
「2020 SW해외진출협의체」
비대면 산업 국내외현황 보고서
- 한국IT서비스산업협회 -

2020. 5. 13.

- 목 차 -

I. 국내 비대면 산업 현황

- 1.1 코로나19와 재택/원격근무
- 1.2 국내 비대면 산업 최근 현황 및 이슈

II. 해외 비대면 산업 현황

- 2.1 중국
- 2.2 일본
- 2.3 대만
- 2.4 베트남
- 2.5 미국

III. 시사점

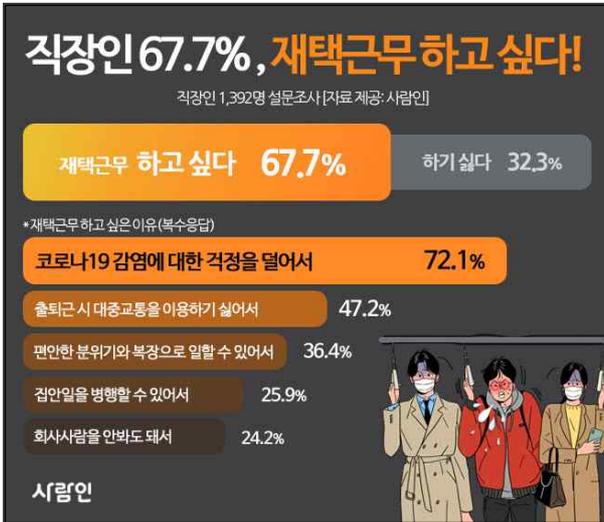
- 3.1 비대면 경제의 영향
- 3.2 IT서비스 및 SW 업계의 영향 : 새로운 기회
- 3.3 포스트 코로나 시대, 비대면 경제로의 전환과제

IV. 참고문헌

1. 코로나19와 재택/원격 근무

□ 재택/원격 근무의 현실

- 코로나19로 인한 사회적 거리두기 방침(개학 연기, 예배 등 종교행사 중단, 대중 이용시설 폐쇄, 온라인 쇼핑, 재택근무 등)중 기업체들이 새롭게 경험한 것은 재택근무라 할 수 있음.
- 한 인맥관리 업체가 이용자들을 대상으로 한 조사에 의하면 응답자의 61.3%는 ‘코로나19로 인해 근무형태가 변했다’고 답했고, 이 중 22.2%는 유연 단축 근무제를, 19%는 전원 재택근무를, 17.2%는 임산부 및 유증상자 등 일부 인원만 재택근무를 시행하고 있다고 밝힘.
- 사실 다른 선진국들과 기업들이 오래전부터 재택근무를 채택하는 경향 속에서도 우리나라는 재택근무가 거의 도입되지 못하고 있는 상황에서 이 같은 변화는 엄청난 경험.
- 공식적으로 우리나라 정부 통계에서 재택근무라는 근무형태가 집계되지 않고 있으며, 통계청에 따르면 유연근무제(활용여부)는 11% 정도 도입되어 있음.
- 유연 근무제, 시차출퇴근제, 선택적 근무시간제, 탄력적 근무제, 기타유형(재량근무 등)을 모두 포함하고 있으며, 전체 유연근무제 활용 중에서 재택 및 원격근무제 비중은 5.8%(2017년 8월 기준)에 불과하다(통계청 KOSIS). 공무원을 대상으로 한 조사에서도 유연근무제 활용 인원이 16.1%에 불과.
- 이 중에서 재택근무유형 비중은 1%도 안 되는 0.6%로 조사되었다. 이러한 통계를 바탕으로 어림잡아 우리나라에서 공공과 민간을 포함하여 재택근무 실시율은 0.01%~0.64% 정도의 극히 미미한 수준.
- 따라서 이번 코로나19를 계기로 한시적이거나 재택근무를 도입하거나 체험한 경우가 36%에 달했다는 것은 문화적 충격이라고 보아도 무관.



유연근무제 유형

유형	내용
시차출퇴근	주5일, 1일 8시간, 주40시간 근무를 준수하면서 출퇴근시간을 조정
재량근무	근로시간의 배분과 업무수행방법을 근로자 재량에 맡기고 사용자와 근로자대표가 합의한 근로 시간을 인정
선택근무	일정기간(1개월) 단위로 업무시작 및 종료시각, 1일 근로시간을 근로자가 결정
재택근무	근로자가 회사에 출근하지 않고 집에서 근무
원격근무	주거지 등과 인접한 원격근무용 사무실에서 일하거나 모바일 기기를 이용해 사무실이 아닌 장소에서 근무

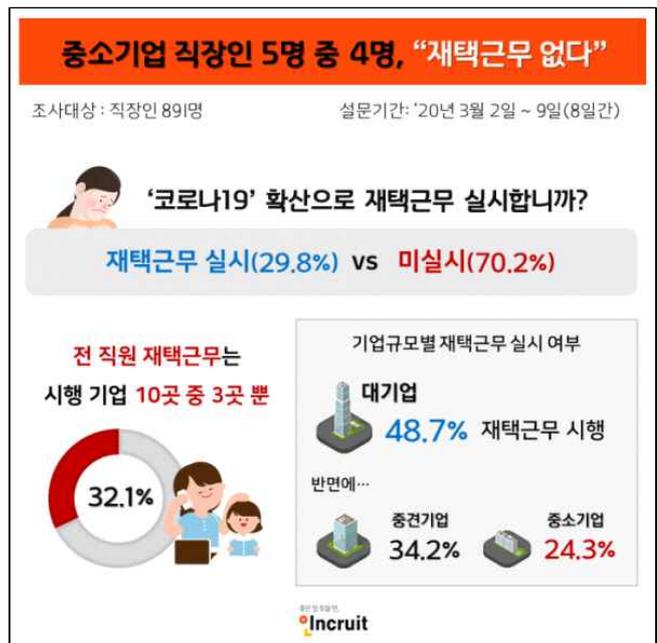
자료: 고용노동부, 국회입법조사처

경제리뷰-유성연 기자 piny@2019.com BUSINESS 2020년 3월 18일

- 그러나 감염증 확산을 우려해 재택근무를 독려해온 주요 기업들이 다시 출퇴근 근무로 속속 전환하고 있으며 하루가 다르게 경기가 악화하고 매출이 급감하는 상황에서 업무를 정상화해 더 큰 위기를 막아야겠다는 절박함에 따른 선택.

기업별 재택근무 현황

SK㈜	재택근무 종료	스마트 워크로 전환
SK이노베이션, SK E&S	재택근무 종료	분산근무 도입
현대차	재택근무 종료	유연근무 도입
코오롱	재택근무 종료	유연근무 도입
SK텔레콤	재택근무 종료	상시 디지털 워크 도입
롯데지주	재택근무 교대식에서 자율식으로 전환	
KT	재택근무 순환제에서 부서장 재량으로 전환	
LG유플러스	자율 재택근무 종료 검토 중	
한화	재택근무 연장 여부 매주 판단	



2. 국내 비대면 산업 최근 현황 및 이슈

□ 디지털 경제로의 전환

- 최근 코로나19 여파로 인해 온라인 플랫폼 등 IT 기술을 기반으로 한 ‘디지털 경제’ 활동이 그 범위와 속도가 빠르게 증가하는 추세
- 지난 3일 통계청이 발표한 ‘2019년 10월 온라인쇼핑 동향’에 따르면 소비자들은 상품 구매 시 3개 중 1개는 PC와 모바일을 이용하는 것으로 드러났으며, 온라인쇼핑(PC와 모바일) 거래액은 총 11조 8055억원을 기록

‘2019년 10월 온라인쇼핑 동향’의 온라인쇼핑 거래액 구성비. 제공. 통계청



□ 스마트 워크 도입

- 미국, 유럽국가에 비해 상대적으로 도입률이 낮은 국내에서도 시간과 장소에 제약 없이 유연하게 근무하는 형태인 ‘스마트워크’ 도입이 빠르게 추진 중



□ 기업용 SW 급성장

- 발 빠르게 재택근무를 도입한 기업은 ‘사회적 거리두기’로 인한 직원 간 관계 고립을 막고 업무의 효율적인 연장 가능케 하므로 관련 소프트웨어의 수요는 증가 추세
- 한화투자증권은 “이번 이슈가 진정된 후에도 새로운 전염병의 출현은 더욱 빈번해질 수 있다”며 “재택근무로 전환하는 기업은 클라우드를 통해 업무가 이뤄지도록 하고 있어 ERP(전사적자원관리) 등 기업용 소프트웨어 수요가 증가할 것”이라고 진단
- 이에 따라 한국마이크로소프트(MS), 삼성SDS, 네이버 등 국내 관련 기업이 코로나19 확산으로 어려움을 겪는 교육기관과 중소기업의 원격수업 및 원격근무를 지원하기 위해 비상 지원센터를 운영하는 등 노력을 기울이고 있음

MS의 협업솔루션 팀즈



□ 스마트팩토리, 디지털 금융 가속화

- 언택트 워크 트렌드는 제조업도 영향을 미쳐, 생산과 자재 조달에 차질을 빚은 제조업체는 위기에 능동적으로 대처하기 위해 스마트팩토리 등 공장·시스템 자동화에 더욱 박차를 가하는 추세

- 스마트팩토리 산업의 선두주자라고 할 수 있는 포스ICT는 빅데이터 기술 도입 등 스마트 과제 321건을 추진해 지난해까지 2500억원 원가 절감 성과를 거두며 스마트공장의 효율성을 높이는 생산혁신을 지속적으로 추진중
- 금융권에서는 비대면 영업에 기반한 자산관리가 주목받는 추세로서, 국내에서는 네이버와 카카오 등 은행이 아닌 플랫폼기업도 금융거래에 주도권을 두고 치열한 각축전을 벌이는 중

재택근무 트렌드로 주목받는 산업	
구분	내용
원격근무 인프라 솔루션	클라우드 협업 플랫폼
	원격 액세스 솔루션
	ERP 등 기업용 소프트웨어
스마트 팩토리	공장 스스로 최적화, 생산 일정 수립 가능
	커넥티드 팩토리 → 컨트롤드 팩토리 → 옵티마이즈드 팩토리
비대면 자산관리	온라인 생활금융 플랫폼
	퀀트 AI(인공지능) 기반 자산관리
비즈니스 컨설팅	인사·노무·IT 등 관련 비즈니스 컨설팅
	업무 방식 혁신과 성과 평가 체계 개선

코로나19 이후 달라진 은행들, 대세는 '언택트'

<div style="background-color: #f4a460; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">IBK기업은행</div> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 경영지원 플랫폼 '박스'를 통해 인터넷이나 모바일 앱에서 '초저금리 특별대출' 대상 여부 사전확인 비대면 서비스 제공 	<div style="background-color: #3498db; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">NH농협은행</div> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 다양하고 복잡한 코로나19 대출 상품을 알기 쉽게 정리한 영상을 유튜브 채널에 공개
<div style="background-color: #f4a460; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">신한은행</div> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 모바일 앱 '꿀'에서 소상공인 이차보전 대출, 실손보험 빠른 청구 서비스 등 지원 ☑ 소상공인에게 디지털 마케팅을 지원하는 '마이샵파트너' 서비스를 무상으로 제공 	<div style="background-color: #3498db; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">하나은행</div> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 외국인 전용 해외 송금 앱 '하나 이자' 서비스를 내국인까지 확대 시행 ☑ 하나카드 업무를 홈페이지 및 고객센터 등을 통해 비대면으로 처리
<div style="background-color: #f4a460; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">우리은행</div> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 영업점 방문 없이 모바일로 대출이 가능한 전세대출 상품 '우리WON전세대출' 출시 	<div style="background-color: #3498db; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">KB국민은행</div> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 홈페이지와 앱을 통해 이용가능한 'KB작은도서관 전자도서 서비스' 오픈

□ 코로나19와 수혜 산업

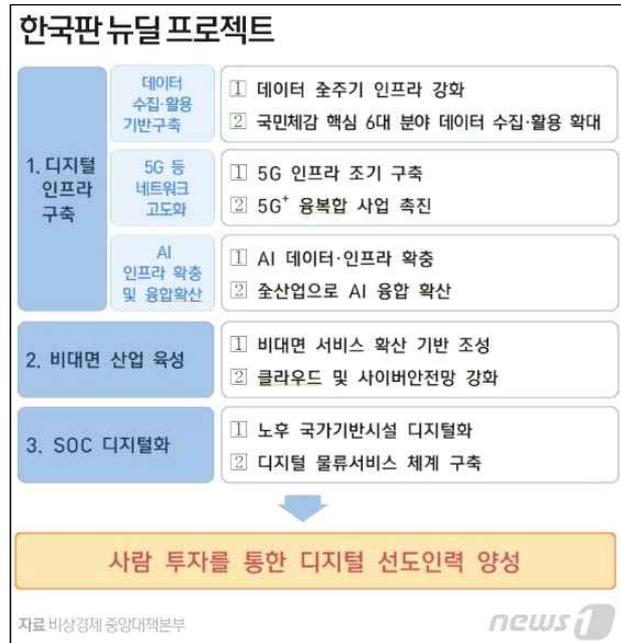
- 코로나19 감염확산에 따라 기업·공공기관의 재택근무 확대 및 학교의 개학 연기에 따른 영향으로 재택근무·온라인 교육 관련 산업은 꾸준히 높은 수요를 보이는 중
- 최근 금융투자업계에 따르면 증권시장 하락세에도 불구하고 재택근무관련 주로 꼽히는 원격근무 소프트웨어 개발 기업 알서포트(131370)(-7.24%), 컴퓨터 네트워크 구축 서비스를 제공하는 링네트(042500)(-0.39%)를 비롯해 온라인 교육 과정을 운영하는 메가스터디교육(215200)(-0.96%)과 YBM넷(057030)(2.59%)이 코스닥 지수(-14.20%)보다 양호한 수익률을 기록

종목명	현재가	전일비	등락률	주세차트	EBITDA 마진율
코스닥 YBM넷	7,400	▼ 710	-8.75%		
코스피 넷마블	104,000	▲ 4,000	+4.00%		
코스닥 링네트	6,020	▼ 180	-2.90%		
코스닥 메가스터디교육	44,300	▼ 700	-1.56%		
코스닥 알서포트	7,100	▼ 250	-3.40%		
코스피 엔씨소프트	735,000	▲ 36,000	+5.15%		

- 또한 정부에서는 데이터·5G 등 디지털 인프라를 구축하고 코로나19 시대 각광받고 있는 비대면 산업을 육성해 디지털 선도인력을 양성하는 21세기형 '한국판 뉴딜'을 추진
- 공공·금융·의료 등 주요 분야 데이터 개방을 확대하고 민간 데이터 맵 구축 등 데이터 거래와 유통에 대한 지원을 강화하기로 하였으며, 민간 5G 전국망 조기 구축을 촉진하고 공공와이파이 등 정보통신망 구축작업도 추진키로 함

구분	업종	기회 요인
온라인 플랫폼	온라인 교육, 원격근무 시스템	개학 연기, 공공기관·기업 재택근무 확대
	반도체, 디스플레이	서버·모니터 등 인프라 구축 확대
전자상거래	반도체, 디스플레이	서버·모니터 등 인프라 구축 확대
	택배	물류 배송 증가
홈 엔터테인먼트	영화·드라마제작사	영상 콘텐츠 소비 증가
	게임	게임 이용 시간 증가

자료 : 한화투자증권·SK증권 등



- 뉴딜의 핵심이 '포스트 코로나'에 대비한 디지털 인프라 구축, 비대면 산업 육성 등인 만큼 새로운 성장 기회가 될 수 있다는 전망

1. 중국

□ 코로나19로 주목받는 중국의 언택트 산업

- 금년 1월 말부터 코로나19가 중국 전역으로 확산되면서, 중국정부가 재택 근무 권장, 개학연기 및 온라인수업 실시, 외출 자제 등 강도 높은 사회적 거리두기 조치를 취함에 따라 중국인들의 일상에도 많은 변화가 발생
- 2월 중국 상무부는 코로나19의 영향으로 원격진료2), 원격근무3), 온라인 교육 등 분야가 빠르게 성장할 것으로 예상했으며, 3월 중국 발전개혁위원회는 온라인 산업 및 의료 분야가 방역 사태 이후 크게 성장할 것으로 전망
- 금융권에서는 비대면 영업에 기반한 자산관리가 주목받는 추세로서, 국내에서는 네이버와 카카오 등 은행이 아닌 플랫폼기업도 금융거래에 주도권을 두고 치열한 각축전을 벌이는 중

□ 코로나19로 주목받는 중국의 언택트 산업

- 코로나19 여파로 재택근무가 확산되면서 각 사업장에서는 비대면 업무를 위한 원격지원 솔루션 도입 및 활용의 필요성이 크게 높아짐
- 중국 컨설팅기관 EO Intelligence(亿欧智库)에 따르면, 금년 2월 3일~16일 기간 중 국의 약 1,800만 개 기업 및 3억 명의 인원이 온라인으로 근무한 것으로 추정
- 또한, 금번 방역기간 중국내 주요 SaaS5) 업체들은 화상회의 기능을 중심으로 다양한 무료 서비스를 확대 제공함으로써 급증하는 기업 수요를 충족

< 방역기간 중국내 주요 SaaS 업체 동향 >

NO.	SaaS명	업체	신규 서비스	실적
1	딩톡 (Ding Talk)	알리바바	- 1/29일부터 최대 302명 무료 화상회의 기능 이용 가능	- 2월 5일 애플 앱스토어 다운로드 1위 랭킹
2	기업용 위챗	텐센트	- 1/28일부터 최대 300명 무료 화상회의 기능 이용 가능	- 2월 1일 전년 동기 대비 이용 기업이 3배 규모로 증가
3	Tencent Meeting	텐센트	- 1/24일부터 최대 300명 무료 화상회의 기능 이용 가능	- 3월 6일 애플 앱스토어 다운로드 1위 랭킹
4	Zoom	Zoom Video Communications	- 1/27일부터 최대 100명 무료 화상회의 기능 이용 가능	- 1월 28일~2월 3일 바이두 검색 지수가 前周 대비 499% 상승

출처: iResearch

- 코로나19 발생 전 중국기업들의 원격근무 활용률은 미국 등 선진국에 비해 매우 낮은 수준이었으나 이번 사태를 겪으면서 큰 폭의 성장 가능성을 보여주고 있음

< 최근 중국 원격근무 시장 규모 추이 >

(단위: 억 위안)



출처: Global Workplace Analytics, EO Intelligence

□ 온라인 교육의 활성화

- 코로나19 사태로 춘절 연휴 이후 개학이 연기되고 오프라인 학원들이 문을 닫게 되면서 온라인 교육이 더욱 활성화

< 방역기간 중국내 주요 온라인 교육기관 동향 >

NO.	분야	업체	신규 서비스	실적
1	종합	신동방 (新东方)	- 1/25일부터 모든 겨울방학 기간 학원 강의를 온라인 강의로 전환	- 100만 명의 수강자가 온라인 강의로 이전, 강의 취소 비중은 3.0% 미만
2	영어	VIPKID	- 1/29일부터 4세~12세 아동 대상 150만 건 무료 강의 콘텐츠 제공	- 무료 콘텐츠 개방 후 1:1 원어민 수업 수강 규모가 사상 최대치 기록
3	K12(6)	쉐얼쓰 (学而思)	- 2/1일부터 중국 CCTV와 협력하여 초중고 과정 강의 무료 방송	- 강의 개시 후 200만 명 동시 수강 - 춘절 후 15일간 애플 앱 스토어 쉐얼쓰 앱 다운로드 수가 춘절 전 15일 대비 345.3% 증가
4		위안푸다오 (猿辅导)	- 2/3일부터 모든 초중고 과목 온라인 강의 콘텐츠 무료 제공, 일부 생방송 강의 병행	- 생방송 강의 개통 첫 날 500만 명 이상 수강

출처: 인민망, iResearch 등

- 중국 시장조사업체 아이리서치(iResearch)에 따르면 2019년까지 중국의 온라인 교육 시장규모는 매년 20% 이상 고성장을 해왔으며, 이번 방역 사태를 겪으면서 그 성장세가 지속 유지될 것으로 예상

< 중국의 온라인 교육 시장규모 추이 >

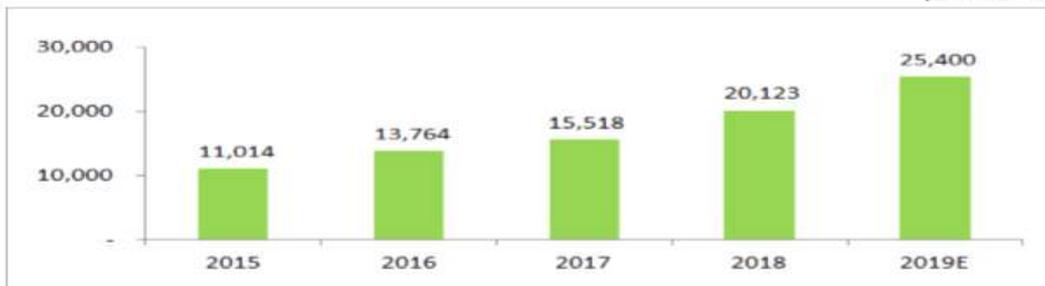
(단위: 억 위안)



출처: iResearch

< 중국의 온라인 교육 이용자 규모 추이 >

(단위: 만 명)



출처: CNNIC, iResearch

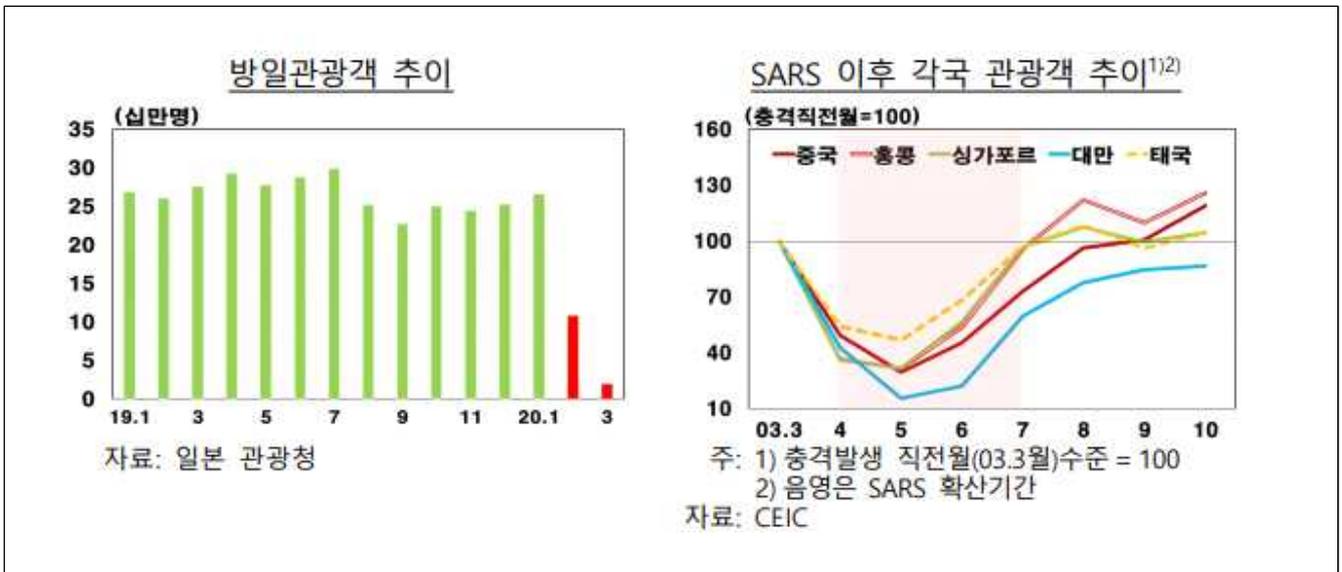
□ 향후 전망

- 중국이 본격적으로 전반적인 업무 재개를 추진하고 있으나 코로나19 사태가 국제적으로 여전히 심각한 상황이고 중국에서도 해외 유입 사례가 꾸준히 발생하고 있어 사회적 거리두기가 앞으로도 상당 기간 지속될 것으로 보여 온라인 기반 언택트 산업은 지속적으로 성장세 예상
- (원격근무) 기존에 중국은 미국 등 선진국에 비해 재택근무 비중이 매우 낮은 편이었으나 이번 사태를 계기로 비대면 업무 솔루션의 도입 필요성과 해당 서비스 기업들의 인지도가 높아지고 그 편의성이 입증되면서 앞으로 원격근무 산업이 빠르게 성장할 것으로 보임
- (온라인 교육) 중국의 온라인 교육 시장규모는 2015~2019년 기간 매년 20% 이상 성장해 왔으며, 이번 방역 사태를 계기로 오프라인 강의를 대거 온라인 강의로 대체되면서 확장세가 더욱 가속화될 것으로 보임
- (원격진료) 지난 5년간 매년 30%~70%의 빠른 성장세를 유지해 온 중국의 원격진료 시장은 이번 춘절 연휴기간 전후로 이용자가 급속히 증가했으며, 앞으로도 그 성장세를 이어갈 것으로 보임
- 중국의 젊은 세대, 일부 계층부터 시작된 언택트 산업은 이번 코로나19 사태를 계기로 중장년층, 일반 가정을 파고 들면서 관련 산업의 추가적인 수요 확대 전망
- 온라인 쇼핑 등 기존 B2C로 시작된 언택트 산업은 원격근무, 유연근무의 확대로 SaaS 솔루션 및 원격근무용 장비, 클라우드 서비스에 이르기까지 B2B 영역으로 더욱 늘어날 것임
- 기업들은 경영위기 타개를 위한 원가절감, 디지털 근무환경 체계를 더욱 앞당길 것으로 보이며 이에 따른 무인시스템, 사무자동화 도입 속도도 가속화될 것으로 전망

2. 일본

□ 코로나19 확산이 일본의 산업에 미치는 영향

- 일본은 2000년대초부터 저성장과 저출산·고령화의 인구구조 변화에 대응하여 서비스 산업을 경제성장의 동력으로 주목하고 서비스 산업 활성화를 위한 정부 차원의 정책적 노력을 지속
- 코로나19 확산으로 일본의 서비스 산업은 당분간 크게 위축될 것으로 보이며, 특히 도쿄 올림픽 개최가 연기됨에 따라 서비스 산업 부진이 당분간 심화될 전망



- 그러나 장기적으로는 로봇, AI 등을 활용한 인력 절감 기술 및 비대면 서비스 수요를 더욱 촉진하는 계기가 될 전망
- 의료 및 간호 서비스는 감염자 치료 등으로 오히려 수요가 크게 증가할 것으로 보이며 금번 코로나19 사태는 원격진료 등 비대면 의료서비스 시장이 성장하는 계기가 될 것으로 예상
- 코로나19의 확산은 로봇 및 ICT기술을 활용한 원격공급 체제로의 전환을 촉진하는 계기가 될 것으로 전망(일본경제연구센터)

□ 일본의 재택근무 현황

- 신종 코로나바이러스감염증(코로나19) 확산으로 일본에서도 재택근무가 도입됐으나, 서류 결재 시 상사의 도장을 받아야만 하는 ‘도장 문화’ 때문에 제대로 지켜지지 않는 실정
- 일본에서 재택근무가 실천되지 않는 이유로는 기술적 문제, 일중시 사회문화, 아베신조 총리의 코로나19 늦장 대응 등이 있음
- 코로나19가 확산하면서 많은 다국적 기업들이 슬랙, 웹엑스 및 줌과 같은 메시징 및 화상 회의 소프트웨어로 업무를 처리 해야하는데 일본 문화 컨설팅의 비즈니스 컨설턴트 로셀 곱은 “일본 기업은 충분한 IT 투자자가 이루어지지 않았다”고 밝힘
- “예를 들면, 대부분의 회사가 여전히 팩스를 사용하며 전자 서명이나 자필 서명 대신 ‘회사 도장’을 이용해 공식 문서를 승인 한다”고 함

□ 향후 전망

- 일본 정부가 전략산업으로 육성하고 있는 외국인 관광산업은 당분간 크게 위축될 것으로 보이나 코로나 사태가 진정된 이후 로봇, AI 등 ICT 기술을 기반으로 하는 원격·비대면 서비스 산업이 빠르게 성장할 것으로 예상
- 특히 일본의 코로나19 확산세가 가속되면서 원격 SW 도입율이 높아지는 추세에 따라, 국내 원격SW 업체들이 언택트 솔루션 기반의 서비스를 구현하여 일본시장으로의 진출을 꾀할 수 있음
- 실제로 알서포트는 자사 화상회의 관련 솔루션이 지난 1월 대비 한국에서는 최대 34배, 일본에서는 최대 50배가량 증가했다고 14일 밝혔다.



- 4월 2주차 집계된 알서포트의 통계에 따르면, 한일 양국의 화상회의 솔루션 이용 행태에 차이가 있음
- 한국에서는 리모트미팅의 사용시간이 1월 2주차 대비 3339%로 약 34배가 증가했으며, 일본에서는 리모트뷰의 에이전트 신규 설치가 4977.1%로 약 50배 증가
- 서형수 알서포트 대표는 “재택근무시에 유연한 업무 문화와 커뮤니케이션을 중시하는 국내의 경우, 화상회의 사용량이 크게 증가한 반면, 전통적인 시스템 문화와 문서를 중요시하는 일본의 경우 원격제어 수요가 폭발적“이라고 밝힘

3. 대만

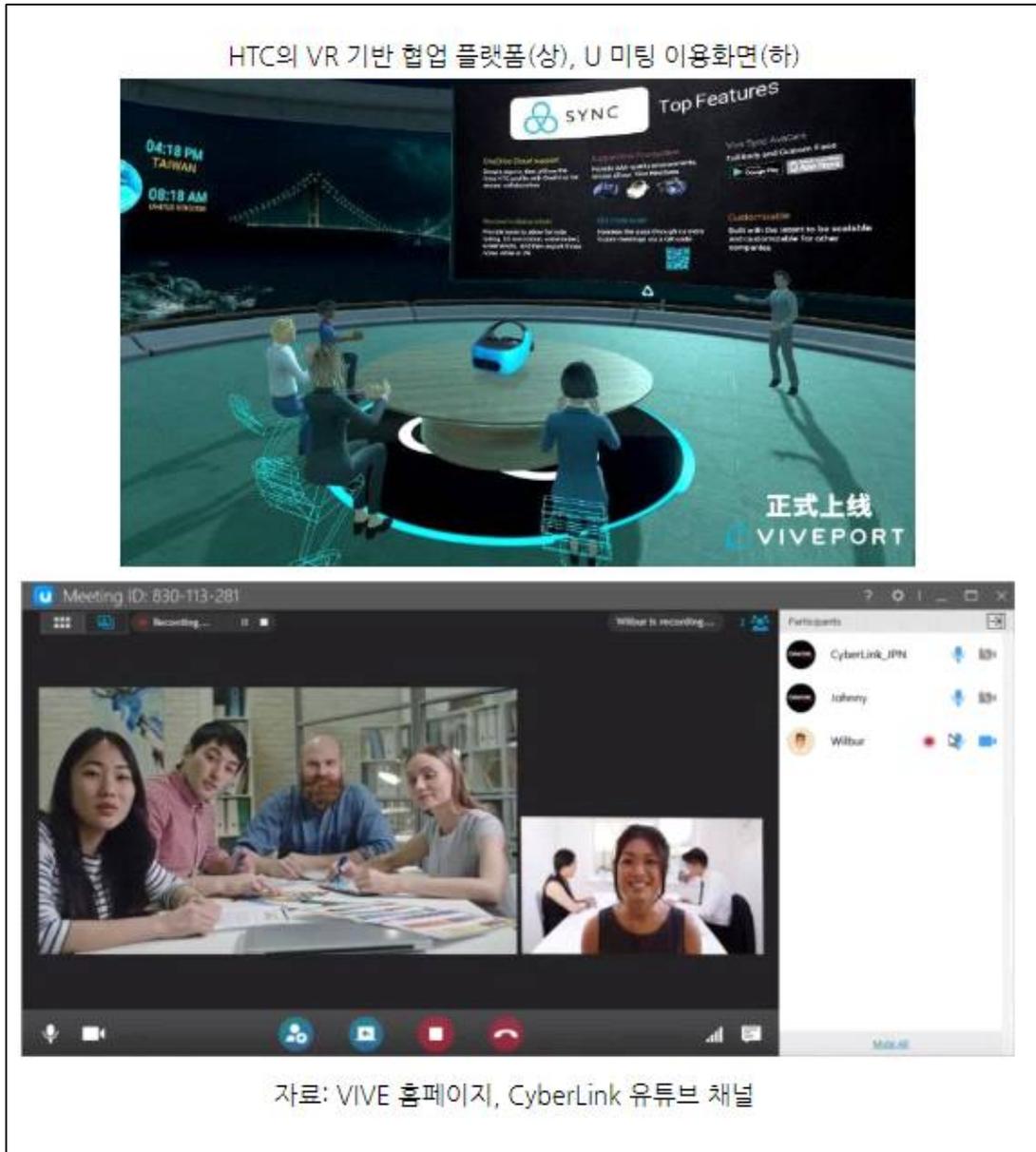
□ 온라인 교육시장

- 코로나19 이후 대만 이러닝 시장에서는 PaGamO, Hahow, VoiceTube와 같은 대만계 스타트업과 Snapask와 같은 외국계 스타트업이 주목받고 있음

- PaGamO는 온라인 게임에서 미션을 수행하듯 초·중·고 교과과정별 과제를 수행하면서 영토를 개척하고 아이템을 획득하는 방식으로 원격교육을 지원하는 플랫폼인데, 코로나19 전후로 일일 활성 사용자(DAU, Daily Active User) 수가 2만 명 수준에서 4만 명으로 증가함
- 코로나19 이후 대만 이러닝 시장에서는 PaGamO, Hahow, VoiceTube와 같은 대만계 스타트업과 Snapask와 같은 외국계 스타트업이 주목받고 있음
- PaGamO는 초·중·고 교과과정별 원격교육을 지원하는 플랫폼인데, 코로나19 전후로 일일 활성 사용자(DAU, Daily Active User) 수가 2만 명 수준에서 4만 명으로 증가함
- 클라우드 펀딩 형태의 온라인 강좌 플랫폼인 Hahow도 코로나19 이후 화제를 모으고 있는데, 코로나19로 이 업체가 받는 기업 교육 문의는 한 달 새(2020년 2월/1월) 두 배가 증가함

□ 원격근무

- 코로나19 확산에 대만 기업들은 원격근무·재택근무를 대책의 일환으로 고려하고 있으며 4초 청명절 연휴 기간 내 유동 인구 증가로 감염 확산이 우려되자 전자업계, 금융계, 여행업계는 속속 재택근무를 하며 선제적인 대응에 나서고 있는 상황
- 대만에서는 아마존 워크스페이스(WorkSpace)·차임(Chime), 마이크로소프트 팀즈(Teams), 웹엑스(Webex), 슬랙(Slack) 등과 같은 글로벌 플랫폼 외에도 M+메신저, U 미팅, U 웹세미나, U-Office Force 등과 같은 현지 프로그램이 이용되고 있음
- 한편 코로나19로 급부상한 글로벌 화상회의 플랫폼 줌(Zoom)의 경우, 보안 문제가 제기되자 대만 정부(행정원)는 각 부처와 정부 출연·출자 기관에 공문을 보내 사용금지를 지시
- 원격근무 수요 확대는 정보보호 중요성을 제고해 바이러스 백신, 네트워크 보안, 원격 접근·제어, 특권계정 관리, 클라우드 보안 감시 등 정보보호 서비스 시장에도 유리하게 작용할 것이라고 현지 산업연구기관은 분석



□ 음식배달 서비스

- 대만은 외식 산업이 발달한 곳이며 특히 코로나19로 외식 자제 분위기가 확산되자 음식배달 업계는 일정 수준 효과를 보고 있는 것으로 파악됨
- 경제부 통계처(2020.4.6. 발표)에 따르면 2020년 1~2월 요식업 매출에서 음식배달 서비스를 제공하는 곳은 전년대비 매출이 5.2% 증가한 반면 그렇지 않은 업체의 경우 8.0% 감소

- 2020년 2월 대만의 음식배달 앱 사용률은 35.6%로 2019년 3월 대비 2배 이상 급증하였고 이는 전반적으로 시장이 확대되는 추세 속에서 코로나 19가 촉진제가 된 것으로 풀이됨



□ 향후 전망

- 대만은 코로나19의 대규모 지역사회 전파 차단을 위해 실외 1m, 실내 1.5m 거리 유지를 원칙으로 하는 사회적 거리두기를 실시하고 있으며 사태 장기화 우려 속에 비대면 서비스에 대한 대만 사회의 관심이 높아지고 있음
- Mr.Tsai 동방선상(현지 시장조사업체) CEO는 “최근 비대면 서비스 시장 동향은 단순히 비즈니스 기회가 확대하는 것이 아니라 기술을 통해 인류의 생활양식이 변화하는 과정으로 볼 수 있다” 고 분석해 시장의 장기 성장 가능성을 시사함
- 원격근무 지원 서비스 시장 발전은 정보보호 솔루션, 노트북PC 수요 확대를 동반하는 식으로 비대면 서비스 발전 추세는 연관 상품·서비스 분야에도 긍정적인 파급효과를 미칠 수 있을 것으로 기대됨

- 한편 음식배달 앱 딜리버루 철수 사례에서 보듯 시장을 선점한 선발주자와 경쟁에서 시장 입지 확대가 어려울 수 있으므로 차별화 전략 마련이 필요

4. 베트남

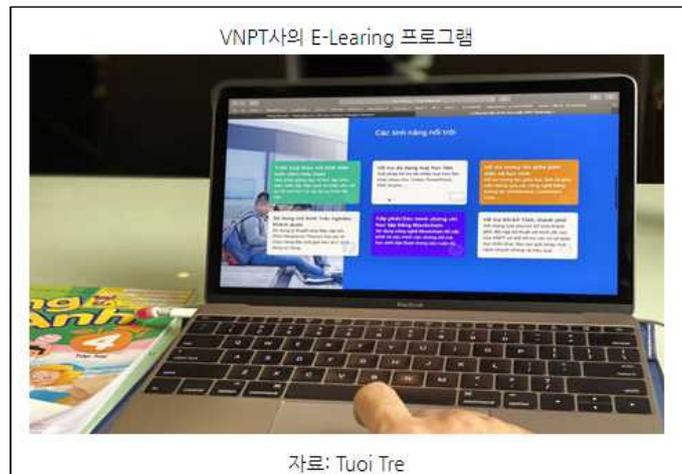
□ 재택근무 현황

- 지난 3월 31일 ‘강력한 사회적 거리두기 조치(Strict Social Distancing Measure)’에 관한 총리 지시령이 발표된 이후 정부기관과 대다수 민간기업에서 재택근무가 확산됨에 따라 다낭시는 각종 민원업무를 온라인으로 전환하고 필수 인력을 제외한 대다수가 재택근무를 시행 중
- 이에 따라 재택근무를 위한 화상회의 플랫폼 이용도 증가하고 있으며, 베트남은 현재 줌(ZOOM), 웹엑스(Webex) 등과 같은 글로벌 기업의 플랫폼이 시장을 지배하고 있으나 베트남 주요 이동통신사에서 개발한 V-Com(VNPT사), Vmeet(Viettel사)과 MegaMeeting(Mobifone사) 등 현지 화상회의 플랫폼도 두루 사용되고 있는 상황
- ‘베트남의 삼성’으로 불리는 빈그룹 역시 재택근무가 가능한 직원들을 대상으로 2주간 재택근무를 시행하고 있으며 그 외에도 비나밀크, 유니레버, 닐슨 등 재택근무를 시행하거나 장려하는 기업들이 증가하는 추세



□ 온라인 교육시장 현황

- 베트남은 학교 수업을 온라인으로 전환하는 등 교육 분야에서도 비대면 서비스 활용이 증가하고 있음
- VNPT사 E-Learning 담당자는 “Covid19 이후 프로그램 이용자가 4배 증가한 500만 명을 기록했으며, 시간당 10만 명에 달하는 학생들이 이용하고 있다” 고 밝힘
- VNPT사는 온라인 교육 플랫폼인 VnEdu를 3만 5000여 개의 학교에 배포했으며, 이번 코로나19 사태를 기회로 생체 인식, 가상현실·증강현실, 인공지능 등 신기술을 적용해 다양한 교육 분야의 솔루션을 개발할 예정
- 과거에 온라인학습에 대한 관심은 일부 사립학교들에만 국한돼 있었으며, 공립학교들은 보수적인 태도를 보여왔지만 이번 사태로 교육계 전반에 온라인 학습이 이슈화됨에 따라 공립학교에서도 온라인 교육에 대한 투자가 증가할 것으로 전망



□ 전자상거래 현황

- 현금을 선호하는 지불 습관, 수수료 등의 이유로 베트남은 아직 현금 사회(현금 사용률 90%)에 머물러있으나 코로나19 사태로 QR코드, 전자지갑 등 비접촉식 전자결제를 이용하는 사람들이 늘어나고 있음
- 실제로 베트남 중앙은행 산하 나파스(NAPAS, National Payment Corporation Vietnam)에 따르면 설 연휴부터 3월 중순까지 비현금 거래 금액이 전년대비 124% 증가함

- 베트남은 아세안 국가 중 싱가포르에 이어, 두 번째로 핀테크 투자 유치에 적극적인 국가로 꼽힌다. 이번 기회로 베트남 핀테크 성장 속도도 가속화될 것으로 전망됨



- 베트남의 대표 승차공유서비스 업체 그랩(Grab)은 최근 앱을 통해 식료품을 배달하는 그랩 마트(Grab Mart)서비스를 출시
- 라자다(LAZADA)는 스마트 사물함을 통한 비대면(Untact) 배달 서비스를 제공하고 있으며, 그랩 푸드(Grab Food) 역시 비접촉 배달을 위한 지침을 정하고 고객들에게 비현금 결제인 그랩 페이(GrabPay)사용을 권장함

□ 향후 전망

- 코로나19는 올해 1분기 베트남 경제지표(GDP 성장률 3.8% 둔화, FDI 20.9% 감소 등)에 큰 타격을 입혔고 기진출한 기업들은 중국산 원자재 수입 애로 및 '사회적 거리 두기'정책에 따른 영업 제한 등의 경영애로 발생
- 그러나 베트남 정부는 하락한 경제성장률을 반등시키기 위한 산업별 경기부양책을 준비하고 있으며 이번 사태를 계기로 수출입 시장의 다변화, 고

부가가치산업 위주의 산업구조조정을 꾀하고 있음

- 응우옌 만 흥(Nguyen Manh Hung) 정보통신부 장관은 “코로나19로 인해 어려움을 겪고 있지만 이는 디지털경제로 전환을 위한 기회이기도 하다.” 며 정부와 기업, 사회는 전자결제, 온라인 교육, 전자정부 등 디지털 기술 발전에 역량을 쏟아야 할 때라고 밝힘

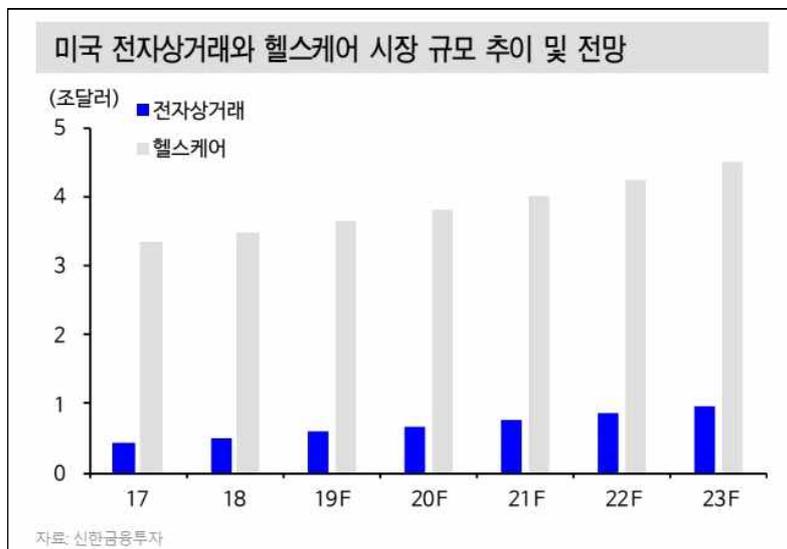
5. 미국

□ 비대면 산업 현황

- 미국내 코로나 확산으로 인해 원격 업무, 스트리밍, 전자상거래와 같은 디지털 수요가 늘어나면서 클라우드 플랫폼 업체들의 수혜가 기대되고 있음
- 전자상거래 업체인 아마존은 지난달에만 직원 10만 명을 새로 뽑았다. 이어 얼마 전에는 7만5000명의 직원을 더 채용하겠다는 계획을 발표
- 미 노동부에 따르면 지난주(4월 5~11일) 신규 실업수당 청구건수는 520만 건으로 최근 4주 동안 무려 2200만 명이 일자리를 잃었고 최근 미국 내 실업 문제가 심각하다는 점을 감안하면 이런 고용 투자 확대는 이례적임
- 신한금융투자 자료에 따르면 지난 2월20일부터 3월23일까지 아마존의 화장지 판매량은 전년 대비 186% 늘었으며 미국 증시에서 아마존 주가는 최근 한 달간 30% 넘게 뛰었다. 얼마 전에는 사상 최고치를 달성 하였음
- 클라우드 시장 점유율은 아마존이 31%로 독보적이며 코로나 이후 글로벌 인터넷 트래픽은 8~20% 증가하였고 미국 내 최대 피해 지역인 워싱턴(시애틀)은 40% 증가함
- 격리 활동이 심화될수록 글로벌 인터넷 트래픽과 클라우드 수요는 더욱 늘어날 전망



- 이뿐 아니라 아마존 신사업인 디지털 헬스케어와 신유통이고 코로나가 기폭제로 작용할 전망
- 미국 헬스케어 시장 규모는 전자상거래의 6.2배로, 시장 진출에 성공하면 또 다른 성장축으로 자리 잡을 수 있을 것으로 예상됨
- 신유통 전략은 무인매장 아마존고 사업으로, 기존 무인매장의 장점이 인건비 절감에 초점이 맞춰졌다면 이제는 비대면 소비가 떠오르면서 주목받고 있음



□ 재택근무 현황

- 코로나 사태로 뜬 원격 SW ‘줌’, 보안·개인정보 논란이 미국내에서 가중되는 상황
- ‘줌’은 미국 기업 줌비디오커뮤니케이션의 화상회의 솔루션으로 코로나19 이후 전 세계적으로 크게 주목받고 있다. 줌에 따르면 지난해 12월말까지 1000만명 수준이던 줌 하루 이용자가 지난 3월 2억명까지 폭증하였음
- 미국 IT 매체 마더보드는 줌 iOS 버전이 프로그램에 포함된 페이스북 로그인 관련 소프트웨어 개발 키트(SDK)를 통해 페이스북에 회원정보를 보냈다고 보도함
- 페이스북 계정을 가지고 있지 않은 줌 회원의 정보도 페이스북에 넘어갔으며 마더보드는 해당 보도 후 줌이 페이스북에 데이터를 전송한 코드를 삭제했다고 밝힘
- 이에 따라 미국 캘리포니아주에서는 줌의 개인정보 유출로 소송이 진행중이며 미국 연방수사국(FBI) 보스턴 지부는 “음란물과 혐오 영상으로 줌 영상회의가 중단됐다는 신고를 여러 차례 받았다” 고 줌 사용자들에게 모든 회의를 비공개로 하고 해킹을 우려해 화면 공유를 피할 것을 당부

1. 비대면 경제의 영향

□ 디지털 혁신의 가속화와 일하는 방식의 변화

- 사람과 접촉하지 않고 모바일, 챗봇, 키오스크 등 첨단기기를 활용해 상품이나 서비스를 구입하는 비대면 소비가 늘어남에 따라 온라인 쇼핑과 배달앱 등이 특수를 이어가게 됨
- 4차 산업혁명 확대에 따른 로봇 도입 등 제조의 무인화에 대한 부정적인 여론이 앞으로는 질병에 대한 안전망과 비대면 서비스 확산이라는 관점에서 긍정적으로 변화할 것으로 보임

□ 비즈니스 지속계획 및 위기관리가 최우선 아젠다로 부상

- 세계 경제 상호 연계성이 높아지면서 금융, 보건 등 전염성 강한 이벤트에 대한 대응이 중요해짐에 따라 클라우드 시스템 기반의 유연한 코바일, 원격근무, 제조업 생산 자동화 및 무인화, 공급망 리스크 관리 등 비상 경영계획 수립의 중요성을 인식
- 기업의 경영(리더십, 규제 준수, 위기관리), 프로세스(업무 프로세스 복구, 제 3자 연속성, 유료성 테스트), 기술(IT 시스템, 데스크탑시스템, 데이터 통신), 인프라(데이터, 문서, 시설), 임직원(교육 및 훈련, 보건 및 안전)에 대한 대응 전략 수립이 중요해짐
- 글로벌 제조기업들은 공급사슬(Supply Chain)위기 관리를 최우선 과제로 진행할 것으로 예상되며 이에 따라 스마트 팩토리, 사물인터넷, 가상현실/증강현실, 시뮬레이션, 애널리틱스 등의 기술 확산이 가속화 될 전망

2. IT서비스 및 SW 업계의 영향 : 새로운 기회

□ 더 쉽고 편리한 화상회의 서비스

- 코로나 사태로 전 세계적으로 줌(Zoom) 서비스에 대한 관심이 높았지만 보안 이슈 등에 대한 우려가 제기됨
- 또한 B2B 용 화상회의 서비스를 온라인 강좌에 도입하면서 겪게 되는 불편함 등을 고려했을 때 쉽고 편리한 대중적인 온라인 화상 강의 플랫폼에 대한 요구가 늘어날 것으로 보임

□ 온라인 강의 및 교육

- 오프라인 강의 및 교육에서만 느낄 수 있었던 고객경험을 반영한 온라인 강의 및 교육 플랫폼에 대한 수요가 급격하게 높아질 것으로 전망
- 증강현실(AR), 가상현실(VR) 기술을 활용해 대규모 온라인 이벤트 및 교육환경을 제공할 수 있는 플랫폼에 대한 요구가 높아질 전망

□ 데이터분석 및 인공지능

- 각종 의료 데이터, 알고리즘을 활용하여 진단키트 개발, 영상 판독, 치료제 개발, 신약 개발 등을 추진하여 치료 효과를 높이고 감염병 대응시간을 단축할 수 있음
- 또한 지리정보, 인터넷 트래픽, 키워드 데이터 분석을 통해 상황을 신속하고 공유하고 관련 애플리케이션 개발지원이 필요
- 세계적으로 코로나 19 환자가 급증한 도시의 경우 일반 환자의 치료기체대로 이뤄지지 않는 등 의료체계에 많은 문제점을 노출함에 따라 원격진료를 포함해 디지털 헬스케어, 인터넷 의료 서비스 등에 대한 요구는 지속적으로 늘어날 전망

3. 포스트 코로나 시대, 비대면 경제로의 전환 과제

□ 비대면 인프라와 서비스에 대한 투자

- 비대면 경제에 효과적으로 대응하려면, 클라우드, 블록체인, 인공지능, 로봇 등 다양한 기술이 갖춰져야 함으로 관련 인프라에 대한 투자가 확대 될 필요가 있음
- 비대면 서비스 품질을 제고할 핵심 기술로서 UX/UI, 클라우드, 인공지능, 블록체인을 꼽을 수 있음

□ 비대면 제품의 국산화

- 현재 주로 사용되는 화상회의 솔루션, 협업솔루션, 스트리밍 서비스, 클라우드 컴퓨팅 서비스의 상당수가 외산 제품인 가운데 비대면 서비스들이 외산 제품에 의해 지배될 수 있음
- 이들 제품에 대한 국산화율을 높일 수 있도록 국산 제품의 기능 및 품질 향상, 국산 제품에 대한 인식 제고, 공공부문의 국산 제품 우선 구매 방안 등이 필요함
- 이는 향후 관련 국내 제품이 수출할 수 있는 기회를 마련하는 긍정적인 효과가 있을 수도 있음

□ 부상하는 보안 문제 대응

- 줌(Zoom) 보안 유출 사례에서 보듯이 대수가 새롭게 이용하는 서비스에서 보안 이슈가 제기되는 경우는 물론 공공기관의 감염증 확진자 정보 공개 후 개인정보 유출 등의 가능성이 제기되는 등 정보보안에 대한 요구는 더 다양한 분야에서 광범위하게 제기될 가능성이 있음

- 1) 재택/원격근무와 미래의 일, 공간(소프트웨어정책연구소, 2020.04.28)
- 2) 대만, 코로나 19에 비대면 서비스 시장확대(KOTRA 해외시장뉴스 상품/산업 트렌드, 2020.04.09.)
- 3) 코로나19로 주목받는 중국의 언택트 산업(한국무역협회 해외시장보고서, 2020.04.15.)
- 4) “경기 악화가 더 걱정” 재택 접는 기업들(한국일보, 2020.04.02.)
- 5) '코로나19'로 시작한 재택근무…"중소기업은 그림의 떡" (이투데이, 2020.03.12)
- 6) "코로나19로 비대면 디지털 전환 가속화"(이데일리, 2020.04.08.)
- 7) 재택근무 트렌드에 뜨는 산업-화상회의·원격근무 솔루션 급부상…AI 기반 스마트 팩토리 성장에 날개(MK 증권, 2020.03.16)
- 8) MS, 코로나19에 '비대면 업무' 비상 지원센터 운영(디지털투데이, 2020.03.03)
- 9) 코로나 이긴 비대면 서비스… 네이버, 쇼핑으로 날았다(동아일보, 2020.04.24)
- 10) '언택트 시대' 주목받는 온라인플랫폼株(서울경제, 2020.03.15)
- 11) 일본 서비스 산업의 특징과 코로나19 확산에 따른 영향(한국은행, 2020.05.12)
- 12) “도장 찍으러 출근합니다”… 일본의 재택 아닌 재택근무(국민일보, 2020.04.24)
- 13) 알서포트 원격솔루션, 코로나19 여파에 한국서 34배·일본서 50배 ↑(머니투데이, 2020.04.14)
- 14) 코로나19가 가져온 베트남 산업트렌드 변화(KOTRA 해외시장뉴스, 2020.04.21.)
- 15) "아마존닷컴, 포스트 코로나 포트폴리오"(신한금융투자, 2020.04.14.)
- 16) 미국·중국서 포스트 코로나 '언택트 시장' 각광(한국무역신문, 2020.04.21)
- 17) 코로나 19로 인한 비대면 서비스 동향과 시사점(한국정보산업연합회, 2020.04)