

GLOBAL TREND

세계지방자치동향

미국

미국 아이오와주 North Liberty 시의 근린지역 엠버서더 프로그램

미국

캘리포니아 주(州) 산타 모니카 시 (City of Santa Monica) 가뭄 대비를 위한 지속가능한 수자원 시설 프로젝트

일본

일본의 고향납세제도에 관한 이용자 의식 및 이용실태 조사

독일

독일의 지역간 공동체와 행정역량 강화를 위한 실험

한국

민간역량 중개형 플랫폼 운영 -경기도 '배달특급' 사례



민간역량 중개형 플랫폼 운영

- 경기도 '배달특급' 사례

1) 민간역량 중개형 공공플랫폼 도입 배경

- ▶ 경기도는 2016년에 경기중소기업 연합회와 같은 여러 지역 경제 단체들과 공동출자하여 경기도주식회사를 설립하였음
- ▶ 경기도 주식회사에서 운영 중인 대표적인 플랫폼으로는 공공 배달 플랫폼인 '배달특급'이 있음
- ▶ '배달특급'은 위치기반 온라인 결제 서비스를 통한 정보를 바탕으로 음식 배달 서비스를 제공하는 플랫폼인 민간 플랫폼(음식배달업·택시호출서비스)의 독점화로 인한 소상공인의 피해를 줄이려는 목적에서 도입되었음
- ▶ 민간 플랫폼의 높은 수수료 부과로 인해 '음식을 팔아도 적자'라는 소상공인 불만이 누적된 상황에서 이에 대한 대책이 필요하였고, 그 대안 중 하나로 '배달특급'이 출현하게 되었음
또한, '배달특급'의 도입 배경에는 이재명 전 경기도지사의 지역화폐정책 활성화를 위한 노력이 자리잡고 있음
- ▶ 이재명 전 도지사는 지역화폐정책에 정치적 이슈를 선점하고 지역화폐의 실질적 효과를 증명하고자 하였으며, 그 일환으로 도민들이 지역화폐를 온라인상에서 일상적으로 사용할 수 있고, 골목상권에 자리잡은 소상공인들에게 지역화폐 사용의 직접적인 이익이 돌아갈 수 있는 공공배달앱인 '배달특급'을 도입하게 된 것임

2) 민간역량중개형 공공플랫폼 이용 및 운영 현황

- ▶ '배달특급'의 경우 플랫폼 서비스를 개시한 지 1년 6개월 정도가 지났을 때 음식 가맹점 5만여 개, 소비자 가입자 수 77만 명, 누적 거래액 1,700억 원을 달성하였음
- ▶ 경기도는 공공기관인 경기도 주식회사에 '배달특급'을 위탁하여 운영하고 있는데, 민간 기업에 위탁하지 않고, 공공기관에 위탁하여 운영을 하게 된 이유는 공공기관 위탁이 민간 위탁에 비하여 공공성 확보 및 관리·감독에 유리하고, 공공기관 위탁을 통해 사업의 영속적 운영 및 전문성 확보가 가능하기 때문임

- ▶ 또한, 경기도 주식회사는 상법상 주식회사로 신속한 의사결정 및 유연한 사업 운영이 가능하고 연중 상시 채용을 통한 인력 채용의 신속성 및 안정성 확보가 가능하며, 오픈 이노베이션 및 민간과의 유연한 업무 협업에 유리한 장점이 있음
- ▶ 기획·운영·예산·대관 등의 업무는 경기도 주식회사가 수행하는 한편, 기술 개발 업무의 경우 IT기술개발 업체를 공모한 결과로 NHN 컨소시엄과 공동으로 수행하고 있음
- ▶ 경기도 주식회사 플랫폼 실에는 플랫폼기획팀, 플랫폼전략팀, 플랫폼 지역1팀, 플랫폼 지역2팀, 플랫폼 지역3팀 등 총 5개 팀이 존재하며, 현재 총 30명이 근무 중임
- ▶ 미디어실, 기획경영실, 대외협력팀 등 플랫폼 운영에 대한 지원 조직이 별도로 있으며, 신사업추진단도 별도로 존재함

3) 민간역량 중개형 공공플랫폼의 효과성 및 필요성 인식

- ▶ '배달특급' 앱의 경우 처음 런칭되었을 때에는 배달 서비스의 이용자인 경기도민의 해당 앱에 대한 인식은 낮은 수준이었음
- ▶ 지역화폐 충전 시 할인(6%~10% 추가 적립 및 할인)을 받을 수 있으며, 추가 쿠폰 제공(5% 쿠폰) 등을 제공하는 '배달특급'의 혜택에 대해서도 인식하지 못하였음
- ▶ 그러던 중 코로나로 인한 재난지원금을 지역화폐로 제공하는 정책이 시행되면서, 지역화폐에 대한 전반적인 인식이 개선되었고, 지역화폐를 사용하게 되면 지역 내 소상공인에게 도움이 된다는 인식이 널리 퍼지면서, 지역화폐를 이용하고자 하는 사람들이 증가하게 되었음
- ▶ 그에 따라 지역화폐를 사용할 수 있는 사용처에 대한 지역민들의 니즈가 '배달특급'의 이용률을 크게 높이는 계기로 작용하였음
- ▶ 지역 소상공인들의 경우 '배달특급'을 이용하게 되면, 민간배달 앱을 이용할 때 부담해야 하는 10-15%의 광고비 수수료 대신 1% 내의 수수료만을 부담하면 되는 혜택이 알려지고, 소비자들의 지역화폐 사용이 본격화되면서 '배달특급' 가맹점으로 가입하게 되었음
- ▶ 총 가맹점 수, 소비자 가입자 수, 누적 거래액 등의 수치가 보여주듯이 '배달특급'은 전국 지자체의 공공 배달서비스 앱 중 가장 크게 성공하였다고 평가할 수 있음

4) 민간역량중개형 공공플랫폼 이용자의 평가 및 개선 의견

- ▶ '배달특급'에 대해서는 경기도 자체적으로 이용자에 대한 설문조사를 진행한 바 있음
- ▶ 해당 조사 내용 중 '배달특급'이 경기도민에게 도움이 되는지에 대한 질문에 대해 응답자의 67.3%가 "매우 그렇다", 27%가 "그렇다"라고 응답하여, 전체 응답자의 94.3%가 '배달특급'이 경기도민에게 도움이 된다고 인식하고 있음을 알 수 있음

- ▶ 한편, ‘배달특급’이 소비자에게 도움이 되기 위해서 개선 또는 확대되어야 하는 서비스로 ‘할인 쿠폰 확대’(53.9%)와 ‘가맹점 수 확대’(38.3%)로 조사되었음
- ▶ 응답자의 대다수가 배달비 인상 및 타 배달앱과의 경쟁력을 위해 할인 쿠폰의 확대가 필요하다고 응답하였고, 타 배달앱 대비 가맹점 수와 앱 편리성 측면에서 경쟁력이 떨어진다는 응답이 많은 것으로 보고되었음 배달특급이 추가로 제공해야 할 공익적 서비스가 무엇인지에 대한 질문에 대해 응답자의 과반수 이상(50.3%)이 주변 동네의 모든 음식점에 대한 정보 안내 서비스를 1순위로 꼽았고, 그 이외 결식아동에 대한 편의 제공 등 복지 서비스(21.6%), 다회용기 사용 등 친환경 서비스(19.1%), 주민 일자리 제공(9%) 순으로 높은 응답을 나타내었음

5) 유사 공공 또는 민간 플랫폼 대비 강점 및 약점

- ▶ 민간 배달앱과의 유사도가 매우 높은 편인 ‘배달특급’이 민간 배달앱에 비해 가지고 있는 강점은 지역별 맞춤형 전략에 특화되어 있다는 점임
- ▶ 경기도는 타 지역에 비해 신도시가 많으며, 농촌과 도시가 혼재된 광역자치단체이므로 이러한 지역적 특성을 반영한 차별화된 전략이 좋은 성과를 내는 핵심 요인임
- ▶ 먼저, 경기도는 신도시 아파트가 밀집되어 있는 지역의 경우 일명 ‘맘카페’가 활성화 되어 있는데, 이를 활용하기 위해 맘카페 간담회, 맘카페 맞춤형 홍보 등 핵심 타겟층을 겨냥한 마케팅 정책을 펼쳤음
- ▶ 또한, 민간배달앱의 경우 농촌 지역에 제공하는 서비스는 상대적으로 소홀한 측면이 존재하는데, 이에 비해 ‘배달특급’은 경기도의 31개 시·군에 공평하게 서비스를 제공하고 있어 이른바 소외지역에서의 서비스 제공이 강점이라고 할 수 있음
- ▶ 일부 기초 단위에서 서비스를 제공하는 것과 달리 경기도가 광역 단위에서 서비스를 제공하고, 지역별로 세분화한 정책을 시행하고 있다는 점은 다른 지자체의 유사 공공 배달앱과의 차별점이자 성공 요인이라고 평가할 수 있음

6) 민간역량증개형 공공플랫폼의 향후 추진 방향

- ▶ 공공플랫폼은 민간플랫폼에 비해 기술 개발에 제약이 많으며, 서비스의 품질이 떨어질 수밖에 없는 상황으로 민간플랫폼과의 경쟁이 어려운 현실을 인식한 가운데 향후 추진 방향을 설정해야 함
- ▶ 먼저, 공공플랫폼은 민간플랫폼을 완전하게 대체할 수 없으므로, 민관 하이브리드 투자 방식의 플랫폼을 공공플랫폼의 주요 모델로 삼을 필요가 있음
- ▶ 플랫폼 서비스를 개시할 때 민간의 빠른 IT 기술 개발력과 공공기관의 예산 능력, 지자체 대응(영업) 능력과 경험이 결합된 하이브리드 플랫폼 사업을 기획할 필요가 있음

- ▶ 민간의 장점과 공공의 장점을 결합하여 시너지 효과를 얻게 되면, 더 안정적이고, 신속한 서비스 제공이 가능할 것임
- ▶ 둘째, 공공플랫폼이 가진 다양한 가치를 인식하고, 이러한 가치들을 반영한 서비스를 제공하는 방안을 지속적으로 고민해야 함
공공플랫폼에서는 무료로 지역별 위치 정보에 기반한 맞춤형 서비스 제공이 가능하며, 공공플랫폼에 가입한 회원(주민) 수가 어느 정도 확보되었을 때, 다회용기 도입이나 지역특산물 판매 촉진 등 여러 공적 목표 달성을 위한 다양한 후속 사업들을 기획할 수 있음
- ▶ 셋째, 공공플랫폼은 민간플랫폼과 경쟁하기 보다는 민간플랫폼이 제공하는 서비스의 사각지대를 채울 수 있는 역할을 수행해야 함
- ▶ '배달특급'이 민간배달앱이 서비스를 제공하지 않는 농촌지역에 도시지역과 동일한 품질의 서비스를 제공하는 역할을 수행하는 것과 같은 접근 방식이 필요함
- ▶ 넷째, 공공플랫폼의 중장기적인 자원 조달 방안이 마련되어야 함
- ▶ 중장기적인 시각에서 수립된 예산과 사업 계획이 수반되지 않으면 정치적 환경의 변화에 따라 공공플랫폼에 대한 투자정책이 변동되는 사례가 빈번하게 발생할 수 있음
- ▶ 공공플랫폼의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 위해 인력 및 재정의 안정적 확보가 필수적이라고 할 수 있음
- ▶ 마지막으로, 규모의 경제를 고려하여 플랫폼 설계 주체를 설정해야 함
- ▶ 공공배달앱의 경우 전국적으로 약 50개 지자체의 실패 사례가 존재하며, 그동안 지자체 수준에서 공공배달플랫폼을 우후죽순 개발하였으나, 성공적인 사례는 극히 드뭄
- ▶ 이러한 사례에서처럼 특정 서비스의 규모의 경제가 달성될 수 있는 지점에 대해 고민하여 공공플랫폼을 공통화 및 표준화하고, 이를 광역/기초자치단체가 공동으로 이용하면 국가 예산의 낭비를 막고 효율성을 달성할 수 있을 것임