

비즈니스서비스산업 발전을 위한 공개토론회('04. 6.25)



비즈니스서비스산업 애로실태조사 결과

대한상공회의소
(주)아웃소싱21닷컴



목 차

I. 애로실태 및 설문조사 개요

II. 비즈니스서비스 활용현황 및 문제점

III. 비즈니스서비스 활성화를 위한 개선과제

IV. 시사점



I. 애로실태 및 설문조사 개요

● 조사목적

- 비즈니스서비스산업->전통 비즈니스지원 측면에서 중요
- 공급기업-법/제도 규제, 애로요인, 수요기업-활용현황
- 비즈니스서비스산업의 개선과제, 발전방향 도출

● 조사기간 : 2004. 5~6월 중

● 조사대상

- 공급기업 : 컨설팅,아웃소싱,인재파견,텔레마케팅,
마케팅·여론조사 등 5개 업종
- 수요기업 : 정보통신, 증권, 건설 등 100개 업체

Ⅱ. 비즈니스서비스 활용현황 및 문제점

1. 비즈니스서비스 활용현황

수요기업 활용현황

- 조사대상 85%가 BS필요성인식 -> 87%가 실제활용
- 활용형태로 용역39%, 인재파견29%,하청/도급22%...
- 업체선정기준은 홍보자료/평판43%, 입찰32%...
- 계약기간은 1년 미만/18%, 1~2년/56%, 2~3년/7%, 3~5/9%, 5년 이상/9%
- 아웃소싱도입 후 전환배치58%,아웃소싱업체로이직22%
- 서비스 만족도는 기대이상1%,약간높음25%,당초기대수준61%, 기대미흡10%, 전혀 효과없음1%

서비스활용 애로사항

- 서비스활용 확대 걸림돌로 비정규직 이슈와 노조협약문제 24%, 업무질저하우려 18%, 기업정보유출문제 12%...
- 아웃소싱 활용과정상 분쟁문제발생 없다 76%, 있다 24%
- 문제유형은 낮은성과품질·직원이해부족이 각각 13%, 잉여인력배치 12%, 문제발생시 책임소재불분명 10%...
- 분쟁발생 해결 후 기존업체 계속계약 57%, 교체 32%
- 분쟁발생원인으로 인력질및업무수준낮음 41%, 사내직원 인식부족 27%, 공급기간과 커뮤니케이션불충분 23%...

2. 비즈니스서비스기업 애로 및 문제점

수요-공급자간 전근대적인 거래관행

- 수요기업은 핵심역량강화보다 비용절감에 치중

-> 최저가격입찰제 등 단가경쟁 유도

- 활용목적->▲경비절감21%, ▲핵심역량강화16%, ▲인력유연성 제고15%... 순

- 활용분야-> 청소, 건물관리, 경비 전통 도급분야 38%

- 활용효과->▲인건비절감28%, ▲경영신속성22%..순

- 공급기업은 업체간 출혈경쟁 심화 -> 영세 난립업체의 저단가 입찰

비즈니스서비스산업 발전을 위한 인프라 미비

- DB, 표준화, 서비스품질인증제도 미비
- 전문 인력양성 기반부족->교육기관·전문과정 등 부족

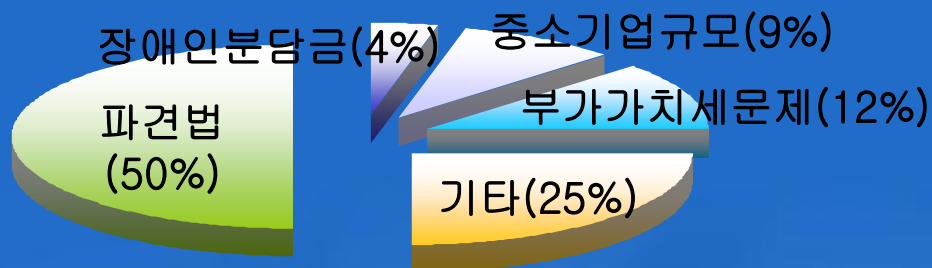
- 도입애로 ->▲아웃소싱업무선정37%, ▲업체정보부족23%..순
- 업체선정기준->▲서비스품질31%, ▲가격14%, ▲실적8%...순
- 불만사항->▲전문성부족24%, ▲직원교육미비24%, ▲표준화된 프로세스부재16%, ▲품질열악14%..순
- SLA필요성->▲매우 필요78%, ▲있으면 도움됨22%

제조업 위주의 지원제도

- 기술투자에 대한 지원부분 제조업 위주구성
 - 정책지원자금 중 서비스분야 지원실적 전무
- 각종 세제혜택도 제조업 위주구성
 - 동일성격 투자임에도 불구하고 ->혜택 대상에서 제외
 - 세제구성이 제조업 위주구성

각종규제 존재 및 산업특성 고려 미흡

- 행정처분, 벌칙위주 법규정 -> 영세업체 도산, 활성화 저해



※아웃소싱활용 저해 규제요인

- BS산업 특성을 고려하지 않은 법 해석
 - 중소기업범위 비적용 -> 우선지원대상제외로 추가부담
 - 주40시간 시행시 논란여지 많음

Ⅲ. 비즈니스서비스 활성화를 위한 개선과제

기본체제



법제도 개선 및 규제완화



세제개편



인력양성



표준화 및 인증제
등 품질관리

1. 법·제도 개선 및 규제완화

중소기업범위 조정

- 상시근로자 또는 외형매출기준 -> 내부관리직 또는 외형매출대비 손익구조고려 적용
 - 고용보험부담경감효과 -> 최대0.6%경감(0.7->0.1)
 - 인력양성비용 우선지원혜택->90%까지 지원혜택

구분	중소기업범위
제조업	300인, 자본금80억
사업지원서비스	100인, 매출액100억

파견업체 지도점검 및 행정처분 개선

- 행정처분, 벌칙위주 지도점검 → 건전업체 육성
 - 현재는 처분과 벌칙위주로 구성되어 경영위축
 - 경미한 사안 자체시정, 관리능력 갖추게 해 업계활성화
 - 일본은 경고-영업정지 규정 없음(한국, 허가취소까지)

일본 행정집행조항	영 향
파견법(모법)5장 30만엔 이하~ 300만엔 이하 (10년이하 징역)	•법 위반사항에 대한 제재 이전에 시행령과 시행규칙상에 예방 및 계도차원의 적절한 세부 유효조치 마련 •벌칙규정은 벌과금 부과만 집행, 경고- 영업 정지 등의 규정은 없음

- 수요기업조사에서도 서비스업 활성화를 위한 정부정책최우선
과제로 ▲파견법 등 정부규제개혁이 25%로 가장 높은 답변

주40시간 근무제 파견근로 적용관련 판단기준

- 상시근로자 기준1,000인 사업장->사용업체 기준 적용
 - 2004. 7. 1부터 적용되나 파견업체 상시근로자 기준 적용시 혼란야기 가능
 - 주40시간 근무관련 명확한 유권해석과 제도보완필요

경우의 수		사용사업주	
		40시간 적용	미적용
파견업체	적용	-연장근로,연차수당 등 회피	-파견업체가중부담
	미적용	-연장근로시 추가부담회피	-

전화권유판매업 피해 구제책 마련

- 전화권유판매 피해빈발 -> 단속강화 필요
 - 무등록 텔레마케팅 업체 불법 전화권유판매 성행
 - 텔레마케팅 부정적 요인 초래와 산업발전저해
 - 현행 전화권유판매를 사후등록 -> 사전등록제 전환
 - 소비자피해 구제센터운영, DB구축 등 관리강화

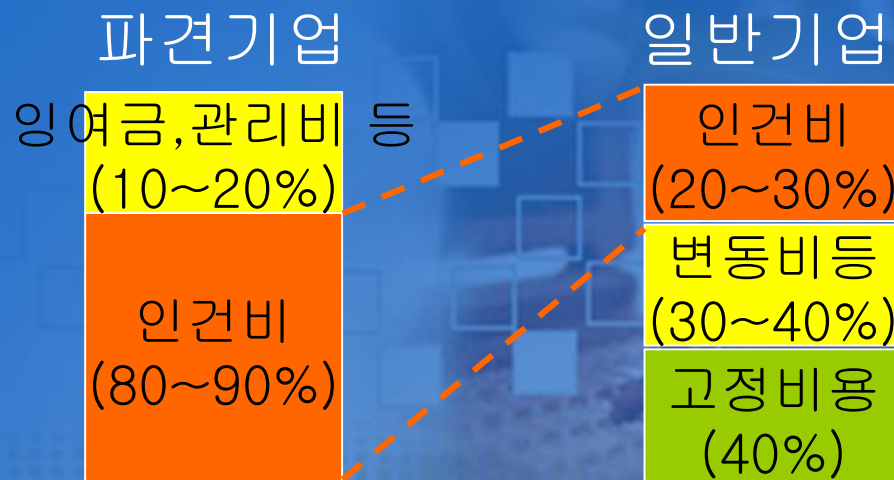
아웃소싱서비스산업진흥법(가칭) 제정

- 비즈니스서비스산업 개방화에 맞춰 성장 기반마련 필요
 - > 법 및 제도기반 미비로 체계적 지원애로
- 협회 및 정부부처간 유기적 협조를 통한 법안마련

2. 세제개편

부가가치세 적용 개선

- $(\text{파견용역대금}) \times 10\%$ -> 면세화 또는 적용기준 조정
 - 파견업 인건비가 매출액의 다수 차지 (80~90%)
 - 파견근로자 임금수준 저하요인 작용
 - 금융, 보험업과 마찬가지로 면세화 또는 인건비를 제외한 나머지 10~20%에 대해 부가가치세 적용



SI시설투자 세액공제 신설

- 텔레마케팅 콜센터 SI시설투자 ->세액공제 신설
 - 생산성향상 목적SCM, CRM 등 SI투자 세액공제대상
조세특례제한법 제24조 (중소기업 7%, 대기업 3%)
 - 콜센터 설비투자 구축은 명백히 생산성향상 SI투자
 - 콜센터 구축에 대한 조세특례제한법 확대적용 필요
 - 콜센터 SI구축은 독립시설투자->전비용 세액공제

콜센터 전용요금 상품 개발

- 현 시내/시외 이원화 요금체계 -> 콜센터 전용요금상품 개발 또는 대량호 착발신 요금할인제도 신설
 - '04. 6부터 15xx-xxxx요금제 개편 -> 기업부담가중 (3분 50원/KT -> 3분 시내 (39원), 시외 (261원))
 - 콜센터 통합화 차질발생 -> 통합콜센터 분산화 우려
 - 요금부담 가중 -> 콜센터의 수도권 집중화 가능

3. 표준화, 인증제도 등 품질관리 강화

컨설팅 실적에 대한 인증제도 도입

- 컨설팅 실적인증 제도 구축
 - 고객사 비밀유지의무와 하청 컨설팅실적 미인정
 - > 실적증명 현실적 불가
 - 컨설팅 발주기업 입찰조건 -> 실적요구, 업체규모기준
 - 협회 등 제3자가 실적관리 및 인증체계 구축
 - >발주기업은 인증서 채택 및 활용강화 필요

인증서 기재사항 예 -> 프로젝트 수행명, 수행건수, 수행기간, 종료여부 등 체계적 관리. 단, 고객사 명칭, 금액 등 비밀유지

조사업계 산업표준제정 및 품질인증제 도입

- 서비스 품질미달->표준제정, 인증제 도입으로 품질강화
 - 영세조사회사 난립과 덤핑경쟁은 저가격경쟁 가속화
 - 한국 실정에 안 맞는 국제조사규범은 품질악화 초래
 - 한국형 표준제정->품질개선->품질인증제도 도입->현 거래관행 개선

2004	2005	2006	2007	2008
기초작업	1차 시안	시범운영	최종안	인증제도
사례수집분석 업계 니즈조사 추진조직구성 요건정리 추진계획작성	총론부문 각론부문 관련표준 (ISO9001)과 의 연계부문	업체교육 시범운영 평가 및 개선 품질인증제준비	업체교육확대 업체전면도입 품질인증제준비	품질인증제도입

SLA(서비스수준합의서) 추진 개선

- 업종별 SLA개발, 한국형 서비스수준 지표 구축
 - SLA는 서비스에 대한 비용산정, 분쟁해결 기초제공
 - 미 가트너 그룹조사 -> 코닥사 SLA성공사례 보고를 통해 SLA 에 대한 관심이 증폭
 - '02. SLA 개발->'03.시범적용->활성화 담보상태
 - SLA 개발과 지표구축 위해 정부예산지원 강화필요

4. 인력양성

아웃소싱지도사 자격시험 국가공인화

- 자격취득 활성화 추진 및 국가공인화->전문인력양성
 - '00년부터 시행->출제절차, 채점과정 등 관리 문제와 응시대상 부족으로 국가공인자격 안됨
 - 아웃소싱지도사 저변 확대를 위해 시험홍보 강화
 - 이직, 재취업 희망자 대상으로 자격취득 홍보
 - 유관기관과의 긴밀한 협조를 통한 자격시험 정보교류를 통해 관리기능 강화

IV. 시사점

수요기업

BS수요증대
비용절감목적
품질수준관심
정부규제인식

공급기업 (BS)

영세성,전문인력부족
단가경쟁
표준화 미흡
품질제도미비

정부관심증대
각종규제존재
제조업위주제도

정부