

2013-25

기본연구

# 제주 서비스산업 육성 및 경쟁력 강화 방안

한승철 · 강기춘

Emerging issue research

Basic research

Commissioned research

Policy research

Jeju Development Institute 제주발전연구원

기본과제

## 제주 서비스산업 육성 및 경쟁력 강화 방안

한승철·강기춘



# 발 간 사

서비스산업은 지식기반 경제의 도래, 에너지 환경문제의 대두, 저출산·고령화 등 시장 환경의 변화 속에 지속적으로 성장할 산업이라고 합니다. 또한 경제가 선진화될수록 소득수준의 향상, 삶의 질에 대한 욕구 증대 등을 배경으로 하여 서비스산업의 중요성이 더욱 부각될 것입니다. 실제 세계 시장은 가격 및 품질 경쟁력의 시대에서 이제는 서비스 경쟁력의 시대로 전환되고 있습니다.

우리 제주는 1980년대부터 신흥관광의 메카로 관광산업이 발달하는 등 서비스산업이 제조업이 불리한 여건 속에서 내생적인 발전을 이루고 있고, GRDP에서 69.0%의 높은 비중을 차지하고 있습니다. 하지만 제주 지역 서비스산업은 관광 위주의 특정분야에 집중되어 있고, 고부가가치화·다각화가 미흡하여 선진화 되어 있지 않는 부분이 있습니다.

본 연구는 이런 측면에서 제주지역 서비스산업의 고도화를 통해 고용 창출을 더욱 증대시키고, 고부가가치화하여 지역경제를 견인하도록 해야 한다는 시각에서 추진되었습니다. 이를 위해 국내외 서비스산업 정책 동향을 파악하고, 제주지역 서비스산업 현황 분석과 제주 도민들의 인식을 파악하여 제주형 서비스산업 육성 및 경쟁력을 강화하는 정책 발굴을 시도하였습니다.

특히 제주형 서비스산업 선정을 위해 지속가능한 성장, 특화도·집적도, 경쟁력, 지역경제 성장에의 기여도 등의 선정 기준을 설정하여 분석한 결과와 필요성 및 성장가능성을 묻는 설문조사를 토대로 제주형 유망 서비스업종 3개를 선정하였습니다.

그리고, 이들 서비스산업의 경쟁력을 강화시키기 위해 서비스업종의 애로 사항 등을 감안하여 중앙정부 및 지방정부에서 정책적으로 추진되어야 할 과제들을 제시하였습니다.

아무쪼록 본 연구가 제주지역 서비스산업의 경쟁력을 강화하고 고부가가치화, 다각화 하여 지역경제를 견인하는데 조금이나마 도움이 되었으면 하는 바람입니다.

서비스의 범위가 넓고 관련 부서가 다르고, 일관된 정책을 발굴하기가 어렵기 때문에 도민들의 지혜가 모여져 서비스산업의 경쟁력을 높이는 데 힘을 모았으면 하는 바람도 가져봅니다.

2013년 12월

제주발전연구원  
원장 공 영 민

**연구요약**

**I. 연구의 필요성과 목적**

- 서비스산업은 경제구조, 고용창출, 경제성장 등에 중요한 역할을 함
  - 첫째, 선진국의 경우, 국가경제 내 서비스산업의 비중이나 중요성이 증가하는 서비스경제로의 이행이 지속적으로 진행되고 있음
  - 둘째, 새로운 부가가치 및 고용창출의 원천으로서의 서비스산업의 중요성을 들 수 있음
  - 셋째, 점차 수익성이 악화되고 있는 제조업의 재도약을 위한 성장 동력으로서의 서비스산업의 역할이 기대되고 있음
- 본 연구는 제주에 적합하고, 경제적 파급효과(생산, 부가가치 등)가 크고, 성장성 있는 서비스업을 발굴하고, 이의 효과적인 육성을 위한 정책 대안을 도출하고자 함
- 본 연구의 목적을 구체적으로 제시하면 다음과 같음
  - 서비스산업의 특성을 토대로 제주지역 서비스산업 육성 필요성을 제시하고, 제주지역 서비스산업 현황을 고찰함
  - 지속성장 가능성, 특화도·집적도, 경쟁률, 지역경제 기여도 등 제주형 서비스업 선정기준을 설정하고, 선정기준별 분석 결과에 의거하여 제주형 서비스산업을 선정함
  - 부가적으로 도민 인식 설문조사를 실시
  - 선정되는 제주형 서비스업의 효과적인 육성을 위한 정책방안을 수립함

**II. 국내외 서비스산업 동향 및 제주지역 서비스산업 현황**

▣ 서비스산업 특성 및 육성 필요성

- 서비스는 고객과 서비스 제공자 간 상호작용을 통해 새로운 가치를 창출해내는 것으로 정의되고 있음
- 서비스의 주요특징으로는 눈에 보이지 않는 무형성, 환경에 따라 서비스의 내용이나 질이 달라지는 이질성, 생산과 동시에 소비가 이루어지는 동시성, 구매된 서비스라 하더라도 그 편익이 사라지는 소멸성, 서비스의 제공시간과 제공장소에 따라 소비자 니즈가 영향을 받는 특정성을 들 수 있음
- 서비스산업은 지식기반경제의 도래, 에너지·환경문제의 대두, 저출산·고령화 등 시장 환경의 변화 속에 지속적으로 성장할 산업임
- 100세 사회 도래, 소득증가 등 사회환경 변화에 대응하고 일자리 창출을 위한 미래 유망 서비스산업 육성이 필요한 시점임
- 서비스업은 제조업을 보완해주는 효과로 제조업의 경쟁력을 제고시키는 데 기여할 수 있음
  - 경영컨설팅, 디자인, 광고 등 경영 전반에 걸쳐 전문적인 서비스를 제공함으로써 제조업의 효율성을 개선하고 경쟁력을 강화시킬 수 있음
- 서비스업 발전, 제조업 발전의 선순환 구조를 형성하여 제조업과 서비스업의 동반성장을 추구해야 하며, 특히 제조업 경쟁력을 제고할 수 있는 지식기반서비스의 역할이 중요함
- 특히 우리 경제가 성장동력 약화, 고용률 정체 등에 직면함에 따라 새로운 패러다임 전환이 요구되고 있고, 이러한 시점에 정부는 창조경제를 제시하였음
  - 정부의 4대 국정기조 중 경제부흥, 국민행복, 문화융성에는 서비스산업과 관련된 국정과제가 다수 포함되어 있으며, 고용노동부의 고용률 70% 로드맵에서 서비스산업의 역할이 매우 큰 것으로 나타남

#### ■ 서비스산업 세계 동향

- 전 세계적으로 산업구조의 중심이 농업에서 제조업을 거쳐 서비스산업으로 이동하는 추세를 보이고 있음

- 서비스산업은 새로운 서비스가 계속 등장하면서 세계경제에서 차지하는 비중이 갈수록 증가하는 추세
  - 세계경제(GDP 기준)에서 서비스산업이 차지하는 비중은 1970년 53.4%에서 2010년 70.9%로 40년간 17.5%p 증가하였음
- OECD를 비롯한 대부분의 선진국은 서비스산업의 비중이 GDP의 60~80%를 차지할 정도로 서비스산업 중심으로 산업구조가 변화하였음
  - 미국, 프랑스, 영국 뿐만 아니라 제조업 강국인 독일, 일본도 서비스산업 비중이 70%를 상회

■ 우리나라 서비스산업 현황 및 정책 동향

- 우리나라의 서비스산업은 지속적으로 성장하여 부가가치 규모가 제조업의 2배 정도에 이르고 있음
  - 서비스산업의 고용은 절대규모뿐만 아니라 증가율에 있어서도 제조업보다 훨씬 높은 수준을 보여주고 있음

<표 II-1> 서비스산업이 GDP에서 차지하는 비중 추이

산업	1970	1980	1990	2000	2010	2011
서비스산업	44.3	48.0	51.5	57.3	58.5	58.1
제조업	18.5	24.6	26.6	28.3	30.3	31.2
기타산업	37.2	27.4	21.9	14.4	11.2	10.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 서비스산업의 비중은 증가하고 있으나 아직은 선진국 대비 낮은 수준임
  - 고용은 점차 증가하고 있으나 생산성 수준은 아직 정체상태에 머물러 있으며, 노동생산성도 선진국과 제조업에 비해 크게 미흡함

■ 제주지역 서비스산업 현황

- 제주지역 서비스산업은 제조업 육성이 불리한 여건 속에서 자연스럽게 내생적 발전을 이룩해왔다고 할 수 있음



- 제주의 산업구조는 지역총생산에서 서비스업(2011년, 69.0%)이 큰 비중을 차지하고 있으며, 농림어업(2011년, 17.9%)이 타 시도에 비해 높은 비중을 차지하고 있음

<표 II-2> 제주지역 서비스산업 업종별 생산액(2011년 기준)

구 분	생산액(백만원)	비중
도매및소매업	990,680	14%
운수업	543,494	8%
숙박및음식점업	531,381	7%
정보및통신업	203,888	3%
금융및보험업	577,930	8%
부동산업및임대업	681,683	10%
사업서비스업	324,435	5%
공공행정, 국방및사회보장행정	1,190,036	17%
교육서비스업	817,545	11%
보건업및사회복지서비스업	593,405	8%
예술, 스포츠및여가관련서비스업	466,368	7%
기타서비스업	195,867	3%
<b>전체</b>	<b>7,116,712</b>	<b>100%</b>

- 그러나 제주지역 서비스산업은 관광위주의 특정분야에 집중되어 있고, 전반적으로 시장규모가 작고 영세한 업체가 한정된 시장을 놓고 경쟁하는 체로섬 구조가 심각한 실정임
- 통계청 자료에 의하면 환경관련, 방송통신, 보건업 및 사회복지 서비스업을 빼고는 대부분 5인 미만의 영세업체가 대부분인 것으로 나타남(<표 II-2> 참조)
- 서비스기업은 오랫동안 규제와 보호의 틀 속에서 안주한 채 시장 창출이나 생산성 제고 노력에 소홀함으로써 경쟁력 있는 서비스기업이 부족한 실정
- 이질적인 활동들을 포괄하기 때문에 그 범위가 넓고, 주관부서도 매우 다양하여 일관된 정책 개발도 미흡

### Ⅲ. 제주형 서비스산업 선정

- 제주형 서비스산업을 선정하기 위해 사용한 잠재성장률, 입지계수, 지역성장률 격차 및 산업연관분석의 결과를 종합 평가하는 한편, 설문 조사를 통해 필요성, 성장가능성 있는 업종 선정
- 잠재성장률 분석에서는 GRDP 값틀이 양(+)인 업종을 적합으로, 음(-)인 업종을 부적합으로 분류
  - 도매 및 소매업, 정보 및 통신업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업이 적합 업종으로 평가됨
- 입지계수 분석에서는 부가가치 및 종사자 수 입지계수가 모두 1보다 크면 적합으로, 둘 중 하나만 1보다 크면 보통으로, 모두 1보다 작으면 부적합으로 분류
  - 도매 및 소매업, 운수업, 숙박 및 음식점업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 교육서비스업, 보건업 및 사회복지서비스업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업이 적합으로, 금융 및 보험업, 부동산 및 임대업, 기타서비스업이 보통으로 평가됨
- 지역성장률격차 분석에서는 성장유망산업은 적합으로, 산업구조 우위산업 또는 경쟁력 우위산업은 보통으로, 열위산업은 부적합으로 분류
  - 운수업, 숙박 및 음식점업, 부동산 및 임대업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 보건업 및 사회복지서비스업이 적합으로, 도매 및 소매업, 사업서비스업, 교육서비스업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업이 보통으로 평가됨
- 산업연관 분석에서는 생산승수, 부가가치승수, 영향력계수, 감응도계수로 종합점수를 산정한 후 적합, 보통, 부적합으로 분류
  - 정보 및 통신업, 금융 및 보험업, 부동산 및 임대업, 사업서비스업이 적합으로, 도매 및 소매업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업, 기타서비스업이 보통으로 평가됨

<표 III-1> 제주형 유망 서비스산업 선정 평가

구분	잠재 성장률	입지 계수	지역성장률 격차	산업 연관	평가 (순위)
<b>도매 및 소매업</b>	○	○	△	△	1
운수업	×	○	○	×	6
숙박 및 음식점업	×	○	○	×	6
정보 및 통신업	○	×	×	○	6
금융 및 보험업	×	△	×	○	10
부동산업 및 임대업	×	△	○	○	4
사업서비스업	×	×	△	○	10
공공행정, 국방 및 사회보장행정	○	○	○	×	1
교육서비스업	○	○	△	×	4
보건업 및 사회복지서비스업	×	○	○	×	6
<b>예술, 스포츠 및 여가관련서비스업</b>	○	○	△	△	1
기타서비스업	×	△	×	△	12

주 : 평가가 높은 순서대로 ○>△>×

- 이상을 종합 평가한 결과 도매 및 소매업, 공공행정·국방 및 사회보장 행정, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업이 1위를 차지하였으나 공공 행정·국방 및 사회보장행정은 공공재를 생산하는 부문이고, 지식기반 서비스업종에 포함되어 있는 업종은 예술·스포츠 및 여가관련서비스 업이라고 할 수 있음
- 그리고 지식기반서비스에 대한 인식을 파악하기 위해 산업 전문가, 공무원, 그리고 관련 지식을 갖춘 학생 위주로 설문조사를 실시하고, 서비스업 유형별 필요성이 강하게 표출된 업종, 타시도에 비해 인프라가 부족하고 서비스 수준이 미흡하여 보강되어야 할 업종, 성장가능성이 있는 업종을 종합한 결과 전시 및 행사대행 업종을 제주형 지식기반 서비스업종으로 선정함

<표 III-2> 설문조사결과 우선순위에 있는 지식기반서비스 업종 종합

순위	유형별 필요성	인프라 및 수준 미흡	성장가능성있는 업종
1	금융	공연	전시 및 행사대행☆
2	정보통신	전시 및 행사대행☆	마케팅서비스
3	뉴스제공	법률서비스	공연
4	환경폐기물관리	경영컨설팅	환경 폐기물관리
5	법률서비스	마케팅서비스	광고
:			

○ 이상과 같이 제주형 서비스산업으로는 분석결과를 통한 도매 및 소매업, 예술·스포츠여가관련 서비스업, 그리고 설문조사 결과를 통한 전시 및 행사대행 업종 등 모두 3개 분야 업종을 선정하였고, 제4장에서 이들 3개 분야 서비스업종에 대한 각각의 경쟁력 강화 방안을 제시하고자 함

<표 III-3> 본 연구에서 최종 선정된 제주형 서비스산업

구분	서비스업종 유형
설정 기준 및 산업분류에 의한 선정	도매 및 소매업☆
	창작 예술 콘텐츠, 스포츠산업☆
설문조사 결과에 의한 선정	전시 및 행사대행(MICE산업)☆

주: ☆ ; 선정

#### IV. 제주 서비스산업 육성 및 경쟁력 강화 방안

##### 1. 도소매 서비스업종 경쟁력 강화 방안

<표 IV-1> 도소매업 고도화 방안 및 관련 서비스업종

구분	고도화 방안 및 관련 서비스업종
도소매서비스업 고도화 방안	1) 쇼핑아울렛 조성 2) 소비자 중심의 인터넷 판매시스템 구축 3) 소상공인 육성 및 전통시장 특성화 서비스
도소매업의 다각화를 통한 관련 신서비스업종	1) 유망 프랜차이즈 발굴 및 육성 2) 식품소도매업의 안전강화(신선물류 등) 3) 전기자동차 부품지원 서비스

1) 쇼핑아울렛 조성

- 1천만 관광시대를 열고 있는 시점에서 제주지역에 쇼핑 인프라를 구축하는 것이 우선시되어야 할 것임. 제주를 찾은 많은 관광객들이 쇼핑 인프라가 열악하여 쇼핑하지 않는 경우가 있는 것은 어불성설이라고 할 수 있음
- 프리미엄급 브랜드 20개 내외 유치 및 다양한 먹거리와 쇼핑, 공연, 문화를 즐길 수 있는 엔터테인먼트형 관광야시장 기능을 하는 쇼핑 아울렛 도입 시급

2) 골목상권과 전통시장 활성화

- 구도심 상점가와 오일시장 등 전통시장의 유통 현대화
- 상품력 강화 필요
  - 머천다이징 (상품화계획) 추진
  - 취급상품 관리 강화(ABC분석 강화)
- 전자상거래 및 SNS마케팅 활성화
  - 전통시장 중심으로 공급자 중심의 상가지원 정책에서 탈피하여 소비자 중심의 인터넷 판매 시스템 구축
- 공동마케팅 강화 필요
  - 업체간 협업화·조직화를 통한 규모의 경제효과 창출

- 공동상표 개발, 공동구매, 공동판매촉진 및 홍보 강화
- PB상품 개발 확대(조리식품, 농수산물, 생활용품, 제주마쌈 등)
- 협동조합기능 연계 : 동종 이업종 교류 확대, 공동구입, 공동판매

○ 차별화 특화 전략 추진

- 경쟁력 있는 점포 중심의 지원 정책 구사
- 전통시장의 문화관광형 시장 선정을 위한 컨설팅 지원 및 추진
- 관광객 시장(관광기념품 시장) 공략을 위한 특화상품 강화
- ICT, 문화·관광 등과 연계된 전통시장 육성을 위한 전통시장 포털 시스템 구축 및 앱 개발 보급

○ 생활편의 부가서비스 확대 및 지역밀착 서비스 강화

- ATM, 택배 픽업, 구입물건 배달 서비스 강화 등

3) 유망 프랜차이즈 발굴 및 육성

○ 우수 프랜차이즈 발굴 및 가맹점과 가맹본부의 경쟁력 제고

- 가맹사업 컨설팅 브랜드·디자인 개발
- 대박 프랜차이즈 발굴 및 해외시장 진출 촉진

4) 식품 도소매업의 안전 강화

- 식품분야 도매업의 HACCP인증 획득 유도 및 구축 지원
- 농수축산식품관련 도소매업의 안전 강화를 위한 서비스업 강화
  - 신선물류, 식품안전서비스업 개발

5) 전기자동차 관련 서비스업종 개발

- 전기자동차 시범도시를 추진하는 지역여건을 감안하여 전기자동차 부품 제조 판매 시범사업

○ 전기차 충전서비스 사업 개발

- 주유소 형태로 전기자동차에 전기 에너지를 직접 충전해 주거나 충전지를 탈착해 주는 서비스
- 충전서비스 설비 설치 점검 및 수리사업

○ 신서비스업으로의 자동차 튜닝

- 노령자나 장애인 등 차량 사용자의 필요나 요구에 따라 차량의 리모텔링 및 인테리어를 지원하는 서비스

2. 예술·스포츠·여가 서비스업 경쟁력 강화 방안

<표 IV-2> 예술·스포츠·여가업 고도화 방안 및 관련 서비스업종

구분	고도화 방안 및 관련 서비스업종
예술·스포츠·여가업종 고도화 방안	1) 예술문화인들의 삶의 공간 확충 2) 창작 예술 콘텐츠 아카이브 구축 3) 예술 기술 전문인력 양성 4) 서비스디자인센터 구축
예술·스포츠·여가업종 다각화를 통한 관련 신서비스업종	1) 창작예술공연 개발 2) 캠핑레저관광업 3) 스포츠 대회 관련 서비스업 개발

1) 문화예술인들의 삶의 공간 확충

○ 문화예술인의 창작 고취를 위한 행·재정적 지원 강화

- 자발적 예술봉사단체 구성과 문화예술클럽을 활성화할 수 있도록 지원 체계 구축 필요

○ 저지 예술인마을과 같은 창작 문화촌 조성

- 콘텐츠 발굴 및 인력 확보를 위해 문화산업단지 조성 등 장기적 지원 필요

2) 창작예술 공연 개발 및 가상현실 콘텐츠업종 발굴

○ 난타공연과 같은 창작공연작품 개발

- 2008년부터 제주시 제주영상위원회에 있는 예술전용극장(290석)을 전용공연장으로 활용해 PMC프로덕션이 난타공연을 하고 있으며, 일본·중국·대만 등에 온 관광객들이 연일 만원사례로 성공을 거두고 있음

○ 문화 예술관련 가상현실 3D 콘텐츠를 제작 공급하는 서비스 개발

3) 창작예술 콘텐츠 아카이브 구축

○ 향후 문화예술콘텐츠산업은 디지털 정보기술과 상호보완 속에서 한층 더 높은 분야로 발전할 것으로 예상됨

○ 스토리텔링 활성화를 위한 아카이브 구축 및 교육프로그램 개발 운영

- 재미와 흥미 거리 창출과 지역의 자원을 홍보하고 소개, 그리고 역발상의 사고로 그 가치를 재창조 내지 증진시키는 수단으로 활용

○ 예술창작의 산업을 위해서는 방대한 데이터를 구축하는 것이 절대 필수적임

- 폭 넓고 특화된 데이터베이스의 구축 필요

4) 예술과 기술협업 전문인력 양성

○ 아이디어를 구체화시켜 줄 수 있는 전문 연구집단을 통해 예술과 기술의 실험적인 결합 시도 및 산학연계를 통해 문화콘텐츠 산업 육성

- 아티스트와 기술자간의 활발한 협업 유도 및 예술 및 기술분야 고급인재를 양성 필요

5) 서비스디자인센터 구축

○ 세계적인 서비스 디자인 인프라 구축

- 국제폰트 디자인 연구소 및 국제 미술기구 유치



- 문화콘텐츠 생산 유통 소비 등 생태계 조성 지원 및 국제화 도모를 위한 한중일 네트워크 구축

- 방송융합센터를 활용하는 창작 작품 개발

#### 6) 스포츠대회 유치 서비스업 개발

- e-Sports 등 기능성 게임의 제작과 사업화 유통 소비 지원하고, 넥슨, 다음 등과 같은 게임 전문기업의 유치 확대 및 토착기업과의 연계

- 스포츠산업 육성을 위한 인프라 구축 및 지원 강화

- 스포츠 대회 유치 및 개최 전문가 양성 등

#### 7) 캠핑레저관광업 개발

- 국민여가캠핑장 조성을 통해 국내외 오토캠핑마니아를 대상으로 한 캠핑 서비스 제공

- 제주형 테마 캠핑장 조성(해수욕장을 특화시킨 캠핑장 조성 등)

- 캠핑 관련 장비대여 서비스업 개발

- 캠핑장 내 지역특산품 매장 운영

- 캠핑장 가족 축제 개최 및 일자리 창출

- 캠핑장 운영 전문인력 양성 및 제주형 프로그램 개발 운영

### 3. 전시 및 행사대행업 경쟁력 강화 방안

- 제주지역 전시·행사대행업종의 다각화를 통한 신서비스업종 개발 및 전시·행사대행업종의 고도화를 위한 방안을 정리하면 <표 IV-3>과 같이 정리할 수 있음

<표 IV-3> 전시·행사대행업 고도화 방안 및 관련 서비스업종

구분	고도화 방안 및 관련 서비스업종
전시·행사대행업종 고도화 방안	1) 글로벌 이벤트 기획 및 유치 2) ICC 전시공간 확충 및 멀티홀 조성 3) 전문인력 양성
전시·행사대행업종 다각화를 통한 관련 신서비스업종	1) 프로그램 기획 및 중개사업 발굴 2) 참가자 편의 서비스업 발굴

1) 국제 이벤트 기획 및 유치

- 한상대회, 글로벌 제상대회 같은 국제이벤트 행사 개최 및 유치
  - 국제이벤트 진행수준을 높이기 위한 방안으로 전략산업국제컨벤션 육성
  - 국제회의와 전시, 관광이 복합적으로 구성된 집합체로서 전 세계 회원들이 공통된 주제에 관한 토론과 만남의 장을 마련하는 서비스 제공

2) 프로그램 기획 및 중개사업 발굴

- 융복합 지식 및 정보, 교양프로그램을 기획하여 공급자와 수요자를 연결하고, 장소 및 부가 서비스 제공하는 프로그램 기획 및 중개사업 발굴
  - 리더십, 트렌드 정보, 소통, 디자인, 엔터테인먼트, 예술 등 융복합 지식에 우선적으로 특화된 프로그램 기획

3) ICC 전시공간 확충 및 멀티홀 조성

- 대형 행사를 유치하기 위한 ICC 전시공간 확충 및 멀티홀 조성
- 제주의 지리적 특성상 MICE 개최에 필수적인 접근성 개선
  - 국제선 노선 및 제주공항 수용능력 확충
- ICT를 결합하는 융합MICE 육성 및 MICE 상품 매뉴얼 개발
  - 디지털 분야에서의 경쟁우위를 확보하여 고품질의 융합 MICE 산업 육성

#### 4) MICE 참가자의 편의 제공 및 전문인력 양성

- 교통, 관광 등을 쉽게 할 수 있는 MICE 카드 및 헬스케어 서비스 제공
- Eco 투어 프로그램 운영 등
- 지역 전문 MICE업체 육성 및 인적자원 개발 강화
  - 전문성과 국제적 역량을 갖춘 고급인력 양성 및 확보
- MICE기관 간 협력체계 강화 및 MICE 전문학과, 국제아카데미 운영, 이벤트 공연 개발 등 다양한 사업 실시 강화

## V. 결 론

### ▣ 정책적 제언

#### 1) 제주 서비스산업에 대한 종합발전계획 수립

- 제주지역 내 서비스산업의 고부가가치화 및 효율성 제고를 위해 산업 정책 차원에서 제주 서비스산업에 대한 종합발전계획을 수립할 필요가 있음
  - 제주서비스산업의 비전 수립 및 목표 설정, 업종별 발전로드맵 구축

#### 2) 서비스 R&D 제주 유치

- 생산성 주도의 선진국형 성장방식으로 전환되기 위해서는 활발한 서비스 R&D투자를 통한 서비스산업의 생산성을 높이는 것이 중요
  - 제주 서비스산업 활성화를 위해서도 서비스 R&D사업 제주 유치 필요
  - 국가 추진 프로젝트 제주 유치 및 조정역할을 담당하는 '제주 R&D 강화센터' 구축을 통해 지역서비스산업의 고도화를 도모할 필요가 있음
  - 기업지원을 위한 서비스 R&D관련 공공 인프라 확충(디자인센터 등)

3) 서비스 전문 인력 양성

- 서비스의 과학화 등이 대세를 이루고 있는 만큼 우수 인적자본 확보가 필요하며, 신규 서비스에 적합한 창의형 인력 양성 강화
- 서비스 전문인력 양성을 위한 인재양성 시스템을 정비
  - 기능과 학문적 소양을 갖춘 서비스 전문인력 양성을 위해 지역 대학 내 서비스 공학 커리큘럼의 도입 확대
- 서비스질을 높이기 위한 자격제도 신설 및 활용성 강화 필요

4) 서비스업종에 대한 규제 완화 및 조정

- 제주지역 역시, 서비스사업 발전에 걸림돌이 되고 있는 것은 무엇인지 지역실정을 감안하여 파악하여 개선할 필요가 있으며, 한편으론 제주 지역의 차별적인 여건으로 인해 규제 장치가 없어 오히려 질적 성장을 방해하는 요인에 대해서는 조정 필요

5) 수요기반 확장을 위한 마케팅 전략 강화

- 예를 들어, 성형외과, 치과 등 의료 분야 및 문화콘텐츠를 결합한 소프트 관광 프로그램을 개발하고 외국인 관광객 유치 마케팅 구사
  - 서비스재의 수출전략 방안으로서 지리적으로 인접하고 인구 규모가 큰 중국 등 타킷시장 개척 필요

6) 컨트롤타워 구축

- 서비스업의 광범위성으로 인해 제주특별자치도 조직에 서비스업의 조정 및 통합기능을 수행할 컨트롤타워 필요



# 목 차

I. 서론	1
제1절 연구의 필요성과 연구 목적	1
제2절 연구 내용과 연구 방법	3
II. 서비스산업 국내외 동향 및 제주지역 서비스산업 현황	5
제1절 서비스산업 특징과 중요성	5
제2절 서비스산업 국내외 동향	11
제3절 제주지역 서비스산업 현황 및 정책	26
III. 제주형 서비스산업 선정	41
제1절 유망 서비스산업 선정 선행 연구	41
제2절 선정기준 설정 및 분석	44
제3절 도민 인식 조사	56
제4절 제주형 서비스산업 선정 결과 종합	71
IV. 제주 서비스산업 육성 및 경쟁력 강화 방안	73
제1절 도매 및 소매업 경쟁력 강화 방안	74
제2절 예술·스포츠·여가 서비스업 경쟁력 강화 방안	78
제3절 전시 및 행사대행업 경쟁력 강화 방안	82
V. 결 론	85
제1절 연구 요약	85
제2절 정책적 제언	89
제3절 결어 및 연구의 한계	94

## <표 목차>

<표 II-1> 서비스업 업종별 특징(국가경제 기여 차원) .....	6
<표 II-2> 제조업과 서비스산업 취업유발계수 비교 .....	9
<표 II-3> 주요국 서비스산업 비중 변화(GDP 기준) .....	11
<표 II-4> 서비스산업이 GDP에서 차지하는 비중 추이 .....	15
<표 II-5> 서비스산업의 성장률 추이 .....	16
<표 II-6> 국가별 서비스산업의 GDP 비중(2011년 기준) .....	17
<표 II-7> 국가별 서비스산업 노동생산성(2008년 기준) .....	18
<표 II-8> 세부항목별 서비스수지(억불, 2011년) .....	19
<표 II-9> 2008년 이후 서비스산업 선진화 종합대책 주요 내용 .....	21
<표 II-10> 제주지역 서비스산업 업종별 생산액(2011년 기준) .....	26
<표 II-11> 제주지역 연평균 명목성장률(2002~2011) .....	27
<표 II-12> 제주지역 연평균 명목성장률 기여율(2002~2011) .....	28
<표 II-13> 제주지역 산업구조 변화 .....	29
<표 II-14> 제주지역 서비스업 사업체 수 .....	30
<표 II-15> 제주지역 서비스업 사업체수와 종사자 수 .....	32
<표 II-16> 지식기반서비스업 유형 .....	34
<표 II-17> 제주지역 지식기반서비스업 조사결과(2011년 기준) .....	36
<표 II-18> 제주지역 지식기반서비스업종 5인 미만 업체 비율 .....	37
<표 III-1> 전략서비스업종 선정 .....	41
<표 III-2> 일자리 창출 효과가 큰 서비스산업 .....	42
<표 III-3> 제주지역 서비스업 실제성장률 및 잠재성장률(2002~2011) .....	45
<표 III-4> 제주지역 서비스업 입지계수(LQ) .....	47
<표 III-5> 입지계수에 의한 분류 (2011년 기준) .....	47
<표 III-6> 제주지역 서비스업 명목성장률 격차 요인(2002~2011) .....	49
<표 III-7> 산업구조 요인 및 경쟁력 요인에 의한 분류(2002~2011) .....	50
<표 III-8> 제주지역 서비스업 생산승수 및 부가가치승수 .....	51
<표 III-9> 제주지역 서비스업 영향력계수 및 감응도계수 .....	52

<표 III-10> 산업연관모형 분석에서 지역경제 성장에의	53
<표 III-11> 평가기준에 의한 제주형 서비스산업 선정	55
<표 III-12> 조사 설계	56
<표 III-13> 평가항목	57
<표 III-14> 지식서비스업 유형	57
<표 III-15> 인구통계적 특성	58
<표 III-16> 유형별 필요성	59
<표 III-17> 서비스 받기 힘든 업종	61
<표 III-18> 성장가능성 분야	63
<표 III-19> 서비스업종 다양성	64
<표 III-20> 서비스업 육성정책 만족도	65
<표 III-21> 서비스업 근무희망 분야	66
<표 III-22> 서비스업 육성정책 만족도	67
<표 III-23> 집중 지원 분야	68
<표 III-24> 중요 요인	69
<표 III-25> 애로사항	70
<표 III-26> 설문조사결과 우선순위에 있는 지식기반서비스 업종 종합	72
<표 III-27> 본 연구에서 최종 선정된 제주형 서비스산업	72
<표 IV-1> 제주지역 도매 및 소매업 현황	74
<표 IV-2> 도소매업 고도화 방안 및 관련 서비스업종	75
<표 IV-3> 제주지역 예술·스포츠·여가관련 서비스업 현황	78
<표 IV-4> 예술·스포츠·여가업 고도화 방안 및 관련 서비스업종	79
<표 IV-5> 제주지역 사업시설관리 및 사업지원서비스업 현황	82
<표 IV-6> 전시·행사대행업 고도화 방안 및 관련 서비스업종	83
<표 V-1> 제주지역 타기탕산업 현황	86



## <그림 목차>

<그림 I-1> 제주 신서비스산업 발굴 흐름도 .....	4
<그림 II-1> 서비스의 5대 특징과 혁신저해요인 .....	7
<그림 II-2> 서비스 사이언스의 연구분야 .....	8
<그림 II-3> 서비스산업 발전이 필요한 시점 .....	10
<그림 II-4> 제주지역 서비스산업 업종별 비율 .....	26
<그림 III-1> 유형별 필요성(순위) .....	59
<그림 III-2> 서비스의 미흡 수준 .....	61
<그림 III-3> 성장가능성 분야 .....	63
<그림 III-4> 서비스업종 다양성 .....	64
<그림 III-5> 서비스산업 육성정책 만족도 .....	65
<그림 III-6> 서비스업 근무희망 분야 .....	66
<그림 III-7> 서비스업 근무여건 만족도 .....	67
<그림 III-8> 집중 지원 분야 .....	68
<그림 III-9> 중요 요인 .....	69
<그림 III-10> 애로 사항 .....	70

# I. 서론

## 제1절 연구의 필요성과 연구 목적

- 경제의 선진화·서비스화의 진전에 따라 서비스산업 역할이 커지고 있음.  
즉, 서비스산업은 경제구조, 고용창출, 경제성장 등에 중요한 역할을 함
  - 첫째, 선진국의 경우, 국가경제 내 서비스산업의 비중이나 중요성이 증가하는 서비스경제로의 이행이 지속적으로 진행되고 있음
  - 둘째, 새로운 부가가치 및 고용창출의 원천으로서의 서비스산업의 중요성을 들 수 있음
  - 셋째, 점차 수익성이 악화되고 있는 제조업의 재도약을 위한 성장동력으로서의 서비스산업의 역할이 기대되고 있음
- 제주에 적합한 서비스산업 육성 전략을 마련하는 것은 신성장동력으로서의 역할이 클 것임
  - 정부의 자료에 의하면 관광, 스포츠, 교육, 사업서비스, 방송통신, 콘텐츠, 사회서비스, 해외진출지원 등은 일자리창출·고용효과가 높은 서비스사업으로 판단되고 있음
- 제주지역 서비스산업은 제조업 육성이 불리한 여건 속에서 자연스럽게 내생적 발전을 이룩해왔다고 할 수 있음
  - 대표적인 것이 관광분야로 1980년대 신흥관광의 메카로 부상한 이후 2011년 이후 외국인 관광객 연간 1백만명대, 2013년에는 2백만명 돌파, 전체 1천만명 시대 개막 등 새로운 기록을 세우고 있고, 교육분야에서는 영어교육도시조성 등의 새로운 변신을 하고 있음
- 현재 산업분류표상 서비스산업은 12개 산업으로 분류되고 있으며 2011년 기준 제주지역 서비스산업 생산액은 지역내총생산액(GRDP)에서 가장 비중이 높은 69.0%를 기록하였음

- 하지만 제주지역 서비스산업은 관광위주의 특정분야로 집중되어 있고, 고부가가치화·다각화가 되지 않는 등 선진화되어 있지 않는 측면이 있음
- 제주지역 서비스산업은 전반적으로 시장규모가 작고 일부 업종에서 영세한 업체가 한정된 시장을 놓고 경쟁하는 제로섬 구조가 심각한 실정임
- 따라서 정부의 서비스산업 육성 정책과 연계하여 제주지역에 적합한 서비스업종의 선정·육성 우선순위의 고찰, 육성 효과의 극대화 방안 모색 등이 필요함
- 서비스산업 부문별 장기계획 및 전략 수립, 현안 과제 도출 및 해결방안 마련 등에 관한 산업별 개별 연구가 진행되어왔으나, 지역 산업정책 차원에서 따로 전체 서비스산업을 통틀어서 연구한 바가 거의 없는 실정임. 최근에는 정부의 서비스산업 육성 정책과 연계한 연구가 생겨나고 있는 실정임
- 어쨌든 제주의 지역경제를 활성화하고 지역산업을 고도화하기 위해서는 관광위주의 서비스산업의 한계를 극복할 수 있는 다양하고 제주지역에 적합한 제주형 서비스산업 육성 전략을 도출할 필요가 있음
  - 제주형 서비스산업은 제주에 적합하고 파급효과가 많은 산업으로 정의하고자 함
- 이러한 배경 하에 본 연구는 제주에 적합하고, 경제적 파급효과(생산, 부가가치 등)가 크고 성장성 있는 서비스업을 발굴하고, 이의 효과적인 육성을 위한 정책 대안을 도출하고자 함
- 본 연구의 목적을 구체적으로 제시하면 다음과 같음
  - 서비스산업의 특성을 토대로 제주지역 서비스산업 육성 필요성을 제시하고, 제주지역 서비스산업 현황을 고찰함
  - 지속성장 가능성, 특화도·집적도, 지리적 산업적 여건을 감안한 경쟁력, 지역경제 기여도 등 제주형 서비스업 선정 기준을 설정하고, 선정 기준별 분석 결과에 의거하여 제주형 서비스산업을 선정함
  - 나아가 제주형 서비스업 관련된 신서비스업 발굴과 효과적인 육성 및 경쟁력을 강화하기 위한 정책방안을 수립함

## 제2절 연구 내용과 연구 방법

### 1. 연구 내용과 연구 방법

- 본 연구는 제주에 적합하고 파급효과가 클 것으로 예상되는 제주형 서비스 산업을 선정하고 이들 산업의 특성과 성장잠재력을 감안한 경쟁우위확보 전략과제를 제시하는데 있음
  - 이러한 연구 목적을 달성하기 위한 연구의 과정 및 방법을 구체적으로 제시하면 다음과 같음
- 첫째, 서비스산업 육성 필요성 고찰 및 제주지역 서비스산업 현황 분석
  - 선행연구 및 문헌자료 등을 토대로 서비스산업의 산업적 특징을 고찰함
  - 서비스업의 산업적 특징 및 정부의 서비스산업 육성정책 동향에 의거한 제주지역 서비스산업 육성시의 기대효과를 토대로 서비스산업 육성 필요성을 제시함
- 둘째, 제주형 서비스업 선정 기준 설정 및 발굴
  - 지속성장 가능성, 특화도·집적도, 지리적 산업적 여건을 감안한 경쟁력, 지역경제 기여도 등 제주형 서비스업 선정에 필요한 기준 등을 설정함
  - 지속성장 가능성(잠재성장률 분석), 특화도·집적도(산업입지분석 등), 경쟁력(지역성장률 격차분석), 지역경제 성장에의 기여도(산업연관모형 분석), 신성장동력 산업에의 적정성(설문조사 및 객관적인 관련 데이터 자료 활용) 등 설정된 기준별로 분석을 실시
- 셋째, 분석 결과를 종합하여 제주형 서비스업종 선정
  - 선정 기준별 분석을 토대로 서비스업 유형 선정→ 세부 서비스업 검토→ 제주 신서비스업을 발굴함
- 넷째, 제주형 서비스산업 발굴 및 경쟁력 강화 방안 수립
  - 제주형 서비스업의 특성, 성장잠재력을 파악하여 경쟁우위확보 전략을 수립하는 한편 지원 방안을 제시함

- 부가적으로 서비스업종 실태 및 인식에 대한 설문조사 및 기업면담 조사를 실시함으로써 서비스업 경영의 애로사항 등 실태 파악 및 분석하고, 전문가 자문 등을 통해 제주형 서비스산업 육성 및 경쟁력 강화를 위한 전략적인 과제 및 정책 대안을 제시함

<그림 1-1> 제주 신서비스산업 발굴 흐름도



## II. 서비스산업 국내외 동향 및 제주지역 서비스산업 현황

### 제1절 서비스산업 특징과 중요성

#### 1. 서비스산업 특징

- 서비스는 고객과 서비스 제공자 간 상호작용을 통해 새로운 가치를 창출해내는 것으로 정의되고 있음
  - 즉 '물질적 객체, 상품, 사람, 자연환경 또는 상징적 표현, 데이터, 문서 등을 전환시켜 인간의 조건에 영향을 미침으로써 가치를 창조하는 경제 행위'라고 정의<sup>1)</sup>
- 기업이 생산활동을 수행함에 있어 각종 서비스와 결합되지 않고서는 물질적인 상품의 생산이 점차 어려워짐에 따라 서비스는 모든 경제행위에 있어 중심적인 위치를 차지하는 것으로 인식되어 가고 있음
- 서비스의 주요특징으로는 눈에 보이지 않는 무형성, 환경에 따라 서비스의 내용이나 질이 달라지는 이질성, 생산과 동시에 소비가 이루어지는 동시성, 구매된 서비스라 하더라도 그 편익이 사라지는 소멸성, 서비스의 제공시간과 제공 장소에 따라 소비자 니즈가 영향을 받는 특정성을 들 수 있음
- 서비스산업은 이러한 특성을 가지면서 부가가치를 창출하는 산업이라고 할 수 있으며, 경제구조, 고용창출, 경제성장 등에 중요한 역할을 함
  - 전세계적으로 국가경제 내 서비스산업의 비중이나 중요성이 증가하는 서비스경제로의 이행이 지속적으로 진행되고 있으며, 새로운 부가가치 및 고용창출의 원천, 성장동력으로서의 서비스산업의 역할이 기대되고 있음

---

1) Metcalfe & Miles(2000)

- 서비스산업의 범위는 노동집약적 서비스에서부터 지식기반 서비스에 이르기까지 매우 넓음
  - 이질적인 활동들을 포괄하기 때문에 그 범위가 매우 넓고, 주관부처도 매우 다양하여 거의 모든 부처가 서비스업에 관여하고 있으며, 일관된 정책을 개발하는데 어려움이 있음
- 각 업종별로 산업특성, 성장잠재력, 경제기여도 등에 차이를 보임
  - 삼성경제연구소(2005)가 분석한 예를 살펴보면 <표 II-1>과 같음

<표 II-1> 서비스업 업종별 특징(국가경제 기여 차원)

업종	주요 특징
도소매, 음식·숙박, 공공행정 등 전통서비스업	고용창출 효과가 높음
비즈니스서비스, 의료, 금융, 통신·방송, 문화·관광	성장잠재력이 높음
비즈니스서비스, 물류, 금융, 교육, 통신·방송 등	제조업 등 국가경제의 효율성 제고
비즈니스서비스, 교통·운수, 관광 등	글로벌 교역 등 국제화 용이

자료: 삼성경제연구소(2005), 전략서비스산업의 경쟁력 강화방안

- 서비스산업의 특성을 살펴보면, 제조업 육성과 다른 어려운 요소가 내재되어 있음
  - 첫째, 서비스 질을 표준화하기 어렵고(서비스산업의 다양성), 노동집약적임
  - 둘째, 기계화가 곤란하여 노동생산성이 낮음
  - 셋째, 서비스재는 대량생산하여 재고로 판매될 수 없기 때문에 규모의 경제성이 없음
  - 넷째, 자본형성이 늦고 노동생산성이 지연되기에 임금상승으로 인한 원가 인상의 압박을 받을 수밖에 없어 판매가격이 높음
- 또한 서비스의 5가지 특징(무형성, 동시성, 이질성, 소멸성, 특정성)으로 말미암아 혁신저해요인으로 작용하기도 함(<그림 II-1> 참조)

<그림 II-1> 서비스의 5대 특징과 혁신저해요인



자료: 박정수외(2011), “서비스산업 혁신활동 제고를 위한 정책과제” 산업연구원 참조

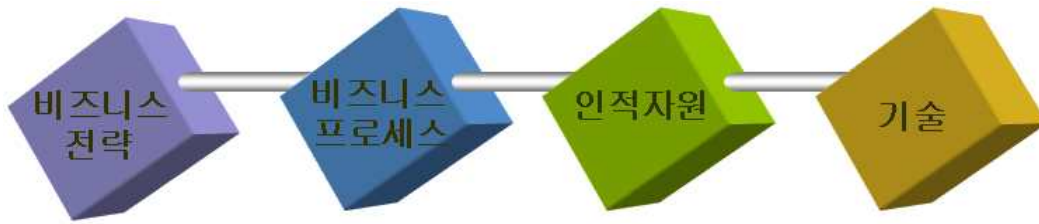
- 최근 서비스 수준을 혁신하고, 서비스의 생산성을 높일 수 있는 수단으로서 서비스 사이언스 개념이 도입되고 있음<sup>2)</sup>
  - 서비스 사이언스란 IT·과학·수학·경영학·심리학·마케팅 등 다양한 학문과 이론을 통해 서비스의 본질을 파악하고 체계화하는 학문영역 또는 연구방법<sup>3)</sup>을 말함
- 서비스 사이언스는 경영과학<sup>4)</sup> 등으로 수리모델화가 가능한 부분과 인간의 주관, 사회적 규정 및 관습 등이 관여하는 부분을 전체적으로 최적화하는 방법론을 제시함
- 서비스 고유의 특징 때문에 서비스산업의 혁신이 더디게 진행되고 있는 것이 사실이고, 서비스 혁신을 위해 서비스 사이언스가 제공하는 혁신 방법을 통해 서비스 혁신의 실천 및 체화가 가능

2) 삼성경제연구소(2013), 서비스, 과학과 손잡다: 서비스 사이언스의 부상.  
 3) Niwa, Kunihiko(2006), Service Science: Multidisciplinary Approach for Creating Service. *Hitotsubashi Business Review*.54(2)  
 4) 경영과학은 오퍼레이션 리서치(OR)를 중심으로 계량경제학적 분석이나 통계적 분석과 같은 수학적 기법으로 경영현상을 해명하려는 넓은 의미에서 경영학의 한 분야임



- 서비스 사이언스는 2004년 12월 공식적으로 미국 국가경쟁력 위원회가 미국 혁신 방법론으로 제창하면서 주목받기 시작
  - 미국, 영국, 독일, 핀란드 등 선진국은 서비스 분야의 이노베이션을 지원하는 정책을 강화하고 자금을 확대하는 한편, 전문연구기관 설립, 인재육성 강화를 추진하고 있으며, 미국·유럽을 중심으로 전 세계의 약 50개 대학이 서비스 사이언스 교육 프로그램을 운영 중<sup>5)</sup>

<그림 II-2> 서비스 사이언스의 연구분야



## 2. 서비스산업의 성장동력화 및 육성 필요성

- 서비스산업은 지식기반경제의 도래, 에너지·환경문제의 대두, 저출산·고령화 등 시장 환경의 변화 속에 지속적으로 성장할 산업임
- 경제가 선진화될수록 소득수준의 향상, 삶의 질에 대한 욕구 증대 등을 배경으로 서비스산업의 중요성이 더욱 부각될 것임
  - 특히 금융, 물류, 사업서비스 등 주요 서비스산업은 그 자체가 고부가가치를 실현하는 중요한 산업으로 등장하는 등 소위 경제의 서비스화가 더욱 가속화되고 있음
- 서비스산업은 유망산업일 뿐만 아니라 경제선진화 달성의 중요한 기반임. 즉 소득수준이 높아질수록 서비스수요가 다양화·고도화되는 등 서비스산업의 성장가능성이 확대

5) 오정연(2006), “서비스산업의 부상과 서비스 사이언스의 태동”, 한국전산원.

- 한편 서비스산업이 선진화되면 의료, 교육, 문화 등 국민생활과 직결된 서비스 수요를 충족시킬 수 있어 삶의 질도 향상되며, 금융, 물류, 운송, 사업서비스 등 대부분의 서비스산업은 제조업의 경쟁력 강화 및 경제 전반의 성장에 기여
- 성장동력산업은 시장이 빠르게 성장하는 산업 외부적인 조건과 높은 경쟁력을 보유해야 한다는 조건을 갖추어야 함
- 서비스산업의 성장동력산업으로서의 조건은 첫째, 창출 가능한 잠재적 수요가 존재해야 하고, 둘째 그 수요를 창출하거나 잠식할 수 있는 경쟁력을 갖춘 업종을 보유하거나 개발해야 할 것임
- 세계 시장은 가격 및 품질 경쟁력의 시대에서 이제는 서비스경쟁력의 시대로 전환되고 있음
- 서비스업은 제조업을 보완해주는 효과로 제조업의 경쟁력을 제고시키는데 기여할 수 있음
  - 경영컨설팅, 디자인, 광고 등 경영 전반에 걸쳐 전문적인 서비스를 제공함으로써 제조업의 효율성을 개선하고 경쟁력을 강화시킬 수 있음
- 서비스업 발전, 제조업 발전의 선순환 구조를 형성하여 제조업과 서비스업의 동반성장을 추구해야 하며, 특히 제조업 경쟁력을 제고할 수 있는 지식기반서비스의 역할이 중요함
- 서비스사업 발전은 고용문제 해결과 내수시장 활성화의 효과적인 대안이며, 실제 서비스사업의 고용창출효과는 제조업보다 높음
  - 2006년 기준 산업별 취업유발계수는 서비스산업이 10억원 생산당 18.2명으로 제조업(9.6명)을 크게 상회

<표 II-2> 제조업과 서비스산업 취업유발계수 비교

구 분	2000년	2005년	2006년	연평균 증감률(%)	
				2000~05	2005~06
제조업	13.2	10.1	9.6	-7.3	-5.0
서비스산업	21.5	18.4	18.2	-6.1	-1.1

자료: 한국은행(2009), 2006년 고용표로 본 우리나라의 고용구조 및 노동연관효과

- 따라서, 100세 사회 도래, 소득증가 등 사회환경 변화에 대응하고 일자리 창출을 위한 미래 유망 서비스산업 육성이 필요한 시점임
- 특히 우리 경제가 성장동력 약화, 고용률 정체 등에 직면함에 따라 새로운 패러다임 전환이 요구되고 있고, 이러한 시점에 정부는 창조경제를 제시 하였음
  - 정부의 4대 국정기조 중 경제부흥, 국민행복, 문화융성에는 서비스산업과 관련된 국정과제가 다수 포함되어 있으며, 고용노동부의 ‘고용률 70% 로드맵’에서 서비스산업 역할이 매우 큰 것으로 나타남

<그림 II-3> 서비스산업 발전이 필요한 시점



## 제2절 서비스산업 국내외 동향

### 1. 세계 동향

- 전 세계적으로 산업구조의 중심이 농업에서 제조업을 거쳐 서비스산업으로 이동하는 추세를 보이고 있음
- 서비스산업은 새로운 서비스가 계속 등장하면서 세계경제에서 차지하는 비중이 갈수록 증가하는 추세
  - 세계경제(GDP 기준)에서 서비스산업이 차지하는 비중은 1970년 53.4%에서 2010년 70.9%로 40년간 17.5%p 증가하였음<sup>6)</sup>
- OECD를 비롯한 대부분의 선진국은 서비스산업의 비중이 GDP의 60~80%를 차지할 정도로 서비스산업 중심으로 산업구조가 변화하였음
  - 미국, 프랑스, 영국 뿐만 아니라 제조업 강국인 독일, 일본도 서비스산업 비중이 70%를 상회

<표 II-3> 주요국 서비스산업 비중 변화(GDP 기준)

구분	미국	영국	프랑스	독일	일본	한국
2010년	78.8	77.7	79.2	71.2	60.4	58.5
2000년	75.4	72.7	74.2	68.2	67.4	57.3
1990년	70.1	64.1	68.7	61.2	71.5	49.5

- 내수 중심이었던 서비스산업의 시장범위가 전 세계로 확대되면서 서비스 산업 경쟁력이 경제성장의 중요 변수로 작용하고 있음. 기술과 산업의 발전이 개방화와 글로벌화를 촉진시켜서 제조업뿐만 아니라 서비스산업도 글로벌 경쟁 체제에 돌입

6) World Bank. WDI.

## 2. 미국의 서비스산업<sup>7)</sup>

- 미국은 80년대 극심한 불황을 겪었으나 구조조정과 함께 정보통신 및 지식기반서비스업의 발전으로 이를 극복하고 90년대 이후 신경제에 진입하였음
  - 이후 제조업 경쟁력 강화 노력이 서비스업의 발전을 가져오고, 서비스업의 발전이 다시 제조업의 경쟁력을 강화하는 선순환 관계로 발전하였음
- 최근 미국 서비스산업을 요약하면 서비스수지의 흑자확대와 전문서비스의 분업화, 수출액의 2배에 육박하는 서비스기업의 해외계열사의 매출 증가 등으로 정리할 수 있음
- 미국은 세계 최대의 서비스 수출국이며 전세계 서비스 수출시장의 14%를 차지
  - 미경제분석국(BEA) 자료에 의하면 2011년 수출액은 5,868억달러, 수입액은 3,931억 달러를 기록해 1,937억달러의 흑자액을 기록했으며, 여행 및 운임(26%), 전문서비스(21%)순으로 수출비중이 큰 것으로 나타남
  - 특히 전문서비스 시장의 경우, 제조업의 글로벌화 확대에 따른 수요확대(법률, 회계컨설팅 등), 미국내 서비스 시장의 미약한 회복세로 인한 신흥시장 진출, IT기술발전으로 인한 전문서비스의 전달경로 확대(예 원격의료, 이러닝) 등의 이유로 향후 교역확대가 예상됨
- 최근 미국 다국적 기업의 해외 계열사는 서비스 전달의 주요 통로이며, 매출액은(1.1조 달러, 2010년)은 미국 서비스 수출액(5,868억 달러, 2011년)의 1.9배임
  - 글로벌화의 진전으로 다국적 기업의 해외 진출이 증가하면서 1996년을 기점으로 하여 해외계열사 매출액이 수출액을 초월하였으며, 그 격차가 점차 확대되고 있음

---

7) 한국무역협회 국제무역연구원(2013), '미국을 통해 본 서비스산업의 미래'를 참조하였음

### 3. 일본의 서비스산업 활성화 전략<sup>8)</sup>

- 일본은 최근 수년간 경제 성장력 향상, 산업경쟁력 강화 등을 목표로 '서비스 산업의 생산성 제고전략'을 추진하였음
- 그 배경을 살펴보면 일본의 낮은 노동생산성을 서비스 산업의 저생산성에 기인하고, 서비스 부문에 대한 연구개발 투자가 저조하고, 과다 서비스 체질이 생산성 제고에 걸림돌이라고 판단하였음
- 2004년 발표한 '신산업 창조전략 2005<sup>9)</sup>'에서 중점 육성 대상으로 선정한 7대 전략산업 중 4개가 서비스 분야임
  - 콘텐츠, 건강·복지, 환경·에너지, 비즈니스 서비스를 중점 육성 전략 산업으로 선정하였으며, 서비스산업을 활성화는 것이 일본 산업의 생산성 제고를 위한 최상의 방안이라고 인식하고 있음
- 2007년 5월에는 서비스 산업의 활성화를 주 내용으로 하는 대대적인 '생산성 제고' 전략을 발표
- 지난 10년간 전체 산업의 생산성 증가율이 연평균 1.6%에 머물고 있는 것을 2.4%로 높이기로 하고, 전체산업의 70% 이상을 차지하는 서비스 산업 생산성 제고는 불가피하다고 판단하고 3가지 전략방향을 수립
  - 첫째, 인재파견, 재무회계, 정보조사 등의 비즈니스 서비스 집중 육성
  - 둘째, 규제 완화와 민영화를 통해 대형화 유도
  - 셋째, 서비스 전문인력 양성을 위한 인재양성 시스템 정비
- 일본은 전통 제조업의 성숙화와 중국을 비롯한 아시아 신흥공업국의 경쟁력 제고로 제조업 중심의 성장전략이 한계에 봉착했다고 판단하고 이를 보완하는데 서비스산업이 지대한 역할을 담당하게 되고, 제조업의 가치사슬에서 서비스의 역할이 증대되면서 서비스산업이 제조업의 경쟁력을 좌우할 것으로 예상하고 있음

8) 삼성경제연구소(2007), 일본의 서비스산업 활성화 전략과 시사점

9) 2004년 5월 고이즈미 정부가 발표한 산업전략으로 제조업의 부활과 서비스업 활성화 등이 골자

- 서비스 산업은 일본 경제전체에 큰 영향을 미치고 있음. 규모의 크기만이 아니라, 지역 경제 진흥을 위해 서비스 분야에 주목하는 움직임이 확산되고 있으며 제조업에서도 서비스화를 전략적으로 추진하는 움직임이 가속화됨
  - 아시아의 경제 성장과 소득 수준의 상승에 따라 다양한 서비스 수요가 확대되고 있는 가운데 일본 서비스 산업의 수출도 확대 조짐을 보이고 있음
- 또한 고령화와 여성의 사회 진출 증가 등 사회 변화에 따라 발생하는 새로운 사회 서비스수요(노인 대상 서비스와 보육 서비스 등)를 어떻게 충족시켜 나갈까 라는 관점에서 개별 서비스 산업에 대한 관심도 높아지고 있음
- 일본 서비스산업은 부가가치율이 제조업(15.6%)에 비해 높음
  - '2012년 경제 센서스'(총무성·경제산업성)에 따르면, 일본 기업의 부가가치율(매출액대비 부가가치액의 비율)은 18.6%이지만, 이를 산업 대분류별로 살펴보면 교육, 학습 지원업(46.9%), 숙박업, 음식 서비스업(37.8%), 학술 연구, 전문·기술 서비스업(35.0%), 분류되지 않은 서비스업(33.0%), 복합 서비스업(30.4%) 등 높은 부가가치율을 나타내는 산업이 많음
  - 다만, 생활 관련 서비스업, 오락업(17.0%)과 도소매업(10.6%)과 같이 B2C 사업으로서 사람들의 눈에 띄는 산업의 부가가치율이 낮은 편임
- 일본의 서비스 산업은 서비스 무역뿐만 아니라 제조업의 수출을 지원하는 형태로 외화를 벌어들이고 있음
  - OECD와 WTO가 발표한 무역 부가가치 데이터베이스 (TIVA)에 따르면, 2009년 시점에서 일본의 제조업 수출액 중 약 30%는 서비스 분야에서 발생. 즉, 재화의 국제경쟁력을 지원하는 요소의 30%는 서비스 분야의 효율성이라고 할 수 있음. 또한 일본의 수출 총액의 부가가치 중에서, 약 40%는 서비스 부문에서 발생하고 있음

#### 4. 우리나라 서비스산업 현황 및 실상

##### 1) 서비스산업 고용효과 높음

- 우리나라의 서비스산업은 지속적으로 성장하여 부가가치 규모가 제조업의 2배 정도에 이르고 있음
  - 서비스산업의 고용은 절대규모 뿐만 아니라 증가율에 있어서도 제조업보다 훨씬 높은 수준을 보여주고 있음
- 오는 2020년에 한국의 서비스산업은 성장과 고용, 그리고 수출에 있어 가장 큰 비중을 차지하는 주력산업으로 부상할 것으로 예상되고 있음
  - 부가가치의 70%가 서비스 부문에서 창출되고, 고용도 비슷한 비중을 차지하면서 제조업과 함께 한국경제의 양대 축 역할을 할 것으로 예상됨

##### 2) GDP에서 58.1% 비중 차지

- 2011년 기준 우리나라 서비스산업이 GDP에서 차지하는 비중은 58.1%를 점유함

<표 II-4> 서비스산업이 GDP에서 차지하는 비중 추이

산업	1970	1980	1990	2000	2010	2011
서비스산업	44.3	48.0	51.5	57.3	58.5	58.1
제조업	18.5	24.6	26.6	28.3	30.3	31.2
기타산업	37.2	27.4	21.9	14.4	11.2	10.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 한국은행 경제통계시스템(<http://ecos.bok.or.kr>)

- 여기서, 서비스산업은 도소매업, 음식숙박업, 운수 및 보관업, 금융·보험업, 부동산 및 임대업, 정보통신업, 사업서비스업, 공공행정 및 국방, 교육서비스업, 보건 및 사회복지사업, 문화 및 오락서비스업, 기타서비스업이 포함됨



- GDP에서 서비스산업이 차지하는 비중이 커짐에 따라, 산업구조가 서비스 산업 중심으로 전환되고 있으며, 다만 최근 정체되는 추세를 보이고 있음
- 2011년도 기준 우리나라 서비스산업은 부동산 및 임대업, 정보통신업은 전년에 비해 성장세가 확대되었으나 음식숙박업이 감소로 전환한 가운데 도소매업, 운수 및 보관업, 금융보험업, 사업서비스업 등은 성장세가 둔화되면서 전년대비 2.6% 성장하는데 그침

<표 II-5> 서비스산업의 성장률 추이

	2009년	2010년	2011년
<b>전 체 서 비 스 업</b>	<b>1.2</b>	<b>3.9</b>	<b>2.6</b>
도소매 음식 숙박업	-0.9	7.1	4.9
도 소 매	-0.8	8.5	6.2
음 식 숙 박	-1.0	2.1	-0.1
운수 및 보관업	-5.8	10.3	3.9
금융 보험 부동산 및 기타서비스업	2.3	2.6	1.9
금 용 보 험	4.4	2.4	1.6
부동산 및 임대	-0.2	1.3	1.0
정 보 통 신	2.2	3.9	5.9
사 업 서 비 스	-0.6	3.1	2.0
공공행정 및 국방	3.8	1.6	1.6
교 육 서 비 스	1.0	1.2	0.0
보 건 및 사 회 복 지	7.9	6.8	3.5
문 화 및 오 락	2.5	2.1	1.8
기 타 서 비 스	1.4	2.6	0.8

자료: 한국은행(2013), 2011 국민계정(확정)

- 이를 세부산업별로 보면 <표 II-6>과 같음
  - 도소매업은 내수 증가세 둔화로 전년보다 낮은 6.2% 성장
  - 음식 숙박업은 음식업 및 숙박업이 모두 부진하여 0.1% 감소
  - 운수 및 보관업은 제조업 및 수출입 증가율이 낮아져 전년대비 3.9% 증가
  - 금융보험업은 주식거래량 감소 등으로 수수료 수입이 줄어 전년대비 1.6% 증가

- 부동산 및 임대업은 부동산거래 증가로 1.0% 성장
- 정보통신업은 영화산업 등의 호조로 전년대비 5.5% 증가
- 사업서비스업은 회계 및 법률서비스 등은 감소하였으나 인력공급업 등이 늘어나 전년대비 1.0% 증가
- 교육서비스업은 학원 매출 부진 등으로 전년대비 0.2% 소폭 증가
- 보건 및 사회복지서비스업은 의료비 지출 증가세 둔화 등으로 전년보다 낮은 4.6% 성장
- 문화 및 오락서비스업은 전년대비 1.7% 증가

### 3) 선진국과 비해 경쟁력은 큰 격차

- 이와 같은 국내 서비스산업의 속내를 들여다보면 종합적으로 선진국에 비해 그 경쟁력은 열세에 있음
  - 서비스산업의 비중은 증가하고 있으나 아직은 선진국 대비 낮은 수준임
  - 고용은 점차 증가하고 있으나 생산성 수준은 아직 정체상태에 머물러 있으며, 노동생산성도 선진국과 제조업에 비해 크게 미흡함
- 서비스산업의 생산성을 비교해 보면, 국내서비스산업의 경쟁력은 선진국 대비 열세에 있음. 서비스산업의 비중이 증가하고 있으나 아직은 선진국 대비 낮은 수준임

<표 II-6> 국가별 서비스산업의 GDP 비중(2011년 기준)

	한국	미국	영국	일본	독일
서비스 비중(%)	58.1	75.6	73.2	69.6	70.1

자료: 기획재정부, 서비스산업 선진화 추진계획(2012)

- 2011년 기준 국가별 서비스업의 GDP 비중을 살펴보면, 미국 75.6%, 영국 73.2%, 독일 70.1%, 일본 69.6%에 비해 한국은 58.1%에 그침

- 사업서비스, 보건, 사회서비스 등 고부가가치 서비스산업을 중심으로 고용이 증가하고 있으나, 도소매·음식숙박업 등 저부가가치 업종의 고용 비중이 높고, 보건·사회서비스업 등 고부가가치 업종은 여전히 고용 비중이 낮은 편
- 서비스산업의 고용은 점차 증가하고 있으나, 생산성 수준은 아직 정체 상태에 머물러 있음. 노동생산성은 주요 OECD국가와 비교하여 상당히 저조함
  - 서비스산업의 노동생산성은 제조업 대비 50%수준(1인당 부가가치 기준)이며, 도소매업, 음식숙박업의 생산성이 선진국에 비해 매우 낮음
  - 우리나라 1인당 서비스산업 노동생산성('08년, OECD)을 보면, 미국의 44%, 프랑스의 58%, 일본의 62%에 그치고 있음

<표 11-7> 국가별 서비스산업 노동생산성(2008년 기준)

	한국	미국	영국	일본	
서비스 비중(%)	41	44	58	62	

자료: OECD.

- 도소매·음식업 등 저부가가치 업종은 과당경쟁인 반면, 교육·의료 등 고부가가치 업종은 개방과 경쟁이 제한되어 있는 실정

### 5) 지식기반서비스 비중 낮음

- 특히 통신, 금융, 보험, 비즈니스서비스, 의료 등 지식기반서비스의 비중이 주요 선진국에 비해 크게 낮은 편임
- 국내시장만 하더라도 전문지식이 요구되는 지식기반서비스 시장은 대부분 브랜드파워와 기술력을 앞세운 외국계 업체들이 선점해왔음.
  - 컨설팅사업은 외국계회사가 국내시장의 50% 이상을 점유하고 있고, 시장조사사업도 시장점유율 상위 3개사가 모두 외국계 회사로 되어 있음

- 또한 제조업에 비해 과도한 규제로 자유로운 시장경쟁이 제한되고 있음
  - 전기 등 공공 서비스는 공기업이 독점하고 있거나, 각종 서비스에 대한 가격통제, 진입 및 영업 등에서의 인허가 규제 등 다양한 규제가 존재하고 있는 실정임

### 6) 서비스수지 적자

- 특히 서비스수지의 경우, 관광, 교육, 사회서비스 부문 등의 경쟁력 미흡으로 수지적자는 지속하고 있고, 서비스산업에 대한 R&D투자도 부족한 편임
  - 서비스 수지도 2012년에 다소 개선되고는 있으나 2000년대 이후 적자구조가 지속되고 있음. 연도별 서비스수지(억불)를 보면, ('01)△30 → ('03)△58 → ('06)△133 → ('09)△66 → ('11)△44임<sup>10)</sup>
  - <표 II-10>과 같이, 여행(관광·유학)·사업서비스(광고·법률·회계·R&D 등)·사용료수지(지식재산권) 등이 적자를 주도하고 있음<sup>11)</sup>

<표 II-8> 세부항목별 서비스수지(억불, 2011년)

합계	사업 서비스	여행		지식 재산권	운송	건설	기타
		관광	유학				
△44	△169	△27	△44	△30	93	121	12

자료: 기획재정부(2012), 서비스산업 선진화계획

- 다만 2012년 상반기에 흑자로 반전되는 등 크게 개선되었는데, 이는 최근 건설서비스 수지의 흑자 확대, 대표적인 적자 항목인 여행수지 적자 축소 등에 주로 기인하였음. 그러나 향후 서비스업의 외부환경은 세계경제의 성장세 둔화, 원화 강세 등으로 다소 악화될 전망으로 흑자기조를 지속하기는 어려울 전망이 나오고 있는 상황임

10) 기획재정부(2012), 2012년 서비스산업 선진화 추진계획

11) 우리나라 경상수지는 상품수지가 흑자를 나타내고, 서비스수지는 적자('10년 -86.3억 달러, '11년 58.5억 달러)를 보여왔으나, 2012년부터는 중국인관광객 등의 급증으로 흑자로 전환하였다.

## 7) 서비스업 투자 부진

- 한국의 서비스업 투자 비중 또는 증감률은 OECD 국가 중 하위권에 해당. 한국 서비스산업에 투자가 부진한 이유는 세 가지로 축약할 수 있음
- 첫째 영세성과 낮은 수익성
  - 시장규모가 작을 뿐만 아니라, 서비스업에 종사하는 기업의 대부분이 영세한데다 전반적으로 생산성이 선진국에 비해 크게 낮아 적극적인 투자활동을 제약하는 요인으로 작용함
  - 한정된 내수시장을 놓고 영세 사업자들이 치열하게 경쟁하는 제로섬 구조임
- 둘째, 서비스 R&D 투자 미흡 및 높은 진입규제가 잠재적 신규투자를 제약
  - 국가 전체 R&D중 서비스산업이 차지하는 비중이 미흡함. 제조업의 매출액 대비 R&D 투자 비중은 꾸준히 상승하고 있는 반면 서비스산업의 경우에는 1%대에 그치고 있음
  - 서비스업에 대한 높은 진입장벽은 신규기업의 잠재적 투자활동을 원천적으로 제약함
- 셋째, 서비스업 부문의 FDI(직접투자) 규모 및 비중이 증가하고 업종별로도 고부가가치 산업의 FDI 비중이 확대되고 있는 추세이나 OECD 주요국에 비해서는 저조한 편임

## 5. 우리나라 서비스산업 육성 정책

### 1) 서비스산업 육성 정책 연혁

- 우리나라의 경우 산업구조면에서 제조업은 연구개발과 디자인력 강화 등을 통해 업그레이드를 지속하고, 동시에 서비스업의 성장동력화가 필요한 시점임
- 국가산업의 관점에서 서비스산업 육성 필요성이 크게 정책화되고 추진되어왔던 게 사실임
- 정부는 2009년 녹색기술산업, 첨단융합산업, 고부가서비스산업 등 3대 분야 17개 신성장동력을 선정하였고, 2012년에는 서비스산업 선진화계획을 발표하는 등 수차례에 걸친 서비스산업 육성정책들을 내놓았음

- 우리나라는 서비스산업 경쟁력 강화를 위해 다양한 대책을 마련하여 제도개선 추진중임. 정부는 2001년 이후 서비스산업 육성 및 서비스산업의 경쟁력 강화를 위해 규제완화, 제조업과의 차별 개선 등 다양한 정책을 발표(2001.7.13, 서비스산업 발전방안 계획 수립)하였음. 2008년부터는 서비스산업 선진화를 국정과제로 선정되고 5차례의 종합대책('08~'09년), 유망 서비스산업 부문별 일자리 창출방안('10~'11년) 등 총 13차례에 걸쳐 700개 가까운 서비스 부문 선진화 과제를 발표 추진

<표 II-9> 2008년 이후 서비스산업 선진화 종합대책 주요 내용

날짜	대책 및 주요 내용	주관부처
08.4.28	성장동력 확충과 서비스수지 개선을 위한 서비스산업 선진화 방안(제1차 서비스산업 선진화 방안) - 외국인관광객의 국내 유치 확대 - 조기 유학 수요를 국내 전환 - 국내외 시장 개척 및 창출	기획재정부 등 정부 17개
08.9.18	제2차 서비스산업 선진화 방안 - 서비스산업에 대한 규제 합리화로 기업의 투자 활성화 - 선진적인 제도 도입으로 새로운 기업 창업 촉진	기획재정부 등 정부 7개
09.1.14	제3차 서비스산업 선진화 방안 - 서비스산업의 맞춤형 인재양성 - 서비스산업의 직업훈련 확대 - 서비스산업의 R&D활성화	기획재정부 등 정부 8개
09.5.8	제4차 서비스산업 선진화 방안 - 9개 유망서비스 분야에 대한 규제 합리화, 경쟁촉진 및 서비스산업에 대한 차별 개선을 통해 서비스산업 경쟁력 제고	기획재정부 등 정부 17개
09.9.16	제5차 서비스산업 선진화 방안 - 해외 소비의 국내 전환 유도 - 외국인관광객 및 외국인환자 적극 유치 - 고소득층 여건 개선 - 신규 시장 창출 및 휴가문화 선진화	기획재정부 등 정부 14개
2012.	서비스사업 선진화 추진계획 마련 - 일자리 창출효과가 큰 서비스산업 집중 육성	
	서비스 R&D 투자 활성화 방안 발표 - 6대 추진과제 설정	
2013.2	박근혜정부 140대 국정과제 발표 -서비스산업 전략적 육성기반 구축	

자료: 국회입법조사처(2012), 서비스산업의 발전을 위한 정책과제를 참조하여 작성하였음

- 2012년에는 서비스사업 선진화 추진계획을 마련하고, 4가지 중점 추진 과제 중 일자리 창출효과가 큰 서비스산업(관광, 스포츠, 교육, 사업서비스, 방송·통신, 콘텐츠, 사회서비스, 해외진출 지원)을 육성하겠다고 발표
  - 주요 추진과제들을 살펴보면, △경제자유구역 내 외국투자병원 도입을 위해 개설허가 절차 등을 마련하고, 송도 국제병원 건립 추진(시행령 개정, 시행규칙 제정 시행), △서비스산업발전기본법 제정, 인센티브 확대, 표준화, R&D 투자 확대 등 생산성 향상을 위한 인프라 확충(서비스산업발전기본법 제정), △R&D투자 촉진, 통계기반 구축, 서비스산업 선진화 추진동력 강화\* 등 인프라 확충을 위한 법적 근거 마련, △서비스산업에 대한 인센티브 확대, △표준화·R&D·통계 등 생산성 향상을 뒷받침하는 서비스산업 인프라를 지속적으로 확충 및 진입·성장·퇴출 등 Life Cycle 단계별로 자영업자의 자생력을 강화하기 위한 방안 마련
- 2012년 서비스 R&D 투자 활성화 방안 발표
  - 사회서비스 및 관광서비스 분야에 신규 예산을 반영하는 등 서비스 R&D에 대한 투자확대를 위해 노력하였으나, 가시적 성과가 미흡하고 서비스 R&D의 특성상 주로 현업 적용을 위한 응용 또는 개발연구에 투자가 이루어져 기초연구사업은 소홀한 측면이 있었다는 평가에 기초하였음
- 이 서비스 R&D 투자 활성화 방안의 골격은 기초연구를 추진하여 향후 지속적으로 서비스 R&D를 추진, 활성화할 수 있는 기반을 마련하고자 6대 추진과제를 설정
  - 첫째, 고부가가치 서비스산업 창출을 위한 IT산업, 의료산업, 관광산업 육성 지원
  - 둘째, 안전한 사회 구축을 위한 재난·재해 대응 체계 구축지원, 식품안전 강화지원, 사이버 테러 대비 역량 강화 지원
  - 셋째, 공공분야 행정서비스 개선을 위한 사회복지서비스 R&D 강화, 교육서비스 R&D 지원, 공공서비스 R&D 확산 지원
  - 넷째, 국민 삶의 질 향상을 위한 고령화 사회 대비 서비스 R&D, 주거 환경 개선, 웰빙 생활을 위한 서비스 R&D 추진

- 다섯째, 영세서비스업 경쟁력 강화를 위한 동네상점 생존 전략, 지역상권 활성화 방안, 영세업체 판매 물품에 대한 유통과정 개선 지원
- 여섯째, 서비스 R&D 인프라 구축을 위한 관계부처 추진체계 정립, 정책 지원 강화

## 2) 박근혜정부의 서비스산업 육성 국정과제

### ■ 서비스산업 전략적 육성 기반 구축

#### (1) 개요

- 유망 서비스산업의 전략적 육성 등 서비스산업의 선진화를 통해 부가가치 및 새로운 일자리 창출 확대
- 제조업 성장동력이 약화되고 있는 추세에서 서비스산업 활성화를 통해 국가 전체 성장동력을 견인

#### (2) 주요 추진계획

- 첫째, 서비스산업 행정지원 체제 구축, 지원근거 마련, 표준화 등 인프라 구축 등을 주내용으로 하는 서비스산업발전기본법 제정 추진
- 둘째, 서비스산업을 획기적으로 육성하기 위한 서비스산업 발전 5개년 계획 등 장단기 계획 수립
- 셋째, 유망 서비스산업\* 에 대해 산업별 집중육성대책을 마련하여 고부가가치 일자리 창출로 연결
  - 특히 유사 또는 이종 서비스간 결합, 융합 등 서비스 쏠분야에서 창조적 고부가가치화 추진
  - \* IT·SW, 연구개발(R&D) 서비스업, 컨설팅 등 사업서비스, 문화·콘텐츠분야, 사회서비스, 보건·의료서비스 등
- 넷째, 녹색기후기금(GCF) 유치를 계기로 서비스산업 집중 육성을 위해 의료·관광·교육·MICE(Meeting·Incentives·Convention·Exhibition)·R&D 등 서비스허브화 추진



## ■ 고부가가치 사회서비스 일자리 확충

### (1) 개요

- 생애주기별 사회서비스 확대, 사회서비스 산업화 기반 강화를 통한 평생 사회안전망 구축 및 사회서비스 일자리 창출

### (2) 주요 추진계획

- 첫째, 범부처 고부가가치 사회서비스 일자리 창출 방안 마련
  - 돌봄, 건강관리, 상담, 역량개발 등 국민욕구가 높고 파급효과가 큰 사회 서비스 분야 발굴
  - 노인, 장애인 저소득층 등 고용취약계층에 대한 사회참여형 직접 지원 일자리 확충
- 둘째, 사회서비스 산업화 기반 및 시장 활성화 방안 마련
  - 사회서비스산업 특수분류 신설, 공급 현황 파악 및 지원 근거 마련
  - 사회서비스 R&D 예산 투자 확대
  - 소셜벤처 창업 및 사회서비스업 규모화, 전문화를 위해 세제·금융·공동 홍보·컨설팅 등 지원 확대
  - 사회서비스 일자리 사업과 연계한 협동조합, 사회적 기업 참여 등 사회적 경제 활성화
- 셋째, 사회서비스 재정지원 및 제공방식 효율화
  - 지역 중심 사회서비스 혁신을 위한 사회서비스 포괄보조 확대
- 넷째, 고부가 사회서비스 전문 인력 육성 및 체계적 관리
  - 고부가 사회서비스 필요 인력수급 전망 및 전문인력 관리 추진
- 다섯째, 사회서비스 분야 종사자 종사여건 개선
  - 「가사사용인 근로조건 보호 가이드라인」 제정, 자율개선 지원

■ 지자체별 해외 환자 유치 특화상품 개발 지원

- 보건복지부는 '13년도 지역 해외환자 유치 선도의료기술 육성사업 추진 주체로 제주 등 8개 지자체를 선정하였음
  - 2010년부터 추진해온 사업으로 첫 해에 5개 지자체 선정, 11년에 6개 지자체 선정, 12년에 6개 지자체 선정.
  - 선정된 지자체는 지자체 자체예산 및 민간 재원을 국비 지원액 이상으로 매칭하여 총 사업비를 조성 집행하게 됨

### 제3절 제주지역 서비스산업 현황 및 정책

#### 1. 제주지역 서비스산업 현황

##### 1) 생산액

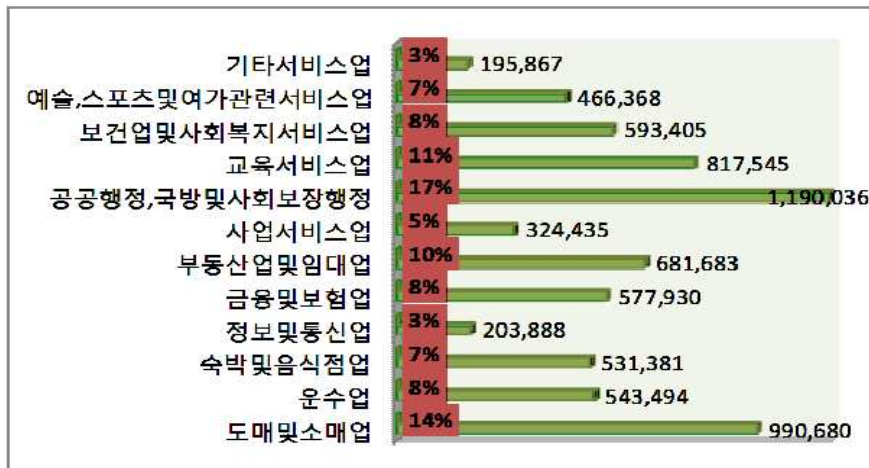
- 제주의 산업구조는 서비스업(2011년 69.0%)이 큰 비중을 차지하고 있으며, 농림어업(2011년 17.9%)도 타 시도에 비해 높은 비중을 차지하고 있음

<표 II-10> 제주지역 서비스산업 업종별 생산액(2011년 기준)

구분	생산액(백만원)
도매및소매업	990,680
운수업	543,494
숙박및음식점업	531,381
정보및통신업	203,888
금융및보험업	577,930
부동산업및임대업	681,683
사업서비스업	324,435
공공행정,국방및사회보장행정	1,190,036
교육서비스업	817,545
보건업및사회복지서비스업	593,405
예술,스포츠및여가관련서비스업	466,368
기타서비스업	195,867
<b>전체</b>	<b>7,116,712</b>

자료: 통계청 Kosis, 경제활동별 지역총생산 조사

<그림 II-4> 제주지역 서비스산업 업종별 비율



자료: 통계청 Kosis, 경제활동별 지역총생산 조사

- 제주지역 서비스산업 생산규모(2011년 기준)를 업종별로 살펴보면, 공공행정, 국방 및 사회보장행정이 1조190억원(16.7%)으로 가장 비중이 높고, 도매 및 소매업 9,906억원(13.9%), 교육서비스업 8,175억원(11.4%), 보건업 및 사회복지 5,934억원(8.3%), 금융 및 보험업 5,779억원(8.1%), 운수업 5,434억원(7.6%), 숙박 및 음식점업 5,313억원(7.4%), 예술·스포츠·여가 4,663억원(6.5%), 사업서비스업 3,244억원(4.5%), 정보 및 통신업 2,038억원(2.8%), 기타서비스업 1,958억원(2.7%) 등의 순으로 나타남

2) 성장률

- 지역경제 분석에서 거시적인 지역내총생산(GRDP) 지표를 산업별로 세분화하여 산업별 성장률, 성장기여도 및 산업구조를 분석하면 산업에 대한 이해를 더욱 높일 수 있는데 본 연구에서는 제주국제자유도시가 추진된 2002년 이후 서비스업을 중심으로 한 산업별 분석을 시도해 봄
- 2002~2011년 중 제주지역 산업별 명목성장률을 살펴보면 제주지역 전산업 명목성장률은 전국의 전산업 명목성장률보다 0.6%p 높은 것으로 나타남

<표 II-11> 제주지역 연평균 명목성장률(2002~2011)

(단위: %, %p)

구 분	전국	제주	차이(=제주-전국)
<b>전산업</b>	<b>6.8</b>	<b>7.4</b>	<b>0.6</b>
도매 및 소매업	6.0	7.2	1.2
운수업	4.3	7.0	2.6
숙박 및 음식점업	4.3	5.8	1.5
정보 및 통신업	4.4	1.9	-2.5
금융 및 보험업	7.4	6.2	-1.3
부동산업 및 임대업	4.3	3.5	-0.9
사업서비스업	8.7	16.9	8.1
공공행정, 국방 및 사회보장행정	7.6	9.0	1.3
교육서비스업	8.4	8.3	0.0
보건업 및 사회복지서비스업	10.3	12.3	1.9
예술, 스포츠 및 여가관련서비스업	8.2	5.6	-2.6
기타서비스업	5.7	6.2	0.5

주) 진하게 표시된 산업이 본 연구의 분석대상이 되는 12개 서비스산업임  
 자료 : 통계청, 국가통계포털(kosis.kr)

- 전국의 연평균 명목성장률보다 높은 서비스업은 사업서비스업, 운수업, 보건업 및 사회복지서비스업, 숙박 및 음식점업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 도매 및 소매업, 기타서비스업 등 7개업
- 전국의 연평균 명목성장률보다 낮은 서비스업은 예술·스포츠 및 여가관련서비스업, 정보 및 통신업, 금융 및 보험업, 부동산업 및 임대업, 교육서비스업 등 5개업

## 2) 기여율

- 2002~2011년 중 제주지역 명목성장률에 대한 산업별 기여율을 살펴보면 다음과 같음

<표 II-12> 제주지역 연평균 명목성장률 기여율(2002~2011)

(단위: %, %p)

구 분	전국	제주	차이(=제주-전국)
<b>전산업</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>-</b>
도매 및 소매업	8.6	9.3	0.7
운수업	2.7	5.0	2.3
숙박 및 음식점업	1.6	4.3	2.7
정보 및 통신업	2.8	0.6	-2.1
금융 및 보험업	7.3	4.9	-2.4
부동산업 및 임대업	5.1	3.7	-1.4
사업서비스업	6.1	4.8	-1.3
공공행정, 국방 및 사회보장행정	7.1	12.8	5.8
교육서비스업	7.1	8.4	1.4
보건업 및 사회복지서비스업	5.1	7.6	2.5
예술, 스포츠 및 여가관련서비스업	1.4	3.6	2.2
기타서비스업	1.9	1.7	-0.2

자료 : 통계청, 국가통계포털(kosis.kr)

- 전국보다 높은 명목성장률 기여율을 보인 산업은 공공행정·국방 및 사회보장행정, 숙박 및 음식점업, 보건업 및 사회복지서비스업, 운수업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업, 교육서비스업, 도매 및 소매업 등 7개업

- 전국보다 낮은 명목성장률 기여율을 보인 산업은 금융 및 보험업, 정보 및 통신업, 부동산업 및 임대업, 사업서비스업, 기타서비스업 등 5개업

4) 산업구조

- 지역의 산업구조는 산업별 명목생산액에 의해 파악되고 있으며 산업구조의 변화는 산업별 명목성장률 및 산업별 기여율의 차이에 의해서 발생하므로 <표 II-13> 및 <표 II-14>의 분석결과에 의해 산업구조의 변화를 예측할 수 있음
- 2002~2011년 중 산업의 비중이 증가한 제주지역 서비스업은 보건업 및 사회복지서비스업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 교육서비스업, 도매 및 소매업 등 5개업
- 2002~2011년 중 산업의 비중이 감소한 제주지역 서비스업은 부동산업 및 임대업, 금융 및 보험업, 정보 및 통신업, 운수업, 숙박 및 음식점업, 기타 서비스업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업 등 7개업

<표 II-13> 제주지역 산업구조 변화

(단위: %, %p)

구분	전국			제주		
	2002	2011	변화 ('02~'11)	2002	2011	변화 ('02~'11)
도매 및 소매업	9.9	9.4	0.5	9.3	9.4	0.1
운수업	4.5	3.7	0.8	6.3	5.2	-1.1
숙박 및 음식점업	2.8	2.2	0.6	5.4	4.7	-0.7
정보 및 통신업	4.9	3.8	1.1	3.1	1.8	-1.3
금융 및 보험업	7.6	6.9	0.8	7.3	5.6	-1.8
부동산업 및 임대업	8.7	7.2	1.5	8.9	6.7	-2.2
사업서비스업	4.4	5.0	-0.6	1.6	2.7	1.2
공공행정, 국방 및 사회보장행정	6.0	6.4	-0.4	9.8	11.1	1.3
교육서비스업	5.5	6.1	-0.7	7.4	7.8	0.4
보건업 및 사회복지서비스업	2.7	4.0	-1.3	3.5	5.7	2.3
예술, 스포츠 및 여가관련서비스업	1.1	1.2	-0.1	4.5	4.3	-0.1
기타서비스업	2.2	2.1	0.1	2.1	1.9	-0.2

자료 : 통계청, 국가통계포털(kosis.kr)

### 5) 사업체 수 및 종사자 수

- 제주지역 도매 및 소매업의 사업체 수는 2011년 기준 전국 대비 1.37%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 1.3%로, 전국의 도매 및 소매업 사업체 수의 연평균 증가율보다 0.4%p 높음

<표 II-14> 제주지역 서비스업 사업체 수

(단위: 개, %)

구분	전국 <sup>1</sup>			제주				연평균 증가율
	2006	2011	연평균 증가율	2006		2011		
				사업체수	비중 <sup>2</sup>	사업체수	비중	
도매 및 소매업	865	904	0.9	11,592	1.34	12,353	1.37	1.3
운수업	340	354	0.8	5,651	1.66	5,773	1.63	0.4
숙박 및 음식점업	622	655	1.1	10,291	1.66	11,161	1.70	1.6
정보 및 통신업	24	30	4.2	193	0.79	247	0.82	5.1
금융 및 보험업	36	41	2.7	570	1.60	632	1.55	2.1
부동산업 및 임대업	120	129	1.5	952	0.79	962	0.74	0.2
사업서비스업 <sup>3</sup>	89	1,023	62.8	1,189	1.33	1,637	0.16	6.6
공공행정, 국방 및 사회보장행정	12	12	-0.8	274	2.20	206	1.73	-5.5
교육서비스업	149	170	2.7	2,039	1.37	2,373	1.40	3.1
보건업 및 사회복지서비스업	83	113	6.4	1,144	1.38	1,524	1.35	5.9
예술, 스포츠 및 여가관련서비스업	99	104	0.9	1,303	1.32	1,448	1.40	2.1
기타서비스업	354	384	1.6	4,716	1.33	5,046	1.31	1.4

주1 : 전국의 사업체 수 단위는 천개임

주2 : 비중은 전국대비 비중임

주3 : 지역소득의 분류체계와 일치할 사업서비스업은 전국사업체조사의 전문·과학 및  
기술서비스업과 사업시설관리 및 사업지원 서비스업을 합한 것임

자료 : 통계청, 국가통계포털(kosis.kr)

- 제주지역 운수업의 사업체 수는 2011년 기준 전국 대비 1.63%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 0.4%로, 전국의 운수업 사업체 수의 연평균 증가율보다 0.4%p 낮음
- 제주지역 숙박 및 음식점업의 사업체 수는 2011년 기준 전국 대비 1.7%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 1.6%로, 전국의 숙박 및 음식점업 사업체 수의 연평균 증가율보다 0.5%p 높음
- 제주지역 정보 및 통신업의 사업체 수는 2011년 기준 전국 대비 0.82%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 5.1%로, 전국의 정보 및 통신업 사업체 수의 연평균 증가율보다 0.9%p 높음
- 제주지역 금융 및 보험업의 사업체 수는 2011년 기준 전국 대비 1.55%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 2.1%로, 전국의 금융 및 보험업 사업체 수의 연평균 증가율보다 0.6%p 낮음
- 제주지역 부동산업 및 임대업의 사업체 수는 2011년 기준 전국 대비 0.74%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 0.2%로, 전국의 부동산업 및 임대업 사업체 수의 연평균 증가율보다 1.3%p 낮음
- 제주지역 사업서비스업의 사업체 수는 2011년 기준 전국 대비 0.16%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 6.6%로, 전국의 사업서비스업 사업체 수의 연평균 증가율보다 56.2%p 낮음
- 제주지역 공공행정·국방 및 사회보장행정의 사업체 수는 2011년 기준 전국 대비 1.73%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 -5.5%로, 전국의 공공행정·국방 및 사회보장행정 사업체 수의 연평균 증가율보다 4.7%p 낮음
- 제주지역 교육서비스업의 사업체 수는 2011년 기준 전국 대비 1.4%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 3.1%로, 전국의 교육서비스업 사업체 수의 연평균 증가율보다 0.4%p 높음
- 제주지역 보건업 및 사회복지서비스업의 사업체 수는 2011년 기준 전국 대비 1.35%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 5.9%로, 전국의 보건업 및 사회복지서비스업 사업체 수의 연평균 증가율보다 0.5%p 낮음



- 제주지역 예술·스포츠 및 여가관련서비스업의 사업체 수는 2011년 기준 전국 대비 1.4%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 2.1%로, 전국의 예술·스포츠 및 여가관련서비스업 사업체 수의 연평균 증가율보다 1.2%p 높음
- 제주지역 기타서비스업의 사업체 수는 2011년 기준 전국 대비 1.31%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 1.4%로, 전국의 기타서비스업 사업체 수의 연평균 증가율보다 0.2%p 낮음

<표 II-15> 제주지역 서비스업 사업체수와 종사자 수

(단위: 명, %)

구분	전국 <sup>1</sup>			제주				
	2006	2011	연평균 증가율	2006		2011		연평균 증가율
				사업체수	비중 <sup>2</sup>	사업체수	비중	
도매 및 소매업	2,482	2,680	1.5	30,986	1.25	35,176	1.31	2.6
운수업	863	995	2.9	12,021	1.39	13,412	1.35	2.2
숙박 및 음식점업	1,672	1,840	1.9	31,241	1.87	34,693	1.89	2.1
정보 및 통신업	411	480	3.2	2,823	0.69	3,902	0.81	6.7
금융 및 보험업	620	718	3.0	8,493	1.37	9,448	1.32	2.2
부동산업 및 임대업	419	451	1.5	3,029	0.72	3,062	0.68	0.2
사업서비스업 <sup>3</sup>	1,023	1,023	0.0	8,947	0.87	10,811	1.06	3.9
공공행정, 국방 및 사회보장행정	542	637	3.3	9,584	1.77	10,411	1.63	1.7
교육서비스업	1,241	1,432	2.9	14,917	1.20	18,070	1.26	3.9
보건업 및 사회복지서비스업	736	1,136	9.1	10,172	1.38	15,731	1.39	9.1
예술, 스포츠 및 여가관련서비스업	290	335	2.9	8,189	2.82	9,614	2.87	3.3
기타서비스업	774	879	2.6	10,284	1.33	11,203	1.28	1.7

주1 : 전국의 종사자 수 단위는 천명임

주2 : 비중은 전국대비 비중임

주3 : 지역소득의 분류체계와 일치될 사업서비스업은 전국사업체조사의 전문·과학 및 기술서비스업과 사업시설관리 및 사업지원 서비스업을 합한 것임

자료 : 통계청, 국가통계포털(kosis.kr)

- 제주지역 도매 및 소매업의 종사자 수는 2011년 기준 전국 대비 1.31%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 2.6%로, 전국의 도매 및 소매업 종사자 수의 연평균 증가율보다 1.1%p 높음
- 제주지역 운수업의 종사자 수는 2011년 기준 전국 대비 1.35%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 2.2%로, 전국의 운수업 종사자 수의 연평균 증가율보다 0.7%p 낮음
- 제주지역 숙박 및 음식점업의 종사자 수는 2011년 기준 전국 대비 1.89%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 2.1%로, 전국의 숙박 및 음식점업 종사자 수의 연평균 증가율보다 0.2%p 높음
- 제주지역 정보 및 통신업의 종사자 수는 2011년 기준 전국 대비 0.81%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 6.7%로, 전국의 정보 및 통신업 종사자 수의 연평균 증가율보다 3.5%p 높음
- 제주지역 금융 및 보험업의 종사자 수는 2011년 기준 전국 대비 1.32%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 2.2%로, 전국의 금융 및 보험업 종사자 수의 연평균 증가율보다 0.8%p 낮음
- 제주지역 부동산업 및 임대업의 종사자 수는 2011년 기준 전국 대비 0.68%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 0.2%로, 전국의 부동산업 및 임대업 종사자 수의 연평균 증가율보다 1.3%p 낮음
- 제주지역 사업서비스업의 종사자 수는 2011년 기준 전국 대비 1.06%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 3.9%로, 전국의 사업서비스업 종사자 수의 연평균 증가율보다 3.9%p 높음
- 제주지역 공공행정·국방 및 사회보장행정의 종사자 수는 2011년 기준 전국 대비 1.63%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 1.7%로, 전국의 공공행정·국방 및 사회보장행정 종사자 수의 연평균 증가율보다 1.6%p 낮음
- 제주지역 교육서비스업의 종사자 수는 2011년 기준 전국 대비 1.26%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 3.9%로, 전국의 교육서비스업 종사자 수의 연평균 증가율보다 1.0%p 높음

- 제주지역 보건업 및 사회복지서비스업의 종사자 수는 2011년 기준 전국 대비 1.39%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 9.1%로, 전국의 보건업 및 사회복지서비스업 종사자 수의 연평균 증가율과 동일함
- 제주지역 예술·스포츠 및 여가관련서비스업의 종사자 수는 2011년 기준 전국 대비 2.87%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 3.3%로, 전국의 예술·스포츠 및 여가관련서비스업 종사자 수의 연평균 증가율보다 0.4%p 높음
- 제주지역 기타서비스업의 종사자 수는 2011년 기준 전국 대비 1.28%이며, 2006~2011년 연평균 증가율은 1.7%로, 전국의 기타서비스업 종사자 수의 연평균 증가율보다 0.9%p 낮음

## 6) 지식기반서비스업 현황

- 서비스업종 중에서 OECD의 지식기반서비스 분류체계에 되어 있는 27개 업종의 지식기반서비스업종으로 설정할 수 있음<sup>12)</sup>. 여기에는 도소매업, 운수업, 숙박 및 음식점업 등은 포함되지 않음

<표 II-16> 지식기반서비스업 유형

지식기반서비스업 (한국표준산업분류(KSIC))	
39 환경정화 및 복원업 39001 토양 및 지하수 정화업 39009 기타 환경 정화 및 복원업	62090 기타정보기술 및 컴퓨터 운영 관련 서비스업
5821 게임소프트웨어 개발 및 공급업 58211 온라인·모바일게임소프트웨어 개발 및 공급업 58219 기타 게임 소프트웨어 개발 및 공급업	631 자료처리, 호스팅, 포털 및 기타인터넷 정보매개 서비스업 63111 자료 처리업 63112 호스팅 및 관련 서비스업 63120 포털 및 기타 인터넷 정보매개서비스업

12) 산업연구원(2005)은 OECD지식기반서비스 분류체계를 바탕으로 한국 실정을 감안하여 통신, 금융보험, 비즈니스서비스, 문화 및 문화콘텐츠, 환경 등의 유형별로 세부 27개 업종으로 지식기반서비스의 범위를 설정함

지식기반서비스업(한국표준산업분류(KSIC))	
5822 시스템·응용 소프트웨어 개발 및 공급업	63991 데이터베이스 및 온라인정보 제공업
58221 시스템 소프트웨어 개발 및 공급업	701 자연과학 및 공학 연구개발업
58222 응용소프트웨어 개발 및 공급업	70111 물리, 화학 및 생물학 연구개발업
	70112 농학 연구개발업
5911 영화, 비디오물, 방송프로그램 제작 및 배급업	70113 의학 및 약학 연구개발업
59111 일반 영화 및 비디오물 제작업	70119 기타 자연과학 연구개발업
59112 애니메이션 영화 및 비디오물 제작업	70121 전기·전자공학 연구개발업
59113 광고 영화 및 비디오물 제작업	70129 기타 공학 연구개발업
59114 방송 프로그램 제작업	
	714 시장조사 및 여론조사업
5912 영화, 비디오물, 방송프로그램 제작 관련서비스업	71400 시장조사 및 여론조사업
59120 영화, 비디오물 및 방송프로그램제작 관련서비스업	
	71531 경영컨설팅업
612 전기통신업	7212 엔지니어링 서비스업
61210 유선통신업	72121 건물 및 토목엔지니어링 서비스업
61220 무선통신업	72122 환경컨설팅 및 관련 엔지니어링 서비스업
61230 위성통신업	72129 기타 엔지니어링 서비스업
61291 통신 재판매업	
61299 그외 기타 전기 통신업	729 기타 과학기술서비스업
62 컴퓨터 프로그래밍, 시스템 통합 및 관리업	72911 물질성분 검사 및 분석업
62010 컴퓨터 프로그래밍 서비스업	72919 기타 기술 시험, 검사 및 분석업
	72921 측량업
61220 무선통신업	72922 제도업
61230 위성통신업	72923 지질조사 및 탐사업
61291 통신 재판매업	72924 지도제작업
61299 그외 기타 전기 통신업	
62 컴퓨터 프로그래밍, 시스템 통합 및 관리업	732 전문디자인업
62010 컴퓨터 프로그래밍 서비스업	73201 인테리어 디자인업
62021 컴퓨터시스템통합 자문 및 구축 서비스업	73202 제품 디자인업
62022 컴퓨터시설 관리업	73203 시각 디자인업
	73209 기타 전문 디자인업
	75992 전시 및 행사 대행업
	75994 포장 및 충전업
	85504 온라인 교육 학원

- 제주지역 지식서비스산업 사업체수는 11,072개소, 종사자수는 53,181명, 매출액은 3조8,678억원에 달함(<표 II-19> 참조)

<표 II-17> 제주지역 지식기반서비스업 조사결과(2011년 기준)

산업별	사업체수 (개)	종사자수 (명)	매출액 (백만원)
하수·폐기물 처리 원료재생 및 환경복원업 (37 ~ 39)	71	659	97,641
출판·영상·방송통신 및 정보서비스업 (61 통신업 제외)	174	2,786	305,818
부동산업 및 임대업 (68 ~ 69)	962	3,062	435,915
사업시설관리 및 사업지원 서비스업 (74 ~ 75)	939	6,427	388,859
교육 서비스업(855~857만 조사)	2,051	6,588	257,616
보건업 및 사회복지 서비스업(86~87)	1,524	15,731	865,947
예술·스포츠 및 여가 관련 서비스업(90~91)	1,448	9,614	1,158,551
협회 및 단체 수리 및 기타 개인 서비스업(94 협회 및 단체 제외)	3,903	8,314	355,483
<b>전체</b>	<b>11,072</b>	<b>53,181</b>	<b>3,867,841</b>

자료: 통계청 국가통계포털(Kosis), 서비스업조사

- 제주지역 전체 서비스산업에서 27개 지식기반서비스업이 차지하는 비중은 2011년 서비스업 조사 자료를 기준으로 할 때, 사업체수는 25.5%, 종사자수는 30.3%, 매출액은 54.3%를 점유하고 있음
  - 이는 지식서비스업이 일반 서비스업에 비해 고부가가치 창출 업종임을 시사함

### 7) 제주지역 서비스산업 특성 종합

- 제주지역 서비스산업은 제조업이 불리한 여건에서 자연스럽게 내생적 발전을 이루었고, 제주의 산업구조에서 가장 큰 비중인 69.0%를 차지하고 있음

- 2011년 기준 전체 서비스업종 사업체수는 43,362개, 종사자수 175,533명, 생산액 7조1,167억원에 달함
- 제주지역 서비스산업은 관광위주의 특정분야로 집중되어 있고, 고부가가치 다각화가 되어 있지 않는 등 선진화되어 있지 않는 측면이 있음. 그리고 제주의 경우 서비스산업은 지역총생산액에서 큰 비중을 차지하다 보니 오히려 부각되지 않은 측면이 없지 않음
- 특정 서비스업에 영세한 업체가 난립하여 한정된 내수시장을 놓고 영세 사업들이 치열하게 경쟁하는 체로섬 구조
- 종업원 5인 미만의 영세업체 비중이 80.8%를 차지함

<표 II-18> 제주지역 지식기반서비스업종 5인 미만 업체 비율

산업별	1~4명 업체(비율)	전체 사업체수
하수·폐기물처리·원료재생 및 환경복원업	29(40.8%)	71
출판·영상·방송통신 및 정보서비스업	87(50.0%)	174
부동산업 및 임대업	811(84.3%)	962
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	731(77.8%)	939
교육 서비스업	1,772(86.4%)	2,051
보건업 및 사회복지 서비스업	621(40.7%)	1,524
예술·스포츠 및 여가관련 서비스업	1,231(85.0%)	1,448
협회·단체수리 및 기타 개인 서비스업	3,662(93.8%)	3,903
<b>전 체</b>	<b>8,944(80.8%)</b>	<b>11,072</b>

자료: 통계청 국가통계포털(Kosis), 서비스업조사

- 통계청 자료에 의하면 환경, 방송통신, 보건업 및 사회복지 서비스업을 빼고는 대부분 5인 미만의 영세업체가 대부분인 것으로 나타남(<표 II-17> 참조)
- 오랫동안 서비스기업은 규제와 보호의 틀 속에서 안주한 채 시장 창출이나 생산성 제고 노력에 소홀함으로써 경쟁력 있는 서비스기업이 부족한 실정

## 2. 제주지역 서비스산업 정책 현황

- 최근 한국은행 분석에 따르면 우리나라 서비스수지가 흑자로 돌아섰다는 잠정 통계가 나오고 있는데, 제주관광업이 우리나라 서비스수지 개선에 크게 기여하고 있는 것으로 풀이되고 있음
- 제주특별자치도는 관광객 1,000만 메가투어리즘 시대에 대비한 관광의 질적 수준을 향상시키려는 정책을 추진하고 있음. 관광인프라 시설 확충을 위한 투자자본의 유치 다변화, 크루즈관광, 인센티브투어, 문화공연상품 개발에 주력
  - 지난 2003년에서 2012년까지 10년 간 제주방문 관광객 연평균 증가율은 8.3%인데 비해 2010년에서 2012년까지는 연평균 증가율이 13.1%(2010년 757만8천명, 2011년 874만명, 2012년 969만1천명)으로 최근 급증하는 추세임
  - 특히 외국인관광객의 경우 2011년 100만명 시대(104만5천명)를 처음 기록하고, 2011년에는 168만1천명을 기록한 데 이어 2013년에는 200만명 돌파가 예상되고 있음
- 이러한 관광분야 이외에도, 정부의 K-스토리(이야기 산업)활성화 정책과 연계한 제주형 프로그램을 만들어 나갈 계획이며, 전통문화 및 환경자산을 활용한 명품 관광상품 개발에 나서고 있음.
- 제주특별자치도는 또한 21세기 리딩산업으로 불리는 콘텐츠산업을 미래 핵심 성장동력산업으로 육성하기 위해 융합콘텐츠산업 활성화 사업 계획 추진
- 교육서비스업의 경우 영어교육도시조성으로 획기적인 발전을 마련하고 있음
- 이러한 제주특별자치도의 정책들 중에 서비스산업과 관련된 주요 정책들을 추려 정리하면 매우 광범위하고 별도의 체계적이고 일관된 정책 구사는 이뤄지지 않고 있음을 확인할 수 있음

○ 제2차 국제자유도시 종합계획(2011)에 따르면 서비스산업관련해서는 국제자유도시 전략산업으로 Edu-MICE사업, 제주투자은행, 그린 스마트시티 제주, e-스포츠 레저벨리 산업 등을 설정하고, 핵심 선도산업으로 관광산업, 교육산업, 의료산업을 육성한다는 계획.

**이 중 Edu(교육)-MICE 비즈니스 육성의 경우** 교육 플랫폼 사업으로, 응복합 지식 및 정보, 교양 프로그램을 기획하여 공급자와 수요자를 연결하고, 장소 및 부가서비스를 제공하는 교육프로그램 기획 및 중개사업으로서 응복합에 특화되는 지식 중심 미팅, 인센티브, 컨퍼런스, 전시 등 MICE사업형태 활용하여 사업화. 추진방법으로는 별도 추진 주체 설립(1안), 대학 혹은 연구기관(2안), 제주 분원설치(3안) 중 택하여 추진주체를 확정하여 JDC전담부서와 공동으로 관련 인프라, 구성요소 완비 등을 사업 추진 등임. **e-스포츠 레저벨리 사업의 경우** 10%의 높은 성장률을 기록하는 게임 시장에 적합한 e-스포츠 레저벨리 구축, 현재 DAUM과 넥슨 외에 게임 관련 신규 기업 유치, e-스포츠 테마파크를 추진 및 인력양성, 그리고 디지털 콘텐츠 및 캐릭터 산업 육성 지원 등이며, **뷰티케어 빌리지 조성의 경우** 스파뷰티케어 빌리지를 시범사업 2개소 실시, 단계적으로 5개소 조성, 제주테크노파크 바이오융합센터가 헬스타운 조성을 담당하고, 이후 뷰티케어 타운으로 이관을 마련

핵심 선도사업 중 관광산업의 경우 투어피어 제주를 비전으로 하여 관광 조수입 8조원 달성, 연간 외국인 관광객 300만 명 유치, 연간 중국인 관광객 200만명 유치 목표를 설정하였으며, 교육산업의 경우 '기회의 도시 제주, 글로벌 교육의 메카'로 교육서비스산업 집중 육성 계획 수립(제2차 제주국제자유도시 종합계획) : 규제 철폐, 영어교육도시, 영어상용화 인프라 구축 등의 목표 설정. 또한 의료산업의 경우 동북아 의료관광허브 조성을 비전으로 하여 글로벌 경쟁역량 강화, 글로벌 의료서비스 체계 구축, 첨단 U-Health서비스 구현 목표를 설정하였음

○ 세부시책들을 살펴보면 MICE산업 동북아 거점도시로 육성한다는 계획의 경우 대형 국제회의 및 기업 인센티브 투어 유치, 국내·외 MICE 유관기관과 협력체계 구축, 해외 MICE 전문여행사 및 기업 현지 세일즈 콜 전개, 북경, 상해, 싱가포르, 호주 등 MICE 전문 박람회 참가 홍보 등을 추진하고 있으며, IT융합산업 육성 및 지식재산 창출 계획의 경우 지역 SW진흥·문화콘텐츠산업 전략적 육성, 방송통신융합센터, 창의적 전파활용지구 등 연계 활성화, 지역특성에 맞는 지식재산 개발 및 권리화 등의 사업을 전개하고 있으며 그 외 제주영상산업 기본계획 수립(2009~2013), 제주특별자치도 영상산업육성조례 제정(2008.1.9) 등을 추진한 바 있음



○ 복지분야 서비스사업으로는 노인·장애인 일자리 확대로 생활안정 및 자립 지원, 사회 취약계층 복지안전망 구축 확대, 사회적기업을 통해 장애인, 취약계층에게 안정적 일자리 확대, 청년 체감형 일자리 프로그램 지원 확대, 제주형 사회적기업 20개 기업 신규 모집·일자리 200개 창출, 협동조합 설립 활성화로 작지만 강한 지역경제 구축 등으로 공동체가치를 기반으로 좋은 일자리와 다양한 사회서비스 제공한다는 계획을 추진하고 있음

- 제주지역 서비스산업 육성 정책을 보면 노동집약적 서비스에서 지식기반 서비스에 이르기까지 그 범위가 넓고, 또한 이질적인 활동들을 포괄하고 있기 때문에 거의 모든 부서가 서비스업에 관여하고 있으며, 각 지자체와 마찬가지로 일관된 정책을 개발하는데 어려움이 있음
- 주관부처가 매우 다양하기 때문에 정책개발에서부터 집행까지 산발적인 측면이 있으며, 컨트롤타워를 정할 필요가 있음

### Ⅲ. 제주형 서비스산업 선정

#### 제1절 유망 서비스산업 선정 선행 연구

##### 1. 삼성경제연구소 선정

- 삼성경제연구소(2005)<sup>13)</sup>는 산업의 매력도가 높고 타산업에 미치는 파급효과가 크며 한국이 충분한 잠재력을 가지고 있는데도 불구하고 아직 낙후되어 있는 비즈니스서비스, 문화·관광, 의료서비스 등 3대 전략 분야를 선정하였음
- 기존 통계자료 조사와 정성적인 방법 등을 사용하여 제도 정비 및 투자 확충을 통해 중점적으로 경쟁력을 강화한다면 향후 한국의 성장엔진으로 발전할 수 있는 유망산업 분야를 선정하였음
- 서비스산업의 선정 방법

<표 III-1> 전략서비스업종 선정

구분	산업의 매력도	타산업에의 파급효과	한국의 잠재력	현재의 잠재력	선정여부
도소매(유통)	△	△	△	△	
교통운수	△	△	△	△	
금융보험	△	0	△	△	
부동산	×	×	△	△	
비즈니스 서비스	0	0	△	×	☆
통신방송	0	0	0	0	
교육	△	△	△	×	
문화관광	0	△	0	△	☆
의료서비스	0	×	0	△	☆

주 : 평가가 높은 순서대로 0>△>×

13) 삼성경제연구소(2005), 전략 서비스산업의 경쟁력 강화방안

## 2. 관계부처 합동 선정

- 2012년 2월에는 서비스사업 선진화 추진계획을 마련하고, 4가지 중점 추진과제 중 일자리 창출효과가 큰 서비스산업을 육성하겠다고 발표
- 일자리 창출효과가 큰 서비스산업으로는 관광, 스포츠, 교육, 사업서비스, 방송·통신, 콘텐츠, 사회서비스, 해외진출 지원 등 8개 분야를 선정함

<표 III-2> 일자리 창출 효과가 큰 서비스산업

분야	특성	정책수단
관광	숙박시설 규제 등을 지속 완화하고, 재정지원이 필요	<b>규제완화, 재정지원</b> * 관광규제 완화, 복합관광시설 구축 등
스포츠	스포츠산업 경쟁력 제고를 위한 각종 제도개선 필요	<b>재정지원, 제도개선</b> * 지자체 재정지원, 민간체육시설 활성화
교육	외국교육기관 유치, 스마트교육 등 신환경조성 필요	<b>전략수립, 규제완화</b> * 외국교육기관 유치 종합전략, 저작권법 개정 등
사업서비스	진입·영업규제 등을 지속 완화할 필요	<b>규제완화, 제도개선</b> * 전자자격사 규제 완화, 광고시장 활성화 지원 등
방송·통신	융합 등 환경변화에 따라 시장창출과 규제개선 필요	<b>규제완화, 시장창출</b> * 전산설비 구비 의무 완화, 클라우드법 제정 등
콘텐츠	시장활성화를 위한 정부 지원과 제도개선 필요	<b>재정지원, 시장창출</b> * 전자책 제작 지원, 콘텐츠 서비스 품질인증제 마련 등
사회서비스	표준화 등 기반 조성 과 신규시장 창출 지원 필요	<b>시장창출, 재정지원</b> * 보육시장 표준화, 간병서비스 제도화 기반 마련 등
해외진출 지원	해외시장 개척이 미흡하여 정보제공 등 초기지원 필요	<b>정보제공, 금융지원</b> * 서비스해외진출 정보 제공, 수출 여신·보험 지원

### 3. 산업통상부 선정

- 지식경제부(현 산업통상자원부)는 2012년 ‘제조업 동반성장형 신 서비스 발굴을 통한 지식서비스산업 발전 전략’을 발표
  - 제조업과 연계된 서비스 시장을 적극적으로 발굴해 제조업과 연계된 서비스 동반성장을 추진
  - e-트레이닝, 의약·바이오 수탁기관, 광해관리서비스, 태양광발전 유지보수, 기계설비 판매 후 서비스, 선박생애주기관리(SLM), 자동차 튜닝, i-패션 등 8개 분야를 우선 선정하였음

### 4. 산업연구원 선정

- 산업연구원(2005)은 ‘지역서비스산업 활성화를 통한 지역발전방안’ 연구를 통해 지역별 서비스업 입지현황 및 입지요인 분석을 실시하고, 지역별 육성 대상 서비스업종을 선정
  - 제주지역에서의 육성 대상 서비스업종으로는 정보통신, 금융, 보험연금, 시스템통합, 소프트웨어, 정보처리, 정보제공, 연구개발, 법률, 회계, 마케팅, 컨설팅, 엔지니어링, 기술서비스, 광고, 디자인, 전시컨벤션, 영화, 공연, 환경 등 20개 업종을 선정하였음
  - 제주에서 개발여건이 갖추어진 서비스업종으로 보험연금, 법률, 기술서비스, 공연, 환경 등 4개 분야를 선정

## 제2절 선정기준 설정 및 분석

- 본 연구에서는 다음의 네 가지 선정기준을 정하고 그 기준에 따른 평가에 적정한 정량지표를 도출하여 평가한 후 이를 종합적으로 평정하여 제주형 신서비스업을 선정함
  - 지속가능한 성장 : 장기간 지속되는 생산 및 부가가치의 증가를 의미하며 이를 평가하기 위해 잠재성장률을 활용
  - 특화도/집적도 : 지역의 특정 산업이 전국의 동일 산업에 비해 특화되어 생산 또는 고용에서 차지하는 비율이 높은 것을 의미하며 이를 평가하기 위해 입지계수를 활용
  - 경쟁력 : 지역의 경제성장이 지역의 경쟁력과 산업의 경쟁력에 의해 발생한다는 것을 의미하며 이를 평가하기 위해 지역성장률격차 분석을 활용
  - 지역경제 기여도 : 지역내 산업간 상호연관관계를 통해 지역의 경제성장을 견인하는 것을 의미하며 이를 평가하기 위해 지역산업연관 분석을 활용
- 이상과 같이 설정된 기준별로 분석을 실시하고, 분석 결과를 종합하여 제주형 서비스업종을 선정함
  - 선정 기준별 분석을 토대로 서비스업 유형 → 세부 서비스업 → 제주형 신서비스업 품목을 선정함

### 1. 잠재성장률 분석

- 잠재성장률은 노동이나 자본 등의 자원을 최대로 활용하였을 때 유지되는 실질성장률로서 특정 산업의 성장능력을 말하는데, 지역경제가 지속적으로 성장하기 위해서는 잠재성장률을 달성해야 함
- 잠재성장률을 측정하는 방법은 여러 가지가 있으며, 특정 산업의 실제 실질성장률(actual real growth rate)이 잠재성장률(potential growth rate)보다 높으면 그 산업은 자원의 배분이 효율적이라고 할 수 있음

- 여기서는 비교적 간편하게 추정할 수 있는 Hodrick-Prescott의 장기추세의 증가율을 잠재성장률로 측정하였음<sup>14)</sup>

<표 III-3> 제주지역 서비스업 실제성장률 및 잠재성장률(2002~2011)

(단위: %, %p)

구분	전국				제주			
	실제	잠재	GRDP 갭	GRDP 갭률	실제	잠재	GRDP 갭	GRDP 갭률
도매 및 소매업	0.87	0.72	0.16	18.2	2.19	0.91	1.28	58.5
운수업	1.80	2.45	-0.64	-35.7	2.75	3.50	-0.75	-27.4
숙박 및 음식점업	4.16	3.44	0.72	17.3	4.03	4.04	-0.02	-0.4
정보 및 통신업	0.79	1.60	-0.81	-102.7	4.08	2.17	1.91	46.8
금융 및 보험업	4.37	5.19	-0.82	-18.8	4.20	4.52	-0.32	-7.5
부동산업 및 임대업	3.24	4.13	-0.90	-27.7	1.73	2.88	-1.15	-66.3
사업서비스업	1.95	2.01	-0.06	-3.3	1.99	2.39	-0.40	-20.3
공공행정, 국방 및 사회보장행정	3.31	3.59	-0.29	-8.7	8.61	7.87	0.74	8.6
교육서비스업	2.89	2.71	0.18	6.3	3.96	3.67	0.29	7.3
보건업 및 사회복지서비스업	2.84	2.96	-0.11	-4.0	2.53	2.76	-0.22	-8.8
예술, 스포츠 및 여가관련서비스업	6.55	5.75	0.80	12.2	7.69	6.34	1.35	17.6
기타서비스업	3.22	5.07	-1.85	-57.5	3.47	6.88	-3.41	-98.2

자료 : 통계청, 국가통계포털(kosis.kr)

14) H-P(Hodrick-Prescott) 필터는 불안정한 시계열로부터 추세를 구하는데 널리 쓰이는 방법으로 시계열을 추세성분과 순환성분으로 분해할 수 있다는 전제하에 관측치가  $\{x_t\}_{t=1}^T$ 로 주어졌을 때 H-P 분해는 다음의 제곱합(sum of square)을 최소화하는 추세  $\{\tau_t\}_{t=1}^T$ 을 구하는 방법임.

$$S(\tau) = \frac{1}{T} \sum_{t=1}^T (x_t - \tau_t)^2 + \left(\frac{\lambda}{T}\right) \sum_{t=2}^{T-1} [(\tau_{t+1} - \tau_t) - (\tau_t - \tau_{t-1})]^2$$

- 2002~2011년 중 제주지역 산업별 GRDP 갭률을 살펴보면<sup>15)</sup> GRDP 갭률이 양(+)인 산업은 도매 및 소매업, 정보 및 통신업, 예술·스포츠 및 여가 관련서비스업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 교육서비스업 등 5개업
- 2002~2011년 중 GRDP 갭률이 음(-)인 산업은 기타서비스업, 부동산업 및 임대업, 운수업, 사업서비스업, 보건업 및 사회복지서비스업, 금융 및 보험업, 숙박 및 음식점업 등 7개업

## 2. 입지계수 분석

- 산업구조의 지역적 특수성 및 전문화의 정도를 나타내는 지표로서 입지계수(Locational Quotient)가 많이 이용됨<sup>16)</sup>
- 지역경제의 각 산업 점유율과 전국의 각 산업 점유율을 비교하여 지역 i 산업의 점유율이 더 크면 그 지역은 전국에 비해 i산업에 특화하고 있다고 규정하여 특화산업 또는 기간산업(Basic Industry)으로 분류하고, 동 점유율이 작으면 비특화산업 또는 비기간산업으로 규정
- 제주지역 서비스업의 부가가치 및 종사자수에 기초하여 계산한 LQ가 <표 III-4>에 나타나 있음<sup>17)</sup>
  - 2006년과 2011년을 비교해 보면 전체적으로 부가가치를 기준으로 한 LQ가 대부분의 산업에서 다소 개선되는 것으로 나타나고 있음
  - 종사자수를 기준으로 한 LQ는 일부 산업에서 악화되는 것으로 나타나고 있는데 이는 제주지역 사업체의 고용능력이 약화되고 있음을 의미함

15) 실제 실질성장률과 잠재성장률의 차이를 GRDP 갭이라고 하고 실제 실질성장률에 대한 GRDP 갭의 비율을 GRDP 갭률이라고 함

16) 입지계수는 해당산업의 전국에서의 특화정도와 해당 지역에서의 특화정도를 상대적으로 비교하는 지표로서 다음과 같이 계산되며 LQ의 값이 1보다 크면 전국에 비해 i산업이 특화된 특화산업으로 분류하고, 1보다 작으면 전국에 비해 i산업이 비특화된 비특화산업으로 분류하고, 1이면 전국과 비교하여 평균수준인 것으로 해석

$$\frac{\frac{\text{경}i}{\text{합}}}{\frac{\text{경}i}{\text{합}}}$$

단,  $\frac{\text{경}i}{\text{합}}$ 는 전국의 전산업 부가가치(또는 취업자수),  $\frac{\text{경}i}{\text{합}}$ 는 전국의 i산업 부가가치(또는 취업자수),  $\frac{\text{경}j}{\text{합}}$ 는 j지역의 전산업 부가가치(또는 취업자수),  $\frac{\text{경}ij}{\text{합}}$ 는 j지역의 i산업 부가가치(또는 취업자수)를 각각 나타냄

17) 부가가치 기준의 산업별 분류와 일관성을 유지하기 위하여 취업자수 대신에 전국사업체기초통계조사에 나타나 있는 종사자수를 이용하였음.

<표 III-4> 제주지역 서비스업 입지계수(LQ)

구분	부가가치			종사자수		
	2006(A)	2011(B)	차이(B-A)	2006(C)	2011(D)	차이(D-C)
도매 및 소매업	0.96	1.05	0.09	1.09	1.17	0.07
운수업	1.26	1.38	0.12	1.22	1.20	-0.02
숙박 및 음식점업	2.15	2.48	0.33	1.63	1.67	0.04
정보 및 통신업	0.61	0.60	-0.00	0.60	0.72	0.12
금융 및 보험업	0.89	0.85	-0.04	1.20	1.17	-0.03
부동산업 및 임대업	0.98	1.03	0.05	0.63	0.60	-0.03
사업서비스업	0.48	0.62	0.13	0.29	0.94	0.65
공공행정, 국방 및 사회보장행정	1.70	1.84	0.13	0.89	1.45	0.56
교육서비스업	1.29	1.35	0.06	0.67	1.12	0.45
보건업 및 사회복지서비스업	1.43	1.47	0.04	1.77	1.23	-0.54
예술, 스포츠 및 여가관련서비스업	3.41	3.82	0.41	3.06	2.55	-0.51
기타서비스업	0.92	0.88	-0.04	0.92	1.13	0.21

자료 : 통계청, 국가통계포털(kosis.kr)

- 부가가치와 종사자수의 입지계수에 의해 특화산업 및 비특화산업을 분류해 보면 <표 III-5>와 같음
- 2011년을 기준으로 할 경우 특화산업은 도매 및 소매업, 운수업, 숙박 및 음식점업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 교육서비스업, 보건 및 사회복지서비스, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업 등인 것으로 나타남

<표 III-5> 입지계수에 의한 분류 (2011년 기준)

종사자수 부가가치	> 1	< 1
> 1	도매 및 소매업, 운수업, 숙박 및 음식점업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 교육서비스업, 보건 및 사회복지서비스, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업 (7개)	금융 및 보험업, 기타서비스업 (2개)
< 1	부동산업 및 임대업(1개)	정보 및 통신업, 사업서비스업 (2개)



#### 4. 지역성장률격차 분석

- 지역경제의 산업구조 및 경쟁력 요인을 분석하는데 널리 이용되는 방법으로 전이·할당분석(Shift & Share Analysis)이 있음
  - 이것은 지역경제의 성장요인을 국가 전체적 성장이 지역으로 전이되는 효과, 전국 및 지역의 산업구조에 의한 효과, 지역경제의 상대적 경쟁력에 의한 효과로 분리하여 분석하는 방법임
- 본 연구에서는 전이·할당분석 방법 중의 하나인 Henderson의 지역성장률격차 분석 모형(Regional Growth Rate Differential Analysis Model)을 이용하였음<sup>18)</sup>
  - 본 모형은 다음과 같이 지역경제 성장의 요인별 기여도를 파악

$$\begin{aligned} \text{TGR(지역성장률)} &= \text{NGR(전국성장률)} + \text{DGR(지역성장률 격차)} \\ &= \text{NGR} + \text{WF(산업구조요인)} + \text{CF(경쟁력요인)} \end{aligned}$$

- 이 모형에서 특정산업의 지역성장률에서 특정산업의 전국성장률을 차감한 성장분을 지역성장률 격차(DGR : Differential Growth Rate)라고 함
  - 이는 각 산업의 전국에서의 부가가치 성장기여도와 지역경제에서의 부가가치 성장기여도의 차이를 나타냄
- 이 차이는 전국과 지역의 산업구조 차이에 의한 산업구조 요인(WF : Weight Factor)과 전국과 지역 각 산업의 성장률 차이에 의한 경쟁력 요인(CF : Competitive Factor)으로 구분됨
  - 산업구조요인은 지역경제가 고성장 또는 저성장 산업에 전문화함으로써 나타나는 부가가치 증가분을 나타냄
  - 경쟁력요인은 지역경제가 지니고 있는 상대적 경쟁력을 나타냄
- 전이·할당모형으로 제주지역과 전국의 서비스업 명목성장률 격차 요인을 분석해 보면 <표 III-6>과 같음

18) 이에 대한 자세한 설명은 한국은행 제주본부의 제주지역의 경제구조 분석(2003.3)을 참고

- 산업구조 요인이 양(+)으로 나타나면 그 산업은 고성장 산업으로 전문화(특화) 정도가 높은 것을 의미하는데 공공행정·국방 및 사회보장행정, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업, 교육서비스업, 보건업 및 사회복지서비스업, 숙박 및 음식점업, 운수업, 부동산업 및 임대업 등 7개업
- 경쟁력 요인이 양(+)으로 나타나면 그 산업은 다른 지역에 비해 경쟁력이 있다는 것을 의미하는데 사업서비스업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 도매 및 소매업, 숙박 및 음식점업, 운수업 등 5개업

<표 Ⅲ-6> 제주지역 서비스업 명목성장률 격차 요인(2002~2011)

(단위: %p)

구 분	격차	산업구조 요인	경쟁력 요인
도매 및 소매업	0.91	-0.41	1.32
운수업	0.99	0.79	0.20
숙박 및 음식점업	1.94	0.96	0.98
정보 및 통신업	-1.53	-0.62	-0.91
금융 및 보험업	-1.82	-0.16	-1.66
부동산업 및 임대업	-0.83	0.08	-0.91
사업서비스업	-1.09	-2.80	1.71
공공행정, 국방 및 사회보장행정	4.83	3.23	1.60
교육서비스업	1.29	1.85	-0.56
보건업 및 사회복지서비스업	2.55	1.23	1.32
예술, 스포츠 및 여가관련서비스업	2.22	2.85	-0.64
기타서비스업	-0.17	-0.06	-0.11

자료 : 통계청, 국가통계포털(kosis.kr)

○ 산업구조 요인과 경쟁력 요인의 부호를 기준으로 네 개의 산업군으로 분류해 보면 <표 Ⅲ-7>과 같음

- 산업구조 요인과 경쟁력 요인이 모두 양(+)인 성장유망산업으로는 운수업, 숙박 및 음식점업, 부동산 및 임대업, 공공행정, 국방 및 사회보장행정, 보건업 및 사회복지서비스업 등 6개업
- 산업구조 요인은 양(+)이지만 경쟁력 요인이 음(-)인 산업구조 우위산업으로는 교육서비스업, 예술, 스포츠 및 여가관련서비스업 등 2개업

- 산업구조 요인은 음(-)이지만 경쟁력 요인이 양(+)인 경쟁력 우위산업으로는 도매 및 소매업, 사업서비스업 등 2개업
- 산업구조 요인과 경쟁력 요인이 모두 음(-)인 열위산업으로는 정보 및 통신업, 금융 및 보험업 2개업

<표 III-7> 산업구조 요인 및 경쟁력 요인에 의한 분류(2002~2011)

경쟁력 산업구조	+	-
+	운수업, 숙박 및 음식점업, 부동산 및 임대업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 보건업 및 사회복지서비스업(성장유망산업)	교육서비스업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업 (산업구조 우위산업)
-	도매 및 소매업, 사업서비스업 (경쟁력 우위산업)	정보 및 통신업, 금융 및 보험업, 기타서비스업 (열위산업)

## 5. 산업연관 분석

- 지역산업연관표는 지역별로 서로 다른 생산기술구조와 지역 간의 거래 형태를 반영하기 위하여 전국을 지역으로 구분하여 산업별 거래내역을 나타낸 표
- 본 연구에서는 한국은행(2009)의 '2005년 기준 지역산업연관표'를 이용하여 산업연관표 상의 28개 부문 중 10개 서비스업종을 중심으로 분석함<sup>19)</sup>

### 1) 생산승수 및 부가가치 승수 분석

- 생산승수는 최종수요가 1단위 증가할 때 직·간접적으로 지역 내 및 타 지역에 파급되는 생산유발효과의 크기를 나타냄

19) 지역소득통계의 부동산업 및 임대업과 사업서비스업은 지역산업연관표 상에는 부동산 및 사업서비스로 통합되어 있으며, 교육서비스업과 보건업 및 사회복지서비스업은 교육 및 보건으로 통합되어 있고, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업은 사회 및 기타서비스로 통합되어 있음

- 생산승수가 크다는 것은 최종수요 1단위 변화에 따른 생산유발효과의 규모가 크다는 것을 의미함
  - 분석 결과, 제주지역 서비스업종 중 생산승수는 정보 및 통신업(1.32), 금융 및 보험업(1.32), 도매 및 소매업(1.27)의 순으로 나타남
- 부가가치승수는 최종수요가 1단위 증가할 때 직·간접적으로 지역 내 및 타 지역에 파급되는 부가가치유발효과의 크기를 나타냄
- 부가가치승수가 크다는 것은 최종수요 1단위 변화에 따른 부가가치유발효과의 규모가 크다는 것을 의미함
  - 분석 결과 제주지역 서비스업종 중 부가가치승수는 부동산업 및 임대업(0.81), 공공행정·국방 및 사회보장행정(0.78), 금융 및 보험업(0.77)의 순으로 나타남

<표 III-8> 제주지역 서비스업 생산승수 및 부가가치승수

구 분	생산승수	부가가치승수
도매 및 소매업(도소매) <sup>1</sup>	1.27	0.75
운수업(운수)	1.14	0.51
숙박 및 음식점업(음식점 및 숙박)	1.24	0.58
정보 및 통신업(통신 및 방송)	1.32	0.63
금융 및 보험업(금융 및 보험)	1.32	0.77
부동산업 및 임대업(부동산 및 사업서비스)	1.17	0.81
사업서비스업(부동산 및 사업서비스)	1.17	0.81
공공행정, 국방 및 사회보장행정(공공행정 및 국방)	1.25	0.78
교육서비스업(교육 및 보건)	1.16	0.76
보건업 및 사회복지서비스업(교육 및 보건)	1.16	0.76
예술, 스포츠 및 여가관련서비스업(사회및기타서비스)	1.26	0.69
기타서비스업(사회 및 기타서비스업)	1.26	0.69

주1 : 괄호 안은 지역산업연관표상의 분류를 나타냄

주2 : 제주지역 내 생산승수 및 부가가치승수를 나타냄

자료 : 한국은행, 2005년 지역산업연관표(2009)

## 2) 영향력계수 및 감응도계수 분석

- 영향력계수는 산업의 후방연계효과(backward linkage effect)의 상대적 영향 정도를 나타냄
  - 후방연계효과란 특정 산업의 성장이 그 산업의 생산과정에 투입되는 중간재를 생산하는 산업들의 성장을 유도하는 효과를 말함
  - 영향력계수가 1보다 큰 산업은 그 산업 재화에 대한 최종수요가 경제 전체에 미치는 영향이 다른 산업에 비해 상대적으로 큰 것을 나타냄
  - 분석 결과 제주지역 서비스업종 중 영향력계수는 정보 및 통신업(1.11), 금융 및 보험업(1.11), 도매 및 소매업(1.07)의 순으로 나타남
- 감응도계수는 산업의 전방연계효과(forward linkage effect)의 상대적 영향 정도를 나타냄
  - 전방연계효과란 특정 산업의 제품이 다른 산업의 새로운 제품을 생산하게 하는 효과를 말함
  - 감응도계수가 1보다 큰 산업은 다른 산업 재화에 대한 최종수요가 1단위 증가하였을 때 그 산업의 생산이 1단위 이상으로 증가하는 산업을 말함
  - 분석 결과 제주지역 서비스업종 중 감응도계수는 부동산업 및 임대업(1.42), 사업서비스업(1.42), 금융 및 보험업(1.31), 정보 및 통신업(1.23)의 순으로 나타남

<표 III-9> 제주지역 서비스업 영향력계수 및 감응도계수

구분	영향력계수	감응도계수
도매 및 소매업(도소매) <sup>1</sup>	1.07	1.06
운수업(운수)	1.04	1.16
숙박 및 음식점업(음식점 및 숙박)	0.95	1.22
정보 및 통신업(통신 및 방송)	1.11	1.23
금융 및 보험업(금융 및 보험)	1.11	1.31
부동산업 및 임대업(부동산 및 사업서비스)	0.98	1.42

구분	영향력계수	감응도계수
사업서비스업(부동산 및 사업서비스)	0.98	1.42
공공행정, 국방 및 사회보장행정(공공행정 및 국방)	1.04	0.86
교육서비스업(교육 및 보건)	0.97	0.92
보건업 및 사회복지서비스업(교육 및 보건)	0.97	0.92
예술, 스포츠 및 여가관련서비스업(사회및기타서비스)	1.05	0.95
기타서비스업(사회 및 기타서비스업)	1.05	0.95

주1 : 괄호 안은 지역산업연관표상의 분류를 나타냄

주2 : 제주지역 내 생산승수 및 부가가치승수를 나타냄

자료 : 한국은행, 2005년 지역산업연관표(2008)

## 2) 지역경제 성장에의 기여도가 높은 업종 선정 결과

- 지역경제 성장에의 기여도가 높은 업종을 분석한 결과를 종합하여 제시하면 <표 III-10>과 같음

<표 III-10> 산업연관모형 분석에서 지역경제 성장에의  
기여도가 높은 업종 종합

순위	생산승수	부가가치승수	영향력 계수	감응도 계수
1	정보 및 통신업	사업서비스업	정보 및 통신업	부동산 및 임대업
2	금융 및 보험업	부동산업 및 임대업	금융 및 보험업	사업서비스업
3	도매 및 소매업	공공행정 및 행정	도매 및 소매업	금융 및 보험업
4	예술·스포츠 및 여가서비스업	교육서비스업	예술·스포츠 및 여가서비스업	정보 및 통신업
5	기타서비스업	보건 및 사회복지	기타서비스업	숙박 및 음식점업
:				

- 생산승수, 부가가치승수, 영향력계수, 감응도계수로 종합점수를 산정한 후 분류하며, 정보 및 통신업, 금융 및 보험업, 부동산 및 임대업, 사업서비스업이 적합으로 평가됨

## 6. 제주형 서비스업 선정

- 지금까지 본 절에서 사용한 잠재성장률, 입지계수, 지역성장률 격차 및 산업연관분석의 결과를 종합하여 평가한 결과가 <표 III-11>에 나타나 있음
- 잠재성장률 분석에서는 GRDP 캡률이 양(+)인 업종을 적합으로, 음(-)인 업종을 부적합으로 분류
  - 도매 및 소매업, 정보 및 통신업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업이 적합업종으로 평가됨
- 입지계수 분석에서는 부가가치 및 종사자 수 입지계수가 모두 1보다 크면 적합으로, 둘 중 하나만 1보다 크면 보통으로, 모두 1보다 작으면 부적합으로 분류
  - 도매 및 소매업, 운수업, 숙박 및 음식점업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 교육서비스업, 보건업 및 사회복지서비스업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업이 적합으로, 금융 및 보험업, 부동산 및 임대업, 기타서비스업이 보통으로 평가됨
- 지역성장률격차 분석에서는 성장유망산업은 적합으로, 산업구조 우위산업 또는 경쟁력 우위산업은 보통으로, 열위산업은 부적합으로 분류
  - 운수업, 숙박 및 음식점업, 부동산 및 임대업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 보건업 및 사회복지서비스업이 적합으로, 도매 및 소매업, 사업서비스업, 교육서비스업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업이 보통으로 평가됨
- 산업연관 분석에서는 생산승수, 부가가치승수, 영향력계수, 감응도계수로 종합점수를 산정한 후 적합, 보통, 부적합으로 분류
  - 정보 및 통신업, 금융 및 보험업, 부동산 및 임대업, 사업서비스업이 적합으로, 도매 및 소매업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업, 기타서비스업이 보통으로 평가됨

<표 III-11> 평가기준에 의한 제주형 서비스산업 선정

구 분	잠재성장률	입지계수	지역성장률 격차	산업연관	평가 (순위)
도매 및 소매업	○	○	△	△	1
운수업	×	○	○	×	6
숙박 및 음식점업	×	○	○	×	6
정보 및 통신업	○	×	×	○	6
금융 및 보험업	×	△	×	○	10
부동산업 및 임대업	×	△	○	○	4
사업서비스업	×	×	△	○	10
공공행정, 국방및사회보장행정	○	○	○	×	1
교육서비스업	○	○	△	×	4
보건업 및 사회복지서비스업	×	○	○	×	6
예술, 스포츠 및 여가관련서비스업	○	○	△	△	1
기타서비스업	×	△	×	△	12

주 : ○(적합), △(보통), ×(부적합)을 나타냄(평가가 높은 순서 ○>△>×)

- 이상을 종합적으로 평가한 결과 도매 및 소매업, 공공행정·국방 및 사회보장행정, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업이 1위를 차지하였으나 공공행정·국방 및 사회보장행정은 공공재를 생산하는 부문이므로, 최종적으로 도매 및 소매업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업이라고 할 수 있음
- 특히 예술·스포츠 및 여가관련서비스업은 지식기반 서비스업종에도 포함되어 있는 지역 신성장동력화가 가능할 것임



### 제3절 도민 인식 조사

#### 1. 조사 개요

##### 1) 조사 목적

- 제주 서비스산업 육성 및 경쟁력 강화 방안을 위해 서비스업 관련자 및 일반인을 대상으로 제주서비스업 실태와 인식에 대해 의견조사를 실시함
  - 특히 지식기반서비스에 대한 인식을 파악하기 위해 산업 전문가, 공무원, 그리고 관련 지식을 갖춘 학생 위주로 설문조사를 실시함
- 의견조사를 위해 서비스 유형에 대한 필요성, 서비스 수준, 성장가능성이 클 것으로 예상되는 업종, 다양성, 만족도, 인구통계적 현황 등을 조사함

##### 2) 조사 설계

- 제주 서비스산업 육성 및 경쟁력 강화 방안을 위해 예비조사에 의해 정선된 설문지를 이용, 서비스업 관련자, 전문가, 공무원, 관련 지식을 갖춘 대학생 등 200명을 대상으로 조사, 이 중 성실히 응답한 173부를 중심으로 분석함. 편의상 편의추출 방법으로 조사함
- 설문조사기간은 2013. 10. 14~10. 24(10일간) 의견 조사를 함

<표 III-12> 조사 설계

부 문	대상자 수	조사일시	조사 방법
서비스업 관련자, 공무원, 대학생	173명	2013년 10월 14일~ 10월 24일(10일간)	· 질문지에 의한 자기 기입식 · 편의 추출방법

3) 분석 방법

- 수집된 설문지는 spsswin 12.0 프로그램을 이용하여 실증 분석함
- 설문 조사문항

<표 III-13> 평가항목

구 분	세 부 항 목	문항수
서비스 유형별 필요성	· 정보통신 외 서비스업종	27개
서비스 수준	· 타 도시에 비해 서비스 받기 힘든 업종	1개
성장가능성	· 적합성과 경제적 파급효과 및 성장가능성이 클 것으로 예상되는 업종	1개
서비스업종의 다양성 및 만족도	· 다양성, 만족도, 희망서비스업종 및 만족도	8개
서비스업 관련 해당	· 기업일반현황, 지원분야, 중요요인, 애로사항	10개
인구학적 특성	· 성별, 연령, 학력, 직업, 소득	5개
문항 합계	52개 문항	

- 서비스업종의 범위로는 OECD의 지식기반서비스 분류체계를 바탕으로 하고, 한국 실정을 감안하여 통신, 금융보험, 비즈니스서비스, 문화 및 문화콘텐츠, 환경 등의 유형별로 세부 27개 업종으로 설정함

<표 III-14> 지식서비스업 유형

1) 정보통신	10) 회계서비스	19) 공중파 유선 및 위성방송
2) 금융	11) 마케팅서비스	20) 공연
3) 보험연금	12) 경영컨설팅	21) 영화비디오제작 광고제작
4) 컴퓨터 시스템 설계 자문	13) 엔지니어링	22) 만화영화 및 비디오제작
5) 소프트웨어 자문 개발 공급	14) 과학기술서비스	23) 게임소프트웨어제작
6) 정보자료처리및컴퓨터관리	15) 광고	24) 방송프로그램제작 공급
7) 정보제공DB 및 온라인정보	16) 디자인	25) 음반기획제작출판 복제
8) 연구개발(인문사회자연과학)	17) 전시 및 행사대행	26) 뉴스제공
9) 법률서비스	18) 영화 및 비디오상영	27) 환경 폐기물관리

#### 4) 응답자 일반적 특성

- 전체 응답자 173명(유효표본)을 대상으로 조사·분석함
- 응답자의 인구통계적 특성을 성별로 살펴보면, 남성 90명(52.0%), 여성 83명(48.0%)으로 나타남
- 연령대는 20대 26명(15.0%), 30대 43명(24.9%), 40대 72명(41.6%), 50대 30명(17.3%), 60대 이상 2명(1.2%)으로 나타남
- 월평균 소득은 200만원 이하 61명(35.3%), 200만원 이상~299만원 이하 38명(22.0%), 300만원 이상~399만원 이하 36명(20.8%), 400만원 이상~499만원 이하 21명(12.1%), 500만원 이상 17명(9.8%)로 나타남

<표 III-15> 인구통계적 특성

구 분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	90	52.0
	여성	83	48.0
연령	20대	26	15.0
	30대	43	24.9
	40대	72	41.6
	50대	30	17.3
	60대 이상	2	1.2
	합계	173	100.0
학력	고졸이하	24	13.9
	전문대학 졸업	39	22.5
	4년제 대학 졸업	72	41.6
	대학원 이상	38	22.0
소득	200만원 이하	61	35.3
	200만원 이상~ 299만원 이하	38	22.0
	300만원 이상~ 399만원 이하	36	20.8
	400만원 이상~ 499만원 이하	21	12.1
	500만원 이상	17	9.8
직업	농수축산업	3	1.7
	자영업	11	6.4
	생산/기술직	2	1.2
	사무/판매/서비스직	59	34.1
	공무원	19	11.0
	경영/전문직	25	14.5
	학생	14	8.1
	무직	4	2.3
	기타	36	20.8
합 계		173	100.0

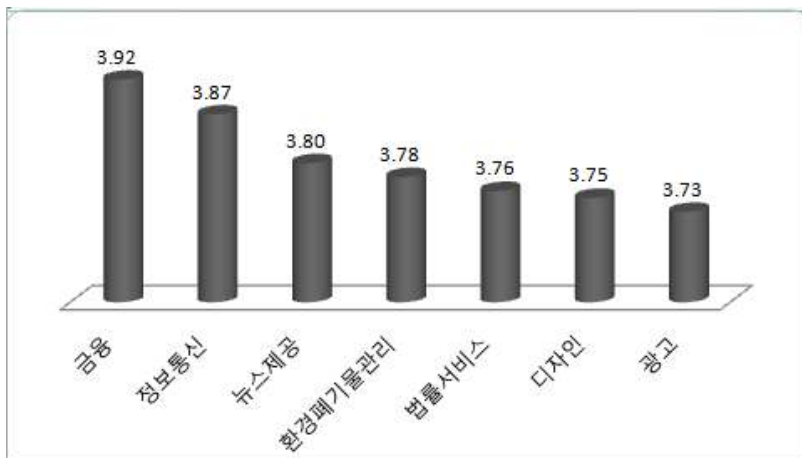
2. 분석 결과

1) 서비스업 인식

(1) 서비스 유형별 필요성

○ 서비스 유형에 대한 필요성을 5점 리커트 척도(1점; 전혀 필요하지 않음, 5점; 매우 필요)를 이용하여 조사결과, 가장 필요한 분야가 금융(3.92)으로 나타났으며, 다음으로 정보통신(3.87), 뉴스 제공(3.8), 환경폐기물관리(3.78), 법률서비스(3.76), 디자인(3.75), 광고(3.73)순으로 나타남

<그림 III-1> 유형별 필요성(순위)



<표 III-16 > 유형별 필요성

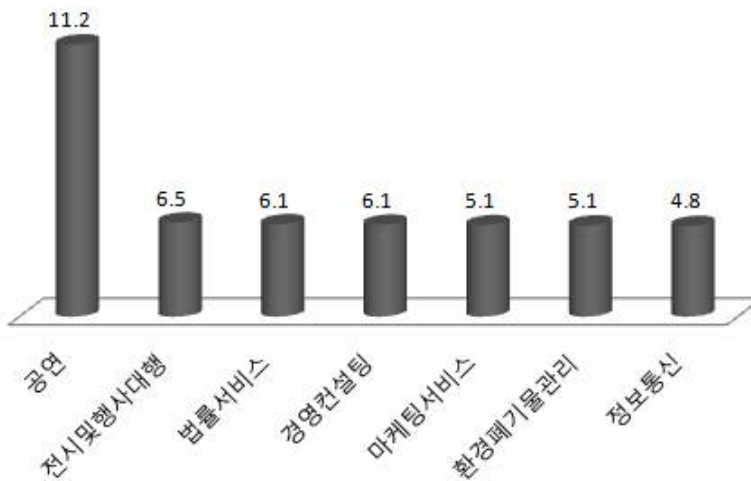
	전혀필요 하지않음		필요하지 않음		보통		상당히 필요		매우 필요		평균/ 표준편차	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
정보통신	6	3.5	6	3.5	36	20.8	80	46.2	44	25.4	3.87	.953
금융	4	2.3	5	2.9	35	20.2	85	49.1	44	25.4	3.92	.883
보험연금	3	1.7	11	6.4	64	37.0	66	38.2	27	15.6	3.60	.891
컴퓨터시스템 설계자문	9	5.2	20	11.6	79	45.7	45	26.0	18	10.4	3.25	.977
소프트웨어 자문개발공급	9	5.2	25	14.5	76	43.9	52	30.1	10	5.8	3.17	.931

	전혀필요 하지않음		필요하지 않음		보통		상당히 필요		매우 필요		평균/ 표준편차	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
정보자료처리 컴퓨터관리	9	5.2	23	13.3	64	37.0	56	32.4	20	11.6	3.32	1.019
정보제공DB 온라인정보	5	2.9	14	8.1	58	33.5	66	38.2	29	16.8	3.58	.961
연구개발	5	2.9	20	11.6	61	35.3	59	34.1	26	15.0	3.47	.984
법률서비스	2	1.2	13	7.5	43	24.9	80	46.2	34	19.7	3.76	.896
회계서비스	1	0.6	16	9.2	54	31.2	72	41.6	29	16.8	3.65	.889
마케팅서비스	1	0.6	14	8.1	55	31.8	74	42.8	28	16.2	3.66	.867
경영컨설팅	2	1.2	16	9.2	59	34.1	70	40.5	26	15.0	3.59	.895
엔지니어링	3	1.7	29	16.8	75	43.4	42	24.3	23	13.3	3.31	.963
과학기술 서비스	3	1.7	21	12.1	64	37.0	56	32.4	28	16.2	3.49	.964
광고	2	1.2	16	9.2	49	28.3	65	37.6	40	23.1	3.73	.962
디자인	2	1.2	15	8.7	44	25.4	74	42.8	37	21.4	3.75	.931
전시및행사대행	3	1.7	19	11.0	65	37.6	57	32.9	26	15.0	3.49	.944
영화및 비디오상영	4	2.3	21	12.1	58	33.5	59	34.1	29	16.8	3.51	.990
공중파 유선 및 위성방송	1	0.6	19	11.0	63	36.4	60	34.7	27	15.6	3.65	1.678
공연	2	1.2	15	8.7	51	29.5	68	39.3	35	20.2	3.70	.934
영화비디오및 광고제작	5	2.9	31	17.9	64	37.0	47	27.2	24	13.9	3.32	1.020
만화영화 및 비디오제작	8	4.6	36	20.8	68	39.3	39	22.5	20	11.6	3.16	1.037
게임소프트 웨어제작	18	10.4	40	23.1	61	35.3	41	23.7	11	6.4	2.92	1.074
방송프로그램 제작공급	13	7.5	32	18.5	60	34.7	49	28.3	17	9.8	3.15	1.077
음반기획제작 출판 복제	16	9.2	37	21.4	64	37.0	38	22.0	16	9.2	3.01	1.093
뉴스제공	5	2.9	10	5.8	44	25.4	68	39.3	44	25.4	3.80	.988
환경 폐기물관리	8	4.6	13	7.5	43	24.9	52	30.1	56	32.4	3.78	1.121

(2) 서비스기관의 부재 또는 서비스 수준 미흡

○ 제주지역에서 서비스기관의 부재 또는 서비스 수준이 미흡하여 타 시도에 비해 서비스 받기가 힘들다고 생각하는 서비스업종에 대해 3개 문항 선택 결과, 전체적으로 공연분야가 11.2%로 가장 미흡하다고 응답하였으며, 다음으로 전시 및 행사대행이 6.5%, 법률서비스와 경영컨설팅 서비스가 각 6.1%, 마케팅 서비스와 환경 폐기물관리가 5.1%순으로 미흡하다고 나타남

<그림 III-2> 서비스의 미흡 수준



<표 III-17> 서비스 받기 힘든 업종

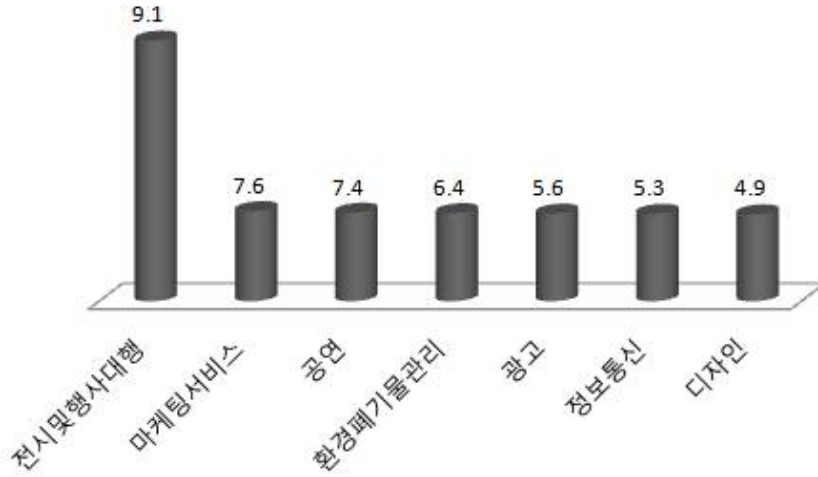
구 분	빈도(명)	비율(%)
정보통신	23	4.8%
금융	18	3.8%
보험연금	7	1.5%
컴퓨터시스템설계자문	14	2.9%
소프트웨어자문개발공급	14	2.9%
정보자료처리 컴퓨터관리	8	1.7%
정보제공DB온라인정보	14	2.9%

구 분	빈도(명)	비율(%)
연구개발	16	3.4%
법률서비스	29	6.1%
회계서비스	17	3.6%
마케팅서비스	24	5.1%
경영컨설팅	29	6.1%
엔지니어링	14	2.9%
과학기술서비스	20	4.2%
광고	18	3.8%
디자인	20	4.2%
전시 및 행사 대행	31	6.5%
영화및 비디오 상영	17	3.6%
공중파 유성 및 위성방송	10	2.1%
공연	53	11.2%
영화 비디오 및 광고 제작	11	2.3%
만화영화 및 비디오 제작	4	0.8%
게임소프트웨어 제작	7	1.5%
방송프로그램 제작 공급	13	2.7%
음반기획제작출판 복제	8	1.7%
뉴스 제공	12	2.5%
환경 폐기물관리	24	5.1%
합계	475	100.0%

### (3) 성장가능성 분야

- 제주지역에서 서비스분야를 육성할 경우, 지역 여건상 가장 적합하고, 경제적 파급 효과가 크고, 성장 가능성이 클 것으로 예상하는 서비스업종에 대해 3개문항 선택결과, 전시 및 행사대행이 9.1%로 가장 성장가능성이 높다고 응답하였으며, 다음으로 마케팅서비스 7.6%, 공연 7.4%, 환경폐기물관리 6.4%, 광고 5.6%순으로 성장가능성이 높을 것으로 응답함

<그림 Ⅲ-3> 성장가능성 분야



<표 Ⅲ-18> 성장가능성 분야

구분	빈도(명)	비율(%)
정보통신	26	5.3%
금융	17	3.5%
보험연금	10	2.1%
컴퓨터시스템설계자문	6	1.2%
소프트웨어자문개발공급	12	2.5%
정보자료처리 컴퓨터관리	12	2.5%
정보제공DB온라인정보	22	4.5%
연구개발	24	4.9%
법률서비스	11	2.3%
회계서비스	7	1.4%
마케팅서비스	37	7.6%
경영컨설팅	18	3.7%
엔지니어링	9	1.9%
과학기술서비스	22	4.5%
광고	27	5.6%
디자인	24	4.9%
전시 및 행사대행	44	9.1%
영화및 비디오상영	12	2.5%
공중파 유성및 위성방송	10	2.1%
공연	36	7.4%

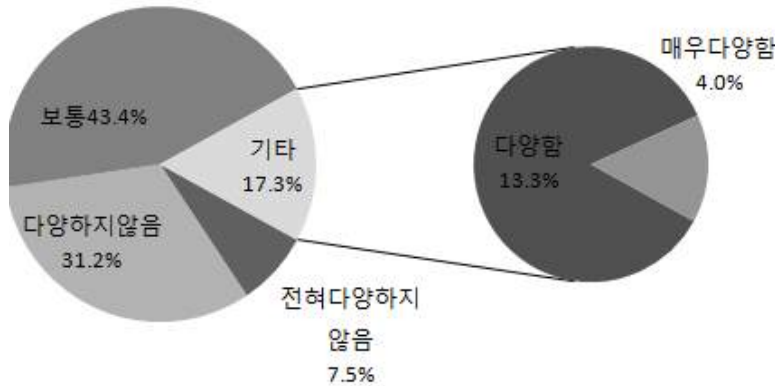


구분	빈도(명)	비율(%)
영화비디오및광고제작	17	3.5%
만화영화 및 비디오제작	9	1.9%
게임소프트웨어제작	15	3.1%
방송프로그램제작공급	15	3.1%
음반기획제작출판 복제	3	0.6%
뉴스제공	10	2.1%
환경 폐기물관리	31	6.4%
합계	486	100.0%

#### (4) 서비스업종 다양성

- 제주지역의 서비스업종 다양성에 대해 그저그렇다가 75(43.4%), 다양하지 않음이 67명(38.7%)으로 응답하였으며, 이보다 다양하다는 27(17.3%)로 적게 나타나 다양한 서비스육성 정책의 필요함을 알 수 있음

<그림 III-4> 서비스업종 다양성



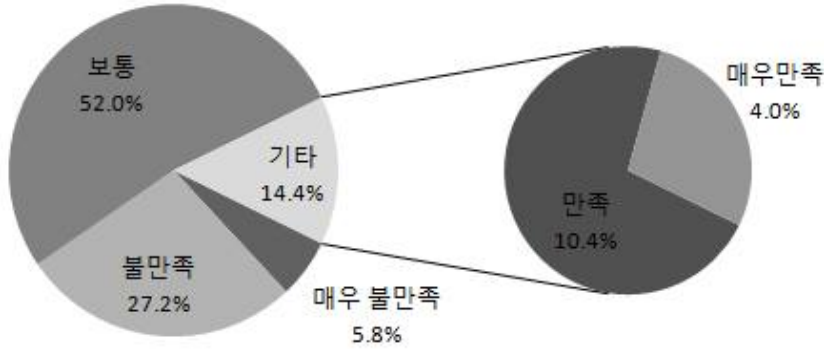
<표 III-19> 서비스업종 다양성

전혀 다양하지 않음		다양하지 않음		보통		다양함		매우다양		평균/ 표준편차	
빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
13	7.5	54	31.2	75	43.4	23	13.3	4	4.0	2.75	.925

(5) 서비스산업 육성정책 만족도

○ 서비스산업 육성정책에 대해선 57(33.0%)명이 불만족하다고 응답하였으며, 보통이 90(52.0%), 만족이 25(14.4%)로 대체로 불만족하는 것으로 나타남

<그림 III-5> 서비스산업 육성정책 만족도



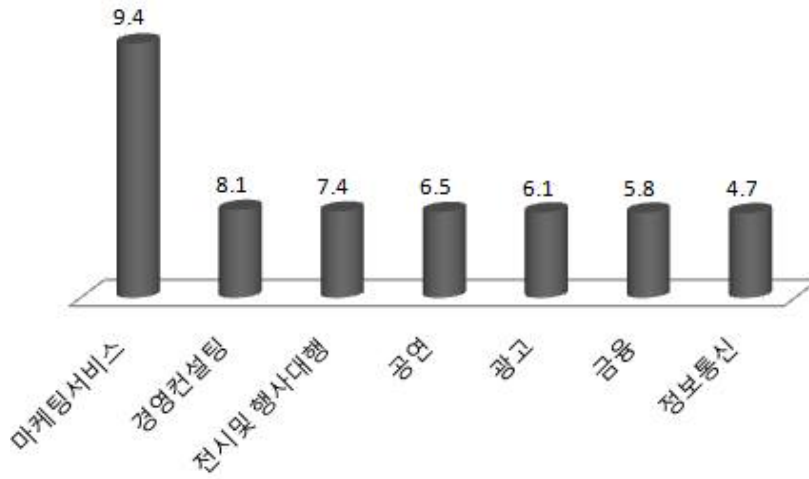
<표 III-20> 서비스업 육성정책 만족도

매우 불만족		불만족		보통		만족		매우 만족		평균/표준편차	
빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
10	5.8	47	27.2	90	52.0	18	10.4	7	4.0	2.80	.858

(6) 서비스업 근무희망 분야

○ 서비스업 성공할 것으로 예상되어 근무하고 싶은 분야에 대해 3문항 선택 결과, 마케팅서비스가 9.4%로 가장 높았으며, 다음으로 경영컨설팅 8.1%, 전시 및 행사대행이 7.4%, 공연 6.5%, 광고가 6.1%순으로 희망한다고 나타남

<그림 III-6> 서비스업 근무희망 분야



<표 III-21> 서비스업 근무희망 분야

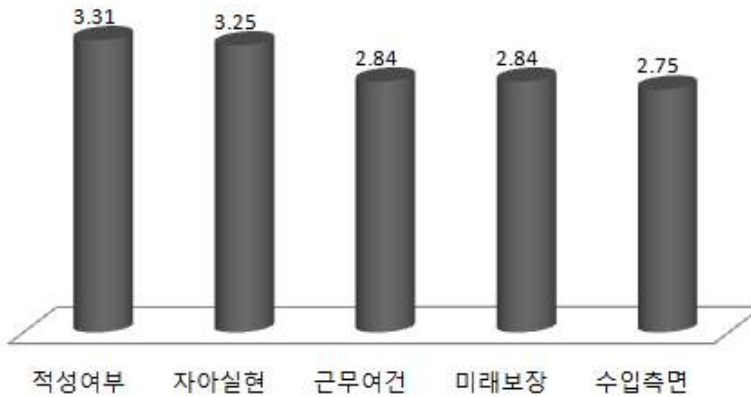
구분	빈도(명)	비율(%)
정보통신	21	4.7%
금융	26	5.8%
보험연금	9	2.0%
컴퓨터시스템설계자문	6	1.3%
소프트웨어자문개발공급	8	1.8%
정보자료처리 컴퓨터관리	14	3.1%
정보제공DB온라인정보	19	4.3%
연구개발	15	3.4%
법률서비스	10	2.2%
회계서비스	17	3.8%
마케팅서비스	42	9.4%
경영컨설팅	36	8.1%
엔지니어링	10	2.2%
과학기술서비스	10	2.2%
광고	27	6.1%
디자인	20	4.5%
전시 및 행사대행	33	7.4%
영화및 비디오상영	5	1.1%
공중파 유성및 위성방송	3	0.7%
공연	29	6.5%
영화비디오및광고제작	13	2.9%
만화영화 및 비디오제작	14	3.1%
게임소프트웨어제작	14	3.1%
방송프로그램제작공급	9	2.0%

구 분	빈도(명)	비율(%)
음반기획제작출판 복제	4	0.9%
뉴스제공	9	2.0%
환경 폐기물관리	22	4.9%
합계	445	100.0%

(7) 서비스업 종사 여건 인식 정도

○ 서비스업에 종사할 경우 각 문항별 인식정도를 분석한 결과, 적성에 만족할 것이다가 3.31점, 자아실현 3.25점으로 3점 이상의 긍정적으로 나타남. 반면, 수입, 미래보장, 근무여건은 3점 이하의 부정적으로 응답하는 것으로 나타남

<그림 III-7> 서비스업 근무여건 만족도



<표 III-22> 서비스업 육성정책 만족도

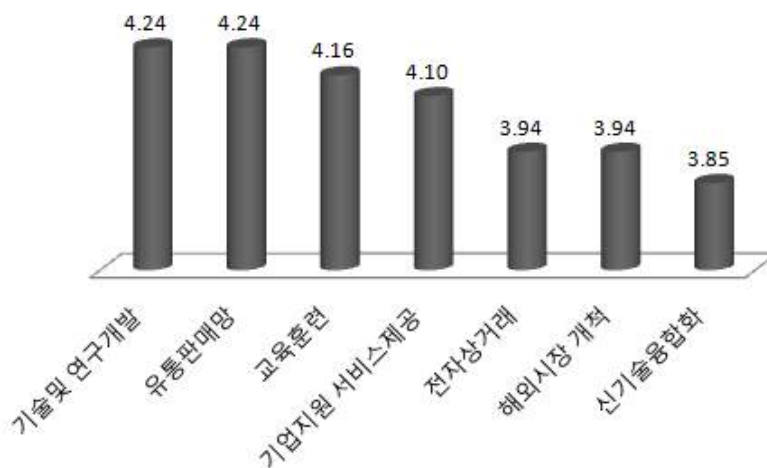
구 분	매우 불만족		불만족		보통		만족		매우 만족		평균/표준편차	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
수입측면	19	11.0	36	20.8	83	48.0	23	13.3	5	2.9	2.75	.937
근무여건	18	10.4	38	22.0	67	38.7	35	20.2	6	3.5	2.85	1.005
적성여부	8	4.6	15	8.7	78	45.1	48	27.7	17	9.8	3.31	.945
자아실현	9	5.2	20	11.6	69	39.9	55	31.8	12	6.9	3.25	.953
미래보장	20	11.6	35	20.2	69	39.9	35	20.2	7	4.0	2.84	1.027

## 2) 서비스업 관련자 조사

### (1) 경쟁력 제고 지원 분야

- 서비스업종 관련자 대상으로 정부나 지자체가 경쟁력 제고를 위해 해당 업종에 집중지원해야 할 분야를 5점 리커트 척도(1점; 전혀중요하지 않음, 5점; 매우 중요)를 이용하여 조사한 결과, 가장 필요한 분야가 기술 및 연구개발과 유통판매망 지원이 각 4.24점으로 매우 높게 나타나 이 분야를 집중적으로 지원하여야 할 것임. 다음으로 종업원 교육훈련 지원 4.16점, 기업지원서비스 제공 4.10점 순으로 나타남

<그림 III-8> 집중 지원 분야



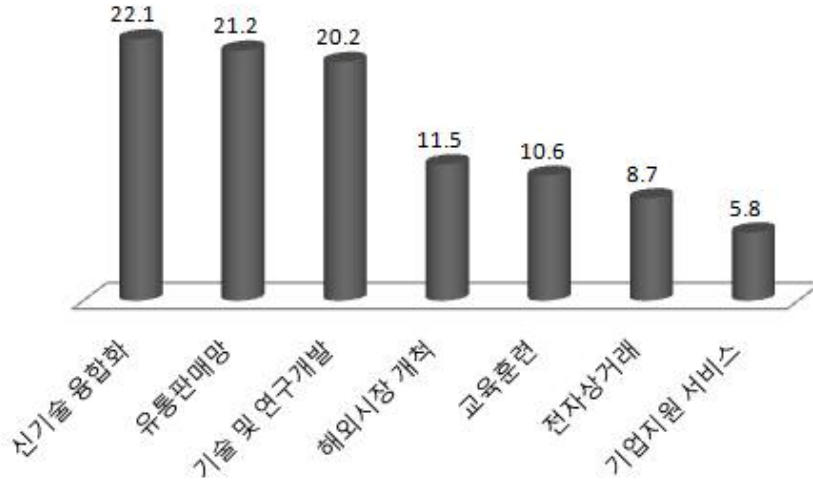
<표 III-23> 집중 지원 분야

구 분	전혀중요하지않음		중요하지않음		보통		중요함		매우 중요		평균/표준편차	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
기술 및 연구개발	1	1.9	2	3.7	6	11.1	15	27.8	25	46.3	4.24	.969
유통판매망	1	1.9	3	5.6	7	13.0	12	22.2	28	51.9	4.24	1.031
교육훈련	4	7.4	7	13.0	16	29.6	23	42.6	50	92.6	4.16	.955
전자상거래	1	1.9	5	9.3	4	7.4	23	42.6	14	25.9	3.94	1.009
신기술 융합화	2	3.7	2	3.7	12	22.2	16	29.6	15	27.8	3.85	1.063
기업지원 서비스제공	2	3.7	8	14.8	22	40.7	17	31.5	49	90.7	4.10	.823
해외시장 개척	4	7.4	3	5.6	6	11.1	17	31.5	21	38.9	3.94	1.223

(2) 서비스업종 운영 시 중요 요인

- 서비스업종 운영 시 가장 중요 요인에 대해 2개문항 선택결과, 신기술 융합화 지원이 22.1%로 가장 중요하다고 응답하였으며, 다음으로 유통판매망이 21.2%, 기술 및 연구개발 지원 20.2%순으로 나타남

<그림 Ⅲ-9> 중요 요인



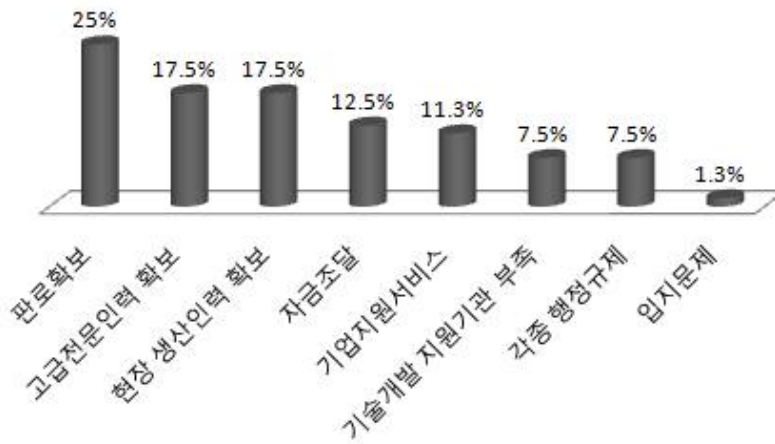
<표 Ⅲ-24> 중요 요인

구 분	빈도(명)	비율(%)
기술 및 연구개발	21	20.2%
유통판매망	22	21.2%
교육훈련	11	10.6%
전자상거래	9	8.7%
신기술 융합화	23	22.1%
기업지원 서비스제공	6	5.8%
해외시장 개척	12	11.5%
합계	104	100.0%

### (3) 애로사항

- 사업수행과정에서의 애로사항에 대해 다중문항으로 질문한 결과, 판로확보가 25.0%로 가장 높게 나타났으며, 고급 전문인력 및 현장 생산인력 확보가 각 17.5%, 자금조달 12.5% 기업지원서비스 11.3% 순으로 애로가 많은 것으로 나타남

<그림 III-10> 애로 사항



<표 III-25> 애로사항

구 분	빈도(명)	비율(%)
대학 연구소 등에서의 기술개발 지원기관의 부족	6	7.5%
고급 전문인력 확보	14	17.5%
현장 생산인력 확보	14	17.5%
판로 확보	20	25.0%
자금조달	10	12.5%
기업지원서비스(마케팅, 법률, 회계 등)	9	11.3%
높은 분양가, 입지문제	1	1.3%
각종 행정규제	6	7.5%
합계	80	100%

## 제4절 제주형 서비스산업 선정 결과 종합

- 본 연구에서 설정한 선정기준과 산업분류에 의해 제주형 서비스산업으로 선정된 도매 및 소매업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업은 향후 지속적으로 고도화하여 고부가가치화 할 서비스산업이라고 할 수 있음
  - 특히 예술·스포츠 및 여가관련 서비스업은 지식기반 서비스 업종에도 포함되어 있는 신성장동력화가 가능할 것임
- 도매 및 소매업을 고도화하는 방안으로는 선진화 된 쇼핑 인프라를 구축하는 것이 우선시되어야 할 것임
- 예술·스포츠 및 여가관련서비스업은 창작 및 예술관련 서비스업, 도서관 사적지 및 유사 여가관련 서비스업, 스포츠 및 오락관련 서비스업 세 가지로 나누는데, 이 중에서 창작 및 예술관련 서비스업은 지식기반서비스업종으로 과학기술과 아이디어, 상상력을 융합하여 창조산업<sup>20)</sup>으로 육성할 수 있을 것임
- 부가적으로 지식기반서비스에 대한 인식을 파악하기 위해 산업 전문가, 공무원, 그리고 관련 지식을 갖춘 학생 위주로 설문조사를 실시한 결과를 보면, 서비스업 유형별 필요성이 강하게 표출된 업종, 타시도에 비해 인프라가 부족하고 서비스 수준이 미흡하여 보강되어야 할 업종, 성장가능성이 있는 업종을 종합한 결과 전시 및 행사대행 업종으로 제주형 서비스업종으로 선정함

20) 창조산업에 대한 정의나 범위가 다양하지만, 컴퓨터 관련 활동, 연구개발, 기타 비즈니스 활동, 그리고 여가, 문화 및 스포츠가 포함됨. 2011년 UNCTAD에서는 창의성과 지적자본을 주된 투입물로 사용하는 상품과 서비스를 창조, 생산, 유통에 관련된 업종으로 창조산업을 정의하였음(박정수(2003), '창조경제 실현을 위한 서비스산업 전략' 참조)



<표 III-26> 설문조사결과 우선순위에 있는 지식기반서비스 업종 종합

순위	유형별 필요성	인프라 및 수준 미흡	성장가능성있는 업종
1	금융	공연	전시 및 행사대행☆
2	정보통신	전시 및 행사대행☆	마케팅서비스
3	뉴스 제공	법률서비스	공연
4	환경폐기물관리	경영컨설팅	환경 폐기물관리
5	법률서비스	마케팅서비스	광고
:	:	:	:

- 이상과 같이 제주형 서비스산업으로는 분석결과를 통해서 도매 및 소매업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업, 그리고 설문조사를 통해 전시 및 행사대행 업종 등 모두 3개 분야 업종을 선정하였고, 제4장에서 이들 3개 분야 서비스업종에 대한 각각의 경쟁력 강화 방안을 제시하고자 함

<표 III-27> 본 연구에서 최종 선정된 제주형 서비스산업

구분	서비스업종 유형
설정 기준 및 산업분류에 의한 선정	도매 및 소매업☆
	창작 예술 콘텐츠산업☆
설문조사 결과에 의한 선정	전시 및 행사대행(MICE산업)☆

주: ☆ ; 선정

- 도매 및 소매업, 창작 예술 콘텐츠산업의 경우 입지여건 등에서 지역 기반을 갖추어 미래에도 유망한 서비스업이라고 할 수 있으며, 전시 및 행사대행은 설문에 응한 지식과 경험을 갖춘 지역인들이 인식하기에 제주에 적합하고 미래 성장성이 있다고 판단되는 서비스업으로서, 이들 세 가지 서비스업은 말 그대로 제주형 서비스산업이라고 풀이됨
- 한편, 설문조사에서 서비스업 경영의 애로사항 등 실태 파악 및 분석한 바대로, 판매망 구축의 어려움 등은 제주 신서비스산업 육성 및 경쟁력 강화를 위한 전략적인 정책과제로 제5장 정책적 제언을 통해 제시함

## IV. 제주 서비스산업 육성 및 경쟁력 강화 방안

- 제주지역에 어떠한 서비스산업을 육성할 것인가에 대해서는 지역의 현실과 지역주민의 의지도 중요한 만큼 주민의사가 반영될 수 있도록 해야 하는 것이 중요함
- 지금까지 제주형 서비스산업을 선정하기 위해 사용한 잠재성장률, 입지계수, 지역성장률 격차 및 산업연관분석의 결과를 종합 평가하는 한편, 설문조사를 통해 필요성, 성장가능성 있는 업종을 선정하였음
- 이를 다시 정리하면, 먼저 선정기준과 산업분류에 의한 분석을 통해 제주 지역에서 향후 지속적으로 고도화하여 고부가가치화 할 서비스산업으로 도매 및 소매업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업을 제주형 서비스산업으로 선정하였음
  - 당장 신서비스업을 발굴 육성하여 경쟁력을 강화하는 것이 어렵다는 점을 감안하면 기존 도매 및 소매업, 예술 스포츠 및 여가관련 서비스업의 고도화는 매우 중요한 의미가 있다 할 것임
- 둘째, 전문가, 공무원, 그리고 관련 지식을 갖춘 학생 위주로 설문조사를 실시하여, 27개 지식기반서비스업 중에서 수요측면에서 필요성이 강하게 표출된 업종, 타 시도에 비해 인프라가 부족하고 서비스 수준이 미흡하여 보강되어야 할 업종, 성장가능성이 있는 업종을 종합한 결과, 전시 및 행사대행 업종을 제주형 서비스업종으로 선정함
- 따라서 본 장에는 도매 및 소매업과 예술·스포츠 여가관련 서비스업, 전시 및 행사대행 서비스업에 대한 경쟁력 강화 방안을 정리함
  - 특히 이들 업종에서 지식과 아이디어 등이 가미된 유망한 제주 신서비스업을 도출하여 육성 및 경쟁력 강화 방안을 제시함

# 제1절 도매 및 소매업 경쟁력 강화 방안

## 1. 제주지역 도소매업 현황

- 제주지역 도매 및 소매업을 살펴보면 사업체수는 12,353개소, 종사자수 35,176명, 매출액은 81,580.84억원에 달함
- 이 중에는 자동차 및 부품 판매업의 경우 사업체수 252개, 종사자수 1,013명, 매출액 6,117억원에 달하고, 도매 및 상품중개업의 경우 사업체수 1,872개, 종사자수 8,970명, 매출액이 35,873억원에 달하며, 자동차 제외 소매업의 경우 사업체수 10,229개, 종사자수 25,193명, 매출액 39,589억원에 달함

<표 IV-1> 제주지역 도매 및 소매업 현황

구분	사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)
<b>전체 도매 및 소매업(45~47)</b>	<b>12,353</b>	<b>35,176</b>	<b>8,158,084</b>
<b>자동차 및 부품 판매업</b>	<b>252</b>	<b>1,013</b>	<b>611,771</b>
자동차 판매업	90	526	513,310
자동차 부품 및 내장품 판매업	145	459	95,540
모터사이클 및 부품 판매업	17	28	2,921
<b>도매 및 상품중개업</b>	<b>1,872</b>	<b>8,970</b>	<b>3,587,378</b>
상품 중개업	27	151	60,593
산업용 농축산물 및 산동물 도매업	81	274	92,486
음식료품 및 담배 도매업	827	4,781	1,294,182
가정용품 도매업	220	992	351,892
기계장비 및 관련 물품 도매업	203	732	339,279
건축자재 철물 및 난방장치 도매업	243	850	246,427
기타 전문 도매업	264	1,153	1,199,038
상품 종합 도매업	7	37	3,481
<b>소매업; 자동차 제외</b>	<b>10,229</b>	<b>25,193</b>	<b>3,958,935</b>
종합 소매업	1,714	6,256	1,393,243
대형 종합 소매업	8	681	488,773
음식료품 위주 종합 소매업	1,655	5,221	627,003
그외 기타 종합 소매업	51	354	277,467
음식료품 및 담배 소매업	2,601	4,548	398,068

구분	사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)
식료품 소매업	2,568	4,495	395,888
음료 및 담배 소매업	33	53	2,180
정보통신장비 소매업	429	1,152	315,980
섬유의복신발 및 가죽제품 소매업	2,330	3,723	271,291
기타 가정용품 소매업	770	1,542	136,800
문화 오락 및 여가 용품 소매업	524	949	78,583
연료 소매업	354	1,536	998,158
기타 상품 전문 소매업	1,362	3,135	313,751
무점포 소매업	145	2,352	53,061

자료: 통계청, 국가통계포털(KODSIS), 도소매업조사 9차개정

## 2. 도소매 서비스업종 경쟁력 강화 방안

- 제주지역 도소매 서비스업종의 다각화를 통한 신서비스업종 개발 및 도소매 서비스업의 고도화를 위한 방안을 정리하면 <표 IV-2>와 같이 정리할 수 있음

<표 IV-2> 도소매업 고도화 방안 및 관련 서비스업종

구분	고도화 방안 및 관련 서비스업종
도소매서비스업 고도화 방안	1) 쇼핑아울렛 조성 2) 소비자 중심의 인터넷 판매시스템 구축 3) 소상공인 육성 및 전통시장 특성화 서비스
도소매업의 다각화를 통한 관련 신서비스업종	1) 유망 프랜차이즈 발굴 및 육성 2) 식품도소매업의 안전 강화(신선물류 등) 3) 전기자동차 부품지원 서비스

### 1) 쇼핑아울렛 조성

- 1천만 관광시대를 열고 있는 시점에서 제주지역에 쇼핑 인프라를 구축하는 것이 우선시되어야 할 것임. 제주를 찾은 많은 관광객들이 쇼핑인프라가 열악하여 쇼핑하지 않는 경우가 있는 것은 어불성설이라고 할 수 있음

- 프리미엄급 브랜드 20개 내외 유치 및 다양한 먹거리와 쇼핑, 공연, 문화를 즐길 수 있는 엔터테인먼트형 관광야시장 기능을 하는 쇼핑아울렛 도입 시급

## 2) 골목상권과 전통시장 활성화

- 구도심 상점가와 오일시장 등 전통시장의 유통 현대화
- 상품력 강화 필요
  - 머천다이징(상품화 계획) 추진
  - 취급상품 관리 강화(ABC분석 강화)
- 전자상거래 및 SNS마케팅 활성화
  - 전통시장 중심으로 공급자 중심의 상가지원 정책에서 탈피하여 소비자 중심의 인터넷 판매 시스템 구축
- 공동마케팅 강화 필요
  - 업체간 협업화·조직화를 통한 규모의 경제효과 창출
  - 공동상표 개발, 공동구매, 공동판매촉진 및 홍보 강화
  - PB상품<sup>21)</sup> 개발 확대(조리식품, 농수산물, 생활용품, 제주마쌈 등)
  - 협동조합기능 연계 : 동종 이업종 교류 확대, 공동구입, 공동판매
- 차별화 특화 전략 추진
  - 경쟁력 있는 점포 중심의 지원 정책 구사
  - 전통시장의 문화관광형 시장 선정을 위한 컨설팅 지원 및 추진
  - 관광객 시장(관광기념품 시장) 공략을 위한 특화상품 강화
  - ICT, 문화·관광 등과 연계된 전통시장 육성을 위한 전통시장 포털시스템 구축 및 앱 개발 보급

---

21) 생산자 또는 제조사와의 직거래를 통해 각종 유통비용을 절감하고 제품단가를 낮춰 생산자와 소비자에게 혜택이 돌아가도록 하는 상품을 말함

- 생활편의 부가서비스 확대 및 지역밀착 서비스 강화
  - ATM, 택배 픽업, 구입물건 배달 서비스 강화 등

### 3) 유망 프랜차이즈 발굴 및 육성

- 우수 프랜차이즈 발굴 및 가맹점과 가맹본부의 경쟁력 제고
  - 가맹사업 컨설팅 브랜드·디자인 개발
  - 대박 프랜차이즈 발굴 및 해외시장 진출 촉진

### 4) 식품 도소매업의 안전 강화

- 식품분야 도매업의 HACCP인증 획득 유도 및 구축 지원
- 농수축산식품 관련 도소매업의 안전 강화를 위한 서비스업 강화
  - 신선물류, 식품안전서비스업 개발

### 5) 전기자동차관련 서비스업종 개발

- 전기자동차 시범도시를 추진하는 지역여건을 감안하여 전기자동차 부품 제조 판매 시범사업
- 전기차 충전서비스 사업
  - 주유소 형태로 전기자동차에 전기 에너지를 직접 충전해주거나 충전지를 탈착해주는 서비스
- 신서비스업으로의 자동차 튜닝
  - 노령자나 장애인 등 차량 사용자의 필요나 요구에 따라 차량의 리모델링 및 인테리어를 지원하는 서비스

## 제2절 예술·스포츠·여가 서비스업 경쟁력 강화 방안

### 1. 제주지역 예술·스포츠·여가 서비스업 현황

- 제주지역 전체 예술 스포츠 및 여가관련 서비스업은 사업체수가 1,448개, 종사자수는 9,614명, 매출액은 1조1585억원에 달함
- 이 중에는 창작 예술 및 여가관련 서비스업의 경우 사업체수 242개, 종사자수 2,212명, 매출액 1,540억원에 달하고, 도서관 사적지 및 유사여가관련 서비스업의 경우 사업체수 194개, 종사자수 1,687명, 매출액 1,352억원에 달하며, 스포츠 및 오락관련 서비스업의 경우 사업체수 1,206개, 종사자수 7,402명, 매출액 10,045억원에 달함

<표 IV-3> 제주지역 예술·스포츠·여가관련 서비스업 현황

산업별	사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)
<b>전체 예술·스포츠·여가관련 서비스업(90~91)</b>	<b>1,448</b>	<b>9,614</b>	<b>1,158,551</b>
<b>창작 예술 및 여가관련 서비스업</b>	<b>242</b>	<b>2,212</b>	<b>154,009</b>
창작 및 예술관련 서비스업	48	525	18,765
공연시설 운영업	8	121	5,757
공연단체	27	346	10,640
자영 예술가	3	4	109
기타 창작 및 예술관련 서비스업	10	54	2,259
<b>도서관사적지및유사여가관련서비스업</b>	<b>194</b>	<b>1,687</b>	<b>135,244</b>
<b>스포츠 및 오락관련 서비스업</b>	<b>1,206</b>	<b>7,402</b>	<b>1,004,542</b>

### 2. 예술·스포츠·여가 서비스업 경쟁력 강화 방안

- 예술·스포츠·여가관련서비스업은 창작 및 예술관련 서비스업, 도서관 사적지 및 유사 여가관련 서비스업, 스포츠 및 오락관련 서비스업 세 가지로 나누는데, 이 중에서 창작 및 예술·여가관련 서비스업은 지식기반

서비스업종으로 과학기술과 아이디어, 상상력을 융합하여 창조산업<sup>22)</sup>으로 육성할 수 있을 것임

- 특히 예술·스포츠·여가관련서비스업은 지식기반 서비스업종에도 포함되어 있는 신성장동력화가 가능할 것임

○ 제주지역 예술·스포츠·여가관련 서비스업종의 다각화를 통한 신서비스업종 개발 및 예술·스포츠·여가 서비스업의 고도화를 위한 방안을 정리하면 <표 IV-4>와 같이 정리할 수 있음

<표 IV-4> 예술·스포츠·여가업 고도화 방안 및 관련 서비스업종

구 분	고도화 방안 및 관련 서비스업종
예술·스포츠·여가업종 고도화 방안	1) 예술문화인들의 삶의 공간 확충 2) 창작 예술 콘텐츠 아카이브 구축 3) 예술 기술 전문인력 양성 4) 디자인센터 구축
예술·스포츠·여가업종 다각화를 통한 관련 신서비스업종	1) 창작예술공연 개발 2) 캠핑레저관광업 3) 스포츠대회 서비스업 개발

### 1) 문화예술인들의 삶의 공간 확충

- 문화예술인의 창작 고취를 위한 행·재정적 지원 강화
  - 자발적 예술봉사단체 구성과 문화예술클럽을 활성화할 수 있도록 지원체계 구축 필요
- 저지 예술인마을과 같은 창작 문화촌 조성
  - 콘텐츠 발굴 및 인력 확보를 위해 문화산업단지 조성 등 장기적 지원 필요

22) 창조산업에 대한 정의나 범위가 다양하지만, 컴퓨터 관련 활동, 연구개발, 기타 비즈니스 활동, 그리고 여가, 문화 및 스포츠가 포함됨. 2011년 UNCTAD에서는 창의성과 지적자본을 주된 투입물로 사용하는 상품과 서비스를 창조, 생산, 유통에 관련된 업종으로 창조산업을 정의하였음(박정수(2003), '창조경제 실현을 위한 서비스산업 전략' 참조)



## 2) 창작예술 공연 개발 및 가상현실 콘텐츠 업종 발굴

- 난타공연과 같은 창작공연작품 개발
  - 2008년부터 제주시 제주영상위원회에 있는 예술전용극장(290석)을 전용 공연장으로 활용해 PMC프로덕션이 난타공연을 하고 있으며, 일본·중국·대만 등에 온 관광객들이 연일 만원사례로 성공을 거두고 있음
- 문화 예술관련 가상현실 3D 콘텐츠를 제작 공급하는 서비스 개발

## 3) 창작예술 콘텐츠 아카이브 구축

- 향후 문화예술콘텐츠산업은 디지털 정보기술과 상호보완 속에서 한층 더 높은 분야로 발전할 것으로 예상됨
- 스토리텔링 활성화를 위한 아카이브 구축 및 교육프로그램 개발 운영
  - 재미와 흥미 거리 창출과 지역의 자원을 홍보하고 소개, 그리고 역발상의 사고로 그 가치를 재창조 내지 증진시키는 수단으로 활용
- 예술창작의 산업을 위해서는 방대한 데이터를 구축하는 것이 절대 필수적임
  - 폭 넓고 특화된 데이터베이스의 구축 필요

## 4) 예술과 기술 협업 전문인력 양성

- 아이디어를 구체화시켜 줄 수 있는 전문 연구집단을 통해 예술과 기술의 실험적인 결합 시도 및 산학연계를 통해 문화콘텐츠 산업 육성
  - 아티스트와 기술자간의 활발한 협업 유도 및 예술 및 기술분야 고급 인재 양성 필요

## 5) 서비스디자인센터 구축

- 세계적인 서비스디자인 인프라 구축

- 국제폰트 디자인 연구소 및 국제 미술기구 유치 등 미래기반산업에 대한 서비스디자인 지원
- 제주문화콘텐츠 산업을 지원할 도 산하 전문기관 확대 또는 신설
  - 문화콘텐츠 생산, 유통, 소비 등 생태계 조성 지원 및 국제화 도모를 위한 한·중·일 네트워크 구축
- 방송융합센터를 활용하는 창작 작품 개발

#### 6) 스포츠대회 유치 서비스업 개발

- e-Sports 등 기능성 게임의 제작과 사업화 유통 소비 지원하고, 넥슨, 다 음 등과 같은 게임 전문기업의 유치 확대 및 토착기업과의 연계
- 스포츠산업 육성을 위한 인프라 구축 및 지원 강화
  - 스포츠 대회 유치 및 개최 전문가 양성 등

#### 7) 캠핑레저관광업 개발

- 국민여가캠핑장 조성을 통해 국내외 오토캠핑마니아를 대상 캠핑서비스 제공
  - 제주형 테마 캠핑장 조성(해수욕장을 특화시킨 캠핑장 조성 등)
  - 캠핑 관련 장비 대여 서비스업 개발
  - 캠핑장 내 지역특산품 매장 운영
- 캠핑장 가족 축제 개최 및 일자리 창출
  - 캠핑장 운영 전문인력 양성 및 제주형 프로그램 개발 운영

### 제3절 전시 및 행사대행업 경쟁력 강화 방안

#### 1. 제주지역 전시 및 행사 대행업 현황

- 제주지역 내 전시 및 행사대행업과 관련 있는 사업시설관리 및 사업지원 서비스업을 운영하는 사업체수는 모두 939개소, 종사자수는 6,427명, 매출액 3,888.59억원에 달함
- 이 중에는 사업시설 관리 및 조경 서비스업의 경우 사업체수 110개, 종사자수 1,392명, 매출액에 1,102억원에 달하고, 사업지원 서비스업의 경우 사업체수 829개, 종사자수 5,035명, 매출액 1,124억원에 달함

<표 IV-5> 제주지역 사업시설관리 및 사업지원서비스업 현황

산업별	사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)
<b>전체 사업시설관리 및 사업지원서비스업 (74~75)</b>	<b>939</b>	<b>6,427</b>	<b>388,859</b>
사업시설 관리 및 조경 서비스업	110	1,392	110,245
사업지원 서비스업	829	5,035	278,614
인력공급 및 고용알선업	102	1,937	52,512
고용알선업	56	162	2,700
인력공급업	46	1,775	49,813
여행사및 기타 여행보조 서비스업	446	1,574	112,446
여행사업	415	1,396	65,774
기타 여행보조 및 예약 서비스업	31	178	46,672
경비 경호 및 탐정업	13	323	26,879
기타 사업지원 서비스업	268	1,201	86,777

#### 2. 전시 및 행사대행업 경쟁력 강화 방안

- 제주지역 전시·행사대행업종의 다각화를 통한 신서비스업종 개발 및 전시·행사대행업종의 고도화를 위한 방안을 정리하면 <표 IV-6>과 같이 정리할 수 있음

<표 IV-6> 전시·행사대행업 고도화 방안 및 관련 서비스업종

구분	고도화 방안 및 관련 서비스업종
전시·행사대행업종 고도화 방안	1) 글로벌 이벤트 기획 및 유치 2) ICC 전시공간 확충 및 멀티홀 조성 3) 전문인력 양성
전시·행사대행업종 다각화를 통한 관련 신서비스업종	1) 프로그램 기획 및 중개사업 발굴 2) 참가자 편의 서비스업 발굴

### 1) 국제 이벤트 기획 및 유치

- 한상대회, 글로벌 제상대회 같은 국제이벤트 행사 개최 및 유치
  - 국제이벤트 진행수준을 높이기 위한 방안으로 전략산업국제컨벤션 육성
  - 국제회의와 전시, 관광이 복합적으로 구성된 집합체로서 전 세계 회원들이 공통된 주제에 관한 토론과 만남의 장을 마련하는 서비스 제공

### 2) 프로그램 기획 및 중개사업 발굴

- 융복합 지식 및 정보, 교양프로그램을 기획하여 공급자와 수요자를 연결하고, 장소 및 부가 서비스를 제공하는 프로그램 기획 및 중개사업 발굴
  - 리더십, 트렌드 정보, 소통, 디자인, 엔터테인먼트, 예술 등 융복합지식에 우선적으로 특화된 프로그램 기획

### 3) ICC 전시공간 확충 및 멀티홀 조성

- 대형 행사를 유치하기 위한 ICC 전시공간 확충 및 멀티홀 조성
- 제주의 지리적 특성상 MICE 개최에 필수적인 접근성 개선
  - 국제선 노선 및 제주공항 수용능력 확충
- ICT를 결합하는 융합MICE 육성 및 MICE 상품 매뉴얼 개발
  - 디지털 분야에서의 경쟁우위를 확보하여 고품질의 융합 MICE 산업 육성

#### 4) MICE 참가자의 편의 제공 및 전문인력 양성

- 교통, 관광 등을 쉽게 할 수 있는 MICE 카드 및 헬스케어 서비스 제공
- Eco 투어 프로그램 운영 등
- 지역 전문 MICE업체 육성 및 인적자원 개발 강화
  - 전문성과 국제적 역량을 갖춘 고급인력 양성 및 확보
- MICE기관 간 협력체계 강화 및 MICE 전문학과, 국제아카데미 운영, 이벤트 공연 개발 등 다양한 사업 실시 강화

## V. 결 론

### 제1절 연구 요약

#### ▣ 제주지역 서비스산업 현황 및 실태

- 제주지역 서비스산업은 제조업이 불리한 여건에서 자연스럽게 내생적 발전<sup>23)</sup>을 이루었고, 제주의 산업구조에서 가장 큰 비중인 69.0%를 차지하고 있음
  - 2011년 기준 전체 서비스업종 사업체수는 43,362개, 종사자수 175,533명, 생산액 7조1,167억원에 달함
- 제주지역 서비스산업은 관광위주의 특정분야로 집중되어 있고, 고부가가치, 다각화가 되어 있지 않는 등 선진화되어 있지 않은 측면이 있음
  - 경영효율성 및 투입노동인력의 효율성이 전국 및 선진국의 대부분의 업종에 비해 낮은 실정
- 특정 서비스업에 영세한 업체가 난립하여 한정된 내수시장을 놓고 영세업자들이 치열하게 경쟁하는 체로섬 구조
  - 종업원 5인 미만의 영세업체 비중이 80.8%를 차지함
  - 영세업체가 다수 진입한 여행업과 운송업과 같은 경우 과당 경쟁과 비효율적인 영업 상황에 노출
- 서비스업 경영의 애로사항 등 실태 파악 및 분석한 결과를 살펴보면,
  - 첫째, 정부나 지자체가 서비스산업 경쟁력 제고를 위해 해당업종에 집중 지원해야 할 분야로는 기술 및 연구개발과 유통판매망 지원, 그 다음으로 종업원 교육훈련 지원, 기업지원서비스 제공 순으로 나타남

23) 경제의 서비스화 현상과 농림어업의 비중이 낮아지면서 동 산업에의 종사자가 제조업보다는 서비스 산업으로 이동하면서 1980년대 이후 제주의 서비스산업의 규모가 우리나라 전반적인 서비스화 진전 속도보다 빠르게 확대되었음(한국은행(2001), 전국과 비교한 제주지역 서비스산업의 현황과 시사점 참조)

- 둘째, 서비스업종 운영 시 가장 중요한 요인으로는 신기술 융합화 지원, 그 다음으로 유통판매망, 기술 및 연구개발 지원 순으로 나타남
  - 셋째, 사업수행과정에서의 애로사항으로는 판로확보가 25.0%로 가장 높게 나타났으며, 고급 전문인력 및 현장 생산인력 확보가 각 17.5%, 자금 조달 12.5% 기업지원서비스 11.3% 순으로 나타남
- 제주특별자치도의 서비스산업 정책을 살펴보면 지역적 자원을 활용한 생태관광은 물론 의료관광, MICE 등 융복합관광 육성은 물론 국산화 품력 발전기 부품에 대해 인증해주는 서비스, 전력스마트그리드 서비스 등의 첨단 서비스산업 육성에도 힘을 쏟고 있음
- 휴양형 MICE산업은 광역경제권 선도사업<sup>24)</sup>에 포함되어 있음
  - 종합병원을 이용한 의료관광 육성 전략 마련을 적극 검토
  - 겨울철 따뜻한 날씨와 체육시설 인프라를 활용한 스포츠산업 육성
  - 영어교육도시 활성화를 통한 교육서비스사업도 활발히 전개
  - 방송·통신 콘텐츠 등과 관련한 인력양성과 더불어 육성
- 제주지역에 어떠한 서비스산업을 육성할 것인가에 대해서는 지역의 현실과 지역주민의 의지도 중요한만큼 주민의사가 반영될 수 있도록 해야 함
- 타기팅 서비스산업 선정 시 주민의사 최우선 고려

<표 V-1> 제주지역 타기팅산업 현황

구 분	타기팅(targeting) 산업
제주특별자치도기본계획안(2005)	관광산업, 교육산업, 의료산업, 첨단산업, 청정농업생명산업(4+1핵심산업)
지역산업로드맵 수립(2007)	건강뷰티생물산업, 디지털콘텐츠산업
5+2광역경제권 선도산업(2009)	물산업, MICE산업
광역경제권 2단계 선도산업 및 프로젝트(2012)	풍력서비스, 차세대 식품융합(청정헬스푸드, 뷰티향장), 휴양형MICE

24) 제주광역경제권 선도사업은 제주형 풍력서비스, 청정헬스푸드, 뷰티향장, MICE 산업 등 4개이며, 추가로 2차년도 신규과제로 말산업을 기반으로 한 제주형 LOHAS MICE상품 육성사업이 선정되었다.

- 제주지역 신서비스산업의 육성 방향을 정리해보면,
  - 우선 제주지역에 지식을 기반으로 하는 신서비스산업 육성을 통해 고부가가치 창출 및 일자리 창출효과를 거양할 필요가 있음
  - 둘째, 건강뷰티산업, 식품산업, 풍력 등 제주형 제조업 육성정책이 진행되고 있는 만큼 이를 영위하는 제조기업들은 매출의 상당부분을 서비스를 통해 실현하고 있으므로 이들 산업과 연계한 서비스 정책의 수립 필요
  - 셋째, 서비스정책은 서비스공급자의 공급측면과 동시에 수요측면을 동시에 고려해야 성공할 수 있으므로, 지역에서 생산되는 서비스 수요 독려 등 지역의 서비스수요를 고려한 정책 수립 필요
  - 넷째, 서비스업의 광범위성으로 인해 주관부서도 매우 다양하고, 분산되어 있어 서비스업 전체로서 일관된 정책을 개발하기 어려운 점이 있으므로 서비스의 조정 및 통합기능의 컨트롤타워 필요

#### ■ 제주형 서비스업 발굴 및 경쟁력 강화

- 제주형 서비스산업을 선정하기 위해 사용한 잠재성장률, 입지계수, 지역 성장률 격차 및 산업연관분석의 결과를 종합 평가하는 한편, 설문조사를 통해 필요성, 성장가능성 있는 업종 선정을 시도하였음
- 첫째 선정기준과 산업분류에 의해 제주지역에서 향후 지속적으로 고도화하여 고부가가치화 할 서비스산업으로 도매 및 소매업, 예술·스포츠 및 여가관련서비스업을 제주형 유망 서비스산업으로 선정하였음
- 둘째, 전문가, 공무원, 그리고 관련 지식을 갖춘 학생 위주로 설문조사를 실시하여, 서비스업 유형별 필요성이 강하게 표출된 업종, 타시도에 비해 인프라가 부족하고 서비스 수준이 미흡하여 보강되어야 할 업종, 성장가능성이 있는 업종을 종합한 결과 전시 및 행사대행 업종이 제주형 서비스업종으로 선정되었음
- 따라서 도매 및 소매업과 예술 스포츠 여가관련 서비스업, 전시 및 행사대행 서비스업에 대한 경쟁력 강화 방안을 제4장에서 다음과 같이 제시하였음



### 1) 도매 및 소매업 경쟁력 강화 방안

- 도매 및 소매업을 고도화하는 방안으로는 쇼핑 인프라를 구축하는 것이 우선시되어야 할 것임. 1천만 관광시대를 열고 있는 시점에서 많은 관광객들이 쇼핑인프라가 열악한 제주에서 쇼핑하지 않는 경우가 있는 것은 어불성설이라고 할 수 있음
  - 프리미엄급 브랜드 20개 내외 유치 및 다양한 먹거리와 쇼핑, 공연, 문화를 즐길 수 있는 엔터테인먼트형 관광야시장 기능을 하는 쇼핑아울렛 도입 시급
- 구도심 상점가와 오일시장 등 전통시장의 활성화
  - 상품력 강화, 전자상거래 및 SNS 마케팅 활성화, 공동마케팅 강화, 차별화 특화 전략, 생활편의 부가서비스 확대 등
- 유망 프랜차이즈 발굴 및 육성
- 식품 도소매업의 안전 강화
- 전기자동차 관련 서비스업종 개발

### 2) 창작 예술 스포츠서비스업 경쟁력 강화 방안

- 문화예술인들의 삶의 공간 확충
- 난타공연과 같은 창작예술 공연 개발 및 가상현실 콘텐츠업종 발굴
- 창작예술 콘텐츠 아카이브 구축
- 예술과 기술 협업 전문인력 양성
- 디자인센터 구축
- 스포츠 대회 유치 서비스업 개발
- 캠핑레저관광업종 개발

### 3) 전시 및 행사 대행 서비스업 경쟁력 강화 방안

- 국제 이벤트 기획 및 유치
- 프로그램 기획 및 중개사업 발굴
- ICC 전시공간 확충 및 멀티홀 조성
- MICE 참가자의 편의 제공 및 전문인력 양성

## 제2절 정책적 제언

### 1. 서비스산업 활성화를 위한 정책기조<sup>25)</sup>

- 정부에서도 2000년대 들어 서비스산업 선진화가 본격 논의 추진되고 있으며 기획재정부가 주무부처가 되어 서비스산업발전기본법을 입법 추진 중에 있음
- 서비스업에 대한 재정지원(투융자, 보조금 등)과 금융지원(중소기업 신용보험 등)이 이뤄지고 있는데 궁극적으로는 서비스기업의 자금조달이 쉽도록 정책의 강화가 필요
  - 중소기업기술혁신촉진법 상 혁신형 중소기업 범위에 서비스업종을 포함시켜 나가고, KONEX, Freeboard, Qualified Institutional Buyers(적격기관투자자) 시장 정상화
- 이러한 정책 동향에 근거한 서비스산업 활성화를 위한 정책기조를 정리하면 다음과 같음
- 첫째, 다양한 서비스업에 대한 특성 연구 필요
  - 관광, 스포츠, 교육, 사업서비스, 방송 통신, 콘텐츠, 사회서비스, 해외진출 지원 등 다양한 서비스업에 대한 특성 연구 필요
  - 서비스산업의 특성을 철저히 분석하여 정책을 수립하는 것이 필요. 서비스산업의 특성을 이해하지 못하고 정책을 추진하여 성과를 내기가 힘들
  - 중장기적으로 서비스산업의 경쟁력을 높이기 위해서는 서비스재의 표준화를 위한 연구 및 정책 필요
  - 또한 물리적 실체를 가지고 있지 않으나 경제적인 편익을 가져올 수 있는 무형자산투자(예, 컴퓨터프로그램, 데이터베이스, R&D, 지적재산, 상표, 디자인 등)가 매우 중요한 역할을 할 것임

25) OECD는 서비스산업의 생산성 향상을 위해 i) IT활용 촉진, ii) 인적역량 강화, iii) R&D활동 촉진, iv) 규제완화와 친경쟁환경 조성을 제시하였다.

### ○ 둘째, R&D사업 지원 및 인적자본 확보 강화

- 서비스 R&D는 새로운 서비스의 개발 또는 서비스 전달체계의 개선, 제품과 서비스의 융합 등 서비스산업과 관련된 새로운 지식을 얻거나 응용하는 체계적이고 창조적인 활동을 의미하며 기술개발, 비즈니스 모델 개발, 인문·사회·문화측면에서의 연구개발 등을 포함
- 우리나라는 서비스산업 부문 인적자본이 다른 국가와 비교하여 상당히 부족하므로 인적자본을 개발하기 위해서는 서비스 R&D가 매우 중요
- 서비스업종에서의 비정규직 노동력에 대한 의존도 낮추는 노력 필요

### ○ 셋째, 서비스의 과학화 연구 필요

- 모든 서비스에 과학적 접근방법을 적용하여 서비스의 표준화와 선진화를 이뤄내어 서비스의 생산성과 효율성 제고
- 미국은 연방정부 차원에서 서비스에 대한 R&D투자과 서비스 혁신을 위해 서비스사이언스에 관한 연구, 교육, 훈련 강화
- 서비스 사이언스를 맨 처음 개념화하여 연구한 것은 2002년 글로벌 기업인 IBM이며, 현재 하버드대, 노스캐롤라이나대, 칭화대 등 해외유수 대학들에서 서비스 사이언스 과정이 개설되어 연구가 진행 중

### ○ 넷째, 규제완화

- 서비스산업은 다양한 이유로 규제받아 왔으며, 진입장벽이 높은 실정으로 서비스산업 차별 완화 방안이 정부의 정부 정책과 연계하여 추진되어야 함
- 이러한 규제는 실질적인 존립기반이 상실되었음에도 불구하고 기득권층의 저항으로 온존하는 경우가 많아 규제완화 및 규제개혁이 필요함
- 예컨대 우리나라 서비스사업 543업종 중에서 법적 규제의 진입장벽이 있는 업종 수는 172개로 전체업종의 31.7%를 차지하며, 특히 부가가치가 높은 통신업, 금융 및 보험업, 교육서비스업은 진입장벽 비율이 60%를 상회

○ 다섯째, 외국인 투자 확대 및 부작용 축소 방안 마련

- 외국인직접투자의 확대를 위해 서비스부문에서의 각종 규제 및 제한조치를 합리적으로 완화 철폐함과 동시에 투자 인센티브를 확대하는 방안 검토
- 외국인직접투자 확대에 의한 부작용을 극복하기 위한 방안을 모색해야 함

2. 제주 서비스산업 활성화를 위한 정책적 제언

1) 제주 서비스산업에 대한 종합발전계획 수립

- 제주지역내 서비스산업의 고부가가치화 및 효율성 제고를 위해 산업정책 차원에서 제주 서비스산업에 대한 종합발전계획을 수립할 필요가 있음
  - 제주서비스산업의 비전 수립 및 목표 설정
  - 관광, 스포츠, 교육, 사업서비스, 방송 통신, 콘텐츠, 사회서비스, 해외진출 지원 등에 대한 연구를 토대로 경쟁력 강화 방안 마련
  - 각 산업별 발전 로드맵 구축
  - 정부의 R&D투자활성화 방안과 연계하여 서비스 R&D기반 구축 방안
  - 중장기적인 서비스재 수출 전략 방안 제시 등

2) 서비스 R&D 제주 유치

- 생산성 주도의 선진국형 성장방식으로 전환되기 위해서는 활발한 서비스 R&D투자를 통한 서비스산업의 생산성을 높이는 것이 중요
- 본 연구 설문조사에서 서비스업에 집중 지원할 분야로 기술 및 연구개발이 가장 우선순위에 있어 이를 해결하는 차원에서는 제주 서비스산업 R&D투자 절실
  - 제주 서비스산업 활성화를 위한 서비스 R&D사업 제주 유치 필요
- 특히, 정부는 2012년 서비스 R&D투자활성화 정책을 구사하고 있는 만큼 이들 사업비를 유치하는 것에서부터 연구지원이 가속화되어야 함

- 국가 추진 프로젝트 제주 유치 및 조정기능을 담당할 '제주 R&D 강화 센터' 구축을 통해 지역서비스산업의 고도화를 도모할 필요가 있음
- 기업지원을 위한 서비스 R&D관련 공공 인프라 확충(디자인센터 등) 및 R&D사업 확대로 전문기술 습득 및 신지식과 아이디어를 접목한 서비스 교육·창업·취업 활성화 도모

### 3) 서비스 전문 인력 양성

- 서비스산업은 사람에게 체화되어 있는 지식이나 기술이 중요하기 때문에 우수한 인적자본의 양성이 생산성과 직접적으로 연결됨
  - 서비스의 과학화 등이 대세를 이루고 있는 만큼 우수 인적자본 확보가 필요하며, 신규 서비스에 적합한 창의형 인력양성 강화
- 서비스 전문인력 양성을 위한 인재양성 시스템을 정비
  - 기능과 학문적 소양을 갖춘 서비스 전문인력 양성을 위해 지역 대학 내 서비스 공학 커리큘럼의 도입 확대
  - 산학협력 및 평생교육진흥원 기능 강화를 통해, 산업계에서 요구하는 인재상과 스킬, 노하우 등을 구비한 인재 육성을 위해 교육체계 재수립
- 서비스질을 높이기 위한 자격제도 신설 및 활용성 강화 필요

### 4) 서비스업종에 대한 규제완화 및 조정

- 정부의 서비스산업 선진화방안(2009.5)을 통해 서비스산업에 대한 중소기업기준이 대폭 완화되어 다수의 서비스기업이 신규로 세제, 재정지원 혜택을 받는 중소기업으로 편입됨
- 제주지역 역시, 서비스사업 발전에 걸림돌이 되고 있는 것은 무엇인지 지역실정을 감안하여 파악하여 개선할 필요가 있으며, 한편으론 제주지역의 차별적인 여건으로 인해 규제 장치가 없어 오히려 질적 성장을 방해하는 요인에 대해서는 조정 필요

### 5) 수요기반 확장을 위한 마케팅 전략 강화

- 서비스산업도 수요가 있어야 지속성장이 가능하기 때문에 제주지역의 한정된 시장을 극복하기 위해서는 IT기술을 접목하여 새로운 서비스업종을 창조하거나 해외수요를 공략하여 외국인 관광객에 특화된 맞춤형 프로그램을 개발하거나 관련 마케팅을 강화하여야 함
- 제주뷰티산업 육성과 연계하여 중국, 일본, 태국 등 동남아 지역 다국가 연수생(전문가) 교육을 위한 뷰티국제아카데미 설립 운영 등이 그 한 예가 됨
- 성형외과, 치과 등 의료 분야 및 문화콘텐츠를 결합한 소프트 관광 프로그램을 개발하고 외국인 관광객 유치 마케팅 구사
  - 지리적으로 인접하고 인구 규모가 큰 중국 등 타킷시장 개척 필요

### 6) 컨트롤타워 구축

- 서비스업의 광범위성으로 인해 주관부서도 매우 다양하고, 분산되어 있어 서비스업 전체로서 일관된 정책을 개발하기 어려운 점이 있으므로 서비스산업 관련 업무의 조정 및 통합기능을 수행할 컨트롤타워 필요
  - 통합책임 관리주체 지정을 통해 제주특별자치도 서비스산업 육성관련 부서별 업무 공유 및 정책개발에서 집행까지 일관된 컨트롤 필요
  - 관련 서비스업과의 융복합 도모 및 서비스업의 생산성을 향상 시책 발굴 등 서비스사업 고도화를 위한 핵심 역할 담당
  - 향후 10년 제주 서비스산업의 비전 수립 및 예측 시스템 구축 업무 수행

### 제3절 결어 및 연구의 한계

- 제주지역의 경제성장을 위해서는 각 산업별 고부가가치화를 통한 경쟁력 강화가 필수적인 상황인 점을 감안하면, 생산성 측면이나 부가가치 측면에서 낮은 점수를 받고 있는 제주지역 서비스산업의 경쟁력 강화도 매우 중요한 과제가 아닐 수 없음
  - 특히 세계적인 자원을 가진 관광산업의 중요성이 부각됨으로 인해 전체 서비스산업에 대한 관심과 대응이 부족한 측면이 없지 않음
- 농림어업의 비중 축소로 인한 서비스업의 비중 확대가 지속될 것으로 예상되고 있음에 따라 이왕이면 생산성과 부가가치가 높은 산업으로의 고도화 경쟁력 강화 방안 마련이 절실
- 제주특별자치도의 서비스산업 정책을 살펴보면 지역적 자원을 활용한 생태관광은 물론 의료관광, MICE 등 융복합관광 육성은 물론 국산화 품력 발전기 부품에 대해 인증해주는 서비스, 전력스마트그리드 서비스 등의 첨단 서비스산업 육성에도 힘을 쏟고 있음
- 특히 건강뷰티산업, 식품산업, 풍력 등 제주형 제조업 육성정책이 진행되고 있는 만큼 이를 영위하는 제조기업들은 매출의 상당부분을 서비스를 통해 실현하고 있으므로 이들 산업과 연계한 서비스 정책의 수립 필요. 가령, 화장품 제조업과 연계된 화장품테마파크, 국제뷰티아카데미와 같은 서비스업 육성이 뒷받침되어야 할 것임
- 따라서 서비스 업종별 경쟁력 강화 방안을 정리할 필요가 있고, 향후 5년, 10년 후의 목표 달성을 위한 로드맵 수립 등 구체적인 방안이 제시되어야 하지만, 연구과제 특성상 논리성을 담보하기 위한 분석이 많이 필요하고, 시간상 한정된 분야만 검토가능한데 따른 제약이 있었음은 본 연구의 한계라고 할 수 있음

## <참고문헌>

- 강기춘(2005), 제주경제 지속성장을 위한 산업고도화 방안, 2005년도 지역경제 세미나, 한국은행 제주본부·제주발전연구원.
- 고태호(2013), 고부가가치 제조업 발굴과 육성 방안, 제주발전연구원 기본연구 2013-07.
- 국제무역원(2013), 미국을 통해 본 서비스산업의 미래, Trade Brief.
- 국회입법조사처(2013), 서비스업 부문의 중소기업 적합업종 선정의 의미와 과제
- 국회입법조사처(2012), 서비스산업의 발전을 위한 정책과제.
- 문화체육관광부 보도자료, 2012년 12월 11일자, 국내 콘텐츠산업 통계조사결과
- 박정수(2013), 서비스산업의 고용구조 변화와 일자리창출 정책방향, KIET산업경제.
- 박정수(2013), 창조경제실현을 위한 서비스산업 전략, KIET산업경제.
- 산업연구원(2005), 지역서비스산업 발전방안.
- 산업연구원(2007), 서비스산업의 미래와 경쟁전략.
- 산업연구원(2009), 지식서비스 수요활성화 정책방안.
- 산업연구원(2009), 신성장동력 서비스산업의 경쟁우위 확보전략.
- 삼성경제연구소(2005), 전략 서비스산업의 경쟁력 강화방안.
- 삼성경제연구소(2007), 일본의 서비스산업 활성화 전략과 시사점.
- 삼성경제연구소(2009), 서비스산업 발전을 위한 기업과 정부의 과제.
- 정환우(2012), 한·중 FTA 서비스분야 협상시 쟁점과 시사점, 한국무역협회.
- 연화진흥위원회(2009), 제주영상산업 기본계획
- 통계청, 국가통계포털(kosis.kr).
- 한국은행(2009), 2005년 지역산업연관표.
- 한국은행 제주본부(2001), 전국과 비교한 제주지역 서비스산업의 현황과 시사점



한국은행 제주본부(2011), 제주관광산업의 역내 경쟁 현황 및 시사점

한국은행 제주본부(2011), 제주 MICE산업의 경쟁력 현황과 과제

현대경제연구원(2005), 서비스산업의 허와 실

Metcalfe. S., & Miles. I.(2000), *Innovation Systems in the Service Economy*.  
Measurement and Case Study Analysis. Dordrecht:Kluwer.

## 제주 서비스업 실태 및 인식에 대한 의견조사

안녕하십니까?

제주발전연구원은 제주지역 미래비전 제시 및 각종 현안에 대한 해결방안 모색 등 지역발전을 위한 종합적인 정책을 개발하는 공익연구기관입니다.

본 조사는 ‘제주 신서비스산업 육성 및 경쟁력 강화 방안’ 연구와 관련하여 다양한 의견을 수렴하여 실효성 있는 정책을 개발하는데 목적이 있습니다. 본 설문 응답에는 정답이 없으며, 읽고 느끼시는 대로 답하여 주시면 고맙겠습니다.

응답내용은 통계법 제33조에 의거 비밀이 보장되며, 통계목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다. 다소 바쁘시더라도 오일장 발전을 위해 동참하는 마음으로 끝까지 응답하여 주시기를 부탁드립니다.

귀하의 가정에 늘 사랑과 행복이 충만하시기를 기원합니다.

감사합니다.

2013년 10월

**제주발전연구원장 공 영 민**

☞ 연구책임 : 제주발전연구원 책임연구원 한 승 철 박사(☎ 726-6213)

본 설문조사에 대한 **의문사항**은 **문의**하시기 바랍니다.

조사일시	2013년 10월 14일~10월 25일
면 접 원	
조사지역	① 제주시 동지역    ② 제주시 읍면지역 ③ 서귀포시 동지역   ④ 서귀포시 읍면지역

**I. 서비스업에 대한 인식 관련 질문입니다.**

1. 귀하는 아래의 다양한 서비스 유형에서 얼마만큼 필요하신지를 표기(✓)하여 주시기 바랍니다.

서비스유형	전혀 필요하지 않음	조금 필요하지 않음	보통	상당히 필요	매우 필요
1) 정보통신	①	②	③	④	⑤
2) 금융	①	②	③	④	⑤
3) 보험연금	①	②	③	④	⑤
4) 컴퓨터 시스템 설계 자문	①	②	③	④	⑤
5) 소프트웨어 자문 개발 공급	①	②	③	④	⑤
6) 정보자료처리 및 컴퓨터관리	①	②	③	④	⑤
7) 정보제공DB 및 온라인정보	①	②	③	④	⑤
8) 연구개발(인문사회자연과학)	①	②	③	④	⑤
9) 법률서비스	①	②	③	④	⑤
10) 회계서비스	①	②	③	④	⑤
11) 마케팅서비스	①	②	③	④	⑤
12) 경영컨설팅	①	②	③	④	⑤
13) 엔지니어링	①	②	③	④	⑤
14) 과학기술서비스	①	②	③	④	⑤
15) 광고	①	②	③	④	⑤
16) 디자인	①	②	③	④	⑤
17) 전시 및 행사대행	①	②	③	④	⑤
18) 영화 및 비디오상영	①	②	③	④	⑤
19) 공중파 유선 및 위성방송	①	②	③	④	⑤
20) 공연	①	②	③	④	⑤
21) 영화비디오제작 광고제작	①	②	③	④	⑤
22) 만화영화 및 비디오제작	①	②	③	④	⑤
23) 게임소프트웨어제작	①	②	③	④	⑤
24) 방송프로그램제작 공급	①	②	③	④	⑤
25) 음반기획제작출판 복제	①	②	③	④	⑤
26) 뉴스제공	①	②	③	④	⑤
27) 환경 폐기물관리	①	②	③	④	⑤

2. 귀하는 우리 제주지역에서 서비스기관(기업, 비영리 공적기관 모두 포함)의 부재 또는 서비스수준이 미흡하여 타 시도에 비해 서비스 받기가 힘들다고 생각하는 서비스업종을 아래에서 골라 표기(√)하여 주시기 바랍니다(3개 선택).

①정보통신	⑩회계서비스	공중파 유선 및 위성방송
②금융	⑪마케팅서비스	공연
③보험연금	⑫경영컨설팅	영화비디오제작 광고제작
④컴퓨터 시스템 설계 자문	⑬엔지니어링	만화영화 및 비디오제작
⑤소프트웨어 자문 개발 공급	⑭과학기술서비스	게임소프트웨어제작
⑥정보자료처리 및 컴퓨터관리	⑮광고	방송프로그램제작 공급
⑦정보제공DB 및 온라인정보	디자인	음반기획제작출판 복제
⑧연구개발(인문사회자연과학)	전시 및 행사대행	뉴스제공
⑨법률서비스	영화 및 비디오상영	환경 폐기물관리

3. 귀하는 우리 제주지역에서 육성할 경우, 지역 여건상 가장 적합하고, 경제적 파급효과 크고, 성장가능성이 클 것으로 예상하는 서비스업종을 아래에서 골라 표기(√)하여 주시기 바랍니다(3개 선택).

①정보통신	⑩회계서비스	공중파 유선 및 위성방송
②금융	⑪마케팅서비스	공연
③보험연금	⑫경영컨설팅	영화비디오제작 광고제작
④컴퓨터 시스템 설계 자문	⑬엔지니어링	만화영화 및 비디오제작
⑤소프트웨어 자문 개발 공급	⑭과학기술서비스	게임소프트웨어제작
⑥정보자료처리 및 컴퓨터관리	⑮광고	방송프로그램제작 공급
⑦정보제공DB 및 온라인정보	디자인	음반기획제작출판 복제
⑧연구개발(인문사회자연과학)	전시 및 행사대행	뉴스제공
⑨법률서비스	영화 및 비디오상영	환경 폐기물관리

4. 제주지역의 서비스업종이 얼마만큼 다양하다고 생각하시는지, 표기(√)하여 주시기 바랍니다.

전혀 다양하지 않은 편이다	거의 다양하지 않은 편이다	그저 그렇다	대체로 다양한 편이다	매우 다양한 편이다
①	②	③	④	⑤

5. 제주지역의 서비스산업 육성정책에 대해 얼마만큼 만족하시는지, 표기(√)하여 주시기 바랍니다.

전혀 만족하지 않은 편이다	거의 만족하지 않은 편이다	그저 그렇다	대체로 만족하는 편이다	매우 만족하는 편이다
①	②	③	④	⑤

6. 귀하가 만약 서비스업종에 몸담는다면 어느 업종에서 가장 성공할 것이라고 생각하시는지, 표기(√)하여 주시기 바랍니다(3개 선택).

①정보통신	⑩회계서비스	공중파 유선 및 위성방송
②금융	⑪마케팅서비스	공연
③보험연금	⑫경영컨설팅	영화비디오제작 광고제작
④컴퓨터 시스템 설계 자문	⑬엔지니어링	만화영화 및 비디오제작
⑤소프트웨어 자문 개발 공급	⑭과학기술서비스	게임소프트웨어제작
⑥정보자료 및 컴퓨터관리	⑮광고	방송프로그램제작 공급
⑦정보제공DB 및 온라인정보	디자인	음반기획제작출판 복제
⑧연구개발(인문사회자연과학)	전시 및 행사대행	뉴스제공
⑨법률서비스	영화 및 비디오상영	환경 폐기물관리

7. 서비스업종에 종사하면 아래 유형에서 얼마만큼 만족하리라 생각하시는지 표기(√)하여 주시기 바랍니다.

구분	완전 불만족	조금 불만	보통	상당히 만족	매우 만족
1) 수입측면	①	②	③	④	⑤
2) 근무여건	①	②	③	④	⑤
3) 적성여부	①	②	③	④	⑤
4) 자아실현	①	②	③	④	⑤
5) 미래보장	①	②	③	④	⑤

## II. 인구통계적 사항입니다.

### 1. 귀하의 성별은?

- ① 남자                                      ② 여자

### 2. 귀하의 연령은?

- ① 20대                                      ② 30대                                      ③ 40대  
④ 50대                                      ⑤ 60세 이상

### 3. 귀하의 최종학력은?

- ① 고졸이하                                ② 전문대학 졸업  
③ 4년제 대학 졸업                      ④ 대학원 이상

### 4. 귀하의 월평균 소득은?

- ① 200만원 이하                            ② 200만원 이상~299만원 이하  
③ 300만원 이상~399만원 이하  
④ 400만원 이상~499만원 이하        ⑤ 500만원 이상

### 5. 귀하의 직업은?

- ① 농수축산업                            ② 자영업                                    ③ 생산/기술직  
④ 사무/판매/서비스직                  ⑤ 공무원                                  ⑥ 경영/전문직  
⑦ 학생                                      ⑧ 무직                                        ⑨ 기타

♡ 귀하의 협조에 깊은 감사드립니다 ♡

\* \*\* 서비스업종에 몸담고 있는 분께 추가적으로 드리는 질문입니다.

1. 귀사의 일반현황에 대한 답변하여 주시기 바랍니다.

종업원수	총인원 (관리직 포함 _____ 명)	연구직 ( _____ 명)
영업현황	매출액 ( _____ 원)	매출액중 R&D비중( _____ %)
	수출액 ( _____ 원)	설립연도 ( _____ 년)
업종	( _____ )	

2. 귀사에 해당하는 업종의 경우 정부나 지자체가 경쟁력 제고(부가가치 향상)를 위해 집중 지원해야 할 분야를 표기(✓)하여 주시기 바랍니다.

구분	매우 중요	상당히 중요	보통	조금 중요하지 않음	전혀 중요하지 않음
1) 기술 및 연구개발 지원	①	②	③	④	⑤
2) 유통 판매망 지원	①	②	③	④	⑤
3) 종업원 교육훈련지원	①	②	③	④	⑤
4) 전자상거래 지원	①	②	③	④	⑤
5) 신기술 융합화 지원	①	②	③	④	⑤
6) 기업지원서비스 제공	①	②	③	④	⑤
7) 해외시장 개척	①	②	③	④	⑤

3. 아래 사항에서 가장 중요한 2가지만 선택하여, 표기(✓)하여 주시기 바랍니다.

- |               |                     |
|---------------|---------------------|
| ①기술 및 연구개발 지원 | ②종업원 교육훈련프로그램 지원    |
| ③신기술 융합화 지원   | ④해외시장 개척(국제협력사업 지원) |
| ⑤유통 판매망 지원    | ⑥전자상거래 지원           |
| ⑦기업지원서비스 제공   | ⑧기타( _____ )        |

4. 사업수행과정에서 귀사가 느끼는 가장 큰 애로사항이 무엇인지 기술하여

주시면 고맙겠습니다.

- ①대학 연구소 등에서의 기술개발 지원기관의 부족
- ②고급 전문인력 확보의 어려움                      ③현장 생산인력 확보의 어려움
- ④판로 확보의 어려움                                  ⑤자금조달의 어려움
- ⑥기업지원서비스(마케팅, 컨설팅, 법률, 회계 등)의 부족
- ⑦높은 분양가, 용지 구득난 등의 입지문제    ⑧장비구입 및 활용의 어려움
- ⑨각종 행정규제                                          ⑩기타

부가 설명:

♡ 귀하의 협조에 깊은 감사드립니다 ♡



## <ABSTRACT>

### **A study on the policy for strengthening the competitiveness of service industry in Jeju**

**Han, Seung-Cheol · Kang, Gi-Chun**

Since the 1980s, Jeju had developed to mecca of honeymoon tourism and service industries have developed in jeju, in the midst of difficult conditions to foster the manufacturing industry and service industries accounted for a high percentage of 69.0% in the GRDP.

But the Jeju regional service industry have not been advanced overall; concentrated in certain sectors; the tourism-oriented, failed to high-value added and diversification.

This study aimed to present the policy for the service industry development and strengthening competitiveness, through searching domestic and international service industry policy trends, and analysis on the service industry of Jeju area. In addition, attempted to identify Jeju residents' perceptions of the Jeju-type service industry development.

In order to select Jeju-type service industry, the analysis focused on sustainable growth, specialized degrees and integration, competitiveness, regional economic growth and the contribution.

As a result, we have chosen three prospective service industries; retailing, creative content, display business.

And, the policy suggestions to strengthen the competitiveness of these service industries in Jeju was presented; comprehensive plan, R&D project attract, professional human resource development, deregulation and adjustment, enhance marketing strategy, together with the policy that the central government and local governments should be promoted.

**Key Word : Service industry, Analysis, Survey, Retailing, Creative content, Display business, Strengthening competitiveness.**

## 연구진

---

연구책임   한 승 철   제주발전연구원 책임연구원  
공동연구   강 기 춘   제주대학교 경제학과 교수

---

기본연구 2013-25

### 제주 서비스산업 육성 및 경쟁력 강화 방안

---

발행인  ||  공 영 민  
발행일  ||  2013년 12월  
발행처  ||  제주발전연구원  
          690-162 제주도 아연로 253(오라이동)  
          전화: (064) 726-0500 팩스: (064) 751-2168  
          홈페이지: www.jdi.re.kr  
인쇄처  ||  일신옵셋인쇄사

---

ISBN : 978-89-6010-347-4 93320

- 이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서, 제주특별자치도의 정책적  
입장과는 다를 수 있습니다. 또한 이 보고서는 출처를 밝히는 한  
자유로이 인용할 수 있으나 무단전재나 복제는 금합니다.

