

## 매출채권관리가 재무적 경영성과와 조직만족에 미치는 영향: 도시형소공인을 중심으로

이종갑 (호서대학교 벤처전문대학원 박사과정)\*

하규수(호서대학교 벤처전문대학원 교수)\*\*

### 국 문 요 약

본 연구는 도시형소공인의 매출채권관리가 재무적 경영성과에 미치는 영향을 검증하고자 진행하였다. 도시형소공인을 대상으로 설문조사를 실시하여 분석하였으며 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 도시형소공인을 대상으로 한 매출채권관리 요인(신용판매관리와 신용통제관리, 회수관리)은 재무적 경영성과에 정(+)의 유의한 영향을 미치며, 사전적 매출채권관리가 사후적 매출채권관리보다 재무적 경영성과에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사전적 매출채권관리 중 신용판매관리는 재무적 경영성과에 유의한 영향을 미치지 않았으며 신용통제관리의 구성요소인 관리조직과 규정, 계약체결관리, 대손통제가 재무적 경영성과인 안정성에 모두 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 수익성에서도 관리조직과 규정이 부분적으로 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사후적 매출채권관리인 회수관리는 재무적 경영성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 재무적 경영성과 중 안정성은 조직만족에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 반면에 수익성은 조직만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 본 연구의 시사점은 도시형소공인의 매출채권관리에 있어 사전적 매출채권 관리가 사후적인 매출채권관리보다 중요하다고 판단할 수 있다는 것이다. 사전적 매출채권관리는 계약체결 전인 신용조사, 분석 및 평가, 판매결정 등의 과정을 통해 계약체결과 동시에 채무이행을 원활하기 위하여 인적보증이나 물적담보 등을 설정하여 관리하는 절차를 의미하며, 반면에 채무불이행을 전제로 하는 사후적 매출채권관리는 이미 디폴트가 되어버린 매출채권에 대한 채권회수 및 대손상각으로 처리 시까지의 채권관리 절차로서 매출채권이 회수가 지연되거나 대손이 증가하면 기업의 유동성이 악화되고 더 나아가 기업은 파산위험(흑자도산)에 처할 수도 있다. 그러므로 본 연구는 도시형소공인이 상거래 계약체결 시 이행기일 내에 매출채권 결제와 불량채권의 회수 가능성을 사전에 파악하여 양질의 계약형태 변화를 유도하도록 방향성을 제시하였다는데 의의가 있다.

핵심주제어: 도시형소공인, 매출채권관리, 신용조사, 신용결정, 회수관리, 조직만족

## 1. 서론

소상공인 중 노동집약도가 높고 숙련기술을 기반으로 하며 일정지역에 집적하는 특성을 가진 제조업자인 도시형소공인은 사업체수 및 종사자수 측면에서 점진적으로 증가하는 추세이다. 조봉현(2014)은 소상공인은 제조 산업 경쟁력의 근간으로 숙련된 기술 노하우를 바탕으로 전후방 산업과 연계하여 산업성장의 견인 역할 수행과 부품, 공구로부터 고기술과 높은 부가가치를 갖춘 정보통신 제품에 이르기까지 필수적인 기초산업으로서 산업의 뿌리를 담당하고 있으며 고유의 축적된 기술영역 보유와 지역경제의 활력요소를 가져오기 때문에 소상공인의 역할은 매우 중요하다고 하였다.

도시형소공인 중 일부는 벤처기업으로 분류될 수 있다. 벤처기업을 넓게 보면 기술이든 서비스든 새로운 아이디어를 바탕으로 시작하는 회사를 일컫지만, 벤처기업을 새로운 아이

디어를 가지고 시작하는 회사로서 창업역량이 강한 기술 창업자가 주도하는 기업으로 정의할 수 있다(이용희·박수홍, 2014).

오늘날 기업경영의 상황은 경제규모의 확대와, 거래량의 대형화, 제한된 국내시장에서 기업 간의 과다경쟁, 경기침체로 인한 판매부진 등은 과거의 현금판매 위주에서 외상판매 비중인 신용판매 확대가 불가피 하게 되었다. 경기침체가 계속됨으로써 수출은 물론 내수판매도 부진하면서 도시형소공인들은 경영난에 부딪치고 적자경영 탈피를 위한 신용판매 확대는 기업들에게 매출채권관리의 많은 과제가 파생하며, 판매망침도 기존의 현금판매에서 신용판매 위주로 전환된다.

이로 인한 매출채권 투자는 상당한 자본을 필요로 하며 또한 불량채권의 발생으로 연체 및 대손의 위험성을 수반하므로 기업의 자산 중에서도 매출채권 비중이 확대된다.

결과적으로 매출채권관리는 기업경영에 있어 중요성이 부각

\* 제1저자, 호서대학교 벤처전문대학원 박사과정, sunbe0710@naver.com

\*\* 교신저자, 호서대학교 벤처전문대학원 교수, ksh@hoseo.edu

· 투고일: 2017-11-16 · 수정일: 2017-12-21 · 게재확정일: 2017-12-30

됨과 동시에 많은 문제점을 가지고 있다.

이러한 상황에서 기업 환경의 변화는 불가피하며, 성장 복원에 대한 막연한 기대보다는 저성장의 환경에서 새로운 경제질서로 받아들이고 경영체질을 근본적으로 개선해야 할 것이다. 구정대(2009)는 주어진 자원의 한계 속에서 최대한의 경영성과를 올려 기업의 이윤을 창출해내야 하는 극심한 경쟁에서 기업들은 핵심역량에 관심을 두지 않을 수 없다고 보았다. 즉, 기업의 핵심역량이 확보되면 치열한 경쟁 하에서 경영성과 향상의 한계를 돌파할 수 있는 가장 중요한 역할을 할 수 있을 것이다. 따라서 많은 기업들은 조직의 핵심역량을 최대한 개발하여 타 기업과의 차별성을 두어야한 경쟁력을 갖출 수 있다.

소공인의 경영에 있어 성공과 실패를 구분되는 주요 내부요인 중에 핵심역량 강화차원에서 기업 내부의 매출채권관리를 찾을 수 있는데 소공인의 악성 매출채권의 발생은 기업경영에 심각한 영향을 줄 수 있다. 안영일(2005)은 거래처에 물품을 외상으로 공급하여 주는 공급자들은 거래처가 외상대금을 적기에 변제할 것인가가 큰 고민일 수밖에 없다고 하였다.

금융위기를 겪으면서 기업은 거래처의 연쇄부도라는 사태에 직면하게 되었었고 이로 인하여 기업 외적인 환경 즉, 정치, 경제, 사회적인 변화에 대한 흐름을 미리 예측하여 채권에 대한 회수가능성을 사전에 파악하는 것이 중요한 문제로 부각되었다. 더불어 거래처의 경영을 분석할 수 있는 능력이 채권관리 업무를 담당하는 담당자들에게는 더욱 중요하다고 하였다.

산업의 기저를 이루고 있는 중소기업들의 도산과 이에 따른 다량의 부실채권들은 비단 당해 기업뿐만이 아니라 이들 기업들과 연계된 공급자라든지 수요자로서의 기업들까지도 연쇄도산의 사태에 이르게 하는 심각성을 보여 주며(김동아, 2000), 부실채권의 발생으로 인하여 중소벤처기업이 부도 또는 경영이 악화된다면, 여기에 관계되는 종업원, 금융기관, 주식투자자, 국가 등 많은 이해관계자들 또한 그 피해를 보게 될 것이며, 가정파괴, 사회의식구조 변화 등 사회적으로 많은 부작용을 일으키게 될 것이고, 부실채권을 회수하기 위해서는 예측하지 못한 비용, 내부관리에 따르는 사후비용이 많이 증가하여 기업 손익에 악영향을 미침으로서 기업가치가 하락하게 될 것인데, 결국 부실채권의 발생으로 인해서 기업의 자산을 감소시키고, 결국에는 기업이 부도 또는 파산하는 주요한 원인이 된다고 하였다(정현호, 2013).

벤처기업에게도 매출채권관리는 중요하다. 지방 중소벤처기업의 실패요인으로 지방 중소벤처기업의 실패 요인으로 기술 및 자원 문제뿐만 아니라 CEO의 결정과 경영전략이 기업실패에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다(권기환·최종인, 2015).

이에 본 연구에서는 도시형소공인들에 있어 급속한 경영 환경의 변화에 대비하여 조직이 어떻게 안정적이고 지속적인 경영을 가능하게 할 것인가에 관심을 두면서 매출채권관리에 대한 요인이 경영성과에 미치는 영향을 검정하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 도시형소공인

도시형소공인에 대한 법률적인 정의는 도시형소공인 지원에 관한 특별법(소공인법) 제2조 “소상공인 보호 및 지원에 관한 법률 제2조에 따른 소상공인일 것과, 노동집약도가 높고 숙련 기술을 기반으로 일정지역에 집적하는 특성이 있는 제조업으로서 대통령령으로 정하는 업종을 주된 사업으로 영위할 것”이라고 법률적으로 규정하고 있다.

한국표준산업분류표의 총 24개 제조업종 중에서 담배제조업, 코크스·연탄·석유정제품제조업, 의료용 물질 및 의약품제조업, 자동차 및 트레일러제조업, 기타 운송 장비제조업 등 5개 업종을 제외한 총 19개 제조업종을 의미한다.

#### 2.1.1 도시형소공인 현황

도시형소공인 현황은 <표 1>에 나타난 것처럼 2015년을 기준으로 총 도시형 소공인 사업체수는 34만 4천937개로, 전체 국내 제조업체의 83.3%를 차지하고 있으며, 종사자수는 109만 4천43명으로 전체 제조업 종사자수의 27.1%를 차지하고 있다. 2006년부터 2015년 사이의 도시형 소공인 사업체수 및 종사자수를 살펴보면 금융위기 이후인 2009년에 소폭 감소하였다가 점차 증가하고 있다. 상기 10개년 동안의 도시형소공인의 연평균 증가율을 제조업 전체의 연평균 증가율과 비교하여 살펴보았다. 우선 사업체수 측면에서 제조업전체 연평균 증가율이 2.5%임에 비해 도시형 소공인의 연평균 증가율은 2.7%이며, 종사자수 측면에서는 제조업전체 연평균 증가율은 2.1%인 반면 도시형 소공인의 연평균 증가율은 3.4%이다. 따라서 사업체 수나 종사자수 측면에서 제조업 전체 성장률보다 도시형 소공인의 성장률이 다소 높은 것으로 분석할 수 있다.

<표 1> 도시형 소공인 현황

(단위: 개, 명, %)

| 구분   | 2006   | 2009      | 2012      | 2015      |           |
|------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 사업체수 | 전체제조업  | 331,519   | 320,374   | 360,394   | 413,849   |
|      | 도시형소공인 | 270,663   | 262,393   | 296,483   | 344,937   |
|      | 비중     | 81.6%     | 81.9%     | 82.3%     | 83.3%     |
| 종사자수 | 전체제조업  | 3,341,278 | 3,269,339 | 3,715,162 | 4,042,960 |
|      | 도시형소공인 | 813,835   | 812,442   | 921,091   | 1,094,043 |
|      | 비중     | 24.4%     | 24.9%     | 24.8%     | 27.1%     |

자료: 1. 통계청, 『전국사업체조사(각 년도)에서 재편·가공

#### 2.1.2 도시형소공인 특성

도시형소공인은 기술력을 바탕으로 제조업 생태계의 중요한 역할을 하면서 산업화 과정에서 발전하여 왔다. 남윤형(2013)은 도시형소공인의 특성을 첫째, 도시지역에 집중되어 있다. 도시는 인구가 밀집되어 시장접근이 용이성, 풍부한 정보, 교통인프라 시설, 노동력 수급 원활, 교육 및 기술기능 수준 등이 농어촌지역에 비해 높기 때문에 공장을 운영하기가 용이하다. 둘째, 숙련기술 기반한 노동집약적 산업특성을 가진다.

숙련된 손기술과 적은 자본과 노동력, 제품의 전문화, 저부가 가치 상품을 생산한다. 셋째, 작업환경이 매우 열악과 편의시설 등이 부족하여 3D 업종으로 인식되고 있어 구직자들이 기피하는 업종이다. 넷째, 소공인은 타산업과 밀접한 관계를 맺는 유기적인 구조를 가지고 있으며 지역경제에 큰 영향을 준다고 하였고, 김철민·정증영(2016)은 도시형소공인이 몰락하면 생산구조가 붕괴되어 산업 전체가 침체될 수 있고, 이러한 도시형소공인은 산업 내 생산 하부구조 붕괴 방지 및 지역산업 생태계의 붕괴 방지의 수직·수평적 역할 외에도 숙련 기술의 유지와 도시 서민층 일자리 창출 및 유지하는 역할을 한다고 보았다.

## 2.2 매출채권관리

### 2.2.1 매출채권관리의 정의

채권은 법률적 용어로서 재산권의 하나로서 특정인이 다른 특정인에게 일정한 급부를 청구할 수 있는 권리이고, 매출채권이란 기업의 재무관리 용어로 기업이 주된 영업활동에서 채화 또는 용역을 신용으로 판매하는 과정에서 발생한 채권을 의미한다. 그리고 매출채권관리라 함은 법률적, 재무적 용어가 아닌 일반기업이나 금융기관에서 통용되고 있는 실무상의 용어다.

정천실(2008)은 매출채권관리는 채권과 담보의 보존·관리 및 회수에 관한 제반업무를 말하는데 세부적으로 담보물의 관리, 보증인등의 채무관계인 신용상태 지속여부 관리, 채권이 소멸하지 않도록 관리, 채무자의 신용상태를 지속적으로 파악하고 한도조정, 연체된 경우 채권회수 등을 위한 관리를 말하며, 정현호(2013)는 매출채권관리 절차에는 예방적 매출채권관리와 사후적인 매출채권관리가 있는데, 예방적 매출채권관리란 채권의 부실화를 예방하기 위한 조치로서 신용조사, 담보물권 확보, 계약관리 등을 통해서 거래처가 계약조건대로 이행을 하지 않을 경우를 대비한 채권의 회수를 위한 조치이며 사후적인 매출채권관리란 채권이 부실화한 이후에 회수하기 위한 관리로서 민사소송의 진행, 법원경매 및 강제집행을 통한 회수로 이루어진다 하였다.

### 2.2.2 매출채권관리의 특성

기본적으로 매출채권관리는 수익성과 안정성의 관계의 딜레마가 존재한다. 판매촉진에 중점을 둔 매출채권관리는 신용판매정책을 완화함으로써 얻어지는 매출액 증가에 따른 영업이익 증가의 이점이 있으나, 다른 한편으로는 전체매출액으로 증가로 야기되는 생산비용 및 재고비용, 자금조달비용과 외상매출금 증가에 따른 대손위험, 회수비용 등의 trade-off가 존재한다. 이필상(1987)에 따르면 기업이 신용판매를 통하여 수익을 높일 수 있으나, 신용판매의 증가로 인한 매출채권의 회수가 지연되거나 대손이 발생하면 기업의 유동성이 악화되며 최악의 경우 기업은 파산할 위험을 부담하게 된다 하였고, 장승백(1994)은 현금주의에 의한 상품판매는 고객에게는 불편하

고, 고객의 상품수요를 감소시키는 요인이 되기도 한다. 따라서 판매기업은 고객의 매입상품에 대한 대금의 전부 또는 일부를 일정기간 부담함으로써 판매량을 증가시켜 판매수익을 높일 수 있다. 또 매출채권에 의한 투자는 다른 판매촉진과 더불어 기업의 경쟁무기가 된다. 그러나 매출채권은 판매량을 증가시키는 한 방법이 될 수 있지만 보다 많은 자금을 매출채권에 구속시키게 되므로 이에 따른 기회비용뿐만 아니라 대손위험과 대금회수에 따른 비용이 증대하게 된다고 하였다.

### 2.2.3 매출채권관리의 필요성

매출채권관리에 대한 그 필요성을 기업실무에서는 단순한 판매실무의 일부분으로 인식해서는 안 된다. 현 경제가 장기적인 저성장과 경기침체 상황에서 거래규모 증가, 과다경쟁, 대금 결제방식의 변화 등으로 신용판매는 판매촉진의 중요한 수단으로 이용되고 있으며 따라서 매출채권의 투자 역시 계속 증가하는 추세이다. 그러나 이러한 매출채권관리는 트레이드오프(trade off)가 발생한다. 기업의 수익성과 안정성에 상반관계로 대립되는 경향이 있다.

조희길(1992), 강진구(1993)는 일반적으로 매출채권관리는 상행위의 관념적인 신뢰에 의하여 무의식화되거나 당사자 간 당위성적인 의무이행으로 간주되어 경시되는 경향이 많다고 보았다. 김동환(1979)은 제조업의 위치는 양적으로나 질적인 면 그리고 공익적인 면에서 성장과 팽창은 하였으나 대량생산체제와 대량판매에 따른 제반 채무관리상의 문제가 날날이 드러나고 있으며 특히 신용거래정책과 이에 관한 매출채권의 관리여하가 기업사회의 중요한 관건으로 보았다. 윤경환(1996)은 기업은 신용판매를 통하여 수익을 높일 수 있으나 신용판매의 증가로 인한 매출채권의 회수가 지연되거나 대손(bad debt)이 발생하면 기업의 유동성이 악화되며 최악의 경우 기업은 파산할 위험을 부담하게 될 것이다. 따라서 재무관리 담당자는 물론이고 기업을 경영하는 경영주나 중간책임자는 매출채권 관리에 세심한 주의를 기울여야 함은 물론이고 전문적인 관리기법을 도입하여 기업특성에 적합한 상황에 맞추어 관리해야 한다고 주장했다.

벤처기업에도 매출채권관리가 중요하다. 이훈·홍재범(2017)은 벤처기업들이 부실화된 가장 큰 이유를 관련 산업 또는 전반적인 경기악화, 주요 납품처의 계획변경, 도산 등으로 수주감소·취소, 매출채권회수부진, 가격경쟁, 주요 납품처의 요구 등에 따른 제품가격 동결·하락, 국내 또는 해외 원자재의 가격 상승 순으로 제시하였다.

## 2.3 경영성과

성과라는 개념은 다차원적인 것으로서 쉽게 정의할 수 없기 때문에 경영성과에 대한 개념적 정의와 측정방법에 관하여 많은 논란이 있지만(정종훈·이창기, 1997), 이는 기업의 경영성과를 결정하는 측정지표와 방법을 학자마다 견해를 달리하기

때문이다. 원종하·정대현(2017)은 경영성과를 평가하는 기준은 매우 다양하고 복잡함으로 재무적 성과는 물론 조직 활동의 효율성 까지도 고려해야한다고 하였다. 매출액, 당기순이익, 자기자본이익률, 투자수익률과 같은 재무적 정보를 바탕으로 평가하기도 하며, 조직의 효율적인 성과측정을 위해 계량적 지표 및 비계량적 지표도 적절한 반영과, 고객 관계, 제품혁신 등 조직의 경쟁력을 가져오는 여러 요인들이 성과측정 지표에 포함시켜야 한다고 했다. Kaplan & Norton(1996)은 전통적인 재무적 측정지표 외에 고객만족, 내부 비즈니스 프로세스, 학습 및 성장관점을 포함한 균형성과표를 제시하였으며, 손은호(2006)는 재무적 경영성과는 동일한 산업 내에서 당분간은 그 효과를 유지하는데 기여를 하겠지만 급격하게 변화하는 새로운 환경 하에서는 비재무적 경영성과 즉, 상품의 품질분석, 신뢰성 분석, 직원의 직무만족도 등을 병행함으로써 경영활동에 적용되고 있는 유기적인 연결 관계를 파악할 필요가 있다고 하였다.

**2.4 조직만족**

직원의 조직만족도는 자신이 속한 조직이나 조직 경험에 대한 전반적인 평가로 조직에 대한 전반적 만족상태 혹은 긍정적인 감정 상태(Locke, 1976)를 의미한다. 직원의 조직충성도는 조직에 대한 경험 및 정보 등을 토대로 조직의 성과에 대한 긍정적인 평가를 통해 직원이 조직에 대해 가지는 심리적인 애착감으로 조직의 규범과 가치에 맞추어 행동하려고 하는 태도이며, 조직의 내부 구성원으로 남기를 원하고 조직에 충성하려는 의도이다(Ashforth & Mael, 1989). 이는 기업 및 제품에 만족한 고객확보가 기업의 성패에 중요한 만큼이나 조직의 내부고객인 직원의 조직만족은 조직 내에서 뿐만 아니라 고객에게 직접적인 영향을 미치기 때문에 그 중요성이 더욱 크다고 할 수 있다(조현철·최정자, 2011).

**III. 연구모형과 연구가설의 설정**

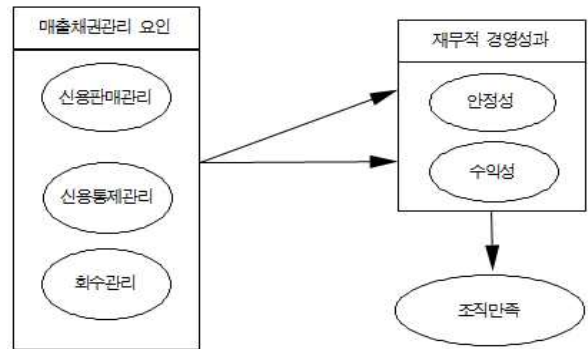
**3.1 연구모형**

매출채권관리에 관한 선행연구 고찰 결과 경영성과에 미치는 영향은 다양한 요인에 의하여 영향을 받는 것으로 확인되었다. 그러나 매출채권관리에 관한 연구는 매우 부족한 실정이며, 매출채권관리 요인이 경영성과에 미치는 영향에 대해서도 통계적인 검증은 미미하다.

이에 본 연구에서는 제조업 중심인 도시형소공인을 대상으로 매출채권관리 요인이 재무적 경영성과에 미치는 영향과 재무적 경영성과인 안정성과 수익성이 조직만족에 어떻게 영향을 미치는지를 알아보려고 하였고 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정하였다. 본 연구모형은 현상에 관련된 개념들 사이의 가정된 명제들을 체계적으로 도형화 하여 기존의 연구흐

름을 파악하고 새로운 가설을 도출하는데 이용되는 것으로써 체계적인 과학적 연구 또는 설명을 위한 분석도구로서 이용되며, 기존의 매출채권관리 요인에 관한 문헌들을 고찰하였다.

이러한 연구방향은 우리나라 제조 산업의 뿌리역할을 하면서도 정책적으로 소외받는 도시형소공인이 지속가능한 경영을 위해 핵심역량을 어떠한 부분에 관심을 둘 수 있는지의 관점에서 의미가 있을 것으로 인식된다.



<그림 1> 연구모형

**3.2 연구가설**

**3.2.1 매출채권관리와 재무적 경영성과 간의 관계**

Srinivasan(1985)는 매출채권관리를 신용결정, 신용정책변화 분석, 매출채권의 통제와 관리 및 예측 등 3가지 의사결정 단계로 나누고 각 단계별로 고려해야 할 의사결정 요인을 제시하였다. 매출채권관리요인이 재무적 경영성과에 미치는 영향에 관한 기존 연구들에서 사전적 매출채권관리와 사후적 매출채권관리로 크게 구분하였다(김동아, 2000; 장오승, 2005; 김문오, 2009; 정현호, 2013).

사전적 매출채권관리는 신용판매관리와 신용통제관리로 구분할 수 있는데, 김정민(2006)은 제약회사의 효율적인 매출채권관리 방법론에 관한 연구에서, 신용판매관리를 계약체결을 위해 선별된 기업들을 대상으로 신용정보, 신용조사, 신용분석, 신용평가, 판매결정 등의 절차를 통해 신용한도를 책정되고 보편적인 거래 의사결정방법이라 보았다.

신용통제관리를 위해 김경숙(1984)은 신용정책의 효율성을 표시하고 관리상의 문제점을 표시해 줄 수 있는 적절한 통제 지표의 설정이 필요하며, 정현호(2013)에 의하면 내부조직의 통제시스템이 잘 갖추어져 있는가의 여부는 부실채권의 발생 원인을 사전에 제거한다는 데 의미가 있다하였으며, 김문오(2009)는 대손통제를 위해서 담보확보, 대체제도 활성화, 신용보험 확대 등을 검토하였다.

성호석(2003)은 호텔 매출채권의 효율적 관리에 관한 연구에서 사후적 매출채권관리는 회수관리 정책으로 회수방침, 회수방법으로 연구하였다. 이러한 매출채권관리요인 연구는 경영성과의 영향에 미치는 주요 요인으로 보았다.

황선웅(2011)에 의하면 계속기업으로서 존재하려면 기업은 제때에 재무적 의무를 이행 할 수 있도록 충분한 현금을 보유하고 있어야 하는데, 유동성비율은 앞으로 수개월 동안 사업을 수행하는데 필요한 현금을 조달하는 해당기업의 능력을 측정한다. 김철중(2010)에 의하면 수익성은 기업을 유지, 발전시키고 더 나아가 기업을 성장시키기 위한 필수적인 요소인데, 수익성이 중요시되는 이유는 기업이 계속적으로 이익을 실현시킬 수 있을 때에만 영업활동을 계속할 수 있으며, 건전한 재무구조의 유지 및 확대 재생산을 할 수 있다고 하였다. 경영성과의 안정성과 수익성을 중시한 연구들은 김동아(2000)는 안정성, 장오승(2005)은 자산효율성, 정천실(2008)은 자산건전성, 정현호(2013)는 수익성, 유동성으로 재무적 경영성과의 지표로 검토하였다. 이우호·최정길(2003)은 외상매출금은 후에 불량채권이 되어 기업에 손실을 입힐지도 모르는 위험을 내포하고 있지만, 현재와 같은 기업경영 상황에서 신용거래 없이는 치열한 경쟁사회에서 성장을 기대하기는 어려우므로 외상매출채권에 대한 채권의 안정성을 기하기 위해 신용정책이나 회수정책을 수립하고 기업내부의 정보교환과 업무협조가 외상매출로 인한 손실을 최소화할 수 있다 하였고, 정병근(2002)은 중소기업 매출채권의 위험관리 개선방안에 대한 연구에서 신용평가능력 확대, 팩토링, 어음의 제도적 보완 등이 기업 재무적 안정성에 영향을 미친다고 주장하였다.

실증연구에서는 정현호(2013)는 중소벤처기업의 수익성 향상을 위한 채권관리 방안에 관한 연구에서 채권관리 시스템 요인이 재무적 경영성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 따라서 본 연구에서 사용한 독립변수의 특성은 경영성과에 영향을 미치는 결정요인임을 앞서 살펴보고, 이러한 선행 연구의 의미를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정한다.

**가설 1 매출채권관리가 재무적 경영성과에 정(+의 영향을 미칠 것이다.**

- 1-1 신용판매관리는 재무적 경영성과의 안정성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2 신용통제관리는 재무적 경영성과의 안정성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3 회수관리는 재무적 경영성과의 안정성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- 1-4 신용판매관리는 재무적 경영성과의 수익성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- 1-5 신용통제관리는 재무적 경영성과의 수익성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- 1-6 회수관리는 재무적 경영성과의 수익성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

**3.2.2 재무적 경영성과와 조직만족 간의 관계**

Ashforth & Mael(1989)은 조직의 구성원으로서 직원이 조직

과 자신을 동일시하면 할수록 조직의 규범과 가치에 맞추어 행동을 하게 되고, 조직에 잔류하고 충성하려는 의도가 더욱 강해진다고 주장했다. 또한 조직과 하나된 일체감 혹은 조직에 대한 만족도가 높은 직원은 조직에 소속감을 가지고 조직의 활동을 적극적으로 지지하고 조직에 충성하는 태도와 행동의지를 보이는 효과를 발생시킨다는 것이다(Patchen, 1970).

이는 조직의 사회적 책임활동을 통해 직원이 결속되면서 조직에 대한 심리적인 애착감과 일체감을 가지게 되고, 이러한 직원의 조직과 가치관 일치는 조직구성원으로 하여금 조직에 충성하는 내부고객이 되어 조직에 남기를 원하게 된다고 주장했다. 재무적경영성과가 좋을수록 조직구성원의 만족도가 높을 것으로 예상된다. 안정성이 높다는 것은 회사가 장기적으로 지속가능할 것이라 보기 때문에 종업원의 입장에서 장기근속이 가능하다는 의미이기 때문이다. 수익성이 높다는 것은 급여, 임금인상률이 높아질 가능성이 크기 때문에 만족도가 향상될 것이라 판단할 수 있다. 이러한 배경 하에서 다음과 같은 가설을 설정한다.

**가설 2 재무적 경영성과는 조직만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.**

- 2-1 재무적 경영성과의 안정성은 조직만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- 2-2 재무적 경영성과의 수익성은 조직만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

**3.3 자료특성 및 분석**

본 연구는 사전적 매출채권관리와 사후적 매출채권관리 경영성과에 미치는 영향과, 경영성과가 조직만족에 영향을 미치는지 인과관계를 밝혀내 도시형소공인이 안정적으로 지속가능경영을 유지하는 것을 목적으로 한다. 따라서 본 연구의 대상으로서의 도시형소공인에 대해서 도시형소공인 지원에 관한 특별법(소공인법) 제2조 “소상공인 보호 및 지원에 관한 법률 제2조에 따른 소상공인일 것과 노동집약도가 높고 숙련 기술을 기반으로 일정지역에 집적하는 특성이 있는 제조업으로서 대통령령으로 정하는 업종을 주된 사업으로 영위할 것”이라고 정한 기업을 대상으로 국한하였다. 설문에 대한 응답은 신뢰성을 확보하기 위해서 채권관리업무를 직접 담당하는 최고경영자, 임원, 부서책임자, 담당자가 작성하도록 하였다.

본 연구는 도시형소공인의 매출채권관리에 영향을 미치는 요인을 추출하여 경영성과의 선행연구를 기초로 하여 분석모형을 정립하였다.

**IV. 연구방법**

**4.1 모집단과 표본선정**

본 연구의 분석단위는 도시형 소공인 조직 단위인 기업으로서 기존문헌의 고찰을 통하여 설문항목을 설계한 후, 도시형 소공인 업체의 최고경영자, 임원, 부서책임자, 담당자를 대상으로 전화, 이메일, 우편, 팩스, 직접전달 하는 방법으로 2017년 4월부터 2017. 9월까지 총 200부를 배부하여 121부를 수집하여 분석에 활용하였다.

### 4.2 설문 구성

문항은 매출채권관리 요인에 대한 35개 문항과, 재무적 경영성과에 대한 사항 10개 문항, 조직만족에 대한 사항 5개 문항, 일반적인 사항 7개 문항 총 57개 문항을 조사하였다.

## V. 실증분석과 가설검정

### 5.1 표본 특성

본 조사 대상의 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석을 실시하였고 그 결과는 <표 2>과 같다.

<표 2> 표본의 일반적 특성

| 구분        |                | 빈도수        | 구성비율(%)     |
|-----------|----------------|------------|-------------|
| <b>업종</b> | <b>제조업</b>     | <b>121</b> | <b>100%</b> |
| 매출규모      | 10억 미만         | 32         | 26.4%       |
|           | 10억 ~ 20억 미만   | 21         | 17.4        |
|           | 20억 이상         | 68         | 56.2%       |
| 납입자본금     | 1천만 원 미만       | 6          | 8.7%        |
|           | 1천만 원-5천만 원 미만 | 22         | 57.5%       |
|           | 5천만원~1억 원 미만   | 26         | 24.4%       |
|           | 1억 원-5억 원 미만   | 53         | 5.5%        |
|           | 5억 원 이상        | 14         | 3.9%        |
| 상시근로자 수   | 1명~3명          | 24         | 19.8%       |
|           | 4명~6명          | 24         | 19.9%       |
|           | 7명이상           | 52         | 60.3%       |
| 직위        | 최고 경영자         | 64         | 52.9%       |
|           | 임원             | 18         | 14.9%       |
|           | 부서 책임자         | 16         | 13.2%       |
|           | 부서 담당자         | 19         | 15.7%       |
|           | 기타             | 4          | 3.3%        |
| 업무분야      | 최고 경영자         | 74         | 61.2%       |
|           | 재무분야           | 20         | 16.5%       |
|           | 영업분야           | 20         | 16.5%       |
|           | 생산분야           | 4          | 3.3%        |
|           | 기타             | 3          | 2.5%        |
| 사업경력      | 1-5년           | 34         | 28.1%       |
|           | 6~10년          | 31         | 25.6%       |
|           | 11~20년         | 41         | 33.9%       |
|           | 21년 이상         | 15         | 12.4%       |

### 5.2 타당성 및 신뢰도 분석

가설검정에 앞서 타당성 및 신뢰도 분석을 하였다. 먼저 타당성을 확인하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인 추출을 위하여 주성분 분석을 사용하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(Varimax)을 채택하였다.

본 연구에서는 고유값 1.0이상, 요인 적재치 0.40이상을 기준으로 하였다. 신뢰성 분석에서는 Cronbach's  $\alpha$  계수가 0.6이상인 경우에 신뢰성이 있다고 판단하였다.

본 연구에서 요인 50개 항목에 대하여 요인분석을 실시한 결과 연관성이 적은 항목 6개의 변수를 제거하고 9개 요인으로 추출되어 <표 3>과 같이 “신용판매관리”, 신용통제관리의 “관리조직과 규정”, “계약체결관리”, “대손통제”, 회수관리의 “회수절차”, “회수방법”과 <표 4>와 같이 “안정성”, “수익성”, “조직만족”으로 명명하였다. 설명된 누적분산은 독립변수 70.441과 종속변수의 68.874로 나타났다. 각 변수에 대하여 신뢰도 분석을 실시한 결과, 신뢰수준을 저해하는 요인이 없는 것으로 나타나 모든 항목을 분석에 이용하였으며, 각 변수의 Cronbach's  $\alpha$  값은 <표 3>, <표 4>와 같이 .650~.946에 분포하고 있어 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 확인되었다.

<표 3> 독립변수 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

| 측정 문항   | 조직 규정  | 계약 체결  | 회수 절차  | 신용 판매  | 회수 방법  | 대손 통제  | Cronbach's $\alpha$ |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------|
|         | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      | 6      |                     |
| 조규8     | .803   |        |        |        |        |        | .946                |
| 조규7     | .798   |        |        |        |        |        |                     |
| 조규6     | .779   |        |        |        |        |        |                     |
| 조규4     | .755   |        |        |        |        |        |                     |
| 조규10    | .745   |        |        |        |        |        |                     |
| 조규1     | .742   |        |        |        |        |        |                     |
| 조규2     | .728   |        |        |        |        |        |                     |
| 조규5     | .698   |        |        |        |        |        |                     |
| 조규3     | .692   |        |        |        |        |        |                     |
| 조규9     | .640   |        |        |        |        |        |                     |
| 체결3     |        | .799   |        |        |        |        | .910                |
| 채결1     |        | .789   |        |        |        |        |                     |
| 체결2     |        | .769   |        |        |        |        |                     |
| 체결5     |        | .708   |        |        |        |        |                     |
| 체결4     |        | .682   |        |        |        |        |                     |
| 회절3     |        |        | .737   |        |        |        | .862                |
| 회절2     |        |        | .675   |        |        |        |                     |
| 회절4     |        |        | .671   |        |        |        |                     |
| 회절5     |        |        | .645   |        |        |        |                     |
| 회절1     |        |        | .586   |        |        |        |                     |
| 결정4     |        |        |        | .734   |        |        | .794                |
| 결정5     |        |        |        | .689   |        |        |                     |
| 결정3     |        |        |        | .669   |        |        |                     |
| 결정1     |        |        |        | .623   |        |        |                     |
| 회방1     |        |        |        |        | .760   |        |                     |
| 회방4     |        |        |        |        | .757   |        | .835                |
| 회방5     |        |        |        |        | .684   |        |                     |
| 대손3     |        |        |        |        |        | .736   | .650                |
| 대손4     |        |        |        |        |        | .734   |                     |
| 대손2     |        |        |        |        |        | .701   |                     |
| 고유값     | 6.897  | 4.234  | 3.056  | 2.639  | 2.446  | 1.860  |                     |
| 분산 %    | 22.990 | 14.114 | 10.186 | 8.979  | 8.513  | 6.201  |                     |
| 누적 분산 % | 22.990 | 37.104 | 47.290 | 56.087 | 64.240 | 70.441 |                     |

<표 4> 종속변수 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

| 측정 변수   | 조직만족   | 안정성    | 수익성    | Cronbach's α |
|---------|--------|--------|--------|--------------|
|         | 7      | 8      | 9      |              |
| 만족2     | .878   |        |        | .899         |
| 만족3     | .850   |        |        |              |
| 만족5     | .831   |        |        |              |
| 만족4     | .821   |        |        |              |
| 만족1     | .672   |        |        |              |
| 안정1     |        | .810   |        | .871         |
| 안정3     |        | .733   |        |              |
| 안정5     |        | .726   |        |              |
| 안정2     |        | .723   |        |              |
| 안정4     |        | .656   |        |              |
| 수익2     |        |        | .862   | .819         |
| 수익1     |        |        | .792   |              |
| 수익3     |        |        | .740   |              |
| 수익4     |        |        | .568   |              |
| 고유값     | 3.628  | 3.206  | 2.808  |              |
| 분산 %    | 25.917 | 22.899 | 20.058 |              |
| 누적 분산 % | 25.917 | 48.816 | 68.874 |              |

### 5.2.1 신용판매관리

도시형소공인의 신용판매관리에 관한 구성요소는 신용조사, 신용분석·평가, 신용판매결정으로서 요인분석을 실시한 결과 신용조사, 신용분석·평가는 제거되었고, 신용판매결정이 <표 3>에서와 같이 고유치 1.0이상이 1개 요인이 도출되어 “우리 회사는 신용판매 결정을 위해 수시로 거래처의 신용상태를 점검한다” 등의 4문항으로 구성되어 “신용판매결정”이라 명명하였다.

### 5.2.2 신용통제관리

신용통제관리에 관한 구성요소는 관리조직과 규정, 계약체결관리, 대손통제의 20문항의 요인분석을 실시한 결과 <표 3>에서와 같이 고유치 1.0이상이 3개 요인이 도출되었다. 요인 1은 “우리 회사의 채권관리 업무를 진행하는 부서 또는 전담 인력이 있다” 등의 10문항으로 구성되어 “관리조직과 규정”이라 명명하였다. 요인 2는 “우리 회사는 계약체결 시 표준계약서를 준용한다” 등의 5문항으로 구성되어 “계약체결관리”라 명명하였다. 요인3은 “우리 회사는 신용판매 시 다양한 방법의 담보를 활용한다” 등의 3문항으로 구성되어 “대손통제”라 명명하였다.

### 5.2.3 회수관리

회수관리에 관한 구성요소는 회수방법과 회수절차의 10문항의 요인분석을 실시한 결과 <표 3>에서와 같이 고유치 1.0이상이 2개 요인이 도출되었다. 요인 1은 “우리 회사는 거래처의 신용도가 높은 고객은 채권회수의 기간을 연장해 준다” 등의 5문항으로 구성되어 “회수절차”로 명명하였다. 요인 2는 “우리 회사는 결제일이 경과 시 담보물을 실행한다” 등의 3문항으로 구성되어 “회수방법”이라 명명하였다.

### 5.2.4 경영성과

경영성과에 관한 하위요인은 안정성, 수익성으로 10문항의 요인분석을 실시한 결과 <표 4>에서와 같이 고유치 1.0이상이 2개 요인이 도출되었다. 요인 1은 “우리 회사의 재무구조는 건전한 편이다” 등의 5문항으로 구성되어 “안정성”이라 명명하였다. 요인 2는 “우리 회사의 수익성은 높은 편이다” 등의 4문항으로 구성되어 “수익성”이라 명명하였다.

### 5.2.5 조직만족

조직만족에 관한 결과 <표 4>에서와 같이 고유치 1.0이상이 1개 요인이 도출되었고, “우리 회사의 내부구성원들은 안정감 있게 근무하고 있다고 생각한다” 등의 5문항으로 구성되어 “조직만족”이라 명명하였다.

## 5.3 가설검정 결과

### 5.3.1 매출채권관리가 안정성에 미치는 영향

본 연구의 가설 1인 매출채권관리가 재무적 경영성과에 미치는 영향은 다중회귀분석으로 검증하였다. 분석과정에서 매출채권관리를 독립변인으로, 재무적 경영성과를 종속변인으로 하여 분석을 하였다. 독립변수들 간의 다중공선성 문제는 분산팽창계수(VIF) 값으로 파악하였다. 독립변수인 매출채권관리인 경우 하위변수의 구성요소인 신용판매결정, 관리조직과 규정, 계약체결관리, 대손통제, 회수절차, 회수방법의 6개 요인과 종속변수인 재무적 경영성과의 경우 하위변수인 안정성과 수익성의 2개 요인으로 구성되어 있어 각 요인별로 분석을 실시하였고 그 결과는 다음 <표 5>와 같다.

<표 5>매출채권관리가 재무적 경영성과에 미치는 영향

| 독립변수      |        | β계수      | VIF    | R <sup>2</sup> | Durbin-Watson | F값    |          |
|-----------|--------|----------|--------|----------------|---------------|-------|----------|
| 사전적매출채권관리 | 신용판매관리 | 신용판매 결정  | -.025  | 1.704          | .523          | 1.819 | 20.805** |
|           | 신용통제관리 | 관리조직과 규정 | .273** | 2.229          |               |       |          |
|           |        | 계약체결관리   | .211** | 2.002          |               |       |          |
|           |        | 대손통제     | .140*  | 1.254          |               |       |          |
| 사후적매출채권관리 | 회수관리   | 회수절차     | .012   | 2.166          |               |       |          |
|           |        | 회수방법     | .090   | 1.872          |               |       |          |

\*\* p<0.01, \* p<0.05

매출채권관리가 안정성에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시한 결과 회귀식은 통계적으로 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났으며, 분산팽창계수(VIF) 값이 모두 10이하의 값을 보여 독립변수들 간의 상관관계인 다중공선성에 문제는 없다. Durbin-Watson 값도 2에 가까워 자기상관이 존재하지 않는 것으로 나타났다. 개별 독립변수별로 보면 먼저 신용판매관리는 안정성에 통

계적으로 유의한 영향을 미치고 있지 않았다. 이는 도시형소공인의 경우 소규모 조직과 자산으로 인해 신용조사, 신용분석·평가가 거의 이뤄지지 못하는 현실을 나타낸 것이라 볼 수 있다. 따라서 거래처의 수시 신용상태 점검이나 경기변동에 따른 신용판매 결정을 못하고 있으며 기업의 안정을 위해서는 경영자의 합리적인 선택에 의존하고 있다고 볼 수 있다.

신용통제관리에서는 관리조직과 규정, 계약체결관리, 대손통제의 3개 요인 모두 안정성에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 도시형소공인의 경우 기업의 안정을 위해서는 매출채권관리 중 사전적 매출채권관리의 신용통제관리가 가장 중요하다고 인식한다는 것을 알 수 있었다.

회수관리에서는 회수절차와 회수방법의 2개 요인 모두 안정성에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있지 않았다. 이는 사후적 매출채권관리가 채무불이행을 전제로 관리하는 절차를 의미하고 매출채권의 악성화 가능성을 내포하고 있기 때문에 기업의 안정성에는 도움이 안 된다고 인식한다는 의미로 볼 수 있다. 그러므로 안정성 측면에서는 사후적 매출채권관리보다 사전적 매출채권관리가 더 중요한 것으로 나타났다.

**5.3.2 매출채권관리가 수익성에 미치는 영향**

매출채권관리가 수익성에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시한 결과는 다음 <표 6>과 같이 통계적으로 일부 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났으며, 분산팽창계수(VIF) 값이 모두 10이하의 값을 보여 독립변수들 간의 상관관계인 다중공선성에 문제는 없다. Durbin-Watson 값도 2에 가까워 자기상관이 존재하지 않는 것으로 나타났다.

<표 6> 매출채권관리가 수익성에 미치는 영향

| 독립변수      |         | β계수    | VIF   | R2   | Durbin-Watson | F값       |
|-----------|---------|--------|-------|------|---------------|----------|
| 사전적매출채권관리 | 신용판매관리  | .090   | 1.704 | .450 | 1.775         | 15.535** |
|           | 신용판매 결정 | .367** | 2.229 |      |               |          |
|           | 신용통제관리  | .126   | 2.002 |      |               |          |
| 대손통제      | .073    | 1.254  |       |      |               |          |
| 사후적매출채권관리 | 회수절차    | -.024  | 2.166 |      |               |          |
|           | 회수방법    | -.005  | 1.872 |      |               |          |

\*\* p<0.01, \* p<0.05

개별 독립변수별로 보면 먼저 신용판매관리는 수익성에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있지 않았다. 신용판매관리가 수익성에 영향을 미치지 않는다는 것은 도시형소공인에서는 거래처의 수시 신용상태 점검, 자산규모나 경기변동에 따른 신용판매 결정이 수익성에 영향을 준다고 인식하지 않는다는

것을 의미한다.

신용통제관리에서는 관리조직과 규정만이 수익성에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있으며, 계약체결관리나 대손통제는 수익성에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있지 않았다.

이는 도시형소공인의 계약체결관리나 대손통제는 수익성에 기초하기 보다는 안정화를 위한 변수로 인식한다는 것을 의미한다. 다만 관리조직과 규정은 안정성의 변수이기도 하지만 규정과 지침, 기준준수, 관리부서와 인력, 결제 이행활동 등이 수익성에 영향을 준다고 인식하고 있었다.

회수관리에서는 회수절차와 회수방법의 2개 요인 모두 수익성에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있지 않았다. 이는 도시형소공인이 회수절차나 방법이 채무불이행을 기본전제로 하는 사후적 채권관리는 이미 디폴트가 되어버린 매출채권에 대한 채권회수 및 대손상각으로 처리 시까지의 채권관리 및 회수비용이 발생함으로 수익성하고는 관계가 없다고 인식한다는 것을 의미한다.

**5.3.3 경영성과가 조직만족에 미치는 영향**

본 연구의 가설 2인 재무적 경영성과가 조직만족에 미치는 영향은 다중회귀분석으로 검증하였다. 분석과정에서 재무적 경영성과 요인을 독립변인으로, 조직만족을 종속변인으로 하여 분석을 하였다. 독립변수들 간의 다중공선성 문제는 분산팽창계수(VIF) 값으로 파악하였다.

독립변수인 재무적 경영성과의 요인인 경우 안정성과 수익성의 2개 요인과 종속변수인 조직만족은 1개 요인으로 구성되어 있어 각 요인별로 분석을 실시하였고 그 결과는 다음 <표 7>과 같다.

<표 7> 재무적 경영성과가 조직만족에 미치는 영향

| 독립변수 |     | β계수    | VIF   | R2   | Durbin-Watson | F값       |
|------|-----|--------|-------|------|---------------|----------|
| 경영성과 | 안정성 | .459** | 1.798 | .243 | 1.834         | 20.230** |
|      | 수익성 | .089   | 1.798 |      |               |          |

\*\* p<0.01, \* p<0.05

경영성과가 조직만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시한 결과 회귀식은 통계적으로 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났으며, 분산팽창계수(VIF) 값이 모두 10이하의 값을 보여 독립변수들 간의 상관관계인 다중공선성에 문제는 없다. Durbin-Watson 값도 2에 가까워 자기상관이 존재하지 않는 것으로 나타났다.

개별 독립변수별로 보면 먼저 안정성은 조직만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 이는 도시형소공인 내부구성원들이 회사가 안정적인수록 근무에 대한 보람을 느낀다는 것을 의미한다. 도시형소공인의 경우 단일 품목을 생산하는 경우가 많은 바 경기변동에 영향을 많이 받게 되므로, 외부 영향을 적게 받을수록 구성원의 조직만족이 높다는 것



으로 해석할 수 있다.

수익성은 조직만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있지 않았다. 이는 도시형소공인에 있어 조직만족은 단기적인 성과지표인 수익성보다는 장기적인 관점에서 안정성을 지향하고 있다는 것으로 해석할 수 있다.

### 5.3.4 가설검증 결과 요약

매출채권관리가 재무적 경영성과에 미치는 영향과 재무적 경영성과가 조직만족에 미치는 영향에 관한 가설 검증결과를 정리하면 <표 8>와 같다.

<표 8> 가설검증 결과

| 구분     | 연구가설             | 검정결과  |
|--------|------------------|-------|
| 가설 1-1 | 신용판매관리 → 안정성 (+) | 기각    |
| 가설 1-2 | 신용통제관리 → 안정성 (+) | 채택    |
| 가설 1-3 | 회수관리 → 안정성 (+)   | 기각    |
| 가설 1-4 | 신용판매관리 → 수익성 (+) | 기각    |
| 가설 1-5 | 신용통제관리 → 수익성 (+) | 일부 채택 |
| 가설 1-6 | 회수관리 → 수익성 (+)   | 기각    |
| 가설 2-1 | 안정성 → 조직만족 (+)   | 채택    |
| 가설 2-2 | 수익성 → 조직만족 (+)   | 기각    |

## VI. 요약과 결론

### 6.1 연구결과 및 시사점

본 연구는 도시형소공인을 대상으로 사전적 매출채권과 관리와 사후적 매출채권의 관리가 경영성과에 미치는 영향과 재무적 경영성과가 조직만족에 미치는 영향을 검증하고자 진행하였다. 이론적 고찰과 선행연구에 근거하여 각 요인에 대한 개념과 차원을 파악했으며 측정문항에 대한 타당성 및 신뢰도 분석을 통하여 변수들을 정제한 후 최종분석에 활용하였다.

본 연구의 가설을 검증한 결과는 다음과 같다. 첫째, 도시형소공인을 대상으로 한 매출채권관리 요인(신용판매관리와 신용통제관리, 회수관리)은 재무적 경영성과에 정(+)의 유의한 영향을 미치며, 사전적 매출채권관리가 사후적 매출채권관리보다 재무적 경영성과에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사전적 매출채권관리 중 신용판매관리는 재무적 경영성과에 유의한 영향을 미치지 않았으며 신용통제관리의 구성요소인 관리조직과 규정, 계약체결관리, 대손통제가 재무적 경영성과인 안정성에 모두 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 수익성에서도 관리조직과 규정이 부분적으로 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사후적 매출채권관리인 회수관리는 재무적 경영성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 재무적 경영성과 중 안정성은 조직만족에 정(+)의 유

의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 반면에 수익성은 조직만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

본 연구의 시사점은 도시형소공인의 매출채권관리에 있어 사전적 매출채권 관리가 사후적인 매출채권관리보다 중요하다고 판단할 수 있다는 것이다. 사전적 채권관리는 계약체결 전인 신용조사, 분석 및 평가, 판매결정 등을 거쳐 계약체결과 동시에 채무이행을 원활하기 위하여 인적보증이나 물적담보 등을 설정하여 관리하는 절차를 의미하며, 현실적으로 매출채권에 대한 결제는 이행기일 내에 처리되는 것이 가장 중요하므로 이를 위해서는 사전적 절차가 필요하며, 기업의 재무적 안정성과 수익성에도 영향을 미친다.

반면에 채무불이행을 전제로 하는 사후적 매출채권관리는 이미 디폴트가 되어버린 매출채권에 대한 채권회수 및 대손상각으로 처리 시까지의 채권관리 절차로서 매출채권이 회수가 지연되거나 대손이 증가하면 기업의 유동성이 악화되고 더 나아가 기업은 파산위험(흑자도산)에 처할 수도 있다.

이러한 측면에서 채권에 대한 회수가능성을 사전에 파악하고 통제하는 사전적 매출채권관리가 더 중요할 수 있다. 그러므로 본 연구는 도시형소공인이 상거래 계약체결 시 이행기일 내에 매출채권 결제와 불량채권의 회수 가능성을 사전에 파악하여 양질의 계약형태 변화를 유도하고 방향성을 제시하였다는데 의의가 있다.

벤처창업에도 사전적 매출채권관리가 중요하다. 벤처기업들이 부실화된 이유 중 주요 납품처의 계획변경, 도산 등으로 수주 감소·취소, 매출채권회수부진이 중요한 이유로 부각되었기 때문이다. 따라서 벤처창업교육에도 사전적 매출채권관리 방안이 포함되어야 한다고 판단한다.

### 6.2 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 다음과 같은 한계점이 있으며 이에 따른 향후의 연구 방향을 같이 제시하고자 한다.

첫째, 도시형소공인이 전체 기업 수에 비교하면 데이터 수가 충분하다고 할 수 없으며 더 많은 데이터를 확보하여 분석하는 것이 바람직하다고 할 수 있다. 재무적 경영성과와 조직만족은 표본의 대상이 되는 기업들을 좀 더 크기별로 명확하게 하여 분석할 필요가 있다.

둘째, 매출채권관리 요인을 사전적·사후적 요인으로 한정하고 있으나 여러 측면을 고려하여 연구하는 것이 바람직하다고 할 수 있다.

셋째, 도시형 소공인만을 대상으로 매출채권관리 요인을 측정하였으나 전국의 소공인을 대상으로 다각도의 평가를 통하여 객관성을 유지하는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

넷째, 경영성과 측정에 있어 재무적인 요소를 중심으로 하였으나 비재무적인 요소의 성과를 추가적으로 확인할 필요가 있다.

## REFERENCE

- 강건구(1993). *가전업체의 매출채권관리 실태에 관한 고찰: D전자를 중심으로* 경희대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 구정대(2009). 기업의 핵심역량과 비재무적 및 재무적 경영성과간의 관계, *대한관광경영학회 관광연구*, 23(4), 259-277.
- 권기환·최중인(2015). 기술벤처의 실패요인 분석 - 연구소 창업기업 사례를 중심으로, *벤처창업연구*, 10(4), 27-37.
- 김경숙(1984). *호텔업의 매출채권관리에 관한 연구: P호텔을 중심으로* 세종대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 김동아(2000). *효율적 채권관리 방안에 관한 연구*, 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김동환(1979). *우리나라 제약업체의 매출채권관리 개선방안에 관한 연구* 고려대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 김정민(2006). *제약회사 매출채권의 효율적 관리방법론에 관한 연구*, 한양대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 김철민·신승만(2015). 소상공인 및 자영업자 지원정책에 관한 소고: 비판적 고찰, *산업혁신연구*, 31(4), 175-205.
- 김철민·정중영(2016). 도시형 소상공인 개념, 현황 및 지원정책에 관한 소고, *중소기업연구*, 38(3), 119-133.
- 남윤형(2013). *도시형 소상공인 지원활성화 방안*, 대전광역시; 소상공인진흥원.
- 성호석(2003). *호텔매출채권의 효율적관리에 관한 연구: 특1급 호텔을 중심으로* 경기대학교 관광전문대학원, 석사학위논문.
- 손은호(2006). *호텔기업의 핵심역량과 경쟁전략 간의 적합성이 경영성과에 미치는 영향* 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 안영일(2005). *채권관리실무 I*, 서울; (주)신한M&B.
- 원종하·정대현(2017). 소상공인의 기업가특성이 경영성과에 미치는 영향, *벤처창업연구*, 12(1), 111-121.
- 윤경환(1996). *제약업체의 매출채권관리에 관한 연구: Z회사를 중심으로* 건국대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 이용희·박수홍(2014). 벤처기업 창업자의 성공요인 분석을 통한 창업교육에 대한 시사점 탐색, *벤처창업연구*, 9(6), 231-244.
- 이우호·최정길(2003). *호텔의 효율적 매출관리에 관한 연구: 특1급 호텔을 중심으로*, *관광식음료경영연구*, 14(2), 65-93.
- 이철중(2010). *채무관리*, 서울; 탐진
- 이필상(1987). *채무관리*, 서울; 박영사.
- 이훈·홍재범(2017). 벤처기업의 부실요인에 대한 탐색적 연구, *벤처창업연구*, 12(1), 25-31.
- 장승백(1994). *매출채권관리 정보 시스템의 설계*, 한남대학교 중소기업대학원, 석사학위논문.
- 장오송(2005). *신용카드 채권관리의 효율화 방안 연구*, 단국대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 정병근(2002). *중소기업 매출채권의 위험관리 개선 방안에 대한 연구*, 중앙대학교 산업경영대학원, 석사학위논문.
- 정중훈·이창기(1997). 호텔전락군 유형에 따른 경영성과에 관한 연구, *관광정책학연구*, 3(2), 189-207.
- 정천실(2008). *신용카드 채권관리전략에 대한 연구*, 단국대학교대학원 석사학위논문.
- 정현호(2013). *중소벤처기업의 수익성 향상을 위한 채권관리 방안에 관한 연구* 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 조보현(2014). *소공인 산업분석, 소공인의 실태와 혁신 소공인의 활성화 방안* 소공인 정책포럼, 국회의원회관 제2소회의실.
- 조현철·최정자(2011). 컨벤션센터의 사회적 책임활동이 직원의 조직충성도에 미치는 영향: 조직 동일시와 조직 만족도의 매개효과, *관광레저연구*, 23(1), 515-534.
- 조희길(1992). *국내에너지 산업의 매출채권관리기법의 문제점과 개선방안에 관한 고찰* 경희대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 황선웅(2011). *채무관리*, 서울; 문영사.
- Ashforth, B. E., & Mael, F.(1989). Social Identity Theory and the Organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-29.
- Ahn, Y. I.(2005). *Credits Management Practice I*, Seoul; Shinhan M&B.
- Cho, B. H.(2014). *Micro Manufacturing Industries Analysis, Micro Manufacturing Industries Actual conditions and innovations for Micro Manufacturing Industries*, policy forum for Micro Manufacturing Industries, small meeting room of the National Assembly Hall.
- Cho, H. C., & Choi, J. J.(2011). The Effect of Employees' Perceived Socially Responsible Activities of Convention Centers on Their Loyalty: Mediating Effects of Employee Identity and Satisfaction with Organization, *Journal of Tourism & Leisure Research*, 23(1), 515-534.
- Cho, H. G.(1992). *A Study on Problems and Improvement Methods of Accounts Receivable Management Techniques in Domestic Energy Industry*, Master's thesis, Graduate School of Management Kyunghee University.
- Chung, J. H., & Yi C. G.(1997). A Study on Management Performance in Different Strategic Groups of Hotel, *Journal of Tourism Policy*, 3(2), 189-207.
- Goo, J. D.(2009). A Study on the Relationship among Core Competence, Non-Financial and Financial Management Performances of Hotel Industry, *Korea Academic Society of Tourism Management, Journal of Tourism Research*, 23(4), 259-277.
- Hwang, S. W.(2011). *Financial Management*, Seoul; MoonYoungSa.
- Jang, O. S.(2005). *A Study on the Efficiency in Collecting Debt at Credit Card*, Master's thesis, Graduate School of Management Dankuk University.
- Jang, S. B.(1994). *Design of Accounts Receivable Management Information System*, Master's thesis, Graduate School of Small Business, Hannam University.
- Jeong, C. S.(2008). *A Study on the Strategies for Credit Card Delinquency Management*, Master's thesis, Graduate School of Business Administration Dankook University.
- Jeong, H. H.(2013). *A Study on the Credit Management Methods for Improving the Profitability of Small and Medium Venture Enterprises*, Doctoral dissertation, Department of Venture Technology & Management Graduate School of Konkuk University.
- Jung, B. G.(2002). *A Study on the Improvement of the Risk Management of Sales on Credit in Small and Medium sized Enterprise*, Master's thesis, Business Management Graduate School of Industrial Management Chung-Ang University.
- Kang, K. K.(1993). *A Case Study n Accounts Receivable Management: Especially in D Election*, Master's thesis, Graduate School of Management Kyunghee University.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P.(1996). Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System, *Harvard Business Review*, 74(1), 75-85.
- Kim, C. M., & Shin, S. M.(2015). A Conceptual Study of

- the Government Supporting Policy for the Micro Commerce and Self-employed Industries: A Critical Prospective, *The Journal of Business and Economics*, 31(4), 175-205.
- Kim, C. M., & Jeong, J. Y.(2016). A Conceptual Study of the Government Supporting Policy for the Micro Manufacturing Industries, *Asia Pacific Journal of Small Business*, 38(3), 119~133.
- Kim, D. A.(2000). *A Study on the Effective Management of Credits*, Master's thesis, Graduate School of Hanyang University.
- Kim, D. H.(1979). *A Study on Improvement of Accounts Receivable Management of Pharmaceutical Companies in Korea*, Master's thesis, Graduate School of Management, Korea University.
- Kim, J. M.(2006). *A Study on the Methodology for Credit Management: Focusing on the Pharmaceutical Industry*, Master's thesis, Graduate School of Hanyang University.
- Kim, K. S.(1984). *A Study on the Accounts Receivable in Hotel Industry: Focusing on P Hotel*, Master's thesis, Graduate School of Sejong University.
- Kwon, K. H., & Choi, J. I.(2015). The Analysis of Failure Causes on Technology Venture: A Start-up case of the Government Research Institute(GRI), *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 10(4), 27-37.
- Lee, C. J.(2010). *Financial Management*, Seoul; TamJin..
- Lee, H., & Hong, J. B.(2017). Probe Study on the Failure Factors of Venture Companies, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 12(1), 25-31.
- Lee, P. S.(1987). *Financial Management*, Seoul; ParkYoungSa.
- Lee, W. H., & Choi, J. G.(2003). A Study on the Effective Collecting for Accounts Receivable in Hotel Industry: Focusing on Five Star Hotel in Seoul, *Journal of Applied Tourism Food & Beverage Management and Research*, 14(2), 65-93.
- Lee, Y. H., & Park, S. H.(2014). A Study on the Success Factors of Venture Entrepreneurs and Entrepreneurship Education, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship* 9(6), 231-244.
- Locke, E. A.(1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction. in M. J. Dunnette (ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.
- Nam, Y. H.(2013). *Micro Manufacturing Industries Support Activation Plan*, Daejeon; Small Business Promotion Agency.
- Patchen, M.(1970). *Participation, Achievement, and Involvement on the Jo*, NJ: Englewood Cliffs.
- Son, E. H.(2006). *The Impact of Co-alignment between Core Competence & Competitive Strategy on the Performance in the Hotel Industry*, Doctoral dissertation, Department of Hotel & Restaurant Management Graduate School Kyonggi University.
- Sung, H. S.(2003). *A Study on the Effective Collecting for Accounts Receivable in Hotel Industry : Focusing on Five Star Hotel in Seoul*, Master's thesis, Graduate School of Tourism Sciences, Kyonggi University.
- Srinivasan, V.(1985). *Designing a Decision Support System for Working Capital Management*, University of Cincinnati.
- Weong, J. H., & Jung, D. H.(2017). The Effect on Entrepreneurial Characteristics of Small Business Management Performance, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 12(1), 111-121.
- Yeon, K. H.(1996). *A Study of the Management of Accounts Receivable in the Pharmaceutical Business: Focused on the Pharmaceutical Firm "z"*, Master's thesis, Graduate School of Management Konkuk University.

# The Effect of Accounts Receivable Management on Business Performance & Organizational Satisfaction: Focused on Micro Manufacturing Industries

Lee, Jong Gab\*

Ha, Kyu Soo\*\*

## Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of the management of receivables on the management performance of micro manufacturing industries. The results of the survey are as follows. First, among the factors of management of pre- and post-trade receivables in the micro manufacturing industries, management organization and regulations, contract execution management, bad debt control, which are the subordinate factors of credit control, are positive (+) significant effect on stability. In terms of profitability, management organizations and regulations, which are subordinate factors of credit control management, have a positive (+) significant effect on profitability. The recovery management, which is a factor of management of post - receivable receivables, did not have a significant effect on the stability and profitability of financial management performance. Second, the effect of financial performance on organizational satisfaction is positively related to stability, while profitability has no significant effect on organizational satisfaction.

The implication of this study is that pre - trade receivables management is more important than post - trade receivables management in the management of accounts receivables of micro manufacturing industries. Proactive credit management refers to the procedure of establishing and managing personal guarantees and physical guarantees in order to smooth the execution of the obligations at the same time as the contract is concluded through processes such as credit investigation, analysis and evaluation, and sales decision before the contract is concluded. Post receivables management based on the assumption of default is a receivables management procedure from receipt of receivables that are already defaulted to bad debts to bad debt processing. If the collection of receivables is delayed or bad debt is increased, Furthermore, a corporation may be subject to bankruptcy risk (insolvency by paper profits). Therefore, it is meaningful that this study suggests direction to induce change of contract type in advance by understanding the possibility of settlement of accounts receivable and recovery of bad debts within the day of transition in case of contract of micro manufacturing industries.

*Keywords: Micro Manufacturing Industries, Accounts Receivable Management, Credit Analysis, Credit Grant, Collection Management, Organizational Satisfaction*

---

\* First Author, Doctorial Candidate, The Graduate School of Venture, Hoseo University, sunbe0710@naver.com

\*\* Corresponding Author, Professor, The Graduate School of Venture, Hoseo University, ksh@hoseo.edu