

건설시장에서의 관계지향성 개념정립에 관한 연구

김 영 아

전북대학교 경영학부 강사 (nagasena@hanmail.net)

최 낙 환

전북대학교 경영학부 교수 (cnh@moak.chonbuk.ac.kr)

요 약(Abstract)

본 연구는 자원의존이론, 거래비용이론, 관계계약이론 등의 선행연구를 검토하여 건설업계에서 관계지향성을 행동적 구성요인으로 개념정립하고, 관계지향성에 대한 영향요인 및 관계지향성 행동의 성과변수를 밝히고자 하였다.

본 연구에서는 행동변수로서의 관계지향성 개념을 정립하기 위해 정보교환, 조화노력, 협동적 규범, 업무적 결속을 사용하였다.

연구표본은 C지역의 전문건설업체를 대상으로 하였다. 실증분석결과에서 단일차원의 관계지향성 개념을 식별하였다.

I. 서 론

최근 몇 년간 건설업계는 급변하는 환경 속에서 많은 변화를 맞이하고 있다. IMF이후 경기의 장기 침체로 인해 건설산업은 사상 최대의 시련기를 맞았다. 이는 IMF 이후 크게 축소된 국내 건설시장의 규모에서 단적으로 알 수 있다. 다행스럽게도, 2001년 현재 건설업종의 대내외 환경은 IMF체제 이후 3년간 지속된 위협요인에서 벗어나 기회요인을 흡수하기에 유리한 상황으로

전개되고 있다. 경제전문지들은 그동안 건설경기의 본격적인 회복을 지연시켰던 '재무적 위기'와 '물량적 위기'가 2001년 말에서 2002년 초 사이에 사라질 것으로 전망하였다.

국가 경제에 막대한 영향을 미치는 주요 산업이면서, 급변하는 환경 속에서 형성된 현재 건설산업의 기업간 관계는 어떻게 형성되며, 장기적 관계에 몰입되기 위해서는 어떠한 요인들이 영향을 미치는지를 고려할 필요성이 있다.

따라서, 본 연구에서는 건설산업에서 공급자와 구매자 관계인 전문건설업체와 종합건설업체간의 장기적 관계에 초점을 두고, 이들의 관계지향성이 어떻게 형성되고, 유지되는지를 검증하고자 한다.

기업간의 관계형성은 당사자들간의 상호인지, 계속적 관계유지, 관계종료 등을 포함하는 다차원적 현상이며, 이러한 현상은 권력의존이론, 자원의존이론, 거래비용이론, 관계계약이론 등의 다양한 이론들로 설명될 수 있다.

Emerson의 권력의존이론(1962)은 두 기업의 관계에서 어느 한 기업의 권력은 상대방 기업의 의존에 기초하며, 두 조직은 상호 목표를 달성하기 위해서 관계를 유지할 필요가 있다는 것이다. 그는 권력을 관계적, 상황적, 잠재적인 측면에서 상호간의 영향으로 보았다. 즉, 'A가 B에 대해 권력을 가지고 있다'는 것은 A에 의해 정해진 목표를 B가 얼마나 중요하게 생각하는가에 정비례하고, A와 B의 관계 외의 상황에서 B가 목표를 달성하기 위해 다른 대안을 선택할 수 있는 정도에 반비례한다. Emerson의 가정은 권력 관계가 상호 호혜적이 될 수 있다는 점에서 상호의존적일 가능성을 제시했다.

사회적 교환이론의 초기 연구들(예를 들면, Emerson 1962; Thibaut and Kelley 1959)을 기초로 한 자원의존이론은 기업간 거래방식을 불확실성과 의존의 조건에 대한 전략적 반응으로 본다(Pfeffer and Salancik 1978). 이 이론은 조직이 생존하기 위해서 그의 환경과 교류를 해야만 한다는 측면에서 '적응성'을 강조한다. 즉, 기업이 불확실성을 줄이기 위해 노력하고, 다른 기업과 공식적, 비공식적으로 관계함으로써, 의존성을 구조적으로 관리한다는 것이다(Penning 1973; Ulrich and Barney 1984).

Williamson(1985)의 거래비용이론은 기업들이 기회주의적인 성향이 잠재된 거래 상대방으로부터 거래를 보호하기 위해 가장 효율적인 거래방식을 선택한다고 본다. 자원의존이론과는 반대로, 거래비용이론은 채택한 대안적 거래방식의 효율성을 고려한다. 즉, 거래비용이론이 조직 관계의 효율적 측면에 대해 명확히 설명하고 있는 것과 달리, 자원의존이론은 성과의 효과성이나, 외부 조직간의 수요를 안정적으로 조절하는 데에 한계가 있다(Pfeffer and Salancik 1978).

Macaulay(1963)의 비계약적 기업관계에 관한 선행 연구에 기초하여, Macneil(1978, 1980)은 단속적 거래와 관계적 거래라는 구분을 통해 거래 유형을 개발하였다. 단속적 거래는 계약 당사자간의 거래가 과거나 미래의 거래와 독립적으로 발생하며, 제품이나 서비스에 대한 소유권 이전 이상의 어떤 것을 의미하는 바가 없다. 단속적 거래에서 거래당사자 개개인은 자율적인 상태

이며, 적극적으로 자신의 이익을 추구하며, 강조된 계약의무에 대한 경제적, 법적 규제에 크게 의존한다. 반대로, 관계적 거래는 거래가 발생하는 시점에서의 역사적, 사회적 맥락에 의존하며, 동반자 관계기업 양자간에 쌍방적 이익이 존재하도록 하는 의무를 강조한다(Dwyer, Schurr and Oh 1987; Kaufmann and Stern 1988).

본 연구에서는 서로 다른 관점에서 접근하고 있는 선행연구들을 검토하여, 기업간 관계지향 행동요인들을 추출하고, 건설산업시장의 공급기업의 관점에서 공급기업과 구매기업간의 관계지향성을 보고자 한다. 특히, 건설시장에서는 준공 이후에도 몇 년간의 하자보수 기간 등을 통해 기업간의 관계가 지속되며, 공사진행과정에서 뿐만 아니라, 공사 종료 후 관계에 있어서 종합건설업체(구매기업)의 관점뿐만 아니라, 전문건설업체(공급기업)의 관점도 관계지속에 매우 중요하게 작용하기 때문에, 공급기업 관점에서의 관계지향성 여부는 매우 중요하다고 할 수 있다.

따라서, 본 연구는 공급기업(전문건설업체)이 구매기업(종합건설업체)과의 관계를 형성하고자 하는 관계지향성이 어떻게 개념화될 수 있는지 검토하기 위해, 서로 다른 관점에서 관계를 보고 있는 거래비용이론, 자원의존이론, 계약이론 등을 종합적으로 검토하여, 관계지향 행동요인을 추출을 통해 관계지향성 개념을 규명하고자 한다.

II. 건설산업에서의 관계지향성 개념정립과 관계지향성 구성요인 분석

2.1 행동적 구성요인에 의한 관계지향성 개념정립

관계지향성 구성요인에 대한 논의는 기업 관계에 대한 실증 연구를 통해 핵심이론과 프레임워크를 검토하는 것에서부터 시작된다.

본 연구는 구매기업과 공급기업간의 관계성이 포괄적이며, 단일 차원임을 검토하기 위하여, 다양한 이론에 토대를 두었다. 또한, 관계지향성 구성요인들이 기업관례에 적당하다는 것을 확인하기 위하여 공급기업들의 구매기업 접촉담당 관리자들을 통해 일련의 심층 인터뷰를 하였다.

본 연구에서 사용한 관계지향성 구성요인들은 다양한 관계지향적 구성요인들의 차원 중에서 특히, 행동지향적인 요인들을 다루고자 하였다. 기업간 관계성의 여러 측면들은 다른 연구들의 관계성 구성요인들과 관련이 있다. 예를 들어, 본 연구에서 사용한 협동적 규범은 몰입의 개념 중에서 특히, 규범적 몰입을 하게 하는 하나의 방식을 반영하는 것으로서 몰입과 관련이 있을 것으로 보인다. 그럼에도 불구하고, 본 연구의 관계지향성 구성 요인들은 기업들의 사업상 발생하는 행위 즉, 행동과 행동에 대한 기대에 기초하고 있다.

따라서, 본 연구는 기업간 관계당사자가 상호 관련되어, 교환촉진 행동을 반영하는 관계성의 여러 측면들에 초점을 두었고, 특정한 공급기업과 구매기업간 관계에서의 행동과 행동에 대한 기대를 반영하는 차원들로서 관계지향성 구성요인들을 식별하고자 한다.

즉, 본 연구는 선행연구의 고찰과 심층 인터뷰를 통해서 정보교환, 조화노력, 협동적 규범, 업무적 결속을 관계지향성의 행동적 구성요인으로 보고, 다음에서 이에 대해 논의하고자 한다.

2.1.1 정보교환

거래비용이론은 거래비용분석(TCA)을 통해 거래를 지배하는 효율적인 구조를 확인하는 것에 초점을 두며, 당사자간의 정보교환은 지배결속의 매개체로, 교환파트너가 이탈할 수 없게 하는데 기여한다고 하였다. 또한 Macneil(1980)은 정보교환이 관계적 거래의 특성으로 나타난다고 밝히고 있다. 따라서, 본 연구에서는 거래비용이론, 관계 계약이론 등에서 정보교환 개념을 추출하여, 관계지향성 구성개념으로 식별하였다.

정보교환은 양 당사자들에게 유용한 정보의 공개적 공유로 정의된다(Cannon과 Perreault 1999). 좀 더 공개된 정보 공유는 양 당사자에게 중요하고, 좀 더 깊은 정보교환은 재산정보를 공유하려는 의지로도 나타난다. 실제로, 이것은 제품 설계의 초기단계에서 상대방을 관여시키는 것, 비용 정보를 공유하는 것, 미래의 제품 개발계획을 논의하는 것, 공동으로 공급과 수요 예측을 수행하는 것 등을 포함한다.

최근의 정보기술의 발전과 제조업자의 품질강조는 많은 기업들로 하여금 보다 광범위한 정보 공유의 위험과 효익의 상쇄문제를 검토하게 하였다. 정보를 더 많이 공유하는 것은 제품의 품질을 향상시킬 수 있고(Emshwiller 1991), 신제품 개발을 용이하게 할 수 있다(Magnet 1994). 한편, 정보의 공유는 한 당사자가 다른 당사자에 대해 기회주의적인 행동을 야기할 수 있게도 한다(John 1984). 예를 들어, 어떤 공급자들은 이전에 거래관계에 있던 기업의 구매팀장이 관계청산 직후에 자사의 가장 최신기술 청사진을 경쟁업자들에게 제공하였다고 보고하고 있다.

Kelly와 Thibaut(1978)는 정보교환을 통하여 교환 당사자들은 그들의 상호적 행동의 결과를 더 잘 이해하게 된다고 하였다. Clopton(1984)은 좀 더 공개된 정보교환은 양자 모두에게 최적의 결과를 가져온다는 것을 밝히고 있다. 유사하게, Williamson(1985)은 정보가 충돌될 때 그리고 정보가 양 당사자 사이에서 공유되지 않을 때 시장실패가 더 일어날 것이라는 것을 제안하며, Macneil(1980)은 비밀스런 정보의 자유로운 교환은 보다 관계지향적인 교환의 한 특성이라고 주장한다. Mohr와 Nevin(1990)은 정보교환이 경로 성과의 의사소통 개념과 밀접하게 연관된다고 하였다.

따라서, 이러한 문헌들에서 정보교환은 관계지향성의 주요한 행동적 구성요인임을 알 수 있다.

2.1.2 조화노력

자원의존이론은 자원의 부족으로 인해 상대방 기업에게 의존하게 되며, 상호 호혜적인 적응을 하게 된다고 밝히고 있다. 즉, 상호간에 조화노력이 필요하다는 것이다.

사회교환이론은 조화노력을 통한 적응을 투자로 언급하면서 상호적인 관계에서 적응의 역할을 중요하게 고려하고 있다(Rusbult 1983).

따라서, 본 연구는 자원의존이론과 사회교환이론에서 조화노력 개념을 추출하여, 관계지향성의 두 번째 행동적 구성요인으로 조화노력을 들었다.

기업간의 협력 과정은 공동작업에서의 학습곡선, 다양한 기술, 그리고 시간과 노력에 대한 상당한 투자를 포함하는 기업의 시스템 자원이다(Barney 1992; Fiol 1991). 이러한 조화노력 의 가치는 기업간 관계의 특이성과 협력적 과정이 경쟁자들에 의해 관찰되고 복제되기 어려울 때 더욱 의미가 있다(Dierickx and Cool 1989).

Dyer와 Singh(1998)은 기업이 적당한 거리유지 차원의 교환에서 벗어나서 특유의 투자, 지식 교환, 보완적 능력, 그리고 보다 효과적인 관리 메커니즘을 통해 그들의 관계를 전문화시킴으로써 경쟁적 우위를 창출할 수 있는 기회를 만들 수 있다고 주장하였다. 따라서, 조직적 경계를 넘나드는 상호작용과 조화노력은 헌신적인 투자와 더불어 기업이 얻고자 하는 차별적 이익을 생성하게 된다.

자본 연계에 대한 Harrigan(1986)의 연구는 경쟁적 혹은 전략적 목적에 대해 상호 조직적 전략에서 실질적인 자원과 조화 노력이 필요하다는 것을 밝히고 있다. 전략적 결과물의 원천으로서 경쟁자가 모방할 수 없는 협력 과정은 바로 노력과 자원이라는 두 가지 원천의 조합으로만 들어진다는 것이다.

구매자와 공급자는 상호이익이 되는 전략적 결과를 얻고자 노력할 때, 독특한 환경, 각자의 능력, 인적자원들을 어떻게 유용하게 만들 수 있을 것인가를 반드시 고려해야 한다. 기업관계의 성공여부는 자사가 부분적으로 다른 기업에 의존한다는 것을 깨닫고 이해하는 것과 관련된다.

결론적으로, 앞에서 살펴본 선행연구에서 알 수 있듯이, 조화노력은 기업간의 관계에 밀접한 관련이 있는 요인이며, 본 연구도 조화노력을 관계지향성의 행동적 구성요인으로 본다.

2.1.3 협동적 규범

학술적 연구들이나 기업을 대상으로 하는 저널 등에서 구매자와 판매자간의 협동, 협력의 증가경향을 집중조명하고 있다. 그럼에도 불구하고, 이러한 경향이 보편적이지는 않다. 예를 들면, 미국 자동차 산업의 본고장인 디트로이트에서 자동차 제조업자들은 기업간의 증대된 협동의 장점들에 대해 심사숙고하고 있다. 실례로서, 같은 자동차 산업 내에서도 GM은 비용을 절감하기 위하여 더 많은 적대적 전술을 이용하는 반면에(Stertz and White 1992), 크라이슬러는 비슷한 목표를 이루기 위하여 공급업자들과 적극적으로 협력한다(Lavin 1993).

협동적 규범은 변화하는 조건에 대한 반응 유연성(Heide and John 1990)과 단결을 포함하고, Macneil(1980)이 제안한 많은 관계 규범들을 포함하며, 관계유지를 주요 목표로 하고 있다(Kaufmann and Stern 1988). 그러한 규범의 개발은 신뢰를 반영하는 것이며, 상업적 교환거래에 있어서 주요 양식으로 작용한다(Bradach and Eccles 1989). 또한, 유통경로에 있어서 기업간 조화형성에 중심적인 역할을 한다(Anderson and Narus 1990; Morgan and Hunt 1994). 협동적 규범들은 두 거래 당사자들이 상호적 그리고 각자의 목표를 공동으로 성취하기 위해 함께 일하는 것에 대한 기대를 반영한다. 두 기업이 변화하는 조건에 대하여 유연하게 반응하며, 공동의 책임으로 문제를 처리하는 협동적 규범은 두 기업이 각각 개별적 목표를 달성하기 위한 독립적 노력에 초점을 두는 낮은 협동과는 구별된다. 높은 수준의 협동은 Bonoma(1976)가 기술한 양방향 권력시스템과 일치되며, 이 경우 거래 당사자들은 개별적 차원에서의 채택적 목표를 달성하기 위한 행동뿐만 아니라 연합체 유지를 위한 행동을 한다. 협동적 규범의 수용은 당사자들이 성공하기 위하여 함께 행동한다는 것을 의미하며, 일방의 필요에 의한 상대방의 복종을 의미하지 않는다(Anderson and Narus 1990).

더 나아가, 협동적 규범은 일련의 기준을 세움으로서, 양 당사자가 협조적인 관점에서 적절한 행동이라고 믿는 신념에 따라 행동하게 한다. 따라서, 이러한 협동적 규범의 수용은 적극적인 행동요인은 아니지만 함께 일하려는 의도를 반영한다는 의미에서 관계지향성의 구성요인이라고 할 수 있을 것이다.

2.1.4 업무 결속

기업간 업무적 결속은 구매자와 판매자간의 시스템, 절차, 그리고 일상적인 것들에서 업무가 용이하게 실행되도록 연결되어 있는 정도를 나타낸다(Cannon and Perreault 1999). 이러한 업무적 결속은 기업간의 재화, 서비스 또는 정보의 흐름을 용이하게 한다.

최근의 협동적 마케팅 프로그램 뿐만 아니라 컴퓨터화된 재고관리와 주문 및 배달 시스템, JIT(just-in-time) 수송 등이 업무적 결속의 예라 할 수 있다(Frazier, Spekman, and O'neal 1988). 비슷한 맥락에서 IMP그룹(예를 들어, Johanson and Mattson 1987)은 특히 상호 연계된 기술적 과정 또는 생산과정에 기초한 기술적 결속을 언급하고 있다.

Robicheaux와 Coleman(1994)은 유통관계구조의 한 차원을 반영하는 업무적 통합 개념을 업무적 결속과 유사하게 사용하였다.

또한 업무적 결속은 구성원의 일상화된 활동과 관련이 있다. 예를 들면, 제품 또는 서비스 판매의 판매원들은 구매기업에 대해 자사설비에 대한 보수 및 관리에 대한 체크를 규칙적으로 수행함으로써, 또는 재고와 주문 입력을 모니터링 함으로써, 구매기업에게 보다 가까이 다가갈 수 있는 일상화된 활동방식들을 개발할 수 있다.

정치-경제 프레임워크의 상황에서 Stern과 Reve(1980)가 제시하듯이, 업무적 결속은 교환을 용

이하게 하거나 또는 거래비용을 감소시키는 수준에서 기업간에 서로 의존하게 하고, 관계를 청산하고자 할 때, 전환비용을 발생시킬 것이다.

따라서, 본 연구는 업무적 결속을 관계지향성의 행동적 구성요인으로 본다.

2.2 관계지향성 구성요인들간의 상관관계와 관계지향성

선행연구들에서 관계지향성 구성요인들은 기업간 관례의 관찰과 이론의 검토에서 나타나는 기업 거래의 핵심적 특성들을 반영하며, 상업적 거래관계에 있어 핵심적인 법적, 경제적, 정치적, 사회적, 그리고 심리학적인 면들을 내포한다. 또한 관계성과 기업관계를 평가할 수 있는 기준에 영향을 미치는 특정조건들을 제안하고 있다.

Cannon과 Perreault(1999)는 산업시장에서의 구매자와 판매자간의 관계를 연구하면서, 주요 관계 요인에 기초한 구매자-판매자 관계의 유형을 구분하였다. 이들은 관계유형 구성요인들을 통해서 관계의 유형을 9가지로 구분하고 있다. 즉, 각 관계유형 구성요인들은 상관관계가 없는 것으로 가정하고 있으며, 이러한 구성요인들의 특성에 따라 9개의 집단으로 관계유형을 나누고 있다.

본 연구에서는 선행 연구들을 기초로 하여 특정한 공급기업과 구매기업간 관계에서의 행동과 행동에 대한 기대를 반영하는 차원에서 정보교환, 조화노력, 협동적 규범수용, 업무적 결속을 서로 관계가 있는 개념으로 보고, 이러한 개념들간의 상호관계에 의해 설명되는 관계지향성을 정의함으로써, 이들 변수를 관계지향성의 행동적 구성요인으로 식별하였다.

본 연구와 Cannon과 Perreault(1999)의 관계유형 연구와의 차이점은 선행연구들이 기업간의 관계에 대해 서로 다른 측면에서 이론을 정립한 것과 달리, 본 연구는 관계라는 동일개념을 대상으로 관계의 속성을 추출하였기 때문에 각 이론에서 추출된 관계의 행동적 구성요인들을 서로 관계가 있는 개념으로 본다는 것이다. 또한 관계지향 행동적 구성개념들을 종합적으로 검토하여 관계지향성 개념을 정립한다는 것이다. 즉, 다차원적인 관계지향적 행동의 구성개념들은 하나의 차원으로 고려되면서, 여러 관계 특성들이 동시에 고려되어야 한다는 관점에 차이가 있다. 정보교환, 조화노력, 협동적 규범수용, 업무적 결속은 거래의 촉진이라는 동일한 대상을 가정하고 있기 때문에, 서로 독립된 개념이 아니며, 상호의존적인 개념이다.

본 연구에서는 관계지향성을 설명하는 구성요인들 상호간에 높은 상관관계가 있으며, 이러한 요인들이 결합되어 관계지향성 정도를 단일차원상의 연속선으로 설명할 수 있음을 가정하고 있다. 구성개념들간의 상관관계에서 높은 상관관계가 있는 구성개념들을 동질적 차원으로 관계의 정도나 관계의 질을 설명하는 하나의 연속체 개념으로 설명한다.

Noordewier, John와 Nevin(1990)은 관계주의를 모형화하는 5개의 하위 요인들을 동시에 통합하는 모형을 검증하였으며, 이를 통해 관계주의와 비교적 높은 불확실성 조건하에서의 성과간에

긍정적인 관계가 있음을 보여주었다.

이와 동일한 기초적인 접근방식을 채택하여 Kumar, Scheer와 Steenkamp(1995)는 구성개념들을 종합적으로 검토하여 관계의 질(relationship quality)을 탐색하였는데, 관계를 설명하는 요인들은 상호간에 높은 상관관계가 있으며, 또 요인들간에 결합되어 관계정도를 단일차원상의 연속선으로 설명할 수 있음을 확인하였다.

Kaufmann과 Dant(1992)는 Macneil의 일련의 관계적 규범을 조사하였다. 하위 요인들이 상당히 상호 관련되어 있으며, 결합하여 단일차원의 관계성을 형성할 것이라는 가정은 하위 요인간의 높은 상관관계 개념 속에서 나타난다.

본 연구에서 관계지향성은 정보교환, 조화노력, 협동적 규범수용, 업무적 결속으로 구성되는 단일 연속체 개념으로 정의된다.

따라서, 본 연구에서는 먼저, LISREL을 이용하여, 4가지의 관계지향성 구성요인들간에 상관관계를 분석하고, 이렇게 식별된 관계지향성 구성요소들을 고차원 요인분석을 통해 검증함으로써 관계지향성을 정의하고자 한다.

2.3 관계지향성 실증분석

2.3.1 연구의 표본의 특성

본 연구의 분석 단위는 건설산업 내에서의 공급기업과 구매기업간의 관계이다. 표본 대상을 건설산업내의 여러 기업단위 중 전문건설업체로 국한시키고 실증분석을 하였다.

관계의 상호작용적 관점에서 공급자 관점으로 한정하여, 관계지향성을 보고자 하였기 때문에, C지역의 전문건설업체를 대상으로 공급자의 입장에서 자료를 수집하였다.

건설산업의 관련기업간의 구조를 분석해 보면, 종합건설업과 전문건설업으로 나눌 수 있는데, 공급기업과 구매기업의 관점에서 볼 때, 종합건설업체는 공사를 발주한 기업으로서 구매기업으로, 전문건설업체는 공사에서 수주를 따냄으로서 공사에 참여하고 종합건설업체에 원자재와 기술을 공급하는 공급기업으로 볼 수 있다. 여기서 전문건설업체는 기초공사에 해당하는 토(土)공사에서부터 마무리 공사에 해당되는 내, 외장공사까지의 일련의 공사과정에 참여하는 모든 전문건설업체를 포함한 것이다.

본 연구의 분석을 위해 설문지를 작성하기에 앞서, 공급기업에서 구매기업과의 접촉을 담당하고 있는 관리책임자들과 인터뷰를 통해 구성개념들을 정리하였다. 공급 관리자에게 단 하나의 구매기업과의 관계만을 보고하도록 하였다.

사전 인터뷰 후에 조정된 설문지는 C지역의 전문건설업체에서 종합건설업체와 접촉을 담당하고 있는 관리책임자들을 대상으로 총 700부를 우편으로 배포하였다. 이 중에서 280부가 회수되었으며(회수율 40%), 회수된 설문지 중에 분석에 부적합한 12부를 제외한 268부가 분석에 사용

되었다.

2.3.2 변수의 측정

가설을 검증하기 위해 사용된 모든 항목들은 응답자들이 주어진 문장에 대하여 동의하는 정도(전혀 그렇지 않다/매우 그렇다)를 7점 척도를 이용하여 측정하였다.

각 변수의 측정항목들은 선행연구들에서 검증된 변수들을 대상으로 건설업의 상황에 적용할 수 있는 항목들을 사전조사 인터뷰를 통해 선별하여 사용하였다.

정보교환은 Cannon과 Perreault(1999)의 정보교환 측정변수를 사용하여 2개의 변수로 측정하였다.

조화노력은 Jap(1999)의 조화노력 변수를 사용하여 2개의 변수로 측정하였다.

협동규범수용은 Cannon과 Perreault(1999)의 협동규범수용 측정변수를 사용하여 2개의 변수로 측정하였다.

업무결속은 Jap(1999)의 업무결속 변수를 사용하여 2개의 변수로 측정하였다.

각 구성 개념의 측정문항은 <표 1>에 요약되어 있다.

2.3.3 변수의 신뢰성 및 타당성

각 구성개념의 다항목 척도에 의한 신뢰성은 Cronbach's alpha를 통하여 측정하였다. α 값이 0.75 이상으로 나타나 신뢰성을 확보하였다.

관계지향성 분석에 앞서서 각 개념에 대한 수렴타당성과 판별타당성을 검토하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 변수의 측정개념 및 신뢰성 평가와 타당성 평가 결과는 <표 1>과 같다. 각 측정 문항들이 해당요인에 유의미하게 적재되었고, 비관련 요인에 대한 요인 적재치는 의미가 없었다. 또한 각 구성개념에 대한 관련 측정문항들의 요인적재량은 0.695이상을 확보함으로써 측정 항목들간의 판별타당성과 수렴타당성을 입증하였다(Singh and Rhoads 1991). 또한, 추출한 최종 구성개념을 가지고 LISREL을 이용한 확인적 요인분석을 실시한 결과 변수간의 상관관계에서, 판별력은 각 상관관계가 각 표준오차를 2배한 것보다 더 큰 양으로서, 1보다 작을 때 달성되는데, <표 1>와 같이 판별타당성을 확보하였다(이유재, Bagozzi 2000).

<표 1> 관계지향성 요인분석 및 신뢰계수

구성개념			요인				신뢰계수
			1	2	3	4	
정보교환	x1	비용정보공유	0.843				0.84
	x2	제품개발 미팅에 동참	0.788				
조화노력	x3	공동프로젝트 수행노력		0.886			0.90
	x4	상승작용 방법 추구		0.795			
협동규범수용	x6	문제해결에 공동 노력			0.892		0.75
	x7	상호간에 협력			0.695		
업무결속	x8	자사기업활동과 고객기업의 업무관련성				0.792	0.81
	x9	자사운영과 고객기업운영과의 관련도				0.761	

2.3.4 2차 요인분석

관계지향성의 개념을 구성하는 구성요인간에 상관관계가 있는 것으로 나타나 관계지향성과 관계지향성 구성개념을 설명하는 2차 요인분석을 실시할 수 있었다.

저차원의 요인들로 설명될 수 없는 고차원적인 요인들이 있을 경우, 고차원의 요인들로 구성된 요인모형을 고차원 요인모형(higher order factor model)이라 한다. 이러한 고차원 요인모형 가운데 2차원으로 이루어진 요인모형을 2차 요인모형(second order factor model)이라 한다. 2차 요인은 측정된 지표들을 가지고 있지 않으며, 대신에 저차원의 요인을 간접적으로 측정하는 것으로 연결되어 있다(배병렬 2001).

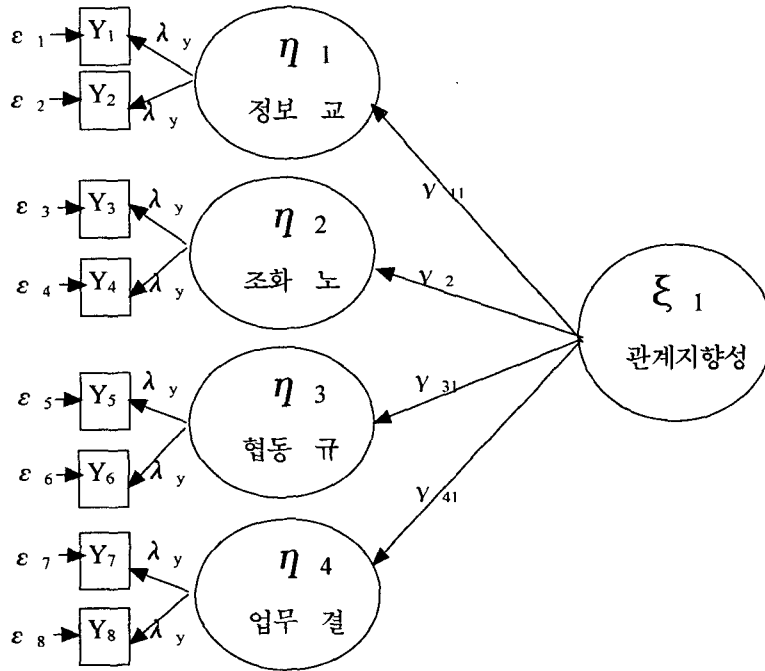
본 연구에서는 관계지향성이라는 개념을 정립하기 위해 2차 요인분석을 실시하였다. 즉, 관계지향성이라는 개념이 1차 요인간 공분산을 설명해주는 것으로 가설화 된다는 점에서 1차 요인분석과는 차이가 있다. 이 때, 관계지향성은 2차 요인이다. <그림 1>은 LISREL에 의한 구조방정식 모델을 나타낸다.

<표 2>는 2차 요인분석에 의한 관계지향성 개념정립 모형의 추정치를 나타낸다. <표 2>에서 제시된 바와 같이, 관계지향성 개념을 설명하는 정보교환($t=7.01$), 조화노력($t=6.97$), 협동적 규범($t=6.75$), 업무적 결속($t=4.97$)이 모두 유의적이었다.

전체 모형에 대한 설명력은 $\chi^2=20.83(df=16, P=0.19)$, $GFI=0.97$, $AGFI=0.93$ 이며, $RMR=0.062$, CFI 값과 IFI 값이 모두 0.98로서, 전체적으로 관계지향성 모형은 설명력이 우수하다고 하겠다.

결과적으로, 관계지향성 개념은 정보교환, 조화노력, 협동적 규범, 업무적 결속으로 구성된다 고 할 수 있다. 즉, 관계지향성은 정보 교환, 업무의 결속, 조화 노력 그리고 협동적 규범의 수용으로 구성되는 총체적이고 일원적인 행동의 양으로 정의된다.

<그림 1> 2차 요인분석 모형



<표 2> 2차 요인분석에 의한 관계지향성 개념모형 추정치

구조모형				측정모형			
모수	추정치	표준오차	t값	모수	추정치	표준오차	t값
γ_{11}	0.68	0.10	7.01	λ_{y11}	1.11	0.10	10.74
γ_{21}	0.82	0.12	6.97	λ_{y21}	1.66	0.17	9.96
γ_{31}	0.79	0.12	6.75	λ_{y32}	0.98	0.10	9.54
γ_{41}	0.88	0.18	4.97	λ_{y42}	0.96	0.10	9.58
$R^2(\eta_1) = 0.46$				λ_{y53}	1.21	0.13	9.07
$R^2(\eta_2) = 0.68$				λ_{y63}	1.22	0.14	8.91
$R^2(\eta_3) = 0.63$				λ_{y74}	0.98	0.17	5.88
$R^2(\eta_4) = 0.77$				λ_{y84}	0.92	0.16	5.91
Chi-Square 16 Degrees of Freedom = 20.83 (P = 0.19) Root Mean Square Residual (RMR) = 0.062 Standardized RMR = 0.052 Goodness Fit Index (GFI) = 0.97 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.93 Comparative Fit Index (CFI) = 0.98 Incremental Fit Index (IFI) = 0.98							

III. 결 론

3.1 연구의 요약

기업들은 그들이 수행하는 분야의 기능에 있어서는 서로 다를 수 있지만, 그들 관계의 기초가 되는 행위 구성에 대한 원인의 특성과 유형은 서로 유사할 것으로 생각된다. 본 연구는 양자의 개별적인 인식에 대한 것이 아니라 협력적 과정을 추구하는 당사자들간의 상호관계에 중점을 두었으며, 재정적으로 독립적인 구매자와 공급자사이의 수직적 관계와 관련해서 실시되었다.

본 연구는 건설산업 내에서 공급기업 관점에서의 공급기업-구매기업간의 관계지향성이 어떻게 나타나는지를 분석하였다. 먼저, 관계지향성의 개념정립을 위해, 관계지향성을 구성하는 행동요인에는 어떠한 요인들이 있는지 검토하였다. 또한 이러한 관계지향 촉진행동에 영향을 미치는 영향 요인은 어떠한 것들이 있는지, 관계지향성은 기업간의 관계성과에 어떠한 영향을 미치는지를 통합적 모델을 통해 검증하고자 하였다.

관계지향성 구성요소로는 거래비용이론, 자원의존이론, 관계계약이론 등 선행연구에 근거하여, 정보교환, 조화노력, 협동적 규범, 업무적 결속 변수를 도출하였다. 본 연구는 LISREL을 이용한 2차 요인분석을 실시함으로써, 4가지의 요인들이 결합되어 관계지향성 정도를 단일차원상의 연속선으로 설명할 수 있음을 밝힘으로써 관계지향성 개념을 정립하였다.

3.2 시사점 및 미래연구

본 연구의 가장 큰 이론적 시사점은 관계지향성 개념을 관계지향 행동적 구성요인들에 의해 형성되는 연속체 개념으로 정의함으로써, 관계마케팅의 핵심적 개념인 관계지향성 개념을 정립한 것에 있다고 할 수 있다.

한편, 본 연구는 이러한 시사점에도 불구하고 다음과 같은 한계점과 미래 연구내용을 갖고 있다.

첫째, 본 연구는 자원의존이론, 거래비용이론, 관계계약이론 등 선행연구에서 관계지향성 구성요인들을 탐색하였고, 관계지향성 개념을 도출하였다. 그러나 관계특유투자와 같은 촉진요소는 본 연구에서 제외되었다. 물론, 구조적으로 결속이 될 수 있는 거래특유투자는 치열한 경쟁이 있는 건설시장에 의미가 없을 것으로 판단하여 제외시켰지만, 향후의 연구에서는 고려해야 할 것으로 판단된다.

둘째, 본 연구에서 환경요인 즉, 공급시장 환경의 역동성, 구매기업의 공급대안 이용가능성,

공급의 중요성 등의 변수를 고려하지 않았다. 현재 건설시장의 환경이 급변하는 상황에 노출되어 있기 때문에, 환경변수를 통제하기 위해 고려하지 않았지만, 기업환경 변수는 기업의 관계에 있어 매우 중요한 변수이다. IMF 이후의 건설시장에 불어닥친 환경의 예외적 현상이 사라지면, 이러한 환경요인들의 의미는 더욱 중요할 것으로 여겨지기 때문에 향후 연구에서는 환경변수를 고려하여야 할 것으로 본다.

셋째, 본 연구는 시장지향성과 관계지향성간의 관계를 전혀 언급하지 못하고 있다. 시장지향성은 시장 정보의 창출에 있어서 관련자들이 모두 참여하고, 그 정보를 전파하며, 반응행동을 나타내고, 시장의 범위에 최종 고객들뿐만 아니라 유통업자 등의 조직을 포함시킴으로서 보다 광범위한 시장관리를 반영하고 있다. 시장지향성은 고객 지향성, 경쟁자 지향성, 부서간 조정 등으로 구성된다고 보며, 현재 및 미래의 고객욕구를 반영하는 시장정보를 전사적 차원에서 창출하고, 창출된 정보를 조직 전체에 교류시키며, 그 시장정보에 대해 전사적으로 반응하는 것이다. 정보교류는 조직내 전부서의 실질적 참여를 통하여 시장욕구에 효과적으로 반응하는 것을 의미하며, 조직은 시장욕구에 부응하기 위해 시장 정보를 조직내의 관련부서와 관련조직 및 개인들에게 전파하고 의사소통 시켜야 한다는 것이다. 따라서, 향후의 연구에서는 조화노력, 업무결속, 정보교환 등의 효율성을 높일 수 있는 시장지향성의 실현체제와 관계지향성간의 관계를 검토할 필요가 있다.

끝으로, 본 연구에 이용된 자료는 공급자 측면에서 이루어진 횡단면자료이기 때문에, 공급자와 구매자 양자의 관점에서 다루어지지 못한 한계를 갖고 있으며, 거래관계의 질적 특성측면에서 거래 당사자간의 거래가 역사적으로 어떻게 발전되어왔는가를 파악하지 못하고 있다. 따라서, 향후연구에서는 공급자와 구매자의 쌍방향적 관점에서 장기적인 자료를 분석하는 것이 보다 바람직하다고 판단된다.

참 고 문 헌

- 배병렬(2001), 구조방정식 모델: 이해와 활용, 도서출판 대경
- 이유재, Richard P. Bagozzi(2000), "시도이론에 관한 이론적 연구: 목표지향적 행동을 중심으로," 한국마케팅 저널, 제2권 제2호, 38-60.
- 한국경제신문 2001년 8월 관련기사
- Amit, R. and P. Shoemaker (1993), "Strategic Assets and Organizational Rent," *Strategic Management Journal*, 14 (1), 33-46.
- Andaleeb, Syed Saad (1992), "The Trust Concept : Research Issues for Channels of Distribution," *Research in marketing*, 11, 1-34.
- Anderson, Erin M. and Barton A. Weitz (1992), "The Use of Pledges to Build and Sustain Commitment in Distribution Channels," *Journal of Marketing Research*, 29 (February), 18-34.
- Anderson, James C. and James A. Narus (1984), "A Model of the Distributor's Perspective of Distributor - Manufacturer Working Relationships," *Journal of Marketing*, 48 (Fall), 62 - 74.
- _____ and _____ (1990), "A Model of Distributor Firm and Manufacturer Firm Working Partnerships," *Journal of Marketing*, 54 (April), 42-58.
- Axelrod, Robert (1984), *The Evolution of Cooperation*. New York: Basic Books, Inc.
- Barney, Jay B. (1992), "Integrating Organizational Behavior and Strategy Formulation Research: A Resource Based View," *Advances in Strategic Management*, 8, 39-61.
- Bonoma, Thomas V (1976), "Conflict, Cooperation, and Trust in Three Power Systems," *Behavioral Science*, 21 (November), 499 - 514.
- Bradach, Jeffrey L. and Robert G. Eccles (1989), "Price, Authority, and Trust," *Annual Review of Sociology*, 15, 97 - 118.
- Cannon, Joseph P. and William D. Perreault Jr.(1999), "Buyer-Seller Relationship in Business Market," *Journal of Marketing Research*, 36, 439-460.
- Clopton, Stephen W. (1984), "Seller and Buying Firm Factors Affecting Industrial Buyers' Negotiation Behavior and Outcomes," *Journal of Marketing Research*, 21 (February), 39 - 53.
- Crosby, Lawrence A., Kenneth R. Evans and Deborah Cowles (1990), "Relationship quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective," *Journal of Marketing*, 54 (July),

68 - 81.

- Deutsch, Morton (1969), "Conflicts; Productive and Destructive," *Journal of Social Issues*, 25(1), 7-41.
- Dierickx, Ingemar and Karel Cool (1989), "Asset Stock Accumulation and Sustainability of competitive Advantage," *Management Science*, 35, (December), 1504-1514.
- Doney, Patricia M. and Joseph P. Cannon (1997), "An Examination of the Nature of Trust in Buyer - Seller Relationships," *Journal of Marketing*, 61 (April), 35 - 51.
- Dwyer, F. Robert, and Mary Ann Welsh(1985), "Environmental Relationships of the Internal Political Economy of Marketing Channels," *Journal of Marketing Research*, 22 (November), 397-414.
- _____, Paul Schurr, and Sejo Oh (1987), "Developing Buyer-Seller Relationships," *Journal of marketing*, 51 (April), 11-27.
- _____ and Harbir Singh (1998), "The Relational View : Cooperative Strategy and Sources of Interorganizational Competitive Advantage," *Academy of Management Review*, 23 (4), 660-79.
- Emerson, Richard (1962), "Power-Dependence Relations," *American Sociological Review*, 27 (February), 31-41.
- Emshwiller, John R. (1991), "Suppliers Struggle to Improve Quality as Big Firms Slash Their Vendor Rolls," *The Wall Street Journal*, (August 16), B1, B2
- Fiol, C. Marlene (1991), "Managing Culture as a Competitive Resource: An Identity-Based View of Sustainable Competitive Advantage," *Journal of Management*, 17 (1), 191-211.
- Frazier, Gary L., Robert E. Spekman, and Charles R. O'Neal; (1988), "Just-in-Time Exchange Relationships in Industrial Markets," *Journal of Marketing*, 52 (October), 52 - 67.
- Ganesan, Shanker (1994), "Determinants of Long-Term Orientation in Buyer-Seller Relationship," *Journal of Marketing*, 58 (April), 1-19.
- Goldberg, Victor (1976), "Regulation and Administered Contracts," *Bell Journal of Economics*, 7 (Autumn), 426-452.
- Harrigan, Kathleen R. (1986), *Managing for Joint Venture Success*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Heide, Jan B, (1994). "Interorganizational Governance in Marketing Channels," *Journal of Marketing*, 58 (January), 71 - 85.
- _____ and George John (1990), "Alliances in Industrial Purchasing: The Determinants of Joint Action in Buyer-Supplier Relationships," *Journal of Marketing Research*, 27 (February), 24 - 36.
- Jackson, Barbara Bund (1985), *Winning and Keeping Industrial Customers*. Lexington, MA:

Lexington Books.

- Jap, Sandy D.(1999), "Pie-Expansion Efforts: Collaboration Processes in Buyer-Supplier Relationships," *Journal of Marketing Research*, 461-475.
- Johanson, Jan and Lars-Gunnar Mattson (1987), "Interorganizational Relations in Industrial Systems: A Network Approach Compared with the Transaction-Cost Approach," *International Studies of Management and Organization*, 17 (Spring), 34 - 48.
- John, George (1984), "An Empirical Investigation of Some Antecedents of Opportunism in a Marketing Channel," *Journal of Marketing Research*, 21 (August), 278 - 289.
- Jöreskog, Karl G. and Dag Sörbom (1993), *LISREL 8. A Guide to the Program and Applications*. Chicago: SPSS Inc.
- Kaufmann, Patrick J, and Louis W. Stern (1988), "Relational Exchange Norms, Perceptions of Unfairness, and Retained Hostility in Commercial Litigation," *Journal of Conflict Resolution*, 32 (September), 534-552.
- Kelley, Harrold H. and John W. Thibaut (1978), *Interpersonal Relations: A Theory of Interdependence*. New York: John Wiley & Sons.
- Kumar, Nirmalya, Lisa K, Scheer, and Jan-Benedict E. M. Steenkamp (1995), "The Effects of Perceived Interdependence on Dealer Attitudes," *Journal of Marketing Research*, 32 (August), 348 - 356.
- Lewicki, Roy J. and Barbara Benedict Bunker (1995), "Trust in Relationships: A Model of Development and Decline," in *Conflict, Cooperation and Justice*, Barbara Benedict Bunker and Jeffrey Z. Rubin, eds. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lewis, David J. and Andrew Weigert (1985), "Trust as a Social Reality," *Social Forces*, 63 (4), 967-985.
- Lindskold, Svenn (1978), "Trust Development, the GRIT Proposal and the Effects of Conciliatory Acts on Conflict and Cooperation," *Psychological Bulletin*, 85 (4), 772-793.
- Macaulay, Stewart (1963), "Non-Contractual Relations in Business: A Preliminary Study," *American Sociological Review*, 28 (February), 55-67.
- Macneil, Ian (1980), *The New Social Contract*, New Haven, CT: Yale University Press.
- Magnet, Myron (1994), "The New Golden Rule of Business," *Fortune*, (February 21), 60-64.
- Mohr, Jakki, Robert J, Fisher, and John R. Nevin (1996). "Collaborative Communication in Integration and Control," *Journal of Marketing*, 60 (July), 103-115.
- Moorman, Christine, Gerald Zaltman and Rohit Deshpandé (1992), "Relationships Between Providers and Users of Market Research: The Dynamics of Trust Within and Between Organizations," *Journal of Marketing Research*, 29 (August), 314-328.
- _____, Rohit Deshpandé and Gerald Zaltman (1993), "Factors Affecting Trust in Market

- Research Relationships," *Journal of Marketing*, 57 (January), 81-101.
- Morgan, Robert M. and Shelby D. Hunt (1994), "The Commitment and Trust Theory in Relationship Marketing," *Journal of Marketing*, 58 (July), 20-38.
- Noordewier, Thomas G., George John, and John R. Nevin (1990), "Performance Outcomes of Purchasing Arrangements in Industrial Buyer-Vendor Relationships," *Journal of Marketing*, 54 (October), 80-93.
- Pennings, Johannes M. (1973), "Measures of Organizational Structure: A Methodological Note," *American Journal of Sociology*, 79 (November), 55-63.
- Pfeffer, Jeffrey and Gerald R. Salancik (1978), "The External Control of Organizations," *A Resource Dependence Approach*. New York: Harper and Row Publishers.
- Porter, Michael E. (1991), "Toward a Dynamic Theory of Strategy," *Strategic Management Journal*, 12 (Winter), 95-117.
- Ring, Peter Smith and Andrew H. Van de Ven (1992), "Structuring Cooperative Relationships Between Organizations," *Strategic Management Journal*, 13 (7), 483-498.
- Robicheaux, Robert A and Adel I. El-Ansary(1975/76), "A General Model for understanding Channel Member Behavior," *Journal of Retailing*, 52 (4), 13-30.
- Rusbult, Caryl E, (1983), "A Longitudinal Test of the Investment Model: The Development(and Deterioration) of Satisfaction and Commitment in Heterosexual Involvements," *Journal of Personality and Social Psychology*, 45 (July), 101-117.
- Schelling, T. C. (1960), *The Strategy of Conflict*. Harvard University Press, Cambridge, MA.
- Smith, Ken G., Stephen J. Carroll and Susan J. Ashford (1995), "Intra- and Inter-organizational Cooperation: Toward a Research Agenda," *Academy of Management Journal*, 38 (1), 7-23.
- Stern, Louis W. and Torger Reve (1980), "Distribution Channels as Political Economies," *Journal of Marketing*, 44 (summer), 52-64.
- Stertz, Bardley A. and Joseph B. White (1992), "Who's News: GM's Top Buyer Shakes Up Motor City," *The Wall Steet Journal*, (June 17), B1.
- Strub, Peter J. and T. B. Priest (1976), "Two Patterns of Establishing Trust: The Marijuana User," *Sociological Focus*, 9 (4), 399-411.
- Thibaut, John W. and Harold H. Kelly (1959), *Social Psychology of Groups*: New York: wiley.
- Ulrich, David and Jay B. Barney (1984), "Perspectives in Organizations: Resource Dependence, Efficiency and Population," *Academy of Management Review*, 9(3), 471-481.
- Williamson, Oliver E. (1985), *The Economic Institutions of Capitalism*, Free Press, New York.