

보도자료

보도일시	2013년 11월 7일(목) 09:30 배포시
담당자	황수경 KDI 산업·서비스경제연구부 연구위원 서비스경제연구 T/F 팀장 (02-958-4107, skhwang@kdi.re.kr) 김지영 산업서비스경제연구부 전문연구원 (02-958-4106, jeeyoung@kdi.re.kr)
배포일시	2013년 11월 7일(목) 09:30
배포부서	KDI 홍보팀(02-958-4030, press@kdi.re.kr)

2013년 서비스산업 선진화 국제포럼

창의와 혁신의 유입을 통한 서비스산업의 성장엔진화 전략

- 일 시: 2013년 11월 7일(목) 09:20~17:00
- 장 소: JW메리어트호텔 그랜드볼룸(5층)
- 주 최: KDI · 기획재정부

□ KDI는 11월 7일 기획재정부와 공동으로 '창의와 혁신의 유입을 통한 서비스산업의 성장엔진화 전략' 주제의 「2013년 서비스산업 선진화 국제포럼」을 개최, 창의와 혁신의 유입을 통한 서비스산업 성장역량 재창출과 양질의 일자리 확대를 위한 실효적인 정책 대안을 모색함.

□ 컨퍼런스는 에르베 마뜨 프랑스 에섹(ESSEC)대학교 아시아캠퍼스 학장의 '경제성장, 일자리 창출, 삶의 질 향상을 위한 서비스 혁신' 기조연설과 '서비스산업에서의 창의와 혁신 그리고 성장동력의 재창출', '서비스산업의 혁신 사례', '서비스산업 혁신을 위한 정책 과제' 등의 3개 세션으로 구성

- 첫 세션에서는 OECD 국가들의 서비스산업 관련 혁신 전략 및 주요 정책 어젠다를 점검하고,
 - 두 번째 세션에서는 문화, 의료관광, IT 산업을 비롯한 서비스 산업 분야의 혁신을 통한 국가별 성공 사례를 공유함.
 - 세 번째 세션에서는 한국의 서비스산업 현주소를 점검하고, 이를 토대로 한 서비스산업 혁신 촉진 및 창조적 생태계 조성을 위한 실효적정책 대안을 도출하고자 함.
- 컨퍼런스에는 현오석 경제부총리, 김준경 KDI 원장, 에르베 마뜨 프랑스 에섹(ESSEC)대학교 아시아캠퍼스 학장, 알리스테어 놀란 OECD DSTI 수석정책분석가, 한 킴 알토스벤처스 대표, 앤드류 어스킨 톱플레밍창조컨설팅 선임컨설턴트, 데이비드 베퀴스트 미국 인카네이트워드대학교 교수, 야리 쿠시스토 핀란드 바사대학교 SC-리서치 소장, 더크 마이스너 러시아 고등경제대학교 과학기술연구소 부소장, 차문중 경제부총리 선임자문관, 이 근 서울대학교 교수, 이장혁 고려대학교 교수, 황준욱 소수연구원 대표, 이시욱 명지대학교 교수, 안상훈 KDI 연구위원 등 서비스 및 혁신 분야의 국내외 최고 전문가 및 정책담당자가 참석해 심도 깊은 논의를 진행할 예정

- ❖ **첨부 1 프로그램**
- ❖ **첨부 2 발표 요약**

❖ **첨부 1 프로그램**

시 간	내 용
09:00~09:20	등록
09:20~10:10	<p>개회식</p> <p>개회사 김준경 KDI 원장</p> <p>축 사 현오석 경제부총리</p> <p>기조연설. 경제성장, 일자리 창출, 삶의 질 향상을 위한 서비스 혁신 에르베 마뜨 프랑스 에섹(ESSEC)대학교 아시아캠퍼스 학장 겸 서비스혁신연구소(ISIS) 소장</p>
10:20~12:05	<p>세션 1. 서비스산업에서의 창의와 혁신, 그리고 성장동력의 재창출</p> <p>좌 장 차문중 경제부총리 선임자문관</p> <p>발 표 1. OECD 국가들의 서비스업 혁신전략과 그 유형 알리스테어 놀란 OECD DSTI 수석정책분석가</p> <p>발 표 2. 한국 경제의 구조 변화와 창조적 파괴 안상훈 KDI 연구위원</p> <p>발 표 3. 창조경제: 혁신과 성장을 위한 장소기반적 접근 앤드류 어스킨 톱플레밍창조컨설팅 선임컨설턴트</p> <p>토 론 황준욱 소수연구원 대표 이정동 서울대학교 교수 전택수 한국학중앙연구원 교수</p>
12:05~13:20	오찬
13:20~15:05	<p>세션 2. 서비스산업의 혁신 사례</p> <p>좌 장 이장혁 고려대학교 교수</p> <p>발 표 4. 서비스 분야 혁신을 위한 혁신기업가정신(entrepreneurship)과 사례 황준욱 소수연구원 대표</p> <p>발 표 5. IT와 데이터가 서비스에 미치는 영향 한 킴 알토스벤처스 대표</p> <p>발 표 6. 의료 관광의 성공사례와 성공조건 데이비드 베퀴스트 미국 인카네이트워드대학교 교수, 의료관광 연구센터 설립자 겸 책임자</p> <p>토 론 황수경 KDI 연구위원 겸 서비스경제연구TF 팀장 남창우 KDI 연구위원 진기남 연세대학교 교수</p>

시 간	내 용
15:15~17:00	<p>세션 3. 서비스산업 혁신을 위한 정책 과제</p> <p>좌 장 이 근 서울대학교 교수</p> <p>발 표 7. 한국 서비스산업의 고용 및 생산성의 현주소와 정책적 함의 이시욱 명지대학교 교수</p> <p>발 표 8. 서비스 혁신을 통한 성장: 글로벌 서비스 혁신의 정책 분석과 주요 성과 야리 쿠시스토 핀란드 바사대학교 SC-리서치 소장 겸 MIT 경영대학교 초빙교수</p> <p>발 표 9. R&D 경영 전략과 지적재산권 보호를 위한 정책 더크 마이스너 러시아 고등경제대학(HSE) 과학기술연구소 부소장 겸 교수</p> <p>토 론 김현수 국민대학교 교수 김기완 KDI 연구위원 손수정 과학기술정책연구원(STEPI) 연구위원</p>

❖ 첨부2. 발표요약

기조연설 경제성장 일자리 창출 삶의 질 향상을 위한 서비스 혁신

에르베 마뜨 프랑스 에섹(ESSEC)대학교 아시아캠퍼스 학장

- 1950년대 중반 이후 비즈니스 트렌드로 자리잡아 확장세를 이어온 서비스업은 현재 사람들의 삶과 밀접하게 연결된 핵심 경제 분야
 - 서구권에서 서비스업 부문 일자리는 지속적으로 증가하고 있는 반면 제조업의 일자리는 줄고 있음.
 - 서비스업은 평균적으로 OECD 국가 GNP의 75%, 일자리의 50% 이상, 정부 일자리의 거의 대부분을 차지하고 있음.
 - 국제무역의 경우, 서비스 거래가 2000년대 이후 급속히 증가
- 최근 서비스경제에서도 과거 제조업 부문에서만 이루어지던 혁신의 자본화(capitalization of innovation)를 통해 부를 창출하고 있음.
 - 기술이나 상품에 초점을 맞춰 제품 차별화를 도모하는 회사들이 도전에 직면하기 시작했음.
 - 서비스부문의 선도적 브랜드 출현은 높은 가치를 창출해 내는데 서비스업이 충분히 강점을 가진다는 사실을 증명
- 최근에는 상품 자체보다 수요 주도형(demand-driven) 효용의 생산으로 초점이 옮겨가고 있으며, 서비스는 더 이상 상품의 소비를 돕는 수단으로만 여겨지지 않음.
 - 서비스 소비자들은 상품의 소유보다는, 상품에의 접근성, 관련 네트워크나 정보시스템의 접근으로부터 가치를 얻고자 함.

- 제조업 부문에서도 상품이 최종소비자에 이르는 전 과정에서 발생하는 다양한 요구에 대한 보다 신속한 대응이 요구됨.
 - 또한, 천연자원의 희소성, 세계 인구증가 및 환경보호 필요성의 대두로 서비스 부문은 21세기 가치창출의 핵심으로 여겨지고 있음.
- 서비스업은 일상의 필요를 충족시키는 더 나은 방법을 제시함으로써 새로운 부가가치를 창출할 수 있음.
- 서비스 혁신은 생산성 향상뿐만 아니라 개별 맞춤형 접근을 요구하는 소비자들과의 상호교류에 긍정적인 영향을 끼침.
 - 기술이나 디자인 개선을 통한 서비스 혁신은 불필요한 기다림이나 낭비를 줄이고, 접근성과 협력을 강화
 - 서비스 혁신은 사용자의 의사결정이나 기대는 물론 사업모델 자체를 변화시키며, 가치사슬(value chain)의 단계별 핵심 플레이어들의 역할을 재정립하는 기능을 함.
 - 또한, 서비스 혁신의 기회는 상업 부문을 넘어, 국민 삶의 질적 향상을 목표로 하는 정부 부문, 비영리 부문으로 확장되고 있음.

세션 1. 서비스산업에서의 창의와 혁신, 그리고 성장동력의 재창출

발표 1. OECD 국가들의 서비스업 혁신전략과 그 유형

알리스테어 놀란 OECD DSTI 수석정책분석가

- 일부 서비스 부문의 혁신 활동과 새로운 형태의 서비스기반(service-based) 혁신은 적절하게 측정되거나 포착되기 어렵고, R&D나 혁신 관련 정책 수단은 제조업에 초점이 맞춰져 있어 서비스부문에 적합하지 않은 경우가 많음.
 - 서비스업 혁신 프로세스에 맞춘 새로운 정책수단이 필요하다는 의견과 새로운 형태의 혁신에 맞게 현 정책수단을 개선 또는 확장하면 된다는 의견이 공존
 - 서비스 혁신을 활성화하려는 정책 담당자에게 보다 명확하고 실증적 근거를 제공할 필요
- 본 발표에서는 국가별 R&D 및 혁신활동의 정도와 특징, 서비스 혁신의 경제적 성과, 서비스 혁신의 특수성 분석 등을 토대로 서비스 혁신 활성화를 위한 정책 시사점을 모색
- 혁신은 R&D보다 광범위하게 진행되며, 특히 서비스 부문에서는 R&D에 포함되지 않는 혁신활동이 더 많이 이루어지고 있어, R&D와 혁신의 구별은 서비스 부문에서 특히 중요
 - 매우 이질적인 서비스 부문에서 지식집약적 서비스업의 혁신 비율은 고기술 제조업의 혁신비율에 근접하지만 기타서비스업의 혁신비율은 저기술 제조업에 못 미치고 있음.

□ 혁신 유형* 중 하나인 서비스 혁신은 서비스업뿐만 아니라 제조업을 포함한 전 산업에서 이루어지며, 서비스 혁신 고유의 특징은 정책 담당자에게 특별한 시사점을 제공할 수 있음.

* 혁신의 유형: 상품혁신, 공정혁신, 서비스혁신, 조직혁신, 마케팅혁신 등

- 서비스 혁신은 기업의 혁신전략에서 매우 중요한 역할 수행
- 서비스 혁신은 다른 유형의 혁신보다 외부 투입에 더 의존적이고 협력적 활동을 필요로 함.
- 서비스 혁신은 기업의 고용 및 매출 성장에 긍정적인 효과를 미치며, 다른 기업에 대한 파급효과도 매우 큼.

□ 주로 무형의 형태를 갖는 서비스업의 혁신 및 서비스 혁신은 즉시 모방이 가능하므로, 지적재산권과 같은 혁신의 보호방안을 검토할 필요

□ 혁신 관련 공공지원이 주로 R&D에 집중됨에 따라 서비스 부문 기업들이 지원 받을 가능성은 상대적으로 적음.

- 많은 국가에서 혁신 관련 공공지원의 부문 간 격차는 점차 좁혀지고 있는 추세

발표 2. 한국 경제의 구조 변화와 창조적 파괴

안상훈 KDI 연구위원

- 1990년대 이전의 산업구조 및 고용구조가 상대적으로 생산성이 높은 제조업 부문의 비중이 증가하는 방향으로 변화함에 따라 한국경제의 생산성이 증대되고 분배가 개선됨.
 - 상대적으로 생산성이 낮은 농업부문의 고용은 감소하고, 제조업 등 상대적으로 생산성이 높은 부문의 비중이 증가함.

- 반면, 1990년대 이후의 산업구조 및 고용구조의 변화는 상대적으로 생산성이 높은 제조업 부문의 고용 비중이 감소하고, 상대적으로 생산성이 낮은 서비스 부문의 고용 비중이 증가하는 방향으로 진행
 - 이는 경제 전체의 생산성 증대와 분배구조 개선에 도전 요인이 되고 있음.

- 본 발표에서는 한국경제의 제조업 및 서비스업의 비중 변화 추세와 특성을 살펴보고, 경제의 서비스화가 진전되는 과정에서 제조 부문 및 서비스 부문 기업들의 진입-성장-퇴출의 기업동학(firm dynamics)과 창조적 파괴(creative destruction)의 양상을 분석
 - 양질의 고용창출과 성장동력 확충을 위한 서비스산업 혁신의 필요성과 도전 요인을 제시

발표 3. 창조경제: 혁신과 성장을 위한 장소기반적 접근

앤드류 어스킨 토폴레밍창조컨설팅 선임컨설턴트

- 본 연구에서는 상이한 규모의 지역 및 국가에서 서비스 기반의 창조경제 성장을 위한 지원 방안을 모색함.
 - 창조경제의 원조국으로서 대도시, 소도시, 농촌 지역 별로 상이한 지원 정책을 펼친 영국의 경험을 바탕으로 지원 정책의 주요 특징과 이에 영향을 미치는 변수들을 살펴봄.
 - 지역의 상황을 고려하지 않은 과도한 성장전략과 지원 정책은 낭비를 초래하거나 적절치 못한 대상에게 전달되는 등의 문제를 야기
 - 교육의 역할, 시장자극의 새로운 유형과 에코시스템 혁신, 시장 접근, 프리랜서, 네트워킹 및 작업공간 지원, 여타 경제와의 연계를 포함한 성공적인 전략의 주요 특성을 살펴봄.

세션 2. 서비스산업의 혁신 사례

발표 4. 서비스 분야 혁신을 위한 혁신기업가정신(entrepreneurship)과 사례

황준욱 소수연구원 대표

- 최근 서비스 분야의 지속가능한 발전을 위한 혁신 및 혁신기업가의 중요성이 커지고 있음.
- 불확실성이 큰 지식기반 세계화 환경 하에서 저성장, 고실업, 양극화와 같은 문제를 해결하기 위한 방안으로 혁신의 필요성이 제기됨.
 - 최근 혁신 사례와 혁신 경향을 보면, 개방형 혁신(open innovation)이 혁신을 주도하는 중요한 방향 중 하나임을 알 수 있음.
- 개방형 혁신을 추진함에 있어 혁신을 주도하고 조정하는 혁신기업가의 역할 또한 중요하게 부각
 - 혁신을 조정하고 주도하는 주체는 개방형 혁신기업가(open entrepreneur)이며, 혁신기업가의 의미는 역사적으로 변화되어 옴.
 - 개방형 혁신기업가의 특징은 창의성, 지속가능성, 도전, 열린 협력, 시스템 변화 등
 - 영국 워터셰드 미디어 센터(Watershed Media Center) 및 P&G 사례를 통해 이러한 요소의 역할과 중요성을 확인할 수 있음.
 - 혁신기업가 육성을 위한 시스템 구축 관점에서 교육 및 지원체계의 모델 사례를 검토함.

발표 5. IT와 데이터가 서비스에 미치는 영향

한 김 알토스벤처스 대표

- 지난 10년 간 한국의 서비스 품질은 눈부신 발전을 이루었으며, 미국 소비자들에 비해 한국 소비자들의 요구사항은 더욱 까다로워지고 있으며, 제품 및 서비스에 대한 기대 또한 한층 높아지고 있음.
 - 서울과 실리콘 벨리에서의 휴대폰 수리 서비스, 아시아나와 유나이티드에어라인의 항공 서비스, 서울과 뉴욕 하얏트 호텔의 서비스 등에서 차이를 발견할 수 있음.
 - 온라인 게임 서비스 또한 한국이 최고를 달리고 있는 분야임.
- 알토스벤처스에서 투자한 아래의 회사들은 기술력을 통해 서비스 질을 높이고 좋은 일자리를 창출하고 있음.
 - 쿠팡(Coupang): 2010년에 설립된 소셜커머스 대표 기업
 - 우아한 형제들(Woowa Brothers): 사용자 위치기반 배달 업체 정보제공 애플리케이션인 '배달의 민족' 제작사
- 한국의 수준 높은 IT 기술력을 바탕으로 서비스 품질을 발전시켜 성공할 수 있는 회사들이 많이 나올 것이며, 알토스벤처스는 부동산, 보험, 소규모 기업들과 소비자 간의 관계관리(Relationship management: RM) 등 분야에 대한 투자 확장을 모색 중임.

발표 6. 의료 관광의 성공사례와 성공조건

데이비드 베퀴스트 미국 인카네이트워드 대학교 교수, 의료관광연구센터 설립자 겸 책임자

- 본 연구에서는 의료관광으로 불리는 외국인 환자 유치사업의 핵심 개념, 일반적인 의료사업과의 차이, 의료관광 소비자의 기대 및 만족 수준, 의료관광의 성장과 문제점 등에 대한 검토를 토대로 의료 관광의 가치를 분석적으로 제시

- 각종 사회기반시설 구축 및 정책 집행의 성공 사례와 성공 조건을 검토, 건강관리 차원에서 한국을 방문하는 관광객 유치 프로그램 발전을 위한 시사점을 제공
 - 이들 성공사례로부터 어떠한 투자수익률 또는 성과물이 도출될 수 있는지 확인할 수 있음.

 - 한국의 공급자 및 기타 이해관계자들은 이러한 성공 조건들을 공유함으로써 보다 합리적인 정책 방향을 모색할 수 있을 것임.

- 또한 서비스제공 시점뿐 아니라 외부마케팅 커뮤니케이션을 통해 의료관광객의 서비스품질에 대한 기대를 관리하고 경영하는 단계에 이르기까지 다양한 권고 사항을 제시
 - 더불어 의료관광분야가 서비스 부문의 경제활동을 얼마만큼 활성화시킬 수 있을지에 관한 정책 효과도 분석

세션 3. 서비스산업 혁신을 위한 정책 과제

발표 7. 한국 서비스산업의 고용 및 생산성의 현주소와 정책적 함의

이시욱 명지대학교 교수

- 우리나라는 경제의 서비스화(tertiarization)가 빠르게 진행 중임.
 - 우리 경제의 서비스화는 소득수준 향상에 따른 서비스 수요 증가, 글로벌화로 인한 중간재 서비스 수요의 확대, 여성의 경제활동 참여 및 고령 인구의 증가 등 다양한 경제구조 변화에 기인함.
- 서비스업은 자본 집약적 구조를 지닌 제조업과 달리 상대적으로 인적자본 집약적인 특성을 지니고 있어, 서비스화가 진전될수록 제반 거시경제 운용 시, 과거 제조업 위주 경제에서와는 다른 접근 방식이 필요함.
- 서비스화의 진전은 대체적으로 고용 창출과 경제 전반의 경기 안정에 긍정적 요인으로 작용할 전망
 - 설비투자과 같은 물적 투자보다는 인적 투자를 전제로 한 경제 주체의 창의성과 혁신이 향후 성장 및 고용창출 견인의 주요인이 될 것
 - 특히, 고용창출 측면에서 자본과 노동 간의 대체성이 높은 제조업에 비해 서비스업은 더 고용 친화적임.
 - 또한, 서비스업은 대외경제여건의 변화에 민감한 제조업에 비해 경기 안정적인 특성을 보여, 향후 서비스화가 진전될수록 경기 안정성이 확대될 것으로 전망

- 반면, 서비스업의 지속적인 생산성 제고가 전제되지 않을 경우, 서비스업 확대가 향후 경제성장, 소득 형평성 및 재정건전성 등에 커다란 부담요인으로 작용할 가능성이 높음.

□ 본 연구에서는 OECD국가 패널(1977-2007)과 개도국 패널(1950-2005)을 대상으로 실증분석을 진행, 생산성과 고용 간의 중장기적인 인과관계를 검증함.

- 서비스업 고용은 대체적으로 동 부문의 생산성에 유의미한 영향을 미치지 못하는 반면, 서비스 생산성은 미래의 고용에 비교적 긍정적인 영향을 끼치는 것으로 나타남.
- 서비스 부문의 생산성 향상이 실질임금 증가, 서비스 시장수요의 확대 및 이를 통한 고용창출능력 제고에 기여할 가능성이 있음.
- 그러나, 서비스업에서 양적 고용 증가가 이뤄지더라도 고용 확대에 상응하는 생산성 증가가 수반되지 않으면, 고용 확대는 지속가능하지 않거나 고용의 질을 떨어뜨려 고용구조를 악화시킬 수 있음.

□ 지속적인 경제성장, 고용, 소득분배 등 거시 정책변수 간의 조화를 위해서는 생산성 제고 노력이 긴요함.

발표 8. 서비스 혁신을 통한 성장: 글로벌 서비스 혁신의 정책 분석과 주요 성과

야리 쿠시스토 핀란드 바사대학교 SC-리서치 소장, MIT 경영대학교 초빙교수

□ 미국, 중국, 한국, EU 12개국 등 15개국의 서비스 혁신정책을 비교 평가함.

□ 서비스 혁신 정책 현주소

- 유럽, 미국, 중국, 한국에서 서비스 혁신의 촉진 및 비기술 혁신에 대한 관심이 증가하고 있음.
- 국가별 정책 집행 현황을 살펴보면, 핀란드, 독일, 오스트리아 등에서 서비스 혁신 정책이 지속적이고 체계적인 방식으로 원활하게 집행되어온 것으로 평가

□ 서비스 혁신 정책의 주요 유형

- 특정산업 혹은 부문적 차원의 서비스 혁신 지원정책: 노르웨이, 네덜란드, 미국, 영국 등에서 확인할 수 있으며, 지식 기반 서비스 및 창조산업에 대한 집중 지원을 예로 들 수 있음.
- 기술적 차원의 서비스 혁신 지원정책: 독일, 한국, 미국에서 나타나고 있으며 정책에 관한 강력한 지지는 있는 반면, 서비스 혁신에 관한 실질적인 지원은 약함.
- 중립적·수평적인 서비스 혁신 지원정책: 특정한 기술이나 서비스업 발전에 중점을 두지 않고 모든 산업을 대상으로 하며, 서비스업 관점에서의 중립적 정책은 일관된 기술 편향으로 비효과적인 것으로 간주

- 테마별 혁신 지원정책: 의료, 교육, 고령화, 환경 부문의 사회경제적 문제 해결을 위해 서비스 혁신을 지원함.
- 수요 및 사용자 주도 혁신: 사용자 및 넓은 의미의 이해관계자의 참여를 통해 서비스 혁신을 지원하는 방식으로, 대다수 국가에서 수요주도 혹은 사용자주도의 서비스 혁신을 새롭고 유망한 접근으로 인식

□ 연구 결과, 많은 국가에서 서비스 혁신 정책의 효과성이 낮은 것으로 나타남.

- 서비스산업 로비조직 활동이 정책 매핑에서 거의 보이지 않음.
- 서비스 혁신 정책의 설계 및 집행에 있어 공통언어의 결여, 불충분한 정보와 기술 등 체계적 결함이 발견

□ 일부 새로운 서비스 혁신 정책이 개발됨.

- 중국은 기업 및 정책 주체의 혁신능력 개발을 주도함.
- 스웨덴과 미국은 서비스 혁신 촉진을 위해 프레임워크 조건 개발에 역점을 두고 있음.

□ 서비스 혁신 정책의 효과성을 제고하기 위해서는,

- 산업, 일자리, 혁신, 성장 등 국가적 우선순위와 집중 영역을 선정, 숙련, 개념, 언어와 관련된 문제들에 적절히 대응하며, 지속적이고 체계적인 개발을 위해 노력해야 함.
- 동시에 벤치마킹 및 정책 분석을 적절하게 활용할 필요 있음.

발표 9. R&D 경영 전략과 지적재산권 보호를 위한 정책

더크 마이스너 러시아 고등경제대학(HSE) 과학기술연구소 부소장 겸 교수

- 서비스 혁신은 인적 자원의 경쟁력과 역량으로 표현되는 암묵적 지식(tacit knowledge)이 집약된 지식집약적 혁신(knowledge intensive innovation)으로 간주
 - 서비스 혁신은 물질적 요소와 결합된 기술혁신(technological innovation)의 결과물을 소비자에게 전달하는 역할을 통해 기술 혁신의 창조와 활용을 돕는 기능을 지님.

- 서비스 혁신은 인적자원의 암묵적 지식에 의해 이루어지기 때문에 법적 보호를 체계화하는 것이 매우 어려움.

- 서비스 혁신에서의 창조 활동은 일반적인 저작권 보호대상과는 다른, 주로 사업 모델과 관련된 내용이 주를 이루며, 보호의 한계는 다음과 같음.
 - (1) 저작권 보호 대상이 구체적으로 명시되기 어려움.
 - (2) 저작권 침해 구분 작업이 매우 노동집약적임.
 - (3) 저작권 침해를 주장할 수 있는 법적 증거 제시가 아주 어려움.
 - (4) 서비스 혁신에서의 R&D는 기술혁신에서의 R&D와는 달리 혁신 정보가 경쟁 상대에게 노출될 위험성이 있음.

- 서비스업의 R&D 전략은 지속적으로 변화하고 있으며, 최근 연구개발 인력에게 지적재산권 관련 법률 교육을 강조하는 추세가 나타남.