

경 제 거 점 도 시 육 성 을 위 한  
비 즈 니 스 서 비 스 업 발 전 방 안

경 제 거 점 도 시 육 성 을 위 한  
비 즈 니 스 서 비 스 업 발 전 방 안

정 병 순

경 제 거 점 도 시 육 성 을 위 한  
비 즈 니 스 서 비 스 업 발 전 방 안

시 정 연  
2004-R-28

# 경제거점도시 육성을 위한 비즈니스 서비스업 발전방안

Strengthening the Competitiveness of Business Services Industry  
to Establish Seoul as an International Business Center in North-East Asia

2004

---

연구책임 정 병 순 • 도시경영연구부 부연구위원  
연구원 김 은 경 • 도시경영연구부 위촉연구원

---

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서  
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

# 요약 및 정책건의

---

## 제 I 장 연구의 개요

### 1. 연구배경 및 목적

#### □ 연구배경

- 경제의 세계화와 함께 지역화 추세가 강화됨에 따라 기업, 인력, 자원, 금융의 국제적 이동이 활발해지는 네트워크화된 경제체제가 강화되고, 이 과정에서 대도시를 중심으로 경제의 국제적 중심성을 획득하기 위한 치열한 도시경쟁이 전개되고 있음
- 이와 같은 글로벌 경쟁환경에서 서울시는 동북아 일대 경제중심지가 되기 위한 다각적인 모색을 전개하고 있는데, 여기서 사업하기 좋은 환경을 조성하는 것이 핵심 과제로 대두되고 있음
  - 최근 서울시가 적극적으로 추진하고 있는 국제금융도시, 디지털미디어시티, 첨단산업단지 조성 등은 모두 그 일환으로 추진되고 있음
  - 이러한 경제거점도시 구상을 실현하기 위해서는 지난 십여년 이상의 급성장 추세를 통해 서울 산업경제의 핵심 영역으로 부상한 법률, 회계, 컨설팅, 전문기술서비스 등 이른바 비즈니스서비스 지원환경을 고도화해야 함
- 이러한 양적 급성장에도 불구하고, 서울의 경제중심도시 실현에 상응하는 질적 발전을 보이지 못하고 있어서, 이를 위한 다각적인 발전방안이 모색되어야 함

#### □ 연구목적

- 본 연구에서는 현재 급속한 양적 성장을 보이고 있는 서울의 비즈니스 서비스

의 여건과 산업실태를 체계적으로 진단하고, 이에 기초하여 동 산업을 발전시킬 수 있는 방안을 도출하고자 함

- 이는 서울의 전략산업 가운데 하나인 비즈니스 서비스를 발전시킴으로써 서울 산업경제의 성장과 경제거점도시 실현에 기여할 수 있고,
- 타 산업에 대한 전후방 비즈니스 지원을 통해 서울 및 국가경제 발전에 기여할 수 있을 것으로 기대됨

## 2. 연구의 범위와 방법

### □ 연구의 범위

#### ○ 내용적 범위

- 비즈니스서비스를 둘러싼 개념 및 이론적 쟁점 도출
- 국내 및 서울의 비즈니스 서비스 현황과 특성 분석
- 서울의 비즈니스 서비스 실태 분석과 문제점 진단
- 해외 선진도시의 비즈니스 서비스 주요 여건과 지원책 검토
- 서울시 비즈니스 서비스 발전방안 도출

#### ○ 시간적 범위

- 00~02년을 연구대상 기간으로 설정하되, 추세분석을 위해 필요한 경우 90년까지 연구범위를 확대함

#### ○ 공간적 범위

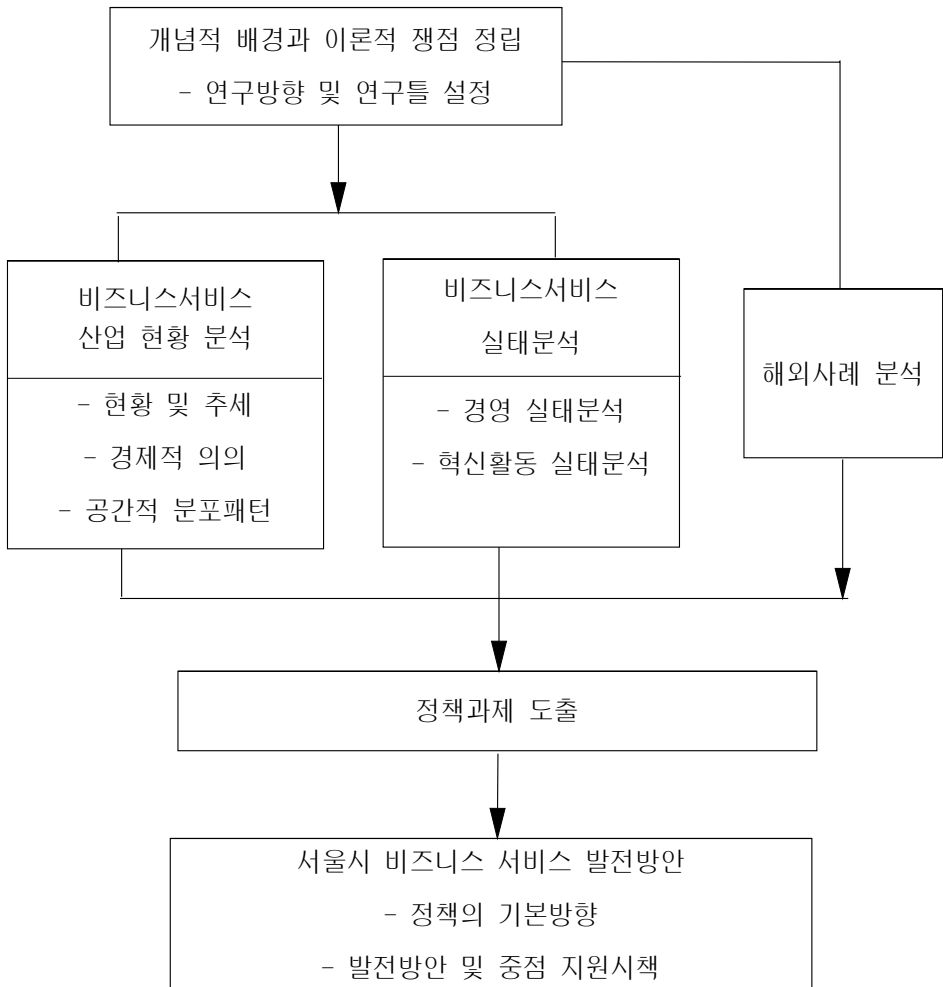
- 서울에 초점을 맞추되, 분석상 필요한 경우 수도권으로 연구범위를 확대함

### □ 연구의 방법

- 문헌연구 : 연구의 방향의 도출, 개념 및 연구쟁점, 연구틀의 확립
- 기초 통계분석 : 산업현황과 추세 분석

- 산업클러스터 분석 : 산업연관표를 활용한 산업적 연관분석, GIS Mapping
- 기업설문조사 : 기업의 경영 및 혁신활동 실태 분석과 문제점 도출

### 3. 연구의 흐름도



## 제II장 개념적 논의와 이론적 쟁점

### 1. 비즈니스서비스에 관한 개념적 논의

#### □ 서비스의 특성과 비즈니스서비스의 범위

- 전통적으로 서비스업은 경제의 주변적 혹은 잔여적 부문으로 인식되어 학술적으로나 정책적으로 무시된 영역임
- 최근 서비스 산업의 지속적인 확대와 성장으로 인해, 활발한 논의가 진행되고 있고 이와 동시에 동 산업을 발전시키기 위한 정책적 방안도 모색되고 있음
- 서비스는 일반적으로 다음과 같은 특성을 가지고 있음
  - 물리적 실체를 가지지 않으며, 따라서 공간적 존재형태를 가지지 않은 무정형성(intangibility). 서비스에서 제품이란 절차나 프로토콜 등으로 구성되는 생산 프로세스 그 자체임
  - 생산과 소비가 동시에 이루어지는 생산·소비의 동시성(simultaneity). 이에 따라 생산과 소비의 긴밀한 상호작용이 존재하며, 사용자주도의 특성을 지님
  - 인력 및 조직에 대한 강한 의존성. 서비스는 관련 지식 및 숙련이 인력 속에 구현되어 있다는 점에서 서비스 생산에서 인력에 대한 의존성이 매우 큼

#### □ 서비스 산업의 유형과 비즈니스 서비스

- 서비스가 가지는 다양한 특성으로 인해 생산자-소비자간 다양한 관계가 형성되고, 이것으로부터 서비스 산업내 이질적 부문들이 파생됨
- 서비스는 그 기능에 따라 크게 생산자서비스와 소비자서비스로 대별되는데, 후자의 경우 최종 수요를 충족시키는 기능과 관련된 반면, 전자는 다른 기업의 중간 수요를 지원함으로써 생산물의 부가가치를 향상시키는 기능을 수행함
  - 여기에는 비즈니스 서비스, 유통서비스업, 네트워크서비스업, 부동산업 등이 포함됨

- 생산자서비스를 구성하는 여러 서비스 산업 가운데 핵심 산업이 바로 비즈니스 서비스임
  - 비즈니스 서비스는 ‘가치체인상의 중간투입물로 활용되어 공급자와 수요기업, 서비스간의 상호작용에서 발생하는 품질향상과 혁신을 통해 기업의 경쟁력에 영향을 미치는 실질적거인 활동’을 의미함
  - 투입서비스업, 기업지원서비스업, 혹은 지식집약적 비즈니스 서비스 등 다양하게 명명되고 있음
- 국내의 경우 비즈니스 서비스는 <표 1>과 같이 네 가지 산업 부문과 각 부문의 다양한 세부 업종으로 구성됨

<표 1> 비즈니스 서비스의 부문과 세부 업종

표준산업분류상의 비즈니스 서비스	코드	OECD의 비즈니스 서비스
○ 정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업 - 컴퓨터 시스템 설계 및 자문업 - 소프트웨어 자문, 개발 및 공급업 - 자료처리 및 컴퓨터시설 관리업 - 데이터베이스 및 온라인 정보제공업 - 기타 컴퓨터 운영 관련업	72 721 722 723 724 729	○ 기계용품 임대업(71) ○ 컴퓨터 및 관련 서비스업(72) - 컴퓨터 설비·자문, - 소프트웨어 자문·개발·공급업 - 자료처리업 - 데이터베이스업
○ 연구 및 개발업 - 자연과학 연구개발업 - 인문 및 사회과학 연구개발업	73 731 732	○ 연구개발업(73) ○ 기타 사업서비스업 - 법률 및 회계서비스업(741) - 건축, 엔지니어링 및 기타 기술서비스업(742) - 광고업(743) - 기타 사업서비스업(749)
○ 전문, 과학 및 기술 서비스업 - 법무 및 회계관련 서비스업 - 시장조사 및 경영상담업 - 건축기술 및 엔지니어링 서비스업 - 과학 및 기술서비스업 - 광고업 - 전문디자인업 - 기타 전문, 과학 및 기술서비스업	74 741 742 743 744 745,6 749	
○ 사업지원 서비스업 - 사업시설 유지관리 및 고용서비스업 - 기타 사업지원 서비스업	75 751 759	



## 2. 비즈니스서비스를 둘러싼 이론적 쟁점

### □ 비즈니스 서비스의 경제적 의의와 역할

- 비즈니스 서비스의 급속한 성장은 연구개발과 디자인, 마케팅, 광고, 고객관리, 시설관리, 인적자원 개발 등 과거 기업이 내적으로 수행하던 기능의 아웃소싱 활성화 추세에서 비롯함
- 비즈니스 서비스는 산업경제 전반에 다양한 경제적 역할을 수행함
  - 고용창출효과, 부가가치 증대효과, 산업적 연관 효과 측면에서 기여함

<표 2> 비즈니스 서비스가 가지는 경제적 의의 : 세 가지 측면

구분	지표	비고
고용효과	고용증가 추세	종사자의 증가 추이
	고용흡수 잠재력	취업유발계수/고용유발계수, 종사자수/매출액
부가가치효과	부가가치 성장률	부가가치액 증가 추이
산업적 연관	중간수요율	특정 산업이 다른 산업의 생산과정에 중간투입재로 투입되는 정도
	중간투입율	각 산업의 생산에 해당 산업의 생산이 투입되는 정도

- 이와 함께, 비즈니스 서비스는 새로운 지식의 창출과 창출된 지식의 이전을 중개함으로써 국가 및 지역혁신시스템의 발전에 기여함

### □ 비즈니스 서비스의 집적과 국제적 중심성

- 80년대 이래로 선진국에서는 대도시, 특히 도심이 가지고 있는 입지상의 비교우위에 힘입어 생산자서비스업의 강력한 집적이 존재함
- 이러한 대도시 집적을 설명하는 세 가지 관점이 존재함
  - 지방에 기반을 둔 원료 및 부품 공급자, 하청업체, 조립업체간 물자의 수송 및

거래에 수반되는 비용의 최소화 관점

- 암묵적 지식의 획득을 위한 사업상의 거래, 비공식적 대면접촉과 의사소통, 협력과 네트워킹 등을 통해 관련 기업들의 집적을 설명하는 집합적 학습과정
- 마지막으로, 대도시가 가지는 물적·사회적 인프라에 기반하여 기업들이 글로벌 네트워크에 접근하기 위해 대도시에 입지한다고 보는 관점
- 이처럼 대도시, 특히 도심을 중심으로 한 비즈니스서비스 산업클러스터의 발전에 의해 대都市는 국제적 중심성을 획득함
  - 생산자서비스업의 도시간 글로벌 네트워크 연결성(connectivity)에 의해 국제적 중심성과 도시간 국제위계가 형성됨
  - 실증연구에 따르면, 서울의 국제적 중심성은 매우 취약하며, 광고업에서 유일하게 상대적으로 높은 중심성을 가지는 것으로 나타남

### 3. 혁신주도경제에서 비즈니스서비스 혁신

#### □ 혁신시스템과 서비스 혁신

- 최근 혁신에 대한 이론적 관심과 혁신시스템에 대한 정책관심의 증대는 서비스 혁신을 둘러싼 다양한 논의를 제기함
- 광의의 서비스 혁신에는 ‘서비스 혁신’과 ‘서비스업 혁신’으로 개념적으로 구분됨
- 경제의 서비스화 현상과 맞물려 서비스 혁신에 대한 중요성이 부각되고 있는데, 서비스 캡슐화가 이러한 서비스 혁신을 둘러싼 최근 추세를 집약하고 있음
  - 서비스 캡슐화는 제조업체(서비스업체)들이 서비스 기능의 첨가, 흡수에 의해 소비자 요구에 반응하는 동시에 더 많은 부가가치를 창출하려는 노력을 반영
  - 인터넷과 전자상거래의 발전은 제조업과 서비스업 융합과정에서 직거래 및 중개, 가상화, 체화된 서비스 등 새로운 변화를 유발하고 있음
- 다른 한편, 지역혁신시스템 논의의 대두로 비즈니스 서비스 혁신에 관한 논의도 활발해지고 있음

- Barras에 의해 '역제품주기 모델'이 서비스업 혁신에 관한 선구적 논의임

#### □ 서비스 혁신의 유형과 비즈니스서비스의 혁신시스템

- 다양한 서비스 부문의 출현과 더불어, 서비스업 부문내 상이한 혁신패턴에 관한 실증 연구가 활발해지고 있음
- Soete & Miozzo(1989)는 다음과 같은 네 가지 범주가 구별될 수 있음을 주장함
  - 공급자지배 부문 : 교육 · 보건 · 의료 · 행정과 같은 공공서비스, 이외에 개인서비스 및 소매서비스업이 해당함
  - 생산집약적, 규모집약적 부문 : 대규모의 백오피스 행정과 관련됨
  - 네트워크 부문 : 수송 및 교통서비스, 유통서비스, 금융 · 보험 · 방송 · 통신과 같은 정보네트워크에 의존하는 서비스가 포함됨
  - 전문기술 공급자와 과학기반 부문 : 소프트웨어, 전문 비즈니스서비스, 실험 및 디자인 서비스 등이 해당함
- 연구의 주요 쟁점은 서비스 부문이 과연 혁신을 수행하는가 여부가 아니라 어떻게 그리고 어떤 부문이 더 혁신적인가, 그리고 혁신의 촉진 · 장애 요인은 무엇인가에 대한 것임
- 이러한 맥락에서 비즈니스 서비스는 서비스업 혁신시스템에서 선도적 부문으로 사용자주도인 동시에 과학기반과의 긴밀한 상호작용이 존재하는 특수한 혁신패턴을 가짐

## 제Ⅲ장 서울의 비즈니스 서비스업 현황과 특성

### 1. 비즈니스 서비스 현황과 경제적 의의

#### □ 국내 비즈니스 서비스 주요 현황

- 지난 십여년 동안 비즈니스 서비스는 급속하게 성장함
  - 93~02년 동안 제조업이 감소하고, 서비스업이 증가하는 추세 속에서 비즈니스 서비스는 사업체는 88.6%, 종사자는 141.5%가 성장
  - 02년 현재, 비즈니스 서비스는 전산업의 2.5%(사업체), 5.9%(종사자)를 차지함
- 그러나, 선진국과 비교하면 산업구조상 서비스업 및 비즈니스 서비스가 차지하는 비중은 여전히 낮은 수준임
  - 제조업 대 서비스업 비중이 한국의 경우 31.7:51.8, 영국은 17.4:71.6, 독일은 23.0:67.7, 일본이 20.8:67.7을 나타내고 있음
- 비즈니스 서비스 가운데 가장 많은 비중을 차지하고 있는 부문은 사업지원서비스업으로, 종사자를 기준으로 전체의 38.2%를 차지하고 있으며, 그 다음이 전문, 과학 및 기술 서비스업으로 37.3%임
  - 반면, 성장추세면에 있어서는 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업이 사업체가 603%, 종사자가 766% 증가한 경이적인 성장을 나타냄
  - 이외에, 자연과학 연구개발업이 3배에 달하는 성장을, 시장조사 및 경영상담업이 3배에 약간 못미치는 성장을 보여줌
- 비즈니스 서비스의 공간적 분포
  - 전체 비즈니스 서비스체의 73%가 대도시에 집중하고 있으며, 이 가운데 서울은 절반을 상회하는 51%의 수준을 나타냄
  - 특히, 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업의 대도시 집중은 91%에 달함
  - 지역별로 볼 때, 93~02년 동안 가장 빠른 성장을 보인 지역은 경기도로 종사자를 기준으로 222.4%가 증가하였고, 그 다음으로 충북과 서울 지역임

- 서울 지역의 경우, 비즈니스 서비스가 가지는 산업적 특화도는 93년 1.4에서 02년 1.7로, 종사자는 93년 1.5에서 02년 2.0으로 증가

## □ 비즈니스 서비스의 경제적 의의

### ○ 고용증대 효과

- 지난 10여년간 제조업 부문 고용은 26.9% 감소한 반면, 서비스업 부문은 35.6% 증가함
- 그 가운데 비즈니스 서비스 종사자의 주류를 이루는 전문직의 경우 90년대 상반기에 1,000천명 증가하였고, 하반기에 다시 519천명이 증가함
- 다만, 이와 같은 고용증가 추세에도 불구하고, 고용흡수잠재력은 상대적으로 크지 않은 편인데, 이는 취업 및 고용유발 계수를 통해 확인할 수 있음
  - 서비스업의 경우, 취업유발계수는 도소매업이 10억원당 47명, 음식숙박업이 50명, 통신과 방송은 10명, 부동산·사업서비스업이 10명 정도로 낮은 수준임

### ○ 부가가치 창출 효과

- GDP 대비 부가가치 생산의 경우 서비스업 전체가 80~90년 동안 8.3%, 91~00년 동안 6.0% 증가하였는데, 이는 동기간 GDP 증가율과 비슷한 수준임
- 일부 서비스 업종을 중심으로 매우 높은 부가가치율을 나타내고 있음
  - 보건 및 복지 서비스의 경우, 서비스업의 부가가치 성장률의 두 배에 달하는 성장을 보여주었고, 이외에 통신서비스와 금융 및 보험업의 경우에도 91~00년 동안 각각 19.1%, 9.0%로 매우 높은 수준을 나타냄
  - 이외에, 비즈니스 서비스 또한 80~90년 동안 14%라는 매우 높은 성장률을 보였고, 이후 90년대에는 상당히 하락하였음에도 불구하고 여전히 GDP 성장률보다 높은 8.8%를 기록함

### ○ 산업적 연관 효과

- 비즈니스 서비스의 산업적 연관효과는 중간수요율과 중간투입률을 통해 분석. 전자는 다른 산업의 생산과정에 중간투입재로 투입되는 정도를 나타낸 반면,

후자는 각 산업의 생산이 서비스 산업으로부터 중간투입에 어느 정도 의존하고 있는지를 나타냄

- 서비스업의 중간수요율은 42.0%로 제조업보다 상당히 낮은 수준이지만, 방송통신, 금융보험, 부동산 및 비즈니스 서비스는 매우 높은 수준을 보임
- 서비스업의 중간수요율은 95년까지 상승 추세를 보이다가, 00년 다시 하락함
- 반면, 전산업에 대한 중간투입율은 제조업이 감소하는 추세인데 비해, 서비스업은 85년 0.14에서 00년 0.2로 꾸준히 상승. 서비스업에 대한 중간투입율은 제조업과 서비스업 모두 85~00년 동안 증가한 것으로 나타나지만, 서비스업의 증가는 상대적으로 높음

#### □ 서울의 비즈니스 서비스 주요 현황과 특성

##### ○ 비즈니스 서비스 주요 현황

- 서울의 비즈니스 서비스는 지난 십여년 동안 사업체와 종사자 각각 93%, 157% 성장함. 02년 현재 서울의 비즈니스 서비스 종사자는 전체 종사자의 10%를 약간 상회하는 수준임
- 이 가운데 전문, 과학 및 기술 서비스업이 51.7%를 차지하고, 그 다음으로 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업이 20.1%를 차지함. 반면, 종사자를 기준으로 할 경우, 전문, 과학 및 기술 서비스업(26.2%) 다음으로 사업지원서비스업(32.8%)이 높은 비중을 차지함
- 비즈니스 서비스 가운데 가장 급성장한 부문은 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업으로 사업체와 종사자 각각 675%, 773% 증가함
- 전문, 과학 및 기술 서비스업은 성장세가 약하지만, 그 가운데 시장조사 및 경영상담업의 종사자가 321.8%, 과학 및 기술 서비스업이 123.7% 성장함

##### ○ 서울의 비즈니스 서비스 공간적 분포

- 동남권/서남권/도심권을 중심으로 한 대규모 집적패턴이 존재하는 바, 각 권역별 배후지에 형성되어 있는 수요 시장과 비즈니스 서비스체간 사업 및 지식연계를 통해 선순환 구조가 작동함

- 동남권에 전체 사업체의 44.7%, 종사자의 29.1%가 분포하고 있음. 그 다음으로 서남권에 사업체의 19.1%, 종사자의 22.8%가 분포하고 있음
- 도심은 양적 열위에도 불구하고, 기업본사, 금융 및 보험업의 공동입지와 연계를 통해 서울 전체 비즈니스 서비스의 발전을 선도하고 있음

#### □ 부문별 현황과 공간적 분포

##### ○ 정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업

- 동남권을 선도적 지역으로 하여, 서남권과 도심권 등 세 권역을 중심으로 한 산업적 트라이앵글이 형성되어 있음
- 절반을 상회하는 종사자가 동남권을 중심으로 분포하고 있으며, 다른 20% 정도는 영등포구를 중심으로 서남권에 집적하고 있음 이 지역을 중심으로 대규모 집적지가 발전하고 있음

##### ○ 연구개발업

- 전통적으로 대기업 안에 연구개발부서나 부설연구소로 통합되던 것이 일반적이었으나, 최근 연구개발 기능의 아웃소싱 확대로 독자적 산업영역으로 발전
- 과거 국가주도의 연구개발시스템으로부터 90년대 이후 연구개발업체의 성장을 거치면서 독자적인 시장논리가 확립되고 있으며, 자연과학 연구개발업과 인문사회과학 연구개발업이 비교적 균형적으로 발전하고 있음
- 전체의 절반에 가까운 사업체와 종사자가 동남권을 중심으로 집적하고 있고, 다른 1/4 정도가 서남권을 집적하고 있음
- 이외, 동대문구를 중심으로 한 대학 및 주변 홍릉 일대의 공공연구기관 입지로 인해 동북권을 중심으로도 상당한 수준의 집적이 존재하고 있음

##### ○ 전문, 과학 및 기술 서비스업

- 비즈니스 서비스의 핵심 영역으로, 법무, 회계와 같은 전통적 부문 외에, 앞의 연구개발업과 성격이 유사한 시장조사 및 경영상담업, 건축기술 및 엔지니어링서비스업, 과학 및 기술서비스업, 그리고 전문디자인업 등이 성장하고 있음

- 세 권역을 중심으로 클러스터가 발전해 있는데, 이는 비즈니스 서비스의 수요 기반을 제공하는 다양한 경제 및 정치·행정 기능과 사회문화적 활동의 입지에 따른 것이며, 이를 통해 업체간 활발한 연계와 네트워킹의 선순환이 촉진되고 있음
- 전국의 절반 정도가 입지하고 있는 서울의 전문, 과학 및 기술 서비스업 가운데 종사자의 53%, 사업체의 45%가 동남권에 집중하고 있으며, 그 다음으로 동남권의 절반 정도가 도심권과 서남권을 중심으로 집적하고 있음
- 동남권의 경우 대부분의 업종에서 절대적 우위를 보이는 가운데, 건축기술 및 엔지니어링서비스, 법무 및 회계관련 서비스 종사자가 상대적 우위를 가짐. 도심권의 경우에는 광고 및 전문디자인업, 법무 및 회계관련 서비스업에서, 그리고 서남권의 경우에는 건축기술 및 엔지니어링 서비스업, 과학 및 기술 서비스업에서 상대적 우위를 나타내고 있음

○ 사업지원서비스업

- 시설의 유지관리, 청소 등 사업시설 유지관리 서비스업, 인력공급 및 고용알선, 이외 다양한 기업지원서비스를 제공하는 산업임
- 이 부문 역시 세 권역을 중심으로 집적이 형성되어 있으며, 특히 90년대 중반 이후 급성장하는 추세를 보이며 주변 지역으로 외연확산을 나타내고 있음
- 동남권의 경우 사업시설 유지관리와 고용서비스업이, 도심권의 경우에는 기타 사업지원서비스업이 그리고 서남권의 경우에는 각 부문에서 균형적인 발전을 보이고 있음

## 2. 서울의 비즈니스 서비스 제도적 환경

□ 정부의 정책 지원

- 정부정책의 근간이 되는 조세 및 정책자금은 「조세특례제한법」 및 관련 법률, 그리고 「중소기업기본법」에 의거함



- 이들 법적 지원환경은 동 법에서 적용하고 있는 각종 정책기준들이 비즈니스 서비스 전반에 직간접적으로 영향을 주고 있음
  - 「중소기업법」상의 중소기업 기준은 비즈니스 서비스내 여러 업종에 따라 상이한 기준으로 적용하고 있음
  - 「조세특례제한법」에서는 일부 비즈니스 서비스에 대한 별도의 규정이 없어 지원대상에서 제외되고 있음
  - 정책자금과 관련해서는 현재의 제도들이 제조업 위주로 운용되고 있는 바, 서비스 및 비즈니스 서비스의 접근성이 상대적으로 어려운 실정임
- 비즈니스 서비스의 국제화 추세에 비추어 볼 때, 「외국인투자촉진법」 또한 제도적 환경의 중요한 구성요소인데, 주요 지원대상인 고도기술수반사업과 산업지원서비스업이 제한적으로 운용되고 있음
  - 특히, 산업지원서비스업의 경우 고도의 지식집약성을 가진 비즈니스서비스업종이 제외되어 있음
- 비즈니스 서비스의 특수한 입지패턴과 산업클러스터 발전에 비추어 볼 때, 입지 지원제도 또한 제도적 환경에서 중요하게 고려되어야 함
  - 최근 개정된 「산업집적활성화및공장설립에관한법률」은 지식기반산업집적지구가 새로 도입되었는데, 현재의 규정으로는 소극적 운영의 가능성을 내비치고 있음
  - 「산업입지및개발에관한법률」도 최근 법개정으로 도시첨단산업단지 제도가 도입되었는데, 지식기반서비스업의 선도적 집적지인 서울을 예외로 두고 있음
  - 마지막으로, 「벤처기업촉진법」과 관련해서 벤처빌딩 지정제도가 적극적으로 활용될 필요가 있는데, 이를 위해 현행 제도적 기준을 완화하는 것이 바람직함

#### □ 비즈니스 서비스를 둘러싼 서울시의 정책들

- 서울시의 산업정책은 최근 세 방향으로 정책적 전환을 모색하고 있음
  - 각각은 외국인투자유치 촉진, 산업클러스터의 조성 및 발전, 기술혁신정책 등

- 외국인투자유치 촉진과 관련해서는 외국인투자환경 개선과 함께, 국제금융센터 조성, 디지털미디어시티 조성 등으로 구체화되고 있음
- 산업클러스터 조성 및 발전과 관련해서는 이미 고도화된 기존의 자연발생적 산업클러스터를 더욱 발전시키고, 그 위에 신산업클러스터를 조성하는데 초점을 맞추고 있음
  - 상술한 디지털미디어시티 조성사업과 함께, 아직은 구체화되지 않았지만 첨단 산업 R&D 단지 조성이 여기에 해당함
- 마지막으로, 기술혁신정책과 관련해서는 기존의 혁신지원정책에 더해 최근 지역 혁신체계 패러다임에 기초한 새로운 정책들이 도입되고 있음
  - 이에, 04년부터 『제1차 서울시 지역혁신발전계획』 수립을 계기로 지역혁신체계 구축 전략이 본격적으로 추진되고 있음
  - 아울러, 동 전략에서는 디지털컨텐츠산업/정보통신산업/바이오산업/금융및사업 서비스업 등을 전략산업을 설정하고, 이를 집중 육성하고자 함
- 따라서, 현재의 서울시 정책환경은 비즈니스 서비스 육성을 위한 기초적인 조건을 갖추어져 있으나, 여전히 체계적인 정책들이 미확립된 단계로 볼 수 있음
  - 특히, 전통적인 제조업 중심의 정책들이 여전히 유지되고 있어 서비스업 중심의 정책적 방향 전환과 구체적인 지원책 수립이 필요한 시점임

## 제IV장 비즈니스 서비스 실태분석과 정책과제

### 1. 서울시 비즈니스 서비스 경영실태

#### □ 조사의 개요

- 서울의 비즈니스 서비스 육성에 필요한 제반 실태와 정책과제를 도출하기 위해 서울 소재 비즈니스 서비스체를 대상으로 한 설문조사를 실시
- 조사는 경영실태를 파악하는 것과 혁신활동 실태에 관한 것으로 크게 두 차원으로 구분하여 진행함
  - 전자의 경우 본 연구의 자체 조사에 의거하여 이루어졌으며, 조사는 04년 9월~10월 사이에 진행되었음
  - 경영실태 조사의 특성상, 제조업체와의 관계가 매우 중요한 부분이라는 점에서 제조업을 대상으로 한 별도의 설문조사를 실시함
  - 반면, 후자의 경우, 한국과학기술정책연구원에 의해 수행된 「03년 한국 기술 혁신조사: 서비스 부문」 조사 가운데 서울 소재 비즈니스 서비스 조사결과를 활용함
- 본 연구의 경영실태조사의 경우, 총 180개 업체 가운데 정보처리업이 21.1%, 연구개발업이 8.9%, 전문서비스업이 70.0%를 차지함(사업지원서비스업은 제외함)
- 한편, 혁신활동 실태조사는 OECD Oslo Manual에 기초한 CIS\_2 조사와 동일한 설문내용으로 구성되어 있는 바, 선행 조사결과와의 비교가능성을 갖는다는 점에서 유용함

#### □ 경영실태 조사에 관한 주요 결과

- 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업과 전문·과학 및 기술 서비스업이 전국을 대상으로 시장을 확보한 ‘안정적 성장단계’인 반면, 연구개발업은 성장의 초기단계인 것으로 파악됨

- 외국에 수출하는 기업은 미미하여 국제화는 매우 취약한 것으로 나타남
- 이러한 결과는 자사 경쟁력 평가에서도 나타나, 대부분 국내 중간수준이거나 국내에서 선도적 수준의 기업인 반면, 세계적 수준의 기업은 거의 없음
- 기업의 입지와 관련해서는 전체적으로 고객 및 거래업체와의 지리적 근접이 압도적 우위를 차지하고 있으며, 이외에 저렴한 임대료, 기업의 이미지 제고, 종종 업체의 분포 등이 중요한 요인으로 응답됨
  - 업종별로 볼 때, 연구개발업의 경우, 연구소 및 대학 등이 인근에 입지하고 있다는 점이 가장 중요한 요인이며, 이외에 사업관련 지식 및 정보 획득의 용이성, 양질의 오피스 공간과 창업자 연고지도 중요한 요인으로 응답됨
  - 이외에, 이전사유에 관한 응답결과로 기업의 분산 추세를 확인해 볼 수 있는데, 그 요인으로는 임대료 인상압박과 쾌적한 업무환경이 중요한 요소로 응답됨
- 비즈니스 서비스의 네트워크 실태
  - 연구개발업의 네트워크는 소수 기업을 중심으로 형성되어 있으며, 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업과 전문, 과학 및 기술 서비스업의 네트워크는 다수의 기업을 중심으로 형성되어 있음
  - 그러나, 연구개발업의 경우 네트워크의 범위는 상대적으로 더 넓은 범위에 걸쳐 형성되어 있음
  - 이외, 업종간 네트워크 실태, 기업간 제휴 및 협력관계 실태에 대해서는 본문 내용을 참조
- 마지막으로, 제조업체에 의한 비즈니스서비스 활용 사유로는 전문 기술과 지식을 얻고자 하는 점과 사업운영에 대한 종합적·중장기적 관점을 얻고자 하는 것이 가장 크고, 경영효율성 제고 또한 중요한 사유로 응답됨
  - 현재 제조업체들이 가장 필요로 하는 서비스로는 마케팅·유통·수출지원 서비스이며, 이외에 법률 및 회계관련 서비스, 그리고 기술개발 및 기술이전관련 서비스 등의 순서로 나타남

## □ 기업활동 애로요인 및 정책수요

- 창업과정에서 애로요인으로는 고객의 지속적인 확보가 가장 큰 애로요인이었고, 그 다음으로 창업자금 조달, 인력조달, 마케팅 채널 확보 등이 차지하고 있음
  - 연구개발업의 경우 복잡한 행정절차와 규제, 창업에 필요한 업무공간 확보도 중요한 애로요인으로 지적됨
- 경영상의 주요 애로요인으로는 과도한 경쟁업체의 존재가 가장 높은 응답을 보였고, 그 다음으로 경영자금의 부족, 작은 인력이동과 우수인력의 확보, 인건비 상승에 따른 경영부담을 응답함
  - 연구개발업의 경우, 사업에 대한 인프라 부족, 중소기업에 대한 진입장벽과 사업상의 각종 규제 또한 상대적으로 높은 우선순위를 차지하고 있음
- 기업들이 경쟁력 강화를 위해 역점을 두고 있는 요소로는 새로운 비즈니스모델과 우수 전문인력의 채용에 두고 있음
  - 이외에, 서비스 전문화와 인력에 대한 교육훈련 등이 중요한 요소로 지적됨
  - 경쟁력 강화를 위해 혁신에 관한 높은 필요성을 인식하고 있으나, 이를 위한 각종의 혁신환경 조성의 필요성에 대해서는 인식이 미흡함
- 한편, 제조업체들의 비즈니스서비스 활용상의 애로요인으로는 서비스 이용에 따른 비용부담에 대해 절반 정도의 업체가 응답하였고, 그 다음으로 적정 서비스 업체를 찾기 어렵다는 점, 제공된 서비스가 기대에 못미친다는 점을 응답함
- 경쟁력 강화를 위해 우선 추진되어야 할 사항으로는 전문인력 양성 및 알선을 가장 우선적인 요소로 응답함
  - 그 다음으로, 계약 및 입찰 제도의 합리화, 세제지원, 행정절차의 간소화 및 규제 완화, 금융지원체계의 정립 등을 지적함

## 2. 서울시 비즈니스 서비스 혁신활동 실태

### □ 서비스 혁신의 주요 성과

- 기업들의 혁신율, 즉 적어도 한번 이상 제품 및 공정혁신에 성공한 기업의 비율은 서비스업 전체적으로 33.4% 정도이며, 이 가운데 지식기반서비스업은 43.3%로 그렇지 않은 기업의 16.3%에 비해 3배 정도 높은 비율을 보임
  - EU 13개국을 대상으로 한 조사에서 지식기반서비스업의 혁신율이 54~68% 정도인 것과 비교하여 매우 낮은 수준임
  - 부문별로 상대적 차이가 존재하는 바, 연구개발업이 63.3%로 가장 높고, 그 다음으로 컴퓨터서비스업이 58.4%임. 그러나 전문사업서비스업은 28.9%로 매우 낮은 수준임
- 6회 이상의 높은 빈도를 가진 기업을 기준으로, 혁신의 빈도를 보면, 지식집약서비스업이 33.9%로 비지식집약서비스업보다 오히려 낮은 수준을 나타냄
- 서비스 혁신이 기업의 경영성과에 갖는 기여와 관련하여 매출액에서 60% 이상을 차지하는 기업의 비율은 지식집약서비스업이 55.6%로 비지식집약서비스업 52.2%와 거의 유사한 수준을 나타냄
  - 업종별로 일정한 차이가 존재하는 바, 전문사업서비스업은 36.4%, 금융보험업의 경우에도 42.9%에 불과하여 비지식집약서비스업의 52.2%보다 낮은 수준임

### □ 서비스 혁신활동 실태

- 혁신활동의 목적으로는 국내 서비스 시장의 치열한 경쟁을 반영하여 서비스 품질향상이 가장 중요한 목적임
  - 이외에, 시장점유율 확대와 기존서비스의 대체, 그리고 국내시장 개척이 중요한 목적으로 작용하고 있음
  - 현재 선진국을 중심으로 활발한 해외시장 개척이나, 국제표준 및 규제에 대한 대응에 대해서는 낮은 응답을 나타냄

- 혁신을 둘러싼 교류 및 협력과 관련하여 가장 중요한 지식·아이디어 원천으로 기업내부적 요소가 응답되었음
  - 이외에, 수요기업과 경쟁업체 등 시장으로부터 많은 지식이 흡수되고, 정보네트워크도 중요한 지식원천임
  - 그렇지만, 대학이나 연구소는 매우 낮은 비중을 차지하고 있음
- 협력파트너를 묻는 질문에 대해서도 업체들은 모기업 계열사로부터 컨설팅업체, 연구기관에 이르기까지 다양한 부문과 협력관계를 형성하고 있음
  - 주목할 점은 지식 및 아이디어 원천에서 낮은 비중을 차지하였던 대학 및 연구기관, 컨설팅업체들이 공식적인 협력관계에서는 중요한 역할을 수행하고 있다는 점임

#### □ 서비스 혁신의 애로와 제도적 지원

- 혁신과정에서 주요 애로요인으로 전문인력 부족이 가장 큰 애로요인임
  - 그 다음으로, 적정 재원의 부족, 국내외업체들과의 과도한 경쟁, 새로운 서비스에 대한 고객의 반응 부족, 시장정보 획득 및 분석능력 부족 등을 응답함. 따라서, 수요와 공급측 모두에서 혁신의 애로요인이 존재한다고 볼 수 있음
  - 비즈니스서비스 부문별로 애로요인에 대한 응답은 다소 차별적임

### 3. 주요 정책과제 도출

#### □ 저부가가치 중심적 구조와 낮은 노동생산성

- 비즈니스 서비스는 지난 80년대 이래 엄청난 양적 성장을 나타냈고, 부가가치 측면에서도 놀라운 성장이 있었음
- 그럼에도 불구하고, 국제적 수준에서 볼 때 국내 비즈니스 서비스는 저부가가치 중심적 구조를 온존하고 있음
  - 고용 대비 부가가치 비중이 한국의 경우 10.6:19.9인 반면, 프랑스의 경우

16.4:31.0, 독일의 경우 15.1:30.7, 일본의 경우 4.3:28.3을 나타냄

- 비즈니스 서비스의 생산성도 국내 다른 서비스 업종과 비교하여 높은 수준이지만, 국제적으로 보면 매우 취약한 실정임
  - 국내 제조업을 100으로 했을 때, 도소매·숙박음식업은 31.0, 금융·보험·부동산·비즈니스 서비스는 142.4의 수준임
  - 그렇지만 국제적으로 한국의 금융·보험·부동산·사업서비스업의 노동생산성을 100으로 했을 때, 독일은 245.4, 싱가포르는 179.3, 대만이 190.0, 일본의 경우 642.0의 수준을 나타내고 있음
  - 이는 앞서 경영 및 혁신활동 실태 분석에서 분석된 대로 낮은 혁신역량과 경영상의 비효율, 전문인력의 부족 등에서 기인한 것으로 해석됨

□ 우수 전문인력 조달·양성을 위한 인적자원시스템 미흡

- 비즈니스 서비스의 산업적 특성상 지식자산은 기업의 경쟁력 획득에 결정적 요소이며, 따라서 지식의 담지자인 인력의 중요성 또한 막대함
  - 이러한 상황에도 불구하고, 국내 비즈니스 서비스 관련 인적자원시스템은 우수 인력의 조달·양성이 미흡하여 업계의 중장기 발전에 제약요소로 작용함
- 본 연구의 설문조사에서 업체들의 핵심 애로요인으로 작은 인력이동과 우수인력 확보가 지적됨
  - 과도한 경쟁업체 존재 16.2%, 경영자금 부족 14.9%와 함께 잦은 인력이동과 우수인력 확보 문제가 12.6%의 응답을 나타냄
- 인적자원시스템을 둘러싼 문제는 기업의 혁신활동과 관련해서도 중요한 요소로 지적됨
  - 업체들의 혁신활동 애로요인으로 44.4가 전문인력의 부족을 호소하였고, 또한 전문인력 문제와 직결된 시장정보 및 분석능력에 대해서도 33.8%의 기업이 애로요인으로 지적함
  - 이를 반영하여 기업들은 자사의 지속적 성장발전을 위한 우선적 요건으로 조



세 및 금융지원보다 우수 전문인력 양성 및 교육을 더 중요하게 인식함

□ 비즈니스 서비스 성장을 제약하는 서비스 시장의 수요부족

- 주문화된 생산을 취하는 사용자주도의 산업으로서 비즈니스 서비스는 시장의 수요가 산업의 성장발전에 매우 중요한 요소임
- 90년대 중반 들어, 시장의 수요/공급을 둘러싼 상당한 변화가 있었음
  - 8,90년대 급속하게 팽창하던 비즈니스서비스에 대한 수요는 90년대 중반 외환 위기와 기업들의 상시 구조조정을 계기로 수요의 급속한 축소가 발생함
  - 중간수요와 중간투입 계수에 의한 분석에서 95~00년 동안 수요가 감소 내지 정체하는 양상을 나타냈음
- 본 연구의 실태조사에서도 수요부족에 따른 정책과제가 관찰됨
  - 서비스 시장에서의 수요부족이 경영애로 요인 가운데 하나로 응답되었고, 동일한 맥락에서 비즈니스 서비스의 지속적인 성장발전을 위한 조건으로 서비스에 대한 지속적인 수요창출이 가장 높은 우선순위를 차지함

□ 비즈니스서비스 기업의 낮은 혁신역량

- 최근 서비스 및 비즈니스서비스 기업들은 치열해지고 있는 경쟁과 활발한 국제화, 시장에서 고객의 수요변화에 대응하여 혁신활동을 활성화하고 있음
  - 이러한 추세변화에도 불구하고, 국제적으로 볼 때 국내의 비즈니스 서비스체들은 낮은 혁신역량을 나타내고 있음
  - 더욱이, 혁신활동의 중요성에 대해서는 아직 체계적인 인식이 미흡한 실정임
- 이와 같은 취약한 혁신역량을 향상시키기 위해서는 기업들의 혁신특성에 기초하여 혁신을 활성화할 수 있는 다양한 노력들이 전개되어야 함
  - 혁신관련 주체들간 교류와 협력적 네트워크를 촉진하는 동시에, 과학 및 연구 개발기반과의 연계도 강화되는 것이 바람직함

□ 불합리한 규제요소에 따르는 경쟁력 저해

- 전통적으로 서비스에는 그 특성상 여러 규제적 요소가 동반되었던 것이 일반적이었는데, 최근 서비스 시장개방 추세에 따라 많은 규제들이 제거·완화되었음
  - 그럼에도 불구하고, 일부 규제적 요소들이 여전히 유지되고 있으며, 이외에도 수도권 집중을 완화하고자 추가적인 규제가 부가되고 있음
- (비즈니스) 서비스업을 둘러싼 규제로 크게 진입규제, 인적자원개발제한, 중소기업범위 차별, 금융·조세의 불평등 등을 지적할 수 있음
  - 진입규제와 관련하여 그간 최저가격입찰제, 중소기업컨설팅업체에 대한 컨소시엄 참여실적 불인정, 인력과건 아웃소싱 기업에 대한 규제가 자주 지적되었음
  - 중소기업 범위 차별 적용과 관련해서는 중소기업기본법에서 업종별로 차등적인 범위를 두고 있고, 조세특례제한법에서는 일부 업종들에 대해 별도 중소기업 규정이 없다는 점이 문제임
  - 이외에 금융 및 조세와 관련하여, 제조업 위주로 운영된 기존의 산업정책 구조로 인해 서비스업에 대한 제도적 지원환경이 상대적으로 취약하므로 이에 대한 합리적 제도개선이 요구되고 있음
- 상기 규제환경과 관련하여 수도권 기업에 대해서는 차별적인 지원과 입지규제가 중과되고 있음
  - 산업입지및개발에관한법률에서 도시첨단산업단지 지정에 대한 서울시 예외 규정
  - 외국인투자촉진법에서 지원대상업종의 합리화와 산업지원서비스업 범위 확대
  - 마지막으로, 산업지원활성화및공장설립에관한법률과 관련하여, 제도의 활성화를 위한 합리적 개선 필요 등

## 제 V 장 서울시 비즈니스 서비스 발전방안

### 1. 정책의 기본 방향

- 서울시의 전략적 비즈니스서비스 부문의 도출
  - 업종구성상의 다양성과 자원제약하의 정책효과성 제고를 위해 전략적 선택과 집중의 원리에 기초
  - 성장잠재력/고용창출효과/산업특화도/산업간 연관성 등을 고려하여 다음과 같은 전략 업종을 선정함

<표 3> 서울의 전략적 비즈니스서비스 업종

	구분	세부 업종
핵심 부문	연구개발 부문	- 인문 및 사회과학 연구개발업 - 자연과학 연구개발업,
	마케팅 서비스 부문	- 시장조사 및 경영상담업 - 광고업 - 전문디자인업
보완 부문	연구개발 부문	- 과학 및 기술서비스업
	사업지원 서비스 부문	- 사업시설유지관리업 - 고용서비스업

주: 정보처리 서비스 부문은 별도의 전략산업 가운데 하나이므로, 전략적 비즈니스서비스 업종에서 제외

- 중장기적 비즈니스 서비스 발전을 위한 법적·제도적 환경 정비
  - 서비스 시장개방 추세에 따른 규제완화에도 불구하고, 여전히 남아 있는 서비스관련 법적·제도적 규제환경을 재정비함
  - 규제완화 및 서비스업에 대한 차별조항의 제거, 조세지원제도 및 정책자금 지원시스템 구축, 산업표준화 및 자격·인증 체계 확립 등을 중심으로 제도 정비
- 비즈니스 서비스 질적 발전을 위한 기반 구축
  - 지식기반경제에서 급성장하고 있는 비즈니스 서비스가 성장잠재력을 실현하고,

지속적인 질적 발전을 도모하도록 다양한 기반을 구축

- 전문인력 양성 및 조달을 위한 인적시스템 구축, 기업간 집적과 네트워크를 촉진하기 위한 기반 구축, 서비스 혁신역량 강화와 이를 위한 산업지원 플랫폼 구축 등을 중심으로 기반을 구축함
- 중소기업서비스 기업 육성을 위한 중소기업서비스 수요 촉진
  - 기업들이 경영과정에서 겪는 애로이자 지속적인 성장·발전을 위한 조건인 중소기업서비스 시장의 수요를 촉진함
  - 중소기업서비스 기업의 수요를 촉진하되, 그 서비스를 활용하는 사용자 기업의 경쟁력 향상에 부합하도록 정책을 추진함

## 2. 발전방안 및 중점 지원시책

### □ 중앙정부의 발전방안

- 전문인력 양성을 위한 교육·훈련체계 구축
  - 중소기업서비스 분야 전문 인적자원시스템 구축
    - 중소기업서비스 분야 전문인력 양성을 위한 법적·제도적 인프라 구축
    - 산학연 협력에 기초한 현장맞춤형 전문인력 양성 체제 구축
    - 인적자원 육성을 위한 산학연 컨소시엄 구축과 이를 통한 중소기업서비스 중장기 인력수요 예측 실시
    - 전문인력을 위한 재교육 및 재훈련 프로그램 개발과 교육·훈련비 지원
  - 중소기업서비스 분야 자격·인증체계 확립
    - 중소기업서비스 분야에서 전문 인적자원 개발을 활성화하기 위한 제도적 방안으로서 관련 분야 자격 제도를 확립함
    - 국가기술자격 및 민간자격 체계에서 중소기업서비스 분야 자격 종목을 더욱 다양화, 전문화함
    - 사업자단체 및 직능 단체 혹은 지역 정부에 의한 자격관리 활성화와 자격관

리체계의 투명 운영을 위한 제도적 방안 강구

- 비즈니스서비스 기업에 대한 세제지원

- 제조업보다 불리한 여건을 가진 비즈니스서비스 기업의 조세지원 및 정책자금 지원 환경을 재정비
- 중소기업 자격조건을 재정비하되, 특히 비즈니스서비스를 대폭 완화 및 확대
- 수도권 소재 기업에 부과된 세제지원상의 각종 배제와 차별을 철폐함
- 비즈니스서비스 산업 활성화를 위해 적극적인 세제지원으로서 '서비스 아웃소싱에 대한 조세지원'과 '파트너십 과세제도' 도입 검토

○ 해외 비즈니스서비스 기업의 국내 유치에 위한 지원 정책 확대

- 해외 선진비즈니스서비스 기업 유치를 촉진하기 위해 산업지원서비스업에 대한 자금지원 등 지원책을 강화
- 현행의 산업지원서비스업 지원 대상을 확대할 필요가 있으며, 특히 본 연구의 서울시 전략적 비즈니스서비스 업종을 우선 포함시키도록 함

□ 서울시의 발전방안

○ 비즈니스서비스 정책자금 지원체계 구축

- 신용 및 담보가 취약한 비즈니스서비스 기업을 위한 정책자금 지원 강화와 이를 위한 적정 대출모델 개발
  - 현행 중소기업육성자금 운용방식에서 (전략적) 비즈니스서비스 기업을 대상으로 하는 별도의 자금 풀을 마련
  - 이를 뒷받침하기 위한 제도적 보완책으로 비즈니스서비스 기업에게 적합한 신용보증체계와 대출모델을 개발

○ 비즈니스서비스 정책자금 지원체계 구축

- 신용 및 담보가 취약한 비즈니스서비스 기업을 위한 정책자금 지원 강화와 이를 위한 적정 대출모델 개발
  - 비즈니스서비스 분야 경력개발센터 설치와 인력정보은행 운영

- 경력개발센터 설치를 통해 직업적성 검사, 교육훈련 서비스, 구직관련 정보 서비스 등을 제공함
- 교육훈련 이수에 대해서는 경력인증을 부여할 수 있는 제도적 시스템 도입
- 동 센터를 통해 전문 인적자원 정보시스템을 구축하고, 이를 인재 탐색 구인 기업에게 제공함으로써 인적자원의 적재적소 활용을 촉진함
- 적절한 제도적 인프라를 구축한 후, 신규 대졸자 경력 배양을 위한 채용인센티브제 실시
- 비즈니스서비스 정책자금 지원체계 구축
  - 지식기반산업집적지구와 도시첨단산업단지의 적극적 활용과 이를 활성화하기 위한 합리적 제도 개선
  - 아파트형 공장 제도의 활성화
  - 비즈니스서비스 수요기반 창출을 위한 중소기업 기술진단 사업
  - 비즈니스서비스 기업의 혁신역량 강화를 위한 R&D 지원 사업
  - 비즈니스서비스 산업지원의 플랫폼 조직으로서 (가칭) ‘서울 비즈니스혁신센터’ 설치

#### □ 중점 지원시책

- 중소기업 기술진단(가칭 ‘Techno-Doctor’) 사업 실시
  - 비즈니스서비스 기업의 수요기반을 제공하는 동시에 진단 대상업체의 경쟁력 강화를 위해 중소기업을 대상으로 진단사업을 실시함
  - 경영컨설팅 및 조사기관, 대학, 연구소 등으로 구성된 5~10인 정도의 컨소시엄이 하나의 팀으로 구성되고, 한 팀에 10개 이하의 기술진단을 실시
    - 기술진단 과정에 참여하는 컨설턴트 가운데 40% 이상은 중소 비즈니스 서비스체로 함
    - 기술진단 대상 기업으로는 50인 이하 사업장을 우선 대상으로 하되, 여건에 따라 50인 이상 사업장으로 확대함

- 연 2회를 실시하되, 1회 사업에 소요되는 기간은 대략 2~3개월로 함
  - 1회 사업에 300~500개 정도의 기업을 대상으로 하되, 기술진단에 소요되는 비용의 70%를 정책자금으로 지원하고 나머지는 기업측이 부담함
  - 이와 관련하여, 기술진단 및 사업평가를 위한 매뉴얼을 개발하되, 이를 위한 연구 사업 실시
- 중소기업 기술진단(가칭 'Techno-Doctor') 사업 실시
- 국내 비즈니스서비스 기업의 낮은 생산성을 향상시키기 위한 일환으로 서비스에 대한 연구개발 활동을 지원함. 동 사업을 통해 기존 제조업 기술 위주의 R&D 지원사업의 범위를 확대함
  - 현행 산학연 연구개발 지원 사업을 통해 서비스 혁신에 관한 연구개발 활동을 지원하되, 이를 위해 우선 1단계 사업으로 대학 및 기업대상 소요조사 실시
  - 연구성과는 데이터베이스로 축적하되, 이를 중소 비즈니스 서비스체들이 적극 활용할 수 있도록 하는 적극적 혁신확산시스템을 구축함
- (가칭) 서울 비즈니스혁신센터 설치·운영
- 급속하게 확대되고 경제적 의의와 역할도 커지고 있는 비즈니스서비스 산업의 발전을 선도해가기 위한 플랫폼 조직을 설치
  - 구체적인 방안으로는 산업진흥재단내에 설치하는 방안과 별도의 센터로 신설방안의 두 가지 대안 가운데 신설방안이 적합할 것으로 판단되며, 신설될 센터내에 산·학·관의 주체들로 구성된 8~10인 규모의 운영위원회를 둠
  - 센터의 적정 입지로는 디지털미디어시티 부지나 여의도 국제금융센터 부지가 적합할 것으로 판단되며, 이에 대해서는 해당 사업과의 협의과정을 거쳐야 함
  - (가칭) '서울 비즈니스혁신 센터'가 수행하게 될 주요 기능으로는,
    - 중소기업 대상 경영 및 기술진단(가칭 '테크노닥터 사업')의 관리
    - 중소 비즈니스서비스 기업의 혁신역량 강화를 위한 R&D 지원사업 실시
    - 비즈니스 서비스 관련 주체간 교류와 네트워크 촉진 사업 실시
    - 비즈니스서비스 산업의 국제 추세와 동향 정보, 서비스 혁신에 관한 정보를

수집·제공

- 서울시 전역의 오피스관련 정보서비스 제공
- 동 센터 기능과 관련하여 비즈니스서비스 부문내에 날로 그 의의와 산업적 비중이 증대되고 있는 광고·디자인 산업 육성 차원에서 중장기적으로 센터의 핵심 하위 기능으로 설정함



# 목 차

---

<b>제 1 장 연구의 개요</b> .....	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적 .....	3
제 2 절 연구 범위 및 방법 .....	6
1. 연구범위 .....	6
2. 연구방법 .....	7
제 3 절 연구의 흐름 .....	7
<b>제 2 장 개념적 논의와 이론적 쟁점</b> .....	11
제 1 절 비즈니스 서비스에 관한 개념적 논의 .....	13
1. 서비스의 특성과 비즈니스 서비스의 범위 .....	13
2. 서비스 산업의 유형과 비즈니스 서비스업 .....	16
제 2 절 비즈니스 서비스업을 둘러싼 이론적 쟁점 .....	19
1. 비즈니스 서비스업의 경제적 의의와 역할 .....	19
1) 지식기반경제의 심화와 비즈니스 서비스업의 성장 .....	19
2) 비즈니스 서비스업의 경제적 역할 .....	22
2. 비즈니스 서비스업의 집적과 국제중심성 .....	27
1) 지식기반산업의 대도시 입지지향성 .....	27
2) 비즈니스 서비스업 집적과 산업클러스터 .....	30
3) 국제적 중심성과 비즈니스 서비스업 .....	35
3. 혁신주도경제에서 비즈니스 서비스 혁신 .....	37
1) 혁신시스템과 서비스 혁신 .....	37
2) 서비스 혁신의 유형과 비즈니스 서비스의 혁신시스템 .....	41
제 3 절 해외 도시의 비즈니스 서비스업 .....	44
1. 뉴욕의 비즈니스 서비스업과 지원책 .....	44
1) 뉴욕의 경제구조 .....	44
2) 뉴욕의 지원정책 .....	48

2. 런던의 비즈니스 서비스업과 지원책 .....	51
1) 런던의 경제구조 .....	51
2) 런던의 지원정책 .....	53
3. 싱가포르의 비즈니스 서비스업과 지원책 .....	55
1) 싱가포르의 경제구조 .....	55
2) 싱가포르의 지원정책 .....	58
<b>제 3 장 서울시 비즈니스 서비스업의 현황과 특성 .....</b>	<b>65</b>
제 1 절 비즈니스 서비스업의 현황과 경제적 의의 .....	67
1. 국내 비즈니스 서비스업 주요 현황 .....	67
1) 국내 비즈니스 서비스업 현황 .....	67
2) 비즈니스 서비스업 공간적 분포 .....	73
2. 비즈니스 서비스업의 경제적 의의 .....	77
1) 고용증대 효과 .....	77
2) 부가가치 창출 효과 .....	80
3) 산업적 연관 효과 .....	83
제 2 절 서울의 비즈니스 서비스업의 주요 현황과 특성 .....	86
1. 산업구조의 변화와 서울의 비즈니스 서비스업 .....	86
1) 서울시의 산업구조 .....	86
2) 서울의 비즈니스 서비스업 주요 현황 .....	89
3) 서울시 비즈니스 서비스업의 공간적 분포 .....	91
2. 부문별 현황 및 공간적 분포 .....	95
1) 정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업 .....	95
2) 연구개발업 .....	99
3) 전문, 과학 및 기술서비스업 .....	103
4) 사업지원서비스업 .....	109
제 3 절 서울시 비즈니스 서비스업 제도적 환경 분석 .....	112
1. 비즈니스 서비스업을 둘러싼 정부의 정책지원 .....	112
2. 비즈니스 서비스업을 둘러싼 서울시의 정책틀 .....	125
1) 서울시 산업정책의 기본 틀 .....	125
2) 서울시의 정책자금 운용 .....	128

<b>제 4 장</b>	<b>서울시 비즈니스 서비스업 실태분석과 정책과제</b>	<b>133</b>
제 1 절	조사의 개요	135
1.	서울시 비즈니스 서비스업 경영실태 조사의 개요	135
2.	서울시 비즈니스 서비스업 혁신활동 실태조사의 개요	138
제 2 절	서울시 비즈니스 서비스업의 경영실태 분석	140
1.	서울 비즈니스 서비스기업의 특성	140
2.	서울 비즈니스 서비스업의 기업 네트워크 및 경쟁력 강화의 조건	147
3.	서울 비즈니스 서비스기업의 기업활동 애로 및 정책 수요	154
제 3 절	서울시 비즈니스 서비스업 혁신활동실태 분석	161
1.	서비스 혁신의 주요 성과	161
1)	기술혁신역량	161
2)	기술혁신의 빈도	163
3)	기업의 경영성과에 대한 서비스 혁신의 기여	165
2.	서비스 기업의 혁신활동 실태	166
1)	혁신활동의 목적	166
2)	기술혁신을 둘러싼 교류와 협력	167
3)	기술혁신의 애로와 제도적 지원	172
제 4 절	주요 정책과제 도출	175
1.	저부가가치 중심적 구조와 낮은 노동생산성	175
2.	우수 전문인력 조달·양성을 위한 인적자원시스템 미흡	178
3.	비즈니스 서비스업의 성장을 제약하는 서비스 시장의 수요부족	179
4.	비즈니스 서비스 기업의 낮은 혁신역량	181
5.	불합리적 규제 요소에 따르는 경쟁력 저해	183
<b>제 5 장</b>	<b>서울시 비즈니스 서비스업 발전방안</b>	<b>189</b>
제 1 절	정책의 기본 방향	191
제 2 절	발전방안 및 중점 지원시책	204
<b>참고문헌</b>		<b>235</b>
<b>부록</b>		<b>245</b>

## 표 목 차

<표 2-1> 서비스 공급에서 고객의 참여 .....	14
<표 2-2> 서비스 생산과 제품의 특징 .....	15
<표 2-3> 비즈니스 서비스업의 산업 구분 .....	18
<표 2-4> 본 연구에서 비즈니스 서비스업이 가지는 경제적 의의 .....	24
<표 2-5> 제조업 및 서비스업의 주요 지식이전채널 .....	26
<표 2-6> 선진국 대도시내 서비스업 및 비즈니스 서비스업 집중 .....	28
<표 2-7> 생산자서비스 입지로서 대도시의 비교우위와 열위 .....	29
<표 2-8> 비즈니스 서비스 기업의 입지요인 .....	33
<표 2-9> 비즈니스 서비스 기업들의 비공식 네트워킹 실태 .....	34
<표 2-10> 비즈니스 서비스업과 금융서비스업 측면에서 본 경제의 중심성 .....	37
<표 2-11> 서비스 부문 역제품주기 모델의 주요 단계 .....	41
<표 2-12> 뉴욕시의 산업부문별 종사자 수 .....	45
<표 2-13> 뉴욕시의 비즈니스 서비스 하위산업별 종사자 수 .....	47
<표 2-14> 뉴욕시 비즈니스 서비스업의 우세성 .....	47
<표 2-15> 뉴욕시 Lower 맨하탄 지역의 기업지원시책 .....	50
<표 2-16> 런던의 산업별 고용구조 .....	52
<표 2-17> 런던과 뉴욕의 금융서비스업 비교 .....	52
<표 2-18> 런던 하위 지역별 금융서비스업의 종사자 수 변화 .....	53
<표 2-19> 런던의 정책 입안 및 추진 기구 .....	55
<표 2-20> 싱가포르 산업별 GDP의 증가 .....	56
<표 2-21> 싱가포르 산업별 종사자 수 .....	57
<표 2-22> 경제리뷰위원회 산하 서비스분과위원회의 정책 방향 .....	59
<표 2-23 > 법률서비스 부문 지원 방안 .....	61
<표 2-24> 금융서비스 부문 지원 방안 .....	63
<표 2-25> 디자인산업의 사업체 수 .....	64
<표 3-1> 우리나라 표준산업분류에 따른 비즈니스 서비스업 .....	68
<표 3-2> 국내 업종별 사업체 및 종사자 .....	69

<표 3-3> OECD 주요 국가의 산업별 부가가치 비중 .....	71
<표 3-4> 전국의 비즈니스 서비스업 사업체 및 종사자 현황 .....	72
<표 3-5> 전국 서비스업 및 비즈니스 서비스업 공간적 분포 .....	73
<표 3-6> 지역별 비즈니스 서비스산업 분포 현황 .....	74
<표 3-7> 서울시 비즈니스 서비스업 사업체 및 종사자 입지계수 .....	76
<표 3-8> 고용표로 본 직업별 취업구조 .....	78
<표 3-9> 취업구조의 국제비교 .....	78
<표 3-10> 업종별 취업 및 고용유발계수 .....	79
<표 3-11> 업종별 부가가치 생산액 변화 .....	81
<표 3-12> 업종별 종사자 수 변화와 매출액 .....	82
<표 3-13> 서비스 주요 업종별 중간수요율 .....	84
<표 3-14> 부문별 투입계수 .....	85
<표 3-15> 서울시 산업별 현황 및 추세 .....	88
<표 3-16> 서울의 지식기반산업 현황 .....	89
<표 3-17> 서울시 비즈니스 서비스업 사업체 및 종사자 추이변화 .....	90
<표 3-18> 서울시 비즈니스 서비스 사업체 지역별/부문별 현황 .....	94
<표 3-19> 서울시 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업 현황 .....	97
<표 3-20> 서울시 연구개발업 사업체 및 종사자수 현황 .....	100
<표 3-21> 국내 엔지니어링산업의 경쟁력 비교 .....	104
<표 3-22> 산업디자인 경쟁력 국가간 비교 .....	104
<표 3-23> 서울시 전문, 과학 및 기술서비스업 .....	106
<표 3-24> 서울시 사업지원서비스업 현황 .....	110
<표 3-25> 조세특례법상의 기업관련 조세지원 제도 현황 .....	113
<표 3-26> 중소기업기본법상의 중소기업 기준 .....	114
<표 3-27> 중소기업 정책자금 지원 .....	116
<표 3-28> 외국인투자촉진법상의 지원제도 .....	118
<표 3-29> 외국인투자촉진법상의 고도기술수반사업과 산업지원서비스업 .....	119
<표 3-30> 산업집적활성화법상의 지식기반산업 .....	121
<표 3-31> 서울의 전략산업 .....	127
<표 3-32> 서울시 시설자금의 대출조건 .....	130
<표 3-33> 서울시 시설자금의 대출조건 .....	131
<표 4-1> 설문조사 대상 비즈니스 서비스 기업의 업종 분포 .....	136

<표 4-2> 설문조사 대상 제조기업의 업종분포 및 종사자 규모 .....	136
<표 4-3> 설문조사 대상 비즈니스 서비스 기업의 지역별 분포 .....	137
<표 4-4> 중기업 및 소기업 분류 기준 .....	140
<표 4-5> 설문조사 기업의 업종별 규모 특성 .....	140
<표 4-6> 기업성장의 현 단계 .....	141
<표 4-7> 기업의 경쟁력 자체평가 .....	142
<표 4-8> 비즈니스 서비스기업의 현지역 입지요인 .....	144
<표 4-9> 설문응답 기업의 창업지역 .....	145
<표 4-10> 이전 경험이 있는 기업의 주요 이전 사유 .....	146
<표 4-11> 지난 1년간 서비스를 공급한 거래업체의 수 .....	147
<표 4-12> 최근 1년간 서비스를 공급한 거래업체의 지역 분포 .....	148
<표 4-13> 최근 1년간 서비스를 공급한 거래업체의 업종분포 .....	149
<표 4-14> 동종 업계의 타 업체와의 제휴 및 협력관계 유형 .....	150
<표 4-15> 제조업체의 전문 사업지원서비스 활용 현황 .....	151
<표 4-16> 제조업체의 사업관련 서비스의 이용 이유 .....	151
<표 4-17> 제조업체가 가장 우선적으로 필요한 사업지원 서비스 .....	152
<표 4-18> 비즈니스 서비스기업의 창업과정에서의 애로사항 .....	154
<표 4-19> 비즈니스 서비스기업의 경영상 주요 애로사항 .....	155
<표 4-20> 비즈니스 서비스기업의 경쟁력 강화를 위한 역점사항 .....	156
<표 4-21> 해당 산업·업계의 경쟁력 강화를 위해 우선 추진되어야 할 사항 .....	157
<표 4-22> 제조업체의 전문적인 사업서비스 활용의 애로점 .....	158
<표 4-23> 서울의 기업환경 평가 .....	159
<표 4-24> 서울시 서비스기업의 혁신율 .....	160
<표 4-25> 혁신기업으로 식별된 서비스 기업 비율 .....	161
<표 4-26> 지식집약 서비스 업종별 제품·공정 혁신율 .....	161
<표 4-27> 업종별 제품 및 공정혁신 빈도 .....	163
<표 4-28> 업종별 신제품·개선제품이 매출에서 차지하는 비중 .....	164
<표 4-29> 유럽 서비스기업에서 혁신활동의 주요 목적 .....	165
<표 4-30> 서비스업 기술혁신활동 목적 .....	166
<표 4-31> 지역별 지식집약 기술혁신기업의 아이디어 및 정보의 원천 .....	168
<표 4-32> 유럽 서비스기업에서 혁신활동의 정보 원천 .....	169
<표 4-33> 지식집약 서비스업의 기술혁신 저해요인 .....	172

<표 4-34> 정부 지원제도의 효율성 .....	173
<표 4-35> OECD 주요 국가의 서비스 업종별 부가가치 및 고용 비중 .....	175
<표 4-36> 금융·보험·부동산·사업서비스 노동생산성 국제비교 .....	176
<표 4-37> 비즈니스 서비스기업의 경영 애로 .....	178
<표 4-38> 서비스 주요 업종별 중간 수요율 .....	179
<표 4-39> 비즈니스 서비스업의 지속적 성장·발전을 위한 조건 .....	180
<표 4-40> 서울시 서비스기업의 혁신율 .....	181
<표 4-41> 혁신기업으로 식별된 서비스 기업 비율 .....	182
<표 4-42> (비즈니스)서비스업을 둘러싼 규제요소들 .....	183
<표 4-43> 조세특례제한법에서 중소기업 조세지원을 위한 대상 업종 .....	185
<표 4-44> 서울 및 수도권 지역의 지식기반산업 비중: 종사자 기준 .....	187
<표 4-45> 과밀억제지역의 공업지역 내 공장 증설 허용업종 .....	188
<표 5-1> 서울의 비즈니스 서비스 업종별 성장잠재력 .....	194
<표 5-2> 서울의 비즈니스 서비스 업종별 고용창출효과 .....	195
<표 5-3> 서울의 비즈니스 서비스 업종별 산업특화도 비교 .....	196
<표 5-4> 서울의 비즈니스 서비스 업종별 산업적 연관도 .....	197
<표 5-5> 서울의 비즈니스 서비스 업종별 전략적 우위 종합 평가 .....	199
<표 5-6> 서울의 전략적 비즈니스 서비스 업종 .....	200
<표 5-7> 등급별·직무별 국가기술자격 종목 현황 .....	208
<표 5-8> 국가공인 민간자격 현황 .....	210
<표 5-9> 현행 수도권 소재 기업에 대한 조세지원상의 차별 .....	212
<표 5-10> 개정된 규정하의 산업지원서비스 추가 업종 .....	213
<표 5-11> 외국인투자 유치를 위한 조세지원제도 .....	214
<표 5-12> 서울신용보증재단의 업종별 보증 현황 .....	216
<표 5-13> 기술진단에 포함되어야 할 영역과 테마 .....	225
<표 5-14> 기술진단의 내용과 소요시간 .....	226

## 그림 목 차

---

<그림 1-1> 연구의 분석틀 .....	9
<그림 2-1> 비즈니스관련 서비스를 둘러싼 산업적 구성과 흐름 .....	17
<그림 2-2> 아웃소싱의 트렌드 .....	21
<그림 2-3> 비즈니스 프로세스의 외주화와 비즈니스 서비스의 성장 .....	21
<그림 2-4> 중간투입률과 중간수요율에 의한 산업적 연관 .....	24
<그림 2-5> 제품의 생애주기를 통해 본 서비스 캡슐화 .....	39
<그림 3-1> 지역별 비즈니스 서비스업 성장률 비교 .....	75
<그림 3-2> 서울시 지역별 비즈니스 서비스업 분포 .....	92
<그림 3-3> 서울시 비즈니스 서비스업 공간적 분포 .....	92
<그림 3-4> 서울의 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업 공간적 분포 .....	98
<그림 3-5> 서울시 연구개발업 공간적 분포 .....	102
<그림 3-6> 서울시 전문, 과학 및 기술서비스업 공간적 분포 .....	108
<그림 3-7> 서울시 사업지원서비스업 공간적 분포 .....	111
<그림 4-1> 협력의 파트너 .....	169
<그림 4-2> 비즈니스 서비스업의 부문별 협력파트너 .....	170
<그림 5-1> 기술진단의 프로세스 .....	224



# 第 I 章 연구의 개요

제 1 절 연구의 배경 및 목적

제 2 절 연구 범위 및 방법

제 3 절 연구의 흐름

# 제 1 장 연구의 개요

## 제 1 절 연구의 배경 및 목적

20세기 후반, 다국적기업과 국제금융자본의 성장으로 인해 초래되고 있는 경제시스템의 전지구적 통합은 경제시스템을 개방적이고 동적인 시스템으로 변모시키고 있다. 이러한 변화는 크게 두 방향으로 전개되고 있다. 우선 한편으로 첨단 정보통신과 교통수단을 매개로 하여 생산요소의 지리적 이동이 가속화되고 생산과 교역을 둘러싼 글로벌 네트워크가 더욱 강화되고 있다는 점이다. 82년 5백90억 달러에 불과하던 전세계 외국인직접투자 유입액(FDI inflow)은 2001년 현재 7천4백억 달러로 12개라는 급성장을 보였고, 동 기간 유입된 외국인직접투자 자산(FDI stock) 또한 7천3백4십억 달러로 9.3배 성장하였다는 점이 이러한 사실을 단적으로 예증하고 있다.

그러나, 이처럼 세계화되고 있는 경제활동과는 상반되게, 경제의 지역화(regionalization) 추세 또한 강화되고 있는데, 이는 전통적인 시장에서 탈피하여 새로운 시장과 투자출구를 탐색하는 다국적기업과 국제금융자본의 지역화 전략으로부터 비롯된다. 과거 미국, 일본, 서유럽을 중심으로 한 기존의 삼극체제(tri-polar system)에 더해, 개도국을 향한 국제생산체계와 투자패턴의 확대·전환은 새롭게 부상하고 있는 지역에 대해 새로운 성장을 위한 기회의 창을 제공하고 있다. 아시아·태평양 지역, 특히 동아시아는 이와 같은 경제의 지역화 과정에서 급부상하고 있는 지역들로서, 90년대 말 일시적 하락에도 불구하고 이들 지역에서 외국인직접투자 흐름은 1986~1990년 10.6%, 91~92년 17.4%, 그리고 93년~98년간 21.2%로 급격한 증가를 보이고 있다.

여기서 경제의 지역화는 기업과 생산요소의 국제적 분산과 집적을 통해 특정한 도시나 지역의 급성장을 유발하고 있다. 이미 8,90년대의 성장과정을 거쳐 오늘날 이른바 세계도시로 성장한 뉴욕, 런던, 동경, 그리고 유럽의 많은 국제도시들이 그렇고, 동아시아를 중심으로 한 싱가포르, 홍콩 등 또한 그러하다. 중요한 점은 이러한 도시와 지역의 신성장이 변화하고 있는 동적 경제시스템에 영향을 받는 바, 도시의 성장과 침체, 번영과 쇠퇴가 지속적으로 변화하고 있다는 점이다. 한때 번영하던 도시가 자본과 인구의 대거 이탈로 인해 일순 침체에 접어드는가 하면, 또 어떤 도시는 신산업의 재집

중을 통해 번영을 구가하는 지역도 있다.

따라서, 이처럼 불확실하고 동적인 경제환경에서 도시의 성장과 발전을 지속가능하게 하는 것은 무엇보다도 중요한 도시목표라 할 수 있다. 실제 전세계의 많은 도시들은 변화하는 경제시스템에 잘 적응하여 지속가능한 발전을 이루기 위한 다각적인 노력을 전개하고 있는 바, 최근 이런 노력들은 기업, 인력, 자원, 금융이 활발하게 이동하는 네트워크화된 경제(networked economy)에서 새로운 결절지(nodal point)가 되기 위한 도시간 경쟁으로 집약되고 있다. 다국적기업의 본사와 고차서비스 기능, 우수 전문인력과 국제적 이벤트를 유치함으로써 경제·정치·문화의 중심지, 교통·통신의 중심지가 되려는 치열한 각축전이 전개되고 있다. 때문에 도시의 국제적 중심성 획득은 결코 대규모 물적 투자만 한다고 해서 손쉽게 이룰 수 있는 일은 아니며, 더욱이 단기간에 실현될 수 있는 것은 결코 아니다.

최근 참여정부가 국정과제로 추진해가고 있는 동북아 경제중심국가 구상은 이와 같은 상황 전개, 즉 세계경제체제에서 국제중심성을 획득하려는 전략의 일환으로 이해될 수 있다. 마찬가지로 최근 서울시가 경제활성화와 산업경쟁력 강화의 일환으로 추진하고 있는 중점 시책의 하나인 경제거점도시 전략 역시 동북아를 중심으로 형성되고 있는 경제 불럭에서 중심적 지위를 획득함으로써 새로운 성장을 견인하려는 일환으로 이해된다. 실제 근자에 서울시가 적극적으로 추진해 오고 있는 국제금융도시 조성, 디지털미디어시티(DMC) 조성, 첨단산업단지 조성 등은 국내외 우수 기업들을 유치, 집적시키고 이를 기반으로 경제의 국제적 중심성을 획득하는데 초점을 두고 있다.

이러한 경우에, 특정 도시나 지역이 국제적 수준의 경제중심성을 획득하기 위한 중요한 조건으로 사업하기 좋은 환경이 강조되고 있다. 여기에는 물적 인프라 외에, 다양한 법적·제도적 인프라 등 여러 가지 요소들이 포함되지만, 그 가운데 핵심적 요소의 하나로 지적되고 있는 것이 기업의 비즈니스 활동을 지원하는 산업 환경이다. 다양한 정보와 전문지식을 요하는 복잡한 경제시스템에서, 경제활동의 지리적 범위가 비약적으로 확대된 글로벌 경제시스템에서 기업이 내부적으로 수행하지 못한 다양한 활동을 지원할 수 있는 산업 환경의 조성이 무엇보다도 중요하다는 의미이다.

이러한 맥락에서 제조업을 포함하여 산업전반의 비즈니스 활동을 전·후방으로 지원하는 비즈니스 서비스는 동 산업 자체의 발전을 통해 경제성장에 기여하는 부분 외에, 다른 산업의 경쟁력을 향상시키고, 도시 전체의 경제 중심성을 획득하기 위한 중요

한 기반이 될 수 있다. 이러한 비즈니스 서비스업으로는 법률, 회계 등 기업의 비즈니스 활동을 지원하는 전통적인 비즈니스 서비스 외에, 최근 정보통신기술의 발전에 힘입은 정보 및 소프트웨어 지원서비스, 컨설팅서비스, 기술서비스 등 광범위한 영역을 아우르고 있다. 많은 산업전문가들은 이들 비즈니스 서비스업들이 높은 역량을 갖추고 효과적인 지원서비스를 제공할 경우, 국내의 기업들의 유치는 물론, 이를 기반으로 비즈니스 서비스업의 추가적 성장도 이루어지는 선순환이 창출될 것으로 주장하고 있다.

그러나, 최근 비즈니스 서비스업의 양적 급성장과 그것이 가지는 산업경제상의 의의에도 불구하고, 규모가 크고 역사가 오래된 소수 비즈니스 서비스업체를 제외하고 대부분의 기업들은 그 경쟁력 기반이 취약하다는 지적이 제기되고 있다. 이는 해당 산업의 역사가 일천하고 그래서 이를 발전시킬 수 있는 법률이나 제도가 체계화되지 못했다는 점이 주된 요인으로 작용하고 있지만, 이 외에도 최근 기업경쟁력의 원천으로 강조되고 있는 새로운 경영기법이나 지식, 새로운 서비스 모델이 창출·확산되지 못하고 있다는 사실에서 그 이유를 찾을 수 있을 것이다. 기실 제조업 중심의 국가산업구조에 따르는 제조업 위주의 산업정책들은 최근 서비스업, 특히 비즈니스 서비스업의 급속한 성장을 뒷받침하지 못하고 있음을 단적으로 나타내는 대목이라 할 수 있다.

서울의 경우에도 그간 비즈니스 서비스업을 둘러싸고 상당한 변화가 전개되었던 것이 사실이다. 무엇보다도 최근 십여년 사이에 이 산업이 비약적인 양적 팽창을 보여, 2002년 현재 종사자를 기준으로 10%를 상회하는 수준에 도달했다. 이는 전국의 50%에 달하는 규모로, 사실상 수도권은 물론 국가경제 전반의 비즈니스 지원을 서울이 담당하고 있다고 해도 과언이 아닐 것이다. 그러나 이러한 급속한 성장에도 불구하고, 여러 연구를 통해 서울의 비즈니스 서비스업이 과연 양적 성장에 걸 맞는 질적 성장을 보이고 있는가에 대해 의문이 제기되고 있는 실정이다.

이러한 배경 하에 본 연구에서는 현재 급속한 양적 성장을 보이고 있는 서울시 비즈니스 서비스업의 현재적 여건과 산업적 실태를 진단하고, 이를 통해 동 산업을 발전시킬 수 있는 정책방안을 모색해 보고자 한다. 특히, 이 산업이 가지는 주요한 특성(기능)상 기업들의 경영 및 혁신활동 실태를 파악하고, 제조업과의 연관성을 규명하는 것이 이러한 연구목적의 핵심적 요소 가운데 하나라 할 수 있겠다. 이를 위해 제2장에서는 비즈니스 서비스업의 의의와 특성, 혁신활동을 둘러싼 다양한 이론적 논의가 전개될 것이다. 이러한 논의에 기초하여 제3장에서는 비즈니스 서비스업 전반과 서울의 비

즈니스 서비스업에 관한 현재적 모습과 추세를 분석함으로써, 비즈니스 서비스업이 가지는 그 위상과 의의를 살펴보고자 한다. 제4장에서는 앞서 2장에서 이루어진 논의에 기초하여 서울의 비즈니스 서비스업이 나타내는 여러 특성을 규명하고, 이 과정에서 동 산업이 가지는 문제점을 진단하고자 한다. 마지막으로, 이들 현재적 여건과 추세, 산업적 특성과 문제점에 대한 진단은 동 산업을 발전시키기 위한 다양한 방안들의 모색으로 귀결될 것이다.

## 제 2 절 연구 범위 및 방법

### 1. 연구범위

#### ○ 내용적 범위

- 비즈니스 서비스업을 둘러싼 제반 이론적 논의
- 국내 및 서울시의 비즈니스 서비스업 현황 및 특성 분석
- 서울시 비즈니스 서비스업 실태 분석 및 문제점 진단
  - 비즈니스 서비스업의 경영활동 실태 분석
  - 비즈니스 서비스업의 혁신활동 실태 분석
- 해외 선진도시의 비즈니스 서비스업 주요 여건 및 지원책 검토
- 서울시 비즈니스 서비스업 발전방안 도출

#### ○ 시간적 범위

- 2000년~2002년을 주된 연구대상 기간으로 설정하되, 추세분석을 위해 필요한 경우 90년대까지 연구의 범위를 확대함

#### ○ 공간적 범위

- 서울시에 초점을 맞추되, 연구의 내용상 필요한 경우 수도권으로 범위를 확대함

## 2. 연구방법

- 문헌연구 : 연구방향 및 연구쟁점의 도출, 연구틀의 정립
- 기초 통계분석 : 산업현황 및 추세 분석
- 산업클러스터 분석 : 산업연관표를 활용한 산업적 연관 분석, GIS 분석
- 기업대상 설문조사 : 기업의 경영 및 혁신활동 실태 분석과 문제점 도출

## 제 3 절 연구의 흐름

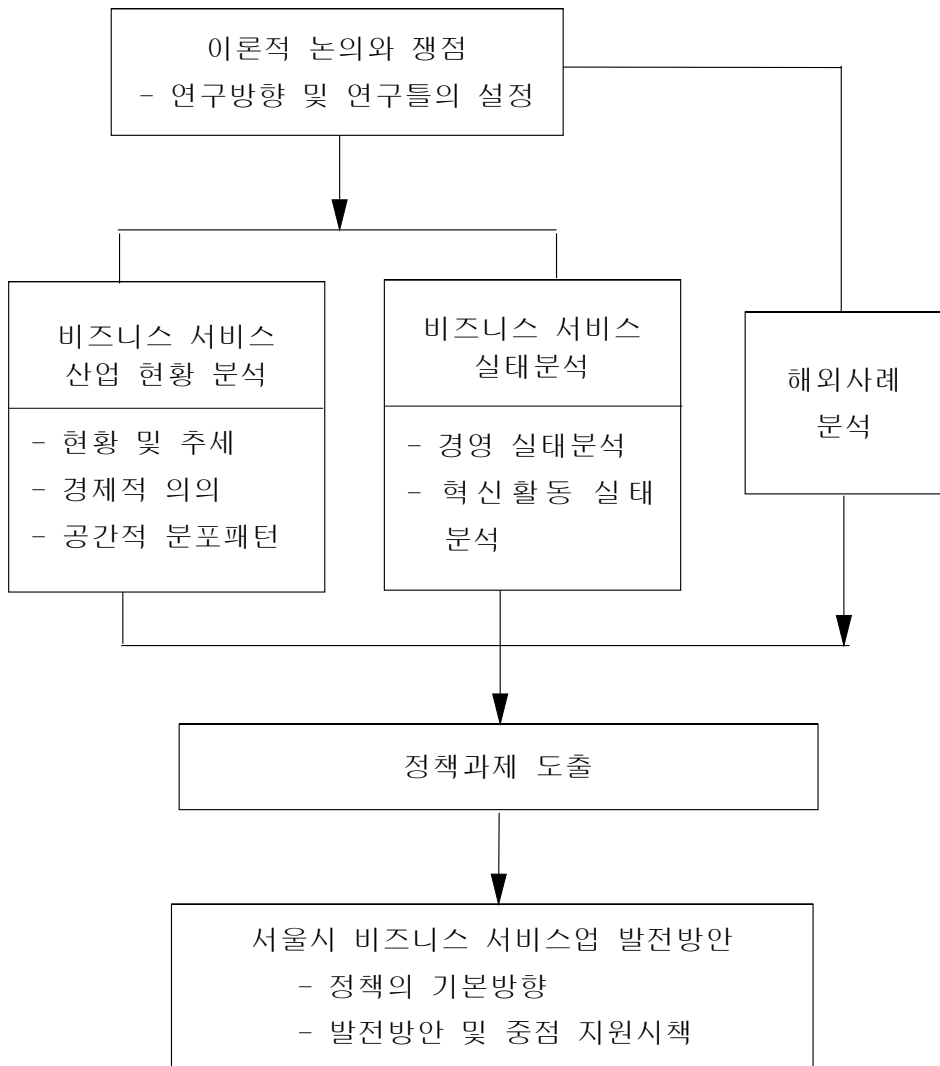
서울시 비즈니스 서비스업 발전방안을 도출하는 것이 연구의 목적인 본 연구는 우선 연구의 방향(쟁점)과 틀을 설정하는 것으로부터 출발한다. 이는 비즈니스 서비스업이 전통적인 부문 외에, 산업시스템의 새로운 현실을 반영하고 있는 부문들이 많아 연구의 쟁점을 도출하고 정책을 고려하는데 있어서 많은 요소들이 고려되어야 하기 때문이다. 이를 위해 본 연구의 2절에서는 비즈니스 서비스업에 관한 최근의 이론적 논의를 통해 전체 연구의 방향과 쟁점을 정립할 것이다. 여기에는 비즈니서비스업에 관한 최근의 개념적 논의와 함께, 비즈니스 서비스업의 산업경쟁력 차원에서 활발하게 논의되고 있는 집적과 혁신에 관한 논의를 포함한다. 아울러, 이러한 논의 속에서 비즈니스 서비스업을 둘러싼 국제중심성 논의도 활발하게 이루어지고 있는데, 이와 관련된 이론적 논의와 외국의 실제 사례에 대해서도 논의될 것이다.

이러한 이론적 논의에 기초하여 연구는 크게 세 차원으로 전개될 것인데, 우선 관련 산업통계와 선행 연구를 통해 연구대상인 비즈니스 서비스업에 관한 기본적인 현황 및 추세분석을 수행함으로써 동 산업의 특성을 파악함은 물론, 이 산업이 가지고 있는 경제적 의의와 역할, 그리고 발전잠재력을 진단하고 필요한 경우 정책적 함의도 도출할 것이다.

두 번째 차원으로는 현행 서울시 비즈니스 서비스업의 다양한 실태분석에 관한 것으로, 이는 다시 일반적인 경영활동 실태와 혁신활동 실태로 구분하여 분석이 이루어질 것이다. 동 실태분석은 현재 비즈니스 서비스업체들이 나타내고 있는 제반의 활동양상을 구체적으로 파악하고, 나아가 향후 해결되어야 할 정책과제를 도출하는데 기여

할 수 있을 것으로 기대된다. 비즈니스 서비스업 혁신활동 실태 분석의 경우, 아직 국내에서는 본격적인 논의와 실증연구가 이루어지지 않고 있는 것이 사실이지만, 비즈니스 서비스업 경쟁력 강화 차원에서 국제적으로 논의가 활발한 실정이다. 이러한 추세에 따라 본 연구에서도 비즈니스 서비스업의 경쟁력 강화를 위한 방안을 모색한다는 차원에서 혁신활동에 관한 실태분석을 수행할 것이다.

마지막으로 이들 논의는 궁극적으로 정책과제를 진단하고, 그에 따르는 발전방안을 모색하는 것으로 귀결된다. 발전방안과 관련하여 지적할 점은 과거 제조업 중심의 산업정책의 여건, 특히 지역 산업정책의 여건상 비즈니스 서비스업에 관한 이렇다 할만한 정책이 없다는 사실이다. 이러한 맥락에서 본 연구에서는 비즈니스 서비스업 전반에 관한 정책의 방향을 우선 설정하고, 그와 관련된 구체적인 방안을 마련하는 것으로 연구를 진행시킬 것이다. 방안과 관련해서는 비즈니스 서비스업의 특성상 중앙정부 차원과 서울시 차원을 구분하여 제안할 것이고, 이와 동시에 서울시가 중점적으로 추진할 시책에 대해서도 정책적 제언이 있을 것이다.



<그림 1-1> 연구의 분석틀



## 第 II 章 개념적 논의와 이론적 쟁점

제 1 절 비즈니스 서비스에 관한 개념적 논의

제 2 절 비즈니스 서비스업을 둘러싼 이론적 쟁점

제 3 절 해외 도시의 비즈니스 서비스업

## 제 2 장 개념적 논의와 이론적 쟁점

### 제 1 절 비즈니스 서비스에 관한 개념적 논의

#### 1. 서비스의 특성과 비즈니스 서비스의 범위

전통적으로 제조업과 비교하여 서비스업은 경제의 주변적 혹은 잔여적 부문으로 인식되어 학술적으로나 정책적으로 크게 주목을 받지 못했다. 그러던 것이 20세기 후반 산업구조가 급속하게 전환되고, 제조업의 쇠퇴로 인해 새로운 성장동력이 요구됨에 따라 서비스를 산업적으로 재조명하려는 노력이 다각적으로 전개되고 있다(Miles, 1996; Sundbo & Gallouj, 2000; Andersen *et al.*, 2000). 서비스가 가지는 차별적 특성과 경제적 의의를 둘러싼 활발한 논의는 물론, 동 산업을 발전시키고자 하는 정책도 적극적으로 모색되고 있는 것이다.

물론 이러한 추세는 산업구조의 변화 속에서 제조업의 축소와 해외이전이 활발해지고 있는 우리나라에서도 예외는 아니어서, 서비스업을 둘러싼 활발한 논의와 발전방안들이 모색되고 있는 실정이다. 특히, 비즈니스 서비스업은 고부가가치를 창출하는 경제의 신성장 부문이 될 수 있으며, 타산업을 발전시키는 선도적 산업부문이라는 인식이 날로 증대되고 있다. 여기서 비즈니스 서비스업의 경제적 의의와 역할을 논의하기에 앞서, 우선 서비스가 가지는 일반적인 특성 속에서 비즈니스 서비스업의 개념을 둘러싼 몇 가지 논의를 간략하게 살펴볼 필요가 있다.

먼저 서비스의 무정형성(intangibility), 즉 물리적 실체를 가지지 않으며, 따라서 공간적 존재형태를 가지지 않는다는 점이 지적될 수 있다(Gallouj & Weinstein, 1997). 이러한 특성으로 인해 서비스업은 제조업과 달리 생산과정과 그 산물(재화)이 명확하게 구분되지도 않으며 저장하기도 힘든바, 실상 서비스에서 제품이란 절차나 프로토콜 등으로 구성되는 생산 프로세스 그 자체라는 사실을 함축하고 있다. 이런 점으로 인해 서비스는 재화와 달리 저장이 어렵고, 따라서 최종 소비자 편에서도 구매 이전에 최종 생산물을 시험해 본다거나 비교해보는 것이 사실상 어렵다. 그렇지만, 이와 같이 서비스가 물적 형태를 취하지 않는다는 사실에도 불구하고, 서비스는 유형의 재화에 다양

한 방식으로 영향을 줄 수 있다. 가령, 재화의 물리적 상태를 변형시킬 수도 있고(이·미용, 수송), 사람들의 정서적 상태를 변형시킬 수도 있고(여가), 또 어떤 서비스는 상징(symbol)에 영향을 줄 수도 있다(정보처리). 일부 학자들은 이와 같이 서비스의 무정형성과 연관된 생산물과 생산과정의 분리불가능성이 서비스에서 제품과 공정 혁신을 상호 구별하기 어렵게 만드는 요소이며, 전통적으로 서비스가 저급한 기술수준과 낮은 생산성을 가지는 요인으로 보는 학자도 있다(Preissl, 2000).

둘째, 제조업과 구별되는 서비스의 중요한 특성으로 생산과 소비의 동시성(simultaneity)을 가지며, 그 결과 생산과 소비간 긴밀한 상호작용, 즉 서비스의 공급자와 그 서비스를 사용하는 사용자 없이는 서비스가 공급되기 어렵다는 점을 지적할 수 있다.<sup>1)</sup> 이에 따라, 서비스의 상쇄화나 문제에 대한 진단과 같이 서비스의 생산과정에서 고객의 참여는 필수적인 요소 가운데 하나로(Normann, 1996), 가령, 공급자와 사용자가 공동으로 생산하는 항공관제 서비스가 이에 대한 좋은 예라 할 수 있겠다. 서비스 산업을 흔히 주문형 혹은 고객지향적 생산, 사용자주도의 산업으로 규정하는 것도 이러한 특성 때문이며, 제조업과 달리 생산과정에서 공급자가 상당한 자율성을 행사한다거나 새로운 변화(혁신)를 추구하는데 상당한 제약을 가지는 것도 이러한 특성에서 기인한 바 크다. 물론, <표 2-1>에서 볼 수 있듯이 서비스의 생산 및 공급에 대한 고

<표 2-1> 서비스 공급에서 고객의 참여

개념	의미
대면(Interface)	고객 및 서비스 공급자간 물리적 혹은 가상 접촉점
상호작용(Interaction)	정보, 지식의 교환, 판매 및 애프터세일 활동의 성과
공동생산(Co-production)	확대 및 균형적 상호작용
서비스생산(Servuction)	고객, 물리적 매체, 접촉인력, 서비스, 내부조직 시스템 등 다양한 요소들을 연결함으로써 서비스를 창출하는 과정
사회적으로 규제된 서비스관계	생산자와 소비자 관계에 관한 새로운 사회적 규제 형태의 발현
서비스 관계	재화나 서비스의 공급 및 수요측 행위주체들에 대한 조정양식, 행동프로그램에 대한 통제 및 규제를 위한 사회적 관계

출처 : Gallouj, 2002

1) 물론, 최근 들어 새로운 기술도입으로 인해 서비스를 저장할 수 있는 새로운 수단이 개발되고 있는 것이 사실이다. 그러나 대개 서비스는 생산과 소비가 동시에 이루어지는 것이 일반적이다.

객(사용자)의 참여에 다양한 방식과 부문별 차이가 존재한다. 가령 소매업이나 금융업의 경우에 생산자와 사용자간 공생산(co-production)이 지배적이며, 전문지식을 요하는 보건의료와 같은 경우에는 고객의 참여가 상당히 제한된다.

서비스가 가지는 세 번째 차별적 특성으로서 인적, 조직적 특성이 지적될 수 있다. 서비스는 관련된 지식과 숙련이 대개 일을 수행하는 사람들 속에 구현되어 있다는 점에서 인력에 대한 의존성이 예외적으로 높다(Gallouj & Weinstein, 1997). 이외에도, 서비스는 그 생산과정에 다양한 조직적 요인들이 개입하며, 그것이 기업의 성과에 영향을 준다. 가령 숙박·음식과 같은 전통적인 서비스는 서비스의 공급자와 사용자가 동일한 물리적 공간에 존재하는 형태를 취하며, 이에 따라 공급은 소규모, 국지적 특성을 지니지만, 백오피스(정보처리) 기능과 같이 정보에 영향을 주는 서비스는 프론트오피스(가령, 고객대면)와 기능의 분리를 허용하는 바, 사용자와의 긴밀한 지리적 근접성이 제공될 필요가 없다. 최근 통신의 경우에도 콜센터와 같은 새로운 조직형태와 결합되어 프론트오피스 기능의 공간적 분리가 가능해지고 있다.

<표 2-2> 서비스 생산과 제품의 특징

	구분	특 성
제품	성격	무형성, 정보집약성, 저장과 이동이 어려움, 생산과정과 제품 구별 모호
	특징	소비자 수요가 새로운 서비스를 창출
	지식재산권	대부분의 서비스 혁신은 모방이 쉬우나, 보호하기 어려움. 평판이나 명성이 중요한 역할을 함
생산	기술, 설비	적은 설비자본, 건물에 대한 많은 투자
	노동	일부 서비스는 매우 전문적이지만 (특히 대인기술이 중요), 임시직, 시간제와 같이 상대적으로 비숙련 노동자가 일할 수 있는 경우도 있음. 전문지식이 중요하지만, 숙련기술이 해당되는 경우는 적은 편임
	작업구조	노동에도 업무의 통제와 이를 관리하는 기술이 필요
	생산의 특성	생산은 비연속적이며, 규모의 경제가 제한적임
	산업구조	일부 서비스는 정부가 제공하고, 일부 서비스는 자영업이나 가내기업이 소규모로 생산

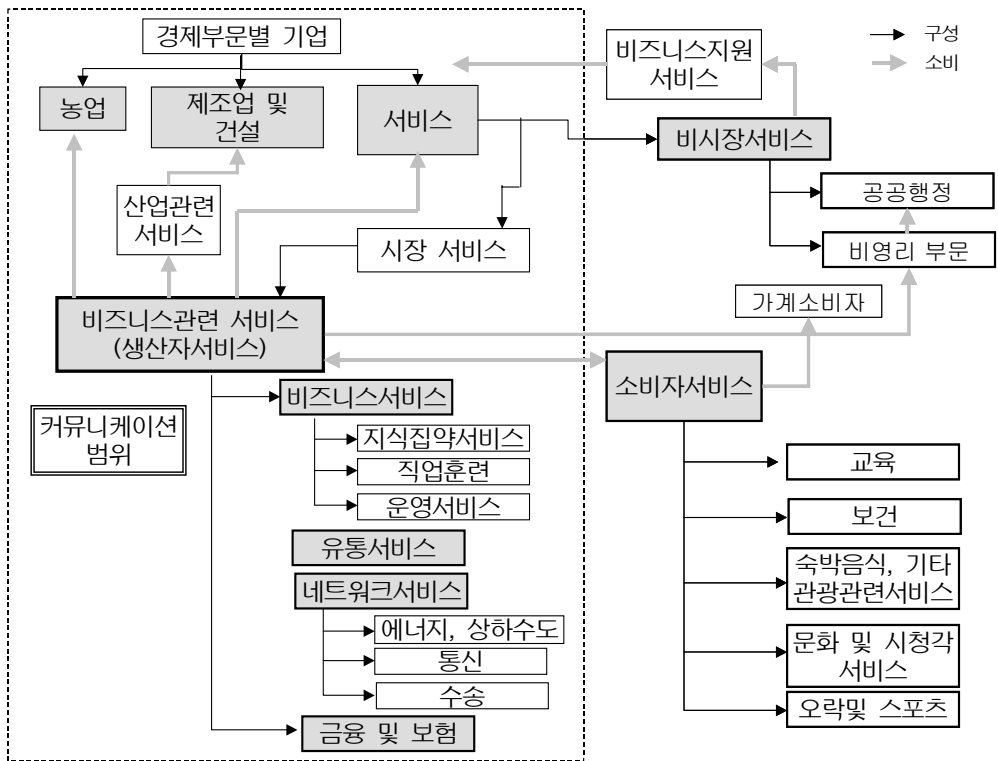
자료 : Miles, 1996

이처럼 서비스는 유형 재화의 상태 변화에 관련된 다양한 활동, 즉 이동, 저장, 유지관리, 재생, 강화 등을 둘러싼 제품과 그 생산으로 이루어진 서비스 산업이 구성되는 바, <표 2-2>은 이들 서비스 산업이 나타내는 제품 및 생산의 특징을 요약하고 있다. 중요한 점은 이러한 서비스 특성으로부터 서비스 산업의 생산자-소비자간 다양한 관계는 물론, 서비스 산업내 이질적 부문들이 파생된다는 점이다. 실제, 이처럼 이질성과 다양성을 특징으로 하는 서비스의 산업적 구성과 관련하여 그간 다양한 논의가 있어 왔다. 특히, 이들 서비스를 체계적으로 분류하고 유형화하는 많은 논의들이 있었는데, 이들 논의에 기초하여 본 연구에서의 비즈니스 서비스업의 범위와 산업적 구성이 도출될 수 있다.

## 2. 서비스 산업의 유형과 비즈니스 서비스업

먼저, 서비스 산업은 취급되는 서비스 유형이나 공급주체에 따라 구분될 수 있는데, 전자의 경우 도소매·화물운송과 같은 재화관련서비스업, 금융·교육·마케팅과 같은 정보처리업, 사회복지·숙박·음식과 같은 인적지원서비스업 등으로 구분될 수 있는 반면, 공급주체에 따라서는 공공서비스와 민간서비스 등으로 대별될 수 있다. 보다 체계적인 구분은 서비스의 기능에 따른 구분으로, 이러한 구분은 해당 서비스 산업을 여러 산업들과의 관계나 기능 속에서 서비스의 성격을 체계적으로 이해할 수 있게 해 준다. 이와 관련하여, Marshall 등(1987)은 생산자서비스/소비자서비스/혼합서비스와 같은 보다 단순한 구분을 제시하고 있는 반면, Coffey & MacRae(1987) 등은 기능적 구분과 공급주체에 따른 구분을 혼합하여 생산자서비스/유통서비스/소비자서비스/비영리서비스/정부서비스 등으로 구분하고 있다.

이외에 Flfring과 같은 학자는 생산자서비스/유통서비스/개인서비스/사회서비스 등으로 구분하고 있는데, 이러한 개념적 구분에서 서비스는 그 기능에 따라 크게 생산자서비스(producer's service)와 소비자서비스(consumer's service)로 대별될 수 있다. 이 경우에 소비자서비스업이 최종 수요를 충족시키는 기능과 관련된 산업 부문이라고 한다면, 생산자서비스업은 기능상 다른 기업의 중간수요를 지원함으로써 생산물의 부가가치를 높이는 활동과 관련되어 있다. 여기에는 비즈니스 서비스업, 유통서비스업, 네트워크서비스업, 부동산업 등을 포함하고 있다(<그림 2-1>을 참조).



<그림 2-1> 비즈니스관련 서비스를 둘러싼 산업적 구성과 흐름

한편, <그림 2-1>에서 볼 수 있듯이, 생산자서비스를 구성하는 다양한 서비스산업 가운데 비즈니스 서비스는 핵심적 산업 가운데 하나로, 일반적으로 비즈니스 서비스업은 “가치체인상의 중간투입물로 활용되어 공급자와 수요기업, 서비스간의 상호작용에서 발생하는 품질향상과 혁신을 통해 기업의 경쟁력에 영향을 미치는 실질적인 활동”(OECD, 2001)을 의미한다. 물론, 혹자는 이 산업이 나타내는 특성, 즉 최종재의 고부가가치화를 지원하는데 투입되는 활동이라는 점을 강조하여 ‘투입서비스업’ 내지 ‘기업지원서비스업’ 혹은 이들 산업의 지식집약성을 강조하여 ‘지식집약적비즈니스 서비스업’(knowledge-intensive business service) 등으로 부르기도 한다. 어쨌거나, 이러한 성격을 가지는 비즈니스 서비스로는 법률이나 회계에서부터 경영컨설팅, 인적자원관리에 이르기까지 매우 다양하며, 국가마다 차별적으로 규정하고 있다. 국제적 표준을 제시하고 있는 OECD의 경우, <표 2-3>과 같이 기계용품 임대업, 컴퓨터 및 관련 서비스업, 연구개발업, 그리고 기타 사업서비스업으로 규정하고 있고, 보다 최근에는 여기에 전략

적 관점을 도입하여 컴퓨터소프트웨어 및 정보처리서비스, 연구개발 및 기술서비스, 시장조사·마케팅, 기업조직서비스(컨설팅 및 인재채용), 인적자원관리서비스 등을 ‘전략적 비즈니스 서비스’(strategic business service)로 한정짓고 있다(OECD, 2002).

국내의 경우, 표준산업분류에 의한 비즈니스 서비스업의 개념적 기준은 OECD의 기준과 크게 다르지 않다. 본 연구에서도 현행 표준산업분류(KSIC)에 의한 비즈니스 서비스업 기준에 근거하는바, 여기에는 다음과 같은 네 가지 산업부문으로 구성되며 각 부문별도 다시 다양한 업종들이 포함되어 있다(<표 2-3> 참조).

- 정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업(72, 이하 정보처리업)
- 연구 및 개발업(73, 이하 연구개발업)
- 전문, 과학 및 기술 서비스업(74, 이하 전문서비스업)
- 사업지원서비스업(75, 이하 사업지원서비스업)

<표 2-3> 비즈니스 서비스업의 산업 구분

표준산업분류상의 비즈니스 서비스업	코드	OECD의 비즈니스 서비스업
○ 정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업 - 컴퓨터 시스템 설계 및 자문업 - 소프트웨어 자문, 개발 및 공급업 - 자료처리 및 컴퓨터시설 관리업 - 데이터베이스 및 온라인 정보제공업 - 기타 컴퓨터 운영 관련업	72 721 722 723 724 729	○ 기계용품 임대업(71) ○ 컴퓨터 및 관련 서비스업(72) - 컴퓨터 설비·자문, - 소프트웨어 자문·개발·공급업 - 자료처리업 - 데이터베이스업
○ 연구 및 개발업 - 자연과학 연구개발업 - 인문 및 사회과학 연구개발업	73 731 732	○ 연구개발업(73) ○ 기타 사업서비스업 - 법률 및 회계서비스업(741) - 건축, 엔지니어링 및 기타 기술서비스업(742) - 광고업(743) - 기타 사업서비스업(749)
○ 전문, 과학 및 기술 서비스업 - 법무 및 회계관련 서비스업 - 시장조사 및 경영상담업 - 건축기술 및 엔지니어링 서비스업 - 과학 및 기술서비스업 - 광고업 - 전문디자인업 - 기타 전문, 과학 및 기술서비스업	74 741 742 743 744 745,6 749	
○ 사업지원 서비스업 - 사업시설 유지관리 및 고용서비스업 - 기타 사업지원 서비스업	75 751 759	

## 제 2 절 비즈니스 서비스업을 둘러싼 이론적 쟁점

### 1. 비즈니스 서비스업의 경제적 의의와 역할

#### 1) 지식기반경제의 심화와 비즈니스 서비스업의 성장

비즈니스 서비스를 포함한 서비스의 특성과 그 산업적 구성과 더불어 논의되어야 할 다른 쟁점은 비즈니스 서비스의 산업적 성장과 그것이 가지는 경제적 역할에 관한 것이다. 이는 현재까지 진행되어 온 추세 속에서 향후 이 산업이 가지게 될 성장잠재력을 이해할 수 있음은 물론, 궁극적으로 동 산업이 가지는 경제적 의의를 규명할 수 있게 한다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다.

이와 관련하여 지난 20세기 후반에는 국제적으로 산업경제상의 두 가지 괄목할만한 변화가 있었다. 하나는 1절에서 이미 살펴본 바와 같이 산업구조가 제조업 중심에서 서비스업 중심으로 전환되었다는 점이고, 다른 하나는 경제 전반이 지식기반경제(knowledge-based economy)로 이행하고 있다는 점이다. 20세기 중반을 전후하여 지난 3,40여년간 산업시스템의 지배적 원리였던 이른바 요소투입형 대량생산시스템이 쇠퇴하고, 이를 대신하여 즉 무형의 생산요소나 자산인 지식과 정보의 창출 및 활용에 크게 의존하는 지식기반경제로 전환되고 있는 것이다(OECD, 1996).

역설적으로 기하급수적으로 증가하는 지식에 대한 의존성 증대는 기업이 직면하는 경제환경을 다이내믹한 것으로 만들 뿐만 아니라, 더욱 복잡하고 위험한 환경으로 만들고 있다. 이러한 경제여건의 근본적 변화는 인력과 조직이 취약한 중소기업은 말할 것도 없고, 글로벌 생산시스템을 통해 초거대 조직으로 성장한 다국적 기업 또한 예외는 아니다. 자연히, 지식이나 정보의 획득과 활용은 기업의 성패를 좌우하는 전략적 요소가 되었고, 기업의 경쟁우위에 관건이 되는 결정적 요소로 부상하게 되었다. 이에, 이러한 급속한 경제환경 변화에 대해 기업들은 보다 적극적인 대응이 요구되었던바, 그것이 아웃소싱(outsourcing)을 동반한 생산의 전문화 추세이다. 말하자면, 핵심 역량에 집중하되, 여타 보완적 기능이나 연관된 활동들은 외부의 전문기업에게 위탁하는 방식이 경쟁우위를 획득할 수 있는 매우 효과적인 방법으로 활용되고 있는 것이다.

20세기 후반 비즈니스 서비스업의 급속한 성장은 이러한 과정을 거쳐 이루어진 것

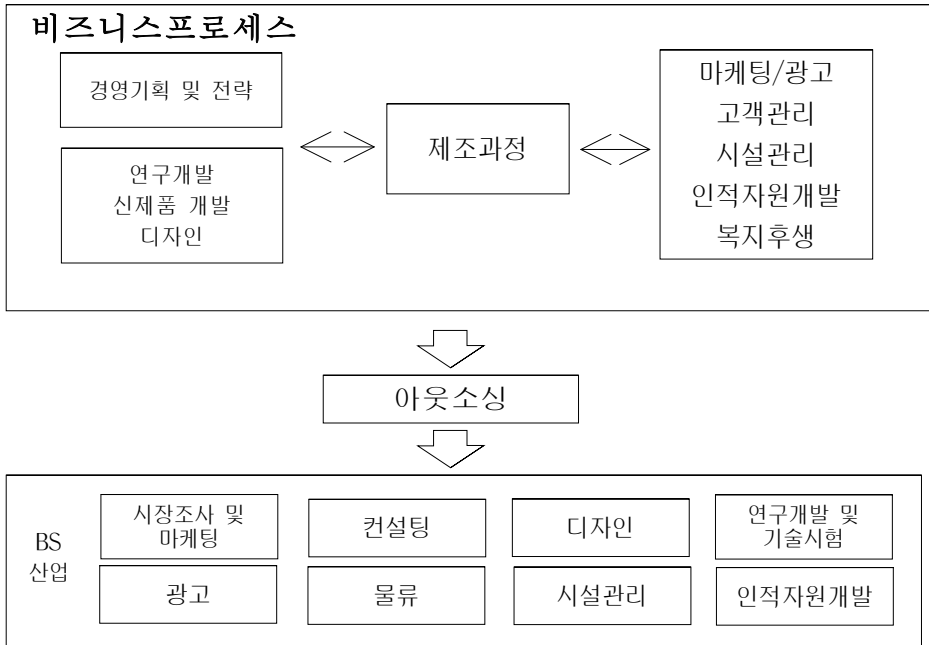


이라 할 수 있다. 실제, 기업들은 과거 내부적으로 수행하던 다양한 기능들, 가령 연구 개발이나 디자인, 마케팅·광고, 고객관리, 시설관리, 인적자원개발 등을 외부의 전문기업들을 통해 처리하는 것이 일반적인 추세로 자리잡아 가고 있다(<그림 2-2> 참조). 물론, 기업내 일부 기능의 아웃소싱이 과거에도 없었던 것은 아니나, 역사적으로 양적·질적 변화가 있었던바 최근 들어 그 범위가 비약적으로 확대되고 다양화되고 있음은 괄목할만한 현상이 되고 있다. 실제, <그림 2-3>에서 볼 수 있듯이, 과거 하청형태의 단순하고 단기적인 외주 양식으로부터 보다 광범위하고 기업간 장기적·동반자적 관계에 기초한 복잡하고 다각화된 외주 양식으로의 전환이 존재하고 있다. Coomb 등이 적절하게 지적하듯이, 핵심 분야를 제외한 부가가치 체인상의 많은 영역들, 즉 상품기획, 연구개발, 설계, 설비계획, 부품조달, 판매기획, 사후관리 등이 점차 외부조달에 의해 해결되고 있는 것이다(Coomb & Bataglia, 1998).<sup>2)</sup>

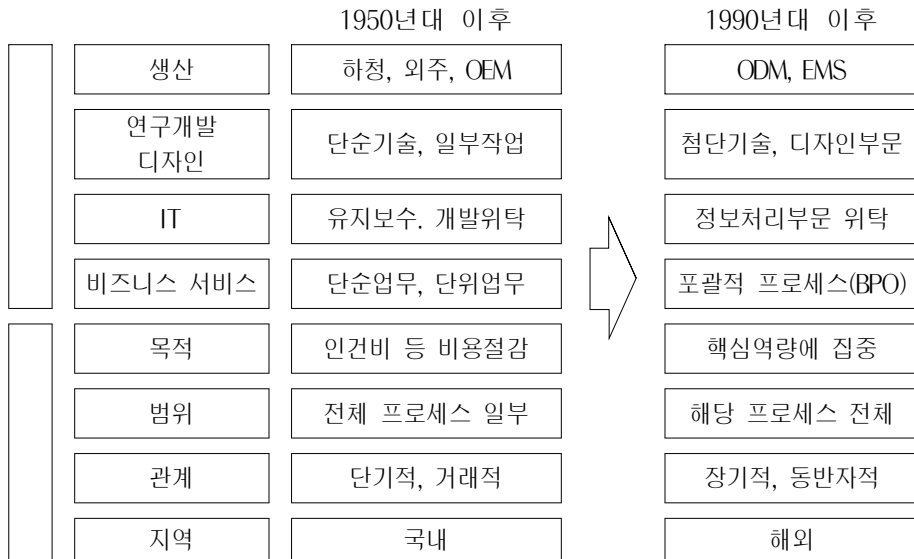
일례로, 연구개발활동의 경우 지난 70년대 후반 아웃소싱의 급격한 증가가 있었다. 실제, 영국과 같은 나라의 경우 지난 85~95년 동안 전체 민간연구개발지출(BERD)은 14% 정도 증가하였는데, 이와 비교하여 연구개발활동의 아웃소싱은 450백만 파운드에서 935백만 파운드로 2배 이상 증가하였고 전체 민간연구개발지출에서 차지하는 비중 또한 85년 5.5%에서 10.0%로 증가한 것으로 조사되었다(Howell, 1999).

Howell은 이와 같이 아웃소싱이 증가하는 이유에 대해, 우선 연구프로세스가 다양화되고 복잡성이 증가하는 것과 관련하여 연구개발비용 및 위험부담이 급증하고 있는 점을 지적하고 있다. 하나의 제품을 생산하기 위해서는 기초 연구개발을 바탕으로 다양한 변동요인이 고려되어야 하고, 또 다양한 고객의 만족도를 높이기 위해서는 다각적인 연구개발이 이루어져야 하는데, 이는 과도한 연구개발지출을 수반한다. 따라서, 이처럼 증대되는 연구개발비용과 위험에 기업들은 이를 감소시키기 위한 효과적인 방

2) 실제 최근 들어 기업들은 아웃소싱을 핵심전략의 하나로 인식하는 경향이 증대되고 있다. 가령, PWC가 전세계 33개국 CEO 1,161명을 대상으로 한 설문조사에서 기업의 81%가 '비핵심역량의 아웃소싱을 핵심 전략과제'로 지적한 바 있다. 유사하게, 세계 IT기업의 31%가 인도, 중국, 동유럽을 글로벌 아웃소싱의 주대상지로 활용하고 있음을 밝힌 바 있다. 국내의 경우에도 이러한 추세가 점차 자리잡아 가고 있는데, 최근 국내기업 380개 상장사를 대상으로 한 조사에서 기업들 가운데 60%에 가까운 기업들이 1,927개 분야(기업당 8.8개)에 대해 아웃소싱을 활용하고 있다고 응답하였다. 이 경우에 기업들은 아웃소싱을 비용절감(54.7%)을 목적으로 수행하고 있지만, 이러한 목적 외에도 품질이나 서비스 향상(27.3%), 고용부담 경감(24.3%)도 중요한 이유로 작용하였다. 더욱이 향후 아웃소싱을 확대할 분야를 묻는 질문에 대해 생산분야(24.5%) 외에 정보처리 및 시스템 개발(19%), 기기점검 및 보수(7.5%), 연구개발(6.1%), 복리후생 등의 순으로 응답하였다(산업자원부, )



<그림 2-2> 아웃소싱의 트렌드



출처: 김우재, 2004, 아웃소싱의 확산과 전략적 대응

<그림 2-3> 비즈니스프로세스의 외주화와 비즈니스 서비스의 성장

법의 하나로 연구개발의 아웃소싱을 적극적으로 모색한다는 점이다. 이외에도, 기업들이 자체적으로 실현하기 힘든 특정한 연구 및 기술개발이라든가, 혹은 가능한 경우에도 유연한 연구개발조직의 필요성이 연구개발의 아웃소싱을 촉진하는 다른 요인으로 지적되고 있다.

## 2) 비즈니스 서비스업의 경제적 역할

앞서 언급한 바와 같이, 20세기 후반 기업의 전문화와 아웃소싱 증대에 따르는 비즈니스 서비스업의 급속한 성장은 그 산업적 기능 및 관계에 비추어 볼 때 경제성장과정에서 서비스업, 특히 비즈니스 서비스업의 경제적 의의와 역할을 변화시키고 있다. 그간 산업경제 전반에서 비즈니스 서비스업이 가지는 의의에 대해 서비스를 잔여적 산업 부문으로 범주화하는 것으로부터 경제성장의 원동력이라는 주장에 이르기까지 많은 논의가 있어온 것이 사실이지만, 이들 논의는 크게 세 가지 관점으로 구분될 수 있다.

우선, 전통적인 관점으로서, 서비스업은 새로운 가치의 창출이라는 측면에서 볼 때 비생산적인 영역에 불과하다고 보는 관점이 그 하나이다. 제조업은 지속적인 기술발전을 통해 경제성장을 견인한다고 보는데 비해, 서비스는 오히려 제조업에서 창출된 자원이나 가치를 단순히 소모하는데 불과한 비생산적 영역이라는 보는 관점이다. 이러한 관점이 비교적 최근까지도 지배적인 관점으로 유지되어, 이로 인해 서비스(업)에 대한 학술적, 정책적 무관심을 유발하기도 했다.

이에 대한 다른 대안적 관점은 경제발전의 제단계를 거치면서 서비스가 성장하는 것으로 보는 다소 적극적인 관점으로, 이른바 Fisher-Clark 모델로 알려진 단계 모델이 이를 구체화하고 있다. 구체적으로, 이는 부문간 소득탄력성의 차이가 존재하고, 이것이 경제발전 과정에서 자연스런 고용구조의 전환을 가져온다는 관점에 근거하고 있다. 실제, 서비스 수요에 대한 소득탄력성은 재화의 수요에 대한 소득탄력성보다 높는데, 이러한 특성은 사람들의 소득수준이 향상됨에 따라 처음에서 1차산업(농어업)에서 2차산업(제조업)으로, 다시 2차산업에서 3차산업(서비스업)으로 고용의 산업간 이동을 유발한다는 것이다. 결국, 이러한 관점에서 서비스의 성장은 경제발전의 주요 성과이자 소득수준 향상의 산물로서 이해된다.

마지막으로, 보다 적극적인 관점은 경제의 잔여적 범주 혹은 경제성장의 산물로 보

는 것이 아닌, 경제 전반, 특히 제조업과의 관계 속에서 상대적으로 자율적이며 자체 내적동학을 가진 부문으로 보는 관점이다. 본 연구에서 비즈니스 서비스업이 가지는 궁극적 의의도 이러한 관점에 기초하는바, 이는 경제환경의 최근 변화추세와도 잘 부합한다는 점에서 상당한 설득력을 가지고 있다. 이러한 사실로 인해 이러한 관점을 둘러싸고 다양한 쟁점들이 제기되고 있는데, 여기서는 3장 이하에 진행될 연구와 관련하여 크게 두 가지의 분석적 쟁점을 논의할 것이다.

우선, 비즈니스 서비스업이 가지는 경제적 의의와 관련하여 경제성장을 견인하고 부가가치 창출에 기여하는 등의 다양한 산업경제적 효과가 중요한 쟁점을 차지하는데, 최근 국내외 연구들도 서비스업 및 비즈니스 서비스업이 가지는 다양한 산업경제적 효과를 밝히고자 노력하고 있다(OECD, 2001; Tomlinson; 2000, U.S. Department of Commerce, 1996; 민경휘, 1888; 김휘석 외, 2002). 여기서 많은 경제적 효과 가운데 고용창출/부가가치 증대/산업적 연관 등은 어느 산업이 가지는 경제적 성과를 파악하는데 있어서 매우 유용한 지표로서 간주된다.

이 경우에, 고용창출 효과와 관련하여 국가 및 지역 경제에서 비즈니스 서비스업의 급성장 추세에 비추어 볼 때, 비즈니스 서비스업이 가지는 경제적 기여는 자명하다. 그렇지만, 이러한 사실에도 불구하고 일반적인 고용증가 추세가 동 산업의 고용흡수 잠재력과 반드시 일치하는 것은 아니다. 이런 점에서 고용의 증가 추세에 반영되는 고용창출 효과 외에 고용흡수 잠재력이 동 산업의 발전 전망이라는 측면에서 적극적으로 고려되어야 할 것이다. 이는 <표 2-4>에 요약된 바와 같이 취업유발계수 및 고용유발계수, 매출액 대비 종사자수 등으로 측정될 수 있을 것이다.

한편, 경제성장에서 차지하는 부가가치의 중요성을 고려해 볼 때, 비즈니스 서비스업의 경제적 기여를 평가하는데 있어서 부가가치 효과 또한 매우 중요한 요소임은 논의의 여지가 없다. 더욱이 서비스업의 경우, 그간 저부가가치로 인해 그 산업적 의의가 저평가되어 온 현실을 감안해 볼 때, 부가가치 효과는 비즈니스 서비스업이 가지는 경제적 의의를 체계적으로 재평가하는 것은 매우 중요한 의의를 가진다 할 것이다. 이는 앞서 서비스 부문마다 차별적인 특성을 지닌다는 점을 고려해 볼 때, 부가가치율 또한 부문별로 상당한 차이가 존재할 가능성이 높기 때문이다. 말하자면, 서비스업 전반의 낮은 부가가치에도 불구하고, 비즈니스 서비스업이 나타내는 높은 부가가치 창출 효과는 국가 및 지역경제에의 선도성을 가늠해 볼 수 있는 대목이다.

<표 2-4> 본 연구에서 비즈니스 서비스업이 가지는 경제적 의의 : 세 가지 측면

구분	지표	비고
고용효과	고용증가 추세	종사자의 증가 추이
	고용흡수 잠재력	취업유발계수/고용유발계수, 종사자수/매출액
부가가치효과	부가가치 성장률	부가가치액 증가 추이
산업적 연관	중간수요율	특정 산업이 다른 산업의 생산과정에 중간투입재로 투입되는 정도
	중간투입율	각 산업의 생산에 해당 산업의 생산이 투입되는 정도

마지막으로, 산업적 연관효과는 앞서 OECD에 의한 개념에서 언급한 바와 같이 비즈니스 서비스가 지식과 정보를 매개하여 주는 다양한 산업적 효과에 따라 그 의의도 날로 증대되고 있다. 여기서 산업적 연관은 비즈니스 서비스가 다른 산업과 형성하는 전후방의 연계를 의미하는 것으로, <그림 2-4>에 도시된 것과 같이 중간수요 및 중간투입율을 통해 파악될 수 있다. 중간수요율의 경우, 특정한 산업이 생산과정에서 다른 산업의 생산과정에 중간투입재로 투입되는 정도를 나타낸 반면, 중간투입률의 경우 각 산업의 생산에 해당 산업의 생산이 투입되는 정도를 나타낸다. 이와 같이 중간수요 및 중간투입을 통해 형성된 산업적 연관은 경제 전반의 생산성 증대와 기업의 경쟁력 강화에 크게 기여하고 있다.

자연히, 산업적 연관으로부터 발생하는 경제적 기여는 앞의 두 가지 분석 쟁점 가운데 다른 한 가지 쟁점인 혁신체계에 관한 논의로 이어진다. 이와 관련하여 최근 지역 산업정책에서는 지역경쟁력을 강화하기 위한 정책수단으로서 지역혁신체계(regional innovation system)가 새로운 패러다임으로 대두되고 있는데, 이러한 패러다임의 부상과 맞물려 비즈니스 서비스는 타산업의 혁신역량을 강화하는데 크게 기여하고 있는 것이다(Tether & Metcalfe, 2003; Farina & Preissl, 1999).



<그림 2-4> 중간투입률과 중간수요율에 의한 산업적 연관

이러한 점은 지역혁신체계가 지역경제의 맥락에서 새로운 기술을 창안하고, 수정·확산시키는 공공 및 민간부문 기관들의 활동 및 상호작용의 네트워크로서, 지식의 창출·확산·응용이 핵심을 차지한다는 점에서 비롯한다. 실제, 지식을 창출하는 주체와 그것을 활용하는 주체 사이에는 직접적 연관이 부재한 경우가 많은데, 이로 인해 전체 시스템이 원활하게 작동하기 위해서는 지식 교류와 확산을 가교하는 중개기관이 필요하다. 이러한 상황에서 지식집약적 비즈니스 서비스는 새로운 지식을 창출하는 것 외에, 지식의 이전을 중개하는 이종의 역할을 수행한다(Tomlinson & Miles, 1999, Hipp, 2000). <표 2-5>와 같이 다양한 지식이전채널과 상호작용을 통해 제공되는 비즈니스 서비스 기업의 다양한 지식원천들은 사용자기업의 혁신프로세스에 기여할 수 있다.

<표 2-5> 제조업 및 서비스업의 주요 지식이전채널

채널	제조업	서비스업
공급자	공급자들은 기계 속에 구현되어 있거나 기계사용 및 유지에 관련된 지식원천임	서비스에서 혁신이 ICT에 의해 중재되는 것처럼 IT관련 자본재의 공급자는 서비스에서 특히 중요함
외국인투자	새롭거나 보완적인 국지적 지식 및 숙련으로의 접근	서비스 전달양식의 특이성으로 인해 제조업보다 서비스에서 훨씬 더 중요함
라이선싱	기술공급자와 기술수령자는 모두 상호 지식으로 접근을 획득	프랜차이즈가 비기술서비스에서 이전채널임. 라이선싱은 다른 서비스들에 대해 소프트웨어 산업이 더 적절함
학계와의 연관	학계로부터 전문 기술지식은 제조업에 더 적절함	보건, 은행, 물류서비스들은 학계지식의 도움으로 혁신하며, 다른 서비스들은 학계연구를 덜 사용하는 경향이 있음
훈련	대인간 숙련보다는 기술적 숙련에 대한 훈련을 더 우선시	서비스기업은 고객들과 피고용자의 직접적 참여로 인해 제조업보다 더 중요함
기업내 전략적 지식관리	인트라넷과 유사 기술은 피고용인간 의사소통, 메시지와 자료 교환, 전자 컨퍼런싱 참여를 가능케 함	서비스 기업들은 제조업과 같은 정도로 전자적 수단에 의해 기업내 지식 및 정보교환
생산자-소비자 쌍방향 지식이전	복잡한 장비를 사용하기 위해 고객들을 훈련하며, 소비자의 지식은 개인적 주문과정에서 디자인 단계에 참여할 수 있음	소비자들이 종종 공동생산자 및 공동혁신가라는 점에서 제조업에 대비되는 것으로 서비스에서 훨씬 더 중요함
비즈니스 서비스	제조업 회사는 일반적으로 지식집약적 비즈니스 서비스를 활용	지식집약적 비즈니스 서비스는 모든 유형의 서비스에 대해 유용한 것으로 보임
인적자본 이동	암묵적 지식확산의 주요 이전채널이며, 명문화 지식확산에도 중요	대인간 숙련과 노하우의 측면에서 암묵적 지식은 많은 서비스들에 대해 중요함
특허	특허는 발명가로부터 공공으로 지식이전의 수단이 됨	서비스산업은 덜 중요하며, 이 채널이 중요한 유일한 서비스산업이 소프트웨어임
인터넷	제조업은 공급자, 경쟁자, 잠재적 고객에 대해 정보와 지식을 받기 위해 인터넷을 사용	서비스 기업은 동일한 목적, 동일한 정도로 인터넷을 사용. 온라인 서비스 전달의 부가적 기능이 서비스에서는 존재함

## 2. 비즈니스 서비스업의 집적과 국제중심성

### 1) 지식기반산업의 대도시 입지지향성

20세기 후반 정보통신과 수송 기술의 급속한 발전은 기업조직에 커다란 변화를 유발하고 있고, 이러한 과정에서 기업의 입지에도 적지 않은 영향을 주고 있다. 이에 따라 지역경제발전에서 대단히 중요한 쟁점으로 부각되고 있는 요소 가운데 하나가 산업 입지를 둘러싼 것이다. 특히 정보통신기술이 거리를 소멸시키고, 기업의 이동 및 분산을 가속화할 것이라는 일반적 기대와 달리, 20세기 후반 특정한 지역 혹은 장소로의 집적이 더욱 강화되는 추세여서, 이에 대한 많은 논의들이 활발히 전개되고 있는 실정이다.

잘 알려진 대로 산업클러스터(industrial clusters)를 둘러싼 논의가 이러한 논의의 중심을 차지하고 있는데, 그것은 현대 도시 및 지역경제에서 성장을 견인하고 부를 증진시키는 동력으로 널리 인식되고 있다. 산업클러스터는 기업들이 나타내는 독특한 공간조직체계를 구체화하고 있는 것으로, ‘상호연관된 기업과 연관산업 그리고 지원기관의 공간적 집적’을 의미한다. 이 경우에, 산업클러스터에 관한 연구는 크게 두 가지 방향으로 전개되고 있는데, 하나는 클러스터의 범위를 식별하는 것이고 다른 하나는 특정한 클러스터가 가지는 속성을 규명하는 것이다.<sup>3)</sup> 여기서 비즈니스 서비스업과 관련하여 논의하고자 하는 핵심 쟁점은 후자에 관한 것으로, 이러한 논의를 통해 비즈니스 서비스업을 둘러싼 집적경제와 그것이 지역경제의 국제중심성에 기여하는 바를 규명하고자 한다.

집적에 관한 논의에 들어가기에 앞서, 우선 비즈니스 서비스업이 취하고 있는 일반적인 입지패턴을 살펴볼 필요가 있다. <표 2-6>이 비즈니스 서비스업을 포함한 생산자서비스업의 강한 집적을 일목요연하게 나타내고 있다. <표 2-6>에서 볼 수 있듯이, 미국, 영국, 일본과 같은 선진국 경제에서는 이미 80년대부터 대도시, 특히 도심을 향한 생산자서비스업의 강력한 집적이 존재하고 있다. 실제, 뉴욕의 맨하탄 일대 금융·보험·부동산업은 전체 지역경제의 23.6%에 달하고, 전문서비스업 또한 14.2%를 차지

3) 이미 19세기 말 경제학자 Marshall에 의해 피력된 산업지구론으로부터 60년대 Chinitz, 7,80년대의 Czamanski와 Ellison & Glaeser, 그리고 다시 90년대에 국제경제학자 Porter와 Krugman으로 이어지는 일련의 논의는 산업클러스터 연구에 관한 초석이 되고 있다.



하고 있다. 이는 미국 전체, 나아가 뉴욕시 전체와도 상당한 대비를 보이는 것이다. 이와 유사하게 런던도심(City of London)의 경우에도 금융·보험·부동산업이 차지하는 비중은 무려 71.7%를 나타내고 있어 영국과 대도시 런던 전체와도 극명한 대비를 보여주고 있다.<sup>4)</sup> 이외에, 일본의 경우에도 동경 도심은 생산자서비스업의 높은 집적을 확인할 수 있으며, 특히 전문서비스업의 경우에는 20%를 상회할 정도로 압도적이라 할 수 있다.

이와 같이 비즈니스 서비스업 및 생산자서비스업이 나타내는 대도시 도심으로의 강한 집적을 놓고, 그 입지요인을 탐색하기 위한 많은 연구가 있었다(Marshall, 1982; Daniels, 1991; Illeris, 1991). 이들 연구에 따르면 대도시는 숙련인력, 국제공항 서비스,

<표 2-6> 선진국 대도시내 서비스업 및 비즈니스 서비스업 집중

구분		제조업	서비스업	서비스업 세부			
				도소매	금융보험부동산	전문서비스	기타 공공서비스
미국 (1984)	전체	24.8	61.7	28.3	7.4	5.7	20.3
	뉴욕	16.4	70.9	20.1	17.4	10.8	22.6
	맨하탄	14.6	75.4	17.9	23.6	14.2	19.7
영국 (1981)	전체	27.0	60.5	19.2	7.8	27.0	
	런던	19.2	74.6	19.2	15.9	29.1	
	런던시티	10.9	87.3	8.4	71.7	7.2	
일본 (1980)	전체	24.7	47.6	22.5	3.4	18.1	3.6
	동경	23.5	60.5	28.5	6.0	22.7	3.3
	도심	19.1	66.1	29.6	9.9	21.8	4.8

- 주 1): 런던의 금융보험부동산에는 운수통신업이 포함된 수치임  
 2): 미국 전체의 전문서비스는 비즈니스 서비스와 법무서비스가 포함된 수치임  
 3): 일본의 기차 및 공공서비스는 공공서비스의 수치임  
 4): 일본의 도심에는 시오타구, 추오구, 미나토구, 신주꾸구가 포함됨  
 5): 생산자서비스는 금융보험부동산과 전문서비스를 합한 수치임

자료: Sassen, 1991.

4) 물론, 이와 같은 입지패턴에는 시기별로 일련의 변화가 있었던 것은 사실이다. Daniels(1985)의 연구에 따르면, 대도시 지역내 생산과정

관련 지원기관의 집적 등 지식집약적 서비스업을 유인할만한 여러 가지 비교우위 요인을 가지고 있는데, <표 2-7>이 이들 각 요인들을 요약하고 있다. 물론, 반대로 대도시는 비교열위 요인도 가지고 있는데, 이들 비교열위 요인들은 최근 대도시 주변 지역으로의 기업의 이전에서 확인할 수 있듯이 지식집약적 서비스업의 공간적 분산을 촉진하는 요인으로 작용하고 있다.<sup>5)</sup>

<표 2-7> 생산자서비스 입지로서 대도시의 비교우위와 열위

구분	비교 우위	비교 열위
입지적 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>• time-zone position</li> <li>• 국제항공서비스의 범위와 다양성</li> <li>• 국내공간경제상의 위상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내 혹은 국제시장에 주변</li> <li>• 불충분한 국내 및 국제항공 요인</li> <li>• new to higher order metropolitan competition</li> </ul>
인적자원 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 숙련인력기반의 다양성</li> <li>• 교육적 성취도</li> <li>• 유연성</li> <li>• 재교육에 대한 반응성</li> <li>• 노동비용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제한된 인력기반</li> <li>• 낮은 교육성취 수준</li> </ul>
문화정치적 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국제서비스업체에 대한 언어측면의 편리성</li> <li>• 정치적 안정성</li> <li>• 국내/국제 기업 실제와의 친숙성</li> <li>• 창업업체에 대한 최소한의 번문육례</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고도로 규제되는 기업환경</li> <li>• 정치적 불안정성</li> <li>• 수입된 전문가를 이용한 기술이나 정보이전에 대한 제약</li> <li>• perceptions of labor reliability and commitment</li> </ul>
구조적 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육기관의 질과 분포</li> <li>• 기업본사 등 관련기업의 집적</li> <li>• 지역내 생산자서비스 분포</li> <li>• 사무실, 소매, 도매업 등의 입지 및 공간구득가능성</li> <li>• 직접투자비용으로 구득가능한 토지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교통혼잡</li> <li>• 제한된 정보기술과 통신기반시설</li> <li>• 제한된 기업과 서비스활동의 초기적 집합으로부터 잠재적 집적경제</li> <li>• 부족한 주택 및 지원서비스</li> <li>• 쾌적한 상업업무공간의 제한된 구득가능성</li> </ul>

자료 : Daniels et al(1991:15), 김용웅·차미숙, 1996에서 재인용

5) 80년대와 90년대 수행된 많은 연구들이 전문 비즈니스 서비스 기업의 분산화 추세를 논의하고 있다 (Leyshon, 1989, Illeris, 1989, Marshall, 1992). 이들 연구는 분산화의 주요 이유로 우선 가계소득의 증가와 교통통신 수단의 발전에 힘입어 전문인력과 관리자 및 그 가족들이 주거쾌적성과 삶의 질을 추구하여 혼합한 대도시에서 탈피하여 환경적으로 매력적인 주변 지역이나 소도시로 이주하였음을 지적하고 있다. 이외에 이들 지역이 가지는 물리환경적 요소도 중요한 요인인데, 이들은 저렴한 임대료, 사업확장이 용이한 풍부한 사업공간, 안정적인 노동력과 노사관계 등을 갖추고 있다는 것이다.

물론, 이들 각각의 입지요인에 대한 열거가 비즈니스 서비스의 대도시 도심입지를 파악하는데 중요한 단서를 제공하고 있는 것은 사실이지만, 최근의 입지경향을 반영할 수 있는 보다 체계적인 설명이 요구된다. 다음 절에서는 이에 관한 내용을 중심으로 논의를 전개할 것인데, 상술한 입지요인들에 기초하되 산업클러스터와 혁신에 관한 최근의 논의를 종합하여 지식집약적 비즈니스 서비스업의 집적에 관한 체계적인 설명을 제시하고자 한다.

## 2) 비즈니스 서비스업 집적과 산업클러스터

앞서 언급한 바와 같이, 비즈니스 서비스업과 같은 지식집약적 서비스업은 대도시, 특히 도심을 향한 입지패턴을 나타낸다. 그래서, 이러한 입지패턴의 결과로 20세기 후반 선진국 대부분의 대도시에는 비즈니스 서비스업의 강력한 집적이 형성·발전하고 있다. 이와 같은 기업들의 집적현상을 놓고, 전통적으로 이를 설명하기 위한 다각적인 논의들이 진행되어 왔다.

이와 관련하여 지난 20세기 초반 이래 현재에 이르기까지 기업의 집적에 관한 설명으로 세 가지 구분되는 관점이 제시되고 있다. 우선 ‘비용의 최소화’에 기초하여 기업의 집적을 설명하려는 관점이 있는데, 이는 전통적으로 집적경제에 관한 논의에서 흔히 거론된 바 있는 관점이다. 지방에 기반을 둔 원료 및 부품 공급업체, 하청업체, 조립업체 간 물자의 수송과 거래에 수반되는 비용을 최소화하려는 노력이 기업들간 집적을 유발하는 요소라는 것이다(Scott, 1987). 그러나, 제조업체의 집적에 대한 설명으로는 상당한 설득력을 가지는 것이 사실이지만 비즈니스 서비스와 같은 고부가가치의 지식집약적 서비스 기업의 입지와 집적을 이해하는데는 상당히 제한적인 것이 사실이다.

여기서 집적을 유발하는 요인에 관해 대안적인 관점이 요구되는 바, 경제의 글로벌화에서 산업클러스터의 형성이 이에 관한 설득력있는 관점을 제공해 주고 있다. 구체적으로, 국지화된 클러스터내에서 기업간 집합적 학습과정(collective learning process)과 보다 최근의 관점으로서 글로벌 네트워크로의 접근이 바로 그것이다.

앞서 비즈니스 서비스업의 경제적 의의에서 강조한 바와 같이, 비즈니스 서비스업과 같은 지식집약적 산업에서는 명시적 지식(codified knowledge)과 함께, 새로운 서비스 기법이나 업무 관행이나 절차 등에 관련된 암묵적 지식은 기업 경쟁력에 관건이 되

는 핵심 자산이 되고 있다(Bilderbeek et al, 1998). 이러한 경우에 명시적 지식은 타 주체에 의해 이용가능하며, 공간을 가로질러 쉽게 전송될 수 있는 반면, 암묵적 지식은 개인이나 조직의 경험이나 관행으로 체화되기 때문에, 이들 지식의 축적은 행위의 의한 학습이 이루어지고, 빈번한 대면접촉에 관련된 네트워킹이나 상호작용에 의한 학습에 의해 확산된다는 특성을 지닌다.

여기서 이들 암묵적 지식의 확산이 가능해지는 효과적인 메카니즘이 바로 집합적 학습(collective learning)으로, 이는 국지적으로 집적한 산업클러스터 내에서 기업간 형성되는 다양한 연계와 네트워킹에 기초한다(Camagni, 1991; Keeble & Wilkinson, 2000). 이 경우에 집합적 학습의 일차적 채널은 비즈니스 서비스 기업이 다른 기업과 형성하는 전·후방의 사업연계(business linkage)이다. 실제, 비즈니스 서비스 기업의 주요 수요기반을 구성하는 기업본사와 금융·보험사의 대도시 입지<sup>6)</sup>는 사업상의 연계를 통해 비즈니스 서비스 기업의 입지에 영향을 주는 주요 요인 가운데 하나이다(Coffey & Polese, 1987, Wheeler & Dillion, 1985; Jakobsen & Aslesen, 2003). 이 경우에 사업상의 거래를 통해 이루어지는 시장관련 지식이나 새로운 전문지식의 획득은 관련 기업간 지리적 근접성을 요구하는 바, 비즈니스 서비스 기업의 집적을 유발한다.

그렇지만, 암묵적 지식을 둘러싼 집합적 학습과정은 이처럼 공식적인 사업상의 거래 외에 다양한 비공식적 차원을 통해서도 이루어진다(Audretsch & Feldman, 1996, Baptista & Swann, 1998, Capello, 1999). 지리적으로 인접한 관련 기업간 대면접촉이나 의사소통, 비공식적인 협력과 네트워킹 등이 이와 같은 집합적 학습과정을 둘러싼 지식공유와 학습의 주요 채널에 해당한다. 이외에, 지식확산과 학습이 이루어지는 다른 중심적 프로세스는 숙련인력의 이동에 의한 것으로, 특히 대기업으로부터 확산된 전문인력의 채용이나 창업은 중소 전문비즈니스 서비스 기업이 최신 전문지식 및 시장지식을 향상시키는데 있어서 매우 중요한 요소이다. 이렇듯 일차적으로 형성된 산업클러스터의 토대 위에 집합적 학습 메카니즘은 새로운 전문지식과 시장지식을 획득하고자 하

---

6) 일반적으로 기업 본사는 다음과 같은 세 가지 핵심 기능을 수행하는 명령과 통제의 중심이며, 본질적으로 정보처리활동을 핵심으로 하고 있다.

- 전략수립 역할 : 기업전략의 형성, 비즈니스포트폴리오의 정의, 회사 조직구조의 개발
- 조정 역할 : 사업단위간 시너지 활용, 회사의 핵심 역량 개발과 각 사업단위에 대한 전문적인 자문 제공
- 통제 및 정책 역할 : 사업단위간 기본 통제, 각 단위의 성과목표 설정, 회사의 긍정적 이미지 창출 등 따라서, 대기업 본사 오피스는 경제 및 정치 결정이 이루어지는 대도시 입지를 지향하며, 동일한 이유에서 외부의 전문 비즈니스 서비스업체에 대한 다양한 서비스 수요를 가진다.

는 다른 비즈니스 서비스 기업의 집적을 유인함으로써 산업클러스터의 지속적인 성장이 이루어진다.

한편, 최근 경제의 세계화는 비즈니스 서비스 기업에게도 새로운 경제환경으로 작용하고 있고, 이 과정에서 기업들은 국지적 협력네트워크 외에 해외의 고객들에게 서비스를 제공하거나 외국인에 의한 기업의 소유 및 해외 전문인력의 채용이 증가하는 등 글로벌 네트워크를 증대시키고 있다. 이 경우에 글로벌 네트워크에 의해 획득된 새로운 지식은 대기업과 중소기업 모두에게 앞서 국지적 네트워크를 통해 획득된 암묵적 지식을 보완하는 지식으로서 적지 않은 의의를 가진다. 이러한 변화하는 현실은 비즈니스 서비스 기업의 입지에도 상당한 영향을 주어, 집적을 유발하는 핵심적 요인으로 작용하고 있다. 실제, 지식집약적 비즈니스 서비스 기업이 글로벌 도시의 도심에 자리잡는 이유는 이들 도시들이 우수한 국제공항, 철로 및 통신네트워크, 수많은 국제적 수준의 본사 및 관련 비즈니스 서비스 기업의 존재, 그리고 글로벌 지식 및 정보중심지로서의 역량에 기반하여 기업들이 글로벌 네트워크를 확립하는데 있어서 커다란 이점을 제공하기 때문이다(Sassen, 1994).

최근 영국에서 수행된 한 실증연구는 지금까지 언급한 비즈니스 서비스 기업의 최근 입지경향을 잘 드러내고 있다. 동 연구는 런던과 다른 주변 지역-잉글랜드 남부, 동부, 그리고 남서부-에 입지하고 있는 기업들에 관한 설문조사를 통해 대도시에서 기업 집적을 유발하는 제반 요인들을 규명하고 있다(Keeble & Nachum, 2001). 이 연구에 따르면, 기업들은 다양한 요소에 의거하여 입지를 결정하며, 런던과 다른 지역간 입지 결정 요인간 상당한 차이를 보이고 있다. <표 2-8>이 이를 나타낸 것으로 클러스터 기업(런던소재 기업들)은 고객에 대한 근접성이 가장 중요한 요인인데 비해, 여타 지역의 기업들(분산화된 기업)은 설립자 고향에 대한 근접성이 높은 비중을 차지하고 있다. 현저한 차이를 보이고 있는 다른 요인은 전문지식 및 인력에 대한 근접성과 우수 기업과의 접촉으로, 클러스터 기업은 분산화된 기업에 대해 3배 정도 높은 응답을 나타내고 있다. 이외에, 좋은 국제적 네트워크 또한 클러스터 기업에 있어서는 상대적으로 중요한 입지요인이 되고 있다.

더욱 중요한 점은 이들 각 요인들과 기업들의 성과에 관한 기업들의 인식에 관한 것으로, <표 2-8>에서 알 수 있듯이 클러스터 기업들의 경우 양호한 교통시설 및 항공교통으로의 접근성, 현 장소의 좋은 이미지, 고객에 대한 근접성, 전문인력과 양질의

지방 비즈니스 서비스로의 접근성 등은 기업의 성과에 중요한 영향요인으로 인식하고 있다. 반면, 분산화된 기업들은 매력적인 생활환경, 저렴한 임대료와 저렴한 인건비 등이 기업의 성과에 중요한 요인으로 인식하고 있다.

<표 2-8> 비즈니스 서비스 기업의 입지요인

구분	클러스터 기업* (Clustered)	분산화된 기업** (Decentralised)
현 위치에 귀사가 입지한 이유		
고객과의 근접성	32.3	7.9
설립자 고향에의 근접성	13.3	55.3
전문지식과 인력에의 근접성	11.3	3.7
좋은 사업체 및 개인적 접촉	11.3	5.3
편리한 교통	6.7	8.9
좋은 국제적 네트워크	6.7	0.0
기타	18.5	18.9

다음의 요인들이 기업의 성과에 중요하다고 보는 기업의 비중\*\*\*

양호한 교통시설(도로 혹은 철도)로의 접근성	78.3	58.1
현재 입지하는 장소의 좋은 이미지나 평판	68.3	27.6
고객에 대한 근접성이나 접근성	62.5	32.2
좋은 항공교통으로의 접근성	55.0	26.4
전문인력의 이용가능성	50.0	17.8
양질의 지방 비즈니스 서비스로의 접근성	46.7	25.3
귀 산업의 다른 기업에 대한 근접성	32.5	9.2
매력적인 생활환경	30.8	69.0
낮은 임대료	19.2	38.5
정부지원서비스의 낮은 이용요금	11.7	16.7
저렴한 인건비	4.2	16.7

주 1): \*의 클러스터 기업은 런던 소재 기업, \*\*의 분산화된 기업은 여타 다른 지역 소재 기업을 의미함

2): \*\*\*는 중요하거나 매우 중요하다고 응답한 기업의 비중을 의미함

출처: CBR Business Service SME Survey, 1998, Keeble & Nachum(2001)에서 재인용

<표 2-9> 비즈니스 서비스 기업들의 비공식 네트워킹 실태

구 분	클러스터 기업 (clustered firm)	분산된 기업 (decentralised firm)
업무 수행과정에서 고객과의 개인적 접촉을 중요한 것으로 인식하는 기업의 비율	97.5	94.4
개인적 접촉의 지리적 범위		
London	76.4	8.8
Rest of South East	20.8	20.9
East Anglia	-	20.9
South West England	-	36.3
Rest of UK	2.8	13.2
고객과의 개인적 접촉이 다음과 같은 측면의 발전에 중요하다고 인식하는 기업의 비율		
전문지식	71.4	57.4
일반 시장 지식	73.7	61.7
인력 채용에 유용한 지식	17.2	12.7
지난 5년간 고객 외에 다른 기업이나 조직과 공식적 혹은 비공식적 협력관계를 가진 기업의 비율	73.0	61.4
다음 지역으로부터 다른 기업이나 조직과 협력을 가진 기업의 비율		
London	55.2	16.3
Rest of South East	20.7	22.1
East Anglia	-	22.1
South West England	-	30.8
Rest of UK	21.8	26.9
Overseas	51.7	11.5
기업간 협력관계에서 지리적 근접성의 중요성에 대한 기업의 인식		
매우 중요함	19.1%	26.9%
약간 중요함	34.8%	20.4%
중요하지 않음	46.1%	52.8%

출처: CBR Business Service SME Survey, 1998, Keeble & Nachum(2001)에서 재인용

동 연구는 또한 비즈니스 서비스 기업의 입지패턴과 관련하여 기업들의 집적에 관한 다른 중요한 경험적 사실을 보여주고 있다. 실제 <표 2-9>에 나타나 있듯이, 대부분의 기업들이 업무수행 과정에서 고객기업과의 비공식적 접촉을 매우 중요한 것으로 인식하고 있음에도 불구하고 분산화된 기업의 경우 비공식적 네트워킹이 더 광범위한 지역에 분산되어 있는 양상을 보이고 있다. 반면, 클러스터 기업들은 비공식적 네트워

킹이 지리적으로 더 집중된 양상을 보이고 있으며, 더욱이 이들 기업의 경우 이러한 네트워크를 통한 전문지식이나 전문인력에 관한 정보에 대해 매우 중요한 요소로 인식하고 있다.

요약하자면, 거래비용의 최소화와 같은 전통적인 입지요인에 의해 형성된 대도시, 특히 도심을 중심으로 한 지식집약적 비즈니스 서비스 산업클러스터의 형성은 집합적 학습과정과 글로벌 네트워크로의 접근을 지향하는 비즈니스 서비스 기업을 지속적으로 유인함으로써 선순환의 구조를 창출한다. 이는 20세기 후반 지식집약적 산업에 기반한 대도시 경쟁력의 원천인 동시에, 이하에서 논의하게 될 대도시 경제의 국제중심성을 창출하는 요소이기도 하다.

### 3) 국제적 중심성과 비즈니스 서비스업

앞서 대도시가 가지는 비교우위와 함께, 비즈니스 서비스 기업의 집적과정에 관한 논의가 있었다. 이러한 논의에 기초하여 대도시 도심을 향한 산업클러스터의 선순환이 작용하고 있음을 확인할 수 있었는데, 이 경우에 상호 관련된 기업간 공식적·비공식적 네트워크를 통한 집합적 학습과정은 집적과정을 촉진하는 중요한 원동력이었다. 다른 한편으로, 점차 심화되고 있는 경제의 세계화 과정과 맞물려 비즈니스 서비스 기업들은 더욱 더 국제화되는 양상을 나타내고 있는데, 이 과정에서 우수한 물적, 사회적 인프라와 최첨단 지식과 정보의 중심지로서의 입지우위, 그리고 기업본사 및 비즈니스 서비스 기업간 네트워크가 잘 발달되어 있는 대도시 도심은 글로벌 네트워크에 접근하고자 하는 기업들의 집적을 유발하는 다른 중요한 요인이 되고 있다.

여기서 특정한 도시와 지역 경제가 나타내는 글로벌 네트워크의 결절지로서 지위, 국제적 경제중심성은 모두 그 근처에 이러한 산업클러스터 및 집적 현상이 자리잡고 있으며, 80년대 이후 진행되었던 세계도시(global city)에 관한 연구와도 맥을 같이하고 있다. 뉴욕, 런던, 동경 등 금융 및 생산자서비스업이 고도화되고 있는 대도시를 중심으로 그 위계를 실증적으로 규명하기 위한 노력이 꾸준히 진행된 바 있다.<sup>7)</sup>

---

7) 잘 알려진 대로 이러한 노력들 가운데 Friedman에 의한 연구는 선구적 연구로서의 의의를 가진다. 금융, 다국적기업 본사, 국제기구, 인구규모 등을 기준으로 4개의 세계도시 위계를 도출한 이 연구에 따르면, 런던과 뉴욕은 중심국의 제1차 세계도시 위계를 차지하고 있는 반면, 싱가포르의 주변국의 제1차 세계도시로, 홍콩과 서울은 주변국의 제2차 세계도시 위계를 차지하고 있다.



이와 같은 세계도시에 관한 연구는 더 광범위한 자료와 체계적인 방법에 기초하여 지속적으로 전개되고 있는데, 최근의 연구경향은 경제활동의 중심성에 바탕을 두고 있다. 즉, 세계도시는 ‘생산자서비스업의 국제적 중심지’로 정의되고, 그 위계는 글로벌(생산자)서비스 기업들의 도시간 연결성(connectivity) 정도를 통해 측정되고 있다(Beaverstock, 1999; Taylor & Catalano, 2002; Derudder, 2003). 따라서 이들 연구는 기존의 정적 지표 중심의 세계도시 위계가 아닌 동적 지표, 즉 도시간 네트워크를 중심으로 그 위계를 측정하고 있다는 점에서 경제의 세계화라는 현상뿐만 아니라 중심성이라는 개념 본래의 취지에 잘 부합한다고 볼 수 있다. 가령, Beaverstock 등(1999)은 각 비즈니스 서비스 분야별로 우수 글로벌 기업들의 대도시간 국제적 연결성을 분석하여 세계도시의 위계를 도출한 바 있으며, Derudder 등(2003)의 경우에도 15개 대도시에서 지사를 두는 동시에 북미, 유럽, 아시아·태평양 지역에 적어도 하나의 지역본부를 두고 있는 서비스 기업을 대상으로 세계도시를 식별하고 있다.

<표 2-10>은 Beaverstock 등에 의한 연구결과를 요약한 것으로, 이에 따르면 모든 부문에서 가장 높은 국제적 중심성(즉, 글로벌 네트워크 연계성)을 획득하고 있는 세계도시인 런던과 뉴욕이 최고의 국제적 경제중심성을 가진다. 물론, 이러한 결과에도 불구하고 분야별로 국제적 중심성은 상이한 양상을 나타내, 가령 금융업과 법률서비스업 부문에서는 싱가포르가 매우 높은 중심성을 가지는 것으로 나타나고 있다. 반면 회계업 부문의 경우에는 런던과 뉴욕에 이어 아틀란타와 시카고가, 그리고 아시아권에서는 동경이 유일하게 높은 중심성을 가지며, 광고업 부문의 경우에는 역시 런던과 뉴욕에 이어 시카고와 미네애폴리스, 그리고 아시아권에서는 오사카 등이 높은 중심성을 가지는 것으로 분석되었다.

주목할 점은 서울의 경우 광고업에서 유일하게 높은 수준의 글로벌 네트워크 연계성을 지닌 것으로 측정되었으나, 다른 대부분의 부문에서는 매우 낮은 것으로 측정되어, 현재 서울이 가지는 취약한 국제적 중심성의 면모를 엿볼 수 있게 한다. 이는 최근 비즈니스 서비스업을 중심으로 급속한 성장에도 불구하고, 질적 성장에는 상당한 제약이 존재하고 있음을 시사하는 바, 이러한 양적 성장을 질적인 발전으로 전환시키기 위한 많은 숙제를 남기고 있다.

<표 2-10> 비즈니스 서비스업과 금융서비스업 측면에서 본 경제의 중심성

회계업	광고업	은행업	법률서비스업	글로벌 네트워크 연계성
런던 뉴욕 아틀랜타 시카고 뒤셀도르프 로스앤젤러스 밀라노 파리 시드니 도쿄 토론토 워싱턴	런던 뉴욕 시카고 미니애폴리스 오사카 파리 서울 도쿄	런던 뉴욕 싱가포르 프랑크푸르트 홍콩 밀라노 파리 샌프란시스코 도쿄 쭈리히	런던 뉴욕 싱가포르 시카고 브뤼셀 로스앤젤러스 모스크바 파리 도쿄 워싱턴	런던 뉴욕

주: 글로벌 네트워크 연계성은 회계(18개), 광고(15개), 금융(23개), 보험(11개), 법률(16개), 경영자문(17개) 등 316개 도시에 지사를 두고 있는 100대 글로벌 기업의 네트워크를 분석한 결과임.

자료: Beaverstock et al. (1999), Derudder et al. (2003)

### 3. 혁신주도경제에서 비즈니스 서비스 혁신

#### 1) 혁신시스템과 서비스 혁신

20세기 후반 산업구조의 전환과 함께 경제활동의 새로운 변화는 지식기반경제, 혁신주도경제라는 표현에서 알 수 있듯이, 혁신의 중요성이 비약적으로 증대되고 있는 점이다. 새로운 아이디어의 상업화, 새로운 사업모델의 도입, 새로운 제품과 공정의 개발 등이 복잡하고 동적인 경제환경에서 기업의 경쟁력에 결정적 요소가 되고 있는 것이다. 더욱이 이러한 추세변화로 인해 산업정책에서도 많은 변화가 초래되고 있는데, 그것이 최근 산업정책의 새로운 패러다임으로 혁신시스템(innovation system)이다. 이러한 패러다임에 따라 과거 생산함수의 외생변수에 불과하였던 기술이 경제성장의 동인으로 인식되고, 이를 촉진하기 위한 다각적인 노력이 활발하게 모색되고 있다.

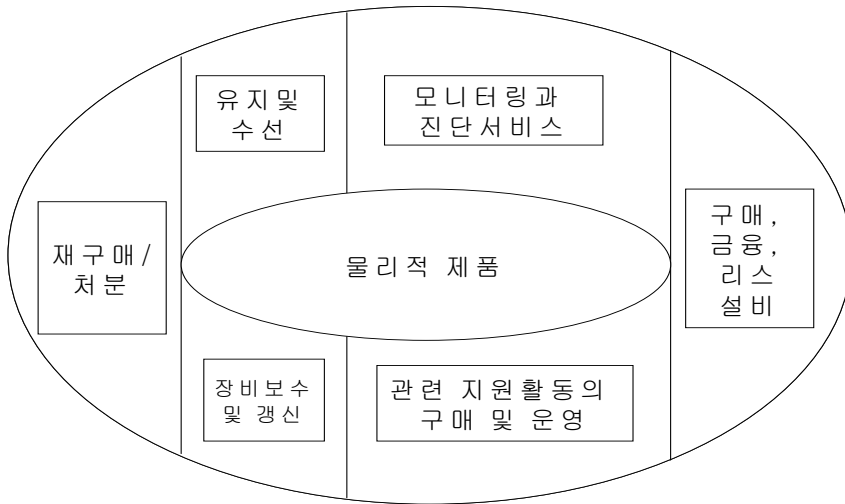
다른 한편, 혁신에 대한 이론적 관심과 혁신시스템에 대한 정책적 관심의 증대는 전통적 사고에 대한 많은 새로운 변화를 유발하고 있다. 과거 혁신활동의 중심을 차지하고 있던 제조업 중심의 기술혁신(technological innovation)에서 탈피하여 보다 포괄

적이고 종합적인 혁신관점으로 발전하고 있다. 비제조업 분야를 중심으로 한 다양한 비기술혁신(non-technological innovation)을 개념화하고 그 특성을 규명하려는 노력이 그것인데, 앞서 언급된 경제의 서비스화 추세와 맞물려 과거 혁신에 관한 논의에서 상대적으로 무시되었던 서비스 혁신이 그러한 노력의 중심을 차지하고 있다. 이하에서는 서비스 혁신에 관한 기존의 연구동향을 살펴봄으로써 서비스 혁신에 관한 개념적 이해를 도모해 보고자 한다.

우선, 앞서 언급된 서비스 혁신이라는 표현은 서비스와 관련된 제반의 혁신을 포괄하는 광의의 개념이지만, 여기에는 두 가지 상호 구분되는 차원이 존재한다. ‘서비스 혁신’과 ‘서비스업 혁신’이 바로 그것인데, 전자가 제조업을 포함하여 기업내의 서비스 활동과 관련된 다양한 혁신활동을 의미한다면, 후자는 서비스 산업에서 전개되고 있는 혁신활동을 의미한다.

여기서 ‘서비스 혁신’은 경제의 서비스화 현상과 맞물려 그 중요성이 부각되고 있는데, 일부 학자들에 의해 제안되고 있는 서비스 캡슐화(service encapsulation) 현상이 서비스 혁신을 둘러싼 최근의 추세를 집약하고 있다. 간단히 말해, 서비스 캡슐화는 기존의 제조업체들이 서비스 기능의 첨가, 흡수에 의해 소비자의 요구에 반응하는 동시에 더 많은 부가가치를 창출하고자 하는 것으로, 말하자면 제조업과 서비스의 융합화 현상을 함축하고 있다. 이와 관련하여, 크게 두 가지 구별되는 서비스 캡슐화 현상이 지배적인 형태로 나타나고 있다(Howell, 2000; 2003).

- 단일 패키지로 서비스가 결합된 제품의 제공
- 서비스 제공을 통해 제품구매의 궁극적 목표를 제공



출처: Howell, 2003

<그림 2-5> 제품의 생애주기를 통해 본 서비스 캡슐화

단일 패키지로 서비스가 결합된 제품의 제공은 최근 자동차 산업에서 흔히 찾아볼 수 있는 서비스 캡슐화 현상으로, 자동차 제조업체가 자동차의 구매를 촉진하기 위해 금융 및 리스, 보험, 유지관리, 취득 및 등록 서비스 일체를 패키지로 제공하고, 이를 위해 관련 회사까지 설립하는 경우이다. 반면, 서비스 제공을 통해 제품구매의 궁극적 목표를 제공하는 경우는 보다 복잡한 양상을 띠고 전개되고 있는데, 가령 컴퓨터산업의 경우 소비자가 사용할 컴퓨터를 제공하는 차원을 넘어 소비자가 연고자 하는 서비스 그 자체를 제공하는 경우이다.<sup>8)</sup> 물론, 이러한 두 가지 차원을 중심으로 서비스 캡슐화가 이루어지는 다양한 방식이 있을 수 있으며, 정보통신기술이 융합되는 경우 특히 그러하다. 실제, 인터넷과 전자상거래의 발전은 제조업과 서비스의 융합과정에서 아래 지적된 것과 같은 몇 가지 새로운 변화를 유발하고 있는 것이 사실이다.

- 직거래 및 중개(disintermediation & intermediation) : 기업들이 전자적 수단을 활용함으로써 도소매업체 등의 중간층 회사를 제거하고 고객과 직접 상호작용

8) 물론, 이와 같은 서비스 캡슐화 현상과 관련하여 상술한 예들은 제조업을 중심으로 한 것이지만, 서비스업을 중심으로 한 서비스 캡슐화 또한 존재할 수 있다. 가령, 현재의 친숙한 서비스에 새로운 재화나 서비스를 캡슐화하는 경우가 있을 수 있고, 반대로 새로운 서비스에 기존의 재화나 서비스를 캡슐화하는 경우가 있을 수 있다.

- 가상화(virtualisation) : 온라인 쇼핑과 같이 물적 존재를 갖지 않은 가상기업의 출현
- 체화된 서비스(embodied service) : 수송 및 물류와 같이 서비스와 연관된 물리적 활동의 재확대

어쨌거나, 이러한 다양한 프로세스를 통해 서비스 캡슐화, 말하자면 서비스 혁신은 기업에 혁신을 도입할 수 있게 함은 물론, 기업들로 하여금 인식의 지평을 더욱 확대할 수 있게 해 준다. 그것은 고객의 요구와 소비가 단순히 제품을 판매하는 일회성의 사건이 아니라, 장기적으로 고객과 접촉하게 되는 지속적인 과정이라는 인식이다.

한편, 상술한 서비스 혁신의 추세와 그 다양성에도 불구하고, 본 연구에서 심층적으로 분석하고자 하는 것은 서비스 혁신이라기보다는 ‘서비스업 혁신’에 관한 것이다. 이는 앞서 비즈니스 서비스업의 경제적 의의에서 강조된 바와 같이 지역혁신시스템에서 비즈니스 서비스업의 기여가 날로 증대되고 있고, 국제적 중심성 획득과 관련하여 비즈니스 서비스업의 질적 발전을 위한 조건으로서 혁신역량 강화를 위해 동 산업의 혁신실태를 살펴볼 필요가 있기 때문이다.

이와 관련하여 그간 제한적인 수준이긴 하지만 서비스업 혁신을 둘러싸고 여러 논의가 진행된 바 있다. 서비스 산업의 혁신이 본격적으로 수행되기 시작한 것은 80년대 무렵으로, 이 시기에 Gershuny와 Barras에 의한 선구적 연구가 제시되었다. 이 경우에 Gershuny가 서비스 부문은 비혁신적이라는 기존의 관점을 대변한 반면, Barras는 금융, 보험, 회계, 지방공공행정 분야에 대한 일련의 실증연구를 통해 독자적인 혁신모델을 도출하였다. 이른바 ‘역제품주기’(reverse product cycle) 모델로 알려진 모델인데<sup>9)</sup>, 이에 따르면 서비스 부문은 몇 단계의 혁신프로세스를 거치는 것으로 인식된다. 즉, <표 2-11>에서 볼 수 있는 바와 같이, 처음 서비스 부문에 새로운 IT기술이 응용되고, 후속하는 학습과정은 서비스 품질향상으로, 나아가 새로운 서비스의 도입으로 이어진다는 것이다(Barras, 1986).

9) 서비스 부문의 혁신에 관한 모델은 이와 비슷한 시기에 기술혁신의 선구적 이론가인 Pavitt에 의해서도 제기되었는데, 이전에 제안된 바 있는 제조업 부문의 네 가지 기술혁신 모델에 대한 수정 위에 이루어졌다. 실제, 그는 정보집약적 혁신(information-intensive innovation)이라는 새로운 유형을 추가하여 금융이나 소매업과 같은 영역에서 정보통신기술개발의 응용에 의한 혁신의 중요성을 강조한 바 있다(Pavitt, 1989).

<표 2-11> 서비스 부문 역제품주기 모델의 주요 단계

사이클 단계	혁신의 주요 형태	경쟁 노력	인에이블링 기술	예	생산요소들에 대한 기술향상의 영향
1단계	점증적 공정혁신	서비스 효율 향상 (비용절감)	메인프레임	보험정책기록의 전산화, 인사기록	사용된 자본양을 증가시키는 노동절감 기술진보
2단계	급진적 공정혁신	서비스 품질 향상	미니컴퓨터 및 마이크로컴퓨터	주택대기자명단의 전산관리, 온라인 보험료 견적	노동에 대해서는 중립적이고, 자본의 질과 다양성을 촉진하는 기술진보
3단계	제품혁신	새로운 서비스	네트워크	홈뱅킹	자본을 절감하면서 품질을 향상시키는 기술진보

출전: Gallouj, F., 1998, Innovation in Reverse: Services and the Reverse product cycle, SI4S Topical Paper에서 재인용.

전체적으로, 이들 모델은 서비스 부문 자체가 가지는 독자적인 모델을 도출함으로써, 서비스 부문의 혁신이 가지는 중요성을 부각시키는데 그 의의를 가지나, 근본적으로 서비스 부문을 다분히 혁신과 무관한 영역으로 인식한 점에서 적지 않은 한계를 가진다. 그러나, 다음 절에서 논의될 것처럼 뒤이은 90년대에 제기된 서비스업 혁신에 관한 많은 실증 연구와 논의들을 통해 서비스 부문 내에서 다양한 혁신패턴이 존재하고 있다는 사실이 밝혀지고 있고, 그 가운데 비즈니스 서비스업은 서비스 부문 혁신에서 그 중요성이 날로 부각되고 있다.

## 2) 서비스 혁신의 유형과 비즈니스 서비스의 혁신시스템

앞서 언급한 것처럼, 80년대에 제기된 서비스 부문의 혁신에 관한 논의는 이후 서비스 혁신에 관한 인식의 대전환과 더욱 체계적인 연구가 수행되도록 한 주된 계기였다. 여기서 서비스 부문 혁신에 관한 새로운 인식은 서비스 부문내에 상이한 혁신패턴이 존재하고 있다는 점으로, 이러한 차별적인 혁신패턴을 실증적으로 밝히기 위한 다양한 노력이 전개되었다.

가령, Soete와 Miozzo(1989)에 의한 연구가 대표적이라 할 수 있다. 이들은 서비스 부문 내에 혁신의 생산 및 사용이 제조업 못지않은 다양성이 존재하며, 이와 관련하여 다음과 같이 크게 네 가지 범주가 구별될 수 있다고 주장하였다.

- 공급자지배 부문 : 교육, 보건, 의료, 행정과 같은 공공 혹은 집합적 서비스, 그리고 음식료, 수선, 이미용 등의 개인서비스, 그리고 소매서비스업이 포함된다.
- 생산집약적, 규모집약적 부문 : 대규모의 백오피스 행정과 관련된다. 특히, 이들 서비스들은 비용 절감이라는 목표하에 이루어지고 있는 IT의 이용에 적절하다.
- 네트워크 부문 : 수송 및 교통 서비스, 도매거래와 유통과 같은 물리적 네트워크, 은행, 보험, 방송, 통신 서비스와 같은 정교한 정보네트워크에 의존하는 부문이다. 상수도와 가스 공급과 같은 공공시설 또한 이러한 그룹에 위치할 수 있다. 이러한 서비스들은 혁신을 정의하고 상세화 할 때 주된 역할을 수행한다. 그래서 이들 부문에서 새로운 기술의 공급자들은 어느 정도 서비스 의존적인 성격을 가진다.
- 전문기술 공급자와 과학기반 부문 : 소프트웨어, 전문 비즈니스 서비스, 실험 및 디자인서비스 등이 여기에 해당한다. 이들의 혁신은 사용자주도적인 경향이 있으며, 전형적으로 공공 및 민간연구기관과의 긴밀한 상호작용을 통해 달성되고, 창출된 지식은 지식창출체인상의 상류에 위치하고 있다. 실증 연구에 의하면, 이 부문은 전체 서비스 부문의 고용 가운데 5% 이하를 차지하나, 서비스 부문의 전체 혁신지출의 30% 이상을 기여하는 것으로 알려지고 있다.

이외에도 현재까지 서비스 부문내 상이한 혁신패턴을 도출하기 위한 많은 연구들이 수행되고 있다.<sup>10)</sup> 이러한 연구와 궤를 같이하여 90년대 중반 이후 유럽에서는 혁신에 관한 체계적인 조사가 수행되고 있으며, 특히 CIS-2(Community Innovation Survey II)는 15개 EU 회원국의 서비스 산업을 대상으로 한 체계적인 조사이다. 주목할 것은 이 조사결과에 기초한 한 연구가 다음과 같이 네 가지 부문의 혁신패턴을 범주화하고 있는 점이다(Evangelista & Savona, 1998).

- 기술 사용자 부문 : 외부 원천, 특히 제조업으로부터 기술을 취득하는데 의존하는 공급자지배의 서비스 부문으로, 전체 서비스 기업의 80%, 고용의 50% 이상을 차지하고 있다. 이러한 부문으로는 폐기물 서비스, 육상 및 해상수송 서비스, 보안 서비스, 청소서비스, 기타 비즈니스 서비스, 법률서비스, 기타 금융서비스,

10) 이에 대해서는 Sundbo & Gallouj(1998), Hertog & Bilderbeek(1998) 등을 참조할 것.

도매업 등이 포함된다.

- 상호작용적 서비스 부문 : 앞의 기술사용자 부문과 더불어 서비스 고용의 3/4 정도를 차지하는 부문으로, 혁신은 기업 내부의 연구개발이나 외부로부터 기술의 취득에 의해 이루어지기보다는 고객과의 긴밀한 상호작용을 통해 이루어진다. 여기에는 광고업, 금융·보험업, 숙박·음식업 등이 포함된다.
- 과학 및 기술서비스 부문 : 새로운 기술적 지식의 창출자로서, 창출된 지식은 제조업과 다른 서비스업으로 확산된다. 혁신은 전형적으로 공공 및 민간 연구기관과의 긴밀한 상호작용을 통해 이루어지며, 지식창출 체인의 상류에 위치하고 있다. 여기에는 연구개발업, 엔지니어링 서비스, 컴퓨터 및 소프트웨어 서비스 등이 포함된다.
- 기술컨설팅 서비스 : 과학기술기반 및 상호작용적 부문의 특성이 혼재되어 있는, 말하자면 혁신활동을 수행하지만 많은 고객들로부터 지식을 획득하기도 하는 부문이다. 모든 서비스들은 이러저러한 방식으로 문제해결 프로세스에 참여할 수 있지만, 기술컨설팅 서비스의 주요 기능은 고객의 특정한 필요에 부응하여 기술적 해결방안을 제공하는데 있다.

요약하자면, 연구의 쟁점이 되는 것은 이제 서비스 부문에 혁신이 존재하는가 여부가 아니라, 어떻게 혁신을 수행하고 또 어떤 부문이 보다 더 혁신적인가 하는 점이다. 이러한 맥락에서 서비스는 다양한 패턴의 혁신으로 특징지어지며, 전문기술 공급자 및 과학기반 부문으로서 비즈니스 서비스업 또한 독특한 혁신특성을 가지고 있다. 실제, 지식창출체인의 상류에 위치하는 지식의 창출자인 동시에, 사용자주도라는 점과 과학기반과의 긴밀한 상호작용이 존재한다는 점은 비즈니스 서비스업이 가지는 중요한 특성이라고 할 수 있다. 그래서, 그것으로부터 도출되는 혁신의 결과는 비즈니스 서비스업 자체의 생산성 향상과 부가가치 증대를 위한 원천으로 기여할 뿐만 아니라, 타 산업의 혁신에 대한 촉진자, 중개자로서의 역할을 수행하기 위한 토대이다.

본 연구에서는 이러한 관점에 따라 서울의 비즈니스 서비스업에 대한 혁신활동 실태를 조사·분석하고, 이를 통해 그 문제점을 진단해 본다. 이러한 실태 분석은 비즈니스 서비스업의 질적 발전에 필요한 조건을 도출하기 위한 과정의 일부로서, 분석을 통해 밝혀지는 문제점에 대해서는 다각적인 해결을 요하는 것이다.



## 제 3 절 해외 도시의 비즈니스 서비스업

### 1. 뉴욕의 비즈니스 서비스업과 지원책

#### 1) 뉴욕의 경제구조

뉴욕시는 대표적인 세계도시 중의 하나로 전통적으로 금융중심지로 간주되어 왔으며, 다수의 다국적기업과 국제기구가 입지하여 있다. 뉴욕시는 맨하탄(Manhattan), 브루클린(Brooklyn), 퀸즈(Queens), 스테이트 아일랜드(State island), 그리고 브롱크스(Bronx) 등 5개 자치구(borough)로 이루어져 있다.

뉴욕시의 경제구조를 고용자 수 기준으로 살펴보면, 2003년에 뉴욕시 총고용은 약 287만명이었으며, 그 중에 공공서비스가 19.4%로 가장 많은 비중을 차지하고 있었으며, 그 다음 전문/사업 서비스업이 18.7%, 그리고 금융서비스가 15.1%였다(<표 2-12> 참조). 이에 반해, 제조업은 4.4%에 머무르는 수준에 있어 전형적인 서비스 중심 경제 도시임을 보여주고 있다. 이러한 서비스 중심 경제의 특징은 1990년 이래 계속적으로 강화된 것으로서 제조업의 고용 비중이 1990년 이래 지속적으로 감소하고 있으며, 1990년과 2000년 동안에 금융서비스를 제외한 나머지 서비스업에서는 총고용 대비 비중이 증가추세를 보이고 있음에도 그 사실을 확인할 수 있다.

한편, 1990년과 2003년 사이에 제조업은 3.7%의 연평균 감소율을 보였으며, 동기간 동안에 금융서비스업은 1.2%의 감소를 보였고 전문/비즈니스 서비스업은 1.0%의 증가를 기록하였다. 따라서, 현재 뉴욕시의 경우에 있어서 경제성장의 동력이 FIRE 산업(금융, 보험, 부동산)에서 전문/비즈니스 서비스업으로 바뀌고 있는 것은 아닌가 일정 정도 생각할 수 있을 것이다. 이러한 전문/비즈니스 서비스업의 상대적 약진은 Lower 맨하탄에서도 엿볼 수 있다. 월스트리트와 대규모 오피스개발단지인 유명한 배터피 파크 시티(battery park city)를 포함하고 있는 뉴욕시의 도심인 lower 맨하탄은 전형적인 FIRE 산업의 중심지였으나, 1996년과 2003년 기간 동안에 FIRE산업은 고용 비중이 57%에서 52%로 감소한 반면에 전문/비즈니스 서비스업은 28%에서 34%로 증가하였다(Alliance for Downtown New York, 2003).

<표 2-12> 뉴욕시의 산업부문별 종사자 수: 1990-2003년

	고용자수 (천명)				고용자 비율 (%)				연평균 변화율(%)
	1990	1995	2000	2003	1990	1995	2000	2003	90-03
자연자원/광업	0.1	0.2	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
건설업	114	90	120	112	3.7	3.2	3.9	3.9	-0.1
제조업	265	208	177	126	8.6	7.5	5.7	4.4	-3.7
소매, 교통, 전기, 가스업	602	533	570	533	19.5	19.1	18.4	18.6	-0.8
정보	169	154	187	164	5.5	5.5	6.0	5.7	-0.2
금융서비스	522	467	489	434	16.9	16.8	15.8	15.1	-1.2
전문적/사업 서비스	467	445	587	536	15.1	16.0	18.9	18.7	1.0
여가 및 의료서비스	218	209	257	258	7.1	7.5	8.3	9.0	1.3
기타 서비스	125	123	147	149	4.0	4.4	4.8	5.2	1.4
공공부문	608	560	570	557	19.7	20.1	18.4	19.4	-0.6
합계	3,090	2,788	3,103	2,870	100	100	100	100	-0.5

자료: U.S. Bureau of Labor Statistics (<http://www.bls.gov>).

주: 정보업은 방송국, 영화, 텔레코뮤니케이션, 정보서비스 등을 포함하며, 금융서비스는 전통적인 FIRE (금융, 보험, 부동산)을 가리킴.

## ■ FIRE 산업

한편, 뉴욕의 FIRE 산업을 세부적으로 살펴보면 다음과 같다. 1998년을 기준으로 볼 때, 뉴욕시에서 은행업 종사자 수는 115,000명이었으며, 증권업 종사자 수는 165,000명이었으며, 보험 및 부동산업에는 21만명이 종사한 것으로 나타난다. 그런데, 뉴욕의 FIRE업의 고용 규모는 실제로 지난 20여년 동안 끊임없는 증가와 감소를 보여주었는데(Konvitz et al., 2000), 그 원인으로 몇 가지 요인을 들 수 있을 것이다. 첫째, 뉴욕 금융서비스는 런던에 비하여 상대적으로 미국 경제의 대규모 수요에 힘입어 성장한 산업이다. 따라서, 미국 경제의 불황과 호황에 상대적으로 더욱 영향을 받는다고 할 수 있을 것이다. 예를 들어, 1990년대 초반의 미국 국가의 경제 불황으로 인하여 1988년과 1992년 사이에 75,000명의 대량 실업이 발생하였다. 둘째, 자동화의 도입과 정보통신기술 발전에 따라 후방지원서비스(back office) 등의 기능이 임대료가 싼 뉴욕시 외곽으로 이전하는 경우이다. 그에 따라, 1990년과 2004년 사이에 뉴욕외곽지역과 뉴저지 북

부와 룡아일랜드 지역의 금융서비스업은 0.4%의 감소를 보인 반면에 뉴욕시는 상대적으로 높은 1.2%의 고용 감소를 기록한 것이다. 현재, 뉴욕시 금융서비스업의 고용이 그대로 유지되는 것은 실제로 은행업에서의 고용 손실을 증권시장이나 기타 신탁 및 파생금융, 그리고 외환거래 등에서의 제2차 금융 부문의 덕택이라고 할 수 있을 것이다.

그런데, 여기서 주의할 점은 뉴욕시의 금융서비스 부문의 고용감소가 세계도시로서의 뉴욕시의 위치를 감소시키는 것은 아니다. 이는 주로, 단순 기능을 담당하던 은행업의 일부 기능이 뉴욕시 외곽으로 이전하는 데에 기인하는 것일 뿐, 실제로 세계적으로 유명한 여러 금융기관들이 뉴욕에 밀집하고 있다는 점에서 뉴욕은 여전히 국제적 금융 중심지라고 할 수 있을 것이다. 실제로, 외국 금융기관을 기준으로 볼 때 상위 25개 국제 은행 중 20개가 뉴욕에 입지하고 있으며, 전세계 10개 증권업체 중 8개가 위치하고 있으며, 총 219개의 외국은행이 입지하여 있다. 또한, 보험업의 경우에도 미국 상위 10개 기업 중 5개 기업의 본사가 뉴욕에서 활동하고 있다.

## ■ 전문/비즈니스 서비스업

앞서 언급하였듯이, 뉴욕시 경제에서 성장하고 있는 산업부문은 비즈니스 서비스업이다. 비즈니스 서비스업을 세부 분야별로 살펴보면, 2003년을 기준으로 볼 때 비즈니스 서비스업 가운데에서 가장 많은 고용비중을 차지하는 산업은 법률서비스업이며(15.4%), 그 다음으로 광고(1.6%), 회계(1.4%) 등의 순으로 나타나고 있다(<표 2-13> 참조). 즉, 비즈니스 서비스업 중에서도 법률서비스업이 매우 우세하게 발전하고 있다. 그럼에도 불구하고, 고용자 비율을 기준으로 살펴볼 때 법률서비스업의 고용 비중은 1990년에 17%에서 2003년 15%로 감소하였으며, 이러한 감소분이 회계나 컴퓨터 시스템 디자인 등에서의 고용 창출로 상쇄되고 있음을 알 수 있다. 이는 뉴욕시의 비즈니스 서비스업이 발전함에 따라 비즈니스 서비스업이 점차 더 다양화되고 다른 기업들을 지원해주고 있음을 알 수 있게 한다. 뉴욕시 비즈니스 서비스업 중 1990년과 2003년 사이에 고용 감소를 보여준 것은 광고업(-0.3%)과 건축 및 엔지니어링 부문(-0.2%)이었다.

또한, 뉴욕시의 비즈니스 서비스업체는 미국의 대표적인 기업들로, 뉴욕시의 비즈니스 서비스업의 우월성을 알 수 있게 한다(<표 2-14> 참조). 그런데, <표 2-14>에서

알 수 있듯이 뉴욕시의 우세한 비즈니스 서비스업은 특히 광고, 경영 컨설팅, 법률 서비스, 그리고 회계임을 알 수 있다.

<표 2-13> 뉴욕시의 비즈니스 서비스 하위산업별 종사자 수: 1990-2003년

	고용자수 (천명)				고용자 비율 (%)				연평균 변화율(%)
	1990	1995	2000	2003	1990	1995	2000	2003	1990-2003
법률	80	72	83	83	17.1	16.1	14.1	15.4	0.2
회계	30	28	40	40	1.0	1.0	1.3	1.4	2.3
건축,엔지니어링 등	22	17	22	22	0.7	0.6	0.7	0.7	-0.2
컴퓨터시스템디자인 등	13	22	47	33	0.4	0.8	1.5	1.2	10.7
경영, 과학, 기술 자문	17	18	29	25	0.6	0.6	0.9	0.9	3.0
과학 연구/개발활동	15	14	15	16	0.5	0.5	0.5	0.6	0.6
광고	48	43	60	46	1.6	1.5	1.9	1.6	-0.3
기타서비스업	226	213	296	264	7.3	7.6	9.5	9.2	1.2
합계	467	445	587	536	15.1	16.0	18.9	18.7	1.0

자료: U.S. Bureau of Labor Statistics (<http://www.bls.gov>).

<표 2-14> 뉴욕시 비즈니스 서비스업의 우세성: 1998년 기준

비즈니스 서비스업	미국 상위 기업 중 본사가 뉴욕에 있는 기업의 수
광고	상위 10개 기업 중 9개, 상위 50개 중 24개
경영 컨설팅	상위 10개 중 5개, 상위 50개 중 8개
법률 서비스	상위 10개 중 2개, 상위 50개 중 12개
회계	상위 5개 중 3개
컴퓨터 데이터 처리	상위 25개 중 하나도 없음
건축 및 엔지니어링	상위 50개 중 3개

자료: Konvitz, 2000, 61쪽.

## 2) 뉴욕의 지원정책

뉴욕시에서의 비즈니스 서비스업 및 금융서비스업에 대한 지원정책은 해당 산업의 특수성에 조응하는 별도의 지원방안을 추구하는 산업정책이라기보다는, 산업부문에 상관없이 Lower 맨하탄 지역에 있는 기업들의 운영을 보조해주는 지역정책에 그 초점이 맞춰있다고 볼 수 있다. 이는 뉴욕시와 뉴욕주정부의 공공정책의 일차적인 목적이 특정 산업을 선호하여 유치하려는 것보다는 어떤 산업이든 지역의 고용을 유지하고 창출할 수 있도록 하는 데에 있음을 의미한다. 그럼에도 불구하고, Lower 맨하탄 지역의 고용의 86%(2003년 기준)가 금융 및 비즈니스 서비스업이라는 점에 비추어 볼 때 (Alliance for Downtown New York, 2003), Lower 맨하탄 지역의 기업에 대한 지원정책이 바로 금융/비즈니스 서비스업에 대한 지원 정책으로 간주될 수 있을 것이다.

뉴욕시와 뉴욕주, 그리고 미국의 연방정부의 재원을 기반으로 펼쳐지는 Lower 맨하탄 지원정책은 크게 (1) 고용장려금을 포함한 보조금 지원, (2) 세금 감면, (3) 법률 및 자문서비스 제공, (4) 오피스 공간에 대한 정보 제공, (5) 전기세 할인 등의 기타 서비스 제공 등으로 구분될 수 있다. 이러한 지원정책과 아울러, 뉴욕시의 경제개발공사 (Economic Development Corporation)는 ‘뉴욕시 기업지원가이드’를 발간하고 있으며 또한 뉴욕시 웹사이트를 통하여 각종 지원정책을 일목요연하게 정리하여 지원정책의 홍보에 힘쓰고 있다.

### ■ 보조금 지원

뉴욕시의 경우, 보조금 지원은 직접적인 고용 창출과 유지를 위하여 집행되고 있으므로, 기업의 고용 창출에 따른 보조금을 지급하거나 피고용자의 훈련에 대한 훈련보조금의 형태로 지원되고 있다.

△ 소기업 유치 및 유지 보조금 : 이 보조금은 미국 연방정부의 HUD (Department of Housing and Urban Development)의 재원에 기반으로 뉴욕시 경제개발공사가 집행하는 것으로, 9.11 이후 도심사업체의 쇠퇴문제를 해결하기 위하여 시행되기 시작한 것이다. 이 보조금은 고용 장려금의 성격을 지니는 것으로, 200인 미만의 사업체가 5년 임대계약을 맺었을 경우에 9.11 인근지역의 기업에게는 피고용자 1인당

총 5,000달러를, 그리고 9.11 외곽지역의 기업에게는 피고용자 1인당 총 3,500달러를 지급하고 있다. 각각 두 번에 걸쳐서 지급되는데, 처음에 절반을 지급하고 그 후 18개월 후에 다시 각 기업의 종사자 수를 확인하여 그에 맞춰 나머지 절반을 지급하고 있어서 18개월 이상의 고용 유지를 목적으로 하고 있다.

△ 대기업 고용 창출 및 유지 프로그램(Large Business Job Creation and Retention Program) : 이 보조금 역시 9.11 이후 도심산업의 쇠퇴에 대응하여 설립된 지원프로그램으로서 7년 이상 도심에서 사업체를 운영한 200인 이상 업체에게 지급되는 것이다. 실제 액수는 확실히 정해져 있지 않고 그 때 그 때 뉴욕시의 재정상태에 따라 지급되는 것이므로 안정적인 지원 프로그램이라고 하기는 어렵다.

△고용 훈련 지원 프로그램(Employment Training Assistance Program) : 뉴욕 주정부와 시정부 합의하에 9.11에 의해 파생된 경제 문제를 해결하기 위한 공동조직으로 설립된 Lower 맨하탄 개발공사(Lower Manhattan Development Corporation)에 의해 집행되는 프로그램으로서, 소기업과 비영리기업에게 해당 기업의 피고용자 훈련비용의 50%까지 지급하고 있다.

## ■ 세금 공제/감면 정책

△ 리버티 존(Liberty Zone) 세금 공제 : 이 세금공제 정책은 2002년에 수립된 ‘고용 창출 및 노동력 지원법(Job Creation and Workforce Assistance Act)’에 의해 수행되는 것으로 크게 기업체의 설비 투자에 대한 세금 감면 등을 통하여 기업의 세금부담을 줄이는 것을 목적으로 한다. 이 세금공제 정책의 예로, ‘자산의 30% 보너스 감가상각’이나 ‘사업비용 공제’ 등의 제도가 존재한다. 자산의 30% 보너스 감가상각은 오피스 설비, 신기술, 그리고 기타 다른 자산을 구입한 첫 해에 그 구입비용의 30%를 추가적으로 감가상각하여 세금을 계산하도록 하는 것이며, ‘사업비용 공제’는 설비구입 정도에 따라 2006년까지 매해마다 59,000달러까지 세금부담 공제할 수 있도록 허용하는 것이다.

△ 세금 감면 : 세금감면 정책은 부동산세와 관련된 것으로 1975년 이전에 건설된 건물에 입주하여 사업체를 운영할 경우에 처음 6년 동안 평방피트 당 2.5달러까지 감면을 해주는 것을 의미하며, 이는 건물 소유자의 부동산세를 감면함으로써 입주해 있는 기업체의 임대료를 감소시키는 것을 목적으로 한다.

## ■ 오피스 공간 정보 제공

Lower 맨하탄 지역 내에 있는 사업개선지구(Business Improvement District)를 운영하고 있는 조직인 ‘뉴욕도심연합(Alliance for Downtown New York)’은 새로 입주하거나 이전을 계획하고 있는 기업들이 쉽게 상대적으로 저렴한 오피스 공간을 찾을 수 있도록 ‘도심 공간 탐색기(Downtown Space Finder)’라는 웹사이트를 운영하고 있으며, 이 웹사이트를 통해서 위치와 오피스 공간 면적, 그리고 임대료 등을 파악할 수 있도록 하고 있다.

<표 2-15> 뉴욕시 Lower 맨하탄 지역의 기업지원시책

지원 유형	지원시책	특징
보조금지원	소기업 유치 및 유지보조금	- 고용장려금 성격 - 200인 이하 기업 대상 - 연방정부의 HUD가 자원 공급, 뉴욕시 경제개발공사 집행
	대기업 고용 창출 및 유지 프로그램	- 고용장려금 성격 - 200인 이상 기업 대상 - 뉴욕시 재정상태에 따라 지급여부가 결정됨
	고용훈련지원프로그램	- 200인 이하 기업 대상 - Lower 맨하탄 개발공사(뉴욕시와 주정부의 공동조직) 집행
세금공제/ 감면정책	리버티 존 세금 공제	- 설비투자액에 대한 연방세 공제정책
	부동산 평방피트 당 2.5달러 감면	- 1975년 이전 건물 입주자에 대한 지원
오피스공간	도심공간탐색기 웹사이트	- 뉴욕도심연합(소매업자와 거주민 중심의 민간조직) 제공
기타 정책	도심정보센터	- Wall Street Spring(도심 기업체 중심의 민간 조직) 설립 - 경제동향, 오피스 환경, 정부 시책 등의 정보 공급

이외에도 기타 전력비용 할인이나 경영 및 기술 자문서비스를 제공하고 있으며, 테러나 기타 재해와 관련된 법률서비스와 보험 관련 서비스를 제공하고 있다. 이 가운데 민간의 자발적인 비영리 조직인 Wall Street Rising에 의해 운영되고 있는 ‘도심정보센터’ (Downtown Information Center)는 신규 기업의 유치를 위하여 맨하탄 내 경제적 동향과 오피스 환경, 그리고 정부지원 시책 등에 대한 정보를 종합적으로 제공해주고 있다.

## 2. 런던의 비즈니스 서비스업과 지원책

### 1) 런던의 경제구조

‘대런던(Greater London)’이라고 불리우기도 하는 런던은 32개 자치구(borough)와 런던공사(Corporation of London)에 의해 운영되는 시티 오브 런던(City of London)로 이루어져 있다. 런던 경제구조의 특징은 크게 다음과 같이 요약될 수 있다. 첫째, 대표적인 세계도시로서의 런던을 생각해 보면 예측할 수 있듯이, 금융서비스업 부문의 안정적인 증가와 회계, 법률, 그리고 기타 비즈니스 서비스업의 급격한 증가를 보이고 있다. 둘째, 런던이 뉴욕에 비해 상대적으로 금융서비스의 국제성이 더욱 강하다. 셋째, 런던 지역 내부에서 시티 오브 런던 도심과 그 외 지역 간의 금융서비스업의 분화가 나타나고 있다.

런던의 고용구조를 살펴보면, 1998년에 약 355만명이었으며, 가장 많은 고용비중을 차지하고 있는 것은 부동산, 임대 및 비즈니스 서비스업으로 22.1%의 고용 비중을 보이고 있으며, 그 다음으로 도소매업(15.9%), 보건 및 복지(8.7%), 그리고 금융서비스업(8.4%)이었다(<표 2-16> 참조). 또한, 1981년과 1998년 기간 동안의 연평균 변화율을 살펴보면, 가장 급속하게 성장한 산업 역시 부동산, 임대 및 비즈니스 서비스업(5.1%)이었으며, 금융서비스업은 1.0%에 머무르고 있다. 이는 런던의 지가와 임금비용의 증가로 인하여 제조업의 이전으로 인한 탈제조업화와 고부가가치산업인 금융 및 비즈니스 서비스 부문 사업체의 런던으로의 입지에 기인한 것으로 볼 수 있다(Lombard Street Research, 2003). 한편, 금융서비스 부문이 비즈니스 서비스업에 비해 상대적으로 미약한 증가를 보이고 있음에도 불구하고, 금융중심지로서의 런던의 위치가 약화되



었다고 보기는 힘들다. <표 4-6>에서 볼 수 있듯이, 런던 금융서비스업 부문은 국제 증권 및 채권에서 가장 큰 거래실적을 보이고 있으며, 이는 뉴욕의 금융서비스업이 미국 자국내 수요에 바탕을 둔 증권거래를 통한 인수 합병에 초점을 맞춰진 것과는 상이한 성격을 띠어, 실제로 런던이 국제금융지로서의 성격이 더욱 강하다고 볼 수 있을 것이다.

<표 2-16> 런던의 산업별 고용구조: 1981-1998년

	고용자 수(천명)				고용자 비율(%)		연평균 변화율(%)
	1981	1988	1993	1998	1981	1998	1981-1998
제조업	634	416	282	280	18.0	7.9	-3.1
도소매업	538	537	476	566	15.3	15.9	0.3
호텔/음식점	152	171	161	218	4.3	6.1	2.4
운송/통신	371	313	281	304	10.5	8.6	-1.0
금융	255	321	275	300	7.2	8.4	1.0
부동산/임대/비즈니스 서비스업	408	563	574	784	11.6	22.1	5.1
행정, 국방	286	260	238	210	8.1	5.9	-1.5
교육	260	277	210	215	7.4	6.0	-1.0
보건, 복지	307	360	288	308	8.7	8.7	0.0
공동체/사회/개인서비스	139	153	188	226	4.0	6.4	3.5
합계	3,518	3,522	3,070	3,555	100	100	0.1

자료 : Konvitz et al., 2000, 37쪽.

주: 농업과 광업의 종사자 수는 표기되지 않았으나 합계에는 포함되어 있음.

<표 2-17> 런던과 뉴욕의 금융서비스업 비교

	런던	뉴욕
역외 은행 대출	20%	8%
외환 거래	32%	18%
외국 증권 거래	65%	27%
자금관리	1위	2위
인수및 합병	2위	1위
기업자본 공모	약 9천억 달러	약 3.2조달러

자료 : Konvitz et al., 2000, 1쪽.

한편, 지역별로 볼 때, 런던 내부에서 금융서비스업과 비즈니스 서비스업 부문의 차별적 성장을 파악할 수 있다. 런던 내부(inner London)지역에서의 오피스 공간의 부족과 임대료의 급속한 상승에 따라 저렴하고 이용가능한 오피스 공간을 찾아 런던 외곽(outer London)지역으로 서비스업체들이 이동하기 시작하였으며, 이러한 경향은 도클랜드개발공사에 의하여 추진된 카나리 워프(Canary Wharf) 대규모 개발에 의하여 더욱 강화되어오고 있다. <표 4-7>에서 볼 수 있듯이, 시티 오브 런던의 경우 금융서비스업 종사자가 1971년 약 16만명에서 2001년 23만명으로 약 7만명이 증가하여 연평균 2.7%의 성장률을 보인데 반해, 카나리 워프 지역은 1991년과 2001년 사이에 4천명에서 5만 2천명으로 종사자 수가 급증하였다.

<표 2-18> 런던 하위 지역별 금융서비스업의 종사자 수 변화: 1971-2001년

(단위: 천명)

	합계	시티 오브 런던	카나리워프	그 외 지역
1971	200.5	165.6	0	34.9
1981	212.3	175.4	0	36.9
1991	212.2	179.8	4	28.4
2001	321.6	232.8	52	36.8

자료 : Lombard Street Research, 2003, 19쪽.

## 2) 런던의 지원정책

런던에서의 금융 및 비즈니스 서비스업에 대한 지원정책은 뉴욕과 마찬가지로 산업특수적인 지원정책으로 존재하지 않고 특정 지역의 경제개발정책의 형태로 존재하고 있다. 또한, 런던 관련 여러 공공부문과 민간부문은 향후 급성장하고 있는 산업으로서 정보통신기술과 전자상거래, 환경기술, 바이오산업 등에 대한 육성을 강조하는데 반해, 금융 및 비즈니스 서비스업에 대한 특수한 지원은 고려하지 않고 있다(Mayor of London, 2004; Corporation of London, 2003/4). 따라서 이 글에서는 금융 및 비즈니스 서비스가 밀집되어 있는 지역에 대한 일반적인 정책 지원 기조와 이를 추진하는 조직들을 살펴보고자 한다.

금융 및 비즈니스 서비스업이 특히 밀집되어 있는 시티 오브 런던에 공공서비스를 제공하는 런던공사의 경제개발팀에 제출한 행동계획(action plan)을 살펴보면 경제 지원시책은 크게 (1) 런던의 중심가와 인근지역과 해외로의 교통접근성 향상을 위한 기반시설 확충과, (2) 런던의 재개발(regeneration)을 위한 민간부문투자 확충 등을 위한 시티 오브 런던과 그 외 자치구 간 파트너십 강화, 그리고 (3) 정보 서비스와 자문서비스 등의 제공을 통한 해외기업의 투자 유치(inward strategy)와 기존 기업의 유지(retention strategy) 등을 들 수 있다. 이러한 정책 지원 방향은 런던(Greater London)의 시장(Mayor of London)의 '런던 공간개발전략' (Spatial Development Strategy for Greater London)에서도 재확인된다.

현재 런던의 경제개발 관련 기구들은 시정부와 중앙정부, 민간기업, 그리고 민관협력에 의해 설립된 기구 등에 의해 정책이 입안 추진되고 있다. 정책 방향과 지원시책의 기초는 앞서 언급하였듯이 런던공사와 런던 시장(Mayor of London)에 의하여 수립된다. 한편, 런던개발청(London Development Agency)은 런던시장에 의해 수립된 공간개발전략의 기본틀에 맞추어 구체적인 '경제개발전략'(Economic Development Strategy)을 수립하는 동시에, 그에 맞추어 각 지원시책을 실행하고 있다. 최근에 런던개발청은 3억파운드 이상의 재원을 매해 경제 육성을 위한 지원시책에 투자하고 있다. 이 런던개발청은 영국 중앙정부의 무역산업부(Department of Trade and Industry; DTI)에 의해 재정지원을 받는 9개 지역개발청 중의 하나이다. 또한, 런던으로의 해외기업의 투자유치와 진출을 돕기 위한 비영리기구로 London First Centre(LFC)가 존재한다. 이 LFC는 런던개발청과 중앙정부의 영국 무역투자기구(Trade & Investment), 그리고 런던공사 등의 공공부문과 민간부문 간 파트너십에 의거하여 1994년에 설립되었다.

이와 유사하게 민관 협력에 의하여 설립된 기구로 시티 오브 런던과 민간이 설립한 런던경제개발공사(London Economic Development Corporation)가 존재한다. 이 런던경제개발공사의 주요 목적은 LFC와 마찬가지로 사업체의 유지와 유치에 있는데, 시티 오브 런던의 경제 발전을 목표로 활동하고 있다는 점이 다르다. LEC의 구체적인 활동은 (1) 시장정보와 네트워킹 기회, 그리고 280여개에 달하는 정부의 지원서비스 등에 대한 정보의 제공, (2) 일반적인 사업 관행과 확장계획 등에 대한 자문서비스, 그리고 (3) 등록 절차 간소화 등과 같이 민간기업과 공공기관과의 관계 조정 등이 있다.

마지막으로, 공공의 소유 하에 있으나 순수 민간기업처럼 운영되는GLE(Greater London Enterprise)가 존재한다. GLE는 33개 런던자치구에 의해서 소유된 기업이나 재정적으로 완전 독립적인 기업으로서 공공보조금을 받지 않고, 자신의 기업지원활동을 통하여 운영비용을 충당하고 있다. 경제재활성화를 위하여 기업 자문 등을 수행하며, 사업 엔젤 네트워크(Business Angels Network)를 운영하고 있다.

<표 2-19> 런던의 정책 입안 및 추진 기구

	조직의 위상 및 역할	사업 활동
시티 오브 런던 및 런던공사	-지방정부 -정책 방향 결정	(1) 교통기반시설확충 (2) 공공간, 공공과 민간 간 파트너십 강화 (3) 해외기업 투자유치 및 기존기업 유지
런던 시장		
런던개발청(LDC)	-중앙정부(무역산업부)에서 재원조달, 런던시장의 가이드라인 준수 -계획의 구체화 및 지원시책 실행	-연간 3억파운드 이상의 투자 -런던 전체에 대한 시책 마련
London First Centre(LFC)	-런던개발청과 중앙정부(무역투자기구), 시티 오브 런던	-해외기업투자유치 및 기존기업 유지
런던경제개발공사(LEDCC)	-시티 오브 런던과 민간 협력에 의해 설립	-시티 오브 런던 지역 대상으로 해외기업투자유치 및 기존기업 유지
GLE(Greater London Enterprise)	-33개 자치구에 의해 소유되어 있으나 독립 재정	-민간기업에 자문서비스 제공

### 3. 싱가포르의 비즈니스 서비스업과 지원책

#### 1) 싱가포르의 경제구조

싱가포르는 아시아에서의 화폐위기와 경제불황에도 불구하고 지난 이십여년 동안 지속적인 성장을 보여온 도시국가이다. 1985년과 2001년 사이에 싱가포르의 경제성장은 연평균 7.3%였으며, 1인당 소득은 같은 기간 동안에 두 배 이상 증가하여 2001년에 20,700달러에 이르러, 프랑스(21,500달러), 독일(22,500달러)보다는 낮으나 18,000달러 정

도에 머무르는 이탈리아와 오스트레일리아보다는 높은 수준의 고소득 국가가 되었다 (Economic Review Committee, 2003).

이러한 과거 20여년 동안의 지속적인 성장은 서비스업의 상대적인 약진에 힘입은 것이라 할 수 있다. 국내총생산(GDP)을 살펴보면, 1980년의 250억달러에서 2003년 1590억달러로 22.3%의 연평균증가율을 보였다(<표 2-20> 참조). 같은 기간 동안에 제조업의 증가율은 19.6%로 싱가포르 전체 경제 성장에 비해 상대적으로 그 증가가 느린 편이라고 할 수 있다. 이에 반해, 금융서비스업(32.3%) 및 비즈니스 서비스(35.2%), 그리고 기타 서비스업(30.1%) 등의 몇몇 서비스 부문은 경제 전반의 성장보다 더 높은 증가율을 보이고 있어, 서비스업이 싱가포르의 경제 성장의 견인차가 되었음을 알 수 있게 한다. 특히, 1980년대 이래 이들 세 부문의 서비스업은 경제전반의 GDP증가율을 계속적으로 상회하고 있어서 금융/비즈니스 서비스업이 싱가포르 경제에서 주요 역할을 해온 것이 최근 몇 년간의 일시적인 현상이 아님을 알 수 있다.

<표 2-20> 싱가포르 산업별 GDP의 증가: 1980-2003년

(단위: 백만 달러)

	GDP				연평균 변화율		
	1980	1990	2000	2003	1980-1990	1990-2000	1980-2003
총 GDP	25,091	66,464	159,662	159,135	15.0	12.7	22.3
제조업	7,289	18,010	42,078	41,601	13.4	12.1	19.6
건설업	1,605	3,585	9,966	7,834	11.2	16.2	16.2
전기,가스,수도업	555	1,250	2,339	2,622	11.4	7.9	15.5
기타	393	237	189	164	-3.6	-1.8	-2.4
도소매업	4,418	9,999	20,003	20,686	11.5	9.1	15.3
호텔/음식점	1,017	2,577	3,545	2,998	13.9	3.4	8.1
교통/통신	3,519	8,742	18,236	17,571	13.5	9.9	16.6
금융서비스	2,098	7,221	17,755	18,358	22.2	13.3	32.3
비즈니스 서비스	2,228	8,102	21,518	21,026	24.0	15.1	35.2
기타서비스업	2,361	7,403	16,307	19,427	19.4	10.9	30.1

자료 : Singapore Department of Statistics

한편 싱가포르 경제의 고용구조를 살펴 보면, 2003년 싱가포르의 고용은 약 2백만 명이었으며, 공공 및 개인서비스업이 26.9%로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 그 다음에 도소매업을 포함한 일반 상업이 20.9%, 제조업이 17.9% 등이었다. 이에 반해, 금융 및 비즈니스 서비스업은 17.1%에 머무르는 수준이었다. 그럼에도 불구하고, 국내 총생산에서 알 수 있듯이 서비스업은 싱가포르 경제에서 중요한 역할을 담당하는데, 이는 고용자 수의 산업별 증가를 살펴보면 알 수 있다. 1992년과 2003년 사이에 제조업이 총고용에서 차지하는 비중이 27.5%에서 17.9%로 12년 동안에 10% 정도가 감소한데 반하여, 금융 및 비즈니스 서비스업의 경우에는 같은 기간에 10.9%에서 17.1%로 증가하였다. 즉, 다른 서비스 부문의 성장과 아울러, 금융 및 서비스업 부문에 종사하는 고용자 수도 지속적으로 증가하고 있으며 1992년과 2002년 사이에 8.5%의 연평균 증가율을 보이고 있어 다른 서비스 부문의 증가속도를 앞지르고 있다. 특히, 싱가포르는 아시아에서 도쿄와 함께 주도적인 금융서비스 센터로 인정받고 있다. 600여개 이상의 금융기관과 국제 증권거래소가 싱가포르에 위치하고 있으며, 외환거래를 기준으로 볼 때 세계에서 4위의 거래실적을 보이고 있다 (Economic Review Committee, 2002).

<표 2-21> 싱가포르 산업별 종사자 수: 1992-2003년

	고용자 수 (천명)			고용 비율 (%)			연평균 증가율(%)
	1992	1997	2003	1992	1997	2003	1992- 2003
총고용	1,576	1,831	2,034	100.0	100.0	100.0	2.4
제조업	433	414	364	27.5	22.6	17.9	-1.3
상업	356	399	425	22.6	21.8	20.9	1.6
교통/통신	158	211	216	10	11.5	10.6	3.1
금융 및 비즈니스 서비스	172	273	348	10.9	14.9	17.1	8.5
공공 및 개인서비스	339	390	547	21.5	21.3	26.9	5.1
기타	117	145	132	7.4	7.9	6.5	1.1

자료 : Labour Force Survey

## 2) 싱가포르의 지원정책

### (1) 싱가포르 지원정책의 전반적인 흐름

싱가포르 경제의 서비스화가 진전되고 금융 및 비즈니스 서비스업이 비약적으로 발전함에 따라, 싱가포르 경제 지원 방향도 지식기반제조업의 육성에서 제조업과 서비스업의 동시개발이라는 방향으로 변하고 있다. 1998년에 통상산업성(Ministry of Trade and Industry) 산하에 있었던 경제개발위원회(Economic Development Board)가 제안하여 1999년부터 시행되기 시작한 ‘산업 21(Industry 21)’의 경우 경제정책의 지원이 생명 과학, 전자, 엔지니어링, 통신 등의 지식기반산업 육성에 초점을 맞추어져 있었다. 이에 반해 경제환경변화에 대처하기 위하여 2001년에 새로이 설립된 경제리뷰위원회(Economic Review Committee)<sup>11)</sup>의 최근 정책제안서를 살펴보면, 싱가포르 경제발전의 장기 전략<sup>12)</sup>의 하나로 지식기반산업으로서의 제조업과 이를 지원하고 세계 경제에 연결하기 위한 서비스업의 “동시적인” 발전이 강조되고 있다(Economic Review Committee, 2003a). 그에 따라, 서비스부문 분과위원회는 경제리뷰위원회 산하에 설치되어 도소매업, 금융서비스, 관광, 법률서비스, 정보서비스 등 서비스 부문에 대한 독자적인 연구를 수행하고 있으며 이를 통한 정책개발이 이루어지고 있다.

서비스부문 분과의 서비스산업 발전제안서에 따르면, 싱가포르를 아시아에서 주도적인 서비스 제공자로서, 즉 아시아 서비스업의 허브로서 자리매김하는 것을 궁극적인 목적으로 하고 있으며, 목적 달성을 위한 4대 기본 전략과 함께 부문별 세부 실행계획을 제시하고 있다. 4대 기본 전략은 첫째, 국내와 국외의 수요 진작, 둘째, 규제 완화, 셋째, 기업의 지원 및 육성, 넷째, 인력 개발 등이다.

수요 진작의 경우에 있어서 단순한 양적 증가뿐만 아니라 더욱이 수요의 질 증가도 의미하고 있는데, 이는 까다로운 고객이 서비스업 혁신과 경쟁력 향상에 촉진제로서 작용하기 때문이다. 수요의 진작을 위한 대표적인 수단으로, 공공부문의 외주화

---

11) 경제리뷰위원회는 최근의 아시아지역 및 세계 경제의 급격한 환경 변화에 대처하기 위하여 2001년 12월에 통상산업성 산하기관으로 설립된 조직으로, 그 설립 목적은 싱가포르 경제 현황을 살펴보고 발전전략을 제시하는 것이다.

12) 경제발전 4대 전략은 (1) 경제의 세계화에 맞춰 외부와의 연계를 확장하고, (2) 경제구조의 유연성을 증대시키며, (3) 기업이 정신을 장려하고, (4) 제조업과 서비스의 양대 성장 동력을 활성화시키며, (5) 인력자원의 개발을 가속화시키는 것이었다.

(outsourcing)를 통한 민간부문 수요 진작과 공공부문 주도적인 실험테스트를 통한 고급 수요의 구현, 그리고 해외 마케팅을 통한 수요 증가를 들 수 있다. 예를 들어, 트레이드넷(Trade Net)의 경우에는 정부가 정보통신기술 부문에서 새로운 실험을 하도록 촉진하고 그에 따라 고급 수요를 개발한 것이라 할 수 있다. 트레이드넷은 도소매업 간의 전자정보교환(Electronic Data Interchange)시스템으로서 문서 없이 고객과 상품 제공자간에 거래와 결제가 이루어지는 것이다. 또한, 규제 완화의 경우에 있어서 현재 규제의 효과에 대한 지속적인 검토를 제안하고 있으며, 기업지원의 경우에는 기업의 경쟁력 제고를 위한 정부 지원의 목표가 세계의 다른 지역과의 비교 하에 설정되어야 함을 명시하고 있다.

한편, 싱가포르의 서비스 부문 지원정책 수행 방식도 기존의 제조업지원방식과는 다른 모습을 띠고 있다. ‘산업 21’과 같은 제조업 지원방안은 통상산업성 산하 경제개발위원회가 정책을 입안하고 주도적으로 수행하는 데에 반해, 서비스업 지원 방안은 통상산업성 산하 경제리뷰위원회가 정책을 제안하기는 하나 구체적인 정책의 입안 및 수행은 다른 부처와 협의하여 진행되고 있어 그 주도성이 상대적으로 약한 편이라고 할 수 있다. 이는 서비스업 부문이 상호간에 이질적이고 다양한 것을 그 특징으로 하기 때문에, 지원정책 역시 통상산업성 뿐만 아니라 다른 부처의 전문성이 요구되기 때문이다. 예를 들어, 법률서비스 지원정책의 경우 통상산업성 경제리뷰위원회의 법률분과위원회가 산업정책적 관점에서 (혹은 경제학적 관점에서) 취약점을 파악하고 대략적인 방안을 제시한 후에 이를 실행하는 구체적인 방안은 법률서비스의 특성을 파악하고 있는 법무성(Ministry of Law)과 협의하는 형태로 지원정책이 입안, 수립되는 것이다.

<표 2-22> 경제리뷰위원회 산하 서비스분과위원회의 정책 방향

4대 기본 전략	세부 실행계획의 예
수요의 진작	해외 마케팅, 공공부문의 외주화(outsourcing), 공공부문 주도적인 실험테스트, 시장투명성 개선 등
규제의 완화	규제의 경제적 영향에 대한 지속적인 모니터링, 금융/법률/보건서비스 등에서 지속적인 규제 완화 등
기업 지원/육성	전세계적 기준에서 볼 때 다음 분야에서의 경쟁력 유지 및 강화: (1) 세금, (2) 가용토지, (3) 가용 자원, (4) 정부와 공공부문에 존재하는 지적 자본의 개방
인력개발	외국인 노동자 및 전문가의 적극적 활용, 지속적인 훈련 제공

자료 : Economic Review Committee, 2002c



## (2) 부문별 지원정책

### ■ 법률서비스

앞의 세계도시 연구에서 이미 언급된 바와 같이, 싱가포르의 법률서비스 부문에서 제1차 세계도시에 해당된다. 이는 싱가포르의 법률서비스가 전세계 경제 및 지역에 직접적으로 연계되어 있음을 의미하는 것이라고 할 수 있다. 이에 상응하여 실제 법률서비스 지원방안 역시 전세계와 아시아에서 싱가포르가 허브로 지속적으로 자리매김할 수 있도록 교육 및 훈련, 연구, 그리고 해외와의 파트너십 등을 강조하는 방향으로 제안되고 있다.

현재 법률서비스 지원정책의 핵심 목표는 해외의 법률서비스 시장에서 틈새시장을 공략하는 데에 있다. 싱가포르의 지식기반산업화 전략과 현재 싱가포르가 경쟁력을 갖고 있는 산업(무역 및 금융서비스 등) 등에 기초하여, 생명공학, 전자상거래, 정보통신 및 인터넷, 국제 무역, 그리고 금융서비스 등과의 관련된 법률 서비스 시장을 틈새시장으로 설정하였다.

지원방안은 2002년에 법률서비스 분과위원회에 의해 크게 10대 정책수단으로 구분되어 각 분야별로 세부 방안이 수립되었다. 분야별 세부 방안을 살펴보면 <표 2-23>과 같다.

### ■ 금융서비스

싱가포르는 런던, 뉴욕, 도쿄와 함께 대표적인 국제금융서비스센터로 인정받아오고 있으며, 1990년대 후반 이래 여러 규제들이 완화됨에 따라 국제 금융 업무가 더욱 활발해지고 있다. 국제 금융 업무와 관련한 규제 완화로는 2000년 7월부터 주식 및 외환 거래에 외국인의 신규 참여 허용, 내국인 투자자들과의 거래제한의 단계적 폐지 등 2002년까지 자본시장을 완전 자율화하는 포괄적인 자본시장 자유화를 추진하였다. 또한, 보험산업의 국제화를 위하여 2000년 3월 이후 국내 보험회사에 대한 외국인 지분 제한을 철폐하고 중개업자의 진입제한 역시 철폐하였다. 또한, 싱가포르는 이러한 규제 완화에 앞서 1999년 12월 1일 싱가포르 증권거래소와 국제금융거래소를 통합하여 싱가포르 거래소를 출범시킴으로써 증권업의 국제활동 강화를 도모하기도 하였다.

<표 2-23 > 법률서비스 부문 지원 방안

정책 개관	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 정책의 포커스: 생명공학, 전자상거래, 정보통신 및 인터넷, 국제 무역, 그리고 금융서비스 등과 관련된 법률 서비스 시장</li> <li>■ 집행부처: 법무성, 인력자원성, 경제개발위원회, 싱가포르국제기업부</li> </ul>	
10대 정책 수단	법률 교육의 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 바이오, 국제 무역, 금융 등과 관련된 틈새시장에서의 법률가의 전문성 확보</li> <li>■ 싱가포르국립대학에서 법률 교육내용 변화</li> <li>■ 복수학위 장려: 틈새시장 관련 학위와 법학학위</li> </ul>
	법률 훈련 및 연구의 지역 허브	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 싱가포르에 아시아법률연구소(가칭, Institute of Asian Legal Studies) 설립</li> <li>■ 복수학위 취득을 위한 장학제도 마련</li> <li>■ 미국, 영국의 유수의 법률학교와 여름에 공동 프로그램 마련</li> <li>■ 중국 등 제 3세계 국가의 학생 훈련 프로그램 조직</li> </ul>
	싱가포르국립대학의 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국립대학 교수 및 연구진 선출정원을 서비스 부문 성장에 따라 해마다 조정</li> </ul>
	해외출신 싱가포르 법률가 유치	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국내 법학 졸업생과 해외졸업생의 비율을 3:1로 조정</li> <li>■ 유명한 영국대학의 1등급과 2등급과 오스트레일리아와 뉴질랜드대학의 상위 30%에 속하는 싱가포르 출신 학생에 싱가포르 법률가 자격증 수여</li> </ul>
	복수-학제 파트너십(Multi-disciplinary patnerships)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 비싱가포르 출신이 국제조정소송에서 싱가포르출신 법률가와와의 협동의무규정 폐기</li> <li>■ 싱가포르 법률기업의 해외 법률시장 개척을 위한 마케팅 등을 추진할 때 자율권 부여: 요금협정 등의 계약 체결 허가</li> </ul>
	해외 시장 개척	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 경제개발위원회(EDB)나 싱가포르국제기업부(International Enterprise Singapore)와 협력하여 중국 해외 진출</li> <li>■ 정부 관련 기업들의 해외활동에서 싱가포르법률회사나 조인트벤처를 통해 문제 해결</li> </ul>
	법률서비스 마케팅 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 해외시장의 정보 제공</li> </ul>
	지역 분쟁해결서비스 센터 건립	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 현존하는 싱가포르국제중재센터(Singapore International Arbitration Centre)와 싱가포르조정센터(Singapore Mediation Centre) 등이 해외의 유사 기관과 제휴</li> </ul>
	다국적기업 서비스기능유치	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 싱가포르내의 다국적기업의 자체 법률서비스 기능을 싱가포르로 유치</li> </ul>
	지적재산권의 지역 허브로의 발전	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 지적재산권(IP)의 법적 장치 정립: 법무성, 싱가포르 지적재산권 사무소, 통상산업성 간 협력하에 추진</li> <li>■ 법원 내 IP전문인력의 보강: 특히 전문가 등의 고용을 통한 판사 및 특허전문법정의 운영 보완</li> <li>■ IP 아카데미 설립: 기업, 연구소, 그리고 법률가 사회에 종합적인 훈련(기술 및 관련 경제정보) 제공</li> <li>■ IP소유자에 대한 저렴한 법률 서비스 제공</li> </ul>

자료 : Economic Review Committee(2002b) 내용 정리.

싱가포르의 금융서비스업의 국제화 노력에도 불구하고, 싱가포르의 전통 부문인 역외 대출서비스는 전세계에서 10위에, 그리고 파생금융거래에 있어서는 13위에 머무르고 있는 등 전통적인 금융서비스 부문에서 경쟁력이 약화되고 있는 상황이다. 이에 따라, 경제리뷰위원회의 금융서비스 분과에서는 전통적인 은행/보험업 뿐만 아니라 (1) 자산관리(Asset Management)와 (2) 은행대출과 재해에 따라 발생하는 금전적 손실을 보상해주는 리스크 관리 부문의 강화와 함께 (3) 국제적 금융업무처리센터(Processing Centre)로서 발돋움하는 것을 목표로 삼고 있다(Economic Review Committee, 2002d).

이러한 목표 하에서 금융서비스 부문은 크게 세 가지 방식으로 지원되고 있으며, 이들 지원은 재무성(Monetary Authority of Singapore: MAS)과 인력자원성(Ministry of Manpower: MOM)에 의해 수행되고 있다. 세 가지 지원 방식은 (1) 세금감면, (2) 금융 전문인력 양성, (3) 금융서비스 부문에서의 혁신 도입 지원 등이다(<표 2-24> 참조). 이 중에서 세금 감면은 금융 서비스업의 세부분야와 활동에 따라 양여세율이 다르게 적용되고 있으며, 그 주 목적은 국제적 금융 활동의 활성화와 함께 자산관리 부문을 강화하기 위한 것으로, 자산관리를 통한 소득과 자산관리 서비스를 제공하는 펀드매니저에게 세금 혜택을 부여하고 있다.

한편, 이러한 세금 감면 정책과 함께, 금융 전문인력 양성을 위하여 싱가포르 정부는 금융훈련사업계획(FTS) 제도를 통하여 훈련비용에 대한 자금지원을 수행하고 있다. 금융훈련사업계획은 훈련자와 피훈련자 모두에게 자금지원을 하는 것으로, 훈련장소와 상관없이 (즉, 싱가포르 내에서든 해외에서든) 일정한도 내에서 훈련비용의 50%를 각각 훈련자와 비훈련자에게 지급하는 제도이다. 또한, 세계적 수준의 금융부문 훈련기관을 유지하기 위한 자금지원제도인 훈련기반시설강화계획(TIES)이 있다. 이 훈련기반시설강화계획은 (1) 훈련에 필요한 물리적 기반시설(소프트웨어 포함), (2) 운영비용(임금, 임대료 등), (3) 훈련내용 개발비용(인건비, 자문비 등) 등에 대하여 각각 50%까지 지원하고 있으며, 특히 운영비용에 대해서는 최대 5년까지 지원되고 있다.

마지막으로, 금융서비스업에서의 혁신을 촉진하기 위하여 재무성은 금융 기술 및 기반 보조금(ITIG)을 제공하고 있다. 이는 새로운 금융상품개발이나 새로운 사업 모델 등과 같은 혁신을 창출하는 연구프로젝트에 대한 자금지원으로 총 프로젝트 비용의 50%까지 자금지원이 되고 있다.

<표 2-24> 금융서비스 부문 지원 방안

개관		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 정책의 포커스: (1) 자산관리 부문의 강화, (2) 리스크 관리 부문의 강화, (3) 국제적 금융업무처리센터로 발돋움</li> <li>■ 집행부처: 재무성</li> </ul>
세금 감면	은행 및 보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 싱가포르기업: 비개인 해외업무 이득에 대한 10%의 양여세율로 과세</li> <li>■ 해외기업: 해외기업의 지역본사나 후방지원 업무처리 및 지역 데이터 센터(backoffice processing and regional data centre)가 싱가포르 외부에서 벌어들인 이득에 대한 10%의 양여세율로 과세</li> </ul>
	증권 및 파생금융	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 외국 증권 관련 서비스와 판매의 경우 10%의 양여세율로 과세</li> <li>■ 싱가포르증권거래소에서 거래되는 증권 관련 업무로 인한 소득에 대하여 10%의 양여세율로 과세</li> <li>■ 싱가포르거래소에서 승인된 새로운 파생상품에 대한 10% 양여율 과세</li> </ul>
	자산 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 싱가포르기업에 자산관리를 위탁한 해외투자자의 소득에 대한 세금 면제</li> <li>■ 승인된 펀드 매니저의 경우 자금관리로 인해 발생한 수수료에 대하여 10% 양여세율 과세</li> <li>■ 신탁투자에 대한 10% 양여세율 과세</li> <li>■ 승인된 펀드 매니저의 신탁투자 수수료에 대한 세금 면제</li> </ul>
금융 전문인력 양성	금융부문 발전기금 (FSDF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 금융훈련사업계획(FTS): 전문인력양성을 위한 금융지원</li> <li>■ 훈련기반시설강화계획(TIES): 싱가포르 내에서 전문화된 훈련을 제공할 수 있는 세계적인 금융 훈련 제공자나 센터를 유지하는 것을 목적으로 금융지원</li> </ul>
금융서비스 부문 혁신촉진	금융 기술 및 기반 보조금 (ITIG)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 싱가포르계 기업의 금융기술 및 기반시설 등에서의 혁신 촉진을 목적으로 함. 혁신 도입 비용에 상응하여 보조금 지급.</li> </ul>

자료 : 재무성 웹사이트(<http://www.mas.gov.sg>)에서 지원방안 내용을 정리

주: FSDF는 Financial Sector Development Fund의 약자이며, FTS는 Financial Training Scheme, TIES는 Training Infrastructure Enhancement Scheme, 그리고 ITIG는 Innovation in Financial Technology & Infrastructure Grant를 의미함.

## ■ 디자인산업

싱가포르의 디자인산업에 종사하는 기업은 2000년 현재 총 3,500개 기업이며 총 25,000명을 고용하고 있는 것으로 나타난다. 『세계경쟁력 보고서(2000-2001)』에 따르면, 싱가포르의 디자인산업은 혁신능력 면에서 세계 26위, 그리고 제품디자인의 독특성 면에서 34위에 머무르고 있어 세계 경쟁력 면에서 우리나라보다 떨어지는 편이다. 또한, 디자인산업의 거의 절반에 해당하는 45.5%의 사업체가 인테리어 디자인에 포함되는 등 실제 산업 관련 디자인이나 광고서비스업에 종사하는 기업의 수는 상대적으로 적은 수준에 속한다고 할 수 있다.

<표 2-25> 디자인산업의 사업체 수: 2000년 기준

디자인 산업	사업체 수	구성비
건축	382	10.4%
광고	686	18.8%
산업디자인	83	2.3%
인테리어디자인	1,665	45.5%
예술/그래픽디자인	1,089	29.8%
패션 디자인	53	1.4%
IT, 웹디자인 및 컨설턴트 서비스	699	19.1%
합계	3,657	100.0%

자료 : Department of Statistics, 2001.

이에 따라, 싱가포르 정부는 디자인산업 부문에서의 고용 창출 뿐만 아니라 디자인 산업 강화를 통한 다른 산업부문의 해외진출 촉진을 목표로 디자인산업 강화를 위해 정책 방안을 수립하고 있다. 따라서, 국내 산업으로서 디자인산업 육성이라는 차원에서 EDB가 지원정책을 실행하고 있으며, 싱가포르의 다른 산업의 해외진출이라는 차원에서 IE Singapore가 지원정책을 수행하고 있다. 특히, IE Singapore는 싱가포르 디자인 대상(Singapore Design Awards), 젊은 디자이너 대상(Young Desingers Award), 그리고 국제디자인포럼 등을 개최하고 있다. 이외에도, 디자인 관련 교육 및 훈련기관을 수립함으로써 전문 인력 양성을 도모하고 있으며, 싱가포르가 디자인의 지역 허브라는 이미지를 심어주기 위하여 국제적인 명성을 갖고 있는 해외의 유명디자인 회사의 지역 본부를 유치하고자 노력하고 있다.

## 第Ⅲ章 서울시 비즈니스 서비스업의 현황과 특성

- 제 1 절 비즈니스 서비스업의 현황과 경제적 의의
- 제 2 절 서울의 비즈니스 서비스업의 주요 현황과 특성
- 제 3 절 서울시 비즈니스 서비스업 제도적 환경 분석

## 제 3 장 서울시 비즈니스 서비스업의 현황과 특성

### 제 1 절 비즈니스 서비스업의 현황과 경제적 의의

#### 1. 국내 비즈니스 서비스업 주요 현황

##### 1) 국내 비즈니스 서비스업 현황

앞서 언급한 바와 같이 비즈니스 서비스업이 나타내는 산업적 구성은 다양하며, 이로 인해 비즈니스 서비스업에 대한 각 국가의 규정은 일정한 차이를 보이고 있다. 우리나라의 경우 비즈니스 서비스업은 98년 표준산업분류개정에 따라 아래 <표 3-1>과 같이 규정하고 있다. 여기에는 흔히 정보서비스업으로 부르는 정보처리 및 기타 컴퓨터 운영관련업(SIC 72) 외에, 연구개발업(SIC 73), 전문과학 및 기술서비스업(SIC 74), 사업지원서비스업(SIC 75) 등이 해당한다. 이하에서는 산업구조의 전반적인 변화 추세 속에서 서비스업 및 비즈니스 서비스업의 급속한 성장과 그 의의를 살펴볼 것이다.

지난 10여년간 국내의 산업구조에는 지속적인 변화가 있었는데, 그 가운데 가장 두드러진 것은 제조업의 축소에 대비되는 서비스업의 급속한 성장이다. 90년대 초반 이미 제조업 대비 서비스업이 차지하는 비중이 압도적이었는데, 이후 다시 십여년 동안 서비스 산업화가 더욱 심화되었던 것이다. 실제, 지난 93년 국가 전체적으로 전사업체의 12.2%, 전체 종사자 기준 31.7%에 달하던 제조업은 10년 동안 종사자가 12.7% 감소하여 2002년 현재 23.2%를 차지하고 있다. 반면, 서비스업(도소매업~개인서비스업)의 경우 십여년 동안 사업체의 경우 38%, 종사자의 경우 37%라는 급격한 성장을 거쳐, 2002년 현재 전체 산업에서 서비스업은 사업체 기준 86.6%, 종사자 기준 71.2%를 나타내고 있다. 전체적으로, 서비스업의 양적, 질적 성장이 현저해졌다고 할 수 있겠는데, 양적 측면에서 서비스업의 사업체와 종사자가 93년 1,966천개, 7,589천명에서 2002년 2,714천개, 10,401천명으로 모두 급격한 성장이 있었고, 질적 측면에서도 서비스업이 차지하는 비중이 더욱 심화되었음을 알 수 있다.

한편, 전체 산업구조 속에서 서비스업의 심화와 함께, 지식집약적 서비스의 핵심으로 지적되는 비즈니스 서비스업 또한 급속한 성장이 관찰되고 있다. 2002년 현재 비즈

니스 서비스업은 79,641개의 사업체에 857,183명이 종사하는 것으로 되어 있는데, 이는 전체 산업의 2.5%(사업체 기준) 및 5.9%(종사자 기준), 그리고 서비스 산업의 2.9%(사업체 기준) 및 8.2%(종사자 기준)를 차지하는 것이다. 지난 십여년간 대략 88.6%의 사업체와 141.5%의 종사자 증가가 있었던 것으로, 앞서 언급한 서비스업의 성장세보다 3~4배 정도 빠른 것이라고 할 수 있다. 특히 이러한 성장세는 90년대 후반에 올수록 더욱 강화되고 있어, 90년대 중반을 기점으로 비즈니스 서비스업의 급팽창이 진행되고 있음을 확인할 수 있다. 실제, 93~2002년 동안 종사자를 기준으로 141.5%에 달하는 비즈니스 서비스업 종사자 증가 가운데 93~98년 동안 증가는 44.9%에 불과한 것으로 나타나고 있다.

<표 3-1> 우리나라 표준산업분류에 따른 비즈니스 서비스업

표준산업분류상의 비즈니스 서비스업	코드	OECD의 비즈니스 서비스업
○ 정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업 - 컴퓨터 시스템 설계 및 자문업 - 소프트웨어 자문, 개발 및 공급업 - 자료처리 및 컴퓨터시설 관리업 - 데이터베이스 및 온라인 정보제공업 - 기타 컴퓨터 운영 관련업	72 721 722 723 724 729	○ 기계용품 임대업(71) ○ 컴퓨터 및 관련 서비스업(72) - 컴퓨터 설비·자문, - 소프트웨어 자문·개발·공급업 - 자료처리업 - 데이터베이스업
○ 연구 및 개발업 - 자연과학 연구개발업 - 인문 및 사회과학 연구개발업	73 731 732	○ 연구개발업(73) ○ 기타 사업서비스업 - 법률 및 회계서비스업(741) - 건축, 엔지니어링 및 기타 기술서비스업(742) - 광고업(743) - 기타 사업서비스업(749)
○ 전문, 과학 및 기술 서비스업 - 법무 및 회계관련 서비스업 - 시장조사 및 경영상담업 - 건축기술 및 엔지니어링 서비스업 - 과학 및 기술서비스업 - 광고업 - 전문디자인업 - 기타 전문, 과학 및 기술서비스업	74 741 742 743 744 745,6 749	
○ 사업지원 서비스업 - 사업시설 유지관리 및 고용서비스업 - 기타 사업지원 서비스업	75 751 759	



<표 3-2> 국내 업종별 사업체 및 종사자: 1993-2002년

(단위: 개, 명)

업종	사업체					종사자				
	93	98	2002	93~98	93~02	93	98	2002	93~98	93~02
전산업	2,304,250	2,785,659	3,131,963	20.9	35.9	12245073	12416558	14608322	1.4	19.3
농업 및 임업	741	2,259	1,865	204.9	151.7	6985	24952	25374	257.2	263.3
어업	447	848	462	89.7	3.4	19215	36478	9188	89.8	-52.2
광업	2,736	2,111	1,942	-22.8	-29.0	51788	23962	20405	-53.7	-60.6
제조업	281,590	279,454	333,921	-0.8	18.6	3884496	2986971	3392865	-23.1	-12.7
전기·가스 수도사업	1,008	1,319	1,486	30.9	47.4	38729	52879	59280	36.5	53.1
건설업	52,042	63,152	78,582	21.3	51.0	654,457	711,112	700,262	8.7	7.0
서비스업계	1,965,686	2436,516	2,713,705	24.0	38.1	7,589,403	8,580,204	10,400,948	13.1	37.0
도매·소매업	837,929	886,499	898,874	5.8	7.3	2,275,687	2,260,003	2,615,733	-0.7	14.9
숙박·음식점업	410,193	578,281	635,497	41.0	54.9	1,099,068	1,335,955	1,730,334	21.6	57.4
운수업	129,800	211,868	308,353	63.2	137.6	572,739	694,841	864,336	21.3	50.9
통신업	3,572	5,992	8,106	67.7	126.9	75,253	114,402	150,776	52.0	100.4
금융 및 보험업	28,589	35,968	36,197	25.8	26.6	691,917	662,519	632,618	-4.2	-8.6
부동산·임대업	75,400	91,807	102,303	21.8	35.7	210,145	308,044	364,519	46.6	73.5
비즈니스 서비스업	42,220	57,041	79,641	35.1	88.6	354,922	514,322	857,183	44.9	141.5
공공행정, 국방사회보장 행정	12,795	12,913	12,024	0.9	-6.0	506,983	585,595	501,618	15.5	-1.1
교육 서비스업	82,315	94,698	113,009	15.0	37.3	649,221	779,570	1,049,909	20.1	61.7
보건 및 사회복지사업	36,432	57,208	66,053	57.0	81.3	283,431	417,130	528,627	47.2	86.5
오락, 문화 및 운동관련	69,295	98,977	117,511	42.8	69.6	191,505	249,571	332,326	30.3	73.5
기타공공,수리및 개인서비스업	237,146	305,264	336,137	28.7	41.7	678,532	658,252	772,969	-3.0	13.9

자료 : 사업체기초통계조사보고서, 각년도.

이러한 급속한 성장세에도 불구하고, 선진국과 비교해 보면, 서비스업 및 비즈니스 서비스업이 차지하는 비중은 여전히 낮은 수준임을 알 수 있는데, 가령 2001년 현재 부가가치 총액에서 제조업과 서비스업이 차지하는 비중은 한국이 31.7:51.8을 나타낸 반면, 프랑스는 18.4:71.7, 영국은 17.4:71.6을, 그리고 미국이 15.0:75.6을 각각 나타내고 있다. 이외에도, 전통적으로 제조업이 중심을 이루는 독일의 경우 23.0:68.6, 일본이 20.8:67.7, 이태리가 21.0:68.2 등의 수준을 각각 나타내고 있어서, 이들 국가 역시 서비스업이 차지하는 비중이 훨씬 높다는 것을 알 수 있다. 따라서, 이러한 결과는 한국의 산업구조가 선진국형 구조로 이행할 경우, 현재와 같은 산업구조의 전환 추세는 계속 유지될 것이고, 그럼으로써 서비스업 및 비즈니스 서비스업을 향한 산업구조의 고도화가 더욱 심화될 수 있음을 시사하고 있다. (<표 3-3> 참조).

한편, 전체 비즈니스 서비스업 가운데 가장 많은 비중을 차지하고 있는 것은 사업지원서비스업으로, 종사자를 기준으로 전체 비즈니스 서비스업 종사자의 38.2%를 차지하고 있으며, 그 다음이 전문과학 및 기술서비스업으로 37.3%를 차지하고 있다. 사업시설유지관리 및 고용서비스업의 경우, 최근 급속한 성장세를 보이고 있는 정보처리서비스업 종사자보다 많은 규모로, 단일 업종으로는 가장 높은 종사자 비중을 차지하고 있는 비즈니스 서비스 업종이라 할 수 있겠다. 그러나, 사업체를 기준으로 할 경우, 64.7%로 전체의 2/3를 차지하고 있는 것으로 보아, 이들 부문의 경우 비교적 소규모의 사업체로 구성되어 있는 것으로 추정된다. 특히, 법무 및 회계관련 서비스업과 같은 경우 그 비중이 상대적으로 높은 수준을 나타내고 있어, 사업지원서비스업체와 비슷한 사업체 규모를 보이고 있다.

그러나, 이와 같은 산업적 비중과 달리, 사업체의 성장추세는 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업과 연구개발업에서 상대적으로 높은 성장세를 보이는 등 업종마다 매우 차별적인 양상을 나타내고 있다. 실제, 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업의 경우 지난 십여년간 603%의 사업체 증가와 766%의 종사자 증가가 있어 최근 IT산업을 중심으로 한 국내 산업발전 추세를 잘 반영하고 있다. 이외에도, 연구개발업 가운데 자연과학 연구개발업이 3배에 달하는 성장이 있었고, 전문과학 및 기술서비스업 가운데 시장조사 및 경영상담업 또한 3배에 약간 못 미치는 성장을 보였다.

<표 3-3> OECD 주요 국가의 산업별 부가가치 비중

(단위: %)

국가	농업		산업				서비스업	
			전체		제조업			
	2001	1991	2001	1991	2001	1991	2001	1991
한국	4.5	7.9	43.7	45.9	31.7	30.0	51.8	46.2
호주	2.4	3.3	32.2	34.0	21.7	22.8	65.5	62.7
벨기에	1.5	2.2	27.0	30.6	19.0	20.9	71.5	67.3
캐나다	2.5a	2.8	31.8a	29.7	19.5a	16.1	65.7a	67.5
덴마크	3.0	4.1	26.4	26.2	17.4	17.8	70.6	69.7
프랑스	2.8	3.4	25.5	29.5	18.4	20.5	71.7	67.1
독일	1.3	1.5	30.1	37.9	23.0	28.5	68.6	60.7
아일랜드	3.5	8.5	42.1	35.3	32.9	26.6	54.5	56.3
이태리	2.8	3.7	29.0	32.9	21.0	23.7	68.2	63.4
일본	1.4	2.3	31.0	38.9	20.8	26.5	67.7	58.8
스웨덴	1.9	3.1	28.9	30.5	22.7b	19.7e	69.3	66.5
영국	1.0	1.8	27.6	33.1	17.4	21.6	71.6	65.1
미국	1.6	1.9	22.8g	26.8g	15.0	19.0	75.6g,j	71.3g,j

주 1): 서비스에는 간접적으로 측정된 금융중개서비스는 포함하지 않음.

2): a는 1999년, b는 2000년, c는 1998년, d는 1992년, e는 1993년, f는 1997년 자료임. g는 위생 및 유 사서비스가 포함되지 않음, h는 1995년, j는 공공행정을 포함하지 않음

자료 : National Accounts of OECD Countries, OECD, Paris, 2003.

종사자의 경우에는 전술하였듯이 사업체의 급속한 증가를 보인 정보처리 및 컴퓨터운영 관련업이 7.7배에 달하는 성장을 높은 보였으며, 특히 소프트웨어 자문, 개발 및 공급업의 경우에는 거의 10배에 달하는 종사자 증가가 있었고, 이외 대부분의 부문에서 4~7배 정도의 종사자 증가가 있음을 보여주고 있다. 다만, 사업시설유지관리 및 고용서비스업의 경우에 종사자는 648%의 증가라는 급성장을 나타내고 있어 종사자의 급성장을 나타내는 비즈니스 서비스업 부문 가운데 하나이지만, 사업체의 증가는 상대적으로 낮은 수준을 나타내고 있다.

<표 3-4> 전국의 비즈니스 서비스업 사업체 및 종사자 현황

	사업체(개)					종사자(명)				
	93	98	2002	93-98	93-02	93	98	2002	93-98	93-02
비즈니스 서비스업(72~75)	42,220	57,041	79,641	35.1	88.6	354,922	514,322	857,183	44.9	141.5
	100.0	100.0	100.0			100.0	100.0	100.0		
정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업	1,343	3,352	9,442	149.6	603.1	16,960	52,463	146,858	209.3	765.9
	3.2	5.9	11.9			4.8	10.2	17.1		
컴퓨터시스템 설계 및 자문업	139	137	377	-1.4	171.2	1,629	11,757	12,977	621.7	696.6
	0.3	0.2	0.5			0.5	2.3	1.5		
소프트웨어 자문, 개발 및 공급업	838	2,754	7,300	228.6	771.1	10,184	35,198	106,913	245.6	949.8
	2.0	4.8	9.2			2.9	6.8	12.5		
자료처리 및 컴퓨터시설 관리업	128	176	372	37.5	190.6	1,395	3,287	6,606	135.6	373.5
	0.3	0.3	0.5			0.4	0.6	0.8		
데이터베이스및온라인정보제공업	145	257	1,265	77.2	772.4	3,199	1,970	17,664	-38.4	452.2
	0.3	0.5	1.6			0.9	0.4	2.1		
기타 컴퓨터 운영 관련업	93	28	128	-69.9	37.6	553	251	2,698	-54.6	387.9
	0.2	0.0	0.2			0.2	0.0	0.3		
연구 및 개발업	605	1,105	1,868	82.6	208.8	29,324	45,687	62,505	55.8	113.2
	1.4	1.9	2.3			8.3	8.9	7.3		
자연과학 연구 개발업	339	762	1,347	124.8	297.3	26,248	41,214	55,766	57.0	112.5
	0.8	1.3	1.7			7.4	8.0	6.5		
인문 및 사회과학 연구 개발업	266	343	521	28.9	95.9	3,076	4,473	6,739	45.4	119.1
	0.6	0.6	0.7			0.9	0.9	0.8		
전문, 과학 및 기술 서비스업	32,849	42,190	51,499	28.4	56.8	218,607	256,061	319,997	17.1	46.4
	77.8	74.0	64.7			61.6	49.8	37.3		
법무 및 회계관련 서비스업	8,995	11,968	15,787	33.1	75.5	55,246	66,176	91,088	19.8	64.9
	21.3	21.0	19.8			15.6	12.9	10.6		
시장조사 및 경영상담업	578	1,186	2,154	105.2	272.7	6,383	13,033	20,536	104.2	221.7
	1.4	2.1	2.7			1.8	2.5	2.4		
건축기술및엔지니어링서비스업	6,531	8,607	10,492	31.8	60.6	88,209	97,354	103,207	10.4	17.0
	15.5	15.1	13.2			24.9	18.9	12.0		
과학 및 기술 서비스업	1,094	1,727	2,604	57.9	138.0	15,078	28,237	37,175	87.3	146.6
	2.6	3.0	3.3			4.2	5.5	4.3		
광고업	3,743	4,415	5,400	18.0	44.3	24,561	21,408	28,919	-12.8	17.7
	8.9	7.7	6.8			6.9	4.2	3.4		
전문 디자인업	959	772	2,212	-19.5	130.7	5,145	3,199	9,750	-37.8	89.5
	2.3	1.4	2.8			1.4	0.6	1.1		
기타 전문, 과학및기술서비스업	10,949	13,515	12,850	23.4	17.4	23,985	26,654	29,322	11.1	22.3
	25.9	23.7	16.1			6.8	5.2	3.4		
사업지원 서비스업	7,423	10,394	16,832	40.0	126.8	90,031	160,111	327,823	77.8	264.1
	17.6	18.2	21.1			25.4	31.1	38.2		
사업시설유지관리및고용서비스업	2,156	3,497	7,134	62.2	230.9	23,330	57,517	174,525	146.5	648.1
	5.1	6.1	9.0			6.6	11.2	20.4		
기타 사업지원 서비스업	5,267	6,897	9,698	30.9	84.1	66,701	102,594	153,298	53.8	129.8
	12.5	12.1	12.2			18.8	19.9	17.9		

자료: 통계청, 사업체기초통계조사보고서, 각년도

## 2) 비즈니스 서비스업 공간적 분포

앞서 논의된 바와 같이 비즈니스 서비스업과 같은 지식집약적 산업은 사업상의 연계나 지식 및 정보를 향한 강한 집적의 논리가 작용하는 등 특수한 입지논리를 취하며, 그러한 결과 이러한 조건을 잘 갖추고 있는 대도시로의 입지지향성을 가진다. <표 3-5>가 이와 같은 독특한 입지패턴을 잘 나타내고 있는데, 이에 따르면, 전국의 서비스업 가운데 대도시 집중은 전체의 절반을 상회하는 52%를 나타내고 있으며 이 가운데 서울이 차지하는 비중은 26%로서, 일정한 정도로 대도시지향성이 존재하고 있음을 확인해 볼 수 있다.

<표 3-5> 전국 서비스업 및 비즈니스 서비스업 공간적 분포

(단위: 개, 명)

업종별 종사자	전국	대도시	비대도시	대도시 비중	서울 비중
서비스계	14,608,322	7,603,277	7,005,045	52.0	26.0
도매 및 소매업	2,615,733	1,514,219	1,101,514	57.9	30.8
숙박 및 음식점업	1,730,334	849,498	880,836	49.1	22.7
운수업	864,336	515,894	348,442	59.7	29.7
통신업	150,776	85,901	64,875	57.0	32.9
금융 및 보험업	632,618	378,686	253,932	59.9	35.9
부동산 및 임대업	364,519	212,479	152,040	58.3	32.7
비즈니스 서비스업	857,183	620,330	236,853	72.4	50.9
정보처리 및 기타 컴퓨터 운영관련업	146,858	133,262	13,596	90.7	81.1
연구 및 개발업	62,505	32,754	29,751	52.4	25.6
전문, 과학 및 기술 서비스업	319,997	223,277	96,720	69.8	49.3
사업지원 서비스업	327,823	231,037	96,786	70.5	43.6
공공행정, 국방 및 사회보장 행정	501,618	231,854	269,764	46.2	21.6
교육 서비스업	1,049,909	493,357	556,552	47.0	20.5
보건 및 사회복지사업	528,627	277,816	250,811	52.6	25.8
오락, 문화 및 운동관련 서비스업	332,326	176,128	156,198	53.0	28.0
기타 공공, 수리 및 개인서비스업	772,969	382,083	390,886	49.4	22.2

주 : 대도시는 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산을 포함

자료 : 사업체기초통계조사보고서, 2003

그러나, 무엇보다도 대도시 집적이 현저한 부문은 도·소매업, 음식·숙박업, 공공 행정이나 보건 및 사회복지사업 등 전통적인 소비자중심의 서비스업이 아닌, 이른바 지식집약적 서비스 부문으로 일컬어지는 부문에서이다. 실제 비즈니스 서비스업의 경우, 전체 사업체 가운데 73% 정도가 대도시에 집중하고 있고, 이 가운데 서울은 절반을 상회하는 51% 수준이다. 특히, 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업은 91% 정도가 대도시에 집중하고 있고, 그 가운데 서울은 81%를 차지하는 등 대도시 집적이 예외적으로 높은 양상을 보이고 있다. 이외에 사업지원서비스업이나 전문, 과학 및 기술서비스업의 경우에도 대도시가 전체의 70% 이상을 차지하고 있어 대도시를 향한 강한 입지향성을 찾아 볼 수 있다.

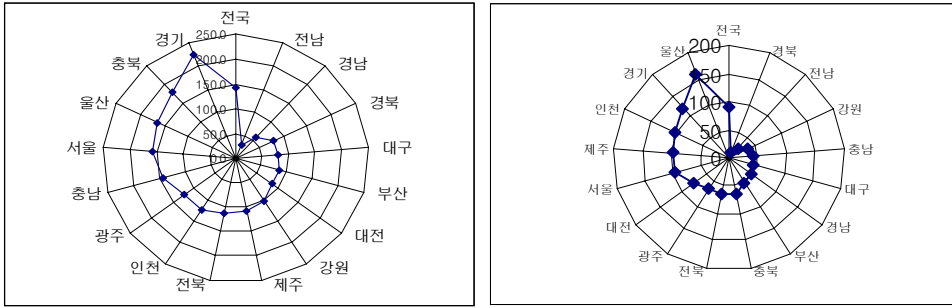
<표 3-6> 지역별 비즈니스 서비스산업 분포 현황: 1993-2002년

(단위: 개, 명, 억원, %)

	사업체			종사자			매출액		
	93	2002	93-02	93	2002	93-02	96	2002	96-02
전국	42,220	79,641	88.6	354,922	857,183	141.5	251,501	474,859	88.8
서울	16,467	31,719	92.6	169,551	435,898	157.1	177,577	347,342	95.6
부산	4,172	6,280	50.5	29,173	54,100	85.4	10,949	16,490	50.6
대구	2,267	4,160	83.5	16,112	29,116	80.7	5,793	8,442	45.7
인천	1,422	2,690	89.2	10,345	22,860	121.0	3,738	7,575	102.6
광주	1,404	2,685	91.2	9,540	21,250	122.7	3,602	5,973	65.8
대전	1,232	2,680	117.5	19,471	36,168	85.8	4,614	8,178	77.2
울산	0	1,462	55.9	0	20,938	164.7	2,336	6,050	159.0
경기	4,708	10,980	133.2	37,630	121,312	222.4	19,116	41,915	119.3
강원	1,115	1,996	79.0	5,644	11,373	101.5	2,532	3,468	37.0
충북	900	1,900	111.1	4,576	12,762	178.9	2,253	3,690	63.8
충남	1,154	2,056	78.2	5,268	12,851	143.9	2,404	3,404	41.6
전북	1,340	2,143	59.9	5,747	12,289	113.8	2,220	3,667	65.2
전남	1,262	1,856	47.1	10,888	13,986	28.5	3,842	4,712	22.6
경북	1,713	2,783	62.5	11,756	21,012	78.7	5,210	5,656	8.6
경남	2,590	3,513	35.6	16,352	25,320	54.8	4,668	7,001	50.0
제주	474	738	55.7	2,869	5,948	107.3	648	1,279	97.4

주: 울산의 증가율은 98-2002년을 기준

자료: 사업체기초통계조사보고서



(左: 종사자 증가율, 右: 매출액 증가율)

<그림 3-1> 지역별 비즈니스 서비스업 성장률 비교

이처럼 높은 수준의 대도시지향성을 보이는 지식집약적 비즈니스 서비스업(KIBS)을 각 지역별로 살펴보자. <표 3-6>과 <그림 3-1>은 지난 3년간 비즈니스 서비스업의 지역별 분포를 나타낸 것인데, 지난 93~02년 동안 전국적으로 141.5%의 종사자 증가가 있었으며, 서울은 이를 약간 상회하는 수준인 157.1%의 증가를 나타내고 있다. 주목할 점은 서울 외에도 경지 지역의 경우 같은 기간 무려 222.4%라는 종사자의 증가를 보인다는 점으로, 이는 90년대 중반 이후 지식기반제조업의 성장과 신도시를 중심으로 한 활발한 도시개발을 배경으로, 서울의 주변 지역 제조업 중심지를 향한 비즈니스 서비스업의 확산이 진행되고 있음을 시사하는 것이다. 매출액의 경우, 서울은 전국의 매출액의 73.1%를 차지하는 것으로 나타나, 종사자 비중인 50.9%를 훨씬 상회하고 있다. 이는 서울의 비즈니스 서비스업이 가지는 상대적으로 높은 노동생산성을 의미하는 것이다. 그럼에도 불구하고, 국가 전체적으로 매출액의 증가율이 종사자의 증가율을 훨씬 하회하고 있는 것으로 나타나, 생산성의 하락이 존재하고 있음을 확인할 수 있다.

한편, 앞서 비즈니스 서비스업이 가지는 대도시 집적과 이에 수반되는 서울의 비즈니스 서비스업 위상은 산업적 특화도를 통해서도 확인해 볼 수 있다. 잘 알려진 대로, 입지계수(LQ)가 이를 나타내는 구체적인 지표라 할 수 있겠는데, <표 3-7>에서 볼 수 있는 바와 같이 비즈니스 서비스업은 매우 높은 특화도를 나타내고 있고, 그 추세 또한 강화되고 있음을 확인할 수 있다. 실제, 사업체의 경우 93년 1.4에서 02년 1.7로, 종사자의 경우 93년 1.5에서 2.0로 증가하였다. 이 가운데, 정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업, 그리고 전문, 과학 및 기술 서비스업 중 일부 업종이 상대적으로 높은 특화를 나타내고 있다. 02년 현재, 전문, 과학 및 기술 서비스업 가운데 시장조사 및 여론조사

업, 사업 및 경영상담업이 상대적으로 높고, 광고대행업과 전문디자인업 또한 높은 수준을 보이고 있다.

<표 3-7> 서울시 비즈니스 서비스업 사업체 및 종사자 입지계수(LQ)

비즈니스 서비스(BS) 구분	1993년		2002년		LQ증감	
	사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자
사업서비스업	1.4	1.5	1.7	2.0	0.3	0.5
정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업	2.3	2.5	2.9	3.1	0.6	0.6
컴퓨터시스템 설계 및 자문업	2.4	2.1	2.5	3.1	0.2	0.9
소프트웨어 자문, 개발 및 공급업	2.4	2.5	2.9	3.1	0.5	0.6
자료 처리업	1.6	2.4	2.3	2.9	0.7	0.6
컴퓨터시설 관리업	2.2	2.0	1.7	2.3	-0.5	0.3
데이터베이스 및 온라인 정보제공업	2.4	2.7	3.1	3.3	0.6	0.6
기타 컴퓨터 운영 관련업	1.6	1.7	2.6	3.1	0.9	1.4
연구 및 개발업	1.8	0.9	1.6	1.0	-0.2	0.1
자연과학 연구 개발업	1.4	0.8	1.3	0.8	-0.1	0.0
인문 및 사회과학 연구 개발업	2.2	1.5	2.4	2.4	0.1	0.8
전문, 과학 및 기술 서비스업	1.4	1.6	1.6	1.9	0.2	0.3
법무관련 서비스업	1.4	1.5	1.6	1.8	0.2	0.3
회계 및 세무관련 서비스업	1.8	1.5	1.9	1.7	0.1	0.3
시장조사 및 여론조사업	2.3	2.6	2.8	3.3	0.5	0.7
사업 및 경영상담업	2.2	2.0	3.0	3.1	0.7	1.0
지주회사	-	-	4.3	3.8	-	-
건축 및 조경설계 서비스업	1.6	1.7	1.5	1.9	-0.1	0.2
엔지니어링 서비스업	1.6	1.4	1.5	1.8	-0.1	0.4
기술시험, 검사 및 분석업	1.1	1.6	0.9	1.1	-0.2	-0.5
기타 과학 및 기술 서비스업	0.8	0.7	1.0	1.3	0.2	0.6
광고 대행업	2.2	2.4	2.4	3.0	0.2	0.6
기타 광고업	1.8	1.9	2.2	2.3	0.4	0.5
전문 디자인업	2.4	2.3	2.6	2.7	0.2	0.4
사진촬영 및 처리업	1.0	1.1	1.0	1.1	-0.0	0.0
그외 기타 전문, 과학 및 기술 서비스업	2.9	2.9	2.7	2.4	-0.3	-0.5
사업지원 서비스업	1.2	1.2	1.3	1.7	0.1	0.4
사업시설 유지관리 서비스업	1.7	1.8	1.2	1.7	-0.5	-0.2
인력공급 및 고용 알선업	1.5	1.3	1.1	1.6	-0.4	0.3
경비 및 탐정업	0.5	0.6	1.0	1.6	0.6	1.0
건물 및 기타 사업장 청소업	1.3	1.5	1.0	1.6	-0.2	0.1
포장 및 충전업	1.4	0.7	1.0	0.5	-0.4	-0.1
사무지원 서비스업	1.3	1.3	1.5	2.4	0.2	1.0
그외 기타 사업지원 서비스업	1.4	1.8	1.8	2.0	0.3	0.3
전산업	624,841	3,974,457	735,258	3,805,462	110,417	-168,995



요약하자면, 서비스경제로의 전반적인 산업구조의 전환 속에서 국가 전반적으로 비즈니스 서비스업은 급성장을 보이고 있다. 이러한 사실은 비즈니스 서비스업이 국가경제에서 차지하는 경제적 의의나 역할이 점차 증가하고 있고, 또 향후에도 증가할 것임을 시사한다. 이와 함께, 서울의 비즈니스 서비스업은 국가경제의 중추적 영역으로 부상하고 있는 비즈니스 서비스업의 급속한 성장을 선도하고 있음을 여러 가지 지표를 통해 명확하게 나타내고 있다. 이러한 양상은 서울의 비즈니스 서비스업의 현재적 모습이나 변화 추세가 곧 국가 비즈니스 서비스업의 현재적 모습이나 변화추세를 반영하는 것이라 할 수 있겠다.

## 2. 비즈니스 서비스업의 경제적 의의

### 1) 고용증대 효과

지식기반경제가 심화되고, 이 과정에서 아웃소싱 추세가 증대됨에 따라 비즈니스 서비스업이 경제전반에 갖는 의의와 경제적 기여가 크게 변화하고 있다. 이러한 추세 변화와 관련하여 앞서 2장에서 언급한 바와 같이, 그 경제적 의의를 고용증대/부가가치 창출/산업적 연관 등 몇 가지 지표에 근거하여 파악해 볼 수 있다. 이 경우에, 앞의 두 측면이 비즈니스 서비스 기능의 아웃소싱을 통해 내적 성장이 유발된 비즈니스 서비스업 자체의 산업경제적 효과를 의미한다면, 세 번째 측면은 비즈니스 서비스업의 성격상 다른 산업과의 연계를 통해 국가경제 전반에 기여하는 측면이라 할 수 있다.

우선 앞서 국가별 산업구조와 OECD 국가간 고용비율을 통해 일부 언급한 바 있는 고용 증대 효과를 지적할 수 있다. 먼저 전체 취업구조를 살펴볼 필요가 있는데, <표 3-8>의 고용표로 본 직업별 취업구조가 이를 나타내고 있다. 이에 따르면, 지난 10년간 제조업의 경우 4,356천명에서 3,195천명으로 26.9%로 급격한 감소가 있었다. 그나마 이 가운데 전문직이 1990-95년 동안 262천명의 증가를 보였지만, 이 또한 95년 이후에는 감소세로 전환되었다. 한편, 서비스업의 경우에는 7,312천명에서 9,913명으로 35.6%의 증가가 나타나, 제조업 감소 대비 순고용 증가가 있었던 셈이다. 더욱이, 일반직 대비 비즈니스 서비스업 종사자의 주류를 이루고 있는 전문직의 경우 1990-95년간 무려 1,000천명의 증가를, 다시 1995-2000년 간 519천명의 증가를 나타냈는데, 이는 동기간 전산업 고용 증가분의 71%(1990-95년), 160%(1995-2000)에 해당한다.

<표 3-8> 고용표로 본 직업별 취업구조

구 분	전 문 직					일 반 직					계		
	' 90	' 95	' 00	증감		' 90	' 95	' 00	증감		' 90	' 95	' 00
				' 90~ ' 95	' 95~ ' 00				' 90~ ' 95	' 95~ ' 00			
농림어업	16 ( 0.5)	22 (0.9)	14 (0.6)	7 (0.4)	-8 (-0.3)	2,871 (99.5)	2,453 (99.1)	2,214 (99.4)	-419 (-0.4)	-238 (0.3)	2,887 (100.0)	2,475 (100.0)	2,229 (100.0)
광업	9 (11.9)	11 (25.8)	2 (11.1)	3 (14.0)	-9 (-14.7)	63 (88.1)	33 (74.2)	17 (88.9)	-31 (-14.0)	-16 (14.7)	72 (100.0)	44 (100.0)	19 (100.0)
제조업	788 (18.1)	1,050 (25.8)	875 (27.4)	262 ( 7.7)	-175 (1.6)	3,577 (81.9)	3,021 (74.2)	2,320 (72.6)	-556 (-7.7)	-701 (-1.6)	4,365 (100.0)	4,071 (100.0)	3,195 (100.0)
전기,가스, 수도	29 (47.9)	44 (61.6)	42 (58.0)	15 (13.7)	-2 (-3.6)	32 (52.1)	27 (38.4)	30 (42.0)	-5 (-13.7)	3 (3.6)	61 (100.0)	71 (100.0)	72 (100.0)
건설업	176 (14.8)	305 (22.2)	305 (24.4)	129 (7.5)	0 (2.2)	1,015 (85.2)	1,067 (77.8)	944 (75.6)	52 (-7.5)	-123 (-2.2)	1,191 (100.0)	1,372 (100.0)	1,249 (100.0)
서비스업	2,408 (32.9)	3,417 (37.3)	3,936 (39.7)	1,009 (4.4)	519 (2.4)	4,904 (67.1)	5,746 (62.7)	5,977 (60.3)	842 (-4.4)	231 (2.4)	7,312 (100.0)	9,163 (100.0)	9,913 (100.0)
전산업	3,425 (21.6)	4,850 (28.2)	5,175 (31.0)	1,425 (6.6)	325 (2.8)	12,463 (78.4)	12,346 (71.8)	11,502 (69.0)	-117 (-6.6)	-844 (-2.8)	15,889 (100.0)	17,197 (100.0)	16,677 (100.0)

주 1): ( )안은 구성비(%), < >안은 구성비의 증감(%p)

2): 전문직 : 의회의원 · 고위임직원 및 관리자, 전문가, 기술공 및 전문직, 사무종사자, 일반직 : 서비스종사자, 판매종사자, 농업 · 임업 · 어업 및 어업숙련종사자, 기능원 및 관련기능 종사자, 장치 · 기계조작 및 조립종사자, 단순노무종사자

자료: 「2000년 고용표」로 본 우리나라의 고용구조와 노동연관효과, 2003, 한국은행, p.12.

<표 3-9> 취업구조의 국제비교: 2000년

(단위 : %)

	한 국	일 본	미 국	독 일	영 국
농림어업	10.9(13.4)	5.1	2.6	2.7	1.5
광업	0.1(0.1)	0.1	0.4	0.4	0.4
제조업	20.1(19.2)	20.5	14.7	23.3	17.0
전기 · 가스 · 수도	0.3(0.4)	0.5	1.1	0.8	0.7
건설업	7.5(7.5)	10.1	7.0	8.5	7.2
서비스	61.1(59.4)	63.7	74.2	64.3	73.2
합계	100.0(100.0)	100.0	100.0	100.0	100.0

주 1): 영국과 미국은 16세 이상 인구 대상이고, 나머지 국가는 15세 이상 인구대상

2): 조사기간 중 수업을 목적으로 1시간이상 일한 자를 기준으로 한 취업구조이며, ( )내는 man-year 기준에 의한 취업구조임

자료: I.L.O, Yearbook of Labour Statistics

<표 3-10> 업종별 취업 및 고용유발계수

구 분	취업유발계수					고용유발계수				
	' 90 ' 95 ' 00			연평균 증감률(%)		' 90 ' 95 ' 00			연평균 증감률(%)	
				' 90 ~ ' 95	' 95 ~ ' 00				' 90 ~ ' 95	' 95 ~ ' 00
제조업	39.0	21.5	14.4	-11.2	-7.7	28.1	15.9	9.7	-10.8	-9.4
음식료품	63.6	40.2	35.9	-8.8	-2.2	21.7	14.2	9.5	-8.1	-7.7
섬유및가죽제품	54.7	33.4	21.4	-9.4	-8.5	47.1	27.8	17.0	-10.0	-9.4
목재및종이제품	26.8	18.3	14.8	-7.3	-4.2	22.3	14.9	11.2	-7.7	-5.5
인쇄,출판및복제	39.0	27.7	25.4	-6.6	-1.7	32.3	23.4	19.2	-6.2	-3.9
석유및석탄제품	6.5	2.7	1.4	-16.1	-12.3	5.3	2.1	1.1	-16.9	-12.1
화학제품	28.8	17.4	11.4	-9.6	-8.1	23.5	14.4	8.9	-9.3	-9.2
비금속광물제품	36.6	22.0	14.6	-9.7	-7.9	32.4	19.2	11.9	-9.9	-9.1
제1차금속제품	21.5	12.4	7.8	-10.4	-8.9	18.2	10.4	6.2	-10.6	-9.8
금속제품	38.3	24.3	18.5	-8.7	-5.3	31.7	19.6	14.4	-9.2	-6.0
일반기계	36.1	21.8	16.1	-9.6	-5.9	31.4	18.7	13.1	-9.8	-6.9
전기및전자기기	38.9	19.1	10.1	-13.3	-12.0	34.3	16.5	8.1	-13.6	-13.3
정밀기기	39.4	26.6	19.0	-7.6	-6.5	34.1	23.1	15.6	-7.5	-7.6
수송장비	34.5	20.0	14.1	-10.3	-6.8	29.7	17.0	11.6	-10.6	-7.4
가구및기타제조업	52.4	32.0	22.5	-9.4	-6.8	45.5	27.5	16.5	-9.6	-9.7
서비스	44.6	34.1	24.3	-5.2	-6.6	27.7	21.6	15.4	-4.9	-6.5
도소매	70.4	58.8	46.5	-3.5	-4.6	26.0	23.3	20.2	-2.2	-2.8
음식점및숙박	74.2	63.5	50.0	-3.1	-4.7	34.8	27.9	19.8	-4.3	-6.6
운수및보관	32.3	24.4	19.5	-5.5	-4.4	24.7	18.4	13.9	-5.7	-5.5
통신및방송	23.2	14.1	10.1	-9.5	-6.5	21.6	12.5	7.6	-10.4	-9.5
금융및보험	29.5	25.3	15.9	-3.0	-8.9	25.7	23.1	14.6	-2.1	-8.8
부동산및비즈니스 서비스	24.9	17.1	10.9	-7.2	-8.6	17.9	12.5	8.5	-6.9	-7.4
공공행정및국방	42.7	29.7	20.7	-7.0	-7.0	38.4	26.6	18.7	-7.1	-6.8
교육및보건	37.5	31.8	26.8	-3.2	-3.4	32.0	27.2	22.6	-3.2	-3.6
사회및기타서비스	75.2	59.0	40.2	-4.7	-7.4	38.0	30.0	20.7	-4.6	-7.2
전산업	42.7	27.9	20.1	-8.2	-6.3	26.8	18.1	12.4	-7.5	-7.3

그렇지만, 이들 서비스 및 비즈니스 서비스업의 양적 팽창에 따르는 이와 같은 고용증대효과에도 불구하고, 비즈니스 서비스업이 갖는 성격상 일정한 제약이 존재한다. 이는 <표 3-10>의 취업 유발계수와 고용계수를 통해 확인되는데, 2000년 현재 취업유발계수를 업종별로 보면, 제조업의 경우 음식료품, 섬유 및 가죽 제품, 인쇄 출판 및 복제, 가구 및 기타 제조업의 취업유발계수가 10억원당 20명 이상으로 비교적 높게 나타났다으며, 석유 및 석탄제품, 제1차 금속제품, 전기 및 전자기기는 비교적 낮은 수준을 보이고 있다. 이와 비교하여, 서비스업의 경우에는 취업유발계수가 도소매업이 10억원당 47명, 음식점 및 숙박업이 50명, 사회 및 기타 서비스업이 40명 이상으로 높게 나타났으며, 통신과 방송은 서비스업 가운데 상대적으로 낮게 나타나고 있다. 특히, 1995-2000년에 평균급 감소율이 큰 업종은 금융과 보험, 그리고 부동산 및 비즈니스 서비스업 등이다.

## 2) 부가가치 창출 효과

고용상의 효과와 함께, 비즈니스 서비스업이 가지는 다른 경제적 의의는 국가경제 전체에 유발하는 부가가치 증대에서 찾을 수 있다. <표 3-11>은 지난 20여년간 국내 총생산과 업종별 구성을 나타내고 있다. GDP는 지난 1980-1990년간 8.6%, 1990-2001년간 6.0%가 증가하였고, 서비스업의 경우에도 1980-1990년 사이에 8.3%, 1990-2001년 사이 6.1% 증가하여 GDP 증가율과 비슷한 수준을 보이고 있다. 이와 비교하여, 일부 서비스 업종들은 현저하게 높은 증가를 보이고 있다. 가령, 보건 및 복지 서비스의 경우 GDP 전체와 서비스 평균성장율의 두 배에 달하는 성장을 보여 부가가치 증대에 기여하는 바가 상대적으로 크며, 이외에도 금융 및 보험업과 통신업 등이 높은 증가율을 나타내고 있다. 비즈니스 서비스업 또한 14%의 매우 높은 수준을 나타내고 있으며, 게다가 90년대 들어서는 통신서비스업(19.1%) 다음으로 높은 증가 추세를 보이고 있다.

<표 3-11> 업종별 부가가치 생산액 변화

(단위 : 10억원<1995년 가격>, %)

업종	1980	1990	2000	2001	1980-1990	1990-2001
GDP계	114,978	263,430	476,269	500,985	8.6	6.0
서비스업 소계	60,047	133,213	243,174	255,014	8.3	6.1
도소매	9,953	26,951	46,563	48,019	10.5	5.4
음식 및 숙박	3,098	6,626	11,907	12,981	7.9	6.3
운수 및 보관	6,694	13,435	21,927	22,871	7.2	5.0
통신서비스	863	3,190	19,349	21,882	14.0	19.1
금융및보험	3,012	12,512	30,924	32,244	15.3	9.0
부동산및임대업	10,055	21,770	37,664	38,984	8.0	5.4
비즈니스 서비스	1,803	6,604	15,272	16,685	13.9	8.8
공공행정	10,946	13,956	16,574	16,473	2.5	1.5
교육서비스	9,334	15,454	19,700	20,074	5.2	2.4
보건및복지	1,105	5,030	7,594	7,838	16.4	4.1
문화및오락	928	3,280	8,358	9,186	13.5	9.8
기타공공서비스	1,927	3,995	6,502	6,915	7.6	5.1
가사서비스	326	409	840	860	2.3	7.0

자료: 한국은행, 국민계정, 각년도.

전체적으로 말해, 지난 80년대 이후 비즈니스 서비스 업종을 포함한 일부 서비스 업종들이 국가경제의 부가가치 성장을 주도했다고 할 수 있다. 이와 같이 지난 20여년 간에 걸친 부가가치 성장, 특히 90년대 이후 높은 부가가치 증가는 통신업이 나타내는 노동생산성의 향상에 기인한 바가 크다. 실제 <표 3-12>에서 볼 수 있듯이, 비즈니스 서비스업은 1996-2001년 사이 46.1% 종사자 증가가 있었던 것에 비해, 매출액은 3배에 가까운 123.1% 증가가 있었다. 이는 노동자 당 산출하는 부가가치가 크게 증가하였음을 의미하는 바, 비즈니스 서비스업의 노동생산성 증가를 내포하고 있다. 특히, 연구개발업이 비즈니스 서비스업 평균을 훨씬 상회하고 있고, 전문, 과학 및 기술서비스업 또한 약간 상회하고 있다. 물론, 이와 같은 부가가치 증대 및 노동생산성 향상이 절대적으로 높은 수준이라는 의미는 아니며, 다만 타 업종과 비교하여 국가 경제의 부가가치 창출에 주는 기여가 상대적으로 커지고 있음을 의미할 뿐이다.

<표 3-12> 업종별 종사자 수 변화와 매출액

구 분	종사자			매출액		
	1996	2001	96~01	1996	2001	96~01
부동산 및 임대업 (70~71)	300,126 10.9	330,135 9.4	10.0	21,444,891 19.4	23,365,696 12.8	9.0
부동산업	234,675 8.6	278,735 8.0	18.8	11,730,385 10.6	21,149,045 11.6	80.3
기계장비 및 소비용품 임대업	65,451 2.4	51,400 1.5	-21.5	9,714,505 8.8	2,216,651 1.2	-77.2
비즈니스 서비스업 (72~75)	471,972 17.2	689,654 19.7	46.1	22,617,235 20.5	50,449,914 27.7	123.1
정보처리및기타컴퓨터운영관련업	41,534 1.5	122,945 3.5	196.0	3,352,319 3.0	17,474,441 9.6	421.3
컴퓨터시스템 설계 및 자문업	13,780 0.5	24,907 0.7	80.7	1,566,819 1.4	7,656,572 4.2	388.7
소프트웨어 자문, 개발및공급업	22,854 0.8	77,378 2.2	238.6	1,580,965 1.4	7,080,229 3.9	347.8
자료처리 및 컴퓨터시설 관리업	2,730 0.1	5,608 0.2	105.4	102,526 0.1	755,876 0.4	637.3
데이터베이스및온라인정보제공업	1,789 0.1	12,607 0.4	604.7	88,118 0.1	1,193,421 0.7	1,254.3
기타 컴퓨터 운영 관련업	381 0.0	2,445 0.1	541.7	13,889 0.0	788,343 0.4	5,576.0
연구 및 개발업	46,167 1.7	49,013 1.4	6.2	3,392,569 3.1	4,870,292 2.7	43.6
자연과학 연구 개발업	39,670 1.4	43,399 1.2	9.4	3,074,060 2.8	4,598,688 2.5	49.6
인문 및 사회과학 연구 개발업	6,497 0.2	5,614 0.2	-13.6	318,509 0.3	271,604 0.1	-14.7
전문, 과학 및 기술 서비스업	249,629 9.1	281,875 8.1	12.9	12,734,930 11.5	18,146,887 10.0	42.5
법무 및 회계관련 서비스업	65,429 2.4	82,783 2.4	26.5	2,073,250 1.9	3,931,547 2.2	89.6
시장조사 및 경영상담업	8,648 0.3	19,974 0.6	131.0	789,875 0.7	1,798,885 1.0	127.7
건축기술및엔지니어링 서비스업	96,985 3.5	91,185 2.6	-6.0	5,976,659 5.4	5,833,172 3.2	-2.4
과학 및 기술 서비스업	24,574 0.9	31,180 0.9	26.9	1,086,527 1.0	2,107,882 1.2	94.0
광고업	24,207 0.9	24,626 0.7	1.7	1,969,983 1.8	3,202,676 1.8	62.6
전문 디자인업	4,348 0.2	7,326 0.2	68.5	199,543 0.2	448,915 0.2	125.0
기타 전문, 과학및기술서비스업	25,438 0.9	24,801 0.7	-2.5	639,090 0.6	823,810 0.5	28.9
사업지원 서비스업	134,642 4.9	235,821 6.7	75.1	3,137,415 2.8	9,958,294 5.5	217.4

<표 3-12> 업종별 종사자 수 변화와 매출액 (계속)

교육 서비스업 (80)	802,808	984,985	22.7	24,926,047	38,306,931	53.7
	29.3	28.2		22.5	21.1	
보건 및 사회복지사업 (85~86)	350,430	480,706	37.2	13,614,848	24,657,762	81.1
	12.8	13.7		12.3	13.6	
오락, 문화 및 운동관련 서비스업(87~88)	260,448	289,989	11.3	13,367,601	21,851,427	63.5
	9.5	8.3		12.1	12.0	
영화, 방송 및 공연산업	60,667	53,054	-12.5	4,183,043	7,389,138	76.6
	2.2	1.5		3.8	4.1	
기타오락, 문화및운동관련 산업	199,781	236,935	18.6	9,184,557	14,462,289	57.5
	7.3	6.8		8.3	8.0	
기타 공공, 수리 및 개인서비스업(90~93)	555,441	721,970	30.0	14,615,293	23,264,284	59.2
	20.3	20.6		13.2	12.8	
하수처리폐기물처리및청소관련서 비스업	21,360	30,048	40.7	973,837	2,207,217	126.7
	0.8	0.9		0.9	1.2	
회원 단체	84,200	213,203	153.2	2,239,663	7,021,643	213.5
	3.1	6.1		2.0	3.9	
수리업	190,861	203,108	6.4	6,505,303	8,459,794	30.0
	7.0	5.8		5.9	4.7	
기타 서비스업	259,020	275,611	6.4	4,896,489	5,575,630	13.9
	9.4	7.9		4.4	3.1	
계	2,741,225	3,497,439		110,585,915	181,896,014	
	100.0	100.0		100.0	100.0	

### 3) 산업적 연관 효과

마지막으로, 국가경제에서 비즈니스 서비스업이 가지는 의의는 다른 산업과의 연관 속에서 찾을 수 있다. 이와 같은 산업적 연관효과는 중간수요율과 중간투입률을 통해 분석될 수 있는데, 각각은 비즈니스 서비스업이 서비스업 전체나 제조업에 기여하는 정도나 동 산업들에 대해 의존하는 정도를 나타낸다. 이 경우에, 중간수요율의 경우 서비스산업의 생산물이 다른 산업의 생산과정에 대해 중간투입재로 투입되는 정도를 나타내는 반면, (서비스)투입률은 각 산업의 생산이 서비스산업으로부터의 중간 투입에 어느 정도 의존하고 있는가를 나타낸다.

우선, 중간수요율의 경우 서비스산업의 중간수요율은 42.0%로, 제조업이 나타내는 중간수요율인 73.1%보다는 상당히 낮은 수준을 보이고 있다. 이는 서비스 산업이 아직은 제조업에 비해 다른 산업의 생산과정에 중간재로 투입되는 정도가 크게 낮다는 점을 의미한다. 그럼에도 불구하고, <표 3-13>에서 볼 수 있듯이 업종별로는 일정한 차

이가 존재하는데, 통신 및 방송, 금융, 보험, 부동산 및 비즈니스 서비스업과 같은 일부 업종은 매우 높은 수준을 보이고 있다. 이는 동 업종들이 다른 산업의 생산과정에 투입되는 정도가 매우 높다는 것을 의미한다. 특히, 90년대 중반을 보면, 이들 업종의 중간수요율은 제조업과 비슷한 수준을 보이기까지 한다.

이와 함께, 서비스업이 가지는 중간수요율은 1995년까지 지속적으로 상승하는 추세를 보이다가 2000년대 다시 하락하는 경향을 보이고 있는데, 이는 1998년 외환 위기에 따른 영향으로 해석될 수 있다. 다만, 부동산 및 사업 서비스의 경우에 하락폭이 상대적으로 적어 앞의 높은 중간수요율을 보인 업종 가운데 유일하게 1985년 수준을 유지하고 있다.

다른 한편, 타산업이 서비스산업에 대한 중간투입의 의존성을 서비스 투입계수를 통해 확인해 볼 수 있는데 <표 3-14>가 이를 나타내고 있다. 우선 전산업에 대한 서비스 투입계수는 1985년 0.14에서 2000년 0.20로 꾸준히 상승하고 있음을 알 수 있다. 그렇지만, 제조업의 전 산업에 대한 투입은 1985년 0.33에서 2000년 0.32로 오히려 감

<표 3-13> 서비스 주요 업종별 중간수요율

구 분	1985	1990	1995	2000
제조업	70.7	74.5	70.7	73.1
서비스업	43.2	46.9	47.7	42.0
도소매	41.7	43.2	29.9	41.2
음식점 및 숙박	43.6	57.2	69.9	40.1
운수 및 보관	36.2	43.7	46.0	44.4
통신 및 방송	73.2	71.1	66.3	59.5
금융 및 보험	78.8	79.2	69.2	62.5
부동산 및 비즈니스 서비스	53.4	55.1	62.9	53.4
공공행정 및 국방	0.5	0.2	0.0	0.0
교육 및 보건	8.7	13.8	20.5	18.8
사회 및 기타서비스	9.5	11.4	14.5	16.3
기타	56.3	56.2	50.8	52.0

주 1): 생산자가격표(접속경상가격표)를 활용

2): 서비스업 가운데 공공행정과 국방은 중간수요율 계산에서 제외, 기타에는 농림수산, 광산품, 전력·가스·수도, 건설을 포함.

자료: 한국은행 「2000년 산업연관표」를 가공



소하였다. 반면, <표 3-14>에서 볼 수 있듯이, 서비스업에 대한 제조업 및 서비스업의 투입 모두 1985-2000년 사이에 증가하는 것으로 나타나는데, 제조업(0.12에서 0.13)에 비해 서비스업의 중간투입계수의 증가(0.18에서 0.25로)가 두드러진다. 마찬가지로, 제조업에 대해 제조업의 투입계수와 서비스업의 투입계수는 증가하고 있지만, 제조업(0.47에서 0.48)에 비해 서비스업(0.11에서 0.13)의 증가가 상대적으로 더 크다. 물론, 여기서 확인된 결과는 아니지만 비즈니스 서비스업의 중간투입계수는 이 보다 높은 수준을 나타낼 것으로 추정된다. 이는 서비스업 및 비즈니스 서비스업이 타산업과의 연관성이 심화되는 일반적인 추세 속에서 서비스업 내부의 산업적 연관성 내지 의존성이 상대적으로 더 심화되고 있음을 의미하는 것이다.

<표 3-14> 부문별 투입계수

구 분		1985	1990	1995	2000
전산업	제조업	0.33	0.32	0.30	0.32
	서비스업	0.14	0.16	0.17	0.20
	기타	0.10	0.09	0.08	0.08
	중간투입계	0.58	0.56	0.55	0.59
제조업	제조업	0.47	0.46	0.44	0.48
	서비스업	0.11	0.13	0.13	0.13
	기타	0.15	0.12	0.10	0.10
	중간투입계	0.73	0.72	0.68	0.71
서비스업	제조업	0.12	0.11	0.10	0.13
	서비스업	0.18	0.20	0.23	0.25
	기타	0.04	0.04	0.03	0.04
	중간투입계	0.35	0.35	0.36	0.41

자료: 한국은행, 2000년 산업연관표 재가공

## 제 2 절 서울의 비즈니스 서비스업의 주요 현황과 특성

### 1. 산업구조의 변화와 서울의 비즈니스 서비스업

#### 1) 서울시의 산업구조

지난 80년대 이후 서울은 산업구조적으로 적지 않은 변화를 경험하고 있는데, 그 중심에 오늘날 탈산업화, 서비스화라고 부르는 과정이 놓여 있다. 이러한 추세는 90년대 이후 현재까지도 이어져, 90년대 중반 과거 산업발전의 견인차였던 제조업의 경우 96년 20%에서 02년 15%로 크게 감소하였다. 반면, 이미 80년대 중반부터 증가추세를 보이던 서비스의 경우에는 90년 이후에도 계속 이어져 전체 산업에서 차지하는 비중이 96년 70%를 상회하고, 다시 02년 80%에 가까운 비중을 나타내고 있다. 이처럼 한편에서의 제조업 감소와, 다른 한편에서 서비스업 증가라는 상반된 추세를 통해 지난 1995~2002년의 짧은 기간 동안, 제조업 대 서비스업 비중은 19:71에서 16:80으로 경제의 서비스화가 심화되었다.<sup>13)</sup>

물론, 이러한 전반적인 추세 속에서 업종별로 차이가 없는 것은 아니다. 우선 제조업 가운데, 봉제의복 및 모피제품 제조업, 출판·인쇄 및 기록매체 복제업이 차지하는 비중은 34.2%로 여전히 서울 제조업 경제의 중심적 산업 가운데 하나이며, 이런 이유로 시 산업정책의 주요 대상 가운데 하나였다. 그렇지만, 최근 들어 이들 업종에서 감소 추세가 두드러지고 있는데, 이는 앞서 언급한 바와 같이 산업전반이 서비스화, 지식기반화되는 것과 함께, 최근 이웃하는 중국경제의 성장이나 이에 따르는 제조업체의 해외이전에 의해 영향을 받은 것으로 해석된다.

이와 같은 제조업 감소추세에도 불구하고, 지난 95~02년 동안 일부 제조업을 중심으로 일정한 증가추세가 확인되고 있다. 이른바, 기술집약적 제조업이 바로 그것인데, <표 3-15>에서 볼 수 있듯이 컴퓨터 및 사무용 기기 제조업, 전자부품·영상·음향·통신장비 제조업, 의료·정밀·광학기기 제조업, 이외 화합물 및 화학제품 제조업에서

13) 물론 이러한 산업구조 전환은 비단 서울만의 일은 아니다. 실제 전국의 제조업 비중도 종사자 기준 95년 27.2%에서 2002년 23.2%로 하락한 반면, 같은 기간 서비스업의 비중은 64.4%에서 71.2%로 상승하였다. 수도권 전체적으로도 제조업 비중은 28.6%에서 23.2%, 반면 서비스업 비중은 63.9%에서 71.6%로 각각 변화하였다. 서울과 비교하여 서비스업으로의 전환 추세는 상대적으로 덜 하지만, 전국 및 수도권의 산업구조 역시 서비스화를 향한 추세가 두드러지고 있다.

상당한 수준의 사업체 증가가 나타나고 있고, 특히 전자부품·영상·음향·통신장비 제조업과 의료·정밀·광학기기 제조업의 경우에 종사자의 증가추세도 나타나고 있다. 그런 만큼, 산업경제의 서비스화 추세와 함께, 제조업의 감소추세 속에서 기술집약적 제조업으로 산업구조의 기술고도화 및 지식집약화가 서울 산업경제의 주요 특성으로 자리잡아 가고 있다고 볼 수 있다.

한편, 제조업과 달리 그 성장세가 두드러지고 있는 서비스산업의 경우, 매우 복잡하고 다양한 양상을 보여주고 있다. 우선, 과거 서비스업의 핵심을 차지하고 있던 도·소매업과 숙박·음식업의 경우, 서울은 지난 7년간 유통채널의 다변화와 유통기업의 현대화 등으로 인해, 도·소매업에서는 오히려 13.2%라는 큰 폭의 감소가 있었던 반면, 숙박·음식업은 최근 경제성장률과 소득의 증가로 인해 21.4%의 증가라는 상반된 추세를 보이고 있다. 이러한 추세는 같은 기간 전국의 도소매업과 숙박음식업이 각각 3%, 34.2%의 증가를 보인 것과 대비된다.

주목해야 할 점은 같은 서비스 업종이긴 하지만 이른바 ‘지식집약적서비스’(knowledge-intensive service)로 언급되는 서비스 부문들이 급성장 추세를 나타내고 있다는 점이다. 실제, 비즈니스 서비스업과 통신업은 각각 95년~02년 동안 217%, 126.2%라는 비약적인 성장을 나타냈으며, 보건 및 사회복지사업, 교육서비스업의 종사자 또한 각각 33.8%, 26%의 빠른 성장을 나타냈다. 특히, 비즈니스 서비스업 경우, 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업은 최근에 다소 완만한 성장세로 돌아섰음에도 불구하고, 지난 7년간 311.2%라는 폭발적인 성장을 보여주었고, 사업지원서비스업과 연구개발업의 경우에도 80% 이상의 성장을 나타내었다. 이외에, 외환위기 이후 산업 전반의 구조조정이 지속되고 있는 금융산업의 경우, 종사자가 감소하는 추세(-9.1%)를 보이고 있음에도 불구하고, 금융 및 보험관련 서비스업의 경우에는 사업체와 종사자 모두 171.6%, 21.3%의 성장을 나타내, 금융산업 구조전환과 조직적 변화가 진행되고 있음을 추정해 볼 수 있다.<sup>14)</sup>

14) 같은 기간 전국의 통신업은 76.2%, 비즈니스 서비스업은 80.3%, 보건 및 사회복지사업은 49.5%가 증가한 반면, 금융보험업은 11%가 감소하였다. 수도권은 경우, 통신업이 125.6%, 비즈니스 서비스업이 95.4%, 보건 및 사회복지사업이 50.5% 증가한 반면, 금융보험업이 4.2% 감소를 나타내 서울의 산업 구조 변화와 일정한 차이를 보이고 있다.

<표 3-15> 서울시 산업별 현황 및 추세: 1995-2002년

구 분		1995		2000		2002		1995 ~ 2002	
		사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자
농림, 어업 및 광업		209	10,346	89	1,939	83	2,194	-60.3	-78.8
제조업	음·식료품	6,044	47,627	6,258	39,771	7,128	40,343	18.	-15.3
	담배	1	4	1	3	0	0	-100	-100
	섬유제품	8,147	56,487	7,212	47,597	7,479	42,192	-8.2	-25.3
	봉제의복 및 모피제품	17,109	145,642	13,547	109,925	13,547	109,759	-20.8	-24.6
	가죽, 가방 및 신발	2,794	20,690	2,084	14,220	1,941	13,672	-30.5	-33.9
	목재 및 나무제품	1,645	5,240	1,029	2,547	860	2,485	-47.7	-52.6
	펄프, 종이 및 종이제품	1,473	17,278	1,073	10,635	1,107	9,380	-24.9	-45.7
	출판, 인쇄 및 기록매체 복제업	11,195	88,008	11,093	80,874	11,015	85,506	-1.6	-2.8
	코크스, 석유정제품 및 핵연료	20	2,909	24	4,336	27	4,899	35.0	68.4
	화학물 및 화학제품	866	46,844	887	30,680	939	36,464	8.4	-22.2
	고무 및 플라스틱제품	2,085	23,219	1,781	12,458	1,661	11,742	-20.3	-49.4
	비금속광물제품	951	17,099	779	8,792	677	8,503	-28.8	-50.3
	제 1차 금속산업	560	9,676	790	8,108	924	13,598	65.0	40.5
	조립금속제품	7,883	42,212	6,139	22,579	6,709	21,991	-14.9	-47.9
	기타 기계 및 장비	6,998	55,147	6,529	40,124	6,147	37,252	-12.2	-32.5
	컴퓨터 및 사무용 기기	454	13,650	530	11,768	518	11,223	14.1	-17.8
	기타 전기기계 및 전기변환장치	2,723	27,699	2,570	18,409	3,016	22,670	10.8	-18.2
	전자부품, 영상, 음향, 통신장비	1,516	47,695	1,725	58,815	1,846	51,285	21.8	7.5
	의료, 정밀, 광학기기 및 시계	1,369	13,928	1,580	14,056	1,629	14,373	19.0	3.2
	자동차 및 트레일러	641	12,689	372	3,871	351	4,804	-45.2	-62.1
	기타 운송장비	116	1,672	144	2,584	104	1,814	-10.3	8.49
	가구 및 기타 제품	6,923	33,433	6,543	25,946	6,382	27,451	-7.8	-17.9
재생용 가공원료 생산업	44	209	64	323	36	245	-18.2	17.2	
소 계		81,557	729,057	72,754	568,421	74,043	571,651	-9.2	-21.6
전기, 가스 및 수도사업		143	6,311	183	11,128	183	10,679	28.0	69.2
건설업		17,161	390,564	16,124	236,694	18,793	208,620	9.5	-46.6
도매 및 소매업		255,631	940,462	237,985	816,594	229,690	806,331	-10.2	-14.3
숙박 및 음식점업		110,787	323,620	116,758	362,912	121,801	392,784	9.9	21.4
운수업		71,458	226,616	80,757	231,463	89,383	256,939	25.1	13.4
통신업		699	21,920	1,805	38,719	1,937	49,574	177.1	126.2
금융 및 보험업		7,874	249,656	8,651	199,312	8,549	227,024	8.6	-9.1
부동산 및 임대업		27,849	115,303	28,470	109,194	30,608	119,103	9.9	3.3
비즈니스 서비스	정보처리, 기타 컴퓨터운영관련업	1,373	28,981	5,831	105,054	6,370	119,161	364.0	311.2
	연구 및 개발업	469	8,842	607	14,387	692	16,010	47.6	81.1
	전문, 과학 및 기술 서비스업	15,094	147,592	17,770	137,348	19,557	157,740	29.6	6.9
	사업지원 서비스업	2,700	44,527	28,117	319,769	31,719	435,898	61.5	89.6
소 계		19,636	229,942	52,325	576,558	58,338	728,809	197.1	217.0
공공행정, 국방 및 사회보장 행정		1,516	109,137	1,454	98,843	1,437	108,119	-5.2	-0.9
교육 서비스업		21,091	171,095	20,422	195,579	21,568	215,570	2.3	26.0
보건 및 사회복지사업		11,748	101,828	14,831	123,551	15,540	136,254	32.3	33.8
오락, 문화 및 운동관련 서비스업		22,247	74,073	27,728	92,040	26,122	93,012	17.4	25.6
기타 공공, 수리 및 개인서비스업		58,419	174,667	63,408	168,666	63,802	171,710	9.2	-1.7
합 계		708,025	3,874,597	719,536	3,574,824	735,258	3,805,462	3.9	-1.8

자료: 통계청, 서울시 사업체기초통계조사보고서, 각년도.

<표 3-16> 서울의 지식기반산업 현황

(단위 : %)

구분	사업체				종사자			
	1996	1998	2000	2002	1996	1998	2000	2002
제조업	11.3	10.0	10.1	10.1	20.0	17.2	15.9	15.0
서비스업	86.2	87.7	87.6	87.3	68.6	73.9	77.1	79.2
지식기반제조업	0.5	0.4	0.5	0.5	2.6	2.3	2.8	2.4
지식기반서비스업	11.2	11.8	12.4	13.0	24.6	26.6	26.9	30.4
지식기반산업 소계	11.7	12.1	12.9	13.6	27.2	28.9	29.7	32.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

주 1): 서비스업은 도소매업~개인서비스업을 포함함

2): 지식기반제조업: 의약품, 컴퓨터·사무용기기, 전자부품·영상·음향·통신장비, 의료·정밀·광학기기, 항공기 제조업을 의미, 지식기반서비스업: 통신업, 금융보험업, 부동산임대업, 비즈니스 서비스업, 공공행정·사회보장행정, 교육서비스업

자료: 정병순, 2004, 서울경제브리프, 제29호.

## 2) 서울의 비즈니스 서비스업 주요 현황

앞서 언급한 바와 같이, 서울 산업경제의 서비스화와 지식기반산업의 급성장 추세 속에서 비즈니스 서비스업은 그간 급속한 성장을 보여 왔다. 02년 현재 서울에는 비즈니스 서비스업은 31,719개의 사업체에 436천명이 종사하고 있는 것으로 나타나, 서울시 전체 사업체의 4.3%, 종사자의 11.5%를 차지하고 있다. 전체적으로, 서울의 비즈니스 서비스업은 지난 십여년 동안 사업체와 종사자 모두 93%, 157%의 성장을 보였으며, 그러한 결과로 02년 현재 비즈니스 서비스업이 가지는 종사자는 서울의 제조업 종사자 15%에 약간 못 미치면서 10%를 상회하고 있다.

사업체를 기준으로 할 때, 이들 비즈니스 서비스업 가운데 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것이 전문, 과학 및 기술서비스업으로 61.7%(19,557개)를 차지하고 있으며, 그 다음으로 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업이 20.1%를 차지하고 있다. 그러나, 종사자를 기준으로 할 경우에는 이와는 다소 다른 양상을 보여 전체 비즈니스 서비스업 종사자의 36.2%를 차지하고 있는 전문, 과학 및 기술서비스업이 가장 높은 비중을 차지하고 있지만, 비교적 규모가 큰 기업으로 구성된 사업지원서비스업이 32.8%로 그 다음을 차지하고 있다. 사업지원서비스업의 경우, 사업체 비중 대비 종사자 비중이 2.0

을 나타내고 있어 전문, 과학 및 기술서비스업의 0.6, 정보처리 및 기타컴퓨터운영관련업의 1.4보다 상당히 높아, 고용효과가 매우 큰 부문이라 할 수 있겠다.

한편, 서울시 산업구조상의 비즈니스 서비스업이 차지하는 비중과 함께, 동 산업이 나타내는 성장 추세 또한 주목할만한 수준이다. 실제, 서울의 비즈니스 서비스업은 지난 십여년 동안 사업체와 종사자 모두 93%, 157%의 비약적인 성장을 보여, 지속적으로 감소 추세를 경험하고 있는 제조업은 말할 것도 없고, 심지어 성장 추세를 나타내고 있는 다른 서비스 업종과 극명한 대비를 보여주고 있다. 따라서, 이러한 결과만 놓고 보더라도 서울의 비즈니스 서비스업은 그간 서울의 경제성장을 실질적으로 견인해왔고, 향후에도 서울의 성장잠재력에 대한 경제적 기여가 가장 클 것으로 예상된다.

<표 3-17> 서울시 비즈니스 서비스업 사업체 및 종사자 추이변화: 1993-2002년

(단위 : 개, 명)

업 종	사 업 체				종 사 자			
	1993	1998	2002	93-02	1993	1998	2002	93-02
비즈니스 서비스업(72~75)	16,467	20,872	31,719	92.6	169,551	254,548	435,898	157.1
정보처리및기타컴퓨터운영관련업	822	2,272	6,370	674.9	13,645	43,604	119,161	773.3
컴퓨터시스템설계및자문업	90	80	225	150.0	1,133	11,402	10,320	810.9
소프트웨어자문,개발및공급업	536	1,929	4,982	829.5	8,341	27,977	86,713	939.6
자료처리및컴퓨터시설관리업	60	73	180	200.0	1,062	2,574	4,787	350.8
데이터베이스및온라인정보제공	95	173	906	853.7	2,808	1,448	15,175	440.4
기타컴퓨터운영관련업	41	17	77	87.8	301	203	2,166	619.6
연구및개발업	291	429	692	137.8	8,149	7,820	16,010	96.5
자연과학연구개발업	129	238	404	213.2	6,614	4,951	11,835	78.9
인문및사회과학연구개발업	162	191	288	77.8	1,535	2,869	4,175	172.0
전문,과학및기술서비스업	12,880	14,892	19,557	51.8	111,520	126,117	157,740	41.4
법무및회계관련서비스업	3,785	4,758	6,314	66.8	26,547	29,943	42,459	59.9
시장조사및경영상담업	353	769	1,489	321.8	4,567	10,181	16,705	265.8
건축기술및엔지니어링서비스업	2,801	3,153	3,676	31.2	44,770	52,149	49,718	11.1
과학및기술서비스업	262	339	586	123.7	5,680	8,164	11,535	103.1
광고업	1,913	2,015	2,860	49.5	16,833	14,235	20,321	20.7
전문디자인업	627	450	1,376	119.5	3,848	2,129	6,817	77.2
기타전문,과학및기술서비스업	3,139	3,408	3,256	3.7	9,275	9,316	10,185	9.8
사업지원서비스업	2,474	3,279	5,100	106.1	36,237	77,007	142,987	294.6
사업시설유지관리및고용서비스	864	1,087	1,831	111.9	10,141	24,471	71,768	607.7
기타사업지원서비스업	1,610	2,192	3,269	103.0	26,096	52,536	71,219	172.9

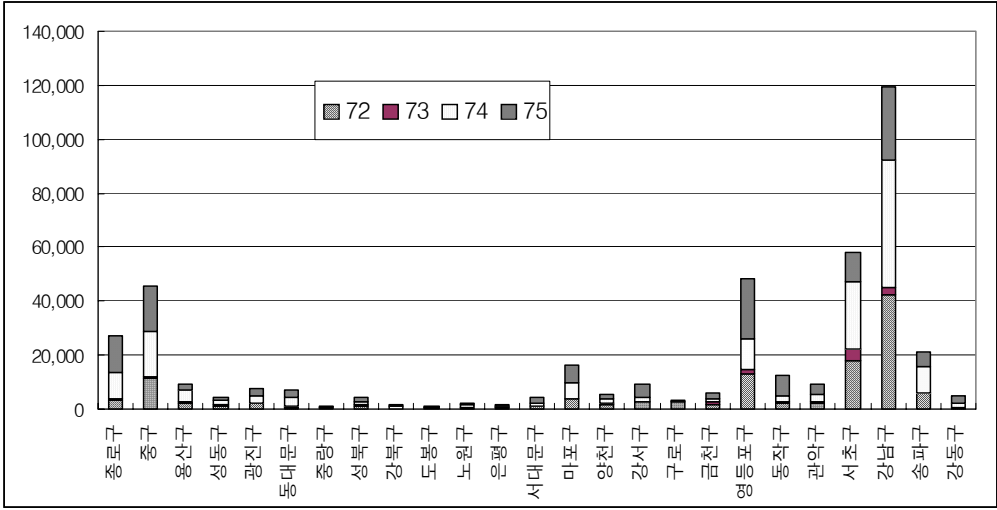
자료: 통계청, 서울시 사업체기초통계조사보고서, 각년도.

비즈니스 서비스업 가운데 가장 급성장을 보인 부문은 사업체와 종사자 모두 675%, 773%의 증가세를 나타낸 정보처리 및 기타컴퓨터운영 관련업으로, 지난 90년대 내내 전개되었던 IT산업의 발전추세를 그대로 반영하고 있다. 특히 소프트웨어 자문·개발·공급업과 컴퓨터시스템 설계업의 경우 종사자가 각각 8~10배에 달하는 성장을 보여 정보통신 강국에서 IT서비스업 집적지의 면모를 잘 나타내고 있다. 반면, 비즈니스 서비스업 가운데 산업적 비중이 상대적으로 높았던 전문, 과학 및 기술서비스업의 경우에는 사업체와 종사자 각각 51.8%, 41.4%를 나타내, 그 성장세는 상대적으로 취약한 면을 보이고 있다. 다만, 이들 전문서비스업 가운데 시장조사 및 경영상담업이 종사자의 321.8%(종사자의 경우 265.8%), 과학기술 서비스업이 123.7%, 103.1%의 사업체 및 종사자 성장률을 보이면서, 전문, 과학 및 기술서비스업 전체의 성장을 주도하고 있는 것으로 나타났다. 한편, 연구개발업의 경우에도 사업체와 종사자 모두 급성장 추세가 존재하고 있음을 확인할 수 있으며, 특히 자연과학 연구개발업의 경우 사업체의 증가가 두드러지고 있다.

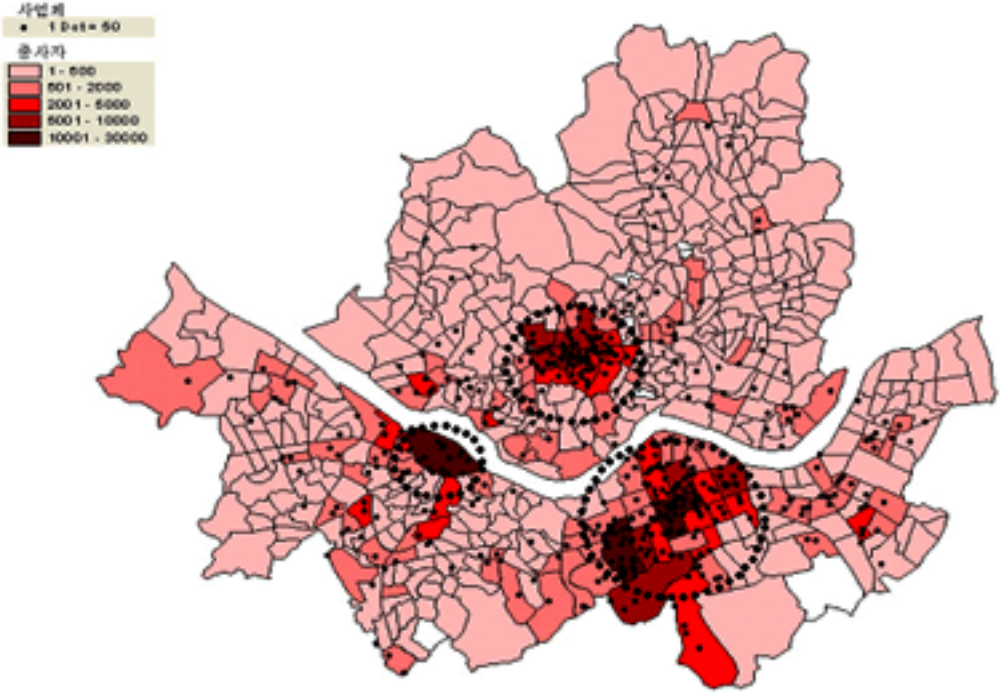
최근 동북아 중심도시로서 서울을 위한 현재의 위상정립과 미래의 발전상과 관련하여, 서울의 비즈니스 서비스업이 가지는 전략적 위치나 국제경쟁상의 강점도 일차적으로는 이와 같은 급속한 성장 추세에서 비롯한다. 물론, 이와 같은 양적 성장이 질적인 성장으로 뒷받침을 받고 있는지, 그래서 국제적으로 높은 수준의 경쟁력을 가지고 있는지는 체계적으로 분석·평가되어야 할 부분이다.

### 3) 서울시 비즈니스 서비스업의 공간적 분포

전술한 서울의 비즈니스 서비스업을 공간적 측면에서 보면, 앞서 2장에서 언급되었던 비즈니스 서비스업이 나타내는 독특한 입지패턴과 이로부터 형성되는 집적이 명확하게 나타난다. 실제, <그림 3-3>에서 볼 수 있듯이, 비즈니스 서비스업체들은 서울의 산업적 중심지라 할 수 있는 세 개의 권역, 즉 동남권/서남권/도심권을 중심으로 대규모 집적이 발전하고 있음을 확인할 수 있다. 이는 각 권역 배후지에 형성되어 있는 대규모의 수요 시장과 비즈니스 서비스업체간 사업 및 지식 연계를 통해 형성된 선순환의 구조가 작용한 결과로 이해될 수 있다.



주: 72: 정보처리 및 기타 컴퓨터운영관련업, 73: 연구개발업, 74: 전문,과학 및 기술서비스업, 75:사업지원서비스업  
 <그림 3-2> 서울시 지역별 비즈니스 서비스업 분포



<그림 3-3> 서울시 비즈니스 서비스업 공간적 분포



구체적으로, 서초구와 강남구를 중심으로 하는 동남권에 전체 사업체의 44.7%, 종사자의 29.1%가 분포하고 있어, 이 지역에 대규모의 비즈니스 서비스업 클러스터가 형성되어 있다. 그 다음으로 서남권과 도심권 지역이 상대적 우위를 보이고 있는데, 영등포구(여의도)를 중심으로 한 서남권의 경우 사업체의 19.1%, 종사자의 22.8%, 중구를 중심으로 하는 도심권의 경우 사업체의 17.9%, 종사자의 18.7%가 집적하고 있다. 이 경우에 동남권은 사업체 대비 종사자 비중이 상대적으로 낮은 것으로 나타나고 있는데, 이는 비교적 중소기업의 비즈니스 서비스업체가 대거 집적하고 있기 때문인 것으로 이해된다. 이와 비교해 볼 때, 서남권과 도심권은 사업체 대비 종사자 비중이 상대적으로 높은 특성을 보이고 있는데, 이는 이들 두 지역을 중심으로 비즈니스 서비스업체의 본사가 입지하고 있기 때문인 것으로 판단된다. 이런 사실로 인해, 도심은 양적 열위에도 불구하고 기업본사, 금융 및 보험업 등과 함께 지리적 집적을 지향함으로써 서울시 전체 비즈니스 서비스업의 발전방향을 선도하는 곳이라고 말할 수 있다.

공간적 측면에서 볼 때, 권역별로 비즈니스 서비스업내 구성 부문에서 일정한 차이가 존재하고 있음이 지적되어야 할 것이다. 우선, 가장 큰 양적 성장을 보인 동남권의 경우, 사업지원서비스업 부문에서 상대적 열위에도 불구하고, 대부분의 부문에서 서울시 전체 사업체와 종사자의 40~50%를 차지하고 있어서 부문간 다양성을 나타내고 있다. 이와 비교하여, 도심권의 경우 사업지원서비스업과 전문, 과학 및 기술서비스업 부문에 상대적 특화를 보이고 있고, 서남권의 경우 사업지원서비스업의 상대적 우위 속에서 정보처리업과 연구개발업 부문에서도 일정한 수준의 집적을 나타내고 있다. 이들 부문별 특성에 대해서는 다음 절에서 보다 상세하게 논의될 것이다.

<표 3-18> 서울시 비즈니스 서비스 사업체 지역별/부문별 현황

(단위: 개, 명, %)

		정보처리		연구개발		전문		사업지원		소 계	
		사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자
도심	종로구	130	3,011	67	773	1,036	9,611	370	13,598	1603	26,993
		2.0	2.5	9.7	4.8	5.3	6.1	7.3	9.5	5.1	6.2
	중구	297	11,539	45	307	2,765	16,653	352	16,870	3459	45,369
		4.7	9.7	6.5	1.9	14.1	10.6	6.9	11.8	10.9	10.4
	용산구	147	2,219	15	733	326	4,060	138	2,122	626	9,134
		2.3	1.9	2.2	4.6	1.7	2.6	2.7	1.5	2.0	2.1
	소계	574	16,769	127	1,813	4,127	30,324	860	32,590	5688	81,496
		9.0	14.1	18.4	11.3	21.1	19.2	16.9	22.8	17.9	18.7
동북	성동구	91	1,138	11	268	300	1,680	84	1,150	486	4,236
		1.4	1.0	1.6	1.7	1.5	1.1	1.6	0.8	1.5	1.0
	광진구	196	2,158	15	229	468	2,472	149	2,520	828	7,379
		3.1	1.8	2.2	1.4	2.4	1.6	2.9	1.8	2.6	1.7
	동대문구	52	386	19	867	386	3,209	164	2,863	621	7,325
		0.8	0.3	2.7	5.4	2.0	2.0	3.2	2.0	2.0	1.7
	중랑구	26	153	2	3	186	630	96	515	310	1301
		0.4	0.1	0.3	0.0	1.0	0.4	1.9	0.4	1.0	0.3
	성북구	63	896	16	1,002	255	992	117	1,306	451	4,196
		1.0	0.8	2.3	6.3	1.3	0.6	2.3	0.9	1.4	1.0
	강북구	18	77	3	97	227	828	63	406	311	1408
		0.3	0.1	0.4	0.6	1.2	0.5	1.2	0.3	1.0	0.3
	도봉구	14	51	2	8	125	541	56	620	197	1220
		0.2	0.0	0.3	0.0	0.6	0.3	1.1	0.4	0.6	0.3
	노원구	35	165	11	116	268	1,273	69	473	383	2027
		0.5	0.1	1.6	0.7	1.4	0.8	1.4	0.3	1.2	0.5
소계	495	5,024	79	2,590	2,215	11,625	798	9,853	3587	29,092	
	7.8	4.2	11.4	16.2	11.3	7.4	15.6	6.9	11.3	6.7	
서북	은평구	21	134	12	394	241	742	59	461	333	1731
		0.3	0.1	1.7	2.5	1.2	0.5	1.2	0.3	1.0	0.4
	서대문구	78	931	24	96	270	1,057	155	2,222	527	4,306
		1.2	0.8	3.5	0.6	1.4	0.7	3.0	1.6	1.7	1.0
	마포구	314	3,819	16	133	757	5,735	261	6,647	1348	16,334
		4.9	3.2	2.3	0.8	3.9	3.6	5.1	4.6	4.2	3.7
	소계	413	4,884	52	623	1,268	7,534	475	9,330	2208	22,371
		6.5	4.1	7.5	3.9	6.5	4.8	9.3	6.5	7.0	5.1

자료: 서울시 사업체기초통계조사 원시자료

<표 3-18> 서울시 비즈니스 서비스 사업체 지역별/부문별 현황 (계속)

서남	양천구	157	1,798	11	141	403	1,753	133	1,541	704	5,233
		2.5	1.5	1.6	0.9	2.1	1.1	2.6	1.1	2.2	1.2
	강서구	114	2,623	12	126	328	1,764	171	4,539	625	9,052
		1.8	2.2	1.7	0.8	1.7	1.1	3.4	3.2	2.0	2.1
	구로구	216	2,564	15	50	37	199	17	415	285	3,228
		3.4	2.2	2.2	0.3	0.2	0.1	0.3	0.3	0.9	0.7
	금천구	103	1,558	25	956	249	1,243	119	1,941	496	5,698
		1.6	1.3	3.6	6.0	1.3	0.8	2.3	1.4	1.6	1.3
	영등포구	702	13,213	45	1,211	1,071	11,845	373	22,070	2191	48,339
		11.0	11.1	6.5	7.6	5.5	7.5	7.3	15.4	6.9	11.1
동작구	99	2,259	11	283	251	2,429	127	7,350	488	12,321	
	1.6	1.9	1.6	1.8	1.3	1.5	2.5	5.1	1.5	2.8	
관악구	189	2,121	32	465	395	3,025	159	3,728	775	9,339	
	3.0	1.8	4.6	2.9	2.0	1.9	3.1	2.6	2.4	2.1	
소계	1,580	26,136	151	3,688	3,075	24,056	1,253	45,327	6059	99,207	
	24.8	21.9	21.8	23.0	15.7	15.3	24.6	31.7	19.1	22.8	
동남	서초구	1,096	17,651	112	4,436	3,241	25,391	455	10,570	4904	58,048
		17.2	14.8	16.2	27.7	16.6	16.1	8.9	7.4	15.5	13.3
	강남구	1,843	42,580	134	2,287	4,280	47,218	849	27,537	7106	42,580
		28.9	35.7	19.4	14.3	21.9	29.9	16.6	19.3	22.4	9.8
	송파구	324	5,701	28	512	1,038	9,728	254	5,353	1644	21,294
		5.1	4.8	4.0	3.2	5.3	6.2	5.0	3.7	5.2	4.9
	강동구	45	416	9	61	313	1,864	156	2,427	523	4,768
		0.7	0.3	1.3	0.4	1.6	1.2	3.1	1.7	1.6	1.1
	소계	3,308	66,348	283	7,296	8,872	84,201	1,714	45,887	14177	126,690
		51.9	55.7	40.9	45.6	45.4	53.4	33.6	32.1	44.7	29.1
합계	6,370	119,161	692	16,010	19,557	157,740	5,100	142,987	31719	435,898	
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

## 2. 부문별 현황 및 공간적 분포

### 1) 정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업

20세기 후반 이후 산업경제의 총아로 부상한 고성장 신산업인 정보통신산업은 기술발전과 타산업과의 융합을 통해 매우 광범위한 부문으로 확대되고 있는 부문으로, 우선 IT제조업, 즉 데이터 전송과 화면을 포함한 정보처리 및 통신 기능, 물리적 과정의 통제나 물리적 현상의 기록·측정·조사와 관련된 제품을 만드는 부문, 그리고 IT 서비스업, 즉 전자적 수단을 통해 정보처리와 의사소통을 가능하게 하는 수단을 생산하는 부문으로 구분된다.

이 가운데 이른바 IT서비스업 내지 정보서비스업으로 부르는 것이 비즈니스 서비스업의 일부로 구성되는데, 여기에는 컴퓨터시스템 설계 및 자문업을 필두로 소프트웨어 자문, 개발 및 공급업, 데이터베이스 및 온라인 정보제공업 등에 포함된다. 잘 알려진 대로, 이 산업은 장비나 원료보다는 고도의 전문지식과 훈련을 받은 인력이 주요 투입요소이다. 낮은 생산성, 그리고 제조업으로부터 기술의 응용을 통해 혁신이 이루어진다고 보는 서비스업에 대한 전통적인 인식과 달리, 과학기술에 기반하는 대표적인 지식 집약적 서비스로서, 디지털경제의 확산으로 인해 다른 산업에 대한 기술적 응용이나 산업의 기술혁신 및 생산성 증대에 대한 파급효과가 매우 높은 부문으로 알려져 있다.

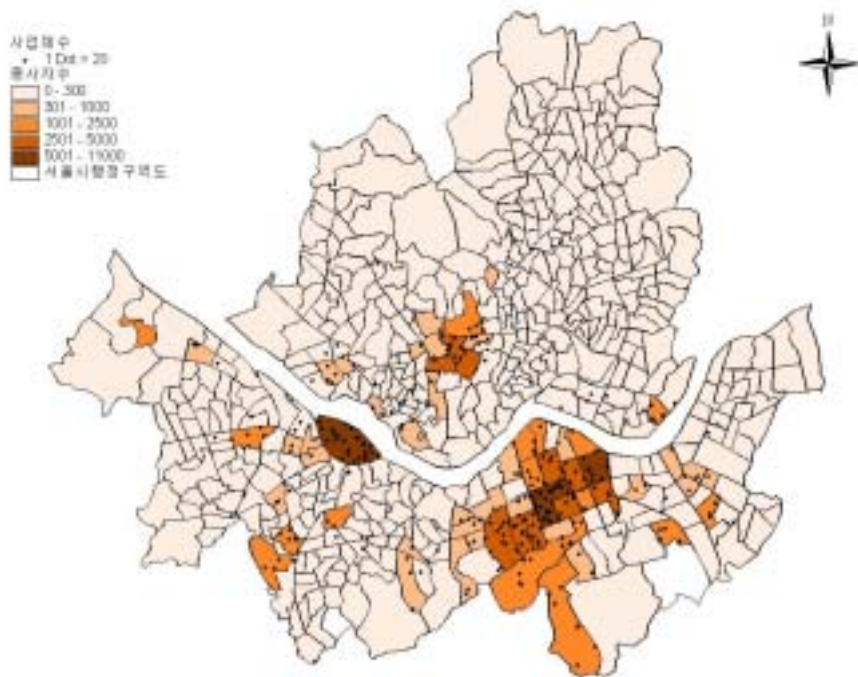
2002년 현재 서울시에는 6,370개의 사업체에 120천명이 종사하고 있다. 경기도 지역이 반도체, 컴퓨터, 통신기기 등 IT제조업을 중심으로 대규모 집적을 나타내고 있는 것과는 상당한 대비를 이루고 있어, 사실상 수도권을 중심으로 한 광역적 IT집적지가 고도화되어 있는 셈이다. 이들 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업 가운데 절반을 상회하는 종사자가 동남권을 중심으로 집적하고 있어, 이 지역에 대규모 IT서비스 집적지가 발전해 있다. 동남권의 경우, 단기간의 양적 팽창과 집적으로 인해 외부불경제 문제가 초래되고 있어, 최근 이들 성장과 확산잠재력을 수용할 수 있는 대체 집적지의 필요성이 거론되고 있을 정도이다. 다른 20% 정도가 영등포구(여의도)를 중심으로 한 서남권에 집적하고 있으며, 다른 14% 정도가 도심권을 중심으로 집적하고 있다. 대개 앞서 언급한 비즈니스 서비스 전체의 공간적 분포패턴, 즉 동남권을 선도적 지역으로 세 권역을 중심으로 하는 산업적 트라이앵글의 형성과 일관된 모습을 보이고 있는 것이다.

한편, <그림 3-4>는 1996년(하단 그림)과 2002년(상단 그림) 기준으로 서울시 정보처리업의 공간적 변화를 나타낸 것이다. 이에 따르면 두 기간에 공간적 분포패턴이 양적, 질적으로 상당한 변화를 보이고 있는데, 동 기간동안 당해 산업의 급속한 성장세와 일정 영역으로의 지리적 집적이 강화되었음을 확인할 수 있다. 특히 동남권의 경우 양적 성장과 함께, 집중된 클러스터를 나타내고 있는 반면, 서남권의 경우에는 과거 영등포구와 중구를 중심으로 한 국지화된 클러스터로부터 이웃하는 구로, 강서, 동작, 관악으로의 확산된 양상을 나타내고 있다. 도심권의 경우에도 상대적으로 약하기는 하지만, 다른 권역, 가령 광진구, 마포구 등으로 확산된 양상을 보이고 있다. 그러나 이러한 변화가 원래의 클러스터로부터 주변 지역으로 확산 결과인지, 아니면 해당 지역의 특정 요인에 의해 발생한 새로운 클러스터의 형성인지는 명확하지 않다.

<표 3-19> 서울시 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업 현황: 2002년

(단위 : 개, 명)

구분	컴퓨터 시스템 설계 및 자문업		소프트웨어 자문, 개발 및 공급업		자료처리 및 컴퓨터시설 관리업		데이터베이스 및온라인 정보제공업		기타 컴퓨터 운영 관련업		합계		
	사업	종사	사업	종사	사업	종사	사업	종사	사업	종사	사업	종사	
도심	종로구	6	552	81	1,734	6	58	37	667	0	0	130	3,011
	중구	9	757	205	7,092	24	122	57	3,505	2	63	297	11,539
	용산구	4	46	100	1,822	3	31	37	287	3	33	147	2,219
	소계	19	1,355	386	10,648	33	211	131	4,459	5	96	574	16,769
동북	성동구	2	103	72	884	3	47	14	104	0	0	91	1,138
	광진구	2	30	163	1,802	6	52	22	229	3	45	196	2,158
	동대문	2	27	38	229	4	46	7	59	1	25	52	386
	중랑구	0	0	22	129	0	0	4	24	0	0	26	153
	성북구	1	1	54	772	2	76	6	47	0	0	63	896
	강북구	1	2	8	51	4	9	4	13	1	2	18	77
	도봉구	0	0	12	46	0	0	2	5	0	0	14	51
	노원구	1	8	28	142	0	0	3	6	3	9	35	165
소계	9	171	397	4,055	19	230	62	487	8	81	495	5,024	
서북	은평구	0	0	15	85	0	0	6	49	0	0	21	134
	서대문	3	45	55	479	3	207	16	159	1	41	78	931
	마포구	7	149	244	2,956	10	110	51	583	2	21	314	3,819
	소계	10	194	314	3,520	13	317	73	791	3	62	413	4,884
서남	양천구	2	11	131	1,228	4	119	19	438	1	2	157	1,798
	강서구	4	61	82	1,608	3	803	21	132	4	19	114	2,623
	구로구	10	60	182	2,242	5	76	16	112	3	74	216	2,564
	금천구	5	103	90	1,414	1	5	5	31	2	5	103	1,558
	영등포	31	980	541	9,709	23	1,309	98	1,127	9	88	702	13,213
	동작구	1	111	87	1,530	1	19	7	68	3	531	99	2,259
	관악구	5	48	157	1,783	3	39	22	242	2	9	189	2,121
소계	58	1,374	1,270	19,514	40	2,370	188	2,150	24	728	1,580	26,136	
동남	서초구	37	1,071	882	13,710	23	382	138	1,995	16	493	1,096	17,651
	강남구	72	5,658	1,426	30,052	39	1,119	287	5,089	19	662	1,843	42,580
	송파구	20	497	269	4,865	13	158	20	137	2	44	324	5,701
	강동구	0	0	38	349	0	0	7	67	0	0	45	416
	소계	129	7,226	2,615	48,976	75	1,659	452	7,288	37	1,199	3,308	66,348
합계	225	10,320	4,982	86,713	180	4,787	906	15,175	77	2,166	6,370	119,161	



<그림 3-4> 서울의 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업 공간적 분포

## 2) 연구개발업

90년대 들어 국제적으로 산업정책의 지배적인 패러다임으로 대두되고 있는 것이 이른바, 혁신시스템 패러다임으로, 이 패러다임에서는 혁신주체간 상호작용과 협력을 통한 혁신역량의 강화를 목표로 관련 시스템을 구축하는데 초점이 맞춰져 있다. 이처럼 산업경쟁력 강화에서 기술혁신 및 혁신시스템이 갖는 중요성이 크게 고조됨에 따라 지역발전 전략의 핵심적 요소로 부각되고 있는 것이 연구개발이다. 전통적으로 연구개발은 단순한 연구개발부서나 부설 연구소로 대기업내에 조직적으로 통합되어 있던 것이 일반적이거나, 최근 연구개발 기능의 아웃소싱이 확대되는 추세에 따라 독자적인 산업영역으로 발전하고 있는 부문이기도 하다(Howell, 1991).

최근 이들 연구개발은 정보통신수단의 발전과 경제의 세계화를 매개하여 점차 국제화되는 양상을 보임에 따라 국가간 거래나 국제적 연구개발협력, 외국인직접투자를 통해 고급 지식, 즉 과학적 연구개발 성과에 접근하려는 움직임이 활발하여, 이 과정에서 연구개발의 국제중심지가 되려는 국가간 노력 또한 치열한 실정이다. 이와 관련하여 연구개발의 중심지는 대도시나 그 주변 지역과 같은 일정한 사회경제적, 공간환경적 조건이 전제되어야 하는데, 이는 본사나 다른 비즈니스 서비스업의 입지와 유사하게 관련 활동의 선발입지가 후발입지를 유도하는 선순환이 작용하고, 게다가 연구개발 역량에 결정적인 요소인 고급인력이 그들의 창조성을 자극하는 환경과 레저활동을 향유할 수 있는 사회문화적 어매니티를 선호한다는 사실에서 비롯한다.

국내의 경우에도 과거 국가주도의 연구개발시스템이 발전하면서 90년대 들어 연구개발 영역 내에 독자적인 시장논리가 확립되었고, 이 과정에서 연구개발업체들의 상당한 성장이 있었다. 통상 연구개발업은 자연과학 연구개발업과 인문사회과학 연구개발업으로 양분되는데, 이웃하는 경기도가 산업구조의 특성상 자연과학에 편중된 연구개발업의 집적을 보이는 것과 달리, 서울의 경우 인문사회과학과 자연과학의 연구개발업이 균형적인 발전을 보이고 있다. 이런 구조 속에서 서울을 포함한 수도권은 64%를 차지하고 있을 정도로 국가 연구개발업의 중심지이며, 높은 혁신역량을 구비하고 있다.

지역적으로 볼 때, 다른 비즈니스 서비스 부문과 마찬가지로 서울시 전체의 절반에 가까운 업체와 종사자가 동남권을 중심으로 집적하고 있고, 다른 1/4 정도가 서남권을 중심으로 분포하고 있음을 확인할 수 있다. 흥미로운 점은 다른 부문의 공간적 분포패

턴과 달리, 동북권역을 중심으로 상당한 수준의 집적이 존재한다는 점인데, 이는 동대문구를 중심으로 한 대학의 입지와 주변 홍릉 지역에 공공연구기관이 입지하고 있다는 사실과 밀접한 관계가 있는 것으로 판단된다.

<표 3-20> 서울시 연구개발업 사업체 및 종사자수 현황: 2002년

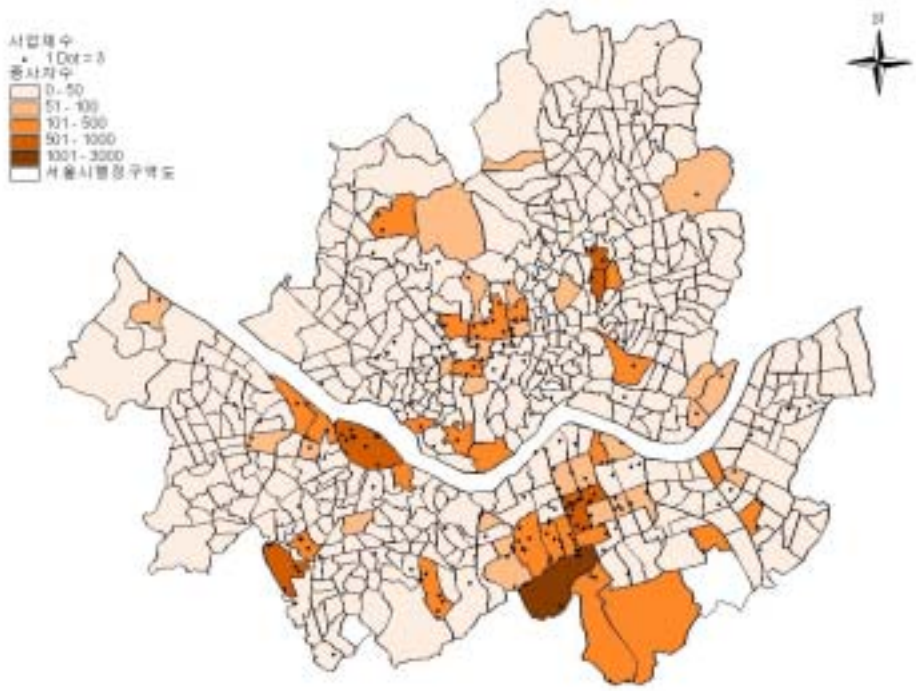
(단위 : 개, 명)

구분	지역	자연과학 연구 개발업		인문 및 사회과학 연구 개발업		합계	
		사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자
도심	종로구	25	331	42	442	67	773
	중구	15	61	30	246	45	307
	용산구	7	498	8	235	15	733
	소계	47	890	80	923	127	1,813
동북	성동구	7	242	4	26	11	268
	광진구	10	134	5	95	15	229
	동대문구	9	471	10	396	19	867
	중랑구	1	2	1	1	2	3
	성북구	9	962	7	40	16	1,002
	강북구	1	20	2	77	3	97
	도봉구	1	7	1	1	2	8
	노원구	8	104	3	12	11	116
소계	46	1,942	33	648	79	2,590	
서북	은평구	5	307	7	87	12	394
	서대문구	10	45	14	51	24	96
	마포구	9	83	7	50	16	133
	소계	24	435	28	188	52	623
서남	양천구	5	20	6	121	11	141
	강서구	8	58	4	68	12	126
	구로구	15	506	0	0	15	506
	금천구	24	955	1	1	25	956
	영등포구	17	733	28	478	45	1,211
	동작구	7	273	4	10	11	283
	관악구	29	458	3	7	32	465
소계	105	3,003	46	685	151	3,688	
동남	서초구	63	3,307	49	1,129	112	4,436
	강남구	90	1,914	44	373	134	2,287
	송파구	24	294	4	218	28	512
	강동구	5	50	4	11	9	61
	소계	182	5,565	101	1,731	283	7,296
합계		404	11,835	288	4,175	692	16,010



이공계를 위주로 하는 일반적인 연구개발시스템의 발전을 반영하여 대부분의 권역에서 자연과학 연구개발업의 우위가 확인되고 있으며, 이 가운데 서초구의 단일 자치구에만 서남권 전체와 비슷한 규모인 3천3백여명의 이공계 연구인력이 종사하고 있다. 이러한 결과는 동남권내 다른 부문에서 나타나는 강남구의 상대적 우위와는 상당한 차이를 보이는 것이다. 다른 한편, 도심권역의 경우 비록 양적 기반은 상대적으로 약하지만 인문 및 사회과학 연구개발업의 균형적인 발전이 나타나고 있다. 이는 기업 본사가 집중하고 있는 도심권역의 특성상, 기업의 본사 기능과의 강한 연계의 필요성에 따른 결과로 해석된다.

한편, 시계열상의 변화와 관련해서는 앞서 정보처리업에서 나타나는 것과 같이 양적 성장이 관찰되고 있으나, 상대적으로 그 성장속도는 덜한 것으로 보인다. 이외에 주목해야 할 부분은 강남 지역의 경우 96년과 2002년 사이에 한 개의 규모가 큰 클러스터(동남권)과 두 개의 소규모 클러스터 패턴이 그대로 유지된 채, 양적 성장을 보인 반면, 강북 지역의 경우 1996년경 일부 영역에 존재하는 소규모 국지적 클러스터로부터 강북 전역으로 확산된 보다 다원화된 양상을 보인다는 점이다. 연구개발 분야에 있어서 현재 강북 지역이 가지고 있는 그 기반과 성장잠재력을 지적할 수 있는 대목이라 할 수 있으며, 이런 맥락에서 이들 다원화된 연구개발 클러스터를 네트워크화하는 것이 중요해질 것으로 예상된다.



<그림 3-5> 서울시 연구개발업 공간적 분포

### 3) 전문, 과학 및 기술서비스업

비즈니스 서비스의 핵심을 차지하고 있는 것은 전문, 과학 및 기술서비스업으로, 다양한 성격의 비즈니스 서비스로 구성되어 있다. 여기에는 전통적인 법무 및 회계관련 서비스업 외에 급속하게 성장하고 있으며 연구개발업으로서 성격을 갖추고 있는 시장조사 및 경영상담업, 건축기술 및 엔지니어링서비스업과 과학 및 기술서비스업, 그리고 광고 및 전문디자인업에 이르기까지 다양하다.

이 가운데 경영컨설팅업은 전통적으로 생산조직, 관리, 마케팅과 영업, 인사 및 재무관리 등의 영역에 대해 서비스를 제공해 왔으나, 본질적으로 경영상에 나타나는 모든 문제에 대해 요청에 따라 컨설팅을 해야 하기 때문에, 그 범위와 영역이 점차 다각화되는 경향을 띠고 있다(김희주 외, 2000). 가령, 원가절감, 생산성 향상, 합작투자, 민영화, 환경경영, 계획수립 및 의사결정시스템, 조직개발, 종합품질관리, 벤치마킹, 정보처리시스템, 부동산 및 투자프로젝트 등 광범위하며, 앞서 언급된 정보통신서비스업과의 융합도 활발하다. 이렇듯 새롭게 발생하는 수요의 범위와 영역에 관련된 전문가들의 영입이 지속적으로 변화하고 있으며, 궁극적으로 새로운 산업의 성장과도 맥을 같이하며 이러한 영역 확대와 다양화는 지속될 것으로 보인다.

한편, 건축기술 및 엔지니어링서비스는 설계, 건설공정, 건축법규와 건설자재 등에 관한 지식을 이용하여 각종 건물과 구조물의 기획 및 설계를 수행하는 건축설계 및 관련서비스업, 그리고 기계, 기기, 건물 및 구축물, 공정, 시스템 및 재료 등의 설계, 개발, 이용에 관련하여 물리 및 엔지니어링 원리를 이용한 공학적 전문기술을 제공하는 산업을 포괄한다. 이 엔지니어링서비스업은 화학 및 물리적 방법 혹은 X선, 감마선, 초음파와 기타 방법으로 각종 기술적 시험, 검사, 측정, 평가, 분석을 수행하는 과학 및 기술서비스업과 마찬가지로, 과학적 연구개발에 대한 의존성이 높아 학계나 연구기관들과의 기술교류가 활발하고, 제조업, 건설업, 운수업 등과 산업적 연관도 높은 편이다.

우리나라 경우 엔지니어링업은 60년대 공업화 과정에서 건설업 등 관련 산업의 필요에 의해 처음 시작되었고, 70년대 중화학공업 육성정책에 따른 대형 플랜트 건설 수요와 중동건설 붐에 따른 급속한 성장을 거쳐, 현재 엔지니어링 업계의 기술개발과 인력양성, 정부의 지원 등으로 상당한 양적, 질적 성장을 나타내고 있다. 80년대 이후 적극적인 기술개발을 통해 생산과 시공기술은 선진국 수준에 육박하고 연구개발 능력도

어느 정도 향상되었으나, 타당성조사, 기본설계, CAD/CAM 이용 등 정보화나 사업관리 등 고도의 기술을 요하는 부문의 경쟁력은 선진국의 60% 정도의 수준에 불과한 것으로 평가되고 있다.

<표 3-21> 국내 엔지니어링산업의 경쟁력 비교

기술개발	디자인	정보화	표준화	품질관리	아웃소싱
40~80	40~80	40~60	60~70	40~70	70~80

주: 타당성 조사와 기본설계기술 및 사업관리기술 40~60%, 상세설계 70~80% / 엔지니어링산업에서 디자인은 곧 설계를 의미함 / 감리 70%, 시운전 및 사업관리 40~60% / 구매조달을 의미하며 국내는 70~80%, 해외는 70%

자료: 과학기술부 및 한국엔지니어링진흥협회

마지막으로, 인공물에 심미적, 경제적, 문화적 가치를 부여하는 지적 조형활동을 의미하는 전문디자인업의 경우, 산업디자인, 시작디자인, 공학디자인, 환경디자인 등 그 분야도 다양할뿐더러, 소득수준의 향상과 소비자 구매패턴의 다양화와 심미주의화에 따라 급속하게 확대되는 분야이기도 하다. 대개 주를 이루는 것은 산업디자인인데, 이 부문은 자체의 산업적 성장 외에 타 산업으로 창출된 제품의 차별화와 고부가가치화를 구현하는데 핵심적 요소로 부상하고 있어 산업전반의 경쟁력 강화 측면에서 그 중요성이 더욱 부각되고 있다. 특히, 전자상거래가 확대되고 있는 현재, 사이버 쇼핑물의 상품디자인이 상품 선택에 있어서 결정적 요인으로까지 부각되면서 산업디자인에 대한 의존도는 더욱 심화되고 있는 실정이다.

<표 3-22> 산업디자인 경쟁력 국가간 비교

구분		미국	독일	일본	이탈리아	영국	프랑스
디자인 분야 순위	1위	그래픽/ 멀티미디어/ 포장/상가점포	제품/ 운송/ 환경	공학	패션/ 섬유/ 가구	영상, 웹	-
	2위	제품/ 환경	공학/ 가구	멀티미디어/ 포장/운송	상가점포	그래픽	패션/ 섬유

자료: IDEO(1999), 산업자원부, 2003 재인용

이런 이유로 전통적으로 디자인의 중요성을 강조해 왔던 프랑스나 이태리 외에, 미국이나 영국, 독일, 그리고 싱가포르와 같은 나라에서는 독창적이고 차별화된 디자인 이미지 구축을 통해 산업경쟁력을 강화해 가고 있으며, 정부 또한 이를 적극적으로 지원하고 있다. 현재 우리나라는 디자인 선진국의 80% 정도의 수준인 것으로 평가되고 있는데, 이런 맥락에서 우리의 경우에도 독창적인 디자인 이미지와 브랜드 형성을 통해 제품의 차별화와 고부가가치화를 도모할 수 있도록 기존의 지식집약화 추진 전략 외에 산업디자인의 육성이 시급하다.

서울의 경우, 2000년 현재 2만여개의 사업체에 158천명이 종사하고 있는데, 이는 전국의 전문, 과학 및 기술서비스업의 절반에 해당하는 규모이다. 이 가운데 동남권에 전체의 53%가, 사업체의 45%가 집중하고 있으며, 그 다음으로 도심권과 서남권에 동남권의 절반 정도의 규모가 집중하고 있다. 이는 금융과 통신업, 특히 여러 산업 분야에 걸쳐있는 기업 본사 등 다양한 활동 및 기능이 이들 지역에 집적하고 있으며, 이를 통해 형성되는 강력한 연계와 상호작용이 전문, 과학 및 기술서비스업이 지속적으로 확대·성장할 수 있는 풍부한 수요기반으로 작용하기 때문인 것으로 해석된다.

이와 관련하여 이미 2장에서 언급한 대로 많은 전문가들은 비즈니스 서비스업의 핵심을 이들 전문, 과학 및 기술서비스업에서 찾은 뒤, 동 부문이 산업경제 전반에 대해 갖는 선순환의 구조와 정의 파급효과를 강조하고 있다. 이런 맥락에서 보면, 앞서 확인된 다른 부문의 공간적 패턴과 함께, 여기서 관찰된 공간적 패턴은 상술한 세 지역이 사실상 비즈니스 서비스의 선도적 클러스터임을 다시 확인하는 것이며, 더 중요한 점은 이들 클러스터가 서울의 산업경제 외에 국가경제 전체에 가하는 영향과 기여가 지대하다는 사실에 있다.

한편, 동남권의 경우 산업 전반의 압도적 우위에 반영되어 있듯이, 대부분의 부문에서 절대적 우위를 보이고 있으며, 아울러 건축기술 및 엔지니어링서비스업과 법무 및 회계관련 서비스업의 경우 매우 높은 종사자 집중을 나타내고 있다. 도심권의 경우, 업체와 종사자의 집적 속에서 많은 부문에서 고른 분포를 보이고 있어, 산업적 다양성으로 특징지어지며, 그 가운데 다른 지역에 비해 광고 및 전문디자인업과 법무 및 회계관련 서비스업의 비교우위가 두드러지고 있다. 반면 서남권의 경우, 건축기술 및 엔지니어링 서비스업, 과학 및 기술서비스업이 상대적으로 집중하고 있는 양상을 나타내고 있다.

<표 3-23> 서울시 전문, 과학 및 기술서비스업

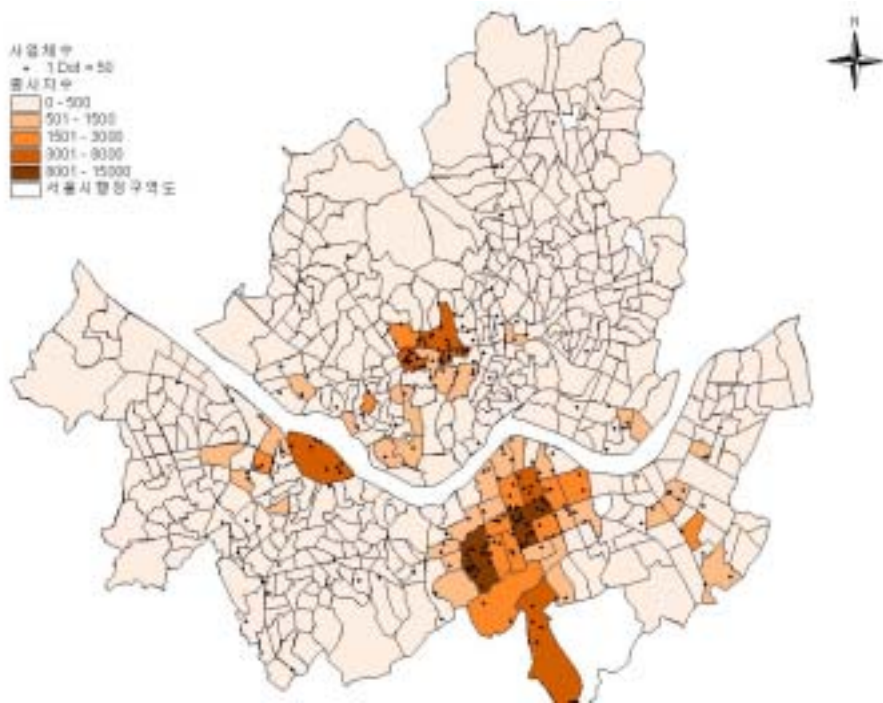
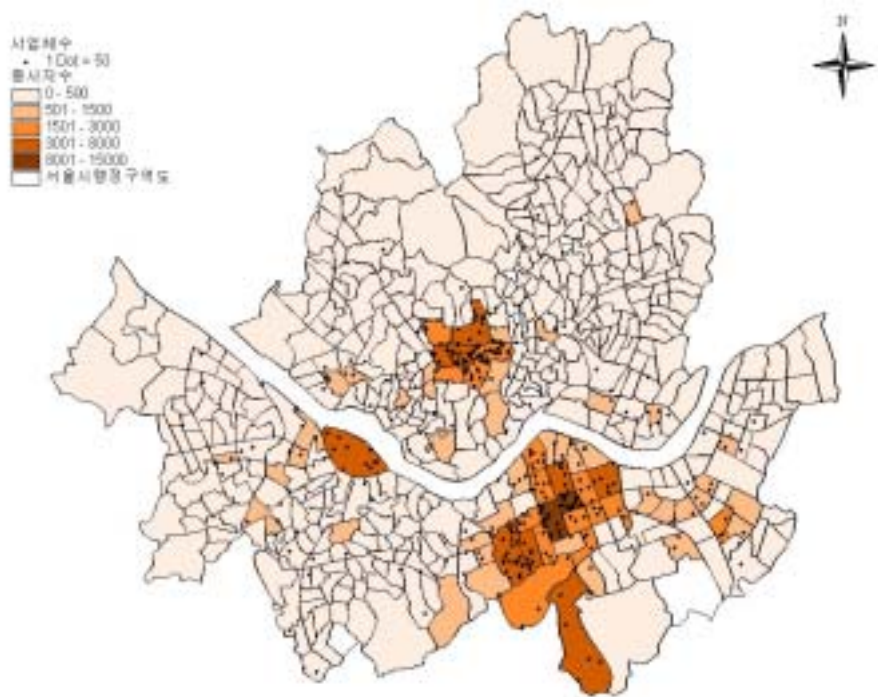
(단위 : 개, 명)

구분		법무및 회계 관련 서비스업		시장조사 및 경영상담업		건축기술및엔지니어 링서비스업		과학 및 기술서비스업	
		지역	사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자	사업체
도심	종로구	430	3,857	86	1,371	87	1,960	21	450
	중구	696	4,625	110	2,430	71	1,790	22	406
	용산구	98	823	20	241	43	727	12	682
	소계	1,224	9,305	216	4,042	201	4,477	55	1,538
동북	성동구	123	654	11	51	36	367	12	209
	광진구	158	842	27	109	105	723	14	145
	동대문구	133	626	12	106	67	1,395	21	626
	중랑구	35	133	6	34	39	157	7	42
	성북구	61	224	7	50	42	323	2	23
	강북구	74	350	1	2	49	247	4	38
	도봉구	32	165	4	14	7	21	8	192
	노원구	116	641	5	133	15	96	9	129
소계	732	3,635	73	499	360	3,329	77	1,404	
서북	은평구	56	220	1	3	68	294	4	11
	서대문구	45	199	13	82	42	221	8	65
	마포구	166	1,283	86	883	103	1,067	30	645
	소계	267	1,702	100	968	213	1,582	42	721
서남	양천구	179	855	28	136	55	331	8	52
	강서구	60	314	17	205	84	448	19	276
	구로구	142	758	16	53	78	544	24	313
	금천구	96	493	15	144	51	211	23	158
	영등포구	359	3,245	186	2,948	157	2,605	53	1,187
	동작구	58	271	11	177	52	923	15	224
	관악구	88	375	12	200	122	1,567	27	335
소계	982	6,311	285	3,863	599	6,629	169	2,545	
동남	서초구	1,715	9,813	192	1,196	716	8,800	80	1,999
	강남구	1,070	10,030	550	5,508	1,113	18,356	102	2,322
	송파구	250	1,309	55	385	396	5,994	50	649
	강동구	74	354	18	244	78	551	11	357
	소계	3,109	21,506	815	7,333	2,303	33,701	243	5,327
합계		6,314	42,459	1,489	16,705	3,676	49,718	586	11,535

<표 3-23> 서울시 전문, 과학 및 기술서비스업(계속)

구분 지역	광고업		전문디자인업		기타		합계		
	사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자	
도심	종로구	141	1,187	58	265	213	521	1,036	9,611
	중구	1,092	4,853	467	1,554	307	995	2,765	16,653
	용산구	53	1,109	14	95	86	383	326	4,060
	소계	1,286	7,149	539	1,914	606	1,899	4,127	30,324
동북	성동구	29	214	16	68	73	117	300	1,680
	광진구	23	206	29	169	112	278	468	2,472
	동대문구	27	174	22	64	104	218	386	3,209
	중랑구	11	109	5	13	83	142	186	630
	성북구	18	135	18	60	107	177	255	992
	강북구	11	41	9	21	79	129	227	828
	도봉구	8	13	4	18	62	118	125	541
	노원구	18	65	7	28	98	181	268	1,273
소계	145	957	110	441	718	1,360	2,215	11,625	
서북	은평구	11	32	6	17	95	165	241	742
	서대문구	35	250	14	35	113	205	270	1,057
	마포구	127	916	75	400	170	541	757	5,735
	소계	173	1,198	95	452	378	911	1,268	7,534
서남	양천구	23	128	19	70	91	181	403	1,753
	강서구	23	116	11	47	114	358	328	1,764
	구로구	27	110	13	41	78	178	378	1,997
	금천구	11	140	7	18	46	79	249	1,243
	영등포구	139	924	30	183	147	753	1,071	11,845
	동작구	24	268	7	26	84	540	251	2,429
	관악구	26	162	9	19	111	367	395	3,025
소계	273	1,848	96	404	671	2,456	3,075	24,056	
동남	서초구	239	2,060	138	968	161	555	3,241	25,391
	강남구	636	6,609	333	2,269	476	2,124	4,280	47,218
	송파구	81	376	54	320	152	695	1,038	9,728
	강동구	27	124	11	49	94	185	313	1,864
	소계	983	9,169	536	3,606	883	3,559	8,872	84,201
합계	2,860	20,321	1,376	6,817	3,256	10,185	19,557	157,740	

다른 한편으로, <그림 3-6>은 96년과 2002년 각각에 대해 전문, 과학 및 기술서비스업의 공간적 패턴을 나타내고 있는데, 사업체와 종사자 각각에 대해 양적인 성장이 있었다는 사실을 제외하면 대체적으로 공간적 분포패턴에서 일관성을 유지하고 있는 것으로 나타나고 있다. 다시 말해, 주변 지역으로의 외연 확산이나, 새로운 클러스터의 성장 없이 공간적 패턴의 외형이 그대로 유지되고 있다는 의미이다. 따라서, 비즈니스 서비스업의 발전이라는 관점에서 보면, 이들 외형을 확산시키거나, 새로운 클러스터를 육성시키기 위한 제도적 기반을 구축하는 것이 필요할 것으로 판단된다.



<그림 3-6> 서울시 전문, 과학 및 기술서비스업 공간적 분포



#### 4) 사업지원서비스업

사업지원서비스업은 청소, 세탁, 점검 및 유지수리 등 고객의 사업운영을 지원하기 위한 사업시설 유지관리 서비스업, 고용주와 구직자를 대신하여 고용관련서비스를 제공하거나 인력공급과 고용알선을 하거나 직접 인력을 공급하는 인력공급 및 고용알선업 등이 포함된다. 이외에 경비, 포장 및 충전, 문서작성이나 텔레마케팅서비스, 신용조사 및 수금대리, 전시 및 행사대행과 같은 다양한 기업지원서비스를 제공하는 산업이다.

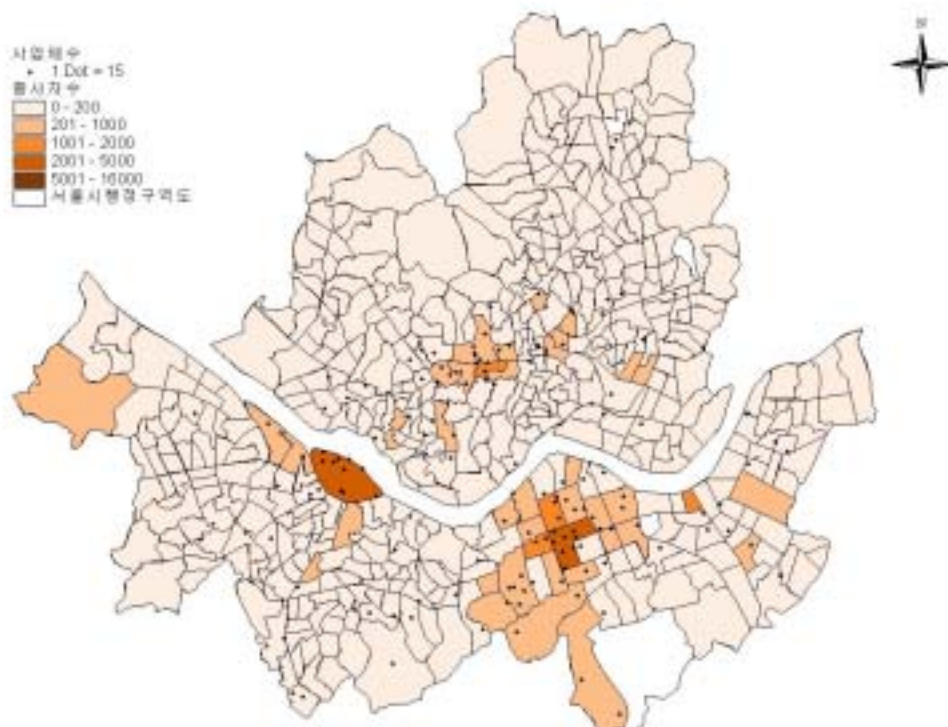
현재 서울시는 5,100개의 사업체에 143천명이 종사하고 있다. 다른 부문과 유사하게 동남권과 서남권, 그리고 도심권을 중심으로 한 집적지가 형성되어 있는데, 동남권의 경우 사업시설 유지관리 및 고용서비스업이 우위를 보이는 반면, 도심권의 경우에는 기타 사업지원서비스업이 우위를 보이고 있다. 이와 비교하여 서남권의 경우에는 사업시설 유지관리 및 고용서비스업과 기타 사업지원서비스업이 모두 균형적인 발전을 나타내고 있다.

한편, 클러스터의 변화 추세와 관련하여, 우선 지적될 수 있는 점은 다른 부문과 마찬가지로 사업체와 종사자 모두 지난 96년 이후 현재까지 상당한 양적 성장이 있었다는 점이다. 이외에 두드러진 점은 도심과 서남권의 경우 주변 지역으로의 외연 확장이 심화되고 있는데, 서남권의 경우 이러한 경향이 특히 강하다. 과거 여의도를 중심으로 한 사업지원서비스업은 2002년 현재 권역내 대부분의 지역에서 사업체의 집적화가 진행되고 있는 것으로 볼 수 있다.

<표 3-24> 서울시 사업지원서비스업 현황

(단위: 개, 명)

구분		사업시설 유지관리 및 고용 서비스업		기타 사업지원 서비스업		합계	
		사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자
지역		사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자
도심	종로구	104	2,761	266	10,837	370	13,598
	중구	108	8,920	244	7,950	352	16,870
	용산구	50	517	88	1,605	138	2,122
	소계	262	12,198	598	20,392	860	32,590
동북	성동구	28	481	56	669	84	1,150
	광진구	47	1,393	102	1,127	149	2,520
	동대문구	69	1,009	95	1,854	164	2,863
	중랑구	45	244	51	271	96	515
	성북구	37	305	80	1,001	117	1,306
	강북구	36	148	27	258	63	406
	도봉구	26	412	30	208	56	620
	노원구	23	75	46	398	69	473
소계	311	4,067	487	5,786	798	9,853	
서북	은평구	32	224	27	237	59	461
	서대문구	45	1,078	110	1,144	155	2,222
	마포구	73	3,597	188	3,050	261	6,647
	소계	150	4,899	325	4,431	475	9,330
서남	양천구	47	314	86	1,227	133	1,541
	강서구	69	2,160	102	2,379	171	4,539
	구로구	53	1,556	118	2,602	171	4,158
	금천구	46	292	73	1,649	119	1,941
	영등포구	169	13,861	204	8,209	373	22,070
	동작구	40	2,990	87	4,360	127	7,350
	관악구	73	2,049	86	1,679	159	3,728
	소계	497	23,222	756	22,105	1,253	45,327
동남	서초구	177	5,583	278	4,987	455	10,570
	강남구	272	18,295	577	9,242	849	27,537
	송파구	99	2,535	155	2,818	254	5,353
	강동구	63	969	93	1,458	156	2,427
	소계	611	27,382	1,103	18,505	1,714	45,887
합계		1,831	71,768	3,269	71,219	5,100	142,987



<그림 3-7> 서울시 사업지원서비스업 공간적 분포

## 제 3 절 서울시 비즈니스 서비스업 제도적 환경 분석

### 1. 비즈니스 서비스업을 둘러싼 정부의 정책지원

일반적으로 지역경제의 발전과정에서 다양한 시장실패를 경험하게 되는 그간의 현실을 놓고 볼 때, 산업발전에 대한 모색에서 특정 산업에 영향을 주는 다양한 제도적 환경은 매우 중요한 의미를 가진다. 이러한 제도적 환경에 대한 체계적 분석을 통해 현재의 여건을 객관적으로 평가할 수 있음은 물론, 향후 지속적인 산업발전에 요구되는 산업정책의 도입이나 개선이 도출될 수 있기 때문이다. 본절에서는 이러한 여건을 감안해서 현재 비즈니스 서비스업에 직·간접적으로 영향을 주게 될 정부의 여러 정책들을 조망해 보고 이를 통해 정책 과제를 도출하는데 참고할 것이다.

먼저 지적되어야 할 점은 그간 우리나라의 정부정책이 전통적으로 제조업 그리고 대기업을 중심으로 추진되었던 현실과 최근 짧은 기간에 급속한 성장을 경험한 비즈니스 서비스업의 여건을 고려해보건대, 비즈니스 서비스업에 대한 제도적 환경 분석은 다각도로 검토되어야 한다는 점이다. 이는 제조업 위주로 시행되고 있는 다양한 정책들이 직접적, 혹은 간접적으로 비즈니스 서비스 기업의 활동과 동 산업의 경쟁력에 영향을 줄 수 있기 때문이다. 이런 점을 감안하여 본 연구의 제도적 환경 분석은 조세 및 정책자금 지원으로부터 혁신활동 및 입지지원에 이르기까지 여러 정부정책 영역을 살펴볼 것인데, 특히 비즈니스 서비스업 활동에 부정적인 영향을 주는 제도적 환경 요소들이 비판적으로 검토될 것이다. 다만, 지역산업정책의 특성상 지역내 중소기업이 우선적 정책적 고려대상이 되어 왔던 현실을 고려해 볼 때, 여기서 논의될 제도적 환경 분석도 중소기업에 한정짓는 것이 바람직함을 아울러 지적한다.

우선, 정부정책의 가장 기본적이고도 근간이 되고 있는 요소는 조세 및 정책자금에 대한 지원이라 할 수 있겠다. 이 경우에, 정부의 현행 조세지원에 관한 제반 기준들은 「조세특례제한법」 및 관련 법률에 근거를 두고 있는 반면, 정부 정책자금에 대한 기준은 대개 「중소기업기본법」에 의거하고 있다. 이들 조세 및 정책자금 지원제도가 비즈니스 서비스업에 주는 영향은 이들 제도적 지원기준과 관련해서이다. <표 3-25>는 현재 「조세특례제한법」 및 관련 법률에 근거한 각종 기업관련 조세지원 내용을 요약한 것으로, 여기에는 중소기업에 대한 세제지원 외에, 연구 및 인력개발과 투자촉

진을 위한 여러 조세지원제도가 규정되어 있다. 중소기업 조세지원과 관련하여, 창업기업에 대한 지원, 중소기업투자준비금 과세특례, 투자세액공제와 특별세액 감면 등이 제공되고 있다. 물론, 이외에도 중소기업에만 한정된 것은 아니나, 연구 및 인력개발과 투자촉진에 대해서도 여러 세제지원이 이루어지고 있다.

<표 3-25> 조세특례법상의 기업관련 조세지원 제도 현황

구분	조세지원 항목	조세지원 방법	적용대상
중소기업	• 창업중소기업 및 창업벤처기업 등에 대한 지원	세액감면 (법, 소, 취, 등, 재, 중세)	• 창업중소기업과 창업벤처기업
	• 중소기업투자준비금의 과세특례	손금산입	• 기계장치등 사업용자산 • 전사적 기업자원관리설비 • 전자상거래설비, 고객관리관리설비 • POS설비, SCM설비 • 정보보호시스템 설비
	• 투자세액공제	세액공제 (법, 소)	• 사업용자산및 판매시점정보관리시스템설비, 정보보호시스템설비 투자
	• 특별세액 감면	세액감면 (법, 소)	• 중소기업에 대한 세액감면
	• 정보화지원사업 과세특례	손금산입	• 전자상거래설비, 생산설비 전자화와 생산공정 정보화 시스템 • 제품생산정보, 공동설계, 공동구매 등 기업간 정보공유시스템 • 기업경영관련 중 2개 이상의 단위업무를 통합 지원하는 소프트웨어
연구 및 인력개발	• 연구 및 인력개발준비금	손금산입	• 소비서비스업을 제외한 전 업종
	• 연구 및 인력개발비	세액공제 (법, 소)	• 상동
	• 연구및인력개발 설비투자	세액공제 (법, 소)	• 연구 및 인력개발을 위한 각종 연구시험용 시설 등에 대한 투자
	• 중소기업창업투자회사 또는 신기술사업금융업	비과세 (법)	-
	• 기술이전소득	세액감면 (법, 소)	• 특허·실용신안·기술비법·기술 양와 취득
	• 외국인기술자 및 근로자	면제 (소) 및 공제	-
투자촉진	• 생산성향상시설 투자	세액공제 (법, 소)	• 공정개선및자동화시설, 첨단기술설비, 전사적자원관리설비, 전자상거래설비, 공급망관리시스템설비, 고객관계관리시스템설비 등
	• 환경·안정설비 투자	세액공제 (법, 소)	• 환경보전시설, 유통사업시설, 산업재해예방시설, 광산보안시설, 위해요소방지시설
	• 에너지절약시설 투자	세액공제 (법, 소)	• 에너지절약형시설, 휘발유, 등유, 경유를 생산하는 시설
	• 임시투자세액공제	세액공제 (법, 소)	• 건설업, 물류산업, 관광숙박업 및 국제회의 기획업 등 특정산업에 대한 설비투자
	• 감가상각비 손금산입특례	기준내용연수가감	• 건축·구축물, 차량·운반구·공구·기구·비품, 선박·항공기·기계·장치 등

자료: 법: 법인세, 소: 소득세, 등: 등록세, 취: 취득세, 재: 재산세, 중: 종합토지세, 수: 수입관세, 특: 특별소비세, 부: 부가가치세를 의미

여기서 주목해야 할 점은 이들 조세지원 가운데 일부 항목에 대해 지원대상에 따라 다양한 형태의 차별과 배제가 적용되고 있다는 점이다. 가령, 수도권 대 비수도권 기업간 조세지원상의 차별이 대표적인 것으로, 수도권 기업은 일부 지원제도에서 지원을 받지 못하거나 받더라도 더 낮은 수준의 지원을 받는다. 물론, 이와 같은 제도상의 차별이나 배제가 비즈니스 서비스업에만 한정되는 것은 아니나, 비즈니스 서비스업도 그러한 제도적 규정에 적용을 받기 때문에 제도적 환경 분석 차원에서 이를 언급하고자 한다. 이에 대해서는 4장 3절 정책과제의 도출에서 정책과제에서 더 구체적으로 논의가 이루어질 것이다.

<표 3-26> 중소기업기본법상의 중소기업 기준

업종	분류부호	규모기준
1. 제조업	D	상시근로자수 300인 미만 또는 자본금 80억원 이하
2. 광업, 건설업 운송업	C, F 60-62	상시근로자수 300인 미만 또는 자본금 30억 이하
3. 대형 종합 소매업 호텔업 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업	5211 55111 72	상시근로자수 300인 미만 또는 매출액 300억원 이하
4. 종자 및 묘목생산업 어업 전기, 가스 및 수도사업 연료 및 관련제품 도매업 휴양 콘도 운영업 여행알선, 창고 및 운송관련 서비스업 통신업, 엔지니어링 서비스업 병원, 영화산업, 방송업	01123 B E 5171 55113 63 64, 7432 8511, 871, 872	상시근로자수 200인 미만 또는 매출액 200억원 이하
5. 도매 및 상품중개업 통신판매업, 방문판매업 산업용 기계장비 임대업 전문, 과학 및 기술서비스업 사업지원서비스업 공연산업, 뉴스공급업 유원지 및 테마파크 운영업 하수처리, 폐기물처리 및 청소관련서비스업	51 5281, 52893 712 74 75 873, 881 88992 90	상시근로자수 100인 미만 또는 매출액 100억 이하
6. 그 밖의 모든 업종		상시근로자수 50인 미만 또는 매출액 50억원 이하

자료: 중소기업기본법

비즈니스 서비스업을 둘러싼 법적 지원환경과 관련하여, 「중소기업기본법」과 「조세특례제한법」에서 적용하고 있는 기업에 관한 각종의 정책적 기준, 가령 중소기업이나 지식기반산업, 첨단산업과 같은 기준 또한 산업 전반에 미치는 영향이 적지 않으므로 논의가 필요한 대목이다. <표 3-26>이 현재 「중소기업기본법」에 규정되어 있는 중소기업에 관한 기준으로 업종별로 상이한 기준을 적용하고 있다. 이에 따르면, 가령 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업은 지원대상인 중소기업이 299인 이하의 기업을 의미하는 반면, 엔지니어링서비스업은 동일한 비즈니스 서비스업이지만 199인 이하인 경우가 중소기업에 해당한다. 이와 마찬가지로, 사업지원서비스업의 경우에도, 99인 이하의 기업이 중소기업으로 규정되어 중소기업에 대한 제도적 지원이 적용되고 있다.

이러한 상황은 창업중소기업 및 창업벤처기업, 중소기업, 지식기반산업 등 조세지원 대상에 따라 상이한 업종 기준을 두고 있는 「조세특례제한법」에서도 크게 다르지 않다. 실제, 이러한 법적 기준에 따르자면, 가령 중소기업과 같은 기준의 경우 엔지니어링산업과 과학 및 기술서비스업을 제외한 전문, 과학 및 기술서비스업이나 사업지원서비스업(포장 및 충전업 제외)은 중소기업에 대한 규정이 없어 일종의 제도적 공백 상태가 초래되고 있는 것이다.

한편, 정부는 각 부처별로 기업 활동을 지원하기 위해 다양한 정책자금을 두고 있다. <표 3-27>에 정리된 많은 지원 항목들이 현행 정부의 정책자금을 요약한 것이다. 여기서, 이들 정책자금과 관련해서는 두 가지 점이 두드러지는데, 하나는 많은 자금들이 최근의 기술혁신에 관한 정책적 관심의 증대를 반영하여 연구개발이나 기술혁신에 대한 지원을 주요 내용으로 하고 있다는 점이며, 다른 하나는 이들 다양한 정책자금이 주로 제조업 위주로 운영되고 있다는 점이다. 비즈니스 서비스업과 관련하여 문제가 되는 부분은 제조업 위주의 정책자금 운용으로, 가령 산업자원부의 경우 연구 및 기술 개발지원이나 산업기반기금이 대개 제조업을 대상으로 하고 있다. 중기청 정책자금의 경우에도, 보다 다양한 범위와 대상을 가지고 있기는 하지만 이 경우에도 상황은 크게 다르지 않아 대개 제조업에 치중하고 있음을 부정하기 힘들다. 실제, 정책자금의 지원 범위인 구조개선이나 시설자금, 운전자금의 경우 그 성격상 제조업의 생산시설과의 관련성이 크기 때문에 서비스업 및 비즈니스 서비스업의 접근성이 상대적으로 떨어질 수밖에 없는 것이 현실이다. 다만, 지식기반서비스업 육성 사업만이 유일하게 서비스업을 대상으로 하고 있다.

<표 3-27> 중소기업 정책자금 지원

기관	정책자금 지원항목	지원범위	지원대상	
중기청	중소기업 구조개선자금	구조개선사업	중기기본법상의 중소기업(생산시설 및 사업장확보자금, 구조조정자금, 초기운전자금 등)	
		지식기반서비스업 육성사업	중소기업인 동시에 지식기반서비스업(사업장확보 및 시설자금, 원부자재구입, 연구개발비 등) *대출금리 : 일반 4.9%, 서비스업 5.9% *대출한도 : 일반 30억원, 서비스업 10억원	
		특별경영안정사업	부도발생기업, 신용불량기업, 법정관리기업 등	
	중소·벤처 창업자금	시설자금	생산및연구개발시설,응용S/W, 공장매매자금, 공장건축비	창업준비자, 사업개시일을 기준으로 3년 미만 중소기업
		운전자금	연구개발비, 원부자재 구입비, 기타 일상경비	
	소상공인 창업 및 경영개선자금	시설 및 운전자금	· 광공업, 건설업, 운수업 : 10인 이하 업체 · 도·소매업 등 각종 서비스업: 5인 이하 업체	
	중소기업 개발 및 특허기술 사업화 자금	· 개발기술의 양산에 소요되는 생산 및 시험검사 설비 · 원부자재구입비, 시장개척비 등	· 정부의 기술지원사업에 성공한 중소기업, 중소기업청의 Inno-Biz업체 · 특허권 또는 실용신안권 보유업체(3년 이내) · 대학 및 연구기관에서 창출한 기술을 이전받아 사업화하려는 업체(3년 이내)	
	중소기업 협동화 자금	시설자금	건물부지매입비, 건축공사 및 기계시설설치비	3개 이상 중소기업
		운전자금	정상가동 소요자금	
		협업화자금	판매개척, 원자재구매, 기술개발, 상표개발 소요자금	
입지지원	전용산업단지	분양대금의 80%, 건축자금의 70% 용자		
	아파트형공장	분양대금의 80% 용자		



<표 3-27> 중소기업 정책자금 지원 (계속)

기관	정책자금 지원항목	지원범위	지원대상	
산업자 원부	연구 및 기술개발지원	부품·소재 R&D 사업	부품소재 기술개발과제 응모자 중 기술성평가와 사업성평 가를 통과한 자	
		산업기술개발 용자 사업	자본재 시제품 개발	기계철강, 전기전자, 화학소재, 산 업디자인 등
			첨단기술제품 개발	기계철강, SW/DB, 특허기술, 화 학소재, 금형소재 등
		신기술 보급사업	우수신기술, 우수자본재, 국산신기 술 등	
	산업기반기금 용자	부품소재산업 육성	부품·소재관련 설비확충이나 자본재 제조기업, M&A추진 기업 등에 대한 시설자금 및 운전자금	
		지식기반산업발전	생물·화학산업, 항공우주산업, 나노지식산업 분야 기업들 에 대한 시설자금 및 운전자금	
		4개지역산업진흥사업	섬유(대구경북), 신발(부산), 광산업(광주), 기계(경남) 등의 분야 기업에 대한 시설 및 운전자금	
		9개지역산업진흥사업	9개 지역의 지역산업진흥사업과 관련된 기업에 대한 시설 자금 및 운전자금	
		유통합리화사업	유통 및 물류관련 시설에 대한 시설자금 및 운전자금 지원	
		산업단지활성화	산업단지 입주기업, 산업단지내 노후시설개체 및 업종전환 추진 기업 등에 대한 시설 및 운전자금	
환경친화적산업기 반조성		청정생산이나 환경설비 관련 시설 및 기자재 구입이나 공 정설치비 등의 시설 및 운전자금		
	산업정보화기반 구축	기업의 정보화 추진에 필요한 H/W 및 S/W 도입 및 생산 을 위한 시설 및 운전자금		
과기부	과학기술진흥기 금육성사업	일반담보대출과 기 술담보대출로 구분	국가연구개발사업 참여기업, 후속연구개발사업 추진기업, 신기술후속연구개발 및 실용화촉진 기업, 우수기술을 보유 한 중소·벤처기업 등	
	연구성과확산사 업	출연(연), 대학 등이 보유한 기술을 이전받아 신제품 개발하는 중소벤처기업, 기업연구클러스터에서 도출된 기술을 개발하고자 하는 중소벤처기업		
	특정연구개발사 업	대기업:연구개발비 50% 중소기업: " 70% 지원	21세기 프론티어연구사업, 창의적 연구진흥사업, 핵심연구개 발사업, 나노-바이오 기술개발사업, 연구기획평가사업, 연구 기반구축사업, 국가지정연구실사업, 우주기술개발사업 등	
정보통 신부	정보화촉진기금	응용기술개발지원 사업		
		IT설비투자확대 지 원사업		
	정보통신 우수신기술 지정·지원사업		개인 및 창업초기 중소기업의 신기술개발을 지원하기 위해 과제당 H/W는 3억원, S/W는 2억원	
	정보통신산업경쟁력강화 사업		산업경쟁력 제고 및 IT 신시장 창출을 위한 기술개발을 지원	
	경영효율화 지원	중소·벤처기업	경영진단 등에 관한 전문컨설팅 지원	
소기업 네트워크화	50인 미만 소기업 ·자영업자	소기업 네트워크화 서비스 공급자 컨소시엄을 통해 초고속 인터넷기반 e-Business 서비스 제공		

<표 3-28> 외국인투자촉진법상의 지원제도

지원방법	지원내용	지원 대상
법인세·소득세 감면	- 04.12.31까지 총 10년* - 2005.1.1부터 시행 총 7년**	- 산업지원서비스업, - 고도기술수반사업 - 외국인투자지역 지정사업
	총 5년 (3년간 100%, 이후 2년간 50%)	- 자유무역지역 입주기업, - 경제자유구역 입주기업 - 경제자유구역 등의 개발사업자인 외투기업 - 제주지구(제주첨단과학기술단지, 제주투자진흥지구, 제주자유무역지구)입주 기업
재산세, 취득세, 종합토지세, 등록세 감면	- 04.12.31까지 총 8년*** - 05.1.1부터 시행 총 7년**	- 산업지원서비스업, - 고도기술수반사업 - 외국인투자지역 지정사업
	총 5년 (3년간 100%, 이후 2년간 50%)	- 경제자유구역, 자유무역지역 입주기업 - 경제자유구역 등의 개발사업자인 외투기업 - 제주지구(제주첨단과학기술단지, 제주투자진흥지구, 제주자유무역지구)입주 기업
관세 감면	3년간 100%	- 산업지원서비스업, - 고도기술수반사업 - 외국인투자지역 지정사업 - 자유무역지역 입주기업, - 경제자유구역 입주기업 - 경제자유구역 등의 개발사업자인 외투기업 - 제주지구(제주첨단과학기술단지, 제주투자진흥지구, 제주자유무역지구)입주 기업
특소세, 부가 가치세 감면	3년간 100%	- 산업지원서비스업, - 고도기술수반사업 - 외국인투자지역 지정사업
임대료 감면	100% 이내 감면	- 외국인투자지역에 입주한 외국인투자기업 - 외국인투자금액이 미화 1백만 달러 이상으로서 조세감면 결정 산업지원서비스업 및 고도기술사업 - 국가소유토지 등을 임대하는 외국인투자환경개설시설 운영자
	75% 이내 감면	- 외국인투자금액이 미화 500만 달러 이상인 제조업 - 사회간접자본의 확충, 산업구조 조정 또는 지방자치단체 재정자립 등에 상당한 기여를 하는 사업
	50% 이내	- 국가산업단지, 일반지방산업단지· 도시첨단산업단지 및 농공단지 입주 기업

주: \*은 7년간 100%, 3년간 50%, \*\*은 5년간 100%, 2년간 50%, \*\*\*은 5년간 100%, 3년간 50%

제도적 현황과 관련하여 언급되어야 할 다른 요소는 「외국인투자촉진법」이다. 이는 비즈니스 서비스업을 둘러싼 최근의 국제화 추세를 고려해 볼 때, 동 제도가 비즈니스 서비스의 활동에 미치는 영향이 상대적으로 클 수 있기 때문이다. <표 3-28>이 현행 외국인투자촉진법상의 각종 지원제도를 개괄적으로 정리한 것으로, 다양한 지원

방법과 내용으로 구성되어 있다는 점이 잘 나타나 있다. 이 경우에 외국인투자 촉진의 중점 대상은 <표 3-29>에 요약된 바와 같이, 다양한 업종으로 구성된 산업지원서비스업과 고도기술수반사업이다. 다만, 산업지원서비스업의 경우에 그 범위는 비즈니스 서비스업의 일부를 포함하고 있는 것이 사실이나, 극히 제한적인 것이어서 정보처리 및 컴퓨터운영 관련 서비스업과 엔지니어링서비스업에 한정되고 있다. 바꿔 말해, 비즈니스 서비스업에 핵심을 차지하는 동시에 고도의 지식집약성을 가지는 다른 많은 업종, 가령 전문과학 및 기술서비스업 분야가 이러한 기준에 제외되어 있는 것이다.

<표 3-29> 외국인투자촉진법상의 고도기술수반사업과 산업지원서비스업

구분	업종	
고도기술 수반사업	전자·정보 및 전기	- 컴퓨터제조 및 설계, 컴퓨터 기억장치 및 입출력장치, 방송·무선통신기기 등
	정밀기계·신공정	- 섬유기계, 인쇄기계, 금속성형기계, 산업용로봇 등
	재료소재	- 신금속 제조, 화학재료, 섬유재료 등
	신물질·정밀화학 및 생물산업	- 의약품 제조, 생물산업 첨단생산기술
	광학·의료기기	- 사진기, 영사기, 광부품·소재, 의료기기 제조
	항공·수송	- 항공기, 우주비행체 및 보조장치, 자동차부품, 철도차량 및 그 부품의 설계 및 제조, 엘리베이터 등
	환경·에너지 및 자원	- 대기오염물질 처리장치 및 기술, 청정생산설비 제조, 대체에너지 기술 및 이용설비 등
	건설·사회기반시설	- 건설신소재 및 신자재, 건축공법 및 설비기술 등
산업지원 서비스업	전자·정보 및 전기분야	- 정보처리 및 컴퓨터 운영 관련기술, S/W의 개발 및 제작기술, 자동관리시스템 기술, 전자상거래 관련 기술 등
	엔지니어링서비스	- 시스템통합 및 엔지니어링 기술, FMS·CIM 운영제어시스템, 고도설계자동화 시스템, 표준통신시스템 미 인터페이스 등
	어업관련 분야	- 양식업관련 서비스, 양식·종묘 생산
	신물질·정밀화학 및 생물산업분야	- 의약품료 및 연구·진단용 시약관련 기술, 생물학적 제제관련 기술, 생물산업 공정 및 공장설계기술 및 시스템
	광학·의료기기 분야	- 의료기기 관련 기술
	수송분야	- 자동차관련 기술·시험·검사 및 분석업 등
	환경·에너지 및 자원분야	- 수질 및 수량관리를 위한 장치 및 기술, 기타 환경관련 서비스업, 안전관리 체계기술, 발전, 자원개발
	건설·사회기반시설	- 건축공법 및 설비기술, 첨단교통관련기술, 사회기반시설 및 토목분야 첨단공법 기술
기타 산업지원 서비스업	- 연구개발업, 엔지니어링서비스업(사회간접자본 시설에 한함), 시설재의 임대유지보수 서비스업, 물류, 강우관측 및 예보기술 서비스, 기술계 학원 등	

비즈니스 서비스업의 특수한 입지패턴과 산업클러스터 형성에 비추어 볼 때, 제도적 환경에서 고려되어야 할 다른 중요한 제도적 환경 요소로는 입지지원 제도이다. 이와 관련하여, 2000년대 들어 기업들의 입지활동 지원에서 적지 않은 제도적 변화가 있었는데, 이들 입지지원 제도를 담고 있는 관련 법률 가운데 핵심을 차지하는 것이 「산업집적활성화및공장설립에관한법률」, 「산업입지및개발에관한법률」, 「벤처기업촉진법」 등이다.

우선 「산업집적활성화및공장설립에관한법률」은 기존 개별 법률에 근거한 지원을 상당 부분 통합하고 최근 기업의 입지논리를 반영하고자 개정된 법률로, 법률 개정과 함께 이른바 ‘지식기반산업집적지구’가 새롭게 도입되었다. 동 조항에서는 시·도지사가 지식기반산업의 집적을 활성화하기 위해 필요한 경우 집적지구활성화계획을 수립하여 산자부 장관에게 관할구역 안의 일정 지역에 대해 지식기반산업집적지구의 지정을 요청하되, 다음의 요건을 충족할 경우 지정할 수 있도록 명시하고 있다. 이와 관련하여, <표 3-30>은 지식기반산업의 범위를 적시하고 있다.

- 산업집적활성화기본계획과 조화를 이룰 것
- 산업입지및개발에관한법률 제5조의2의규정에 의한 산업입지공급계획과 조화를 이룰 것
- 산업집적기반시설 확충방안 및 그 소요재원의 조달방안 등이 타당성을 가질 것

여기서 쟁점이 되는 부분은 동 법률의 단서조항인 「산업입지및개발에관한법률」 제5조의2의 규정에 의한 ‘산업입지공급계획과 조화를 이루는 경우’로 인해, 수도권과 같은 지역의 경우 지식기반집적지구의 지정이 현실적으로 쉽지 않을 전망이다. 왜냐하면, 상기 산업입지공급계획이란 것은 내용상 지역별·산업단지 종류별 공급전망과 지역별·산업단지 종류별 산업용지 공급에 관한 제반 사항을 담고 있고, 따라서 정부의 산업입지개발정책에 사실상 영향을 받을 수밖에 없으므로, 현재와 같이 수도권에 대한 규제일변도의 정책여건 하에서 지식기반집적지구 지정은 다소 소극적으로 운영될 가능성이 높고 지역여건에 맞는 지역의 자율적 지정·운영 또한 어려운 실정이기 때문이다.

<표 3-30> 산업집적활성화법상의 지식기반산업

구분	업종		비고
지식산업	자연과학 연구개발업, 엔지니어링서비스업, 광고물 작성업, 영화 및 비디오 제작업, 오디오 기록매체 출판업, 전문디자인업		시행령 6조2항
첨단 기술을 활용한 산업	전자정보 부문	멀티미디어, 뉴미디어 영상시스템 및 프로그램 제작, 정보처리시스템 및 네트워크, 컴퓨터 주변기기 및 통신기기, 반도체, 계측기기, 영상·음향·전송기기, 3D Display	산업 발전법 제5조
	전기부문	송변전 설비, 통신 및 전력케이블, 열처리용기기, 자동·감시제어반, 조명기기	
	전자·전기부품 및 재료부문	컴퓨터 및 주변기기 핵심부품, 칩부품, 영상·음향기기, 평판디스플레이 부품·장비, 통신기기 관련 부품, 광·자기기록매체 및 고기능 트랜스포머 등	
	정밀기계·신공정 부문	발전기 및 발전설비, 섬유기계 및 부품, 수치제어공작기계, 계측·계량기기 등	
	재료·소재 부문	고기능성 금속재료, 첨단 표면처리기술 및 장치, 고분자 재료 및 소재, 고기능 신소재, 나노기술을 활용한 제품 등	
	신물질·생물공학 부문	특수기능성 첨가제 및 계면활성제, 정밀화학원제, 정밀화학 제품, 생물공학을 이용한 고기능성 물질 등	
	광학·의료기기 부문	레이저 및 관련기기, 광소재 및 핵심부품, 전자의료기기 등	
	항공기·수송 부문	항공우주부문, 자동차·농기계·건설기계 부문, 철도차량 부문, 엘리베이터 부문, 조선·해양부문, 조선기자재 부문 등	
	환경·에너지 자원 부문	환경설비, 환경오염방지기술, 청정기술, 환경보존기술, 환경보존기술 등	
	물류·유통 부문	수송관리·운영기술, 보관관리기술, 물류정보기기 및 기술 등	
	지식·서비스 부문	물류서비스	
비즈니스 서비스		지식관리시스템, 자동인터뷰시스템, 자동전화면접시스템 등	
섬유디자인 및 의류패션		직물, 원사 및 의류 디자인 부문	
기술용역		-	

한편, 지난 01년 법률 개정이 있었던 「산업입지및개발에관한법률」의 경우에도, 기존의 산업단지 관리방식을 수정하여 일반지방산업단지와 도시첨단산업단지로의 전환이 모색된 바 있다. 이 가운데 신설된 ‘도시첨단산업단지’는 ‘지식산업, 문화산업, 정보통신산업 등 첨단산업<sup>15)</sup>을 육성하기 위해 도시계획법에 의한 도시계획구역 안에 지정된

15) 여기서, 지식산업이란 컴퓨터소프트웨어개발업·연구개발업·엔지니어링서비스업 등 전문 분야에서의 지식을 기반으로 하여 창의적 정신활동에 의하여 고부가가치의 지식서비스를 창출하는데 기여할 수

산업단지’(법 제2조제5호)로, 절차와 내용면에서 기존의 산업단지와는 일정한 차이를 보인다.

우선, 절차적 측면에서 종전의 지방산업단지가 시도지사가 산업단지 개발계획을 수립하고 관계기관 협의 등을 거쳐 직권으로 지정하는데 반해, 도시첨단산업단지는 시장·군수·구청장이 산업단지개발계획을 입안하여 신청하면, 시도지사가 그것을 토대로 산업단지개발계획을 수립하고 관계기관 협의 등을 거쳐 지정하도록 되어 있다. 더욱이 과거에는 100만평이 넘는 산업단지의 경우 건설교통부 장관의 승인을 필하도록 했으나, 도시첨단산업단지의 경우에는 시도지사 자율에 의해 지정이 가능하도록 하고 있다. 이와 함께, 내용적 측면에서도 컴퓨터 및 소프트웨어개발업, 연구개발업, 엔지니어링서비스업 등 지식산업과 문화산업, 그리고 정보통신산업과 같은 이른바 대도시집적을 지향하는 지식집약서비스(첨단산업)를 대상으로 하고 있고, 지정요청이 가능한 규모도 3만㎡이상으로 완화하였다.

이처럼 절차와 내용면에서 모두 상당한 제도적 발전이 있었던 바, 동 법률이 다른 지식기반산업과 마찬가지로 비즈니스 서비스업의 집적과 이를 통한 산업경쟁력 강화에도 기여할 것은 명백하다. 그렇지만, 동 법률 속에는 정책규범과 현실간의 괴리로부터 빚어지는 근본적인 제약이 존재하고 있는 것 또한 사실이다. 그것은 동 법률이 도시첨단산업단지 지정과 관련하여 지식기반서비스업의 선도적 집적지인 서울에 대해 예외를 두고 있다는 점으로, 실제 「산업입지및개발에관한법률」 제7조의2는 ‘도시첨단산업단지는 시도지사가 시장군수 또는 구청장의 신청을 받아 지정한다. “다만, 서울특별시 등 대통령령이 정하는 지역에는 이를 지정할 수 없다”고 규정하고 있다. 때문에, 이러한 단서조항으로 말미암아 동 법률은 본래의 취지에도 불구하고 지식기반서비스업의 선도적 집적지인 서울을 사전에 배제함으로써 그 효과가 크게 반감될 수 있는 상당한 한계를 안고 있는 것이다.

마지막으로, 입지지원제도와 관련하여 「벤처기업특별법」, 특히 동 법에서 규정하고 있는 벤처빌딩 지정제도가 제도적 환경에서 중요한 요소로 지적될 수 있겠다. 동 제도가 취하고 있는 구체적인 지원내용은 다음과 같다.

---

있는 산업을 의미하며, 문화산업이라 함은 문화산업진흥법 제2조제1호의 규정에 의한 문화산업을 말한다. 마지막으로, 정보통신산업이라 함은 정보화촉진기본법 제2조제3항의 규정에 의한 정보통신관련 산업을 의미한다.

- 지정요건 : 전용면적 1,200㎡ 이상인 건축물(다만, 건물의 일부를 지정받고자 하는 경우에 각 층 연면적의 100/50이상)로써, 지정받은 날로부터 1년 이내에 다음 각호의 요건을 갖출 것
  - 4개 이상의 벤처기업, 지식기반산업을 영위하는 기업이 입주하되, 연면적의 70% 이상은 벤처기업, 지식기반산업을 영위하는 중소기업이 차지할 것
  - 상기 면적 외의 면적으로 다음 시설이 차지할 것
    - 벤처기업육성에관한특별조치법 시행령 제2조의 규정에 의한 지원시설
    - 공용회의실, 공용이용장비실 및 전시장 등 벤처기업 및 지식기반산업을 영위하는 중소기업의 업무활동과 관련있는 시설
    - 휴게실, 구내식당 및 체력단련실 등 벤처기업 및 지식산업영위 중소기업의 종업원을 위한 후생복지시설
  
- 지원내용 : 다음의 각각에 대해 각종 세금 및 부담금을 감면함
  - 벤처빌딩에 대한 지방세 감면 : 취득세와 등록세를 면제하고, 재산세 및 종토세의 50%를 감면
  - 벤처빌딩에 대한 각종 부담금 면제 : 벤처빌딩에 대해선 개발부담금, 교통유발부담금, 과밀부담금 등을 면제함
  - 입주기업에 대한 지원으로는 중소기업청의 중소·벤처 창업자금을 지원하고, 서울시는 중소기업기업육성자금 등을 통해 입주비용을 지원하고, 지방세 중과세를 배제함
  - 창업기업에 대한 조세지원

구분	감면내용	비고
법인세 (소득세)	- 최초 소득발생 과세연도와 그 다음 과세연도 개시일로부터 5년 이내에 완료되는 과세연도까지 법인세나 소득세 50% 감면	조특법 제6조
등록세	- 창업일로부터 2년 이내에 취득한 사업용 재산에 대해 등록세 100% 감면	조특법 제113조
취득세	- 창업일로부터 2년 이내에 취득한 사업용 재산에 대해 취득세 100% 감면	조특법 제114조
재산세 및 종토세	- 사업을 영위하기 위해 소유하는 사업용 재산에 대해 창업일로부터 5년간 50% 감면	조특법 제115조

- 입주기업에 대한 조세지원제도

구분	감면내용	비고
등록세	- 대도시지역 벤처기업 집적시설 입주 기업에 대해 등록세 3배 중과 배제	지방세법 제280조
취득세	- 대도시지역 벤처지역 집적시설 입주 기업에 대해 취득세 3배 중과 배제	지방세법 제280조
재산세	- 대도시지역 벤처기업집적시설 입주 기업에 대해 재산세 5배 중과 배제	지방세법 제280조

이러한 벤처집적시설(벤처빌딩) 지정제도는 서울시 비즈니스 서비스업과 관련하여 집적을 촉진하기 위한 수단으로 적극적으로 활용되는 것이 바람직할 것으로 판단된다. 다만, 여기서 제도의 효과적 활용을 위해 고려되어야 할 점은 전체 건물 연면적의 70% 이상을 충족하도록 명시하고 있는 벤처기업과 지식기반산업(조세특례제한법관련)에 대한 규정으로, 비즈니스 서비스업과 관련하여 지식기반산업에 대한 신중한 고려가 요구된다. 현재 지식기반산업은 「조세특례제한법」에 의해 엔지니어링서비스업, 부가통신업, 연구개발업, 정보처리 및 컴퓨터운영관련업 등 일부 업종으로 제한을 두고 있다. 이 경우에, 벤처집적시설의 적극적 활용이라는 측면에서 보면, 비즈니스 서비스기업이 지식기반산업 기준에 포함되어 벤처집적시설의 입주대상이 될 수 있도록 하는 것이 보다 바람직한 방향일 것으로 판단된다.

지금까지 언급된 다양한 제도적 환경 외에도 중소기업청에 의해 추진되고 있는 다양한 지원사업들이 있다. 물론, 이들 사업의 경우에도 앞의 지원제도와 마찬가지로 비즈니스 서비스업에 특정된 것은 아니지만, 사업의 운영과정에서 비즈니스 서비스업은 직·간접적으로 영향을 받게 된다. 여기에는 아래와 같은 사업들이 포함된다.<sup>16)</sup> 중요한 점은 이들 다양한 지원제도와 사업들이 비즈니스 서비스업을 체계적으로 지원하기 위한 이렇다 할만한 정책들이 확립되지 않은 채 제조업 위주의 구조로 구성되어 있다는 점이며, 이로 인해 서비스업 및 비즈니스 서비스업, 특히 중소비즈니스 서비스업은 취약한 여건에 놓여 있다. 따라서 향후 비즈니스발전방안을 모색하는데 있어서 새로운 정책적 방안의 도입과 함께, 현행 제도적 환경을 합리적으로 개선하는 것도 매우 중요한 부분을 차지한다고 볼 수 있다.

16) 자세한 것은 중기청(2004), 「중소·벤처기업지원 이렇게 합니다」를 참조



- 중소기업기술지도사업
- 중소기업 기술혁신개발사업
- 산학연 공동기술개발 컨소시엄사업
- 기술혁신형 중소기업(Inno-Biz) 지정운영
- 중소기업 기술이전 개발사업
- 중소기업 생산정보화 구축지원

## 2. 비즈니스 서비스업을 둘러싼 서울시의 정책들

### 1) 서울시 산업정책의 기본 틀

산업국의 주도로 추진되고 있는 서울시의 산업정책은 전통적으로 중소기업 육성에 초점을 맞추었으나, 최근 산업구조 변화와 기업들의 새로운 수요에 대응하여 정책적 전환이 활발하다. 이러한 추세 속에서 서울시의 산업정책은 기존의 산업정책 위에, 새로운 산업정책이 상호 밀접하게 연관된 세 가지 방향으로 추진되고 있다. 그 각각은 외국인투자유치 촉진, 새로운 산업클러스터 조성, 기술혁신정책 등이다.

우선, 외국인투자유치 촉진과 관련해서는 외국인투자환경 개선에 초점이 맞추어져 있으며, 이를 위해 외국인투자유치 협의기구 활성화와 외국인투자환경 개선사업을 진행하고 있다. 반면 동북아 금융중심지 육성 및 인프라 구축을 위한 정책은 국제금융센터를 중심으로 구체화되고 있다. 서울 국제금융센터(SIFC)의 건립은 서울의 국제금융 중심지로의 도약과 고용창출 등 지역경제활성화를 도모하고자 국제금융기관 및 다국적 기업의 유치함을 목적으로 하고 있다. 국제금융센터는 영등포구 여의도동에 연면적 78,700평의 규모로 들어서게 되며, 서울시와 AIG간의 합작법인을 설립하여 추진되고, 이를 통해 서울시는 부지를 제공하는 대신, AIG는 개발 및 건축비를 부담하기로 합의가 이루어져 있는 실정이다.

산업클러스터 조성과 관련해서는 전통적으로 시행되었던 아파트형 공장설립 지원 외에, 현재 디지털미디어시티(DMC)가 추진되고 있다. 또 향후 마곡지구를 중심으로 ‘첨단산업 R&D 단지’ 조성이 예정되어 있다. 디지털미디어시티(DMC)의 경우 마포구

‘상암새천년신도시’ 택지개발지구 내에 들어서게 되는데, 서울시(도시개발공사)가 사업 주체로서 공영개발방식으로 개발한다. 디지털미디어시티가 조성될 경우, 이곳에는 연구 지원시설/공공지원시설/산학연센터와 같은 중점유치기능, 벤처기업집적시설, 도시형공장, 유치업종기업 등의 권장유치기능, 그리고 호텔, 상업, 일반업무, 도심 위락시설 등의 일반유치기능이 들어서게 된다. 주요 유치업종으로는 소프트웨어 및 IT관련 서비스업, IT관련 제조업, 디지털콘텐츠를 유통·소비하는 산업, M&E관련 기술을 연구개발 및 제작하는 산업 등이 포함되어 있다.

마지막으로, 지역혁신시스템 구축과 관련해서 기존의 혁신지원정책에 더해, 지역혁신체계 패러다임에 기초한 새로운 정책들이 포함되어 있다. 서울시는 이미 중소기업청과 함께 중소기업 지원의 일환으로 산·학·연 협력이 추진된 바 있는데, 다음과 같은 네 가지 사업이 이를 둘러싼 지원책이다. 첫째, 산·학·연 공동기술개발 컨소시엄 사업을 들 수 있는데, 이는 서울 소재 대학과 중소기업이 공동 컨소시엄을 구성하되, 일정한 기술개발 프로젝트에 대한 연구자금을 지원하는 사업이다. 둘째, 생산현장 애로기술 해소 사업이 있다. 이는 중소기업의 생산현장에서 애로기술을 해소하기 위해 전문가를 현장에 파견하여 애로에 직면한 중소기업을 대상으로 기술지도를 실시하는 사업이다. 셋째, 기술지도대학 사업으로, 이는 중소기업 인근 대학을 기술지도 담당 대학으로 지정하여 기술 및 경영지도를 실시하는 사업이다. 네 번째의 중소기업 기술혁신교육 사업은 기술혁신 교육을 전담할 대학 및 연구기관을 선정하여 중소기업을 대상으로 한 기술혁신 교육을 실시하는 사업이다.

이러한 기존의 혁신지원 정책 위에, 2004년부터 『제1차 서울시 지역혁신발전계획』 수립을 계기로 지역혁신시스템 구축 전략이 본격적으로 추진되고 있다. 이 계획은 크게 상호 연관되어 있는 두 축으로 구성되는데, 하나는 전략산업 육성에 관한 것이고, 다른 하나는 서울의 혁신시스템 구축에 관한 것이다. 전략산업 육성은 아래 <표 3-31>에 적시된 4개의 산업부문이며 서울시는 향후 이들 산업부문을 대상으로 적극적인 산업발전전략을 추진할 계획이다.

<표 3-31> 서울의 전략산업

전략산업	세부산업	차세대 성장동력	선정근거
디지털컨텐츠 산업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○영상/애니메이션 산업</li> <li>○게임 산업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 디지털 콘텐츠 /SW솔루션</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 풍부한 자본 및 멀티미디어컨텐츠 산업 수요 존재</li> <li>• DMC 건설중</li> <li>• 디자인컨텐츠 산업의 시장규모 확대</li> </ul>
정보통신산업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○정보통신서비스업</li> <li>○정보통신제조업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 차세대 이동통신</li> <li>- 지능형홈네트워크</li> <li>- 지능형 로봇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경쟁력을 갖춘 클러스터 존재</li> <li>• 사업관련 지식의 풍부한 집적</li> <li>• 풍부한 기반시설의 존재</li> </ul>
바이오산업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○생물산업</li> <li>○바이오신약/장기</li> <li>○바이오-나노산업</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다수의 바이오벤처 입지</li> <li>• 산업관련 지적 인프라 및 다양한 기반시설 존재</li> </ul>
금융 및 사업서비스업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○금융 및 보험업</li> <li>○사업서비스업</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경제의 세계화에 따라 경제성장의 핵심분야로 부상</li> <li>• 고도의 지식집약적 산업</li> <li>• 도심, 여의도, 강남권을 중심으로 클러스터 형성</li> </ul>

자료: 서울시, 제1차 서울지역혁신발전계획

반면, 지역혁신시스템 구축은 다시 다음과 같은 5개의 부문으로 구분하여, 각 부문별 발전방안을 마련하는 것을 주요 내용으로 한다.

- 지역혁신추진체제 구축 : 지역혁신협회의 설치 및 운영
- 지역인력양성 확보 방안 : 지역대학의 특성화 육성, 지역인적자원 개발 및 정착 지원, 지역대학 졸업자 고용 촉진 등
- 과학기술 혁신역량 강화 : 지역특화기술 개발, 지역 과학기술 혁신거점 육성, 지역과학기술 인력양성, 지역 과학기술 정보체계 구축
- 혁신주체 능력제고 및 네트워크 강화 : 산학연관 혁신주체별 역량 강화, 산학연관 네트워크 구축
- 지역혁신기반 확충 : 외국인직접투자 환경 개선, 서울시 전략산업 특화지구 지정

이상과 같이, 현재 서울시는 산업구조의 전환 속에서 새로운 산업발전 전략을 적극적으로 추진하고 있다. 특히, 외국인투자유치 촉진, 산업클러스터 조성, 지역혁신시스템 구축을 세 축으로 추진되고 있는 산업정책은 궁극적으로 동북아 경제거점도시화로 귀

결되고 있다. 이러한 전환 속에서 비즈니스 서비스업은 외국인투자유치 촉진을 위한 전제조건 가운데 하나이고, 서울의 산업경제를 선도하는 핵심 산업클러스터의 하나이자, 4대 전략산업의 하나라는 의미에서 그 의의를 가진다고 할 수 있다. 이러한 여건을 반영하여 최근 서울시는 서울을 금융 및 비즈니스 서비스를 중심으로 육성하여 동북아 경제거점도시로 발전시킨다는 취지 하에, 『서울 지역혁신발전5개년계획』(2004) 속에 5대 전략산업의 하나로 금융보험업과 함께, 비즈니스 서비스업을 설정한 바 있다.<sup>17)</sup> 물론 서울시 외에도 정부(산자부) 또한 산업집적활성화 기본계획을 통해 서울을 우리나라 전역을 배후로 하는 비즈니스 서비스 산업의 핵심 거점으로 육성한다고 밝히고 있어 향후 서울의 비즈니스 서비스업 발전에 일정한 가능성을 제공하고 있다.

## 2) 서울시의 정책자금 운용

서울시는 서울 소재 기업들을 지원하기 위해 현재 자금지원, 판로지원, 인력지원, 기술지원, 입지지원, 창업지원 등의 다양한 기업지원시책을 시행하고 있다. 이들 지원은 주로 중소기업을 대상으로 하는 기업지원시책으로서 지원방법은 이렇듯 다양하지만 종국에는 정책자금을 운용한 기업지원이라 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 이렇듯 다양한 서울시의 기업지원(중소기업지원) 중 정책자금지원 사항을 비즈니스 서비스업을 둘러싼 서울시의 정책틀로서 간략히 살펴보고자 한다.

우선 서울시가 중소기업 지원을 위해 운용하는 정책자금은 크게 경영안정자금과 시설자금의 두 가지로 구분된다. 이중 경영안정자금은 다시 두 가지로 나뉘는데 하나는 서울시의 기금(3003년 12월 31일 기준 7,294억원)을 지원대상 기업에게 지원하는 방식의 일명 순수경영안정자금이며, 다른 하나는 서울시의 기금이 아닌 시중은행이 지원대상 기업에게 순수경영안정자금과 같은 조건으로 자금을 대출해주는 이른바 시중은행 협력자금이다. 서울시의 경영안정자금, 시중은행협력자금, 그리고 시설자금의 운용 상황은 다음과 같다.

17) 동 계획에 명시되어 있는 서울시 비즈니스 서비스업 육성 계획은 구체적으로 다음과 같다. 첫째, 서울 비즈니스 서비스진흥센터를 건립하여 비즈니스 서비스 기업의 창업, 연구개발, 인력양성, 정보네트워크 형성을 지원하고, 둘째, 업종별 협회 등을 통해 사업계획을 제출받아 경쟁력이 뛰어난 업종을 선정하여 사업비를 지원하여 국제경쟁력을 갖춘 분야를 육성하여 수출을 증대시키고, 업종별 발전전략을 구축할 계획이다. 마지막으로, 업체별 인력수급, 교육훈련, 연구개발, 법·제도·금융 등 비즈니스 서비스 산업의 현황과 기업 애로사항을 조사·분석하여 정책수요를 발굴하고 정책수립을 위한 기초자료로 활용한다.

### ■ 경영안정자금(시중은행협력자금도 이와 동일)

- 자금지원 대상 업종 : 제조업 영위자, 제조업관련 지식서비스 산업 영위자, 중소기업지원시설 입주자, 소기업자 및 소상공인, 서울형 산업 영위자(벤처기업, 패션, 애니메이션, 소프트웨어, 문화관광상품산업), 창업기업(창업후 3년이내), 여성기업, 중소기업업체(매출액 중 수출비중 30%이상), 공동사업추진중소기업관련단체, 유통업, 건설업 영위자, Hi Seoul 공동브랜드화사업 참여자, 여객자동차운송사업( 시내버스, 일반택시) 영위자 등
- 용자조건
  - 한도 및 조건 : 업체당 5억원 이내, 1년 거치 3년 균등분할상환
  - 대출금리 : 연리 4.5~5.5%(변동금리)

### ■ 시중은행협력자금

- 자금지원 대상 업종 : 경영안정자금과 동일
  - 한도 및 조건 : 업체당 5억원 이내, 1년거치 3년 균등분할상환
  - 대출금리 : 신청업체별 신용도에 따라 취급은행에서 결정하는 대출금리에 서울 시가 연리 2.5%을 보전(차감)한 금리(변동금리)

### ■ 시설자금 : 연리 5.0%(변동금리), 대출조건은 <표 3-32>와 같음

이밖에 서울시에서는 <표 3-33>과 같이 아파트형공장 건설사업, 아파트형공장 입주지원, 사업벤처시설 입주지원, 사업산업단지 입주지원사업, 공장용지 임대, 공장 및 사업장 설치, 벤처기업 집적시설 및 소프트웨어 진흥 시설 설치사업, 외국인투자기업 지원사업, 건설사업, 관광호텔사업 중소기업 공동사업 등을 통해 서울 소재 기업들에게 정책자금을 지원하고 있다. 그러나 이상에서 살펴보았듯이 비즈니스 서비스업이 서울의 전략산업 중 하나인데도 불구하고 당해 업종을 지원하기 위한 정책자금 운용방안은 전혀 없는 형편이다.

<표 3-32> 서울시 시설자금의 대출조건

구 분	용 자 한 도	상 환 조 건
구조조정사업	8억원 이내	3년거치 5년균분상환
경영안정지원	3억원이내(구조조정연계운전자금)	1년거치 2년균분상환
입지지원사업		
A P T 형 공 장 건 설	100억원이내(공장건설비의 75%이내)	3년거치 5년균분상환
A P T 형 공 장 입 주	8억원이내(입주자금의 50%이내)	3년거치 5년균분상환
벤처기업집적·소프트웨어진흥시설설치사업	100억원이내(건축경비의 75%이내)	3년거치 5년균분상환
벤처기업입주	8억원이내(입주자금의 75%이내)	3년거치 5년균분상환
공장용지 임대사업	20억원이내(용지매입비의 75%이내)	3년거치 5년균분상환
산업단지입주지원	8억원이내(용지매입비, 건축비의각75%이내)	3년거치 5년균분상환
공장및사업장설치사업	50억원이내(사업비의 75%이내)	3년거치 5년균분상환
균형발전촉진지구사업	100억원이내(건축비의 75%이내)	3년거치 5년균분상환
유통구조개선		
시장시설개선	10억원이내(소요자금의 75%이내)	5년거치10년균분상환
점포시설개선	1억원이내(소요자금의 100%이내)	3년거치 5년균분상환
공동창고설치	15억원이내(소요자금의 75%이내)	3년거치 5년균분상환
중소기업공동사업	100억원이내(사업비의 75%이내)	3년거치 5년균분상환
운송업구조개선사업	8억원이내(소요자금의 75%이내)	3년거치 5년균분상환
기 타		
건설사업	5억원이내(건설장비 매입,임차75%이내)	3년거치5년균분상환
관광호텔사업	10억원이내(호텔 증개축 75%이내)	3년거치 5년균분상환
	5억원이내(호텔개·보수 75%이내)	
외국인투자기업	업체당 20억원이내	3년거치 5년균분상환
중소기업연구소	5~10억원이내(건축설비비의75%이내)	3년거치 5년균분상환
시장재개발지원		
시장재개발사업	100억원이내(사업비의 75% 이내)	5년거치10년균분상환
임시시장설치	10억원이내(사업비의 75%이내)	5년거치10년균분상환

지금까지 살펴본 바와 같이, 서울시는 최근 산업구조의 전환에 발맞춰 산업정책들을 지속적으로 변화시켜 왔다. 지역혁신발전계획은 이러한 정책적 전환을 종합적으로 구체화한 것으로, 여기에는 금융 및 비즈니스 서비스업을 포함한 지식기반산업의 체계

적 육성과 지역혁신역량의 강화로 요약된다. 향후 서울의 비즈니스 서비스업은 이러한 제도적 환경에 놓일 것인 바, 일정한 가능성과 함께 여전히 상당한 제약이 존재한다. 쟁점이 되는 것은 이러한 전반적인 추세변화에도 불구하고, 현재 비즈니스 서비스업의 질적 발전을 촉진할 수 있는 체계적인 정책들과 지원책이 아직까지 확립되지 못한 상황이라는 점이다. 다만, 산업클러스터 조성에 따라 동 산업을 수용할 수 있는 오피스 공간의 공급과 서울 전략산업의 하나로서 정책적 관심의 고조, 그리고 기술혁신정책의 적극적 추진은 비즈니스 서비스업 육성을 위한 기반을 제공하고 있을 뿐이다.

<표 3-33> 서울시 시설자금의 대출조건

구분	사 업 명	대출금리	융자기간	융 자 한 도
경영 안정 자금	본문 내용 참조	左同	左同	左同
시설 자금	<표 3-32> 참조	左同	左同	左同
입지 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 아파트형공장 건설사업</li> <li>- 아파트형공장 입주지원</li> <li>- 사업벤처시설 입주지원</li> <li>- 사업산업단지 입주지원사업</li> <li>- 공장용지 임대</li> <li>- 공장 및 사업장 설치</li> <li>- 벤처기업 집적시설 및 소프트웨어 진흥 시설 설치사업</li> </ul>	연리 5.0% (변동금리)	(3년거치 5년 균등 분할상환)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 건설비의 75%이내(200억원이내)</li> <li>- 입주자금의 75%이내(8억원이내)</li> <li>- 입주자금의 75%이내(8억원이내)</li> <li>- 용지매입비 및 건축비의 각 75%이내(8억원이내)</li> <li>- 용지매입비 75%이내(20억원이내)</li> <li>- 사업비의 75%이내(50억원이내)</li> <li>- 건축비의 75%이내(200억원이내)</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 외국인투자기업 지원사업</li> <li>- 건설사업</li> <li>- 관광호텔사업중소기업공동사업</li> </ul>	상동	상동	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 업체당 20억원이내</li> <li>- 건설장비 매입- 임차비의75%이내(5억원이내)</li> <li>- 호텔건설비, 증·개축비의 75%이내(10억원이내)</li> <li>- 호텔개보수비의75%이내(5억원이내)</li> <li>- 사업비의 75%(100억원이내)</li> </ul>

## 第Ⅳ章 서울시 비즈니스 서비스업 실태분석과 정책과제

제 1 절 조사의 개요

제 2 절 서울시 비즈니스 서비스업의 경영실태 분석

제 3 절 서울시 비즈니스 서비스업 혁신활동실태 분석

제 4 절 주요 정책과제 도출



## 제 4 장 서울시 비즈니스 서비스업 실태분석과 정책과제

### 제 1 절 조사의 개요

본 연구는 서울의 비즈니스 서비스업 육성에 필요한 실태와 정책과제를 도출하기 위해 서울 소재 비즈니스 서비스업체들을 대상으로 한 설문조사를 실시하였다. 조사는 크게 두 차원으로 구분하여 진행되었는데, 하나는 경영전반의 실태를 파악하는 내용으로 구성되었고, 다른 하나는 혁신활동에 관한 내용으로 구성되었다.

전자의 경우, 본 연구에 조사계획에 의거하여 04년 9월~10월 사이에 수행되었으며, 후자의 경우에는 이미 수행된 바 있는 『2003년 한국 기술혁신조사: 서비스부문(통계청 승인통계)』(한국과학기술정책연구원)의 조사결과 가운데 서울 소재 비즈니스 서비스에 대한 조사결과만을 별도로 추출하여 분석된 것이다. 이하에서는 우선 각 조사의 개요를 간략하게 설명한 뒤, 그 결과를 분석하고자 한다.

#### 1. 서울시 비즈니스 서비스업 경영실태 조사의 개요

일반적으로 비즈니스 서비스업은 ‘정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업’(KSIC\_72), ‘연구 및 개발업’(KSIC\_73), ‘전문·과학 및 기술 서비스업’(KSIC\_74), ‘사업지원 서비스업’(KSIC\_75) 등 크게 네 개의 부문으로 구성되어 있다. 본 조사는 이 가운데 사업지원서비스업을 제외하고 지식집약성이 강한 세 개의 부문에 한정하여 조사하였다.

현재 서울의 비즈니스 서비스업 가운데 정보처리업은 20.1%, 연구개발업은 2.2%, 전문서비스업은 61.7%를 차지하고 있는데 이러한 부문별 구성에 따라 조사대상 업종을 구성하였던바, <표 4-1>이 본 조사의 업종별 구성을 나타내고 있다. 총 180개의 조사업체 가운데 정보처리업이 21.1%(38개)를 차지하고 있고, 연구개발업이 8.9%(16개), 전문서비스업이 70.0%(126개)를 각각 차지하고 있다.

다른 한편으로, 2장에서 논의한 바와 같이 비즈니스 서비스업은 제조업과의 연관성이 매우 중요한 요소인데, 이러한 특성에 근거해서 본 조사에서는 제조업체를 대상으로 비즈니스 서비스 이용에 관한 별도의 조사를 실시하였다. 조사대상 제조업체는 모두 93개로 업종분포는 <표 4-2>에 요약된 바와 같다.

<표 4-1> 설문조사 대상 비즈니스 서비스 기업의 업종 분포

(단위: 개, %, 명)

업종	세부업종	기업수	비중	종사자규모
정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업	컴퓨터시스템설계 및 자문업	38	21.1	64.0
	소프트웨어 자문개발 및 공급업			
	자료처리 및 컴퓨터시설 관리업			
	데이터베이스 및 온라인 정보제공업			
	기타 컴퓨터운영 관련업			
연구 및 개발업	자연과학 연구개발업	16	8.9	14.1
	인문 및 사회과학 연구개발업			
전문, 과학 및 기술서비스업	법무 및 회계관련 서비스업	126	70.0	32.8
	시장조사 및 경영상담업			
	건축기술 및 엔지니어링 서비스업			
	과학 및 기술서비스업			
	광고업			
	전문 디자인업			
총 합계	-	180	100.0	37.6

<표 4-2> 설문조사 대상 제조기업의 업종분포 및 종사자 규모

(단위: 개, %)

제조업 구분	기업수	비중	종사자 규모
음식료품 제조	7	7.5	402.7
섬유업	4	4.3	26.0
봉제 의류업	13	14.0	27.2
가죽·신발업	4	4.4	165.5
종이용기 및 기타종이제품 제조	1	1.1	12.0
출판·인쇄업	8	8.6	534.5
화학제품 제조	3	3.2	902.7
플라스틱제품 제조	2	2.2	21.0
제철철강업	3	3.2	23.7
조립금속제품 및 공구 제조	4	4.3	58.5
기계제조	5	5.4	40.0
컴퓨터 및 사무용기기 제조	5	5.4	24.8
전기공급 및 전기제어장치 제조	7	7.5	13.7
전구조명장치 제조	3	3.2	18.0
반도체 및 전자부품제조	3	3.2	9.3
통신기기 및 방송장비 제조	10	10.8	36.2
영상음향기가방송수신기 제조	3	3.2	20.3
의료용 기기 제조	2	2.2	26.5
측정·시험·항해용 기기 제조	2	2.2	22.5
광학기기 제조	2	2.2	66.0
정밀기기 제조	1	1.1	8.0
자동차 제조	1	1.1	2,660.0
총 합계	93	100.0	141.3

설문조사 기업들의 지역별 분포를 보면, 비즈니스 서비스업의 경우 2002년 사업체 기초통계 상으로 서울 비즈니스 서비스업의 44.7%(사업체 기준)가 집중된 동남권역에 53.3%가 입지하고 있어 실제 사업체의 지역별 분포현황을 잘 반영하고 있다. 제조업의 경우에는 2002년 기준으로 서울 제조업체가 동북권역과 서남권역에 각각 28.6%와 27.5%에 분포하고 있는 것과는 달리, 설문조사 기업은 서울디지털산업단지가 위치하여 오랜 동안 서울의 제조업 집적지로 알려진 서남권역에 절반 이상이 분포하고 있다. 그러나 본 연구가 비즈니스 서비스업을 주 대상으로 하고 있는 점을 반영해 비즈니스 서비스기업이 집중되어 있는 동남권역의 제조기업에 대해서도 집중적으로 조사하였으며 (29.0%), 반대로 서남권역의 비즈니스 서비스기업에 대해서도 높은 비중으로 조사하여 두 업종간 상호 연관관계를 분석할 수 있도록 하였다.

<표 4-3> 설문조사 대상 비즈니스 서비스 기업의 지역별 분포

(단위: 개, )

지역구분	세부지역	비즈니스 서비스업	제조업	전체설문기업
도심권역	종로구, 중구, 용산구	15.0(27)	6.5 (6)	12.1(33)
동북권역	동대문구, 성동구, 광진구, 중랑구, 성북구, 강북구, 도봉구, 노원구	4.4 (8)	10.8(10)	6.6 (18)
서북권역	은평구, 서대문구, 마포구	4.4 (8)	3.2 (3)	4.0 (11)
동남권역	서초구, 강남구, 송파구, 강동구	53.3(96)	29.0(27)	45.1(123)
서남권역	양천구, 강서구, 구로구, 금천구, 영등포구, 동작구, 관악구	22.8(41)	50.5(47)	32.2(88)
총 합계	-	100.0(180)	100.0(93)	100.0(273)

주: 서울의 권역구분은 서울시의 「2011 서울 도시기본계획」(1997)에 근거함.

비즈니스 서비스업체와 제조업체 모두 우편조사, 조사원 직접 방문 조사를 병행하여 실시하였으며, 설문지 수거 이후 전화조사를 통해 조사내용을 보완하였다. 이하에서 설문을 통해 조사된 내용을 서울 비즈니스 서비스업체 및 제조업체의 특성, 기업경영실태, 경영애로, 지원정책수요 등으로 나누어 분석하였다. 또 기업경영실태는 일반적인 경영실태 외에도 기업간 네트워크 실태와 혁신역량 실태 등으로 세분하여 분석하였다. 다만, 본 연구의 주요 대상이 서울의 비즈니스 서비스업임을 고려하여 비즈니스 서비스업체에 대한 분석은 해당 업종을 ‘정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업’, ‘연구 및

개발업', '전문·과학 및 기술 서비스업'으로 세분하여 실시하였으며, 이에 비해 제조업은 세부분류 없이 '제조업'으로 통합하여 분석하였다.

## 2. 서울시 비즈니스 서비스업 혁신활동 실태조사의 개요

이미 본 조사에서 수행된 혁신활동 실태조사는 과학기술정책연구원의 협조로 동 연구원에서 이미 수행된 서비스 부문 기술혁신조사 자료를 활용한 것이다. 동 조사는 OECD의 Oslo Manual에 기초하여 현재 유럽의 전역에서 실시되고 있는 CIS\_2(The Second Community Innovation Survey)-이전의 CIS\_1이 제조업 조사인 것과 비교하여 1998년에 실시된 이 2차 조사가 서비스혁신에 관한 조사임-와 동일한 설문 내용으로 구성되어 있다. 따라서, 동 조사는 방법론적 객관성은 물론, 선행하는 조사결과와 비교가능성을 지닌다는 점에서 일정한 의의를 가진다. 따라서 조사의 객관성과 비교가능성의 장점을 지닌 자료라 할 수 있다. 본 연구는 이 가운데 서울 소재 서비스업체를 추출하되, 그 가운데 비즈니스 서비스업체에 대한 결과를 중점 분석한 것이다.

상술한 조사에서 서울 소재 비즈니스 서비스업체는 모두 735개로, 이 가운데 정보처리 및 기타컴퓨터운영관련업이 295개(39.7%), 연구개발업이 93개(12.5%), 전문·과학 및 기술서비스업이 355개(47.8%)를 차지하고 있다. 이하에서는 조사에서 파악된 많은 결과 가운데 몇 가지 핵심적인 내용을 중심으로 업체의 혁신활동 실태를 분석하고, 이에 근거하여 정책적 시사점을 도출하고자 한다. 여기서, 조사결과의 해석을 용이하게 하기 위해 필요한 경우 비즈니스 서비스업 이외의 다른 서비스 부문의 조사결과나 혹은 유럽에서 실시된 선행 조사(CIS\_2)와도 비교를 실시하였다. 본 조사결과는 앞서 논의된 사업체 및 제도 현황 분석과 함께 본 연구의 정책과제 도출에 활용될 것이다.

## 제 2 절 서울시 비즈니스 서비스업의 경영실태 분석

### 1. 서울 비즈니스 서비스기업의 특성

현행 「중소기업기본법시행령」(별표 1)은 중소기업을 업종에 따라 종사자 규모와 자본금 또는 매출액을 기준으로 구분하고 있는데, 이에 따르면 비즈니스 서비스업 중 ‘정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업’(KSIC\_72)의 경우는 상시근로자수 300인 미만 또는 매출액 300억원 이하의 기업이 중소기업에 해당한다. ‘연구 및 개발업’(KSIC\_73)은 상시근로자수 50인 미만이거나 매출액 50억원 이하의 기업이 중소기업에 포함되며, ‘전문·과학 및 기술 서비스업’(KSIC\_74)의 경우에는 상시근로자수 100인 미만 또는 매출액 100억원 이하의 기업이 중소기업이다.

다만 ‘엔지니어링 서비스업’(KSIC\_7432)의 경우 상시근로자수 200인 미만 또는 매출액 200억원 이하의 기업이 중소기업이지만, 본 설문조사에서는 조사 대상 기업의 산업분류를 세분류까지 구분하기 어려워 당해 업종을 전문·과학 및 기술 서비스업에 일괄적으로 포함하여 중소기업 여부를 판단하였다. 반면에 제조업은 세부업종 구분 없이 모두 동일한 기준을 따르는데, 상시근로자수가 300인 미만이거나 자본금이 80억원 이하인 기업은 중소기업에 포함된다.

한편 「중소기업기본법시행령」은 중소기업 중 중기업을 제외한 나머지 기업을 소기업으로 규정하고 있는바, 동 시행령 제8조는 제조업의 경우 상시근로자수가 50인 미만일 경우<sup>18)</sup>, 비즈니스 서비스업의 경우는 상시근로자가 10인 미만일 경우를 소기업으로 규정하고 있다. 이러한 법적 규정을 근거로 할 시 본 연구의 설문조사 기업들은 업종별로 <표 4-5>와 같은 규모 특성을 보이고 있다. 비즈니스 서비스기업의 경우는 중기업이 소기업에 비해 다소 우세한 비율로 구성되어 있는 가운데 중소기업(중기업과 소기업)이 전체 설문조사 대상 기업의 92.7%를 차지하고 있으며 설문기업 전체 평균 종사자규모도 37.6명으로 나타나고 있다.

18) 다만, 조세특례제한법시행령 상에서는 제조업의 소기업 기준을 상시 종업원수 100인 미만으로 달리 규정하고 있다.

<표 4-4> 중기업 및 소기업 분류 기준

업종		중기업	소기업
비즈니스 서비스업	정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업	상시근로자수 300인 미만 또는 매출액 300억원 이하	상시근로자수 10인 미만
	연구 및 개발업	상시근로자수 50인 미만 또는 매출액 50억원 이하	상시근로자수 10인 미만
	전문과학 및 기술 서비스업	상시근로자수 100인 미만 또는 매출액 100억원 이하	상시근로자수 10인 미만
제조업		상시근로자수 300인 미만 또는 자본금 80억원 이하	상시근로자수 50인 미만

그러나 비즈니스 서비스기업의 경우 이를 세 업종으로 세분하여 살펴보면 업종간 서로 다른 기업규모 특성을 보이고 있다. 즉 전문·과학 및 기술서비스업의 경우 중기업과 소기업 비중이 서로 비슷하여 각기 48.4%와 43.5%의 비중을 보이는 가운데 평균 종사자 규모가 32.8명으로 나타나고 있다. 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업은 중기업이 75.7%로 압도적으로 높은 비중을 나타내고 있으며 종사자 규모도 평균 64.0명으로 다른 업종의 비즈니스 서비스기업에 비해 상대적으로 규모가 큰 것으로 나타났다. 반면 연구 및 개발업의 경우는 소기업의 비중이 56.3%로 중기업(37.5%)이나 대기업(6.3%)에 비해 높게 나타나고 있으며, 종사자 규모도 평균 14.1명으로 가장 소규모인 것으로 나타났다. 제조업의 경우에는 평균 종사자 규모가 비즈니스 서비스업의 4배에 달하는 141.3명에 이르고 있으나, 사업체 분포에 있어서는 79.3%의 비중을 보이고 있는 소기업이 대부분인 것으로 나타났다.

<표 4-5> 설문조사 기업의 업종별 규모 특성

(단위: %, 개)

업종	응답기업수	종사자규모	대기업 비중	중기업 비중	소기업 비중
정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업	100.0(37)	64.0	5.4(2)	75.7(28)	18.9(7)
연구 및 개발업	100.0(16)	14.1	6.3(1)	37.5(6)	56.3(9)
전문, 과학 및 기술서비스업	100.0(124)	32.8	8.1(10)	48.4(60)	43.5(54)
비즈니스 서비스업	100.0(177)	37.6	7.3(13)	53.1(94)	39.5(70)
제조업	100.0(92)	141.3	6.5 (6)	14.1(13)	79.3(73)

그러나 설문조사 기업 중 비즈니스 서비스업의 경우 이러한 업종별 규모특성은 해당 업종의 내재적 특성이기보다는 각 기업의 성장단계와 밀접한 관련이 있는 것으로 보인다. 즉 종사자 평균 규모가 64.0명으로 가장 크고 중기업의 비중(75.7%)이 가장 높은 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업의 경우 <표 4-6>에서 볼 수 있듯이 60.5%가 적어도 전국을 대상으로 안정적 시장을 확보한 '안정적 성장단계'인 것으로 판단된다. 전문·과학 및 기술 서비스업의 경우도 56.3%가 안정적 성장단계의 기업으로 구성되어 있다. 이와는 달리 평균 종사자 규모가 14.1명인데다 절반 이상인 56.3%가 종사자 규모 10인 이하의 소기업으로 구성되어 있는 연구 및 개발업의 경우 62.5%에 이르는 기업이 기업발달 초기단계로 나타나고 있다. 이러한 점을 종합할 때 비즈니스 서비스 기업의 업종별 규모는 해당 업종 자체의 특성을 반영한다기보다 서울 비즈니스 서비스업의 업종별 발달정도를 암시한다고 할 수 있다. 즉, 서울의 경우 연구 및 개발업이 다른 두 비즈니스 서비스업에 비해 상대적으로 발달이 미약하다고 평가할 수 있는 것이다.

<표 4-6> 기업성장의 현 단계

(단위: %, 개)

	정보처리 및 기타 컴퓨터 운영관련업		연구 및 개발업		전문, 과학 및 기술서비스업		비즈니스 서비스업		제조업	
	0.0	0	0.0	0	1.6	2	1.1	2	0.0	0
창업단계	0.0	0	0.0	0	1.6	2	1.1	2	0.0	0
창업 후 제품개발 단계	7.9	3	25.0	4	4.8	6	7.2	13	1.1	1
초기생산시장진출 단계	26.3	10	37.5	6	15.1	19	19.4	35	16.1	15
서울 전역을 대상으로 안정적 시장 확보 단계	5.3	2	12.5	2	22.2	28	17.8	32	6.5	6
전국 대상으로 안정적 시장 확보 단계	39.5	15	18.8	3	34.9	44	34.4	62	30.1	28
시장 확대에 따른 후속 서비스상품개발 단계	15.8	6	6.3	1	11.1	14	11.7	21	14.0	13
외국에 제품을 수출하는 단계	5.3	2	0.0	0	3.2	4	3.3	6	29.0	27
기타	0.0	0	0.0	0	7.1	9	5.0	9	3.2	3
전체 응답	100.0	38	100.0	16	100.0	126	100.0	180	100.0	93

반면 제조업의 경우 대규모 제조라인을 설치하는 기업의 서울입지가 현실적으로 불가능한 상황에서, 일부 제조기업의 본사를 제외하고는 대부분 소규모 도시형 공장기업일 수밖에 없는 것이 현실이다. 따라서 서울과 같은 대도시의 풍부한 오피스 공간을 필요로 하는 비즈니스 서비스업과는 달리 입지가 극히 제한된 제조업의 경우는 기업규모와 해당 기업의 발달정도와는 상대적으로 관련이 적은 것으로 판단된다. 이러한 결과 93개 설문조사 기업 중 약 80%에 이르는 73개 기업이 소기업임에도 불구하고 제조기업 중 29.0%에 달하는 27개 기업이 해외시장에서 경쟁하는 수출기업이며, 76.3%가 안정적 성장단계의 기업인 것으로 나타나고 있다.

서울 비즈니스 서비스기업의 경우 규모와 성장 또는 발달단계와의 상관성은 조사 대상 기업들의 자체 경쟁력 평가에서 그대로 나타나고 있다. 즉, 소기업의 비중이 가장 높은 연구 및 개발업의 경우 기업의 경쟁력이 국내에서조차도 취약하다고 자체 평가한 기업의 비중이 18.8%로 가장 높은 반면, 전문·과학 및 기술 서비스업의 경우는 16.7%, 그리고 기업의 평균 규모 및 중기업 비중이 상대적으로 매우 높은 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업의 경우는 같은 항목에 대한 응답 비중이 10.5%에 그치고 있다.

<표 4-7> 기업의 경쟁력 자체평가

(단위: %, 개)

	비즈니스 서비스업				제조업
	정보처리 및 기타 컴퓨터 운영관련업	연구 및 개발업	전문, 과학 및 기술서비스업	비즈니스 서비스업	
세계적 수준	0.0	0.0	0.8	0.6	1.1
국내 선도적	36.8	50.0	27.0	31.1	38.0
국내 중간	36.8	31.3	46.8	43.3	44.6
국내에서도 취약	10.5	18.8	16.7	15.6	9.8
창업초기	15.8	0.0	8.7	9.4	6.5
전체 응답	100.0(38)	100.0(16)	100.0(126)	100.0(180)	100.0(92)



그런데 특기할 만한 것은 국내에서도 경쟁력이 취약하다고 자체 평가하는 기업의 비중이 가장 높은 연구 및 개발업의 경우 국내에서 선도적인 위치에 있다고 자체 평가하는 기업의 비중 역시 50.0%로 가장 높다는 사실이다. 이는 피상적으로는 아이러니일 수 있으나, 대기업과 중기기업의 비중이 43.8%인 당해 업종의 기업규모 분포를 감안하면, 서울의 연구 및 개발업의 경우 일단 중기기업 규모 이상으로 성장하면 해당 업계에서는 국내의 선도적인 위치에 올라설 수 있는 상황인 것으로 판단된다. 반면 기업규모와 기업의 발달정도 간에 큰 상관성이 없는 것으로 판단되는 서울 제조업의 경우 소기업의 비중이 압도적임에도 불구하고 국내에서도 경쟁력이 취약하다고 자체 평가한 기업은 9.8%에 그치고 있다.

한편, 서울 비즈니스 서비스기업들의 입지요인을 분석하기 위해 현재 지역에 위치하게 된 이유를 질문하였다. 이에 대해 세부 업종간 매우 다양한 입지특성이 나타나고 있다. 우선 중기기업의 비중 및 안정적 성장단계에 진입한 기업의 비중이 상대적으로 높은 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업과 전문·과학 및 기술 서비스업의 기업들은 ‘고객·거래업체와의 지리적 근접’을 가장 중요한 입지요인으로 인식하고 있다. 어느 정도 안정된 거래 네트워크 기반이 닦여진 상황에서는 거래처와의 근접이 보다 안정된 경영환경조성과 지속적 기업발전을 위해 중요한 요인으로 작용함을 의미하는 것이다.

이와는 달리 연구 및 개발업의 경우는 연구소나 대학과의 근접을 가장 중요한 기업입지요인으로 인식하고 있다. 이는 첫째, 근본적으로 국내 비즈니스 서비스업의 경우 연구 및 개발업의 발달이 극히 미약한 상황에 기인한다 할 수 있다. 2002년 기준으로 서울의 연구 및 개발업에 종사하는 기업의 수는 692개이며 전국의 해당 업종 기업도 1,868개에 불과한데, 이렇듯 연구 및 개발업의 시장이 제대로 형성·발달되지 않은 상황에서는 해당 업종 기업들이 주로 스핀오프 또는 스핀아웃하게 되는 연구소나 대학에 근접하여 사업을 유지하고자 하기 때문이다.

연구 및 개발업의 기업들이 연구소나 대학에 근접하여 입지하고자 하는 또 다른 이유로는 이들 기업들의 영세성으로 인한 연구장비 및 실험장비의 부족을 들 수 있다. 특히 자연과학분야 연구 및 개발업의 기업이 그러한데, 이들은 기업활동의 특성상 고가의 관련 장비를 구비하고 있어야 한다. 그러나 소기업 비중이 매우 높은 당해 분야의 경우 이를 자체 해결하기 힘들어 상대적으로 연구 및 시험장비가 풍부한 연구소나 대학에 근접하려는 경향이 강한 것이다.

<표 4-8> 비즈니스 서비스기업의 현지역 입지요인

(단위: %, 건)

	정보처리 및 기타 컴퓨터 운영관련업	연구 및 개발업	전문, 과학 및 기술서비스업	비즈니스 서비스업
고객·거래업체와의 지리적 근접	27.0	6.3	26.2	24.6
기업본사의 집중 분포	2.7	0.0	2.9	2.6
동정업체들의 집중 분포	8.1	0.0	9.8	8.6
저렴한 노동력의 확보	0.0	0.0	0.4	0.3
원자재·중간재 수급이 용이	1.4	0.0	1.6	1.4
연구소·대학 등이 인근에 입지	1.4	25.0	0.0	2.6
전문인력 확보의 용이	2.7	6.3	2.9	3.1
양질의 오피스 공간 풍부	9.5	12.5	7.0	8.0
저렴한 임대료·지가	13.5	6.3	9.8	10.3
사업관련 지식·정보 획득 용이	6.8	12.5	7.8	8.0
관공서와의 지리적 근접	4.1	0.0	6.6	5.4
정보통신·물류 등 기반시설 양호	2.7	6.3	2.9	3.1
창업자 연고지	6.8	12.5	4.1	5.4
생활환경 양호	2.7	6.3	5.3	4.9
기업의 이미지 제고	9.5	3.1	11.5	10.3
기타	1.4	3.1	1.2	1.4
총 응답 건수	100.0(74)	100.0(32)	100.0(244)	100.0(350)

연구 및 개발업의 이러한 입지특성은 해당 업종의 설문조사 기업들이 100% 서울에서 창업한 것과도 깊은 관련이 있을 것으로 추정된다. 이들의 가장 중요한 입지요인이 되는 대표적인 연구소나 대학들이 대부분 서울에 집중적으로 분포하고 있기 때문이다. 반면 전문·과학 및 기술 서비스업의 경우 3.2%의 기업이 서울외 지방에서 창업하였으며, 특히 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업의 경우는 7.9%에 이르는 기업들이 지방에서 창업한 것으로 드러났다. 이들 업종의 경우 가장 중요한 기업입지의 요인인 고객 및 거래처가 서울에 집중되어 있는 만큼 기업이 성장함에 따라 서울로 이전한 것으로 추정되고 있다.

<표 4-9> 설문응답 기업의 창업지역

(단위: %, 개)

지역				비즈니스 서비스업	제조업
	정보처리 및 기타 컴퓨터 운영관련업	연구 및 개발업	전문, 과학 및 기술서비스업		
서울	92.1	100.0	96.8	96.1	93.5
부산	0.0	0.0	1.6	1.1	1.1
광주	2.6	0.0	0.0	0.6	0.0
대전	2.6	0.0	0.0	0.6	0.0
경기	2.6	0.0	0.8	1.1	4.3
충북	0.0	0.0	0.8	0.6	1.1
총 응답기업	100.0(38)	100.0(16)	100.0(125)	100.0(179)	100.0(93)

지방에서 창업한 이들 비즈니스 서비스기업들은 모두 기업이전의 경험이 있는 경우인데, 서울에서 창업한 기업들까지 포함하면 기업을 이전한 경험이 있는 기업의 비중은 48.9%에 이른다(정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업 50.0%, 연구 및 개발업 62.5%, 전문·과학 및 기술 서비스업 46.8%). 이들 기업들의 이전 사유를 보면 이 또한 업종마다 매우 다양하다. 먼저 중기업의 비중이 높은 정보처리 및 컴퓨터운영 관련업이나 전문·과학 및 기술 서비스업의 경우는 많은 기업이 안정적 성장단계에 이르러 사업규모를 확대하기 위해 기업을 이전한 경우의 비중이 상대적으로 높다. 또한 임대료 인상에 대한 부담과 쾌적한 업무환경을 이유로 기업을 이전한 경우도 높은 비중으로 나타나고 있다.

반면 연구 및 개발업의 경우 다른 어떤 요인보다도 쾌적한 업무환경이 기업이전의 원인으로 작용하고 있다. 이는 소기업 비중이 높은 당해 업종의 영세성으로 인해 업무환경이 매우 열악한 상황에서 창업한 후 기업성장에 따라 업무환경 개선을 최우선적인 목표로 기업을 이전하는 것으로 추정할 수 있을 것이다. 그러나 연구 및 개발업의 경우 해당 기업이 중기업 이상으로 성장하고 나면 사업규모 확장, 거래업체의 이전, 우수인력의 확보, 기업이미지 제고, 사업지원서비스 구득, 기업전략의 일환 등의 다양한 이유로 기업을 이전하는 것으로 드러났다.

<표 4-10> 이전 경험이 있는 기업의 주요 이전 사유

(단위: %, 개)

	정보처리 및 기타 컴퓨터 운영관련업	연구 및 개발업	전문, 과학 및 기술서비스업	비즈니스 서비스업	제조업
	주변 업체와의 경쟁심화	0.0	0.0	0.0	0.0
임대료 인상 압박	16.7	0.0	27.1	21.8	8.5
쾌적한 업무환경을 위해	22.2	40.0	23.7	25.3	21.3
거래업체들의 이전	0.0	10.0	1.7	2.3	0.0
우수인력을 구하기 힘들어서	0.0	10.0	1.7	2.3	4.3
기업의 이미지 제고를 위해	11.1	10.0	11.9	11.5	4.3
고객 및 시장규모의 축소로 인해	0.0	0.0	5.1	3.4	4.3
사업규모 확장을 위해	38.9	10.0	13.6	18.4	34.0
사업전략의 일환	0.0	10.0	11.9	9.2	4.3
사업 지원서비스 구득이 어려워	0.0	10.0	1.7	2.3	10.6
기타	11.1	0.0	1.7	3.4	8.5
총 응답 기업	100.0 (18)	100.0 (10)	100.0 (59)	100.0 (87)	100.0 (47)

## 2. 서울 비즈니스 서비스업의 기업 네트워크 및 경쟁력 강화의 조건

이상에서는 개별기업의 측면에서 서울 비즈니스 서비스산업의 특성과 실태를 분석하였다. 그러나 비즈니스 서비스업은 지식집약적인 내재적 산업특성과 타 산업분야 기업의 생산성 및 혁신가능성을 증대하는 기능적 속성상 서울과 같은 대도시에 집적하여 관련 산업들과 함께 클러스터를 형성하기 마련이다. 따라서 개별기업 측면에서의 접근은 비즈니스 서비스업의 실태와 특성을 종합적으로 분석하기에는 매우 제한적일 수밖에 없다.

이러한 점을 감안하여 본 연구에서는 서울 비즈니스 서비스기업의 기업간 네트워크를 분석하기 위해 설문조사대상 기업들이 지난 1년간 서비스를 제공한 거래업체의 수와 지역분포를 분석하였다. 먼저 거래업체의 수는 영세한 소기업 위주의 연구 및 개발업의 경우 약 70%에 달하는 기업이 지난 1년간 10개 미만의 업체에게만 서비스를

제공한 것으로 드러났다. 반면 나머지 두 비즈니스 서비스업의 경우 10개 미만의 업체에게만 서비스를 제공한 경우와 30개 이상의 업체에게 서비스를 제공한 기업의 비중이 모두 높게 나타나고 있어 안정된 거래네트워크를 갖춘 기업과 그렇지 못한 기업이 공존하고 있는 것으로 보인다.

반면 거래네트워크의 공간적 분포는 거래업체 수와는 또 다른 양상을 보이고 있다. 즉 연구 및 개발업의 경우 평균 거래업체 수가 가장 적은 상황임에도 불구하고 국내 지방과 해외에 거래네트워크를 형성하고 있는 비중이 가장 높은 것으로 드러났다. 비록 영세성과 경쟁력의 취약성을 드러내는 기업의 비중이 상대적으로 높을 지라도, 연구 및 개발업의 경우 중기업 이상의 규모로 성장한 기업들은 적어도 국내에서 선도적인 기업으로, 그리고 국제적으로는 세계시장에서도 경쟁 가능한 수준으로 발전하고 있음을 의미한다. 반면 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업이나 전문·과학 및 기술 서비스업의 경우 거래네트워크가 서울 내에 한정되는 기업의 비중이 상대적으로 높게 나타나고 있다.

<표 4-11> 지난 1년간 서비스를 공급한 거래업체의 수

(단위: %, 개)

	비즈니스 서비스업			
	정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업	연구 및 개발업	전문, 과학 및 기술 서비스업	비즈니스 서비스업
1~2개	10.5	25.0	6.6	9.1
3~5개	23.7	25.0	23.0	23.3
6~9개	15.8	18.8	15.6	15.9
10~14개	18.4	6.3	11.5	12.5
15~19개	2.6	0.0	7.4	5.7
20~24개	5.3	6.3	4.1	4.5
25~29개	0.0	0.0	0.8	0.6
30개 이상	23.7	18.8	31.1	28.4
총 합계	100.0(38)	100.0(16)	100.0(122)	100.0(176)

<표 4-12> 최근 1년간 서비스를 공급한 거래업체의 지역 분포

(단위: %, 개)

	같은 동 (A)	같은 구의 다른 동 (B)	인접한 자치구 (C)	A·B·C 외의 서울	서울 외 지방	해외	합계
정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업	3.8	13.8	35.7	25.1	18.1	3.6	100.0(37)
연구 및 개발업	6.0	3.3	19.6	35.7	22.7	12.7	100.0(14)
전문, 과학 및 기술 서비스업	7.0	13.1	26.7	27.5	21.5	4.3	100.0(121)
비즈니스 서비스업	6.3	12.4	28.0	27.6	20.8	4.8	100.0(172)

주: 전체 180개 설문기업 중 172개 기업이 응답한 결과임.

서울 비즈니스 서비스기업과 거래네트워크를 형성하고 있는 기업들의 업종을 구분해 보면 <표 4-13>과 같다. 이를 보면 세부 업종별로 서비스를 공급하는 업체들과의 거래네트워크가 사뭇 다르게 형성되고 있음을 알 수 있다. 우선 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업의 경우는 서비스를 공급하는 전방연계가 주로 타 분야의 비즈니스 서비스업 및 금융업, 정부 또는 공공기관, 전기통신업 등으로 이루어져 있는 반면, 제조업과의 연계가 거의 없는 실정이다. 이와는 달리 연구 및 개발업과 전문·과학 및 기술 서비스업의 경우는 다양한 업종의 제조업과도 전방연계를 구성하고 있다. 특히 의약품업, 측정·시험·항해용 기기제조업, 반도체 및 전자부품 제조업, 컴퓨터 및 사무용기기 제조업, 통신기기 및 방송장비 제조업과 같은 지식·기술집약적 제조업들과 거래네트워크를 형성하는 비중이 높은 것으로 드러났다.

사업상의 이유로 동종기업인 비즈니스 서비스기업과 제휴 또는 협력관계를 맺은 경험이 있는 기업은 총 178개 응답기업(무응답 기업 2개 제외) 중 64.0%에 해당하는 114개 기업으로 나타났다. 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업의 경우 동종기업과 제휴나 협력관계를 맺은 경험이 있는 기업의 비중이 76.3%로 나타나고 있으며 제휴 및 협력의 유형은 대형 프로젝트 수주시 컨소시엄구성이 가장 높은 비중(36.7%)을 차지하고 있고 연구개발협력의 유형 또한 30.6%의 높은 비중을 보이고 있다. 연구 및 개발업은 87.5%의 기업이 동종업계의 타 기업과 제휴 또는 협력관계를 맺은 경험이 있으며 그 주된 유형은 공동연구개발인 것으로 나타났다. 이와는 달리 전문·과학 및 기술 서

비스업은 이러한 제휴 및 협력관계의 경험이 있는 기업 비중이 57.3%에 그치고 있으며, 그 유형 또한 대형 프로젝트 수주시 컨소시엄을 구성하는 것에 집중되고 있다(46.0%).

Chakravorty et al.(2003)에 의하면 산업집적의 원인은 크게 두 가지로 구분되는데 그 하나는 노동시장(labor market)이며 다른 하나는 지식의 확산(knowledge spillover)에 있다. 특히 후자의 지식의 확산의 경우는 다시 단순한 정보의 확산(information spillover)과 기술의 확산(technology spillover) 또는 전문적인 지식의 확산으로 구분된다. 전자의 경우는 전통적인 성숙제조업이나 저기술 제조업의 집적을 촉진하는 주요 원인으로 작용하는 반면 후자의 기술확산 또는 전문적 지식의 확산은 지식집약적 또는 기술집약적 제조업의 집적의 원인으로 작용하고 있다.

<표 4-13> 최근 1년간 서비스를 공급한 거래업체의 업종분포

(단위: %)

정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업		연구 및 개발업		전문, 과학 및 기술 서비스업	
주요 거래 업종	응답	주요 거래 업종	응답	주요 거래 업종	응답
소프트웨어자문개발및공급업	21.1	의약품업	33.3	건축기술및엔지니어링 서비스업	11.6
정부(공공)기관	16.9	음식료품제조업	11.1	건설업	10.5
금융업	7.0	연구개발업	7.4	기타	7.9
전기통신업	4.2	산업및전문가단체	7.4	정부(공공)기관	6.7
데이터베이스및온라인정보 제공업	4.2	기타	7.4	반도체및전자부품제조	3.4
연구개발업	4.2	출판업	3.7	금융업	3.4
광고업	4.2	플라스틱제품제조	3.7	과학및기술서비스업	3.4
산업및전문가단체	4.2	측정·시험·항해용기기제조	3.7	소프트웨어자문개발및공급업	3.0
컴퓨터시스템설계및자문업	2.8	건설업	3.7	기계제조	2.6
시장조사및경영사담업	2.8	도매업	3.7	도매업	2.6
교육기관	2.8	전기통신업	3.7	출판업	2.2
		법무및회계관련서비스업	3.7	컴퓨터및사무용기기제조	2.2
		건축기술및엔지니어링 서비스업	3.7	통신기기및방송장비제조	2.2
		교육기관	3.7	운송업	2.2

주: 응답 비중이 높은 주요 업종만을 선별한 것임

<표 4-14> 동종 업계의 타 업체와의 제휴 및 협력관계 유형

(단위: %, 건)

	정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업	연구 및 개발업	전문, 과학 및 기술 서비스업	비즈니스 서비스업
	물품이나 서비스의 공동 구입	2.0	5.0	2.0
대형 프로젝트 수주시 컨소시엄 구성	36.7	20.0	46.0	40.2
시장조사를 위한 공동 협력	0.0	10.0	6.0	4.7
정보의 공유 및 공동 활용	12.2	10.0	16.0	14.2
공동 마케팅	14.3	5.0	17.0	14.8
연구개발 협력(공동 연구개발)	30.6	45.0	10.0	20.1
공동 광고	4.1	5.0	1.0	2.4
기타	0.0	0.0	2.0	1.2
총 응답 건수	100.0(49)	100.0(20)	100.0(100)	100.0(169)

주: 타 기업과의 제휴 및 협력관계가 있다고 응답한 114개 기업 중 일부 기업의 중복 응답 등을 포함하여 총 169건의 응답건수 발생.

산업집적의 이러한 원인들을 고려할 때 서울과 같은 주요 대도시의 경우 전통적인 제조업이 대거 이탈하고 남은 제조업들은, 소규모 생계형 사업체를 제외하고는 대개가 타 기업과의 지속적인 상호작용과 이를 통한 지식의 동원을 필요로 하는 기업들이며, 전통적인 제조업의 개념에서 벗어나 서비스업과 융합되는 지식기반형 제조업이라 할 수 있다. 이들은 제조업일지라도 그 특성상 요소투입형 기업이기보다는 혁신창출형 기업이라 할 수 있으며, 이에 따라 전문적인 지식과 기술을 제공하는 기업들과의 강한 연계를 필요로 하며 그 결과 비즈니스 서비스업의 주요 고객으로서 비즈니스 서비스업 발전에 지대한 영향을 미치고 있다. 이는 비즈니스 서비스업의 실태를 분석하기 위해서는 주요 거래네트워크를 형성하는 제조업의 사업지원 서비스 활용실태나 관련 서비스의 수요실태 등을 함께 분석해야 함을 의미한다.

이러한 상황을 고려하여 본 연구에서는 비즈니스 서비스업과 제조업과의 연계관계를 분석하기 위해 제조업체의 전문적인 사업지원 서비스 활용도에 대하여 조사하였다. 그 결과 법률·회계·세무업무와 관련하여 비즈니스 서비스기업을 활용하는 비중이 86.5%로 가장 높게 나타나고 있다. 이밖의 기업활동에 비즈니스 서비스기업을 활용하는 경우는 대체로 50% 내외인 것으로 추정된다. 비즈니스 서비스기업의 활용빈도 또한 활용도가 가장 높은 법률·회계·세무분야의 경우 가장 높아 한달에 1~2회 이용하



는 기업의 비중이 가장 높게 나타나고 있다. 이밖의 비즈니스 서비스는 년 1~2회 정도 활용하는 기업이 가장 많은 것으로 나타났다.

<표 4-15> 제조업체의 전문 사업지원서비스 활용 현황

(단위: 개, %)

	외부 전문서비스업체 이용도								외주 활용시 이용 기업 위치				
	응답 기업	내부 해결	외주 활용						응답 기업	동일 자치구	서울 내 타자치구	다른 시도	해외
				년 1-2회	6개월 1-2회	3개월 1-2회	한달 1-2회	한달 3-5회					
법률·회계·세무	89	13.5	86.5(77)	23.4	15.6	11.7	35.1	14.3	79	43.0	46.8	10.1	0.0
경영컨설팅(자문)	88	54.5	45.5(40)	67.5	20.0	5.0	5.0	2.5	38	52.6	42.1	5.3	0.0
정보서비스	90	50.0	50.0(45)	73.3	13.3	2.2	4.4	6.7	42	69.0	26.2	2.4	2.4
시장조사	89	56.2	43.8(39)	71.8	20.5	5.1	2.6	0.0	35	60.0	37.1	0.0	2.9
연구개발	89	57.3	42.7(38)	76.3	15.8	5.3	2.6	0.0	35	62.9	14.3	20.0	2.9
기술검사시험	88	43.2	56.8(50)	40.0	18.0	14.0	18.0	10.0	47	42.6	36.2	19.1	2.1
광고·홍보	88	50.0	50.0(44)	54.5	9.1	6.8	18.2	11.4	41	51.2	46.3	0.0	2.4
기계장비임대	88	62.5	37.5(33)	75.8	12.1	6.1	3.0	3.0	31	67.7	25.8	6.5	0.0
인력공급	90	44.4	55.6(50)	66.0	22.0	6.0	2.0	4.0	46	60.9	34.8	4.3	0.0
디자인	88	50.0	50.0(44)	72.7	13.6	9.1	0.0	4.5	40	57.5	37.5	2.5	2.5
기타 사업지원서비스	86	64.0	36.0(31)	64.5	12.9	6.5	3.2	12.9	30	70.0	30.0	0.0	0.0

<표 4-16> 제조업체의 사업관련 서비스의 이용 이유

(단위: 개, %)

	응답 기업 수	응답비중
전문적인 기술과 지식을 얻기 위해	25	27.2
사업운영에 대한 종합적·중장기적 관점을 갖기 위해	20	21.7
해당 서비스를 이용한 뒤 사업의 성과가 높아져서	6	6.5
경영의 효율성을 높이기 위해	18	19.6
기술혁신에 대한 필요성 때문	7	7.6
다른 업체의 권유	2	2.2
기업 내 주요 의사결정을 재확인 해보기 위함	2	2.2
해당 서비스를 처리할 수 있는 내부인력의 부재	10	10.9
기타	2	2.2
총 합계	92	100.0

한편, 제조업체들은 주로 ‘전문적인 기술 및 지식을 구득하기 위해서’(응답비중 27.2%) 라든가 ‘사업운영에 대한 종합적, 중·장기적 관점을 갖기 위해’(21.7%), ‘경영의 효율성 증대를 위해’(19.6%) 비즈니스 서비스를 활용하고 있다. 이밖에 내부인력의 부족이나 기술혁신에 대한 필요성 등도 관련 비즈니스 서비스기업을 활용하는 주요 이유로 나타나고 있다. 또 이러한 비즈니스 서비스기업을 활용할 때에는 주로 가까운 친지와 같은 주변 인물이나 주변 기업에게 소개를 받는 경우가 가장 많으며, 이 외에도 관련 조합 및 협회의 소개를 통하거나 신문·방송의 광고를 통해 비즈니스 서비스를 제공하는 기업을 찾기도 한다.

비즈니스 서비스의 활용 이유와는 다소 다르게, 제조업체가 가장 필요로 하는 비즈니스 서비스로는 마케팅·유통 및 수출지원 서비스(응답 비중 31.2%)로 나타났으며, 이 외에도 법률·회계·세무·번역 관련 서비스(16.1%), 기술개발 및 기술이전관련 서비스(14.0%), 업계 및 시장동향·기술추세에 관한 정보서비스(10.8%) 등이 제조업체들이 필요로 하는 비즈니스 서비스로 강조되고 있다.

<표 4-17> 제조업체가 가장 우선적으로 필요한 사업지원 서비스

(단위: 개, %)

	응답 기업 수	응답비중
법률·회계·세무번역 등의 지원	15	16.1
마케팅·유통 및 수출지원	29	31.2
공동 활용시설 및 장비지원	2	2.2
인력조달 및 구인정보 지원	6	6.5
기술개발 및 기술이전 지원	13	14.0
기업의 국제화 과정 지원	5	5.4
창업 및 경영지도(경영컨설팅)	2	2.2
디자인 지원	1	1.1
교육훈련지원	1	1.1
기업내 정보화(IT화) 지원	4	4.3
전시장·회의장 등의 사업지원 시설지원	5	5.4
업계 및 시장동향·기술추세에 관한 정보획득 지원	10	10.8
총 합계	93	100.0

### 3. 서울 비즈니스 서비스기업의 기업활동 애로 및 정책 수요

최근 비즈니스 서비스업의 급성장과 함께 전산업에 미치는 중요성에 대한 인식제고로 인해 그간의 많은 관련 규제와 차별적 제도들이 완화 또는 제거되어왔다. 그럼에도 불구하고 업계에서는 여전히 규제와 차별이 잔존하고 있어 비즈니스 서비스업의 발전에 걸림돌이 되고 있다고 호소하고 있다. 또 한편으로는 비즈니스 서비스업을 정부나 서울시에서 전략산업으로 육성하려면 관련 규제와 차별의 해소도 중요하지만, 이에 못지않게 제조업 수준에 버금가는 적극적인 지원제도 및 지원정책의 마련이 중요하다고 주장하고 있다. 본 연구에서는 업계의 이러한 주장을 근거로 하여 과연 비즈니스 서비스기업이 체감하는 애로사항은 무엇인지, 또 당해 산업의 발전 및 기업의 경쟁력 강화를 위해서는 어떤 지원정책이 우선적으로 필요한지를 확인하기 위해 관련 사항들에 대한 설문조사를 실시하였다.

우선 비즈니스 서비스기업이 창업과정에서 느끼는 애로사항을 조사하였다. 그 결과 당해 업종의 기업들은 창업과정에서 주로 자금조달, 고객확보, 인력조달의 측면에서 가장 큰 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업의 경우는 이 외에도 창업단계에서 마케팅채널의 확보에 큰 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 연구 및 개발업의 경우에는 다른 업종들에 비해 자금조달의 어려움을 더 겪고 있는 것으로 나타났으며 복잡한 행정절차 및 규제, 업무공간의 부족, 그리고 마케팅 채널 확보의 어려움 또한 주요 애로사항으로 작용하고 있다. 반면 연구 및 개발업은 다른 업종에 비해 고객의 지속적 확보는 상대적으로 수월한 것으로 보인다. 이는 경제의 지식기반화로 인해 국내 기업들도 지속적인 혁신창출을 위해서 연구 및 개발서비스를 점점 더 필요로 하고 있는 상황과는 달리 해당 서비스분야의 발전이 여전히 미약한 데 있다.

전문·과학 및 기술서비스업의 경우도 마찬가지로 창업자금 조달, 고객확보, 인력조달 측면에서 많은 어려움을 겪고 있으며 다른 기업과의 거래 및 제휴관계 수립의 어려움, 전문지식의 부족으로 인한 어려움, 계약 및 입찰제도로 인한 어려움도 적지 않은 것으로 나타났다.

비즈니스 서비스기업들은 창업 이후에도 기업경영상 다양한 어려움에 봉착하게 되는데, 특히 과도한 경쟁업체의 존재가 가장 큰 부담으로 작용하는 것으로 나타났다. 또

창업 당시와 마찬가지로 자금의 부족, 인건비 등의 비용 상승, 인력확보의 어려움 등이 주요 애로사항으로 확인되고 있으며 이 외에도 수요부족, 불합리한 계약 및 입찰제도, 조세부담 등이 비즈니스 서비스기업들의 경영상 어려움인 것으로 나타났다. 연구 및 개발업의 경우에는 다른 업종과 달리 인프라 부족이나 중소기업 진입장벽, 수출지원체계의 미흡, 사업상 각종 규제, 시설·장비투자 부족으로 인한 어려움이 상대적으로 큰 것으로 나타났다.

대체로 서울의 비즈니스 서비스기업들은 제도적인 규제나 차별, 불합리성 보다는 자금, 비용, 인력의 문제가 보다 큰 애로사항인 것으로 인식하고 있다. 그러나 이러한 결과를 근거로 비즈니스 서비스업에 대한 제도적 규제나 차별요소들이 별로 중요하지 않다고 평가할 수는 없다. 자금, 비용, 인력 등의 문제는 기업의 존폐와 직접적으로 연관된 요소들로서 설문조사 대상 비즈니스 서비스기업들에게도 가장 큰 애로점으로 인식된 것이며, 규제나 차별과 관련된 제도적 요소들은 중·장기적인 변화를 기대하기 마련이어서 당장의 애로사항으로서의 인식이 상대적으로 부족할 따름인 것이다.

<표 4-18> 비즈니스 서비스기업의 창업과정에서의 애로사항

(단위: %, 개)

비즈니스 서비스업		정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업	연구 및 개발업	전문, 과학 및 기술서비스업
창업자금 조달	23.0	25.7	35.5	20.6
고객(서비스이용업체)의 지속적 확보	25.0	24.3	6.5	27.5
계약 및 입찰제도	3.4	2.7	0.0	4.0
복잡한 행정절차와 규제	7.7	8.1	16.1	6.5
창업에 필요한 업무공간 확보	3.7	4.1	12.9	2.4
인력조달	12.2	12.2	3.2	13.4
창업에 필요한 지식과 경험의 부족	6.3	2.7	3.2	7.7
마케팅채널 확보	9.1	16.2	16.1	6.1
다른 기업과 거래 및 제휴관계 확립	6.5	2.7	3.2	8.1
별 어려움이 없음	2.6	1.4	3.2	2.8
기타	0.6	0.0	0.0	0.8
총 합계	100.0 (352)	100.0 (74)	100.0 (31)	100.0 (247)

<표 4-19> 비즈니스 서비스기업의 경영상 주요 애로사항

(단위: %, 건)

	정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업	연구 및 개발업	전문, 과학 및 기술 서비스업	비즈니스 서비스업
경영자금의부족	17.4	22.9	13.1	14.9
계약 및 입찰관련 제도상의 불합리성	7.3	0.0	7.4	6.7
사업에 필요한 인프라의 부족	4.6	12.5	2.5	3.8
서비스 시장에서의 수요 부족	5.5	2.1	9.0	7.6
중소기업에 대한 진입장벽 존재	6.4	8.3	3.0	4.2
과다한 경쟁업체의 존재	13.8	4.2	18.5	16.2
복잡한 인허가의 절차	3.7	4.2	3.0	3.2
적절한 업무 공간 확보의 어려움	0.9	2.1	1.1	1.1
잡은 인력이동과 우수인력 확보	12.8	4.2	13.6	12.6
인건비 상승에 따른 경영부담	11.0	4.2	9.0	9.0
과중한 조세부담(기업관련 직·간접세)	1.8	4.2	6.5	5.3
외국기업의 유입에 따른 경쟁압박	0.0	0.0	0.8	0.6
수출 지원체제 미흡	0.9	4.2	0.8	1.1
서비스의 비표준화	1.8	0.0	1.4	1.3
수도권 업체에 대한 차별	0.9	0.0	0.5	0.6
제조업 대비 서비스업에 대한 차별	0.9	0.0	0.8	0.8
제조업 위주의 기업가치 평가 및 담보체계	0.9	2.1	1.6	1.5
기술혁신역량의 부족	3.7	6.3	1.9	2.7
사업상의 애로 전달 및 해소 채널 부재	0.9	4.2	1.1	1.3
사업상의 각종 규제(진입가격업무 규제 등)	0.0	8.3	1.6	1.9
생산성 증대에 필요한 시설·장비 투지	1.8	6.3	1.1	1.7
사업수행에 필요한 정보구득의 어려움	0.9	0.0	1.1	1.0
기타	1.8	0.0	0.5	0.8
총 응답 건수	100.0 (109)	100.0 (48)	100.0 (367)	100.0 (524)

본 연구에서는 기업경영의 애로사항과는 달리 서울 비즈니스 서비스기업이 기업의 경쟁력 강화를 위해 가장 역점을 두고 있는 사항과 서울의 해당 산업분야의 경쟁력을 강화하기 위해 확충·보완되어야 할 제도적·정책적 요소들을 함께 조사하였다. 우선

개별 기업의 입장에서 경쟁력 강화를 위해 우선적으로 필요시 되는 사항은 새로운 비즈니스 모델의 개발(응답비중 19.9%), 우수 전문인력 채용(19.7%), 서비스 전문화(16.2%), 인력개발 및 교육훈련(10.6%) 등으로 나타났다.

정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업의 경우는 우수한 전문인력의 확보(25.0%)를 기업경쟁력 강화를 위한 최대의 관건으로 간주하고 있으며, 새로운 비즈니스모델의 개발 역시 타 업종에 비해 상대적으로 중요한 경쟁력 강화요소로 인식하고 있다. 반면 인력개발 및 교육훈련, 우수 기업들과의 제휴관계, 혁신적인 기업조직 및 운영방식은 상대적으로 덜 강조하고 있는 것으로 나타났다.

<표 4-20> 비즈니스 서비스기업의 경쟁력 강화를 위한 역점사항

(단위: %, 건)

	정보처리 및 기타 컴퓨터 운영관련업	연구 및 개발업	전문, 과학 및 기술서비스업	비즈니스 서비스업
첨단 경영시설·장비 확충	0.0	3.1	2.8	2.2
새로운 비즈니스모델 개발	21.1	15.6	10.0	19.9
우수 전문인력 채용	25.0	6.3	20.1	19.7
새로운 서비스 전달방식 개발	6.6	0.0	3.2	3.6
인력개발 및 교육훈련	5.3	6.3	12.9	10.6
다른 우수기업과 제휴관계	1.3	18.8	6.4	6.4
서비스 전문화	15.8	3.1	18.1	16.2
서비스 표준화 확립	2.6	0.0	1.6	1.7
사업 다각화	6.6	3.1	8.4	7.6
연구 및 기술개발 투자	10.5	34.4	4.4	8.4
정보통신시설 및 인력 확충	1.3	0.0	0.4	0.6
혁신적 기업조직 및 운영방식	0.0	9.4	4.4	3.9
양질의 애프터서비스 제공	3.9	0.0	5.2	4.5
기타	0.0	0.0	2.0	1.4
총 응답 건수	100.0(76)	100.0(32)	100.0(249)	100.0(357)

<표 4-21> 해당 산업·업계의 경쟁력 강화를 위해 우선 추진되어야 할 사항

(단위: %, 건)

	정보처리 및 기타 컴퓨터 운영 관련업	연구 및 개발업	전문, 과학 및 기술 서비스업	비즈니스 서비스업
금융지원체계 정립	12.5	18.8	9.6	11.0
세지지원	11.1	6.3	13.2	12.1
행정절차 간소화 및 규제완화	4.2	3.1	15.6	12.1
전문인력 양성 및 알선 지원	20.8	3.1	21.6	19.8
계약 및 입찰제도의 합리화	13.9	3.1	13.2	12.4
입지지원	0.0	6.3	1.2	1.4
공공기관의 구매·조달 촉진	5.6	3.1	4.0	4.2
지식재산권 제도의 확립	2.8	6.3	4.0	4.0
생산성 향상 시설 투자 지원	2.8	3.1	3.6	3.4
우수 외국기업 유치	1.4	0.0	0.0	0.3
첨단 업무복합단지 조성	0.0	0.0	1.2	0.8
비즈니스 특구 지정	0.0	0.0	0.4	0.3
연구 및 기술개발 지원	18.1	31.3	5.6	10.5
산업지원 전담조직(협회·지원센터 등)	0.0	9.4	1.6	2.0
수출 및 마케팅 지원	1.4	3.1	2.4	2.3
산·학·연 협력체제 구축	2.8	3.1	0.8	1.4
기타	2.8	0.0	2.0	2.0
총 응답 건수	100.0 (72)	100.0 (32)	100.0 (250)	100.0 (354)

연구 및 개발업의 경우에는 주요 기업활동의 특성상 기업경쟁력 강화를 위해 연구 및 기술개발에 대한 투자(34.4%)를 가장 중요한 요소로 강조하고 있으며, 우수 기업들과의 제휴(18.8%), 새로운 비즈니스모델의 개발(15.6%) 또한 중요한 경쟁력 강화요소로 인식하고 있다. 반면 우수 전문인력의 채용(6.3%)은 타 업종에 비해 경쟁력 강화를 위한 주요 요소로서의 평가가 낮은 편인데, 이는 관련된 인력규모에 비해 해당 업종의 발달이 아직 미약하기 때문인 것으로 판단된다. 이 외에 연구 및 개발업의 경우는 타 업종에 비해 혁신적인 기업조직 및 운영방식의 채택에 대해 높게 평가하고 있는 것으로 나타나, 영세성을 띠는 소규모 기업 위주로 구성된 해당 업종의 특성을 나타내고 있다.

전문·과학 및 기술 서비스업의 경우에는 기업경쟁력 강화를 위해 우수 전문인력 채용(20.1%)이 가장 강조되고 있다. 또 타 업종에 비해 서비스 전문화(18.1%), 인력개발 및 교육훈련(12.9%)을 경쟁력 강화를 위한 주요 요소로 인식하고 있다. 반면 전문·과학 및 기술 서비스기업들은 연구 및 기술개발에 대한 투자나 새로운 비즈니스모델의 개발은 상대적으로 덜 중요한 것으로 평가하고 있다.

개별 기업의 입장과는 달리 비즈니스 서비스업 전반의 산업경쟁력을 강화하기 위해 필요한 제도적·정책적 요건들을 확인한 결과 전문인력 양성 및 알선에 대한 지원이 가장 필요한 요소로 인식되고 있다. 특히 전문인력과 관련한 정책적 지원의 필요성은 정보처리 및 기타 컴퓨터운영 관련업과 전문·과학 및 기술 서비스업에서 보다 강조되고 있다. 금융지원체계의 정립 역시 세 가지 업종 모두에서 서울 비즈니스 서비스업의 산업경쟁력 강화를 위해 우선적으로 추진되어야 할 제도적·정책적 요소로 인식되고 있다. 이 외에도 세제지원, 계약 및 입찰제도의 합리화 등이 연구 및 개발업을 제외한 나머지 두 업종에서 공통적으로 강조되고 있다. 이와는 달리 협회 및 지원센터 등 산업지원 전담조직의 필요성이 연구 및 개발서비스 기업들에 의해 특히 강조되고 있으며, 행정절차의 간소화 및 규제완화는 전문·과학 및 기술 서비스업에 의해 강조되고 있다. 또 연구 및 기술개발지원은 전문·과학 및 기술 서비스업을 제외한 다른 두 업종에 공통적으로 강조되고 있다.

<표 4-22> 제조업체의 전문적인 비즈니스 서비스 활용의 애로점

(단위: 개, %)

	응답 기업 수	응답비중
적정 서비스업체를 찾기 어려움	23	25.0
서비스 이용에 따른 비용부담	46	50.0
서비스업체와의 거리	2	2.2
서비스 이용 후 조직 및 경영변호로 인한 기업 내부 반발	1	1.1
서비스 이용으로 인한 효과에 대해 확신하기 어려움	5	5.4
기대에 못 미치는 서비스 내용 및 질	6	6.5
다양한 서비스를 종합적으로 제공할 수 있는 업체의 부족	6	6.5
기타	3	3.3
총 합계	92	100.0



비즈니스 서비스업의 산업경쟁력 강화를 위해서는 해당 업종 자체의 여건을 개선하는 것은 물론 주요 거래 네트워크를 형성하는 제조업 등과의 연계활성화 또한 도모될 수 있어야 한다. 그러나 본 연구의 설문조사에 따르면 제조업체들이 전문적인 사업 지원 서비스를 활용하는데 있어서 적정 서비스업체를 찾는 것이 어렵고, 또 서비스 이용에 대한 비용부담이 커서 이러한 비즈니스 서비스업과 제조업간 연계강화에 걸림돌이 되고 있다. 이에 따라 이러한 장애요소를 적절히 해소할 지원방안의 모색이 필요시 되고 있다.

끝으로 서울의 비즈니스 서비스기업들을 대상으로 해당 분야 산업발전을 위한 여러 가지 제도적·정책적 기업환경요소를 평가하게 한 결과, 조세제도와 입지관련 제도, 행정지원체계 등이 상대적으로 열악한 것으로 평가되고 있다. 특히 전자의 두 가지 요소는 서울을 포함한 수도권 기업에 적용되는 규제적·차별적 제도와 정책을 포함하는데, 제조업에 비해 지식기반 서비스업에 대한 해당 규제나 차별이 많이 완화되었음에도 불구하고 해당 요소들이 서울 비즈니스 서비스기업들에게 불만족스러운 대표적인 제도적 요소로 인식되고 있는 것이다.

<표 4-23> 서울의 기업환경 평가: 10점 만점 기준

(단위: 점, 개)

	정보처리 및 기타 컴퓨터 관련 운영업	연구 및 개발업	전문, 과학 및 기술 서비스업	비즈니스 서비스업
산업기반(수요시장, 고객의 질, 관련산업 및 지원산업, 관련 연구기관 존재)	7.2	6.9	7.4	7.3
비즈니스 인프라(물류시설, 교통·통신시설, 회의시설, 전기·수도 등)	7.6	7.3	7.9	7.8
자금조달 및 금융(금융기관 활용 용이성, 신용·담보·가치평가 체계, 금융지원 등)	6.4	5.8	6.5	6.4
기업관련 조세환경(국세 및 지방세 세율, 조세감면조치, 중과세 등)	5.3	4.2	5.0	5.0
건축 및 입지 요건(오피스 신·증축, 각종 산업용 부지개발, 오피스 공급량과 임대료, 각종 입지지원책 등)	5.0	4.1	5.5	5.2
노동시장(임금수준, 인력조달 용이성, 교육·훈련기관, 노동관련 제도)	7.2	5.2	6.4	6.5
생활환경(교육, 주거, 의료, 문화 등)	6.5	6.3	6.9	6.8
행정지원 체계(각종 인허가 절차, 행정서비스)	5.8	4.5	5.9	5.7
총 응답 기업	38	16	124	178

### 제 3 절 서울시 비즈니스 서비스업 혁신활동실태 분석

#### 1. 서비스 혁신의 주요 성과

##### 1) 기술혁신역량

혁신조사에서 일차적으로 중요한 것은 기업의 혁신성과에 반영되는 기술혁신역량이다. 이는 기업들의 기술혁신율, 즉 제품혁신(서비스혁신)이나 공정혁신 가운데 적어도 한번은 혁신에 성공한 적이 있는 기업의 비율로 측정할 수 있다. 우선 서울의 혁신율은 서비스업 전체적으로 33.4%로, 전체 기업 가운데 1/3정도의 기업이 적어도 한번은 제품이나 공정혁신을 수행한 것으로 조사되었다. 이 가운데 지식기반서비스업은 그렇지 않은 기업 16.3%에 비해 3배 정도 높은 43.3%를 나타내고 있다.

이러한 결과는 이미 90년대 중반에 조사된 유럽의 서비스기업 혁신율과 비교해 볼 때, 상대적으로 낮은 수준이라 할 수 있다. 실제 EU의 13개국을 대상으로 한 조사에서 서비스기업의 혁신율은 <표 4-24>에서 볼 수 있는 것처럼 40%를 나타내며, 이 가운데 지식집약적서비스 기업의 비율은 54~68%의 수준을 나타낸다. 특히 오스트리아, 덴마크, 독일, 아일랜드와 같은 나라의 지식집약적서비스 기업들은 상대적으로 높은 혁신율을 나타내고 있다. 더욱이 동 결과는 국가 전체에 해당하는 것으로, 일반적으로 대도시 소재 서비스기업의 상대적으로 높은 혁신역량을 고려하면 이보다 높은 수준일 것으로 추정된다. 이와 같은 상대적으로 낮은 서비스 기업 혁신율이 궁극적으로 기업의 생산성 및 경쟁력에 미치는 부정적 영향을 고려해 볼 때 혁신역량의 제고가 시급한 과제라 할 수 있다.

<표 4-24> 서울시 서비스기업의 혁신율

(단위 : %)

지역	산업	비혁신	혁신	합계
서울	비지식집약	307	60	367
		83.7%	16.3%	100.0%
	지식집약	362	276	638
		56.7%	43.3%	100.0%
	소계	669	336	1,005
		66.6%	33.4%	100.0%

주: 지식집약서비스업은 통신업(64), 금융·보험업(65-67), 비즈니스 서비스업(72-74), 공연산업(87)을 포함함

<표 4-25> 혁신기업으로 식별된 서비스 기업 비율

(단위: %)

구 분	오스트리아	독일	덴마크	프랑스	핀란드	아일랜드	네델란드	스웨덴	영국	전체
서비스 전체	55	46	30	31	24	58	36	32	40	40
소기업	54	41	24	25	22	60	32	29	40	36
중기업	58	60	45	34	30	49	45	48	37	48
대기업	74	83	71	73	43	87	71	45	55	73
도매	58	39	27	-	15	52	36	29	33	34
수송	54	26	13	11	16	33	21	19	34	24
통신	81	100	100	52	79	86	74	51	60	64
금융	55	70	48	45	28	67	40	56	49	54
컴퓨터서비스	69	71	89	52	64	73	68	55	81	68
기술서비스	21	61	36	39	31	78	52	47	38	55

주 1): 기업규모 기준은 국별 차이가 존재

2): 기술서비스는 건축 및 엔지니어링활동과 관련 기술자문을 포함

자료: Howell & Tether., 2002, Analysis of CIS Data on Innovation in the Service Sector

<표 4-26> 지식집약 서비스 업종별 제품·공정 혁신율

업종		유형	혁신율(A나 B)	제품혁신(A)	공정혁신(B)
통신업(KSIC=64)			12	12	3
			35.3%	35.3%	8.8%
금융·보험업(65-67)			32	30	11
			36.0%	33.7%	12.4%
비즈니스 서비스	컴퓨터서비스업(72)		139	127	58
			58.4%	53.4%	24.4%
	연구개발업(73)		31	28	17
			63.3%	57.1%	34.7%
전문사업서비스업(742-745)			55	47	27
			28.9%	24.7%	14.2%
공연산업(87)			7	7	3
			18.4%	18.4%	7.9%
지식집약산업 합계			276	251	119
			43.3%	39.3%	18.7%
비지식집약산업(40-63)			60	47	32
			16.3%	12.8%	8.7%

한편, 상승한 혁신율은 부문별로 상당한 차이가 존재하고 있음을 알 수 있는데, 연구개발업이 63.3%로 가장 높고, 그 다음이 컴퓨터서비스업으로 58.4%의 혁신율을 나타내고 있다. 이는 비지식집약적서비스업의 3~4배에 달하는 것이며, 심지어 동일한 지식 집약적서비스업인 통신이나 금융보험업보다도 높은 수준이다. 다만, 전문사업서비스업의 경우에만 28.9%로 상대적으로 낮은 수준을 나타내고 있다. 1990년대 중반의 유럽의 국가적 수준과 비교해 볼 때, 서울시 비즈니스 서비스기업들은 부문별로 20~30% 정도 낮은 수준을 기록하고 있으며 컴퓨터서비스업의 경우에만 10% 정도 낮은 수준으로 그나마 격차가 좁은 것으로 평가되고 있다.

## 2) 기술혁신의 빈도

앞의 혁신율과 함께 기업들의 혁신활동 및 그 성과를 보다 구체적으로 확인할 수 있는 요소는 기업들이 혁신활동을 수행하는 빈도이다. 제품혁신과 관련하여 50% 이상의 기업이 5회 이하의 혁신수행 빈도를 나타내고 있다. 6회 이상의 혁신수행을 가지는 기업들을 업종별로 살펴보면, 지식집약서비스업이 33.9%로 비지식집약서비스업의 42.6%보다 오히려 낮은 수준을 나타내고 있다. 통신업이 50%로 높은 수준(6회 이상의 제품혁신을 수행한 기업의 비율이 전체 응답기업의 절반)이며, 그 다음이 전문사업서비스업으로 42.6%로 비지식집약서비스업과 동일한 수준을 보이고 있다.

이외에, 연구개발업이 39.2%, 금융보험업이 33.3%, 컴퓨터서비스업이 28.4%의 수준을 보이고 있다. 물론, 이러한 결과만 놓고 이들 세 업종의 혁신역량이 낮다고 말하기는 힘들다. 오히려 고급 과학지식에 기초하고 따라서 많은 시간과 자금이 소요되는 혁신수행 과정의 어려움을 반영하는 것으로 보는 편이 더 적절할 것으로 판단된다.

<표 4-27> 업종별 제품 및 공정혁신 빈도

제품(서비스) 혁신							
업종 \ 회수	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	50-	합계
통신업(KSIC=64)	4	2	3			3	12
	33.3%	16.7%	25.0%			25.0%	100.0%
금융·보험업(65-67)	11	9	6	2	1	1	30
	36.7%	30.0%	20.0%	6.7%	3.3%	3.3%	100.0%
컴퓨터서비스업(72)	37	54	13	12	5	6	127
	29.1%	42.5%	10.2%	9.4%	3.9%	4.7%	100.0%
연구개발업(73)	5	12	3	3	1	4	28
	17.9%	42.9%	10.7%	10.7%	3.6%	14.3%	100.0%
전문사업서비스업(742-745)	12	15	9	4	3	4	47
	25.5%	31.9%	19.1%	8.5%	6.4%	8.5%	100.0%
공연산업(87)	2	3		1		1	7
	28.6%	42.9%		14.3%		14.3%	100.0%
지식집약산업 합계	71	95	34	22	10	19	251
	28.3%	37.8%	13.5%	8.8%	4.0%	7.6%	100.0%
비지식집약산업(40-63)	15	12	5	8	1	6	47
	31.9%	25.5%	10.6%	17.0%	2.1%	12.8%	100.0%

공정혁신							
업종 \ 회수	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	50-	합계
통신업(KSIC=64)		2				1	3
		66.7%				33.3%	100.0%
금융·보험업(65-67)	4	7					11
	36.4%	63.6%					100.0%
컴퓨터서비스업(72)	19	28	4	1	2	4	58
	32.8%	48.3%	6.9%	1.7%	3.4%	6.9%	100.0%
연구개발업(73)	4	8	3		1	1	17
	23.5%	47.1%	17.6%		5.9%	5.9%	100.0%
전문사업서비스업(742-745)	8	11	5	1	1	1	27
	29.6%	40.7%	18.5%	3.7%	3.7%	3.7%	100.0%
공연산업(87)		2	1				3
		66.7%	33.3%				100.0%
지식집약산업 합계	35	58	13	2	4	7	119
	29.4%	48.7%	10.9%	1.7%	3.4%	5.9%	100.0%
비지식집약산업(40-63)	15	11	3	1		2	32
	46.9%	34.4%	9.4%	3.1%		6.3%	100.0%

### 3) 기업의 경영성과에 대한 서비스 혁신의 기여

중요한 점은 서비스 기업들이 수행하는 다양한 혁신활동 결과들이 궁극적으로 기업의 경영성과에 기여할 수 있어야 한다는 사실이다. 이에 대해 새로운 제품(여기서는 서비스를 의미함)과 개선된 제품이 자사의 매출에 차지하는 비중을 조사하였는데, 매출액에서 60%이상을 차지하는 기업의 비율은 지식집약서비스업이 55.6%로 비지식집약서비스업 52.2%와 거의 유사한 수준을 나타내고 있다. 즉, 두 부문 모두 절반 이상의 기업들은 혁신이 매출에서 차지하는 비중이 60%를 상회하고 있다.

그럼에도 불구하고, 세부 업종별로 상당한 차이가 존재하는데, 컴퓨터서비스업이 67.2%로, 2/3의 기업에서 혁신이 매출에서 차지하는 비중이 60% 이상이다. 특히 80% 이상을 차지하는 기업 또한 절반을 상회하고 있으며, 이외에 연구개발업 또한 59.2%로 높은 수준을 나타내고 있다. 반면, 전문사업서비스업은 36.4%로 비지식집약서비스업의 52.2%보다 낮은 수준이며, 금융보험업의 경우에도 42.9% 정도에 불과한 수준에 머물고 있다.

<표 4-28> 업종별 신제품·개선제품이 매출에서 차지하는 비중

업종 \ 비중	0-19	20-39	40-59	60-79	80-100	합계
통신업(KSIC=64)	1	1	4	1	5	12
	8.3%	8.3%	33.3%	8.3%	41.7%	100.0%
금융·보험업(65-67)	9	6	1	4	8	28
	32.1%	21.4%	3.6%	14.3%	28.6%	100.0%
컴퓨터서비스업(72)	15	17	9	15	69	125
	12.0%	13.6%	7.2%	12.0%	55.2%	100.0%
연구개발업(73)	1	4	6	6	10	27
	3.7%	14.8%	22.2%	22.2%	37.0%	100.0%
전문사업서비스업(742-745)	12	12	4	7	9	44
	27.3%	27.3%	9.1%	15.9%	20.5%	100.0%
공연산업(87)	2	2	2	1		7
	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%		100.0%
지식집약산업 합계	40	42	26	34	101	243
	16.5%	17.3%	10.7%	14.0%	41.6%	100.0%
비지식집약산업	7	7	8	8	16	46
	15.2%	15.2%	17.4%	17.4%	34.8%	100.0%

주: 비중은 전체 매출에서 차지하는 비중을 의미함

## 2. 서비스 기업의 혁신활동 실태

### 1) 혁신활동의 목적

서비스업 전체적으로 73.8%를 나타낸 서비스의 품질향상이 가장 중요한 혁신활동 목적으로 나타나고 있다. 이외에, 시장점유율 확대(65.1%), 기존 서비스의 대체(61.4%)와 국내시장 개척(61.1%) 등이 서울 서비스기업의 혁신활동 목적으로 나타나고 있다. 지식집약서비스업의 경우에도 이러한 응답비중 패턴과 큰 차이를 보이지 않아, 서비스 품질향상과 시장점유율 확대, 국내시장 개척 등이 혁신활동의 중요한 목적으로 지적되고 있다. 마찬가지로 컴퓨터서비스업/연구개발업/전문사업서비스업의 경우에도 유사한 패턴을 보여주고 있으며, 유럽의 조사결과에서도 유사한 결과가 나타나고 있다.

이러한 결과는 현재 서비스업이 수행하고 있는 활발한 혁신활동이 대개 비용보다는 품질과 시장확보를 둘러싸고 전개되고 있는 서비스 기업간 치열한 경쟁을 배경으로 하고 있음을 반영하는 것이다. 한 가지 주목할 점은 품질향상이나 새로운 시장의 개척이 서비스업의 경우에는 제품혁신보다는 공정혁신, 즉 제품(서비스)을 생산하고 배달하는 방식에서의 변화와 밀접하다는 점에서 공정혁신에 대한 적극적 관심이 필요함을 시사한다. 이와 함께 비용절감에 대한 낮은 중요성 외에, 현재 선진국을 중심으로 활발해지고 있는 해외시장 개척이나, 국제표준 및 규제에 대한 대응에 매우 낮은 응답을 나타내고 있다는 점도 주목되어야 할 것이다. 이는 서비스업의 국제화 수준이 미약한 국내 서비스기업의 현실을 그대로 반영하는 것이어서 이에 대한 적극적인 관심과 적극적인 대응이 요구된다고 할 수 있다.

<표 4-29> 유럽 서비스기업에서 혁신활동의 주요 목적

구분	품질 향상	신시장 개척	제품범위 확대	유연성 향상	노동비 절감	규제에 대한 대응	기존 서비스 대체	환경 개선	에너지 사용절감	원료 절감
비중(%)	92(63)	88(53)	86(45)	79(30)	72(28)	68(21)	62(21)	52(14)	46(13)	46(13)
수송	94(62)	81(43)	79(32)	79(33)	74(40)	67(31)	53(21)	66(30)	57(25)	65(32)
도매	89(61)	86(54)	84(40)	80(32)	71(27)	69(18)	60(20)	54(18)	49(14)	49(15)
금융	94(74)	90(48)	90(49)	87(37)	81(34)	71(22)	62(21)	25(4)	41(7)	35(5)
기술서비스	97(66)	91(53)	92(52)	80(32)	76(32)	74(25)	67(18)	56(15)	53(14)	54(10)
컴퓨터서비스	91(65)	86(60)	89(58)	72(24)	59(17)	56(14)	73(32)	27(5)	30(7)	27(3)

주: 10개의 목적을 대상으로 하였으며, ( )는 매우 중요하다(3점)에 응답한 기업의 비율

자료: Howell & Tether, 2004.

<표 4-30> 서비스업 기술혁신활동 목적

기술혁신 수행 목적	서비스업	비지식 집약 서비스	지식 집약 서비스	통신	금융·보	컴퓨터	연구	전문사업	공연
				업	협업	서비스업	개발업	서비스업	산업
(1)기존서비스 대체	204	37	167.0	5	17	90	18	30	7
	61.4	62.7	61.2	41.7	54.8	65.7	58.1	54.5	100.0
(2)주 업종내 서비스다양 화	198	32	166.0	10	21	80	17	33	5
	59.6	54.2	60.8	83.3	67.7	58.4	54.8	60.0	71.4
(3)주 업종 이외의 업종다 각화	98	14	84.0	6	4	44	12	15	3
	29.5	23.7	30.8	50.0	12.9	32.1	38.7	27.3	42.9
(4)시장점유율의 확대	216	40	176.0	6	18	93	18	36	5
	65.1	67.8	64.5	50.0	58.1	67.9	58.1	65.5	71.4
(5)국내시장 개척	203	30	173.0	9	17	91	21	31	4
	61.1	50.8	63.4	75.0	54.8	66.4	67.7	56.4	57.1
(6)해외시장 개척	115	22	93.0	3	5	49	18	17	1
	34.6	37.3	34.1	25.0	16.1	35.8	58.1	30.9	14.3
(7)업무루틴화/자동화	135	21	114.0	4	13	61	11	22	3
	40.7	35.6	41.8	33.3	41.9	44.5	35.5	40.0	42.9
(8)인건비 절감	122	25	97.0	2	11	48	8	24	4
	36.7	42.4	35.5	16.7	35.5	35.0	25.8	43.6	57.1
(9)기타제조 원가절감	132	27	105.0	5	9	52	9	26	4
	39.8	45.8	38.5	41.7	29.0	38.0	29.0	47.3	57.1
(10)서비스 품질향상	245	39	206.0	8	20	107	24	41	6
	73.8	66.1	75.5	66.7	64.5	78.1	77.4	74.5	85.7
(11)작업환경 개선	110	26	84.0	5	8	40	8	19	4
	33.1	44.1	30.8	41.7	25.8	29.2	25.8	34.5	57.1
(12)국내표준/규제대응	94	10	84.0	3	13	35	11	19	3
	28.3	16.9	30.8	25.0	41.9	25.5	35.5	34.5	42.9
(13)국제표준/규제대응	80	10	70.0	1	6	37	11	12	3
	24.1	16.9	25.6	8.3	19.4	27.0	35.5	21.8	42.9

주 1): 응답대상업체는 기술혁신에 성공한 서울시 서비스업을 대상으로 함.

2): %는 5-scale 질문에서 약간 중요(4)와 매우 중요(5)에 응답한 기업의 비중.

## 2) 기술혁신을 둘러싼 교류와 협력

기업들은 기술혁신을 수행하는 과정에서 다양한 주체들과 공식적 혹은 비공식적인 교류와 협력을 형성하는 것이 일반적이다. 우선, 다분히 비공식적 교류는 혁신적 아이디어 및 정보의 획득과 관련하여, 기업들은 생산자-사용자 기업, 지원기관 등으로 이어



지는 가치체인 상의 다양한 원천을 활용하고 있는데, 이런 사실로 비추어 볼 때 관련 주체간 활발한 교류와 네트워크 형성이 혁신활동에 매우 중요한 요소라 할 수 있다. 서비스업의 경우, <표 4-31>에서 볼 수 있듯이 일차적으로 기업내부, 특히 회사내부와 최고경영자가 혁신적 아이디어와 정보의 중요한 원천이 되고 있다. 이와 함께, 혁신적 아이디어를 제공하는 다른 중요한 원천으로는 시장과 정보매체로, 수요기업이 61.9%, 경쟁업체가 51.1%, 그리고 정보네트워크가 48.6%를 차지하고 있다. 비지식집약산업과 지식집약산업간에는 후자가 대학 및 연구소에서 약간 높은 응답률을 보인다는 점을 제외하고 대개 유사한 패턴을 나타내고 있다.

비즈니스 서비스업의 경우에 앞의 결과와 유사한 양상을 나타내며, 구체적으로 컴퓨터서비스업의 경우 회사내부>최고경영자>수요기업>경쟁회사>정보네트워크의 순서를 나타내고 있다. 연구개발업의 경우는 회사내부와 최고경영자>수요기업>정보네트워크>박람회와 전시회>전문발표회·회의·잡지>경쟁업체의 순서를 나타내고 있다. 또 전문사업서비스업의 경우는 회사내부>수요기업>최고경영자>정보네트워크의 순서를 보이고 있다. 전체적으로 말해, 기업내부와 연관기업 그리고 정보매체가 상대적으로 중요한 정보원천이라고 할 수 있으며, 이러한 결과는 <표 4-32>에서 볼 수 있듯이 유럽의 경우에도 비슷한 양상을 보이고 있다.

<표 4-31> 지역별 지식집약 기술혁신기업의 아이디어 및 정보의 원천

아이디어 및 정보의 원천		서비스 전체	비지식집약 서비스	지식 집약 서비스	원천					
					통신	금융·보험업	컴퓨터 서비스	연구 개발업	전문서비스업	공연 산업
기업 내	(1)회사내부	248	35	213.0	10	25	109	23	39	7
		74.5	59.3	77.7	83.3	80.6	79.0	74.2	70.9	100.0
	(2)그룹내 기업	73.0	13.0	60.0	2.0	6.0	35.0	6.0	9.0	2.0
		21.9	22.0	21.9	16.7	19.4	25.4	19.4	16.4	28.6
	(3)최고경영자	206	31	175.0	6	20	91	23	30	5
		61.9	52.5	63.9	50.0	64.5	65.9	74.2	54.5	71.4
시장	(4)경쟁회사	170	33	137.0	6	19	73	12	21	6
		51.1	55.9	50.0	50.0	61.3	52.9	38.7	38.2	85.7
	(5)공급업자	58	12	46.0	1	3	22	8	8	4
		17.4	20.3	16.8	8.3	9.7	15.9	25.8	14.5	57.1
	(6)수요기업	206	37	169.0	7	17	90	20	31	4
		61.9	62.7	61.7	58.3	54.8	65.2	64.5	56.4	57.1
(7)컨설팅업체	67	9	58.0	1	8	25	8	15	1	
	20.1	15.3	21.2	8.3	25.8	18.1	25.8	27.3	14.3	
대학 및 연구소	(9)대학	46	2	44.0	2	1	20	10	9	2
		13.8	3.4	16.1	16.7	3.2	14.5	32.3	16.4	28.6
	(10)공공정책연	35	2	33.0	1	1	11	10	7	3
		10.5	3.4	12.0	8.3	3.2	8.0	32.3	12.7	42.9
	(11)공공기술연	45	3	42.0	2	1	17	11	8	3
		13.5	5.1	15.3	16.7	3.2	12.3	35.5	14.5	42.9
(12)민간연	28	2	26.0	2	1	7	10	5	1	
	8.4	3.4	9.5	16.7	3.2	5.1	32.3	9.1	14.3	
일반 정보 매체	(13)특허정보	62	6	56.0	2	1	26	10	15	2
		18.6	10.2	20.4	16.7	3.2	18.8	32.3	27.3	28.6
	(14)전문발표회, 회의, 잡지	99	11	88.0	5	6	39	15	20	3
		29.7	18.6	32.1	41.7	19.4	28.3	48.4	36.4	42.9
	(15)박람회/전시회	95	17	78.0	4		35	16	20	3
		28.5	28.8	28.5	33.3		25.4	51.6	36.4	42.9
(16)정보네트워크	162	26	136.0	7	11	72	17	25	4	
	48.6	44.1	49.6	58.3	35.5	52.2	54.8	45.5	57.1	

주 1): 응답대상업체는 기술혁신에 성공한 서울시 서비스업(489개)임.

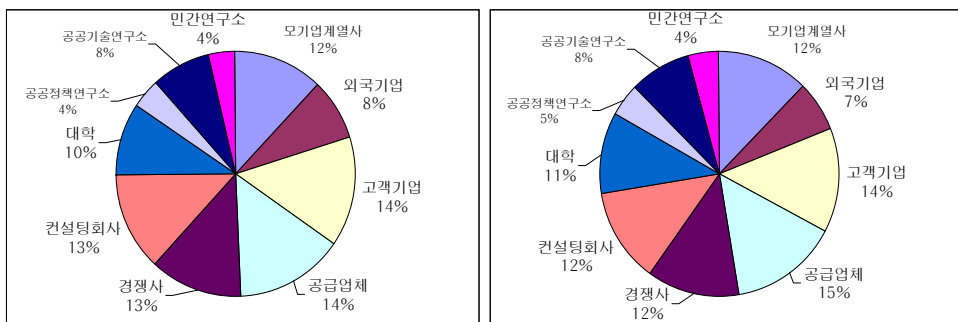
2): %는 5-scale 질문에서 약간 중요(4)와 매우 중요(5)라고 응답한 기업의 비중을 의미.

<표 4-32> 유럽 서비스기업에서 혁신활동의 정보 원천

구분	기업내	고객 기업	공급 업체	경쟁 업체	박람회, 전시회	전문가회의, 저널	컴퓨터 네트워크	컨설팅업	대학	연구소	특허
비중(%)	89(47)	84(43)	77(16)	71(13)	71(13)	73(11)	61(11)	52(9)	38(4)	36(3)	19(1)
수송	78(36)	81(43)	77(22)	74(16)	58(7)	57(7)	40(6)	44(8)	23(2)	32(7)	12(1)
도매	89(43)	83(47)	79(25)	82(23)	80(21)	71(9)	62(8)	51(10)	35(3)	46(1)	24(1)
금융	94(53)	82(33)	72(17)	82(17)	52(2)	77(7)	65(8)	65(14)	33(1)	26(1)	10(1)
기술서비스	90(47)	83(39)	79(19)	71(9)	75(12)	86(18)	69(16)	60(8)	60(8)	54(5)	24(2)
컴퓨터서비스	95(60)	90(53)	74(15)	74(12)	78(12)	82(19)	80(23)	56(5)	52(8)	41(2)	22(1)

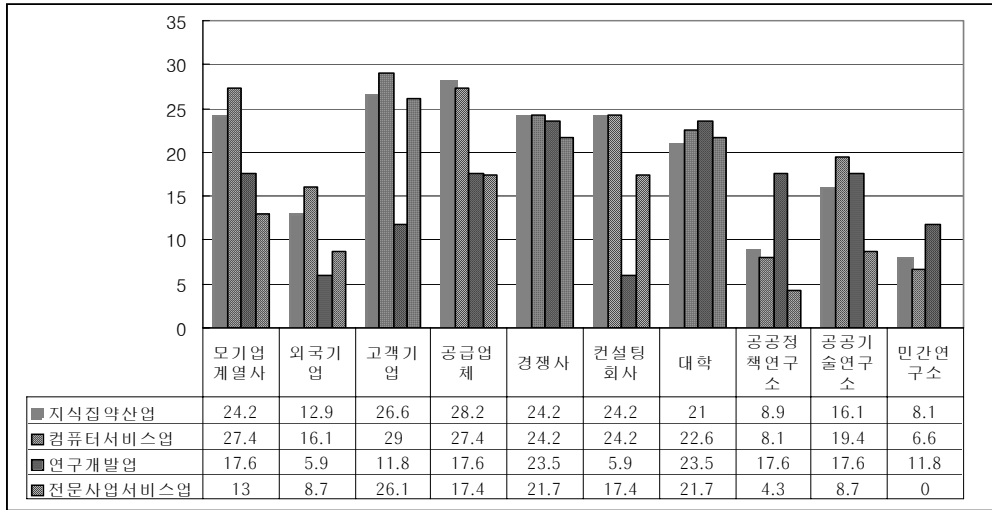
주: 11개의 원천을 대상으로 하였으며, ( )는 매우 중요하다(3점)에 응답한 기업의 비율  
 자료: Howell & Tether, 2004.

앞서 언급된 아이디어와 정보 원천과 더불어, 기업들은 기술혁신을 수행하는 과정에서 다양한 주체들과 공식적인 협력관계를 추구하고 있다. 실제, 협력파트너를 묻는 질문에서 지식집약적서비스 업체들은 모기업의 계열사로부터 고객기업, 공급업체, 경쟁사, 컨설팅업체, 대학, 그리고 공공기술연구소 등 다양한 주체들과 협력관계를 형성하는 것으로 응답하였다. 반면, 외국기업들과의 협력은 비교적 낮고, 공공정책연구소나 민간연구소와의 협력도 비교적 낮은 수준을 보이고 있다.



(좌: 서비스업 전체, 우: 지식집약 비즈니스 서비스업)

<그림 4-1> 협력의 파트너



<그림 4-2> 비즈니스 서비스업의 부문별 협력파트너

주목할 점은, 앞서 정보원천으로 낮은 비중을 차지하고 있던 대학과 연구소, 컨설팅업체들이 공식적인 협력관계에서 중요한 파트너로 대두되고 있다는 점이다. 이는 첨단 지식기반제조업과 마찬가지로 비즈니스 서비스업이 갖는 과학적 지식에의 의존성을 반영하는 것으로 해석된다. 실제, 지식집약적서비스업 전체적으로 컨설팅업체의 경우 24.2%, 대학 21.0%, 공공기술연구소 16.1%를 각각 차지하고 있다. 각 업종별 양상을 구체적으로 살펴보면, 비즈니스 서비스업은 컴퓨터서비스업은 고객기업>공급업체와 모기업의 계열사>경쟁업체와 컨설팅회사>대학>공공기술연구소의 순서이다. 또 연구개발업은 경쟁사와 대학>모기업계열사, 공급업체, 공공정책연구소, 공공기술연구소의 순서를 보이고 있으며, 전문사업서비스업의 경우 고객업체>경쟁사와 대학>컨설팅업체의 순서를 나타내고 있다.

전체적으로, 이와 같이 공식적·비공식적 관계를 통해 이루어지는 교류와 협력의 채널은 현행 서울시 비즈니스 서비스업체의 상대적으로 낮은 혁신역량 여건에서 기업들의 혁신활동을 촉진하기 위한 정책적 개입에서 고려되어야 할 주요 채널이라고 할 수 있다. 혁신적 아이디어와 정보교류를 위해서는 기업 내부 외에 고객이나 경쟁사 등의 관련 기업, 그리고 정보매체가 중요한 채널이라 할 수 있으며, 기술혁신을 위한 공식적 협력에 있어서는 고객, 공급업체, 경쟁사 등의 관련 기업 외에, 대학이나 공공기술연구소, 그리고 컨설팅업체가 주요 채널이라 할 수 있다.

### 3) 기술혁신의 애로와 제도적 지원

지식집약적 기업들은 기술혁신과정에서의 주된 애로요인으로 전문인력의 부족을 가장 많이 지적하였다(44.4%). 그 다음으로 적정재원의 부족이 39.3%를, 국내외업체와의 과도한 경쟁을 37.1%, 새로운 서비스에 대한 고객의 반응부족을 34.9%, 그리고 시장정보 획득 및 분석능력 부족에 대해 33.8%를 지적하고 있다. 한편, 이들 애로요인을 다시 부문별로 살펴보면, 컴퓨터서비스업의 경우, 전문인력의 부족과 적정재원의 부족>국내외업체와의 과도한 경쟁의 순서를 나타내고, 연구개발업의 경우 전문인력의 부족>기술정보의 부족과 시장정보획득 및 분석능력 부족 등 주로 사내요인을 주로 애로요인으로 지적하고 있다. 전문사업서비스업의 경우에는 과도한 혁신비용>적정재원의 부족, 전문인력의 부족, 기술정보의 부족, 새로운 서비스에 대한 고객의 반응부족 등을 주로 지적하고 있다.

한편, 지난 2년간 정부 지원제도의 효율성에 대해 지식집약적서비스업체들은 경제적인 지원, 특히 연구개발자금에 대한 지원을 가장 효율적인 제도로 평가하여, 앞서 기술혁신과정에서 혁신자금에 대한 수요를 반영하고 있다. 그러나, 창업보육지원이나 정부기술지원에 대해 낮은 평가를 보였고, 교육지원에 대해서도 그다지 높은 평가를 보이지 않고 있다.

<표 4-33> 지식집약 서비스업의 기술혁신 저해요인

기술혁신 저해요인		서비스 산업 전체	비지식 집약 산업	지식 집약 산업						
					통신업	금융·보 험업	컴퓨터 서비스	연구 개발	전문사 업서비 스업	공연 산업
사내 요인	(1) 회사내 조직경직성	97	17	80	4	9	41	11	13	2
		29.0	28.3	29.1	33.3	28.1	29.7	35.5	23.6	28.6
	(2) 전문인력의 부족	144	22	122	7	12	66	17	18	2
		43.0	36.7	44.4	58.3	37.5	47.8	54.8	32.7	28.6
	(3) 기술정보의 부족	103	14	89	7	8	41	14	18	1
		30.7	23.3	32.4	58.3	25.0	29.7	45.2	32.7	14.3
(4) 시장정보 획득/ 분석능력 부족	105	12	93	7	7	47	14	16	2	
	31.4	20.3	33.8	58.3	21.9	34.1	45.2	29.1	28.6	
경제적 요인	(5) 과도한 경제적 위험성	104	19	85	5	8	48	12	12	
		31.0	31.7	30.9	41.7	25.0	34.8	38.7	21.8	
	(6) 자금시장 악화로 적정재원의 부족	125	17	108	4	8	66	10	18	2
		37.3	28.3	39.3	33.3	25.0	47.8	32.3	32.7	28.6
(7) 과도한 혁신비용	81	9	72	3	6	34	7	19	3	
	24.2	15.0	26.2	25.0	18.8	24.6	22.6	34.5	42.9	
기타 요인	(8) 경쟁자에 의해 쉽게 모방됨.	98	17	81	4	10	39	9	17	2
		29.3	28.3	29.5	33.3	31.3	28.3	29.0	30.9	28.6
	(9) 정부규제 및 표준의 유연성 부족	74	11	63	2	7	28	10	14	2
		22.1	18.3	22.9	16.7	21.9	20.3	32.3	25.5	28.6
	(10) 새로운 서비스에 대한 고객의 반응부족	107	11	96	4	11	53	7	18	3
		31.9	18.3	34.9	33.3	34.4	38.4	22.6	32.7	42.9
(11) 국내외 업체와의 과도한 경쟁	121	19	102	5	15	58	9	14	1	
	36.1	31.7	37.1	41.7	46.9	42.0	29.0	25.5	14.3	

<표 4-34> 정부 지원제도의 효율성

지원제도	서비스 산업 전체	비지식 집약 산업	지식 집약 산업						
				통신업	금융 보험업	컴퓨터 서비스	연구 개발업	전문사업 서비스업	공연 산업
(1) 연구개발 조세지원제도	48	1	47	1	2	23	10	10	1
	14.4	1.7	17.1	8.3	6.3	16.7	32.3	18.2	14.3
(2) 연구개발자금지원	75	4	71	2		43	12	12	2
	22.5	6.8	25.8	16.7		31.2	38.7	21.8	28.6
(3) 창업보육 지원	13	1	12	1		4	4	3	
	3.9	1.7	4.4	8.3		2.9	12.9	5.5	
(4) 정부 벤처자금 지원	35	2	33	2		21	6	4	
	10.5	3.4	12.0	16.7		15.2	19.4	7.3	
(5) 정부기술지원/지도 프로그램	18		18			8	6	4	
	5.4		6.5			5.8	19.4	7.3	
(6) 정보제공/인터넷 서비스	38	2	36	2	3	18	5	7	1
	11.4	3.4	13.1	16.7	9.4	13.0	16.1	12.7	14.3
(7) 교육지원	29	2	27	1	2	11	4	8	1
	8.7	3.4	9.8	8.3	6.3	8.0	12.9	14.5	14.3

## 제 4 절 주요 정책과제 도출

본 절에서는 지금까지의 논의에 기초하여 현재 서울의 비즈니스 서비스업이 직면하고 있는 정책과제가 도출될 것이다. 산업적 현황과 조사분석을 통해 파악된 여러 가지 특성과 실태 가운데 제기된 문제점들은 정책적 해결이 요구되는데, 이를 당면한 정책과제로 설정하고자 하는 것이다. 이는 산업들이 직면하고 있는 구조적 문제, 기업의 정책수요, 제도적 환경 등 다양한 영역과 관련되어 있다. 이하에서는 정책과제의 성격과 그 구체적인 내용을 중심으로 논의가 이루어질 것이다.

### 1. 저부가가치 중심적 구조와 낮은 노동생산성

서울의 비즈니스 서비스업이 가지는 핵심적 문제점은 흔히 부가가치나 생산성으로 측정되는 산업의 낮은 성과와 관련되어 있다. 즉, 서울의 비즈니스 서비스업은 지난 십여년 이상으로 급속한 양적 성장이 있었음에도 불구하고 부가가치와 생산성 모두 여전히 극히 취약한 양상을 보여주고 있다. 사실, 이것이 국내 비즈니스 서비스업 전반이 직면한 문제인 것은 사실이나, 서울의 산업적 선도성이나 중심성을 고려해 볼 때 동과제는 서울의 비즈니스 서비스업이 가지는 주요 정책문제로 부각될 수밖에 없다.

물론, 이미 3장에서 살펴본 바와 같이(<표 3-11> 참조), 비즈니스 서비스업이 지난 80년대 이래로 다른 산업과 비교하여 부가가치 측면에서 놀라운 성장을 보였다는 점은 부인하기 힘든 사실이다. 실제, 비즈니스 서비스업은 80년대 내내 13.9%라는 급속한 성장을 보였고, 이러한 추세는 뒤이은 시기에도 이어져 90년대 중반의 외환위기로 인한 상당한 성장 지체에도 불구하고, 90년대 내내 8.8%라는 높은 성장을 나타냈다. 이러한 결과는 같은 기간 국내총생산 성장률을 훨씬 상회하며, 금융 및 보험의 성장률(9.0%), 문화 및 오락서비스의 성장률(9.8%)과 유사한 수준이다.

그렇지만, 이와 같은 급속한 부가가치 성장에도 불구하고, 국제적으로 볼 때 국내의 비즈니스 서비스업은 부가가치의 절대적 수준이 상대적으로 낮을 뿐만 아니라, 그 구조 또한 저부가가치 중심적인 반면, 선진국의 경우에는 고부가가치형 구조를 나타내고 있다. 실제, <표 4-35>에서 볼 수 있듯이, 전체 산업에서 금융·보험, 부동산 및 사업 서비스업의 부가가치가 차지하는 비중은 19.9%(2001년 현재)로, 25%~31% 수준을 나



타내고 있는 다른 국가보다 상당히 낮은 수준이다. 다른 한편으로 부가가치 구조는 상  
기 부가가치 비중을 동 산업이 차지하는 고용비중과 교차시켜 봄으로써 확인할 수 있  
는데, 이 경우에도 한국은 저부가가치 중심적 구조를 나타내고 있다. 실제, 한국의 경  
우 금융·보험·비즈니스 서비스업 고용 대비 부가가치 비중은 10.6:19.9를 나타내고  
있는 것과 비교하여, 프랑스의 경우에 그것은 16.4:31.0, 독일의 경우에 15.1:30.7, 일본  
의 경우에 4.3:28.3(금융보험, 부동산을 포함함)을 각각 나타내고 있다.

<표 4-35> OECD 주요 국가의 서비스 업종별 부가가치 및 고용 비중: 2001년  
(단위: %)

국가	도소매, 음식숙박업		수송, 창고, 통신업		금융보험, 부동산 및 사업서비스		공공, 사회 및 개인서비스업		교육, 보건, 사회사업, 기타서비스업(V)	
	부가가치	고용	부가가치	고용	부가가치	고용	부가가치	고용	부가가치	고용
한국	12.7	27.2	6.9	6.1	19.9	10.6	4.7	3.3	12.1	15.3
오스트리아	17.7	25.4	7.3	6.5	24.7	15.1	6.7	5.1	14.4	21.2
벨기에	13.8	15.7	7.2	6.9	29.1	15.1	8.2	10.9	16.9	25.9
캐나다	14.0a	24.6	7.3a	6.7	26.0a	16.0	5.8a	5.3	14.3a	22.5
덴마크	14.8	18.8	9.6	6.5	24.2	13.0	7.1	7.4	19.8	28.2
프랑스	13.3	17.2	6.5	6.3	31.0	16.4	8.6	9.9	15.2	23.9
독일	13.1	20.0	6.2	5.5	30.7	15.1	6.2	6.9	15.9	21.4
아일랜드	12.7	20.5	5.7	6.3	19.4	12.9	4.4	4.7	12.3	19.7
이태리	17.3	20.4	7.5	4.7	28.0	13.1	5.6	5.9	14.9	21.7
일본	14.1b	18.1	6.4	5.9	28.3	4.3	5.6	3.3	18.4b	33.0
스웨덴	12.3c	15.5	8.5c	6.8	25.2c	12.7	5.7c	-	19.2c	38.7
영국	15.5	23.6	8.0	6.0	29.1	19.3	4.8	6.2	17.5	23.9
미국	18.2	24.6	6.6	5.1	30.8	16.7	7.4	8.6	14.1	23.7

주: a는 1999년, b는 음식업이 포함되지 않음, c는 2000년

자료 : National Accounts of OECD Countries, OECD Paris, 2003을 재구성

이와 함께, 국내 비즈니스 서비스업이 직면하고 있는 다른 문제는 국내 비즈니스 서비스업의 생산성 수준이 매우 낮다는 점에서 찾을 수 있다. 물론, 이 경우에 있어서도 비즈니스 서비스업의 생산성은 다른 산업, 특히 서비스업과 비교하여 상대적으로 높은 수준으로, 제조업을 100으로 했을 때 도소매·숙박음식업은 31.0을 나타낸 반면,

금융보험·부동산·비즈니스 서비스업은 제조업을 상회하는 142.4의 수준이다. 그러나, 이러한 사실에도 불구하고 국제적으로 보면 국내의 비즈니스 서비스업 생산성은 다시 극히 취약한 면모를 보여주고 있다.

<표 4-36>가 OECD 주요 국가별 금융·보험·부동산·비즈니스 서비스업의 노동 생산성을 비교한 것인데, 이에 따르면 국내 비즈니스 서비스업은 OECD 제 국가들의 그것과 비교하여 대부분 2배 이상의 현저한 격차를 보이고 있다. 실제, 2000년을 기준으로, 한국의 금융·보험·부동산·사업서비스업의 노동생산성을 100으로 할 때, 독일은 245.4, 싱가포르 179.3, 대만이 190.0 등의 수준을 나타내고 있고, 일본의 경우 642.0으로 이례적으로 높은 수준을 보이고 있다. 이렇듯, 노동생산성이 낮은 수준을 유지하는 원인으로서는 여러 가지가 있을 수 있지만, 앞서 본 연구의 경영 및 혁신활동 실태 분석에서 상세하게 분석된 대로 무엇보다도 경영상의 비효율성과 낮은 혁신역량, 다시 말해 효율적인 경영기법이나 절차, 노하우 등이 아직 확립되지 못한 때문인 것으로 판단된다.

<표 4-36> 금융·보험·부동산·사업서비스 노동생산성 국제비교(환율적용)

국가	'95	'96	'97	'98	'99	'00	평균
한국	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
오스트리아	255.7	254.0	261.0	254.3	241.8	233.4	249.9
덴마크	239.6	244.6	251.6	251.1	244.0	239.2	245.0
프랑스	226.3	230.9	228.4	223.2	217.5	-	-
독일	261.8	266.8	270.7	267.1	256.0	245.4	261.2
그리스	160.5	174.7	173.5	159.5	161.5	159.3	164.8
이탈리아	191.9	191.9	190.8	185.4	177.5	171.8	184.8
일본	567.2	588.9	617.9	607.3	645.3	642.0	611.6
룩셈부르크	292.1	283.0	296.7	289.0	257.7	241.4	276.4
네덜란드	140.2	137.6	137.1	134.4	131.6	-	-
싱가포르	179.0	196.9	201.3	184.9	185.4	179.3	187.7
대만	196.2	200.9	218.5	208.4	198.6	190.0	201.9
미국	178.0	178.7	184.5	185.8	186.6	186.9	183.4

## 2. 우수 전문인력 조달·양성을 위한 인적자원시스템 미흡

지식집약서비스업으로서 비즈니스 서비스업이 가지는 산업적 특성상 지식 자산은 기업의 경쟁력 획득에 결정적 요소이며, 따라서 지식의 담지자인 인력의 중요성 또한 막대하다고 할 수 있다. 그러나, 이와 같이 지식 및 인력이 가지는 중요성에도 불구하고, 현행 비즈니스 서비스업 관련 인적자원시스템은 우수 인력의 조달·양성이 미흡하여 비즈니스 서비스업의 중장기 발전에 상당한 제약요소라는 지적이 많다. 따라서, 앞의 생산성 문제와 함께 인적자원의 조달 및 양성시스템의 문제는 향후 비즈니스 서비스업의 중장기 발전에 있어서 해결해야 할 다른 중요한 정책과제라 할 수 있겠다. 어떤 면에서 이와 같은 미흡한 시스템으로 인해 초래되는 전문인력의 부족은 앞서 지적된 비즈니스 서비스업의 낮은 노동생산성의 원인이기도 하다.

이와 관련하여, 본 연구의 기업 설문조사에서도 비즈니스 서비스 업체들이 겪고 있는 핵심적 애로요인 가운데 하나로 꼽은 인력이동과 우수인력 확보가 지적된 바 있다. 실제, 꼽은 인력이동과 우수인력 확보 문제는 12.6%의 응답을 나타내, 과도한 경쟁업체의 존재(16.2%)나 경영자금의 부족(14.9%)과 더불어 기업들이 직면하는 주요 애로요인 가운데 하나로 부각되었다.

이와 유사한 맥락에서, 인적자원시스템을 둘러싼 문제는 기업의 혁신활동과 관련해서 더욱 중요한 요소로 제기되고 있는데, 업체들은 애로요인으로 비즈니스 서비스 기업들 가운데 44.4%(전문사업서비스업 32.7%, 연구개발업 54.8%)가 전문인력의 부족을 호소하였으며, 사실상 전문인력과도 직결되어 있는 시장정보획득 및 분석능력 부족에 대해서도 33.8%의 기업이 애로요인으로 응답한 바 있다. 기업들이 직면하고 있는 이와 같은 여건으로 인해, 기업에 관한 설문조사에서 흔히 발견되는 조사결과와는 다르게, 본 연구의 실태조사에서 기업들은 지속적인 성장발전을 위한 우선적인 요건으로 조세 및 금융지원(11.8%)보다는 우수 전문인력의 양성 및 교육(26.6%)을 지적하였다.

<표 4-37> 비즈니스 서비스기업의 경영 애로: 3가지 선택

(단위: 개, %)

	응답1	응답2	응답3	응답계	비중
경영자금의부족	78	0	0	78	14.9
계약 및 입찰관련 제도상의 불합리성	24	10	1	35	6.7
사업에 필요한 인프라의 부족	8	12	0	20	3.8
서비스 시장에서의 수요 부족	24	15	1	40	7.6
중소기업에 대한 진입장벽 존재	6	12	4	22	4.2
과다한 경쟁업체의 존재	28	44	13	85	16.2
복잡한 인허가의 절차	0	11	6	17	3.2
적절한 업무공간 확보의 어려움	2	2	2	6	1.1
잡은 인력이동과 우수인력 확보	6	32	28	66	12.6
인건비 상승에 따른 경영부담	1	17	29	47	9.0
과중한 조세부담(기업관련 직·간접세)	3	9	16	28	5.3
외국기업의 유입에 따른 경쟁압박	0	0	3	3	0.6
수출지원체제 미흡	0	2	4	6	1.1
서비스의 비표준화	0	3	4	7	1.3
수도권 업체에 대한 역차별	0	0	3	3	0.6
제조업 대비 서비스업에 대한 차별	0	1	3	4	0.8
제조업 위주의 기업가치 평가 및 담보체계	0	1	7	8	1.5
기술혁신역량의 부족	0	5	9	14	2.7
사업상의 애로 전달 및 해소 채널 부재	0	2	5	7	1.3
사업상의 각종 규제(진입·가격·업무규제 등)	0	0	10	10	1.9
생산성 증대에 필요한 실설·장비 투지	0	0	9	9	1.7
사업수행에 필요한 정보구득의 어려움	0	0	5	5	1.0
기타	0	0	4	4	0.8
총 합계	180	178	166	524	100.0

### 3. 비즈니스 서비스업의 성장을 제약하는 서비스 시장의 수요부족

대량생산시스템을 취하고 있는 제조업과 달리, 서비스업은 고객의 다양한 요구에 대응하여 주문화된 생산방식을 나타내는데, 사용자주도의 산업인 비즈니스 서비스업에 있어서는 특히 그러하다. 이러한 산업적 시스템 특성으로 인해 지속적인 수요창출이

기업의 지속적인 성장에 중요한 요건을 이룬다. 이와 관련하여, 90년대 중반 이후 비즈니스 서비스 시장의 수요/공급을 둘러싸고 상당한 변화가 있었다. 즉, 8,90년대를 거치면서 타산업과의 산업적 연관성 심화와 활발한 아웃소싱 추세를 매개하여 기업들의 급속한 성장이 있었으나, 90년대 중반 외환위기와 이후 기업들의 상시 구조조정 과정을 계기로 과거 아웃소싱을 통해 처리하던 업무의 일부가 다시 내부화하게 됨에 따라 시장규모의 상당한 축소가 있었다. 실제, 중간수요율과 중간투입계수에 의한 분석에서 서비스업의 다른 산업과의 연관성 및 경제적 기여를 의미하는 중간수요율과 중간투입률 분석에서도 확인하였듯이 85~95년간 증가추세를 보였던 비즈니스 서비스업은 95년~00년 들어서는 감소 내지 정체하는 추세를 나타내고 있다.

<표 4-38> 서비스 주요 업종별 중간 수요율

구 분	1985	1990	1995	2000
제조업	70.7	74.5	70.7	73.1
서비스업	43.2	46.9	47.7	42.0
도소매	41.7	43.2	29.9	41.2
음식점 및 숙박	43.6	57.2	69.9	40.1
운수 및 보관	36.2	43.7	46.0	44.4
통신 및 방송	73.2	71.1	66.3	59.5
금융 및 보험	78.8	79.2	69.2	62.5
부동산 및 사업서비스	53.4	55.1	62.9	53.4
공공행정 및 국방	0.5	0.2	0.0	0.0
교육 및 보건	8.7	13.8	20.5	18.8
사회 및 기타서비스	9.5	11.4	14.5	16.3
기타	56.3	56.2	50.8	52.0

주 1): 생산자가격표(접속경상가격표)를 활용

2): 서비스업 가운데 공공행정과 국방은 중간수요율 계산에서 제외, 기타에는 농림수산, 광산품, 전력·가스·수도, 건설을 포함.

자료: 한국은행 「2000년 산업연관표」를 가공

이에 상응하여, 본 연구의 실태조사에서도 수요부족에 따른 기업들의 어려움이 적지 않다는 점이 감지되고 있다. 실제, 경영애로를 묻는 설문에 대해 서비스 시장에서의 수요부족이 경영애로 요인 가운데 하나로 지적되었다. 동일한 맥락에서 비즈니스 서비

스업의 지속적인 성장·발전을 위한 조건을 묻는 설문에 대해서도 기업들은 서비스의 지속적인 수요 창출에 대해 가장 높은 우선순위를 부여하였고, 아울러 창업과 관련해서도 창업자금 조달과 고객의 지속적인 확보가 가장 큰 애로사항이었던 점은 주목해야 할 부분으로 판단된다.

<표 4-39> 비즈니스 서비스업의 지속적 성장·발전을 위한 조건: 2가지 선택

(단위: 개, %)

	응답 1	응답 2	응답 계	비중
조세 및 금융지원	42	0	42	11.8
서비스의 지속적인 수요 창출	85	13	98	27.5
우수 전문인력의 양성·교육	36	59	95	26.6
충분한 오피스공간의 존재	1	0	1	0.3
저렴한 오피스 임대료	2	10	12	3.4
행정처리의 간소화(인허가 등)	8	11	19	5.3
기업본사의 집중 분포	0	1	1	0.3
행정처리의 투명성	0	7	7	2.0
제조업체 및 공장의 집중 분포	0	1	1	0.3
첨단 교통통신 수단의 구축	1	2	3	0.8
금융기관의 집중 분포	0	0	0	0.0
전문인력 구인·구직 정보시스템 구축	3	22	25	7.0
관련 업종과의 긴밀한 연계·협력	2	34	36	10.1
업계를 대표할 수 있는 협회의 설립	0	3	3	0.8
해당 업종을 지원할 수 있는 전담기구의 설립	0	12	12	3.4
기타	0	2	2	0.6
총 합계	180	177	357	100.0

#### 4. 비즈니스 서비스 기업의 낮은 혁신역량

과거 제조업 중심의 기술혁신에서 탈피하여 새로운 경제환경에서는 선진국의 비즈니스 서비스기업들의 높은 혁신률에서 볼 수 있듯이, 기업들간 치열한 경쟁과 고객기업들의 수요 다양화, 신기술 개발 등을 둘러싸고, 서비스기업들이 혁신활동을 활발하게

전개하고 있는 실정이다. 특히, 비즈니스 서비스업은 전통적인 서비스 영역과 달리 과학적 지식의 응용이 중요하기 때문에, 연구개발을 활발하게 수행하고, 이 과정에서 대학이나 연구개발기관과의 연계와 협력을 추구하는 양상을 나타내고 있다.

본 설문조사의 제휴와 협력관계를 묻는 질문에서 40.2%가 대형프로젝트를 둘러싼 컨소시엄 구성, 그리고 20%가 연구개발협력을 응답한 것으로 조사되었으며, 아울러 기술혁신을 둘러싼 협력에서 주요 파트너로 대학(10%)이나 공공 및 민간연구소(17%)를 응답하였다. 이러한 결과는 비즈니스 서비스업이 서비스업으로서의 특성에도 불구하고 연구개발활동이 기업활동의 중요한 일부를 차지하며, 지식창출기관인 대학과 연구기관과의 협력도 적지 않다는 점을 시사하는 것이다. 이와 함께, 지역혁신시스템 구축에서 기업들, 즉 제조업체나 다른 서비스업체의 혁신활동을 수행하는데 있어서 비즈니스 서비스 기업들의 역할이 크게 증대되고 있다.

이런 여건에 비추어 볼 때, 비즈니스 서비스 기업들의 혁신활동이 산업경쟁력 강화에 매우 중요한 요소라 할 수 있는데, 혁신활동 실태조사에서도 나타나듯이 외국의 기업들과 비교하여 서울의 비즈니스 서비스업체들의 혁신율은 매우 저조한 실정이라는 점에서 향후 비즈니스 서비스업의 지속적 발전에 상당한 제약으로 작용할 것으로 예상된다. 실제, 서울의 지식집약서비스 기업의 혁신율은 43.3%이며, 특히 전문사업서비스업은 28.9%로 상당히 저조한 수준을 보이고 있다(<표 4-40> 참조). 향후 기업의 경쟁력 강화를 위해 저조한 혁신역량을 강화하기 위한 연구개발 협력체계 구축이 중요한 과제가 되고 있다.

<표 4-40> 서울시 서비스기업의 혁신율

(단위 : %)

지역	산업	비혁신	혁신	합계
서울	비지식집약	307	60	367
		83.7%	16.3%	100.0%
	지식집약	362	276	638
		56.7%	43.3%	100.0%
	소계	669	336	1,005
		66.6%	33.4%	100.0%

주: 지식집약서비스업은 통신업(64), 금융·보험업(65-67), 비즈니스 서비스업(72-74), 공연산업(87)을 포함함

<표 4-41> 혁신기업으로 식별된 서비스 기업 비율

(단위: %)

구 분	오스트리아	독일	덴마크	프랑스	핀란드	아일랜드	네델란드	스웨덴	영국	전체
서비스 전체	55	46	30	31	24	58	36	32	40	40
소기업	54	41	24	25	22	60	32	29	40	36
중기업	58	60	45	34	30	49	45	48	37	48
대기업	74	83	71	73	43	87	71	45	55	73
도매	58	39	27	-	15	52	36	29	33	34
수송	54	26	13	11	16	33	21	19	34	24
통신	81	100	100	52	79	86	74	51	60	64
금융	55	70	48	45	28	67	40	56	49	54
컴퓨터서비스	69	71	89	52	64	73	68	55	81	68
기술서비스	21	61	36	39	31	78	52	47	38	55

주 1): 기업규모 기준은 국별 차이가 존재.

2): 기술서비스는 건축 및 엔지니어링활동과 관련 기술자문을 포함

자료: Howell & Tether., 2002, Analysis of CIS Data on Innovation in the Service Sector

## 5. 불합리적 규제 요소에 따르는 경쟁력 저해

앞서의 다양한 현황 및 실태 분석에 비추어 비즈니스 서비스업이 가지는 정책과제로 지적될 수 있는 마지막 요소는 기업의 규제환경과 관련되어 있다. 서비스의 특성상 동 산업에는 다양한 규제적 요소가 수반되며, 비즈니스 서비스업의 경우에도 이러한 규제환경 속에 놓여 있다. 더욱이, 국내에는 수도권 집중의 완화를 목적으로 각종의 규제가 추가되고 있어, 기업의 경쟁력에 부정적 요소로 작용하고 있다.

물론, 90년대 들어 국제적으로 WTO 주도의 서비스 시장개방 움직임은 국내의 서비스 시장에 대해서도 과거 서비스를 둘러싸고 부과되던 다양한 규제가 크게 개선되는 계기가 되었던 점은 부인하기 힘들다. 특히, DDA가 출범되던 2001년 하반기 이후 국내 서비스 산업에 대한 규제는 대폭 개선된 것이 사실이다. 그럼에도 불구하고, 앞서 3장에서 논의된 바와 같이 일부 업종을 중심으로 규제와 차별이 유지되고 있는 실정이다. <표 4-42>는 현재 비즈니스 서비스업을 포함하여 서비스에 대해 부과되고 있는 각종의 규제를 크게 4개 영역으로 구분해 본 것이다.



<표 4-42> (비즈니스)서비스업을 둘러싼 규제요소들

규제 구분	주요 규제 내용
진입규제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 용역사업시 최저가격 입찰제</li> <li>- 중소기업컨설팅업체의 컨소시엄 참여실적 불인정</li> <li>- 인력파견 아웃소싱 범위, 기간제한 (현재 26개 업종, 최장 2년으로 제한)</li> </ul>
인적자원 개발제한	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 국가기술자격 종목제한 ( '01년말 현재: 제조업 590개 분야, 서비스업 70~80개 분야)</li> <li>- 직업훈련제도 미약 (총204개 분야 중 서비스업은 산업응용 등 7개에 국한)</li> </ul>
중소기업 범위차별	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 중소기업기본법에는 서비스업이 제조업에 비해 중소기업 범위가 협소하게 지정됨으로써 지원혜택이 미약</li> </ul>
금융·조세 불평등	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 금융대출 제한 (인적자본 중심업종인 관계로 담보범위 제한)</li> <li>- 무형자산가치 평가측정방법 결여</li> </ul>

우선 진입규제와 관련하여 다음의 세 가지 요소가 기업들로부터 개선의 요구가 제기되고 있다. 최저가격입찰제의 경우, 이러한 계약상의 관행이 궁극적으로 업체간 과다경쟁을 유발하고, 나아가 프로젝트 그 자체의 질적 저하를 초래한다는 점에서 많은 업체들에 의해 문제점으로 지적되었다. 마찬가지로, 중소기업컨설팅업체에 대해서도 불합리한 관행이 유지되고 있는데, 이는 컨소시엄에 참여한 중소기업체에 대해 그 참여실적을 인정하지 않음으로써 결국 업체들이 정부발주의 프로젝트 입찰에서 실적이 없는 업체로 평가를 받게 되고 이로 인해 계약절차에서 불리한 지위를 갖게 되는 문제이다. 한편, 인력파견 아웃소싱 기업들도 현재의 계약기준을 문제삼고 있는데, 그것은 근로자를 파견할 수 있는 업종이 26개로 제한되어 있고, 파견기간 또한 최장 2년계약의 단기로 운용되고 있어 아웃소싱을 활성화하는데 제약요소가 되고 있다는 지적이다.

- 최저가격입찰제
- 중소기업컨설팅업체에 대해 컨소시엄 참여 실적 불인정
- 인력파견 아웃소싱 기업에 대한 규제

그러나, 이와 같이 업체에 대해 부과되고 있는 직접적 규제 외에도, 규제를 광의로 보면 다양한 형태의 규제적 요소나 제도상의 차별이 존재하고 있다. 이와 관련하여 세

가지 요소가 비즈니스 서비스업과 관련한 규제환경으로 작용하고 있는 것으로 지적될 수 있다. 각각은 업종별 중소기업 규정에 따르는 서비스업의 차별적 적용, 금융·조세에 대한 차별적 지원, 그리고 수도권 기업에 대한 입지규제 등이다.

#### ① 중소기업 범위의 차별 적용

현행 산업관련 법률에서 중소기업 범위를 적시하고 있는 것은 「중소기업기본법」으로, 동 법에 의거하여 중소기업은 업종별로 상이하게 규정되고 있다. 가령, 정보처리업의 경우에는 299인 이하의 기업에 대해 중소기업으로 규정되어 있는 반면, 엔지니어링서비스업의 경우에는 199인 이하, 그리고 사업지원서비스업은 99인 이하일 경우에 비로소 중소기업으로 인정되고 있는 것이다(이에 대해서는 3장의 <표 3-26> 참조). 이처럼 차별적으로 적용되는 중소기업 기준은 궁극적으로 업종에 따라 현재 정부가 제공하는 정책적 지원이 차별적으로 적용된다는 점에서 기업의 경쟁력에 직간접적으로 영향을 주고 있다.

중소기업 범위와 관련하여, 차별이 부과되고 있는 다른 경우는 현재 조세지원에 관한 제반의 근거를 규정하고 있는 「조세특례제한법」<sup>19)</sup>과 관련해서이다. 동 법에서도 많은 내용 가운데 조세지원대상에 관한 기준의 하나로 중소기업을 규정하고 있으나, 비즈니스 서비스업과 관련하여 엔지니어링서비스업과 과학 및 기술서비스업을 제외한 전문서비스업, 사업지원서비스업(포장 및 충전업은 제외)에 대해서는 중소기업에 대한 별도의 규정을 두고 있지 않은 실정이다. 이로 인해 제도적 공백상태가 초래되고 있는데, 다만 2005년부터 일부 서비스 업종이 창업중소기업(벤처기업) 및 중소기업 범위에 추가되는 것이 예정되어 있기는 하다. 그러나, 이러한 경우에도 비즈니스 서비스업과 관련해서는 광고관련업종 정도가 추가될 예정이어서 그 정책적 효과가 그렇지 크지는 않을 것으로 예상된다<sup>20)</sup>

---

19) 창업중소기업 및 창업벤처기업에 대해 4년간 법인세·소득세의 15%, 10%, 5%를 감면, 중소기업의 설비투자시 투자금액의 3% 상당액에 해당하는 세액공제. 중소기업이 정보화 설비 투자시 투자금액 3% 상당액에 대한 세액공제. 중소기업의 정보화 설치 투자시 투자비의 손금산입을 통한 과세이연. 기업어음제도 개선을 위한 세액공제 등이다.

20) 2005년 1월부터 서비스업의 R&D 투자지원 확대, 서비스업에 대한 중소기업의 범위 및 창업중소기업 세액감면 대상 확대, 서비스업에 대한 지방세 감면 확대 등 세제지원 확대도 예고되어 있다

<표 4-43> 조세특례제한법에서 중소기업 조세지원을 위한 대상 업종

조세지원 대상 구분	현행 대상 업종	비고
창업중소기업 및 창업벤처기업	제조업, 광업, 부가통신업, 연구 및 개발업, 과학 및 기술서비스업, 전문디자인업, 방송사업, 방송프로그램제작업, 엔지니어링사업, 정보처리및컴퓨터운영 관련업, 물류산업	2005년 1월부터 영화, 광고, 국제회의, 호텔, 노인복지, 보육시설업 포함(11→17개 업종)
중소기업	제조업, 광업, 건설업, 물류산업, 여객운송업, 어업, 도매업, 소매업, 전기통신업, 연구 및 개발업, 방송업, 엔지니어링사업, 정보처리 및 그 밖의 컴퓨터운영 관련업, 종자 및 묘목생산업, 축산업, 의료업(의원·치과의원·한의원 제외), 자동차정비업, 폐기물처리업, 폐수처리업, 과학 및 기술서비스업, 전문디자인업, 포장 및 충전업, 영화산업(영화 및 비디오 제작업, 영화 및 비디오 제작관련 서비스업, 영화배급업에 한정), 공연산업(자영 예술가 제외), 관광사업(카지노, 관광유희음식점 및 외국인 전용유희음식점업 제외), 노인복지시설운영업, OEM에 의한 수탁생산업	2005년 1월부터 광고, 보육시설업 포함 (28→30개 업종)
지식기반산업	엔지니어링사업, (전기통신업 중)부가통신업, 연구 및 개발업, 정보처리 및 컴퓨터운영 관련업	중소기업특별세액감면 시 서울 등 수도권과밀억제권역의 경우 적용
소기업	- 제조업 : 종업원 수 100명 미만 - 광업·건설업·물류산업·여객운송업 : 종업원 수 50명 미만 - 이외 업종 : 종업원 수 10명 미만	

② 금융 및 조세를 둘러싼 비즈니스 서비스업의 차별적 지원

앞의 업종별 차별적인 중소기업기준과도 맞물려있는 다른 문제는 금융 및 조세지원에 관한 것이다. 이미 강조된 바와 같이, 전통적으로 제조업 위주의 정책지원 환경은 오늘날 서비스업에 대한 제도적 지원환경을 취약하게 하고 있다. 실제 정부는 기존의 중소기업을 대상으로 한 금융 및 자금 지원 외에, 연구개발 및 기술혁신 활동에 대한 자금지원을 광범위하게 제공하고 있다.

이러한 여건에서 정부의 금융 및 조세지원은 제조업 위주로 운용되고 있는 결과로, 자연스럽게 서비스업 및 비즈니스 서비스업이 정책에 접근하는데 일정한 제약이 존재한다. 가령, 산업자원부의 연구 및 기술개발지원자금이나 산업기반자금은 대개 제조업을 대상으로 하고 있고, 최근의 많은 제도적 개선이 있었음에도 불구하고 중기청에 의한 각

중 정책자금의 경우에도 시설 및 운전자금 위주의 정책자금 운용의 특성상 여전히 제조업에 치중하고 있는 실정이다. 따라서, 제조업과 마찬가지로 자금에 대한 애로를 겪고 있는 비즈니스 서비스업의 경영애로를 해소하기 위해 현재의 정책자금 시스템을 합리적으로 개선할 필요가 있다.

### ③ 수도권 기업에 대한 차별적 지원과 입지규제

앞서 언급한 기업활동에 대한 규제적 요소와 함께, 서울의 경우에는 기업활동에 대한 수도권 입지에 따른 제도적 차별이 증대되고 있다. 유연하고 기업조직, 적절한 사업 입지와 공간의 확보, 고객과의 긴밀한 관계, 그리고 최근에 활발해지고 있는 기술혁신 등 서비스 기업의 다양한 특성에 비추어 볼 때 이는 기업환경에 대해 상당히 부정적 요소로 작용할 가능성이 높다. 더욱이, 경제의 세계화와 기업의 국제화가 심화되고 있는 현재의 여건에서 수도권에 부과된 각종의 규제적 요소는 자유로운 기업환경과 시장 논리에 익숙한 외국기업에게 매우 부정적인 기업환경 이미지를 제공할 수 있다는 점에서 합리적 개선이 요구된다.

비즈니스 서비스업과 관련하여 서울에 부과되는 다양한 제도상의 차별에 대해 크게 세 가지 요소가 정책과제로 제기될 수 있다. 먼저, 「산업입지 및 개발에 관한 법률」을 둘러싼 것으로, 동 법은 2001년 법개정을 통해 도시첨단산업단지가 새로 도입된 바 있다. ‘도시첨단산업단지’(3만㎡ 이상의 산업단지)는 지식산업(정보서비스업, 연구개발업, 엔지니어링서비스업 등), 문화산업, 정보통신산업 등 이른바 첨단산업을 도시 내에 육성·발전시키고자 한 것으로, 최근 산업구조의 급속한 전환과정에서 대도시를 중심으로 한 첨단산업 클러스터의 발전에 근거를 둔 것이다.

그러나, 문제가 되는 것은 동 법률이 산업단지 조성에서 절차와 내용상의 상당한 개선에도 불구하고 불합리한 규정을 가지고 있다는 점으로, 동 법 제7조의 2항은 서울 특별시에서는 이를 지정할 수 없도록 단서를 두고 있다. 이렇듯, 이 법률의 운용에서 국가 지식기반산업의 핵심 클러스터(<표 4-44>를 참조)로 성장·발전하고 있는 서울시가 사실상 작위적으로 배제됨으로써, 동 법률이 대도시 도심을 지향하는 첨단산업의 특수한 입지논리를 무시하고 있음은 물론, 현재 서울이 지니고 있는 첨단산업의 성장 잠재력을 실현할 수 있는 가능성을 제약하는 결과를 초래하고 있다.

<표 4-44> 서울 및 수도권의 지식기반산업 비중: 종사자 기준

구 분	1986*	1991**	1995***	2000
서울의 지식기반제조업	12.4	10.2	7.6	6.6
수도권의 지식기반제조업	55.1	49.9	48.8	50.0
서울의 지식기반서비스업	52.4	53.6	53.5	56.1
수도권의 지식기반서비스업	63.4	63.6	65.5	71.6

주 1): 제조업의 경우 \*는 88년, \*\*는 93년, \*\*\*는 97년을 기준

2): 서비스업은 종사자 기준, 제조업은 생산액을 기준으로 함

출처: 김영수, 2003.

둘째, 현재 외국인투자에 대한 제도적 지원사항을 종합적으로 수용하고 있는 「외국인투자촉진법」과 관련해서이다. 물론, 그간의 많은 제도적 개선을 통해 효과적인 지원책들이 확립되었으며, 특히 특정 지역에 대한 별도의 차별적 지원이 존재하고 있는 것은 아니다. 그럼에도 불구하고, 문제가 되는 쟁점은 관련 법률인 「산업집적활성화와 공장설립에관한법률」과의 관계로부터 제기된다.

실제, 「외국인투자촉진법」은 지원의 대상으로 고도기술수반사업과 산업지원서비스업을 두고 있다(각각에 대해서는 3장 표<3-29>를 참조). 그래서 이들 산업에 대해 법인세 및 소득세 감면, 지방세의 감면, 특소세 및 부가가치세 감면 등 다양한 조세지원이 제공되고 있다. 그렇지만, 서울을 포함한 수도권 지역의 경우 「산업집적활성화와 공장설립에관한법률」상의 공장 신·증설 허용업종 규정과의 상충으로 인해 불합리성이 초래되고 있다. 실제, <표 4-45>에서 볼 수 있듯이, 상기 법률은 과밀억제권역 내에서는 공장 신설은 말할 것도 없고 증설에 대해서도 허용범위가 IT관련 10여개 업종에 국한되어 있다. 그래서 앞서의 산업지원서비스업은 과밀억제권역인 서울의 경우 현실적으로 그 범위가 매우 제한적일 수밖에 없다. 따라서, 현행 외국인투자촉진법 본연의 취지를 살리기 위해서는 현재와 같은 법률간 상충된 규정을 합리적으로 재정비할 필요가 있다.

이외에도, 산업지원서비스업도 연구 및 기술개발 중심으로 제한을 두는 것에서 탈피하여 법률·회계·컨설팅업, 전문디자인·광고업 등 산업지원 본래적 기능을 담당하는 비즈니스 서비스업의 취지에 맞게 포괄적 범위로 확대되는 것이 바람직하다. 본 연구의 3장 4절에서 살펴본 바와 같이, 현재 홍콩, 싱가포르, 중국 등 이웃 국가에서 이

들 비즈니스 서비스업의 외국인투자 촉진을 위한 체계적인 지원책이 확립되고 있는 실정이기 때문에 시급한 제도개선 사항이라 할 수 있다.

<표 4-45> 과밀억제지역의 공업지역 내 공장 증설 허용업종

산업분류코드	업 종
30013	컴퓨터 입·출력장치 및 기타 주변기기 제조업
32111	다이오드, 트랜지스터 및 유사반도체 제조업
32112	전자집적회로 제조업
32195	전자카드 제조업
32196	액정표시 장치 제조업
32201	유선통신기기 제조업
32202	방송 및 무선통신기기 제조업
32300	방송수신기 및 기타 영상, 음향기기 제조업
33329	기타 광학기기 제조업
35310	항공기, 우주선 및 보조장치 제조업

마지막으로, 「산업집적활성화및공장설립에관한법률」과 관련해서도 일부 조항에 대해 제도적 개선이 검토되어야 할 것으로 판단된다. 동 법률은 기업들의 새로운 입지 논리를 수용하고자 최근 법개정을 추진하였고, 그 결과로 지식기반산업집적지구제가 새롭게 도입되었다. 동 제도는 서울과 같이 양적으로 급성장하고 있는 지식기반서비스업의 성장잠재력을 실현하여 질적 발전을 촉진하는데 도움이 될 것으로 평가되므로, 서울시에서도 이를 적극적으로 활용하는 것이 바람직할 것이다. 다만, 상기 법률은 이 지구 지정 및 운영과 관련하여 산자부 장관에게 지식기반산업집적지구 지정을 요청하도록 되어 있는데, 현재와 같은 규제일변도의 수도권 정책여건 하에서 소극적으로 운영될 가능성이 높다. 따라서, 동 제도는 지역의 정책적 의지와 판단 하에 자율적이고 적극적으로 운영될 수 있도록 제도적 개선이 요청된다고 할 수 있다.

## 第 V 章 서울시 비즈니스 서비스업 발전방안

제 1 절 정책의 기본 방향

제 2 절 발전방안 및 중점 지원시책

## 제 5 장 서울시 비즈니스 서비스업 발전방안

### 제 1 절 정책의 기본 방향

20세기 후반 국제적으로 지식기반경제의 출현과 심화는 국가와 지역경제 전반에 상당한 변화를 가져오고 있다. 경제의 서비스화에 따른 지식기반서비스가 급성장하고 있으며, 더욱이 이들 지식기반서비스는 특정한 공간을 향한 집적을 통해 활발한 연계와 네트워킹을 추구하고 있는 것이다. 대도시 경제는 이러한 변화의 중심에 놓여 있는 바, 이러한 변화과정에서 경제의 국제중심성을 획득하기 위한 치열한 국제경쟁도 전개되고 있다.

이러한 국제적 변화추세에 발맞춰 서울 산업경제도 지난 90년대 내내 산업구조의 지속적인 변화 속에서 지식집약적 비즈니스서비스업의 급팽창과 함께, 동남권/도심권/서남권을 중심으로 한 비즈니스서비스 산업클러스터의 지속적인 성장을 경험하였다. 이들 비즈니스서비스업은 고용 및 부가가치 창출을 통해 서울 산업경제의 발전에 상당한 기여를 하고 있을 뿐만 아니라, 타산업과 다양한 사업 및 지식연계를 통해 국가경제발전에도 크게 기여하고 있는 것이다.

이러한 산업적 특성과 의의에도 불구하고, 서울의 비즈니스서비스업은 앞서 언급한 급속적 양적 팽창에 상응하는 질적인 발전은 여전히 미흡한 것이 사실이다. 이는 본 연구의 많은 연구를 통해 실증적으로 밝혀진 바 있다. 더욱이, 최근에 전개되고 있는 이와 같은 성장 추세와 발전잠재력을 수용할만한 체계적인 정책틀 또한 여전히 마련되지 못한 상황이어서, 동 산업의 국제경쟁과 지속적인 발전에 일정한 제약적 요소로 작용하고 있다. 물론, 최근 정부가 서비스 및 비즈니스서비스를 육성하기 위한 많은 정책 관심과 노력을 보이고 있는 것은 사실이다. 그렇지만, 서울시의 산업정책에 있어서는 최근 산업클러스터 및 지역혁신체계 구축, 외국인투자유치 촉진을 위한 정책전환이 활발함에도 불구하고 서울의 전략산업의 하나인 비즈니스서비스업을 집중 육성할 수 있는 효과적인 정책이 부재하고 있음을 부인하기 힘든 것이다.

이처럼 한편에서 산업경제상의 추세변화와 다른 한편에서 제도적 환경 내지 정책여건간의 괴리를 놓고, 본 연구에서는 동 산업의 현황과 실태에 대한 다각적인 분석에



기초하여 향후 해결을 요하는 과제로 다음과 같은 다섯가지 정책과제를 제기한 바 있다. 그러므로, 향후 서울이 경제의 국제중심성을 획득하기 위한 중요한 선결조건 가운데 하나로서 비즈니스서비스업의 지속적인 발전을 위한 정책적 방안도 이러한 정책과제의 해결에 초점이 맞춰져야 할 것이다. 이하에서는 이러한 관점에 기초하여 정책의 기본 방향을 설정하고, 이를 구체화하는 몇 가지 방안을 모색해보고자 한다.

- 저부가가치 중심적 구조와 낮은 노동생산성
- 우수 전문인력 조달양성에 취약한 인적자원시스템
- 지속적인 성장을 제약하는 서비스 시장의 수요 부족
- 비즈니스서비스 기업의 낮은 혁신역량
- 불합리한 규제요소로 인한 경쟁력 저해

## □ 서울시의 전략적 비즈니스서비스 부문의 도출

서울 비즈니스서비스업이 국가 및 서울 산업경제에 가지는 의의와 역할, 그리고 동 산업의 성장추세를 감안해 볼 때, 이러한 성장잠재력을 극대화하고 국제중심성을 조속히 실현해 가는 것이 정책방안을 고려하는데 있어서 기본적인 출발점이다. 그렇지만 자원제약이 항상 불가피한 정책여건 하에 현재와 같은 제조업 중심의 정책틀을 일거에 탈피하기란 그다지 용이한 일은 아니다. 더욱이 본 연구에서 언급한 바와 같이 동 산업이 나타내는 업종구성상의 다양성과 이질성을 고려해 볼 때 특히 그러하다.

이러한 경우에, 정책이 취할 수 있는 효과적인 방법은 일정한 우선순위에 근거하여 전략적 선택과 집중의 원리에 의존하는 방식이다. 이에 본 연구에서는 이러한 관점에 기초하여 전략적 비즈니스서비스 부문의 도출을 정책의 기본방향 가운데 하나로 설정하고자 한다. 물론, 이 경우에 어떤 기준에 의거하는 것이 타당한가가 문제가 될 수 있는데, 본 연구에서는 많은 연구에서 채택하는 바와 같이 다음과 같은 기준을 고려한다.

- 성장잠재력/고용창출효과/산업의 특화도/산업간 연관성

여기서, 먼저 성장잠재력은 사업체와 종사자의 증가, 그리고 매출액 및 부가가치액의 추이변화 등의 지표를 통해 상대적으로 평가될 수 있다. 이들 지표는 특정 산업의 성장세를 분석하기 위해 흔히 사용되는 지표들이다. 고용창출 효과는 본 연구에서 비즈니스서비스업의 경제적 의의의 하나로 지적된 것으로 내용으로, 전략적 우위의 평가와 관련해서는 단순히 종사자의 성장추세 외에 고용창출 효과를 가능해보기 위해 매출액 대비 종사자수(=종사자/매출액) 지표를 활용한다. 이 지표에 대해 상대적으로 높은 값을 가지는 업종이 고용창출 효과 면에서 전략적 우위를 가지는 업종이라 할 수 있겠다.

한편, 산업 특화도와 관련해서는 대부분의 연구와 마찬가지로 특화도를 나타내는 일반적 지표인 입지상수(LQ)가 활용되는데, 서울의 비즈니스서비스업의 입지상수가 높은 현실을 감안해 볼 때 단순히 LQ=1을 기준으로 하는 것은 큰 의미가 없으므로 각 업종별 입지상수를 상대 평가해 봄으로써 전략적 우선순위를 가늠해 볼 수 있다. 마지막으로, 산업적 연관성은 본 연구에서 타산업과 연계와 관련하여 논의한 바 있는 중간수요계수 및 중간투입계수를 다시 활용하는데, 비즈니스서비스업내 각 업종별 중간수요계수와 중간투입계수는 다른 산업과의 연관성을 비교 평가해 볼 수 있는 적절한 지표로 판단된다. 이 경우에, 개별 부문들이 서울의 전략산업과 형성하는 연관성의 정도가 전략적 우위를 가능하기 위한 주된 척도가 된다.

상술한 기준과 이에 기초한 분석방법에 비추어 볼 때, 전략적 비즈니스서비스 업종의 선정과정에 연구자의 주관성이 개입하는 것은 불가피한 일이다. 게다가, 객관적 기준 하에 도출된 업종의 최종 적절성 여부는 정책적 판단에도 크게 의존할 것이기 때문에, 이와 같은 주관성은 더더욱 피하기 힘들 수밖에 없다. 어쨌거나, 상술한 기준을 놓고 본 연구는 분석의 세세한 과정은 가급적 단순화하되, 최종 결과를 중심으로 업종을 도출할 것이다.

<표 5-1>은 각 업종별 성장률과 그에 기초한 성장잠재력의 평가 결과를 나타내고 있다. 이에 따르면, 정보관련 서비스업의 경우 일부를 제외하고 대부분의 경우 100% 이상의 성장률 보여 높은 성장잠재력을 나타내고 있다. 반면, 연구개발업은 자연과학 연구개발업이 약간 높은 매출액 성장을 보인 것을 제외하고 대부분의 지표에서 비교적 낮은 성장률을 보이고 있다. 반면, 전문, 과학 및 기술 서비스업의 경우에는 각 업종마다 상당한 편차를 보이고 있는데, 그 가운데 시장조사 및 경영상담 서비스, 전문 디자인 등에서 상대적으로 높은 성장세를 확인할 수 있다. 마지막으로, 사업지원서비스업은

모두 높은 성장률을 나타내고 있다. 따라서, 이에 따르면 정보처리 서비스업은 모두 매우 높은 성장잠재력을 가지며, 전문 서비스업에서는 시장조사 및 경영상담업, 그리고 전문디자인업, 그리고 사업지원 서비스업이 모두 높은 성장잠재력을 가진다.

<표 5-1> 서울의 비즈니스 서비스 업종별 성장잠재력

(단위: %)

구 분	성장률(1996-2001)			성장 잠재력
	사업체	종사자	매출액	
비즈니스서비스업	35.1	57.3	145.7	
컴퓨터시스템 설계 및 자문업	270.8	78.2	386.3	◎
소프트웨어 자문, 개발 및 공급업	207.7	234.9	354.5	◎
자료처리 및 컴퓨터시설 관리업	51.1	191.3	1160.9	◎
데이터베이스 및 온라인 정보제공업	477.8	748.2	1426.6	◎
기타 컴퓨터 운영 관련업	178.9	582.1	14276.6	◎
자연과학 연구개발업	18.1	22.0	68.1	△
인문 및 사회과학 연구개발업	-4.8	2.4	4.6	×
법무 및 회계관련 서비스업	24.3	31.0	118.2	△
시장조사 및 경영상담업	117.3	154.5	122.9	○
건축기술 및 엔지니어링 서비스업	0.4	-9.6	-17.5	×
과학 및 기술 서비스업	31.2	8.0	66.7	△
광고업	23.5	15.5	71.2	△
전문 디자인업	94.2	57.8	102.2	○
기타 전문, 과학 및 기술서비스업	-10.7	-5.0	61.7	△
사업시설 유지관리 및 고용 서비스업	62.2	194.9	378.0	○
기타 사업지원 서비스업	14.9	21.3	157.9	○

자료: 도소매·서비스업 총조사보고서, 각년도를 재가공

<표 5-2>는 비즈니스서비스 업종별로 매출액 대비 종사자수에 근거하여 고용창출 효과를 분석한 결과로, 매출액 대비 더 많은 종사자를 고용할수록 고용창출 효과가 더 높다고 할 수 있겠다. 이에 따르면, 기타 전문, 과학 및 기술서비스업, 그리고 사업지원 서비스 등이 고용창출효과가 높은 것으로 나타나고 있다. 이외에, 연구개발업, 법무 및 회계관련 서비스업, 과학 및 기술 서비스업, 전문 디자인업 등도 고용창출효과가 비교적 높은 것으로 보인다.

<표 5-2> 서울의 비즈니스 서비스 업종별 고용창출효과

	종사자규모 (명)	종사자/매출액 (명/백만원)	고용창출효과
사업서비스업	13.7	0.013	
컴퓨터시스템 설계 및 자문업	45.9	0.001	×
소프트웨어 자문, 개발 및 공급업	17.4	0.014	△
자료처리 및 컴퓨터시설 관리업	26.6	0.007	×
데이터베이스 및 온라인 정보제공업	16.7	0.014	△
기타 컴퓨터 운영 관련업	28.1	0.003	×
자연과학 연구 개발업	29.3	0.015	○
인문 및 사회과학 연구 개발업	14.5	0.021	○
법무 및 회계관련 서비스업	6.7	0.018	○
시장조사 및 경영상담업	11.2	0.010	△
건축기술 및 엔지니어링 서비스업	13.5	0.014	△
과학 및 기술 서비스업	19.7	0.015	○
광고업	7.1	0.007	△
전문 디자인업	5.0	0.020	○
기타 전문, 과학 및 기술 서비스업	3.1	0.024	◎
사업시설유지관리 및 고용 서비스업	39.2	0.039	◎
기타 사업지원 서비스업	21.8	0.023	◎

한편, <표 5-3>은 서울의 비즈니스서비스 업종별 산업특화도를 나타낸 것이다. 이미 언급된 바와 같이, 서울의 비즈니스서비스는 대부분 높은 수준의 산업특화를 보이며, 정보처리 서비스업의 경우 특히 그러하다. 이외에 시장조사 및 경영상담업, 인문 사회과학 연구개발업, 광고 및 전문 디자인업 등도 산업적 특화도가 높다. 반면, 사업지원서비스업의 경우 1에 가까운 낮은 특화도를 보이며, 자연과학연구개발업과 유사한 성격의 과학 및 기술 서비스업의 경우에도 특화도가 낮다.

<표 5-3> 서울 비즈니스 서비스 업종별 산업특화도 비교

	사업체 LQ	산업특화도
사업서비스업	1.7	
컴퓨터시스템 설계 및 자문업	2.5	○
소프트웨어 자문, 개발 및 공급업	2.9	◎
자료처리 및 컴퓨터시설 관리업	2.1	○
데이터베이스 및 온라인 정보제공업	3.1	◎
기타 컴퓨터 운영 관련업	2.6	○
자연과학 연구 개발업	1.3	△
인문 및 사회과학 연구 개발업	2.4	○
법무 및 회계관련 서비스업	1.7	△
시장조사 및 경영상담업	2.9	◎
건축기술 및 엔지니어링 서비스업	1.5	△
과학 및 기술 서비스업	1.0	×
광고업	2.3	○
전문 디자인업	2.6	○
기타 전문, 과학 및 기술 서비스업	1.1	×
사업시설유지관리 및 고용 서비스업	1.1	×
기타 사업지원 서비스업	1.4	△

마지막으로, 산업적 연관도는 비즈니스서비스가 가지는 중간투입계수와 중간수요계수를 놓고 상위 50개의 품목(업종)을 도출한 뒤, 이 가운데 전략산업에 관련된 품목(업종) 수를 산정한 것이다. 가령, 여러 산업 부문과 전후방의 거래관계를 가지는 법무 및 회계서비스의 경우, 중간투입계수치 가운데 상위 50개에 해당하는 품목이 추출될 수 있는데, 이 가운데 서울의 전략산업(디지털콘텐츠산업, 정보통신산업, 금융 및 비즈니스서비스업, 바이오산업)에 해당하는 품목은 모두 21개이다.<sup>21)</sup> <표 5-4>가 이러한 과정을 통해 분석된 결과는 나타내고 있다. 이에 따르면, 법무 및 회계관련 서비스, 컴퓨터관련 서비스, 광고업, 민간 연구기관 등은 전략산업과의 연관성이 매우 높고, 과학 및 기술서비스업, 전문디자인업, 시장조사 및 경영상담업 등도 비교적 높은 연관성을 가지고 있다.

21) 비즈니스서비스업 그리고 전략산업과 관련하여 산업연관표상의 품목과 표준산업분류와의 매칭은 부록을 참조할 것.

<표 5-4> 서울의 비즈니스서비스 업종별 산업적 연관도

중간투입계수 상위 50위 내 전략산업 품목수	비즈니스서비스 (IO 기본품목)		중간수요계수 상위 50위 내 전략산업 품목수	산업적 연관도
21	법무 및 회계서비스 (법무 및 회계관련서비스업)		20	◎
19	건축공학관련서비스 (건축기술 및 엔지니어링 서비스업)		4	×
22	기타 공학관련서비스 (과학 및 기술서비스업, 전문디자인업)		10	○
21	소프트웨어개발공급 (소프트웨어 자문·개발 공급업, 데이터베이스 및 온라인 정보제공업)		16	○
23	컴퓨터관련서비스 (컴퓨터시스템설계, 자료처리 및 컴퓨터시설 관리업, 기타 컴퓨터운영 관련업)		23	◎
14	기계장비 및 용품임대 (각종 임대업)		8	×
22	광고(광고업)		19	◎
23	정보제공서비스 (시장조사 및 경영상담업)		17	○
17	청소 및 소독서비스 (기타 사업지원 서비스업)		13	×
17	기타 사업서비스 (기타 전문·과학 및 기술서비스업, 사업시설유지관리 및 고용서비스업, 기타 사업지원서비스업)		20	○
16	연구기관(국공립)	(자연과학연구개발업, 인문 및 사회과학 연구개발업)	18	△
17	연구기관(비영리)		18	△
20	연구기관(산업)		20	◎
18	기업내 연구개발		11	×

이상과 같은 개별 지표의 분석을 종합한 최종 결과는 <표 5-5>에 요약되어 있다. 우선 지적할 점은 전략적 우위를 평가하는 작업이 용이하지 않다는 점이다. 이는 각각의 평가기준간 상대적 우열이 존재하지 않은 상황에서 개별 업종들이 각 평가기준에 대해 특정한 우위를 가지고 있는데서 비롯한다. 이러한 사실로 인해 전략적 비즈니스 서비스 선정은 최열위에 있는 업종은 배제하는 소극적 방식일 수밖에 없고, 이 과정에서 정책적 판단 또한 중요하게 작용하게 된다.

이러한 점을 감안하고서 업종별 종합평가 결과를 보면, 정보처리 서비스업의 경우 비교적 낮은 고용창출 효과에도 불구하고 종합적으로 전략적 우위가 높은 것으로 평가되었다. 연구개발업 또한 비교적 전략적 우위가 높으며, 전문 서비스업 가운데 법무 및 회계관련 서비스업, 시장조사 및 경영상담업, 그리고 광고 및 전문 디자인업 등이 상대적으로 전략적 우위를 지닌 업종으로 평가되었다. 마지막으로 높은 고용창출 효과를 지닌 사업지원서비스업 가운데 사업시설유지관리업, 고용서비스업이 전략적 우위를 가진 업종으로 평가되었다.

이러한 경우에 정보처리 서비스업은 상술한 결과에 비추어 볼 때 서울의 전략적 비즈니스서비스 업종이라 할 수 있다. 그러나, 이들 업종은 이미 정보통신산업의 일부로서 서울의 다른 전략산업으로 설정되어, 특별한 정책적 관심과 방안이 모색되고 있는 업종들이다. 따라서, 이들 업종은 전략적 우위가 높은 업종이긴 하지만 전략적 비즈니스서비스에서 제외하는 것이 정책간 연계성에 비추어 볼 때 타당할 것으로 판단된다. 연구개발업의 경우에는 성장잠재력이 비교적 낮은 수준이긴 하나 다른 측면에서 전략적 우위를 가진다는 점에서 서울의 전략적 비즈니스서비스 업종으로 타당한 것으로 평가된다. 특히, 동 업종은 현재 서울의 R&D 중심지 구상과도 정책적 일관성을 가진다는 점에서 그 의의가 매우 크다. 다만, 연구개발업과 유사한 성격을 가지지만, 평가에서 낮은 우위를 가진 과학 및 기술 서비스업에 대해서는 정책적 고려가 요구된다. 본 연구는 과학 및 기술서비스업에 대해 연구개발 부문의 일부로 통합하되, 이를 보완적 전략적 비즈니스서비스 부문으로 설정하는 절충적 관점을 취하고자 한다.

다음으로, 법무 및 회계관련 서비스업의 경우에도 그 특성상 특별한 정책적 고려가 요청된다. 주목해야 할 점은 전략적 우위의 평가와는 별개로 법률 및 회계 서비스가 지역단위에서 체계적으로 육성·지원될 수 있는가 하는 점인데, 이는 해당 사무라든가 표준 등 국가 전체적으로 관리되고, 더욱이 이 분야에서 활동하는 전문인력의 교육 및 인력양성, 자격인증 제도가 정부 정책에 의해 직접 영향을 받는다는 점 때문이다. 이러한 점으로 인해 법률 및 회계관련 서비스업은 상대적으로 높은 전략적 우위에도 불구하고 전략적 비즈니스서비스 업종으로 설정하기에는 현실적으로 상당한 제약이 있다. 마지막으로, 사업시설유지관리 및 고용서비스업의 경우, 지식집약성이 낮은 전통적인 비즈니스서비스 부문이고 산업특화도도 낮다는 점으로 인해 전략적 업종에 대해 이견이 있을 수 있지만, 동 업종이 가진 높은 고용창출 효과는 상당한 전략적 의의를 가진

다. 본 연구에서는 이런 점을 감안하여 앞의 과학 및 기술 서비스업과 함께 보완적 업종의 하나로 설정하고자 한다.

<표 5-6>는 이러한 과정을 거쳐 최종 선정된 서울의 전략적 비즈니스서비스 업종을 요약한 것이다. <표 5-6>에서 볼 수 있는 바와 같이, 크게 핵심 부문과 보완 부문으로 구분되며, 다시 핵심 부문은 정보처리관련 서비스 부문을 제외한 연구개발 부문과 마케팅 서비스 부문으로 구분된다. 이 경우에 마케팅 서비스 부문에는 시장조사 및 경영상담업, 광고업, 전문 디자인업 등이 포함된다. 반면, 보완 부문은 연구개발 부문과 사업지원서비스 부문으로 구성되는데, 앞서 언급한 바와 같이 과학 및 기술서비스업이 연구개발 부문에 해당하며, 사업지원서비스 부문에 사업시설유지관리업과 고용서비스업 등이 각각 포함된다.

<표 5-5> 서울의 비즈니스서비스 업종별 전략적 우위 종합 평가

	성장 잠재력	고용창출 효과	산업 특화도	산업적 연관도	종합 평가
사업서비스업					
컴퓨터시스템 설계 및 자문업	◎	×	○	◎	◎
소프트웨어 자문, 개발 및 공급업	◎	△	◎	○	◎
자료처리 및 컴퓨터시설 관리업	◎	×	○	◎	◎
데이터베이스 및 온라인정보제공업	◎	○	◎	○	◎
기타 컴퓨터 운영 관련업	◎	×	○	◎	◎
자연과학 연구 개발업	△	○	△	◎	○
인문 및 사회과학 연구 개발업	×	○	○	◎	○
법무 및 회계관련 서비스업	○	○	△	◎	○
시장조사 및 경영상담업	○	△	◎	○	○
건축기술 및 엔지니어링 서비스업	×	△	△	×	×
과학 및 기술 서비스업	△	○	×	○	△
광고업	△	△	○	◎	○
전문 디자인업	○	○	○	○	○
기타 전문, 과학 및 기술 서비스업	△	◎	×	○	△
사업시설유지관리 및 고용서비스업	○	◎	×	○	○
기타 사업지원 서비스업	○	◎	△	×	△



<표 5-6> 서울의 전략적 비즈니스서비스 업종

	구분	세부 업종
핵심 부문	연구개발 부문	- 인문 및 사회과학 연구개발업 - 자연과학 연구개발업,
	마케팅 서비스 부문	- 시장조사 및 경영상담업 - 광고업 - 전문디자인업
보완부문	연구개발 부문	- 과학 및 기술서비스업
	사업지원 서비스 부문	- 사업시설유지관리업 - 고용서비스업

주: 정보처리 서비스 부문은 별도의 전략산업 가운데 하나이므로, 전략적 비즈니스서비스 업종에서 제외

### □ 중장기적 비즈니스서비스업 발전을 위한 법적·제도적 환경의 정비

서비스가 가지는 성격상 비즈니스서비스업에 다양한 규제가 부과되어 왔으나, 90년대 중반 이후 서비스 시장개방 추세에 따라 규제가 대폭 완화되고 있다. 그럼에도 불구하고, 일부 영역에서 규제 혹은 규제적 요소가 제한적으로 유지되고 있다. 본 연구의 정책과제에서 언급한 바와 같이 진입규제가 그러한데, 이 가운데 계약이나 입찰제도를 둘러싼 불합리한 규제, 그리고 가치평가 방법의 결여와 이에 따르는 담보범위의 제한 등이 비즈니스서비스업에 대한 핵심적 규제내용으로 지적되고 있다. 이외에도 제도적 환경 분석에서 상세하게 다루어진 것처럼 현행 조세 및 금융지원 제도를 둘러싸고 규제적 성격의 차별이 운용되고 있다. 그래서 이들 규제적 요소들은 기업의 활발한 경쟁을 제약하고, 취약한 중소기업의 성장을 억제하는 불합리한 요소로 작용할 소지가 크므로 합리적인 개선이 요구된다.

이와 같은 현실을 감안해 볼 때, 향후 정책의 기본 방향도 이들 법적·제도적 규제 환경을 합리적으로 개선·정비하는데 두어야 할 것이다. 이와 관련하여 다음과 같은 세 가지 사항이 중점적으로 고려되어야 할 것인바, 불합리한 규제 요소에 대해서는 완화 내지 폐지하고, 미흡한 요소에 대해서는 보다 적극적인 제도적 환경을 조성하는 것이 바람직하다.

- 규제완화 및 서비스업에 대한 차별 조항의 제거
- 조세지원제도 및 정책자금 지원시스템의 구축
- 산업 표준화 및 자격·인증체계의 확립

## □ 비즈니스서비스업의 질적 발전을 위한 기반 구축

지식기반경제에서 급속하게 확대되고 있는 비즈니스서비스업이 그 성장잠재력을 실현하고, 지속적인 질적 발전을 도모하기 위해서는 다양한 기반이 마련되어야 할 것이다. 이들 성장잠재력의 실현과 관련하여 중요하게 고려되어야 할 점은 기업입지와 기업간 네트워킹 등 비즈니스서비스 기업의 논리를 체계적으로 이해하고, 기업의 요구를 적절히 수용할 수 있어야 한다는 점이다. 이런 맥락에서 본 연구의 현황과 실태조사에서 나타난 제반 요소들이 유용한 정보로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

여기서 질적 발전을 위한 기반 구축과 관련하여 적절한 지식과 실무적 경험을 소유하고 있는 전문인력이 기업의 역량을 좌우하는 결정적 요소가 되는 비즈니스서비스 기업의 특성상, 전문 인적자원의 양성과 이를 원활하게 조달할 수 있는 여건을 조성하는 것이 매우 중요한 요소라 할 수 있다. 실제, 본 연구의 기업 설문조사에서도 전문인력에 대한 요구는 기업의 경쟁력 강화를 위한 가장 중요한 조건으로 기업의 경영 및 혁신활동에서 핵심적 애로 요인으로 지적된 바 있다.

비즈니스서비스업의 질적 발전을 위한 다른 기반은 이미 상당한 수준으로 형성되어 있는 기업간 집적과 네트워크를 더욱 촉진하고 활성화하는 것이다. 잘 알려진 바와 같이, 비즈니스서비스업은 풍부한 수요시장과의 지리적 근접, 관련 기업간 거래와 지식의 획득, 글로벌 네트워크로의 접근을 위해 특정한 장소, 즉 대도시 도심에 향한 강력한 입지 지향성을 가지는데, 이러한 사실은 본 연구에서도 기업 본사를 포함한 관련 기업과의 선순환 구조를 통해 형성된 세 개의 선도적 산업클러스터를 통해 확인할 수 있었다. 따라서, 이들 자연발생적으로 형성된 산업클러스터의 집적과 네트워크를 더욱 촉진하는 것이 향후 동 산업의 지속가능한 발전을 모색하는데 있어서 정책방향의 하나라 된다.

동일한 맥락에서 기존의 클러스터가 나타내는 불경계를 해결하기 위한 대안으로서 새로운 산업클러스터를 육성하고자 하는 경우에도 이와 같은 산업입지 논리가 적극 고려되어야 할 것인바, 이는 이미 성장 내지 성숙단계에 도달한 기존의 산업클러스터와 연계되고, 수요시장과의 지리적 관계도 적극적으로 고려되어야 함을 의미한다. 이와 관련하여, 현재 추진되고 있는 대규모 산업공간 개발은 비즈니스서비스업체의 이전, 사업 확대나 창업을 위한 새로운 사업공간을 제공하고, 해당 지역 편에서는 새로운 지식이 유입되는 계기가 될 수 있는데, 이를 위한 해당 지역으로의 입지를 촉진할 수 있는 다각적인 인센티브가 모색될 필요가 있다.

이와 함께, 서울 비즈니스서비스업의 취약한 국제경쟁력을 강화하기 위해서는 앞서 정책과제로 제기되었던 낮은 생산성과 저조한 혁신역량에 대해서도 이에 해결하기 위한 적극적인 관심과 노력이 수반되어야 할 것으로 판단된다. 여기에는 앞서 언급한 법적·제도적 기반의 조성, 전문인력의 양성 및 조달 외에도, 최근 국제적으로 서비스를 둘러싼 일련의 논의에서 강조되고 있는 서비스 혁신 역량의 강화를 포함한다. 다만, 이러한 경우에 비즈니스서비스 기업의 서비스 혁신은 제조업 분야에서 지배적인 기술혁신과 성격과 내용이 다르고, 산·학·연 등의 다양한 혁신관련 주체들의 공동 노력이 필요하므로 비즈니스서비스업체들의 혁신을 촉진하기 위해서는 산업지원 플랫폼을 구축하는 것이 바람직할 것이다.

전체적으로, 비즈니스서비스업의 질적 발전을 위한 기반 구축과 관련하여 다음과 같은 세 가지 사항을 중심으로 발전방안이 모색될 필요가 있으며, 이러한 기반 위에서 중장기적으로 비즈니스서비스 기업의 국제화를 위한 지원체제도 확립되어야 할 것으로 판단된다.

- 전문인력 양성 및 조달을 위한 인적자원시스템 구축
- 기업간 집적과 네트워크를 촉진하기 위한 기반 구축
- 서비스 혁신 역량의 강화와 이를 위한 산업지원 플랫폼 구축

## □ 중소 비즈니스서비스기업 육성을 위한 비즈니스서비스의 수요 촉진

20세기 후반 지식기반경제의 도래로, 기업관련 지식이 매우 복잡·다양해지고 있을 뿐만 아니라 이들 지식을 활용하여 혁신을 이루는 것이 기업 경쟁력에 관건이 됨에 따라, 전략적 의사결정의 중요성과 이에 따르는 기업들의 지식관리 요구가 비약적으로 확대되고 있다. 비즈니스서비스업의 급속한 성장은 이러한 과정을 통해 형성된 것이라 볼 수 있으며, 국내 및 서울의 비즈니스서비스업도 이와 같이 과거 기업 내부적으로 수행하던 기업의 활발한 아웃소싱 추세에 힘입은 바 크다. 이런 맥락에서 보면, 향후 비즈니스서비스업의 성장잠재력을 실현하는 것도 이와 같은 아웃소싱 추세가 어떻게 변화하고, 또 어떻게 창출해 낼 것인가라는, 이른바 비즈니스서비스 시장의 수요에 달려 있다고 해도 과언은 아닐 것이다.

이와 관련하여, 90년대 중반에 있었던 외환위기와 이후 기업들의 상시 구조조정은 비즈니스서비스에 대한 수요를 크게 위축시키는 계기로 작용하였다. 본 연구의 정책과제에서 제기된 바와 같이, 95~00년에 이르는 중간수요 및 중간투입계수상의 역전이 이를 반영하고 있다. 당연히, 이러한 결과는 비즈니스서비스업체의 성장에 적지 않은 제약요소로 작용하는 바, 본 연구의 설문조사에서 나타난 바와 같이 기업들이 경영과정에서 겪는 애로와 지속적인 성장·발전을 위한 조건 모두에서 수요 문제는 높은 우선순위를 차지하고 있었다.

이러한 여건과 기업들의 요구를 고려해 보건대, 향후 비즈니스서비스업 발전을 위한 정책의 기본 방향 가운데 하나는 수요의 촉진에 두어야 할 것으로 판단된다. 이는 단순히 비즈니스서비스 기업 자체를 지원하기보다는, 가령 제조업체와 같이 비즈니스 서비스를 사용하는 수요층을 자극하는 간접적인 지원방식을 의미한다. 물론, 이러한 경우에 간과되어서는 안 될 점은 무분별한 수요촉진정책이 오히려 경제침체에 심각한 경제위기를 초래하고, 경쟁력이 약한 기업의 시장퇴출을 지연시킬 수도 있다는 점이다. 때문에, 수요촉진 정책을 추진하는데 있어서 신중한 접근이 필요한 것은 말할 나위가 없다. 본 연구에서는 이러한 현실적 여건을 감안하여 본 정책의 기본 방향은 비즈니스 서비스 기업의 수요를 촉진하되, 그것이 서비스를 활용하는 사용자(고객기업)의 경쟁력 향상에도 부합할 수 있는 내용으로 추진하는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

## 제 2 절 발전방안 및 중점 지원시책

본절에서는 앞서 언급한 정책의 기본 방향 위에 서울의 비즈니스서비스업 발전을 위한 구체적인 발전방안을 도출하고자 한다. 그리고, 이 가운데 중점적으로 지원할 필요가 있는 방안에 대해서는 시책의 내용에 대해 보다 상세한 언급이 뒤따를 것이다. 여기서 한 가지 주목해야 할 점은 비즈니스서비스업이 그 특성상 업무상의 표준이나 지원기준의 설정, 인증체계 등 많은 부분이 정부의 정책과 연관성이 깊다는 점이다. 이는 현재의 같은 정부간 관계 하에서 서울의 비즈니스서비스업을 발전시키는데 서울시의 적극적인 정책과 함께 중앙정부의 정책 의지도 매우 중요한 부분을 차지할 수밖에 없음을 시사하고 있다.

이러한 여건을 감안하여 본 연구에서는 비즈니스서비스업의 발전방안으로 크게 중앙정부 차원의 방안과 서울시 차원의 방안으로 구분하여 논의할 것이다. 여기서, 중앙정부와 서울시가 각각 추진할 발전방안은 기본적으로 역할 분담 차원에서 접근하는 것이 합리적이라 판단된다. 이 경우에, 중앙정부의 역할은 거시적 수준에서 산업발전의 방향을 세우고, 관련 법률 및 제도를 합리적으로 재정비하는데 두는 반면, 서울시는 산업영역과 활발하게 접촉·교류하면서 산업지원책을 구체적으로 실행하는데 초점을 맞추는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

따라서, 앞서 제시된 정책의 기본 방향과 관련하여 법적·제도적 환경 정비는 성격상 중앙정부 차원의 역할인 반면, 질적 발전을 위한 기반 조성 및 비즈니스서비스에 대한 수요촉진 등은 기본적으로 서울시 차원의 역할이거나 일부 중앙정부와 서울시가 공동으로 모색해야 할 정책 영역이라 할 수 있다. 물론, 이 경우에 중앙정부의 발전방안이란 본 연구에서는 정책과제와 관련하여 제도 개선에 관한 일종의 대정부 건의의 성격을 가진다.

## ① 중앙정부의 발전방안

### ◇ 전문인력 양성을 위한 교육·훈련체계 구축

#### ○ 비즈니스서비스 분야 전문 인적자원시스템 구축

- 비즈니스서비스 분야 전문인력 양성을 위한 법적·제도적 인프라 구축 필요
  - 과거 우리나라는 제조업을 중심으로 산업정책이 추진되어 왔으며, 이에 상응하여 교육·훈련 정책 또한 제조업 위주로 운영되어 왔음
  - 이에 따라, 서비스 산업, 특히 지식집약적 비즈니스서비스 분야의 인적자원을 육성하는데 필요한 법적·제도적 인프라는 여전히 취약한 실정임.
  - 이에, 지식집약적 산업인 비즈니스서비스 산업의 특성을 고려하여 전문 인적자원을 육성하고 이를 적재적소에 활용할 수 있는 법적·제도적 인프라를 구축하는 것이 필요함
  - 특히, 급변하는 세계경제환경 속에서 지식의 변화가 심한 이 분야의 특성을 감안해 볼 때, 이에 유연하게 대응할 수 있도록 교육·훈련 시스템이 시급함
- 산학연 협력에 기초한 현장밀착형 전문인력 양성 체제 구축
  - 비즈니스서비스 분야는 업계에 새로운 지식이 끊임없이 생산되고 실무적 경험에서 획득된 지식이 매우 중요한 자산이 되는 역동적 산업부문임
  - 따라서, 기존의 제조업 중심의 사회에서 일방적인 지식전달과 기술적 기능인력 양성과 같은 교육방식으로는 당해 분야의 전문 인력을 양성하는데 상당한 한계가 있음
  - 비즈니스서비스 부문의 전문인력 양성을 위해서는 전문대학(원) 중심의 인력 양성 시스템이 활성화될 필요가 있음. 이를 위해 정부는 민간 부문에 의한 전문대학(원) 설립에 대해 행재정적 지원을 적극적으로 모색하되, 필요한 경우 정부 스스로 관련 전문대학(원) 설립을 추진함
  - 이와 함께, 학생선발과 교육프로그램 마련에 있어서도 대안적인 접근이 요구됨. 가령, 교육프로그램 마련에 있어서 기업이나 사업자 단체의 수요가 적극 반영하거나, 혹은 공동으로 교육프로그램을 개발하는 등 수요지향형 교육프로그램으로 전환할 필요가 있음

- 이외에, 전문대학(원) 운영시, 기업이나 사업자 단체 등 실무지식에 능한 인력을 활용하는 한편, 인턴제나 현장교육 이수제 등을 통해 피교육생들이 실무경험을 존중하는 교육분위기를 조성하는 동시에, 실무상의 경험과 지식을 실제 배양할 수 있는 교과과정을 개발함
  - 상기의 교육훈련시스템 전환은 비즈니스서비스관련 학과가 개설·운영되고 있는 기존의 대학 교육시스템 내에서도 병행하여 모색될 수 있음
  - 이와 같은 전문 인적자원시스템 구축을 통해 대학(원) 측은 기업이 원하는 비즈니스서비스 전문인력을 배출할 수 있고, 학생측은 기업현장에서 바로 적용할 수 있는 현실감있는 지식과 노하우 획득할 수 있으며, 기업측에서도 경력직에 준하는 신규 인력을 확보할 수 있을 것으로 기대됨
- 인적자원 육성을 위한 산학연 컨소시엄 구축과 이를 통한 비즈니스서비스 중장기 인력수요 예측 실시
- 전문 인적자원의 육성과 관련하여 우수한 인적자원을 양성하는 것과 함께 흔히 직면하는 문제는 기업의 요구에 부합하는 인력의 적정 수급 문제임
  - 따라서, 인적자원 육성정책에는 이러한 수급상황을 진단·예측할 수 있는 관련 주체들의 활발한 정책참여가 필수적인 요소라 할 수 있음
  - 이에, 다양한 분야의 사업자 및 직능 단체가 참여하는 전문가 컨소시엄을 구성하고, 이를 통해 비즈니스서비스 분야 전문인력에 관한 현재의 수급여건과 미래 인력수요를 전망함
  - 정부는 이와 같은 컨소시엄 구성 주체의 일부로 참여하되, 이를 촉진하기 위한 다각적인 제도적 지원을 제공함. 특히, 이에 관한 전문가 풀을 마련하고 인력수급에 관한 주기적인 조사를 수행함
  - 이와 같은 중장기 수급예측은 앞서 언급한 전문 인적자원 양성시스템과도 체계적으로 연계·운영하는 것이 바람직함
- 전문인력을 위한 재교육·재훈련 프로그램 개발 및 교육·훈련 비용 지원
- 비즈니스서비스 분야 전문직에 종사하는 인력은 대개 공식적인 교육시스템을 통해 전문지식을 획득하는 것이 일반적이거나, 지식의 변화가 심하기 때문에

지속적인 재교육 및 재훈련의 필요성이 큼

- 따라서, 기업내에 존재하는 전문인력을 지속적인 재교육·재훈련할 수 있는 지원체제를 구축하는 것이 바람직함
- 이를 위해 재교육훈련 프로그램을 개발하되, 해당 교육훈련 프로그램을 이수하고자 하는 인력들에 대한 교육훈련비용 지원을 강화함
- 현재 교육훈련비용의 지원은 고용보험 사업 가운데 직업능력개발사업의 일환으로 사내 교육훈련과 근로자 개인 차원의 교육훈련에 대해 실시되고 있으나, 지원범위가 제한적임
- 따라서, 현재의 교육훈련비 지원의 범위를 확대하여 교육훈련에 따른 근로자의 부담을 줄이되, 동 제도가 효과적이기 위해서는 실무지향적인 다양한 재교육·훈련 프로그램이 갖추어져야 할 것으로 판단됨

#### ○ 비즈니스서비스 분야 자격 인증체계 확립

- 비즈니스서비스와 같은 분야에서 전문 인적자원 개발을 활성화하기 위한 제도적 방안으로서 관련 분야 자격 체계를 확립함
- 비즈니스서비스 분야 노동시장에서는 학력과는 별도로 자격(qualification)이 인적자원의 지식과 기술을 나타내는 중요한 지표로 간주되며,
- 자격 취득에 필요한 지식과 기술, 각 자격 사이의 상호관계에 대한 정보를 제공함으로써 근로자 개인의 교육훈련 계획 설정에도 유용하게 이용될 수 있기 때문임(김휘석 외, 2002)
- 현재, 국내 자격제도는 국가기술자격, 공인민간자격, 사내자격 등으로 구분되어 운용되고 있으며, 이 가운데 국가기술자격을 가장 공신력있는 자격제도도 인정받고 있음
- 이와 관련하여, <표 5-7>는 현재 정부가 운영하고 있는 기술분야별 자격종목을 나타낸 것으로, 최근 많은 제도적 개선에도 불구하고 서비스 및 비즈니스 서비스 분야 직종 국가기술자격 종목이 미흡한 실정임
- ※ 전체 570개 자격 종목 가운데 정보처리 분야 8개, 산업디자인 6개, 전문사무 4개 등



<표 5-7> 등급별 · 직무별 국가기술자격 종목 현황

직무분야	총 계	기술사	기능장	기사(1급)	산업기사	기능사
총 계	637	99	33	110	142	219
1. 기계	125	10	10	16	32	57
2. 금속	48	6	6	7	10	19
3. 화공·세라믹	20	5	1	4	5	5
4. 전기	20	5	2	4	5	4
5. 전자	17	3	1	4	5	4
6. 통신	21	1	1	5	7	7
7. 조선	9	3	-	1	1	4
8. 항공	9	2	1	1	1	4
9. 토목	32	11	-	5	5	11
10. 건축	34	4	2	3	7	18
11. 섬유	31	6	2	4	10	9
12. 광업자원	16	4	-	3	4	5
13. 정보처리	8	2	-	2	3	1
14. 국토개발	10	2	-	3	3	2
15. 농림	42	6	1	10	10	15
16. 해양	23	4	-	9	6	4
17. 산업디자인	10	1	-	3	3	3
18. 에너지	6	3	-	2	1	-
19. 안전관리	19	7	1	5	5	1
20. 환경	19	5	-	7	5	1
21. 산업응용	41	7	-	11	8	15
22. 교통	3	1	-	1	1	-
23. 공예	22	-	1	-	4	17
24. 음식료품	11	-	2	-	1	8
25. 위생	5	-	2	-	-	3
26. 기초	19	워드프로세서, 한글속기, 영문속기, 비서, 컴퓨터활용능력, 전산회계운용사, 전자상거래운용사				
27. 전문사무	17	직업상담사, 사회조사분석사, 전자상거래관리사, 컨벤션기획사, 소비자전문상담사, 임상심리사, 텔레마케팅관리사, 게임프로그래밍전문가, 게임기획전문가, 멀티미디어콘텐츠제작전문가				

자료: 노동부, www.molab.go.kr

- 비즈니스서비스 분야의 경우, 국가가 공인하는 민간자격의 경우에는 더욱 취약한 실정임. 04년 12월 현재 총 28개 기관에서 45개 종목에 대한 민간자격이 운영되고 있음
- 이 가운데 비즈니스서비스관련 분야 민간자격은 금융 및 정보처리를 중심으로 하고 있고, 일부 회계정보에 한정되어 있음
- 따라서, 국가기술자격 및 민간자격 체계에서 비즈니스서비스 분야 자격 종목을 더욱 다양화, 전문화할 필요가 있음
- 이를 위해서는 직무(종) 및 자격 분석이 지속적으로 이루어져야 할 것이며, 이와 함께 사업자단체 및 직능 단체 혹은 지역 정부에 의한 자격관리를 활성화시키되 자격관리체계가 투명하게 운영될 수 있도록 제도적 방안도 제공되어야 함

<표 5-8> 국가공인 민간자격 현황: 2004년 기준

	자격종목	자격관리자	연도
재정 경제부	신용분석사	한국금융연수원	2000
	대출심사역	한국금융연수원	2000
	국제금융역	한국금융연수원	2000
교육 인적 자원부	한자능력급수	한국어문화	2000
	실용영어	(사)한국의국어평가원	2001
	실용한자	(사)한국의국어평가원	2004
	TEPS(영어능력검정)	(재)TEPS관리위원회	2002
	한자실력급수	(사)한자교육진흥회	2004
	한자급수자격검정	(사)대한민국한자교육연구회	2004
	영어회화능력평가시험	(주)이에스피평가아카데미	2004
행정 자치부	옥외광고사	한국광고사업협회	2002
	정책분석평가사	한국정책능력진흥원	2002
	행정관리사	(사)한국행정관리협회	2004
산업 자원부	산업기계정비사	대한상공회의소	2000
	사출금형제작사	대한상공회의소	2000
	프레스금형제작사	대한상공회의소	2000
	전기계측제어사	대한상공회의소	2000
	무역영어	대한상공회의소	2000
정보 통신부	샵마스터	(사)한국직업연구진흥원	2004
	E-Test(E-Professionals)	삼성SDS(주)	2000
	정보시스템관리사	한국전산원	2000
	PC활용능력평가시험(PCT)	(주)피씨티	2000
	인터넷정보검색사	한국정보통신산업협회	2000
	네트워크관리사	한국정보통신자격협회	2001
	정보기술자격시험(ITQ)	한국생산성본부	2001
	공무원정보이용능력평가(NIT)	한국정보문화진흥원	2002
보건 복지부	디지털정보활용능력(DIAT)	한국정보통신대학원대학교	2002
	정보보호전문가(SIS)	한국정보보호진흥원	2004
	지역·교정사	한국시각장애인연합회	2001
노동부	병원행정사	대한병원행정관리자협회	2001
	기계전자제어사	대한상공회의소	2000
	치공구제작사	대한상공회의소	2000
	CNC기계절삭가공사	대한상공회의소	2000
	기계설계제도사	대한상공회의소	2000
	기계및시스템제어사	대한상공회의소	2000
	공작기계절삭가공사	대한상공회의소	2000
	자동화설비제어사	대한상공회의소	2000
	산업전자기기제작사	대한상공회의소	2000
	컴퓨터운용사	대한상공회의소	2000
	가구설계제도사	대한상공회의소	2000
	문서실무사	한국정보관리협회	2000
	펜글씨검정	대한글씨검정교육회	2000
전산세무회계	한국세무사회	2001	
산림청	분재관리사	한국분재조합	2001
조달청	구매·자재관리사	한국구매자재관리협회	2002

자료: 노동부, 2004, 국가공인 민간자격 현황.

## ○ 비즈니스서비스 기업에 대한 세제지원

- 기업들의 정책수요에서 확인된 바와 같이, 현행 비즈니스서비스 기업들은 경영상의 이유로, 혁신활동 수행상의 이유로 다양한 형태의 조세 및 정책자금에 대한 요구를 가지고 있음
- 그럼에도 불구하고, 현재 비즈니스서비스 기업들은 조세 및 정책자금 지원제도의 차별로 인한 불리한 여건에 처하고 있음
- 이와 같은 불리한 제도적 환경을 개선하기 위해서는 관련 제도의 정비가 시급한 것으로 판단됨
- 이와 관련하여 중소기업에 대해 조세 및 정책자금에 관한 다양한 제도적 지원이 이루어지고 있는 현행의 여건에서 중소기업 자격 조건의 재정비는 비즈니스서비스업 조세지원을 위한 중요한 전제조건임
- 이를 위해 우선 중소기업 대상 업종에서 비즈니스서비스 분야를 대폭 확대하고, 중소기업 규모 기준도 제조업과 비슷한 수준으로 재조정함. 가령, 신용조사사업이나 전시행사대행업 등 전문 비즈니스서비스업의 중소기업 자격기준이 완화될 필요가 있음
- 이와 함께, 서울을 포함한 수도권 소재 기업들에게 부과되고 있는 각종의 조세 지원상의 차별에 대해서도 합리적 제도 개선이 요구됨
- 현재, 수도권 소재 기업에 대해서는 <표 5-9>과 같이 창업중소기업, 중소기업 특별세액감면, 연구 및 인력개발 설비투자, 특정설비 투자, 임시투자, 고용창출형 창업기업 등의 세제지원에 대해 각종 배제와 차별 지원이 적용되고 있음
- 사실상 이들 정책과세 운영의 제도적 효과와 실효성을 입증하기 어려운 상황에서 기업의 경쟁력 강화에 부정적 영향을 주기 쉬운 이들 각종의 차별적 조세지원을 폐지하는 것이 바람직함

<표 5-9> 현행 수도권 소재 기업에 대한 조세지원상의 차별

조세지원 대상	지원 내용	서울기업 적용 사항
창업중소기업	4년간 법인세·소득세 50% 감면 주요 지방세 면제 및 감면	배제
중소기업특별세액감면	법인세·소득세 15% 감면 (일부 업종 5% 감면)	소기업 및 지식기반중소기업만 해당되며 10% 감면(일부 5%)
연구 및 인력개발 설비투자	투자비의 7% 세액공제	일부 시설투자 적용 제외
특정설비 투자	투자비의 3% 세액공제	일부 시설투자 적용 제외
임시투자	투자비의 15% 세액공제	중소기업의 대체투자만 적용
고용창출형 창업기업	4년간 법인세·소득세 50% 감면 주요 지방세 면제 및 감면	주요 지방세 면제 및 감면 배제

- 비즈니스서비스 산업의 활성화를 위한 보다 적극적인 세제지원으로서 ‘서비스 아웃소싱에 대한 조세지원’과 ‘파트너십 과세제도’ 도입을 검토함
- 서비스 아웃소싱에 대한 조세지원의 경우, 물류 아웃소싱 기업에 한해 3년간 2%의 법인세 세액공제를 내용으로 하는 법안이 국회에 상정되어 있는데, 이를 비즈니스서비스업 전반으로 확대할 수 있는 방안을 강구함

#### ◇ 해외 비즈니스서비스기업의 국내 유치에 위한 지원정책 확대

- 해외의 선진 비즈니스서비스기업 유치를 위해 산업지원서비스업에 대한 자금지원 등 지원정책 확대
  - 외국인투자기업에 대한 조세지원방안 중 비즈니스서비스업과 관련된 것은 산업지원서비스 중목으로, ‘외국인투자등에대한조세감면규정’에 의해 전자정보통신 분야에서부터 기타 산업지원서비스업에 이르기까지 총 578개 지원대상을 정해 놓고 있음

- 최근 2003년 들어 법개정을 통해 산업지원서비스업은 기존의 지원대상을 확대하여 149개 업종을 추가하였으며, 이 가운데 비즈니스서비스관련 업종은 디지털콘텐츠업(35개)와 전문디자인업(4개) 등 40여개에 달함(<표 5-10> 참조)
- 이와 같은 지원대상 확대에도 불구하고, 대부분 기술중심적 혁신관점에 입각하여 지원대상이 선정되고 있고, 그러한 결과로 여전히 비즈니스서비스 가운데 핵심 분야가 제외되어 있음.
- 그렇지만, 지식집약적 비즈니스서비스를 둘러싼 혁신이 기술혁신에만 의존하는 것이 아니라 비기술적 지식교류에 크게 의존하므로, 국내 비즈니스서비스업의 질적 도약을 위해서는 기존의 정책관점에서 탈피할 필요가 있음.

<표 5-10> 개정된 규정하의 산업지원서비스 추가 업종

사업분야	추가 기술내용
디지털콘텐츠(35)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 모바일관련 게임분야(3개)</li> <li>- PC 및 온라인 게임(5개)</li> <li>- 콘솔관련 게임분야(3개)</li> <li>- 아케이드관 게임분야(3개)</li> <li>- 컴퓨터그래픽스/애니메이션 분야(4개)</li> <li>- Post Production제작분야(3개)</li> <li>- 몰입/체험형 VR콘텐츠(3개)</li> <li>- Web 3D 콘텐츠분야(3개)</li> <li>- 문화콘텐츠(8개)</li> </ul>
전문디자인업(4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CAD / CAM 등을 응용한 디자인 기술</li> <li>- 가상실재(Virtual Reality)를 응용한 디자인 기술</li> <li>- 포토샵, 일러스트 등을 이용한 평면적 기술</li> <li>- 3D 렌더링을 이용한 디자인 기술</li> </ul>
BT분야(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 원격진료용 의료기기</li> <li>- 전자의료정보 관리시스템</li> </ul>
기타분야* (5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역냉난방 엔지니어링 기술</li> <li>- 지반지질정보 획득관련 시험·검사, 계측, 평가, 기기운영 및 수리 기술을 추가</li> <li>- 선진정보화 프로그램, 정보화 기기 및 시설을 이용한 소매업</li> <li>- 상품개발연구시설, 상품실험시설, 본부운영시스템 자동수발주 시스템 및 EDI 등을 이용한 구매 및 상품개발사업(도매업)</li> <li>- 소매지원사업(도매업)</li> </ul>

- 더욱이, 비즈니스서비스업의 선도적 중심지인 서울의 경우 국제비즈니스중심도시 구상을 실현하고자 하는데, 그 전제가 되는 비즈니스서비스의 질적 발전을 위해서도 현재의 산업지원서비스업 지원대상을 더욱 확대할 필요가 있음
- 특히, 본 연구에서 설정된 전략적 비즈니스서비스 업종을 우선 포함하고, 중장기적으로 비즈니스서비스 전 분야로 확대해 가는 것이 바람직할 것으로 판단됨
- 시장조사 및 경영상담업, 광고업, 과학 및 기술서비스업, 컨벤션 등
- 이와 함께, 해외 비즈니스서비스기업 유치를 위하여 조세지원 해당업종의 범위를 확대하는 것 외에, 보다 실질적인 도움이 될 수 있는 자금지원, 정보지원, 협력업체 네트워크 구축지원, 인력지원 등도 아울러 강구되어야 할 것임

<표 5-11> 외국인투자 유치를 위한 조세지원제도

	조세지원 대상	조세지원 내용
외국인 투자	• 산업지원서비스업 및 고도기술수반사업, 외국인투자지역 지정사업	법인세·소득세·등록세·취득세·재산세·종합토지세·수입관세·특별소비세·부가가치세 세액감면
	• 외국인투자입지(외국인전용단지·자유무역지역·경제자유구역·제주국제자유도시)	법인세·소득세·등록세·취득세·재산세·종합토지세·수입관세 세액감면

## ② 서울시의 발전방안

### ◇ 비즈니스서비스업 정책자금 지원체계 구축

- 서울 비즈니스서비스기업에 대한 정책자금 지원 강화와 이를 위한 적정 대출모델 개발
  - 최근 몇 년 사이 정부의 정책자금 지원체계가 기존의 제조업 중심에서 비즈니스서비스업을 포함하여 한 서비스업에 대한 지원을 강화하는 방식으로 제도적 개선이 있었음

- 이러한 사실에도 불구하고, 서비스업 및 비즈니스서비스업에 대한 정책자금 지원은 신용 및 담보에 따른 구조적 제약으로 인해 실질적인 정책자금 수혜가 여전히 미흡한 실정임
- 특히, 유형자산보다는 무형자산에 대한 의존성이 강한 서비스업의 경우, 신용 및 담보능력이 상대적으로 취약한 수밖에 없음. 실제로, 현재 서울시의 중소기업 지원자금의 핵심을 차지하는 중소기업육성자금의 경우, 제조업중심의 자금 지원 구조를 나타내고 있음
  - 중소기업육성자금의 구성은 크게 경영안정자금/시설자금/시중은행협력자금으로 구성되어 있고, 지원대상은 중소기업, 서울형신산업, 벤처창업기업, 수출업체, 시장재개발, 아파트형공장건설 등으로 되어 있음
  - 전체 자금의 80% 이상을 차지하고 있는 시설자금의 경우 제조업체들이 주된 대상이고 경영자금의 경우에도 담보의 문제가 존재함
- 이와 함께, 신용보증을 주 기능으로 하는 신용보증재단의 경우에도 실제 보증지원의 경우에도 제조업이 상당한 비중을 차지하고 있는 반면, 서비스업 부문은 상대적으로 미약함
  - 신용보증대상기업에서 벤처기업이나 서울형신산업(애니메이션, 패션, 소프트웨어, 전통공예, 디자인)을 우선지원 대상으로 하고 있으며, 실제 보증지원 건수나 금액면에 있어서도 서비스업은 낮은 비중을 나타냄
  - 업종별로 보면, 제조업이 30.3%, 도소매업이 31%, 서비스업이 29.1%이고, 이 가운데 비즈니스서비스업은 19.1%를 차지함
- 따라서, 현행 중소기업육성자금 운용방식에 중소 (비즈니스)서비스업을 체계적으로 지원하는 제도적 기반이 강화되어야 할 것인데, 이를 위해 앞의 세 개의 자금 외에 별도의 자금 풀을 마련하는 방안을 강구해 볼 수 있음
  - 서울의 전략 비즈니스서비스 업종을 우선 지원대상으로 하되, 지원자금 규모에 따라 지원대상 범위를 추가 확대함



- 이러한 제도적 기반 강화가 실효성을 갖기 위해서는 자금지원의 기준이 되는 기업평가, 신용평가 등 서울 비즈니스서비스기업에 적합한 신용보증체계와 대출모델을 개발하는 것도 아울러 개발되어야 할 것으로 판단됨

<표 5-12> 서울신용보증재단의 업종별 보증 현황: 2003년

(단위: 개, 백만원, %)

구분	건수	보증공급액		
		비중	비중	비중
광업	5	0.02	94	0.0
제조업	5,678	20.5	313,040	30.3
건설업	770	2.8	34,814	3.4
도소매업	11,819	42.6	320,705	31.0
숙박음식업	3,054	11.0	64,500	6.2
서비스업	3,047	11.0	197,181	19.1
사업서비스업	3,391	12.2	104,159	10.1
계	27,764	100.0	1,034,492	100.0

자료: 서울신용보증재단

## ◇ 전문인력 양성을 위한 교육·훈련체계 구축

### ○ 비즈니스서비스 분야 경력개발센터 설치와 인력정보은행 운영

- 앞서 언급한 바와 같이, 비즈니스서비스 산업의 경쟁력을 향상시키는데 핵심 요소는 전문 인적자원이며, 이러한 맥락에서 해당 분야에서의 실무지식과 경험을 가진 인적자원의 개발과 이들의 적재적소 배치가 매우 중요함
- 이러한 가운데 구인기업, 특히 중소기업 편에서는 실무경력이나 경험을 가진 인재를 구하기 힘든 반면, 신규 대졸 구직자의 경우에는 경력의 부재로 일자리를 구하지 못하는 경우가 빈번함
- 따라서, 대학을 신규 졸업하였거나 전직을 고려하는 구직자 가운데, 비즈니스서비스 분야에 종사하고자 하는 사람을 대상으로 경력개발을 지원할 필요가 있음

- 이러한 목적으로 비즈니스서비스 분야 경력개발센터를 설치하고, 관련 서비스를 실비로 제공함
- 동 센터는 경력개발에 필요한 코스를 설치하여 교육·훈련을 제공하는 한편, 교육이수자를 포함하여 현직에 종사하고 있는 전문 인적자원에 관한 정보를 일정한 특성에 따라 관리하는 인력은행을 운영함
- 경력개발관련 교육훈련은 다음과 같이 세 가지 단위사업을 중심으로 운영됨
  - 직업적성검사
  - 교육훈련 서비스 제공
  - 구직관련 정보제공
- 직업적성검사의 경우, 카운슬러가 온라인과 오프라인을 다각적으로 활용하여 경력개발을 원하는 사람들에게 개인적 소양이나 동기, 경력상의 목표, 구직자에게 적합한 기업문화 등을 진단하는 서비스를 제공함
  - 이를 위해 체계적인 직업심리검사, 직업적성검사 기법들을 개발함
  - 온라인을 통한 이력서 작성 및 면접기법에 대해서도 훈련서비스를 제공함
- 교육·훈련은 비즈니스서비스관련 스킬, 기법 등을 체계적으로 전달하는 강의와 직무실습서비스(Learning Lab Service)를 적절히 배합하는 방식으로 운영함
  - 이 경우에, 교육·훈련에 대한 동기를 부여하고 교육효과를 높이기 위해 강의 교과목은 다양한 콘텐츠로 구성하여 교육생들이 자신의 적성과 진로에 맞게 선택적으로 이수할 수 있게 하는 수요자지향형 방식을 취하도록 함
  - 동 교육훈련 서비스에 대한 노하우와 경험이 축적되면, 직장내 훈련프로그램(On-The-Job Training)을 실시하는 것으로 사업영역 확대를 모색함
- 상기 경력개발센터의 교육·훈련에 대해서는 경력인증을 부여할 수 있는 제도적 시스템도 고려되어야 함
- 이와 함께, 경력개발센터는 전문 인적자원에 관한 정보시스템을 구축하여 이를

- 인재를 탐색하는 구인기업들에게 제공함으로써 인재들이 적재적소에 활용될 수 있는 채널을 제공함
- 구직관련 정보제공과 관련해서는 비즈니스서비스관련 구직정보로 특화하되, 기존의 구직관련 정보통신망과도 연계하여 운영함

◎ 전문인력 양성센터 사례 : 영국 Cardiff 대학내 평생학습센터

- 영국 웨일즈(Wales) 지역 소재 카디프 대학의 연구 및 상담처(Research & Consultancy Division)는 전문가의 평생학습을 조정하고 개발·촉진하는 센터인 평생학습센터를 운영하고 있으며, 웨일즈 지역개발청이 자금을 지원
- 동 센터는 웨일즈 동남부 100여 군데에서 일년에 약 700개의 평생학습교과 과정을 제공하고 있음
- 센터의 교과과정에는 지속적 전문가양성(Continuing Professional Development)과 같은 단기과정을 포함하고 있으며, 최근에는 평생학습센터와 관련 학부, 그리고 보험업자간 협력으로 보험분야 전문가 양성과정을 개설함

- 한편, 유능한 전문 인적자원의 정보를 수집하여 D/B를 구축하고, 이를 전문인력 구인란을 쥐고 있는 중소 비즈니스서비스업체들에게 제공하기 위해 전문인력 정보은행을 운영함
- 최소 3개월~6개월에 1회 주기적으로 D/B를 지속적으로 업데이트함으로써 신규 전문인력에 대한 정보를 축적하고 인력의 이동을 파악함
- 인적정보의 범위는 개인의 기본 신상정보 외에, 학력, 자격증, 실무경력, 어학능력, 기타 특기 사항 등으로 구성함
  - 인적정보의 관리는 상당히 신중을 기해야 하는바, 개인의 프라이버시와 정보 보호 차원에서 본인의 동의 하에 정보 수집·제공 및 관리가 이루어져야 함
- 동 사업은 2단계로 구분하여 단계별로 추진될 필요가 있는데, 우선 1단계로 공공기관, 대학과 연구기관내의 전문인력을 대상으로 온라인 전산화 → 2단계로 비즈니스서비스 기업내 인력을 온라인 전산화함

- 1단계 사업이 완료되고 나면 사업의 효과에 대해 자체 평가와 업체의 수요를 파악하고, 이에 기초하여 2단계 사업을 실시함

#### ○ 신규 대졸자 경력 배양을 위한 채용인센티브제 실시

- 앞에서도 언급한 것처럼, 현재 고용시장에서는 중소기업의 구인·구직자간 수급 불일치로 인해 대학을 졸업한 신규 구직자들이 적절한 일자리를 찾기 못하고 있음에도 불구하고 중소기업은 전문인력을 구하지 못함
- 구직자의 경우, 다양한 사유로 중소기업에 대한 취직을 기피하는 반면,
- 구인자의 경우 실무로 곧바로 투입할 수 있는 경력자 채용을 선호함
- 이러한 여건에서 실무경력을 축적한 새로운 인재들을 지속적으로 양성해서, 비즈니스서비스 산업 영역으로 통합하기 위해 고용시장에서의 수급불일치를 해소할 필요가 있음
- 50인 이하(혹은 여건에 따라 20인 이하) 중소 비즈니스서비스업체를 대상으로 신규 대졸자 채용시 고용장려금을 지급하되, 매월 1인 채용에 대해 월 80만원 정도를 12개월 지급
- 이 경우에, 고용보조금의 효과를 높이기 위해서는 기업규모에 따른 임금격차를 보전하여 중소기업으로의 우수 신규대졸자를 유인하는 것이 중요하며, 따라서 사업주보조금보다 근로자보조금 지급방식을 취하는 것이 바람직함
- 다만, 사업주에게도 채용에 대한 적절한 인센티브를 제공하는 것이 필요한데, 이를 위해 신규 채용인력에 대한 훈련비 명목으로 전체 고용장려금의 일부(가령 40%)를 지급
- 채용인력에 대한 훈련 및 훈련비 지원은 현재 민간에 의해 운영되고 있는 여러 직업훈련기관을 활용하되, 앞서 제안된 비즈니스서비스관련 경력개발센터가 설치될 경우 동 기관도 적극적으로 활용해 볼 수 있음
- 아울러 효율적 제도운용을 위해 구인구직자에 대한 상세 정보가 체계적으로 수

집될 수 있어야 하며, 지원자 대상 구인구직 알선사업을 실시함

- 이는 외부 고용관련 전문기관에게 위탁하거나, 앞서 제안된 경력개발센터가 설치되어 제도적 인프라가 구축될 경우 동 센터를 통해 추진하는 것도 다른 한 가지 방법임
- 고용장려금 제도 운용시, 사전 시범사업을 실시하고 피드백한 후 제도를 확대 실시하는 것이 제도 운용상의 문제를 최소화할 수 있는 방안임

#### ◇ 비즈니스서비스업 집적과 네트워크를 촉진하기 위한 기반 구축

##### ○ 지식기반산업집적지구의 활용

- 현행 「산업집적활성화및공장설립에관한법률」은 수도권과밀억제권역 내일지라도 공장총량제를 포함한 수도권입지구제를 배제하여 ‘지식기반산업집적지구’를 지정할 수 있도록 하고 있음
- 지식기반산업집적지구의 목적은 정보기술(IT), 생명기술(BT), 환경기술(ET), 나노기술(NT), 문화기술(CT), 항공우주기술(ST) 등 6대 신산업과 주요 비즈니스서비스산업의 집적을 활성화하기 위함임
- 지식기반집적지구에 대해서는 취득세·등록세 면제 및 재산세·종토세 5년간 면제 등 조세지원이 제공되므로, 서울의 비즈니스서비스업 육성을 위한 효과적인 정책 수단으로 활용할 수 있음
- 다만, 동 제도는 지구 지정과 관련하여 산자부 장관에게 지구 지정을 요청하도록 하는 동시에, 산업입지공급계획과 조화를 이룰 것을 규정하고 있음
- 따라서, 현재의 여건에 비추어 보면 서울시가 지식기반집적지구 적극적으로 활용하는데 있어서 일정한 제약이 될 공산이 크므로, 동 제도의 활성화 차원에서 현행 규정에 대한 제도적 개선이 요청됨
- 이를 위해 지역에 의한 자율적 지구지정과 재량적 운영을 보장할 수 있는 지역

주도의 방식으로 전환하는 것이 바람직함

- 이와 함께, 「산업입지및개발에관한법률」에 의거하여 지식산업, 문화산업, 정보통신산업과 같은 이른바 대도시형 입지지향형 첨단산업의 입지를 지원하기 위한 제도인 도시첨단산업단지에 대해서도 합리적 제도 개선이 요청됨
- 현행 법률은 도시첨단산업단지 조성과 관련하여 수도권 지역 가운데 지식산업의 선도적 집적지인 서울만 유일하게 배제하고 있고, 그 결과로 제도 자체의 기본 취지와 효과를 손상시키고 있는 실정임
- 따라서, 비즈니스서비스 산업클러스터를 촉진하기 위해 현재의 제도는 서울을 포함한 수도권 전 지역을 포괄할 수 있도록 적극적인 전환이 모색되어야 함

#### ○ 아파트형 공장 제도의 활성화

- 아파트형 공장은 외관상 공장의 형태를 취하지만 제조업 이외에도, 벤처기업, 지식산업 및 정보통신산업, 금융·보험·교육·의료·무역·판매업, 보육시설 및 기숙사시설까지 입주 가능한 시설임
- 현행 법률은 아파트형 공장 건설과 관련하여 공장총량제 등 입지규제를 받고 있는 서울에서도 공급이 가능하도록 규정하고 있고, 이에 더해 주요 지방세의 면제 또는 감면, 금융지원의 대상이 되고 있음
- 따라서, 아파트형 공장은 저렴하고도 충분한 사업공간을 구하기 힘든 서울의 산업환경에서 서울에 부과되고 있는 다양한 입지규제에도 불구하고 사업공간의 조성을 활성화할 수 있는 효과적인 정책수단으로 평가할 수 있음
- 더욱이, 아파트형 공장은 제조 기능과 함께 다양한 기업지원 기능이 동반 입주가 제한적으로 허용되고 있으므로, 제조업과 비즈니스서비스업간 집적과 연계를 통해 상호 혁신역량을 강화할 수 있는 계기로 작용할 것으로 판단됨
- 따라서, 이와 같은 여러 가지 목적과 효과에 비추어 볼 때 아파트형 공장 제도는 보다 더 활성화될 필요가 있음
- 이를 위해 아파트형 공장 건설에 대해서는 제도적 지원이 제공될 필요가 있으며, 동 공장에 입주하는 비즈니스서비스 기업에 대해서는 정보제공, 자금지원,

업체간 연계지원 등 다각적인 제도적 지원이 모색될 필요가 있음

- 비즈니스서비스의 수요기반 창출을 위한 중소기업 기술진단 사업(가칭 'Techno-Doctor') 실시
  - 후술하는 ③ 중점 지원시책 참조
  
- 비즈니스서비스 기업의 혁신역량 강화를 위한 R&D 지원 사업
  - 후술하는 ③ 중점 지원시책 참조
  
- 비즈니스서비스 산업의 플랫폼 조직으로서 (가칭) '서울 비즈니스혁신센터 (Business Innovation Center)' 설치
  - 후술하는 ③ 중점 지원시책 참조

### ③ 중점 지원시책

#### ■ 중소기업 기술진단(가칭 'Techno-Doctor') 사업

- 사업의 목적
  - 동 사업은 우선 사업의 목적상 현재 지속적인 수요부족을 느끼고 있는 중소 비즈니스서비스업체에 대해 수요기반 제공
  - 이와 동시에 경영 및 기술진단 서비스를 제공받는 중소기업에 대해서는 해당 기업의 체계적인 진단과 객관적 평가를 통해 사업주가 인식하지 못한 문제점을 발견하고, 이를 통해 기업의 개선방안 및 향후 기업전략을 도출하는데 도움을 받을 수 있음
  - 동 사업을 통해 비즈니스서비스의 수요기반을 제공하는 동시에 진단 대상업체의 경쟁력 강화에도 기여할 수 있음

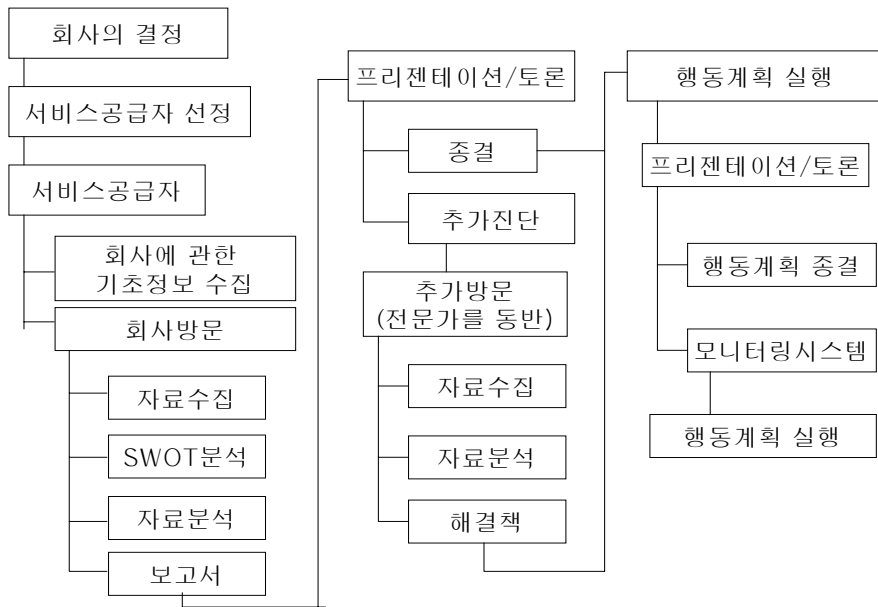
## ○ 기술진단의 의의

- 기술진단(Technology Audit)은 중소기업과 같은 특정 조직에 대해 외부의 전문 조사 및 경영컨설팅 기관, 혹은 연구기관이 마케팅, 금융, 인적자원 관리와 같은 기본적인 경영 노하우 외에, 해당 조직이 가지고 있는 기술 역량이나 절차, 소요(needs) 등을 체계적으로 평가하는 것을 의미함
- 기술진단을 통해 중소기업은 궁극적으로 해당 기업이 가지고 있는 다음과 같은 측면의 강점과 약점을 인식할 수 있고, 이를 통해 기업경쟁력 강화를 위한 구체적인 행동계획을 실행하는 기대효과를 가짐
  - 지속가능한 성장을 위해 기업 여건에 관한 종합적인 분석과 평가
  - 기업의 객관적인 SWOT 분석
  - 신제품/신서비스/신기술/신시장에 대한 기회의 식별
  - 새로운 기술의 공급자 내지 기술 원천과의 네트워킹
  - 기술 포트폴리오, 지식재산권에 대한 평가
  - 현재적, 잠재적 자금기제의 조사와 식별

## ○ 기술진단의 프로세스

- 기술진단의 프로세스는 <그림 5-1>에서 볼 수 있는 것과 같이 기업의 최종 성과와 경쟁력에 관련된 여러 영역에 대해 다양한 단계를 거쳐 진행됨
- 각 단계에서 다양한 비즈니스서비스관련 주체들이 개별 혹은 집단적으로 진단 과정에 참여함으로써 비즈니스서비스에 대한 수요를 끌어낼 수 있으며, 정부는 이 과정에서 사업을 행·재정적으로 지원함





<그림 5-1> 기술진단의 프로세스

- 전체 프로세스는 회사의 결정으로부터 행동계획의 실행에 이르기까지 10여개의 단계로 구성됨. 주요 단계를 언급하자면,
  - 처음 기술진단에 착수할 회사의 결정이 이루어진 후, 2단계에서 기술진단을 실행할 중개조직과 전문가의 선정이 이루어지고,
  - 5단계에서 10여개 항목을 중심으로 한 진단을 통해 일반적인 단기진단이 마무리되고, 6단계에서 전문가에 의한 자료분석과 보고서 작성이 이루어짐
  - 다만, 그 다음 단계에서 일차 진단결과에 대해 컨설턴트와 회사측의 상호 협의·결정이 이루어지고, 그에 기초하여 추가 정밀진단 여부가 결정됨
  - 추가 진단이 결정될 경우 다음 단계로 넘어가는데, 여기서는 품질/인적자원/연구개발/제품개발/생산관리/마케팅관리 등 보다 세밀한 진단과 행동계획이 수립됨
  - 진단과정에서 기술적 문제가 대두될 경우, 다른 과학 및 기술서비스 혹은 연구개발기관에 의한 문제해결로 이어질 수 있음

<표 5-13> 기술진단에 포함되어야 할 영역과 테마

조직	협력/네트워킹
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 회사정보</li> <li>· 전략</li> <li>· 개발계획</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 타회사/지방-해외</li> <li>· 기술공급자/원천</li> <li>· 연구개발 프로그램에 참여</li> </ul>
인적자원	기술소요
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 역량/소요/강점/약점</li> <li>· 훈련/성과/보상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서비스/장비/품질향상에 대한 수요</li> <li>· 신기술</li> <li>· 정보로의 접근/기술확산</li> </ul>
기술역량	품질
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기술자원/노하우,</li> <li>· 기술수준의 평가</li> <li>· 정보기술/신기술의 채택</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 물질통제 : 제품과 원료</li> <li>· 품질기준</li> <li>· 고객/공급자와의 관계</li> </ul>
기술혁신	마케팅
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 신제품/절차</li> <li>· 신제품 · 연구개발</li> <li>· 기업내부 혁신, 기업외부 혁신</li> <li>· 관심영역 · 기술획득의 원천</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 마케팅 : 지방/해외</li> <li>· 마케팅 플랜/전략</li> </ul>
혁신역량	환경
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 도입된 혁신들</li> <li>· 혁신에 대한 장애요인</li> <li>· 기술 위치/서칭/기술확산</li> <li>· 연구개발 조인트프로젝트에 참여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 인식/문제/소요</li> </ul>
제품	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제품/시장 · 생산조직 및 경영</li> <li>· 생산장비</li> </ul>	

### ○ 사업화 방안

- 앞서 기술진단의 의의와 프로세스에서 언급된 바와 같이, 기술진단 사업에는 기술진단 공급자, 사용자, 그리고 정부 등 3자를 중심으로 비즈니스서비스관련 다양한 주체들이 참여하게 됨
- 본 ‘테크노닥터 사업’에서는 경영컨설팅 및 조사기관, 대학, 연구소로 구성된 5~10인 정도의 컨소시엄이 하나의 팀으로 구성하되, 하나의 팀이 10개 이하의 기술진단을 실시할 수 있도록 함
- 기술진단 과정에 참여하는 컨설턴트 가운데 40% 이상은 중소 비즈니스서비스업체로 하는데, 이는 보다 많은 비즈니스서비스업체들에게 정책의 수혜가 돌아가게 하고, 특히 불합리한 계약관행으로 인해 중소기업체가 겪는 불이익을 해소

하기 위함임

- 기술진단에 응하고자 하는 기업은 50인 이하 사업장을 우선 대상으로 하되, 여건에 따라 50인 이상의 사업장으로 확대함
- 기술역량, 기술혁신에 대한 체계적인 진단이 이루어져야 하는 사업의 특성상 해당 분야의 대학이나 연구소가 최소 2~3인 이상 참여하는 것이 바람직함. 따라서 동 사업은 산학연 협력을 활성화하는데도 효과적일 것임
- 서울시와 사업에 참여하는 컨소시엄, 그리고 기술진단을 받는 업체간 기술진단에 관한 협정서를 체결하고, 이에 기초하여 사업을 추진함
- 사업은 상반기와 하반기로 나누어 연 2회를 실시하되, 1회 사업에 소요되는 기간은 대략 2~3개월로 함
- 1회 사업에 300~500개 정도의 기업을 대상으로 하되, 기술진단에 소요되는 비용의 70%를 정책자금으로 지원하고 나머지는 기업측이 부담함. 사업에 소요되는 자금은 중소기업육성자금으로 충당함
- <표 5-14>는 일반적으로 기술진단 각 항목별로 소요되는 시간을 나타낸 것으로, 이를 감안해 볼 때, 1~10단계까지 전체 사업기간은 총 8주 정도가 적절한 것으로 추정됨

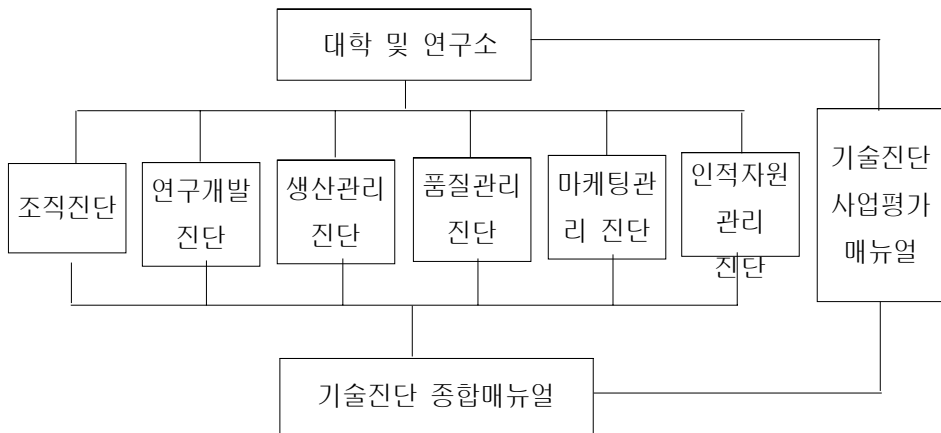
<표 5-14> 기술진단의 내용과 소요시간

단계	진단의 내용	진단에 소요되는 시간(인·일)	사업일정
1	기술진단을 수행하려는 기업의 결정	-	1주
2	중개조직과 전문가의 선정	-	
3	일차 접촉/전문가의 기업방문	0.5	
4	기초정보 수집을 위한 전문가의 예비 작업	1-2	1주
5	일반 단기진단	0.5-1	1주
6	전문가에 의한 자료분석_보고서	1-3	
7	회사경영층에 대한 보고서 프리젠테이션	0.5	
8	추가방문/부서장과의 인터뷰	2-5	2주
9	기술진단에 대한 최종보고서	2-3.5	1주
10	회사경영층에 보고서의 프리젠테이션	0.5	1주
	계	8.0-16.0	8주

출처: Kelessidis. V., 2000.

○ 사업운영주체의 구성

- 기술진단 사업의 효과적 추진을 위한 전제는 각 진단 항목별 절차와 기법에 관한 구체적인 매뉴얼이 개발되고, 사업의 실시 후 주기적으로 수정이 필요함
- 이를 위해 기술진단 매뉴얼 개발에 필요한 연구사업을 실시함
  - 현행 경영컨설팅 기관이나 관련 대학을 대상으로 조직 진단/연구개발 진단/생산관리 진단/품질관리 진단/마케팅 관리/인적자원관리 진단 등 각 항목별로 매뉴얼 개발하고, 필요한 사항에 대해 소프트웨어도 개발함
- 따라서 이들 항목별 진단 매뉴얼과 사업평가수행 매뉴얼 개발, 그리고 이에 기초한 진단사업의 실시에는 대학과 연구소의 참여가 필수적인 요소임



- 이와 함께, 동 사업의 원활한 추진을 위해서는 일련의 프로세스를 추진할 수 있는 전담기구가 필요함
  - 이를 위해 비즈니스산업 지원을 위한 플랫폼 조직을 설치하되, 그 구체적인 방법으로 다음의 두 가지 대안을 고려해 볼 수 있음
    - ▷ 현행 서울산업진흥재단 내에 이를 담당하는 부서의 설치
    - ▷ 비즈니스서비스업을 전담하는 신설조직(기관)으로 10~20인 규모의 (가칭) '서울 비즈니스혁신센터'(Seoul Business Innovation Center)를 설치

- 이들 두 대안에 대해 비즈니스서비스업을 잘 이해하고 실무경험이 풍부한 인력들로 구성된 전담센터를 신설하는 방안이 더 적절한 대안으로 판단됨
- 센터의 구체적인 구성방안에 대해서는 뒤에서 논의될 (가칭) ‘서울 비즈니스 혁신센터’ 설치·운영을 참조함
- 여기서 사업의 실효성을 제고하기 위한 중요한 전제조건 가운데 하나는 사업의 성과에 대한 주기적인 평가를 실시하고 이를 운영과정에 반영하는 것임
- 성과평가를 위한 기준과 절차에 관한 매뉴얼이 사전에 개발되고, 아울러 대학·연구기관·컨설팅기관·서울시로 구성된 평가단도 구성되어야 함
- 평가의 결과는 이후 사업주체의 선정시 참고자료로 활용하는 동시에, 이후 사업추진과정에도 피드백되어야 함

## ■ 업체들의 서비스혁신 역량강화를 위한 R&D 지원 사업

### ○ 사업의 목적

- 산업의 지식기반화와 서비스화 추세 속에서 전통적으로 중시되던 제조업의 기술혁신 외에 서비스 활동을 둘러싼 혁신활동의 중요성이 대두되고 있음
- 아래 예시에서 볼 수 있는 것처럼 국제적으로 다양한 서비스산업 분야에서 제품 및 공정혁신이 활발하게 진행되고 있는데, 국내 비즈니스서비스 기업의 낮은 생산성을 향상시키기 위한 일환으로 서비스에 대한 연구개발 활동을 지원함
- 동 사업을 통해 기존의 제조업 기술 위주의 R&D 지원사업의 범위를 확대하고, 기업 경쟁력 제고에 도움이 될 경영혁신, 서비스혁신에 기여할 수 있음

### ○ 사업의 운영방안

- 현재 서울시가 전략산업 육성의 일환으로 추진하고 있는 산학연 연구개발 지원을 통해 서비스 혁신에 대한 연구개발 활동을 지원하되,
- 앞서 서울의 전략적 비즈니스서비스 업종으로 도출된 업종들을 우선 지원대상으로 하고 사업의 성과를 보아 지원영역을 점진적으로 확대함

◎ 서비스 혁신의 개념과 예시

- 서비스 혁신의 개념

- 서비스 활동을 둘러싼 혁신 크게 제품(서비스) 혁신과 공정 혁신으로 구분되며, 전자의 경우 최종 고객에게 제공되는 제품으로서 새로운 서비스의 개발이나 수정을 의미하는 반면, 후자의 경우 서비스 공급과정에서 서비스 회사 내부에서 진행되는 제반의 활동을 둘러싼 혁신을 의미함

- 서비스 혁신의 몇 가지 예시

- 도 매 : 자동화재고관리(automated inventory), 전자어음시스템, 디지털배급채널, 전자카드로그, 생산자-소비자간 직통거래시스템, 판매원의 전자결재수단, 전자상거래, 새로운 인증서비스
- 수송 및 물류 : 컨테이너 수송장비, 제3자 물류, 신물류서비스 및 물류시설
- 금융 : 새로운 소프트웨어와 네트워킹, 파생상품, 데이터베이스관리, 인터넷뱅킹, 콜센터, 모듈식의 생명보험, 새로운 보험서비스 등
- 컨설팅 : 무형자산가치평가 기법, 환경영향평가, 래피드 디자인 및 프로토타이핑, 원격컨설팅 기법
- 통신 : 이동전화시스템, 브로드밴드 IDSN
- 방송 : 주파수변조, pay-per-view
- 보건의료 : 예방용 약물치료(prophylactic medication), screening techniques
- 기타 : 공급체인관리(SCM)와 같은 새로운 소프트웨어 개발, 소프트웨어 원격 유지보수, 새로운 멀티미디어 애플리케이션, 네트워크 모니터링시스템, 전략게임, pattern recognition

- 앞의 경영 및 기술진단 사업과 마찬가지로, 사업의 효과적 추진을 위해 연구개발과제 선정을 위한 심사와 연구개발성과를 평가할 수 있는 시스템을 구축
- 가령, 수요자지향형 연구개발시스템을 위해 중소 비즈니스서비스업체가 참여하고 대학 및 연구기관간 컨소시엄을 통해 사업에 참여하는 경우에 우선 지원하는 것을 심사를 위한 중요한 기준의 하나로 고려해 볼 수 있을 것임

- 우선 1단계 사업으로 대학과 기업들에 대한 소요조사를 실시하여 서비스 혁신에 관한 연구개발과제를 선정함
- 연구의 성과는 데이터베이스로 축적하되, 이를 중소 비즈니스서비스업체들이 적극적으로 활용할 수 있도록 하는 적극적인 혁신확산시스템을 구축함
  - 앞서 제안된 경영 및 기술진단 사업에서 혁신의 도입 필요성이 평가된 기업에 대해 연구의 성과를 적용하는 것이 우선 고려해 볼 수 있는 혁신의 확산 채널이 될 수 있음
- 연구개발지원 사업을 전담 관리할 수 있는 별도의 기구가 필요한데, 이를 위해 비즈니스혁신 센터를 설치 운영함

## ■ (가칭)서울비즈니스혁신센터 설치·운영

### ○ 서울비즈니스혁신센터 설치의 목적

- 급속하게 확대되고 경제적 역할도 커진 비즈니스서비스 산업의 발전을 선도해가기 위한 플랫폼 조직으로 설치
- 중소 비즈니스서비스업체들이 갖는 요구를 수용하고, 업체들의 경쟁력을 향상시키기 위한 각종의 산업지원책을 전담해서 추진
- 서울이 중장기적으로 동북아 비즈니스서비스업의 거점으로 성장하기 위한 국제 비즈니스서비스업의 거점으로 조성

### ○ 서울비즈니스혁신센터의 운영방안

- 센터가 일관된 방향성을 가지고 운영상의 효율성을 기하기 위해 해당 분야의 지식과 경험이 풍부한 다양한 주체들이 비즈니스센터의 운영에 참여할 수 있는 개방적 구조로 운영함
  - 비즈니스서비스 분야 관련 대학 및 연구기관, 중소 비즈니스서비스업체, 공공 등 8~10인 정도로 구성된 운영위원회를 구성함
- 이러한 가버넌스 구조가 유지되기 위해서는 (가칭)‘서울 비즈니스서비스협의회’

구성도 적극적으로 검토해 볼 필요가 있음

- 이는 비즈니스서비스 산업의 특성상 다양한 산업부문을 협의회를 통해 단일화함으로써 내적 일관성과 응집성을 도모하기 위함임
- 아울러 동 협의회가 구성된다면, 서울지역혁신발전계획의 일환으로 운영되고 있는 ‘서울 지역혁신협의회’에 참여하는 것이 바람직함.
- 이는 관련 주체간, 사업간 교류와 연계를 촉진하는데도 도움을 줄 수 있음

- 센터의 설치 방법

- 비즈니스산업 지원을 위한 플랫폼 조직을 설치하되, 앞서 언급한 바와 같이 그 구체적인 방법으로 다음의 두 가지 대안을 고려해 볼 수 있음
  - ▷ 현재 서울시에서 운영하고 있는 다른 산업지원 센터들과 마찬가지로, 산업진흥재단 산하에 새로운 센터로 신설
  - ▷ 비즈니스서비스업을 전담하는 신설 조직(기관)으로 10~20인 정도 규모의 가칭 ‘서울 비즈니스혁신센터’(Seoul Business Innovation Center)를 설치
- 이들 두 대안에 대해 비즈니스서비스업을 잘 이해하고 실무경험이 풍부한 인력들로 구성된 동 센터를 신설하는 방안이 더 적절한 대안으로 판단됨

- 센터의 물리적 형태와 입지

- 우선 입지와 관련해서는 현재 사업이 활발하게 추진되고 있는 디지털미디어 시티(DMC) 부지나 여의도 국제금융센터 부지가 적절할 것으로 판단됨.
- 특히 후자의 경우, 여의도 일대에 비즈니스서비스에 대한 풍부한 수요시장이 자리 잡고 있고 서울 안의 다른 산업중심지로의 접근성이 상대적으로 양호할 뿐만 아니라,
- 비즈니스산업의 금융 산업과의 연계성을 고려해 볼 때 상대적으로 더 나은 입지로 평가될 수 있음
- 센터의 물리적 형태나 규모와 관련해서는 추가적인 세부 연구가 필요



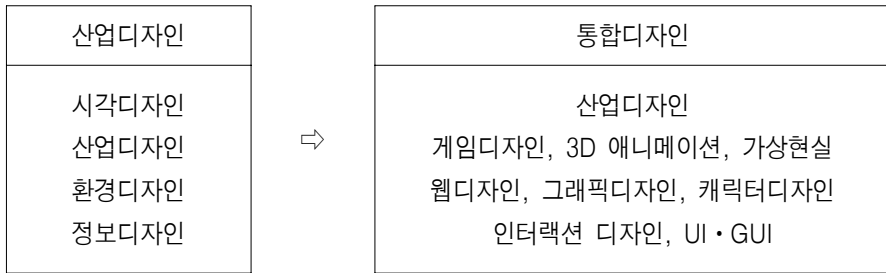
- 서울 비즈니스혁신센터가 수행하게 주요 기능으로는,
  - ① 경영 및 기술진단 사업(가칭 ‘테크노닥터 사업’)의 관리
  - ② 서비스혁신의 역량강화를 위한 R&D 지원사업 실시
  - ③ 비즈니스서비스업 관련 주체간 교류 및 네트워크 촉진 사업 실시
  - ④ 전문 인력에 관한 인적자원정보시스템을 마련하는 것과 함께, 우수 비즈니스 서비스업체에 대한 D/B를 구축하고, 이에 기초하여 구인·구직 고용알선서비스를 제공
  - ⑤ 비즈니스서비스업의 국제적 추세와 동향 정보, 서비스 혁신에 관한 정보를 수집하고, 이들 정보서비스를 업체들에게 제공함
  - ⑥ 서울시 전역의 오피스 공간정보서비스 제공
  
- 상기 기능들 가운데 ③, ④, ⑤의 기능과 관련해서는 (가칭)‘서울 비즈니스서비스협회’ 설립을 전제할 경우, 사업의 성격상 위탁사업이나 공동사업으로 추진하는 것이 바람직함
  
- 오피스 공간정보서비스는 근자에 서울시가 추진하고 있는 대규모 산업공간 개발지 오피스를 포함하여 서울 전역의 오피스 정보를 D/B화 함으로써 오피스 정보를 구하고자 하는 비즈니스업체들에게 정보를 제공함

◎ Lower 맨하탄의 도심공간탐색기(Downtown Space Finer)

- 로워맨하탄 지역내 사업개선지구(Business Improvement District)를 운영하고 있는 조직인 뉴욕도심연합(Alliance for Downtown New York)은 사업체의 이전을 계획하고 있는 기업들이 상대적으로 저렴한 오피스 공간을 쉽게 찾을 수 있도록 도심공간탐색기라는 웹사이트를 운영
- 이 사이트를 통해 오피스의 위치와 공간면적, 임대료 등을 상세하게 파악할 수 있도록 하고 있음

- 상기 센터의 기능과 관련하여 산업의 성장과 경제적 의의가 날로 확대되고 있는 광고·디자인 산업의 육성을 위해 센터의 핵심 하위기능으로 설정하는 것을 적극 검토함 ※ 현재 정부가 시행하고 있는 지역디자인센터(RDC) 사업의 일환으로 추진함
- 다만, 현재 설치되어 있는 디자인관련 기관과의 관계, 그리고 디자인 패러다임의 추세 변화를 고려해 볼 때, 가령 디지털컨텐츠와 같은 영역으로의 기능적 특화가 모색되는 것이 바람직함

※ 디자인 패러다임의 변화



- 디자인혁신 및 기술개발 지원/새로운 기법이나 최신 트렌드 등 디자인관련 정보서비스/디자인 아카이브/디자인 체험/디자인 전시/디자인 업체와 우수 디자이너 DB화 등의 서비스를 제공
- 디자인과의 관련성을 고려해 볼 때, 패션디자인 센터와 애니메이션센터와의 긴밀한 연계와 협력을 모색

## 참 고 문 헌

## 참고문헌

- 과학기술부 과학기술정책국, 1998, 엔지니어링산업 육성대책.
- 김용웅·차미숙, 1996, 생산자서비스업의 공간적 분포와 입지전략에 관한 연구, 국토개발연구원.
- 김광선, 2003, 「대도시 산업경제 성장의 기반, 생산자서비스」, 서울시정개발연구원  
《서울경제 브리프》 제5호
- 김우재, 2004, 아웃소싱 확산과 전략적 대응
- 김재홍, 2002, 진입규제의 이론과 실제, 한국경제연구원.
- 김희주 외, 2000, 비즈니스서비스산업의 발전전략, 산업연구원.
- 김희석 외, 2002, 서비스산업의 성장동력화 전략, 산업연구원.
- 대안상공회의소, 2003, 비즈니스 서비스산업(BS) 현황과 정책과제.
- 민경휘, 1998, 서비스산업과 제조업간 연관구조 변화의 분석, 산업연구원 연구보고서.
- 중기청, 2004, 중소·벤처기업지원 이렇게 합니다.
- 통계청, 도소매 및 서비스총조사보고서, 각년도.
- 통계청, 사업체기초통계조사보고서, 각년도.
- 통계청, 서비스통계조사보고서, 각년도.
- 한국은행, 2002, 산업연관표.
- 한국은행, 2003, 「2002년 고용표」로 본 우리나라의 고용구조와 노동연관효과.
- 한국은행, 국민계정, 각년도.
- Alliance for Downtown New York, 2003, *State of Lower Manhattan*.
- Amin. A & N. Thrift., 1992, "Neo-Marshallian Nodes in Global Networks",  
*International Journal of Urban and Regional Research*. 16.
- Anderson B et al(eds.), 2000, *Knowledge and Innovation in the New Service Economy*, Edward Elgar.

- Audretsch, D. B & M. P. Feldman., 1996, "R&D spillovers and the geography of innovation", *American Economic Review*, 86.
- Baptista. R. M & G. M. P. Swann., 1998., "Do firms in clusters innovate more?", *Research Policy*, 27.
- Barras. R., 1986, "Towards a theory of innovation in services, *Research Policy*, 15(4).
- Beaverstock, J.V., P.J. Talyor, and R.G. Smith, 1999, "A Roster of World Cities," *Cities*, 16(6), pp. 445-45.
- Bilderbeek. R et al., 1998, *Services in Innovation: Knowledge Intensive Business Services(KIBS) as Co-Producers of Innovation*, Report of WP 5 and 6 of SI4S Project, PREST.
- Boden. M & I. Miles(ed.), 2000, *Services and the Knowledge-based Economy, London and New York: Continuum*.
- Camagni. R., 1991, "Local 'milieu', uncertainty and innovation networks: towards a new dynamic theory of economic space", in Camagni. R(ed.), *Innovation networks: spatial perspectives*, London: Belhaven Press.
- Capello. R., 1999, "Spatial transfer of knowledge in high technology milieux: Learning versus collective learning processes", *Regional Studies* 33.
- Chakravorty, S., J. Koo & S.V. Lall, 2003, *Metropolitan Industrial Clusters: Patterns and Processes*, *World Bank Ploicy Research Working Paper*, No. 3073.
- Coffey. W & M. Polese., 1987, "Interfirm trade in business services: Implications for the location of office-based activities", *Papers of Regional Science Association* 62.
- Coffey. W. J & J. M. McRae.,1989, *Service Industries in Regional Development*, The Institute for Research on Public Policy.
- Coombs. R & P. Battaglia., 1998, *Outsourcing of Business Services and the Boundaries of the Firm.*, CRIC Working Paper No. 5.
- Czmsanski. S & L. A. DE Q.Ablas., 1979, "Identification of Industrial Clusters and Complexes: a Comparison of Methods and Findings", *Urban Studies*, 16,

pp61-80.

- Daniels. P. W., 1985, *Service Industries*, London: Methuen.
- Daniels. P. W., 1991, "Service Sector Restructuring and Metropolitan Development: Processes and Prospects," *Services and Metropolitan Development*, Routledge, London and New York.
- Daniels. P. W., 1993, "Services and the global system of cities", in Daniels. P. W., *Service Industries in the World Economy*, Oxford: Blackwell.
- Derudder, B., P.J. Taylor, F. Witlox, and G. Catalano, 2003, "Hierarchical Tendencies and Regional Patterns in the World City Network: A Global Urban Analysis of 234 Cities," *Regional Studies*, 37(9), pp.875-886.
- Economic Review Committee, 2002a, *Creative Industries Development Strategy to propel the growth of Singapore's Creative Economy and create new job possibilities for Singaporeans*, Ministry of Trade and Industry, Singapore.
- Economic Review Committee, 2002b, *A Digest of Reforms and Recommendations*, Ministry of Trade and Industry, Singapore.
- Economic Review Committee, 2002c, *New Challenges, Fresh Goals - Towards a Dynamic Global City*, Ministry of Trade and Industry, Singapore.
- Economic Review Committee, 2002d, *Positioning Singapore as a Pre-eminent Financial Centre in Asia*, Ministry of Trade and Industry, Singapore.
- Evangelista. R & M. Savona., 1998, Patterns of Innovation in Services: The results of the Italian innovation survey, in Paper presented to the 7th Annual RESER, Conference, Berlin.
- Farina. C & B. Preissl., "Research and technology organisations in national systems of innovation", RISE project.
- Feser. E. J & E. M. Bergman., 2000, "National Industry Cluster Templates: A Framework for Applied Regional Cluster Analysis," *Regional Studies*, 34(1), pp.1-19.
- Gallouj. F., 1998, Innovation in Reverse: Services and the Reverse product cycle, SI4S Topical Paper.

- Gallouj. F., 2000, Beyond Technological Innovation: Trajectories and Varieties of Service Innovation, in Boden. M & I. Miles(eds.), Services, Innovation and the knowledge economy, Continuum.
- Hertog. P & R. Bilderbeek., 1998, Conceptualising (service) innovation and the knowledge flows between KIBS and their clients, SI4S Topical Paper 11.
- Howell. J., 1999, Research and Technology Outsourcing, Technology Analysis & Strategic Management, Vol. 11(1).
- Howell. J., 2000, "Service and System of Innovation," in Andersen. B et al(eds.), *Knowledge and Innovation in the New Service Economy*, Edward Elgar.
- Howell. J., 2003, Innovation, Consumption and Knowledge: Services and Encapsulation, CRIC Discussion Papers No. 62.
- Illeris. S., 1991, "Location Factors and Development Strategies of Producer Services," in Daniels. P. W & F. Moulaert(eds.), *The Changing Geography of Advanced Producer Services: Theoretical and Empirical Perspectives*, Belhaven Press, London and New York.
- Keeble. D et al., 1999, "Collective learning processes, networking and 'institutional thickness' in the Cambridge region", *Regional Studies* 33.
- Keeble. D & F. Wilkinson., 2000, High-technology clusters, networking and collective learning in Europe, Ashgate.
- Keeble. D & L. Nachum., 2001, Why do business service firms clusters?, ESRC Center for Business Research WP 194.
- Konvitz, J.W., et al., 2000, *Driving Forces of Change in London and New York Economies*, sponsored by The Corporation of London, Government Office for London, Greater London Enterprise, Focus Central London, London Transport, British Airways.
- Lombard Street Research, 2003, *Growth Prospects of City Industries*, Corporation of London.
- Marshall. J et al, 1987, "Understanding the Location and Role of Producer Services in the United Kingdom", *Environment and Planning A*, 19.

- Marshall. J., 1982, "Linkage between Manufacturing Industry and Business Services", *Environment and Planning A*, 14.
- Martinelli. F., 1991, "Producer Services' Location and Regional Development," in Daniels. P. W & F. Moulaert(eds.), *The Changing Geography of Advanced Producer Services: Theoretical and Empirical Perspectives*, Belhaven Press, London and New York.
- Miles, I & Boden, M., 2000, "Services, knowledge and intellectual property", in Andersen, B et al(eds.), *Knowledge and Innovation in the New Service Economy*, Aldershot: Elgar.
- Miles. I., 1996, *Innovation in Service: Services in Innovation*, Manchester: Manchester Statistical Society.
- Ministry of Trade and Industry, 2000, *Economic Survey of Singapore*, Singapore.
- Moulaert. F & C. Gallouj, 1993, "The locational geography of advanced producer firms: the limits of economies of agglomeration", in Daniels. P(eds.), *The geography of services*, London: Frank Cass.
- Normann., R., 1996, *Service Management: Strategy and Leadership in Service Business*. Chichester: JOHN WILEY & SONS.
- OECD, 1997, *Knowledge-Based Economy*. Paris: OECD.
- OECD, 2000. *The Service Economy*, Paris : OECD.
- OECD, 2001, *Innovation and Productivity in Services*, Paris: OECD.
- OECD, 2002, *Strategic Business Service*, Paris: OECD.
- Porter. M., 1998, "Clusters and the new economics of competition", *Harvard Business Review*.
- Preissl. B., 2000. Service Innovation: What Make It Different? Empirical Evidence from Germany, in Metcalfe. J. S & I. Miles(eds.), *Innovation System in the Service Economy: Measurements and Case Study Analysis*.
- Roberts.. J. et al., 2000, "Knowledge and Innovation in the New Service Economy," in Andersen. B et al(eds.), *Knowledge and Innovation in the New Service Economy*, Edward Elgar.



- Sassen. S., 1994, *Cities in a world economy*, California: Pine Forge Press.
- Soete. L & M. Miozzo., 1989, *Trade and Development in services: a technological perspective*, Maastricht: *MERIT Working Paper*, 89-031.
- Sundbo. J & F. Gallouj., 1998, *Innovation in Services*, SI4S Projects synthesis work package 3/4.
- Taylor P. et al, 2003, *Financial Services Clustering and its Significance for London*, Corporation of London.
- Tether. B. S & J. S. Metcalfe., 2003, "Services and 'System of Innovation'", *CRIC Discussion Paper*, No 58.
- Tomlinson, M., 2000, "The Contribution of Knowledge-intensive Services to the manufacturing Industry," in Andersen. B et al(eds.), *Knowledge and Innovation in the New Service Economy*, Edward Elgar.
- Wheeler. J & P. Dillion., 1985, "The wealth of the nation growth", *Urban Studies* 9.
- Wheeler. J & P. Dillion., 1985, "The wealth of the nation growth", *Urban Studies* 9.
- U.S. Department of Commerce, 1996, *Service Industries and Economic Performance*.

[지원 관련 기관 홈페이지 URL]

■ 싱가포르

- Economic Review Committee, Ministry of Trade and Industry <http://www.mti.gov.sg>
- Singapore Department of Statistics <http://www.singstat.gov.sg>
- International Enterprise Singapore (이전 Singapore Trade Development Board (TDB), - <http://www.iesingapore.gov.sg>
- 정부의 기업지원 일괄 안내 웹사이트 <http://www.business.gov.sg/bizTop/bAsst.htm>
- Monetary Authority of Singapore <http://www.mas.gov.sg>
- Monetary Authority of Singapore  
[http://www.mas.gov.sg/masmcm/bin/pt1Financial\\_Incentives\\_in\\_Singapore.htm](http://www.mas.gov.sg/masmcm/bin/pt1Financial_Incentives_in_Singapore.htm)
- Infocomm Development Authority of Singapore (IDA) <http://www.ida.gov.sg>

## ■ 뉴욕

New York City Economic Development Corporation <http://www.newyorkbiz.com/>

맨하탄 정보 제공 <http://www.lowermanhattan.info/>

Alliance for Downtown New York <http://www.downtownny.com>

Wall Street Rising <http://www.wallstreetrising.org>

Lower Manhattan Development Corporation <http://www.renewnyc.com/>

미국 노동통계국 <http://www.bls.gov>.

## ■ 영국

Corporation of London <http://www.cityoflondon.gov.uk>

CLP 파트너쉽 <http://www.c-london.co.uk>

London Development Agency <http://www.lda.gov.uk>

London Economic Development Corporation <http://www.ledc.com/home/>

Greater London Enterprise <http://www.gle.co.uk/>

London First Centre <http://www.lfc.co.uk>

# 부 록

- 부록 1. 한국표준산업분류에 따른 서울시 전략산업의  
산업연관표상 품목
- 부록 2. 설문조사서

## 부록 1. 한국표준산업분류에 따른 서울시 전략산업의 산업연관표상 품목

### 1) 디지털 콘텐츠

산업세세분류	품목_기본부문
음반 및 기타 음악 기록매체 출판업 기타 오디오 기록매체 출판업 기록매체 복제업, 음반 및 비디오물 도매업 약기도매업, 장난감 및 취미용품 도매업 약기 소매업, 음반 및 비디오물 소매업 음반 및 비디오물 임대업 게임소프트웨어제작업 기타 소프트웨어 자문, 개발 및 공급업 일반 영화 및 비디오 제작업 만화영화 및 비디오 제작업 광고영화 및 비디오 제작업 방송프로그램 제작업, 영화배급업 영화 및 비디오제작관련 서비스업 영화관 운영업, 비디오물 감상실 운영업 라디오 방송업, 텔레비전 방송업 프로그램공급업, 종합유선 및 기타 유선 방송업 위성 방송업, 녹음시설 운영업	기록매체 출판 및 복제 기계장비 및 용품 임대 소프트웨어 개발 공급 영화 지상파방송 유선방송 연극, 음악 및 기타 예술 (도매) (소매)

### 2) 정보통신

산업세세분류	품목_기본부문
컴퓨터 제조업, 컴퓨터 기억장치 제조업 컴퓨터 입·출력장치 및 기타 주변기기 제조업 다이오드, 트랜지스터 및 유사반도체 제조업 전자집적회로 제조업, 유선통신기기 제조업 방송 및 무선통신기기 제조업 방송수신기 및 기타 영상, 음향기기 제조업 컴퓨터 및 패키지소프트웨어 도매업 통신·경보 및 탐지용 장비 도매업 전자 상거래업, 기타 통신 판매업 전기 통신 회선설비 임대업 유선 전화 및 기타 유선 통신업 무선 전화업, 무선 호출 및 기타 무선 통신업 별정 통신업, 부가 통신업 그외 기타 전기 통신업 컴퓨터시스템 설계 및 자문업 기타 소프트웨어 자문, 개발 및 공급업 자료 처리업, 컴퓨터시설 관리업 데이터베이스 및 온라인 정보제공업 기타 컴퓨터 운영 관련업	컴퓨터 및 주변기기 개별소자 집적회로 유선통신기기 무선통신 및 방송장비 기계장비 및 용품임대 전화 부가통신 기타 공학관련 서비스 소프트웨어 개발 공급 컴퓨터관련 서비스 정보제공서비스 기타 영상, 음향기기 초고속망서비스 (도매) (소매)

### 3) 바이오

산업세세분류	품목_기본부문
식품 첨가물 제조업 의약품 화합물 및 향생물질 제조업 생물학적 제제 제조업 의약품 약제품 제조업 한의약 조제품 제조업 동물용 약제품 제조업 의료용품 및 기타 의약관련제품 제조업 농약 제조업 계면활성제 제조업 물리, 화학 및 생물학 연구 개발업 농학 연구 개발업 의학 및 약학 연구 개발업	유제품 의약품 의료기기 농약 비누 및 세제 발효조미료 누룩 및 맥아 기타 주류 연구기관(국공립) 연구기관(비영리) 연구기관(산업) 기업내 연구개발

### 4) 금융

산업세세분류	품목_기본부문
중앙 은행, 국내 은행 외국 은행, 신용 조합 기타 저축 기관, 개발 금융기관 신용카드 및 할부 금융업 금융 리스업, 그외 기타 여신 금융업 투자 신탁회사, 기타 투자 기관 공공 기금 관리 회사, 그외 기타 금융업 생명 보험업, 개인 공제업 사업 공제업, 연금업 손해 보험업, 보증 보험업 의료 보험업 산업재해 및 기타 사회보장 보험업 생명보험 재 보험업, 비생명보험 재 보험업 증권 및 선물 거래소, 기타 금융시장 관리업 증권 중개업, 선물 중개업 유가증권 관리 및 보관업 어음 교환업, 투자 자문업 그외 기타 금융관련 서비스업 보험대리 및 중개업, 손해사정업 기타 보험 및 연금관련 서비스업	중앙은행 및 은행예금 취급기관 비은행 예금 취급기관 기타 금융중개기관 생명보험 손해보험 사회복지사업(국공립) 금융 및 보험관련 서비스 사회복지사업(국공립)

5) 의류패션

산업세세분류	품목_기본부문
남자용 정장 제조업, 여자용 정장 제조업 내의 제조업, 한복 제조업 셔츠 및 체육복 제조업 근무복, 작업복 및 유사 의복 제조업 가족의복 제조업, 유아용 의복 제조업 그외 기타 봉제의복 제조업 모자 제조업, 장갑 제조업 기타 의복액세서리 제조업 천연모피제품 제조업 인조모피 및 인조모피제품 제조업 도매관련, 소매관련	직물제 의류 편직제 의류 가족의류 편직제 장신품 기타 장신품 모피의류 (도매) (소매)

6) 비즈니스 서비스(10품목 기본부문 → KSIC 세세분류)

품목_기본부문	산업세세분류
법무 및 회계서비스	변호사업, 변리사업, 법무사업, 기타 법무관련 서비스업, 공인회계사업, 세무사업, 기타 회계관련 서비스업
건축공학관련서비스	건축설계 및 관련 서비스업, 도시계획 및 조경설계 서비스업
기타 공학관련서비스	건물 및 토목 엔지니어링 서비스업, 환경상담 및 관련 엔지니어링 서비스업, 기타 엔지니어링 서비스업, 물질 성분 검사업, 건축물 및 제품 검사업, 측량업, 제도업, 지질조사 및 탐사업, 그외 기타 과학 및 기술 서비스업, 인테리어 디자인업, 제품 디자인업, 시각 디자인업, 기타 전문 디자인업
소프트웨어개발공급	게임 소프트웨어 제작업, 기타 소프트웨어 자문, 개발 및 공급업, 데이터베이스 및 온라인 정보제공업
컴퓨터관련서비스	컴퓨터시스템 설계 및 자문업, 자료 처리업, 컴퓨터시설 관리업, 기타 컴퓨터 운영 관련업
기계장비 및 용품임대	승용 자동차 임대업, 컨테이너 임대업, 그외 기타 운송장비 임대업, 건설 및 토목공사용 기계장비 임대업, 컴퓨터 및 사무용 기계장비 임대업, 기타 산업용 기계장비 임대업, 음반 및 비디오물 임대업, 서적 임대업, 경기 및 여가용품 임대업, 의류 임대업, 기타 개인 및 가정용품 임대업
광고	광고대행업, 옥외광고업, 광고매체 판매업, 광고물 작성업, 그외 기타 광고업
정보제공서비스	시장조사 및 여론조사업, 공공관계 서비스업, 경영 상담업, 교육관련 자문 및 평가업, 신용조사 및 수금 대리업, 뉴스 제공업
청소 및 소독서비스	소독 및 구충 서비스업, 건축물 일반 청소업, 산업설비 청소업
기타 사업서비스	인물사진 촬영업, 상업용사진 촬영업, 사진처리업, 번역 및 통역 서비스업, 그외 기타 분류안된 전문, 과학 및 기술 서비스업, 사업시설유지관리 서비스업, 인력공급업, 고용알선업, 탐정업, 경비업, 경보시스템 서비스업, 포장 및 충전업, 문서작성업, 텔레마케팅 서비스업, 복사업, 물품계량 및 견본추출업, 사업 및 무형 재산권 중개업, 신용조사 및 수금 대리업, 전시행사 대행업, 연예인 및 기타 공인 매니저업, 그외 기타 분류안된 사업지원 서비스업
연구기관(국공립)	물리, 화학 및 생물학 연구 개발업, 농학 연구 개발업, 의학 및 약학 연구 개발업, 공학 및 기술 연구 개발업, 기타 자연과학 연구 개발업 경제학 연구 개발업, 기타 인문 및 사회과학 연구 개발업
연구기관(비영리)	
연구기관(산업)	
기업내 연구개발	

## 부록 2. 설문조사서

### 1) 서울시 비즈니스서비스업체 실태 및 정책수요 조사

설문조사지

No.

--	--	--	--

안녕하십니까?

저희 서울시정개발연구원은 서울시가 전액 출연한 공공연구기관으로서, 서울시가 직면한 다양한 문제를 종합적으로 진단하여 정책수립에 기여하고자 설립된 기관입니다.

현재 저희 연구원은 서울과 같은 중심 대도시의 경쟁력 강화가 바로 국가경쟁력 강화이며, 이를 달성하기 위해서는 서울이 가지는 강점인 금융 및 비즈니스서비스 산업의 육성과 경쟁력 강화에 있다는 인식 아래 비즈니스서비스업을 서울의 전략산업으로 선정하였고, 동 산업을 발전시키기 위한 다각적인 방안을 모색하고 있습니다.

본 설문조사는 「경제거점도시 조성을 위한 서울시 비즈니스서비스 육성 방안」 수립의 일환으로 서울의 비즈니스서비스 업체의 실태와 문제점을 조사·분석하고, 기업들의 정책수요를 파악함으로써 기업들에게 도움이 될 수 있는 정책을 마련하기 위해 실시하고 있습니다. 조사결과는 향후 서울소재 기업들의 경쟁력 강화를 위한 대정부 건의와 시의 지원책 마련의 기초 자료로 활용됩니다. 바쁘시더라도 본 설문지의 취지를 널리 이해해주시고 기꺼이 조사에 응해주시기를 부탁드립니다.

귀사가 제공하는 정보는 순수하게 연구목적에만 사용될 것이며, 귀사에 대한 비밀이 완전히 보장됨을 알려 드립니다. 설문조사에 응해 주신데 대해 감사드리며, 귀사의 건승을 기원합니다.

서울시정개발연구원장

※ 본 설문지는 귀사의 사장님(대표이사님) 이나 임원(급)에 계신 분이 작성하여 주시기를 부탁드립니다. 작성하신 설문지는 함께 동봉한 반송 봉투에 담아 보내주시면 고맙겠습니다.

「연락처」

- 정병순 서울시정개발연구원 도시경영연구부 부연구위원 (T. 02-2149-1223)
- 김은경 서울시정개발연구원 도시경영연구부 위촉연구원 (T. 02-2149-1381)

※ 회사 일반 사항

기업의 현 주소지 : 서울시 _____ 구 _____ 동		
대표자 성별 : <input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여 연령 : 만 _____ 세	상근 근로자 : 명 _____	연간 매출액 : _____ 백만원
해당 업종( _____ ) <input type="checkbox"/> 아래 보기에서 번호 선택		
① 컴퓨터시스템 설계 및 자문업	② 소프트웨어 자문, 개발 및 공급업	
③ 자료처리 및 컴퓨터시설 관리업	④ 데이터베이스 및 온라인 정보제공업	
⑤ 기타 컴퓨터 운영 관련업	⑥ 자연과학 연구개발업	
⑦ 인문 및 사회과학 연구개발업	⑧ 법무 및 회계관련 서비스업	
⑨ 시장조사 및 경영상담업	⑩ 건축기술 및 엔지니어링 서비스업	
⑪ 과학 및 기술서비스업	⑫ 광고업	
⑬ 전문디자인업		
제조·취급 상품 및 제공하는 서비스의 내용(상세히) :		
<input type="checkbox"/> 주요 제공 서비스 : _____		

1. 귀사는 현재 어떤 단계의 기업입니까? 해당란에  표시해 주십시오.

- ① 창업단계
- ② 창업 후 제품 개발 단계
- ③ 초기생산·시장진출 단계
- ④ 서울시 전역을 대상으로 한 안정적인 시장 확보 단계
- ⑤ 전국을 대상으로 안정적인 시장 확보 단계
- ⑥ 시장 확대에 따른 후속 서비스(상품) 개발 단계
- ⑦ 외국에 제품을 수출하는 단계
- ⑧ 기타 \_\_\_\_\_

2. 귀하가 보기에, 귀사의 경쟁력은 어디에 해당한다고 생각하십니까? 해당란에  표시해 주십시오.

- ① 매출, 기업규모, 경영역량 면에서 세계적인 수준의 기업이다.
- ② 매출, 기업규모, 경영역량 면에서 국내 동종업계에서 선도적 기업이다.
- ③ 매출, 기업규모, 경영역량 면에서 국내 동종업계에서는 중간적인 수준의 기업이다.
- ④ 국내 동종업계에서 경쟁력이 취약한 기업이다.
- ⑤ 창업초기 단계의 기업이다.



3. 귀사는 자사의 경쟁력을 강화하기 위해 가장 역점을 두고 있는 것은 무엇입니까? 2가지를 선택하여 ✓ 표시해 주십시오.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ① 첨단 경영시설·장비 확충       | <input type="checkbox"/> ② 새로운 비즈니스모델 개발    |
| <input type="checkbox"/> ③ 우수 전문인력 채용          | <input type="checkbox"/> ④ 새로운 서비스 전달방식 개발  |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 인력개발 및 교육·훈련        | <input type="checkbox"/> ⑥ 다른 우수기업과 제휴관계    |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 서비스 전문화             | <input type="checkbox"/> ⑧ 서비스 표준화 확립       |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 다른 사업부문으로 진출(사업다각화) | <input type="checkbox"/> ⑩ 연구 및 기술개발 투자     |
| <input type="checkbox"/> ⑪ 정보통신 시설 및 인력 확충     | <input type="checkbox"/> ⑫ 혁신적 기업 조직 및 운영방식 |
| <input type="checkbox"/> ⑬ 양질의 애프터서비스 제공       | <input type="checkbox"/> ⑭ 기타 _____         |

4. 귀사가 현재의 장소에 입지하게 된 가장 중요한 이유는 무엇입니까? 2가지를 선택하여 ✓ 표시해 주십시오.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ① 고객(거래업체)과 지리적 근접 | <input type="checkbox"/> ② 기업본사의 집중 분포            |
| <input type="checkbox"/> ③ 동종업체들의 집중 분포     | <input type="checkbox"/> ④ 저렴한 노동력의 확보            |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 원자재·중간재 수급이 용이   | <input type="checkbox"/> ⑥ 연구소·대학 등이 인근에 입지       |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 전문 인력의 확보가 용이    | <input type="checkbox"/> ⑧ 양질의 오피스 공간이 풍부         |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 저렴한 임대료·지가       | <input type="checkbox"/> ⑩ 사업관련 지식·정보 획득이 용이      |
| <input type="checkbox"/> ⑪ 관공서와의 지리적 근접     | <input type="checkbox"/> ⑫ 정보통신, 물류 등 기반시설이 양호    |
| <input type="checkbox"/> ⑬ 창업자 연고지          | <input type="checkbox"/> ⑬ 생활환경(교육, 주거, 문화 등)이 양호 |
| <input type="checkbox"/> ⑮ 기업의 이미지 제고       | <input type="checkbox"/> ⑮ 기타 _____               |

5. 귀하는 귀사가 속해 있는 업종이 지속적으로 성장·발전하기 위해 가장 중요한 조건을 무엇이라고 생각하십니까? 2가지를 선택하여 ✓ 표시해 주십시오.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ① 조세 및 금융지원                       | <input type="checkbox"/> ② 서비스의 지속적인 수요 창출     |
| <input type="checkbox"/> ③ 우수 전문인력의 양성·교육                  | <input type="checkbox"/> ④ 충분한 오피스공간의 존재       |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 저렴한 오피스 임대료                     | <input type="checkbox"/> ⑥ 행정처리의 간소화(인허가 등)    |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 기업본사의 집중 분포                     | <input type="checkbox"/> ⑧ 행정처리의 투명성           |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 제조업체 및 공장의 집중 분포                | <input type="checkbox"/> ⑩ 첨단 교통통신 수단의 구축      |
| <input type="checkbox"/> ⑪ 금융기관의 집중 분포                     | <input type="checkbox"/> ⑫ 전문인력 구인·구직 정보시스템구축  |
| <input type="checkbox"/> ⑬ 관련 업종과의 긴밀한 연계·협력               | <input type="checkbox"/> ⑬ 업계를 대표할 수 있는 협회의 설립 |
| <input type="checkbox"/> ⑮ 해당 업종을 지원할 수 있는 전담 지원기구(센터)의 설립 |  |
| <input type="checkbox"/> ⑮ 기타 _____                        |  |

6. 귀사가 현재의 상호로 **창업한 곳**은 어디입니까? (            시,            구(군),            동)

6-1) 창업 이후, 다른 지역으로 **이주한 경험**이 있습니까?

- ① 있다 ☞ 6-2) 질문으로                       ② 없다 ☞ 7번 질문으로

6-2) 있다면, **이주하게 된 이유**는 무엇입니까?

- ① 주변 업체와의 경쟁 심화                       ② 임대료 인상 압박  
 ③ 쾌적한 업무환경을 위해                       ④ 거래업체들의 이전  
 ⑤ 우수 인력을 구하기 힘들어서                       ⑥ 기업의 이미지 제고를 위해  
 ⑦ 고객 및 시장규모의 축소로 인해                       ⑧ 사업규모를 확장하기 위해  
 ⑨ 사업전략의 일환으로(자회사 신설, 공장과의 지리적 근접 등)  
 ⑩ 사업에 필요한 지원서비스를 구하기 힘들어서  
 ⑪ 기타 \_\_\_\_\_

7. 귀사의 창업자는 창업하기 이전에 다른 기업에서 근무한 경험이 있습니까?

- ① 있다 ☞ 7-1),7-2) 질문으로                       ② 없다 ☞ 8번 질문으로

7-1) 있다면, 귀사와 이전 직장과의 관계는 다음 중 어디에 해당합니까?(복수응답 가능)

- ① 이전 직장이 하던 사업 가운데 일부를 수행  
 ② 이전 직장과의 경쟁관계에 있다  
 ③ 현재 하고 있는 사업의 일부를 이전 직장에 위탁  
 ④ 인력교류나 기술협력을 하고 있다.

7-2) 있다면, 이전 직장에서의 경험이 귀사를 경영하는데 얼마나 도움이 되었다고 생각하십니까?

- ① 크게 도움이 되었다                       ② 약간 도움이 되었다  
 ③ 별로 도움이 되지 않았다                       ④ 거의 도움이 되지 않았다.  
 ⑤ 잘 모르겠다.

8. 귀사가 **창업 과정에서 겪은 애로사항**은 무엇입니까? **2가지**를 선택하여  표시해 주십시오.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ① 창업자금 조달             | <input type="checkbox"/> ② 고객(서비스이용업체)의 지속적 확보 |
| <input type="checkbox"/> ③ 계약 및 입찰제도           | <input type="checkbox"/> ④ 복잡한 행정절차와 규제        |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 창업에 필요한 업무 공간 확보    | <input type="checkbox"/> ⑥ 인력조달                |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 창업에 필요한 지식과 경험의 부족  | <input type="checkbox"/> ⑧ 마케팅 채널 확보           |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 다른 기업과 거래 및 제휴관계 확립 | <input type="checkbox"/> ⑩ 별 어려움이 없었음          |
| <input type="checkbox"/> ⑪ 기타 _____            |  |

9. 귀사가 현재 **사업을 수행하는 과정에서 겪고 있는 주요 경영상의 애로**는 어떤 것이 있습니까? **3가지**를 선택하여  표시해 주십시오.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ① 경영자금의 부족                                 | <input type="checkbox"/> ② 계약 및 입찰관련 제도상의 불합리성 |
| <input type="checkbox"/> ③ 사업에 필요한 인프라의 부족                          | <input type="checkbox"/> ④ 서비스 시장에서의 수요 부족     |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 중소기업에 대한 진입장벽 존재                         | <input type="checkbox"/> ⑥ 과도한 경쟁업체의 존재        |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 복잡한 인허가 절차                               | <input type="checkbox"/> ⑧ 적절한 업무 공간 확보의 어려움   |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 잦은 인력이동과 우수인력 확보                         | <input type="checkbox"/> ⑩ 인건비 상승에 따른 경영부담     |
| <input type="checkbox"/> ⑪ 과중한 조세부담(기업관련 직·간접세)                     | <input type="checkbox"/> ⑫ 외국기업의 유입에 따른 경쟁 압박  |
| <input type="checkbox"/> ⑬ 수출지원 체제 미흡                               | <input type="checkbox"/> ⑭ 서비스의 비표준화           |
| <input type="checkbox"/> ⑮ 수도권 업체에 대한 역차별(예, 지방세 중과세와 각종 부담금)       |  |
| <input type="checkbox"/> ⑯ 서비스에 대한 차별(예, 제조업에 대비되는 불평등한 조세 및 금융 지원) |  |
| <input type="checkbox"/> ⑰ 제조업 위주의 기업가치 평가 및 담보체계                   |  |
| <input type="checkbox"/> ⑱ 기술혁신역량의 부족(새로운 서비스나 신 경영기법 도입의 어려움)      |  |
| <input type="checkbox"/> ⑲ 사업상의 애로를 전달·해소할 수 있는 채널(창구)의 부재          |  |
| <input type="checkbox"/> ⑳ 사업상의 각종 규제(진입·가격·업무 규제 등)                |  |
| <input type="checkbox"/> ㉑ 생산성 증대에 필요한 시설·장비(예, 정보통신 시설 및 소프트웨어) 투자 |  |
| <input type="checkbox"/> ㉒ 사업수행에 필요한 정보구득의 어려움                      |  |
| <input type="checkbox"/> ㉓ 기타 _____                                 |  |

※ 상기 응답한 애로요인과 관련하여 추가적으로 언급할 내용이 있으면 기입해 주십시오.

10. 귀사가 속한 **업계 전반의 경쟁력 강화**를 위해 가장 시급하게 추진되거나 개선되어야 할 사항은 무엇입니까? **2가지**를 선택하여  표시해 주십시오.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ① 금융지원체계 정립        | <input type="checkbox"/> ② 세제 지원                |
| <input type="checkbox"/> ③ 행정절차의 간소화 및 규제완화 | <input type="checkbox"/> ④ 전문인력 양성 및 알선 지원      |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 계약 및 입찰제도의 합리화   | <input type="checkbox"/> ⑥ 입지 지원                |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 공공기관의 구매·조달 촉진   | <input type="checkbox"/> ⑧ 지식재산권 제도의 확립         |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 생산성 향상 시설 투자 지원  | <input type="checkbox"/> ⑩ 우수 외국기업 유치           |
| <input type="checkbox"/> ⑪ 첨단 업무복합단지 조성     | <input type="checkbox"/> ⑫ 비즈니스 특구 지정           |
| <input type="checkbox"/> ⑬ 연구 및 기술개발 지원     | <input type="checkbox"/> ⑭ 산업지원전담조직(협회, 지원센터 등) |
| <input type="checkbox"/> ⑮ 수출 및 마케팅 지원      | <input type="checkbox"/> ⑯ 산·학·연 협력체제 구축        |
| <input type="checkbox"/> ⑰ 기타 _____         |   |

11. 귀하가 보기에 서울에서 활동하고 있는 외국계 비즈니스서비스업체(법률,회계,컨설팅,광고 등)들이 국내업계의 발전에 도움이 되었다고 생각하십니까? 해당란에  표시해 주십시오.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ① 크게 도움이 되었다      | <input type="checkbox"/> ② 약간 도움이 되었다    |
| <input type="checkbox"/> ③ 거의 도움이 되지 않고 있다 | <input type="checkbox"/> ④ 부정적 영향을 주고 있다 |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 잘 모르겠다.         |  |

◎ 다음 질문들은 **서비스 시장의 활성화 지원책 수립**에 중요한 질문입니다. 다소 번거롭더라도 정확하고 성실하게 답변해 주시면 고맙겠습니다.

12. 지난 1년간을 기준으로 귀사가 취급하는 **서비스를 공급(납품)한 적이 있는 주거래업체**는 몇 개 정도입니까? 해당란에  표시해 주십시오.

- |                                    |                                   |                                    |
|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ① 1~2개    | <input type="checkbox"/> ② 3~5개   | <input type="checkbox"/> ③ 6~9개    |
| <input type="checkbox"/> ④ 10개~14개 | <input type="checkbox"/> ⑤ 15~19개 | <input type="checkbox"/> ⑥ 20개~24개 |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 25~29개  | <input type="checkbox"/> ⑧ 30개 이상 |                                    |

12-1) 상기 거래업체들의 **지역적 분포**를 적어 주십시오.

같은 동	같은 구 다른 동	인접한 자치구	이외의 서울	서울 이외 지방	해 외	합 계
%	%	%	%	%	%	100%

13. 지난 1년간 매출액을 기준으로, 귀사가 취급하는 서비스를 수주받아 납품한 주 거래업체의 주요 업종 3개와 각 업종이 전체 매출액에서 차지하는 매출총계 대비 비중과 해당 업체의 위치를 기입해 주십시오(주요 업종명은 아래 ‘주요 업종 예시’ 를 참조).

\* 예시 : 연간 매출액이 10억원인 경영컨설팅업체가 의류업체와 광고업체의 요청(수주)으로 각각 2억원 상당의 증장기 전략수립에 관한 컨설팅과 1억원 상당의 투자자문을 해 준 경우(납품),

☞ 주요 업종명 ①번 란에 ‘봉제의류업’ (혹은 ③), 매출총계에서 차지하는 비중 칸에 20%를, 주요 업종명 ②번 란에 ‘광고업’ (혹은 ⑥0), 매출총계 비중 칸에 10%를 기입하면 됩니다.

주요 업종명	매출총계 대비 비중(%)	주 거래업체 위치
①	%	국내:      시(군), 해외:
②	%	국내:      시(군), 해외:
③	%	국내:      시(군), 해외:
①+②+③ 이외 합계	%	
매출 총계	100%	

\* 주 거래업체의 경우, 국내이면 해당 시·군(가령, 서울시)을, 해외라면 해당 국가 명(가령, 중국)을 기입.

주요 업종 예시
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제조업            ①음식료품 제조 ②섬유업 ③봉제의류업 ④가죽업 ⑤신발업 ⑥종이용기 및 기타 종이제품 제조 ⑦출판업 ⑧인쇄업 ⑨기록매체 복제업 ⑩석유정제품제조업 ⑪화학제품 제조 ⑫의약품업 ⑬고무제품업 ⑭플라스틱제품 제조 ⑮도자기 및 기타 요업제품 제조 ⑯제철·철강업 ⑰조립금속제품 및 공구제조 ⑱기계제조 ⑲컴퓨터 및 사무용기기 제조 ⑳전기공급 및 전기제어장치 제조 ㉑절연선 및 케이블 제조 ㉒전구·조명장치 제조 ㉓반도체 및 전자부품 제조 ㉔통신기기 및 방송장비 제조 ㉕영상·음향기기·방송수신기 제조 ㉖의료용기기 제조 ㉗측정·시험·항해용 기기 제조 ㉘광학기기 제조 ㉙정밀기기 제조 ㉚자동차제조 ㉛항공기 제조 ㉜가구 제조 ㉝재생용 원료 제조</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비제조업            ㉞전기업 ㉟가스제조업 ㊱수도사업 ㊲건설업</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스업            ㊳도매업 ㊴소매업 ㊵음식숙박업 ㊶운송업 ㊷화물업 ㊸창고업 ㊹여행관련서비스업 ㊺우편업 ㊻전기통신업 ㊼금융업 ㊽보험업 ㊾부동산업 ㊿임대업 ①컴퓨터시스템 설계 및 자문업 ②소프트웨어 자문, 개발 및 공급업 ③자료처리 및 컴퓨터시설 관리업 ④데이터베이스 및 온라인 정보제공업 ⑤연구개발업 ⑥법무 및 회계관련서비스업 ⑦시장조사 및 경영상담업 ⑧건축기술 및 엔지니어링 서비스업 ⑨과학 및 기술서비스업 ⑩광고업 ⑪전문디자인업 ⑫사업시설유지관리업 ⑬고용서비스업 ⑭기타 사업지원서비스업(경비, 건물청소, 포장, 문서작성, 텔레마케팅, 전시행사대행) ⑮의료업 ⑯사회복지사업 ⑰영화업 ⑱방송업 ⑲공연산업 ⑳뉴스제공업 ㉑운동 및 오락스포츠업 ㉒하수·폐기물 처리업 ㉓청소업 ㉔개인서비스업(이미지업 및 욕탕업, 세탁업)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기타            ㉕정부기관(공공기관) ㉖교육기관 ㉗산업 및 전문가 단체</li> </ul>

\* 예시된 업종이 없는 경우에는 주요 업종명 란에 직접 기입

14. 귀사는 사업상의 이유로 업종내의 다른 업체와 제휴나 협력관계를 가져 본 적이 있습니까? ( )

- ① 있다 ☞ 14-1) 질문으로  ② 없다

14-1) 있다면, 어떠한 유형의 제휴나 협력관계이었습니까?(복수응답 가능)

- ① 물품이나 서비스의 공동 구입       ② 대형 프로젝트 수주시 컨소시엄 구성  
 ③ 시장조사를 위한 공동협력               ④ 정보의 공유 및 공동 활용  
 ⑤ 공동의 마케팅                               ⑥ 연구개발 협력(공동 연구개발)  
 ⑦ 공동의 광고                                   ⑧ 기타 \_\_\_\_\_

15. 귀사가 사업을 수행하면서 다음 각각의 요소에 대해 **서울은 어느 정도**라고 생각하시는지 **10점 만점 기준으로 평가**해 주시기 바랍니다.

☞ 0점은 매우 미비(매우 불만족), 5점은 보통, 10점은 매우 양호(매우 만족)를 기준으로, 0점~10점 사이의 점수를 기재해 주십시오.

평가 요소	점수 (10점 만점기준)
<b>산업기반</b> (수요시장, 고객의 질, 관련산업 및 지원산업, 관련 연구기관 존재)	
<b>비즈니스 인프라</b> (물류시설, 교통·통신시설, 회의시설, 전기·수도 등)	
<b>자금조달 및 금융</b> (금융기관 활용 용이성, 신용·담보·가치평가 체계, 금융지원 등)	
<b>기업관련 조세환경</b> (국세 및 지방세 세율, 조세감면조치, 중과세 등)	
<b>건축 및 입지 요건</b> (오피스 신·증축, 각종 산업용 부지개발, 오피스 공급량과 임대료, 각종 입지지원책 등)	
<b>노동시장</b> (임금수준, 인력조달 용이성, 교육·훈련기관, 노동관련 제도)	
<b>생활환경</b> (교육, 주거, 의료, 문화 등)	
<b>행정지원 체계</b> (각종 인허가 절차, 행정서비스)	

16. 비즈니스서비스업 육성과 관련하여 정부 및 서울시에 건의하고 싶은 사항, 특히 폐지 또는 완화되어야 할 규제사항을 소상히 적어주시면 정책수립에 적극 반영하도록 하겠습니다.

※ 작성하신 설문지는 함께 동봉한 “회신용 봉투” 를 이용하여 저희 “연구원으로 반송” 하여 주시면 감사하겠습니다.

지금까지 설문조사에 응해주셔서 대단히 감사합니다!!!

※ 설문응답자 사항

☞ 본 항목은 설문조사 분석이나 결과활용에 전혀 이용되지 않습니다. 단지 추가조사 필요시 연락을 위한 것입니다.

- 회사명(상호) :
- E-mail :
- 직위 및 성명 :
- 전화번호 :

2) 서울시 제조업체 실태 및 정책수요 조사

설문조사지

No. 

--	--	--	--

안녕하십니까?

저희 서울시정개발연구원은 서울시가 전액 출연한 공공연구기관으로서, 서울시가 직면한 다양한 문제를 종합적으로 진단하여 정책수립에 기여하고자 설립된 기관입니다.

현재 저희 연구원은 최근 전개되고 있는 경기침체와 산업경쟁력 약화에 직면하여 서울의 산업경쟁력을 강화하기 위한 다각적인 방안과 지원책을 모색하고 있습니다. 본 조사는 그 일환으로 서울시 제조업체의 실태와 문제점을 조사·분석하고, 기업들의 정책수요를 파악함으로써 기업들에게 도움이 될 수 있는 정책을 마련하기 위해 실시하고 있습니다. 조사결과는 향후 서울소재 기업들의 경쟁력 강화를 위한 대정부 건의와 시의 지원책 마련의 기초 자료로 활용됩니다. 바쁘시더라도 본 설문문의 취지를 널리 이해해주시고 가까이 조사에 응해주시기를 부탁드립니다.

귀사가 제공하는 정보는 순수하게 연구목적에만 사용될 것이며, 귀사에 대한 비밀이 완전히 보장됨을 알려 드립니다. 설문조사에 응해 주신데 대해 감사드리며, 귀사의 건승을 기원합니다.

서울시정개발연구원장

※ 본 설문지는 귀사의 **사장님(대표이사님)**이나 **임원(급)**에 계신 분이 작성하여 주시기를 부탁드립니다. 작성하신 설문지는 **함께 동봉한 반송 봉투**에 담아 보내주시면 고맙겠습니다.

「연락처」

- 정병순 서울시정개발연구원 도시경영연구부 부연구위원 (T. 02-2149-1223)
- 김은경 서울시정개발연구원 도시경영연구부 위촉연구원 (T. 02-2149-1381)



※ 회사 일반 사항

기업의 현 주소지 : 서울시 _____ 구 _____ 동			
대표자 성별 : <input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여 연령 : 만    세		상근 근로자 :        명	연간 매출액 :        백만원
해당 업종(                    ) <input checked="" type="checkbox"/> 아래 보기에서 번호 선택			
①음식료품 제조 ⑤신발업 ⑨기록매체 복제업 ⑬고무 제품업 ⑰조립금속제품 및 공구제조 ⑲절연선 및 케이블 제조 ㉑영상음향기·방송수신기제조 ㉓정밀기기 제조 ㉕재생용원료 제조	②섬유업 ⑥종이용기 및 기타종이제품제조 ⑩석유정제품제조업 ⑭플라스틱제품 제조 ⑱기계제조 ㉒전구·조명장치 제조 ㉔의료용기기 제조 ⑳자동차 제조	③봉제 의류업 ⑦출판업 ⑪화학제품 제조 ⑮도자기 및 기타요업제품제조 ⑲컴퓨터 및 사무용기기제조 ㉒반도체 및 전자부품제조 ㉔측장시험·항해용 기기제조 ㉕항공기 제조	④가죽업 ⑧인쇄업 ⑫의약품업 ⑯제철·철강업 ㉑전기공급 및 전기제어장치제조 ㉓통신기기 및 방송장비제조 ㉕광학기기 제조 ㉖가구 제조
제조·취급하는 제품의 내용(상세히) :			
<input checked="" type="checkbox"/> 주요 제공 서비스 : _____			

1. 귀사는 현재 어떤 단계의 기업입니까? 해당란에  표시해 주십시오.

- ① 창업단계
- ② 창업 후 제품 개발 단계
- ③ 초기생산·시장진출 단계
- ④ 서울시 전역을 대상으로 한 안정적인 시장 확보 단계
- ⑤ 전국을 대상으로 안정적인 시장 확보 단계
- ⑥ 시장 확대에 따른 후속상품 개발 단계
- ⑦ 외국에 제품을 수출하는 단계
- ⑧ 기타 \_\_\_\_\_

2. 귀사의 경쟁력은 다음 중 어디에 해당한다고 생각하십니까? 해당란에  표시해 주십시오.

- ① 매출, 기업규모, 경영역량 면에서 세계적인 수준의 기업이다.
- ② 매출, 기업규모, 경영역량 면에서 국내 동종업계에서 선도적 기업이다.
- ③ 매출, 기업규모, 경영역량 면에서 국내 동종업계에서는 중간적인 수준의 기업이다.
- ④ 국내 동종업계에서 경쟁력이 취약한 기업이다.
- ⑤ 창업초기 단계의 기업이다.

3. 귀사의 경쟁력을 강화하기 위해 현재까지 가장 역점을 두고 있는 것은 무엇입니까? **2가지**를 선택하여  표시해 주십시오.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ① 첨단 생산설비·장비 확충       | <input type="checkbox"/> ② 새로운 제품 개발        |
| <input type="checkbox"/> ③ 우수 전문인력 채용          | <input type="checkbox"/> ④ 효율적 판매·유통 체계 확립  |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 인력개발 및 교육·훈련        | <input type="checkbox"/> ⑥ 다른 우수기업과 제휴관계    |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 품질경쟁력 확보            | <input type="checkbox"/> ⑧ 가격경쟁력 확보         |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 다른 사업부문으로 진출(사업다각화) | <input type="checkbox"/> ⑩ 연구개발 투자          |
| <input type="checkbox"/> ⑪ 정보통신 시설 및 인력 확충     | <input type="checkbox"/> ⑫ 혁신적 기업 조직 및 운영방식 |
| <input type="checkbox"/> ⑬ 양질의 애프터서비스 제공       | <input type="checkbox"/> ⑭ 적기 제품공급          |
| <input type="checkbox"/> ⑮ 디자인 역량 강화           | <input type="checkbox"/> ⑯ 기타 _____         |

4. 귀사가 현재의 장소에 입지하게 된 가장 중요한 이유는 무엇입니까? **2가지**를 선택하여  표시해 주십시오.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ① 고객(거래업체)과 지리적 근접                        | <input type="checkbox"/> ② 원자재·중간재 수급이 용이 |
| <input type="checkbox"/> ③ 동종업체들의 집중 분포                            | <input type="checkbox"/> ④ 저렴한 노동력의 확보    |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 사업지원 서비스업체(금융, 회계, 컨설팅, 정보서비스 등)의 집중 분포 |   |
| <input type="checkbox"/> ⑥ 연구소·대학 등이 인근에 입지                        | <input type="checkbox"/> ⑦ 전문 인력의 확보가 용이  |
| <input type="checkbox"/> ⑧ 양질의 오피스 공간이 풍부                          | <input type="checkbox"/> ⑨ 저렴한 임대료·지가     |
| <input type="checkbox"/> ⑩ 사업관련 지식·정보 획득이 용이                       | <input type="checkbox"/> ⑪ 관공서와의 지리적 근접   |
| <input type="checkbox"/> ⑫ 정보통신, 물류 등 기반시설이 양호                     | <input type="checkbox"/> ⑬ 창업자 연고지        |
| <input type="checkbox"/> ⑭ 주거, 교육, 문화 등 생활환경이 양호                   | <input type="checkbox"/> ⑮ 기업의 이미지 제고     |
| <input type="checkbox"/> ⑯ 기타 _____                                |   |

5. 귀사를 포함하여 동 업종이 지속적으로 성장·발전하기 위해 가장 중요한 조건을 무엇이라고 생각하십니까? **3가지**를 선택하여  표시해 주십시오.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ① 동종업체들의 집중 분포                 | <input type="checkbox"/> ② 저렴한 임대료 및 지가      |
| <input type="checkbox"/> ③ 사업지원 서비스업체의 집중 분포            | <input type="checkbox"/> ④ 마케팅·수출 지원체제 구축    |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 충분한 사업 공간(오피스, 공장)의 존재       | <input type="checkbox"/> ⑥ 조세 및 금융지원         |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 우수 전문 인력의 양성                 | <input type="checkbox"/> ⑧ 첨단 교통·통신 수단의 구비   |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 전문인력 채용·알선 정보시스템 구축          | <input type="checkbox"/> ⑩ 관련 업종과의 긴밀한 연계·협력 |
| <input type="checkbox"/> ⑪ 쾌적한 생활환경 조성                  | <input type="checkbox"/> ⑫ 행정처리의 간소화(인허가 등)  |
| <input type="checkbox"/> ⑬ 행정처리의 투명성                    | <input type="checkbox"/> ⑭ 시장 수요의 활성화        |
| <input type="checkbox"/> ⑮ 업계를 대표할 수 있는 협회의 설립          |  |
| <input type="checkbox"/> ⑯ 해당 업종을 지원하기 위한 전담지원기구(센터) 설립 |  |
| <input type="checkbox"/> ⑰ 기타 _____                     |  |

6. 귀사에서 정부 또는 서울시가 제공하는 다음의 기업지원을 받은 경험이 있으십니까? 있다면, 그러한 지원이 귀사의 사업에 얼마나 도움이 되었습니까? 해당란에  표시해 주십시오.

공공의 지원 항목	지원경험		있다면, 경쟁력 강화에 주는 영향			
	없음	있음	전혀 안 됨	도움 안 됨	약간 도움이 됨	매우 도움이 됨
금융지원 (경영안전자금, 시설자금 지원 등)			1	2	3	4
세제지원 (국세, 지방세 감면 등)			1	2	3	4
창업지원 (창업보육사업 등)			1	2	3	4
판로지원 (판매·유통·수출지원 등)			1	2	3	4
입지지원 (아파트형공장, 산업단지, 협동화사업 등)			1	2	3	4
인력지원 (교육·훈련 등)			1	2	3	4
기술지원 (산학연 공동기술개발 컨소시엄사업, 생산현장 기술지도사업, 중소기업 기술혁신교육사업 등)			1	2	3	4
기업홍보지원 (기업 및 제품 홍보 지원 등)			1	2	3	4
법률·세무서비스 (관련 정보 지원 등)			1	2	3	4

7. 귀사가 현재의 상호로 창업한 곳은 어디입니까? (            시,            구(군),            동)

7-1) 창업 이후, 다른 지역으로 이주한 경험이 있습니까? 해당란에  표시해 주십시오.

① 있다 ➡ 7-2) 질문으로                       ② 없다 ➡ 8번 질문으로

7-2) 있다면, 이주하게 된 이유는 무엇입니까? 해당란에  표시해 주십시오.

- ① 주변 업체와의 경쟁 심화                       ② 임대료 인상 압박
- ③ 쾌적한 업무환경을 위해                       ④ 거래업체들의 이전
- ⑤ 우수 인력을 구하기 힘들어서                       ⑥ 기업의 이미지 쇄신을 위해
- ⑦ 고객 및 시장규모의 축소로 인해                       ⑧ 사업규모를 확장하기 위해
- ⑨ 사업에 필요한 지원서비스를 구하기 힘들어서
- ⑩ 사업전략의 일환으로(자회사 신설, 공장과의 지리적 근접 등)
- ⑪ 기타 \_\_\_\_\_

8. 귀사의 창업자는 창업하기 이전에 다른 기업에서 근무한 경험이 있습니까?

- ① 있다 ☞ 8-1),8-2) 질문으로       ② 없다 ☞ 9번 질문으로

8-1) 있다면, 이전 직장에서의 경험이 귀사를 경영하는데 얼마나 도움이 되었다고 생각하십니까? 해당란에 ✓ 표시해 주십시오.

- ① 크게 도움이 되었다  
 ② 약간 도움이 되었다  
 ③ 별로 도움이 되지 않았다  
 ④ 거의 도움이 되지 않았다.  
 ⑤ 잘 모르겠다.

8-2) 있다면, 귀사와 이전 직장과의 관계는 다음 중 어디에 해당합니까?(복수응답 가능)

- ① 이전 직장이 하던 사업 가운데 일부를 수행  
 ② 이전 직장과 경쟁업체 관계에 있다  
 ③ 현재 하고 있는 사업의 일부를 이전 직장에 위탁  
 ④ 인력교류나 기술협력을 하고 있다.

9. 귀사가 **창업 과정**에서 겪었던 주요 **애로사항**은 무엇입니까? 2가지를 선택하여 ✓ 표시해 주십시오.

- ① 창업자금 조달  
 ② 지속적인 고객(수요자기업) 확보  
 ③ 계약 및 입찰제도  
 ④ 수도권 기업에 대한 규제  
 ⑤ 인허가, 신고 등의 복잡한 행정절차  
 ⑥ 창업에 필요한 업무 공간 확보  
 ⑦ 인력조달  
 ⑧ 창업에 필요한 지식과 경험의 부족  
 ⑨ 마케팅 채널 확보  
 ⑩ 다른 기업과 거래 및 제휴관계 확립  
 ⑪ 별 어려움이 없었음  
 ⑫ 기타 \_\_\_\_\_

10. 귀사가 **현재** 사업을 수행하는 과정에서 겪고 있는 **경영상의 애로**는 어떤 것이 있습니까?

**3가지**를 선택하여  표시해 주십시오.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ① 경영자금의 부족                                       | <input type="checkbox"/> ② 사업에 필요한 인프라의 부족  |
| <input type="checkbox"/> ③ 잦은 인력이동, 우수인력 확보 어려움                           | <input type="checkbox"/> ④ 중소기업에 대한 진입장벽 존재 |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 사업수행에 필요한 정보구득의 어려움                            | <input type="checkbox"/> ⑥ 과도한 경쟁업체의 존재     |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 복잡한 인허가 절차                                     | <input type="checkbox"/> ⑧ 적절한 업무공간 확보의 어려움 |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 인건비 상승에 따른 경영부담                                |   |
| <input type="checkbox"/> ⑩ 계약 및 입찰관련 제도상의 불합리성                            |   |
| <input type="checkbox"/> ⑪ 과도한 조세부담(기업관련 직·간접세)                           |   |
| <input type="checkbox"/> ⑫ 수출지원 체제 미흡                                     |   |
| <input type="checkbox"/> ⑬ 기업생산성 증대를 위한 시설장비 투자의 어려움(ex. 정보통신 시설 및 소프트웨어) |   |
| <input type="checkbox"/> ⑭ 기술혁신역량의 부족(새로운 서비스나 신 경영기법 도입의 어려움)            |   |
| <input type="checkbox"/> ⑮ 사업상의 애로를 전달·해소할 수 있는 채널(창구)의 미흡                |   |
| <input type="checkbox"/> ⑯ 수도권 업체에 대한 규제와 차별                              |   |
| <input type="checkbox"/> ⑰ 외국기업의 유입에 따른 경쟁 압박                             |   |
| <input type="checkbox"/> ⑱ 사업상 각종 규제(진입·가격·업무규제 등)                        |   |
| <input type="checkbox"/> ⑲ 기타 _____                                       |   |

※ 상기 응답한 애로요인과 관련하여 추가적으로 언급할 내용이 있으면 말씀해 주십시오.

☞ 다음 페이지로

11. 귀사가 속한 업계 전반의 경쟁력 강화를 위해 우선적으로 추진되어야 할 정책영역은 무엇  
 인니까? **2가지**를 선택하여  표시해 주십시오.

- ① 자금조달을 위한 금융지원체계
- ② 합리적 세제지원 체계
- ③ 행정절차의 간소화 및 규제완화
- ④ 전문인력 양성 및 알선 지원
- ⑤ 계약 및 입찰제도의 합리화
- ⑥ 입지환경 조성(양질의 오피스, 아파트형 공장 등)
- ⑦ 공공기관의 구매·조달 촉진
- ⑧ 지식재산권 제도의 확립
- ⑨ 생산성 향상 시설 투자 지원
- ⑩ 우수 외국기업 유치
- ⑪ 첨단 업무복합단지 조성
- ⑫ 비즈니스 특구 지정
- ⑬ 연구 및 기술개발 지원
- ⑭ 산업지원전담조직(협회, 지원센터 등) 설치
- ⑮ 마케팅 및 수출 지원체계 구축
- ⑯ 산학연 협력체제 구축
- ⑰ 기타 \_\_\_\_\_

12. 귀사의 생각에는 서울에서 활동하고 있는 외국기업들이 국내 업계의 발전에 도움이 되었  
 다고 생각하십니까? 해당란에  표시해 주십시오.

- ① 크게 도움이 되었다
- ② 약간 도움이 되었다
- ③ 거의 도움이 되지 않고 있다
- ④ 부정적 영향을 주고 있다
- ⑤ 잘 모르겠다

◎ 다음 질문들은 제조업 경쟁력 강화 지원책 수립에 중요한 질문입니다. 다소 번거롭더라도 성실하게 답변해 주시면 고맙겠습니다.

13. 귀사의 지난 1년간 사업을 하시면서 아래의 **사업지원 서비스**를 해결하기 위해 **외부 전문 서비스업체를 어느 정도나 이용**하고 계십니까? 그리고, 외부 전문 서비스업체를 **이용하신다면 주로 어디에서 이용**하고 계십니까?

\* 각 서비스 항목에 대해, 기업 자체적으로 해결하고 계시면 ‘자체해결’ 칸에 표시하시고, 단 한번이라도 외부 전문서비스업체를 이용하는 경우에만 해당란(가령, 한달에 1~2번)에 ✓를 표시해 주십시오.

\* 이용하는 곳은 귀사가 위치하는 곳을 기준으로 외부업체를 이용하는 경우에만 해당란에 ✓ 표시해 주십시오(자체해결하면 표시하지 마십시오).

사업지원 서비스 항목	외부 전문서비스업체 이용정도					이용하는 곳				
	자체해결 (내부적 해결)	1년에 1~2회	6개월에 1~2회	3개월에 1~2번	한달에 1~2번	한달에 3~5회	동일 자치구 내	서울 시내 다른 자치구	다른 시도	해외
법률/회계/세무										
경영컨설팅(자문)										
정보서비스 (IT설비·시스템 구축 및 소프트웨어)										
시장조사										
연구개발										
기술검사·시험										
광고/홍보										
기계장비 임대										
인력공급										
디자인										
운송·물류										
기타 사업지원서비스 (경비, 건물청소, 포장, 문서작성, 텔레마케팅, 전시행사대행)										

\* 해외는 외국의 전문 사업지원 서비스업체를 이용하는 경우를 의미함.

15. 귀사는 일반적으로 기술혁신(신제품/기존제품의 개량/새로운 공정의 도입)에 필요한 정보나 아이디어를 어디에서 주로 얻고 있습니까? 해당란에  표시해 주십시오.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ① 기업 내부적으로(자체 해결) | <input type="checkbox"/> ② 부품, 원자재, 설비 공급업체와 하청업체 |
| <input type="checkbox"/> ③ 고객업체 또는 판매처     | <input type="checkbox"/> ④ 동종기업(경쟁업체)             |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 대학 및 연구기관       | <input type="checkbox"/> ⑥ 각종 사업지원서비스 제공업체        |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 전시회, 박람회, 세미나 등 | <input type="checkbox"/> ⑧ 매스컴과 인터넷, 학술잡지         |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 비공식적 모임(친목단체 등) | <input type="checkbox"/> ⑩ 기타 _____               |

16. 귀사는 사업관련 서비스를 어떤 방식으로 구득하고 계십니까? **2가지**를 선택하여  표시해 주십시오.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ① 인근 변호사나 회계사 등의 추천, 소개 | <input type="checkbox"/> ② 친지나 주변 사람의 소개로  |
| <input type="checkbox"/> ③ 서비스를 이용해 본 주변 기업의 소개  | <input type="checkbox"/> ④ 신문 및 방송 광고를 통해  |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 관련 조합이나 협회, 상공회의소의 추천 | <input type="checkbox"/> ⑥ 전문 컨설턴트의 추천     |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 대학, 학계 및 연구소의 추천      | <input type="checkbox"/> ⑧ 정부 및 산하기관의 중개알선 |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 기타 _____              |  |

17. 상기 사업관련 서비스를 이용하게 된 이유는 무엇입니까? 해당란에  표시해 주십시오.

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ① 전문적인 기술과 지식을 얻기 위해서         |                                       |
| <input type="checkbox"/> ② 사업운영에 대한 종합적·중장기적 관점을 갖기 위해 |                                       |
| <input type="checkbox"/> ③ 해당 서비스를 이용한 뒤 사업의 성과가 높아져서  |                                       |
| <input type="checkbox"/> ④ 경영의 효율성을 높이기 위해             |                                       |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 기술혁신에 대한 필요성 때문에            | <input type="checkbox"/> ⑥ 다른 업체의 권유로 |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 기업내 주요 의사결정을 재확인해 보기 위해     |                                       |
| <input type="checkbox"/> ⑧ 해당 서비스를 처리할 수 있는 내부 인력이 없어서 |                                       |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 기타 _____                    |                                       |

18. 귀사가 그간 사업을 하시면서 **가장 우선적으로** 도움을 받았으면 하는 **사업지원 서비스**는 무엇입니까? 해당란에  표시해 주십시오.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ① 법률, 회계, 세무, 번역 등의 지원         | <input type="checkbox"/> ② 마케팅, 유통 및 수출 지원  |
| <input type="checkbox"/> ③ 공동 활용 시설 및 장비 지원             | <input type="checkbox"/> ④ 인력 조달 및 구인 정보 지원 |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 기술개발 및 기술이전 지원               | <input type="checkbox"/> ⑥ 기업의 국제화 과정 지원    |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 창업 및 경영지도(경영컨설팅)             | <input type="checkbox"/> ⑧ 디자인 지원           |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 교육훈련 지원                      | <input type="checkbox"/> ⑩ 기업내 정보화(IT화) 지원  |
| <input type="checkbox"/> ⑪ 전시장, 회의장 등의 사업지원 시설 지원       |   |
| <input type="checkbox"/> ⑫ 업계 및 시장 동향, 기술추세에 관한 정보획득 지원 |   |
| <input type="checkbox"/> ⑬ 기타 _____                     |   |



19. 귀사가 보기에 전문적인 사업서비스업체를 통해 **서비스를 활용**하고자 할 때, **가장 큰 애로 사항**은 무엇입니까? 해당란에  표시해 주십시오.

- ① 적정 서비스업체를 찾기 어려움
- ② 서비스 이용에 따른 비용 부담
- ③ 서비스업체와의 거리
- ④ 서비스 이용 후 조직 및 경영 변화로 인한 기업 내부 반발
- ⑤ 서비스 이용으로 인한 효과를 확산하기 어려움
- ⑥ 기대에 못 미치는 서비스 내용 및 질
- ⑦ 다양한 서비스를 종합적으로 제공할 수 있는 업체의 부족
- ⑧ 기타

◎ 귀사를 포함한 제조업체 경쟁력 향상과 관련하여 정부 및 서울시에 건의하고 싶은 사항을 소상히 적어주시면 정책수립에 적극 반영하도록 하겠습니다.

※ 작성하신 설문지는 함께 동봉한 **“회신용 봉투”**를 이용하여 저희 **“연구원으로 반송”**하여 주시면 감사하겠습니다.

**지금까지 설문조사에 응해주셔서 대단히 감사합니다!!!**

※ **설문 응답자 사항**

☞ 본 항목은 설문조사 분석이나 결과활용에 전혀 이용되지 않습니다. 단지 추가조사 필요시 연락을 위한 것입니다.

- 회사명(상호) : ○ 직위와 성명 :
- E-mail : ○ 전화번호 :

# ABSTRACT

*Strengthening the Competitiveness of Business Services Industry  
to Establish Seoul as an International Business Center  
in North-East Asia*

---

<i><u>Project Number</u></i>	<i><u>SDI 2004-R-28</u></i>
<i><u>Research Staff</u></i>	<i><u>Byeong-Sun Jeong (in Charge)</u></i> <i><u>Eun-Kyung Kim</u></i>

---

As globalization and regionalization of the economy become increasingly deepened, large cities in different countries are forced more directly into severe competition with one another to achieve global-wide centrality of economy. In the course of the competitions, it is the provision of business-friendly environments that becomes the core area of urban industrial policy, especially to business services.

In the past 10 years, business services industry in Seoul that has reported rapid growth can be considered as one of the preconditions for obtaining global-wide centrality of Seoul economy. However, the industry has not experienced qualitative changes yet so that it is required to contemplate the industry from multilateral angles and devise the policy and programs for that.

This research aims to identify policy problems to promote business services in Seoul and suggest concrete development programs. In doing

so, the present condition and behaviors of business service companies are analyzed and surveyed. Particularly, the survey is conducted in two dimensions drawn from theoretical issues: management and innovation activities.

This study draws four policy problems from the survey results: labor productivity, workforce development systems, demands for the services, and innovative capacity. To solve the policy problems, the study examines four policy arenas as follows:

- The identifications and selections of "strategically important" business service sectors.
- The improvements of legal and institutional environments for the developments of the industry in mid/long run.
- The formations of basic infrastructure for the transformations of business services industry in quality.
- The stimulations of demands for business services for small/medium business service companies.

Under this scheme, the study suggests several policy programs that should be implemented by central and local governments in accordance with their own roles. The policy programs are expected to function as an effective catalyst for sustainable developments of business services industry in Seoul.

시정연 2004-R-28

## 경제거점도시 육성을 위한 비즈니스 서비스업 발전방안

---

발행인 백용호

발행일 2004년 10월 30일

발행처 서울시정개발연구원

137-071 서울특별시 서초구 서초동 391번지

전화 : (02)2149-1223 팩스 : (02)2149-1245

---

값 12,000원 ISBN 89-8052-375-0-93320

본 출판물의 판권은 서울시정개발연구원에 속합니다.