

시스템사고로 분석한 SSM과 중소유통사업자 경쟁관계 분석

정재림*

남서울대학교 가상증강현실센터

Analysis of the competition between SSM's and Small and Medium sized Distributor on System Thinking

Jaerim Jung*

VR/AR Center, Namseoul University

요약 대형 유통점의 급속한 성장과 중소유통사업자의 장기적 침체가 지속되는 가운데 대기업형 슈퍼마켓인 SSM이 증가함에 따라 대기업과 중소유통사업자간의 갈등이 깊어지고 있다. 이에 정부는 양자 간의 갈등을 해결하기 위해 SSM 사업조정제도를 시행하고 있으며 이로 인해 중소유통사업자들의 매출 증대 효과를 가져오게 되었다. 그러나 SSM 사업조정제도의 성과는 의도하지 않은 결과를 함께 나타나고 있다. 대기업의 변종 SSM 진출과 소비자의 불편을 야기해 사회적 손실이 발생하고 있는 것이다. 이에 본 연구는 SSM과 중소유통사업자간의 갈등 현상 이면의 작동구조를 시스템사고로 분석하여 주요 요인들 간 인과관계를 도식화 한 후 그 구조에 따른 정책대안을 제시하고자 한다.

키워드 : 시스템사고, 슈퍼슈퍼마켓, 중소유통사업자, 시스템 원형, 정책 지렛대

Abstract As the number of SSM(Super Supermarket) has been growing, the conflict between large companies and small-to-medium retailers is being deeper in which large-sized market has been growing rapidly and small to medium retailers has been depressed. To solve the conflict, the government enacted the system of business limiting of large enterprises by SMEs. It brought growth of sales of small-to-medium retailers. However, unintended effects were caused by the system. This research aims to analyze underlying structure beyond conflicts between SSM and small to medium retailers using system thinking and draw relationships between key factors. Thus we can provide political alternatives through simulation model which is developed based on the factors.

Key Words : System Thinking, SSM, SM Retailer, System Archetype, Policy Leverage

1. 서론

유통산업 발달로 유통업체의 다각화 추진되면서 유통산업발전법이 시행되었다. 이로 인해 대규모점포 등의 개설 및 변경에 대해 허가제에서 등록제로 변경됨에 따라 대형 유통업체의 자유로운 진출을 야기되었

고 국내·외 유통업체간의 치열한 경쟁으로 대형마트 점포수가 급속도로 증가하면서 유통시장은 포화상태에 이르게 되었다[1]. 그 결과 부지확보 등에 어려움을 느낀 대형유통업체는 SSM(Super SuperMarket, 기업형슈퍼마켓)형태로 사업영역을 적극적으로 확장하여 골목상권까지 진출하게 되었다.

대규모 자본을 기반으로 한 SSM이 직영 혹은 가

*Corresponding Author : 정재림(jrjung@nsu.ac.kr)

Received November 10, 2017

Accepted December 1, 2017

Revised November 20, 2017

Published December 15, 2017

맹의 형태로 전통 상권에 입점하면서 재래시장뿐만 아니라 중소유통점에 직접적인 경제적 타격을 주고 있다[2]. 이에 한국정부는 중소유통사업자들을 보호를 위해 사업조정제도와 유통산업발전법 개정 등을 통해 대형유통업체에 대한 영업 및 출점규제를 강화하고 있다[1].

이런 한국정부의 규제로 인해 중소유통사업자들의 매출 증가와 함께 국민 공감대가 형성되기 시작하였다. 그러나 영업시간 제한과 휴무일 지정을 통한 SSM의 매출액 감소분이 전통시장과 일반슈퍼마켓의 매출액 증가로 연결되고 있지만 그 효과는 크지 않은 것으로 분석되었다[3]. 또한 SSM 영업규제로 인해 편의점, 홈쇼핑, 인터넷상거래 등 다른 업체들이 반사이익을 보고 있으며 대형유통업체들은 법적 규제를 받지 않는 변종 SSM(체인화편의점, 드럭스토어, 상품공급점) 형태로 시장에 진출하는 등 정부의 규제 정책의 효과와 함께 의도하지 않은 결과도 같이 발생하고 있다[4].

이에 본 논문은 SSM과 중소유통사업자들의 상생을 위해 많은 제도적 검토와 정책타당성 분석이 있었음에도 불구하고, 그 효과와 함께 의도하지 않은 결과가 나타난 이면의 구조를 시스템사고를 통해 분석하고자 한다. 또한 SSM과 중소유통사업자간의 경쟁관계를 시스템 시뮬레이션 모델을 개발하여 그 구조에 따른 상생협력 정책대안을 제시하고자 한다.

2. 선행연구

2.1 SSM 규제

소위 'SSM'이라 일컬어지는 기업형 슈퍼마켓(Super Supermarket)은 대기업에서 운영하는 기업형 슈퍼마켓으로 일반 슈퍼마켓(600㎡ 이하)보다 크고 대형 할인점(3,000㎡ 이상)보다는 작은 소매점을 말한다. SSM의 매장면적은 330㎡에서 3000㎡까지 다양한 규모로 주택가에 확산되고 있으며, 대형마트나 대규모 점포와는 달리 그에 대한 법적 규정이 모호하여 출점이 용이하다. SSM이 기존 영세 유통시장을 파괴하면서 중소 유통업체에 끼치는 피해가 심각한 상황에 이르고 있다[3][5]. 이에 한국 정부는 중소유통사업자들

을 보호를 위해 사업조정제도(09.8), 전통상업보존구역(10.11) 등 소상공인 보호제도와 유통산업발전법 개정(13.4)을 통해 의무휴업 2일, 영업시간 제한, 사전입점 예고제 등 대형유통업체에 대한 영업 및 출점규제를 강화하고 있다[1]. 그러나 이러한 정부의 사업조정 노력이 상생을 도모하기 보다는 SSM 입점을 제한하는 규제로 작용한다는 우려가 높아지면서 SSM 사업자들의 반발이 거세지고, 그에 따른 중소유통사업자들의 대응수위도 높아지는 양상을 낳게 되었다.

영세 유통업체 보호를 위해 SSM의 시장 진출을 제한하는데 대한 시각은 찬반이 양립되어 있다. 시장 접근에 제한적 조치를 금지하는 'WTO 서비스 협정'에 위배되고 자유 시장 원칙(제119조 제1항), 직업 선택의자유(제15조), 소비자의 선택권(제10조)을 보장하는 헌법에도 위배된다는 반대 논리와 대형유통점 규제는 선진국에서도 도입하고 있어 WTO 위반은 문제되지 않으며 또한 국가의 경제 규제와 조정(제119조 제2항), 중소기업보호(제123조)를 요구하는 헌법에 비추어 문제될 것이 없다는 측면이 대립하고 있는 것이다. 따라서 정부는 대기업과 중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률의 취지에 따라 SSM 사업 조정을 통해 이러한 갈등을 해결하고자 하고 있다[6]

2.2. 시스템다이내믹스

시스템다이내믹스는 1961년 미국 MIT대학의 포레스터(Jay W. Forrester)의 산업동태론(Industrial Dynamics)으로 출발한다. 포레스터의 산업동태론은 산업뿐만 아니라 사회과학 전 분야에 걸쳐 적용되면서 좀 더 일반적인 용어인 시스템다이내믹스로 불리게 되었다[7].

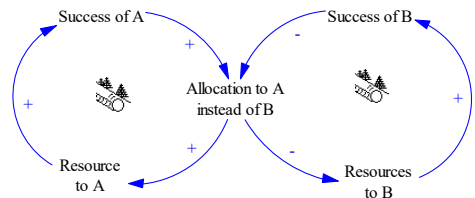
시스템다이내믹스는 관심의 대상이 되는 변수의 시간의 흐름에 따른 역동적인 변화의 추세(안정적/불안정적 경향, 상하 주기적인 파동, 성장/쇠퇴 패턴 및 평형상태 유지 등)에 보다 큰 관심을 둔다[8][9]. 즉, 연구 대상 변수의 시간에 따른 동태적인 변화가 어떻게 일어나고 있으며, 어떻게 변화해 갈 것인가에 대해 관심을 둔다는 것이다.

시스템다이내믹스는 다양한 변수들 간의 역학관계를 규명하고 설명하기 위하여 인과지도(Causal Loop Diagram : CLD)라는 도구를 사용하며 보다 동적인

행태를 분석하고 훨씬 명확하게 현상을 파악하기 위해 컴퓨터를 이용한 시뮬레이션 모델(Stock Flow Diagram : SFD)을 이용한다.

인과지도란 시스템 내부의 피드백 관계를 모형화하기 위해서 개인 또는 그룹의 인지 모델을 추출하고 요소들 간의 동태적 가설(dynamic hypothesis)을 표현하기 위해 사용되어온 도구이다. 관련 요소들 간의 피드백을 표현하기 위해서 인과지도는 극성(+, - 또는 S, O)을 추가로 표현하는데, 정(正)의 관계일 경우에는 '+' 또는 'S(same direction)'를, 부(負)의 관계일 경우에는 '-' 또는 'O(opposite direction)'를 피드백 화살표 위에 표시한다. 정(正)의 관계는 원인요소 A의 영향을 받은 결과요소 B의 변화 방향이 원인요소 A와 동일하게 나타나는 관계를 의미하며, 부(負)의 관계는 원인요소 A의 영향을 받은 결과요소 B의 변화 방향이 A와 반대인 관계를 나타낸다. 이러한 관계들은 순환하여 폐쇄된 피드백 루프를 형성하게 된다[7].

[Fig. 1]에서 보는 것처럼 두 개의 '강화루프(Reinforcing Loop)'가 서로 맞물린 구조를 이룬다. 부익부빈익빈 시스템 원형이 시간 위에서 보이는 행태(Behavior over Time: 이하 BOT)는 [Fig. 2]에서 보는 것처럼 성과가 좋은 쪽은 강화루프가 성장을 향해 질주하는 선순환의 행태를 보이는 반면, 성장루프에 자원과 기회를 빼앗긴 다른 한 쪽의 강화루프는 갈수록 동력을 잃고 쇠퇴의 나락으로 추락하는 악순환의 행태를 보인다[9].



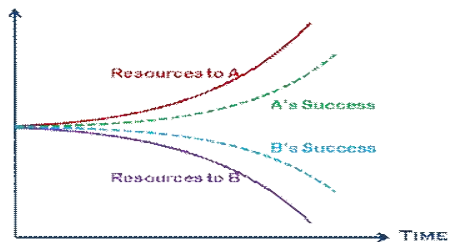
[Fig. 1] Success to the Successful Archetype

3. SSM과 중소유통사업자의 인과구조

원인을 알아야 문제의 해결책도 찾을 수 있으며 원인은 현상 그 자체보다는 이면의 구조로부터 파악될 수 있다. SSM과 중소유통사업자들이 동반성장 하기 위한 전략적 시사점을 도출하기 위해서는 문제 현상 그 자체에 집중하기 보다는 이면의 구조를 파악함으로써 동반성장을 위한 정책적 지렛대를 찾는 것이 중요하다. 이러한 맥락에서 '시스템 사고(Systems Thinking)'는 본 연구의 목적을 달성하는 중요한 수단이 된다. 왜냐하면 행태가 행태를 유발하는 것이 아니라 구조가 행태를 낳는다는 것이 시스템 사고의 기본세계관이기 때문이다[8].

3.1 SSM과 중소유통사업자 경쟁관계의 참조 모형

지금까지 소개된 시스템 사고의 원형(archetype) 중에서 '부익부 빈익빈(Success to the Successful)'은 SSM과 중소유통사업자들의 경쟁관계를 표현하는데 매우 적절하다. '부익부 빈익빈(Success to the Successful)'의 승자 승 현상을 보이는 시스템 원형은



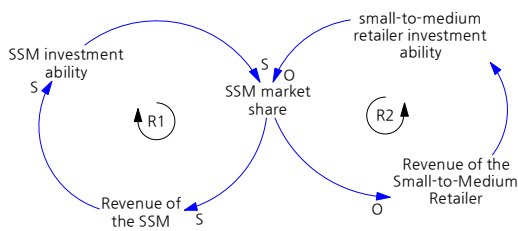
[Fig. 2] Success to the Successful Archetype BOT

대규모 자본을 기반으로 한 SSM은 규모의 경제를 누리면서 저렴하고 높은 품질을 유지하면서 소비자들에게 서비스를 제공하여 선순환 구조를 가지고 있다. 반면 중소유통사업들은 고비용 저효율 구조로 경쟁력 상실로 인해 악순환이 지속되고 있다. 실제로 노후화된 시설, 주차장과 시장의 연계성 미비, 결제방식의 취약점, 자금력 부족 등 조달 및 구매 측면에서 규모의 경제를 누리지 못하기 때문에 높은 입고 원가가 곧바로 높은 판매가격으로 이어지는 악순환 구조를 가지고 있다.

[Fig. 3]의 구조를 살펴보면 SSM의 구조는 'SSM의 수익'이 상승할수록 'SSM의 투자여력'은 상승하고, 투자여력이 상승할수록 'SSM 시장점유율(그림3번

수명임)’을 높아지고, 시장 점유율이 높아질수록 SSM 수익으로 상승하는 R1 루프를 형성한다. 반면 중소유통사업자들의 구조는 SSM의 시장점유율이 높아질수록 ‘중소유통사업자들의 수익’은 감소하고, 중소유통사업자들의 수익이 감소할수록 투자여력은 줄어들어 SSM 시장점유율이 더욱 커지는 R2 루프를 형성한다. 이 구조는 타의(불공정 제도)에 의해 성장동력자원이 배분되어 한 쪽은 성장을 향해 치닫고 다른 한쪽은 쇠퇴를 향해 추락하는 불공정 경쟁구도를 보이고 있다는 점이다.

빈익빈 부익부의 구조에서는 약자는 강자에 대한 불만이 고조되고 적용된 제도에 대해서도 불만을 갖게 된다. 결국 더 이상 인내하기 어려운 지경에 이르게 되면 이러한 불공정 경쟁구조 자체를 뒤엎는 극단적인 행동을 불사하게 된다. 양(+)의 피드백 루프의 행태에는 반드시 임계점(critical point)이 존재한다. 따라서 이 임계수준을 벗어나면 인내심의 한계에 이르는 것으로 판단할 수 있을 것이다[8].



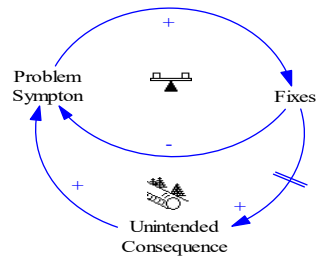
[Fig. 3] Competitive relations between SSM and small-medium retailers

3.2 한국정부의 규제 참조모형(사업조정제도)

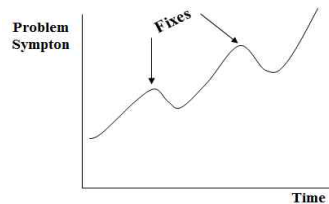
SSM의 사업조정제도는 중소유통사업자들의 매출 증대 효과를 가져 왔지만 변종 SSM의 진출, 외국 SSM의 진출, 대형마트 온라인 매출 증가 등 의도하지 않은 결과를 함께 가져왔다. 이러한 현상은 시스템 사고의 ‘처방의 실패(Fixes That Fail)’ 적용할 수 있다.

처방의 실패는 [Fig. 4]에서 보는 것처럼 두 가지 피드백 루프로 설명될 수 있다. 첫 번째 동태성은 문제의 징후와 그에 대한 신속한 처방을 포함하는 균형 루프(B)이다. 이 균형루프는 우리가 어떻게 문제를 시

급히 해결해야 하는가를 설명하고 있다. 두 번째 동태성은 (증상 → 처방 → 부작용 → 증상)에 이르는 강화 루프(R)이다. 이 강화루프의 처방에서 부작용에 이르는 연결선(link)에 이중선으로 시간지연이 표시되어 있다. 물론 부작용은 의도하지 않은 결과이지만 설혹 예상했다라도 시간 위에서 서서히 체감할 수 없을 정도로 점진적으로 증대되기 때문에 그 부작용이 한꺼번에 나타나기 전까지는 수차례 동일한 단기 처방을 사용한다. 물론 응급처방 그 자체를 나쁜 것 이라고 할 순 없다. 응급처방도 필요하다. 그러나 문제는 근본 해결책을 찾지 못하고 빠른 처방만을 반복하여 결국 “죽음의 회전(The Death Spiral)”에서 헤어날 수 없다[8].



[Fig. 4] Fixes That Fail Archetype



[Fig. 5] Fixes That Fail BOT

[Fig. 6]는 정부의 SSM 사업조정제도를 처방의 실패 원형으로 적용한 인과지도이다. 루프 B1과 R2는 정부 정책입안자들의 시각으로 중소유통사업자의 수익이 줄어들자 정부의 규제(SSM 사업조정)를 통해 SSM 시장점유를 높이고(B1), SSM 시장 점유율이 상승하면 중소유통사업자 수익이 상승하고, 수익이 상승하면 투자여력이 상승해 SSM 시장점유율이 높아지는 구조이다(R2).

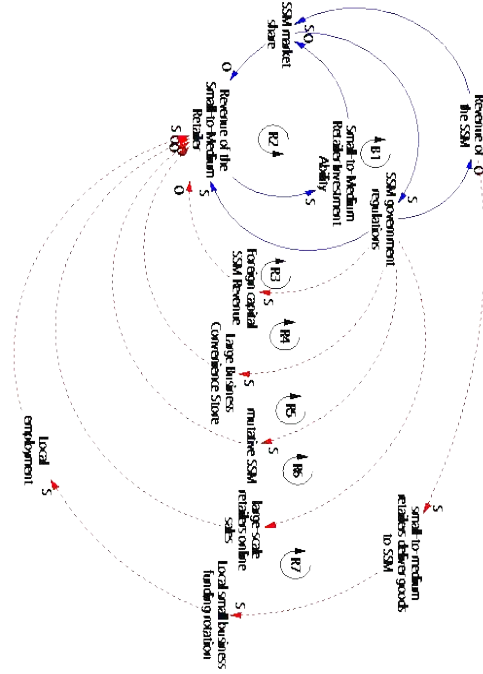
그러나 정부의 규제가 높아질수록 의도하지 않은 결과들이 나타났다. 우선 법의 틈새를 이용한SSM들

이 증가하기 시작했다[5],[10][11]. 현행법상 신규 출점이나 의무 휴업 규제 대상은 대형유통업체가 직영하거나 프랜차이즈로 운영하는 대형마트와 SSM으로 한정돼 있다. 따라서 사업조정 대상에서 제외되는 외국 자본의 SSM들이 국내 대기업자본의 SSM들이 주춤하는 사이 급속도로 증가하고 있다(R3). 그리고 대기업들은 직영형태가 아닌 가맹형태의 상품공급점을 오픈하여 법의 규제를 피해가고 있다. 가맹형태의 상품공급점은 유통산업발전법상 개인사업장으로 분류돼 SSM처럼 의무휴업일을 지킬 필요도 없고 영업시간 제한도 없다. 가맹형태의 상품공급점은 기존의 대기업 유통망과 자본을 그대로 이용하면서 개인 사업자 형태로 운영되기 때문에 변종 SSM으로 불리우고 있고, 급격하게 증가하고 있다(R5). 또한 대기업들은 사업조정 대상에 포함되지 않는 편의점으로도 진출하고 있다(R4). 이 외에도 대형마트 및 SSM의 의무휴업에는 대형마트의 온라인 매출이 상승하고 있으며(R6), SSM에 납품하는 지역 내 중소유통사업자들의 자금회전이 줄어들어 지역 내 고용이 줄어드는(R7) 의도하지 않은 루프들이 발생한다.

따라서 처방의 실패를 관리하는 방법은 첫 번째로 문제의 징후보다 그 이면의 구조를 파악해서 응급처방의 유혹에서 벗어나 장기적 처방을 함께 사용해야 한다. 둘째 과거, 현재, 미래의 해결책을 모두 검토해야 한다. 마지막으로 의도하지 않은 결과를 상정한 다음 이에 대한 해결책도 고려해야 한다. 문제를 해결하기 위한 처방이 의도하지 않은 결과를 낼 수 있음을 염두에 두고, 그 원인을 찾아 이들 간의 관계를 시스템 구조에 반영하는 것은 응급처방의 유혹에서 벗어나는 효과적인 방법이다.

3.3 시스템사고를 반영한 정책 대안

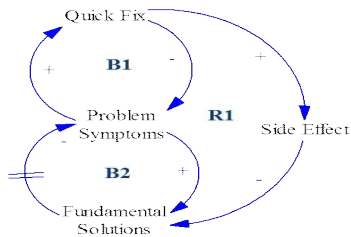
처방의 실패를 관리하는 방법은 문제의 징후보다 그 이면의 구조를 파악해서 응급처방의 유혹에서 벗어나 근본적 처방을 함께 사용해야 한다. 따라서 시스템 사고의 원형인 '짐 떠넘기기(Shifting the Burden)'를 적용 할 수 있다. 짐 떠넘기는 [Fig. 7]에서 보는 것처럼 세가지 피드백 루프로 설명될 수 있다. 첫 번째 동태성은 문제의 증상과 그에 대한 대증처방



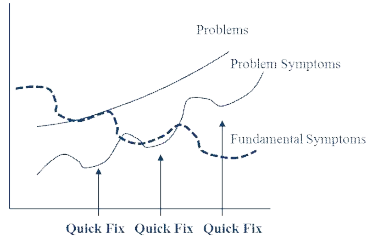
[Fig. 6] Competitive relations between SSM and small-medium retailers

(Quick Fix)을 포함하는 균형루프(B1)이다. 이 균형루프는 우리가 어떻게 문제를 시급히 해결해야 하는가를 설명하고 있다. 두 번째 동태성은 문제의 증상과 그에 대한 근본처방을 반영한 균형루프(B2)이다. 이 균형루프는 근본처방이 바람직하지만 증상을 근본적으로 해결하기까지는 적지 않은 시간지연이(Time delay) 개입됨을 보여주고 있다. 세 번째 동태성은 (증상 → 대증처방 → 부작용 → 근본증상 → 증상)에 이르는 강화루프(R)이다. 증상이 심할수록 대증처방과 근본처방의 필요성이 모두 증대되지만 대증처방은 그 효과가 빠르게 나타나는 반면 근본처방은 효과가 나기 전 시간지연이 개입되므로 대증처방이 유발하는 부작용으로 인해 근본처방 능력은 잠식되는 결과를 낳는다. '짐 떠넘기기(Shifting the Burden)' 시스템 원형의 BOT는 [Fig. 8]에서 보는 것처럼 근본처방과 대증처방이 X자 형태로 나타난다. 대증처방은 지속적으로 증가하는 반면, 그로부터 유발되는 부작용으로 인해 근본처방은 계속 감소를 보이기 때문이다. 이러한 짐 떠넘기기는 대부분 문제에 즉시 개입하여 해결을 바라는 우리의 심리로부터 시작된다. 대증처방을

적용한 후에, 문제의 증상은 완화되기 때문에 어렵고 시간이 많이 소요되는 근본 해결책에 대한 필요를 절감하지 못하게 된다. 또한 근본처방을 시행하는 능력 자체를 잠식하기도 한다.



[Fig. 7] Shifting the Burden Archetype

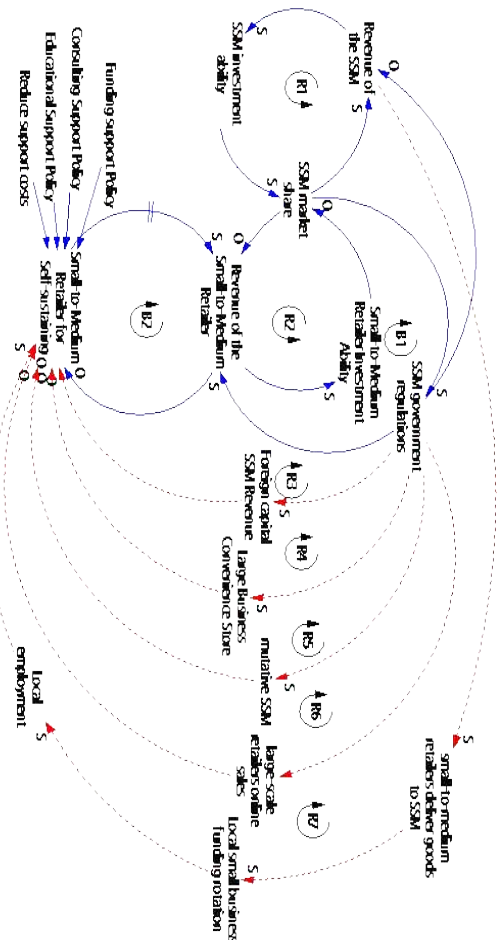


[Fig. 8] Shifting the Burden BOT

[Fig. 9]는 근본처방을 함께 고려해서 '짐 떠넘기기 (Shifting the Burden)' 원형을 반영한 통합 인과지도이다. 중소기업의 수익을 높이려면 대기업 자본의 SSM을 규제하는 것이 아니라, 중소기업자들이 스스로 이들과 경쟁할 수 있는 환경을 만들어주어야 한다[12]. 따라서 근본처방 변수를 중소기업자들의 자생력으로 선정하였으며, 세부 변수들로는 중소기업자들의 특징과 중소기업청에서 현재 중소기업자들에게 지원하는 정책을 중심으로 선정하였다. 중소기업자들은 전반적으로 영세한 규모로 생업을 목적으로 하며, 열악한 경제상황 속에서 타인 자본의 이용도가 높은 것으로 나타나고 있다[13]. 그리고 자금력 부족으로 인한 조달 및 구매 측면에서 규모의 경제를 누리지 못하기 때문에 제품의 높은 원가가 형성되는데 이를 해소할 유통망도 필요하다[14]. 또한 중소기업자들의 수익을 높이고 경쟁력 강화를 위해 교육훈련과, 컨설팅을 지원할 필요가 있다[15]. 그러나 이러한 정책들은 장기간에 걸쳐 이루어져야 하기 때문에, 대부분 문제에 즉시 개입하여 신속

한 해결을 하고자 한다. 그렇게 되면 부작용(R3-R7)들이 활성화 되고 근본처방을 시행하는 능력 자체를 잠식하기도 한다.

이 원형에서 관리상의 주목해야 할 점은 근본처방만이 올바른 해결책이라는 단정을 하지 않는 것이 중요하다. 옳다는 것은 보는 사람의 관점에 따라 다르고 짐 떠넘기기의 부작용들을 현실적으로 추척하기 어렵기 때문이다. 그러나 중독 구조인 문제와 대응처방 사이의 균형루프에 빠지지 않도록 하는 제어 장치가 필요하다. 또한 근본처방이 병목으로 작용하는 만큼 이를 해소할 수 있는 방안도 구조에 추가될 필요가 있을 것이다.



[Fig. 9] Feedback structure of the fundamental Policy

4. 결론

본 연구는 SSM과 중소유통사업자들의 경쟁관계와 사업조정제도 이면의 구조에 대해 시스템원형을 통해 분석하였다. 시스템사과의 원형은 조사 대상 시스템의 이면의 구조를 이해하고 그로부터 유발되는 행태의 변화를 직관적으로 파악하는데 매우 유용한 수단을 제공한다.

결과적으로 정부의 규제 정책만으로는 중소유통사업자들의 경쟁력 개선을 제고할 수 없고 궁극적으로 중소유통사업자들의 경쟁취약요인을 개선하여 자생력을 갖도록 지원하는 정책과, SSM 사업조정이 함께 이루어질 때 그 실효성을 담보할 수 있을 것이다

REFERENCES

- [1] Yun-Hyoung Nam. (2006). Large Retailers Regulation and Small to Medium Retailers promotion plan. KOSBI Focus.
- [2] Soon-Tae Kim & Sang-Wook Kim. (2011). An analysis of small-medium retailers' vulnerable factors in competition with SSM. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*; 12(2), 686-693.
- [3] In-Chul Ryu, Han-Soo Kang, Yong-Seok Choi, (2012). A Study on Win-Win Methods between SSM and Small Retailers. *Journal of Korean Regional Development*, 12(1), 1-35.
- [4] Choong-lyoul Park (2013). Regulations on Foreign Super-supermarkets (SSM) and Big Retailers' Affiliated Chains of Small Stores Issues and Tasks for Improvement. Issue Brief. National Assembly research Service. 729.
- [5] Jiho Choi, Min-Suk Yonn, Younhee Moon, Sungho Choi. (2012). The Impact of SSM Market Entry on Changes in Market Shares among Retailing Types. *Journal of Distribution Research* 17(3), 115-132.
- [6] Poulson, B. W. (2006). Wal-Mart and Contestable Markets in Retailing. *Conn. L. Rev.*, 39, 1337.
- [7] Sterman, J. D. (2000). Business dynamics: systems thinking and modeling for a complex world (No. HD30. 2 S7835 2000).
- [8] Sang-Wook Kim. (2010). *System Thinking and Scenario Planning*. CBNU PRESS
- [9] Kim, D. H., & Anderson, V. (1998). *Systems archetype basics*. Waltham, Mass, Pegasus Communications Inc.
- [10] ChunHan Cho & Seungho Ahn. (2011). A study of sales changes of convenience stores and ratio changes in the composition of business types within trading areas of SSM. *Journal of Distribution Research*, 16.
- [11] Dong-tae Kim. (2013). Self-employed Retailer and the SSM Regulation Law : Focusing on the Consumer's Response to the SSM Regulation Law. *Journal of the Korean Entrepreneurship Society*; 8(4), 37-55.
- [12] Bin, B. S., & Park, J. K. (2002). An empirical study on the success factors of a small business starting-up. *The Korean Small Business Review*; 24(3), 135-158.
- [13] Yug, O. S., & Lyu, T. M. (2004). A study on the efficient improvement scheme of the support system for small business. *Journal of Human Resource Management*, 8, 347-67.
- [14] Kim, S. T. (2014). *The effects of government policy and characteristics of micro-enterprise on business strategy and performance*. Chungbuk National University Doctoral Dissertation.
- [15] Choong Seop Lee, Nam Joo Lee, Jun Ho Kim. (2009). Effects of Market Environmental Characteristics and Governmental Support on the Balanced Score of Small & Micro Business. *Accounting Information Review*; 27(1), 261-284.

정재림(Jaerim Jung)

[정회원]



- 2012년 2월 : 충북대학교 경영정보학과(박사수료)
- 2014년 10월~2017년 12월 : 남서울대학교 가상증강현실센터 연구원
- 2018년 1월~ 현재 : 남서울대학교 가상증강현실센터 연구교수

- 관심분야 : 시스템 다이내믹스, 전자정부 서비스품질, 지식경영, XR(VR/ARMR),
- E-Mail : jrjung@nsu.ac.kr