



사업지원 서비스업 노동시장 특성 및 전망

방 글

KEIS

사업지원 서비스업 노동시장 특성 및 전망

방 글

KEIS



발간사

기술 발전에 따른 산업의 디지털화는 새로운 산업과 일자리를 창출하거나 감소를 유발할 수 있다. 이에 따라 일자리 구조는 크게 변화할 것으로 예상된다. 이미 여러 분야의 일자리에서 자동화가 이루어졌으며, AI 발전과 적용 확대에 따라 인간만이 할 수 있다고 여겨지던 고유의 일자리 영역도 대체 가능성이 높아지고 있는 상황이다.

사업지원 서비스업은 고용알선과 인력 공급 등의 고용 지원 서비스업, 경비·경호 및 보안시스템 운영 등의 보안 서비스업, 여행사 및 예약 대리 등의 여행 보조 서비스업, 문서 작성·복사 등의 사무지원 서비스업을 포함하는데 디지털화에 따른 일자리 대체 가능성이 높다고 판단되는 산업이다. 기업 업무의 일부분이나 과정을 경영 효율화를 위해 제삼자에게 위탁처리 하기가 용이하기 때문이다. 이러한 아웃소싱의 가능성이 높은 사업지원 서비스업은 비정규직 근로자 비중이 높고, 비정규직 근로자 중에도 간접고용(파견, 용역근로) 비중이 높다. 또한 단순노무 종사자의 비중도 절반 정도로 타 산업에 비해 상대적으로 높은 비중을 차지하며 디지털화에 따른 기술 대체가 일어날 산업으로 자주 언급되곤 한다. 이러한 기술 대체 가능성이 높은 산업의 경우 해당 종사자의 직무 전환 등을 위한 재교육 등 대책을 고민해야 하는 시점이다.

이를 위해서 해당 산업의 신뢰할 만한 인력수요 전망 결과는 필수적이다. 그러나 사업지원 서비스업은 너무 다양한 산업과 직업의 특성이 혼재되었고 파견 및 용역 근로자가 대부분으로 단기간 내 다양한 산업으로 이동또한 많다. 이러한 사업지원 서비스업의 특성은 해당 산업의 고용변동 요인과 특성을 파악하는데 어려움으로 작용하며 관련 산업 연구 결과가 많지 않은 이유이기

도 하다.

이에 본 연구는 해당 산업과 산업 내 직업의 특성을 파악하여 신뢰성 있는 전망 결과를 도출하고자 활용가능한 다양한 통계자료와 행정자료를 분석하였다. 또한 전문가의 의견을 수집하기 위한 FGI를 진행하고 그 결과를 활용하여 사업지원 서비스업의 분류상 최소 단위 수준까지 전망을 수행하였으며 인적 속성별 향후 전망도 시도하였다.

본 보고서의 분석과 전망 결과가 향후 사업지원 서비스업 부문의 노동시장 구조 변화에 대응하기 위한 정책과 교육계획을 수립하는 데 기초 자료로 활용될 수 있기를 기대한다.

2021년 12월
한국고용정보원
원장 나 영 돈

〔 차 례 〕

제1장 서론	1
제1절 연구의 필요성 및 목적	1
제2절 보고서의 구성	4
제2장 사업지원 서비스업 구성 및 현황	6
제1절 사업지원 서비스업의 범주 및 구성	6
제2절 사업지원 서비스업 특성 및 현황	10
제3장 사업지원 서비스업의 고용 변화 추이	14
제1절 사업지원 서비스업의 고용 변화 추이	14
제2절 사업지원 서비스업의 세부 산업별 고용 변화 추이	24
제4장 사업지원 서비스업의 노동시장 특성	27
제1절 취업자 및 일자리 특성	27
제2절 사업지원 서비스업 종사자(피보험자)의 일자리 이동	36
제5장 기술 발전이 사업지원 서비스업 고용에 미치는 영향	44
제1절 서론	44
제2절 기술발전이 각 산업의 고용에 미치는 영향	46
제3절 소결	54

제6장 사업지원 서비스업의 인력수요 전망	56
제1절 전망 자료 및 방법	56
제2절 인력수요 전망	59
제3절 정성적 인력수요 전망	72
제7장 결론	82
참고문헌	85
부록	87

[표 차례]

〈표 2-1〉 한국표준산업분류 기준 사업지원 서비스업의 구성	9
〈표 2-2〉 사업지원 서비스업 사업체 및 종사자 수 매출액 규모	12
〈표 2-3〉 사업지원 서비스업 고용규모	13
〈표 3-1〉 사업지원 서비스업 취업자 추이(소분류)	25
〈표 3-2〉 사업지원 서비스업 취업자 분포	26
〈표 4-1〉 사업지원 서비스업 취업자 추이	29
〈표 4-2〉 사업지원 서비스업 성별 취업자 추이(소분류)	30
〈표 4-3〉 사업지원 서비스업 연령별 취업자 추이	31
〈표 4-4〉 사업지원 서비스업 연령별 취업자 추이(소분류)	32
〈표 4-5〉 사업지원 서비스업 학력별 추이(소분류)	34
〈표 4-6〉 사업지원 서비스업 종사상지위별 추이	35
〈표 4-7〉 사업지원 서비스업 종사자의 일자리 이동 추이	38
〈표 4-8〉 사업지원 서비스업 부문 피보험자의 재취득 시 산업 분포	41
〈표 4-9〉 사업지원 서비스업 피보험자의 분포 및 평균보수(상실시점 t0) ...	42
〈표 4-10〉 사업지원 서비스업 피보험자의 센서링 처리별 평균보수 분포 (재취득 시점 t1)	43
〈표 6-1〉 사업지원 서비스업 전망결과	60
〈표 6-2〉 사업지원 서비스업 소분류별 취업자 수 전망	61
〈표 6-3〉 사업지원 서비스업 인적속성별 취업자 수 전망	62
〈표 6-4〉 고용알선 및 인력공급업 인적속성별 취업자 수 전망	64
〈표 6-5〉 여행사 및 기타 여행보조 서비스업 인적속성별 취업자 수 전망 ..	65

〈표 6-6〉 경비, 경호 및 탐정업 인적속성별 취업자 수 전망	66
〈표 6-7〉 기타 사업지원 서비스업 인적속성별 취업자 수 전망	67
〈표 6-8〉 사업지원 서비스업 부문 직업 대분류 취업자 수 전망	68
〈표 6-9〉 사업지원 서비스업 내 주요 직군의 세부 직업 취업자 수 전망 ...	71
〈표 6-10〉 산업별 세부 취업자 현황 및 향후 전망	73
〈표 6-11〉 산업별 일자리 변동의 요인: 고용알선 및 인력공급업	74
〈표 6-12〉 여행사 및 기타 여행보조 서비스업 세부취업자 현황	75
〈표 6-13〉 산업별 일자리 변동의 요인: 여행사 및 기타 여행보조 서비스업 ...	75
〈표 6-14〉 경비, 경호 및 탐정업 취업자 현황	76
〈표 6-15〉 산업별 일자리 변동의 요인: 경비, 경호 및 탐정업	76
〈표 6-16〉 기타 사업지원 서비스업 취업자 현황	78
〈표 6-17〉 산업별 일자리 변동의 요인: 기타 사업지원 서비스업	78

〔 그림 차례 〕

[그림 1-1] 사업서비스업과 제조업의 관계	2
[그림 2-1] 사업지원 서비스업 실질부가가치 추이	10
[그림 3-1] 사업지원 서비스업 월별 취업자 수 추이	15
[그림 3-2] 사업지원 서비스업 성별 취업자 수의 전년 동월 대비 증가율 ...	17
[그림 3-3] 사업지원 서비스업 연령대별 분포 및 주연령층 전년 동월 대비 증가율	18
[그림 3-4] 사업지원 서비스업 교육수준별 분포와 주계층의 전년 동월 대비 증가율	19
[그림 3-5] 사업지원 서비스업 종사상지위별 분포와 주계층의 전년 동월 대비 증가율	20
[그림 3-6] 사업지원 서비스업 사업체 규모별 분포와 주 계층의 전년 동월 대비 증가율	22
[그림 3-7] 사업지원 서비스업의 직업별 분포와 주 계층의 전년 동월 대비 증가율	23
[그림 6-1] 사업 시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업(N) 대비 사업지원 서비스업 비중 변화 전망	59
[그림 6-2] 사업지원 서비스업 세부 취업자 비중 전망	61
[그림 6-3] 사업지원 서비스업 부문의 직업 대분류 수준 구조 변화	69

요 약

사업지원 서비스업 종사자는 상당수가 단순노무직에 해당하며 아웃소싱과 관련된 업종이 다수를 이루고 있어 산업적 직업적 모든 접근에서 기술로 일자리가 대체될 가능성이 상당할 것으로 언급되곤 한다. 하지만 제조업과 밀접한 연관이 있을 것이라는 정도 이외에 산업 관련 자세한 연구는 부족한 실정이다. 워낙 다양한 산업과 직종에 일자리가 분포하고 있으며 통계 자료상 실제 종사하고 있는 산업의 취업자로 분류되지 않는 경우도 상당하여 정확한 자료 또한 부족하다.

본 연구는 사업지원 서비스업 관련 접근 가능한 통계자료와 행정자료 그리고 해당분야 전문가의 인터뷰 등을 토대로 사업지원 서비스업 노동시장의 현황과 특성을 파악하고자 한다. 이를 통해 산업 내 최소 단위의 분류까지 접근하여 인적 속성별로 향후 고용변동을 전망해 보고자 한다.

우선 산업의 특성과 고용변동 요인을 파악하기 위해 통계청의 경제활동인구조사와 지역별고용조사 자료를 기본으로 활용하여 산업과 산업 내 직업의 특성을 파악한다. 또한 기존의 한국고용정보원의 산업별 중장기 전망 방법으로 접근하기 어려운 소분류 이하 산업과 산업 내 직업의 고용변동을 전망하기 위하여 사업지원 서비스업 하위 4개 세부 업종인 고용알선 및 인력공급업, 여행사 및 기타 여행보조 서비스업, 경비, 경호 및 탐정업, 기타 사업지원 서비스업 중 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업의 재직자 및 산업전문가(연구자)를 대상으로 표적집단면접(FGI: Focus Group Interview)을 진행하였다.

이러한 연구 결과 사업지원 서비스업의 정량적인 전망 결과는 다음과 같다. 해당 산업은 향후 10년 동안 27천 명 증가한 1,016천 명으로 전망되며 이

ii 요약

러한 결과는 산업 내 가장 높은 비중을 차지하는 산업인 고용알선 및 인력공급업의 증가가 크게 기여한 것으로 사업지원 서비스업의 취업자 증가폭은 기준 연도인 2020년의 기저효과에 의해 큰폭의 증가를 보이나 증가 수준은 이전에 비해 둔화될 전망이다.

산업별 전망결과를 인적속성별로 살펴보면 남성의 비중이 월등히 높은 경비, 경호 및 탐정업 부문에서만 향후 10년 동안 남성의 취업자 감소가 두드러졌다. 사업지원 서비스업 내 다른 산업들은 성별에 따른 큰 차이를 보이지 않으며 유사한 증가수준을 보이는 것으로 전망된다. 사업지원 서비스업 전반적으로 종사자의 성비가 고른 편이며 상대적으로 진입장벽이 높지 않은 단순노무직이 상당하다. 전망결과는 이러한 산업적 특성이 반영된 것으로 보인다. 연령별로는 전산업에서 보이는 고령화의 특성이 사업지원 서비스업에서도 잘 드러난다. 전반적으로 고령층의 취업자 증가 규모가 큰 것으로 나타나며 상대적으로 고령층이 진입하는 것이 쉽지 않은 여행사 및 기타 여행보조 서비스업과 콜센터 인력이 상당수인 기타 사업지원 서비스업 부문에서만 중년층의 증가 규모가 가장 클 것으로 나타난다. 학력별로는 고학력화의 영향으로 전반적으로 학력 수준이 높을수록 증가 수준이 높을 것으로 전망되나 규모는 미미한 수준으로 산업 내 단순노무직의 고졸이하 학력자의 높은 비중이 기인하는 결과로 보인다. 눈에 띄는 점은 여행사 및 기타 여행보조 서비스업에서 고졸이하 학력자의 증가 수준이 높을 것으로 전망된다는 것이다(향후 10년동안 연평균 2.3%). 인적 속성 특성으로 볼 때 고졸 이하 중년층 여성의 해당 산업으로 유입이 높을 것으로 추측된다. 또한 경비, 경호 및 탐정업이 전반적으로 향후 감소 수준을 보이는 데 비해 인적 속성별로 규모가 미미하긴 하나 고령층과 대학원 이상자의 증가 수준만 정(+)으로 전망되었다는 것이다. 이는 일부 고학력 은퇴자가 경비, 경호 및 탐정업으로 유입되는 것으로 추측된다.

다음으로 고용변동의 요인을 정성적으로 분석한 결과를 보면 사업지원 서비스업은 장기적으로 고용 측면에서 부정적일 것이라는 의견이 우세하였으나 단순노무직 이라도 자동화 로봇의 개발이 쉽지 않을 것이라는 의견이 다수였다. 때문에 우려하는 것 처럼 고용이 감소하지 않을 수도 있다는 의견이다. 사업지원 서비스업 내에는 일정한 방식에 따라 규칙적으로 하는 업무 비중이 높은 단순노무직이 많아 기술로 일자리가 대체될 개연성이 높으니 여전히 사람 간

직접 대면이 필요하고 업무 수행 과정에서 관계 형성 및 감성적 스킬이 필요한 직업의 경우도 많다는 것이다. 향후 10년 동안 개발하더라도 경제적 효과를 보장하기 어려우며 비정형적인 기술의 체화가 중요한 직업 등은 자동화나 인공지능으로 대체되기는 어려울 것으로 보았다.

이러한 결과를 토대로 사업지원 서비스업 내 ‘고용알선 및 인력 공급업’에서 기술 대체에 따른 고용 감소가 빠르게 일어날 것이라고 판단하는 직종은 주로 고객 상담 및 기타 사무원, 제조 관련 단순 종사자, 사무 관련 종사자(회계 및 경리 사무원, 금융 사무원, 경영사무원), 건물 관리원 및 검표원, 계기·자판기 및 주차 관리 종사자 등이다. ‘여행사 및 기타 여행 보조 서비스업’에서는 인솔자, 여행 상담사, 한국인 가이드, 여행안내 접수사무원 등 관련 대부분의 직종이 언급되었다. ‘경비, 경호 및 탐정업’에서는 경비원, 주차정산원, 미화원이 언급되었으며, ‘기타 사업지원 서비스업’에서는 고객 상담 및 기타 사무원, 보험전문가, 보험 및 금융 관리자 등이 기술 발전에 따라 상대적으로 빠르게 감소할 것이라는 의견이 많았다.

사업지원 서비스업에서 기술 대체에 따른 고용감소가 유발되지 않고 오히려 증가할 것이라고 언급되는 직종은 개인의 불편을 타인이 대신해 줄 수 있는 직종이 주를 이루었다. 배달원, 가사 및 육아 도우미, 기타 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스 종사자 등이 이에 해당된다.

사업지원 서비스업은 앞서 언급한 것처럼 타 산업과 비교하면 진입 장벽이 낮고 최저임금의 영향을 받는 단순노무직 비중이 상대적으로 높다. 이러한 직종의 특성상 임시·일용직 비중도 높은 편이다. 흔히 직업소개소나 아웃소싱으로 불리는 고용알선 및 인력공급업 고용 비중이 산업내 70%정도를 차지할 정도로 높아 사업지원 서비스업의 성격은 고용알선 및 인력공급업의 특성에 큰 영향을 받을것이다. 고용알선 및 인력공급업은 채용 분야에 따라 다양한 산업에 종사자가 분포할 수 있는 구조이다. 어떻게 보면 노동시장의 수요 변화에 따라 유동적으로 채용 분야가 다양해질 수도 있을 것으로 보인다.

코로나19 확산 시기에 전 산업에서 고용 감소의 타격을 입었지만 사업지원 서비스업은 오히려 전기 대비 증가하였다. 전염병 확산에 따른 청소, 방역 등의 단순노무직 혹은 임시·일용직의 수요 증가가 주된 요인일 것으로 추측된다. 물론 직전의 고용상황이 좋지 않아 기저효과에 따른 것일 수 있으나 꾸

준한 규모를 유지하던 사업지원 서비스업의 고용이 감소한 시기는 정부 정책에 따라 청소, 경비 용역 등 공공부문 직고용 확산 및 최저임금의 상승 시기와 맞물린다. 이러한 상황을 살펴볼 때 사업지원 서비스업은 기술의 발전에 따른 인력 대체 영향보다는 오히려 정부의 규제나 정책의 변화 영향력이 고용 변동에 훨씬 강하게 작용할 것으로 추측된다. 하지만 전 산업의 사업체 직고용이 강제되는 것이 아닌 이상 정부 정책 변화에 맞추어 고용알선 및 인력공급업 사업주의 수익 창출을 위한 노력(차년도의 채용 및 고용알선에 변화 내용 적용)이 어느 정도 가능하기 때문에 꾸준히 부정적 영향을 발휘할 것으로 보이지는 않는다. 최소한 이전의 1,000천 명 전후의 취업자 규모는 회복될 것으로 전망된다.

인공지능을 활용한 생산성 향상은 곧 일자리 감소로 이어져 동전의 양면과 같다. 하지만 사람 간 직접 대면이 필요하고 업무 수행 과정에서 관계 형성과 감성적 스킬이 필요한 직업의 경우 자동화 로봇의 개발이 쉽지 않고, 개발하더라도 경제적 효과를 보장하기 어렵기 때문에 단순노무직이 다수를 차지하고 있어 기술 발전에 따른 고용의 급격한 감소가 일어날 것으로 분류되는 사업지원 서비스업의 취업자는 예상보다는 자동화나 인공지능에 따라 단기간 내 대체되기는 어려울 것으로 판단된다. 하지만 이러한 기술 발전이 취약한 노동환경을 개선할 수 있는 기회로 삼을 수는 있을 것이다.

최저임금의 영향을 많이 받을것으로 기대되며 꾸준히 고령층의 노동력이 유입되고 있는 사업지원 서비스업 부문에서 인력의 생산성과 안정성을 보완하는 수준으로 기술을 적극 활용할 수 있게 지원하고 최소한의 관련 교육을 장려한다면 기술 발전에 따른 급변하는 환경에 적극적으로 대비하면서 우리나라의 고령층이 저임금의 좋지 못한 일자리로 꾸준히 유입되는 현실에서 해당 일자리의 환경 개선의 효과를 피할 수 있는 기회가 될 것이다.

제1장

서론

제1절 연구의 필요성 및 목적

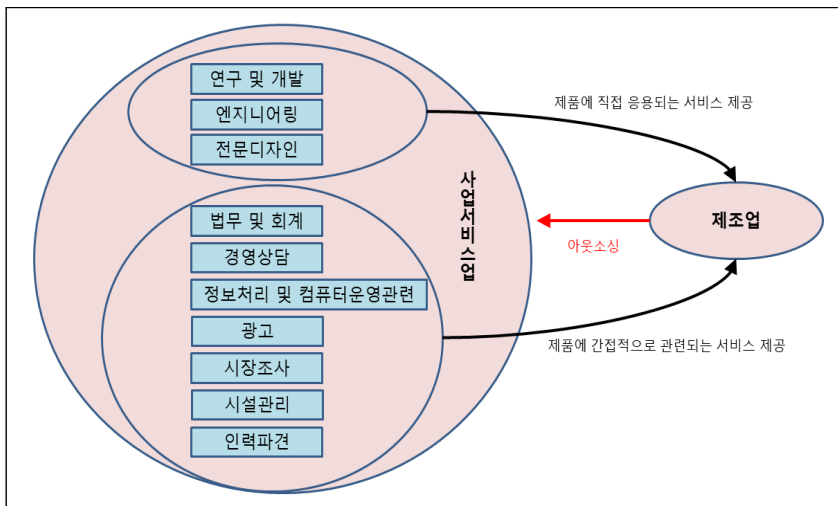
기술 혁신에 따른 디지털화 관련 기술의 발전은 새로운 산업을 창출하며, 일자리 측면에서는 새로운 일자리를 창출하거나 일자리 감소를 유발함에 따라 일자리 구조는 크게 변화할 것으로 예상된다. 기술의 발전으로 여러 분야의 일자리에서 자동화가 이루어지고 있으며, 새롭게 만들어지는 일자리는 기술의 이해와 능력을 요구하고 있다.

기술 발전으로 일자리가 대체될 가능성은 해당 직업이 수행하는 일의 정형화 정도에 영향을 받는다는 의미이다. 수행하는 일이 일정한 매뉴얼에 따라 규칙적일 경우 정형화 정도가 높다고 할 수 있으며 단순노무직의 근로자는 상당수 이러한 정형화 정도가 높다고 말할 수 있다.

사업지원 서비스업 종사자는 상당수가 단순노무직에 해당하며 아웃소싱과 관련된 업종이 다수를 이루고 있어 산업적 직업적 모든 접근에서 기술 발전으로 일자리가 대체될 가능성이 상당할 것으로 언급되곤 한다. 하지만 사업지원 서비스업이 제조업과 밀접한 연관이 있다는 정도만 알려져 있으며(그림 1-1)

참조) 산업과 관련한 자세한 연구가 부족한 실정이다. 기존에 사업지원 서비스업 관련 선행 연구도 본 연구에서 살펴보고려고 하는 협의의 정의인 표준산업분류상 업종 중 하나가 아닌 광의의 의미에서 사업지원 서비스업을 포괄한 사업 서비스업의 개념으로 기타 전문과학 기술서비스업, 정보통신업이 상당수 포함되어 있다. 게다가 이들 사업서비스업 관련 연구에서는 상대적으로 고부가가치의 전문적인 지원서비스업과 정보통신업 관련 내용을 주로 분석하고 있으며 그러한 산업을 발전시키기 위한 노력과 지원 방향 등을 다루는 경우가 다수이다.

[그림 1-1] 사업서비스업과 제조업의 관계



자료: 한국은행(2007), 「사업서비스업의 현황 및 발전방향」 p.1에서 재인용

현재의 사업지원 서비스업 구분에서 사업서비스 관련 고부가가치인 산업 활동은 대부분 정보통신업이나 전문, 과학기술서비스업의 산업으로 재편된 상황이다. 상대적으로 저부가가치이고 기술 숙련이 덜 필요한 단순노무직이 산업 내 근로자의 상당수를 차지하는 사업지원 서비스업 관련연구의 내용은 그저 사업서비스업을 구성하고 있는 하나의 산업 정도로만 언급되고 기타 자세한 연구는 매우 부족하다.

이러한 상황에서 현재 고용과 관련해 주요한 화두 중 하나는 디지털화에 따른 인력 대체와 그에 따른 고용 변화를 예상하여 효과적인 대책을 세우는

것이다. 이러한 기술 발전에 따른 일자리 대체를 전망하면서 주로 산업별 직업별 기준으로 접근하는 경우가 다수인데 사업지원 서비스업은 산업적 직업적 모든 접근에서 인력 대체가 크게 일어날 수 있다고 지적되는 산업이다.

오호영 외(2016)에 따르면 미래 기술 혁신에 따른 자동화에 따라 일자리 대체 가능성이 큰 고위험군 일자리 종사자 비중이 ‘N.사업시설 관리, 사업지원 및 임대 서비스업’의 경우 2015년 기준 78.9%에 이른다고 하였다. 해당 분야의 종사자 중 78.9%는 기술 발전에 따라 사람이 하는 업무가 기술로 대체될 수 있다는 의미이다. 이는 도매 및 소매업(85.5%), 운수업(83.0%)에 이은 높은 수준이다.

앞서 언급했듯이 사업지원 서비스업 근로자는 간접고용의 형태로 다양한 산업에 걸친 용역 및 파견으로 종사한다는 점에서 해당 산업의 고유한 특성이거나 고용변동에 영향을 미치는 요인 등을 파악하기는 상대적으로 더 어렵다. 많은 연구에서도 해당 산업은 크게 주목받지 못하여 다양한 연구 결과나 정보 또한 부족한 실정이다. 그런데도 사업지원 서비스업은 기술 발전에 따른 자동화로 인력 대체가 클 것으로 여겨지는 고위험군 산업으로 꼽혀 해당 이슈로 주목받고 있다.

한국고용정보원에서는 산업별, 직업별 중분류 수준에서 향후 10년의 인력 수요를 전망하고 있다. 사업지원 서비스업의 고용 규모를 살펴보면 경제활동 인구조사에서 2020년 기준 989천 명으로 집계된다. 전반적으로 해당 산업은 1,000천 명을 상회하는 규모를 유지해 왔다. 산업 중분류 기준 타 산업 대비 작지 않은 규모로 사업지원 서비스업 부문의 신뢰성 있는 인력수요 전망 결과를 도출하기 위해서는 심층적인 연구가 필요하다.

본 연구는 궁극적으로 신뢰성 있는 중장기 인력수요 전망 결과를 도출하기 위한 작업 중 하나로 사업지원 서비스업 고용에 영향을 미칠 수 있는 요인을 심층 분석하기 위해 해당 산업과 산업 내 직업의 특성을 파악하고자 한다.

제2절 보고서의 구성

본 연구는 사업지원 서비스업의 고용 및 일자리의 특성을 살펴보고 이를 바탕으로 해당 산업의 ①산업별 ②산업별 인적 속성별(성별, 연령별, 학력 수준별) ③해당 산업 내 직업 부문의 인력 수요를 전망하고자 한다. 본 연구의 구성은 다음과 같다.

우선 2장에서는 사업지원 서비스업의 정의와 범주를 소개하고 산업별, 세분류 단위까지 분류체계를 제시하고자 한다. 사업지원 서비스업의 현황을 파악하고자 최근의 실질부가가치 추이와 서비스업조사의 사업체 정보를 살펴 보았다. 마지막으로 경제활동인구조사와 지역별고용조사에서 확인하기 어려운 산업별 세분류 이하 단위의 규모 파악을 위해 한국고용정보원의 고용보험 피보험자 자료를 활용하여 사업지원 서비스업의 하위 수준까지 고용 규모를 파악하고자 하였다.

3장에서는 사업지원 서비스업의 노동시장 분석을 위해 통계청 경제활동인구조사 자료를 바탕으로 사업지원 서비스업의 고용 추이를 살펴보았다. 취업자 전반의 인적 속성별, 직종별 변동 추이를 중심으로 살펴보았다.

4장에서는 사업지원 서비스업의 노동시장 분석을 수행하기 위하여 통계청의 지역별고용조사 자료를 이용해 취업자 및 일자리 특성을 한국표준산업분류(10차 개정), 한국표준직업분류(7차 개정) 소분류 수준에서 살펴보았다. 또한 사업지원 서비스업 종사자의 일자리 이동을 살펴보기 위해 한국고용정보원의 피보험자 상실-취득 이력 DB를 통하여 기준 연도에 속한 산업이 사업지원 서비스업으로 분류된 종사자를 대상으로 피보험 자격을 재취득(이직)하는 경우 어떤 산업으로 이동하는지, 이전 직장 간 보수 차이가 발생 하는지를 살펴보았다.

5장에서는 사업지원 서비스업 하위 산업별로 기술 발전(디지털화)에 따른 장·단기적 영향과 직업별 기술 대체 등 고용변동에 영향을 미치는 요인의 정보를 파악하는 것을 목적으로 수치화된 계량자료로 파악하기 어려운 산업 및 고용의 변동요인을 정성적 분석을 통해 파악하고자 하였다. 이를 위해 재직자 및 산업전문가(연구자)를 대상으로 FGI를 진행했으며 본 장에서는 해당 결과를 한국직업전망(2021)의 일자리 변동요인의 8가지 범주 기준으로 다시 정리하였다.

6장에서는 사업지원 서비스업의 산업별, 직업별 인력 수요를 전망하고자 하였다. 사업지원 서비스업(중분류)의 하위수준(세분류)까지 향후 10년 동안의 취업자를 전망하고 해당 수준의 인적 속성별 전망도 시행하였다. 산업 내 직업별 인력수요 전망 또한 수행하였다. 마지막으로 전문가 집단의 판단을 근거로 사업지원 서비스업의 하위 세세분류 수준과 산업 내 직업의 향후 고용변동 요인과 변동 방향(증가 혹은 감소)을 전망하였다.

끝으로 전반적인 요약과 이를 기반으로 한 시사점을 제시하고 마무리한다.

제2장

사업지원 서비스업 구성 및 현황

제1절 사업지원 서비스업의 범주 및 구성

사업지원 서비스업은 한국표준산업분류상 대분류 기준 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업에 속한 중분류 산업 중 하나로 사업 운영과 밀접하게 관련된 지원 서비스를 제공하는 산업활동을 가리킨다. 비정규직 근로자 비중이 높고, 그중에서도 간접고용(파견, 용역 근로) 비중이 높은 산업이다.

사업지원 서비스업의 하위 세세분류별 산업활동 내용¹⁾을 좀더 살펴보기로 한다. 사업지원 서비스업은 고용알선 및 인력공급업, 여행사 및 기타 여행보조 서비스업, 경비, 경호 및 탐정업, 기타 사업지원 서비스업 등 4가지 산업으로 다시 소분류된다.

고용알선 및 인력공급업을 세부적으로 살펴보기로 한다.

고용알선업은 고용주 또는 고용알선업체의 직원이 아닌 구직자를 대리하여 일자리 및 구직자 정보를 기초로 인력을 선발, 알선, 배치하는 산업활동을

1) 통계청 한국표준산업분류(2017)의 주요 내용을 활용하여 정리함

말한다.

임시 및 일용 인력 공급업은 자기관리 아래 있는 노동자를 계약에 따라 타인 또는 타사업체에 단기간(1년 미만) 공급하는 산업활동을 말한다. 이들 노동자는 인력 공급업체의 직원이지만 고객 사업체의 지시와 감독을 받아 업무를 수행한다.

상용 인력 공급 및 인사관리 서비스업은 자기관리 아래 있는 노동자를 계약에 따라 타인 또는 타사업체에 장기간(1년 이상) 공급하는 산업활동을 말한다. 이들 사업체는 파견 인력의 인사관리 서비스를 수행할 수 있으나, 파견 인력은 고객 사업체의 지시와 감독을 받아 업무를 수행한다.

여행사 및 기타 여행 보조 서비스업은 국내·외를 여행하는 관광객을 대상으로 여행관련 시설 이용 알선, 여행에 관한 안내, 계약 체결의 대리 및 기타 여행의 편의를 제공하는 산업활동(부수적으로 항공권, 숙박시설 이용권, 레포츠 시설 이용권 등의 판매 대리 활동을 수행할 수 있음)과 기타 여행 지원 서비스업을 수행하는 산업활동을 말한다.

경비, 경호 및 탐정업은 사무실, 주택, 오락시설, 유원지, 주차장 등에서 경계, 재산 보호, 도난을 방지하거나 사람의 생명과 신체를 위해로부터 보호하는 산업활동과 귀중품 운송 서비스를 제공하는 산업활동을 포함하는 경비, 경호 서비스업과 화재 및 도난 경보장치 같은 전자 보안·경보 시스템의 원격 감시 및 유지·관리 서비스를 제공하는 산업활동인 보안시스템서비스업을 포함한다. 또한 개인 및 사업체에 관련된 각종 정보를 조사하는 산업활동도 탐정 및 조사 서비스업을 포함한다.

기타 사업지원 서비스업을 세부적으로 살펴보기로 한다.

문서 작성업은 편지 및 이력서 작성, 문서 편집 및 교정, 타이핑, 문서 처리(워드프로세싱), 문서의 속기, 필사 등을 하는 산업활동을 말하며 복사업은 인쇄 활동은 하지 않으면서 도서의 복사, 청사진 처리를 수행하는 산업활동을 말한다.

기타 사무 지원서비스업은 고객의 요구에 따라 청구서 작성 및 기록 활동, 인력 및 물자 분배 등의 일일 사무 행정 서비스를 종합적으로 제공하거나 기타 분류되지 않은 사무 지원서비스업을 포함한다.

콜센터 및 텔레마케팅 서비스업은 수수료 또는 계약에 따라 전화 매체로 고객의 불만 또는 기타 요청 사항을 접수하여 처리하거나 제품이나 상품을 소유하지 않고 전화로 홍보, 주문 접수, 정보 제공 등의 서비스를 제공하는 산업 활동을 말한다.

상품 소매, 보험 대리 등의 특정 산업활동을 수행하는 사업체가 전화 매체를 통해 사업을 수행하는 경우에는 그 본질적인 활동에 따라 분류한다. 전시, 컨벤션 및 행사 대행업은 각종 전시회, 컨벤션 및 행사를 기획, 조직하는 산업 활동을 말한다. 전시회, 컨벤션 및 행사와 관련된 조사, 기획, 설계, 구성, 제작, 시공감리 등에 관한 전반적인 책임을 맡아 이러한 시설의 내장, 외장, 전시장치, 기계 설비(음향, 영상 등) 등을 종합적으로 구성 연출하는 사업체도 포함하며 전시회나 회의 장소만을 임대하는 경우는 제외한다.

신용 조사 및 추심 대행업은 개인의 신용 고용 기록 및 사업체의 신용 기록을 수집하고, 이들의 신용도를 알고자 하는 금융기관, 소매상 등에게 수집된 정보를 제공하는 산업활동과 청구서의 금액을 수금하여 고객에게 송금하는 산업 활동을 말한다.

포장 및 충전업은 수수료 또는 계약에 따라 자동 또는 수동 포장을 불문하고 수축 포장, 투명 포장 등의 각종 포장 방법을 이용하여 음식물, 의약품, 화장품, 철물 등의 제품을 포장하는 산업활동을 말한다. 이 산업에는 에어로졸의 혼합 및 주입이 포함되며, 포장물에 상표 부착 및 날인하는 활동이 결합될 수 있다.

그 외 기타 분류 안 된 사업지원 서비스업은 그 외 기타 달리 분류되지 않은 사업지원 서비스를 수행하는 산업활동을 말한다.

〈표 2-1〉 한국표준산업분류 기준 사업지원 서비스업의 구성

소분류	세세분류	예시
고용알선 및 인력공급업	고용알선업	· 사무 인력 알선 · 제조업 노동 인력 알선 · 개인 및 가사 인력 알선 · 고급 인력 알선(헤드헌터) · 간호 인력 알선 · 직업소개소
	임시 및 일용 인력 공급업	· 임시 및 일용 근로자 파견업 · 단기 인력 파견업 · 단기 개인 및 가사 인력 공급 · 단기 간호 인력 공급 · 모텔 공급 · 단기 산업 노동 인력 공급 · 근로자 단기 파견업 · 인력풀(pool) 공급 운영 · 단기 사무 인력 공급 · 연극, 영화 단역배우 공급 운영
	상용 인력 공급 및 인사관리 서비스업	· 상용 근로자 파견 및 공급업
여행사 및 기타 여행보조 서비스업	여행사업	· 일반 여행사 · 국외 여행사
	기타 여행보조 및 예약 서비스업	· 관광 안내소 · 카풀체계 운영 · 매표 대리(여객 자동차 매표 대리 포함) · 숙박 알선 · 여행자 가이드(안내) 서비스 · 숙박 예약 대리
경비, 경호 및 탐정업	경비, 경호 서비스업	· 경비업 · 순찰 서비스 · 건물 경비 · 사업체 보안 서비스 · 보디가드 서비스 · 경호견 서비스
	보안시스템 서비스업	
	탐정 및 조사 서비스업	· 홍신소 · 시설탐정 서비스 · 필체 감정 · 지문 조사 서비스 · 거짓말 탐지기 서비스
기타 사업지원 서비스업	문서 작성업	
	복사업	
	기타 사무지원 서비스업	
	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업	· 콜센터 운영 · 텔레마케팅 서비스 · 전화번호 안내 서비스 · 인바운드(in-bound), 아웃바운드(out-bound) 서비스
	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	· 산업 박람회 기획 · 주택 전시회 기획 · 패션쇼 기획 · 디스플레이 서비스업 · 과학 행사 기획 · 문화 행사 기획 · 전시시설 기획 및 연출
	신용조사 및 추심 대행업	· 외상 수금 대리 · 채무자 추적 서비스 · 개인 신용도 조사 · 회사 신용도 조사 · 기업 신용 평가
	포장 및 충전업	· 상표 부착 서비스 · 여행용구 조립 및 포장 · 부탄 가스 주입 · 의류 포장
	그 외 기타 분류 안된 사업지원 서비스업	· 가스, 전기, 수도 계량 대리 · 상품권 판매 대행

자료: 통계청, 한국표준산업분류(2017) 재구성

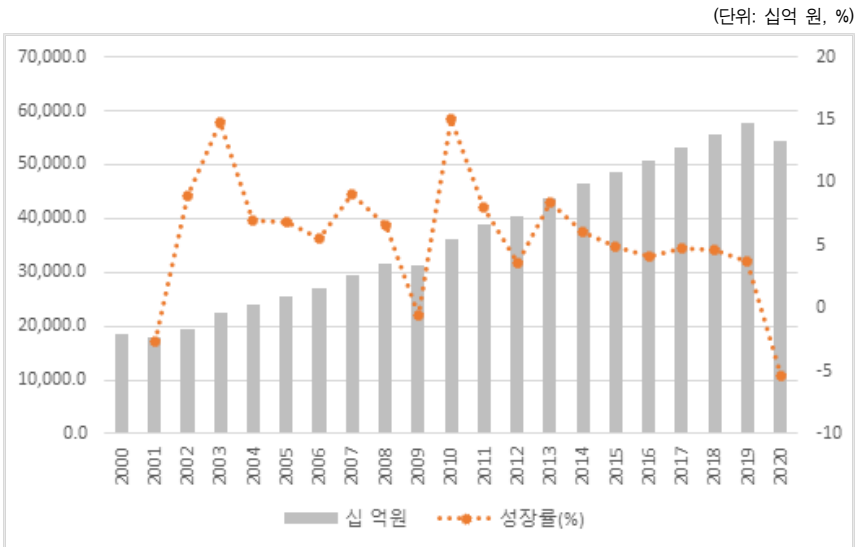
제2절 사업지원 서비스업 특성 및 현황

사업지원 서비스 관련하여 접근 가능한 다양한 통계자료를 통하여 현황을 살펴 보았다.

사업지원 서비스업은 고용알선, 인력 공급 등 고용 지원 서비스 활동과 경비, 경호 및 보안 시스템 운영 등 보안 서비스 활동, 여행사 및 예약 대리 등의 여행 보조 서비스 활동, 문서 작성, 복사 등의 사무지원 서비스 활동 등의 사업 운영에 관련된 지원 서비스를 제공하는 산업활동이다.

대외수요나 제조업 생산에도 일부 의존하는 특성으로 통상적 서비스업과 특성이 다르다고 할 수 있다. 사업지원 서비스업은 과거 생산, 고용의 연계가 다른 서비스 산업에 비하여 안정적으로 고용이 생산에서 후생성을 지닌 것으로 연구되었다.²⁾

[그림 2-1] 사업지원 서비스업 실질부가가치 추이



자료: 한국은행, 국민계정 2015년 기준 연도 자료

2) 월간 노동리뷰(2014년 12월), 「주요 서비스 업종의 생산과 상용직, 임시직 변화」, (배기준)

사업지원 서비스업의 실질부가가치는 2000년 18억 3,990억 원에서 2020년 54억 5,130억 원으로 두 배 이상 증가하였으나 2020년 전년 대비 - 5.4%의 역성장을 기록하였다. 코로나19 팬데믹이 기업 생산과 공급에 미친 부정적 영향이 해외 수요 감소와 맞물려 제조업 전반에 부정적인 영향을 미쳤으며 이러한 영향이 서비스업으로 확산되었기 때문이다. 사업지원 서비스업도 예외는 아니다.

통계청의 서비스업 조사를 보면 2019년 기준 사업지원 서비스업은 43천 개의 사업체로 구성되어 있으며 836천 명의 근로자가 종사하는 것으로 나타났다. 이는 전체 사업시설 관리, 사업지원 및 임대 서비스업(N) 업체 수의 58.9%, 종사자 수의 70.1%에 해당하는 수치로 사업시설 관리, 사업지원 및 임대 서비스업(N)의 상당 부분이 사업지원 서비스업에 따른 것을 판단할 수 있다. 하지만 2016년 대비 사업체 수, 종사자 수, 매출액이 모두 감소하여 최근(2019년 자료 기준) 사업지원 서비스업의 업황이 이전보다 좋은 수준이라고 보기는 어렵다.

2019년 기준 사업지원 서비스업 하위 산업 기준으로 사업체 수가 가장 많은 산업과 종사자가 가장 많이 분포한 산업은 모두 고용알선 및 인력 공급업이다. 사업지원 서비스 전체 대비 각각 37.2%, 59.4%를 차지하고 있다. 하지만 가장 높은 매출액을 기록한 산업은 기타 사업지원 서비스업 부문으로 전체 사업지원 서비스 매출액의 40.2%를 차지한다. 해당 산업은 2016년 대비 매출이 가장 크게 증가한 산업이기도 하다. 2016년 대비 매출액이 유일하게 감소한 산업은 문서 작성업으로 매출이 70억 원 감소하였다.

<표 2-3>은 사업지원 서비스업의 최근의 전반적 고용 규모를 비교한 것이다. 경제활동인구조사 기준 2020년 사업지원 서비스업 취업자 수는 989천 명으로 전 산업 취업자 대비 3.7%의 비중을 차지하고 있다. 지역별고용조사 역시 2020년 하반기 자료 기준 전 산업 취업자 수 대비 사업지원 서비스업 취업자 규모는 3.7%로 나타나 전체 취업자 수 대비 해당 산업의 종사자 수 비율은 동일한 것을 확인할 수 있다.

사업지원 서비스업 내 산업 소분류별 취업자 분포를 보면 고용알선 및 인력공급업이 같은 산업 내 67.8%로 절대적인 비중을 차지하고 있어 사업지원 서비스업의 종사자 특성은 상당 부분 고용알선 및 인력공급업의 특성이 주요하게 영향을 미칠 것이다.

<표 2-2> 사업지원 서비스업 사업체 및 종사자 수 매출액 규모

(단위: 천 개, 천 명, 십억 원)

	2016	2016	2016	2019	2019	2019
	사업체수	종사자수	매출액	사업체수	종사자수	매출액
사업시설 관리, 사업지원 및 임대 서비스업(N)	67	1,149	74,272	73	1,192	91,328
사업지원 서비스업	41	831	48,153	43	836	56,393
고용알선 및 인력 공급업	14	501	18,887	16	497	21,123
고용알선업	8	30	1,778	9	35	2,020
임시 및 일용 인력 공급업	4	166	6,340	4	161	7,040
상용 인력 공급 및 인사관리 서비스업	2	304	10,769	2	300	12,063
여행사 및 기타 여행 보조 서비스업	10	48	4,935	11	51	6,417
여행사업	9	41	3,770	9	43	4,849
기타 여행 보조 및 예약 서비스업	1	7	1,165	2	8	1,568
경비, 경호 및 탐정업	2	99	5,713	2	89	6,199
경비, 경호 서비스업	1	79	2,910	1	70	3,125
보안 시스템 서비스업	1	20	2,801	1	19	3,071
탐정 및 조사 서비스업	.03	.04	1.38	.06	.10	2.84
기타 사업 지원 서비스업	14	184	18,618	15	199	22,654
문서 작성업		1	70		1	63
복사업	2	4	263	2	4	284
기타 사무 지원 서비스업	1	8	1,345	1	7	1,736
콜센터 및 텔레마케팅 서비스업	1	77	5,235	1	82	6,321
전시, 컨벤션 및 행사 대행업	3	19	2,281	4	20	2,982
신용 조사 및 추심 대행업	1	16	1,699	1	16	2,178
포장 및 충전업	2	26	2,239	2	30	2,688
그 외 기타 분류 안된 사업 지원 서비스업	4	33	5,487	4	38	6,401

자료: 통계청, 서비스업조사

고용보험 자료를 동일 기준으로 피보험자 수 분포를 보면 전 산업 대비 해당 산업의 비중이 5.6%로 통계청의 자료보다 높게 나타난다. 따라서 상대적인 비중으로 볼 때 사업지원 서비스업의 고용 관련 세부 분석에 고용보험 자료를 사용해도 무리가 없을 것이라고 판단할 수 있다.

다만 통계청의 조사에서 2019~2020년 사업지원 서비스업의 취업자 수치가 증가한 데 비해 고용보험 가입 피보험자 수는 해마다 증가하고 있음에도 해당 산업의 피보험자 수는 감소세를 보였다. 이는 통계청 조사에서 증가한 취업자 부분이 고용보험 비가입 일자리 부분의 취업자이거나 고용보험 가입 일자리에 서 취업자가 크게 감소한 것으로 추측할 수 있다.

〈표 2-3〉 사업지원 서비스업 고용규모

(단위: 천명, %)

		2019년		2020년	
		취업자 수	비중	취업자 수	비중
경제활동인구조사	사업지원 서비스업	981	3.6	989	3.7
	사업지원 서비스업	983	3.6	1,007	3.7
지역별고용조사	고용알선 및 인력공급업	654	(66.5)	682	(67.8)
	여행사 및 기타 여행보조 서비스업	63	(6.4)	40	(4.0)
	경비, 경호 및 탐정업	98	(10.0)	101	(10.1)
	기타 사업지원 서비스업	168	(17.1)	183	(18.2)
고용보험 피보험자	사업지원 서비스업	799	5.8	788	5.6
	고용알선 및 인력공급업	443	(55.5)	439	(55.7)
	여행사 및 기타 여행보조 서비스업	30	(3.8)	22	(2.8)
	경비, 경호 및 탐정업	101	(12.7)	104	(13.3)
	기타 사업지원 서비스업	224	(28.1)	223	(28.2)

자료: 통계청, 경제활동인구조사 지역별고용조사, 한국고용정보원 고용보험DW

제3장

사업지원 서비스업의 고용 변화 추이

제1절 사업지원 서비스업의 고용 변화 추이

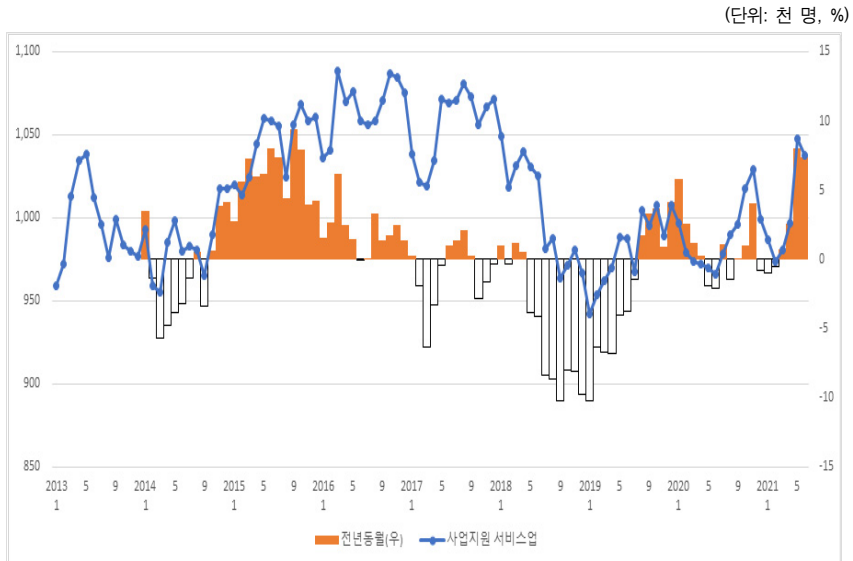
이 장에서는 사업지원 서비스업의 고용변화 추이를 경제활동인구조사의 월별 자료를 이용하여 인적 속성별로 각각 살펴보고자 한다.

사업지원 서비스업은 주로 직업소개소라고 하는 크고 작은 인력사무소와 아웃소싱업체를 통해 일자리를 구한 종사자들이 취업자로 집계되는 산업이다³⁾ 인력사무소에서 다양한 산업의 다양한 직종 일자리를 소개하는 만큼 해당 산업의 고용은 다양한 산업의 업황과 관련 깊다고 볼 수 있다. 특히 임시·일용직의 고용이 빈번히 일어날 수 있는 제조업이나 건설업, 음식, 숙박업의 업황에 따른 고용 여건 변화에 크게 영향을 받을것으로 보인다. 이들 산업 현장에서 고용되는 임시·일용직이 실제 노동은 제조업이나 건설업 등 다양한 산업 현장에서 제공하나 사업지원 서비스업의 취업자로 집계되는 구조이기 때문이다. 예를 들어 조선업의 물량팀이나 건설현장의 일용직 처럼 인력사무소를 통해 충원

3) 2020년 하반기 지역별고용조사 기준 사업지원 서비스업 내 고용알선 및 인력공급업의 취업자 비중은 67%임

되는 제조업 및 건설업의 임시·일용직의 경우가 이에 해당하는 것이다.

[그림 3-1] 사업지원 서비스업 월별 취업자 수 추이



자료: 통계청, 경제활동인구조사 각 월

[그림 3-1]은 사업지원 서비스업의 2013년부터 2021년 6월까지 월별 취업자 수 추이이다. 전체적인 취업자 규모를 보면 2015년 상반기에서 2018년 초 반까지 증가하는 양상을 보인다. 이 시기는 조선, 자동차, 제조업 등에서 구조조정이 일단락되고 외국인 관광객 증가 등으로 음식, 숙박업 등의 업황이 긍정적이었던 영향이 해당 산업의 고용에도 미쳤을 것으로 추측된다. 하지만 2018년 이후 최저임금 인상과 공공일자리 확대, 직고용 확대는 사업지원 서비스업의 고용에는 부정적인 영향으로 작용했을 개연성이 높다. 임시·일용직 고용 형태가 상대적으로 높은 만큼 최저임금의 영향을 받는 인력이 상당수일 것이기 때문이다. 해당 시기의 고용은 전기 대비 감소하는 추세를 보이는 것을 볼 수 있다. 코로나19가 본격적으로 확산된 2020년부터 전 산업에서 고용 감소가 두드러진 데 비해 사업지원 서비스업 부문에서는 같은 기간 전기 대비 고용이 증가세를 보이는 것으로 보이는데 이는 기저효과에 따른 영향으로 보

인다. 다만 코로나19가 크게 확산되었을 것으로 보이는 지점을 제외하고 전반적으로 증가하는 추세를 보였다. 이는 다른 산업과는 다르게 사업지원 서비스업의 고용 분야가 다양할 수 있다는 특징에 따른 것으로 보인다. 코로나19 확산 이후의 취업자 수 증가가 보이는 부분은 감염병 확산을 방지하기 위한 청소, 방역 등의 인력이 상당부분 증가한 것으로 추측된다.

사업지원 서비스업의 성별 취업자 추이를 보면 여성의 취업자 변동폭은 남성에 비해 상대적으로 크지 않은 편이다. 2020년 이후 전년 동기대비 고용 회복 추세를 보이는 것은 남성 취업자 부문이나 기저효과인 것으로 보이며 여성의 고용 추세는 남성에 비해 상대적으로 등락폭이 작고 300천~400천 명을 유지하는 것으로 보인다. 성별 분포는 2013년부터 최근까지 큰 변화를 보이지 않고 유사하게 여성이 45% 정도 차지하는 것으로 나타난다.

연령대 분포를 살펴보면 사업지원 서비스업 종사자는 50대 이상이 전체의 절반 정도를 차지하며 중고령층의 취업자 수 분포가 높은 것으로 보인다. 특히 70세 이상의 초고령층 분포도 꾸준히 9% 내외를 유지했다.

2013년 기준 50대 이상의 분포가 45% 정도였는데 비해 현재 기준은 52% 정도로 꾸준히 증가하는 추세를 보이고 있다. 사업지원 서비스업 종사자가 점차 고령화되는 추세임을 보여준다.

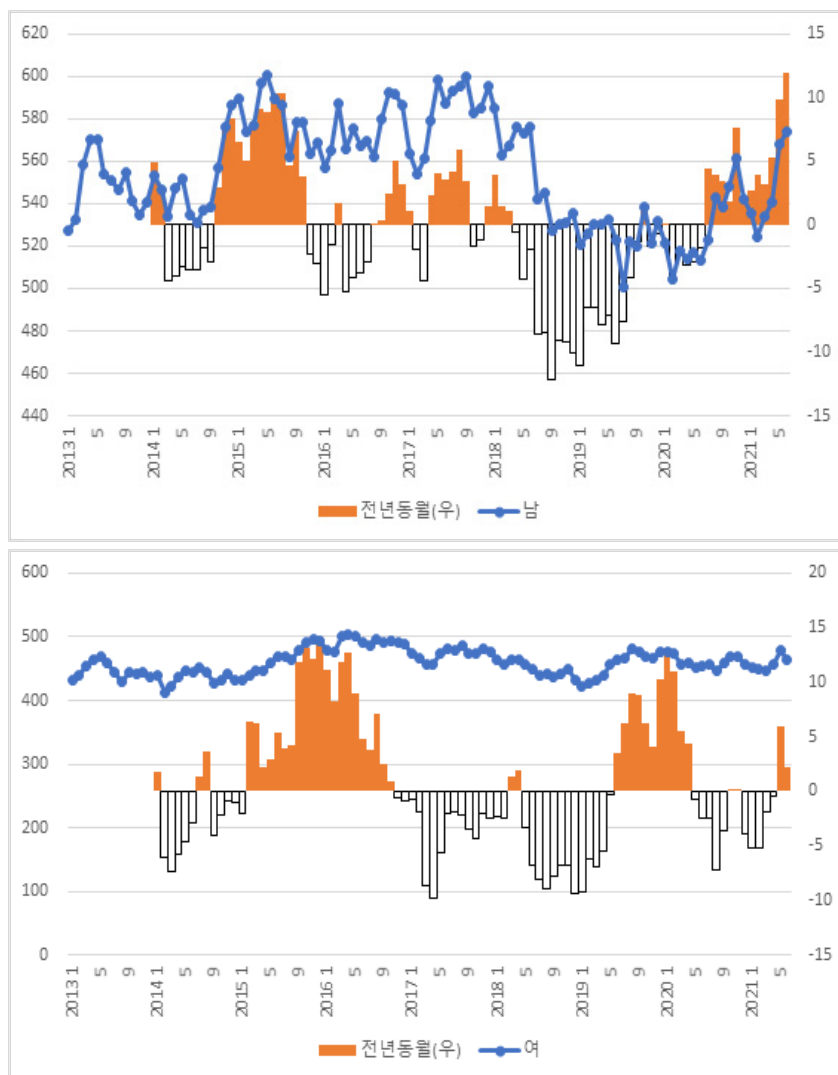
사업지원 서비스업 종사자의 교육 수준 분포는 고졸 이하가 70% 이상이다. 앞서 50세 이상의 비중이 절반 이상인 것을 고려하면 납득할 수 있는 수준이다. 중졸 이하도 꾸준히 20% 이상을 차지하며 타 산업 대비 저학력 종사자 수 분포가 높다.

사업지원 서비스업의 종사자 분포는 상용직이 60% 정도를 차지하며 임시·일용직 비중도 꾸준히 30% 이상을 차지한다([그림 3-6] 참조).

상용직의 경우 2020년부터 전년 동월 대비 고용 회복세가 뚜렷이 나타나며 다른 종사상지위 그룹에 비해 회복세가 가장 빠르게 나타났다. 상용직 이외의 그룹에서도 전년 동월 대비 고용 회복세를 보이고 있다.

[그림 3-2] 사업지원 서비스업 성별 취업자 수의 전년 동월 대비 증가율

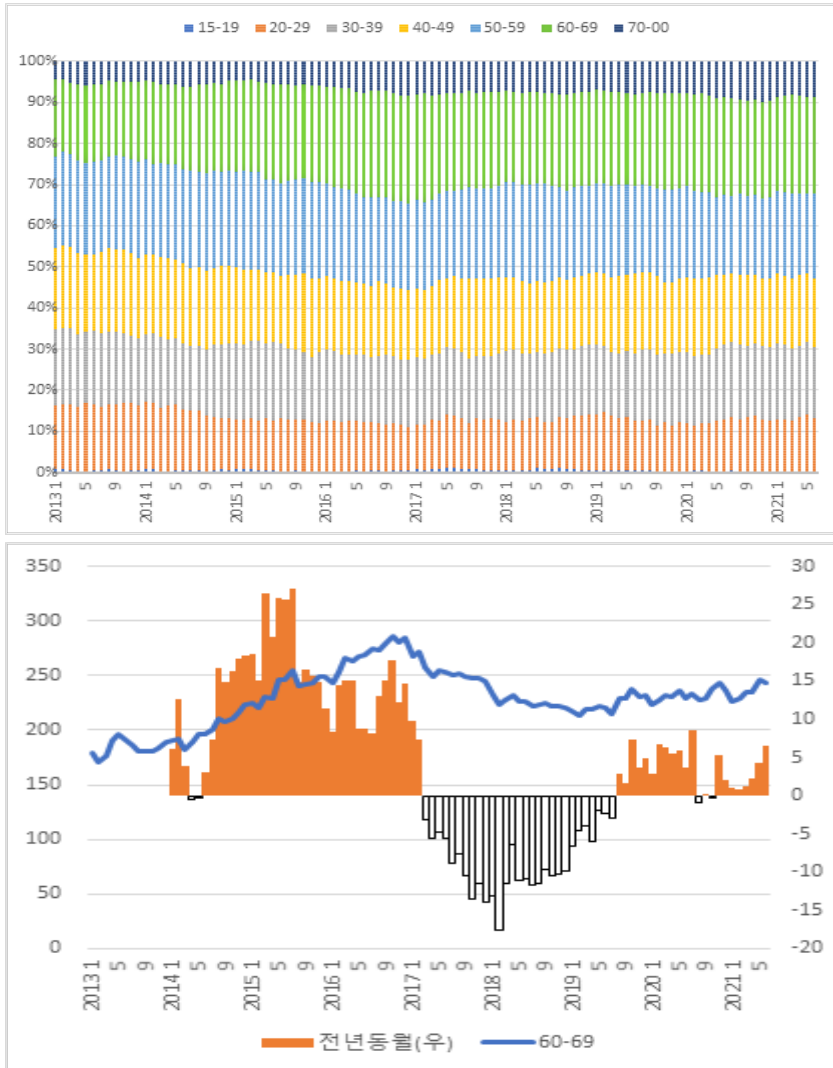
(단위: 천 명, %)



자료: 통계청, 경제활동인구조사, 각 월

[그림 3-3] 사업지원 서비스업 연령대별 분포 및 주연령층 전년 동월 대비 증가율

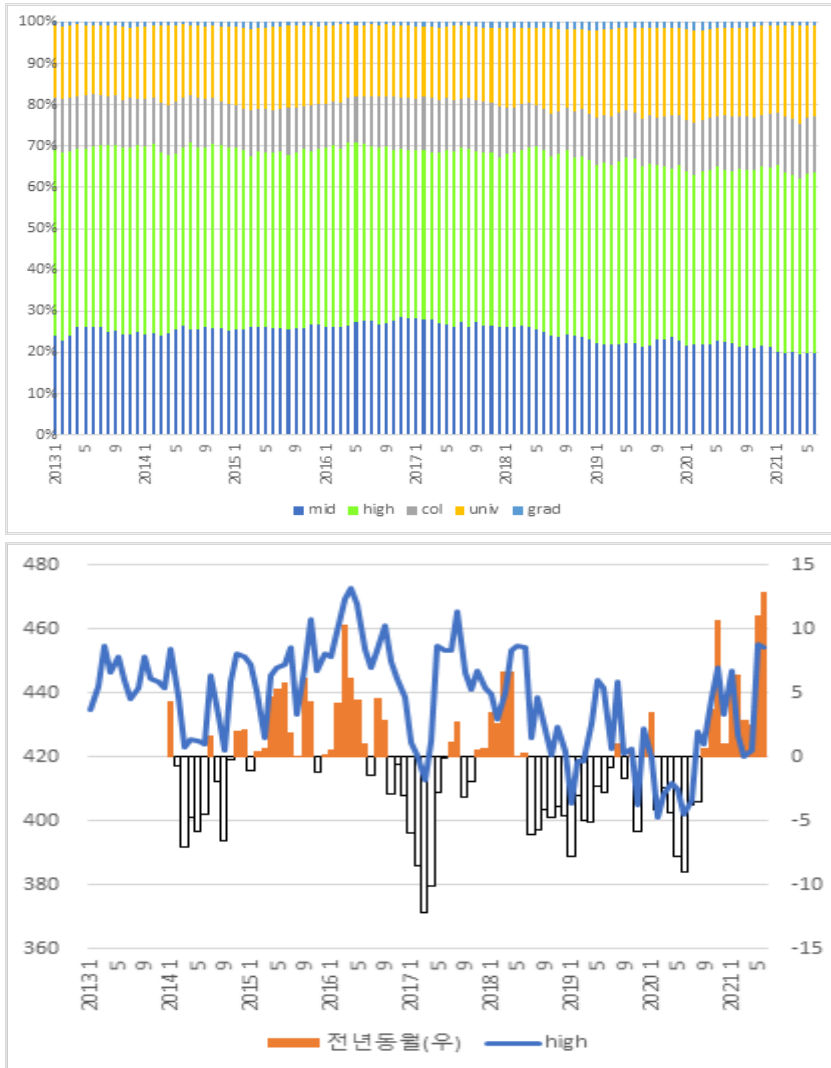
(단위: 천 명, %)



자료: 통계청, 경제활동인구조사, 각 월

[그림 3-4] 사업지원 서비스업 교육수준별 분포와 주계층의 전년 동월 대비 증가율

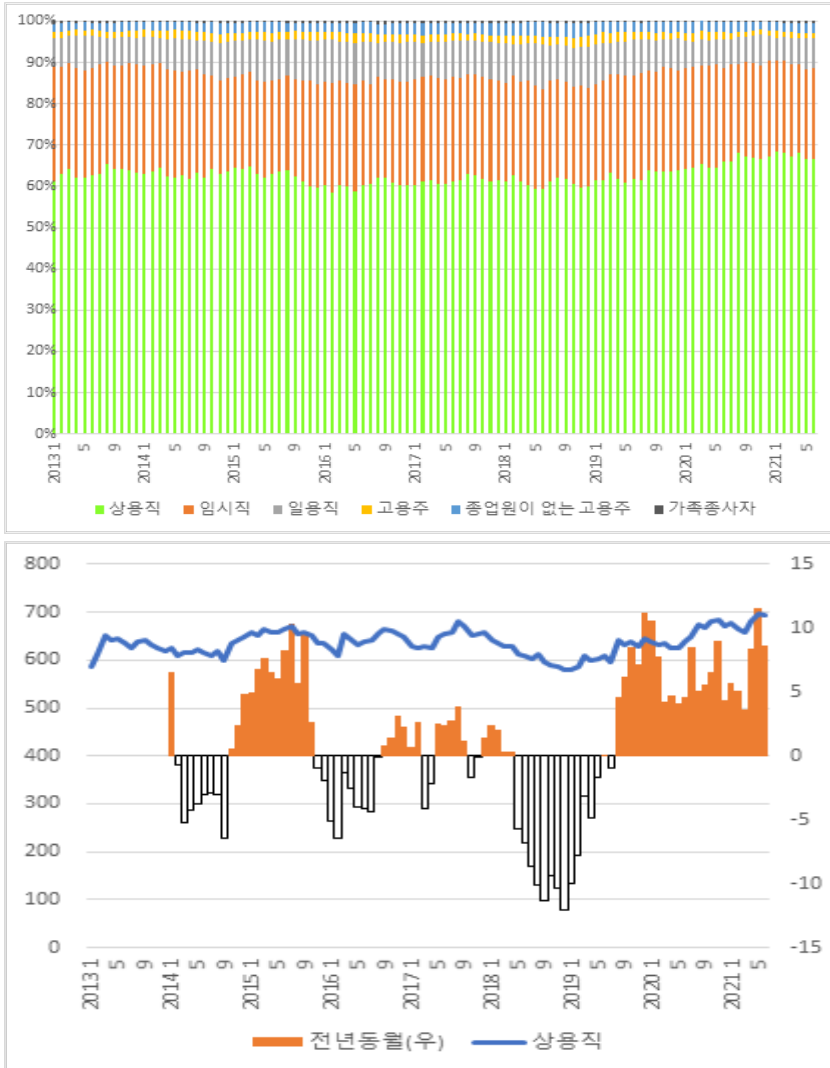
(단위: 천 명, %)



자료: 통계청, 경제활동인구조사, 각 월

[그림 3-5] 사업지원 서비스업 종사상지위별 분포와 주계층의 전년 동월 대비 증가율

(단위: 천 명, %)



자료: 통계청, 경제활동인구조사, 각 월

사업지원 서비스업에서 상용직은 절반 이상을 차지하고 있으며 임시·일용직 비중도 40%정도로 상당한 수준인 것을 볼 수 있다.

사업지원 서비스업의 사업체 규모를 보면 30인 미만이 70% 이상이며 규모 면에서 영세한 사업장이 대다수이다. 10~29인 사업장의 전기 대비 고용 추이를 보면 2018년 이후 꾸준한 하락세를 보이다 2021년 이후 기저효과로 반등하는 양상을 보인다.

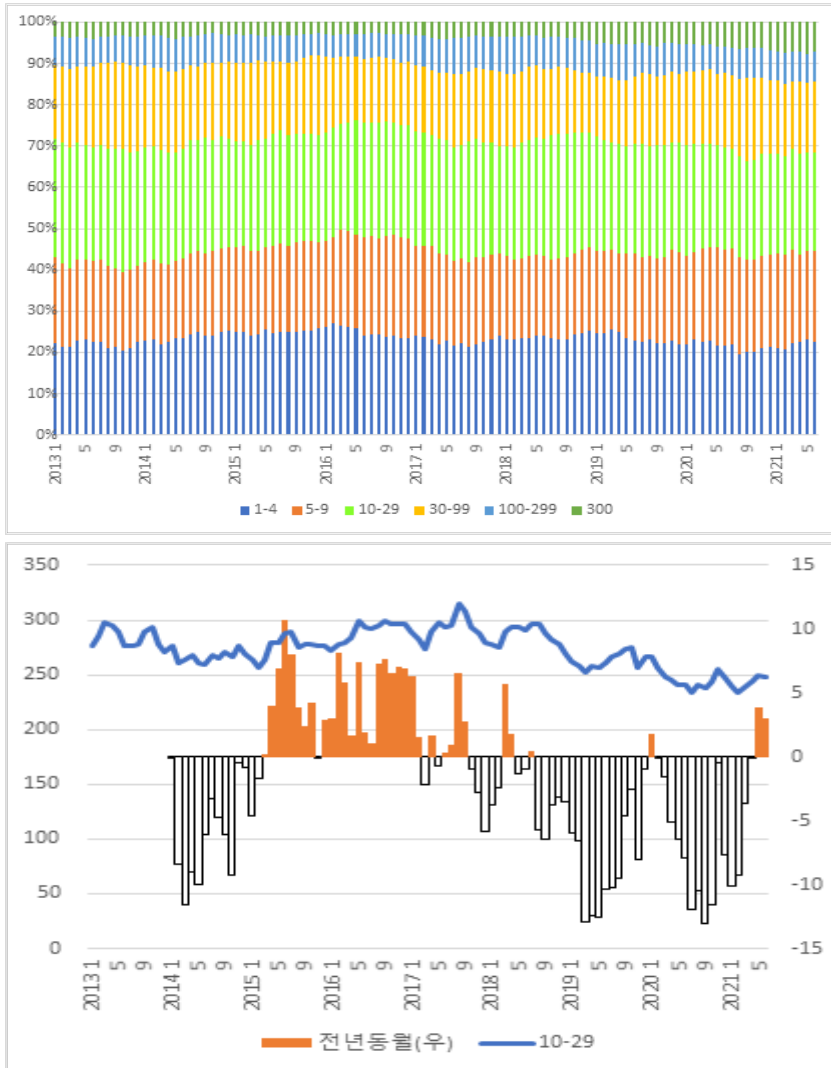
경제활동인구조사 월자료를 활용하여 사업지원 서비스업 종사자의 인적속성별, 사업체 특성별 분포를 살펴보았다. 그 결과 사업지원 서비스업은 전반적으로 전체 고용 규모가 1,000천 명 내외 수준을 꾸준히 유지하는 것으로 나타났으며 성별 종사자 분포는 남성이 약간 높은 수준이긴 하나 크게 차이는 나는 수준은 아니다. 연령층은 50대 이상의 중고령층이 절반 이상을 차지하고 있으며 70세 이상의 초고령층도 거의 10% 수준을 유지한다. 이처럼 종사자의 고령층 비율이 높기 때문에 타 산업 대비 상대적으로 고졸 이하 학력 수준이 70% 이상으로(중졸 이하는 20% 이상) 높게 나타난다. 사업체 규모는 영세한 규모의 사업체가 절대 다수를 차지한다.

종사자의 개인적 특성과 일자리 특성을 고려하면 사업지원 서비스업의 일자리는 진입 장벽이 낮고 저임금(최저임금 수준)의 일자리일 개연성이 높으며 비숙련, 비전문적 일자리일 것으로 보인다. 이러한 추측은 [그림 3-7]의 결과에서 확인할 수 있는데 사업지원 서비스업의 직종별 분포를 보면 단순노무직이 절반 수준을 차지하는 것으로 볼 수 있다.

사업지원 서비스업 종사자의 직업별 분포를 보면 단순노무종사자가 절반 이상을 차지하고 있어 저숙련, 저임금 일자리일 개연성이 높다. 2021년 기저효과로 전기 대비 고용증가세를 보이고 있다.

[그림 3-6] 사업지원 서비스업 사업체 규모별 분포와 주 계층의 전년 동월 대비 증가율

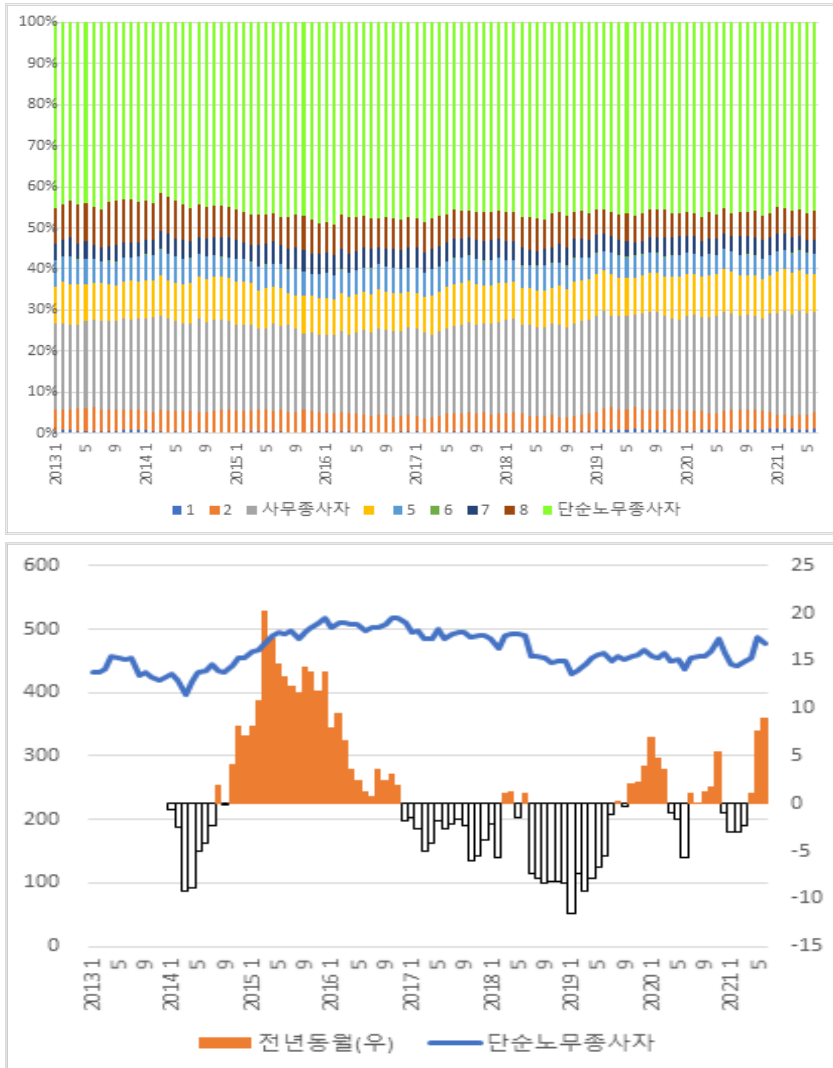
(단위: 천 명, %)



자료: 통계청, 경제활동인구조사, 각 월

[그림 3-7] 사업지원 서비스업의 직업별 분포와 주 계층의 전년 동월 대비 증가율

(단위: 천 명, %)



자료: 통계청, 경제활동인구조사, 각 월

제2절 사업지원 서비스업의 세부 산업별 고용 변화 추이

사업지원 서비스업의 하위 산업(산업소)의 추이와 분포를 확인하기 위해 통계청의 지역별 고용조사와 한국고용정보원의 피보험자DB를 활용하였다. 앞서 경제활동인구조사상 해당 산업의 고용 규모에서 확인하였듯이 지역별고용조사는 경제활동인구조사의 전체 취업자 규모에 맞추어 가중치를 조정하기 때문에 경제활동인구조사에서 확인하기 어려운 산업별 중분류 이하 단위의 정보는 지역별 고용조사에서 확인이 가능하다.

고용보험 피보험자 자료는 고용보험 가입자를 대상으로 집계된다는 특성으로 사업지원 서비스업의 전체 취업자를 포괄하지는 못하며 특히 사업지원서비스업의 경우 종사자의 특성상 타 산업 대비 임시·일용직 비중이 높은 편으로 고용보험에 가입되지 않은 종사자가 상당할 수 있다. 그 때문에 사업지원 서비스업에서 고용보험 피보험자 자료를 사용할 때는 전체적인 규모 파악보다는 구성비나 비중을 통계청 자료와 비교하며 사용하는 것이 바람직할 것으로 판단된다. 그 때문에 본 절에서는 산업 내 종사자 구조를 파악하는 용도로 사용하였다.

앞서 확인한 바처럼 통계청의 자료와 분포의 추이는 유사하여 본 절에서는 산업 내 분포 정도를 확인하는 자료로 사용하기에 무리가 없을 것으로 판단된다.

〈표 3-1〉은 2015년에서 2020년까지 사업지원 서비스업의 취업자 추이를 나타낸 것이다. 사업지원 서비스업의 산업 소분류별 취업자 분포를 보면 고용알선 및 인력공급업에서 가장 큰 비중을 차지하는 것을 확인할 수 있으며 산업내 비중은 소폭 감소한 것을 볼 수 있다.

〈표 3-1〉 사업지원 서비스업 취업자 추이(소분류)

(단위: 천 명, %)

연도	2015	2016	2017	2018	2019	2020
사업지원 서비스업	1,073	1,089	1,033	948	983	1,007
고용알선 및 인력 공급업	762	791	721	636	654	682
여행사 및 기타 여행 보조 서비스업	64	63	65	69	63	40
경비, 경호 및 탐정업	90	79	90	83	98	101
기타 사업지원 서비스업	156	157	156	160	168	183
고용알선 및 인력 공급업	71.1	72.6	69.8	67.1	66.5	67.8
여행사 및 기타 여행 보조 서비스업	6.0	5.7	6.3	7.3	6.4	4.0
경비, 경호 및 탐정업	8.4	7.3	8.7	8.7	10.0	10.1
기타 사업 지원 서비스업	14.6	14.4	15.1	16.8	17.1	18.2

자료: 통계청 지역별고용조사, 각 연도 하반기

〈표 3-2〉는 고용보험 피보험자 자료를 이용하여 사업지원 서비스업 내 분류 최소 단위인 산업 세세분류 단위에서 취업자 분포를 확인한 것이다.

사업지원 서비스업의 경우 세세분류 단위까지 내려가면 다양한 산업활동이 존재한다. 하지만 인력공급업이 동 산업 내 취업자의 절반 정도를 차지하고 다음으로 경비, 경호 서비스업이 13% 내외를 차지한다. 그다음으로 눈에 띄는 산업이 기타 사업지원 서비스업에서 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업이다(7% 내외 비중).

결국 사업지원 서비스업의 종사자 특성은 고용알선 및 인력공급업 내의 임시 일용인력 공급업의 특성에 따라 상당 부분 결정될 것으로 보인다. 그리고 앞서 언급한 경비, 경호 서비스업과 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업의 비중을 고려하면 사업지원 서비스업 종사자의 특성은 이 세 부분의 산업에서 70% 이상 설명이 가능할 것으로 보인다.

〈표 3-2〉 사업지원 서비스업 취업자 분포

(단위: 천 명, %)

연도		2017	2018	2019	2020
사업지원 서비스업(천 명)		795	802	799	788
고용알선 및 인력공급업	고용알선업	2.7	2.9	2.9	2.9
	임시 및 일용 인력 공급업	53.8	51.6	49.3	48.6
	상용 인력 공급 및 인사관리 서비스업	0.3	1.7	3.2	4.2
여행사 및 기타 여행보조 서비스업	여행사업	3.0	3.1	3.0	2.1
	기타 여행 보조 및 예약 서비스업	0.8	0.8	0.7	0.6
경비, 경호 및 탐정업	경비, 경호 서비스업	12.8	12.8	12.6	13.2
	보안 시스템 서비스업	0.1	0.1	0.1	0.1
	탐정 및 조사 서비스업	0.0	0.0	0.0	0.0
기타 사업지원 서비스업	문서 작성업	0.1	0.1	0.1	0.1
	복사업	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타 사무 지원 서비스업	5.2	5.4	5.3	5.0
	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업	6.8	6.8	7.5	7.5
	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	2.5	2.5	2.7	2.6
	신용 조사 및 추심 대행업	0.9	0.9	0.9	0.9
	포장 및 충전업	1.5	1.7	1.7	1.7
	그 외 기타 분류 안된 사업 지원 서비스업	9.4	9.4	9.9	10.4

자료: 한국고용정보원, 고용보험 피보험자DB, 각 연도 12월

제4장

사업지원 서비스업의 노동시장 특성

제1절 취업자 및 일자리 특성

사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업(N)의 중분류 수준인 사업지원 서비스업은 제조업과 연관이 높고 사업 운영에 필요한 생산 수단 및 서비스를 제공하는 산업으로 아웃소싱 관련 업종이 다수를 차지한다. 그 때문에 경기에 민감하고 파견 및 용역 부분이 경기의 흐름에 따라 변화할 수 있으므로 어느 정도 규모는 계속 유지될 수 있을 것으로 보인다.

본 장에서는 한국표준산업분류상의 사업지원 서비스업의 취업자를 지역별 고용조사 자료에 적용해 산업적, 직업적 접근을 통한 종사자의 최근 추이와 특성을 분석해 보고자 한다. 이를 통해 사업지원 서비스 부문 일자리 특성을 파악할 수 있을 것이다.

분석에서 사용하는 지역별고용조사는 상반기와 하반기 연 2회 수행되고 있는 조사로 본 장에서는 각 연도의 하반기 자료만 사용하였다. 매월 수행되는 경제활동인구조사와 비교해 2020년 자료까지 사용할 수 없다는 한계가 있으나 산업과 직업 소분류 수준에서 취업자 현황과 전반적인 고용의 특성을 살

펴볼 수 있다는 점에서 유용하다. 사업체조사의 경우 현재 시점에서 2020년까지의 활용이 불가능하고 고용 특성과 관련해 지역별 고용조사가 더 많은 정보를 제공하고 있다는 점에서 지역별고용조사를 활용하였다.

통계청의 지역별고용조사에서 최근 6개 연도의 사업지원 서비스업 전체 취업자 추이는 <표 4-1>과 같다. 조사 결과에 따르면 2020년 종사자는 1,007천 명으로 같은 기간 연평균 증가세는 미미한 수준에서 감소한 것으로 나타난다. 같은 산업 내 취업자 규모가 가장 큰 하위 산업으로는 고용알선 및 인력공급업으로 나타났으며 이러한 추세는 변화가 없는 것으로 보인다.

다만 1,000천 명대 이상을 유지해오던 사업지원 서비스업의 고용규모가 2018~2019년에 1,000천 명대 아래로 내려간 점이 눈에 띈다. 하위 산업을 보면 같은 기간 다른 산업 소분류 산업에서는 취업자 감소분이 눈에 띄지 않으며 고용알선 및 인력공급업에서 취업자 감소가 눈에 띈다.

해당 기간은 문재인정부의 지속적인 비정규직의 정규직 전환 정책에 따라 해당 부문의 일자리가 축소된 것이 원인으로 보인다. 고용알선 및 인력공급업의 소속의 청소, 경비, 텔레마케팅 등의 인력이 공공부문에서 직접 고용되는 인원이 증가함에 따라 취업자가 속한 산업이 바뀌었을 것으로 추측된다. 해당 부문의 종사자가 2020년 소폭 상승하는 추세를 보여 간접고용에 따른 직고용 확대로 해당 산업의 충격은 점차 진정되고 있는 것으로 보이며 이전의 규모를 회복하는지 확인하려면 좀더 관찰이 필요할 것이다.

여행사 및 기타 여행보조 서비스업 부문은 코로나19에 따른 비대면 확산으로 큰 타격을 받았을 것으로 보이며 2020년 전년 대비 취업자 규모가 30% 이상 줄어든 것을 볼 수 있다.

2020년의 기간 효과 때문에 같은 기간에 연평균 증가율이 가장 낮게 나타났다. 2015년에서 2019년까지는 6만 명 초반 정도를 꾸준히 유지한 것을 볼 수 있다. 연평균 증가세가 가장 높은 산업은 콜센터와 전시, 컨벤션 및 행사 대행업이 포함된 기타 사업지원 서비스업으로 나타난다. 전반적으로 2015년부터 2020년까지 세부 산업별 고용에서 큰 변동은 없는 것으로 나타났다.

〈표 4-1〉 사업지원 서비스업 취업자 추이

(단위: 천 명, %)

	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	연평균 증가율
취업자 수							
사업지원서비스업	1,073	1,089	1,033	948	983	1,007	-0.01
고용알선 및 인력공급업	762	791	721	636	654	682	-0.02
여행사 및 기타 여행보조 서비스업	64	63	65	69	63	40	-0.09
경비, 경호 및 탐정업	90	79	90	83	98	101	0.02
기타 사업지원 서비스업	156	157	156	160	168	183	0.03
비중(%)							
고용알선 및 인력공급업	71.1	72.6	69.8	67.1	66.5	67.8	
여행사 및 기타 여행보조 서비스업	6.0	5.7	6.3	7.3	6.4	4	
경비, 경호 및 탐정업	8.4	7.3	8.7	8.7	10	10.1	
기타 사업지원 서비스업	14.6	14.4	15.1	16.8	17.1	18.2	

자료: 통계청, 하반기 지역별고용조사, 각 연도

사업지원 서비스업의 성별 취업자 수 추이를 보면 전체적으로 남성 취업자 비중이 여성 취업자보다 소폭 높다. 세부 산업별로 여행사 및 기타 여행보조 서비스업과 콜센터가 상당 부분 차지하고 있는 기타 사업지원 서비스업 부분은 여성의 비중이 높으며 경비, 경호 및 탐정업은 남성의 비중이 압도적으로 높은 것을 볼 수 있는데 이는 업종의 특성상 쉽게 예상 가능한 결과이다. 이를 제외한 세부 산업 부문에선 남성의 비중이 여성보다 소폭 높은 편이나 전 산업 대비 크게 상이한 수준은 아니다.

〈표 4-2〉 사업지원 서비스업 성별 취업자 추이(소분류)

(단위: 천 명, %)

		2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	연평균 증가율
취업자 수								
사업지원서비스업	남성	584	597	580	528	540	560	-0.01
	여성	489	491	453	420	443	447	-0.02
고용알선 및 인력공급업	남성	414	439	411	361	357	383	-0.02
	여성	349	351	309	275	296	299	-0.03
여행사 및 기타 여행보조 서비스업	남성	29	28	32	34	30	20	-0.08
	여성	35	34	33	35	32	20	-0.10
경비, 경호 및 탐정업	남성	80	70	80	74	88	91	0.03
	여성	10	9	10	9	10	10	0.01
기타 사업지원 서비스	남성	60	60	56	58	64	66	0.02
	여성	96	97	100	101	104	117	0.04
비중(%)								
사업지원서비스업	남성	54.4	54.9	56.1	55.7	54.9	55.6	
	여성	45.6	45.1	43.9	44.3	45.1	44.4	
고용알선 및 인력공급업	남성	54.3	55.6	57.1	56.8	54.7	56.2	
	여성	45.7	44.4	42.9	43.2	45.3	43.8	
여행사 및 기타 여행보조 서비스업	남성	45.9	45.5	49.0	49.2	48.4	49	
	여성	54.1	54.5	51.0	50.8	51.6	51	
경비, 경호 및 탐정업	남성	89.3	88.7	88.8	89.5	89.8	90	
	여성	10.7	11.3	11.2	10.5	10.2	10	
기타 사업지원 서비스	남성	38.5	38.1	36.0	36.7	38.2	35.9	
	여성	61.5	61.9	64.0	63.3	61.8	64.1	

자료: 통계청, 하반기 지역별고용조사, 각 연도

사업지원 서비스업은 연령별 분포가 고른 편으로 전 산업의 연령별 비중이 중년층에 50%이상 집중되는 것과는 다른 양상을 보인다. 바꿔 말하면 타 산업 대비 종사자의 고령화 정도가 상대적으로 심한 편이다. 특히 고령층의 비중이 전 산업에서 10% 내외를 차지하는 것과 비교하면 사업지원 서비스업은 2배 이상 높은 수준이다.

〈표 4-3〉 사업지원 서비스업 연령별 취업자 추이

(단위: 천 명, %)

		2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	연평균 증가율
취업자 수								
사업지원서비스업	청년층	227	211	189	187	200	184	-0.04
	중년층	398	389	382	341	348	360	-0.02
	장년층	284	295	277	248	254	261	-0.02
	고령층	165	194	184	172	181	202	0.04
비중(%)								
사업지원서비스업	청년층	21.1	19.4	18.3	19.8	20.3	18.3	
	중년층	37.1	35.8	37.0	36.0	35.4	35.8	
	장년층	26.4	27.1	26.8	26.1	25.8	25.9	
	고령층	15.3	17.8	17.9	18.2	18.4	20.0	

자료: 통계청, 하반기 지역별고용조사, 각 연도

2015년 대비 2020년의 연평균 증가율이 동 산업내에서 유일하게 증가한 부분이 고령층이다. 2020년은 코로나19에 따른 고용시장 악화로 비교적 취업 사정이 좋지 못한 기간으로 판단되는 만큼 이 기간이 포함된 연평균 증가 수준이 고령층에서만 증가세로 나타났다는 것은 특이한 점이다. 연평균 증가율 산정의 특성상 2020년의 기간 효과가 나타날 수밖에 없기 때문에 2015년 대비 증가한 것이다. 상식적인 수준에서 사업지원 서비스업 내의 고령층의 일자리가 좋은 일자리라고 추측되지는 않으며 이는 좀더 정밀하게 살펴볼 필요가 있다.

〈표 4-4〉 사업지원 서비스업 연령별 취업자 추이(소분류)

(단위: 천 명, %)

		2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	연평균 증가율
취업자 수								
고용알선 및 인력공급업	청년층	96	88	72	72	75	76	-0.04
	중년층	259	253	235	193	199	199	-0.05
	장년층	256	265	245	213	212	223	-0.03
	고령층	151	185	170	159	167	184	0.04
여행사 및 기타 여행보조 서비스업	청년층	23	23	26	26	26	14	-0.10
	중년층	33	31	29	32	27	19	-0.11
	장년층	6	7	7	9	8	5	-0.05
	고령층	1	1	3	2	2	2	0.14
경비, 경호 및 탐정업	청년층	41	37	34	34	39	36	-0.03
	중년층	28	25	30	27	30	36	0.05
	장년층	11	10	14	12	19	16	0.08
	고령층	10	7	12	10	10	13	0.05
기타 사업지원 서비스	청년층	66	63	57	56	60	57	-0.03
	중년층	78	80	88	89	91	107	0.06
	장년층	10	13	11	14	15	17	0.12
	고령층	2	1	1	1	2	2	-0.03
비중(%)								
고용알선 및 인력공급업	청년층	12.6	11.2	10	11.3	11.5	11.2	
	중년층	34	32	32.6	30.3	30.5	29.1	
	장년층	33.6	33.5	33.9	33.4	32.4	32.7	
	고령층	19.8	23.4	23.5	25	25.6	27	
여행사 및 기타 여행보조 서비스업	청년층	36.4	36.8	40.5	36.9	41.4	35.1	
	중년층	52	49.6	44.4	46.3	42.5	47.5	
	장년층	10.1	11.4	11	13.4	13.1	12.7	
	고령층	1.6	2.2	4	3.5	3	4.8	
경비, 경호 및 탐정업	청년층	45.7	46.6	37.5	41.3	39.7	35.5	
	중년층	30.7	32.2	33.5	32.4	31.1	35.5	
	장년층	12.3	12.9	16.1	14	18.9	15.8	
	고령층	11.4	8.3	12.9	12.3	10.3	13.2	
기타 사업지원 서비스	청년층	42.3	40	36.5	35	35.4	31.3	
	중년층	49.8	51.1	56.2	55.8	54.4	58.2	
	장년층	6.3	8.1	6.9	8.7	9	9.4	
	고령층	1.5	0.8	0.4	0.4	1.1	1.1	

자료: 통계청, 하반기 지역별고용조사, 각 연도

〈표 4-4〉는 사업지원 서비스업의 소분류 수준에서 연령별 취업자 수 추이를 좀더 자세하게 살펴본 것이다. 사업지원 서비스업의 전체 고령층 취업자가 증가한 것은 앞서 살펴보았듯이 같은 산업내 하위 산업 수준에서 어느 한 산업에 특정되지 않은 결과임을 볼 수 있다. 고용알선 및 인력공급업에서만 고령층 취업자가 2015년에서 2020년까지 33천 명 증가한 것으로 나타났다. 고용알선 및 인력공급업에서 2017년 이후 취업자 수가 감소한 수준에서 2018년에서 2020년까지 고용규모가 650천 명 내외에서 유지되고 있는 점을 감안하면 중장년층 혹은 감소한 일자리 부문의 인원 충원이 고령층으로 대체된 것일 수도 있다. 그렇다면 해당 일자리의 근로 환경은 대체되기 전보다 좋은 수준은 아닐 것으로 추측된다. 좋은 근로조건이라면 상대적으로 젊은 연령층의 종사자로 채워졌을 것이다. 여행사 및 기타 여행보조 서비스업과 경비, 경호 및 탐정업에서도 고령층 취업자 수는 증가 추세를 보인다. 고용알선 및 인력공급업과 비교하여 취업자 규모가 작고 그중에서도 고령층의 비중이 낮아 두드러지는 수준은 아니지만 고용규모 증가와 함께 고령층이 차지하는 비중 또한 높아지고 있는 추세를 관찰할 수 있다. 관찰 기간 사업지원 서비스업의 고용 규모가 감소하고 있음에도 고령층의 절대적인 수치와 비중이 모두 높아지는 것은 해당 산업으로 고령층이 꾸준히 유입되고 있다는 점을 보여주는 결과이다.

학력별 분포를 살펴보면 여행사 및 기타 여행보조 서비스업 부문에서 고졸 이하의 학력이 20%정도인 것을 제외하면 사업지원 서비스업 내 다른 산업들은 고졸이하의 학력의 과반 이상을 차지하는 것을 볼 수 있다. 특히 상당부문을 차지하는 고용알선 및 인력공급업의 경우 2020년 기준 고졸이하 학력의 비중이 77.6%에 달하며 고학력자의 비중이 증가하고 있으나 미미한 수준이다. 향후 기술 발전에 의해 대체될 가능성이 높은 다양한 산업의 근로자 직무 전환 등을 고려할때 사업지원 서비스업 부문의 종사자를 위한 정책이나 교육은 특히 저학력 고령자의 눈높이를 좀 더 고려할 필요가 있어 보인다.

사업지원 서비스업의 종사상지위별 푸이를 보면 상용근로자는 절반 정도의 수준을 보이며 미미하게 증가하고 있으나 타 산업 대비 여전히 임시, 일용 근로자의 비중이 꾸준한 수준을 보이는 것을 볼 수 있다.

〈표 4-5〉 사업지원 서비스업 학력별 추이(소분류)

(단위: 천 명, %)

		2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	연평균 증가율
취업자 수								
고용알선 및 인력공급업	고졸이하	634	663	589	505	519	529	-0.04
	전문대졸	49	50	44	46	48	56	0.03
	대졸	76	73	85	81	80	88	0.03
	대학원이상	4	5	3	4	5	8	0.13
여행사 및 기타 여행보조 서비스업	고졸이하	18	14	18	17	13	9	-0.12
	전문대졸	14	13	15	14	12	8	-0.11
	대졸	30	34	31	35	36	21	-0.07
	대학원이상	2	2	2	3	2	2	-0.05
경비, 경호 및 탐정업	고졸이하	48	39	50	40	48	50	0.01
	전문대졸	16	17	15	14	19	20	0.04
	대졸	24	22	23	27	29	30	0.05
	대학원이상	2	1	2	1	1	1	-0.13
기타 사업지원 서비스	고졸이하	75	70	72	68	77	83	0.02
	전문대졸	26	33	31	32	27	35	0.07
	대졸	52	49	49	52	60	60	0.03
	대학원이상	4	4	5	8	4	5	0.07
비중(%)								
고용알선 및 인력공급업	고졸이하	83.1	83.9	81.7	79.4	79.4	77.6	
	전문대졸	6.4	6.3	6.1	7.2	7.4	8.2	
	대졸	9.9	9.2	11.7	12.8	12.3	12.9	
	대학원이상	0.6	0.6	0.5	0.7	0.8	1.2	
여행사 및 기타 여행보조 서비스업	고졸이하	28.0	21.7	26.9	23.9	20.5	23.2	
	전문대졸	21.5	20.7	23.3	20.0	19.1	18.9	
	대졸	46.9	54.5	46.9	51.1	56.9	53.4	
	대학원이상	3.7	3.0	3.0	5.0	3.5	4.5	
경비, 경호 및 탐정업	고졸이하	53.2	49.4	55.9	48.3	49.3	49.6	
	전문대졸	18.2	21.6	16.7	17.1	19.3	19.5	
	대졸	26.7	27.6	25.5	32.9	30.1	30.0	
	대학원이상	1.9	1.3	1.8	1.6	1.1	0.8	
기타 사업지원 서비스	고졸이하	48.2	45.0	46.2	42.4	45.6	45.0	
	전문대졸	16.4	21.0	19.7	19.8	16.2	19.4	
	대졸	33.0	31.5	31.0	32.4	35.4	32.6	
	대학원이상	2.3	2.5	3.1	5.3	2.4	2.7	

자료: 통계청, 하반기 지역별 고용조사, 각 연도

〈표 4-6〉 사업지원 서비스업 종사상지위별 추이

(단위: 천 명, %)

		2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	연평균 증가율
취업자 수								
사업지원 서비스업	상용근로자	526	528	511	527	544	585	0.02
	임시근로자	320	337	302	251	264	242	-0.05
	일용근로자	172	173	158	111	125	134	-0.05
	고용원이 있는 자영업자	22	22	22	24	20	16	-0.06
	고용원이 없는 자영업자	27	24	34	31	26	26	-0.01
	무급가족종사자	6	4	6	5	3	3	-0.15
비중(%)								
사업지원 서비스업	상용근로자	49.0	48.5	49.5	55.5	55.4	58.1	
	임시근로자	29.8	31	29.2	26.5	26.8	24.1	
	일용근로자	16.0	15.9	15.3	11.7	12.7	13.3	
	고용원이 있는 자영업자	2.0	2.1	2.1	2.5	2.0	1.6	
	고용원이 없는 자영업자	2.5	2.2	3.3	3.3	2.7	2.6	
	무급가족종사자	0.6	0.4	0.5	0.5	0.3	0.3	

자료: 통계청, 하반기 지역별고용조사, 각 연도

제2절 사업지원 서비스업 종사자(피보험자)의 일자리 이동

1. 분석 자료 및 분석 방법

앞서 살펴본 통계청 지역별고용조사는 집단 전체의 특성을 전반적으로 살펴보기에는 유용하나 개인별 식별이 어려워 개인의 이동 특성을 파악하는 데는 어려움이 있다. 물론 고용보험 자료를 사용하여 사업지원 서비스업 종사자의 이동을 살펴보는 데도 한계가 존재한다. 집계 기준이 고용보험에 가입된 피보험자만을 대상으로 함에 따라 전체 취업자를 포괄하지 못한다는 것이다. 임시·일용직 등의 단기 근로자가 많은 사업지원 서비스업 부분은 그러한 한계가 더욱 두드러질 수 있다. 서비스업 부문은 상대적으로 전체 취업자를 포괄하는 비중이 제조업에 비해 낮아 일부 산업 간 이동이 과소 추정될 개연성이 있기 때문이다. 그럼에도 사업지원 서비스업 분야의 개인별 이동 현황을 파악할 수 있는 접근 가능한 다른 자료는 찾아보기 어려울 뿐 아니라 표본 설문조사 형태의 자료 구성이 아닌 행정집계에 따라 발생한 전수 자료라는 점과 자료의 양이 방대하고 세부적인 분석이 가능하다는 장점이 있어 이 자료를 활용하고자 한다.

본 절에서는 고용보험 피보험자의 이력정보와 보수정보를 연결한 자료(이하 이력DB)⁴⁾를 활용해 사업지원 서비스업 종사자(피보험자)의 일자리 이동을 살펴보고자 한다. 여기서 일자리 이동이란 기존에 사업지원 서비스업으로 산업이 분류된 사업장에서 피보험 자격이 있는 종사자가 퇴사하며 피보험 자격을 상실한 후 재취득한 경우의 이직을 가리킨다. 다만 이직으로 간주되는 경우는 단순히 고용보험 재취득이 발생한 경우로 고용보험 재취득까지의 기간 기준을 따로 정한 것은 아니다. 고용보험 DB를 활용한 다수의 연구에서 언급되는 일자리 전환(미취업 기간 없이 이직이 발생하는 경우)이나 자발, 비자발 여부 또한 고려 대상은 아니다. 산업 간 단순 이동을 파악하는 것을 우선으로 하였다.

4) 이력DB 관련 피보험자와 연계 방법 및 월평균보수 생성과 결측대체 관련 자세한 내용은 이시균 외(2021)의 「DW고용노동행정 연구용 분석자료 구축」에 상세한 내용이 기술되어 있으니 참고하기 바람. 본 장에서 관련 상세한 설명은 생략함

먼저 고용보험 이력DB를 활용한 분석에서 사업지원 서비스업 종사자의 최초 취득 시점의 기간별 분포를 파악하고 해당 근로자가 피보험자격을 상실하고 재취득하는 경우 어떤 산업으로 이동하는지를 살펴보고자 하였다. 사업지원 서비스업은 간접고용의 비중이 높기 때문에 파견 및 용역 형태의 계약직 비중이 높다. 피보험자 정보 기준에 속한 산업은 사업지원 서비스업이나 실제 종사 사업장은 제조업이나 음식, 숙박업 등으로 다양할 것으로 생각된다. 일반적으로 피보험 자격 재취득 시, 즉 이직 시에 기존과 동일하게 사업지원 서비스업 내에서 이동이 가장 많을 것으로 예상되고 종사 산업에 변동이 있다면 상대적으로 관련성이 높은 분야로 이동할 개연성이 높을 것으로 예상된다. 산업별 이동 규모별로 살펴보고 사업지원 서비스업과 관련이 높은 산업이나 추이를 살펴보고자 한다.

다음으로 이력DB상의 임금정보를 이용하여 이직한 근로자의 임금 변화가 발생했는지를 살펴본다. 여기서 임금은 보수총액신고서상의 월평균보수액 정보이다. 분석 기간은 2015년에서 2020년 이력DB상 보수정보⁵⁾가 있는 피보험자를 대상으로 한다.

본 분석에서 주요한 범주 변수인 직장 유지 및 이직 여부는 이력DB상의 센서링(censoring) 여부로 판단하였다. 이력DB에서는 고용보험 취득일과 상실일 그리고 이직한 경우 재취득일이 있는 형태로 자료가 구성되어 있는데 현재 직장을 계속 유지하고 있는 경우 재취득일이 있을 수 없다. 그러면 해당 자료의 재취득일은 결측값으로 나타나며 관찰 시점에서 자료는 센서링되었다고 판단하고 이는 직장을 유지하고 있는 것으로 간주하였다. 센서링 자료의 특성상 재취득 관련 정보가 없기 때문에 센서링된 자료의 경우 일괄 재취득 시점을 ‘2020.12.31.’⁶⁾로, 보수는 기준시점(상실시점)의 보수로 대체하였다. 즉, 재취

5) 고용보험에 가입된 임금근로 일자리의 근로자별 보수만 파악이 가능하며 보수총액DB의 보수는 세법상 사업소득자인 특수형태근로종사자와 고용보험에 가입되지 않은 일부 취약 근로자(소규모 농가 근로자 등 사업장이 일정치 않은 근로자)는 포함되지 않는 한계가 있으며 개인이 복수 기업체에 근무한 경우 일자리별로 집계되어 있어 개인의 일자리별 자료라는 특성을 지니고 있다.

6) 행정자료의 특성상 자료가 계속 업데이트되어 어느 시점을 기준으로 자료를 추출하여 구축하게 되는데 ‘2020.12.31.’은 본 분석에 사용되는 연결 자료 구축을 위해 각종 행정

득 정보가 없으면 자료가 센서링된 것으로 현 직장 ‘유지’ 이고 재취득 일자가 있으면 ‘이직’ 으로 구분되는 것이다. 이렇게 정의한 이직 부분은 다시 ①동일 산업으로 이동 ②사업시설 관리, 사업지원 및 임대 서비스업(N) 내에서 사업지원 서비스업(N75)이 아닌 산업으로 이동 ③제조업으로 이동 ④건설업으로 이동, 그 이외의 산업으로 이동한 경우 ⑤기타로 분류하였다.

2. 분석결과

이력DB상 사업지원 서비스업 부문에서 종사자의 피보험자격 재취득(이직) 시 산업별 연도별 분포를 살펴보면 다음과 같다. 우선 재취득시의 일자리 산업별 분포를 보면 기타의 비중이 절반 이상으로 높게 나타났다. 동일 산업내 재취득이 이루어지는 경우는 전체 30% 미만인 것으로 나타나 고용보험으로 살펴본 해당 종사자의 이직시 산업 변동은 높은 수준으로 보인다.

<표 4-7> 사업지원 서비스업 종사자의 일자리 이동 추이

(단위: %, 천 명)

	동일(n75)		N중 n75제외		제조업(C)		건설업(F)		기타	
	N	비율	N	비율	N	비율	N	비율	N	비율
전체	1,061	29.6	233	6.5	330	9.2	45	1.3	1,916	53.4
2015	190	5.3	42	1.2	66	1.8	9	0.2	285	8
2016	196	5.5	46	1.3	66	1.8	9	0.3	295	8.2
2017	202	5.6	43	1.2	66	1.8	9	0.3	303	8.5
2018	188	5.2	39	1.1	57	1.6	7	0.2	340	9.5
2019	167	4.7	37	1.0	45	1.2	6	0.2	322	9.0
2020	118	3.3	27	0.7	31	0.9	4	0.1	370	10.3

자료: 한국고용정보원, 고용보험 이력DB

<표 4-8>은 사업지원 서비스업 종사자의 일자리 이동시 산업별 분포를 살펴본 결과이다. 우선 결과표의 구성을 설명하면 이력DB에서 관측된 1995년부터 2020년까지의 고용보험 연결 자료에서 기준 연도(고용보험 상실시점, t0)

자료를 추출한 기준시점

사업지원 서비스업에서 일자리를 이동한 경우 비교 연도(고용보험 재취득 시점, t1)의 결과를 산업 대분류 기준으로 정리한 것이다. 전체값은 1995년부터 2020년까지 이력DB 기준 연도의 사업지원 서비스업 피보험자 수이며 비중은 같은 기간 전체 대비 산업별 비중에 해당하는 값이다.

여기서 유지는 취득 후 상실이 없는 경우로 일자리를 유지한 경우인데 수치를 보면 최근(2020년)으로 올수록 인원이 늘어나는 것을 볼 수 있다. 이는 자료의 구성 특성상 당연한 결과로 해석에 유의할 필요가 있다. 해당 이력DB는 상실후 재취득까지의 기간에 제한을 두지 않은 전체 자료를 기준으로 한 것이라고 앞서 밝힌 바 있다. 그 때문에 최근 피보험자격을 취득한 종사자일수록 해당 일자리를 유지할 가능성이 높을 수밖에 없다. 예를 들어 2010년에 피보험 자격을 취득한 사람이 2020년까지 일자리를 유지할 가능성보다 2020년에 피보험 자격을 취득한 사람이 2020년 12월 31일까지 일자리를 유지하고 있을 가능성이 높은것은 당연한 결과이다. 또한 임시·일용직이 상당 부분을 차지하고 있다 하더라도 고용보험 가입기준 일자리에서 1~2년은 계약기간이 종료되기 전이어서 유지일자리로 카운트될 개연성도 높다. 해당 부분을 보완하기 위하여 일자리 이동 시 상실 후 재취득까지의 기간을 어느 정도 조건별로 한정하여 좀더 면밀하게 살펴볼 필요가 있을 것으로 보이나 본 절에서는 전반적인 사업지원 서비스업 종사자의 일자리 이동이나 규모를 파악하기 위한 목적으로 일자리 이동 시 기간의 제한별 분석은 추후 과제로 넘기고자 한다.

다음으로 재취득 시점 기준으로 최근 10년의 기간별 이동 비중이다. 해당 비중은 전체 비중과 다르게 각각의 기간에 재취득한 피보험자의 합을 100.0%로 한 비중으로 각 연도의 일자리 유지 부분은 제외한 비중이다. 앞서도 언급했듯이 유지 인원은 재취득일 기준 최근으로 올수록 건수가 늘어나는 구조이기 때문에 연도별 산업별 이동 분포를 평가하는 데 유지 인원이 포함되지 않은 전체 이동자 중 산업별 비중이 산업별 이동 분포 추이를 파악하는 목적에는 좀더 적합할 것이다.

전체의 비중과 연도별, 산업별 비중 변화를 살펴보면 사업지원 서비스업 부문 종사자의 일자리 이동 시에 산업 전반으로 다양하게 이동을 보이는 것을 확인할 수 있다. 사업지원 서비스업이 속해있는 대분류 산업인 사업시설관리 및 사업지원 서비스업(N)내 이직(39.6%)이 가장 많았으며 그다음으로 제조업

(10.8%), 도매 및 소매업(6.9%) 순으로 나타났다. 건설업에서 상당 부분 재취득 이력이 관찰될 것으로 기대했으나 확인된 수치는 매우 저조한 수준인 1.7%였다. 건설현장에 포함된 임시 일용직의 상당수가 고용보험에 속하지 않을 개연성이 높기 때문에 나타나는 현상으로 <표 4-8>의 결과보다는 큰 수준일 것으로 추측된다.

〈표 4-8〉 사업지원 서비스업 부문 피보험자의 재취득 시 산업 분포

(단위: 천 명, %)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	유지 건수
1995-2020 전체	29	3	1,391	12	46	220	890	298	392	403	160	736	333	5,106	282	160	380	98	182	1	1	1,764
(비중 %)	(0.2)	(0.0)	(10.8)	(0.1)	(0.4)	(1.7)	(6.9)	(2.3)	(3.0)	(3.1)	(1.2)	(5.7)	(2.6)	(39.6)	(2.2)	(1.2)	(2.9)	(0.8)	(1.4)	(0.0)	(0.0)	(13.7)
2010	(0.3)	(0.0)	(13.4)	(0.0)	(0.7)	(2.0)	(7.0)	(2.3)	(2.8)	(4.1)	(1.5)	(6.2)	(2.5)	(46.8)	(3.1)	(1.1)	(3.6)	(0.8)	(1.8)	(0.0)	(0.0)	63
2011	(0.3)	(0.0)	(13.2)	(0.2)	(0.3)	(1.8)	(8.0)	(2.4)	(3.3)	(3.9)	(1.5)	(6.0)	(2.6)	(46.2)	(2.4)	(1.4)	(3.8)	(0.9)	(2.0)	(0.0)	(0.0)	68
2012	(0.1)	(0.0)	(13.0)	(0.1)	(0.3)	(1.8)	(8.1)	(2.4)	(3.7)	(3.8)	(1.5)	(5.8)	(2.5)	(47.2)	(2.1)	(1.5)	(3.7)	(0.9)	(1.6)	(0.0)	(0.0)	71
2013	(0.3)	(0.0)	(12.3)	(0.1)	(0.4)	(1.7)	(10.1)	(2.3)	(4.0)	(3.5)	(1.3)	(5.9)	(2.6)	(45.8)	(2.2)	(1.2)	(3.8)	(1.0)	(1.4)	(0.0)	(0.0)	78
2014	(0.3)	(0.0)	(11.3)	(0.1)	(0.3)	(1.7)	(8.5)	(2.1)	(4.1)	(3.1)	(1.6)	(6.4)	(3.0)	(47.9)	(2.1)	(1.3)	(3.7)	(1.0)	(1.4)	(0.0)	(0.0)	86
2015	(0.3)	(0.0)	(10.5)	(0.1)	(0.3)	(1.7)	(8.5)	(2.2)	(4.6)	(3.2)	(1.3)	(6.6)	(3.1)	(48.0)	(2.2)	(1.3)	(3.6)	(1.0)	(1.4)	(0.0)	(0.0)	101
2016	(0.1)	(0.0)	(10.3)	(0.1)	(0.3)	(1.8)	(8.5)	(2.2)	(4.7)	(3.0)	(1.2)	(6.6)	(3.2)	(48.9)	(2.2)	(1.2)	(3.6)	(1.0)	(1.2)	(0.0)	(0.0)	103
2017	(0.1)	(0.0)	(10.3)	(0.1)	(0.3)	(1.8)	(8.3)	(2.2)	(4.7)	(3.1)	(1.1)	(6.4)	(3.1)	(49.5)	(1.9)	(1.2)	(3.6)	(1.0)	(1.2)	(0.0)	(0.0)	116
2018	(0.1)	(0.0)	(9.0)	(0.1)	(0.3)	(1.5)	(8.4)	(3.0)	(4.7)	(3.0)	(1.2)	(6.5)	(3.2)	(46.3)	(2.8)	(3.6)	(3.7)	(1.2)	(1.2)	(0.0)	(0.0)	141
2019	(0.2)	(0.0)	(8.3)	(0.2)	(0.5)	(1.5)	(7.5)	(3.7)	(4.2)	(2.9)	(1.1)	(6.5)	(3.4)	(48.5)	(3.4)	(1.6)	(3.9)	(1.1)	(1.3)	(0.0)	(0.0)	174
2020	(0.0)	(0.0)	(8.6)	(0.0)	(0.2)	(1.4)	(6.9)	(3.1)	(3.3)	(3.1)	(1.2)	(6.9)	(3.8)	(51.7)	(3.3)	(1.2)	(3.6)	(0.7)	(1.0)	(0.0)	(0.0)	336

주: 1. ()는 비중 값이며 그 외에는 피보험자 명수임

2. 전체와 (비중)의 값은 2010년부터 2020년까지의 전체 값이 아닌 전체 고용보험 상설·취득 이력DB에서 관측된 1995년부터 2020년까지 값의 누적합임

3. 산업 9차개정 대분류 기준으로 A(농림어업), B(광업), C(제조업), D(전기, 가스, 증기 및 수도사업), E(하수·폐기물 처리, 원료재생 및 환경복원업), F(건설업), G(도매 및 소매업), H(운수업), I(숙박 및 음식점업), J(출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업), K(금융 및 보험업), L(부동산업 및 임대업), M(전문, 과학 및 기술 서비스업), N(사업시설관리 및 사업지원 서비스업), O(공공행정, 국방 및 사회보장 행정), P(교육 서비스업), Q(보건업 및 사회복지서비스업), R(예술품, 스포츠 및 여가관련 서비스업), S(협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업), T(가구내 고용활동 및 달리 분류되지 않은 자기소비 생산활동), U(국제 및 외국기관)

자료: 한국고용정보원, 고용보험 상설·취득 이력DB.

전반적으로 전체 사업지원 서비스업 일자리의 산업별 이동 규모는 최근 10년간 유사한 분포를 보이는것을 볼 수 있으며 제조업과 도매 및 소매업, 숙박, 음식점업, 건설업으로 이동하는 최근 감소하는 추세로 보이며 상대적으로 부동산업 및 임대업, 운수업으로 이동하는 비중은 확대되는 것으로 나타난다.

<표 4-9>는 기준 연도 보수와 일자리 이동(이직), 일자리 유지에 따른 연도별 추이이다. 해당 연도는 상실일을 기준으로 한다. <표 4-10>은 재취득 기준 보수와 이직, 유지 간 연도별 추이이며 ‘대체=N’은 센서링된 데이터를 가공하지 않았을 때의 결과이고 ‘대체=Y’는 센서링된 데이터를 일괄 기준 연도 정보로 대체했을 때의 결과이다.

우선 사업지원 서비스업 피보험자의 상실 연도 기준 직장의 이동과 유지의 분포를 보면 다음과 같다. 앞서 다양한 자료를 통한 취업자 수 추이를 파악했을 때와 유사한 결과를 보여주는데 이력DB에서도 사업지원 서비스업 부문은 연간 피보험자의 건수가 2018~2019년에 감소하는 결과를 보여준다.

2019년 기준 사업지원 서비스업 종사자 중 일자리 이동 건수는 전체 상실·취득 이력DB의 587건 중 76.4%이고 일자리를 유지한 건수는 전체의 23.6%였다. 기준 연도 기준 단순 보수액을 비교 하면 사업지원 서비스업종에서 일자리 변동 없이 유지한 일자리의 평균 보수는 1,742천 원으로 이동한 일자리 1,924원보다 낮은 평균 보수를 보이는 것으로 나타났으며 이러한 결과는 모든 연도에서 관찰된다.

<표 4-9> 사업지원 서비스업 피보험자의 분포 및 평균보수(상실시점 t0)

(단위: 천 건, 천 원)

연도	전체		이동(센서링=0)			유지(센서링=1)		
	N	평균보수	N	%	평균보수	N	%	평균보수
2015	621	1,444	544	87.6	1,466	77	12.4	1,291
2016	642	1,530	562	87.5	1,545	80	12.5	1,427
2017	645	1,611	553	85.7	1,630	92	14.3	1,500
2018	658	1,739	545	82.8	1,761	113	17.2	1,635
2019	587	1,881	449	76.4	1,924	138	23.6	1,742

자료: 한국고용정보원, 고용보험 상실·취득 이력DB

〈표 4-9〉이 기준연도 보수라면 재취득(이직) 후의 보수액 분포도 비교기로 한다. 〈표 4-10〉은 피보험자격 재취득 후의 분포와 평균 보수 추이이다. 여기서 ‘대체=N’은 센서링된 데이터를 가공하지 않았을 때의 결과이므로 일자리를 유지한 경우에는 관측값이 관찰되지 않는다. 이를 가공하여 ‘대체=Y’한 경우를 살펴보면 센서링에 따른 결측값을 대체하였으므로 ‘대체=N’인 경우보다 표본 수, 즉 일자리 이동 건수가 증가하는 것을 확인할 수 있다.

대체된 기준으로 사업지원 서비스업 재취득 일자리 건수와 재취득 시점에서의 보수액을 비교하면 전체 재취득 기간에서 일자리 이동의 경우는 2019년 기준으로 68.5%를 차지하며, 유지한 일자리 건수는 31.5%를 차지한다. 재취득 후 보수액 수준을 이동 집단과 비교해도 재취득 집단의 평균 보수액이 더 낮은 것을 볼 수 있다.

좀더 엄밀한 분석이 필요하겠으나 단순한 평균 보수액을 기준으로 살펴보면 사업지원 서비스업 부문 종사자의 일자리 유지가 일자리 이동과 비교해 임금 수준을 향상시키는 데는 긍정적 기여를 하기 어려워 보인다.

〈표 4-10〉 사업지원 서비스업 피보험자의 센서링 처리별 평균보수 분포(재취득 시점 t1)
(단위: 천 건, 천 명)

대체=N	전체		이동(센서링=0)			유지(센서링=1)		
	N	평균보수	N	%	평균보수	N	%	평균보수
2015	507	1,541	507	100	1,541	0	0	0
2016	521	1,616	521	100	1,616	0	0	0
2017	507	1,713	507	100	1,713	0	0	0
2018	485	1,808	485	100	1,808	0	0	0
2019	310	1,966	310	100	1,966	0	0	0

대체=Y	전체		이동(센서링=0)			유지(센서링=1)		
	N	평균보수	N	%	평균보수	N	%	평균보수
2015	570	1,534	493	86.5	1,572	77	13.5	1,291
2016	587	1,602	507	86.4	1,632	80	13.6	1,413
2017	584	1,667	492	84.3	1,706	92	15.7	1,457
2018	585	1,737	472	80.7	1,778	113	19.3	1,565
2019	439	1,846	301	68.5	1,931	138	31.5	1,662

자료: 한국고용정보원, 고용보험 상실-취득 이력DB

제5장

기술 발전이 사업지원 서비스업 고용에 미치는 영향

제1절 서론

자동화 기술화로 대표되는 기술 혁신은 우리 경제와 사회 전반에 걸쳐 영향을 끼치며 노동시장에도 변화를 예고하고 있다. 특히 최근의 지능정보기술의 발전으로 산업 및 고용구조에 큰 변화가 예상된다.

기술 혁신에 따른 고용의 급격한 변동이 예상되기는 하나 이를 반영한 신뢰성 있는 전망 결과를 도출한다는 것은 매우 어려운 일이다. 향후 수백만 개의 일자리가 사라질 것이라는 주장이 있는가 하면 신기술의 발전에 따른 일자리 창출이 주요할 것으로 보는 시각도 있다. 또한 기술발전이 급격하게 이루어지고 있기는 하나 그를 위한 설비투자가 크게 증가하지 않을 수 있다는 주장도 있다.

이와 같이 완전히 상반된 주장이 제기되고 있는 것은 미래의 상황을 예상하기가 쉽지 않기 때문이다. 그것은 기술 혹은 경제체제의 구조적 충격 같은

상황을 예견하는 것이 매우 어렵기 때문이다. 일반적으로 경제 및 인력수급 전망은 기존의 정량적인 시계열 자료와 거시계량 모형을 활용하기 때문에 과거의 추세와 현재의 구조가 반영된 것이다. 따라서 기존의 전망 방법으로 경제적 혹은 기술적 충격이나 급격한 구조 변화를 예측하는 것은 불가능하다. 기술 변화의 속도, 산업 활성화 가능성과 시점, 고용구조 변화 효과의 예측과 영향에 관한 객관적 근거를 확보하기가 어렵기 때문이다(이시균 외, 2019).

본 장에서는 사업지원 서비스업의 산업별로 기술발전(디지털화)에 따른 장·단기적 영향과 직업별 기술대체 등 고용변동에 영향을 미치는 요인의 정보를 파악하는 것을 목적으로 수치화된 계량자료로 파악하기 어려운 산업 및 고용의 변동 요인을 정성적 분석을 통해 파악하고 해당 산업을 전망하는데 참고 자료로 삼고자 한다.

사업지원 서비스업종의 하위 4개 세부 업종인 고용알선 및 인력공급업, 여행사 및 기타 여행보조 서비스업, 경비, 경호 및 탐정업, 기타 사업지원 서비스업 중 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업의 재직자 및 산업전문가(연구자)를 대상으로 FGI를 진행하였다.

제2절 기술발전이 각 산업의 고용에 미치는 영향

1. 고용알선 및 인력공급업

가. 산업별 이슈 및 일자리 동향

최근 고용알선업과 인력공급업 노동시장에서 대두되는 주요 이슈는 정부의 직접고용 확대와 코로나19의 확산으로 나타난 시장의 변화를 들 수 있다.

외환위기 이후 기업들은 비용절감과 탄력적 인력 운용을 위해 비정규직을 적극 활용하였고, 늘어난 비정규직은 저임금과 고용의 불안정성에 노출되어 사회 양극화의 핵심적인 원인이 되어왔다. 이에 문재인정부 들어 공공부문 비정규직의 정규직 전환을 추진하였다. 비정규직이 주로 고용되는 직종이 청소, 경비, 시설관리 등이다 보니 이 부분에 고용 불안이 있었다.

코로나19가 확산되자 사회적 거리두기로 이벤트, 행사 관련 분야가 축소되다 보니 사람을 대면해야 하는 직종은 고용이 축소되었다. 그 반면에 인력 고용에 어려움이 있는 기업도 있었는데 외국인 인력을 고용하고 있는 업체의 경우, 신규 외국인 인력과 휴가차 본국으로 귀국한 외국인 인력이 입국하지 못하자 기업에서 인력난을 겪고 있는 것으로 나타났다.

나. 기술발전에 따른 일자리의 변화

인력공급업체는 규모가 크지 않은 업체가 대부분으로 독자적으로 설비투자를 하기는 어려운 상황이다. 디지털화 하기 위해 초기에 투자해야 하는 비용이 만만치 않기 때문에 시설 장비 개발에 투자하기보다는 기존대로 인건비로 사용하는 것이 현실적이라는 것이 산업 내의 분위기로 보인다. 또한 해당 산업의 일자리 특성상 시설이나 설비를 직접 운영하는 것이 아니라 필요한 인력을 제공하기 때문에 설비에 투자는 거의 하지 않고 있는 것으로 보인다. 그 때문에 설비투자 등으로 혁신적인 노동생산성 향상이라든지 그에 따른 인력의 감소는 아직은 해당 산업 종사자에게 큰 영향을 미치는 것으로 보이지는 않는다. 다만 협회를 중심으로 플랫폼을 개발하고 이를 통한 인력공급을 계획하는

움직임이 있어 해당 산업내 플랫폼 확산과 이용이 일반화되면 다양한 형태의 일자리가 증가할 수 있을것으로 보인다.

다. 향후 일자리 전망

과학과 통신기술의 발달로 단순하게 노동을 제공하는 직업은 감소할 것으로 보이나, 관련 기술을 개발하고 발전시키는 인력은 지속적으로 증가할 것으로 보인다. 근로시간 단축으로 삶의 질이 향상되어 레저등 여가 시간을 활용할 수 있는 여가 서비스 종사자 및 배달원, 정보 시스템 및 웹 운영자, 기타 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스 종사자, 기계·로봇 공학 기술자 및 시험원 관련 일자리는 증가할 것으로 보인다. 고령 인구 확산으로 돌봄, 보건 의료서비스 종사자 등 관련 직종은 고용이 확대될 것으로 전망된다.

계기·자판기 및 주차 관리 종사자, 기타 기계 조작원, 방문 및 노점 판매 관련직, 운송차량 및 기계 관련 조립원, 전기·전자 부품 및 제품 조립원, 기타 식품가공 관련 기계 조작원, 직물·신발 관련 기계 조작원 및 조립원 등 단순 노동을 제공하는 일자리는 감소할 것으로 보인다.

향후 10년 후 기술혁신으로 기존 인력이 대체될 것으로 예상되는 직업으로는 고객 상담 및 기타 사무원, 금융 사무종사자, 상품 대여 종사자, 경영관련 사무원, 기계 조립원 등이었다.

전반적으로 향후 10년 후 디지털화, 기계 자동화로 가장 크게 타격을 입을 직종은 홀 서빙 관련업, 매장 판매원, 운전원 등이 있다. 기계가 대신할 수 있는 일자리는 축소되는 반면에 기계를 다룰 수 있는 일자리는 증가할 가능성이 있다.

인력공급업에서 플랫폼 노동자가 많이 존재하는 직업으로는 배달원, 가사 및 육아 도우미, 기타 전문 서비스 관리자, 자동차 운전원, 청소원 및 환경미화원, 건물 관리원 및 검표원, 하역 및 적재 단순 종사자, 데이터 입력 등 단순 업무 등이 있었다. 해당업계 사업체가 대부분 영세하여 플랫폼 개발을 위한 투자등이 개별로 진행되는 경우는 적으나 협회등의 단체 차원에서 플랫폼을 개발하고 이용하려는 움직임이 있다. 그 때문에 배달원, 자동차 운전원, 가사 및 육아도우미 일자리는 향후 10년 후에도 증가할 것으로 판단되는 직종으

로 해당 산업에서 플랫폼에 따라 노동이 확산되면 지금과 다른 형태로 고용이 증가할 수 있다. 하지만 전반적인 업황과 관련해서는 관련 전문가들의 부정적인 시각이 많았다. 비정규직, 파견직은 좋지 않은 시선으로 구인이 어렵고, 특히 청년층 구인이 어려운 상태인 것으로 나타난다. 하지만 향후 정부의 정책도 기업에 고용의 유연성을 맞추는 정책으로 변화 될 것으로 보이고, 사회가 고령화되면서 중고령자가 관련 업무를 수행하는 데 있어 좀더 효율적인 근무 환경이 될 수 있도록 돕는 형태의 기술 발전이 이뤄진다면 해도 인력공급업 자체는 큰 변화가 없을 것으로 예상했다.

2. 여행사 및 기타 여행보조 서비스업

가. 산업별 이슈 및 일자리 동향

코로나19는 여행업계에 가장 큰 타격을 주었다. 매출도 ‘제로’에 가까운 정도로 업계는 1년간 최악의 상황을 겪어 왔고, 지금도 매출이 거의 없을 정도로 극심한 타격을 받고 있다. 위드 코로나로 여행업계가 활성화 될 수는 있겠지만 백신접종완료증명서, 2번의 PCR 검사 등으로 아직까지는 조심스러운 상태이다. 또한 여행업은 항공기 공급 규모와도 관계가 있는데 대항항공이나 아시아나 같은 큰 비행기는 여객운항보다는 화물수송기로 기종을 변경하였다. 항공 노선 공급이 줄어들면서 1~2년 동안의 업계 활성화는 조금 어려울 것으로 전망하였다. 이렇게 회사가 타격을 입으면서 종사자들은 무급휴직을 하거나 퇴사하는 경우가 많았다.

코로나19가 여행업에 가장 큰 타격을 준 것처럼 보이지만, 실제로 그 전부터 여행업은 포화상태였다. 여행 수요는 폭발적으로 늘어나 소규모 여행업체가 생겨나면서 경쟁이 심화되는 반면에 고객의 여행사 의존도는 낮은 편이다. 기술 활용이 가속화되고, 코로나19 이후 비대면 기술의 수요가 늘어나면서 여행 예약을 비롯하여 타인 간 접촉을 최소화하는 여행 행태가 발생하였다.

현재 여행업의 플랫폼은 시작 단계이나 현재 플랫폼 비즈니스는 해외 여행지를 소개하고 안내하는 아웃바운드 중심으로 되어 있기 때문에 국내 일자리보다는 해외 일자리에 영향을 줄 것이어서 플랫폼이 활성화된다고 해서 고

용을 직접적으로 창출하지는 않을 것으로 예상하였다.

또한 플랫폼 비즈니스를 활성화하기 위해서는 정부의 법 제정과 규제가 필요하다고 설명했다. 「관광진흥법」 제13조는 ‘여행업자가 내국인의 국외 여행을 실시할 경우 여행자의 안전 및 편의시설을 위하여 그 여행을 인솔하는 자를 둘 때에는 문화체육관광부령으로 정하는 자격요건에 맞는 자를 두어야 한다’ 라고 명시하고 있다. 우리나라는 자격증이 있는 사람만 안내를 할 수 있기 때문에 외국어를 잘하고 능력이 있어도 자격증이 없거나 협회에 소속되지 않으면 일을 하지 못하는 경우가 있다. 플랫폼이 활성화되기 위해서는 법 개정이 필요한 것으로 나타났다.

나. 기술발전에 따른 일자리의 변화

야놀자, 호텔스컴바인 등 글로벌 OTA(Online Travel Agency, 온라인 여행사)를 비롯해 각종 여행 플랫폼이 발달하고 있다. 여행업계에서는 이미 코로나 이전부터 해외여행은 단체여행보다는 자유여행, 소그룹 여행이 주류가 될 것으로 예상했으며, 개별 상품, 에어텔, DIY 여행 등의 상품을 판매할 수 있는 플랫폼의 중요성을 강조하고 있었다. 특히 전통 여행사의 플랫폼 신규 론칭, OTA의 사업 부분 확장 시도 등이 이뤄지는 것으로 확인되었다.

고객이 직접 OTA를 통해 여행을 계획하고, 예약하는 등 모든 것을 스스로 할 수 있기 때문에 여행산업은 점점 축소될 것으로 보인다. 예전에는 인력만 있으면 운영할 수 있었기 때문에 시설 투자는 거의 전무했고, 요즘에 OTA가 생겨나면서 서버, 기술인력에 투자가 이루어지고 있었다. 중소 여행사의 경우 투자 할 수 있는 경제적 기반 및 여력이 없기 때문에 투자 할 수 없는 상황이고, 하나투어, 모두투어 등 대형 여행사에서는 해외 OTA와 경쟁할 수 있는 플랫폼 개발에 투자하고 있었다.

다. 향후 일자리 전망

향후 10년간 여행업에 종사하는 종사자 수는 30% 이상은 감소할 것으로 예상하였다. 여행 안내 및 접수 사무원, 경영 관련 사무원, 매장판매 종사자,

기타 서비스 관련 단순 종사자, 비서 및 사무 보조원 일자리는 감소할 것으로 전망했고, 상품 기획 및 홍보 및 조사 전문가, 데이터 및 네트워크 관련 전문가, 문리·기술 및 예능 강사, 정보 시스템 및 웹 운영자, 컴퓨터 시스템 및 소프트웨어 전문가 등은 증가할 것으로 보았다.

전반적으로 고용규모는 감소할 것으로 예상되나, 일부 전산, 상담, 마케팅 관련 일자리는 증가할 것으로 예상된다. 특히 여행 안내 및 접수 사무원의 감소율이 가장 높을 것으로 전망했다.

IT기술 발전 및 자동화와 관련한 직무에서는 고용이 감소할 것으로 예상되며, 여가 및 다양화된 개인의 특성, 취향 등을 만족시켜 주기 위한 관련 고용 및 업종의 인원은 증가할 것으로 보인다.

여행 종사자들의 복지와 급여 수준이 개선되지 않을 경우 양질의 신규유입 인원은 감소할 것이라는 의견도 있었다.

여행업의 경우 성수기와 비수기에 따라 고용과 매출이 크게 차이 나는데 정부의 관련 정책은 제조업 위주로 수립되어 있기 때문에 계절적인 요인으로 일을 하지 못하는 근로자를 위해 비수기에는 유급 휴가를 주고, 성수기에는 야근을 하는 등 탄력 근로를 운영하고 있었으나, 향후 법적으로 불가능해지면 성수기에는 고용을 늘려야 하고, 비수기는 유급 휴가를 줘야 하는 등의 상황이 발생하고 있어 향후 제조업과 서비스업의 업종별 차이를 두고 정책을 마련해야 한다는 의견이 있었다.

3. 경비, 경호 및 탐정업

가. 산업별 이슈 및 일자리 동향

코로나19 확산으로 다중이용시설과 다중군집행사가 전면 금지됨에 따라 각종 행사가 연기 또는 취소되었다. 이와 연관된 전시·공연·컨벤션·이벤트 행사는 직접적으로 타격을 입어 유관 산업인 경비, 경호 서비스업의 매출액과 종사자 수가 감소하는 양상을 보였다. 그러나 이와 반대로 코로나19 감염예방을 위해 방역소독, 출입통제, 발열체크 등의 업무를 위해 인력이 추가로 투입되는 경우도 있었다. 또한 비정규직 근로자의 정규직 전환, 근로시간을 제한하

고 휴게시간과 휴일을 보장한 근로기준법 적용 등에 따른 인원 변동도 있었다.

나. 기술 발전에 따른 일자리의 변화

기술의 발달과 함께 등장한 CCTV를 비롯한 경비기기는 경비업무를 더욱 효율적으로 수행할 수 있도록 해 주었으며, 증가하는 인건비에 대응할 수 있도록 했다.

감시 보안시스템의 물리적 장치의 발전으로 경비원의 인력이 감소될 것이지만, 장비 관련 연구와 운영을 위한 직군은 증가할 것으로 예상하였다.

다. 향후 일자리 전망

경비·경호업의 직업별 취업자 수 현황을 살펴보고 향후 10년 후 해당 직업별 고용 규모의 변동에 추이를 살펴본 결과, AI기술이 대체할 수 있는 단순 직업은 대부분 감소할 것으로 예상하는 가운데 데이터 및 네트워크 관련 전문가, 정보 시스템 및 웹 운영자, 감정·기술 영업 및 중개 관련 종사자, 컴퓨터 시스템 및 소프트웨어 전문가 등의 직종에서는 증가할 것으로 예상했다.

시설 내 무인경비시스템 설비가 매우 빠른 속도로 증가, 발전하고 있으며 무인경비시스템이 점점 유인경비를 대체할 수 있는 수준이 되어 가고 있기 때문에 유인경비를 주로 하고 있는 현재 경비, 경호 서비스업은 점차 감소될 수 밖에 없는 현황이라고 전망했다.

해당 산업 고용 확대를 위해서는 장년층 고용에 따른 인건비 지원, 일자리 안정자금 등 정부에서 지원해 주는 지원금 등 제도적인 장치 마련이 필요해 보인다.

4. 기타 자원 서비스업(콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 중심으로)

가. 산업별 이슈 및 일자리 동향

콜센터는 전화매체를 통하여 고객의 불만 또는 기타 요청사항을 접수하여 처리하거나 상품 및 서비스를 홍보하는 산업으로 오늘날 콜센터는 단순히 고객의 불만을 해소하는 기능을 넘어 더 많은 서비스를 제공하는 통합서비스센터로 변해 가고 있다. 현재 콜센터는 통신사, 카드사, 전자제품, 은행, 보험, 홈쇼핑업체 등 민간 서비스에서 정부민원 콜센터, 지방자치단체 콜센터 등 다양한 분야로 확산되고 있었다.

코로나19 발생 후 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업은 위험한 업종 중 하나로 꼽히면서 신규 고용을 하지 않았다. 지속되는 코로나19 확산기에도 대다수의 콜센터 업체에서 신규 고용을 시작하였으나 어려움을 겪고 있다. 그 이유 중 가장 큰 문제는 지원자가 없는 것이 아니라 지원자 대부분이 실업급여나 고용수당을 받기 위해 지원만 하는 허수 지원이 많다는 것이다. 정부에서 지원해 주는 후한 실업급여가 청년층의 취업을 촉진시키는 것이 아니라 오히려 최저임금을 받는 것보다 실업급여 받는 것이 더 이익이 되기 때문에 실업급여 요건을 맞추기 위한 단시간 근로, 기간제 근로를 하도록 유도하고 있다.

이와 반대로 코로나19 확산에 따라 비대면으로 집 안에서 물건을 주문할 수 있는 홈쇼핑은 더욱 활발해지면서 홈쇼핑 관련 콜센터에서는 업무가 증가한 경우도 있었다.

나. 기술 발전에 따른 일자리의 변화

보험 관련 콜센터의 경우 교육 후 탈락률이 높은 상황이었다. 1년 이내에 반 이상이 탈락하여 인력이 부족한 사향이었으나, 챗봇과 디지털 트랜스포메이션 등의 기술 발달로 인력 수급이 어느 정도 안정화 단계에 들어설 수 있다고 설명했다.

상담을 위한 대기 시간, 한정된 상담 시간으로 상담원의 역할은 줄어들고 챗봇을 이용하여 원하는 정보를 찾는 경우가 많아 상담원 일자리가 감소되고

있었다.

모바일과 웹을 활용하는 경우가 많아짐에 따라 인바운드 상담사 수는 현저하게 감소하고 있고, 세일즈나 아웃바운드 쪽으로 포지션을 변경하는 경우가 있었다.

콜센터 업무 중 고객에게 설문조사를 한다든지 불완전 판매 모니터링, 연체 알림, 서비스 변경 안내, 예약확정 해피콜 등 아웃바운드 또한 상당히 중요한 업무이다. SI를 이용해서 고객에게 정보를 전달하고 고객 답변과 변경 정보를 수신하여 업데이트함으로써 단순 업무에 따른 상담사의 피로도를 어느 정도 경감시킬 수 있었다.

다. 향후 일자리 전망

앞으로 10년 후 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업의 고용변동을 살펴보면 디지털화에 따른 챗봇, 로봇 등으로 전반적인 콜량이 감소할 것이기 때문에 일자리도 감소할 것이다. 다만 사람 간 직접 대면이 필요하고 업무 수행 과정에서 관계 형성과 감성적 스킬이 필요한 직무의 경우 자동화 로봇의 개발이 쉽지 않기 때문에 해당 업무는 유지 또는 증가할 것이다.

일정한 방식에 따라 규칙적으로 하는 업무 비중이 높은 경우에는 기술 발전으로 일자리가 대체될 가능성이 높으나 사람 간 직접 대면이 필요하고 업무 수행 과정에서 관계 형성과 감성적 스킬이 필요한 직업의 경우 자동화 로봇의 개발이 쉽지 않고, 개발하더라도 경제적 효과를 보장하기 어려우며 비정형적인 기술의 체화가 중요한 직업 등은 자동화나 인공지능으로 대체되기는 어려울 것이다.

제3절 소결

4차 산업혁명 관련 기술의 발전은 새로운 산업을 창출하며, 일자리 측면에서는 새로운 일자리가 창출되거나 일자리 감소가 유발됨에 따라 일자리 구조는 크게 변화할 것으로 예상되고 있다. 기술 발전으로 많은 분야의 일자리에서 자동화가 이루어지고 있으며, 새롭게 만들어지는 일자리는 기술의 이해와 능력을 요구하고 있다.

사업시설관리 및 사업지원 서비스업은 기업경영 프로세스의 일부를 외부에서 생산·공급하는 생산 과정의 중간재로 아웃소싱과 관련된 업종이 다수를 차지하고 있다. 이러한 아웃소싱은 기업의 핵심 업무가 아니기 때문에 IT를 접목한 자동화가 이뤄질 개연성이 높으므로 10년 후 미래에는 전반적으로 일자리가 감소할 것이라는 전망이 우세했다. 다만 사람 간 직접 대면이 필요하고 업무 수행 과정에서 관계 형성과 감성적 스킬이 필요한 직업의 경우 자동화 로봇의 개발이 쉽지 않고, 개발하더라도 경제적 효과를 보장하기 어려우며 비정형적인 기술의 체화가 중요한 직업 등은 자동화나 인공지능으로 대체되기 어렵기 때문에 해당 직종은 고용이 유지되거나 증가할 개연성이 있다.

사업지원 서비스업은 파견 및 아웃소싱 등 인력공급 사업을 주로 하는 사업으로 문재인정부 들어 비정규직의 정규직 전환 정책이 지속적으로 이뤄지며 일자리가 축소되었다. 공공부문에서 직접 고용되는 인원이 증가함에 따라 인력공급업, 경비, 경호업 서비스업, 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 모두 영향을 받은 것으로 나타난다. 당시 정부 정책이 기업의 형편을 반영하지 못했다는 의견과 함께 고용안전망 확충을 위한 취업촉진수당, 구직급여 등의 제도가 제기능을 잃고 오히려 악용되는 사례가 많아진 것으로 보았다. 구직급여와 청년취업수당 등 구직자지원이 많아짐에 따라 취업을 포기하는 경우가 많았다. 계약직으로 취업한 이후 계약 연장 또는 정규직 전환이 가능함에도 불구하고 구직급여를 받을 조건이 되면 퇴사 하는 경우도 있었다.

코로나19 발생 후 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업은 감염병에 취약한 업종 중 하나로 꼽히면서 신규 고용을 하지 않았다. 그러나 코로나19 확산이 지속되자 대부분의 콜센터 업체에서 신규 고용을 시작했으나 채용에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다.

신규 고용의 가장 큰 문제는 지원자가 없는 것이 아니라 지원자 대부분이 실업급여나 고용수당을 받기 위해 지원만 하는 허수 지원이 많다는 것이다. 정부에서 지원하는 후한 실업급여가 청년층의 취업을 촉진시키는 것이 아니라 오히려 최저임금의 임금을 받는 것보다 실업급여 받는 것이 더 이익이 되기 때문에 실업급여 요건을 맞추기 위한 단시간 근로, 기간제 근로를 하도록 유도하고 있다는 비판도 일부 있었다.

또한 최근 보안과 안전 관련 수요가 늘어남에 따라 경비·경호업은 꾸준하게 증가할 것으로 예상되지만, 기술 혁신에 따른 인력 대체도 다수 발생할 것으로 예상되고 있다. 기술의 변화와 신기술의 변화 주기가 짧아지고 제도나 법, 정책의 변화에 따라 업체 간의 경쟁은 점점 활발해질 것이다. 향후 장년층의 재취업에 도움이 되도록 하는 제도적 장치 마련이 필요할 것이다.

향후 10년 후 사업지원 서비스업의 고용을 확대하기 위해서는 해당 산업의 일자리가 대부분 최저임금 수준의 일자리로, 장년층의 유입이 지속적으로 증가하고 있다는 점을 고려하여 장년층을 대상으로 한 지원 및 일자리 안정자금도 정부에서 고려할 필요가 있다.

제6장

사업지원 서비스업의 인력수요 전망

제1절 전망 자료 및 방법

이 장에서는 사업지원 서비스업의 산업별 직업별 인력 수요를 전망한다. 전망에 기초가 되는 취업자 수는 경제활동인구조사, 지역별고용조사 자료로 시계열 보정된 2013년 이후 자료로 한정해 사용한다.

산업별 전망은 기본적으로 한국고용정보원에서 수행하는 중장기 인력수급 전망의 공표 수준(산업소분류)에서는 정합성을 유지하며 일치하는 결과를 갖는다. 다만 본 장에서 수행하는 산업 소분류 수준 인적 속성별 세분화한 전망이나 통계자료로 접근하여 전망이 어려운 세분류 이하 수준의 전망 결과는 중장기 인력수급 전망의 결과와 완전히 일치하지 않을 수 있다. 특히 세분류 수준의 경우 전문가 집단의 정성적 판단을 근거로 판단 내용을 종합하여 향후 고용의 증감 정도를 전망하는 만큼 더욱 차이가 있을 수 있다.

직업별 전망은 기존의 중장기 인력수급 전망의 직업별 전망과는 다르게 사업지원 서비스업에 속한 취업자를 대상으로 향후 직업별 수요를 전망한다. 그 때문에 한국고용정보원의 중장기 인력수급 전망의 직업별 전망과는 정합성

을 갖지 않으며 해당 산업 내 직업에 국한된다. 직업 수준에서는 사업지원 서비스업에 속한 직업에 한하여 다양한 방법으로 전망을 수행한다.

정량적 인력수요 전망 분석 방법으로 산업연구원이 제공하는 산업별 실질부가가치 전망 결과를 이용하는 인력요건법(Manpower requirement approach) 그리고 산업별 실질부가가치 전망 결과와 함께 고용에 영향을 미치는 여러 가지 요인을 독립변수로 하는 벡터자기회귀모형(Vector autoregression model) 또는 벡터오차수정모형(Vector error correction model)을 이용하였다(이시균 외, 2015; 이시균외, 2018). 인력요건법은 산업별 실질부가가치 전망에 산업별 취업계수 전망치를 곱해 취업자 수를 전망하는 방법으로 미국노동통계국(U.S. Bureau of Labor Statistics) 등 다양한 기관에서 인력수요를 전망하는 데 활용된다. 이 경우 취업계수는 일정 생산에 필요한 최적의 고용 규모로 정의되며 생산함수식을 변환해 도출한 노동관계생산식을 회귀분석해 전망치를 도출한다. 회귀분석에서 종속변수로는 로그전환한 취업자 수가, 독립변수로는 로그전환한 생산량이 포함되고 시간추세를 포함한 후 다음 식과 같은 선형회귀 방정식이 주로 이용된다(이시균 외, 2015).

$$\ln N_{57} = \beta_0 + \beta_1 t + \beta_2 \ln Y + \epsilon$$

하지만 취업계수 전망치를 활용하는 이상의 방법은 산업 성장에 따라 필요한 인력 추정을 주된 목적으로 하는 방법으로 고용변동에 미치는 다른 요인을 고려하지 못한다는 단점이 있다. 이에 취업계수 전망치를 활용하는 전망방법의 한계를 보완하기 위해 사업지원 서비스업 고용에 영향을 미치는 설비투자지수와 해당 산업의 자금사정, 설비투자, 업황 등 여러 가지 요인을 독립변수로 하는 벡터자기회귀모형(Vector autoregression model)이나 벡터오차수정모형(Vector error correction model)을 사용한다.

벡터자기회귀모형과 벡터오차수정모형은 다양한 독립변수를 모형에 포함해 각각의 독립변수가 종속변수의 변화에 미치는 영향을 분석하고 전망치를 추정할 수 있는 시계열 모형으로 다양한 분석에 활용 된다.⁷⁾ 이 분석은 우선

7) 벡터자기회귀모형과 벡터오차수정모형에 관한 설명은 김명직·장국현(2002), 박준용·장유순·한상범(2002), Box, et al.(2016), Lükepohl(2005), Stock and Watson(2015) 등 참조.

Augmented Dickey-Fuller(ADF) 검정을 통해 단위근을 확인하고 불안정한 시계열 자료의 경우 안정적 시계열로 전환하고 Lütkepohl(2005), Neilsen(2001), Paulsen(1984), Tsay(1984) 등과 같이 모형적합도를 이용해 차수를 결정한다. 그리고 Johansen 공적분 검정(Johansen, 1991; 1995)을 통해 공적분 유무를 판단하여 공적분 관계가 없는 경우 벡터자기회귀 모형을, 공적분 관계가 존재하는 경우 벡터오차수정 모형을 이용하게 된다(김수현 외, 2019에서 재인용). 이러한 다수의 모형을 통해 도출된 결과를 결합예측기법을 적용해 최종적으로 전망 결과를 도출한다.⁸⁾

우선 산업연구원의 사업지원 서비스업의 실질부가가치 성장률 추이를 보면 2015~2020년 연평균 2.3%의 증가세를 보였으며 향후 10년(2020~2030년) 동안 이러한 증가 수준은 유지되어 연평균 2.7% 성장을 보이는 것으로 전망된다.

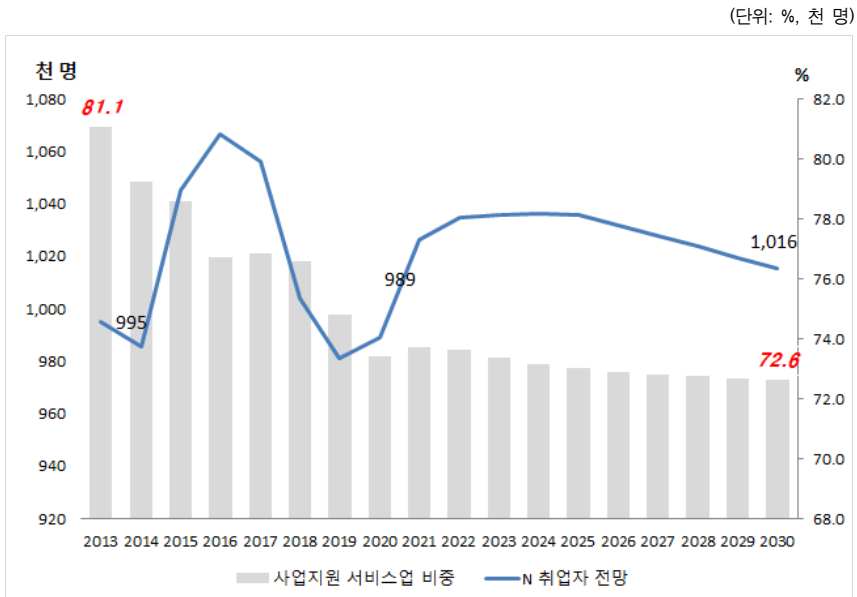
8) 본 연구의 인력 수요 전망 방법 관련 자세한 내용은 이시균 외(2015)의 「중장기 인력수급 전망모형 방법론」과 이시균 외(2018)의 「중장기 인력수급 전망」 참고

제2절 인력수요 전망

1. 산업

사업지원 서비스업은 한국표준산업분류 대분류 수준에서 사업시설관리 및 사업지원 및 임대서비스업(N)에 포함되어 있다. 2020년 기준 전 산업의 취업자 26,904천 명에서 약 5.0%에 해당하는 1,347천 명의 취업자가 이에 해당하여 취업자 규모가 상당한 수준이다. 이러한 수준은 향후 10년 동안 유사하게 유지될 것으로 전망된다.

[그림 6-1] 사업 시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업(N) 대비 사업지원 서비스업 비중 변화 전망



자료: 통계청, 경제활동인구조사, 지역별고용조사

〈표 6-1〉 사업지원 서비스업 전망결과

(단위: 천 명, %)

산 업	취업자 수				취업자 수 증감				취업자 수 증가율(연평균)			
	2015년	2020년	2025년	2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년
전체 취업자	26,178	26,904	27,995	27,888	727	1,091	-107	984	0.5	0.8	-0.1	0.4
사업 시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업(N)	1,331	1,347	1,419	1,399	16	72	-20	52	0.2	1.0	-0.3	0.4
사업지원 서비스업	1,046	989	1,036	1,016	-57	47	-20	27	-1.1	0.9	-0.4	0.3

자료: 통계청, 경제활동인구조사, 지역별고용조사.

사업지원 서비스업 내에서도 과반 부분의 고용은 고용알선 및 인력공급업에서 이루어지는 것으로 해당 산업의 취업자 특성을 파악하고 이를 전망하는데 가장 주요한 산업은 단순 고용 규모만을 놓고 판단할때 고용알선 및 인력공급업(N751)이라고 볼 수 있다.

고용알선 및 인력공급업은 실측기준 2015년 743천 명이었던 취업자가 2020년 670천 명으로 1.1% 감소했다. 주로 건설업, 제조업, 음식 및 숙박업 등 임시 일용직 수요가 많은 산업에서 해당 종사자가 감소한 것으로 추측된다. 직업소개소 등 고용알선 업체를 통해 일자리를 얻은 사람들이 해당 산업 취업자로 집계되는데 2030년까지 22천 명의 취업자가 증가하여 연평균 0.3% 정도 성장할 것으로 전망되며 비중 또한 같은 중분류 내에서 증가할 것으로 예상된다(67.7%→68.1%).

콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 부문을 포함한 기타 사업지원 서비스업은 2030년까지 취업자가 3천 명 증가하여 연평균 0.1% 성장할 것으로 전망되며 같은 중분류 내 고용 비중도 감소하는 것으로 전망된다(18.2%→18.0%).

향후 10년 동안 여행사 및 기타 여행보조 서비스업은 취업자가 5천 명 증가하는 것으로 전망되고, 경비, 경호 및 탐정업은 취업자가 3천 명 감소하는 것으로 전망되어 2030년에는 취업자 규모가 각각 44천 명, 96천 명에 이를 것으로 전망된다.

〈표 6-2〉 사업지원 서비스업 소분류별 취업자 수 전망

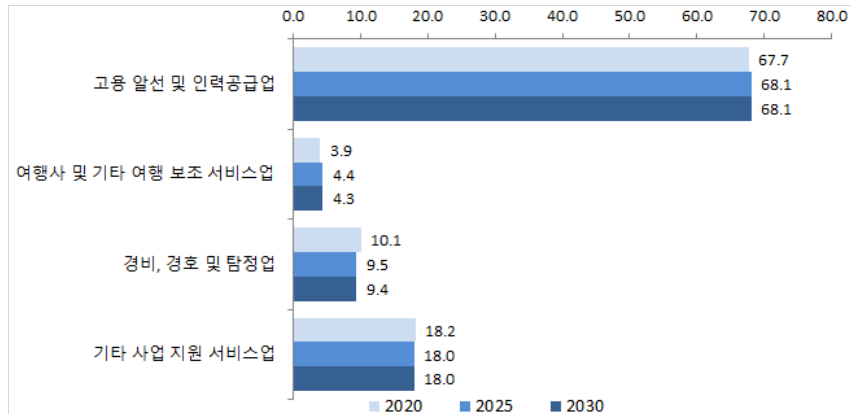
(단위 : 천 명, %)

산 업	취업자 수				취업자 증감 수				취업자 수 증가율(연평균)			
	2015년	2020년	2025년	2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년
사업지원 서비스업	1,046	989	1,036	1,016	-57	47	-20	27	-1.1	0.9	-0.4	0.3
고용알선 및 인력공급업	743	670	706	692	-73	36	-14	22	-2.0	1.1	-0.4	0.3
여행사 및 기타 여행 보조 서비스업	62	39	46	44	-23	6	-1	5	-8.8	3.1	-0.7	1.2
경비, 경호 및 탐정업	88	100	98	96	12	-1	-2	-3	2.6	-0.3	-0.4	-0.3
기타 사업 지원 서비스업	152	180	186	183	28	6	-3	3	3.4	0.7	-0.4	0.1

자료: 통계청, 경제활동인구조사, 지역별고용조사

[그림 6-2] 사업지원 서비스업 세부 취업자 비중 전망

(단위: %)



자료: 통계청, 경제활동인구조사, 지역별고용조사

사업지원 서비스업 전체의 인적 속성별 전망 결과를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 성별 전망 결과를 보면 남성과 여성의 규모가 크게 차이나는 수준은 아니며 이러한 경향은 향후 10년 동안 이어질 것으로 전망된다. 남성의 경우 2020년에서 2030년까지 13천 명 증가하고 여성의 경우 14천 명 증가 하는 것으로 전망된다. 다만 남성과 여성 모두 전망 기간(2025~2030년)에는 전망 전반기(2020~2025년)와 비교하여 증가 규모나 성장 속도에서 모두 부(-)의 영향을 받는 것으로 전망된다.

<표 6-3> 사업지원 서비스업 인적속성별 취업자 수 전망

(단위: 천 명, %)

산 업	취업자 수				취업자 증감 수				취업자 수 증가율(연평균)			
	2015년	2020년	2025년	2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년
사업지원 서비스업	1,046	989	1,036	1,016	-57	47	-20	27	-1.1	0.9	-0.4	0.3
남성	569	550	574	563	-19	24	-11	13	-0.7	0.9	-0.4	0.2
여성	477	439	462	453	-37	23	-9	14	-1.6	1.0	-0.4	0.3
청년층	221	181	189	186	-40	8	-3	5	-3.9	0.9	-0.3	0.3
중년층	388	354	369	360	-34	15	-9	7	-1.8	0.8	-0.5	0.2
장년층	276	257	269	263	-20	12	-6	6	-1.5	0.9	-0.4	0.2
고령층	160	198	209	207	38	11	-3	9	4.3	1.1	-0.2	0.4
고졸이하	755	661	691	677	-95	30	-14	16	-2.6	0.9	-0.4	0.2
전문대졸	102	117	122	120	15	5	-2	3	2.8	0.9	-0.4	0.3
대졸	177	196	205	201	20	9	-4	5	2.1	0.9	-0.4	0.2
대학원이상	12	15	17	18	4	2	1	3	5.4	2.5	0.9	1.7

주: 청년층(34세 이하), 중년층(35~54세), 장년층(55~64세), 고령층(65세 이상)

자료: 통계청, 경제활동인구조사, 지역별고용조사

연령별로 살펴보면 전 연령 계층에서 향후 10년 동안 취업자가 증가하는 것으로 전망되었으나 이는 기저효과에 따른 것으로 이전 규모를 회복하는 수준은 아닐 것으로 전망된다. 다만 고령층의 경우 꾸준히 취업자 규모가 증가할 것으로 전망되나 역시 전망 하반기에는 취업자가 감소세로 돌아설 것으로 전망된다.

학력별 전망 결과를 보면 향후 10년 동안 고용규모는 고졸이하 계층에서 16천 명으로 가장 크게 증가하는 것으로 전망된다. 전체 취업자 증가 규모가 고령층에서 가장 클 것으로 전망되면서 상대적으로 해당 연령층이 고졸이하학력이 높기 때문인 것으로 추측된다. 연평균 증가 속도 면에서는 대학원이상 계층에서 연평균 1.7%를 보이며 빠르게 증가하는 것으로 전망되나 규모는 미미한 수준이다.

사업지원 서비스업 내 소분류 수준에서 인적속성별로 인력수요 전망을 수행하였다. 우선 고용알선 및 인력공급업 부문의 전망 결과를 보면 다음과 같다(〈표 6-4〉 참조).

성별 전망 결과를 보면 남성의 경우 2020년 기준 376천 명에서 2030년 389천 명으로 12천명 증가할 것으로 전망되며 같은 기간 여성은 10천 명 증가할 것으로 전망된다. 남성과 여성 모두 향후 10년 동안 연평균 증가 수준은 0.3%정도 보일것으로 전망된다.

연령별 전망 결과를 보면 향후 10년 동안 고령층>중년층>장년층>청년층 순으로 고용 규모가 클 것으로 전망된다. 증가 규모가 가장 큰 고령층의 경우 2020년 181천 명에서 2030년 188천 명으로 전망 기간 7천 명 증가하는 것으로 전망되었다. 청년층의 경우 증가 수준은 2020년에서 2030년까지 연평균 0.4% 증가하는 것으로 전망되었으나 같은 기간 증가 규모는 3천 명 수준으로 나타났다.

학력별 전망 결과를 보면 고학력으로 올라갈수록 향후 10년 동안의 연평균 취업자 증가 속도가 빠른 것으로 전망되었다. 고졸 이하의 경우 동 산업을 구성하는 근로자의 대부분의 학력에 해당하는데 향후 10년 동안 16천 명 증가하는 것으로 전망되었으나 전망 하반기에는 하락세가 더 크게 나타날 것으로 전망된다. 대학원 이상의 고학력자 비중은 동 산업에서 5% 내외로 매우 미미한 수준이다.

〈표 6-4〉 고용알선 및 인력공급업 인적속성별 취업자 수 전망

(단위 : 천 명, %)

산 업	취업자 수				취업자 증감 수				취업자 수 증가율(연평균)			
	2015년	2020년	2025년	2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년
고용알선 및 인력공급업	743	670	706	692	-73	36	-14	22	-2.0	1.1	-0.4	0.3
남성	403	376	396	389	-27	20	-8	12	-1.4	1.1	-0.4	0.3
여성	340	294	310	304	-46	16	-6	10	-2.9	1.1	-0.4	0.3
청년층	93	75	79	78	-18	4	-1	3	-4.3	1.2	-0.3	0.4
중년층	253	195	206	202	-57	10	-4	7	-5.0	1.1	-0.4	0.3
장년층	250	219	230	225	-31	11	-5	6	-2.6	1.0	-0.5	0.3
고령층	147	181	191	188	34	10	-3	7	4.2	1.1	-0.3	0.4
고졸이하	618	521	548	537	-97	27	-11	16	-3.4	1.0	-0.4	0.3
전문대졸	47	55	58	57	8	3	-1	2	3.0	1.1	-0.4	0.3
대졸	74	86	92	90	13	5	-1	4	3.3	1.2	-0.3	0.5
대학원이상	4	8	9	9	4	1	0	1	12.8	1.5	0.1	0.8

주: 청년층(34세 이하), 중년층(35~54세), 장년층(55~64세), 고령층(65세 이상)

자료: 통계청, 경제활동인구조사, 지역별고용조사

〈표 6-5〉는 여행사 및 기타 여행보조 서비스업 관련 인적속성별 전망 결과이다.

성별 전망 결과를 보면 남성이 경우 2020년에서 2030년까지 2천 명 증가하고 여성의 경우 3천 명 증가하는 것으로 전망된다. 연평균 1.2%의 증가세를 보이는 것으로 전망된다.

연령별 전망 결과를 보면 향후 10년 동안 고령층>장년층>청년층>중년층 순으로 고용 증가세가 클 것으로 전망된다. 증가 규모가 가장 큰 고령층의 경우 2020년 2천 명에서 2030년 3천 명으로 전망 기간 1천 명 증가하는 것으로 전망되었다. 중년의 경우 같은 기간 취업자 수 증가는 3천 명 수준으로 가장 크게 나타났고 2020년에서 2030년까지 연평균 1.5% 증가할 것으로 전망되었다.

학력별 전망 결과를 보면 향후 10년 동안 고졸 이하의 학력과 대학원 이상의 학력에서 각각 1.5%, 2.9%의 성장세를 보였다. 다만 대학원이상 취업자

규모가 2020년 기준 2천 명 수준으로 제시된 전망 결과상 차이를 보이지는 않는다.

〈표 6-5〉 여행사 및 기타 여행보조 서비스업 인적속성별 취업자 수 전망

(단위 : 천 명, %)

산 업	취업자 수				취업자 증감 수				취업자 수 증가율(연평균)			
	2015년	2020년	2025년	2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년
여행사 및 기타 여행보조 서비스업	62	39	46	44	-23	6	-1	5	-8.8	3.1	-0.7	1.2
남성	29	19	22	22	-9	3	-1	2	-7.6	3.1	-0.6	1.2
여성	34	20	23	23	-14	3	-1	3	-9.9	3.1	-0.7	1.2
청년층	23	14	16	16	-9	2	-1	2	-9.4	3.1	-0.7	1.2
중년층	32	19	22	21	-14	3	-1	2	-10.4	2.9	-0.8	1.0
장년층	6	5	6	6	-1	1	0	1	-4.6	3.1	-0.7	1.2
고령층	1	2	2	2	1	1	0	1	14.1	4.9	1.0	2.9
고졸이하	17	9	11	11	-8	2	0	1	-12.2	3.4	-0.4	1.5
전문대졸	13	7	9	8	-6	1	0	1	-11.0	2.8	-0.9	1.0
대졸	29	21	24	23	-8	3	-1	2	-6.4	2.9	-0.9	1.0
대학원이상	2	2	2	2	-1	0	0	1	-5.3	4.8	0.9	2.9

주: 1. 청년층(34세 이하), 중년층(35~54세), 장년층(55~64세), 고령층(65세 이상)

2. 전망 결과표는 백자리 반올림 수치로 표안 단순합계가 '대학원이상'의 경우처럼 완벽히 일치하지 않을 수 있음(이하 모든 전망결과표 동일함)

자료: 통계청, 경제활동인구조사, 지역별고용조사

〈표 6-6〉은 경비, 경호 및 탐정업 관련 인적 속성별 전망 결과이다.

성별 전망 결과를 보면 남성의 경우 2020년 90천 명에서 2030년 86천명으로 10년 동안 3천 명 감소하는 것으로 전망된다. 높은 체력수준이 요구되는 일자리의 특성상 90%에 육박하는 종사자가 남성으로 구성되어 있다. 여성의 경우는 거의 변동이 없는 수준으로 전망된다.

연령별 전망 결과를 사업지원 서비스업의 다른 산업들과 다르게 종사자의 비중이 청년층>중년층>장년층>고령층 순으로 분포하는 것을 볼 수 있다. 향후 10년 동안 고령층(0.4%)을 제외한 전 연령층에서 취업자 규모는 감소할 것

으로 전망된다.

학력별 전망 결과를 보면 향후 10년 동안 대학원 이상의 학력 계층을 제외한 전 학력층에서 취업자 수 감소 추이가 나타난다.

<표 6-6> 경비, 경호 및 탐정업 인적속성별 취업자 수 전망

(단위: 천 명, %)

산 업	취업자 수				취업자 증감 수				취업자 수 증가율(연평균)			
	2015년	2020년	2025년	2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2030년
경비, 경호 및 탐정업	88	100	98	96	12	-1	-2	-3	2.6	-0.3	-0.4	-0.3
남성	78	90	88	86	11	-1	-2	-3	2.7	-0.3	-0.4	-0.4
여성	9	10	10	10	1	0	0	0	1.1	0.0	-0.0	-0.0
청년층	40	35	35	35	-5	0	-1	-1	-2.5	-0.2	-0.3	-0.2
중년층	27	35	34	33	8	-1	-1	-2	5.6	-0.7	-0.7	-0.7
장년층	11	16	15	15	5	0	0	-1	7.9	-0.3	-0.4	-0.4
고령층	10	13	13	14	3	0	0	1	5.7	0.5	0.4	0.4
고졸이하	47	49	49	48	3	-1	-1	-2	1.2	-0.3	-0.4	-0.3
전문대졸	16	19	19	19	3	0	0	-1	3.9	-0.3	-0.3	-0.3
대졸	23	30	29	29	7	-1	-1	-1	5.1	-0.4	-0.4	-0.4
대학원이상	2	1	1	1	-1	0	0	0	-13.2	0.2	0.1	0.1

주: 청년층(34세 이하), 중년층(35~54세), 장년층(55~64세), 고령층(65세 이상)

자료: 통계청, 경제활동인구조사, 지역별고용조사

<표 6-7>은 기타 사업지원 서비스업 관련 인적 속성별 전망 결과이다.

성별 전망 결과를 보면 향후 10년 동안 여성은 2천 명, 남성은 1천 명 증가하여 연평균 성장세는 각각 0.1%, 0.2%로 나타난다. 연령대별로는 중년층을 제외한 전 연령층에서 전망 기간 각각 1천 명의 취업자가 증가하는 것으로 나타난다. 학력 수준별로는 가장 높은 비중을 차지하는 고졸 이하 학력의 취업자 규모는 변동이 없는 것으로 전망되었으며 규모가 가장 작은 대학원 이상의 학력 수준에서는 향후 10년 동안 취업자 수가 2천 명 증가할 것으로 전망된다.

〈표 6-7〉 기타 사업지원 서비스업 인적속성별 취업자 수 전망

(단위: 천 명, %)

산 업	취업자 수				취업자 증감 수				취업자 수 증가율(연평균)			
	2015년	2020년	2025년	2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년
기타 사업지원 서비스업	152	180	186	183	28	6	-3	3	3.4	0.7	-0.4	0.1
남성	59	65	67	66	6	2	-1	1	1.9	0.7	-0.4	0.2
여성	94	115	119	117	22	4	-2	2	4.3	0.6	-0.4	0.1
청년층	65	56	58	57	-8	2	-1	1	-2.7	0.6	-0.4	0.1
중년층	76	105	108	105	29	3	-2	0	6.6	0.6	-0.5	0.0
장년층	10	17	18	18	7	1	0	1	12.0	0.9	-0.1	0.4
고령층	2	2	2	3	0	0	0	1	-3.3	3.9	2.7	3.3
고졸이하	74	81	84	81	8	2	-2	0	2.0	0.5	-0.5	0.0
전문대졸	25	35	36	36	10	1	0	1	6.9	0.8	-0.2	0.3
대졸	50	59	60	59	8	1	-2	0	3.1	0.5	-0.5	-0.0
대학원이상	4	5	6	7	1	1	1	2	6.9	3.4	2.2	2.8

주: 청년층(34세 이하), 중년층(35~54세), 장년층(55~64세), 고령층(65세 이상)

자료: 통계청, 경제활동인구조사, 지역별고용조사

2. 직업

〈표 6-8〉은 사업지원 서비스업 내 직업별 전망 결과를 정리한 것이다.

직업별 분포를 보면 사업지원 서비스업 내에서 단순노무 종사자가 차지하는 비중은 2020년 기준으로 458천 명인 46.3%에 달하여 절반 가까이 차지하는 것을 볼 수 있다. 그다음 높은 비중을 차지하는 직종은 사무종사자로 230천 명(23.3%) 수준으로 나타난다. 2030년까지 이 같은 수준은 유지될 것으로 보여 사업지원 서비스업 종사자의 직종 대부분은 단순노무 종사자(46.8%), 사무 종사자(23.6%)로 구성될 것으로 전망된다. 그 외 직종은 30%에 미치지 못하는 것으로 나타난다.

〈표 6-8〉 사업지원 서비스업 부문 직업 대분류 취업자 수 전망

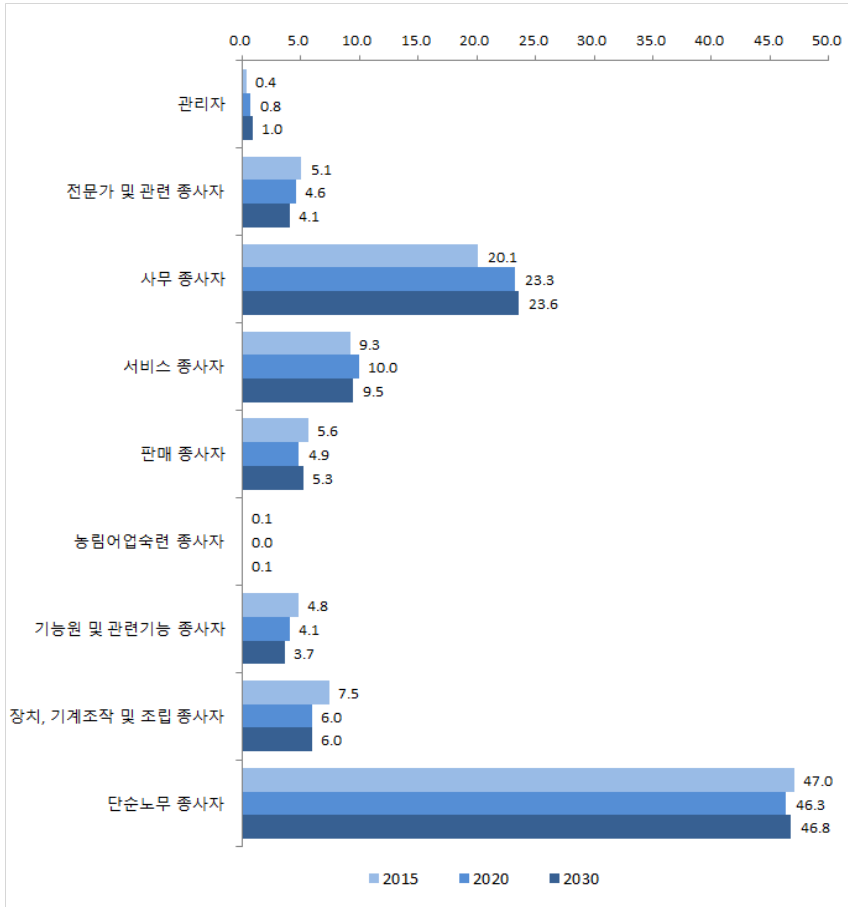
(단위: 천 명, %)

산 업	취업자 수				취업자 증감 수				취업자 수 증가율(연평균)			
	2015년	2020년	2025년	2030년	2015~ 2020년	2020~ 2025년	2025~ 2030년	2020~ 2030년	2015~ 2020년	2020~ 2025년	2025~ 2030년	2020~ 2030년
사업지원 서비스업	1,046	989	1,036	1,016	-57	47	-20	27	-1.1	0.9	-0.4	0.3
관리자	5	8	10	10	3	2	0	2	11.1	5.2	-0.4	2.4
전문가 및 관련 종사자	53	46	43	42	-7	-3	-1	-4	-3.0	-1.5	-0.3	-0.9
사무 종사자	211	230	246	240	20	16	-7	9	1.8	1.4	-0.6	0.4
서비스 종사자	97	99	99	97	2	0	-2	-2	0.4	0.0	-0.4	-0.2
판매 종사자	59	48	54	54	-11	6	-1	5	-3.9	2.4	-0.3	1.1
농림어업 숙련 종사자	1	0	1	1	0	0	0	0	-14.5	19.2	-0.4	9.0
기능원 및 관련 기능 종사자	51	40	38	37	-10	-2	-1	-3	-4.5	-1.2	-0.3	-0.7
장치, 기계 조작 및 조립 종사자	78	59	62	61	-19	3	-1	2	-5.5	0.9	-0.3	0.3
단순노무 종사자	492	458	484	475	-33	25	-8	17	-1.4	1.1	-0.4	0.4

자료: 통계청, 경제활동인구조사, 지역별 고용조사

[그림 6-3] 사업지원 서비스업 부문의 직업 대분류 수준 구조 변화

(단위: %)



자료: 통계청, 경제활동인구조사, 지역별 고용조사

향후 10년 동안 사업지원 서비스업 내 직업의 취업자 증가율이 가장 클 것으로 전망되는 직업을 살펴보면 역시 주요 직종인 단순노무 종사자와 사무 종사자로 나타났다. 연평균 0.4%의 성장을 보일 것으로 전망되어 취업자 수가 각각 17천 명, 9천 명 증가하는 것으로 나타났다. 판매 종사자와 농림어업 숙련 종사자에서도 향후 10년 동안 연평균 증가 수준이 높을 것으로 전망되었으나 기저효과에 따른 것으로 2020년 이전 수준과 유사하며 증가규모도 미미한

수준이다.

사업지원 서비스업 내 직업별 전망 결과 단순노무 종사자와 사무 종사자 직군에서 고용 규모도 크게 나타나고 향후 취업자 증가 수준도 미미하나 상대적으로 높게 나타났다. 해당 직군군의 좀더 세부적인 전망 결과를 살펴보면 다음과 같다.

우선 사무 종사자 하위(중분류) 직업으로 경영 및 회계 관련 사무직, 금융 사무직, 법률 및 감사 사무직⁹⁾, 상담·안내·통계 및 기타 사무직이 있으며 사업지원 서비스업 종사자의 직군은 상당수가 경영 및 회계 관련 사무직(47.4%)과 상담·안내·통계 및 기타 사무직(47.8%)에 해당한다. 전망 상반기인 2020~2025년은 해당 직군의 취업자가 소폭 증가하는 것으로 전망되었으나 전망 하반기인 2025~2030년에는 취업자가 감소할 것으로 보여 전반적으로는 취업자가 소폭 증가할 것으로 전망된다.

사업지원 서비스업 종사자가 가장 많이 분포한 직군인 단순 노무종사자를 살펴보면 단순노무종사자의 경우 청소 및 경비 관련 단순노무직의 비중이 2020년 기준 68.0%로 가장 높고 다음으로 제조 관련 단순노무직 에서 9.9%를 차지하는 것으로 나타났다. 청소 및 경비 관련 단순노무직의 경우 향후 10년 동안 취업자 수가 23천 명 증가하여 해당 직군 내 취업자 수가 가장 크게 증가하는 직업으로 전망되었으나 이는 기저효과에 따른 것으로 2030년 취업자 수 규모는 이전 수준을 회복하는 선인 335천 명까지 증가할 것으로 전망된다. 제조 관련 단순노무직의 경우 2020년 45천 명에서 2030년 40천 명으로 5천 명 감소하여 연평균 1.1%의 감소하는 수준을 보일 것으로 전망된다.

9) 해당 산업 내 세부 직업인 ‘법률 및 감사 사무직’은 2020년 기준 1천 명 미만으로 집계되어 자료의 신뢰도 문제로 전망치 수치를 표기하지 않음

〈표 6-9〉 사업지원 서비스업 내 주요 직군의 세부 직업 취업자 수 전망

(단위: 천 명, %)

산 업	취업자 수				취업자 증감 수				취업자 수 증가율(연평균)			
	2015년	2020년	2025년	2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년	2015~2020년	2020~2025년	2025~2030년	2020~2030년
사무 종사자	211	230	246	240	20	16	-7	9	1.8	1.4	-0.6	0.4
경영 및 회계 관련 사무직	94	109	124	120	15	15	-4	10	3.0	2.6	-0.7	0.9
금융 사무직	10	10	11	10	0	0	0	0	-0.2	0.4	-0.4	-0.0
상담·안내· 통계 및 기타 사무직	106	110	112	110	4	2	-2	0	0.8	0.3	-0.4	-0.0
단순 노무종사자	492	458	484	475	-33	25	-8	17	-1.4	1.1	-0.4	0.4
건설 및 광업 관련 단순노무직	33	20	28	27	-13	7	0	7	-9.2	6.4	-0.4	3.0
운송 관련 단순노무직	14	19	16	16	5	-3	0	-4	6.0	-3.7	-0.4	-2.1
제조 관련 단순노무직	43	45	41	40	3	-4	-1	-5	1.2	-1.8	-0.4	-1.1
청소 및 경비 관련 단순노무직	332	312	340	335	-21	29	-5	23	-1.3	1.8	-0.3	0.7
가사·음식 및 판매 관련 단순노무직	27	25	25	24	-2	-1	0	-1	-1.5	-0.5	-0.4	-0.5
농림·어업 및 기타 서비스 단순노무직	42	36	34	33	-5	-3	-1	-4	-2.6	-1.7	-0.5	-1.1

자료: 통계청, 경제활동인구조사, 지역별고용조사

제3절 정성적 인력수요 전망

앞서 산업과 직업의 중·소분류 수준에서 사업지원 서비스업의 중장기 인력수요 전망을 살펴보았다. 하지만 사업지원 서비스업이 아웃소싱과 파견 형태의 종사자 구성이 상당 부분을 차지하는 특성상 사업지원 서비스업에 소속한 근로자라도 실제 일하고 있는 산업의 영역과 관련한 직업군은 매우 다양하다. 그 때문에 산업이나 산업별 직업 기준으로 인력 수요를 좀 더 자세히 살펴볼 필요가 있다. 하지만 대표성을 띤 통계자료를 활용하여 산업이나 해당 직업별로 전망할 수 있는 정도는 앞 절에서 시행한 중분류 수준 정도이다.

이 절에서는 전문가 집단의 판단을 근거로 사업지원 서비스업의 세분류 수준의 산업과 해당 산업 내 직업의 향후 인력 규모 변동에 영향을 줄 수 있는 요인¹⁰⁾은 무엇인지, 그러한 요인을 근거로 향후 고용 규모는 증가 혹은 감소할 것인지 전망해 보고자 한다.

1. 산업

사업지원 서비스업 내 고용알선 및 인력공급업, 여행사 및 기타 여행보조 서비스업, 경비, 경호 및 탐정업, 기타 사업지원 서비스업이 있으며 하위 세부 산업을 세세분류(5자리)에서 취업자 전망을 수행하고자 한다. 우선 산업 세세분류 단에서 취업자 규모를 대략적으로 파악할수 있는 자료인 한국고용정보원의 피보험자 자료의 각 연도 12월 집계치를 이용하여 최근 3년간의 피보험자 규모를 확인하였다. 다음으로 각 산업별 전문가 집단의 판단을 근거로 향후 10년 후 해당 산업의 전반적 고용 증감 정도를 전망해 보았다. 10년 후의 고용 증감 전망 결과는 전문가별로 판단하는 기준이 다르기 때문에 의견을 종합적으로 판단한 결과이다. 또한 증가와 감소의 수치적인 규모는 추정할 수 없

10) 일자리 변동 요인의 범주는 전체 크게 확실성의 요인과 불확실성의 요인으로 나뉜다. 확실성의 요인은 다시 ①인구구조 및 노동인구 변화 ②산업특성 및 산업구조 변화 ③과학기술의 발전 ④기후변화와 에너지 부족 ⑤가치관과 라이프스타일의 변화로 구분되며 불확실성 요인으로는 ⑥대내외 경제 상황 변화 ⑦기업의 경영전략 변화 ⑧정부정책 및 법제도 변화로 구분된다[한국고용정보원 한국직업전망(2021)의 8가지 범주를 사용함].

기 때문에 종합적인 판단 결과와 앞서 진행한 계량적 전망결과가 반드시 일치하지 않을 수도 있다.

가. 고용알선 및 인력공급업

향후 10년 후 고용알선업에서는 스마트기기가 인력공급과 수급의 미스매치를 해결할 수 있는 역할을 하고 있으며, 글로벌 시대 산업구조 변화에 따라 고용 유연성을 강화하기 위해 고용알선 아웃소싱을 이용하는 업체가 증가할 것이므로 고용알선 및 인력공급업이 증가할 수밖에 없을 것이라는 의견이 있었다. 부정적인 의견으로는 채용 채널의 다양화로 구직자 스스로가 업체의 도움 없이 구직활동이 가능하기 때문에 감소할 것이라는 의견이 있었다.

임시 및 일용 인력 공급업의 경우, 공공부문의 정규직화 등 정부의 정책에 따라 변동되기 쉽기 때문에 향후에는 감소할 것이라는 의견이 많았다.

상용 인력 공급 및 인사관리 서비스업은 파견법에서 정하는 파견의 범위가 좁고, 파견 자체가 비정상적인 업무의 형태이기 때문에 감소할 것이라는 의견이 있었다. 기업이 추구하는 핵심역량에 매진할 수 있기 때문에 증가할 것이라는 의견도 있었다. 전문가의 의견을 종합한 향후 10년 후의 전망 결과는 <표 6-10>과 같다.

<표 6-10> 산업별 세부 취업자 현황 및 향후 전망

(단위 천 명)

고용알선 및 인력공급업	2018	2019	2020	2030전망
경제활동인구조사	674	653	670	증가
고용보험 피보험자	451	443	439	
고용알선업	23	23	23	유지
임시 및 일용 인력 공급업	414	394	383	감소
상용 인력 공급 및 인사관리 서비스업	14	26	33	증가

자료: 한국고용정보원, 고용보험 피보험자DB 각 연도 12월; 통계청, 경제활동인구조사

〈표 6-11〉 산업별 일자리 변동의 요인: 고용알선 및 인력공급업

전망요인	증가 요인	감소 요인
가치관과 라이프스타일 변화		파견직의 부정적인식
과학기술 발전		스마트기기의 발달
산업특성 및 산업구조 변화		채용 채널의 다양화
기업의 경영전략 변화	고용유연성 및 기업의 핵심역량 강화를 위한 아웃소싱의 확대	
정부정책 및 법제도 변화		공공부문의 정규직화, 협소한 파견 범위

자료: FGI결과를 토대로 저자 작성

나. 여행사 및 기타 여행보조 서비스업

포스트 코로나 이후 그동안 여행을 가지 못했던 사람들의 여행수요가 폭발적으로 증가할 것으로 보이며, 관련 사업의 막대한 성장과 연관된 고용은 증가할 것으로 예상된다. 여행의 패턴, 예약 방식, 투어 형태 등 개개인이 원하는 여행이 다르기 때문에 예약 및 여행 보조 부분은 증가할 수도 있을 것으로 보이나 그동안 감소한 부분 정도에 그칠 것으로 전망되며 그 이상의 인력 수요 창출은 어려울 것으로 보인다.

인력수요가 감소할 것으로 보는 주된 요인은 온라인 기반으로 AI, 챗봇 등 사람의 역할을 대신할 기계의 발전으로 사람의 역할이 축소될 것으로 보기 때문이다. ICT의 지속적인 발전에 따라 여행사업의 트렌드가 변화하고, 소비자의 정보 습득이 용이해짐에 따라 여행 알선 및 대리점 이용이 감소할 것이기 때문에 향후 10년 후의 고용 전망을 부정적으로 평가했다.

종합적으로 향후 10년 후 여행사 및 기타 여행보조 서비스업 내 여행사업과 기타 여행 보조 및 예약 서비스업의 고용 규모는 모두 감소할 것으로 전망된다.

<표 6-12> 여행사 및 기타 여행보조 서비스업 세부취업자 현황

(단위 천 명)

여행사 및 기타 여행보조 서비스업	2018	2019	2020	2030전망
경제활동인구조사	73	63	39	증가
고용보험 피보험자	31	30	22	
여행사업	25	24	17	감소
기타 여행 보조 및 예약 서비스업	6	6	5	감소

자료: 한국고용정보원, 고용보험 피보험자DB 각 연도 12월; 통계청, 경제활동인구조사

<표 6-13> 산업별 일자리 변동의 요인: 여행사 및 기타 여행보조 서비스업

전망 요인	증가 요인	감소 요인
가치관과 라이프스타일 변화		개별여행, 소규모 여행 증가
과학기술 발전	플랫폼 개발에 따른 엔지니어 등 유입	OTA(온라인여행사)를비롯한여행 플랫폼의발달, 여행상담및안내(예약) 분야의자동화
기후변화와 에너지 부족	포스트 코로나 이후 여행수요 폭발 기대	코로나19 확산에 따른 비대면화
정부 정책 및 법제도 변화		국내법상 자격취득자의 관광통역 안내사 자격, 고용보험 가입 확산과 최저임금 이슈에 따른 기업의 직고용 기피

자료: FGI결과를 토대로 저자 작성

다. 경비, 경호 및 탐정업

경비, 경호 서비스업 부문 향후 10년 후 고용 규모는 감소와 증가의 의견이 혼재하여 유지할 것으로 전망하였고 보안 시스템 서비스업은 고용이 증가하는 것으로 전망된다.

경비, 경호 서비스업의 감소 이유로 개인정보 보호 등 비대면 확산에 따른 감소와 집합건물 등 대형건물의 체류인원 등이 감소하여 시설의 대면 경비나 경호서비스 수요의 감소에 따라 인력도 감소할 것이며 쉽게 회복되기 어려울 것이라는 전망에서 이다. 반면 불확실한 경제 상황에 따른 타 업종으로 인력

누수에 따른 인력 부족 현상으로 채용이 늘어나 이전 수준의 고용 규모를 회복할 것이라는 전망도 있다. 전반적으로 향후 10년 동안 코로나19 충격이 점차 해소되며 대면 서비스가 필요한 경호 인력은 이전 수준을 회복하며 고용규모는 코로나19 확산 이전 수준으로 유지될 것으로 전망된다.

보안 시스템 서비스업의 경우 AI, IoT, ICT 등 시스템 개발 확장, 무인경비 기술의 발전에 따라 유인경비가 감소하여 무인경비 시스템 도입 및 확대가 빠르게 진행될 것이기 때문에 시스템 개발자 등의 인력이 증가할 것으로 예상되나 규모는 크지 않을 것으로 전망된다.

〈표 6-14〉 경비, 경호 및 탐정업 취업자 현황

(단위 천 명)

경비, 경호 및 탐정업	2018	2019	2020	2030전망
경제활동인구조사	802	799	788	
고용보험 피보험자	104	101	105	
경비, 경호 서비스업	103	100	104	유지
보안 시스템 서비스업	1	1	1	증가
탐정 및 조사 서비스업	0	0	0	유지

자료: 한국고용정보원, 고용보험 피보험자DB 각 연도 12월; 통계청, 경제활동인구조사

〈표 6-15〉 산업별 일자리 변동의 요인: 경비, 경호 및 탐정업

전망요인	증가 요인	감소 요인
과학기술 발전	UCT 보안 문제에 따른 개별 시스템 개발, 고비용 장비 활용을 위한 교육의 필요성 증가	통합 보안 시스템의 발전
기후변화와 에너지 부족	코로나19 확산으로 감염예방을 위한 방역소독, 출입통제, 발열체크 필수 등 방역 인식 확산	다중이용시설과 다중군집행사의 금지 확산에 따른 비대면 행사의 정착
산업특성 및 산업구조 변화	낮은 진입장벽으로 신규 업체 증가	
기업의 경영전략 변화		은행지점의 통폐합
정부정책 및 법제도 변화		공공부문의 비정규직 정규직화 및 자회사 전환

자료: FGI결과를 토대로 저자 작성

라. 기타 사업지원 서비스업

기타 사업지원 서비스업은 다양한 사업지원 서비스업 내에서도 다양한 업종이 분포하고 있는 산업이다. 주로 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업과 단순 사무 지원 서비스업이 분포하고 있다. 해당 산업의 업무는 일정한 매뉴얼에 따라 규칙적으로 작동할 수 있는 정형화 가능성이 높은 부문이다. 일정한 방식에 따라 규칙적으로 하는 업무 비중이 높은 경우에는 기술로 일자리가 대체될 개연성이 높아 전반적으로 해당 산업의 일자리는 감소할 것으로 전망된다.

문서작성업의 경우 인공지능(AI) 기반 문서작성 도구가 작성하고자 하는 양식을 설정하면 가장 적합한 템플릿과 프레임워크를 제공하고, 자연어처리(NLP) 기술로 개인 맞춤형 글쓰기를 지도하는 수준에 이르렀다. 뤼튼테크놀로지스가 개발한 인공지능(AI) 기반 문서작성 도구 ‘뤼튼(Wrttn)’의 경우 연구 활동, 자기소개서, 에세이 등 작성하고자 하는 양식을 설정하면 실시간 자료추천과 글의 취약점 분석·피드백도 이루어진다. 이러한 기술 발전에 따라 해당 산업의 고용규모도 점차 감소할 것으로 전망된다.

복사업이나 기타 사무지원 서비스업, 포장업의 경우 디지털화 및 기기로 대체될 가능성이 높으며 정해진 절차에 따라 반복적인 업무를 하기 때문에 정교한 알고리즘으로 자동화될 개연성이 높아 해당 고용 규모도 감소할 것으로 전망된다.

향후 10년 후 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업의 고용변동에 관해서는 대체로 감소할 것이라는 의견이 많았다. 디지털화에 따른 챗봇, 로봇 등으로 전반적인 콜량이 감소할 것이기 때문에 일자리도 감소할 것으로 전망된다. 다만 사람 간 직접 대면이 필요하고 업무 수행 과정에서 관계 형성과 감성적 스킬이 필요한 직무의 경우 자동화 로봇의 개발이 쉽지 않기 때문에 유지 또는 증가할 것이라는 견해도 있었다.

전시, 컨벤션 및 행사 대행업의 경우 업무 수행 시 요구되는 높은 수준의 창조적 능력 때문에 취업자 수가 감소되지 않을 것이며, 신용 조사 및 추심 대행업 역시 추심 대행업의 경우 사람 간 직접 대면이 필요하고 업무 수행 과정에서 관계 형성과 감성적 스킬이 필요한 업무이기 때문에 자동화 로봇의 개발이 쉽지 않고, 개발하더라도 경제적 효과를 보장하기 어렵기 때문에 취업자 수가 증가할 것이라는 전망이 나온다.

〈표 6-16〉 기타 사업지원 서비스업 취업자 현황

(단위 천 명)

기타 사업지원 서비스업	2018	2019	2020	2030전망
경제활동인구조사	169	168	180	증가
고용보험 피보험자	215	224	223	
문서작성업	1	1	1	감소
복사업	0	0	0	감소
기타 사무 지원 서비스업	43	42	40	감소
콜센터 및 텔레마케팅 서비스업	55	60	59	유지
전시, 컨벤션 및 행사 대행업	20	21	20	증가
신용 조사 및 추심 대행업	7	7	7	감소
포장 및 충전업	14	14	14	감소
그 외 기타 분류 안된 사업지원 서비스업	75	79	82	유지

자료: 한국고용정보원, 고용보험 피보험자DB 각 연도 12월; 통계청, 경제활동인구조사

〈표 6-17〉 산업별 일자리 변동의 요인: 기타 사업지원 서비스업

전망 요인	증가 요인	감소 요인
인구구조 및 노동인구 변화	고령화로 ‘실버노인전문팀’ 같은 고령층을 위한 서비스 확산	
과학기술 발전		챗봇과 디지털 트랜스포메이션 등 기술 발달
기후변화와 에너지 부족	코로나19로 비대면 확산에 따라 홈쇼핑 수요 증가	코로나19 확산으로 위험 직종 인식 확산
기업의 경영전략 변화	재택근무 확산으로 여성근로자 유입 및 관련 시설확충, 비대면 확산으로 관련 CRM 증가	
정부정책 및 법제도 변화		정부의 일자리 정책 시행으로 각종 지원(청년층)

자료: FGI결과를 토대로 저자 작성

2. 직업

사업지원 서비스업은 전반적으로 아웃소싱 성격이 강하여 간접고용이 높은 산업이다. 사업지원 서비스업 내에서도 고용알선 및 인력공급업은 70% 정도의 높은 비중을 차지한다. 이러한 특성상 사업지원 서비스업의 종사자는 생각보다 훨씬 더 다양한 산업 부문에서 종사한다. 해당 산업내의 직업군에 대한 향후 고용변동에 관한 산업별 전문가의 의견을 정리해 보도록 하자.

본 절에서 직업은 모두 사업지원 서비스업에 속한 근로자의 직업을 의미하며 각 집단 전문가에 질문한 내용도 각 산업별 직업의 고용변동에 관한 것이다. 해당 직업의 전반적인 고용변동 내용에 대한 것이 아니며 사업지원 서비스업에 속해있는 근로자의 직업의 변동 내용임을 유의할 필요가 있다. 동일한 직업이라 해도 속한 산업에 따라 해당 종사자가 증가 혹은 감소할 것이라는 의견이 다양하게 나타날 수도 있다. 전반적으로 단순노무직으로 분류된 직종이여도 아직은 인간이 제공하는 서비스를 선호하는 직종(돌봄 및 보건 서비스 종사자, 가사 및 육아 도우미, 사회복지 관련 종사자)에서 일자리가 감소하지 않을것으로 전망하는 전문가가 많았다.

우선 고용알선 및 인력공급업 부문에서 향후 10년 후 기술혁신으로 기존 인력이 대체될 것 같은 직업으로는 고객 상담 및 기타 사무원, 금융 사무종사자, 상품 대여 종사자, 경영 관련 사무원, 기계 조립원 등이 있었다. 고객상담 및 기타 사무원의 경우 고객 문의가 정형화되어 있어 질문과 답변이 동일하게 반복되는 경우, 인공지능으로 대체하는 것이 용이하기 때문이다. 금융사무종사자는 금융권에서 비교적 단순한 업무를 하거나 혹은 데이터에 근거해서 의사결정을 하는 업무가 많기 때문이다. 은행 직원이 없는 인터넷전문은행, 핀테크가 확산되고 있으며, 공인인증서가 없어도 그리고 상대방의 계좌번호를 몰라도 예금 이체 등이 자유로워지면서 금융사무원의 입지가 더욱 좁아지고 있다. 금융계의 인공지능 로보어드바이저는 고객의 투자 성향, 목표 등을 입력하면 시황을 투자분석가보다 더 정확하고 빠르게 분석하여 투자 조언을 할 수 있다. 보험계약자의 위험요소를 평가하여 보험가입 여부와 승인을 결정하는 일도 인공지능이 잘할 수 있는 일이기 때문에 금융사무종사자 고용이 축소되고 있다.

스마트공장이 확산되면서 제품을 조립하고 물건을 나르는 산업은 로봇으로 대체될 수 있기 때문에 기계 조립원, 건설 및 광업 단순 종사자 등 단순노동을 제공하는 일자리는 감소될 것이다. 경영관련 사무원, 회계 및 경리 사무원의 경우도 ERP 등 전문 프로그램의 발달로 전문 자격이나 지식을 갖추고 있지 않은 일반 사무원의 고용 규모가 축소될 것으로 보았다. 온라인 판매가 증가하면서 판매관련 종사자의 일자리가 감소할 것이라는 의견과 고급화 전략에 따른 VIP서비스의 증가로 오히려 일자리가 증가할 수도 있을 것이라는 의견도 있었다.

여행사 및 기타 여행보조 서비스업 부문 전문가들은 향후 10년간 여행업에 종사하는 종사자 수 중 30% 이상은 감소할 것으로 예상하였다. 특히 여행 안내 및 접수 사무원의 감소율이 가장 높을 것으로 전망했다. IT 발전 및 자동화와 관련한 직무서는 고용이 감소할 것으로 예상되며, 여가 및 다양화된 개인의 특성, 취향 등을 만족시켜주기 위한 인력원(여가 서비스 종사자)은 증가할 것으로 보인다.

반면 고객 맞춤형 여행 상품을 개발하는 상품 개발자(정보 시스템 및 웹 운영자, 상품기획·홍보 및 조사전문가, 컴퓨터 시스템 및 소프트웨어 전문가)는 증가할 것으로 예상했다. 일부 전산, 상담, 마케팅 관련 일자리는 증가할 것으로 예상된다.

경비, 경호업 관련 직업별 고용 변동 추이를 전망한 결과, 대체로 감소할 것이라는 의견이 우세 하였다. 기술 혁신으로 기존 인력이 대체될 가능성이 큰 직업으로는 경호 및 보안 관련 종사자, 경비원, 금융사무종사자 등을 꼽았다.

데이터 및 네트워크 관련 전문가, 정보 시스템 및 웹 운영자, 감정·기술 영업 및 중개 관련 종사자, 컴퓨터 시스템 및 소프트웨어 전문가 등의 직종에서는 증가할 것으로 예상했다. AI기술이 대체할 수 있는 단순 직업은 감소할 것으로 예상되고, 창의적인 직업이나 대면서비스가 필요하고 AI 기술이 대체할 수 없는 직업은 유지 또는 증가할 것으로 보인다.

디지털화, 라이프스타일의 변화, 과학기술의 발전 등으로 보안, 안전 필요성은 감소하지 않더라도 경비, 경호 인력 필요성은 점차 감소할 것으로 보인다. 시설 내 무인경비시스템 설비가 매우 빠른 속도로 증가, 발전하고 있으며 무인경비시스템이 점점 유인경비를 대체할 수 있는 수준이 되어 가고 있기 때

문에 유인경비를 주로 하고있는 현재 경비, 경호업은 점차 감소될 수밖에 없을 것으로 보인다.

기타 사업지원 서비스업은 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 위주로 살펴보았다. 해당 부문 종사자 중 고객 상담 및 기타 사무원, 경영 관련 사무원, 통신 관련 판매직과 같이 감성과 전문성이 함께 필요한 직종은 증가할 것으로 예상된다.

제7장

결론

기술 발전에 따른 산업의 디지털화는 새로운 산업을 창출하며, 새로운 일 자리를 창출하거나 감소를 유발할 수 있다. 이에 따라 일자리 구조는 크게 변화할 것으로 예상되고 있다. 이미 여러 분야의 일자리에서 자동화가 이루어졌으며, AI 발전과 응용에 따라 인간만이 할 수 있다고 여겨지던 고유의 인간일 자리 영역(창의적이거나 의사결정을 요하는 부분 등)도 대체 가능성이 높아지고 있는 상황이다. 거의 전 산업에서 디지털화에 따른 일자리의 기술 대체가 논의되는 현재 단순 반복적인 정형화된 업무를 수행할 것으로 여겨지는 단순 노무직군의 기술 대체는 빠르게 일어날 가능성이 높다.

사업지원 서비스업은 기업경영 프로세스의 일부를 외부에서 생산, 공급하는 생산 과정의 중간재로 아웃소싱과 관련된 업종이 다수를 차지하고 있다. 이러한 아웃소싱은 기업의 핵심 업무가 아니기 때문에 비정규직 근로자 비중이 높고, 비정규직 근로자 중에도 간접고용(파견, 용역근로) 비중이 높다. 또한 상대적으로 단순노무 종사자의 비중도 절반 정도를 차지하며 높은 수준으로 디지털화에 따른 기술 대체가 일어날 산업으로 언급되곤 한다. 이러한 기술 대체 가능성이 높은 산업의 경우 해당 종사자의 직무 전환 등을 위한 재교육

등 대책을 고민해야 하는 시점이다.

이를 위해서 해당 산업의 신뢰할 만한 인력수요 전망 결과는 필수적이다. 하지만 이러한 전망 결과를 도출하기에 사업지원 서비스업의 특성상 너무 다양한 산업과 직업의 특성이 혼재되어 있고 파견 및 용역 근로자가 대부분으로 계약직 상당수가 동일 업종 동일 직군에서 근속기간도 길지 않고 다양한 산업¹¹⁾으로 이동하는 경우도 많다. 이러한 부분은 해당 산업의 고용변동의 요인과 특성을 파악 하는데 어려움으로 작용한다.

본 연구는 해당 산업의 특성과 고용변동요인을 파악하기 위해 통계청의 경제활동인구조사와 지역별고용조사 자료를 기본으로 활용하여 해당 산업과 산업 내 직업의 특성을 파악하고자 하였으며 이를 위해 해당 산업의 최소 분류 단위까지 살펴보고 이를 전망에 활용해 결과를 도출하였다.

또한 기존의 전망 방법으로 세부적인 산업 및 산업 내 직업의 고용변동을 예상하기 위하여 사업지원 서비스업 하위 4개 세부 업종인 고용알선 및 인력공급업, 여행사 및 기타 여행보조 서비스업, 경비, 경호 및 탐정업, 기타 사업지원 서비스업 중 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업의 재직자 및 산업전문가(연구자)를 대상으로 FGI를 진행하였다.

이러한 연구 결과 우선 사업지원 서비스업의 정량적인 전망 결과는 다음과 같다. 해당 산업은 향후 10년 동안 27천 명 증가한 1,016천 명으로 전망되며 이러한 결과는 산업 내 가장 높은 비중을 차지하는 산업인 고용알선 및 인력공급업의 증가가 크게 기여한 것으로 해당 산업의 취업자 증가폭은 기준 연도인 2020년의 기저효과에 따른 결과이다. 전망 수준은 이전에 비해 감소한 수준이다.

다음으로 고용변동 요인을 정성적으로 분석한 결과를 보면 장기적으로는 해당산업 전반에 부정적이었다. 다만 일정한 방식에 따라 규칙적으로 하는 업무 비중이 높은 경우에는 기술로 일자리가 대체될 가능성이 높으나 단순노무직이라도 사람 간 직접 대면이 필요하고 업무 수행 과정에서 관계 형성과 감

11) 고용알선 및 인력공급업 취업자로 집계되는 사람들은 직업휴게소 등 고용알선 업체를 통해서 일자리를 얻은 사람들이다. 건설업, 제조업, 음식 및 숙박업과 같은 서비스업 부문에서 단기 또는 일용직으로 일하는 사람들로 정확하게 어떤 산업이라고 특정하긴 어려우나 단기, 일용직 수요가 많은 산업의 취업자들이다.

성적 스킬이 필요한 직업의 경우 자동화 로봇의 개발이 쉽지 않다고 보았다. 개발하더라도 경제적 효과를 보장하기 어려우며 비정형적인 기술의 체화가 중요한 직업 등은 자동화나 인공지능으로 대체되기 어려울 것이라는 의견이다. 때문에 우려하는 만큼 사업지원 서비스업 부문의 고용 규모가 빠르게 감소하지는 않을것으로 보았다.

이러한 결과를 토대로 기술대체에 따른 고용 감소가 빠르게 일어날 것이라고 판단하는 직종은 ‘고용알선 및 인력공급업’ 내 주로 고객 상담 및 기타 사무원, 제조 관련 단순종사자, 사무 관련 종사자(회계 및 정리 사무원, 금융 사무원, 경영사무원), 건물 관리원 및 검표원, 계기·자판기 및 주차 관리 종사자를 꼽았다. ‘여행사 및 기타 여행 보조 서비스업’ 내 인솔자, 여행 상담사, 한국인 가이드, 여행안내 접수사무원 등 해당 산업 관련 대부분의 직종이 언급되었다. ‘경비, 경호 및 탐정업’ 내 경비원, 주차정산원, 미화원 이 언급되었으며, ‘기타 사업지원 서비스업’의 경우 고객 상담 및 기타 사무원, 보험전문가, 보험 및 금융 관리자 등이 주로 꼽혔다.

해당 산업 내 기술 대체에 따른 고용 감소를 유발하지 않고 오히려 증가할 것이라고 언급되는 직종은 개인의 불편을 타인이 대신해 줄 수 있는 직종이었다. 배달원, 가사 및 육아 도우미, 기타 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스 종사자 등이었다.

인공지능을 활용한 생산성 향상은 곧 일자리 감소로 이어져 동전의 양면과 같다. 물론 사람 간 직접 대면이 필요하고 업무 수행 과정에서 관계 형성과 감성적 스킬이 필요한 직업의 경우 자동화 로봇의 개발이 쉽지 않고 개발하더라도 경제적 효과를 보장하기 어려우며 비정형적인 기술의 체화가 중요한 직업 등은 자동화나 인공지능으로 대체되기 어렵다고 판단되기도 한다.

기술 발전에 따른 디지털화가 성공적으로 추진되기 위해서 사업지원 서비스업의 산업의 성장과 더불어 고용 증가의 선순환을 위해 정부의 역할이 무엇보다 중요하다. 산업별, 업종별로 차이를 두고 정책을 마련해야 한다.

기술 발전에 따른 급변하는 환경에 적극적으로 대비하면서 우리나라가 구조적으로 안고 있는 문제를 해결할 수 있는 기회로 삼을 필요가 있다. 기술 발전에 따른 환경 변화에 적절하게 대응한다면 이러한 구조적 문제도 해소할 수 있는 기회가 될 것이다.

참고 문헌

- 김수현 · 이시균 · 장재현 · 홍현균(2019). 「유통업 인력수요 전망」, 한국고용정보원.
국가통계포털(<http://kosis.kr>). 경제활동인구조사
- 박진희 · 이시균 · 김수현(2019). “기업별 노동력 변동 분석: 초과노동이동 결정요인 분석”, 『산업노동연구』, 25(1): 37-70.
- 배기준(2014). 「주요 서비스직 업종의 생산과 상용직, 임시직 변화」, 한국노동연구원 월간 노동리뷰 2014년 12월호
- 산업연구원(2021). 「중장기 인력수급전망을 위한 경제성장 및 산업별 부가가치 전망」, 한국고용정보원 용역보고서.
- 오호영 · 주휘정 · 최대선(2016). “직업의 미래와 인적자원개발 전략”. 직업능력개발원.
- 이시균(2013). 『고용보험DB를 활용한 노동시장 분석-일자리 변동 및 노동력 변동 분석』, 행정DB분석시리즈 2013-2, 한국고용정보원.
- 이시균 · 박세정 · 방글 · 조민수 · 이해연 · 김영달 · 박비곤 · 남예지 · 한수연(2021). 『DW고용노동행정 연구용 분석 자료 구축(기술적 보고서)』, 한국고용정보원.
- 이시균 · 김기민(2013). 「노동력 변동(worker flows) 결정요인 분석」, 제7회 사업체 패널 학술대회.
- 이해연(2021). 「일자리 전환에 따른 임금변화 분석」, 한국고용정보원 내부 발표자료
- 통계청(2021). 「2019년 임금근로일자리 소득(보수)결과」, 보도자료.
- 한국고용정보원(2021). 『한국직업전망 2021』, 한국고용정보원.
- 한국고용정보원(2018). 『고용동향 브리프』, April 2014, 한국고용정보원.
- 한국고용정보원. 「고용보험통계」
- 한국고용정보원(2008). 『중장기 인력수급 전망(2006~2016)』
- _____ (2010). 『중장기 인력수급 전망(2008~2018)』
- _____ (2012a). 『인력수급 미스매치 분석 및 전망: 2011~2020』
- _____ (2012b). 『중장기 인력수급 전망(2011~2020)』
- _____ (2014). 『중장기 인력수급 전망(2013~2023)』
- _____ (2015a). 『대학 전공 계열별 인력수급 전망(2014~2024)』
- _____ (2015b). 『인력수급 전망 포럼 자료집』
- _____ (2016a). 『중장기 인력수급 전망(2015~2025)』
- _____ (2016b). 『인력수급 전망 포럼 자료집』

- _____ (2017). 『중장기 인력수급 전망 2016~2026』
- _____ (2018). 『중장기 인력수급 수정전망 2017~2027』
- _____ (2019). 『중장기 인력수급 전망 2018~2028』
- _____ (2020). 『중장기 인력수급 수정전망 2019~2029』
- 한국은행 ECOS. 국민계정.
- 한은조사연구 2007-15. 「사업서비스업의 현황 및 발전방향」

[부록] FGI 설계 내용 및 사전 질의서

1. FGI설계 내용

■ 조사 대상 및 조사 일정

사업지원 서비스업종의 하위 4개 세부업종인 고용알선 및 인력공급업, 여행사 및 기타 여행보조 서비스업, 경비, 경호 및 탐정업, 기타 사업지원 서비스업 중 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업의 재직자 및 산업전문가(연구자)를 대상으로 FGI를 진행했으며 대상자 그룹은 다음과 같다.

1) 고용알선 및 인력공급업

	기업	이름	직위
1	정광안전산업	한○○	실장
2	위니치	김○○	대리
3	백상비엠에스	김○○	부장
4	한국직업능력연구원	김○○	박사
5	전국고용서비스협회	길○○	본부장

2) 여행사 및 기타 여행보조 서비스업

	기업	이름	직위
1	하나투어	박○	부장
2	호도트래블	한○○	대표
3	정성투어엔골프	배○○	대표
4	호텔앤에어닷컴	최○○	과장
5	한국여행업협회	전○○	과장

3) 경비, 경호 및 탐정업

	기업	이름	직위
1	조은시스템	김○○	과장
2	블랙베어경호	장○○	대표
3	휴먼그린플러스	신○○	대표
4	두경스타	이○○	과장
5	한국노동연구원	정○○	박사

4) 기타 지원 서비스업(콜센터 중심으로)

	기업	이름	직위
1	케이티아이에스	김○○	센터장
2	세일코리아넷	심○○	팀장
3	KCA서비스	황○○	부장
4	KTM&S(케이티엠앤에스)	한○○	과장
5	한국직업능력연구원	김○○	박사

■ 조사 방법

본 조사는 관련 통계정보를 포함한 사전 질의서를 제공하고 이를 토대로 연구원이 진행하는 토론을 통해 전문가의 정성적 판단을 묻는 FGI(Focus Group Interview) 방식으로 진행되었다. 사전 질의서는 해당산업(그룹)별로 약간의 산업별 특성 관련 정보 내용만 다를 뿐 동일한 문항으로 구성되었다.

2. FGI사전 질의서 고용알선 및 인력공급업)¹²⁾

1. 다음은 인력 수요에 영향을 미치고 있는 요인들입니다. 각 요인이 산업별 고용 규모에 미치는 영향력이 어떠하며, 그 영향력(1~10점)의 크기는 어느 정도라고 생각하십니까? (고용알선 및 인력공급업 기준)

※ 영향력의 크기는 10점 만점(1점: 매우 낮다 ~ 10점: 매우 크다)

고용 변동 요인	영향의 방향			영향력의 크기 (1 ~ 10점)
	① 증가시 킴	② 영향 없음	③ 감소시 킴	
인구구조 및 노동인구 변화는 고용알선 및 인력공급업의 고용 규모를				
산업특성 및 산업구조 변화는 고용알선 및 인력공급업의 고용 규모를				
과학기술 발전은 고용알선 및 인력공급업의 고용 규모를				
기후변화와 에너지 부족은 고용알선 및 인력공급업의 고용 규모를				
가치관과 라이프 스타일 변화는 고용알선 및 인력공급업의 고용 규모를				
대내외 경제 상황 변화는 고용알선 및 인력공급업의 고용 규모를				
기업의 경영전략 변화는 고용알선 및 인력공급업의 고용 규모를				
정부정책 및 법·제도 변화는 고용알선 및 인력공급업의 고용 규모를				

12) FGI사전 질의서의 경우 산업별로 진행되나 내용은 모두 동일하여 고용알선 및 인력공급업의 경우만 부록에 실음

〈자료 1〉 일자리 변동 요인의 8가지(출처: 2021한국직업전망)

고용변동 영향 요인		내용
확실성 요인 (certain drivers)	인구구조 및 노동인구 변화	- 저출산, 고령화, 1인 가구의 증가 등 거시적 인구구조 변화 - 생산가능인구 감소, 여성의 경제활동 증가, 외국인 근로자의 증가 등 국내 노동인구 변화
	산업특성 및 산업구조 변화	산업구조의 고도화, 타 산업과의 융합 등 산업 육성을 위한 정부의 전략적 지원(공유경제, 핀테크 활성화 등)
	과학기술발전	4차 산업혁명에 따른 과학기술 발전, 예를 들면, 로봇화와 자동화, IoT, 자율주행, AI, 빅데이터, 3D프린팅, 드론, IT 발전, 기술의 융복합화 등
	기후변화와 에너지 부족	환경요인(환경오염, 기후변화, 자연재해등)과 에너지 자원 요인(자원고갈, 국가 간 자원경쟁등)으로 인한 (국제)규제 강화, 산업육성, 전문가 양성 등
	가치관과 라이프 스타일 변화	- 사회의 복잡화, 개인화, 생활수준의 질 향상 등으로 인한 건강, 미용, 여가에 대한 관심 증가 - 온라인상의 소통증대 등
불확실성 요인 (uncertain drivers)	대내외 경제상황 변화	세계 및 국내경기 전망
	기업의 경영전략 변화	- 기업 생산시설의 해외이전 또는 국내로의 유턴 - 특정 분야 또는 직무의 아웃소싱, 기업 인수·합병 등
	정부정책 및 법·제도 변화	- 각종 규제완화(튜닝 등), 신직업 육성 및 자격제도 신설, 대학구조조정, 복지서비스 강화 등 정부정책에 따른 일자리 영향 - 법·제도(로스쿨 등)의 변화에 따른 일자리 영향

2. <자료2>를 참고하셔서 향후 10년 후 산업별로 고용 규모의 변동은 어느 정도라고 생각하십니까? 그렇게 전망하시는 이유를 적어주시기 바랍니다. (고용알선 및 인력공급업 기준)

	고용 규모 전망			전망하는 이유
	① 증가	② 유지	③ 감소	
고용알선 및 인력공급업				
고용알선업				
임시 및 일용 인력공급업				
상용 인력공급 및 인사관리 서비스업				

< 자료2. 고용알선 및 인력공급업(소분류)의 하위산업(세분류) 설명 >

산업구분	설명
고용알선 및 인력공급업	
고용알선업	고용주 또는 고용알선업체의 직원이 아닌 구직자를 대리하여 일자리 및 구직자 정보를 기초로 인력을 선발, 알선 및 배치하는 산업활동을 말한다.
임시 및 일용 인력공급업	자기관리 아래 있는 노동자를 계약에 의하여 타인 또는 타사업체에 단기간(1년 미만) 공급하는 산업활동을 말한다. 이 노동자들은 인력공급업체의 직원이지만 고객 사업체의 지시 및 감독을 받아 업무를 수행한다.
상용 인력공급 및 인사관리 서비스업	자기관리 아래 있는 노동자를 계약에 의하여 타인 또는 타사업체에 장기간(1년 이상) 공급하는 산업활동을 말한다. 이들 사업체는 파견 인력에 대한 인사관리 서비스를 수행할 수 있으나, 파견 인력은 고객 사업체의 지시 및 감독을 받아 업무를 수행한다.
기타 지원 서비스업	매우 다양한 산업이 속한 산업군으로 본 조사에서는 콜센터를 중심으로한 업무관련으로 제한 한다.

3. 향후 10년 후 산업별 해당 직업별로 고용 규모의 변동은 어느 정도라고 생각하십니까? (고용알선 및 인력공급업 기준)

(단위: 명, %)

코드	직업소분류	고용알선 및 인력공급업	2	3	4	전체%	고용 규모 전망		
							① 증가	② 유지	③ 감소
941	청소원 및 환경미화원	211,703	301	582	488	21.16			
942	건물 관리원 및 검표원	105,971		24,659		12.97			
399	고객 상담 및 기타 사무원	27,082	547		54,768	8.18			
910	건설 및 광업 단순 종사자	74,354		1,143		7.50			
412	경호 및 보안 관련 종사자	9,906		56,256	156	6.59			
312	경영 관련 사무원	35,863	2,757	6,848	16,813	6.19			
930	제조 관련 단순 종사자	23,502			10,127	3.34			
392	여행·안내 및 접수 사무원	3,893	22,778	178	2,169	2.88			
531	통신 관련 판매직	527			23,609	2.40			
313	회계 및 정리 사무원	9,786	961	2,224	4,991	1.78			
992	계기·자판기 및 주차 관리 종사자	7,727		203	6,717	1.45			
873	자동차 운전원	7,848	2,211	443	3,973	1.44			
783	건축 마감 관련 기능 종사자	10,454			149	1.05			
273	상품 기획·홍보 및 조사 전문가		1,726		8,808	1.05			

코드	직업소분류	고용알선 및 인력공급업	2	3	4	전체%	고용 규모 전망		
							① 증가	② 유지	③ 감소
921	하역 및 적재 단순 종사자	9,641			747	1.03			
521	매장 판매 종사자	8,841	629		837	1.02			
320	금융 사무 종사자	1,634		181	7,305	0.91			
421	돌봄 및 보건 서비스 종사자	8,997			30	0.90			
862	전기 및 전자설비 조작원	8,123	57	275		0.84			
782	건설 관련 기능 종사자	8,225			215	0.84			
999	기타 서비스 관련 단순 종사자	4,485	281	274	3,116	0.81			
314	비서 및 사무 보조원	4,736	219	222	2,956	0.81			
899	기타 기계 조작원	2,258			4,917	0.71			
952	음식 관련 단순 종사자	6,645				0.66			
874	물품 이동 장비 조작원	5,549			763	0.63			
762	전기공	6,088			208	0.63			
432	여가 서비스 종사자	1,401	3,995		662	0.60			
953	판매 관련 단순 종사자	4,553			836	0.54			
951	가사 및 육아 도우미	5,340				0.53			
247	사회복지 관련 종사자	4,502			674	0.51			
236	소방·방재 기술자 및 안전 관리원	2,951		533	1,024	0.45			
271	인사 및 경영 전문가	3,396			552	0.39			
532	방문 및 노점 판매 관련직	2,398			1,543	0.39			
139	기타 전문 서비스 관리자	3,812				0.38			
753	기계장비 설치 및 정비원	3,436			369	0.38			
761	전기·전자기기 설치 및 수리원	636		2,505	583	0.37			
991	농림·어업 관련 단순 종사자	3,640				0.36			
510	영업 종사자	861		585	2,099	0.35			
223	데이터 및 네트워크 관련 전문가		133	1,424	1,971	0.35			
854	운송차량 및 기계 관련 조립원	3,520				0.35			
864	전기·전자 부품 및 제품 조립원	3,320			72	0.34			
922	배달원	1,723		310	1,332	0.33			
283	연극·영화 및 영상 전문가	2,172			1,050	0.32			
799	기타 기능 관련 종사자	1,842	247		1,108	0.32			
743	용접원	3,139				0.31			
441	조리사	2,407			357	0.27			
792	배관공	1,868			869	0.27			
254	문리·기술 및 예능 강사	719	187		1,767	0.27			
710	식품가공 관련 기능 종사자	2,480				0.25			
832	화학·고무 및 플라스틱 제품 생산기 조작원	1,630			547	0.22			
863	전기·전자 부품 및 제품 제조 장치 조작원	2,171				0.22			
224	정보 시스템 및 웹 운영자	392	52	509	1,157	0.21			

코드	직업소분류	고용알선 및 인력공급업	2	3	4	전체%	고용 규모 전망		
							① 증가	② 유지	③ 감소
274	감정·기술 영업 및 중개 관련 종사자			1,316	782	0.21			
222	컴퓨터 시스템 및 소프트웨어 전문가	893	359	320	459	0.20			
285	디자이너		175		1,822	0.20			
851	금속 공작 기계 조작원	1,477			420	0.19			
852	냉난방 관련 설비 조작원	1,219				0.12			
772	방송·통신장비 관련 설치 및 수리원	324		420	362	0.11			
311	행정 사무원	355	374		376	0.11			
281	작가 및 언론 관련 전문가		840		263	0.11			
121	행정 및 경영 지원 관리자		447		636	0.11			
282	학예사·사서 및 기록물 관리자				1,014	0.10			
246	보건 의료 관련 종사자	991				0.10			
239	기타 공학 전문가 및 관련 종사자	669			283	0.09			
442	식음료 서비스 종사자	818				0.08			
272	금융 및 보험 전문가				800	0.08			
891	목재 및 종이 관련 기계 조작원	627			134	0.08			
286	스포츠 및 레크리에이션 관련 전문가	441			275	0.07			
841	주조 및 금속가공 관련 기계 조작원	620				0.06			
391	통계 관련 사무원				608	0.06			
831	석유 및 화학물 가공 장치 조작원	575				0.06			
330	법률 및 감사 사무 종사자				537	0.05			
152	고객 서비스 관리자		512			0.05			
244	영양사	180			269	0.04			
781	건설구조 관련 기능 종사자	378				0.04			
212	인문 및 사회과학 전문가	172			198	0.04			
881	상하수도 처리 장치 조작원	364				0.04			
234	전기·전자공학 기술자 및 시험원				358	0.04			
751	자동차 정비원	169	167			0.03			
875	건설 및 채굴기계 운전원	319				0.03			
842	도장 및 도금기 조작원	317				0.03			
843	비금속제품 생산기 조작원	312				0.03			
132	보험 및 금융 관리자				307	0.03			
429	기타 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스 종사자	294				0.03			
612	원예 및 조경 종사자	285				0.03			
522	상품 대여 종사자	115	95		71	0.03			
823	세탁 관련 기계 조작원	138			129	0.03			

코드	직업소분류	고용알선 및 인력공급업	2	3	4	전체%	고용 규모 전망		
							①	②	③
							증가	유지	감소
752	운송장비 정비원	229				0.02			
821	섬유 제조 및 가공기계 조작원	213				0.02			
423	혼례 및 장례 종사자				208	0.02			
811	식품가공 관련 기계 조작원	203				0.02			
892	인쇄 및 사진 현상 관련 기계 조작원				203	0.02			
238	항공기·선박 기관사 및 관제사	183				0.02			
855	금속기계 부품 조립원	167				0.02			
819	기타 식품가공 관련 기계 조작원	156				0.02			
742	제관원 및 판금원	155				0.02			
235	기계·로봇공학 기술자 및 시험원	150				0.01			
822	직물·신발 관련 기계 조작원 및 조립원	129				0.01			
151	판매 및 운송 관리자				128	0.01			
431	운송 서비스 종사자	105				0.01			
288	문화·예술 관련 기획자 및 매니저				96	0.01			
784	채굴 및 토목 관련 기능 종사자	89				0.01			
721	섬유 및 가죽 관련 기능 종사자	86				0.01			
872	철도운송 관련 종사자	54				0.01			
221	컴퓨터 하드웨어 및 통신공학 전문가			32		0.00			
284	시각 및 공연 예술가				31	0.00			
		682,119	40,052	101,442	183,200	100.00			

자료: 사업지원 서비스업 직업별 취업자(지역별고용조사2020년 하반기 기준)

3-1. 그렇게 전망하시는 이유를 적어주시기 바랍니다. (고용알선 및 인력공급업 기준)

3-2. 향후 10년 후 기술혁신으로 인해 기존 인력이 대체될 가능성이 큰 직업을 3순위까지 선택해주시고, 그렇게 전망하시는 이유를 적어주시기 바랍니다. 문3에 있는 직업 중에서 선택해 주시기 바랍니다. (고용알선 및 인력공급업 기준)

1순위 :
 2순위 :
 3순위 :

4. 3번의 해당 산업 직업들을 참고하셔서, 현재 플랫폼노동자가 많이 존재하는 직업을 3순위까지 적어주시고, 향후 10년 후 고용 규모의 변동과 그렇게 전망하시는 이유를 적어주시기 바랍니다. 문3에 있는 직업 중에서 선택해 주시기 바랍니다. (고용알선 및 인력공급업 기준)

	10년 후 규모 전망			전망하는 이유
	① 증가	② 유지	③ 감소	
1순위 :				
2순위 :				
3순위 :				

♣ 바쁘신 중에도 응답해 주셔서 감사드립니다 ♣

집필진 방 글 (한국고용정보원 책임연구원)

사업지원 서비스업 노동시장 특성 및 전망

인 쇄 2021년 12월

발 행 2021년 12월

발 행 인 내영돈

발 행 처 한국고용정보원

27740 충북 음성군 맹동면 태정로 6

☎ 1577-7114

홈페이지 www.keis.or.kr

조판 및 인쇄 (사)한국장애인문인복지지원회

☎ 02-2271-2526

• 본 보고서의 내용은 한국고용정보원의 사전 승인 없이 전재 및 역재할 수 없습니다.

ISBN 978-89-6331-051-0



사업지원 서비스업 노동시장 특성 및 전망



한국고용정보원
Korea Employment Information Service

27740 충청북도 음성군 맹동면 태정로 6
T.1577-7114 www.keis.or.kr

