



역외조달(offshoring) 증가가 미국 경제 및 고용에 미치는 영향

이정식 (UCLA 경영학 박사과정)

■ 머리말

미국의 델(Dell)사는 온라인 주문생산 및 대소비자 직접판매라는 획기적인 비즈니스모델을 개발해 낸 회사로서 개인용 및 업무용 컴퓨터와 서버 분야에서 미국을 비롯한 세계시장에서 가장 높은 시장 점유율을 기록하고 있는 회사이다. 이 회사는 또한 소비자 만족도 부문에서도 항상 상위를 차지하고 있는데 그 이유 중 하나는 우수한 고객서비스를 제공하고 있기 때문이다. 델컴퓨터를 구입 사용중인 소비자의 컴퓨터에 문제가 생겼다고 하자. 그러면 소비자는 언제든지 시간에 구애받지 않고 고객센터에 전화를 걸어 기술상담원의 도움을 받을 수 있다. 왜냐하면 이 회사에서는 1일 24시간, 1년 365일 서비스센터를 운영하고 있기 때문이다. 거의 모든 산업에 걸쳐 주5일 근무가 철저히 준수되고 있는 미국에서 어떻게 이런 일이 가능할까? 그 비결은 바로 역외조달(offshoring)에 있다. 미국 현지 시간으로 통상적인 영업시간이 아닌 시간대(예컨대 자정 등)에 고객센터에서 전화에 응하는 기술상담원은 사실 미국에 있는 직원이 아니라 인도의 어느 도시에 마련되어 있는 서비스센터에 근무중인 인도인 직원이다.

이처럼 국내 인력을 해외인력으로 대체하는 것을 보통 역외조달(offshoring)이라 하는데 최근 들어 그 이용이 미국 기업들간에, 특히 정보기술(IT) 관련기업을 중심으로 크게 확산되고 있다. 미국의 대표적인 IT업체라 할 IBM도 2005년까지 5,000명 정도의 프로그래머를 인도·중국 등 현지채용 인력으로 대체할 계획임을 밝힌 바 있으며, 또다른 IT업체인 액센추어(Accenture)도 1년 내로 인도 현지인력을 두 배 이상 늘릴 계획인 것으로 알려지고 있다. 조사기관인 인터내셔널 데이터 코퍼레이션(IDC)

에 의하면 2003년 말 현재 5% 수준인 미국의 IT산업 고용인력 역외조달비율이 2007년까지 23%로 증가할 것으로 예상되고 있다.¹⁾

역외조달의 증가는 곧 서비스 개선 및 원가절감을 통한 제품가격 하락으로 연결될 수 있으므로 소비자 후생 및 기업수익성 측면에서 이를 긍정적으로 보는 입장이 있는 한편, 동 추세가 관련 산업의 고용 및 임금 등 근로조건에 미칠 수 있는 부정적인 영향에 대한 우려도 제기되고 있는 상황이다. 따라서 미국 기업들의 역외조달 증가추세가 고용 문제를 포함한 미국 경제 전반에 미치는 영향에 대한 최근 논의를 살펴봄으로써 동 문제에 대한 독자들의 이해를 돕고자 한다.

■ 역외조달(offshoring)과 외부조달(outsourcing)

역외조달(offshoring)은 상대적으로 널리 알려져 있는 외부조달(outsourcing)과 어떻게 다른가. 주지하는 대로 외부조달(outsourcing)이란 기업이 특정 업무를 자체에서 수행하는 대신 다른 기업으로부터 구매하는 행위를 지칭한다. 기업에서 회사내 식당 운영을 외부 전문업체에 위탁한다든지 비서·경비 등 업무에 용역업체를 활용하는 것 등이 이에 속한다. 뿐만 아니라 자동차 제조업체의 경우 이전까지는 자체적으로 타이어를 생산하다가 어느 시점부터 다른 타이어 전문생산업체로부터 구매하는 것으로 변경했다면 이 역시 외부조달에 해당한다고 볼 수 있다. 그런데 외부조달은 그 자체로는 국적의 개념이 없다. 즉 구매상대 기업이 국내 기업이든 해외 기업이든 구별을 하지 않으며 다만 구매하는 기업을 중심으로 해당 업무가 기업 내부에서 이루어지는지 외부로부터 구매되는지에만 초점을 둔다는 것이다. 이에 비해 역외조달(offshoring)이란 구매 상대 기업이 해외기업-그것이 다른 기업이든 아니면 구매하는 기업의 지사이든 - 인 경우를 지칭한다. 그러므로 역외조달이라는 용어는 그 초점이 외부 구매로 인해 국내 노동력이 해외 노동력으로 대체된다는 데 놓여 있다고 하겠다. 이렇게 보면 역외조달은 사실상 미국 등 선진국에서만뿐만 아니라 우리나라에서도 상당히 일반화되어 있는 외부조달의 한 특수한 형태로서 미국에서는 크게 보아 제조업을 중심으로 1970년대 이후 꾸준히 진

1) Bulkeley, W.M., "IBM to Export Highly Paid Jobs to India, China," *The Wall Street Journal*, December 15, 2003, B1

전되어 온 현상의 한 부분이라고도 할 수 있다. 그러나 최근의 역외조달은 통신기술의 발달과 함께 미국이 가장 강한 경쟁력을 유지하고 있는 서비스 분야로, 그리고 상대적 고임금 업종으로 그 대상이 점차 옮겨가는 등 이전과는 다른 양상으로 그 추이가 전개되고 있기 때문에 기존의 외부조달과는 구별되어 관심의 대상이 되고 있는 것이다.

■ 역외조달 현황

그렇다면 미국의 기업들이 역외조달을 늘리고 있는 이유는 무엇인가? 그 기본적인 동기는 비용절감 차원이라고 볼 수 있다. 대표적인 역외조달 상대 국가로 각광을 받고 있는 인도의 경우 동일 직종의 인건비가 미국에 비해 최대 1/2 에서 최소 1/10 수준에 불과한 것으로 알려져 있다. 특히 1990년대 말~2000년대 초 버블을 경험한 바 있는 미국의 IT 관련기업들이 경기회복이 상당히 진행된 이후에도 향후에 있을 수 있는 경기하강에 대비해 비용구조를 유연하게 하는 데 중점을 두고 국내 고용을 늘리는 대신 해외고용으로 대체하는 경향을 보이고 있는 것이다. 역외조달의 장점은 또 있다. 앞에서 델사의 예를 든 것처럼 영업시간이 아닌 시간대에도 다른 지역에서 연속적으로 업무를 수행하기 때문에 실질적으로 24시간 영업을 하는 것과 같은 효과를 가져올 수 있다. 따라서 날로 까다로워지는 소비자들의 요구에 부응할 수 있을 뿐만 아니라 제품개발 사이클을 크게 줄일 수 있다는 이점이 있다. 특히 글로벌 경쟁이 치열해지고 있는 가운데 적시에 시장에 제품을 내놓는 일(time-to-market)이 시장점유율뿐 아니라 기업의 생존까지도 좌우할 정도로 중요한 IT산업에 있어서는 역외조달로 인한 시간 절약은 단순한 비용절감을 넘어서는 전략적 중요성을 가진다.

한편 역외조달의 집중은 미국내 IT 관련산업의 고용에 부정적인 영향을 미치고 있는 것으로 분석된다. 미국은 이미 2001년 하반기를 저점으로 경기가 회복 단계에 접어든 것으로 보이는데 소프트웨어 및 관련산업의 고용은 2001년의 215만명에서 2004년 177만명으로 계속 줄어들고 있으며 실업률 측면에서도 전업종 평균 실업률은 하강하고 있는 반면, 컴퓨터프로그래머의 실업률은 급증 추세에 있다. 그 결과 2004년도 상반기 중 실업률은 전업종 5.6%인 데 비해 컴퓨터프로그래머의 경우는 7.7%였다. 과거 10년간 전업종 실업률이 대체로 5~6%대였던 반면, 컴퓨터프로그래머의 경우 2~3% 수준에 불과했던 것과 비교해 보면 그 효과를 짐작해 볼 수 있다.²⁾

역외조달로 인해 미국내 IT 관련산업의 고용이 직접적인 타격을 받고 있는 반면, 그 역외조달 상대

가 되는 국가의 경우는 그 반사적 이익을 얻고 있다. 인도가 그 대표적인 국가인데 인도의 경우 역외조달붐에 힘입어 1990년대에 소프트웨어산업의 성장률이 연평균 40%를 기록하였으며 2002년 기준 소프트웨어 수출이 동 산업 매출액의 80%를 차지하였다.³⁾ 인도는 상대적인 저임금·고학력 기술인력 풍부 등 기본적인 조건 외에 영어를 공용어로 함에 따라 언어상 장벽이 거의 없어서 역외조달 상대 국가로는 이상적인 조건을 갖추고 있어 미국뿐만 아니라 영국, 독일 등에서도 인도 진출을 늘리고 있다.

역외조달 대상이 되는 직무는 아직까지 한정적이다. 소프트웨어의 경우 그 작업 내용을 크게 디자인/개발, 프로그래밍 및 유지·보수로 나눌 수 있는데 요구기술 수준이 상대적으로 단순하고 저부가가치인 프로그래밍 및 유지·보수 등 제품 ‘생산’ 단계에 해당하는 작업이 역외조달의 주대상이 되고 있으며, 제품디자인, 솔루션 개발 등 고부가가치 핵심작업은 여전히 미국 내에서 이루어지고 있다.⁴⁾ 그러나 최근 들어 역외조달 대상이 프로세스 자동화, 응용프로그램 개발 등 점차 고부가가치 부분도 옮겨가고 있는 움직임도 일부 나타나고 있다.

■ 역외조달의 효과에 최근 논의

여느 이슈와 마찬가지로 역외조달 증가가 미국 경제에 미치는 영향에 대해서도 찬반 양론이 있다. 역외조달 증가를 긍정적으로 보는 입장은 기본적으로 자유무역 논리에 근거하고 있다. 즉 역외조달은 각 국가가 비교우위에 있는 분야에 특화하는 일종의 국제적 노동분업으로서 양쪽에 모두 긍정적인 결과를 가져온다는 것이다. 인도 등 역외조달의 상대가 되고 있는 국가가 반사적으로 누리는 이익에 대해서는 앞서서도 언급하였는 바 역외조달의 주체인 미국 등의 입장에서도 그 긍정적 효과가 크다는 것이다. 맥킨지 글로벌 인스티튜트(MGI)는 한 보고서에서 1달러어치의 역외조달은 비용절감 및 국내 인력의 고부가가치 업무 전환 등에 따라 미국 경제 전체적으로 1.12~1.14달러어치의 가치를

2) Economic Policy Institute, EPI Issue Guide Offshoring, June 2004 at www.epinet.org.

3) Arora, A., “The Globalization of the Software Industry: Perspectives and Opportunities for Developed and Developing Countries,” NBER Working Paper No. 10538, June 2004.

4) Ibid., pp. 15–16.

창출하는 효과가 있다고 분석한 바 있다.⁵⁾ 국제경제연구원(IEE)의 캐서린 만(Catherine Mann)은 연구 보고서에서 역외조달에 의해 촉진된 미국 IT산업의 글로벌화가 생산성 향상을 통해 1995~2002년 사이 연평균 0.3%의 국내총생산(GDP) 증가를 가져온 것으로 추정되며 이는 약 2,300억달러의 누적 효과에 해당한다고 분석하였다.⁶⁾ 또한 고용 측면에서도 외부조달이 그만큼 국내 고용을 감소시키는 것은 사실이나 미국내 관련산업의 연계발전에 따른 고용창출 효과가 오히려 외부조달에 따른 고용 감소를 상쇄하고도 남는다는 분석도 있다. 다트머스 경영대학원의 매튜 슬로터(Matthew Slaughter)는 최근 연구에서 역외조달은 제로섬 게임이 아니며 산업활동간의 보완성(complementarity)으로 인해 해당 산업 규모 자체를 증대시키는 동시에 기업의 업무활동 범위도 보다 고부가가치쪽으로 확대하는 역할을 하기 때문에 이 모든 연관효과를 함께 감안할 때 역외조달은 오히려 국내 고용 증대를 가져온다고 주장한다. 실제로 슬로터 교수의 분석에 따르면 미국의 2,500개 다국적기업들은 1991~2001년에 해외에서의 고용을 280만 명 늘린 데 비해 국내에서의 고용은 그 두 배 가량인 550만 명 늘린 것으로 나타났다.⁷⁾ 한편, 역외조달이 현재는 단순 프로그래밍, 데이터 프로세싱 등 '생산' 단계에 해당하는 저부가가치 부문에 한정되어 있지만 점차 프로그램 개발, 제품디자인 등 '개발'에 해당하는 핵심기술부문으로 확대되는 것이 아닌가 하는 우려에 대해 과거의 예를 볼 때 그럴 가능성이 거의 없다는 연구 결과도 나오고 있다. UCLA의 수팁히살(Sutthiphisal)은 제2차 산업혁명 기간중 여러 산업의 발달 과정 분석을 통해 고도의 기술을 요하는 산업의 경우 제품생산이 이루어지는 장소와 제품개발 또는 발명이 이루어지는 장소간의 연계성이 매우 약함을 보였다.⁸⁾ 즉, 역외조달 대상 업무를 수행하는 국가가 경험을 축적함에 따라 추후 고부가가치 작업에 해당하는 제품의 개발 단계로 전환할 수 있을 것이라고 보는 것은 무리라는 것이다.

5) Lohr, S., "Offshore Jobs in Technology: Opportunity or a Threat?," The New York Times, December 22, 2003, C1

6) Mann, C.L., "Globalization of IT Services and White Collar Jobs: The Next Wave of Productivity Growth," International Economics Policy Briefs, December 2003.

7) Review and Outlook, "Outsourcing 101," The Wall Street Journal (Eastern edition), May 27, 2004, A20.

8) Arora, ibid, p. 17.

이처럼 역외조달에 대한 긍정적인 분석과 평가가 있는가 하면 이에 대한 우려의 목소리도 적지 않다. 반대의 목소리는 대체로 경제 전체 측면에서보다는 주로 노동자의 입장에서 동 문제를 접근하고 있다. 미국의 경제정책연구원(EPI)은 외부조달에 따른 이익이 과대평가되고 있다고 주장한다. 예컨대 위에서 언급한 IIE 연구보고서의 경우 미국 IT산업의 글로벌화에 따른 생산성 향상이 크게 과장되어 있을 뿐 아니라 자본집약적인 하드웨어산업과 노동집약적인 소프트웨어산업을 동일하게 취급함으로써 역외조달이 IT산업에 미치는 효과의 비대칭성을 간과하고 있다는 것이다.⁹⁾ 또한 과거 제조업의 예를 볼 때 해외 저임금인력 활용현상이 국내 관련 노동자들의 임금수준을 낮추는 압력으로 작용할 수 있다는 주장도 있다. 제조업의 사례에 대한 IIE의 한 연구 결과가 이러한 우려를 뒷받침해 준다. 동 연구에 따르면 제조업의 해외진출이 활발했던 1979~1999년에 국내인력 감축에 따라 실직했다가 재고용된 근로자의 1/4이 종전 임금보다 25% 이상 낮은 임금을 받는 것으로 나타났다.¹⁰⁾ 미 노동연맹(AFL-CIO)은 한 걸음 더 나아가 역외조달로 인한 고용 손실이 경제회복 지연과 장기적 고용전망 불투명의 직접적 원인이라고 지적하고 부시 행정부에 대해 조세, 정부조달, 단기체류근로비자제도(Guest worker visa program) 등 정부정책 전반에 걸친 대책을 요구하고 있다.¹¹⁾ 이러한 보수적인 분위기를 반영, 일부 주에서는 정치적인 움직임도 나타나고 있다. 작년 말 인디애나 주에서는 한 인도회사와의 1,500만달러 기술용역 계약을 철회한 바 있으며, 뉴저지 주에서는 주정부 사업에 참여하는 회사에 대해 해외인력 사용을 금하도록 하는 법안이 제출되어 있다.¹²⁾

■ 향후 전망 및 평가

역외조달 증가가 미국 경제에 미치는 영향에 대해 의견이 엇갈리고 있으나 전체적으로는 낙관론이 우세한 것으로 보인다. 즉, 미국이 1970~80년대 제조업 분야에서 주도권을 후발기술국가인 일본,

9) EPI, *ibid.*

10) *Review and Outlook*, *ibid.*

11) AFL-CIO, "Outsourcing America," Executive Council Actions, March 11, 2004 at www.aflcio.com.

12) Lohr, *ibid.*

한국 등에 내어주고도 1990년대를 거치면서 고부가가치 기술집약적 산업으로의 전환 및 성장 지속에 성공한 바 있는 경험에 비추어볼 때 최근의 기술사무직(소위 화이트칼라) 중심의 외부조달 증가현상 역시 또다른 차원으로의 성장 발전을 촉진시키는 계기로 작용하게 될 것이라고 보는 견해가 지배적이다. 그러나 정작 역외조달에 의해 고용지위, 근로조건 등 측면에서 직접적인 타격을 받게 되는 기술노동자의 입장은 이에 대치되고 있다. 개별 노동자의 입장에서 볼 때는 다른 종류의 고부가가치 직업으로의 전환이 쉽지 않은 데다 근로조건과 관련한 외국의 동일직종 근로자들과의 직접 경쟁이 현재화됨에 따라 직업안정성은 물론 임금, 근로시간 등 제반 근로조건이 현재보다 악화되는 것을 감수해야만 할 가능성이 커지고 있다. 요컨대, 해당 노동자의 견지에서는 역외조달 증가로 인한 미시적·직접적 부정 효과가 거시적·간접적 긍정 효과를 압도하게 된다는 것이다. 여하간 노동 문제와 관련된 많은 사안들이 그러하듯이 역외조달 증가 문제 또한 국가경제 전체의 입장과 개별 근로자의 입장이 크게 교차함에 따라 더욱 쟁점사항이 되고 있는 듯하다. **KLI**