B2B 거래에서 신뢰와 불신에 대한 선행변수 및 결과변수에 대한 연구*

김종근**
이서구***

****

본 연구는 기존의 신뢰와 관련된 연구들을 토대로 불신에 대한 새로운 접근을 시도하고자 하였다. 즉 과거 불신에 대한 대부분의 연구들은 신뢰와 불신은 단일연속 상에서 존재하는 서로 반대되는 개념으로서, 신뢰는 좋은 것이며, 불신은 나쁜 것이라고 보고 있다. 그러나 본 연구에서는 신뢰와 불신은 서로 구별이 가능한 독립적인 개념이며, 동시에 동일 관계에서 공존할 수 있는 개념임을 실증적으로 연구하고자 하였다. 또한 불신도 거래관계에 긍정적 영향을 미칠 수 있다는 전제하에 기존 연구들에서 불신을 부정적인 관계변수로 제안한 것에 대한 반대 견해를 제시하고 이를 실증적 분석을 통해 입증하고자 하였다. 이를 위해 신뢰 및 불신에 대해 다양한 선행변수들을 동시적으로 또는 차별적으로 제시함으로써 신뢰 및 불신의 구별가능성 및 공존가능성을 입증하고자 하였고, 긍정적 관계변수로서의 불신의 역할을 규명하고자 협력 및 기능적 갈등에 미치는 불신의 영향을 실증적으로 분석하였다. 분석결과 신뢰의 선행변수들 및 결과변수들은 모두 통계적으로 유의한 결과를 도출하였으나, 불신의 선행변수들 및 결과변수들에 대해서는 일부 가설들이 기각되었다. 그러나 불신에 대해서 차별적으로 제시되었던 선행변수들인 거래특유자산과 환경적 불확실성과 함께 동시적으로 제시되었던 명성에 대한 연구가설이 모두 지지됨에 따라 신뢰와 불신의 구별가능성 및 공존가능성에 대해서 어느 정도 실증적으로 규명되었다고 평가할 수 있으며, 기능적 갈등에 대한 불신의 긍정적 영향에 대해서도 실증적으로 규명함으로써 불신이 거래관계상 긍정적인 역할을 수행할 수 있음을 보여주었다.

Keywords: B2B, 신뢰, 불신, 구별가능성, 공존가능성

****

* 이 논문은 2009학년도 서울여자대학교 교내학술특별연구비의 지원을 받았음.
** 서울여자대학교 전임강사 (제1저자, lion4184@swu.ac.kr).
*** 나사렛대학교 조교수 (교신저자, sglee@kornu.ac.kr).

Ⅰ. 서론

현대 기업환경을 보면 불확실성, 복잡성, 빠른 변화 등의 특징을 볼 수 있으며(Hamel and Prahalad 1994), 이러한 환경 속에서 품질향상, 고객서비스 증대, 신제품 개발 등의 전략목표를 달성하기 위해서는 조화로운 기업활동이 그 어느 때보다도 중요하게 되었다(Eisenhardt and Tabrizi 1995). 또한 전략적 제휴 등의 다양한 방법을 통한 기업간 관계형성을 통해 기업성장, 시장확대 등의 기업목표를 달성하기 위해서는 파트너와의 관계를 유지하고 발전시킬 수 있는 능력이 매우 중요한 요소가 되었다. 그런데 이와 같이 다양한 분야에서의 성공적 협력을 위해서는 관계상에서의 신뢰가 매우 중요하다(Sheppard and Sherman 1998).

효과적인 협력의 근거로서 신뢰를 활용하기 위해서는 협력적 행동에 영향을 미칠 수 있는 다양한 원인들을 파악하는 것이 선행되어야 한다. 그런데 거래상대방에게 협력하고 또한 신뢰로운 행동을 하고자 하는 동기가 명확히 있음에도 불구하고, 동시에 상대방을 불신하고자 하는 동기도 공존할 수 있음이 최근 몇몇 연구들에서 제시되고 있다. 이는 또한 급변하는 환경과 이에 대한 대응에 따라 리스트럭쳐링, 다운사이징 등의 사례를 통해서도 알 수 있다(Rousseau, Sitkin, Burt and Camerer 1998).

일반적으로 거래관계상에서 파트너들이 가지고 있는 이해관계가 서로 수렴되어 하나의 공동목표를 추구하는 경우는 매우 드물며, 오히려 일부 이해관계는 수렴되고, 나머지 이해관계는 수렴되지 않는 것이 일반적인 경우이다(Sheppard and Sherman 1998). 따라서 이러한 다양한 이해관계의 형태는 신뢰 또는 불신을 조성할 수 있다. 즉 이해관계가 수렴될수록 신뢰의 정도는 증가하는 반면, 이해관계가 수렴되지 않을수록 불신의 정도는 증가할 것이다. 또한 Sabbagh(1996)에 의하면, 이러한 현상은 관계가 매우 다양한 차원으로 구성되어 있고, 각 차원은 서로 유사할 수도 있고, 서로 다를 수도 있음에 기인한다고 하였다. 즉 관계상에서 특정 당사자가 상대방에 대해 어떤 측면에서는 신뢰하고, 또 다른 측면에서는 불신할 수도 있음을 의미한다.

그러나 현재까지 기업간 거래에서 양가공존(Ambivalence: 신뢰 및 불신의 공존)을 어떻게 관리해야하는지에 대해서 연구된 바가 거의 없다. 단지 개인간 상호작용상황이나 B2C상황에서 일부 연구가 진행된 바 있다(Shulz 1984; Cho 2006). 이와 함께 Sheppard and Sherman(1998)은 신뢰 및 불신에 관한 연구들이 너무 개념적이며, 이러한 연구들조차도 조직 내에서의 개인간 관계에 대해서만 주로 연구되었음을 지적하면서 조직간 관계상에서도 신뢰 및 불신에 관한 연구들이 진행되어야 함을 주장하였다. 이와 유사하게 Yoshino and Rangan(1995)도 제휴시의 성과를 높이기 위해서는 제휴당사자가 서로 신뢰해야 하고, 불신(의혹)을 적절히 관리해야 함을 개념적으로 제안하면서 기업간 관계에서의 신뢰 및 불신연구에 대한 필요성을 제기하였다.

본 연구의 연구목적은 다음과 같이 세 가지로 정리할 수 있을 것이다. 첫째, 기존 연구들에서는 불신에 대해 주로 개인측면에서만 살펴보았고, 이러한 연구들조차도 개

념적으로만 제한적인 연구들이 진행되어 왔을 뿐, 기업간 거래관계에서는 연구된 적이 없었다. 또한 신뢰와 불신이 다른 차원의 개념이며, 공존할 수 있음을 실증적으로 제시한 연구도 거의 존재하지 않는다. 이에 본 연구에서는 불신이라는 개념을 신뢰와 함께 기업간 거래관계에서 살펴봄으로써 거래상에서 불신이 신뢰와 구별되게 존재함을 밝힘과 동시에 공존함을 제시하여 신뢰에 대한 새로운 접근을 시도하고자 한다. 둘째, 기존 기업간 거래에서의 신뢰에 대한 선행변수들을 토대로 이러한 선행변수들이 불신에는 어떠한 영향을 미치는지를 고찰함으로써 이제까지는 연구된 적이 없는 불신에 대한 직접적인 선행변수에 대해 실증분석을 통해 검증할 것이며, 효과적으로 불신을 관리할 수 있는 가이드라인을 제시하고자 한다. 마지막으로, 기존 기업간 거래연구에서 신뢰의 결과변수로 제시되었던 변수들 중에 신뢰와 불신의 결과변수로서 적합한 결과변수를 선정하고, 이러한 결과변수들과 신뢰 및 불신의 관계를 고찰함으로써 기업간 거래관계에서 신뢰와 불신의 차별적 기능을 고찰하고, 이를 통해 기존에는 부정적인 기능에만 초점을 맞춰 진행되었던 불신에 대한 연구를 확장하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 신뢰 및 불신의 정의

1.1 신뢰의 정의

기존 신뢰와 관련된 조직연구들을 보면, 대부분의 신뢰에 대한 정의가 상대방의 의도 및 동기 또는 행동적인 측면만을 포함하고 있음을 알 수 있다. 그러나 대부분의 기업간 신뢰연구들에서는 의도, 동기 또는 행동측면으로 구분하지 않고 신뢰에 대해 정의하거나, 모든 측면을 포함하려고 하였다.

신뢰에 대해 의도 및 동기 또는 행동측면으로 구분하지 않고 신뢰를 정의한 연구들을 보면, Anderson, Lodish and Weitz(1987)은 단기적 손해는 장기적으로 보전될 것이라는 기대 하에 단기적 손해를 기꺼이 감수하려는 의지라고 신뢰를 정의하였고, Moorman, Zaltman and Deshpande(1992)의 연구와 Moorman, Deshpande and Zaltman(1993)의 연구에서는 신뢰를 자신이 믿고 있는 상대방에게 기꺼이 의지하려는 의도라고 정의하였다. 또한 Morgan and Hunt(1994)는 상대방의 신뢰 및 성실성에 대한 확신이라고 신뢰를 정의하였다. 그러나 Ganesan(1994)은 상대방의 행동측면에 대한 기대에 대해서는 신용(Credibility)로서, 상대방의 의도 및 동기에 대해서는 호의(Benevolence)로 구분하여 정의하였고, 이 둘은 다른 차원이라고 정의하였다. Ganesan(1994)의 연구가 나온 후에는 대부분의 신뢰연구들에서 그의 정의를 활용하여 연구들이 진행되었다(Kumar, Scheer and Steenkamp 1995b; Doney and Cannon 1997; Siguaw, Simpson and Baker 1998; Hewett and Bearden 2001).

1.2. 불신의 정의

불신에 대한 연구는 기업간 관계에서뿐만 아니라 조직연구에서도 거의 이루어지지 않았다. Deutsch(1960)는 불신이라는 개념

에 대해 최초로 제시한 연구자로서, 단지 불신과 비슷한 개념으로서 의혹(Suspicion)으로서 불신을 정의하였는데, 그의 정의에 따르면, 의혹은 상대방의 바람직하지 않는 행동에 대한 확신이라고 정의하였다. 또한 Barber(1983)는 불신을 상대방이 특정 행동을 훌륭하게 수행하지 않을 것이며, 책임있는 행동도 하지 않을 것이라는 기대라고 정의하였다. Sitkin and Roth(1993)에 따르면, 불신은 단지 신뢰의 반대개념이라고 가정하며, 특정한 상황 하에서 신뢰객체가 특정한 과업을 행할 능력이 있는지에 대한 믿음이 신뢰와 관련된 반면, 불신은 신뢰주체가 받아들일 수 없는 신뢰객체의 가치나 동기에 대한 믿음과 관련되어 있다고 가정하였다. 또한 Govier(1994)에 따르면, 불신은 상대방이 자신의 이익을 위해 최선을 다하지 않을 것이라는 기대라고 정의되었고, 이 때 불신은 잠재적으로 위해한 행동에 대한 기대도 포함하는 것이라고 제안하였다.

그러나 이들은 불신을 단지 신뢰의 반대개념이라고 가정한 채 정의하고자 하였다. 이에 Lewicki, McAllister and Bies(1998)는 신뢰와 불신이 단순히 반대되는 개념만은 아니며 두 개념은 서로 구별되고 공존하는 개념이라고 가정하며 불신을 정의내리고자 하였다. 그들은 불신을 상대방의 행동, 언행, 결정 등에 대한 확실한 부정적 기대라고 정의하고 있다. 이들의 정의에서 보면 부정적 기대라고 불신을 정의함으로써, 상대방에 대한 두려움, 상대방의 의도에 대한 우호적인 해석, 상대방의 부정적 행동에 대해 자신을 보호하고자 하는 욕구 등이 포함되어 있다.

2. 신뢰와 불신 간 구분가능성 및 공존가능성

2.1 신뢰와 불신에 대한 기존 견해

이제까지 신뢰 및 불신에 대한 연구들은 성격이론, 행동결정이론, 사회심리학 및 사회학 등 다양한 분야에서 이루어졌으며, 이들 각 분야에서의 신뢰에 대한 접근방법이나 견해는 다소 차이가 있기는 하나 몇 가지 공통점이 있다. 즉 과거 연구들에서는 신뢰와 불신은 단일연속상에서 존재하는 서로 반대개념으로, 신뢰는 좋은 것이며, 불신은 나쁜 것이라고 보고 있다. 이러한 견해를 공유하고 있는 기존의 신뢰 및 불신에 대한 연구들은 관계에 대한 특정 가정, 즉 관계에 대해 단일차원성, 균형 및 일관성의 추구 등을 가정하고 있다.

대부분의 조직학자들은 조직 내에서의 개인간 관계를 단일차원으로 간주하고, 이러한 단일차원이 전체 관계의 질을 평가한다고 하였다(Lewicki, McAllister and Bies 1998). 이러한 견해를 신뢰에 적용해 보면, 관계상에서 특정 요소(차원)가 전체 신뢰수준을 결정한다는 견해로 이해할 수 있으며, 이 때 결정된 신뢰수준은 다른 상황에서 그대로 적용된다는 논리이다(Katzenstein 1996). 또한 기존 연구들에서의 관계에 대한 단일차원적 시각은 균형유지 및 일관성의 강조에도 기인한다. 관계상에서의 균형유지 및 일관성 지향은 사회심리학분야에서는 매우 오랫동안 일종의 원리로서 작용하고 있는데, 이를 소위 균형이론이라 한다. 균형이론에 의하면 심리적 불균형은 피하고 싶은 상황으로서, 관계상의 당사자들은 이러한 상

황을 회피하려고 함으로써 결국 균형을 이루게 된다는 것이다(Festinger 1957). 다시 말해, 관계상에서는 일종의 규범이 존재하며, 이러한 규범은 좋음과 싫음이 불균형을 이룰 때 작용하여, 시간이 지남에 따라 상호간에 서로 좋아하거나 싫어하게 한다는 것이다(Blau 1964). 따라서 이러한 균형이론에 따르면 모든 사회적 관계는 상호간에 싫어하거나 좋아하는 연장선상의 한 점에 위치할 수 있을 것이다.

본 연구는 기본적으로 신뢰와 불신이 구분가능하고 동시에 존재할 수 있는 개념이라고 주장하고자 하는데, 이러한 주장은 관계가 단일차원으로 구성되어 있지 않고, 관계상에서의 당사자들이 반드시 균형 및 일관성을 추구하는 것은 아니라는 가정을 토대로 이루어질 수 있다.

2.2 신뢰와 불신 간 구분가능성

최근에 들어서 여러 심리학자들이 긍정적 태도와 부정적 태도가 단일연속상의 양극에 놓이는 개념이 아닐 것이라는 견해를 밝히고 있다(Cacioppo and Bernston 1994; Petty, Wegener and Fabrigar 1997 등). 특히 Watson and Tellegen(1985)의 연구에서는 높은 수준의 긍정적인 감정이 낮은 수준의 부정적인 감정과 유사하지 않음을 밝혔다. 또한 이와 유사하게 낮은 수준의 긍정적인 감정이 높은 수준의 부정적인 감정과 유사하지 않음도 실험을 통해 밝혀냈다. 이들 외에도 긍정적 개념과 부정적 개념의 구별성에 대해서는 많은 연구들이 존재한다(Katz and Hass 1988; Cacioppo and Gardner 1993; Stallings, Dunham, Gatz and Bengtson 1997).

이와 비슷한 맥락에서 신뢰와 불신이 다른 차원의 개념임을 밝혀준 몇몇 실증연구들이 있다. Robinson, Shaver and Wrightsman(1991)은 구조화되어있는 심리측정도구를 활용하여, 신뢰와 불신에 대해 측정하였는데, 측정결과 사람들은 신뢰와 불신을 명확히 구분하고 있음을 알 수 있었고, 단지 단일연속상의 차원들이 아님을 알 수 있었다. 또한 Clark and Payne(1997)은 광부들이 자신의 상사들에 대해 갖고 있는 태도에 대해 연구하였는데, 연구결과 상사에 대해 갖고 있는 부정적인 견해와 긍정적인 견해는 명확하게 구분되어 있음을 실제 데이터를 통해 입증하였다.

2.3 신뢰와 불신의 공존가능성

Holmes and Levinger(1994)에 의하면, 관계상의 당사자들은 일관성을 추구할 수도 있지만, 대부분은 일관성에 의한 균형상태로서의 관계보다는 불균형적인 관계를 형성하게 된다고 하였다. 즉 균형은 정보를 획득함에 따라 통과하게 되는 일시적 상태에 불과할 수 있음을 시사하고 있다. 관계를 구성하는 것은 특정 시점과 특정 상황에서 이루어진 상호작용에 의해 발생된 경험이며, 이러한 경험은 긍정적일 수도 있고, 부정적일 수도 있으며, 이러한 경험은 신뢰 또는 불신을 형성할 수 있다. 그러나 이러한 다양한 경험은 유사한 것들끼리 모이게 되며, 이러한 집합과정에서도 긍정 또는 부정의 상태는 유지됨으로써 불균형이 초래될 수 있고, 결과적으로 신뢰와 불신은 공존할 수 있다(Blau 1964).

이러한 가능성에 대한 근거로서 심리학 분야에서 특정 대상에게 긍정적 감정과 부정적 감정을 동시에 갖게 되는 경우에 대한 다양한 연구들이 존재한다(Priester and Petty 1996; Otnes, Lowrey and Shrum 1997). 이러한 양가공존성에 대한 최초의 견해는 프로이드에 의해 제시되었다고 할 수 있는데, 프로이드는 학대를 받고 있는 사람이 학대하는 상대방에 대해 애정과 미움을 같이 가질 수 있다는 견해를 피력한 바 있다(Freud 1918). 양가공존의 심리적 상황을 지지해주는 연구들은 이외에도 매우 많다. 몇몇 연구들을 살펴보면, 미국에 거주하는 백인들의 흑인들에 대한 인종적 견해를 연구한 연구들에서 어떤 측면에서는 흑인들에 대해 우호적이지만, 어떤 측면에서는 비우호적인 태도를 보이는 것을 알 수 있으며(Katz and Hass 1988), 개인간 애정형성에 관한 연구를 보면, 애정이 형성되는 과정에서 상대방에 대한 친밀감을 원하는 감정과 일정한 심리적 거리를 원하는 감정이 공존하는 경우가 미국 전체 성인인구의 10%를 넘는다는 실증연구도 존재한다(Mickelson, Kessler and Shaver 1997). 또한 게임이론을 활용한 실험 게임상황에서 공모자로부터 이익을 얻을 수도 있지만, 해를 입을 수 있다는 불안감이 공존한다는 연구결과도 존재한다(Nacci, Stapleton and Tedeschi 1973).

위의 연구들을 종합해 보면, 다양한 연구에서 상반된 현상 및 감정들이 함께 존재함은 신뢰와 불신과 같이 상반된 개념도 공존할 수 있음을 보여주는 것이다. 특히 여러 학자들에 의하면, 관계가 보다 친밀해질수록, 또는 정보과부화, 역할갈등, 다양한 변화 등의 특성들에 의해 관계가 보다 복잡하고 다양하게 될 수록 신념, 태도 및 기대상의 상반된 개념들이 공존할 가능성은 보다 커진다고 하였다(Simon 1957; Mancini 1993). 기업간 거래에서도 시간의 경과에 따른 관계의 질이 향상되고, 위에서 언급한 특성들도 나타남에 따라 신뢰와 불신과 같은 상반된 개념이 존재할 가능성은 충분히 있을 것이다.

Ⅲ. 연구모델

1. 신뢰와 불신의 선행변수

긍정적 변수와 부정적 변수 간에는 체계적으로 부정적 상관관계를 맺게 되지만, 각 변수들의 선행변수들과 결과변수들은 통상 다르게 나타나기도 한다(Casioppo and Gardner 1993; Watson and Tellegen 1985). 신뢰와 불신이 구별되는 다른 차원의 변수라면, 각각 변수의 특성뿐만 아니라 그들의 선행변수들과 결과변수들에 대해서도 차별성에 대해 고찰해보아야 한다(Lewicki, McAllister and Bies 1998). 만약 신뢰와 긍정적인 관계를 맺고 있는 선행변수들이 불신에는 체계적으로 부정적인 관계를 맺고 있거나, 신뢰와 긍정적인 관계를 맺고 있는 결과변수들이 불신에는 체계적으로 부정적인 관계를 맺고 있다면, 이는 신뢰와 불신의 단일차원성을 의미한다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 기본적으로 기존 신뢰의 선행변수들이 불신에 대해서 어떠한 영향을 미치는지를 살핌과 동시에 체계적으로 신뢰의 선

행변수들이 불신에는 반대되는 방향으로 영향을 미치는 것은 아님을 보여줌으로써 신뢰와 불신이 다른 차원의 개념임을 부분적으로 밝히고자 한다.

1.1 신뢰의 선행변수들

기업간 관계에 대한 연구들 중 신뢰가 포함된 연구들은 매우 많다. 따라서 본 연구에서는 신뢰를 중요한 변수로 취급했던 연구들을 중심으로 신뢰의 선행변수들을 살펴보고, 기존 연구들에서 제시되었던 다양한 선행변수들 중 대표적인 일부 변수들만을 신뢰 및 불신의 선행변수로서 활용할 것이다. 다음에서 제외된 일부 변수들에서 간략하게 언급하고자 한다.

여러 연구들에서 커뮤니케이션은 신뢰의 선행변수로서 제시하였으나, 일부 연구들에서는 실증분석결과 기각되기도 하였고(Doney and Cannon 1997), 또 다른 연구(Anderson and Weitz 1989)에서는 신뢰 및 불신의 선행변수가 아닌 결과변수로서 제시되었기 때문에 본 연구에서는 선행변수들에서 제외하였다. 또한 기존 신뢰에 대한 일부 연구들 중에서는 거래기간이 신뢰를 형성하는 중요한 요소임을 제시하고 있으나(Anderson and Weitz 1989; Ganesan 1994), 이들 연구에서 기본적으로 거래기간과 관련된 연구가설들이 기각되었기 때문에 본 연구에서는 신뢰 및 불신의 선행변수들에 거래기간을 포함시키지 않았다.

1.1.1 상대방의 거래특유자산

거래특유자산은 관계를 결정하는 중요한 거래적 요인으로서, 특정 거래에 투자된 자산들을 의미한다(Williamson 1985). 이 때 특정 거래에는 지리적 근접성이나 일정한 인적, 물적 자산 등이 요구되는데, 이러한 자산들은 해당 거래관계가 종결될 경우에는 의미가 없거나 이용가치가 적은 경우를 지칭한다. 이러한 자산들은 거래당사자중 쌍방 또는 일방에 의해서 이루어질 수 있는데, 신뢰에 대한 선행변수로는 상대방에 의해 투자된 거래특유자산만을 언급할 것이며, 자신에 의해 투자된 거래특유자산은 상대방에 대한 불신에 영향을 미친다고 제안할 것이다.

Ganesan(1994)에 의하면, 상대방이 거래특유자산의 투자를 증대시킴은 상대방을 믿을 수 있다는 일종의 신호로 해석할 수 있다고 주장하였으며, 이러한 투자를 증대하는 것은 거래관계가 종료될 경우의 피해를 고려할 때, 관계에 대한 몰입(Commitment)을 의미하는 것으로 해석할 수도 있다. 또한 Morgan and Hunt(1994)는 신뢰의 부정적인 선행변수로서 기회주의를 제기하였는데, 거래비용과 관련된 다양한 연구들에서 일관되게, 거래특유자산의 확대는 기회주의 성향을 낮춘다는 연구결과를 제시하고 있다. 이는 상대방의 거래특유자산이 증가할수록 상대방에 대한 신뢰가 증가함을 보여주는 또 다른 증가라고 할 수 있다.

본 연구에서는 상대방에 의해 투자된 거래특유자산은 불신에 대해 유의한 영향을 미치지 않는다고 가정하였는데, 이는 Ganesan(1994)의 연구에 근간한 것이다. 그는 상대방의 거래특유자산은 신뢰에는 영향을 미치지만 의존성과는 유의한 관계가 없다고 하였다. 이 때 의존성은 기본적으로 상대방에 대해 취약해지게 하는 요소로서

상대방에 대한 의존성이 불균형적으로 높아지게 되면 불신의 정도도 증가할 것이다(Sheppard and Sherman 1998). 따라서 의존성에 유의한 영향을 미치지 않는 상대방의 거래특유자산은 불신에도 별다른 영향을 미치지 못할 것이다.

- **가설** 1: 관계상에서 상대방이 투자한 거래특유자산의 정도가 증가할수록 상대방에 대한 신뢰가 증가할 것이다.

1.1.2 명성

명성은 해당 산업 내에 있는 특정 기업이 상대기업에 대해 정직하고 호의적이라고 믿는 정도라고 정의할 수 있을 것이다(Doney and Cannon 1997). 명성은 기본적으로 거래당사자가 아닌 다른 기업들에 의해 형성되는 것으로서, 이는 상대기업에 대한 기대를 긍정적으로 형성하는 근거로서 활용될 수 있다(Ganesan 1994). 또한 해당 산업 내에서 명성을 쌓기 위해서는 많은 노력과 투자가 필요한데, 이러한 노력과 투자 때문에 해당기업은 쉽게 기회주의적 행동을 하기 어렵다(Dasgupta 1988). 따라서 이러한 기업들과 거래를 하는 기업들은 상대방에 대한 긍정적인 기대를 형성하기 쉽게 되며, 이러한 긍정적인 기대에 의해 신뢰가 증가할 것이다.

- **가설** 2: 상대기업의 명성이 높을수록 상대방에 대한 신뢰가 증가할 것이다.

1.1.3 상호의존성

본 연구에서는 의존성의 다양한 정의들 중에서 거래당사자들이 상대방에 대해서 지각하는 의존성의 합으로서 상호의존성을 정의하고자 하며, 상호의존성을 신뢰의 선행변수로 제시하였다(Kim and Hsieh 2003). 상호의존성은 거래당사자들 자신뿐만 아니라 상대방도 자신에 대해서 갖고 있는 의존성을 모두 포괄하는 개념이며, 상호의존성이 높음은 자신의 상대방에 대한 의존성이 높고, 상대방도 자신에 대해서 의존성이 높음을 의미한다.

상호의존성이 신뢰에 대해 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과는 Kumar, Scheer and Steenkamp(1995b)의 연구에서 제시된 바 있다. 그들에 의하면, 상호의존성이 증가하게 되면 거래당사자들의 이해관계가 수렴하게 된다는 쌍무적 수렴(Bilateral Convergence)을 이론적 근거로 제시하고 있다. 즉 상호의존성이 증가하게 되면 관계가 악화되거나 종료될 경우, 거래당사자가 입게 되는 손실이 매우 커지게 되는데, 이에 따라 거래관계는 초기 단계에서 후기 단계로 발전하게 되며, 후기 단계에 해당되는 거래관계에서는 높은 수준의 신뢰가 형성되게 된다(Dwyer, Schurr and Oh 1987).

- **가설** 3: 관계상에서의 상호의존성이 증가할수록 상대방에 대한 신뢰가 증가할 것이다.

1.2 불신의 선행변수들

1.2.1. 명성

명성은 상대기업에 대한 가장 확실한 긍정적인 정보로서, 이러한 정보는 상대기업이 직접 주는 것도 아니며, 제 3자가 주는

것으로서 매우 믿을 만한 정보로서의 역할을 할 수 있다(Doney and Cannon 1997). 따라서 기본적으로 상대방에 대한 부정적인 정보에 의해서 형성되는 불신의 정도는 감소할 것이다(Lewicki, McAllister and Bies 1998).

또한 명성이 높은 기업은 그러한 명성을 쌓기 위해서 많은 투자가 이루어졌음을 의미하는 것으로(Dasgupta 1988), 이러한 기업들은 상대적으로 많은 위험(risk)을 갖게 된다. 결과적으로 이러한 기업들과 거래를 하게 되는 기업들은 상대적으로 감수해야 하는 위험의 수준이 감소하게 되어, 불신을 토대로 한 감시나 통제활동을 해야 할 필요성이 줄게 된다.

- **가설 4**: 상대기업의 명성이 높을수록 상대방에 대한 불신이 감소할 것이다.

1.2.2 상호의존성

앞에서도 언급했듯이, 본 연구에서는 의존성의 다양한 정의들 중에서 거래당사자들이 상대방에 대해서 지각하는 의존성의 합으로서 상호의존성을 정의하고자 하며(Kim and Hsieh 203), 상호의존성을 불신의 선행변수로 제시하였다.

의존성은 기본적으로 다양한 위험을 발생시키는데(Sheppard and Sherman 1998), 신뢰는 이러한 다양한 위험을 감수하는 개념인 반면, 불신은 이러한 다양한 위험에 적극적으로 대처하는 개념이라고 해석할 수 있다(Anderson, Lodishi and Weitz 1987). 따라서 상호의존성과 불신간의 관계를 설정하기 위해서는 기본적으로 상호의존성의 정도에 따라 위험의 수준이 어떻게 변하는지를 살펴보고, 만약 이러한 위험이 증대된다면 불신은 증가할 것이고, 반대로 위험이 감소한다면 불신은 감소할 것이다.

Sheppard and Sherman(1998)은 의존성의 다양한 형태를 제시하면서, 이러한 다양한 의존관계상에서의 신뢰에 대해 연구하였다. 그들에 의하면, 거래당사자중 일방의 상대방에 대한 의존성이 증가할수록 다양한 위험요소들이 발생한다고 하였다. 즉 상대방에 대한 의존성이 불균형적으로 증대하게 되면 상대방으로부터 속을 위험(Risk of Cheating)이 증가하게 되며, 이러한 위험에 직면하게 되는 당사자들은 상대방에 대해 불신적 시각을 유지함으로써 자신을 보호하고자 할 것이다(Williamson 1974). 반면에 상호의존성이 증가하게 될 경우에는 체계적인 연결시스템이 다양하게 구축됨에 따라 상대방으로부터 속을 확률이 감소하게 될 것이다(Sheppard and Sherman 1998).

- **가설 5**: 관계상에서의 상호의존성이 증가할수록 상대방에 대한 불신이 감소할 것이다.

1.2.3 환경적 불확실성

환경적 불확실성에 대해서는 마케팅을 포함하여 다양한 분야에서 연구되어 왔는데, 기존 기업간 관계에 대한 연구들이나 조직연구들을 보면, 대부분의 연구들에서 환경이 불확실할수록 관계상에서 갈등이나 마찰이 증가한다고 주장하였다(Achrol, Reve and Stern 1983). 또한 불확실한 환경에 대한 효과적인 대처를 위해 상대방에 대한 보

다 많은 정보를 수집하여 유연성을 확보하고자 한다(Dwyer and Oh 1987). 따라서 상대방과의 관계를 지속하고자 하는 의지도 약해지고, 결과적으로 이전에는 무시하였던 상대방에 대한 부정적인 정보에 대해 적극적으로 수집하고 해석하게 되어 상대방에 대한 부정적인 기대(불신)가 형성될 수 있다.

이러한 견해는 Rousseau, Sitkin, Burt and Camerer(1998)의 연구에서도 제시된 바 있는데, 비록 조직과 조직구성원간의 관계를 가정하고 있지만, 환경이 급변하게 되고 다양해짐에 따라 이에 대한 적극적인 대응으로 리스트럭쳐링, 다운사이징 등의 사례가 발생하게 되는데, 이러한 경우, 조직구성원들은 조직에 대한 불신을 갖게 된다는 것이다. 이와 같은 대응은 기업간 관계에서도 유사하게 발생될 수 있을 것이다.

본 연구에서는 환경적 불확실성이 불신에만 영향을 미친다고 가정하였으며, 이는 신뢰에는 영향을 미치지 않고 단지 의존성에만 영향을 미친다고 주장한 Ganesan(1994)의 연구와 동일하다. 물론 Kumar, Scheer and Steenkamp(1995a)의 연구에서는 환경적 불확실성이 관계의 질(Quality of Relationship)에 부정적인 영향을 미친다고 주장하였으나, 이 연구에서는 신뢰와 환경적 불확실성과의 관계에 대한 구체적인 논리나 실증분석은 실시하지 않았으며, 이들의 연구 외에는 기업간 관계상에서 환경적 불확실성이 신뢰에 영향을 미친다는 견해는 거의 제시된 바가 없다.

- 가설 6: 환경적 불확실성이 증가할수록 상대방에 대한 불신이 증가할 것이다.

1.2.4 자신의 거래특유자산

거래특유자산은 기본적으로 관계종료시의 비용을 증가시키고, 기회주의적 행위에 의한 위험도 증가시킨다(Lindskold 1978). 즉 자신의 거래특유자산이 증가할수록 해당 관계에 대한 중요도는 증가하게 되어 자신의 취약성은 증가하게 되고, 반대로 상대방의 거래특유자산이 증가하게 되면, 상대방의 취약성이 증가하게 된다. 앞에서 신뢰의 선행변수로서 제시한 거래특유자산은 상대방에 의해 투자된 것인데, 이는 불신에는 별다른 영향을 미치지 못할 것이다. 즉 상대방에 의해 투자된 거래특유자산은 자신의 취약성에는 별다른 영향을 미치지 못하고, 이에 따라 자신을 보호할 필요성을 별로 느끼지 못할 것이다.

그러나 거래당사자 자신이 거래관계에 많은 거래특유자산을 투자하였다면, 해당 관계를 지속해야할 이유가 발생하게 되고, 관계의 지속을 위해 다양한 불이익을 감수해야만 한다. 반대로 상대방은 거래상 다양한 기만행위들을 자제할 이유가 없다(Doney and Cannon 1997). 이에 따라 거래특유자산의 양이 많은 거래당사자일수록 상대방에 대한 감시와 통제의 필요성이 증가하고, 결과적으로 불신을 수반하게 된다(Zucker 1986).

또한 본 연구에서는 자신의 거래특유자산이 상대방에 대한 신뢰에는 유의한 영향을 미치지 않을 것이라고 가정하였는데, Ganesan(1994)의 연구모형상에서도 자신의 거래특유자산은 상대방에 대한 의존성에만 긍정적인 영향을 미칠 뿐 상대방에 대한 신뢰에는 유의한 영향을 미치지 않는다고 주장하였다. 즉 자신의 거래특유자산은 상대

방에 대한 자신의 취약성의 증가를 초래하여 자신의 거래상 위치를 불리하게 만드는 결과를 초래하게 된다.

- 가설 7: 관계상에서 자신이 투자한 거래특유자산의 정도가 증가할수록 상대방에 대한 불신이 증가할 것이다.

2. 신뢰와 불신의 결과변수

본 연구에서는 신뢰 및 불신의 결과변수로서 협력, 갈등의 기능성 등을 제시하였다. 이들 변수를 결과변수로 제시한 이유를 간략하게 언급하자면, 협력은 기업간 관계상에서 진행되어 왔던 다양한 신뢰연구들 뿐만 아니라 조직연구들에서도 매우 중요한 신뢰의 결과변수로서 취급되어 왔다(Morgan and Hunt 1994; Andaleeb 1995; Siguaw, Simpson and Baker 1998; Jones and George 1998; Hewett and Bearden 2001). 또한 갈등의 기능성은 불신의 긍정적 측면을 보여주는 대표적인 변수로서 제시하였다(Lewicki, McAllister and Bies 1998).

본 절에서 신뢰 및 불신과 여러 결과변수들과의 관계를 설정한 주요 이유는 기존에 불신에 대해서 갖고 있었던 기본 가정, 즉 불신은 기본적으로 관계에 부정적인 영향을 미친다는 견해들에 대해 반박하기 위함이다(Erickson 1963; Axelrod 1984; Barber 1983 등). 즉 불신은 거래관계에 부정적인 영향을 미칠 수도 있지만, 생산적 기능을 수행할 수도 있다는 일부 연구들의 견해를 검증하고자 한다(Simon 1957; Lewicki, McAllister and Bies 1998).

2.1 신뢰의 결과변수들

2.1.1 협력

협력은 거래당사자들 모두의 목표를 달성하기 위해 함께 노력하는 상황이라고 정의할 수 있다(Anderson and Narus 1990). 신뢰의 결과변수로서의 협력에 대한 견해는 기업간 신뢰연구들에서뿐만 아니라 조직분야에서도 광범위하게 지지되고 있다(Morgan and Hunt 1994; Andaleeb 1995; Siguaw, Simpson and Baker 1998; Jones and George 1998; Hewett and Bearden 2001).

협력의 정의상 거래당사자 모두의 목표를 달성하기 위해서라는 측면은 기본적으로 상대방에 대한 긍정적인 기대와 추구가치의 일치없이는 달성하기 힘든 것으로서, 이는 신뢰없이는 협력적인 행동이 발생할 수 없다는 의미로 해석할 수 있을 것이다(Jones and George 1998).

- 가설 8: 상대방에 대한 신뢰가 증가할수록 협력수준이 증가할 것이다.

2.1.2 기능적 갈등(Functional Conflict)

Anderson and Narus(1990)는 신뢰가 갈등을 줄여준다고 하였으나, 본 연구에서는 신뢰가 갈등의 감소와 같은 수동적인 기능만을 하는 것이 아니고, 기능적인 갈등을 유발하는 능동적인 기능을 수행한다는 측면에 주안점을 두었다.

거래관계상에서의 갈등은 매우 보편적인 것으로서, 이러한 갈등을 없앤다는 것은 현실적으로 불가능하다(Dwyer and Oh 1987). 따라서 오히려 보편적으로 존재하는 갈등을

생산적으로 전환하는 것이 보다 이상적이며 갈등이 우호적으로 해결될 경우, 이러한 갈등은 오히려 거래관계에 생산적인 기능을 수행하게 된다(Morgan and Hunt 1994). 만일 갈등이 발생했을 때 비우호적으로 거래상대방이 대처하게 되면 최악의 경우 관계가 종료될 수도 있으나, 갈등을 우호적으로 해결하게 된다면, 이를 통해 상대방에 대한 이해, 관계상의 역동성 증진과 같은 긍정적인 효과를 기대할 수 있다(Deutsch 1969). 따라서 갈등의 기능성은 갈등의 생산적 해결에 따른 부산물이며, 관계의 질을 향상시켜주는 역할을 한다.

Morgan and Hunt(1994)는 신뢰가 증가할수록 이러한 갈등의 기능성이 증가할 것이라고 제안하였는데, 이에 대한 논리적 근거로서는 신뢰의 수준이 증가하여 의사소통 및 협력수준이 증가하게 되어 갈등의 기능성이 증가한다고 주장하였다. 그러나 신뢰는 단지 의사소통이나 협력을 통해서만 갈등의 기능성에 영향을 주는 것은 아니다. Luhmann(1979)에 의하면 신뢰는 상대방에 대한 긍정적인 기대에 근거하여 거래 시 발생되는 다양한 정보들에 대해 우호적으로 해석하게 한다. 따라서 갈등이 발생될 때 형성되는 다양한 부정적 정보에 대해서도 긍정적이고 우호적으로 해석함에 따라 갈등이 평화적으로 해결될 확률이 훨씬 증가할 것이다.

- **가설** 9: 상대방에 대한 신뢰가 증가할수록 기능적 갈등이 증가할 것이다.

2.2 불신의 결과변수들

2.2.1 협력

협력은 신뢰와 긍정적인 관계를 맺고 있는 대표적인 결과변수인 반면에, 불신의 대표적인 부정적인 결과변수라고 할 수 있다(Lewicki, McAllister and Bies 1998). 불신은 정의상 상대방이 자신에 대해 피해를 줄 수 있는 행위를 할 것이라는 기대에 근거하는 것으로서, 상대방에 대한 감시와 통제를 소홀히 하지 않으려는 경향을 갖는다(Lewicki, McAllister and Bies 1998). 그러나 협력은 쌍방의 이익을 공동으로 추구하고, 공통된 목표를 달성하기 위한 활동에 능동적으로 참여하는 것이 필요한데, 불신이 높은 경우에는 이러한 참여활동의 수준은 감소하게 되고 결과적으로 협력보다는 견제하는 경향이 증가하게 될 것이다(Morgan and Hunt 1994).

- **가설** 10: 상대방에 대한 불신이 증가할수록 협력수준이 감소할 것이다.

2.2.2 기능적 갈등

앞에서도 언급했듯이, 갈등은 거래관계에서 매우 보편적인 현상이다. 따라서 이러한 갈등을 생산적으로 해결하고 관리하는 것이 필요한데, 이를 위해서는 불신이 매우 필수적일 수 있다. Janis(1972)는 집단사고의 역동성에 대한 연구를 진행하였는데, 이 연구에서 집단 내 구성원들사이의 지나친 결속과 친밀성은 오히려 집단성과에 악영향을 미칠 수 있음을 제안하면서 신뢰가 집단구성원간의 유대를 위해서 필요한 선행요소이

기는 하지만, 신뢰가 지나치거나, 불신을 지나치게 억제하게 되면 오히려 집단사고의 역동성을 저해할 수 있다고 제안하였다. 즉 의문제기와 견해 차이를 유발할 수 있는 불신은 집단이 효과적으로 운영되기 위해서 필수적일 수 있다고 제안하였고, 이를 갈등상황에 적용한다면 불신은 갈등을 유발하게 한 다양한 원인들에 대해 보다 유연적인 접근을 하게 할 것이다.

Granovetter(1973)는 약한 연결의 강점(Strength of Weak Ties)이라는 개념을 제시하였는데, 이 개념에 의하면 위기상황에 대처할 경우에는 관계의 정도가 너무 강한 집단보다는 오히려 관계의 정도가 약한 집단으로부터 보다 많은 혜택을 받을 수 있다고 제안하였다. 이 때 약한 관계는 불신에 의해 형성될 수 있으며, 결과적으로 불신에 의해 관계의 강도가 약하게 형성되어 있는 거래관계에서는 갈등과 같은 위기상황에 보다 효과적으로 대처할 수 있을 것이다(Lewicki, McAllister and Bies 1998).

- **가설 11**: 상대방에 대한 불신이 증가할수록 기능적 갈등은 증가할 것이다.

Ⅳ. 실증연구

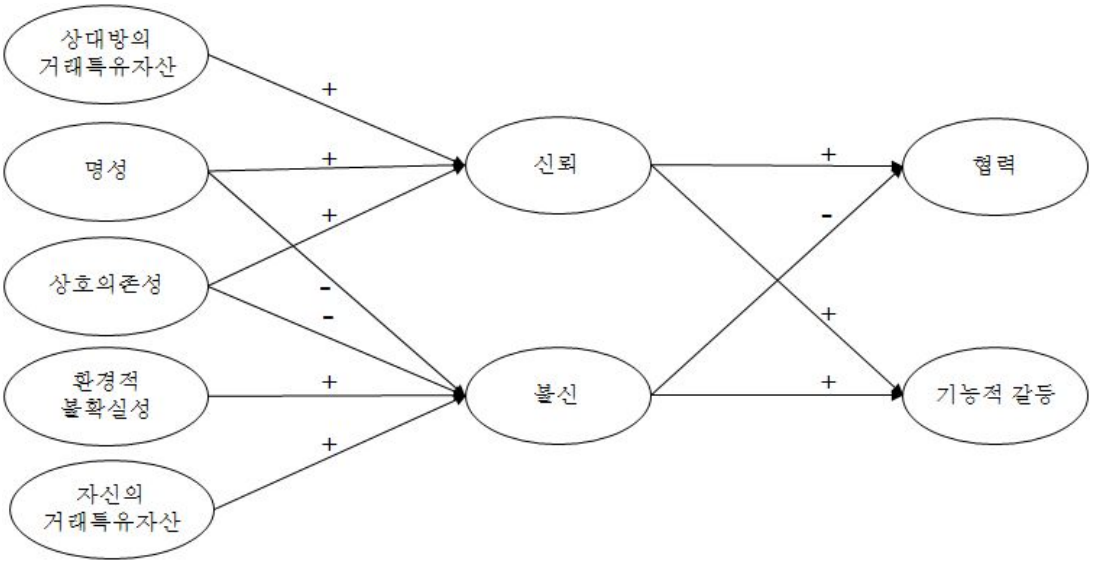
1. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 기업간 거래관계에서 신뢰 및 불신이 구별되는 차원으로서 공존할 수 있음에 근거하여, 각각의 선행변수 및 결과변수를 제시하였다. 연구대상은 어린이 재단의 회원기업들로서, 기업간 거래를 하고 있는 기업들로 선정하였으며, 취급품목에는 제한을 두지 않았다. 전체적인 표본 특성은 <표 1>에 정리된 바와 같다.

자료수집 전에 측정항목들에 대한 신뢰성 및 타당성을 확보하기 위해 현장 인터뷰를 약 2주 동안 실시하였으며, 측정항목들을 구성한 후에도 두 차례의 사전분석을 실시하였다. 실제 자료수집과정을 구체적으로 언급하자면, 302개 업체에 대해 전화상으로 먼저 협조를 구한 후 직접 방문하여 거래량 기준으로 가장 높은 비중을 차지하는 거래업체에 대한 설문을 실시하였다. 실제 설문에 응해준 업체는 221개 업체였으며, 불성실 응답업체들 및 오류 응답업체들을 제외한 총 186개 거래관계 데이터를 실제 분석에서 활용하였다.

자료를 수집한 후에 먼저 측정항목들에 대한 신뢰성 검증을 위해 SPSS 14.0 통계패키지를 활용한 내적 일관성 분석을 실시하였다. 타당성 검증을 위해서도 SPSS 14.0 통계패키지를 활용하여 탐색적 요인분석을 실시한 후 측정모델을 구성하여 LISREL 8.30 통계패키지를 활용한 확인적 요인분석을 실시하였다. 타당성 검증을 실시한 후에는 이론모델에 대해서 LISREL 8.30 통계패키지를 활용한 가설검증을 실시하였다.

<그림 1> 연구모델



<표 1> 표본의 특성

대상	내용	비율	대상	내용	비율
지역	서울	21.7	근속연수	2년미만	10.3
	강원	8.2		2년-6년	41.3
	중부	15.8		7년-18년	42.9
	남부	54.3		19년이상	5.4
기업지속 연수	10년미만	26.7	연매출	100억미만	24.6
	10년이상	73.3		100억-1000억미만	27.5
성별	남자	77.4		1000억-1조미만	32.2
	여자	22.6		1조이상	15.8

2. 변수의 측정

2.1. 선행변수들

본 연구에서는 총 4종류의 선행변수들을 제시하였다. 먼저 설문에 응답한 해당 업체들로 하여금 거래특유자산을 자신 및 거래상대업체 측면에서 모두 측정하도록 하였으며, 총 4개 측정항목들은 Jap and Ganesan(2000)의 연구에서 사용한 항목을 사용하였다. 의존성에 대해서도 자신과 거래상대업체 측면에서 모두 측정하도록 하였으며, Kumar, Scheer and Steenkamp(1998)의 측정항목에 근거하여 5개 항목으로 구성하였다. 명성은

Doney and Cannon(1997)의 연구에 근거하여 3개 항목으로 구성하였으며, 마지막으로 환경적 불확실성은 7개 항목으로 구성하였으며, Ganesan(1994)의 연구에서 사용한 항목을 활용하였다. 모든 선행변수들은 리커트 7점 척도를 사용하여 측정하였다.

2.2 신뢰 및 불신

개별 거래당사자들이 지각하는 상대방에 대한 신뢰는 Genasan(1994)의 연구에 사용한 항목들을 이용하여 리커트 7점 척도로 측정하였다. Genasan(1994)의 연구에서는 신뢰를 신용과 호의로 구분하여 총 6개 항목으로 구성하였다. 그러나 본 연구에서는 신뢰를 단일 차원으로서 간주하여 분석하였다. 불신은 총 4개 항목으로 구성되어 있으며, Cho(2006)의 연구에서 사용한 측정항목을 활용하였으며, 신뢰와 마찬가지로 리커트 7점 척도로 측정하였다.

2.3 결과변수들

협력 및 기능적 갈등 등의 2가지 결과변수를 제시하였다. 협력을 Leonidou, Palhawadana and Theodosiou(2006)의 연구에서 사용한 측정항목을 이용하여 7개 항목으로 측정하였고, 기능적 갈등은 4개 항목으로 구성되어 있으며, Skarmeas(2006)의 연구에서 사용한 측정항목을 이용하여 측정하였다. 두 변수 모두 리커트 7점 척도로 측정하였다.

3. 신뢰성 및 타당성 분석

연구 가설의 검증에 앞서 본 연구에서 제시한 측정항목들에 대한 신뢰성 및 타당성 분석을 SPSS 14.0 통계패키지와 LISREL 8.30 패키지를 활용하여 실시하였다.

먼저 제시된 측정항목들에 대한 신뢰성을 분석하였다. 신뢰성을 검증하기 위해서 크론바하 알파계수(Cronbach's Alpha)를 활용하여 내적 일관성 분석을 실시하였다. 분석 중에 내적 일관성을 저해하는 항목들을 제거하였는데, 거래상대방의 거래특유자산을 측정하기 위한 항목들 중 한 항목을 제거하였고, 명성 및 환경적 불확실성에 대한 측정항목들 중에서도 한 항목씩을 제거하였다. 최종 측정항목들에 대한 신뢰성 검증 결과, <표 2>을 통해서도 알 수 있듯이 모든 측정항목들의 신뢰계수는 .70 이상을 나타내고 있으며, 이는 Nunnally(1978)가 기준으로서 제시한 .70보다 훨씬 높으므로 모든 측정항목들의 내적 일관성은 충분하다고 결론내릴 수 있다.

타당성 검증을 위해 먼저 SPSS 14.0 통계패키지를 활용하여 모든 요인들에 대해 개별적인 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출은 주성분분석을 사용하였으며, 베리맥스 회전을 하여 분석을 실시하였다. <표 2>에서 알 수 있듯이 모든 요인들은 연구자가 기대한 바와 동일하게 구성되어 있음을 확인할 수 있다.

<표 2> 측정항목의 신뢰도와 탐색적 요인분석 결과

요 인	측정항목	요인 적재치	아이겐값	분산 비율	신뢰 계수
거래특유 자산 (상대방)	- 적합한 프로세스 제공 - 회사의 방침 수정 - 거래관계 개선을 위한 투자	.853 .829 .828	2.101	70.030	.780
명성	- 거래당사자에 대한 배려 - 정직에 대한 명성	.919 .919	1.689	84.446	.815
의존성 (자신)	- 거래종료시 매출유지 어려움 - 업체 교체시 높은 소요비용 - 거래업체 교체의 어려움 - 거래업체에 대한 성과 의존성 - 거래업체 대체가능성	.895 .888 .868 .792 .786	3.589	71.771	.901
의존성 (상대방)	- 거래업체 교체의 어려움 - 거래종료시 매출유지 어려움 - 거래업체 대체가능성 - 업체 교체시 높은 소요비용 - 거래업체에 대한 성과 의존성	.892 .881 .849 .845 .801	3.649	72.983	.907
거래특유 자산 (자신)	- 적합한 프로세스 제공 - 거래관계 개선을 위한 투자 - 회사의 방침 수정 - 거래종료시 투자의미 상실	.853 .806 .774 .752	2.541	63.517	.806
환경적 불확실성	- 많은 경쟁업체들의 존재 - 다양한 제품들의 존재 - 시장수요의 예측 어려움 - 매출목표의 예측 어려움	.853 .847 .833 .762	2.719	67.963	.838
신뢰	- 지속적으로 우호적인 태도 - 많은 배려 - 문제 논의시 이해심의 정도 - 사업운영에 대한 조언 제공 - 문제발생시 정직성	.889 .888 .861 .730 .726	3.381	67.617	.860
불신	- 사업방식의 무책임성 - 기회주의적인 약점 활용정도 - 이익추구를 위한 피해우려 행동 - 기만적인 방식의 거래	.922 .914 .893 .878	3.254	81.354	.922
협력	- 사업목표 달성을 위한 노력 - 문제발생시 공동체의식 발휘 - 상호이익 향상을 위한 노력 - 지속적인 협력관계 유지 노력	.915 .907 .894 .861	3.200	80.012	.916
기능적 갈등	- 토의의 거래 생산성 향상 - 토의의 생산적 해결방안 도출 - 토의의 거래관계 질 향상 - 문제에 대한 토의의 기여 정도	.908 .901 .900 .844	3.158	78.962	.911

<표 3> 확인적 요인분석 결과

구분	변수	χ^2(P)	GFI	RMR	NFI	AGFI
선행변수	거래특유자산[1] 명성 상호의존성 거래특유자산[2] 환경불확실성	154.46 (0.0009)	0.91	0.048	0.90	0.87
매개변수	신뢰 불신	28.28 (0.078)	0.96	0.050	0.97	0.93
종속변수	협력 기능적 갈등	19.68 (0.10)	0.97	0.034	0.98	0.94
1 상대방의 지각치 / 2 자신의 지각치						

다음으로 확인적 요인분석을 LISREL 8.30 패키지를 활용하여 실시하였다. 여러 단계의 확인적 요인분석을 거쳐 최종적인 측정항목들을 도출하였으며, 이들 구성개념의 적합도 평가를 위해 총 3가지 차원의 지수를 활용하였다. 먼저 절대적합지수로서 χ^2, GFI, RMR 등 3가지 지수를 활용하였고, 증분적합지수로서 NFI를 사용하였고, 마지막으로 간명적합지수로서 AGFI를 활용하였다. <표 3>에서 최종적인 확인적 요인분석 결과를 제시하였다.

4. 가설 검증

<표 4> 상관계수행렬

	OTSA	REP	INT	EUN	STSA	TR	DIST	COOP	FCON
OTSA	1.000								
REP	.342	1.000							
INT	.317	.303	1.000						
EUN	-.119	-.175	.009	1.000					
STSA	.262	.247	.231	-.004	1.000				
TR	.483	.616	.391	-.178	.135	1.000			
DIST	-.177	-.375	-.118	.279	.179	-.523	1.000		
COOP	.156	.435	.326	-.150	.332	.357	-.375	1.000	
FCON	.009	-.029	.054	.011	.262	-.063	.378	-.011	1.000

1. 약어 해설: OTSA(상대방의 거래특유자산) / REP(명성) / INT(상호의존성) / EUN(환경적 불확실성) / STSA(자신의 거래특유자산) / TR(신뢰) / DIST(불신) / COOP(협력) / FCON(기능적 갈등)
2. 상관계수의 통계적 유의성: >.121(5%유의수준에서 유의미) / >.191(1%유의수준에서 유의미)

<표 5> 구조방정식 모형의 적합도

χ^2(P)	GFI	RMR	NFI	AGFI
36.84(0.00024)	0.96	0.051	0.91	0.84

가설 검증에 앞서 모든 연구변수들에 대한 상관계수행렬을 <표 4>에 제시하였다. <표 4>에서 알 수 있듯이, 11개의 연구가설과 관련된 상관계수들 중 일부를 제외하면, 대부분의 연구가설로 제시된 변수들 간 상관관계를 유의미함을 알 수 있다. 다음에서는 보다 확실한 통계적 검증을 위해 LISREL 8.30 통계패키지를 활용하여 연구가설을 검증하고자 한다.

<그림 1>에서 제시한 연구모형을 검증하기 위해 공분산 구조분석을 이용하여 적합도를 검증한 결과는 <표 5>와 같다. 제시된 모형의 적합도를 검증한 결과, χ^2=36.84(P=0.00024), GFI=0.96, RMR=0.051, NFI=0.91, AGFI=0.84의 값을 갖는 모형이 도출되었다. 해당 연구모형은 공분산 구조분석의 일반적인 평가기준으로 제시되는 지표들과 비교해 볼 때 전반적으로 만족할 만한 수준이므로 다음에서 개별 연구가설들을 검증하도록 하겠다.

<표 6>에서 알 수 있듯이, 총 11개의 연구가설들 중 2개 가설을 제외하고 모두 지지되는 분석결과를 도출하였다. 구체적으로 언급하자면, 신뢰의 선행변수들로 제시된 3개 변수, 즉 거래상대방의 거래특유자산, 명성, 상호의존성 등은 모두 통계적으로 유의한 수준에서 신뢰에 긍정적인 영향을 미침을 알 수 있으며, 불신에 부정적인 영향을 미칠 것이라고 제안한 명성과 상호의존성 중 명성에 대해서는 가설을 지지하는 결과를 도출하였으나, 상호의존성에 대해서는

<표 6> 가설검증 결과

가설	경로	경로계수	t값	채택여부
1	상대방의 거래특유자산 → 신뢰	0.097	2.32	채택
2	명성 → 신뢰	0.53	9.29	채택
3	상호의존성 → 신뢰	0.20	3.76	채택
4	명성 → 불신	-0.40	-5.90	채택
5	상호의존성 → 불신	-0.059	-0.91	기각
6	환경적 불확실성 → 불신	0.11	2.20	채택
7	자신의 거래특유자산 → 불신	0.31	5.19	채택
8	신뢰 → 협력	0.86	5.28	채택
9	신뢰 → 기능적 갈등	0.19	2.36	채택
10	불신 → 협력	0.37	1.68	기각
11	불신 → 기능적 갈등	0.47	6.02	채택

통계적으로 유의한 결과를 도출하지 못하였다. 또한 불신에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 제안한 자신의 거래특유자산과 환경적 불확실성 등에 대해 모두 통계적으로 유의한 결과를 도출하였다. 신뢰가 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 제안한 협력과 기능적 갈등에 대해 모두 통계적으로 유의한 결과를 도출하였으나, 이들 두 변수들에 대한 불신의 영향은 기능적 갈등에 대해서만 통계적으로 유의한 결과를 도출하였다.

Ⅴ. 결론

1. 연구결과의 요약 및 연구의 의의

본 연구는 기업간 관계와 연구들에서 전통적으로 중요시해 왔던 신뢰에 대해 불신이라는 개념을 활용하여 새로운 실증적 접근을 시도하였다. 물론 일부 개념적 접근을 시도한 연구들에서 일찍이 불신이라는 개념을 제안하기는 하였으나, 후속연구로서 실증적 접근이 매우 미흡하였으며, 진행되었던 몇몇 실증적 연구들도 개인간 관계 또는 개인과 기업간 관계에서 불신에 대한 연구를 진행하였다. 이에 본 연구는 기존 신뢰와 관련된 연구들을 토대로 이전에 거의 시도된 바 없는 기업간 불신에 관한 실증적 연구로서 의미가 있다고 하겠다. 다음에서 간략하게 연구결과를 요약하며 개별 연구결과들에 대한 시사점을 정리하고자 한다.

먼저, 개념적으로 제시한 신뢰와 불신의 구별가능성과 공존가능성을 검증하기 위해 기존 신뢰와 관련된 연구들에서 제시한 선행변수들을 토대로 다양한 신뢰와 불신의 선행변수들을 제시하였다. 특히 개념적으로 반대적 속성을 지닌 신뢰와 불신에 대해 단순히 동일한 선행변수들을 반대방향의 관계로서 설정하지 않고, 일부 선행변수들에 대해서는 배타적인 관계를 설정함으로써 구별가능성을 검증하고자 하였다. 물론 동일 선행변수들과 신뢰 및 불신에 대한 동시적 관계 설정을 통해 신뢰와 불신의 공존가능성을 검증하고자 했다. 분석 결과 신뢰에 대한 선행변수들에 대해서는 모두 통계적으로 유의한 결과를 도출하였으며, 불신에 대한 선행변수들에 대해서는 자신의 거래특유자산과 환경적 불확실성에 대해서만 연구가설을 지지하는 연구결과를 도출하였다. 특히 거래특유자산은 장기적인 관계지향적 거래관계 형성을 위한 필수적 요소로서 본 연구에서는 이를 거래당사자 자신뿐만 아니라 거래상대방에 의해 투자된 거래특유자산을 동시에 고찰하였다. 이러한 연구결과에 근거하여, 과거에 제기되어 왔던 '불신은 단지 신뢰의 연속상에 있는 개념'이라는 견해를 반박할 수 있는 이론적 토대를 제공하였다 (Festinger 1957; Blau 1964; Katzenstein 1996).

이와 같은 공헌점과 함께 본 연구는 불신에 대한 새로운 시각을 제시했다는 점에서 또 다른 연구의 의의를 찾을 수 있다. 과거 불신에 대한 많은 연구들에서 불신은 관계상에서 부정적인 요소로서 지속적으로 간주되어 왔다(Katzenstein 1996; Sheppard and Sherman 1998; Lewicki, McAllister and Bies 1998). 물론 불신은 기본적으로 관계상의 강한 결속을 저해하며 신속한 의사결정을 방해하는 역할도 수행하는 것은

사실이지만, 반대로 집단의 역동성을 증가시키며 위기상황에 보다 효과적으로 대처할 수 있도록 하는 요인으로서의 역할도 수행할 수 있음을 본 연구를 통해 알 수 있다. 본 연구에서는 불신의 결과변수로서 협력과 기능적 갈등을 제시하여 앞에서 언급한 불신의 두 가지 역할에 대해 모두 실증적으로 입증하였다.

2. 연구의 한계점 및 향후 연구방향

이와 같은 연구의 의의에도 불구하고 본 연구의 몇 가지 한계점을 지니고 있다. 첫째, 불신의 선행변수들로 제시된 4개 변수들 중 상호의존성이 불신에 미치는 부정적 영향에 대한 연구가설이 기각되었다. 이는 두 가지로 설명될 수 있을 것이다. 현재까지도 상호의존성에 대한 측정방법에 대해서는 다양한 접근방법이 존재한다. 또한 본 연구에서는 상호의존성의 두 차원인 총합(Magnitude)과 불균형성(Asymmetry) 중 총합으로서 상호의존성을 정의하였고, 이에 따라 통계적으로 유의하지 않은 결과가 도출되었을 가능성이 존재한다. 또는 실제로 상호의존성과 불신간에는 일정한 관계가 존재하지 않을 수도 있다. 상호의존성이 높음은 거래당사자의 이해관계가 수렴됨을 의미하기도 하지만 동시에 관계지속 자체의 중요성이 높음을 의미하기도 한다(Kumar, Scheer and Steenkamp 1995b). 이에 따라 이해관계에서 불일치가 일어나더라도 관계를 지속하기 위해 이를 감수함으로써 경우에 따라 불신이 감소할 수도 있지만 여전히 높은 불신이 존재할 가능성도 있다. 둘째, 불신의 결과변수들로 제시된 두 변수들 중 갈등의 기능성에 대해서는 연구가설을 지지하는 결과를 도출했지만, 협력에 대해서는 통계적으로 유의한 결과를 도출하지 못하였다. 특히 10% 유의수준에서 연구가설과 반대방향으로 지지되는 결과를 도출하였다. 과거 협력에 대한 불신의 부정적 영향에 대한 실증적 연구는 존재하지 않으며, 다만 개념적 연구들만 존재하며, 본 연구는 이와 같은 한정된 개념적 연구들에 기반하여 연구가설을 수립하였다는 한계점을 지닌다. 그러나 이와 같은 결과는 갈등의 기능성 측면과 마찬가지로 거래관계상 불신의 긍정적 영향을 다시 한번 확인해주는 결과로 해석할 수도 있다. 이에 향후 연구에서는 불신의 결과변수로서 여기서 제시된 긍정적 관계변수들 외에 다양한 변수들을 제시할 필요가 있다. 마지막으로 전체 분석대상수가 186개로 다소 부족했다는 점을 들 수 있다. 이와 함께 분석대상측면의 한계점으로 다양한 산업군에 속해있는 기업들을 대상으로 연구를 진행함에 따라 연구의 일반화 가능성을 높였다는 측면을 지님에도 불구하고 개별 산업군별 거래관계의 특성을 반영하지 못했다는 점을 들 수 있다. 즉 거래관계의 역동성 또는 장기지향성 등과 같은 거래관계의 특성에 따라 본 연구에서 제시한 연구가설들은 상이한 결과를 도출할 수도 있을 것이다. 이에 향후에 산업군, 거래관계의 특성 또는 국가 등 다양한 상황요인에 따른 비교연구를 진행할 필요가 있다.

논문접수일 : 2009. 03. 10
논문게재일 : 2009. 04. 26

참고문헌

Achrol, Ravi S., Toger Reve, and Louis Stern(1983), "The Environment of Marketing Channels Dyads: A Framework for Comparative Analysis," *Journal of Marketing*, 47(Fall), 55-67.

Andaleeb, S. S.(1995), "Dependence Relations and the Moderating Role of Trust: Implications for Behavioral Intentions in Marketing Channels," *International Journal of Research in Marketing*, 12(2), 157-172.

Anderson, E., L. M. Lodish, and B. A. Weitz(1987), "Resource Allocation Behavior in Conventional Channels," *Journal of Marketing Research*, 24(February), 85-97.

Anderson, E. and B. A. Weitz(1989), "Determinants of Continuity in Conventional Industrial Channel Dyads," *Marketing Science*, 9(Fall), 310-23.

Anderson, James C. and James A. Narus(1990), "A Model of Distribution Firm and Manufacturing Firm Working Partnership," *Journal of Marketing*, 54(1), 42-58.

Axelrod, R.(1984), *The Evolution of Cooperation*, New York: Basic Books.

Barber, B.(1983), *The Logic and Limits of Trust*, New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.

Blau, P. M.(1964), *Exchange and Power in Social Life*, New York: Wiley.

Cacioppo, J. T. and G. G. Berntson(1994), "Relationship between Attitudes and Evaluative Space: A Critical Review with Emphasis on the Separability of Positive and Negative Substrates," *Psychological Bulletin*, 115, 401-423.

Cacioppo, J. T. and L. W. Gardner(1993), "What is Underlying Medical Donor Attitudes and Behavior?," *Healthy Psychology*, 12, 205-224.

Cho, Jinsook(2006), "The Mechanism of Trust and Distrust Formation and Their Relational Outcomes," *Journal of Retailing*, 82(1), 25-35.

Clark, M. C. and L. R. Payne(1997), "The Nature and Structure of Workers' Trust in Management," *Journal of Organizational Behavior*, 18, 205-224.

Dasgupta, Partha(1988), *Trust as a Commodity, In Diego Gambetta (ed.), Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, New York: Basil Blackwell, Inc.

Deutsch, M.(1960), "The Effect of Motivational Orientation upon Trust and Suspicion," *Human Relations*, 13, 123-139.

Deutsch, M.(1969), "Conflicts: Productive and Destructive," *Journal of Social Issues*, 25(1), 7-41.

Doney, P. M. and J. P. Cannon(1997), "An Examination of The Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships," *Journal of Marketing*, 61(April), 35-51.

Dwyer, F. Robert, Paul H. Schurr and Sejo Oh(1987), "Developing Buyer-Seller

Relationship," *Journal of Marketing*, 51(April), 11-27.

Dwyer, F. Robert and Sejo Oh(1987), "Output Sector Munificence Effects on the Internal Political Economy of Marketing Channels," *Journal of Marketing Research*, 24(November), 347-358.

Eisenhardt, K. M. and B. N. Tabrizi(1995), "Accelerating Adaptive Processes: Product Innovation in the Global Computer Industry," *Administrative Science Quarterly*, 40, 84-110.

Erikson, E. H.(1963), *Childhood and Society* (2nd ed.), New York: Norton.

Festinger, L.(1957), *A Theory of Cognitive Dissonance*, Stanford, CA, Stanford University Press.

Freud, S.(1918), *Totem and Taboo*, New York: Vintage

Ganesan, Shankar(1994), "Determinants of Long-Term Orientation in Buyer-Seller Relationships," *Journal of Marketing*, 58(April), 1-19.

Govier, T.(1994), "Is It a Jungle out There? Trust, Distrust, and the Construction of Social Reality," *Dialogue*, 33, 237-252.

Granovetter, M. S.(1973), "The Strength of Weak Ties," *American Journal of Sociology*, 78, 1360-1380.

Hamel, G. and C. K. Prahalad(1994), *Competing for the Future*, Boston: Harvard Business School Press.

Hewett, Kelly and William O. Bearden(2001), "Dependence, Trust, and Relational Behavior on the Part of Foreign Subsidiary Marketing Operations: Implications for Managing Global Marketing Operations," *Journal of Marketing*, 65(October), 51-66.

Holmes, J. G. and G. Levinger(1994), *Paradoxical Effects of Closeness in Relationships on Perceptions of Justice: an Interdependence Theory Perspective*, In M. J. Lerner & G. Mikula (Eds.), Entitlement and the Affectional Bond: Justice in Close Relationships, 149-173, New York: Plenum.

Janis, I.(1972), *Victims of Groupthink*, Boston: Houghton Mifflin.

Jap, Sandy D. and Shankar Ganesan(2000), "Control Mechanism and the Relationship Life Cycle: Implications for Safeguarding Specific Investments and Developing Commitment," *Journal of Marketing Research*, 37(May), 227-245.

Jones, Gareth R. and Jennifer M. George(1998), "The Experience and Evolution of Trust: Implications for Cooperation and Teamwork," *Academy of Management Review*, 23(3), 531-546.

Katz, I. and R. G. Hass(1988), "Racial Ambivalence and American Value Conflict: Correlational and Priming Studies of Dual Cognitive Structures," *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 893-905.

Katzenstein, G.(1996), *What Generates Trust in Organizations: A Social Network Answer, Graduate School of Industrial Administration*, Carnegie Mellon University,

Pittsburgh, PA.

Kim, Stephen Keysuk and Ping-Hung Hsieh(2003), "Interdependence and Its Consequences in Distributor-Supplier Relationships: A Distributor Perspective Through Response Surface Approach," *Journal of Marketing Research*, 40(February), 404-412.

Kumar, Nirmalya, Lisa K. Scheer, and Jan-Benedict E. Steenkamp(1995a), "The Effects of Supplier Fairness on Vulnerable Resellers," *Journal of Marketing Research*, 32(February), 54-65.

Kumar, Nirmalya, Lisa K. Scheer, and Jan-Benedict E. Steenkamp(1995b), "The Effects of Perceived Interdependence on Dealer Attitudes," *Journal of Marketing Research*, 32(August), 348-356.

Leonidou, Leonidas C., Dayananda Palihawadana, and Marios Theodosiou(2006), "An Integrated Model of the Behavioral Dimensions of Industrial Buyer-Seller Relationships," *European Journal of Marketing*, 40(1/2), 145-173.

Lewicki, R. J., Daniel J. Mcallister, and Robert J. Bies(1998), "Trust and Distrust: New Relationships and Realities," *Academy of Management Review*, 23(3), 438-458.

Lindskold, Svenn(1978), "Trust Development, the GRIT Proposal and the Effects of Conciliatory Acts on Conflict and Cooperations," *Psychological Bulletins*, 85(4), 772-793.

Luhmann, N.(1979), *Trust and Power*, Chichester, England: Wiley.

Mancini, P.(1993), "Between Trust and Suspicion: How Political Journalists Solve the Dilemma," *European Journal of Communication*, 8, 33-51.

Mickelson, K. D., R. C. Kessler, and P. R. Shaver(1997), "Adult Attachment in a Nationally Representative Sample," *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, 1092-1106.

Moorman, C., G. Zaltman, and R. Deshpande(1992), "Relationships Between Providers and Users of Market Research: The Dynamics of Trust Within and Between Organizations," *Journal of Marketing Research*, 29(August), 314-28.

Moorman, C., R. Deshpande, and G. Zaltman (1993), "Fators Affecting Trust in Market Research Relationships," *Journal of Marketing*, 57(January), 81-101.

Morgan, Robert M. and Shelby D. Hunt(1994), "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing," *Journal of Marketing*, 58(July), 20-38.

Nacci, P., R. E. Stapleton, and J. T. Tedeschi(1973), "An Empirical Restatement of the Reciprocity Norms," *Journal of Social Psychology*, 91, 263-271.

Nunnally, Jim C.(1978), *Psychometric Methods*, New York: McGraw Hill.

Otnes, C., T. M. Lowrey, and L. J. Shrum(1997), "Toward an Understanding of Consumer Ambivalence," *Journal of Consumer Research*, 24, 80-93.

Petty, R. E., D. T. Wegener, and L. R.

Fabrigar(1997), "Attitudes and Attitude Change," *Annual Review of Psychology*, 48, 609-647.

Priester, J. R. and R. E. Petty(1996), "The Gradual Threshold Model of Ambivalence: Relating the Positive and Negative Bases of Attitudes to Subjective Ambivalence," *Journal of Personality and Social Psychology*, 71, 431-449.

Robinson, J. P., P. R. Shaver, and L. S. Wrightsman(1991), *Measures of Personality and Social Psychological Attitudes*, San Diego: Academic Press.

Rousseau, D., S. Sitkin, R. Burt, and C. Camerer(1998), "Not So Different after all: A Cross-Discipline View of Trust," *Academy of Management Review*, 23, 393-404.

Sabbagh, K.(1996), *Twenty-five Century Jet: The Making and Marketing of the Boeing 777*, New York: Scribne.

Schulz, C. G.(1984), "The Struggle toward Ambivalence," *Psychiatry*, 47, 28-36.

Sheppard, B. H. and D. M. Sherman(1998), "The Grammers of Trust: A Model and General Implications," *Academy of Management Review*, 23, 422-437.

Siguaw, Judy A., Penny M. Simpson, and Thomas L. Baker(1998), "Effects of Supplier Market Orientation on Distributor Market Orientation and the Channel Relationship: The Distributor Perspective," *Journal of Marketing*, 62(July), 99-111.

Simon, H. H.(1957), *Administrative Behavior*, New York: Free Press.

Sitkin, S. B. and N. R Roth(1993), "Explaining the Limited Effectiveness of Legalistic 'Remedies' for Trust/Distrust," *Organization Science*, 4(3), 367-392.

Skarmeas, Dionysis(2006), "The Role of Functional Conflict in International Buyer-Seller Relationships: Implications for Industrial Exporters," *Industrial Marketing Management*, 35, 567-575.

Stallings, M. C., C. C. Dunham, M. Gatz, and V. L. Bengtson(1997), "Relationships among Life Events and Psychological Well-being: More Evidence for a Two-factor Theory of Well-being," *Journal of Applied Gerontology*, 16, 104-119.

Watson, D. and A. Tellegen(1985), "Toward a Consensual Structure of Mood," *Psychological Bulletin*, 98, 219-235.

Williamson, Oliver E.(1974), *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications*, New York: The Free Press.

Williamson, Oliver E.(1985), *The Economic Institutions of Capitalism*, New York: The Free Press.

Yoshino, M. Y. and U. S. Rangan(1995), *Strategic Alliances: An Entrepreneurial Approach to Globalization*, Boston: Harvard Business School Press.

Zucker, L. G.(1986), *The Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure*, 1840-1920, In B. M. Staw and L. L. Cummings (Eds.), Research in Organizational Behavior, Vol. 8, 53-111, Greenwich, CT: JAI Press.

A Study on the Antecedents and Outcomes of Trust and Distrust in B2B Transactions

Kim, Jong-Keun*
Lee, Seo Koo**

Abstract

The main purpose of this study is to provide a new approach to conceptualize and measure distrust based on existing researches concerning trust. One of the traditional approach has viewed that trust and distrust are opposed constructs placed on a continuous measure and that trust has positive impact and distrust has negative impact. But this study tries to test empirically that trust and distrust are independent constructs which can be distinguishable, and that both constructs are ambivalent. In addition, this study also tries to provide empirical test that distrust can have a positive effect on transaction relationship.

We analyzed the possibility that both trust and distrust can be distinguishable and ambivalent with various antecedents and consequences of two constructs. We also analyzed the effect of distrust on cooperation and functional conflict in order to manifest the positive role of distrust as a relationship variable.

The result for testing hypotheses is as follows: First, all hypotheses for antecedents and consequences of trust are significant, but some of hypotheses for antecedents and consequences of distrust are not significant. Second, both constructs can be distinguishable and ambivalent to some extent as the hypotheses for reputation are significant, which is one of the antecedents of distrust and considered jointly with other antecedents, transaction specific asset and environmental uncertainty. Lastly, the result showed the positive role of distrust that has a positive effect on functional conflict.

Keywords: B2B, Trust, Distrust, Ambivalence

* Full-time Instructor of Marketing, Business Administration, Seoul Women's University
** Corresponding Author, Assistant Professor, Business Administration, Korea Nazarene University.

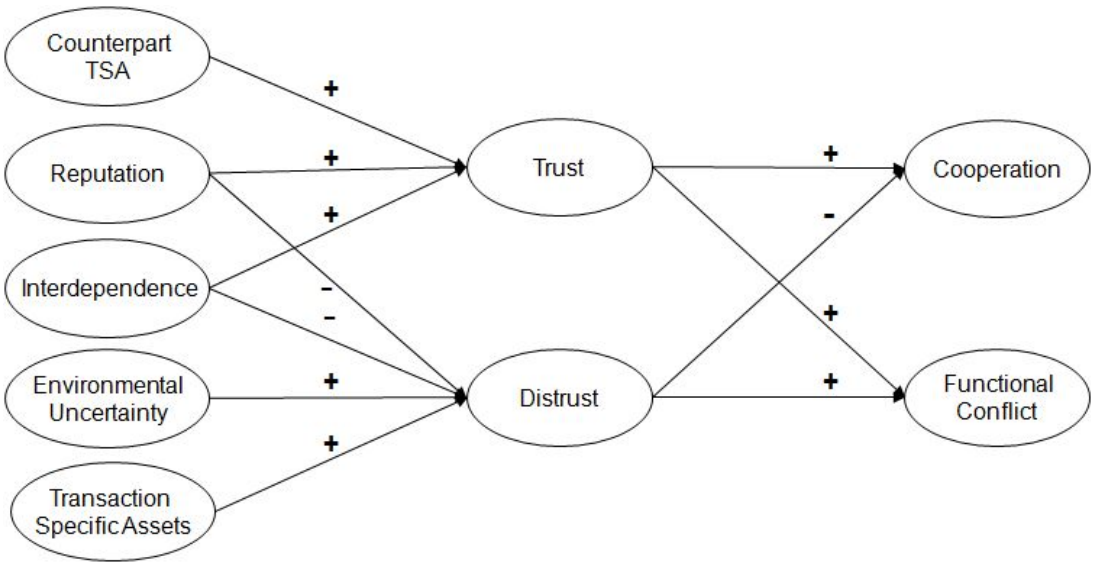
Uncertainty, complexity, and fast change are key environmental characteristics of modern business environment. And coordinated management is needed to achieve strategic goals such as high product quality, high level of customer service, and new product development. In addition, the ability to develop and maintain the relationship with various partners is essential to achieve goals such as corporate growth, market expansion. Therefore, trust plays an important role in relationship with partners for successful cooperation in various business areas. And analyzing some causal relationship of cooperated behaviors should be preceded to use trust as an important factor of effective cooperation.

Some recent researches suggested that the motivation for both trust and distrust can be compatible in spite of strong motivation of trust and cooperation with partners. Though some researchers tried to analyze ambivalence in the context of personal interaction or B2C, there is no research how to manage ambivalence in business to business environment.

The purpose of this research is as follows: Firstly, the authors suggest a new approach for ambivalence that distrust can be compatible with trust in the context of B2B relationship. Secondly, we analyze how the antecedents of trust effect on distrust and provide a guideline for the antecedents of distrust which are not analyzed since. And lastly, we analyze the outcome variables of both trust and distrust using the constructs known as outcome variables for trust, and study differentiated functions of both trust and distrust in B2B environment by analyzing relationship in outcome variables, trust and distrust, and try to expand the research for distrust that is concerned to have only negative aspects. Fig. 1 is the research model based on some antecedents, trust and distrust, and two outcome variables.

The subjects are 186 firms which are members of Childfund Korea and has transacted with other firms. The field interview was conducted before data collection to capture reliability and validity of measures. And another pre researches was conducted after defining and refining measures.

<Fig. 1> Research Model



The result for fitness analysis of the model provided in Table. 1 shows as follows; χ 2=36.84(P=0.00024), GFI=0.96, RMR=0.051, NFI=0.91, AGFI=0.84. Therefore, we concluded that the research model passed through the levels provided as model evaluation criteria for covariate structural analysis.

<Table 1> Model fitness of structural equations

χ^2(P)	GFI	RMR	NFI	AGFI
36.84(0.00024)	0.96	0.051	0.91	0.84

The result for hypothesis test shows that nine hypotheses are supported and two hypotheses are not supported. Three variables, counterpart's TSA(Transaction Specific Assets), reputation, and interdependence, provided as antecedents of trust have positive and significant impact on trust. We hypothesized that reputation and interdependence have negative impact on distrust. The result supports for reputation but not for interdependence. We also suggested that own TSA and environmental uncertainty have negative impact on distrust and the result shows that both hypotheses are supported. And lastly, the analysis among outcome variables, trust, and distrust shows that trust has positive and significant effect on two outcome variables and distrust has positive and significant impact only on functional conflict.

<Table 2> The result for hypotheses test

Hypo.	Path	Coefficient	t value	Support
1	Counterpart's TSA → Trust	0.097	2.32	Y
2	Reputation → Trust	0.53	9.29	Y
3	Interdependence → Trust	0.20	3.76	Y
4	Reputation → Distrust	-0.40	-5.90	Y
5	Interdependence → Distrust	-0.059	-0.91	N
6	Own TSA → Distrust	0.31	5.19	Y
7	Environmental Uncertainty → Distrust	0.11	2.20	Y
8	Trust → Cooperation	0.86	5.28	Y
9	Trust → Functional Conflict	0.19	2.36	Y
10	Distrust → Cooperation	0.37	1.68	N
11	Distrust → Functional Conflict	0.47	6.02	Y

This research tries to develop a new approach adding distrust to traditional research framework which emphasizes on only trust for analyzing B2B relationship. Though some earlier conceptual researches provided distrust as one of the key constructs, few research were conducted empirically and only in the field of personal relationship or B2C. This research retains its value as the first empirical research for distrust in B2B environment.

We provide the summary and implication for this research. Firstly, to analyze that two constructs, trust and distrust, can be distinguished from each other and can be compatible, we explored various antecedents of trust and distrust based on the previous researches. Especially, in order to test distinguishability, we made antecedents of trust not just have inverse sign for distrust, but have exclusive relationship with trust and distrust. In addition, we tried to research ambivalence in the context of trust and distrust having same antecedents.

The result showed that all hypotheses concerning antecedents for trust were significantly supported and two antecedents of distrust, own TSA and environmental uncertainty, were supported. We analyzed transaction specific asset for both own and counterpart simultaneously, because transaction specific asset is one of the essential element to make long term transaction relationship. And we provided theoretical foundation to argue against that distrust just lies on the opposite side of trust.

We also provided a new approach to view distrust as a positive factor. Most researches concerning distrust viewed that distrust plays a negative role in any relationship. Though it's true that distrust usually interferes strong relationship and fast decision making, we showed that distrust can increase group dynamics and plays an important factor under critical situation. We provided cooperation and functional conflict as outcome of distrust and showed that two roles of distrust are empirically supported.

This research has some limitations. Firstly, the hypothesis that interdependence has a negative impact on distrust was not supported. Measurement error may be concerned for that result. There are various ways to measure interdependence. The definition of interdependence as the sum of magnitude and asymmetry which we used may result in statistical insignificance. We may also consider the possibility that interdependence is truly not related with distrust. Higher interdependence means not only higher convergence of interests between transaction parties, but also high importance of relationship duration. Therefore, high level of distrust can exist with low level of interests convergence.

Secondly, the hypothesis about the relationship between distrust and cooperation was not supported. The sign of the hypothesis was even inversely supported with 10% significance level. That result can be explained by few previous conceptual researches concerning negative impact of distrust. And it is one of the limit of our research.