

## 창의경제에서 서비스업의 미래

안 주 업\*

20세기 후반이 산업경제(industrial economy)에서 지식경제(knowledge economy)로 이행하는 시기였다면, 21세기는 지식경제가 창의경제(creative economy)로 이행하는 시기다. 애플의 아이폰과 이를 활용한 생태 앱(application)은 '21세기 창의경제의 전주곡'을 연주하기 시작한 것이다. 이러한 이행과정이 진행된 지난 몇십 년 동안 노동시장의 메가트렌드는 전 지구적(global) 경쟁의 심화와 노동시장의 유연화로 요약된다.

작업과정이 상대적으로 표준화되었고, 제품이 대내외 경쟁에 노출된 교역재(tradables)를 생산하는 제조업에서 생존전략의 핵심은 생산성이다. 이를 위해 신제품 개발은 말할 것도 없고 노동절약적 기술진보, 엄청난 규모의 설비투자, 생산과정과 직결되지 않은 부문의 분사화 및 외주화, 상시적 구조조정이 제한된 노동력의 장시간근로와 노동강도 강화를 통하여 1인당 생산성이 제고되었다. 제조업 취업자는 1970년 127만 명에서 1991년 516만 명까지 늘었으나 그 이후 지속적 감소추세를 보여 최근에는 400만 명을 전후한 수준에 머물고 있으며, 국민계정에서 부가가치 10억 원 산출에 필요한 취업자 수를 의미하는 취업계수는 1970년 251에서 하락추세가 지속되어 1991년 67.6, 2000년 27.5, 2010년 14.0에 이르고 있다.

2003년 2.98%의 경제성장(부가가치 기준)에도 불구하고 취업자가 3만 명 감소한 사실을 두고 '고용 없는 성장'이 회자되었다. 1997년 말 외환위기로 야기된 대량실업의 극복 과정에서 서비스업 중심으로 자영업이 과도하게 늘었고, 이후 수요부족에 따른 경영난으로 시장의 힘에 의한 구조조정이 발생하였는데 이러한 구조조정은 2011년 4분기(정년을 맞은 베이비붐 세대가 자영업으로 전환)까지 진행되었다.

성장의 고용창출여력의 둔화가 지속된 지난 10년, 일자리창출이 사회현안으로 떠오르며 고용친화적 서비스업을 통한 일자리창출이 대안으로 떠올랐다. 서비스업 취업자는 1970년 339만 명에서 1991년 1,000만 명을 넘고 2010년에는 1,800만 명을 넘어섰으며, 취업자 중 차지하는 비중 역시 35%에서 77%까지 상승하여 일자리창출에서 차지하는 중요성이 높아졌다. 그러나 간과할 수 없는 사실은, 서비스업의 생산성(취업계수의 역

\* 한국노동연구원 선임연구위원(jyahn@kli.re.kr).

수)이 제조업의 절반 이하인데 이 부문으로의 무분별한 자원배분은 경제의 적정성을 깨뜨려 ‘성장 없는 고용’을 야기할 개연성이 높다는 것이다.

서비스업은 하나로 뭉뚱그려 말할 수 없을 정도로 이질적인 업종들의 집합체이며, 대외 경쟁에서는 상대적으로 다소 자유로운 비교역재(nontradables)의 특성을 가지고 있다(창의경제에서는 이러한 자유조차 줄어들고 있는 추세). 이러한 특성은 상대적으로 서비스업 창업을 쉽게 만드는 반면, 서비스업에 대한 유효수요의 제한성을 고려할 때, 과도한 공급에 따른 대내적 경쟁 심화와 함께 이윤가능성의 저락으로 사업체 창업 및 일자리창출의 한계에 부딪히며, 생산성이 더욱 저하될 가능성이 높다.

서비스업 일자리창출 역량에 대한 3개년 연구를 요약한 첫째 이슈분석은 이러한 현안을 바탕으로 고용과 생산성의 동반 성장(부수적으로 근로행복 제고)을 기본원칙으로 한 정책방향을 제시한다. 세부 업종의 이질성을 고려하여, 시장확대 전략, 생산성 향상을 통한 고부가가치화전략, 공공성과 시장성의 조화와 고용창출 극대화를 위한 규제정책전략, 제조업과 서비스업 모두의 생산성을 높이는 사회서비스 확충을 위한 사회적 자본(social capital)에 대한 과감한 투자전략, 이 모든 것을 가능케 하는 창의적 인력을 효과적으로 양성하는 인적자원투자전략이 요구되는 시점이다.

둘째 이슈분석은 서비스업에 적용할 수 있는 두 가지 혁신모형을 제시하고 있다. 하나는 근로자 참여를 강조하는 린서비스로 제안제도, 소집단활동 및 현장문제의 재량적 해결 등 근로자가 생산성 향상과 품질 개선에 나서는 제조업의 린(lean) 생산방식을 변형한 것이며, 다른 하나는 자율팀워크로 개별근로자가 고객 접촉과정에서 자율성의 발휘로 습득체화된 내재지(wetware: 內在知)를 조직 내에 유포하여 총체적 고객서비스 수준을 높임으로써 조직의 고성과에 헌신하는 것이다. 아직 서비스업에서 혁신모형을 적용한 사업장은 많지 않으나, 향후 서비스업 고도화와 고부가가치화 과정에서 일터혁신을 통한 서비스업 종사자의 근로행복이 높아지게 될 것으로 기대된다.

셋째 이슈분석은 국제노동기구에서 새로이 논의가 되고 있는 돌봄서비스 노동의 근로조건의 국제비교를 실시한다. 낮은 돌봄서비스 종사자 비중, 이 중 낮은 수준의 사회적 돌봄서비스, 여전히 낮은 수준의 돌봄서비스 취업자 중 공공부문이 차지하는 비중과 함께 구매력으로 평가한 시간당 임금수준은 낮지 않으나 중위임금 기준 저임금 종사자가 차지하는 비중이 상당한 수준으로, 이들이 제대로 된 보상을 받을 수 있는 체계를 마련하는 것이 시급하다.

마지막 이슈분석은 새로운 유통방식인 (음식점업) 배달업무 종사자의 산업재해 실태를 분석하고, 이들의 근로행복을 제고하기 위한 근로기준법 등 노동관련법의 온전한 적용과 소비자의 신속배달보다는 안전배달 우선주의로의 인식 전환 등을 제시하고 있다.

**KL**