

석 사 학 위 논 문

컨설턴트수행품질 및 정부지원품질이
컨설팅결과품질에 미치는 영향

- 중소기업대응품질의 매개효과를 중심으로 -

2015년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 종 창

석 사 학 위 논 문
지도교수 유연우

컨설턴트수행품질 및 정부지원품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향

- 중소기업대응품질의 매개효과를 중심으로 -

Impacts of Consultant Performance Quality and Government Support
Quality on Consulting Result Quality

-Focused on Mediating Effect of Small and Medium Enterprise Correspondence Quality-

2015년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 중 창

석사학위논문
지도교수 유연우

컨설턴트수행품질 및 정부지원품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향

- 중소기업대응품질의 매개효과를 중심으로 -

Impacts of Consultant Performance Quality and Government Support
Quality on Consulting Result Quality

-Focused on Mediating Effect of Small and Medium Enterprise Correspondence Quality-

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2015년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 중 창

이종창의 컨설팅학 석사학위논문을 인준함

2015년 6월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

국 문 초 록

컨설턴트수행품질 및 정부지원품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향

- 중소기업대응품질의 매개효과를 중심으로 -

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 종 창

중소기업은 2013년 말, 5인 이상 제조업 기준으로, 사업체수면에서 99.4%(117,969개), 종사자수면에서 77.8%(2,418,584)를 점유하여 국가경제에서 매우 중요한 위치를 차지하고 있음을 보여주고 있다. 그러나 생산액면에서는 47.6%(7,398,594억원), 부가가치면에서는 46.8%(2,235,637억원)를 차지하고 있어(중소기업청, 2015) 영세한 규모 및 낮은 생산성에 처해 있음을 알 수 있다. 정부는 이러한 문제를 해결하기 위하여 중소기업 컨설팅 지원 사업 및 상이한 기술과 제품을 활용한 기술·사업·시장의 확장 및 신기술·신사업·신시장의 창출을 위한 지원 등 다양한 정책을 지속적으로 전개해 오고 있다.

본 연구는 중소기업을 대상으로 한 정부지원컨설팅에 있어 컨설턴트수행품질 및 정부지원품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향관계 및 기업대응품질의 매개 작용 여부를 알아보고자 하였다. 보다 정확한 데이터 확보를 위하여 일반컨설팅과 정부지원컨설팅 모두를 경험한 중소기업을 대상으로 설문조사를 실시한 후, SPSS 19.0 및 AMOS 19.0 프로그램을 사용하여 빈도분석, 기술통계량분석, 요인분석, 신뢰도분석, 측정모형분석, 구조방정식모형분석 등을 실시하였으며, 연구결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 컨설턴트수행품질(자세, 전문성, 사후지원)은 기업대응품질(컨설팅 산

출물에 대한 이해도, 조직 구성원의 협조와 지원, 컨설팅 결과에 대한 경영자 실행 의지)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 정부지원품질(컨설팅범위, 컨설팅기간)은 기업대응품질에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 컨설턴트수행품질은 컨설팅결과품질(컨설팅목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅성과, 컨설팅결과물 품질, 컨설팅서비스완료수준)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 정부지원품질은 컨설팅결과품질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 기업대응품질은 컨설팅결과품질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 컨설턴트수행품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

일곱째, 정부지원품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과는 중소기업을 대상으로 하고 있는 정부지원 컨설팅 사업에 있어, 컨설턴트 육성과 역량 강화를 위한 시책의 입안 및 전개, 컨설팅 범위와 기간의 합리적인 설정 필요성 등 정책적 방향성을 제시하였다는 데 의의가 있다고 할 수 있다.

【주요어】 정부지원컨설팅, 컨설턴트수행품질, 정부지원품질, 기업대응품질, 컨설팅결과품질

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구 배경 및 목적	1
1.2 연구 범위 및 방법	3
II. 이론적 배경 및 선행연구	4
2.1 경영컨설팅	4
2.1.1 경영컨설팅의 개념	4
2.1.2 경영컨설팅의 활용과 프로세스	5
2.2 중소기업 및 컨설팅 지원 사업	9
2.2.1 중소기업기본법의 목적 및 중소기업자의 범위	9
2.2.2 우리나라의 중소기업 현황	12
2.2.3 중소기업 컨설팅 지원 사업 현황	12
2.3 컨설팅품질	17
2.4 선행연구	21
III. 연구 설계	24
3.1 연구 모형	24
3.2 연구 가설	26
3.2.1 컨설팅과정품질과 기업대응품질간의 관계	26
3.2.2 컨설팅과정품질과 컨설팅결과품질간의 관계	27
3.2.3 기업대응품질과 컨설팅결과품질간의 관계	28
3.2.4 기업대응품질의 매개효과	29
3.2.5 연구가설 요약	31
3.3 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성	32

3.3.1 변수의 조작적 정의	32
3.3.2 설문지 구성	32
3.4 자료 수집 및 분석	34
3.4.1 자료 수집	34
3.4.2 자료 분석	34
 IV. 연구결과	 35
4.1 기초통계분석	35
4.1.1 표본 특성	35
4.2 정부지원컨설팅의 결과품질 영향요인 분석	36
4.2.1 기술통계량분석	36
4.2.2 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석	36
4.2.3 측정모형분석	37
4.2.4 연구모형의 적합도 검정	45
4.2.5 기본가설 검정	46
4.2.6 매개효과 검정	48
4.2.7 가설검정 결과 요약	49
 V. 결론	 50
5.1 연구결과 및 시사점	50
5.2 연구의 한계 및 향후 방향성	52
 참고문헌	 53
부 록	62
ABSTRACT	66

표 목 차

〈표 2-01〉 경영컨설팅의 특성	5
〈표 2-02〉 주된 업종별 평균매출액등의 규모 기준	10
〈표 2-03〉 중소기업의 위상	12
〈표 2-04〉 컨설팅 지원 사업의 개요	12
〈표 2-05〉 서비스의 특징	17
〈표 2-06〉 서비스품질 요인과 평가항목	18
〈표 2-07〉 KS-SQI의 구성요소	19
〈표 2-08〉 컨설팅결과품질 관련 선행연구	21
〈표 3-01〉 선행연구와의 차별성	24
〈표 3-02〉 연구가설 요약	31
〈표 3-03〉 변수의 조작적 정의	32
〈표 3-04〉 설문지 구성	33
〈표 3-05〉 자료 수집	34
〈표 4-01〉 표본 특성	35
〈표 4-02〉 개별 측정변수의 기술통계량분석 결과	36
〈표 4-03〉 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석	37
〈표 4-04〉 측정모형 적합도 판단 기준	38
〈표 4-05〉 최초 측정모형 분석 결과	38
〈표 4-06〉 2차 측정모형 분석 결과	40
〈표 4-07〉 3차 측정모형 분석 결과	41
〈표 4-08〉 4차 측정모형 분석 결과	42
〈표 4-09〉 5차 측정모형 분석 결과	43
〈표 4-10〉 6차 (최종) 측정모형 분석 결과	44
〈표 4-11〉 구성개념간의 판별타당성 분석 결과	45
〈표 4-12〉 최초모형(최종모형)에 대한 적합도 분석 결과	46
〈표 4-13〉 기본가설 검정 결과	46
〈표 4-14〉 매개효과 검정 결과	48

〈표 4-15〉 가설검정 결과 요약	49
---------------------------	----

그림 목 차

〈그림 2-01〉 컨설팅의 활용목적, 활용방식, 활용분야	7
〈그림 2-02〉 컨설팅 프로세스	8
〈그림 2-03〉 진단 연계형 컨설팅 추진 체계	14
〈그림 2-04〉 수요자 선택형 컨설팅 추진 체계	15
〈그림 2-05〉 원스톱 창업지원 컨설팅 추진 체계	16
〈그림 3-01〉 연구모형	25
〈그림 4-01〉 기본가설 검증 결과	47

I. 서 론

1.1 연구 배경 및 목적

2013년 말, 5인 이상 제조업 기준으로, 중소기업은 전체 사업체수 면에서 99.4%(115,500개), 종사자수면에서 77.8%(2,418,584명), 생산액면에서 47.6%(7,398,594억원), 부가가치면에서 46.8%(2,235,637억원)를 차지하고 있는 것으로 집계되고 있다(중소기업청, 2015). 이는 국민경제에서 매우 중요한 위치를 차지하고 있음에도 불구하고 영세한 규모로서 낮은 생산성에 처해 있는 중소기업의 현실을 반영하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

기업경영은 인적·물적 요소 및 자본의 결합에 의하여 이루어지며 이러한 경영 자원들이 효과적이고 효율적으로 작용할 때 기업의 목표달성은 가능해진다(전기수, 2009). 그러나 모든 경영 자원을 기업 내부에 보유하는 것은 불가능할 뿐만 아니라 오히려 효율적이지 못할 수가 있다(Pfeffer & Salancik, 2003). McGonagle & Vella(2002)는 외부의 독립적이고 객관적인 관점에서 기업 경영을 바라보는 시각과 내부의 전체적인 관점에서 기업 경영을 바라보는 시각인 컨설팅이 절대적으로 필요하다고 하였다(하태호, 2012).

정부는 이러한 과제를 해결하기 위하여 컨설팅 산업의 기반조성, 중소기업 대상의 컨설팅 확산 정책, 상이한 기술과 제품의 활용을 통한 기술·사업·시장의 확장 및 신기술·신사업·신시장의 창출을 지원하기 위하여 다양한 정책을 지속적으로 추진해 오고 있다. 우리나라의 경우, 시장에 대한 정부역할은 영역별로 달라, 금융과 세제 등에 있어서는 조정자 역할을 하는 반면, 중소기업 지원정책에 있어서는 재화와 용역의 제공 역할, 시장의 개선 역할, 재분배의 역할을 통하여 참여자 또는 공급자 역할을 하고 있다(김상지, 2011). 이러한 중소기업 지원정책에 있어 정부는 다양한 시책을 입안하고 추진하는 등 체계를 갖추고는 있으나 효율성 및 정책에 대한 만족도는 높지 못한 편이다(조재룡, 2011). 특히, 정부의 중소기업 지원정책 중 컨설팅 관련 부분은 매우 미흡하며 인식수준도 낮아 최근에 들어서야 컨설팅을 별도의 서비스 영역으로

분류하였다(채준원, 2011).

경영컨설팅은 경험 및 전문지식을 활용하여 독립적인 시각에서 조언하는 것일 뿐 직접적으로 경영활동을 수행하는 것이 아니며, 기업의 경영성과는 보유자원의 유효 활용에 의하여 이루어지는 결과물이다. 따라서 중소기업의 경영자는 컨설팅의 개념, 목적, 프로세스 등에 대하여 명확하게 인식하고 수행하여야 함에도 불구하고, 일부 경영자들은 컨설턴트가 자신들의 모든 문제를 해결해 줄 것이라고 믿는 경향이 있다(전기수, 2009). 이러한 현상을 해결하기 위해서는 다각적인 측면에서의 정책적 대안 검토가 필요함에도 불구하고 중소기업 컨설팅 지원과 관련한 연구는 매우 제한적이다. 특히, 컨설턴트수행품질과 정부지원품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향 및 중소기업대응품질의 매개 작용 여부에 대해서는 명확한 결론이 도출되지 못하고 있는 상황이다.

이에 본 연구에서는 보다 정확한 데이터의 확보를 위하여 일반컨설팅과 정부지원컨설팅 모두를 경험한 중소기업을 대상으로 설문조사를 실시한 후, 정부지원 컨설팅에 있어 컨설턴트수행품질 및 정부지원품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향 및 중소기업대응품질의 매개 작용 여부를 알아보고자 하였다.

따라서 본 연구에서는 다음과 같은 구체적인 연구 목적을 달성하고자 하였다. 첫째, 선행연구와 문헌조사를 통하여 경영컨설팅의 개념과 중소기업 지원 정책, 컨설팅품질 등에 대한 체계를 정리하고자 하였다. 둘째, 컨설턴트수행품질, 정부지원품질이 기업대응품질과 컨설팅결과품질에 미치는 영향관계를 파악하고자 하였다. 셋째, 컨설턴트수행품질 및 정부지원품질과 컨설팅결과품질 간의 영향관계에서 기업대응품질의 매개 작용 여부를 확인하고자 하였다. 이러한 결과를 바탕으로 정부의 중소기업 컨설팅 지원 정책에 대한 시사점을 도출하고자 하였다.

1.2 연구 범위 및 방법

본 연구는 정부지원 컨설팅에 있어, 컨설턴트수행품질과 정부지원품질이 기업대응품질 및 컨설팅결과품질에 미치는 영향 및 컨설턴트수행품질 및 정부지원품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질의 매개 작용 여부를 확인해 보고자 선행연구 고찰 및 실증분석을 진행하였다.

연구목적을 달성하기 위하여 일반컨설팅과 정부지원컨설팅 모두를 경험한 중소기업을 대상으로, 일반사항, 컨설턴트수행품질, 정부지원품질, 기업대응품질, 컨설팅결과품질에 대한 설문조사를 실시하여 데이터를 수집하고, SPSS 19.0 및 AMOS 19.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 표본의 특성을 알아보기 위한 빈도 및 비율 분석과 측정변수에 대한 평균, 표준편차, 왜도, 첨도 등 기술통계량 분석을 실시하였다. 또한, 변수의 타당성과 신뢰성 검정을 위하여 요인분석과 Cronbach α 값을 이용하였으며, 측정모형분석, 구조방정식 모형분석을 실시하였다.

연구의 구성으로서 I 장에서는 연구 배경 및 목적 등을 서술하였으며, II 장의 이론적 배경 및 선행연구 고찰에서는 경영컨설팅의 개념, 중소기업 및 컨설팅 지원 사업, 컨설팅품질 관련 문헌 및 선행연구 조사 결과를 정리하였다. III 장의 연구 설계에서는 정부지원컨설팅에 있어서의 컨설턴트수행품질, 정부지원품질, 기업대응품질, 컨설팅결과품질간의 영향 관계에 대한 기본연구가설 및 매개효과에 대한 가설을 제시하였으며, IV 장의 연구 결과에서는 III 장에서 제시한 가설의 통계적 검정결과를 기술하였다. 마지막 V 장에서는 가설 검정결과와 분석 결과가 의미하는 시사점 및 본 연구의 한계를 기술하고 향후 연구방향에 대하여 제시하였다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 경영컨설팅

2.1.1 경영컨설팅의 개념

컨설팅의 사전적 의미는 전문지식을 가진 사람이 고객을 상대로 상담하고 도와주는 것을 말한다(국립국어원, 2015). 이러한 컨설팅에 대한 정의는 연구자 및 관련 기관에 따라 매우 다양하게 정의되고 있다. Steele(1975)은 과제 수행 자체에 대해서는 책임을 가지지 않은 컨설턴트가 과제를 수행하는 사람들에게 과제의 내용·구조·프로세스에 관하여 지원하는 것이라고 정의하였다. Greiner and Metzger(1983)는 특별한 훈련 과정을 거친 사람들이 계약을 체결한 후 객관적이고 독립적인 위치에서 고객의 경영 문제를 진단하고 분석하여 해결안을 제시하며, 해결안 실행에 대한 도움을 요청 받았을 때 이를 제공하는 어드바이스 서비스라고 하였으며(Kubr, 2012), Block(2011)은 조직 내의 문제에 대하여 계획하고 지원하며 조언하는 스태프들도 컨설턴트 역할을 수행하는 것으로 볼 수 있다고 하였다. International Council of Management Consulting Institutes(2015)는 컨설턴트가 보유하고 있는 지식·경험 등을 활용하여 조언과 전문지식 및 기술을 제공함으로써 조직이 가지고 있는 문제를 해결하고, 가치를 창출하며, 성장과 개선의 성과를 극대화할 수 있도록 지원하는 것이라고 하였으며, Institute of Management Consultants USA(2015)는 고객이 목표를 설정하고 달성할 수 있도록, 문제와 기회를 진단하여 해결방안을 제시하고, 해결방안의 실행을 지원하기 위하여 독립적이고 객관적인 조언을 하는 것이라고 하였다. The Institute of Consulting(2015)은 조직에게 전략·구조·관리·운영과 관련된 객관적인 조언과 지원을 하는 것이라고 하였으며, Kubr(2012)는 경영상의 문제를 해결하고, 새로운 기회를 발견하여 활용하며, 학습의 기회를 넓히고, 변화의 실행을 통하여 조직의 목적달성을 도와주는 프로페셔널 어드바이스 서비스라고 정의하였다. 한편, 국내 연

구로서 곽홍주·장영삼(2009)은 제공하는 서비스의 초점이 경영 의사결정자 지원에 맞추어져 있는 경우를 경영컨설팅이라고 하였으며, 중소기업청(2009)은 경영상의 문제 및 과제를 도출하여, 해결안을 제시하며, 해결안을 실행할 수 있도록 지원하는 것이라고 정의하였다. 2008년 개정 시행된 한국표준산업분류(KSIC 9차 개정)에서는 다른 사업체에게 사업상의 경영문제에 대하여 자문 및 지원하는 산업 활동으로 경영컨설팅업(71531)을 정의하고, 경영일반, 전략 수립, 특정부문의 경영, 시장관리, 생산관리, 재정관리, 인력관리 자문 등으로 분류하고 있다(통계청, 2015).

이상과 같이 경영컨설팅에 대하여 다양하게 정의하고 있으나, 크게 분류하면 기능적 관점의 정의와 전문직업적 서비스 관점의 정의로 구분할 수 있다. 기능적 관점은 컨설턴트를 지원하는 사람으로, 전문직업적 서비스 관점은 직업적인 특성을 강조한 시각이라고 할 수 있다(Kubr, 2012).

이러한 경영컨설팅은 전문성, 사업성, 고객지향성, 지속성, 환경대응성의 특징을 갖고 있으며 내용을 살펴보면 <표 2-01>과 같다.

〈표 2-01〉 경영컨설팅의 특징

특징	내용
전문성	컨설팅은 전문성이 있어야 함. 전문성 중에서도 문제해결능력이 매우 중요하며, 문제해결능력은 컨설팅 결과에 대한 신뢰성과 타당성을 결정하는 요인이 됨.
사업성	컨설턴트(컨설팅회사)는 사업을 유지하고 성장시켜야 하므로 컨설팅 서비스는 상품으로서 가치가 있어야 하며, 고객은 제공받은 컨설팅 서비스에 대하여 비용을 지불해야 함.
고객지향성	컨설팅 서비스의 가치를 극대화시켜 고객을 만족시켜야 함.
지속성	내·외부 환경변화에 적응하기 위해 지속적인 컨설팅이 이루어져야 함.
환경대응성	기업의 환경변화에 대응하여 계속적인 진화가 있어야 함.

출처 : 중소기업기술정보진흥원(2011). 컨설팅산업 현황 분석 및 활성화 방안연구. p.13,

연구자 일부 수정

2.1.2 경영컨설팅의 활용과 프로세스

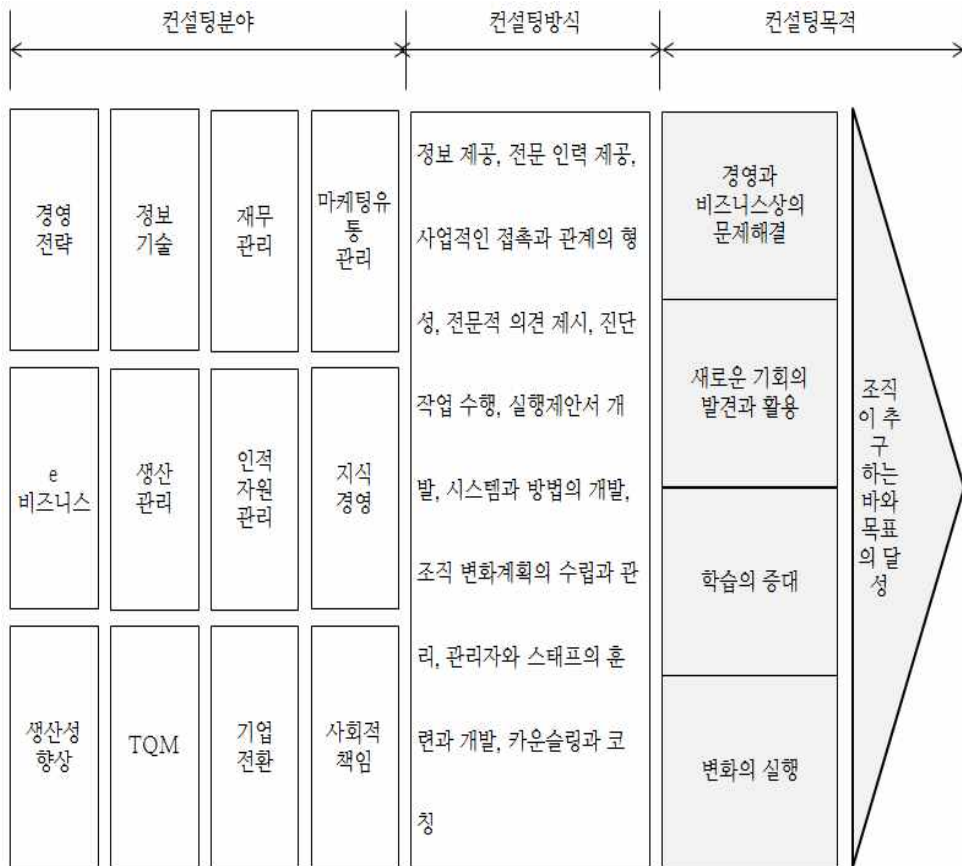
경영컨설팅의 목적은 관점에 따라 다양하게 정의될 수 있으나, 고객 관점에

있어서는 조직목표의 달성, 경영상의 문제해결, 기회의 발견과 활용, 학습의 증대, 변화의 실행 등 5가지를 들 수 있다. 고객이 목표로 하는 가치를 향상시키고, 고객이 추구하는 목표를 달성하기 위해서는 첫째, 문제를 진단하고 해결할 수 있는 전문적인 지원, 둘째, 조직을 혁신할 수 있는 정보 및 아이디어의 제공, 셋째, 조직원의 능력 향상에 필요한 학습의 지원, 넷째, 변화의 이해와 실천에 필요한 지원을 하여야 한다(Kubr, 2012).

경영컨설팅의 목적을 달성하기 위한 방법에는 정보 제공, 전문 인력 제공, 관계 형성, 전문적인 조언, 진단작업 수행, 제안서 개발, 시스템 및 방법 개발, 조직 변화계획 수립 및 실행, 조직원 훈련과 개발, 카운슬링 및 코치 등이 있다(Kubr, 2012).

컨설팅은 경영전략, 경영관리, 지식경영, 인적자원관리, 재무관리, 마케팅, e-비즈니스, 연구 및 제품개발, 생산관리, 정보기술, 생산성 향상, TQM, 사회적 책임, 기업전환 등 다양한 분야에서 활용되고 있다(Kubr, 2012: 한국경영기술지도사회, 2015).

이상과 같은 컨설팅의 활용목적, 활용방식, 활용분야에 대하여 정리하면 <그림 2-01>과 같다.

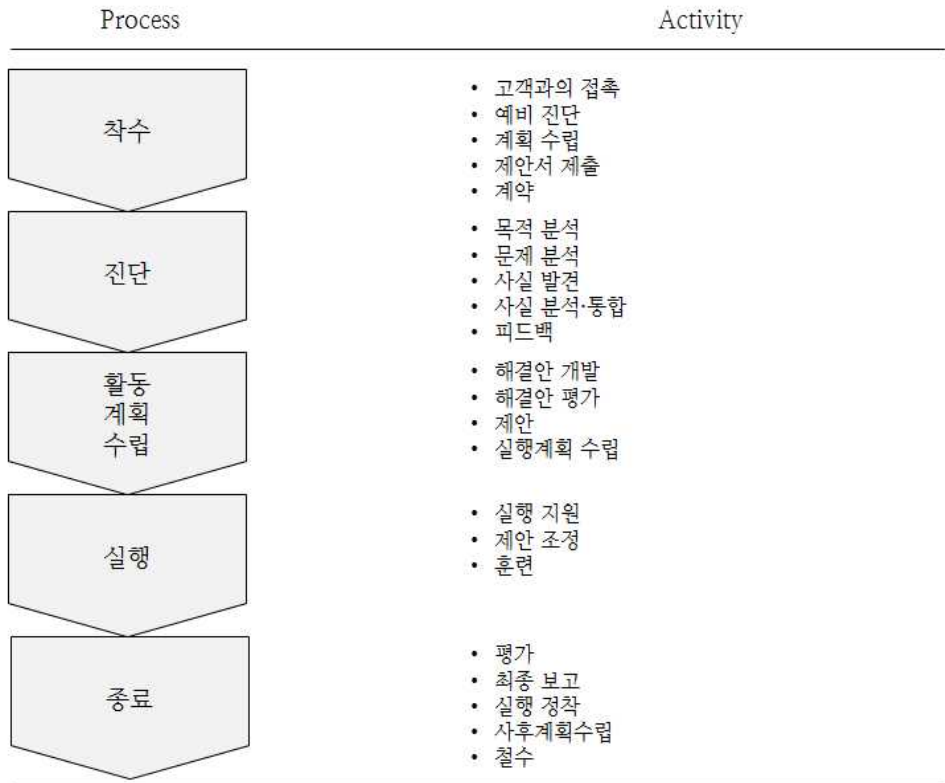


출처 : Kubr(2012), 연구자 재구성

〈그림 2-01〉 컨설팅의 활용목적, 활용방식, 활용분야

컨설팅이 시작되면 조직의 목표 달성 및 변화의 실현에 필요한 프로세스를 거치게 된다. 컨설팅 프로세스에는 고객과 컨설턴트간의 관계가 형성되고 작업이 시작되는 착수와 고객을 떠나는 종료가 있으며(Kubr, 2012), 두 시점간의 단계에 관해서는 매우 다양하게 제시되고 있다(Kolb & Frohman, 1970). Kurpius, Fuqua and Rozecki(1993)는 사전준비, 참여·문제에 대한 진단·계약, 정보 수집·문제 확정·목표 설정, 해결방안 추출·대안 선택, 평가, 종

료라는 6단계를 거친다고 하였으며, 조민호·설증웅(2009)은 컨설팅 프로세스를 착수, 진단, 실행계획 수립, 실행 및 종료의 4단계로 구분하고 컨설팅업무를 수행하는 모든 과정에서 변화관리와 프로젝트 관리가 가장 핵심적인 활동이라고 하였다. 한편, Kubr(2012)는 <그림 2-02>와 같이 착수, 진단, 활동계획 수립, 실행, 종료라는 5단계로 구성된다고 주장하였다.



출처 : Kubr(2012), 연구자 재구성

<그림 2-02> 컨설팅 프로세스

2.2 중소기업 및 컨설팅 지원 사업

2.2.1 중소기업기본법의 목적 및 중소기업자의 범위

중소기업기본법은 중소기업이 나아갈 방향과 중소기업을 육성하기 위한 시책의 기본적인 사항을 규정하여, 창의적이고 자주적인 중소기업의 성장을 지원하고, 나아가 산업 구조를 고도화하며 국민경제를 균형 있게 발전시키는 것을 목적으로 하고 있다(시행일 2015.2.3. 법률 제13157호, 일부개정, 법제처, 2015).

중소기업기본법(시행일 2015.2.3. 법률 제13157호)에서는 중소기업을 육성하기 위한 시책의 대상이 되는 중소기업자의 범위로서, 업종별로 매출액 또는 자산총액 등이 대통령령으로 정하는 기준에 맞고, 지분 소유나 출자 관계 등 소유와 경영의 실질적인 독립성이 대통령령으로 정하는 기준에 맞으며, 영리를 목적으로 사업을 하는 기업, 「사회적 기업 육성법」 제2조제1호에 따른 사회적 기업 중에서 대통령령으로 정하는 사회적 기업, 「협동조합 기본법」 제2조제1호에 따른 협동조합 중 대통령령으로 정하는 협동조합, 「협동조합 기본법」 제2조제2호에 따른 협동조합연합회 중 대통령령으로 정하는 협동조합연합회로 정하고 있다(법제처, 2015). 중소기업은 대통령령으로 정하는 구분기준에 따라 소기업과 중기업으로 구분하며, 중소기업이 그 규모의 확대 등으로 중소기업에 해당하지 아니하게 된 경우 그 사유가 발생한 연도의 다음 연도부터 3년간은 중소기업으로 본다. 다만, 중소기업 외의 기업과 합병하거나 그 밖에 대통령령으로 정하는 사유로 중소기업에 해당하지 아니하게 된 경우에는 그러하지 아니하며, 중소기업시책별 특성에 따라 특히 필요하다고 인정하면 「중소기업협동조합법」이나 그 밖의 법률에서 정하는 바에 따라 중소기업협동조합이나 그 밖의 법인·단체 등을 중소기업자로 할 수 있다고 정하고 있다.

한편, 「중소기업기본법」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 하고 있는 중소기업기본법 시행령(시행 2015.1.1. 대통령령 제25302호, 2014. 4. 14. 일부개정) 제3조에서는 <표 2-02>와 같이 해당 기

업이 영위하는 주된 업종과 해당 기업의 평균매출액 또는 연간매출액이 기준에 맞고, 자산총액이 5천억 원 미만이며, 소유와 경영의 실질적인 독립성이 기준에 맞는 기업을 중소기업의 범위로 정하고 있다(법제처, 2015).

〈표 2-02〉 주된 업종별 평균매출액등의 규모 기준

해당 기업의 주된 업종	분류기호	규모 기준
01. 의복, 의복액세서리 및 모피제품 제조업	C14	평균매출액 등 1,500억 원 이하
02. 가죽, 가방 및 신발 제조업	C15	
03. 펄프, 종이 및 종이제품 제조업	C17	
04. 1차 금속 제조업	C24	
05. 전기 장비 제조업	C28	
06. 가구 제조업	C32	
07. 농업, 임업 및 어업	A	평균매출액 등 1,000억 원 이하
08. 광업	B	
09. 식료품 제조업	C10	
10. 담배 제조업	C12	
11. 섬유제품 제조업(의복 제조업은 제외)	C13	
12. 목재 및 나무제품 제조업(가구 제조업은 제외)	C16	
13. 코크스, 연탄 및 석유정제품 제조업	C19	
14. 화학물질 및 화학제품 제조업(의약품 제조업은 제외)	C20	
15. 고무제품 및 플라스틱제품 제조업	C22	
16. 금속가공제품 제조업(기계 및 가구 제조업은 제외)	C25	
17. 전자부품, 컴퓨터, 영상, 음향 및 통신장비 제조업	C26	
18. 그 밖의 기계 및 장비 제조업	C29	
19. 자동차 및 트레일러 제조업	C30	
20. 그 밖의 운송장비 제조업	C31	

21. 전기, 가스, 증기 및 수도 사업	D	
22. 건설업	F	
23. 도매 및 소매업	G	
24. 음료 제조업	C11	
25. 인쇄 및 기록매체 복제업	C18	평균매출액 등 800억 원 이하
26. 의료용 물질 및 의약품 제조업	C21	
27. 비금속 광물제품 제조업	C23	
28. 의료, 정밀, 광학기기 및 시계 제조업	C27	
29. 그 밖의 제품 제조업	C33	
30. 하수·폐기물처리, 원료재생 및 환경복원업	E	
31. 운수업	H	
32. 출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업	J	
33. 전문, 과학 및 기술 서비스업	M	
34. 사업시설관리 및 사업지원 서비스업	N	평균매출액 등 600억 원 이하
35. 보건업 및 사회복지 서비스업	Q	
36. 예술, 스포츠 및 여가 관련 서비스업	R	
37. 수리 및 기타 개인 서비스업	S	
38. 숙박 및 음식점업	I	
39. 금융 및 보험업	K	평균매출액 등 400억 원 이하
40. 부동산업 및 임대업	L	
41. 교육 서비스업	P	

해당 기업의 주된 업종의 분류 및 분류기호 : 통계법 제22조에 따라 통계청장이 고시한
한국표준산업분류 기준

2.2.2 우리나라 중소기업의 현황

통계청 광업·제조업 조사에 의하면 <표 2-03>과 같이 2013년 말, 5인 이상 제조업체 기준으로, 사업체수면에서는 99.4%, 종사자수면에서는 77.8%를 차지하고 있으나, 생산액면에서는 47.6%, 부가가치면에서는 46.8%를 점유하고 있는 것으로 나타났다(중소기업청, 2015).

<표 2-03> 중소기업의 위상

구분		2010년	2011년	2012년	2013년
사업체수 (개)	전체	113,515	114,651	116,174	118,599
	중소기업 (비중,%)	112,897 (99.5)	114,020 (99.4)	115,500 (99.4)	117,969 (99.4)
종사자수 (명)	전체	2,968,460	3,030,441	3,095,327	3,106,133
	중소기업 (비중,%)	2,289,339 (77.1)	2,323,439 (76.7)	2,363,961 (76.4)	2,418,584 (77.8)
생산액 (억원)	전체	13,866,291	15,600,915	15,681,546	15,538,344
	중소기업 (비중,%)	6,514,106 (47.0)	7,264,432 (46.6)	7,171,505 (45.7)	7,398,594 (47.6)
부가가치 (억원)	전체	4,547,758	5,015,507	5,021,589	4,767,294
	중소기업 (비중,%)	2,157,359 (47.4)	2,373,824 (47.3)	2,392,607 (47.6)	2,235,637 (46.8)

출처 : 중소기업청(2015), 연구자 재구성

2.2.3 중소기업 컨설팅 지원 사업 현황

컨설팅 지원 사업은 중소기업의 특성에 맞는 맞춤형 컨설팅을 지원하여, 성장기·정체기 기업의 지속성장을 위한 근본체질 강화 및 글로벌 경쟁력 확보를 목적으로 하고 있으며, 컨설팅 지원 사업의 개요는 <표 2-04>와 같다(중소기업청, 2015).

<표 2-04> 컨설팅 지원 사업의 개요

지원체계	진단 연계형	수요자 선택형		
		지속성장	창업기업	원스톱 창업지원

목적	기업에 대한 사전 진단을 통해 기업 의 문제점을 파악하고 진단결과에 따라 맞춤형 컨설팅을 실시함으로 써 기업의 애로 사항을 해결 *해외전문가, 융합 컨설팅도 진단 연계형에 포함하여 운영	중소기업이 컨설팅 기관과 공동으로 컨 설팅이 필요한 분야를 진단하고 부족한 부분에 대한 컨설팅을 통해 기업의 애로 를 해소 *지속성장(업력 7년 이상), 창업기업(업 력 7년미만), 원스톱 창업지원(업력 7년 이하, 창업절차 대행)		
사업예산	57억 원	68억 원		
지원대상	업력·업종 제한 없음 중소기업 건강 또는 기업진단(사업 전환진단 포함)을 받은 기업 중 진 단 결과 '컨설팅 추천'을 받은 기업	업력 7년 이상 기업 (업종 제한 없음)	업력 7년 미만 기업 (업종 제한 없음)	예비 창업 자, 또는 업 력 7년 미 만 기업, 재 창업자
컨설팅 내용	경영·기술 전 분야(생산기술, R&D 사업화, 공장혁신, 원가·품질개선, 마 케팅, 재무·인사전략, 조직운영, 글로 벌 경영전략, 사업연속성 계획: 재 난대응), 환경경영 등 * 해외전문가, 융합컨설팅 포함	경영·기술 전 분야(생산기 술, R&D사업화, 공장혁 신, 원가·품질개선, 마케팅, 재무·인사전략, 조직운영, 글로벌 경영전략, 사업연 속성 계획: 재난대응), 환 경경영 등		사업타당성 분석, 사업 계획서 작 성, 창업절 차대행(법인 설립·전환), 창업공장설 립
지원조건	일반기업(최대 30백만 원, 과제 규 모에 따라 30~50% 지원), 창업기업 (최대 20백만 원, 65% 지원)	최대 30백만 원, 과제 규 모에 따라 30~50% 지 원	최대 20백 만 원, 65% 지원	원스톱 창업 지원(최대 8 백만 원, 65% 지원)
신청접수	연중수시	반기별		

출처 : 중소기업청(2015), 연구자 재구성

지원 절차는 ① 중소기업 사업신청(진단연계형의 경우, 건강진단 수진 선
행) → ② 적합성평가(대면평가, 진단연계형: 적합성평가, 지속성장컨설팅: 대
면평가, 창업기업컨설팅: 대면평가) → ③ 현장평가(진단연계형과 원스톱 창
업지원 과제는 현장평가 면제) → ④ 지원기업 선정 → ⑤ 협약체결 → ⑥
컨설팅 착수 → ⑦ 중간점검 → ⑧ 완료보고 → ⑨ 완료점검 및 최종평가 절
차를 거친다. 중소기업 당 1개 과제만 신청 가능하며, 공고일 현재 동일 사업
을 수행중인 기업은 신청대상에서 제외된다. 또한, 2015년도 컨설팅을 지원받
은 기업은 사업 신청마감일 기준으로 수행 중인 과제가 종료되어야 신청 가
능하며, 당해 연도 기 지원기업 또는 컨설팅 지원 사업을 5회 지원받은 기업,
원스톱 창업지원(중전 창업대행 포함)을 기 지원 받은 동일 창업자, 신청하고
자 하는 컨설팅 내용이 기 지원받은 컨설팅 내용과 유사·중복으로 판명된 경
우, 각종 인증·투자유치·정책자금·매뉴얼 및 지침서 작성·디자인 개발 의뢰·시

시스템 도입(구축) 등 용역성 서비스, 신청기업 또는 컨설팅기관(컨설턴트)이 허위로 수행계획서를 작성하는 경우, 기타 신청기업 또는 신청기업의 대표자가 국세 및 지방세 체납, 부도·화의·법정관리중이거나 금융 불량 거래처로 규제 중인 경우 등(단, 회생인가를 받은 기업, 중진공 등으로부터 재 창업자금을 지원받은 기업 등 정부·공공기관으로부터 재기지원 필요성을 인정받은 경우에는 지원가능)은 대상에서 제외된다(중소기업청, 2015).

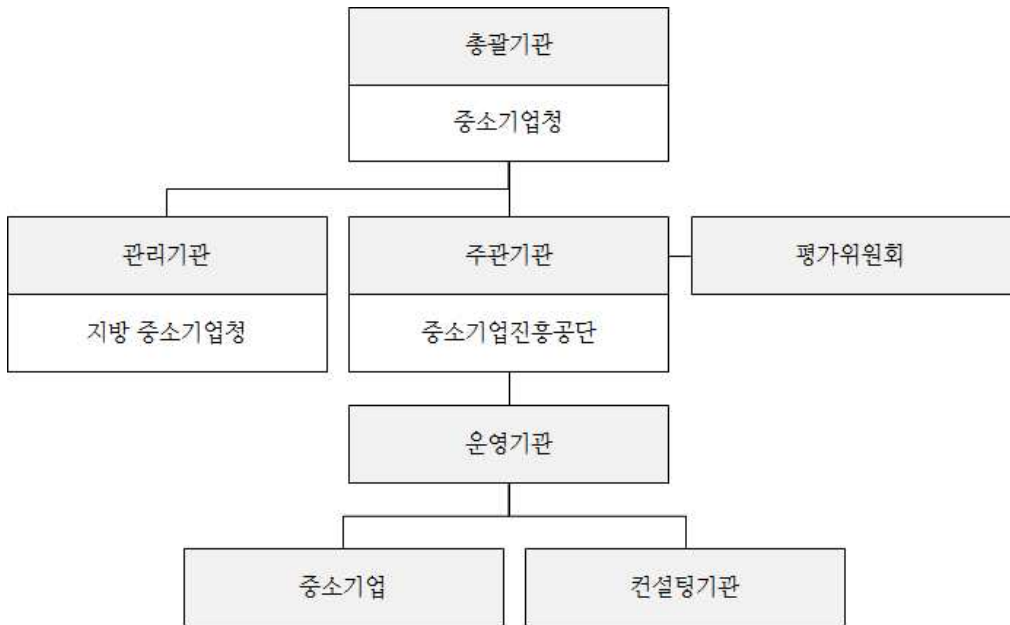
가점사항으로서 벤처기업, 기술혁신형(INNO-BIZ)기업, 수출유망중소기업, 여성기업, 경영혁신형(MAIN-BIZ)기업, 사회적기업, 싱글 PPM, 농공상융합기업, HACCP, GMP, IMS인증, 우수그린비즈 선정기업, PMS컨설팅 인증기업, 컨설팅대학원 재학생 및 졸업생 참여 과제(과제책임자 또는 과제 참여율 30%이상인 경우)는 2점, 장애인기업은 5점, 경영혁신 마일리지 적립기업의 경우 500마일리지당 1점의 가점을 인정한다.

추진체계는 중소기업청과 사업을 관리하는 관리기관, 주관기관으로 구성되며, 컨설팅 서비스를 제공받는 중소기업과 컨설팅 과제를 수행하는 컨설팅기관이 참여하게 된다. 추진체계는 과제형태에 따라 다르며 <그림 2-03>, <그림 2-04>, <그림 2-05>와 같다(중소기업청, 2015).



출처 : 중소기업청(2015), 연구자 재구성

〈그림 2-03〉 진단 연계형 컨설팅(국내전문가, 해외전문가) 추진 체계



출처 : 중소기업청(2015), 연구자 재구성

〈그림 2-04〉 수요자 선택형 컨설팅(지속성장·창업기업) 추진 체계



출처 : 중소기업청(2015), 연구자 재구성

〈그림 2-05〉 윈스톱 창업지원 컨설팅 추진 체계

2.3 컨설팅품질

컨설팅은 경영상의 문제를 해결하고, 새로운 기회를 발견하여 활용하며, 학습의 기회를 넓히고, 변화의 실행을 통하여 조직의 목표달성을 지원하는 어드바이스 서비스이다(Kubr, 2012).

서비스란 고객 욕구나 편익의 충족을 위하여 제공되는 일련의 무형 활동 또는 성과로서 서비스를 제공하는 사람과 받는 사람간의 상호교류를 통하여 발생한다(최근영, 2012).

서비스는 <표 2-05>와 같이 일정한 형태가 없는 무형성, 생산과 소비가 동시에 발생하는 비분리성, 품질이 일정하지 않은 이질성, 재고로서 보유하지 못하는 소멸성 등의 특징을 가지고 있다(이유재·라선아, 2006).

<표 2-05> 서비스의 특징

특징	내용
무형성	·서비스의 형태를 보거나 만질 수 없음 ·서비스가 어떠한 것인지 상상하기 어려움
비분리성	·생산·구매·소비의 동시 발생 ·서비스 공급에 소비자가 참여 ·구입 전에 시험 사용이 불가능
이질성	·서비스 인도과정에 가변적 요소가 많아 품질이 균일하지 않음 ·변동성이 많아 규격화와 표준화가 곤란함
소멸성	·판매되지 않은 서비스는 소멸됨 ·재고로서 보관하기가 곤란함

출처 : 이유재·라선아(2006), 연구자 일부 수정

이러한 특성으로 인하여 서비스 품질을 실제적인 품질과 지각된 품질로 구분하고, 실제적인 품질보다는 지각된 품질을 중요시 하며, 소비자행동 분야에서의 서비스품질 관련 연구는 주로 지각된 품질의 개념을 활용하고 있다(이유재·라선아, 2003).

서비스품질의 측정을 위한 접근으로서는 SERVQUAL로 대별되는 PZB 관점과 2차원 모형으로 대별되는 Grönroos 관점으로 구분된다(이유재·이청림, 2014). PZB(1988)는 서비스품질 요인을 <표 2-06>과 같이 신뢰성, 유형성, 확신성, 공감성, 응답성 등 5개의 요인 및 22개의 평가 항목으로 분류하였다.

〈표 2-06〉 서비스품질 요인과 평가항목

요인	구성항목	평가항목
신뢰성	서비스를 정확하게 제공 할 수 있는 역량	•서비스 납기의 준수 •고객의 불만사항에 대한 대응 •회사에 대한 고객의 신뢰성 •약속 시간 내의 서비스 제공 •기록 및 유지의 정확성
유형성	물리시설, 설비, 직원 외모	•최신 장비의 보유 •우수한 물리적 외관 •단정하고 세련된 직원의 복장 •물리시설의 외관과 제공하는 서비스의 조화
확신성	직원의 지식 및 예절, 신뢰를 줄 수 있는 능력	•직원에 대한 믿음 •종업원의 업무처리에 대한 신뢰 •예의바른 직원 •원활한 업무수행을 위한 회사의 지원
공감성	고객에 대한 배려 및 개별적 관심	•고객 개개인을 향한 배려 •고객 개개인에 대한 관심 •고객의 요구 사항에 대한 파악 •고객의 관심 사항에 대한 파악 •영업시간의 편리성
응답성	신속한 서비스를 제공하려는 의지	•예측 가능한 서비스의 제공 시기 •신속한 서비스 •고객에 대한 헌신적인 서비스 •고객 요구에의 신속한 대응

출처 : Parasuraman & Zeithaml & Berry(1988), 연구자 재구성

Cronin and Talyor(1992)는 서비스품질을 성과라고 정의하고, PZB(1988)의 5개 요인 22개 평가 항목을 기반으로 하되, 기대는 측정하지 않고 성과만 측정하는 SERVPERF 모형을 제안하였다. Grönroos(1984)는 서비스품질을 과정품질과 결과품질로 나누고, 과정품질은 어떻게(how)에 해당하는 기능적 품질이며, 결과품질은 무엇(what)에 해당하는 기술적 품질이라고 정의 하였다. KS-SQI 모형은 국내 서비스 산업 전반의 품질수준을 측정하는 종합적인 지표로서, 〈표 2-07〉과 같이 SERVQUAL모형에 성과 측면을 보완하고, 성과 변수와 과정변수를 균형적으로 반영하여, 실무에서의 적용이 용이하도록 SERVPERF 관점에 따라 서비스품질을 정의하고 있다(이유재·이준엽, 2001).

〈표 2-07〉 KS-SQI의 구성요소

구분	요소	정의
과정	신뢰성	서비스 제공자에 대한 믿음
	적극지원성	서비스를 신속하게 제공하고자 하는 태도
	친절성	친절하고 예의바른 고객응대
	물리적 환경	서비스를 평가할 수 있는 외형적인 단서
	접근용이성	서비스 제공 시간 및 장소의 편리성
결과	본원적 서비스	고객의 기본욕구 충족
	부가적 서비스	경쟁사와의 차별이 가능한 혜택 및 부가 서비스의 제공

출처 : 이유재·이청림(2014), 서비스품질 연구에 관한 종합적 고찰. p.30, 연구자 일부 수정

컨설팅품질 중 과정품질이라고 할 수 있는 컨설턴트수행품질에 대하여, Kubr(2012)는 지적인 능력, 이해력, 커뮤니케이션·설득·동기유발 능력, 지적·정서적 성숙도, 추진력·주도성, 도덕성·성실성, 신체 및 정신의 건강, 과거·현재·미래에 대한 통찰력, 컨설팅 프로세스, 분석 및 문제해결기술, 행동기술, 커뮤니케이션 기술 등이 필요하다고 하였으며, 영국컨설팅협회(IMC, 2015)는 전문가적 자세와 행동으로서 전문성·윤리성, 복잡성·책임성, 개인성장, 분석·예방적 사고, 대인관계, 전달효과성을, 컨설팅 역량으로서 지속 가능한 결과의 산출, 전문적인 기술과 지식의 응용, 관계의 구축, 고객초점을, 지식 및 시장 능력으로서 비즈니스의 이해 및 외부에 대한 인식, 기능 및 업종에 대한 전문성을 제시하였다. Zeira and Avedisian(1989)은 조직의 혁신 또는 변화의 성공 여부는 컨설팅을 받는 고객특성, 컨설턴트와 고객 간의 관계특성, 조직을 둘러싼 환경특성에 의해 좌우되며, 고객과 컨설턴트간의 관계특성으로는 추구하고 있는 가치, 목표, 방법론, 역량에 대한 인식의 일치가 중요하다고 주장하였다. Simon and Kumar(2001)는 경청 및 이해, 서비스품질, 커뮤니케이션, 성실 및 정직, 기술지식, 신뢰성, 지속적 지원, 문제와 기회의 식별, 혁신 및 창의성, 문제해결 등의 역량을 제시하였다. 국내 연구로서 강형모·김광용(2008)은 자발적이고 신속한 서비스 제공, 고객 개개인에 대한 관심 및 배려,

친절성, 커뮤니케이션 기법 등이 컨설팅 편익의 지각에 영향을 준다고 하였으며, 김광훈·황규승(2001)은 컨설턴트와 고객 간의 협력적인 수행, 고객의 참여 유도, 고객과의 협의 후 처리, 지식의 전수, 성실성, 보안의 철저한 준수, 안전성, 예의, 지식, 시간관리, 고객에 대한 관심, 책임감, 업무의 기록, 진도상황 보고, 즉시성, 자발성, 신속성, 고객배려, 고객의 이익과 니즈 파악, 대화의 빈도, 공식적인 채널, 문제해결의 합의 등을 제시하였다. 박병호·이동원·김연성(2005)은 전문지식, 스킬, 도구 및 기법, 보고서 작성, 적응성, 콘텐츠와 기업의 비밀유지, 일관성, 정확성, 신뢰성, 개인적인 관심, 고객요구에 대한 이해, 시간의 편리성, 일정준수, 용모 및 복장, 일치성 등을 제시하였다.

정부가 주도하는 중소기업 컨설팅 지원 사업에 있어, 정부의 지원품질은 컨설팅 성과에 영향을 미치는 중요한 요인이라고 할 수 있다. 이남주(2011)는 소상공인의 경영성과 결정요인에 관한 연구에서 교육지원, 컨설팅지원, 자금지원을, 채준원(2011)은 컨설팅 유형에 따른 중소기업의 컨설팅서비스 결정요인에 관한 연구에서 정부의 중소기업 지원 컨설팅에 대한 홍보를, 최동락(2012)은 정부의 소상공인 지원프로그램이 소상공인 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 자금지원, 경영 및 경영개선을 위한 교육지원, 컨설팅 지원을, 김순태(2013)는 소상공인특성과 정부지원정책 요인이 사업전략 및 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 정책자금, 교육, 컨설팅 지원을 주요 요인으로 선정하였다.

경영컨설팅의 성과를 측정하기 위한 지표로서는 정량적인 거시적 지표와 미시적 지표가 있으나 현실적으로는 측정이 어려운 관계로 대부분의 연구는 주관적 지표에 의존하고 있다(장영, 1997). Kerzner(2013)는 기간의 준수, 예산의 준수, 기대한 성과 및 기술에 대한 달성, 효과적이고 효율적인 할당자원의 활용, 컨설팅 결과에 대한 고객 만족 등을 컨설팅 성과에 대한 측정기준으로 제시 하였고, Pinto and Prescott(1990)은 기간의 준수, 예산의 범위 내 집행, 컨설팅 과정에 대한 만족 및 컨설팅 결과의 활용정도와 효과성을 제시 하였으며, Simon과 Kumar(2001)는 합의목표의 달성, 고객만족, 서비스 제공에 있어서의 적시성, 권고사항에 대한 실행, 측정 가능한 재무적 성과의 실현 등을 제시하였다.

2.4 선행연구

컨설팅결과품질과 관련한 대다수의 선행연구에 있어 독립변수는 〈표 2-08〉과 같이 수요자 특성으로서 컨설팅을 받는 기업 요인과, 공급자 특성으로서 컨설팅을 수행하는 컨설턴트 그리고 정부지원 컨설팅의 경우 정책 요인이 주를 이루고 있다.

〈표 2-08〉 컨설팅결과품질 관련 선행연구

연구자 (연도)	연구대상	독립변수 및 종속변수			통계분석 방법
		수요자특성	공급자특성	컨설팅결과품질	
채준원 (2011)	전국의 중 소기업	컨설팅 서비스 인지도, 선호 도, 활용도, 만 족도	-	경영성과	회귀분석
이남주 (2011)	소상공인 지원센터 방문 소상공 인	소상공인특성, 경영전략	-	경영성과	회귀분석 군집분석 분산분석
박재성 (2010)	기업, 컨설 턴트	변혁적 리더십, 혁신지향, 조직 의 창의	-	재무성과, 비재 무성과	구조방정식 모형분석
박춘래 황서진 이충섭 (2011)	부산경남 지역 중소 기업	컨설팅활용도	-	경영컨설팅성 과, 기업성과	회귀분석
정석태 (2014)	컨설팅 경 험 수도권 기업	-	컨설턴트 역량, 신뢰, 명성, 가 격	구매의도	회귀분석
이인수 (2014)	중소기업, 컨설턴트	-	제휴동기, 파트 너 선정, 제휴 역량, 파트너십	고객만족도, 고 객가치향상, 일 정준수, 예산준 수, 학습성과	회귀분석 구조방정식 모형분석
김종광 (2013)	컨설턴트, 기업	-	SERVQUAL SERVPERF KS-SQI	재무성과, 고객 만족, 학습성 장, 내부개선	회귀분석 분산분석 로지스틱분 석
김상지 (2011)	경북지역 소재 기업	-	기술개발, 지원 액	기업성과, 실용 신안, 디자인 등록, 매출액, 종업원 수, 인 건비, 특히, 자 체기술투자액	회귀분석

Simon& Kumar (2001)	Australia 기업, 컨설턴트	-	청취와 고객 이해, 서비스품질, 커뮤니케이션, 성실·정직, 기술적 지식, 지속적 도움, 신뢰성, 문제 및 기회의 식별, 혁신성·창의성, 문제해결	컨설팅성과	빈도분석
송갑호 (2009)	컨설턴트	-	자기확신, 수행 위험, 경쟁강도, 직무몰입, 처벌위험, 조직 윤리문화, 비윤리적 컨설팅 수행의도	-	분산분석, 구조방정식 모형분석
이인수 유연우 (2012)	신용보증기금 지원 컨설팅 경험기업	임직원 참여도	컨설턴트 역량, 수행자세	컨설팅산출물 컨설팅만족도 컨설팅활용도	다중회귀분석
박성덕 (2013)	수도권 소재 소상공인	경영자의 심리적 특성, 역량 특성, 자원특성	소상공인지원제도(교육, 자금, 컨설팅)	재무적 성과 비재무적 성과	회귀분석
McLachlin (1999)	컨설턴트	준비와 참여, 고객 기대 및 컨설턴트 역량과 컨설턴트 유형간 적합성	고객 이익 최우선, 명확한 합의, 고객통제, 컨설턴트 역량	컨설팅성공	빈도분석
김정일 유연우 김상봉 (2014)	정부지원 컨설팅 경험 중소기업	컨설팅 대응정도	컨설턴트역량 정부정책	경영성과 컨설팅만족도	구조방정식 모형분석
송거영 (2015)	정부지원 컨설팅 경험 중소기업	컨설팅몰입(준비정도, 대응정도)	컨설턴트수행품질, 정부지원품질	컨설팅결과품질 컨설팅효과성	구조방정식 모형분석
최명규 (2014)	컨설팅 경험 중소기업	종업원 수	정부지원, 컨설팅분야, 컨설팅 서비스품질, 컨설턴트 자격증, 신용보증기금지원	지각된 가치, 만족도, 인지된 기업성과	구조방정식 모형분석
최창호 (2014)	정부지원·민간 컨설팅 경험 전국 중소기업	컨설팅 참여도 유대관계, 역량기반신뢰, 배려기반신뢰	컨설턴트 역량 유대관계, 역량기반신뢰, 배려기반신뢰	컨설팅성과	구조방정식 모형분석

이운원 황서진 이충섭 (2012)	컨설팅 경 험 부산 경 남 지 역 중소기업	수진기업 특성	컨설턴트역량, 컨설팅사 특성	경영컨설팅완성 도	회귀분석 분산분석
배용섭 안영진 (2013)	경 영 컨 설 팅 경협 기업	경영자지원, 추 진조직, 제도적 여건	컨 설 턴 트 역 량 (공통, 직무, 관 리) 컨설팅사 특성(명성, 전 문성)	컨설팅프로젝트 완성도, 경영성 과기여도	회귀분석
김순태 (2013)	정 부 지 원 컨 설 팅 경 협 소 상 공 인	경영자 특성, 자원특성, 환경 특성, 사업전략	자금지원, 교육 지원, 컨설팅지 원	경영성과	회 귀 분 석, PLS구조방 정식모형분 석
최동락 (2012)	부 산 소 재 소상공인	인 구 통 계 적 특 성, 사업체특성	자금지원, 교육 지원, 컨설팅지 원	경영성과	회귀분석
송거영 유연우 홍정완 (2014)	정 부 지 원 컨설팅 경 협 전 국 중소기업	컨설팅인지도, 조직문화	컨설턴트역량, 정부지원정책	결과물활용도, 컨설팅품질, 경 영성과	구조방정식 모형분석
하태호 (2012)	소 상 공 인 또는 자영 업 컨설팅 경협 업체	음식업, 서비스 업, 도소매업	컨설턴트 자격, 컨설턴트 태도· 역량, 컨설팅 지원정책프로그 램, 컨설팅보고 서 품질	재무적 성과, 비재무적 성과	회귀분석
신상복 (2012)	부 산 경 남 지역 컨설 팅 경협 기업	기업형태, 규 모, 업종, 이용 기간	서비스품질	고객만족도	회귀분석
전기수 (2009)	컨설팅 경 험 중소벤 처기업	물적자원, 인적 자원	컨설팅결과, 컨 설팅과정	재무성과, 고객 만족, 학습성 장, 내부개선	구조방정식 모형분석
김익성 (2008)	컨설팅 경 험 중소기업	자본, 매출, 종 업원 수, 사업 종사기간	컨설팅사 특성 컨설팅 특성	컨설팅 만족도, 컨설팅 활용도, 경영성과	회귀분석
곽홍주 (2008)	중 소 기 업 쿠폰제 컨 설팅 경협 컨설팅사	기업 특성	컨설팅사 특성, 정부지원 특성	컨설팅성과	회귀분석
장 영 (1997)	컨설팅 경 험 매 출 액 1 0 0 0 대 기업	최고경영층지 원, 추진조직 열의, 조직원 다양성, 조직원 경험	컨설턴트역량, 컨설팅수행특성	효율성, 효과성	분산분석 회귀분석 군집분석

출처 : 선행연구를 바탕으로 연구자 정리

III. 연구 설계

3.1 연구 모형

경영컨설팅 관련 선행연구에 대한 고찰 결과 컨설팅결과품질은 수요자 측면과 공급자 측면의 다양한 요인에 의하여 영향을 받는 것으로 확인되었다. 그러나 공급자 특성인 컨설턴트수행품질 및 정부지원품질이 수요자 특성인 기업대응품질과 컨설팅결과품질에 미치는 영향 및 기업대응품질의 매개 작용 여부에 관한 연구는 매우 부족한 실정이다.

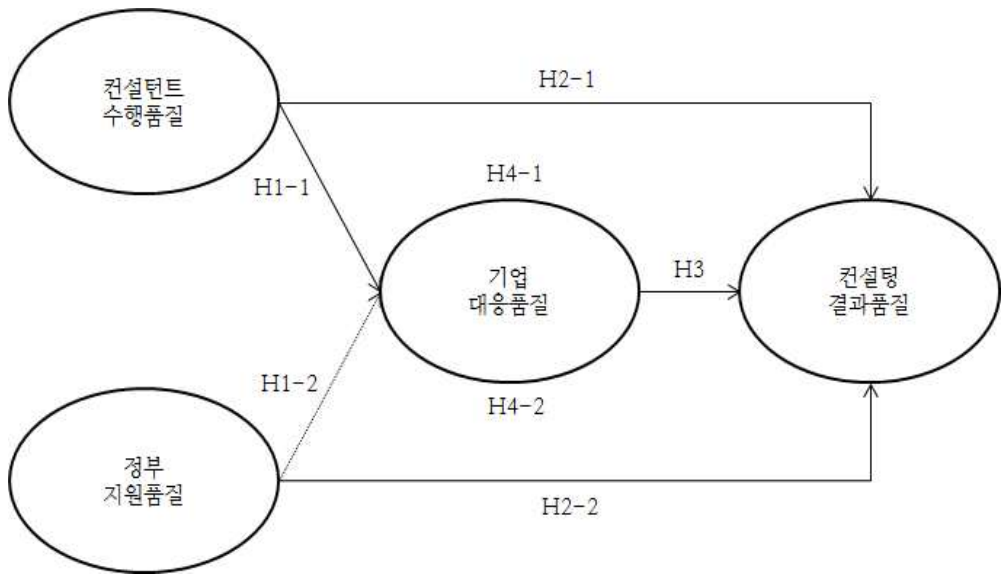
이에 본 연구에서는 일반컨설팅과 정부지원컨설팅 모두를 경험한 중소기업을 대상으로, 정부지원컨설팅의 결과품질에 영향을 미치는 공급자 특성과 수요자 특성을 확인하고자 하였다. 이러한 연구방향은 <표 3-01>과 같이 주제, 대상, 변수, 결과(이종승, 2011) 관점에서 차별성이 있을 것으로 판단된다.

<표 3-01> 선행연구와의 차별성

구분		주요 선행연구	본 연구	차별성
연구주제		일반컨설팅에 있어서의 성과 요인에 관한 연구	정부지원컨설팅에 있어서의 성과 요인에 관한 연구	있음
연구대상		일반컨설팅 또는 정부지원컨설팅을 경험한 중소기업	일반컨설팅과 정부지원컨설팅을 모두 경험한 중소기업	있음
변수	수요자 특성	기업대응품질	기업대응품질	없음
	공급자 특성	컨설턴트수행품질 컨설팅회사수행품질	컨설턴트수행품질 정부지원품질	있음
	컨설팅 성과	재무성과 비 재무성과	비재무성과	없음
연구방법		설문조사 분산분석, 회귀분석, 구조방정식모형분석	설문조사 구조방정식모형분석	없음
연구결과		일반컨설팅의 컨설팅 성과요인 유의성 검정	정부지원컨설팅의 컨설팅 성과요인 유의성 검정 기업대응품질의 매개효과 검정	있음

본 연구에서는 선행연구의 조사를 통하여 파악된 컨설턴트수행품질과 정부

지원품질을 독립변수로, 컨설팅결과품질을 종속변수로 선정하였다. 또한 컨설턴트수행품질 및 정부지원품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질의 매개효과를 알아보기 위하여 <그림 3-01>과 같이 연구모형을 설정하였다.



<그림 3-01> 연구모형

3.2 연구 가설

3.2.1 컨설팅과정품질과 기업대응품질간의 관계

권기철(2011)의 경영컨설팅 서비스 품질 구성요인이 재계약과 추천의향에 미치는 영향에 관한 연구에서, 서비스 교환, 정보 교환, 사회적 교환, 협력, 적응, 감성적 강도 등 경영컨설팅 서비스 품질 구성요인은 고객몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 송거영(2015)의 정부지원 중소기업 컨설팅을 중심으로 한 컨설팅몰입이 컨설팅품질지각 및 컨설팅효과성에 미치는 영향에 관한 연구에서는 컨설팅 수행을 위한 중소기업의 사전준비 단계와 실행 단계에서의 경영자 의지와 관심, 컨설팅 결과에 대한 경영자의 실행의지 등 컨설팅몰입은 컨설팅을 의뢰한 중소기업의 요구사항 파악, 적절한 컨설팅 기법 사용, 적극적이고 성실한 노력, 내부 공감대 형성, 요구에의 적극 대응, 책임 있는 대처, 원하는 결과물 도출 등 컨설팅수행품질지각과 지원 대상 업체의 선정, 지원 사업 프로세스, 활동 점검 등 정부지원품질 지각에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 박종효·이상호(2013)의 IP-R&D 연계전략 컨설팅서비스의 고객만족 및 재 구매에 미치는 영향에 관한 연구에서 컨설턴트 전문성과 방법론의 적절성은 최고경영층의 지원과 협조 및 참여에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 상기의 선행연구를 토대로 정부지원컨설팅에 있어 컨설턴트수행품질 및 정부지원품질 등 컨설팅과정품질이 기업대응품질에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1 컨설팅과정품질은 기업대응품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 컨설턴트수행품질은 기업대응품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 정부지원품질은 기업대응품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 컨설팅과정품질과 컨설팅결과품질간의 관계

다수의 연구에서 컨설턴트수행품질은 기간준수, 예산준수, 성과목표달성, 고객만족, 컨설팅결과 활용도, 사후지원 등의 결과품질에 영향을 미치는 것으로 확인되었다(Appelbaum & Steed, 2005; 박병호·이동원·김연성, 2005; 김광훈·황규승, 2001; 이도영·최호규·조성도, 2009; 신상복, 2012; 신상복·석기준, 2011; 이인수·유연우, 2012; 최명규, 2014). 김상훈(2009)의 자영업 컨설팅이 소상공인의 사업성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 컨설턴트의 컨설팅 체계성 및 능력은 컨설팅 만족도를 높이는 것으로 나타났으며, 백기동(2014)의 창업보육센터 입주기업에 대한 컨설턴트와 컨설팅사 특성이 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서는 경영컨설팅 방법론의 적절성, 경영컨설턴트의 관리능력·성취지향성·고객지향성은 컨설팅성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최종영(2011)의 쿠폰제컨설팅 지원사업 성과에 관한 연구에서 컨설턴트의 전문성·능력, 방법론·수행체계, 성실성·노력, 사후관리는 컨설팅 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조운익(2010)의 중소기업 협업컨설팅을 중심으로 한 중소기업 컨설팅의 서비스 품질과 만족도 분석에서 중소기업 컨설팅의 서비스 품질 중 확신성, 공감성, 대응성이 컨설팅 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정광수(2015)의 중소기업 경영컨설팅의 핵심요소와 컨설팅 성과와의 관계에 관한 연구에서 경영 컨설턴트의 지식 및 자세는 컨설팅 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한, 정부지원 컨설팅에 있어서는 지원정책 등 정부지원품질이 결과품질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되고 있다(김정포, 2008; 박성덕, 2013; 황경연·문희철·배명렬, 2011; 하태호, 2012; 임명식, 2013; 박춘엽·최용록·정수원·김종진·전병찬·김정대, 2003; 이충섭·이남주·김준호, 2009; 서근하, 2007; 김홍기, 2007).

따라서 본 연구에서는 상기의 선행연구를 토대로 정부지원컨설팅에 있어 컨설턴트수행품질 및 정부지원품질 등 컨설팅과정품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향을 검정하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H2 컨설팅과정품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 컨설턴트수행품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 정부지원품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 기업대응품질과 컨설팅결과품질간의 관계

McLachlin(1999)은 컨설팅에 대한 막연한 기대를 버리고 컨설팅 목적, 적극적인 준비와 참여, 요구 및 기대에 관한 명확한 계약, 일정계획, 달성목표에 대한 합의 등이 컨설팅 성공을 위하여 매우 중요하다고 주장 하였으며, Adamson(2000)은 수요자의 컨설팅에 대한 인식 및 요구를 확인할 수 있는 사전단계가 컨설팅 결과를 좌우한다고 하였다. Tilles(1961)는 컨설팅 착수 전에 원가, 생산성, 납기, 고객만족도 등의 성과에 대한 목표를 설정하는 것은 컨설턴트가 아닌 고객의 책임이라고 하였으며, Schein(1997)은 고객이 안고 있는 문제에 대한 해결방안은 고객 자신이 알고 있으므로 컨설팅 과정에 고객이 적극적으로 참여하는 것이 매우 중요하다고 하였다. Pinto와 Prescott(1990)은 최고경영자 지원은 프로젝트의 계획 단계는 물론 실행 단계에 있어서도 매우 중요하다고 하였으며, Zeira와 Avedisian(1989)은 최고경영층의 참여, 추진자 능력, 협력적인 조직문화, 유연한 조직구조, 조직구성원들의 태도가 중요한 요인이라고 하였다. Shapiro, Eccles과 Soske(2012)는 컨설팅 실행 단계에서의 적극적인 실무자 참여 및 컨설턴트와의 상호작용이 매우 중요하다고 하였다. 국내연구로서, 채준원(2011)은 경영컨설팅에 대한 개념적 인지가 중요하다고 하였으며, 곽홍주(2008)는 컨설팅 이해도 및 신뢰도, 컨설팅 목적과 목표의 명확성, 컨설팅 참여조직, 컨설팅 기간, 경영자 지원, 참여조직원의 적극성, 컨설팅 결과에 대한 평가, 컨설팅 결과의 활용 등이 컨설팅 결과품질에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 장영(1997)은 최고경영자의 지원, 추진조직의 열의, 조직원의 다양성, 조직원의 경험이, Jang과 Lee(1998)는 최고경영자의 지원, 추진조직의 운영, 추진조직원의 열의와 경험이, 전기수(2009)는 조직원들의 적극적인 참여가 중요한 요인이라고 하였다. 백기동

(2014)의 창업보육센터 입주기업에 대한 컨설턴트와 컨설팅사 특성이 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 경영층의 지원정도와 신뢰도는 컨설팅 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 최종영(2011)의 쿠폰제 컨설팅 지원사업 성과에 관한 연구에서 컨설턴트의 명확한 니즈와 목표, 조직 내부의 공감대, 내부 추진계획, 경영층의 관심과 지원, 산출물 이해, 조직구성원의 협조와 지원은 컨설팅 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김상훈(2009)의 자영업 컨설팅이 소상공인의 사업성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 컨설팅 지원과 열의, 경영자 마인드는 컨설팅 만족도를 높이는 것으로 나타났으며, 정광수(2015)의 중소기업 경영컨설팅의 핵심요소와 컨설팅 성과와의 관계에 관한 연구에서 수진기업의 컨설팅 지원은 컨설팅 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 상기의 선행연구를 토대로 정부지원컨설팅에 있어 기업대응품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H3 기업대응품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 기업대응품질의 매개효과

컨설턴트는 개선방안 도출 및 적용을 위한 지원자로서 행동하고(Schein, 1990), 컨설팅 결과물은 계약이 체결된 후에 생산되어 문제해결의 책임은 고객이 갖게 되므로(Glückler & Armbrüster, 2003), 고객은 컨설턴트에게 적극 협력하여 컨설팅을 수행해야 한다(Canback, 1999). 최명규(2014)의 연구에서 컨설팅 서비스품질은 만족도에 영향을 미치고, 만족도는 인지된 기업성과에 영향을 미치며, 만족도는 컨설팅 서비스품질과 인지된 기업성과간의 영향관계에서 매개 작용을 하는 것으로 나타났다. 남상억(2009)의 연구에서는 컨설팅을 자발적으로 수행한 기업이 비자발적으로 수행한 기업에 비하여 만족도와 재무성과 및 비 재무성과 모든 면에서 평균값이 높은 것으로 확인되었으며,

김남형(2012)의 연구에서는 자발적 컨설팅 신청기업이 컨설팅목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅 성과, 품질수준, 산출물 활용도가 높은 것으로 나타났다. 김영숙(2013)의 컨설팅 성공에 미치는 요인 간 영향 차이 분석에서, 클라이언트 참여도는 컨설턴트 역량이 컨설팅 서비스품질과 컨설팅 성과에 미치는 영향 관계에 조절 효과를 미치는 것으로 확인 되었으며, 배용섭·안영진(2013)의 경영컨설팅 성과에 영향을 미치는 컨설턴트의 역량에 관한 실증연구에서는 수진기업의 추진조직이 직무역량과 경영성과 기여도 사이에서 조절효과를 보이는 것으로 확인되었다. 장동인(2011)의 컨설턴트 역량이 컨설팅 서비스품질을 매개로 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서, 최고경영층의 지속적인 관심과 지원, 전담조직 혹은 TFT의 구성, 산출물에 대한 이해도, 조직구성원들의 협조 및 지원, 컨설팅결과에 대한 최고경영자의 실행의지 등 고객의 컨설팅에 대한 지지도는 커뮤니케이션 능력, 대안제시 능력, 프로세스관리 능력, 정보수집 능력 등 컨설턴트 역량과 신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성, 대응성 등 컨설팅 서비스품질의 사이에서 조절작용을 하는 것으로 나타났다. 이운원·황서진·이충섭(2012)의 컨설턴트역량과 경영컨설팅완성도의 관계 및 조절요인 분석 연구에서 기업특성인 경영자지원과 변화수용력이 컨설턴트역량과 경영컨설팅 완성도간의 영향관계에 조절작용을 하는 것으로 분석되었으며, 김정민(2015)의 PM컨설턴트의 역량이 컨설팅성과와 만족도에 미치는 영향 연구에서 PM 컨설턴트의 대인관계 능력과 관리 능력이 컨설팅성과에 미치는 영향관계에 있어 수진기업의 참여도가 조절작용을 하는 것으로 나타났다. 강성천(2015)의 연구에서 컨설턴트 역량이 컨설팅 성과에 미치는 영향관계에 있어 컨설턴트 지식과 태도는 조절작용을 하지 못하나 컨설턴트 능력은 조절작용을 하는 것으로 나타났으며, 윤성환(2009)의 연구에서 의뢰기업의 경영층 지원 정도에 따라 컨설턴트 역량이 컨설팅 완성도에 미치는 영향관계가 변화하는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 상기의 선행연구를 토대로 정부지원컨설팅에 있어 컨설턴트수행품질 및 정부지원품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향관계에서 기업대응품질의 매개효과를 검정하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H4 컨설턴트수행품질 및 정부지원품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 할 것이다.

H4-1 컨설턴트수행품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 할 것이다.

H4-2 정부지원품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 할 것이다.

3.2.5 연구가설 요약

이상의 연구가설을 정리하면 <표 3-02>와 같다.

<표 3-02> 연구가설 요약

가설NO	연구가설
H1	컨설팅과정품질은 기업대응품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H1-1	컨설턴트수행품질은 기업대응품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H1-2	정부지원품질은 기업대응품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H2	컨설팅과정품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-1	컨설턴트수행품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H2-2	정부지원품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H3	기업대응품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H4	컨설턴트수행품질 및 정부지원품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 할 것이다.
H4-1	컨설턴트수행품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 할 것이다.
H4-2	정부지원품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 할 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

3.3.1 변수의 조작적 정의

연구모형을 구성하고 있는 컨설팅수행품질, 정부지원품질, 기업대응품질, 컨설팅결과품질에 대한 개념을 현실에서 측정 가능한 형태로 표현하기 위하여 선행연구를 근거로 조작화 하였으며 각 변수의 정의는 <표 3-03>과 같다.

<표 3-03> 변수의 조작적 정의

변수	기호	조작적 정의	측정항목	관련연구
컨설팅수행품질	CPQ	컨설팅의 공통역량, 직무역량, 관리역량 등에 대하여 느끼는 만족 정도	수행자세(적극성, 성실성, 책임감, 커뮤니케이션능력), 전문성(컨설팅방법론, 문제해결능력), 사후지원	최명규(2014), 이지은·서창적·김승철(2010).
정부지원품질	GSQ	정부의 중소기업 컨설팅지원 사업과 관련 정책에 대하여 느끼는 만족 정도	정부지원 금액, 사업관리, 사업홍보, 컨설팅범위, 컨설팅기간	김순태(2013), 최동락(2012), 하태호(2012),
기업대응품질	CCQ	컨설팅 성공을 위하여 컨설팅 착수 전 또는 컨설팅수행 중에 몰입하는 정도	경영진의 지속적 관심과 지원, 전담조직 혹은 TFT 구성, 컨설팅 산출물에 대한 이해도, 조직 구성원의 협조와 지원, 컨설팅 결과에 대한 경영자 실행 의지	최창호(2014), 배용섭·안영진(2013),
컨설팅결과품질	CRQ	컨설팅을 통해서 달성하고자 했던 결과에 대하여 느끼는 만족 정도	컨설팅목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅성과, 컨설팅결과물 품질, 컨설팅서비스완료수준	이윤원·황서진·이충섭(2012), 신상복(2012),

3.3.2 설문지 구성

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위하여 선행연구를 참고로 기업의 일

반사항 및 컨설턴트수행품질, 정부지원품질, 기업대응품질, 컨설팅결과품질 등 <표 3-04>와 같이 총 22개 항목에 대하여 설문을 구성하였다.

<표 3-04> 설문지 구성

설문항목			문항수	척도
독립변수	컨설팅과정품질	컨설턴트수행품질	3	5점 등간척도
	컨설팅과정품질	정부지원품질	5	5점 등간척도
매개변수	컨설팅과정품질	기업대응품질	5	5점 등간척도
종속변수	컨설팅결과품질	컨설팅결과품질	4	5점 등간척도
일반사항			5	명목, 비율척도
합계			22	-

3.4 자료 수집 및 분석

3.4.1 자료 수집

본 연구에서 설정한 가설을 검정하기 위하여 2011년 중소기업 컨설팅 지원 사업에 참여했던 기업을 대상으로 2014년 2월 약 1개월에 걸쳐 1,103개 기업에 설문지를 배포한 후 <표 3-05>와 같이 422개 기업으로부터 회수하였다.

<표 3-05> 자료 수집

컨설팅 영역	설문회수 기업 수 (사)	비율(%)
구조고도화	152	36.0
대중소 동반성장	11	2.6
마케팅	51	12.1
사업전환	13	3.1
사업타당성검토	15	3.5
운영	42	10.0
인사	51	12.1
전략	49	11.6
창업공장설립	14	3.3
기타	24	5.7
합계	422	100.0

3.4.2 자료 분석

회수된 422부 중 일반컨설팅과 정부지원컨설팅을 모두 경험한 적이 있다고 응답한 159부에 대하여 SPSS 19.0 및 AMOS 19.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 표본의 일반적 특성 및 데이터의 정확성, 결측치와 이상치, 정규성 등을 확인하기 위하여 기초통계분석을 실시하였으며, 데이터의 타당성과 신뢰성 검정을 위하여 요인분석과 Cronbach α 의 신뢰성 계수를 이용하였다. 각 측정변수들의 단일 차원성과 연구모형의 적합도 검정을 위한 측정모형분석과 기본연구가설 검정 및 매개효과 검정을 위한 구조방정식모형분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과

4.1 기초통계분석

4.1.1 표본 특성

표본의 일반적 특성은 <표 4-01>과 같다. 업력은 11~15년과 21년 이상이 25.2%로 가장 높게 나타났으며, 업종은 제조업이 93.7%를 점유하는 것으로 나타났다. 기업유형은 혁신형 중소기업이 49.7%, 일반형 중소기업이 50.3%로 비슷하였으며, 소재지는 비수도권이 77.4%를 차지하는 것으로 나타났다. 또한 컨설팅 분야는 기술 47.8%, 경영 36.5%, 창업 15.7% 순으로 나타났다.

<표 4-01> 표본 특성

(N=159)		
변 수	특성	N(%)
업력	5년 이하	31(19.4)
	6~10년	32(20.1)
	11~15년	40(25.2)
	16~20년	16(10.1)
	21년 이상	40(25.2)
업종	제조업	149(93.7)
	비제조업	10(6.3)
기업유형	혁신형 중소기업	79(49.7)
	일반형 중소기업	80(50.3)
소재지	수도권	36(22.6)
	비수도권	123(77.4)
컨설팅분야	경영	58(36.5)
	기술	76(47.8)
	창업	25(15.7)

4.2 정부지원컨설팅의 결과품질 영향요인 분석

4.2.1 기술통계량분석

측정변수에 대한 기술통계량분석 결과는 <표 4-02>와 같다. 표준편차 3 이상, 왜도 절대값 3 이상, 첨도 절대값 8 이상이 없어 개별 측정변수들은 정규 분포를 하는 것으로 확인되었다(신건권, 2013).

<표 4-02> 개별 측정변수의 기술통계량분석 결과

측정변수	기호	N	평균	표준 편차	왜도	첨도
컨설턴트 자세	CPQ1	159	4.14	.830	-.735	.312
컨설턴트 전문성	CPQ2	159	4.03	.849	-.425	-.659
컨설턴트 사후지원	CPQ3	159	3.66	1.012	-.353	-.493
지원 금액	GSQ1	159	3.38	.939	-.126	-.182
사업 관리	GSQ2	159	3.59	.844	-.387	.195
사업 홍보	GSQ3	159	3.50	.863	-.219	.223
컨설팅 범위	GSQ4	159	3.52	.841	-.179	.083
컨설팅 수행기간	GSQ5	159	3.52	.848	-.018	-.280
경영자 관심과 지원	CCQ1	159	4.30	.776	-.651	-.771
전담조직 구성	CCQ2	159	4.09	.802	-.396	-.742
산출물 이해도	CCQ3	159	4.14	.750	-.324	-.869
조직원 협조와 지원	CCQ4	159	4.03	.787	-.360	-.517
경영자 실행의지	CCQ5	159	4.26	.783	-.744	-.235
컨설팅 목표달성도	CRQ1	159	3.87	.880	-.529	.221
투입자금 대비 컨설팅 성과	CRQ2	159	3.81	.924	-.478	-.102
컨설팅결과물 품질수준	CRQ3	159	3.87	.858	-.412	-.126
서비스 완료수준	CRQ4	159	3.89	.907	-.650	.243

4.2.2 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구에서 사용할 변수의 타당성 검정을 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 구성요인을 추출하기 위하여 주성분 분석(principle component analysis)을 채택하고, 선행연구를 근거로 추출할 요인 수를 4로 지정하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(varimax)을 사용하였다. 설명된 총분산은 76.83%로 나타났으며, 추출된 요인에 대하여는 컨설턴트수행

품질, 정부지원품질, 기업대응품질, 컨설팅결과품질로 명명하였다. 제거된 항목이 없어 컨설턴트수행품질 3개 문항, 정부지원품질 5개 문항, 기업대응품질 5개 문항, 컨설팅결과품질 4개 문항 모두를 채택하여 분석에 이용하였다. 각 변수에 대한 Cronbach α 값은 .863~.950으로서 신뢰도가 매우 높은 (Cronbach α > 0.8) 것으로 나타났으며, 분석결과는 <표 4-03>과 같다.

<표 4-03> 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

변수			요인1	요인2	요인3	요인4	
요인		측정문항					
독립변수	컨설턴트 수행품질	CPQ1				.767	
		CPQ2				.720	
		CPQ3				.600	
	정부 지원품질	GSQ4			.875		
		GSQ5			.817		
		GSQ3			.795		
		GSQ2			.779		
		GSQ1			.760		
	종속변수	기업 대응품질	CCQ1	.819			
			CCQ5	.816			
CCQ4			.776				
CCQ2			.768				
CCQ3			.766				
컨설팅 결과품질		CRQ4		.836			
		CRQ2		.829			
		CRQ1		.828			
		CRQ3		.808			
Eigen value			3.803	3.720	3.579	1.958	
분산설명(%)			22.369	21.884	21.053	11.520	
누적분산(%)			22.369	44.253	65.306	76.826	
Cronbach α 계수			.902	.950	.886	.863	

4.2.3 측정모형 분석

모든 잠재변수와 측정변수에 대한 단일 차원성을 확인하기 위하여 측정모형 분석을 실시하였다. 측정모형의 적합도에 대한 판단 기준은 <표 4-04>의 값을 적용하였다(우종필, 2012; 신건권, 2013).

〈표 4-04〉 측정모형 적합도 판단 기준

적합도 지수	일반적 수용 기준	본 연구에서의 적용 기준
χ^2 검정	p>.05	-
CMIN/DF	2 이하 우수	2 이하
GFI	.9 이상 우수	.9 이상
AGFI	.9 이상 우수 .8 이상 어느 정도 우수	.9 이상
CFI	.9 이상 우수	.9 이상
NFI	.9 이상 우수	.9 이상
IFI	.9 이상 우수	.9 이상
TLI	.9 이상 우수	.9 이상
RMR	.05 이하 우수	.05 이하
RMSEA	.05 이하 우수 .08 이하 어느 정도 우수 .1 이하 보통 수준 .1 이상 수용 불가	.05 이하

일반적 수용 기준 : 우종필(2012), 신건권(2013)

최초 측정모형에 대한 분석 결과는 〈표 4-05〉와 같다. 모든 항목의 요인부하량이 적정치 이상($\lambda > .50$)으로 나타났고, CR (0.7이상), AVE (0.5이상) 역시 기준치 이상으로 집중타당성에 문제가 없는 것으로 나타났다(우종필, 2012). 그러나 GFI, AGFI, RMSEA 지수가 기준을 만족시키지 못하는 것으로 확인되었다.

〈표 4-05〉 최초 측정모형 분석 결과

측정항목			표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
컨설팅트 수행품질	→	CPQ1	.801	.074	11.085	***	.894	.739	.642
	→	CPQ2	.904	.074	12.787	***			.817
	→	CPQ3	.800	Fix	-	-			.641

정부 지원품질	→	GSQ1	.634	.099	8.546	***	.914	.682	.401
	→	GSQ2	.751	.085	10.673	***			.564
	→	GSQ3	.783	.085	11.327	***			.614
	→	GSQ4	.923	.079	14.120	***			.853
	→	GSQ5	.826	Fix	—	—			.682
기업 대응품질	→	CCQ1	.807	.073	12.605	***	.939	.754	.652
	→	CCQ2	.735	.079	10.868	***			.540
	→	CCQ3	.811	.070	12.690	***			.657
	→	CCQ4	.803	.074	12.490	***			.645
	→	CCQ5	.871	Fix	—	—			.759
컨설팅 결과품질	→	CRQ1	.920	.051	19.236	***	.960	.856	.846
	→	CRQ2	.884	.057	17.331	***			.782
	→	CRQ3	.922	.049	19.382	***			.850
	→	CRQ4	.909	Fix	—	—			.827

적합도 $\chi^2 = 164.570$ ($p = .001$, $df = 113$), $CMIN/DF = 1.456$, $GFI = .896$, $AGFI = .859$, $CFI = .975$, $NFI = .926$, $IFI = .976$, $TLI = .970$, $RMR = .032$, $RMSEA = .054$

*** $p < .001$

최초 측정모형 분석 결과 GFI, AGFI, RMSEA 지수가 기준을 충족시키지 못하는 것으로 나타나 SMC값이 가장 낮은 정부지원품질1을 제거한 후 2차 측정모형 분석을 실시하였다. <표 4-06>과 같이 모든 항목의 요인부하량이 적정치 이상($\lambda > .50$)이었으며, CR (0.7이상), AVE (0.5이상) 역시 기준치 이상으로 집중타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다(우종필, 2012). 그러나 AGFI, RMSEA 지수가 기준을 만족시키지 못하는 것으로 나타났다.

〈표 4-06〉 2차 측정모형 분석 결과

측정항목			표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
건설턴트 수행품질	→	CPQ1	.801	.074	11.082	***	.894	.739	.641
	→	CPQ2	.904	.074	12.798	***			.817
	→	CPQ3	.801	Fix	—	—			.641
정부 지원품질	→	GSQ2	.751	.087	10.531	***	.920	.744	.564
	→	GSQ3	.784	.087	11.163	***			.614
	→	GSQ4	.927	.082	13.657	***			.860
	→	GSQ5	.818	Fix	—	—			.669
기업 대응품질	→	CCQ1	.808	.073	12.604	***	.939	.754	.652
	→	CCQ2	.735	.079	10.869	***			.540
	→	CCQ3	.811	.070	12.688	***			.657
	→	CCQ4	.803	.074	12.490	***			.645
	→	CCQ5	.871	Fix	—	—			.759
건설팅 결과품질	→	CRQ1	.920	.051	19.230	***	.960	.856	.846
	→	CRQ2	.884	.057	17.336	***			.782
	→	CRQ3	.922	.050	19.376	***			.850
	→	CRQ4	.909	Fix	—	—			.827

적합도 $\chi^2 = 143.445$ ($p = .002$, $df = 98$), CMIN/DF = 1.464, GFI = .902, AGFI = .863, CFI = .977, NFI = .933, IFI = .978, TLI = .972, RMR = .026, RMSEA = .054

*** $p < .001$

2차 측정모형 분석 결과 AGFI, RMSEA 지수가 기준을 충족시키지 못하는 것으로 나타나 SMC값이 가장 낮은 기업대응품질2를 제거한 후 3차 측정모형 분석을 실시하였다. 〈표 4-07〉과 같이 모든 항목의 요인부하량이 적정치 이상($\lambda > .50$)이었으며, CR (0.7이상), AVE (0.5이상) 역시 기준치 이상으로

집중타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다(우종필, 2012). 그러나 AGFI, RMSEA 지수가 기준을 만족시키지 못하는 것으로 나타났다.

〈표 4-07〉 3차 측정모형 분석 결과

측정항목			표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
컨설팅 수행품질	→	CPQ1	.800	.074	11.069	***	.894	.739	.640
	→	CPQ2	.905	.074	12.806	***			.819
	→	CPQ3	.800	Fix	—	—			.641
정부 지원품질	→	GSQ2	.751	.087	10.531	***	.920	.744	.564
	→	GSQ3	.784	.087	11.164	***			.614
	→	GSQ4	.927	.082	13.657	***			.860
	→	GSQ5	.818	Fix	—	—			.669
기업 대응품질	→	CCQ1	.790	.073	12.163	***	.934	.779	.624
	→	CCQ3	.807	.070	12.599	***			.652
	→	CCQ4	.810	.073	12.668	***			.656
	→	CCQ5	.882	Fix	—	—			.779
컨설팅 결과품질	→	CRQ1	.919	.051	19.238	***	.960	.856	.845
	→	CRQ2	.884	.057	17.337	***			.781
	→	CRQ3	.922	.049	19.406	***			.851
	→	CRQ4	.910	Fix	—	—			.827

적합도 $\chi^2 = 118.426(p=.008, df=84)$, CMIN/DF=1.410, GFI=.909, AGFI=.870, CFI=.982, NFI=.941, IFI=.982, TLI=.977, RMR=.026, RMSEA=.051

*** $p < .001$

3차 측정모형 분석 결과 AGFI, RMSEA 지수가 기준을 충족시키지 못하는 것으로 나타나 SMC값이 가장 낮은 정부지원품질2를 제거한 후 4차 측정모

형 분석을 실시하였다. <표 4-08>과 같이 모든 항목의 요인부하량이 적정치 이상($\lambda > .50$)이었으며, CR (0.7이상), AVE (0.5이상) 역시 기준치 이상으로 집중타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다(우종필, 2012). 그러나 AGFI, RMSEA 지수가 기준을 만족시키지 못하는 것으로 나타났다.

<표 4-08> 4차 측정모형 분석 결과

측정항목			표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
컨설턴트 수행품질	→	CPQ1	.800	.074	11.070	***	.894	.739	.640
	→	CPQ2	.905	.074	12.802	***			.819
	→	CPQ3	.800	Fix	—	—			.641
정부 지원품질	→	GSQ3	.763	.091	10.668	***	.911	.776	.614
	→	GSQ4	.964	.096	12.501	***			.860
	→	GSQ5	.797	Fix	—	—			.669
기업 대응품질	→	CCQ1	.790	.073	12.170	***	.934	.780	.624
	→	CCQ3	.807	.069	12.603	***			.652
	→	CCQ4	.810	.073	12.669	***			.656
	→	CCQ5	.883	Fix	—	—			.779
컨설팅 결과품질	→	CRQ1	.919	.051	19.232	***	.960	.856	.845
	→	CRQ2	.884	.057	17.330	***			.781
	→	CRQ3	.922	.049	19.402	***			.851
	→	CRQ4	.909	Fix	—	—			.827

적합도 $\chi^2 = 104.263$ ($p = .006$, $df = 71$), CMIN/DF = 1.468, GFI = .915, AGFI = .874, CFI = .981, NFI = .944, IFI = .982, TLI = .976, RMR = .027, RMSEA = .054

*** $p < .001$

4차 측정모형 분석 결과 AGFI, RMSEA 지수가 기준을 충족시키지 못하는

것으로 나타나 SMC값이 가장 낮은 정부지원품질3을 제거한 후 5차 측정모형 분석을 실시하였다. <표 4-09>와 같이 모든 항목의 요인부하량이 적정치 이상($\lambda > .50$)이었으며, CR (.7이상), AVE (.5이상) 역시 기준치 이상으로 집중타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다(우종필, 2012). 그러나 AGFI, RMSEA 지수가 기준을 만족시키지 못하는 것으로 나타났다.

<표 4-09> 5차 측정모형 분석 결과

측정항목			표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
컨설턴트 수행품질	→	CPQ1	.800	.074	11.055	***	.894	.739	.640
	→	CPQ2	.906	.074	12.810	***			.821
	→	CPQ3	.799	Fix	—	—			.639
정부 지원품질	→	GSQ4	.862	.118	8.137	***	.904	.825	.742
	→	GSQ5	.893	Fix	—	—			.797
기업 대응품질	→	CCQ1	.790	.073	12.172	***	.934	.780	.625
	→	CCQ3	.807	.070	12.593	***			.652
	→	CCQ4	.810	.073	12.651	***			.656
	→	CCQ5	.882	Fix	—	—			.778
컨설팅 결과품질	→	CRQ1	.920	.051	19.275	***	.960	.856	.846
	→	CRQ2	.883	.057	17.324	***			.780
	→	CRQ3	.922	.049	19.432	***			.850
	→	CRQ4	.910	Fix	—	—			.828

적합도 $\chi^2 = 90.913$ ($p = .005$, $df = 59$), CMIN/DF=1.541, GFI=.920, AGFI=.877, CFI=.981, NFI=.948, IFI=.981, TLI=.975, RMR=.024, RMSEA=.059

*** $p < .001$

5차 측정모형 분석 결과 AGFI, RMSEA 지수가 기준을 충족시키지 못하는

것으로 나타나 SMC값이 가장 낮은 기업대응품질1을 제거한 후 6차 측정모형 분석을 실시하였다. <표 4-10>과 같이 모든 항목의 요인부하량이 적정치 이상($\lambda > .50$)이었으며, CR (.0.7이상), AVE (.0.5이상) 역시 기준치 이상으로 집중타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었고(우종필, 2012), 모든 적합도 지수가 기준을 만족시키는 것으로 나타났다.

<표 4-10> 6차 (최종) 측정모형 분석 결과

측정항목			표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
컨설팅 수행품질	→	CPQ1	.798	.074	11.031	***	.894	.739	.637
	→	CPQ2	.907	.074	12.803	***			.822
	→	CPQ3	.800	Fix	—	—			.639
정부 지원품질	→	GSQ4	.865	.118	8.171	***	.904	.825	.749
	→	GSQ5	.889	Fix	—	—			.790
기업 대응품질	→	CCQ3	.843	.081	11.912	***	.922	.797	.710
	→	CCQ4	.835	.085	11.795	***			.697
	→	CCQ5	.833	Fix	—	—			.694
컨설팅 결과품질	→	CRQ1	.919	.051	19.276	***	.960	.856	.845
	→	CRQ2	.883	.057	17.311	***			.780
	→	CRQ3	.922	.049	19.451	***			.851
	→	CRQ4	.910	Fix	—	—			.828

적합도 $\chi^2 = 61.270$ ($p = .095$, $df = 48$), $CMIN/DF = 1.276$, $GFI = .939$, $AGFI = .901$, $CFI = .991$, $NFI = .961$, $IFI = .991$, $TLI = .988$, $RMR = .022$, $RMSEA = .042$

*** $p < .001$

집중타당성이 확보되어 <표 4-11>과 같이 판별 타당성을 검정하였다. 각 잠재변수의 AVE값이 각 잠재변수 간의 결정계수보다 크면 판별타당성이 있

는 것으로 해석할 수 있다(우종필, 2012). <표 4-11>에서 잠재변수 간의 상관계수 중에서 가장 큰 것은 .825(컨설턴트수행품질과 컨설팅결과품질)로서 결정계수는 .681(.825*.825)이 되며 각 잠재변수의 AVE값이 결정계수(.681)보다 크므로 판별타당성이 있는 것으로 확인되었다.

〈표 4-11〉 구성개념간의 판별타당성 분석 결과

	컨설턴트 수행품질	정부 지원품질	기업 대응품질	컨설팅 결과품질
컨설턴트 수행품질	.739			
정부 지원품질	.473	.825		
기업 대응품질	.682	.381	.797	
컨설팅 결과품질	.825	.501	.668	.856

주 : 대각선 진한 부분은 AVE값임.

4.2.4 연구모형의 적합도 검정

본 연구모형을 구성하는 잠재변수는 총 4개로서, 독립변수는 컨설턴트수행품질과 정부지원품질이며, 종속변수는 기업대응품질과 컨설팅결과품질이다. AMOS 19.0을 이용하여 모형을 분석하였으며, 최대우도추정법(Maximum Likelihood Estimation: MLE)을 사용하였다. 최초모형에 대한 적합도 검정 결과 모든 적합도 지수가 기준을 만족하는 것으로 나타났으며 결과는 <표 4-12>와 같다.

〈표 4-12〉 최초모형(최종모형)에 대한 적합도 분석 결과

적합도 지수	χ^2 (p)	df	CMIN/ DF	GFI	AGFI	CFI	NFI	IFI	TLI	RMR	RMSEA
측정치	61.270 (.095)	48	1.276	.939	.901	.991	.961	.991	.988	.022	.042
판단 기준	.05이상	-	2이하	.9이상	.9이상	.9이상	.9이상	.9이상	.9이상	.05이하	.05이하
판단	적합	-	적합	적합	적합	적합	적합	적합	적합	적합	적합

4.2.5 기본가설 검정

기본가설 검정 결과는 〈표 4-13〉과 같다.

〈표 4-13〉 기본가설 검정 결과

경로			표준화 계수	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	p	채택 여부
컨설팅트수행품질	→	기업대응품질	.646	.505	.076	6.643	***	채택
	→	컨설팅결과품질	.639	.638	.095	6.704	***	채택
정부지원품질	→	기업대응품질	.075	.063	.072	.878	.380	기각
	→	컨설팅결과품질	.129	.138	.068	2.018	*	채택
기업대응품질	→	컨설팅결과품질	.184	.235	.105	2.250	*	채택

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

첫째, 컨설팅트수행품질이 기업대응품질에 미치는 영향은 경로계수가 .646(C.R값=6.643, P<.001)로 유의하게 나타나 컨설팅트수행품질이 높으면 높을수록 기업대응품질이 높아지는 것으로 나타났다.

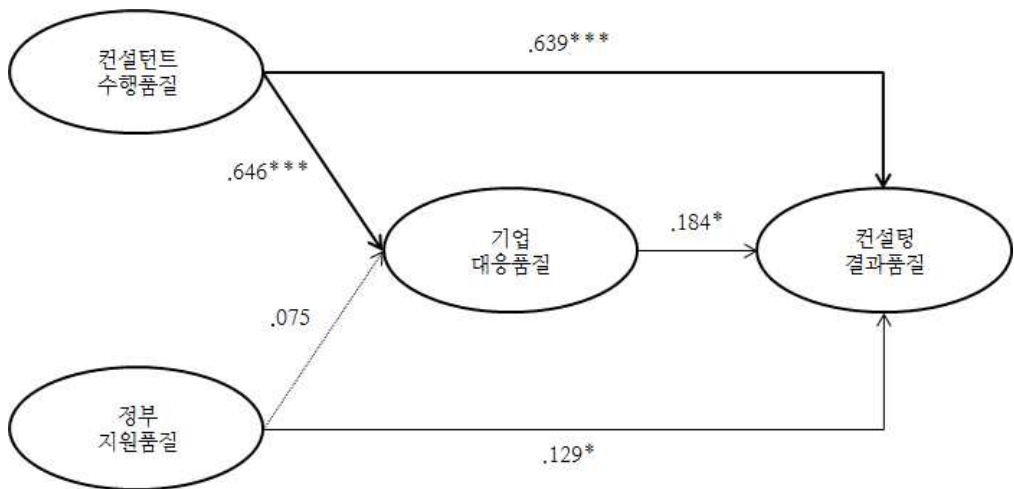
둘째, 컨설턴트수행품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향은 경로계수가 .639(C.R값=6.704, $P<.001$)로 유의하게 나타나 컨설턴트수행품질이 높으면 높을수록 컨설팅결과품질이 높아지는 것으로 나타났다.

셋째, 정부지원품질이 기업대응품질에 미치는 영향은 경로계수가 .075(C.R값=.878, $P>.05$)로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

넷째, 정부지원품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향은 경로계수가 .129(C.R값=2.018, $P<.05$)로 유의하게 나타나 정부지원품질이 높으면 높을수록 컨설팅결과품질이 높아지는 것으로 나타났다.

다섯째, 기업대응품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향은 경로계수가 .184(C.R값=2.250, $P<.05$)로 유의하게 나타나 기업대응품질이 높으면 높을수록 컨설팅결과품질이 높아지는 것으로 나타났다.

기본가설 검정 결과를 도형으로 나타내면 <그림 4-01>과 같다.



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

<그림 4-01> 기본가설 검정 결과

4.2.6 매개효과 검정

선행연구에 의하면 컨설턴트수행품질과 정부지원품질은 기업대응품질에 긍정적인 영향을 미치며, 기업대응품질은 컨설팅결과품질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 기업대응품질은 컨설턴트수행품질 및 정부지원품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 매개 작용을 할 것으로 인식할 수 있다. 이러한 매개효과를 통계적으로 검정하기 위하여 AMOS의 부트스트래핑(bootstrapping) 방법을 이용하여 분석을 실시하였다. 독립변수와 종속변수간의 경로계수는 비유의적이나 매개변수를 통한 경로계수가 유의하게 나타나면 완전매개가 되고, 독립변수와 종속변수간의 경로계수가 유의하고 매개변수를 통한 경로계수도 유의하면 부분매개가 된다(우종필, 2012). 매개효과를 검정한 결과는 <표 4-14>와 같다.

<표 4-14> 매개효과 검정 결과

경로	간접효과	p
컨설턴트수행품질 ⇒ 기업대응품질 ⇒ 컨설팅결과품질	.119	.207
정부지원품질 ⇒ 기업대응품질 ⇒ 컨설팅결과품질	.014	.301

p<.001수준에서 유의, 간접효과는 표준화된 간접효과.

첫째, 컨설턴트수행품질과 컨설팅결과품질 경로에서 간접효과(경로계수=.119, P>.05)는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

둘째, 정부지원품질과 컨설팅결과품질 경로에서 간접효과(경로계수=.014, P>.05)는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

4.2.7 가설검정 결과 요약

전체적인 가설검정 결과를 요약하면 <표 4-15>와 같다.

<표 4-15> 가설검정 결과 요약

가설NO	연구가설	채택여부
H1	컨설팅과정품질은 기업대응품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	-
H1-1	컨설팅트수행품질은 기업대응품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H1-2	정부지원품질은 기업대응품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H2	컨설팅과정품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	
H2-1	컨설팅트수행품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H2-2	정부지원품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H3	기업대응품질은 컨설팅결과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H4	컨설팅트수행품질 및 정부지원품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 할 것이다.	-
H4-1	컨설팅트수행품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 할 것이다.	기각
H4-2	정부지원품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 할 것이다.	기각

V. 결 론

5.1 연구결과 및 시사점

본 연구는 정부지원컨설팅에 있어 컨설턴트수행품질 및 정부지원품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향 및 기업대응품질의 매개 작용 여부를 알아보고자 진행하였다. 데이터의 정확성을 확보하기 위하여 일반컨설팅과 정부지원컨설팅 모두를 경험한 중소기업을 대상으로 설문조사를 실시한 후 분석하였으며, 연구결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 컨설턴트수행품질(자세, 전문성, 사후지원)은 기업대응품질(컨설팅 산출물에 대한 이해도, 조직 구성원의 협조와 지원, 컨설팅 결과에 대한 경영자 실행 의지)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 정부지원품질(컨설팅범위, 컨설팅기간)은 기업대응품질에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 컨설턴트수행품질은 컨설팅결과품질(컨설팅목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅성과, 컨설팅결과물 품질, 컨설팅서비스완료수준)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 정부지원품질은 컨설팅결과품질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 기업대응품질은 컨설팅결과품질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 컨설턴트수행품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

일곱째, 정부지원품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

연구결과와 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 컨설턴트수행품질은 기업대응품질과 컨설팅결과품질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 컨설턴트 육성 및 역량 향상을 위한 정부의 지원정책이 필요함을 시사하고 있다.

둘째, 정부지원품질이 기업대응품질에는 영향을 미치지 않으나, 컨설팅결과 품질에는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 기업대응품질이 컨설팅결과품질에 긍정적인 영향을 미치는 가설검정 결과를 고려할 때 기업대응품을 높일 수 있는 정부 시책이 필요함을 시사하고 있다.

셋째, 컨설턴트수행품질 및 정부지원품질과 컨설팅결과품질간의 영향관계에서 기업대응품질은 매개 작용을 하지 않는 것으로 나타났다. 이는 컨설팅에 임하는 중소기업의 수동적이고 의존적인 특성으로부터 나오는 결과로 해석할 수 있으며, 기업대응품질 보다는 컨설팅결과품을 높이기 위한 정책이 우선되어야 함을 시사하고 있다.

5.2 연구의 한계 및 향후 방향성

본 연구는 정부의 중소기업 컨설팅 지원 사업에 있어 컨설팅결과품질에 미치는 영향 관계에 대하여 살펴보았으며 전술한 시사점을 가지고 있으나 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구를 수행하기 위하여 일반컨설팅과 정부지원컨설팅 모두를 경험한 중소기업을 대상으로 하였다. 그러나 표본수가 충분하지 못한 관계로 연구결과의 일반화에 한계가 있다.

둘째, 표본 수가 제한적인 관계로 세부적인 업종분류를 하지 않고 분석하였다. 업종에 따라 세분화된 연구를 시도한다면 다른 결과가 도출될 수도 있는 한계를 지니고 있다.

셋째, 정부지원컨설팅 성과에 있어 장기적이고 정량적인 성과지표들을 이용하여 연구를 수행한다면 보다 유의한 결과가 나올 수 있을 것이다.

따라서 향후 한계점이 보완되기를 기대하면서 연구방향에 대하여 제안하고자 한다.

첫째, 표본 확대를 통하여 업종별, 규모별, 컨설팅분야별 등의 차이에 대하여 연구하는 것이 필요하다.

둘째, 컨설팅성과 측면에서 시계열적인 계량화 데이터를 사용한다면 보다 객관적인 연구가 이루어질 수 있을 것이다.

이와 같은 한계에도 불구하고 정부지원컨설팅에 있어서의 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구를 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. 국내문헌

- 강성천. (2015). 컨설턴트 역량이 중소기업 경영컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 한성대학교 석사학위논문.
- 강형모·김광용. (2008). 비즈니스 컨설팅 서비스의 품질과 편익이 고객과의 결속관계에 미치는 영향에 관한 연구, 한국IT서비스학회지, 7(1), 1-22.
- 곽홍주. (2008). 경영 컨설팅과 부동산 컨설팅 성과향상 요인에 관한 연구. 경기대학교 박사학위논문.
- 곽홍주. (2008). 한국컨설팅시장의 컨설팅 성과 제고를 위한 성공모형 구축에 관한 연구: 중소기업 경영컨설팅시장을 중심으로. 전문경영인연구, 11(1), 1-23.
- 곽홍주·장용삼. (2009). 부동산컨설팅과 경영컨설팅의 효율성 및 효과성에 미치는 요인분석. 부동산학보, 36(1), 262-281.
- 국립국어원. (2015). 표준국어대사전 <http://stdweb2.korean.go.kr/main.jsp>
- 권기철. (2011). 경영 컨설팅 서비스 품질 구성요인이 재계약과 추천의향에 미치는 영향에 관한 연구. 숭실대학교 석사학위논문.
- 김광훈·황규승. (2001). 경영컨설팅 서비스 품질 구성요인에 관한 연구. 경영과학, 18(1), 15-28.
- 김남형. (2012). 컨설팅 대응정도와 성공요인을 매개로 컨설팅성과와 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증연구. 한성대학교 석사학위논문.
- 김상지. (2011). 정부의 기술지원 정책이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구. 대구대학교 박사학위논문.
- 김상훈. (2009). 자영업 컨설팅이 소상공인의 사업성과에 미치는 영향에 관한

- 연구. 중앙대학교 석사학위논문.
- 김순태. (2013). 소상공인특성과 정부지원정책 요인이 사업전략 및 경영성과에 미치는 영향. 충북대학교 박사학위논문.
- 김영숙. (2013). 컨설팅 성공에 미치는 요인간 영향 차이 분석. 한성대학교 석사학위논문.
- 김익성. (2008). 중소기업 컨설팅이 경영성과에 미치는 영향분석. 한독사회과학논총, 18(1), 159-186.
- 김정민. (2015). PM컨설턴트의 역량이 컨설팅성과와 만족도에 미치는 영향 연구 : 수진기업의 참여도에 대한 조절효과 중심으로. 한성대학교 석사학위논문.
- 김정일·유연우·김상봉. (2014). 중소기업 컨설팅 수진기업의 정책 만족도에 미치는 영향에 관한 실증연구. 유통경영학회지, 17(6), 81-94.
- 김정포. (2008). 정부조달을 활용한 중소기업지원정책 품질에 관한 수혜자 만족도 분석: 서브켈 (SERVQUAL) 요인을 중심으로. 경영사학, 46(단일호), 189-223.
- 김종광. (2013). 경영컨설팅 서비스품질 측정모형의 비교와 기업성과에 관한 연구. 동명대학교 박사학위논문.
- 김흥기. (2007). 소상공인 지원정책 혁신방안 연구. 소상공인진흥원.
- 남상억. (2009). 컨설팅지원 사업이 기업의 혁신활동에 미치는 영향에 대한 연구. 경성대학교 석사학위논문.
- 박병호·이동원·김연성. (2005). 경영컨설팅 서비스품질 측정에 관한 연구. 품질경영학회지, 33(3), 47-58.
- 박성덕. (2013). 소상공인의 경영자특성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 소상공인 지원제도의 조절효과 중심으로. 한성대학교 석사학위논문.
- 박재성. (2010). 창의, 혁신, 그리고 리더십 : 기업의 경영성과에 대한 영향.

고려대학교 박사학위논문.

- 박종효·이상호. (2013). IP-R&D 연계전략 컨설팅서비스의 고객만족 및 재구매에 미치는 영향에 관한 연구. 경영컨설팅연구, 13(4), 1-36.
- 박춘래·황서진·이충섭. (2011). 경영컨설팅과 기업성과의 관계 및 컨설팅활동도의 매개효과. 산업경제연구, 24(6), 3371-3388.
- 박춘엽·최용록·정수원·김종진·전병찬·김정대. (2003). 소상공인지원센터의 공공정책적 특성. 중소기업연구, 25(4), 227-243.
- 배용섭·안영진 (2013). 경영컨설팅 성과에 영향을 미치는 컨설턴트의 역량에 관한 연구: 컨설팅사 및 수진기업 특성의 조절효과. 서비스경영학회지, 14(3), 25-40
- 백기동. (2014). 창업보육센터 입주기업에 대한 컨설턴트&컨설팅사 특성이 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 금오공과대학교 석사학위논문.
- 법제처. (2015). 국가법령정보센터. <http://www.moleg.go.kr/main.html>
- 서근하. (2007). 정책연구: 한국 영세 자영업자의 성공을 위한 소상공인 정책에 관한 연구: 중소기업 소상공인 성장 동력. 중소기업연구, 29(4), 265-293.
- 송갑호. (2009). 비즈니스 컨설턴트의 비윤리적 컨설팅행동에 미치는 요인에 관한 연구. 숭실대학교 박사학위논문.
- 송거영. (2015). 컨설팅몰입이 컨설팅품질지각 및 컨설팅효과성에 미치는 영향. 한성대학교 박사학위논문.
- 송거영·유연우·홍정완. (2014). 컨설팅 특성 요인이 중소기업의 경영성과에 미치는 영향: 정부지원 컨설팅을 중심으로. 디지털융복합연구, 12(7), 205-215.
- 신건권. (2013). 『Amos 20 통계분석 따라하기』. 도서출판 청람.
- 신상복. (2012). 경영컨설팅 서비스품질이 고객만족도에 미치는 영향에 관한

- 연구. 동명대학교 박사학위논문.
- 신상복·석기준. (2011). 경영컨설팅 서비스 품질과 고객만족에 관한 연구. 상업교육연구, 25(4), 159-182.
- 우종필. (2012). 『우종필 교수의 구조방정식모델 개념과 이해』. 한나래출판사.
- 윤성환. (2009). 컨설턴트와 프로젝트 매니저의 역량이 비즈니스 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 숭실대학교 석사학위논문.
- 이남주. (2011). 소상공인의 경영성과 결정요인에 관한 연구. 동아대학교 박사학위논문.
- 이도영·최호규·조성도. (2009). 내부마케팅과 내부고객만족이 외부마케팅의 성과에 미치는 영향: B2G 시장에 대한 탐색적 접근. 상업교육연구, 23(2), 121-134.
- 이유재·라선아. (2003). 서비스 품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 대한 연구. 마케팅 연구, 18(4), 67-97.
- 이유재·라선아. (2006). 『한국기업의 서비스품질 평가제도 변천 과정』. 서울대학교 출판부.
- 이유재·이준엽. (2001). 서비스 품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰: KS-SQI 모형의 개발과 적용. 마케팅 연구, 16(1), 1-26.
- 이유재·이청림. (2014). 서비스품질 연구에 관한 종합적 고찰: 최근 10년(2004~2013)의 연구를 중심으로. 마케팅관리연구, 19(2), 1-43.
- 이윤원·황서진·이충섭. (2012). 컨설턴트역량과 경영컨설팅완성도의 관계 및 조절요인 분석. 산업경제연구, 25(1), 315-337.
- 이인수. (2014). 컨설팅사의 전략적 제휴동기, 파트너 선정기준, 제휴역량이 성과에 미치는 영향. 한성대학교 박사학위논문.
- 이인수·유연우. (2012). 컨설팅 산출물과 컨설팅 만족도를 매개로한 컨설팅 활용도에 미치는 성과 영향요인에 관한 실증연구. 디지털융복합연구,

10(3), 59-69.

- 이종승. (2011). 『연구논문 작성법』. 교육·심리·사회 연구방법론 총서시리즈 연구방법1. 서울: 교육과학사.
- 이지은·서창적·김승철. (2010). 컨설턴트 역량모델에 관한 연구: AHP 기법을 이용한 대기업, 중소기업 전문 컨설턴트의 역량 비교를 중심으로. 한국경영학회 통합학술발표논문집, 2010(단일호), 253-274.
- 이충섭·이남주·김준호. (2009). 소상공인의 시장 환경특성과 지원서비스가 균형성과에 미치는 영향. 회계정보연구, 27(1), 261-284.
- 임명식. (2013). 컨설턴트 역량과 정부 정책자금 지원이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. 한성대학교 석사학위논문.
- 장동인. (2011). 컨설턴트의 역량이 컨설팅 서비스품질을 매개로 하여 성과에 미치는 영향에 관한 연구: 수진기업의 지지도에 대한 조절효과를 중심으로. 경희대학교 석사학위논문.
- 장영. (1997). 경영 컨설팅 유형별 성과에 관한 상황적 분석. 한국과학기술원 박사학위논문.
- 전기수. (2009). 중소벤처기업 경영컨설팅이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증 연구. 건국대학교 박사학위논문.
- 정광수. (2015). 중소기업 경영컨설팅의 핵심요소와 컨설팅 성과와의 관계에 관한 연구 : 신용보증기금 지원 중소기업 컨설팅을 중심으로. 한성대학교 석사학위논문.
- 정석태. (2014). 컨설팅 서비스의 불확실성 환경 요인이 구매의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한성대학교 박사학위논문.
- 조민호·설증웅. (2009). 『컨설팅 프로세스』. 새로운 제안.
- 조윤익. (2010). 중소기업 컨설팅의 서비스 품질과 만족도 분석 : 중소기업 협업컨설팅을 중심으로. 한성대학교 석사학위논문.
- 조재룡. (2011). 중소기업 경영컨설팅을 위한 전사적 프로세스 평가모델 개발.

대구대학교 박사학위논문.

중소기업기술정보진흥원. (2011). 컨설팅산업 현황 분석 및 활성화 방안연구.

중소기업청. (2009). 2008 중소기업 컨설팅산업 백서.

중소기업청. (2015). 중소기업위상. 중소기업기준.

http://stat2.smba.go.kr/ss_html/5_index/index_list2_3.jsp?op=search&l_cd=02

최근녕. (2012). 고객 유형별 서비스품질분석을 통한 금융상품개발 프로세스의 개선에 관한 연구. 건국대학교 박사학위논문.

최동락. (2012). 정부의 소상공인 지원프로그램이 소상공인 경영성과에 미치는 영향 연구 : 부산지역을 중심으로. 부산대학교 박사학위논문.

최명규 . (2014). 중소기업 경영컨설팅의 서비스품질이 인지된 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구. 숭실대학교 박사학위논문.

최종영. (2011). 쿠폰제컨설팅 지원사업 성과에 관한 연구. 배재대학교 석사학위논문.

최창호. (2014). 고객과 컨설턴트 간의 유대관계가 컨설팅 프로젝트 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 한성대학교 박사학위논문.

통계청. (2015). 한국표준산업분류.

http://kssc.kostat.go.kr/ksscNew_web/index.jsp

하태호. (2012). 자영업 컨설팅성과의 제 결정요인에 관한 연구. 부산대학교 박사학위논문.

한국경영기술지도사회. (2015). 컨설팅분야. <http://www.kgcca.or.kr/?p=163>

황경연·문희철·배명렬. (2011). 무역지원기관의 서비스품질과 기업특성이 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도, 활용도 및 수출성과에 미치는 영향. 통상정보연구, 13(3), 275-298.

2. 국외문헌

- Adamson, I. (2000). Management consultant meets a potential client for the first time: the pre-entry phase of consultancy in SMEs and the issues of qualitative research methodology. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 3(1), 17-26.
- Appelbaum, S. H, and Steed, A. J. (2005). The critical success factors in the client-consulting relationship. *Journal of Management Development*, 24(1). 68-93.
- Block, P. (2011). *Flawless consulting: A guide to getting your expertise used*. John Wiley & Sons.
- Canback, S. (1999). The logic of management consulting, part 2. *Journal of Management Consulting*, 10(3), 3-12.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The journal of marketing*, 55-68.
- Glückler, J., & Armbrüster, T. (2003). Bridging uncertainty in management consulting: The mechanisms of trust and networked reputation. *Organization Studies*, 24(2), 269-297.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Institute of Management Consultants USA. (2015). [http://www.imcusa.org/?page= about consulting](http://www.imcusa.org/?page=about_consulting)
- International Council of Management Consulting Institutes. (2015). <http://www.icmci.org/download/?id=17668886&>
- Jang, Y., & Lee, J. (1998). Factors influencing the success of management consulting projects. *International Journal of Project Management*,

16(2), 67-72.

- Kerzner, H. R. (2013). Project management: a systems approach to planning, scheduling, and controlling. John Wiley & Sons.
- Kolb, D. A., & Frohman, A. L. (1970). Organization Development Approach to Consulting. Sloan management review, 12(1), 51-65.
- Kubr, M. (Ed.). (2012). Management consulting: A guide to the profession. 4th ed. 한종극·심재섭(역). 『경영컨설팅』. 서울: 새로운 제안. (원서출판 2002)
- Kurpius, D. J., Fuqua, D. R., & Rozecki, T. (1993). The consulting process: A multidimensional approach. Journal of Counseling & Development, 71(6), 601-606.
- McLachlin, R. D. (1999). Factors for consulting engagement success. Management Decision, 37(5), 394-404.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of retailing, 64(1), 12-40.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (2003). The external control of organizations: A resource dependence perspective. Stanford University Press.
- Pinto, J. K., & Prescott, J. E. (1990). Planning and tactical factors in the project implementation process. Journal of Management studies, 27(3), 305-327.
- Schein, E. H. (1997). The concept of "client" from a process consultation perspective: A guide for change agents. Journal of Organizational Change Management, 10(3), 202-216.

- Shapiro, E. C., Eccles, R. G., & Soske, T. L. (2012). Consulting—Has the Solution Become Part of the Problem?. Image.
- Simon, A., & Kumar, V. (2001). Clients' views on strategic capabilities which lead to management consulting success. *Management Decision*, 39(5), 362–372.
- Steele, F. (1975). Consulting for organizational change. Univ of Massachusetts Press.
- The Institute of Consulting. (2015). http://www.icon consulting.org.uk/membership/what_consulting
- Tilles, S. (1961). Understanding the consultants role. *Harvard Business Review*, 39(6), 87–99.
- Zeira, Y., & Avedisian, J. (1989). Organizational planned change: Assessing the chances for success. *Organizational Dynamics*, 17(4), 31–45.

설문지

본 조사 내용은 통계법 제33조에 의거하여 비밀이 보장되며 통계 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다.

안녕하십니까?

귀사의 무궁한 발전을 기원 드립니다.

저는 한성대학교 대학원 지식서비스 & 컨설팅학과 석사과정에서 매니지먼트컨설팅을 전공하고 있는 학생입니다.

본 설문지는 저의 석사학위 논문인 “컨설팅트수행품질 및 정부지원품질이 컨설팅결과품질에 미치는 영향 : 중소기업대응품질의 매개효과를 중심으로”에 관한 것입니다.

본 연구는 학문적 기여는 물론 정부의 중소기업 경영컨설팅 지원 사업에 대하여 의미 있는 시사점을 제공할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

귀하께서 응답해 주시는 모든 정보는 분석 이외의 목적으로는 절대 사용되지 않으며 통계법에 따라 철저히 보호됩니다.

진솔한 응답을 통해 효과적인 연구가 진행될 수 있도록 협조를 부탁드립니다. 본 연구를 위해 귀중한 시간을 할애해 주신 것에 대하여 진심으로 감사드립니다.

2014년 2월

지도교수 : 유 연 우

연구자 : 이 종 창

연락처 :

이 메 일 : tac2824@hanmail.net

3. 정부지원 컨설팅에 있어 정부지원품질에 관한 질문입니다. 다음 항목에 얼마나 동의하십니까? 해당하는 번호에 V 표시해 주십시오.

문 항		매우 부정	다소 부정	보통	다소 긍정	매우 긍정
(1)	업체당 지원 금액은 적절하였다.	①	②	③	④	⑤
(2)	업체 선정, 평가, 점검 등 사업에 대한 관리는 적절하였다.	①	②	③	④	⑤
(3)	지원 사업에 대한 홍보는 적절하였다.	①	②	③	④	⑤
(4)	컨설팅 범위는 적절하였다.	①	②	③	④	⑤
(5)	컨설팅 수행 기간은 적절하였다.	①	②	③	④	⑤

4. 정부지원 컨설팅에 있어 기업의 대응품질에 관한 질문입니다. 다음 항목에 얼마나 동의하십니까? 해당하는 번호에 V 표시해 주십시오.

문 항		매우 부정	다소 부정	보통	다소 긍정	매우 긍정
(1)	경영자의 지속적인 관심과 지원이 있었다.	①	②	③	④	⑤
(2)	컨설팅 추진을 위하여 전담조직 또는 TF팀을 구성하였다.	①	②	③	④	⑤
(3)	컨설팅 결과물에 대한 이해도가 높았다.	①	②	③	④	⑤
(4)	조직구성원들의 협조와 지원이 잘 이루어졌다.	①	②	③	④	⑤
(5)	컨설팅 결과물에 대하여 경영자의 실행의지가 높았다.	①	②	③	④	⑤

5. 정부지원 컨설팅에 있어 컨설팅결과품질에 관한 질문입니다. 다음 항목에 얼마나 동의하십니까? 해당하는 번호에 V 표시해 주십시오.

문 항		매우 부정	다소 부정	보통	다소 긍정	매우 긍정
(1)	컨설팅 목표에 대한 달성 정도에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(2)	투입자금 대비 컨설팅 성과에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(3)	컨설팅 결과물에 대한 수준에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(4)	약속했던 컨설팅 서비스에 대한 완료 수준에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

ABSTRACT

Impacts of Consultant Performance Quality and Government Support Quality on Consulting Result Quality

–Focused on Mediating Effect of Small and Medium Enterprise Correspondence
Quality–

Lee, Jong–Chang

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

The Graduate School of Knowledge Service
Consulting

Hansung University

Small and Medium Enterprises (SMEs) accounted for 99.4% (117,969 companies) and 77.8% (2,418,584 employees) in manufacturing businesses with more than five employees at the end of 2013, showing that they take up a very important position in the national economy. However, they accounted for 47.6% (739 trillion and 859.4 billion won) in terms of the amount of production and 46.8% (223 trillion and 563.7 billion won) in terms of added value, (Small and Medium Business Administration, 2015), so it is noted that they are small scale and suffer from low productivity. In order to solve this problem, the government has continuously developed various policies such as consulting support business for SMEs, the expansion of technologies, businesses and markets using different technologies and products, and support for the creation of new markets, technologies and businesses.

This study attempted to look into the influence relationship of consultant

performance quality and government support quality on the consulting result quality of government support consulting for SMEs and the mediating effect of company correspondence quality. In order to obtain more accurate data, a survey was conducted with SMEs that have experienced both general consulting and the government support consulting, and using SPSS 19.0 and AMOS 19.0 Program, frequency analysis, descriptive statistics analysis, Factor analysis, reliability analysis, measurement model analysis and structural equation model analysis were conducted. The research results are summarized as follows:

First, it turned out that consultant performance quality (attitude, professionalism and ex post factor support) had positive impacts on company correspondence quality (understanding of consulting outputs, coordination and support of organizational members, executives' willingness to implement consulting result).

Second, government support quality (consulting scope, consulting period) did not have any impact on company correspondence quality.

Third, consultant performance quality had positive impacts on consulting result quality (consulting goal attainment, consulting result to fund investment, consulting result quality and level of consulting service completion).

Fourth, government support quality had a positive impact on consulting result quality.

Fifth, company correspondence quality had a positive impact on consulting result quality.

Sixth, in the influence relationship between consultant performance quality and consulting result quality, company correspondence quality did not have any mediating effect.

Seventh, in the influence relationship between government support quality and consulting result quality, company correspondence quality did not have any mediating effect.

These research results have significance in that they suggested directions of policies such as drafting and development of policies for fostering consultants and

strengthening competence and the necessity of reasonable setting of consulting scope and duration in government support consulting businesses for SMEs.

【Key Words】 Government support consulting, Consultant performance quality, Government support quality, Company correspondence quality, Consulting result quality