Journal of the Korea Convergence Society
Vol. 8. No. 5, pp. 193-200, 2017 https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.5.193

기업성과에 영향을 미치는 기업지원서비스의 융복합 요인에 관한 연구 : 충남·세종 기업을 대상으로

노희경[1], 이상철[2*]
[1]공주대학교 관광경영학과, [2](재)충남지역사업평가단

A Study on Corporate Support Service Convergence Factors that Influence Corporate Performance: Targeting Corporations in Sejong City and Chungnam

Noh-Hee Kyung[1], Lee-Sang cheol[2*]
[1]Tourism Management, Kongju University
[2]Chungnam Institute for Regional Program Evaluation

요 약 본 연구는 지역산업진흥정책의 기업지원서비스 수혜기업을 대상으로 기업지원사업을 통해 제공받은 서비스의 융복합 요인이 종합만족도에 미치는 영향과 종합만족도가 기업성과에 미치는 영향을 분석하였다. 분석 결과 기업지원 서비스 품질 요인 중 지원품질을 제외한 지원과정 및 지원결과 요인은 종합만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 종합만족도는 기업성과에도 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이에 본 연구는 기업지원 서비스 품질 중 종합만족도 및 기업성과를 향상시키기 위해 보완되어져야 하는 서비스의 융복합 요인의 판단 근거를 제시했다는 점에서 의의를 지니고 있다.

• 주제어 : 지역산업진흥정책, 지역전략산업, 기업지원서비스, 공공서비스품질, 서비스만족도, 기업성과

Abstract This study analyzed the effects that service convergence factors in the public sector have upon corporate performance via the parameter of overall satisfaction, targeting corporations that have received corporate support service under the auspices of regional industry promotion policies. The results of the analysis indicated that corporate support service quality factors pertaining to support processes and outcomes, excluding quality, have significant influence on overall satisfaction, and overall satisfaction also affects corporate performance. Thus, the study is significant in that it provides a sound basis for judging which aspects of corporate support convergence service quality need to be supplemented in order to improve overall satisfaction and corporate performance.

• Key Words : Local Industrial Development Policy, Regional Strategic Industry, Corporate Support Services, Public Services Quality, Service Satisfaction, Corporate Performance

*Corresponding Author : 이상철(lsc8869@hanmail.net)
Received February 16, 2017 Revised April 17, 2017
Accepted May 20, 2017 Published May 28, 2017

1. 서론

우리나라 지역산업정책은 중앙정부의 주도하에 중앙집권적·하향적인 성격을 가지고 있었으나[1] 1990년대 후반 외환위기를 경험하면서 새로운 성장동력의 모색이 요구되는 상황에서 산업클러스터의 형성을 통한 지역혁신체제(RIS)의 구축이 산업정책의 중심적 내용으로 자리잡기 시작하였다[2]. 이러한 정책 흐름은 분권적·상향식 지역산업정책을 통해 지역의 자생적 혁신능력에 기초하는 지역산업진흥 및 지역혁신체제의 구축을 도모하겠다는 정책방향의 전환을 의미한다[2]. 이와 같은 지역산업정책은 지역정책과 산업정책의 속성을 모두 포함하고 있으며, 두 정책 중 어디에 초점을 두느냐에 따라 정책의 목표가 달라진다. 지역정책은 지역 간 소득격차의 완화와 지역 내 경쟁력 강화를 목표로 하며, 산업정책은 산업 간 구조정책과 산업 내 조직정책을 통해 생산성 향상, 성장잠재력 제고 등을 목표로 한다.

이러한 지역산업정책의 일환인 기업지원사업은 공간단위로 전개되었는데, 초기에는 시・도 단위에서 전략산업을 1개 정도 선정하였으나 그 이후 점차 사업 대상 지역과 산업이 2~4개 정도로 확대되어 진행되었으며, 동일 사업 지원을 요구하게 되면서 2002년부터는 순차적으로 지원하기 시작하였다[3]. 특히, 지역특화(주력)산업육성사업은 지역의 여건과 특성을 반영하여 선정된 주력산업 분야의 R&D 및 非R&D 과제를 지원하여 지역 내 기업 매출 신장과 지역 일자리 창출 확대 등을 통하여 지역산업 경쟁력 강화 및 지역경제 활성화를 이루고자 한다.

기업지원사업은 지역에 구축된 인프라를 활용하여 수혜기업에 서비스를 제공한다는 관점에서 고객(기업)지향적인 서비스의 융복합 요인에 대한 전략적 접근이 필요하다. 이와 같은 기업지원서비스의 융복합적 요인은 기업의 지각 및 주관적 판단에 의해 결정되는 상대적 개념이며, 특정 서비스의 우수성에 대한 전반적인 판단 또는 태도로 정의된다[4]. 기업지원사업은 정부 및 관련기관에서 제공하는 서비스의 관점에서 공공서비스로 생각할 수 있다. 공공서비스란 정부나 공공기관 등이 책임을 지고 공급하는 서비스이며, 재화와 용역으로 공공이 이용할 수 있게 제공되는 서비스를 의미한다[5]. 이상과 같은 공공서비스는 다양한 무형적인 요인에 의해 만족이 결정되므로 그 측정이 간단하지 않으며, 객관적 측정이 가능한 물리적 제품과 달리 다양한 심리적 특징을 포함하고 있다. 즉, 서비스품질은 절대적인 개념이 아니라 상대적인 개념이며, 고객의 가치가 반영되고 다양성이 존재하며 연구자마다 서비스품질에 대한 해석에 차이가 있다[5]. 그러므로 기업지원사업은 고객(기업)지향적인 서비스의 융복합적 요인에 대한 연구가 필수적임에도 불구하고 다수의 연구는 양적인 측면에서의 관계를 규명하고 있으며, 공공서비스의 관점에서 서비스품질에 대한 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 다음과 같은 차별성을 가지고 연구를 진행하고자 한다.

첫째, 최근 들어 고객만족이 더욱더 강조 되고 있는 상황에도 불구하고 현실적으로 국가가 주도하는 대부분의 기업지원정책들은 지원을 받고자하는 기업들을 고객으로 인식하지 않고 일방적으로 대가없이 혜택만을 받는 대상으로 여기고 있는 상황이다[6]. 하지만 수혜기업의 경제적 효과를 이끌어 내기 위해서는 기업지원서비스의 융복합 요인에 대한 이해와 종합적인 만족도에 대한 평가가 선행되어야 한다. 즉, 지역산업정책에 대한 기존 연구는 양적인 측면에서 지원 정책에 대한 성과측정을 중심으로 하고 있으나 본 연구는 질적 측면에서 서비스 품질에 대한 만족도를 바탕으로 지원 정책에 대한 질적인 측면을 분석하고자 한다.

둘째, 공공분야 서비스 품질에 대한 만족도 및 종합적 만족도가 기업의 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구를 진행한 점은 단순한 만족 수준 파악에 그치는 것이 아닌 기업지원정책의 궁극적인 목적 중 하나인 기업성과 향상에 미치는 영향관계를 파악하고자 한다.

이러한 차별성을 바탕으로 지역산업진흥정책의 기업지원 서비스의 융복합 요인 중 종합적 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고 종합적 만족도가 기업성과 향상에 미치는 영향관계를 실증 분석하여 향후 기업지원사업의 방향성 설정에 대한 시사점을 도출하고자 한다.

2. 연구 설계

2.1 분석자료 및 분석방법

본 연구의 분석 자료는 세종·충남 지역 기업지원사업의 수혜기업을 대상으로 (재)충남테크노파크가 진행한 '15년 충남지역 지역사업 기업 성과 및 만족도 조사' 자료를 바탕으로 하였으며, 각 기업별 1부씩 총 352개의 설문지를 연구에 활용하였다. 연구에 활용된 기업의 특성을 살펴보면, 세종·충남지역 기업지원사업(주력·협력사업)

참여 기업 중 디스플레이 산업분야 기업 70개(19.9%), 자동자부품 산업분야 기업 50개(14.2%), 동물식의약 산업분야 기업 29개(8.2%), 인쇄전자부품 산업분야 기업 27개(7.7%), 디지털콘텐츠 산업분야 기업 56개(15.9%), 기계부품 산업분야 기업 85개(24.1%), 기능성화학소재 산업분야 기업 6개(1.7%), 이차전지 산업분야 기업 29개(8.2%)로 구성되었다. 기업의 규모는 소상공인 96개(27.3%), 소기업 126개(35.8%), 중기업 85개(24.1%), 중견기업 36개(10.2%), 무응답 9개(2.6%)로 나타났으며, 수출 유무에 대한 현황은 수출을 하고 있는 기업 179개(50.9%), 수출을 하고 있지 않은 기업 171(48.6%), 무응답 2개(0.6%)로 나타났다. 주식상장 현황에 대한 응답은 등록 기업 39개(11.1%), 미등록 기업 303(86.1%), 무응답 10개(2.8%)로 총 352개의 기업을 분석에 활용하였다.

설문지의 구성은 사업체 현황, 기업성과, 서비스품질 만족도, 종합만족도 등에 대한 문항으로 Likert 5점 척도를 활용하여 평가하였으며, 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 SPSS23.0과 AMOS23.0을 활용하여 다음과 같은 방법으로 분석을 진행하였다. 측정 도구의 타당도를 분석하기 위하여 AMOS를 이용한 확인적 요인분석을 실시하였으며, 설문문항의 내적 일관성 검증을 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 다음으로 각 변수들 간의 상관관계를 살펴보기 위하여 상관관계분석을 실시하였으며, 마지막으로 연구모형 적합도와 변수들 간의 인과관계를 확인하기 위하여 AMOS를 활용한 구조방정식모형을 분석하였다.

2.2 변수구성

서비스 품질을 측정하기 위한 모형 중 일반적으로 활용되고 있는 PZB의 SERVQUAL 모형은 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 요인으로 구분되며 이 모형은 일반 서비스산업의 품질을 측정하는데 주로 활용된다. 공공분야의 서비스 품질을 측정하기 위한 모형으로는 국내에서 NCSI(National Customer Satisfaction Index), KS-SQI(Korean Standard-Service Quality Index), SSI(Seoul Service Index), KCSI-PS(Korean Customer Satisfaction Index-Public Sector) 등이 활용되고 있다.

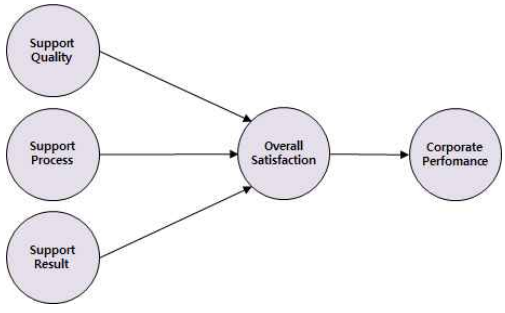
공공서비스 품질 측정에 대한 선행 연구를 살펴보면, 허정옥 외(2000)는 공감성, 반응성, 신뢰성, 유형성, 설득성 등을 이용하여 서비스 품질을 측정하였으며[6], 우양호 외(2004)는 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성, 결과의 질 등으로 서비스 품질을 측정하였다[7]. 지역산업진흥정책 및 기업지원사업 등과 관련이 있는 선행 연구 중 서비스품질을 측정변수로 활용하고 있는 연구를 살펴보면, 송균석 외(2007)는 서비스 품질 측정 요인을 유형성, 신뢰성, 반응성, 공감성으로 제시하고 있다[8]. 이윤홍 외(2015), 김구회 외(2015)는 서비스 품질 측정 요인을 서비스 지원품질, 서비스 지원과정, 서비스 지원성과로 구분하였다[9,10].

본 연구에서는 서비스의 융복합 요인을 측정하기 위해 이윤홍 외(2015), 김구회 외(2015)의 연구에서 활용된 기업지원 서비스 품질 요인인 지원 품질 5개 문항, 지원과정 5개 문항, 지원 성과 5개 문항을 척도로 활용하였다. 또한, 종합만족도는 기관에 대한 만족도 및 지원 서비스에 대한 만족도로 평가하였으며, 기업성과는 품질개선 향상도 및 생산 비용 절감 정도를 측정변수로 활용하였다.

2.3 연구모형 및 가설 설정

2.3.1 연구모형

본 연구의 연구모형은 [Fig. 1]과 같다. 서비스 품질 요인(Suport Quality, Support Process, Support Result)이 종합만족도(Overall Satisfaction)에 미치는 영향과 종합만족도가 기업성과(Corporate Performance)에 미치는 영향관계를 규명하고자 한다 ([Fig. 1] 참조).



[Fig. 1] Research Model

2.3.2 연구가설

김구회 외(2015)는 지원서비스가 기업성과에 미치는 영향을 광역경제권별로 비교 분석하였으며, 김구회 외(2015)는 지역특화산업 유형별로 지원서비스와 기업성과의 영향관계를 비교 분석 하였다. 이윤홍 외(2015)는 기업지원서비스 항목이 기업성과에 미치는 영향관계를 규명하였으며, 기업지원 서비스 품질 요인 중 지원과정 및

지원성과가 종합만족도에 영향을 미치는 것을 확인하였다. 하지만 서비스 품질 요인 중 지원품질은 종합만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 종합만족도는 재이용의사에도 유의한 영향을 미치는 것을 규명하였다.

기존 연구에서 기업지원서비스가 만족도에 영향을 미치는 연구가 진행되어지고 있으며, 기업지원서비스 품질이 기업성과에 미치는 영향에 대한 부분적인 연구 또한 진행되어지고 있다. 하지만 이를 연계하여 기업지원서비스 품질 요인이 만족도에 미치는 영향과 궁극적으로 기업성과에 미치는 영향 관계를 분석하는 연구가 상대적으로 미비한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 지역산업진흥정책의 기업지원서비스의 융복합 요인이 종합적 만족도에 미치는 영향관계와 종합적 만족도가 기업성과 향상에 미치는 영향관계를 규명하기 위하여 네 가지 가설을 설정하였다.

가설 1. 기업지원 서비스 품질(지원품질)은 종합적 만족도에 유의한 (+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 기업지원 서비스 품질(지원과정)은 종합적 만족도에 유의한 (+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 기업지원 서비스 품질(지원성과)은 종합적 만족도에 유의한 (+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 종합적 만족도는 기업성과 향상에 유의한 (+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 분석결과

3.1 기술적 통계 분석

본 연구의 실증분석에 사용되는 각 변수의 기술통계 분석 결과를 살펴보면 <Table 1>과 같다. 서비스 품질 요인 중 지원품질에 해당하는 변수의 평균은 4.37~4.47, 지원과정 4.38~4.53, 지원성과 4.39~4.55 값으로 타나났다. 또한, 종합만족도를 측정하기 위한 변수의 평균값은 4.49~4.57로 나타났으며, 기업성과를 측정하기 위한 변수의 평균값은 2.79~2.86으로 나타나 기업성과의 평균값이 가장 낮게 나타났다. 서비스품질 요인과 종합만족도의 평균값은 4.3점을 상회하는 것으로 분석되었다.

<Table 1> Summary of descriptive statisticss

Latent Variables			N	Min	Max	M	SD
Service Quality Factor	Support Quality	Professionalism	352	2	5	4.45	.616
		Responsiveness	352	2	5	4.43	.659
		Responsibility	352	3	5	4.47	.640
		Innovation	352	3	5	4.37	.679
		Sufficiency	352	2	5	4.39	.692
	Support Process	Openness	352	2	5	4.46	.648
		Quickness	352	2	5	4.43	.704
		Rationality	352	2	5	4.40	.677
		Supportability	352	2	5	4.38	.710
		Empathy	352	3	5	4.53	.617
	Support Result	Contribute	352	3	5	4.41	.653
		Adequacy	352	1	5	4.39	.682
		Continuity	352	2	5	4.55	.625
		Totality	352	2	5	4.50	.627
		Public Interest	352	2	5	4.49	.604
Overall Satisfaction	Support Organizations Satisfaction		352	2	5	4.57	.585
	Support Service Satisfaction		352	2	5	4.49	.609
Corporate Performance	Improve Quality		352	1	5	2.86	1.211
	Reduced Production Costs		352	1	5	2.73	1.212

3.2 타당성 및 신뢰성 분석

서비스품질 요인, 종합만족도, 기업성과의 구성개념들에 대한 타당성을 평가하기 위한 확인적 요인분석 결과 <Table 2>와 같이 나타났으며, χ^2=413.078(df=142, p<.000), RMR=0.012, GFI=0.899, IFI=0.958, TLI=0.950, CFI=0.958, RMSEA=0.074로 적합도 지수들이 기준을 충족하는 것으로 나타났다. 집중타당성을 검증하기 위한 방법으로 요인 부하량이 0.7이상, AVE(평균분산추출지수) 값이 0.5이상, CCR(개념 신뢰도) 값이 0.7이상일 경우 집중타당성이 확보되었다고 판단한다[11]. <Table 2>와 같이 Standardized Estimate 값은 0.7이상으로 나타났으며, 평균분산추출지수 및 개념 신뢰도 또한 기준에 부합되는 것으로 나타나 집중타당성이 확보되었다고 판단한다.

판별타당성은 서로 독립된 잠재변수 간의 차이를 나타내는 정도로 잠재변수의 AVE값이 잠재 변수 간 상관계수의 제곱보다 크면 판별타당성(Discriminant Validity)이 있는 것으로 간주한다[12,13]. 분석 결과 <Table 3>과 같이 AVE값이 상관계수의 제곱보다 더 강하여 판별타당성이 확보되었다고 판단 한다.

이상의 확인적 요인분석을 토대로 본 연구에서 측정하고자 하는 변수들의 타당성(집중타당성 및 판별타당성), 개념 신뢰성은 확보되었다고 판단할 수 있다.

<Table 2> Results of Confirmatory Factor Analysis

Latent Variables			Std. Estimate	S.E	C.R	Construct reliability	AVE
Service Quality Factor	Support Quality	Professionalism	.857	.039	22.317	.971	.868
		Responsiveness	.863	.041	22.591		
		Responsibility	.869	.040	22.928		
		Innovation	.832	.044	21.057		
		Sufficiency	.878	-	-		
	Support Process	Openness	.843	.059	18.706	.965	.848
		Quickness	.851	.063	18.965		
		Rationality	.833	.062	18.375		
		Supportability	.885	.063	20.122		
		Empathy	.807	-	-		
	Support Result	Contribute	.855	.053	20.556	.973	.877
		Adequacy	.865	.055	20.993		
		Continuity	.855	.051	20.557		
		Totality	.893	.050	22.212		
		Public Interest	.842	-	-		
Overall Satisfaction	Support Organizations Satisfaction		.916	.048	21.750	.949	.903
	Support Service Satisfaction		.836	-	-		
Corporate Performance	Improve Quality		.896	.146	7.027	.831	.711
	Reduced Production Costs		.873	-	-		

<Table 3> Results of Correlation Analysis with Reliability and Validity

		Support Quality	Support Process	Support Result	Overall Satisfaction	Corporate Performance
Service Quality Factor	Support Quality	0.868				
	Support Process	0.812	0.848			
	Support Result	0.780	0.794	0.877		
Overall Satisfaction		0.752	0.808	0.824	0.903	
Corporate Performance		0.066	0.078	0.075	0.061	0.711

설명변수들 간의 상관 계수가 0.9이상이면 다중 공선성을 의심해 볼만한데, 이를 보다 엄격하게 점검하려면 공차한계와 분산팽창요인(VIF)을 분석해 공차한계 .10이하(VIF 10이상)이면 공선성이 심각하다고 판단 할 수 있다[11]. 본 연구의 공차한계 값은 0.323~0.371, VIF 값은 2.693~3.092로 나타나 공차한계 값은 .10보다 크며, VIF 값은 10보다 작으므로 공선성의 문제는 심각하지 않다고 판단하여 연구를 진행하였다.

3.3 연구가설의 검증 및 분석결과

구조모형의 적합도는 절대적합지수 중 χ^2검증, 자유도를 고려한 표준 χ^2검증(CMIN/DF), RMR 등을 고려하며[11], 증분적합지수 CFI, NFI, IFI 등을 함께 고려한다[14]. RMR값은 0.05이하면 좋은 것으로 판단하며[11], CFI, NFI, IFI는 0.9이상이면 적합한 지수로 판단한다[14,15,16]. 본 연구의 가설을 검증하기 위해 먼저 사용된 연구 모형의 적합도를 살펴본 결과 <Table 4>와 같이 χ^2=416.393(df=145, p<.000), RMR=0.014, NFI=0.937, IFI=0.958, TLI=0.951, CFI=0.958, RMSEA=0.073으로 모형 적합도를 판단하기 위한 대부분의 기준을 충족하고 있으므로 제안된 모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다. 연구가설의 채택 여부는 <Table 5>과 같이 임계치(C.R)를 통해서 결정되는데 C.R값이 1.96 이상인 경우 유의수준 .05에서 검증 모수의 부호가 가설화된 관계의 방향과

일치하는 경우 연구가설은 채택되며, 그렇지 않은 경우 연구가설은 기각한다.

<Table 4> Structure Model's Goodness-of-Fit

Model fit				
NPAR	χ^2 (CMIN)	df	p	CMIN/DF
45	416.393	145	0.000	2.872
RMR	GFI	NFI	CFI	RMSEA
0.014	0.898	0.937	0.958	0.073

본 연구에서 설정한 가설에 대한 검증 결과는 [Fig. 1]과 같다.

첫째, 기업지원서비스 품질 요인 중 지원품질(전문성, 대응성, 신뢰성, 혁신성, 충분성)은 종합적 만족도(지원기관 만족도, 지원 서비스 만족도)에 유의한 영향(경로계수 .010, p=.938)을 미치지 못하는 것으로 분석되었다.

둘째, 기업지원서비스 품질 요인 중 지원과정(개방성, 신속성, 합리성, 지원성, 공감성)은 종합적 만족도(지원기관 만족도, 지원 서비스 만족도)에 유의한 영향(경로계수 .435, p=.000)을 미치는 것으로 분석되었다.

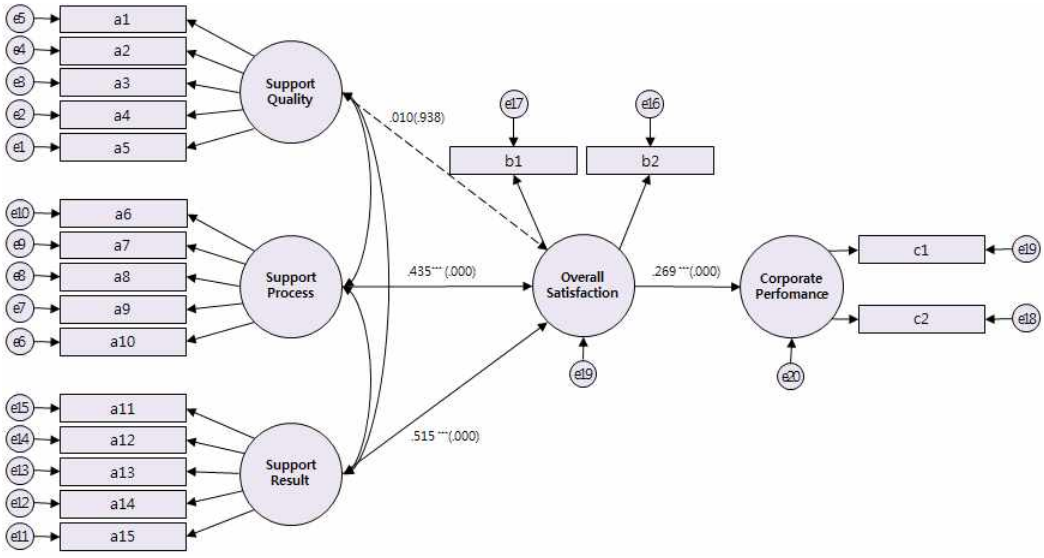
셋째, 기업지원서비스 품질 요인 중 지원결과(기여성, 충족성, 지속성, 종합성, 공익성)는 종합적 만족도(지원기관 만족도, 지원 서비스 만족도)에 유의한 영향(경로계수 .515, p=.000)을 미치는 것으로 분석되었다.

넷째, 종합적 만족도는 기업성과에 유의한 영향(경로계수 .269, p=.000)을 미치는 것으로 분석되었다.

따라서 기업지원서비스 품질 요인 중 지원품질을 제외한 지원과정과 지원결과 요인은 종합적 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 지원과정보다 지원결과가 종합만족도에 미치는 영향력이 다소 큰 것을 확인하였다.

<Table 5> Results of Proposed Hypotheses Test

Hypotheses					Std. Estimate	S.E	C.R	p	Results
H1	H1-1	Support Quality	→	Overall Satisfaction	.010	.109	.078	.938	Not Support
	H1-2	Support Process	→	Overall Satisfaction	.435	.141	3.313	.000	Support
	H1-3	Support Result	→	Overall Satisfaction	.515	.091	5.933	.000	Support
H2		Overall Satisfaction	→	Corporate Performance	.269	.123	4.586	.000	Support



[Fig. 2] Structure Model

4. 결론

본 연구는 세종·충남권을 대상으로 지역산업정책의 일환인 기업지원서비스 융복합 요인이 종합만족도 및 기업성과에 미치는 영향관계를 분석하고자 연구를 진행하였다. 즉, 기업성과에 영향을 미치는 융복합 서비스 요인에 대한 판단 근거를 제시하고자 한다. 실증 분석을 위한 선행연구 고찰을 실시하였으며, 가설에 대한 검증을 위하여 구조방정식 모형을 설정하였다. 분석 결과를 요약하면 기업지원서비스 품질 요인 중 지원품질을 제외한 지원과정과 지원결과 요인은 종합적 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 종합적 만족도는 기업성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상과 같은 실증 분석 결과를 토대로 시사점을 도출하였다. 첫째, 기업지원서비스 품질이 종합만족도에 미치는 영향관계를 분석한 결과 지원품질은 종합만족도에 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 이는 이윤홍 외(2015)의 연구와 동일하게 분석되었으며, 이와 같은 분석 결과가 나타는 것은 지원품질에 대한 개선이 필요함을 시사한다. 이는 지원서비스에 대한 수요 형태는 지역별, 산업별로 차이를 가지고 있지만 해당 기업에 대한 적절한 대응이 이루어지지 않아 종합적 만족도에 영향을 미치지 못하는 것으로 판단된다. 즉, 효과적인 기업지원서비스를 제공하기 위해서는 지역 및 산업의 특수한 맥락에 맞추어 맞춤형 서비스디자인이 필요하다. 또한, 이와 같은 서비스디자인이 효과적으로 진행되기 위해서는 현장 밀착형 전문서비스의 제공이 필요함을 시사한다.

둘째, 기업지원서비스 품질 요인 중 품질결과가 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 품질과정은 그에 비해 낮은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 지원서비스 제공 과정에서의 신속성, 사전・사후관리 및 응대 태도 등에 대한 부분의 보완이 필요함을 시사한다. 즉, 기업의 종합적 만족도를 향상시키기 위해서는 서비스 제공자로서의 개방성, 신속성, 합리성, 지원성, 공감성이 요구됨을 확인 한 것이다.

셋째, 기업지원서비스에 대한 종합적 만족도는 기업의 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지역산업 경쟁력 강화 및 지역경제 활성화를 위한 기술개발, 기술지원, 사업화 지원 등의 과정에서 제공되는 서비스 품질에 대한 기업의 만족도가 기업의 성과에도 영향을 미칠 수 있는 요인임을 확인할 수 있다는 결과이다.

본 연구는 기업지원 서비스 품질 요인 중 종합적 만족도를 향상시키기 위하여 보완되어져야 하는 부분에 대한 판단의 근거를 제시했다는 점에서 의의를 가지나 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 기업성과에 대한 측정을 매출액, 종사자수 등과 같은 경제적인 변수를 고려하지 못했다는 점이다. 둘째, 본 연구의 표본은 세종·충남권 기업을 대상으로 한정하였으므로 분석 결과를 일반화 하는데 한계가 있다. 셋째, 기업성과에 영향을 미치는 기업지원서비스 요인이 업종 및 규모에 따라 차이를 보일 수 있으나 이를 조절변수로 연구에서 활용하지 못하였다. 따라서 향후 연구에서는 서비스 품질이 영향을 미치는 성과를 측정하기 위한 경제적인 변수를 활용하고 타 지역의 데이터를 구축하여 지역별 비교분석과 업종 및 규모에 따른 비교분석을 하는 것이 필요하다고 보여 진다.

REFERENCES

[1] G. H. Kim, Y. H. Won, “An Analysis on Performance influence factors of Enterprise Support based upon the Local Industrial Development Policy : Focused on the Industry Types of Region-Specialized Industries“, KOREAN POLICY SCIENCES REVIEW, Vol. 19, No. 2, pp. 31-51, 2015.

[2] Y. G. Yoon, J. H. Lee, “A Study on Local Industry Development and Regional Innovation System”, Korea Development Institute, 2004.

[3] E. J. Oh, “Decentralized Promotion System for Regional Industrial Development”, Korea Institute of Local Government Administration, 2013.

[4] Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie and Berry, Leonard, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, Journal of Retailing, Vol. 64, pp. 12-40, 1988.

[5] G. S. Lee, K. D. Lee, “A Study on the Factors Quality Evaluation of the Drinking Water Sevice in Incheon Metropolitan City”, Journal of digital Convergence , Vol. 13, No. 3, pp. 19-29, 2015.

[6] J. O. Hur, J. H. Kim, “Measuring Service Quality of Government Oraganizations by SERVQUAL”,

Journal of Marketing Management Research, Vol. 5, No. 2, pp. 51-78, 2000.

[7] Y. H. Woo, M. Y. Hong , “A Study on the Validity of 'Public Service Quality' Measurement - The Possibility of Applying 'SERVPERF Model'”, Korean Public Administration Quarterly, Vol. 16, No.3, pp. 647-671, 2004.

[8] K. S. Song, Y. H. Nam, H. C. Kweon, “Satisfaction of the Support Policies for SMEs in Korea: Focusing on SERVQUAL Variables”, The Korean Small Business Review, Vol. 29, No. 2, pp. 271-293, 2007.

[9] Y. H. Lee, K. H. Kim, “Analysis of the Business Support Policies and Policy Satisfaction on the Enterprise Performance-Focused on the Capital Region”, Productivity Review, Vol.29, No.4, pp113-144, 2015.

[10] C. J. Kim, S. M. Kang, I. S. Park , “A Study on the Administrative Service Quality Model for Small and Medium-sized Firms: Focusing on the Design Capability Enhancement Business(Project)”, Korean Business Education Review, Vol. 28, No. 4, pp. 71-97, 2013.

[11] J. P. Woo, “Structural Equation Model Concept and Understanding”, Hannara Academy, pp.360-370, 2013.

[12] M. G. CHoi, K. H. chung, “The Study on the Structural Relationship for Improving Convergency Mobile Public Service : Focused on Mobile App of Integrated Electronic Tax Bill ”, Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 5, pp. 275-285, 2015.

[13] Bagozzi, R. P., Attitudes, “intentions, and behavior: A test of some key hypotheses”, Journal of personality and social psychology, Vol. 41, No. 4, pp.607, 1981.

[14] H. H. Lee, "Converged Study on the Factors Affecting of Care Service Personnel's Job Satisfaction: Focusing on mediator effect of supervision", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 7. No. 6, pp. 229-236, 2016.

[15] R. C. MacCallum, M. W. Browne, H. M. Sugawara, “Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure Modeling,” Psychological Methods, Vol. 1, pp.130-149, 1996.

[16] J. H. Steiger, “Structural Evaluation and Modification: An Interval Estimation Approach”, Multivariate Behavioral Research, Vol.25, pp173-180, 1990.

저자소개

노 희 경(Noh-Hee kyung) [정회원]

- 2014년 2월 : 공주대학교 호텔·컨벤션경영학과 (관광경영학 석사)
- 2016년 8월 : 공주대학교 관광경영학과 (관광경영학 박사 수료)

<관심분야> : 서비스디자인, 산업정책, 네트워크분석

이 상 철(Lee-Sang Cheol) [정회원]

- 2002년 8월 : 충북대학교 경영학부(경영학 박사)
- 2013년 6월 ~ 2015년 4월 :(재)충청지역사업평가원 단장
- 2015년 5월 ~ 현재 : (재)충남지역사업평가단 단장

<관심분야> : 재무회계, 산업정책, 지식서비스