

KISDI 이슈 리포트

한국의 IT 서비스 산업 이슈 분석

2003. 7. 28
이경원, 정부연



- 1 서론
- 2 IT 서비스 산업의 개요와 특징
- 3 국내 IT 서비스 산업의 현황
- 4 국내 IT 서비스 시장 진단
- 5 IT 서비스 산업 경쟁력 확보를 위한 과제 및 연구 방향
- 6 결론



정보통신정책연구원
KOREA INFORMATION STRATEGY DEVELOPMENT INSTITUTE

이경원

krhee@kisdi.re.kr

- 서울대학교 경제학과 졸업
- 서울대학교 경제학 석사
- 미 University of Wisconsin-Madison 경제학 박사
- 현재 정보통신정책연구원 책임연구원
- o 저서
 - 「한국 벤처캐피탈 투자행태에 관한 실증분석」,
 - 「애플리케이션 임대서비스(ASP) 산업에 관한 연구」 등

정부연

byjung@kisdi.re.kr

- 동덕여자대학교 경영학과 졸업
- 현재 정보통신정책연구원 주임연구원
- o 저서
 - 「전자상거래 확산을 위한 디지털 경제기반 조성」,
 - 「차세대 e-비즈니스 국가모델 개발 및 정책연구」 등

요 약

국가 경쟁력을 강화시키는 기반산업으로서 IT 서비스 산업의 중요성은 여러 번 강조해도 지나치지 않다. IT 서비스 산업 발전은 다가오고 있는 디지털시대의 최대 과제이며, 이에 따라 정부에서도 새로운 성장 산업으로 인식하여 IT 서비스 산업 활성화를 추진하고 있다. 또한 IT 서비스 산업의 활성화를 위하여 꾸준한 수요창출과 더불어 서비스 제공업체의 경쟁력 제고가 기반이 되어야 한다.

한국의 IT 서비스 산업은 지난 20년간 시장규모의 폭발적 증대와 기술적 발전을 이루어 왔다. 그러나 한국의 IT 서비스 제공자의 시장 경쟁력은 여전히 낮은 것으로 평가되고 있으며, 이것은 한국 IT 서비스 산업의 비약적 발전의 장애요인 중 하나이다. 이 리포트에서는 한국의 IT 서비스 산업을 심층적으로 점검하여 낮은 경쟁력의 구조적 원인을 밝히고, 제고 방안과 향후 연구 과제에 대해 논의하고자 한다.

1980년대 중반 대기업의 전산부문이 분사하여, 모기업의 정보시스템 구축 및 운영에 대한 아웃소싱 형태로 출발한 우리나라 IT 서비스 시장은 그룹 관계사를 수요대상으로 하는 시장(captive market)과 그 외의 시장(non-captive market)으로 시장 참여자들이 뚜렷이 구분되어 있는 독특한 구조를 지니고 있다. 특히, 대형 SI(System Integration) 업체들을 중심으로 시장이 집중되어 있으며, captive market에 대한 의존도도 매우 높다. 매출규모 1~3위의 업체들이 시장에서 차지하는 비중은 약 50%이며, 그들의 매출액 중 captive market의 비중은 40~70%이다. Captive market은 경쟁이 극히 제한되어 있어 서비스 제공사는 안정적이며 높은 수익을 보장받고 있다. 그러나, captive market에 대한 높은 비중은 IT 서비스 공급사에게 경쟁력 제고에 대한 유인을 제공하지 못하는 도덕적 해이(moral hazard)를 유발하여 그들의 경쟁력을 악화시키는 요인으로 작용한다.

Captive market과는 정반대로 정부 및 공공부문 또는 기타 일반 기업대상 시장인 non-captive market에서는 출혈경쟁으로 표현될 정도로 경쟁이 심하다. 놀랍게도 주요 업체들은

captive market을 통해 10~15%의 이익을 얻는 것으로 알려져 있지만 최근의 전체 영업이익률은 2% 내외에 그치고 있는데, 이것은 non-captive market에서 사업수행실적이 매우 저조함을 보여 주는 단적인 예라 하겠다. 특히, 전자정부추진 등에 의한 정부 및 공공부문의 프로젝트들이 시장규모 확대 측면에서는 긍정적으로 인식되고 있으나 단기적으로 추진되고 있으며 최저가 낙찰 관행으로 인해 IT 서비스 업체들의 수익성 및 서비스 질 저하를 유도하는 부정적인 측면도 간과할 수 없다. 이는 더 나아가 경쟁력 제고를 위한 투자 등의 여력이 상실된다. 그 외에 개발 위주의 프로젝트들에 의한 높은 하드웨어 비중, 복잡한 하도급 구조 등이 국내 IT 서비스 산업의 경쟁력을 저해하는 요인으로 논의되고 있다.

경쟁력 제고라는 당면과제를 해결하기 위해 업계와 정부는 노력을 경주하고 있다. 업계에서는 스스로 출혈경쟁을 자제하고자 시도하고 있으며, 해외 시장에 성공적인 진출을 위해 높은 수준의 국제 공인 품질인증(CMM) 획득에 박차를 가하고 있다. 정부 또한 IT 서비스 시장 관련 인력 양성 및 기초·응용 기술 개발 투자에 많은 자원을 할애하고 있으며, eKOREA 건설을 위한 IT 서비스 수요기반 확충, 최저가 낙찰제에서 가격심사 비중을 낮추는 등 시장 활성화를 위한 적극적인 지원을 하고 있다.

우리나라의 IT 서비스 시장은 성장과정에 있다. 시장규모는 지속적으로 확대되고 있으며, 서비스 형태도 기존의 SI에서 Full IT 서비스로 진화하고 있다. 정부 및 공공부문에서 발주되고 있는 프로젝트들은 수요확대에 크게 기여하고 있으나, 아직은 서비스 구조 고도화와 기업 경쟁력 제고를 위한 적합한 방법으로 추진되고 있지는 않다. 특히, 정부는 단기성 구축사업에서 벗어나 프로젝트 기획, 발주, 성과분석 체계를 구비하고, 컨설팅 및 아웃소싱이 포함된 장기성 프로젝트를 추진하는 것이 바람직하다. 또한 장기성 프로젝트는 IT 서비스 전 부문에 대해 경험과 기술을 축적할 수 있는 기회를 제공하므로, 서비스 질 제고 및 국제 경쟁력을 증진시킬 수 있다.

국내 IT 서비스 시장의 구조적인 문제점인 높은 captive market의 비중을 축소하기 위한 연구가 전무하므로, 이와 관련된 산업조직적 연구가 시급하다.

1. 서론

1980년대 중반부터 본격적으로 시작된 국내 IT 서비스 산업은 급속한 시장 성장과 더불어 기술적 진화를 거듭하였으며, 최근 Full IT 서비스에 대한 요구가 증대됨

- o 1980년대 중반 대기업의 전산부문이 분사하여, 모기업의 정보시스템 구축 및 운영에 대한 아웃소싱 형태로 출발한 한국의 IT 서비스 산업은 지난 20년간 급속한 성장을 기록함
- o S/W, H/W, 네트워크의 발전에 따라 IT 서비스를 위한 기술도 진화하고 있음
- o 단순히 정보시스템(Information System)을 구축하던 초기 형태의 서비스에서 최근 정보시스템에 관한 기획, 구축, 운용 등 모든 과정상의 서비스를 제공하는 Full IT 서비스에 대한 요구가 증대되고 있음

국내 IT 서비스 시장은 그룹 관계사를 수요대상으로 하는 시장(captive market) 비중, 최저가 낙찰제, 높은 하드웨어 비중, 복잡한 하도급 구조로 인해 구조적인 취약성을 보이고 있음

- o 우리나라 IT 서비스 시장은 (i) captive market에서는 경쟁이 지극히 제한되어 있어 서비스 제공자는 안정적이며 높은 수익을 보장받고 있는 반면, (ii) non-captive market에서는 출혈경쟁으로 표현될 정도로 경쟁이 심한 불균형적인 산업구조를 보이고 있음
- o 최저가 낙찰 관행으로 수주업체들의 수익성이 저하되는 부정적인 면과 더불어 개발 위주의 프로젝트들에 의한 높은 하드웨어 비중, 복잡한 하도급 구조 등이 국내 IT 서비스 산업의 경쟁력을 저해하는 요인임

이 리포트는 국내 IT 서비스 시장의 현황을 파악하고, 시장의 현안을 진단하여 경쟁력 강화 방안 및 연구과제를 도출하고자 함

- o 최근 업계의 최대 이슈는 수익성 개선을 통한 경쟁력 제고임
- o 이 연구에서는 국내 IT 시장의 현황 및 특징을 파악하고, 국내 IT 시장에서 발생하고 있는 현안에 대해 진단한 후 경쟁력 확보 방안을 도출하고자 함

2. IT 서비스 산업의 개요와 특징

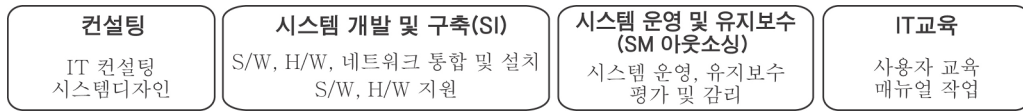
가) IT 서비스 개념

단순히 정보시스템(Information System)을 구축하는 초기적 서비스에서 최근 정보시스템에 관한 기획, 구축, 운용 등 모든 과정상의 서비스를 제공하는 Full IT 서비스에 대한 요구가 증대되고 있음

- o IT 서비스 시장은 기업 또는 정부 및 공공기관 등의 수요측과 수요자의 요구에 맞는 정보시스템을 구축하고 운용하는 데에 필요한 일련의 서비스를 제공하는 공급자로 구성됨
 - IT 서비스는 과거 정보시스템을 제공하기 위한 소프트웨어, 하드웨어, 네트워크 등을 통합하고 설치하는 SI(System Integration)보다 확장된 개념임
- o 단순한 정보시스템 구축을 넘어서, 사용자가 필요로 하는 정보시스템에 관한 기획(IT 컨설팅)에서부터 구축, 실제 운용까지 모든 과정상의 서비스를 제공하는 Full IT 서비스에 대한 요구가 증대되고 있음
 - 정보시스템 사용자, 특히 기업은 정보시스템의 도입 및 운영을 기업의 목표를 실현시키기 위한 전략으로 인식하여 IT 관련 전략이나 기획에 대한 수요가 증가하고 있음
 - 기업의 핵심역량 강화를 위해, 구축된 정보시스템의 운영 및 유지보수(System Management)의 아웃소싱에 대한 수요도 증대되고 있음
- o IT 서비스는 [그림 1]과 같이 컨설팅, SI, 운영 및 유지보수, IT 교육 등으로 구성되어 있음¹⁾

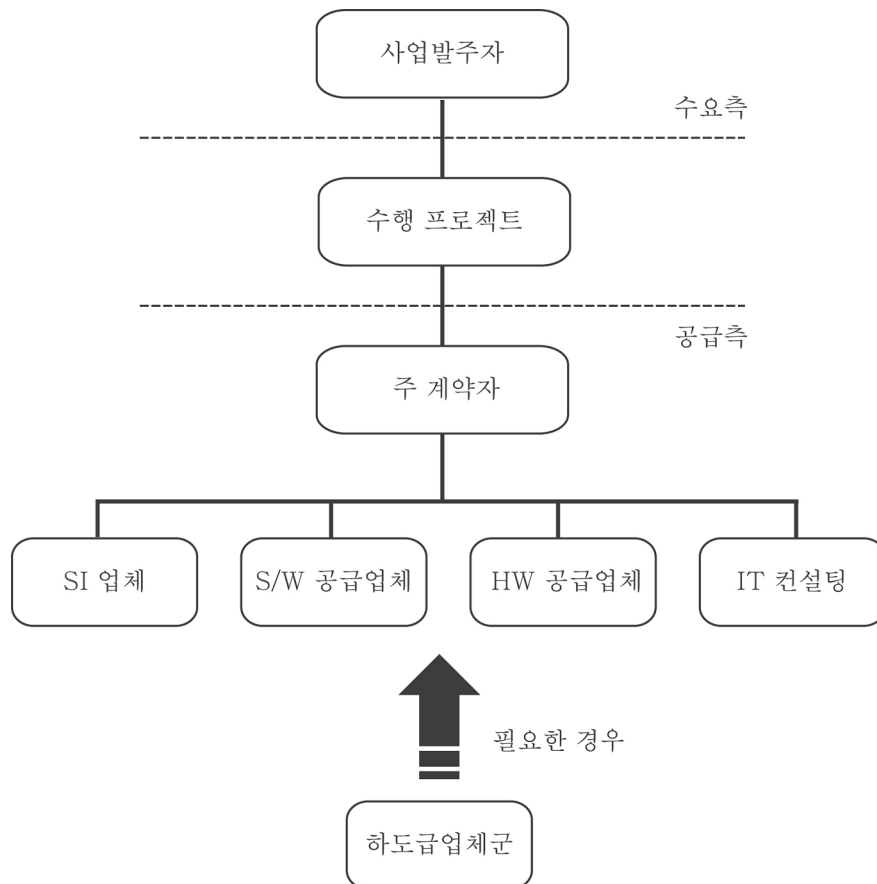
1) IT 서비스는 시장조사기관마다 서로 다른 분류기준을 제시하고 있으나, [그림 1]과 같이 크게 네 부류로 구분할 수 있음

[그림 1] IT 서비스의 구성요소



- o IT 서비스 공급구조는 일반적으로 [그림 2]와 같이 도식화할 수 있음
 - IT 서비스를 구성하는 모든 요소를 제공할 수 있는 사업자는 거의 없으므로 각 요소를 제공할 수 있는 업체들이 다양한 형태로 협력하는 구조를 보이고 있음

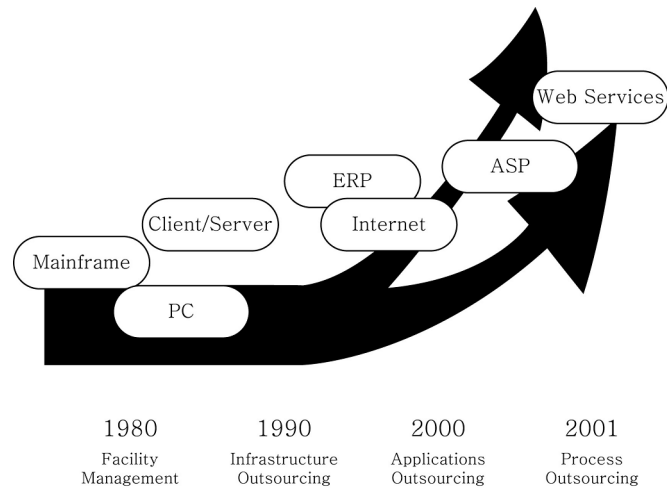
[그림 2] IT 서비스 공급구조



나) IT 서비스 기술의 발전

- S/W, H/W, 네트워크의 발전에 따라 IT 서비스를 위한 기술도 진화하고 있음
 - 메인프레임, 미니컴퓨터, 워크스테이션, PC 등 컴퓨터가 진화함에 따라 서로 다른 기종 간의 통합이 필요함
 - PC-LAN, 클라이언트/서버 네트워크, 인터넷 등 다양한 네트워킹 기술의 등장으로 프로토콜 간의 호환이 필요함
 - OS, 기업용 솔루션 등과 같은 소프트웨어 발전은 프로그램 간의 연동이 끊임없이 필요함
- 네트워크 발전에 따라 인터넷 및 웹 기반 서비스로의 전환이 급속도로 진행되고 있음
 - 기존의 기업 내부 시스템을 인터넷과 연동시키는 프로젝트가 활성화되고 있음
 - 중소기업을 위주로 ASP 시장도 형성되고 있음
- PDA, 휴대폰 등 이동형 단말기의 보급이 확산됨에 따라 이동형 플랫폼에서의 기업용 솔루션 구축이 새로운 분야로 부각되고 있음
- 향후에는 웹 서비스, 분산형 컴퓨팅(Grid와 P2P 기술), 유무선 통합기술, 정보보호기술의 발달로 대용량의 데이터를 소형기기에서 실시간으로 처리할 수 있는 서비스가 이루어질 것으로 예상됨

[그림 3] IT 서비스 발전



출처 : Gartner, 2002. 4

다) IT 서비스 산업의 고유 특성

정보시스템 도입자는 다음의 두 가지 특성에 의해 IT 서비스 제공사와의 관계가 장기적이며, 고착(lock-in)되는 경향이 높음

o 관계 특화성(Relationship Specificity)

- 정보시스템 도입자는 IT 서비스 제공사가 구축하고 운용하는 정보시스템에 대해 특화된 행동 및 투자, 예를 들어 기업의 경우 기존에 사용하던 회계, 물류 방식 등을 IT 서비스 제공자가 구축한 ERP, SCM 등 도입된 시스템에 알맞게 변화시키는 행위가 필요함

o 전환비용(Switching Cost)

- 정보시스템이 도입된 후 그 시스템에 익숙하여, 다른 정보시스템으로 전환할 때 사용방법을 새로 익혀야 하거나, 기업구조를 바꿔야 하는 각종 전환비용이 필요함

- IT 서비스 산업은 다른 산업에 비해 관계 특화성과 전환비용이 높아, 수요자와 공급자의 관계가 장기적(longterm relationship)이며 고착화되는 경향이 높음
 - 정보시스템이 도입된 이후에 업그레이드 또는 추가 구축이 필요한 경우, 수요자는 기존에 서비스를 제공하고 있는 기업에게 지속적인 서비스를 기대하게 되며, 새로운 서비스에 대한 가격 협상력이 저하됨
 - 따라서, 관계가 고착된 후에 IT 서비스 공급자는 사용자에게 기존보다 높은 가격을 요구할 수 있음

수요자와의 관계가 장기적이며 고착화된 후에는 높은 가격을 책정하여 수익을 높일 수 있다는 기대로, IT 서비스 공급자들은 경쟁적으로 낮은 가격에라도 수요자를 자신의 고객으로 선점하려는 경향이 높음

- 이러한 유인 구조에 의해 산업 초기에는 IT 서비스 제공자의 이윤이 낮거나 심지어 적자가 발생할 수 있음
 - 최근 우리나라의 IT 서비스 공급자의 수익성 악화는 불경기로 인한 국내 IT 투자 감소 등 수요 측면에 기인했을 뿐만 아니라, 앞서 언급한 IT 서비스 산업이 지니고 있는 본질적인 특징에도 크게 기인하고 있음
 - 시장 선점을 위한 국내 IT 서비스 공급자의 저수익성은 우리나라 IT 서비스 시장이 성장 초기임을 시사하고 있음

3. 국내 IT 서비스 산업의 현황

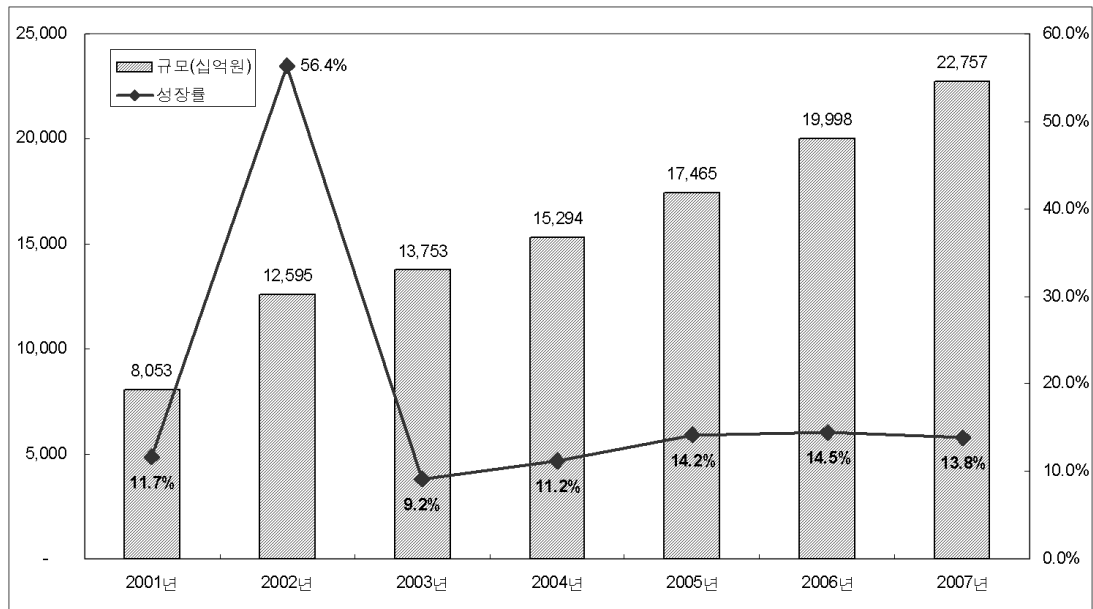
가) 시장 현황

2003년 국내 IT 서비스 시장은 작년 대비 9.2% 성장한 13조 7천 억 원에 이를 것으로 전망됨

- 국내 IT 서비스 시장은 공공, 금융, 통신산업 등을 중심으로 IT 투자가 이루어지고, 기업의 IT 아웃소싱에 대한 인식이 확대되면서 향후에도 지속적인 성장이 예상됨
 - 2002년 전자정부 실현을 위한 대형 공공 프로젝트 및 대고객 지원을 확대하기 위해 금융산업의 IT 투자를 확대함으로써 국내 IT 서비스 시장은 작년 대비 56.4% 성장한 12조 6천 억 원을 기록함(한국정보통신산업협회 통계)²⁾
 - 2003년은 금년 국내 경제 성장률이 약 3% 수준에 머물 것으로 전망되는 등 전반적인 경제 침체에 영향을 받아, 예년보다 성장률이 다소 감소하여 작년 대비 9.2% 성장한 13조 7천 억 원에 이를 것으로 전망됨
 - 향후 IT 서비스는 올해 4/4분기부터 경기가 회복세에 접어들면서 2004년에는 15조 2천 억 원, 2007년에는 22조 7천 억 원에 이를 것으로 전망됨

2) 한국정보통신산업협회(KAIT)는 IT 서비스 시장규모 추정을 발주금액이 아닌 IT 서비스 기업들의 매출을 대상으로 하고 있음. 앞서 본 바와 같이, IT 서비스 공급구조는 복잡한 협력구조로 되어 있으므로, 매출이 중복 계산되어 여기서 사용된 시장규모는 원발주금액보다 클 수 있기 때문에 주의가 필요함

[그림 4] 국내 IT 서비스 시장 규모 전망



자료 : 한국정보통신산업협회 통계집 각호, 2003년부터 KISDI 예측치

수요자 업종별로 구분하여 국내 IT 서비스 시장을 살펴보면, 2002~2003년은 공공부문과 금융부문이 주도하고 있고, 제조부문은 약세이며, 유통 및 서비스부문은 약진하고 있음

○ 공공부문

- 전체 IT 서비스 시장에서 공공부문이 차지하는 비율을 보면 2002년은 27.6%, 2003년은 작년에 비해 4% 낮아진 22.7%임
- 전자정부시스템 개시로 작년에 비해 대형 수요가 감소했으나, 국방부, 행자부, 조달청, 국세청, 경찰청, 감사원 등의 전자정부 후속사업 등에 영향을 받아 여전히 매력적인 시장이 될 것으로 전망됨
- 재해재난종합상황관제시스템, 지능형교통시스템(ITS), 도시정보시스템(UIS), 데이터웨어하우스(DW) 구축 프로젝트 등이 주요 이슈임

o 금융부문

- 전체 IT 서비스 시장에서 금융부문이 차지하는 비율을 보면 2002년은 20.2%, 2003년은 작년에 비해 2.5% 증가한 24.1%로서 올 한해 가장 큰 시장을 형성할 것으로 전망됨
- 대형 금융업체의 수요뿐만 아니라 중소형 금융업체의 시스템 구축이 시작되면서 전반적인 수요가 증가세에 있음
 - ※ 특히, 제2 금융권의 성장이 두드러질 것으로 예상됨
- 차세대 시스템 구축, 전자화폐의 보급확산, 전자고지납부체계 구축, 기업간 전자상거래 지급결제시스템 구축, 고객정보 통합관리체계 구축 등이 주요 이슈임

o 제조부문

- 2003년 전체 IT 서비스 시장에서 제조업이 차지하는 비율은 2002년에 비해 7% 낮아진 11.9%임
- 대기업 중심의 대형 프로젝트가 다수 완료되었고, 국내 경기침체에 영향을 받은 여러 중소기업들의 IT 수요가 감소하고 있으나, 지속적으로 ERP, CRM, SCM 등의 기반 정보시스템 구축과 관련한 사업이 꾸준할 것으로 예상됨
- 전자조달과 같은 e-비즈니스화, 모바일 시스템 도입 등이 주요 이슈임

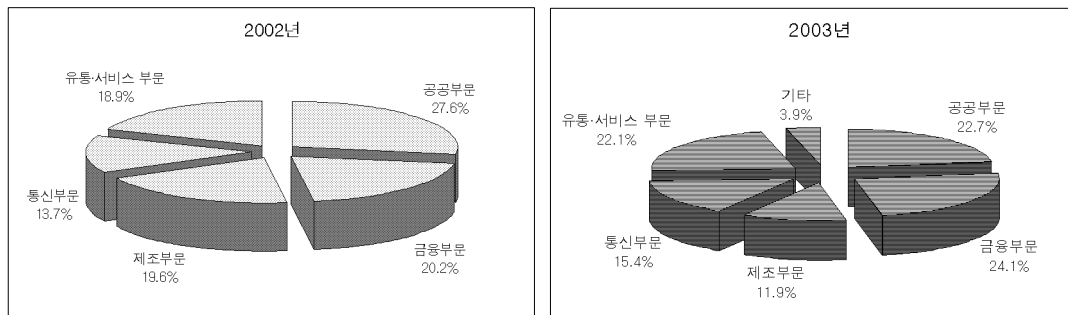
o 통신부문

- 2003년 전체 IT 시장에서 통신부문이 차지하는 비율은 작년에 비해 1.7% 증가한 15.4%임
- 세계 1위 수준인 초고속인터넷 인프라를 활용한 모바일 관련 SI 사업이 본격적으로 추진되면서 이에 대한 IT 서비스 수요가 증가할 것으로 전망됨
- 무선카드결제시스템, 무선포털, CRM, 차세대 빌링시스템, 콘텐츠 관련사업 등이 주요 이슈임

o 유통·서비스부문

- 전체 IT 서비스 시장에서 유통·서비스부문이 차지하는 비율을 보면 2002년은 18.9%, 2003년은 작년에 비해 3.2% 증가한 22.1%임
- 할인점 및 편의점 등 대형 유통업체의 활성화로 인해 물류시스템 개선 및 각종 정보시스템 구축 수요가 활발해지고 있음
- PDA 등을 이용한 모바일 시스템(GIS), CTI, CRM, SCM, e-마켓플레이스 등이 주요 이슈임

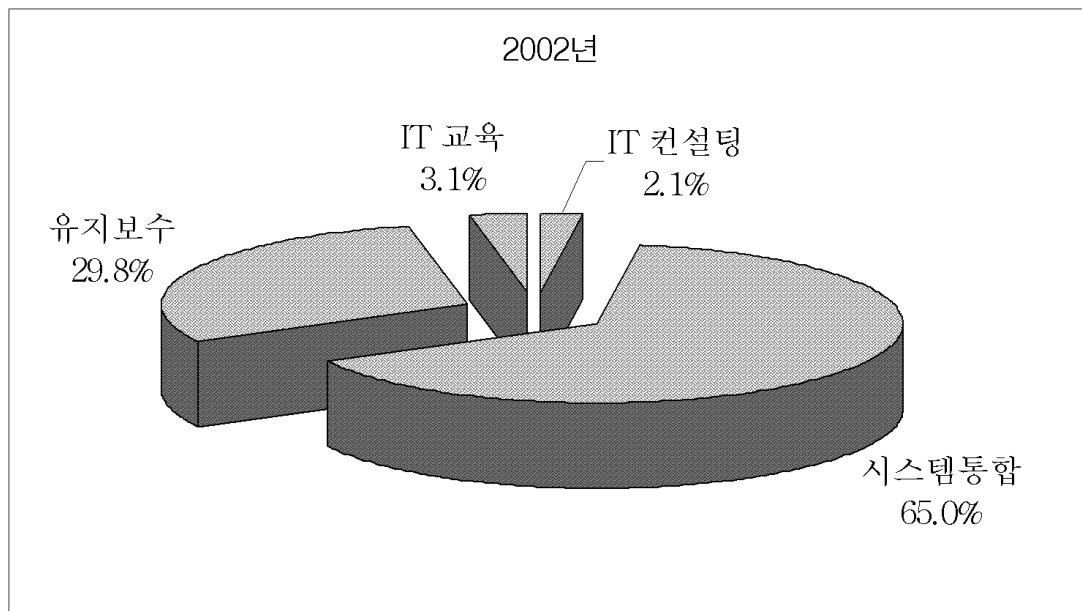
[그림 5] 업종별 IT 서비스 시장 점유율 추이(2002, 2003년)



자료 : SI 연구조합(2002, 2003)

국내 IT 서비스의 구성요소별 현황을 살펴보면 시스템 통합이 약 65%로 가장 큰 비율을 차지하고 있으며, 유지보수 부문이 30%로 이 두 부문이 전체 IT 서비스 시장의 95%를 차지함

〔그림 6〕 기능별 IT 서비스 시장 점유율 현황



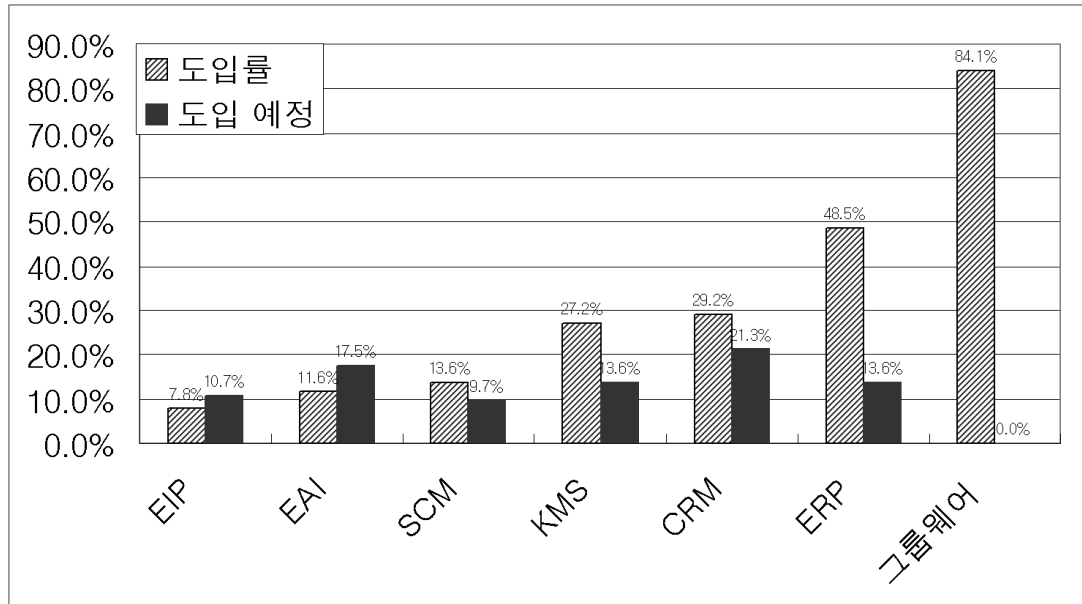
자료 : IDC(2003)

o 시스템 통합(SI) 시장

- 국내 시스템 통합 시장은 ERP, CRM, KMS 등의 시스템 구축사업이 지속되면서 기존 시스템과의 웹 전환 및 이종 시스템 간의 통합이 증가할 것으로 전망됨
- KRG의 보고서에 따르면 매출 상위 1000대 기업의 주요 기업용 애플리케이션 도입률은 그룹웨어, ERP, CRM, KMS 순이며, 도입 예정인 애플리케이션은 CRM, EAI, ERP, KMS, EIP 순임
 - ※ CRM은 금융·통신·유통 부문, ERP는 중견 및 중소기업체의 지속적인 수요가 예상됨
 - ※ 이종 간 시스템 통합에 대한 관심이 집중되면서 EAI 및 웹 서비스 시장이 본격화될 것으로 전망됨

- 그 외 기업의 웹으로 전환하는 수요 증가와 재해복구, 모바일 관련 시장도 성장 가능성이 매우 높은 것으로 예상됨

[그림 7] 국내 주요 기업용 애플리케이션 도입 현황 및 전망



자료 : KRG(2002)

o 아웃소싱 시장

- 최근 1~2년 사이 160개 이상의 기업들이 아웃소싱 체계를 적극적으로 도입한 상태³⁾로 국내에서 기업 경영환경과 아웃소싱에 대한 인식이 확대됨에 따라 본격적인 시장 확대가 예상됨
- 그동안 국내에서는 정보유출에 대한 우려로 IT 아웃소싱에 대한 진입장벽이 높았으나, 최근 회계 투명성에 대한 요구가 높아지고 IT 자산의 총소유비용(TCO)을 절감하는 것이 당면과제로 부상하면서 아웃소싱의 가치가 급부상함
- 그러나 국내 IT 아웃소싱 시장은 captive market 비중이 높아 경쟁 가능한 시장 규모는 매우 작음

3) IT 아웃소싱 시장 상승곡선, 전자신문, 2003. 6. 23

※ 국내 IT 아웃소싱 시장은 삼성, LG, 현대 등의 대기업 계열사가 전체 시장의 50% 이상을 관계사(captive) 시장으로 선점하고 있으며, 비관계사(non-captive) 시장의 대부분도 주요 사업자가 분할 확보하고 있음

o IT 컨설팅 부문

- IDC에 따르면 IT 컨설팅 시장이 전체 시장의 약 2.1%를 차지하므로 2003년의 국내 컨설팅 시장규모는 약 2,740억 원에 이를 것으로 전망됨⁴⁾
- IT 투자 효율성을 극대화하기 위해 핵심 활동 중 컨설팅 부문에 대한 중요성이 강화되는 추세이며, 최근 전략부터 시스템까지 구축하는 Full IT 서비스가 증대됨에 따라 IT 컨설팅의 수요도 증대됨

o IT 교육부문

- 삼성 SDS에 따르면 국내 IT 교육 시장은 2002년 3,225억 원, 2003년에는 전년도에 비해 12.1% 성장한 3,614억 원에 이를 것으로 전망됨
- IT 프로젝트가 점차 복잡화, 다양화하고 있는 시점에서 실제 기업에서 필요로 하는 핵심 인력은 부족한 상황임
- 국내 IT 교육은 소프트웨어의 경쟁력 강화를 교육과 더불어 PM 및 컨설턴트 등의 고급 전문가와 업종별 전문가를 양성하고 있으나 실제 고급 인력 양성은 기대에 미치지 못함
- 향후 IT 교육은 양적인 측면보다는 질적인 측면에서의 인재 양성이 필요함

나) 국내 IT 서비스 공급자 분석

대기업에서 분사한 종합 SI 업체를 중심으로 시장이 주도되고 있으며, 최근 외국계의 H/W 벤더 및 S/W 벤더들이 시장의 주류로 새롭게 부상하고 있음

4) 국내 IT 컨설팅 시장규모는 발표기관에 따라 큰 차이가 있으며, 2002년 말 현재 IDC는 836억 원, Gartner Group을 4,960억 원이고, SI 연구조합은 2003년도 시장규모를 8,700억 원으로 전망함

o 종합 SI 업체

- 종합 SI 업체는 삼성 SDS, LG CNS, SK C&C 중심의 대형 종합 SI 기업과 신세계 I&C, 동양시스템 등 중견 SI 벤더로 구분할 수 있음
- 대형 종합 SI 업체들은 수익성 개선을 주요 과제로 선정하고 사업 구조 고도화나 비즈니스 프로세스 개선 등을 추진할 계획이며, 주로 공공부문 및 비관계사 비중을 높이는 전략을 추진하고 있음
- 중견 종합 SI 업체들은 특정 산업을 중심으로 활동(Vertical Service Provider)하고 있음

o H/W 및 S/W 공급업체 계열

- H/W 계열 벤더로는 IBM, HP 등이 있으며, S/W 계열의 벤더로는 Oracle, SAP, I2 테크놀로지 등이 있음
- 최근 이들은 하드웨어나 소프트웨어를 제공하는 소극적인 SI 사업 참여자에서 벗어나, 기존 제품에 서비스 기능을 추가하여, 토털 솔루션을 제공하는 적극적인 IT 서비스 사업 주체로 사업 방향을 전환하고 있음
- ※ IBM은 PWC를 인수하면서 주로 금융권을 기반으로 컨설팅 및 시스템 통합 시장 확대를 추진함
- ※ Oracle, SAP 등도 ERP와 같은 자사의 애플리케이션을 중심으로 컨설팅 업무에서 실제 통합 업무까지 수행함

o 통신업체 계열

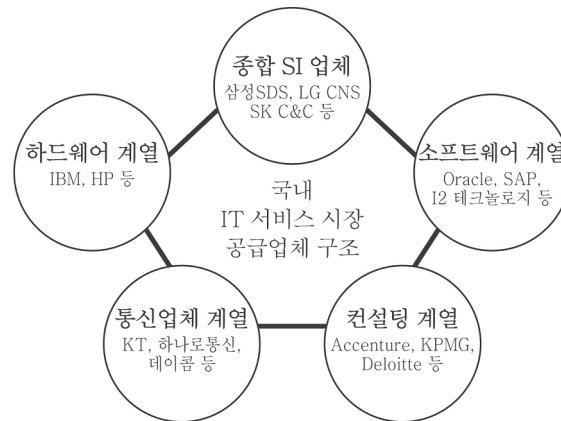
- 통신업체 계열은 KT, 하나로통신, 데이콤 내의 SI 사업부가 존재함
- 통신업체 계열의 SI 벤더들은 주로 NI(Network Integration)을 중심으로 사업이 집중되었으나 최근에는 공공부문을 중심으로 SI 사업을 확대하고 있음

o 컨설팅 계열

- Accenture, KPMG, Deloitte 등이 대표적임
- 이들은 주로 종합 SI 업체와의 제휴를 통해 컨설팅 업무를 수행하였으나,

최근에는 우수한 자사 인력을 활용한 시스템 개발 및 통합 업무를 폭넓게 수행하고 있음

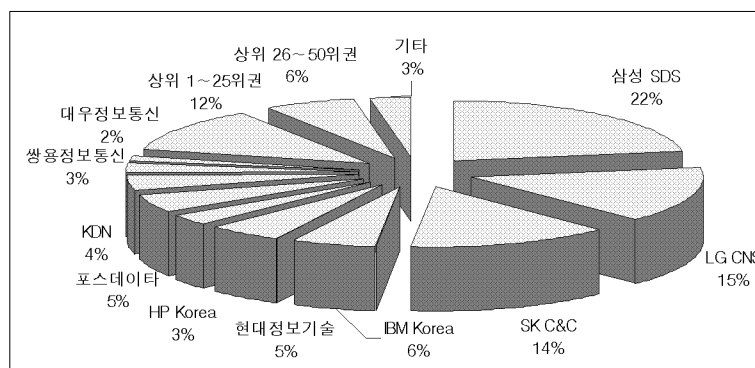
[그림 8] 국내 IT 서비스 시장의 공급자 구조



상위 10위권 업체의 전체 IT 서비스 시장 점유율이 80%에 육박함

- 주요 대기업 자회사인 종합 SI 업체가 10위권 내에 다수를 차지하고 있으며, 특히 삼성 SDS, LG CNS, SK C&C 3사의 집중 현상이 두드러짐
- 해외의 H/W 벤더인 IBM과 HP는 자사 제품을 위주로 공격적인 마케팅을 전개하여 점차 시장 점유율을 확대해 나가고 있음

[그림 8] 2002년 SI 업체별 IT 서비스 시장 점유율 추이



출처 : IDC(2003)

국내 IT 서비스 업체들은 저가 출혈 경쟁에 따라 수익률이 매우 저조함

- 2002년 국내 IT 서비스 업체들의 영업이익을 살펴보면, 삼성 SDS 0.7%, LG CNS 2%, 현대정보기술과 쌍용정보통신은 적자를 기록함
 - 관계사 매출 마진이 대개 10~15%인 점을 감안하면 실제 관계사 외의 프로젝트에서 모든 업체의 수익률은 적자로 추정됨

대형 SI 업체들의 관계사 대상(captive) 시장 비중은 매출액의 약 40~70%임

- 대형 SI 업체는 대그룹의 자회사로서 그룹의 SI 물량은 대부분 자회사에서 처리함
 - 상위 3위권에 있는 삼성 SDS는 약 60%, LG CNS는 44%, SK C&C는 70% 수준임

〔표 1〕 주요 업체별 2002년 실적표

업체명	매출	영업이익	당기순이익	관계사 비중
삼성 SDS	1조 5,511억 원	106억 원	82억 원	60%
LG CNS	1조 1,617억원	240억 원	123억 원	44%
현대정보기술	4,378억 원	△44억 원	△899억 원	70%
쌍용정보통신	2,985억 원	△412억 원	△503억 원	3%
포스데이타	3,540억 원	146억 원	26억 원	-

자료 : inews24(2003.3.17), 경영과컴퓨터(2003.4)

종합 SI 업체들은 관계사가 속한 산업의 매출 비중이 매우 높게 나타났고, IBM, HP 등의 하드웨어 벤더들은 금융산업의 비중이 높게 나타남

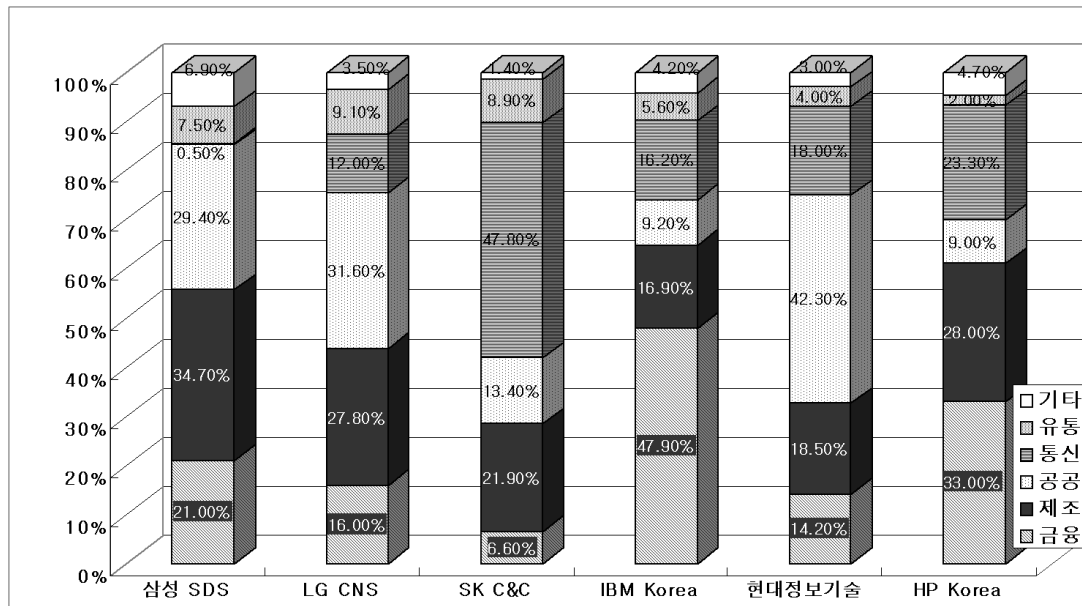
- 업종별 매출 비중
 - 삼성 SDS의 관계사가 제조업에 집중하고 있기 때문에 제조업의 매출 비

3. 국내 IT 서비스 산업의 현황

중이 가장 높게 나타났으나, 실제로는 공공부문과 금융부문에 집중하고 있음

- LG CNS는 관계사가 제조, 통신, 유통 등으로 분산되어 있어서 오히려 공공부문의 비중이 가장 높은 것으로 나타났고, 최근 통신부문의 성장이 두드러짐
- SK C&C는 SKT라는 대형 관계사의 영향을 받아 통신부문의 매출 비중이 약 48%이며, 공공부문과 금융부문의 매출 비중이 매우 낮음
- 현대정보기술은 관계사의 매출 비중이 매우 낮아 상대적으로 공공부문에 집중된 매출 구조를 나타냄
- IBM 및 HP의 경우는 금융부문의 매출이 가장 높고, 제조업, 통신부문 순으로 매출 비중이 높은 비슷한 산업별 매출 구조를 지님

[그림 9] 주요 SI 업체의 업종별 매출 비중 비교



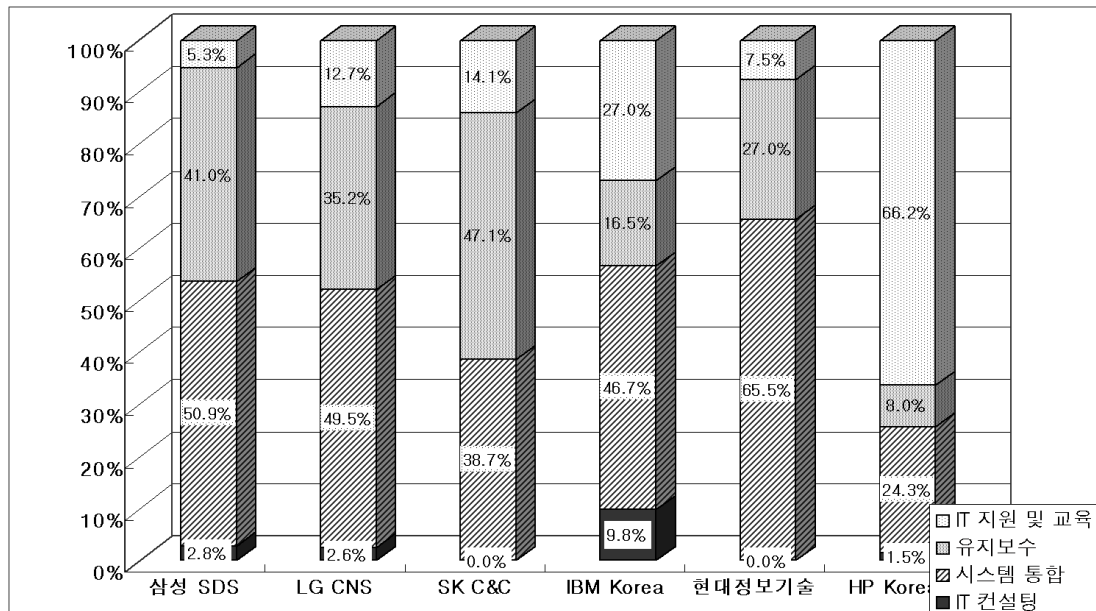
출처 : IDC(2003)

IT 서비스 구성요소별 수익 비중을 보면, 종합 SI 업체는 시스템 통합(SI), 유지보수(SM) 순으로 매출 비중이 높으나, 하드웨어 계열의 벤더들은 IT 지원 및 교육에 대한 비중이 매우 높게 나타남

o 구성요소별 수익 비중

- 삼성 SDS 및 LG CNS는 모두 시스템 통합 비중이 50% 수준으로 가장 높고, 아웃소싱 중심의 유지보수가 35~40%대이며, IT 컨설팅은 비슷한 수준이나 전체 매출에서 차지하는 비중은 매우 낮음
- SK C&C는 관계사 매출 비중이 높아서 시스템 통합 부문보다는 유지보수 측면의 매출이 상대적으로 높고, 컨설팅 부문은 매출이 거의 없음
- IBM도 금융권 중심의 시스템 통합의 매출이 가장 크지만, PWC 인수로 인해 컨설팅 부문의 매출도 타사에 비해 매우 높음. 또한 하드웨어 중심의 기업 특성으로 인해 IT 지원부문에 대한 매출도 커서 타사에 비해 기능별 매출 편차가 매우 적음
- 현대정보기술은 시스템 통합 비중이 65.5%로 가장 높고, 현대그룹과의 계열 분리로 인해 계열사의 유지보수 물량이 대폭 감소하여 유지보수 부문의 매출 비중이 매우 낮음
- HP의 경우는 기존의 하드웨어 지원 기반의 서비스 사업 구조에 따라 하드웨어 및 소프트웨어 지원부문과 교육부문이 66.3%로 높고, 시스템 통합, 유지보수, 컨설팅 부문은 모두 매우 미약함

[그림 10] 주요 SI 업체의 기능별 매출 비중 비교



자료 : IDC(2003)

최근들어 대형 SI 업체들을 중심으로 서비스 질의 고도화가 진행되고 있음

o CMM(Capability Maturity Model) 인증 확대

- 소프트웨어 개발 및 운영 조직의 수행능력을 평가하는 척도인 CMM (Capability Maturity Model)이 국내 산업계 전반으로 빠르게 확산되고 있음
- CMM을 통해 프로젝트 관리 및 산정, 개선활동의 투자수익에 대한 지표 를 얻기 위해 프로젝트 수행과정에서 데이터를 수집하고 분석함
- 세계무역기구(WTO)가 기술상의 무역장벽(TBT: Technical Barriers to Trade)을 한층 강화하면서 CMM이 해외시장 진입을 위한 새로운 기준으 로 등장함에 따라 CMM 인증업체가 확대되고 있음
- SI 업체의 국제 공인 품질 인증(CMM) 획득 현황

※ 삼성 SDS 첨단 소프트웨어공학센터 CMM Level 5 획득, LG CNS 대법원 등기전산화 프로젝트 CMM Level 5 및 국방부문 CMM Level 3, 포스데이타 전산부품 CMM Level 4, 쌍용정보통신국방부문 CMM Level 3 획득 등

다) IT 서비스 관련 정책 개요

- 정보통신부 ~ 업계 공동 'SI/NI 솔루션 맵' 구축(2002년 초)
 - 정보통신부는 국내 SI 산업의 솔루션 보유 현황을 파악하고 이 정보를 기반으로 업체 간 협력을 활성화하기 위해 'SI 솔루션 맵'을 개발하여 제공함
 - SI 솔루션 맵은 SI 업체들이 개발·보유하고 있는 솔루션의 기능과 특징 등을 DNA 지도처럼 체계적으로 분류·정리함
 - 솔루션 맵은 국내 업체들이 지닌 550여 개 솔루션을 시스템 통합 영역과 응용기술 영역으로 나눈 정보지도로서 인터넷에서 각 솔루션 명칭을 클릭하면 해당 솔루션의 기능과 주요 적용 분야, 적용 사례를 제공함

○ 정보통신부 ‘SI/NI 산업 활성화 방안’ 마련(2001년 말)

세부 사업명	주요 내용
기업의 SI 투자에 대한 세제 지원	○ SCM, CRM 등을 ERP와 동일하게 세액공제(중소기업 10%, 대기업 3%)
SI 기업의 투자(사업용 자산 취득)에 대한 세제지원	○ 정보시스템개발용 H/W 및 S/W를 임시세액 공제대상인 ‘사업용 자산’으로 인정
중소기업 제한 경쟁 입찰제도 도입 및 지체상금을 인하	○ 중소기업 제한경쟁입찰제도 도입(2002년 1/4분기 중 국가계약법 시행령 개정) ○ SI 사업에 대한 지체상금률(0.25%)을 장비판매(0.15%) 수준으로 인하(2002년 1/4분기 중 국가계약법 시행규칙 개정)
분쟁방지 및 조정제도 정비	○ SI 사업의 특성을 반영하여 국가계약법하의 ‘기술용역계약일반조건’ 보완(2002년 1/4분기 중 개정) ○ 국제계약분쟁조정위원회 활성화 추진(2002년 상반기 중 국가계약법 개정)
사업비 산정 모델의 개발 및 제안서 평가방식 개선	○ S/W 사업 대가의 기준을 스텝수 방식에서 기능점수 방식으로 개선하여 객관성과 정확성 제고 ○ 제안서 평가시, 기술평가 비중을 높여서 덤핑 동기를 약화(협상에 의한 계약체결 기준의 가격점수 비중을 하향 조정(최고 20%) 등)
사업자 평가를 통한 S/W전문기업제도 도입	○ 국제적으로 공인된 SI 사업자 평가기법인 CMM을 도입 ○ 향후 SPICE의 도입과 자체평가 기준의 개발을 추진
S/W 전문인력 양성	○ S/W학과 신·증설시 장비확충 및 교수요원 확보를 지원 ○ 해외 우수대학에 국내인력의 유학·연수를 지원
해외진출 지원	○ SI 업체와 재경부·외통부·산자부 등 유관기관이 참여하는 SI 해외진출지원협의회(위원장: 정통부 차관) 구성(2001. 9)·운영 ○ 민간자율기구인 [SI 해외진출협력위원회]를 설치하여 국내 업체 간 과당경쟁의 자율조정 및 협력 활동 수행 ○ 마켓채널 구축, 해외정보를 제공하는 수출종합정보시스템 구축(2002년 상반기)

자료 : 정보통신부

4. 국내 IT 서비스 시장 진단

가) 분할된 시장, 그룹 계열사 시장의 높은 비중

국내 IT 서비스 시장은 그룹 계열사 대상 시장(captive market), 정부 및 공공기관 대상 시장, 그 외 시장 등 세 부분으로 크게 구분되며, 특히 captive market의 비중이 매우 높음

- o 대형 SI 업체의 다수가 그룹 계열회사로서, 그룹 계열사들 SI 및 SM 물량의 대부분을 수행하고 있음
- o IT 서비스 시장에서 captive market의 비중에 대한 정확한 통계는 잡히지 않고 있지만 매우 높을 것으로 추정됨
 - 업계 1~3위인 삼성 SDS, LG CNS, SK C&C의 2002년 매출 중 그룹 계열사의 비중이 각각 60%, 44%, 70% 정도인 것으로 알려져 있음(경영과 컴퓨터, 2003. 4)
 - 3장에서 본 바와 같이, 이들 3사의 IT 서비스 시장 점유율이 51%에 달하므로, 국내 IT 서비스 시장에서 3사와 관련된 captive market의 비중은 20~35%로 유추할 수 있음. 그 외 상위 10위권의 업체들도 대부분 그룹 계열사이므로 captive market의 비중은 더욱 높을 것으로 추정됨
- o 높은 captive market 비중은 80년대 중반부터 대기업의 전산부문이 분사하기 시작하면서 자사의 전산물량을 기반으로 SI 사업이 시작된 국내 IT 서비스 산업의 발전과정에 기인함

높은 captive market의 비중은 IT 서비스 공급자의 도덕적 해이(moral hazard)를 유발하여 시장의 경쟁력을 저해하는 요인이 됨

- o captive market을 통하여 업체들은 특화된 산업을 위한 서비스에 대한 경쟁

력을 습득할 수 있는 기회를 얻지만, 아래에서 논의하는 바와 같이 시장 전체적인 시각에서 보면, 부정적인 측면이 강함

- o captive market은 실질경쟁이 존재하지 않는 시장이므로, 높은 captive market의 비중은 국내 IT 서비스 시장에서 경쟁을 통하여 시장이 발전할 수 있는 여지가 작음을 의미함
- o 특히, 앞서 열거한 그룹 계열사와 IT 서비스 제공자 사이의 관계 특화성과 계열사가 갖는 전환비용이 non-captive market보다 높아 시장 경쟁력이 더욱 위축되는 요인으로 작용함
- o 이러한 특성은 IT 서비스의 수요자인 그룹 계열사의 가격 협상력을 하락시켜 non-captive market에서 보다 높은 가격을 지불하게 됨
 - 실제로 업계에 따르면, 빅3인 삼성 SDS, LG CNS, SK C&C의 전체 영업이익률은 1~2% 내외에 그치는 반면, captive market에서의 영업이익률은 10~15%에 이르는 것으로 알려져 있음(경영과 컴퓨터, 2003. 4)
- o IT 서비스 제공자는 captive market에서 경쟁 없이 안정적인 수익을 누리고 있으므로, R&D 투자 등을 통한 품질제고에 대한 유인이 별로 크지 않는 도덕적 해이(moral hazard)가 존재하게 됨
 - 해외진출이 활발해지기 전에는, 경쟁력의 준거자료인 IT 프로세스에 대한 국제적인 품질인증인 CMM(Capability Maturity Model) 레벨 획득 수준이 낮았음
 - 기존의 captive market은 대체로 SM에 기반을 두고 있어, 최근의 경향인 Full IT 서비스를 위한 IT 컨설팅 역량 제고에 대한 기회가 없었음
- o captive market의 존재가 유발하는 IT 서비스 제공업체의 도덕적 해이는 해외 글로벌 환경에서 경쟁력을 상실하게 되는 요인임
 - 최근 해외 기업이 국내 시장을 공략함에 따라 국내 업체가 그들의 경쟁상

대로서의 위상이 줄어들게 됨

- 실제로 IBM Korea과 HP Korea의 경우, 국내 시장 점유율이 급성장하여 각각 6%와 3%로 4위와 6위를 차지하고 있음(IDC, 2003)

captive market에서의 상대적으로 높은 수익은 non-captive market에서의 경쟁 정도를 높이는 요인으로 작용하여, 결국 captive market을 기반으로 한 대형 SI 업체들만 생존할 것으로 예상됨

- o 비경쟁적인 captive market과는 달리 자유경쟁이 이루어지고 있는 non-captive market에서 매출증대를 통한 수익제고를 위해, 대형 SI 업체들은 품질제고 등에 대한 노력보다는 captive market에서 취하는 수익을 기반으로 non-captive market에서 밀어내기식 경쟁방식이 조장되고 있는 실정임
 - 앞에서 살펴보았듯이, 빅3의 captive market에서의 영업이익률은 10~15%인 반면, 전체 영업이익률은 1~2%내외이므로, non-captive market에서 흑자를 내고 있는 업체는 거의 없다고 할 수 있음
 - 이것은 자본력이 부족한 중견 IT 서비스 업체가 더욱 위축될 수밖에 없는 상황을 초래하여 대형 SI 업체들만 시장 점유율이 높아지고 있는 실정이며, 결국에는 captive market을 기반으로 하고 있는 대형 SI 업체들만 시장에서 생존할 것임(현재는 이러한 상황으로 가는 구조조정 기간으로 이해할 수 있음)

나) 공공부문 프로젝트의 최저가 낙찰제 관행과 단기성

공공부문 프로젝트는 시장수요 확대 측면에서 긍정적이나, IT 서비스 산업의 특성을 반영하지 못하는 단기성(short-term) 프로젝트 중심이며, 최저가 낙찰 관행에 의한 저가 수주로 공급자의 고품질 서비스를 위한 R&D 및 인력양성 투자 여력 상실을 초래하여 IT 서비스 산업의 발전을 저해하는 요인이 될 수 있음을 주목해야 함

- IT 서비스 분야의 특징으로 수요자가 공급자에게 (관계가 진행된 후) 고착화되는 경향이 있음을 지적하였으나, 정부 및 공공부문은 그 특성상 관계가 고착화될 수 없는 단기성 프로젝트(대부분 1년 계약)를 추진하고 있는 구조적인 성질이 있음
 - 한 프로젝트 후에 업그레이드 또는 기존 프로젝트와 관련된 추가 구축 등 차후에 발생할 수 있는 프로젝트(현재까지는 이러한 부차적인 프로젝트가 있는 경우가 거의 없었음)에 대해 기존에 수행했던 사업자가 유리한 위치에 있지 못함
- 이에 따라 장기적인 관계가 성립되지 못하여, 프로젝트에 대해 저가 수주로 초기 수익성이 악화되더라도 차후의 프로젝트에 대해 높은 가격으로 수익성을 보전할 수 있는 여지가 적어 IT 서비스 제공자의 수익성 저하에 큰 영향을 미침
- 국내 IT 서비스 제공자의 수익성 악화의 또 다른 요인으로 지적되고 있는 정부 및 공공부문에서의 가격항목의 비중이 높은 최저가 낙찰제는 가격경쟁을 심화시켜 자본력이 부족한 중견 업체는 수주의 어려움까지 겪고 있음
 - 입찰 참여시 사업 수행 예정가격의 70~80%로 입찰에 참여하며, 사업자 선정시 재협상에서 입찰가격의 70~80%로 최종 가격이 결정되는 것이 일반적인 것으로 알려져 있음
- 공급자는 저가 수주로 고품질의 서비스를 제공할 수 없으며, 수익성 악화로 기술개발 투자나 인력양성에 투자할 수 없게 되어 경쟁력 악화를 가져옴
- non-captive market에서의 수익이 적자임에도 불구하고 서비스 제공업체들이 진출하는 이유
 - IT 서비스 사업이 기본적으로 규모의 경제와 경험효과(experience effect)로 인한 비용우위가 존재하고 평판(reputation)이 중요한 사업임
 - ※ 경험효과 : 누적생산량이 2배로 됨에 따라 평균비용은 일정한 비율(20~30%)로 하락하

는 현상으로 학습에 인해 발생함

※ Reference Site, S/W tools, Source code 등 경험효과가 중요한 IT 서비스 산업(S/W 산업 등도 포함)에서 규모는 장기적인 비용하락에 큰 영향을 미침

- 정부 및 공공부문은 best practice 확보 차원에서, 그리고 장기적 관점에서 평균비용 하락을 목적으로 업체들이 참여하고 있다고 해석할 수 있음

정부 및 공공부문 등 이익을 실현하기 어려운 시장에서 손실을 보전하기 위해 단순히 작업을 넘기는 하도급 형태의 관행이 진행되고 있음

- o IT 서비스 산업에 관련된 모든 서비스를 한 업체가 제공할 수 있는 경우는 거의 없으므로, 모든 서비스를 제공하기 위해서는 여러 업체의 협력이 필수적임
- o 그러나 주 계약자는 거의 서비스를 제공하지 않고 다른 IT 서비스 제공자에게 하도급을 주는 형태가 자주 발생함
- o 이것은 특히, 정부 및 공공부문에서의 출혈경쟁에 의한 수익 창출이 어려운 경우에 나타나고 있으며, 하도급에 참여한 소규모 업체들이 피해를 볼 수 있는 가능성이 증대됨

다) H/W와 패키지 S/W의 외국제품에 대한 높은 의존도

프로젝트당 주 계약자의 매출 비중이 낮음

- o 국내 IT 서비스 관련 프로젝트들이 특히 공공부문 시장을 중심으로 아웃소싱보다는 구축을 중심으로 이루어져 H/W 도입 비중이 크며, H/W, S/W의 외국제품에 대한 비중이 높음
- IDC(2002) 사례 조사에 의하면, 공공부문과 금융부문의 프로젝트당 H/W의 비중이 각각 50%와 60%를 차지하고 있는 것으로 나타남

- 또한, 공공부문과 금융부문에서 주 계약자가 해외 협력업체를 이용하는 경우가 60%를 넘음
- o 주 계약자의 낮은 매출 비중은 수익성 및 경쟁력 저하의 결과를 초래함
 - 소프트웨어의 경우, 국내 기업 자체적으로 개발할 때 따르는 막대한 투자 규모에 비해 투자효과가 매우 불확실하므로 자체개발보다는 경쟁력이 높은 외국산 소프트웨어를 프로젝트에 사용하고 있음
 - ※ Economist(2003. 5. 12)에 의하면, Oracle, Siebel, SAP과 같이 독자적인 솔루션이 없는 SI 업체는 노동집약적 단순가용 형태의 사업구조를 탈피하기 어려울 것으로 진단함

라) 취약한 인력구조

현재 국내 IT 서비스 산업의 인력구조가 안고 있는 가장 큰 문제점은 전문적인 인력의 부족임

- o SI 업체들의 정보화사업 대상은 국내 전 산업분야에 걸쳐 있기 때문에 산업별로 가지고 있는 고유한 업무의 특성을 이해하지 못하면 성공적인 프로젝트를 수행할 수 없음

정보기술적인 측면의 기술과 함께 각 산업의 특징을 이해할 수 있는 산업별 전문가 육성이 시급함

- o 대규모 프로젝트를 수주하고도 수행할 프로젝트 관리자가 없어 프로젝트 매니저(PM) 한 명이 여러 개의 프로젝트에 이름을 올리는 기현상이 나타나고 있음
 - 정부와 각 교육기관들은 일찍부터 IT 전문인력의 중요성을 인식하고 많은 투자를 집중시켜 왔지만 IT 전문인력 수급이나 질적 수준의 문제는 해결되지 못하고 있음

마) 국내 IT 서비스 산업의 SWOT 분석

강 점	약 점
- 하도급 업체 선정 및 사업관리·운영 능력 - 우수한 사업수주의 영업 능력 - 공공(전자정부), 통신, e-비즈니스 등 특화된 솔루션 보유	- 높은 H/W, S/W의 해외 의존도 - 솔루션에 대한 지식 및 기술 부족 - 컨설팅, PM 등 전문인력 부족
기회 요인	위 험
- 선진국에 비해 IT 서비스 시장의 미성숙	- 낮은 진입 장벽(경쟁심화) - 높은 captive market 비중 - 해외 대형 IT 공급업체의 국내 진출 - 최저가 낙찰제

5. IT 서비스 산업 경쟁력 확보를 위한 과제 및 연구 방향

- 민간부문에서는 출혈경쟁 방지를 위한 자생적 노력, 해외진출을 위한 다각적 시도 등 경쟁력 확보와 수익성 제고를 위해 나름의 노력을 경주하고 있음
- 정부의 정책은 IT 서비스 산업의 경쟁력 확보와 바람직한 산업구조를 구축하는 측면에서 재고되어야 함

국내 IT 서비스 산업의 산업조직적 연구 및 captive market 비중 축소를 위한 제도적인 유인체계에 관한 연구가 시급함

- IT 서비스 제공자가 자발적으로 captive market으로부터 발생하는 수요를 줄이기는 어려움
- captive market의 폐해를 살펴본 바와 같이 바람직한 IT 서비스 산업 발전을 위해 그 비중을 감소시켜야 하는 당위성은 존재하나, 그 방법론 및 방법론을 도출하기 위한 IT 서비스 산업에 대한 산업조직적 접근에 대해서는 활발한 연구가 필요함

정부 및 공공기관의 정보화 프로젝트를 구축(SI) 위주에서 Full IT 서비스를 요구하는 장기 프로젝트로의 전환을 추진할 필요가 있음

- Full IT 서비스에 대한 국내 기업들의 경쟁력 제고를 위해서는 공공부문에서 선도적으로 SI 분야뿐만 아니라, IT 컨설팅과 IT 아웃소싱 서비스 모두가 요구되는 장기적 성격의 프로젝트를 추진할 필요가 있음
 - 현재 공공부문의 프로젝트들은 대부분 1년 예산 기준이어서 장기적 계획 수립이 불가능함
 - 공공부문의 IT 아웃소싱 확대 적용 법률기반 및 재정확보가 시급하며, 장

기계약체제로의 이행이 중요함

- 정부 및 공공부문의 프로젝트 장기화를 위해서는 정부가 IT 서비스에 대해 기획, 발주, 성과관리 체제를 구비한 고객이 되어야 할 것임
- 정부 프로젝트의 장기화 추진은 IT 서비스 산업의 고유특성을 충분히 반영하는 것으로, 서비스 제공자 수익성 개선에 큰 효과가 있을 것으로 기대됨
 - 이것은 최저가 낙찰제하에서도 기업의 수익성을 제고시킬 수 있는 방안으로 고려될 수 있음
 - ※ 최저가 낙찰제의 가격항목 비중을 현행 20~30%에서 10% 이하로 낮추어 수익성 개선을 유도하는 것이 바람직하다는 업계의 의견이 있으나, 이것은 근본적인 해결책이 아닌 단기적인 미봉책에 그칠 것으로 사료됨
 - ※ 프로젝트의 장기화 여부와 상관 없이 가격항목 비중을 더욱 크게 낮추지 않는 이상 저가 수주 경쟁방식은 크게 개선되지 않을 것임
 - IT 컨설팅, 아웃소싱 부문 등에 대한 경험 축적과 기술 발전을 이끌어 낼 수 있을 것으로 기대됨
 - ※ Economist(2003. 5. 12)에 의하면, 소프트웨어 개발부문과 더불어 IT 컨설팅 부문이 부가가치가 가장 큰 것으로 보임
 - 또한, 추진 프로젝트의 성과관리를 지속적으로 추진하여, IT 서비스 제공자와 수요자가 함께 IT 서비스를 통하여 가치를 창출할 수 있는 사회 분위기를 조성함

현재 정부가 정책적으로 추진하고 있는 적극적 해외진출 지원, 고급 전문 인력 양성 및 IT 기초·응용 R&D 투자 지원 등은 지속적으로 추진되어야 할 과제임

6. 결 론

국내 IT 서비스 시장의 높은 captive market 비중 및 최저가 낙찰제 방식은 건전한 IT 서비스 산업 발전 및 업체들의 경쟁력 제고에 주요 장애원인임

- 국내 IT 서비스 산업의 독특한 특성인 captive market의 높은 비중이 건전한 IT 서비스 산업 발전 및 업체들의 경쟁력 제고에 주요 장애원인이 될 수 있음을 논의하였음
 - 비경쟁적인 captive market을 통한 안정적인 수익구조는 업체들의 도덕적 해이를 유발하며, non-captive market에서 자본력을 앞세운 밀어내기식 경쟁을 조장하는 부정적인 측면이 있음
- IT 서비스의 고유 특성을 살리지 못하는 정부 및 공공부문의 단기성 프로젝트와 최저가 낙찰제 방식은 IT 서비스 산업의 발전을 저해하는 또 하나의 요인으로 지적되었음

국내 IT 서비스 시장의 활성화 및 업체 경쟁력 제고를 위해 정부는 각종 정책 방안을 마련해야 함

- 국내 IT 서비스 시장의 건전한 발전과 업체들의 경쟁력 제고를 위한 정책적 시사점
 - 기존의 IT 서비스 시장 활성화를 위한 각종 정책 및 지속적인 인력양성과 R&D 투자를 위해 자원을 배분해야 함
 - 또한 captive market 비중을 축소하기 위한 다양한 제도적 유인시스템을 지속적으로 연구해야 함
 - 정부 및 공공부문의 프로젝트들이 장기적 성격을 지닐 수 있도록 전환되어야 함