

업종별 기업의 위기관리 차이에 관한 탐색적 연구

홍한국* · 강병영** · 우보현*** · 이봉구****

An Exploratory Study on the Differences in Corporate Crisis Management among the Types of Business

Han-kuk Hong* · Byung-Young Kang** · Bo-hyun Woo*** · Bong-Koo Lee****

■ Abstract ■

Recently domestic companies have struggled to deal with different kinds of crisis accrued from various sources. However, their perception on the crisis and crisis management system are extremely vulnerable. In particular, although almost all companies have had many business related crisis, they have tended to ignore the crisis with simply considering it as unlucky and not to approach it provocatively in preparing some preventive measures and turning it into an opportunity due to the lack of recognizing the importance of risk management. In other words, domestic companies have not systematically prepared detailed plans for potential crisis, rather have tended to recognize the importance of having crisis management system after experiencing a detrimental crisis or accident. Furthermore research on the issue has conducted sparsely in the academic world.

The purpose of this study was to investigate the differences among types of businesses in terms of the degree of crisis experienced previously, the perception on the importance of crisis management system, the level of crisis management implementation, and the areas of crisis management being focused in the future. Usable data was collected from 201 companies using an on-site survey. Data was analyzed with SPSS 21.0 using some descriptive statistics and a series of ANOVA (One-way Analysis of Variance). Results and implications were provided, along with some future research directions.

Keyword : Exploratory study, Crisis Management, Types of Business

논문투고일 : 2013년 10월 27일 논문수정완료일 : 2013년 12월 17일 논문게재확정일 : 2013년 12월 20일

* 동의대학교 경영정보학과 교수, 교신저자

** 동의대학교 경영정보학과 교수

*** 동의대학교 경영정보학과 박사과정

**** 동의대학교 국제관광경영학과 교수

1. 서론

최근 기업들은 제품결함, 사내부정, 내부고발 등과 같은 부정적인 사건이 잇따라 발생함에 따라 기업경영에 심각한 타격을 받고 있다. 예를 들어 유가공 및 유제품 제조업체인 남양유업은 2013년 4월 밀어내기 영업과 영업사원의 욕설과문 등과 같은 부정적인 사건이 발생함에 따라 장기간 대중매체에 노출되었으며 이로 인해 20% 이상 주가 하락과 소비자 신뢰가 하락되어 창사 이래 가장 큰 위기에 직면하고 있다. 무엇보다도 동 사건은 우리 사회에서 ‘갑을 논란’을 심화시켜 국내기업의 기업경영에 또 다른 논란거리를 제기시켰다. 이외에도 삼성중공업 태안반도 기름누출사고, 롯데월드 놀이기구 사고, 농심 새우깡 이물질 사고 등 대형사고가 연속해서 발생하여 기업 이미지가 크게 실추된 바 있다.

이에 대한 국내 기업의 위기관리 자세와 시스템은 크게 취약하다. 대부분은 과거 이러한 위기에 직면한 경험이 있었음에도 불구하고 위기관리에 대한 인식이 부족하여 단지 위기를 악재로만 간주하여 감추려고만 했을 뿐 위기를 사전에 예방하고 위기상황을 새로운 기회로 전환시키고자 하는 적극적인 대처는 부족한 감이 있었다. 즉, 국내 기업들은 잠재적 위기에 대한 사전계획이나 구체적인 대비책을 체계적으로 세우지 못했고, 큰 위험이나 사고를 겪은 후에야 비로소 위기관리에 대한 문제의식을 갖게 되는 경향이 강했다[6].

먼저 위기의 개념은 많은 학자들에 의하여 여러 가지 형태로 정의되고 있다. Coombs[9]는 위기란 ① 측정단위의 최고순위 목표를 위협하는 상황, ② 결정이 내려지기 전에 반응을 나타내기 위한 시간적 여유를 제한시키는 상황, ③ 위기발생에 의해서 결정단위의 구성원들을 놀라게 하는 상황이라고 정의하였다. Lerbinger[12]는 위기를 ‘조직의 미래 성장과 이익, 혹은 생존에 위협을 가할 가능성이 있는 사건’이라고 정의하였다.

위기관리의 중요성에 대한 기업의 인식 및 시스

템의 취약성과는 달리 국내외 일부 학자들은 기업의 위기관리에 대해 관심을 가져왔다. 미국 기업의 위기에 대해 연구한 Mitroff and Pearson[15]은 미국 내 1,000대 기업의 담당자들에게 설문지를 보내 3년간에 걸친 위기 및 위기관리에 대한 실증 연구를 실시하였다. 유종숙[3]은 국내 100대 기업을 대상으로 하여 기업의 위기관리 현황, 기업의 위기대비 정도, 위기관리 커뮤니케이션 상황 등을 실증 연구하였다. 또한 유종숙[4]은 한국 100대 기업을 대상으로 기업이 경험했던 위기는 무엇인지, 기업에서 예측하는 잠재적 위기는 무엇이며, 위기관리 단계별 기업의 자원투여 현황은 어떠한지, 기업에서 위기관리계획을 수립하는 데 장애가 되는 요소는 무엇인지 등의 위기관리 현황을 실증 분석하였다. 대한상공회의소[7]에서는 국내 기업과 외국계 기업의 위기관리 실태 및 대응방안을 비교 조사한 바 있다. 그러나 기업 위기관리의 중요성을 고려할 때 학문적인 측면에서의 국내 기업의 위기관리에 관한 연구, 특히 업종별로 위기관리 관련 차이를 고찰한 연구는 미미한 실정이다.

본 논문은 상기한 논의를 토대로 국내 200여 개의 기업을 대상으로 위기유형별 기업이 경험한 위기 수준, 위기관리 중요성인식과 대응수준, 그리고 향후 중점 위기관리 대상에 대한 인식에 있어 업종별 차이를 고찰할 목적으로 실행하였으며, 본 연구 결과를 정보통신 업종을 중심으로 업종별 기업의 위기관리 대응에 필요한 시사점을 제시하고자 하였다.

이를 토대로 향후 위기관리 체계는 위기 유형, 위기 단계, 위기관리 시스템, 이해관계자 등 위기관리의 각 요소들을 통합적으로 이해하고 체계적으로 다뤄야만 구축된다는 점을 감안할 때 실무적으로 접근할 때 유용한 기초 자료가 될 것으로 사료된다.

2. 이론적 배경

2.1 기업위기의 개념

먼저 위기의 개념은 많은 학자들에 의하여 여러

가지 형태로 정의되고 있다. Coombs[9]는 위기관리 ① 측정단위의 최고 순위 목표를 위협하는 상황, ② 결정이 내려지기 전에 반응을 나타내기 위한 시간적 여유를 제한시키는 상황, ③ 위기발생에 의해서 결정단위의 구성원들을 놀라게 하는 상황이라고 정의하였고, *American Heritage Dictionary of the English Language*에 의하면 위기관리 ① 어떤 사건의 과정에서 발생하는 중요한 시점 또는 상황, ② 어떤 전환점, ③ 어떤 불안정한 조건, ④ 돌발적인 변화, ⑤ 대립의 긴장상태라고 정의하고 있다. 미 합참본부에서 위기관리 미대륙 밖에서 급속하게 발전되고 있는 사태 또는 상황, 그리고 미국에 대해서 외교적, 정치적 또는 군사적으로 중대한 국면을 조성하는 상황이라고 정의하였다.

1990년대에 들어 정치사회적 변혁과 노사 간의 갈등이 증폭되어 그동안 누적되어온 잠재적 위기가 대형사고로 표출되는 일이 잦아지면서 기업위기관리라는 개념이 크게 자리를 잡게 되었다[3]. 기업의 위기관리 실무자들은 위기관리 결정적인 변화와 손실을 가져올 불확실한 상황이라고 정의하고 있다[5]. 이를 기업 현실에 대입해보면 제품생산과정 혹은 생산된 제품에서의 문제발생, 소비자들의 집단적인 클레임, 노사분규, 악성루머, 핵심정보유출, 산업재해, 재무위험 그리고 부도 등 경영활동 전반에 걸쳐 위기는 항상 잠재적으로 내재되어 있다고 볼 수 있다[2]. 따라서 내재된 위기나 현재 대두된 위기에 대처할 수 있는 위기관리 능력은 기업의 존속을 위해 가장 필수적인 요건이라 할 수 있다. 실제로 선진국의 많은 기업들은 위기관리를 전담하는 부서를 만들고, 위기관리 매뉴얼을 준비하여 위기 발생 시에도 매뉴얼에 따라 행동함으로써 위기를 오히려 기회로 활용하는 기업들이 점점 늘고 있다[1].

2.2 기업의 위기유형

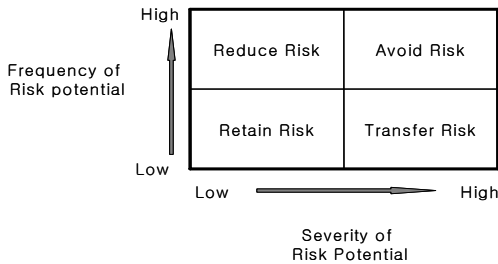
기업 위기는 기업의 조직 특성과 기업이 처한 상

황에 따라 다양하게 나타난다. 따라서 많은 학자들은 위기를 ‘유형화’함으로써 위기가 갖는 일반적인 특징과 각 위기의 개별적 속성을 파악하고 있다 [9, 11, 12]. Lerbinger[12]는 위기상황을 자연적 위기, 기술적 위기, 갈등 위기, 악의성 위기, 경영자의 비리 위기, 사기성 위기, 왜곡된 경영가치의 위기 등 7가지로 구분하였다. Linke[13]는 위기의 진행상황, 위급함의 정도와 대처할 시간적 여유를 기준으로 폭발적 위기, 즉각적 위기, 진행형 위기, 만성적 위기 등으로 구분하였다. Coombs[9]는 위기유형에 대한 논의들을 종합하여 자연적 위기, 기술적 위기, 악의성 사건, 사람에 의한 문제, 도전, 소문, 작업장 폭력, 큰 피해, 조직의 비리 등 9가지로 분류하였다. Lerbinger[12]은 미국의 1,000대 기업에서 발생할 수 있는 위기상황에 대한 조사를 통해 위기유형을 외부적 경제위협(강탈, 뇌물, 불매운동, 적대자), 외부적 정보위협(저작권 침해, 정보상실, 모조품, 루머), 대형사고(환경과외 사고), 중단(제품회수, 제품결함, 공장결함, 컴퓨터 파손, 조작 미숙/실수, 안전소홀), 작업적 요인(건강, 질병, 에이즈), 정신병리(테러, 모방자, 사업장 내 태업, 사업장 외 태업, 중역 납치, 루머), 정서(평판훼손, 루머), 인적자원(경영 상속, 낮은 사기) 등으로 유형화 하였다. Mitroff and Pearson[15]는 미국 내 1,000대 기업의 담당자들에게 설문지를 보내 3년간에 걸친 위기 및 위기관리에 대한 실증연구를 실시하였는데, 연구결과에 의하면 위기는 크게 정보, 경제, 생산 및 판매과정, 그리고 정신병리학적 등 4가지로 유형화할 수 있음을 제시하였다.

2.3 기업의 위기대응 전략

Cuskelly and Auld[10]는 발생 위기에 대한 경영적 대체방안을 [그림 1]과 같이 4분면의 위기평가 매트릭스를 통해 Reduce, Avoid, Retain, Transfer risk로 제시하고 있다. 우선 위기 보유(retain risk)의 경우 위기에 대한 수동적 태도로서 운영자가 자산의 손실을 감수하고 있는 경우에 해당한다.

위기 보유한 기업의 내·외부 환경이 안정적이고 기업운영이 잘 이루어지고 있는 경우에 해당하는 위기관리전략이라 할 수 있다. 위기 전이(risk transfer)의 경우는 위기가 발생할 가능성은 낮지만 발생했을 경우 그 정도가 매우 큰 경우이다. 이 경우 다른 부문으로 책임을 전가하는 방법이 가장 전통적으로 많이 활용되고 있으며, 구체적으로 손해배상보험 등을 활용하는 방법이다. 위기 감소(risk reduction)는 위기의 정도는 약하지만 빈도가 증가할 경우 위기의 빈도를 감소시킬 필요가 있다. 이를 위한 경영전략으로는 다양한 관련 규제 설치를 통한 위기 발생 가능성을 축소시키는 방안이 제안되고 있다. 마지막으로 위기 회피(risk avoidance)는 위기발생 빈도와 위기 정도가 매우 높을 경우에 해당하는 경우로, 이 경우는 관련 운영 프로그램 혹은 활동을 취소하는 것이 바람직한 경영전략 방안임을 강조하고 있다.



[그림 1] 위기평가 매트릭스

3. 연구 방법

3.1 가 설

본 연구에서는 4개(제조·판매, 정보통신서비스, 음식·숙박·여행서비스, 금융·회계·교육서비스)의 업종별로 위기유형에 따른 기업이 지금까지 기업이 경험한 위기수준, 위기관리 중요성인식 및 대응수준, 그리고 향후 중점 위기관리 대상에 대해 차이가 있는지를 조사하고자 한다. 그러나 서론에서 언급한 바와 같이 본 연구의 주제와 관련

된 문헌이 유종숙[3, 4], Mitroff and Pearson[15], 대한상공회의소[7] 등 매우 제한적이다. 따라서 탐색적 연구방법으로 업종별 기업의 위기관리에 대해 어떠한 차이를 나타내는가를 조사하기 위하여 다음의 연구가설을 설정하였다.

H1 : 기업이 겪은 위기유형별 위기 수준은 업종 간 차이가 없을 것이다.

여기서 기업의 경험한 위기유형은 Mitroff and Pearson[15]이 제안한 정보관련, 생산 및 판매 과정, 경제적, 정신병리학적 등 4개의 유형으로 구분하였다.

H1-1 : 기업이 겪은 정보관련 위기 수준은 업종 간 차이가 없을 것이다.

H1-2 : 기업이 겪은 생산 및 판매과정 위기 수준은 업종 간 차이가 없을 것이다.

H1-3 : 기업이 겪은 경제적 위기 수준은 업종 간 차이가 없을 것이다.

H1-4 : 기업이 겪은 정신병리학적 위기 수준은 업종 간 차이가 없을 것이다.

가설 2와 가설 3은 업종별로 기업의 위기관리에 대한 인식과 대응수준의 차이가 있는지를 확인하고자 한다.

H2 : 위기관리의 중요성에 대한 인식은 업종에 따라 차이가 없을 것이다.

H3 : 위기관리의 대응수준은 업종에 따라 차이가 없을 것이다.

향후 중점 위기관리 대상은 Cuskelly and Auld [10], 대한상공회의소[7]의 연구를 통해 도출한 환율변동에 의한 환차손 등 9개의 항목으로 구분하였다.

H4 : 향후 중점 위기관리 대상은 업종에 따라 차이가 없을 것이다.

3.2 연구 방법

본 연구를 수행하기 위해서 할당표본추출법을 사용하였으며, 본 설문은 2012년 12월 1일부터 2013년 3월 31일까지 5개월간 300여 개의 기업의 CEO들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 총 300부를 배포하여 그중 259부를 수거하였으며, 불성실한 설문지 58부를 제외하고 총 201부를 가지고 코딩과 정제 과정을 거쳐서 SPSS 17.0 통계 프로그램을 활용하여 본 연구를 진행하였다.

본 연구 설계를 위한 변수 설정의 근거는 다음과 같다. 201개의 기업을 크게 제조·판매, 정보통신서비스, 음식·숙박·여행서비스, 금융·회계·교육서비스 등 4개의 업종으로 분류하여 독립변수로 설정하였다. 종속변수로는 경험한 위기유형, 위기관리 중요성인식, 대응수준, 그리고 향후 중점 위기관리 대상 등 4개로 설정하였다. 기업의 경험한 위기유형은 Mitroff and Pearson[15]이 제안한 정보관련, 생산 및 판매 과정, 경제적, 정신병리학적 등 4개의 유형으로 구분하였다. 정보관련 위기

유형은 저작권 침해 등 4개, 생산 및 판매 과정 위기유형은 제품회수 등 7개, 경제적 위기유형은 경영자금 부족 및 순환의 어려움 등 6개, 정신병리학적 위기유형은 타사의 맹목적 모방 등 4개의 문항으로 설정하였다. 향후 중점 위기관리 대상은 Cuskelly and Auld[10], 대한상공회의소[7]의 연구를 통해 도출한 9개의 항목(예 : 급격한 환율변동에 의한 환차손, 산업스파이에 의한 지식소유권 손실 등)으로 측정하였다. 변수에 관한 측정문항은 다중항목 척도인 리커트 5점 척도(1 : 전적으로 동의하지 않음, 5 : 전적으로 동의함)를 이용하여 변수를 측정하였다.

4. 분석 결과

4.1 조사 기업의 일반적인 특성

표본 기업의 일반적인 특성들을 분석한 결과, <표 1>과 같이 나타났다. 표본 기업은 총 201개로서 종업원 수의 분포를 보면 10명 미만이 63개

<표 1> 표본 업체의 일반적 특성

| 변수 | 범주 | N | % | 변수 | 범주 | N | % | |
|-------|--------------|-------|-------|-----|------------|-----|-------|--|
| 종업원 수 | 1~10명 미만 | 63 | 31.7 | 소재지 | 서울/인천/경기 | 42 | 21.6 | |
| | 11~20명 미만 | 42 | 21.1 | | 부산/울산/경남 | 116 | 59.8 | |
| | 21~50명 미만 | 42 | 21.1 | | 대구/경북 | 28 | 14.4 | |
| | 51~100명 미만 | 23 | 11.6 | | 대전/충청 | 6 | 3.1 | |
| | 101~250명 미만 | 17 | 8.5 | | 기타 | 2 | 1.0 | |
| | 251명 이상 | 11 | 5.5 | | 계 | 194 | 100.0 | |
| | 계 | 199 | 100.0 | | | | | |
| 매출액 | 10억 미만 | 38 | 19.7 | 업종 | 제조 및 판매 | 69 | 34.3 | |
| | 10억~20억 미만 | 29 | 15.0 | | 정보통신서비스 | 70 | 34.8 | |
| | 20억~30억 미만 | 30 | 15.5 | | 음식숙박여행 서비스 | 41 | 20.4 | |
| | 30억~40억 미만 | 20 | 10.4 | | 금융회계교육 서비스 | 21 | 10.4 | |
| | 40억~50억 미만 | 15 | 7.8 | | 계 | 201 | 100.0 | |
| | 50억~100억 미만 | 26 | 13.5 | | | | | |
| | 100억~500억 미만 | 22 | 11.4 | | | | | |
| | 500억 이상 | 13 | 6.7 | | | | | |
| 계 | 193 | 100.0 | | | | | | |

(31.7%)로 가장 많았으며, 11명~20명 미만과 21명~30명 미만이 각각 42개(21.1%)로 표본의 대부분(약 74%)이 중소기업인 것으로 나타났다. 매출액을 기준으로 하였을 때 10억 미만의 연 매출을 올리는 업체는 38개(19.7%), 10억~20억 미만은 29개(15.0%), 20억~30억 미만은 30개(15.5%)로 나타났으며, 500억 이상의 매출을 올리는 업체는 13개(6.7%)에 불과한 것으로 나타났다. 업체의 소재지는 부산/울산/경남이 116개(59.8%)로 가장 많았으며, 그 뒤는 서울/인천/경기 42개(21.6%), 대구/경북 28개(14.4%)순인 것으로 나타났다. 한편 업종별 분포는 제조 및 판매업 69개(34.3%), 정보통신 서비스업 70개(34.8%), 음식숙박여행서비스업 421(20.4%), 금융회계교육서비스업 21개(10.4%)순으로 분포하고 있는 것으로 나타났다.

4.2 가설 검정

본 연구에서 제시한 4개의 가설들을 검정하기 위해 일원량분산분석(One-way Analysis of Variance)을 실시하였고, 집단 간 차이가 있을 시 그 차이를 좀 더 구체적으로 살펴보기 위해 Tukey 사후 검정을 활용하였다.

4.2.1 가설 1 검정 결과

가설 1-1은 “기업이 겪은 정보관련 위기 수준은 업종 간 차이가 없을 것이다”로 제시되었으며 <표 2>는 가설 검정 결과를 보여주고 있다. <표 2>에서 볼 수 있는 바와 같이 모든 업종이 경험한 정보관련 위기는 그다지 심하지 않은 것으로 나타났으나, 전체적으로 모조품 출현으로 인한 위기가 가

<표 2> 정보관련 위기 항목에 대한 업종 간 차이 분석 결과

| 변수 | 유형 | N | 평균 | 표준편차 | F | p | Tukey 사후 검정 ^a |
|---------|------------|-----|------|-------|-------|-------|--------------------------|
| 저작권 침해 | 제조판매 | 69 | 2.65 | 1.055 | 1.410 | .241 | |
| | 정보통신 서비스 | 70 | 2.57 | 1.015 | | | |
| | 음식숙박여행 서비스 | 41 | 2.73 | 1.304 | | | |
| | 금융회계교육 서비스 | 21 | 2.14 | 1.276 | | | |
| | 합계 | 201 | 2.59 | 1.124 | | | |
| 정보유출 | 제조판매 | 69 | 2.74 | 1.024 | 3.336 | .020* | 1, 3; 2, 3 |
| | 정보통신 서비스 | 70 | 2.36 | .993 | | | |
| | 음식숙박여행 서비스 | 41 | 2.85 | 1.152 | | | |
| | 금융회계교육 서비스 | 21 | 2.19 | 1.289 | | | |
| | 합계 | 201 | 2.57 | 1.089 | | | |
| 모조품 출현 | 제조판매 | 69 | 2.83 | 1.200 | 1.751 | .158 | |
| | 정보통신 서비스 | 70 | 2.44 | 1.125 | | | |
| | 음식숙박여행 서비스 | 41 | 3.44 | 1.163 | | | |
| | 금융회계교육 서비스 | 21 | 2.67 | 1.197 | | | |
| | 합계 | 201 | 2.80 | 1.213 | | | |
| 약성 유연비어 | 제조판매 | 69 | 2.38 | .956 | .584 | .626 | |
| | 정보통신 서비스 | 70 | 2.20 | .957 | | | |
| | 음식숙박여행 서비스 | 41 | 2.34 | .693 | | | |
| | 금융회계교육 서비스 | 21 | 1.86 | 1.014 | | | |
| | 합계 | 201 | 2.25 | .922 | | | |

a : 숫자는 $\alpha = .05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 집단을 의미함, * : $p < .05$.

장 높은 것으로 나타났다. 제조판매업의 경우는 모조품 출현(평균 = 2.83), 정보통신서비스업의 경우는 저작권 침해(평균 = 2.57), 음식숙박여행서비스

업의 경우는 모조품 출현(평균 = 3.44), 금융회계교육서비스업의 경우는 모조품 출현(평균 = 2.67)이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 한편 정보관

<표 3> 생산 및 판매과정 위기에 대한 업종 간 차이 분석 결과

| 변수 | 유형 | N | 평균 | 표준편차 | F | p | Tukey 사후 검정 ^a |
|------------------|-----------|-----|------|-------|-------|--------|--------------------------|
| 제품하자로 인한 제품회수/PL | 제조판매 | 69 | 2.25 | .775 | 3.358 | .020* | 1, 3 |
| | 정보통신서비스 | 70 | 2.11 | .692 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 1.80 | .813 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 1.90 | .768 | | | |
| | 합계 | 201 | 2.07 | .768 | | | |
| 제품개발/생산과정 문제 | 제조판매 | 69 | 2.38 | 1.059 | 1.842 | .141 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 2.14 | .666 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 2.00 | .806 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 2.33 | 1.065 | | | |
| | 합계 | 201 | 2.21 | .894 | | | |
| 직원의 운영상 실수 | 제조판매 | 69 | 2.46 | .867 | 1.751 | .158 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 2.17 | .680 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 2.32 | 1.083 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 2.57 | 1.165 | | | |
| | 합계 | 201 | 2.34 | .898 | | | |
| 운영체계상 안전관리 문제 | 제조판매 | 69 | 2.23 | .942 | 1.318 | .270 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 2.14 | .889 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 2.24 | 1.019 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 2.62 | 1.161 | | | |
| | 합계 | 201 | 2.24 | .967 | | | |
| 직종 관련 직업병 | 제조판매 | 69 | 2.19 | .879 | .862 | .462 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 2.03 | .761 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 1.98 | .908 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 1.95 | .590 | | | |
| | 합계 | 201 | 2.06 | .819 | | | |
| 회사 관련 환경문제 | 제조판매 | 69 | 2.13 | .938 | 6.110 | .001** | 1, 3; 2, 3 |
| | 정보통신서비스 | 70 | 2.01 | .789 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 1.49 | .553 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 1.71 | .902 | | | |
| | 합계 | 201 | 1.92 | .847 | | | |
| 화재 등 대형사고 | 제조판매 | 69 | 1.78 | .889 | 3.851 | .010** | 1, 3 |
| | 정보통신서비스 | 70 | 1.59 | .712 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 1.27 | .501 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 1.71 | 1.056 | | | |
| | 합계 | 201 | 1.60 | .800 | | | |

a : 숫자는 α = .05 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 집단을 의미함, * : p < .05, ** : p < .01.

런 위기 항목 중 업종 간 차이를 보이는 것은 정보 유출항목($F값 = 3.336, p = .020$)으로 나타났으며, 이 측면은 제조판매업과 음식숙박여행서비스업, 그리고 제조판매업과 금융회계업 사이에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 제조판매업의 경우 음식숙박보다 위기 경험이 강하지 않으나, 금융회계 보다는 강하게 겪은 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-1은 부분적으로 기각되었다.

가설 1-2는 “기업이 겪은 생산 및 판매과정 위기 수준은 업종 간 차이가 없을 것이다”로 제시되었으며 <표 3>은 가설 검정 결과를 보여주고 있다. <표 3>에서 볼 수 있는 바와 같이 모든 업종이 경험한 생산 및 판매과정 위기는 대체로 미미한 수준인 것으로 나타났으나, 전체적으로는 직원의 운영상 실수로 인한 위기가 가장 높은 것으로 나타났다(평균 = 2.34). 제조판매업, 정보통신서비스업, 음식숙박여행서비스업의 경우는 직원의 운영상 실수(평균 = 2.46, 2.17, 2.32) 측면의 위기가 상대적으로 높았으며, 금융회계교육서비스업의 경우는 운영체제상 안전관리 문제(평균 = 2.62)에 의한 위기가 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

한편 생산 및 판매과정 위기항목 중 업종 간 차이를 보이는 것은 몇 개의 항목이 해당되었는데, 첫째는 제품하자로 인한 제품회수/PL($F값 = 3.358, p = .020$)로 나타났으며, 이 측면은 제조판매업과 음식숙박여행서비스업 사이에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 제조판매업의 경우 음식숙박여행서비스업보다 이 부분에 대한 위기 경험이 높은 것으로 나타났다. 둘째는 회사관련 환경문제($F값 = 6.110, p = .001$)로 이 항목의 경우 제조판매업과 음식숙박여행서비스업, 그리고 정보통신서비스업과 음식숙박여행서비스업 사이에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째는 화재 등 대형사고($F값 = 3.851, p = .010$)로 이 경우 제조판매업과 음식숙박여행서비스업 사이에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-2는 부분적으로 기각되었다.

가설 1-3은 “기업이 겪은 경제적 위기수준은 업

종 간 차이가 없을 것이다”로 제시되었으며 <표 4>은 가설 검정 결과를 보여주고 있다. <표 4>에서 볼 수 있는 바와 같이 모든 업종이 경험한 경제적 위기수준은 대체로 미미한 수준인 것으로 나타났으나, 전체적으로 경영자금 부족 및 순환의 어려움(평균 = 2.54)이 가장 높은 수준의 위기였으며, 업종을 불문하고 모든 업종에서 가장 강하게 작용한 것으로 나타났다.

한편 경제적 위기항목 중 업종 간 차이를 보이는 것은 두 개의 항목인 것으로 나타났는데, 첫째는 소비자의 불매운동으로 인한 위기로($F값 = 3.582, p = .015$), 이 측면의 위기는 제조판매업과 정보통신서비스업 사이에 유의한 차이가 있었으며, 제조판매업의 수준이 정보통신서비스업보다 더 높은 것으로 나타났다. 둘째는 경영권 관련 분쟁으로($F값 = 3.934, p = .009$), 이 항목의 경우 제조판매업과 음식숙박여행서비스업 사이에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 제조판매업의 경우가 음식숙박여행서비스업 보다 높게 나타났다. 따라서 가설 1-3은 부분적으로 기각되었다.

가설 1-4는 “기업이 겪은 정신병리학적 위기수준은 업종 간 차이가 없을 것이다”로 제시되었으며 <표 5>은 가설 검정 결과를 보여주고 있다. <표 5>에서 볼 수 있는 바와 같이 모든 업종이 경험한 경제적 위기수준은 대체로 미미한 수준인 것으로 나타났으나, 전체적으로는 타사의 맹목적 모방(평균 = 1.97)이 가장 높은 수준의 위기인 것으로 나타났다. 제조판매업의 경우는 회사 내 성희롱(평균 = 1.75)이 가장 높았으며, 그 외 업종의 경우는 타사의 맹목적 모방으로 인한 위기 경험이 가장 강하게 작용한 것으로 나타났다.

한편 정신병리학적 위기 항목 중 업종 간 차이를 보이는 것은 두 개의 항목인 것으로 나타났는데, 첫째는 타사의 맹목적 모방으로 인한 위기로($F값 = 9.019, p = .000$), 이 측면의 위기는 제조판매업과 음식숙박여행서비스업 사이에 그리고 정보통신서비스업과 음식숙박여행서비스업 사이에 유의한 차이가 있었으며, 다른 업종에 비해 음식숙

〈표 4〉 경제적 위기에 대한 업종 간 차이 분석 결과

| 변수 | 유형 | N | 평균 | 표준편차 | F | p | Tukey 사후 검정 ^a |
|-------------------|-----------|-----|------|-------|-------|--------|--------------------------|
| 직원의 부당이득 | 제조판매 | 69 | 1.87 | .726 | .584 | .626 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 1.73 | .658 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 1.71 | .782 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 1.81 | .981 | | | |
| | 합계 | 201 | 1.78 | .743 | | | |
| 경영자금 부족 및 순환 어려움 | 제조판매 | 69 | 2.80 | 1.346 | 1.775 | .153 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 2.37 | .935 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 2.39 | 1.243 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 2.52 | 1.250 | | | |
| | 합계 | 201 | 2.54 | 1.192 | | | |
| 소비자의 불매운동 | 제조판매 | 69 | 1.90 | 1.087 | 3.582 | .015* | 1, 2 |
| | 정보통신서비스 | 70 | 1.49 | .676 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 1.49 | .711 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 1.90 | 1.091 | | | |
| | 합계 | 201 | 1.67 | .906 | | | |
| 악의적 경영권 탈취시도 | 제조판매 | 69 | 1.70 | .734 | .953 | .416 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 1.59 | .789 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 1.46 | .674 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 1.71 | .902 | | | |
| | 합계 | 201 | 1.61 | .761 | | | |
| 경영권 상속 관련 분쟁 | 제조판매 | 69 | 1.80 | .994 | 3.934 | .009** | 1, 3 |
| | 정보통신서비스 | 70 | 1.51 | .631 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 1.29 | .512 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 1.76 | 1.044 | | | |
| | 합계 | 201 | 1.59 | .820 | | | |
| 직원의 사기저하에 의한 수익저하 | 제조판매 | 69 | 1.91 | .853 | .630 | .596 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 1.97 | .761 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 2.02 | .821 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 2.19 | 1.030 | | | |
| | 합계 | 201 | 1.99 | .834 | | | |

a : 숫자는 α = .05수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 집단을 의미함, * : p < .05, ** : p < .01.

박여행서비스업의 경우가 가장 심한 것으로 나타났다. 둘째는 회사 내 성희롱으로(F값 = 6.126, p = .001), 이 항목의 경우 제조판매업과 나머지 업종 사이에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 제조판매업의 경우가 다른 업종에 비해 이런 측면의 위기가 높게 발생한 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-4는 부분적으로 기각되었다.

가설 1에 대한 분석결과를 살펴보면 다음과 같다. 제조판매업은 모조품 출현, 직원의 운영상 실수 및 회사 내 성희롱, 정보통신서비스업은 저작권 침해, 직원의 운영상 실수, 음식숙박여행서비스업은 모조품 출현, 직원의 운영상 실수, 금융회계교육서비스업은 모조품 출현, 운영체계상 안전관리 문제 측면의 위기를 가장 강하게 경험한 것으

〈표 5〉 정신병리학적 위기에 대한 업종 간 차이 분석 결과

| 변수 | 유형 | N | 평균 | 표준편차 | F | p | Tukey 사후 검정 ^a |
|-----------------|-----------|-----|------|-------|-------|--------|--------------------------|
| 직·간접적 테러 | 제조판매 | 69 | 1.46 | .655 | .676 | .567 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 1.40 | .522 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 1.29 | .602 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 1.48 | 1.030 | | | |
| | 합계 | 201 | 1.41 | .650 | | | |
| 타사의 맹목적 모방 | 제조판매 | 69 | 1.65 | .855 | 9.019 | .000** | 1, 3; 2, 3 |
| | 정보통신서비스 | 70 | 1.84 | .942 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 2.71 | 1.383 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 2.00 | 1.304 | | | |
| | 합계 | 201 | 1.97 | 1.122 | | | |
| 현자의 노동쟁의 및 생산방해 | 제조판매 | 69 | 1.68 | .776 | .604 | .613 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 1.53 | .631 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 1.54 | .745 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 1.62 | .865 | | | |
| | 합계 | 201 | 1.59 | .730 | | | |
| 회사내 성희롱 | 제조판매 | 69 | 1.75 | 1.035 | 6.126 | .001** | 1, 2; 1, 3; 1, 4 |
| | 정보통신서비스 | 70 | 1.39 | .546 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 1.22 | .419 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 1.19 | .680 | | | |
| | 합계 | 201 | 1.46 | .774 | | | |

a : 숫자는 $\alpha = .05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 집단을 의미함, **: $p < .01$.

로 나타났다. 특히 모든 업종에서 경영자금 부족 및 순환의 어려움과 타사의 맹목적 모방으로 인한 위기를 가장 많이 경험한 것으로 나타났다.

4.2.2. 가설 2 및 가설 3 검정 결과

본 연구에서 제시한 가설 2 “위기관리의 중요성에 대한 인식은 업종에 따라 차이가 없을 것이다”를 검정한 결과(〈표 6〉 참조), 전반적으로 모든 업종에 있어 위기관리는 매우 중요하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 위기관리 중요성에 대한 인식은 음식숙박여행서비스업(평균 = 4.56), 정보통신서비스업(평균 = 4.36), 금융회계교육서비스업(평균 = 4.24), 제조판매업(평균 = 3.87) 순으로 높은 것으로 나타났다. 한편 위기관리 중요성에 대한 인식은 업종 간 차이가 있는 것으로 나타났

으며(F 값 = 5.699, $p = .001$), 이러한 인식 차이는 제조판매업과 정보통신서비스업 사이에, 그리고 제조판매업과 음식숙박여행서비스업 사이에 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 기각되었다.

가설 3은 “위기관리 대응수준은 업종에 따라 차이가 없을 것이다”로 제시되었으며, 전반적인 위기관리 대응 수준은 〈표 6〉에서 볼 수 있는 바와 같이 보통 수준을 조금 상회하는 것으로 나타났다. 위기관리 대응은 정보통신서비스업(평균 = 3.71), 제조판매업(평균 = 3.70), 금융회계교육서비스업(평균 = 3.33), 음식숙박여행서비스업(평균 = 3.17) 순으로 높은 것으로 나타났다. 한편 위기관리 대응수준은 업종 간 차이가 있는 것으로 나타났으며(F 값 = 4.619, $p = .004$), 대응수준 차이는 제조판매업과 음식숙박서비스업 사이, 그리고 정보통신과 음

<표 6> 위기관리 중요성인식 및 대응수준에 대한 업종 간 차이 분석 결과

| 변수 | 유형 | N | 평균 | 표준편차 | F | p | Tukey 사후 검정 ^a |
|--------------|-----------|-----|------|-------|-------|--------|--------------------------|
| 위기관리 중요도 | 제조판매 | 69 | 3.87 | 1.070 | 5.699 | .001** | 1, 2; 1, 3 |
| | 정보통신서비스 | 70 | 4.36 | .964 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 4.56 | .594 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 4.24 | .768 | | | |
| | 합계 | 201 | 4.22 | .955 | | | |
| 위기관리 대응수준 | 제조판매 | 69 | 3.70 | .845 | 4.619 | .004** | 1,3 ; 2, 3 |
| | 정보통신서비스 | 70 | 3.71 | .854 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 3.17 | .892 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 3.33 | .856 | | | |
| | 합계 | 201 | 3.56 | .882 | | | |

a : 숫자는 $\alpha = .05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 집단을 의미함, ** : $p < .01$.

식숙박여행서비스업 사이에 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 3은 기각되었다.

가설 2에 대한 분석결과를 살펴보면 다음과 같다. 기업의 위기관리에 대해 중요성인식은 대부분 평균 4.0 이상의 높은 결과가 나왔으며, 특히 음식숙박여행서비스업에서 가장 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 이는 음식숙박여행서비스업의 특성상 상대적으로 경쟁업체의 모방이 용이하고, 고객의 선택에 따라 기업의 성패가 쉽게 좌우되기 때문으로 사료된다. 한편 가설 3에 대한 분석결과를 살펴보면 기업의 위기관리에 대해 대응수준은 중요성인식에 비해 낮은 평균 4.0 이하의 결과가 나왔다. 국내 기업에서는 기업의 위기관리에 대한 중요성은 인식하고 있지만 실제 대응수준은 소극적인 것으로 나타났다. 이는 위기대응수준이 낮은 상황에서 업종에 차이가 없다는 것은 기업경영에 있어서 부정적 결과를 초래할 가능성이 있다는 것을 의미한다. 특히, 음식숙박여행서비스업이 가장 대응수준이 낮은 것으로 나타났는데, 이는 타 업종에 비해 규모가 작아 위기관리에 대한 전문지식 부족, 추가 비용, 인력 부족 등의 부담이 있는 것으로 사료된다.

4.2.3 가설 4 검정 결과

본 연구에서 제시한 가설 4 “향후 중점 위기관

리 대상은 업종에 따라 차이가 없을 것이다”를 검정한 결과(<표 7> 참조), 전반적으로 향후 위기 대응을 위해 관심을 가져야하는 모든 영역에 대한 동의 정도는 보통 정도인 것으로 나타났다. 제조판매업의 경우 제품결함에 의한 클레임/PL/리콜(평균 = 3.30) 측면에 가장 많은 관심을 기울여야 한다고 인식하고 있는 반면에 투자오류로 인한 투자원금 회수(평균 = 2.90) 측면은 가장 적은 관심을 기울여야 한다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 정보통신서비스업 경우 자연재해로 인한 생산설비 파손(평균 = 3.59) 측면은 많은 관심을 기울여야 하는 반면에 극단적 노사대립에 의한 매출손실(평균 = 2.76)은 그다지 관심을 가지지 않아도 된다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 음식숙박여행서비스업의 경우는 부정확한 예측에 의한 자금조달 및 운용계획(평균 = 3.32) 측면에 대한 관심은 상대적으로 많이 가져야 하는 반면에 극단적 노사대립에 의한 매출손실(평균 = 2.15) 측면에 대한 관심은 그다지 필요하지 않다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 금융회계교육서비스업의 경우는 부정확한 예측에 의한 자금조달 및 운용계획(평균 = 3.48) 측면에 대한 관심은 상대적으로 많이 요구되나 극단적 노사대립에 의한 매출손실(평균 = 2.76) 측면에 대한 관심은 그다지 요하지 않다고 인식하는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 향후 중점 위기관리 대상에 대한 업종 간 차이 분석 결과

| 변수 | 유형 | N | 평균 | 표준편차 | F | p | Tukey 사후 검정 ^a |
|-------------------------|-----------|-----|------|-------|-------|--------|--------------------------|
| 환율변동에 의한 환차손 | 제조판매 | 69 | 2.93 | 1.129 | .297 | .827 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 3.10 | .965 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 3.05 | 1.396 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 3.10 | 1.221 | | | |
| | 합계 | 201 | 3.03 | 1.140 | | | |
| 산업스파이에 의한 지적소유권 손실 | 제조판매 | 69 | 3.00 | 1.098 | .199 | .897 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 3.09 | 1.087 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 3.17 | 1.181 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 3.10 | 1.375 | | | |
| | 합계 | 201 | 3.07 | 1.136 | | | |
| 해킹에 의한 기업정보 유출 | 제조판매 | 69 | 3.04 | 1.104 | .111 | .953 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 3.10 | 1.092 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 2.98 | 1.235 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 3.00 | 1.414 | | | |
| | 합계 | 201 | 3.04 | 1.155 | | | |
| 사원범죄 | 제조판매 | 69 | 2.97 | 1.175 | .273 | .845 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 2.86 | 1.081 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 2.78 | 1.107 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 2.90 | 1.044 | | | |
| | 합계 | 201 | 2.89 | 1.110 | | | |
| 제품결함에 의한 클레임, PL, 리콜 | 제조판매 | 69 | 3.30 | 1.115 | 1.117 | .343 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 3.03 | 1.154 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 2.93 | 1.403 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 3.24 | 1.091 | | | |
| | 합계 | 201 | 3.12 | 1.191 | | | |
| 극단적 노사대립에 의한 매출손실 | 제조판매 | 69 | 3.00 | 1.138 | 4.598 | .004** | 1, 3; 2, 3 |
| | 정보통신서비스 | 70 | 2.76 | 1.148 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 2.15 | 1.276 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 2.76 | 1.179 | | | |
| | 합계 | 201 | 2.72 | 1.206 | | | |
| 부정확한 예측에 의한 자금조달 및 운용계획 | 제조판매 | 69 | 3.03 | 1.137 | 1.397 | .245 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 3.04 | 1.109 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 3.32 | 1.083 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 3.48 | 1.078 | | | |
| | 합계 | 201 | 3.14 | 1.114 | | | |
| 투자오류로 인한 원금회수 불능 | 제조판매 | 69 | 2.90 | 1.100 | 1.644 | .181 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 3.09 | 1.164 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 2.80 | 1.209 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 3.43 | 1.248 | | | |
| | 합계 | 201 | 3.00 | 1.166 | | | |
| 자연재해로 인한 생산설비 파손 | 제조판매 | 69 | 2.91 | .935 | .664 | .575 | |
| | 정보통신서비스 | 70 | 3.59 | 6.194 | | | |
| | 음식숙박여행서비스 | 41 | 2.66 | 1.196 | | | |
| | 금융회계교육서비스 | 21 | 2.86 | 1.014 | | | |
| | 합계 | 201 | 3.09 | 3.750 | | | |

a : 숫자는 $\alpha = .05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 집단을 의미함, * : $p < .05$, ** : $p < .01$.

한편 향후 중점 위기관리 대상 관련 측면에 대한 업종 간 차이는 극단적 노사대립에 의한 매출 손실($F값 = 4.598, p = .004$) 측면에만 유의하게 낮으며, 이 측면에 대해 제조판매업과 음식숙박여행서비스업 사이에, 그리고 정보통신서비스업과 음식숙박여행서비스업 사이에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히 다른 업종에 비해 음식숙박여행서비스업의 경우 이러한 측면에 대한 관심 부여 수준이 낮은 것으로 나타났다. 따라서 가설 4는 부분적으로 기각되었다.

가설 4에 대한 분석결과를 살펴보면 향후 위기 대응을 위해 관심을 가져야하는 영역에 대해 제조판매업의 경우 제품결합에 의한 클레임/PL/리콜 측면을, 정보통신서비스업 경우 자연재해로 인한 생산설비 파손 측면을, 음식숙박여행서비스업과 금융회계교육서비스업의 경우는 부정확한 예측에 의한 자금조달 및 운용계획 측면에 가장 많은 관심을 기울여야 한다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 반면 극단적 노사대립에 의한 매출손실에 대한 관심은 제조판매업을 제외하고는 그다지 중요하지 않다고 인식하는 것으로 나타났다.

5. 결 론

최근 기업들은 기업 내외부에서 발생하는 각종 위기상황으로 인해 기업경영에 심각한 타격을 받고 있으나 이에 대한 국내기업의 위기관리에 대한 인식과 대응 시스템은 크게 취약한 실정이다. 기업이 당면한 위기는 대응여부에 따라 새로운 기회가 될 수 있음에도 불구하고 위기를 기회로 전환시키고자 하는 적극적인 대처는 부족한 감이 있었다. 대다수의 국내 기업들은 잠재적 위기에 대한 사전계획이나 구체적인 대비책을 체계적으로 세우지 못했고, 큰 위험이나 사고를 겪은 후에야 비로소 위기관리에 대한 문제의식을 갖게 되는 경향이 강했다. 한편 기업의 효과적인 위기관리에 유용한 기초 자료 역시 미흡한 실정이다. 이러한 배경 하에서 본 논문은 국내 200여개의 기업을 대상으로

위기유형별 기업이 경험한 위기수준, 위기관리 중요성인식과 대응수준, 그리고 향후 중점 위기관리 대상 영역에 대한 인식 등에 대한 자료를 수집하고 업종별 차이를 고찰할 목적으로 수행되었다. 본 연구의 주요 결과와 시사점을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 전반적으로 조사 기업은 위기 유형별로 모든 측면에 있어 그다지 심한 위기를 경험하지 않은 것으로 나타났다. 한편 기업이 경험한 위기유형별 위기 수준을 살펴보면, 제조판매업은 모조품 출현, 직원의 운영상 실수 및 회사 내 성희롱 문제를, 정보통신서비스업은 저작권 침해와 직원의 운영상 실수 문제를, 음식숙박여행서비스업은 모조품 출현과 직원의 운영상 실수 문제를, 금융회계교육서비스업은 모조품 출현과 운영체계상 안전관리 문제를 상대적으로 강하게 경험한 것으로 나타났다. 이러한 결과를 볼 때 모든 업종에서 경영자금 부족 및 순환의 어려움과 타사의 맹목적 모방으로 인한 위기를 상대적으로 많이 경험한 것으로 조사되었다. 따라서 기업은 업종을 막론하고 평상시에 경영자금을 충분히 확보하는 한편 제품/서비스에 대한 특허권을 획득하는 노력을 함으로써 위기 예방에 관심을 기울여야 할 것이다.

둘째, 위기관리의 중요성에 대한 인식과 대응수준을 살펴보면, 기업의 위기관리에 대한 중요성은 모든 업종에서 대부분 높게 인식하고 있는 것으로 나타났으며, 특히 음식숙박여행서비스업종이 가장 높이 인식하고 있는 것으로 조사되었다. 이는 음식숙박여행서비스업의 특성상 상대적으로 경쟁업체의 모방이 용이하고, 고객의 선택에 따라 기업의 성패가 쉽게 좌우되기 때문으로 사료된다. 반면에 국내 기업들은 업종에 관계없이 기업의 위기관리에 대한 중요성은 높게 인식하고 있지만 실제 대응수준은 소극적인 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 위기가 미래에 발생가능하다는 불확실성의 특성을 지니고 있기 때문에 기업 CEO는 위기관리를 위한 구체적인 프로그램 개발 및 운영에 소요되는 예산을 비용적 손실로 인지하고 있기

때문인 것으로 판단된다. 특히, 음식숙박여행서비스업이 가장 소극적인 것으로 나타났는데, 이는 타 업종에 비해 영세하기 때문에 위기관리에 대한 전문지식의 부족, 추가적인 투자 여력 및 인력 부족 등의 구조적 문제를 가지고 있기 때문인 것으로 사료된다. 특히, 정보통신서비스업의 경우는 정보관련 위기로는 저작권 침해, 생산 및 판매과정 위기로는 직원의 운영상 실수, 경제적 위기로는 경영자금 부족 및 순환의 어려움, 마지막으로 정신병리학적 위기로는 타사의 맹목적 모방이 가장 높은 수준의 위기인 것으로 나타났다

마지막으로 향후 위기 대응을 위해 관심을 가져야 하는 모든 영역의 중요성에 대해 업종을 불문하고 아주 강하게 그 필요성을 느끼지는 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과 역시 위기가 가진 불확실성이란 특성으로 인해 평상시 그다지 대응을 하고 있지 않고 있는 현실을 반영하고 있는 것이라 사료된다. 한편 업종별로는 제조판매업의 경우 제품결함에 의한 클레임/PL/리콜 측면에 대해, 정보통신서비스업의 경우 자연재해로 인한 생산설비 파손 측면에 대해, 음식숙박여행서비스업과 금융회계교육서비스업의 경우는 부정확한 예측에 의한 자금조달 및 운용계획 측면에 대해 높은 관심을 기울여야 한다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 반면 극단적 노사대립에 의한 매출손실에 대한 관심은 제조판매업을 제외하고는 그다지 중요하지 않다고 인식하는 것으로 나타났다.

본 연구는 기업의 위기관리와 관련된 측면을 업종별로 고찰함으로써 위기관리에 유용한 기초 자료를 제시하였다는 점에서는 의의가 있다. 그러나 표본 기업의 대부분이 중소기업들로 이루어져 있다는 한계를 가지고 있으며, 따라서 연구 결과를 일반화하는 데는 유의해야 할 것이다. 한편 향후에는 위기관리 체계는 위기 유형, 위기 단계, 위기관리 시스템, 이해관계자 등 위기관리의 각 요소들을 통합적으로 이해하고 체계적으로 다뤄야만 구축된다는 점을 감안할 때 학문적으로나 실무적으로 통합적이면서도 세밀하고 실질적인 위기관리

연구가 수행되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김경해, “위기관리와 효과적인 언론대응, 한국 위기관리 모델 구축에 관한 연구”, 『한국PR협회』, 1996.
- [2] 대한상공회의소, 국내, 외국계 기업의 위기관리 실태 및 대응방안 비교조사, 조사보고서, 2002.
- [3] 유종숙, “한국 100대 기업의 위기관리 현황에 관한 연구”, 『한국광고학보』, 제4권, 제1호(2002), pp.33-63.
- [4] 유종숙, “CEO의 리더십 스타일에 따른 위기관리 대비정도에 관한 연구”, 『숙명여자대학교 홍보학연구』, 제11권(2007), pp.197-248.
- [5] 이준일, 김요한, “위기관리를 위한 조직 커뮤니케이션 연구”, 『광고홍보연구』, 제7권, 제1호(1999), pp.49-62.
- [6] 위키백과, 리더십, <http://ko.wikipedia.org/wiki/>, 2013.
- [7] 조세형, 『위기는 없다』, 신화, 1995.
- [8] 홍한국 외, “사례분석을 통한 기업위기 유형별 대응방안 수립에 관한 연구”, 『한국지식정보기술학회』, 제6권, 제4호(2011), pp.83-101.
- [9] Coombs, W. T., “Ongoing crisis communication-planning, responding”, *Thousand Oaks, CA : AGE*, 1999.
- [10] Cuskelly, G. and C. J. Auld, “Retain, reduce, transfer or avoid? Risk management in sport organizations”, *The Achper National Journal*, Vol.23(1989), pp.17-20.
- [11] Guth, D. W., “Organizational Crisis Experience and Public Relations Roles”, *Public Relations Review*, Vol.21, No.2(1995), pp.123-137.
- [12] Lerbinger, O., “The crisis manager : Facing

- risk and responsibility”, Lawrence Erlbaum Associates, 1997.
- [13] Linke, C. G., “Crisis-Dealing with the Unexpected”, *Expert in Action*, London, (1989), pp.165-175.
- [14] Marra, F. J., “Crisis Public Relations : A Theoretical Model”, *University of Maryland*, Ph. D, Dissertati on, (1992), pp.111-113.
- [15] Mitroff, I. I. and C. M. Pearson, “Crisis Management, San Francisco”, CA : Jossey-Bass Inc., Publishers, (1993), pp.9-132.

◆ 저 자 소 개 ◆



홍 한국 (honghk@deu.ac.kr)

현재 동의대학교 경영정보학과 교수로 재직 중이며 MIS 및 생산관리를 전공하고 있다. 고려대학교에서 경제 학사, KAIST에서 산업공학 석사, 경영정보공학 박사 학위를 취득하였고, 주요 관심분야는 빅데이터, 효율성 평가, 데이터마이닝 등이다.



우 보 현 (pu1013@chol.com)

동의대학교 경영정보e비즈니스 석사 학위를 취득하였으며, 현재 동 대학원 박사과정에 있다. 주요 관심분야는 기업의 위기관리와 IT경영 등이다.



강 병 영 (bykang@deu.ac.kr)

현재 동의대학교 경영정보학과 교수로 재직 중이며 MIS 및 경영과학을 전공하고 있다. 부산대학교에서 경영학 학사, 석사 및 박사 학위를 취득하였고, 주요 관심분야는 데이터베이스 설계, 산업생태계 분석 등이다.



이 봉 구 (bongkoo1@deu.ac.kr)

현재 동의대학교 국제관광경영학과에 재직 중이며, 관광자행동, 복지관광, 관광마케팅 분야와 관련된 강의를 하고 있다. 강원대학교에서 경영학사, University of Utah에서 여가관광학석사, Texas A&M University에서 관광학박사를 취득하였고, 주요 연구는 장애인과 관광, 관광자 행동과정 등을 중심으로 수행하고 있다.