

석사학위논문

채권관리시스템 요인이 소기업 및
소상공인의 경영성과에 미치는 영향에 관한
연구

- 컨설팅 조절효과를 중심으로 -

2015년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 중 갑

석사학위논문
지도교수 유연우

채권관리시스템 요인이 소기업 및
소상공인의 경영성과에 미치는 영향에 관한
연구

- 컨설팅 조절효과를 중심으로-

A Study of Receivables Management System Factors Relating to
Impact on Business Performance of small sized enterprises and
small business: Focused on Moderate Effect of Consulting

2015년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 종 갑

석사학위논문
지도교수 유연우

채권관리시스템 요인이 소기업 및
소상공인의 경영성과에 미치는 영향에 관한
연구

- 컨설팅 조절효과를 중심으로 -

A Study of Receivables Management System Factors Relating to
Impact on Business Performance of small sized enterprises and
small business: Focused on Moderate Effect of Consulting

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2015년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 종 갑

이종갑의 컨설팅학 석사학위논문을 인준함

2015년 6월 일

심사위원장 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

국 문 초 록

채권관리시스템 요인이 소기업 및 소상공인의 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구 -컨설팅 조절효과를 중심으로-

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원
지식서비스&컨설팅학과
매니지먼트컨설팅전공
이 종 갑

본 연구는 채권관리시스템에 대한 요인의 구성요소를 살펴보고 소기업 및 소상공인의 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지의 인과관계를 밝혀낸 후 이러한 역할을 높이기 위해 채권관리 컨설팅 수진여부가 어떠한 조절효과가 나타나는지를 알아보고자 하였다. 소기업 및 소상공인의 기업을 대상으로 설문조사를 실시한 후, SPSS 19.0 프로그램을 사용하여 빈도분석, 기술통계량분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 다중회귀분석, 조절회귀분석 등을 실시하였으며, 연구의 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 다중회귀분석에서는 채권관리시스템 요인을 교육, 내부통제정도, CEO의 지, 사전신용조사로 구분하여 측정하였으며, 경영성과는 안정성과 수익성 측면에서 측정하였다. 먼저, 경영성과의 안정성 측면에서 볼 때 채권관리시스템 요인인 CEO의지와 사전신용조사는 경영성과의 안정성에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 반면에 채권관리시스템 요인의 교육과 내부통제정도는 경영성과의 안정성에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 경영성과의 수익성 측면에서 볼 때 채권관리시스템 요인의 교육과 CEO의지는 경영성과의 수익성에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것

으로 나타났으며, 반면에 채권관리시스템 요인의 내부통제정도와 사전신용조사는 경영성과의 수익성에 영향을 미치지 않는 것으로 각각 분석되었다.

둘째, 조절회귀분석 결과를 보면 컨설팅 수진여부가 채권관리시스템의 요인과 경영성과의 안정성 및 수익성에 조절적으로 영향을 미치는지를 검증한 결과, 안정성 측면에서는 컨설팅 수진여부에 있어 CEO의지와 사전신용조사가 경영성과의 안정성관계에 조절효과를 하지 못하는 것으로 분석되었다. 반면에 수익성 측면에서 컨설팅 수진여부는 교육과 CEO의지가 경영성과의 수익성관계에 미치는 영향을 조절하는 것으로 분석되었다.

셋째, 다중회귀분석과 조절회귀분석을 종합해서 보면 소기업 및 소상공인에게 CEO역할과 교육, 컨설팅이 중요하다는 것을 알 수 있다. CEO의지가 다중회귀분석에서 경영성과의 안정성과 수익성 둘 다 영향을 미치고 있다. 교육의 기회, 중요성, 실시 등은 다중회귀분석에서 교육이 경영성과의 수익성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. CEO의지나 교육의 필요성 이외에도 경영성과의 수익성을 높이기 위해서는 채권관리 컨설팅이 필요한 것으로 나타났다. 반면에 사전신용조사는 다중회귀분석에서 경영성과의 안정성에 영향을 미치나 조절회귀분석에서 조절효과는 무의미하게 나타났지만 이는 컨설팅 수진에 의한 효과보다 기업의 내부적으로 체계적인 신용평가 구축과 사전신용조사 실행으로 채권관리의 역량을 높이는 방향으로 지향해야 한다는 의미로 분석된다.

한편, 상기 실증분석의 결과로부터 본 연구는 다음과 같은 시사점과 정책적 함의가 있다 할 것이다. 시사점을 요약해보면 다음과 같다.

첫째, 기업내부인 수진기업 측면에서 보면, 사전적 채권관리를 위해서 사전신용조사관리, 계약체결관리, 거래처의 한도평가 관리 등을 위하여 체계적인 교육과 업무매뉴얼이 필요하다.

둘째, 사후적 채권관리를 위해 담보관리, 채권보전 조치관리, 회수관리, 소송 및 경매관리, 소멸시효 관리 등을 위하여 내부관리 시스템 즉, 전담인력이나 전담부서, 규정 등이 필요하다.

셋째, 컨설팅 수진을 위해서 수진기업의 내부특성을 감안하여 채권관리 컨설팅 사전정 시 브랜드나 규모, 실적보다는 해당분야의 컨설팅 범위와 목표, 문제해결과 수행능력 등을 구체적으로 평가하는 전문성 측면을 고려가 필요하다.

정책적 함의를 요약해보면 다음과 같다.

첫째, 소기업 및 소상공인의 채권관리교육을 향상시킬 수 있는 정책적 대안을 마련할 필요가 있다. 즉, 소기업 및 소상공인이 채권관리교육 향상을 위해 지속적인 지원정책과 그러한 교육을 효율적으로 지원하기 위해서는 지원시스템의 개발 및 구축의 필요성이 제기된다.

둘째, 소기업 및 소상공인에 대한 정책적 지원은 주로 자금적인 측면과 세제혜택 지원 등에 집중되어 있는데, 이러한 정책적 지원은 소기업 및 소상공인의 단기적인 경영성과로는 작용할 수는 있으나, 장기적인 경영성과로는 직접적인 영향을 거의 미치지 않는 것을 알 수 있다. 따라서 정책적 지원에 대한 내용을 정책자금의 지원뿐만 아니라 현재 정부주도 경영컨설팅중의 한 분야로 채권관리 컨설팅을 선정할 필요성이 제기된다.

본 연구는 다음과 같은 한계점이 있다 할 것이다.

첫째, 본 연구를 수행하기 위해 중소기업 중에서도 소기업 및 소상공인을 모집 단위로 하였다. 다양한 규모별, 업종분류보다는 제한적인 규모별, 업종별을 선택하여 세분화된 연구를 시도했다면 다른 결과가 도출될 수도 있는 한계를 지니고 있다.

둘째, 채권관리에 대한 선행연구가 활발하게 이루어지지 못하여 채권관리의 이론적 근거가 명확하지 못하고 통계적으로 검증에 의한 사례와 실증연구가 부족한 한계가 있다.

따라서 이상과 같은 관점에서 향후 연구방향에 대하여 제안하고자 한다.

첫째, 소기업 및 소상공인의 채권관리 핵심역량요인들을 추가적으로 찾아내어 각각 차이에 대한 요인연구와 컨설팅의 경영성과에 대한 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 채권관리시스템 기반이 제대로 구축이 되어 있으면 경영성과가 높을 것이며, 특히 CEO의지와 교육이 경영성과의 수익성에 영향을 미침을 밝히고 있다. 하지만 본 연구에서 채권관리컨설팅 수진여부가 채권관리시스템 요인과 경영성과의 안정성에는 조절효과가 보이지 않고 있다. 따라서 후속적인 연구로는 컨설팅 수진여부가 채권관리시스템요인과 경영성과의 안정성에 대한 정(+의) 조절효과 연구를 기대해 본다.

이와 같은 한계에도 불구하고 본 연구는 기업의 규모가 낮은 소기업과 소상공

인 위주와 컨설팅 수진여부를 통하여 통계적으로 검증을 시도하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있을 것이다. 또한, 정부의 중소기업 컨설팅 지원 사업에 대한 정책적 방향성 검토에 필요한 기초를 제공하였다는 점에서 부족하나마 참고가 될 것으로 기대된다.

【주요어】 소기업, 소상공인, 채권관리, 채권관리 시스템, 채권관리 컨설팅, 경영 성과

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	3
제 2 절 연구의 범위 및 방법	5
1. 연구의 범위	5
2. 연구의 방법	5
제 3 절 연구의 체계	7
제 4 절 연구의 차별성	8
제 2 장 이론적 배경 및 선행연구	10
제 1 절 소기업에 관한 이론적 고찰	10
1. 소기업의 정의	10
2. 소기업의 현황	15
3. 소기업의 특성 및 역할에 대한 선행연구	16
제 2 절 소상공인에 대한 이론적 고찰	19
1. 소상공인의 정의	19
2. 소상공인의 현황	22
3. 소상공인의 특성 및 역할에 대한 선행연구	23
제 3 절 채권관리에 관한 이론적 고찰	25
1. 채권관리의 개념	25
2. 채권관리의 선행연구	26
3. 채권의 종류 및 실무관리	27
제 4 절 경영성과의 이론적 고찰	34

1. 경영성과의 정의.....	34
2. 경영성과의 형태	34
제 3 장 연구조사 방법.....	38
제 1 절 연구모형 및 가설.....	38
1. 연구모형.....	38
2. 연구가설.....	39
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정	43
1. 채권관리시스템 요인의 정의와 측정.....	44
2. 컨설팅 수진여부 정의와 측정.....	45
3. 경영성과의 정의와 측정.....	46
제 3 절 자료의 수집과 분석방법.....	48
1. 자료의 수집.....	48
2. 자료의 분석방법.....	48
제 4 장 실증분석.....	49
제 1 절 표본의 특성.....	49
1. 인구통계학적 특성.....	49
2. 기술통계량 분석.....	55
제 2 절 타당성 및 신뢰성분석	56
1. 타당성 측정을 위한 요인분석.....	56
2. 신뢰성 분석.....	64
제 3 절 상관관계 분석.....	72
1. 상관관계 분석을 위한 변수계산.....	72
2. 상관관계 분석의 개념.....	72

3. 상관관계 분석의 결과.....	73
제 4 절 가설 검증분석.....	76
1. 채권관리시스템 요인과 경영성과의 관계분석	76
2. 채권관리 컨설팅 수진여부의 조절효과 분석.....	78
3. 가설검정의 요약.....	86
제 5 장 결론.....	87
제 1 절 연구결과 요약.....	87
제 2 절 연구 시사점 및 정책적 함의.....	89
제 3 절 연구의 한계 및 방향성.....	90
참고문헌.....	91
부록 : 설문지.....	96
ABSTRACT.....	101

표 목 차

〈표 1-1〉 선행연구와의 차별성	9
〈표 2-1〉 소기업과 중기업의 구분기준	10
〈표 2-2〉 소기업의 주된 업종 및 상시근로자수에 따른 구분	11
〈표 2-3〉 주된 업종별 평균매출액등의 규모기준	12
〈표 2-4〉 자산총액 기준	13
〈표 2-5〉 독립성 기준	14
〈표 2-6〉 국내사업체 및 종사자 현황	15
〈표 2-7〉 소상공인의 업종 및 상시근로자수에 따른 구분	20
〈표 2-8〉 소상공인의 업종분류	21
〈표 2-9〉 외국의 소상공인 범위	21
〈표 2-10〉 국내사업체 및 종사자 현황	22
〈표 2-11〉 채권회수 종류별 장·단점	30
〈표 2-12〉 채권의 종류별 소멸시효기간	32
〈표 2-13〉 채권의 종류별 소멸중단 사유	33
〈표 2-14〉 재무적 경영성과에 관한 선행연구의 분류	36
〈표 2-15〉 비재무적 경영성과에 관한 선행연구의 분류	37
〈표 3-1〉 연구가설의 요약	42
〈표 3-2〉 채권관리시스템 요인의 조작적 정의 및 측정방법	45
〈표 3-3〉 컨설팅 수진여부의 조작적 정의 및 측정방법	46
〈표 3-4〉 경영성과의 조작적 정의 및 측정방법	47
〈표 4-1〉 조사대상기업의 업종분류	49
〈표 4-2〉 조사대상기업의 규모 분류	50
〈표 4-3〉 조사대상기업의 매출규모 분류	51
〈표 4-4〉 조사대상기업의 납입자본금 분류	51
〈표 4-5〉 조사대상기업의 종업원 수 분류	52
〈표 4-6〉 조사대상기업의 직위 분류	52
〈표 4-7〉 조사대상기업의 학력 분류	53

〈표 4-8〉 조사대상기업의 소속부서 분류	54
〈표 4-9〉 조사대상기업의 사업경력 분류	54
〈표 4-10〉 조사대상기업의 성별 분류	55
〈표 4-11〉 기술통계량분석 결과	55
〈표 4-12〉 측정항목(측정변수)과 간략화한 변수 명	57
〈표 4-13〉 KMO와 Bartlett의 검정	59
〈표 4-14〉 공통성	60
〈표 4-15〉 설명된 총분산	61
〈표 4-16〉 회전된 성분행렬	62
〈표 4-17〉 요인분석 결과	63
〈표 4-18〉 교육의 신뢰성 분석 결과	65
〈표 4-19〉 내부통제정도의 신뢰성 분석 결과	66
〈표 4-20〉 CEO의지의 신뢰성 분석 결과	67
〈표 4-21〉 사전신용조사의 신뢰성 분석 결과(1)	67
〈표 4-22〉 사전신용조사의 신뢰성 분석 결과(2)	68
〈표 4-23〉 안정성의 신뢰성 분석 결과	69
〈표 4-24〉 수익성의 신뢰성 분석 결과	69
〈표 4-25〉 신뢰성 총 분석의 결과	71
〈표 4-26〉 요인별 기술통계량	73
〈표 4-27〉 각 변수들 간의 상관관계 분석결과	74
〈표 4-28〉 채권관리시스템과 경영성과의 회귀분석결과	78
〈표 4-29〉 CEO의지와 경영성과의 안정성관계에서 조절효과 분석	81
〈표 4-30〉 사전신용조사와 경영성과의 안정성관계에서 조절효과 분석	82
〈표 4-31〉 교육과 경영성과의 수익성관계에서 조절효과 분석	84
〈표 4-32〉 CEO의지와 경영성과의 수익성관계에서 조절효과 분석	85
〈표 4-33〉 가설검정 결과 요약	86

그림 목 차

〈그림 3-1〉 연구모형	39
---------------------	----

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

글로벌 경제위기 이후 세계경제는 저성장 기조가 장기화되고 경제성장률은 하락추세이다. 따라서 저 성장기에는 기업 환경의 변화는 불가피하며, 성장 복원에 대한 막연한 기대보다는 저성장의 환경에서 새로운 경제 질서로 받아들이고 경영 체질을 근본적으로 개선해야 할 것이다.

1997년 외환위기로 인한 장기적인 경기침체는 한국경제에 구조적으로 많은 어려움을 가져왔다. 기업의 구조조정으로 인해 많은 조기 퇴직자들이 양산되어 심각한 사회문제로 대두되고 있으며, 이를 해결하기 위한 정부의 정책적인 접근과 개인의 자구적인 노력으로 소규모 창업 및 소상공인 경영개선지원에 대한 관심이 높아지고 있다(주원식, 2014).

우리나라 통계청 자료 2012년도 기업의 현황을 살펴보면 총 사업체 수가 335만 여개 중 소기업 및 소상공인은 325만 여개로 97.2%의 비중을 차지하고 있고, 그 종사자 수도 930만 여명으로 62.4%를 이루고 있다(중소기업청, 2012). 이러한 소기업 및 소상공인 전국 사업체비중은 경제규모에 비해 과도한 비중으로 판단되고, 고용비중도 선진국에 비해 높은 편으로 이제는 소기업 및 소상공인의 사업성에대한 심층적인 분석과 합리적인 정책변화가 필요한 시점이다.

이에 따른 수요와 공급환경의 변화로 기업의 신축적 대응력이 중요한 경쟁력 요소로 대두하고 있다. 이와 같은 경제환경의 변화 때문에 대규모 조직보다는 소규모조직이 경쟁력을 가질 수 있는 개연성이 높아지고 있으며, 소기업의 가장 중요한 강점 요소가 유연성과 틈새시장을 담당하는데 있다고 볼 때(민병세·길병호, 2009), 주어진 자원의 한계속에서 최대한의 경영성과를 올려 기업의 이윤을 창출해내야 하는 극심한 경쟁에서 기업들은 핵심역량에 관심을 두지 않을 수 없다. 즉, 기업의 핵심역량을 확보되면, 치열한 경제하에서 경영성과 향상의 한계를 돌파할 수 있는 가장 중요한 역할을 할 수 있을 것이다. 따라서 많은 기업들은 조

직의 핵심역량을 최대한 개발하여 타 기업과의 차별성을 두어야만 경쟁력을 갖출 수 있다(구정대, 2009). 핵심역량 개발에 대해 기업은 다양하게 분석 할 수 있고 소기업 및 소상공인의 경영에 있어 성공과 실패를 구분되는 주요 내부요인 중에 핵심역량 강화차원에서 기업 내부의 매출채권관리를 찾을 수 있는데 소기업 및 소상공인의 보유하고 있는 부실채권은 기업경영에 심각한 영향을 줄 수 있기 때문이다.

거래처에 물품을 외상으로 공급하여 주는 공급자들은 거래처가 외상대금을 적기에 변제할 것인가가 큰 고민일 수밖에 없다. 금융위기를 겪으면서 기업이 연쇄 부도라는 사태에 직면하게 되었다. 이로 인하여 기업 외적인 환경 즉, 정치, 경제, 사회적인 변화에 대한 흐름을 미리 예측하여 채권에 대한 회수가능성을 사전에 파악하는 것이 중요한 문제로 부각되었다. 더불어 거래처의 경영을 분석할 수 있는 능력이 채권관리 업무를 담당하는 담당자들에게는 더욱 중요하다고 하였다(안영일, 2005). 부실채권의 발생으로 인하여 중소벤처기업이 부도 또는 경영이 악화된다면, 여기에 관계되는 종업원, 금융기관, 주식투자자, 국가 등 많은 이해관계자들 또한 그 피해를 보게 될 것이며, 가정파괴, 사회의식구조 변화 등 사회적으로 많은 부작용을 일으키게 될 것이고, 부실채권을 회수하기 위해서는 예측하지 못한 경제적, 내부관리에 따르는 사후비용이 많이 증가하여 기업 손익에 악영향을 미침으로서 기업가치가 하락하게 될 것인데, 결국 부실채권의 발생으로 인해서 기업의 자산을 감소시키는 주요 원인이 되고, 결국에는 기업이 부도 또는 파산하는 주요한 원인이 된다(정현호, 2013).

이러한 소기업 및 소상공인 대금의 결제방법은 중기업이나 대기업과는 달리 대부분 채권보전 없이 대부분 신용거래의 형태로 이루어진다. 그래서 부실채권이 발생하면 소기업 및 소상공인은 자금사정 악화로 존립기반이 흔들릴 수 있다. 소기업 및 소상공인의 거시적인 경기영향에 의한 외부환경이나 영업 및 생산 등의 내부 환경으로 인하여 매출감소에 따른 경영난 발생 시 최고경영자는 대부분 인원구조조정으로 위기를 벗어나려고 하나, 도급, 납품, 용역 등의 매출채권에 발생에 대하여 거래처의 자금 사정의 악화로 미결제나 부도로 인한 부실채권 발생은 소기업 및 소상공인 입장에서는 도산의 위기에 처할 확률이 높다. 또한 규모가 작은 소기업이나 소상공인 경우에는 계약의 형태가 구두계약으로 이루지는 경우

가 많고 이는 대금 미결제로 부실채권으로 이어질 경우 채권자가 법적조치를 하려해도 계약의 근거가 뚜렷하지 않기 때문에 비부가가치적인 비용의 발생과 부실채권의 장기간동안 사정이 되었을 때 소기업 및 소상공인의 구조적인 한계로 최고경영자는 외부 추심기관에 일정한 비용을 지불하면서라도 추심의뢰를 하지만, 이미 악성부실채권으로 진행되어 버린 채권을 채권추심회사도 효율적인 회수는 어렵고 소기업 및 소상공인의 입장에서는 중복적인 비용만 가중시킨다. 그래서 본 연구는 소기업 및 소상공인들이 채권관리에 대한 이해와 컨설팅의 수진으로 소기업 및 소상공인이 지속적으로 자산의 안정성을 확보하고 수익성을 극대화 시켜 기업의 가치를 제고 할 수 있는지에 관심을 두게 되어 본 논문을 연구하게 되었다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 소기업 및 소상공인의 기업을 대상으로 채권관리시스템에 대한 요인의 구성요소를 살펴보고 소기업 및 소상공인의 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지의 인과관계를 밝혀낸 후 이러한 역량을 높이기 위해 채권관리 컨설팅이 경영성과에 어떠한 조절효과가 나타나는지를 규명하는데 있다. 이를 위해서 채권관리시스템 요인 분석하여 소기업 및 소상공인의 경영성과의 인과관계를 살펴보고 채권관리 컨설팅을 통한 소기업 및 소상공인이 경영성과에 어떠한 조절효과를 나타나는지를 분석하며 그 분석된 결과를 표본의 특성분석과 검증을 통하여 문제점을 도출하는 과정을 실증분석을 통해 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 채권관리시스템요인과 경영성과에 관련된 것으로써, 이 두요인은 어떠한 요인들로 구성되며, 어떠한 특성을 가지고 있는가에 대한 문제이다. 이는 채권관리시스템요인과 경영성과에 대한 의미를 명확히 함으로써 어떠한 구성요인들로 구성되며, 각 구성요인들은 어떠한 관계를 형성하는지에 대해서 연구할 것이다.

둘째, 채권관리시스템요인이 경영성과에 미치는 영향관계에 있어서 채권관리 컨설팅이 경영성과에 관련된 것으로, 실제로 이 두 요인이 의미 있는 관계를 형성하고 있는가에 대한 문제이다. 이런 문제는 채권관리시스템요인과 경영성과에

채권관리 컨설팅이 각 구성요인들에 어떠한 관계를 형성하는 지에 대해서 살펴볼 것이다.

이러한 일련의 과정을 통해 채권관리시스템요인이 경영성과에 있어 채권관리 컨설팅 수진여부에 따라 소상공인이 기업 가치의 효과성 관계를 해석할 수 있을 것이며, 실제로 소기업 및 소상공인에서 경영성과에 핵심적으로 미치는 채권관리 시스템요인과 채권관리 컨설팅의 효과를 밝혀 소기업 및 소상공인에 주는 시사점을 모색하는 데 목적이 있다.

제 2 절 연구의 범위와 방법

1. 연구의 범위

본 연구의 대상으로서의 소기업에 대해서는 우리나라의 “중소기업 기본법” 제2조 제2항에서 정하고 있는 기업과, 소상공인에 대해서는 “소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법” 제2조에서 정한 기업을 대상으로 국한하였다. 그래서 소기업과 소상공인을 설립하고 운영하는 기업을 대상으로 설문지를 수집하였다. 채권관리시스템 요인에 영향을 미치는 다양한 변수요인을 선행변수로 설정하고, 채권관리시스템 요인을 독립변수로 하고, 경영성과를 종속변수로 하며, 채권관리 컨설팅 수진여부를 조절변수로 한다. 이를 통해 소기업 및 소상공인이 채권관리시스템 요인분석을 통해 경영성과에 미치는 인과관계를 분석하고, 채권관리 컨설팅 수진여부가 경영성과에 어떠한 조절효과를 나타나는지를 분석하고 검증하고자 한다.

첫째, 본 연구의 대상은 소기업 및 소상공인 기업이다. 여기서 소기업 및 소상공인 기업을 운영하는 대표, 관리 및 운영 담당자로 한정하고자 한다.

둘째, 연구의 내용적 범위는 소기업 및 소상공인 기업의 개념과 특성, 채권관리시스템요인과 경영성과, 채권관리 컨설팅 수진여부와 경영성과의 구성과 관계에 대해 논의하였다. 이런 논의를 통하여 소기업 및 소상공인이 경영성과를 높일 수 있는 시사점과 정책적 함의를 제시하였다.

2. 연구의 방법

본 연구의 방법은 문헌연구와 실증적 연구인 설문조사를 병행하여 사용하였다. 먼저 문헌연구에서는 기존의 논문, 국내외 학술지와 단행본 책, 연구보고서 등을 통해서 소기업 및 소상공인에 대한 이론적 고찰을 하였다.

실증적 연구에서는 측정변수의 신뢰성과 타당성을 높이고자 설문지 조사와 소기업 및 소상공인의 채권관리업무를 직접 담당하는 최고경영자 및 임원, 담당자

를 대상으로 2015년 3월 15일부 터 4월 30일까지 직접 방문 및 온라인을 통하여 설문을 심층적으로 면담을 하였다. 이를 근거로 연구의 범위와 가설을 정했으며 실증분석을 통하여 가설을 검증하였다.

본 연구는 연구표본의 일반적 특성을 파악하기 위한 빈도분석, 기술통계량분석, 각 척도의 신뢰성 및 타당성 검증을 위한 탐색적 요인분석, 상관관계분석, 다중회귀분석, 조절회귀분석을 SPSS 19.0 통계프로그램을 활용하여 분석하였다.

제 3 절 연구의 체계

본 연구를 통하여 수행한 결과는 다음과 같이 총 5장으로 나누었고 각 장별 내용은 다음과 같다.

제 1 장은 서론 부분으로서 본 연구의 배경 및 목적, 연구의 범위 및 방법, 연구의 체계, 연구의 차별성에 대하여 전체적인 내용을 제시하였다.

제 2 장은 이론적인 배경 및 선행연구 고찰에서는 문헌연구를 통하여 소기업 및 소상공인, 채권관리, 경영성과의 이론적 고찰과 선행연구를 통해 정리하였다.

제 3 장은 연구의 설계 부분으로서 제2장에서 논의한 이론적 배경을 통하여 연구모형을 도출하고 가설을 설정하였으며, 자료의 측정 및 분석을 위하여 변수를 정의하고 자료의 수집과 자료의 분석방법 등에 대한 전반적인 연구 설계를 하였다.

제 4 장은 연구 분석의 결과 부분으로, 설계된 연구모형을 SPSS 19.0 통계프로그램을 활용하여 통계분석을 하고 이를 바탕으로 가설검증을 정리하였다.

제 5 장은 결론 부분으로서 연구 결과를 요약하고 시사점, 정책적 함의 및 연구의 한계와 방향성을 논의하였다.

제 4 절 연구의 차별성

기존의 연구에서는 채권관리를 금융기관 대상으로 효율성 중심의 연구와 중소기업이 보유하고 있는 채권을 기업 내 자율적인 채권관리를 통해 기업성과를 검증한다는 점에서 부실채권의 예방과 회수전략 연구에 중점을 두었다면(김동아, 2000: 장오승, 2005: 정천실 2008: 정현호: 2013), 본 연구는 기존의 선행연구들과 비교하여 다음과 같이 차별성을 제시하고자 하였다.

첫째, 대기업이나 중기업의 그늘 밑에 소외된 중소기업 및 소상공인에 초점을 두어 현황과 특성, 역할을 파악하고 채권관리를 기반으로 하여 경영성과에 미치는 영향을 검증하고자 하였다.

둘째, 기존 연구에서는 성과를 채권관리 회수에 따른 효율성과 수익성에 중점을 두었다면 본 연구에서는 안정성과 수익성에 관심을 갖고 경영성과에 미치는 영향을 검증하고자 하였다.

셋째, 본 연구는 채권관리 컨설팅을 통해 중소기업 및 소상공인의 경영성과를 제고하여 기업의 가치를 극대화 할 수 있는지를 실증분석을 통해 밝힘으로써 이제까지의 접목하지 못한 채권관리 컨설팅 수진여부의 조절변수를 처음으로 시도하여 경영성과에 어떻게 영향을 미치는지를 검증하고자 하였다.

넷째, 중소기업 및 소상공인에 대한 정책적 지원은 주로 자금과 세제혜택 등에 집중되어 있는데, 이러한 정책적 지원은 중소기업 및 소상공인의 단기적인 경영성과로는 작용할 수는 있으나, 장기적인 경영성과로는 당면과제 해결이나 경영효율화에 일정한 한계가 존재하는바, 정부차원에서 중소기업 및 소상공인들을 위한 채권관리의 효율적인 지원을 위해 시스템 개발 및 구축이 필요성을 제기하였고, 정부가 지원하고 있는 중소기업 및 소상공인의 경영컨설팅 영역가운데 채권관리 컨설팅을 한 분야로 확대할 필요성을 제기하였다. 이는 다음의 <표 1-1>과 같다.

〈표 1-1〉 선행연구와의 차별성

연구자	구분	주요 선행연구	본 연구	차별성
김동아 (2000)	연구주제	효율적인 채권관리 방안 에 관한 연구 (금융기관 위험회피에 대한 개별적 연구)	채권관리시스템 요인이 소기업 및 소상공인의 경영성과 미치는 영향 (컨설팅의 조절효과를 중 심으로)	있음
	연구대상 범위와 성과	금융기관, 안정성		
장오송 (2005)	연구주제	신용카드 채권관리의 효 율화 방안에 관한연구	소기업 및 소상공인 + 채권관리 컨설팅 + 안정성, 수익성	
	연구대상 범위와 성과	금융기관(신용카드), 자산 효율성		
정천실 (2008)	연구주제	신용카드 채권관리 전략 에 대한 연구	안정성, 수익성	
	연구대상 범위와 성과	금융기관(신용카드), 자산 건전성		
정현호 (2013)	연구주제	중소벤처기업의 수익성 향상을 위한 채권관리방 안에 관한 연구	채권관리시스템 요인이 소기업 및 소상공인의 경영성과 미치는 영향 (컨설팅의 조절효과를 중 심으로)	있음
	연구대상 범위와 성과	중소벤처기업, 수익성	소기업 및 소상공인 + 채권관리 컨설팅 + 안정성, 수익성	

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 소기업에 관한 이론적 고찰

1. 소기업의 정의

우리나라의 중소기업의 정의를 규정하는 관련법규로는 중소기업기본법, 중소기업협동조합법, 중소기업진흥법, 중소기업은행법과 조세특례제한법 등이 있다. 중소기업 기본법에서 중기업과 소기업을 구분하여 정의를 내린 것은 중기업과 소기업이 각각의 특성 및 정부의 정책적으로 세분화된 기능과 역할이 요구되어 지기 때문이다.

중소기업 기본법 제2조(중소기업의 범위) 2항 “중소기업은 대통령령으로 정하는 구분기준에 따라 소기업과 중기업으로 구분 한다.” 라고 법률적으로 규정하고 소기업은 주된 업종과 상시근로자 수를 기준으로 하고 중기업은 주된 업종별 평균매출액등, 자산규모를 참작하여 대통령령이 정하는 기준 이하이고 소유 및 경영의 실질적인 독립성이 대통령령이 정하는 기준에 해당되는 기업을 영위하는 자로 규정하고 있다. 중기업과 소기업의 구분기준을 정리해 보면 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 소기업과 중기업의 구분기준

소기업		중기업		
주된 업종	상시근로자수	주된 업종별 평균매출액등	자산총계	독립성
주된 업종 선정	인원 제한	주된 업종별 평균매출액등 기준	자산총액이 5,000억 원 미만	소유와 경영
<표 2-2>참조		<표 2-3>참조	<표 2-4>참조	<표 2-5>참조

출처 : 중소기업 기본법(2014.4.14. 개정), 연구자 재정리

중소기업기본법 시행령 제8조(소기업과 중기업의 구분)에 의해 중소기업 중 업종별과 상시근로자수로 세분화하여 구분하여 다음의 <표 2-2>의 기업을 소기업으로 규정하고 있다.

〈표 2-2〉 소기업의 주된 업종 및 상시근로자수에 따른 구분

주된 업종	상시 근로자 수
광업, 제조업, 건설업, 운수업, 출판·영상·방송통신 및 정보서비스업, 사업시설관리 및 사업지원 서비스업, 보건업 및 사회복지 서비스업, 전문·과학 및 기술서비스업	50인 미만
농업·임업 및 어업, 전기가스증기 및 수도사업, 도매 및 소매업, 숙박 및 음식점업, 금융 및 보험업, 예술·스포츠 및 여가관련산업, 하수처리·폐기물 처리 및 환경 복원업, 교육서비스업, 수리 및 기타서비스업, 부동산 및 임대업	10인 미만

출처 : 중소기업기본법 시행령 제8조(2014.4.14. 개정)

우리나라의 경우 소기업인은 중소기업의 범주 내에 포함된다. 소기업을 정의하려면 중소기업의 범위를 살펴봐야 한다. 중소기업 범위기준은 크게 규모기준(외형적 판단기준)과 독립성기준(계열관계에 따른 판단기준)으로 분류한다. 첫째, 규모기준은 주된 업종별 평균매출액등의 기준과 상한기준인 자산총계로 산정한다. 둘째, 독립성 기준은 상호출자제한 기업집단 등에 속하는 기업, 자산총액 5천억원 이상인 법인의 피 출자기업, 관계기업에 속하는 기업의 지배·종속의 판단이나 평균매출액등의 산정으로 기준을 정하고 있다(법제처, 2015).

법령근거로 중소기업자의 범위는 중소기업 기본법제2조(중소기업의 범위) 1항에서 주된 업종별로 상시 근로자수, 자본금, 매출액 또는 자산총액 등의 기준과 지분 소유나 출자관계 등 소유와 경영의 실질적인 독립성이라는 기준을 더해 규정하고 있고, 중소기업 기본법 시행령 제3조(중소기업의 범위) 1항에서 주된 업종과 평균매출액등 기준 〈표 2-3〉, 자산총액 기준 〈표 2-4〉와 소유와 경영의 실질적인 독립성 기준 〈표 2-5〉로 규정하고 있다.

〈표 2-3〉 주된 업종별 평균매출액 등 규모기준

구 분	해당기업의 주된 업종	규모기준
제조업 (6개업종)	의복, 의복액세서리 및 모피제품 제조업	평균매출액등 1,500억원 이하
	가죽, 가방 및 신발 제조업	
	펄프, 종이 및 종이제품 제조업	
	1차 금속 제조업	
	전기장비 제조업	
	가 구제조업	
농업, 임업 및 제조업		평균매출액등 1,000억원 이하
광업		
제조업 (12개업종)	식료품 제조업	
	담배 제조업	
	섬유제품 제조업 (의복 제조업 제외)	
	목재 및 나무제품 제조업 (가구 제조업 제외)	
	코르크, 연탄 및 석유정제품 제조업	
	화학물질 및 화학제품 제조업 (의약품 제조업 제외)	
	고무제품 및 플라스틱제품 제조업	
	금속가공제품 제조업 (기계 및 가구 제조업 제외)	
	전자부품, 컴퓨터, 영상, 음향 및 통신장비 제조업	
	그 밖의 기계 및 장비 제조업	
	자동차 및 트레일러 제조업	
	그 밖의 운송장비 제조업	
전기, 가스, 증기 및 수도사업		
건설업		
도매 및 소매업		
제조업 (6개업종)	음료 제조업	평균매출액등 800억원 이하
	인쇄 및 기록매체 복제업	
	의료용 물질 및 의약품 제조업	
	비금속 광물제품 제조업	
	의료, 정밀, 광학기기 및 시계 제조업	
	그 밖의 제품 제조업	
하수·폐기물 처리, 원료재생 및 환경복원업		평균매출액등 600억원 이하
운수업		
출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업		
전문, 과학 및 기술서비스업		
사업시설관리 및 사업지원 서비스업		
보건업 및 사회복지 서비스업		
수리 및 기타 개인 서비스업		
숙박 및 음식점업		평균매출액등 400억원 이하
금융 및 보험업		
부동산업 및 임대업		
교육서비스업		

출처 : 중소기업기본법 시행령 제3조(2014.4.14. 개정)

업종별 규모기준을 충족하더라도 재무상태표상 자산총계(자본총계+부채총계)가 5,000억 원 미만이어야 중소기업에 해당되며 자산총액은 기업의 형태에 따라 <표2-4>와 같이 구분하여 산정한다.

<표 2-4> 자산총액 기준

구분	자산총액
직전 사업연도가 있는 기업	직전 사업연도 말일 현재 재무상태표 상의 자산총계
해당 사업연도에 창업·분할·합병한 기업	창업일·합병일·분할일 현재의 자산총액

출처 : 중소기업기본법 시행령 제7조2(2014.4.14. 개정)

독립성 기준 (계열관계에 따른 판단기준)으로 살펴보면, 기업이 규모가 커지거나 사업영역을 다각화 할 경우 출자를 통해 별도의 기업을 설립하거나 인수하여 자회사를 보유하는 경우가 많은데 이렇듯 개별기업은 중소기업 규모라 하더라도 대기업의 자회사이거나 계열사들과 합한 규모가 중소기업 규모기준을 초과하는 기업도 중소기업으로 인정하는 것에 대한 불합리성이 꾸준히 제기되었었다. 독립성 기준은 이와 같은 기업들을 중소기업에서 배제하여 중소기업 지원예산의 효율적 분배와 합리적 지원을 위해 1995년 도입되었으며, 특히 관계기업 제도는 2009년에 법령에 반영되어 일정기간의 시행유예를 거친 뒤 2011년부터 본격적으로 시행되었고 현행 독립성 기준은 <표 2-5>의 3가지 기준 중 어느 하나에 해당하는 경우 해당 기업이 규모기준을 충족하더라도 중소기업에 해당하지 않도록 규정하고 있다. 첫째, “독점규제 및 공정거래에 관한 법률”에 따른 상호출자 제한 기업집단 또는 채무보증 제한 기업집단에 속하는 회사. 둘째, 자산총액 5,000억 원 이상인 법인(외국법인 포함)이 30% 이상의 지분을 직·간접적으로 소유하면서 최대출자자인 기업. 셋째, 관계기업에 속하는 기업의 경우에는 출자 비율에 해당하는 평균매출액을 합산하여 업종별 규모기준을 충족하지 못하는 기업을 말한다. 여기서 관계기업은 기업 간의 주식 등 출자로 지배·종속 관계에 있는 기업의 집단을 의미하며, 독립성 기준은 주식 등의 출자관계로 인해 발생하므로 개인사업

자가 아닌 법인사업자만 적용한다. 다만, 비영리 사회적 기업 및 협동조합은 법인 형태를 갖추었다더라도 예외적으로 독립성 기준 중 관계기업 제도를 적용하지 않으며, 영리 사회적 기업은 일반기업과 동일하게 독립성 기준을 모두 적용한다. 이는 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 독립성 기준

구 분	계열관계에 따른 판단기준
중소기업 범위 외	1. 상호출자제한 기업집단 및 채무보증제한 기업집단에 속하는 회사 2. 자산총액 5,000억 원 이상인 법인(외국법인 포함)이 주식 등의 30% 이상을 직접적 또는 간접적으로 소유하면서 최대출자자인 기업 3. 관계기업에 속하는 기업의 경우에는 출자비율에 해당하는 평균매출액 등을 합산하여 업종별 규모기준을 미충족하는 기업

출처 : 중소기업기본법 시행령 제3조(2014.4.14. 개정)

2015년부터 중소기업 범위 기준이 기존과 달라진 경우를 살펴보면, 첫째, 업종별 규모기준을 기존에는 상시 근로자 수, 자본금 또는 매출액중 하나만 충족하면 되었으나 개정은 매출액을 단일 기준으로 삼았다. 둘째, 업종구분에서 제조업 단일기준을 24개 제조업종으로 세분화시켰으며. 셋째, 상한기준에서 상시 근로자 수 1천명, 자기자본 1천억 원, 3년 평균 매출액 1,500억 원 기준 폐지 (자산총액 5천억 원은 존치). 넷째, 유예제도로써 창업 후 1년 이내 또는 관계기업으로 규모 초과 시에도 유예허용, 유예부여 횟수를 1회로 제한. 다섯째, 관계기업 판단기준으로는 기존에는 모든 기업, 직전사업연도 말일 기준이었으나 개정이후는 해당사업연도에 창업·합병·분할·폐업한 경우 해당 사유 발생일 기준으로 변경하였다.

한편 외국의 경우 중소기업의 범위를 다음과 같이 규정하고 있다. 미국은 세부 업종별로 범위를 정하여 중기업(Medium-Sized)은 종사자수 100-499인 이하의 기업으로 분류하고 있으며, 소기업(Small-Sized)은 종사자수 20-99인, 영세기업(VerySmall-Sized)은 종사자수 20인 미만으로 범위를 정하고 있다. 독일의 경우 소기업은 제조업 중 종업원 기준 49인 이하로, EU는 전산업에 걸쳐 영세기업은 9인 이하, 소기업은 49인 이하, 중기업은 249명 이하로 정하고 있다. 일본은 상

시고용 종업원 수와 자본금 규모에 따라 업종별로 중기기업의 범위를 정하고 있고, 소규모 기업에 대해서는 제조업 등 기타 업종은 종사자수 20인 이하, 도매업·소매업·서비스 업종은 종사자수 5인 이하로 분류하고 있다.

2. 소기업의 현황

2012년 통계청 자료에 따르면 우리나라 산업구조의 사업체비중은 총 사업체 수 3,354천여 개에서, 소기업 사업체수 3,528천여 개로 97.2%, 중기업 사업체수 93천여 개로 2.7%, 대기업 3천여 개로 0.1%로 구성되어 있다. 종사자수 비중에서는 총 종사자 14,891천여 명으로, 소기업 종사자 9,296천여 명으로 62.4%, 중기업 종사자수 3,763천여 명으로 25.3%, 대기업 1,832여 명으로 12.3%를 차지하고 있다. 국내 사업체 및 종사자 현황은 다음의 <표 2-6>과 같다.

<표 2-6> 국내사업체 및 종사자 현황

(단위 :천개, 천명, %)

구 분	전체(개)	소기업(명)	중기업(명)	중소기업(명)	대기업(명)
		비율(%)	비율(%)	비율(%)	비율(%)
사업체 수	3,354	3,258	93	3,351	3
		97.2	2.7	99.9	0.1
종사자 수	14,891	9,296	3,763	13,059	1,832
		62.4	25.3	87.7	12.3

출처 : 통계청, 2012년 기준 전국사업체조사에서 연구자 재정리

이와 같은 산업통계자료는 소기업이 중기업이나 대기업에 비해 사업체비중 및 종사자수에서 절대적 다수의 비중을 차지하고 있음을 보여주고 있다. IMF외환위기 극복과정에서 구조조정 등으로 대기업을 통한 고용은 감소하였으나, 소기업은 신규 고용을 창출함으로써 고용없는 성장(jobless growth)시대에서 새로운 고용창출자로서의 역할이 더욱 부각되고 있다. 그러므로 소기업의 존재와 역할에 대해 중요성을 인식할 필요성이 있다.

3. 소기업의 특성 및 역할에 대한 선행연구

소기업은 업종의 형태가 다양하고 특성에 따라 제각기 분포가 되어있어 명확한 규명은 쉽지 않다. 사업규모의 협소로 조직이 단순명료하며 업무 또한 세부적이기보다는 포괄적으로 처리하는 경우가 많다.

소기업은 대기업에 비해 매출액, 자본, 인적자원은 물론 경영 측면과 업무 조직적 측면에서 다른 특성을 갖고 있다. 소기업가의 특징은 경영 측면에서 잘 나타난다. 소유와 경영이 일치하고, 기업가에 의해 모든 의사결정이 내려진다. 대표자는 기업의 여건뿐만 아니라 기술의 도입에 대해서도 상당한 지식을 가지고 있으며, 기업의 전략과 운영에 있어서 매우 큰 영향력을 가지고 있다. 보통 개인 사업으로 구성된 경우가 많아 개척정신을 갖고 사업을 운영하며, 분권화된 대기업의 의사결정과는 달리 기업가 한 사람이 절대적인 의사결정권을 가지고 있어 의사결정 속도가 매우 신속하다(유세준, 2001). 반면에, 소기업은 사업규모가 작아 업무 조직이 간단하고 한 조직이 여러 업무를 동시에 수행하는 경우가 많으며, 표준화된 업무 절차나 규범이 없어 세부업무에 대한 정의가 상세하지 않은 경우가 많다. 조직이 체계적으로 구성되지 못해 직급에 대한 정의와 권한이 불분명하고, 모든 조직이 작고 경영자와 밀접한 관계에 있기 때문에 관료주의적 성격이 적다. 또한 자금, 인력, 기술 등에 한계를 가지고 있으며, 주로 노동 집약적인 산업에 속해 있다. 정보수집이 주로 경영자에 의해 수행되어 지며, 조직 내 정보공유가 잘 이루어지지 않는 경향이 있고, 기업의 경영계획과 전략도 명확하게 수립되어 있지 않은 경우가 많다(Gupta, 1996: Margi, 2002: 조희영, 2001). 따라서 기업가는 곧 기업의 전체와 같다고 할 수 있고, 종업원은 단지 기업가가 분담하도록 한 일부의 업무를 행하는 것이고 언제든지 대체 가능한 인력으로 구성되기 때문에, 기업의 존속과는 관련이 없으며 기업의 역량과도 별 관계가 없다. 조직 측면에 있어서도 대규모 기업과는 전혀 다른 모습을 하고 있으며, 이에 따라 기업이 축소된 형태라기보다는 별도의 운영 및 경영원칙을 지닌 다른 형태의 기업으로 연구하여야 한다고 주장하였다(이정우, 2011).

중소기업은행(1991)이 정리한 소기업 특징을 다음과 같이 정의했다. 첫째, 소기업은 존립 형태 및 분야가 매우 다양하다. 소기업은 생산 방식이나 생산 품목이

수공업 형태로부터 첨단 기술에 이르기까지 다양하며 폭넓게 분포되어 있다. 둘째, 소기업은 소규모의 세분된 시장에 집중하는 경향이 있어 협소한 시장에서 많은 업체가 경쟁하는 등 구조적으로 존립조건이 불안정하고 환경변화에 민감하게 반응한다. 셋째, 소기업은 창업자 개인의 역량에 크게 좌우되고 있다. 주된 사업 활동이 창업자 개인에 의해 이루어지고 있으며, 조직적인 시스템을 가지고 있지 않아 경영에 취약한 부분이 많고, 기업환경 변화에 적극적인 대처를 할 수 있는 정보능력이 부족하다. 따라서 창업자의 인간적인 결함이 기업의 결함으로 나타난다. 넷째, 소기업은 자본 조달 능력이 부족하다. 대부분의 소기업은 자본력이 미약하고, 재무와 회계 체계도 미비함에 따라 합리적 회계 관리가 어려워 자본 조달능력이 뒤떨어진다. 다섯째, 소기업은 지역경제와 밀접한 관계를 맺고 발전해 오고 있으며, 지역 산업으로서의 성격을 띠고 있다. 소기업은 지역 경제의 담당자로서 주민의 활동장소 또는 지역 사회의 중요한 일원이며, 지역 경제를 지탱하는 활력의 원천이 되고 있다. 이밖에 소기업은 개업이 쉽고, 경영자원이나 기반이 취약하여 쉽게 파산하는 등 유동성이 높으며, 대기업보다 신축성을 가지고 있어 업종전환이 비교적 쉬운 편이라고 했다.

소기업의역할은 산업적 측면에서 중소기업이 차지하고 있는 위치를 보면 소기업의 비중이 대단히 큰 것임을 알 수 있다. 소기업은 새로운 경제환경에 대한 적응력이 대기업보다 뛰어나다. 앞으로도 사회 경제적 변화의 속도는 더욱 빨라질 것으로 예상되는데 이러한 주변환경의 변화에 효율적으로 대응하지 못한다면 기업은 물론 국가 경제도 큰 타격을 입을 것이다. 소기업은 특수한 기술과 필요한 제품이나 대규모화가 어려운 특수한 상품을 다종다양하게 생산하는 데 경제적이다. 또 소자본으로 창업이 가능하기 때문에 독자적인 사업을 시작하려는 사람들에게 기회를 제공하여 새로운 공업과 서비스업을 태동시키는 기능과 함께 고용, 기술혁신에 기여, 소비욕구 충족, 지역 간 균형발전 등의 틈새시장을 지향하며 환경에 탄력적인 적응력을 가지고 산업전체에서 경제적 역할을 다하고 있다.

김진수(2012)는 중소기업의 역할에서 개인의 발전기회 제공, 국가경제발전 기여, 지역사회발전 기여의 세 가지 측면에서 접근하였는데 첫째, 중소기업은 창업 기업의 증가, 중소기업의 고용확대, 노동력의 재배치 등 개인에 있어서 발전기회를 제공하는 역할을 수행한다. 둘째, 중소기업은 대기업의 성장 기반조성 및 건전

한 경제성장 기반조성, 신기술개발, 아이디어의 산실틈새시장에서의 서비스창출과 제공기능, 대기업의 받침대 역할 등의 맥락에서 국가경제발전에 기여한다. 셋째, 중소기업은 지역사회의 발전맥락에서 지방 인력의 수용 및 자기실현의 기회제공, 지역경제의 기반조성, 지역사회 문화의 형성 그리고 지역사회의 경쟁력향상에 기여한다고 주장하였고, 중소기업청(1998)은 소기업의 사회·경제적 역할과 비중이 큼에도 불구하고 그동안 소기업은 일반적인 중소기업정책에서 다루어져, 실질적인 지원시책의 수혜에서 다소 소외된 정책사각지대에 있었다고 밝혔다. 최근에 소기업의 경제·사회적 역할이 제고될 수 있도록 소기업의 창업 활성화와 기업성과를 위한 구체적인 방안을 제시 할 필요가 있으며 소기업의 경제적 기능이 한층 강화됨과 동시에 사회적 안정성 제고측면에서 소기업 역할은 중요해지고 있다 하였다.

제 2 절 소상공인에 대한 이론적 고찰

1. 소상공인의 정의

소상공인이 우리나라 산업의 기초를 다지고 국민경제의 근본과 발전에 매우 중요한 역할을 수행함에도 불구하고 보조나 보호가 미흡하다는 지적이 제기됨에 따라 소기업 및 소상공인의 자유로운 기업 활동을 촉진하고 구조개선 및 경영안정을 도모하는데 취지에서 제정되었다.

소상공인은 1997년 4월에 “소기업 지원을 위한 특별조치법”이 제정되고 1998년 9월에는 소상공인 지원 활성화기획단이 구성되어 “소상공인지원센터”의 운영방침을 토대로, 1999년 2월 “소상공인지원센터”가 설립되었다. 나아가 2000년 12월 “소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법(법률 제6314호)”으로 개정되면서 소기업지원계획 수립방법, 소상공인 지원센터의 설치 및 운영방법 등이 포함됨에 따라 법적인 기반을 갖추게 되었다. 따라서 2000년에 이르러 소상공인이라는 법적인 지위가 부여되었다.

우리나라에서 소상공인이라는 용어는 1997년에 “소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법”이 제정되면서 일반화 되었다. 이 법이 시행되기 이전까지만 해도 소상공인이라는 용어는 사용되지 않고, 중소기업으로 분류하였다. 소상공인은 개인사업체 및 비법인 단체를 기업형태로 선택하고 사업을 운영하기 때문에 현대기업의 본질과는 달리 사회적 상호작용을 하는 기관이면서 동시에 자본을 출자한 자본가 소유의 사적경제기구로 인식하였다. 그리고 소규모로 출발하여 영세성을 유지하며 계속하여 소상공인으로 남는 사업체뿐만 아니라, 앞으로 중소기업과 대기업으로 발전하는 기업도 창업단계에서는 소자본을 투입하고 사업을 영위하기 때문에 일정기간 동안 규모를 확장하기 전까지는 소상공인의 범주에 포함된다고 보았다(박동수, 2000).

1999년 2월에 소상공인 특별조치법에 의한 소상공인지원센터가 생기기 이전에는 소상공인에 가장 가까운 용어로서 상공회의소에서 상공업으로 표현하고 있을 뿐 소상공인이란 별도의 용어는 사용되지 않았다. 또한 경영학이나 경제학에서도 사업자를 대기업, 중소기업, 소기업으로 분류할 뿐 소상공인으로 표현하지 않았

으며, 중소기업 역시 양적·질적으로 대기업의 특성을 가지지 않으며, 상시 종업원 수를 기준으로 정의하여 왔다(서근하·윤성욱, 2002). 따라서 소상공인은 소기업 중에서도 규모가 특히 작은 기업이라든지 생계형 업종을 영위하는 업체를 의미하는데 소상공인이 소기업에 포함됨으로 중소기업 범주에 포함된다.

우리나라의 소상공인의 정의에 대한 법률적인 근거는 중소기업 기본법이 아니라 소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법에 규정하고 있다. 소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법 제2조 제2호에 따르면 소기업이란 중소기업기본법 제2조제2항에 따른 소기업을 말한다. 소상공인이란 소기업 중 상시 근로자가 10명 미만인 사업자로서 업종별 상시 근로자 수 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 자를 말한다. 라고 규정하고 소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법 시행령 제2조에 다음과 같이 정의하였다. 소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법 제2조제2호에서 업종별 상시 근로자 수 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 자란 주된 사업에 종사하는 상시 근로자의 수가 다음의 <표 2-7>에 해당하는 사업자를 말한다.

중소기업 여부는 평균매출액 등 및 자산총계의 규모기준과 독립성 기준에 따라 판단기준이 복잡하지만 소기업, 소상공인의 구분은 오직 상시 근로자 수만으로 판단하고 있으며, 이때 상시 근로자 수는 관계기업을 고려하지 않은 해당기업만의 근로자 수로만 산정하며 이는 소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법에 따르면 <표 2-7>과 같이 구분한다.

<표 2-7> 소상공인의 업종 및 상시근로자수에 따른 구분

업종	상시 근로자 수
광업, 제조업, 건설업, 운수업	10인 미만
출판·영상·방송통신 및 정보서비스업, 사업시설관리 및 사업지원 서비스업, 보건업 및 사회복지 서비스업, 전문·과학 및 기술서비스업, 농업·임업 및 어업, 전기·가스·증기 및 수도사업, 도매 및 소매업, 숙박 및 음식점업, 금융 및 보험업, 예술·스포츠 및 여가 관련산업, 하수처리·폐기물 처리 및 환경 복원업, 교육서비스업, 수리 및 기타서비스업, 부동산 및 임대업	5인 미만

출처 : 소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법 시행령 제2조

소상공인의 업종은 개인서비스업, 숙박·음식업, 운수·창고·통신업, 자동차 수리업, 부동산, 임대·사업서비스업, 교육서비스업, 도·소매업, 제조업으로 대분류하여 세부분류를 한다. 이를 정리하면 <표 2-8>과 같다.

<표 2-8>소상공인의 업종분류

업종	대상 업종
개인서비스업	세탁소, 미용실, 목욕탕, 게임방, 비디오대여점, 기원 등
숙박·음식업	여관, 음식점, 제과점, 커피전문점, 아이스크림점 등
운수·창고·통신업	여행사, 보관 및 창고업, 주차장 운영업, 부가통신업
자동차 수리업	카센터, 자동차 정비업소 등
부동산, 임대·사업서비스업	부동산 주개업소, 부동산 임대업, 장비임대업, 변리사, 세무사, 소프트웨어개발 및 공급업, 자료 처리업 등
교육 서비스업	음악학원, 입학학원, 보습학원, 체육관 등
도소매업	물건, 화장품 점, 청과상, 의류, 문구점, 신발소매점, 꽃집, 서점, 음반 및 테이프 소매점 등
제조업	소규모 제조업, 건설업, 광업, 운송업

출처 : 소상공인진흥원, 전국사업체 기초조사, 서비스업조사, 도소매업 조사, 광업제조업 조사, 세연감, 경제활동별 GDP 등 각종 자료 조합

외국의 경우 소상공인의 범위는 <표 2-9>와 같다.

<표 2-9> 외국의 소상공인 범위

국가명	기준
미국	고용주 포함 5인 미만 (개인사업체, 파트너십, 법인기업)
일본	상업·서비스업 : 상시 종업원 수 5인 이하
	제조업, 그 밖의 산업 : 상시종업원 수 20인 이하
독일	종업원 10인 미만, 연매출 200만 유로 이하
영국	마이크로기업 (EU) : 10 미만, 매출액 또는 자산규모 200만 유로 이하
프랑스	종업원 10인 미만, 연매출 200만 유로 이하
이태리	마이크로기업 (EU) : 10 미만, 매출액 또는 자산규모 200만 유로 이하
캐나다	종업원 5인 미만 (micro-enterprises)
중국	업종별 매출액 1000만~3000만 위안 미만, 최소 100명~2000명 미만
인도	투자액 상한 : 제조업 250만 루피 이하, 서비스업 100만 루피 이하
러시아	종업원 15인 미만 영세기업
브라질	매출액 43만, 3,75,14레알 이하, 영세기업 : 제조업, 건설업 10인 미만, 도소매업 20인 미만

멕시코	종업원 11인 미만, 매출액 400만 페소 이하, 복합 상한치 4.6이하
인도네시아	토지와 건물 제외한 순자산 5,000만 루피아 미만 또는 매출액 3억 루피아 미만
터키	종업원 10인 미만, 매출액 및 자본금 100만 신터키리아 이하
호주	종업원 20명 미만
사우디아라비아	종업원 59명 이하 (소기업), 4명 이하 (영세기업)
아르헨티나	매출액 : 농·목축업 27만 페소, 광공업 90만 페소, 상업 180만 페소, 서비스 45만 페소 (미만, 이하 등)

출처 : 소상공인 진흥원, 2012년 소상공인 통계집

2. 소상공인의 현황

우리나라 소상공인의 사업체 현황은 총 사업체수 대비 소상공인 사업체수와 총 종사자수 대비 소상공인 종사자수의 비중을 파악함에 있어, 사업체수는 2,918천여 개로 전체 사업체대비 87%이며 종사자수는 5,677천여 명으로 38.1%의 비중을 차지한다. 국내 사업체 및 종사자 현황은 다음의 <표 2-10>과 같다.

<표 2-10> 국내사업체 및 종사자 현황

(단위 : 천개, 천명)

구 분	전체(개)	소상공인(명)	비율(%)
사업체 수	3,354	2,918	87
종사자 수	14,891	5,677	38.1

출처 : 통계청, 2012년 기준 전국사업체조사에서 연구자 재정리

우리나라의 소상공인 추이를 보면 소상공인 사업체 및 종사자수는 IMF 직후 조기퇴직 및 기업도산 등으로 인한 실업자 양산으로 생계형 창업이 급증한 이래, 꾸준히 증가세를 보이고 있다. 전체 대비 소상공인의 사업체 및 종사자 비중은 정체 상태이며, 이는 자영업 창업과 함께 경쟁격화로 인한 퇴출이 동시에 진행되면서, 소상공인 분야에서의 고용 창출 및 흡수를 위한 추가여력이 부족함을 암시한다. 그래서 소상공인의 자생력 확보를 통한 서민경제 안정을 위해서는 소상공

인의 경쟁력 확보 시책의 지속적인 추진이 필요성이 제기된다.

3. 소상공인의 특성 및 역할에 대한 선행연구

소상공인은 국가경제 및 사회발전에 중요한 역할을 수행하며 소유와 경영이 대부분 동일하고 영세한 자본규모에 생계형 가족 노동중심의 특성을 가진다.

소상공인은 전통적인 기업의 속성과 지닌 현대적인 기업의 특성을 동시에 지니고 있으며 한사람으로 운영되는 개인 사업체 및 영세한 규모의 기업들을 대상으로 하기 때문에 전 근대적인 경영시대에 주류를 이루었던 사적 경제기구의 성격을 지닌 경영특성도 같이 지니고 있다. 따라서 한국의 소상공인은 국가 경제상의 중요한 부분을 차지하고 있다는 사실이 그 사업체의 수나 종사자의 수에서 나타나고 있다(박성덕, 2013). 또한 규모의 영세성에도 불구하고 국민경제에 중요한 역할을 수행하는 경제주체라고 할 수 있다(이진욱, 2013).

2010년 소상공인 실태조사에서 나타난 특성을 정리하면 첫째, 고용창출의 역할로서 전체 사업체 종사자의 38.9%를 차지하고 있으며, 소상공인은 개인에게 일자리를 통해 근로자 가족의 수입원을 제공하고 있고, 우리나라 경제에서 차지하는 비중이 높음을 의미한다. 둘째, 생계형 창업형태를 나타내고 있고, 셋째, 소자본 창업으로 대부분 창업자금이 1억 원 미만으로 나타나고 있다. 넷째, 타인자본 이용도가 높아 외부자금의 이용경험이 60%에 이르고 있어 경제자립도가 매우 취약하며, 다섯째, 소규모 사업체를 운영하고 있는데 종업원 5명이상이 3.2%에 불과하여 영세성을 벗어나지 못하고 있는 실정이다(주원식, 2014). 하지만 소상공인이 중견기업 또는 대기업에 비해 생산결과는 비록 미약하지만, 오히려 경제발전의 원동력이 되어서 경제 불황 및 경기 침체와 관련하여서도 서민경제의 근간을 지킨다고 하였다(박춘엽, 2009). 소상공업 활성화 정책 방안에서 소상공인은 산업의 싹뿌리로서 새로운 기업의 생성과 발전의 씨앗이며, 첨병역할을 함으로 소상공인이 건설하지 못하면 중기업, 대기업들도 건설할 수 없다고 하였다. 그리고 기술기반형 신생기업들도 창업 시에는 소상공인의 형태가 많으므로 소상공인을 잘 육성해야 고도의 기술기반형 기업이 발달할 수 있다고 주장하였다(안주엽, 2005).

소상공인의 본질적인 특성은 근로자 수보다도 소규모 기업의 특성에 기인하여, 경영자나 근로자 모두 단일 기능보다는 경영관리, 생산, 기술개발, 마케팅 등 다양한 기능을 동시에 수행한다는 점이고(이병구, 2010), 경제사회에 파급효과, 고용창출에 대한 역할, 소규모로의 활동과 영세성, 소규모의 자본, 업종의 다양성, 가족형태의 종사자, 전근대적인 경영방식으로 다양한 개별적인 특성을 가지고 있다 하였다(정준, 2008).

소상공인이 역할을 보면, 소상공인이 고용창출 및 국가산업 발전에 필요한 혁신의축진자로서의 역할과 중산층과 서민층의 생활 안정화를 도모함으로써 국민 경제적 차원에서 크게 기여하고 있으며(빈봉식·박정기, 2002), 경제적 기능을 첫째, 소상공인은 우리의 삶과 직결되는 재화나 서비스를 제공하는 곳이 대부분 소상공인 업체이기 때문에 소상공인이 발전되어 소비자가 필요로 하는 다양한 재화나 서비스가 제공되어야 국민 삶의 질 향상에 기여 할 수 있다. 둘째, 소상공인은 중소기업과 중견기업 나아가 대기업으로 성장 기회를 제공한다. 셋째, 소상공인은 지역경제의 뿌리를 강화시키는 역할을 한다. 넷째, 지역 간, 계층 간 등의 불균형을 해소하는 균형성장의 기반이 된다고 정리하였다(최동락, 2012).

소상공인은 대기업과의 협력 형태를 이루며 글로벌 경제에 이바지하며, 생산과 분배기능을 적극적으로 수행하여 경제기반을 조성하고 국가경제발전에 기여한다. 소상공인은 지역사회의 발전에 기여하고 있다. 소상공인은 전국에 분포되어 있어 소규모의 창업을 통해 지역발전에 도움을 주는 역할과 다양한 소비자들의 욕구를 충족시켜주는데 효과적인 역할을 하기도 한다. 현대사회의 소비자는 다양한 개성을 가지고 수요 및 소비에 임하게 되는데 그 요구를 소상공인이 충족시켜주는 역할을 하고 있다(채갑석, 2014).

제 3 절 채권관리에 관한 이론적 고찰

1. 채권관리의 개념

채권에 대한 정의를 법학적인 측면에서는 채권자가 채무자에 대하여 일정한 급부를 청구하는 권리라고 정의하는데(김준호, 2012), 채권은 특정인이 다른 특정인에게 일정한 행위를 요구하는 권리이고, 이 채권에 대응하는 의무가 채무이다. 그리고 당사자의 한쪽이 채권을 가지고 다른 쪽이 채무를 부담하는 법률관계가 채권관계이다(한국민족문화대백과, 2015). 그러나 채권관리의 용어는 법학적인 용어가 아니고 일반기업이나 금융업계 등에서 사용되는 실무상의 용어라 할 수 있다.

회계학적인 측면에서의 채권에 대한 정의를 회사가 다른 회사나 사람에 대하여 현금이나 재화 또는 용역을 요구할 수 있는 권리라고 정의하였고, 매출채권에 대해서 일반적 상거래에서 발생한 외상매출금과 받을어음을 말하는 것으로서, 보고기간 종료일로부터 1년 이내에 회수된 것으로 본다고 정의하고 있다(삼일회계법인).

일반적으로 채권관리라 함은 채권과 담보의 보존·관리 및 회수에 관한 제반 업무를 말하는데 세부적으로 담보물의 관리, 보증인등의 채무관계인 신용상태 지속 여부 관리, 채권이 소멸하지 않도록 관리하는 것, 채무자의 신용상태를 지속적으로 파악하고 한도조정 등을 행하는 것, 연체된 경우 회수하기 위하여 실시하는 여러 가지 관리절차 등을 말한다고 하였고(정천실, 2008), 채권관리에는 예방적 채권관리와 사후적인 채권관리가 있는데, 예방적 채권관리란 채권의 부실화를 예방하기 위한 조치로서 신용조사, 담보물권 확보, 계약관리 등을 통해서 거래선이 계약조건대로 이행을 하지 않을 경우에 채권의 회수를 위한 조치이다. 사후적인 채권관리란 채권이 부실화한 이후에 회수하기 위한 관리로서 민사소송의 진행, 법원경매를 통한 회수, 강제집행을 통한 회수관리를 말한다고 정의하였다(정현호, 2009).

2. 채권관리의 선행연구

매출채권을 관리하는 궁극적인 목표는 기업이 적정한 판매규모를 유지하는 동시에, 매출채권 및 부실채권의 규모를 최소화 하는데 있다. 이러한 목표를 달성하기 위해서는 채권사고를 예방하는 것이 중요한데, 그중에서도 회수활동을 어떻게 잘하느냐가 중요하고(최흥식, 2011), 채권관리에서 채무자 또는 연대보증인의 일반 재산에 대하여 강제집행을 하기 위해서는 일정한 요건을 갖춘 절차를 요하며 채권자가 강제집행에 필요한 요건과 절차를 진행하는 동안 채무자 또는 연대보증인은 강제집행을 면할 목적으로 그의 재산을 처분, 은닉할 우려가 많으므로 채권자는 채권보전 목적으로 이에 대비할 예방조치 내지 시정조치가 필요하다고 하였다(황동룡, 2011).

부실채권 해소방법을 기업과 개인으로 구분하였는데 기업에 대한 해소방법을 부채를 주식으로 전환하는 방법, 부실채권정리회사를 통한 방법, 정부의 국책은행 특별융자나 공적자금 지원방법과 개인에 대한 해소방법을 신용회복위원회, 배드뱅크 이용, 개인채무자 회생법등으로 채권회수관리가 필요하고(장오송, 2005), 채권관리 전략을 채권관리의 일반적 개념에서 변화하여 채권관리에 있어 전략적 개념을 도입하고 전략적 채권관리 체계를 구축하여야 하며, 특별히 작금과 같은 신용위기 하에서 기업의 지속적인 생존과 수익을 창출하기 위한 최후의 자산 관리자로서의 역할을 충실하게 수행하기 위해서 단순한 연체채권의 회수라는 측면보다는 회사의 전체적인 자산관리자로서의 전략적인 채권관리 접근법이 필요성이 강조되며(정천실, 2008), 채권관리 방안들에 대하여 기업이 법적인 절차라든지 또는 강제적인 집행들과 같이 모든 채권에 대해 사후적인 절차가 궁극적인 채권관리방안이 되지 못하는 면이 있어, 이에 대비하여 기업 자체가 추가적으로 대손충당금의 적립을 통하여 회계적으로 자산의 건전성과 수익성을 유지할 수 있도록 하는 방향으로 관리가 이루어져야 한다고 주장하였다(김동아, 2000).

3. 채권의 종류 및 실무관리

1) 채권의 종류

매출채권은 일반적 상거래에서 발생한 채권인데, 일반적 상거래는 기업의 고유한 사업목적에 위한 정상적인 기업 활동에서 발생하는 거래, 즉 제품이나 상품의 판매, 용역의 제공 등과 같은 기업의 주된 활동으로부터 발생하는 거래인데, 외상매출금(accounts receivable)은 회사가 일반적 상거래에서 판매한 재화 또는 제공한 용역에 대한 대가를 고객이 미래에 구두로 약속한 채권이며, 받을어음(notes receivable)은 회사가 일반적 상거래에서 판매한 재화 또는 제공한 용역에 대한 대가를 고객이 미래에 지급하겠다고 유가증권 형태의 문서로 약속한 채권이다. 기타 수취채권(nontrade receivable)은 일반적 상거래 이외의 거래, 즉 부수적 기업 활동에서 발생한 채권인데, 기업의 고유한 사업목적과는 직접적인관련이 없는 재화의 판매나 용역의 제공에서 발생하는 채권과 금전의 대차거래에서 발생하는 채권으로 구성된다고 한다(김정교, 2011).

2) 채권 실무관리

채권관리는 사전적 채권관리와 사후적 채권관리로 구분한다.

사전적 채권관리는 계약체결 전인 사전신용조사 관리, 계약체결 관리, 거래한도 평가관리와 계약체결 후부터 이행 기일까지의 부실채권이 발생하지 않도록 상대방 거래처의 각종 신용자료들을 수집·파악하여 거래처의 신용을 관리하며 채무이행을 원활하기 위하여 인적보증이나 물적 담보설정 등을 관리하는 절차를 말한다.

사후적 채권관리는 채무불이행부터 채권회수 및 대손상각으로 처리 시까지의 채권관리 절차로서, 채권에 대한 사고인지 후 신속한 사고처리를 위해 거래처 방문, 면담을 하여 정상화를 유도하고 사고발생보고서 및 실태조사서를 작성한다. 이에 따른 재산조사 실시하여 채권보전조치를 한 다음 부실채권에 대해 당사자 간의 합의회수, 채권양도나 채권자 대위권을 통한 임의회수하는 방법과 채권자가 국가기관인 법원을 이용하여 채무자의 재산을 가압류, 가처분, 압류 등의 보전처분과 지급명령, 소송 등의 집행권원의 취득을 통해 경매, 재산관계명시신청, 채무불이행자 명부 등재신청 등을 통한 강제회수하는 방법을 말한다. 현실적으로 채

권관리는 상대방 거래처의 채무불이행 시점에서 이루어지기 때문에 사후적 채권 관리의 업무를 주요 내용으로 하는 것이 일반적이다.

(1) 사전적 채권관리

가. 사전 신용조사

계약체결 전 거래처의 사전 신용조사는 소기업 및 소상공인의 부실채권의 발생 및 회수에 영향을 주고 이는 경영성과에 중요한 작용을 한다. 그러므로 계약체결 전 사전 신용조사는 필수적으로 선행되어야 한다. 사전신용조사 방법으로는 거래업체 현장방문, 주변업체 탐문, 한국기업데이터 등과 같은 신용정보회사로부터 신용정보 제공을 받아 신용을 조사한다.

나. 계약체결 관리

계약의 형태는 여러 가지 다양한 형태로 나타나는데 특히, 소기업 및 소상공인에게 이루어지는 계약의 형태는 상당히 불완전하다. 계약이 청약과 승낙의 요건만 갖추면 법률적으로 성립이 되지만 소기업 및 소상공인의 계약형태는 계약서 없이 구두계약으로만 이루어지는 경우도 많다. 하지만 불완전 계약의 형태는 사후적인 분쟁이 발생할 수 있으며, 부실채권 발생 시 원인서류 미비로 법적조치에 애로사항이 나타난다.

계약 당사자 간의 핵심내용인 계약절차, 이행조항, 해지사유 등을 계약서에 작성하여 계약에 대한 증거와 법적분쟁 발생 시 가장 기본적인 증거가 됨으로 계약 내용을 구두나 발주서로 대체하기보다는 계약서를 작성하도록 해야 한다.

다. 거래한도 평가관리

제품이나 용역의 외상거래는 거래처의 신용상태, 대금지급능력, 담보액등을 감안하여 거래한도를 정해야 한다. 계약체결 시 경제적 지위가 약자인 소기업 및 소상공인은 거래처의 상대방에게 채권보전의 일환으로 질권이나 부동산담보를 요구하는 것은 현실적으로 어려운 일이다. 따라서 거래처의 각종 신용자료들을 수집 및 파악하여 지속적으로 신용평가관리가 필요하며, 계약체결 시 채권을 보전한 담보물이 있다면 청구시효와 소멸시효를 별도로 관리할 수 있어야 한다.

(2) 사후적 채권관리

가. 담보물 실행관리

재화나 서비스 등 거래를 할 때에 소기업 및 소상공인은 외상거래의 형태로 나타난다. 하지만 제품이나 용역의 대가를 제공하는 공급자 입장에서는 채권에 대한 위험부담을 경감하고자 담보를 요구하는데 이에는 인적담보와 물적담보의 채권확보가 있다. 인적담보에는 연대보증인(개인, 법인)이 있고 주채무자가 채무 불이행시 보증인으로부터 회수를 할 수 있으며 물적담보와는 설정절차나 비용이 없다는 장점과 연대보증인의 재산여력이 부족할 때는 채무이행을 압박 할 수는 있으나 변제에는 실효성이 높지 않다. 물적담보에는 부동산, 예금, 유가증권, 보증보험 담보 등이 있다. 담보물을 환가하여 그 가치로부터 우선변제를 받을 수 있다는 전제하에 설정절차나 등기 및 증권발급 수수료 등의 설정비용이 추가로 발생하며, 소송없이 채권증서로 부동산 임의경매신청, 질권실행, 보증보험청구 등으로 직접적으로 권리행사 가능하다.

나. 임의·강제회수 관리

채권회수에는 임의회수와 강제회수가 있는데 채무자가 스스로 변제할 수 있는 기회와 향후에 계속적인 거래를 위해 관계개선의 여지를 고려하는 임의회수방법과 국가의 강제적 수단을 사용하여 채권회수는 강제회수방법이 있다.

실무적인 관점에서 고려해 보면 채권회수는 먼저 임의적 방법에 의한 회수 방법인, 독촉을 통한 변제수령, 변제, 대물변제, 변제공탁, 상계, 채권양도, 채무인수 등으로 시행하고 채무자가 채무를 변제할 의사가 없는 것으로 파악되면 강제적 수단을 강구하게 된다.

임의회수와 강제회수 각각 장·단점이 있어 채권자·채무자의 각각 주어진 상황에 따라 다를 수 있다. 채권회수의 장·단점은 <표 2-11>과 같다.

〈표 2-11〉 채권회수 종류별 장·단점

구분	장점	단점
임의회수	<ul style="list-style-type: none"> • 계속적인 거래유지 • 비용절감 • 시간 단축 • 은닉재산 파악 	<ul style="list-style-type: none"> • 판단착오 시 피해 발생 • 회수 지연에 따른 법적조치 기회 상실 • 채무자의 행동거지 지연
강제회수	<ul style="list-style-type: none"> • 채권확보 • 관리 및 보전 안정 • 회수용이 	<ul style="list-style-type: none"> • 추가적 비용발생 • 회수기간 장기화

연구자 정리

다. 채권보전 조치 관리

강제집행이 개시되기까지 채무자의 일반재산이나 계쟁목적물의 현상을 동결시켜 두거나, 임시로 잠정적인 법률관계를 형성시켜 두는 조치를 취함으로써 나중에 확정판결을 얻었을 때 그 판결의 집행을 용이하게 하고 그 때까지 채권자가 입게 될지 모르는 손해를 예방할 수 있는 수단으로 종류에는 가압류 및 가처분이 있다.

가압류는 금전채권의 집행보전을 위하여 채무자의 재산을 현상대로 유지시키는 보전절차로서 대상 재산에 따라 부동산가압류,채권가압류,유체동산가압류 등으로 구별하고, 가처분은 금전채권이외의 권리 또는 법률관계에 관한 확정판결의 강제집행을 보전하기 위한 보전제도이며 계쟁물에 관한 가처분과 임시의 지위를 정하는 가처분이 있다.

라. 민사소송 및 경매 관리

민사소송은 분쟁요소를 다투는 권리 간의 확정과 채권자의 권리를 보호하는데 목적이 있으며 종류로는 판결절차, 강제집행절차, 독촉절차(지급명령), 가압류·가처분소송 절차, 공시최고절차, 파산절차 등이 있다. 민사소송의 중심을 이루는 것은 재판에 의해 권리관계를 확정을 도모하는 판결절차와 권리의 현실적 만족을 도모하는 강제집행절차이다. 판결절차 민사소송 시 먼저 소장을 제출하는 소제기가 우선이며 채권자의 권리를 구제받기위해 소장을 제출함으로 소장에는 원고, 피고, 대리인의 인적사항과 연락처, 소를 제기하는 이유인 청구취지와 원인 소장에 첨부되는 증거서류 등을 기재하여 제기한다.

부동산 경매는 강제경매와 임의경매로 나누고, 강제경매는 채무자가 물품대금, 대여금 등을 지급하여야 함에도 불구하고 채권자에게 채무를 변제하지 않을 경우에 채무자를 상대로 하여 소송을 제기하여, 승소 판결을 얻은 후에 채무자 소유의 부동산에 대한 경매의 방법으로 실행하는 강제집행의 방법이며, 임의경매는 일반적으로 담보권의 실행을 위한 경매를 말하며 저당권, 질권, 전세권 등의 담보권을 가진 채권자가 채무자가 채무를 자진해서 이행하지 아니할 경우에, 담보권자가 일반 채권자에 비해서 우선변제를 얻기 위하여 담보의 목적물을 경매하는 것을 말한다.

강제경매와 임의경매의 공통점은 채권만족 즉 채무자의 부동산을 압류, 환가하여 그 매각대금으로 금전채권의 만족을 얻는 것이고 차이점은 강제경매는 집행권원이 있어야 하나, 임의경매를 신청할 때에는 집행권원의 존재를 필요로 하지 않는다. 공신폭 효과의 유무에서도 강제경매에는 공신폭 효과가 인정되며 임의경매는 공신폭 효과가 인정이 부정된다.

마. 소멸시효 관리

소멸시효란 권리자가 권리행사를 할 수 있음에도 불구하고 일정기간 동안 권리를 행사하지 않는 경우 그 권리가 실효되게 하는 제도를 말한다.

소멸시효의 성립요건은 채권을 행사할 수 있음에도 불구하고 행사하지 않은 상태가 계속되고, 권리불행사의 상태가 시효기간에 계속되며, 중단 사유 없이 시효기간이 만료될 것을 요구하고, 시효관리란 채권이 소멸되지 않도록 하기 위하여 시효완성을 방해하는 것을 말한다. 즉 받을 채권이 있어도 일정한 사실상태가 일정한 기간 동안 방치된 경우에는 권리행사를 못해 채권이 사정됨으로 지속적인 변제촉구와 재산조사 및 소송 등을 통해 채권을 보존해야 한다. 다음의 <표 2-12>는 채권의 종류별 소멸시효 기간을 나타낸다.

〈표 2-12〉 채권의 종류별 소멸시효기간

소멸시효 기간	채권의 종류
6월	수표채권
1년	① 여관, 음식점, 입장료 ② 어음의 배서인에 대한 채권
3년	① 이자, 부양료, 급료, 사용료, 기타 1년 이내의 기간으로 정한 금전 또는 물건의 지급을 목적으로 한 채권 ② 도급받은 자, 기사 기타 공사의 설계 또는 감독에 종사하는 자의 공사에 관한 채권 ③ 변호사, 변리사, 공증인, 공인회계사 및 법무사의 직무에 관한 채권 ④ 생산자 및 상인이 판매한 생산물 및 상품의 대가 ⑤ 어음의 발행인 및 그 보증인에 대한 청구권 ⑥ 공증어음
10년	① 재판이 확정된 때 ② 화해, 조정, 파산절차 등에 의하여 확정된 채권

출처 : 민법(제162조 ~ 제 165조), 어음법(제70조), 수표법(제51조)

〈표 2-13〉은 채권의 종류별 소멸중단 사유를 나타낸다.

〈표 2-13〉 채권의 종류별 소멸중단 사유

소멸시효 중단사유	중단 방법
청구	가. 재판상 청구의 방법 ① 소의 제기 (소의 각하, 기각, 취하의 경우는 효력이 발생하지 않는다) ② 지급명령 ③ 화의절차 참가 ④ 화사정리절차 참가 ⑤ 파산선고의 신청 ⑥ 민사소송법에 의한 배당요구 ⑦ 경매대금에 대한 청구 ⑧ 파산절차 (채권자의 취소, 청구의 각하하는 효력이 발생하지 않는다) 나. 재판외의 청구 ① 내용증명우편에 의한 청구 ② 재판외의 청구 후 6개월 이내에 소제기, 가압류, 가처분 등의 재판상 청구를 취해야 시효중단의 효력이 있다.
압류, 가압류, 가처분	① 신청한 때부터 시효 중단되고, 권리자의 청구에 의하여 또는 법률의 규정에 따르지 아니함으로 인하여 취소된 때에는 시효중단의 효력이 없다. ② 압류, 가압류, 가처분은 시효의 이익을 받은 자에 대하여 하지 아니한 때에는, 이를 그에게 통지한 후가 아니면 시효중단 효력이 없다.
입의경매	담보권실행을 위한 경매의 경우에는 경매신청서를 관할 법원에 제출한 때부터 시효중단의 효력이 발생한다.
승인	① 어음개서 ② 상계 ③ 채무감액신청, 이자감면신청 ④ 이자지급 각서 ⑤ 채무승인서, 잔액확인서 수령 ⑥ 채무변제 이행각서 수령 ⑦ 신 담보의 제공 ⑧ 담보의 증액 ⑨ 변제유예신청서 수령 등

출처 : 민법(제162조 ~ 제 165조)

제 4 절 경영성과의 이론적 고찰

1. 경영성과의 정의

경영성과는 조직의 목표달성도, 조직이 필요로 하는 자원획득을 위한 환경의 개척능력, 변화하는 환경에 대한 적응 및 생존능력, 인적자원개발과 구성원의 욕구를 충족시킬 수 있는 조직능력, 기업의 생산성 또는 수익성 등으로 다양하게 정의하고 있으며(최철호, 2006), 경영의 성과는 재무적인 결과로 나타나기도 하지만 비재무적인 결과로도 나타나며, 또 경영성과는 단기적으로 나타나기도 하지만 장기간에 걸쳐 서서히 나타나기도 한다고 주장하였다(김후진, 2014). 따라서 기업이 목표달성에 대한 여부는 경영성과로 표현될 수 있는데 일반적으로 기업의 경영성과는 재무적 경영성과와 비재무적 경영성과로 구분하여 정의하고 있다. 재무적 경영성과는 단기적이고 재무적 지표에 의존하는 측면으로 사용되고 있고, 비재무적 경영성과는 장기적이며 측정이 불가능한 조직만족, 학습능력, 고객, 브랜드 등의 내·외부적으로 나타난다. 최근 들어 기업들은 단기적인 재무성과 뿐만 아니라 장기적인 비재무적 성과에도 그 중요성을 인식하고 있으며 양적과 질적인 경영성과를 동시에 고려하고 있다.

2. 경영성과의 형태

1) 재무적 경영성과

재무적 관점에서의 성과는 주주의 입장에서 기업을 투자대상으로 바라보는 관점이다. 재무지표라 함은 대차대조표와 손익계산서 중심의 재무성과를 의미하고, 재무적 관점은 곧 주주의 관점인 것이다. 주주의 입장에서는 기업의 전략이나 내부 프로세스, 자원 등의 기업내부 지표보다 중요한 의미를 지니는 것은 일정한 금액을 투자대상에 투자했을 때 회수 할 수 있는 회수 금액인 것이다. 극단적으로 손익계산서에서 아무리 많은 이익이 실현되더라도 그것이 기업의 시장가치 상

승으로 이어지지 않는다면 그것은 재무적 관점에 부합되지 않는 것이라고 볼 수 있다. 재무적 관점에서의 성과는 기본적으로 주주이익의 극대화 또는 기업가치의 극대화를 목표로 하고 있다(정태룡, 2014).

회계학적으로 현재까지의 지표 중 비교적 충실히 반영하고 있는 것은 경제적 부가가치(EVA:Economic Value Added)라고 할 수 있다. 즉, 재무적 관점에서 성과에 대한 중심적 사고는 원가절감과 자산 활용률을 통해 수익성과 자산 수익률을 제고하는 것이며, 운영수입, 매출, 총이익과 같은 투자자본 수익률(ROCE:Return On Capital Employed)을 중요시 하는 것이다. 기업경영활동의 결과를 나타내는 재무적 성과지표는 기업의 성과를 회계적 화폐단위로 표현하는 측정지표로서의(Ittner and Larcker, 1998) 경영성과를 성장성, 수익성, 유동성, 안정성, 활동성, 생산성으로 다양한 주요지표를 이용하여 중소기업 소유구조와 경영성과에 대해 연구하였으며(김수환, 2005), 기업의 단기성과측정으로 사용되고 있는 경영성과 지표는 수익성으로 표시되면 이는 기업체의 최종적인 경영성과를 평가하는 중요한 기준이 된다고 정의하였다(이학중, 2012).

김순태(2013)는 소상공인 특성과 사업전략 및 정부지원정책과 경영성과의 비교에서 매출성과의 성장성, 김후진(2014)은 경영컨설팅서비스와 컨설턴트의 역량의 경영성과를 매출액향상의 성장성과 생산성을 지표로 설정했으며 주원식(2014)은 소상공인의 소셜커머스 활용역량이 경영성과에 미치는 영향에서 수익성과 성장을 연구하였다. 본 연구의 주된 선행연구에서 김동아(2000)는 금융기관 위험회피에 대한 개별적 연구에서 효율적인 채권관리 방안을 제시하면서 금융기관의 안정성을 경영성과로 보았고, 장오송(2005)은 신용카드회사의 채권관리 효율화 방안연구에 자산효율성, 정천실(2008)은 신용카드 채권관리 전략연구에서 자산건전성을 연구하였으며, 정현호(2013)는 중소벤처기업의 채권관리 방안에서 수익성을 경영성과로 보았다.

기업의 일정기간 목표달성에 영향을 미치는 대한 측정지표는 수익성, 안정성, 매출액증가율, 투자 수익률 등의 재무적 지표를 기초로 하여 경영성과로 나타나는데 이러한 경영성과는 연구의 목적이나 대상에 따라 연구자마다 다양한 정의를 하고 있다. 기업경영성과에서 재무중심의 성과측정을 연구한 선행연구를 정리하면다음의 <표 2-14>와 같다.

〈표 2-14〉 재무적 경영성과에 관한 선행연구의 분류

연구자	경영성과의 성과지표
김동아(2000)	안정성
김수환 (2005)	성장성, 수익성, 유동성, 안정성, 활동성, 생산성
장오송(2005)	자산효율성
정천실(2008)	자산건전성
이학중(2012), 정현호(2013)	수익성
김순태(2013)	성장성
김후진(2014)	활동성, 생산성
주원식(2014)	수익성, 성장성

출처 : 선행연구를 토대로 연구자 정리

본 논문의 재무적 경영성과의 지표로는 안정성과 수익성으로 정의하여 살펴보았다.

2) 비재무적 경영성과

비재무적 경영성과는 그 중요성이 인정되고 있으나 단점으로는 객관화되기 어렵지 않고 측정의 범위가 광범위하여 단기적 경영성과를 나타내기에는 부적합하나, 기업의 장기적 경영성과를 나타내는 비재무적 경영성과 지표는 조직을 중심으로 관련된 모든 이해당사자의 여러 기준에 의해 경영성과를 측정함으로써 종합적이고 포괄적이며, 조직성과의 많은 부분을 설명할 수 있는 장점이 있다고 했다(구정대, 2009). 이러한 측면을 고려하여 시간이 지날수록 기업의 재무적 성과보다 비재무적 성과에 대해 보다 더 많은 관심을 가지고 있으며 측정치 사용이 증가하는 이유 또한 경영자들이 경영에 대한 노력을 나타내는 지표로 비재무적 지표를 사용함으로써 기업 성과측정에 조직 구성원들이 장기적인 안목을 가지고 행동하도록 도움을 주기 때문이다(정주태, 2011).

임성호·박진영(2008)은 비재무적 경영성과 지표를 생산성과, 품질성과, 월가성과, 재무성과, 혁신성과 등 5개 요인으로 분류하였으며, 송상호(2005)는 지식경영

과 경영성과와의 관계에 관한 연구에서 업무생산성 및 고객만족 증진의 기여 정도로 분석단위에 따라 개인 업무효과성, 조직업무효과성, 조직간 업무효과성으로 구분하였다. 김익성(2006)은 중소기업의 경쟁력 향상을 위한 컨설팅의 역할과 중소기업컨설팅 발전전략 연구와 전기수(2009)의 중소벤처기업과 경영컨설팅이 실증연구에서는 경영성과를 재무적관점, 고객관점, 내부 비즈니스 프로세스관점, 학습과 성장관점으로 연구하였고, 황보윤(2011)은 국내 프랜차이즈 가맹점 경영자를 대상으로 경영성과 요인을 경영자의 개인 배경적 특성, 심리적 특성, 입지특성 요인으로 접근하였다. 이남주(2011)는 소상공인 경영성과 결정요인에 관한 연구에서 경영전략의 영향을 추가적으로 분석하여 소상공인이 핵심적인 사업운영방안의 효율성을 검토하였다. 김후진(2014)은 중소기업의 경쟁력 향상을 위한 컨설팅의 역할과 중소기업컨설팅 발전전략 연구에서 비재무적인 경영성과를 고객만족으로 검토하였다.

기업경영성과에서 비재무중심의 성과측정을 연구한 선행연구를 정리하면 다음의 <표 2-15>와 같다.

<표 2-15> 비재무적 경영성과에 관한 선행연구의 분류

연구자	내 용
송상호 (2005)	개인 업무효과성, 조직업무 효과성
김익성 (2006)	고객 관점, 내부 비즈니스 프로세스관점, 학습과 성장관점
전기수(2009)	
황보윤(2007)	부가가치, 품질
임성호,박진영 (2008)	품질성과, 혁신성과
이남주(2011)	경영전략
김후진(2014)	고객만족

출처 : 선행연구를 토대로 연구자 정리

제 3 장 연구조사 방법

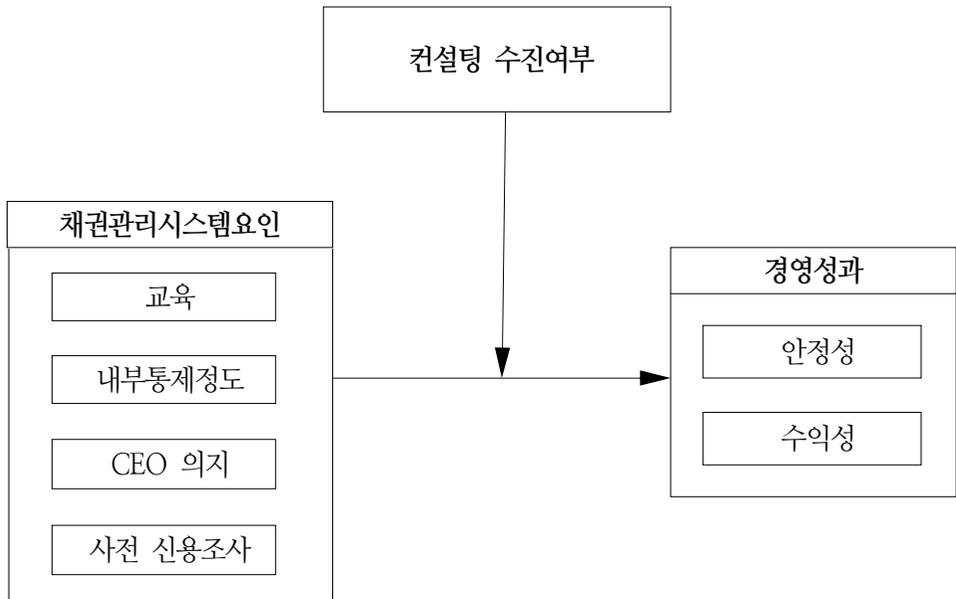
제 1 절 연구모형 및 가설

1. 연구모형

채권관리 관련 선행연구에 대한 고찰 결과 경영성과는 채권관리의 다양한 요인에 의하여 영향을 받는 것으로 확인 되었다. 그러나 금융기관을 주 대상으로 채권관리를 연구하였을 뿐 중소기업이나 소기업 및 소상공인에 관한 연구는 거의 없는 실정이며, 통계적 검증분석에 대한 연구도 활발히 못 이루어지는 상황이다.

이에 본 연구에서는 소기업 및 소상공인을 대상으로 채권관리시스템의 요인을 가지고 경영성과를 분석하고자 하였으며, 채권관리컨설팅 수진여부가 채권관리시스템과 경영성과에 어떻게 영향을 미치는지를 파악하고자 하였다. 이러한 연구방향은 주제와 대상, 방법, 결과(김동아, 2000; 장오송, 2005; 정천실 2008; 정현호: 2013)관점에서 차별성이 있을 것으로 판단된다.

연구모형은 선행연구 조사를 통하여 파악된 채권관리시스템의 요인인 교육, 내부통제정도, CEO의지, 사전신용조사를 독립변수로 설정하고, 종속변수로는 경영성과를 안정성과 수익성 측면에서 설정하였다. 또한 채권관리컨설팅 수진여부가 채권관리시스템 요인과 경영성과에 미치는 영향관계에 있어 어떻게 조절효과가 작용하는지를 알아보기 위하여 <그림 3-1>과 같이 연구모형을 설정하였다.



〈그림 3-1〉 연구 모형

2. 연구가설

본 연구는 채권관리시스템의 요인을 살펴보고, 이를 토대로 채권관리시스템 요인이 소기업 및 소상공인 경영성과의 인과관계를 살펴보고 채권관리컨설팅 수진 여부를 통하여 어떠한 조절효과가 나타나는지를 살펴보고자 한다.

이러한 연구 목적을 구체적으로 정리하면 다음과 같다.

첫째, 소기업 및 소상공인의 채권관리시스템 요인이 경영성과에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 둘째, 소기업 및 소상공인의 채권관리컨설팅 수진여부는 채권관리시스템 요인과 경영성과의 관계에 조절적 영향을 미치는지를 검증하고자 한다. 셋째, 위 목적을 토대로 소기업 및 소상공인이 경영성과를 위한 개선점과 정책적 함의를 찾고자 한다.

1) 채권관리시스템 요인이 경영성과에 미치는 영향에 관한 가설

소기업 및 소상공인의 채권관리시스템 요인인 교육, 내부통제정도, CEO의지, 사전신용조사 등에 의해 경영성과에 영향을 미친다.

교육시스템은 대상인원의 선정, 교육훈련 결과관리, 교육훈련 프로그램관리 등의 기능에 초점을 둔다고 하였고(김창수, 2010), 내부통제시스템은 기업의 최고 경영관리층이 수립한 정책에 따라서 경영자가 그 집행활동을 운영하고, 경영목표를 달성하기 위해서 구체적으로 그 실시 사항을 상호 조정하여 경영활동을 비교, 검토, 평가하는 계산적 통제수단이라 하였다(김기홍, 2011).

정현호(2013)는 채권관리 개선방안에서 CEO의지가 채권관리에 대해서 관심과 중요성을 인식할 때 부실채권의 발생은 줄어들 수 있고, 부실채권 발생되면 적극적으로 회수하려는 자세와 직원들이 채권관리를 잘 할 수 있게 교육의 기회제공, 채권관리 조직구성, 제도정비, 채권관리전문가의 양성을 하여야 하는 것이 필요한데 이것이 CEO의 역할과 책임으로서 CEO의지의 필요성을 강조하고, 예방능력 개선방안에서 사전신용조사가 사전에 채권의 부실화를 예방하는 조치가 사후적인 채권관리 보다는 더욱 효과적이라 주장하였으며 조기경보시스템 강화, 거래선에 대한 신용조사능력이 우선으로 되어 경험에 의존보다는 신용정보 시스템을 도입하여 부실 거래선을 사전에 제외시켜야 한다고 하였다.

이러한 연구들을 바탕으로 본 연구에서는 채권관리시스템의 요인종류에 따라서 경영성과에 미치는 영향을 조사하기 위하여 다음과 같이 가설1을 설정하였다.

가설1. 채권관리시스템 요인이 경영성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 교육은 경영성과의 안정성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 내부통제정도는 경영성과의 안정성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. CEO의지는 경영성과의 안정성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4. 사전신용조사는 경영성과의 안정성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-5. 교육은 경영성과의 수익성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-6. 내부통제정도는 경영성과의 수익성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-7 CEO의지는 경영성과의 수익성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-8 사전신용조사는 경영성과의 수익성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

2) 채권관리시스템 요인과 경영성과의 관계에서 컨설팅 수진여부의 조절적 영향에 관한 가설

경영컨설팅의 궁극적인 목적은 기업이 이윤극대화를 실현시키기 위한 수단으로서 조직의 목적달성, 경영과 업무상의 문제해결, 새로운 기회의 발견과 포착, 변화의 실행, 학습증진이라 보았다(김소정, 2012).

이의준(2019), 신상복(2012)은 경영컨설팅을 철저한 전문가 위주에 입각한 전문성, 사업성, 고객지향성으로 규정하여 기업경영의 문제점을 분석하고 대안을 제시함으로써 파급효과 및 고부가가치 창출에 직접적인 영향을 미치며 또한, 컨설팅은 체계적이고 과학적인 방법으로 기업 내·외부의 정보를 유기적으로 결합하여 고객기업의 시너지효과를 달성하게 한다고 주장하였다.

이러한 연구들을 바탕으로 본 연구에서는 채권관리시스템 요인과 경영성과의 관계에서 채권관리 컨설팅 수진여부가 조절적 영향을 미치는지를 조사하고자 다음과 같이 가설2를 설정하였다.

가설2. 채권관리시스템 요인과 경영성과의 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 교육과 경영성과의 안정성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 내부통제정도와 경영성과의 안정성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. CEO의지와 경영성과의 안정성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. 사전신용조사와 경영성과의 안정성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.

가설 2-5. 교육과 경영성과의 수익성의 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.

가설 2-6. 내부통제정도와 경영성과의 수익성의 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.

가설 2-7. CEO의지와 경영성과의 수익성의 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.

가설 2-8. 사전신용조사와 경영성과의 수익성의 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.

연구가설의 요약은 다음의 <표 3-1>과 같다.

<표3-1> 연구가설의 요약

	가설 No	연구 가설
채권관리시스템 요인이 경영성과 에 영향을 미칠 것이다.	가설 1-1	교육은 경영성과의 안정성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.
	가설 1-2	내부통제정도는 경영성과의 안정성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.
	가설 1-3	CEO의지는 경영성과의 안정성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.
	가설 1-4	사전신용조사는 경영성과의 안정성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.
	가설 1-5	교육은 경영성과의 수익성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.
	가설 1-6	내부통제정도는 경영성과의 수익성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.
	가설 1-7	CEO의지는 경영성과의 수익성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.
	가설 1-8	사전신용조사는 경영성과의 수익성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.
채권관리시스템 요인과 경영성과 의 관계에서 컨 설팅 수진여부는 조절적 영향을	가설 2-1	교육과 경영성과의 안정성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.
	가설 2-2	내부통제정도와 경영성과의 안정성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.
	가설 2-3	CEO의지와 경영성과의 안정성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.
	가설 2-4	사전신용조사와 경영성과의 안정성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.

미칠 것이다.		절적 영향을 미칠 것이다.
	가설 2-5	교육과 경영성과의 수익성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.
	가설 2-6	내부통제정도와 경영성과의 수익성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.
	가설 2-7	CEO의지와 경영성과의 수익성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.
	가설 2-8	사전신용조사와 경영성과의 수익성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정

변수란 하나의 개념을 대표하는 특성으로서 요인을 구성하고 설명하며, 일정한 측정단위로 계량화가 가능한 것으로 오직 유일한 값을 취하게 되고 일단 그 값을 가지면 다른 값을 가질 수 없게 된다. 독립변수는 연구에서 원인이 되는 변수로서 설명변수, 원인변수라고도 한다. 조절변수는 독립변수와 종속변수 사이의 관계를 체계적으로 변화시키는 일종의 독립변수이며, 종속변수는 독립변수의 효과를 평가하기 위하여 관찰되는 변수로서 결과변수, 반응변수라고도 한다(전기수, 2009). 본 연구에서는 독립변수를 채권관리시스템의 요인으로 설정하고, 컨설팅의 수진여부를 조절변수로 설정하였으며, 경영성과를 종속변수로 설정하였다.

1. 채권관리시스템 요인의 정의와 측정

채권관리시스템이란 기업이 보유하고, 보유하게 될 매출채권(외상매출금, 받을 어음, 기타 수취채권 등)을 효율적으로 관리하기 위하여 필요한 요인들을 구축하여 운영하는 체계를 말한다. 채권관리시스템의 요인은 기업의 채권관리를 원활히 수행하고 성공적으로 기업의 이윤을 달성하는데 필요한 기업단체의 능력이다.

김동아(2000)는 채권관리시스템을 사전적 채권관리와 사후적 채권관리로 구분하여 요인을 구분하였고, 장오송(2005)은 사전적 관리, 보존관리, 사후관리로 구분하여 채권관리를 연구하였다. 정천실(2008)은 채권관리를 효율성을 강조한 차원에서 일반적인 채권관리와 전략적 채권관리로 구분한 다음 포트폴리오관리전략, 예측관리 전략, 모니터 관리 전략, 배분전략, 회수전략, 인력전략, 시스템지원전략으로 요인들을 구성하였으며, 정현호(2013)는 채권관리시스템에서 교육, 인력, 제도에 대한 요인들을 설정하여 예방능력, 통제능력으로 구성하였다.

본 연구에서는 채권관리에 관한 선행연구인 김동아(2000), 장오송(2005), 정천실(2008), 정현호(2013)의 연구결과를 바탕으로 사전적·사후적인 개념을 혼용하여 채권관리시스템의 요인을 교육, 기업내부통제, CEO의지, 사전신용조사로 구분하였다. 교육은 전 직원에 대한 기회와 중요성인지, 정기적 교육, 전담직원 필수교육, 교육실시를 포함된다. 내부통제정도는 채권관리 측면으로 전문 인력확보, 업무의 전문성, 채권관리 규정, 소송업무, 회수업무가 포함된다. CEO의지는 CEO가 회사에 대한 의지를 측정하는 것으로서 관심도, 중요성, 지원, 대처능력, 업무수행능력이 포함된다. 사전신용조사는 계약체결 시 상대방 거래처에 대한 신용파악으로 신용조사 가동력, 체계적인 평가, 신용조사 숙련도, 자체적인 운용, 부실채권에 대한 기여도로 구성된다.

측정을 위한 설문은 소기업 및 소상공인을 대상으로 <표 3-2>와 같이 리커트 5점 척도(① 매우 그렇지 않다, ② 그렇지 않다, ③ 보통, ④ 그렇다, ⑤ 매우 그렇다)로 측정하도록 구성하였다. 채권관리시스템 요인의 조작적 정의 및 측정방법은 다음의 <표 3-2>와 같다.

〈표 3 -2〉 채권관리시스템 요인의 조작적 정의 및 측정방법

변수 명	조작적 정의	측정	관련연구
교육	①교육실시, ②교육의 중요성 인지, ③교육필수, ④정기적인교육 설정, ⑤교육 기회	5점 척도에 의한 산출평균치	-김동아(2000), -장오송(2005), -정천실(2008), -정현호(2013)
내부통제정도	①전문인력, ②전문인력 업무구분 필요성, ③규정정비, ④전담부서 소송업무, ⑤전담부서 채권회수	5점 척도에 의한 산출평균치	
CEO의지	①CEO의 관심, ②CEO의 인식, ③CEO의 지원, ④CEO의 대처, ⑤CEO의 업무수행	5점 척도에 의한 산출평균치	
사전신용조사	①사전신용조사 실행, ②체계적인 신용평가, ③평가능력, ④사전신용조사 자체운용, ⑤사전신용조사가 부실채권 예방 기여	5점 척도에 의한 산출평균치	

2. 컨설팅 수진여부 정의와 측정

경영컨설팅업이란 다른 사업체에게 사업경영문제에 관하여 자문 및 지원하는 산업 활동을 말하며, 일반경영 자문, 전략기획 자문, 특정부문 경영자문, 시장관리 자문, 생산관리 자문, 재정관리 자문, 인력관리 자문 등이 포함된다(신상복, 2012)고 하였으며, 경영컨설팅 성과에 차별적인 영향을 미치는 수진기업의 특성으로 경영자 지원, 추진조직, 그리고 제도적인 여건으로 구분하였다(배용섭, 2013).

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 경영컨설팅업의 분류가운데 채권관리 컨설팅을 포함시켰으며, 조절변수는 채권관리컨설팅 수진여부이다. 조절변수인 채권관리 컨설팅의 하부변수로서 컨설팅 경험 유무로 정의하였고, 측정의 설문은 소기업 및 소상공인을 대상으로 하였으며, 하부변수에 대한 측정 설문항목은 명목척도로서 ‘① 있다, ② 없다’로 하여 조절변수를 더미변수로 변환한 다음 조절효과 분석을 하였다. 컨설팅 수진여부의 조작적 정의 및 측정방법은 다음의 〈표 3-3〉과 같다.

〈표 3-3〉 컨설팅 수진여부의 조작적 정의 및 측정방법

변수 명	조작적 정의	측정
컨설팅 수진여부	채권관리 컨설팅 경험유무	명목척도를 더미변수로 변환하여 측정

3. 경영성과의 정의와 측정

김철중(2010)에 의하면 기업의 재무상태에 있어서 수익성 비율은 일정기간 동안의 영업성과를 나타내고, 유동성비율은 기업의 단기채무 지급능력을 측정하기 위한 비율로서 기업의 재무상태를 측정하는 지표라고 하였고, 정현호(2013)는 중소기업의 수익성 향상을 위해서는 채권관리시스템의 정착이 필수적인데, 이 채권관리시스템은 기업의 채권관리역량에 영향을 주면서, 부실채권의 발생률을 떨어뜨리고 회수율 증대에 영향을 미친다. 이는 궁극적으로 중소기업의 재무상태에 긍정적인 인과관계를 미치면서, 수익성과 유동성의 개선으로 이어진다고 하였다.

본 연구에서는 이와 같은 연구결과를 바탕으로 경영성과의 측정변수를 일반 회계적인 지표를 토대로 안정성과 수익성으로 구분하였다. 안정성은 재무제표의 건전도, 안정성 정도, 안정성 추세, 매출채권의 회전율정도, 동종업계와 비교로 정의하였다. 수익성은 수익성 정도, 수익성 추세, 수익성과 채권관리의 중요성 여부, 수익성과 채권관리의 집중도, 자사의 수익성과 동종업계 비교로 정의하였다. 측정을 위한 설문은 소기업 및 소상공인을 대상으로 〈표 3-4〉와 같이 리커트 5점 척도(① 매우 그렇지 않다, ② 그렇지 않다, ③ 보통, ④ 그렇다, ⑤ 매우 그렇다)로 측정하도록 구성하였다. 경영성과의 조작적 정의 및 측정방법은 다음의 〈표 3-4〉와 같다.

〈표 3-4〉 경영성과의 조작적 정의 및 측정방법

변수 명	조작적 정의	측정	관련연구
안정성	①재무제표 건전도, ②안정성 정도, ③ 안정성 추세, ④매출채권 회전을 정도, ⑤동종업계와 비교	5점 척도에 의한 산출평균치	-김동아(2000), -장오송(2005), -정천실(2008), -김철중(2010) -정현호(2013)
수익성	①수익성 정도, ②수익성 추세, ③수익성과 채권관리의 중요성, ④수익성과 채권관리 집중도, ⑤수익성과 동종업계 비교	5점 척도에 의한 산출평균치	

제 3 절 자료의 수집과 분석방법

1. 자료의 수집

설문조사는 측정변수의 신뢰성과 타당성을 높이고자 설문지 조사와 소기업 및 소상공인의 채권관리업무를 직접 담당하는 최고경영자 및 임원, 담당자를 대상으로 2015년 3월 15일부터 4월 30일까지 실시되었다. 설문조사는 연구대상자들에게 직접 방문하여 회수하는 방법을 주로 사용하였으며, 추가적으로 우편으로 배부하여 회수하는 방법, 이메일을 통하여 회수하는 방법 등 3가지 방법으로 하였다.

설문지는 200부를 배포하여 168부를 수거하였고, 응답표기가 부적절한 설문지 8부를 제외하고 160부(95,2%)를 대상으로 실증분석 하였다.

2. 자료의 분석방법

본 연구는 수집된 자료의 실증분석을 위하여 통계분석을 사용하였으며, 통계분석의 사전분석에 해당하는 측정변수의 척도 평가는 SPSS 19.0을 사용하였다.

독립변수와 종속변수에 대한 타당도 및 신뢰도 검증을 마친 후, 독립변수인 채권관리시스템 요인과 조절변수인 채권관리 컨설팅 수진여부 그리고 경영성과들 간의 기술통계량분석, 상관관계분석을 통해 각각 다중회귀분석, 조절회귀분석을 실시하여 가설을 검증하였다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 특성

1. 인구통계학적 특성

표본(응답자)의 일반적인 특성은 다음과 같다.

업종별로 제조업이 49.4%, 서비스업이 38.1%, 기타 7.5%, 도소매업·유통업·운수업이 3.8%, 건설업이 0.6%, 농업·임업·어업·광업이 0.6%로 제조업이 비교적 많이 나타났으며, 기업의 형태는 소기업이 78.1%, 소상공인이 21.9%로 나타났으며, 표본은 업종, 기업규모, 매출규모, 납입자본금, 종업원 수, 직위, 학력, 소속부서, 사업경력, 성별에 따라서 아래와 같이 분류하였다.

1) 조사대상기업의 업종

조사대상기업의 업종은 <표 4-1>에서 보는 바와 같이 제조업이 49.4%, 서비스업이 38.1%, 기타 7.5%, 도소매업·유통업·운수업이 3.8%, 건설이 0.6%, 농업·임업·어업·광업이 0.6%로 나타났다. 조사대상 기업에서 업종이 제조업인 경우가 79개, 서비스업 61개, 기타 12개, 도소매업·유통업·운수업이 6개, 건설업 1개, 농업·임업·어업·광업이 1개 기업이었다. 이는 조사 대상기업 중 제조업과 서비스업에 해당되는 기업이 다수를 이루어서 표본에 과반수이상을 포함하였다. <표 4-1>은 조사대상 기업의 업종분류를 나타낸다.

<표 4-1> 조사대상기업의 업종분류

업종	기업 수	구성 비율
제조업	79	49.4%
서비스업	61	38.1%
기타	12	7.5%
도소매업·유통업·운수업	6	3.8%

건설업	1	0.6%
농업·임업·어업·광업	1	0.6%
합계	160	100%

2) 조사대상기업의 규모

조사대상기업의 규모는 <표 4-2>에서 보는 바와 같이 소기업이 78.1%, 소상공인이 21.9%로 나타났다. 소기업이 125개, 소상공인이 35개 업체를 조사하였다. <표 4-2>는 조사대상기업의 형태 분류를 나타낸다.

<표 4-2> 조사대상기업의 규모 분류

형태	기업 수	구성 비율
소기업	125	78.1%
소상공인	35	21.9%
합계	160	100%

3) 조사대상기업의 매출규모

조사대상기업의 규모는 <표 4-3>에서 보는 바와 같이 조사대상기업의 매출규모별로는 10억 원 미만이 25.0%, 10억 원~20억 원 미만이 18.1%, 20억 원~30억 원 미만이 6.3%, 30억 원~50억 원 미만이 10.6%, 50억 원~100억 원 미만이 21.3%, 100억 원 이상이 18.8%로 나타났다. 조사대상 기업 중에서 매출규모가 50억 원 미만인 경우가 90개 업체로서 전체의 60%의 비중을 차지했다. <표 4-3>은 조사대상기업의 매출규모 분류를 나타낸다.

〈표 4-3〉 조사대상기업의 매출규모 분류

매출규모	기업 수	구성 비율
10억 원 미만	40	25.0%
10억 원 ~ 20억 원 미만	29	18.1%
20억 원 ~ 30억 원 미만	10	6.3%
30억 원 ~ 50억 원 미만	17	10.6%
50억 원 ~ 100억 원 미만	34	21.3%
100억 원 이상	30	18.8%
합계	160	100%

4) 조사대상기업의 납입자본금

조사대상기업의 납입자본금은 〈표 4-4〉에서 보는 바와 같이 1만원 미만이 12.5%, 1천만 원~5천만 원 미만이 14.4%, 5천만 원~1억 원 미만이 15.0% 1억 원 ~5억 원 미만이 31.9%, 5억 원 이상이 26.3%로 나타났다. 납입자본금이 1억 원 미만인 업체가 전체의 67개 업체이고 41.9%의 비중을 차지했다. 〈표 4-4〉는 조사대상기업의 납입자본금 분류를 나타낸다.

〈표 4-4〉 조사대상기업의 납입자본금 분류

납입자본금	기업 수	구성 비율
1천만 원 미만	20	12.5%
1천만 원 ~ 5천만 원 미만	23	14.4%
5천만 원 ~ 1억 원 미만	24	15.0%
1억 원 ~ 5억 원 미만	51	31.9%
5억 원 이상	42	26.3%
합계	160	100%

5) 조사대상기업의 종업원 수

조사대상기업의 종업원 수는 <표 4-5>에서 보는 바와 같이 조사대상기업의 종업원 수는 5명 미만인 기업이 16.9%, 5명~10명 미만인 기업이 12.5%, 10명 이상~20명 미만인 기업이 23.8%, 20명 이상~ 30명 미만인 기업이 11.9%, 30명 이상~50명 미만인 기업이 35.0%를 차지했다. 종업원 수가 20명 미만인 기업이 전체의 85개 기업이고 53.2%의 비중을 차지했다. <표 4-5>는 조사대상기업의 종업원 수 분류를 나타낸다.

<표 4-5> 조사대상기업의 종업원 수 분류

종업원 수	기업 수	구성 비율
5명 미만	27	16.9%
5명 ~ 10명 미만	20	12.5%
10명 ~ 20명 미만	38	23.8%
20명 ~ 30명 미만	19	11.9%
30명 ~ 50명 미만	56	35.0%
합계	160	100%

6) 조사대상기업의 직위

조사대상기업의 직위는 <표 4-6>에서 보는 바와 같이 조사대상기업의 직위별은 최고경영자가 16.3%, 임원이 21.3%, 부서책임자가 23.1%, 부서담당자가 24.4%, 기타가 15.0%로 나타났다. 부서책임자 이상이 전체의 97개 기업으로 60.7%의 비중을 차지했다. <표 4-6>은 조사대상기업의 직위 분류를 나타낸다.

<표 4-6> 조사대상기업의 직위 분류

직위	기업 수	구성 비율
최고경영자	26	16.3%
임원	34	21.3%
부서책임자	37	23.1%

부서담당자	39	24.4%
기타	24	15.0%
합계	160	100%

7) 조사대상기업의 학력

조사대상기업의 학력은 <표 4-7>에서 보는 바와 같이 조사대상기업의 학력분류는 고졸이하가 3.1%, 고졸이 15.6%, 전문대졸이 20.6%, 대졸이 53.1% 대학원졸이 7.5%로 나타났다. 대학이상 학력은 전체의 97개 업체로 60.6%의 비중을 차지했다. <표 4-7>은 조사대상기업의 학력 분류를 나타낸다.

<표 4-7> 조사대상기업의 학력 분류

학력	기업 수	구성 비율
고졸이하	5	3.1%
고졸	25	15.6%
전문대졸	33	20.6%
대졸	85	53.1%
대학원졸	12	7.5%
합계	160	100%

8) 조사대상기업의 소속부서

조사대상기업의 소속부서는 <표 4-8>에서 보는 바와 같이 조사대상기업의 소속부서는 최고경영자·임원이 25.6%, 재무 분야 24.4%, 마케팅 분야 26.9%, 인사·노무 분야가 9.4%, 생산 분야 10.0%, 연구·개발분야 3.8%로 나타났다. 조사대상기업의 소속부서가 최고경영자·임원이 전체의 41개 업체로 25.6%의 비중은 소기업 및 소상공인 인력이 특성상 대표에게 업무가 집중되는 이유라 본다. <표 4-8>은 조사대상기업의 소속부서 분류를 나타낸다.

〈표 4-8〉 조사대상기업의 소속부서 분류

소속부서	기업 수	구성 비율
최고경영자·임원	41	25.6%
재무 분야	39	24.4%
마케팅 분야	43	26.9%
인사·노무분야	15	9.4%
생산 분야	16	10.0%
연구·개발 분야	6	3.8%
합계	160	100%

9) 조사대상기업의 사업경력

조사대상기업의 사업경력은 〈표 4-9〉에서 보는 바와 같이 조사대상기업의 경력별은 3년 미만인 21.3%, 5년 미만인 19.4%, 7년 미만인 10.0%, 10년 미만인 15.6%, 10년 이상이 33.8%로 나타났다.〈표 4-9〉는 조사대상기업의 사업경력 분류를 나타낸다.

〈표 4-9〉 조사대상기업의 사업경력 분류

사업경력	기업 수	구성 비율
3년 미만	34	21.3%
5년 미만	31	19.4%
7년 미만	16	10.0%
10년 미만	25	15.6%
10년 이상	54	33.8%
합계	160	100%

10) 조사대상기업의 성별

조사대상기업의 성별은 〈표 4-10〉에서 보는 바와 같이 조사대상기업의 성별은

남성이 85.6%, 여성은 14.4%로 나타났고 남성이 여성보다 훨씬 많다.<표 4-10>은 조사대상기업의 성별 분류를 나타낸다.

<표 4-10> 조사대상기업의 성별 분류

성별	기업 수	구성 비율
남성	137	85.6%
여성	23	14.4%
합계	160	100%

2. 기술통계량 분석

측정변수에 대한 기술통계량분석 결과는 <표4-11>과 같다. 표준편차 3이상, 왜도 절대값 3 이상, 첨도 절대값 8이상이 없어 개별 측정변수들은 정규분포를 하는 것으로 확인되었다 (신건권, 2013)

<표 4-11> 기술통계량분석 결과

측정변수	N	평균	표준편차	왜도	첨도
교육1	160	2.84	1.108	-.051	-.839
교육2	160	3.44	1.074	-.453	-.191
교육3	160	2.82	1.126	.123	-.789
교육4	160	2.63	1.114	.273	-.721
교육5	160	3.02	1.152	-.212	-.793
내부통제정도1	160	2.93	1.247	.025	-1.040
내부통제정도2	160	2.71	1.184	.299	-.908
내부통제정도3	160	3.06	1.169	-.147	-.814
내부통제정도4	160	2.68	1.200	.364	-.945
내부통제정도5	160	2.72	1.172	.233	-.978
CEO의지1	160	3.88	1.005	-.811	.418
CEO의지2	160	3.89	.997	-.697	-.019
CEO의지	160	3.30	1.098	-.331	-.396
CEO의지4	160	3.74	1.031	-.709	.165

CEO의지5	160	3.41	1.145	-.364	-.660
사전신용조사1	160	3.45	1.057	-.401	-.411
사전신용조사2	160	3.31	1.047	.224	-.555
사전신용조사3	160	3.38	.977	-.379	-.191
사전신용조사4	160	3.08	1.093	-.134	-.694
사전신용조사5	160	3.31	1.016	-.354	-.180
안정성1	160	3.66	.809	-.014	-.172
안정성2	160	3.61	.794	-.088	-.013
안정성3	160	3.55	.775	-.087	.083
안정성4	160	3.47	.784	-.014	.018
안정성5	160	3.51	.793	-.021	.378
수익성1	160	3.39	.727	.150	.377
수익성2	160	3.38	.831	-.282	.241
수익성3	160	3.42	.879	-.704	.861
수익성4	160	3.20	.903	-.251	.205
수익성5	160	3.41	.812	-.392	1.134

제 2 절 타당성 및 신뢰성분석

1. 타당성 측정을 위한 요인분석

요인분석에서 공통성은 추출된 요인들에 의해서 설명되는 비율을 의미하며 일반적으로 공통성이 0.4이면 공통성이 낮다고 판단하여 요인분석에서 제외한다. 요인적재량은 변수들의 중요도 정도를 나타내는 것으로, 그 수치가 낮을수록 중요도가 낮다는 것을 의미한다. 일반적으로 요인적재량이 0.4이하일 때 해당변수를 제거하고 요인적재량이 0.5이상이면 아주 중요한 변수로 본다. 요인분석을 실시한 후 요인 수의 결정은 고유값이 1.0을 초과하는 요인만을 선택한다(송지준, 2014).

1) 요인분석의 대상 및 측정변수 변수명의 간략화

본 연구에서는 변수의 타당성 검정을 위해 SPSS 19.0을 이용하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석의 대상은 제3장 ‘변수의 조작적 정의’에서 제시한 4개의 독립변수와 2개의 종속변수를 측정하기 위한 측정항목(문항) 30개 모두를 대상으로

하였다. 30개의 측정항목은 세부적인 측정변수의 기능을 하므로 측정변수가 된다.

요인분석을 명확하기 위해 각각의 측정변수인 측정항목의 이름을 간략화하였다. 간략화한 변수명은 본 연구 내용의 통일성을 기하기 위해서 본 연구에서 진행하는 SPSS 통계분석 시 일관되게 사용하였으며, 요인분석 등을 위해 측정변수(측정항목)을 간략화한 변수 명은 다음의 <표 4-12>와 같다.

<표 4-12> 측정항목(측정변수)과 간략화한 변수 명

변수		측정항목(측정변수)	간략화한 변수 명	
독립 변수	채권관리 시스템 요인	교육	① 교육 실시	교육1
			② 교육의 중요성 인지	교육2
			③ 교육 필수	교육3
			④ 정기적인 교육 설정	교육4
			⑤ 교육 기회	교육5
		내부통제정도	① 전문 인력	내부통제1
			② 전문 인력 업무구분	내부통제2
			③ 규정 정비	내부통제3
			④ 전담부서 소송업무	내부통제4
			⑤ 전담부서 채권회수	내부통제5
		CEO의지	① CEO의 관심	CEO의지1
			② CEO의 인식	CEO의지2
			③ CEO의 지원	CEO의지3
			④ CEO의 대처	CEO의지4
			⑤ CEO의 업무수행	CEO의지5
		사전신용조사	① 사전신용조사 실행	사전신용조사1
			② 체계적인 신용평가	사전신용조사2
			③ 평가능력	사전신용조사3
			④ 사전신용조사 자체운용	사전신용조사4
			⑤ 부실채권 예방기여	사전신용조사5
조절변수	컨설팅 수진여부	① 컨설팅 수진여부	컨설팅	
종속 변수	경영성과	안정성	① 재무재표 건전도	안정성1
			② 안정성 정도	안정성2
			③ 안정성 추세	안정성3
			④ 매출채권 회전을 정도	안정성4
			⑤ 동종업계와 비교	안정성5
		수익성	① 수익성 정도	수익성1
			② 수익성 추세	수익성2
			③ 수익성과 채권관리의 중요성여부	수익성3

		④ 수익성과 채권관리의 집중도	수익성4
		⑤ 수익성과 동종업계 비교	수익성5

2) 요인분석의 실시

본 연구에서는 4개의 독립변수와 2개의 종속변수를 연구모형으로 설정하였으므로 6개(독립변수 4개, 종속변수 2개)의 요인이 추출되어야 한다.

독립변수 20개의 변수와 종속변수 10개를 6개의 요인분석을 한 결과 내부통제 정도1, 내부통제정도2, 내부통제정도3, 사전신용조사4, 사전신용조사5, 수익성1 등이 잘못된 위치에 적재되었다. 이에 따라 잘못 적재된 6개의 변수를 차례로 제거한 후 요인분석을 할 필요성이 제기된다.

이에 따라 잘못 적재된 6개의 변수(내부통제정도1, 내부통제정도2, 내부통제정도3, 사전신용조사4, 사전신용조사5, 수익성1)를 차례로 제거해 가면서 요인분석을 한 결과, 잘못 적재된 변수 없이 6개의 요인으로 묶이는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 본 연구에서는 6개의 변수(내부통제정도1, 내부통제정도2, 내부통제정도3, 사전신용조사4, 사전신용조사5, 수익성1)를 제거한 후 24개의 측정변수를 가지고 요인분석을 실행하였다.

(1) KMO와 Bartlett의 검정

KMO 값은 0.9 이상이면 매우 좋은 것이고, 0.80~0.89는 상당히 좋은 편, 0.70~0.79는 좋은 편, 0.60~0.69는 적당한 편, 0.50~0.59는 바람직하지 못한 편, 0.50 미만은 받아들일 수 없는 수치로 판단한다(송지준, 2014). 24개의 측정변수를 SPSS를 통해서 요인분석을 한 결과, 본 연구에서는 먼저, 독립변수인 교육, 내부통제 정도, CEO의지, 사전신용조사와 종속변수인 안정성, 수익성을 각각 구성하는 모든 설문 항목을 대상으로 베리맥스 회전방법을 활용하여 탐색적 요인분석을 실시하였으나, 5개의 요인으로 분류됨에 따라 요인의 수를 6개로 강제 지정하여 다시 요인분석을 실시하여 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값은 0.869이며, 이와 관련된 KMO와 Bartlett의 검정 결과는 다음의 <표 4-13>과 같다.

〈표 4-13〉 KMO와 Bartlett의 검정

표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도		0.869
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	2974.344
	자유도	276
	유의확률	0.000

표에 나타난 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값은 0.869로 좋은 편에 속하는 수치이므로 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 편임을 알 수 있다. 또한 요인분석모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검정은 ‘상관행렬은 단위행렬이다’라는 귀무가설을 검정하기 위한 것으로써, 24개 변수에 대한 분석결과 유의확률(근사 카이제곱)이 2974.344이고, 이 값의 유의확률이 0.000이므로 ‘상관관계행렬이 단위행렬이다’라는 귀무가설이 기각되며, 따라서 요인 분석한 것이 적합하고, 공통요인이 존재한다는 결론을 내릴 수 있다.

(2) 공통성

공통성(communality)은 요인분석을 통해서 추출된 요인들에 의해 설명되는 비율을 나타낸다. 공통성이 낮은 변수는 요인분석에서 제외하는 것이 좋으며, 일반적으로 공통성이 0.4이하이면 낮다고 판정하여 제거한다.

항목제거 후 요인분석을 통해서 본 각 변수들의 공통성은 다음의 표와 같이 모두 0.4 이상이므로 제거해야 할 변수는 존재하지 않는다. 공통성의 결과는 다음의 〈표 4-14〉와 같다.

〈표 4-14〉 공통성

	초기	추출
교육1	1.000	.820
교육2	1.000	.649
교육3	1.000	.836
교육4	1.000	.831
교육5	1.000	.647
내부통계정도4	1.000	.838
내부통계정도5	1.000	.844
CEO의지1	1.000	.786
CEO의지2	1.000	.797
CEO의지3	1.000	.766
CEO의지4	1.000	.847
CEO의지5	1.000	.702
사전신용조사1	1.000	.861
사전신용조사2	1.000	.879
사전신용조사3	1.000	.699
안정성1	1.000	.721
안정성2	1.000	.815
안정성3	1.000	.725
안정성4	1.000	.733
안정성5	1.000	.792
수익성2	1.000	.635
수익성3	1.000	.836
수익성4	1.000	.776
수익성5	1.000	.755

※ 추출방법: 주성분분석

(3) 설명된 총분산

항목제거 후 고유치 1이상으로 지정하고 베리맥스(Varimax) 회전한 결과 다음의 표와 같이 6개의 요인(성분1~성분6)으로 나타났다. 회전 제곱합 적재값을 보면, 성분1의 고유값(eigen value)은 4.006이고 분산 설명력은 13.692%이고, 성분2의 고유값은 3.913이고 분산 설명력은 16.303%이고, 성분3의 고유값은 3.803이고 분산 설명력은 15.845%이고, 성분4의 고유값은 2.649%이고 분산 설명력은 11.039%이며, 성분5의 고유값(eigen value)은 2.416이고 분산 설명력은 10.065%이고, 성분6의 고유값(eigen value)은 1.803이고 분산 설명력은 7.512%이고 성분1부터 성분6를 합한 전체 누적 분산 설명력은 77.456%이다. 설명된 총분산은 다

음의 <표 4-15>와 같다.

<표 4-15> 설명된 총분산

성 분	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전 제곱합 적재값		
	합계	% 분산	% 누적	합계	% 분산	% 누적	합계	% 분산	% 누적
1	9.728	38.656	38.656	9.278	38.656	38.656	4.006	13.692	16.692
2	2.939	12.245	50.901	2.939	12.245	50.901	3.913	16.303	32.994
3	2.759	11.497	62.398	2.759	11.497	62.398	3.803	15.845	48.840
4	1.554	6.476	68.874	1.554	6.476	68.874	2.649	11.039	59.870
5	1.127	4.695	73.569	1.127	4.695	73.569	2.416	10.065	69.944
6	.933	3.887	77.456	.933	3.887	77.456	1.803	7.512	77.456
7	.707	2.947	80.403						
8	.559	2.329	82.732						
9	.513	2.137	84.869						
10	.466	1.942	86.811						
11	.445	1.853	88.663						
12	.354	1.475	90.138						
13	.331	1.380	91.518						
14	.307	1.279	92.797						
15	.273	1.138	93.936						
16	.245	1.020	94.956						
17	.220	.915	95.871						
18	.195	.814	96.684						
19	.171	.712	97.397						
20	.154	.640	98.037						
21	.147	.614	98.651						
22	.131	.547	99.198						
23	.102	.425	99.623						
24	.091	.377	100.000						

※ 추출방법 : 주성분분석.

(4) 회전된 성분행렬

6개의 측정변수(내부통제정도1, 내부통제정도2, 내부통제정도3, 사전신용조사4, 사전신용조사5, 수익성1)를 제거한 후 24개의 측정변수를 가지고 요인분석을 한

결과, 회전된 성분행렬은 다음의 <표 4-16>과 같다.

<표 4-16> 회전된 성분행렬

	성분					
	1	2	3	4	5	6
안정성2	.861	.022	.131	.093	.147	.161
안정성5	.825	.093	.139	.221	.184	.006
안정성1	.809	.078	.159	.107	.150	-.020
안정성4	.790	.214	.059	.215	.111	.005
안정성3	.787	.149	.082	.196	.148	.128
CEO의지4	.179	.872	.141	.167	.088	.003
CEO의지2	.137	.842	.218	.146	.009	.019
CEO의지1	.119	.838	.085	.249	.005	-.022
CEO의지5	.051	.812	.031	.080	.155	.090
CEO의지3	.068	.732	.387	.149	.077	.216
교육1	.125	.032	.850	-.003	.161	.236
교육4	.097	.104	.837	.141	.269	.136
교육3	.120	.248	.835	.087	.231	.047
교육5	.113	.171	.696	.274	.172	.123
교육2	.203	.296	.673	.208	-.027	.153
수익성5	.300	.118	.088	.780	.129	-.135
수익성3	.229	.322	.215	.779	-.018	.164
수익성4	.101	.251	.171	.773	-.057	.272
수익성2	.374	.190	.167	.616	.151	-.171
사전신용조사1	.248	.074	.206	-.007	.851	.166
사전신용조사2	.210	.075	.243	.100	.841	.230
사전신용조사3	.317	.154	.278	.071	.682	.168
내부통제정도4	.063	.133	.274	.068	.238	.825
내부통제정도5	.126	.052	.290	.015	.297	.808

※ 요인추출방법 : 주성분분석.

※ 회전방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스.

a. 6 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다.

항목제거 후 안정성2·안정성5·안정성1·안정성4·안정성3이 1번 요인(안정성)으로 적재되었고, CEO의지가 CEO의지4·CEO의지2·CEO의지1·CEO의지5·CEO의지3이 2번 요인(CEO의지)으로 적재되었고, 교육이 교육1·교육4·교육3·교육5·교육2가 3번 요인(교육)으로 적재되었고, 수익성은 수익성5·수익성3·수익성4·수익성2가 4번 요인(수익성)으로 적재되었으며, 사전신용조사는 사전신용조사1·사전신용조사2·사전신용조사3이 5번 요인(사전신용조사)으로 적재되었으며, 내부통제정도는 내부통제정도4, 내부통제정도5가 6번 요인(내부통제정도)으로 적재되었다.

항목제거 후 회전된 성분행렬의 요인적재량은 모두 0.4 이상이므로 요인분석 결과로 사용할 수 있다.

5) 요인분석 결과

본 연구에서는 측정변수의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 모든 측정변수의 요인을 추출하기 위하여 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였으며, 요인적재치의 단순화를 위하여 베리맥스(varimax) 방식을 채택하였다. 요인 적재치는 각 변수와 요인간의 상관관계의 정도를 나타내므로 각 변수들은 요인적재치가 가장 높은 요인에 속하게 된다. 고유값은 특정 요인에 적재된 모든 변수의 적재량을 제곱하여 합한 값을 말하므로 특정 요인과 관련된 표준화된 분산(standardized variance)을 말한다. 사회과학 있어서 요인과 문항의 선택기준은 고유값(eigen value)은 1.0 이상, 공통성은 0.4 이상, 요인적재치도 0.4 이상이면 유의한 변수로 간주하며, 0.5가 넘으면 아주 중요한 변수로 본다. 따라서 본 연구에서는 이러한 기준에 따라 고유값 1.0 이상, 공통성 0.4 이상 및 요인 적재치 0.4 이상을 기준으로 하였다.

잘못 적재된 것으로 판단된 항목(변수) 6개의 변수(내부통제정도1, 내부통제정도2, 내부통제정도3, 사전신용조사4, 사전신용조사5, 수익성1)를 제거하고 요인분석을 한 결과, 24개의 변수의 요인적재량은 모두 0.4 이상이며, 항목을 제거한 후 요인분석을 한 결과는 다음의 <표 4-17>과 같다.

<표 4-17> 요인분석 결과

개념	요인	변수 명	요인적재량	공통성	고유 값	분산설명력
채권관리 시스템요인	교육	교육1	.850	.820	3.803	15.845
		교육4	.837	.831		
		교육3	.835	.836		
		교육5	.696	.647		
		교육2	.673	.649		
	내부통제 정도	내부통제4	.825	.838	1.803	7.512
		내부통제5	.808	.844		
	CEO의지	CEO의지4	.872	.847	3.913	16.303
		CEO의지2	.842	.797		

		CEO의지1	.838	.786			
		CEO의지5	.812	.702			
		CEO의지3	.732	.766			
	사전신용 조사	사전신용조사1	.851	.861	2.416	10.065	
		사전신용조사2	.841	.879			
		사전신용조사3	.682	.699			
	경영 성과	안정성	안정성2	.861	.815	4.006	16.692
			안정성1	.825	.721		
			안정성5	.809	.792		
안정성4			.790	.733			
안정성3			.787	.725			
수익성		수익성5	.780	.755	2.649	11.039	
		수익성3	.779	.836			
		수익성4	.773	.776			
	수익성2	.616	.635				
KMO .869, 구형성 검정 2974.344, 유의확률 .000							

2. 신뢰성 분석

1) 신뢰성 분석의 개념

신뢰성 분석은 측정하려는 개념이 설문 응답자로부터 정확하고 일관되게 측정되었는가를 확인하는 분석으로써 동일한 개념에 대하여 측정을 반복했을 때 동일한 측정값을 얻을 수 있는 가능성을 말한다. 신뢰성 분석의 주요 내용은 다음과 같다(송지준, 2014). 첫째, 신뢰성 분석은 측정도구의 정확성이나 정밀성을 나타내며, 신뢰성 분석은 일반적으로 요인분석을 실행하여 몇 가지 하위요인으로 추출한 후, 각각의 하위요인들이 동질적인 변수로 구성되어 있는가를 확인할 때 사용한다. 둘째, 신뢰성 분석은 요인분석을 통해서 도출한 각각의 요인별로 변수(측정항목)를 선택하여 분석을 실시한다. 셋째, 신뢰성 분석의 결과는 크론바하 알파(Cronbach α)라는 신뢰성 척도를 계산한 값을 가지고 판단한다. 신뢰성 분석을 통하여 변수(측정항목)에 대한 크론바하 알파 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 보며, 크론바하 알파 값이 0.6 미만인 변수는 신뢰성이 약하므로 제거하게 된다. 넷째, 요인분석과 신뢰성 분석을 통하여 타당성 및 신뢰성이 약한 변수를 제거하

는 변수정제 과정을 거친 후 최종적으로 남은 변수들을 가지고 변수계산을 하여 상관관계 분석을 진행한다.

2) 신뢰성 분석의 대상

요인분석을 통해서 도출한 6개의 요인은 교육, 내부통제 정도, CEO의지, 사전 신용조사, 안정성, 수익성이다. 6개의 요인과 해당 변수들은 다음과 같다. 첫째, 채권관리 교육에는 교육1·교육2·교육3·교육4·교육5 등의 5가지 변수가 있다. 둘째, 내부통제 정도에는 내부통제4·내부통제5 등의 2가지 변수가 있다. 셋째, CEO의 지에는 CEO의지1·CEO의지2 ·CEO의지3· CEO의지4· CEO의지5 등의 5가지 변수가 있다. 넷째, 사전신용조사에는 사전신용조사1·사전신용조사2·사전신용조사3 등의 3가지 변수가 있다. 다섯째, 안정성에는 안정성1·안정성2·안정성3·안정성4·안정성5 등의 5가지 변수가 있다. 여섯째, 수익성에는 수익성2· 수익성3·수익성4·수익성5 등의 4가지 변수가 있다.

3) 신뢰성 분석의 실시

(1) 교육의 신뢰성 분석

채권관리 교육의 5가지 변수인 교육1·교육2·교육3·교육4·교육5 등에 대한 신뢰성 분석을 한 결과는 다음의 <표 4-18>과 같다.

<표 4-18> 교육의 신뢰성 분석 결과

요인 명	변수(측정항목)		항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	Cronbach 알파
교육	교육1	교육 실시	.876	.903
	교육2	교육의 중요서 인지	.902	
	교육3	교육 필수	.868	
	교육4	정기적인 교육 설정	.865	
	교육5	교육 기회	.895	

채권관리 교육의 크론바하 알파값은 0.903이다. 알파값이 0.6보다 높으면 신뢰성이 높은 것이므로 채권관리 교육의 신뢰성은 높다고 할 수 있다. 각각의 항목(하위변수)을 제거한 경우의 크론바하 알파값을 보면, 전체 알파값(0.903)보다 낮아지는 것을 알 수 있다. 즉 채권관리 교육의 각각의 항목(하위변수)들을 제거하는 경우 크론바하 알파값은 오히려 하락한다. 따라서 채권관리 교육의 5가지 하위변수를 모두 채택하여 이후 분석을 진행한다.

(2) 내부통제정도의 신뢰성 분석

내부통제정도의 2가지 변수인 내부통제4·내부통제5 등에 대한 신뢰성 분석을 한 결과는 다음의 <표 4-19>와 같다.

<표 4-19> 내부통제정도의 신뢰성 분석 결과

요인명	변수(측정항목)		항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	Cronbach 알파
내부통제 정도	내부통제4	전담부서 소송업무	-	.873
	내부통제5	전담부서 채권회수	-	

내부통제정도의 크론바하 알파값은 0.873이다. 알파값이 0.6보다 높으면 신뢰성이 높은 것이므로 내부통제정도의 신뢰성은 높다고 할 수 있다. 각각의 항목(하위변수)를 제거한 경우의 크론바하 알파값을 보면, 전체 알파값(0.873)보다 낮아지는 것을 알 수 있다. 즉 내부통제정도의 각각의 항목(하위변수)들을 제거하는 경우 크론바하 알파값은 오히려 하락한다. 따라서 채권관리 교육의 2가지 하위변수를 모두 채택하여 이후 분석을 진행한다.

(3) CEO의지의 신뢰성 분석

CEO의지의 5가지 변수인 CEO의지1·CEO의지2·CEO의지3·CEO의지4·CEO의지5 등에 대한 신뢰성 분석을 한 결과는 다음의 <표 4-20>과 같다.

〈표 4-20〉 CEO의지의 신뢰성 분석 결과

요인명	변수(측정항목)		항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	Cronbach 알파
CEO의지	CEO의지1	CEO의 관심	.894	.914
	CEO의지2	CEO의 인식	.889	
	CEO의지3	CEO의 지원	.902	
	CEO의지4	CEO의 대처	.879	
	CEO의지5	CEO의 업무수행	.909	

CEO의지의 크론바하 알파값은 0.914이다. 알파값이 0.6보다 높으면 신뢰성이 높은 것이므로 CEO의지의 신뢰성은 높다고 할 수 있다. 각각의 항목(하위변수)을 제거한 경우의 크론바하 알파값을 보면, 전체 알파값(0.914)보다 낮아지는 것을 알 수 있다. 즉 CEO의지의 각각의 항목(하위변수)들을 제거하는 경우 크론바하 알파값은 오히려 하락한다. 따라서 CEO의지의 5가지 하위변수를 모두 채택하여 이후 분석을 진행한다.

(4) 사전신용조사의 신뢰성 분석

사전신용조사의 3가지 변수인 사전신용조사1, 사전신용조사2, 사전신용조사3 등에 대한 신뢰성 분석을 한 결과는 다음의 〈표 4-21〉과 같다.

〈표 4-21〉 사전신용조사의 신뢰성 분석 결과(1)

요인 명	변수(측정항목)		항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	Cronbach 알파
사전신용조사	사전신용조사1	사전신용조사 실행	.814	.891
	사전신용조사2	체계적인 신용평가	.790	
	사전신용조사3	평가능력	.915	

사전신용조사의 크론바하 알파값은 0.891이다. 알파값이 0.6보다 높으면 신뢰성이 높은 것이므로 사전신용조사의 신뢰성은 높다고 할 수 있다. 각각의 항목(하위변수)를 제거한 경우의 크론바하 알파값을 보면, 전체 알파값(0.891)보다 낮아지나 사전신용조사3만은 알파값이 0.915으로 커진다. 이는 사전신용조사3을 제거했을 때 신뢰성이 올라가는 것을 의미하므로 사전신용조사3을 제거하여 사전신용조사의 신뢰성을 올리는 것이 타당하다. 따라서 사전신용조사의 경우 사전신용조사3을 제거한 나머지 2가지 변수(사전신용조사1, 사전신용조사2)를 채택하여 이후 분석을 진행한다. 사전신용조사의 신뢰성 분석을 한 결과는 다음의 <표 4-22>와 같다.

<표 4-22> 사전신용조사의 신뢰성 분석 결과(2)

요인 명	변수(측정항목)		항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	Cronbach 알파
사전신용조사	사전신용조사1	사전신용조사 실행	-	.915
	사전신용조사2	체계적인 신용평가	-	

각각의 항목(하위변수)를 제거한 경우의 크론바하 알파값을 보면, 전체 알파값(0.915)보다 낮아지는 것을 알 수 있다. 즉 사전신용조사의 각각의 항목(하위변수)들을 제거하는 경우 크론바하 알파값은 오히려 하락한다. 따라서 채권관리 교육의 2가지 하위변수를 모두 채택하여 이후 분석을 진행한다.

(5) 안정성의 신뢰성 분석

안정성의 5가지 변수인 안정성1, 안정성2, 안정성3, 안정성4, 안정성5 등에 대한 신뢰성 분석을 한 결과는 다음의 <표 4-23>과 같다.

〈표 4-23〉 안정성의 신뢰성 분석 결과

요인 명	변수(측정항목)		항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	Cronbach 알파
안정성	안정성1	재무제표 건전도	.902	.914
	안정성2	안정성 정도	.886	
	안정성3	안정성 추세	.898	
	안정성4	매출채권 회전을 정도	.899	
	안정성5	동종업계와 비교	.887	

안정성의 크론바하 알파값은 0.914이다. 알파값이 0.6보다 높으면 신뢰성이 높은 것이므로 안정성의 신뢰성은 높다고 할 수 있다. 각각의 항목(하위변수)을 제거한 경우의 크론바하 알파값을 보면, 전체 알파값(0.914)보다 낮아지는 것을 알 수 있다. 즉 안정성의 각각의 항목(하위변수)들을 제거하는 경우 크론바하 알파값은 오히려 하락한다. 따라서 안정성의 5가지 하위변수를 모두 채택하여 이후 분석을 진행한다.

(6) 수익성의 신뢰성 분석

수익성의 4가지 변수인 수익성2, 수익성3, 수익성4, 수익성5 등에 대한 신뢰성 분석을 한 결과는 다음의 〈표 4-24〉와 같다.

〈표 4-24〉 수익성의 신뢰성 분석 결과

요인 명	변수(측정항목)		항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	Cronbach 알파
수익성	수익성2	수익성 추세	.847	.850
	수익성3	수익성과 채권관리의 중요성 여부	.755	
	수익성4	수익성과 채권관리의 집중도	.815	
	수익성5	수익성과 동종업계 비교	.814	

수익성의 크론바하 알파값은 0.850이다. 알파값이 0.6보다 높으면 신뢰성이 높은 것이므로 수익성의 신뢰성은 높다고 할 수 있다. 각각의 항목(하위변수)을 제거한 경우의 크론바하 알파값을 보면, 전체 알파값(0.850)보다 낮아지는 것을 알 수 있다. 즉 수익성의 각각의 항목(하위변수)들을 제거하는 경우 크론바하 알파값은 오히려 하락한다. 따라서 수익성의 4가지 하위변수를 모두 채택하여 이후 분석을 진행한다.

4) 신뢰성 총분석 결과

요인분석을 통해서 잘못 적재된 6개의 변수(내부통제정도1, 내부통제정도2, 내부통제정도3, 사전신용조사4, 사전신용조사5)를 제외하고 신뢰성 분석을 한 결과, 각 요인의 신뢰성을 낮추는 1가지 변수(사전신용조사3)를 발견하였다. 따라서 신뢰성을 낮추는 1가지 변수(사전신용조사3)를 추가적으로 분석대상에서 제거하였다. 처음에 측정하려던 30개의 변수(측정항목) 중에서 요인분석을 통해서 6개의 변수를 제거하였고, 신뢰성 분석을 통해서 1개의 변수를 제거하였다. 즉 변수정제 과정을 통해서 7개의 변수(내부통제정도1, 내부통제정도2, 내부통제정도3, 사전신용조사4, 사전신용조사5, 수익성1, 사전신용조사3)를 제거한 나머지 각 요인의 신뢰성을 낮추는 변수 없이 23개의 변수(측정항목)를 채택하였으며, 요인별 해당 변수는 다음과 같다.

첫째, 채권관리 교육에는 교육1·교육2·교육3·교육4·교육5 등의 5가지 변수가 있다. 둘째, 내부통제 정도에는 내부통제4·내부통제5 등의 2가지 변수가 있다. 셋째, CEO의지에는 CEO의지1·CEO의지2·CEO의지3·CEO의지4·CEO의지5 등의 5가지 변수가 있다. 넷째, 사전신용조사에는 사전신용조사1·사전신용조사2 등의 2가지 변수가 있다. 다섯째, 안정성에는 안정성1·안정성2·안정성3·안정성4·안정성5 등의 5가지 변수가 있다. 일곱째, 수익성에는 수익성2·수익성3·수익성4·수익성5 등의 4가지 변수가 있다. 채택한 23개 변수(측정항목)에 대한 신뢰성 분석의 결과를 요인에 따른 변수별 순서로 정리하면 다음의 <표 4-25>와 같다.

〈표 4-25〉 신뢰성 총분석의 결과

요인 명	변수(측정항목)	항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	Cronbach 알파
교육	교육1	.876	.903
	교육2	.902	
	교육3	.868	
	교육4	.865	
	교육5	.895	
내부통제 정도	내부통제4	-	.873
	내부통제5	-	
CEO의지	CEO의지1	.894	.914
	CEO의지2	.889	
	CEO의지3	.902	
	CEO의지4	.879	
	CEO의지5	.909	
사전신용 조사	사전신용조사1	-	.915
	사전신용조사2	-	
안정성	안정성1	.902	.914
	안정성2	.886	
	안정성3	.898	
	안정성4	.899	
	안정성5	.887	
수익성	수익성2	.847	.850
	수익성3	.755	
	수익성4	.815	
	수익성5	.814	

제 3 절 상관관계 분석

1. 상관관계 분석을 위한 변수계산

변수계산은 상관관계 분석 등을 하기 위하여 상관관계 분석 전에 하는 분석과정을 말하며, 변수계산의 대상은 요인분석과 신뢰성 분석 등의 변수정제 과정을 통하여 최종적으로 남아 있는 변수들이다(송지준, 2014).

본 연구에서의 변수계산은 각 요인별로 변수정제 과정을 통하여 최종적으로 남아 있는 23개의 변수들을 대상으로 다음과 같이 계산한다.

첫째, 채권관리 교육의 변수계산은 교육1·교육2·교육3·교육4·교육5 등의 5가지 변수를 더한 후 5로 나누어 계산한다. 둘째, 내부통제 정도에는 내부통제4·내부통제5 등의 2가지 변수를 더한 후 2로 나누어 계산한다. 셋째, CEO의지에는 CEO의지1·CEO의지2·CEO의지3·CEO의지4·CEO의지5 등의 5가지 변수를 더한 후 5로 나누어 계산한다. 넷째, 사전신용조사에는 사전신용조사1·사전신용조사2·등의 2가지 변수를 더한 후 2로 나누어 계산한다. 다섯째, 안정성에는 안정성1·안정성2·안정성3·안정성4·안정성5 등의 5가지 변수를 더한 후 5로 나누어 계산한다. 여섯째, 수익성에는 수익성2·수익성3·수익성4·수익성5 등의 4가지 변수를 더한 후 4로 나누어 계산한다. 상기한 바와 같이 23개의 변수들을 대상으로 각 요인별로 변수계산을 한다.

2. 상관관계 분석의 개념

상관관계란 변수들 또는 요인들 간의 관계를 말하는 것으로서, 두 개 이상의 변수(또는 요인)에 있어서 한 변수(또는 요인)가 변화함에 따라 다른 변수(요인)가 어떻게 변화하는지와 같은 변화의 강도와 방향을 상관관계라고 하며, 상관관계의 주요 내용은 다음과 같다(송지준, 2014).

첫째, 상관관계 분석은 변수들 간의 관련성을 나타내는 것이고 인과관계를 나타내는 것은 아니다. 즉, 독립변수가 종속변수에 미치는 인과관계를 파악하는 것

이 아니라, 독립변수와 종속변수 간의 관련성의 정도와 방향을 보는 것이다. 둘째, 상관관계의 정도는 -1에서 1 사이로 나타나며, ± 1 에 가까울수록 상관관계는 높아지고 0에 가까울수록 상관관계는 낮아진다. 변화의 강도는 절대값 1에 가까울수록 높고, 변화의 방향은 +는 정의 방향, -는 음의 방향이다. 셋째, 상관관계는 ± 0.9 이상은 매우 높은 상관관계이고, $\pm 0.7 \sim \pm 0.9$ 미만은 높은 상관관계, $\pm 0.4 \sim \pm 0.7$ 미만은 보통의 상관관계, $\pm 0.2 \sim \pm 0.4$ 미만은 낮은 상관관계, ± 0.2 미만은 상관관계가 거의 없음을 나타낸다. 넷째, 상관관계 분석은 가설검증을 실시하기에 앞서 모든 연구가설에 사용되는 변수(또는 요인)들 간의 관계의 강도를 제시하여 변수들 간 관련성에 대한 대체적인 윤곽을 제시해준다.

3. 상관관계 분석의 결과

상관관계는 변수정제 과정을 통하여 최종적으로 남아 있는 23개의 변수들을 대상으로 각 요인별로 변수계산을 한 요인별 기술통계량(평균과 표준편차)을 가지고 한다. 본 연구에서는 23개의 변수들을 각각 6개의 요인별로 구분하여 변수계산을 하였고, 이러한 6개의 요인을 대상으로 상관관계를 분석하였다. 변수계산 과정을 마친 6개의 요인을 대상으로 상관관계 분석을 한 결과, 요인별 기술통계량과 각 변수들 간의 상관관계 분석결과 다음의 <표 4-26>, <표 4-27>과 같다.

<표 4-26> 요인별 기술통계량

요인	평균	표준편차	분석 수
교육	2.9500	.94663	160
내부통제 정도	2.6969	1.11747	160
CEO의지	3.6425	.91153	160
사전신용조사	3.3813	1.01015	160
안정성	3.5575	.68235	160

수익성	3.3531	.71175	160
-----	--------	--------	-----

〈표 4-27〉 각 변수들 간의 상관관계 분석결과

구 분		교육	내부 통제	CEO 의지	사전신용조 사	안정성	수익성
교육	Pearson 상관계수	1	.512**	.447**	.480**	.369**	.440**
	유의확률(양쪽)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	160	160	160	160	160	160
내부통제 정도	Pearson 상관계수	.512**	1	.262**	.510**	.254**	.212**
	유의확률(양쪽)	.000		.001	.000	.001	.007
	N	160	160	160	160	160	160
CEO 의지	Pearson 상관계수	.447**	.262**	1	.244**	.321**	.500**
	유의확률(양쪽)	.000	.001		.002	.000	.000
	N	160	160	160	160	160	160
사전신용조 사	Pearson 상관계수	.480**	.510**	.244**	1	.442**	.240**
	유의확률(양쪽)	.000	.000	.002		.000	.002
	N	160	160	160	160	160	160
안정성	Pearson 상관계수	.369**	.254**	.321**	.442**	1	.524**
	유의확률(양쪽)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	160	160	160	160	160	160
수익성	Pearson 상관계수	.440**	.212**	.500**	.240**	.524**	1
	유의확률(양쪽)	.000	.007	.000	.002	.000	
	N	160	160	160	160	160	160

요인 간 상관관계 분석 결과를 보면, 다음과 같은 특징을 가지고 있음을 알 수 있다. 첫째, 채권관리 교육은 0.01 유의수준에서 내부통제와는 +0.512(보통의 상관관계), CEO의지와는 +0.447(보통의 상관관계), 사전신용조사와는 +0.480(보통의 상관관계), 안정성과는 +0.369(낮은 상관관계), 수익성과는 +0.440(보통의 상관관계)의 상관관계를 보인다. 둘째, 내부통제정도는 0.01 유의수준에서 교육과는 +0.512(보통의 상관관계), CEO의지와는 +0.262(낮은 상관관계), 사전신용조사와는 +0.510(보통의 상관관계), 안정성과는 +0.254(낮은 상관관계), 수익성과는 +0.212(낮은 상관관계)의 상관관계를 보인다. 셋째, CEO의지는 0.01 유의수준에서 교육과는 +0.447(보통의 상관관계), 내부통제정도와는 +0.262(낮은 상관관계), 사전신용조사와는 +0.244(낮은 상관관계), 안정성과는 +0.321(낮은 상관관계), 수익성과는 +0.500(보통의 상관관계)의 상관관계를 보인다. 넷째, 사전신용조사와는 0.01 유의수준에서 교육과는 +0.480(보통의 상관관계), 내부통제정도와는 +0.510(보통의 상관관계), CEO의지와는 +0.244(낮은 상관관계), 안정성과는 +0.442(보통의 상관관계), 수익성과는 +0.240(낮은 상관관계)의 상관관계를 보인다. 다섯째, 안정성은 0.01 유의수준에서 교육과는 +0.369(낮은 상관관계), 내부통제정도와는 +0.254(낮은 상관관계), CEO의지와는 +0.321(낮은 상관관계), 사전신용조사와는 +0.442(보통의 상관관계), 회수율과는 +0.407(보통의 상관관계), 수익성과는 +0.524(보통의 상관관계)의 상관관계를 보인다. 여섯째, 수익성은 0.01 유의수준에서 교육과는 +0.440(보통의 상관관계), 내부통제정도와는 +0.212(낮은 상관관계), CEO의지와는 +0.500(보통의 상관관계), 사전신용조사와는 +0.240(낮은 상관관계), 안정성과는 +0.524(보통의 상관관계)의 상관관계를 보인다. 일곱째, 6개의 요인은 전체적으로 각 요인 간 0.01 유의수준에서 $\pm 0.4 \sim \pm 0.7$ 미만의 보통의 상관관계에서 높은 상관관계를 보이고 있다.

제 4 절 가설 검증분석

1. 채권관리시스템과 경영성과의 관계분석

회귀분석을 통해 가설의 채택 여부를 결정할 때 사회과학 분야에서는 유의수준(α) 0.05를 기준으로 유의확률이 0.05보다 작으면 가설을 채택한다. 또한 유의수준(α)=0.05를 기준으로 t값이 +/-1.96 이상이 될 때도 가설은 채택된다. 다중회귀분석의 경우에는 공차값이 1.0 이하일 때는 다중공선에 문제가 있다고 해석한다. 회귀분석결과 제시되는 회귀모형은 독립변수와 종속변수 간의 상관관계를 나타내는 R, 독립변수에 의해 설명되는 종속변수의 비율을 의미하는 R^2 (설명력 혹은 결정계수)를 통하여 해석한다. 다중회귀분석의 회귀모형에는 잔차에 대한 상관관계, 즉 잔차의 독립성 유무를 판단하는데 Durbin-Watson 통계량을 확인한다. Durbin-Watson값이 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않을 경우에 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단하고 회귀모형이 적합하다고 해석한다(송지준, 2014).

본 연구에서는 채권관리시스템의 요인변수들과 경영성과의 관계를 규명하기 위하여 다중회귀 분석을 실시하였다. 회귀분석결과 유의확률이 0.05보다 작은 경우와 t값이 +/-1.96 이상이 될 때도 가설은 채택하였고, 그렇지 않은 경우에는 가설을 기각하였다. 또한 다중공선성의 유무를 판단하기 위하여 공차값이 0.1이상이고, 공차의 역수인 분산팽창계수(VIF)값이 10이하인 경우에 다중공선성이 존재하지 않는 것으로 판단하였고, 상관관계의 정도를 나타내는 R, 설명력을 표현하는 결정계수 R^2 , 잔차의 독립성을 나타내는 Durbin-Watson값을 바탕으로 회귀모형의 적합도를 판단하였다.

가설1에서 제시한 소기업 및 소상공인의 채권관리시스템 요인이 경영성과에 영향을 미칠 것이다. 라는 가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 경영성과 중 안정성에 대한 회귀분석에서는 독립변수를 교육, 내부통제 정도, CEO 의지, 사전신용조사로 하여 분석을 실시하였다. 분석결과는 <표 4-28>과 같이 가설1-1, 즉 교육이 경영성과의 안정성에 미치는 영향관계는 t값이 1.552($p=0.123$)로 나타나 가설 1-1은 기각되었다. 가설1-2, 즉 내부통제 정도가 경영성과

의 안정성에 미치는 영향관계는 t값이 $-0.533.567(p= 0.595)$ 로 나타나 가설 1-2는 기각되었다. 가설1-3, 즉 CEO의지가 경영성과의 안정성에 미치는 영향은 t값이 $2.369(p= 0.019)$ 로 나타나 가설 1-3은 채택되었다. 가설 1-4, 즉 사전신용조사가 안정성에 미치는 영향은 t값이 $4.190(p= 0.000)$ 으로 나타나 가설 1-4는 채택되었다. 각 가설에 대한 공차값은 모두 0.1이상이고, 분산팽창계수(VIF)가 10이하이므로 독립변수들 간의 상관관계인 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다. 가설1중에서 경영성과의 안정성에 대한 가설검정에서 회귀모형은 F값이 13.302, P-value는 0.000의 수치를 보이고 있으며, 회귀식의 설명력 R^2 는 0.256으로 25.6%이다. Durbin-Watson은 1.546로 나타났는데 이는 0과 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 볼 수 있다.

경영성과중 수익성에 대한 회귀분석에서는 독립변수를 교육, 내부통제 정도, CEO의지, 사전신용조사로 하여 분석을 실시하였다. 가설1-5, 즉 교육이 경영성과의 수익성에 미치는 영향관계는 t값이 $3.181(p= 0.002)$ 로 나타나 가설 1-5는 채택되었다. 가설1-6, 즉 내부통제 정도가 경영성과의 수익성에 미치는 영향관계는 t값이 $-0.605(p= 0.546)$ 로 나타나 가설 1-6은 기각되었다. 가설 1-7 CEO의지가 경영성과의 수익성에 미치는 영향은 t값이 $5.087(p= 0.000)$ 로 나타나 가설 1-7은 채택되었다. 가설 1-8, 즉 사전신용조사가 수익성에 미치는 영향은 t값이 $0.494(p= 0.622)$ 로 나타나 가설 1-8은 기각되었다. 각 가설에 대한 공차값은 모두 0.1이상이고, 분산팽창계수(VIF)가 10이하이므로 독립변수들 간의 상관관계인 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다. 가설1중에서 경영성과의 수익성에 대한 가설검정에서 회귀모형은 F값이 17.481, P-value는 0.000의 수치를 보이고 있으며, 회귀식의 설명력 R^2 은 0.311로 31.1%이다. Durbin-Watson은 2.067로 나타났는데 이는 0과 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 볼 수 있다.

가설1을 요약하면 채권관리시스템의 요인인 CEO의지와 사전신용조사는 경영성과의 안정성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 교육과 내부통제정도는 경영성과의 안정성에 통계적으로 유의한 영향을 미친다고 볼 수 없다. 그리고 채권관리시스템의 요인인 교육과 CEO의지는 경영성과의 수익성에 유의한 영향을 미친다고 볼 수 있으나, 내부통제정도와 사전신용조사는 경영성과의 수익성에

유의한 영향을 미친다고 볼 수 없다. 이상의 가설1의 검증 결과를 정리하면 다음의 <표 4-28>과 같다.

<표 4-28> 채권관리시스템과 경영성과의 회귀분석결과

종속변수	독립변수	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
안정성	상수	.228		8.893	.000		
	교육(가설1-1)	.065	.140	1.552	.123	.587	1.704
	내부통제정도(가설1-2)	.053	-.046	-5.33	.595	.647	1.546
	CEO의지(가설1-3)	.058	.184	2.369	.019	.798	1.253
	사전신용조사(가설1-4)	.057	.354	4.190	.000	.674	1.483
$R = .506, R^2 = .256, \text{수정된 } R^2 = .236$ $F = 13.302, p = .000, \text{Durbin-Watson} = 1.546$							
수익성	상수	.229		7.216	.000		
	교육(가설1-5)	.065	.277	3.181	.002	.587	1.704
	내부통제정도(가설1-6)	.053	-.050	-6.05	.546	.647	1.546
	CEO의지(가설1-7)	.058	.380	5.087	.000	.798	1.253
	사전신용조사(가설1-8)	.057	.040	.494	.622	.674	1.483
$R = .558, R^2 = .311, \text{수정된 } R^2 = .293$ $F = 17.481, p = .000, \text{Durbin-Watson} = 2.067$							

2. 채권관리 컨설팅 수진여부의 조절효과 분석

1) 더미변수와 조절변수

본 연구에서 조절변수는 명목척도 된 변수이므로 범주형 조절변수는 더미변수로 변환하여 조절회귀분석을 실시하였다. 즉 더미변수는 모두 0과 1로 구성되며 “0은 없다. 1은 있다”로 해석된다(송지준, 2014). 따라서 컨설팅 수진기업은 1로 해석되며, 컨설팅 미 수진 기업은 0으로 사용한다.

조절변수란 독립변수와 종속변수 사이의 관계를 체계적으로 변화시키는 독립변수이며, 조절회귀분석은 위계적 회귀분석과 동일하게 아래와 같이 3단계 과정을 거치는데 마지막 3단계에서 상호작용항을 회귀식에 추가로 투입하였을 때 회귀식

의 설명력 R^2 가 유의하게 증가하였다면 조절효과가 있다고 아래와 같이 조절 효과 분석절차를 따른다(송지준, 2014).

- 1단계 : 독립변수와 종속변수 간의 회귀분석
- 2단계 : 독립변수 및 조절변수와 종속변수 간의 회귀분석
- 3단계 : 독립변수, 조절변수 및 상호작용항(독립변수*조절변수)과 종속변수 간의 회귀 분석

조절변수란 독립변수와 종속변수 사이에 또 다른 변수 M이 존재하여 어떤“변수 M이 독립변수가 종속변수에 미치는 효과를 조절한다.”라고 한다. 이때 독립변수와 종속변수를 조절하는 변수 M을 조절변수라 하며(이일현, 2014), 조절회귀분석결과의 해석은 3단계 모형에서 상호작용항 만이 유의하면 순수조절변수라고 볼 수 있고, 상호작용항과 조절변수가 모두 유의하면 유사조절변수, 조절변수와 상호작용항이 모두 유의하지 못하면 상동관계라 볼 수 있으며, 조절변수만 유의적이라면 조절변수가 아닌 독립변수로 보아야 한다(Baron & Kenny, 1986)

2) 범주형 변수의 조절효과 검증

조절효과를 검증할 때는 조절변수가 범주형 변수인 경우와 연속형 변수인 경우로 구분하며 본 검증에는 조절변수가 컨설팅 수진여부를 묻는 것이기 때문에 범주형 변수이고 범주형 변수의 조절효과는 더미변수를 이용하여 분석할 수 있다.

STEP 1. 조절변수를 더미변수로 변환

범주형 조절변수 컨설팅은 1/2(유/무)로 되어 있다. 그래서 컨설팅 수진기업을 1과 컨설팅 미 수진 기업을 0인 더미변수로 전환한다.

STEP 2. 더미변수와 독립변수의 상호작용항

독립변수와 조절변수인 더미변수의 곱으로 상호작용항을 만든다.

STEP 3. 조절효과 검증

STEP 3-1 : 독립변수와 종속변수 간의 회귀분석

STEP 3-2 : 독립변수 및 조절변수와 종속변수 간의 회귀분석

STEP 3-3 : 독립변수, 조절변수 및 상호작용항(독립변수*조절변수)과 종속변수 간의 회귀분석

STEP 4. 분석결과

조절효과 검정을 실시한 결과 <표 4-29>, <표 4-30>, <표 4-31>, <표 4-32>로 나타난다.

가설 2-3 “컨설팅 수진여부는 CEO의지와 경영성과의 안정성 관계에 조절적 영향을 미칠 것이다.”를 검증한 결과, <표 4-29>와 같이 R^2 변화량이 0.001로 증가하였고, 상호작용항의 β 는 -0.067, 유의확률은 0.525로 유의하지 않으므로 조절효과가 있다고 볼 수 없다. 즉, 컨설팅 수진여부는 교육과 경영성과의 안정성 영향관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

가설 2-4 “컨설팅 수진여부는 사전신용조사와 경영성과의 안정성 관계에 조절적 영향을 미칠 것이다.”를 검증한 결과, <표 4-30>과 같이 R^2 변화량이 0.001로 증가하였고, 상호작용항의 β 는 -0.049, 유의확률은 0.557로 유의하지 않으므로 조절효과가 있다고 볼 수 없다. 즉, 컨설팅 수진여부는 교육과 경영성과의 안정성 영향관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

가설 2-1(교육), 2-2(내부통제정도)는 조절효과 분석을 위한 위계적 회귀분석의 1차 모형에서 독립변수와 종속변수 간의 영향관계에서 기각되었으므로 조절효과 분석은 제외하였다.

〈표 4-29〉 CEO의지와 경영성과의 안정성관계에서 조절효과 분석

분산분석d						
모형	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률	
1	회귀 모형	14.494	1	14.494	38.464	.000
	잔차	59.537	158	.377		
	합계	74.031	159			
2	회귀 모형	33.300	2	16.650	64.179	.000
	잔차	40.731	157	.259		
	합계	74.031	159			
3	회귀 모형	33.390	3	11.130	42.723	.000
	잔차	40.641	156	.261		
	합계	74.031	159			

- a. 예측값 : (상수), CEO의지
 b. 예측값 : (상수), CEO의지, 컨설팅
 c. 예측값 : (상수), CEO의지, 컨설팅, CEO의지컨조절
 d. 종속변수 : 안정성

모형 요약									
모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량				유의확률 F 변화량
					R 제곱 변화량	F 변화량	df1	df2	
1	.442	.196	.191	.61385	.196	38.464	1	158	.000
2	.671	.450	.443	.50934	.254	72.491	1	157	.000
3	.672	.451	.440	.51041	.001	.346	1	156	.525

- a. 예측값 : (상수), CEO의지
 b. 예측값 : (상수), CEO의지, 컨설팅
 c. 예측값 : (상수), CEO의지, 컨설팅, CEO의지컨조절
 d. 종속변수 : 안정성

계수a						
모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	2.683	.212		12.669	.000
	CEO의지	.240	.056	.321	4.258	.000
2	(상수)	2.817	.176		15.969	.000
	CEO의지	.103	.049	.138	2.089	.038
	컨설팅	.767	.090	.563	8.516	.000
3	(상수)	2.740	.214		12.818	.000
	CEO의지	.126	.061	.169	2.064	.041
	컨설팅	1.016	.402	.746	2.528	.012
	CEO의지컨조절	-.067	.104	-.199	-.637	.525

- a. 종속변수 : 안정성

〈표 4-30〉 사전신용조사와 경영성과의 안정성관계에서 조절효과 분석

분산분석d						
	모형	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률
1	회귀 모형	14,494	1	14,494	38,464	.000
	잔차	59,537	158	.377		
	합계	74,031	159			
2	회귀 모형	33,300	2	16,650	64,179	.000
	잔차	40,731	157	.259		
	합계	74,031	159			
3	회귀 모형	33,390	3	11,130	42,723	.000
	잔차	40,641	156	.261		
	합계	74,031	159			

- a. 예측값 : (상수), 사전신용조사
 b. 예측값 : (상수), 사전신용조사, 컨설팅
 c. 예측값 : (상수), 사전신용조사, 컨설팅, 사전신용조사컨조절
 d. 종속변수 : 안정성

모형 요약									
모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R 제곱 변화량	F 변화량	df1	df2	유의확률 F 변화량
1	.442	.196	.191	.61385	.196	38.464	1	158	.000
2	.671	.450	.443	.50934	.254	72.491	1	157	.000
3	.672	.451	.440	.51041	.001	.346	1	156	.557

- a. 예측값 : (상수), 사전신용조사
 b. 예측값 : (상수), 사전신용조사, 컨설팅
 c. 예측값 : (상수), 사전신용조사, 컨설팅, 사전신용조사컨조절

계수a						
모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	2,547	.170		14,980	.000
	사전신용조사	.299	.048	.442	6,202	.000
2	(상수)	2,543	.141		18,025	.000
	사전신용조사	.200	.042	.295	4,792	.000
	컨설팅	.715	.084	.525	8,514	.000
3	(상수)	2,469	.189		13,087	.000
	사전신용조사	.223	.058	.330	3,855	.000
	컨설팅	.883	.297	.648	2,974	.003
	사전신용컨조절	-.049	.084	-.141	-.589	.557

- a. 종속변수 : 안정성

가설 2-5 “컨설팅 수진여부는 교육과 경영성과의 수익성 관계에 조절적 영향을 미칠 것이다.”를 검정한 결과, <표 4-31>과 같이 R^2 변화량이 0.018로 유의하게 증가하였고, 상호작용항의 β 는 -0.220, 유의확률은 0.022으로 나타났으므로 조절효과가 있다고 볼 수 있다.

가설 2-7 “컨설팅 수진여부는 CEO의지와 경영성과의 수익성 관계에 조절적 영향을 미칠 것이다.”를 검정한 결과, <표 4-32>와 같이 R^2 변화량이 0.022으로 증가하였고, 상호작용항의 β 는 -0.261, 유의확률은 .008으로 나타났으므로 조절효과가 있다고 볼 수 있다.

가설 2-6(내부통제정도), 2-8(사전신용조사)은 조절효과 분석을 위한 위계적 회귀분석의 1차 모형에서 독립변수와 종속변수 간의 영향관계에서 기각되었으므로 조절효과 분석은 제외하였다.

〈표 4-31〉 교육과 경영성과의 수익성관계에서 조절효과 분석

분산분석d						
모형	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률	
1	회귀 모형	15.620	1	15.620	38.009	.000
	잔차	64.929	158	.411		
	합계	80.548	159			
2	회귀 모형	36.150	2	18.075	63.915	.000
	잔차	44.399	157	.283		
	합계	80.548	159			
3	회귀 모형	37.622	3	12.541	45.574	.000
	잔차	42.927	156	.275		
	합계	80.548	159			

- a. 예측값 : (상수), 교육
 b. 예측값 : (상수), 교육, 컨설팅
 c. 예측값 : (상수), 교육, 컨설팅, 교육컨조절
 d. 종속변수 : 수익성

모형 요약									
모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R 제곱 변화량	F변화량	df1	df2	유의확률 F 변화량
1	.440	.194	.189	.64105	.194	38.009	1	158	.000
2	.670	.449	.442	.53178	.255	72.597	1	157	.000
3	.683	.467	.457	.52457	.018	5.350	1	156	.022

- a. 예측값 : (상수), 교육
 b. 예측값 : (상수), 교육, 컨설팅
 c. 예측값 : (상수), 교육, 컨설팅, 교육컨조절

계수a						
모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	2.376	.166		14.286	.000
	교육	.331	.054	.440	6.165	.000
2	(상수)	2.441	.138		17.663	.000
	교육	.186	.048	.247	3.888	.000
	컨설팅	.768	.090	.541	8.520	.000
3	(상수)	2.190	.174		12.566	.000
	교육	.281	.063	.374	4.488	.000
	컨설팅	1.429	.299	1.006	4.775	.000
	교육컨조절	-.220	.095	-.542	-2.313	.022

- a. 종속변수 : 수익성

〈표 4-32〉 CEO의지와 경영성과의 수익성관계에서 조절효과 분석

분산분석d						
모형	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률	
1	회귀 모형	20.153	1	20.153	52.722	.000
	잔차	60.395	158	.382		
	합계	80.548	159			
2	회귀 모형	39.762	2	19.881	76.530	.000
	잔차	40.786	157	.260		
	합계	80.548	159			
3	회귀 모형	41.575	3	13.858	55.470	.000
	잔차	38.974	156	.250		
	합계	80.548	159			

- a. 예측값 : (상수), CEO의지
 b. 예측값 : (상수), CEO의지, 컨설팅
 c. 예측값 : (상수), CEO의지, 컨설팅, CEO의지컨조절
 d. 종속변수 : 수익성

모형 요약									
모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R 제곱 변화량	F 변화량	df1	df2	유의확률 F 변화량
1	.500	.250	.245	.61826	.250	52.722	1	158	.000
2	.703	.494	.487	.50969	.243	75.484	1	157	.000
3	.718	.516	.507	.49983	.022	7.253	1	156	.008

- a. 예측값 : (상수), CEO의지
 b. 예측값 : (상수), CEO의지, 컨설팅
 c. 예측값 : (상수), CEO의지, 컨설팅, CEO의지컨조절
 d. 종속변수 : 수익성

계수a						
모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	1.930	.202		9.560	.000
	CEO의지	.391	.054	.500	7.261	.000
2	(상수)	2.060	.167		12.325	.000
	CEO의지	.258	.047	.331	5.510	.000
	컨설팅	.741	.085	.522	8.688	.000
3	(상수)	1.760	.198		8.876	.000
	CEO의지	.348	.057	.445	6.132	.000
	컨설팅	1.720	.373	1.210	4.612	.000
	CEO의지컨조절	-.261	.097	-.749	-2.693	.008

- a. 종속변수 : 수익성

3. 가설검정의 요약

전체적인 가설검정 결과를 요약하면 <표 4-33>과 같다.

<표 4-33> 가설검정 결과 요약

분석	가설NO	연구가설	채택여부
다중 회계 분석	가설 1-1	교육은 경영성과의 안정성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.	기각
	가설 1-2	내부통제정도는 경영성과의 안정성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.	기각
	가설 1-3	CEO의지는 경영성과의 안정성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설 1-4	사전신용조사는 경영성과의 안정성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설 1-5	교육은 경영성과의 수익성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설 1-6	내부통제정도는 경영성과의 수익성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.	기각
	가설 1-7	CEO의지는 경영성과의 수익성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설 1-8	사전신용조사는 경영성과의 수익성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.	기각
조절 회귀 분석	가설 2-1	교육과 경영성과의 안정성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.	-
	가설 2-2	내부통제정도와 경영성과의 안정성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.	-
	가설 2-3	CEO의지와 경영성과의 안정성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.	기각
	가설 2-4	사전신용조사와 경영성과의 안정성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.	기각
	가설 2-5	교육과 경영성과의 수익성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설 2-6	내부통제정도와 경영성과의 수익성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.	-
	가설 2-7	CEO의지와 경영성과의 수익성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설 2-8	사전신용조사와 경영성과의 수익성 관계에서 컨설팅 수진여부는 조절적 영향을 미칠 것이다.	-

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

본 연구는 소기업 및 소상공인의 기업을 대상으로 채권관리시스템에 대한 요인의 구성요소를 살펴보고 소기업 및 소상공인의 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지의 인과관계를 밝혀낸 후 이러한 역량을 높이기 위해 채권관리 컨설팅 수진여부가 어떠한 조절효과가 나타나는지를 규명하기 위하여 연구하게 되었다. 이를 위해 채권시스템의 요인을 구분하여 경영성과와의 관계를 인과관계를 분석하고, 그 분석된 결과를 검증은 통하여 채권관리 컨설팅 수진여부로 조절효과분석을 실시하였다.

본 연구의 방법은 문헌연구와 설문조사를 병행하여 사용하였다. 먼저 문헌연구에서는 국내외 학술지와 전문잡지, 단행본 책, 정기간행물, 연구보고서 등을 이용하였다. 아울러, 연구의 목적을 달성하기 위하여 소기업 및 소상공인을 대상으로 직접 방문 및 온라인을 통하여 설문을 실시하였으며, 이를 토대로 타당성과 신뢰성을 분석하여 측정변수의 신뢰성과 타당성을 높이고자 하였다. 본 연구는 연구표본의 일반적 특성을 파악하기 위한 빈도분석, 기술통계량분석, 각 척도의 신뢰성 및 타당성 검증을 위한 탐색적 요인분석, 상관관계분석, 다중회귀분석, 조절회귀분석을 SPSS 19.0 통계프로그램을 활용하여 분석을 통하여 가설검증 및 그 결과를 요약하고 평가하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 다중회귀분석에서는 채권관리시스템 요인을 교육, 내부통제정도, CEO의 지, 사전신용조사로 구분하여 측정하였으며, 경영성과는 안정성과 수익성 측면에서 측정하였다. 먼저, 경영성과의 안정성 측면에서 볼 때 채권관리시스템 요인인 CEO의지와 사전신용조사는 경영성과의 안정성에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 반면에 채권관리시스템 요인의 교육과 내부통제정도는 경영성과의 안정성에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 경영성과의 수익성 측면에서 볼 때 채권관리시스템 요인의 교육과 CEO의지는 경영성과의 수익성에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것

으로 나타났으며, 반면에 채권관리시스템 요인의 내부통제정도와 사전신용조사는 경영성과의 수익성에 영향을 미치지 않는 것으로 각각 분석되었다.

둘째, 조절회귀분석 결과를 보면 컨설팅 수진여부가 채권관리시스템의 요인과 경영성과의 안정성 및 수익성에 조절적으로 영향을 미치는지를 검증한 결과, 안정성 측면에서 컨설팅 수진여부는 CEO의지와 사전신용조사가 경영성과의 안정성관계에 조절효과를 하지 못하는 것으로 분석되었다. 반면에 수익성 측면에서 컨설팅 수진여부는 교육과 CEO의지가 경영성과의 수익성관계에 미치는 영향을 조절하는 것으로 분석되었다.

셋째, 다중회귀분석과 조절회귀분석을 종합해서 보면 소기업 및 소상공인에게 CEO역할과 교육, 컨설팅이 중요하다는 것을 알 수 있다. CEO의지가 다중회귀분석에서 경영성과의 안정성과 수익성 둘 다 영향을 미치고 있다. 교육의 기회, 중요성, 실시 등은 다중회귀분석에서 교육이 경영성과의 수익성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. CEO의지나 교육의 필요성 이외에도 경영성과의 수익성을 높이기 위해서는 채권관리 컨설팅이 필요한 것으로 나타났다. 반면에 사전신용조사는 다중회귀분석에서 경영성과의 안정성에 영향을 미치나 조절회귀분석에서 조절효과는 무의미하게 나타났지만 이는 컨설팅 수진에 의한 효과보다 기업의 내부적으로 체계적인 신용평가 구축과 사전신용조사 실행으로 채권관리의 역량을 높이는 방향으로 지향해야 한다는 의미로 분석된다.

제 2 절 연구의 시사점 및 정책적 함의

이상의 연구결과를 바탕으로 소기업 및 소상공인의 경영성과를 향상을 위한 시사점을 요약해보면 다음과 같다.

첫째, 기업내부인 수진기업 측면에서 보면, 사전적 채권관리를 위해서 사전신용조사관리, 계약체결관리, 거래처의 한도평가 관리 등을 위하여 체계적인 교육과 업무매뉴얼이 필요하다.

둘째, 사후적 채권관리를 위해 담보관리, 채권보전 조치관리, 회수관리, 소송 및 경매관리, 소멸시효 관리 등을 위하여 내부관리 시스템 즉, 전담인력이나 전담부서, 규정 등이 필요하다.

셋째, 컨설팅 수진을 위해서 수진기업의 내부특성을 감안하여 채권관리 컨설팅 사전정 시 브랜드나 규모, 실적보다는 해당분야의 컨설팅 범위와 목표, 문제해결과 수행능력 등을 구체적으로 평가하는 전문성 측면을 고려가 필요하다.

소기업 및 소상공인 경영성과는 우리나라의 전체 기업체 수나 종업원 수의 비중으로 볼 때 국민경제의 성과로 직접적으로 긍정적인 방향으로 영향을 미치므로 정책적 대안을 마련할 필요가 있다. 소기업 및 소상공인의 경영성과를 위해서는 소기업 및 소상공인의 자체적인 노력과, 소기업 및 소상공인을 대상으로 하는 주요정책 수립과 집행에 있어서 채권관리교육, CEO의지, 사전신용조사가 무척 중요함을 시사한다. 이와 관련하여 소기업 및 소상공인의 경영성과를 향상시킬 수 있는 정책적 함의를 다음과 같이 정리 할 수 있다.

첫째, 소기업 및 소상공인의 채권관리교육을 향상시킬 수 있는 정책적 대안을 마련할 필요가 있다. 즉, 소기업 및 소상공인이 채권관리교육 향상을 위해 지속적인 지원정책과 그러한 교육을 효율적으로 지원하기 위해서는 지원시스템의 개발 및 구축의 필요성이 제기된다.

둘째, 소기업 및 소상공인에 대한 정책적 지원은 주로 자금적인 측면과 세제혜택 지원 등에 집중되어 있는데, 이러한 정책적 지원은 소기업 및 소상공인의 단기적인 경영성과로는 작용할 수는 있으나, 장기적인 경영성과로는 영향 미미함으로 정책적 지원에 대한 내용을 정책자금의 지원뿐만이 아니라 현재 정부주도 경영컨설팅중의 한 분야로 채권관리 컨설팅을 선정할 필요성이 제기된다.

제 3 절 연구의 한계 및 방향성

본 연구는 소기업 및 소상공인의 기업을 대상으로 채권관리시스템에 대한 요인의 구성요소를 살펴보고 소기업 및 소상공인의 경영성과에 미치는 영향과 컨설팅 수진여부에 따라 조절효과가 있는지에 대하여 살펴보았으나 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구를 수행하기 위해 중소기업 중에서도 소기업 및 소상공인을 모집 단으로 하였다. 다양한 규모별, 업종분류보다는 제한적인 규모별, 업종별을 선택하여 세분화된 연구를 시도했다면 다른 결과가 도출될 수도 있는 한계를 지니고 있다.

둘째, 채권관리에 대한 선행연구가 활발하게 이루어지지 못하여 채권관리의 이론적 근거가 명확하지 못하고 통계적으로 검증에 의한 사례와 실증연구가 부족한 한계가 있다.

따라서 이상과 같은 관점에서 향후 연구방향에 대하여 제안하고자 한다.

첫째, 소기업 및 소상공인의 채권관리 핵심역량요인들을 추가적으로 찾아내어 각각 차이에 대한 요인연구와 컨설팅의 경영성과에 대한 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 채권관리시스템 기반이 제대로 구축이 되어 있으면 경영성과가 높을 것이며, 특히 CEO의지와 교육이 경영성과의 수익성에 영향을 미침을 밝히고 있다. 하지만 본 연구에서 채권관리컨설팅 수진여부가 채권관리시스템 요인과 경영성과의 안정성에는 조절효과가 보이지 않고 있다. 따라서 후속적인 연구로는 컨설팅 수진여부가 채권관리시스템요인과 경영성과의 안정성에 대한 정(+)의 조절효과 연구를 기대해 본다.

이와 같은 한계에도 불구하고 본 연구는 기업의 규모가 낮은 소기업과 소상공인 위주와 컨설팅 수진여부를 통하여 통계적으로 검정을 시도하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있을 것이다. 또한, 정부의 중소기업 컨설팅 지원 사업에 대한 정책적 방향성 검토에 필요한 기초를 제공하였다는 점에서 부족하나마 참고가 될 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

1. 국내 참고문헌

- 구정대. (2009). 「기업의 핵심역량과 비재무적 및 재무적 경영성과간의 관계」, 『대한관광경영학회 관광연구』, 제23권 제4호
- 국무총리실. (2013), 『민생경제 소상공인 자영업자 및 전통시장의 활력 회복』, 국무총리실
- 김기홍·조인함. (2011), 『경영학 개론』, 한울출판사
- 김동아. (2000), 「효율적 채권관리 방안에 관한 연구」, 한양대학교 대학원 석사학위논문
- 김소정. (2012), 「경영컨설팅 서비스품질과 고객충성도 관계에서 관계몰입의 조절효과에 관한 연구」, 금오공과대학교 컨설팅 대학원
- 김수환. (2005), 『중소기업 소유구조가 경영성과 및 기업가치에 미치는 영향』, 중소기업 연구원
- 김순태. (2013), 「소상공인특성과 정부지원정책 요인이 사업전략 및 경영성과에 미치는 영향」, 충북대학교 대학원 박사학위논문
- 김우중. (2013), 「소기업가의 창업가정신, 시장지향성, 목표지향성이 기업성과에 미치는 영향」, 중앙대학교 산업·창업경영대학원 박사학위논문
- 김정교·조용언·이정란·이성희·반혜정. 『IFRS 중급회계』, 도서출판 청람삼일
- 회계법인. (2012), 『일반기업회계기준 및 재무회계』, 삼일인포마인
- 김진수. (2012), 「중기업과 소기업의 경영특성과 성과결정요인 비교에 관한 연구」, 경운대학교 산업정보대학원 박사학위논문
- 김준호. (2012), 『민법강의』, 법문사
- 김창수. (2011), 『경영정보시스템』, 법문사
- 김철중. (2010), 『재무분석』 한국금융연수원
- 김후진. (2014), 「경영컨설팅서비스와 경영컨설턴트의 역량이 경영성과에 미치는 영향」, 창원대학교 대학원 박사학위논문

- 민경세·길병호. (2009), 「소기업특성과 기업성과 간의 관계분석을 통한 창업 소기업 활성화 방안연구」, 『산업경제연구소』, 제22권 제2호
- 박동수. (2000), 「창업 소상공인 개인특성과 사업성과의 관련성」, 한국산업 경영학회 발표논문집
- 박성덕. (2013), 「소상공인의 경영자특성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 한성대학교 박사학위논문
- 박춘엽. (2009), 「소기업 소상공인 경쟁력 강화 무엇이 문제인가?」, 소기업 소상공인 경쟁력강화 포럼(2)
- 배성률. (2007), 「부실채권의 정리가 기업가치에 미치는 영향」, 경희대학교 대학원 석사학위논문
- 배용섭, (2013), 「경영컨설팅 성과에 미치는 컨설턴트의 역량에 관한 실증연구」, 단국대학교 박사학위논문
- 빈봉식·박정기. (2002), 「소상공인 창업의 성공요인에 관한 실증적 연구」, 『중소기업연구』, 제24권, 제3호
- 삼일회계법인. (2012), 『일반기업회계기준 및 재무회계』, 삼일인포마인
- 서근하·윤성욱 (2002), 「소상공인 창업성공 결정요인과 성과향상을 위한 탐색적 연구」, 동아대학교 경영대학 경영연구
- 소상공인진흥원. (2005,2007,2010,2011,2012) 『소상공인 컨설팅 성과측정 연구』, 소상공인진흥원
- 송상호. (2005), 「중소기업에서 지식경영 결정요인이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구」, 『지식 경영연구』, 제6권2호
- 송지준. (2014), 『통계분석방법』, 21세기사
- 신건권. (2013), 『Amos 20 통계분석 따라하기』, 도서출판 청람
- 신상복(2012) 「경영컨설팅 서비스품질이 고객 만족도에 미치는 영향에 관한 연구」, 동명대학교 대학원 박사학위논문
- 안영일. (2005), 『채권관리실무 I』, (주)신한M&B
- 안주엽. (2005), 「소상공업 활성화를 위한 소상공인지원기관 강화방안」, 『소상공업 활성화 정책토론』, 전국소상공업도우미협의회
- 오시정. (2005), 『채권계약관리 I』, (주)신한M&B

- 유세준·임동환 (2001), 『중소기업의 이해』, 법문사, 서울
- 이남주. (2011), 「소상공인의 경영성과 결정요인에 관한 연구」, 동아대학교 대학원 박사학위논문
- 이대연. (1996), 「금융산업의 부실채권 정리에 관한 연구」, 경희대학교 대학원박사학위논문
- 이의준(1999), 『컨설팅, 컨설턴트』, 이문사
- 이일현. (2014), 『Easyflow 회귀분석』 한나래출판사
- 이정우·윤정인·박준기 (2011), 「소기업 정보시스템의 성공적 도입에 영향을 미치는 요인들에 관한 실증 연구」, 『기업정신과 벤처연구』, 14(2)
- 이진욱. (2013), 「DEA를 이용한 소상공인 자금지원사업의 효율성분석 및 개선 방안 도출에 관한 연구」, 건국대학교 대학원 박사학위논문
- 이학중. (2012), 『전략적 인적자원관리』, 오래
- 임성호·박진영. (2008), 「제조기업 내부 서비스품질이 경영성과에 미치는 영향에 관한연구」, 『서비스경영학회지』, 제9권제1호
- 전기수. (2009), 「중소벤처기업 경영컨설팅이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증연구」, 건국대학교 대학원 박사학위논문
- 전성천. (2010), 「중소기업 컨설팅지원사업의 성과제고를 위한 개선방안에 대한 연구」, 한성대학교 대학원 석사학위논문
- 정재룡. (2004), 「부실채권정리를 위한 법적기반에 관한 연구」, 서울대학교 대학원 박사학위논문
- 정태룡. (2014), 「경영컨설팅요인이 기업의 혁신활동과 경영성과에 미치는 영향에 관한연구」, 영남대학교 대학원 박사학위논문
- 정주태. (2011), 「유통 의류매장 관리자의 변혁적 리더십과 직원의 직무만족 및 경영성과의 관계」, 경희대학교 테크노 경영대학원 석사학위논문
- 정준. (2008), 「소상공인의 성공경영에 관한 분석」, 충남대학교 경영대학원 충남대학교 경영대학원 석사논문
- 정천실. (2008), 「신용카드 채권관리전략에 대한 연구」, 단국대학교대학원 석사학위논문
- 정현호. (2009), 『권관리실무』, 영화조세통람

- 정현호. (2013), 「중소벤처기업의 수익성 향상을 위한 채권관리 방안에 관한 연구」, 건국대학교 대학원 박사학위논문
- 조덕희 (2011), 『영세소기업 편중 현상의 원인과 시사점: 제조업 종사자 ,규모별 사업체 분포를 중심으로』, 산업연구원
- 주원식. (2014), 「소상공인의 소셜커머스 활용역량이 경영성과에 미치는 영향」,경성대학교 대학원 박사학위논문
- 중소기업청. (1998), 『소규모기업의 육성방안 연구』, 중소기업청
- 중소기업청. (2011a), 『2011년 중소기업 실태조사 결과』, 중소기업청
- 중소기업청. (2011b), 『중소기업관련 통계』, 중소기업청
- 중소기업청·사단법인 벤처기업협회. (2011c), 『2011년 벤처기업 정밀실태조사』, 중소기업청
- 중소기업청. (2012), 『국내외 중소기업현황』, 중소기업청
- 채갑석. (2014), 「소상공인의 기업가정신과 사회적자본이 마케팅성과에 미치는 영향」, 청주대학교 대학원 박사학위논문
- 최동락. (2012), 「정부의 소상공인 지원프로그램이 소상공인 경영성과에 미치는 영향연구」, 부산대학교 대학원 박사학위논문
- 최철호. (2006), 「관광호텔 내부서비스 품질이 내부 고객만족과 조직성과에 미치는 영향」, 강원대학교 대학원 박사학위논문
- 최흥식. (2011). 「채권관리와 회수」, 새로운 제안
- 한국은행. (2011), 『국내은행의 부실채권 현황』, 한국은행
- 황동룡. (2011), 『채권관리매뉴얼』, (주)한국경영법무연구소
- 황보운. (2011), 「소상공인 외식서비스업체의 경영성과 요인에 관한 연구」, 『벤처창업연구』, 제6권, 제2호

2. 해외 참고문헌

- Baron, R. M. and D. A. Kenny (1986) 『The Moderator–Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations』 *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6 1986
- Gupta, Y. P. and T. M. Somers (1996), Business Strategy, Manufacturing Flexibility, and Organizational Performance Relationships: *A path Analysis Approach, Production and Operations Management*, 5(3)
- Ittner, C. D. and Larcker, D.F. (1998), 『Innovations in performance measurement: Trends and research implications』, *Journal of Management Accounting Research*, (4)

3. 기타 참고문헌

법제처 국가법령정보센터	www.law.go.kr
사단법인 벤처기업협회	www.venture.or.kr
중소기업청	www.smba.go.kr
한국민족문화대백과	encykorea.aks.ac.kr

부 록 : 설 문 지

채권관리시스템 요인이 소기업 및 소상공인의 경영성과에 미치는
영향에 관한 설문
-컨설팅 조절효과를 중심으로-

안녕하십니까?

귀중한 시간을 내어 주셔서 대단히 감사드립니다.

저는 한성대학교 지식서비스&컨설팅 대학원에서 공부하는 이종갑입니다.

본 설문 조사는 소기업 및 소상공인의 채권관리시스템이 경영성과에 미치는 영향과 컨설팅 수진경험이 어떠한 조절효과가 나타나는지를 살펴보기 위하여 설문을 실시하게 되었습니다.

본 설문조사는 학술적인 통계분석 목적으로만 사용되며, 신상에 관련된 사항은 통계법 제 13조(비밀의 보호 등)에 의하여 일체 비밀이 보장이 됩니다.

응답해 주신 내용은 연구의 소중한 자료로 활용될 것입니다.

번거롭고 바쁘시더라도 귀하께서 가지고 계신 평소의 생각과 경험을 솔직하게 답변해 주시기를 부탁드립니다.

다시 한 번 설문응답에 진심으로 감사드립니다.

2015년 3월

지도교수 : 유연우

연구자 : 이종갑

문의 : sunbe0710@naver.com

I. 채권관리시스템과 관련된 내용입니다.

아래의 설문에 대하여 귀하가 생각하는 가장 가까운 곳에 (✓)표시를 해 주세요

1. 다음은 귀사의 채권관리 교육에 관한 질문입니다.

*채권관리: 기업의 주된 정상적인 활동에서 발생하는 매출채권(외상매출금, 받을 어음 등)을 효율적으로 관리하는 것을 말한다.

No	설문 문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	우리 회사는 자체적으로 채권관리 교육을 실시한다?	①	②	③	④	⑤
2	우리 회사는 채권관리 교육을 중요성을 인지하고 있다?	①	②	③	④	⑤
3	우리 회사는 관리 사원에게 채권관리 교육을 필수적으로 시행하고 있다?	①	②	③	④	⑤
4	우리 회사는 채권관리 교육의 기회를 정기적으로 설정되어 있다?	①	②	③	④	⑤
5	우리 회사는 채권관리 교육을 원하는 사람은 누구에게나 기회를 제공한다?	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 귀사의 내부통제 정도에 관한 질문입니다.

No	설문 문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	우리 회사는 채권관리 전문인력이 있다?	①	②	③	④	⑤
2	우리 회사의 채권관리 전문인력은 본 업무에만 담당한다?	①	②	③	④	⑤
3	우리 회사는 채권관리 규정은 잘 정비되어 있다?	①	②	③	④	⑤
4	우리 회사는 채권관리 전담부서가 만형사상의 소송을 직접 진행한다?	①	②	③	④	⑤
5	우리 회사는 채권관리 전담부서가 강제집행을 통해 부실채권을 직접 회수한다?	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 귀사의 CEO의지에 관한 질문입니다.

No	설문 문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 회사 CEO는 채권관리에 대해 관심을 가지고 있다?	①	②	③	④	⑤
2	우리 회사 CEO는 채권관리에 대해 중요성을 인식하고 있다?	①	②	③	④	⑤
3	우리 회사 CEO는 채권관리에 대해 지원을 하고 있다?	①	②	③	④	⑤
4	우리 회사 CEO는 부실채권 발생 시 적극적으로 대처하려고 한다?	①	②	③	④	⑤
5	우리 회사 CEO는 부실채권 발생 시 직접 업무 수행을 하려고 한다?	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 귀사의 사전 신용조사에 관한 질문입니다.

No	설문 문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 회사는 계약체결 시 사전 신용조사를 가동한다?	①	②	③	④	⑤
2	우리 회사는 계약체결 시 사전 신용조사를 가지고 체계적으로 평가한다?	①	②	③	④	⑤
3	우리 회사는 계약체결 시 사전 신용조사 이용시 평가능력은 양호한 편이다?	①	②	③	④	⑤
4	우리 회사는 계약체결 시 사전 신용조사는 자체적으로 운용한다?	①	②	③	④	⑤
5	우리 회사는 계약체결 시 사전 신용조사시스템이 부실채권 예방에 기여를 한다?	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀사의 컨설팅 수진에 관련된 내용입니다.

아래의 설문에 대하여 귀하가 생각하는 가장 가까운 곳에 (✓)표시를 해 주세요

다음은 귀사의 채권관리 컨설팅에 관한 질문입니다.

No	설문 문항	있다	없다
1	우리 회사는 채권관리 컨설팅 수진경험이 있다?	①	②

Ⅲ. 다음은 경영성과와 관련된 내용입니다.

아래의 설문에 대하여 귀하가 생각하는 가장 가까운 곳에 (✓)표시를 해 주세요

1. 다음은 귀사의 경영성과 중 안정성에 관한 질문입니다.

No	설문 문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 회사의 재무구조는 건전한 편이다?	①	②	③	④	⑤
2	우리 회사의 유동자산 안정성은 높은 편이다?	①	②	③	④	⑤
3	우리 회사의 유동자산 안정성은 기존보다 좋아 지는 추세이다?	①	②	③	④	⑤
4	우리 회사의 매출채권회전율은 양호한 편이다?	①	②	③	④	⑤
5	우리 회사의 유동자산 안정성은 동종업계에 비 해서 높은 편이다?	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 귀사의 경영성과의 수익성에 관한 질문입니다.

No	항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 회사의 수익성은 높은 편이다?	①	②	③	④	⑤
2	우리 회사의 수익성은 기존보다 좋아지는 추세 이다?	①	②	③	④	⑤
3	우리 회사는 수익성을 극대화하기 위해 채권관 리를 중요시 하는 편이다?	①	②	③	④	⑤
4	우리 회사의 수익성을 높이기 위해 부실채권 회 수에 집중하는 편이다?	①	②	③	④	⑤

5	우리 회사의 수익성은 동종업계에 비해서 높은 편이다?	①	②	③	④	⑤
---	-------------------------------	---	---	---	---	---

※ 다음은 인구통계학적인 일반적인 설문입니다.

<p>1. 귀사의 주된 업종은?</p> <p>① 농업/임업/어업/광업 () ② 제조업 () ③ 건설업 ()</p> <p>④ 도소매/유통업/운수업 () ⑤ 서비스업 () ⑥ 기타 ()</p>
<p>2. 귀사의 규모는?</p> <p>① 소상공인 () ② 소기업 ()</p>
<p>3. 귀사의 최근년도 매출규모는?</p> <p>① 10억 원 미만 () ② 10억 원~20억 원 미만 () ③ 20억 원~30억 원 미만 ()</p> <p>④ 30억 원~50억 원 미만 () ⑤ 50억 원~100억 원 미만 () ⑥ 100억 원 이상 ()</p>
<p>4. 귀사의 주 납입 자본금은?</p> <p>① 1천만 원 미만 () ② 1천만 원~5천만 원 미만 () ③ 5천만 원~1억 원 미만 ()</p> <p>④ 1억 원~5억 원 미만 () ⑤ 5억 원 이상 ()</p>
<p>5. 귀사의 종업원 수는?</p> <p>① 5명 미만 () ② 5명~10명 미만 () ③ 10명~20명 미만 ()</p> <p>④ 20명~30명 미만 () ⑤ 30명~50명 미만 ()</p>
<p>6. 귀하의 직위는?</p> <p>① 최고 경영자 () ② 임원 () ③ 부서 책임자 ()</p> <p>④ 부서 담당자 () ⑤ 기타 ()</p>
<p>7. 귀하의 학력은?</p> <p>① 고졸이하 () ② 고졸 () ③ 전문대졸 ()</p> <p>④ 대졸 () ⑤ 대학원졸 : 석사 (), 박사 ()</p>
<p>8. 귀하의 소속부서 또는 업무분야는?</p> <p>① 최고경영자/임원 () ② 재무 분야 () ③ 마케팅 분야 ()</p> <p>④ 인사/노무분야 () ⑤ 생산 분야 () ⑥ 연구/개발 분야 ()</p>
<p>9. 귀하의 사업경력은?</p> <p>① 3년 미만 () ② 5년 미만 () ③ 7년 미만 ()</p> <p>④ 10년 미만 () ⑤ 10년 이상 ()</p>
<p>10. 귀하의 성별은 ? ① 남성 () ② 여성 ()</p>

※ 끝까지 설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.※

ABSTRACT

A Study of Receivables Management System Factors Relating to Impact on Business Performance of small sized enterprises and small business: Focused on Moderate Effect of Consulting

Lee, Jong-Gab

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service
Consulting

Hansung University

This study appears to know whether the receivables management consulting has moderate effect adjustment to increase these capabilities and look at the components of the factors uncovered a causal relationship between how the impact on the business performance of small sized enterprises and small business about the receivables management system to evaluate.

After the survey on small sized enterprises and small business practitioners, SPSS 19.0 program using frequency analysis, descriptive statistics analysis, factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, multiple regression analysis, moderate regression analysis was performed, research in summary, the results are as follows.

First, the multiple regression analysis was measured by separating the receivables management system factors as education, internal control extent, CEO commitment, prior credit investigation, financial performance is measured in terms of reliability and profitability. When viewed in terms of

stability of the financial performance of CEO commitment and pre-credit survey showed statistically significant influence of the positive (+) on the stability of the financial performance, the receivables management factors on the other hand, training and internal controls were analyzed degree that it does not have a statistically significant effect on the stability of the financial performance. When viewed in terms of profitability of the business performance of the CEO commitment and education factors showed statistically significant influence of the positive business performance in profitability, on the other hand, internal control system & credit check prior factors to each analysis were not to affect the profitability of the business performance.

Second, look at the moderate regression analysis, verifying the consulting effects in terms of the stability and profitability of financial performance, CEO commitment and pre-credit check analyzed that the consulting has not moderate effect on business performance. In terms of profitability, on the other hand, consulting was analyzed to moderate the impact on the profitability of the relationship between education and the CEO commitment.

Third, the multiple regression analysis and regression analysis adjusted overall look to small sized enterprises and small business, it can be seen that the importance of CEO commitment, education, consulting. The CEO commitment can affect both the stability and profitability of the business performance in the multiple regression analysis. Educational opportunities, importance, such conduct appeared to affect the profitability of the business and education in the multiple regression analysis. In order to increase the profitability of the necessity of education in addition to CEO commitment and business performance showed that require receivables management consulting.

On the other hand, the empirical analysis will have the following

implications.

First, in order to limit management and evaluation of suppliers and the pre-credit research management, contract management, systematic training and work manual is necessary.

Second, ex post collateral management for receivables management, receivables management conservation measures, that is, recovery management, litigation, and the auction management, internal control systems for aging destroyed management, dedicated staff or department, such provisions are necessary.

Third, given the internal characteristics of consulted company for receivables management consulting firm when selecting the brand or size, the results rather than considering the scope and objectives consultancy, troubleshooting and performance expertise to assess such aspects specifically in the field is required.

In summary, the policy implications are as follows.

First, there is a need to establish a policy alternatives to improve receivables management education of small sized enterprises and small business. In other words, small sized enterprises and small business is the need for the development and construction of the support system is raised to support the continued support of such education policies and receivables management education in order to improve efficiency.

Second, there is policy support for small sized enterprises and small business is primarily focused aspects such as funding and tax incentives support, political support, but these can act as a short-term business performance of small sized enterprises and small business is a long-term business performance is almost a direct impact it can be seen that it does not have. Therefore, the information on the political support of the policy fund, as well as the need to support receivables management consulting

chosen as one of the sectors of the government-led management consulting is raised.

The purpose of this study is to have the following limitations:

First, it was focused small sized enterprises and small business among small and middle sized enterprises to carry out this study. Limited in size, and by selecting the sector has a limit that may be a particular result obtained.

Second, there is little previous research on receivables management. There is a rationale for receivables management practices and empirical research is lacking due to the statistical limitations do not clearly proven.

In such a perspective, therefore, we propose directions for future research.

First, finding a receivables management core competency factors of small sized enterprises and small business need further study and research on the factors of business performance consulting for the difference

Second, this study revealed that if the debt-based building management system that is properly higher business performance. In particular, CEO's commitment and education affected the profitability of the business performance.

However, there is no moderating effect on the stability of the business performance management factors and receivables management consulting include in this study. Therefore looks forward to a subsequent research study of the moderating effect positive about the stability of factors and whether the receivables management consulting business performance.

Despite this limitation, this study has attempted to small sized enterprises and small businesses relationships with statistically proven consulting will be able to find the meaning in that.

In addition, it provides the foundation necessary for the review of the SME

policy direction of the government consulting services business, it is expected to be a reference.

【Key word】 Small sized enterprises, Small business, Receivables management, Receivables management system, Receivables management consulting, Business performance