
서비스 산업의 디지털 전환과 ISO 56002 혁신경영시스템의 역할

박세훈 부경대 기술혁신경영연구소 전임연구원

*** 본 저자는 디지털 기반 서비스혁신과 혁신경영시스템에 관심을 두고 있는 연구자로서 앞으로 이 분야에 대한 글을 시리즈로 기고하고자 한다. 본 기사에서는 시리즈의 서문으로 프레임워크, 전략, 혁신 이니셔티브, 혁신 프로세스 관점에서 서비스 산업의 디지털 전환에 혁신경영시스템이 어떤 역할을 할 수 있을지를 서술해 보았다.*

우리가 살고 있는 디지털 시대는 서비스 산업에 혁명적인 변화를 요구하고 있다. 동시에 새로운 기술의 도래와 고객의 기대치 변화는 기업들에게 전례 없는 기회와 도전도 또한 제공하고 있다. 이러한 상황에서, ISO 56002 혁신경영시스템(이하 혁신경영시스템)은 서비스 산업이 직면한 디지털 전환의 딜레마를 극복하는 데 중요한 역할을 할 수 있다.

디지털 기술은 서비스를 제공하는 방식을 재정의하고 있다. 클라우드 컴퓨팅부터 인공지능, 빅데이터 분석에 이르기까지, 이러한 기술들은 더 빠르고 효율적이며, 고객 맞춤형 서비스를 가능하게 한다. 하지만 이 모든 것이 무조건 긍정적인 결과만을 가져오는 것은 아니다. 때로 기술의 도입은 종종 기존의 비즈니스 모델과 충돌하고, 조직 내부에서는 변화에 대한 저항이 생겨날 수도 있다. 혁신경영시스템은 이러한 디지털 전환 과정에서 생길 수 있는 문제를 체계적으로 관리할 수 있는 프레임워크를 제공한다. 이 국제 표준은 혁신을 체계적이고 지속 가능한 방식으로 수행할 수 있는 지침을 제공하며, 기업이 전략적인 목표를 설정하고, 리스크를 관리하며, 전환 과정을 효과적으로 운영할 수 있도록 돕는다. 본 기사에서는 우선 서비스 산업의 디지털 전환 시 혁신경영시스템이 전략적 방향성 수립과 실천적 이니셔티브 및 프로세스 구축에 어떻게 기여할 수 있는지를 살펴 보자.

디지털 혁신의 필요성과 전략적 프레임워크 역할의 혁신경영시스템

현대 서비스 산업에서 디지털 혁신은 선택이 아닌 필수가 되었다. 고객들은 더 빠르고, 더 편리하며, 더 개인화된 서비스를 요구하며, 이러한 요구에 부응하기 위해서는 기존의 운영 방식을 넘어서 새로운 기술을 적극적으로 도입하고 활용해야 한다. 하지만 이 과정은 단순히 새로운 기술을 도입하는 것 이상이며, 조직 전체의 변화, 새로운 운영 프로세스의 도입, 그리고 직원들의 마인드셋 변화까지 모두 포함하는 복잡한 과정이다. 혁신경영시스템은 이러한 변화를 체계적으로 관리할 수 있는 강력한 도구이다. 혁신의 전략을 수립하고, 이를 실행에 옮기는 과정에서 조직이 직면할 수 있는 다양한 문제들을 해결하는 데 도움을 준다. 예를 들어, 이 표준은 조직이 혁신에 필요한 리소스를 효과적으로 할당하고, 변화에 대한 내부 저항을 최소화하는 지침을 제시한다. 또한, 혁신 프로젝트의 성공을 평가하고, 지속적인 개선을 위한 피드백 루프를 구축하는 데도 도움을 준다.

지속 가능한 디지털 전환 전략

지속 가능한 디지털 전환은 단순히 기술의 도입을 넘어서는 것이다. 이는 조직의 장기적인 비전과 목표에 부합하는 방식으로 이루어져야 한다. 혁신경영시스템은 이러한 지속 가능한 전환을 위한 가이드라인을 제공한다. 예를 들어, 이 표준을 따르는 기업은 장기적인 혁신 전략을 수립하고, 지속 가능한 성장을 위한 리소스를 효과적으로 배분할 수 있으며 조직 내부의 혁신 문화를 장려하고, 직원들의 참여와 협력을 통해 지속 가능한 혁신을 추구할 수 있다. 혁신경영시스템은 또한 조직이 리스크를 관리하고, 변화에 능동적으로 대응하며, 지속적인 개선을 위한 프로세스를 구축하는 데 중요한 역할을 하는데, 이를 통해 기업은 디지털 전환의 여정을 보다 효과적으로 관리할 수 있으며, 장기적으로 경쟁력 있는 위치를 유지할 수 있다.

전통적 비즈니스 모델과의 조화

디지털 전환은 기존의 비즈니스 모델을 재해석하고 때로는 새로운 모델로의 전환을 요구한다. 이 과정에서 기업은 자신들의 핵심 가치와 장기적인 비전을 재고해야 하는데, 혁신경영시스템은 이러한 전환 과정에서 전략적인 기준을 제공한다. 이 표준을 통해, 기업은 기존의 강점을 유지하면서 새로운 디지털 기술을 통합하는 방법을 찾을 수 있다. 예를 들어, 기업은 혁신경영시스템을 기반으로 혁신 전략을 수립하여, 기존 비즈니스 모델을 보완하거나 새로운 비즈니스 모델로 전환하는 데 필요한 단계를 체계적으로 계획할 수 있고, 이 과정은 기업이 시장의 변화에 능동적으로 대응하고, 경쟁 우위를 확보하는 데 도움을 줄 수 있다.

서비스 혁신 이니셔티브의 고려사항

디지털 전환의 성공은 조직이 취하는 혁신 이니셔티브에 크게 의존한다. 서비스 산업도 예외는 아니다. 혁신경영시스템은 이러한 이니셔티브를 계획하고 실행하는 데 중요한 지침(8.2.1)을 제공한다. 해당 지침은 또한 세부 항목으로 a)~l) 등 12 개의 항목을 제시하고

있는데, 항목 중 일부는 원론적인 방향성만 제시할 뿐 조직에게 구체적으로 무엇을 고려하라고 요구하지 않는 것도 있다. 조직 스스로가 혁신의 목표와 이니셔티브의 특성에 맞게 구체적인 이니셔티브 운용 기준을 정할 수 있고 정해야 한다. 예를 들어, 모바일 앱을 통한 금융 서비스혁신을 위한 이니셔티브를 수립할 때 ① 고객 중심, ② 조직 문화와의 호환성, ③ 기술적 실행 가능성, ④ 비용 효과 분석, ⑤ 리스크 관리, ⑥ 적법성 및 규제 준수, ⑦ 지속가능성, ⑧ 성과 측정 및 평가 같은 사항들을 고려해 볼 수 있을 것이다.

서비스 혁신을 위한 프로세스 방법론

혁신 프로세스를 생각할 때, 많은 사람들이 간과하는 것 중 하나는 그것이 순환적이며 유연하다는 점이다. 특히 서비스 혁신을 진행할 때 각 단계는 선형적인 순서를 따르는 것이 아니라 필요에 따라 서로를 참조하고 되돌아갈 수 있다. 이는 각 단계에서 얻은 통찰력과 학습을 바탕으로 계속해서 개선과 조정이 이루어질 수 있음을 의미한다. 서비스 혁신 프로세스는 아이디어 발생에서 시작해 개념 상품화, 시장 도입, 솔루션 개발과 같은 단계를 거친다. 그러나 이 단계들 사이에는 강력한 피드백 루프가 존재하며, 이 루프를 통해 각 단계는 독립적인 모듈이 아니라 상호 의존적인 과정으로 작동한다. 예를 들어, 시장에서의 초기 반응을 보고 개념 상품화 단계로 다시 돌아가 제품을 개선할 수 있다. 마찬가지로 솔루션 개발 과정에서 발견된 새로운 기술이나 통찰은 기존의 서비스 제안을 재정의하고, 심지어 아이디어 발생 단계로 회귀하여 전체적인 서비스 개념을 재 구상하는 계기가 될 수 있다. 이렇게 순환적이고 유연한 접근 방식은 서비스 혁신을 더욱 강력하게 만든다. 시장의 변화에 민첩하게 반응할 수 있으며, 고객의 피드백을 신속하게 통합하고, 항상 최적화된 해결책을 제공할 수 있다. 이러한 프로세스는 혁신을 단순한 일회성 이벤트가 아니라 지속적인 성장과 학습의 여정으로 만든다.

서비스 산업의 디지털 전환은 복잡한 과정이며, 많은 도전이 수반된다. 하지만 이러한 도전을 극복하고 기회를 최대한 활용하기 위해서는 체계적인 접근 방식이 필요하다. 혁신경영시스템은 이러한 접근 방식을 제공하며, 조직이 디지털 시대의 도전을 극복하고 지속 가능한 성장을 이루는 데 필수적인 도구가 될 수 있다. 이 표준을 활용함으로써, 기업들은 혁신을 체계적으로 관리하고, 끊임없이 변화하는 시장 환경에서 자신만의 길을 찾아갈 수 있다.

해시태그:

#서비스혁신#디지털전환#혁신경영시스템#ISO56002#혁신이니셔티브#혁신프로세스

관련 표준 및 해당 장절: ISO56002 5.1/ 5.2 / 8.2/ 8.3