

# 서비스학의 현재와 미래

김 현 수\*

## 목 차

요약	4. 서비스학의 미래
1. 서론	4.1 새로운 학문 패러다임 구축
2. 서비스학의 과거와 현재	4.2 새로운 경제사회시스템 연구
2.1 서비스학 이전 연구	4.3 새로운 인류와 사회 연구
2.2 서비스학 초기 연구	5. 토의 및 과제
3. 서비스학의 발전	References
3.1 서비스학 체계 정립	Abstract
3.2 서비스철학 기반 발전	

## 요약

본 연구는 새로운 인류사회를 이끌어갈 중심 학문으로서의 서비스학(서비스사이언스) 연구의 과거, 현재를 분석하고 미래 연구 가이드를 제시한다. 21세기에 서비스 연구는 기존 체계와 다른 새로운 학문인 서비스학으로 발전하였다. 서비스학은 서비스 관련 모든 연구를 통칭하는 학문이다. 본 연구에서는 이러한 발전 과정을 분석하고, 향후 서비스학 연구의 방향을 제시한다. 우선 서비스학의 초기 모델인 서비스사이언스 탄생 이전 연구를 분석한다. 서비스중심 로직으로의 변화 등을 연구한 서비스마케팅 연구, 서비스기업의 운영과 경영, 서비스공학 등 기존 학문 연장 차원의 서비스 연구를 분석한다. 그리고 서비스사이언스 탄생 초기 연구를 분석한다. 서비스연구 프레임워크 제안 등 새로운 학문으로서 체계를 갖추어가는 과정을 분석한다. 이러한 과정을 거쳐 초기 서비스사이언스를 확대 발전시킨 서비스학 프레임워크를 분석한다. 기존 학문의 체계를 현대적 관점에서 새롭게 혁신한 서비스학의 각 분야들을 소개하고, 독립적 신학문의 기반이 되는 서비스철학의 구조를 분석한다. 그리고 서비스학 연구의 미래 방향을 제시한다. 먼저 기존 개별 학문들의 패러다임 혁신 연구 방향을 제시한다. 사례로 기존 경영학의 서비스경영학으로의 혁신을 소개하며 미래 연구 방향성을 안내한다. 또한 복수의 학문 분야 융합이 필요한 새로운 경제사회시스템 연구 방향을 제시한다. 경제 정치 사회 등 기존 분야의 혁신과, 민주주의 등 인류사회 핵심주제에 대한 서비스학 연구 방향을 제시한다. 최종적으로 다차원 광범위 융합 연구 방향을 제시한다. 그동안 끝없이 분화를 계속한 학문들이 인간과 세계를 중심으로 다시 통합 융합으로 되돌아가는 과정이 서비스학의 미래가 될 수 있음을 제시한다. 동서양 정신이 융합하면서 모든 학문이 서비스학으로 재통합되는 모델을 제시한다. 마지막으로 향후 서비스학 연구의 활성화 필요성을 제시한다.

표제어: 서비스학, 서비스사이언스, 서비스철학, 서비스주의, 서비스연구

접수일 (2022년 6월 25일), 수정일 (2022년 8월 10일), 게재확정일 (2022년 12월 12일)

\* 국민대 경영대학 경영학부 교수, hskim@kookmin.ac.kr

## 1. 서론

본 연구는 서비스학 연구의 최근 20년 역사를 정리하고 새로운 출발을 위한 이정표를 제시하기 위해 수행되었다. 인류의 역사는 서비스의 역사이고, 문명의 역사는 서비스의 발전 역사다. 문명사회의 인간은 서비스가 없는 생활이 불가능하므로, 서비스는 인류의 가장 오래된 주제다. 최근에는 비대면 서비스의 활성화로 과거 인적 서비스 중심이었던 서비스의 범위가 크게 확장되면서 서비스 연구의 범위도 다양한 주제로 폭넓게 확장되고 있다. 멀리 보면 서비스연구는 서비스기업이 증가하면서 서비스마케팅 등이 시작된 1970년대부터 시작되었다고 할 수 있지만, 새로운 학문으로서의 서비스학 연구는 21세기 들어 서비스경제가 본격화되고 이에 따라 서비스사이언스 용어가 탄생하면서 시작되었다고 할 수 있다. 즉 새로운 학제적 융합학문으로서의 서비스학 역사는 약 20년 정도라고 할 수 있다.

본 연구는 기존의 관련 연구인 2015년 9월에 발표된 서비스연구의 새로운 프레임워크(Kim, 2015)와 2019년 12월에 발표된 서비스사이언스의 과거, 현재, 미래(Kim, 2019e)를 기초로 그동안의 서비스연구 결과를 정리하고, 미래 방향을 제안하기 위해 수행되었다. 서비스사이언스 용어 탄생 이전과 이후, 서비스철학 정립 이전과 이후로 나누어서 분석한다.

특히 지난 10여 년간의 서비스학의 학문적 발전을 리뷰하고, 향후 서비스학의 발전 방향을 전망한다. 오래도록 인류세를 유지하고 번영시키기 위한 필요충분조건으로서 서비스학을 포지셔닝한다. 인간의 일상은 서비스를 주고 받는 과정이다. 오랜시간 인류와 함께 해온 서비스가 재화의 가치를 인정받기 시작한 것은 20세기 중반 이후라고 할 수 있으며, 독자적인 학문으로서 서비스를 다루기 시작한 것은 21세기에 들어서이다. 독자적인 학문의 영역으로서 서비스는 2004년 미국에서 서비스를 하나의 과학인

서비스사이언스로 명명하면서 시작되었다(Kim, 2009). 이후 미국, 유럽, 아시아에서 서비스에 대한 연구 활동이 활성화 되었고, 특히 대한민국에서는 2007년 Service Science National Forum(SSNF)을 결성하여 서비스 산업의 육성과 함께 서비스사이언스를 주요 학문으로 발전시키는 활동을 시작하였다. 이어 전문학술단체로서 2008년 The Society of Service Science(SOSS)가 발족되어, Journal of Service Science Research(JoSSR)를 The Springer와 공동으로 창간하여 2009년 6월 창간호를 발간하였고 한글 저널 ‘서비스연구’를 2011년 창간하였다. 한국서비스산업연구원을 2010년에 설립하였으며, 서비스강국코리아 비전을 2015년에 선포하고, 그 활동을 수행하는 조직을 2016년에 발족시켰다.

서비스학은 기존 학문 체계와 다른 새로운 패러다임의 학문이다. 서비스학으로 체계화를 시작하기 이전의 서비스 연구와, 새로운 학문으로 정립을 시작한 시기부터의 서비스 연구는 그 체계를 달리한다. 본 연구에서는 서비스연구의 현재와 미래를 4 부문으로 나누어 분석한다. 우선 서비스학 정립 이전의 연구를 간단히 분석한다. 즉 서비스마케팅, 서비스운영, 서비스경영 등의 명칭으로 진행된 서비스 연구를 고찰한다. 그리고 서비스학의 초기 연구를 분석한다. 서비스사이언스라는 새로운 학문 용어가 탄생하면서 서비스학이 새로운 학문으로 정립되어가는 과정을 고찰한다. IBM의 초기 연구, 중심 학술지의 창간과 발전, 서비스연구 프레임워크 초안 정립까지의 서비스 연구를 분석한다. 이후 활성화된 서비스학 연구의 안정된 체계를 제시하고, 이 체계하에 진행되고 있는 서비스연구의 현황을 분석한다. 그리고 장기적인 서비스학 연구 방향을 제시한다. 개별 학문들의 서비스학 기반 새로운 학문 패러다임 구축 연구들과 서비스주의 기반 새로운 경제사회시스템 연구 등 미래 연구 방향을 제시한다. 궁극적으로 모든 학문의 서비스학으로의 통합 가능성을 논의한다. 모든 분화된 학문이 인간과 세계를 중심으로 통합되는 것이 서비스학이므로 이에 대해 논의한다.

## 2. 서비스학의 과거와 현재

### 2.1 서비스학 이전 연구

서비스학 이전의 서비스 연구는 Kim(2015)의 연구를 인용한다. 프리드리히 니체가 현대적 의미의 관계론적 세계관을 제시한 이후 동양의 노자와 주역이 부각되는 등 서비스 연구의 토대는 20세기 들어 크게 강화되었다. 도시화와 글로벌화 촉진으로 매우 많고 복잡한 관계들이 생겨나고 발전되면서 서비스 연구 활성화를 촉진하였다. 그동안 실체, 제품, 유형 중심이었던 경제사회가 관계, 서비스, 무형 중심으로 변화되어 서비스연구가 중요해진 것이다. 또한 서비스의 산업화와 함께 서비스 연구의 필요성이 크게 증대되었다. 과거의 서비스는 개인이 주로 수행하는 활동이었고, 소규모로 수행되었기 때문에, 기업화되지 못하였고, 산업으로 인정받지 못하였는데, 전통 산업의 생산성이 향상되면서 서비스의 기업화, 산업화가 촉진된 것이었다. 서비스 부문의 산업화가 촉진되면서, 서비스 연구는 활성화되었다. 21세기 들어 서비스산업 부문이 대다수 국가에서 경제의 70%를 상회하면서, 서비스 연구가 주요 학문 연구 부문으로 부상하게 되었다. 서비스 연구를 보다 체계적이고 과학적으로 진행할 필요성이 증대되었다.

서비스학 이전의 서비스 연구는 1970년대 후반부터 서비스마케팅을 필두로 활성화 되었으며(Kunz, W.H., and Hogreve, J., 2011), 1993년을 기점으로 크게 확대되었다(Moussa, S., and Touzani, M., 2010). 1970년대부터 서비스산업의 비중이 증대되고, 고객의 중요성이 커지면서, 서비스마케팅 분야에서 서비스품질과 고객만족 연구가 활성화되었다. 특히 1993년부터 1999년까지는 서비스마케팅 관련 저널에서 서비스 연구가 많이 발표되었다. 이 시기는 미국 마케팅학회에서 서비스연구회를 발족한 1993년부터 마케팅 저널과 경영 저널에서 서비스 연구가 많이 발

표된 시기인데, 서비스연구가 이론적으로 매우 정교해진 시기다. 2000년부터 2003년까지는 2004년부터의 비약적인 발전을 위해 숨고르기를 한 시기라고 할 수 있다. 생산관리 분야 학자들이 서비스운명을 주요 연구 분야로 부각시킨 시기라고 할 수 있다(Kim, 2015).

서비스산업의 발전으로 각 산업에 대한 각론 연구들도 활성화되었다. 금융서비스, 의료서비스, 교육서비스 등 전통서비스 분야는 물론이고, 음식숙박서비스, 관광레저서비스, IT서비스, 엔터테인먼트서비스, 스포츠서비스 등 신생 서비스산업에 대한 연구들이 각 분야 관련 학자들을 중심으로 전개되었다. 각 부문의 연구자들이 관련 학술 저널을 창간하고, 서비스 관련 연구 비중을 계속 높여갔으며, 특히 IT 기술을 이용한 비대면서비스의 발달과 함께 2002년 IT서비스학이 탄생되면서 학회가 결성되고 학술활동이 활발해지는 등 새롭게 발전하는 서비스산업 부문에서 서비스연구가 크게 증대되었다.

서비스경영이나 서비스운영의 경우 서비스의 특징인 비가시성, 비분리성, 비일관성, 무재고성 등의 요소를 잘 경영하는 방식이나 서비스품질에 대한 연구 등이 진행되었다. 경영대학에서 서비스경영이 별도의 과목으로 강의되기 시작하였고, 기존의 제품중심 경영학의 한계를 보완하는 새로운 연구들을 수행하기 시작하였다. 예를 들어, 서비스마케팅 분야에서 기존의 마케팅 믹스 4P(Product, Price, Place, Promotion)가 서비스기업에서는 7P(4P + People, Process, Physical evidence)로 확장된 것에 추가하여, 서비스중심 논리(Service Dominant Logic: SDL)를 개발하는 등 서비스기업의 경영 이론에 대한 연구를 심화하였다. 아래 표 <Tab. 2-1>과 같이 서비스 중심적 논리의 개선 및 각 세부 주제에 대한 연구가 활성화되었다. 아래 모델 및 요소 각각은 지금도 서비스연구의 주요 주제가 된다(Lusch, R.F., S.L. Vargo, G. Wessels, 2008)

Tab. 2-1 Service Dominant Logic (SDL)

제품중심논리(GDL)	서비스중심논리(SDL)
정태적 자원	동태적 자원
자원 획득	자원화(창조, 통합 및 저항 제거)
제품과 서비스	서비스와 경험
가격	가치 제안
촉진	대화
공급사슬	가치창출 네트워크
행동 극대화	교환을 통한 학습
시장/고객에 대한 마케팅	시장/고객과 함께 마케팅

즉 새로운 자원 및 자원화에 대한 연구, 서비스 가치와 가격에 대한 연구, 서비스 경험에 대한 연구, 가치창출 네트워크에 대한 연구, 쌍방향 마케팅에 대한 연구 등 등이 서비스 연구의 주요 주제들이라고 할 수 있다. 이와 같이 서비스 산업과 기업의 발전에 따른 개별 분야에서의 심화 연구가 서비스학 이전의 연구 흐름이었다고 볼 수 있다.

## 2.2 서비스학 초기 연구

서비스학(서비스사이언스)이 새로운 학문으로 탄생하면서 서비스 연구의 과학화가 시작되었다. 그동안 전통 학문 분야에서 새로운 경제사회의 변화를 개별적으로 반영하며 발전되어 온 서비스 연구는 미국 국가경쟁력위원회에서 2004년 발표한 서비스사이언스 연구 활성화 선언을 통해 새로운 전기를 마련하였다. 서비스학 초기 연구도 Kim(2015)을 인용하여 요약한다. 서비스에 관한 학문이라는 의미로 IBM에서 처음 사용한 용어인 ‘서비스사이언스’ 연구의 활성화가 미국 정부 차원에서 제안되었다. 사회과학이 사회에 대한 학문이고, 자연과학이 자연에 대한

학문이었다는 서비스사이언스는 서비스에 관련되는 제반 학문을 의미한다(이 용어의 공동 창안자인 IBM의 Jim Spohrer 인터뷰, 2008.3). 보다 구체적으로, 초기의 서비스사이언스는 서비스산업의 본질을 규명하고, 이를 바탕으로 혁신과 생산성 향상을 이루기 위해 기술, 경영, 사회과학, 경제, 산업공학 등 여러 분야의 지식을 종합하려는 시도에서 탄생된 신학문이라고 할 수 있다. 2004년 미국 국가경쟁력위원회에서 서비스사이언스를 신학문으로 발표하면서 서비스 연구는 새로운 차원으로 발전하였다. INFORMS에서 서비스사이언스 분야 발표가 2007년 개시되었고, 2009년 Journal of Service Science Research 저널이 대한민국에서 창간되었다. 2008년 IBM Systems Journal 47권 서비스연구 특집호에서 서비스사이언스라는 이름으로 서비스연구를 소개하고 조망하였다. 그리고 같은 해에 Service Science, Management and Engineering(SSME)이 발간되어 SSME를 폭넓게 소개하였다. 융합학문으로서 SSME는 인류학, 경제학, 심리학을 포함하는 사회과학, 컴퓨터사이언스, 디자인, 정보시스템, 시스템엔지니어링 등의 응용과학을 모두 포함하는 학문으로 정의되었다. 주요 연구주제로는 서비스전달시스템 자동화 연구, 표준화와 글로벌리제이션 영향 연구, 프로세스모델링 연구, 서비스로서의 소프트웨어 등을 제시하였다(Kim, 2015; Siegel, J., Evenson, S., Hefley, B., Slaughter, S., 2008).

Salminen & Kalliokoski(2008)는 서비스비즈니스 연구분야로, 라이프사이클 전반에 걸친 가치네트워크관리연구, 비즈니스전환프로세스를 지원하는 비즈니스모델 및 아키텍처연구, 솔루션 아키텍처와 플랫폼 연구, 솔루션 라이프사이클관리 연구, 조직문화와 서비스 역량 연구, 기술과 인프라스터럭처 연구 등을 주요주제로 제시하였다. 서비스 인재에 주목하는 연구도 시작되었다. 그 결과로 기업에 대해 전체적으로 사고하는 서비스 리더를 양성하는 서비스아키텍트(Service Architect) 교육프로그램도 개발되었다.

서비스아키텍트에 필요한 스킬은 엔지니어링, 경영 과학, 사회과학, 인문학 분야에 두루 걸쳐있다 (Rhodes, D.H. and Nightingale, D.J., 2008).

무형성 등 서비스의 특성에 주목하는 연구도 활성화되었다. 예를 들어 서비스개념과 서비스경험을 연구하며 무형성을 분석하였다. 서비스의 개념요소는 사람, 물리적요소, 프로세스, 서비스혜택, 인지 등인데, 서비스경험은 여기에 참여활동과 감성을 더하여 개념화되었다(Fynes, B. and Lally, A.M., 2008).

이러한 초기의 연구들이 누적되면서, 서비스연구의 범위와 주요 이슈들이 점차 구체화되었다. 21세기 들어 서비스연구의 활성화를 적극 추진한 IBM에서 2008년 “Service Science Discipline Classification System” 자료로 제시한 분야는 의미 있는 서비스연구 주제 제시라고 할 수 있다. 이들은 서비스연구를 서비스업 공통 연구와 개별서비스업 연구로 나누고, 가로축으로는 기초연구, 응용연구, 개별서비스연구로 나누어 주요 연구주제의 예시를 제시하였다. 공통연구는 주로 기초 연구에 해당하는데, 서비스이론에 대한 연구, 인간 및 사회에 대한 연구가 중심이다. 서비스이론연구는 서비스철학, 서비스경제, 서비스혁신이론연구 등을 포함하며, 인간 및 사회에 대한 연구는 서비스시스템 진화, 서비스의 행태론적 모델, 서비스에서의 조직변화연구, 고객심리학, 서비스의 인지적 측면연구, 서비스에서의 의사결정 등을 포함한다. 공통연구 중 응용연구로 예시된 주제로는 서비스디자인방법론연구, 서비스경영효율화방법론연구, 제품서비스방법론연구 등을 예시하고 있다. 개별서비스업의 응용 연구로는 서비스디자인, 서비스프로세스엔지니어링, 서비스경영, 서비스와 제품의 결합 등의 구분으로 연구주제를 예시하고 있다. 응용연구 수준에서 여러 주제들이 예시되는데, 서비스디자인 연구로는 서비스디자인이론연구, 서비스표현연구, 서비스미학연구, 서비스공학연구 등이며, 서비스프로세스엔지니어링연구로는 서비스엔지니어링이론연구, 서비스운영, 서비스최적화, 서비스시스템엔지니어링,

서비스공급사슬, 서비스엔지니어링관리 등을 예시하고 있다. 서비스경영 부문에서는 서비스마케팅, 서비스관리, 서비스혁신관리, 고객관계관리, 서비스조달, 서비스표준, 서비스품질 등의 주제를 예시로 들고 있다. 개별서비스업의 개발 연구는 모든 개별서비스업 각각에 대한 연구와 서비스산업에 대한 연구를 포함하고 있다(Kim, 2015).

서비스사이언스 연구를 조망한 연구 중 다학제적으로 접근한 Ivanovic & Fuxman(2012)의 서비스사이언스 연구주제 모델은 아래 표 <Tab. 2-2>와 같다.

Tab. 2-2 Research Areas in Service Science

Services Strategy 부문	Service Development 부문	Service Implementation 부문
Service Infusion and Growth	Service Innovation	Branding and Selling Services
Well-Being through Transformative Service	Service Design	Service Experience through Co-Creation
Service Culture	Service Networks and Value Chains	Measurement and Optimization of the Service Value

위 표에서 제시된 바와 같이, 서비스전략 부문에 서는 서비스화 관련 연구(Service Infusion and Growth), 서비스를 통한 고객 및 사회 복지 향상 연구(Well-Being through Transformative Service), 서비스 문화 관련 연구(Creating and Maintaining a Service Culture) 등을 주요 주제로 제시하였다.

서비스화 관련 연구로 가장 비중이 큰 연구가 제조업의 서비스화 연구인데, 제조기업이 서비스를 도

입하여 사업을 확장하고 성장시키는 새로운 비즈니스 모델에 대한 연구나 제품과 서비스를 융합하거나 조합하여 성공적인 사업 포트폴리오를 만드는 연구 등이 주요 주제가 된다. 제조 기업에서 서비스 도입과 관련한 주요 주제는 서비스-제품 오퍼링의 가치 제안 개발, 가치제안을 실행할 사람과 방법 이슈, 일관된 서비스를 제공하기 위한 표준 서비스 모듈 개발, 서비스 가격 결정, 고객 지향적 접점 직원 훈련 등이 제시되었다(Ostrom et al., 2010; Baron, S. et al., 2014; Kim, 2015)

### 3. 서비스학의 발전

#### 3.1 서비스학 체계 정립

탄생 시기의 초기 서비스사이언스 연구가 사단법인 서비스사이언스학회의 활발한 활동에 힘입어 점차 서비스학으로 새로운 체계를 정립해갔다. 이 과정을 요약하면 아래와 같다.

서비스학의 학문적 체계 정립을 위해 우선 서비스 본질에 대한 연구부터 시작되었다. 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성이라는 서비스 본질이 규명되었고(Kim, 2018), 이를 기반으로 동양과 서양의 철학사상, 인류사회 공통원리, 자연의 원리 등을 반영하여 서비스철학이 정립되었다(Kim, 2019a; 2019b; 2019c; 2019d; 2017). 특히 서비스의 관계성은 서비스학의 기본이 된다. 서비스는 관계를 통해 가치가 발생하기 때문이다. 관계라는 무형적 재화 창출을 통해 인간에게 가치가 구현된다. 모든 물건, 모든 인간이 관계 속에서 의미를 가진다. 언어도 관계 속에서 의미를 가지므로 관계는 서비스학의 기반이 되었다.

서비스본질과 서비스철학 체계 정립과 함께 서비스학 체계 정립이 시작되었다. 초기의 서비스사이언스 정의와 개념은 대한민국에서 서비스사이언스 관

련 연구 단체가 결성되어 본격적으로 활동을 개시하면서 심화되고 발전되었다. 한국에서 핵심 연구자들이 초기의 서비스사이언스 연구와 포지셔닝 관련하여 제기한 주요 이슈는 다음과 같다. 첫째, 기존 서비스사이언스 정의와 개념은 21세기 변화된 경제사회에서 서비스의 본질과 중요성을 과소평가한 것이었다. 단순히 산업적 이슈에서 서비스를 다루고 있고, 인류사회의 거대한 변화 관점을 무시하고 있다. 따라서 서비스와 서비스사이언스를 정확하게 정의하지 못하였고, 관련 연구의 목적과 범위도 축소되었다. 둘째, 서비스사이언스에 대한 독립 학문화 작업이 사실상 전무하였다. 실무자에 의한 정의나, 서비스 관련 학문에서의 기존 관점 차원 서술만 있었을 뿐, 서비스사이언스를 독자적인 학문체계로 정립하는 작업이 없었다. 셋째, 독립학문으로서의 서비스사이언스에 대한 본격적인 연구가 없었다. 21세기 새로운 경제사회의 발전을 견인할 새로운 학문으로서의 서비스사이언스 연구가 없었던 것이다. 이와 같은 세가지 문제를 해결하기 위해, 한국의 연구자들은 아래와 같이 연구를 수행하였다. 우선, 21세기 경제사회를 분석한 후, 현대 이후의 경제사회는 지난 수천년간의 유형재화 중심, 실체중심의 경제사회가 아닌 무형재화 중심, 관계중심의 경제사회인 것으로 분석되었다. 따라서 기존 사회와 기존 학문의 중심이 되었던 유형재화, 실체성 등의 개념이 무형재화, 관계성 등의 개념으로 전환되면서 새로운 학문 체계가 필요한 것으로 분석되었다. 아래 그림 <Fig. 3-1>과 같이 현 시대는 과거와 달리 관계성, 무형성, 강한 연결성, 양자역학, 동적인 변화, 서비스가치가 중심인 시대인 것이다. 따라서, 새로운 학문 체계는 무형성과 관계성을 특징으로 가지는 ‘서비스’가 중심이 되며, 서비스를 연구하는 학문이 21세기 경제사회를 발전시킬 수 있는 학문이 되는 것으로 분석되었다. 또한 21세기는 산업혁명이후 지난 수백년간의 고도성장이 점차 둔화되는 시대다. 생산성 향상으로 공급이 수요를 초과하는 공급과잉 경제가 되면

서, 산업과 경제의 성장이 둔화되고 있다. 성장률이 하락하고 있으며, 일자리 창출은 둔화되고 실업은 증대되고 있다. 이 시점에서 새로운 돌파구를 마련하지 못하면 인류사회는 장기 저성장 국면으로 진입하고, 여러 사회 경제적 문제가 나타나게 되고 쇠락의 길로 접어들 가능성이 크다(The Society of Service Science, 2015).

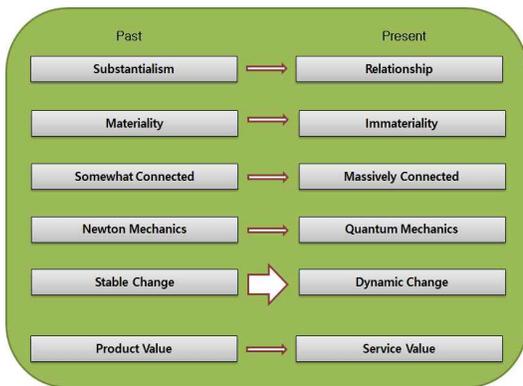


Fig. 3-1 Major differences Between Past and Present Economy and Society

즉 아래 그림 <Fig. 3-2>와 같이 지난 200여 년간 인류의 고도 성장기를 이끌어 왔던 산업학문의 대안으로서 새로운 학문이 필요하다. 유형재화 중심의 유형경제가 한계를 보임에 따라, 다시 인류의 장기 지속 성장을 위한 새로운 학문이 필요하고, 21세기 경제사회의 추세에 부합하는 서비스사이언스, 서비스학이 새로운 학문의 중심이 될 필요가 있다. 즉, 아래 그림 <Fig. 3-2>의 A path 로의 장기 저성장으로 진행될 가능성이 많은 인류 경제를, 서비스학을 발전시켜 B path로의 장기 고성장으로 견인해야 할 필요성이 제기되었다(The Service Korea Initiative, 2016; Piketty, 2014).

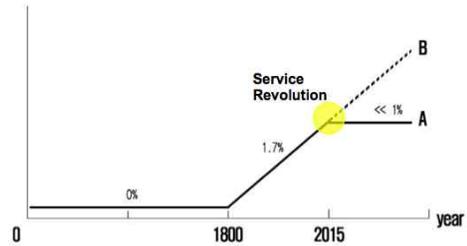


Fig. 3-2 An Urgent Need for a New Academy

또한 제4차 산업혁명 등의 영향으로, 인간 삶의 방식을 결정하는 주요 변수인 일자리 구조가 아래 그림 <Fig. 3-3>과 같이 U 자형 구조로 변화될 것으로 분석되었다(Kim, 2016). 즉 제조업 등의 전통산업 일자리는 많이 사라질 것이며, 창조력과 협동력이 필요한 B 타입 일자리와 상호작용력과 감성력이 필요한 A 타입 서비스 직무는 증가할 것으로 분석되었다. 서비스 직무 중에서도 인간의 고유 영역 중심인 U 자형 구조로 일자리 구조가 개편되고 있다. 전문 분야일지라도 시스템화 및 과학화가 가능한 서비스 직무는 기계에 의해 대체되고, U자의 양극단인 인간 고유 영역 중심으로 일자리 구조가 변화되고 있는 것이다. 인간의 역할이 인간 고유 역량 발휘 중심으로 변화되면서 서비스 네트워크 구조의 변화 및 인간 존재의 근본적인 역할 변화가 진행되고 있다.

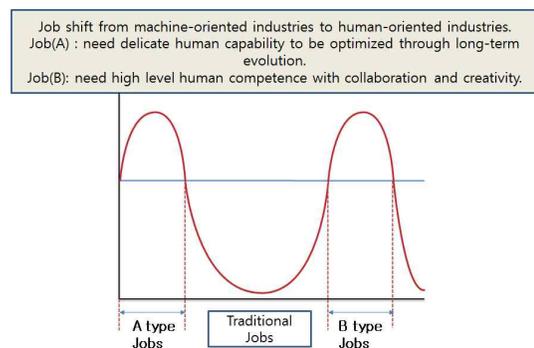


Fig. 3-3 A Job Structure Model for the 21st Century (Kim, 2016)

이와 같은 새로운 경제사회를 이끌어가고 인류의 지속가능한 발전을 견인해야할 필요에 의해, 서비스 사이언스는 새로운 학문으로서 아래와 같이 서비스에 대한 모든 연구를 지칭하는 학문으로 정의되었다. '서비스학(Service Science)'은 서비스(Service)에 대한 모든 학문을 통칭한다. 자연과학(Natural Science: 물리학, 화학, 생물학, 천문학, 지학 등)이 자연(Nature)에 대한 모든 학문을 통칭하고, 사회과학(Social Science: 정치학, 행정학, 사회학, 경제학 등)이 사회(Society)에 대한 모든 학문을 통칭하듯, 서비스학은 서비스(Service)와 관련된 모든 학문을 통칭한다. 서비스학은 18세기 중후반 아담 스미스가 사회세계의 운행원리 발견 연구 결과로 도덕감정론과 국부론을 발표한 이후(Smith, 2007; 2016) 지난 200여 년간 인류의 고도 성장기를 이끌어 왔던 산업학문의 대안이 되어, 다시 인류의 장기 지속 성장을 견인할 새로운 학문으로 탄생하였다(The Service Korea Initiative, 2016). 서비스학의 주요 분야는 서비스철학, 서비스경영, 서비스공학 등을 포함하여 아래와 같이 10개의 큰 학문 분야로 발전되고 있다. 특히 제4차 산업 혁명으로 언급되는 산업간 경계 해체 시대를 맞아 제조서비스까지 포함하며, 사실상 전 분야의 새로운 학문으로 확장되고 있다.

- 서비스 이론/철학 (Service Theory / Philosophy)
- 서비스 경제/산업/기업 (Service Economy / Service Industry)
- 서비스 정책/법제도 (Service Policy / Law)
- 서비스 경영(Service Management) / 서비스 사회(Service Society)
- 서비스 디자인(Service Design) / 서비스 마케팅(Service Marketing)
- 서비스 공학(Service Engineering) / 운영(Service Operation)
- 서비스 기술(Service Technology) / 솔루션(Service Solution)
- 서비스 교육 (Service Education) / 인적자원

(HR Service)

- 제조서비스(Manufacturing Service)
- 서비스 연구 일반(Service Research in General)

서비스이론/철학은 서비스의 본질에 대해 탐구하는 분야로서, 산업사회 노동의 익명성에 반하여 서비스경제사회의 노동 실명성에 기초하는 제반 철학적 이슈를 탐구한다. 서비스의 본질인 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성에 대한 철학적 기반 연구를 포함하여 서비스가 중심이 된 현대 경제사회의 사상적 기반을 구축하는 학문이다. 서비스경제/산업/기업 분야는 신경제와 신산업의 거시적 및 미시적 측면을 연구하는 학문 분야로서 무형경제의 특징에 기반하여 연구 활동이 수행되고 있다. 서비스 정책/법제도 분야는 새로운 경제사회를 위한 제도적 정책적 패러다임을 연구하는 분야로서, 기존 법제도 체계에 대한 분석과 현재의 정책 분석부터 시작하여 미래 인류 경제사회의 바람직한 제도적 기반을 탐구하는 분야다. 서비스 경영/사회 분야는 신경제, 서비스경제의 성숙과 함께 현대 학문의 중심이 되어 많은 연구자들의 연구 활동이 이루어지고 있다. 특히 서비스 경영은 21세기 신경영으로서 새로운 경영학 패러다임으로 구축되고 있다. 서비스 디자인/마케팅 연구는 욕구확장경제 시대에 인간의 욕구가 다양화, 세분화, 개인화됨에 따라 고객인 인간 중심의 학문으로 자리를 잡아 가고 있다. 서비스 기술 분야는 서비스 경제사회를 이끄는 기술에 대한 연구인데, 제4차 산업 혁명과 비대면서비스 시대의 도래로 그 영역이 크게 확장되고 중요성이 커지고 있다. AI(인공지능)로 인한 초지능시대, IoT(사물인터넷)가 보편화된 초연결 시대가 되면서 서비스기술 분야는 경제사회 전체에 관련되는 연구로 확장되고 있다. 서비스 교육과 인적자원 분야는 사람을 중심으로 하는 서비스학에서 매우 중요한 연구 분야다. 새로운 경제사회를 이끌어갈 인재상에 대한 연구, 신산업을 창출하는 창의성 있는 인재를 양성하는 교육에 대한 연구, 새로운

인류사회의 모든 부문을 위한 새로운 인적자원관리 연구 등은 미래를 위한 매우 중요한 연구분야라고 할 수 있다. 제조서비스 분야는 산업간 경계가 해체된 제4차 산업혁명시대에 서비스를 융합하여 제조 경쟁력을 강화하는 분야이거나, 모빌리티서비스 등 관련되는 새로운 산업에 대한 연구 분야다. 현대 경제의 두 개의 축인 제조와 서비스를 하나의 산업으로 융합하여 경쟁력을 강화하고 인류 경제의 바람직한 성장을 추구하는 핵심 연구 분야이다. 이와 같이 서비스학은 기존 학문 분야들이 혁신되고 융합되면서 그 체계를 갖추어가고 있다. 각 부문 서비스학은 모두 서비스의 본질적인 주제들을 독자적으로 또는 타학문과 융합하여 연구하게 된다.

한편 서비스학은 아래 그림 <Fig. 3-4>와 같이 그 체계를 위계적 구조로도 제시할 수 있다. 가장 바탕이 되는 기초연구로서 서비스본질에 대한 연구가 서비스학 연구의 맨 아래를 차지한다. 그리고, 서비스 기능 및 서비스 시스템에 대한 연구가 그 위에서 수행된다. 이러한 기반 위에서 서비스 기술 및 경영과 사회 등에 대한 연구가 수행된다. 이 중심축의 연구들에 모두 관련되는 주요 부문이 서비스인과 인적자원 연구 부문이다. 또한 서비스산업 및 경제금융, 정치행정, 법제도연구가 병행하여 관련된다. 서비스학 연구는 서비스학의 각 세부 분야에서 서비스의 기본구조를 반영하여 수행된다. 서비스는 공급자, 수요자, 그리고 양자 간의 관계라는 세가지 기본구조를 가지므로, 이들 세 요소가 서비스학 연구자들의 중심 화두가 된다. 예를 들어, 정치행정서비스의 경우에도, 공급자인 정치인/공직자와 수요자인 유권자/국민과 이 둘 간의 팽팽한 긴장 관계라는 프레임워크가 연구자들의 중심 화두가 되는 것이다.

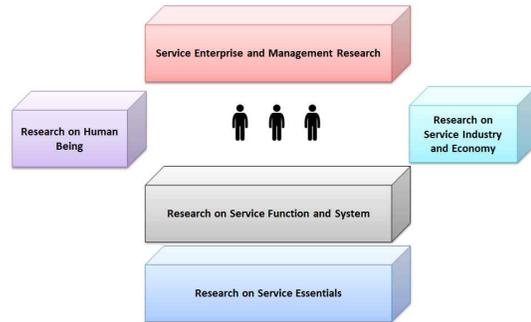


Fig. 3-4 A Framework for Service Research (Kim, 2015)

### 3.2 서비스철학 기반 발전

서비스학은 서비스이론/서비스철학 연구부터 시작되어 학문이 체계화되어가고 있다. 서비스의 본질에 대한 연구가 칼 마르크스 자본론의 상품론 연구처럼 (Marx, 2015) 원점에서 시작하여 체계화되고 있다. 이와 함께 서비스철학 연구도 강화되고 있다. 서비스철학은 서비스본질을 반영하고, 현대의 정신을 바탕으로 구축된다. 아래 그림 <Fig.3-5>와 같이 철학은 이미 19세기 후반에 현대 정신을 드러내었으며, 물리학 등 순수학문과 문학, 예술 등은 철학의 현대화를 기반으로 하여 20세기 전반에 현대 정신을 반영하여 발전하기 시작하였다. 근대사회의 집합적 인간 중심에서 ‘나’ 개인 중심 사상으로의 변화, 수평적 서비스네트워크 사회로의 변화가 촉진되었다. 경영학, 법학 등 응용학문은 21세기 들어 현대 정신 반영을 시작하고 있다. 서비스학은 무형 중심시대의 기반 학문이므로, 서비스철학은 현대를 완성하기 위한 사상적 구조로서 구축될 필요가 있다. 19세기 후반부터 발전해온 현대 사상을 완성하는 철학으로서 서비스철학이 구축될 필요가 있다.

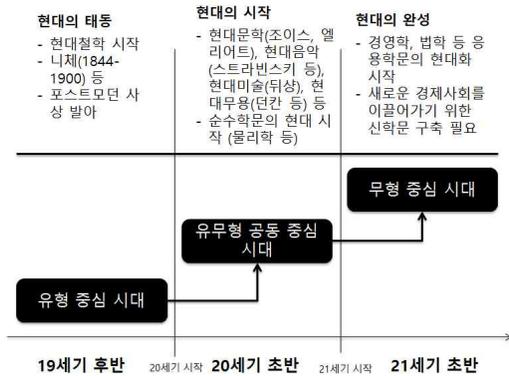


Fig. 3-5 Moving toward Modern Society(Kim, 2020c)

서비스는 유형적 요소와 무형적 요소를 가지고 있으며, 인간을 통하여 이들 간의 상호작용이 활발해지는 구조다. 따라서 서비스는 인간, 유형, 무형 등 3대 분야에 대한 연구라고 할 수 있고, 서비스철학의 3대 분야는 아래 그림 <Fig.3-6>과 같이 유형론, 무형론, 인간론으로 구축된다. 이는 고대 그리스 플라톤 시대 이후 근대까지 수천년간 중심학문이었던 철학의 3대 분야와 동일하다(Lamprecht, 1992). 유형론은 우주론과 같은 분야이고, 무형론은 인식론과 같은 분야라고 할 수 있기 때문이다.

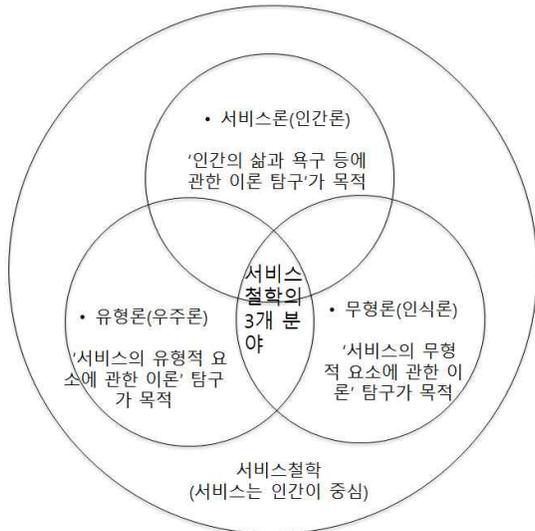


Fig. 3-6 Three Areas of Service Philosophy

서비스철학은 현대 학문의 기반이 되는 서비스학의 철학이므로 인류 공통원리에 뿌리를 내릴 필요가 있다. 인류사회를 장기간 지속가능하게 발전시킬 기반 학문으로서 역할을 수행해야 하기 때문이다. 인류공통원리에 기반을 둔 서비스철학의 구조는 아래와 같이 태극모델로 도출되었다(Kim, 2019a). 즉 아래 그림 <Fig. 3-7>과 같이 대립자와의 치열한 상호 균형 활동을 통해서 서로의 가치를 인정받고, 함께 발전해나가는 모델이 서비스철학의 기본 구조로 구축될 수 있다(Kim, 2019a). 서비스의 유형적 요소와 무형적 요소 간의 상호작용이 활발하게 일어나는 구조인데, 전체는 유형이나 무형 등 개별 요소의 구분이 없는 하나의 원, 즉 동양철학에서의 태극(太極) 형식으로 표현될 수 있는 것이다.



Fig. 3-7 The Structure of Service Philosophy

위 태극 구조는 시간 축 위에서 나선형 변증법적 발전 모델 구조를 가진다. 즉 시간의 경과에 따라 대립자간의 치열한 상호작용을 통해 각자 자신의 문제점과 모순을 발견하고 해결해가면서 나선형으로 발전하는 것이 세상 진화의 진리 모델이며 서비스응용의 구조가 된다(Kim, 2019a). 서비스 진화는 시간 축을 중심으로 나선형으로 발전되는 모델이 된다.

유형 요소와 무형 요소가 나선형 운행 궤적을 그리면서 진화 발전하는 아래 그림 <Fig. 3-8>과 같은 모델이 된다.

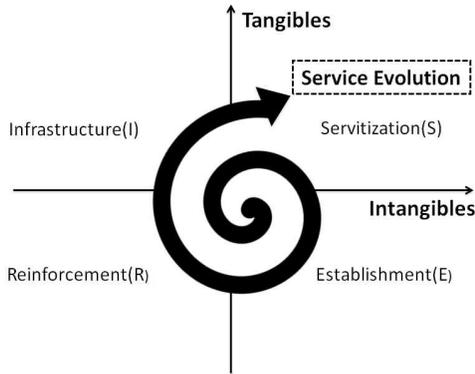


Fig. 3-8 A Service Evolution Model (Kim, 2019d)

위 그림에서와 같이 서비스 운용 방식은 유형적 요소(제품) 중심의 서비스가 무형적 요소를 부가하여 (즉, 서비스화 하여) 무형적 요소가 강화된 서비스가 되는 1사분면에서 대체로 시작하여 나선형으로 발전한다고 볼 수 있다. 이 과정이 제품 중심의 서비스 강화, 즉 서비스화(Servitization: S)이고, 무형적 요소가 강화된 서비스가 그 자체 모순과 문제점을 해결하기 위해 유형적 요소(제품)를 추가로 구축하는 과정이 2사분면의 기반구축(Establishing: E)이다. 3사분면에서는 유형적 요소가 강화된 서비스가 고객의 발전된 욕구를 충족하기 위해 추가로 무형적 요소를 강화하는 강화(Reinforcement: R)과정이다. 4사분면에서는 무형적 요소가 강화된 서비스가 다시 향상된 고객의 욕구를 충족하기 위해 유형적 요소를 강화하는 기반강화(Infrastructuring: I)가 진행된다. 이러한 S-E-R-I 사이클을 나선형으로 확대해가는 것이 서비스의 운용 모델이라 할 수 있다. 한편 무형요소 중심인 서비스의 경우에는 2사분면부터 시작하여 E-R-I-S 사이클로 진행된다(Kim, 2019d).

현실적으로는 보다 복잡한 아래 그림 <Fig. 3-9>와 같이 진행된다. 즉 위의 2차원에 추가하여 인간축(의사결정축), 시간축, 공간축 등이 더해져서 최소한 5차원 이상으로 진행된다. 경제발전도 정치사회발전도 이와 같이 진행된다. 따라서 5차 이상의 고차방정식에 비유되므로 확정적인 솔루션이 있기 어렵고 아트적 속성이 상당부분 개입된다. 서비스재화의 발전모델도 이 철학적 구조를 따른다. 인간이 어떤 서비스에 대해 새로운 경험을 하면, 이에 대한 반응을 하면서 서비스 수요자와 서비스 공급자가 서로 자극을 주고 받고, 이를 통해 추가적인 새 경험을 하게 되고, 새 경험에 대해 추가적인 반응을 하며 추가적인 자극을 주고 받으면서 서비스 재화는 아래 그림 <Fig. 3-10>과 같이 나선형 모델로 발전을 하게 되는 것이다.

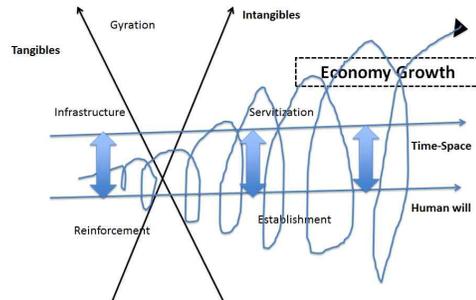


Fig. 3-9 A Service Economy Growth Model (Kim, 2019b)

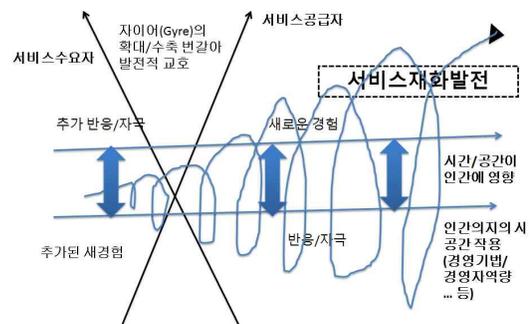


Fig. 3-10 A Service Goods Development Model

경제는 물론이고 사회 각 분야도, 서비스는 물론이고 제품도 위와 같은 모델로 발전하는 것이다. 새로운 경제사회와 새로운 재화는 인류공통원리와 일치하는 서비스철학의 구조와 부합할 때 장기 지속가능할 수 있다고 할 수 있다. 서비스철학에 기반을 둔 연구를 강화하게 되면서 기존 학문은 서비스학으로 발전하게 된다. 아래 제4장에서 현재 진행되기 시작하는 서비스학 연구를 소개하고, 장기적인 서비스학 연구의 발전 모델을 제시한다.

## 4. 서비스학의 미래

### 4.1 새로운 학문 패러다임 구축

각 학문 분야에서의 새로운 학문 패러다임 구축이 현재 및 가까운 미래에 진행되는 서비스연구 주제다. 지난 20세기 전반에 현대 철학, 현대 물리학 등이 기존 학문과 다른 새로운 패러다임을 구축하며 발전하였듯이, 또 현대문학, 현대음악, 현대미술, 현대무용이 기존 형식과 크게 차별화된 새로운 장르를 열었듯이, 아직 현대화가 진행되지 않은 학문, 또는 현대화가 덜 진행된 21세기의 모든 학문은 서비스학 기반의 새로운 학문 패러다임 연구가 필요하다. 특히 경영학과 법학 등의 응용학문은 신속하게 새로운 패러다임으로의 전환이 필요하다. 인류의 발전과 일상의 삶에 깊이 개입되어 있는 응용학문이기 때문이다. 현실의 삶과 응용학문간의 괴리가 크면 인류사회의 발전이 어렵기 때문이다. 최근 학문 패러다임 혁신을 시작한 경영학을 사례로 들어, 기존 전통학문의 현대화 및 서비스학 기반 발전 연구 방향을 안내한다. 현대 경제사회는 서비스경제사회이므로, 현대의 특징을 학문에 반영하는 것이 서비스학 기반 새로운 학문 패러다임 구축의 시초 작업이 된다.

경영학의 경우 기존 산업경제시대 기반 전통 경

영학 패러다임을 서비스경제시대 기반 패러다임으로 발전시키는 연구가 진행되고 있다. 기존 경영학의 분야는 경영프로세스, 경영기능, 경영확장 분야로 구성된다. 이를 그림으로 도시하면 아래 그림 <Fig.4-1>과 같다. 경영프로세스는 계획, 집행, 통제의 경영관리과정에 대해 탐구하는 분야다. 경영기능은 회계, 인사, 조직, 재무, 마케팅, 생산, 경영정보 등의 경영기능을 탐구하는 분야다. 경영확장은 확대된 경영환경에서의 제반 분야를 탐구하는데, 국제경영, 창업 등이 주된 분야다.

서비스학 체계에 부합하는 현대 경영학이 되기 위해서는 현재 경영학의 문제를 해결해야 하고, 또 현대의 요구에 부합하는 경영학이 되어야 하고, 또 서비스철학 기반의 경영학이 되어야 한다. 우선 현재의 경영학은 경영경제 환경변화를 따라가지 못하여 사회 기여가 매우 부족하다고 분석되었다. 경영경제 환경이 많이 변화하였는데도 불구하고 경영학은 과거 대량생산시대의 기업이론에서 못 벗어나고 있고 수십년 전의 경영학과 동일 내용을 교육하고 있다는 것이다. 즉 계획 집행 통제 등 경영과정, 리더십, 회계, 생산, 마케팅, 인사 등 전통적 주제들을 강의하고 있어 현대 경제의 변화를 못따라가고 있다는 것이다. 특히 21세기 들어 제조가 자동화되며 거의 서비스기업 중심인데, 대부분의 경영학 교육과정은 과거 제조기업 중심의 교과과정이어서 변화된 기업환경과 취업시장의 요구를 반영하고 있지 못한 것이 큰 문제로 분석되었다. 또한 경영학 내부 분야들간의 통합 교육이 부족하고, 타 학문과의 융합교육은 더욱 부족한 것이 문제로 지적되었다. 새로운 경쟁과 제휴, 기술혁신 등 변화와 혁신을 이끌 인재를 교육하지 못하고 있다는 것이다. 제4차 산업혁명시대를 따라가지 못하고 실무와 괴리가 큰 상태가 현재 경영학 및 경영교육의 현실이라는 것이다. 경영철학의 문제도 제기되었다. 경영학의 본성에 대한 성찰이 부족하고 건전한 철학적 기반이 부족하다는 것이다(Lee et al., 2018).

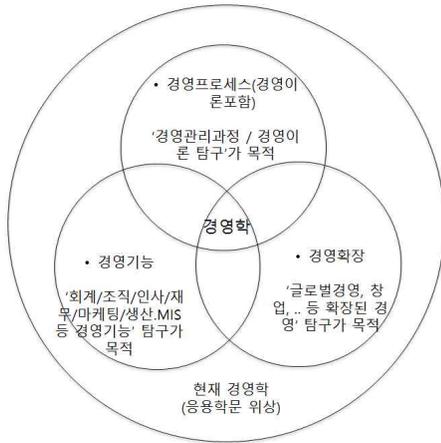


Fig. 4-1 Framework of Current Business Administration (Kim, 2020d)

현재의 경영학은 산업사회의 경영학이라고 할 수 있으며, 새로운 시대를 위한 새로운 경영학이 필요하고, 경영학 교육도 새로운 경제사회를 이끌어갈 수 있는 인재를 양성할 수 있도록 변화해야 한다. 서비스학 기반의 새로운 경영학은 세상 공통원리의 수학적 구조를 반영한다. 공통원리는 2원 및 3원 사상으로 요약할 수 있다(Kim, 2019a). 창조의 수 2로 표현되는 태극 원리가 공통이며, 완전수 3을 반영하여 진리체계를 표현하고 있다. 현대의 특성과 세상 공통원리를 반영하며, 기존 경영학의 문제를 해결한 서비스학 기반의 새로운 경영학의 프레임워크를 그림으로 도시하면 아래 <Fig. 4-2>와 같다. 즉 경영세계에 관한 이론을 탐구하는 경영철학 분야, 경영자에 관한 이론을 탐구하는 경영자론 분야, 경영지식에 관한 이론을 탐구하는 경영기술 분야 등 세 개의 축으로 구성된다.

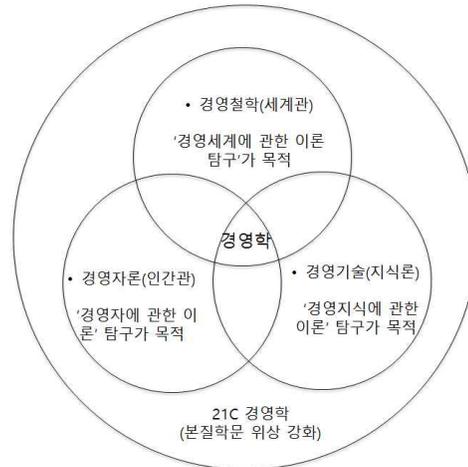


Fig. 4-2 A New Business Administration Framework (Kim, 2020d)

경영철학은 지속적으로 중요하게 탐구되고 실천 되어야 할 경영의 중심 분야인데, 아래 그림 <Fig. 4-3>과 같이 목적론, 대상론, 원리론이 경영철학의 3대 분야다.

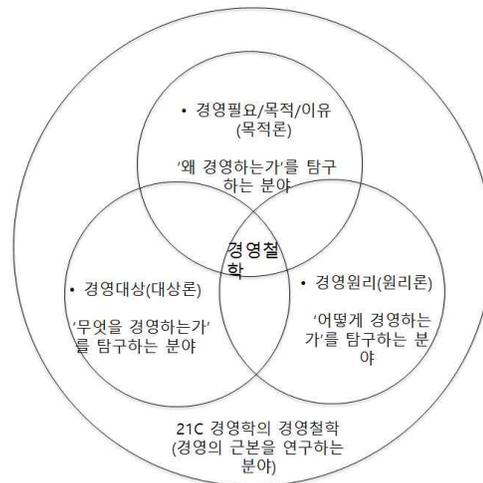


Fig. 4-3 The Three Fields of Study in Management Philosophy (Kim, 2020d)

경영자론은 아래 그림 <Fig.4-4>와 같이 서비스철

학 기반으로 구축되었다. 기존 경영학은 경영 주체로서의 경영자 관점을 과도하게 강조하였고, 경영 객체로서의 경영자 관점을 매우 소홀히 하였기 때문에 현실 경영 세계와 큰 괴리가 있었다. 서비스철학 기반의 새로운 경영학에서는 경영 주체로서의 경영자 관점과 경영 객체로서의 경영자 관점을 균형 있게 반영하는 새로운 경영자론이 연구된다.

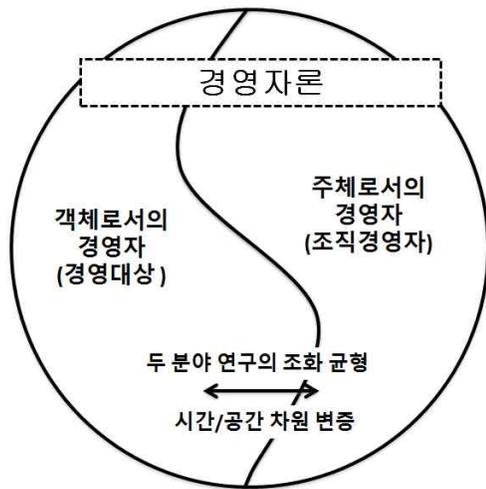


Fig. 4-4 A Structure of Manager Study (Kim, 2020b)

기존 경영학이 일방향이었던다면, 서비스경제시대의 경영학은 쌍방향이어야 한다. 쌍방향성은 서비스본질의 주요 요소이기 때문이다. 따라서 경영자론도 쌍방향 속성을 가진다. 경영 주체로서의 경영자와 경영 객체로서의 경영자가 서로 팽팽하게 대립면을 공유하며 상호작용하는 쌍방향성이 반영되는 경영자론이다. 경영자론의 하위 분야는 아래 그림 <Fig. 4-5>와 같이 소양론, 과업론, 방법론 등 3대 분야다.

경영기술은 기존 경영학의 분야를 포괄한다. 즉 경영프로세스, 경영기능, 경영확장 분야가 모두 경영기술 분야에 포함된다. 이를 그림으로 도시하면 아래 그림 <Fig.4-6>과 같다(Kim, 2020a).

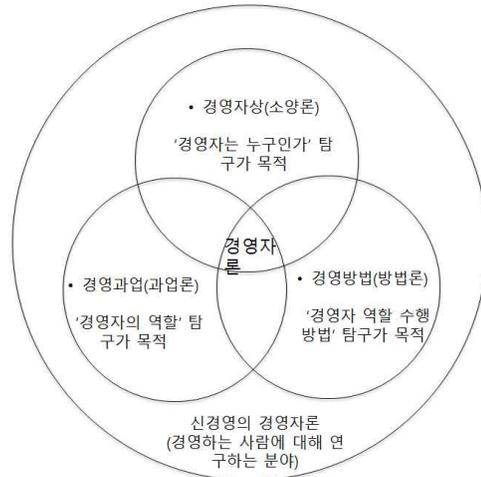


Fig. 4-5 The Three Fields of Manager Research (Kim, 2020b)

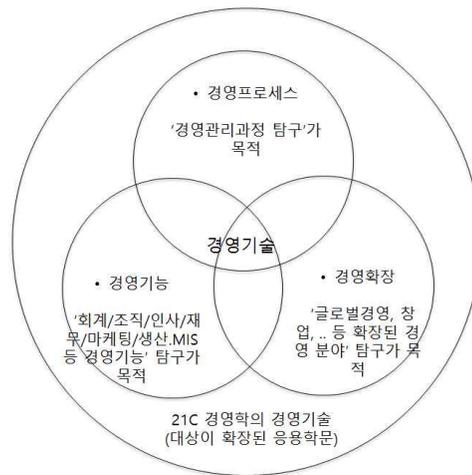


Fig. 4-6 A Management Technique Framework of New Business Administration (Kim, 2020a)

요약하면 서비스학 기반의 새로운 경영학은 기존 경영학의 응용학문 성격을 크게 초월하여 본질 학문 성격을 강화한 학문이다. 기존 경영학의 전체 분야를 포괄하는 경영기술 분야에 경영철학 분야와 경영자론 분야 등 2개의 주요 분야를 추가하여 서비스학 기반의 경영학이 새롭게 탄생한 것이다.

이러한 경영학의 패러다임 발전 사례와 같이 서비스 본질과 현대의 특성을 반영하면서, 기존 학문 체계의 문제점을 개선해가는 것이 서비스학 기반의 새로운 학문 패러다임을 만들어가는 과정이다.

향후 새로운 경영학 패러다임 심화 연구가 활성화되고, 특히 경영철학 연구와 새로운 경영자 연구가 활성화될 것으로 기대된다. 경영학 뿐 아니라 법학, 경제학, 사회학, 교육학, 정치학, 공학 등 모든 기존 학문 분야에서 새로운 패러다임 구축 연구가 활성화될 것이다. 왜냐하면 새로운 서비스경제사회에 부합하는 학문으로의 패러다임 혁신 필요성이 증대되기 때문이다.

#### 4.2 새로운 경제사회시스템 연구

하나의 학문 분야 연구가 아닌, 복수 학문들의 융합에 의한 새로운 경제사회 연구가 가까운 미래의 서비스연구라고 볼 수 있다. 새로운 경제시스템, 새로운 정치행정시스템, 새로운 사회시스템, 새로운 법제도시스템, 새로운 금융시스템, 새로운 민주주의의 모델 연구 등은 단일 학문으로는 연구가 어렵고 여러 분야의 학문들이 융합 결합되어 수행되어야 성과를 낼 수 있는 영역들이다.

예를 들어, 인류사회 운영의 기반이 되는 법제도시스템 혁신 연구의 경우, 철학, 법학, 심리학, 역사학 등의 학문이 융합되어야 성과를 낼 수 있다. 초안 연구로 수행된 샘플 연구 사례를 제시하며, 미래 서비스연구의 방향성을 제시한다.

인류사회 전체의 법치주의 역사를 그림으로 도시하면 아래 그림 <Fig. 4-7>와 같은 법치와 비법치, 규정제도치와 도덕양심치, 성문법과 불문법 등으로 표현할 수 있는 두 대립자 모델로 운영되어 왔다고 할 수 있다(Kim, 2021a).

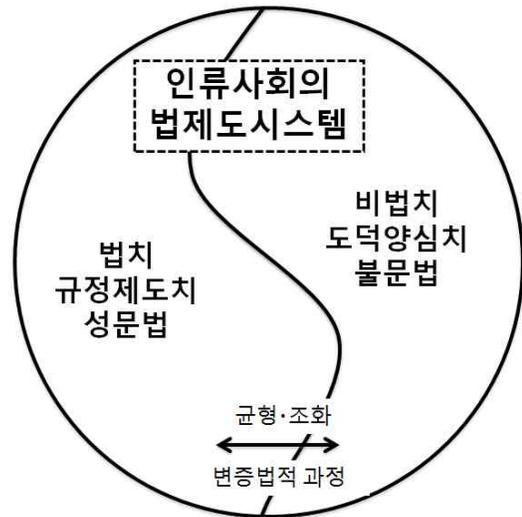


Fig. 4-7 A History of Legal System

즉 인류사회는 고대 스파르타와 같은 불문법에 의한 사회, 또 현대 대다수 국가와 같은 성문법에 의한 사회, 그리고 엄격한 법에 의해 통치되는 사회와 도덕과 양심에 의해 유지되는 사회 등을 모두 경험하였다. 전반적으로는 성문법들에 의한 국가 경영을 강화하는 방향으로 발전되어 왔다고 할 수 있다. 법철학의 경우 리쿠르고스시대의 스파르타처럼 보다 평등한 사회를 지향하는 목표를 가진 법제도와 누마시대의 로마처럼 보다 자유로운 사회를 지향하는 법제도를 모두 경험하였다. 현대사회의 법제도시스템은 성문법에 의한 법치를 매우 강조하고 있다. 따라서 도덕과 양심에 의한 비법치는 상대적으로 약화된 상황이다. 이를 그림으로 표현하면 현대사회는 아래 그림 <Fig.4-8>과 같은 법치에 기울어진 운동장으로 표현된다. 이러한 기울어진 운동장 상황으로 인해 ‘유전무죄 무전유죄, 유권무죄 무권유죄’ 등으로 회자되는 불공정과 불의가 심화되고 있다. 모든 사회 이슈를 성문법률화하기도 어렵고, 일부 성문화된 법률마저도 제정하는 인간의 본질적인 한계로 인해 그 허점이 많을 수 밖에 없고, 법을 집행하는 인간들의 이기심이나 편견을 통제하기 어렵기 때문이다.

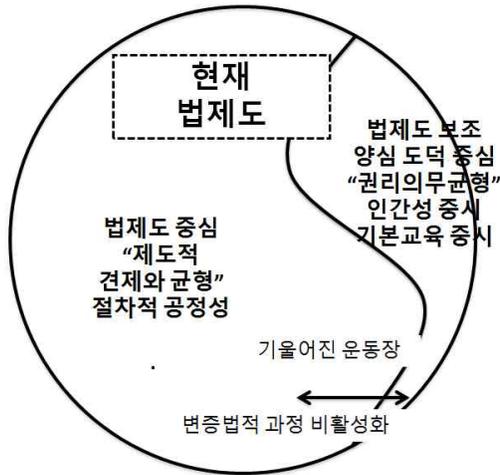


Fig. 4-8 A Current Legal System Framework (Kim, 2021a)

즉 성문화된 법제도에 의해 국가를 운영하고 사회 정의를 구현하려는 사회는 점점 더 많은 문제에 봉착할 가능성이 크다. 이러한 문제를 해결하기 위해 인류 공동원리와 서비스철학에 의해 새로운 법제도시스템을 3차원 모델로 아래와 같이 구축하는 것이 개선안이 될 수 있다.

$$\text{양형 } f(x) = ax + b$$

(x: 범죄 크기, a: 권한 비례 균형계수)

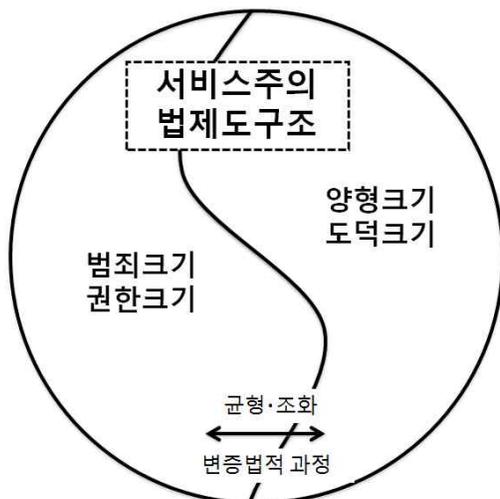


Fig. 4-9 A Legal System Structure(Kim, 2021a)

법률을 위반하는 범죄 행위와 동일한 방식으로 도덕성 및 양심 의무 위반에 대해서도 범법자와 동일하게 비례 균형계수를 활용하여 처리하는 시스템이 새로운 법제도시스템이 될 수 있다. 도덕성/양심 의무 수준도 유사하게 수리적으로 모델링된다.

$$\text{도덕성 의무 } g(y) = cy + d$$

(y: 사안의 중요성, c : 도덕성 비례균형계수)

시간 및 공간과 인간의 의지가 개입되며 법제도시스템은 계속 진화하고 변화한다. 인류공동원리에 의해 현재의 문제점과 부족한 점을 지속적으로 개선하며 변증법적으로 진화한다. 이러한 새로운 변증법적 법제도시스템 운용모델을 그림으로 도식화하면 아래 그림 <Fig.4-10>과 같다.

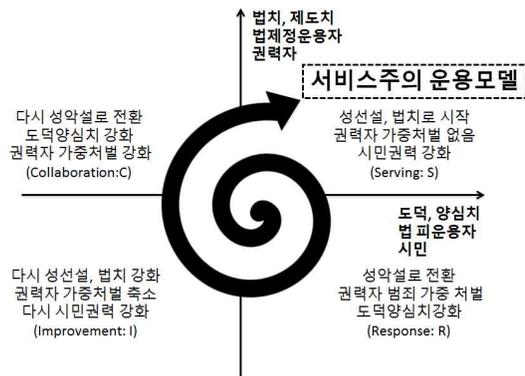


Fig. 4-10 The Servicem Operation Model (Kim, 2021a)

현대 법제도시스템에서는 대다수 국가에서 두 대립자인 권력자와 시민 중 권력자가 우세한 1/4분면에 있다고 할 수 있다. 그러나 어느 한 쪽이 절대적으로 우세한 경우는 거의 없다. 대한민국 태극기를 사용하여 상황을 표현하면 법치가 절대 우위인 건괘(왼쪽 위의 3개 효 모두가 양(-)효)인 경우는 거의 없고, 또한 도덕치가 절대 우위인 곤괘(오른쪽 아래의 3개 효 모두가 음(-)효)인 경우도 거의 없다. 대다수의 경우가 리괘(왼쪽 아래에 있는 내부가 음효, 외부 2개가 양효)이거나, 감괘(오른쪽 위에 있는 내

부가 양효, 외부 2개가 음효)인 경우다. 외형적으로는 법치이지만 내면의 도덕치가 받쳐주고 있는 리패형 시스템이거나, 외형적으로 도덕치이지만 내면은 법치가 중심을 잡고 있는 감패형 시스템이 대다수다. 권력자와 시민 간의 힘의 균형도 두 힘 중 어느 한 힘이 절대 우위인 경우는 거의 없고, 대부분이 한 쪽으로 다소 기울어진 상태에 있다. 새로운 법제도시스템은 시공간상에서 계속 균형을 유지해가는 모델인데 인간의 의지가 개입되며 균형에서 이탈하거나 균형을 회복해가는 모델이다(Kim, 2021a).

서비스는 그 철학과 본질이 인류를 구원하는 진리에 가장 근접하고 있음이 동서양 사상과 역사에서 입증되고 있으므로, 인류사회의 여러 문제를 선도적으로 해결하기 위해 서비스학 기반 연구들이 필요하다. 서비스학 기반의 경제, 정치행정, 사회교육, 법제도, 금융, 산업, 기업 등 등에 대한 심화 연구로 새로운 행복사회 구축을 견인해야 할 필요가 있다 (Kim, 2022b; 2022c; 2022f; 2022g; 2021a; 2021c; 2021d; 2021e)

### 4.3 새로운 인류와 사회 연구

다양한 여러 학문들의 광범위한 융합에 의한 궁극의 연구가 미래의 서비스 연구라고 볼 수 있다. 인류와 인류 삶의 기반인 자연, 그리고 인류가 이룬 사회를 위한 연구가 여기에 해당한다. 예를 들어, 개인과 국가사회의 발전 지혜 발굴을 통한 인류사회 혁신 연구도 여기에 해당한다. 새로운 인류와 사회 연구는 인간을 행복하게 하고 자연과 공생하게 하는 미래 서비스 연구가 될 것이다. 다시 근원으로 회귀하여 궁극의 진리를 탐구하는 연구가 될 것이다.

양 극한은 서로 만나므로 광범위한 차원은 무차원과 유사하다. 궁극의 인간 삶에 대한 연구는 차원이 없는 것과 같기도 하고 또한 무수한 차원들의 결합이기도 한 것이다. 보이지 않는 자연 세계, 보이지

않는 인간의 세계에 대한 연구가 다차원으로 심화되는 연구다. 과거 신학 등 눈에 보이지 않는 궁극의 세계에 대한 연구의 현대적 버전이라고도 할 수 있으며, 인간과 사회 차원으로 구체화되며 실용성이 보완되는 연구들이 궁극의 서비스 연구일 것이다.

앞서 예시한 지혜 연구의 사례를 제시하면, 국가 차원으로 대한민국의 지혜 연구와 어느 한 한국인의 지혜에 대한 연구가 광범위 다차원 융합연구 사례가 될 수 있다. 대한민국의 건국사상은 <Fig. 4-11>과 같이 당시 대다수 한국인들이 익숙해있던 평등 및 공동체 중심 사상과 새로운 자유 개인 중심 사상의 조화를 추구했다고 볼 수 있다. 이는 초대 대통령을 비롯한 건국주체들이 대륙문명의 바탕 위에서 해양문명을 깊이 경험하였기 때문에 자연스러운 것이었고, 태극사상이 한국인 모두에게 오래도록 뿌리내려 내면의 중심사상으로 작용하고 있었기에 용이했다고 볼 수 있다.

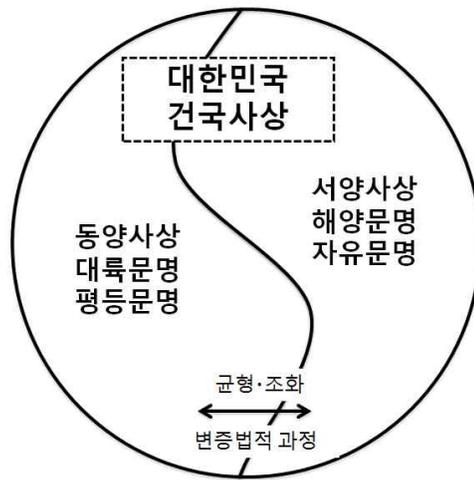


Fig. 4-11 The Thought of Korea Building (Kim, 2022d)

대한민국 건국사상을 정착시키기 위한 건국 주체들의 전략적 지혜는 일시적인 불균형 선택이었다.

이들은 해양문명적 국가를 안착시키기 위해 직접 민주주의의 선택, 시장경제 선택, 국민 자유권과 국민 재산권 보장 등을 적극적으로 시행하였다. 건국 목표 모델을 조기에 완성하기 위해 6.25 전쟁 중에도 국민 직접선거를 여러 차례 실시하는 등 해양문명식 국가체제를 정착시키려고 노력하였다. 지방자치제를 실시하고 해외 연수와 유학 강화 등의 해양문명 문화 조기 정착 전략도 선택하였다. 또한 수평사회를 구현하고, 대륙문명적 문존무비 전통을 혁파하였다. 기독교 사상 전파를 강화하고, 불교를 개혁하고, 의무교육제를 시행하였다(Kim, 2022d).



Fig. 4-12 Strategic Wisdom of Founding Fathers of the Republic of Korea(Kim, 2022d)

건국 이후 대한민국 운영 지혜는 인류공동원리와 서비스철학에 기반한 서비스주의적 운영과 맥락을 같이하였다. 즉 아래 그림 <Fig. 4-13>과 같이 대륙 문명과 해양문명, 동양사상과 서양사상, 평등사상과 자유사상이라는 두 대립자가 나선형 변증법적 과정을 통해 함께 발전하는 모델이 대한민국 운영모델이

되었다.

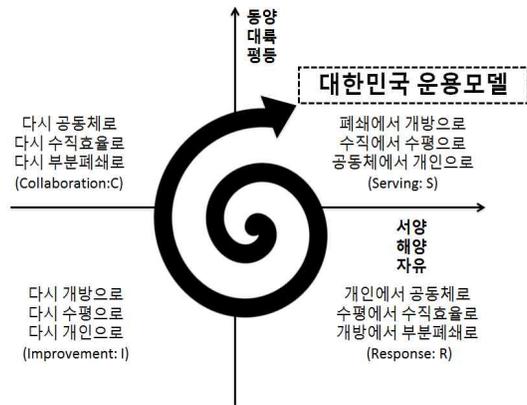


Fig. 4-13 The Operation Model of Korea(Kim, 2022d)

각 대립자가 자신의 비전과 철학 구현을 위해 최선을 다하는데, 경쟁 대립자에 의해 지적되고 발견되는 자신의 문제점을 치열하게 개선해가면서 발전하는 모델이다. 상대 대립자의 문제를 해결하는 대안으로 자신의 비전을 구현할 기회를 얻기도 하고, 자신의 문제를 해결하지 못하여 상대 대립자에게 주도권을 넘겨주기도 하며, 끊임없이 서로 경쟁하며 서로의 문제를 개선해나가는 나선형 변증법적 발전 과정으로 대한민국이 운영되었다고 할 수 있다.

이러한 대한민국 운영을 위한 리더들의 철학과 노력도 지혜 연구의 대상이 된다. 예를 들어, 국가경영 전략자산의 선택과 운영은 큰 지혜를 필요로 하였다. 실물 개념이 강한 동양적 전통으로 수천년을 살아온 한국인에게 추상 개념과 무형 가치 개념을 이해시키는 것은 매우 어려운 일이었음에도 불구하고, 초대대통령 이승만은 무형 자산의 중요성을 이해시키면서 국가 운영을 하였다. 그 결과 성실한 근로문화가 구축되고, 우수한 인재가 대량으로 양성되었다. 현재 대한민국은 아래 그림 <Fig. 4-14>와 같이 유형적 전략자산과 무형적 전략자산 간의 최적 균형 상태가 구현되고 있다고 볼 수 있다.

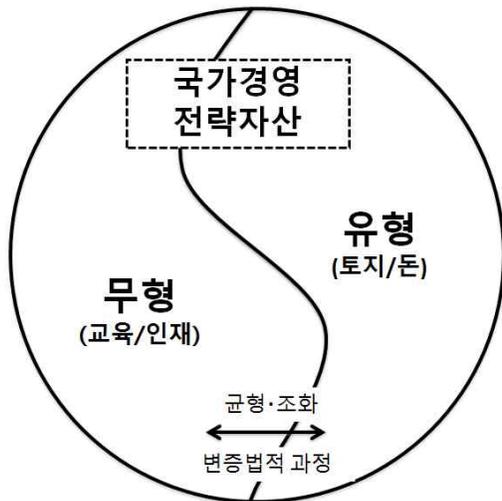


Fig. 4-14 New Strategic Asset for Korea Operation (Kim, 2022d)

이와 같은 국가차원 연구를 확장하여 서비스시대 인류사회에 대한 연구도 시작되고 있다(Kim, 2022a). 기존 인류사회와 서비스시대 인류사회는 그 운영 패러다임이 달라야 하기 때문이다. 눈에 보이지 않는 무형재화가 중심이기 때문에 서비스철학을 인류사회에 뿌리내리는 과정에 대한 연구가 중요해진다. 이러한 서비스철학 기반의 인류사회 연구는 철학, 역사학, 심리학, 물리학, 생물학, 정치학, 경영학 등 많은 분야들의 융합에 의해 수행된다. 따라서 최신 융합 연구들은 향후의 다차원 광범위 융합 연구의 기초적 예시가 될 수 있을 것이다 (Kim, 2022d; 2022e; 2021b)

경영학, 경제학, 법학, 사회학, 정치학, 자연과학, 공학 등 기존 학문들이 새로운 패러다임으로 혁신된 후에 융합하여 경제시스템, 정치행정시스템, 사회시스템 등의 혁신을 유도하고, 또 이들 시스템의 혁신이 궁극적인 인간 삶의 혁신을 유도하게 된다. 기존 학문 분야들의 새로운 패러다임으로의 전환이 학문 간 장벽을 1차적으로 허물게 하고, 경제사회시스템

패러다임 전환 연구들이 2차적으로 학문간 융합과 장벽 허물기를 촉진하고, 그리고 마지막으로 인류사회 연구, 즉 인간과 자연의 상생이라는 궁극의 목적이 모든 학문의 융합과 대통합을 촉진하게 될 것이다. 다시 아리스토텔레스 시절로 돌아가서 학문의 본질을 생각해보는 시점이 되었다고도 볼 수 있다. 기존의 수직적 구조가 아닌 수평적 서비스네트워크 구조가 현대사회의 구조임을 이해하면 학문 연구의 패러다임이 혁신적으로 변화되어야 함을 인식할 수 있을 것이다. 고대 밀레토스에서 최초로 학문이 시작된 이후, 아리스토텔레스 이후 계속 분화를 거듭하던 학문이 이제 분화의 극한에 가까이 오면서, 다시 통합과정을 시작하는 큰 흐름이 서비스학 연구일 수 있다. 세상공통원리를 반영한 서비스학 기반 각종 연구들이 이러한 학문 통합을 촉진할 것으로 기대된다. 하나의 학문으로 회귀하게 될 수도 있을 것이다. 서비스학이 인류사회를 궁극적으로 구원하는 학문이 될 수도 있을 것이다. 서비스철학에 기반을 둔 인류사회 운영이 궁극의 진리일 수 있을 것이다.

## 5. 토의 및 과제

존재하는 모든 것은 유한하다. 인류도 자연도 사회도 학문도 한시적이다. 서비스학은 이 유한성을 극복하려는 새로운 학문이다. 본 연구에서는 이러한 서비스학의 연구 흐름을 분석하였다.

새로운 경제사회를 이끌어갈 중심 학문으로서의 서비스학(서비스사이언스) 연구의 과거, 현재를 분석하고 미래 연구 방향을 제시하였다. 21세기 서비스 연구는 기존 체계와 다른 새로운 학문인 서비스학으로 발전하였다. 본 연구에서는 이러한 과정을 분석하고, 향후 서비스학의 전개 방향을 안내하였다. 서비스학의 초기 모델인 서비스사이언스 탄생 이전 연구를 분석하였다. 그리고 서비스사이언스 탄생 초기

연구를 분석하였다. 새로운 학문으로서 체계를 갖추어가는 과정을 분석하였다. 이러한 과정을 거쳐 초기 서비스사이언스를 확대 발전시킨 서비스학 프레임워크를 분석하였다. 기존 학문 체계를 현대적 관점에서 새롭게 혁신한 서비스학 프레임워크를 소개하고, 독립적 신학문의 기반이 되는 서비스철학의 구조를 제시하였다. 그리고 서비스학 연구의 미래 방향을 제시하였다. 기존 학문 분류 체계를 그대로 유지하는 1차원 패러다임 혁신 방향을 제시하였으며, 사례로 기존 경영학의 서비스경영학으로의 혁신을 소개하며 혁신 방향성을 안내하였다. 그리고 복수 학문 융합 차원의 서비스 연구 방향을 제시하였다. 최종적으로 다차원 광범위 학문들의 융합 연구가 서비스 연구의 장기적 미래 방향임을 제시하였다. 그동안 끝없이 분화를 계속한 학문들이 인류공통원리에 의해 다시 통합 융합으로 되돌아가는 과정이 서비스학 연구의 미래임을 제시하였다. 동서양 정신이 융합하면서 아리스토텔레스 시대 이후 분화를 거듭해온 학문들이 인간과 세계를 중심으로 다시 통합되는 것이 서비스학임을 제시하였다.

학문의 궁극적 진리 추구 목적, 인류사회의 지속 가능성 추구 목적 등을 고려하여 서비스학 연구의 방향성이 제시되었다. 향후 서비스 연구를 진전시키면서 서비스학 연구의 미래 방향성에 대한 심화 연구 및 예시 연구들이 더 구체화될 수 있을 것이다.

## [References]

## [References]

[1] Baron, S., Warnaby, G., and Hunter-Hones, P.(2014), Service(s) Marketing Research: Developments and Directions, *International Journal of Management Reviews*, Vol. 16, 2014, pp.150-171

[2] Fynes, B. and Lally, A.M.(2008), Innovation in

Services: From Service Concepts to Service Experiences, in *Service Science, Management and Engineering(SSME)*, Bill Hefley and Wendy Murphy (Eds.), Springer, 2008, pp.329-333

- [3] Ivanovic, A. & Fuxman, L.(2012), Productivity and Innovation in Services: The Multidisciplinary Perspective Offered by Service Science, in N. Delener Eds., *Service Science Research, Strategy and Innovation: Dynamic Knowledge Management Methods*, Business Science Reference, PA., USA
- [4] Kim, Hyunsoo (2022a), Service Philosophy as Wisdom for Human Society Development, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.12, No.4 Dec. 2022, pp.1-18 (김현수(2022a), 인류사회 발전 지혜로서의 서비스철학, *서비스연구*, 제12권 제4호, pp.1-18)
- [5] Kim, Hyunsoo (2022b), A Servicism Model of the New Human and Education System, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.12, No.3 Sept. 2022, pp.115-133 (김현수(2022b), 서비스주의 인간 및 교육 연구, *서비스연구*, 제12권 제3호, pp.115-133)
- [6] Kim, Hyunsoo (2022c), A Servicism Model of the New Technology Industry Enterprise System, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.12, No.3 Sept. 2022, pp.1-25 (김현수(2022c), 서비스주의 기술 산업 기업 연구, *서비스연구*, 제12권 제3호, pp.1-25)
- [7] Kim, Hyunsoo (2022d), A Case Study on Servicism: Korea's Founding and Development Wisdom, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.12, No.2 Jun. 2022, pp.135-151 (김현수(2022d), 서비스주의 국가사례 연구: 대한민국 건국과 발전 지혜, *서비스연구*, 제12권 제2호, pp.135-151)
- [8] Kim, Hyunsoo (2022e), A Case Study on Service

- Philosophy: Assetization on Wisdom of the Founding President of the Republic of Korea, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.12, No.2 Jun. 2022, pp.1-22 (김현수(2022e), 서비스철학 사례 연구: 대한민국 건국대통령 지혜의 자산화, *서비스연구*, 제12권 제2호, pp.1-22)
- [9] Kim, Hyunsoo (2022f), A Servicism Model of the New Financial System, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.12, No.1 Mar. 2022, pp.49-68 (김현수(2022f), 서비스주의 금융시스템 연구, *서비스연구*, 제12권 제1호, pp.49-68)
- [10] Kim, Hyunsoo (2022g), A Servicism Model for A New Democracy, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.12, No.1 Mar. 2022, pp.1-24 (김현수(2022g), 서비스주의 민주주의 모델 연구, *서비스연구*, 제12권 제1호, pp.1-24)
- [11] Kim, Hyunsoo (2021a), A Servicism Model of the New Legal System, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.11, No.4 Dec. 2021, pp.1-20 (김현수(2021a), 서비스주의 법제도 구조와 운용 연구, *서비스연구*, 제11권 제4호, pp.1-20)
- [12] Kim, Hyunsoo (2021b), A Servicism Model for Korean, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.11, No.4 Dec. 2021, pp.21-42 (김현수(2021b), 서비스주의 한국인 모델 연구, *서비스연구*, 제11권 제4호, pp.21-42)
- [13] Kim, Hyunsoo (2021c), A Study on the Servicism Based Society System, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.11, No.3 Sept. 2021, pp.75-97 (김현수(2021c), 서비스주의 사회교육시스템의 구조와 운용 연구, *서비스연구*, 제11권 제3호, pp.75-97)
- [14] Kim, Hyunsoo (2021d), A Servicism Model of the New Politics and Administration System, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.11, No.2, Jun. 2021, pp.1-19 (김현수(2021d), 서비스주의 정치행정시스템 구조와 운용 연구, *서비스연구*, 제11권 제2호, pp.1-19)
- [15] Kim, Hyunsoo (2021e), A Servicism Model of the New Economy System, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.11, No.1, Mar. 2021, pp.1-20 (김현수(2021e), 서비스주의 경제시스템 구조와 운용 연구, *서비스연구*, 제11권 제1호, pp.1-20)
- [16] Kim, Hyunsoo (2020a), A Study on the New Management Technology Model in Service Economy Era, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.10, No.4, Sept. 2020, pp.101-125 (김현수(2020a), 서비스경제시대의 경영기술 연구, *서비스연구*, 제10권 제4호, pp.101-125)
- [17] Kim, Hyunsoo (2020b), A Study on the New Manager Model in Service Economy Era, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.10, No.3, Sept. 2020, pp.1-22 (김현수(2020b), 서비스경제시대의 신경영자 모델, *서비스연구*, 제10권 제3호, pp.1-22)
- [18] Kim, Hyunsoo (2020c), A Study on the Service Management Model as the New Management, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.10, No.2, June 2020, pp.91-108 (김현수(2020c), 신경영으로서의 현대 서비스경영 모델, *서비스연구*, 제10권 제2호, pp.91-108)
- [19] Kim, Hyunsoo (2020d), A Study on the Framework of New Management, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.10, No.1, Mar. 2020, pp.1-15 (김현수(2020d), 신경영학 프레임워크 연구, *서비스연구*, 제10권 제1호, pp.1-15)
- [20] Kim, Hyunsoo (2019a), A Study on Service Philosophy for New Economy and Society, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.9, No.4, Dec. 2019, pp.1-17 (김현수(2019a), 신경제

- 사회 중심사상으로서의 서비스철학 연구, *서비스연구*, 제9권 제4호, pp.1-17
- [21] Kim, Hyunsoo (2019b), A Study on the Service Philosophy of Major Western Ideology, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.9, No.3, Sept. 2019, pp.1-16 (김현수(2019b), 서양대표사상의 서비스철학성 연구, *서비스연구*, 제9권 제3호, pp.1-16)
- [22] Kim, Hyunsoo (2019c), A Study on the Service Philosophy of Mainstream Oriental Ideology, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.9, No.2, June 2019, pp.1-15 (김현수(2019c), 동양주류사상의 서비스철학성 고찰, *서비스연구*, 제9권 제2호, pp.1-15)
- [23] Kim, Hyunsoo (2019d), A Study on the Service Philosophy of Major Korean Ideology, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.9, No.1, March 2019, pp.1-16 (김현수(2019d), 한국대표사상의 서비스철학성 고찰, *서비스연구*, 제9권 제1호, pp.1-16)
- [24] Kim, H.(2019e), Service Science: Past, Present, and Future, *Journal of Service Science Research*, Vol.11, No.2, Dec. 2019, Springer, pp.117-132
- [25] Kim, Hyunsoo (2018) *New Management of Management*, Kookmin University Press, (김현수 (2018), 경영의 신경영, 국민대학교 출판부)
- [26] Kim, Hyunsoo (2017), A Study on Korean Traditional Philosophy as the Service Economy Philosophy, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.7, No.3, Sept. 2017, pp.105-118 (김현수(2017), 서비스경제철학으로서의 한국고유사상 정합성 연구, *서비스연구*, 제7권 제3호, pp. 105-118)
- [27] Kim, Hyunsoo(2016), A Study on Accelerating Service Economy by the 4th Industrial Revolution, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.6, No.3, Sept. 2016, pp.15-28 (김현수(2016), 4차 산업혁명의 서비스경제화 촉진 연구, *서비스연구*, 제6권 제3호, pp. 15-28)
- [28] Kim, Hyunsoo(2015), A Suggestion on the New Service Research Framework, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.5, No.2, Sept. 2015, pp.199-216 (김현수(2015), 서비스연구의 프레임워크 제안, *서비스연구*, 제5권 제2호, 2015.9, pp. 199-216)
- [29] Kim, H.(2009), Service Science for Service Innovation, *Journal of Service Science Research*, Vol.1, No.1, June 2009, Springer, pp.1-7
- [30] Kunz, W.H., and Hogreve, J.(2011), Toward a deeper understanding of service marketing: The past, the present, and the future, *International J. of Research in Marketing*, Vol.28, Elsevier, pp.231-247
- [31] Lamprecht, S.P. (1992), *Our Philosophical Traditions*, Kim Taegil, etc. Tr., Eulyou Culture Co., (렘프레히트(1992), 서양철학사, 김태길 등 역, 을유문화사)
- [32] Lee, Doohee, et al. (2018), *A New Paradigm of Management Education*, Maeil Economic Press (이두희 외 23인(2018), 경영교육 뉴 패러다임, 매일경제출판사)
- [33] Lusch, R.F., S.L. Vargo, G. Wessels(2008), Toward a conceptual foundation for service science: Contribution from service-dominant logic, *IBM Systems Journal*, Vol.47, No.1, pp.5-14
- [34] Marx, K.(2015). *The Capital Vol. I, II, III*, Sohaeng Kim Tr., Bibong Publishing Co. (마르크스(2015), 자본론 I, II, III, 김수행 역, 비봉출판사)
- [35] Moussa, S., and Touzani, M.(2010), A Literature

- Review of Service Research Since 1993, *Journal of Service Science Research*, Vol.2, No.2, The Society of Service Science and Springer, pp.173-212
- [36] Ostrom, A.L., Bitner, M.J., Brown, S.W., Burkhard, K.A., Goul, M., and Smith-Daniels, V.(2010), Moving forward and Making a difference: Research priorities for the Science of service, *Journal of Service Research*, Vol.13, No.1, pp.4-36
- [37] Piketty, T.(2014), *Capital in the Twenty-First Century*, Harvard University Press, 2014.
- [38] Rhodes, D.H. and Nightingale, D.J.(2008), Educating Services Science Leaders to Think Holistically about Enterprises, in *Service Science, Management and Engineering(SSME)*, Bill Hefley and Wendy Murphy (Eds.), Springer, pp.163-168
- [39] Salminen, V. and Kalliokoski, P.(2008), Challenges of Industrial Service Business Development, in *Service Science, Management and Engineering(SSME)*, Bill Hefley and Wendy Murphy (Eds.), Springer, pp. 41-48
- [40] Siegel, J., Evenson, S., Hefley, B., Slaughter, S.(2008), Legitimizing SSME in Academia: Critical Considerations and Essential Actions, in *Service Science, Management and Engineering(SSME)*, Bill Hefley and Wendy Murphy (Eds.), Springer, pp. 3-9
- [41] Smith, A. (2016), *The Theory of Moral Sentiments*, Kwangsu Kim Tr., Hangilsa Publishing Co. (에덤 스미스(2016), 도덕감정론, 김광수 역, 한길사)
- [42] Smith, A. (2007), *The Wealth of Nations*, Soohaeng Kim Tr., Bibong Publishing Co. (에덤 스미스(2007), 국부론-개역판, 김수행 역, 비봉출판사)
- [43] The Service Korea Initiative(2016), A Vision Statement for Global Service Korea Initiative, in *Proceedings of Service Korea Initiative 2016 Conference*, The Service Korea Initiative, Oct. 2016, pp.18-23 (서비스강국코리아(2016), 글로벌 서비스강국코리아 비전, 서비스강국코리아 2016 자료집, 2016.10, pp.18-23)
- [44] The Society of Service Science(2015), A Vision Statement for Service Korea Initiative, in *Proceedings of Service Korea Initiative 2015 Conference*, The Society of Service Science, Dec. 2015, pp.42-47 (서비스사이언스학회(2015), 서비스강국코리아 비전문, 서비스강국코리아 2015 자료집, 2015.12, pp.42-47)

Hyunsoo Kim ([hskim@kookmin.ac.kr](mailto:hskim@kookmin.ac.kr))



Hyunsoo Kim is a Professor of Service Management at Kookmin University in Seoul, Korea. He majored in nuclear engineering at Seoul National University and acquired Master's degree in management science from the Korea Advanced Institute of Science and Technology, and received his Ph.D. degree at the University of Florida with business administration major. Currently he serves as the chairman of the Society of Service Science, and the chairman of the Korea Research Institute of Service Industry as well as the chairperson of Service Korea Initiative. Based on those experiences and knowledge on Service industry and academia, he devotes himself to the researches on Service Science and Service innovation.

# The Present and Future of Service Science

Hyunsoo Kim<sup>1)</sup>

## ABSTRACT

This study analyzes the past and present of service science research as a central discipline that will lead a new economy and society, and presents a guide for future research. In the 21st century, service research has developed into a new discipline that is different from the existing service studies. Service science is a discipline that collectively refers to all research related to services. This study analyzes this development process and suggests the direction of future service science research. First, we analyze the research before the birth of service science, an early model of service studies. And the early research on the birth of service science is analyzed. Through this process, the service science framework that expanded and developed the initial service science is analyzed. We introduce each field of service science, which is a new innovation of the existing academic system from a modern perspective, and analyzes the structure of the service philosophy that is the basis of independent academic fields. And we suggest the future direction of service science research. The direction of paradigm innovation research of existing individual disciplines is presented first. As an example, innovation from existing business administration to service business administration is introduced. We also suggest a new economic and social system research direction that requires the convergence of multiple academic fields. Finally, we present a direction for multidimensional, broad-based convergence research. We suggest that the future of service science can be the process of reverting back to integration and convergence, centered on humans and the world, of the disciplines that have continued to diverge in the history. We present a model in which all disciplines are reintegrated into service science as the Eastern and Western spirits converge.

*Keywords: Service Science, Service Studies, Servicism, Service Philosophy, Human Society*

---

<sup>1)</sup> School of Business Administration, Kookmin University, hskim@kookmin.ac.kr