이미 서비스의 원격 공급은 스마트폰의 보급 이후에 일부 관찰되고 있다. 서비스 프로세스가 점점 더 잘게 쪼개어지고 이중 일부가 컴퓨터로 처리되면서 발생하는 것이다.

서비스가 원격으로 공급되는 것은 서비스의 일부 과정이 컴퓨터로 처리 가능한 업무로 쪼개어지는 방식으로 나타난다. 이미 글로벌 기업들은 급여, 회계, 조달, 고객관리, 마케팅 등 기업 비즈니스 프로세스의 일부를 분리하여 해외에 위탁하는 오프쇼어링를 활발히 전개해 왔다. 이 소규모 사업체도 나타날 수 있다는 것을 의미한다.

예를 들어, 페이스북과 같은 소셜네트워크 서비스를 이용해서 가게를 홍보하는 사업체는 마케팅 업무 일부를 해외에 본사를 두고 있는 서비스업체에 위탁한 것으로 볼 수 있다. 스마트폰의 보급으로

한편, 공유경제의 성장으로 음식숙박업도 전자상거래와 마찬가지로 온라인 플랫폼을 통해서 거래되고 있다. 소셜 커머스는 음식숙박업의 마케팅(프로모션), 지불(할인쿠폰 발행) 등의 업무를 온라인으로 처리하고 있다. 이용자들이 SNS, 블로그에 올리는 각종 후기와 평가는 소비자들의 선택에 영향을 미치고 있으며, O2O 서비스 사업자들은 공급자뿐만 아니라 소비자에 대한 평점을 측정함으로써 불량 사업자와 블랙 컨슈머 모두를 시장에서 물러나도록 하고 있다

때문에 컴퓨터로 처리할 수 있는 업무의 범위가 과거보다

인공지능이 영상 인식, 음성 인식, 자연어 처리 등에서 두각을 나타내고 있기 때문에 컴퓨터와 사람의 의사소통에 필요했던 사용자 인터페이스가 보다 더 유연화 될 수 있다는 것을 의미한다.

해외에서도 공급될 수 있다. 서비스업이 교역재화되어서 지역 수요와 공급에도 영향을 미칠 수 있다. 현재는 공유경제 등 플랫폼 서비스로 공급되는 양상이 관찰된다. 전자상거래, O2O 서비스 등과 같이 온라인 플랫폼에 기반한 서비스는 해외에서도 공급될 수 있다. 해외 사업자도 인터넷을 통해서 국내 소비자를 대상으로 서비스를 공급할 수 있는 것이다. 넷플릭스와 같은 디지털 컨텐츠 서비스뿐만 아니라 여타 서비스업들도 온라인 플랫폼을 통해서 거래되는 비중이 높아지고 있기 때문에 서비스의 교역재화는 점점 더 확대될 것으로 보인다. 무역정책, 조세 정책 등에 있어서도 서비스의 원격 공급되는 환경을 고려해야 한다.

한편, 제조업의 자동화 위험이 높게 나타나는 것은 향후 앞으로 리쇼어링이 일자리에 양적인 규모에서는 크게 유의미한 영향을 미치지 못할 것임을 시사한다. 이미 선진국에서는 ’리쇼어링’ 움직임이 나타나고 있지만, 신규 설립되는 공장은 스마트팩토리 형태를 취하는 경우가 많은 것으로 나타나고 있다. 특히, 3D 프린터 기술을 이용해서 제조업 공정도 완전히 새로운 방식으로 구현되고 있는 상황이다. 해외 진출한 국내 기업이 다시 국내로 회귀할 경우라 해도, 결국은 인공지능에 의한 자동화에 의해서 과거의 공정은 경쟁력이 잃기 쉽다. 향후 리쇼어링 관련 정책에서 인공지능의 영향도 깊게 고려할 필요가 있는 것이다.