품 주기(reverse product cycle))도 이 프로젝트를 통해 최초로 수행하게 되었다. FAST 프로그램은 서비스는 비혁신적이라는 부정적인 관점에서 잠재력이 있고 혁신적이라는 긍정적인 관점으로 변화시키는데 학문적이고 이론적인 기여를 했다는 데에 큰 의의가 있다. 특히 FAST 프로그램은 서비스 질과 가격 측면에서 IT 활용과 R&D를 강조하였는데, 이 후 서비스산업에서 IT관련 연구가 심화되는 계기를 제공하였다.

1990년대 들어 서비스연구는 서비스기업과 서비스산업에 대한 이질성(heterogeneity)을 극복하기 위해 유형(typologies)과 패턴(patterns)을 분류하는 연구들이 다수 등장하기 시작하였다. 또한 중간재(intermediary)적인 성격을 가지고 있는

<표 1> 서비스혁신 연구 발전단계

단계	주요이슈	세부이슈
형성단계 (Formation phase) : 1986~2000년	서비스의 특징과 서비스개발에 초점	<ul style="list-style-type: none"> - 기업에서 혁신적인 서비스를 어떻게 디자인하고 개발할 것인가의 이슈 - 기업에서의 서비스개발은 제품개발과 어떤 측면에서 다른가의 논의 - 서비스중심 관점이 주류
성숙단계 (Maturity phase) : 2000~2005년	서비스혁신에서 고객참여와 서비스혁신 관리에 초점	<ul style="list-style-type: none"> - 어떻게 고객의 니즈를 확보하고, 서비스혁신 프로세스에서 고객참여를 어떻게 체계적으로 수행하고 관리할 것인가의 이슈 - 서비스혁신을 어떻게 관리하고, 서비스혁신의 선행자들은 무엇인가에 관한 이슈 - 제품과 서비스를 통합적으로 보고자 하는 통합적 관점이 주류로 등장
다차원적 단계 (Multidimensional phase) : 2006~2010년	서비스혁신 연구의 다각화, 서비스혁신을 이해하는 새로운 관점과 이론 제시	<ul style="list-style-type: none"> - 기업에서 서비스혁신을 어떻게 체계적으로 관리할 것인가의 이슈가 보다 확대 - 서비스혁신이 기업성장에 미치는 영향에 관한 이슈 - 통합적 관점을 유지하되 서비스에 제품이 포함되었다고 보는 관점(servitization)이 정착 - 가장 극적으로 논문이 양적으로 증가된 단계

Source: Carlborg *et al.*[2014]

서비스의 역할에 대한 연구, 서비스를 표준적인 기술혁신 시스템과 연결하고자 하는 연구, 기업에서의 서비스 디자인 및 서비스개발 관련 연구, 그리고 서비스개발(new service development)과 제품개발(new product development) 간의 차이점에 관한 연구 등이 다양하게 수행되었다. 1990년대 이후의 서비스혁신 연구동향은 Carlborg *et al.*[2014]가 보다 자세하게 설명하고 있다.

Carlborg *et al.*[2014]는 1986년~2010년 동안의 서비스혁신 연구동향을 크게 3단계로 구분하여 서비스혁신 연구발전 단계를 분석하였다. 이 논문에서는 발전단계를 1) 1986년~2000년의 형성단계(formation phase), 2) 2001년~2005년의 성숙단계(maturity phase), 그리고 3) 2006년~2010년의 다차원 단계(multidimensional phase)로 구분하고 단계별로 특성을 규정하였다. 이 논문에서는 형성단계는 서비스연구 및 서비스혁신 연구의 기초(foundation)가 다져진 단계로 정의하고, 주요 연구주제는 서비스특징과 서비스개발에 초

점을 두었다고 설명하였다. 또한 성숙단계의 주요 연구주제는 서비스혁신에서 고객참여와 서비스혁신 관리이며, 제품과 서비스를 통합적으로 보고자 하는 통합적 관점과 서비스혁신에서의 고객참여에 초점을 두었다고 설명하였다. 마지막 다차원적 단계에서는 서비스혁신과 비즈니스 전략 간의 연계가 주로 강조되었고 가장 논문이 양적으로 증가된 단계라고 분석하였다. <표 1>는 Carlborg *et al.*[2014]가 제시한 서비스혁신 연구 발전단계별 특징에 대한 요약이다.

2.2 서비스혁신의 개념 및 특성

기존 서비스혁신 연구에서는 서비스혁신에 관한 다양한 정의를 제시하고 있다. Grant[1991]는 “서비스혁신은 특정한 고객에게 새롭다고 인지되는 서비스를 개발하는 것”이라고 정의하였으며, Sundbo[1997]는 “서비스혁신은 기존고객과 새로운 고객에게 새로운 서비스를 전달하는 새로운 방식”

이라고 정의하였다. Edvardsson[1997]는 “서비스 혁신이란 고객이 매력적이라고 인지할 수 있는 서비스를 창출하기 위한 선행조건을 조성하는 것”이라고 정의하고 새로운 서비스를 창출하기 위한 서비스혁신 체계를 강조하였다. 또한 Den Hertog [2000]는 “서비스혁신은 서비스개념, 서비스전달 시스템, 고객 상호작용 채널 그리고 기술에 새롭거나 또는 유의한 변화가 있는 것”이라고 정의하고 서비스혁신 차원을 구분하여 차원의 변화를 서비스혁신으로 설명하였다. Menor *et al.*[2002]은 “서비스혁신이란 기업이 제공하는 서비스에 새로운 서비스의 개념을 추가하거나 변화를 주어 고객에게 이전에 제공하지 못했던 새로운 서비스를 제공하는 것”이라고 설명하였으며, Michel *et al.*[2008]은 “서비스혁신은 고객의 역할과 가치창출 프로세스에서의 변화”라고 정의하였다. <표 2>는 기존 연구에서 제시한 다양한 서비스혁신의 정의를 보여주고 있다.

이와 같이 기존의 학자들이 제시한 다양한 서비스혁신의 정의를 살펴보면, 서비스혁신은 기존 제조업 중심의 혁신과는 다른 개념적 차이를 보이고 있음을 알 수 있다. 서비스혁신과 제조업혁신 간의 차이는 근본적으로 서비스의 특성(i.e., 무형성, 이질성, 동시성, 소멸성 그리고 고객과의 상호작용)으로부터 기인하며, 이와 같은 서비스의 특성은 서비스혁신 특성에도 영향을 미쳐 제조업혁신과는 다른 새로운 개념적 차이를 만들게 된다. 예를 들면 서비스혁신에서 고객의 역할은 매우 크게 강조되고 있는데, 이는 서비스혁신은 제조업혁신과는 달리 그 가치를 창출하는데 있어 고객과의 상호교류가 매우 중요시되고 있기 때문이다[Bygstad and Lanestedt, 2009]. 또한 기존의 제조업혁신은 일반적으로 기술혁신이라고 인식하고 제품혁신과 프로세스혁신으로 구분하는 반면, 서비스혁신은 서비스개념 혁신, 서비스전달 혁신, 새로운 고객채널 혁신, 기술혁신 등

<표 2> 서비스혁신의 정의

서비스혁신 정의	저자
서비스혁신은 특정한 고객에게 도움이 되거나 새롭다고 인지되는 서비스를 개발하는 것이다.	Grant[1991]
서비스혁신은 기존고객과 새로운 고객에게 새로운 서비스를 전달하는 새로운 방식이다.	Sundbo[1997]
서비스혁신이란 고객이 매력적이라고 인지할 수 있는 서비스를 창출하기 위한 선행조건을 조성하는 것이다.	Edvardsson[1997]
서비스혁신이란 공급자가 고객에게 기존에 존재하지 않았던 새로운 서비스를 제공하는 것이다	Johne and Storey [1998]
서비스혁신은 서비스개념, 서비스전달 시스템, 고객 상호작용 채널 그리고 기술에 새롭거나 또는 유의한 변화가 있는 것을 말하며, 서비스혁신은 서비스차원이 하나씩 발생하여 혁신이 이루어질 수도 있고, 여러 차원이 조합을 이루며 발생할 수도 있다.	Den Hertog[2000]
서비스혁신은 조직과 이에 관련된 환경에게 새로운 영향을 미치는 아이디어, 활동 또는 주체 등을 포괄하는 개념이다.	Van der Aa and Elfring[2002]
서비스혁신은 기업이 제공하는 서비스에 새로운 서비스 개념을 추가하거나 변화를 주어 고객에게 이전에 제공하지 못했던 새로운 서비스를 제공하는 것이다.	Menor <i>et al.</i> [2002]
서비스혁신은 서비스 또는 서비스에 연관된 창조적인 모든 활동들이다.	Lei-lei and Xue-guang[2007]
서비스혁신은 서비스전달 또는 고객에서 특별한 경험을 줄 수 있는 추가적 서비스에 관한 변화들과 관련된 것이다.	Oke[2007]
서비스혁신은 고객의 역할과 가치창출 프로세스에서의 변화이다.	Michel <i>et al.</i> [2008]

<표 3> 서비스혁신과 제조업혁신의 특성 비교

서비스혁신	제조업혁신
<ul style="list-style-type: none"> - 고정된 자산의 투자를 요구하지 않음 - R&D의 중요성이 상대적으로 낮음 	<ul style="list-style-type: none"> - 고정된 자산의 투자가 필요하며, 특히 특허권과 라이선스 등의 획득 비용이 요구됨. - R&D의 중요성 높음
<ul style="list-style-type: none"> - 혁신결과의 모방이 쉬움 - 혁신에 있어 인적자원, 조직의 배움 능력, 그리고 조직 내 지식의 중요성 높음 	<ul style="list-style-type: none"> - 혁신결과의 모방이 서비스에 비해 상대적으로 어려움 - 혁신에 있어 인적자원보다 보유기술이나 특허, 라이선스 등의 중요성 높음
<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공 프로세스 변화 - 인터페이스의 변화 	<ul style="list-style-type: none"> - 제품특성의 변화
<ul style="list-style-type: none"> - 숙련된 종업원이 필수적. - 조직혁신이 동반되어야 함. 	<ul style="list-style-type: none"> - 숙련된 기술이 필수적
<ul style="list-style-type: none"> - 혁신을 위한 다양한 자원을 획득하고자 고객과의 네트워크를 형성하는 것을 중요시함 	<ul style="list-style-type: none"> - 혁신을 위한 다양한 자원을 획득하고자 외부공급자간의 네트워크 형성하는 것을 중요시함.
<ul style="list-style-type: none"> - 제품과 프로세스 간 구분이 모호하고 구별이 어려움. 	<ul style="list-style-type: none"> - 제품과 프로세스 간 구분이 명확
<ul style="list-style-type: none"> - 기술혁신과는 다른 개념으로 인식하고 일반적으로 기술혁신을 포함 - 서비스혁신은 서비스개념 혁신, 서비스전달 혁신, 고객상호작용 혁신, 그리고 기술혁신으로 구분하는 등 기존혁신이 아닌 새로운 차원의 혁신으로 구분 	<ul style="list-style-type: none"> - 일반적으로 기술혁신이라 같은 개념으로 인식 - 제품혁신과 프로세스혁신으로 구분
<ul style="list-style-type: none"> - 기술과 서비스 가치창출에 관련된 전반적 활동을 모두 포함하는 포괄적인 개념 	<ul style="list-style-type: none"> - 제품개발 전반에만 관련된 개념

새로운 관점에서 서비스혁신만의 새로운 혁신차원들을 제시하고 있다는 점에 두 혁신 간의 차이가 발견된다. 서비스혁신은 제조업혁신보다 포괄적인 개념으로 인식되고 있으며 기술을 포함하고 새로운 서비스의 가치를 창출에 관련된 전반의 모든 활동들 또는 시스템으로 정의되고 있는 반면, 제조업혁신은 제품개발에 관련된 제반 활동들로 인식되고 있는 점도 큰 차이점이다. <표 3>은 서비스혁신과 제조업혁신의 특성을 비교하고 있다.

2.3 서비스혁신 연구 접근방식

지난 30년간 서비스산업에서 혁신을 어떻게 바라볼 것인가에 대한 논의가 계속 되어 왔음에도 불구하고 아직까지 학계에서 전반적으로 통용되는 서비스혁신에 대한 관점 및 측정방법은 부재한 실정이다 [Vence and Trigo, 2009]. 기존 연구에서 서비스혁신

을 바라보는 관점은 크게 기술자적(technologist) 접근법, 서비스중심(service-oriented) 접근법, 통합적(integrative) 접근법으로 구분된다.

1980년대에는 제조업에서 활용되는 전통적인 혁신 논리를 서비스산업에 적용함으로써 서비스혁신을 이해하고자 하였다. 이러한 기술자적(technological) 혹은 동화적(assimilation) 접근법의 연구들은 제조업의 혁신을 측정하는 법과 유사하게 서비스산업에서의 혁신을 측정하였다[Coombs and Miles, 2000; Howells, 2004; Miles, 2000]. 기술자적 관점은 서비스혁신 초기 연구를 주도하면서 서비스혁신에 대한 이해를 높였다는 점에서 기여가 있으나, 지나치게 기술에 중심을 두고 서비스혁신을 연구하였다는 점에서 많은 비판을 받았다 [Vence and Trigo, 2009]. 이는 서비스산업에 속한 기업의 경우 자체 연구개발 부서나 관리자는 없지만, 교육, 시장 개척 등과 같은 비기술적(non-technological) 활동을 통한 혁신에 많은 투자를

하고 있기 때문이다. 따라서 제조업을 기반으로 개발된 혁신 관련 개념 또는 분석 방법론은 서비스혁신 분석에 적합하지 않을 뿐 아니라 서비스혁신의 비기술적 특성의 중요성을 간과하는 오류를 범할 수 있다[Gallouj and Savona, 2009; Salter and Tether, 2006].

1990년대 중반부터는 서비스혁신과 관련하여 기존 기술자적 접근법이 아닌 새로운 접근법이 제안되었다. Sundbo[1997]는 서비스혁신이 기술발전 궤적과는 전혀 다른 발전 궤적을 나타내고 있으며 이에 따라 기술은 서비스혁신의 하나의 영향요소로 간주하여야 함을 주장하였다. 이와 같은 서비스중심(service-oriented) 혹은 구분적(demarcation) 접근법은 서비스산업에서의 혁신은 제조업에서의 혁신과는 명백하게 구별됨을 강조하고 있다 [Drejer, 2004]. 이 관점은 서비스혁신 활동의 다이내믹(dynamic)하고 구체화된(specific) 특성을 파악할 수 있는 새로운 이론과 측정방법의 필요성을 역설하고 있으며, 비기술적 혁신에 중점을 두고 서비스혁신을 새롭게 정의하고자 하였다[Sundbo, 1997].

상품과 서비스의 수렴(convergence) 현상과 서비스업과 제조업의 경계가 모호해짐에 따라 서비스업과 제조업 모두에서 활용 가능한 서비스혁신 접근법에 대한 요구가 생겨나게 되었다. 이에 따라 2000년대 초반부터 통합적(integrated) 혹은 조합적(synthesizing) 접근법이 등장하였다[Coombs and Miles, 2000; Gallouj and Windrum, 2009]. 이 접근법에서는 상품과 서비스 모두에서 활용할 수 있도록 혁신에 대한 포괄적 정의를 시도하였다. 또한 통합적 접근법은 서비스혁신을 상품-서비스라는 연속선 관점(goods-services continuum)에서 파악하고, 서비스의 경우 점점 제조업화(industrialized) 되어가고, 반대로 상품의 생산은 서비스화(servitization) 되어갈 것이라고 주장한다[Sundbo and Gallouj, 2000]. 즉, 제조기업의 경우 통합적인 관점에서 제품혁신과 서비스혁신 활동을 통합하여 현재의 혁신시스템을 재정비하여 확장하고자

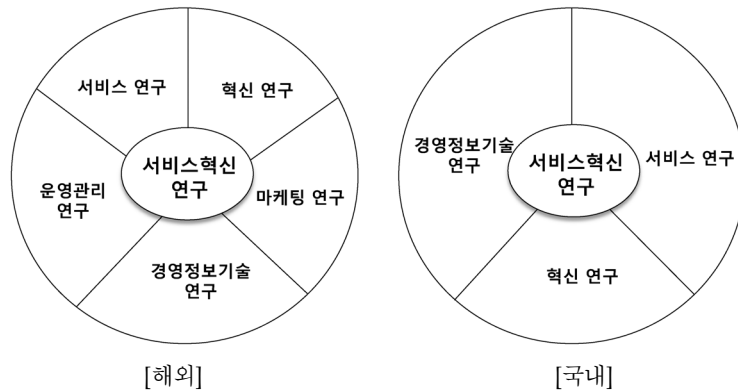
하는 입장이며, 서비스기업의 경우 서비스혁신에 대한 관심 증대와 서비스에 한정되지 않고 서비스기업에게 혁신을 제공할 수 있는 프레임워크에 대한 개념을 확장하고자 하는 입장이다. 비록 통합적 접근법이 기술자적 접근법이나 서비스중심 접근법과는 다른 시각을 제시함으로써 서비스혁신에 대한 우리의 이해를 증진시키고 있기는 하나 연구 초기단계로 아직 충분한 근거나 예를 제시하고 있지 못하다는 비판을 받고 있다[Gallouj and Savona, 2009].

전체적으로 서비스혁신 연구는 기술자적 접근법이 상대적으로 쇠퇴하고 있는 반면 서비스중심 접근법에 대한 관심은 어느덧 성숙단계(maturity phase)에 접어들고 있으며[Gallouj and Savona, 2009], 통합적 방법론은 점차적으로 주요 접근법으로 부상하고 있다[Vence and Trigo, 2009].

2.4 서비스혁신 연구의 선행 연구

서비스혁신 연구는 대상 서비스 산업군 자체가 매우 다양하고 이질적(heterogeneity)일 뿐 아니라, 다양한 학제간 연구가 가능하여서 다양한 학문 분야에 걸쳐서 다학제적(multi-disciplinary)으로 연구되고 있다. 이러한 서비스혁신 연구의 다학제적인 특성은 해외와 국내 연구분야에서 동일하게 나타나고 있으나, 그 경향에는 차이가 존재한다. <그림 1>은 해외와 국내의 서비스혁신 연구의 다학제적 경향의 차이점을 보여주고 있다.

해외 서비스혁신 연구는 크게 5개의 학문분야 서비스(service research), 혁신(innovation research), 마케팅(marketing research), 운영관리(operation management research), 경영정보기술(management information systems(MIS) research)-에서 독자적인 주제로 연구되고 있다. 해외 서비스혁신 연구는 특히 서비스연구 분야에 한 독자적인 영역을 차지하며 많은 논문들이 출판되고 있으며, 그 다음으로 혁신 분야, 마케팅 분야, 운영관리 분야, MIS 분야 순으로 서비스혁신 관련 논문들이 출판되는 경향



<그림 1> 서비스혁신 연구의 다학제 분야 경향(해외 vs. 국내)

을 보였다. 주제별로 분류해보면 마케팅 분야는 고객참여를 중심으로 한 서비스혁신에 관한 주제를, 혁신 분야에서는 기술혁신과 서비스혁신 간의 공통점과 차이점, 서비스혁신의 주요 선행자 및 혁신 패턴, 제조업에서의 서비스혁신 등을 주로 다루었으며, 운영관리 분야는 서비스혁신 프로세스 및 디자인에 관한 주제를, MIS 분야는 IT 및 기술을 적용한 서비스혁신에 관한 주제를, 그리고 서비스 분야는 전반적인 서비스혁신에 관한 다양한 주제들을 전반적으로 다루고 있다.

해외에서 서비스혁신 관련 연구를 다루고 있는 대표적인 학술지로는 크게 서비스관련 전문 학술지인 JSR(Journal of Service Research), JSM(Journal of Service Management), SIJ(Service Industries Journal) 등이 있으며, 혁신 관련 전문 학술지인 RP(Research Policy), JPIM(Journal of Production Innovation Management), RDM(R&D Management), 운영관리 관련 전문 학술지로는 MSOM(Manufacturing and Service Operation Management), OR(Operation Research), 그리고 마케팅관련 학술지인 JAMS(Journal of the Academy of Marketing Science), JM(Journal of Marketing), JMR(Journal of Marketing Research) 등이 있다. 그 밖에 MIS 분야의 ISR(Information Systems Research), JSIS(Journal of Strategic Information Systems), I&M(Informa-

-tion & Management)에서 IT 및 기술을 적용한 서비스혁신에 대한 연구들이 소수 이루어져 왔다. 국내의 경우 서비스혁신 연구는 크게 3개의 학문 분야-서비스, 혁신, MIS-에서 이루어지고 있다. 특히 해외와 달리 국내에서 서비스혁신 연구는 MIS 분야에서 주도적으로 진행되는 경향을 보인다. 관련 학술지로는 서비스경영학회지, 기술혁신학회지, 산업혁신연구학회지, 한국경영과학학회지, ISR(Information Systems Review), KBR(Korea Business Review), 한국IT서비스학회지, 경영과 정보연구학회지, 한국지식경영학회지 등에서 서비스혁신 연구의 출판이 이루어지고 있다.

현재까지 국내외 서비스혁신 연구동향 분석을 주제로 한 학술논문을 살펴보면 다음과 같다. Park and Lee[2001]은 한국생산관리학회지를 통해 서비스품질의 연구동향과 과제를 살펴보았다. 이 논문에서는 1997년~2001년까지 5년 동안 경영학 연구, 경영과학, 품질경영학회지, 한국생산관리학회지, 한국경영과학학회지 등의 국내 학술지와 DS(Decision Science), JSM(Journal of Service management), JM(Journal of Marketing), JSM(Journal of Service Marketing), MSQ(Managing Service Quality)의 해외 학술지를 대상으로 총 34편의 논문을 발췌하여 분석하였다. 문헌검증의 틀로는 서술적 분석, 주제/이론 별 분석, 형태론적 분석 그리고 서비스 품질 측정방법을 중심으로

한 모델 중심적 분석의 네 가지로 분류하였다. 대상 서비스산업의 경우 백화점/할인점/슈퍼마켓, 호텔, 서점, 주유소, 은행, 운송(우편, 선박, 항공), 관광, 패스트푸드, 헬스클럽, 전문서비스, 광고회사, 항공/신용카드, 의료, 보험, 세탁소로 구분하여 분석하였다.

Park *et al.*[2004]는 생산 및 MIS 분야를 중심으로 서비스산업의 최근 연구동향에 대한 논문을 서비스경영학회지에 게재하였다. 이 논문에서는 2001년부터 한국경영학회지, 한국경영과학회지, 한국생산관리학회지 등의 국내 학술지와 JSM (Journal of Service Management), JM(Journal of Marketing), JOM(Journal of Operations Management), MSQ(Managing Service Quality) 등의 해외 학술지를 대상으로 총 54편의 논문을 발췌하여 분석하였다. 문헌 검증의 툴로는 Park and Lee [2001]의 방법론을 변형하여, 서술적 분석, 주제별 분석과 산업별 분석으로 구분하여 진행하였는데, 주제별 분류는 서비스와 기업전략, 서비스와 생산성, 서비스 품질 및 고객만족, 서비스 프로세스 설계 및 서비스와 e-Business 로 구분하였고, 산업별 분석은 Schmenner[1986]의 서비스 프로세스 매트릭스(service process matrix)을 이용하여 상호작용과 고객화의 정도 및 노동집약도의 정도에 의해 서비스산업을 4 가지로 분류(*i.e.*, 서비스공장, 서비스 샵, 대량서비스 그리고 전문 서비스)하여 분석하였다.

Kim and Kwon[2010]은 대한관광경영학회지를 통해 서비스품질의 연구동향에 대해서 연구하였다. 1989년~2008년까지 국내 학술지 사이트 (Kiss, DBpia)에서 검색된 총 1,0200개의 논문을 대상으로 분석하였다. 분석한 결과, 서비스 품질과 관련된 국내 논문들은 주로 경영학과 호텔/관광학 쪽에서 많이 나왔고, 2000년대 와서는 여가/스포츠학 쪽에서도 빠르게 증가하는 경향을 보였다. 또한 논문의 대상산업들은 주로 외식, 호텔, 관광이 주를 이루고 있으며, 서비스 품질 측정 모델은 SERVQUAL이 SERVPERF보다 많이

적용되었다. 연구방법은 탐색적 연구보다 설문을 활용한 실증적 연구방법이 많이 사용되고 있는 것으로 분석되었다.

Seo and Kim[2010]은 서비스경영학회지에서 서비스전반에 대한 연구를 대상으로 보다 심도 있게 파악하고자 한국과 미국의 주요 학술지를 중심으로 서비스연구 동향을 분석하였다. 이 논문에서는 국내 4개의 학술지와 해외 6개의 학술지를 통해 총 522개의 논문을 대상으로 국제적인 최근 동향과 한국 서비스연구의 특징 및 시사점을 살펴보았는데, 문헌 분석틀로 양적추이 분석, 주제별 분석, 연구대상 산업별 분석 그리고 연구방법별 분석 등을 채택하였다. 또한 Lee and Jong[2012]은 한국지식경영학회지에서 서비스혁신에 대한 문헌연구를 국내 최초로 시도하였다. 저자는 이 연구를 통해 서비스혁신 연구에서 쟁점이 되고 있는 3가지 주제(예: 성공요인(success factor), 혁신 프로세스(innovation process), 성과(performance))에 대해 관련 문헌을 정리하여 개념을 정리하고자 하였다. 그러나 이 연구에서는 전반적인 서비스혁신 연구동향에 대한 분석은 수행하지 않았다.

해외 연구의 경우 De Jong and Vermeulen[2003]은 IJBM(International Journal of Bank Marketing), JPIM(Journal of Product Innovation Management), JSM(Journal of Service Management), SIJ (Service Industries Journal) 등 15개의 주요 학술지를 중심으로 1988년~2002년 동안 총 60개의 서비스혁신 연구논문을 분석하였다. 분석틀로는 양적추이 분석, 연구대상 산업별 분석 그리고 혁신 단계별(*i.e.*, 핵심활동 관리 단계, 지속적 혁신을 위한 환경창출 단계) 분석을 채택하였다. Smith *et al.*[2007]은 운영관리 분야의 5개의 주요 학술지 (*i.e.*, JOM(Journal of Operation Management), MS(Management Science), MSON(Manufacturing and Service Operation Management), OR (Operation Research), POM(Production and Operations Management))를 대상으로 1990년~

<표 4> 국내외 서비스혁신 관련 연구동향을 분석한 주요 연구들

	논문제목	연구자	분석대상	분석항목
국내	서비스품질의 연구동향과 과제 (Literature review and future issues in service quality)	Park and Lee [2001]	- 10개의 국내외 학술지를 대상으로 1997년~2001년까지의 서비스품질에 관한 연구논문 분석 - 34개의 논문 분석	- 서술적 분석 - 주제/이론별 분석 - 형태론적 분석 - 모델중심적 분석
	서비스산업에 있어서의 최근 연구동향과 향후 과제(Literature review and future issues in service industry: Focus on production and MIS area)	Park <i>et al.</i> [2004]	- 생산과 MIS 분야에서 2001년~2003년까지의 서비스품질에 관한 연구논문 분석 - 54개의 논문 분석	- 서술적 분석 - 주제별 분석 - 산업별 분석
	서비스품질 문헌 연구: 국내 연구를 중심으로(Literature review of service quality: Focus on Korean research papers)	Yang <i>et al.</i> [2008]	- 국내 학술지를 중심으로 2003년~2007년까지의 서비스품질에 관련된 연구논문 분석 - 총 131개의 논문 분석	- 대상산업 - 측정모델 - 연구내용
	서비스품질 연구동향: 1989-2008 (A review of service quality research:1989-2008)	Kim and Kwon[2010]	- 1989년~2008년 말까지 서비스 품질 관련 연구논문 분석, - 국내 학술지검색사이트(KISS, DBpia)에서 검색된 1,022개 논문 분석	- 논문의 주제 - 대상산업 - 측정도구 - 연구방법 - 연구내용
	국제비교를 통한 한국서비스 연구동향: 한국과 미국의 주요 학술지를 중심으로(International comparison of Korean service research papers)	Seo and Kim [2010]	- 국내 4개의 학술지와 해외 6개의 학술지를 대상으로 서비스 관련 연구논문 분석 - 총 522개의 논문 분석	- 양적추이 분석 - 주제별 분석 - 연구방법별 분석 - 연구대상별 분석
	서비스혁신에 관한 문헌 연구: 성공요인, 프로세스 및 성과를 중심으로(A literature study of service innovation: Focus on success factors, process and performance)	Lee and Jong [2012]	- 서비스혁신에 관한 통합적인 고찰 - 서비스혁신 시 고려되는 3가지 주제에 대해 관련 문헌 고찰	- 주제별 분석(성공요인, 혁신 프로세스, 성과)
국외	Organizing successful new service development: A literature review	De Jong and Vermeulen[2003]	- 15개의 주요 학술지를 중심으로 1988년~2002년 동안 서비스혁신 연구논문 분석 - 총 60개의 논문 분석	- 양적추이 분석 - 연구대상별 분석 - 혁신단계별 분석
	A note on the growth of research in service operations management	Smith <i>et al.</i> [2007]	- 5개의 주요 학술지를 중심으로 1990년~2006년 동안 서비스운영 관리에 관한 연구논문 분석 - 총 463개의 논문 분석	- 양적추이 및 비중 변화 - 개별적 연구자 기여도 - 기관별 기여도
	Research themes, concepts and relationships: A study of international journal of service industry management	Pilkington and Chai[2008]	- JSM을 대상으로 1990년~2005년 동안 서비스 관련 연구논문 분석 - 총 435개의 논문 분석	- 인용과 피인용을 기반으로 하는 저자당 시 인용 분석 방법 (author co-citation analysis method)
	New service development: An analysis of 27 years of research	Papastathopoulou and Hultink[2012]	- 서비스혁신 또는 서비스 관련 전문 학술지를 중심으로 1982년~2008년 동안 서비스혁신 관련 연구논문 분석 - 총 145개의 논문 분석	- 양적분석 - 주제별 분석 - 연구방법별 분석
	The evolution of service innovation research: A critical review and synthesis	Carlborg <i>et al.</i> [2014]	- 24개의 주요 학술지(6개의 학문 분야로 구분)를 중심으로 1986년~2010년 동안 서비스혁신 연구 논문 분석 - 총 128개 논문 분석	- 양적추이 분석 - 연구주제별 분석 - 진화단계별 분석 (formation/maturity/multidimensional phases)

2005년까지의 15년 동안 서비스 운영관리 연구의 성장추세와 이에 기여한 저자들과 대학에 대한 순위 리스트를 보여주었다. 이 논문에서는 운영관리 분야 관련 학술지에서도 서비스관련 연구의 비중이 점차 증가하는 것을 보여주었다.

Pilkington and Chai[2008]는 JSM(Journal of Service Management)를 대상으로 1990년~2005년까지 16년간 435개의 논문을 저자동시 인용방법(author co-citation analysis method)을 이용하여 분석하였다. 이 논문에서는 분석대상으로 학술지 한 개만을 선정하였는데, 이는 JSM이 서비스연구 분야의 대표적인 학술지이며, 1990년에 창간되어 해당분야에서 가장 오래된 학술지 중 하나이기 때문이다. Papastathopoulou and Hultink[2012]는 서비스혁신 또는 서비스관련 전문 학술지를 중심으로 1982년~2008년까지 27년 동안 출판된 145개의 논문을 분석하였다. 이 논문은 문헌 분석틀로 양적 추이 분석, 주제별 분석, 그리고 연구방법별 분석을 채택하여 분석을 수행하였다. 또한 이 논문에서는 1982년~1995년까지는 초기 서술단계(the early writings phase), 1996년~2001년까지는 문헌향상 단계(advancing the literature phase), 그리고 2002년~2008년까지는 최근 작업 단계(the recent works phase)로 구분하고 시간단계에 따른 서비스혁신 문헌동향을 분석하고자 하였다.

한편, Carlborg *et al.*[2014]는 1986년~2010년까지 25년에 걸친 서비스혁신 연구동향을 분석하고자 하였다. 이를 위해 6개의 연구분야(i.e., 서비스 분야, 혁신 분야, 마케팅 분야, B2B 마케팅 분야, 기타 비즈니스 분야, 경제학 분야)에서의 24개의 전문 학술지를 대상으로 128편의 논문을 분석하였으며, 문헌 분석틀로는 양적추이 분석, 주제별 분석 그리고 연구진화 단계별 분석을 수행하였다. 특히 이 연구에서는 서비스혁신 연구동향을 1986년~2000년의 형성단계(formation phase), 2001년~2005년의 성숙단계(maturity phase), 그리고 2006년~2010년의 다차원 단계(multidimensional phase)

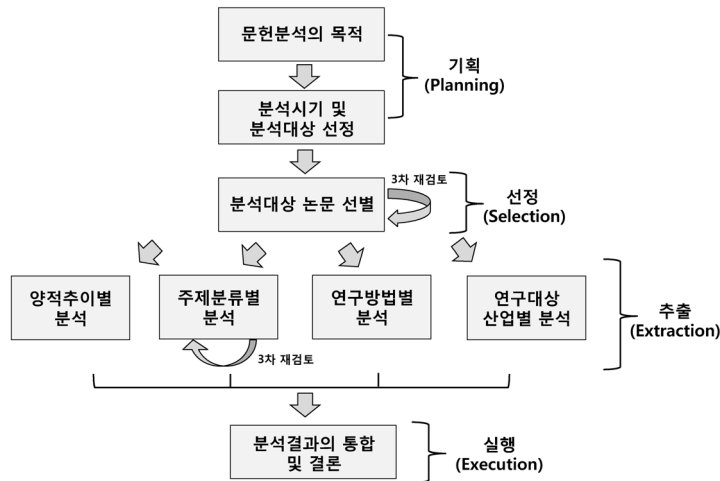
로 크게 3단계로 구분하여 각 단계별 특성과 연구동향에 대한 분석을 시도하였다. 국내외 서비스혁신 관련 연구동향을 분석한 주요 연구들의 요약은 <표 4>와 같다.

Ⅲ. 연구 방법

3.1 분석체계

논문을 분류하는 분석체계는 연구자의 주관이 상당히 개입된다. 따라서 논문 내용을 분석하기 위한 분석체계를 연구목적에 맞게 객관적이고 체계적으로 구성하는 것이 연구의 관건이다[Kim *et al.*, 1999; Okoli and Schabram, 2010]. Fink[2014]는 문헌분석은 방법론에 따라 체계적(systematic)으로 구성되어야 하고, 수행절차가 명시적(explicit)으로 잘 설명 되어있어야 하며, 관련 자료를 모두 포함할 수 있도록 그 범위가 포괄적(comprehensive)이어야 하고, 그리고 동일한 방법을 적용하였을 때 동일한 결과가 재생산(reproducible)이 가능할 수 있어야 한다고 주장하였다. 따라서 본 연구에서는 서비스혁신 연구동향 분석을 위해 체계적이고 명시적인 5단계의 분석체계를 수립하였으며, 분석체계는 <그림 2>와 같다.

첫째 단계는 본 연구목적과 연구의도를 명확히 하였다. 본 연구의 목적은 서비스혁신 전반에 대한 연구동향을 심도 있게 파악하고, 국내 연구와 해외 연구의 비교를 통해 해외 및 국내 서비스혁신 연구의 특징과 시사점을 찾아보고자 하는데 있다. 즉, 해외와 국내 연구동향의 비교를 통해 현재 국내 서비스혁신 연구의 취약점을 식별함으로써 연구 아젠다(Agenda)를 식별하고 나아가 국내 서비스혁신 연구방향의 이정표를 수립하는데 본 연구의 목적이 있음을 서론에서 명확히 명시하였다. 둘째 단계에서는 서비스혁신 연구동향 분석시기와 분석대상을 선정하였다. 서



<그림 2> 연구동향 분석체계

비즈니스 혁신 연구의 흐름을 객관적이고 체계적으로 분석하기 위해서는 타당한 기준을 가지고 분석 시기와 대상을 선정해야 한다. 따라서 분석시기와 분석대상 대한 기준과 범위를 명확히 명시하였다. 셋째 단계에서는 분석대상 논문을 검색 (searching) 및 선별(screening)하였다. 이는 키워드를 통해 직접적으로 대상논문들을 검색하고 이에 맞는 논문을 선별하는 작업이다. 분석에 적합한 논문을 선별하기 위해 논문 제목(title)과 키워드(keyword)를 중심으로 분석대상 논문을 검색하였으며, 제목과 키워드만으로 논문 선별이 어려운 경우 논문초록이나 서론을 참조하여 관련된 논문을 선별하였다. 선별작업은 3차에 걸친 재검토 및 재선별 작업을 통해 이루어졌다. 넷째 단계에서는 다양한 측면에서 연구동향을 분석하기 위해 세부적인 분석항목을 수립하였다. 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 크게 양적추이별 분석, 주제분류별 분석, 연구방법별 분석 그리고 연구대상 산업별 분석 등 4가지의 분석항목을 채택하였다. 마지막 단계로 4가지 분석항목에 따른 결과를 통합하여 서비스혁신 연구동향에 대한 전반적인 시사점을 도출하였다.

3.2 분석시기 및 대상선정

서비스혁신 연구의 전반적으로 유의미한 흐름을 분석하기 위해서는 객관적이고 체계적인 기준을 가지고 분석시기와 대상을 선정할 필요가 있다. 해외의 경우 1980년대 중반 이후 서비스혁신 연구가 시작되어 30년 이상 연구가 진행되고 축적된 반면, 국내의 경우 2000년대 중반 이후 본격적으로 시작되어 연구가 7~8년 정도에 불과하여 양적 및 질적 수준에서 연구가 저조한 실정이다. 따라서 국내와 해외의 연구를 비교함에 있어 2000년대 이전의 시기를 대상으로 비교하기에는 국내 연구를 포함하기 어려우므로, 본 연구의 분석시기를 국내 연구와 해외 연구를 모두 포괄할 수 있는 2000년대 이후부터 현재(2014년)까지 15년 동안의 시기를 대상으로 서비스혁신 연구동향 분석을 수행하였다.

또한 본 연구에서는 선행연구를 통해 서비스혁신 연구가 여러 연구분야에 걸쳐 다학제적으로 연구되고 있음을 설명하였으며, 그 연구분야에 있어 국내와 해외 간의 차이가 있음을 보였다. 따라서 이를 고려하여 국내외 공통적으로 연구되고 있는 3개의 연구분야 - 서비스, 혁신, MIS -

분야를 분석범위로 선정하고, 선정된 연구분야에 해당되는 국내외 전문 학술지를 분석대상으로 선정하였다. 국내외 분석대상 전문 학술지 선정 기준으로는 1) 10년 이상의 발간 이력이 있고, 2) 채택한 연구분야를 대표할 수 있으며, 3) 분석기

간 동안 최소 3편 이상의 서비스혁신 관련 논문을 출판한 이력이 있고, 4) SSCI/SCI/SCIE급이거나 한국연구재단 등재지를 중심으로 선정하였다. 그러나 이러한 선정기준에 부합되는 전문 학술지들을 모두 분석대상으로 선정하여 논문을 선

<표 5> 선정 대상 학술지 개요 (2014년 6월 기준)

구 분	학술지명	선정이유	검토기간	비고
국내	서비스경영	- 국내에서 유일한 서비스연구 전문학술지 - 한국연구재단 등재지	2000년~2014년	- 2000년에 창간되어 서비스에 관련된 다수의 학술논문을 게재. - 국내 서비스 분야의 대표적인 학술지임.
	기술혁신학회지	- 혁신연구 전문학술지 - 한국연구재단 등재지	2000년~2014년	- 1997년에 창간되어 다양한 분야에 걸쳐 이루어지는 혁신에 대해 이론적이고 실용적인 논문들을 게재.
	산업혁신연구	- 혁신연구 전문학술지 - 한국연구재단 등재지	2000년~2014년	- 1985년 창간되어 경영, 경제학의 제반 방법론을 이용하여 혁신에 관한 논문들을 게재. - 국내 혁신 분야의 대표적인 학술지임.
	Information Systems Review	- MIS연구 전문학술지 - 한국연구재단 등재지	2000년~2014년	- 1990년에 창간되어, 국내 MIS 분야의 대표적인 학술지임.
	IT서비스학회지	- MIS연구 전문학술지 - 한국연구재단 등재지	2000년~2014년	- 2002년에 창간되었으며, 학제적인 특성을 가지고 있는 IT서비스 분야의 통합적인 연구를 위해 실용적인 논문을 게재
해외	Journal of Service Management	- 서비스연구 전문학술지 - SSCI 등재지	2000년~2014년	- International Journal of Service Industry Management로 1990년에 창간되었으나, 현재 Journal of Service Management로 학술지명이 변경 - 학계와 업계 양측에서 이중으로 심사하여 이론적이고 실용적인 논문을 게재. - 서비스 분야의 대표적인 학술지임.
	Journal of Service Research	- 서비스연구 전문학술지 - SSCI 등재지	2000년~2014년	- 1998년도에 창간되었으며, Maryland 대학의 후원을 받고 있음. - 서비스 분야의 대표적인 학술지임.
	Research Policy	- 기술경제 경영 및 혁신연구 전문학술지 - SSCI 등재지	2000년~2014년	- 1972년 창간되어 오랜 역사를 가지고 있는 학술지로 기술경제 경영 및 혁신연구 분야를 모두 포함하는 다학제적 연구를 지향 - 혁신, 정책 분야의 대표적인 학술지임
	Journal of Product Innovation Management	- 혁신연구 전문학술지 - SSCI 등재지	2000년~2014년	- 1984년 창간되어 혁신관리 분야에 이론적인 논문을 게재.
	Information Systems Research	- MIS연구 전문학술지 - SSCI 등재지	2000년~2014년	- 1990년에 창간되었으며, MIS 분야의 대표적인 학술지임.
	Information and Management	- MIS연구 전문학술지 - SSCI 등재지	2000년~2014년	- 1977년에 창간되어 MIS 분야에서 실용적인 논문을 게재

별하기에는 지면상 그리고 시간상 어려우므로, 본 연구에서는 효율적인 분석을 위하여 3개의 연구분야 별로 각 2개의 학술지를 선정하였다. 선정된 2개의 전문 학술지는 해당 연구분야에서 대표성이 높은 학술지를 중심으로 전문 학술지를 선정하되, 동일한 분야에서 학술지가 가지는 대표성이 비슷할 경우 출판된 서비스혁신 논문 수가 많은 학술지를 중심으로 선정하였다. 본 연구에서는 국내외 해외 모두 전문 학술논문만을 분석대상으로 하였으며, 그 외에 보고서나 저서 등은 분석대상에서 제외하였다.

분석대상으로써 전문 학술지 측면에서 국내외 해외 간 서비스혁신 연구의 큰 차이점을 살펴보면, 해외의 경우 서비스만을 전문으로 다루거나 혹은 그 중에서도 특정 서비스분야(e.g., 서비스혁신)에 중점을 두는 학술지들이 많아 양적·질적으로 수준 높은 연구가 이루어지고 있다(예: JSM(Journal of Service Management), JSR(Journal of Service Research), SIJ(Service Industries Journal)). 그러나 국내의 경우 서비스관련 전문적인 학술지는 서비스경영학회지가 유일하며 그 조차 다양한 서비스분야를 다루지 못하고 있으며 주로 서비스품질 관련 논문들이 주를 이루고 있는 실정이다[Park and Lee, 2001; Yang *et al.*, 2008].

최종적으로 본 연구에서는 해외 학술지는 서비스연구 분야에서 2개의 학술지(i.e., JSM(Journal of Service Management), JSR(Journal of Service Research)), 혁신연구 분야에서 2개(i.e., RP(Research Policy), JPIM(Journal of Product Innovation Management)), 그리고 MIS연구 분야에서 2개(i.e., ISR(Information Systems Research), I&M(Information & Management))가 선정되었으며, 국내의 경우 서비스연구 분야에 1개(i.e., 서비스경영학회지), 혁신연구 분야에는 2개(i.e., 기술혁신학회지, 산업혁신연구), 그리고 MIS연구 분야에서 2개(i.e., IT서비스학회지와 ISR(Information Systems Review))가 선정되었다. 분석기간은 초반에 언급했던 것과 같이 국내외 연구실정을 고려하여 Carlborg *et*

al.[2014] 가 제시한 서비스혁신 연구 발전단계 중 성숙단계(2단계)와 다차원단계(3단계)에 해당하는 2000년~2014년, 즉 15년 동안의 국내외 서비스혁신 연구논문들을 대상으로 분석하였다. 각 선정대상 학술지의 특징은 <표 5>와 같다.

3.3 분석대상 논문 선별 및 분석항목

그 동안 국내외적으로 서비스혁신 연구에서 많은 연구들은 '서비스개발(service development)'과 '서비스혁신(service innovation)'의 용어를 혼용하여 사용하여 왔으며, 특히 초창기 연구의 경우 그 경향이 강했다. 따라서 본 연구에서는 분석대상 논문 선별을 위해 먼저 서비스혁신과 서비스 개발이라는 2개의 키워드를 이용하여 2000년~2014년 동안 국내외 학술지의 제목(title)과 키워드(keywords)를 중심으로 논문들을 검색하였으며, 분석대상 논문의 검색과 선별작업은 2014년 7월~8월(2개월) 동안 3차에 걸쳐 재검토 및 재선별이 이루어졌다. 그러나 해외의 경우 키워드를 통해 다수의 서비스혁신 관련 논문이 검색된 반면, 국내의 경우 키워드만으로 검색된 논문 수가 매우 적어 연구동향을 분석하기가 어려웠던 관계로 추가적으로 논문 초록과 논문 서론부분을 재검토하여 서비스혁신 관련 논문을 재선별하였다. 이러한 선별작업을 통해 최종적으로 국내 33개, 해외 136개 총 169개의 논문이 분석대상 논문으로 선정되었다.

선정된 논문을 바탕으로 다양한 측면에서 서비스혁신 연구동향을 분석하기 위해 세부 분석항목을 수립하였다. 첫째, 양적추이 분석은 Park and Lee[2001]의 연구에서 볼 수 있듯이 가장 간단한 분석방법으로 연구의 양적인 추세를 살펴볼 수 있는 방법이다. 즉, 분석기간 중에 국내외 서비스혁신 관련 논문이 어느 정도 진행이 되어 있는지 규모를 확인할 수 있는 방법이다. 연구동향을 분석한 다수의 이전 연구들은 분석을 수행하여 연구동향의 추세를 분석하였으며, 본 연구에서도

양적추이 분석을 통해 서비스혁신 연구의 양적인 변화 추이를 분석하고자 한다.

둘째, 주제에 따른 분석은 현재 활발하게 진행되고 있는 연구분야를 파악하여 좀 더 연구가 진행되어야 할 부분을 파악할 수 있으므로 좀 더 효과적인 전략적 시사점을 찾아 볼 수 있는 유용한 분석방법이다. 즉, 각 주제별 이슈사항들을 정리할 수 있으므로 연구자들의 주된 관심 분야나 전체적인 연구의 분위기 및 추세를 쉽게 찾아볼 수 있다. 본 연구에서는 선별된 169개의 논문을 기준으로 분류를 위한 검색 키워드를 다시 설정하고, 이를 이용하여 논문제목 그리고 논문 키워드를 중심으로 종합적으로 주제별 분류를 진행하였다.

논문제목과 키워드만으로 주제 판단에 애매한 경우 연구에 사용한 주요 변수들과 논문 초록 그리고 논문 서론을 중심으로 주제를 재분류 하였다. 즉, 논문제목이나 키워드 중심으로 주제를 분류함에 있어 여러 가지 영역에 함께 걸쳐있거나 키워드만으로 구분이 명확하지 않은 경우 이론적 배경과 연구모형 등을 살펴보아 주요하게 살펴본 변수를 토대로 연구주제를 재분류 하였다. 이러한 주제별 분류작업은 3차에 걸쳐 재검토가 이루어졌다.

그 결과 검색된 논문을 기준으로 크게 (1) 서비스혁신 선행자(key antecedents of service innovation), (2) 서비스혁신 전략 및 관리(service in-

<표 6> 서비스혁신 연구의 핵심주제 분류체계

번호	분류 키워드	핵심 주제
1	선행자(antecedent), 결정요인(determinant), 성공요인(success factor), 혁신자원(innovation resources)	서비스혁신 선행자 (key antecedents of service innovation)
2	차원(dimensions), 전략(strategy), 관리(management), 전략적 연계(strategic alignment or strategic alliance)	서비스혁신 전략 및 관리 (service innovation strategy and management)
3	서비스 개발(service development or new service development or NSP or service R&D), 개발 프로세스(service innovation process), 서비스 디자인(service design), 서비스 디자인 개발(service design development)	서비스혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인 (service innovation process(stages) and new service design)
4	유형분류(typologies), 혁신패턴(innovation pattern), 혁신모드(innovation mode)	서비스혁신 패턴 (service innovation pattern)
5	제조업(manufacturing), 상품(product), 제품 지배 관점(good-dominant logic), 차이(difference), 비교(comparison)	제조업 내 서비스혁신 (service innovation in manufacturing industry)
6	정보기술(information technology), 기술(technology)	기술(IT)관련 서비스혁신 (technology(IT)-related to service innovation)
7	고객 참여(customer participant, customer involvement), 고객 상호작용(customer interaction), 고객 대응(customer contact), 고객 접점(client interface)	서비스혁신 내 고객참여 (customer involvement in service innovation)
8	이론연구(conceptual paper), 토의(debate), 관점(perspectives), 연구동향 리뷰(research review or literature review), 리뷰(review or note),	서비스혁신 이론연구 및 문헌리뷰 (service innovation conceptual paper and research review)
9	서비스혁신 정책(policy), 비즈니스 모델 혁신(business model innovation),	기타(etc.)

<표 7> 연구방법별 분석 분류체계

번호	구분		세부 내용
1	양적연구 (Quantitative study)	실증연구 (Research paper)	· 통계적 방법을 활용한 양적연구로서, 설문조사, 2차 데이터 또는 실험설계 등을 이용 · 변수 간 관계를 분석하여 효과나 성과분석 등의 실증적 연구
2	질적연구 (Qualitative study)	이론연구 (Conceptual paper)	· 개념, 이론, 가치, 방향 등에 초점을 둔 이론적 연구
3		사례연구 (Case study)	· 특정 기업이나 사회조직을 사례로 연대기적인 설명 등이 조사되며, 이해하기 위해 사례의 주요요소에 대한 해석과 에피소드 등이 포함된 연구
4		문헌 연구 (Literature review)	· 기존문헌을 고찰 및 정리한 연구

Source: Soe and Kim[2010].

novation strategy and management), (3) 서비스 혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인(service innovation process(stages) and new service design), (4) 서비스혁신 패턴(service innovation pattern), (5) 제조업 내 서비스혁신(service innovation in manufacturing industry), (6) 기술(IT)관련 서비스혁신(technology(IT)-related service innovation), (7) 서비스혁신 내 고객참여(customer involvement in service innovation), (8) 서비스혁신 이론연구 및 문헌리뷰(service innovation conceptual paper and research review), 그리고 (9) 기타(etc.) 의 9개의 주제가 선별되었다. <표 6>는 본 연구에서 분류한 서비스혁신 연구의 핵심주제 분류체계를 보여주고 있다.

셋째, 연구방법별 분류분석은 Seo and Kim [2010]이 제시한 연구방법별 분류체계를 적용하여 분석하였다. 여기에서 양적연구는 실증주의에 초점을 두고 변수 간 인과관계를 밝히는 계량적 분석기법을 적용한 연구를 말하며, 질적연구는 서술적이고 해석적 접근방법을 적용한 비계량적 접근방법을 적용한 연구를 지칭한다. 질적연구는 다시 이론연구, 사례연구 및 문헌연구로 구분하였다. 연구방법별 분석방식은 연구주제별 분석방식과 마찬가지로 연구분야에서 현재 활발하게

진행되고 있는 연구방법을 파악하여 좀 더 연구가 진행되어야 할 연구방법을 파악할 수 있으므로 좀 더 효과적인 연구방법을 찾아 볼 수 있다는 점에서 유용한 분석방법이다. <표 7>은 본 연구에서 사용된 연구방법별 분석 분류체계를 설명하고 있다.

마지막으로, 연구대상 산업에 따른 분석은 활발히 연구가 진행되고 있는 대상산업이 무엇인지를 살펴보고자 하는 분석으로, 특히 다수의 세부산업이 존재하고 있는 서비스산업에서 어떠한 산업들이 서비스혁신에서 주요하게 다루어지고 있는지를 분석할 수 있다. 그러나 서비스혁신에 대한 이론연구나 문헌 연구의 경우는 대상되는 산업이 없는 경우가 대다수였기 때문에, 이와 같은 경우 “-”로 표기하여 구분하였다. 하나 이상의 서비스산업을 대상으로 하는 서비스혁신 논문의 경우에는 “서비스업”이라고 분류하고, 제조업 내에서의 서비스혁신을 대상으로 했을 경우 “제조업”, 그리고 제조업과 서비스업을 모두 대상으로 했을 경우 “서비스업/제조업”으로 분류하였다. 특정한 서비스산업을 대상으로 하였을 경우 특정 서비스산업을 직접 분류기준으로 설정하였다 (e.g., 지식서비스업, 금융/보험 서비스업, IT/소프트웨어 서비스업 등).

IV. 분석 결과

4.1 양적추이 분석 결과

본 연구에서는 서비스혁신 연구의 양적추이를 분석하고자 하기 위해, 2000~2014년까지 15년 동안 국내 논문 33편과 해외 논문 136편 총 169편의 논문을 대상으로 국내외적으로 양적인 변화추이를 분석하였다. 분석결과 양적인 측면에서 국내와 해외 모두 서비스혁신관련 연구는 증가하고 있는 추세이며, 특히 국내의 모두 2010년 이후부터 양적으로 논문 수는 크게 증가하고 있는 것으로 나타났다.

국내의 경우 해외 연구와 비교하여 서비스혁신에 관한 논문은 양적으로 매우 미흡한 수준으로 나타났는데, 이는 국내 연구의 경우 2000년대 중반을 넘어서야 시작된 관계로 국내 연구가 충분히

성숙하지 못한 초기단계이기 때문인 것으로 분석된다. 초기 국내 서비스혁신 연구의 경우 서비스혁신 개념은 서비스 사이언스(service science) 개념에 포함되어 이해되어 왔으며, 그 결과 서비스 사이언스와 서비스혁신이 자주 혼용되어 사용되어 서비스혁신 개념을 더욱 이해하기 어렵게 만든 원인이 되기도 하였다. 그러나 점차 국내 서비스혁신 연구는 서비스 사이언스 연구와 구분되어 하나의 독립적인 연구분야로 자리 잡아 가고 있는 추세이다. 국내 서비스혁신 관련 연구는 2007년을 시작으로 논문 편수가 점진적으로 증가하고 있으며, 2010년을 기점으로 크게 증가하였으나 다시 2012년 이후부터 그 증가세가 완화되고 있는 실정이다. 국내의 경우 다수의 서비스혁신에 관한 논문은 서비스경영학회지와 IT서비스학회지에서 게재(각각 11편, 10편)되고 있는 것으로 나타났다. 특히 국내 서

<표 8> 국내 학술지별 논문 수 변화 추이

학술지		년도									총합
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014.7		
국내	서비스경영학회지	0	0	1	0	4	4	2	0	11	
	기술혁신학회지	0	0	0	1	2	0	1	0	4	
	산업혁신연구	0	0	0	2	1	0	0	0	3	
	ISR	0	1	1	2	0	0	0	1	5	
	IT서비스학회지	1	1	2	2	3	0	0	1	10	
	총합	1	2	4	7	10	4	3	2	33	

Notes: ISR: Information Systems Review

<표 9> 해외 학술지별 논문 수 변화 추이

학술지		년도															총합
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014.7	
해외	JSM	1	2	2	1	4	1	1	0	2	3	9	8	11	6	3	54
	JSR	2	0	0	1	1	3	0	0	1	3	4	6	2	5	5	33
	RP	0	1	0	2	1	2	2	0	4	1	2	3	2	3	1	24
	JPIM	0	2	0	0	1	0	2	0	0	1	1	4	3	3	1	18
	ISR	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3
	I&M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	4
	총합	3	5	2	4	7	6	5	0	8	9	18	22	20	17	10	136

Notes: JSM: Journal of Service Management, JSR: Journal of Service Research, RP: Research Policy, JPIM: Journal of Product Innovation Management, ISR: Information Systems Research, I&M: Information & Management

비스혁신 연구는 MIS 분야 전문 학술지를 중심으로 활발하게 연구가 이루어지고 있는 특징을 보였는데, 이는 서비스 분야나 혁신 분야를 중심으로 서비스혁신 연구가 이루어지고 있는 해외와는 차이를 보였다. <표 8>은 국내 학술지별 논문 수 변화 추이를 보여주고 있다.

국내와 달리 해외의 경우 서비스혁신에 관한 연구가 활발하고 지속적으로 수행되고 있는 것으로 나타났다. 해외의 경우 서비스 분야 및 혁신 분야 전문 학술지를 중심으로 다수의 서비스혁신 논문들이 출판되고 있는 것으로 나타났으며, 논문편수도 꾸준히 증가하고 있는 추세이다 (<표 9> 참조). 특히 2010년을 기점으로 서비스혁신 연구가 큰 폭으로 증가하고 있는 것으로 나타났다. 해외의 경우 JSM이 가장 많은 서비스혁신 관련 논문을 게재(54편, 전체의 39.2%) 하고 있는 것으로 분석되었으며, JSR, RP, JPIM 등이 그 다음 순으로 각각 24.3%, 17.6%, 그리고 13.2%로 나타났다. 그러나 MIS 분야의 전문 학술지를 중심으로 서비스혁신 연구가 수행되고 있는 국내와는 달리 해외 MIS 분야의 전문 학술지(예: ISR, I&M)에서는 서비스혁신에 관한 연구는 소수 게재(전체의 5.1%) 되는 데에만 그쳐, 국내 연구와 차이를 보였다.

4.2 주제에 따른 분석 결과

주제에 따른 분석의 경우 본 연구에서는 국내와 해외 학술지 모두 논문 제목이나 키워드 중심으로 주제를 분류하였으며, 제목이나 키워드만으로 구분이 명확하지 않은 경우 이론적 배경과 연구모형 등을 살펴보고 주요하게 살펴본 변수를 토대로 주제를 분류하였다. 본 연구는 보다 정확한 분류를 위하여 3차에 걸쳐 재검토를 수행하여 주제분류를 수행하였다.

분석에 따르면 국내의 경우 서비스혁신 연구 주제 중 가장 많이 다루었던 주제는 서비스혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인으로 총 12편의 논문(36.4%)이 발표되었으며, 2007년 이후 매년 1편 이상씩 꾸준히 출판되고 있는 것으로 나타났다. 이는 초창기 국내 서비스혁신 연구가 서비스 사이언스를 중심으로 발전되어 온 관계로 서비스혁신 프로세스 관련 연구가 가장 많은 비중을 차지한 것으로 분석된다. 두 번째로 많이 다루어진 주제는 서비스혁신 선행자(21.2%)와 서비스혁신 전략 및 관리(21.2%) 분야로 각각 7편의 논문이 게재되었다. 서비스혁신 패턴과 서비스혁신 내 고객참여 분야도 각각 3편(9.1%), 2편(6.1%)으로 그 다음 순으로 다루어졌다. 그러나

<표 10> 주제별 국내 논문 수의 변화 추이

주제	년도									총합
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014.7		
국내	서비스혁신 선행자	0	0	1	1	4	0	1	0	7
	서비스혁신 전략 및 관리	0	0	0	1	3	2	1	0	7
	서비스혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인	1	2	2	3	1	1	0	2	12
	서비스혁신 패턴	0	0	0	1	1	0	1	0	3
	제조업 내 서비스혁신	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	기술(IT)관련 서비스혁신	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	서비스혁신 내 고객참여	0	0	0	1	0	1	0	0	2
	서비스혁신 이론연구 및 문헌리뷰	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	기타	0	0	1	0	0	0	0	0	1
총 합	1	2	4	7	10	4	3	2	33	

<표 11> 국내 학술지별 주제 분류

주제	학술지	서비스 경영학회지	기술혁신 학회지	산업혁신 연구	ISR	IT서비스 학회지	총 합
국내	서비스혁신 선행자	5	1	0	1	0	7
	서비스혁신 전략 및 관리	4	1	0	0	2	7
	서비스혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인	0	1	2	3	6	12
	서비스혁신 패턴	1	1	1	0	0	3
	제조업 내 서비스혁신	0	0	0	0	0	0
	기술(IT)관련 서비스혁신	0	0	0	0	0	0
	서비스혁신 내 고객참여	1	0	0	1	0	2
	서비스혁신 이론연구 및 문헌리뷰	0	0	0	0	1	1
	기타	0	0	0	0	1	1
	총 합	11	4	3	5	10	33

Notes: ISR: Information Systems Review

서비스혁신 이론연구 및 문헌리뷰를 다룬 논문은 단지 1편에 불과하였다. 또한 국내의 경우 제조업 내 서비스혁신, 그리고 기술(IT)관련 서비스혁신 주제에 관한 연구는 전혀 부재한 것으로 나타나, 이 분야에 관한 연구를 강화할 필요가 있음을 시사하였다. <표 10>은 주제에 따른 국내 논문 수의 변화 추이를 보여주고 있다.

국내 학술지별 주제 분류 추이를 살펴보면 <표 11>과 같다. 국내 서비스혁신 연구는 MIS 분야 전문 학술지를 중심으로 서비스혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인 분야에서 다수 수행되고 있다. IT서비스학회지의 경우 서비스혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인 분야 이외에도 서비스혁신 전략 및 관리, 서비스혁신 이론연구 및 문헌리뷰 등의 주제가 다루어졌다. 서비스경영학회지의 경우는 서비스혁신 선행자, 서비스혁신 전략 및 관리 등의 주제를 중점적으로 다루고 있었으며, 그 외에 서비스혁신 패턴이나 서비스혁신 내 고객 참여 등, 다른 학술지와 비교하여 전반적으로 다양한 주제를 다루고 있는 것으로 나타났다. 종합적으로 살펴보면, 2007~2014년까지 15년 동안 국내 서비스혁신 연구주제는 '서비

스혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인 분야에서 '서비스혁신 전략 및 관리' 관련한 연구방향으로 조금씩 변화하고 있는 추세이다. 특히 국내 연구는 서비스혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인 주제에 편중되어 있어 다양한 주제의 연구가 미흡한 실정으로, 제조업 내 서비스혁신, 기술(IT)관련 서비스혁신, 서비스혁신 이론연구 및 문헌리뷰, 서비스혁신 내 고객참여, 서비스혁신 패턴 등 다양한 주제들을 다룬 연구들이 수행될 필요가 있다.

해외의 경우 서비스혁신 관련 다양한 연구 주제들이 골고루 다루어지고 있는 양상을 보였다. 2000~2014년 동안 해외 서비스혁신 연구에서 가장 많이 다루어진 주제로는 서비스혁신 전략 및 관리(19.1%)이며, 그 다음은 서비스혁신 선행자(17.6%), 서비스혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인(15.4%), 서비스혁신 이론연구 및 문헌리뷰(12.5%), 기술(IT)관련 서비스혁신(9.6%), 서비스혁신 내 고객참여(9.6%), 제조업 내 서비스혁신(8.8%), 그리고 서비스혁신 패턴(6.6%) 등의 순서로 연구가 이루어졌다. <표 12>는 주제별 해외 논문 변화 추이를 보여주고 있다.

<표 12> 주제별 해외 논문 수 변화 추이

주제별		년도															총합
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
해외	서비스혁신 선행자	1	1	0	0	1	2	2	0	0	2	3	6	3	1	2	24
	서비스혁신 전략 및 관리	0	1	0	1	3	0	0	0	1	1	6	5	1	3	4	26
	서비스혁신 프로 세스(단계) 및 서비스 디자인	1	0	0	0	0	3	1	0	2	2	3	3	4	2	0	21
	서비스혁신 패턴	0	1	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	2	1	0	9
	제조업 내 서비스혁신	0	1	0	1	0	0	0	0		1	2	3	3	1	0	12
	기술(IT)관련 서비스혁신	0	0	2	0	1	0	0	0	1	1	2		1	4	1	13
	서비스혁신 내 고객참여	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1	0	3	2	1	2	13
	서비스혁신 이론 연구 및 문헌리뷰	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	2	2	3	4	1	17
	기타	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	총 합	3	5	2	4	7	6	5	0	8	9	18	22	20	17	10	136

<표 13> 해외 학술지별 주제 분류

주제별		학술지	JSM	JSR	JPIM	RP	ISR	I&M	총 합
해외	서비스혁신 선행자		4	10	5	2	0	3	24
	서비스혁신 전략 및 관리		14	6	0	6	0	0	26
	서비스혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인		8	6	3	4	0	0	21
	서비스혁신 패턴		0	0	3	6	0	0	9
	제조업 내 서비스혁신		8	1	1	2	0	0	12
	기술(IT)관련 서비스혁신		3	3	2	1	3	1	13
	서비스혁신 내 고객참여		9	2	1	1	0	0	13
	서비스혁신 이론연구 및 문헌리뷰		8	5	3	1	0	0	17
	기타		0	0	0	1	0	0	1
	총 합		54	33	18	24	3	4	136

Notes: JSM: Journal of Service Management, JSR: Journal of Service Research, RP: Research Policy, JPIM: Journal of Product Innovation Management, ISR: Information Systems Research, I&M: Information & Management

전체적으로 해외 연구는 서비스혁신 전략 및 관리에 관한 연구들이 큰 폭으로 증가하고 있는 추세이며, 기술(IT)관련 서비스혁신에 관한 연구들도 2010년을 기점으로 꾸준히 증가하고 있다. 서비스혁신 이론연구 및 문헌리뷰 역시 2000년부터 꾸준히 증가하고 있으며, 특히 그 중에서도 이론연구가 활발히 수행되고 있어 서비스혁신에 대한 학문적이고 이론적인 기반을 제공하고 있는 것으로 나타났다. 특히 해외의 경우 국내와 달리 서비스혁신 내 고객참여, 기술(IT)관련 서비스혁신 그리고 제조업 내 서비스혁신 주제들에 대해서도 비중 있게 다루고 있으며, 관련 논문 수도 증가추세인 것으로 나타났다. 종합적으로 살펴보면, 해외 연구 동향 역시 '서비스혁신 선행자' 연구에서 점차 '서비스혁신 전략 및 관리'의 주제로 변화하는 추세를 보이고 있었으며, 그 중에서도 '서비스혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인'과 '서비스혁신 이론연구 및 문헌리뷰'는 꾸준히 다루어지고 있으며, '서비스혁신 내 고객참여', '기술(IT)관련 서비스혁신' 그리고 '제조업 내 서비스혁신'은 향후 연구주제의 변화를 기대하게 하였다.

해외 학술지별 주제 분류 추이를 살펴보면, MIS 분야의 학술지를 제외한 서비스 분야 그리고 혁신 분야의 전문 학술지들은 다수의 다양한 주제를 다루고 게재하고 있는 것으로 나타났다. 특히 JSM의 경우 서비스혁신 전략 및 관리에 관한 주제들을 다수 게재하고 있어 서비스혁신 연구동향의 변화를 주도하고 있으며, 그 밖에 제조업 내 서비스혁신 그리고 서비스혁신 내 고객참여에 관한 연구들도 다수 게재하였다. 반면 JSR과 JPIM은 서비스혁신 선행자에 관한 주제를 많이 다루고 있는 것으로 나타나, 서비스혁신에 대한 전통적인 연구 주제를 중심으로 관련 논문을 다수 게재하고 있는 것으로 분석된다. RP의 경우 서비스혁신 패턴과 서비스혁신 전략 및 관리에 관한 주제를 다수 수행한 것으로 나타났으며, 전반적으로 모든 주제에 대해 편중 없이 고르게 게재하고 있다. 반면 MIS

분야의 전문 학술지의 경우 주로 기술(IT)관련 서비스혁신, 특히 서비스전달 부분에 관한 주제를 주로 다루고 있는 것으로 나타났다. <표 13>은 해외 학술지별 주제 분류를 보여주고 있다.

4.3 연구방법에 따른 분석 결과

연구방법에 따른 분석결과, 해외에서 서비스혁신 연구는 충분히 성숙하여 양적 그리고 질적연구 방법을 채택한 다수의 연구가 수행되고 있는 반면, 국내의 서비스혁신 연구는 아직도 초기단계에 불과하며 질적연구, 특히 그 중에서도 사례연구에 대부분 집중되어 있는 것으로 나타났다. 이질적(heterogeneity)이고 무형적(intangible)인 서비스의 특성 상 사례연구는 서비스혁신 연구에서 국내외 적으로 다수의 논문들이 채택하고 있는 연구방법으로, 주로 초기 연구단계에서 집중적으로 나타나는 경향을 보이고 있다.

<표 14>는 연구방법별 국내 논문 수 변화추이를 보여주고 있는데, 국내 서비스혁신 관련 연구 중 다수의 논문(17편(51.5%))이 사례연구 방법을 채택하고 있는 것으로 나타났으며, 그 다음 순으로 실증연구 11편(33.3%), 이론연구 5편(15.2%) 순이며 문헌연구는 0%로 전혀 이루어지지 않은 것으로 나타났다. 국내 연구의 경우 초기 사례연구에 편중되는 현상을 보였으나, 2010년 이후 서베이 기반의 한 실증연구도 점차 증가하는 추세를 보였다. 이론연구는 국내에도 서비스혁신 연구 초기(2000년대 중반)부터 꾸준히 1편씩 게재되는 추세를 보였으나, 2012년 이후 이루어지지 않고 있다.

<표 15>는 국내 학술지별 연구방법 분류를 보여주고 있다. 전체적으로 국내 학술지는 크게 사례연구와 실증연구 중심으로 논문을 게재하고 있는 것으로 나타났다. 서비스혁신에 대한 이론연구는 MIS 분야 전문 학술지(ISR과 IT서비스학회지)를 중심으로 이루어지고 있었으며, 특히 IT 서비스학회지는 사례연구와 소수의 이론연구 중

<표 14> 연구방법별 국내 논문 수 변화 추이

연구방법		년도								총 합
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014.7	
국내	실증연구	0	0	1	2	5	1	2	0	11
	이론연구	1	1	1	1	1	0	0	0	5
	사례연구	0	1	2	4	4	3	1	2	17
	문헌연구	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	총 합	1	2	4	7	10	4	3	2	33

<표 15> 국내 학술지별 연구방법 분류

연구방법		학술지	서비스경영 학회지	기술혁신 학회지	산업혁신연구	ISR	IT서비스 학회지	총 합
국내	실증연구	5	3	2	1	0	11	
	이론연구	0	0	0	1	4	5	
	사례연구	6	1	1	3	6	17	
	문헌연구	0	0	0	0	0	0	
	총합	11	4	3	5	10	33	

Notes: ISR: Information Systems Review

심으로 연구가 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 이와 같이 이론연구 부재는 국내 서비스혁신 연구의 이론적 토대의 부재를 가져올 수 있으며, 문헌연구의 부재는 국내 연구의 동향의 이해와 향후 방향에 대한 식별에 어려움을 가져올 수 있다.

해외의 경우 서비스혁신 연구는 실증연구가 다수 수행되고 있는 것으로 나타났다. <표 16>에서 나타났듯이, 연구방법별 해외 서비스혁신 연구는 실증연구 67편(49.3%), 사례연구 38편(27.9%), 이론연구 25편(18.4%), 문헌연구 6편(4.4%) 순으로 나타났다. 분석결과 해외의 경우 양적 그리고 질적으로 다양한 연구방법을 채택한 다수의 논문들이 고르게 게재되고 있었으며, 그 논문 수도 점차 증가하고 있는 추세이다. 즉, 실증연구, 사례연구 그리고 이론연구는 꾸준히 증가추세를 보이고 있어, 향후 이 방법론들을 채택한 연구들이 한층 증가할 것으로 예상되었다. 그러나 해외의 경우 역시 다른

연구방법과 비교하여 문헌연구는 아직까지 상대적으로 미흡한 것으로 나타나, 이 부분에 대한 연구가 보강이 될 필요가 있음을 보였다.

학술지별로 연구방법을 분류해보면, JSM의 경우 실증연구, 이론연구, 사례연구 등을 다양한 방법론을 이용한 논문을 다수 게재한 것으로 나타났으며, 문헌연구에 관한 논문도 4편을 출판한 것으로 나타났다. JSR은 주로 실증연구와 이론연구에 집중되어 있는 것으로 나타났다. JPIM의 경우 이론연구보다 실증연구와 사례연구 논문을 주로 게재하였으며, RP의 경우 역시 실증연구와 사례연구를 중심으로 서비스혁신 연구를 게재하였다. MIS 분야의 전문 학술지인 ISR과 I&M의 경우 대다수의 논문이 실증연구를 중심으로 서비스혁신 연구를 수행하고 있는 것으로 나타났다. 해외 학술지별 연구방법 분류는 <표 17>에서 설명하고 있다.

<표 16> 연구방법별 해외 논문 수 변화 추이

연구방법		년도															총합
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014.7	
해외	실증연구	2	2	1	2	5	2	3	0	4	5	10	14	7	7	3	67
	이론연구	1	2	1	0	1	0	0	0	1	1	5	2	3	5	3	25
	사례연구	0	1	0	2	1	4	1	0	2	2	3	5	8	5	4	38
	문헌연구	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	6
	총합	3	5	2	4	7	6	5	0	8	9	18	22	20	17	10	136

<표 17> 해외 학술지별 연구방법 분류

연구방법		학술지						총 합
		JSM	JSR	JPIM	RP	ISR	I&M	
해외	실증연구	20	16	11	13	3	4	67
	이론연구	13	10	0	2	0	0	25
	사례연구	17	7	5	9	0	0	38
	문헌연구	4	0	2	0	0	0	6
	총합	54	33	18	24	3	4	136

Notes: JSM: Journal of Service Management, JSR: Journal of Service Research, JPIM: Journal of Product Innovation Management, ISR: Information Systems Research, I&M: Information & Management.

4.4 연구대상 산업에 따른 분석 결과

본 연구에서는 연구대상 산업에 따른 국내 서비스혁신 연구를 분석하여 어떠한 산업들이 서비스혁신에서 주요하게 다루어지고 있는지를 분석하고자 하였으며, 분석결과는 <표 18>와 같다. 국내 서비스혁신 연구는 전체 서비스업(27.3%)을 대상으로 하는 연구가 가장 많이 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 기타서비스업(18.2%)(e.g, 예술, 스포츠 및 오락관련 서비스업, 기타 개인서비스업(레스토랑, 결혼정보회사 등))을 대상으로 한 연구가 그 다음으로 많이 수행되고 있는 것으로 나타났으며, 다음 순으로 IT/소프트웨어 서비스업(12.1%), 비즈니스 서비스업(9.1%), 금융/보험 서비스업과 통신서비스(각각 6.1%), 지식서비스업, 의료서비스업 그리고 공공서비스업(각각 3.0%) 순으로 주요하게 다루어지고 있는 것으로 나타났다. 국내 연구의 특징은 사례연구가 수월한 기타서비스업을 중심으로 연구가 다수 이루어진 것으로 보이며, 타산업 및 서비스산업의 생산성을 높일 수 있는 지식기반 서비스산업에 관한 연구는 아직까지는 미흡한 특징을 보였다.

국내 학술지별로 연구대상 산업을 살펴보면, 서비스경영학회지는 전체 서비스업을 포함하여 다양한 세부 서비스업종을 대상으로 연구가 이루어지고 있는 반면, 기술혁신학회지 그리고 산업혁신학회지의 경우 전체 서비스업을 대상으로 한 연구가 주로 게재된 것으로 나타났다. 반면 MIS 관련 학술지의 경우 세부 서비스업종을 대상으로 한 연구들이 다수 이루어졌는데, 금융/보험서비스, 비즈니스 서비스, 지식서비스, 통신서비스, IT/소프트웨어 서비스, 의료서비스 등 다양한 서비스업종을 대상으로 서비스혁신에 대한 연구들이 수행되었다. 그러나 국내 학술지 중에서 제조업을 대상으로 서비스혁신을 연구한 논문은 부재하였다. <표 19>는 연구대상 별 국내 학술지 분류를 나타낸다.

연구대상 산업별로 해외 논문 변화추이를 살펴보면 전체 서비스업을 대상으로 한 연구(20.6%)를

이 가장 많이 게재된 것으로 나타났다. 그 다음 순으로 산업대상 자체가 없는 이론연구 및 문헌연구(18.4%)가 이루어졌다. 국내의 연구와 비교하여 해외의 경우 서비스업, 제조업, 그리고 제조업/서비스업을 대상으로 한 연구가 전체의 42.6%를 차지하여, 거의 절반에 가까운 연구들이 전체 산업군을 대상으로 서비스혁신에 대한 연구들이 수행되

고 있는 것으로 나타나, 국내 연구와 다른 양상을 보였다. 한편 해외 연구의 경우 다양한 세부산업에 대한 연구들도 고르게 다수 수행되었는데, 전체 산업 분야 중 세부 산업별 비중을 살펴보면, 금융/보험 서비스와 통신서비스(각각 7.4%), 지식서비스(5.1%), 전문기술서비스업(4.4%), IT/소프트웨어 서비스 그리고 기타 서비스업(각각 3.7%), 의료

<표 18> 연구대상 산업별 국내 논문 수 변화 추이

산업	년도	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014.7	총합
		-	1	1	0	1	1	0	0	
국내	제조업	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	서비스업	0	0	1	1	5	1	1	0	9
	제조업/서비스업	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	금융/보험서비스업	0	0	0	1	0	1	0	0	2
	사업지원서비스업	0	0	1	0	2	0	0	0	3
	IT/소프트웨어업	0	0	0	1	0	2	0	1	4
	통신서비스업	0	0	1	1	0	0	0	0	2
	지식서비스업	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	의료서비스업	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	공공서비스업	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	기타 서비스업	0	1	1	1	1	0	2	0	6
	총합	1	2	4	7	10	4	3	2	33

<표 19> 연구대상 산업별 국내 학술지 분류

산업	학회지	서비스경영	기술혁신	산업혁신	ISR	IT서비스	총합
		학회지	학회지	연구			
국내	-	0	0	0	1	3	4
	제조업	0	0	0	0	0	0
	서비스업	4	4	1	0	0	9
	제조업/서비스업	0	0	0	0	0	0
	금융/보험서비스업	1	0	0	0	1	2
	사업지원서비스업	1	0	0	1	1	3
	IT/소프트웨어업	2	0	0	1	1	4
	통신서비스업	0	0	1	0	1	2
	지식서비스업	0	0	0	1	0	1
	의료서비스업	1	0	0	0	0	1
	공공서비스업	0	0	0	1	0	1
	기타 서비스업	2	0	1	0	3	6
총합	11	4	3	5	10	33	

Notes: ISR: Information Systems Review

서비스(2.9%), 사업지원 서비스(2.2%), 물류서비스(1.5%), 그리고 공공서비스(0.7%) 순서이다. 해외 연구의 경우 세부 서비스업 중에서 특히 지식기반 서비스업을 중심으로 한 다수의 연구가 수행되고 있는 것으로 나타났다. 지식기반 서비스업의 세부 서비스업으로 금융/보험 서비스, 통신서비스, 전문기술서비스업, IT/소프트웨어 서비스업이 있으며, 이 들이 서비스혁신 연구의 주 연구대상이 되는 것으로 분석되었다(<표 20> 참고).

<표 21>은 해외 학술지별 연구대상 분류를 나타낸다. JSM은 제조업에서의 서비스혁신에 대한 연구를 가장 많이 게재하고 있는 것으로 나타났다. JSM의 경우 제조업 그리고 제조업/서비스업을 대상으로 한 연구가 전체 논문 수의 29.6%를 차지하였으며, JSR의 경우 전체 서비스업을 중심으로 한 서비스혁신 연구가 다수 수행되었다. 세부 서비스산업으로는 JSM은 통신서비스업을 중심으로 한 연구가 다수 이루어진 반면, JSR의 경우 전문기술 서비스업에 대한 연구가 다수 수행되고 있는 것으로 나타났다. JPIM의 경우 JSR과 비

슷하게 전체 서비스업을 대상으로 한 연구가 다수 수행되었으나, RP는 JSM처럼 제조업과 제조업/서비스업을 대상으로 한 연구가 상대적으로 다수 게재된 것으로 나타났다. 세부산업으로는 JPIM은 금융/보험서비스업을, RP의 경우 지식서비스업을 대상으로 하는 연구가 주로 이루어졌다. ISR과 I&M과 같은 MIS관련 전문 학술지의 경우 금융/보험서비스, IT/소프트웨어 서비스, 물류서비스 그리고 의료서비스를 대상으로 한 연구가 수행되었다.

국내와 해외의 서비스혁신 연구대상 산업군은 주로 전체 서비스업을 대상으로 한다는 점에서 큰 차이는 없으나, 국내 연구의 경우 기타 서비스업과 IT/소프트웨어 서비스업을 중심으로 하는 반면, 해외의 경우 금융/보험서비스, 통신 서비스, 그리고 전문기술서비스 중심의 지식기반 서비스업을 대상으로 한 서비스혁신 연구비중이 높은 것으로 나타났다. 또한 해외의 경우 서비스업에 대한 연구와 대등하게 제조업에서의 서비스혁신 연구가 상당부분 이루어지고 있는 반면,

<표 20> 연구대상 산업별 해외 논문 수 변화 추이

산업	년도	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014.7	총합
해 외	-	1	1	1	0	1	0	1	0	2	2	4	3	4	4	1	25
	제조업	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	4	3	4	2	0	17
	서비스업	2	0	0	1	3	2	1	0	1	1	4	5	2	4	2	28
	제조업/서비스업	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	3	2	1	3	13
	금융/보험서비스업	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	3	1	0	10
	사업지원서비스업	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	물류서비스업	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
	IT/소프트웨어업	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1	5
	전문기술서비스업	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	6
	통신서비스업	0	0	0	2	2	1	0	0	1	0	3	0	1	0	0	10
	지식서비스업	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	2	0	7
	의료서비스업	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	4
	공공서비스업	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	기타 서비스업	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	5
	총합	3	5	2	4	7	6	5	0	8	9	18	22	20	17	10	136

<표 21> 연구대상 산업별 해외 학술지 분류

산업	학회지	JSM	JSR	JPIM	RP	ISR	I&M	총합
해외	-	13	8	2	2	0	0	25
	제조업	12	2	1	2	0	0	17
	서비스업	9	7	5	6	0	1	28
	제조업/서비스업	4	1	2	5	0	1	13
	금융/보험서비스업	2	2	3	1	2	0	10
	사업지원서비스업	0	1	2	0	0	0	3
	물류서비스업	1	0	0	0	0	1	2
	IT/소프트웨어업	1	2	1	0	1	0	5
	전문기술서비스업	1	4	1	0	0	0	6
	통신서비스업	6	2	0	2	0	0	10
	지식서비스업	0	1	1	5	0	0	7
	의료서비스업	3	0	0	1	0	0	4
	공공서비스업	0	0	0	0	0	1	1
	기타 서비스업	2	3	0	0	0	0	5
총합		54	33	18	24	3	4	136

Notes: JSM: Journal of Service Management, JSR: Journal of Service Research, RP: Research Policy, JPIM: Journal of Product Innovation Management, ISR: Information Systems Research, I&M: Information & Management.

국내의 경우 제조업내의 서비스혁신 연구는 거의 부재한 것으로 나타나 이에 대한 연구가 필요함을 시사하였다.

V. 결론 및 시사점

서비스혁신 연구는 대상 서비스 산업군 자체가 매우 다양할 뿐 아니라, 다양한 학문분야에서 다학제적으로 연구되고 있어 그 연구의 흐름을 파악하기 쉽지 않다. 따라서 국내는 물론 해외에서도 서비스혁신에 대한 연구동향을 분석한 연구는 많지 않다. 본 연구는 국내의 서비스혁신 관련 연구문헌의 흐름과 동향을 파악하여 전반적인 연구 분위기와 추세를 이해하고, 이를 통해 향후 국내 서비스혁신 관련 논문들의 연구방향과 연구의 양적 그리고 질적 확대를 위한 이정표를 제시하고자 국내외 서비스혁신 관련 169편의 논문들을 선별하여 비교하였다.

전체적인 분석 결과, 논문의 양적인 측면에서는 해외 연구와 비교하여 국내 연구는 매우 미흡한 수준으로 나타났다. 이는 국내 연구가 초기단계로

아직까지 양적 및 질적인 성장단계에는 들어서지는 못한 것으로 분석되었다. 그러나 국내와 해외 모두 2010년을 기점으로 서비스혁신에 관한 연구들이 큰 폭으로 증가하고 있는 추세로, 향후 서비스혁신 연구가 국내외적으로 확대될 것으로 예상된다.

주제적인 측면에서는 국내와 해외 모두 서비스혁신 전략 및 관리에 관한 연구가 큰 폭으로 증가하고 있는 추세이다. 국내의 경우 ‘서비스혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인’에 관한 주제에 관한 논문들이 가장 많이 게재된 반면, 해외의 경우 ‘서비스혁신 전략 및 관리’에 관한 연구가 가장 많이 게재되는 양상을 보였다. 국내의 경우 서비스혁신 연구가 소수의 주제에 편중되고 다양한 주제를 다루지 못하고 있는 반면, 해외의 경우 서비스혁신에 대한 다차원적인 주제와 이슈가 골고루 다루어지고 있는 것으로 나타났다.

국내 연구와 해외 연구 간 가장 두드러진 차이는 해외의 경우 제조업 내 서비스혁신에 관한 연구들이 다수 이루어진 반면, 국내의 경우 이에 관련한 연구는 전혀 부재하다는 점에 있다. 최근 해외 서

비스혁신 연구에서는 통합적 접근법을 이용하여 제품과 서비스를 통합적인 개념으로 인식하고 현재의 제조업의 혁신시스템을 재정비하고 경쟁력을 확보하여 제조기업의 이윤을 확장하고자 하고 있다. 따라서 제조업에서의 서비스혁신은 서비스혁신 연구의 중요한 아젠다 중의 하나이며, 해외의 경우 이에 대한 많은 연구들이 수행되고 있는 실정이다. 그러나 국내에서는 이에 대한 연구가 전혀 부재한 것으로 나타났다. 특히 우리나라의 경우 국내 제조업의 경쟁력이 국가경제의 경쟁력에 크게 영향을 미치고 있는 바, 제품과 서비스를 결합하여 현재의 제품혁신 시스템을 재정비할 수 있는 서비

스혁신은 제조기업에게 매우 중요한 당면과제이며 기업의 경쟁력을 향상시킬 수 있는 중요한 활동이다. 따라서 국내에서도 제조업 내 서비스혁신에 관한 중요성을 인식하여, 이에 대하여 양적 그리고 질적인 측면에서 연구를 강화할 필요가 있다.

연구방법별 분석결과로는 해외 서비스혁신 연구는 충분히 성숙되어 양적 및 질적연구 방법을 이용한 다수의 연구가 고르게 수행되고 있었으며, 특히 그 중에서도 다수의 실증연구가 활발히 이루어지고 있었다. 그러나 국내의 서비스혁신 연구는 대부분 질적연구 특히 그 중에서도 사례연구에 대부분 집중되어 있는 것으로 나타났다. 초기단계에

<표 22> 국내의 서비스혁신 연구동향 요약

분류항목	국내동향	해외동향
양적추이별	<ul style="list-style-type: none"> - 국내 연구는 2000년대 중반 시작되어 아직까지는 초창기 단계에 불과 - 2010년을 기점으로 서비스혁신 연구가 큰 폭으로 증가하였으나 2012년을 기점으로 완화되는 추세 - MIS 분야 전문 학술지를 중심으로 다수의 연구가 게재 	<ul style="list-style-type: none"> - 해외 연구는 1980년대 중반에 시작되어 성숙단계에 이르고 있음. - 양적인 측면에서 다수의 다양한 연구가 활발히 이루어지고 있음. - 2010년을 기점으로 서비스혁신 연구가 큰 폭으로 증가 - 서비스연구, 혁신연구 분야 전문 학술지를 중심으로 다수의 연구가 게재
주제분류별	<ul style="list-style-type: none"> - 2000~2014년 동안 '서비스혁신 프로세스(단계) 및 서비스 디자인' 연구에서 '서비스혁신 전략 및 관리' 연구로 연구주제 방향이 변화하고 있는 추세 - 몇 가지의 주제에 편중되어 연구되고 있어 다양한 주제를 다루고 있지 못함. - 서비스혁신 이론, 제조업 내 서비스혁신 그리고 기술(IT)관련 서비스혁신에 관한 연구가 부재 	<ul style="list-style-type: none"> - 2000~2014년 동안 '서비스혁신 선행자' 연구에서 '서비스혁신 전략 및 관리' 연구로 연구주제 방향이 변화하고 있는 추세 - 다양한 주제를 다룬 연구가 골고루 수행되고 있음. - 특히 서비스혁신 이론에 관한 연구가 활발히 수행되고 있어, 서비스혁신에 대한 이론적인 토대를 제공하고 있음.
연구방법별	<ul style="list-style-type: none"> - 대부분의 연구가 사례연구를 채택하여 수행 - 최근 실증연구도 증가하는 추세 - 이론연구 및 문헌연구는 부재 	<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 연구방법을 채택하여 연구가 수행 - 실증연구가 대부분을 차지하고 있으며, 사례연구도 꾸준히 이루어지고 있음. - 이론연구는 꾸준히 이루어지고 있으나, 상대적으로 문헌연구가 미흡.
연구대상 산업별	<ul style="list-style-type: none"> - 전체 서비스업을 대상으로 하는 연구가 다수 - 세부 서비스업으로는 기타 서비스업(e.g, 예술, 스포츠 및 오락관련 서비스업, 기타 개인서비스업 등), 사업지원 서비스업, IT/소프트웨어 서비스업 등이 있음. - 제조업을 대상으로 한 서비스혁신 연구는 부재 	<ul style="list-style-type: none"> - 전체 서비스업을 대상으로 하는 연구가 다수이나, 세부 서비스업을 대상으로 하는 연구도 다수 수행 - 세부 서비스업으로는 금융/보험서비스, 통신서비스, 사업지원 서비스 등 지식서비스업을 대상으로 하는 연구가 다수 - 제조업을 대상으로 하는 서비스혁신 연구가 다수 수행되고 있음.

머무르고 있는 국내 연구의 특성상 집중적으로 사례연구를 채택하는 경향을 보인 반면, 다차원단계에 머무르고 있는 해외 연구의 경우 사례연구보다 실증연구가 약 2배 정도 많이 수행되고 있는 것으로 나타났다. 그러나 2010년 이후 서베이를 기반으로 한 국내 실증연구도 점차 증가하는 추세를 보이고 있어, 사례연구에 집중되어 있는 국내 서비스혁신 연구 판도에 변화가 예상되고 있다. 또한 해외 연구의 경우 서비스연구 분야의 전문 학술지를 중심으로 서비스혁신 연구에 대한 이론연구가 활발히 이루어지고 있어, 서비스혁신에 대한 학문적/이론적 기반을 제공하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 국내의 경우 이론연구는 미흡한 수준으로, 국내 서비스혁신 연구의 이론적 기반과 토대가 부재함을 시사하였으며 서비스혁신에 대한 이론연구를 강화할 필요가 있음을 보였다. 또한 국내와 해외 모두 서비스혁신에 대한 문헌분석 연구는 매우 드문 실정으로 나타났다. 특히 국내의 경우 서비스혁신에 대한 문헌분석 및 연구동향 연구는 부재한 것으로 나타나, 이에 관한 연구가 보강될 필요가 있음을 시사하였다.

연구대상 산업에 따른 분석결과로는 국내와 해외 서비스혁신 연구는 전체 서비스업을 연구대상으로 하는 논문이 다수 게재되고 있는 것으로 나타났다. 해외의 경우 금융/보험 서비스, 통신서비스 그리고 지식서비스업을 대상으로 한 연구가 많이 수행된 반면, 국내 연구의 경우 IT/소프트웨어 서비스업이나 통신서비스 등 IT관련 산업군을 대상으로 한 사례연구가 다수로 지식기반 서비스업을 대상으로 하는 서비스혁신 연구는 아직까지는 소수에 불과하였다. 지식기반 서비스산업은 서비스혁신 연구에 중요한 역할을 차지하고 있는 산업으로, 이는 해외 서비스혁신 연구가 중간재 산업으로 타 산업의 생산성을 향상시킬 수 있는 지식기반 서비스업을 중심으로 발전해 왔기 때문이다[Den Hertog, 2000; Miozzo and Grimshaw, 2005; Muller and Zenker, 2001]. 따라서 향후 지식기반 서비스업 자체를 대상으로 한 국내 서비스혁신 연구를 강화할 필요가

있다. <표 22>는 국내외 서비스혁신 연구동향에 대한 요약이다.

해외의 경우 서비스 분야나 혁신 분야를 중심으로 연구가 활발하게 이루어지고 있는 반면, 국내 서비스혁신 연구의 경우 MIS 분야의 전문 학술지를 중심으로 상대적으로 활발하게 서비스혁신 연구가 이루어지고 있다. 이와 같은 국내 MIS 분야에서 활발한 서비스혁신 연구수행 현상은 초기 국내 서비스혁신연구가 MIS 분야의 서비스 사이언스 개념에 포함되어 소개되고 연구가 시작되었기 때문인 것으로 분석되며, 현재 국내 서비스혁신 연구는 MIS 분야를 중심으로 상대적으로 다양한 주제의 연구가 꾸준히 진행되고 있는 실정이다. MIS 분야는 다학제적인 성격을 가지고 있는 연구 분야로 여러 학문 분야와 연계하여 연구되고 있다는 점에서 서비스혁신 연구와 비슷한 면모를 가지고 있다. 서비스 경제(service economy)로의 전환으로 인해 기업이 살아남기 위해서는 서비스혁신을 성공적으로 수행할 수 있어야 하며, 서비스혁신의 성공을 위해서는 정보기술 또는 기술을 고려하지 않을 수 없다. 기술(IT)은 서비스혁신을 활성화시키고 가능하게 하는 서비스혁신의 주요한 차원(dimension) 이기 때문이다. 많은 서비스혁신 학자들은 서비스혁신이라는 개념은 정보기술 또는 기술차원들을 내포하고 있다고 주장하였으며, 이러한 지점에서 서비스혁신 연구와 MIS 연구가 만나는 교차점이 존재하게 된다. 이러한 교차점의 존재는 MIS 분야에서 서비스혁신 연구들이 꾸준히 연구되고 게재되는 이유가 되고 있다. 따라서 서비스혁신 연구는 국내 MIS 연구범위를 한층 넓히고 동시에 다각적인 측면에서 심도있는 연구를 수행할 수 있는 좋은 이슈 및 아젠다가 될 수 있을 것으로 예상되며, 동시에 국내 MIS 연구발전에도 기여할 수 있을 것으로 기대된다. 그러나 해외의 경우 다양한 전문 학술지에서 기술(IT)관련한 서비스혁신 연구가 꾸준히 이루어지고 있는 반면, 국내의 경우 MIS 분야의 전문 학술지를 중심으로 서비스혁신 연구가 발전했음에도 불구하고 기술

(IT)관련 서비스혁신 연구는 전혀 부재한 것으로 분석된다. 최근 해외 연구에서는 서비스혁신의 성공적인 수행을 위해 기술(IT)의 전략적인 역할과 활용, 그리고 영향에 관한 연구들이 다수 수행되고 있는 추세이다. 따라서 국내 서비스혁신 연구도 이러한 해외 연구 추세에 발맞추어 MIS 분야를 중심으로 기술(IT)관련 서비스혁신 연구를 보다 강화할 필요가 있다.

본 연구는 실용적인 측면에서 다음과 같은 기여가 있다. 첫째, 본 연구는 국내외적으로 서비스혁신에 관한 전반적인 연구의 흐름과 동향을 파악하여 국내 서비스혁신 연구자에게 서비스혁신 연구에 대한 전반적인 이해를 증진시켰다. 서비스혁신 연구는 대상 서비스 산업군 자체가 매우 다양하고, 다학제적으로 연구되고 있어 그 연구의 흐름을 파악하기 쉽지 않다. 이러한 이유로 국내뿐 아니라 해외에서도 서비스혁신 연구동향에 관한 연구는 거의 이루어지지 않고 있다. 서비스혁신 문헌연구는 국내외 모두 거의 부재한 실정으로, 처음 서비스혁신 연구를 접하는 연구자들은 서비스혁신의 전반적인 연구동향과 흐름을 파악하는 것에 어려움을 겪어왔다. 본 연구에서는 국내 처음으로 국내외 서비스혁신 연구동향과 흐름을 분석하여 제시함으로써 서비스혁신을 연구하고자 하는 연구자들에게 짧은 시간에 서비스혁신 연구의 전반적인 이해를 향상시킬 수 있을 것으로 기대된다. 둘째, 본 연구는 해외와 국내 연구동향을 비교를 통해 향후 국내 서비스혁신 연구가 나아갈 향후 방향을 제시하였다. 본 연구에서는 성숙단계를 넘어서 다차원단계로 들어서고 있는 해외 연구와 초기단계에 머무르고 있는 국내 연구동향을 비교함으로써, 현재 활발하게 연구가 진행되고 있는 분야와 좀 더 연구가 진행되어야 할 분야를 파악하여 국내 서비스혁신 연구가 나아갈 향후 연구방향을 제시하였다는 부분에서 본 연구의 의의가 있다 셋째, 본 연구는 체계적인 문헌분석 체계를 수립하고 그에 따라 연구동향 분석을 수행함으로써, 객관적이고 체계적으로 서비스혁신 연구동향을 설

명하였다. 본 연구에서는 연구동향을 분석함에 있어 그 과정이 체계적, 명시적, 포괄적 그리고 재생산 할 수 있도록 체계적이고 명시적인 5단계의 분석체계를 수립하여 서비스혁신 연구동향을 분석하였다. 이와 같은 분석체계는 서비스혁신 연구의 유의미한 흐름을 객관적으로 체계적으로 분석할 수 있게 하였으며, 그 분석결과에 대한 객관성과 신뢰성을 높게 하였다. 마지막으로 본 연구는 국내 서비스혁신 연구자에게 향후 유용한 연구주제와 연구분야를 제시하였다. 본 연구는 해외와 국내 연구를 4가지의 분류항목 비교를 통해, 각 항목 부분에서 국내 서비스혁신 연구의 취약점을 구체적으로 파악하여 그에 대한 효과적인 전략적 시사점을 제시하였다. 이는 국내 연구자에게 연구의 유용한 가이드 라인을 제시할 수 있으며, 향후 자신의 주된 관심분야와 연구주제를 결정하는데 도움을 줄 수 있을 것으로 기대한다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 서비스혁신 문헌의 체계적인 정리 및 분석을 통해 관련 분야 연구자에게 연구동향의 전반적인 이해를 증진시키는데 유용하나, 서비스혁신 분야의 새로운 이론의 개발, 기존 이론의 보완, 기존 이론의 실증검증 등 이론적인 발전에 기여는 미흡하였다. 그러나 본 연구가 초석이 되어 이론적인 발전을 이룰 수 있는 수준 높은 연구들이 국내에서 수행될 수 있을 것으로 기대한다. 둘째, 해외 연구와 국내 연구를 동일한 대상에서 비교분석하기 위해 분석대상을 서비스연구, 혁신 연구, 그리고 MIS연구 분야의 전문 학술지만으로 제한했다는 점이다. 특히 해외의 경우 마케팅과 운영관리연구 분야의 전문 학술지에서도 높은 수준의 서비스혁신 관련 연구들이 수행되고 있으나, 본 연구 분석대상 범위에는 제외되어, 연구결과에 있어 특정한 주제의 편중현상이나 과소평가가 이루어졌을 수 있다. 그러므로 향후 연구에서는 국내외적으로 서비스혁신 연구논문 대상을 마케팅과 운영관리 연구분야를 포함하여 연구대상 범위를 확대할 필요가 있다. 둘째, 서비스혁신을 다루

고 있는 각 학문분야에는 다양한 전문 학술지가 존재하나, 본 연구에서는 분석대상에 3개의 연구분야(e.g., 서비스연구, 혁신연구, 그리고 MIS연구)에서 각 1~2개씩의 전문 학술지만을 선정하였다. 예를 들어 서비스연구분야에 SIJ(Service Industries Journal)은 실용적인 논문을 활발하게 게재하고 있는 서비스 전문 학술지나, JSM(Journal of Service Management)이나 JSR(Journal of Service Research)보다 창간 년 수 및 분야 대표성 측면에서 상대적으로 영향력이 낮다고 판단되어 본 연구대상에 제외되었다. 향후 연구에는 각 연구분야에서 보다 많은 수의 전문 학술지를 분석대상에 포함하여 분석한다면 보다 가치 있는 연구결과를 얻을 수 있을 것으로 기대된다. 셋째, 현재까지 서비스 및 서비스혁신 분야에 문헌분석 및 연구동향을 분석함에 있어 그 수도 매우 적을 뿐 아니라, 체계적인 방법을 이용한 연구가 미흡한 실정이다. 최근 새롭게 제시되고 있는 체계적 문헌분석(systematic literature review) 방법을 통해 분석할 경우 체계적이

고 명시적으로 서비스혁신 연구동향을 파악할 수 있으므로 서비스혁신 연구자들에게 큰 기여를 할 수 있을 것으로 보인다. 향후 이러한 체계적인 방법론을 이용하여 추후 연구가 이루어질 필요가 있다. 넷째, 국내 연구의 경우 아직까지 초창기 수준으로 충분한 수의 논문이 축적되지 않은 상태로 본 연구에서 제시된 논문만으로 서비스혁신 연구 동향을 파악하기에는 그 수가 충분하지 않았다. 향후 서비스혁신관련 연구가 충분히 축적되었을 때, 보다 정확한 국내 연구동향을 파악하기 위해 동향 연구가 지속적으로 수행될 필요가 있다.

종합적으로 살펴보면, 국내 서비스혁신 연구는 지금 초기단계에서 질적 성장단계로 넘어가야 하는 중요한 시기에 당면에 있다. 과거의 단편적이고 편중적인 서비스혁신연구에서 벗어나, 보다 양적 그리고 질적 측면에서 편중되지 않게 연구 방법을 고르게 채택하고 다차원적인 연구주제를 다각적으로 접근하여 국제적으로도 인정받는 수준 높은 연구들을 제시할 필요가 있다.

〈References〉

- [1] Barras, R., "Towards a Theory of Innovation in Services," *Research Policy*, Vol. 15, No. 4, 1986, pp. 161-173.
- [2] Bryson, J.R. and Daniels, P.W., *Service Industries in the Global Economy Volume 2: Services, Globalization and Economic Development*. Edward Elgar, 1998.
- [3] Bygstad, B. and Lanestedt, G., "ICT Based Service Innovation: A Challenge for Project Management," *International Journal of Project Management*, Vol. 27, No. 2009, 2009, pp. 234-242.
- [4] Carlborg, P., Kindström, D., and Kowalkowski, C., "The Evolution of Service Innovation Research: A Critical Review and Synthesis," *Service Industries Journal*, Vol. 34, No. 5, 2014, pp. 373-398.
- [5] Coombs, R. and Miles, I., "Innovation, Measurement and Services: The New Problematique," *Economics of Science, Technology and Innovation*, Vol. 18, No. 1, 2000, pp. 85-104.
- [6] De Jong, J.P.J. and Vermeulen, P.A.M., "Organizing Successful New Service Development: A Literature Review," *Management Decision*, Vol. 41, No. 9, 2003, pp. 844-858.
- [7] Den Hertog, P., "Knowledge-Intensive Business Services as Co-Producers of Innovation," *International Journal of Innovation Management*, Vol. 4, No. 4, 2000, pp. 491-528.
- [8] Drejer, I., "Identifying Innovation in Surveys of Services: A Schumpeterian Perspective," *Research Policy*, Vol. 33, No. 3, 2004, pp.

- 551-562.
- [9] Edvardsson, B., "Quality in New Service Development: Key Concepts and a Frame of Reference," *International Journal of Production Economics*, Vol. 52, No. 1-2, 1997, pp. 31-46.
- [10] Fink, A., *Conducting Research Literature Reviews: From the Internet to Paper*(3rd ed.), Sage Publications, CA, 2014.
- [11] Gallouj, F. and Savona, M., "Innovation in Services: A Review of the Debate and a Research Agenda," *Journal of Evolutionary Economics*, Vol. 19, No. 2, 2009, pp. 149-172.
- [12] Gallouj, F. and Windrum, P., "Services and Services Innovation," *Journal of Evolutionary Economics*, Vol. 19, No. 2, 2009, pp. 141-148.
- [13] Grant, R.M., "The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation," *Knowledge and Strategy*(Ed M Zack) pp, 1991, pp. 3-23.
- [14] Hipp, C. and Grupp, H., "Innovation in the Service Sector: The Demand for Service-Specific Innovation Measurement Concepts and Typologies," *Research Policy*, Vol. 34, No. 4, 2005, pp. 517-535.
- [15] Howells, J., "Innovation, Consumption and Services: Encapsulation and the Combinatorial Role of Services," *Service Industries Journal*, Vol. 24, No. 1, 2004, pp. 19-36.
- [16] Johne, A. and Storey, C., "New Service Development: a Review of the Literature and Annotated Bibliography," *European Journal of Marketing*, Vol. 32, No. 3/4, 1998, pp. 184-251.
- [17] Kim, S.H. and Kwon, S.M., "A Review of Service Quality Research: 1989-2008," *Korean Journal of Tourism Research*, Vol. 25, No. 1, 2010, pp. 205-223.
- [18] Kim, Y.J., Lim, Y.H., Park, S.H., Peak, S.K., and Jong, S.H., "An Analysis of Marketing Research Papers in Korea: 1971-1998," *Korea Marketing Review*, Vol. 14, No. 2, 1999, pp. 147-173.
- [19] Lee, N.H. and Jong, J.E., "A Literature Study of Service Innovation: Focus on Success Factors, Process and Performance," *Knowledge Management Society of Korea*, Vol. 13, No. 1, 2012, pp. 41-52.
- [20] Lei-lei, L. and Xue-guang, C., "Service Innovation Mechanism Based on Customer-Employee Interaction," *Management Science and Engineering, 2007 ICMSE 2007 International Conference on*, IEEE, 2007, pp. 1049-1054.
- [21] Menor, L.J., Tatikonda, M.V., and Sampson, S.E., "New Service Development: Areas for Exploitation and Exploration," *Journal of Operations Management*, Vol. 20, No. 2, 2002, pp. 135-157.
- [22] Michel, S., Brown, S.W., and Gallan, A.S., "An Expanded and Strategic View of Discontinuous Innovations: Deploying a Service-Dominant Logic," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 36, No. 1, 2008, pp. 54-66.
- [23] Miles, I., "Service Innovation: Coming of Age in the Knowledge-Based Economy," *International Journal of Innovation Management*, Vol. 4, No. 4, 2000, pp. 371-389.
- [24] Miozzo, M. and Grimshaw, D., "Modularity and Innovation in Knowledge-Intensive Business Services: IT Outsourcing in Germany and UK," *Research Policy*, Vol. 34, No. 9, 2005, pp. 1419-1439.
- [25] Muller, E. and Zenker, A., "Business Services as Actors of Knowledge Transformation: The Role of KIBS in Regional and National Innovation Systems," *Research Policy*, Vol. 30, No. 9, 2001, pp. 1501-1516.

- [26] Oke, A., "Innovation Types and Innovation Management Practices in Service Companies," *International Journal of Operations and Production Management*, Vol. 27, No. 6, 2007, pp. 564-587.
- [27] Okoli, C. and Schabram, K., "A Guide to Conducting a Systematic Literature Review of Information Systems Research," *Association for Information Systems*, Vol. 10, No. 26, 2010, pp. 1-49.
- [28] Papastathopoulou, P. and Hultink, E.J., "New Service Development: An Analysis of 27 Years of Research," *Journal of Product Innovation Management*, Vol. 29, No. 5, 2012, pp. 705-714.
- [29] Park, K.T. and Lee, M.H., "Literature Review and Future Issues in Service Quality," *Journal of the Korean Production and Operation Management Society*, Vol. 11, No. 3, 2001, pp. 27-55.
- [30] Park, K.T., Lee, M.H., and Lee, J.E, "Literature Review and Future Issues in Service Industry: Focus on Production and MIS Area," *Journal of the Korea Service Management Society*, Vol. 5, No. 1, 2004, pp. 157-184.
- [31] Pilkington, A. and Chai, K.-H., "Research Themes, Concepts and Relationships: A Study of International Journal of Service Industry Management(1990~2005)," *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 19, No. 1, 2008, pp. 83-110.
- [32] Schmenner, R.W., "How Can Service Businesses Survive and Prosper," *Sloan Management Review*, Vol. 27, No. 3, 1986, pp. 21-32.
- [33] Seo, C.J. and Kim, H.J., "International Comparison of Korean Service Research Papers," *Journal of the Korea Service Management Society*, Vol. 11, No. 4, 2010, pp. 153-190.
- [34] Smith, J.S., Karwan, K.R., and Markland, R.E., "A Note on the Growth of Research in Service Operations Management," *Production and Operations Management*, Vol. 16, No. 6, 2007, pp. 780-790.
- [35] Sundbo, J., "Management of Innovation in Services," *Service Industries Journal*, Vol. 17, No. 3, 1997, pp. 432-455.
- [36] Sundbo, J. and Gallouj, F., "Innovation as a Loosely Coupled System in Services," *International Journal of Services Technology and Management*, Vol. 1, No. 1, 2000, pp. 15-36.
- [37] Van der Aa, W. and Elfring, T., "Realizing Innovation in Services," *Scandinavian Journal of Management*, Vol. 18, No. 2, 2002, pp. 155-171.
- [38] Vence, X. and Trigo, A., "Diversity of Innovation Patterns in Services," *Service Industries Journal*, Vol. 29, No. 12, 2009, pp. 1635-1657.
- [39] Yang, H.S., Seong, D.K., and Yoo, C.B., "Literature Review of Service Quality: Focus on Korean Research Papers," *Journal of Korean Society for Quality Management*, Vol. 36, No. 3, 2008, pp. 112-129.

◆ About the Author ◆



Hyun-Sun Ryu

Hyun-Sun Ryu is a researcher and lecturer at the Department of Management Information System (MIS) of the Korea University Business School in Seoul, Korea. She holds MS degree in MIS from the Graduate School of Management of the Korea Advanced Institute of Science and Technology (KAIST), Seoul, Korea and Ph.D. degree in MIS from the Korea University Business School, Seoul, Korea. Her work experience includes serving as a software engineer and senior researcher for Software R&D center of Samsung Electronics Co., Ltd. and Korea Government Institute for Economics and Trade (KIET). Her research areas are service innovation, service innovation strategy, and the role of information technology in service innovation.

Submitted : September 30, 2014

1st revision : December 05, 2014

Accepted : December 10, 2014