국민의 평생 금융파트너

2016. 8. 1
(16-58호)

KB 지식 비타민

: 긱 이코노미(Gig Economy)의 이해와 향후 전망

- 온디맨드 경제의 성장
- 긱 이코노미의 부상과 의미
- 관련 논란 및 향후 전망

KB금융지주 경영연구소
www.kbfg.com/kbresearch

[Summary]

❑ **이용자의 요구에 따라 각종 물품이나 서비스가 모바일 네트워크 또는 온라인 장터를 통해 즉각 제공되는 주문형 서비스인 온디맨드(On-Demand) 경제가 빠르게 확산**

- 즉시적 접근성, 편리성, 가격 경쟁력 등을 기반으로 빠르게 성장하고 있으며, 특정 산업에서는 기존 플레이어들을 위협할 정도로 성장

❑ **온디맨드 경제의 활성화와 함께, 온디맨드 서비스에 의해 요구되는 노동 수요가 함께 증가하며 '긱 이코노미(Gig Economy)'가 새로운 노동 트렌드로 부상**

- 과거에는 각종 프리랜서와 1인 자영업자 등을 포괄하는 의미로 사용됐지만, 온디맨드 경제가 확산되면서 최근에는 온라인 플랫폼 업체와 단기 계약 형태로 서비스를 제공하는 공급자 의미
- 차량, 숙박 등에서 시작된 이러한 고용 형태는 배달, 청소 등 여러 단순노동 서비스로 확장됐으며, 최근에는 변호사, 컨설팅 등 전문인력이 참여하는 서비스로도 진화

❑ **긱 이코노미가 특정 기술이나 능력에 대한 수급 불균형을 완화하고, 비경제활동인구의 노동시장 재진입 기회를 부여해 고용을 늘리는 긍정적인 효과를 가져올 것으로 예상**

- 반면 긱 이코노미가 주로 비정규직·임시직을 늘려 고용의 질을 떨어뜨리고 임금상승 둔화의 원인이라고 지적하는 견해도 존재

■ 온디맨드 경제(On-Demand Economy)의 성장

○ 이용자의 요구에 따라 각종 물품이나 서비스가 모바일 네트워크 또는 온라인 장터를 통해 즉각 제공되는 주문형 서비스인 온디맨드(On-Demand) 경제가 빠르게 확산[1]

- 주로 온라인으로 수요를 파악해 오프라인으로 서비스를 공급하는 O2O(Online-to-offline)의 형태[2]로 서비스를 원하는 고객과 근처에 있는 서비스 제공자를 연결
- 교통(우버 등)에서 출발하여, 숙박·세탁 배달·청소·세차·음식배달·대리운전·퀵서비스 등으로 서비스도 점차 다변화되는 추세

○ 온디맨드 서비스는 즉시적 접근성, 편리성, 가격 경쟁력 등을 기반으로 특정 산업에서는 기존 플레이어들을 위협할 정도로 성장

- 미국 국민의 기술 수용성 연구(NTRS[3])에 따르면, 우버(Uber), 리프트(Lyft)와 같은 교통관련 서비스를 이용하는 미국 국민은 매월 730만명에 달하며, 관련 지출액도 연간 56억 달러(약 6조원)에 이르는 것으로 추정

[1] '급성장하는 온디맨드 경제란?' (포스코경제연구원, 2015.4.23)
[2] '온디맨드(On-Demand) 시대의 보험, 보험의 온디맨드화' (KB경영연구소 지식비타민, 2016.4.18)
[3] National Technology Readiness Survey (2015)

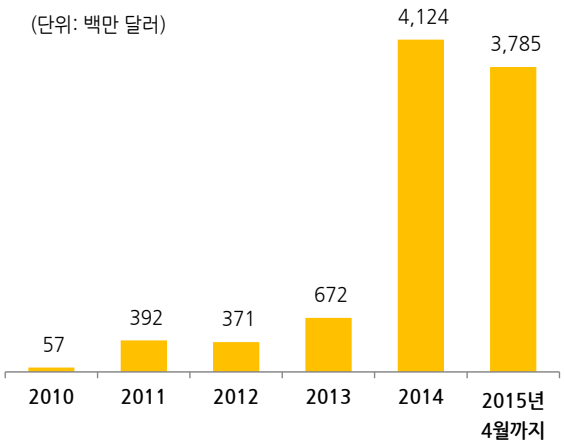
- 우버의 경우 불법 택시 운영이라는 이유로 법적 논란을 일으키고 있지만, 지속적으로 서비스 지역을 확장하여 현재 76개국 473여개 도시에서 운영
- 뉴욕시의 우버 이용자는 2014년 4월~6월 2백만명 수준에서 2015년 같은 기간 8백만으로 증가한 반면 기존 택시 Yellow Cab의 이용자는 4백만명 감소

• 숙박공유업체 에이버앤비(airbnb) 역시 현재 191개국 3만 4,000개가 넘는 도시에서 서비스를 제공되고 있으며, 2008년 이후 6천만명 이상이 서비스를 이용하면서 기존 호텔을 위협하는 수준으로 성장

• 2010년부터 2015년 4월까지 미국 온디맨드 업체 대한 투자규모는 총 94억 달러이며, 이 가운데 약 84%인 79억 달러가 2014년 이후에 집행되었을 정도로 최근 들어 그 규모가 빠르게 증가하면서 향후 온디맨드 경제의 추가 성장이 기대[4]

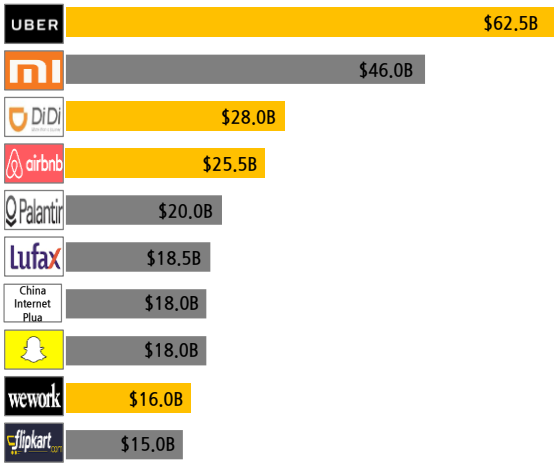
- 글로벌 유망 스타트업 상위 5개 가운데 3개 업체도 온디맨드 관련 기업

[그림1] 미국 온디맨드 기업 투자규모



자료: CB Insights

[그림2] 글로벌 유망 스타트업 기업가치



주: Didi Chuxing(중국판 Uber)
자료: CB Insights

■ 긱 이코노미(Gig Economy)의 부상과 의미

○ 온디맨드 경제의 활성화와 함께, 온디맨스 서비스에 의해 요구되는 노동 수요가 함께 증가하며 '긱 이코노미(Gig Economy)'가 새로운 노동 트렌드로 부상

• 긱 이코노미(Gig Economy)'는 기업들이 필요에 따라 단기 계약직이나 임시직으로 인력을 충원하고 그 대가를 지불하는 형태의 경제를 의미

- 긱(Gig)이란 단어는 '일시적인 일'이라는 의미를 내포하며, 1920년대 미국 재즈클럽 주변에서 단기계약으로 연주자를 섭외해 공연한 데서 유래

[4] 'O2O 서비스의 두 얼굴 '한계성'과 '혁신성'' (LG경제연구원, 2015.10.21)

○ 과거에는 각종 프리랜서와 1인 자영업자 등을 포괄하는 의미로 사용됐지만, 온디맨드 경제가 확산되면서 최근에는 온라인 플랫폼 업체와 단기 계약 형태로 서비스를 제공하는 공급자를 의미하는 것으로 변화

- 미국 상무부(Department of Commerce)는 지난 6월 긱 이코노미와 관련된 통계 자료를 수집하기 위해 관련 정의를 아래와 같이 명확화했으며, 맥킨지는 '긱(Gig)'을 '디지털 장터에서 거래되는 기간제 근로'라고 정의[5]

[표1] 미국 상무부(Department of Commerce)의 긱 이코노미 정의

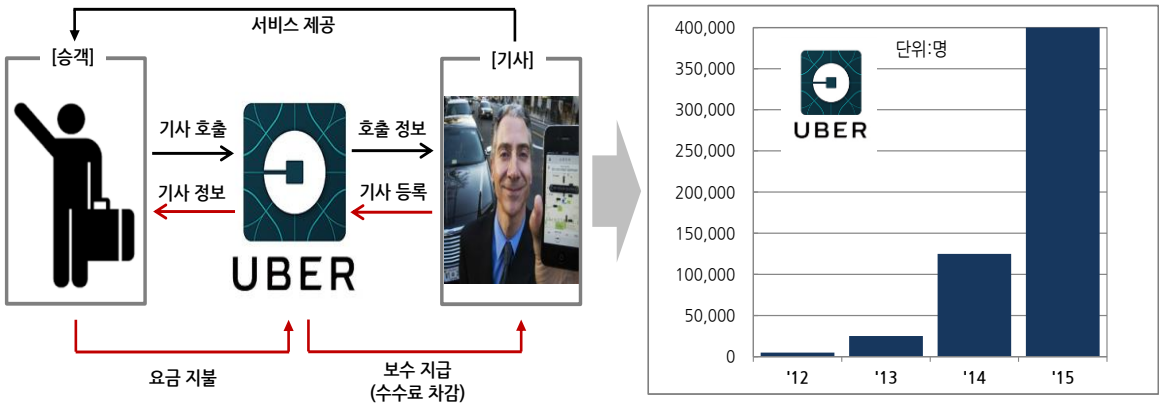
구분	내용
1	모바일 앱이나 인터넷 접속이 가능한 IT기기를 활용한 P2P거래
2	플랫폼의 신뢰도 제고를 위해 공급자와 수요자를 상호 평가할 수 있는 시스템 보유
3	서비스 공급자가 자신이 일하고 싶은 시간 및 기간을 선택할 수 있는 시간적 유연성
4	서비스 공급자가 소유한 도구와 자산을 이용해 서비스를 제공

자료: U.S. Department of Commerce

- 기존의 고용은 회사가 직접 직원을 채용해서 정식 계약을 맺고 보유된 노동력으로 고객들에게 제품이나 서비스를 제공하기 위해 직원을 활용하는 형태였다면, '긱 이코노미'에서는 기업이 수요에 따라 초단기 계약형태로 공급자를 활용
  - 공급자는 누군가에게 고용되어 있지 않고 필요할 때 원하는 시간에 원하는 만큼만 일시적으로 고용돼 고객이 원하는 노동을 통해 수입원을 창출

- 우버는 전세계 110만명 이상(2015년 말 기준)의 기사를 직접 고용하는 대신 '드라이브 파트너'로 계약, 독립 계약자(independent contractor) 형태로 서비스를 제공

[그림3] 우버 서비스 개요 및 우버 '드라이브 파트너' 증가 추이



주: '드라이브 파트너'는 각년도 11월 기준 미국 내 활동(최소 4회 이상 운전) 드라이버 수
자료: Wall Street Journal 및 KB경영연구소

[5] 'A Labor Market That Works: Connecting Talent with Opportunity in the Digital Age' (McKinsey, 2015.6)

○ 차량, 숙박 등에서 시작된 이러한 고용 형태는 배달, 청소 등 여러 단순노동 서비스로 확장되었으며, 최근에는 변호사, 컨설팅 등 전문인력이 참여하는 서비스로도 진화

- 가사노동(Handy), 식료품 배달(Instacart), 옷 세탁(Washio), 각종 심부름(TaskRabbit), 현장 방문 포장 및 배송(Shyp), 유명 레스토랑 음식 배달서비스(DoorDash) 등 생활 밀착형 서비스를 비교적 저렴한 가격에 이용이 가능

- 법률적 조언이 필요한 사람과 변호사를 직접 연결해주는 Quicklegal과, 각종 컨설팅이 필요한 업체와 퇴직, 육아 등으로 풀타임으로 일할 수 없는 전문 컨설턴트를 파트타임으로 연결해주는 HourlyNerd 와 같은 전문직 연결 서비스도 등장

[표2] 주요 업종별 서비스 현황

업체	구분	내용
Lyft	택시	우버와 유사한 카쉐어링 업체로 택시서비스 제공
InstaCart	장보기	코스트코, 홀푸드 등 마트에서 고객이 원하는 신선식품 등을 1시간 이내에 배달하는 쇼핑대행서비스 제공
Handy	가사노동	집안청소부터 가구조립, 실내 페인팅, TV설치, 에어컨설치, 전구교체 등 각종 가사노동 및 수리서비스 제공
TaskRabbit	심부름	지역 내 인력 매칭 플랫폼으로, 청소, 이사, 배달, 출시일 맞춰 매장에 줄서기, 각종 수리 서비스 등을 제공
DoorDash	음식배달	자체 배달 서비스를 제공하지 않는 지역 내 유명 레스토랑 음식을 집으로 배달해주는 서비스 제공
Luxe	발렛파킹	주차공간을 찾는데 오랜 시간이 걸린다는 점에서 착안, 모바일 앱을 통해 주차대행 서비스 제공
DogVacay	펫시터	반려동물을 돌봐주는 펫시터를 연결해주는 플랫폼
Fiverr	전문가	음악, 그래픽, 번역, 비디오편집, 디자인, 이력서 첨삭, 웹분석 등 각종 분야의 전문가 서비스 제공
Quicklegal	법무	법률적 조언이 필요한 사람과 변호사를 연결
HourlyNerd	컨설팅	1~2인 회사부터 대기업까지 17,000명의 각 분야의 독립 컨설턴트를 연결하고 컨설팅 서비스를 제공

자료: 각 사 및 언론기사 참조

○ 최근에는 대기업들도 직접 이러한 긱 이코노미의 고용형태를 활용하거나, 스타트업과 제휴를 통해 관련 서비스를 제공하는 기업들도 등장

- 아마존(Amazon)은 총알배송 서비스 '프라임 나우'를 제공하면서 비용을 절감하기 위해 지난해 9월부터 개인 차량을 소유한 일반인을 배송 요원으로 활용하는 '아마존 플렉스(Amazon Flex)' 서비스를 개시[6]

  – 아마존 플렉스에 참여하는 운전자들은 시간당 18~25달러를 받으며 하루 12시

[6] '온디맨드 시대, 새 직업트렌드 '긱(gig)족'을 아시나요? (Economic Review, 2015.10.27)

간 이내에서 원하는 만큼 자유롭게 일하는 것이 가능

- 미국의 세븐일레븐은 Postmates와 제휴를 통해 인터넷 물품 구매 배송대행 서비스를 제공 중이며, 약국체인 월그린(WallGreen)은 TaskRabbit과 제휴해 약 배달 서비스를 제공

- 월마트는 우버 · 리프트 등 차량공유 서비스와 제휴해 고객들에게 식료품을 직접 배달하는 서비스를 덴버와 피닉스에서 시범 실시하기로 발표했으며, 코스트코는 Instacart와 제휴해 고객이 원하는 식료품을 배송해주는 서비스 제공[7]

■ 관련 논란 및 향후 전망

○ 일각에서는 긱 이코노미가 특정 기술이나 능력에 대한 수급 불균형을 완화해 새로운 일자리를 창출하고, 근로시간의 유연성 확대로 비경제활동인구의 노동시장 재진입 기회를 부여함으로써 긍정적인 효과를 가져올 것으로 예상

- 맥킨지는 2025년까지 긱 이코노미가 창출하는 부가가치가 전세계 GDP의 2%에 해당하는 2조 7,000억 달러에 달할 것으로 전망하면서, 약 5억 4천만명의 인구가 혜택을 입을 것으로 예상

- 원하는 시간에 원하는 만큼만 일할 수 있는 근로시간의 유연성은 전업주부나 은퇴자들의 노동시장 재진입 기회를 제공할 것으로 예상되며, 기존 일자리를 보유한 노동자들의 실제 노동 시간도 늘려 소득 증대 효과를 볼 수 있을 것으로 기대[8]

  – 한 조사에 따르면 실제 긱 이코노미에 참여하는 공급자의 62%가 풀타임 직업을 가지고 있으며 부수입 목적으로 서비스를 제공한다고 답변[9]

○ 반면 긱 이코노미가 주로 비정규직 · 임시직을 늘려 고용의 질을 떨어뜨리고 임금상승 둔화의 원인이라고 지적하는 견해도 존재

- 긱 이코노미에 종사하는 근로자들은 플랫폼 업체들과 개별 계약을 맺기 때문에 노동법에서 보장하는 최저 임금이나 건강보험 혜택 등을 받을 수 없음

  – 이들을 피고용인(employee)으로 볼 것인가 사업자로 볼 것인가에 대란 논란

- 이 때문에 미국 우버 기사들은 지난해 자신들이 실제로 직원처럼 일하므로 의료보험 혜택 등 일반적인 노동기준을 적용 받아야 한다며 연방법원에 집단소송 제기

  – 우버는 기사의 지위를 종전처럼 직원이 아닌 독립적인 계약자로 간주하기로 하

[7] '월마트, 아마존에 '도전장'…가격인하 · 배송 서비스 강화' (연합뉴스, 2016.6.4)
[8] 'A Labor Market that Works: Connecting Talent with Opportunity in the Digital Age' (McKinsey, 2015. 6)
[9] 'Here's Why People Are Flocking to The Gig Economy (The Huffington Post, 2015. 12. 3) 및 Gigwalk

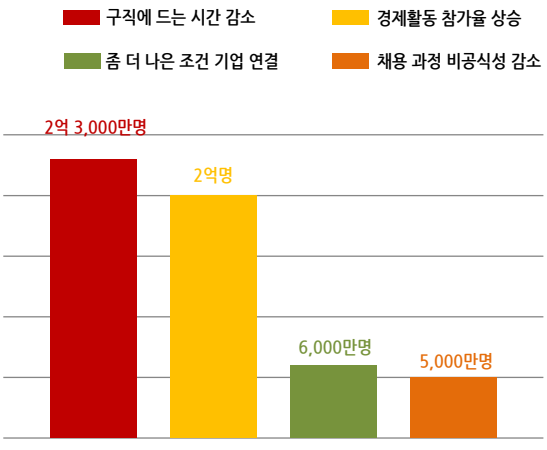
고, 38만 5천명에게 1억 달러를 지급 및 계약 해지 관행을 손질하기로 합의

- 결국 고용자에 대한 지위 논란이 마무리 되지 않는 이상 불확실성을 떠안고 사업을 영위할 수 밖에 없다는 의미
  - 미국 홈클리닝 서비스 업체 '홈조이(Homejoy)'는 계약 노동자를 정규직원으로 전환하라는 소송이 발생하면서 수익성 하락 우려가 커졌고, 추가 투자자 확보에 어려움을 겪으며 결국 폐업하는 상황까지 발생
  - 식료품 배달 서비스 업체인 Instacart, 스마트 배송서비스 Shyp, 발렛파킹 업체인 Luxe는 기존 계약자들을 자사 근로자로 전환

- 미국 민주당의 대선후보인 힐러리 클런턴은 지난해 한 연설에서 '긱 이코노미가 근로자에게 새로운 기회와 혁신을 제공하지만, 노동조건의 보호와 미래의 좋은 일자리 창출을 막는다는 점에서 어려운 질문을 던진다' 고 언급하며 우려

- 일부 선진국에서 일자리가 늘고 실업률이 하락하고 있음에도 임금 상승이 크지 않은 원인에 대해 저임금 임시직 고용의 증가를 꼽고 있으며, 전문가들은 임시직 고용 증가의 가장 큰 원인으로 '긱 이코노미'를 지목[10]
  - 2009년 10%까지 치솟았던 미국 실업률은 4.9%까지 하락했지만, 시간당 평균 임금상승률은 2009년 2.5%에서 올해 1월 2.5%, 2월 2.2%로 정체 상태
  - 임금상승률과 실업률이 역의 상관관계를 가진다는 '필립스 곡선'에 반하는 내용으로, 미국 샌프란시스코 연방법원도 필립스 곡선이 적용되지 않는 최근 경제 상황을 '임금 상승의 수수께끼(Wage growth conundrum)'라고 표현[11]

[그림4] 긱 이코노미의 수혜 규모(2025년)



자료: McKinsey

[그림5] 우버 고용자의 법적 지위 논란



자료: 언론기사 참조

[10] '新고용트렌드, 긱(Gig) 이코노미 시대' (IBK경제연구소, 2016. 6. 14)
[11] '글로벌 노동시장 미스터리…실업률 급락에도 임금은 게걸음' (매일경제, 2016. 3. 28)

○ 결국 향후 온디맨드 서비스의 성장과 함께, 긱 이코노미와 관련된 논란도 더욱 확산될 것으로 예상

- 소비자는 자신이 원하는 서비스를 저렴한 가격에 즉시 이용이 가능하며, 공급자는 근로시간의 유연성을 통해 추가 수입원을 가질 수 있고, 플랫폼 업체는 실제 고용 없이 수많은 서비스 공급자를 확보할 수 있는 장점으로 향후에도 다양한 온디맨드 서비스가 출현할 것으로 예상

- 하지만 플랫폼의 성장과 함께 일자리의 '질'적인 부분에 대한 논란이 지속될 것으로 예상되며, 이는 결국 플랫폼의 존립과 관련된 수익구조에도 영향을 미칠 수 있기 때문에, 온디맨드 경제와 긱 이코노미의 결합의 향후 방향성에 대한 논의가 필요한 시점

<연구원 강서진(sjkang@kbfg.com) ☎02)2073-5766>