

## 게임 산업 육성을 위한 서비스모델 전략

권혁인<sup>1</sup>, 박정은<sup>1\*</sup>, 주희엽<sup>2</sup>, 최용석<sup>2</sup>  
<sup>1</sup>중앙대학교 경영학과, <sup>2</sup>중앙대학교 문화예술경영학과

### Service model strategy for the Promoting of game industry

Hyeog-In Kwon<sup>1</sup>, Jeoung-eun Park<sup>1\*</sup>, Hi-yeob Joo<sup>2</sup> and Yong-seok Choi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Business Administration, Chungang University

<sup>2</sup>The Department of Culture-Art Business, Chungang University

요 약 게임 산업은 컨버전스를 통한 새로운 가치 창출이 가능한 영역이다. 이는 대표적으로 시리어스게임으로 나타나는데 교육, 의료, 국방 등의 산업과 융합으로 더 큰 부가가치를 창출하고 있다. 정부도 국가차원에서 게임 산업의 중요성을 파악하고 예산의 확보나 게임 개발 지원 사업, 인력 양성 사업 개발 등 산업 육성 정책과 더불어 산업 발전에 따른 사회적 문제를 해결하기 위한 규제정책을 발표 및 운영 중에 있다. 그러나 각기 다른 시각에서 접근함으로써 산업의 지속적인 성장에 있어 문제로 작용할 것으로 판단된다. 따라서 산업의 방향성을 설정해야 하는 정책입안자로서의 정부 입장과 실제로 산업 속에서 비즈니스 활동을 수행하고 있는 민간 기업의 입장을 모두 반영할 수 있는 새로운 육성 접근법의 설계와 도입이 필요한 것이다. 이에 본 연구에서는 현재 게임 산업 육성정책을 살펴보고 기업 수준에서의 활동뿐만 아니라 국가 및 산업수준에서의 활동도 동시에 고려해야 한다는 서비스모델을 이용하여 통합적 관점의 게임 산업 육성정책을 제안하고자 한다.

**Abstract** Through the convergence of the games industry value creation is possible regions. It typically appears as a Serious Game. Education, medical, defense such as industry and convergence are creating greater added value. The government also identified the importance of the games industry, and the budget set, game development, support business, human resources development policy, along with business and industry to industry to solve the social problems of regulatory policy and operations are being announced. However, by accessing it from a different perspective on the continued growth of the industry's problems is thought to act as. Thus, policymakers in government positions and in fact industry to conduct business in the private sector to reflect both the position of the design of a new development approach is needed. In this study examines the current game industry development policies, as well as activities at corporate level and industry level, the activities of national at the same time that the service should consider using a model with an integrated perspective of the games industry development policy is proposed.

**Key Words** : Game, Service model, Promoting industry

### 1. 서론

게임 산업 중 특히 온라인게임 산업이 지금처럼 세계 1~2위의 수준으로 발전하게 된 것은 그동안 관련 업계 등 민간 부문 사업자들이 기울인 노력의 결실이다. 이와 더불어 정부에서도 게임 산업의 중요성을 파악하고 예산의 확보나 게임 개발 지원 사업, 인력 양성 사업 개발 등을 통해 지속적인 노력과 관심을 쏟고 있는 것도 사실이

다. 이렇게 게임 산업의 양적인 성장과 더불어 게임은 사용자의 참여를 전제로 상호작용이 활발히 일어나는 특징으로 인하여 모방범죄, 게임 중독 등과 같은 사회적 문제를 일으킨다. 따라서 게임 산업의 육성 정책은 시장 장려 정책과 규제 정책이 공존할 수밖에 없다.

그러나 산업을 육성하는 과정에서 서로 다른 목표를 가진 이해관계자(공공과 민간기업)가 하나 이상의 양립할 수 없는 목표를 보유함에 따라 서로의 목표 실현을 방

\*교신저자 : 박정은(pjemis@wm.cau.ac.kr)

접수일 10년 12월 27일

수정일 (1차 11년 02월 10일, 2차 11년 03월 03일)

게재확정일 11년 04월 07일

해할 수 있다. 때문에 정부정책이 수립되는 과정에서 대안의 도출과 우선순위 집행과정에서 합리적 의사결정을 기대하기 어렵게 만든다[1]. 따라서 산업의 방향성을 설정해야 하는 정책입안자로서의 정부 입장과 실제로 산업 속에서 비즈니스 활동을 수행하고 있는 민간 기업의 입장을 모두 반영할 수 있는 새로운 육성 접근법의 설계와 도입이 필요하다. 이러한 접근법으로 서비스모델이 제기되고 있다. 즉, 서비스모델은 공공과 민간이 가지고 있는 공통의 이슈와 문제점을 토대로 합리적 의사결정을 통해 육성 해법 로드맵을 도출하고, 이를 달성하는 핵심 서비스를 도출하는 것이다[2].

본 연구에서는 현재 게임 산업 육성정책을 살펴보고 기업 수준에서의 활동뿐만 아니라 국가 및 산업수준에서의 활동도 동시에 고려해야 한다는 서비스모델을 이용하여 통합적 관점의 게임 산업 육성정책을 제안하고자 한다. 이는 공공과 민간이 공동으로 협력해야 할 3<sup>rd</sup> Sector 부분의 전략 리스트를 도출하는 것으로써 국가의 중요한 정책과제 도출이라는 특성상 델파이(Delphi)기법과 AHP 방법을 이용하여 의견을 수렴하고 그 결과를 분석하였다. 또한 전략 영역에서 주로 활용되는 평가 기준인 전략적 중요도와 실행 용이성을 기준으로 과제 우선순위를 도출하였다.

## 2. 선행연구

### 2.1 게임 산업 속성

1990년 후반부터 콘텐츠산업에 대한 관심이 높아짐에 따라 콘텐츠산업은 새롭게 등장하는 신규 미디어와 소비자들의 역동적인 수요로 인해 높은 성장세를 지속하고 있다. 콘텐츠산업이 ‘성장산업’, ‘성장동력’이라는 닉네임에 맞게 그 역할을 해내고 있는 것이다. 콘텐츠 산업 전체 매출액에서 게임콘텐츠가 차지하는 비중은 2008년 기준 약 8.6%로 영화, 음악, 애니메이션 등 주요 문화콘텐츠를 상회한다[3]. 게임 산업은 매년 10%이상의 성장세를 보이며 온라인게임 같은 경우 세계 시장의 1~2위의 수준으로 발전하게 되었다. 2008년 국내 게임시장 규모는 5조 6,047억 원으로 전년 대비 약 9.0% 성장하였으며, 2009년 6조 5,654억 원(17.1% 성장), 2010년 8조 1,208억 원(23.7% 성장), 2011년에는 약 10조원 규모의 시장(18.7% 성장)을 형성할 것으로 예측된다[4].

하지만 이러한 성장세와 더불어 게임콘텐츠는 이용자의 참여를 전제로 한 활발한 상호작용이 이루어진다는 특징으로 인하여 이 과정 속에서 게임 속 캐릭터와 현실

세계 인물의 동일시, 모방범죄, 사행화, 과몰입 등의 문제가 발생하게 된다[4].

2008년 인터넷 중독 실태조사에 따르면 청소년(만 9세~19세의 응답자)의 인터넷 중독률이 14.3%에 달해 전체 응답자(8.8%) 및 성인(6.3%)에 비해 높은 중독률을 보이는 것으로 나타났다. 또한 인터넷 중독자의 81.4%가 온라인게임을 이용하고 있었으며, 특히 고위험사용자군 중 온라인게임 이용자는 91.6%에 달하는 것으로 나타났다[5].

이러한 게임 산업의 속성은 양적인 성장세와 더불어 사회적 부작용도 그만큼 커진다는 것을 의미한다.

### 2.2 게임 산업 육성 정책

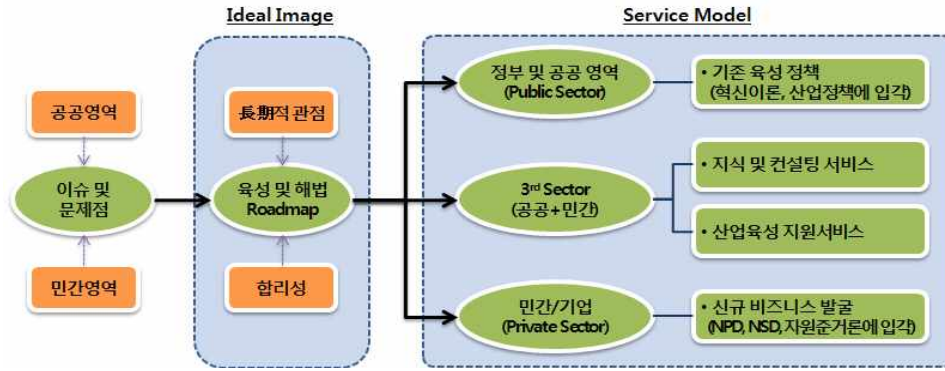
산업육성은 보편적으로 일본에서 정의한 산업정책(industry policy)이라는 명칭으로 전개되어 오고 있으며 [6], 산업의 경쟁력 강화를 위해 공공 영역이 이해관계자가 공평한 사업기회를 가지는 동시에 국가적 차원에서 최상의 효과를 도출하기 위해 필요한 모든 지원 활동으로 정의할 수 있다[2].

산업육성을 위한 정책 달성 수단에 대한 연구는 일본에서 많이 진행되어 왔으며 그 내용은 첫째, 법률에 의한 규제, 둘째, 장래의 비전 및 지침을 제시하는 정보 제공, 셋째, 세계 및 정부금융기관 등에 의한 지원, 넷째, 조언 및 행정지도 등으로 구분할 수 있다[7,8].

국내 게임 산업에 대한 정책사업 지원을 위해 게임종합지원센터(1999년 설립, 이후 한국게임산업진흥원 기관명 변경, 現 한국콘텐츠진흥원)가 설립되었는데 여기서는 게임 창작을 위한 인프라 지원, 게임수출 촉진, 게임인력 양성, 종합정보시스템(GITISS) 및 게임 도서관 운영, 기술 개발, 정책연구 및 게임 문화 진흥 등 다각적인 지원 사업을 추진해오고 있다[9]. 주요 사업 영역으로는 ‘글로벌 시장 전략적 진출’, ‘차세대 게임제작 기반 조성’, ‘미래형 창의인력·선도 기술 확보’, ‘게임문화 가치 창조’, ‘유통환경 선진화’, ‘세계 e스포츠 선도’, ‘융합환경 제도·정책 체계화’ 등이다.

그러나 이러한 장려 정책뿐만 아니라 건전한 게임 산업 성장환경 조성을 위한 규제 정책도 제정되고 있다. 이는 사회적 문제 해결을 위해 좀 더 강력한 규제정책들이 만들어지고 있는 것이다. 그러나 너무 불필요한 규제가 오히려 환경의 변화에 대응하지 못하고 기업의 비즈니스 전략으로서의 개방과 혁신을 가로 막는 틀이 되고 있다.

게임 산업의 양면적인 속성으로 인하여 게임 산업의 정책은 성장성을 고려한 육성 정책과 게임의 역기능으로 인한 사회적 문제 해결방안으로 규제 정책을 모두 포함하고 있는 것이다.



[그림 1] 산업육성을 위한 서비스모델 접근법 (권혁인 외, 2010)

따라서 산업의 방향성을 설정해야 하는 정책입안자로서의 정부 입장과 실제로 산업 속에서 비즈니스 활동을 수행하고 있는 민간 기업의 입장을 모두 반영할 수 있는 새로운 육성 접근법의 설계와 도입이 필요하다.

### 2.3 서비스모델

서비스모델은 IBM(2004)에서 변화하는 비즈니스 환경을 조사하고 21세기 인력에게 필요한 기술을 정의할 수 있는 새로운 학문인 “서비스 과학”에서부터 출발한다.

서비스모델은 서비스의 도출과 전개과정을 과학적으로 접근하려는 시도로 비즈니스모델접근법과 그 시작점이 같은 것으로 평가되고 있다. 비즈니스모델의 초점은 기업이 수익을 창출하기 위해 필요한 활동이다. 즉, 어떤 제품이나 서비스를 어떻게 소비자에게 제공하고, 어떻게 마케팅하며, 어떻게 돈을 벌 것인가 하는 계획 또는 사업 아이디어에 초점이 맞춰져 있다[10-14]. 이는 특정 시점의 현상을 파악하는 모델과 단편적 평가 방법만이 존재하게 된다. 이런 한계에 대하여 Magretta(2002)는 비즈니스모델이 점차적으로 진화하고 있음을 지적하고, 유연성이 반영될 수 있는 비즈니스모델의 설계 필요성을 주장하였다[15]. 미래에 대한 비전 및 어떤 의외의 방식이 제공될 수 있을 지를 예측하는 접근법이 요구됨에 따라 장기적 관점으로부터 중기, 단기로 접근하는 새로운 방법이 필요하다. 이처럼 서비스모델은 현황과 목표가 아닌 목표에 도달하기 위한 현시점부터의 실천 방법을 나타내는 것으로 정의할 수 있다[2]. 서비스모델은 기업 수준에서의 활동뿐만 아니라 국가 및 산업 수준에서의 활동도 동시에 고려해야 한다. 3 Level Service Model을 살펴보면 NSM(National Service Model)은 국가 차원의 산업 간 융합을 통한 신산업모델 또는 정부 차원의 새로운 혁신 모델이 위치하고, 중간 수준은 국가가 보유하고 있는 핵심

산업별로 필요한 신산업모델(ISM, Industry Service Model)이며 마지막 수준은 개별 기업 수준의 신사업모델(CSM, Corporate Service Model)이다[16].

이는 정부와 민간이 각각 추진해야 될 영역은 자발적으로 수행해야 되고, 민간이나 공공이 독자적으로 추진할 수 없는 영역(3rd Sector)에 대한 추가적 서비스모델의 도출이 요구된다[2,16].

## 3. 게임 산업 통합 육성 방안

### 3.1 연구방법

본 연구는 올바른 게임 산업 육성을 위한 서비스모델을 이용하여 바람직한 전략을 도출하고자 한다. 이를 위해 랜드연구소(Rand Institute)에서 개발한 전문가의 견해를 계량화, 모형화 시킬 수 있는 델파이 방법을 이용한다.

델파이 방법의 종류와 유형으로는 관련된 전문가들의 견해를 중심으로 특정한 역사적 사실에 대하여 객관적으로 규명하고자 할 때 사용되는 역사 델파이, 국가의 중요한 정책을 결정하고자 할 때 관련된 분야의 전문가들이 참여하여 실시하는 정책 델파이, 미래의 예상상태의 추이를 예측하고자 하는 미래예측 델파이가 있다. 본 연구에서 시도하는 조사는 정책 델파이의 성격을 갖는다. 이러한 기법을 통해 게임 산업의 통합적 육성정책을 제시하고자 한다. 따라서 총 3라운드에 걸친 개방형 설문과 개별 인터뷰를 통해 정책 리스트를 추출하고 전략적 중요도와 실행 용이성을 기준으로 과제 우선순위를 도출하고자 한다.

[표 1] 델파이 기법을 통한 연구 방법

단계		결과
사전연구		게임 산업 육성정책과 서비스모델 문헌연구
연구문제		NSM, ISM, CSM에 대해 전략(Business Strategy), 프로세스(Business Process), 인력(People/Workforce), 기술(Underlying Technology) 분야에 필요한 전략 제안
연구설계		델파이기법을 통한 전문가 인터뷰 AHP를 통한 가중치 비교
1단계	개방형 설문 결과	상위 30% 빈도의 전략 항목 추출
2단계	추출 과제 정의	중복된 과제항목은 제외하고, 과제에 대한 정의 설정
3단계	우선 순위 설정	전략적 중요도와 실행 용이성을 기준으로 추출된 전략들의 우선순위 설정

3.2 전문가 집단의 선정

본 연구의 목표를 달성하기 위해 조사 대상은 산학연 및 정부정책 담당자 20명을 선정하였다.

[표 2] 델파이기법 전문가 개요

구분	인원	분포	비고
정부	5명	25%	팀장급 전문가
정책기관	3명	15%	사무관 이상
산업계	6명	30%	팀장급 이상
학계	6명	30%	산업육성 정책 관련 전문가
합계	20명		

4. 연구결과

4.1 1차 조사결과

1라운드는 개방형설문을 통해 민간과 공공이 함께 협력하여 추진해야 할 게임 산업의 필요 전략은 무엇인지에 대해 폭 넓은 의견을 받고자 하였다.

[표 3] 1단계 개방형 설문 결과

구분	구성 요인의 결과 (빈도수)	분석결과
학계	게임 중독성 지수개발 (6), 게임 인력 재교육 프로그램 (6), 게임 이용 상담 센터 (5), 게임 효과성 검증 (5), 게임 사회적 활용 방안 연구 (5), 법제도 개선 (5)	게임의 역기능과 순기능을 고려한 전략 과제가 많음
산업계	게임 기술 R&D센터 (5), 해외진출 상담센터 (5), 게임 제작 효율타당성 분석 (5), 게임 개발 전문 스튜디오 (4), 재교육 지원 사업 (4), 기능성 효과검증 (4)	법·제도 개선과 게임 개발 시 필요한 지원 사업 전략 과제가 많음
정부	게임 중독(과몰입)센터 (6), 게임 효과성 검증 (5), 게임 중독성 지수 (5), 게임 등급제 기준 확립 (4), 게임 순기능 활용 방안 연구 (4)	게임 중독(과몰입) 해소를 위한 사회적 문제해결을 위한 전략 과제가 많음

설문 결과를 통해 잦은 빈도를 차지하는 용어를 중심으로 각 설문대상자 분류별로 상위 30%를 추출하여 표 3과 같이 도출되었다.

위의 결과를 토대로 다시 2차 설문을 통하여 중복되는 개념을 제외한 전략 리스트를 도출하였다.

4.2 2차 조사결과

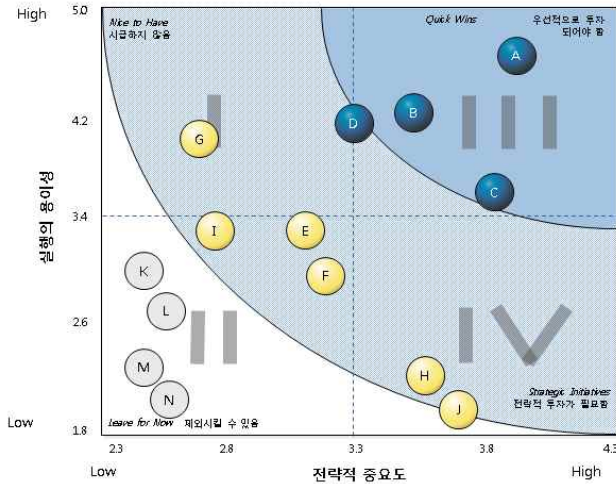
1단계 설문에서 나타난 결과를 전문가 집단에게 다시 제시하여 각 과제의 유사성과 의미 모호함을 선택하게 함으로써 중복된 과제를 제외하고, 과제에 대한 정의를 추출하고자 하였다. 이를 통해 다음 표 4와 같은 과제 리스트를 도출할 수 있었다.

4.3 3차 조사결과

포트폴리오 분석, 비즈니스 전략 등에서 주로 사용되는 전략적 중요도, 실행용이성, 타산업의 파급효과, 시급성, 예산규모, 기존산업과의 중복성 지표중 전문가들에게 게임 산업 육성 시 고려해야 되는 평가지표가 무엇인지 설문하였다. 그 결과 전략적 중요도, 실행용이성, 타 산업으로의 파급효과가 상위 3위의 지표로 뽑혔다. 이 3가지 지표와 2차 조사를 통해 도출된 총 14가지의 과제리스트를 AHP기법을 이용하여 과제 우선순위를 설정할 수 있었다.

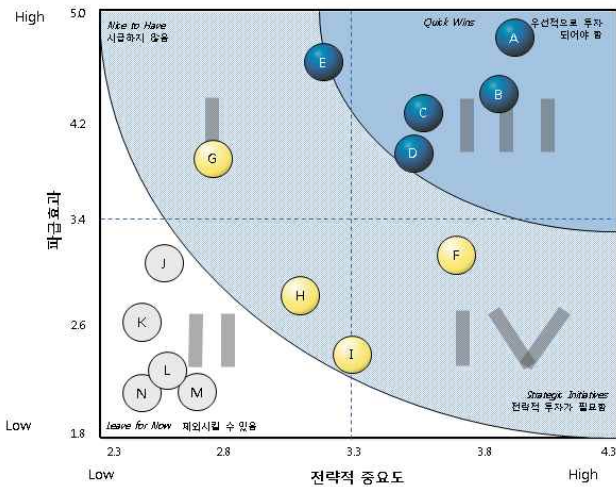
[표 4] 게임 산업 육성을 위한 통합적 과제 도출 리스트

서비스모델	서비스 사이언스		분야	전략 과제	내용
NSM	전략		법·제도	게임등급제 기준 체계화	게임의 플랫폼, 장르, 신청등급별 심의기준의 구체화를 통해 과학적 심의 제고
			해외수출	해외진출 상담센터	게임 기획 단계부터 해외 마케팅, 해외 법률 서비스 및 상용화 서비스까지 지원
	프로세스		법·제도	게임 산업 변화를 반영한 법제도 개선	급변하는 게임 환경에 적합한 법·제도의 체계적 개선 및 효율적인 연구 추진
	인력		인력양성	게임업계 종사자 재교육 프로그램 확대	인력 재교육 프로그램을 개발 및 교육을 통해 게임 제영역의 능력 향상
	기반기술		기술지원	게임 기술 R&D 센터	각종 게임기술, 부품기술 센터 조성을 통한 연구기술 집적화 추진
게임 개발 전문 스튜디오 구축				다양한 플랫폼에 맞는 개발전문 스튜디오 중심의 인프라 조성	
ISM	프로세스	지원 서비스	역기능 해소	게임이용 상담 네트워크 구축	게임중독(과몰입)예방과 치료의 효과성 증진을 통한 게임 역기능 해소
			컨설팅 서비스	게임의 사회적 활용 증진 연구	사회적으로 수용가능한 방식의 콘텐츠 확산을 위한 게임 문화 조성 지원
	컨설팅서비스		역기능 해소	게임중독성 지수개발	게임물 자체가 갖고 있는 중독성 정보를 제공함으로써 게임의 효과적 이용 선도
			순기능 확산	게임 기능성 지수개발	게임 이용을 통해 얻을 수 있는 효과를 검증함으로써 부정적 인식 해소 및 가치증진
CSM	전략		신사업 발굴	게임제작 효율 타당성 연구	게임 개발 설계 시 제작비용 대비 효율성 검증을 통한 서비스모델 개발 서비스
			자금	게임 개발 자금 지원	게임 산업 투·융자 환경 개선 및 대규모 게임 펀드 추진
	프로세스		공급사슬	개발프로세스최적화	효율적인 게임 개발을 위한 부서간의 통합 운영 시스템
	기반기술		지식관리	게임 리소스 보안 시스템	게임 리소스 보안을 통해 회사 자원, 자산 확보



번호	과제	상대적 중요도
A	게임 효과성(기능성) 지수개발	(4.05,4.60)
B	게임 중독성 지수개발	(3.55,4.25)
C	게임의 사회적 활용 증진 연구	(3.85,3.55)
D	게임 제작 효율타당성 연구	(3.30,4.20)
E	해외 진출 상담센터	(3.20,3.30)
F	게임 기술 R&D 센터	(3.05,3.25)
G	게임업계 종사자 재교육 프로그램	(2.70,4.10)
H	게임 등급제 기준 체계화	(3.65,2.15)
I	게임 이용 상담 네트워크 구축	(2.75,3.30)
J	게임산업 변화를 반영한 법·제도 개선	(3.75,2.00)
K	개발 프로세스 최적화	(2.50,2.90)
L	게임 리소스 보안 센터	(2.65,2.70)
M	게임 개발 전문 스튜디오 구축	(2.45,2.35)
N	게임 개발 자금 지원	(2.65,2.05)

[그림 2] 전략적 중요도와 실행 용이성으로 본 구축 과제 우선순위



번호	과제	상대적 중요도
A	게임 효과성(기능성) 지수개발	(4.05,4.65)
B	게임의 사회적 활용 증진 연구	(3.85,4.40)
C	게임 등급제 기준 체계화	(3.65,4.30)
D	게임 중독성 지수 개발	(3.85,3.95)
E	게임 기술 R&D 센터	(3.05,4.55)
F	게임산업 변화를 반영한 법·제도 개선	(3.75,3.25)
G	게임 이용 상담 네트워크 구축	(2.75,3.80)
H	해외 진출 상담센터	(3.20,2.75)
I	게임 제작 효율 타당성 연구	(3.30,2.50)
J	게임 리소스 보안 센터	(2.65,3.20)
K	개발 프로세스 최적화	(2.50,2.60)
L	게임업계 종사자 재교육 프로그램	(2.70,2.40)
M	게임 개발 자금 지원	(2.65,2.00)
N	게임 개발 전문 스튜디오 구축	(2.45,2.00)

[그림 3] 전략적 중요도와 과급효과로 본 구축 과제 우선순위

그림 2는 전략적 중요도와 실행 용이성을 기준으로, 그림 3은 전략적 중요도와 과급효과를 기준으로 AHP를 통해 얻어진 결과 값을 사분면에 표시하였다.

### 5. 결론

게임 산업은 컨버전스를 통한 새로운 가치 창출이 가능한 영역이다. 이는 대표적으로 시리얼게임으로 나타나는데 교육, 의료, 국방 등의 산업과 융합으로 더 큰 부가가치를 창출하고 있다.

그러나 게임은 사용자의 참여를 전제로 상호작용이 활발히 일어나는 특징을 갖고 있기 때문에 게임 산업의 양적인 성장 이면에는 모방범죄, 게임 중독등과 같은 사회적 문제를 일으킨다. 따라서 기존 제조업, 서비스업과 같은 육성전략을 그대로 적용하기에는 한계가 있다.

기존 산업 육성 정책에 대한 연구는 일본에서 많이 진행되어 왔으며 그 내용은 첫째, 법률에 의한 규제, 둘째, 장래의 비전 및 지침을 제시하는 정보 제공, 셋째, 세제 및 정부금융기관 등에 의한 지원, 넷째, 조연 및 행정지도 등으로 구분할 수 있다[7,8].

그러나 복잡하고 새로운 가치를 추구할 수 있는 게임

산업은 성장성을 고려한 육성 정책과 게임의 역기능으로 인한 사회적 문제 해결방안의 규제 정책을 어우르는 통합적 관점의 육성체계가 필요하다. 이는 IBM에서 이야기한 서비스사이언스, 즉 비즈니스전략을 중심으로 비즈니스프로세스, 인력, 기반기술을 통해 서비스의 도출과 전개과정을 과학적으로 접근하려는 서비스모델로 접근할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 현재 게임 산업 육성정책을 살펴보고 기업 수준에서의 활동뿐만 아니라 국가 및 산업 수준에서의 활동도 동시에 고려해야 한다는 관점인 서비스모델을 이용하여 통합적 관점에서 게임 산업 육성정책을 제안하였다. 서비스모델은 산업육성과 관련하여 최적의 합리성 반영과 효과를 도출하기 위한 하나의 방안으로써 이는 공공과 민간이 공동으로 협력해야 할 3rd Sector 부분의 전략 리스트를 도출하는 것이다. 국가의 중요한 정책과제 도출이라는 특성상 델파이(Delphi)기법과 AHP를 이용하여 전문가들의 의견을 설문조사를 통해 수렴하고 그 결과를 분석하였으며, 전략적 중요도와 실행용이성을 기준으로 과제 우선순위를 도출하였다.

그 결과 총 14가지의 과제 리스트가 도출되었는데 NSM 단계에서는 전략 부문으로 게임등급제 기준 체계화, 해외 진출 상담센터, 프로세스 부문으로 게임 산업 변화를 반영한 법제도 개선이 필요하다고 나타났으며, 인력 부문에서는 게임업계 종사자들을 대상으로 한 재교육 프로그램, 기반기술 부문에서는 게임기술 R&D센터 구축, 다양한 플랫폼에 맞는 게임 개발 전문 스튜디오 구축이 필요하다고 나타났다. ISM 단계에서는 지원서비스 분야로 게임 이용을 위한 상담네트워크 구축, 게임의 순기능을 현실세계에 적용하여 올바른 게임 문화 조성을 위한 게임의 사회적 활용 증진 연구가 필요하다고 나타났으며, 컨설팅 서비스분야에서는 게임물 자체가 갖고 있는 중독성 정보를 미리 제공함으로써 게임의 효과적 이용을 도울 수 있는 게임 중독성 지수개발, 게임 이용 시 얻을 수 있는 효과를 알려줄 수 있는 게임 효과성(기능성) 지수개발이 도출되었다. 마지막으로 CSM 단계에서는 전략 부문으로 게임 개발 설계 시점에서부터 올바른 서비스모델을 개발할 수 있는 게임 제작 효율타당성 지원 서비스, 게임 산업 투자자를 비롯한 게임 개발 자금 지원, 프로세스 부문에서는 효율적인 게임 개발을 위해 부서간의 통합 운영시스템이 필요하다고 하였다. 마지막으로 기반기술 부문으로 게임 리소스 보안시스템이 필요하다고 나타났다.

전략적 중요도와 실행 용이성 두 기준으로 전략 항목들의 우선순위를 책정한 결과 게임 효과성(기능성) 지수개발, 게임 중독성 지수개발, 게임의 사회적 활용 증진 연

구, 게임 제작 효율타당성 연구, 해외 진출 상담센터, 게임 기술 R&D 센터, 게임업계 종사자 재교육 프로그램, 게임 등급제 기준 체계화, 게임 이용 상담 네트워크 구축, 게임 산업 변화를 반영한 법·제도 개선, 게임 개발 자금 지원, 개발 프로세스 최적화, 게임 개발 전문 스튜디오 구축, 게임 리소스 보안 시스템 순으로 나타났다.

전략적 중요도와 파급효과 두 기준으로 전략 항목들의 우선순위를 책정한 결과 게임 효과성(기능성) 지수개발, 게임의 사회적 활용 증진 연구, 게임 등급제 기준 체계화, 게임 중독성 지수 개발, 게임 기술 R&D센터, 게임 산업 변화를 반영한 법·제도 개선, 게임 이용 상담 네트워크 구축, 해외 진출 상담센터, 게임 제작 효율 타당성 연구, 게임 리소스 보안센터, 개발 프로세스 최적화, 게임업계 종사자 재교육 프로그램, 게임 개발 자금 지원, 게임 개발 전문 스튜디오 구축 순으로 나타났다.

본 연구는 서비스모델을 통해 통합적 관점에서 산업육성 접근 방안을 제시하였으며, 델파이와 AHP 기법을 통해 실행과제를 추출하였다. 또한 공정한 경쟁 환경 조성이나 바람직한 방향으로 선도하려는 국가가 바라보는 관점과 비즈니스모델 측면의 기업이 바라보는 관점을 서로 조율해줄 수 있는 산업측면의 접근체계 육성방안을 제시하였다. 이를 통해 정책입안자들이 게임 산업의 속성을 이해하고 보다 효과적인 산업 육성을 위한 지침으로 활용되기를 기대할 수 있다.

향후 본 논문에서 도출한 추진체계 및 과제에 대한 피드백, 평가, 보완 등의 국가정책사업 지원체계, 사업운영 방안, 프로세스 설계 방안 등에 대해 각 전략들을 보다 정책적으로 반영할 수 있는 수준의 구체적인 모델과 사례들이 제시되어야 할 것이다.

## 참고문헌

- [1] Simon, H. A. "Rationality in Political Behavior," *Political Psychology*, Vol. 16, No. 1, pp. 45-61. 1995.
- [2] 권혁인, 주희엽, 류귀진, 김만진, "산업 혁신을 위한 서비스모델 개발 전략", 한국 IT서비스학회, 9권 4호
- [3] 한국콘텐츠진흥원. 『국내 문화산업통계조사보고서』 2010.
- [4] 국회입법조사처 현안보고서 제69호 『게임콘텐츠의 현황 및 육성방안』 2010. 2.
- [5] 한국정보문화진흥원, 『2008년 인터넷 중독 실태 조사』 2009.
- [6] 김형수, "문화콘텐츠산업의 육성 정책에 관한 연구 :

게임 산업과 애니메이션 산업을 중심으로,” 박사학위 논문, 단국대학교 대학원. 2004

- [7] 小官隆太郎, 奥野正寛, 鈴木興太郎, 日本の産業政策, 東京 : 東京大學出版會. 1984.
- [8] 小野五郎, 現代日本の産業政策, 日本經濟新聞社. 1999.
- [9] 문화체육관광부, 『대한민국게임백서』. 2009.
- [10] Afuah, A. & C. Tucci, "Internet Business Models and Strategies," Irwin/McGraw-Hill, New York, 2nd Ed. 2003.
- [11] Chesbrough, H. & R. S. Rosenbloom, "The Role of the Business Model in Capturing Value from Innovation: Evidence from Xerox Corporation's Technology Spin-Off Companies," Industrial & Corporate Change, Vol. 11, No. 3, pp. 529~555. 2002.
- [12] Ghosh, S.(1998), "Making Business Sense of the Internet," Harvard Business Review, Vol. 76, No. 2, pp. 126~135. 1998.
- [13] Rayport, J. F. & B. J. Jaworski, e-COMMERCE, McGraw-Hill. 2002.
- [14] Timmers, P. "Business Models for Electronic Markets," Electronic Markets, Vol. 8, No. 2, pp. 3~8. 1998
- [15] Magretta, J. "Why Business Models Matter," Harvard Business Review, Vol. 80, pp. 86~92. 2002
- [16] 권혁인(2010), 『서비스모델』, 한경사. 2010.

권혁인(Hyeog-In Kwon)

[정회원]



- 1983년 2월 : 중앙대학교 컴퓨터 공학(공학사)
- 1985년 2월 : 중앙대학교 컴퓨터 공학(공학석사)
- 1994년 2월 : 프랑스 파리 6대학 통신공학(공학박사)
- 2007년 ~ 현재 : 중앙대학교 경영경제계열 경영학과 교수

- 2009년 ~ 현재 : BK21문화예술혁신연구단 단장

<관심분야>

서비스사이언스, 게임경영, 인터넷마케팅, 비즈니스모델

박정은(Jeong-Eun Park)

[정회원]



- 2002년 2월 : 중앙대학교 산업정보학과(경영학사)
- 2005년 2월 : 중앙대학교 정보시스템학과(정보시스템석사)
- 2008년 8월 : 중앙대학교 경영학과(경영학박사수료)
- 2009년 ~ 2010년 : BK21문화예술산업혁신연구단 연구원

<관심분야>

게임경영, 기능성게임, 서비스모델, 컨버전스

주희엽(Hi-Yeob, Joo)

[정회원]



- 1996년 2월 : 중앙대학교 경영대학 경영학과(경영학사)
- 1999년 2월 : 중앙대학교 일반대학원 경영학과(경영학석사)
- 2003년 8월 : 중앙대학교 일반대학원 경영학과(경영학박사)
- 2005년 5월 ~ 2007년 11월 : 동부CNI IT전략컨설턴트

- 2007년 12월 ~ 2009년 3월 : 한국소프트웨어진흥원 수석

- 2009년 4월 ~ 현재 : 중앙대학교 일반대학원 문화예술경영학과 연구교수

<관심분야>

서비스사이언스, 컨버전스 비즈니스모델링, 신사업 기획, 서비스품질, e-비즈니스전략

최용석(Yong-Seok Choi)

[정회원]



- 2003년 2월 : 중앙대학교 경영학과(경영학사)
- 2005년 2월 : 중앙대학교 경영학과(경영학석사)
- 2009년 8월 : 중앙대학교 경영학과(경영학박사)
- 2009년 ~ 현재 : BK21문화예술산업혁신연구단 선임연구원

<관심분야>

서비스사이언스, 게임경영, 인터넷마케팅, 비즈니스모델