

# ‘유통 분야 전문용어 사용 실태 현황 조사’ 요약

## 1. 조사 배경 및 목적

### 1) 조사 배경

- 우리나라의 유통 산업은 지난 1996년 유통 시장 개방 이후 해외로부터 새로운 업태가 도입되고 소매 유통시장 규모가 지속적으로 성장해 오고 있음. 이와 함께 정보통신 기술의 발달로 온라인 쇼핑 및 모바일 쇼핑 등 새로운 형태의 소매 형태가 함께 발전하면서 새로운 개념의 용어도 쏟아져 나오고 있음.
- 유통산업은 이와 같이 우리 국민의 일상 소비 생활과 밀접한 관계에 있으나, 유통 경로에 참여하는 주체(생산자, 유통업자, 소비자)와 유통 경로의 접점(생산자와 유통업자, 유통업자와 소비자) 그리고 관련 법령, 대학 교재, 용어집, 유통 관련 국가 자격증 시험 교재 등 유통 용어에 대한 의미와 해석이 상이하여 순화와 표준화가 시급한 실정임.

### 2) 조사 목적

- 우리 국민이 접하는 산업 분야 중 생활과 가장 밀접한 분야인 유통 분야 전문용어의 표준화와 통합적이고 체계적인 관리로 국민 언어생활의 편리를 도모하는 것을 본 조사의 주요 목적으로 함.
- 이를 위해 정확한 실태 조사와 개선 방안을 제시함으로써 정책적, 법률적 및 실무적 필요에 대한 기초 자료를 제공하고자 함.

## 2. 조사 과정 및 내용

### 1) 조사 과정 개요

- 본 과업의 조사기간(시간적 범위)은 2013년 5월부터 2013년 12월까지임.
- 본 과업은 크게 문헌 조사 → 유통업체 조사 → 소비자 조사의 3단계로 진행되었으며, 이를 토대로 유통 분야 전문용어 사용 실태 현황 조사 최종 실태표를 도출함.
- 3단계 조사를 거쳐 도출된 최종 실태표는 유통 분야 전문가 및 국어학자 자문과 국립국어원 관계자의 의견을 수렴하여 최종 확정하였으며, 최종보고서를 작성하여 발주기관에 제출함.

## 2) 조사 내용

### (1) 문헌 조사

#### ○ 대상

- 국내외 유통 관련 문헌 및 용어집에서 사용되고 있는 전문용어.
- 국가 자격시험 유통관리사 2급 교재의 유통 전문용어.
- 표준국어대사전에 등재된 유통 전문용어.
- 법률(유통산업발전법) 용어.

#### ○ 결과

- 문헌 조사를 통해 유통업체 조사를 위한 유통 분야 전문용어 1,249개 용어를 최종 도출하였으며, 도출된 용어는 유통 분야 국가자격 시험인 유통관리사 2급 출제범위를 토대로 대분류/중분류/세분류로 구분하였음.

#### ○ 문헌 조사 중점 용어

- 국민의 언어생활과 밀접한 관계를 맺고 있는 유통 분야의 용어.
- 학계·교육 현장에서 사용되고 있는 전문용어.
- 소매업 경영과 관련한 제반 활동 및 기능으로부터 파생되는 용어.
- 백화점과 할인점 등의 대형점 관련 유통 용어.
- 편의점과 프랜차이즈 등의 소형점 관련 유통 용어.
- 물류산업은 제외한 온라인 쇼핑 관련 유통 용어.
- 전통시장 관련 용어.
- 법률적 관점과 관련된 기관의 사용 용어.
- 기존의 유통 관련 사전, 용어집, 관련 법규, 국가 자격증 시험 교재, 대학 교재 등을 대상으로 총 목록표의 양식에 의거 조사.

### (2) 유통업체(소매업태별)의 사용 실태 조사

○ 문헌 조사를 통해 수집된 유통 분야 전문용어에 대해 유관 기관 20개 업체를 전문가 대상으로 설문 조사 실시.

○ 설문내용 : 사용 추세, 사용 양상, 소비자 밀접성 판단 등.

### (3) 소비자 밀접 유통 분야 전문용어 실태 조사

○ 대상 용어 : 유통업 종사자, 유통학자, 국립국어원이 소비자와 밀접하게 관련되어 있다고 판단한 용어 50개.

○ 조사 절차 : 조사 기획과 설계, 실태 조사, 자료 처리 및 분석 등.

- 조사 항목 : 소비자들의 인지도(들어 본 경험이 있는지), 이해도(의미를 제대로 알고 있는지의 여부), 사용 여부(일상생활에서 직접 사용하는지의 여부), 태도(국어생활에서 이 말을 써도 되는지의 여부) 및 우리말로 바꿀 수 있는 순화 용어 제안.
- 결과 : 유통 분야 전문용어 중 소비자와 밀접하게 관련된 유통 소비자 용어 50개에 대한 설문지를 전국에 1,300부를 배포, 이중 1,217부를 회수하여 93.6%의 회수율을 보였고, 전국 각지에서 10월 14일부터 10월 26일까지 약 2주에 걸쳐 설문 조사를 실시하였음. 이 중 불성실 응답 설문지 30부를 제외하고 1,187부를 분석하여 회수 대비 코딩률 97.5%를 달성함.

### 3) 분류표 및 실태표 도출

- 분류표는 문헌 조사를 통해 최종 확정된 1,249개 용어는 유통 분야 유일의 국가자격 시험인 유통관리사 2급 검정기준을 참고하여 유통 일반, 유통 마케팅, 유통 정보, 유통 상품의 총 4개 과목으로 분류하였다. 다만, 상권분석은 유통 마케팅으로 포함시켰고, 상품과 관련된 유통 상품 분야를 별도로 구분하였음.
- 각 과목은 유통관리사2급 세부출제기준의 대분류/중분류/세분류를 토대로 선정하였으며, 이는 연구진의 주관적 판단을 보완하기 위해 활용하였음.
- 그리고 문헌 조사 → 유통업체 현장 조사 → 소비자 전국 조사와 본 용역 연구자를 중심으로 유통 관련 학계(학회, 교수진 등), 업계(주요 소매업체별 경영진), 유통 분야 전문가, 소비자, 국어학자 등으로 구성하여 자문회의를 거쳐 유통 분야 전문용어 사용 실태 현황 조사 실태표를 도출함.
- 현황 조사 실태표 양식은 다음과 같음.

No. 1-1-1	유통분야 분류	유통 일반 ▶ 유통의 이해 ▶ 유통 산업			
용어 (한/영/漢)		사용 추세	쇠퇴	사용 중	최근 등장
의 미			사용 양상 및 전문가 평가	단일 표준	복수 혼란
		시험 출제 여부	있음		없음
동의어 및 관련어		소비자 밀접 용어	여		부
국어사전 등재여부					
법령(유통산업발전법)					
표준안 제안					

### 3. 결론 및 시사점

- 대형마트, SSM, 드러그스토어 등 소매업태에 대한 사항은 학계, 업계, 관련 기관과 산업통상자원부 관계자가 공청회나 협의를 통해서 업태의 정의에 대한 사항을 재조명할 필요가 있음.
- 특히 새로 도입된 용어에 대한 소비자의 태도는 조사에서도 잘 나타나고 있는바, 처음 접한 용어를 사용하려는 태도가 있으므로, 언론 기관 등에서도 용어 사용에 대한 관심을 갖고 실제 보도 등을 할 필요가 있겠음. 예를 들면 판매시점정보관리를 의미하는 ‘POS(point of sales)’ 는 우리나라에 도입된 지 25년이 지났고 향후 이를 대체하는 시스템으로 ‘RFID(무선 주파수 식별법)’ 가 도입되고 있는바, 도입 및 사용 초기에 용어 사용에 대한 표준화 내지는 순화가 필요할 것으로 사료됨.
- 이미 소비자들이나 업체, 언론 등에서 사용이 대중화된 것으로 국어학 관점에서는 잘못되어 수정할 필요가 있는지 검토할 필요가 있겠음. 예를 들어 상설할인매장을 의미하는 ‘Outlet’ 은 대부분 ‘아울렛’ 으로 표기되고 있지만, 국어학적인 관점에서는 ‘아웃렛’ 이 맞는데 이런 경우 복수 표준화 등이 필요하지 않을지 연구할 필요가 있다고 사료됨.
- 마지막으로 유통 분야 전문용어 표준화 작업과 관리 시 다음과 같은 사항을 생각해 볼 필요가 있음.
  - 본 과업을 수행하는 데 있어서 전문용어 표준화 작업이 생각보다 간단한 일이 아니라는 것을 체험했으며, 사용자(소비자)에게 정보를 제공하거나 언어의 호환성을 확보하여 언어정보전달에 있어 사회·경제적 효율성을 증가시키는 효과가 나타날 수 있음.
  - 하지만 표준을 설정하고 유지, 관리 및 변경하는 데 직접적인 비용이 많이 소요될 수 있으며, 전문용어 사용자의 입장에서 시장에 표준화된 전문용어만 존재하는 경우 개인의 기호에 따른 용어 선택에 제약을 받을 수 있음. 따라서 이러한 용어 표준화가 표현의 자유를 제약하는 것이 아니라 사회 전반의 이익을 도모하는 것이라는 점을 사회 일반에 납득시켜야 함. 이를 위해서는 우선 용어 표준화로써 얻어지는 경제적 효과를 과학적으로 입증할 필요가 있음.