



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석사학위논문

컨설팅 실행을 위한 보증제도만족이 보증
지원성과와 결과만족에 미치는 영향 연구

-우수기술사업기업과 창업기업의 조절효과를 중심으로-



한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

조 대 천

석사학위논문
지도교수 박현우

컨설팅 실행을 위한 보증제도만족이 보증 지원성과와 결과만족에 미치는 영향 연구

—우수기술사업기업과 창업기업의 조절효과를

중심으로—

A Study on Influence of Credit Guarantee System Satisfaction for
Consulting to Guarantee Support Performance and Result
Satisfaction

—Focus on Control Effect of Outstanding Technology
Business and Startup Business—

2016년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

조 대 천

석사학위논문
지도교수 박현우

컨설팅 실행을 위한 보증제도만족이 보증 지원성과와 결과만족에 미치는 영향 연구

—우수기술사업기업과 창업기업의 조절효과를 중심으로—

A Study on Influence of Credit Guarantee System Satisfaction for
Consulting to Guarantee Support Performance and Result
Satisfaction

—Focus on Control Effect of Outstanding Technology
Business and Startup Business—

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2016년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

조 대 천

조대천의 컨설팅학 석사학위논문을 인준함

2016년 12월 일



HANSUNG
UNIVERSITY

심사위원장 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

국 문 초 록

컨설팅 실행을 위한 보증제도만족이 보증지원성과와 결과만족에 미치는 영향 연구 —우수기술사업기업과 창업기업의 조절효과를 중심으로—

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원
지식서비스&컨설팅학과
매니지먼트컨설팅 전공
조 대 천

중소기업중앙회의 ‘2016년 중소기업위상지표’에 따르면 중소기업은 전체사업체 수의 99.9%, 종사자 수로는 전체 고용의 87.9%를 차지하여 우리경제의 중추적 역할을 담당하고 있음에도 불구하고, 중소기업은 금융조달 면에서 높은 거래 비용과 정보 부족에 따른 정보의 비대칭성, 취약한 신용 능력, 담보 위주의 관행, 미래 현금흐름의 불확실성, 체계화된 신용평가 방법의 부재와 같은 구조적 문제를 안고 있으며, 이러한 면에서 신용보증제도는 중소기업이 안고 있는 금융상의 문제를 해결하기 위하여 정책적으로 도입된 공적보증제도라고 할 수 있다.

공적보증의 역할을 기능별로 분석해 보면 경제 정책적 목적 수행의 기능, 금융경제 발전 촉진의 기능, 신용경제 기반 조성 기능으로 나누어 볼 수 있는데, 그 운영 과정을 통하여 종래 기업이 소홀히 인식해온 기업 자신의 신용 관리와 경영 효율화를 스스로 추구해 나가게 하는 신용경제 기반 조성 기능을 담당하고 있다.

본 연구는 기술보증기금으로부터 보증지원을 받은 중소기업 중 우수기술사업기업과 창업기업을 대상으로 보증지원 과정에서 경험한 보증제도만족이 보증지원 후 보증지원성과와 보증결과만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가정과 우수기술사업기업과 창업기업 간에 보증지원성과와 만족도의 차이가 있을 것이라는 조절효과를 실증적으로 검증함으로써 보증 서비스를 이용하고자 하는 중소기업의

속성을 파악하여 적절한 컨설팅 서비스를 통한 성과 제고에 기여하고자 실시되었다.

연구결과 보증제도만족이 보증지원성과와 보증결과만족에 긍정적인 영향을 미친다는 사실과 우수기술사업기업과 창업기업 간 조절효과 검정을 통하여 보증지원성과와 보증결과만족에 차이가 있다는 것을 확인할 수 있었다.

【주요어】 중소기업, 컨설팅, 공적보증, 신용, 신용보증제도, 보증지원성과, 보증결과만족, 우수기술기업, 창업기업



목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 목적	1
1.2 연구의 범위와 방법	2
II. 이론적 배경 및 선행연구	4
2.1 중소기업	5
2.2 경영컨설팅과 컨설턴트	10
2.3 공공서비스와 신용보증서비스	17
2.4 신용보증제도	23
2.5 성과와 고객만족에 대한 선행연구	31
2.6 신용보증제도에 대한 선행연구	38
III. 연구모델 및 연구가설	43
3.1 연구모델	43
3.2 연구가설 설정	44
3.3 변수의 조작적 정의	45
3.4 표본선정과 분석방법	48
3.5 표본의 일반적 특성	48

IV. 연구결과	51
----------------	----

4.1 신뢰성 검정	51
4.2 타당성 검정	52
4.3 연구가설 검정	57
4.4 연구가설 검정 결과	60
4.5 조절효과 가설 검정과 결과	63

V. 결 론	67
--------------	----

5.1 연구 결과 요약과 시사점	67
5.2 연구 한계점과 후속 연구 방향	69

참고문헌	70
------------	----

부 록	75
-----------	----

ABSTRACT	83
----------------	----

표 목 차

<표 1> 변수의 조작적 정의	47
<표 2> 연구대상 기업의 통계학적 특성	50
<표 3> 연구변수에 관한 신뢰도 분석결과	52
<표 4> 집중타당성 확인적 요인 분석결과	54
<표 5> 변수 간 상관관계 매트릭스	56
<표 6> 측정모델의 적합도 지수	57
<표 7> 구조모델 적합도 검정결과	59
<표 8> 구조방정식 모델을 통한 가설 검정결과	62
<표 9> 우수기술사업기업과 창업기업의 조절효과 검정	66

그림 목 차

<그림 1> 중소기업의 일반특성	7
<그림 2> 주된 업종별 평균매출액 등의 중소기업 규모 기준	9
<그림 3> 컨설팅 정의	13
<그림 4> 컨설턴트의 역할	17
<그림 5> GDP대비 중소기업 금융 추이	29
<그림 6> 주요국 중소기업의 자금조달 비중	30
<그림 7> 역량이 성과에 이르는 과정	33
<그림 8> 고객만족도에 대한 정의 요약	35
<그림 9> 고객만족 형성의 기본모델	38
<그림 10> 경영컨설팅의 핵심요소와 컨설팅성과와의 관계 모델	40
<그림 11> 신용보증 서비스에 대한 기대 불일치와 고객만족 모델	42
<그림 12> 연구모델	44
<그림 13> 집중타당성 검정방법	53
<그림 14> 연구모델에 대한 매개·중속변수 측정모델	55
<그림 15> 가설검정 모델	58
<그림 16> 연구모델의 경로 분석(비표준화 계수)	60
<그림 17> 우수기술사업기업 조절효과 가설검정 모델	63
<그림 18> 창업기업 조절효과 가설검정 모델	64

I. 서 론

1.1 연구의 목적

중소기업중앙회의 ‘2016년 중소기업위상지표’에 따르면 중소기업은 전체사업체 수의 99.9%, 종사자 수로는 전체 고용의 87.9%를 차지하여 우리나라 경제의 근간이 되는 중요한 역할을 담당하고 있음에도 불구하고, 경영자의 영세한 경영지식, 자금의 영세함, 내부통제의 취약성, 부족한 기술력, 치열한 업종간의 경쟁, 낮은 수익률로 지속 성장에 한계에 부딪히는 등 많은 단점을 가지고 있어 전문적인 지식을 가진 컨설턴트를 통한 보완이 요구되어지고 있다.

또한, 중소기업은 금융조달 면에서 높은 거래비용과 정보부족에 따른 정보의 비대칭성, 취약한 신용능력, 담보위주의 관행, 미래현금흐름의 불확실성, 체계화된 신용평가방법의 부재와 같은 구조적문제를 안고 있어 금융지원의 상당부분이 대기업 및 일부 우량 중소기업을 위주로 이루어지는 쏠림현상이 발생하고 있는 게 현실이다(이민주, 2014). 따라서 중소기업 금융문제를 시장의 메커니즘에 맡기기 보다는 정책적으로 중소기업 금융의 제약요인을 보완해야 할 필요성이 대두되는데, 이러한 면에서 신용보증제도는 중소기업이 안고 있는 금융상의 문제를 해결하기 위하여 정책적으로 도입된 제도라고 할 수 있다(유종주, 2014).

본 연구는 기술신용보증기금으로부터 보증지원을 받은 중소기업 중 우수기술사업기업과 창업기업을 대상으로 보증지원 과정에서 경험한 보증제도만족이 보증지원 후 보증지원성과와 보증결과만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가정과 우수기술사업기업과 창업기업 간에 보증지원성과와 만족도의 차이가 있을 것이라는 조절효과를 실증적으로 검증함으로써 보증 서비스를 이용하고자 하는 중소기업의 속성을 파악하였으며, 향후 보증만족도 제고를 위한 보증제도의 개선방향 제시와 보증 서비스 이용을 원하는 기업이 열악한 경영환경을 이겨내고 당면한 자금조달과 관련된 문제를 정확히 진단하고 해결해 나가기 위한 적절한 컨설팅 서비스를 통한 성과 제고에 기여하고자 한다.

1.2 연구의 범위와 방법

선행연구를 토대로 중소기업의 정의와 특성, 컨설팅의 정의와 목적, 공공서비스의 정의와 특징, 신용보증 서비스, 신용보증제도 정의와 목적, 고객만족의 정의 및 신용보증제도 관련 선행연구를 통하여 서비스에 대한 고객욕구, 신용보증 서비스에 대한 기대와 고객만족, 성과와 고객만족과의 관계 분석 등을 검토하였으며, 기존 관련 자료에 대한 문헌 조사 및 측정 방법 연구를 통하여 본 연구 검토에 기초가 되는 데이터를 체계적으로 정리·분석하여 이론적 체계를 견고히 하고자 하였으며, 이렇게 수집된 자료를 기초로 실증 분석을 위한 연구모형을 설계한 후 연구가설을 설정하였으며, 가설 검정은 통계 분석을 거친 후 결과를 해석하였다.

연구모형의 가설검정을 위한 기초 자료는 기술보증기금이 2015.9.16.일 보증거래 중소기업을 대상으로 실시한 기업 실태 및 중소기업 현황 설문조사의 회신 1,033개 중 신뢰성이 있는 답변을 중심으로 우수기술기업(기술보증기금의 기술사업평가등급이 BBB 등급 이상이고 재무등급이 B0 등급 이상인 기업)과 R&D보증 지원을 받은 기업 221개를 우수기술사업기업으로 정하고, 창업 후 5년 이내 창업기업 256개를 창업기업으로 구분한 477개 기업을 표본으로 연구를 진행하였다. 가설검정을 위한 통계분석과 설문 답변의 신뢰성 평가와 현황을 분석을 위하여 SPSS 22.0 통계패키지와 AMOS 22.0 프로그램을 활용한 구조방정식 모델을 사용하였으며, 본 연구에서 적용된 통계기법은 신뢰도의 검정을 위해 신뢰도 분석, 확인적 요인분석과 구조방정식 연구모형을 이용한 가설검정을 통하여 결과를 확인하고 연구의 시사점을 제시하였다.

본 논문은 I 장부터 V 장으로 구성되어 있다.

제 I 장은 서론으로써 본 연구의 목적 그리고 연구의 범위와 방법 등 연구 수행에 대한 전반적인 내용을 설명하였다.

제 II 장에서는 이론적 배경 및 선행연구로 먼저 중소기업의 정의와 특성, 경영컨설팅과 컨설턴트의 정의와 목적 및 필요성, 공공서비스의 정의와 특성, 신용보증 서비스의 정의, 신용보증제도 정의와 목적 및 필요성, 성과의 정의와 선행연구, 고객만족의 정의와 선행연구, 신용보증제도 관련 선행연구를 통하여 서비스에 대한 고객욕구, 성과와 고객만족과의 관계분석, 신용보증 서비스에 대한 기대와 고

객만족 등을 검토하였다.

제 III장에서는 선행연구 조사를 통하여 본 연구의 주제에 대한 기본 연구모델과 연구가설을 설정하고 독립변수와 매개변수 및 종속변수와 관련한 변수의 조작적 정의를 통하여 변수에 대한 범위를 명확히 하였다. 또한 표본 선정과 분석 방법 및 연구대상 기업의 통계학적 특성 등에 대하여도 설명하였다.

제 IV장에서는 연구결과로서 본 연구내용의 핵심인 보증제도만족이 보증지원성과 결과만족에 미치는 영향과 우수기술사업기업과 창업기업 간 조절효과를 검증하기 위하여 구조 방정식모델(structuralequation modeling)을 이용하여 연구가설 확인 결과를 기술하였다.

제 V장에서는 결론으로서 연구 결과의 요약과 시사점, 연구 한계점과 후속 연구의 방향에 대하여 기술하였다.

끝으로, 국내외 참고문헌 및 관련자료, 논문작성에 이용한 설문지를 첨부하였다.



II. 이론적 배경 및 선행연구

중소기업중앙회의 ‘2016년 중소기업위상지표’에 따르면 중소기업은 전체사업체 수의 99.9%, 종사자 수로는 전체 고용의 87.9%를 차지하여 우리경제의 근간이 되는 중요한 역할을 담당하고 있음에도 불구하고, 대기업과 달리 자본과 경영이 분리되어 있지 않아 개인 또는 소수의 집단의 자질에 의해 많은 것이 좌우 된다. 경영자의 영세한 경영지식, 자금의 영세함, 내부통제의 취약성, 부족한 기술력을 가지고 지역적이거나 한정된 시장에서 치열한 유사업종간의 경쟁으로 낮은 수익률로 성장에 한계에 다다르는 등 많은 단점을 가지고 있어 보완이 요구되어지고 있다(박정호, 2013). 따라서 오늘날 같이 국내·외적으로 급변하는 경영환경과 기존의 틀을 깬 혁신적인 기술이 쏟아져 나오고, SNS 등을 통한 정보습득과 비교로 현명해 지는 소비자 행동이 변화하는 가운데 경영상 발생하는 갖가지 다양하고 복잡한 문제를 중소기업의 자체 능력으로 해결하는 것이 쉽지 않아, 경영과 관련한 지식과 경험이 많은 전문가의 도움으로 경영상태를 조사·분석하여, 기업이 지니고 있는 여러 가지 경영상 문제점에 대한 해결방안을 통하여 기업의 발전에 필요한 사항을 제안하고 실천하는데 있어서 컨설팅의 필요성이 있다.

또한 중소기업은 대기업에 비해 금융조달 면에서 높은 거래비용과 정보부족에 따른 정보의 비대칭성, 취약한 신용능력, 담보위주의 관행, 미래현금흐름의 불확실성, 체계화된 신용평가방법의 부재와 같은 구조적 문제를 안고 있어 금융지원의 상당부분이 대기업 및 일부 우량 중소기업을 위주로 쏠림현상이 발생하고 있는 게 현실이다(이민주, 2014). 따라서 정책적으로 중소기업 금융 발전 및 제약 요인을 보완해야 할 필요성이 대두되고 있으며, 공공서비스로서 공적보증인 신용보증제도는 금융시장 불완전성 보완을 위한 가장 적절하고 효율적인 정책수단으로서 그 기능을 충실히 이행하고 있다. 이러한 측면에서 신용보증제도는 많은 중소기업이 안고 있는 금융의 어려움을 해결하기 위하여 정책적으로 도입된 제도로 담보력이 부족한 중소기업이 원하는 자금을 원활하게 조달할 수 있게 지원하는 가장

중요한 정책수단중 하나로 그 중요성과 역할이 지속적으로 증대되고 있음에 따라 신용보증지원의 효과와 만족도에 대한 검토의 필요성이 있다.

이러한 관점에서 본 연구는 금융조달의 어려움을 겪고 있는 중소기업의 경영 및 재정관리 컨설팅에 기여하고자, 보증제도의 만족이 지원성과 결과의 만족도에 미치는 영향의 연구를 위하여 이론적 고찰과 선행연구를 조사하고자 한다.

2.1 중소기업

2.1.1 중소기업의 정의와 특성

중소기업중앙회의 ‘2016년 중소기업위상지표’에 따르면 중소기업은 전체사업체 수의 99.9%, 종사자 수로는 전체 고용의 87.9%를 차지하여 우리 경제에서 중요한 위치를 차지하고 있으며, 수많은 중소기업 관계법에 의해 보호되고 육성되어 지고 있는 우리 경제의 대들보로서 대기업과 비교하여 상대적으로 규모가 작은 기업을 지칭하며, 대기업과 달리 개인 또는 소수의 집단이 의사결정의 중심으로 빠른 의사결정이 가능하지만 자본과 경영이 분리되어 있지 않고, 경영자의 개인적 자질에 의해 많은 것이 좌우 된다(박정호, 2013). 영세한 경영지식, 자금의 영세함, 내부통제의 취약성, 부족한 기술력을 가지고 지역적이거나 한정된 시장에서 치열한 유사업종간의 경쟁으로 낮은 수익률로 성장에 한계에 다다르는 등의 많은 단점을 가지고 있어 보완이 요구되어지는 반면(박정호, 2013), 빠른 의사결정과 경영역량 및 급격한 내·외부 환경 변화에 신속적으로 대응하는 능력과 도전성 및 혁신성을 바탕으로한 경영이 가능하며, 지역문화 형성에 큰 역할을 담당하여 지역사회에 대한 기여도가 크며, 보다 적은 인력으로 전문화된 생산이 가능하다.

국민경제의 뿌리가 된 국내 중소기업은 사회적, 경제적 기능과 발전에 크게 기여 하였으며, 대외 의존적인 경제 현상을 축소시킬 수 있는 역할과 지역과 계층간 심화되는 소득 양극화를 감소시키고 현대사회에 있어서 소비자의 다양한 기호와 욕구를 만족시킴으로써 사회복지를 증대시킬 수 있다.

경제학자 쉘페터(Joseph Alois Schumpet)는 중소기업이 창조적 파괴(Creatvedestucton)를 통한 혁신 활동이 왕성하다고 주장한다. 그럼에도 불구하고 중소기업의 신용도가 부족하기 때문에 자금 조달이 원활하지 않고 중소기업의 수익성은 계속 악화되고 있다(우소동, 2012). 중소기업이 갖고 있는 일반적 특성과 중소기업이 지니고 있는 금융 문제를 살펴보면 다음과 같다. 중소기업의 일반 특성을 크게 보면, 국민경제적 특성과 기업 경영적 특성으로 구분되는데 구체적인 내용은 <그림 1>에 정리되어 있다.



특 성	세 분
國民 經濟的 特性	存立分野의 廣範圍性: 중소기업의 존립분야는 광범위하다.
	大資本에의 從屬性: 중소기업은 대자본에서의 종속성이 강하다.
	景氣變動에 대한 影響性: 중소기업의 경우 개 · 폐업률이 높다. 이는 중소기업 자체가 소규모의 경우가 많고, 그만큼 경기 변동에 대한 영향을 많이 받으면서 자체적인 생존에 대한 체력이 약하기 때문이다.
	有休勞動力의 活用: 중소기업의 경우 유휴노동력을 저임금으로 활용한다.
	地域社會와의 關聯性: 앞서 기술하였듯이 중소기업의 주요 활동 영역은 지역적이므로 해당 지역사회와의 깊은 관계를 맺고 있다. 이는 지역 경제에는 긍정적인 역할을 한다.
企業 經營的 特性	環境變化에 대한 融通性: 중소기업의 경우 경영 규모가 작기 때문에 수요의 변화와 경기 변동 등 기업 경영 환경의 변화에 민감하게 대응할 수 있는 융통성이 있다.
	製品의 融通性: 시장에서 요구하는 제품의 특성이 대량 생산이 필요 없거나, 기계화를 통한 대량 생산이 불가능하거나, 수요가 산발적 · 계절적이거나, 노동집약적인 경우에는 중소기업의 형태가 적합하다.
	組織의 簡素性: 중소기업의 기업 조직은 대기업에 비해 간소하므로, 관리적 측면에서 효율적이고 유연성 있는 경영이 가능하다.
	持續性의 缺如: 중소기업의 경영에 있어서는 거의 대부분의 경우가 기업가 자신의 개인적인 기술이나 특성에 의존하는 경우가 많다. 즉, 屬人的 성격을 지니고 있어 지속성이 결여될 수 있다. 또한 기업가 자신의 운명에 의해 회사의 운명이 결정 나는 경우도 자주 발생한다.
	競爭力의 弱性: 중소기업은 대기업에 비해 신용도와 기업 이미지가 낮고 대규모 유통망 · 고용 · 판매 부문에서 불리한 경우가 많다.
	資本動員의 限界: 앞서 기술하였듯이 현대 사회는 자금 동원 시 신용도가 중요한 척도가 된다. 하지만 중소기업의 경우 이러한 신용도가 낮은 수준이기 때문에 신용을 통한 자본 동원에는 한계가 있다.
	固定投資에 대한 限界: 치열해지는 현대 사회에서 기업이 생존해나가기 위해서는 미래 수익창출원을 확보하는 것이 필요하다. 이러한 미래 수익창출원을 확보하기 위해서는 꾸준한 연구개발 투자 및 시설 투자가 필요한 부분이다.
	人的 資源의 劣勢: 우리가 쉽게 접하는 소식 중 하나가 중소기업의 구인난이다. 그만큼 중소기업은 우수한 인력의 확보가 어렵다.
	原資材購買의 不利: 대기업의 경우 자체적인 신용도와 대량 생산에 따른 대량 구매로 인해 원자재 구매에 있어서도 가격합리성을 추구할 수 있다.

* 출처: 중소기업청 발간자료 정리

<그림 1> 중소기업의 일반특성

중소기업금융은 중소기업 실물부문과의 동반을 통하여 경제의 건전성을 유지하고, 상호 경쟁을 통해 경제의 불균형 내지 시장 비효율을 해소하는 중요한 작용을 한다(우소동, 2012). 그러나 중소기업의 금융이 낙후성을 벗어나지 못하면 중소기업경제의 건전성 발전을 달성할 수 없다(우소동, 2012). 최근 중소기업 위기의 근원적 요인은 중소기업금융의 낙후성이 유발하고 있다(우소동, 2012). 금융시장에서 금융기관이 중소기업에 대상 직접금융 제공시 비활성화의 문제가 존재한다. 특히 국제적으로 실시되는 BIS협약으로 금융기관들이 BIS비율 관리를 위하여 담보 요구가 증가하고 담보력 취약한 중소기업에 대한 대출이 감소하게 되어 신용보증기관의 신용보증서는 무위험자산으로 간주되어 담보력이 취약한 중소기업은 신용보증을 필요로 하고 있다.

중소기업기본법은 중소기업이 앞으로 나아갈 방향과 기업 육성을 위한 시책의 기본적인 내용들을 규정하면서 자주적이며 창의적인 중소기업의 발전을 지원하고 이를 통해 산업 구조의 고도화를 목표로 국민경제를 균형 있게 발전시키는 것을 목적으로 하며(중소기업기본법 시행령 일부개정, 2016), 중소기업은 중소기업기본법[시행2016.4.28.] [법률제13865호, 2016.1.27., 일부개정]에 의해 주된 업종별 평균매출액 기준 등의 중소기업 규모는 <그림 2>와 같다.

해당 기업의 주된 업종	분류기호	규모 기준
1. 의복, 의복액세서리 및 모피제품 제조업	C14	평균매출액등 1,500 억원 이하
2. 가죽, 가방 및 신발 제조업	C15	
3. 펄프, 종이 및 종이제품 제조업	C17	
4. 1차 금속 제조업	C24	
5. 전기장비 제조업	C28	
6. 가구 제조업	C32	
7. 농업, 임업 및 어업	A	평균매출액등 1,000 억원 이하
8. 광업	B	
9. 식료품 제조업	C10	
10. 담배 제조업	C12	
11. 섬유제품 제조업(의복 제조업은 제외한다)	C13	
12. 목재 및 나무제품 제조업(가구 제조업은 제외한다)	C16	
13. 코크스, 연탄 및 석유정제품 제조업	C19	
14. 화학물질 및 화학제품 제조업(의약품 제조업은 제외한다)	C20	
15. 고무제품 및 플라스틱제품 제조업	C22	
16. 금속가공제품 제조업(기계 및 가구 제조업은 제외한다)	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 수도사업	D	평균매출액등 800억 원 이하
22. 건설업	F	
23. 도매 및 소매업	G	
24. 음료 제조업	C11	
25. 인쇄 및 기록매체 복제업	C18	
26. 의약품 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·폐기물 처리, 원료재생 및 환경복원업	E	
31. 운수업	H	평균매출액등 600억 원 이하
32. 출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업	J	
33. 전문, 과학 및 기술 서비스업	M	
34. 사업시설관리 및 사업지원 서비스업	N	
35. 보건업 및 사회복지 서비스업	Q	
36. 예술, 스포츠 및 여가 관련 서비스업	R	
37. 수리(修理) 및 기타 개인 서비스업	S	
38. 숙박 및 음식점업	I	평균매출액등 400억 원 이하
39. 금융 및 보험업	K	
40. 부동산업 및 임대업	L	
41. 교육 서비스업	P	

비고: 해당 기업의 주된 업종의 분류 및 분류기호는 「통계법」 제22조에 따라 통계청장이
고시한 한국표준산업분류에 따른다.

<그림 2>주된 업종별 평균매출액 등의 중소기업 규모 기준

2.2 경영컨설팅과 컨설턴트

2.2.1 경영컨설팅의 정의와 목적

컨설팅이란 사전적 의미를 살펴보면 경제 용어로 “어떤 분야에 전문적인 지식을 가진 사람이 고객을 상대로 상세하게 상담하고 도와주는 것”이라고 정의하고 있으며, 일반적으로 컨설팅은 경영컨설팅과 비슷한 뜻으로 인식될 만큼 일반화, 보편화되어 있으며, 통계청이 2008년 시행한 한국표준산업분류(KSIC 9)를 살펴보면 '경영컨설팅업'을 별도 명시하면서 '경영컨설팅업'은 “다른 사업체에 게 사업 경영 문제에 관하여 자문 및 지원하는 산업 활동”으로 정의하고 있다. 미국의 컨설팅 경영엔지니어 협회(Association of Consulting management Engineers)에서는 경영컨설팅은 특별히 훈련받고 경험을 쌓은 사람들이 기업 경영상의 여러 가지 문제점들을 규명하고 해결할 수 있도록, 실질적인 해결 방안을 제시하고, 그러한 해결 방안들이 적기에 실시될 수 있도록 도와주기 위한 전문적인 서비스를 제공하는 것이라고 정의 하였다(박호란, 2015). 영국의 경영컨설턴트 연구소(Institute of Management Consultant, United Kingdom)는 독립적이고 능력을 갖춘 사람(들)이 정책, 조직, 절차, 방법상의 문제점들을 연구, 분석하고, 적절한 해결책을 제시하며 나아가 이러한 해결책들을 수행할 수 있도록 돕는 것이라고 정의하였고, 국제노동기구(International Labour Organization)는 컨설팅을 조직의 목적을 달성하는데 있어서 경영 업무상의 문제점을 해결하고 새로운 기회를 발견, 포착하며 학습을 추진하여 변화를 실현하고자 하는 관리자와 조직을 지원하는 독립적인 전문 자문 서비스라고 정의하였다(조민호, 설종웅, 1999). 황서진(2010)은 한국경영컨설팅협회는 국제노동기구(ILO)의 컨설팅 개념을 기초로 정의하고 있다고 설명하였다. 컨설팅 개념에 대한 학자들의 정의를 살펴보면, Fritz Steele(1975)는 컨설팅이란 과제의 내용, 프로세스, 구조에 관한 책임을 맡고서 이를 수행하는 사람에게 과제 수행에 대한 실제적인 책임을 갖고 있지 않는 컨설턴트가 컨설팅 프로세스에 도움을 제공하는 것 이라 하였다(박호란, 2015) Milan Kubr(1996)은 경영과 사업의 문제를 해결하고 이로 인해 새로운 기회를 발견하여 이를 활용하고 학습의 기회를 넓히고 변화를 실행함으로써 경영자의 조직이 추구하는 목적의 달성을 도와주는 독립적인 프로페서

날 어드바이스 서비스라고 하였다(박호란, 2015). 또한 강기두(1997)는 기업이 안고 있는 경영 및 기술개발 등에 관한 문제점을 분석하고 대책을 강구해 경영 기법이나 운영에 관한 전문적인 자문을 수행하는 활동을 컨설팅으로 규정하고 있다(박호란 2015). Marco Iansiti, Roy Levien(2004)는 “The Keystone Advantage: What the New Dynamics of Business Ecosystems Mean for Strategy, Innovation, and Sustainability”에서 경영컨설팅이란 경영에 관한 지식과 경험을 갖춘 컨설턴트들이 투입되어 의뢰한 기업에 가치 있는 질문을 던져보고 그 해결책을 제안하고 조언하며 조직의 변화를 관리함으로써 네트워크를 구축하고 그 대가로 돈을 받는 활동이며, 더 나아가 지식 창출과 지식 나눔이라는 사회적 책임을 지는 활동이라고 정의하였다(박호란, 2015, 재인용). 특히 기업이 가지고 있는 경영상의 문제점에 대하여 즉, 기업이 가지고 있는 경영상의 문제점 특히 경영관리 기술에 관하여 경영에 관한 지식과 경험이 많은 외부 전문가가 기업의 요청에 의해 실증적으로 경영 상태를 조사·분석하여, 기업이 갖고 있는 문제점에 대한 해결 방안을 제시함으로써 기업의 발전을 촉진하기 위한 필요한 사항을 제안하고 실천하는데 있어서 지도·자문을 하는 경영 개선 기법을 경영컨설팅이라고 한다(박호란, 2015, 재인용). 김광용 외(2008)는 경영컨설팅을 전문적인 지식과 경험을 가진 사람들이 조직 목표를 달성하고자 경영 및 업무상의 문제점을 객관적이고 독립적인 입장에서 문제의 규명 및 분석을 통하여 해결 방안을 제시하고 적기에 실행하게 함으로써 조직의 목적 달성을 지원하기 위한 전문적인 자문 서비스 활동이라고 정의하였으며(박정호, 2013), 김익성(2009)은 특정 분야에 대해 전체적인(proprietary) 지식이나 정보, 전문성(expertise) 등을 바탕으로 의뢰인(client)으로부터 대가를 받고 자문이나 조언을 제공하는 서비스 활동의 총체라고 정의하였고 진해광(2010)은 고도의 전문성을 갖고 있는 컨설턴트가 기업의 경영과 기술상의 문제점을 찾아 해결하고, 변화를 실행함으로써 기업이 추구하는 목표와 가치의 달성을 조언하고 도와주는 독립적인 전문가적 서비스라고 하였다(박호란, 2015). 전성천(2010)은 경영컨설팅이란 경영 활동과 관련된 제반 문제에 대하여 해당 분야 전문가가 자신의 능력을 활용하여 문제를 이해하고, 분석 및 연구를 통하여 객관적이고 독립적인 입장에서 적시 적절한 해결 방안을 제공하는 전문 서비스라고 하였다(박정호, 2013). 박홍주와 장영삼은 경영컨설팅이란 기업의 경영자가 경영상 발생하는 제반 문제를 혼자서 해결하기에

곤란하거나 많은 시간과 비용을 필요로 하는 경우 이에 대한 해결 방안을 적기에 제시하는 일련의 자문 활동”이라고 정의하고(박정호, 2013) 있으며 주요 컨설팅 정의는 <그림 3>과 같다.

구 분		컨설팅의 정의
사 전		어떤 분야에 전문적인 지식을 가진 사람이 고객을 상대로 상세하게 상담하고 도와주는 것
협 회	국제컨설팅 트러스트 (ICMCI)	경영책임이 있는 고객의 경영 전반에 독립된 자문(advice)과 지도(assistance)를 제공
	미국 경영컨설팅 엔지니어 협회	컨설팅은 특별히 훈련받고 경험을 쌓은 사람들이 기업 경영상의 여러 가지 문제점을 규명하고 해결할 수 있도록 실질적인 해결방안을 제시하고, 그러한 해결방안들이 적기에 실시될 수 있도록 도와주기 위한 전문적 서비스의 제공을 말함
	미국 회계사회	컨설팅은 특별한 분야의 전문성을 가진 전문가들이 자기들의 지식과 경험을 활용하여 경영 문제를 해결하고 객관적이고 전반 적인 시각에서 기업의 기획과정을 지원하는 것을 말함
	영국 컨설팅 협회	경영컨설팅은 독립적이고 능력을 갖춘 사람들이 정책, 조직, 절차, 방법상의 문제점을 연구, 분석하고 적절한 해결책을 수행 할 수 있도록 돕는 것을 의미함
	호주 경영컨설팅 트러스트 협회	경영컨설팅은 목표설정 및 사업수행을 위해 보다 발전적인 계획, 조직, 동기부여, 커뮤니케이션, 또는 지원 활용을 통하여 경영자문 및 지도하는 행위이며 경영컨설팅트러스트는 이러한 자문 서비스를 제공하는 자를 말함
	국제노동 위원회 (ILO)	경영컨설팅은 경영과 사업의 문제들을 해결하고 이로 인해 새로운 기회를 발견하여 이를 활용하고 학습의 기회를 넓히고 변화를 실행함으로써 경영자의 조직이 추구하는 목적을 달성할 수 있도록 도와주는 독립적인 <u>프로페셔널 어드바이스 서비스</u> 를 말함

학 자	Fritz Steele (1975)	과제의 내용, 프로세스, 구조에 관한 책임을 맡고 이를 수행하는 사람에게 과제 수행에 대한 실제적인 책임을 갖고 있지 않는 컨설턴트가 프로세스에 도움을 제공하는 것
	Lary Greiner & Metzger (1983)	특정한 전문직업적인 서비스로 고객과의 계약에 따라 독립적이고 객관적인 태도로 경영상의 문제를 분석하는 것을 도와주고 문제들에 대한 해결안을 고객에게 추천하는 것
	Markham (1991)	제3자 또는 외부자(outsider)가 자신의 경험과 지식을 조직에 유용하게 활용되도록 주고받는 관계
	Williams & Woodward (1994)	내부 또는 외부 컨설턴트가 클라이언트의 요구를 충족시켜주기 위해 클라이언트(조직, 개인, 조직내부 부서 등)에게 서비스를 제공해 주는 과정
	Kubr (1996)	경영과 사업의 문제를 해결하고 이로 인해 새로운 기회를 발견하여 이를 활용하고 학습의 기회를 넓히고 변화를 실행함으로써 경영자의 조직이 추구하는 목적의 달성을 도와주는 독립적인 프로페셔널 어드바이스 서비스
	Marco Iansiti, Roy Levien (2004)	경영에 관한 지식과 경험을 갖춘 컨설턴트들이 투입되어 의뢰한 기업에 가치 있는 질문을 던져보고 그 해결책을 제안하고 조언하며 해결하기 위해 조직의 변화를 관리함으로써 네트워크를 구축하고 그 대가로 돈을 받는 활동이며, 더 나아가 지식 창출과 지식 나눔이라는 사회적 책임을 지는 활동
	김광용의 (2008)	전문적인 지식과 경험을 가진 사람들이 조직의 목표달성하는데 경영, 업무상의 문제점을 객관적이고 독립된 입장에서 문제를 규명하고 분석하여 해결방안을 제시하여 적기에 실행토록 함으로써 조직이 추구하는 목적 달성을 지원하기 위한 전문적인 자문서비스 활동
	김익성 (2009)	특정분야에 대해 전체적인(proprietary) 지식이나 정보, 전문성(expertise) 등을 바탕으로 의뢰인(client)으로부터 대가를 받고 자문이나 조언을 제공하는 서비스 활동의 총체
	진해광 (2010)	고도의 전문성을 갖고 있는 컨설턴트가 기업의 경영과 기술상의 문제점을 찾아 해결하고 변화를 실행함으로써 경영자의 기업이 추구하는 목표달성을 도와주는 전문가적 서비스

*출처: 중소기업청, “컨설팅산업 현황분석 및 활성화방안연구”, 2010., 재정리

<그림 3> 컨설팅 정의

중소기업청은 2006년 중소기업컨설팅 산업백서에서 컨설팅을 전문성, 사업

성, 고객지향성의 3가지 공통적인 개념으로 나누었는데, 전문성은 컨설팅에 있어 가장 중요한 문제 해결 능력으로 컨설팅 수행 결과에 대한 타당성과 신뢰성을 고객에게 제공하는 결정 요소이다(박정호, 2013). 사업성은 컨설팅 조직이나 개인이 전문성을 바탕으로 사업을 영위하고 발전시켜 나가야 하는 영리적 목적을 가지고 그들이 제공하는 컨설팅은 전문 서비스로서의 상품적 가치가 있고, 고객이 제공받는 컨설팅에 대하여 대가를 지불하여야 한다(박정호, 2013). 고객 지향성은 고객과의 관계에 있어서 다른 사업과 마찬가지로 투철한 고객지향성 서비스 정신이 요구되며, 고객의 문제와 고충을 충분히 이해하고 고객 만족을 위해서 최선을 다하는 것으로 컨설팅 결과물의 효용가치를 극대화하고, 고도의 전문성과 윤리성을 발휘해야 한다는 것이다(박정호, 2013).

오늘날 같이 국내·외적으로 급변하는 경영 환경의 변화와 하루가 다르게 혁신적인 기술이 쏟아져 나오고, 확인하기 어려운 소비자 행동의 변화 속에서 경영상에 발생하는 다양하고 복잡한 문제를 자체적인 기업의 능력으로 해결하는 것이 쉽지 않아 전문적인 경영컨설팅 능력이 있는 외부 전문가들에게 문제 해결을 의뢰하게 된다(박정호, 2013). 이런 컨설팅을 통해 기업을 경영 진단하고, 분석하여 문제점을 도출하고 해결 방안을 제시하며 실행 할 수 있도록 도와주는 전문가를 경영컨설턴트라고 한다(박정호, 2013). 경영컨설턴트는 의사로서 환자인 기업의 경영상의 문제점을 진단하고 처방을 내리는 역할을 하고, 약사처럼 기업에 처방된 내용에 맞는 약을 조제해주는 역할을 하고, 간병인처럼 기업이 할 수 없거나 하기 싫어하는 것을 대행해서 처리하는 역할을 해주기도 하는데, 이런 역할을 바탕으로(박정호, 2013) 중소기업청에서는 ‘건강진단’사업을 통하여 경영기법, 자금, 생산성 등 다양한 분야의 전문가들을 활용하여 기업의 경영상의 문제점을 진단하는 지원 사업을 시행하고 있다.

2.2.2 컨설팅의 유형 및 필요성

한국표준산업분류에 의하면 경영컨설팅은 “다른 사업체에게 사업 경영 문제에 대하여 자문 및 지원하는 산업 활동이라 정의하고, 예시로 일반경영 자문, 전략 기획 자문, 특정 부문 경영자문, 시장관리 자문, 생산관리 자문, 재정관리 자문,

인력관리 자문 등이 있다고 정의 내리고 있다(박정호, 2013).

중소기업청은 2008년 중소기업 컨설팅 산업백서에서 컨설팅 사업 서비스의 대표적인 업종으로 전문서비스, 자문서비스, 독립서비스, 일시적인 서비스, 상업적인 서비스로 구분하였다(박정호, 2013). 전문서비스는 꾸준한 연구와 풍부한 경험을 바탕으로 문제를 진단하고, 적절한 해결책을 제시하는 것으로, 의뢰인의 이익을 보호하고 증진하고자 하는 전문가로서의 윤리성이 필요하다(박정호, 2013). 자문서비스 컨설팅은 자문의 역할을 하기 때문에 결과에 대해 직접적인 책임이 없으며, 최종 의사 결정자인 의뢰인에게 책임이 있으며, 컨설턴트의 책임은 컨설팅 수행 내용의 품질과 완전성으로 한정되고, 해결안 실행에 대한 책임은 의뢰인에게 있다(박정호, 2013). 독립서비스 컨설팅을 통해 얻어진 결과는 의뢰인과의 친분 관계나 조직에 상관없이 독립적으로 제시할 수 있어야 하고, 의도적으로 특정 회사나 제품을 이롭게 하거나 같은 의뢰인으로부터 프로젝트를 추가로 수주하기 위해 편협적인 제안을 해서는 안 된다(박정호, 2013). 일시적인 서비스는 의뢰인 회사가 자체적 컨설팅 전문 인력을 보유하나 전담하기 어려울 때에 전담하여 문제를 해결할 수 있는 외부전문가를 활용하는 경우로 컨설턴트는 한시적으로 컨설팅업무를 수행한다(박정호, 2013). 상업적인 서비스는 컨설팅은 판매자와 구매자의 관계로 컨설팅 서비스를 제공하면 그에 상응하는 대가를 받는 것이므로 재무적으로 적정한 이익을 남길 수 있도록 해야 한다는 것이다.(박정호, 2013)

기업에서 컨설팅의 필요성은 첫째, 규모가 아무리 큰 경우에도 기업 활동 전부를 능률적으로 추진하지 못하므로 특정 업무를 수행할 전문가나 프로젝트 베이스의 전문적인 기능이 필요하다(박정호, 2013). 둘째, 기업이 어떤 문제의 해결이 필요할 때 기업 내부 보다는 외부의 전문가의 객관적인 의견이 필요하며, 셋째, 기업 내의 알력 관계로 대안을 강구 할 수 없는 경우 외부의 컨설턴트가 필요하며, 문제를 진단하고 해결하는 능력이 부족하기 때문이다(박정호, 2013).

2.2.3 컨설턴트

국제규격인 ISO(International Standards Organization) 10019에서는 품질경

영시스템 컨설턴트 선정에서는 컨설턴트에 대하여 “조언 또는 정보를 제공하여, 조직의 품질경영시스템 실현을 돕는 사람(Person who assists the organization on quality management system realization, giving advice or information)”으로 정의 하고 있고, 국내의 한국 표준 직업분류(KSCO) 6차(2007)에서는 27151(세세분류) 경영컨설턴트로, 한국 고용 직업분류(KECO) 9차에서는 021219(세세분류) 경영컨설턴트로 명문화 되었다(김정민, 2015).

이강락은 컨설턴트는 지금 고객이 손에 쥐고 있는 것과 앞으로 원하거나 필요로 하는 것 사이의 간격을 좁혀주는데 도움을 주는 사람이라고 하였으며, 조민호, 설종웅(2006)은 컨설턴트의 역할을 사실에 근거한 분석 작업, 문제의 진단과 해결책의 모색, 전문적인 해결책의 제시, 실행 계획의 개발, 운영시스템과 수단 제공, 조직의 변화를 계획 관리, 경영자와 조직원의 훈련 개발, 개인적인 카운슬링 제공, 객관적인 편견 없는 판단 제공, 새로운 아이디어나 신선한 방법 제시, 전문적인 정보와 자료 제공, 임직원에게 필요한 추가적인 기술제공, 새로운 제도의 도입 적용 등으로 <그림 4>와 같이 정리하였다(박호란, 2015).조영대(2009)는 컨설턴트란 조언을 주거나 다소 전문적인 일을 수행해 주고 그대가로 보수를 받는 사람이라고 하였다(박호란, 2015). 또한 홍성완(2010)은 경영 컨설턴트를 사람, 그룹 조직에 어느 정도 영향력은 있지만 어떤 변화를 추진하거나 프로그램을 이행할 직접적인 권력이 있는 위치에 있는 사람이라고 정의하였다(박호란, 2015).

No	컨설턴트의 역할
01	사실에 근거한 분석 작업
02	문제의 진단과 해결책의 모색
03	전문적인 해결책의 제시
04	실행계획의 개발
05	운영시스템과 수단 제공
06	조직의 변화를 계획관리
07	경영자와 조직원의 훈련개발
08	개인적인 카운슬링 제공
09	객관적인 편견 없는 판단 제공
10.	새로운 아이디어나 신선한 방법 제시
11	전문적인 정보와 자료 제공
12	임직원에게 필요한 추가적인 기술제공
13	새로운 제도의 도입 적용

* 출처: 조민호, 설종웅(2006)

<그림 4> 컨설턴트의 역할

2.3 공공서비스와 신용보증서비스

2.3.1 서비스의 정의

서비스의 사전적 의미는 생산된 재화를 운반 및 배급하거나 생산 및 소비에 필요한 노무를 제공하는 것이다(조정란, 2014, 재인용). 따라서 서비스는 눈으로 보

고 만들 수 있는 유형(有形)의 제품과 대비되는 개념으로 같은 서비스 간에도 이질적인 요소가 있어서 개별 서비스의 관리는 서비스 기업뿐만 아니라 일반 제조 기업에게도 중요한 관리 대상이 된다(조정란, 2013). 미국마케팅학회(American Marketing Association, 1996)는 서비스란 ‘판매 목적으로 제공 또는, 상품 판매와 연계한 모든 활동 편익 만족’이라고 개념화하고 있다. 여러 학자들의 정의에 의하면 Christian Gronroos(1990)는 “고객과 서비스 종사자 간에 필수불가결한 것은 아니지만 일반적으로 일어나는 무형적 상호교환 작용을 하는 데 있어 하나 혹은 일련의 활동으로서 고객이 가지는 문제를 해결하기 위한 것이다.” 라고 정의하고 있다.

Phillip Kotler(1984)는 “서비스란 본질적으로 무형성을 지니며, 어느 쪽의 소유로도 귀결되지 않는 행위 또는 성과다.”라고 정의하였다. 경제학에서는 서비스를 ‘용역’으로 이해하고 유형재인 ‘제품’과 구분한다. 이유재(2008)에 의하면 경제학에서 정의하는 서비스란 “비생산적 노동, 비물질 적재화”라고 할 수 있다(조정란, 2013). 유형적 제품과 비교해 볼 때 서비스는 무형성(intangibility), 이질성(heterogeneity), 생산과 소비의 비분리성(inseparability), 소멸성(perishability)이라는 특징을 지닌다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 무형성이다(조정란, 2013). 서비스는 실체를 보거나 만질 수 없기 때문에 정의하거나 표준화하기 어렵다. 즉, 서비스는 기본적으로 형태가 없다는 것이다(조정란, 2013). 객관적으로 누구에게 보여줄 수 없고 물체처럼 만질 수 없기 때문에 그 가치를 파악하는 것은 어렵다. 이유재(2008)는 서비스 무형성을 다음 두 가지로 정리 하였는데 하나는 객관적 의미로 실체를 보거나 만질 수 없다는 것과 다른 하나는 주관적 의미로 보거나 만질 수 없어서 실체를 알 수 없다는 것이다(조정란, 2013).

둘째, 이질성이다(조정란, 2013). 서비스는 여러 변수 즉 서비스 제공자, 시간, 장소, 고객종류 등에 의해서 서비스의 평가가 달라진다는 것이다(조정란, 2013). 이러한 변수에 의해 평가가 달라지기 때문에 서비스 품질의 균일화가 어렵다. 기업으로서는 어떻게 서비스를 일정 수준 이상으로 유지하는 것과 표준화시키는 것이 관건이 된다(조정란, 2013).

셋째, 비분리성이다. 서비스는 생산과 소비가 동시에 이루어져 분리되기 힘들

다. 즉, 판매자와 생산자를 하나로 인식하기 때문에 분리하기 곤란한 경우가 많다(조정란, 2013). 이와는 달리 제품은 생산과 소비가 분리되어 생산 후 판매되고 나중에 소비가 되지만 서비스의 경우에는 생산과 동시에 소비가 되기 때문에 소비자가 서비스 공급에 참여하게 된다(조정란, 2013). 그리고 다른 소비자도 서비스 생산과정에 참여하기 때문에 고객들이 만든 분위기가 하나의 서비스가 될 수 있다(조정란, 2013).

넷째, 소멸성이다. 서비스는 보관할 수가 없기 때문에 재고로 보관할 수 없으며 판매되지 않는다면 서비스는 사라진다(조정란, 2013). 그래서 재고와 저장이 불가능하고 이로 인해 재고 조절이 어렵다. 뿐만 아니라 구매된 서비스라고 할지라도 일 회로써 소멸하며 그와 동시에 서비스 편익(benefit)도 사라진다(조정란, 2013). 이와는 달리 제품은 구입된 후 상품의 물리적 형태가 존재한다면 몇 회라도 반복하여 사용할 수 있다(조정란, 2013). 서비스의 소멸성으로 인해 과잉생산에 의한 손실의 문제와 과소 생산으로 인한 이익 기회가 상실될 수 있다는 문제가 발생한다(조정란, 2013). 따라서 이런 문제를 해결하기 위해 수요와 공급 간의 균형을 맞추기 위한 적절한 전략이 필요하다.

2.3.2 공공서비스의 정의와 특성

공공서비스란 서비스의 한 유형으로 공공의 성격을 가지는 또는 공동으로 생산·소비되는 서비스를 가리키는 것으로 이해할 수 있으며, 다수의 문제를 해결하고 바람직한 환경 조성을 위해 사회 내의 편익을 배분하는 정부의 활동이라고 할 수 있으며, 개념의 추상성이 높고 사회적 변화에 따라 인식이 달라질 수 있기 때문에 공공재(publicgoods)라고도 한다.(조정란, 2013, 재인용) 따라서 공공서비스는 공공기관을 통해 공급되는 재화와 서비스라고 지칭할 수 있다(조정란, 2013, 재인용). 즉, 정부의 직접적인 재정 지출이 수반되는 경우나 도로·교통, 쓰레기 처리, 상·하수도, 가로등과 같은 일상생활 영역에 필요한 것이다(조정란, 2013). 안병철·김병렬(2009)에 의하면 어떤 정의를 하든 공공서비스란 사회 공동체의 편익을 위해 제공되는 재화와 용역을 포괄하는 개념이라고 하였다(조정란, 2013). 그러나

공공서비스가 반드시 정부나 공공기관에 의해 제공되는 서비스로만 국한되지 않아 그 주체가 민간이라 하더라도 비경합적 소비 및 비배제성에 두 가지 특성이 있다면 공공서비스라 볼 수 있다(조정란, 2013). 배용수(2003)는 이러한 의미에서 공급 주체와 관계없이 국가나 지자체등 공공부문에 의해 공급되거나 사회 공동 목적을 위해 제공된다면 공공서비스라고 정의한다(조정란, 2013). 일반 국민들의 실제적인 일상생활과 관련되어 있는 공공서비스는 이를 이용한 경험에 의해 정부나 지자체에 대한 이미지를 형성하게도 함으로 이를 관리하는 정부나 지자체의 노력이 강화되는 것이 일반적인 추세이다(조정란, 2013).

공공서비스의 등장 배경은 1980년대 초 영미 국가를 중심으로 공공서비스의 혁신 논의가 시작되었으며 1990년대에 접어들면서 우리나라를 비롯해 전 세계적으로 행정 발전의 중요한 부분으로 공공서비스가 자리 잡게 되었다(조정란, 2013). 공공서비스의 고객은 국민이므로 공공서비스는 국민을 위해서 계획, 생산, 제공되어야 한다. 고객이라 함은 일반적으로 제품이나 서비스 생산자·공급자로 부터 구매 활동을 하거나 앞으로 구매 활동을 할 수 있는 개인이나 단체를 의미한다(조정란, 2013).

공공서비스는 다음과 같은 특성을 가지고 있다.

첫째, 비경합성(non-rivalness)이다. 공공서비스는 다수의 사람들이 소비를 하더라도 다른 사람의 소비량을 감소시키지 않는다는 뜻이다(조정란, 2013).

둘째, 비배제성(non-consumption)이다. 비배제성이란 재화나 서비스에 의해 발생한 효용이 다른 사람의 소비나 가능성에 영향을 미치지 않고, 특정인에게만 한정되지 않음을 의미한다(조정란, 2013).

셋째, 외부효과(externalities)를 가진다(조정란, 2013).

넷째, 공공서비스는 배제불가능성으로 인해 많은 무임 승차자를 양산 한다.(안병철·김병렬, 2009).

공공서비스의 비배제성과 비경합성 때문에 적절한 생산과 원활한 서비스 공급을 위하여 정부의 개입이 필요하다(조정란, 2013). 다시 말해 공공서비스는 고객의 입장에서 다양한 다른 대안을 선택하거나 낮은 질의 서비스에 대해서 거절할 수 있거나 대체할 수가 없다(조정란, 2013). 또한 공공서비스는 세금을 내기 때문에 무조건 무료라고 할 수는 없으며, 시장에서 거래가 되는 것도 아니기 때문에

교환이라는 개념이 적용되기 어렵다. 따라서 공공서비스를 제공하는 정부 또는 공기업에 대한 자원 배분에는 정부의 개입이 필요하다(조정란, 2013, 재인용). 공공서비스는 공기업들 통해 이루어지는데 공기업이란 이익만을 추구하지 않고 시장실패를 시정하기 위하여 설립된 기업으로 그 설립 목적은 국가, 사회, 대중의 발전, 안전, 이익, 복리 등을 증진 시키고자 하는 공익성과 관련 있다.(조정란, 2013, 재인용).

이처럼 공공서비스 원칙에 따라 공적 수요의 충족이라는 목적이 공기업이 존립하는 기준이 되며 이러한 기능의 수행을 통해 공기업의 목적이 달성되는 것이다(조정란, 2013, 재인용). 공기업의 이러한 경제적 기반성, 대규모 일반성, 독점성 개발성 등을 총칭하여 공공서비스의 기능이라고 일반적으로 말한다(조정란, 2013).

2.3.3 신용보증서비스

공적 신용보증서비스의 역할을 기능별로 분석해 보면 경제 정책적 목적 수행의 기능, 금융경제 발전 촉진의 기능, 신용경제 기반 조성 기능으로 나누어 볼 수 있다(유종주, 2014). 경제 정책적 목적 수행의 기능은 첫째, 공적보증 제도는 산업의 유지, 발전을 지원하는 기능이다(유종주, 2014). 공적보증을 이용하는 기업들은 대부분 스스로의 담보 능력이 부족한, 상대적으로 경제적 약자인 기업들이므로 이 제도가 없다면 이러한 기업들은 제도 금융의 혜택으로부터 소외되거나 아니면 금융권의 담보를 마련하기 위해 비업무용 부동산에 투자하고 이를 담보로 다시 은행 융자를 받는 등 비정상적인 형태로 금융거래를 할 수 밖에 없을 것이다(유종주, 2014). 따라서 공적보증은 금융의 혜택이 잠재적인 발전 가능성을 가진 다수의 기업들에게 골고루 배분될 수 있게 함으로써 국민경제의 균형 있는 발전을 촉진하는 기능을 수행한다(유종주, 2014). 둘째, 공적보증은 금융의 공공성을 제고시키는 기능을 수행한다. 즉, 금융시장에 있어서 시장경제의 원리가 적용될 수 없는 부문이지만 국민경제상의 중요성이 큰 부문에 대한 효율적인 자금 배분이 이루어지도록 하는 기능을 담당한다(유종주, 2014). 셋째, 공적보증은 대기업과 중소기업간 상호 공존 관계를 유지하도록 뒷받침을 하고 있다. 세계적인 대

기업의 숫자가 몇 개나 하는 것도 그 나라의 경제력을 가늠하는 척도가 될 수 있지만 수많은 중소기업이 국민경제에 있어서 유기적인 기능을 수행하고 있을 때 비로소 그 경제는 생동감과 성장 잠재력을 가진다고 볼 수 있다(유종주, 2014). 공적 보증인의 역할 수행에 있어 기업에 대하여는 자금 조달에 있어 공적 후견인이 되는 것이고, 금융권 측에는 기업자금 대출에 대한 최종 담보 책임을 부담해주는 것을 의미한다(유종주, 2014). 따라서 공적 신용보증제도는 신용대출 취급의 기반 조성 기능과 금융공제 기능을 수행함으로써 금융경제 발전을 촉진시키는 역할을 한다(유종주, 2014). 금융경제의 궁극적인 목표는 신용대출을 일반화하는 것이나, 우리나라의 경우 지금까지의 금융관행은 신용위주가 아닌 물적 담보 위주로 행해져 왔기 때문에 초과 수요 상태에서 은행 대출이 일종의 특혜로까지 인식될 정도였다(유종주, 2014). 공적보증의 이러한 기능은 금융기관으로 하여금 신용대출을 점진적으로 확대할 수 있도록 하는 유수 역할(pumping priming)을 수행하여 금융발전의 후원자로서 사명을 담당하는 것이기도 하다(유종주, 2014). 또한, 공적보증기관은 정부와 금융기관이 출연하는 특수법인으로서 금융기관의 상호공제적 또는 보증보험적 성격을 띠고 있으며, 마지막으로 공적보증 제도는 그 운영과정을 통하여 종래 기업이 소홀히 인식해온 기업 자신의 신용 관리와 경영 효율화를 스스로 추구해 나가게 하는 신용경제 기반 조성 기능을 담당하고 있다(유종주, 2014).

공적보증으로서 신용보증은 장래의 어느 시점에 그 대가를 지급할 것을 약속하고 현재의 경제적 가치를 획득할 수 있는 능력인 신용을 기준으로, 주채무자 대신 제삼자가 채무의 책임을 지는 것을 말한다. 신용보증 채무는 민법 제428조에서 ‘주된 채무자가 그 채무를 이행하지 않을 경우 이를 이행하여야 할 채무’라고 정의하고 있다(조정란, 2013). 즉 신용보증은 채권자와 보증인 사이에서 보증계약에 의하여 성립하는 채무로서, 주 채무자인 기업이 채무를 이행하지 않은 경우에 신용보증 기관이 이를 대신하여 이행할 책임이 있다(조정란, 2013). 즉, 신용보증 제도는 담보력은 미약하나 사업성을 지닌 기업의 채무를 보증하여 기업의 자금유통을 원활히 하고, 건전한 신용 질서를 확립함으로써 균형 있는 국민경제의 발전에 기여함을 목적으로 도입된 제도이다. 한국에서는 1961년 신용보증 준비금 제도가 도입되었으며, 1976년 신용보증기금 설립, 1989년 기술보증기금이 설립되

었으며, 1996년 경기신용보증조합(2000년 지역신용보증재단법 제정에 따라 재단으로 명칭 변경)을 시작으로 전국 16개 광역자치단체별로 지역 신용보증 재단들이 설립되어 3개 신용보증 기관이 경쟁과 상호 보완 체제를 구축하고 있다(조정란, 2013). 국내 신용보증 제도의 운용방식은 독립된 신용보증 기관을 통해 보증을 공급하는 공공보증제도(public guarantee scheme)이며, 보증공급 형태는 직접·위탁 혼용 방식에 해당한다(조정란, 2013). 공공보증 제도는 보증채무 이행의 최종 책임이 정부 등으로 부터 출연을 받고 있는 공적기관으로서 안정적 재원을 토대로 하기 때문에 공신력이 높다(정찬우 등, 2011).

신용보증 제도의 주요 기능을 보면 첫째, 담보력이 미약한 중소기업과 소상공인을 지원하기 위한 역할로서 산업의 유지·발전을 지원하고 자금의 공정성을 제고하는 동시에 대기업과 중소기업의 합리적인 균형관계를 정착시켜주는 기능을 한다(조정란, 2013). 둘째, 금융경제적인 기능으로서 신용에 의한 대출 취급의 기반을 조성하는 한편 기업 스스로의 신용 관리와 경영의 효율화를 추구해 나가도록 하는 기능을 한다(조정란, 2013). 자생적인 신용보증 기관이 없는 우리나라 등에서는 국가가 이를 담당해야 할 부분으로 인식되고 있다(조정란, 2013, 재인용)

지속 가능한 경제 발전을 위해서는 중소기업이 공정한 경쟁 환경 속에서 안정적으로 성장할 수 있는 여건을 갖추는 것이 필수적이다(조정란, 2013). 특히 영세 중소기업, 소상공인의 경우 담보 능력이나 신용도가 낮아 초창기 창업 시 자기자본만으로 사업을 영위하기 힘들다. 그러나 선·후진국의 많은 나라가 금융 시장에서 보편화되어 있는 중소기업과 대기업 간 차별적 금융 현상으로 인해 정상적인 경영 활동을 하기 어려운 경우가 많다(조정란, 2013). 신용보증 제도는 공신력 있는 신용보증 기관이 중소기업 및 소상공인에게 부족한 신용 능력을 담보하여 줌으로써 필요한 사업 자금을 적시에 지원받을 수 있도록 하는, 즉, 금융 시장의 실패 또는 불완전성으로 금융 이용의 기회가 봉쇄되어 있는 중소기업 등의 정상적인 자금 조달을 매개하는 금융 지원 시스템이다(조정란, 2013).

2.4 신용보증제도

2.4.1 신용보증제도 정의와 목적

신용보증제도란 외형상 신용력이 미약한 기업의 원활한 자금조달을 위하여 그들에게 내재된 잠재적 신용력을 바탕으로 공신력 있는 제3자가 채무 불이행 위험을 경감시켜주는 독자적인 금융시스템으로 정의할 수 있다(유진 외, 2012). 신용보증제도에 대한 이해는 제도를 운영하고 있는 나라마다 조금씩 다르지만, 다양한 정의 속에서 명시적 또는 묵시적으로 표현하고 있는 공통 요소를 중심으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 신용보증제도의 공통적인 목적을 신용력이 취약한 중소기업에 대한제도의 권 금융을 원활하게 제공하는 것에 두고 있다(이민주, 2014). 따라서 개인 간의 보증, 일반개인에 대한 기관보증이나 국제간에 이루어지는 정부보증 등은 여기서 말하는 신용보증제도로 볼 수 없다(이민주, 2014).

둘째, 신용보증제도 운용을 위하여 필요한 재원조성에 정부, 지자체의 공적 목적 출연 외에도 금융기관, 대기업의 협약 지원을 위한 목적 출연 등 요소를 포함하고 있다(유진 외, 2012). 대부분 중앙 및 지방정부, 또는 국제기구나 비정부기구(NGO :Non-Government Organization)등이 보증을 직접 공급하거나 금융기관 대기업의 협약 보증제도 운용에 필요한 재원을 지원하기도 하고, 경우에 따라서는 재 보증 및 보험의 형태로 지원된다(유진 외, 2012). 이러한 관점에서 보면 업자들의 단체인 공제조합 등이 취급하고 있는 보증 및 보험제도는 신용보증제도에 포함되지 않는다.

셋째, 신용보증제도는 기본적으로 시장원리에 입각한 금융 중개시스템이다(이민주, 2014). 금융시장의 실패 또는 불안정성으로 금융이용의 기회가 봉쇄되어 있는 중소기업 등의 정상적인 자금조달을 매개하는 금융시스템으로 신용보증제도를 파악한다(유진 외, 2012).

중소기업은 금융조달 면에서 높은 거래비용과 정보 부족에 따른 정보의 비대칭성, 취약한 신용능력, 담보 위주의 관행, 미래 현금흐름의 불확실성, 체계화된 신용평가 방법의 부재와 같은 구조적문제를 안고 있어 금융지원의 상당부분이 대기업 및 일부 우량 중소기업을 위주로 이루어지는 쏠림현상이 발생하고 있는 게 현실이다(이민주, 2014). 따라서 중소기업 금융문제를 시장의 메커니즘에 맡기기 보

다는 정책적으로 중소기업 금융의 제약요인을 보완해야 할 필요성이 대두되는데, 이러한 면에서 신용보증제도는 중소기업이 안고 있는 금융상의 문제를 해결하기 위하여 정책적으로 도입된 제도라고 할 수 있다(이민주, 2014).

우리나라의 신용보증제도는 1961년 중소기업 금융 정책의 일환으로 신용보증준비금제도를 도입 이후 1976년 6월 신용보증기금이 창립되었고, 1989년 4월 기술보증기금 설립, 1996년 지역신용보증재단이 16개 시·도에 지역별로 설립됨으로써 그동안 양적성장 위주의 우리 경제에 선도적인 역할을 하였다고 해도 과언이 아닐 것이다(이민주, 2014). 우리나라는 다원화된 보증 제도를 운영하고 있으며, 신용보증기금, 기술보증기금의 영업 범위는 전국적으로 16개 시·도에 소재하고 있는 반면에 지역신용보증재단은 해당 지역만 보증업무를 수행하고 있다(우소동, 2012). 각 보증기관은 정부 및 금융기관과 독립된 비영리 공공법인으로써 보증업무를 신용조사와 보증심사를 독자적으로 수행하고 있으며, 국민경제 측면에서 정책을 체계적으로 강력하게 수행할 수 있다. 각 신용보증기관은 건전한 경쟁관계를 유지하면서 각자 고유 업무영역을 가지고 운영하는 한편, 상호간에 보완적 업무를 통해 공생적 관계를 모색하고 있다.

2014년 기준 중소기업에 대한 신용보증기금과 기술보증기금의 보증공급액은 각 42조원, 20조원에 이르며, 소상공인을 대상으로 한 16개 지역신용보증재단의 보증공급도 서울, 경기 지역신용보증재단은 3조원 이상으로 지속적으로 증가되는 추세이며, 각 기관별 보증지원 규모의 특징을 살펴보면 보증금액 규모에서는 신용보증기금과 기술신용보증기금이, 지원업체 수에서는 소기업과 소상공인의 수가 월등히 많은 특성에 따라 소기업과 소상공인을 우선적으로 지원하는 16개 지역신용보증재단이 가장 많은 지원을 했음을 알 수 있다(임충식, 2013). 이러한 공적 보증 기구는 중소기업에 대한 자금 대출 결정에 있어 독립적인 신용평가 업무를 수행함으로써 신용 배분 기능을 담당하였다고 할 수 있다. 이러한 신용 배분 기능은 중소기업의 자금 수요에 대한 신용 제공을 조기에 집행할 수 있도록 함으로써 중소기업에 대한 자금을 효과적으로 집행할 수 있도록 하였다(이민주, 2014). 특히 신용보증기금과 기술보증기금을 통한 중소기업금융은 자금 공급에 초점을 둔 정책을 통해 중소기업에 대한 여신 기능을 극적으로 증대함으로써 하부구조적 기능을 효과적으로 수행한 점과, 중소기업에 대한 직접 심사를 통해 관

계를 형성함으로써 중소기업에 대한 관계금융(relationshi finance)을 실현한 점을 그 주요 긍정적인 효과로 볼 수 있다(이민주, 2014).

반면, 주요 비판적인 시각으로, 자금 공급 중심의 보증기구 역할은 보증 기구를 통한 금융 서비스 기능을 확대시킴으로써 상업성 여신 의사 결정이나 투자 중심의 직접 금융 체계를 약화시켰으며, 또한 자금 배분에 대한 보증기구의 참여가 금융회사(은행)의 기업에 대한 모니터링 유인을 축소시켜 적극적인 모니터링 역할이 이루어지지 못하는 요인으로 작용한 점, 한계 기업에 이른 중소기업의 퇴출 지연 수단으로 작용하고 있는 점, 보증기업의 높은 신용위험에 따른 정부의 손실 부담 가중, 신·기보 등 중복 보증에 따른 보증 지원의 비효율성 등이 있다(이민주, 2014).

그러나 신용보증제도에 대한 순기능을 부정하고 비판적인 시각만 강조하여 신용보증제도 자체를 부정하거나 급격한 보증 규모를 축소하는 정책은 정보의 비대칭성으로 인한 대출 시장의 불완전성과 담보 부족으로 인한 금융시장 접근의 어려움을 호소하는 국내 중소기업의 현실 및 중소기업이 국내 산업 전체에서 차지하는 비중 등을 감안할 때, 또 다른 부작용을 초래할 수 있는 바, 향후 금융 시장에서 이러한 근본적인 문제가 개선되지 않는 한 상당 기간 보증제도의 존속이 필요할 것으로 보인다(이민주, 2014).

2.4.2 신용보증제도의 필요성

첫째, 정보의 비대칭성

중소기업이 금융기관으로부터 대출을 받는데 있어 대기업에 비해 상대적으로 많은 어려움을 겪고 있는 그 첫 번째 요인으로 정보의 비대칭성을 들 수 있다(이민주, 2014). 신용거래에 있어 채무자는 채권자보다 더 많은 정보를 가지고 있다. 돈을 빌리는 쪽이 차입한 돈을 어디에 투자하고 이와 관련된 리스크가 어느 정도 인지 파악하는 것은 당연한 일이다(이민주, 2014). 한편, 아무리 채무자가 정직하고 양심적이라 하더라도, 이들이 채권자에게 제공하는 정보는 항상 제한적이다(이민주, 2014). 게다가, 채무자는 일반적으로 대출 가능성을 높이하고자 차입기업 및

대출 받을 돈을 투입할 사업에 대해서는 장점을 강조하는 반면, 리스크를 축소하는 경향이 있다(이민주, 2014). 정보의 비대칭 문제는 대출 의사 결정을 하는 금융기관에 매우 심각한 결과를 초래할 수 있는바, 이러한 문제를 해결하기 위해 금융기관들은 많은 비용을 투입하여 채무자에 대해 다양한 정보를 수집하고 이를 평가한다(이민주, 2014). 중소기업의 경우 대기업에 비해 신용평가에 활용할 공개된 정보의 양이 매우 적은 수준이고, 정보의 수집과 평가에 소요되는 비용도 매우 높은 편이다(이민주, 2014). 이와 같은 정보의 비대칭성 문제 때문에 영리를 목적으로 하는 상업은행들은 중소기업에 대한 대출을 더욱 꺼리게 된다(이민주, 2014). 정보의 비대칭성에 의해 발생하는 문제를 완화하기 위해 일반적으로 은행들은 담보 혹은 신용보증을 요구하게 되는데 이러한 담보나 신용보증은 대출이 부실화할 경우 부실채권의 회수 가능성을 높여 주는 기능을 한다(이민주, 2014). 특히 창업기업이나 급성장하는 기업, 규모가 작은 기업의 경우 충분한 담보를 보유하지 못하고 있어 은행으로부터 대출을 받기가 더욱 어려운 사정인바, 신용보증의 필요성은 더욱 부각된다(이민주, 2014).

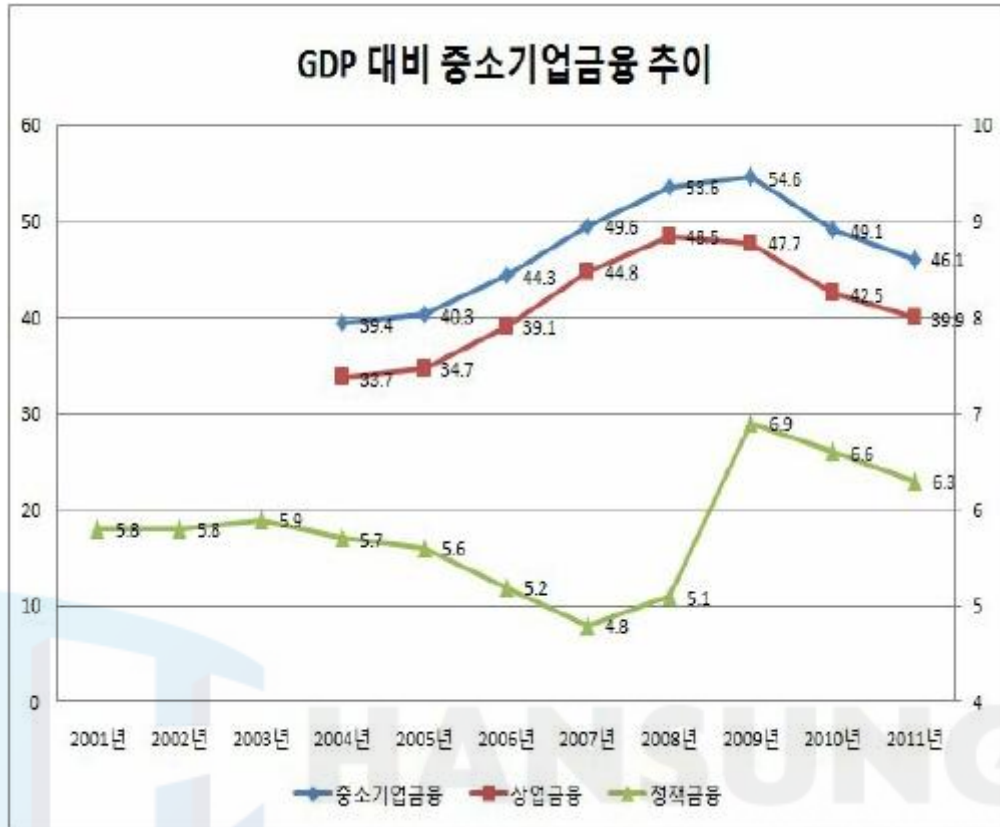
둘째, 담보능력의 부재

중소기업중앙회의 ‘2016년 중소기업위상지표’에 따르면 중소기업은 전체사업체 수의 99.9%, 종사자 수로는 전체 고용의 87.9%를 담당하는 중요한 위치를 차지하고 우리경제에 근간이 되는 중요한 역할을 하고 있음에도 불구하고 대기업에 비해 담보 능력이 부족한 상태이다. 중소기업은 규모별, 발전단계별로 다소 차이는 있을 수 있으나 대부분 대기업에 비해 영세한 수준이고, 기술력은 있으나 설립한지 얼마 지나지 않은 창업초기 기업이 다수이므로 축적된 담보 능력은 미미한 수준이다(이민주, 2014). 사업장 등 부동산 담보는 대부분 시설 도입·신축 시 시설자금대출 관련 건으로 이미 채권 은행에 담보로 제공되고 있고, 시설의 투입 원가 또한 감정평가 대비 채권은행의 낮은 담보인정 비율로 인해 추가 담보 여력이 없어 동 부동산을 담보로 하여 추가 대출을 받기가 매우 어려운 상황이다(이민주, 2014). 또한 동산담보 대출은 그동안 이용도 제고를 위해 정책적 노력이 지속되어 왔으나 동산담보의 본질적 한계로 인해 활성화 되지 못했다(이민주, 2014). 동산은 부동산에 비해 규모와 금액이 작고 변동성이 큰데다 양도가 쉬워 담보로서의 경제적 가치와 법적 안정성이 낮으며, 특히 지식재산권은 공공재적

성질이 있어 점유의 실익을 확보하거나 평가가 어렵고 소유권 이전에 대한 저항감이 강해 담보로 활용하는데 제약이 많다(이민주, 2014). 이러한 이유로 기술혁신형 중소기업의 경우라 하더라도 지식재산권 평가 등에 따른 인프라가 제대로 구축되어 있지 않은 현 상황에서는 이를 담보로 은행에서 대출을 받기란 쉬운 일이 아니다(이민주, 2014). 이와 같이 중소기업은 대기업에 비해 전반적으로 담보능력이 미약한 수준 인바, 우수한 중소기업의 육성 및 경영혁신·기술혁신 중소기업 발육을 위해서라도 정책적인 목적의 신용보증의 필요성은 재확인된다(이민주, 2014).

셋째, 상업금융의 취약

<그림5> GDP 대비 중소기업 금융추이를 살펴보면, 상업금융과 정책금융은 글로벌 금융위기 전후까지 증가 추세를 보이다가, 최근 조정 과정을 통해 감소세로 전환되었으나 중장기적인 전체적인 모습은 증가 추세에 있다(이민주, 2014). 상업금융을 통해 공급된 중소기업 금융은 글로벌 위기 이전까지 증가 추세였으나 위기 이후 조정 기간을 거치면서 감소 추세로 돌아섰고, 정책금융을 통해 공급된 중소기업 금융 움직임은 글로벌 위기로 인해 급증한 2008년부터 2009년을 제외하고 나면 전체적으로 감소 추세에 있다(이민주, 2014).



*출처 :한국금융연구권 『중소기업금융의 발전과제』, pp.8, 손상호·김동완(2013)

<그림5> GDP대비 중소기업 금융 추이

또한 <그림 6> 주요국 중소기업의 자금조달 비중을 살펴보면 주요국들과 비교할 때 상업금융의 비중이 낮고 정책금융의 비중이 매우 높다는 사실은 국내 중소기업 상업 금융의 시장 기능이 상대적으로 취약하다는 것을 보여 준다(이민주, 2014). 이러한 시장 기능 취약의 주요 원인으로 금융시장의 인프라에 해당하는 중소기업에 대한 신용정보 수집 및 분석의 어려움을 들 수 있는데, 지난 상당 기간 동안 이런 어려움의 근본적인 문제점을 해소하려는 노력이 매우 부족한 수준에 머물러 있었음을 <그림 6>을 통해 추정해 볼 수 있다(이민주, 2014). 그러므로 신용보증을 통해 시장기능의 저변을 형성하는 시장 인프라가 정상적으로 작동

하계끔 해 주는 것이 더욱 중요할 것으로 파악된다(이민주, 2014).

(단위:%)

구분	캐나다	덴마크	핀란드	프랑스	이탈리아	스웨덴	영국	미국	한국	칠레	헝가리
상업대출	91.9	99.3	89.4	93.1	97.2	99.2	95.0	88.6	87.8	80.4	85.6
정책금융	7.1	0.4	9.6	6.0	2.6	0.4	2.4	9.1	12.1	19.4	14.4
벤처금융	1.0	0.3	1.0	0.8	0.2	0.4	2.6	2.3	0.1	0.3	0.0

<그림 6> 주요국 중소기업의 자금조달 비중

넷째, 과도한 경기 반응성

중소기업은 경기변동에 많은 영향을 받는 경향이 있다. 특히 도·소매업, 음식·숙박업 등 다수의 중소기업이 영위하는 업종은 경기에 매우 민감하게 반응하기 때문에 불경기에 신용경색 현상이 심화되고 호경기에 우량 중소기업에 자금이 과잉 공급되는 특징이 있다(이민주, 2014). 또한 상업금융기관은 경기 순응적인 자금 공급 행태로 인해 신용 경색과 버블을 조장할 가능성이 있으며, 담보대출 관행 또한 중소기업 금융의 경기 순응성을 확대시키는 주요한 요인이 된다(이민주, 2014). 이렇듯 중소기업과 상업금융기관은 과도한 경기 반응 경향을 가지고 있으므로 불경기 시 신용 경색으로 인한 자금난 문제와 호경기 시 나타나는 버블현상을 완화할 수 있는 완충 장치가 필요한 상황이다(이민주, 2014).

다섯째, 은행의 위험회피 경향

보수적 상업금융기관은 중소기업의 신용상태 변동에 따른 부실화 위험을 대출기간, 금리 등에 신속히 반영하기 위해 중장기자금과 설비자금 공급을 회피하는 경향이 있어 대출의 만기구조를 단기화 하는 경향이 있다(이민주, 2014). 상업금융기관이 위험 회피적인 성향을 보이는 것은 시중에 우량 중소기업이 많지 않고, 장기대출 확대로 자산과 부채의 만기 불일치 현상이 심화되기 때문이기도 하나 상업금융기관이 과도하게 위험을 회피하여 단기대출 비중이 지나치게 높을 경우

중소기업의 안정적 자금 조달과 설비 투자를 어렵게 하여 우량 중소기업의 출현을 저해할 가능성이 있다(이민주, 2014).

2.5 성과와 고객만족에 대한 선행연구

2.5.1 성과의 정의와 선행연구

성과에 대한 사전적 의미로는 “이루어낸 결실”로 정의되어 있으며, 경영컨설팅 성과에 대하여 다양한 연구가 이루어져 있다. 성과 측정 방법으로 객관적 성과를 반영할 수 있는 거시적 지표로 이익기여도, 생산성 향상 등과 미시적 지표로 프로젝트 실행 결과, 실제 활용 정도 등이 있으나 현실적으로 측정이 매우 어려워 프로젝트의 성과 자료는 대부분이 주관적 지표에 의존하고 있는 것으로 알려져 있다(이인수, 2010, 재인용). 결국 경영 컨설팅의 성과는 경영 컨설팅의 성과를 어떤 요인으로 측정하였는지에 대한 선행 연구를 통하여 알 수 있으며, 경영 컨설팅의 성과에 대한 측정요소에 대한 선행 연구에서는 위에서 언급한 장·단기적 요소, 재무·비재무적 요소 또는 거시적·미시적 지표 등 다양한 사례가 존재한다(이인수, 2010).

Harold Kerzner and Hans Thamhain(1984)는 프로젝트 실행 성과에 대한 측정기준으로써 기간준수,(Adherence to schedule), 예산준수(Adherence to budget), 예측한 성과 달성(Fulfillment of performance expectation), 최종 프로젝트에 대한 고객의 만족과 활용도 등을 제시 하고 있다(이인수, 2010). 또한 Pinto et al(1990)은 프로젝트 추진 주체들은 조직의 내부 고려 요인인 기간예산 및 조직의 수용 능력과 더불어 외부 고려 요인인 고객의 만족 등으로 분류하고 내·외부 요인을 모두 충족시켜야 프로젝트가 성공할 수 있다고 주장하고 있다(이인수, 2010).

한편, Mcdougall et al(1994)은 재무적 성과 요인이라는 전통적 방식으로 성과를 측정하였는데, 매출액성장률, 자산증가율, 등 성장성과 수익성 성과지표를 활

용하고 3년간 매출성장, 고용증가 및 경쟁사와의 매출증가 비교 등의 4가지로 구성된 성장관점 총수익과 이윤관점 경쟁사와의 이윤성장 비교 관점 등을 제시하고 있다(이인수, 2010). 장영은 컨설팅성과 측정요인으로 효율성과 효과성으로 구분하고 컨설팅 요소관점에서 컨설턴트의 역할연구와 컨설팅 수행과정에 대한 연구를 상호 보완하여 컨설턴트 측 특성변수와 컨설팅수행 특성변수 및 수진기업 측 특성변수로 구분하여 연구하였다(이인수, 2010). 컨설팅성과 측정변수로 효율성은 기간 내 준수와 예산 내 수행 여부로 보았고 효과성으로는 목표 달성 여부, 프로젝트 결과의 활용 여부, 고객의 수행 결과에 대한 성공 여부와 만족도 등을 제시하고 있다(이인수, 2010). Remenyi et al(2000)은 Pinto et al(1990)과 유사하게 시간일정, 예산비용, 품질성과 등 3가지 요인을 성과로 제시 하고 있다(이인수, 2010). McMullan et al(2001)은 미국의 중소기업청이 지원하고 있는 중소기업개발센터(SBDC)와 대학의 SBI 등에서 지원하는 컨설팅 프로그램에 대하여 성과평가요소로 고객만족, 컨설팅 프로그램 명성, 전반적인 컨설팅효과 및 기업성과 등을 성과요소로 들고 있다(이인수, 2010).

국내의 선행연구를 보면 장영(1996)은 경영컨설팅 유형별 성과에 관한 상황적 분석을 통해 컨설팅 수행 특성인 목표의 명확성, 방법론의 적합성이 컨설팅 성과에 정(+)의 관계를 입증하였으며, 컨설턴트의 특성인 관리자적 능력도 컨설팅 성과에 부분적으로 정(+)의 영향을 준다고 하였다(김정민, 2015). 한연옥(2007)은 프로젝트 관리자 역량과 프로젝트 성과와의 관계 연구를 통해 ‘프로젝트 관리자 역량이 프로젝트 성과에 정(+)의 유의한 영향을 준다’고 하였으며, 윤성환(2008)은 컨설턴트 역량이 비즈니스 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 컨설턴트 역량을 능력, 자세, 지식으로 구분하고, 이 중 지식을 제외한 능력과 자세가 컨설팅 성과에 정(+)의 영향을 준다고 하였다(김정민, 2015). 곽홍주(2008)는 경영 컨설팅과 부동산 컨설팅 성과 향상에 관한 연구에서 컨설턴트의 개인적 역량이 컨설팅 성과에 정(+)의 관계가 있음을 주장하였고, 변종수(2008)는 창업기업의 경영컨설팅 성과 영향 요인에 관한 연구에서 컨설턴트의 특성 중 관리능력과 고객지향성을 제외하고 컨설팅 성과에 정(+)의 영향을 준다고 하였다(여인서, 2015). 또한 김상훈(2009)은 자영업 컨설팅이 소상공인의 사업성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 자영업자의 컨설팅에 대한 이해 신뢰도는 컨설팅 성과에 영

향이 없는 반면 자체 지원과 열의가 컨설팅 성과에 정(+)의 요인임을 입증하였다(여인서, 2015). 장동인(2011)은 컨설턴트의 역량이 컨설팅 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 컨설턴트를 독립변수로 하고 컨설팅 서비스 품질을 종속변수로 하여 두 변수 간의 관계를 검증하였으며, 최영석(2012)은 컨설턴트 역량이 고객만족 및 재계약 의도에 미치는 영향 연구에서 컨설턴트 역량을 독립변수로 하고 컨설팅 서비스 신뢰를 종속변수로 하여 두 변수 간의 관계를 살펴보았다(여인서, 2015). 김정민(2015)은 “PM컨설턴트의 역량이 컨설팅 성과와 만족도에 미치는 영향 연구”를 통하여 컨설팅 성과는 컨설팅 만족도에 정(+)의 영향을 준다는 가설을 검정하였으며, 이를 통하여 성과와 만족도는 정(+)의 관계에 있음을 알 수 있다.

Parry(1996)는 역량이 성과에 이르는 과정을 <그림 7>와 같이 설명하고 있으며, 그림에서 보이는 것과 같이 역량이 느낌, 생각, 행동과 같은 사람의 행위를 통하여 제품 및 서비스 등과 같은 산출물에 영향을 주고 결국 이익, 매출액, 시장 점유율 등과 같은 조직의 성과를 결정한다고 하여 제품 및 서비스가 조직성과에 영향을 미친다고 하였다(여인서, 2015).



*출처: Parry, 1996, p.52의 모형을 연구자 정리

<그림 7> 역량이 성과에 이르는 과정

2.5.2 고객만족의 정의와 선행연구

만족에 대한 사전적 의미로는 “마음에 흡족함, 모자람 없이 충분하고 넉넉함”으로 정의되어 있다. 따라서 고객만족(customer satisfaction)이란 마케팅 중심의 개념으로써 1970년대 이후 고객만족이 기업의 여러 가지 성과와 관련되어 있기 때문에 학계와 재계로 부터 지속적으로 중요한 이슈이며, 일반적으로 고객만족

은 고객이 지불한 비용(Cost)보다 고객이 얻는 편익(Benefit)이 큰 경우 발생한다고 알려져 있다(박호란, 2015). 고객 만족도에 대한 개념은 결과(outcome)와 과정(process)중 어느 것을 더 중요하게 여기느냐에 따라 두 가지 유형이 존재한다(이인수, 2010). 먼저 고객만족을 소비경험으로 부터 야기되는 결과로 간주하는 입장은 고객만족을 ‘고객이 치른 대가에 대하여 적절하거나 부적절하게 보상되었다’고 느끼는 고객의 인지적 상태(Haward & Sheth, 1969), ‘구입한 특정제품이나 서비스 소매상 구매 행동과 같은 형태와 관련되거나 또는 이들에 의해 야기되는 경험에 대한 감정적 반응(Westbrook & Reilly, 1983), 불일치된 기대와 고객이 소비 경험에 대해 사전에 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적 심리상태(Oliver, 1981)등으로 정의를 내리고 있다. 또한 Parasuraman, Zeithaml과 Berry(1994)는 ‘고객의 욕구와 기대에 부응하여 그 결과로서 상품 및 서비스의 재구매가 이루어지고 고객의 신뢰감이 연속되는 상태’라고 정의하였다(www.rjcc.or.kr). Hunt(1977)는 "소비경험이 최소한 기대했던 것 보다 좋았다. 는 평가로, 고객만족은 서비스의 구매 후 평가로 간주된다"고 하였다(박호란, 2015). 이와같이 고객만족이 기업성과에 미치는 영향이 매우 크다는 것이 여러 연구를 통해 알려지고 있다. Oliver(1980)는 ‘불일치된 기대와 소비자가 소비경험에 대해 사전적으로 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적 심리상태’라고 정의하였는데 고객만족은 제품의 품질이나 성능이 고객이 사전에 가지고 있던 기대와 얼마나 차이가 나는지에 따라 결정되며 이는 일치와 불일치로 나타나고 불일치는 크게 긍정적인 불일치와 부정적인 불일치로 나타난다고 하였다(박호란, 2015). 즉, 고객이 기대에 일치하였다면 고객은 만족한 것이고 일치를 넘어 긍정적 불일치에 이르면 고객 만족은 더욱 커지지만 부정적인 불일치에 이르게 되면 고객은 불만족 한다는 기대 불일치 패러다임(expectancy disconfirmation paradigm)을 주장하였다(박호란, 2015). Engel and Blackwell(1982)은 ‘선택된 대안이 그 대안에 대한 사전적 신념과 일치되었다는 평가’로 과정에 초점을 맞추어 정의하였다(박순옥, 2015, 재인용). 반면에 Churchill and Surprenant(1982)는 기대한 결과에 대비해 및 보상에 대한 고객의 상대적인 비교인 구매성과라 하여 고객만족이 구매의 희생에 대한 결과적인 측면에서 정의하였다(김정민, 2015).

Fornell et al(1994), Reichheld and Sasser(1990), 이유재, 김우철(1998) 등 여러 학자들에 의하면 고객만족을 통한 고객과의 관계 증진은 고객의 충성도를 증진시키며, 상품 및 서비스에 대한 재사용을 증대시킨다는 것이 밝혀졌으며, 또한 만족한 고객은 타인에 대하여 호의적인 구전을 전파하여 신규 고객을 창출할 수 있게 해준다는 것을 연구하였다(박호란, 2015). Westbrook & Oliver(1991)에 의하면 고객 만족은 또한 평가 과정이란 요소를 강조하여 선택한 대안이 이전의 신념과 일치되는지에 대한 평가, 사전 기대(혹은 다른 형태의 성과 규범)와 사용 후 지각되는 실제 제품 성과 간의 지각된 불일치에 대한 소비자의 평가적 반응, 구매 전 기대에 근거한 구매 후의 제품 품질에 대한 평가, 특정한 구매 선택과 관련된 선택 후의 평가적 판단이라고 정의되기도 한다고 하였다(박순옥, 2015).

연 구 자	정 의
Haward & Sheth(1969)	고객이 치른 대가에 대하여 적절하거나 부적절하게 보상 되었다고 느끼는 고객의 인지적 상태
Westbrook& Reilly(1983)	구입한 특정 제품이나 서비스, 소매상 구매행동과 같은 형태와 관련되거나 또는 이들에 의해 야기되는 경험에 대한 감정적 반응
Oliver(1981)	불일치된 기대와 고객이 소비 경험에 대해 사전에 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적 심리 상태
Engel& Blackwell(1982)	선택된 대안에 대한 과거의 신념이 그 대안과 일치하게 되었다는 평가
Tse & Peter(1988)	사전적 기대와 소비 후 지각된 성과 사이의 차이에 대해 보이는 고객의 반응
Hunt(1997)	소비 경험이 최소한 기대 되었던 것 보다는 좋았다는 평가

<그림 8> 고객만족도에 대한 정의 요약

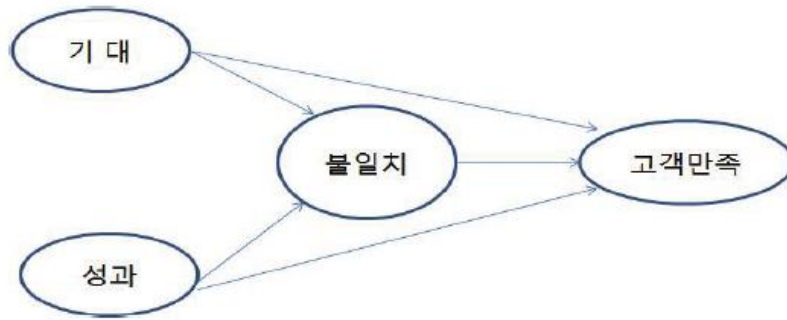
2.5.3 고객만족과 서비스 관련 선행연구

신진규(1999)에 따르면 고객만족에 대하여 연구를 수행하는 학자들마다 서로 다른 견해를 가지고 있어 개념정의에 다소 차이를 보이고 있는데 과정에 중점을 두고 있는 정의, 감정적인 면에 중점을 두고 있는 정의, 인지적인 면에 중점을 두고 있는 정의로 크게 나눌 수 있다고 하였다(박호란, 2015, 재인용). 박대환(2002)에 의하면 Grumesson와 Parasuraman 등은 고객만족 연구에 제기된 기대 불일치 패러다임을 적용하여 서비스 품질 사이의 차이를 개념화 하였는데, 문제는 고객만족과 서비스 품질 사이의 연계성이라고 하였다(김정민, 2015, 재인용). 고객만족과 서비스 품질 사이의 방향과 두 개념은 구분하기 애매한데 두 개념이 다 같이 고객의 기대와 지각차를 중심개념으로 하는 기대 불일치 패러다임의 이론을 따르고 있으나 기대와 지각의 기준을 달리하고 있다(김정민, 2015). 즉, 서비스 품질 연구에서의 기준은 향후 사건의 표준적 기대로서 바라거나 이상적인 기대로 작용하는데 비해, 고객만족 연구에서의 기준은 향후 사건에 대한 예측적 기대를 의미한다(박호란, 2015). 또한 서비스 품질에서 지각은 누적된 전체 품질의 시각을 의미하는 반면, 고객만족에서는 특정거래에 관한 고객의 시각을 의미한다(박순옥, 2015). 한편 서비스 품질과 고객만족과의 인과관계는 방향을 달리하고 있다. 즉, 서비스 품질 연구자들은 고객만족이 서비스 품질을 이끈다고 하는 반면, 고객만족 연구자들은 품질의 평가가 고객만족을 이끈다고 주장한다(김정민, 2015). 이것은 대부분의 고객만족 연구가 거래 특성에 초점을 맞춘 반면 서비스 품질에서는 전체 또는 전반적인 태도에 초점을 맞추기 때문이라 하였다(김정민, 2015). 해외사례를 보면 Bitner(1990)는 서비스 품질은 소비자들의 서비스 이용, 소비 경험 등을 토대로 만족 혹은 불만족을 통해 형성된다고 하였다(이지현, 2015). Bolton & Drew(1991)는 서비스 품질의 지각은 특정한 거래시점에서 평가를 통해 고객만족이 형성되고 이런 고객만족이 축적되어 서비스 품질에 영향을 준다고 주장하여 서비스의 구체적인 차원에 초점을 맞춘 서비스 품질은 고객만족의 구성 요소의 하나로 인식되어 고객만족은 서비스 품질에 대한 인식보다 광범위한 개념이라는 견해가 일반적이다(박호란, 2015). 장동인(2011)은 컨설팅 역량 중 능력에서 서비스 품질과 정(+)의 관계가 있으며, 컨설팅 서비스 품질은 만족도와 활용도에 긍정적인 효과가 있음을 증명하였다(김정민, 2015, 재인용). 조윤익(2011)은 컨설팅 서비스 품질 중 확신성과 공감성, 대응성이 컨설팅 만족도

에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 주장하고 있다(박순옥, 2015, 재인용). 신상복(2012)도 컨설팅 서비스 품질을 공감성, 유형성, 응답성, 신뢰성 등의 4가지로 분류하였으며 SERVQUAL모형을 이용하여 서비스 품질 요인별점수를 분석한 결과 지각점수가 기대점수를 초과한 요인은 하나도 존재하지 않아 컨설팅 결과가 기대만큼의 수준을 제공하지는 못하였다고 하였으나, 경영 컨설팅의 지각된 서비스 품질은 고객만족도에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다(박순옥, 2015, 재인용). 정미라(2012)는 경영컨설팅의 서비스 품질에 대한 긍정적인 인식이 높아지면 물적자원과 인적자원으로 구성되는 경영자원 능력이 이를 매개하여 중소기업의 경영성과를 높여주는 요인임을 확인하였다(박순옥, 2015, 재인용). 이렇듯, 컨설팅 만족도에 영향을 주는 요인으로는 주로 컨설팅 서비스 품질이라는 내용의 연구가 주로 이루어졌다(박호란, 2015).

이유재(1997)는 고객만족 형성의 기본 모델을 기대 불일치 개념을 사용하여 다음의<그림 9>와 같이 제시하였다. 이 모델은 불일치를 결정하는 기대와 성과는 고객만족에 영향을 미친다는 것이다. 즉, 기대는 만족에 간접적 또는 직접적으로 영향을 미칠 수 있다는 것이다(조정란, 2013).

이유재(1997)의 연구 중 특이할 만한 것은 제품과 서비스를 함께 비교하였다는 것이다(조정란, 2013). 즉 운동화와 식당을 통해 기대가 만족에 직접적인 영향을 미치는지 살펴보았다. 연구결과 운동화(제품), 식당(서비스) 모두 기대가 만족에 직접적인 영향을 미쳤지만 다음과 같이 제품과 서비스에 따라 차이가 나타났다(조정란, 2013). 첫째, 기대가 불일치에 미치는 효과는 서비스는 유의하나 제품은 유의하지 않다. 둘째, 기대의 만족에 대한 직접적 효과는 서비스는 유의하나 제품은 유의하지 않다(조정란, 2013). 즉 이 두 가지 결과를 봤을 때 기대가 만족에 미치는 직접적 영향은 제품보다 서비스가 더 유의하게 영향을 미친다는 것을 알 수 있다(조정란, 2013). 셋째, 성과가 불일치에 미치는 효과도 제품보다 서비스가 더 높다. 그러나 성과가 만족에 미치는 직접적인 효과는 서비스보다 제품에서 효과가 더 높고, 성과가 불일치에 미치는 간접효과는 서비스가 제품보다 더 효과적임을 알 수 있다(조정란, 2013).



자료 : 이유재(1997), “고객만족형성과정의 제품과 서비스간 차이에 대한 연구”, 소비자학 연구, 8(1), p 105.

<그림 9> 고객만족 형성의 기본모델

2.6 신용보증제도에 대한 선행연구

선행연구 사례에서 기술보증기금의 기술보증을 받은 기업이 비보증 기업에 비해 재무적성과, R&D 투자 등에서 우수한 것으로 나타나고 있어 기술보증이 기업 혁신활동을 촉진하는 효과를 추정할 수 있다(이재필, 2014). 윤소라·한봉희(2009)는 기술보증 이후 벤처기업의 경상이익률이 비벤처기업에 비하여 현저히 높은 수준의 증가를 보이며, 안종범 외(2010)는 기술보증이 기업의 재무성과에 미친 분위처리효과(quantile treatment effects, QTE)를 추정하여 수익성, 특히 자기 자본수익률의 개선 효과가 있는 것으로 추정하였다(이재필, 2014, 재인용). 반면, 안종범·우석진(2011)은 기술보증의 수혜가 임의 할당의 결과가 아니라 개별기업의 자기선택의 결과일 가능성을 명시적으로 고려하여 분석한 결과, 기술보증이 보증 기업의 수익성에 별다른 영향을 주지 못하며 기술보증을 받은 기업의 안정성은 큰 폭으로 악화되는 경향이 있음을 보고하였다(이재필, 2014, 재인용). 한편, ‘2010년도 재정사업 심층 평가 보고서’(기획재정부, 2011)에서는 ‘이중차분 추정법(difference-in-difference: DID)’과 ‘성향점수매칭 추정법(propensity score matching: PSM)’을 사용하여 수혜기업(treatment group)과 비수혜기업(control group)간 재무지표의 변화 추이를 비교함으로써 정책자금의 효과를 측정하였다.

‘이중차분 추정법’에 의한 분석결과, 기술보증 수혜기업의 매출액증가율이 통제군에 속한 기업에 비하여 더 높은 수준을 유지하는 것으로 나타났으며, PSM에 의한 측정결과에서도 기술보증 수혜 기업의 수익성이 대조군에 속한 기업에 비하여 상대적으로 높으며, 성장성 지표가 대조군 기업에 비하여 기술보증 수혜기업의 성장성이 더 높은 것으로 보고하였다(이재필, 2014). 선행 연구 등에서는 기술금융 활성화 방안으로 새로운 기술금융 상품의 개발 (김광희 외, 2008: 안중범 외, 2010), 기술평가모델의 개선 (기술금융 활성화방안. 금융위원회. 2012.3), 기술평가 적용분야 확대(김재진. 2001: 안중범 외. 2010: 오진석. 2001)등을 제안하고 있다.

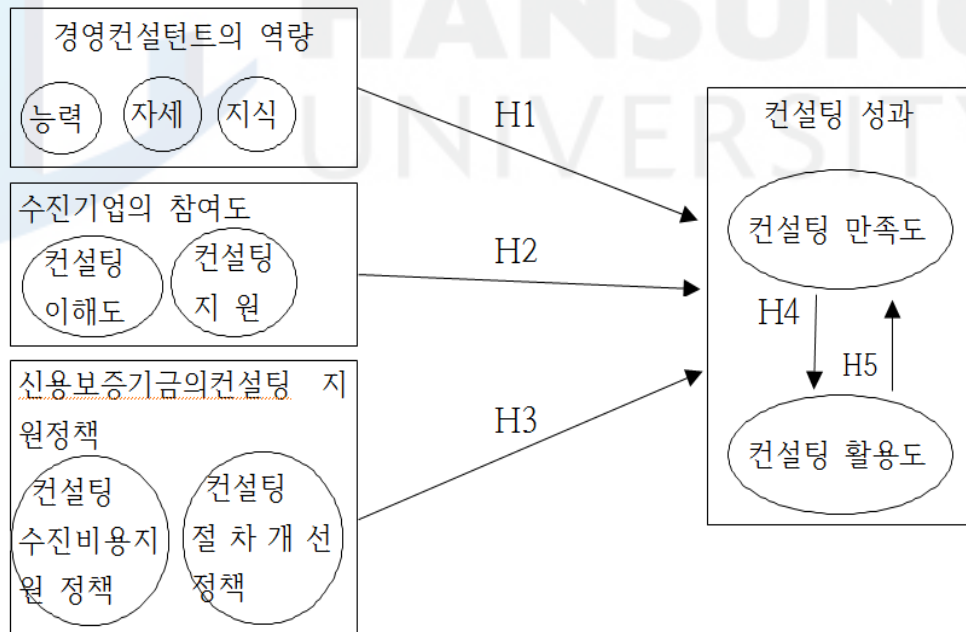
임충식(2012)은 신용보증제도가 이노비즈기업의 재무성과에 미치는 영향에 관한 연구를 통하여 신용보증 지원이 이노비즈기업의 수익성과 생산성에는 영향을 주고 있으나 성장성과 안정성에는 영향을 주지 못하고 있음을 확인하였으며, 유종주(2014)는 신용보증기금 지원 기업을 대상으로 연구하여, 신용보증 지원 효과는 매출액 증가율과 매출액 영업이익률 상승에 다소 기여하는 것으로 나타났으나 총자산증가율, 매출액총차입금 비율에는 부정적 효과가 있는 것과 성장단계별 분석에서는 특히 창업기업에 대한 보증 지원 시 지원 후 3년 경과한 시점의 재무성과가 양호하게 나타나고 있다는 것을 확인하였다.

김조현(2009)은 中小企業 金融支援制度 支援成果에 관한 研究를 통하여, 금융지원제도의 만족도를 조사 하였는데, 신용보증제도 만족도 조사에서 만족과 불만 비율이 비슷하게 조사되었으며, 신용보증제도의 주요 불만 요인으로 ”보증요율이 높다“가 52.2%로 가장 높게 나왔으며, ”보증 비율이 낮다“ 와 ”신청 절차가 복잡하다“가 비슷하게 나타나 보증료, 보증비율, 신청 절차의 개선이 필요함을 확인하여, 보증비용과 신용보증 서비스 과정인 신청 절차의 개선이 필요하다는 것을 시사하였다.

한국생산성본부의 ‘2014년 기술보증지원사업의 성과분석’ 연구보고서에 의하면, 첫째, 소규모 중소기업들이 기술보증기금의 신규보증 공급으로 매출액, 기술력 등이 향상되는 성과를 올리고 있어, 고용창출과 경기회복에 긍정적인 영향을 주고 있으며, 둘째, 2013년도 신규보증 금액 7.4조원 대비 약 3.1배 증가한 23.4조원의 국민경제 파급효과가 발생되어 국가 산업(경제)에 미치는 높은 파급 효과가 발생

되었으며, 셋째, 신규보증은 고용률에 단기적(1년)으로 강한 영향을 미쳐 국가적 일자리 창출에 기여하였고, 넷째, 신규 보증지원 성과로 기술투자/기술수준의 향상 및 기술창업기업의 기술집약도 강화로 기술기반 중소기업의 기술집약도 강화에 큰 기여를 하였고, 다섯째, 기보의 보증 후 비보증기업군과 비교를 통한 지원 효과를 검증하여 대비 매출액 증가, 연구개발비 증가, 종업원 수 증가를 확인할 수 있었다.

정광수(2014)는 중소기업 경영 컨설팅의 핵심 요소와 컨설팅 성과와의 관계에 관한 연구모델을 다음의<그림 10>과 같이 제시하였으며, 가설검정 분석 결과 신보의 컨설팅 지원 정책에서 컨설팅 수진비용 지원 정책은 컨설팅 만족도 및 컨설팅 활용도 모두 정(+)의 영향을 미치며, 신보지원 컨설팅 절차 개선 정책이 컨설팅 만족도와 컨설팅 활용도에 모두 정(+)의 영향 관계를 확인하여 비용과 절차가 만족도에 미치는 영향을 검정하였다.



<그림 10> 경영컨설팅의 핵심요소와 컨설팅성과와의 관계 모델

조정란(2012)은 ‘신용보증 서비스에 대한 기대 불일치가 고객만족 및 재이용 의도에 미치는 영향’의 연구결과 ‘신용보증 서비스 이용 전 기대보다는 이용 후 성과가 기대 불일치 및 고객만족에 미치는 영향이 더 크다’는 것을 확인하였으며, 연구 모델을 다음의 <그림 11>와 같이 제시하였으며, 가설의 검정 결과 다음과 같은 시사점을 찾아냈다.

첫째, 신용보증 서비스 기관은 고객이 중요시하는 친절성, 전문성, 대응성, 윤리성 등의 영역에서 성과를 향상시킬 필요가 크다.

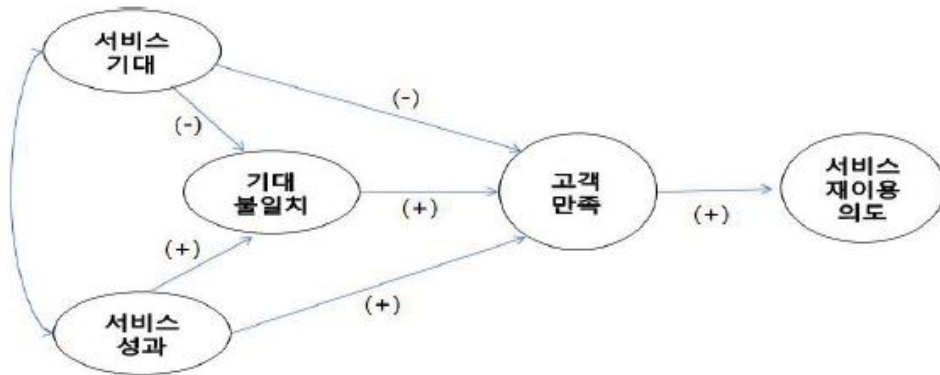
둘째, 서비스에 대한 기대보다는 서비스에 대한 성과에 보다 많은 노력을 기울여야 한다(조정란, 2013).

셋째, 서비스에 대한 기대수준이 높을 경우 고객만족에 큰 도움이 되지 않기 때문에 실제적인 서비스 수준에 대한 정보를 제공하여 지나치게 기대가 높지 않도록 관리할 필요가 있다(조정란, 2013).

넷째, 긍정적인 서비스 불일치가 이루어질 수 있도록, 적절한 기대와 성과 간의 차이를 유도해야 한다(조정란, 2013).

다섯째, 실질적인 기대나 성과보다는 지각되는 기대와 성과에 의해 이용자의 만족이 결정되기 때문에 이용자의 지각에 영향을 미치는 요인들에 대해 보다 많은 관심을 보여야 한다(조정란, 2013). 이와 같은 기대 수준에 영향을 주는 요인들을 밝혀냄으로써 고객이 원하는 서비스 수준을 기업 측에서는 파악하게 되고 이를 통제할 수 있을 것이다(조정란, 2013). 그리고 이에 따라 고객의 기대를 충족시키려는 노력이 지속적으로 필요할 것이다(조정란, 2013).

여섯째, 고객의 기대 관리에 앞서서 서비스 기업은 우선적으로 어떠한 고객이라도 그들의 욕구를 지속적으로 채워줄 수 있는 자세가 필요하며 이것이 선행되었을 때 고객 기대 관리의 효과가 유효할 것이라 여겨진다(조정란, 2013).



<그림 11> 신용보증 서비스에 대한 기대 불일치와 고객만족 모델

경영컨설팅 성과에 대하여 다양한 연구가 수행되어져 왔고 성과측정 방법으로 객관적 성과를 반영할 수 있는 거시적 지표로 생산성 향상, 이익기여도 등과 미시적 지표로 실제 활용 정도, 프로젝트 실행 결과, 등이 있으나 현실적으로 측정이 매우 어려운 부분이 있어 프로젝트의 성과 자료는 대부분 주관적 지표에 의존(장영1996)하고 있는 것으로 알려져 있다.

보증제도만족이 보증지원성과와 보증결과만족에 미치는 영향과 관련한 직접적인 선행연구는 없다. 다만, 신용보증 서비스에 대한 고객만족이 재이용 의도에 미치는 영향, 고객만족도가 기업 이미지에 미치는 영향에 관한 연구, 보증기관의 컨설팅지원 정책에 대한 컨설팅 만족도, 컨설팅 활용도 연구 등 선행연구를 종합하여 정리해 보면 보증제도에 따라 서비스를 공급받은 기업이 느끼는 보증지원성과와 보증결과만족도는 보증제도에 대한 기대와 보증지원을 받은 후에 지각된 불일치를 고객이 평가하는 과정으로 볼 수 있으며, 성과와 만족도에 대한 고객의 반응이라 할 수 있다.

본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 보증제도만족이 보증지원성과와 보증결과만족도에 미치는 영향을 연구하고자 한다.

Ⅲ. 연구모델 및 연구가설

3.1 연구모델

본 연구는 우수기술사업기업과 창업기업이 기술보증기금의 보증지원 과정에서 경험한 보증지원제도만족과 보증지원사업중요도 그리고 서류 제출, 기술평가, 신용조사 과정에서 느낀 보증과정만족 등 항목을 포함한 보증제도만족을 독립변수로 하여, 보증지원 후 보증지원성과와 보증결과만족에 미치는 영향을 연구하고, 우수기술사업기업과 창업기업을 기업구분의 변수로 하여 조절효과를 고찰하고자 한다.

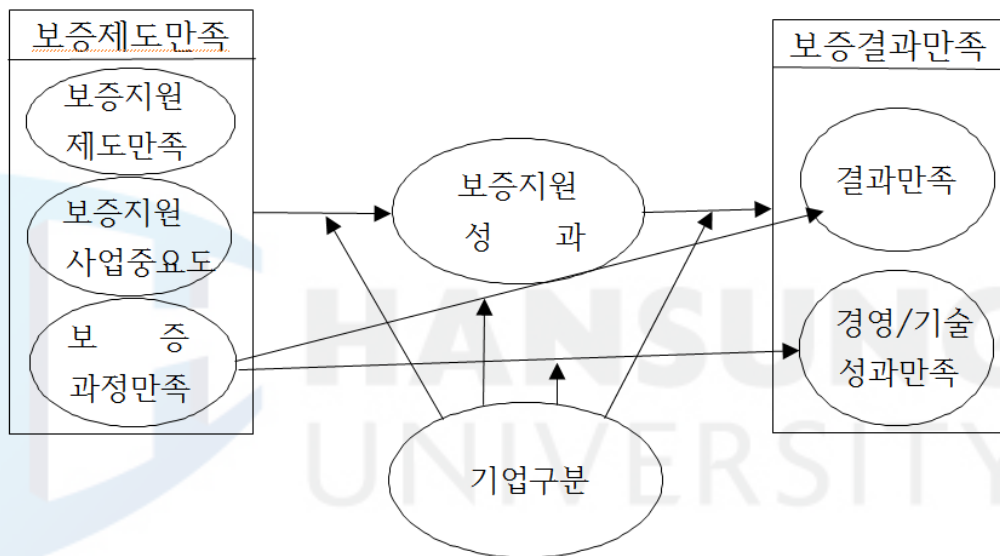
본 논문을 통하여 보증제도만족이 보증지원성과와 보증결과만족에 미치는 영향의 특성이 파악된다면, 보증제도를 이용하고자하는 중소기업의 컨설팅을 위한 다양한 방안이 마련될 수 있고, 컨설팅 만족도와 효과를 높이는데 크게 기여 할 수 있을 것으로 판단된다.

기초 자료는 기술보증기금이 2015.9.16.일 보증거래 중소기업을 대상으로 실시한 ‘기업 실태 및 중소기업 현황 설문조사’의 회신 1,033개 중 신뢰성이 있는 답변을 중심으로 우수기술기업(기술보증기금의 기술사업평가등급이 BBB 등급 이상이고 재무등급이 B0 등급 이상인 기업)과 R&D보증 지원을 받은 기업 221개를 우수기술사업기업으로 t설정하고, 창업 후 5년 이내 창업기업 256개를 창업기업으로 설정하여 구분한 477개 기업을 표본으로 연구를 진행하였다.

가설을 검정하기 위한 실증분석은 구조방정식을 사용하였으며, 연구에 대한 보증제도만족 특성 변수로 보증지원제도만족, 보증지원사업중요도, 보증과정만족을 보증지원성과의 변수로 기술개발투자, 기술수준, 영업경쟁력을 그리고 보증결과만족의 변수로 결과만족(보증금액, 금리 등), 경영성과(매출증가)와 기술성과(기술력향상)의 종합적인만족도를 나타내는 경영·기술성과만족을 설정하였으며, 조절변수로 기업구분(우수기술사업기업과 창업기업)을 설정하였다.

본 연구에서 사용된 <그림 12>연구모델은 표본에 포함된 다양한 기업들의

외부환경이 동일하다는 전제로 우수기술사업기업과 창업기업에 대한 보증지원 시 독립 변수로 사용된 보증제도만족이 매개변수로 설정된 보증지원성과와 종속변수인 보증결과만족에 미치는 영향을 분석하기 위하여 설정되었다. 만약 독립변수에 사용한 항목들이 보증지원성과와 보증결과만족에 영향을 미친다면 보증제도만족이 높을수록 보증지원성과와 보증결과만족이 높게 나타날 것이다.



<그림 12> 연구모델

3.2 연구가설 설정

본 연구의 목적은 기술보증기금의 보증지원을 받은 우수기술사업기업과 창업기업의 보증제도만족이 보증지원성과와 보증결과만족에 미치는 영향을 분석하는 것이다. 이를 위해 보증지원을 받은 기업의 보증지원성과와 보증결과만족을 검정하

기 위한 가설을 다음과 같이 설정하였으며, 기업구분(우수기술사업기업과 창업기업)을 조절변수로 하여 가설을 추가 설정하였다.

H1. 보증제도만족이 높으면 보증지원성파에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 보증지원제도만족은 보증지원성파에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

H1-1a.기업구분이 보증지원제도만족의 보증지원성파에 조절효과를 미칠 것이다.

H1-2. 보증지원사업중요도는 보증지원성파에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

H1-2a.기업구분이 보증지원사업중요도의 보증지원성파에 조절효과를 미칠 것이다.

H1-3. 보증과정만족은 보증지원성파에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

H1-3a.기업구분이 보증과정만족의 보증지원성파에 조절효과를 미칠 것이다.

H1-4. 보증과정만족은 결과만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다

H1-4a.기업구분이 보증과정만족의 결과만족에 조절효과를 미칠 것이다.

H1-5. 보증과정만족은 경영·기술성과만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

H1-5a.기업구분이 보증과정만족의 경영·기술성과만족에 조절효과를 미칠 것이다.

H2. 보증지원성파가 높으면 보증결과만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 보증지원성파가 높으면 결과만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

H2-1a.기업구분이 보증지원성파의 결과만족에 조절효과를 미칠 것이다.

H2-2. 보증지원성파가 높으면 경영·기술성과만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

H2-2a.기업구분이 보증지원성파의 경영·기술성과만족에 조절효과를 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

신용보증지원을 받는 기업의 선행연구 사례를 보면 일반적으로 보증 지원 후 적용하는 기업의 경영성과는 여러 가지 평가요소 중 수익성, 성장성, 안정성, 활동성과 같은 계량적 재무성과와 기술개발, 영업경쟁력, 기술력향상, 지적재산권과 같은 비계량적 기술성과에 대한 연구가 있으며, 친절성, 전문성, 대응성, 윤리성 등 보증서비스 만족도 영역의 연구가 있다.

본 연구에서는 선행 사례를 참고하여 보증제도만족이 보증지원성과와 보증결과만족에 어떠한 영향을 미치고 있는가에 대한 가설을 검정하고자 하며, 보증제도만족을 확인하기 위하여 보증지원제도만족, 보증지원사업중요도, 보증과정만족을 독립변수 설정하고 보증지원성과를 확인하기 위한 측정변수로 기술개발투자, 기술수준, 영업경쟁력을 보증결과만족을 확인하기 위해 결과만족(보증금액, 금리 등)과 경영·기술성과만족(매출증가, 기술력향상)을 변수로 선정하였으며, 기업구분(우수기술사업기업과 창업기업)을 조절변수로 사용하였으며, 변수의 조작적 정의는 <표 1>과 같다.



<표 1> 변수의 조작적 정의

구분	변수 구분	연 구 변 수	조작적 정의	측정항목	관련연구
독립 변수	보 증 제 도 만 족	보증지원 제도만족	보증 지원을 받았을 때 느낀 제도에 대한 만족감의 수준	우수기술사업기업 및 창업기업의 보증지원제도만족감	이유재, 조정란, 정광수, Oliver, Haward & Sheth, Tse & Peter, Hunt,
		보증지원 사업 중요도	보증 지원을 받았을 때 느낀 지원사업 중요도	우수기술사업기업 및 창업기업의 보증지원사업 중요도	이유재, 조정란, 정광수, Oliver, Haward & Sheth, Tse & Peter, Hunt
		보증 과정 만족	보증 받는 과정의 만족감	보증 받는 과정에서 서류 제출, 조사, 심사 등 전반적 만족감의 수준	이유재, 조정란, 정광수, 주철근, Oliver, Parry, Haward & Sheth, Tse & Peter, Hunt
매개 변수	보 증 성 과	기술 개발 투자	보증지원전과 비교한 기술개발투자 수준	보증지원전과 비교한 기술개발투자 향상 또는 저하 정도	이유재, 조정란, 정광수, Oliver, Haward & Sheth, Tse & Peter, Hunt
		기술 수준	보증지원전과 비교한 기술수준	보증지원전과 비교한 기술수준 향상 또는 저하 정도	이유재, 조정란, 정광수, Oliver, Haward & Sheth, Tse & Peter, Hunt
		영업 경쟁력	보증지원전과 비교한 영업경쟁력 수준	보증지원전과 비교한 영업경쟁력 향상 또는 저하 정도	이유재, 조정란, 정광수, Oliver, Haward & Sheth, Tse & Peter, Hunt
종속 변수	보 증 결 과 만 족	결과 만족	보증 받은 결과에 대한 만족감의 수준	보증금액, 금리 등 보증 받은 결과에 대한 만족감의 수준	이유재, 조정란, 정광수, 주철근, Oliver, Haward & Sheth, Tse & Peter, Hunt Bolton, Parry
		경영기술 성과만족	보증 받은 이후 경영, 기술성과 종합적인 만족도	보증 받은 이후 경영, 기술성과에 대한 종합적인 만족도	이유재, 조정란, 정광수, 주철근, Oliver, Bolton Haward & Sheth, Parry, Tse & Peter, Hunt

3.4 표본선정과 분석방법

본 연구의 실증적 분석을 위한 기초 자료는 기술신용보증기금이 2015.9.16.일 보증거래 중소기업을 대상으로 실시한 ‘기업 실태 및 중소기업 현황 설문조사’의 회신 1,033개 중 신뢰성이 있는 답변을 중심으로 우수기술기업과 R&D보증지원을 받은 우수기술사업기업 221개와 창업 후 5년 이내 창업기업 256개로 구분하여 477개의 표본을 대상으로 연구를 진행하였으며, 설문지 조사항목은 크게 3개 부문 총 24문항으로 보증지원을 받은 중소기업의 기본설문, 기술개발현황, 기보 이용 현황 및 성과로 구성되었으며, Likert 5점 척도(매우불만족 - 불만족 - 보통 - 만족 - 매우만족)를 사용하였다.

본 연구 모델의 검정을 위하여 자료 분석은 수집된 표본을 사회과학 통계패키지인 SPSS 22.0을 이용하였고 구조모델의 적합성을 확인하기 위해 AMOS 22.0을 활용하였다. 먼저 SPSS 22.0 통계 프로그램을 이용하여 응답 기업의 일반적인 특성변수를 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 신뢰도 검정을 통하여 연구모델의 요인들 간의 내적 일관성을 판단하였다. 또한 확인요인분석을 통하여 척도를 재차 정제하고 연구모델의 적합성 확인 및 연구가설 검정을 위해 공분산 구조분석을 실시하였다.

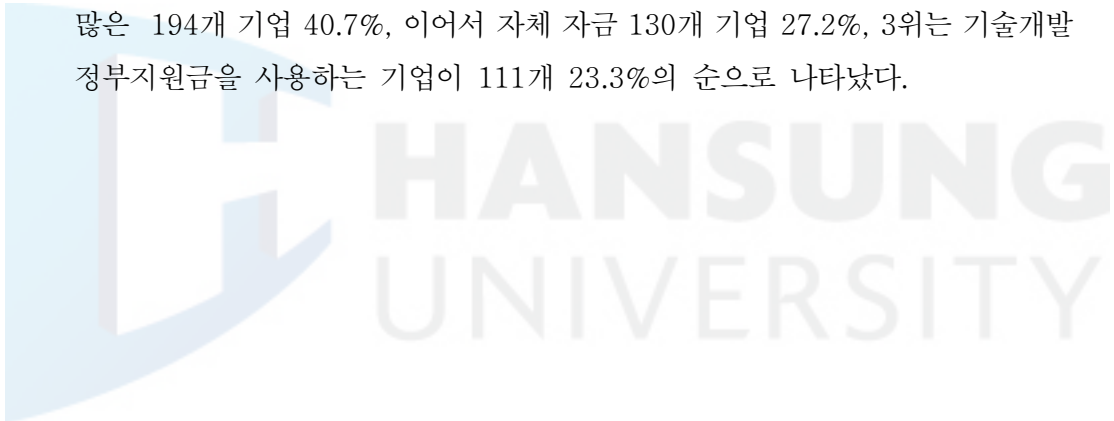
3.5 표본의 일반적 특성

본 연구의 대상 표본으로 선정된 기업들은 자료수집 기간 전에 기술신용보증기금 본점과 지점에서 보증서를 발급 받은 기업으로 총 1,033개 중 신뢰성이 있는 답변을 중심으로 우수기술기업과 R&D보증지원을 받은 우수기술사업기업 221개와 창업 후 5년 이내 창업기업 256개로 구분하여 477개의 표본을 대상으로 연구를 진행하였으며, 이들 기업의 통계학적 특성을 살펴보기 위해 빈도 분석(frequency analysis)을 실시하였다.

빈도분석 결과는 <표 2> 연구대상 기업의 통계학적 특성에 나타난 것과 같으며, 기업구분을 보면 표본기업 중 우수기술사업기업이 표본의 46.3% 118개 기업으

로 우수기술기업이 118개 24.7%, R&D보증기업 103개 21.6%이고, 창업기업이 표본의 53.7% 256개 기업으로 창업 6개월 이하 기업 80개 16.8%, 창업 5년 이하 기업 176개 36.9%로 구분되어 있다. 표본 기업의 창업기간을 보면 1년 미만 101개 기업 21.2%, 1~3년 미만 134개 기업 28.1%, 3~5년 미만 70개 기업 14.7%, 5~10년 미만 89개 기업 18.6%, 10년 이상 83개 기업 17.4%로 창업 후 5년 미만이 64.0%이며 5년 이상이 36.0%를 차지하고 있다. 상시 근로자 수는 5명 이하 181개 기업 37.9%, 6 ~10명이 104개 기업 21.8%로 10명 이하의 기업이 60% 가까이 차지하고 있다.

한편, 기술개발 방법은 자체개발 340개 기업 71.3%로 제일 많이 차지하고 있고, 외부와 공동개발 107개 기업 22.4%로 자체개발과 외부와 공동개발이 93.7%로 대부분을 차지하고 있다. 기술개발 소요자금 조달 방법은 금융기관 대출이 가장 많은 194개 기업 40.7%, 이어서 자체 자금 130개 기업 27.2%, 3위는 기술개발 정부지원금을 사용하는 기업이 111개 23.3%의 순으로 나타났다.



<표 2> 연구대상 기업의 통계학적 특성

구 분		빈 도(개)	비 율(%)	합 계
기업구분	우수기술기업	118	24.7	477개 (100%)
	R&D보증기업	103	21.6	
	창업6개월이하기업	176	36.9	
	창업 5년 이하기업	80	16.8	
창업기간	1년 미만	101	21.2	477개 (100%)
	1~3년 미만	134	28.1	
	3~5년 미만	70	14.7	
	5~10년 미만	89	18.6	
	10년 이상	83	17.4	
상 시 근로자수	5명 이하	181	37.9	477개 (100%)
	6 ~10명	104	21.8	
	11~20명	87	18.2	
	20~50명	77	16.2	
	50명이상	28	5.9	
기술개발 방 법	자체개발	340	71.3	477개 (100%)
	외부와 공동개발	107	22.4	
	외부에 위탁개발	8	1.7	
	국내기술 도입	15	3.1	
	국외기술 도입	7	1.5	
기술개발 소요자금 조 달	자체자금	130	27.2	477개 (100%)
	친,인척 등 지인	10	2.1	
	금융기관 대출	194	40.7	
	투자유치	8	1.7	
	기술개발정부지원금	111	23.3	
	기타	24	5.0	

IV. 연구결과

4.1 신뢰성 검정

신뢰성이란 측정결과에 오차가 들어 있지 않은 정도, 즉 분산에 대한 체계적 정보를 반영하고 있는 정도를 의미한다(모민길, 2014). 신뢰도(reliability)는 측정의 일관성 또는 정확성 등을 의미한다. 신뢰도가 높은 척도는 확률오차로부터 큰 영향을 받지 않는다. 신뢰도에는 검사-재검사 신뢰도, 대형신뢰도, 평가자간 신뢰도, 반분신뢰도 및 내적일관성 신뢰도가 있는데 이 중에 일반적으로 내적일관성 신뢰도(internal consistency reliability)가 가장 많이 이용된다(배병렬, 2011). 내적일관성은 동일한 개념을 측정하기 위해 다수의 항목을 사용하는 경우 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰도를 높이는 방법으로 크론바알파(cronbach's alpha) 신뢰도 상관계수를 사용하여 설문 문항에 대한 신뢰도를 분석하였다(모민길, 2014). 크론바 알파는 일반적으로 둘 이상의 개념 예측변수들의 집합에 대한 신뢰성 측정에 사용되며, 신뢰계수 값의 범위는 0과 1사이이다. 그 값이 1에 가까워질수록 예측변수들 사이에 높은 신뢰성이 있음을 의미한다. 사회과학분야에서 내적일관성을 평가하는 가장 일반적인 방법은 Cronbach's alpha coefficient를 측정하는 것이다. Cronbach's alpha는 일반적으로 두 개 또는 그 이상의 구성개념 지표변수(indicator)의 집합에 대한 신뢰도 지수(measure of reliability)로 사용된다(모민길, 2014). Cronbach's alpha의 값은 0~1사이이며 높은 값일수록 지표변수 사이에서 신뢰도가 더 높게 평가한다(차석빈 등, 2008).

본 연구의 신뢰성 검정을 위해 문항수가 하나인 변수를 제외하고 보증지원 성과에 대한 Cronbach's α 계수를 구한 결과가 0.7이상으로 높게 나타나 전체적으로 내적일관성이 있는 것으로 볼 수 있다. 본 연구의 신뢰성 검정 결과는 다음의 <표 3> 신뢰도 분석결과와 같다.

<표 3> 연구변수에 관한 신뢰도 분석결과

변 수	문 항 수	Cronbach's α
보증지원성과	3	.754
보증지원제도만족	1	1
보증지원사업중요도	1	1
보증지원과정만족	1	1
결과만족	1	1
경영기술성과만족	1	1

4.2. 타당성 검정

타당성 분석은 측정하고자 하는 변수의 개념이나 속성을 정확하게 측정하였는지를 의미한다. 요인분석(Factor analysis)은 정보의 손실을 최소화 하면서 많은 변수들을 동질요인으로 묶어 변수를 축소, 단순화 시키는 방법이다(모민길, 2014, 재인용). 요인분석은 연구 목적에 따라서 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석으로 나뉜다. 또한 요인분석은 방법에 따라 주성분방법(Principal component method)과 주축 인자법(Principal factor method), 최대우도법.(Maximum likelihood method)으로 나뉜다(모민길, 2014). 탐색적 요인분석(Exploratory factoranalysis: EFA)은 이론상으로 체계화되거나 정립되지 않은 연구에서 연구의 방향을 파악하기 위해 탐색적인 목적을 가진 분석 방법을 뜻한다(모민길, 2014). 확인적 요인분석(Confirmatory factor analysis: CFA)은 이론적인 배경 하에서 변수들 간의 관계를 미리 설정해 놓고 요인분석을 하는 경우를 말한다(김계수, 2010). 탐색적 요인분석은 잠재개념에 대한 예측변수의 통제가 제한된 탐색기법으로서 개념 타당성을 밝히는데 유용한 분석방법이며, 확인적 요인분석은 특정 개념의 측정척도

에 대한 척도의 타당성평가에 특히 유용한 분석방법이다(모민길, 2014, 재인용). 본 연구는 측정 변수들 간의 타당성을 검정하기 위하여 확인적 요인분석을 수행하였다. 측정모델은 단일차원성을 검정하는 방식으로 요약될 수 있으며, 이에 관한 구체적인 분석방법은 주로 관측 변수들의 내적 신뢰도와 집중타당도를 측정한다(모민길, 2014). 측정모델의 평가를 위하여서는 내적일관성(Cronbach's Alpha), 개념신뢰도(Construct Reliability), 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE)의 세 가지가 일반적으로 필요하다고 하였다(모민길, 2014). 학자에 따라 약간씩 다르지만 <그림 13>과 같이 내적일관성은 주로 0.6이상, 개념신뢰도 역시 0.6이상, 평균분산추출은 0.5 이상을 추천하고 있다(송지준, 2015).

적 합 지 수		권 고 기 준
표준화 회귀계수	Standardized Regression Weights	0.5이상
유의성	Critical Ratio(C.R.)	1.965이상
평균분산 추출	Average Variance Extracted(AVE)	0.5 이상
개념 신뢰도	Construct Reliability(C.R.)	0.7 이상

<그림 13> 집중타당성 검정방법

본 연구에서는 경로분석에 들어가기 전에 집중타당성을 검정하기 위해 확인적 요인분석 방법을 통하여 관측변수와 잠재변수 간의 표준화회귀계수, AVE 값을

측정하였다. 표준화회귀계수 값은 0.5이상, AVE 값은 0.5 이상이면 좋다고 할 수 있다(송지준, 2015). 집중타당성 확인적 요인분석 결과를 <표 4>에 나타냈으며, 모든 통계적 유의성(C.R.) 값이 모두 1.965 이상으로 유의한 것으로 나타나고 있다.

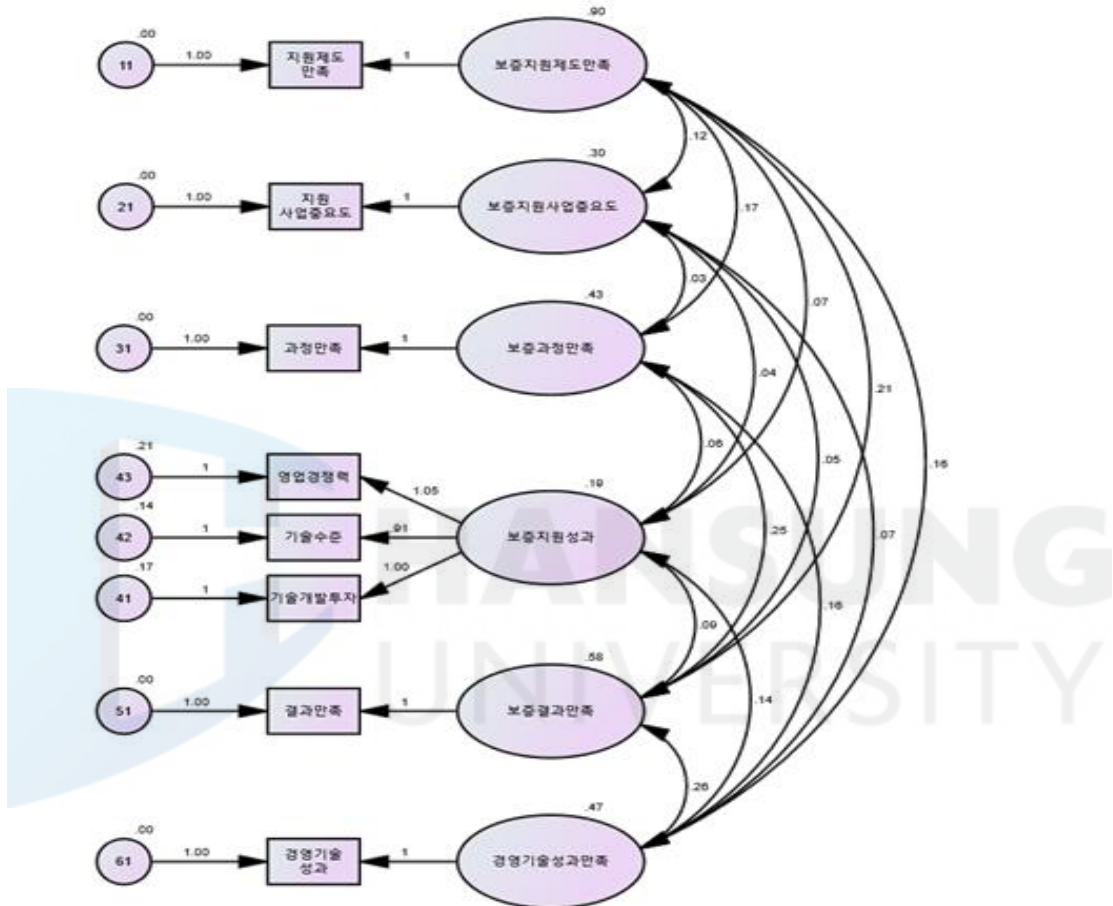
<표 4> 집중타당성 확인적요인 분석결과

구 분			비표준 회귀계 수	표준화 회귀계 수	C.R.	P	개념 신뢰도	AVE
기술 개발 투자	<---	보증지 원성과	1.000	.724			.898	.746
기술 수준	<---	보증지 원성과	.907	.720	12.004	***		
영업 경쟁 력	<---	보증지 원성과	1.051	.701	11.895	***		
과정 만족	<---	과정 만족	1.000				1	1
지원 사업 중요 도	<---	지원 사업 중요도	1.000				1	1
지원 제도 만족	<---	지원제 도만족	1.000				1	1
결과 만족	<---	결과 만족	1.000				1	1
경영 기술 성과	<---	경영기 술성과	1.000				1	1

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

확인적요인 분석결과 통계적 유의성과 요인부하량, 개념 신뢰도, 평균분산추출, 모두 잘 반영하고 있는 것으로 나타나 측정모델의 타당성이 통계적으로 검정

($p < .05$)되었다고 할 수 있다. 본 연구에서 사용된 매개·종속변수에 대한 측정모델 경로도를 <그림 14>로 제시하였다.



<그림 14> 연구모델에 대한 매개·종속변수 측정모델

도출된 변수에 대한 판별타당성 분석의 결과는 <표 5>에 정리되어 있는데, 본 검토에는 여섯 개 변수간의 상호 상관관계 분석 변수의 AVE값을 비교 분석하였다. 도출된 상관계수의 값이 0.85 보다 낮은 경우 (Kline,1998), 또는 각 요인 사이에서 구한 AVE 값이 상관계수의 제곱(r^2) 보다 클 경우 에는 두 변수간의 판

별타당성을 인정할 수 있다고 하였다. 분석 결과를 보면 변수간의 상관계수 값 (0.123 - 0.503)이 모두 판단기준 보다 낮으며, 모든 상관계수의 제곱의 값이 각 변수간 AVE 값 보다 낮아 변수 간 판별타당성은 충분히 확보 되었다고 볼 수 있다.

<표 5> 변수 간 상관관계 매트릭스

	보증지원 제도 만족도	보증지원 사업 중요도	보증과정 만족	보증지원 성과	결 과 만 족	경영·기 술성과 만족
보증지원 제도만족	1					
보증지원 사업 중요도	0.233***	1				
보증과정 만족	0.267***	0.085	1			
보증지원 성과	0.171***	0.162***	0.209***	0.746		
결과만족	0.286***	0.123***	0.498***	0.265***	1	
경영·기 술성과 만족도	0.241***	0.185***	0.357***	0.463***	0.503***	1

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

본 연구에서는 구성개념들 간의 가설적 관계를 분석하기에 앞서 각 측정변수들에 대한 단일차원성을 검정하였다. 일반적으로 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA)방법이 탐색적 요인분석 방법 보다 단일차원성 검정에 보다 더 바람직하기 때문에 각 측정변수들을 확인적 요인분석을 실시하였다. 자료

의 적합도를 검정하기 위하여 P, CMIN/DF, RMR, GFI, AGFI, CFI, NFI, TLI, RMSEA 값을 사용하였으며, 위의 내용을 토대로 하여 각 변수별 확인적요인분석에 따른 모델의 적합도 지수를 정리하면 <표 6>과 같다. 확인적요인 분석 모델에 의한 적합도 지수를 최종적으로 확인한 결과는 RMR 0.010, RMSEA는 0.020 으로 기준 값인 0.05 보다 작아 적합하고, GFI 0.994, AGFI 0.997, CFI 0.998, NFI 0.986, TLI 0.994로 기준 값 0.9 보다 상회한 값으로 확인되어 적합하다. 설정된 잠재변수들이 적합도 지수에서 대부분의 엄격한 기준치를 만족시키고 있음에 따라 측정모델은 확인적요인 분석의 모델을 만족한다고 볼 수 있다.

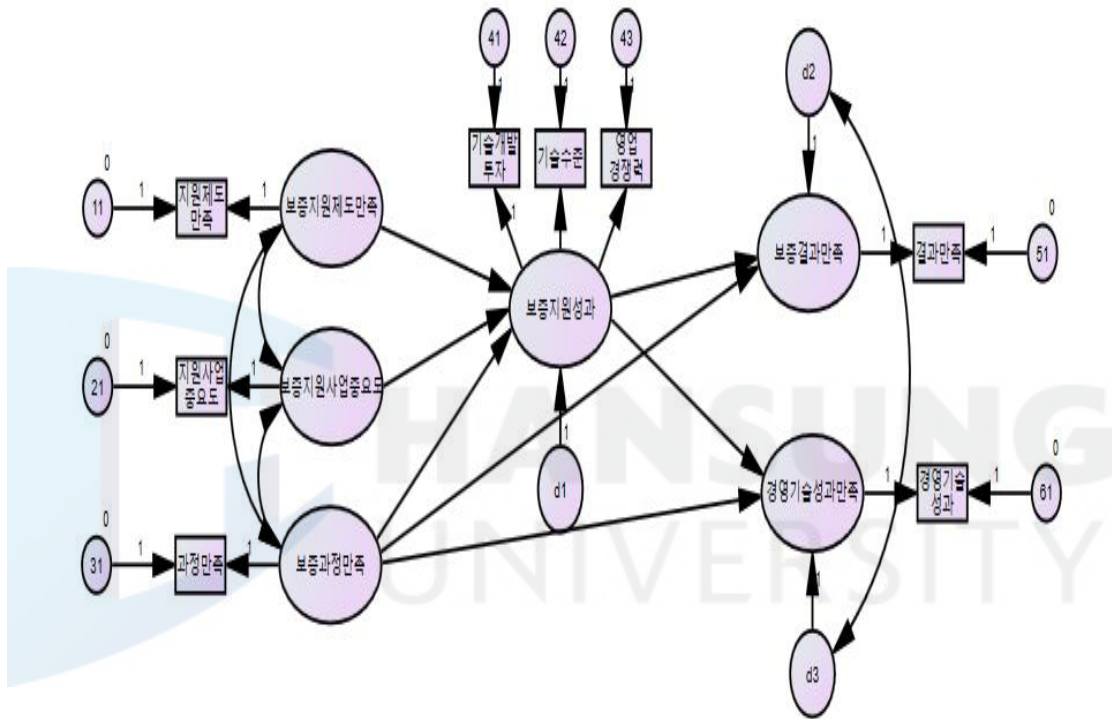
<표 6> 측정모델의 적합도 지수

구 분	분석 결과	적합도 기준값	적합여부
CMIN(DF)/p값	11.827(10)/.297	P>0.05	적합
CMIN/DF	1.183	2이하	적합
RMR	.010	0.05이하	적합
GFI	.994	0.9이상	적합
AGFI	.977	0.9이상	적합
CFI	.998	0.9이상	적합
NFI	.986	0.9이상	적합
TLI	.994	0.9이상	적합
RMSEA	.020	0.05이하:좋다 0.05~0.1이하:수용가능	적합

4.3 연구가설 검정

본 연구는 보증지원제도만족, 보증지원사업중요도, 보증과정만족 등 보증제도에 대한 만족도가 보증지원성과에 미치는 영향과 보증과정만족이 결과만족(보증금액, 금리 등)과 경영·기술성과만족 등 보증결과만족도에 미치는 영향 및 보증지원성과가 결과만족과 경영·기술성과만족 등 보증결과만족도에 미치는 영향을 연구하기

위한 것이었다. 이 연구모델을 검정하기 위해서는 독립변수와 매개변수, 종속변수를 차례대로 분석해야 하는 회귀분석(regression analysis)보다는 모델의 전체적 영향 관계를 한번에 파악할 수 있는 구조 방정식모델 (structural equation modeling)이 더욱 효율적이고 타당하다고 판단하여 AMOS 22.0 프로그램을 이용하여 <그림 15> 가설검정 모델을 분석하였다.



<그림 15> 가설검정 모델

전체적인 구조 모델에 대한 적합도 판단을 위하여 절대적합지수(Absolute Fit Measures), 증분적합지수(Incremental Fit Measures) 및 간명적합지수 Parsimonious Fit Measures)등을 산출하였다. 이들 지수는 구체적으로 <표 7> 구조모델 적합도 검정결과에서 나타나듯이 χ^2 (Chi-square) 값은 30.321(df=14), $\chi^2/df=2.166$, GFI는 0.984, AGFI는 0.958, NFI는 0.963, CFI는 0.979, IFI는 0.980, RMR은 0.022, RMSEA은 0.049 이다.

본 연구모델의 $\chi^2/df=2.166$ 는 2이하가 좋으나, 3이하로 수용가능한 수준이며, 강병서, 조철호(2005)에 의하면 구조모델 적합도를 확인 결과 적합도지수가 권장 기준을 완전히 충족하지 못한다 하더라도 나머지 지표들이 권장수준 범위 내에 있다면 연구모델의 적합성은 수용될 수 있다고 하였다. 그 외 지표인 GFI, AGFI, NFI, RMSEA, CFI, IFI, RMR 등은 모델의 적합도에 부합된 것으로 나타났다. χ^2/df 가 다소 낮은 적합도에 따라 연구결과의 해석에는 유의해야 할 필요가 있지만, 대부분의 지표는 모델에 적합하여 회귀 모델을 통한 분석보다는 구조방정식을 이용한 본 모델이 갖는 통계적 검정이 보다 간결하여 구조방정식을 통해 가설 검정을 실시하였으며, 연구모델이 합리적인 적합도를 확보한 것으로 분석된다.

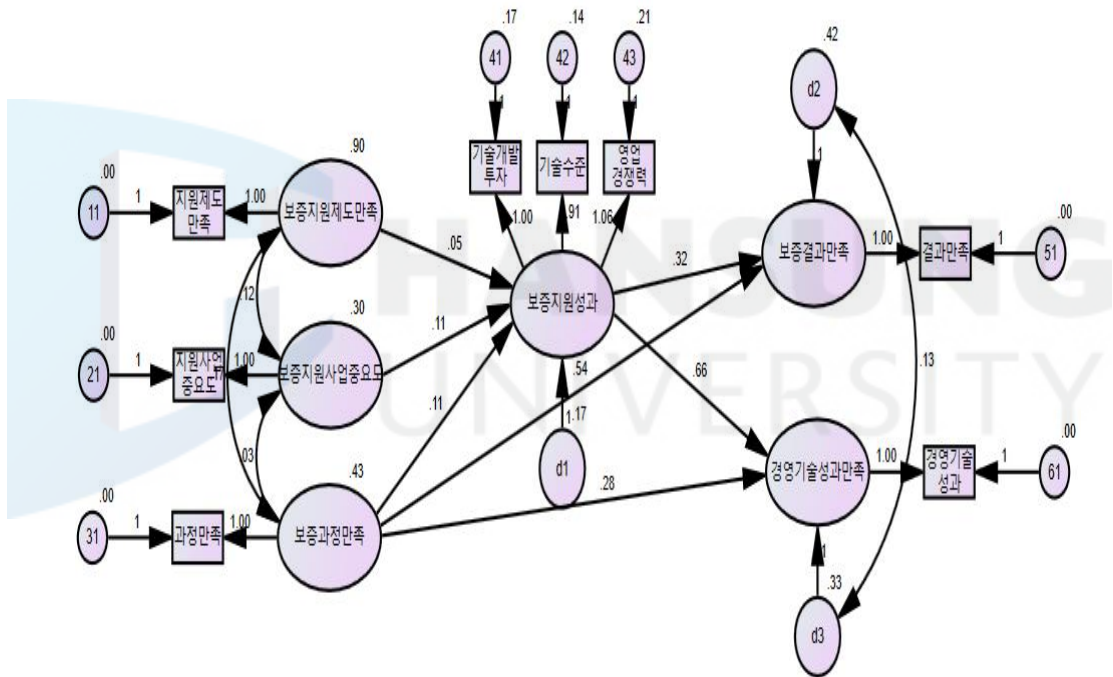
<표 7> 구조모델 적합도 검정결과

구 분	분석 결과	적합도 기준값	적합 여부
CMIN(DF)/p값	30.321/.007	P>0.05	적합
CMIN/DF	2.166	2이하:좋다, 3이하:수용가능	적합
RMR	.022	0.05이하	적합
GFI	.984	0.9이상	적합
AGFI	.958	0.9이상	적합
CFI	.979	0.9이상	적합
NFI	.963	0.9이상	적합
TLI	.959	0.9이상	적합
RMSEA	.049	0.05이하:좋다 0.05~0.1이하:수용가능	적합

4.4 연구가설 검정 결과

구조모델 경로에 대한 분석 결과는 <표 8> 구조방정식 모델을 통한 가설 검정 결과와 같으며, 가설 채택의 유의수준은 P-Value 0.05수준으로 하여, 경로계수의 값이 갖는 유의도가 이보다 큰 경우 가설의 기각, 이보다 작은 경우 가설을 채택한다.

이를 도식화해 경로계수를 보여주는 모델이 <그림 16> 이다.



<그림 16> 연구모델의 경로 분석(비표준화 계수)

앞에서 모델 적합도를 측정한 결과, 본 연구모델은 전반적인 적합도에서 양호하여 적합한 모델이라고 판단할 수 있으며, 모델의 적합도를 확립하였으므로 외생변수와 내생변수 간의 인과관계를 구체적으로 파악하기 위하여 설정된 가설의 범주영역에 따라 가설검정을 실시하였으며 결과는 다음과 같다.

H1-1. 보증지원제도만족은 보증지원성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.-채택
<표 8>에 나타난 경로분석 결과를 바탕으로 가설검정 결과: 표준화된 경로계수 =0.113, C.R.값=2.101(>1.96), $p=0.036(p<0.05)$ 유의수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 판단해서 가설은 채택되었다.

H1-2. 보증지원사업중요도는 보증지원성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.-채택
<표 8>에 나타난 경로분석 결과를 바탕으로 가설검정 결과: 표준화된 경로계수 =0.139, C.R.값=2.649(>1.96), $p=0.008(p<0.05)$ 유의수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 판단해서 가설은 채택되었다.

H1-3. 보증과정만족은 보증지원성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.-채택
<표 8>에 나타난 경로분석 결과를 바탕으로 가설검정 결과: 표준화된 경로계수 =0.169, C.R.값=3.148(>1.96), $p=0.002(p<0.05)$ 유의수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 판단해서 가설은 채택되었다.

H1-4. 보증과정만족은 결과만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.-채택
<표 8>에 나타난 경로분석 결과를 바탕으로 가설검정 결과: 표준화된 경로계수 =0.465, C.R.값=11.413(>1.96), $p<0.001(p<0.05)$ 유의수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 판단해서 가설은 채택되었다.

H1-5. 보증과정만족은 경영·기술성과만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.-채택
<표 8>에 나타난 경로분석 결과를 바탕으로 가설검정 결과: 표준화된 경로계수 =0.269, C.R.값=6.514(>1.96), $p<0.001(p<0.05)$ 유의수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 판단해서 가설은 채택되었다.

H2-1. 보증지원성과가 높으면 결과만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.-채택
<표 8>에 나타난 경로분석 결과를 바탕으로 가설검정 결과: 표준화된 경로계수 =0.177, C.R.값=3.740(>1.96), $p<0.001(p<0.05)$ 유의수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 판단해서 가설은 채택되었다.

H2-2. 보증지원성과가 높으면 경영·기술성과만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.-채택

<표 8>에 나타난 경로분석 결과를 바탕으로 가설검정 결과: 표준화된 경로계수 = 0.416, C.R.값=7.989(>1.96), $p < 0.001$ ($p < 0.05$) 유의수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 판단해서 가설은 채택되었다.

채택된 가설에 의하면 보증지원제도만족, 보증지원사업중요도, 보증과정만족 등 보증제도에 대한 만족도가 높으면 보증지원성과에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 보증과정만족이 높으면 결과만족과 경영·기술성과만족(매출증가, 기술력향상) 등 보증결과 만족도에 긍정적 영향을 미치고, 보증지원성과가 높으면 결과만족과 경영·기술성과만족(매출증가, 기술력향상) 등 보증결과 만족도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타나 모든 가설이 채택되었다.

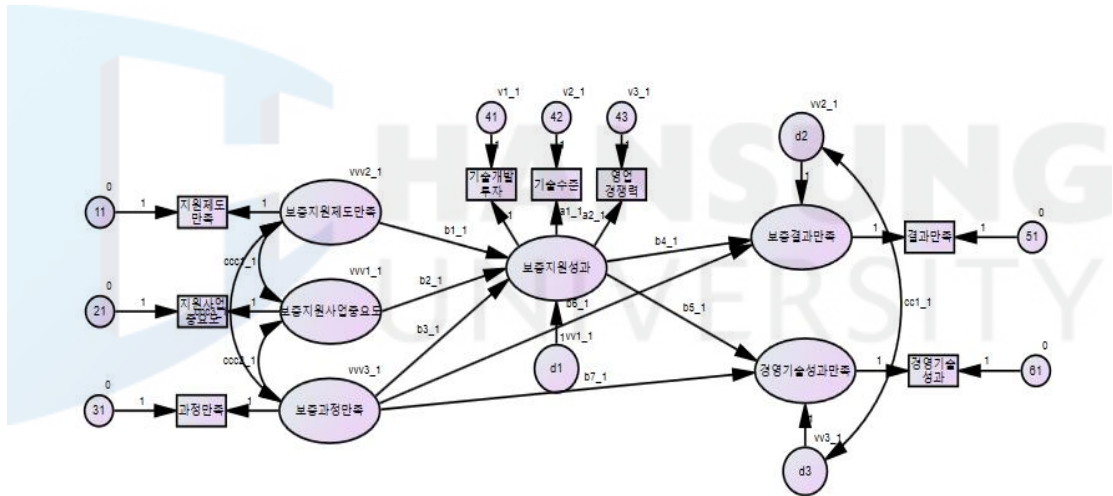
<표 8> 구조방정식 모델을 통한 가설 검정결과

가 설	경 로(가 설)			비표준 화계수	표준화 계수	C.R.	P	채택 여부
H1-1	보증지원 성과	←	보증지 원제도 만족	.051	.113	2.101	.036	채택
H1-2	보증지원 성과	←	보증지 원사업 중요도	.108	.139	2.649	.008	채택
H1-3	보증지원 성과	←	보증과 정만족	.110	.169	3.148	.002	채택
H1-4	보증결과 만족	←	보증과 정만족	.535	.465	11.413	***	채택
H1-5	경영기술 성과만족	←	보증과 정만족	.279	.269	6.514	***	채택
H2-1	보증결과 만족	←	보증지 원성과	.315	.177	3.740	***	채택
H2-2	경영기술 성과만족	←	보증지 원성과	.663	.416	7.989	***	채택

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

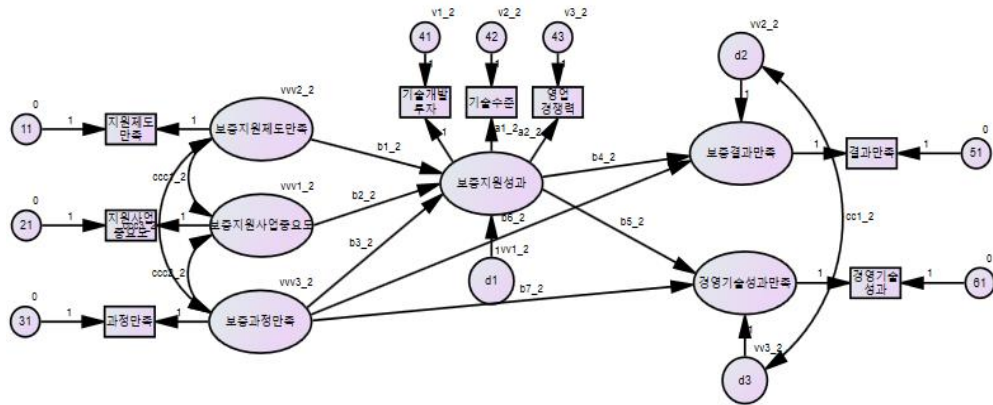
4.5 조절효과 가설 검정과 결과

앞에서 채택된 가설에 의하면 보증제도에 대한 만족도가 높으면 보증지원성과에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 보증지원성과가 높으면 보증결과 만족도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타나 모든 가설이 채택되었다. 연구 대상인 우수기술사업기업과 창업기업은 인력, 조직, 경영성과, 기술력 등 여러 면에서 차이가 있어 기업구분이 조절효과를 가질 수 있다고 추론할 수 있으며, 기술력 있는 우수기술사업기업과 신설된 창업기업의 차이를 확인하고자 <그림 17>, <그림 18>과 같이 조절효과 구조모형을 설정하였으며, 조절효과 유무를 확인한 결과 $P=0.028$ 로 나타나 기업구분이 조절효과가 있다고 할 수 있다.



<우수기업>

<그림 17> 우수기술사업기업 조절효과 가설검정 모델



<창업기업>

<그림 18> 창업기업 조절효과 가설검정 모델

기업구분이 조절효과가 있는 것으로 나타났다는 것은 우수기술사업기업과 창업 기업 간에는 보증제도에 대한 만족도가 보증지원성과와 보증결과 만족도에 미치는 영향에 차이가 있다는 것으로 조절효과 가설검정 결과는 다음과 같다.

H1-1a.기업구분이 보증지원제도만족의 보증지원성과에 조절효과를 미칠 것이다.

-우수기술사업기업과 창업기업 모두 기각

H1-2a.기업구분이 보증지원사업중요도의 보증지원성과에 조절효과를 미칠 것이다.

-우수기술사업기업은 기각되었으나, 창업기업은 채택

H1-3a.기업구분이 보증과정만족의 보증지원성과에 조절효과를 미칠 것이다.

-우수기술사업기업은 기각되었으나, 창업기업은 채택

H1-4a.기업구분이 보증과정만족의 결과만족에 조절효과를 미칠 것이다.

-우수기술사업기업과 창업기업 모두 채택

H1-5a.기업구분이 보증과정만족의 경영·기술성과만족에 조절효과를 미칠 것이다.

-우수기술사업기업과 창업기업 모두 채택

H2-1a.기업구분이 보증지원성과의 결과만족에 조절효과를 미칠 것이다.

-우수기술사업기업과 창업기업 모두 채택

H2-2a.기업구분이 보증지원성과의 경영·기술성과만족에 조절효과를 미칠 것이다.

-우수기술사업기업과 창업기업 모두 채택

조절효과 가설검정 결과는 <표 16>우수기술사업기업과 창업기업의 조절효과 검정에 정리하였으며, 조절효과 검정을 통하여 다음과 같은 사실을 알 수 있다.

첫째, 우수기술사업기업은 보증지원제도만족, 보증지원사업중요도, 보증과정만족 등 보증제도만족의 각 측정변수가 보증지원성과에 미치는 영향이 없는 것으로 나타났으며, 창업기업의 경우는 보증지원제도만족을 제외한 보증지원사업중요도, 보증과정만족 두 측정변수가 보증지원성과에 미치는 영향이 있는 것으로 나타났으며, 특히 창업기업에 있어 보증과정만족도가 보증지원성과에 미치는 영향이 가장 큰 것으로 나타났다.

둘째, 기업구분이 보증과정만족도가 보증결과만족도의 측정변수인 결과만족(대출금액,금리)과 경영·기술성과만족에 조절효과가 있는 것으로 나타났으며, 우수기술사업기업과 창업기업 모두 보증과정만족도가 경영·기술성과만족에 미치는 영향이 더 큰 것으로 나타났다.

셋째, 기업구분이 보증지원성과가 보증결과만족도의 측정변수인 결과만족(대출금액,금리)과 경영·기술성과만족에 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

<표 9> 우수기술사업기업과 창업기업의 조절효과 검정

가 설	경 로(가 설)			우수기술사업기업 분석결과			창업기업분석결과		
				C.R.	P값	채택 여부	C.R.	P값	채택 여부
H1 -1a	보 증 지 원 지 성 과	←	보 증 지 원 제 도 만 족	1.327	0.185	기각	1.551	0.121	기각
H1 -2a	보 증 지 원 지 성 과	←	보 증 지 원 사 업 중 요도	1.355	0.175	기각	2.564	0.01	채택
H1 -3a	보 증 지 원 지 성 과	←	보 증 지 원 과 정 만 족	1.418	0.156	기각	3.048	0.002	채택
H1 -4a	보 증 지 원 결 과 만 족	←	보 증 지 원 과 정 만 족	2.53	0.011	채택	2.5	0.012	채택
H1 -5a	경 영 기 술 성 과 만 족	←	보 증 지 원 과 정 만 족	5.974	***	채택	5.353	***	채택
H2 -1a	보 증 지 원 결 과 만 족	←	보 증 지 원 지 성 과	6.97	***	채택	9.488	***	채택
H2 -2a	경 영 기 술 성 과 만 족	←	보 증 지 원 지 성 과	4.753	***	채택	4.774	***	채택

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

V. 결 론

5.1 연구 결과 요약과 시사점

중소기업은 전체사업체 수의 99.9%, 종사자 수로는 전체 고용의 87.9%를 차지하여 고용, 생산, 부가가치 등 다양한 측면에서 우리경제에 매우 큰 비중을 가지고 있으며, 근간이 되는 중요한 역할을 수행하고 있음에도 정보의 비대칭성과 담보능력 부족, 상업금융의 취약, 취약한 경기반응성, 금융기관의 위험회피 경향 등을 이유로 금융시장에서 대기업에 비해 불리한 위치에서 차별을 받고 있으며 경영자의 영세한 경영지식, 자금의 영세함, 내부통제의 취약성, 부족한 기술력을 가지고 지역적이거나 한정된 시장에서 치열한 유사업종간의 경쟁으로 낮은 수익률로 성장의 한계에 다다르는 등 많은 단점을 가지고 있다. 오늘날 같이 국내·외적으로 급변하는 경영환경과 하루가 다르게 혁신적인 기술이 쏟아져 나오고, 확인하기 어려운 소비자 행동의 변화 속에서 경영상 발생하는 다양하고 복잡한 문제를 중소기업의 자체 능력으로 해결하는 것이 쉽지 않아, 경영에 관한 지식과 경험이 많은 외부 전문가의 도움으로 경영상태를 조사·분석하여, 기업이 갖고 있는 문제점에 대한 해결방안을 통하여 기업의 발전에 필요한 사항을 제안하고 실천하는데 있어서 컨설팅의 필요성이 있다.

특히 중소기업은 금융조달 면에서 높은 거래비용과 정보부족에 따른 정보의 비대칭성, 취약한 신용능력, 담보위주의 관행, 미래현금흐름의 불확실성, 체계화된 신용평가방법의 부재와 같은 구조적 문제를 안고 있어 금융지원의 상당부분이 대기업 및 일부 우량 중소기업에 위주로 쏠림현상이 발생하고 있는 게 현실이다(이민주, 2014). 따라서 정책적으로 중소기업에 대한 금융의 제약요인을 개선해야 할 필요성이 대두되고 있다.

이러한 관점에서 본 연구는 금융조달의 어려움을 겪고 있는 중소기업 중 우수 기술사업기업과 창업기업의 경영 및 재정관리 컨설팅에 기여하고자, 보증제도만족이 보증지원성과와 보증결과만족에 미치는 영향의 연구를 통하여 보증제도만족이 기술개발투자, 기술수준과 영업경쟁력으로 나타나는 보증지원성과에 긍정적

영향을 미치며, 보증지원성과는 결과만족(대출금액,금리 등)과 경영·기술성과만족(매출증가,기술력향상)으로 나타나는 보증결과만족에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 검정하였다.

또한, 우수기술사업기업과 창업기업의 조절효과 검정을 통하여 다음과 같은 사실을 검정하였다.

첫째, 창업기업에 있어 보증과정만족도가 보증지원성과에 미치는 영향이 가장 큰 것으로 검정되었으며, 따라서 창업기업에 대한 컨설팅은 보증신청서류 제출, 보증심사, 기술평가, 신용조사 등 보증과정에 대한 자문이 중요한 것으로 나타났다.

둘째, 우수기술사업기업과 창업기업 모두 보증과정만족도가 경영·기술성과만족에 미치는 영향이 큰 것으로 검정되었으며, 따라서 우수기술사업기업과 창업기업에 대한 컨설팅은 보증신청서류 제출, 보증심사, 기술평가, 신용조사 등 보증과정에 대한 자문이 경영·기술성과만족에 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다.

셋째, 우수기술사업기업과 창업기업 모두 보증지원성과가 좋으면 보증결과만족도의 측정변수인 결과만족(대출금액,금리)과 경영·기술성과만족(매출증가,기술력향상)이 높은 것으로 나타났다.

위와 같은 결론을 통하여 신용보증 서비스를 이용한 우수기술사업기업과 창업기업 모두 보증제도만족이 보증지원성과와 보증결과만족에 긍정적인 영향을 미친다는 사실과 보증신청서류 제출, 보증심사, 기술평가, 신용조사 등 보증과정만족도가 보증지원성과와 경영·기술성과만족에 큰 영향을 미치는 것으로 나타나 신용보증 기관은 보증과정의 만족도를 높이기 위한 제도 개선을 지속적으로 추진할 필요가 있다.

본 연구를 통하여 보증제도의 개선방향 제시와 보증제도 이용을 원하는 중소기업이 열악한 경영환경을 이겨내고 당면한 자금조달에 관련된 문제를 정확히 진단하고 해결해 나가기 위한 우수한 컨설팅 서비스 제공을 위한 방안을 제시하였다.

5.2 연구 한계점과 후속 연구 방향

본 연구의 한계점 및 후속 연구의 방향은 다음과 같다.

첫째, 기술보증기금의 신용보증 서비스를 이용한 경험이 있는 기업 중 우수기술사업기업과 창업기업을 대상으로 표본 추출하여 연구함으로써, 수출중소기업이나 벤처기업, 예비창업자 및 중소기업의 많은 부분을 차지하고 있는 도·소매 업체에 대한 표본을 확대하여 보편성과 다양성을 확보할 필요가 있다.

둘째, 신용보증 서비스 이용 경험이 있는 기업을 대상으로 표본 추출한 결과 신용보증 서비스에 대한 기업의 지원성과와 결과만족도에 대한사전 기대와 사후 평가에 대한 차이점을 연구하여 신용보증 서비스의 발전에 기여 할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다.

셋째, 신용보증 서비스 이용 경험이 없거나 신용보증 지원을 받고자 했으나 여러 가지 사유로 인해 신용보증 서비스를 받지 못한 기업에 대한 연구를 통하여 보다 많은 중소기업이 신용보증 서비스를 이용할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다.

넷째, 신용보증 서비스를 이용한 기업을 대상으로 설문조사를 실시하였기에 설문 답변의 결과가 향후 보증 서비스 이용에 영향을 미칠지도 모른다는 생각에 보증지원성과나 보증결과만족에 대한 관대한 평가를 할 수 있었음을 간과하고 조사하였다는 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 기술보증기금. (2014). 2014년 기술보증지원사업의 성과 분석. 『연구보고서』, pp.65-70.
- 김동일, 강희삼. (2008). 경영컨설팅 서비스 품질과 고객만족에 관한 실증적 연구. 『한국산학 기술학회 논문지』, 9(3). pp.840-845.
- 김정민. (2015). 『PM컨설턴트의 역량이 컨설팅성과와 만족도에 미치는 영향연구』. 석사학위 논문, 한성대학교.
- 김조현. (2009). 『中小企業 金融支援制度 支援成果에 관한 研究』. 석사학위 논문, 고려대학교.
- 모민길. (2014). 『확장된 기술수용모델을 활용한 성과기대 및 전환의도에 관한 중간 비교연구 : 스마트폰 사용품질을 중심으로』. 박사학위 논문, 한성대학교.
- 박순옥. (2015). 『컨설팅 서비스품질이 컨설팅 재이용 의도에 미치는 영향 연구 : 컨설팅 만족도와 활용도의 매개효과 중심으로』. 석사학위 논문, 한성대학교.
- 박정호. (2012). 『컨설팅 성과 고도화 요인이 컨설팅 만족도와 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증 연구』. 석사학위 논문, 숭실대학교.
- 박호란. (2014). 『컨설턴트 역량이 컨설팅 만족도와 성과에 미치는 영향 연구』. 석사학위 논문, 한성대학교.
- 봉우리. (2011). 『중소기업 기술보증지원의 효과 분석과 개선방안』. 석사학위 논문, 성균관대학교.
- 여인서. (2015). 『중소기업의 CEO 역량이 컨설팅 성과에 미치는 영향 연구』. 석사학위 논문, 한성대학교.
- 우소동. (2012). 『한국의 신용보증제도에 관한 연구』. 박사학위 논문, 한성대학교.
- 유종주. (2014). 『신용보증 지원효과에 대한 실증분석』. 석사학위 논문, 서울대학교.

- 이민주. (2012). 『중소기업신용보증제도의 이해 및 역할 재조명』. 석사학위 논문, 대전대학교.
- 이인수. (2011). 『支援機關 이미지 上昇에 미치는 中小企業經營 컨설팅成果影響 要因에 關한 實證的研究』. 석사학위 논문, 한성대학교.
- 이유재. (1997). 고객만족 형성과정의 제품과 서비스 간 차이에 대한 연구. 『소비자학 연구』, 8(1), pp.101-108.
- 이재필. (2014). 『중소기업 혁신 촉진을 위한 기술금융지원 확대 방안 : 기술보증기금의 지식서비스산업 지원제도 개선을 중심으로』. 석사학위 논문, 부경대학교.
- 이지현. (2015). 『컨설팅 서비스 품질이 컨설팅 만족도 및 재이용 의도에 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위 논문, 한성대학교.
- 임충식. (2012). 『신용보증제도가 이노비즈기업의 재무성과에 미치는 영향』. 박사학위 논문, 한남대학교.
- 정광수. (2014). 『중소기업 경영컨설팅의 핵심요소와 컨설팅성과와의 관계에 관한 연구』. 석사학위 논문, 한성대학교.
- 조정란. (2012). 『신용보증 서비스에 대한 기대 불일치가 고객만족 및 재이용 의도에 미치는 영향』. 석사학위 논문, 순천대학교.
- 주철근. (2012). 『고객경험이 고객태도와 고객만족 및 구매의도에 미치는 영향』. 석사학위 논문, 호서대학교.

2. 국외문헌

- Bitner, M. J., Bernard, H. Booms and Mary Stanfield Tetreault. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*. 54(1), (Jan., 1990), pp.71-84.
- Bolton, R. N., and James H. Drew. (1991). A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes. *Journal of Marketing*. 55(1), pp. 1-10.
- Churchill, Jr,GA. and Surprenant,C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*. (Nov, 1982), p.19.
- David, K. T. and Wilton, P. C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*. 25(2), (May, 1988), pp.204-212.
- David, T., Kollat, J. F., Engel, and Roger,D.B. (1982). 『Consumer behavior』. New York, Holt, Rinehart & Winston.
- Fornell, C., Eugene,W., Anderson, and Lehmann, D. R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*. 58(3), (Jul.1994), pp.53-66.
- Gronroos, C. (1990). Service Management: A Management Focus for Service Competition, *International Journal of Service Industry Management*. 1(1), pp.6-14.
- Haward, J. A., and Sheth,J.N. (1969). 『The theory of buyer behavior』. New York John Wiley & Sons.
- Hunt,H.K. (1977). 『CS/D-Overview and future research direction in conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction』. In Hunt,H.K., Marketing Science Institute.
- Iansiti,M. and Levien, R. (2004). 『The Keystone Advantage: What the New Dynamics of Business Ecosystems Mean for Strategy, Innovation, and Sustainability』.

- Kerzner, H. and Thamhain, H. J. (1986). 『Project Management Operating Guidelines: Directives, Procedures, and Forms』.
- Kotler, P. and Paul N. B. (1984). 『Marketing Professional Services』.
- Kubr, M. (2005). 『Management Consulting: A Guide to the Profession』.
- Larry, E. G., and Robert, O. M. (1982). 『Consulting to Management』.
- McDougall, P. P., Shane, S. and Oviatt, B. M. 1994, Explaining the Formation of International New Ventures: The Limits of Theories from International Business Research, *Journal of Business Venturing*.
- McMullan, Ed., James, J., Chrisman, and Vesper, K. (2001). 『Some problems in using subjective measures of effectiveness to evaluate entrepreneurial assistance programs』.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 1993; 21(1). p.11.
- Parry, S. B. (1996). Just What Is a Competency? (And Why Should You Care?). *Training*, 35(1). pp.58–64.
- Pinto, M. B., and Pinto, J. K. (1990). Project team communication and crossfunctional cooperation in new program development. *J. Product Innovation Management*. 7, pp.200–212.
- Reichheld, F. F. and Sasser, W. E. (1990). Zero defections : Quality comes to services. *Harvard Business Review*.
- Remenyi, D., A. H. M., and Elsevier M. S. (1998) 『The effective measurement and management of IT costs and benefits』.
- Steele, F. (1975). 『Consulting for Organizational Change』.
- Westbrook, R. A. and Oliver, R. L. (1991). 『Developing better measure of consumer satisfaction: some preliminary results. In K. B. Monroe, Advances in Consumer Research』. Ann Arbor, MI: Association for Research.

Zeithaml, V. and Parasuraman, A. (1990). 『Service quality』. Cambridge: Marketing Science Institute.



부 록

[설문 조사지]

기업 실태 및 중소기업 현황 설문조사

안녕하십니까?

귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

본 설문은 기술보증기금의 보증제도를 이용하신 기업 고객 대상의 현황 조사입니다.

본 조사는 특정기업을 조사하기 위함이 아니고 보다 나은 기술보증기금의 보증업무를 수행하는데 참고하고자 하는데 목적이 있으니 협조를 부탁드립니다.

또한, 응답하신 내용은 「통계법*」 제33조(비밀의 보호) 제①, ②항에 의거하여 철저히 비밀이 보장되며, 조사결과는 연구 목적 외에 다른 어떤 용도로도 이용하지 않을 것을 약속드립니다.

설문 응답의 회신은 아래 팩스나 담당자 이메일로 보내주시면 감사하겠습니다.

이번 조사와 관련하여 궁금하신 점이 있으신 경우, 아래 조사 의뢰기관 담당자에게 문의해 주시면 성심껏 설명해 드리겠습니다.

바쁘신 업무 중에도 협조해 주셔서 대단히 감사드립니다.

• 통계법 제33조(비밀의 보호 등)

① 통계작성과정에서 알려진 사실으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.

② 통계작성을 위하여 수집된 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 기초자료는 통계작성의 목적 외에 사용하여서는 아니 된다.

□ 조사 대상 : 기술보증기금 보증제도 이용 기업

□ 조사 기간 : 2015년 09월 16일 ~ 2015년 10월 02일

□ 조사 기관 : 한국생산성본부

(서울시 종로구 새문안로 5가길 32(적선동) 생산성빌딩 우)110-751)

□ 설문 담당자 : 한국생산성본부 신상일 전문위원 ☎ 010-6322-5831

Fax : 02)724-1256, E-mail : surveykpo@gmail.com

2015년 09월 16일

기술보증기금

응답 기업	업체명	
	사업자번호	
	대표자	

※ 가급적 대표자께서 직접 작성바랍니다.

Section 1 : 기본 설문

- 귀사의 창업 후 기간은 몇 년이십니까? ()
 ① 1년 미만 ② 1년 이상 3년 미만 ③ 3년이상 5년 미만
 ④ 5년 이상 10년 미만 ⑤ 10년 이상
- 귀사의 상시근로자* 수는 몇 명입니까? () 명
 * 상시근로자 = 최근 3개월 이상 고용되어 있는 비정규직원을 포함한 총 근로자 수
- 귀사가 기보에서 보증을 받은 상품명은 무엇입니까? ()복수응답가능
 ①우수기술기업 ②녹색성장기업 ③수출중소기업 ④벤처창업기업 ⑤예비창업자사전보증 ⑥기술산업융합보증 ⑦지식재산보증 ⑧R&D보증 ⑨신성장산업시설자금보증 ⑩창업후5년이내기업보증 ⑪새싹기업보증 ⑫초기창업기업보증 ⑬보증연계투자 ⑭일자리창출기업보증

Section 2 : 기술개발 현황

4. 귀사 주요 상품의 기술개발 단계는 무엇입니까? ()
 ① 기초연구 단계 ② 실험 단계 ③ 시제품 단계 ④ 실용화 단계
 ⑤ 사업화 단계
5. 귀사의 기술개발 방법은 무엇입니까? ()
 ① 자체개발 ② 외부와 공동개발 ③ 외부에 위탁개발
 ④ 국내기술 도입 ⑤ 해외기술 도입 ⑥ 기타 ()
6. 5번 질문에서 ② “외부와 공동개발” 또는 ③ “외부에 위탁개발” 또는 ④ “국내기술 도입”을 선택하셨다면, 외부 협력 파트너는 어디입니까? ()
 ① 대기업 ② 대학교 ③ 연구기관
 ④ 협력업체 ⑤ 기타 ()
7. 귀사에서 기술개발 시 느끼는 가장 큰 애로사항은 무엇입니까? 아래 항목 중 2가지만 골라주십시오. (), ()
 ① 자금 부족 ② 기술인력 부족 ③ 시설, 기자재 부족 ④ 정보 부족
 ⑤ 기술경험 부족 ⑥ 개발 후 기술 보호 ⑦ 기타 ()
8. 귀사의 기술개발 소요자금의 조달방법은 무엇입니까? ()
 ① 자체자금 ② 친인척 등 지인 ③ 금융기관 대출 ④ 벤처캐피탈 등 투자유치
 ⑤ 기술개발 정부지원금/보조금 ⑥ 기타()
9. 귀사의 산업재산권 보유 현황은 어떻습니까?

구분	특허			
	국내출원	국내등록	해외출원	해외등록
보증지원 전	건	건	건	건
보증지원 후	건	건	건	건

구분	실용신안			
	국내출원	국내등록	해외출원	해외등록
보증지원 전	건	건	건	건
보증지원 후	건	건	건	건

구분	상표 및 디자인			
	국내출원	국내등록	해외출원	해외등록
보증지원 전	건	건	건	건
보증지원 후	건	건	건	건

10. 귀사의 기술개발을 통해 완성된 제품 중 해외시장의 비중(매출액 대비 수출액)은 얼마입니까?

- ① 전부 내수 ② 총 매출액의 ()%

11. 귀사는 기술개발을 위한 외부 자원을 조달하는데 있어 어려움이 있습니까? ()

- ① 매우 어려움 ② 어려움 ③ 보통 ④ 용이함 ⑤ 매우 용이함

12. 11번 항목에서 ①, ②를 선택했다면 그 이유는 무엇입니까? ()

- ① 높은 대출금리 ② 담보 및 보증 요구 ③ 까다로운 대출 심사 ④ 부족한 대출한도 ⑤ 적기차입곤란

Section 3 : 기보이용 현황 및 성과

13. 귀사는 보증지원전과 비교하여 아래 항목에 대한 수준이 어떻게 변화하였습니까?
향상 또는 저하된 정도를 직접 기입해주시요.

항목	매우저하	저하	보통	향상	매우향상
1) 기술개발 투자	←①-----②-----③-----④-----⑤→				
2) 기술 수준	←①-----②-----③-----④-----⑤→				
3) 영업 경쟁력	←①-----②-----③-----④-----⑤→				

14. 기보의 보증지원전과 비교하여 상시근로자수는 어떻게 변동되었습니까?

보증지원 시점 상시근로 자수(A)	현재 상시근로자수(B)	상시근로자수 증감 (B-A)

15. 기보의 중소기업 지원제도 중 귀사가 지원을 받은 제도에 한해서 지원을 받았을 때 느낀 만족감의 수준을 선택하여 주십시오.(귀사가 지원 받은 지원제도에만 작성)



구 분	문항	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
우수기술 기업	귀사가 우수기술기업으로 간주 되어, 보증지원을 받았을 때					
녹색성장 기업	귀사가 녹색성장기업으로 간주 되어, 보증지원을 받았을 때					
수출중소 기업	귀사가 수출중소기업으로 간주 되어, 보증지원을 받았을 때					
벤처창업 기업	귀사가 벤처창업기업으로 간주 되어, 보증지원을 받았을 때					
예비창업 자 사전보증	귀사가 우수기술이나 아이디어를 보유한 예비창업자로서, 사전보증을 받았을 때					
기술산업 융합보증 지원	귀사가 기술산업융합기업으로 간주되어, 보증지원을 받았을 때					
지식재산 보증	귀사가 지식재산보유기업으로서, 보증지원을 받았을 때					
R&D보증 지원	귀사가 R&D추진기업으로서, 보 증지원을 받았을 때					
신성장산 업시설자 금보증지 원	귀사가 신성장산업 영위기업으로 간주되어, 보증지원을 받았을 때					
창업 후 5년 이내 기업 보증지원	귀사가 창업 후 5년 이내 기 업으로서, 보증지원을 받았을 때					
새싹기업 보증	귀사가 새싹기업으로서, 보증지 원을 받았을 때					
초기창업 기업보증	귀사가 초기창업기업으로서, 보 증지원을 받았을 때					
보증연계 투자	귀사가 기보로부터 보증과 연계되 어 투자를 받았을 때					
일자리창 출기업 보증지원	귀사가 일자리창출기업으로 간주 되어, 보증지원을 받았을 때					

16. 기보의 중소기업 지원에 있어 다음의 각 지원 사업이 얼마나 중요하다 생각
하고 계십니까?

구 분	전혀 중요하지 않음	별로중요 하지않음	보통	다소 중요함	매우 중요함
우수기술기업 지원					
녹색성장기업 지원					
수출중소기업 지원					
벤처창업기업 지원					
예비창업자사전보증					
기술산업융합보증					
지식재산보증					
R&D보증					
신성장산업시설자금보증					
창업후5년이내기업보증					
새싹기업보증					
초기창업기업보증					
보증연계투자					
일자리창출기업보증					

17. 귀사는 기보의 보증지원을 받기 위하여 어떠한 노력을 가장 많이 하셨습니까?

()

- ① 경영주 역량 강화(기술수준, 관리능력, 경영진인적구성 및 팀웍 강화 등)
- ② 기술성 강화(기술개발추진능력, 기술혁신성, 기술완성도 및 확장성 강화 등)
- ③ 시장성 강화(경쟁요인 극복, 기술 및 제품의 경쟁력 강화 등)
- ④ 사업성 강화(제품화역량, 수익성 강화 등)

18. 귀사가 기보 보증서를 통해 받은 대출의 주요 사용처는 어디입니까? ()

- ① 단기적인 유동성 위기 극복 ② 차입금 상환
③ 원부자재 구입 ④ 연구장비 등 기술설비 투자
⑤ 연구인력 채용 ⑥ 연구인력 외 인력의 채용

19. 귀사가 기보로부터 보증을 받는 과정(보증신청서류 제출, 기술평가 등)에서 전반적으로 만족하십니까? ()

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

20. 귀사가 기보로부터 보증받은 결과(보증금액, 금리 등)에 대한 만족도는 어떻습니까?

()

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

21. 귀사가 기보로부터 보증받은 이후의 경영성과(매출증가), 기술성과(기술력향상)에 대한 종합적인 만족도는 어떻습니까? ()

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

22. 기보의 보증제도 이용 시 가장 큰 애로사항은 무엇입니까? ()

- ① 보증절차에 대한 정보 부족 ② 기술평가/보증심사 기간 장기소요
③ 충분하지 않은 자금 지원 ④ 접수서류 과다
⑤ 보증료/평가료 부담 ⑥ 기타()

23. 현재 기준 귀사의 총 사업자금 대출 중 기술보증을 통한 대출의 비중은 어느 정도입니까?()

- ① 전액 기술보증의 대출 ② 총 사업자금 대출 중()%

24. 귀사가 은행에서 사업자금 대출을 받을 때, 대출금리는 연평균 약 몇%입니까?

- ☐ 기술보증관련 대출금리(%) ☐ 기타 대출금리(%)

* “기타 대출금리”는 보증부 대출 이외의 기타 대출이 있을 경우에만 응답

- 감 사 합 니 다 -

ABSTRACT

A Study on Influence of Credit Guarantee System Satisfaction for Consulting to Guarantee Support Performance and Result Satisfaction

—Focus on Control Effect of Outstanding Technology
Business and Startup Business—

Cho, Dae Chun

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service

Consulting

Hansung University

According to "2016 Small and Medium Business Topological Index" by Korea Federation of Small and Medium Business, despite the fact that small and medium business in Korea play pivotal role in our economy as it occupies 99.9% of entire business, and 87.9% of entire employment, it suffer structural problem such as unbalanced information, weak credibility, collateral problem, insecurity in future funds—flow, insufficient systemized credibility evaluation. Thus, credit guarantee system is a public credit guarantee system introduced to solve financial problem of small and medium business.

When analyzing the role of public guarantee by its functions, there are

performing economic policy, promoting development of finance economy, creating basis of credit economy. By the operation process, it creates the basis of credit economy which autonomically pursue credit management and management efficiency of business which was ignored in the past.

Targeting the outstanding technology business and startup business among small and medium businesses which received guarantee support from Korea Technology Credit Guarantee Fund, this study examined the control effect of difference in guarantee support performance and satisfaction between outstanding technology business and startup business under hypothesis that the support will have positive influence. The study aimed to contribute to improvement of performance through proper consulting service by understanding the characteristics of small and medium business which intend to use guarantee service.

As for the result, the study verified that the credit guarantee system satisfaction pose positive influence to guarantee support performance and result. Also, through the control effect examination between outstanding technology business and startup business, the study verified that there was difference in guarantee support performance and result satisfaction.

【Keyword】 small and medium business, consulting, public guarantee, credit, credit guarantee system, guarantee support performance, guarantee result satisfaction, outstanding technology business, startup business