

# 제주지역 서비스산업 경쟁력 제고를 위한 기초적 대안 연구

한승철\*

## < 목 차 >

- |                           |                 |
|---------------------------|-----------------|
| I. 서론                     | IV. 결론 및 정책적 제언 |
| II. 서비스산업 특징과 국내외 정책동향    | 〈참고문헌〉          |
| III. 제주지역 서비스산업 현황 및 발전과제 |                 |

## < 국문 초록 >

선진국형 경제로의 전환을 위해서는 서비스산업의 경쟁력 제고가 필수적이다. 본 연구는 제주지역 서비스산업의 경쟁력 제고를 위한 대안 발굴 차원에서 국내외 서비스산업 동향과 육성 정책들을 고찰하고, 발전과제를 도출하고자 시도되었다. 제주지역 서비스산업은 제조업 육성이 불리한 여건 속에서 자생적 발전을 이룩해왔다. 2010년 기준 서비스산업 생산액은 지역내총생산액(GRDP)에 가장 비중이 높은 68.5%를 기록하였다. 특히 관광분야는 최근 2년간 외국인 관광객 1백만명 돌파, 조수입 4조원 돌파 등 기록을 세웠다. 교육분야에서는 영어교육도시조성 등의 새로운 변신을 하고 있다. 하지만 제주지역 서비스산업은 관광위주의 특정분야로 집중되어 있고, 고부가가치 다각화가 되어 있지 않는

\* 제주발전연구원 책임연구원

등 선진화되어 있지 않는 측면이 있다. 이에 대한 대안으로는 제주지역 산업정책 차원에서 서비스산업에 대한 종합발전계획 마련에서부터 다양한 서비스업에 대한 특성 연구, 정부의 R&D투자활성화 방안과 연계하여 서비스 R&D기반 구축, 우수 인적자본 확보 및 서비스의 과학화 연구, 외국인투자 확대 및 부작용을 줄이는 방안 모색, 적극적인 규제완화 등의 핵심과제를 중심으로 제주지역 서비스산업 경쟁력 강화에 나서야 한다.

주제어 : 서비스산업, 국내외 동향, 경쟁력 제고, 핵심과제

## I. 서론

오는 2020년에 한국의 서비스산업은 성장과 고용, 그리고 수출에 있어 가장 큰 비중을 차지하는 주력산업으로 부상하여, 부가가치의 70%가 서비스 부문에서 창출되고, 고용도 비슷한 비중을 차지하면서 제조업과 함께 한국경제의 양대 축 역할을 할 것으로 예상된다.

서비스산업은 지식기반경제의 도래, 에너지·환경문제의 대두, 저출산·고령화 등 시장환경의 변화 속에 지속적으로 성장할 산업임에 분명하다. 경제가 선진화될수록 소득수준의 향상, 삶의 질에 대한 욕구 증대 등을 배경으로 서비스산업의 중요성이 더욱 부각될 것이며, 특히 금융, 물류, 사업서비스 등 주요 서비스산업은 그 자체가 고부가가치를 실현하는 중요한 산업으로 등장하는 등 소위 경제의 서비스화가 더욱 가속화되고 있다.

이와 함께 세계 시장은 가격 및 품질 경쟁력의 시대에서 이제는 서비스경쟁력의 시대로 전환되고 있다. 이에 따라 국가산업의 관점에서 서비스산업 육성 필요성이 크게 정책화되고 추진되어왔던 게 사실이다.

정부는 2009년 녹색기술산업, 첨단융합산업, 고부가서비스산업 등 3대 분야 17개 신성장동력을 선정하였고, 2012년에는 서비스산업 선진화계획을 발표하는 등 수차례에 걸친 서비스산업 육성정책들을 내놓았다.

그렇지만 선진국에 비해서는 국내 서비스산업의 경쟁력은 열세에 있다. 서비스산업의 비중이 증가하고 있으나 아직은 선진국 대비 낮은 수준이다. 고용은 점차 증가하고 있으

나, 생산성 수준은 아직 정체상태에 머물러 있다. 노동생산성도 선진국과 제조업에 비해 크게 미흡하므로 서비스산업 경쟁력 강화를 위한 부단한 정책 추진이 필요하다.

특히 100세 사회 도래, 소득증가 등 사회환경 변화에 대응하고 일자리 창출을 위한 미래 유망 서비스산업 육성이 필요한 시점이다. 고용창출력을 유지하면서 생산성 제고와 서비스수지 개선을 위한 정책적 노력이 중요하며, 아울러 서비스산업의 중장기 발전전략을 모색할 필요가 있다.

제주지역에서도 위와 같은 경제패러다임의 변화와 지역적 자원을 감안한 서비스산업 육성전략이 필요하다. 제주지역의 경우, 생태관광은 물론 의료관광, MICE 등 융복합관광이 진행되고 있고, 광역경제권 선도사업에는 휴양형 MICE가 포함되어 있다. 차체에 종합병원을 이용한 의료관광 육성 전략 마련을 적극 검토되어야 한다. 또한 겨울철 따뜻한 날씨와 체육시설 인프라를 활용한 스포츠, 영어교육도시 활성화를 통한 교육서비스사업도 활발히 전개되고 있다. 또한 방송·통신 콘텐츠 등과 관련한 인력양성과 더불어 육성이 필요하다고 하겠다.

본 글에서는 국내외 서비스산업의 동향과 육성 정책들을 고찰해보고, 이를 토대로 제주지역 서비스산업 경쟁력 강화를 위한 다양한 측면에서의 대안을 기초연구차원에서 제시하고자 한다.

## II. 서비스산업 특징과 국내외 동향

### 1. 서비스산업 특징

#### 1) 서비스산업의 특징과 중요성

서비스는 고객과 서비스 제공자 간 상호작용을 통해 새로운 가치를 창출해 내는 것으로 정의된다. 서비스의 주요특징으로는 눈에 보이지 않는 무형성, 환경에 따라 서비스의 내용이나 질이 달라지는 이질성, 생산과 동시에 소비가 이루어지는 동시성, 구매된 서비

스라 하더라도 그 편익이 사라지는 소멸성, 서비스의 제공시간과 제공장소에 따라 소비자 니즈가 영향을 받는 특정성을 들 수 있다. 이러한 특성을 가지면서 부가가치를 창출하는 것이 서비스산업이다.

서비스산업은 경제구조, 고용창출, 경제성장 등에 중요한 역할을 한다. 첫째, 선진국의 경우, 국가경제 내 서비스산업의 비중이나 중요성이 증가하는 서비스경제로의 이행이 지속적으로 진행되고 있다. 둘째, 새로운 부가가치 및 고용창출의 원천으로서의 서비스산업의 중요성을 들 수 있다. 셋째, 점차 수익성이 악화되고 있는 제조업의 재도약을 위한 성장동력으로서의 서비스산업의 역할이 기대되고 있다.

서비스산업의 범위는 노동집약적 서비스에서부터 지식기반 서비스에 이르기까지 매우 넓다. 각 업종별로 산업특성, 성장잠재력, 경제기여도 등에 차이를 보인다.

〈표 II-1〉 서비스업 업종별 특징(국가경제 기여 차원)

| 업종                             | 주요 특징              |
|--------------------------------|--------------------|
| 도소매, 음식숙박, 공공행정 등<br>전통서비스업    | 고용창출 효과가 높음        |
| 비즈니스서비스, 의료, 금융, 통신방송,<br>문화관광 | 성장잠재력이 높음          |
| 비즈니스서비스, 물류, 금융, 교육,<br>통신방송 등 | 제조업 등 국가경제의 효율성 제고 |
| 비즈니스서비스, 교통운수, 관광 등            | 글로벌 교역 등 국제화 용이    |

자료: 삼성경제연구원(2005), 전략서비스산업의 경쟁력 강화방안

또한 서비스산업의 특성을 살펴보면, 제조업육성과 다른 어려운 요소가 내재되어 있다. 이를 요약하면, 서비스 질을 표준화하기 어렵고(서비스산업의 다양성), 노동집약적이다. 둘째는 기계화가 곤란하여 노동생산성이 낮다. 셋째는 서비스재는 대량생산하여 재고로 판매될 수 없기 때문에 규모의 경제성이 없다. 넷째는 자본형성이 늦고 노동생산성이 지연되기에 임금상승으로 인한 원가 인상의 압박을 받을 수밖에 없어 판매가격이 높다.

## 2) 서비스산업의 제조업과의 관계

서비스산업의 산업간 연관관계를 살펴보려면 서비스산업이 여타 산업들과 어떠한 연관관계를 맺고 있고 이러한 연관관계가 시간이 지남에 따라 어떻게 변화하고 있는지를 봐야 한다. 우리나라 서비스산업 및 제조업의 생산유발계수와 부가가치유발계수, 취업유발계수를 살펴보면 <표 II-2>와 같다.

<표 II-2> 서비스산업과 제조업의 생산부가가치취업유발계수 비교(2009년기준)

| 구분       | 서비스산업 | 제조업   |
|----------|-------|-------|
| 생산유발계수   | 1,728 | 2,081 |
| 부가가치유발계수 | 0,829 | 0,589 |
| 취업유발계수   | 18.2  | 9.4   |

자료: 한국은행(2009), 산업연관표(연장표)

서비스산업의 후방연쇄효과 전방연쇄효과를 비교하면 <표-3>와 같다. 영향력계수가 전산업평균-제조업보다 낮은 것은 우리나라 서비스산업의 특징 중의 하나로서 아직은 서비스산업의 역할이 크지 않다는 것을 재차 확인하여 주는 것을 의미한다.

<표 II-3> 서비스산업의 후방연쇄효과와 전방연쇄효과

| 구분            | 서비스산업 | 제조업   | 비고              |
|---------------|-------|-------|-----------------|
| 후방연쇄효과(영향력계수) | 0,884 | 1,064 | 전산업 평균-제조업보다 낮다 |
| 전방연쇄효과(감응도계수) | 1,017 | 1,045 | -               |

자료: 한국은행(2009), 산업연관표(연장표)

## 2. 우리나라 서비스산업 현황 및 선진화 방안

### 1) 우리나라 서비스산업 현황

우리나라의 서비스산업은 지속적으로 성장하여 부가가치 규모가 제조업의 2배정도에 이르고 있다. 서비스산업의 고용은 절대규모뿐만 아니라 증가율에 있어서도 제조업보다 훨씬 높은 수준을 보여주고 있다.

〈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 |

주) 서비스산업은 도소매 및 음식숙박업, 운수 및 보관업, 금융보험업, 부동산 및 임대업, 정보통신업, 사업서비스업, 공공행정 및 국방, 교육서비스업, 보건 및 사회복지사업, 문화 및 오락서비스업, 기타서비스업 포함

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

우리나라 산업구조는 서비스산업 중심으로 전환되고 있으며, 서비스산업이 GDP에서 차지하는 비중은 2011년 현재 58.1%로, 최근 정체되는 추세를 보이고 있다.

2011년도 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 그쳤다.

〈표 II-5〉서비스업의 성장률 추이

(전년 동기대비, %)

| 구분              | 2009 | 2010 | 2011 |
|-----------------|------|------|------|
| 서비스업            | 1.2  | 3.9  | 2.6  |
| 도소매 음식 숙박업      | -0.9 | 7.1  | 4.6  |
| 도 소 매           | -0.8 | 8.5  | 6.1  |
| 음 식 숙 박         | -1.0 | 2.1  | -1.3 |
| 운수 및 보관업        | -5.8 | 10.3 | 3.8  |
| 금융 부동산 및 기타서비스업 | 2.3  | 2.6  | 2.0  |
| 금융보험            | 4.4  | 2.4  | 1.6  |
| 부동산 및 임대        | -0.2 | 1.3  | 2.2  |
| 정 보 통 신         | 2.2  | 3.9  | 5.5  |
| 사 업 서 비 스       | -0.6 | 3.1  | 1.0  |
| 공공행정 및 국방       | 3.8  | 1.6  | 1.2  |
| 교 육 서 비 스       | 1.0  | 1.2  | 0.2  |
| 보 건 및 사 회 복 지   | 7.9  | 6.8  | 4.6  |
| 문 화 및 오 락       | 2.5  | 2.1  | 1.7  |
| 기 타 서 비 스       | 1.4  | 2.6  | 1.1  |

자료: 한국은행(2012), 2011국민계정(잠정)

도소매업은 내수 증가세 둔화로 전년보다 낮은 6.1% 성장했고, 음식 숙박업은 음식업 및 숙박업이 모두 부진하여 1.3% 감소하였다. 운수 및 보관업은 제조업 및 수출입 증가율이 낮아져 전년대비 3.8% 증가하였다. 금융보험업은 주식거래량 감소 등으로 수수료 수입이 줄어 전년대비 1.6% 증가하였고, 부동산 및 임대업은 부동산거래 증가로 2.2% 성장했다. 정보통신업은 영화산업 등의 호조로 전년대비 5.5% 증가했고, 사업서비스업은 회계 및 법률서비스 등은 감소하였으나 인력공급업 등이 늘어나 전년대비 1.0% 증가했다. 교육서비스업은 학원 매출 부진 등으로 전년대비 0.2% 소폭 증가하였고, 보건 및 사회복지서비스업은 의료비 지출 증가세 둔화 등으로 전년보다 낮은 4.6% 성장했다. 문화 및 오락서비스업은 전년대비 1.7% 증가했다.

## 2) 서비스산업 생산성 국제비교 및 수지 현황

국내서비스산업의 경쟁력은 선진국 대비 열세에 있다. 서비스산업의 비중이 증가하고 있으나 아직은 선진국 대비 낮은 수준이다.

〈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)

서비스산업의 고용은 점차 증가하고 있으나, 생산성 수준은 아직 정체상태에 머물러 있다. 노동생산성도 선진국과 제조업에 비해 크게 미흡하다. 1인당 서비스산업 노동생산성(08년, OECD) : 미국의 44%, 프랑스의 58%, 일본의 62%에 그치고, 우리나라 제조업의 41%의 수준에 머물고 있다.

각 산업의 총생산에서 차지하는 서비스산업으로부터의 중간투입 비율(서비스 투입계수)

〈표 II-7〉 국가별 서비스산업 투입계수

|         | 미국    | 영국    | 이탈리아  | 한국    | 중국    |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 중간투입 비율 | 0.267 | 0.267 | 0.256 | 0.181 | 0.141 |

자료: 기획재정부(2012), 서비스산업 선진화계획

서비스 수지도 금년 들어 다소 개선되고는 있으나 2000년대 이후 적자기조가 지속되고 있다. 연도별 서비스수지(억불)를 보면, ('01)△30→('03)△58→('06)△133→('09)△66→('11)△44이다<sup>1)</sup>. 〈표 II-8〉와 같이, 여행(관광·유학)·사업서비스(광고·법률·회계·R&D 등)·사용료수지(지식재산권) 등이 적자를 주도하고 있다.<sup>2)</sup>

1) 기획재정부(2012), 2012년 서비스산업 선진화 추진계획

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



〈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

특히 통신, 금융, 보험, 비즈니스서비스, 의료 등 지식기반서비스의 비중이 주요 선진국에 비해 크게 낮은 편이다. 국내시장만 하더라도 전문지식이 요구되는 지식기반서비스 시장은 대부분 브랜드파워와 기술력을 앞세운 외국계 업체들이 선점해왔다. 컨설팅사업은 외국계회사가 국내시장의 50% 이상을 점유하고 있고, 시장조사업도 시장점유율 상위 3개사가 모두 외국계 회사로 되어 있다. 또한 제조업에 비해 과다한 규제로 자유로운 시장경쟁이 제한되고 있는데, 전기 등 공공 서비스는 공기업이 독점하고 있거나, 각종 서비스에 대한 가격통제, 진입 및 영업 등에서의 인허가 규제 등 다양한 규제가 존재하고 있는 실정이다

### 3) 서비스산업의 성장동력화 및 육성 필요성

성장동력산업은 시장이 빠르게 성장하는 산업 외부적인 조건과 높은 경쟁력을 보유해야 한다는 조건을 갖추어야 한다. 서비스산업의 성장동력산업으로서의 조건은 첫째, 창출 가능한 잠재적 수요가 존재해야 하고, 둘째 그 수요를 창출하거나 잠식할 수 있는 경쟁력을 갖춘 업종을 보유하거나 개발해야 한다.

우리나라의 경우 산업구조면에서 제조업은 연구개발과 디자인력 강화 등을 통해 업그레이드를 지속하고, 동시에 서비스업의 성장동력화가 필요한 시점이다.

서비스업은 제조업을 보완해주는 효과로 제조업의 경쟁력을 제고시키는 데 기여할 수 있다. 경영컨설팅, 디자인, 광고 등 경영 전반에 걸쳐 전문적인 서비스를 제공함으로써 제조업의 효율성을 개선하고 경쟁력을 강화시킬 수 있다. 서비스업 발전, 제조업 발전의

선순환 구조를 형성하여 제조업과 서비스업의 동반성장을 추구해야 하며, 특히 제조업 경쟁력을 제고할 수 있는 지식기반서비스의 역할이 중요하다.

미국은 80년대 극심한 불황을 겪었으나 구조조정과 함께 정보통신 및 지식기반서비스업의 발전으로 이를 극복하고 90년대 이후 신경제에 진입하였다. 이후 제조업 경쟁력 강화 노력이 서비스업의 발전을 가져오고, 서비스업의 발전이 다시 제조업의 경쟁력을 강화하는 선순환 관계로 발전하였다.

### 3. 국내외 정책 동향

#### 1) 일본의 서비스산업 활성화 전략<sup>3)</sup>

일본은 최근 수년간 경제 성장력 향상, 산업경쟁력 강화 등을 목표로 ‘서비스 산업의 생산성 제고’ 전략을 추진하였다. 서비스 산업을 활성화는 것이 일본 산업의 생산성 제고를 위한 최상의 방안이라고 인식하고 콘텐츠, 건강·복지, 환경·에너지, 비즈니스 서비스 등을 중점 육성 전략 산업으로 선정하였다. 2007년 5월에는 서비스 산업의 활성화를 주내용으로 하는 대대적인 생산성 제고 전략을 발표했다. 지난 10년간 연평균 1.6% 증가에 머물고 있는 전체 산업의 생산성 증가율을 2.4%로 제고하기로 하고, 여기서 70% 이상을 차지하는 서비스산업 생산성 제고는 불가피하다는 판단하였기 때문이다. 또한 전통 제조업의 성숙화와 중국을 비롯한 아시아 신흥공업국의 경쟁력 제고로 제조업 중심의 성장전략이 한계에 봉착하여, 이를 보완하는데 서비스산업이 지대한 역할을 담당하게 되고, 제조업의 가치사슬에서 서비스의 역할이 증대되면서 서비스산업이 제조업의 경쟁력을 좌우할 것이 예상되고 있다.

일본의 전략 방향은 크게 세 가지로 나뉜다. 첫째는 인재파견, 재무회계, 정보조사 등의 비즈니스 서비스를 집중육성하는 것이다. 비즈니스 서비스는 산업 전체 생산성 향에 미치는 기여도는 0.73으로 제조업 0.71을 상회한다.

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

〈표 II-9〉 생산성 향상에 미치는 산업의 기여도

|           | 비즈니스서비스 | 기타서비스 | 제조업  | 타산업  |
|-----------|---------|-------|------|------|
| 1995-2000 | 0.37    | 0.06  | 0.58 | 0.32 |
| 2000-2004 | 0.73    | -0.09 | 0.71 | 0.31 |

자료 : OECD, Compendium of Productivity indicator, 2006

둘째는 규제완화와 민영화를 통해 업체 간 합종연횡을 유도하여 대형화하는 것이다. 규제완화와 TFP(총요소생산성) 증가율의 상관관계를 분석한 결과, 서비스 산업의 규제완화가 진행될수록 전체 생산성이 증가한다. 서비스 산업만을 보면 10% 규제완화는 전체 TFP를 0.19% 증가시키는 효과를 내고 이는 전업종 평균의 1.4배나 된다.<sup>4)</sup> 또한 공공서비스의 민영화를 통해 자유경쟁원리를 도입하고 서비스 산업의 대형화 및 글로벌 경쟁력 강화라는 효과를 거둘 수 있다. 셋째는 서비스 전문인력 양성을 위한 인재양성 시스템을 정비하는 것이다. 비정규직 노동력에 대한 의존도를 낮추고, 기능과 학문적 소양을 갖춘 서비스 전문인력 양성을 위해 대학 내 서비스 공학 커리큘럼의 도입을 확대한다. 산업계에서 요구하는 인재상과 스킬, 노하우 등을 구비한 인재 육성을 위해 교육체계 수립 과정에 산업계의 목소리를 반영해야 한다<sup>5)</sup>.

## 2) 우리나라 서비스산업 육성 정책 및 정부의 노력

우리나라는 서비스산업 경쟁력 강화를 위해 다양한 대책을 마련하여 제도개선 추진중이다. 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)하였다. 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 관제를 발표, 추진하였다.

4) 일본 내각부(2006), 구조개혁평가보고서

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

〈표 II-10〉 2008년 이후 서비스산업 선진화 종합대책 주요 내용

| 날짜      | 대책 및 주요 내용   | 주관부처           |
|---------|--|----------------|
| 08.4.28 | 성장동력 확충과 서비스수지 개선을 위한 서비스산업 선진화 방안<br>(제1차 서비스산업 선진화 방안)<br>- 외국관광객의 국내 유치 확대<br>- 조기 유학 수요를 국내 전환<br>- 국내외 시장 개척 및 창출 | 기획재정부 등 정부 17개 |
| 08.9.18 | 제2차 서비스산업 선진화 방안<br>- 서비스산업에 대한 규제 합리화로 기업의 투자 활성화<br>- 선진적인 제도 도입으로 새로운 기업 창업 촉진                                      | 기획재정부 등 정부 7개  |
| 09.1.14 | 제3차 서비스산업 선진화 방안<br>- 서비스산업의 맞춤형 인재양성<br>- 서비스산업의 직업훈련 확대<br>- 서비스산업의 R&D활성화   | 기획재정부 등 정부 8개  |
| 09.5.8  | 제4차 서비스산업 선진화 방안<br>- 9개 유망서비스 분야에 대한 규제합리화, 경쟁촉진 및 서비스산업에 대한 차별 개선을 통해 서비스산업 경쟁력 제고                                   | 기획재정부 등 정부 17개 |
| 09.9.16 | 제5차 서비스산업 선진화 방안<br>- 해외 소비의 국내 전환 유도<br>- 외국관광객 및 외국인환자 적극 유치<br>- 고소득층 여건 개선<br>- 신규 시장 창출 및 휴가문화 선진화                | 기획재정부 등 정부 14개 |

자료: 국회입법조사처(2012), 서비스산업의 발전을 위한 정책과제

2012년에는 서비스사업 선진화 추진계획을 마련하고, 4가지 중점 추진과제 중 일자리 창출효과가 큰 서비스산업(관광, 스포츠, 교육, 사업서비스, 방송통신, 콘텐츠, 사회서비스, 해외진출 지원)을 육성하겠다고 발표하였다. 주요 추진과제들을 살펴보면, △경제자유구역 내 외국투자병원 도입을 위해 개설허가 절차 등을 마련하고, 송도 국제병원 건립 추진(시행령 개정, 시행규칙 제정 시행)한다. △서비스산업발전기본법 제정, 인센티브 확대, 표준화, R&D 투자 확대 등 생산성 향상을 위한 인프라 확충(서비스산업발전기본법 제정한다. △R&D투자 촉진, 통계기반 구축, 서비스산업 선진화 추진동력 강화 등 인프라 확충을 위한 법적 근거 마련한다. △서비스산업에 대한 인센티브 확대한다. △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 마련한다.

〈표 II-11〉 일자리 창출 효과가 큰 서비스산업의 경쟁력 강화

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

자료: 기획재정부(2012), 서비스산업 선진화 계획

또한 2012서비스 R&D 투자 활성화 방안이 발표되었다. 그 주요내용은,

- ① '12년도 정부는 사회서비스 및 관광서비스 분야에 신규 예산을 반영하는 등 서비스 R&D에 대한 투자확대를 위해 노력하였으나, 가시적 성과가 미흡하고 일부 분야에 투자가 집중되는 등 전략적 접근이 부족하다는 평가를 받고 있다. 이에 정부는 부

차별로 부처 정책과 관련성이 높은 서비스 R&D 대표사업 위주로 투자를 확대하고, 특히 국민들이 체감할 수 있는 분야를 발굴하는 등 전략적 접근을 강화하여 서비스산업의 신성장동력화를 지원할 예정이다.

- ② 또한 서비스 R&D의 특성상 주로 현업 적용을 위한 응용 또는 개발연구에 투자가 이루어져 기초연구사업은 소홀한 측면이 있었다. 따라서 학문으로서 서비스 R&D 기반을 구축하고 저변을 확대하기 위해 기초연구를 추진하여 향후 지속적으로 서비스 R&D를 추진할 수 있는 기반을 마련할 것이다.
- ③ 이를 위해 정부는 6대 추진과제를 설정하여 서비스 R&D 활성화를 도모할 예정이며, 6대 추진과제는 다음과 같다. 첫 번째는 고부가가치 서비스산업 창출을 위한 IT산업, 의료산업, 관광산업 육성을 지원한다. 두 번째는 안전한 사회 구축을 위한 재난·재해 대응 체계 구축지원, 식품안전 강화지원, 사이버 테러 대비 역량 강화를 지원한다. 세 번째는 공공분야 행정서비스 개선을 위한 사회복지서비스 R&D 강화, 교육서비스 R&D 지원, 공공서비스 R&D 확산을 지원한다. 네 번째는 국민 삶의 질 향상을 위한 고령화 사회 대비 서비스 R&D, 주거환경 개선, 웰빙 생활을 위한 서비스 R&D를 추진한다. 다섯 번째는 영세서비스업 경쟁력 강화를 위한 동네상점 생존 전략, 지역상권 활성화 방안, 영세업체 판매 물품에 대한 유통과정 개선을 지원한다. 여섯 번째는 서비스 R&D 인프라 구축을 위한 관계부처 추진체계 정립, 정책지원을 강화하는 것으로 되어 있다.

#### 4. 정부 정책의 평가와 시사점

서비스산업의 경쟁력 강화를 위한 정부의 노력에도 불구하고 지난 10년 동안 가시적인 성과가 나타나지 않았다. 서비스산업의 GDP비중은 선진국과 비교하여 크게 낮은 수준이며 고용비용은 꾸준히 증가하여 선진국 수준에 근접하였으나 고용의 질적 측면에서 열악한 구조를 가지고 있다. 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 편이다. 노동생

산성은 주요 OECD국가와 비교하여 상당히 저조하고, 관광, 교육, 사회서비스 부문 등의 경쟁력 미흡으로 서비스 수지적자는 지속하고 있고, 서비스산업에 대한 R&D투자도 부족한 편이다.

위와 같이, 우리나라 서비스산업의 국제비교와 일본의 서비스산업 활성화 전략과 우리나라 서비스산업 선진화 정책과제에서 서비스산업의 특성측면, 육성 필요성 측면, 국가간, 산업간 경쟁적 측면의 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

## 1) 서비스산업의 특성 분석 필요

서비스산업의 특성을 철저히 분석하여 정책을 수립하는 것이 필요하다. 서비스산업의 특성을 이해하지 못하고 정책을 추진하여 성과를 내기가 힘들다. 서비스재는 표준화하기 어려운 특성을 지니고 있기 때문에 서비스산업의 다양성을 고려하여 정책을 수립하여야 한다. 서비스산업의 다양성을 고려하여 정책을 수립할지라도 중장기적으로 서비스산업의 경쟁력을 높이기 위해서는 서비스재의 표준화가 중요하며, 이를 위해 서비스산업에 대한 규정 마련과 이를 토대로 한 서비스산업의 유형화가 필요하다. 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 한다.

## 2) 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 말한다. 기술개발, 비즈니스 모델 개발, 인문사회문화측면에서의 연구개발 등을 포함한다. 기술개발 협력센터 등의 활용을 통해 서비스 R&D 지원을 강화해오고 있는 바, 우리나라도 선진국과 같이 서비스 R&D에 대한 체계적인 지원방안을 모색해야 한다. 다시말해, 경제구조가 생산성 주도의 선진국형 성장방식으로 전환되기 위해서는 활발한 서비스 R&D투자를 통한 서비스산업의 생산성을 높이는 것이 중요하며, 이를 위해 서비스

R&D투자를 저해하는 요인들을 철저히 분석하여 서비스산업으로의 투자와 혁신을 유도하는 방안을 강구하는 것이 필요하다.

또한 서비스산업은 사람에게 체화되어 있는 지식이나 기술이 중요하기 때문에 우수한 인적자본의 양성이 생산성과 직접적으로 연결된다. 우리나라는 서비스산업 부문 인적자본이 다른 국가와 비교하여 상당히 부족하다. 인적자본을 개발하기 위해서도 서비스 R&D가 매우 중요하다.

### 3) 서비스의 과학화

미국은 연방정부 차원에서 서비스에 대한 R&D투자과 서비스 혁신을 강조하고 있다. 서비스사이언스에 관한 연구, 교육, 훈련 강화를 강조하고 있는데, 서비스사이언스란 모든 서비스를 과학의 대상으로 간주하고 과학적 접근방법을 적용해 서비스의 생산성과 효율성을 높이는 방법을 연구하며 과학·경영학·사회과학·컴퓨터공학 등 여러 학문을 접목해 서비스산업의 본질을 규명하고 서비스 수준의 혁신을 이루려는 것을 목적으로 한다. 이를 맨 처음 개념화하여 연구한 것은 2002년 글로벌 기업인 IBM이었다. 현재 하버드대 노스캐롤라이나대, 칭화대 등 해외유수 대학들에서 서비스 사이언스 과정이 개설되어 연구가 진행 중이다.

### 4) 규제완화

서비스산업은 다양한 이유로 규제를 받아왔으며, 이러한 규제는 실질적인 존립기반이 상실되었음에도 불구하고 기득권층의 저항으로 온존하는 경우가 많아 규제완화 및 규제 개혁이 필요하다. 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 상회한다. 정부는 서비스산업 선진화방안(2009.5)에서 서비스산업에 대한 중소기업기준을 대폭 완화하여 다수의 서비스기업이 신규로 세제, 재정지원 혜택을 받는 중소기업으로 편입되었다.



정부는 그동안 제조업과 서비스산업의 차별완화 조치를 추진하여 왔으나, 서비스산업에 대한 차별이 여전히 상존하는 것을 인정하고 서비스산업 차별 완화방안 마련(2012. 9)을 마련하였다.

### 5) 외자투자 유치

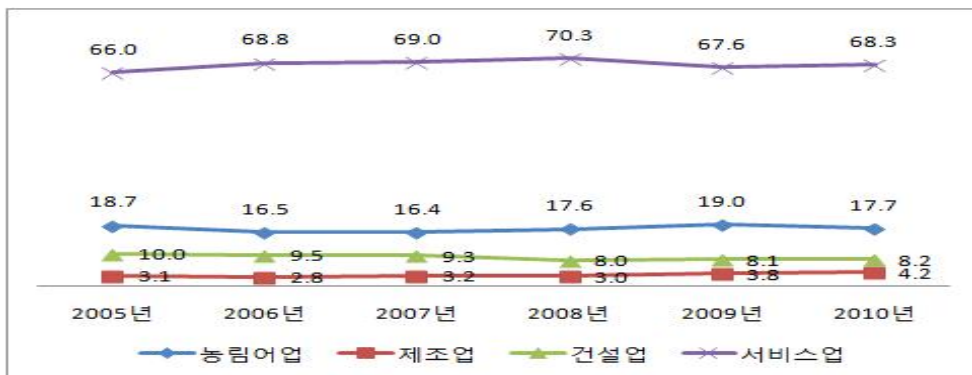
외국인직접투자의 확대를 위해 서비스부문에서의 각종 규제 및 제한조치를 합리적으로 완화 철폐함과 동시에 투자 인센티브를 확대하는 방안을 검토할 수 있으며, 또한 외국인직접투자 확대에 의한 부작용을 극복하기 위한 방안을 모색해야 한다.

## Ⅲ. 제주지역 서비스산업 현황 및 발전과제

### 1. 제주지역 서비스산업 현황

제주의 산업구조는 서비스업(2010년 68.3%)이 큰 비중을 차지하고 있으며, 농림어업(2010년 17.7%)도 타 시도에 비해 높은 비중을 차지하고 있다.

〈그림 Ⅲ-1〉 제주지역 서비스산업 비중 추이(%)



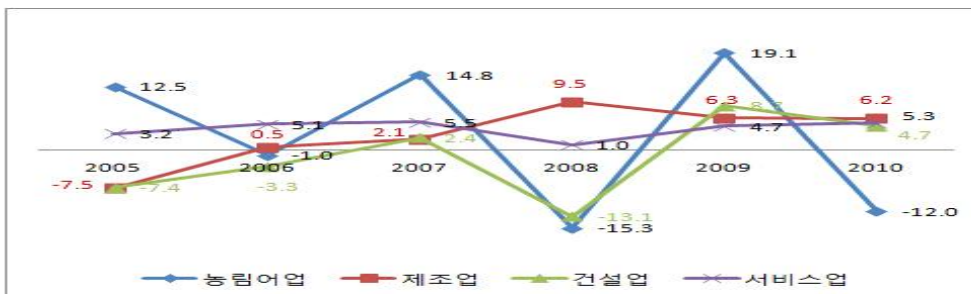
〈표 Ⅲ-1〉 제주지역 서비스산업 업종별 생산액(단위 10억원)

| 구분         | 생산액   | 비율    |
|------------|-------|-------|
| 도매 및 소매업   | 898   | 13.6% |
| 운수업        | 558   | 8.5%  |
| 숙박 및 음식점업  | 482   | 7.3%  |
| 정보 및 통신업   | 197   | 3.0%  |
| 금융 및 보험업   | 541   | 8.2%  |
| 부동산업 및 임대업 | 662   | 10.0% |
| 사업서비스업     | 259   | 3.9%  |
| 공공행정사회보장   | 1,085 | 16.5% |
| 교육서비스업     | 744   | 11.3% |
| 보건업 및 사회복지 | 547   | 8.3%  |
| 예술·스포츠·여가  | 414   | 6.3%  |
| 기타서비스업     | 205   | 3.1%  |
| 전체서비스업     | 6,592 | 100%  |

제주지역 서비스산업 생산규모(2010년 기준) 업종별로 살펴보면, 공공행정 국방 및 사회복장 1조850억원(16.5%)으로 가장 비중이 높고, 도매 및 소매업 8980억원(13.6%), 교육서비스업 7440억원(11.3%), 운수업 5580억원(8.5%), 보건업 및 사회복지 5470억원(8.3%), 금융 및 보험업 5410억원(8.2%), 숙박 및 음식점업 4820억원(7.3%), 예술·스포츠·여가 4140억원(6.3%), 사업서비스업 2590억원(3.9%), 기타서비스업 2050억원(3.1%), 정보 및 통신업 1970억원(3.0%) 등 순으로 나타났다.

제주지역 서비스산업별 성장률(2005년 기준년 가격 대비)은 〈그림 Ⅲ-2〉와 같다.

〈그림 Ⅲ-2〉 서비스산업의 성장률 추이(제주)



서비스업은 연평균 4.3% 성장률로 지속적인 성장세를 보였으며, 제조업은 2005년 이후 2010년까지 연평균 4.9% 성장률로 2005년 이후 지속적인 성장세를 보였다.

〈표 Ⅲ-2〉 산업별 성장률(제주)

(단위 : %)

| 경 제 활 동 별   | 2005년 | 2006년 | 2007년 | 2008년 | 2009년 | 2010년 | 성장률  |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 농림어업        | 12.5  | -1.0  | 14.8  | -15.3 | 19.1  | -12.0 | 0.2  |
| 광업          | -28.0 | -34.4 | -0.6  | -35.5 | 86.9  | -15.1 | -7.8 |
| 제조업         | -7.5  | 0.5   | 2.1   | 9.5   | 6.3   | 6.2   | 4.9  |
| 전기,가스,증기,수도 | 20.3  | 15.2  | -3.8  | 19.7  | -0.2  | 2.1   | 6.2  |
| 건설업         | -7.4  | -3.3  | 2.4   | -13.1 | 8.7   | 4.7   | -0.4 |
| 서비스업        | 3.2   | 5.1   | 5.5   | 1.0   | 4.7   | 5.3   | 4.3  |
| 도매및소매업      | 3.8   | 5.9   | 3.3   | 1.1   | 10.0  | 5.5   | 5.1  |
| 운수업         | -4.9  | 7.1   | 10.9  | -7.6  | 8.8   | 23.0  | 8.0  |
| 숙박및음식점업     | -0.9  | 2.1   | 2.6   | -0.6  | 0.1   | 1.9   | 1.2  |
| 정보및통신업      | 2.8   | 2.8   | 5.0   | -1.3  | -1.5  | 1.1   | 1.2  |
| 금융및보험업      | 1.5   | 0.2   | 9.4   | 2.7   | 1.5   | 2.4   | 3.2  |
| 부동산및임대업     | 2.2   | 4.3   | 1.2   | 1.9   | 1.1   | 3.7   | 2.4  |
| 사업서비스업      | 16.6  | 11.4  | 4.6   | -3.9  | 18.1  | 2.6   | 6.3  |
| 공공,국방,보장행정  | 7.8   | 5.2   | 3.1   | 4.0   | 2.2   | 4.5   | 3.8  |
| 교육서비스업      | 1.6   | 2.2   | 6.1   | 2.8   | -1.8  | 1.0   | 2.0  |
| 보건,사회복지     | 15.6  | 3.4   | 7.0   | 4.9   | 13.9  | 8.1   | 7.4  |
| 예술,스포츠,여가   | 1.1   | 23.1  | 13.0  | 0.7   | 11.7  | 1.4   | 9.7  |
| 기타서비스업      | -3.9  | 3.1   | 4.0   | -0.8  | 3.9   | 5.4   | 3.1  |

자료: 호남지방통계청(2012).

※ 2005년 기준년 가격 기준으로 작성한 전년비 및 연평균 실질증가율

제조업은 2005년 이후 2010년까지 연평균 4.9% 성장률로 2005년(-7.5%)이후 지속적인 성장세를 보이며, 서비스업 또한 연평균 4.3% 성장률로 지속적인 성장세를 나타냈다. 농림어업은 연평균 0.2%의 소폭 성장을 보였으나, 2008년(-15.3%), 2009년(19.1%), 2010년(-12.0%) 등 변동이 심하였고, 건설업은 연평균 -0.4%로 소폭 감소하였으나, 2005년(-7.4%) 이후 2008년(-13.1%) 2009년(8.7%), 2010년(4.7%) 등 변동이 심하였다.

## 2. 제주지역 서비스산업 특성 및 정책

제주지역 서비스산업은 제조업이 불리한 여건에서 자연스럽게 내생적 발전을 이루었고, 제주의 산업구조는 가장 큰 비중인 68.3%(2010년)를 차지하고 있다. 특히 관광분야의 경우 2011년 외국인관광객 100만명 시대(104만5천명)를 처음 기록했고, 관광조수입 4조원(4조 5,053억원)을 돌파했다. 지난 2년간 외국인관광객 및 관광조수입은 각각 연평균 28.7%와 26.3%를 기록했다. 중국인관광객은 2년간 연평균 48.8%씩('11년 57만명 증가하여 머지않아 1백만명 돌파도 예상되고 있다.

최근 한국은행 분석에 따르면 우리나라 서비스수지가 흑자로 돌아섰다는 잠정 통계가 나오고 있는데, 제주관광업이 우리나라 서비스수지 개선에 크게 기여하고 있는 것으로 풀이되고 있다.

이와 관련하여 제주도정은 관광객 1,000만 메가투어리즘 시대에 대비한 관광의 질적 수준을 향상시키려는 정책을 추진하고 있다. 관광인프라 시설 확충을 위한 투자자본의 유치 다변화, 크루즈관광, 인센티브투어, 문화공연상품 개발에 힘쓰고 있다.

관광분야 이외에는 정부의 K-스토리(이야기 산업)활성화 정책과 연계한 제주형 프로그램을 만들어 나갈 계획이며, 전통문화 및 환경자산을 활용한 명품 관광상품 개발에 나서고 있다. 관광숙박시설 확충 방안도 마련되고 있다. 21세기 리딩산업으로 불리는 콘텐츠산업을 미래핵심 성장동력산업으로 육성하기 위해 융합콘텐츠산업 활성화 사업을 벌일 계획이다. 교육서비스업의 경우 영어교육도시조성으로 획기적인 발전을 마련하고 있다.

하지만 제주지역 서비스산업은 관광위주의 특정분야로 집중되어 있고, 고부가가치 다각화가 되어 있지 않는 등 선진화되어 있지 않는 측면이 있다. 그리고 제주의 경우 서비스산업은 지역총생산액에서 큰 비중을 차지하다 보니 오히려 부각되지 않은 측면이 없지 않다. 그동안 서비스산업과 관련한 연구들은 개별 산업의 생산성, 산업구조, 또는 혁신의 과정에서 파악하거나 미래 성장성 등에 중점을 둔 성장동력 후보 발굴차원의 연구 또는 경쟁전략 제시 등에 초점을 두고 이루어졌다. 서비스산업 부문별 장기계획 및 전략 수립, 현안 과제 도출 및 해결방안 마련 등에 관한 산업별 개별 연구가 진행되어왔으나, 지역산업정책 차원에서 따로 전체 서비스산업을 통틀어서 연구한 바가 거의 없는 실정이다.

### 3. 발전과제

첫째, 산업정책 차원에서 제주 서비스산업에 대한 종합발전계획을 마련할 필요가 있다. 그동안 광역경제권 선도사업 등 산업정책이 구사된데 대한 고찰 및 평가를 통해 향후 서비스산업 정책의 새로운 변화를 모색해야 한다.

〈표 33〉 제주지역 타기팅산업 현황

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

둘째, 다양한 서비스업에 대한 특성 연구가 필요하다. 관광, 스포츠, 교육, 사업서비스, 방송 통신, 콘텐츠, 사회서비스, 해외진출 지원 등 다양한 서비스업에 대한 특성 연구가 필요하다.

셋째, 정부의 R&D투자활성화 방안과 연계하여 서비스 R&D기반 구축을 위한 지원이 필요하다. 정부는 2012년 서비스 R&D투자활성화 정책을 구사하고 있는 만큼 이들 사업비를 유치하는 것에서부터 연구지원이 가속화되어야 한다.

넷째, 우수 인적자본 확보 및 서비스의 과학화 연구가 필요하다. 모든 서비스에 과학적 접근방법을 적용하여 서비스의 표준화와 선진화를 이뤄내어 서비스의 생산성과 효율성을 높여야 한다.

다섯째, 외국인투자 확대 및 부작용을 줄이는 방안도 모색해야 한다.

여섯째, 규제완화에 적극적이어야 한다. 서비스산업은 다양한 이유로 규제받아왔으며, 진입장벽이 높은 실정으로 서비스산업 차별 완화방안이 정부의 정부 정책과 연계하여 추진되어야 한다.

## IV. 나가며

100세 사회 도래, 소득증가 등 사회환경 변화에 대응하고 일자리 창출을 위한 미래 유망 서비스산업 육성이 필요한 시점이다. 우리나라의 경우 서비스산업의 고용창출력을 유지하면서 생산성 제고와 서비스수지 개선을 위한 정책적 노력이 중요하다. 아울러 외환위기 이후 우리나라 경제는 성장 잠재력이 지속적으로 하락하고 소득양극화는 심화되고 있어 성장 잠재력을 높이고 양질의 일자리 창출로 소득양극화와 고용창출의 과제를 동시에 해결하기 위해서는 서비스산업의 경쟁력 강화는 반드시 필요하다. 특히, 서비스수지 개선 및 일자리 창출을 위해 관광·교육·사업 서비스의 경쟁력 강화, FTA 발효에 대비한 법률·회계법인의 대형화·전문화 등이 필요하다.

제주지역에 어떠한 서비스산업을 육성할 것인가에 대해서는 지역의 현실과 지역주민의 의지도 중요한 만큼 주민의사가 반영될 수 있도록 해야 한다는 것이다. 타기팅 산업 선정 시 가장 우선적으로 고려해야 할 핵심이다. 선진지역형 경제로 도약하기 위해서는 서비스산업의 경쟁력을 높여야 한다. OECD는 서비스산업의 생산성 향상을 위해 △ IT 활용 촉진, △ 인적역량 강화, △ R&D활동 촉진, △ 규제완화와 친경쟁환경 조성을 제시하고 있다.

제주지역 산업정책 차원에서 서비스산업에 대한 종합발전계획 마련에서부터 다양한 서비스업에 대한 특성 연구, 정부의 R&D투자활성화 방안과 연계하여 서비스 R&D기반 구축, 우수 인적자본 확보 및 서비스의 과학화 연구, 외국인투자 확대 및 부작용을 줄이는 방안 모색, 적극적인 규제완화 등의 핵심과제를 중심으로 제주지역 서비스산업 경쟁력 강화에 나서야 한다.

## [참고문헌]

- 고정민(2005), 전략 서비스산업의 경쟁력 강화방안, 삼성경제연구소.  
박정수 외(2009), 신성장동력 서비스산업의 경쟁우위 확보전략, 산업연구원.  
조주현(2012), 서비스산업의 발전을 위한 정책과제, 국회입법조사처.  
정호성(2007), 일본의 서비스산업 활성화 전략과 시사점, 삼성경제연구소.  
정환우(2012), 한·중 FTA 서비스분야 협상시 쟁점과 시사점, 한국무역협회.  
최봉현 외(2007), 서비스산업의 미래와 경쟁전략, 산업연구원.  
최봉현 외(2009), 지식서비스 수요활성화 정책방안, 산업연구원.