

정부의 지식서비스산업 육성정책 및 전략

한국전자거래진흥원 | 이충현 · 김형국

1. 서론

지금까지 우리나라는 제조업 중심의 성장전략으로 세계 10위권의 경제규모에 도달하였으나, 최근 고용과 성장률이 둔화되는 추세로 제조업 중심의 성장전략만으로는 한계에 봉착해 있다. GDP 증가율이 80년대 8.7%에서 00년대 5.2%로 약 3.5% 감소했으며, 고용증가율도 80년대 2.8%에서 00년대 1.0%로 약 1.8%로 감소되고 있다.

실제 기업활동에 있어서 제조업과 서비스업이 결합, 융합하는 경향이 강해지고 있는 등 서비스업의 중요성이 증대되는 추세인데 반해 아직 국내 서비스산업의 비중과 경쟁력은 취약한 상황이다. 일례로 서비스산업의 비중은 '06년 GDP의 57%, 고용의 66%로 선진국 대비 낮은 수준을 보여주고 있다¹⁾. 또한 생산성 측면에서도 미국의 40%, 프랑스의 51%, 일본의 53%에 불과하고, 국내 제조업과의 생산성 격차도 확대되는 추세에 있다²⁾.

이를 개선하기 위해 정부는 고용흡수력이 높은 서비스업 육성을 위해 노력중이나 그간의 정책적 노력의 결과, 서비스업종에 대한 차별적 규제를 상당부분 해소하였으나, 지식서비스 분야의 산업적 육성은 미흡한 형편이다. 따라서 지속적인 경제성장을 위해서는 고급 일자리 창출이 가능하면서 제조업 경쟁력 제고에 직접 기여할 수 있는 지식서비스산업을 집중 육성할 필요가 있다.

2. 지식서비스산업의 중요성

2.1 경제성장에 기여

지식서비스산업은 자체의 높은 성장세와 제조업 등

1) * GDP 비중('03년): 미국 77%, 프랑스 74%, 일본 69%, OECD 평균 68%

* 고용 비중('04년): 미국 78%, 프랑스 73%, 일본 67%, OECD 평균 69%

2) 제조업대비 서비스업의 노동생산성 추이(%): ('00) 61.4 → ('02) 57.5 → ('04) 49.6

여타산업의 생산성 향상에 기여함으로써 경제성장을 촉진시킬 수 있다.

지식서비스업은 '80년~'05년간 연평균 8.0% 성장하여 제조업(8.9%) 다음으로 높은 성장세를 기록중인데 지식서비스업은 자체적인 생산성 향상의 여지가 클 뿐 아니라 중간투입비중이 높아 산업 전체의 생산성 향상에 기여할 수 있는 것이다. 실증분석 결과, 전체 서비스업의 비중확대는 경제성장에 음(-)의 영향을 미치는 반면, 지식서비스업의 비중 확대는 경제성장을 촉진하는 것으로 나타났다(한은 금융경제연구원, '06.5).

지식서비스의 생산성 향상 기여도 분석(OECD, '06년)

- '00~'05년간 미국, 영국, 호주, 일본 등 대부분의 OECD 국가의 경우 사업서비스의 산업 전체 생산성 향상에 대한 기여도가 제조업을 능가

국가	사업서비스	기타 서비스	제조업	전체
미국	1.03	-0.12	0.70	1.5
영국	1.39	-0.13	0.71	1.8
일본	0.73	-0.09	0.71	1.6
한국	0.95	-0.56	1.76	3.0

2.2 양질의 고용창출에 기여

지식서비스산업은 높은 고용흡수력으로 '90년대 이후 고용창출산업으로 기능하며, 특히 고급 일자리 창

표 1 산업별 취업자수 증감률 및 고용비중(%)

	취업자수 증감률	고용비중	
		1993	2005
전산업	1.3	100	100
농림어업 및 광업	-3.0	13.3	8.0
제조업	-0.9	24.1	18.5
서비스업	3.3	53.3	65.2
· 전통서비스업	2.5	38.7	42.1
· 지식서비스업	5.2	14.3	23.1

* 자료: 통계청

출이 가능하다. '93~'05년중 취업자수가 제조업은 연평균 0.9% 감소한 반면 지식서비스업은 5.2% 증가하여(전산업 1.3% 증가) '05년 현재 528만명을 고용(23.1%)으로 제조업 423만명(18.5%) 보다 높은 고용수준을 유지하고 있다.

2.3 제조업 경쟁력 제고와 산업구조의 고부가가치화에 기여

IT 등 지식서비스의 투입은 제조업 생산성 향상에 직접 기여할 뿐만 아니라 제품과 서비스의 융합을 통해 산업의 부가가치 향상에도 기여한다. 지식서비스업은 타 산업의 중간재로 투입되는 비중이 높아질 뿐만 아니라, 전체 산업의 생산성 향상에 필수적인 산업으로 자리매김하였다³⁾. 그 예로 전산업 생산에 대한 제조업의 중간투입비중은 하락하고 있으나, 지식서비스의 중간투입비중은 지속적으로 상승하였는데 자세한 내용은 아래의 표 2와 같다.

표 2 산업별 중간투입비중 추이(%)

	1980	1990	1995	2000
제조업	55.7	59.2	57.8	55.5
서비스업	16.3	21.2	26.0	27.7
· 전통서비스업	12.1	11.4	10.6	12.0
· 지식서비스업	4.3	9.8	15.4	15.7

* 자료 : 한국은행, 산업연관표

또한 지식서비스의 투입은 제조업의 부가가치 향상에 기여할 수 있다. 지식기반 경제화에 따라 산업의 가치사슬 중 제조·생산에서 유발되는 부가가치보다 서비스 등 비제조부문에서 유발되는 부가가치가 더 커지게 되는데 아래의 Smile Curve는 이를 잘 나타내 주고 있다. 제조업의 고부가가치화를 위해서는 ① R&D, 디자인, 마케팅, 브랜드 등 지식서비스의 투입을 증대하거나⁴⁾, ② 기업 가치사슬의 혁신이 필요한데 이는 제조업의 부가가치 원천이 '제조·생산'에서 '서비스'로 확산되고, 서비스 수요확대 등 수요패턴 변화에 따라 '제조업의 서비스화'가 촉진되는 것과 그 흐름을 같이 한다. 결국 기업들은 기존의 산업을 재정의하여 기존 제품과 관련 서비스를 융합하여 제공함으로써 고부가가치화하고 있고, 제조업과 서비스업의 경계도 모호해지게 되는 것이다.

3) OECD의 실증분석('06.12)에 따르면 대부분의 OECD국가의 경우에 사업서비스의 전방연쇄효과가 높으며, 제조부문보다 높은 것으로 나타났다.

4) 영국, 프랑스, 독일, 이탈리아의 사례를 실증분석한 결과, 사업서비스를 중간재로서 1% 투입 확대하면 사용기업군의 부가가치가 평균 2.6~4.2% 상승(OECD, '06.12)

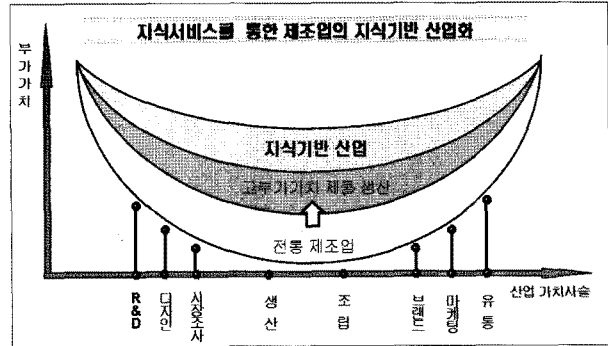


그림 1 지식서비스를 통한 제조업의 지식기반 산업화

2.4 기업 및 국가 혁신 프로세스에서 핵심적 역할 수행

지식서비스기업은 자체혁신, 지식확산 등을 통해 기업 및 국가 혁신 프로세스에서 핵심적인 역할을 수행할 수 있다.

일반적으로 지식서비스 기업은 다음의 3가지 경로를 통해서 기업·국가 혁신시스템과 지식확산에 핵심적 역할을 수행하게 된다.

표 3 지식서비스 기업의 혁신경로

자체혁신	지식서비스 기업은 자체적인 혁신활동 및 이의 확산을 통해 경제전반의 기술혁신에 기여 * 특히 기업조직, 회사전략, 인적자원 활용·관리 등의 측면에서 혁신적 성향 보유
지식확산	고객회사에 산재·내재해 있는 지식자산까지도 접근할 수 있어, 비즈니스 문제를 개념화하거나 'Best Practice'를 찾아내어 생산성을 제고
접근 확대	과거 대학·소수 대기업의 전유물이었던 경영전략, 재무관리, R&D 등에 대해 중소기업도 접근·활용이 가능해 짐

지식서비스는 컨설팅, R&D 등과 같이 직접 혁신과 관련되는 서비스를 제공하거나, 통신·네트워크 서비스 등과 같이 지식공유의 기반을 제공하므로 지식서비스 부문이 취약할 경우, 기업이 제품기획, 디자인, 금융, 마케팅 등 가치사슬상 모든 기능을 수행하게 되어 한정된 기업자원의 분산과 경쟁력 약화를 초래하게 된다. 이에 따라 OECD는 컨설팅, 시험·인증 등 지식서비스를 기술혁신, 교육과 함께 국가혁신체제(NIS)의 중요 부분으로 설정하였다.

3. 우리나라 지식서비스산업의 현황 및 문제점

3.1 낮은 생산성 및 고용비중

'05년을 기준으로 지식서비스 산업의 GDP비중은

표 4 주요국의 지식기반서비스업 노동생산성

	서비스						제조업
		운수창고·통신	금융·보험	부동산·사업서비스	교육	의료·복지	
한국	39.6	51.8	68.2	34.2	63.7	75.3	64.9
미국	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
프랑스	78.3	66.7	84.0	70.2	96.1	97.1	74.2
독일	64.9	54.7	47.5	63.4	89.4	88.4	64.5

* 미국(=100)대비 노동생산성 지수(자료: 한국생산성본부, '04년, PPP기준)

26.1%, 고용비중은 23.1%로 미국 등 주요 선진국에 비해 크게 낮은 것으로 조사되었다⁵⁾. 또한 서비스업의 노동생산성은 미국의 39.6% 수준이며, 지식서비스의 대표적 분야인 사업서비스는 34.2% 수준에 불과한 것으로 조사되었다.

또한 대부분의 지식서비스업(사업서비스, 의료·복지 등) 역시 노동생산성은 하락 추세에 있는 것으로 나타났다.

표 5 노동생산성 증감을 추이(%)

	1995	2000	2003	2005
금융·보험	8.7	-0.1	-1.8	3.5
사업서비스*	-3.7	-6.8	-1.6	-3.7
의료·복지	1.6	-10.0	7.5	-2.7
제조업	10.3	9.7	6.4	8.4

* 자료: OECD (원화기준, 사업서비스는 부동산 포함)

3.2 취약한 경쟁력

우리나라 서비스업체는 규모가 영세하고 혁신역량이 부족하다. 우리나라 지식서비스 기업의 평균 1인당 매출액은 미국의 1/2, 사업체당 종업원수가 1/3 수준에 불과하며, '04년 민간 R&D중 서비스비중은 6.9%로 OECD 국가의 23.7%에 비해 크게 낮은 것으로 나타났다⁶⁾. 또한 국민 1인당 서비스 R&D 지출도 31불로 OECD 평균의 1/3 수준에 불과(OECD, '04년)하며, '03-'05년 간 제품혁신 또는 공정혁신을 수행한 「기술혁신기업」의 비중은 전체 서비스업체의 약 18% 수준으로 선진

표 6 주요 서비스업종의 1인당 매출액('05년, 백만원)

	사업서비스	법무·회계	시장조사·컨설팅	엔지니어링	디자인
한국(A)	78	49	130	78	78
미국(B)	130	164	183	183	186
A/B(%)	60	30	71	43	42

* 자료: 통계청 서비스업총조사

5) 미국('05년): (GDP비중) 32.7%, (고용비중) 33.6%

6) 서비스 R&D 비중('04년, %): (미국) 36.1, (영국) 21.1, (프랑스) 9.4, (일본) 9.1

국 및 제조업에 비해 현저히 낮은 수준을 보여주고 있다⁷⁾(과학기술정책연구원, '06년).

또한 전문성과 글로벌 역량을 갖춘 고급인력이 부족한데, 지식서비스업체의 경쟁력은 우수한 인적자원에 크게 의존하나, 기업이 필요로 하는 고급인력이 부족한 상황이다. 일례로 연간 디자이너배출은 세계 3위(2.6만명)임에도 불구하고, 기업의 디자인졸업자 만족도는 크게 낮은 수준(5점 만점에 2.5-2.8점 정도)이다. 컨설팅의 경우에도 우수 인력은 주로 외국계 컨설팅업체에 근무하여 국내기업은 고급인력 확보에 애로(전문컨설턴트 확보를 가장 큰 애로사항중 하나로 지적)를 겪고 있다.

더구나 경쟁제한적인 규제과다로 산업내 경쟁이 활성화되지 못하는 것도 문제점으로 지적된다. 사업서비스(법률·회계 등), 보건·사회복지 등을 중심으로 진입제한 등 규제가 많아 효율성 향상 및 산업으로서의 발달이 미흡한데, 기존의 진입규제(면허·인가·승인 등)를 현 수준의 1/2로 줄일 경우 총요소생산성 향상 등을 통해 잠재성장률이 0.5% 증가하는 것으로 조사되었다(KDI, '06.7).

마지막으로 대외경쟁력이 취약하여 적자가 심화되는 상황이다. 서비스산업은 '90년대 후반부터 적자규모가 급속히 확대되어, '05년에는 적자규모가 115.1억 불에 이르고 있다.

3.3 제조업과의 연관성 미흡

우리나라의 경우 제조업 생산에 대한 중간투입 비중이 선진국에 비해 크게 미흡하여 제조업과 서비스

표 7 지식서비스업 무역추이(억불)

	1990	1995	2000	2005
수출	28.2	78.0	92.2	143.2
수입	32.8	104.1	157.2	258.2
수지	-4.7	-26.1	-65.0	-115.1

* 자료: 한국은행

7) 유럽 15개국 서비스기업 평균 기술혁신율 40%('95-'97년), 우리나라 제조업 기술혁신율 48%('02-'04년)

산업간 선순환구조 구축에 장애요인으로 작용하고 있다⁸⁾. 이와 함께 기업의 내부조직 선호경향 및 계열사 거래관행으로 아웃소싱이 활성화되지 않고 내용도 핵심 역량강화 보다 주로 경비절감 차원에서 이루어지고 있는 것도 또 다른 문제점으로 지적되고 있다. 미국 등 선진국의 경우는 '70년대부터 아웃소싱이 활발히 진행되어 기업이 경영자원을 핵심업무에 집중해 온 반면에 우리나라 기업의 서비스 아웃소싱 도입 비율은 43.8%에 불과하며, 그 중 57.7%가 경비절감을 목적으로 하고 있다(대한상의 실태조사, '06.3).

4. 지식서비스산업 육성 비전 및 전략

4.1 정책 비전 및 목표

우리나라 지식서비스산업의 정책비전은 지식서비스산업의 전략적 육성을 통한 신성장동력을 확충하고 아시아 지식서비스 허브화를 추진하는 것이다. 이를 구체적으로 살펴보면 세계 10위권의 국가위상에 걸맞는 지식서비스산업을 확립하여 지속적인 경제성장 및 양질의 일거리를 창출하는 것을 목표로 하고 있다. 이와 더불어 제조업과 지식서비스산업 동반성장의 선순환 구조를 구축하여 경제구조의 고부가가치화를 통한 선진화를 이룩하는 것이 목표이다.

정량적으로는 GDP비중과 고용비중을 선진국 수준인 30% 이상으로 제고하는 것인데, 구체적으로는 GDP의 비중을 '05년 현재의 26.1%에서 '12년에는 30% 이상, 고용비중 역시 '05년 현재의 23.1%에서 '12년에는 30% 이상 끌어올리는 것을 목표로 한다. 이와 함께 생산성을 선진국, 특히 미국을 기준으로 50%까지 향상시키는 것을 목표로 한다.

4.2 추진전략

우리나라 지식서비스산업의 육성을 위해 정부에서는 다음의 전략들을 추진하고 있다.

첫째, 유망 지식서비스업종을 선정하고 이를 전략적으로 육성한다. 부가가치 창출효과가 크고 제조업과의 연관성 및 고용유발 효과가 높은 11개 유망서비스업종을 선정하여 육성한다. 이러한 유망서비스업종에는 디자인, 컨설팅, 연구개발전문업, 패키징, 패션, 프랜차이즈, 전시산업, 유통, 사험·분석, 이러닝, 에너지절약전문업이 포함된다. 전략업종의 육성을 위해 업종별 특성에 따른 육성전략을 수립하여 추진하고 있다.

둘째, 지식서비스 기업의 전문화·과학화 및 혁신 역량 강화를 지원한다. 이를 위해 지식기반서비스 R&D 로드맵을 수립하고, 전략기술개발을 추진한다. 이와 함께 지식서비스 전문인력을 양성하고 지식서비스기업의 대형화 및 전문화를 유도하는 정책을 추진한다.

셋째, 제조업과 동반성장이 가능한 신사업분야를 발굴하여 육성한다. 우리나라의 경우 세계 최고 수준의 제조업관련 노하우를 가지고 있으나 이러한 장점이 제대로 활용되지 못하여 왔다. 이를 위해 제조업 관련 노하우의 서비스 상품화를 추진하고, 기존 제조업에 서비스 요소를 융합한 새로운 지식기반서비스 모델을 발굴하여 확산토록 지원한다.

마지막으로 산업 인프라를 구축하여 시장확대를 추진한다. 현재까지 지식서비스와 관련한 제대로된 인프라가 미비했다는 것을 주지하고 통계, 정보교류시스템, 표준, 인증 등 다양한 부문에서의 인프라 구축을 추진한다. 또한 공공부문 등 국내 수요를 창출하고 해외시장 진출을 통한 시장확대를 추진한다.

5. 중점 추진 과제

5.1 유망 지식서비스업종 선정 및 전략적 육성

서비스산업은 개인서비스에서 사회서비스, 분배서비스, 생산자서비스에 이르기까지 범위가 매우 넓고, 각 업종별로 산업특성, 경제기여도 등에서 차이가 있으므로 전략분야를 선정하여 육성하는 전략을 구사해야 한다.

이를 위해 부가가치 창출, 고용유발정보, 제조업과의 연관성 등을 기준으로 관련 유망 지식서비스 업종을 선정하였다.

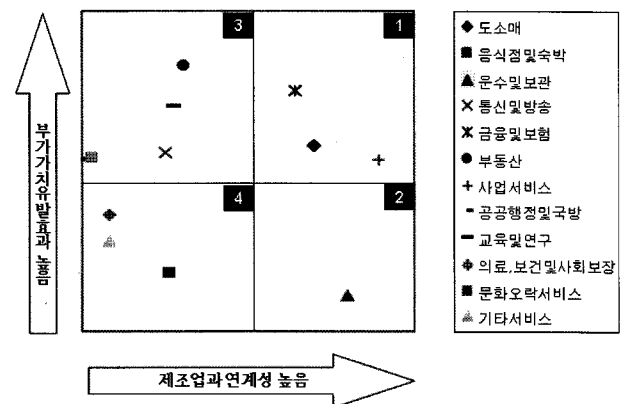


그림 2 부가가치유발-제조연계 Matrix(한은 산업연관표)

이를 구체적으로 설명하면 다음의 표 8과 같다.

이를 통해 제조업과의 직접적 융합발전을 통해, 제조업의 경쟁력 향상에 기여하고 제조업과의 동반성

8) 제조업 생산에 대한 지식서비스업 중간투입비중 : (한국, '00년) 8.6%, (미국, '97년) 15.0%, (일본, '00년) 11.5%

표 8 부가가치-제조연계 Matrix에 따른 유형 분류

Type 1	제조업과의 연계성이 높고 부가가치 유발도 높음 - 유통, 사업서비스, 금융·보험
Type 2	제조업과의 연계성 높으나 부가가치 유발은 낮음 - 운수·보관
Type 3	제조업과의 연계성은 낮으나 부가가치 유발은 높음 - 부동산, 교육·연구, 통신·방송, 문화·오락, 공공행정·국방
Type 4	제조업과의 연계성이 낮고 부가가치 유발도 낮음 - 음식점·숙박, 의료보건·사회보장 등

장 가능성이 높은 업종으로 디자인, 컨설팅, 패키징, 연구개발전문업, 시험·분석 등 5개 업종이 선정되었으며, 제조업 발전을 지원하고 높은 고용 흡수력을 통해 고용창출에 기여할 수 있는 업종으로 유통, 프랜차이즈, 패션, 이커닝, 전시산업, 에너지절약전문업 등 6개 업종이 선정되었다.

이와 관련하여 정부 전체적으로는 기획재정부 주관 하에 지식경제부 11개 업종 외에 방송·광고, 통신, 문화, 엔지니어링, 법률·회계 등을 포함한 16개 주요 지식기반서비스업종의 경쟁력 강화대책을 수립하여 추진하였다⁹⁾.

업종별 현황, 특성 및 산업발전단계에 맞는 육성전략을 수립하기 위하여 11개 업종을 아래의 세 가지 분야로 구분하여 각각의 분야에 적합한 전략을 수립하여 추진하고 있다.

첫째, 전문기업간 경쟁을 통해 독자적인 산업으로 확립되어 있는 분야인데 이 부문에는 디자인, 컨설팅, 유통, 패션, 이커닝, 패키징이 해당된다고 할 것이다. 이러한 분야는 자체적인 경쟁력 제고를 위한 체계적 발전전략을 수립하여 추진하는 전략을 수행한다.

둘째, 전문기업이 출현하여 산업적 기반을 형성중이나 법적·제도적 기반이 미비되어 있는 분야로써 전시산업과 프랜차이즈가 해당된다고 할 수 있다. 이 분야는 법적·제도적 기반을 확립한 후에 구체적 육성방안을 마련하여 추진하기로 하였다.

마지막으로 제조업과의 동반성장 가능성은 높으나 아직 전문기업군과 산업적 기반형성이 미흡한 분야인데 이에는 연구개발전문업, 시험·분석, 기타 신산업분야 등이 해당한다. 이러한 산업군의 경우 아직 정확한 현황파악이 되어있지 않으므로 상태파악 및 분석을 통해 산업적 육성방안을 수립할 예정이다. 이와 관련한 업종별 육성전략은 아래의 그림 3과 같다.

5.2 지식기반서비스 산업원천기술개발 프로그램의 도입 및 지원

업종	비현	육성 전략
디자인	• 동북아 디자인 허브 국가 건설	<ul style="list-style-type: none"> • 디자인업체의 Total Solution 능력 제고 • 공공디자인 투자활성화 지원 • 중소기업의 디자인경쟁력 제고 • 산업현장형 디자이너 양성
컨설팅	• 세계 10위권의 국가위상에 부합하는 컨설팅서비스산업 확립	<ul style="list-style-type: none"> • R&D프로그램 도입을 통한 컨설팅 영역별 전문기업 육성 • 전문인력 양성, 정보유통, 입지 등 인프라 확충 • 수요 확대를 통한 시장창출 및 합리적 시장질서 정착
연구개발 전문업	<ul style="list-style-type: none"> • 국내 민간 연구개발전문업 시장창출 • R&D 투자효율성 향상 • 글로벌 경쟁력을 갖춘 Star R&D전문기업 발굴 	<ul style="list-style-type: none"> • R&D 아웃소싱 유도를 통한 수요창출 • 연구개발 전문기업 R&D 역량 제고 • 수급 연계 지원기반 확충 • 대형화·전문화 유도
패키징	<ul style="list-style-type: none"> • 국내 패키징산업의 고부가가치 지식서비스산업화 전환 • 2015년까지 패키징 선진국 기술수준의 90%이상 달성 	<ul style="list-style-type: none"> • 시스템통합 기술개발로 기업의 토탈 패키징솔루션화 • 기술지도, 시험·분석 등 One-stop Service 인프라 구축 • 패키징 클러스터 구축 • 패키징 전문인력 교육기반 확충
패션	• 해외진출이 가능한 신성장 동력으로서 패션산업의 고부가가치화 및 경쟁력 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 패션브랜드 육성 • 패션서비스기업의 대형화·전문화 • 패션산업의 인적자본 강화 • 법정부적 패션산업 지원체제 구축

9) 2단계 서비스산업 경쟁력강화 종합대책, '07. 7. 30

프랜차이즈	<ul style="list-style-type: none"> • 프랜차이즈 활성화로 2013년 GDP 10%, 일자리 50만개, 고용 150만명 창출 	<ul style="list-style-type: none"> • 가맹산업진흥에관한법률 제정 • 프랜차이즈 창업 및 중소기업·서비스업의 프랜차이즈화 전환 촉진 • 정보화·물류공동화, 기술개발, 전문인력 등 인프라 구축 • 건전한 프랜차이즈 육성기반 조성 • 글로벌 프랜차이즈 기업 육성
전시산업	<ul style="list-style-type: none"> • 동북아 전시산업 Hub 도약 	<ul style="list-style-type: none"> • 전시산업 육성을 위한 법적 기반 마련 • 국제수준의 TOP브랜드 전시회 육성 • 전시장 운영 효율화 및 단계적 확충 • 인력, 정보화, 국제협력 등 인프라 확충
유통	<ul style="list-style-type: none"> • 유통산업 고도화 및 글로벌화를 통한 유통산업 경쟁력 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 유통지식경영센터 설립 • 중소기업 정보화 네트워크 구축 • 유통분야 RFID 산업화 촉진 • 유통업계 해외진출 활성화
시험·분석	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 수준의 시험·분석 서비스 능력 확보 	<ul style="list-style-type: none"> • 국제통용 적합성평가체제 구축 • 시험·분석 능력 고도화 • 시험·분석 설비 인프라 확충 • 해외 시험·분석시장 개척
이러닝	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 수준의 이러닝산업 강국 실현 	<ul style="list-style-type: none"> • 차세대 이러닝선도기술 개발 및 표준·품질인증, 인력양성 등을 통한 기업 경쟁력 강화 지원 • 이러닝 서비스의 수출산업화 • 중소기업·공공기관의 이러닝 도입 확대
에너지절약 전문업	<ul style="list-style-type: none"> • ESCO를 에너지관리 종합컨설팅업체로 육성 • ESCO 시장을 '12년 7,000억원 이상으로 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 탄소펀드 등 민간자금 조달 활성화를 통해 ESCO시장 확대 • 기술수준 제고 및 인력양성 • 공공부문 수요 확대 및 해외시장 진출

그림 3 지식기반서비스 산업원천기술개발 프로그램 개요

취약한 국내 지식서비스산업의 생산성 향상 및 경쟁력 제고를 위해 컨설팅, 유통·물류, 패키징, 이러닝 등 지식기반서비스 산업원천기술개발 프로그램을 도입하여 서비스산업의 전문화 및 과학화를 추진하고 있다. 서비스 R&D란 새로운 서비스모델, 방법론을 개발하거나 서비스업과 관련된 기술, 제품, 프로세스 혁신을 통해 기존 제품이나 서비스를 고부가가치화하는 활동이라 할 수 있다¹⁰⁾.

취약한 서비스산업의 생산성 향상과 품질 혁신, 경쟁력 제고를 위해 서비스산업의 전문화·과학화가 필요한데 선진 기업들은 본사에 연구개발조직을 별도로 두고 적극적인 서비스 R&D를 통해 노하우 축적과 전문 서비스 기업화를 추진중이며, 독일, 핀란드, 노르웨이 등은 정부에서 서비스 R&D 프로그램을 수립하여 지원하고 있다. 그러나 국내 기업은 규모가 영세하여 자체 연구개발 투자에 한계가 있으나 국가 연구개발사업은 제조업 부문에 집중되어 그동안 서비스산

업의 R&D에 대한 지원이 부족한 것은 사실이다¹¹⁾.

과학기술 R&D는 특허, 제품개발 등 정부 지원이 연구장비, 시험·분석시료 등 물적 투자 위주이나 서비스 R&D는 프로세스 혁신을 위한 과학적 방법론 적용 등 인적자본 투자 위주여서 기존의 과학기술 및 제조 R&D와는 엄연한 차이를 보인다.

〈제조업과 서비스업 R&D의 특성〉

구분	제조업 R&D	서비스 R&D
투자 부문	○ 물적 투자(장비, 재료) 위주	○ 인적 자본 투자 위주
R&D 대상	○ 신제품, 신공정 개발	○ 신규서비스모델, 서비스 혁신 방법론 개발 등
수행 조직	○ R&D 전담부서 존재	○ 프로젝트 팀 방식 운영
수행 방식	○ 공급자 위주의 기술주도형	○ 고객 위주의 수요자협력형
지적 재산권	○ 특허 위주	○ 저작권 위주

10) EU 국가들은 서비스 R&D를 명확히 정의 내리기 어렵기 때문에 일반화하지 않고, 주요 지원분야(예: 디자인, 물류 등)를 한정하여 새로운 비즈니스 컨셉, 새로운 서비스 제품, 새로운 방법론 등의 연구를 서비스 R&D로 설정하여 지원

11) 우리나라의 서비스 R&D 비중은 민간 전체의 6.9%, 국민 1인당 서비스 R&D지출도 31달러로 OECD평균의 1/3수준에 불과(OECD, '04)

이를 위해 정부에서는 지식기반서비스 전략기술개발 프로그램을 도입하여 그동안 개별적이고 부분적으로 추진되던 지식서비스 관련 R&D를 체계화·통합화하고 서비스분야 R&D 투자규모를 대폭 확대하는 방향으로 정책을 추진하고 있다.

신제품 개발 등 제조업 중심의 R&D 개념에서 벗어나 기술개발의 선행단계로서의 비즈니스 모델 개발, 서비스 프로세스 혁신방법론 개발·도입 등 서비스분야 R&D 지원 범위를 확대하며, 서비스 R&D의 경우 과제특성상 인건비의 비중이 높은 점(70-80%)을 감안하여 기업의 내부인건비의 일부를 지원하는 전략도 추진하고 있다.

5.3 시장창출

본 과제는 국내 수요 창출 및 해외시장 진출을 통해 지식서비스산업의 성장기반을 확충하고자 하는 목적에서 추진되고 있다. 즉, 공공 및 민간을 중심으로 한 국내시장의 수요창출과 유망 업종의 수출 및 해외시장 진출을 지원하여 새로운 수요를 창출하고, 시장을 확대하여 궁극적으로는 지식서비스기업의 성장기반을 확충하는 것이 목표이다.

공공수요의 확대를 위해서는 공공기관을 대상으로 사업서비스의 아웃소싱이 가능한 분야에 대해 아웃소싱 확대를 권고하고, 우수 사례를 발굴·보급하고, 정부·공공기관 등의 아웃소싱시 민간기업의 참여가 확대될 수 있는 방안을 추진한다. 또한 민간으로의 기능 이양을 통해 효율성 향상이 기대되는 사업서비스 분야에 대해서는 중장기적으로 민영화하는 방안도 추진한다.

이를 위해 컨설팅, 디자인 등 업종별로 가능한 분야부터 공공시장 확대·개방을 추진하고, 정부·공공기관 발주 연구용역에 대한 민간 컨설팅사의 참여를 확대할 예정이다.

민간시장의 창출을 위해서는 중소기업 경쟁력 향상과 지식서비스 수요 창출을 동시에 달성할 수 있는 정책사업을 발굴하여 확대하는 전략을 추진한다. 그 일환으로 컨설팅 수요 창출과 컨설팅을 통한 중소기업의 경쟁력 향상에 기여한 것으로 평가되는 「중소기업 쿠폰제 컨설팅 사업」을 확대하고, 사업 확대를 위한 예산을 증가시키며('07년 200억원 → '08년 254억) 더 나아가 FTA에 따른 경영개선 및 사업전환, 사회적 책임경영(CSR), 가업승계 등 새로운 컨설팅 테마를 발굴하여 지원한다.

민간시장 창출의 또 다른 예로써 연구개발전문업 시장 창출을 위해 공공부문 R&D를 중심으로 「연구개발

발전전문기업 중심의 지원 프로그램」 신설 또는 기존 R&D 사업내에서 연구개발전문기업의 참여 확대를 추진하는데 세부적으로는 수요기업과 R&D전문기업이 공동연구개발을 추진할 경우 R&D비용의 일부를 지원하고, 연구개발전문기업이 R&D 과제 참여시 연구기관의 성격인 점을 감안하여 인건비에 대한 부분 지원 추진을 검토한다.

마지막으로 기업의 아웃소싱 저해요인 파악·개선 및 우수사례 발굴·홍보를 통해 지식서비스 수요 확대를 유도한다. 실태조사를 통해 아웃소싱 저해요인을 파악하여 지속적으로 개선함가 동시에 아웃소싱 활용 'Best Practice'의 발굴·홍보를 통해 기업의 아웃소싱 마인드 확산을 추진한다.

이와는 별도로 지식서비스 기업의 수출 및 해외진출 지원체제를 구축하여 우선적으로 공공-민간의 파트너십 구축을 통해 해외진출을 지원하고 있다. 이를 위해 KOTRA 서비스수출 거점무역관¹²⁾을 확대하고 그 기능을 강화시킨다.

6. 결론

지식경제부는 지식서비스 육성전략('07. 8월) 발표를 통해, 산업육성차원에서 업종중심으로 지식서비스 산업을 정의한 바 있으며, 디자인, 컨설팅, 이러닝 등 11개 중점육성업종을 선정하여 지원하여 왔다.

지난 2년간이 지식서비스 활성화를 위한 초석을 다지는 시기였다면 2009년은 본격적으로 지식서비스 활성화가 시행되어 확대되는 시기라 할 수 있다.

금년에 지식경제부는 중점육성업종의 지원뿐 아니라, 새로운 지식서비스업 창출에 집중을 할 계획이며, “'09년 지식서비스 산업 활성화”는 지식서비스 산업 자체의 활성화를 포함해 지식서비스와 제조업의 융합을 통한 우리나라 전 산업분야에서의 국제 경쟁력 향상을 목표로 하고 있다.

이를 위해 지식서비스의 성장전략을 경쟁력을 확보한 제조업의 서비스화에서 모색하고, 지식서비스 시장 확대를 위해서도 제조업과 여타 서비스업으로부터의 수요를 창출하여 민간의 비즈니스모델을 중심으로 연간 609억원을 투입하여 새로운 지식서비스 R&D를 추진해나갈 계획이다.

우선 비원천성 기술 중심의 단기과제를 확대하고 개별 산업을 지원할 원천적인 방법론을 개발·보급하며, 민간에서 창출된 비즈니스 아이디어가 서비스

12) 서비스거점 무역관(10개소) : 하노이, 방콕, 팔라렘푸르, 자카르타, 마닐라, 도쿄, 베이징, 상하이, 홍콩, 타이페이

R&D로 연결될 수 있는 구조를 갖추어나갈 예정이다. 이를 위해 (가칭)지식서비스융합포럼을 구성하여 제조업과 서비스 기업간의 교류와 융합 지원을 통한 새로운 비즈니스 아이디어 창출 기반이 마련된다.

또한, 지식서비스 혁신 신산업모델 개발을 추진할 계획이며, 개발된 신산업모델은 민간에서 시범 사업화 과정을 거친 후 확대 적용되어 새로운 부가가치 창출기능을 담당하게 된다.

국내 서비스산업 전반에 대한 IT활용도 제고를 통해 서비스 산업의 경쟁력 향상을 위한 지원사업이 추진된다. 우선, 전략업종을 선정하여 서비스 산업 IT 활용모델 개발을 지원하고, 서비스 산업 IT도입 확산 지원 하는 등 우리경제의 새로운 성장동력사업으로 추진된다.

또한, 지식서비스 산업을 대상으로 한 바우처 사업 확대, 서비스의 아웃소싱강화사업도 추진될 예정이다. 또한 국내에서는 최초로 '지식서비스 산업 백서'가 발간되어 서비스 활성화 정책수립의 주요 지표로 활용된다. 이 밖에도 서비스 산업 활성화를 위해 그 기회를 국내에서만 아닌 해외에서도 찾을 예정이다. 서비스의 수출 및 해외진출을 위해 국내에서는 최초로 서비스 수출 및 해외진출을 위한 중장기 로드맵을 수립하고, 지원 프로그램을 마련하여 민간 및 공공의 우수 서비스를 대상으로 해외진출을 지원한다. 이를 통해 서비스 분야별 해외진출 모델을 구축하고, 우수 사례의 민간전파를 추진할 계획이다.



이충현

1991~1998 인하대학교 산업공학 학사(공학학사)
 1998~2000 인하대학교 대학원 산업공학 석사
 (공학석사)
 2005~2007 연세대학교 대학원 산업공학과 박사
 수료
 1999~2003 한국정보사회진흥원(구 한국전산원)

정보화지원단 전임연구원
 2003~현재 한국전자거래진흥원 지식산업팀 팀장
 E-mail : lch235@kiec.or.kr



김형국

1992~1998 경북대학교 무역학과(경제학학사)
 1998~2001 경북대학교 대학원 무역학과(경제학
 석사)
 2001~2005 경북대학교 대학원 무역학과(경제학
 박사)
 2003~현재 한국전자거래진흥원 지식산업팀 선

임연구원
 E-mail : dokbak@kiec.or.kr