



제07-38호

인도 IT 아웃소싱 산업의 경쟁력 약화와 시사점

최 윤 정 세계지역연구센터 동서남아팀 전문연구원 (yjchoi@kiep.go.kr, Tel: 3460-1039)

주요 내용

- 세계적으로 IT 서비스를 해외에서 조달하는 IT 관련 아웃소싱 산업이 급속하게 성장하면서 인도는 저비용의 이점을 적극 활용하여 IT 관련 아웃소싱 산업의 허브로 부상하였음.

 - 인도는 인건비가 낮은 데 비해 수준 높은 기술인력이 풍부하고 정부가 IT 산업 육성에 호의적인 정책을 실시하는 등 IT 아웃소싱 입지로서의 요건을 두루 갖춰 전세계 IT 아웃소싱의 55%를 점유하고 있음.
- 그러나 최근 임금이 연평균 30% 이상 급상승하고 인력수급이 불안정해지는 등 내부 경쟁력이 약화되는 동시에 많은 후발 경쟁국들이 출현함에 따라 매년 두 자릿수 성장세를 기록하던 인도 아웃소싱 산업의 입지가 축소되고 있음.

 - 저임금을 바탕으로 IT 관련 아웃소싱 시장에서 입지를 확대하고 있는 중국을 비롯하여 언어 및 문화적 동질성을 갖춘 필리핀, 동유럽 국가 등 경쟁국들이 위협적으로 부상하면서 인도에 진출한 다국적기업들의 이탈현상이 나타나고 있음.
- 이에 인도정부는 기술력을 갖춘 인력 공급 확대, 중점도시 육성 등을 통해 경쟁력을 회복하는 한편 첨단 기술산업과 관련된 고부가가치 사업으로 BPO의 수익모델을 확대하는 등 대책을 강구하고 있으나, 단기적으로 가시적 효과를 거두기는 어려울 것으로 보임.
- 따라서 인도에서 사업을 추진 중이거나 확장하려는 한국기업들은 인도를 이탈하는 다국적기업의 사례를 예의주시하는 한편 인도 IT 기업환경의 변화를 종합적으로 파악하여 효과적인 해외사업 포지셔닝을 해야 할 것임.
- 또한 세계 IT 아웃소싱 시장이 빠르게 성장함에 따라 우수인력과 IT 기술력이 풍부한 한국도 경쟁국 및 시장에 대한 철저한 사전조사와 한국의 경쟁력 분석을 토대로 사업모델을 수립한 후 이 분야 진출을 추진할 필요가 있음.

1. 머리말

- 기업의 구조조정 붐을 타고 1980년대 후반부터 미국에서 시작된 IT 아웃소싱은 2000년대 들어 통신기술 발달과 서비스교역 증가를 배경으로 해외 아웃소싱(offshore outsourcing), 즉 다른 나라에서 서비스분야 인력을 고용하는 방식이 세계 IT 서비스 시장의 거대한 트렌드로 자리잡게 되었음.
- 초기의 IT 아웃소싱은 급여, 총무, 비서, 정보처리, 콜센터, 회계 데이터 등 초보적인 업무를 대상으로 하였으나, 최근에는 재무분석, 인력관리 등 기업 업무의 한 과정을 전문기업에 위임하는 BPO(Business Process Outsourcing)까지 적용 범위가 확대되었음.
- 이러한 추세에 동반하여 저비용의 풍부한 고급 IT 인력을 보유한 인도는 2001년 이래 55%에 가까운 시장점유율을 기록하며 대표적인 IT-BPO¹⁾ 아웃소싱의 기지로 각광받아 왔음.
- 인도는 2000년을 전후로 'Y2K' 밀레니엄 버그 수정작업을 통해 전세계에 IT 인력의 우수성을 입증하였으며, 2000년대 초반 닷컴버블 붕괴에 따른 다국적기업의 IT 예산 삭감이 단행되자 저렴한 비용으로 고품질의 IT 서비스를 제공하는 해외(offshore) 아웃소싱 파트너로 급부상하여 세계 최대의 IT-BPO 아웃소싱 기지가 되었음.
- 그러나 인도 IT 아웃소싱 산업은 아시아 및 유럽의 경쟁국가 부상과 동시에 최근 방갈로르 지역을 중심으로 활동하는 고급 IT 인력의 임금 급상승 등으로 저비용 메리트를 상실하면서 2004년을 기점으로 성장속도가 서서히 둔화되고 있음.
- 인도 BPO 산업의 성장률은 2004년도²⁾에 48%를 기록하였으나, 이후 2005년도에는 37%, 2006년도에는 32%로 해마다 감소하는 추세를 보이고 있음.
- 특히 인도 남부의 방갈로르는 '제2의 실리콘 밸리', '아웃소싱 밸리' 등으로 불리며 서방 선진국 IT 기업의 대표적인 아웃소싱 기지로 부상해 왔으나, 고급 IT 인력의 임금이 급상승하는 추세가 지속되자 다국적기업들의 역아웃소싱 현상이 확대되고 있음.

1) IT 산업에서 해외 아웃소싱의 대상이 되는 서비스로는 응용프로그램 유지보수, 시스템 운영, 네트워크 컨설팅 및 통합, 호스팅 서비스, IT 컨설팅, 주문형 소프트웨어 개발(이상 IT 서비스)과 콜센터, 재무 및 회계, 인사관리(이상 BPO) 등이 있음.

2) 인도의 회계연도는 4월 1일부터 다음해 3월 31일임.

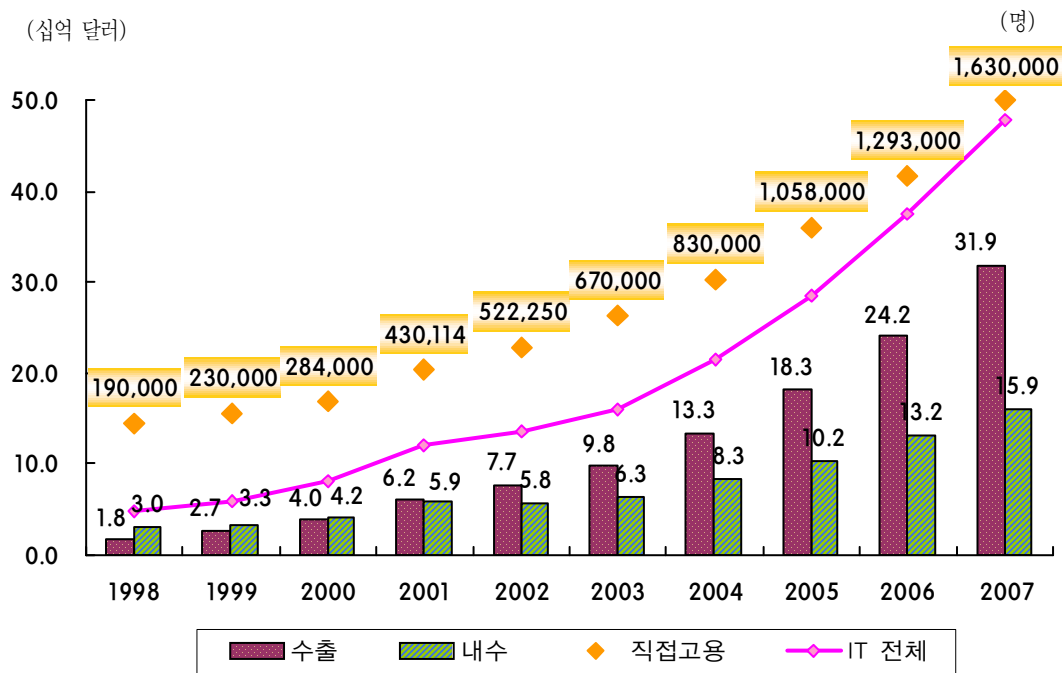
- 이에 본고는 세계의 서비스 기지로 부상한 인도의 IT 아웃소싱 산업이 도전받는 다양한 요소들을 내부적 요인과 외부적 요인으로 나누어 분석하고 이를 통해 인도 IT 아웃소싱 산업의 발전을 전망함으로써 정책적 시사점을 도출해 보고자 함.

2. 인도 IT 관련 아웃소싱 산업의 현황과 성장배경

가. 인도 IT 관련 아웃소싱 산업의 위상

- 인도 IT 산업은 1998년부터 연평균 30%의 고성장을 기록하고 있으며, 2001년부터 내수를 앞지르기 시작한 수출은 2007년 IT 시장의 67%에 달하였고, 이 중 IT-BPO 및 소프트웨어 수출이 98% 이상을 차지함.

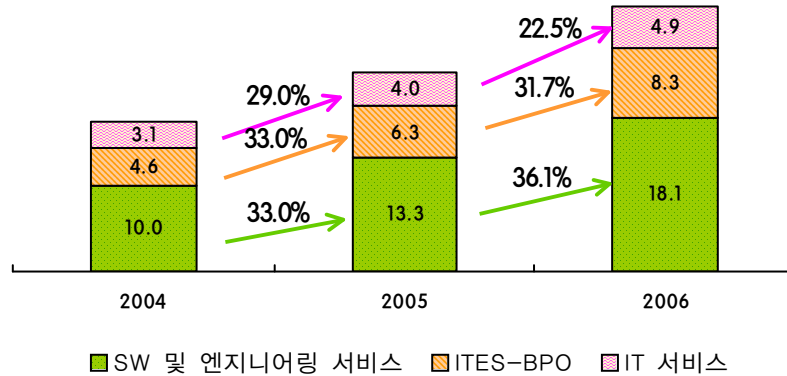
그림 1. 인도 IT 산업의 성장과 고용창출



- 2006년 인도의 IT-BPO 및 소프트웨어 수출의 분야별 실적은 소프트웨어 및 서비스 수출 181억 달러, BPO 아웃소싱 83억 달러, IT 서비스 49억 달러로 각각 전년대비 36%, 31.7%, 22.5% 성장했음.

그림 2. 인도 IT 아웃소싱 분야별 발전 추이

(단위: 십억 달러)

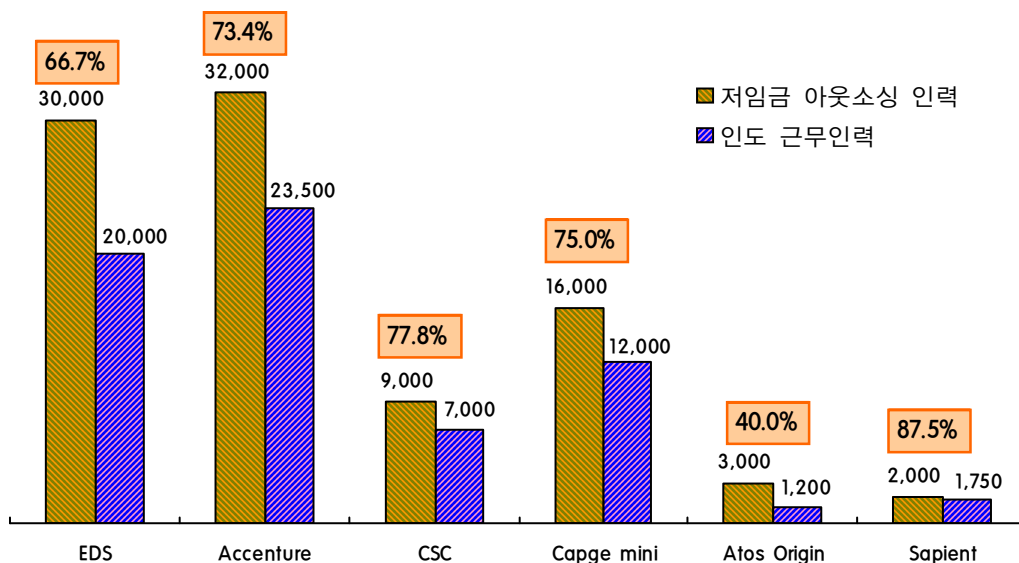
자료: NASSCOM (2007), *Strategic Review 2007: The IT Industry in India*.

- 이처럼 인도 IT가 발전을 거듭함에 따라 2001~06년간 전세계 IT 관련 아웃소싱 시장에서 차지하는 인도 IT 서비스분야의 비중은 62%에서 65%로, BPO 분야는 39%에서 45%로 증가했음.

- 포춘지 선정 전세계 상위 500대 기업 중 80%에 해당하는 400여 개 기업이 인도에 지사를 보유하거나 아웃소싱을 의뢰하는 등 총 660여 개의 다국적기업들이 기업당 매년 100만 달러 이상 규모의 아웃소싱 계약을 맺고 있음.

그림 3. 주요 다국적 IT 기업의 인도 인력 고용 비중

(단위: 명, %)

자료: NASSCOM (2007), *Strategic Review 2007: The IT Industry in India*.

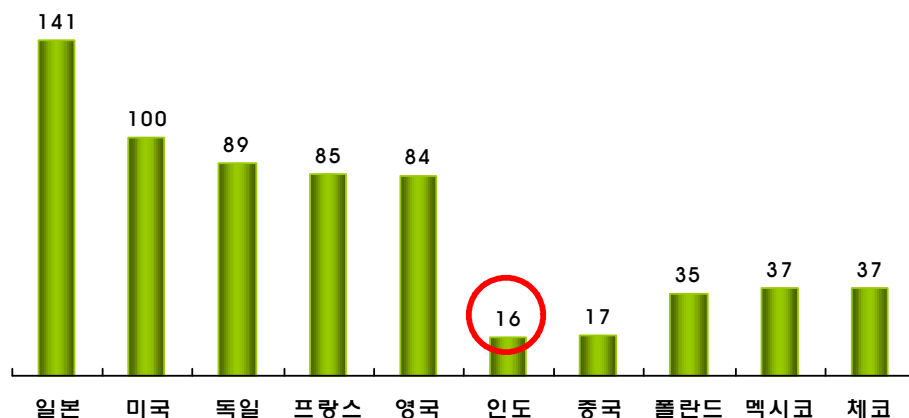
- IBM, EDS, 액센츄어(Accenture) 등 세계의 주요 IT 기업들은 물론 화웨이 테크놀로지 등 중국기업들도 방갈로르를 중심으로 콜센터와 R&D 연구소, 지원센터 등을 설립 및 운영함.

나. 인도 IT 관련 아웃소싱산업의 경쟁력

- 다국적기업들이 인도로 진출하는 이유는 인도의 낮은 인건비를 통한 비용절감, 풍부한 영어 가능 기술인력, 경제 및 정치적 환경의 안정성, 품질과 정보보호, 우수한 IT 인프라 등임.
- 인도 소프트웨어 개발 인력의 시간당 임금은 18~26달러로, 미국 및 유럽지역의 55~65달러에 비해 매우 저렴함. 실제로 미국은 IT 개발, 콜센터, R&D 등 인도로부터의 IT 아웃소싱을 통하여 연간 30~50%의 비용을 절감하고 있음.

그림 4. 주요국의 IT 서비스 중 ADM 분야의 인건비 비교(2006년)

(미국 IT 인건비 기준: 100)



주: ADM(Application Development & Management)은 IT 서비스 중에서 가장 큰 비중을 차지하는 정보시스템 운영 전반을 칭함.
 자료: McKinsey Global Institute and Everest Research Institute(2006).

- 매년 40만 명 이상 배출되는 영어구사가 가능한 공학 및 기술 분야의 인력은 미국이나 유럽 등과 10~12시간의 시차를 통하여 24시간 교차 근무가 가능함.
- 또한 인도는 무려 140여 개의 기업이 IS9000, CMMI³⁾와 같은 국제인증 획득(일본과 중국은 각각 120개 기업)하는 등 국제적인 수준의 기술 및 서비스의 제공도 IT 아웃소싱 유입에 큰 역할을 하고 있음.

3) CMMI는 소프트웨어 및 시스템 엔지니어링 서비스의 개발, 획득, 유지 보수를 위한 조직의 공정 및 관리 능력 등 업무 전반의 성숙도를 평가하는 기준으로, 미국은 500개 이상의 기업이 CMMI를 획득했음.

- 그밖에 인도정부의 민주적인 시스템과 인도경제의 건실한 성장, 4억 명의 중산층 인구를 바탕으로 한 대규모 내수시장, IT 산업 육성을 위한 정부의 육성책 등이 아웃소싱 대상지로서 인도가 지니는 장점임.

3. 경쟁력 약화와 다국적 기업의 이탈

가. 국내 경쟁력의 약화

- 최근 인도 IT 아웃소싱에 대한 수요가 해외로부터 급증하면서 인력수급 불균형, 임금의 급상승, 고급인력 품귀현상 등 인도의 최대 강점인 저임금 우수인력 요인이 약화되고 있음.
 - 2005년 미국 임금의 20%에 불과했던 방갈로르 IT 엔지니어들의 임금이 2007년 최대 75% 수준까지 급등하여 기업의 비용부담이 증가하고 있음.
 - 현장에 투입할 IT 인력이 부족하여 2008년에는 수요가 공급의 136%에 달할 것으로 전망되며,⁴⁾ 이직률도 높아 안정적인 인력수급에 차질이 빚어지고 있음.
 - 2005년 기준 인도의 엔지니어링 전공자 120만 명 중 다국적기업이 고용할 만한 자격을 갖춘 인력은 25% 미만에 불과한 것으로 추정되는 가운데 이들 고급인력 중 상당수가 미국 등지로 취업이민을 떠나고 있어, 인력수요의 증가세에 비해 공급 부족현상이 심화되고 있음.
 - 또한 주요 콜센터를 비롯한 인도 IT 아웃소싱 기업 직원들의 이직이 급증하고 있음.
- 인도의 고질적인 문제인 전기, 도로, 항만, 공항, 통신 등 기본적인 인프라 미비와 함께 취약한 정보보호 시스템 등 열악한 IT 기업여건도 인도 진출에 장애요인으로 작용하고 있음.
 - 아웃소싱이 쇠도한 방갈로르를 비롯한 IT 관련 주요도시의 인력, 통신과 전력, 주거지와 사무실 부족현상 및 이용요금 인상으로 최근 몇년간 다른 지역 또는 국가로 이전을 단행하거나 고려하는 기업들이 늘어나고 있음.
 - 2005년 인도 BPO 서비스 제공업체인 엠파시스(Mphasis) 콜센터 직원들이 시티뱅크 고객의 정보를 이용하여 50만 달러 이상을 출금한 사건이 일어나 소송이 제기되는 등 정보보안의 취약성도 BPO 산업의 기반을 약하게 만들고 있음.

4) McKinsey Global Institute(2005), *The Emerging Global Labour Market*.

- 또한 2007년 3월부터 시작된 루피화 강세가 지속되면서 수출기업의 수익구조가 악화되는 한편, 정부가 농업과 제조업 진흥에 주력하여 상대적으로 IT 기업에 대한 혜택이 축소되는 등 새로운 악재가 등장하였음.
- 2007년 3~7월까지 4개월간 루피화의 절상률이 10.1%⁵⁾에 달하면서 수출을 주로 하는 인도 IT 업체는 저비용 경쟁력 유지에 어려움을 겪고 있으며, 루피화 강세가 지속된다면 다국적 기업에 제공하는 서비스의 단가 상승이 불가피할 수도 있는 상황임.
- 2009년부터는 소프트웨어 기술단지에 입주한 IT 기업들이 소득세 및 소비세, 관세 면제대상에서 제외될 예정이어서 이에 따른 추가적인 비용지출도 큰 부담으로 작용할 전망이다.

나. 인도에 도전하는 신흥 IT 국가들의 부상

- 한편 최근 저임금 숙련인력, 상대적으로 높은 수준의 인프라 및 기술 등을 앞세운 새로운 IT 관련 아웃소싱 국가들이 부상함에 따라 인도의 입지가 축소되고 있음.
- 특히 중국은 방대한 규모의 저임금 숙련인력, 개도국 경쟁국들에 비해 수준 높은 인프라, 세계적 규모의 기술 집적단지, 그리고 IT 아웃소싱 산업 육성에 대한 강력한 정부의 의지⁶⁾ 등을 바탕으로 제조업에 이어 서비스업의 기지로 부상하고 있음.
- 특히 일본, 한국 및 기타 아시아 국가들과의 지리적 인접성(nearshore destination)을 고려하여 아시아 국가들을 겨냥한 교두보로서 활용 가치가 큼.
- 이에 세계적인 시장조사기관인 프로스트 앤 설리번(Frost & Sullivan)은 인도가 현재 전세계 아웃소싱 산업의 중심지이나, 향후 중국이 인도를 추월하여 세계적인 IT 아웃소싱 기지가 될 가능성이 높다고 전망함.
- 그밖에 필리핀은 풍부한 영어가능 인력 등을 활용하여 IT 아웃소싱 산업에 성공적으로 진입하였으며, 에스토니아, 폴란드, 체코, 헝가리 등 동유럽 국가들과 최근 아프리카도 유럽의 아웃소싱 기지로 급부상하고 있음.

5) 인도 루피화의 환율은 2007년 3월 1일 달러당 44.27루피에서 7월 9일 40.21루피까지 내려갔음.

6) 2006년 중국정부는 1,000개의 세계적 국내기업 육성, 100개의 세계적 다국적기업 유치, 10개 도시의 중심기지화를 통해 중국을 국제적인 서비스 아웃소싱의 기지로 만들겠다는 '1,000, 100, and 10 사업'을 발표했음.

- 필리핀은 저임금, 서구와의 언어·문화적 친화력, 낮은 이직률 등을 바탕으로 2000~05년간 콜센터 아웃소싱이 평균 132% 성장하는 등 IT 아웃소싱 시장에서 급부상하고 있음.⁷⁾

표 1. 주요 IT 아웃소싱 대상국별 SWOT 분석: IT-BPO 우수국가를 중심으로

국가명	강점	약점	기회	위협	평점 (IT서비스 /BPO)	개선 과제
인도	• 양질의 저임노동력 풍부 • IT 아웃소싱 경험 풍부 • 강력한 정부지원 • 비용절감 경쟁력	• 인프라의 심각한 부재 • 불투명한 행정	• 가치사슬의 고도화 • 미국 이외의 시장 확보	• 많은 저비용 아웃소싱 가능 국가들의 부상 • 인건비 등 비용 상승	상 / 상	• 저임노동력의 지속적인 공급 • 인프라 개선 • IT 기업에 대한 혜택 유지
폴란드	• 서유럽 근접성 • EU 가입국 • 유럽과의 시차 • 유럽과 문화적 동질감	• 서비스경험 부족 • 적은 인력풀	• 서유럽시장 진출	• 체코 등 역내 경쟁국가	상 / 상	• 기업규모 강화 • 인력 확충 • 다른 국가와 차별되는 강점 발굴
체코	• 서유럽 근접성 • 언어 및 문화 동질성 • 비용절감 경쟁력	• 서비스경험 부족	• 서유럽시장 진출	• 유럽 내 다른 저비용 국가	상 / 상	• 노동인력 확충 • 서비스경험 축적 • 다른 국가와 차별되는 강점 발굴
중국	• 비용절감 경쟁력 • 풍부한 노동력 • 강력한 정부지원	• 서비스경험 부족 • 영어가능 인력 부족 • 정치적 위험	• 일본 등 아시아 국가 진출 • Non-Voice BPO 진출	• 인건비의 급격한 상승	상 / 중	• 비용절감 경쟁력 유지 • 서비스경험 축적 • 영어구사 가능 인력 육성
필리핀	• 비용절감 경쟁력 • 영어구사 가능 인력 풍부	• 서비스경험 부족 • 지정학적 위험 • 인프라 부족	• 미국 외의 기타 국가 진출	• 기타 저비용 국가	중 / 상	• 서비스경험 확충 • 노동력 확충
말레이시아	• 강력한 정부지원 • 뛰어난 사업환경 • 비용절감 경쟁력	• 서비스경험 부족 • 인력확보 어려움	• 다국적기업의 위험 분산용 제2 투자지로 부상	• 노동력 부족	상 / 하	• 노동력 확충 • 서비스경험 확충
러시아	• 저임금 • 복잡한 IT 서비스 수행가능 • 고급인력 풍부	• 프로젝트 관리기술 부족 • 지정학적 위험성	• 고부가가치 틈새시장 침투 • Non-Voice BPO 진출	• 인력 해외 유출 • 정부 무관심	중 / 하	• 고부가가치 틈새시장 발굴 • 정부의 정책적 지원

자료: NASSCOM 자료에 근거하여 IT-BPO 아웃소싱 분야에서 높은 평점을 받거나 발전 잠재력이 높은 국가들 중심으로 필자 재작성.

7) 정재완, 이재호(2007), 「급성장하고 있는 필리핀 콜센터 아웃소싱 산업과 시사점」, KIEP 오늘의 세계경제, 제 07-15호, 대외경제정책연구원.

- 불가리아, 에스토니아, 체코, 폴란드 등 동유럽 국가들의 경우 저렴한 인건비, 우수한 숙련 인력 확보의 용이성뿐만 아니라 서유럽과의 인접성, 문화적 동질성, 물자 및 인력 이동의 용이성 등을 통해 특히 서유럽 IT 아웃소싱의 주요 대상지로 급속하게 발전하고 있음.⁸⁾
- 러시아는 우수한 과학기술력을 바탕으로 개발한 최첨단 소프트웨어의 아웃소싱 매출이 연평균 40~50%씩 증가하고 있으며, 두바이는 은행과 금융서비스 부문에서, 말레이시아와 싱가포르의 소프트웨어 개발과 은행 및 금융서비스 부문에서 두각을 나타내는 등 개별 아웃소싱 분야에서 월등한 경쟁력을 바탕으로 많은 국가들이 급부상하고 있음.
- 결과적으로 아직까지 인도는 다국적 IT 기업들이 선호하는 아웃소싱 대상국 1위의 자리를 유지하고 있으나, 빠르게 성장하는 IT 아웃소싱 산업에 중국, 필리핀 등 후발주자들이 적극적으로 진출하여 그 간격이 점점 좁혀지고 경쟁이 심화되고 있음.
- 시장조사 기업인 IDC는 새로운 GDI(Global Delivery Index: 글로벌 전달 지수)⁹⁾를 도입하여 아시아 태평양 지역을 중심으로 35개 도시의 해외 아웃소싱 적합도를 비교한 결과 중국의 다롄, 상하이와 같은 도시의 경쟁력이 가장 높은 것으로 평가했음.

표 2. 아시아 태평양 지역 해외 아웃소싱 순위 변화

	1위	2위	3위	4위	5위	6위
현재	방갈로르	마닐라	델리	뭄바이	다롄	상하이
2011년 이후	다롄	상하이	베이징	방갈로르	마닐라	뭄바이

자료: IDC의 2007년 7월 3일자 보도자료를 토대로 필자 작성.

- 이와 같은 경쟁국의 부상은 세계 IT 아웃소싱 시장의 판도를 서서히 변화시키고 있으며, 인도에 진출한 다국적기업의 이탈을 촉진하는 역할을 하고 있음.

다. 다국적기업의 이탈

- 인도가 IT 아웃소싱 기지로서의 경쟁력을 잃어감에 따라 다국적기업의 이탈이 이어지고 있음.

8) AT Kearney가 국별 노동력 수준, 교육 및 언어구사, 영업환경, 아웃소싱 실적 등 다각적 요소를 기준으로 2007년 발표한 해외 아웃소싱 적합국가 순위에서 불가리아(9위), 슬로바키아(12위), 에스토니아(15위), 체코(16위), 라트비아(17위), 폴란드(18위) 등 6개국이 20위권 안에 올라 있음(부표 1 참고).

9) GDI는 노동 비용, 임대비, 언어 기술, 정부 정책, 인프라, 직원 이직률 등을 기준으로 비교

- 애플이 인도기술지원센터 설립 계획을 보류하였고, 인텔 역시 인도지사 직원 추가 채용을 중단하고 베트남 지사로 인력 보강을 전환하는 등 일부 대형 IT 기업들이 인도 사업을 축소 하거나 추가 확장을 중지하고 있으며, 특히 중소 벤처기업들이 빠르게 인도를 이탈하고 있음.
 - 서비스의 품질 문제로 투자금융사인 리만브라더스(2003년), 보험회사 콘세스코(2004년) 등은 인도로부터의 BPO 아웃소싱을 중단한 바 있음.
 - 2007년 들어 IT 기업인 라이크닷컴, 리야, 퍼베이시브, 테네로스와 에너지 공급업체인 파워젠(영국) 등은 복잡한 현지관리와 비용절감 효과 감소를 이유로 방갈로르 사업을 철수함.
- 한편 새로운 저비용 생산기지 설립과 역내 및 인접국 서비스 제공을 위하여 다국적 IT 기업과 인도의 주요 IT 기업들도 중국 등 저비용 국가에 해외 생산본부 설립을 확대하고 있음.
- TCS, 인포시스(Infosys), 위프로(WIPRO), 새티암(Satyam) 등 인도의 상위 IT 기업들은 인도에 비해 임금이 40% 가량 저렴한 중국 인력을 활용하는 동시에 중국시장을 공략하기 위하여 대중국 진출에 본격적으로 나서고 있음.
- 또한 과거 비용절감 위주에서 혁신 창출과 발전을 강조하는 것으로 바뀐 새로운 IT 아웃소싱 트렌드의 등장도 인도 IT 기업에 주요 도전요인으로 작용할 전망이다.
- 최근 IT 아웃소싱 계약은 사업의 혁신 창출을 이어가기 위해 지속적으로 최첨단 기술을 제공하도록 하는 ‘기술 업데이트 조항(technology refresh clause)’을 포함시키는 등 저임금 요인보다는 기술 혁신이 강조되고 있음.

표 3. IT 아웃소싱 기지로서 인도의 경쟁력 약화

	경쟁력 결정요인	과거	현재
내부적 요인	비용절감	• 저임금 노동력 제공으로 선진국 대비 30~50%까지 비용절감이 가능	• 연평균 30%의 임금상승(2007년 미국 엔지니어의 최고 75% 수준까지 상승) • 인프라 등 부대비용 증가 • 루피화 평가절상에 따른 수익성 악화
	수준 높고 풍부한 기술인력	• 영어를 구사하는 IT 전공자 매년 40만 명 배출 • 140개의 인도 IT 서비스 제공업체 국제인증 획득 등	• 다국적기업에서 활용 가능한 인력풀이 협소하며 높은 이직률로 인력 수급에 차질 • 첨단기술에 익숙한 고급인력 부족
	경제 및 정치적 환경의 안정성	• IT 파크 설립, IT 기업에 대한 세제 혜택 등 호의적인 정부 정책 • 민주적인 정치시스템	• 2009년부터 소프트웨어 기술단지에 입주한 IT 기업들에 대해서도 소득세 및 소비세, 관세 부과 예정
	정보보안	• 2000년 IT Act 발효	• 2005년 콜센터 정보유출 사건을 계기로 보안 미비로 인한 문제점 부상
	인프라	• 방갈로르 등 IT 단지에 대한 집중적인 인프라 구축	• 방갈로르 포화현상 및 대체지역 부재

표 3. 계속

	경쟁력 결정요인	과거	현재
외부적 요인	경쟁국	• 일부 영어권 국가로 국한	• 중국, 필리핀, 말레이시아, 동유럽 등 경쟁국 급부상
	시장	• 비용절감형 아웃소싱이 주류	• 혁신 창출과 발전 강조

자료: NASSCOM; Newsweek; CITO 보고서 등을 토대로 필자 작성.

4. 인도 IT 아웃소싱 산업의 전망과 시사점

가. 인도 IT 관련 아웃소싱 산업의 과제와 전망

- 인도가 단순한 '후방기지'에서 부가가치 높은 새로운 시장으로 자리매김하기 위해서는 지속적인 우수 인력 공급이 가장 중요하므로, IT 인력에 대한 교육수준을 향상하여 즉시 기업 현장에 투입이 가능한 인력을 육성하는 것이 핵심 과제임.
 - 인도정부가 엔지니어링 등 기술교육을 강조하고 관련 IT 훈련기관 및 직업학교를 확대하는 등 자구책을 강구하고 있으나, 수요의 증가세가 공급을 압도하여 당분간 전반적인 IT 인력수급에 어려움을 겪는 한편 고급 기술인력의 확보에도 시간이 걸릴 것으로 보임.
- IT와 소프트웨어 분야에 집중된 저임금의 단순서비스 제공에서 벗어나 다양한 고부가가치 산업의 해외 아웃소싱 진출 여부도 중요한 경쟁력 확보 요소가 될 것으로 사료됨.
 - 콜센터 등 저임금의 노동집약적 산업이 주를 이뤘던 인도 IT 관련 아웃소싱의 수요가 최근 항공 엔지니어링, 제약 및 생명공학 등 첨단 기술산업이나 법률, 은행 및 재무, 보험 등으로 외연을 넓히면서 고부가가치 아웃소싱 산업으로 확대될 수 있는 여지가 많음.
 - 인도정부가 발표한 '제11차 경제개발 5개년 계획(2007~2011)'과 '인도 산업발전 비전 2020 (India 2020: A Vision for the New Millennium)' 모두 기술력 강화를 통한 산업경쟁력을 강조하고 있어 고부가가치 산업 진입 전망은 밝음.
- 인프라의 부족 및 노후는 인도경제 최대의 약점으로 지적되는 사항이므로, 도로, 공항, 통신 시설 및 전기·가스·상하수도 등 공익 설비의 구축이 시급함.

- 맥킨지가 주요 아웃소싱 국가들을 대상으로 발표한 인프라지수(1~5까지, 1이 가장 우수, 5가 가장 열악)에서 중국은 2.5를 받은 반면 인도는 러시아와 함께 3.3을 받아 아웃소싱 조사대상국 중 최하위를 기록함.
 - 인도정부도 인프라 구축의 필요성을 강조하고 있으나, 2008년 총선을 앞두고 있어 인프라 구축과 같은 장기과제에 추가적으로 예산을 할당할 가능성은 매우 낮은 것으로 평가됨.
- 방갈로르, 하이데라바드, 뭄바이 등 기존의 클러스터 외 외국인투자를 유인할 수 있는 다른 지역을 개발해야 함.
 - 지역 개발을 담당하고 있는 주정부가 최근 경쟁적으로 다국적기업 유치에 나서고 있어 전망은 밝으나, 주정부의 재정적자가 총생산의 10%에 달하는 등 예산이 부족하여 민간 자본 유입과 자율경영을 인정하는 다소 파격적인 조치가 성패를 좌우할 것으로 예상됨.
- 세금 감면과 같은 IT 기업에 대한 다양한 혜택 유지, 정보보안 강화 등 기업에 우호적인 정책 및 규제 환경을 조성하기 위한 노력이 필요함.
 - IT 기업에 대한 소득세 및 소비세, 관세 면제 시한(2009년) 연장은 2008년 출범하게 될 인도 신정부의 정책방향에 따라 결정될 것으로 현재로서는 불투명함.
 - 그러나 인도는 이미 정보보호를 위한 관련법과 제도의 기본틀은 마련해 놓았으며, 엠파시스 정보유출 사건 이후 정부와 업계가 공동으로 데이터 보안 강화를 위한 작업을 진행하고 있어 여타 경쟁국 보다 높은 수준의 보안체계를 구축할 수 있을 것으로 보임.

나. 한국에 대한 시사점

- 인도에서 사업을 추진 중이거나 확장하려는 한국기업들은 인도를 이탈하는 다국적기업의 사례를 예의주시하는 한편 현지 임금수준과 인력수급, 정부의 정책과 IT 인프라 등 전반적인 기업환경의 변화를 종합적으로 파악하여 효과적인 해외사업 포지셔닝을 해야 할 것임.
- 한국은 저임금을 기초로 한 기술용역 아웃소싱을 위하여 인도에 삼성 및 LG 관련사 5개사가 진출해 있으며, 인도로부터의 IT 아웃소싱은 초기단계이나 사업 확장을 계획하고 있는 것으로 알려지고 있음.
- 비록 저임금 메리트는 낮아지고 있으나, IT 서비스의 해외사업 경험이 부족한 한국기업은 BPO를 비롯한 해외 아웃소싱 사업을 수행하면서 풍부한 노하우와 네트워크를 구축한 인도 기업과의 업무제휴를 통해 비교적 용이하게 해외시장 진출을 추진할 수 있을 것임.

- 그러나 최근 인도 IT 아웃소싱 산업은 IT 인력의 급격한 임금 상승 및 이직률 증가, 고급 기술인력 부족, 심각한 IT 인프라 미비 등의 이유로 경쟁력이 약화되어 해외기업의 진출 증가세가 둔화되는 등 위험요인이 부각되고 있으므로, 치밀한 손익계산에 기반하여 진출전략을 수립해야 할 것임.
- 한국기업은 인도 외에 중국, 말레이시아, 필리핀, 싱가포르, 베트남 등 저임금의 숙련인력을 활용할 수 있으면서 문화적 이질성이 낮은 다른 국가의 인력활용과 서비스본부 설립도 적극적으로 고려할 필요가 있음.
- 현재 원천기술이 없고 신기술 응용 및 적용이 어려운 인도는 고품질과 혁신을 요구하는 트렌드에 부응하는 데 어려움이 따름. 또한 소수의 최첨단 인도 IT 인력은 선진국 수준의 높은 임금을 요구하기 때문에 굳이 인도 인력의 사용을 고집해야 할 필요성이 떨어지게 됨.
- IT 서비스에서 기술 업데이트 등 혁신 창출과 발전이 강조되는 점을 감안한다면 보다 높은 기술경쟁력을 갖추고 고정적인 인력을 투입할 수 있는 사업파트너를 선택하는 편이 나을 수 있음.
- 한편 제조업 위주로 성장한 한국의 IT 산업¹⁰⁾은 원천기술 부족, 주력품목 경쟁력 약화 등으로 최근 해외진출에 한계를 드러내고 있음. 이에 IT 서비스산업을 주력 수출산업으로 대체 육성함으로써 21세기 신성장동력화하는 전략을 수립할 필요가 있음.
- 한국기업들은 인도, 중국, 필리핀 등 주요 아웃소싱 서비스 공급자들과의 경쟁력 비교분석을 통해 비용절감형, 서비스기술형, 기업규모 강화형 등 상황에 맞는 세분화한 진출전략을 구상한 후 이를 바탕으로 점진적으로 시장에 진출하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.
- 특히 정보통신서비스(무선통신서비스, 정보통신 소프트웨어 등)와 같이 한국의 가격 및 기술경쟁력이 높아 수출산업으로 발전할 가능성이 큰 분야의 아웃소싱 서비스 제공을 우선 추진하고 나아가 IT를 기반으로 생명공학, 우주항공, 환경공학, 문화콘텐츠 등 다양한 산업과의 접목을 통하여 고부가가치 신산업으로의 발전을 도모해야 할 것임.
- 한국은 중국 및 일본의 인접국으로서의 지리적 이점과 세계 최고 수준의 정보통신 인프라를 활용한다면 아시아의 대표적인 아웃소싱 서비스 기지로 부상할 수도 있음.

10) 한국 IT 산업에서 서비스업의 부가가치 비중은 36.2%로 제조업(63.8%)의 절반 수준에 불과하여 서비스업의 비중이 각각 73.4%와 61.1%를 차지하고 있는 미국, 일본 등 선진국과 대조적인 구조를 나타냄(한국은행 2007, 『주력성장산업으로서 IT 산업에 대한 평가와 시사점』)

- 또한 인도의 사례에서 볼 수 있듯이, IT 아웃소싱 산업의 성장을 위해서는 양질의 노동력을 지속적으로 공급하는 것이 중요하므로, 값싼 해외 노동력을 적절히 활용하는 동시에 고급 전문인력을 양성하여 고부가가치 IT 서비스를 제공하는 차별화 전략을 모색해 보아야 할 것임.
- 인도, 중국 등 저임금 국가들의 서비스 인력을 성공적으로 활용하기 위해서는 현지의 인력 현황 및 구조에 대한 철저한 조사와 이에 따른 구체적인 실천계획을 마련해야 함.
- 선진국의 인력활용 사례를 연구하고 협력사무국 설치, 골드카드제도 도입 등 구체적으로 인력활용을 가능하게 하는 제도적 장치를 도입 또는 확대할 필요가 있음.

부표 1. Top 20 해외 아웃소싱 적합국가

순위	국가	총점	금융지수 ¹⁾	인력지수 ²⁾	환경지수 ³⁾
1	인도	6.9	3.2	2.3	1.4
2	중국	6.6	2.9	2.3	1.4
3	말레이시아	6.1	2.8	1.3	2.0
4	태국	6.0	3.2	1.2	1.6
5	브라질	5.9	2.6	1.8	1.5
6	인도네시아	5.9	3.3	1.5	1.1
7	칠레	5.8	2.7	1.2	1.9
8	필리핀	5.8	3.3	1.2	1.3
9	불가리아	5.8	3.2	1.0	1.6
10	멕시코	5.7	2.6	1.5	1.6
11	싱가포르	5.7	1.7	1.5	2.5
12	슬로바키아	5.6	2.8	1.0	1.8
13	이집트	5.6	3.2	1.1	1.3
14	요르단	5.6	3.1	1.0	1.5
15	에스토니아	5.6	2.4	1.0	2.2
16	체코	5.6	2.4	1.1	2.1
17	라트비아	5.5	2.6	0.9	2.0
18	폴란드	5.6	2.6	1.2	1.8
19	베트남	5.5	3.3	1.0	1.2
20	UAE	5.5	2.7	0.9	1.9

주: 1) 금융지수는 인건비, 세금, 인프라와 각종 규제에 의한 지불 비용.

2) 인력지수는 언어, 교육, 기술습득 정도와 IT 산업의 규모 및 발전 정도.

3) 환경지수는 경제 및 정치 환경, 인프라 수준, 문화적 다양성 및 지적재산권 보호의 정도.

자료: A. T. Kearney(2007), Global Services Location Index.