

필리핀 BPO 산업의 동향과 시사점

1. BPO 산업 개황

□ BPO 개념

- 비즈니스 프로세스 아웃소싱(Business Process Outsourcing: BPO)은 일부 업무를 전문회사에 위탁하는 아웃소싱 방법의 하나로, 경영 상 핵심 업무를 제외한 업무 처리의 운영 및 관리를 외부에 위탁하는 개념임.
- 일반적으로 아웃소싱은 생산, R&D/디자인, IT, 비즈니스 서비스 부문으로 구분되나, 현재 필리핀은 IT 관련 서비스와 비즈니스 서비스 부문을 통합하여 IT-BPO 서비스 산업으로 통칭하고 있음.

□ BPO 산업의 주요 업종

- 필리핀 BPO 산업의 주요 업종으로는 컨택 센터¹⁾(contact center), 자료 전사²⁾(data transcription), 애니메이션, 소프트웨어 개발, 후선업무지원(back office) 서비스 등이 있음.
- 컨택 센터 아웃소싱은 판매, 고객 서비스, 기술지원 등을 위한 착발신 콜 서비스³⁾로 구성됨.

1) 콜센터로도 지칭됨.

2) 전문 의료, 소송 등에 대한 구술 내용을 자료로 옮기는 서비스임.

3) 착신 서비스는 상품과 서비스에 대한 고객의 궁금증을 해결하고 고객의 다양한 욕구를 접수하며 고객 불만을 처리하는 것이 주목적임. 주요 업무로는 고객 상담, 자료 청구 접수, 상품 수주, 상품과 서비스에 대한 상담, 정보 제공 서비스, 시간외 문의 상담, 각종 유지 보수 관련 업무 등임. 발신 서비스는 상품 구입이나 서비스 이용가능 집단을 추출하고 사전에 고객의 욕구와 정보를 파악한 후, 고객 구매를 유도하는 통합 영업 고객 관리가 목적으로 숙련된 텔레마케터 및 체계적인 고객 대응 방법으로 구매를 유도하는 역할을 함. 주요 업무로는 판촉 활동, 고객 관리, 고객 만족도 조사, 고객 센터 업무 진단, 상담 품질 평가, 모니터링 평가 등임.

2. 필리핀 BPO 산업의 최근 동향

□ 총 매출액

- 2009년 기준 필리핀 BPO 산업의 총 매출액은 세계 경기침체에도 불구하고 전년 대비 30.6% 증가한 82억 5,800만 달러를 기록하였음.
 - 필리핀의 비즈니스 프로세스 연합회(Business Processing of the Philippines: BPAP)를 비롯한 BPO 관련 기관이 취합한 통계에 따르면, 2010년 중 BPO 산업의 총 매출은 전년 대비 7.2% 증가한 89억 달러를 기록한 것으로 추정됨.
- BPO 산업의 업종별 매출액은 컨택 센터가 42.1억 달러로 전체의 50.9%를 차지하며 주요 매출원으로서의 역할을 지속함. 소프트웨어 개발이 전체의 20.2%인 16억 7,200만 달러, 자료 전사 아웃소싱이 0.7%인 5,700만 달러, 애니메이션은 0.6%인 5,200만 달러를 기록함.
 - 자료 전사 아웃소싱과 애니메이션은 2009년 중 자료 전사 관련 회사가 증가하고, 필리핀 자국 내 애니메이션 공급이 증가하면서 각각 전년 대비 67.6%, 44.4% 증가함.
 - 전체 매출의 27.5%를 차지한 기타 BPO 서비스 업종에는 후선업무 지원 서비스, 데이터 프로세싱, 금융 및 회계 서비스, 여론조사, 사업 컨설팅 서비스, 하드웨어 컨설팅, 건축 및 엔지니어링 서비스 아웃소싱 등이 포함됨.
- 필리핀의 BPO 산업은 통신 인프라가 주변국에 비해 상대적으로 양호하고, 미국식 발음의 영어를 구사하는 저임의 노동력이 풍부해 컨택 센터와 같이 음성을 기반으로 한 서비스가 강세를 나타내고 있음.

<표 1> BPO 서비스 업종별 매출 규모

단위: 백만 달러, %

업종	2004	2005	2006	2007	2008	2009
컨택 센터	587	986	1,455	2,051	2,839	4,207
소프트웨어 개발	279	399	707	1,098	1,413	1,672
자료 전사 아웃소싱	4	8	20	33	34	57
애니메이션	12	17	26	29	36	52
기타	441	585	697	1,157	2,004	2,270
합계	1,324	1,996	2,906	4,368	6,325	8,258
증감률		50.8	45.6	50.3	44.8	30.6

자료: Bangko Sentral ng Pilipinas, *Results of the Survey of IT-BPO Services 2009*.

- 필리핀 BPO 산업의 매출 규모는 인도에 이어 세계 2위임.
- 서비스 산업의 비중이 전체 경제의 50%를 초과하는 필리핀에서 BPO 산업은 최근 새로운 성장 동력으로 부상하였음. 이에 정부는 최근 컨택 센터를 중심으로 BPO 산업을 집중 육성하고자 노력하고 있음.
- 자국 BPO 산업에 대한 홍보, 세제 혜택 지원 등을 통한 정부의 노력은 동 산업의 매출 성장에 큰 도움이 되고 있음.
- 필리핀의 2010~2016 중기개발계획에서도 BPO 산업 지원을 통한 자국 서비스 산업의 경쟁력 강화를 주요 정책 목표의 하나로 제시하고 있음.

□ 수출 실적

- 2009년 필리핀의 BPO산업 수출액은 전년 대비 45.9% 증가한 77억 1,700만 달러로 총 매출액 82억 5,800만 달러의 93.4%를 차지하였음.⁴⁾
- BPO산업 매출액 중 수출액 비중이 2008년의 83.6%에 비해 크게 증가함.
- 업종별 매출액 대비 수출액 비율은 애니메이션을 제외한 모든 업종이 90%를 초과하는 것으로 나타남.

<표 2> 업종별 수출 규모 및 매출 대비 수출 비율

단위: 백만 달러, %

업종	2004		2005		2006		2007		2008		2009	
	규모	비율	규모	비율	규모	비율	규모	비율	규모	비율	규모	비율
컨택센터	561	95.6	949	96.3	1,330	91.4	1,732	84.5	2,489	87.7	3,938	93.6
소프트웨어개발	98	35.3	160	40.1	455	64.3	852	77.5	1,148	81.3	1,553	92.9
자료전사 아웃소싱	4	100.0	8	99.5	19	92.9	25	77.1	24	70.5	54	96.1
애니메이션	8	62.4	11	66.4	23	87.3	27	91.9	35	95.8	46	87.1
기타	217	49.1	259	44.2	462	66.2	855	73.9	1,592	79.4	2,126	93.7
합계	888	67.1	1,388	69.5	2,288	78.7	3,490	79.9	5,288	83.6	7,717	93.4

자료: <표 1>과 같음.

4) 수출은 아웃소싱 인력을 타 국가에서 고용하고, 원격 관리, 운영하는 글로벌 아웃소싱(또는 오프쇼어 아웃소싱)을 통해 발생한 매출을 의미함.

<표 3>

국별 수출 규모 (2009년 기준)

단위: 백만 달러, %

구 분	미국	캐나다	유럽 ¹⁾	일본	인도	중국	기타 아시아 ²⁾	호주 및 뉴질랜드	중동	아프 리카	기타	수출 총계
컨택센터	3,697	1	88	1	-	-	7	144	-	-	-	3,938
소프트웨어 개발	650	-	79	811	-	-	6	7	-	-	-	1,553
자료 전사 아웃소싱	46	-	2	7	-	-	-	-	-	-	-	54
애니메이 션	-	-	-	21	-	-	25	-	-	-	-	46
기 타	1,246	9	362	261	3	0	72	108	6	0	60	2,126
합 계	5,639	10	531	1,101	36	0	110	258	6	0	60	7,717
비 중	73.1	0.1	6.9	14.3	0.0	0.0	1.4	3.3	0.1	0.0	0.8	100.0

주: 1) 영국, 독일, 스위스, 덴마크, 스페인, 아일랜드, 이태리를 합한 수치임.

2) 싱가포르, 태국, 홍콩, 말레이시아, 대만, 인도네시아, 한국, 캄보디아를 합한 수치임.

자료: <표 1>과 같음.

- 애니메이션 수출은 국내 수요 증가로 2008년 95.8%에서 87.1%로 비중이 감소하였음.
- 자료 전사 아웃소싱은 70.5%에서 96.1%로 가장 높은 증가율을 보였으며, 대부분의 매출이 수출을 통해서 발생한 것으로 나타남.
- 매출에서와 마찬가지로 컨택 센터가 필리핀 BPO 산업 수출의 51%(39억 3,800만 달러)로 가장 큰 비중을 차지함. 소프트웨어 개발은 15억 5,300만 달러로 20.1%, 자료 전사 아웃소싱이 5,400만 달러로 0.7%, 애니메이션이 4,600만 달러로 0.6%를 나타냄.
- 미국은 필리핀 BPO 산업의 가장 큰 수출 시장으로, 2009년 56억 3,900만 달러로 총 BPO 수출액의 73.1%를 차지하였고, 이어 일본이 11억 달러로 14.3%를 차지함.
- 한편 2009년에는 수출 비중이 2008년 67.6%에서 73.1%로 증가한 미국과, 1.1%에서 3.3%로 증가한 호주 및 뉴질랜드를 제외한 모든 국가의 수출 비중이 감소한 것으로 조사되었음.

□ 투자 규모

- 2008년 말 BPO 산업에 대한 총투자 규모는 전년 대비 109.5% 증가하였으나, 세계경기 침체에 따른 투자 심리 위축으로 2009년 말에는 전년 대비 32.2% 증가에 그친 25억 8,700만 달러를 기록함.

<표 4>

업종별 투자 규모^{주)}

단위: 백만 달러, %

업종	2005년			2006년			2007년			2008년			2009년		
	총투자	외국인투자	비중	총투자	외국인투자	비중	총투자	외국인투자	비중	총투자	외국인투자	비중	총투자	외국인투자	비중
컨택센터	243	213	87.6	281	259	92.2	596	585	98.1	1,356	1,309	96.5	1,387	1,330	95.9
소프트웨어개발	12	5	41.7	46	34	73.9	189	96	50.8	378	320	84.6	636	632	99.4
자료전사아웃소싱	1	1	100.0	2	2	100.0	8	8	100.0	13	13	100.0	16	13	81.2
애니메이션	11	4	36.4	18	18	100.0	24	23	95.8	23	23	100.0	63	40	63.5
기타	224	107	47.8	274	64	23.4	117	109	93.2	188	161	85.6	486	361	74.3
합계	492	329	66.9	622	376	60.4	934	821	87.9	1,957	1,825	93.3	2,587	2,376	91.8

주: 기간말 누적 투자 규모를 의미함.

자료: <표 1>과 같음.

- 전체 투자에서 가장 큰 비중을 차지한 컨택 센터는 전년 대비 2.3% 증가한 13억 8,700만 달러로 저조한 실적을 나타냈음. 반면 전체 투자에서 차지하는 비중이 2.4%에 불과한 애니메이션은 2008년 말 2,300만 달러에서 2009년 말 6,300만 달러로 누적 투자액이 크게 증가하면서 173.9%의 높은 증가율을 나타냄.
- BPO 산업에 대한 투자의 대부분이 외국인투자에 의해 이루어지고 있으며, 2009년 말 기준 외국인 투자 비중은 91.8%(23억 7,600만 달러)에 달함.
 - 2009년 말 기준 필리핀에 대한 외국인직접투자액 224.4억 달러 중 BPO 산업의 비중은 10.6%임.
 - 업종별로는 컨택 센터에 대한 투자가 동 산업에 대한 외국인 총투자액의 56.0%인 13억 3,000만 달러를 기록함. 이어 소프트웨어 개발은 26.6%인 6억 3,200만 달러, 애니메이션은 1.7%인 4,000만 달러, 자료 전사 아웃소싱은 0.6%인 1,300만 달러 순이었음.
 - 2008년에는 투자 비중이 가장 큰 컨택 센터에 대한 외국인투자의 급증으로 BPO 산업의 외국인투자 누적액이 전년 대비 122.3% 증가하였으나, 2009년에는 컨택 센터에 대한 투자가 주춤하면서 외국인투자 누적액 증가율도 30.2%에 그침.
 - 외국인 투자 비중은 2006년에서 2008년까지 3년 연속 증가세를 보였으나, 2009년에는 자료 전사 아웃소싱과 애니메이션에 대한 국내 투자 확대로 동 업종에 대한 외국인 투자 비중이 크게 감소하면서 2008년 93.3%에서 91.8%로 소폭 감소하였음.

<표 5>

국별 투자 규모(2009년 말 기준)

단위: 백만 달러, %

구 분	미국	유럽 ¹⁾	아시아 ²⁾	호주	일본	인도	FDI총계
컨택 센터	1,125	173	(2)	9	-	25	1,330
소프트웨어 개발	31	566	(1)	(1)	36	-	632
자료 전사 아웃소싱	13	-	-	-	0	-	13
애니메이션	-	-	12	-	28	-	40
기 타	190	16	4	1	147	3	361
합 계	1,358	755	13	10	211	28	2,376
비 중	57.2	31.8	0.6	0.4	8.9	1.2	100.0

주: 1) 영국, 독일, 스위스, 네덜란드, 오스트리아를 합한 수치임.

2) 싱가포르, 말레이시아, 홍콩, 대만을 합한 수치임.

자료: <표 1>와 같음.

○ 국가별 투자를 살펴보면 미국과 유럽 등 선진국에 대한 투자 의존도가 높은 것으로 나타남.

- 미국이 2009년 말 기준 전체 외국인 투자액의 57.2%인 13억 5,800만 달러로 최대 투자국이며, 영국, 독일 등 유럽이 31.8%인 7억 5,500만 달러, 일본이 8.9%인 2억 1,100만 달러로 뒤를 잇고 있음.

- 미국의 경우 컨택 센터에 대한 투자가 전체의 82.8%, 소프트웨어 개발 2.3%, 자료 전사 아웃소싱 0.9% 등으로 컨택 센터에 대한 외국인 투자의 84.6%가 미국인 투자자에 의해 이루어짐.

- 소프트웨어 개발은 영국, 독일 등 유럽 국가의 투자가 전체의 89.6%로 가장 큰 것으로 나타났으며, 애니메이션은 일본이 전체의 70%로 가장 큼.

- 세계 최대의 BPO 산업 국가인 인도 또한 컨택 센터를 중심으로 필리핀에 투자한 것으로 조사됨.

□ 고용 실적

○ 2009년 말 기준 BPO 산업의 고용인원은 전년 대비 25.3%가 늘어난 총 44만 4,811명으로 조사됨.

- 이는 2009년 10월 기준 필리핀 총 고용인원(3,547만 명)의 1.3%에 해당함.

○ 업종별 고용인원은 컨택 센터가 전체의 57.5%인 25만 5,765명으로 가장 많았으며, 소프트웨어 개발이 10.6%인 4만 6,987명, 자료 전사 아웃소싱이 1.6%인 7,060명, 애니메이션이 0.8%인 3,732명의 순으로 나타남.

<표 6>

업종별 고용인원^{주)} 및 1인당 평균 연봉

단위: 명, 달러

구 분	2004		2005		2006		2007		2008		2009	
	인원	연봉	인원	연봉	인원	연봉	인원	연봉	인원	연봉	인원	연봉
컨택 센터	65,006	5,099	96,246	5,772	153,683	4,985	169,748	6,420	212,372	7,912	255,765	7,640
소프트웨어 개발	11,975	6,943	17,829	6,739	42,657	5,827	44,870	13,817	49,893	10,743	46,987	11,849
자료 전사 아웃소싱	901	2,295	1,785	2,780	4,956	2,426	6,621	3,644	4,321	5,131	7,060	4,929
애니메이션	1,488	4,172	1,864	4,521	4,482	3,071	4,323	4,305	5,656	4,702	3,732	5,568
기 타	15,118	3,210	20,278	3,937	42,267	5,345	45,994	8,196	82,893	5,997	131,267	6,493
합 계	94,488	4,999	138,002	5,572	248,045	5,105	271,556	7,841	355,135	7,778	444,811	7,686

주: 기간말 누적 고용인원을 의미함.

자료: <표 1>과 같음.

- 컨택 센터는 전년 대비 20.4%, 자료 전사 아웃소싱은 63.4% 증가한 반면, 소프트웨어 개발과 애니메이션은 전년 대비 각각 5.8%, 34% 감소함.

- 2009년 BPO 산업의 1인당 평균 연봉은 7,686달러로 전년도 7,778달러보다 감소한 것으로 조사됨.
- 업종별 1인당 평균 연봉은 더 많은 기술이 요구되는 소프트웨어 개발이 11,849달러로 가장 높은 것으로 조사됨. 이어 컨택 센터 7,640달러, 애니메이션 5,568달러, 자료 전사 아웃소싱 4,929달러 순이었음.

3. 시사점

□ 2011년 전망

- 2010년 필리핀 BPO 산업의 총 매출액은 2009년 대비 7.2% 증가한 89억 달러를 기록하였고, 고용인원도 52만 6,000명으로 전년보다 증가한 것으로 추정됨.
 - 필리핀은 2010년 중 컨택 센터 부문 매출이 57억 달러를 기록한 것으로 추정하고 있음. 인도가 이에 못 미치는 55.8억 달러를 기록하여 필리핀이 동 업종에서 세계 1위를 기록한 것으로 추정됨.
- BPAP 등 BPO산업 관련 협회는 2011년 중 전년 대비 약 23% 증가한 110억 달러의 매출액을 기록하고 고용인원이 61만 명으로 증가하는 것을 목표로 하고 있음.

- 필리핀은 컨택 센터 업무를 중심으로 해외시장을 공략하여 BPO 시장 점유율을 확대할 계획이나, 2011년 중 주요 수출 및 투자국인 미국 및 유럽의 경제가 둔화될 것으로 전망되어 목표를 달성하기는 쉽지 않을 것으로 보임.

□ 인력 자원 개발을 통한 전문 인력 확충 필요

- A.T. Kearney의 2011년 글로벌 서비스 지수(Global Services Location Index)에 따르면 인도는 종합 1위, 필리핀은 9위를 기록하였음.
- 해당 산업에 대한 경험, 교육 수준, 언어 능력 등을 나타내는 인적 자원 점수에서는 인도가 9.2점으로 2위를 차지한 반면 필리핀은 4.38점으로 21위를 기록함.
- 필리핀 BPO 산업은 컨택 센터 위주로 발달해 왔으나, 대학과의 산업 연계 시스템 활성화와 현장 교육 실시 등의 인력 자원 개발을 통해 전문 인력을 확충하여 업종별 균형 있는 발전을 도모할 필요가 있음.

□ 투자 환경 개선 필요

- 필리핀은 BPO 산업에 있어 가장 중요한 요소인 전력과 IT 관련 인프라 개발을 통한 투자 환경 개선으로 경쟁력을 강화시킬 필요가 있음.
- 2008년 기준 필리핀의 1인당 전력소비량은 588kWh로 태국(2,079kWh), 말레이시아(3,490kWh) 등에 비해 매우 낮고, 전기요금은 일본 다음으로 아시아에서 가장 높은 것으로 알려지는 등 전력 인프라가 열악한 수준임.
- 또한 동 산업에 대한 투자의 대부분을 외국인 투자에 의존하는 구조를 개선할 필요가 있는 것으로 판단됨. 이를 위해 현 정부가 적극적으로 추진하고 있는 민관협력사업(PPP) 사업을 동 산업과 연계하여 추진하고 국내 사업자에게 참여 우선권을 부여하는 등의 정책적인 지원을 고려할 수 있을 것임.

책임연구원 이진경 (☎02-3779-5704)
E-mail: jinkyung22@koreaexim.go.kr

