

→ Issue&Trend

국내 IT서비스 시장 동향과 시사점

저성장에 빠진 국내 IT서비스 산업의 돌파구

kt경제경영연구소 이진한 (jinhan.lee@kt.com)

- I. 저성장에 빠진 국내 IT서비스 시장
- II. IT서비스 산업 정의 및 분류
- III. 국내외 IT서비스 시장 현황
- IV. 최근 국내 IT서비스 시장 동향
- V. 시사점

최근 국내 IT서비스 시장은 경기 악화와 기업들의 IT수준 성숙화의 영향으로 저성장을 벗어나지 못하고 있다. 기업들의 IT투자비는 경기 악화 시, 우선적으로 절감할 수 있는 항목으로 분류되기 때문이다. 또 다른 원인인 기업들의 IT수준 성숙화는 기존 IT서비스 업체들이 제공해왔던 제품 혹은 서비스들의 수준적 한계와 연관된다고 볼 수 있다. 기업들의 입장에서는 투자대비 현재 보유하고 있는 IT시스템 보다 높은 가치를 제공하지 못하는 상품이나 서비스에 투자 매력을 느끼지 못하기 때문이다.

본 보고서에서는 IT서비스 시장의 최근 동향 분석을 통해 저성장을 극복할 수 있는 시사점을 제시하였다. 주요 업체들은 시장 포화와 국내 IT서비스 시장의 구조적 문제를 이미 오래 전부터 고민해 왔을 것이다. 이러한 고민들이 최근 업체들의 전략적 움직임으로 연결되었다고 볼 수 있다. 이와 같은 관점에서 최근 주요 업체들의 동향을 분석하여 IT서비스 시장의 저성장 극복에 도움이 될 수 있는 시사점을 발견하고자 하였다.

I. 저성장에 빠진 국내 IT서비스 시장

최근 국내 IT서비스 시장은 경기 악화와 기업들의 IT수준 성숙화의 영향으로 1% 대의 낮은 성장세를 면치 못하고 있다. 이는 비단 국내 시장만의 문제는 아니며 글로벌 시장 또한 같은 원인으로 인해 과거 대비 낮은 2~3%대의 성장세를 지속 중에 있다.

경기 악화 시, 기업들은 자사의 핵심분야가 아니라고 판단되는 IT인프라에 대한 투자를 줄이거나 계획되었던 IT프로젝트들을 취소 또는 연기하기 때문이다. 저성장의 또 다른 원인인 기업들의 IT수준 성숙화는 기존 IT서비스 업체들이 제공해왔던 제품 혹은 서비스들의 수준적 한계와 연관된다고 볼 수 있다. 기업들의 입장에서는 투자대비 현재 보유하고 있는 IT시스템 보다 높은 가치를 제공하지 못하는 상품이나 서비스에 투자 매력을 느끼지 못하기 때문이다. 이러한 원인들로 인해 IT서비스 시장은 위축되고 있으며 업체 간 출혈 경쟁이 지속되고 있는 것이다.

시장의 저성장으로 인해 우선 타격을 받는 대상은 안정적 매출 기반이 약한 중·소규모 업체들이다. 이들은 대기업 계열 업체와는 달리 내부 매출을 기대 할 수 있는 특수관계자가 현저히 적기 때문이다. 대기업 계열 업체 또한 생존이 아닌 성장 관점에서 본다면 안심할 수 없는 상황이다. 특수관계자로부터 기대할 수 있는 매출은 규모나 종류 면에서 한정되어 있어 성장의 발판으로 삼기에는 부적절하기 때문이다. 결국 현재 IT서비스 시장의 업체들은 기존 제공해왔던 제품 혹은 서비스의 수준과 제공방식을 향상시키거나, 새로운 사업분야로의 확장 등을 고려함으로써 돌파구를 마련해야 한다.

II. IT서비스 산업 정의 및 분류

한국 IT서비스산업협회에서는 IT서비스 산업을 컨설팅 및 개발, 시스템 통합, 아웃소싱, IT융합 서비스, 교육 및 훈련의 5가지 분류로 나누고 있다. 좀 더 크게 본다면 컨설팅 및 시스템 통합, 아웃소싱, 지원 및 교육의 세가지 분야로 묶어 볼 수 있다.

컨설팅은 기업의 중·장기 정보화 계획을 수립하고 솔루션, 네트워크, 설비 운용 등의 자문을 수행하는 업무이다. 시스템 통합은 기업에 맞는 정보 시스템을 기획하고 그에 맞는 소프트웨어와 하드웨어를 설치하는 업무이다. 이러한 업무는 해당 기업이 속한 산업적 특성과 업무 프로세스에 대한 높은 이해도가 필요하며 기존 정보 시스템과의 연동 및 통합 또한 중요하다.

아웃소싱은 기업의 IT자원(소프트웨어, 하드웨어, 네트워크, 서비스 등)을 위탁 받아 전문적으로 운용하는 업무를 말한다. 기업이 자체적으로 IT자원들을 운영하지 않고 전문 업체에 위탁하는 이유는 비용절감과 안정성뿐만 아니라 본업에 집중 할 수 있는 효

과가 있기 때문이다.

지원 및 교육은 소프트웨어나 하드웨어 관련 기술지원을 제공하고 관련된 교육/훈련을 제공하는 업무이다. 특히 교육/훈련은 IT자원의 운영보다는 활용적인 측면에 초점을 맞춰진다.

[IT서비스 산업의 분류]

대분류	중분류
Consulting/SI	IT consulting
	System integration
	Network consulting and integration
	Custom application development
Outsourcing	Application management
	IT outsourcing
	Network and endpoint outsourcing services
	Hosted application management
	Hosting infrastructure services
Support/Training	Hardware deploy and support
	Software deploy and support
	IT education and training

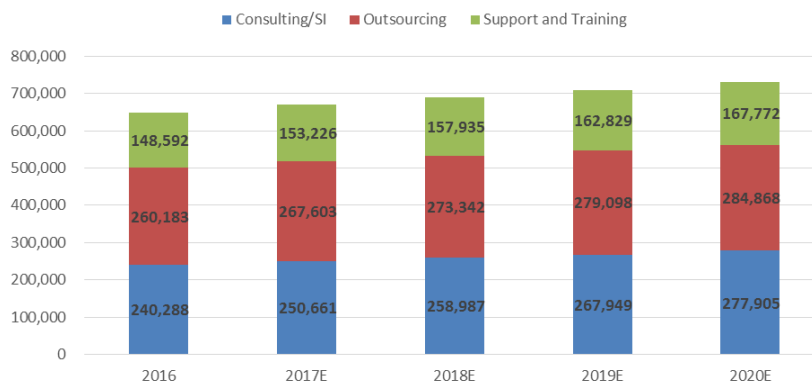
출처: IDC

III. 국내외 IT서비스 시장 현황

1. 글로벌 IT서비스 시장 규모 및 전망

글로벌 IT서비스 시장규모는 CAGR 3.0%로 성장하여 2020년 7,305억 달러에 달할 전망이다. 세부적으로는 컨설팅 및 시스템 통합이 2,779억(CAGR 3.7%), 아웃소싱이 2,848억(CAGR 2.3%), 지원 및 훈련이 1,678억 달러(CAGR 3.1%) 규모이다.

[글로벌 IT서비스 시장 규모(단위: 백만 달러)]

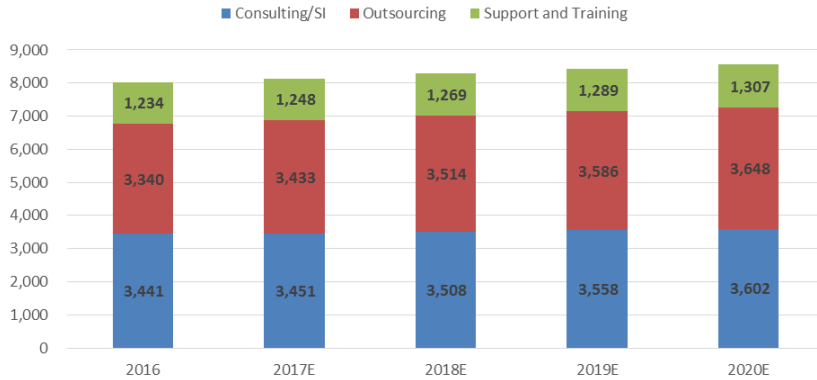


출처: Worldwide Services Forecast(IDC, 2016)기반 재구성

2. 국내 IT서비스 시장 규모 및 전망

국내 IT서비스 시장규모는 CAGR 1.7%로 성장하여 2020년 8.7조 원에 달할 전망이다. 세부적으로는 컨설팅 및 시스템 통합이 3.6조(CAGR 1.2%), 아웃소싱이 3.7조(CAGR 2.2%), 지원 및 훈련이 1.3조억 원(CAGR 1.4%) 규모이다.

[국내 IT서비스 시장 규모(단위: 십억 원)]

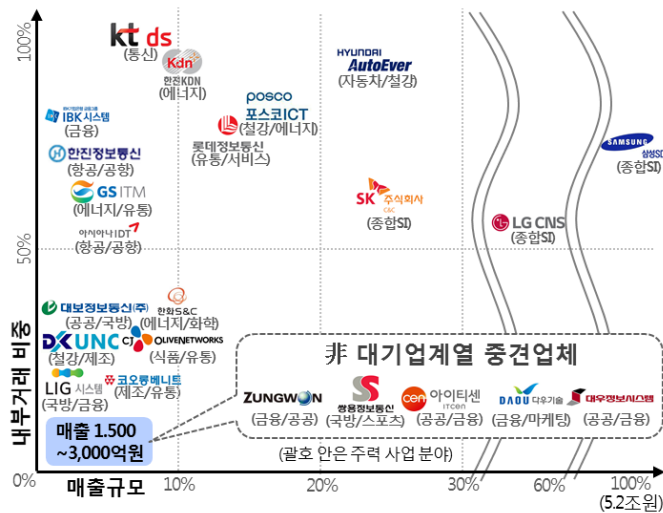


출처: Korea IT Services Forecast(IDC, 2017)

3. 국내 IT서비스 시장의 경쟁 현황

현재 국내 IT서비스 시장은 종합 SI업체인 삼성SDS, LG CNS, SK(구 SK C&C)의 3강 구도가 형성되어 있으며 최근 현대자동차그룹 계열의 현대 오토에버가 SK에 근접한 수준으로 성장하였다.

[IT서비스 시장 경쟁 현황¹⁾



출처: 전자공시시스템 자료 기반 kt경제경영연구소 분석(IDC, 2017)

¹ 매출규모: 업계 1위 대비 상대적 매출규모(3년 평균), 내부거래 비중: 특수관계자와의 내부거래 비중(3년 평균)

대기업 계열 업체들은 대부분 내부거래 비중이 높은 것을 볼 수 있다. 이는 이들 업체의 설립 목적의 대부분이 주력 계열사가 영위하는 산업에 대한 IT서비스 전문성과 효율성, 보안유지 등이기 때문이다. 대기업 계열 업체들의 주력 산업 분야가 대부분 주력 계열사가 영위하는 산업과 유사하다는 것이 이를 뒷받침해 준다.

그 외에도 시장에는 매출규모는 크지 않지만 非 대기업 계열로 각자의 특화된 전문 분야를 보유하고 있는 중견 업체들도 존재한다. 하지만 대부분이 상대적으로 수익성이 낮은 공공, 국방, 금융분야를 전문적으로 하고 있다. 이는 2013년 소프트웨어산업 진흥법 개정으로 상호출자제한기업집단 소속 IT서비스 기업(즉, 재벌 또는 대기업 계열사인 SI업체)들은 공공시장에 원칙적으로 참여 할 수 없도록 한 규제의 영향도 있다. 해당 규제는 실효성이 낮은 것으로 확인되면서 2015년 11월 미래창조과학부 지침을 통해 IoT, 클라우드, 빅데이터 등 신기술을 중심으로 참여제한이 완화되었다. 이러한 규제 완화가 효력을 발휘하여 시장 재편으로 나타나기까지는 3~5년 이상이 소요 될 것으로 보여진다.

IV. 최근 국내 IT서비스 시장 동향

1. 신규 시장 진출

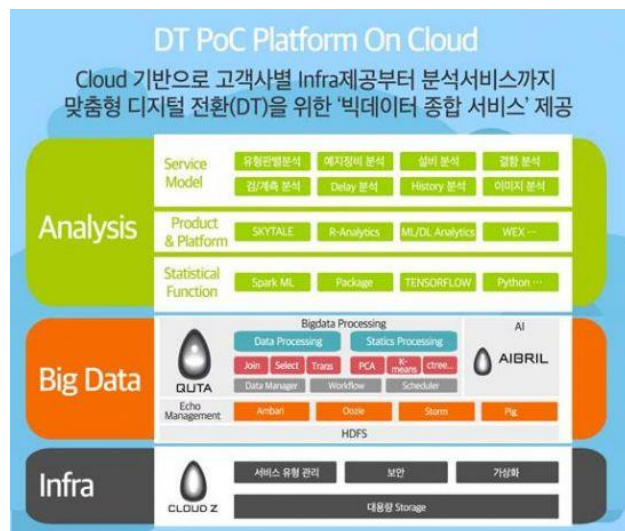
삼성SDS의 매출은 크게 IT서비스와 물류BPO로 구성 된다. 2014년 이후 삼성SDS의 물류BPO 매출 비중은 30.4%에서 42.0%로 상승하였다. 이는 수년 전부터 신규 사업으로 육성한 물류BPO가 주력사업으로 떠오르고 있다는 것을 보여 준다. 보통 물류시장은 레드오션으로 불리우지만 삼성SDS는 지속적인 R&D를 통해 해당 분야의 강자로 부상하였다. 최근 자사의 글로벌 물류시스템인 '첼로'에 IoT기술을 적용하여 현장에서 사람 대신 IoT센서가 정보를 수집하고 네트워크로 연결해 관리하는 '스마트 물류'서비스를 구현하였다. 또한 빅데이터 분석 플랫폼(Brightics)의 알고리즘을 적용하여 수요예측이 가능하도록 하였다. 삼성SDS는 2017년 말까지 42개 나라 70개 브랜치로 물류BPO 사업 기반을 확장한다는 계획을 발표하기도 하였다.

LG CNS는 2016년 글로벌 조사기관인 Navigant Research의 조사에서 ESS(Energy Storage System)시스템통합분야에서 아시아 1위, 글로벌 7위를 차지 하였다. 이를 바탕으로 최근 광에 40MW규모의 ESS시스템 구축 사업을 수주하였다. 이번 사업은 국내 업체로는 최초로 대규모 ESS를 기획·설계·구축·운영에 이르기까지 모든 서비스를 턴키 방식으로 제공하는 사례이다. 최근 LG CNS는 자사가 보유한 ICT역량을 바탕으로 스마트 마이크로그리드 솔루션 분야의 선두 사업자로 거듭나겠다는 목표를 발표하였다.

2. 신기술 내재화

SK(구 SK C&C)는 2016년 판교 클라우드 데이터 센터 개소를 시작으로 기업의 '디지털 트랜스포메이션(DT) 인프라'를 지원하는 사업에 집중하고 있다. 2017년 하반기 제조 분야 디지털 트랜스포메이션 개념검증(PoC)센터를 하반기 중에 오픈 할 계획이다. 제조 기업들이 특별한 IT기술이나 역량 없이도 SK의 플랫폼을 활용하여 제조 공정 효율화나 품질혁신 등 최의 디지털 전환을 시험해 볼 수 있다. 이처럼 SK는 자사 클라우드 서비스인 'Cloud Z'를 기반으로 기업들에게 디지털 트랜스포메이션 서비스를 지원하는 사업자로 거듭날 계획이다.

[SK의 DT PoC Platform on Cloud서비스]



삼성SDS는 최근 기업형 글로벌 블록체인 얼라이언스(EEA)에 참여하였다. EEA는 이더리움 기술을 기반으로 기업형 블록체인 솔루션을 공동개발하기 위한 단체로 현재까지 총 150개의 회원을 보유하고 있다. 또한 삼성SDS는 자사의 블록체인 플랫폼인 넥스레저(Nexledger)를 2017년 초 삼성카드에 처음으로 상용화하였으며 이어 11월에는 서울시의 '서울시 블록체인 기반 시정혁신을 위한 정보화전략계획(ISP)수립'사업을 수주하는 성과를 거두었다.

3. M&A를 통한 수직·수평 통합

메타넷은 2016년 말 글로벌 컨설팅 업체인 액센츄어의 코리아를 인수하였다. 이외에도 메타넷은 대우정보시스템, 유티모스트아이엔에스, 코마스, 메타넷시큐리티, 누리솔루션 등의 IT업체를 보유하고 있었다. 액센츄어 코리아를 인수함으로써 컨설팅-시스템 통합-시스템 운영까지의 종합 IT서비스를 제공할 수 있는 사업 포트폴리오를 완성하게 된 것이다. 액센츄어는 전략 컨설팅, 기술 컨설팅(시스템 통합), 운영 비즈니스(아웃소싱)의

사업모델을 보유하고 있다. 이를 기반으로 기 보유한 IT업체들이 제공하는 IT서비스의 수준을 비약적으로 향상 시킬 수 있을 것으로 기대하고 있다.

V. 시사점

국내 IT서비스 시장은 경기 악화와 기업들의 IT수준 성숙화의 영향으로 최근 지속적인 저성장을 면치 못하고 있다. 이는 경기 민감도가 높은 IT서비스 산업의 특성이기도 하지만 부분적으로는 기존 업체들의 제공하는 서비스의 수준과 제공방식의 한계에 기인하기도 한다. 지속적으로 변화하는 시장환경 속에서 저성장을 벗어나기 위해서는 다음과 같은 업계의 동향을 주목해보아야 한다.

첫째, IT융합화를 통한 신사업 진출. 기존 사업 영역에서도 생존도 중요하겠지만 이는 성장이라는 관점에서 보면 한계가 발생하기 마련이다. 물론 새로운 사업 영역에 진출하는 것은 상당한 시간과 노력이 필요하다. 하지만 앞서 살펴본 삼성SDS와 SK사례와 같이 철저한 기술 기반 접근, 파트너십을 통한 제휴 등을 활용한다면 리스크를 줄이고 새로운 사업 분야를 효과적으로 발굴 할 수 있을 것이다.

둘째, 신기술 내재화를 통한 서비스 수준 향상. 기존 IT서비스의 밑바탕이 되는 기술로는 새로운 수요를 창출하기에는 한계에 도달 했다. 이미 대다수의 기업들의 IT수준이 성숙화 단계에 이르렀기 때문이다. 이제 기업들은 인공지능, IoT, Bigdata, Cloud, 블록체인 등과 같은 최신 기술 기반의 디지털 트랜스포메이션을 요구하고 있다. 앞서 언급된 기술뿐만 아니라 앞으로 태동할 새로운 기술들에 대해서도 꾸준한 관심과 투자를 통해 기술역량을 내재화 할 필요성이 있다.

셋째, 협력 및 M&A를 통한 사업 포트폴리오 재구성. 최신 기술 기반의 디지털 트랜스포메이션은 복잡하고 불확실성이 높다. 해당 산업에 대한 전문적이고 세밀한 분석이 선행되어야 한다. 뿐만 아니라 적절한 소프트웨어와 하드웨어 선정하고 이를 통합하는 과정 또한 중요하다. 이를 위해서는 컨설팅-시스템 통합-시스템 운용-유지 보수와 같은 일련의 작업들이 유기적으로 이루어 지는 것이 중요하다. 과거와 같이 프로젝트 별로 협력하는 형태를 넘어 장기적 파트너십을 통한 협업이나 더 나아가 M&A를 통한 통합 사업 포트폴리오 구성을 고려해 보아야 한다.