

컨설팅 특성 요인이 중소기업의 경영성과에 미치는 영향 - 정부지원 컨설팅을 중심으로 -

송거영*, 홍정완**, 유연우***

한성대학교 지식서비스&컨설팅 대학원 박사과정, 한성대학교 산업경영공학과 교수**, 한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 교수***

Effects of Consulting Characteristics on SMEs Management Performance -focusing on government supported consulting-

Keo-Young Song*, Jung-Wan Hong**, Yen-Yoo You***

Doctoral Student, Dept. Of Knowledge Service & Consulting, Hansung University*

Professor, Dept. Of Industrial & Management Engineering, Hansung University**

Professor, Dept. Of Knowledge Service & Consulting, Hansung University***

요약 본 연구는 중소기업을 대상으로 하는 정부지원 컨설팅에 있어 수요자 및 공급자 특성 요인이 경영성과에 미치는 영향을 확인하고자 진행하였다. 정부지원 컨설팅을 경험한 중소기업을 대상으로 설문조사를 실시한 후 분석하였으며 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 수요자인 중소기업의 컨설팅에 대한 인지도는 컨설팅결과활용도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 조직문화는 컨설팅결과활용도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 공급자 특성인 컨설턴트역량은 컨설팅서비스품질에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 정부지원정책은 컨설팅서비스품질에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 수요자 특성인 컨설팅결과활용도와 공급자 특성인 컨설팅서비스품질은 모두 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구 결과는 정부의 중소기업 컨설팅지원 사업에 있어 컨설팅에 대한 이해도 및 컨설팅 결과물의 활용도 향상과 컨설턴트역량 강화를 위한 제도적 지원을 추진할 필요가 있음을 시사하고 있으며, 중소기업에 대한 컨설팅지원 사업에 있어 공급자 측면 뿐 아니라 수요자 측면을 고려한 정책 방향성을 제시하였다는데 의의가 있다.

주제어 : 컨설팅인지도, 조직문화, 컨설턴트역량, 정부지원정책, 경영성과

Abstract This study was carried out to verify the effect of consumer and supplier characteristics on the utilization of consulting results, quality of consulting service and management performance in the government-support consulting service on SMEs. A survey was conducted and analyzed on SMEs which went through government-support consulting, with the following results of the study. First, for consumer characteristics, consulting awareness was found to have positive effect on the utilization of consulting results while organizational culture have no effect. Second, for supplier characteristics, consultant capability was found to have positive effect on the quality of consulting service but with no effect of government support policy. Third, consumer characteristic of consulting result utilization and supplier characteristic of consulting service quality were both found to have positive effect on management performance. Suggestions and significance of this study are as follows: the result of this study suggests a need to increase the SMEs' understanding of consulting service and the utilization of the consulting results as well as institutional support for enhancing the capability of consultants, a provider of knowledge service. It also has significance in presenting an effective and efficient direction of policy on consulting support project for SMEs.

Key Words : Consulting Awareness, Organizational Culture, Consultant Capability, Government Support Policy, Management Performance

* 본 연구는 한성대학교 교내학술연구비 지원과제 임

Received 26 May 2014, Revised 26 June 2014

Accepted 20 July 2014

Corresponding Author: Yen-Yoo You(Hansung University)

Email: threey0818@hansung.ac.kr

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

통계청 자료에 의하면 우리나라 중소기업은 사업체수 및 종사자수에 있어서는 매우 높은 점유율을 보이는 반면, 생산액 및 부가가치에 있어서는 낮은 비중을 보이고 있는 것으로 나타나고 있다[1]. 인적 자원이 부족한 중소기업이 경영환경 변화에 적응하고 경쟁력을 확보하기 위해서는 외부 전문 인력에 의한 체질강화가 필요하며 이러한 시각에서 정부는 컨설팅 지원 사업 추진 등 정책적 노력을 지속해 오고 있다. 컨설팅은 조직목표를 달성하기 위하여 경영상 문제를 해결하고, 새로운 기회를 발굴하여 활용하며, 학습 증대와 변화의 추진을 목적으로, 착수, 진단, 활동계획 수립, 실행, 종료라는 5단계의 과정을 거친다[2].

중소기업 역량강화를 위한 정부의 컨설팅 지원 사업이 성공하기 위해서는 의뢰기업, 컨설턴트, 정부 등 수요자와 공급자 측면 모두를 고려한 성공요인을 도출할 필요가 있을 것으로 판단된다. 그러나 컨설팅 관련 기존 연구들은 공급자 특성인 컨설턴트 능력과 기술을 중심으로 이루어져 왔다[3]. Jang & Lee는 컨설팅의 성공적 수행과 의뢰기업의 성과 향상에는 컨설턴트역량이 핵심적 요인으로 작용한다[4]고 하였으며, 김익성은 정부지원 컨설팅에 있어 사업을 주관하고 있는 정부의 역할이 매우 중요하다[5]고 하였다. 정부지원 중소기업 컨설팅에 대한 연구는 매우 부족한 실정이며, 정부지원 컨설팅의 대상자가 중소기업임을 고려할 때 공급자 요인뿐만 아니라 수요자 특성도 경영성과에 영향을 미치는 매우 중요한 요인이 될 것으로 판단된다. 또한 컨설팅이 경영성과 개선으로 연결되기 위해서는 공급자가 제공하는 컨설팅서비스의 품질과 컨설팅 결과물에 대한 수요자의 활용 의지가 매우 중요하게 작용할 것으로 판단된다.

이에 본 연구에서는 정부의 중소기업 컨설팅 지원 사업에 있어 수요자 특성 및 공급자 특성이 컨설팅결과활용도와 컨설팅서비스품질 그리고 경영성과에 미치는 영향을 검정함으로써 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 경영컨설팅

Fritz Steele은 과제에 대하여 직접 수행할 책임은 갖지 않고 과업의 내용, 프로세스, 구조에 관하여 과업 실행자들에게 도움을 제공하는 행위를 컨설팅이라고 정의하고 있다[6]. 한편, Larry Greiner & Robert Metzger는 특별한 훈련 과정을 거쳐 소정의 자격을 갖춘 사람들이 고객과의 계약에 따라 독립적이고 객관적인 입장에서 고객이 경영상의 문제를 확인하고 분석하는 것을 지원하며, 해결안을 고객에게 제안하고, 해결안의 실행에 관하여 고객으로부터 도움을 요청받았을 때 이를 제공하는 어드바이스 서비스라고 컨설팅을 정의[7]하고 있으며, Kubr는 경영컨설팅을 보는 시각에 따라 기능적 관점과 전문직업적 서비스 관점으로 분류할 수 있다[2]고 하였다.

2.2 컨설팅인지도

인지의 사전적 정의는 어떠한 사실을 인정하여 아는 것을 말하며, 자극을 수용하고, 저장하고, 인출하는 일련의 정신 과정으로서 지각, 기억, 상상, 개념, 판단, 추리를 포함하여 무엇을 안다는 것을 나타내는 포괄적인 용어로 사용된다. 이기춘은 소비자 인지도를 서비스 및 제품에 대하여 합리적으로 판단하여 현명하게 의사결정을 할 수 있는 소비자의 잠재적 능력[8]이라고 하였으며, 채준원은 경영컨설팅 서비스에 대한 인지를 경영 컨설팅에 관한 개념적 인지, 컨설팅 제공 형태에 관한 인지, 컨설팅 분야에 관한 인지로 구분하였다[9].

2.3 조직문화

주영중은 조직문화란 조직 내에 존재하는 상징, 이념, 의식, 전통 등의 총체적 개념으로서, 상대적인 독창성을 지니고 있으나 유사한 기능을 하며, 조직구성원의 행태에 중요한 영향을 미친다[10]고 하였으며, 차윤석은 조직문화는 조직성과에 기여하는 가치 있는 자원일 뿐만 아니라 희소하며, 다른 조직이 모방하기 어렵기 때문에 지속적인 경쟁우위의 원천이 된다[11]고 하였다.

2.4 컨설턴트역량

Klomp는 역량이란 직무를 수행함에 있어 탁월한 성과를 창출하는 개인의 특성으로서 과업수행 과정에서 행동으로 나타날 수 있다[12]고 하였으며, Parry는 역량을 지식, 태도, 스킬의 집합이라고 하였다[13]. Williams &

Woodward는 컨설턴트에게 요구되는 역할 관점에서, 전문분야의 정보나 조언을 제공하는 전문가 역량, 프로젝트 전반을 관리하고 감독하는 관리자역량, 전문지식을 습득하여 스스로 해결할 수 있도록 도와주는 교육자역량을 컨설턴트의 핵심역량이라고 주장하였으며[14], Rynning은 문제를 분석하고 해결하기 위한 전략수립 능력, 프로젝트관리 능력, 자원운영 능력, 지식, 독창성 등이 컨설턴트에게 요구되어지는 역량이라고 제시하였다[15].

2.5 정부지원정책

중소기업청의 컨설팅 지원정책은 중소기업이 자체적으로 부담하기 어려운 컨설팅 비용의 일부를 지원함으로써 한정된 자원을 효과적으로 결집하여 건설하게 발전할 수 있도록 도와주기 위한 컨설팅 지원 사업[16]으로서, 시행에 있어 국내외 연구결과들이 인용되었다. Nahavandi과 Chesteen은 미국 중소기업청으로부터 지원 받은 기업의 만족도와 경영성과 간의 관계를 분석한 후 유의성이 있다고 주장하였으며[17], 이상석은 다른 나라들의 정부차원 중소기업 컨설팅 지원 프로그램들에 대한 연구결과 많은 비판이 있음에도 불구하고 대부분의 컨설팅 결과가 효과적이라고 주장하였다[18]. 중소기업 연구원의 김익성은 선행연구를 바탕으로 우리나라 중소기업청의 컨설팅지원 정책 추진에 이론적 기반을 제공하였다[19].

2.6 컨설팅결과활용도

Kubr는 컨설팅 결과물은 착수, 진단, 활동계획 수립, 실행, 종료의 컨설팅 과정 중 실행 단계에서 활용된다고 하였으며[2], McLachlin은 고객의 준비와 참여, 컨설턴트와 의뢰기업 간의 명확한 합의, 컨설턴트의 능력과 성실성, 의뢰기업에 대한 통제와 더불어 컨설팅 결과 활용은 컨설팅의 주요 성공요인으로 작용한다고 주장하였다[20]. 장용삼·곽홍주는 경영컨설팅 성과에 영향을 미치는 요인을 사전관리, 과정관리, 사후관리로 구분하고 사후관리 항목으로서 컨설팅 결과의 채택 및 적용 등을 제시하였다[21].

2.7 컨설팅서비스품질

Parasuraman & Zeithaml & Berry는 서비스품질에

대하여 신뢰성(Reliability), 확신성(Assurance), 유형성(Tangibles), 공감성(Empathy), 대응성(Responsiveness)의 5가지 차원으로 구성된 SERVQUAL모형을 제시하였으며[22], 김광훈·황규승은 경영컨설팅 서비스 구성 요인으로서 도덕성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성, 참여유도, 의사소통, 명성 등 8가지 차원을 주장하였다[23]. 또한 박병호·이동원·김연성은 경영컨설팅 서비스품질 측정에 관한 연구에서 전문성, 신뢰성, 공감성, 유형성을 경영컨설팅의 서비스품질 차원으로서 정의하였다[24].

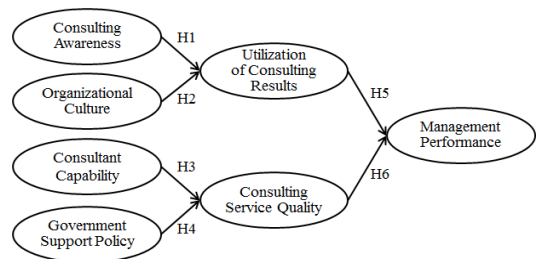
2.8 경영성과

정중훈·이창기는 성과라는 것은 다차원적인 개념으로서 쉽게 정의할 수 없기 때문에 컨설팅성과에 대한 개념의 정의와 측정방법에 관하여 많은 논란이 있다고 하였다[25]. Venkatraman & Ramanujam은 성과를 시장점유율 향상, 불량률 감소, 업무량 감소, 업무 소요시간 감소, 이직률 감소, 인력 감소 등 비재무적 성과와 매출액 증가, 이익률 향상, 비용 감소 등 재무적 성과로 구분하였으며[26], Kaplan & Norton은 전통적인 재무적 측정지표 외에 고객만족, 내부 비즈니스 프로세스, 학습 및 성장 관점을 포함한 균형성과표(Balanced score Card)를 제시하였다[27].

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형

본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 정부지원 중소기업 컨설팅에 있어 수요자 및 공급자 특성이 경영 성과에 미치는 구조적 영향 관계를 검증하고자 [Fig. 1]과 같은 연구모형을 제시하였다.



[Fig. 1] Research Model

3.2 연구가설

3.2.1 컨설팅인지도와 컨설팅결과활용도 간의 관계

김길곤은 정부 정책의 필요성에 대한 인지도는 정책 수행도에 긍정적인 영향을 미치고, 정책 수행도는 정책 만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며[28], 송거영·유연우의 연구에서는 기업의 문제해결에 있어 경영 컨설팅은 유용한 수단이라는 인식은 대표자의 컨설팅결과 활용의지 및 컨설팅결과의 효과적 활용을 위한 사원 교육과 학습에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[29].

H1: 컨설팅인지도는 컨설팅결과활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 조직문화와 컨설팅결과활용도 간의 관계

이인수·유연우는 컨설팅 의뢰 기업의 참여도는 컨설팅 결과물의 활용도에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였으며[30], 송거영·유연우의 연구에서는 변화 수용과 위험 감수 및 새로운 시도와 창의적인 조직문화는 대표자의 컨설팅결과 활용의지 및 컨설팅결과의 효과적 활용을 위한 사원 교육과 학습에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다[29].

H2: 조직문화는 컨설팅결과활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

3.2.3 컨설팅트역량과 컨설팅서비스품질 간의 관계

Kumar와 Simon은 컨설팅트의 전략적 컨설팅 능력을 주요 성공요인으로 제시하고, 기업과 컨설팅트 간의 의사소통, 의뢰기업의 협조와 참여, 광범위한 스킬, 기술적 지식, 문제의 정의, 성실과 정직, 의뢰기업의 수용과 이해력, 마케팅, 합리적인 기대효과 등이 중요하다고 하였으며[31], Phillips는 컨설팅트 역량, 사업운영 및 컨설팅 기법, 의사소통 등 16가지를 경영컨설팅의 성공요인으로 제시하였다[32]. 장동인·이광현·송상호의 연구에서는 컨설팅트의 능력과 자세 중 능력만이 컨설팅서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[33].

H3: 컨설팅트역량은 컨설팅서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 정부지원정책과 컨설팅서비스품질 간의 관계

Nahavandi and Chesteen은 미국 중소기업청으로부터

경영컨설팅 지원을 받은 중소기업은 비즈니스 성과에 긍정적인 영향이 있음을 확인하였다[17]. 김익성은 정부의 컨설팅 지원 사업은 수요자인 기업과 공급자인 컨설팅회사뿐만 아니라 지원 사업을 주관하고 있는 정부가 중요한 역할을 해야 효과가 커진다고 주장하였으며[5],곽홍주의 연구에서는 컨설팅 산업 및 지원제도에 대한 인식은 컨설팅 성과에 유의하게 작용하나, 지원제도의 활용용이성과 결과 평가에 대한 실효성은 유의하지 않은 것으로 나타났다[34].

H4: 정부지원정책은 컨설팅서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 컨설팅결과활용도와 경영성과 간의 관계

Schaffer는 경영컨설팅이 성공하기 위해서는 고객에게 새로운 방법 또는 해결방안을 제시하고, 해결방안을 적용한 결과물에서 측정 가능한 개선이 지속적으로 이루어져야 한다고 하였으며[35], 김익성은 컨설팅 만족도 및 활용도는 중소기업의 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다[5]. 송거영·유연우의 연구에서는 대표자의 컨설팅결과 활용의지 및 교육과 학습은 매출증가 등 재무성과 및 고객만족도, 연구개발 능력, 지식정보화 등 비재무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다[29].

H5: 컨설팅결과활용도는 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.6 컨설팅서비스품질과 경영성과 간의 관계

김두열·김태성·이현수의 연구에서 컨설팅서비스품질은 고객만족, 내부개선, 재무성과로 구성된 경영성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며 [36], 김종광·석기준은 물리적·심리적 접근성과 서비스능력 및 의도성, 컨설팅성과와 과정 등 서비스품질 구성요소는 고객만족, 재무성과, 학습증대, 내부변화 등 기업 성과 구성요소에 정(+)의 효과를 미친다고 주장하였다[37]. 박종호·이상호의 연구에서는 컨설팅 서비스품질은 컨설팅 성과와 고객만족 모두에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다[38].

H6: 컨설팅서비스품질은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 연구방법

4.1 모집단과 표본선정

정부지원 중소기업 컨설팅에 있어 경영성과에 영향을 미치는 요인을 실증분석하기 위하여 정부지원 컨설팅을 경험한 전국의 중소기업을 연구대상으로 선정하였으며, 컨설팅 영역을 기준으로 비례층화추출법(Proportionate Stratified Sampling)에 의하여 600사를 표본으로 추출하였다. 이메일, 방문 등을 통하여 2013년 2월부터 약 1개월간 설문지를 실시하여 283부를 수집하였다. 가장 최근에 받은 컨설팅 종류가 전액 자체부담 일반컨설팅이라고 답한 기업 및 불성실하게 응답한 설문지를 제외한 후 206부를 최종적으로 분석에 활용하였다.

4.2 변수의 조작적 정의와 측정

컨설팅에 대한 인지도는 Kubr가 제시한 컨설턴트 활용 목적[2]을 참고로 하여 4개 문항(컨설팅은 기업경영의 부족한 부분에 대하여 도움이 됨, 기업의 문제해결을 위해 필요함, 필요할 경우 유용하게 활용할 수 있는 수단임, 일반적으로 효과가 있음)으로 구성하였다.

조직문화는 유연우의 연구에서 제시된 제조 기업에 있어서의 경영혁신 인프라[39]를 참고로 하여 5개 문항(실패를 두려워하지 않음, 새로운 변화를 적극 수용함, 창의적이며 새로운 아이디어 개발에 가치를 부여하고 격려함, 위험을 감수하고 도전함, 새로운 일을 시도하는데 관심을 가짐)으로 구성하였다.

컨설턴트역량은 Williams와 Woodward의 연구 결과 [14] 및 이지은·서창적·김승철이 제시한 18가지 핵심 항목[40]을 참고로 하여 8개 문항(커뮤니케이션능력, 분석능력, 대안제시능력, 프로세스관리능력, 정보수집능력, 경영일반지식, 전문분야지식, 노하우)으로 구성하였다.

정부지원정책은 곽홍주의 연구에서 제시된 성공적인 컨설팅을 위한 요소[34] 및 중소기업컨설팅 산업백서[16]를 참고로 하여 5개 문항(사업취지와 지원방법 및 절차 등의 홍보, 지원 대상 업체선정 및 평가의 합리성과 공정성, 절차 및 프로세스의 편리성과 신속성, 평가점검 기준 및 평가의 합리성과 공정성, 정부 지원 금액의 적절성)으로 구성하였다.

컨설팅결과활용도는 김익성의 연구[5]를 참고로 하여 3개 문항(대표자의 컨설팅 산출물 활용 의지, 컨설팅 산

출물을 효과적으로 활용하기 위한 교육 및 학습 수준, 컨설팅 산출물 활용 진반)으로 구성하였다.

컨설팅서비스품질은 박병호·이동원·김연성의 연구 [24]를 참고로 하여 신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성, 대응성 측면에서 17개 문항(수행일정 준수, 원하는 결과물 산출, 정보 및 지식의 일관성·정확성, 기업비밀 유지, 컨설팅 수행에 안심, 전문가로서의 실력에 믿음, 프로젝트 운영과 성과에 대한 확신, 최신 컨설팅 도구와 기법 사용, 양질의 데이터와 자료 제공, 용모복장 단정, 이익 배려, 개별적인 관심과 인간적인 배려, 필요성과 요구의 적극적인 파악, 진행사항 수시 설명, 요구에의 신속 대응, 결과물 제공 시점의 고지, 유사 내용에 대한 지속적 지원)으로 구성하였다.

경영성과는 Kaplan & Norton의 연구[27]를 참고로 하여 8개 문항(전략수립 및 경영관리, 시장개척 및 마케팅, 고객관계 및 서비스품질, 지식정보화, 연구개발 능력, 생산성 향상 및 운영관리, 인사 및 조직관리, 재무와 회계)으로 구성하였다.

설문은 총 54개 항목으로 구성 하였다. 변수 설문항목에 대하여 1점은 ‘매우 그렇지 않다’, 5점은 ‘매우 그렇다’의 5점 척도로 측정하였으며, 요약 결과는 <Table 1>과 같다.

<Table 1> Composition of survey

Measurement variables	No of questions	Preceding studies
1. General Characteristics	4	Small and Medium Business Administration[16]
2. Consulting Awareness	4	Kubr [2]
3. Organizational Culture	5	Y. Y. You[39]
4. Consultant Capability	8	Williams&Woodward [14] , J. E. Lee Et al. [40]
5. Governmental support policy	5	H. J. Kwak [34] Small and Medium Business Administration [16]
6. Utilization of Consulting Results	3	I. S. Kim [5]
7. Consulting Service Quality	17	B. H. Park Et al. [24]
8. Management Performance	8	Kaplan Et al. [27]
Total	54	-

5. 실증분석과 가설검정

5.1 자료수집

표본의 일반적 특성은 <Table 2>와 같다. 상장여부에 대하여 비상장이 95.6%, 종사기간은 5년 미만이 29.6%, 종업원 수에 있어서는 100명 이하가 86.8%, 업종에 있어서는 제조업이 81.6%를 차지하는 것으로 나타났다.

<Table 2> The Characteristics of Samples

Categories		Frequencies	%
Listing Status of Company	Listed	9	4.4
	Not listed	197	95.6
	Total	206	100
Business Duration	Less than 5 years	61	29.6
	5~10 years	50	24.3
	11~20 years	61	29.6
	More than 21 years	34	16.5
	Total	206	100
No. of Employees	Less than 100	179	86.8
	101~200	22	10.7
	201~299	3	1.5
	More than 300	2	1.0
	Total	206	100
Business Sector	Manufacturing	168	81.6
	Non-manufacturing	38	18.4
	Total	206	100

5.2 타당성 및 신뢰성 분석

가설 검정에 앞서 타당성 및 신뢰성 분석을 실시하였다. 먼저 타당성을 확인하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인 추출을 위하여 주성분 분석을 사용하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식을 채택하였다. 본 연구에서는 고유값 1.0이상, 요인적재치 0.40이상을 기준으로 하였다. 요인분석 과정에서 컨설팅 인지도1 및 컨설팅결과 활용도3이 제거되었으며 설명된 총분산은 73.15%로 나타났다. 변수는 선행연구의 이론구조와 동일하게 7개로 추출되어 컨설팅인지도, 조직문화, 컨설팅트럭력량, 정부지원정책, 컨설팅결과 활용도, 컨설팅서비스품질, 경영성과로 명명하였으며, 각 변수에 대하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰수준을 저해하는 요인이 없는 것으로 나타나 모든 항목을 분석에 이용하였으며, 각 변수의 Cronbach's α 값은 <Table 3>과 같이 .727 ~ .974에 분포하고 있어 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 확인되었다.

<Table 3> Exploratory Factor Analysis and Reliability Test

MV	CSQ	CC	MP	OC	GSP	CA	UCR	Ca	
CSQ16	.847							.974	
CSQ13	.819								
CSQ12	.816								
CSQ14	.798								
CSQ15	.795								
CSQ10	.791								
CSQ11	.788								
CSQ 5	.765								
CSQ 6	.764								
CSQ17	.753								
CSQ 4	.753								
CSQ 7	.743								
CSQ 9	.693								
CSQ 3	.671								
CSQ 1	.663								
CSQ 8	.628								
CSQ 2	.623								
CC 3		.763						.961	
CC 5		.759							
CC 4		.728							
CC 8		.704							
CC 2		.702							
CC 1		.696							
CC 7		.691							
CC 6		.604							
MP 5			.825						.920
MP 8			.821						
MP 2			.782						
MP 4			.751						
MP 3			.742						
MP 7			.719						
MP 1			.646						
MP 6			.555						
OC 4				.870				.905	
OC 5				.869					
OC 2				.866					
OC 3				.817					
OC 1				.679					
GSP 2					.774			.848	
GSP 3					.714				
GSP 4					.680				
GSP 5					.672				
GSP 1					.654				
CA 3						.815		.822	
CA 2						.763			
CA 4						.602			
UCR 1							.607	.727	
UCR 2							.588		
OV	12.395	6.054	5.578	3.893	3.307	2.316	1.569		
V%	25.82	12.61	11.62	8.11	6.89	4.83	3.27		
AV%	25.82	38.44	50.06	58.17	65.06	69.88	73.15		

* MV : Measure Variable * CSQ : Consulting Service Quality
 * CC : Consultant Capability * MP : Management Performance
 * OC : Organizational Culture * GSP : Government Support Policy
 * CA : Consulting Awareness * UCR : Utilization of Consulting Results
 * Ca : Cronbach's α * OV : Original Value
 * V% : Variance % * AV% : Accumulation Variance %

5.3 확인적 요인분석 및 측정모형 분석

구성개념들 간의 가설적 관계를 분석하기에 앞서 각 측정변수들의 단일 차원성을 검증하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였으며, 자료의 적합도를 검증하기 위하여 CMIN/DF(<2.0), GFI · AGFI · CFI · NFI · IFI(>0.9), RMR · RMSEA(<0.05) 값을 사용하였다.

최종문항에서 제시된 높은 적합도를 생성하기 위하여 측정변수가 잠재변수를 얼마나 설명하고 있는가를 판단할 때 사용하는 SMC(Squared Multiple Correlation) 값을 기준(0.4이하)으로 하나씩 제거하는 과정을 반복하였다. 최종적으로 <Table 4>와 같이 컨설팅인지도2를, 조직문화1,3을, 컨설팅트역량4,5,6,7,8을, 정부지원정책 1,3,5를, 컨설팅서비스품질 1,2,3,4,5,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17을, 경영성과 1,2,5,6,7,8을 제거한 후 분석한 결과, 잠재변수와 측정변수 간 관계에 대한 모수 추정치가 모두 0보다 큰 값을 보이고, 이들 추정치에 대한 t값이 1.965를 훨씬 초과하며, SMC값이 0.4이상의 값을 보여 잠재변수가 해당 측정변수들의 변량을 잘 설명하고 있는 것으로 확인되었다. 또한 CMIN/DF 1.047, GFI .951, AGFI .920, CFI .998, NFI .961, IFI .998, RMR .015, RMSEA .015로 나타나 측정모형이 적합한 것으로 확인되었다.

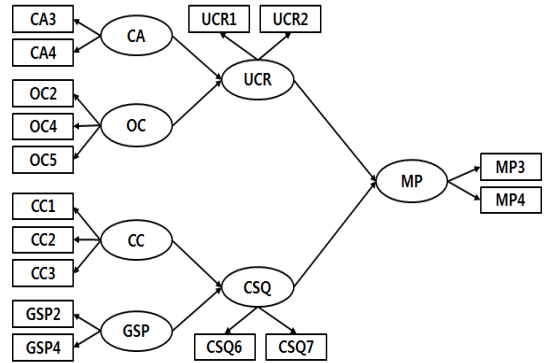
<Table 4> Confirmatory Factor Analysis and Goodness of Fit of Measurement Model

Measure		F L V	S L F V	SE	t value	p	S M C
CA	3	0.804	.712	.090	8.910	***	.508
	4	1.000	.850	-	-	-	.722
OC	2	0.911	.798	.065	14.092	***	.636
	4	0.994	.876	.062	15.903	***	.768
	5	1.000	.900	-	-	-	.810
CC	1	0.978	.916	.049	20.089	***	.838
	2	1.014	.917	.050	20.146	***	.841
	3	1.000	.893	-	-	-	.797
GSP	2	0.960	.813	.086	11.223	***	.661
	4	1.000	.887	-	-	-	.786
UCR	1	1.000	.796	-	-	-	.633
	2	0.845	.720	.092	9.136	***	.518
CSQ	6	0.998	.892	.056	17.684	***	.796
	7	1.000	.921	-	-	-	.848
MP	3	0.917	.805	.094	9.713	***	.648
	4	1.000	.857	-	-	-	.735
Goodness of fit - measurement model	<Initial model> Chi-Square=2054.910, df=1059, p=.000, CMIN/DF=1.940, GFI=.719, AGFI=.687, CFI=.891, NFI=.799, IFI=.892, RMR=.036, RMSEA=.068 <Final model> Chi-Square=86.880, df=83, p=.364, CMIN/DF=1.047, GFI=.951, AGFI=.920, CFI=.998, NFI=.961, IFI=.998, RMR=.015, RMSEA=.015						

- * FLV : Factor Loading Value
- * SLFV : Standardized Loading Factor Values
- * SE : Standard Error
- * SMC : Squared Multiple Correlation

5.4 연구모형의 적합성 분석

연구모형을 검증하기 위하여 최종 측정모형의 항목으로 구조방정식모형의 적합도를 확인하였다. 통계적 연구모형은 [Fig. 2] 와 같으며 적합도 결과는 <Table 5>와 같다.



[Fig. 2] Statistical Research Model

<Table 5> Goodness of Fit of Research Model

	Reference Value	Measured Value
Chi-Square	-	65.766
df	-	50
P	> 0.05	.067
CMIN/DF	< 2.0	1.315
GFI	> 0.9	.950
AGFI	> 0.9	.922
CFI	> 0.9	.993
NFI	> 0.9	.970
IFI	> 0.9	.993
RMR	< 0.05	.017
RMSEA	< 0.05	.039

5.5 가설 검증결과

연구모형이 적합한 것으로 나타나 구체적인 가설검정을 위해 경로계수를 살펴본 결과는 <Table 6>과 같다. 컨설팅트역량이 높으면 높을수록 컨설팅서비스품질이 높아지며(표준화계수 β=.688), 컨설팅인지도가 높으면

높을수록 컨설팅결과활용도가 높아지는(표준화계수 $\beta = .668$)것으로 확인되었다. 또한, 컨설팅서비스품질이 높으면 높을수록 경영성과가 높아지며(표준화계수 $\beta = .419$), 컨설팅결과활용도가 높으면 높을수록 경영성과가 높아지는(표준화계수 $\beta = .334$)것으로 나타났다. 그러나 조직문화는 컨설팅결과활용도에 유의한 영향을 미치지 않으며, 정부지원정책은 컨설팅서비스품질에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

<Table 6> The Structural Path Coefficients of the Research Model

Structure Path	β	t	p
CA → UCR	.668	6.867	***
OC → UCR	.113	1.432	.152
CC → CSQ	.688	8.458	***
GSP → CSQ	.141	1.754	.079
UCR → MP	.334	3.625	***
CSQ → MP	.419	4.947	***

*** p<.001

수요자 및 공급자 특성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 가설 검정 결과를 정리하면 <Table 7>과 같다.

<Table 7> The Results of Hypothesis Testing

Hypothesis	Hypothesis To Be Tested	Result
H1	Consulting Awareness will have a positive impact upon the Utilization of Consulting Results	Accept
H2	Organizational culture will have a positive impact upon the Utilization of Consulting Results	Reject
H3	Consultant Capability will have a positive impact upon the Consulting Service Quality	Accept
H4	Governmental support policy will have a positive impact upon the Consulting Service Quality	Reject
H5	Utilization of Consulting Results will have a positive impact upon the Management Performance	Accept
H6	Consulting service quality will have a positive impact upon the Management Performance	Accept

6. 결론

6.1 연구결과 및 시사점

본 연구는 정부지원 컨설팅을 경험한 중소기업을 대상으로 수요자 및 공급자 특성이 경영성과에 미치는 영향을 검증하고자 진행하였다. 선행연구를 바탕으로 각 요인에 대한 개념과 차원을 파악하였으며, 측정문항에 대한 타당성 및 신뢰성 분석을 실시한 후 최종분석에 활용하였다. 구조방정식 모형에 의하여 본 연구의 가설을 검증한 결과는 다음과 같다. 첫째, 수요자 특성인 컨설팅인지도(필요할 경우 유용하게 활용할 수 있는 수단인, 일반적으로 효과가 있음)는 컨설팅결과 활용도(대표자의 컨설팅 산출물 활용 의지, 컨설팅 산출물을 효과적으로 활용하기 위한 교육 및 학습 수준)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 조직문화(새로운 변화를 적극 수용함, 위험을 감수하고 도전함, 새로운 일을 시도하는데 관심을 가짐)는 컨설팅결과 활용도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 중소기업을 대상으로 한 정부지원 컨설팅의 경우 컨설팅결과 활용에 있어 조직문화 측면보다는 컨설팅의 필요성에 대한 대표자 인식 및 사결정이 절대적으로 강하게 작용하기 때문인 것으로 보여 진다. 둘째, 공급자 특성인 컨설턴트역량(커뮤니케이션능력, 분석능력, 대안제시능력)은 컨설팅서비스품질(전문가로서의 실력에 믿음, 프로젝트 운영과 성과에 대한 확신)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 정부지원정책(지원 대상 업체선정 및 평가의 합리성·공정성, 평가 점검 기준 및 평가의 합리성·공정성)은 컨설팅서비스품질에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 인적자원이 부족한 중소기업으로서는 컨설팅 과정에 대하여 컨설턴트에게 전적으로 의존하게 되며, 사업추진과 관련한 정부의 사무적 절차 보다는, 프로젝트를 직접 운영하는 컨설턴트 역할을 매우 중요하게 인식하기 때문인 것으로 보여 진다. 셋째, 수요자 특성인 컨설팅결과 활용도와 공급자 특성인 컨설팅서비스품질은 모두 경영성과(고객관계 및 서비스품질, 지식정보화)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결과적으로 수요자 특성에서는 컨설팅인지도가 컨설팅결과활용도에 정(+)의 영향을 미치고 컨설팅결과활용도는 경영성과에 정(+)의 영향을 미치며, 공급자 특성에서는 컨설턴트역량이 컨설팅서비스품질에 정(+)의 영향을 미치고 컨설팅서비스품질

질은 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 본 연구 결과는 정부의 중소기업 컨설팅지원 사업에 있어 중소기업의 컨설팅에 대한 이해 촉진과 컨설턴트 역량 강화 시책이 필요함을 시사하고 있다.

정부 주관의 중소기업 컨설팅 지원 사업에 있어 중소기업의 컨설팅 인지도 향상을 위한 정책 및 컨설팅 성공 사례의 홍보 강화는 물론 컨설팅 산출물의 활용을 높이기 위한 중간점검 및 완료평가에의 반영 강화 등이 필요할 것으로 보인다. 또한 컨설턴트 양성 및 기존 컨설턴트의 전문성 강화를 위한 교육 지원, 컨설팅 기법 개발과 제공, 컨설팅 성공사례 공유 등을 통한 컨설팅 서비스품질 향상 노력이 필요할 것으로 보여진다. 본 연구 결과는 중소기업 발전을 목표로 하고 있는 컨설팅 지원 사업에 있어 참고가 될 수 있을 것으로 기대한다.

6.2 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 다음과 같은 한계점이 있으며 향후 연구에 있어서의 방향성을 제시하고자 한다. 첫째, 정부지원 컨설팅을 받은 전체 중소기업 수에 비교하면 데이터 수가 충분하다고 할 수 없으며 더 많은 데이터를 확보하여 분석하는 것이 바람직할 것이다. 둘째, 수요자 특성 요인에 대하여 컨설팅인지도 및 조직문화, 공급자 특성 요인에 대하여 컨설턴트역량 및 정부 지원정책에 한정하고 있으나 여러 측면을 고려하여 연구하는 것이 바람직할 것으로 판단된다. 셋째, 컨설팅을 받은 기업만을 대상으로 컨설턴트역량과 정부지원정책을 측정하였으나 각각도의 평가를 통하여 객관성을 유지하는 것이 바람직할 것이다. 넷째, 제조업 비중이 81.6%로 편중되어 있어 다양한 분야를 대상으로 한 연구가 필요하다. 다섯째, 경영성과 측정에 있어 비재무적 요소를 중심으로 하였으나 재무적 성과에 대하여 확인할 필요가 있다. 여섯째, 모형 적합도를 향상시키는 과정에서 많은 측정변수가 제거되어 충분한 수의 측정변수 확보가 어려운 잠재변수가 존재하므로 이를 개선할 필요가 있다.

ACKNOWLEDGMENTS

This research was financially supported by Hansung University.

REFERENCES

- [1] SMBA: http://stat2.smba.go.kr/phase_re_01.jsp?mc=usr0001762&top=search&l_cd=01
- [2] M. Kubr, Management consulting: A guide to the profession, International Labour Organization, Geneva, 2002.
- [3] T. J. Covin & T. V. Fisher, Consultant and client must work together, Journal of Management Consulting, Vol. 6, No. 4, pp.11-20, 1991.
- [4] Y. Jang & J. Lee, Factors influencing the success of management consulting projects, International Journal of Project Management, Vol. 16, No. 2, pp.67-72, 1998.
- [5] I. S. Kim, A study on the performance and effects of consulting in domestic SMEs, Zeitschrift der Koreanisch-Deutschen Gesellschaft fur Sozialwissenschaften, Vol. 18, No. 1, pp.159-186, 2008.
- [6] F. Steele, Consulting for organization change, Univ of Massachusetts Press, 1975.
- [7] L. E. Greiner & R. O. Metzger, Consulting to management, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1983.
- [8] K. C. Rhee, Consumer education: theory & practice, Kyomunsa, Seoul, 1999.
- [9] J. W. Chae, A Study on the Determinants of Consulting Services for SMEs by Consulting Type, The Graduate School Pusan National University PhD thesis, p.110, 2011.
- [10] Y. J. Joo, Integration and empirical analysis of organizational culture studies, Graduate School of Chung-Ang University PhD thesis, p.36, 2010.
- [11] Y. S. Cha, A Review on the Relationship between Organizational Culture and Performance, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol. 13, No. 5, pp.2054-2062, 2012.
- [12] G. O. Klemp Jr, The Assessment of Occupational Competence. Final Report: I. Introduction and Overview, 1980.
- [13] S. B. Parry, The Quest for Competencies, Training,

- Vol. 33, No. 7, pp.48-54, 1996.
- [14] A. P. Williams & S. Woodward, The Competitive Consultant: A Client-oriented Approach for Achieving Superior Performance, Palgrave Macmillan, 1997.
- [15] M. Rynning, Successful consulting with small and medium-sized vs. large clients: meeting the needs of the client?, International Small Business Journal, Vol. 11, No. 1, pp.47-60, 1992.
- [16] Small and Medium Business Administration, Small and Medium Business Consulting Industry White Paper, 2008.
- [17] A. Nahavandi & S. Chesteen, The impact of consulting on small business: a further examination, Entrepreneurship Theory and Practice, Vol. 13, No. 1, pp.29-40, 1988.
- [18] S. S. Lee, The Performance Effects of Business Consulting in China based Korean Small Business, Korean Corporation Management Review, Vol. 16, No. 2, pp.149-165, 2009.
- [19] I. S. Kim, Status and Development of Consulting Support Service for SMEs: Especially for the Hub Project of E-Coupon System of Consulting Support, Koreanische Zeitschrift für Wirtschaftswissenschaften Vol. 27 No. 4, pp.41-67, 2009.
- [20] R. D. McLachlin, Factors for Consulting Engagement Success, Management Decision, Vol. 37, No. 5, pp.394-402, 1999.
- [21] Y. S. Jang & H. J. Kwak, A Study on Relationship between Consulting Performance and Consulting Management in Real Estate Consulting and Management Consulting, Journal of The Korean Society Of Cadastre, Vol. 25, No. 1, pp.31-42, 2009.
- [22] A. Parasuraman & V. A. Zeithaml & L. L. Berry, Servqual, Journal of retailing, Vol. 64, No. 1, pp.12-40, 1988.
- [23] K. H. Kim & K. S. Whang, A Study on the Quality Determinants in Management Consulting, Korean Management Science Review Special, Vol. 18, No. 1, pp.15-28, 2001.
- [24] B. H. Park & D. W. Lee & Y. S. Kim, Measuring Service Quality of Management Consulting, Journal of the Korean society for Quality Management, Vol. 33, No. 3, pp.47-58, 2005.
- [25] J. H. Chung & C. G. Yi, A Study on Management Performance in Different Strategic Groups of Hotels, Journal of Tourism Policy, Vol. 3, No. 2, pp.189-207, 1997.
- [26] N. Venkatraman & V. Ramanujam, Measurement of business performance in strategy research: a comparison of approaches, Academy of management review, Vol. 11, No. 4, pp.801-814, 1986.
- [27] R. S. Kaplan & D. P. Norton, Using the balanced scorecard as a strategic management system, Harvard business review, Vol. 74, No. 1, pp.75-85, 1996.
- [28] S. K. Kim, An Empirical Study on Firms' Recognition and Satisfaction with the Materials and Components Industry Policy in Korea, The Graduate School Pusan National University PhD thesis, 2012.
- [29] K. Y. Song & Y. Y. You, An Effect of the Awareness of Consulting and Organizational Culture on the Use of Consulting Outcome and Business Performance of a Company, Journal of Convergence Information Technology, Vol. 8, No. 13, pp.616-623, 2013.
- [30] I. S. Lee & Y. Y. You, An Empirical Study of the Influencing Factors of Management Consulting Performance on Application Intend mediating the consulting deliverables and satisfaction, The Journal of Digital Policy & Management, Vol. 10, No. 3, pp.59-69, 2012.
- [31] V. Kumar & A. Simon & N. Kimberley, Strategic capabilities which lead to management consulting success in Australia, Management Decision, Vol. 38, No. 1, pp.24-35, 2000.
- [32] J. J. Phillips, In Action: Building a Successful Consulting Practice, American Society for Training and Development, 2006.
- [33] D. I. Jang & K. H. Lee & S. H. Song, Research on

How Consultant's Capability and Competency Influence on Upgraded Service Quality and Customer Satisfaction, The Academy of Customer Satisfaction Management, Vol. 13, No. 3, pp.39-64, 2011.

- [34] H. J. Kwak, A Study on the Establishment of Success Model for the Enhancement of Consulting Performances in Korea Consulting Market: Focused on Small and Medium Business Management Consulting Market, Journal of CEO and Management Studies, Vol. 11, No. 1, pp.1-23, 2008.
- [35] R. H. Schaffer, High-Impact Consulting: How Clients and Consultants Can Work Together to Achieve Extraordinary Results, Jossey-Bass, 2002.
- [36] D. Y. Kim & T. S. Kim & H. S. Lee, A Study on the Moderate Effecting of Client's Organizational Character on Consulting Service Quality and Business Performance, The Journal of Digital Policy & Management, Vol. 9, No. 6, pp. 243-253, 2010.
- [37] J. K. Kim & K. J. Seok, The Effects of Consulting Service Quality upon an Corporate Performance and Clients' Intention to Change Consultant-SERVQUAL, SERVPERF and KS-SQI Model-, Tax Accounting Research, Vol. 32, No. 0, pp.133-159, 2012.
- [38] J. H. Park & S. H. Lee, A Study on the Quality Determination Factors of the Consulting Service Affecting the Customer Satisfaction and the Repurchase Intent, Korean Management Consulting Review, Vol. 13, No. 1, pp.25-54, 2013.
- [39] Y. Y. You, The Analysis for the determinant Factors on the Outcome of Management Innovation Business small and medium manufacturers, Journal of Korea Productivity Association, Vol. 24, No. 4, pp.207-249. 2010.
- [40] J. E. Lee & C. J. Suh & S. C. Kim, A Competency Model for Management Consulting: Comparison of the Consultant's Competency Specialized in Small Business and Large Business, The Journal of Vocational Education Research, Vol. 30, No. 2, pp.135-155, 2011.

송 거 영(Song, Keo Young)



- 1988년 2월 : 인하대학교 산업공학과 (학사)
- 2012년 2월 : 한성대학교 지식서비스&컨설팅 대학원 (석사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 박사과정
- 1988년 2월 ~ 현재 : 한국후지제록스 근무, 경영지도사, 공장관리기술사

· 관심분야 : 경영컨설팅, 생산혁신, MOT

· E-Mail : kysong1414@naver.com

홍 정 완(Hong, Jung Wan)



- 1988년 2월 : 서울대학교 공과대학 산업공학과(학사)
- 1990년 2월 : 서울대학교 대학원 산업공학과(석사)
- 1994년 2월 : 서울대학교 대학원 산업공학과(박사)
- 1994년 7월 ~ 1996년 2월 : 한국전통신연구(ETRI) 기술경제연구

부 선임연구원

· 1996년 3월 ~ 현재 : 한성대학교 공과대학 산업경영공학과 교수

· 관심분야 : Service Science, Consulting, 정보통신시스템, 경제성분석

· E-Mail : jwhong@hansung.ac.kr

유 연 우(You, Yen Yoo)



- 1996년 8월 : 숭실대학교 정보과학 대학원 산업경영(석사)
- 2007년 2월 : 한성대학교 일반대학원 행정학과(행정학 박사)
- 2002년 2월 ~ 2009년 4월 : 중소기업기술정보진흥원(컨설팅, 경영혁신, CSR, IT, 서비스R&D, 기술혁신)

· 2008년 9월 ~ 현재 : 한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 교수

· 2011년 1월 ~ 현재 : 소상공인진흥원 신사업 아이디어 발굴 및 평가 운영위원

· 2012년 1월 ~ 현재 : 한국발명진흥회 사업평가위원

· 관심분야 : Consulting(Strategy, PM, 성과평가, MOT), CSR, Technology Innovation, Management Innovation, Service R&D, Franchise, 지식재산, 장애인기업지원

· E-Mail : threey0818@hansung.ac.kr