

해외 역직구의 핵심역량이 기업성과에 미치는 영향에 관한 실증연구

An Empirical Study on the Execution Factors Affecting on Corporate Performance in the Global Electronic Commerce

김 창 봉* Chang-Bong Kim

민 철 홍** Cheol-Hong Min

목 차

I. 서론	IV. 실증분석
II. 이론적 배경	V. 결론 및 시사점
III. 연구모형 및 가설설정	참고문헌
	Abstract

국문초록

최근 세계무역시장이 경색되면서 전통적인 무역은 정체되는 반면, 글로벌 전자상거래 시장규모는 성장하고 있으며 한국에게도 새로운 기회이자 정체된 무역의 출구로 부상하고 있다.

본 연구는 글로벌 전자상거래에 있어서 해외역직구의 핵심역량을 도출하고 이러한 핵심역량들이 기업의 성과에 미치는 영향을 파악하여 궁극적으로 기업의 수출확대에 대한 시사점을 제공하고자 하는 함이 연구의 주요 목적이다. 이를 위해 해외직구의 개념, 유형과 프로세스를 정립한 후, 선행연구를 통해 해외역직구에서 기업이 성과를 내기 위해 필요한 핵심역량들을 도출하였다. 이후, 개념적 연구모형과 연구가설을 설정하였고, 설문조사 결과자료를 통해 빈도분석과 기술통계 분석으로 기술통계량을 살펴보고, 연구모형의 신뢰성검증과 탐색적 및 확인적 요인분석으로

* 중앙대학교 경영경제대학 경영학부 교수, 제1저자

** 중앙대학교 대학원 무역학과 박사수료, 제2저자

연구변수의 타당성을 검증하여 연구모형의 적합성을 검증하였다.

실증분석 결과, 신뢰성(Trust)와 ICT역량은 기업성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 분쟁조정수준에 따라 신뢰성(Trust)이 기업성과에 미치는 영향력이 달라지지만, ICT역량은 그렇지 않는 것으로 나타났다. 본 연구의 기존연구와의 차별점은 해외역직구를 수출기업의 관점에서 조망하려 하였고 기업의 성과를 위한 핵심역량을 도출하였다는 점이다.

〈주제어〉 글로벌 전자상거래, 해외역직구, 역직구, Global e-Commerce, CBEC

I. 서론

최근 한국의 무역환경 변화는 제조업 중심의 수출입 뿐만 아니라 서비스 무역의 확장과 중요성이 강조되는 패러다임에 놓여있으며, 국제무역 환경은 중국, 미국, EU 등 한국의 주요 교역상대국들이 자국 산업과 일자리 보호 등 자국 우선주의를 강화하고 있음으로 무역의존도가 매우 높은 한국 무역은 어려움에 직면해 있다.

글로벌 전자상거래 세계 시장은 정보통신기술의 발달과 모바일 플랫폼 및 소셜커머스의 보편화로 급속도로 성장하고 있으며, 한국도 합리적인 구매와 소비를 지향하는 분위기가 확산되면서 해외직구 및 역직구의 규모가 급증하였다¹⁾. 2016년 1분기에는 해외역직구 실적(5,071억원)이 해외직구(4,463억원)를 추월하여 글로벌 전자상거래에서 최초로 무역흑자를 기록했으며, 이러한 추세는 한국무역에 새로운 패러다임의 변화와 수출의 돌파구로서 가능성을 보여주었다고 할 수 있다. 이처럼 해외역직구가 무역의 블루오션으로서 새로운 돌파구를 만들어가고 있지만, 이를 뒷받침하는 국내의 연구는 소비자보호와 법제도적인 분야에서 제한적인 연구가 있었으나, ‘무역’ 관점에서의 연구결과는 없는 듯하다.

본 연구에서는 선행연구를 통하여 첫째, 구매자(Buyer)와 공급자(Supplier) 간의 비대면 거래 및 정보의 비대칭성을 해소하기 위한 “신뢰(Trust) 기반”, 둘째, 정보의 도달성과 유택성을 균형있게 구현하고 활용하도록 하는 “ICT역량”을 핵심요인으로서 참조하였으며, 특히 거래 후 갈수록 늘어가는 사후서비스의 중요성을 감안하여, “분쟁조정 수준”을 세 번째 조절요인으로 반영하였다.

본 연구는 해외 역직구의 개념과 무역 관점에서의 프로세스를 정립하고 기업이 해외 역직구에서 기대하는 성과에 영향을 미치는 요인들의 상호연관성 및 상관관계 등을 파

1) 2013년 전자상거래 규모는 약 1.2조원으로서 2001년 대비 77배 성장함 (근거:통계청 2016.4월)

악하여 기업이 해외 역직구 시장에서 성과를 내도록 시사점을 도출하고 실질적인 도움을 주고자 한다. 이를 위해 Ⅱ장에서는 해외역직구를 통한 기업 성과에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위하여 해외 연구논문들을 중심으로 고찰하였으며, Ⅲ장에서는 이러한 선행연구 결과를 토대로 하여 연구모형과 가설을 설정하였으며, Ⅳ장에서는 실제 역직구 시장에서 활동하는 기업의 종사자들을 대상으로 한 설문조사와 기업대표 및 실무 전문가들과의 인터뷰 등을 통한 결과를 가설검증 절차를 거쳐 실증하였다. 마지막으로 Ⅴ장에서는 본 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 개념 및 프로세스

해외 역직구(易直購)는 ‘해외로 직접 판매’라는 의미로서 ‘해외에서 직접 구매’라는 해외직구(直購)의 반대방향의 개념이다. 무역의 관점에서 볼 때 해외역직구는 ‘수출’, 해외직구는 ‘수입’의 부분집합이다. 이와 유사한 개념으로서 사용되고 있는 ‘전자상거래 무역’은 해외직구와 해외역직구를 모두 포괄하는 개념이라고 볼 수 있다.

〈표 1〉 해외직구역직구 vs. 전자상거래 vs. 전통무역 vs. 전자무역

	해외직구·역직구	전자상거래	전통적인 무역	전자무역
정의(法)	-	전자거래기본법	대외무역법	대외무역법 전자무역촉진법
태동	2010	1999	1900	1991
플랫폼	쇼핑몰 사이트	쇼핑몰 사이트	국제무역표준	전자무역인프라
의사표현	타임스탬프 (일부 전자서명)	타임스탬프 (일부 전자서명)	계약서류	전자문서
구매결정	짧은 소요시간	짧은 소요시간	해외출장, 답사 등	-
결제수단	신용카드	신용카드, 현금이체 등	신용장, 송금, 추심	신용장, 송금, 추심
운송	배송대행사	배송 전문 업체	운송사, 포워더	전자문서
관세	200불미만무관세	無	관세법령	-
서비스관계	B2C, B2B	B2B, B2C, G2B	B2B	B2G, G2G
이해관계자	쇼핑몰 사업자 (입점업체 포함)와 소비자(구매자)	쇼핑몰 사업자 (입점업체 포함)와 소비자(구매자)	무역업체, 은행, 보험사, 관세사, 포워더, 관세청 등	전자무역기반사업자, 전문서비스업자 등
관련 기업	아마존, 아리바바 등	지마켓, 11st 등	삼성, 현대, 쏘니 등	KTNET, ecplaza 등
정부정책	규제 폐지	규제 폐지	시장보호	Paperless化

자료 : 저자정리 요약, 김창봉·민철홍(2016)을 참고

영문명칭으로는 Global Electronic Commerce, Global Electronic Trading, Cross Border Electronic Commerce, International Electronic Commerce 등의 용어가 혼용되고 있으며 의미상으로 같은 개념으로 사용된다. 이 중에서 Cross Border Electronic Commerce(약어:“CBEC²⁾)가 최근의 전자상거래 무역의 의미를 가장 잘 포괄하고 있다고 할 수 있다.

해외직구 및 역직구를 무역절차적 관점에서 가치사슬(Value Chain)을 정리한다면 <표 2>와 같이 5단계의 프로세스로 구성할 수 있다. 첫 번째 단계는 마케팅이다. 회원을 가입시키고 상품을 등록하며 관리한다. 상품에 대한 프로모션을 수행하고 해외시장과 해당 국가의 규제정보 및 경쟁상품에 대한 분석이 행해진다. 두 번째는 상품을 소싱하고 구매하는 단계로 상품 공급망을 관리한다. 일반 무역거래에서의 내국신용장 및 구매확인서 업무가 행해지기도 한다. 세 번째 단계는 상품 거래계약과 함께 대금결제를 한다. 네 번째 단계는 물류 및 배송이 이루어지고 통관절차가 행해진다. 창고관리도 중요한 업무로 다루어진다. 마지막 다섯 번째 단계는 서비스 및 사후관리로서 고객만족으로 위한 불만 사항을 처리하고 반품관리 등을 한다.

<표 2> 해외 역직구 프로세스

프로세스	①마케팅	②소싱구매	③계약결제	④물류통관	⑤서비스
주요 내용	회원관리 상품정보 프로모션 시장규제분석	상품공급망관리 상품재고관리 구매확인서 및 내국신용장	주문관리 결제관리 판매채널관리	창고관리 배송(물류)관리 수출입통관 배송추적	반품관리 불만AS대응 해피콜 등

자료: 수출입 무역의 관점에서 저자 정리

2. 해외 역직구 핵심역량에 관한 선행연구

1) 신뢰(Trust)

신뢰(Trust)는 IT로 인한 변화, 비즈니스 프로세스, 조직간 또는 조직내 관계, 구매자와 공급자 간의 거래에서 항상 존재한다(e.g., Barrett et al. 2001, Culnan and Armstrong 1999, Grabowski and Roberts 1999, Hart and Saunders 1997, Jarvenpaa and Tractinsky 1999, Scott 2000). 특히 국경을 넘는 비대면 전자상거래에 있어서 구매자(Buyer)와 공급

2) CBEC(Cross Border Electronic Commerce) : CBEC를 국제 온라인 무역이라고 정의. 국경을 초월하여 온라인 상점을 통한 제품 판매 또는 구매를 수반하고, 구매자와 판매자는 서로 다른 국가에 위치하고 있으며 동일한 관할 구역에서 통치되지 않고 다른 통화를 사용하고 다른 언어로 말할 수 있는 경우가 많음.(출처: [https://www.ecommercewiki.org/What is Cross-border Ecommerce?](https://www.ecommercewiki.org/What_is_Cross-border_Ecommerce?))

자(Supplier)는 정보의 비대칭성 특성으로 인해 거래상대에 대한 신뢰가 바탕이 되지 않는 경우, 각자에게 위협요인이 될 수 있다.

Gregory D Moody(2015)는 신뢰와 불신이 전자상거래와 관련하여 온라인 관계를 형성함에 있어서 치명적인 영향을 미치는 요인이며 전자상거래에서 거래상대방 간의 신뢰는 그들 각각이 속한 사회의 무결성에 대해 인지된 수준과 연관이 되어 있다고 하였다.

Tat Koon Koh et al(2012)는 ‘글로벌 B2B 전자상거래의 구매자와 공급자 간의 신뢰(Trust) 형성과 개발에 관한 연구’를 통해 국경을 넘는 비대면 B2B 전자상거래에서 Supplier Country에 대한 National Integrity(국가무결성)과 Legal Structure(법적체계)의 인지수준과 Supplier Verification(공급자 인증)이 거래의 Trust(신뢰)에 긍정적인 영향을 준다는 사실을 증명하였다. 즉, Buyer(구매자)에 대한 신뢰는 Supplier(공급자)의 선택의 의사결정에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 결국 Buyer는 더 신뢰하는 Supplier로부터 구매를 할 가능성이 더 크다는 의미이다. 국가무결성과 법적체계의 인지수준이 신뢰에 미치는 효과는 전자상거래의 횟수(the Number of Transactions)가 증가하면서 감소하는 것으로 나타났다.

Gefen et al.(2003)은 전자상거래에서 신뢰는 지식 기반(Knowledge-based), 계산 기반(Calculative-based), 제도 기반(Institution-based)의 선행요인에 의한 영향을 받는다고 하였으며 TAM³⁾에서의 지각된 유용성은 물론 구매의도에서도 영향을 미치는 것을 확인하였다.

〈표 3〉 ‘신뢰(Trust)’에 관한 선행연구

연구자	연도	연구주제	연구내용 및 요인
Tat Koon Koh et al	2012	Trust Across Borders: Buyer-Supplier Trust in Global B2B EC	Legal Structure, Verification, Past Transaction, National Integrity
Gregory D. Moody et al.	2015	Relationship between Trust, Distrust, and Ambivalence inOnline Transaction Relationships	Benevolence, Competence, Integrity
Gefen et al	2003	Trust and TAM in online shopping: An integrated model	Knowledge-based, Calculative-based, Institution-based

2) ICT역량(Capability)

ICT역량은 기업의 경영성과를 달성하기 위해 기업이 보유하고 있는 ICT 자원을 적절

3) TAM(Technology acceptance model) : 정보기술분야에서 소비자의 새로운 구매 및 수용행동을 설명하는 Davis(1989)가 연구한 이론적 기반. Davis, F.D.(1989) 'Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology', MIS Quartely

하게 할당하고 배분하는 것이며, ICT 자원관리를 통해 통합 관리함으로써 불필요한 비용을 절감하는 노력이 필요하다(Clemons, 1986; Aral and Weill, 2007; 최상민·문태수, 2014).

Thomas Evans et el(1999)는 인터넷이 지리적 한계를 극복하게 하였고, ICT기술이 정보격차를 해소시킴으로 인해 그전까지 통용되어온 'Richness- Reach connection'(유택성-도달성 관계)⁴⁾ 즉, 정보의 유택성이 정보의 도달성에 반비례한다는 이론은 깨졌다는 것을 증명하였다.

Douglas N. Hales(2005)는 B2B 전자상거래가 기업성장에 미치는 효과에 관한 연구에서 B2B 전자상거래 기술 인프라는 기업성장에 강하고 긍정적인 연관관계를 가지는 것을 실증하였다. B2B 전자상거래 기술 인프라를 관측하기 위하여 정보의 도달성과 유택성의 요인을 각각 '고객(Buyer)', '공급자(Supplier)', '내부'의 관측변수로 구분하여 미국 기업을 대상으로 실증분석을 한 결과, 정보의 도달성과 유택성은 B2B 전자상거래의 기업성고가 나타나기 전에 반드시 선행되어야 함을 실증하였고 특히 고객(Buyer)의 정보 도달성과 공급자(Supplier)의 정보 유택성이 B2B 전자상거래 인프라 구축에 가장 중요한 기여요인으로 분석하였다.

Alexander White(2016)은 글로벌 전자상거래에서 플랫폼 사업자간의 경쟁이 시장을 촉진시키고 유용한가에 대한 연구를 하였고, 플랫폼 기반의 시장에 새로운 접근방법, 즉 'Insulted Equilibrium(IE)'을 통하여 사용자 믿음의 역할을 단순화하기 위하여 침투 가격(penetration pricing)을 사용한다고 하였다.

〈표 4〉 'ICT역량(Capability)'에 관한 선행연구

연구자	연도	연구주제	연구내용 및 요인
Evans and Wurster	1999	Blown to Bits: How the New Economics of Information Transforms Strategy	정보의 유택성(Richness)이 정보의 도달성(Reach)에 반비례한다는 이론은 깨졌다는 것을 증명
Douglas N. Hales	2005	The Effect of B2B E-Commerce on Operating Performance of Manufacturing Companies	Reach(Customer,Supplier,Internal), Richness(Customer, Supplier,Internal), Needs Assessment, Vendor Qualification, Order Placement, Order Receipt, Production Cost, Order Lateness, Conformance Quality
Alexander White	2016	Insulated Platform Competition	플랫폼 경쟁은 네트워크 효과를 위한 사용자 평가의 이질성에 의존함('Insulted Equilibrium(IE)' 모델)

4) Richness-Reach connectin : 정보의 량은 정보를 분배하는 지리적 한계에 의해 제한되어 왔고 그 비용이 높아서 정보의 도달성의 한계에 직면하게 되는 반비례적 관계를 가진다. (Richness(유택성):많은 고급된 정보를 제공, Reach(도달성):많은 사람에게 정보를 제공)

3) 분쟁조정(Dispute Settlement)

김영신(2007)⁵⁾은 소비자문제를 소비자가 소비생활을 위해 재화나 서비스의 구매과정에서 일어나는 소비자의 위험지각을 포함하여 피해 또는 불이익이라고 정의하였다. 하종경(2010)은 해외직구 및 역직구의 경우에는 오프라인에서의 상거래와 달리, 가상의 공간에서 비대면 상태에서 구매가 이루어지기 때문에 모든 구매과정에서 높은 위험을 지각하며 구매를 하게 된다고 하였다.

이근노 외(2016)은 국경을 넘어 전세계 소비자를 이용 대상으로 하는 글로벌 전자상거래 플랫폼의 등장과 규모를 활용한 이들의 수직계열화 등으로 막대한 경제적 부가 플랫폼 산업에 집중되고 있고 이는 기술의 발전과 함께 사업영역이 확장되면서 더욱 가속화될 것이라고 하면서, 이러한 시장 환경에서 소비자문제는 무엇이고 법제 개선을 포함하여 소비자정책의 방향성과 그 구체적인 내용은 무엇이 되어야 하는가에 대해 진지하게 논의되어야 한다고 주장하였다.

조소연(2013)은 글로벌 전자상거래를 이용하여 발생하는 소비자 문제 해결을 위한 정책적 대안으로서 정부차원에서는 국제적으로 통용될 수 있는 소비자피해규정을 명시하고, 소비자역량 강화를 위하여 소비자에게 정보제공 및 교육을 실시하며, 글로벌 전자상거래 소비자문제 해결을 위한 전담창구를 개설해야 한다고 주장하였다. 그리고 기업차원에서는 소비자 지향적 분쟁조정요청시스템을 구축하고 배송추적정보시스템을 구축하여 사전에 위험을 감소시켜야 한다고 주장하였다.

〈표 5〉 ‘분쟁조정(Dispute Settlement)’에 관한 선행연구

연구자	연도	연구주제	연구내용 및 요인
하종경	2010	인터넷 쇼핑물에서 패션제품 소비자의 위험지각과 위험감소행동에 관한 연구	오프라인에서의 상거래와 달리, 가상의 공간에서 비대면 상태에서 구매가 이루어지기 때문에 모든 구매과정에서 높은 위험을 지각하며 구매를 하게 됨
조소연	2013	국제전자상거래 이용 소비자의 소비자 문제와 정책적 대안	정부 차원: 국제 통용가능한 소비자피해규정 명시, 소비자역량 강화, 전담창구 개설, 국제인증마크 기업 차원: 분쟁조정요청시스템 구축, 배송추적정보시스템 구축 등
소비자원	2016	온라인 플랫폼 기반 소비자거래에서의 소비자 문제에 대한 연구	온라인 플랫폼 시장의 특성에 대한 정확한 이해와 플랫폼 생태계에서의 소비자의 역동적 위치를 고려해야 함

5) 김영신, 김인숙, 이희숙, 강성진, 유두련, 2007, 「새로 쓰는 소비자법과 정책」, 교문사

4) 기업성과(Firm Performance)

전자상거래를 통한 기업의 성공요인에 관한 국내 연구에서는 ‘판매자’ 중심의 요인과 ‘구매자’ 중심의 요인이 있었으며, 글로벌 경쟁하의 비즈니스모델, 시장규모 판단, 고객 관계 경영, 산업의 전문지식, 상호교환적인 지식경영, 재무적 기회, 브랜드 및 유통망, 혁신적 경영, 아이디어, 시장선두 진입, 수요 판단의 즉시성, 수익원 믹스, 각종 규제 및 세제의 분석, 프로세스 효율 증대와 비용 절감 등이었다(김범열, 2000; 김성희 2000).

일반적으로 기업의 단기적인 성과 측정에 사용되는 재무적 지표로서 McWilliams & Siegel(2000)은 수익성 측면에서는 영업이익, 판매이익율, 투자이익율 등이 주로 사용되고, 성장성 측면에서는 총자산증가율, 매출증가율 등으로 알 수 있다고 하였다. 이장우(2000)는 기업성과를 성장률과 이익률로 측정하였고, 성장률은 기업의 효과성(effectiveness)을 나타내는 것으로 매출액 성장률(Sales Growth Rate)을 지표로 사용하고, 이익률은 기업의 효율성(effectiveness)을 나타내는 것으로 매출액 이익률(Return on Sales)과 총자산증가율(Return on Asset) 등을 지표로 사용해야 한다고 주장하였다.

Douglas N. Hales(2005)는 글로벌 전자상거래를 통한 기업성과의 측정요소로서 인벤토리, 제품의 질, 제품가격, 배달성과 등으로 설정하였다. 배진한 외(2007)는 매출액, 영업이익률, 일인당 인건비를 변수로 하여 대기업과 중소기업 간의 성과지표를 도출하고 격차를 분석하였다. 유일 외(2009)는 B2B 전자상거래의 정보격차가 기업성과에 미치는 영향을 분석하면서 조직만족도와 조직성과를 조작적 정의하였고, 고영권 외(2016)는 기술혁신 활동 집중도가 경영성과에 미치는 영향을 분석하면서 기업의 경영성과를 금융감독원의 전자공시 시스템에 공시된 자료를 통한 경영성과 변수를 조사하여 성장성과 수익성 등 2개 변수를 조작적 정의하였다.

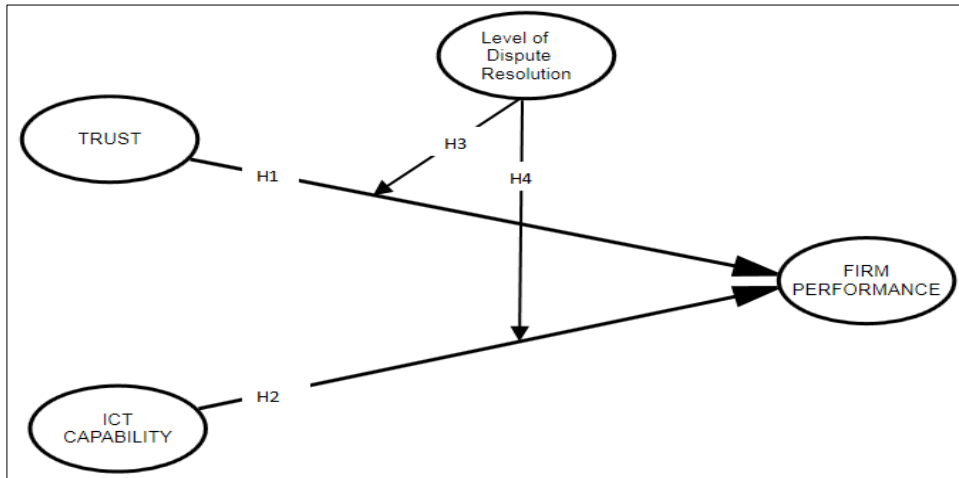
〈표 5〉 ‘기업성과’에 관한 선행연구

연구자	연도	연구주제	연구내용 및 요인
McWilliam & Siegel	2000	Corporate Social Responsibility and Financial Performance: Correlation or Misspecification	영업이익, 판매이익율, 투자이익율(재무), 총자산증가율, 매출증가율(성장)
Douglas N. Hales	2005	The Effect of B2B E-Commerce on Operating Performance of Manufacturing Companies	Inventory, Quality, Production Cost, Delivery Performance
배진한 외	2007	대기업과 협력중소기업 성과지표와 격차 분석	매출액, 영업이익률, 일인당 인건비

Ⅲ. 연구모형 및 가설설정

1. 연구모형

본 연구에서는 II장에서 살펴본 이론적 배경과 선행연구 고찰을 통하여 국가무결성(National Integrity), 법규시스템(Legal System), 인증상태(Verification Status)의 '신뢰성(Trust)'과 정보도달성(Reach), 정보유택성(Richness)의 'ICT 역량(Capability)'이 역직구활성화에 영향을 미치고, '분쟁조정 수준(Level of Dispute Settlement)'에 따라 각 경로의 영향력이 달라질 것으로 추론하고 <그림 1>과 같이 연구모형을 구축하였다.



<그림 1> 연구모형

2. 가설 설정

1) 신뢰성과 ICT역량이 기업성과에 미치는 영향

신뢰(Trust)는 글로벌 전자상거래에서 거래당사자간의 거래형성을 위해 선결되어야 하는 요소다. Tat Koon Koh et al(2012)은 공급자에 대한 구매자의 신뢰를 측정하는 도구로 구매의향(Purchase Intention), 국가의 무결성(National Integrity), 법적 체계(Legal Structure), 공급자에 대한 인증(Verification), 과거 거래실적(Past Transactions), 공급자의

성과(Supplier's Performance), 공급자의 멤버십, 동일국가 여부, 중국기업 등 총 9가지의 요인을 설정하고 이들 중 국가 무결성, 법적 체계, 인증 등 이 세 가지가 공급자에 대한 구매자의 신뢰형성에 긍정적인 효과를 미치는 요인으로 보았다.

ICT역량과 관련하여 많은 연구자들은 글로벌 전자상거래의 기술구현 수준의 정도를 정보의 도달성(Information Reach)과 정보의 유택성(Information Richness)의 관점에서 요인들을 분석하였다(e.g. Brews and Tucci, 2004; and Evans and Wurster, 1997). Douglas N. Hales(2005)는 B2B 전자상거래 시스템을 구축 할 때에 정보의 도달성(Reach)와 정보의 유택성(Richness)을 고려하여야 하고 이 요인들은 B2B 전자상거래가 기업의 성과에 선행된다는 사실을 실증하였다. 이는 구매자(Buyer)의 정보 도달성(Reach)과 공급자(Supplier)의 정보 유택성(Richness)이 B2B 전자상거래 인프라 구축에 중요한 기여요인이며 이를 통해 기업의 성과를 만들어 낼 수 있을 것이다.

가설	
H1	신뢰성은 기업성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2	ICT역량은 기업성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 분쟁조정 수준의 조절효과

인터넷을 통한 소비환경이 온라인 플랫폼을 중심으로 구축되면서, 비대면 상태의 거래는 태생적으로 거래분쟁의 위험이 존재한다. 조소연(2012)은 글로벌 전자상거래가 국내 거래와는 다른 환경에서 발생하는 소비자의 지각된 위험이나 정보차이를 분석하였으며, 지각된 위험지각을 고위험 및 저위험 지각으로 구분하여 정보탐색 사이트 수, 정보탐색 시간, 구매결정 소요시간, 비교상품 수 등의 차이를 분석하였다.

오프라인의 상거래와 온라인 전자상거래의 소비자 문제에 대한 대응행동을 비교하는 연구로서, Seul et al.(2011)은 전자상거래 구매환경의 소비자가 오프라인의 기존 상거래 구매환경의 소비자에 비해 소비자 문제에 대한 대응행동을 더 많이 하는 것으로 조사하였으며, 전자상거래 소비자들은 대응행동방식으로서 전화나 직접 방법과 같은 방식보다 온라인을 통해 불만을 표현하는 방법을 더 선호한다는 것을 주장하였다. 이는 전자상거래가 다양한 채널을 통해 의사표현이 가능하기 때문이다.

가설	
H3	분쟁조정수준에 따라 신뢰성이 기업성과에 미치는 영향력은 차이가 있을 것이다.
H4	분쟁조정수준에 따라 ICT역량이 기업성과에 미치는 영향력은 차이가 있을 것이다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

본 연구는 선행연구에서 검증된 측정도구들을 본 연구목적에 부합하도록 수정하여 활용하였으며, 다음 <표 6>과 같이 변수의 조작적정의와 측정도구를 정리하였다.

<표 6> 변수의 조작적정의 및 측정도구

잠재 변수	조작적정의	관측변수	측정문항	선행연구
Trust	신뢰(Trust)는 공급자(Supplier)의 행위 또는 의도에 대한 긍정적인 기대에 기초한 취약성을 수용하기 위한 구매자(Buyer)의 의지	National Integrity	정부, 지자체 신뢰	Tat Koon Koh(2000), Gefen et al(2003), Javenppa et al(1999), Coleman(1988)
			기업의 상거래 관행 신뢰	
			소비자의 소비의식 신뢰	
		Legal System	국민의 질서의식, 도덕수준 신뢰	Tat Koon Koh(2000), Lane & Bachmann(1998), Fukuyama(1995)
			정부, 지자체의 통치운영 시스템 신뢰	
			기업 관련 법과 규정 신뢰	
			국가(사회)의 투명성 신뢰	
		Verification Status	비즈니스 분쟁해결 규정 신뢰	Tat Koon Koh(2000),
			비즈니스 파트너의 경영진 확인	
			비즈니스 파트너의 생산제품 확인	
비즈니스 파트너의 재무상태 확인				
ICT Capability	기업의 경영성과를 달성하기 위해 기업이 보유하고 있는 ICT자원	Reach	인터넷 이용하여 고객과 소통	Alshamaila et al.(2013), Douglas N. Hales(2005), Evans and Wurster(1999),
			인터넷 이용하여 공급자와 소통	
			인터넷 이용하여 회사 내부와 소통	
			인터넷 이용하여 회사업무 수행	
		Richness	인터넷 통해 주문과 거래가 활성화	김상순(2016), Douglas N. Hales(2005), Evans and Wurster(1999)
			인터넷 통한 매출 창출	
			인터넷 통한 물류시스템과 고객관리	
Level of Dispute Settlement	온라인 거래에서 발생하는 분쟁을 조정하고 해결하려는 정도/수준	Repayment Settlement	인터넷 통한 신제품 개발	Mayer(1991), 하종경(2010),
			상품반환, 환불 시 불편함	
			환불수단	
		Conflict Settlement	환불절차	Seul et al.(2011), 김영신(1997),
			고객응대	
			분쟁해결 소요시간	
			분쟁해결 소요비용	
Firm Performance	글로벌 전자상거래를 통한 기업의 정량적이고 정성적인 성과	Quantitative Performance	분쟁발생 시 대응절차와 방법	William L(American Finance Association), Douglas N. Hales(2005)
			분쟁발생 시 온라인 중재해결	
			매출액	
		Qualitative Performance	영업이익	Mcwiliam & Siegel(2000), Douglas N. Hales(2005), 배진한 외(2007)
			고객수	
			비용절감효과	
			브랜드인지도	
	만족도			
	시장경쟁력			
	조직역량			

4. 자료수집 및 분석방법

본 연구목적 달성을 위하여 전자상거래 무역 유관기업에 근무하는 종업원 160여 명을 대상으로 2018년 3월 10일부터 30일까지 약 20여일에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 회수된 설문지 155부 가운데 결측치 및 불성실한 응답지 4부를 제외하고 총 151부를 최종 분석대상으로 선정하였다.

본 연구의 연구모형 및 가설을 검증하기 위하여 연구변수들에 대해 조작적 정의를 내리고 자료를 수집하였으며 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 빈도(Frequency) 분석을 통하여 표본의 일반적 특성을 살펴보았으며. 둘째, 신뢰도계수(Cronbach's α)를 통하여 연구모형의 신뢰성을 검증하였고, 탐색적요인분석(Exploratory Factor Analysis)과 확인적요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 통하여 연구변수의 타당성을 검증하였다. 요인추출을 위하여 실시한 탐색적요인분석(EFA)은 주성분분석과 직교 3회전 방법(Varimax Method)을 활용하였고, 확인적요인분석(CFA)은 요인부하량, 평균분산추출지수(AVE), 개념신뢰도(C.R.) 값을 구하여 집중타당성과 판별타당성을 검증하였다. 셋째, 확인적 요인분석을 통하여 χ^2 , p값, RMR, GFI, AGFI, NFI, RFI, IFI, TLI, CFI, RMSEA 등 절대적합지수와 증분적합지수를 도출하고 연구모형의 적합성을 검증하였으며, 넷째, 구조방정식모형(SEM)을 구축하여 AMOS 통계패키지를 통하여 4개의 연구가설을 검증하였다. 다섯째, 조절효과를 분석하기 위하여 AMOS 통계패키지를 통해 자유모형과 제약모형을 비교하여 판단의 기준으로 삼았다. 연구가설의 채택과 기각은 유의수준 $p < 0.05$ 에서 판단하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 일반적 특성

본 연구 표본의 일반적 특성결과는 <표 7>과 같다. 회사의 규모를 살펴보기 위해 먼저 종업원수와 매출규모를 조사하였다. 종업원수의 경우, 101명~300명 규모의 회사가 57명으로 가장 많았고(37.7%), 51명~100명 규모는 53명(35.1%)이었으며, 301명~500명 규모도 35명(23.2%)에 이르렀다. 매출규모의 경우, 501억원~1000억원 규모의 회사가 65명으로 가장 많았고(43.0%), 101억원~500억원 규모가 46명(30.5%), 1001억원 이상 규모는 29

명(19.2%)으로 나타났다. 그 밖에 100억원 이하 규모의 회사는 11명(7.2%)로 확인되었다. 회사 매출에서 차지하는 역직구 비중을 살펴보면, 31%~45% 비중을 보이는 회사가 87명으로 가장 많았고(57.6%), 21%~30% 비중을 보이는 회사는 39명(25.8%)이었으며, 10% 이하는 6명(4.0%), 86% 이상은 3명(2.0%), 11%~20%와 61%~85%의 비중을 보이는 회사는 각각 2명(1.3%)씩으로 나타났다. 역직구 경험에 대해 살펴보면, 11년~15년의 역직구 경험을 가지고 있는 회사가 58명으로 가장 많았고(45.0%), 6년~10년은 54명(35.8), 5년 이하는 22명(14.6%), 15년~20년은 6명(4.0%), 20년~25년은 1명(0.7%)으로 나타났다.

〈표 7〉 표본의 일반적 특성

구분	항목	빈도수(N=151)	퍼센트	누적 퍼센트
종업원수	101명-300명	57	37.7	37.7
	51명-100명	53	35.1	72.8
	301명-500명	35	23.2	96.0
	501명-1000명	5	3.3	99.3
	11명-50명	1	.7	100.0
매출규모	501억원-1000억원	65	43.0	43.0
	101억원-500억원	46	30.5	73.5
	1001억원 이상	29	19.2	92.7
	51억원-100억원	7	4.6	97.4
	11억원-50억원	4	2.6	100.0
역직구비중	31%-45%	87	57.6	57.6
	21%-30%	39	25.8	83.4
	46%-60%	12	7.9	91.4
	10% 이하	6	4.0	95.4
	86% 이상	3	2.0	97.4
	11%-20%	2	1.3	98.7
	61%-85%	2	1.3	100.0
역직구경험	11년-15년	68	45.0	45.0
	6년-10년	54	35.8	80.8
	5년 이하	22	14.6	95.4
	15년-20년	6	4.0	99.3
	20년-25년	1	.7	100.0

2. 신뢰성과 타당성 검정

1) 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)과 신뢰성 검정

본 연구에서 연구변수로 활용되고 있는 독립변수, 종속변수, 조절변수에 대한 신뢰성 및 타당성 분석 결과는 다음과 같다.

먼저 신뢰성 부문의 12개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과는 <표 8>과 같다. 12개의 문항 중 국가무결성 1번과 2번 문항이 탈락하고 나머지 문항은 선행연구와 같이 3개의 요인으로 추출되었다. 추출된 요인별 고유값과 분산값을 살펴보면, 검증상태는 3.089와 30.889, 법규시스템은 2.897과 28.971, 국가무결성은 2.051과 20.510으로 각각 나타났고 전체 설명력은 80.369%를 보여 주었다. Cronbach's α 에 의한 신뢰성 분석결과 검증상태는 0.911, 법규시스템은 0.902, 국가무결성은 0.830으로 나타나 모두 양호한 수준임이 확인되었다.

<표 8> Trust의 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석 결과

관측변수	설문문항	Verification Status	Legal Structure	National Integrity
Verification Status	Verification Status2	.804	.300	.202
	Verification Status4	.781	.303	.332
	Verification Status3	.753	.438	.268
	Verification Status1	.729	.368	.324
Legal System	Legal Structure1	.341	.830	.133
	Legal Structure3	.362	.755	.354
	Legal Structure2	.283	.745	.315
	Legal Structure4	.470	.649	.346
National Integrity	National Integrity3	.263	.262	.856
	National Integrity4	.340	.291	.792
Eigen Value		3.089	2.897	2.051
% of Variance		30.889	28.971	20.510
Cumulative %		30.889	59.860	80.369
Cronbach's α		.911	.902	.830
KMO / Bartlett 구형성 검정		.922/0.000($\chi^2=1193.021$, df=45)		

ICT역량 부문의 8개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과는 <표 9>와 같다. 이들 8개의 문항 중 정보도달성 부문의 4번 문항은 탈락하고 나머지 문항은 선행연구와 같이 2개의 요인으로 추출되었다. 추출된 요인별 고유값과 분산값을 살펴보면, 정보윤택성은 2.998과 42.827, 정보도달성은 2.475와 35.356으로 각각 나타났고 전체 설명력은 78.183%를 보여 주었다. Cronbach's α 에 의한 신뢰성 분석결과 정보윤택성은 0.890, 정보도달성은 0.868으로 나타나 모두 양호한 수준임이 확인되었다.

〈표 9〉 ICT Capability의 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석 결과

관측변수	설문문항	Richness	Reach
Richness	Richness2	.838	.304
	Richness1	.824	.376
	Richness4	.814	.204
	Richness3	.781	.395
Reach	Reach1	.216	.847
	Reach2	.338	.845
	Reach3	.429	.783
Eigen Value		2.998	2.475
% of Variance		42.827	35.356
Cumulative %		42.827	78.183
Cronbach's α		.890	.868
KMO / Bartlett 구형성 검정		.879/0.000($\chi^2=712.859$, d.f=21)	

분쟁조정수준의 8개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과는 〈표 10〉와 같다. 탈락된 문항은 없었으며 선행연구와 같이 2개의 요인으로 추출되었다. 추출된 요인별 고유값과 분산값을 살펴보면, 환불조정은 2.821과 35.257, 갈등조정은 2.649와 35.356으로 각각 나타났다. 전체 설명력은 68.365%를 보여 주었다. Cronbach's α 에 의한 신뢰성 분석결과 환불조정은 0.863, 갈등조정은 0.822로 나타나 모두 양호한 수준임이 확인되었다.

〈표 10〉 Level of Dispute Settlement의 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석 결과

관측변수	설문문항	Repayment Settlement	Conflict Settlement
Repayment Settlement	Repayment Settlement3	.835	.232
	Repayment Settlement4	.788	.330
	Repayment Settlement2	.784	.315
	Repayment Settlement1	.775	.218
Conflict Settlement	Conflict Settlement3	.239	.818
	Conflict Settlement1	.199	.816
	Conflict Settlement2	.315	.779
	Conflict Settlement4	.306	.630
Eigen Value		2.821	2.649
% of Variance		35.257	35.356
Cumulative %		35.257	68.365
Cronbach's α		.863	.822
KMO / Bartlett 구형성 검정		.878/0.000($\chi^2=573.122$, d.f=28)	

마지막으로 기업성과의 8개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과는 〈표 11〉과 같다. 탈락된 문항은 없었으며 선행연구와 같이 2개의 요인으로 추출되었다. 추출된 요인별 고유값과 분산값을 살펴보면, 정성적성과는 3.390과 42.381, 정량적성과는 2.623과 32.790으

로 각각 나타났고 전체 설명력은 75.171%를 보여 주었다. Cronbach's α 에 의한 신뢰성 분석결과 정성적성과는 0.903, 정량적성과는 0.861로 나타나 모두 양호한 수준임이 확인되었다.

〈표 11〉 Firm Performance의 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석 결과

관측변수	설문문항	Qualitative Performance	Quantitative Performance
Qualitative Performance	Qualitative Performance3	.853	.314
	Qualitative Performance2	.832	.363
	Qualitative Performance4	.789	.324
	Qualitative Performance1	.761	.365
Quantitative Performance	Quantitative Performance2	.334	.842
	Quantitative Performance1	.267	.820
	Quantitative Performance4	.461	.627
	Quantitative Performance3	.611	.616
Eigen Value		3.390	2.623
% of Variance		42.381	32.790
Cumulative %		42.381	75.171
Cronbach's α		.903	.861
KMO / Bartlett 구형성 검정		.919/0.000($\chi^2=830.443$, d.f=28)	

요인분석의 적합성과 표본의 적절성을 확인하기 위해 변수의 수와 Case 수가 적절한지를 판단하는 기준인 KMO와 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검정을 실시하였다. 이에 대한 분석 결과는 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타나 요인분석을 실시하기에 적합한 모형으로 확인되었다.

2) 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)과 구성개념 타당성 검정

확인적 요인분석은 최대 우도법에 의하여 실시하였으며 이는 특정가설을 설정하고 자료에서 관찰되는 관계를 어느 정도 설명하고 있는지를 나타내는 기법이다. 이 기법을 활용하는 연구자는 사전지식이나 이론적인 결과를 가설형식으로 모형화 하고 일부 원소의 값을 제약하게 되며, 관측변수와 잠재변수 간의 요인 부하량을 측정할 수 있고, 모델의 전반적인 적합도를 평가할 수 있기 때문에 구성개념 타당성(Construct Validity)을 측정하

는 목적으로 유용하게 사용되고 있다(우종필, 2015).

구성개념 타당성은 잠재변수를 측정하는 관측변수들의 일치성 정도를 나타내는 개념인 집중타당성과 서로 다른 잠재변수 간의 차이를 나타내는 판별타당성을 통해 검증할 수 있으며 그 결과는 <표 12>와 같다.

<표 12> 구성개념타당성 검정기준

타당성	검정방법	
집중타당성	요인부하량/유의성	.5-.95(.7이상 권장)/1.965 이상
	평균분산추출(AVE)	.5 이상
	개념신뢰도(C.R.)	.7 이상
판별타당성	AVE와 상관계수 비교	해당 변수 AVE 제공근>상관계수

평균분산추출(AVE)은 표준화된 요인부하량을 제공한 값들의 합을 표준화된 요인부하량의 제곱의 합과 오차분산의 합으로 나눈 값이다. 개념신뢰도(C.R.)는 표준화된 요인부하량 합의 제곱을 표준화된 요인부하량 합의 제곱과 오차분산의 합으로 나눈 값이다 (Fornell, C., & Larcker, D.F., 1981). 확인적 요인분석에 의한 집중타당성 분석결과는 <표 13>과 같다.

<표 13> 집중타당성 검정결과

변수	측정 문항	비표준화 계수	S.E.	C.R.	요인 부하량	오차 분산	AVE	개념 신뢰도	
Trust	National Integrity	4	1		0.855	0.481	.632	.774	
		3	0.899	0.081	11.154	0.833			0.35
	Legal System	4	1		0.853	0.341	.648	.880	
		3	1.066	0.073	14.566	0.894			0.388
		2	0.846	0.074	11.433	0.773			0.295
		1	0.865	0.069	12.606	0.822			0.497
	Verification Status	4	1		0.881	0.372	.666	.888	
		3	1.263	0.078	16.277	0.91			0.292
		2	0.866	0.07	12.385	0.789			0.334
ICT	Reach	1	0.981	0.074	13.243	0.82	.676	.861	
		3	1		0.885	0.247			
		2	0.987	0.072	13.768	0.872			0.274
	Richness	1	0.792	0.075	10.545	0.732	0.475	.610	.861
		4	1		0.734	0.854			
		3	1.034	0.098	10.536	0.853	0.4		
		2	0.895	0.085	10.507	0.851	0.305		
		1	0.879	0.08	10.932	0.884	0.217		

Level of Dispute Settlement	Repayment Settlement	4	1			0.829	0.367	.611	.862
		3	0.914	0.083	11,012	0.798	0.385		
		2	0.909	0.082	11,063	0.8	0.375		
		1	0.719	0.078	9,262	0.7	0.435		
	Conflict Settlement	4	1			0.596	0.614	.553	.830
		3	1.253	0.18	6,947	0.749	0.416		
		2	1.438	0.195	7,362	0.83	0.317		
		1	1,269	0.182	6,986	0.756	0.41		
Firm Performance	Quantitative	4	1			0.753	0.514	.631	.872
		3	1,068	0.1	10,724	0.86	0.269		
		2	0.93	0.093	10,053	0.81	0.305		
	Qualitative Performance	1	0.736	0.084	8,726	0.712	0.354	.701	.904
		4	1			0.806	0.328		
		3	1,076	0.085	12,67	0.876	0.215		
		2	1,163	0.091	12,82	0.883	0.233		
		1	1,173	0.103	11,342	0.81	0.44		

집중타당성 검정결과, 각 잠재변수의 하위요인들인 국가무결성, 법규시스템, 검증상태, 정보도달성, 정보유효성, 환불조정, 갈등조정, 정량적성과, 정성적성과의 구성개념은 모두 요인부하량이 0.5 이상이고, $p < 0.01$ 수준에서 유의하였다. 각 구성개념의 평균분산추출(AVE)과 개념신뢰도를 살펴보면 국가무결성은 0.632과 0.774, 법규시스템은 0.648과 0.880, 인증상태상태는 0.666과 0.888, 정보도달성은 0.676과 0.861, 정보유효성은 0.610과 0.861, 환불조정은 0.611과 0.862, 갈등조정은 0.553과 0.830, 정량적성과는 0.631과 0.872, 마지막으로 정성적성과는 0.701과 0.904로 각각 나타나 모두 검정기준을 충족하였다.

판별타당성 검정결과, <표 14>와 같이 각 구성개념의 AVE 제공근이 각 상관계수보다 큰 것으로 나타남으로 판별타당성 또한 충족되었음을 알 수 있다. 정량적 성과와 정성적 성과의 상관계수가 0.781, 법규시스템과 인증상태의 상관계수가 0.796으로 비교적 높게 나타났으나, 정량적성과, 정성적성과, 법규시스템, 인증상태의 AVE제공근보다 각각 작으므로 판별타당성에는 문제가 없다.

〈표 14〉 판별타당성 검정결과

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
National Integrity	.795								
Legal System	.677**	.805							
Verification Status	.682**	.796**	.816						
Reach	.435**	.516**	.477**	.822					
Richness	.505**	.424**	.526**	.677**	.781				
Repayment Settlement	.486**	.413**	.484**	.534**	.693**	.782			
Conflict Settlement	.386**	.342**	.308**	.444**	.539**	.614**	.744		
Quantitative Performance	.423**	.481**	.381**	.464**	.378**	.359**	.471**	.795	
Qualitative Performance	.506**	.560**	.491**	.570**	.587**	.504**	.507**	.781**	.837

(** 0.01 수준에서 유의, * 0.05 수준에서 유의함. 고딕체는 AVE의 제곱근)

3) 상관분석(Correlation Analysis) 및 연구모형의 적합도 검정

본 연구변수에 대한 피어슨 상관관계 분석 결과는 위의 〈표 14〉와 같다. 연구 변수들 간 상관관계는 연구가설의 방향(+)과 일치하고, 유의확률 0.01 수준에서 모두 유의하여 법칙타당성도 충족하고 있다.

본 논문의 연구가설을 검정하기 위한 연구모형 적합도를 분석한 결과는 〈표 15〉와 같다. 연구모형의 적합도는 모형의 전반적 적합도를 나타내는 절대적합지수와 기초모델에 대한 제안모델의 적합도를 나타내는 증분적합지수가 검정기준을 충족하는지 여부에 따라 판단한다. 본 연구모형은 χ^2 을 제외하고 대부분의 권장되는 적합도 기준에 근접하고 있으므로 가설검증을 위한 구조방정식으로서 적당하다고 판단할 수 있다.

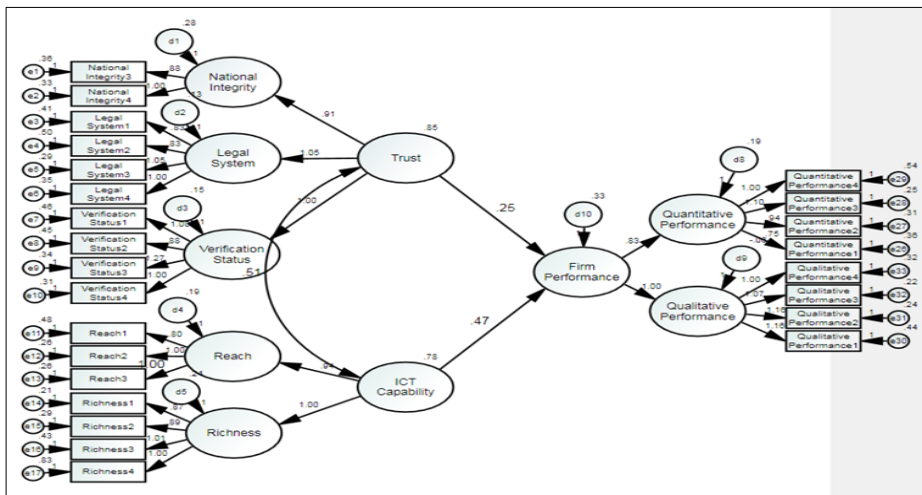
〈표 15〉 연구모형 적합도 검정결과

적합도지수		기준치	측정치
절대 적합지수	CMIN (d.f., p)	p>.05	513.256 (265, p=.000)
	RMR	.05 이하 권장	0.089
	GFI	.9 이상 권장	0.783
	AGFI	.9 이상 권장	0.734
	RMSEA	.1이하 보통/.08이하 양호/ .05이하 좋음	0.079
증분 적합지수	NFI	.9 이상 권장	0.846
	IFI	.9 이상 권장	0.919
	TLI	.9 이상 권장	0.907
	CFI	.9 이상 권장	0.918

3. 가설검정

본 논문에서 설정한 연구가설을 검정하기 위해 AMOS 통계패키지를 활용하여 구조방정식 모형(SEM)을 분석하였으며 결과는 <그림 2>와 같다.

<그림 2> 구조방정식 모델 분석결과



1) 신뢰성과 ICT 역량이 기업성장에 미치는 영향(H1, H2)

본 연구는 <표 16>에서 보는 바와 같이 신뢰성과 ICT역량이 기업성장에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1과 가설 2를 지지하고 있다. 가설 1과 가설 4를 검증한 결과, 경로계수와 C.R.값은 각각 0.246과 2.953, 0.468과 4.571로서 유의수준 $p < 0.01$ 에서 모두 채택되었다. 본 연구결과는 신뢰성과 ICT역량이 기업성장에 긍정적인 영향을 미친다는 A, B, C 등의 선행연구 결과와 일치하고 있다.

<표 16> Trust가 Firm Performance에 미치는 영향

구분	경로	방향	경로계수	S.E.	C.R.	p값	검증
H1	Trust→Firm Performance	+	0.246	0.083	2.953	0.003	채택
H2	ICT Capability→Firm Performance	+	0.468	0.102	4.571	***	채택

*** 유의수준 0.01에서 유의함, ** 유의수준 0.05에서 유의함

2) 분쟁조정수준의 조절효과(H3, H4)

본 연구는 <표 17>와 <표 18>에서 보는 바와 같이 분쟁조정수준에 따라 신뢰성이 기업성과에 미치는 영향력이 달라질 것이라는 가설 3은 지지하고 있으나, ICT역량이 기업성과에 미치는 영향력이 달라질 것이라는 가설 4는 기각되었다. AMOS에서 조절효과를 검증하기 위해서 집단별로 데이터를 분할하고 경로를 제약한 제약모델과 제약하지 않은 자유모형을 비교하여 $\chi^2(\text{CMIN})$ 의 차이가 자유도 1당 3.84 이상인지에 따라 조절효과 여부를 판단한다.

분쟁조정수준이 낮은 집단과 높은 집단으로 데이터를 분할하고 가설 3을 검증한 결과, 신뢰성이 기업성과에 미치는 관계에서 자유모형과 제약모형의 χ^2 차이가 4.330이므로 분쟁조정수준의 조절효과가 있음이 확인되었다. 반면 ICT역량이 기업성과에 미치는 관계에서는 자유모형과 제약모형의 χ^2 차이가 1.652이므로 분쟁조정수준의 조절효과가 없는 것으로 확인되었다.

<표 17> 자유모형과 제약모형의 비교

경로	자유모형			제약모형			CMIN 차이
	CMIN	d.f.	CMIN/d.f.	CMIN	d.f.	CMIN/d.f.	
Trust→Firm Performance	864.458	530	1.631	868.788	531	1.636	4.330
ICT Capability→Firm Performance				866.110	531	1.631	1.652

신뢰성이 기업성과에 미치는 영향력은 분쟁조정수준에 따라 차이가 있다는 가설 3은 채택되었으며, 경로계수 및 C.R값의 차이는 <표 18>과 같다. 분쟁조정수준 저집단과 고집단의 경로계수 및 C.R값은 각각 0.002와 0.021, 0.383과 3.265로서 분쟁조정수준 고집단에서 기업성과에 미치는 신뢰성의 영향력이 크다는 사실을 알 수 있다.

<표 18> Level of Dispute Settlement의 조절효과 검증결과

구분	경로	Level of Dispute Settlement 저집단				Level of Dispute Settlement 고집단				판단
		Estimate	S.E.	C.R.	P	Estimate	S.E.	C.R.	P	
H3	Trust → Firm Performance	.002	.110	.021	.983	.383	.117	3.265	.001	채택
H4	ICT Capability → Firm Performance	.396	.154	2.58	.01	.813	.319	7.828	***	기각

*** 0.01 수준에서 유의, ** 0.05 수준에서 유의함

V. 결론 및 시사점

본 연구는 글로벌 전자상거래를 새로운 무역의 기회로 조명하면서 해외역직구 환경을 분석하고 해외역직구의 핵심역량을 도출하여 기업이 해외역직구를 통해 성과를 내기 위한 목적으로 수행하였다. 이 연구를 위하여 국내외 논문, 연구보고서 등 선행문헌을 참조하였으며 정부의 공식적인 통계를 참조하였다. 특히 전자상거래 환경이 빠르게 진화하고 있어서 실제적이고 실증적인 통계분석이 가능하도록 해외역직구의 업무를 직접 수행하고 있거나 경험한 기업의 종사자들을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 글로벌 전자상거래 기업의 대표들과 중요 오피니언 리더들과의 인터뷰 결과를 반영하여 실증연구를 실시하였다.

연구결과, 첫째, '신뢰(Trust)'는 기업성가에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 증명되었다. 신뢰는 국가무결성(National Integrity), 법적체계(Legal System), 인증상태(Verification Status) 등 3개의 하위변수를 두었고 국가무결성의 12개 문항 중 정부/지자체와 관행의 신뢰를 묻는 2개의 문항을 탐색적 요인분석 과정에서 탈락시키고 진행하였으며, 법적체계와 인증상태는 모든 문항에서 양호하였다. 이는 글로벌 전자상거래에서 상대국의 현지정보의 취약성에 기인하고 정부/지자체, 관행보다는 거래 당사자 간의 신뢰관계(인증)를 더욱 중요시 여기고 있음을 알 수 있다

둘째, 'ICT역량(ICT Capability)'은 기업성가에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 증명되었다. ICT역량은 정보도달성(Reach)과 정보유택성(Richness) 등 2개의 하위변수에 8개 문항이 모두 양호하였고, 'ICT역량'의 경로계수(0.468)이 '신뢰'의 경로계수(0.246)보다 2배 가까이 높은 것으로 나타나서 'ICT역량'이 '신뢰'에 비하여 기업성가에 미치는 영향이 더욱 큰 것으로 나타났다. 이는 최근 글로벌 전자상거래가 첨단 ICT기술들이 접목되어 이용되고 있음을 고려할 때에 기업의 ICT자원을 활용하는 역량이 기업성가에 직접적이고 큰 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

셋째, 기업성가에 미치는 '분쟁조정수준(Level of Dispute Settlement)'의 조절효과로서, 분쟁조정수준에 따라 '신뢰'가 기업성가에 미치는 영향력이 달라질 것이라는 가설은 채택되었으며, 'ICT역량'이 기업성가에 미치는 영향력이 달라질 것이라는 가설은 기각되었다. 이는 분쟁조정수준이 높을수록 '신뢰'는 기업성가에 영향을 크게 미치지만 'ICT역량'은 그 영향이 상대적으로 미미함을 의미한다.

본 연구의 선행연구와의 차별점은 기업에 유용한 시사점을 전달하는 측면에서 다음과 같다.

첫째, 해외역직구를 쇼핑몰과 소비자간의 단순히 거래가 아닌 수출기업의 무역 관점에서 조망하고 연구를 수행하였다. 이는 해외역직구가 기업의 수출관점에서 중요하게 다루어져야 한다는 연구자의 의지는 물론, 사업현장에서의 변화하는 환경과 요구사항을 반영하고자 노력하였다.

둘째, 해외 연구를 통해 실증된 요인들과 우리 기업이 처한 환경을 결합하여 시사점을 도출하였다. 글로벌 전자상거래에서 구매자는 공급자에 의해 변화가능한 정보보다는 알려진 지표(index)에 의한 신뢰형성이 선행된다는 해외 연구결과를 토대로 우리 기업이 역직구를 통한 수출기업으로서 인지해야 할 시사점이라고 볼 수 있다.

셋째, 본 연구는 문헌연구를 참고하는 동시에, 글로벌 전자상거래 시장에서 역직구 업무를 담당하고 있거나 핵심 리더들의 현장 소리를 수렴하였다. 해외역직구 현장에서는 정보의 취약성에 근거한 일성이 많았고 정부정책 입안자가 경청해야 할 요구사항들이 많았다.

본 연구의 한계점은 글로벌 전자상거래의 실제 경험기업을 대상으로 표본을 구성하였지만, 참여기업의 업종별 구분을 체계화하여 반영하지 못한 점이다. 또한 연구모형의 절대 적합지수의 일부 GFI와 AGFI가 권장기준치(0.9이상)에 약간 미달하였으나 나머지 적합도 지수가 충분히 적합성을 보이고 있음으로 최종적으로 적합으로 판단하였으며 향후 연구에서는 측정치를 권장수준 이상으로 높이도록 해야 할 것이다.

향후 연구과제로서는 글로벌 전자상거래가 강력한 플랫폼과 첨단기술을 지속적으로 반영하면서 진화하고 있어서 글로벌 선두기업의 현황을 분석하여야 하고, 양면시장(Two-side market)이라는 고유 특성을 가지는 전자상거래 플랫폼의 영향요인을 분석하여야 한다. 또한 정부의 수출역량강화사업의 일환으로 추진 중인 내수기업의 수출기업화 사업이 글로벌 전자상거래에서 효과를 내기 위한 심층연구를 이어가야 할 것으로 본다.

참고문헌

- 고영권·박종우·조동혁(2016), “기술혁신 활동 집중도가 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국콘텐츠학회논문지, 제16권 4호
- 김은진·박재진·박정연(2015), “Q방법을 이용한 해외직접구매 이용에 대한 소비자 유형 연구”, 「광고학연구」, 한국광고학회, 제26권 1호, pp84~96.
- 김창봉·권승하(2010), “e-역물류(Reverse Logistics)의 성과 결정요인에 관한 실증연구”,

- 「e-비즈니스연구」, 국제e비즈니스학회, 제11권 제4호, pp.66~67.
- 김창봉·민철홍(2016), “해외직구·역직구시장에서 중소기업의 참여와 성과에 영향을 미치는 결정요인에 관한 실증연구”, 「통상정보연구」, 통상정보학회, 제18권 제4호, pp.3~29.
- 김창봉·장영철(2012), “우리나라 제3자 물류기업의 IT 역량요인들과 사업성과 간의 관계 연구”, 「물류학회지」, 한국물류학회, 제22권 제1호, pp.74~76.
- 남유선·윤민섭(2016), “UN의 온라인분쟁해결에 관한 기술지침의 주요내용과 시사점”, 「法學研究」, 전북대학교 법학연구소, 제49권 제-호, pp.465~467.
- 김용운(2015), “전자상거래를 활용한 소비재 수출 현황 및 활성화 계획”, 「KIET 산업경제」, 정책과 이슈, Vol. 201507, No.-, pp.66~69.
- 배진한(2007), “충남의 경제활성화를 위한 일자리창출 과제와 전략”, 「열린충남」, 제33권, 충남발전연구소
- 신군재(2015), “ODR을 통한 해외직구 분쟁해결방안”, 「중재연구」, 한국중재학회, 제25권 제1호, pp.13~20.
- 이금노·서종희·정영훈(2016), “온라인플랫폼 기반 소비자거래에서의 소비자문제 연구”, 한국소비자원 정책연구 16-03, 한국소비자원
- 이동주·김명수(2011), “전자상거래 이용자들의 정보 프라이버시 우려와 반응 행동에 대한 실증 연구”, 「e-비즈니스 연구」, 국제e비즈니스학회, 제12권 제2호, pp.376~379.
- 이성호(2015), “해외직접구매 이용자의 지각된 가치가 만족 및 재이용의도에 미치는 영향”, 「소비문화연구」, 한국소비문화학회, 제18권 제2호, pp.275~278.
- 이영희(2015), “해외직구에 대한 소비자태도 및 이용의도에 관한 연구 확장된 기술수용 모델을 중심으로”, 「소비자학연구」, 한국소비자학회, 제26권 제5호, pp.208~216.
- 이현정(2016), “해외직구 분쟁해결에 관한 연구”, 「인터넷전자상거래연구」, 한국인터넷전자상거래학회, 제16권 제3호, pp.247~253.
- 이장우(2000), “벤처기업의 유형구분과 경영성과”, 「기업가정신과 벤처연구」, 제3권 제2호,
- 정찬석(2016), “핀테크 오픈플랫폼 환경에서 안전한 금융 거래를 위한 보안 인증 방법 연구”, 숭실대학교 대학원 박사학위논문, pp.4~54.
- 조인우(2011), “전자상거래에서 본인확인제도의 문제점과 개선방안”, 한양대학교 대학원 박사학위논문, pp.178~186.
- 조소연(2013), “국제전자상거래 이용 소비자의 소비자 문제와 정책적 대안”, 동국대학교

- 대학원 박사학위논문, pp128~132.
- 조현수(2014), “글로벌 온라인쇼핑몰(B2C) 활용을 통한 해외직접구매 현황 및 활성화 방안 연구”, 「e-비즈니스연구」, 국제e-비즈니스학회, 제15권 제4호, pp.353~358.
- 유일 · 최혁라 · 이경근 · 박려연(2009), “중국 인터넷쇼핑몰 수용요인에 관한 연구”, 인터넷전자상거래연구, 제9권 제1호, pp331~357
- 하중경(2010), “인터넷 쇼핑몰에서 패션제품 소비자의 위험지각과 위험감소행동에 관한 연구”, 한국생활과학회지 19(4), 675-685
- Alexander White(2016), “Insulated Platform Competition”, [dissertation]: Tsinghua University - School of Economics & Management, , Doctor of Philosophy
- Clemson University(2005). “The effect of business-to-business electronic commerce on operating performance of manufacturing companies” [dissertation]. S.l.]: Clemson University;
- Douglas N. Hales(2005), “The Effect of Business-to-Business Electronic Commerce on Operating Performance of Manufacturing Companies”, Clemson University, Doctor of Philosophy
- Evans P, Wurster TS(2000). “Blown to bits. Boston, Mass”.: Harvard Business School Press;
- Farhoomand AF1(2000). “Barriers to global electronic commerce: A cross-country study of Hong Kong and Finland”. Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce;10(1):23.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). “Trust and TAM in online shopping: An integrated mode”. MIS Quarterly, 27(1), 51-91.
- Gomez-Herrera E, Martens B, Turlea G(2014). “The drivers and impediments for cross-border e-commerce in the EU”. Information economics and policy. 2014;28(-):83-96.
- Gregory D Moody(2015), “Interior Design State Regulation: The Undermining Power of Perceptions”, Journal of family and consumer sciences, Vol.107 No.2
- Hales DN(2005). “The effect of business-to-business electronic commerce on operating performance of manufacturing companies” [dissertation]. S.l.]: Clemson University.
- Koh TK(2012). “Essays on Technology-Enabled Platforms” [dissertation]. S.l.]: Carnegie Mellon University.

- Lin Wang1Jianzheng YY(2015). "Electronic commerce international logistics performance influence factor analysis. International Journal of Mobile Communications", 13(5):498.
- Mavlanova T1(2012). "Signaling theory and information asymmetry in online commerce. Information and Management". 49(5):240.
- McWilliams & Siegel(2000), "Corporate Social Responsibility and Financial Performance: Correlation or Misspecification?", Strategic Management Journal, 21 (5),
- Moody GD1(2017). "It's complicated: Explaining the relationship between trust, distrust, and ambivalence in online transaction relationships using polynomial regression analysis and response surface analysis". European Journal of Information Systems. 26(4):379.
- Seul L. and Brenda J. C.(2011), "Consumer complaint channel choice in online and offline purchases", International Journal of Consumer Studies 3(1), p90~96.
- Seung-Chul Kim, Gwi-Ok Kim(2017). "An Approach to Export Promotion Plans based on Cross-border e-Commerce Business Model in Korean Exporting Enterprises". 전자무역연구. 15(1):1-23.
- Tat Koon Koh(2012). "Trust Across Borders: Buyer-Supplier Trust in Global Business-to-Business E-Commerce". Journal of the Association for Information Systems. 13(11):886.

An Empirical Study on the Execution Factors Affecting on Corporate Performance in the Global Electronic Commerce

Chang-Bong Kim
Cheol-Hong Min

Abstract

Recently Korea affected by the US and China trade wars, has been stagnant in the global trade market. However, the global e-commerce market is growing and emerging with new trade opportunity. The purpose of this study is to derive factors of the execution of cross border electronic commerce in the global e-commerce market and to grasp the effects of these factors on firm performance and ultimately to provide policy implications for export expansion.

For this purpose, we conducted a literature review to derive the factors for firm performance in the global e-commerce market. Subsequently, conceptual research model and research hypotheses were established, and empirical analysis was conducted through questionnaires.

As a result of the empirical analysis, trust and ICT capability have a positive effect on firm performance, and the impact of trust on firm performance depends on the level of dispute settlement. However, ICT capability does not affect firm performance. This study differs from previous studies in that it considered global e-commerce from the perspective of the enterprise and examined factors for firm performance.

〈Key Words〉 Global e-Commerce, Cross Border e-Commerce, Oversea e-Commerce