

서비스산업발전TF

25-1-2

(공개)

# 서비스 R&D 가이드라인 개선방안

2025. 3. 25.

관 계 부 처 합 동

# 1. 서비스 R&D 투자 현황

① **(현황)** 서비스 R&D는 혁신을 통해 新서비스와 부가가치를 창출하는 핵심원천이나 투자가 부진한 상황

\* 서비스 R&D 1%p 증가시 부가가치 비중은 0.14~0.19%p 증가(한경연, '17.12월)

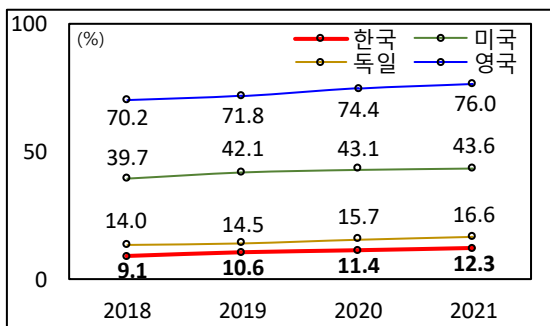
○ 민간 전체 R&D 투자('21년, 80.8조원)중 서비스 R&D(9.9조원) 비중은 12.3%으로 주요국 대비 낮은 수준

\* 민간 R&D 투자중 서비스 R&D 비중(% '21) : (英)76.6 (美)44.1 (獨)16.6 (日)12.6 **(韓)12.3**

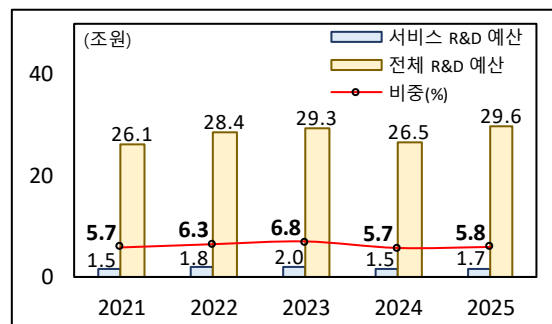
○ 정부 R&D 예산('25년, 29.6조원)중 서비스 R&D(1.7조원)는 5.8% 수준

\* 정부 R&D 예산중 서비스 R&D 비중(%) : ('21)5.7 ('22)6.3 ('23)6.8 ('24)5.7 **(25)5.8**

민간 전체 R&D 대비 서비스 R&D 비중



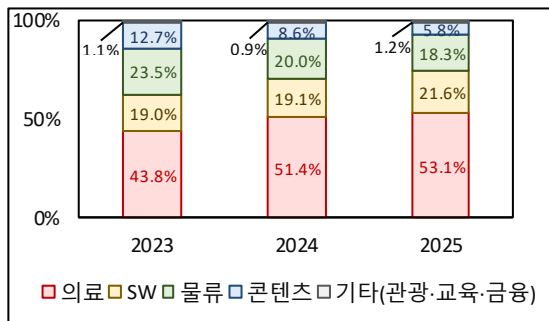
정부 서비스 R&D 예산 및 비중



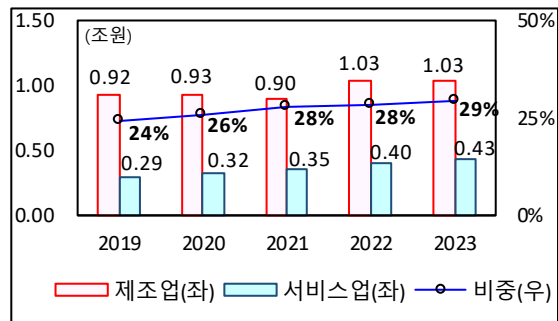
② **(평가)** 서비스 R&D 투자가 다소 정체된 가운데, 정부 투자는 의료·SW 등 편중\*, 세제지원도 제조업 대비 활용도가 낮은 모습

\* 7대 업종별 비중(% '25년) : 의료(53.1), SW(21.6), 물류(18.3), 콘텐츠(5.8), 관광(0.6), 교육(0.6), 금융(0)

7대 서비스업종별 R&D 예산 비중



서비스 R&D 세액공제 추이(중소기업)



⇒ 서비스 R&D 활성화를 위해 「서비스 R&D 가이드라인」 개선 추진

## 2. 「서비스 R&D 가이드라인」 개선방안

- ① **(현황)** 서비스 R&D 개념\* 및 사례, 세제지원 기준 등을 담은 「서비스 R&D 가이드라인」 배포('21.3)

\* 新서비스 개발, 서비스 전달체계 개선, 제품-서비스의 융합 등 서비스 산업 관련 R&D

- 다만, 서비스 R&D의 구체적 사례와 세제지원 판단기준에 대한 설명 미흡 → 이용자의 이해도·활용도 부족

- ② **(개선방안)** 업종별 서비스 R&D 사례 보완 + 체크리스트 개선

- ① **(사례 보완)** 전체 서비스산업을 포괄할 수 있도록 표준산업 분류 체계에 따라 업종별 R&D 사례 재구조화 (☞참고1)

- **(기존)** 의료·콘텐츠·물류 등 7대 유망 서비스업종\* 사례 제시

\* ▲의료 ▲SW ▲물류 ▲콘텐츠 ▲관광 ▲교육 ▲금융

- **(개선)** 도·소매업, 금융·보험 등 총 14개 업종\*으로 확대※

\* ▲도·소매 ▲운수창고 ▲숙박·음식 ▲정보통신 ▲금융·보험 ▲부동산 ▲과학기술 ▲시설관리 ▲공공행정 ▲교육 ▲보건·복지 ▲예술·스포츠·여가 ▲수리·개인서비스 ▲하수·폐기물 처리

※ ▶ (도·소매) 소비자가 마트에서 물품을 가지고 출입문 통과시 자동 결제 등

▶ (금융·보험) 개인의 경제활동 데이터를 분석하여 맞춤형 금융상품 제공 등

- ② **(체크리스트 개선)** 서비스 R&D 인정기준, 세제지원 가능여부 체크리스트 등에 대한 구체적 설명·예시 보완 (☞참고2)

- **(기존)** 법령상 세제지원 기준만 제시 → 사례가 없어 활용도 미흡

- **(개선)** 국세청 R&D 세액공제 사전심사 가이드라인을 참고하여 세제지원 적격·부적격 사례를 구체적으로 제시※

※ ▶ (적격) 공연기획 및 개발, 고객사 요구사항 기반의 신기술 개발 등

▶ (부적격) 유통기업의 상품기획·시장조사, 단순반복적 편집·디자인 활동 등

⇒ **각 부처**는 '26년 R&D 사업 발굴 및 예산 편성 과정에서 「서비스 R&D 가이드라인」을 참조하고, **유관기관·민간**에 적극 안내

## 참고 1

## 서비스 R&D 가이드라인 업종별 주요 사례

서비스 R&D 유형	사례	
도·소매 및 운송 서비스		
새로운 서비스 개발	사 례 명	마트 무인 결제 서비스 개발
	내 용	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 소비자가 구입 물품을 가지고 출입문을 통과하면 자동으로 결제</li><li>▶ 카메라와 센서 등을 활용하여 소비자의 물품을 추적</li></ul>
	시 사 점	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 편리한 비대면 쇼핑 서비스 제공</li></ul>
새로운 서비스 개발 + 서비스 전달체계 개선	사 례 명	물류 공급망 리스크 관리 개선
	내 용	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 글로벌 실시간 물류 추적 플랫폼을 통해 여러 물류회사의 현재 화물 정보 추적</li><li>▶ 화물 운송시 위험이 감지될 경우, 경로 및 계획을 자동으로 변경</li></ul>
	시 사 점	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 기존 물류추적 및 운송체계 개선</li></ul>
숙박 및 음식점 서비스		
새로운 서비스 개발 + 서비스 전달체계 개선	사 례 명	숙박 자산 관리 서비스 개발
	내 용	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 클라우드를 기반으로 숙박시설의 객실, 부대시설, 인력 등 자산관리 자동화</li></ul>
	시 사 점	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 숙박업체들이 객실 및 인력 운영, 회계 등을 효과적으로 관리</li><li>▶ 숙박시설 이용객의 편의성 향상</li></ul>
서비스 전달체계 개선 + 제품-서비스 융합	사 례 명	카페 로봇 바리스타 서비스 개발
	내 용	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 커피 등 다양한 음료를 제조할 수 있는 로봇이 24시간 무인으로 음료 제공</li></ul>
	시 사 점	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 카페 운영시간의 제약이 없으며, 비접촉 시대에서 인건비를 효과적으로 절감</li></ul>

서비스 R&D 유형	사례	
금융 및 보험 서비스		
새로운 서비스 개발	사 례 명	개인 맞춤형 자산 관리 서비스 개발
	내 용	▶ 개인의 경제활동 데이터를 수집·분석하여 투자상품 추천 등 맞춤형 금융 정보 제공 ▶ 계좌 잔액 및 입출금 내역, 카드 결제 내역, 증권계좌 내역 등 자동 모니터링
	시 사 점	▶ 금융 소비자의 편의 개선 ▶ 분절된 금융 정보를 한번에 수집하여 정보 비대칭성을 해소
새로운 서비스 개발 + 서비스 전달체계 개선	사 례 명	반려동물 보험 제공 서비스 개선
	내 용	▶ 반려동물의 품종·나이·건강 상태에 따라 생애주기별 맞춤형 보험료 가격·혜택 제공 ▶ 동물병원 진료 정보를 빅데이터화하여 반려동물의 상황별 통합 관리·분석 솔루션 제공
	시 사 점	▶ 반려동물 보험시장의 전달체계 개선 ▶ 반려동물 양육자의 병원 진료비 절감
교육 및 복지 서비스		
새로운 서비스 개발 + 서비스 전달체계 개선	사 례 명	1인 문제집 제공 서비스 개발 및 온라인 교육 서비스 개선
	내 용	▶ 개별 학생의 학습 과정과 결과를 진단하여 맞춤형으로 최적의 교육을 처방
	시 사 점	▶ 개별 학생에게 특화된 교육 서비스 제공을 통해 기존 문제집 시장의 한계 개선 ▶ 개별 학생의 취약 부분에 대한 집중 관리 가능
새로운 서비스 개발	사 례 명	생애주기별 맞춤형 건강관리 서비스 개발
	내 용	▶ ICT 등 첨단기술을 활용하여 개인이 자신의 정보를 관리할 수 있는 플랫폼 개발 ▶ 암 치료 후 퇴원하는 생존 환자를 대상으로 지속적인 질병 관리 제공
	시 사 점	▶ 디지털 헬스 생태계 구축 및 건강관리 서비스 新시장 창출 ▶ 데이터를 기반으로 선제적 질병 예방 및 맞춤형 진료 가능

## 참고 2

## 세제지원 적격·부적격 주요 사례

R&D 활동 유형	사례
적격 사례	
공연기획 및 개발활동	▶ 기획, 컨셉 설정, 3D 모델링 프로그램을 이용하여 조명, 사물, 인원배치 등 공연 공간구성 요소를 정하는 활동
고객사 요구사항 기반 신기술 개발활동	▶ 구매 및 양산 계약 이전에 고객사의 요구사항을 충족하기 위한 창의적인 시제품 제작 및 시험
UX(User Experience) 인터랙션 디자인 개발활동	▶ 사용자가 제품이나 서비스를 사용할 때 겪는 전체적인 경험(UX)을 개선하기 위한 디자인 개발
불량품 인식률 개선을 위한 고도화 활동	▶ 정상을 불량으로 인식하는 '과검'과 불량으로 인식하지 못하는 '미검' 발생 비율을 낮추기 위한 알고리즘 개선 활동
소프트웨어 개발을 위한 라이브러리 커스터마이징 활동	▶ 자사 제품의 드론을 제어하기 위해 범용 시스템에서 제공하는 라이브러리를 이용하여 새로운 관제 시스템 개발
부적격 사례	
유통기업의 상품기획, 시장조사 활동	▶ 신제품 개발을 위한 경쟁제품 후기 분석, 상품기획 및 시장 조사 활동, 협력사가 제작한 시제품을 이용한 품평 활동
편집·디자인의 단순반복	▶ 새로운 형상·모양·색채 등 개발을 위해 기존 제작된 이미지 또는 사진들을 단순 편집하는 활동
기존 공개자료를 활용한 소프트웨어 개선 활동	▶ 표준 또는 오픈 라이브러리나 소스(Source), 프레임워크 등을 업그레이드하거나 적용하는 활동
기존 개발된 모델 및 방법을 활용한 컨설팅 활동	▶ 기존 산업 및 동종업계에서 반복적으로 사용된 비즈니스 모델을 기초로 한 경영 컨설팅 활동