



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

소상공인컨설팅에 있어서의
컨설팅품질이 추천의향에 미치는 영향

— 서울시 지원사업을 중심으로 —



한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

전 승 기

석 사 학 위 논 문
지도교수 송거영

소상공인컨설팅에 있어서의 컨설팅품질이 추천의향에 미치는 영향

-서울시 지원사업을 중심으로-

The Effect of the Quality of Small Business
Consulting on the Intention of Recommendation:
Focusing on the Service Provided by Seoul City



HANSUNG
UNIVERSITY

2019년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

전 승 기

석사학위논문
지도교수 송거영

소상공인컨설팅에 있어서의 컨설팅품질이 추천의향에 미치는 영향

—서울시 지원사업을 중심으로—

The Effect of the Quality of Small Business
Consulting on the Intention of Recommendation:
Focusing on the Service Provided by Seoul City

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2019년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

전 승 기

전승기의 컨설팅학 석사학위 논문을 인준함

2019년 12월 일



심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

소상공인컨설팅에 있어서의 컨설팅품질이 추천의향에 미치는 영향

- 서울시 지원사업을 중심으로 -

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

전 승 기

본 연구는 서울에서 실시하고 있는 소상공인컨설팅지원사업에 있어 컨설팅품질이 추천의향에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고 컨설팅과정품질과 추천의향 간의 관계에서 컨설팅결과품질의 매개적 역할과 집단 간 인식 차이가 있는 지 검정하여 시사점을 제시하고자 하였다. 소상공인은 우리 경제에서 차지하는 비중이 매우 높을 뿐 아니라 서민경제의 근간이라 할 수 있다. 그러나 소상공인들은 저성장 기조의 장기화로 어려움을 겪고 있으며 소상공인 간 경쟁의 심화로 수익성이 악화되어 빈번하게 창업과 폐업이 반복되고 있다. 또한 온라인 쇼핑 증가, 라이프스타일 변화 등 내수환경과 소비행태가 변화하고 있어 지역 상권을 중심으로 하는 소상공인의 경영환경은 더욱 어려워지고 있다. 소상공인들은 이러한 환경변화에 관련 정보나 대응역량이 부족한 실정이며 규모의 영세성, 경제적·시간적 한계로 제대로 대처하지 못하고 있다. 서울시는 소상공인들에게 경영환경변화에 대한 대응역량을 높여 안정적

인 사업운영을 지원하기 위해 소상공인컨설팅을 지원하고 있다. 본 연구는 서울시 소상공인컨설팅 수행기관인 서울신용보증재단에서 컨설팅 이용자 등을 대상으로 실시한 2018년 서울시 소상공인종합지원사업 평가를 위한 만족도조사의 원자료를 연구 자료로 활용하였다. 통계적 검정은 SPSS 22.0, AMOS 22.0 프로그램을 사용하였으며 기초통계량분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도분석, 확인적 요인분석, 구조방정식모형분석을 순차적으로 실시하였다. 연구결과, 첫째, 컨설턴트의 전문지식 활용과 적절한 지도방법 등 컨설턴트수행품질은 컨설팅결과품질에 긍정적인 영향을 미치지만, 지원과정·지원기간 등 정부지원품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 컨설팅이 절차나 과정의 편리함보다는 매장운영이나 매출증대, 경영개선에 실질적인 도움이 되어야 컨설팅결과 만족이 이루어지는 것을 의미한다. 둘째, 컨설팅결과품질이 높을수록 추천의향이 높아지는 것으로 나타났다. 많은 서비스품질 연구결과와 마찬가지로 서울시 소상공인컨설팅에 있어서도 컨설팅품질은 컨설팅결과에 대한 만족에 영향을 주고 이는 추천의향으로 연결되는 것을 확인하였다. 또한, 컨설팅결과품질은 컨설턴트수행품질과 추천의향 간에 매개 작용을 하는 것을 확인하였다. 셋째, 업력과 매출규모로 구분한 집단 간의 경로에 차이가 있음을 확인하였다. 업력과 매출규모에 따라 컨설팅에 대한 인식이나 기대, 경영상의 고민에 차이가 있으므로 이를 고려하여 컨설팅 지원 체도를 운영하는 것이 필요함을 나타내고 있다 할 수 있다. 이러한 연구결과를 바탕으로 서울시 소상공인컨설팅의 컨설팅품질과 추천의향을 더욱 높여 이용자들의 지지와 신뢰가 구전으로 이어져 더 많은 사람들이 서비스를 이용할 수 있도록 실무에 기여하고, 그동안 연구가 미흡하였던 서울시 소상공인컨설팅에 대한 학술적 관심을 제고하기 위한 시사점을 제시하였다.

【주제어】 소상공인컨설팅, 자영업클리닉, 컨설팅품질, 추천의향

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 배경 및 목적	1
1.2 연구의 범위 및 방법	4
II. 이론적 배경 및 선행연구	6
2.1 경영컨설팅	6
2.1.1 경영컨설팅의 정의	6
2.1.2 경영컨설팅의 역할과 활용	1
2.2 서울시 소상공인컨설팅 지원사업	4
2.2.1 소상공인의 정의	4
2.2.2 소상공인의 현황	6
2.2.3 서울시 소상공인컨설팅(자영업클리닉)	81
2.3 컨설팅품질	2
2.3.1 컨설팅품질의 개념	2
2.3.2 컨설팅품질의 측정	3
2.4 추천의향	28
2.5 선행연구	30
2.5.1 컨설팅과정품질과 컨설팅결과품질 간의 관계에 관한 연구	03
2.5.2 컨설팅과정품질과 추천의향 간의 관계에 관한 연구	03
2.5.3 컨설팅결과품질과 추천의향 간의 관계에 관한 연구	13
2.5.4 컨설팅결과품질의 매개효과에 관한 연구	23
2.5.5 집단유형 간 조절효과에 관한 연구	33
2.5.6 선행연구와의 차별성	4
III. 연구 설계	35
3.1 연구모형	5
3.2 연구가설	36
3.3 변수의 조작적 정의 및 설문 구성	7
3.3.1 변수의 조작적 정의	7

3.3.2 설문 구성	39
3.4 자료의 수집 및 분석	40
3.4.1 자료의 수집	40
3.4.2 자료의 분석	40
IV. 연구 결과	41
4.1 표본의 특성	41
4.2 기초통계분석	42
4.2.1 기술통계량분석	42
4.2.2 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석	43
4.3 측정모형분석	44
4.3.1 집중타당성 검정	44
4.3.2 판별타당성 검정	46
4.4 가설 검정	48
4.4.1 연구모형의 적합도 검정	48
4.4.2 기본가설 검정	49
4.4.3 매개효과 검정	50
4.4.4 조절효과 검정	51
4.4.5 가설검정 결과 요약	58
V. 결 론	59
5.1 연구결과 및 시사점	59
5.2 연구의 한계 및 향후 연구방향	63
참 고 문 헌	64
ABSTRACT	73

표 목 차

[표 2-1] 연구자들의 경영컨설팅 정의	7
[표 2-2] 주요 기관별 경영컨설팅 정의	9
[표 2-3] 2019년 중소기업 컨설팅 지원 대상	3 1
[표 2-4] 소상공인 관련 법률의 변화	51
[표 2-5] 자영업클리닉 컨설팅 내용	91
[표 2-6] 자영업클리닉 지원 절차	91
[표 2-7] 서울시 소상공인컨설팅과 중앙정부 지원 컨설팅의 비교	0 2
[표 2-8] 서비스의 주요 특성	12
[표 2-9] 지각된 서비스품질 향상을 위한 기준	5 2
[표 3-1] 연구가설	73
[표 3-2] 변수의 조작적 정의	83
[표 3-3] 설문 항목	93
[표 4-1] 표본 특성	14
[표 4-2] 개별 측정변수의 기술통계량	24
[표 4-3] 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석	34
[표 4-4] 모형적합도 판단지수	44
[표 4-5] 최초 집중타당성 검정 결과	54
[표 4-6] 2차 집중타당성 검정 결과(최종)	6 4
[표 4-7] 잠재변수 간의 판별타당성 분석 결과	7 4
[표 4-8] 연구모형에 대한 적합도 분석 결과	8 4
[표 4-9] 기본가설 검정 결과	94
[표 4-10] 매개효과 검정 결과	05
[표 4-11] 다중집단확인요인분석에 의한 교차타당성 분석결과(업력)	2 5
[표 4-12] 다중집단비교분석에 의한 조절효과 검정결과(업력)	2 5
[표 4-13] 업력에 따른 경로 차이	35
[표 4-14] 다중집단확인요인분석에 의한 교차타당성 분석결과(매출액)	5 5
[표 4-15] 다중집단비교분석에 의한 조절효과 검정결과(매출액)	5 5

[표 4-16] 연매출액 규모에 따른 경로 차이	65
[표 4-17] 가설검정 결과 요약	85



그 립 목 차

[그림 2-1] 주요 국가별 소상공인 수 및 비중	61
[그림 2-2] SERVQUAL 모형	42
[그림 2-3] Grönroos의 2차원 모형	52
[그림 2-4] SERVQUAL 모형과 KS-SQI 모형의 관계	62
[그림 3-1] 연구모형	63
[그림 4-1] 기본가설 검증 결과	05
[그림 4-2] 업력에 따른 경로 차이	45
[그림 4-3] 연매출액 규모에 따른 경로 차이	75



I. 서 론

1.1 연구의 배경 및 목적

우리나라의 소상공인 사업체수는 2017년 현재 약 319만 개로 총사업체의 85.3%이며, 소상공인 종사자는 637만 명으로 총 종사자수의 36.8%의 비중을 차지하고 있다(통계청, 2019). 소상공인은 국민경제에서 차지하는 비중이 매우 높을 뿐 아니라 일상생활에서 필요로 하는 여러 가지 재화나 서비스를 공급하며, 영업권의 범위가 주로 특정 지역에 한정되는 등 지역기반성이 강하여 지역경제의 뿌리로 지역경제에 많은 역할을 하고 있다(소상공인진흥원, 2007).

그러나 소상공인들은 저성장 기조의 장기화, 내수 증가세 둔화, 소비심리 위축 등으로 경영상의 어려움을 겪고 있다. 이러한 가운데 베이비부머 세대의 은퇴와 다른 대안의 부재, 낮은 진입 장벽 등으로 창업이 계속되고 있어 소상공인 간 경쟁이 심화되어 경영여건이 지속적으로 악화되고 있다(중소기업청, 2016). 경영환경에 있어서도 온라인쇼핑과 해외소비, 해외직구의 증가 등 내수환경의 변화와 주 52시간, 워라벨, 회식문화 감소 등 소비행태의 변화를 겪고 있다. 또한 복합쇼핑몰, 대형마트, O2O서비스 확산 등 유통환경 역시 변화하고 있어 지역 상권을 중심으로 하는 소상공인의 경영환경은 더욱 어려워지고 있다.

소상공인들은 이러한 경영환경 변화에 대한 관련 정보나 대응 역량이 부족한 실정이며 규모의 영세성, 경제적·시간적 한계 등으로 제대로 대처하지 못하고 있다. 소상공인의 경영악화와 실패에 따른 비자발적 폐업은 소상공인 당사자와 가계의 경제적 어려움은 물론, 국가의 경제적 부담과 사회적 비용을 초래한다. 따라서 소상공인들에게 경영환경변화에 대한 대응 역량을 높여 경영개선과 경영의욕을 고취하고 안정적인 사업운영을 지속할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다. 이를 위해 소상공인들의 현재 경영상황과 문제점을 진단하고 경쟁력 향상을 도모하기 위한 방안을 함께 고민하고 실행을 지원하는 컨설팅은 유용한 수단이라 할 수 있다.

정부의 중소기업 컨설팅지원사업은 1999년 생산성 제고와 생산구조 고도화를 위해 시작한 이후, 2005년 쿠폰제 경영컨설팅, 2012년 중소기업 건강검진프로그램, 2016년 과제 중심 컨설팅 등으로 변화하면서 현재까지 지속적으로 운영되고 있다. 정부의 소상공인에 대한 컨설팅지원사업은 1999년 2월 전국 13개소에 소상공인지원센터를 설치하면서 시작되었다. 초기에는 창업상담과 창업컨설팅 중심으로 지원이 이루어졌으나 점차 경영컨설팅 부문으로 확대 운영되었다. 서울시는 2006년 1월 소상공인지원센터의 운영이 중소기업청(현 중소벤처기업부)에서 지방자치단체로 위임되면서 소상공인지원사업을 시작하였다. 이후 2011년 8월 소상공인지원센터 운영권한이 다시 소상공인지원진흥원(현 소상공인시장진흥공단)으로 이양하게 되자 독자적으로 서울시경영지원센터를 설치하였으며, 2016년 7월에는 서울시자영업지원센터로 확대 개편하여 소상공인컨설팅 등을 지원하고 있다.

이와 같이 중소기업과 소상공인에 대한 컨설팅지원사업은 비슷한 시기에 시작되었으나 관련 연구에서 상당한 차이를 보이고 있다. 컨설팅 관련 연구에 있어서 중소기업 컨설팅지원사업과 수진 중소기업을 대상으로 하는 연구들은 비교적 활발한 편으로 연구주제도 정부지원 컨설팅의 성공요인, 컨설팅서비스 품질, 컨설턴트 역량, 컨설팅 성과, 컨설팅 만족도, 컨설팅 활용도 등 폭넓게 이루어지고 있다. 그러나 소상공인의 경우 창업이나 창업컨설팅에 대한 연구는 다수 있으나 소상공인 경영컨설팅에 관한 연구는 많지 않다. 특히, 서울시 소상공인컨설팅을 대상으로 하는 연구는 매우 미흡한 실정이다. 소상공인이 우리 경제·사회에서 차지하는 비중과 어려운 경영환경, 부족한 대응 역량 등을 고려할 때 소상공인의 경영안정과 경쟁력 향상을 지원하기 위한 컨설팅과 이에 대한 연구가 보다 활발하게 이루어질 필요가 있다.

본 연구는 서울시에서 소상공인종합지원사업의 일환으로 실시하고 있는 소상공인컨설팅에 있어서의 컨설팅품질이 추천의향에 미치는 영향에 대해 연구하고자 하였다. 최근의 연구들은 실증분석을 통해 서비스품질은 고객만족의

선행변수라 하였고 고객만족의 결과변수로는 주로 재이용의도, 긍정적 구전활동 등 고객충성도 개념을 사용하였으며, 고객충성도가 높아짐으로써 기업의 성과가 높아진다고 하였다(이청람·이유재, 2012). 즉, 서비스 품질이 향상되면 고객만족이 높아지고, 고객만족은 다시 충성도로 이어져 기업의 성과를 높일 수 있게 된다(이유재·이준엽, 2001). 이와 같은 서비스품질의 연구들과 마찬가지로 컨설팅서비스에서도 컨설팅품질은 고객만족에 영향을 주고 이는 구전의도 및 재이용의 고객행동으로 연결된다(장영순, 2011).

서울시 소상공인컨설팅과 같은 공공서비스의 경우에도 이와 동일한 연구 결과를 적용할 수 있을 것이다. 다만, 공공서비스는 수익을 목표로 하는 기업의 서비스와는 다르므로, 공공서비스에서의 충성도는 정책이나 제도의 지지와 신뢰라 할 수 있다. 지지와 신뢰는 공공기관의 정책이나 활동에 대한 지지와 신뢰하는 정도를 의미한다(이청람·이유재, 2012). 공공서비스에 대한 지지와 신뢰가 이용자들의 구전으로 이어지면 더 많은 사람들이 서비스를 이용하게 된다. 이에 따라 정책과 제도는 더욱 발전하게 되어 공공서비스가 기대하는 본래의 성과를 달성할 수 있을 것이다.

본 연구는 서울시 소상공인컨설팅에 있어서도 이와 같은 연구결과들이 적용되는 지 검정하고자 다음과 같이 연구 목적을 설정하였다.

첫째, 선행연구와 문헌조사를 통해 컨설팅품질의 개념, 컨설팅품질의 측정 모형과 구성요소에 대하여 고찰한다.

둘째, 컨설팅과정품질이 컨설팅결과품질과 추천의향에 미치는 영향을 확인해 보고 컨설팅결과품질이 추천의향에 유효하게 작용하는지를 규명한다.

셋째, 컨설팅품질과 추천의향의 영향관계에서 컨설팅결과품질이 매개적 역할을 하는지 검정한다.

넷째, 특성에 따라 집단을 구분하고 집단 간에 연구결과의 차이가 있는 지 확인한다.

다섯째, 연구결과를 바탕으로 서울시 소상공인컨설팅에 대한 연구와 실무의 시사점을 제시한다.

1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구는 서울시 소상공인컨설팅을 대상으로 컨설팅품질이 컨설팅수진업체의 지각에 미치는 영향을 규명하고 이를 통해 추천의향에 이르는 과정을 확인해보고자 하였다. 서울시 소상공인컨설팅은 서울 지역에 소재하고 있는 소상공인을 대상으로 하고 있으며 자영업클리닉이라고 명명하고 있다. 서울시 소상공인컨설팅은 서울시 위탁으로 서울시출연기관인 서울신용보증재단¹⁾이 수행하고 있다.

본 연구의 연구 자료는 컨설팅 수행기관인 서울신용보증재단이 수진업체를 대상으로 실시한 “2018년 서울시 소상공인종합지원사업 평가를 위한 만족도조사” 원 자료를 활용하였다. 서울신용보증재단은 지원업체의 만족도를 분석하여 사업의 문제점 및 개선방향을 도출하고 향후 정책수립에 활용하기 위해 외부전문회사에 의뢰하여 조사를 실시하였다. 서울신용보증재단에 요청하여 결과보고서, 설문조사지, 설문 응답 원 자료(Raw Data)를 제공받아 연구 목적에 따라 다음과 같이 연구의 방향을 설정하고 진행하였다.

첫째, 문헌조사 등을 통해 소상공인의 현황과 관련 법률의 연혁, 서울시의 소상공인컨설팅지원사업의 내용 등을 체계적으로 정리하였다.

둘째, 컨설팅품질 등에 대한 선행연구들을 살펴보고 이를 바탕으로 연구문제에 대한 가설을 도출하고 연구모형을 설정하였다.

셋째, 도출된 가설에 따라 선행연구를 토대로 각 변수들에 대한 조작적 정의를 실시하고 이에 부합한 설문조사의 데이터를 추출하였다.

넷째, 수집된 자료를 SPSS 22.0, AMOS 22.0을 사용하여 측정도구를 검정하였다.

다섯째, 컨설팅과정품질이 컨설팅결과품질과 추천의향에 미치는 영향을 통계적으로 검정하였다. 기본가설 검정 후 컨설팅결과품질의 매개효과와 통계적으로 집단 간의 경로에 유의한 차이가 있는지 다집단분석을 실시하여 확인하였다.

1) 서울신용보증재단은 지역신용보증재단법에 의해 1999. 6월 설립되었으며 서울시출연기관으로 소기업·소상공인 등에 대한 신용보증과 서울시중소기업육성자금 융자, 서울시 소상공인종합지원사업 등을 주요업무로 하고 있다.

여섯째, 연구결과를 선행연구와 비교하여 서울시 소상공인컨설팅 지원제도의 발전을 위한 학술적, 실무적 시사점을 서술하였다.

본 연구는 전체 5장으로 다음과 같이 구성하였다.

제1장 서론에서는 연구의 배경과 목적, 기대효과를 서술하였으며 연구의 범위와 방법, 논문의 전체 구성에 대해 기술하였다.

제2장 이론적 배경 및 선행연구에서는 컨설팅의 정의와 서울시 소상공인 컨설팅지원제도 등을 정리하고 본 연구의 주요 변수인 컨설팅과정품질과 컨설팅결과품질, 추천의향과 관련하여 이론적 배경과 선행연구를 살펴보았으며, 본 연구의 차별성을 제시하였다.

제3장 연구 설계에서는 선행연구를 토대로 연구모형과 연구가설을 설정하고 조작적 정의와 설문구성, 자료의 수집과 분석에 대해 서술하였다.

제4장 연구결과에서는 통계 분석을 통해 표본의 특성과 기술통계량분석을 제시하고 측정모형의 집중타당성과 판별타당성을 검정한 후 구조방정식을 통해 연구가설을 검정하였다. 이후 매개효과와 조절효과를 검정한 후 그 결과에 대해 서술하였다.

제5장 결론에서는 연구결과를 요약하여 정리하였으며, 그 결과를 바탕으로 연구의 시사점을 기술하고 연구의 한계점과 향후 연구방향을 제시하였다.

II. 이론적 배경 및 선행 연구

2.1 경영컨설팅

2.1.1 경영컨설팅의 정의

컨설팅이란 용어는 경영은 물론, 금융, 부동산, 교육, 입시, 법률, 건강, 웨딩 등 여러 분야에서 다양한 방식으로 쓰이고 있다. 컨설팅의 사전적 의미는 “어떤 분야의 전문가가 고객을 상대로 상세하게 상담하고 도와주는 것”을 말한다(표준국어대사전, 2019). 컨설팅이라는 용어는 자문으로 인식되는 편인데 요즘엔 컨설팅 자체가 일반화되어 일상적으로 사용되고 있다(이덕수, 2016). 자문은 어떤 일을 좀 더 효율적으로 바르게 처리하려고 그 방면의 전문가나, 전문가로 이루어진 기구에 의견을 듣는 것(표준국어대사전, 2019)을 말하므로, 컨설팅은 넓은 의미로 특정 분야의 전문가에 의한 자문을 뜻한다 할 수 있다(중소기업기술정보진흥원, 2011). 그러나 오늘날 가장 활발하게 활용되고 있는 것은 경영분야이며, 일반적으로 컨설팅이라 하면 경영컨설팅으로 인식될 만큼 보편화되고 있다(중소기업청, 2009). 본 연구에서 컨설팅은 ‘경영컨설팅’을 의미한다.

경영컨설팅의 정의에 대하여 해당 산업에서나 학계에서 명확하게 일치시키고 있지는 않다(한창수, 2019). 경영컨설팅은 경영환경의 변화와 컨설팅의 범위에 따라 변화하는 속성이 있어 경영컨설팅을 명확하게 정의하는 것은 매우 어려운 일이다(한창수, 2019), 연구자 및 컨설팅관련 기관들의 경영컨설팅에 대한 정의도 다양하다(송거영, 2015).

Fritz Steele(1975)는 컨설팅트가 컨설팅프로세스를 통해 과제를 수행하는 사람에게 과제의 내용과 구조, 프로세스에 관해 도움을 주는 것이라고 정의하였다. Larry Greiner & Robert Metzger(1983)는 전문적인 자격을 갖춘 사람들이 고객과의 계약을 체결하고 객관적이고 독립적인 태도로 경영상의 문제점 분석과 해결방안을 제시하는 것이라고 하였으며, M. Kubr(2002)는 경

영상의 과제를 해결하고, 이를 통해 새로운 기회를 발견하여 활용하고, 학습의 기회를 넓혀 변화를 실행하여 경영진과 조직이 추구하는 목적을 달성할 수 있도록 돕는 독립적 프로페셔널 어드바이스 서비스라고 하였다. 김동일·강희삼(2008)은 기업의 경영이나 업무상에 문제가 있거나 당면 문제에 있어, 더 나은 해결책을 찾고자 할 때 기업에 대한 진단을 실시하고 문제점을 찾아 예방 조치를 하고자 하는 일련의 활동이라고 정의하였다. 연구자들의 경영컨설팅에 대한 정의를 정리하면 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 연구자들의 경영컨설팅 정의

연구자	경영컨설팅의 정의
Fritz Steele(1975)	컨설턴트가 컨설팅프로세스를 통해 과제를 수행하는 사람에게 과제의 내용과 구조, 프로세스에 관해 도움을 주는 것
Larry Greiner, & Robert Metzger (1983)	특정의 전문적인 서비스로 독립적, 객관적인 태도로 경영상의 문제점 분석을 도와주고 문제에 대한 해결방안을 고객에게 제안하는 것
Williams & Woodward(1994)	컨설턴트(내부 또는 외부)가 클라이언트 요구의 충족을 위해 조직이나 개인, 내부조직의 부서 등에게 서비스를 제공하는 과정
M. Kubr(2002)	경영상의 과제 해결과 이로 통해 새로운 기회를 찾아 활용하며, 학습 기회를 넓히고 변화를 실행함으로써, 경영진과 조직에서 추구하는 목적이 달성될 수 있도록 돕는 독립적 프로페셔널 어드바이스 서비스
김동일·강희삼 (2008)	기업의 경영이나 업무상에 문제가 있거나 당면 문제에 있어 더 나은 해결책을 찾고자 할 때 기업에 대한 진단을 실시하고 문제점을 찾아 예방 조치를 하고자 하는 일련의 활동
배용섭·안영진 (2013)	기업경영상의 문제점 규명과 해결을 위한 실질적인 방안을 제시하고, 해결방안들이 적기에 실행되도록 도와주는 행위

한창수(2019)	컨설턴트와 고객의 참여 속에 컨설턴트의 지식과 경험, 고객이 가진 기술과 조직에 대한 정보·지식을 활용하여 고객이 원하는 결과물을 만들어내는 것
-----------	--

출처 : 선행연구를 바탕으로 연구자 정리

컨설팅을 수행하거나 관련된 기관들도 경영컨설팅에 대해 다양하게 정의하고 있다. 국제경영컨설팅협회(ICMCI)는 컨설팅은 컨설턴트가 가지고 있는 지식, 기술 등을 활용하여 전문적인 지식 및 기술의 제공이나 객관적인 조언을 통해 조직의 문제를 해결하고, 가치의 창출과 성장, 성과를 극대화할 수 있도록 돕는 것이라 하였고, 미국 경영컨설턴트 협회(IMC USA)는 고객이 목표를 정의하고 달성 가능하도록, 문제와 기회의 진단 및 해결방안을 제시하고, 그 해결방안의 실행을 위해 객관적, 독립적인 조언을 제공하는 것이라 하였다.

우리나라의 경우 한국표준산업분류에서 1992년부터 경영컨설팅을 경영상담업으로 분류하여 왔으나, 2008년 제9차 개정에서 경영컨설팅을 별도 명시하면서 경영컨설팅을 다른 사업체들에게 사업경영상 문제에 관해 자문과 지원을 하는 산업활동으로 정의하였다(중소기업청, 2009). 기술표준원(현 국가기술표준원)은 2007년 8월에 경영컨설팅서비스 KS규격을 제정하여 경영컨설팅서비스를 산업분야의 하나로 규정하고, 경영컨설팅기업이 갖추어야 할 기본적 요건을 제시하였다(중소기업청, 2009). 한국산업표준(Korean Industrial Standards : KS)에서는 경영컨설팅을 해당 분야의 전문적 지식·정보·경험을 지닌 컨설턴트가 객관적이며 독립적인 태도로 고객이 당면한 경영상 과제들을 분석하여 해결방안을 제시하며, 실행과정을 자문하는 행위라고 정의하고 있다(국가기술표준원, 2007; e나라표준인증, 2019). 중소기업청은 경영컨설팅을 기업경영의 여러 가지 문제점을 규명하고, 그 문제점을 해결할 수 있도록 실질적 해결방안을 제시하고, 해결방안들이 적기에 실행될 수 있게 도와주는 행위로 정의하고 있다(중소기업청, 2009). 주요 기관들의 경영컨설팅의 정의를 정리하면 [표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 주요 기관별 경영컨설팅 정의

기 관 명	경영컨설팅의 정의
국제경영컨설팅협의회(ICMCI)	컨설턴트가 가지고 있는 지식, 기술 등을 활용하여 전문적인 지식 및 기술의 제공이나 객관적인 조언을 통해 조직의 문제를 해결하고, 가치의 창출과 성장, 성과를 극대화할 수 있도록 돕는 것.
미국 경영컨설턴트협회(IMC USA)	고객이 목표를 정의하고 달성 가능하도록, 문제와 기회의 진단 및 해결방안을 제시하고, 그 해결방안의 실행을 위해 객관적, 독립적인 조언을 제공하는 것
영국컨설팅협회(IC)	장기적인 목적과 목표를 추구하는 조직에게 전략, 구조, 운영, 관리와 관련한 객관적인 조언 및 지원을 제공하는 것
국가기술표준원 ²⁾ (2007)	해당 분야의 전문지식, 정보, 경험을 지닌 컨설턴트가 객관적이고 독립적인 태도로 고객이 당면한 경영상 과제들을 분석하여 해결방안을 제시하고, 실행의 과정을 자문하는 행위
통계청(2008) ³⁾	다른 사업체들에게 사업경영상 문제에 관해 자문과 지원을 하는 산업 활동
중소기업청(2009)	기업경영의 여러 가지 문제점을 규명하고, 그 문제점을 해결할 수 있도록 실질적 해결방안을 제시하고, 해결방안들을 적기에 실행할 수 있도록 도와주는 행위

출처 : 선행연구를 바탕으로 연구자 정리

2) 국가기술표준원은 2007년 8월 경영컨설팅서비스 KS규격인 경영컨설팅서비스 프로세스 및 경영컨설팅서비스 기반구조를 제정, 발표하였다. 그 후 최종 개정일 2017년 9월 현재 KS S 1010-1 경영컨설팅서비스-제1부: 프로세스와 KS S 1010-2 경영컨설팅서비스-제2부: 기반구조를 국가표준으로 하고 있다.

3) 경영컨설팅이 한국표준산업분류에 포함된 것은 1992년부터이다(중소기업청, 2009). 경제기획원은 1992년 1월 개정된 서비스산업분류에서 경영컨설팅을 ‘달리 분류되지 않은 산업 및 경영상담업’에 포함하였다. 이후 2000년 제8차 한국표준산업분류(KSIC 8)에 의해 사업 및 경영상담업(7422)으로 분류되었으며, 2008. 2월 제9차 한국표준산업분류(KSIC 9)에서 경영컨설팅업(71531)으로 별도 명시하였다(중소기업청, 2009).

2.1.2 경영컨설팅의 역할과 활용

국내외 문헌의 정의에 따르면 경영컨설팅은 고도의 전문성을 갖춘 자가 경영상의 문제점을 찾아 해결하고 변화를 실행토록 함으로써, 경영자 및 기업이 추구하는 목표의 달성을 돕는 독립적 프로페셔널 서비스라 할 수 있다(한국경영기술지도사회, 2019). 경영컨설팅의 목적은 관점과 필요에 따라 다양할 수 있으나, 조직이 추구하는 목적의 달성, 경영과 비즈니스에서 발생한 문제의 해결, 새로운 기회의 발견 및 활용, 학습의 증대, 변화의 실행 등을 들 수 있다(Kubr, 2002; 한국경영기술지도사회, 2019).

이러한 목적 달성을 위해 컨설팅은 기업 활동의 여러 영역에서 다양한 형태로 활용되고 있으며, 불확실한 외부환경의 변화와 기업의 필요에 따라 더욱 구체화되고 진보한 방향으로 발전하고 있다(이철우, 2017). 컨설팅회사들은 자체 연구개발을 통해 서비스를 차별화하기 위해 컨설팅 영역을 개척하고 있으며, 실제로는 동일한 서비스에 대해서도 용어를 다르게 표현한다(이철우, 2017). 경영컨설팅은 크게 전략 및 정책에 대한 어드바이스, 조직의 구조조정 등 변화관리 촉진에 관한 전략경영컨설팅과 조직 내의 자원들을 활용하여 재화나 서비스를 보다 효과적·효율적으로 생산토록 하기 위한 프로그램들의 설계·개발·관리·운영 등 프로세스를 대상으로 하는 운영관리컨설팅으로 구분한다(Kubr, 2002; 유민수, 2015). 컨설팅 범위에 따라 종합경영컨설팅과 부문경영컨설팅으로 나누거나(조영대, 2005), 분야에 따라 전략, HR, 마케팅, 운영, IT컨설팅 등으로 분류(이철우, 2017)하기도 하며, 컨설팅 수행 형태에 따라 단기 종결형과 장기 지속형으로 구분(전기수, 2009)하기도 한다. 컨설팅사를 중심으로 국내의 컨설팅시장을 외국계 글로벌형, 중견형과 중소기업형, 영세형으로 구분(중소기업기술정보진흥원, 2011)하기도 한다.

글로벌 경영환경 하에서 기업들은 생존과 성장, 지속가능경영을 위해 치열하게 경쟁하고 있다. 국내의 대기업들은 빠르게 변화하는 산업과 경영환경에 신속하고 유연하게 대응하고, 경쟁에서 뒤처지지 않기 위해 새로운 경영기법의 도입과 혁신을 위해 노력하고 있다. 비즈니스 모델의 혁신, 신상품개발과 시장 개척, 고객관계관리 체계화, 자산 및 자원의 효율 극대화 등 기업의 혁

신활동이나 체질개선의 많은 부분이 컨설팅을 활용하여 이루어지고 있다. 또한, 컨설팅은 수행과정에서 기업에 선진 경영기법을 제안함으로써 새로운 기업가치 창출을 돕는다(김선후, 2019). 컨설팅의 대상도 기존 경영상의 애로사항과 문제해결 뿐 아니라 새로운 가치 창조와 혁신적 변화 분야로 컨설팅 산업의 초점이 이동되고 있다(중소기업기술정보진흥원, 2011). 세계경제가 지식기반 중심으로 이행되는 추세가 강화되고 있어 기업경영상의 다양한 문제들을 해결하기 위한 방안을 제시하는 컨설팅산업은 더욱 확장될 것으로 전망하고 있다(김정일, 2016).

우리나라 중소기업들은 2017년 현재 373만개로 총사업체의 99.9%, 종사자는 1,553만 명으로 총 종사자의 89.8%를 차지(통계청 e-나라지표, 2019)하고 있다. 그러나 중소기업들은 국가경제에 매우 중요한 주체임에도, 내부 전문 인력 및 자금 부족 등의 사유로 경영과 기술역량 등을 충분히 확보하지 못하고 있는 것이 현실이다(이철우, 2017). 중소기업들은 대기업에 비해 구조적으로 취약하며, 생산성 증대 등의 관리혁신 문제가 상존하고, 자금·인력·정보·네트워크·판로·브랜드 등에서 열세의 위치에 있다(중소기업기술정보진흥원, 2011). 중소기업이 경쟁력을 갖추기 위해서는 경영 합리화 및 최신 경영기법의 도입을 통해 기업의 자체 역량 강화에 더욱 집중할 필요가 있다(이철우, 2017). 중소기업의 혁신 유인과 성장 발전을 위한 수단으로 컨설팅은 유용하다 할 수 있다. 이에 정부는 중소기업의 지속성장을 위한 체질개선과 경쟁력 강화를 지원하기 위해 중소기업 컨설팅 지원사업을 전개하고 있다.

중소기업 컨설팅지원사업은 중소기업의 생산성 제고와 생산구조 고도화를 위해 1999년도부터 시작되었다(중소기업청, 2005). 동 사업은 기업의 경영개선, 원가절감 등 전문컨설팅을 희망하는 중소기업에게 컨설팅비용의 50~60%를 지원함으로써 중소기업의 경영혁신을 도모하는 사업으로 개별기업의 규모와 특성, 컨설팅 테마 등을 고려하여 일반·PL·Workshop분야로 구분하여 중소기업의 필요에 적합한 맞춤형 컨설팅을 실시하는 것이었다(중소기업청, 2003). 이후 2004년 7월 중소기업 경쟁력강화 종합대책의 일환으로 컨설팅

쿠폰을 통한 경영지원서비스 혁신 대책을 수립하고, 2005년도부터 쿠폰제 경영컨설팅지원사업을 본격 추진하였다. 쿠폰제 경영컨설팅 사업은 컨설팅 지원을 통해 중소기업의 경영혁신과 생산성 향상 등을 촉진하고, 대표적인 지식기반서비스업인 컨설팅산업의 체계적 육성을 위해 기존의 컨설팅지원사업을 대폭 개선한 것으로, 정부 예산지원을 통해 쿠폰을 저가에 판매하여 중소기업의 부담을 경감하고, 중소기업은 컨설팅을 자율적으로 선택·이용하도록 하였다(중소기업청, 2005). 또한, 신청, 접수, e-쿠폰 발행 등의 절차를 온라인으로 운영하고, 온라인 사전 자가진단을 통해 컨설팅 과제를 도출하도록 하였으며, 사업에 참여하는 컨설팅사, 컨설턴트의 전문분야와 용역 단가 등의 공개로 업계에 경쟁 및 시장개념을 도입하였다(중소기업청, 2005). 정부의 e쿠폰제 컨설팅사업은 크게 기술컨설팅과 경영컨설팅으로 구분하여 지원되었는데, 기술컨설팅은 제조업체를 대상으로 제조현장에서의 생산성 향상을 위해 컨설팅을 지원하며 경영컨설팅은 마케팅, 인사, 경영체계 등 경영관리 부문의 컨설팅을 지원(중소기업기술정보진흥원, 2011)하고, 유연하게 대응 지원할 수 있도록 중소기업의 컨설팅 수진범위를 조정하여 매년 사업시행을 공고하였다.

2012년에는 중소기업의 「건강진단 → 처방 → 치유」의 단계에 따라 문제 해결을 지원하는 중소기업 건강검진 프로그램을 운영하고, 건강진단 연계형과 수요자 선택형으로 구분하여 시행하였다(중소기업청, 2012). 건강진단 연계형은 신청 중소기업에 대한 건강진단을 실시한 후 그 결과 컨설팅이 필요하다고 처방된 기업을 대상으로 공정혁신형 컨설팅을 지원하고, 수요자 선택형은 건강진단에 참여하지 않은 중소기업을 대상으로 경영개선과 기술 애로 해소를 위한 컨설팅을 지원하였다(중소기업청, 2012). 2016년도부터는 진단 연계형과 수요자 선택형으로 구분하지 않고, 과제 구분에 따라 경영기술컨설팅, 특화컨설팅, 원스톱 창업지원 등으로 운영되었다(중소기업컨설팅 플랫폼, 2019).

2019년에는 컨설팅지원 분야를 특화형, 규제대응, 정보보안 컨설팅으로 구분하여 지원하고 있으며 세부 지원대상은 [표 2-3]과 같다.

[표 2-3] 2019년 중소기업 컨설팅 지원 대상

구 분	지 원 분 야
특화형 컨설팅	· 사업전환 · 중소기업간 협업 · 미래성장산업, 제조업 서비스화, 新서비스업, 스마트공장 구축
규제대응 컨설팅	· 최저임금제 대응, 노동시간 단축 · 화학물질 관리와 화학물질 등록 컨설팅
정보보안 컨설팅	· 정보 기술보안 · 유럽진출기업 대상 EU GDPR(유럽 개인정보 보호법) 대응

출처 : 중소기업컨설팅플랫폼(2019)

2.2 서울시 소상공인컨설팅 지원사업

2.2.1 소상공인의 정의

『소상공인 보호 및 지원에 관한 법률』 제2조의 정의에 따르면 소상공인은 중소기업기본법 제2조제2항에 따른 소기업으로 상시근로자수가 광업·제조업·건설업 및 운수업은 10인 미만이고 그 밖의 업종은 5명 미만인 사업자를 말한다.⁴⁾ 소상공인은 소규모 사업장을 경영하는 사람으로서 소유자이면서 경영자이고, 작은 자본을 투자하고 경영을 담당하는 사업가라고 할 수 있다(최동락, 2012)

각 국가들은 산업 환경에 따라 소상공인의 정의를 다르게 하고 있으며, 자국의 경제적 환경에 맞추어 소상공인 지원정책을 시행하고 있다(김남표, 2018). 우리나라에서는 1966년 『중소기업기본법』 제정(법률 제1840호) 이래 일정 규모 이하의 기업은 모두 중소기업으로 구분해왔다. 이후 1982년 12월 『중소기업기본법』을 개정(법률 제3650호)하여 중소기업을 소기업과 중기업으로 구분하기 시작하였으며, 1997년 4월에는 『소기업 지원을 위한 특별조치법』을 제정(법률 제5331호)하여 상대적으로 경쟁력이 취약한 소기업의 자유로운 생산 활동을 촉진하는 등 소기업을 육성·지원하기 위한 기본계획을 매년 수립하여 추진하기 시작하였다. 1999년 2월에는 중소기업청에서 전국 13개소에 소상공인지원센터를 설치·운영하기 시작하였는데, 이에 따라 소상공인이란 용어가 공식적으로 사용하게 되었다⁵⁾.

법률 규정으로 소상공인을 정의한 것은 『지역신용보증재단법』이 처음이다. 『지역신용보증재단법』은 1999년 9월 제정(법률 제6022호, 시행일 2000. 3)되었는데, 동법은 “지역별로 신용보증재단을 설립하여 담보력이 부족한 지역 내 소기업·소상공인등의 채무를 보증하게 함으로써 자금유통을 원활하게 함과 아울러 지역경제 활성화에 기여함을 목적”으로 하고 있다. 동법은

4) 현행 법률은 중소기업은 업종별로 매출액 또는 자산총액으로 기준을 정하고 소기업도 주된 업종의 평균매출액을 기준으로 정하고 있으나, 소상공인은 매출액이나 자산 규모와 관계없이 상시근로자수를 기준으로 하고 있다.

5) 연구논문으로는 1998년 12월 한국중소기업회지에 게재된 소상공인지원센터 설치의 이론적 배경(박춘엽)이 있다.

제2조에서 소상공인을 “상시종업원 10인 이하의 사업자중 업종별 상시종업원 수 등이 대통령령이 정하는 기준에 해당하는 자”로 정의하고 있다. 2000년 12월에는 『소기업지원을 위한 특별조치법』을 『소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법』으로 개정(법률 제6314호)하여 소상공인에 대한 구체적인 지원근거 및 수단을 마련하였으며, 다시 동법은 2015년 1월 『소상공인 보호 및 지원에 관한 법률』로 전부개정(법률 제13086호)하고, 소기업과 관련된 사항들은 『중소기업진흥에 관한 법률』 등에서 규정하게 하였다. 우리나라의 입법 흐름을 보면, 우리 경제의 큰 비중을 차지하고 있으나 경쟁력이 취약한 소상공인들의 기업 활동 촉진과 경영안정을 위해 정책과 지원을 강화하는 방향으로 이루어져 왔다고 할 수 있다. 관련 법률의 변화는 [표 2-4]와 같다.

[표 2-4] 소상공인 관련 법률의 변화

제·개정일 시행일	법률	구분	주요내용
1966.12. 6	중소기업기본법	제정	중소기업을 정의
1982.12.31	중소기업기본법	개정	중소기업을 소기업자와 중기업자로 구분
1997. 4.10	소기업지원을 위한 특별조치법	제정	소기업지원을 위한 특별법 제정
1999. 9. 7 2000. 3. 1	지역신용보증재단법	제정	소상공인을 정의
2000.12.29 2001. 6.30	소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법	개정	소상공인에 대한 구체적인 지원근거 및 수단 마련
2015. 1.28 2015. 5.28	소상공인 보호 및 지원에 관한 법률	전부개정	독립적인 소상공인 지원 법률로 개정

출처 : 연구자 정리

소상공인과 관련하여 흔히 자영업자라는 용어를 혼용하고 있다. 자영업자는 법률적인 용어는 아니고 일반적인 사회통념상 사용되는 용어로 근로자 1인 이상을 고용하고 있거나 근로자는 고용하지 않더라도 자영업주 홀로 또는 1인 이상의 파트너와 함께 사업을 하고 있는 사람을 말한다(김남표, 2018).

OECD의 자영업자 정의에서는 자영업을 피고용인이 있는 고용주, 피고용인이 없는 자영업주, 무급가족 노동자, 생산자조합 회원으로 정의하고 있다(김남표, 2018).

2.2.2 소상공인의 현황

우리나라의 소상공인 사업체수는 2017년 현재 약319만개로 총사업체의 85.3%가 이에 해당하며, 소상공인 종사자는 637만명으로 총종사자수의 36.8%를 차지하고 있다(통계청 e-나라지표, 2019). 지역별로는 수도권(서울·경기·인천)에 전체 소상공인의 46.6%인 약148만개가 밀집해 있다. 업종별로는 도·소매업이 27.7%(88만개), 음식·숙박업이 20.3%(65만개), 운수업 11.6%(37만개), 기타 개인서비스업 8.9%(18만개) 등으로 생활밀착형 소상공인이 대다수를 차지하고 있다.

2016년 11월 정부 관계부처 합동으로 발표한 소상공인 경쟁력 강화 3개년 계획에 따르면 우리나라의 소상공인 비중은 베이비부머 세대의 은퇴, 낮은 진입장벽 등으로 [그림 2-1]과 같이 주요 선진국에 비해 과다하다.



출처 : 중소기업청(2016). 소상공인 경쟁력 강화방안

[그림 2-1] 주요 국가별 소상공인 수 및 비중

이로 인해 소상공인 간 경쟁의 심화로 수익성이 악화되어, 창업과 폐업을 반복하는 다산다사형구조가 고착화 되고 있다(중소기업청, 2016)⁶⁾. 2018년 중소벤처기업부에서 실시한 전국 소상공인실태조사 시험조사에 따르면, 소상공

6) 2009~2013년간 연평균 창업은 77만개로 전체 소상공인의 25.2%에 해당하며, 폐업은 65만개로 전체 소상공인수의 21.2%에 해당한다.

공인의 2017년도 월평균 영업이익은 269만원으로, 같은 해 통계청에서 조사한 전체가구 중위 값의 월평균 가계지출금액인 277만원에도 미치지 못하고 있다. 또한 매출액이 전년대비 감소한 업체는 70.9%, 영업이익 감소 업체는 72.1%에 달할 정도로 경영환경이 어려워지고 있다(중소벤처기업부, 2018).

창업 후 짧은 생존기간도 소상공인에게 큰 위협요인이 되고 있다. 통계청의 2017년 기준 기업생멸행정통계에 따르면 신생기업의 1년 생존율은 약 65.3%, 5년 생존율은 약 28.5%에 불과하다(통계청, 2018). 특히, 소상공인의 비중이 높은 도·소매업과 음식·숙박업의 생존율이 더욱 낮다. 도·소매업의 경우 1년 생존율은 약 60.9% 5년 생존율은 약 25.4%이며, 음식·숙박업은 1년 생존율 약 61.0%, 5년 생존율 약 18.9%에 그치고 있다(통계청, 2018).

소상공인의 경영환경과 전망이 몹시 어려움에도 불구하고, 생계형 업종을 중심으로 소상공인 창업에 대한 관심은 여전히 높다. 이는 계속되는 취업난 및 생계유지와 깊은 관련이 있다. 조사에 따르면 소상공인 창업의 동기가 성공할 수 있는 좋은 기회(25.0%) 보다는 다른 선택의 여지가 없어 생계형으로 창업(67.6%)하는 경우가 월등히 많고, 기존의 소상공인도 폐업 후 재창업을 반복하는 경향이 있다(중소벤처기업부, 2019).⁷⁾ 그러나, 소상공인의 실패 위험이 높음에도 불구하고 창업 준비는 충분하지 않다. 소상공인 창업자의 평균 준비기간은 10.2개월이나, 창업 준비 기간이 6개월 이하인 경우가 61.9%이고, 3개월 이하인 경우도 39.6%에 달한다(중소벤처기업부, 2019).

소상공인의 실패에 따른 폐업은 당사자인 소상공인의 경제적 어려움은 물론이며, 기초생활보장 등 복지비용과 고용지원비용 증가 등 국가의 경제적 부담으로 작용한다. 소상공인 폐업으로 인한 연간 사회적 비용을 최대 30조원으로 추정하는 연구도 있다(중소기업연구원, 2015)⁸⁾

7) 소상공인 창업자의 31.8%가 창업경험이 있고, 평균 창업경험은 2.5회, 창업경험자의 73.5%는 폐업경험이 있다(중소벤처기업부, 2018년 전국 소상공인실태조사 시험조사)

8) 중소기업연구원(2015)은 소상공인 폐업에 따른 사회적 비용을 자기비용, 국가비용, 사회비용으로 도출하였다. 자기비용은 점포철거·장비처분·구직활동비·금융비용 등이며, 국가비용은 국민기초생활보장사업·건강보험료·당감·채불임금지원·국세 등 세액감소·실업급여·직업훈련비용·행정비용 등이며, 사회비용은 범죄유발비용으로 범죄증가에 따른 행정비용이다.

2.2.3 서울시 소상공인컨설팅(자영업클리닉)

서울시의 소상공인은 2017년 기준으로 서울시 전체 사업체의 82.8%인 64만개이며, 종사자수는 총종사자수의 29.7%인 125만명이다(서울시, 2019). 업종으로는 도·소매업 및 음식·숙박업등 생활밀접업종이 45.9%이며, 전체의 80%가 동네상권⁹⁾에 위치해 있다(서울시, 2019).

서울시의 소상공인지원사업은 2006년 1월 중소기업청장이 지방중소기업청에서 설치·운영하던 소상공인지원센터의 운영을 시·도지사에게 위임하면서 시작되었다. 이후 2011년 8월 중소기업청장이 시·도지사에게 위임한 소상공인지원센터의 운영권한을 소상공인진흥원(현 소상공인시장진흥공단)으로 이양¹⁰⁾하게 되자 서울시는 독자적으로 서울시경영지원센터를 설치하였으며, 2016년 7월에는 이를 서울시자영업지원센터로 확대하여 운영하고 있다. 2019년 현재 서울시는 창업교육을 포함한 소상공인 교육, 창업컨설팅, 현장체험(멘토링), 경영컨설팅(자영업클리닉), 사업정리 및 재기지원, 자영업협업화 등을 주요 내용으로 하는 소상공인 종합지원사업을 실시하고 있으며, 서울시 출연기관인 서울신용보증재단¹¹⁾을 통해 수행하고 있다.

서울시의 소상공인컨설팅 지원사업은 자영업클리닉으로 명명하고 있으며, 서울시 소재 소상공인을 대상으로 도·소매업, 음식점, 개인서비스업 등을 중심으로 마케팅, 매장운영, 고객관리, 메뉴개발 등 신청 분야에 대해 컨설팅 2회와 사후관리 1회를 실시하고 있다. 컨설팅을 수행하는 컨설턴트는 소상공인 업종 운영 경험과 소상공인 컨설팅 경험, 관련 기관 근무 경력 등을 자격요건으로 매년 모집공고를 하고 심사과정을 거쳐 선발하고 있다.

9) 동네상권은 6차로 이하, 골목길 등의 주민도보생활권을 말한다(서울시, 2019).

10) 소상공인지원센터 운영의 지자체 위임은 『소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법』에 따라 동법 시행령으로 이루어졌으나, 2011. 8.25 동법이 소상공인지원센터의 설치·운영권한을 소상공인진흥원으로 이양하는 등의 내용으로 개정되었고 동법 시행령의 권한위임조항은 삭제되었다.

11) 서울신용보증재단은 서울시 소재 소상공인등에 대한 신용보증이 주업무이다. 2019년 6월말 현재 신용보증잔액 업체수는 17만 6천개(금액: 3조7천억원)로 서울시 소재 소상공인(64만개)의 약 27.5%가 거래 중이다.

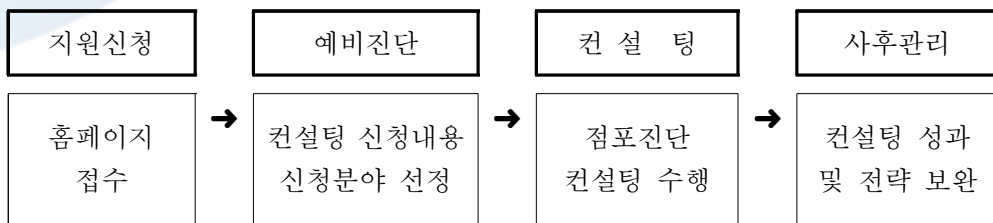
2018년도 자영업클리닉을 이용한 소상공인은 약 1,700여개 업체이었으며, 2019년도는 1,800개 업체 지원 계획(서울신용보증재단, 2019)으로 있다. 자영업클리닉의 컨설팅내용은 [표 2-5], 지원 절차는 [표 2-6]과 같다.

[표 2-5] 자영업클리닉 컨설팅 내용

구 분	컨설팅 내용	비 고
컨 설 텅	①마케팅 ②고객관리 ③손익분석(비용, 재무) ④프랜차이즈 ⑤매장운영(재고, 직원관리) ⑥유통/물류 ⑦메뉴개발 ⑧SNS(인터넷 마케팅) ⑨매장연출(인테리어, VMD, 디스플레이) ⑩세무 ⑪노무	2회 필요 시 1회 추가
사후관리	컨설팅 수진 후 환경변화에 따른 전략 수정, 보완 등	

출처 : 서울신용보증재단(2019). 2019년 소상공인 종합컨설팅 지원사업 공고

[표 2-6] 자영업클리닉 지원 절차



출처 : 서울신용보증재단(2019). 2019년 소상공인 종합컨설팅 지원사업 공고

서울시 소상공인컨설팅과는 별개로 중앙정부에서는 소상공인시장진흥공단을 통해 소상공인컨설팅을 지원하고 있다. 서울시 소상공인컨설팅(자영업클리닉)과 중앙정부에서 지원하는 소상공인컨설팅 및 중소기업 컨설팅의 내용을 비교하면 [표 2-7]과 같다.

[표 2-7] 서울시 소상공인컨설팅과 중앙정부 지원 컨설팅의 비교

구 분	서울시 소상공인 컨설팅(자영업클리닉)	중앙정부 지원 소상공인컨설팅	중앙정부 지원 중소기업컨설팅
수행기관	서울신용보증재단	소상공인시장 진흥공단	중소벤처기업 진흥공단
지원대상	서울 지역 소재 소상공인	소상공인 또는 예비창업자	중소기업
컨설팅 지원내용	마케팅, 고객관리, 손익분석, 매장운영, 유통·물류, 메뉴개발, SNS(인터넷 마케팅), 매장연출, 세무, 노무	마케팅, 경영진단, 점포운영, 업종전문 기술전수, 특허, 법률, 세무, 수출, 인력관리 등	- 특화형 컨설팅 · 사업전환, 협업, 스마트공장구축 등 - 규제대응 컨설팅 · 노동시간 단축 등 - 정보보안 컨설팅 · 정보기술보안 등
지원업체 선 정	별도의 선정절차 없이 신청업체 모두 지원	별도의 선정절차 없이 신청업체 모두 지원	신청·접수업체를 대상 으로 선정 평가
컨설팅 수행기간	2일 (1일 4시간)	4일 (1일 4시간)	최대 5개월 (1개월 연장 가능)
이용자 비용부담	없 음 (무 료)	국비지원 90% 기업부담 10%)	정부지원 90% (최대 15백만원) 기업부담 10%
컨설팅 신 청	seoulsbdc.or.kr	sbiz.or.kr	smbacon.go.kr

출처 : 연구자 정리

2.3 컨설팅품질

2.3.1 컨설팅품질의 개념

경영컨설팅은 경영에 관련한 다양하고 전문적인 자문과 조언을 제공하는 지식서비스업으로 기업의 요구에 따라 무형의 콘텐츠를 공급하는 전형적인 서비스업의 형태, 속성을 가지고 있다(류재희, 2017). 앞서 경영컨설팅의 정의에 대해 살펴 본 바와 같이 많은 연구자들은 경영컨설팅을 서비스로 정의하고 있다.

서비스는 관계에 의해 성립하고 관계라는 무형적 재화 창출을 통해 가치가 구현된다(김현수, 2017). 서비스는 눈에 보이지도 않고 만질 수도 없으며, 주로 사람이 수행하므로 제공하는 서비스의 품질도 균일하지 않아 서비스 환경과 서비스 수혜자의 상태에 따라 서비스의 내용과 결과도 달라진다(김현수, 2017). 서비스는 구매 및 소비가 분리되지 않기 때문에 서비스를 구매함과 동시에 소비 경험이 이루어지게 된다(이은희, 2013). 서비스와 서비스산업은 무형성, 비분리성, 비일관성, 무재고성이라는 네 가지 주요 특성을 지니며(김현수, 2017), 서비스의 주요 특성을 요약하면 [표 2-8]과 같다.

[표 2-8] 서비스의 주요 특성

특 성	내 용
무 형 성	· 서비스 결과물은 눈에 보이지도 않고 만질 수도 없음 · 서비스가 수행되는 과정도 명확하게 단계 구분 어려움
비일관성	· 주로 사람이 수행하므로 제공되는 서비스의 품질이 다름 · 서비스 환경, 수혜자의 상태에 따라 서비스 내용과 결과가 달라짐
비분리성	· 서비스 공급자와 서비스 수혜자를 분명하게 구분하기 어려움 · 공급자와 수혜자 둘이 함께 서비스 품질을 만들어가는 것
무재고성	· 서비스는 지금 당장 팔지 않으면 가치를 잃음 · 재고를 보관하지 못함

출처 : 김현수(2017)

이와 같은 서비스의 특성으로 인해, 서비스품질은 제품과는 달리 객관적인 기준이나 척도에 위한 측정이 어려워, 대체적으로 서비스를 경험한 고객들의 주관적 인식에 근거하는 접근방법을 택하고 있다(이은희, 2013).

Grönroos(1984)는 서비스품질은 고객에게 주관적으로 인식되는 품질이며, 고객의 지각된 서비스와 기대한 서비스 간의 비교, 평가한 결과로 객관적인 품질과의 구별을 위해 ‘지각된 서비스품질’이라고 정의하였으며, 지각된 서비스 품질을 과정품질과 결과품질의 2차원으로 설명하였다. Lewis and Booms(1983)는 서비스품질이란 고객에게 전달된 서비스가 기대에 얼마나 일치하는가의 척도이며, 서비스를 고객의 기대에 일치되도록 일관성 있게 제공하는 것을 의미한다고 하였다. Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985)는 고객들이 서비스 품질을 평가하는 것은 제품의 품질을 평가하는 것보다 더 어렵고, 고객이 느끼는 서비스 품질의 인지는 실질적인 서비스 성과를 기대 수준과 비교한 후 결정되며, 서비스 품질은 기대되었던 서비스 수준과 지각된 서비스 수준과의 차이가 결정한다고 하였다. 또한 서비스 품질의 평가에 있어서는 서비스에 대한 결과뿐만 아니라 동시에 서비스의 전달 과정도 포함된다고 하였다(PZB, 1985).

서비스 품질은 객관적으로 정해진 평가기준에 따라, 제3자에 의해 판단되는 것이 아니라, 서비스에 대해 고객이 지각하는 만족도 등 고객의 주관적인 반응을 평가하거나 측정한 것이라고 할 수 있다(이근우, 2018) 이러한 관점에서 다수의 학자들은 서비스 품질의 개념을 제안하고 고객이 실제로 지각한 서비스 품질을 측정하기 위한 방법과 척도들을 연구하여 제시하고 있으며, 서비스 품질을 고객이 가지고 있는 기대와 지각된 성과의 차이로 정의하고, 서비스를 결과품질과 과정품질로 이분화하여 정의하고 있다(김선후, 2019).

2.3.2 컨설팅품질의 측정

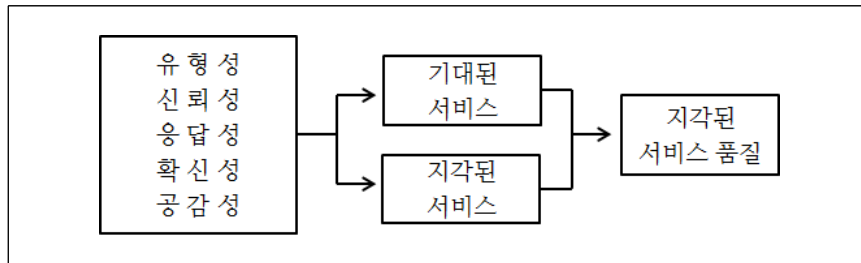
컨설팅품질의 측정에 있어 아직까지 합의된 기준은 없다(김선후, 2019). 이에 컨설팅 서비스에 대한 품질의 측정은 일반적인 서비스품질의 측정 기준을 적용하거나(류재희, 2017), 서비스품질에 대한 측정요인을 활용하여 경영 컨설팅 서비스품질 측정요인을 도출(전기수, 2009)하고 있다.

서비스품질 측정은 크게 두 가지 관점의 접근법으로 구분되는데, PZB의 SERVQUAL 모형과 Grönroos의 2차원 모형으로 대별된다(이유재·이청림, 2014). 일반적으로 가장 많이 사용되어오고 있는 서비스품질 측정도구는 SERVQUAL 모형이다(이유재·라선아, 2011).

PZB(1988)는 지각된 서비스품질의 개념을 서비스 우수성과 연관된 전반적인 판단과 태도로 정의하고, 개인의 서비스에 대한 기대 수준과 실제 지각된 수준의 차이가 서비스 품질을 결정한다고 하였다. 즉, 소비자는 기대한 서비스 수준과 서비스를 제공받고 실제로 지각한 서비스의 성과에 대한 차이를 비교하게 되는데, 기대수준보다 지각된 성과가 낮으면 서비스품질이 낮은 것이고 그 반대의 경우에는 높은 서비스 품질을 나타낸다(이유재·라선아, 2011). PZB(1988)는 소비자는 서비스가 어떻게 제공되어 지는가를 서비스로 파악하므로 서비스품질평가는 결과와 함께 서비스의 제공자와 고객 간의 상호작용도 중요하다고 하였다. 이는 서비스품질평가는 결과에 대한 평가와 함께 과정에 대한 평가를 포함하는 것이라 할 수 있다(이근우, 2018)

PZB(1988)는 데이터의 수집·분석과 반복적인 정제과정을 거쳐 5개 차원의 22개 문항을 최종 확인하였으며, 이를 정리하여 SERVQUAL 모형이라 명명하였다(이은희, 2013). 이 모형의 서비스품질 5개 차원은 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성으로 구성하고 있다. 유형성(Tangibles)은 물리적인 시설과 장비, 직원 외양 등 외형에 대한 것이며, 신뢰성(Reliability)은 믿을 수 있으며 정확하게 약속한 서비스의 수행 능력, 응답성(Responsiveness)은 신속한 서비스의 제공과 고객을 돕고자 하는 의지, 확신성(Assurance)은 서비스 수행

자의 지식과 예의, 믿음, 신뢰 등에 관한 것이며, 공감성(Empathy)은 고객에 대한 배려와 관심 등 고객에 대한 이해와 소통에 관한 차원이다. SERVQUAL 모형은 [그림 2-2]와 같이 나타 낼 수 있다.

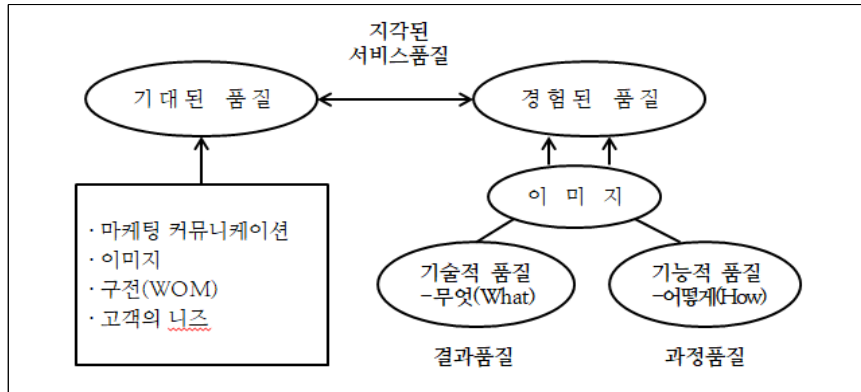


출처 : PZB(1988)

[그림 2-2] SERVQUAL 모형

Cronin and Taylor(1992)는 PZB(1988)의 SERVQUAL 모형 5개 차원과 22개 항목을 그대로 사용하되, 기대의 측정은 하지 않고 서비스 성과만을 측정하는 SERVPERF 모형을 제시하였다. Cronin and Taylor(1992)는 서비스 품질은 서비스성과 그 자체이므로, 서비스품질을 측정하는데 있어서 고객의 기대는 측정할 필요가 없다고 하였다. 최근에는 많은 연구자들이 기대를 생략하고 성과를 중심으로 서비스품질을 측정하고 있다(이유재·라선아, 2011).

Grönroos(1984)의 2차원 모형은 SERVQUAL 보다 시기적으로 먼저 제안된 모형이다(이은희, 2013). Grönroos(1984)는 서비스품질은 기술적 품질과 기능적 품질로 이루어지며, 기술적 품질은 고객들이 서비스로부터 얻는 즉, 무엇(what)에 해당하는 품질(결과품질)이고, 기능적 품질은 고객들이 서비스를 얻는 전달과정상의 품질 즉, 어떻게(how)에 대한 품질(과정품질)이라 하였다. Grönroos가 제시한 품질모형은 ‘무엇(what)’과 ‘어떻게(how)’를 의미하는 2차원 서비스 품질모형이라는 의미를 갖는다(이유재·라선아, 2011). Grönroos(1984, 1988)의 모형은 [그림 2-3]과 같다.



출처 : Grönroos(1984, 1988)

[그림 2-3] Grönroos의 2차원 모형

Grönroos(1988)는 서비스품질 향상을 위한 기준을 제시하였으며 그 기준을 요약하면 [표 2-9]과 같다.

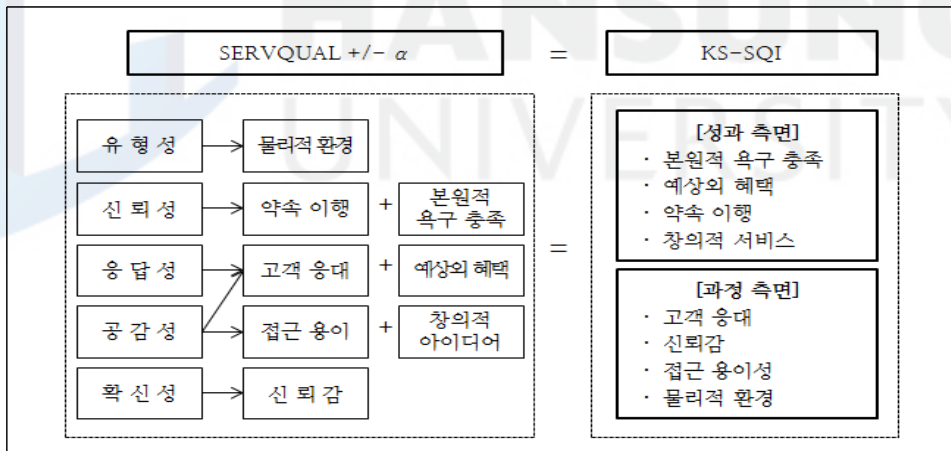
[표 2-9] 지각된 서비스 품질 향상을 위한 기준

품질차원	기 준	개 념
결과품질	전문성 및 기술	고객의 문제를 전문적으로 해결하기 위해 필요한 지식과 기술
과정품질	태도와 행동	자발적이며 친절한 자세로 고객문제를 해결하려는 접점 직원 등의 관심 및 배려
	접근성 및 유연성	입지, 운영시간, 직원 운영 등 운영시스템이 고객의 서비스 접근을 높이도록 설계되고 이를 융통성 있게 운영하는 것
	신뢰성 및 믿음직함	서비스 제공자, 시스템, 직원이 진심으로 고객과의 약속과 고객을 위해 수행한다는 믿음
	서비스 리커버리	서비스 실패 시 언제든지 즉각적, 적극적으로 수정해 주는 것

출처 : Grönroos(1984, 1988); 이유재·라선아(2011)

KS-SQI 모형은 국내의 환경이 급속한 세계화와 인터넷의 보편화로 선진

서비스에 대한 정보를 쉽게 접하게 되어 서비스에 대한 기대가 더욱 높아져 더 높은 수준의 서비스를 요구함에 따라, 품질 개선을 위해 서비스 품질수준을 정확하게 측정하고 그에 따른 개선방향을 제시할 수 있는 품질지표가 필요하여 개발되었다(이유재·이준엽, 2001)¹²⁾. 이유재·이준엽(2001)에 따르면 KS-SQI 모형은 측정항목에 있어 성과변수와 과정변수를 균형 있게 반영하여 모든 산업에 적용 가능한 통일된 지표를 사용하며, 실무에서 활용하기 쉽도록 SERVPERF의 관점을 따르면서, SERVQUAL모형의 5개 차원 22개 측정항목을 기초로 성과측면을 보강하되, 모호한 항목의 제거, 일부 항목의 통합 등 세부 측정항목을 재조정하고, 이해하기 쉬운 형태로 표시하여 새로운 모형을 개발하였다. 이 모형은 성과 측면과 과정 측면의 두 가지 차원으로 구성하였고, 성과 측면과 과정 측면은 각 4개의 변수로 개발되었다(이유재·이준엽, 2001). KS-SQI 측정모형의 각 차원과 SERVQUAL 모형간의 관계는 [그림 2-4]과 같다.



출처 : 이유재·이준엽(2001)

[그림 2-4] SERVQUAL 모형과 KS-SQI 모형의 관계

12) 한국서비스 품질지수(Korean Standard-Service Quality Index: KS-SQI)는 한국표준협회(KSA)와 서울대학교 경영연구소가 국내의 서비스산업과 소비자의 특성을 반영하여 공동 개발한 모델로 한국 서비스산업의 품질수준을 측정하는 대표적인 종합지표(김종광, 2013)이며, 이유재(2000)가 개발한 모형(박범석, 2019)이다.

컨설팅품질에 관한 국내의 연구를 살펴보면, 김동일·강희삼(2008)은 컨설팅 품질을 ‘과정품질’과 ‘결과품질’로 크게 구분하고, 과정품질은 서비스가 제공되는 동안 고객이 평가하는 품질로 결과품질이 서비스품질에 더 많은 영향력을 미치지만 여기에 과정 품질을 추가했을 경우 설명력이나 예측타당도가 더 상승한다 하였다. 전기수(2009)는 경영컨설팅과 경영성과에 관한 연구에서 KS-SQI 모형을 적용하고 KS-SQI 모형의 서비스품질요인인 과정측면 만족도와 성과측면 만족도를 경영성과라는 용어와 혼선을 방지하기 위해 ‘컨설팅 과정’과 ‘컨설팅 결과’라는 용어로 수정하여 사용하였다. 송거영(2015)은 정부 지원 중소기업 컨설팅을 중심으로 한 연구에서 컨설팅 품질을 ‘과정품질’과 ‘결과품질’로 구분하고, 과정 품질을 ‘컨설팅수행품질’과 ‘컨설팅지원품질’로 구성한 후 컨설팅과정품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향관계를 연구하였다. 이 연구에서 송거영(2015)은 컨설팅수행 품질을 컨설턴트의 역량에 대하여 느끼는 만족정도로 정의하고 적절한 컨설팅기법 사용 등을 측정항목으로 사용하였으며 컨설팅지원품질은 정부의 지원사업에 대해 느끼는 만족정도라 하고 지원사업 프로세스의 편리성 등을 측정도구로 하였으며, 컨설팅결과품질은 컨설팅을 통해 달성하고자 했던 결과에 대해 느끼는 만족도로, 컨설팅내용 수준, 컨설팅 목표달성 정도 등을 측정항목으로 하였다. 윤정혜·김정렬·유연우(2015)는 정부지원 중소기업 컨설팅을 대상으로 한 연구에서 컨설팅 품질을 ‘과정품질’과 ‘결과품질’로 구분하고, ‘컨설턴트수행품질’과 ‘정부지원품질’을 ‘과정품질’로 컨설팅만족도 및 컨설팅결과활용도를 ‘결과품질’로 정의하였다. 김선후(2019)는 컨설팅서비스품질관련 연구에서 지각된 컨설팅서비스 품질을 ‘과정품질’과 ‘결과품질’로 구성하고 ‘과정품질’은 컨설팅이 진행되는 과정에서 발생하는 품질에 대해 기대하는 품질과 경험한 품질간의 차이에서 지각되는 수준이라 하였으며, ‘결과품질’은 컨설팅을 수진한 기업이 컨설팅 결과에 대해 기대 품질과 경험 품질간의 차이에서 인식하는 품질 수준이라 정의하였다. 조미영(2019)은 중소기업컨설팅지원사업을 대상으로 한 컨설팅 수행특성 관련 연구에서 ‘컨설팅수행품질’을 컨설팅서비스 전달과정에 대한 수진자들의 전반적인 평가, 서비스 전반의 우수성이나 우월함에 대한 이용자들의 판단으로 정의하였다.

2.4 추천의향

일반적으로 소비자가 만족스런 서비스를 받고 난 다음에 취하는 고객행동으로는 본인이 재이용을 하거나, 구전을 통해 자신의 경험을 외부에 알리는 경우라고 할 수 있다(이덕수, 2013). 소비자 행동 연구에서 추천의도의 개념은 구전현상으로 연구되고 있으며, 소비자가 개인적 경험을 통해 느끼는 주관적인 의견들을 소비자들끼리 비공식적으로 교환하는 커뮤니케이션 과정이라고 정의된다(김민철, 2019). 소비자들은 특정 소비행위에 있어 다른 소비자들의 경험을 전해 듣거나 전해진 경험으로부터 정보를 얻게 되는데, 획득한 정보가 특별히 지각된 경우에는 구전에 의한 정보의 획득은 소비자에게 유익한 정보의 원천이 되어 큰 기여를 하게 된다(이덕수, 2013).

고객만족 연구에 있어서는 고객만족의 결과변수로 구전, 재구매의도, 점포 애호도 등을 주로 연구하였다(이유재, 2000). 고객만족 연구는 단순히 고객만족 개념과 측정에 관한 연구의 범주에서 벗어나, 다양한 선행·매개·조절·결과변수를 고찰하고 그 모형구조를 검정하며 다양한 산업과 제품, 서비스 유형 및 유통형태 등에 적용하는 방향으로 발전하여 왔다(라선아·이유재, 2015). 특히 만족도를 목표로 하였던 경영패러다임이 고객의 충성도, 브랜드자산 등 고객만족의 성과물로 관심을 이동함에 따라 연구 주제도 확장하는 동향을 보이고 있다(라선아·이유재, 2015).

한국적 서비스품질 측정모형인 KS-SQI 모형은 지각된 서비스품질은 고객만족에 영향을 미치며, 이어서 고객만족은 서비스 충성도와 주관적 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 설계되었으며(이청림·이유재, 2012), 서비스 충성도는 고객의 구전의도와 재구매의도로 표현할 수 있고 이 두 변수의 수준이 어느 정도인가를 고객입장에서 바라본 서비스충성도로 간주하고 있다(이유재·이준엽, 2001). 즉, 서비스품질이 높아지면 고객만족이 높아지고, 이는 다시 기업에 대한 충성도로 이어지게 되며, 결과적으로 기업의 성과로 귀결된다(이청림·이유재, 2012)고 하였다. 탁월한 서비스품질은 현재의 고객을 유지(방어적 효

과, 재구매·재이용 의도)하며, 새로운 고객을 유인(공격적 효과, 구전의도·추천 의향)하는 효과를 가짐으로써 고객유지율을 높인다(이유재·이준엽, 2001).

장영순(2011)은 정부지원 중소기업 컨설팅서비스의 품질과 고객만족에 관한 연구에서 많은 연구들에게서 서비스품질이 높아지면 고객만족이 증가되고, 이것은 구전의도와 재구매의 고객행동으로 연결되는 것이 입증되었으며, 마찬가지로 컨설팅서비스에서도 품질은 고객만족에 영향을 주고 이는 구전의도 및 재구매의 고객행동으로 연결되는 것을 알 수 있다고 하였다. 박준환(2015)은 컨설팅서비스품질 및 컨설턴트 역량과 컨설팅성과 및 고객충성도에 관한 연구에서 컨설팅서비스품질은 고객충성도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타나 서비스품질이 높을수록 고객충성도가 높아진다고 하였고, 이러한 결과는 국내외 많은 선행연구 결과와 일치한다고 하였다.



2.5 선행연구

2.5.1 컨설팅과정품질과 컨설팅결과품질 간의 관계에 관한 연구

전기수(2009)는 경영컨설팅이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 컨설팅서비스품질을 컨설팅과정과 컨설팅결과로 구분하고, 컨설턴트의 풍부한 전문지식과 경험, 고객이 신뢰할 수 있으며 친절하고 상세하게 설명하는 자세 등을 ‘과정품질’이라 하였고, 기업의 당면문제를 정확하게 진단하고 적절한 개선방안을 도출하는 것을 ‘결과품질’로 정의하였다. 송거영(2015)은 정부지원 중소기업 컨설팅을 중심으로 한 연구에서 ‘컨설팅과정품질’을 ‘컨설팅수행품질’과 ‘컨설팅지원품질’로 구성하고, ‘컨설팅수행품질’은 컨설턴트의 역량 등에 대해 느끼는 만족, ‘컨설팅지원품질’은 지원프로세스의 편리성 등으로 정의하고, ‘컨설팅수행품질’과 ‘컨설팅지원품질’은 ‘컨설팅결과품질’에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 ‘컨설팅과정품질’은 컨설팅 성공에 있어 중요한 요인이라고 하였다. 윤정혜 외(2015)는 정부지원 융복합 컨설팅을 중심으로 한 연구에서 서비스품질은 ‘과정품질’과 ‘결과품질’로 구성되므로 정부지원 중소기업 컨설팅에 있어 ‘과정품질’은 ‘컨설턴트수행품질’과 ‘정부지원품질’로, ‘컨설팅결과품질’은 컨설팅만족도 등으로 정의하고, 컨설팅과정에서의 ‘컨설턴트수행품질’과 ‘정부지원품질’은 ‘컨설팅결과품질’에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 이와 같이 선행연구에서 ‘컨설팅과정품질’은 ‘컨설팅결과품질’에 영향을 미치고, 정부지원 컨설팅에 있어서 ‘컨설팅과정품질’을 ‘컨설턴트수행품질’과 ‘정부지원품질’로 구성하고 있음을 확인 할 수 있다.

2.5.2 컨설팅과정품질과 추천의향 간의 관계에 관한 연구

이덕수(2013)는 서비스품질과 고객행동의 영향에 관한 연구에서 서비스품질이 고객행동과 인과관계에 있음을 규명하고, 서비스품질은 고객행동 중 하나인 구전의도와 재이용에 긍정적 영향을 미친다고 하였다. 이덕수(2013)는 이 연구에서 고객행동은 소비자들이 어떤 대상에 대한 태도를 형성하면 특정

한 미래행동으로 나타내려는 개인의 의지 또는 기업에 대한 애호도로 나타나므로 고객행동은 단순한 고객만족도 제고의 문제가 아니라 어떤 이유로 재구매가 이루어지고, 어떻게 긍정적인 구전 의도나 재이용으로 이끌어 낼 수 있는지 내용 파악이 중요하다고 하였다.

장영순(2011)은 서비스품질은 고객만족에 영향을 주고 이는 다시 재이용과 구전의도의 고객행동으로 연결되는데, 컨설팅에 있어서도 추천의향과 재이용의향은 컨설팅 과정에서 필요한 모든 요소들이 복합적으로 반영된 만족도에서 직접적인 영향을 받는다고 하였다. 박종효·이상호(2013)는 컨설팅 품질요인과 만족 및 재구매에 관한 연구에서 컨설팅을 수행하는 컨설턴트의 전문성과 적절한 방법론은 서비스품질에 유의한 영향을 미치며, 서비스품질은 고객만족을 통해 컨설팅 재구매 의향에 영향을 미친다고 하였다. 김정일(2016)은 중소기업컨설팅 수진기업의 사후관리와 경영성과 및 재구매의도에 대한 연구에서 컨설팅 만족은 재구매의도에 정(+)의 영향을 주며, 타 기업에게 추천할 의향에는 컨설턴트의 신뢰가 가장 큰 영향을 미친다고 하였다. 이와 같이 선행연구에서 컨설팅과정품질은 추천의향에 영향을 미치는 것을 확인하였다.

2.5.3 컨설팅결과품질과 추천의향 간의 관계에 관한 연구

소비자 행동에 관한 연구에서 추천의도 개념은 구전의도, 재구매의도와 혼용되어 쓰이는 경우가 많다(김민철, 2019). 재구매의도는 고객만족 이후의 후속 행동으로 서비스나 제품을 경험한 이용자가 자신의 확신에 근거하여 재구매하거나 주위사람에게 긍정적인 추천 또는 동반 재구매하려는 의도라고 하였다(도재홍, 2011). 전용대·서원철(2017)은 재구매의도란 고객이 제품이나 서비스의 성과를 경험하고 나서 다시 소비하고자 하는 감정 상태이며, 서비스에 호감을 갖고 지속적으로 이용할 뿐만 아니라, 타인에게도 서비스를 추천할 의향을 가지고 있는 상태라고 하였다.

박준환(2015)은 정부지원 컨설팅을 수진한 중소기업을 대상으로 한 연구에서 고객의 기대수준을 맞추주는 서비스품질이 고객의 만족도를 향상시켜 고객충성도를 높여주는 바와 같이, 컨설팅품질도 고객충성도에 있어 긍정적인 영향을 미치는 것으로 검증하였다. 전우소(2017)는 정부지원 컨설팅을 이용한 경험이 있는 소상공인을 대상으로 한 연구에서, 컨설팅과정품질과 컨설팅결과품질을 각각 과정과 결과의 충실성에 대해 수요기업이 만족하는 정도이며, 재구매의도는 컨설팅 재신청의향과 다른 업체에 권유의향으로 정의하고, 컨설팅결과품질은 재구매 의도에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 정미라(2018)는 정부지원 컨설팅 수진 경험이 있는 소상공인을 대상으로 한 연구에서 컨설팅품질의 결과변수인 만족도는 고객의 지속적인 이용을 유도하는 가장 영향력이 있는 변수이며 컨설팅서비스 만족은 컨설팅 지속사용의도와 추천의향에 유의한(+)의 영향을 미친다고 하였다. 이와 같이 선행연구에서 컨설팅결과품질은 추천의향에 영향을 미치는 것을 확인하였다.

2.5.4 컨설팅결과품질의 매개효과에 관한 연구

이덕수(2013)는 서비스품질이 고객행동에 미치는 영향을 연구하고 서비스품질은 구전의도와 재이용에 매우 의미 있는 영향을 미치며, 관계품질로서 고객만족은 서비스품질과 재구매의 관계, 서비스품질과 구전의도의 관계에 매개효과가 있음을 실증하였다.

박종효·이상호(2013)는 컨설팅품질요인과 만족 및 재구매에 관한 연구에서 컨설팅서비스 품질결정요인이 무엇이며, 어떠한 경로를 통해 고객만족과 재구매 의향에 영향을 미치는 지를 실증하고 서비스의 품질이 고객만족과 컨설팅성과 둘 모두에 영향을 미치는데, 컨설팅성과는 재구매 의향에 직접적으로 영향을 미치지 않고 컨설팅 결과인 고객만족을 매개경로로 하여 재구매 의향에 영향을 미친다고 하였다. 선행연구에서 컨설팅결과품질과 추천의향과의 관계에서 컨설팅결과품질인 컨설팅만족도가 매개 작용을 하는 것을 확인하였다.

2.5.5 집단유형 간 조절효과에 관한 연구

윤정혜·김정렬·유연우(2015)는 정부지원 컨설팅을 경험한 중소기업을 대상으로, 컨설팅 신청동기가 품질지각과 결과활용도에 미치는 영향을 연구하고 자발적으로 컨설팅을 신청한 집단과 비자발적으로 신청한 집단 간의 경로에는 차이가 있음을 확인하였다. 송거영(2015)은 정부의 중소기업컨설팅 지원사업에 참여했던 기업을 대상으로 컨설팅몰입이 컨설팅품질지각과 컨설팅효과성에 미치는 영향을 연구하고 컨설팅 참여 동기에 있어 자발적 집단과 비자발적 집단 간의 경로에는 차이가 있음을 실증하고, 자발적 참여집단의 경우 컨설팅수행품질을 높이기 위한 정책이 필요하고, 비자발적 참여집단에 있어서는 컨설팅결과품질의 관리를 강화해야 한다고 하였다. 박재용(2016)은 소상공인시장진흥공단에서 자영업컨설팅을 수진한 업체를 대상으로 한 “소상공인 컨설팅제도의 이용만족에 미치는 영향요인에 관한 연구”에서, 경력별 차이분석을 하고 사업경력이 높을수록 소상공인컨설팅 수행에 따른 만족도가 상대적으로 높은 것으로 분석하였으며, 사업경력이 많을수록 컨설팅에 임하는 자세와 각오가 경력이 적은 사업자에 비해 상대적으로 보다 긍정적으로 수용하려는 태도가 반영된 것이라고 추론하였다. 선행연구에서 컨설팅 수진 집단유형 간 경로에 차이가 있음을 확인하였다.

2.5.6 선행연구와의 차별성

국내 선행연구들을 살펴보면 컨설팅서비스품질과 고객과의 관계를 연구하거나 컨설팅서비스품질과 경영성과와의 관계를 연구한 논문들이 다수 확인되고 있다. 컨설팅서비스품질 측정은 SERVQUAL모형을 가장 많이 사용하고 있으나, SERVPERF와 3차원 모형, KS-SQI 모형 등 다양한 측정모형이 사용되고 있음을 확인할 수 있었다. 이는 컨설팅서비스품질의 중요도에 대한 인식이 높아 관련 연구가 활발히 진행되고 있는 것이라고 할 수 있다(김선후, 2019).

그러나, 연구대상이 대부분 중소기업, 특히 정부지원 컨설팅을 이용한 경험이 있는 중소기업을 대상으로 하고 있으며, 소상공인을 대상으로 한 연구는 많지 않다. 소상공인을 연구대상으로 한 경우에도 중소벤처기업부 산하의 소상공인시장진흥공단에서 실시하는 컨설팅 수진업체를 대상으로 하고 있으며, 서울시에서 수행하는 소상공인컨설팅에 대한 연구는 매우 미흡하다. 연구방법에 있어서도 컨설팅 수행기관의 자료를 활용하여 연구하는 경우는 드물고, 대부분 연구자가 직접 설문 문항을 구성하여 설문지를 배부·회수하는 방식으로 이루어지고 있다.

본 연구의 연구대상은 소상공인이며, 그 범위는 서울 지역에 소재하고, 서울시에서 소상공인종합지원사업의 일환으로 실시하고 있는 소상공인컨설팅의 수진업체를 대상으로 하고 있다. 연구 자료는 컨설팅 수행기관인 서울신용보증재단에서 자체적으로 사업의 평가와 운영방향을 점검하기 위해 컨설팅 수진업체를 대상으로 실시한 만족도조사결과를 활용하였다.

그 동안 연구가 매우 미흡하였던 서울시 소상공인컨설팅을 연구대상으로, 실제 실무를 수행하고 있는 기관에서 사용하고 있는 자료를 토대로 이론적 고찰과 기존 선행연구를 통해 연구모형과 연구가설을 설정하고, 분석·검정하여 학문적 방법으로 컨설팅품질이 추천의향에 미치는 영향 등을 규명하고자 하였다. 이에 본 연구는 연구대상 및 범위, 연구방법에 있어 기존 선행연구와 유의미한 차별성이 있다 할 수 있다.

III. 연구 설계

3.1 연구모형

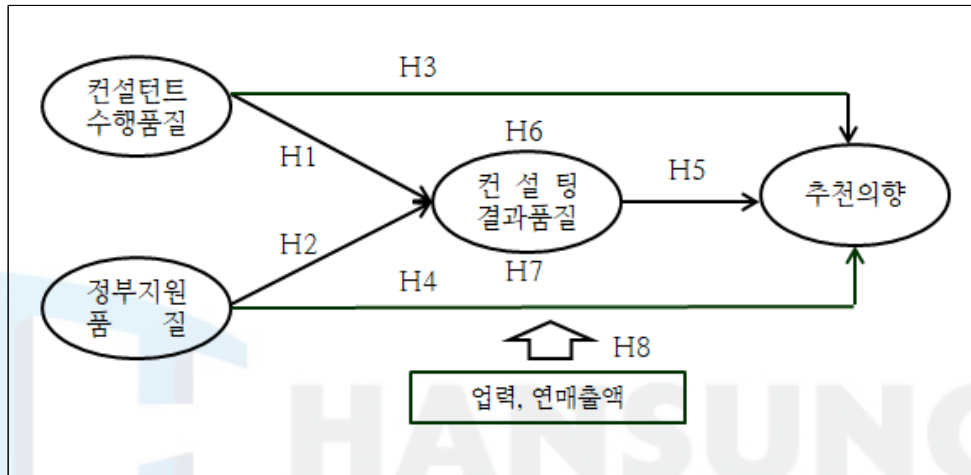
선행연구에서 컨설팅품질의 결정요인과 측정, 품질의 결과변수 등에 대해서 살펴본 결과, 컨설팅품질은 과정품질과 결과품을 함께 고려하고 있으며 컨설팅품질의 여러 요인이 추천의향에 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 그러나 이러한 연구들은 주로 중소기업을 중심으로 한 연구들이다. 컨설팅 관련 연구에 있어서 중소기업을 대상으로 한 연구에 비해 소상공인을 대상으로 한 연구는 매우 부족한 편이다. 특히, 서울시에서 지원하고 있는 소상공인컨설팅에 대한 연구는 매우 미흡하다.

본 연구는 서울시에서 소상공인종합지원사업의 일환으로 실시하고 있는 소상공인컨설팅에 있어서, 실제 사업을 수행하는 기관¹³⁾의 자료를 활용하여, 컨설팅품질이 추천의향에 미치는 영향에 대해 알아보고자 하였다. 서울시 소상공인컨설팅은 자영업클리닉으로 명명하고 있듯이 규모가 영세한 사업자가 대상이며, 마케팅·매장운영·손익관리·메뉴개발·SNS마케팅·매장연출 등을 지원 분야로 하여 그 중 한 분야만을 선택할 수 있고, 통상 한 명의 컨설턴트가 사업장을 방문하여 2회 정도의 컨설팅을 수행한다. 컨설팅 수행과정 중에 있어서도 사업주는 사업 운영의 대부분을 직접 처리하며 수시로 방문고객에 대해 응대를 해야 하기 때문에 시간적 여유가 충분하지 않다. 이에 따라 컨설팅 품질 지각에 있어 컨설턴트 요인과 지원과정 요인이 중요하게 작용한다 할 수 있다.

선행연구결과에 따르면 Grönroos의 2차원 모형, KS-SQI 모형 등 서비스 품질 측정모형은 서비스품을 과정품질과 결과품질의 두 가지 차원으로 구성하고 있으며, 정부지원 컨설팅을 대상으로 한 연구에서는 컨설팅과정품질에 지원사업의 프로세스 등을 정부지원품질로 설정하고 있다. 본 연구는 서울시 소상공인컨설팅의 특성과 선행연구 결과를 반영하여 컨설팅품을 컨설팅과

13) 서울시의 소상공인종합지원사업은 서울신용보증재단에서 수행 중이며, 서울신용보증재단은 서울시 자영업지원센터를 운영하고 있다.

정품질과 컨설팅결과품질로 구성하고, 컨설팅품질과 추천의향에 미치는 영향 관계를 실증적으로 규명하고자 하였다. 이에 컨설팅과정품질로 컨설턴트수행 품질과 정부지원품질을 독립변수로 하고, 컨설팅결과품질과 추천의향을 종속 변수로 하였으며, 컨설팅결과품질의 매개효과와 업력과 연매출액 규모별 집단 간의 경로차이를 알아보기 위하여 [그림 3-1]과 같이 연구모형을 설정하였다.



[그림 3-1] 연구모형

3.2 연구가설

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 서울시 소상공인컨설팅에 있어 컨설팅과정품질의 어느 요인이 컨설팅결과품질과 추천의향에 어떠한 영향을 주는 지와 컨설팅과정품질과 추천의향의 관계에서 컨설팅결과품질이 매개하는 지 여부를 실증 분석하고, 연구모형에서 제시한 변수들의 관계를 확인하기 위해 연구가설을 설정하였다. 또한, 소상공인들의 업력, 매출 규모에 따라 컨설팅에 대한 니즈와 기대가 다를 수 있으므로 컨설팅품질과 추천의향에 대한 집단 간 경로 차이가 있는 지 확인하기 위해 연구가설을 설정하였다. 본 연구의 가설은 [표 3-1]과 같다.

[표 3-1] 연구가설

구 분	연 구 가 설
H1	컨설팅트수행품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2	정부지원품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H3	컨설팅트수행품질은 추천의향에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H4	정부지원품질은 추천의향에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H5	컨설팅결과품질은 추천의향에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H6	컨설팅트수행품질과 추천의향 간의 영향관계에서 컨설팅결과품질은 매개 작용을 할 것이다.
H7	정부지원품질과 추천의향 간의 영향관계에서 컨설팅결과품질은 매개 작용을 할 것이다.
H8	컨설팅품질과 추천의향의 영향관계에서 집단 간의 경로에는 차이가 있을 것이다.
H8-1	업력에 따른 집단 간 경로에는 차이가 있을 것이다.
H8-2	매출액 규모에 따른 집단 간 경로에는 차이가 있을 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 설문 구성

3.3.1 변수의 조작적 정의

본 연구의 연구모형을 구성하고 있는 컨설팅과정품질로서 컨설팅트수행품질 및 정부지원품질과 컨설팅결과품질, 추천의향에 대한 개념을 측정 가능한 형태로 나타내기 위해 선행연구를 바탕으로 조작적 정의를 하였다. 각 변수의 조작적 정의는 [표 3-2]와 같다.

[표 3-2] 변수의 조작적 정의

변수	기호	조작적 정의	측정항목	관련연구
컨설턴트 수행품질	CPQ	컨설팅업무의 원활한 수행과 컨설팅목표를 달성하는데 필요한 컨설턴트의 역량 정도, 적절한 컨설팅 기법과 컨설턴트에 대한 전반적 만족 정도	컨설턴트의 전문적 지식 활용 정도, 컨설턴트의 지도 방법의 적절성, 컨설턴트에 대한 전반적 만족도	PZB(1988) Cronin et al.(1992) 신동주 외(2012) 박종효 외(2013) 여우현(2015) 박준환(2015) 이철우(2017) 박범석(2019)
정부지원 품 질	GSQ	컨설팅 서비스를 제공 하는 과정 및 절차로, 컨설팅신청·진행 등 컨설팅과정의 편리성, 컨설팅 기간의 적절성, 지원과정에 대한 전반적 만족 정도	지원절차 편리성, 지원기간 적정성, 지원과정에 대한 전반적 만족도	윤정혜 외(2015) 송거영(2015) 오주환(2016) 이철우(2017)
컨 설 팅 결과품질	CRQ	컨설팅 목적의 충족과 적정성 여부, 컨설팅의 효과성, 유용성 및 컨설팅 결과에 대한 전반적 만족 정도	실제 경영에 도움 정도 등 유용성, 경영성과향상 등 효과성, 경영 개선에 필요한 지원 여부 정도	김동일 외(2008) 장영순(2011) 박종효 외(2013) 류재희(2017)
추천의향	CR	컨설팅 서비스에 대한 지지 향상과 컨설팅 재이용 의향 및 다른 업체에 추천의향 여부	주변 다른 업체에 추천할 의향	장영순(2011) 박종효 외(2013) 김정일(2016) 정미라(2018)

3.3.2 설문 구성

본 연구는 컨설팅수행기관인 서울신용보증재단에서 실시한 “2018년 서울시 소상공인 종합지원사업 평가를 위한 만족도조사” 결과를 연구 자료로 활용하였다. 선행연구들을 참고하여, 동 기관에서 실시한 설문조사 문항 중에서 본 연구의 목적에 필요한 설문 문항을 활용하였다. 본 연구의 설문 항목은 [표 3-3]과 같으며, 각 문항은 5점 Likert 척도로 측정되었다.

[표 3-3] 설문 항목

연구변수		설 문 항 목		참고문헌
컨설팅 과 정 품 질	컨설턴트 수행품질	cpq1	컨설턴트는 전문적 지식을 활용하였다	박준환(2015) 김정일(2016) 전우소(2017) 김용호(2018) 김선후(2019)
		cpq2	컨설턴트의 지도방법이 적절했다.	
		cpq3	컨설턴트에 대해 전반적으로 만족한다.	
	정부지원 품 질	gsq1	지원절차가 복잡하지 않았다.	
		gsq2	지원기간이 적당하였다.	
		gsq3	지원과정에 대해 전반적으로 만족한다.	
컨 설 텅 결과품질	crq1	실제 매장경영에 도움이 되었다.	김정일(2016) 김용호(2018) 정미라(2018) 김선후(2019)	
	crq2	컨설팅을 통해 매출이 증대되었거나 증대될 것으로 기대된다.		
	crq3	전반적으로 경영개선에 필요한 지원이었다.		
추천의향		cr	주변 매장에 본 지원사업을 추천할 의향이 있다.	김정일(2016) 전우소(2017) 정미라(2018)

출처 : 서울신용보증재단(2018). 연구자 재구성

3.4 자료의 수집 및 분석

3.4.1 자료의 수집

본 연구는 서울신용보증재단에서 실시한 “2018년 서울시 소상공인 종합지원사업 평가를 위한 만족도조사”의 원자료를 연구자료로 활용하였다. 서울신용보증재단은 서울시 소상공인종합지원사업 지원업체의 만족도를 분석하고 사업의 문제점 및 개선방향을 도출하여 향후 정책수립과 정책 보완을 위한 기초 자료로 활용하기 위해 조사를 실시하였다. 외부전문회사에 의뢰하여 2018년 12월 구조화된 설문지를 통한 전화조사를 실시하였으며, 2018년도 소상공인컨설팅을 지원받은 1,409개 업체 중 220개 업체가 조사에 참여하였다. 본 연구의 가설을 검정하기 위하여 서울신용보증재단에서 받은 220개 업체의 설문조사 원자료에서 업력, 매출액 등 일반사항에 결측 값이 있는 3개 업체를 제외하고 217개 업체에 대하여 분석하였다.

3.4.2 자료의 분석

217개 업체의 설문조사 결과를 SPSS 22 및 AMOS 22 통계패키지를 이용하여 분석하였다. 표본의 특성과 데이터의 정확성, 이상 치와 결측 치 여부, 정규성 등을 확인하기 위해 기초통계분석을 실시하였으며, 데이터의 타당성 및 신뢰성을 검정하고자 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 수행하였다. 신뢰성 계수는 Cronbach α 값을 적용하였다. 측정변수들의 단일 차원성 검정을 위해 확인적 요인분석을 실시하였고, 연구모형의 적합도를 검정하기 위해 측정모형의 적합성과 타당성 분석을 수행하였다. 연구모형의 연구가설을 검정하고자 구조방정식 모형분석을 실시하였으며, 마지막으로 매개효과 검정과 집단 간 경로차이 검정을 위해 구조방정식 모형분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과

4.1 표본의 특성

표본의 일반적 특성은 [표 4-1]과 같다. 업종은 음식점업이 35.5%(77개 업체)로 가장 많고 도소매업 31.8%(69개 업체), 서비스업 26.3%(57개 업체), 기타업종이 6.4%(14개 업체)이다. 업력은 사업개시 후 2~3년차가 30%(65개 업체)를 차지하고 6~10년차가 22.6%(49개 업체)이며, 4~5년차(18.4%), 11년~20년차(18.0%)가 비슷한 분포로 구성되었다. 연매출액은 5천만 원 미만이 41.0%(89개 업체)로 가장 많고 5천만 원에서 1억 원 미만과 1억 원 이상 2억 원 미만이 각각 17.5%(38개 업체)를 차지하고 있다.

[표 4-1] 표본 특성

구 분	분 류	빈도(업체수)	비율(%)
업 종	도 소 매 업	69	31.8
	서 비 스 업	57	26.3
	음 식 점 업	77	35.5
	기 타	14	6.4
	소 계	217	100.0
업 력	1년차	13	6.0
	2 ~ 3년차	65	30.0
	4 ~ 5년차	40	18.4
	6 ~10년차	49	22.6
	11~20년차	39	18.0
	20년차 초과	11	5.0
	소 계	217	100.0
연매출액	5천만원미만	89	41.0
	5천만원~1억미만	38	17.5
	1억~2억미만	38	17.5
	2억~3억미만	22	10.2
	3억이상	30	13.8
	소 계	217	100.0

4.2 기초통계분석

4.2.1 기술통계량분석

본 연구의 모형은 컨설턴트수행품질, 정부지원품질, 컨설팅결과품질의 3개 주요 잠재변수로 구성되어 있다. 구조방정식분석 모형에 투입할 주요 변수의 평균, 표준편차, 왜도, 첨도를 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

개별 측정변수의 기술통계량 분석결과는 [표 4-2]와 같다. 표준편차가 3 이상이 없고, 왜도의 절대 값이 모두 2보다 작고 첨도의 절대 값이 모두 7보다 작아 개별 측정변수들은 정규분포를 하는 것으로 확인되었다(West, Finch & Curran, 1995)

[표 4-2] 개별 측정변수의 기술통계량

(N=217)

잠재변수	측정변수	평균	표준편차	왜도	첨도
컨설턴트 수행품질	cpq1	4.57	.762	-1.815	3.015
	cpq2	4.55	.745	-1.492	1.208
	cpq3	4.55	.738	-1.510	1.308
정부지원 품질	gsq1	4.11	1.119	-1.091	.263
	gsq2	4.28	1.048	-1.450	1.447
	gsq3	4.35	.945	-1.505	1.877
컨 설 텅 결과품질	crq1	4.32	1.022	-1.523	1.683
	crq2	4.05	1.121	-1.046	.400
	crq3	4.38	.965	-1.695	2.473

4.2.2 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석

본 연구에서 사용할 변수들이 동일 요인으로 묶이는지 확인하기 위해 단일항목인 추천의향을 제외한 컨설턴트수행품질, 정부지원품질, 컨설팅결과품질에 대하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출은 주성분분석(principle component analysis), 회전방법은 Kaiser 정규화가 있는 Varimax에 의한 직교회전을 이용해 탐색적 요인분석을 시행하였다. 분석결과 모든 측정변수의 요인적재량이 중요한 변수로 판단할 수 있는 0.5 이상으로 나타나 컨설턴트수행품질 3개 문항, 정부지원품질 3개 문항, 컨설팅결과품질 3개 문항 모두를 채택하였다. 측정대상을 정확하고 일관성 있게 측정하였는가를 분석하기 위한 신뢰도분석은 크론바하 알파계수법(Cronbach's alpha)을 적용하였다. 각 변수에 대한 Cronbach α 값은 0.879~0.938로서 신뢰도가 매우 높은(Cronbach $\alpha > 0.8$) 것으로 나타났으며, 분석결과는 [표 4-3]과 같다.

[표 4-3] 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

변 수		요인1	요인2	요인3
요 인	측정문항			
컨설턴트 수행품질	cpq1		.916	
	cpq3		.827	
	cpq2		.805	
정부지원 품 질	gsq3			.904
	gsq2			.876
	gsq1			.859
컨 설 텅 결과품질	crq1	.877		
	crq2	.867		
	crq3	.862		
Eigen value		2.836	2.488	2.470
설명분산(%)		31.514	27.645	27.447
누적분산(%)		31.514	59.160	86.606
Cronbach α 계수		.938	.879	.916

KMO= .838 Bartlett's $\chi^2=1729.628$ $p=.000$

4.3 측정모형분석

4.3.1 집중타당성 검정

본 연구에서는 구조모형의 분석을 통해 변수 간의 영향력을 살펴보기 전에, 연구에서 채택한 측정모형의 적합도 및 척도의 신뢰도와 타당성을 검정하기 위해 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA)을 수행하였다. 모형의 적합도는 χ^2 , Q값(χ^2/df or CMIN/DF), RMR, RMSEA, GFI, NFI, IFI, CFI, TLI, AGFI등의 지수를 사용하고, 적합도에 대한 판단은 [표 4-4]의 기준을 적용하였다.

[표 4-4] 모형적합도 판단지수

적합도 지수	수용수준	본 연구 적용
χ^2 검정	우수 = $p > 0.05$	-
Q값(χ^2/df or CMIN/DF)	3 이하 우수	3 이하
RMR	.05 이하 우수	.05 이하
RMSEA	.05 이하 우수 .08 이하 어느 정도 우수 .10 이하 보통수준 .10 이상 수용 불가	.10 이하
GFI	.9 이상 우수	.9 이상
NFI	.9 이상 우수	.9 이상
IFI	.9 이상 우수	.9 이상
CFI	.9 이상 우수	.9 이상
TLI	.9 이상 우수	.9 이상
AGFI	.85 이상 우수 .80 이상 어느 정도 우수	.85 이상

모형적합도 판단지수 : 신건권(2016), 우종필(2012)

최초 집중타당성 검정에 대한 분석결과는 [표 4-5]와 같다.
 측정모형의 적합도 지수는 대부분의 기준을 충족하는 것으로 확인되었다. 측정변수의 경우 대부분 요인부하량이 적정치 이상($\beta > 0.7$)으로 나타났으나 정부지원품질 'gsq1'의 표준화회귀계수가 0.698로 이에 미달하였다. CR(0.7 이상)과 AVE(0.5 이상)는 기준치 이상으로 기준에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

[표 4-5] 최초 집중타당성 검정 결과

잠재변수	측정변수	Estimate		SE	t-value	p	CR	AVE	SMC
		B	β						
컨설턴트 수행품질	cpq1	1.000	.836				.965	.901	.699
	cpq2	1.099	.940	.058	19.000	***			.883
	cpq3	1.118	.965	.057	19.722	***			.930
정부지원 품질	gsq1	1.000	.698				.876	.706	.487
	gsq2	1.189	.886	.096	12.423	***			.785
	gsq3	1.177	.973	.093	12.630	***			.946
컨설 결과품질	crq1	1.000	.908			***	.912	.776	.825
	crq2	1.036	.857	.058	17.890	***			.735
	crq3	0.938	.902	.048	19.736	***			.813
적합도 $\chi^2=59.472(p=.000, df=24)$, CMIN/DF=2.478 RMR=.050, RMSEA=.083, GFI=.941, NFI=.966, IFI=.980, CFI=.979, TLI=.969, AGFI=.890									

* $P < .05$, ** $P < .01$, *** $P < .001$

최초 집중타당성 검정 결과에 따라 개별 측정변수들의 SMC(Squared Multiple Correlations) 값을 기준으로 정부지원품질의 'gsq1'을 제거한 후 분석을 실시하였다. 2차 집중타당성 검정 결과는 [표4-6]과 같다.

[표 4-6] 2차 집중타당성 검정 결과 (최종)

잠재변수	측정변수	Estimate		SE	t-value	p	CR	AVE
		B	β					
컨설턴트 수행품질	cpq1	1.000	.836				.965	.901
	cpq2	1.101	.941	.058	19.019	***		
	cpq3	1.117	.963	.057	19.672	***		
정부지원 품질	gsq2	1.000	.932				.926	.862
	gsq3	0.893	.923	.074	12.025	***		
컨설팅 결과품질	crq1	1.000	.908				.912	.776
	crq2	1.036	.857	.058	17.872	***		
	crq3	0.938	.902	.047	19.759	***		
적합도 $\chi^2=40.886(p=.001, df=17)$, CMIN/DF=2.405 RMR=.023, RMSEA=.081, GFI=.956, NFI=.975, IFI=.985, CFI=.985, TLI=.975, AGFI=.906								

*P<.05, **P<.01, ***P<.001

측정모형의 적합도 지수는 기준을 만족하는 것으로 나타났다. 측정변수의 경우 모든 항목의 요인부하량(표준화회귀계수)이 적정치 이상($\beta > 0.7$)이고, CR(0.7 이상)과 AVE(0.5 이상)도 기준치 이상으로 집중타당성이 확보된 것으로 확인되었다.

4.3.2 판별타당성 검정

집중타당성이 확보되어, 이어서 판별타당성을 검정하였다. 판별타당성은 다른 잠재변수를 측정하는 척도가 어느 정도 그것들을 다른 것으로 측정하고 있는가와 관련된다. 개념의 판별타당성은 두 잠재변수 간에 구한 AVE가 각

잠재변수의 상관계수의 제곱, 즉 결정계수(r^2)보다 크면 두 잠재변수 간에는 판별타당성이 확보되었다고 평가할 수 있다(신건권, 2016).

[표 4-7]과 같이 두 잠재변수 간에 구한 AVE는 0.776~0.901이며, 잠재변수 간 상관계수 중에서 가장 큰 것은 0.740(컨설턴트수행품질과 컨설팅결과품질 간)으로 상관계수의 제곱, 즉 결정계수는 0.548(0.74×0.74)이다. 모든 잠재변수의 AVE값이 결정계수 0.548보다 크므로 판별타당성이 있는 것으로 확인되었다. 따라서, 본 연구의 최종적인 측정모형으로 선택하였다.

[표 4-7] 잠재변수 간의 판별타당성 분석 결과

구 분	컨설턴트수행품질	정부지원품질	컨설팅결과품질
컨설턴트수행품질	.901		
정 부 지 원 품 질	.459	.862	
컨설팅결과품질	.740	.417	.776

주 : 대각선 진한 부분은 AVE값임.

4.4 가설 검정

4.4.1 연구모형의 적합도 검정

측정모형을 토대로 잠재변수들을 가설적 관계에 따라 연결하고 경로분석을 통해 구조모형을 검정하였다. 연구모형을 구성하는 잠재변수는 총 4개로 독립변수는 컨설팅서비스수행품질과 정부지원품질이며, 종속변수는 컨설팅결과품질과 추천의향이다. Amos22를 사용하여 모형을 분석하였으며, 최대우도추정법(Maximum Likelihood Estimation : MLE)을 사용하였다.

연구모형에 대한 적합도 분석결과는 [표 4-8]와 같다. χ^2 값은 수준에 미치지 못하지만, $\chi^2/DF(Q값)$ 이 3보다 작고 RMR(0.022), RMSEA(0.069), GFI(0.957), NFI(0.974), IFI(0.987), CFI(0.987), TLI(0.978), AGFI(0.912)등 나머지 적합도 지표들이 본 연구에서 설정한 판단기준을 모두 만족하는 것으로 나타났다. 연구모형은 수용가능한 적합성을 확보하고 있음을 확인하였다.

[표 4-8] 연구모형에 대한 적합도 분석 결과

적합도 지수	판단기준	측 정 치	판단
χ^2 (p)	p>0.05	44.329 (.003)	-
df	-	22	-
Q값(χ^2/df or CMIN/DF)	3 이하	2.015	적 합
RMR	.05 이하	.022	적 합
RMSEA	.10 이하	.069	적 합
GFI	.9 이상	.957	적 합
NFI	.9 이상	.974	적 합
IFI	.9 이상	.987	적 합
CFI	.9 이상	.987	적 합
TLI	.9 이상	.978	적 합
AGFI	.85 이상	.912	적 합

4.4.2 기본가설 검정

측정모형과 구조모형으로 구성된 연구모형의 변수 간에 인과관계를 분석한 기본가설 검정결과는 [표 4-9]와 같다.

[표 4-9] 기본가설 검정 결과

가 설 (경 로)			Estimate		S.E	t-value	p	채택 여부
			B	β				
컨설턴트 수행품질	→	컨설팅결과품질	1.012	.696	.100	10.096	***	채택
	→	추천의향	.349	.246	.133	2.619	.009	채택
정부지원 품 질	→	컨설팅결과품질	.092	.097	.057	1.612	.107	기각
	→	추천의향	.065	.070	.062	1.058	.290	기각
컨 설 텅 결과품질	→	추천의향	.340	.348	.091	3.735	***	채택

*P<.05, **P<.01, ***P<.001

첫째, 컨설턴트수행품질은 컨설팅결과품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=0.696$, $p<0.001$) 컨설턴트수행품질이 높을수록 컨설팅결과품질이 높아지는 것으로 확인되었다.

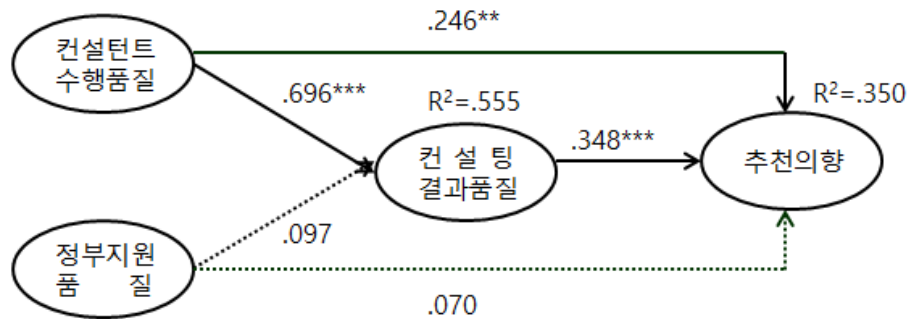
둘째, 컨설턴트수행품질은 추천의향에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=0.246$, $p<0.01$) 컨설턴트수행품질이 높을수록 추천의향이 높아지는 것으로 확인되었다.

셋째, 정부지원품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향은 유의하지 않은($\beta=0.097$, $p>0.05$) 것으로 나타났다

넷째, 정부지원품질이 추천의향에 미치는 영향은 유의하지 않은($\beta=0.070$, $p>0.05$) 것으로 나타났다

다섯째, 컨설팅결과품질은 추천의향에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=0.348$, $p<0.001$) 컨설팅결과품질이 높을수록 추천의향이 높아지는 것으로 확인되었다.

기본가설 검정결과를 도형으로 나타내면 [그림 4-1]과 같다.



* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

[그림 4-1] 기본가설 검정 결과

4.4.3 매개효과 검정

독립변수에서 종속변수로 가는 직접적인 경로 뿐 아니라 매개변수를 거쳐 가는 간접적인 경로도 유의한지 확인하기 위해 매개효과를 검정하였다. AMOS의 부트스트래핑법(Bootstrapping method)을 사용하여 분석을 실시하였으며, 매개효과를 검정한 결과는 [표 4-10]과 같다.

[표 4-10] 매개효과 검정 결과

경로	간접효과	p
컨설턴트수행품질 → 컨설팅결과품질 → 추천의향	.242	.010
정부지원품질 → 컨설팅결과품질 → 추천의향	.034	.129

주 : 1)* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ 2) 간접효과는 표준화된 간접효과임

첫째, 컨설턴트수행품질과 추천의향 경로에서 간접효과는 통계적으로 유의(경로계수=.242, $p < 0.01$)한 것으로 나타났다. 컨설턴트수행품질과 추천의향 간에 컨설팅결과품질은 부분매개효과를 가지는 것으로 확인되었다.

둘째, 정부지원품질과 추천의향 경로에서 간접효과는 통계적으로 유의하지 않은 것(경로계수=0.034, $p>0.05$)으로 나타났다. 정부지원품질과 추천의향 간에 컨설팅결과품질의 매개효과는 유의하지 않은 것으로 확인되었다.

4.4.4 조절효과 검증

집단에 따라 컨설팅품질과 추천의향의 영향관계에서 경로 차이가 있는 지 확인하기 위해 조절효과 검정을 하였다. 본 연구에서는 사업개시연차를 중심으로 한 “업력”, 그리고 “연매출액”등 2가지 조절변수를 추출하여 조절효과의 영향을 미치는지 확인하였다.

다중집단분석을 수행하기 위해, 첫째, 전체 데이터 파일을 집단별로 분할하여 별도의 데이터 파일을 만든 후, 둘째, 동일한 모집단에서 추출한 두 표본에서 동일한 분석결과를 얻을 수 있는가를 확인하기 위해 다중집단확인요인분석(Multi-Sample Confirmatory Factor Analysis : MCFA)을 통해서 교차타당성을 검증하고, 셋째, 구조가중치모형(Structural Weights Model)에 의해 다중집단비교분석(Multi Group Structural Equation Model Analysis : MSEM)을 시행하여 비제약모형과 비교해 조절변수에 따라 전체적으로 조절효과가 있는 지를 검증하였다(신건권, 2016). 전체적으로 조절효과가 있는 것으로 확인되는 경우 이러한 결과가 개별 경로계수들에 대해 조절효과가 있는가를 검증하고, 마지막으로 집단에 따라 전체 구조모형에 차이가 있는가를 알아보고자 집단별 분석결과를 비교하였다.

4.4.4.1 업력

업력은 사업개시연도를 기준으로 ‘창업 3년차 이내’와 ‘창업 3년차 초과’로 구분하였다. 중소기업창업지원법에서는 사업을 개시한 후 3년이 지나지 않은 기업을 초기창업자로 정의하고 전문 보육지원을 강화하고 있는데 이를 참고하여 창업 후 3년차를 집단 구분의 기준으로 하였다. 표본 총 217개 업체 중 창업 3년차 이내는 78개 업체이며, 창업3년차 초과는 139개 업체이다.

다중집단확인요인분석(MCFA)의 결과는 [표 4-11]와 같이 제약이 없는 비제약모형과 제약을 가한 측정가중치모형 간의 $\Delta df=5(38-33)$, $\Delta x^2=9.321(84.734-75.413)$, x^2 차이의 $p=0.097>\alpha=0.05$ 이므로, 비제약모형에 측정가중치가 동일하다는 제약 이후에도 모형의 적합도는 악화되지 않고 집단 간 교차타당성이 확보된 것을 확인하였다(신건권, 2016).

[표 4-11] 다중집단확인요인분석에 의한 교차타당성 분석결과(업력)

구 분	비제약모형	제약모형(측정가중치모형)
x^2	75.413	84.734
x^2 차이	9.321	
x^2 차이의 P-value	.097	

다중집단확인요인분석(MCFA)을 통해 창업 3년차 이내 집단과 창업 3년차 초과 집단 간의 측정가중치가 동일함이 확인되어, 다중집단비교분석(MSEM)에 의해 조절효과를 검정하였다.

다중집단비교분석(MSEM)의 결과는 [표 4-12]과 같다. 검정결과 비제약모형의 $x^2(44)=95.007$ 이고, 구조가중치(회귀계수)에 제약을 가한 구조가중치모형의 $x^2(54)=114.894$ 이며, x^2 에 대한 차이 검정 결과, $\Delta x^2(10)=19.887$, $p=0.030$ 로 p 값이 $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

[표 4-12] 다중집단비교분석에 의한 조절효과 검정결과(업력)

구 분	비제약모형	제약모형(구조가중치모형)
x^2	95.007	114.894
x^2 차이	19.887	
x^2 차이의 P-value	.030	

검정결과 업력은 경로 차이가 있는 것으로 확인되었으며, 업력의 경로 차

이 검정 결과는 [표 4-13]과 같다.

[표 4-13] 업력에 따른 경로 차이

경로		창업 3년차 이내 (n=78)			창업 3년차 초과 (n=139)		
		비표준화 계수 (t값)	p값	채택 여부	비표준화 계수 (t값)	p값	채택 여부
컨설턴트 수행품질	→ 컨설팅결과품질	1.554 (6.037)	***	채택	.844 (7.698)	***	채택
	→ 추천의향	.397 (1.284)	.199	기각	.314 (2.128)	.033	채택
정부지원 품질	→ 컨설팅결과품질	-.042 (-.446)	.656	기각	.153 (2.121)	.034	채택
	→ 추천의향	.037 (.413)	.680	기각	.130 (1.587)	.113	기각
컨설팅 결과품질	→ 추천의향	.540 (3.386)	***	채택	.225 (2.014)	.044	채택

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

첫째, 컨설턴트수행품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향은 두 집단 모두에게서 정(+)의 유의한 영향을 나타냈다.

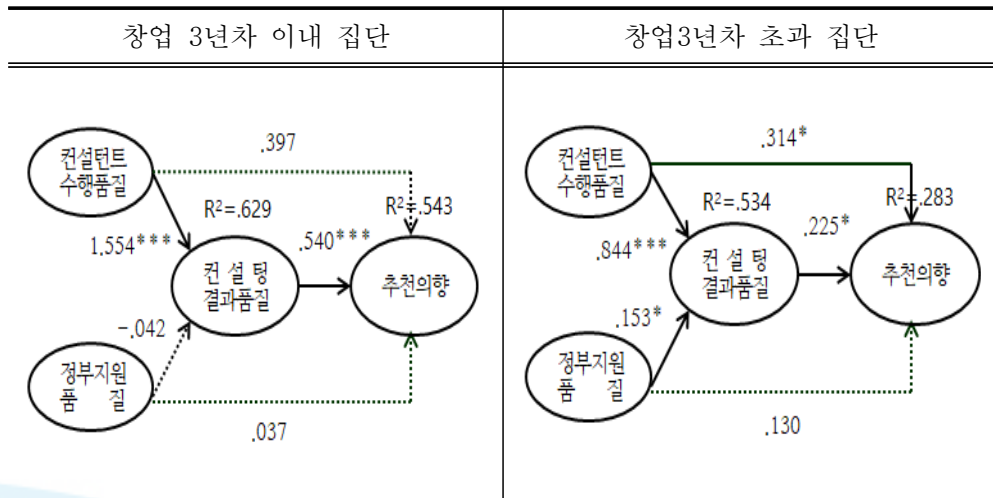
둘째, 컨설턴트수행품질이 추천의향에 미치는 영향은 창업3년차 이내는 유의하지 않은 것으로 나타났으나, 창업 3년차 초과에서는 정(+)의 유의한 영향을 나타냈다.

셋째, 정부지원품질은 컨설팅결과품질에 미치는 영향은 창업3년차 이내는 유의하지 않은 것으로 나타났으나, 창업 3년차 초과에서는 정(+)의 유의한 영향을 나타냈다.

넷째, 정부지원품질이 추천의향에 미치는 영향은 두 집단 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다.

다섯째, 컨설팅결과품질이 추천의향에 미치는 영향은 두 집단 모두 정(+)의 유의한 영향을 나타냈다.

업력에 따른 경로 차이를 그림으로 나타내면 [그림 4-2]과 같다.



*p<.05, **p<.01, ***p<.001

[그림 4-2] 업력에 따른 경로 차이

4.4.4.2 연매출액 규모

연매출액은 ‘5천만원 미만’과 ‘5천만원 이상’으로 구분하였다. 부가가치세 법은 연간매출액이 4,800만원 이하의 영세한 개인사업자를 간이과세자로 정하고 있다. 매출액에 의한 집단 구분에 있어 간이과세자에 근접한 매출액에 해당하는 5천만원을 기준으로 하였다. 표본 총 217개 업체 중 연매출액 5천만원 미만은 89개 업체이며, 5천만원 이상은 128개 업체이다.

다중집단확인요인분석(MCFA)의 결과는 [표 4-14]와 같이 제약이 없는 비제약모형과 제약을 가한 측정가중치모형 간의 $\Delta df=5(38-33)$, $\Delta \chi^2=9.873(74.134-64.261)$, χ^2 차이의 $p=0.079>\alpha=0.05$ 이므로 비제약모형에 측정가중치가 동일하다는 제약 이후에도 모형의 적합도는 악화되지 않고 집단 간 교차타당성이 확보된 것을 확인하였다(신건권, 2016).

[표 4-14] 다중집단확인요인분석에 의한 교차타당성 분석결과(매출액)

구 분	비제약모형	제약모형(측정가중치모형)
x^2	64.261	74.134
x^2 차이	9.873	
x^2 차이의 P-value	.079	

다중집단확인요인분석(MCFA)을 통해 연매출액 5천만원 미만 집단과 연매출액 5천만원 이상 집단 간의 측정가중치가 동일함을 확인하였으므로 다중집단비교분석(MSEM)에 의해 조절효과를 검정하였다.

다중집단비교분석(MSEM)의 결과는 [표 4-15]와 같다. 검정결과 비제약 모형의 $x^2(46)=71.010$ 이고, 구조가중치(회귀계수)에 제약을 가한 구조가중치모형의 $x^2(36)=96.267$ 이며, x^2 에 대한 차이 검정 결과, $\Delta x^2(10)=25.257$, $p=0.005$ 로 p 값이 $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

[표 4-15] 다중집단비교분석에 의한 조절효과 검정결과(매출액)

구 분	비제약모형	제약모형(구조가중치모형)
x^2	71.010	96.267
x^2 차이	25.257	
x^2 차이의 P-value	.005	

검정결과 연매출액 규모는 조절효과가 있는 것으로 확인되었으며, 연매출액 규모에 따른 경로 차이 검정결과는 [표 4-16]와 같다.

[표 4-16] 연매출액 규모에 따른 경로 차이

경로		매출액 5천만원 미만 (n=89)			매출액 5천만원 이상 (n=128)		
		비표준화 계수 (t값)	p값	채택 여부	비표준화 계수 (t값)	p값	채택 여부
컨설턴트 수행품질	→ 컨설팅결과품질	.992 (6.365)	***	채택	1.106 (8.419)	***	채택
	→ 추천의향	.706 (4.594)	***	채택	.088 (.411)	.681	기각
정부지원 품질	→ 컨설팅결과품질	.061 (.620)	.535	기각	.066 (1.035)	.301	기각
	→ 추천의향	-.137 (-1.820)	.069	기각	.160 (1.909)	.056	기각
컨설팅 결과품질	→ 추천의향	.341 (3.566)	***	채택	.351 (2.411)	.016	채택

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

첫째, 컨설턴트수행품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향은 두 집단 모두에게서 정(+)의 유의한 영향을 나타냈다.

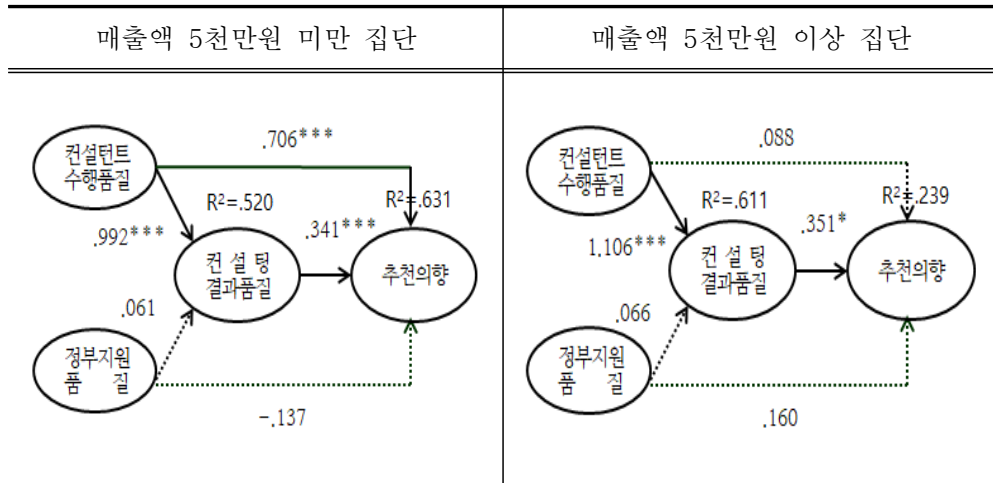
둘째, 컨설턴트수행품질이 추천의향에 미치는 영향은 매출액 5천만원 미만에서는 정(+)의 유의한 영향을 나타냈으나, 매출액 5천만원 이상에서는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

셋째, 정부지원품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향은 두 집단 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다.

넷째, 정부지원품질이 추천의향에 미치는 영향은 두 집단 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다.

다섯째, 컨설팅결과품질이 추천의향에 미치는 영향은 두 집단 모두 정(+)의 유의한 영향을 나타냈다.

매출액 규모에 따른 경로 차이를 그림으로 나타내면 [그림 4-3]와 같다.



* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

[그림 4-3] 연매출액 규모에 따른 경로 차이



4.4.5 가설검정 결과 요약

전체적인 가설검정 결과는 [표 4-17]과 같다.

[표 4-17] 가설검정 결과 요약

구분	연 구 가 설	채택여부
H1	컨설턴트수행품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	정부지원품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H3	컨설턴트수행품질은 추천의향에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H4	정부지원품질은 추천의향에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H5	컨설팅결과품질은 추천의향에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H6	컨설턴트수행품질과 추천의향 간의 영향관계에서 컨설팅결과품질은 매개 작용을 할 것이다.	채택
H7	정부지원품질과 추천의향 간의 영향관계에서 컨설팅결과품질은 매개 작용을 할 것이다.	기각
H8	컨설팅품질과 추천의향의 영향관계에서 집단 간의 경로에는 차이가 있을 것이다.	채택
H8-1	업력에 따른 집단 간 경로에는 차이가 있을 것이다.	채택
H8-2	매출액 규모에 따른 집단 간 경로에는 차이가 있을 것이다.	채택

V. 결 론

5.1 연구결과 및 시사점

본 연구는 서울시에서 소상공인종합지원사업의 일환으로 실시하고 있는 소상공인컨설팅의 이용자들이 컨설팅품질에 대해 어떻게 인식하고 있는 지, 컨설팅과정품질이 컨설팅결과품질과 추천의향에 어떠한 영향을 미치는 지 등을 분석하고자 하였다. 연구를 위해 컨설팅수행기관에서 2018년도 컨설팅 이용자를 대상으로 실시한 만족도조사의 원 자료를 연구 자료로 활용하였으며, 연구결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 컨설턴트수행품질은 컨설팅결과품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정부지원 중소기업컨설팅을 연구대상으로 한 윤정혜 외(2015), 송거영(2015)의 연구와 동일한 결과이다. 본 연구에서는 컨설턴트의 전문 지식 활용, 적절한 지도방법 등은 실제 매장운영과 매출 증대, 경영개선 등에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

둘째, 정부지원품질은 컨설팅결과품질에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 윤정혜 외(2015), 송거영(2015)의 연구와는 다른 연구결과이다. 본 연구와 선행연구는 연구대상에 차이가 있다. 본 연구는 서울시 지원 컨설팅을 수진한 소상공인이 연구대상이나 윤정혜 외(2015), 송거영(2015)의 연구는 정부지원 컨설팅을 경험한 중소기업을 연구대상으로 하였다. 서울시 소상공인컨설팅은 지원 대상을 별도로 선정하지 않고 신청이 있으면 모두 지원하며 컨설팅기간은 2일로 짧고 전액 무료로 지원되고 있으나, 중소기업컨설팅은 신청업체의 접수를 받아 평가절차를 거쳐 지원 대상을 선정하며 컨설팅기간은 최대 6개월 동안 진행되고 컨설팅비용의 일부를 컨설팅수진업체가 부담한다. 이와 같이 컨설팅 수진기업의 규모, 지원 대상 선정, 컨설팅 기간, 컨설팅 비용부담 등 컨설팅지원제도 운영의 차이가 연구결과의 차이에 영향을 미쳤을 것으로 인식된다. 그러나 본 연구의 대상인 서울시 소상공인컨설팅에 있어서는 기간이나 절차의 편리함보다는 컨설턴트의 적절한 지도방법 등

컨설팅수행품질이 매장운영과 매출 증대, 경영개선에 도움이 되어야 컨설팅 결과 만족이 이루어지는 것을 나타낸다 할 수 있다.

셋째, 컨설팅수행품질은 추천의향에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 장영순(2011), 박종효·이상호(2013)의 연구와 유사한 연구결과이다. 본 연구에서는 컨설턴트의 전문 지식 활용, 지도방법의 적절성, 컨설턴트에 대한 전반적인 만족도가 높을수록 주변 업체들에게 컨설팅을 추천할 의향이 높아짐을 의미한다 할 수 있다.

넷째, 정부지원품질은 추천의향에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 컨설팅과정품질에서 지원과정의 편리성만으로는 추천의향이 높아지지 않으므로 컨설팅수행품질과 컨설팅결과품질이 향상되어야 추천의향이 높아진다고 할 수 있다.

다섯째, 컨설팅결과품질은 추천의향에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 많은 서비스품질연구에서 서비스품질에 만족한 고객은 구전의도, 재이용 등의 고객행동을 나타내는데, 마찬가지로 본 연구에서도 컨설팅이 실제 매장운영과 매출 증대, 경영개선에 도움이 되었다고 지각할수록 주변 업체에 대한 추천의향이 높아짐을 확인하였다.

여섯째, 컨설팅수행품질과 추천의향 간의 관계에서 컨설팅결과품질은 매개 작용을 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 박종효·이상호(2013)의 컨설팅품질은 고객만족이라는 매개경로를 통해 재구매 의향에 영향을 미친다는 연구결과와 유사하다. 서울시 소상공인컨설팅에 있어서도 컨설팅수행품질은 컨설팅결과품질의 만족에 영향을 주고 이는 추천의향으로 연결되는 것을 의미한다 할 수 있다.

일곱째, 정부지원품질과 추천의향 간의 관계에서 컨설팅결과품질의 매개효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 서울시 소상공인컨설팅의 지원기간, 지원절차 등 편리성에 만족하더라도 컨설팅결과품질에 대한 만족과 추천의향에는 유의한 영향을 미치지 않는다 할 수 있다.

여덟째, 컨설팅품질과 추천의향의 영향관계에서 집단 간의 경로차이가 있음을 확인하였다. 업력과 매출액을 기준으로 구분한 집단에 있어서 경로 차이가 있음을 확인하였다. 특히, 업종과 매출액을 기준으로 구분한 각각의 집단

에서 컨설턴트수행품질과 추천의향 간의 경로에서 차이가 있었다. 이러한 결과는 업력이나 기업규모에 따라 컨설팅과 컨설턴트에 대한 인식이나 기대, 경영상의 고민이 다를 수 있음을 나타낸다고 할 수 있다. 따라서 향후 소상공인 컨설팅 사업 수행에 있어 집단을 세분하여 컨설팅에 대한 니즈와 욕구를 심층 분석할 필요성이 있다고 할 수 있다.

본 연구 결과에 따라 서울시 소상공인컨설팅 지원사업에 있어서 다음과 같이 실무와 연구의 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 서비스품질은 고객만족에 영향을 미치고 그 결과 추천과 재이용으로 이어지는 선행연구들의 결과들이 본 연구에도 적용됨을 확인하였다. 서울시의 소상공인컨설팅 지원사업에 있어서도 컨설팅품질에 대한 만족도가 높아지면 주변 업체들에 대한 추천의향이 높아지는 것을 시사하고 있다. 이용자들의 추천의향이 높아지는 것은 컨설팅 지원사업에 대한 지지와 신뢰가 높아지는 것을 의미한다 할 수 있으며, 이는 더 많은 사람들이 서비스를 이용할 수 있게 하여 사업의 성장과 발전에 기여한다 할 수 있다.

둘째, 컨설팅결과품질에 대한 만족도를 제고하기 위해서는 컨설턴트의 수행품질 향상이 필요함을 나타내고 있다. 컨설턴트의 전문적 지식과 적절한 지도방법, 컨설턴트에 대한 만족은 컨설팅결과에 대한 만족과 추천의향에 긍정적인 영향을 미치고 있으므로 컨설턴트수행품질 강화를 위한 정책적 노력이 필요함을 시사하고 있다.

셋째, 컨설팅결과품질은 컨설팅과정품질과 추천의향의 영향관계에서 매개작용을 한다. 높은 수준의 컨설턴트수행품질과 편리한 지원제도를 갖추었다더라도 컨설팅결과에 대한 만족이 이루어져야 추천의향이 강화되므로 컨설팅이 실제 매장운영과, 매출증대, 경영개선에 도움이 되도록 운영되어야 함을 시사하고 있다.

넷째, 업력과 매출규모 집단 구분에 따라 경로 차이가 있으므로 소상공인들의 업력이나 기업규모에 따른 특성과 기대를 면밀히 살펴 제도를 운영하는 것이 필요함을 시사하고 있다. 현재 서울시 소상공인컨설팅은 업력이나 기업규모에 구분 없이 모두 동일한 내용, 절차와 기간으로 운영되고 있다. 그러나

창업 초기이거나 오랜 업력의 기업, 기업 규모 등에 따라 필요로 하는 컨설팅 분야나 내용이 다를 수 있으므로 이러한 니즈를 반영하여 보다 탄력적인 제도 운영이 필요하다고 할 수 있다.

끝으로 본 연구는 그동안 연구가 거의 이루어지지 않은 서울시 소상공인 컨설팅을 연구대상으로, 컨설팅 실행기관이 이용자를 대상으로 직접 실시한 고객만족도조사를 연구데이터로 활용하여, 컨설팅품질과 관련한 다수의 선행 연구들의 연구결과들이 서울시 소상공인컨설팅에도 적용됨을 확인하였다. 이는 컨설팅품질관련 선행연구들의 연구결과를 서울시 소상공인컨설팅 제도 운영에 참고할 수 있음을 시사하고 있다 할 수 있다. 이용고객을 대상으로 한 만족도조사는 단순히 고객만족 수준의 측정에 그치는 것이 아니라, 고객의 니즈를 이해하고 고객의 요구사항이 얼마나 반영되고 있는 지를 분석하여 앞으로의 정책과 제도에 반영하여야 한다. 따라서 향후 컨설팅 이용자를 대상으로 하는 조사에 있어서 관련 선행연구를 참고하여 운영할 경우 컨설팅품질 향상과 서울시 소상공인컨설팅 지원제도의 발전에 기여할 수 있을 것이다.

5.2 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 서울시 소상공인컨설팅을 연구 대상으로, 연구 자료는 컨설팅 수행기관인 서울신용보증재단이 컨설팅 이용자들을 대상으로 실시한 만족도 조사 데이터를 활용하였다. 정부지원 중소기업컨설팅이나 소상공인시장진흥공단의 컨설팅을 연구대상으로 한 선행연구는 많으나 서울시 소상공인컨설팅을 직접 대상으로 한 선행연구는 매우 미흡하다. 이러한 제약 등으로 다음과 같은 연구의 한계점을 가지고 있어, 연구의 한계를 보완하고 연구의 활성화를 위해 향후 연구방향을 제안하고자 한다.

첫째, 컨설팅품질이 추천의향에 미치는 영향에 대하여 연구하였으나 컨설팅성과에 관한 연구가 이루어지지 못했다. 컨설팅과정품질과 컨설팅결과품질 뿐만 아니라 컨설팅성과를 포함하여 이들 상호간의 관계와 최종적으로 추천의향과 재이용에 미치는 영향을 확인하면 보다 포괄적인 연구가 될 수 있을

것이다. 소상공인컨설팅의 목적이 경영개선과 경쟁력 강화이므로 컨설팅 이후 실제 경영에 있어 얼마나 효과가 있는 지 측정해야 할 필요가 있다. 이러한 컨설팅 효과의 측정은 일정 기간이 지나야 가능할 것이므로 실제 컨설팅 이용자를 대상으로 경영실적의 변화를 지속적으로 확인하여 컨설팅성과를 측정할 필요가 있다.

둘째, 컨설팅 수행기관에서 실시한 설문조사 원 자료를 연구 자료로 활용하였으나 설문 구성이 실무적인 필요에 의해 이루어져 보다 폭넓은 학문적 연구에 부족함이 있다. 컨설팅품질 측정모형의 구성요인이나 평가요소 등을 충분히 반영되지 못하였다. 향후 소상공인컨설팅의 품질을 구성하는 요소들에 대해 보다 폭넓은 연구들이 필요하다. 주요 서비스품질 측정모형의 구성요소들을 구체화하여 측정항목에 반영하고, 이를 실제 컨설팅 이용자들이 어떻게 지각하는 지 측정함으로써 소상공인컨설팅 품질의 지향점을 제시할 수 있을 것이다.

셋째, 서울시 소상공인컨설팅에 대한 선행연구가 없어 직접적으로 연구결과를 비교하지 못하였다. 서울시 소상공인컨설팅이 시작된 지 10여년이 지났고 2018년도 연간 컨설팅 이용업체가 1,700여개를 상회하였음에도 이와 관련된 선행연구를 찾기 어려웠다. 이는 연구자 입장에서 실제 컨설팅을 수진한 업체의 데이터를 확보하기 쉽지 않다는 점에도 원인이 있다 할 수 있다. 따라서 서울시 소상공인컨설팅 지원사업의 수행기관은 관련 연구가 보다 활성화될 수 있도록 더 많은 자료 및 데이터의 축적과 적극적인 제공이 필요하다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 국가기술표준원. (2019). 『e나라 표준인증』. <http://www.standard.go.kr>.
- 김남표. (2018). “소상공인의 창업성과에 미치는 영향 요인: 서울특별시 창업지원제도의 조절효과 중심”. 서울시립대학교 대학원 박사학위논문.
- 김동일·강희삼. (2008). 경영컨설팅 서비스품질과 고객만족에 관한 실증적 연구. 『한국산학기술학회논문지』, 9(3), 840-845.
- 김민철. (2019). “브랜드 콘텐츠가 구매의도와 구전의도에 미치는 영향: 기업 오퍼리스크와 인지부조화의 조절효과를 중심으로”. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김선후. (2019). “컨설팅서비스품질이 BSC관점의 경영성과에 미치는 영향: 중소기업컨설팅지원사업을 중심으로”. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 김용호. (2018). “컨설턴트 역량의 효과성에 관한 연구”. 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김익성. (2009). 중소기업 컨설팅지원사업의 현황과 발전방안: e-쿠폰제 컨설팅 지원 사업을 중심으로. 『한독경상학회』, 27(4), 41-67.
- 김정일. (2016). “중소기업 컨설팅 수진기업의 사후관리를 통한 경영성과 및 재구매 의도에 미치는 영향 연구”. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 김종광. (2013). “경영컨설팅 서비스품질 측정모형의 비교와 기업성과에 관한 연구: SERVQUAL, SERVPERF 및 KS-SQI 모형”. 동명대학교 대학원 박사학위논문.
- 김현수. (2017). 서비스본질 기반의 서비스산업 정책방안. 『서비스연구』, 7(1), 15-26.
- 김현영. (2014). “중소벤처기업의 경영컨설팅 품질과 기업역량 간의 관계분석을 통한 균형성과지표 향상방안. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김후진. (2014). “경영컨설팅서비스와 경영컨설턴트의 역량이 경영성과에 미치

- 는 영향”. 창원대학교 대학원 박사학위논문.
- 도재홍. (2011). “기업의 사회적 책임활동이 기업평판과 재구매 의도에 미치는 영향: 비주얼커뮤니케이션과 소비자 감정을 매개효과로”. 금오공과대학교 대학원 박사학위논문.
- 라선아·이유재. (2015). 고객만족, 고객충성도, 관계마케팅, 고객관계관리 관련 문헌에 관한 종합적 고찰. 『마케팅연구』, 30(February), 53-104.
- 류재희. (2017). “경영컨설팅 서비스품질이 경영성과에 미치는 영향: 컨설팅 만족도와 컨설팅 활용도의 매개효과 분석을 중심으로”. 호남대학교 대학원 박사학위논문
- 박범석. (2019). “조직문화가 컨설팅 만족도 및 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구: 컨설팅 이해도 및 참여도에 대한 조절변수를 기준으로”. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 박범석·김상봉·홍우형. (2018). 컨설팅에 대한 이해도 및 참여도의 차이에 따라 서비스품질이 컨설팅 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국융합학회논문지』, 9(4), 233-240.
- 박재용. (2016). 소상공인 컨설팅제도의 이용만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구. 『대한경영정보학회 경영과 정보연구』, 35(3), 167-186.
- 박종효·이상호. (2013). 컨설팅 품질요인이 만족과 재구매에 미치는 영향에 관한 연구: ‘특허-R&D 연계전략 컨설팅서비스’를 중심으로. 『경영컨설팅연구』, 13(1), 25-54
- 박준환. (2015). “컨설팅 서비스품질과 컨설턴트 역량이 컨설팅성과와 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구”. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 박준엽. (1998). 소상공인 지원 센터 설치의 이론적 배경. 『한국중소기업회지』, 20(2), 193-208
- 배용섭·안영진. (2013). 경영컨설팅 성과에 영향을 미치는 컨설턴트의 역량에 관한 실증연구: 컨설팅사 특성과 수진기업 특성의 조절효과 중심으로. 『한국서비스경영학회 학술대회』, 2013(5), 155-170.
- 서울시. (2019). 『민선7기 서울특별시 소상공인 지원 종합계획(2019년~2022년)』. 서울: 서울시

- 서울시. (2019). 『서울열린데이터광장』 . <http://data.seoul.go.kr>.
- 서울신용보증재단. (2018). 『2018년 서울시 소상공인 종합지원사업 만족도 조사 결과보고서』 . 서울: 서울신용보증재단·(주)리서치랩.
- 서울신용보증재단. (2019). <http://www.seoulshinbo.co.kr>.
- 서울시 자영업지원센터. (2019). <http://www.seoulsbdc.or.kr>.
- 소상공인시장진흥공단. (2019). <http://www.semas.or.kr>.
- 소상공인진흥원. (2007). 『소상공인 지원정책 혁신방안 연구』 . 대전: 소상공인진흥원·한남대학교 산학협력단.
- 송거영. (2015). “컨설팅몰입이 컨설팅품질지각 및 컨설팅효과성에 미치는 영향: 정부지원 중소기업 컨설팅을 중심으로”. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 신건권. (2016). 『Amos 23 통계분석 따라하기』 . 서울: 도서출판 청람.
- 신동주·유연우. (2012). 컨설턴트의 역량이 컨설팅 서비스 품질과 컨설팅 성과에 미치는 영향. 『디지털정책연구』 , 10(4), 63-78.
- 여우현. (2015). “경영컨설턴트 역량 및 컨설팅완성도가 경영성과에 미치는 영향: IBK기업은행 경영컨설팅 수행기업을 중심으로”. 호서대학교 대학원 박사학위논문
- 오주환. (2016). “컨설팅 유형간 성과 비교 및 정부지원컨설팅의 성과 결정요인에 관한 연구; 중소기업 컨설팅을 중심으로”. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 우종필. (2012). 『우종필교수의 구조방정식모델 개념과 이해』 . 서울: 한나래아카데미.
- 유민수. (2015). “공공컨설팅프로세스 표준화모델(Public-CPSM)개발과 이를 적용한 국가 생물안전관리 체계 설계와 이행 사례연구.” 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤정혜·김정렬·유연우. (2015). 컨설팅 신청동기가 품질지각과 결과활용도간의 경로에 미치는 영향: 정부지원 융복합 컨설팅을 중심으로. 『디지털융복합연구』 , 13(5), 129-137
- 이근우. (2018). “공공금융서비스의 품질차원, 고객만족, 성과의 관계에 관한 연

- 구; 강원신용보증재단을 중심으로”. 강원대학교 대학원 박사학위논문.
- 이덕수. (2013). 서비스품질이 고객행동에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국산학기술학회논문지』, 14(10), 4847-4854.
- 이덕수. (2016). 기업컨설팅 요인이 기업문화와 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국산업정보학회논문지』, 21(1), 83-92.
- 이유재. (2000). 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. 『소비학연구』, 11(2), 139-166.
- 이유재·라선아. (2011). 서비스품질측정모형의 우수성 비교: SERVQUAL모형, Grönroos모형, 3차원품질모형을 중심으로. 『서비스마케팅저널』, 4(2), 91-126.
- 이유재·이준엽. (2001). 서비스품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰: KS-SQI 모형의 개발과 적용. 『마케팅연구』, 16(1), 1-26.
- 이유재·이청림. (2014). 서비스품질 연구에 관한 종합적 고찰: 최근 10년 (2004 ~ 2013)의 연구를 중심으로. 『마케팅관리연구』, 19(2), 1-43.
- 이은희. (2013). “SERVQUAL 품질 차원과 기업의 서비스품질 전략”. 전북대학교 대학원 박사학위논문.
- 이철우·이철규·이동명. (2016). 컨설턴트역량과 수행과정이 컨설팅성과에 미치는 영향: 수진기업의 참여수준과 활용의지의 매개효과. 『디지털융복합연구』, 14(11), 149-162
- 이철우. (2017). “중소기업 경영컨설팅이 수진기업의 이행요인을 매개로 성과에 미치는 영향: 가치공동창출을 조절효과로”. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이청림·이유재. (2012). 공공기관 고객만족지수 모형의 개발과 적용: PCSI (Public-service Customer Satisfaction Index)를 중심으로. 『마케팅연구』, 27(December), 69-99
- 이학식. (1997). 지각된 서비스품질의 결정과정: 판단이론적 시각. 『경영학연구』, 26(1), 139-154.
- 장영순. (2011). 중소기업 컨설팅서비스의 품질 및 고객만족에 관한 연구. 『품질경영학회지』, 39(1), 24-33.

- 전기수. (2009). “중소벤처기업 경영컨설팅이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증연구”. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 전용대서원철. (2017). 컨설턴트 역량이 컨설팅 성과, 활용도 및 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『예술인문사회융합멀티미디어논문지』, 7(5), 655/664.
- 전우소. (2017). “컨설턴트선정기준이 컨설턴트 역량지각, 컨설팅 완성도 및 재구매의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 정미라. (2018). “소상공인 경영컨설팅의 컨설팅 서비스 품질과 정부신뢰가 컨설팅 지속사용의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 숭실대 대학원 박사학위논문
- 조미영. (2019). “중소기업컨설팅지원사업의 컨설팅 수행특성이 컨설팅 수용행동에 미치는 영향에 관한 연구: 자발적, 비자발적 참여를 중심으로”. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 조영대. (2005). 『비즈니스 컨설팅 서비스』, 서울: 남두도서.
- 중소기업기술정보진흥원. (2011). 『컨설팅산업 현황분석 및 활성화 방안연구』. 대전: 중소기업기술정보진흥원.
- 중소기업연구원. (2015). 『소상공인 지원정책과 사회적 비용 연구』. 서울: 중소기업연구원.
- 중소기업청. (2003). 『2003년도 중소기업 컨설팅 지원사업 추진(보도자료)』. 대전: 중소기업청.
- 중소기업청. (2005). 『컨설팅 지원체계와 방식을 개선한 “쿠폰제 경영컨설팅 사업” 170억원 지원(보도자료)』. 대전: 중소기업청.
- 중소기업청. (2005). 『쿠폰제 경영컨설팅 사업 설명자료』. 대전: 중소기업청.
- 중소기업청. (2009). 『2008 중소기업 컨설팅산업 백서』. 대전: 중소기업청.
- 중소기업청. (2012). 『“중소기업의 고민” 컨설팅으로 풀어보세요!: ‘11년 125억원, 중기에 최대 1천만원 지원(보도자료)』. 대전: 중소기업청.
- 중소기업청. (2016). 『소상공인 경쟁력 강화방안; 제1차(2017~19) 소상공인 지원 기본계획』. 대전: 중소기업청.

- 중소기업컨설팅플랫폼. (2019). <http://www.smbacon.go.kr>.
- 중소벤처기업부. (2019). 『소상공인 통계 개선 착수, ‘2018년 시험조사’ 결과 발표』. 대전: 중소기업부
- 최동락. (2012). “정부의 소상공인 지원프로그램이 소상공인 경영성과에 미치는 영향 연구: 부산지역을 중심으로”. 부산대학교 대학원 박사학위논문.
- 최명규. (2014). “중소기업 경영컨설팅의 서비스품질이 인지된 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 통계청. (2018). 『2017년 기준 기업생멸행정통계 결과(보도자료)』. 대전: 통계청.
- 통계청. (2019). 『통계분류포털』. <http://kssc.kostat.go.kr>.
- 통계청. (2019). 『e-나라지표』. <http://www.index.go.kr>.
- 표준국어대사전. (2019). <https://stdict.korean.go.kr>.
- 한국경영기술지도사회. (2019). <http://www.kmtca.or.kr>.
- 한창수. (2019). “컨설턴트와 클라이언트의 신뢰관계와 파트너십이 컨설팅 성과에 미치는 영향에 대한 연구: 감정이입 능력의 매개효과를 중심으로”. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 「부가가치세법」 (시행 2019. 7. 1. 법률 제16101호, 2018. 12. 31. 일부개정). 제61조: <http://www.law.go.kr>.
- 「소기업지원을 위한 특별조치법」 (시행 1997. 4. 10. 법률 제5331호, 1997. 4. 10. 제정). <http://www.law.go.kr>.
- 「소기업 및 소상공인지원을 위한 특별조치법」 (시행 2001. 6. 30. 법률 제6314호, 2000. 12. 29. 일부개정). <http://www.law.go.kr>.
- 「소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법」 (시행 2011. 8. 25. 법률 제10710호, 2011. 5. 24. 일부개정). 제10조의 4: <http://www.law.go.kr>.
- 「소상공인 보호 및 지원에 관한 법률」 (시행 2015. 5. 28. 법률 제13086호, 2015. 1. 28. 전부개정). <http://www.law.go.kr>.
- 「소상공인 보호 및 지원에 관한 법률」 (시행 2019. 8. 20. 법률 제16523호, 2019. 8. 20. 일부개정). 제2조 제2항: <http://www.law.go.kr>.
- 「중소기업기본법」 (시행 1966. 12. 6. 법률 제1840호, 1966. 12. 6. 제정). 제2

조; <http://www.law.go.kr>.

「중소기업기본법」(시행 1982. 12. 31. 법률 제3650호, 1982. 12. 31, 일부개정). 제2조: <http://www.law.go.kr>.

「중소기업기본법」(시행 2019. 2. 15. 법률 제15746호, 2018. 8. 14. 일부개정). 제2조: <http://www.law.go.kr>.

「중소기업창업 지원법」(시행 2019. 10. 24. 법률 제16399호, 2019. 4. 23. 일부개정). 제2조: <http://www.law.go.kr>.

「지역신용보증재단법」(시행 2000. 3. 1. 법률 제6022호, 1999. 9. 7. 제정). 제2조: <http://www.law.go.kr>.



2. 국외문헌

- Brady, Michael K. and J. Joseph Cronin Jr. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(July), 34–48.
- Cronin, J. Joseph Jr. and Steven A. Taylor. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(July), 55–68.
- Fritz Steele. (1975). *Consulting for organizational change*.: Univ of Massachusetts Press Amherst.
- Grönroos Christian. (1978), Vice-Oriented Approach to Marketing of Services. *European journal of marketing*, 12(8), 588–601.
- Grönroos, Christian. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implication. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Grönroos, Christian. (1988). Service Quality: The Six Criteria of Good Perceived Service Quality. *Review of Business*, 9(Winter), 10–3.
- Institute of Management Consultants USA. <http://www.imcusa.org>
- Kubr, M. (2002). *Management consulting: A guide to the profession*, International Labour Organization. Geneva, New Delhi, Bookwell.
- Larry Greiner, & Robert Metzger. (1983). *Consulting to Management*.: Prentice–Hall.
- Lewis, R. C. and Bernard, H. Booms. (1983), The Marketing of Service Quality. *Emerging Perspectives on Service Marketing, American Marketing Association, Chicago*, 99–107.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer

- Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rust, Roland T. & Richard L. Oliver. (1994). *Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier*, Sage Publications, 1–19
- The Institute of Consulting. <http://www.iconsulting.org.uk>
- The International Council of Management Consulting Institutes. <http://www.cmc-global.org>
- West, S. G, Finch, J. F., & Curran, P. J. (1995). Structural equation models with nonnormal variables: Problems and remedies, In R. H. H. Hoyle(Ed), *Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Williams, A.P.O. & Woodward, S. (1994). *The Competitive Consultant: A Client-Oriented Approach for achieving Superior Performance*. UK, The Macmillan Press Ltd.

ABSTRACT

The Effect of the Quality of Small Business Consulting on the Intention of Recommendation: Focusing on the Service Provided by Seoul City

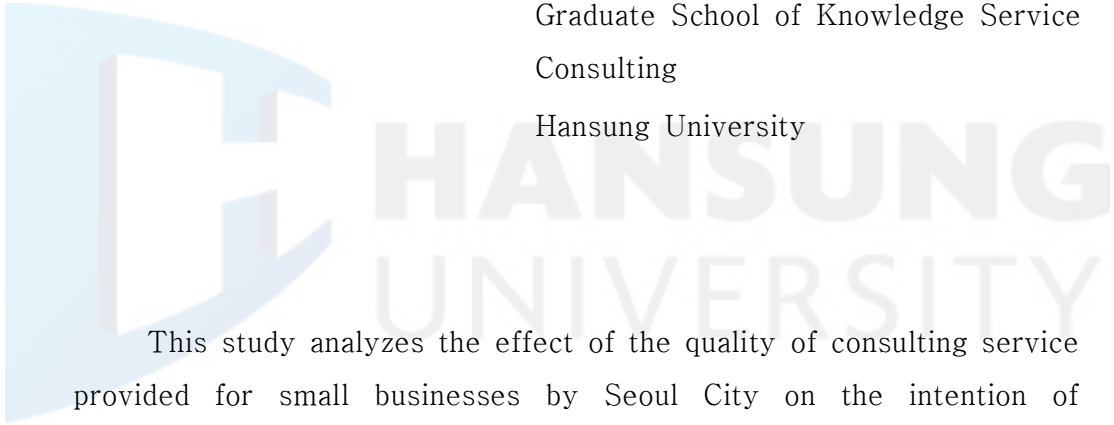
Jeon, Seung-Gi

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service
Consulting

Hansung University

The logo of Hansung University is located on the left side of the page. It features a stylized blue and white geometric design. A large, light blue watermark of the university's name, 'HANSUNG UNIVERSITY', is overlaid diagonally across the center of the page.

This study analyzes the effect of the quality of consulting service provided for small businesses by Seoul City on the intention of recommendation and investigates the mediating role of the quality of consulting results in the relationship between the quality of consulting process and the intention of recommendation and any difference in perception between groups in order to suggest research implications. Accounting for a large proportion of the Korean economy, small enterprises are regarded as the basis of the working-class economy. However, they are struggling with the prolonged low-growth economy and intensifying competition among small businesses, experiencing profitability challenges and repeatedly opening and closing businesses. In addition, the changes in the domestic environment and consumer

behaviors such as the increase in online shopping and changing lifestyle further shackle the businesses that center on local communities. Lacking relevant information or countermeasures to such environmental variations, they are unable to cope with the difficulties due to the small scale and economic and time limitations. Against the backdrop, Seoul City has provided small business consulting to help small enterprises improve resilience against changes in the business environment and run their business in stable ways. This study used the raw data from a satisfaction survey, which was conducted with the users of the Total Support Project for Small Enterprises in Seoul to evaluate the project by Seoul Credit Guarantee Foundation, a small business consulting agency in Seoul in 2018. For statistical tests, a basic statistics analysis, exploratory factor analysis, reliability analysis, confirmatory factor analysis, and structural equation model analysis were performed in that order using SPSS 22.0 and AMOS 22.0 programs. The results of this study are as follows: First, the quality of consultants' performance, such as the use of expertise and appropriate guidance, had a positive effect on the quality of consulting results, while the quality of the support provided by the local government including the process and period of support did not show a significant effect on the quality of consulting results. This means that the service users were satisfied with the consulting results only if the consulting helped the operation of their business or led to sales increase and management improvement regardless of the convenience of the procedure or process. Second, the higher the quality of consulting results, the higher the intention of recommendation. As with many service quality research results, the small business consulting service provided by Seoul City also revealed that the quality of consulting affected the users' satisfaction with the results, which led to intention of recommendation. In addition, the quality of consulting results played a mediating role in the relationship

between the quality of consultants' performance and the intention of recommendation. Third, it was confirmed that there was a difference in the path between the groups classified by the business experience and sales volume. As there are differences in the perception or expectations of the consulting service and business concerns according to the business experience and sales volume, it is necessary to provide the service by taking such factors into consideration. Based on the results of this study, the consulting quality and the intention of recommendation of the small business consulting service provided by Seoul City should be further improved to gain more support and trust from users who will finally spread the word so that more people can utilize the service. In this way, this study is expected to practically contribute to enhancing the service and present implications to increase academic interest in the business consulting service in Seoul, which has not been sufficiently studied.

【Keywords】 small business consulting, consulting for the self-employed, consulting quality, intention of recommendation