

테마파크 산업분야의 서비스 생산성 향상 방안 사례 연구

박성훈*, 김현수**

A CASE STUDY ON IMPROVEMENT OF SERVICE PRODUCTIVITY IN THEME PARK INDUSTRY

Park, Sung Hoon Kim, Hyunsoo

sunghoon.park@samsung.com, hskim@kookmin.ac.kr

The structure of industry has changed from manufacturing economy to service industry economy. Especially when it comes to the standard of the countries with OECD membership, the ratio of the service industry regarding the total industry as well as the total working labor has been reaching to 70%. Considering these facts in mind, the productivity of service industry has become crucial day by day. Under this situation, this study aims to help seeking the solution to enhance the productivity by comparing and analyzing the productivity level of theme park industry in Korea with that of an advanced country. The service productivity of two companies that represent tour and leisure industry in Korea and Japan are compared and analyzed, and through this it suggests ways to improve service productivity of theme park industry in Korea.

1. 서론

현재 세계는 제조업에서 서비스업으로 거대한 노동력 대이동이 이루어지고 있으며, 서비스 경제로의 산업구조 변화가 가속화 되고 있다. 본 연구는 이러한 상황에서 최근 우리나라에서도 서비스 산업의 경쟁력 강화를 위해 적용이 진행되고 있는 서비스사이언스적 접근법을 활용하여 사례를 비교, 분석해 봄으로써 우리 나라 관광·레저산업의 서비스생산성 향상방안을 모색해 보고자 한다.

1-1. 연구의 구성

본 연구에서는 먼저 국내 서비스 산업의 생산성 수준을 OECD 국가들과 비교한 뒤 대상범위를 좁혀 서비스산업분야 중 관광, 레저 서비스산업의 서비스생산성 수준을 선진국들과 비교 한다. 그리고 기존 연구논문들을 통해 생산성 격차가 발생하는 주요인을 분석해 본 뒤 이에 해당하는 적합한 사례를 제시하여 요인발생원인을 확인 한다. 이어 해당산업 분야에 있어 한, 일간 대표기업이라고 할 수 있는 한국의 A社와 일본

* 삼성석유화학, ** 국민대학교 경영학부

의 D社간의 서비스 생산성 비교 분석을 통하여 서비스 생산성 향상을 위한 실제적인 개선 방안을 모색한 뒤 마지막으로 결론을 제시코자 한다.

1-2. 서비스 생산성의 정의

서비스 생산성에 대한 개념 정의를 하기에 앞서 생산성이라는 개념을 먼저 살펴보도록 하겠다. 그 동안 많은 학자들과 다양한 분야의 실무자들이 생산성에 대한 수많은 개념 정의를 해왔다. 그 가운데서 비교적 일반적인 개념으로 받아들여지고 있는 정의들을 종합 하여 정리 해 보면 크게 다섯 가지로 요약 될 수 있다. ① 최소한의 자원지출로 최고의 성과를 달성하는 것 ② 산출물과 투입물의 비율 ③ 자원이 최선의 상태로 조달되고 바라는 성과를 달성하도록 활용하는 것 ④ 최소한의 노력으로 달성하는 모든 생산요소간의 균형 ⑤ 모든 활동의 효율성 이렇게 다섯 가지로 정리하고 있다. 이 중에서도 특히 많이 쓰이는 정의는 두 번째의 “산출물과 투입물의 비율”이다. 서비스 생산성에 대한 개념정의에서도 이와 같은 정의를 사용하는 것이 가장 합당하다고 보여진다. 따라서 본 연구에서도 서비스 생산성을 서비스의 형태로 창출된 산출물을 투입물로 나눈 것으로 정의하고자 한다. 총요소생산성이란 생산성에 투입되는 총 생산요소에 대한 산출물로 정의하고, 따라서 노동생산성(labor Productivity)의 경우 투입된 노동요소에 의한 서비스 산출물로 정의하기로 한다.

2. 서비스 생산성 현황 비교

2-1. 국내 서비스산업의 생산성현황(선진국대비)

지난 8년간(97-04년) OECD 주요국과 산업간 생산성 격차를 비교해 보면 서비스업의 경우 미국, 일본 등의 OECD 국가가 한국에 비해 2배 내지 2.5배의 서비스 생산성 수준을 보이고 있다.

[표 1] 서비스업의 생산성 비교 (PPP적용)

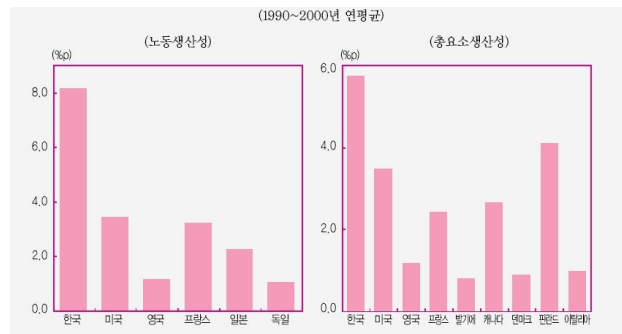
단위: 지수(한국=100.0)

국 가	97	98	99	00	01	02	03	04	평균
한 국	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
프랑스	-	-	204.5	202.2	200.3	192.9	192.0	197.8	198.3
독 일	171.2	175.2	169.6	167.7	168.0	163.6	161.2	163.8	168.2
일 본	190.4	193.5	191.0	188.4	190.0	186.5	185.1	187.6	189.1
미 국	-	-	-	246.1	248.0	240.9	241.1	252.2	245.7

자료 : 한국생산성 본부 (2006) / OECD, edition 에서 계산함

선진국대비 제조업과 서비스업간 노동생산성 증가율 격차 부분에서도 우리 나라의 경우엔 격차 수준이 무려 8배 수준인데 반해 미국, 일본 등의 경우, 2배에서 많게는 3배 정도에 그쳐 증가율 격차가 상대적으로 높은 것을 알 수 있다. 총 요소생산성격차 또한 우리나라는 격차 수준이 6%p인데 반해, 선진국의 경우, 수준 격차가 1%p에서 3.5%p 사이에 있어 이 부분에서도 우리나라가 상대적으로 격차수준이 매우 높은 것으로 나타났다.

[그림 1] 생산성 증가율 격차



자료 : 이홍직, 장준영(2007)(A)

2-2. 국내 관광·레저산업의 생산성현황(선진국비교)

산업 대 분류 수준에서 노동생산성 수준을 살펴보면, 한국의 노동생산성 수준은 비교 대상국 들에 비해 전반적으로 낮은 수준이며, 제조업보다는 서비스업에 있어서 생산성수준의 격차가 크게 나타나고 있는 것으로 분석되었다.

특히 서비스업 가운데에서도 음식숙박업의 노동생산성 수준은 비교 대상국들에 비해 적게는 2배에서 많게는 3.5배 이상의 격차를 보이고 있어 서비스업 전체 평균 보다 더 큰 격차를 보이고 있는 것으로 나타났다.

[표 2] 음식숙박업의 생산성 비교 (PPP적용)

단위: 지수(한국=100.0)

국가	97	98	99	00	01	02	03	04	평균
한 국	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
프랑스	-	-	371.1	371.2	352.4	328.1	322.1	322.3	344.5
독 일	213.0	217.3	184.7	184.9	171.6	156.1	151.4	152.0	183.8
일 본	331.2	336.8	306.8	306.6	275.9	271.4	256.1	-	296.6
미 국	-	-	-	294.0	266.5	259.7	265.0	281.5	273.3

자료 : 한국생산성 본부 (2006) / OECD, edition 에서 계산함

I) 본고에서 다루고 있는 관광· 레저 산업은 음식업, 숙박업, 소매업, 운수업, 레저시설업 및 여행업 등 다수의 업종으로 구성된 서비스산업으로서 한국표준산업 분류기준에 따라 분류해보면 분류기준-H인 숙박 및 음식점업, 기준-Q인 기타 오락 문화 및 운동 관련 서비스업에 일부씩 속해있다. 본고에서는 자료취득의 어려움을 감안하고 해당 산업 분류 중 관련 비중이 상대적으로 높은 분류기준인 숙박 및 음식점업을 본 비교자료로 선정하게 되었음을 밝혀둔다. 한국표준산업분류기준은 통계청자료로 통계표준분류-한국표준산업분류-표준산업분류를 기준으로 함.

2-3. 생산성 격차 발생 주 요인

그 동안 제조업과 서비스업간, 수출기업과 내수기업간 성장 성격 차의 확대 원인에 대한 다양한 연구가 진행되어 왔으나 이들 연구는 부문간 성장격차의 확대 원인을 개략적으로 기술하는 데 그쳤을 뿐 생산성격차에 대한 심도 있는 분석에는 미흡하였다. 특히 본고에서도 다루고 있는 산업간 생산성 격차를 초래하는 근본 요인에 대한 실증분석은 이루어지지 않고 그 영향에 대한 분석도 단편적이었다. 이러한 관점에서 2007년 한국은행의 조사국 동향분석 팀에서는 모형의 설정과 추정을 통한 객관화된 수치와 식을 토대로 실증적인 분석을 통하여 산업간 생산격차의 확대 원인과 경제적 영향을 분석하였다. 분석자료에 근거하여 2000년 이후 우리나라의 산업간 생산성격차는 정보화 수준, R&D집약도, 인적 자본의 질 등 구조적인 격차가 확대된 데 기인한 것으로 나타났다. 이와 같이 경기 요인보다 구조적 요인에 의해 확대된 생산성격차는 고용구조를 서비스업 중심으로, 생산구조를 제조업 중심으로 빠르게 변화시킨 것으로 보이며, 생산성격차는 고용구조의 변화를 통한 2000년 이후 연평균 경제성장률을 0.7%p둔화시킨 것으로 추정되었으며, 생산구조 변화를 통해 경기순환주기를 단기화하고 경기변동성 리스크를 확대시킨 것으로 분석되었다.

즉, 이를 근거로 우리 나라 서비스업의 생산성이 상대적으로 매우 저조한 주 요인들을 실증분석 결과들을 종합하여 정리해 보면 생산성 격차는 구조적인 요인에

주로 기인하고 있으며, 특히 2000년 이후에는 구조적인 문제라 볼 수 있는 정보화 수준 및 인적 자본의 질 두 부분에서 주로 격차가 나고 있음을 알 수 있다. 격차 발생의 주요인에 대하여 심도 있게 살펴보면 정보화 수준의 격차는 생산성 격차의 확대에 가장 큰 요인으로 작용하였는데 이는 우리나라 IT 산업이 IT 제조업에 크게 편중되어 있는데다 아직까지 경제전반의 IT활용도가 낮아 IT생산부문의 성장이 서비스업의 생산성 향상에까지 과급되지 못하는데 따른 것으로 판단된다. 또한 인적 자본의 질 격차는 수익성이 향상된 제조기업들은 국제경쟁력 제고 등을 위해 인적 자본 확충에 적극 나선 반면, 규모가 영세하고 투자기반이 취약한 서비스기업들은 생산성 향상을 위한 동 부문에의 투자가 소극적으로 이루어진 데 기인하는 것으로 풀이된다. 이와 같은 분석결과를 토대로 산업간 생산성 격차를 줄이고, 경제부문간 양극화 현상을 극복하여 산업간의 균형적인 동반성장을 위해서는 첫째, 정보화 수준의 격차를 해소하기 위하여 경제 전반의 IT 활용도를 제고하고, 둘째, 서비스업의 인적자원 개발을 위하여 전문인력을 양성하고 기존 종사자들을 위한 교육 훈련 시스템을 구축할 필요가 있다고 할 수 있다.

[표 3] 생산성 격차에의 요인 기여도

	단위 : %p				B-A
	1985~89(A)	1990~97	2000~05	2002~05(B)	
R&D집약도 격차	0.1 (8.1)	-0.4 (-7.4)	-0.2 (-3.4)	0.3 (6.4)	0.2
무역개방도 격차	-1.9 (-116.3)	-1.0 (-21.3)	-1.1 (-23.2)	-0.9 (-15.9)	1.0
인적자본의 질 격차	-0.7 (-41.7)	0.9 (17.9)	0.3 (5.5)	0.4 (6.6)	1.0
정보화수준 격차	3.3 (202.9)	3.1 (65.4)	5.4 (109.6)	4.8 (89.1)	1.5
경 기 요 인	3.7 (226.2)	3.0 (62.8)	2.1 (42.9)	1.9 (36.0)	-1.7
기 타	-2.9 (-179.3)	-0.8 (-17.4)	-1.6 (-31.4)	-1.2 (-22.1)	1.7
생 산 성 격 차	1.6	4.8	4.9	5.4	3.8

주: 1) () 내는 기여율(%)
2) 각 설명변수의 기여도는 해당변수의 변동분에 추정된 계수 값*을 곱하여 도출

자료 : 이홍직, 장준영(2007)(A)

주요 변수와 통계자료 내용

1) 총요소생산성격차 : 제조업 총요소생산성증가율에서 서비스업 총요소생산성 증가율을 차감한 차이 2) R&D격차 : (제조업 민간R&D지출액 / 부가가치생산액)을(서비스업 민간R&D지출액/부가가치생산액)으로 나눈 차이 3) 무역개방도 격차 : (재화수입액/제조업 부가가치생산액)을 (서비스 수입액/서비스업 부가가치생산액)으로 나눈차이 4) 인적자본의 질 격차: 제조업 인적자본지수에서 서비스

업 인적자본지수를 나눈 차이 5) 정보화 수준 격차: IT산업부가가치생산액에서 전산업 부가가치 생산성을 나눈 차이 6) 경기 요인 : GDP

2-4. 생산성 격차와 관련한 조사 사례

한국관광공사에서 실시한 2006년 국민여행 실태조사 보고서에 따르면 해외여행보다 국내여행이 경쟁력이 떨어지는 원인에 대해 설문 조사해 본 결과, 볼거리 및 관광내용이 전체의 절반수준인 47%에 달했으나 다음으로 높게 차지한 부분이 종업원의 자질과 서비스(9.5%)였으며 관광정보 및 안내시설부족도 5.7%로 전체 5위를 차지했다. 가구 소득 별 비교에서도 특이한 것은 가구별소득 수준이 높은 응답자 일수록 종업원의 자질 및 서비스 수준과 관광정보부족을 더 높게 답했다는 점이다. 종업원의 자질과 서비스수준 항목의 경우, 가구소득 계급별로 볼 때, 가구소득이 월 1백만에서 3 백만 원 미만의 경우엔 평균인 9.5%를 하회했으나 월 3 백만 원 이상의 계급에서는 평균보다 훨씬 높은 약 11%수준에 이르렀다. 관광정보 및 안내시설의 경우도 비슷한 현상을 보였다. 국내여행과 해외여행의 선호도 조사에서도 해외여행 선호도가 50%수준으로 24%인 국내여행 선호도보다 두 배 이상 높았으며 해외여행을 선호하는 이유 중에서도 인적 자원의 질에 해당하는 요소인 ‘친절하다, 서비스가 좋다’는 이유가 7.6%나 되는데 반해, 국내여행은 1.2%에 불과해 국내 관광업계의 서비스수준의 열세에 대한 수준을 가늠할 수 있는 자료로 판단된다.

3. 사례 비교 • 분석

3-1. 한일 두 기업간 (A社와 D社) 서비스 생산성 비교
 해당 산업 내 대표기업간의 생산성 비교를 위하여 한국과 일본간 관광·레저산업의 대표기업들이라 할 수 있는 A社와 D社를 선정하고, 생산요소 항목들을 선별하고 데이터를 수치화 하여 두 기업간의 생산성을 비교하였다. 분석자료를 살펴보면, 면적과 투자비, 매출액 부문에서는 양사가 비슷한(환율요소를 무시)수준을 보였다. 인당매출은 A社가 1억 37 백만 원인데 비해 D社는 18 백만 엔으로 환율요소를 감안하면 양사가

비슷한 수준이다. A社의 경우, 리조트 내 외부도급회사를 운영하고 있어 이 인력이 제외되어 있고, D사는 미국의 D본사가 보다 엄격하게 요구하는 안전성 기준을 유지하기 위한 안전관리 인력규모가 빠져 있다. 이를 감안한다 하더라도 전체적으로 D社가 종업원수가 4배 이상 많기 때문에 A社의 인당 생산성이 상대적으로 훨씬 높다고 할 수 있다. 입장객 수에서 보면 D社가 3배정도 많은데도 불구하고 객 단가(고객 일인당 소비금액)가 오히려 A社가 3배 정도 높아 전체 매출은 비슷한 수준을 보이고 있다. 따라서 A社의 인당 부가가치가 상대적으로 더 높다고 평가 할 수 있으며, 비교 분석표에서 보듯이 놀이기구의 대표적인 콘텐츠인 어트랙션의 기종 수도 A社(36기종)가 D社(68기종)의 절반 수준인데 반해 요금 수준이 더 높게 책정되어 있는 데서도 이를 확인 할 수 있다. 물론, 우리나라의 일반물가에 비해 A社의 입장료가 상대적으로 1.5배에서 2배 정도로 비싼 편임을 감안하더라도 A社가 D社보다는 상대적으로 부가가치가 높음을 알 수 있다.

[표 4] A社* 와 D社** 의 비교 ('06년 실적 기준)

	A社	D社	배수
매출	2,726 億円	2,720 億円	8.18
- 인당매출	137 백만	18 백만	1.08
- 평당매출	1,122 천원	941 천엔	6.88
면적	343 千坪	440 千坪	1.28
투자비	7,010 億円	7,180 億円	8.40
종업원	1,995 名	14,804 名	7.40
- 정 규	829	2,136	2.58
- 비 정 규	1,166	12,668	10.86
입장객	8,342 千名	24,766 千名	2.96
객 단가	29,043 원	10,572 円	3.00
- 입장이용	18,700	4,915	2.15
어트랙션	36 기종	68 기종	1.90

06년 평균환율 1¥=8.2원 적용

*) A社 : 1976년 한국 최초로 만들어진 테마파크로써 개장 이래 한국능률협회 주관 고객만족경영 4년 연속수상, KCSI 종합레저시설 부문 6년 연속 1위, 미국 Amusement Business지 세계 7대 테마 파크로 선정된 기업임.

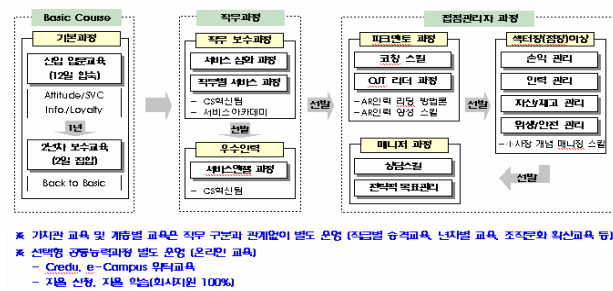
**) D社 : 테마파크 분야에 있어서 세계최고 수준을 자랑하는 미국 월트 디즈니랜드사가 본격적인 해외 사업으로 처음

진출한 일본계 기업으로써 05년 기준 연간 관람객이 1300만 명인 세계 3위 테마파크임.

3-2. 차이 발생 원인 분석

한·일간 관광·레저산업의 대표기업들이라 할 수 있는 A社와 D社의 개별 기업간 생산성을 비교 분석해 본 결과, 자료의 한계로 정확한 부가가치 생산성은 비교하지 못하였지만, 근사치를 기준을 볼 때 한국기업의 인당 부가가치가 높은 것으로 분석된다. 국가 평균과 반대로 개별기업의 생산성은 탁월하게 높을 수 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 사실에 대해 A社측은 그 동안 서비스분야의 우수인력 확보는 물론 양질의 서비스 제공에 필요한 많은 교육훈련과 함께, 1명이 여러 가지 업무를 처리할 수 있는 멀티태스킹 시스템을 체계적으로 운영하고 있고, 제안제도 등의 활성화를 통해 종업원의 자질 및 수준향상에 대한 투자를 끊임없이 해 오고 있기 때문이라 분석하고 있다.

[표 5] A社 인적자원육성 서비스 과정 소개



이러한 원인들 중 A社의 우수인력 육성을 위한 과정을 자세히 살펴보면, 기본과정을 시작으로 직무과정을 거쳐 점점관리자 과정에 이르기까지 단계별로 세분화되고, 체계화된 인적자원육성 서비스 과정을 운영하고 있다. 인적 확보 차원에서는 직무 과정을 통해 선발된 팀별 우수인력들을 서비스엔젤이라는 심화 과정을 통하여 최고수준의 전문 서비스인력으로 양성하고 있다. 2003년 1기로 시작한 이 과정의 수료인원은 매년 약 20명씩을 양성하여 06년4기까지 82명에 이르고 있는데, 이는 정규종업원을 기준으로 A社사가 전체 인력 중 약 10%에 해당하는 우수인력을 확보하고 있음을 의미한다. 2007년의 경우 A社는 우수인력을 14.5%까지 확보하는 것을 목표로 하고 있을 정도로 매년 인적

자원육성을 근간으로 한 최고 수준의 우수인력 증대에 지속적인 관리 및 운영을 하고 있는 것으로 보여진다.

[표 6] A社 서비스 과정 중 우수인력 선발 사례

	計	03년 (1기)	04년 (2기)	05년 (3기)	06년 (4기)
수료인원(명)	82	21	23	19	19

자료 : A社 06년 인증실적(2007)

이러한 인적자원육성 서비스 과정을 통해 선발되고 양성된 우수인력들이 양질의 서비스 제공을 할 수 있도록 A社에서는 다양한 교육과정을 운영하고 있다. A社의 2006년 교육 실적 자료를 살펴보면, 기본소양, 가치관 및 직무역량 등 사원부터 간부급을 대상으로 한 21개의 교육 프로그램을 통하여 총5,325명의 인원이 교육과정을 이수 했으며, 이는 A社 전체 종업원(2천여명)을 기준으로 하면 인당 약 2.6회 정도(약12시간)의 교육을 받는 것으로 보여지고, 정규종업원(830여명)을 기준으로 하면, 인당 6.4회(약35시간) 정도의 교육이 실시 되는 것으로 나타나는 등 A社의 교육 운영시스템은 활성화 되어 있다. 이에 반해 D社의 경우에는 전체 종업원을 기준으로 약 2회 정도, 정규종업원을 기준으로 약 5회 정도 교육이 실시되는 것으로 A社は 추정하고 있다. A社は 또한 다양한 측면의 지식제안 활성화를 통하여 종업원의 자질 및 수준향상을 위한 지속적인 노력을 기울이고 있다. 자료에서도 알 수 있듯이 D社보다 낮은 제안 실적을 보였던 A社は 02년부터 꾸준한 제안제도의 관리 및 운영으로 06년도에 들어서는 기존 년 평균 실적건수를 3배 이상을 뛰어넘는 실적을 보이고 있다. 이는 업무의 지식공유화로 이어져서 한 사람이 여러 업무를 동시에 처리할 수 있는 멀티태스킹을 효율적으로 운영할 수 있는 기반을 제공하고 있다. 이런 제안제도의 활성화는 A社의 서비스 생산성 향상뿐만 아니라 서비스 품질 향상에도 기여하여 종업원 개개인의 경쟁력을 넘어선 회사의 경쟁력인 생산성 향상에도 영향을 주는 중요한 요소라고 보여진다

[표 7] A社와 D社의 제안 현황

	A社 총 제안 수	A社 1인당 제안 수	D社 1인당 제안 수
2002년	2,751	2.75	-
2003년	2,778	2.92	-
2004년	2,360	2.62	4.01
2005년	3,900	4.58	4.72
2006년	6,000	7.23	5.30
計	26,471	20.1	14.03

자료 : A社 06년 인증실적(2007)

또한 A社는 효율적인 정보시스템 구축과 운영, 그리고 이를 이용한 프로세스개선 등의 노력을 통해 정보이용측면에서도 경쟁 우위를 갖고 있는 것으로 파악된다. A社는 국내의 경쟁 리조트들과의 정기적인 데이터 비교 및 문제점을 분석하여 개선방안을 강구하는 것은 물론이고, 선진 우수 리조트의 꾸준한 벤치마킹 등 나름대로의 운영 KNOW-HOW는 물론 인적자원의 질적 수준 향상을 추구하고 있다. 우리 나라 관광· 레저 산업 전체가 고질적으로 겪고 있는 생산성 열위요소를 극복하는 대안 마련에 노력해왔고, 현재는 높은 생산성과 함께 인당 부가가치측면에서도 우위를 유지하고 있다. 아래 [표 8]은 A社와 D社에 비해 프로세스 개선 실적이 우수함을 보여준다.

[표 8] A社와 D社의 프로세스 개선 현황

단위 (건)	04년 실적	05년 실적	06년 실적	3년 평균	D社 평균
프로세스개선	159	96	118	124	107

자료 : A社 06년 인증실적(2007)

4. 결론

본 연구에서는 국내 서비스산업의 생산성이 선진국보다 낮은 상황에서 한, 일 간 관광· 레저산업의 대표기업들이라 할 수 있는 A社와 D社의 개별 기업간 생산성을 비교 분석하였다. 그 결과, A社가 인적 및 질적 수준 향상을 추구하고, 다양하고 끊임없는 투자와 노력으로 생산성 수준을 향상시켜 선진국 대비 국내 산업이 가진 생산성 열위를 극복하고 높은 생산성을 유지하고 있는 사례를 확인할 수 있었다. 본 연구 과정에 있어 가장 아쉬운 점은 본 연구의 주제인 서비스생산성 향상 방안과 관련한 A社와 D社의 자료비교에 있어서 해외 회사인 D社의 분석자료의 획득이 대단히 어려웠다는 점이다. 따라서 상세 하고 보다 구체적인 분석에 한계가 있었다. 그럼에도 불구하고 금번 서비

스산업의 노동생산성 비교분석작업을 통해 우리 나라 서비스산업 분야의 장기적인 성장 및 발전에 걸림돌이라 여겨져 온 노동생산성 향상이 우리의 체계적인 노력에 의해 극복 가능한 일이며, 서비스사이언스의 필요성을 새롭게 인식함과 동시에 나아가 서비스산업분야의 생산성향상을 위해 보다 과학적이고 체계적인 접근의 중요성을 이해하는 기회가 되었다고 생각된다. 향후 여러 대표기업들의 상세 비교 사례를 많이 개발하여 서비스생산성 향상방안에 대한 연구를 강화할 필요가 있다.

[참고문헌]

1. 김원규, 제조업과 서비스업 간의 생산성 비교 분석 산업연구원 연구보고서, 2004.09.22
2. 하봉찬, 서비스산업의 생산성 정체 현상과 시사점 산업연구원 KIET 산업경제 간행물 9월호, 2006.09.19
3. 오영석, 이진면, 국내총소득(GDI)으로 본 노동생산성의 추이와 시사점 산업연구원e-kiet 산업경제정보, 2007.06.26
4. 조승형, 배영수, 우리나라 산업의 생산성 변동요인 분석 한국은행 조사국 경제 예측팀 분석 보고서, 2000.03.09
5. 이홍직, 장준영, 산업간 생산성 격차의 확대 원인과 경제적 영향 분석 한국은행 조사국 동향 분석팀 분석 보고서, 2007.08.10(A)
6. 이홍직, 장준영, 서비스업의 성장부진 요인 분석 한국은행 조사국 동향 분석팀 분석보고서, 2007.07.03(B)
7. 양정인, 2006 국민여행실태 조사, 한국관광공사 연간 보고서, 2007.05.30
8. 한국생산성 본부, 생산성 국제비교, 한국생산성본부 보고서, 2006
9. 이유재, 서비스 마케팅, 학현사, 2004
10. 한국IT서비스학회 서비스사이언스 연구회, 서비스 사이언스, 매일경제신문사, 2006