2005년도 대한전기학회 하계학술대회 논문집 2005. 7. 18 - 20

미국의 전기공사업 경영 가이드 고찰

김효진, 원성호, 백성현*
한국전기공사협회*

A study on the management guide of electrical contracting business

Hyo-Jin Kim, Sung-Ho Won, Sung-Hyun Baek*
KECA*

Abstract - In a poor economic situation, electrical contracting business face many difficulties by means of a keen competition and a sudden change of a policy issue although it is the basis of a national industry. Therefore, the fact is that we are in need of professional management structure for planing a systemic and continuos development of electrical contracting business operation. Moreover, we consider a necessity of medium which give a general flowchart to a person who get ready to go into the electrical contracting business market. However, these research haven't been achieved yet. We would like to introduce electrical contracting management guide which was published in america by translating into korean and we expect that it laid the foundations of research activities

1. 서 론

과거에는 전기의 중요성이 크게 부각되지 않았다. 불과 100년 전만 해도 그러하였다. 하지만 현대사회에 있어 전기란 모든 산업의 근본이라고 단언할 수 있을 만큼 그 중요성이 크게 부각되었다. 예를 들어, 전등과 에어컨, 냉장고, 온도조절기, 보안시스템, 텔레비전, 컴퓨터, 라디오, 전화, 전자렌지와 공장의 생산 자동화 시스템, 그리고 철도 등 사회생활 전반에 걸쳐 전기설비가 없는 하루는 상상이 가지 않을 정도로 거의 모든 사람들이 전기가 없는 삶을 기대하지 않을 것이다.

복잡한 전기회로로 연결된 현대사회에서 전기공사업자는 전기시설물의 설치 및 유지·보수 등의 매우 중요한 임무를 담당하고 있다. 하지만 시장의 치열한 경쟁과 급변하는 정책 등으로 인해 사업 운영에 어려움을 겪고 있으며, 부도의 위험이 곳곳에 도사리고 있는 실정이다. 이에 안정적인 공사업을 유지할 수 있도록 전기지식과 사업에 대한 관심을 사업운영으로 실질화 시킬 수 있는 지식과 방법을 제공할 필요가 있다. 본 내용의 대상으로는 현업에 종사하면서 경영에 어려움을 느끼는 사람들 또는 현재 이 분야에서 다양한 경력을 쌓은 사람들 또는 미래에 전기공사업을 운영하고자 하는 사람들이다. 이들은 사업체를 시작하고, 운영하고, 확고히 세우고 이윤을 남기는 방법에 대해 알고 싶을 것이고 결과적으로 회사경영의 노하우를 쌓고 싶을 것이다. 따라서 본 내용은 이러한 고객들의 니즈(needs)를 충족시켜 주기 위해 미국에서 기발간된 책자를 통해 사업지식과 경험, 노하우 등을 제공하려고 한다.[1]

2. 본 론

2.1 전기공사업자로서의 성공

전기공사업은 전문분야인 것 같이 보이지만 실제로는 넓은 영역에 걸쳐있는 사업이며, 전기공사업자는 전기에 대한 지식과 기술을 전문분야에 적용하여 발주자를 위해 공사를 진행하는 사람들을 의미한다.

2.1.1 전기공사업을 위해 필요한 조건

전기공사업을 시작하기 위해서는 다양한 조건을 갖춰야 한다. 첫째, 각 분야에서 베테랑으로 통할 정도의 기술과 경험이 필요하며, 두 번째는 자금이다. 대다수 사업실패의 주요 원인이 자금부족이므로 필요시 현금으로 쓸 수 있는 최소한의 자산은 꼭 필요하다. 셋째, 자본만큼 중요한 요소인 신용이다. 오히려 자금이 부족하더라도 신용이 튼실하다면, 자금조달에 별 어려움이 없을 정도로 개개의 신용관리는 매우 중요하다. 넷째, 직업윤리와 마지막으로 대인관계를 돈독히 유지하는 것이다. 이러한 조건이 사업성공의 기초라 할 수 있다.

2.1.2 사업의 실패 이유

대다수 전기공사업체는 5년 안에 사업을 그만둔다. 사업실패의 가장 큰 이유로 부족한 자본이라고 말을 하지만 사실 진짜 문제는 발주자의 요구를 제대로 판단하지 못한데 있다. 바로 커뮤니케이션의 부재라 할 수 있다. 이로 인해 공사실적 및 수입의 감소로 이어지고 결국 폐업을 하게 된다.

2.1.3 지역내 수요 판단

사업의 성공이 목표 설정과 기술력 등을 갖춘다고 모두 성공하는 것은 아니다. 물론 성공을 위해서는 이러한 사항들이 선행되어야 하지만 간과할 수 없는 것 중 하나가 바로 자신이 속해있는 지역의 수요 판단이다. 수요판단의 방법으로 지역내 전화번호부를 이용하거나, 해당 관청의 전기공사업체 현황 등을 참조한다.

2.2 전기공사업의 착수

2.2.1 사업목표 설정

미래에 대한 목표가 있는 사람과 없는 사람을 비교해 보면 결국 목표가 있는 사람이 성공하듯이, 기업 역시 개인의 영달 또는 공익을 위해서든지 목표를 갖고 경영관리 활동을 수행해야 성장·발전할 수 있다. 또한 사업목표가 뚜렷하면 세부적인 사업계획이 가능하다.

2.2.2 고객 파악

사이코그래픽스(psychographics) 분석에 따르면, 대부분의 사람들은 이성보다는 감정에 의해 구매를 한다고 한다. 따라서 고객의 구매행태를 파악하는 것은 매출을 올리는데 매우 중요하다. 고객 파악이 되면, 그 다음 단계로 구체적이고 세부적인 계획을 수립할 수 있다.

2.2.3 회사명 짓기

회사명은 그 회사가 무엇을 하는 곳인지를 듣는 사람들에게 명확하게 이해시켜 줄 수 있어야 한다. 그렇지

않으면 최소한 회사가 어떤 유형의 산업에 속해있는지는 알려줘야만 한다. 주의할 것은 한 지역내에 같은 회사명이 있는지는 꼼꼼이 살펴봐야 할 것이다.

2.2.4 회사의 위치

회사의 위치 선정시 고려해야 될 사항으로는, 고객 편의, 자재 및 운송의 효용, 세금부담, 보안서비스의 질, 유지비용, 개인적 편리성, 지역의 관련노동인력의 질과 양 등 여러 요인들은 고려해야 한다. 그런 뒤 자기에게 적당한 형태의 사무실(홈 오피스, 이동용 오피스, 서비스 샵, 공동 사무실, 자체 사무실 등)로 시작한다.

2.2.5 사업의 허가

미국은 전기공사업의 허가 조건이 일률적이지 않고, 각 주(州)에만 해당되는 전기공사면허가 있다. 따라서 각 주에서 요구하는 사항을 제대로 알고 있어야만 한다.

2.2.6 은행계좌 개설

자금은 사업에 중요한 요소이며 모든 사업자들은 은행에 자신의 계좌를 갖고 있다. 하지만 한가지 유의할 점은 혹여라도 발생할지 모르는 은행의 오류를 방지하기 위해 개인용도와 사업용도의 계좌는 반드시 분리해서 관리해야 된다는 점이다.

2.2.7 사업의 형태

전기공사업을 시작할 때 결정해야 할 중요한 사항 중 하나는 회사의 법적형태에 관한 것이다. 법적형태에 따라 회사의 지출기록 방법, 사업체의 구성 방법, 세금 납부에 관한 방법들이 다르기 때문이다. 사업의 형태는 크게 세가지로 구분할 수 있다. 자영업(Sole Proprietorship), 동업(Partnership), 주식회사(Coporation) 형태이다. 각각의 장단점이 있지만 자기가 속한 특별 환경과 자신의 목표와 필요에 따라 판단해야 된다.

2.2.8 전문 협회 및 정부 부처

국가와 지역에는 사업이 성장하도록 도움을 줄 수 있는 전문협회 및 정부 부처가 존재한다. 미국 역시 전기공사업자들이 모여 만든 전기공사협회(NECA)가 존재하며, 협회는 경영서비스와 전기공사업의 노동관계 서비스와 교육훈련 등에 관한 서비스를 제공하고 있다. 또한 협회 외에도 SBA(Small Business Adminstration: 중소기업청), 상무부(Department of Commerce)라는 정부 부처가 전기공사업에 대한 자문과 사업 소재에 대한 소책자, 자금대여, 통계관련 담당 등에 대해 서비스를 제공하고 있다. 따라서 협회 및 정부부처를 적극 활용하면 회사 운영을 전문적이고 이익창출 쪽으로 이끌 수 있다.

2.3 전기공사업에 필요한 장비

2.3.1 전기공사업에 필요한 공구

전기공사업자에게 도구는 손과 기술의 연장이라고 말할 수 있을 정도로 중요하며, 일반적인 가정용 공구(드라이버, 해머, 스패너, 전기드릴 등)들 외에 전기공사업에 필요한 회로시험기, 단락시험기, 계량기 등이 있다.

2.3.2 전기공사 사무실내의 비품들

각 사무실 형태에 따라 약간 다르지만, 업무상 최고의 효율성을 유지하는데 필요한 사무용품으로는 서류가방과 책상, 의자, 책장 및 선반 외 전화기, 휴대폰, 팩스, 컴퓨터, 프린터, 기타 컴퓨터 소프트웨어 등이 있으며, 필요에 따라 노트북 또는 PDA 등 휴대용 기기가 필요하다.

2.4 사업과 관련된 자금

전기공사업을 시작하기 위해 필요한 창업 및 운영 자금에 대해 알아보고 부족한 자금을 얻을 수 있는 방법과 튼실한 신용을 쌓을 수 있는 수단, 마지막으로 공사대금을 책정하는 방법에 대해 알아보자

2.4.1 초기창업 자금

창업비용을 추정하기 위해 고려할 사항으로는, 사무실 임대비, 장비 및 비품 구입비, 공공기탁금, 보험료, 법률 및 금융전문가 자문비, 광고비, 긴급상황을 대비한 예비비 등을 기준으로 리스트를 만들면 대략적인 창업비용이 추정가능하다. 또한 운영비용 추정시에는 보통 한달 평균운영비용을 산출하는데 직원급여, 사무실 및 차량유비지, 세금, 보험료 등을 고려하여 금액을 추정한다.

2.4.2 자금조달 방법

창업에 필요한 자금이 얼마나 드는지 알았다면, 그 다음은 자산을 늘릴 수 있는 방법을 숙지해야 된다. 가장 간단한 방법으로 주변에 자신이 알고 있는 사람들에게 투자의향을 타진해 보는 것이다. 그리고 은행 대출 및 SBA의 대출상품, 주식회사 설립으로 투자자들에게 지분을 매각하는 방법과 대출의 한 종류인 팩토링, 담보 및 설비대출 등 자금조달에는 여러 가지 방법이 있다.

2.4.3 신용

신용이란 간단히 이 사람이 약속을 지킬 것이라는 믿음이라고 할 수 있으며, 대출과 반환의 반복을 통해 신용을 쌓을 수 있다. 또한 사업상 신용을 쌓는데 좋은 방법은 개인적인 자산을 사업의 담보로 이용하는 것이다.

2.4.4 공사대금

창업비용과 월간 유지비를 계산하여 확정하였다면, 가격의 3C(비용:Cost, 경쟁:Competition, 소비자:Consumer)를 고려하여 공사대금을 책정해야 한다. 성공한 전기공사업자는 위 3C외에 중요하게 여기는 것이 있다. 바로 가격이 아닌 가치(Value) 판매이다. 이러한 가치 판매는 남들과 다른 부대 서비스, 전문가적인 이미지, 고객과의 꾸준한 대화를 통해 얻을 수 있다.

2.5 용이한 기록보유

왜 기록을 보관해야 되는가에 대한 많은 이유가 있다. 이 중 전기공사업을 새로 시작하는 입장에서 보면 적절한 기록 보유 시스템을 통해 생존 기회를 더 많이 확보할 수 있고 조기 실패의 가능성을 줄일 수 있다. 또한 이미 설립된 전기공사업체는 좋은 기록 보유 시스템으로 사업을 유지하고 성장할 수 있는 여러 기회들을 증진시킬 수 있으며 더 많은 이윤을 창출할 수 있기 때문이다. 좋은 기록관리 시스템에는 갖춰야 할 몇 가지 조건이 있다. 바로 사용의 편리성, 신뢰성, 정확성, 일관성, 시의성 등이다. 이러한 조건과 특별히 전기공사업을 위해 수정된 회계관리 소프트웨어가 시중에 제공되고 있으며 이에 대한 정보는 전기공사협회에 문의하면 얻을 수 있다.
그 밖에 필요한 재무 정보는 일간·주간·월간보고서와 사무용품 판매점에서 파는 상업용 기록유지 시스템 등을 통해 꾸준한 분석이 필요하다.

2.6 고객의 확보 및 유지

어떤 사업이든 분명한 것은 고객이 없다면 그 사업을 영위할 수 없다는 것이다. 또한 고객은 자신의 사업분야에 따라 달라진다. 만약 주택용 전기설비 전문업체라면 건물의 소유주 또는 임차인이 주 고객이 될 것이다. 고객의 확보 및 유지를 위해서 주로 마케팅 기법이 활용된다. 이 방법은 인쇄물, 편지, 전화 마케팅뿐만 아니라 그 외 많은 광고기법 - 증명서, 추천장, 전화번호부 등 -을 포함하고 있다.

2.6.1 잠재고객을 찾는 방법

잠재고객이란 미래에 고객이 될 수 있는 잠재성을 갖고 있지만 아직 고객이 되지 않은 사람들을 말한다. 이러한 잠재고객을 조사하기 위해 통계청의 시장 통계자료가 아주 유용하다. 이 데이터에는 소득과 주택, 그 외 상당한 가치가 있는 관련 정보들이 담겨있다. 또한 통계청

은 "Housing Units Authorized by Building Permit and Public Contract"라 불리는 월간 보고서를 발간하며, 건축통계, 주택 자료, 특별 인구학 관련자료도 제공한다.
만약 고객 중에 연방정부도 포함되면 미국의 일간 리스트인 "Commerce Business Daily"를 구독하면 된다. 여기에 정부 조달공고, 공사관련 시상, 하도급 관련정보 등을 제공하고 있다.

2.6.2 고객 유지

성공의 가장 중요한 요인 중 하나가 고객의 문제점을 찾아내어 적시에 해결해 주는 능력이다. 이처럼 고객에게 더 많은 만족을 줄수록 고객들 또한 성공하는데 큰 도움을 줄 것이다. 이러한 의미에서 고객의 행복을 증진시키는 것이 고객을 유지하는 열쇠라고 할 수 있다. 고객 만족도를 유지하는 방법 중 하나로 고객의 의견을 충분히 수렴하는 것, 즉 고객이 무엇을 원하는지를 정확히 파악하고 그 요구를 충족시켜줘야 한다는 의미이다. 또한 회사가 제공하는 서비스와 최신 산업관련 정보 등을 포함한 메일발송, 경쟁업체에서 제공하지 못한 서비스 발굴하여 제공하기, 무료 상담 등의 여러 방법이 있다.

2.7 비용절감

비용절감의 목적은 이윤을 증가시키기 위함이지만 단순히 오더없는 비용의 전부 혹은 일부의 삭감을 시도하는 것은 아니다. 경영주는 비용의 본질을 이해해야 하고 비용이 매출, 재고, 간접비, 총이윤, 순이윤과 어떻게 연관되어 있는지를 파악해야 한다. 단지 비용절감만이 특별비용의 감소만을 의미하지는 않기 때문이다.
비용분석을 통해 현실적인 비용 및 이윤목표를 정립할 수 있는데 이의 방법으로 break-even 분석기법이 사용된다. 이 기법은 한 기간의 매출액이 당해기간의 총비용과 일치하는 지점을 보여준다.(그림 1 참조) 매출액이 그 이하로 감소하면 손실이 나며, 그 이상으로 증대하면 이익을 가져오는 기점을 가리킨다. 이러한 분석을 통해 이윤을 감소시키는 지출들을 찾아내어 비용절감 효과를 거둘 수 있다.

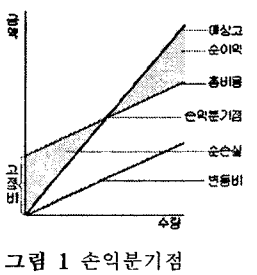

그림 1 손익분기점

그 밖에 비용절감 방법으로는 간접비를 줄이는 법과 자재 대량구매시 할인받는 법, 회계사를 고용하여 사업운영의 비용을 줄이는 법, 공사 스케줄 작성하기, 현금구매로 인한 이자율 감소에 따른 비용절감 등이 있다.

2.8 위기 관리

직원의 재해에 따른 소송, 자연재해, 공금횡령, 파산, 불황, 공사대금 미수, 세금 등 사업을 영위함에 있어 따르는 위험한 요소들이 많이 존재한다. 이러한 위험요소들을 최소화하고 사업을 성장시키는 데 필요한 세가지 조건이 있는데 첫째, 보험 에이전트, 법률가, 회계사 등 기타 전문가의 도움이 필요하므로 이들과 밀접한 관계를 유지해야 한다. 둘째, 사업운영의 모든 면에 대해 배우는 것을 멈춰서는 안된다. 협회나 상공회의소가 제공하는 책자, 세미나, 회의 등을 통해 전기공사업계에 대한 정보를 빠르게 습득해야만 한다. 셋째, 자신과 비슷한 문제나 필요를 갖고 있는 다른 사업체의 사장들과 꾸준히 교제해야 한다. 다른 사업자와의 대화 및 정보교환을 통해 그들이 겪었던 시행착오를 피할 수 있기 때문이다.

2.9 인사 관리

"비즈니스는 인재가 전부이다"라고 말해도 좋을 만큼 사업에 있어 사람의 중요성은 크다. 따라서 사업가로서 성공하기 위해 개발해야 될 기술 중 하나가 인사 관리라고 할 수 있다. 먼저 직무에 적합한 인재는 노동조합이나 주 또는 정부의 고용서비스, 자체광고, 신문광고 등을 통해 모집하고 면접을 통해 적격자를 채용한다. 그런 뒤 급여, 승진, 근무시간, 휴가, 훈련, 은퇴 등에 관한 직원정책 매뉴얼을 작성한다. 그리고 효과적인 직무 및 직원평가는 경영자와 직원사이의 쌍방향 의사소통을 개선시키므로 정기적인 평가회를 갖는 것도 인사관리에 좋은 방안이다. 또한 일시적 직원부족 발생시에는 파트타임이나 계약직원을 고용하는 것이 효율적일 수도 있다.

2.10 의사소통 문제의 해결

커뮤니케이션은 사업성공의 가장 핵심이랄 수 있다. 만약 고객과 은행, 지역내 관련담당 공무원, 직원들과의 커뮤니케이션이 원활하지 못한다면 사업을 운영하는데 어려움이 많을 것이다. 하지만 그 중요성을 알면서도 오해와 상한 감정, 부적절한 명세서, 난해한 대답, 지체 등의 발생으로 커뮤니케이션이 제대로 이뤄지지 못한다는 데 문제점이 있다. 이러한 문제점을 해결하기 위한 최고의 방법은 바로 다음과 같다.

- 그들이 알고 있는 것을 알기
- 그들이 알고 싶어하는 것을 알기

즉, 이 두 가지를 완전히 이해함으로써, 고객이 요구하는 것을 손쉽게 제시할 수 있다.

2.11 전기공사업의 성장

앞의 내용은 전기공사업을 창립하기 위한 계획, 시작, 경영에 대해 살펴보았다. 이제 전기공사업의 양·질적 성장을 위해 살펴보아야 할 것이 있다. 특히 경영자 측면에서 봤을 때 첫째, 어떤 방식으로 일해야 할지에 대해 항상 심사숙고하는 자세이다. 어떤 방법이 일을 더 쉽고, 효율적이고, 빠르면서 이윤을 더 많이 창출할 수 있으며, 좀더 안전하고, 좀더 좋은 품질을 제공할 수 있을까에 대해 끊임없이 생각하는 자세가 필요하다. 둘째, 사업 불경기시 대처방안이다. 사업상 불경기를 막는 방법은 없지만 최소화하는 방법은 있다. 바로 건설시장 및 사업시장의 순환주기 정확히 파악하여 불경기시를 대비하여야 한다. 셋째, 무역 박람회 등 행사참여를 적극적으로 해야 된다. 특히 미국전기공사협회에서는 매년 10월마다 샌디에이고에서 박람회를 개최하는데, 이 행사를 통해 최신 공구 및 기법 등을 접할 수 있기에 적극 참여를 권장한다. 넷째, 시간 관리다. 가장 중요한 일을 우선순위로 구분함으로 이용 가능한 시간들을 효율적으로 관리한다. 이와 같이 4가지 조건이 사업성장의 필수 요소라고 할 수 있다.

3. 결 론

본 내용은 미국의 전기공사업 경영 지침서를 토대로 이것을 벤치마킹하여 국내의 전기공사업에 종사하거나 관심이 있는 사람들에게 전기공사업 경영에 대한 가이드의 필요성을 제안하고자 연구되었다.
본 내용은 전기공사업을 창업에서부터 운영, 성장에 이르기까지 필요한 조건과 관리요령에 대한 노하우를 대략적으로 설명하였다. 또한 전기공사업을 운영하는데 있어 필요한 기관 및 몇몇 기술에 대해서도 서술하여 향후 국내 전기공사업 경영가이드 연구의 기반을 마련하였다.

[참 고 문 헌]

[1] Dan Ramsey, "Electrical Contractor : Start and Run a Money Making Business", 1994