

우리나라 서비스산업의 성장동력화 방안

구 문 모
 (연구위원 · 신성장산업실)
 mgoo@kiet.re.kr

〈요 약〉

우리나라가 미래에도 지속 가능하고 역동적인 성장을 유지하기 위해서는 제조업과 서비스산업의 선순환 발전구조를 이루어내야 할 것으로 평가된다. 특히 제조업의 서비스화는 이미 세계적인 추세가 된 것으로 인식되는데, 국내 제조업의 수익력 제고 그리고 서비스산업의 고용확대 및 생산성 향상을 위해서는 지식기반서비스산업의 성장동력화가 필수 과제가 될 것으로 판단된다. 이를 위해서는 경쟁촉진과 지속적인 규제개혁 조치, 서비스분야의 신기술활용 촉진, 서비스산업의 기업에 적합한 제도 개선 및 적극적인 국제협력사업 추진 등이 선행되어야 할 것으로 보인다.

최근에 벌어지고 있는 세계 산업환경의 변화를 보면 대체로 지식기반경제로의 이행과 경제의 서비스화 또는 제조업의 서비스화 등으로 파악되고 있다.

지식기반경제하에서는 산업구조가 지식기반산업 중심으로 개편되어 갈 것으로 전망된다. 경제체제 자체가 지식기반으로 이행되는 데에는 여러 가지 요인이 있으나, 무엇보다도 정보통신기술의 급속한 발전과 확산이 결정적인 역할을 하고 있다. 정보네트워크에 기반한 경제활동은 정부와 기업의

지속적인 지식 및 정보관리를 위한 투자를 요구하고 있고, 기업조직, 생산방식, 경영전략 등의 변화와 고용 및 산업구조 등의 변화를 초래하고 있다.

선진국 경제의 서비스화도 세계의 산업환경에 변화를 가져온 중요한 요소로 인식되고 있다. 1980년대 이후 선진국에서는 “탈산업화” 현상이 나타나고, 소득향상에 따른 서비스 소비 증가로 사회 전체가 서비스 중심으로 이동하였다. 세계적으로 치열한 경쟁에 직면한 제조업은 자동화가 급속히

진전됨으로써 인력의 대량해고가 일어났으나, 다행히 서비스부문이 이를 흡수하면서 서비스부문의 고용규모가 증가하였다. 선진국에 있어서 제조업의 서비스화는 제조업내에서 실물투자보다 무형투자의 비중이 확대된 데에서도 찾아볼 수 있다. 가령, 제조업의 기능 중 연구개발 등 기술축적, 교육훈련, 마케팅 관련 등에 대한 투자 비중이 지속적으로 증가하고 있다.

한편, 그 동안 우리 경제는 1980~90년대를 통하여 자본투입 주도형 발전 전략을 추진하여 생산공정 분야에서는 세계적인 경쟁력을 확보하였다. 하지만, 우리 경제는 선진국에 비해 신제품 개발능력과 부품자급도가 낮은 것으로 평가되고 있다. 더욱이 최근 들어 중국의 빠른 성장으로 자동차, 기계 등 전통주력산업의 기술력 격차가 4~7년에 불과하여 중국과 일본 사이에서 도태될 가능성에 직면하고 있다.

이에 따라 우리 경제가 후발 경쟁국들의 추격에서 벗어나 선진경제로 도약하기 위해서는 투입주도형에서 혁신주도형 그리고 제조업과 서비스산업의 선순환적 균형 성장 전략으로의 전환이 시급한 것으로 평가된다.

본 고는 앞에서 지적한 세계 경제 환경에 적극적으로 부응하고, 다른 한편으로는 지금까지의 성장전략과는 구분된 제조업과 서비스산업의 균형 성장을 도모하되, 특히 새로운 성장동력의 가능성이 높은 지식기반서비스

산업을 중심으로 그 발전방안을 모색하기로 한다.

1. 서비스산업의 성장동력화 필요성

우리 경제는 지난 40여년 간의 압축성장을 통해 급속한 발전을 하면서 GDP 기준으로 세계 13위의 위상을 확보했다. 제조업은 지난 10년간 연평균 7.5% 성장을 하면서 한국경제가 세계 13위의 경제규모로 성장하는 데 주도적인 역할을 담당해 왔다.

제조업의 설비투자 비중은 1997년의 61.6%에서 52.6%(2001년)로 감소하였지만, 제조업은 여전히 경제 전체의 공급능력 확충, 생산성 향상과 R&D 투자를 주도하고 있어, 우리 경제의 효율성과 경쟁력 강화에 근간이 되고 있다. 특히, 제조업은 총수출의 약 80%를 차지하고 있는 수출산업으로서 식량과 에너지 구입에 필요한 외화를 획득하는 중추적 역할을 담당하고 있다.

이처럼 제조업은 한국경제의 성장을 뒷받침하는 버팀목으로 훌륭한 성과를 이룩하였으나, 선진경제에 비해 기초연구와 제품개발, 마케팅 등 분야의 경쟁력은 취약하여 21세기 지식정보화시대를 능동적으로 대처하는 데에는 근본적인 한계가 있는 것으로 지적되고 있다. 이는 1990년에 자본투입의 확대를 통해 성장을 견인하는 성장전략이 한계에 봉착했음을 간접

적으로 실증하는 것으로 볼 수 있다. 가령, R&D와 혁신 등 생산성 향상에 의한 성장은 크게 저조한 것으로 나타나는데, 1999~2001년 연평균 5.9%의 경제성장률에서 그 중 79.8%가 자본투입에 의한 것이었고, 생산성 향상에 의한 기여는 9.6%에 불과한 것으로 밝혀졌다.

국내 서비스산업이 우리 경제에서 차지하는 부가가치 비중은 1995년 가격을 기준으로 1980년 52.6%에서 2001년 현재 50.9%로 1980년에 비해 약 1.7% 포인트 하락한 것으로 나타났다.

반면, 서비스산업의 고용구조를 보면 GDP 구성 변화와는 다른 양상을 보여준다. 즉, 취업자 수(무급종사자 포함)를 기준으로 할 경우 서비스업은 연평균 4.7%씩 증가하여 제조업(1.7%)뿐 아니라, 전산업의 평균 고용증가율(2.1%)을 훨씬 웃돌고 있다. 즉, 고용 측면만을 고려해 본다면 우리 경제의 고용구조도 소위 선진국형으로 점차 바뀌고 있음을 보여준다.

한편, 서비스산업의 GDP 비중은 약간 축소된 대신 고용비중이 큰 폭

으로 확대되었다는 사실은 일인당 생산성 증가율 면에서 볼 때 서비스산업이 제조업이나 전체 산업에 비해 매우 낮은 수준에 머물러 있음을 시사한다. 서비스산업의 취업자 일인당 부가가치 생산액은 1995년 가격을 기준으로 할 때 2001년 1,915만원으로 1980년 이후 연평균 2.3%의 증가에 머물고 있다. 반면, 제조업은 취업자 일인당 부가가치가 서비스산업의 두 배에 해당하고, 그 증가율도 연평균 7.5%인 것으로 나타난다.

앞서 논의된 것처럼 국내 서비스산업은 제조업에 비해 생산성이 낮은 반면, 고용효과는 뛰어난 것으로 평가되고 있다. 국내 서비스산업의 현황을 보면 GDP 기준으로 약 50%를 차지하며 그 비중은 점차 증가하는 것으로 나타난다. 특히 인적자본 집약적인 서비스산업의 특성상 고용비중은 제조업을 이미 능가하여 최대의 고용산업으로 정착되었다.

2000년 현재 1,286만명(61.1%)의 고용과 253조원(49.0%)의 부가가치를 창출하고 있는 서비스산업은 선진국과 비교하여 부가가치, 고용 측면에

<표 1> 생산요소별 GDP 성장기여율(1990~2001)

	단위 : %			
	GDP	자본투입	노동투입	총요소생산성
증가율	5.86	9.02	1.29	0.56
성장기여율	100	79.8	10.6	9.6

자료 : 산업연구원(KIET).

<표 2>

부문별 부가가치 및 고용 구성비 변화

단위 : %

		1980	1985	1990	1995	2000	2001	연 증가율(1980~2001)
부가 가치	제조업	22.3	24.8	28.0	29.2	33.8	33.2	9.3
	서비스업	52.6	51.0	50.4	51.0	50.5	50.9	7.1
고용	제조업	21.6	23.4	27.2	23.5	20.2	19.7	1.7
	서비스업	37.0	44.3	46.7	54.3	61.1	62.4	4.7

자료 : 한국은행 및 통계청 데이터베이스 자료.
 주 : 부가가치 구성은 1995년 불변가격 기준.

서 성장 잠재력이 높은 분야인 것으로 평가된다.

제조업의 서비스화는 이미 세계적인 추세인 것으로 인식되고 있다. 가장 근본적인 이유는 소득수준의 상승에 동반하는 소비수요의 질적 변화라고 할 수 있다. 선진국에서는 이미 생활필수품뿐만 아니라, 가전제품, 컴퓨터, 자동차 등 기초적인 공업제품이 거의 보급된 단계이고 인프라도 상당히 보급되었다. 이 때문에 물질적인 요구는 상당히 충족된 것으로 보이며, 다음으로 보다 개별적이고 다양한 욕구를 만족시키는 서비스 수요가 높아지고 있다.

선진국의 서비스 경제화는 경제 전체에서 서비스산업의 비중을 증가시킬 뿐 아니라, 기업의 부가가치 원천도 변화시키고 있다. 예를 들면, 컴퓨터업계는 조립·가공보다는 시제품 개발, 판매, 애프터 서비스 부문이 높은 수익을 내는 현상이 발생하고 있다. 제조업으로 분류되는 기업들도 경영자원의 중점을 개발, 판매, 솔루션 사

업 등으로 옮겨가고 있어, 제조업의 “서비스화”라고 할 수 있는 제조업의 서비스부문이 확대되고 있다.

세계 산업환경이 “서비스화”로 진전되는 추세의 맥락에서 국내 제조업의 현황을 평가할 때 제조업의 서비스화를 통한 수익력 확대가 매우 필요한 시점이라 할 수 있다. 그 동안 한국경제는 제조업 생산공정 위주의 경쟁전략에만 주력하고 이를 지원하는 서비스업의 경쟁력 제고는 소홀히해 왔다. 이로 인해 각종 비용 상승으로 연결되어 제조업 경쟁력 제고에 걸림돌이 되고 있다. 또한 제조기업들이 각종 지원서비스 기능을 내부적으로 조달하고 있어 이 분야에서 경쟁력 있는 전문기업군들이 크게 성장하지 못하고 있는 것도 문제점으로 지적된다.

주목할 사실은 1990년 이후 경제의 서비스화가 진행되고 있는 선진국들이 국가혁신체제를 발전시키는 데 있어서 서비스산업의 역할을 강조하고 있다는 점이다. 최근 들어 서비스산업은 IT를 비롯한 첨단기술들을 신속하

게 도입하여 활용함으로써 산업 전반에 기술을 확산시켜 궁극적으로 국가 혁신체제에 기여하고 있다는 평을 받고 있다. OECD 통계에 의하면 전체 비즈니스 연구개발 중 지식기반서비스업종의 비중이 지난 1980년 4.9%에서 1998년 15.1%로 대폭 상승함으로써 지식집약적 서비스업종에 대한 국가적 관심을 대변하고 있다.

이러한 맥락에서 관찰할 때 우리나라의 국가혁신체제의 효율성 제고를 위해서도 지식기반서비스산업에 대한 국가적 관심과 자원의 집중이 필요한 것으로 판단된다.

2. 한국 서비스산업의 현황과 성장동력화 애로요인

우리나라의 서비스산업은 경제발전에 따라 경제적 비중은 날로 증가하고 있으나, 여전히 선진국 수준에는 이르지 못하고 있는 실정이다. 1990년대에 들어 경제전체에서 차지하는 서비스산업의 부가가치 비중이나 고용비중은 과거에 비해 50~60%로 많이 증가하였으나, 선진국의 70% 수준에는 크게 미달해 있다.

이하에서는 국내 서비스산업의 현황을 살펴보되, 특히 유통·물류, e-비즈니스, 비즈니스서비스, 디자인 등의 업종을 중심으로 서술하고자 한다.

국내 서비스산업은 도소매, 음식 및 숙박, 운수 및 보관, 금융 및 보험, 부

동산 및 임대업 등 전통적인 서비스 부문의 매출 비중이 높은 반면, 이들의 성장은 상대적으로 낮은 것이 특징이다. 다만 전통적인 서비스 중 통신부문만은 최근 그 규모도 커졌을 뿐만 아니라, IT기술의 영향으로 그 성장세도 매우 높아진 것이 다른 점이다.

국내 서비스산업은 규모 면에서도 도소매 부문이 2000년 현재 446억원(1995년 가격)으로 가장 크고 부동산 및 임대업 377억원, 금융 및 보험부문이 309억원 순이다. 성장성에 있어서는 IT의 영향을 가장 크게 받은 통신부문이 1991년 이후 19.8%의 실질성장을 이룩하여 가장 높은 성장세를 시현하였다. 최근 사회의 관심이 높은 문화산업 부문도 비록 규모는 상대적으로 작으나, 1991년 이후 9.8%의 높은 실질성장세를 보였고, 제조업을 지원하는 사업서비스부문도 8.7%의 높은 성장률을 시현하였다.

한편, 1986~2000년간 전체 서비스업 종사자 수의 연평균 증가율은 4.6%인 데 비해, 동 기간 중 지식기반서비스업 종사자 수의 연평균 증가율은 7.9%로 급속한 성장이 이루어진 것으로 나타났다. 특히 전자상거래, 정보콘텐츠, 금융 및 보험 등 IT관련 서비스산업과 사업서비스, 디자인, 컨설팅 등 제조업지원 서비스산업 및 문화산업의 발전이 점차 뚜렷해지고 있다. 이는 국내 서비스산업이 과거의

<표 3> 지식기반서비스업의 업종별 추이 : 종사자 수 기준

단위 : 천명, %

	1986	1991	1995	2000	1986~2000 연평균성장률
정보통신서비스	38.2(17.1)	62.3(17.1)	62.7(12.2)	79.9(12.4)	5.4
소프트웨어	6.6(3.0)	20.0(5.5)	39.6(7.7)	125.0(19.4)	23.3
전자상거래	-	-	1.3(0.3)	16.3(2.5)	64.7
사업서비스	39.5(17.7)	50.8(13.9)	76.2(14.9)	102.1(15.8)	7.0
엔지니어링	49.6(22.2)	90.6(24.9)	184.6(36.0)	168.7(26.1)	9.1
광 고	6.0(2.7)	20.9(5.7)	34.1(6.7)	25.4(3.9)	10.8
디자인	1.4(0.6)	1.4(0.4)	5.7(1.1)	8.9(1.4)	14.2
신문방송	17.8(7.9)	33.0(9.1)	48.3(9.4)	56.4(8.7)	8.6
문 화	64.6(28.9)	85.4(23.4)	60.2(11.7)	63.0(9.8)	-0.2
합 계	223.7(100.0)	364.6(100.0)	512.6(100.0)	654.7(100.0)	7.9

자료 : 산업자원부.

단순노동과 자본이 중심이 되는 서비스활동에서 지식과 정보를 기반으로 하는 고부가가치형으로 전환되고 있음을 반증하는 것이라 할 수 있다.

현재 국내업계에서 인식되고 있는 지식기반서비스산업의 강점과 약점을 정리해 보면 다음과 같다. 일반적인 강점으로는 인적자원이 풍부하고 세계적 수준의 IT 인프라가 구축되어 있다는 점이 지적된다.

그러나, 전반적으로 볼 때 국내 산업은 아직 강점보다는 약점이 많은 것으로 평가된다. 주요 약점으로는 산업조직이 취약하며 기업간 협업화도 미흡한 것이 지적된다. 특히 디자인 분야는 전문기업군이 부족하며, 사업서비스업과 유통·물류업은 주로 영세기업들로 구성되어 있다는 점 등이 약점으로 지적된다. 그리고 국내 산업

에 대한 인지도가 허약하며, 기술 및 표준 등에 대한 인프라 조성도 미흡한 것으로 분석된다. 이 밖에도 일부 분야에 있어서는 국내에 진출한 외국계 기업의 경쟁력이 매우 높아 국내 기업의 진입이 어렵다는 점도 불리한 점으로 지적된다.

1999년에 조사된 데이터에 따르면 OECD 국가들의 지식기반서비스산업의 대GDP 비중은 평균적으로 42%에 이르고 있으나, 우리나라는 25% 수준에 머물고 있는 것으로 분석되어, 상대적으로 발전의 여지가 많은 것으로 나타났다.

주요 지식기반서비스 업종별로 업계가 산업의 강점과 약점을 기초로 조사한 국내 산업의 성장동력화 애로요인을 살펴보면 기술개발에 있어서는 수요기반이 취약하다는 점과 기술개

〈표 4〉 주요 지식기반서비스 업종별 강점과 약점

	강 점	약 점
유통·물류	<ul style="list-style-type: none"> · 유통시장 개방이후 글로벌 경쟁력 확보 · 제조업의 물류 아웃소싱 확산 및 발달된 IT 인프라 · 동북아 물류중심국가 구상 · 인천공항, 신항만 등 인프라 확충 가속화 	<ul style="list-style-type: none"> · 유통산업 영세성 · 도매업 미발달 · 물류업이 기피업종으로 인식 · 종합물류 전문업체 기반 취약
e-비즈니스	<ul style="list-style-type: none"> · 유무선 통신네트워크 등 인프라 발달 · e-비즈니스의 중요성에 대한 정부의 높은 의지와 기업 수용성 	<ul style="list-style-type: none"> · 법제도 미비 등 전자거래 환경 미흡 · 기업간·산업간 협업 문화 부족 및 낮은 투명성 · e-비즈니스 인력양성 기반 취약
비즈니스 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 높은 교육수준과 풍부한 인적 자원 · 세계 최고의 IT인프라 	<ul style="list-style-type: none"> · 국내 BS기업의 영세성 및 비전문성 · 외국기업의 국내시장 잠식 · 근로자 파견법 등 규제
디자인	<ul style="list-style-type: none"> · 풍부한 인적자원 보유 · 정부의 디자인진흥 정책 추진 	<ul style="list-style-type: none"> · OEM 생산방식 집착 · 디자인교육의 예능계 편중 · 세계 수준의 브랜드 취약

발에 필요한 예산지원이 부족하다는 점을 들고 있다. 투자인프라는 해당 업종에 대한 낮은 인지도, 재원부족 및 투자부진이 지적되었고, 인력에 있어서는 불균형적인 수급구조와 전문 고급인력 부족, 산·학·관 협력 시스템이 미약하다는 점이 지적되고 있다.

경영비즈니스에 있어서는 해당 업종의 협업화 의식이 미흡하고, 마케팅 역량이 부족하다는 점과 표준·인증에 있어서는 제도적인 정착이 이루어지지 않고 있고, 인증 설비 확산을 위한 인센티브가 부족하다는 점이 지적된다.

국제협력에 있어서는 국내 관련 업종에 대한 낮은 해외 인지도와 법제도 및 규제의 상이점, 표준 미비가 결

림들로 작용하는 것으로 나타난다. 법과 규제에서 인력 및 정보 등 자원이 동에 대한 규제, 신업태의 출현을 저해하는 부처간의 이해 대립 등도 장애요인으로 지적되고 있다.

3. 한국 서비스산업의 비전

우리나라가 미래에도 지속 가능한 성장을 유지하기 위해서는 제조업과 서비스산업의 선순환 발전 구조를 이루어내야 할 것으로 판단된다.

제조업은 한국경제의 기술혁신, 생산성 향상 등을 주도하고 있는 만큼, 향후 10~20년간 경제성장 전략을 추진해 나가는 데 있어서 중심적 역할

을 계속 담당해야 할 필요가 있다. 즉, IT, BT, NT 등 신기술이 신주력 산업으로 성장할 때까지 기존 주력산업이 한국경제의 중추적 역할을 하고 서비스산업의 수요기반을 제공해야 한다.

우리나라 제조업의 성장률은 1992~2001년간 연평균 7.6% 성장하였으나, 과거보다 둔화되어 향후에는 6.1% 수준으로 감소할 것으로 전망되고 있다. 기업의 해외이전 가속화, 제조업 취업 인구 감소 및 생산성 향상 중심의 설비투자 등으로 이 같은 성장추세의 유지도 쉽지 않을 전망이다.

따라서 6.1% 수준의 제조업 성장과 역동성을 유지하기 위해서는 제조업의 경쟁력 강화와 혁신적 구조전환이 필요하다. 특히 e-비즈니스, 유통·물류, 사업서비스 등 제조업 관련 서비스를 중점 발전시켜 제조업과 서비스업이 균형 성장하는 선순환 발전구조를 구축하는 것이 시급한 과제라고 할 수 있다.

이와 같은 제조업과 서비스산업의 선순환에 의한 경제성장은 미국 경제의 경험에서도 찾아 볼 수 있다. 미국은 1980년대까지 제조업의 경쟁력이 약화되고 서비스업이 경제성장을 주도하였지만, 1993년 이후 서비스업과 제조업이 선순환하는 체제를 구축함으로써 제조업이 경쟁력을 회복하고 경제성장을 견인하는 원동력이 되는데 결정적인 역할을 수행한 것으로

분석되고 있다.

이렇게 미국의 제조업이 성장세를 회복한 여러 요인 중 하나는 기업들이 제품경쟁력 기반에 서비스기능을 융합함으로써 수익력을 제고하는 방향으로 사업전략을 전환한 데 따른 것으로 파악된다.

미국뿐만 아니라, 많은 선진국 기업들은 수익성이 낮은 제조업 부문의 조립, 가공 사업을 해외에 이전하거나 외부에 아웃소싱하는 한편, 경영자원의 중심을 개발과 판매 등 간접부문에 옮기는 등 제조업의 서비스산업화가 활발하게 진행되고 있다.

이러한 추세는 우리나라 산업의 중간 투입에서 차지하는 서비스부문의 비율을 봐도 알 수 있다. <표 5>에 나타난 것처럼, 전산업에 대한 서비스 투입계수는 1985년의 0.114에서 꾸준히 상승하여 1998년에는 1985년 대비 32% 증가한 0.15를 기록하였다. 이에 따라 전산업의 중간투입 총액에서 차지하는 서비스 중간투입의 비중(S/T)도 1985년의 22.3%에서 1998년 28.2%로 약 26% 증가한 것으로 나타나고 있다. 이러한 결과는 분석기간 중 한국경제 전체로 볼 때 중간투입의 서비스화 또는 생산과정에서의 서비스화가 지속적으로 이루어지고 있다는 사실을 보여준다. 그러나, 이러한 생산과정에서 나타난 서비스화의 절대수준은 주요 선진국들과 비교해 볼 때, 아직 낮은 수준에 머물고

〈표 5〉 전산업의 부문별 투입계수 변화

	1985	1990	1995	1998	배율(1998/85)
제조업	0.263	0.308	0.32	0.289	1.1
서비스업(S)	0.114	0.13	0.144	0.15	1.32
기타	0.134	0.108	0.089	0.093	0.69
중간투입계(T)	0.511	0.546	0.553	0.532	1.04
S/T(%)	22.31	23.81	26.04	28.2	1.26

자료 : 산업연구원, 「서비스산업의 성장동력화 전략」, 2002.

있는 것으로 확인되고 있다.¹⁾

2000년 이후 전개되고 있는 우리나라 산업현황을 보면 일부 주력산업은 부가가치의 제고, 첨단기술화 등을 실현하지 못한 채, 중국의 추격, 제조업의 해외이전 등으로, 신기술 미래전략 산업은 신기술의 개발 및 산업화에 대한 비전 미흡으로, 지식기반서비스 산업은 성장동력의 비활성화 등으로 인해 과거와 같이 고성장을 유지하는데 한계에 직면해 있다고 볼 수 있다.

특히 지식기반서비스산업은 제조업의 서비스화 추세에 따른 서비스 수요 증대와 IT를 포함한 신기술 활용에 의한 생산성 향상 및 산업 전반에 미치는 기술확산 효과, 제조업의 구조조정 결과로 발생하는 잉여인력의 흡수 등 뛰어난 산업적 파급효과가 기대되고 있는 분야이다.

다만, 현재는 국내 업체들의 낮은 생산성, 기업간 협업화 의식의 빈곤,

고급 전문인력의 부족, 산업내 투자재원 부족, 규제완화 조치의 지연, 국제협력 관계의 부진 등으로 그 역할이 기대에 미치지 못하고 있는 실정이다.

그러나, 이러한 애로요인들을 극복하는 한편, 성장 촉진요인들을 더욱 살려나갈 경우 지식기반서비스산업은 미래에는 성장동력으로서의 기능과 한국경제의 근간을 지지하는 버팀목으로서의 기능을 동시에 수행할 수 있을 것으로 기대된다.

주요 업종별 발전비전을 예상해 보면 다음과 같다. 유통·물류산업은 향후 10년간 시장여건의 변화에 대응하여 어떠한 정책을 구사하느냐에 따라 성장의 판도가 달라질 것으로 예상된다. 고성장을 위해서는 생산성이 높은 업태에 대한 규제완화, 선진 글로벌 기업과의 경쟁촉진, 물적 및 인적 인프라 조성, 신성장 분야의 확대 유도 등의 정책이 선행되어야 할 것으로 평

1) 일본의 경우 전산업의 중간투입에서 차지하는 서비스 중간투입의 비율이 1995년 현재 48.9로 본 논문에서 나타난 우리나라의 26.0%보다 월등히 높게 나타났다.

가된다. 그 결과 국가대표급 유통·물류기업이 출현하여 제조업과 유통업, 물류업간 그리고 도시와 지방간 효율적이고 균형적인 성장이 예상된다.

e-비즈니스는 향후 2012년까지 정부의 강력한 지원을 기반으로 모바일 환경을 비롯하여 우수한 IT 인프라가 갖춰지는 한편, e-비즈니스의 보급이 업계에 크게 확산되어 기업간 거래의 효율성도 높아질 것으로 기대된다. 사회 전반적으로 브로드밴드 네트워크의 광범위한 접근과 활용이 가능하게 됨에 따라 국민의 디지털생활을 구현할 e-러닝과 e-헬스 분야도 활성화될 전망이다. 앞으로 e-비즈니스가 확대되면 IT 솔루션과 소프트웨어 시장의 확대가 예상되며, 높은 네트워크 속도에 기반한 게임 등 디지털콘텐츠 시장도 국내에서 활성화될 것으로 예상된다. 정부 업무 역시 기존의 기업민원 처리 및 정보제공 방식을 재설계하여 전자정부로서 기능이 혁신될 것으로 기대된다. 인터넷 기반의 전자무역 인프라가 구축되면서 동북아시아 국가간 전자무역의 활성화가 예상되며, 이를 우리나라가 선도할 것으로 예상된다.

비즈니스서비스산업은 앞으로 시장이 확대되면서 업종의 전문화와 다양화가 진전될 것으로 보이며 특히 컴퓨터 관련 서비스의 국제경쟁력이 확보되어 세계시장에도 진출할 것으로 전망된다. 미래의 비즈니스기업 형태

는 코소싱, 조인트벤처의 단계를 거쳐 가상기업의 수준으로 발전할 것으로 보인다. 기업업무의 아웃소싱이 활성화되어 핵심사업을 중심으로 기업의 경쟁력이 강화되고 아웃소싱 기업간 경쟁이 높아지면서 산업의 효율성은 한층 증대될 것으로 보인다. 또한 인력자원관리 사업이 활성화되어 제조업의 구조조정과 경기변동 과정에서 실업문제를 완화하고 사회안전망으로서 경제의 윤택유 역할을 할 것으로 기대된다.

국내 디자인산업은 투자부진과 취약한 수요기반, 업계의 영세성, 국제화 의지 부족 등으로 성장이 부진해왔다. 그러나, 디자인은 국내에서도 여타 기술개발에 비해 투자비가 적게 들고 회수기간이 짧은 지식집약형 고부가가치 부문으로 점차 인식되고 있다. 앞으로 이러한 장애요인을 해소하고 범부처적인 지원과 기업의 투자가 증대될 경우 우리나라는 향후 2012년까지 세계 6위의 디자인강국으로 부상하면서, 수출도 가시화될 전망이다.

앞으로 지식기반산업은 제조업 생산과정의 지식집약화, 기업들의 글로벌 경영 추세, 시장수요의 다양성 증대 등으로 성장 가능성이 매우 높을 것으로 전망되고 있다.

국내 지식기반서비스산업은 앞으로 제조업과 시너지효과가 극대화되면서 산업연관효과의 제고, 부가가치망의 효율성 증대 등을 통해 기업 및 국가 경

쟁력이 강화될 것으로 예상되며, 내수 산업에서 수출산업으로 발전할 수 있을 것으로 보인다. 이와 더불어 앞서 업종별로 제기된 성장동력화 애로요인들을 원만하게 극복할 경우 고성장을 시현하면서 현재의 국내산업 위상이 세계 10위권 수준에서 10년 후에는 5위권으로 진입할 것으로 예상된다.

4. 한국 지식기반서비스산업의 성장동력화 방안

우리나라의 지식기반서비스산업이 미래 한국경제를 걸머질 성장동력원이 되기 위해서는 앞에서 언급한 애로요인들을 극복해야 할 뿐 아니라, 다음의 과제들을 해결하는 대책을 마련해야 할 필요가 있다.

서비스산업의 발전을 가로막은 요인에는 여러 가지가 있으나, 국내의 행정적, 법적 규제가 서비스산업의 성장과 경쟁을 제한하는 주요 요인 중 하나가 된다. 그러나, 최근 기술의 발달과 더불어 규제의 타당성은 크게 퇴색하고 있다. 이와 아울러 지식기반 서비스산업은 창의적인 아이디어와 지식, 통찰력 등이 새로운 시장과 비즈니스를 창출하는 핵심요소로 등장하고 있기 때문에 더욱 그러하다. 때문에 시장에서의 경쟁축진과 민간사업자에 대한 규제완화는 산업의 혁신

을 촉진시켜 종국적으로는 성장동력화를 유인하는 역할을 한다고 볼 수 있다.

그럼에도 불구하고 현재 우리나라는 상당수의 서비스업종이 관행적으로 규제대상에 포함되어 있는 실정이다. 가령, 표준산업분류 세세분류 기준으로 할 때 제조업 업종 중 20%가 진입규제에 묶여 있으나, 서비스산업은 전체의 47%가 규제대상에 있다.²⁾ 이러한 장벽은 산업의 활성화에 매우 큰 결정요인으로 작용하므로 이를 지속적으로 제거함으로써 시장의 경쟁압력을 제고시켜 나갈 필요가 있다. 또한 제조업에서는 찾아보기 어려운 가격규제나 업무규제에 대해서도 점진적인 개선이 있어야 할 것으로 판단된다.

둘째, 서비스산업에 대한 연구개발 능력을 제고시킬 필요가 있다. 최근 서비스산업은 IT를 활용함에 따라 많은 사람들이 서비스 제공자로 참여하게 되었고 또한 소비자들의 새로운 요구에 부응할 수 있게 되었다. 앞으로는 점차 다양해지는 소비자 요구에 신기술을 많이 활용함으로써 새로운 서비스업종들과 기업들이 탄생할 가능성이 높을 것을 기대된다.

IT 이외에도 바이오, 나노, 환경 등의 신기술 활용을 통해 서비스산업이 발전할 가능성이 매우 높다. 따라서

2) 김재홍, 「진입규제의 이론과 실제」, 한국경제연구원, 2002, 7.

종래와 같이 서비스산업을 노동집약적인 영역으로 인식하는 틀에서 벗어나, 과학기술, 수학, 통계, 인간공학, 경영공학 등을 기존 서비스산업에 접목하는 서비스분야의 지식집약화를 기할 필요가 있다.

지식기반서비스산업이 미치는 산업 전반의 생산성 제고 역량을 최대화하기 위해서는 관련 기업들을 지원하기 위한 연구개발기금을 조성하고 비용감면 혜택을 부여하는 방안을 검토할 필요가 있다. 또한 국가 차원에서도 서비스산업 분야의 기술혁신에 대한 연구를 강화하고 혁신 프로그램을 수립하여 운영할 필요가 있다고 판단된다.

셋째, 서비스산업의 기업에 적합한 제도개선이 성장동력화의 긴요한 과제이다. 그간 우리의 경제구조와 산업정책은 서비스산업에 대한 인식부족으로 제조업을 중심으로 운영된 결과, 서비스산업이 낙후되고 이로 인해 산업경쟁력 제고에 부담을 초래했다는 평가를 받아왔다. 그러나, 이제는 서비스산업에 대한 이런 오해는 점차 해소되고 있으며, 더욱이 지식기반서비스산업의 경쟁력 제고가 제조업의 성장을 견인하고 나아가 국가혁신에 기여한다는 인식이 확산되고 있다.

앞으로 한국경제가 고용창출과 성장잠재력 배양효과가 큰 지식기반서비스산업과 제조업이 균형성장하는 선순환 발전구조를 갖추어 나가기 위해서는 그간 제조업에 비해 제도적으

로 서비스업을 차별하는 사례를 발굴하여 시정할 필요가 있다. 가령, 복잡, 다기한 서비스분야의 표준산업분류 및 직업분류를 현실에 맞게 개정하고, 동향을 모니터링할 수 있는 지표도 개발할 필요가 있다. 현행 공업제품 위주의 표준체계에 서비스분야를 포함하는 조치도 있어야 할 것으로 판단되며, 소비자들이 서비스품질에 대한 신뢰성 제고를 위해 우수기업에 대한 서비스 품질 인증제도도 확대할 필요가 있다.

서비스산업에 대한 정책자금 지원에 있어서도 지식기반서비스분야에 대한 산업기반기금 등 지원을 확대하고 기존 서비스와 IT와의 접목을 원활하게 하기 위한 정책적 후원도 필요할 것으로 보인다. 아울러 서비스업 종들은 토지나 기계 등의 고정자산을 보유하는 경우가 적기 때문에, 토지 등의 담보를 필요로 하는 종래의 간접금융 형태에서는 어려움이 많다. 따라서 향후 새로운 서비스업종의 창출을 위해서는 현금흐름 등에 기초하는 다양한 자금조달 방법의 개발과 활용이 절실하다.

넷째, 서비스산업에 대한 종합적인 인적자원개발정책을 추진할 필요가 있다. 우리나라의 인력정책은 대체로 제조업을 중심으로 입안되고 추진되어 왔음을 부인하기 어렵다.

서비스산업에서 인적자원이 중요한 것은 산업 특성상 기계설비의 기술적

우위보다는 인적자원의 우위가 서비스산업의 경쟁력을 크게 좌우하기 때문이다. 서비스 인적자원의 개발을 위해서는 우선 제조업과 구별되는 서비스산업의 노동시장에 대한 분석을 바탕으로 그에 맞는 정책을 개발해야 하며, 이에 동반한 제도적 틀도 모색해야 한다.

현재 업계의 의견을 수렴하여 제시된 과제를 보면 다음과 같다. 첫째, 사업자단체의 교육훈련 기능을 강화하고, 사업자단체와 중소기업간 교육훈련 컨소시엄 구성을 유도하며 우수 컨소시엄에 대해 교육비를 지원하는 방안도 제시될 수 있다. 둘째, 사업자단체의 직업훈련 여건을 조성하고, 훈련프로그램 보급 및 훈련교사에 능력개발 기회를 부여하는 한편, e-트레이닝 심사위원회 등 각 부처의 인적자원 관련 정책기구에 서비스산업 대표단체의 참여를 확대하는 등 서비스부문 사업자단체의 정책참여 기능을 강화할 필요가 있다. 셋째, 대학내 서비스산업 관련 학과와 해당분야 주요 기업간 협약에 의해 교육과정 편성과 운영을 유도하고, 맞춤형 교육과정 이수자에 대해 해당 분야 자격수여가 가능하도록 제도를 개선할 필요가 있다. 마지막으로, 제조업부문의 구조조정으로 방출되는 인력의 흡수뿐 아니라, 서비스업종 자체의 고용창출 효과를 극대화하기 위해서는 노동의 유연성을 뒷받침할 수 있는 고용시스템을

구축할 필요가 있다.

마지막으로, 국내 서비스산업도 적극적인 국제화를 추진할 필요가 있다. 국내 서비스산업의 국제화는 상대국가와의 경제적 격차, 언어, 문화 등의 장벽으로 제조업 상품의 무역처럼 단순하게 진행되기는 어렵다. 그러나 최근의 세계 경제는 기업의 글로벌경영과 더불어 서비스의 국제교역과 직접투자가 크게 증가하는 추세로 나아가고 있다. 가령 2000년도 OECD 국가의 해외투자에 대한 서비스부문의 비율은 1990년 중반의 50% 수준에서 65%로 상승한 것이 이를 반증한다.

우리나라의 외국인투자 동향에서 나타난 것을 보면 서비스부문 투자는 그 규모나 증가율 면에서 제조업보다 높은 경향을 보이고 있다. 가령 제조업은 2000년 71억 달러로 1996년 이후 연평균 38.6% 증가세를 보인 반면, 서비스업은 83억 달러로 연평균 62.8%의 증가세를 시현한 바 있다.

서비스산업에 대한 외국인투자의 꾸준한 상승에도 불구하고 아직까지는 선진국에 비해 매우 낮은 수준에 머물러 있기 때문에 앞으로는 국내 서비스산업이 좋은 투자매력 부문이라는 인식을 대외적으로 높여 나갈 필요가 있다. 국내 서비스산업을 성장동력화하는 데 있어 외국인투자는 새로운 경영자원의 공급, 경쟁촉진 등의 관점에서 커다란 역할을 할 수 있기 때문에 정책적인 관심을 높일 필요가

있다.

한편, 국내 서비스산업이 국내에서 제조업과 균형성장하는 형태와 마찬가지로 동북아시아를 비롯하여 해외로의 진출확대가 요망된다. 이를 위해서는 주요 지식기반서비스업종을 중심으로

분야별 협력체제를 구축할 필요가 있다. 해외기업과의 협력체를 구성한다든지, 표준화 대화체(s-Dialogue)를 창설하는 일, 포럼 및 전시회 교류, 전자무역 공동체를 형성하는 방안들이 좋은 예가 될 것이다. 