

컨설팅 프로젝트 참여자의 역량이 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구

윤성환*, 김광용**

*숭실대학교 대학원 경영학과, **숭실대학교 경영학부 교수

A Study on the Impact of Consulting Participants' Competencies on Performance of Business Consulting

Yoon. Sung-Hwan, Gim. Gwang Yong

Soongsil University

E-mail : narayoon82@naver.com, gygim@ssu.ac.kr

요 약

지식 서비스 산업 중에서 경영 컨설팅 산업은 타 산업으로의 파급효과를 통해 얻을 수 있는 부가가치가 막대하므로 우리나라의 성장을 위해서는 필수적인 산업이다. 그러나 국외에 비해 국내의 컨설팅 관련 연구는 많이 부족한 것이 현실이다. 본 연구는 성공적인 컨설팅을 결정짓는 요인들로 컨설팅 관련자들의 특성을 고려하였다. 컨설턴트의 특성, 의뢰기업 측 컨설팅 프로젝트 팀장의 특성을 성공적인 컨설팅 결정 요인으로 하여 실증분석을 하였다. 분석을 위하여 한국경영기술컨설턴트 협회에 소속하여 활동하는 경영 컨설턴트 172명을 대상으로 설문조사를 실시하고 이를 바탕으로 다중회귀분석을 하였다. 분석 결과 컨설턴트의 역량은 물론 의뢰기업 측 팀장의 역량도 컨설팅 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

1. 서론

경영 컨설팅 산업은 부가가치가 높은 지식 서비스 산업 중 하나이다. 기업이나 조직은 경영 컨설팅을 통해 효율화를 기하고 나아가 성과 증대를 얻게 된다. 따라서 경영 컨설팅 산업은 그 산업 자체의 발전으로 얻는 이득도 있지만 다른 산업으로의 파급효과가 큰 산업임이다[1].

이러한 경영 컨설팅 산업은 우리나라의 신성장을 위한 산업임에 틀림없다. 지식을 제외한 자산이 없는 우리나라로써는 지식 서비스 산업인 경영 컨설팅 산업을 육성하여 기업, 조직의 내실을 키워 국제적인 경쟁력을 키워야 한다. 그러나 경영 컨설팅

산업의 중요성에 비해 국내에서 이에 관한 연구는 많이 부족한 게 사실이다.

본 연구는 경영 컨설팅 성과의 결정 요인들을 탐색하고 실증 분석하여 컨설팅 산업 발전에 조금이나마 도움이 되고자 한다. 또한 기존의 대기업 중심의 컨설팅 연구에서 벗어나 상대적으로 소외되어 있는 중소기업 대상 경영 컨설팅을 연구 범위로 다뤄보았다. 컨설팅을 받은 기업의 실무자 관점이 아닌 컨설팅을 수행의 주체인 컨설턴트의 관점에서 연구를 진행한 것도 기존 연구와의 차별점이다.

2. 이론적 배경

경영 컨설팅은 전문가가 조직의 목표 달성을 위해 문제점을 진단하여 해결방안을 제시하는 전문적인 자문 서비스 활동으로 정의할 수 있다[1]. 이러한 경영 컨설팅을 다룬 기존의 연구를 살펴보면 컨설팅의 성공적인 수행을 위해서는 컨설팅 의뢰인 및 컨설턴트의 역량과 이 둘의 관계가 중요하다고 주장하였다[1, 7, 8].

컨설팅 서비스 자체의 품질 결정 요인에 관한 연구도 있다. 이 연구들은 주로 Parasuraman et al.[9]의 SERVQUAL을 활용하여 컨설팅 서비스의 품질을 측정하였다[2, 4, 6]. 본 연구는 컨설팅 성과에는 컨설팅을 진행하는 의뢰기업 측 컨설팅 프로젝트 팀장과 컨설턴트의 역량이 중요하다는 판단 아래 이 둘을 중심으로 연구 가설을 설정하였다.

가설 1. 컨설턴트의 특성은 컨설팅 성과에 정(+)'의 영향을 줄 것이다.

가설 2. 의뢰기업 측 프로젝트 팀장의 특성은 컨설팅 성과에 정(+)'의 영향을 줄 것이다.

김광용[1]은 컨설턴트가 컨설팅 수행에 갖춰야 하는 자격요건으로 컨설팅 수행에 관련되는 지식(Knowledge), 컨설팅 수행에 요구되는 능력(Ability), 컨설팅을 수행하는 자세(Attitude)의 세 가지 특성을 고려하였다. 본 연구에서는 이 연구를 바탕으로 컨설턴트의 특성을 능력, 지식, 자세의 세 가지 특성으로 정의하였다.

컨설팅 의뢰기업 측 컨설팅 프로젝트 팀장은 프로젝트 매니저이므로 PM관련 선행 연구들을 바탕으로 의뢰기업 측 컨설팅 프로젝트 팀장의 특성을 고려하였다[5, 8]. 프로젝트 팀장의 프로젝트 관리 능력, 컨설팅 관련 지식을 수용할 수 있는 지식 흡수력, 컨설팅 프로젝트에 참여하는 자세로 의뢰기업 측 컨설팅 프로젝트 팀장의 특성을 정의하였다.

컨설팅 성과는 박병선 외[3]의 연구를 활용하여 결과의 완성도로 정의하였으며 이는 당초 계획했던 수준에 컨설팅 결과가 부합하는 지로 측정하였다.

3. 연구 방법

한국경영기술컨설팅협회에 소속되어 활동하고 있는 중소기업 경영 컨설턴트들을 대상으로 설문조사 하였다. 총 172부의 설문지를 회수하였으나 이 중 결측값을 가지고 있거나 불성실한 응답을 한 설문지를 제외한 후 최종 분석에는 162부의 설문지를 활용하였다. 수집된 자료에서 살펴 볼 수 있는 표본의 특성은 <표 1>과 같다.

남성이 88.3%로 여성 컨설턴트에 비해 높은 비율을 보였다. 컨설턴트 직종에서는 아직 남성에 많이 편중되어 있는 사실을 엿볼 수 있다. 연령은 40대와 50대에 비교적 집중되어 있는 분포를 보였다. 학력 분포를 보면 석사학위 이상 소지자가 64.2%를 차지하고 있다. 컨설턴트란 전문 지식을 지닌 전문직이다 보니 고연령과 고학력의 분포를 보이고 있는 것을 알 수 있다.

연구 모형은 <그림 1>과 같다.

<표 1> 표본의 특성

인구통계 변수	구분	단위: 명(%)
성별	남성	143(88.3)
	여성	19(11.7)
연령	30대	35(21.6)
	40대	51(31.5)
	50대	54(33.3)
	60대	22(13.6)
학력	대학교 졸업	58(35.8)
	대학원(석사) 졸업	84(51.9)
	대학원(박사) 졸업	20(12.3)



<그림 1> 연구 모형

4. 가설 검증

4.1. 신뢰도 및 타당도 검증

컨설턴트의 특성과 의뢰기업 측 컨설팅 프로젝트 팀장의 특성을 측정하기 위한 항목들의 타당성 검증을 위해 요인분석을 하였으며 회전방식은 Varimax를 사용하고 Eigenvalue가 1 이상으로 나타난 요인을 선택하였다. 타당도 및 신뢰성 검증 결과는 <표 2>, <표 3>과 같다. 신뢰도 검사 방법으로는 Cronbach's alpha 계수를 이용하였으며, 검사 결과 여섯 요인 모두 권고사항인 0.7을 넘었으므로 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

4.2. 가설1 검증

가설 1 검증을 위하여 컨설턴트의 특성을 독립변수로, 결과 완성을 종속변수로 놓고 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석 결과는 <표 4>에 정리하였다. 수정된 R-square 값은 0.312로 비교적 높은 설명력을 가지는 것으로 나타났으며, F-value는 25.354이므로 본 회귀식은 종속 변수를 설명하는데 유용하다고 할 수 있다.

컨설턴트의 특성을 설명하기 위한 컨설턴트의 능력, 지식, 자세의 분석 결과를 보면 결과 완성에 모두 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 능력과 지식, 자세 모두 결과 완성에 정(+의 영향을 주고 있다. 그러므로 가설 1은 성립된다고 할 수 있다.

4.3. 가설2 검증

가설 2 검증을 위하여 의뢰기업 측 컨설팅 프로젝트 팀장의 특성을 독립변수로, 결과 완성을 종속변수로 놓고 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석 결과는 <표 4>에 정리하였다. 수정된 R-square 값은 0.170으로 앞의 컨설턴트 능력에 관한 회귀 모형보다 낮은 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 모형의 F-value는 12.021이므로 본 회귀

<표 2> 컨설턴트의 특성에 관한 타당성 및 신뢰성 검증 결과

		요인 적재량		
컨설팅 능력	문항1	0.802		
	문항2	0.877		
	문항3	0.851		
	문항4	0.837		
	문항5	0.740		
	문항6	0.747		
컨설팅 지식	문항1		0.746	
	문항2		0.708	
	문항3		0.822	
	문항4		0.758	
	문항5		0.723	
컨설팅 자세	문항1			0.894
	문항2			0.828
	문항3			0.623
	문항4			0.889
	문항5			0.884
Eigen Value		8.911	1.051	2.536
Variable Proportion(%)		55.695	6.567	15.847
Cronbach's Alpha		0.958	0.903	0.907

<표 3> 의뢰기업 측 팀장의 특성에 관한 타당성 및 신뢰성 검증 결과

		요인 적재량		
PM능력	문항1	0.762		
	문항2	0.816		
	문항3	0.793		
	문항4	0.879		
	문항5	0.846		
	문항6	0.838		
	문항7	0.809		
지식흡수력	문항1		0.669	
	문항2		0.753	
	문항3		0.773	
	문항4		0.795	
	문항5		0.743	
자세	문항1			0.650
	문항2			0.793
	문항3			0.833
	문항4			0.858
	문항5			0.790
Eigen Value		9.915	1.056	2.188
Variable Proportion(%)		58.324	6.212	12.872
Cronbach's Alpha		0.956	0.933	0.895

<표 4> 두 모형의 회귀 분석 결과

종속변수	독립변수	B	t	Sig. T	Adjusted R ²	F	Sig. F
결과 완성도	컨설턴트의 능력	0.353	5.405	0.000	0.312	25.354	.000
	컨설턴트의 지식	0.415	6.352	0.000			
	컨설턴트의 자세	0.167	2.549	0.012			
결과 완성도	팀장의 PM능력	0.177	2.460	0.015	0.170	12.021	.000
	팀장의 지식 흡수력	0.312	4.347	0.000			
	팀장의 자세	0.239	3.334	0.001			

식은 종속 변수를 설명하는데 유용하다고 할 수 있다.

의뢰기업 측 컨설팅 프로젝트 팀장의 특성을 설명하기 위한 PM능력, 지식 흡수력, 자세의 분석 결과를 보면 결과 완성도에 모두 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세 요인 모두 결과 완성도에 정(+의 영향을 주고 있다. 그러므로 가설 2는 성립된다고 할 수 있다.

5. 결론

본 연구는 중소기업을 대상으로 하는 성공적인 경영 컨설팅의 결정 요인에 관한 연구이다. 결정 요인을 찾기 위해 컨설팅과 직접적인 관련이 있는 이해당사자의 특성을 고려하였다. 구체적으로는 컨설턴트와 의뢰기업 측 컨설팅 프로젝트 팀장을 이해당사자로 고려한 후 이들의 특성을 성공적인 경영 컨설팅의 결정요인으로 설정하였다.

실증 분석 결과를 보면 컨설턴트와 의뢰기업 측 팀장의 특성 모두 컨설팅의 결과 완성도와 정(+의 관계를 가지고 있었다. 따라서 컨설턴트와 의뢰기업 측 팀장의 능력이 뛰어날수록 좋은 컨설팅 결과를 얻는다는 사실을 알 수 있다. 두 모형을 비교해보면 컨설턴트의 특성에 관한 모형의 설명력은 0.312, 의뢰기업 측 팀장의 특성에 관한 모형의 설명력은 0.170으로 앞의 모형이 상대적으로 높은 설명력을 보였다. 이는 의뢰 기업 측 팀장 보다는 컨설턴트의 능력이 보다 직접적으로 컨설팅 성과와 관련이 있다는 사실을 말해준다. 달리 생각하면 컨설턴트의 능력 보다는 상대적으로 영향이 적지만 의뢰 기업 측 컨설팅 팀장도 성공적인 컨설팅을 위해서는 중요한 역할을 담당한다고 할 수 있다. 그러므로 경영 컨설팅을 성공적으로 이끌기 위해서는 컨설턴트는 물론 의뢰기업 측 담당자의 능력도 중요하게 고려해야겠다.

기존 연구와 본 연구의 차이점을 살펴보면 본 연구는 중소기업을 대상으로 하고 컨설턴트 관점에서 컨설팅 성과를 바라본 두 가지 점이다. 이 연구 결과를 바탕으로 의뢰기업의 조직적 특성과 컨설팅 프로젝트 자체의 특성도 성공적인 컨설팅의 결정 요인으로 고려하여 계속 연구를 진행할 예정이다.

[참고문헌]

- [1] 김광용, 김명섭, 이채연, 이용희(2008), "비즈니스 컨설팅 서비스의 이해와 활용", 도서출판 청람
- [2] 김광훈, 황규승(2001), "경영 컨설팅 서비스 품질 구성요인에 관한 연구", 경영과학, 18(1), pp. 15-28
- [3] 박병선, 양경식, 김현수(2006), "성공적인 전사적 아키텍처 구축을 위한 위험요인에 관한 연구", IT서비스학회지, 5(3), pp1-23
- [4] 박병호, 이동원, 김연성(2005), "경영 컨설팅 서비스 품질 측정에 관한 연구", 품질경영학회지, 33(3), pp. 47-58
- [5] 박우성(2004), "팀장을 위한 프로젝트 관리 기술", 지식공장소
- [6] Aldhizer, G. R., Turner, L. D., Shank, M. D.(2002), "Determinants of Consulting Service Quality for Accounting and Non-accounting Service Providers", 16(1), pp. 61-74
- [7] Appelbaum, S. H., Steed, A. J.(2005), "The Critical Success Factors in the Client-Consulting Relationship", The Journal of Management Development, 24(1/2), pp. 68-93
- [8] Ko, D. G., Kirsch, L. J., King, W. R.(2005), "Antecedents of knowledge transfer from consultants to clients in enterprise system implementations", MIS Quarterly, 29(1), pp. 59-85
- [9] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L.(1988), "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception a of service quality", Journal of Retailing, 64(1/4), pp. 12-40