



서비스산업의 아웃소싱 확산과 한·미 FTA에 대한 시사점

이홍식 무역투자정책실 FTA팀장 (hslee@kiep.go.kr, Tel: 3460-1200)

이경희 무역투자정책실 FTA팀 전문연구원 (khyi@kiep.go.kr, Tel: 3460-1083)

주요 내용

- ▣ 최근 미국을 비롯, 선진국을 중심으로 IT 및 비즈니스 서비스 등 서비스산업의 글로벌 아웃소싱(Outsourcing)이 급속히 확산되고 있음.
 - 최근의 아웃소싱 현상은 단순히 양적 팽창뿐만 아니라 내용 면에서도 상당한 변화를 보여 주고 있음.
- ▣ 특히 미국의 경우 세계 최대의 아웃소싱국가로서 미국기업의 90% 이상이 아웃소싱을 경영에 활용하고 있는 것으로 조사되고 있으며, 미국기업의 아웃소싱 활용 부문은 기존의 생산과 단순업무 위주에서 최근 들어서는 IT와 비즈니스 서비스로 그 중심이 이동하고 있다는 점이 주목할 만함.
- ▣ 서비스산업의 글로벌화와 함께 선진국들의 아웃소싱 현상이 크게 증가하고 있는 가운데, 세계 최대의 아웃소싱국가인 미국과의 FTA를 통한 서비스산업의 개방화와 그에 따른 규제 완화로, 우리나라가 미국으로부터의 아웃소싱을 촉진할 수 있을 것임.
 - 특히 우리나라는 IT 강국으로서 최근 성장세를 보이고 있는 IT 및 비즈니스 서비스부문의 아웃소싱시장에 적극적으로 참여할 경우 우리 서비스산업의 수출 증가 및 그에 따른 경쟁력 제고 등으로 전반적인 서비스산업의 발전을 보다 효과적으로 도모할 수 있을 것으로 기대됨.
 - 또한 한미 FTA를 통해 미국기업의 국내기업에 대한 아웃소싱이 증가할 경우 중장기적으로 국내 서비스기업들도 인도 기업들과 같이 다국적기업들과의 경쟁과 협력을 통해 새로운 사업모델을 창출함으로써 국제적 경쟁력을 확보해나가는 새로운 기틀을 마련할 수 있을 것으로 기대됨.

1. 머리말

- 최근 미국을 비롯한 선진국을 중심으로 IT 및 비즈니스 서비스 등 서비스산업의 글로벌 아웃소싱(Outsourcing)이 급속히 확산되고 있음.
- 특히 최근의 아웃소싱 현상은 단순히 양적인 팽창뿐만 아니라 내용 면에서도 상당한 변화를 보이고 있음.
- 1980년대와 1990년대의 아웃소싱은 데이터 및 신용카드 처리 등 비용절감을 위하여 저임금 국가에서 생산을 담당케 하는 단순 서비스업이 대부분이었으나, 최근에는 시장조사, 회계, 세무, 고객관리 등 보다 복잡한 영역으로 확장되고 있으며, 향후 엔지니어링, 관리, 출판, 금융 서비스, 교육 등 상호간 작용 및 복잡성이 높은 서비스영역으로까지 확대될 것으로 전망됨.

아웃소싱이란?

아웃소싱(Outsourcing)이란 기업의 일부 기능이나 활동을 외부에 위탁하여 수행하는 것을 의미하며, 아웃소싱전략(Outsourcing strategy)이란 자신이 수행하는 다양한 활동 중 전략적으로 중요하면서도 가장 잘 할 수 있는 분야나 핵심역량에 모든 자원을 집중시키고, 나머지 활동의 기획에서부터 운영까지 일체를 해당 분야에서 세계적으로 가장 뛰어난 전문기업에 아웃소싱함으로써 경쟁력을 제고시키는 활동을 의미함.

- 이와 같이 최근 서비스부문에서의 글로벌 아웃소싱이 확산되고 있는 요인으로는 ① 이전에는 공급자가 직접 이동해야만 가능했던 서비스 공급이 기술진보로 인해 인력의 이동 없이 국경간 이동이 가능하게 되었으며, ② 일부 개도국은 교육에 많이 투자하여 이들 지역에서 다수의 숙련 노동자가 양성되었으나 고용기회는 상대적으로 적어 임금이 저렴하고, ③ 최근 경영기법의 혁신으로 서비스 업무의 사외 배치(out-location)가 가능해졌다는 점 등을 들 수 있음.
- 따라서 최근 선진국, 특히 미국의 서비스산업의 글로벌 아웃소싱 확산현상을 잘 활용할 경우 우리나라에 대한 직접투자 유입과 더불어 우리 서비스기업들에게 상당한 기회를 제공할 수 있을 것으로 기대됨.
- 특히 우리나라는 IT 강국으로서 최근 성장세를 보이고 있는 IT 및 비즈니스 서비스부문의 아웃소싱시장에 적극적으로 참여할 경우 우리 서비스산업의 수출 증가 및 그에 따른 경쟁력

제고 등으로 전반적인 서비스산업의 발전을 보다 효과적으로 도모할 수 있을 것으로 기대됨.

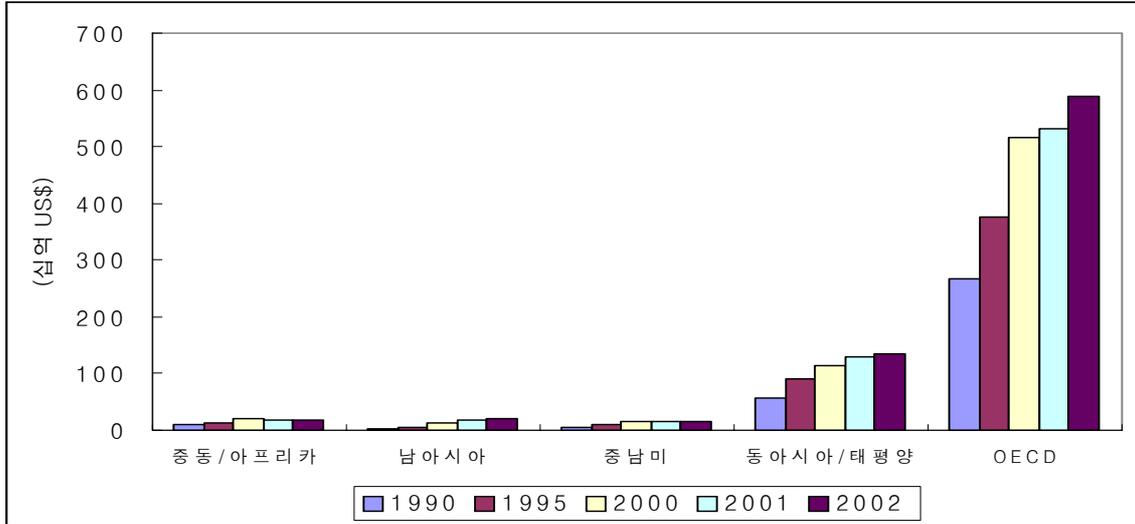
- 이러한 관점에서 최근 선진국을 중심으로 이루어지고 있는 아웃소싱의 현황과 이를 가장 잘 활용하고 있는 인도 사례를 살펴봄으로써 한미 FTA에 대한 시사점을 얻고자 함.

2. 서비스산업의 글로벌 아웃소싱 현황

가. 전 세계 현황

- 전 세계적으로 발생하고 있는 서비스산업의 아웃소싱을 집계한 민을 만한 통계는 아직까지 없는 실정이지만, IMF의 서비스 수출 통계를 통해 간접적으로 서비스산업의 아웃소싱 현황을 유추해볼 수 있음.
- [그림 1]에서 보듯이 비즈니스 및 기타 서비스의 수출은 OECD 국가들에 의해서 주도되고 있으며 이에 따라 최근 서비스산업의 아웃소싱도 빠른 속도로 증가하고 있음.
- 특히 최근 이루어지고 있는 아웃소싱은 단순한 비용절감 부문이 아니라 디자인, R&D 등 기업의 핵심분야로 확대되고 있음.
- 실제로 미국의 Dell, 모토로라, HP 등의 기업들은 거의 모든 High-Tech 제품에 대한 디자인을 아웃소싱에 의존하고 있으며, 보잉사는 인도의 HCL 테크놀로지와 함께 최신 기종에 사용될 소프트웨어를 개발하고 있음.
- 한편 이처럼 최근 선진국들의 아웃소싱은 대부분 인도, 브라질 등 개도국들의 서비스산업 성장을 가져옴.
- [그림 2]에서 보듯이 지난 1995~2002년의 기간 동안 인도 서비스산업의 연평균 수출 증가율은 39%를 상회하였으며, 이스라엘(17.4%), 브라질(14.9%) 등도 높은 성장률을 기록하였음.

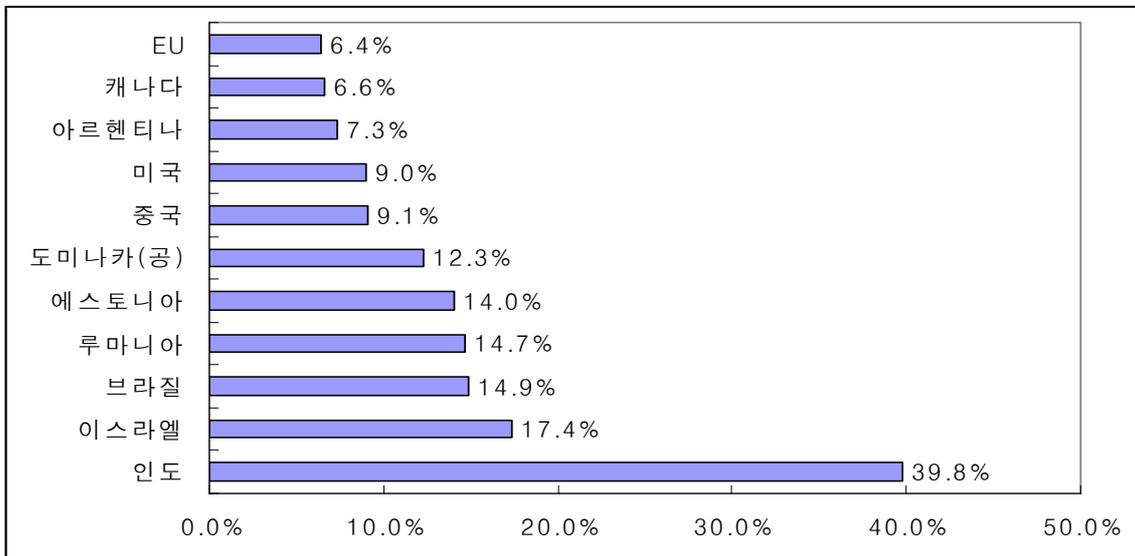
그림 1. 비즈니스 및 기타 서비스 수출의 지역적 분포



주: 비즈니스 및 기타 서비스는 IMF 통계의 총서비스수출에서 운송, 여행 및 정부 서비스 수출을 제외한 수치임. 구체적으로 통신, 건설, 보험, 컴퓨터 및 정보, 기타 비즈니스, 문화 및 여가 서비스 외에 로열티 및 라이선스 대금이 포함됨.

자료: IMF, *Balance of Payment Statistics Yearbook*.

그림 2. 비즈니스 및 기타 서비스의 연평균 수출 증가율(1995~2002년)



주: 비즈니스 및 기타 서비스는 IMF 통계의 총서비스 수출에서 운송, 여행 및 정부 서비스 수출을 제외한 수치임.

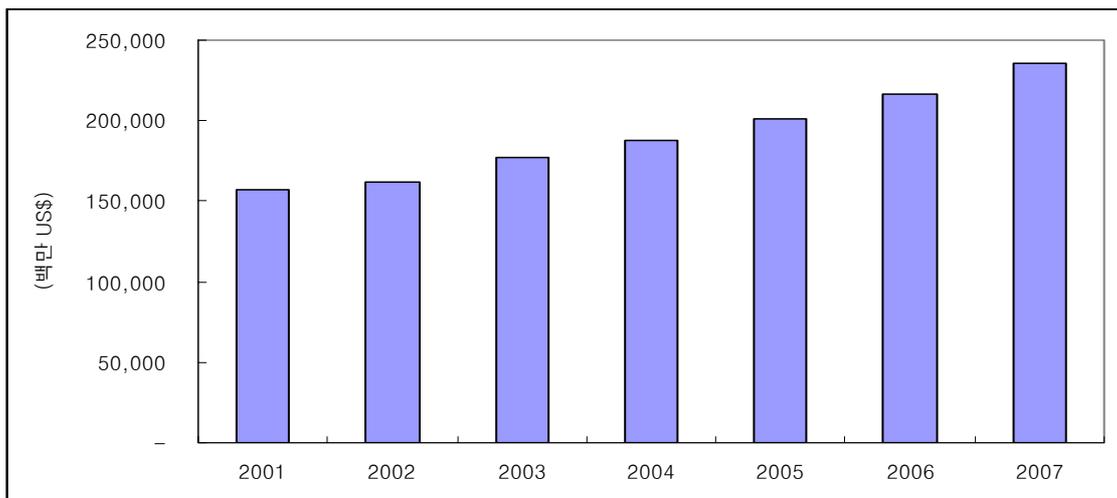
자료: IMF, *Balance of Payment Statistics Yearbook*.

■ 특히 서비스부문 가운데 최근 아웃소싱이 가장 활발하게 일어나고 있는 분야는 정보기술(IT)¹⁾ 및 비즈니스 프로세스 아웃소싱(Business process outsourcing: BPO)²⁾ 분야이며, 향후 이 분야의 아웃소싱시장 규모가 크게 성장할 것으로 전망되고 있음.

- 최근 기업들이 보다 능률적이고 비용효과적인 IT 운용방법을 추구하면서 IT 관련 서비스아웃소싱시장이 크게 성장하고 있으며, 과거에는 단순한 IT 인프라를 대리 운영해주는 IT 서비스아웃소싱부문이 주류를 이루었으나 최근에는 기업의 내부 비즈니스 프로세스를 효율화할 수 있는 BPO와 고객사의 프로세스 자체를 변화시키고 관리하는 아웃소싱인 BTO(Business Transformation Outsourcing)가 점차 기업들에 각광받고 있음.

- 가트너(Gartner) 그룹에 따르면 전 세계 IT 서비스아웃소싱시장 규모는 2003년 1,768억 달러에서 향후 2007년에는 연평균(2002~07년) 7.8% 성장한 2,356억 달러에 이를 것으로 전망됨.

그림 3. 전 세계 IT관련 서비스아웃소싱시장 규모 전망



자료: Gartner Dataquest(2004. 3)

- 1) IT 관련 서비스아웃소싱은 데이터센터 아웃소싱, 데스크톱 아웃소싱, 기업 애플리케이션 아웃소싱, 네트워크 아웃소싱으로 분류됨. 데이터 아웃소싱에는 서버 및 호스트 환경 관리, 스토리지 관리, 헬프데스크 운영 등이 포함됨. 데스크톱 아웃소싱에는 데스크톱의 관리 및 운영과 관련 주변장치의 관리, 헬프데스크의 운영 등이 포함됨. 네트워크 아웃소싱은 네트워크 인프라 및 기업 통신 서비스의 관리, 개선, 유지 서비스 등이 포함됨. 기업용 애플리케이션 아웃소싱은 기업에서 지속적으로 사용하는 커스터마이징 또는 패키지 애플리케이션을 관리, 개선 및 유지해주는 것을 말함.
- 2) BPO 아웃소싱은 고객상호작용(Customer interaction) 서비스, 백오피스(Back-office) 서비스 및 전문(Professional or business) 서비스의 아웃소싱으로 분류됨. 고객상호작용 서비스에는 판매 지원, 멤버십 관리, 클레임 처리, 항공 및 호텔 예약 등이 포함됨. 백오피스 서비스에는 데이터 입력 및 처리, D/B 서비스, 의료기록 필사, 금융정보 처리, 창고, 로지스틱스, 재고 관리 등이 포함됨. 전문 서비스에는 인사 관리(고용, 수당 및 임금 등), 금융 및 회계 서비스, 마케팅 서비스, 생산 디자인 및 개발 등이 포함됨.

나. 미국의 현황

- 선진국일수록 아웃소싱을 활용하는 비율이 높은 것으로 나타나고 있음. 특히 미국의 경우 세계 최대의 아웃소싱국가로서 지난 2002년 기준 비즈니스서비스산업의 아웃소싱 금액은 409억 달러를 상회함.
- 이와 같이 미국기업들의 아웃소싱이 활성화되고 있는 이유는 미국기업들의 경영풍토가 아시아권 기업의 경영풍토와는 달리 성장성보다는 수익성을 중시하기 때문임.
- 즉 수직적 통합 및 비관련 부문으로의 다각화보다는 핵심역량 및 전문분야에의 집중투자를 통한 차별화 및 고부가가치화를 추구하려는 기업풍토 때문에 아웃소싱이 활발히 이루어지고 있음.

표 1. 주요국의 비즈니스 서비스 아웃소싱 현황(2002년)

(단위: 백만 달러)

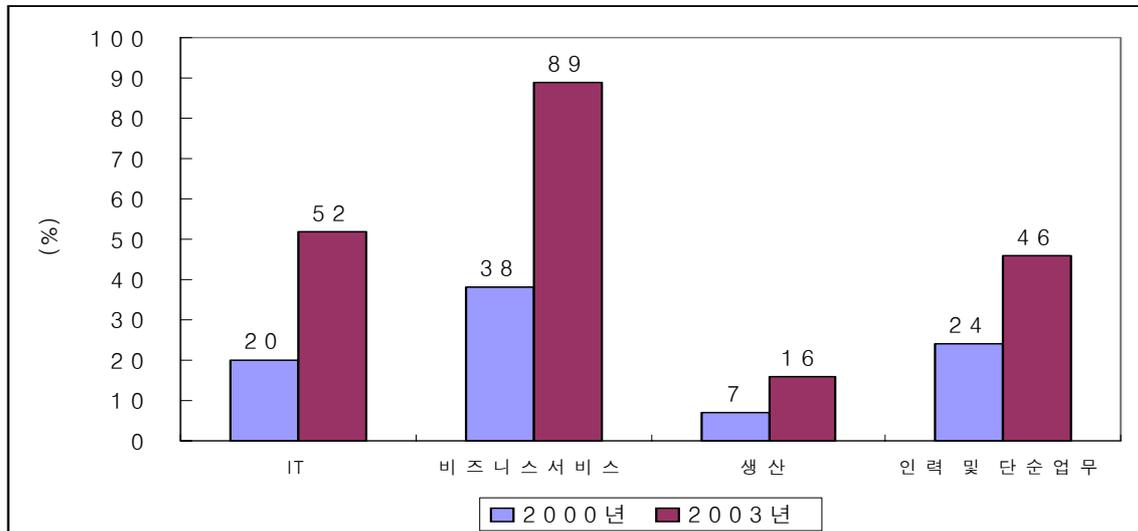
순위	국가	비즈니스 서비스	순위	국가	컴퓨터 및 정보 서비스
1	미국	40,929	1	독일	6,124
2	독일	39,113	2	영국	2,605
3	일본	24,714	3	일본	2,148
4	네덜란드	21,038	4	네덜란드	1,586
5	이탈리아	20,370	5	스페인	1,572
6	프랑스	19,111	6	미국	1,547

자료: IMF, *Balance of Payments Statistics Yearbook*.

- 아울러 미국기업들이 아웃소싱을 활용하고 있는 비중은 1990년대 들어 보다 급속하게 확산되고 있음. 이는 글로벌 경쟁이 심화됨에 따라 초기의 경비를 줄이려는 목적에서 한 걸음 더 나아가 최근에는 주력사업을 성장시키기 위한 강력한 전략대안으로서 활용되고 있는데 기인함.
- 미국기업들의 아웃소싱 활용부문을 보면 기존에는 생산과 단순업무 위주의 아웃소싱이 주를 이루었음. 그러나 최근 들어서는 아웃소싱의 중심이 IT 관련 서비스와 비즈니스 서비스로 이동하고 있으며, 미국기업들의 90%가 아웃소싱을 경영에 활용하고 있는 것으로 조사됨.³⁾

3) 미국아웃소싱협회(www.outsourcing.com)가 홈페이지 방문 회원들을 대상으로 조사한 결과임.

그림 4. 미국기업의 경영부문별 아웃소싱 활용비율



주: 1. 미국아웃소싱협회가 홈페이지 방문 회원들을 대상으로 조사한 결과이며, 활용비율(%)은 질문에 응답한 기업 중 아웃소싱을 활용하고 있는 기업들의 비율을 의미

2. 비즈니스서비스에는 관리, 재무, 영업마케팅, 유통물류, 소비자서비스 등이 포함되며, 단순업무에는 부동산설비관리, 운송 부문이 포함됨.

자료: The Outsourcing Institute Index, 2000 and 2003.

3. 전략적 활용사례: 아웃소싱 대상지역으로 급부상하는 인도

■ 인도 소프트웨어기업협회(NASSCOM)에 따르면, 2005년 3월 회계연도 결산결과, 인도는 세계 소프트웨어 및 백오피스(back office) 아웃소싱서비스 분야에서 전체 아웃소싱 물량의 44%를 소화하여 172억 달러의 매출을 기록한 것으로 나타났으며, 2008년에는 인도의 시장 점유율이 51%까지 증가하여 매출규모가 480억 달러로 크게 늘어날 것으로 전망됨.

■ 이와 같이 선진국 서비스산업의 아웃소싱의 많은 부분이 인도에 집중되고 있는 이유는 크게 두 가지로 나누어 생각해볼 수 있음.

- 첫째, 미국을 비롯한 많은 선진국 기업이 소프트웨어 개발과 엔지니어링 설계를 비롯하여, 고객상담을 위한 콜센터 등 일상적인 비즈니스 업무를 풍부한 인력과 저렴한 임금수준⁴⁾을 가진 인도에서 아웃소싱하고 있기 때문으로 풀이됨.

4) 인도의 소프트웨어 개발인력 시간당 임금은 18~26달러로 미국 및 유럽 지역의 시간당 임금 55~65달러에 비해 매우 저렴한 수준임.

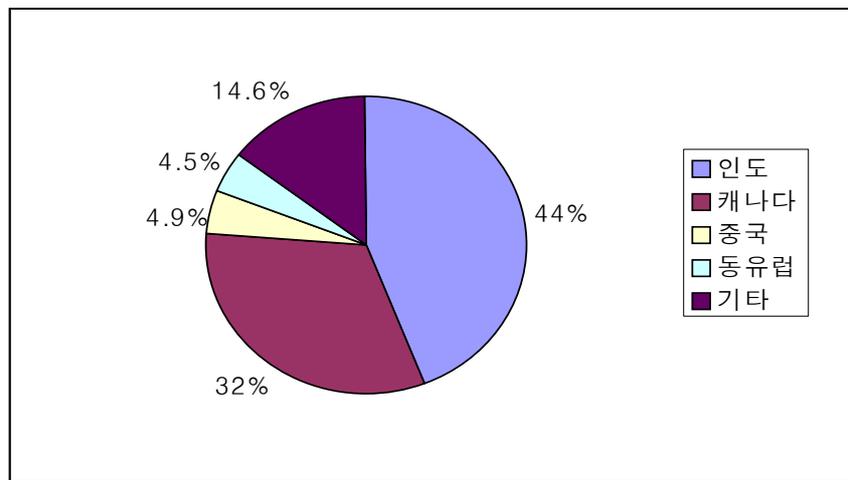
- 둘째, 이보다 더욱 중요한 요인은 인도정부의 노력에서 기인하는 것으로 그동안 인도의 소프트웨어 및 서비스 산업이 풍부한 인력자원과 상대적으로 저렴한 비용을 바탕으로 지속적으로 BPO 분야의 성장을 도모해온 결과, 인도의 아웃소싱시장 규모 자체가 크게 확대되고 있는데 기인하는 것으로 분석됨.
- 2005년 3월 말 현재 인도의 아웃소싱분야 고용규모는 프로그래머와 관련 기술자만 해도 150만 명에 달하며, 그밖에 운송 및 출장 인원 등 간접 고용인원까지 포함할 경우 250만 명에 육박하는 것으로 나타남.

표 2. 세계 소프트웨어 및 백오피스 서비스아웃소싱 시장에서 인도의 점유율과 매출규모 전망

	2005년 3월	2008년 3월
시장점유율(%)	44%	51%
매출액 규모(억 달러)	172	480

자료: 인도 소프트웨어기업협회(National Association of Software and Service Companies, NASSCOM, www.nasscom.in)

그림 5. 글로벌 아웃소싱 시장에서 각국의 시장점유율



자료: 인도 소프트웨어기업협회

(National Association of Software and Service Companies, NASSCOM, www.nasscom.in)

- 또한 인도기업들은 자체 경쟁력 제고를 위해 해외고객들과의 제휴를 강화하면서 성장 탄력성을 지속적으로 유지해오고 있으며, 최근에는 글로벌 소프트웨어 아웃소싱 물량 확대를 발판 삼아 그 입지를 강화해나가고 있어, 인도는 세계 주요 IT 서비스산업 강국으로 거듭나고 있음.

- 최근에는 고급 리서치 및 분석기반 서비스를 제공하는 KPO(Knowledge Process Outsourcing)가 고급 지식기반 BPO 산업으로서 새롭게 각광받고 있음. 특히 KPO 분야에서 성장 잠재력이 두드러진 분야는 제약과 바이오테크놀로지, 자동차 설계 및 개발, 항공우주산업, 엔터테인먼트 분야의 그래픽과 애니메이션 산업 등임.

4. 한·미 FTA에 대한 시사점

- 최근 전 세계적으로 경제의 서비스화가 급속하게 진전되고 있는 가운데, 생산과정의 서비스화 확대로 서비스의 중간투입이 크게 증가하고 있으며 여타 산업으로의 전후방 파급효과, 부가가치유발효과, 고용창출효과 등이 더욱 확대되고 있어 서비스산업의 중요성이 크게 부각되고 있음.
- WTO(세계무역기구)에 따르면, 2003년 현재 서비스산업은 전 세계 부가가치의 약 60%를 차지하고 있으며 무역규모도 전년대비 13% 이상 증가하여 전 세계 총교역량에서 차지하는 비중이 20% 수준에 달할 정도로 매우 빠르게 성장하고 있음.
- 또한 앞에서 살펴본 바와 같이, 서비스산업의 글로벌화와 함께 많은 선진기업이 서비스활동의 일부분 혹은 전 부분을 아웃소싱하는 전략을 구사하면서 IT 관련 서비스 및 비즈니스 서비스 등 서비스산업의 아웃소싱이 급속히 확대되고 있음.
- 이상과 같이 최근 세계경제에서 서비스산업이 차지하는 비중이 급속히 증가하고 있을 뿐만 아니라 서비스산업의 글로벌화와 함께 선진국들의 아웃소싱현상이 크게 증가하고 있음.
- 따라서 세계 최대 아웃소싱국가인 미국과의 FTA를 통한 서비스산업의 개방화와 그에 따른 규제 완화는 미국으로부터 우리나라에 대한 아웃소싱을 촉진시킬 수 있을 것으로 기대됨.
- 특히 이는 중장기적으로 우리 서비스산업이 글로벌 서비스기업들과의 경쟁과 협력을 통하여 새로운 성장 및 발전을 도모할 수 있는 기회를 제공하게 될 것임.
- 또한 향후 서비스의 표준화 및 IT 기반 자동화가 더욱 진전될 경우 미국 서비스기업들의 아웃소싱 추세는 더욱 강화될 것으로 예상됨에 따라 플랜트 관련 엔지니어링, 컴퓨터 서비스,

웹 디자인, 인터넷 기반 서비스, 통신 서비스 등의 분야에 강점을 가지고 있는 국내 비즈니스 서비스 기업들에는 새로운 사업기회가 상당수 창출될 것으로 기대됨.

- 아울러 한·미 FTA 체결 이후 미국기업의 국내기업에 대한 서비스 활동의 아웃소싱은 제3국으로부터의 외국인직접투자를 획기적으로 늘리는 요인으로 작용하게 될 것으로 예상됨.
- 결국 한·미 FTA를 통한 미국기업의 국내기업에 대한 아웃소싱의 증가는 중장기적으로 국내 서비스기업들도 인도 기업들과 같이 다국적기업들과의 경쟁과 협력을 통한 새로운 사업 모델 창출 등으로 국제적 경쟁력을 확보해나가는 새로운 기틀을 마련할 수 있을 것으로 기대됨.