



## 급성장하고 있는 필리핀 콜센터 아웃소싱산업과 시사점

정재완 세계지역연구센터 동서남아팀 전문연구원 (jwcheong@kiep.go.kr, Tel: 3460-1051)

이재호 세계지역연구센터 동서남아팀 연구원 (jhlee@kiep.go.kr, Tel: 3460-1134)

### 주요 내용

- 세계 IT 및 IT 활용 비즈니스 프로세스 아웃소싱(Business Process Outsourcing: BPO) 시장이 확대 일로에 있는 가운데, 인도에 이어 필리핀의 콜센터 아웃소싱산업이 급성장을 거듭하고 있어 주목 받고 있음.
  - 2006년 필리핀 콜센터 아웃소싱산업은 생산기준으로 2005년 대비 60.2% 성장하였는데, 이는 2000년부터 2005년까지 실현한 연평균 132%보다는 많이 둔화되었지만 폭발적인 증가세는 이어가고 있음.
- 세계적으로 BPO 서비스산업이 빠르게 성장하고 있고 또 선진국들이 비용절감을 위해 자국의 콜센터를 해외 아웃소싱으로 급속히 전환하고 있는 가운데 필리핀의 콜센터 아웃소싱산업은 저임금, 뛰어난 영어구사능력, 서양문화 친숙성, 낮은 이직률, 지정학적인 유리함 등을 바탕으로 급성장하고 있으며, 인도 배우기, 다양한 세제 혜택, 전문인력 양성 등 정부의 지원도 큰 몫을 한 것으로 분석됨.
- 필리핀이 미국 등으로부터 해외업무위탁지로서 인도 다음으로 좋은 평가를 받고 있는 데다가 풍부한 잠재력(개도국 중 인도 다음으로 많은 영어구사능력 보유)을 보유하고 있어 콜센터 아웃소싱산업의 성장 전망은 여전히 밝음.
- 콜센터는 대표적인 고용창출 산업이자 무공해산업이며 또 여타 서비스업종으로의 확대 적용도 용이한 성장촉진제 역할을 하고 있는 산업으로서 정부 차원의 콜센터 산업 응용도와 확산도 활성화 방안 수립이 요구되며, 직접적인 콜센터 아웃소싱산업의 육성보다는 우리의 발달된 IT 기술과 해외유망 콜센터 허브를 수출과 투자로 연계하는 전략이 필요함.

## 1. 논의의 배경

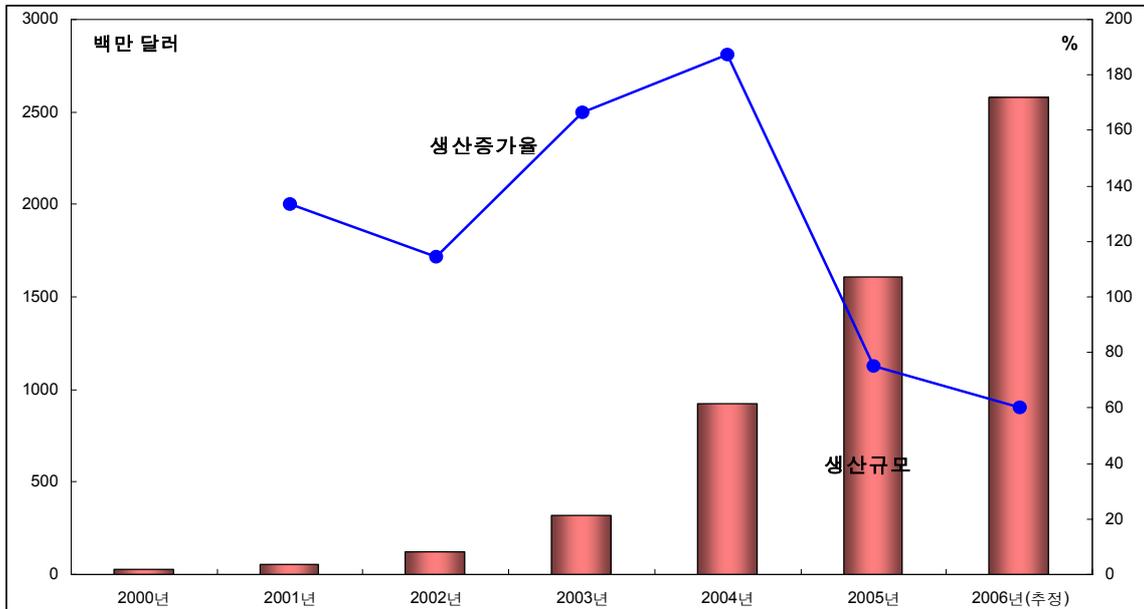
- 최근 세계 최대의 IT 및 IT 활용(IT Enabled) BPO 시장인 인도가 점차 제품 R&D, 금융분석, 보험사정 등 고가 시장으로 옮겨가고 있는 가운데 필리핀의 콜센터(Call Center or Contact Center)산업이 급성장하고 있음.

※ 콜센터 또는 컨택센터는 BPO 서비스 중 전화에 의한 음성(Voice) 서비스를 중심으로 전자메일, 팩스 등을 포함한 고객서비스를 주로 하는 업무를 말하며, 상담, 주문 접수처리, 예약 접수처리, 기술지원 등의 인바운드(Inbound) 서비스가 80%, 수금, 조사 등의 아웃바운드(Outbound) 서비스가 20%로 구성됨.

- 필리핀의 콜센터산업은 매출 기준으로 2006년에도 전년대비 60.2% 성장하여 급성장세를 나타냈는데, 2000년 이후 2006년까지는 연평균 122% 성장하여 ‘아시아의 콜센터 허브’ 로 급부상하고 있음.

- 2000년 4개에 불과하던 콜센터의 수도 2006년에는 124개로 늘어났고 콜센터의 규모를 나타내는 '좌석(seat)'도 2000년 1,500개에서 2005년에는 7만 개로 늘어남.<sup>1)</sup>

그림 1. 필리핀 콜센터 아웃소싱산업의 생산 및 성장률 추이(2000~06년)



1) 콜센터의 운영 및 규모는 '좌석(seat)' 또는 에이전트(agent)로 표시하며, 한 좌석은 컴퓨터와 헤드셋으로 구성되어 있고 대개 2~3교대로 24시간 운영되고 있음.

- 따라서 본고에서는 IT 및 IT 활용 BPO 서비스 중 유망 업종인 콜센터산업의 필리핀내 발전 현황을 살펴보고, 또 급성장하게 된 배경의 분석과 아울러 전망을 제시하고자 하며, 마지막으로 한국의 콜센터 산업에 주는 시사점을 도출하고자 함.

## 2. 필리핀의 콜센터산업 현황

- 필리핀은 1990년대 이후 정부 주도의 정보통신개발정책을 과감히 포기하고 정부가 시장 실패에 대한 보완적 역할을 수행하면서 규제 완화, 경쟁 확대, 시장 자유화 등을 정보화정책의 근간으로 삼음에 따라 정보통신산업은 민간분야가 사실상 개발을 주도함.
  - 사실 필리핀은 1969년 아시아국가로서는 최초로 컴퓨터자동화 계획을 수립하였고 1971년에는 국가컴퓨터센터(NCC)를 설립하여 정보화 프로젝트를 추진한 바 있으나, 그 후 정치사회적 환경의 불안, 정권 교체마다 이루어진 잦은 정책 변경에 의한 정책일관성 부재 등으로 정보통신 후진국으로 전락하였음.
- 현재 필리핀 정보통신산업은 무선통신, 인터넷, BPO 서비스가 성장을 주도하고 있음.
  - 무선통신은 SMS(문자전송서비스)와 선불제 요금 등을 바탕으로 1999년 이후 매년 60% 이상의 성장을 거듭하고 있으며, 인터넷도 인터넷카페의 확산을 통해 급속히 보급되고 있고 또 그 결과 온라인게임산업도 활발해지고 있음.
  - 반면 유선통신은 통신망 건설의 어려움과 높은 이용료 등으로 인해 1999년 이후 보급률이 감소하고 있는 상황임.
  - BPO 서비스는 필리핀정부가 전략적으로 육성하는 분야이며, 그 중 콜센터산업은 영어구사 인구가 많고 임금이 저렴하며 지경학적인 장점을 보유하고 있어 최근 급성장하고 있음.
  - 현재 필리핀에서 주로 제공하는 BPO 서비스로는 콜센터를 포함하는 고객관리(Customer Care), 백오피스(Back Office), 의료기록 입력(Medical Transcription), 법률문서 입력(Legal Transcription), 기타 데이터 입력, 애니메이션, 소프트웨어 개발, 엔지니어 디자인, 디지털 콘텐츠 등이 있음.
- 세계적으로 BPO 서비스산업이 빠르게 성장하고 있는 가운데 다른 아시아국가와 차별화되는 영어구사 능력과 높은 생산성 등을 바탕으로 필리핀의 콜센터 아웃소싱산업은 성장 일로에 있으며, 필리핀은 미국과 유럽 등으로부터 인도와 함께 가장 선호되는 아웃소싱 대상국으로 부상하고 있음.

- BPO중 콜센터 또는 컨택센터로 불리는 고객관리시장은 2000~05년까지 매년 매출기준으로 배 이상 성장하고 있으며, 2006년 말 현재 25억 8,000만 달러의 매출(필리핀 총 GDP의 2.2%)과 16만 명을 고용하고 있음.
- 콜센터는 필리핀의 BPO 서비스 중에서 가장 많은 일자리(전체 IT 및 IT 활용 서비스 고용자의 70%, 약 16만 명 추정)와 이익을 창출하고 있는 것으로 알려짐.

표 1. 필리핀의 콜센터 아웃소싱 산업 추이(2000~06년)

	2000년	2001년	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년 (추정)	2000~05년 연평균 성장률
콜센터 수	4	13	31	60	72	100	124	90%
좌석수(천석)	1.5	3.5	7.5	20.0	45.0	70.0		116%
종업원수(천명)	2.4	5.6	12.0	32.0	64.0	112.0	160.0	116%
생산(백만달러)	24	56	120	320	920	1,610	2,580	132%

자료: JETRO(2006. 3), 『フィリピンコールセンター産業調査報告』 ; 필리핀 정부 발표치.

- 현재 필리핀에는 124개의 콜센터가 있는 것으로 추정되며, Dell, AIG, JPMorganChase, American Online, Citibank 등의 미국계 다국적기업과 HSBC, Siemens, Shell 등의 유럽계 다국적기업이 대표적임.

표 2. 필리핀에 콜센터를 설치한 주요 구미기업과 에이전트 수

기업명	본사	에이전트 수
HSBC	미국	3,400
Dell	미국	1,100
AIG	미국	1,000
JPMorganChase	미국	1,000
Siemens	독일	1,000
AOL	미국	1,000
Citibank	미국	800

자료: JETRO(2006. 3), 『フィリピンコールセンター産業調査報告』.

- 또한 Sykes, Convergys, TeleTech, PeopleSupport, e-Telecare, INFONXX 등의 미국계 거대 콜센터 회사도 필리핀에 위탁서비스 거점을 개설하고 각각 수천 명의 에이전트를 고용하고 있으며, 필리핀의 콜센터 관련 기업도 급성장하고 있음.

표 3. 필리핀에 설립된 주요 위탁콜센터와 에이전트 수(2005년 말 현재)

기업명	본사	에이전트 수
Sykes Asia, Inc.	미국	8,000
Convergys Philippines Services Corp.	미국	7,000
TeleTech	미국	6,000
ePLDT Ventus	필리핀	5,700
PeopleSupport	미국	6,000
Advanced Contact Solutions, Inc.	필리핀	4,200
e-Telecare Global Solutions, Inc.	미국	3,500
INFONXX(Phils.), Inc.	미국	3,000
Ambergris Solutions	미국	3,000
ClientLogic Philippines, Inc.	미국	2,000
Epixtar Phils. IT Enabled Services Corp.	미국	1,700
Customer Contact Center, Inc. (C-CUBED)	필리핀	1,200

자료: JETRO(2006. 3), 『フィリピンコールセンター産業調査報告』를 토대로 재작성.

- 최근에는 콜센터의 필리핀내 지방으로의 진출도 가속화되고 있는데, 세부(Cebu)에만 미국의 Convergys, PeopleSupport, Sykes, e-Telecare, Western Wats 등 11개사가 콜센터를 설립하였음.

### 3. 급성장 배경과 향후 전망

#### 가. 급성장 배경

- 필리핀의 콜센터산업은 글로벌화의 진전에 따라 미국 등 전세계 선진국들이 비용절감을 위해 자국의 콜센터를 해외 아웃소싱으로 급속히 전환하고 있는 가운데 필리핀이 자체적으로 가지고 있는 다음과 같은 장점을 배경으로 급부상한 것으로 분석됨.
  - 필리핀의 장점으로는 우선 저임금을 들 수 있음. 인도가 지난 5년 동안 임금이 50%나 상승하고 또 훈련비용이 증가하는 등의 어려움으로 점차 고가 시장으로 옮겨가고 있는 시점에서 필리핀이 기초 업무를 위한 저임금 시장으로 부각되고 있음.
  - 서양문화에 대한 친숙성도 장점으로 들 수 있는데, 필리핀은 스페인과 미국 식민지를 장기간 경험하여 아시아에서 서양문화에 가장 친숙하고 다양한 억양에 빨리 적응하는 국가로 알려짐.

- 필리핀은 영어를 공통어로 사용하고 있는데, 특히 영어를 자유자재로 구사하는 대학졸업자가 풍부한 점이 큰 장점임.
  - 인도에서는 고속 성장으로 숙련된 직원들의 고급 수요로의 이직과 직원 빼가기 성행 등으로 주요 콜센터 직원들의 연간 이직률이 200%에 달하는 반면 필리핀 직원들의 연간 이직률은 아직 40% 이하에 머물 정도로 충성도가 높음.
  - 그리고 미국과 유럽의 중간에 위치하고 있다는 지정학적인 유리함도 하나의 배경이 되고 있음.
- 필리핀의 콜센터 아웃소싱산업이 급성장하는 데에는 인도 배우기, 다양한 세제 혜택, 인력 양성 등 정부의 지원도 한몫 하고 있음.
- 필리핀정부는 인도가 세계적인 소프트웨어강국과 아웃소싱산업의 허브로 자리매김한 데에는 인도소프트웨어서비스협회(NASSCOM)의 역할이 중요하다는 점을 인식하고 필리핀비즈니스프로세싱협회(BPAP)의 설립을 통해 아웃소싱산업을 지원함.
  - BPAP는 Procter&Gamble의 호주 담당 매니저였던 Oscar Sanes를 CEO로 영입하여 로비 및 마케팅 자금 유치를 본격화하고 있으며, 최근에는 필리핀의 정세불안 이미지를 씻어낼 수 있는 국가브랜드 구축을 위해 미국과 유럽에서 로드쇼 및 언론대상 캠페인 등을 실시할 계획으로 있음.
  - 콜센터를 비롯한 아웃소싱산업과 소프트웨어산업 등을 집중 육성하기 위해 필리핀정부는 IT 및 IT 활용 서비스 투자에 다양한 인센티브를 제공하고 있음.

**표 4. 필리핀의 IT 및 IT 활용 서비스 투자 유치를 위한 인센티브**

- ▶ 법인세 4~8년간 면제
- ▶ 법인세 면제 기간 종료 후 총소득에 대해 5% 세금 감면(IT Park 소재 기업)
- ▶ 수입 자본재에 대한 관세 및 세금 면제(IT Park 소재 기업)
- ▶ 위탁장비 무제한 사용 허가
- ▶ 최고 150%까지 노동비용의 공제 혜택
- ▶ 최고 150%까지 훈련비용의 공제 혜택
- ▶ 부두 사용료 면제
- ▶ 외국인 고용 허가

- 필리핀정부는 IT 인력을 육성하기 위한 다양한 정책도 추진함.
- 첫째, 교육의 근대화와 선진화를 위하여 전통적인 교과보다 과학, 수학, 영어의 비중을 높이고 컴퓨터를 활용한 e-learning 프로그램을 적극 도입함.
- 둘째, 인터넷을 통해 다양한 지식을 습득할 수 있는 기반을 마련하는 한편, 산업참여 프로그램(OJT)도 활성화시킴.
- 셋째, IT 산업의 경쟁력을 향상시키기 위해 국제적으로 인정되는 인증프로그램 도입을 추진함. 특히 콜센터, 애니메이션, 의료기록 입력 및 엔지니어링 디자인 등 서비스 분야의 인증 프로그램 도입에 역점을 둠.
- 마지막으로 국공립 및 사립대학은 전문화된 IT 관련 학위를 수여하고 있으며, 각종 IT 교육 과정 마련을 위해 노력함.

## 나. 향후 전망과 과제

- 뛰어난 영어구사능력을 갖춘 대학졸업 인재가 풍부한 필리핀은 해외업무위탁지로서 세계에서 인도 다음으로 매력적인 국가로 평가(미국 NeoIT사의 2005년 평가)받고 있으므로 필리핀 콜센터산업의 발전가능성은 밝다 하겠음.
- 정보통신기술위원회(CICT), 비즈니스프로세싱협회(BPAP) 및 콜센터협회(CCAP) 등도 필리핀의 콜센터산업이 2006년부터 2010년까지는 과거 5년 동안의 연평균 세 자리 수 성장보다는 낮지만 여전히 높은 연평균 36% 이상 성장할 것으로 전망하고 있음.

표 5. 필리핀의 향후 IT 및 IT활용 서비스 산업 전망(2004~10년)

(단위: 백만 달러, %)

IT & IT 서비스	실적			2007년	2008년	2009년	2010년	5년 평균성장률
	2004년	2005년	2006년					
고객관리	1,024	1,792	2,680	3,488	4,192	4,816	5,296	24.2
백오피스	120	180	288	488	880	1,496	2,392	67.8
의료기록 입력	42	70	98	238	476	952	1,708	89.7
법률문서 입력	4	6	9	13	20	28	36	43.1
기타 데이터 입력	26	39	52	78	104	130	169	34.1
애니메이션	52	74	97	185	315	500	759	59.3
소프트웨어 개발	170	204	272	374	561	850	1,275	44.3
엔지니어 디자인	34	48	68	102	170	255	357	49.4
디지털 콘텐츠	3	7	13	26	52	104	208	97.1
총 계	1,474	2,419	3,457	4,992	6,769	9,130	12,199	38.0

자료: Business Processing Association of the Philippines

- Ernst&Young에 따르면, 이러한 성장을 바탕으로 필리핀의 콜센터 산업은 총 GDP의 5% 규모에 도달하고, 콜센터로 대표되는 고객관리산업의 세계시장 비중도 2005년 현재 3%에서 2010년에는 6%로 높아질 것으로 전망됨(표 6 참고).

- 같은 기간 아태 지역에서의 수익비중은 31%에서 51%로 높아질 것으로 예상됨.

**표 6. 세계 주요 지역별 고객관리(Customer Care) 서비스 수익 전망(2005년과 2010년)**

지 역	2005년 (백만 달러)	2010년 (백만 달러)	2005~10 연평균 성장률(%)
세계 전체	51,433	92,204	12.4
미 국	27,750	52,029	13.4
아시아·태평양	5,865	10,400	12.1
필리핀	1,792	5,296	24.2
세계에서 필리핀 비중	3%	6%	
아태에서 필리핀 비중	31%	51%	

자료: Ernst&Young

- 이러한 예상은 2005년 현재 세계시장의 8%, 아·태 시장의 68%를 장악하고 있는 인도를 넘어서는 것으로, 필리핀이 2010년경에는 콜센터 아웃소싱부문에서 아시아 최대시장이 된다는 것을 의미함.

- 필리핀의 콜센터산업이 이와 같이 지속적으로 성장하기 위해서는 예상되는 인재 공급의 부족과 미국계 기업에 치우친 아웃소싱 구조를 우선적으로 해결해야 할 것임.

- McKinsey & Co.는 향후 4년간 필리핀 아웃소싱회사들이 40만 명의 인력부족 상황을 맞을 것이라고 분석하고 있으며, 필리핀정부와 업계도 콜센터산업에서만 매년 2만 6,000명에서 3만 5,700명이 부족할 것으로 예측하고 있음.

- 그리고 현재 필리핀 콜센터업계는 생산의 87%가 미국계 기업과 연관있는 것으로 알려지고 있을 정도로 대미 의존도가 매우 높아, 유럽과 일본 등으로의 거래선 다각화도 시급히 해결해야 할 과제임.

표 7. 필리핀 콜센터산업의 인력 수요 및 공급 예측(2004~10년)

(단위: 명, %)

	실적		예측				
	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
<b>수요측면</b>							
고용수	64,000	112,000	179,000	259,800	337,700	422,100	506,500
업계확대에 따른 증가된 구인자		48,000	67,200	80,600	77,900	84,400	84,400
고용증가율(%)		75	60	45	30	25	20
이직 등의 퇴직자 대체고용자			35,800	52,000	67,500	84,400	101,300
업계전체 구인자			103,000	132,600	145,400	168,800	185,700
<b>공급측면(수요측 구인자를 확보할 경우 공급원별 계획)</b>							
신규 대학졸업자 고용: 65%			66,950	86,190	94,510	109,720	120,705
기존 대졸자 고용: 15%			15,450	19,890	21,810	25,320	27,855
타직업으로부터 전직채용: 20%			20,600	26,520	29,080	33,760	37,140
신규 대학졸업자채용에 따른 공급부족 인원			22,422	33,301	35,700	33,529	26,063

자료: Call Center Association of the Philippines(CCAP)

#### 4. 한국에 대한 시사점

- 콜센터산업은 대표적인 고용창출 산업이자 무공해 산업이며 여타 서비스산업으로의 적용확대가 용이하여 서비스산업의 성장동력 역할을 하고 있어, 우리도 정부 차원에서 콜센터산업의 응용도와 확산도 활성화 방안을 수립할 필요가 있음.
  - 최근의 콜센터산업 추세는 기존의 기업조직을 넘어서 시민의 편의 향상을 위한 공공부문으로까지, 더 나아가 교육서비스까지 기능이 확대되어 고객을 향한 필수 서비스산업으로 등장하고 있음.
- 다만 영어능통자 부족 및 고임금 등으로 콜센터를 비롯한 고객관리서비스의 해외 아웃소싱 거점으로 성장하기에는 한계가 있는 우리로서는 잘 발달된 IT 산업을 활용하여 콜센터 허브로 부상하고 있는 필리핀과 인도 등을 수출시장으로 연계하는 전략을 추진할 필요가 있음.
  - 콜센터 운영에는 반도체, 컴퓨터통신통합(CTI), 고객관계관리(CRM), 음성안내시스템(IVR), 호자동분배(ACD), 음성데이터통합 게이트웨이(VoIP Gateway), 음성인식, 녹취장비 등 각종 첨단 IT 기기가 활용되며, 급증하는 고객의 기대수준에 부응하기 위해 신기술이 많이 투입됨.

- IT 강국인 한국은 콜센터 운영에 소요되는 제품시장을 선점할 수 있는 좋은 기회를 맞이하고 있으나, 2006년 현재 콜센터 제품의 매출은 87%가 국내에 치우쳐 있음.
- 콜센터 허브로 부상하고 있는 필리핀을 우리 기업들의 투자지 및 위탁 콜센터로 활용할 수도 있을 것임.
- 필리핀정부가 최근 소프트웨어 산업인력 양성을 위하여 전문교육기관을 설립하고 다양한 교육프로그램을 마련하고 있는데, 이를 활용한다면 우리 진출기업은 저렴한 인건비로 양질의 노동력을 활용하여 경쟁력을 향상시킬 수 있을 것임.
- 또한 글로벌 기업으로 발돋움하고 있는 우리 기업이 전세계를 대상으로 한 위탁 콜센터를 설립할 경우 저렴한 인건비와 유희 통신망을 이용할 수 있는 필리핀이 최적의 투자처가 될 수 있음.