

‘비대면 산업’의 개념 정의와 분류에 관한 탐색적 연구

최승훈

정보통신기획평가원

shchoi@iitp.kr

An Exploratory Study on Definition and categorization of the ‘Untact Industry’

Seunghoon Choi

요 약

최근 ‘코로나19’의 확산 방지를 위해 전 세계적으로 ‘사회적 거리두기’가 강제되면서 이른바 ‘비대면 산업’이 주목받고 있다. 우리나라를 포함한 주요 국가와 기업에서는 유망산업으로 부상하고 있는 ‘비대면 산업’을 집중적으로 육성할 계획이다. ‘비대면 서비스’의 분야를 분류하는 연구들이 등장하고 있지만, ‘비대면’이라는 신산업 분류에 대한 고찰은 부족한 실정이다. 본 연구는 ‘비대면 산업’의 명확한 대상설정을 통해 현재 정부에서 준비 중인 지원정책의 효율·효과성이 제고될 수 있도록 관련 산업에 대한 범위와 개념적 정의, 유형분류를 위한 기준마련 등을 탐색적으로 모색해본 결과이다.

I. 서 론

최근 ‘코로나19’의 전 세계적인 확산으로 글로벌 경제는 심각한 불황의 늪에 빠져들기 시작했다. 전반적인 경제가 침체되었지만, ICT 기업들은 ‘코로나19’ 이전보다 더 높은 성장세를 이어가는 중이다. 이른바 빅3(아마존, MS, 구글) 기업들은 ‘비대면’ 특수로 그 어느 때보다 높은 성장세를 이어가고 있다. 그 외에도 화상회의, 원격진료 서비스, OTT 등 ‘비대면 서비스’를 제공하던 스타트업들도 새롭게 주목을 받고 있는 중이다.

전염병의 전 세계적인 창궐과 함께 ‘비대면 산업’이 갑작스럽게 주목을 받으며 주요 국가들과 나라들은 해당 산업을 육성하기 위해 고군분투 중이다. 우리나라 정부에서도 「한국판 뉴딜」 종합계획(20.7)을 통해 ‘비대면 산업’을 집중 육성하겠다는 계획을 밝혔다.

‘비대면 산업’이 ‘코로나19 팬데믹’을 계기로 급성장이 기대되는 유망산업으로 주목받고 있지만 해당 산업에 대한 명확한 개념이나 범위가 부재한 상황이다. 최근 해당 서비스 분류에 대한 연구들이 시도되고 있으나, 산업의 특성과 근원적인 ‘개념 정립’까지는 이뤄지지 못하는 실정이다.

본 연구는 ‘비대면 산업’이라는 신유망산업의 개념 정의, 분류기준 등을 고찰하여 정부와 민간에서 추진하고자 하는 지원 사업들이 집중(타겟팅)해야 하는 영역과 범위를 탐색해보고자 한다.

II. 본론

‘코로나19’의 확산 방지를 위해 많은 국가들이 ‘사회적 거리두기’라는 완벽히 새로운 사회적 관계, 행위를 강제하기 시작했다. 대면을 기반으로 이뤄지던 대부분의 일과 생활이 한시적으로 중단되거나 제약을 받으면서 ‘디지털 서비스’가 ‘대면’이라는 행위를 대체, 보완할 수 있는 대안으로 각광받고 있다. 심지어 마이크로소프트 CEO인 사티아 나델라는 “코로나19가 일과 생활 모든 면에 영향을 미치면서, 우리는 최근 2개월 동안 2년 치의 디지털 혁신을 경험하고 있다”라고 언급할 정도로 ‘코로나19’를 겪지 않았던 이전의 예상보다 ‘디지털화’가 급속하게 진행되고 있다.

‘코로나19’ 이전에도 화상회의, 무인점포 등과 같이 전통적인 ‘대면’ 방식을 대체, 보완하던 ‘비대면 디지털 서비스’가 존재했으나, 관련 서비스들은

특정 세대(밀레니얼 세대)만이 향유하는 하위문화에 불과했다. 그러다 최근 전 세계적으로 강제되는 ‘대면 접촉 단절’로 인해 비로소 ‘비대면 디지털 서비스’가 특정 세대를 벗어나 사회 전반으로 영향력을 확대하는 계기가 되었다.

사회·경제적 영향력에 비해 ICT 기술을 기반으로 제공되는 ‘비대면 산업’의 정의와 기술·산업적 범위 등에 관한 고찰은 매우 부족한 실정이다. 최근 ‘비대면(언택트) 서비스’라는 명칭으로 원격의료, 원격 근무, 영상회의, 엔터테인먼트, 전자 상거래 등[4] 특정 도메인별 서비스 형태를 유형화하려는 연구들이 시도되고 있으나, ‘비대면 산업’의 특성과 분류에 대한 기본적인 속성 파악과 근원적인 ‘개념 정립’까지는 이뤄지지 않는 상황이다.

(1) ‘비대면(언택트)’ 개요

본론에 들어가기에 앞서 ‘언택트’란, ‘Un’과 ‘Contact’의 합성어로 김난도 교수의 『트렌드 코리아 2018』(18)에서 처음으로 제시된 개념이다. 사전적으로는 ‘접촉(Contact)이 없다(Un)’는 뜻으로 풀이되며, 일반적으로 ICT 기술을 통해 사람과 사람이 직접 대면하는 방식을 대신하는 ‘비대면 서비스’를 총칭한다. 해외에서는 ‘언택트’라는 용어를 사용하진 않지만 직접적인 대면 없이 제공 가능한 디지털 서비스에 대해서 Zero-Contact, No-Non-Contact, Contactless 등으로 표현하기도 한다.

최근에는 ‘비대면 디지털 서비스’의 연결성을 강조하는 ‘온택트(On-tact)’라는 용어도 새롭게 등장하고 있다. 용어의 차이는 있지만 ‘비대면’이라는 새로운 문화로 촉발되어 등장하는 산업에 대해 사회·경제적, 산업적 관심이 높아지고 있으며, 최근에는 디지털 기술, 서비스의 활용이 익숙하지 않았던 기성세대들이 ICT 기반 비대면 서비스에 참여하기 시작[2]하면서 비대면 서비스에 대한 저변이 크게 확산되고 있다.

자료: 구글 트렌드(trends.google.co.kr)(20.6.18)



<그림1> 글로벌 ‘언택트’ 검색 추이(19.6~20.6)

정부에서도 성장 잠재력·과급력이 높은 ‘비대면 디지털 서비스’를 육성하기 위해 「한국판 뉴딜」 종합계획(20.7)을 발표했다. 당 계획에서는 ‘디지털 뉴딜’ 분야의 4대 역점분야로 ‘비대면 산업’을 선정하고, 의료·근무·비즈니스 등 국민생활과 밀접한 분야의 (비대면)인프라 구축을 통해 관련 ‘비대면 산업’이 성장할 수 있는 토대를 마련하겠다는 것이 목표로 제시되었다. 세부적으로는 ‘스마트 의료 및 돌봄 인프라 구축’, ‘중소기업 원격근무 확산’, ‘소상공인 온라인 비즈니스 지원’이 주요 프로젝트로 제시되었다. 이처럼 ‘비대면 산업’에 대한 민·관의 관심이 높아지고 범국가적인 집중 육성을 계획하는 시점에서 해당 산업의 명확하고 구체적인 개념 정의와 범위 설정은 효과적인 정책 추진을 위한 필수적인 선행요건으로 판단된다.

‘비대면 산업’은 ICT 기술이나 제품, 서비스가 주된 대상이 되었던 여타 산업들과는 다른 방식으로 정의되어야 한다. ‘비대면(언택트)’는 단순히 기술의 도메인별 유형분류가 아닌 사회·문화, 사회 구성원들의 행동방식 등 인문·사회적 고려와 기술적 융합의 관점에서 바라볼 필요성이 있다.

(2) ‘비대면 산업’의 개념 정의

‘비대면’은 기본적으로 ‘대면 없이’ 제공이 가능한 모든 ‘디지털 서비스’ 일컫는다. ‘대면’이라는 사회적 행위가 담고 있는 광범위한 개념 때문에 이를 대체·보완하는 ‘비대면 산업’의 개념도 필연적으로 광범위해질 수밖에 없다. 따라서 ‘비대면 산업’의 개념 정의는 추상적이고 방대한 의미를 내포하고 있는 ‘사회적 행위’를 목적지향성에 따라 ‘산업의 영역’으로 구체화하기 위한 과정이다.

‘대면’이란 ‘접촉’이라는 단순한 행동양식 자체에서부터 ‘관계’, ‘협력’, ‘사회화’ 등이 복잡하고 고차원적으로 파생되는 ‘상호작용’에 이르기까지 개념과 의미가 폭넓게 활용된다. 이러한 ‘사회적 행위’에 기반한 ‘비대면 산업’은 데이터, 네트워크, 인공지능과 같은 핵심기술과 클라우드, IoT, 가상화 기술(VR/AR/MR) 등을 통해 물리적 대면 없이도 물리적 대면방식과 유사하게 인간의 행위를 지원하는 ICT 기술, 서비스를 총칭한다고 볼 수 있다. 디지털 기술이 근원적으로 내포하고 있는 ▲원격화, ▲무인화, ▲자동화 그리고 ▲시·공간의 초월성이라는 특징을 기반으로 기존의 ‘물리적 행위’, ‘서비스’가 디지털화되는 ‘과정’, ‘적용기술’, 나아가 이를 통해 제공되는 ‘서비스’까지 포괄하는 개념으로 이해할 수 있다. 즉, ‘비대면 산업’은 ‘4차 산업혁명’으로 주목받고 있는 ‘디지털 전환’과 매우 유사한 개념이며, 경제·산업의 측면으로만 개념의 범주를 제한한다면 ‘비대면 산업’은 ‘디지털 전환’과 동일한 의미로도 해석될 가능성이 있다.

더불어 ICT 기술이 기존의 대면방식으로 제공되던 공공, 경제(소비, 금융), 의료, 복지, 여가 등의 서비스를 대체, 보완하는 서비스를 ‘비대면 산업’의 협의적 개념으로 이해할 수 있다. 이미 현재 시점에 서비스로 제공되고 있는 온라인 플랫폼, O2O 서비스 일부가 이에 해당한다. 협의적 측면에서 ‘비대면 산업’은 무인점포(편의점 등), 무인계산대(대형마트 등)와 점원을 대신해 키오스크로 주문을 주고받는 ‘무인 키오스크(패스트푸드 등)’ 방식 등으로 분류되는 ‘무인화 영역’과 원격근무, 온라인 교육, 원격의료 등 ‘원격화’ 특성을 기반으로 제공되는 서비스들이 대표적인 사례라고 할 수 있다.



<그림2> ‘비대면 산업’의 협의·광의적 개념(안)

(3) ‘비대면 산업’의 개념 분류

‘비대면 산업’은 ‘서비스의 특성(전달 방식)’과 해당 서비스의 과급력(대체제-보완제)에 따라 산업의 하위 개념의 분류가 가능하며, 이러한 분류는 ‘비대면 산업’의 유형 구분과 기대·과급효과 등 향후 발전상을 모색하는 기준으로 활용될 수 있다.

첫 번째로 ▲사람-사람간의 대면 접촉의 ‘접점’을 ‘디지털화’하거나, ▲수요자가 접하는 모든 서비스를 ‘무인화’하는 등 서비스 전달 방식(특성)에 따른 분류방식이다. 이와 같은 분류를 통해 ‘비대면 산업’의 서비스 중, 완벽히 ‘무인화’가 가능한 영역(사람-기계, 무인점포·유통 등)과 대면 접촉, 상황에 따라 원격조작이 가능한 영역(사람-사람, 원격회의·진료 등), 그리고 제시된 두 가지 방식이 혼합된 영역(사람-사람-기계, 챗봇-상담원 공동운영 등)을 구분하는 기준으로 활용할 수 있다.

두 번째로 기존에 제공되던 전통적인 서비스에 ‘비대면 산업’이 미치는 영향력(과급력)에 따라 ‘대체제’, ‘보완제’로 분류가 가능하다. ▲기존의 대면 서비스를 완벽히 대체하는 ‘비대면 서비스’는 ‘대체제’로 ▲전염병 확산, 자연재해 등 ‘물리적 제약’을 극복하고 ‘대면활동’을 지원하기 위한 ‘보완제’로 ‘비대면 서비스’의 유형을 구분할 수 있다.



<그림3> ‘비대면 산업’의 ‘과급력’에 따른 개념분류(안)

III. 결론

본 논문은 ‘비대면 산업’의 개념 정의, 해당 산업의 분류기준을 고찰해본 탐색적 연구의 결과물이다. ‘비대면 산업’은 광의적·협의적 차원에서 정의할 수 있는데, 광의적 개념은 사회, 경제, 정치 등 ‘물리적 세상’의 모든 요소들이 디지털로 전환되는 기술, 서비스 전반을 의미한다고 볼 수 있으며, 협의적으로는 기존의 대면기반 서비스에 디지털 기술이 적용된 ‘온라인 서비스’를 지칭한다고 볼 수 있다. 즉, 현재 운영되고 있는 무인점포, 원격근무, 온라인 교육 등이 ‘협의’의 개념에 포함된다고 하면, 완전자율 주행차, 무인제조, 스마트 시티, 무인유통 등 향후에 실현될 ‘무인’, ‘원격’ 기술이 ‘비대면 산업’의 ‘광의’의 개념에 포함된다고 볼 수 있다.

‘비대면 산업’에 대한 개념을 체계화하는 연구는 향후 추진예정인 ‘디지털 뉴딜’ 사업이 정확한 대상과 목표를 설정을 통해 사업추진 전반의 효율·효과성 증진에 의미가 있다고 볼 수 있다.

다만, ‘비대면 산업’의 정의, 범위에 대한 분류가능성에 대한 탐색적 연구라는 특성으로 인해 객관적인 수치, 통계적 근거기반 산업유형 분류에는 한계가 따랐다. 향후, 본 연구에서 제시된 내용을 바탕으로 구체화하고, 세부적인 분류기준 마련, 나아가 ‘비대면 산업’ 자체의 비전과 이를 통해 변화될 사회전반의 기대효과를 체계적으로 보완해나갈 계획이다.

참고 문헌

- [1] 관계부처합동 “「한국판 뉴딜」 종합계획”, 제7차 비상경제회의, 2020.07.14
- [2] 매일경제, “‘막상 해보니 편하네’...5060도 온라인쇼핑·새벽배송 눈떴다”, 이윤재, 김태성, 강인선 기자, 2020.04.05.
- [3] 방은주, “포스트 코로나, 언택트 디지털 전환 기회”, 월간SW중심사회, 2020년 4월호, SPRI, 2020
- [4] 이정섭, “비대면 비즈니스(서비스)의 유형과 활성화 방안”, KOSBI 중소기업 포커스, 제20-15호, 2020.07.08.