

정부지원 컨설팅사업 수행시 컨설턴트간 협업특성이 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구

김훈¹, 유연우^{2*}

¹한성대학교 스마트융합컨설팅학과 박사과정, ²한성대학교 스마트융합컨설팅학과 교수

When carrying out a government-supported consulting project A Study on the Effect of Collaborative Characteristics among Consultants on the Consulting Performance

Hoon Kim¹, Yen-yoo You^{2*}

¹Ph. D. Course, Dept. of Smart Convergence Consulting, Hansung University

²Professor, Dept. of Smart Convergence Consulting, Hansung University

요약 본 연구는 정부지원 컨설팅사업 수행시 컨설턴트간 상호 협업적 특성이 컨설팅 성과에 중요하게 영향을 미치는 요인으로 인식하며 컨설턴트간 협업특성을 통해 컨설팅 성과에 미치는 영향에 대해 살펴보고자 하였다. 먼저, 이론적 배경을 기반으로 연구모형을 제시하였고 가설을 설정해 설문조사를 실시하였으며 다중회기분석으로 가설을 검증하였다. 컨설턴트간 협업특성 중 컨설팅 성과에 가장 많이 영향을 미치는 것은 상호적 신뢰관계로 나타났고, 그 다음은 원활한 의사소통, 전문적 업무역량, 명확한 역할분담 순으로 나타났다. 정보공유는 기각되었고 다른 변수들에 비해 상대적으로 영향이 적은 것으로 나타났다. 이는 공동의 목표를 향해 협력해야 하는 컨설턴트간 협업특성상 정보공유의 정량적 측면보다 상호간 신뢰를 바탕으로 하는 상호 보완적 관계의 정성적 측면이 더 중요하게 작용한다고 볼 수 있다. 정부지원 컨설팅사업 수행시 컨설턴트간 협업은 긍정적으로 작용하고 있고, 상호 신뢰를 바탕으로 정성적 측면의 특성을 중심으로 정량적인 특성까지 고려해야 함을 시사해 주고 있다. 향후, 컨설팅사업 수행시 컨설턴트간 협업적 특성을 파악하는데 유용하게 활용할 자료가 되길 기대 한다.

주제어 : 정부지원 컨설팅, 컨설턴트, 협업특성, 컨설팅 성과, 컨설팅 협업, 컨설턴트 역량

Abstract This study recognized the mutual collaborative characteristics among consultants as important factors in the performance of the government-supported consulting business, and wanted to look at the impact of the cooperative characteristics among consultants on the consulting performance. First, a research model was presented based on theoretical background, hypotheses were set up and surveyed, and hypotheses were verified by multi-circulation analysis. Among the collaboration characteristics among consultants, the most influential followed by smooth communication, professional competence and role sharing, information sharing was rejected and was found to be relatively less affected than other variables. This can be seen as more important than the quantitative aspect of information sharing because of the collaborative nature of consultants who must work toward common goals. Collaboration among consultants has been positive when carrying out government-funded consulting projects, suggesting that quantitative characteristics should be considered based on the qualitative characteristics based on mutual reliable. In the future, we hope that this data will be useful for identifying collaborative characteristics among consultants when carrying out consulting projects.

Key Words : Government-supported consulting, Consultants, Collaboration characteristics, Consulting performance, Consulting collaboration, Consultant competency

*This research was financially supported by Hansung University in 2019.

*Corresponding Author : Yen-yoo You(threey0818@hansung.ac.kr)

Received September 30, 2019

Accepted December 20, 2019

Revised December 10, 2019

Published December 28, 2019

1. 서론

국내의 기업의 경영환경은 경기 침체와 경쟁 체제의 심화 속에서 어려움을 겪고 있다. 특히 우리나라의 중소기업은 저성장 환경과 경제 침체 속에서 더 많은 어려움을 겪고 있다. 이에 정부는 중소기업의 경쟁력 강화를 돕고 성장할 수 있게 지원하기 위한 일환으로 정부의 컨설팅 지원사업을 다양하게 전개하고 있다. 정부는 모든 기업이 함께 상생할 수 있는 동반성장의 가치를 추구하고 기업의 체질 개선과 경쟁력 강화를 위해 정부의 다양한 유관기관을 통해 컨설팅 관련 지원정책을 펼치고 있다.

국내 컨설팅 산업의 성장은 정부가 강력히 추진해온 산업육성정책이 초석이 되어 단기간 내에 크게 성장하게 되었고, 이와 같은 정부의 강력한 지원정책은 컨설팅업을 하는 중소형 컨설팅기업의 수를 급격히 증가하는데 발판을 만들어 주었다[1]. 그러나 한편으로 정부의 지원사업에만 의존하게 되면 컨설팅과 컨설턴트의 질적인 부분이 낮아지는 부정적인 측면이 나타나기도 한다.

이와 같은 배경으로 기존 연구를 살펴보면, 컨설턴트의 역량과 컨설팅 품질, 컨설팅 만족도에 대한 연구 경향이 많이 나타났다. 특히 컨설턴트의 개인적인 역량과 자질, 능력을 중심으로 한 연구가 많았고, 컨설팅 수행시 컨설턴트와 고객간의 신뢰와 유대관계의 중요성에 대한 연구 경향도 나타났다. 그러나 컨설팅 수행시 컨설턴트간 상호 협업에 대한 연구 중 협업특성에 대한 연구 분야는 다소 부족한 것으로 나타났다. 이에 본 연구는 정부지원 컨설팅사업 수행시 컨설턴트간 상호 협업적 특성이 컨설팅 성과에 중요하게 영향을 미치는 요인으로 인식하며, 컨설턴트간 협업특성이 무엇인지 파악하고 컨설팅 성과에 어떻게 영향을 미치는지 살펴보고자 하였다. 본 연구의 연구방법은 먼저 선행연구를 통해 정부지원 컨설팅과 컨설턴트의 협업특성, 컨설팅 성과에 대한 개념을 살펴왔다. 이론적 배경을 기반으로 컨설턴트간 협업특성이 컨설팅 성과에 어떻게 영향을 미치는지 살펴보기 위해 연구모형을 제시하였다. 그 다음 실증연구를 위해 온라인 설문조사를 실시하였고, SPSS 22.0 통계 프로그램 분석을 통해 결과를 분석하는 과정으로 연구를 진행하였다.

2. 이론적 배경

2.1 정부의 컨설팅 지원사업

우리나라는 1990년대 경제적 외환위기를 겪으며 국

내 산업의 위기가 발생했고, 이러한 변화와 위기에 적응하기 위해서 기업들의 경영컨설팅 요구가 증가하게 되었다. 이 시기 정부는 IMF를 극복하기 위한 중소기업 지원 시책으로 컨설팅 지원이 마련되었고 쿠폰제 컨설팅 사업이 시작되었다. 또한 컨설팅 수진이 독자적으로 어려운 중소기업을 위해 정부의 정책적 지원과 제도를 통해 경영컨설팅에 대한 시장기반이 마련되었다[2].

우리나라 중소기업은 규모의 영세성, 낮은 생산성 등 현실적 어려움에 직면해 있으며 중소기업에 있어 경영자원의 확보는 매우 어려운 상황이다. 정부는 이러한 문제를 해결하기 위해 중소기업의 경쟁력을 강화하기 위한 컨설팅지원 사업을 전개하고 있다[3]. 이러한 정부지원 컨설팅은 대체적으로 중소기업, 중견기업, 제조업체 등을 중심으로 지원되는 경향을 보이고 있다.

오주환(2016)은 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 컨설팅 성과 품질에 대한 비교분석 결과에서 컨설턴트들의 역량이 컨설팅 성과와 기업의 몰입에 직접적인 영향을 준다는 결과를 얻었고, 정부의 컨설팅 지원사업은 기업의 경영환경을 개선하는 주요한 수단으로서 향후 중소기업 컨설팅의 퀄리티를 좌우하는 양질의 컨설턴트 양성에 집중할 필요가 있다고 주장하였다[3]. 이러한 결과는 정부 지원 컨설팅의 성과가 중소기업에 도움이 되는 것으로 볼 수 있다. 또한, 정부는 우리 경제의 기반이 되는 중소기업의 성장을 돕기 위해 대표적인 기관인 중소기업진흥공단 뿐만 아니라 다양한 정부 유관기관을 통해 컨설팅과 연계한 다양한 정부지원사업을 진행하고 있다.

2.2 협업의 의미

협업(Collaboration)은 공통적인 목적을 향해 함께 일하는 프로세스이며 협업 참여자들은 공통의 목적을 가진다. 협업의 결과에 대해 개별적이며 전체적인 책임을 가지며 독립적으로 수행하지만, 협업 참여자들은 공유되는 공통의 이익을 위해 공동으로 업무를 수행하는 것을 의미한다[4]. Horwath(2007)는 협업에 대해 일련의 프로세스로 보았다. 공유된 목표와 자원 활용을 위한 공동의 책임과 단순한 정보 교환에서 의사결정을 위한 업무까지 조직 간의 관계가 긴밀하면 할수록 협업의 단계가 높아진다고 하였다[5]. 이처럼 협업은 공동의 목표를 위해 각 자의 전문성을 활용하여 공동의 상호 협력을 통해 성과를 내는 공동의 협력활동이라 볼 수 있다.

2.3 컨설턴트 간의 협업특성

최근 협업은 다양한 형태로 진화하고 있다. 과거와 달리 협업 참여대상이 확대되고 있고 협업의 적용 업무도 변화하고 있다. 기존의 생산, 물류, 마케팅 뿐만 아니라 모든 경영활동으로 확대되고 있다. 또한, 협업의 참여대상 확대와 적용 업무의 확대로 협업 유형이 다양하게 나타나고 있다. 이는 경쟁이 치열한 시장에서 기업이 생존하기 위해 적절한 협업방식의 선택이 중요하게 되었음을 의미하는 것이다[6]. 이처럼 컨설턴트간의 협업은 다양한 형태로 나타나며 협업의 목적, 대상, 고객, 시장, 성과 등에 따라 분류될 수 있다.

협업은 상황에 따라 변화할 수 있고 시장 환경이나 기업의 필요에 따라 다양한 형태로 나타날 수 있다. 협업의 유형을 살펴보면 참여기업간의 관계(수직적 협업, 수평적 협업), 가치사슬 상의 위치(이종 업종간 협업, 동종 업종간 협업), 제품과 서비스(지식서비스형 협업, 제조형 협업), 관계의 지속성 및 범위(제품중심적 협업, 네트워크형 협업, 접촉 방법(Off-line협업, On-line협업, 협업의 목적(품질협업, 설계협업, 생산협업, 마케팅 협업)에 따라 분류할 수 있다[7]. 산업연구원(2012)이 제시한 전문기능 연계협업ICMS(Integrated Contract Manufacturing & Service)의 4가지 협업 유형은 생산 중심형, R&D 중심형, 마케팅 중심형, 서비스 중심형으로 협업의 유형을 분류하고 있다[8].

협업의 목적에서 협업의 이점을 살펴보면 비용절감, 자원공유, 이익 공유, 위험감소 등이 있다. 상호간 경제적 효율성을 위해 자원 및 이익을 공유하고 비용과 위험을 감소할 수 있는 특성이 있다. 협업은 상호목표를 향해 기본적으로 의존성이 있고 협업 파트너들에게 가장 요구되는 핵심요인은 신뢰라고 볼 수 있다. Ragan의 협업 단계의 요인을 살펴보면 협력, 소통, 협동, 조정, 수렴, 통합을 제시하고 있다[9]. 이처럼 컨설팅에서 협업은 다양한 형태로 나타나고 있고 컨설팅 수행시 고려해야 하는 부분은 협업의 목적, 협업의 유형, 협업의 이점, 협업의 성과 등을 종합적으로 파악해 컨설턴트간 협업이 이뤄져야 한다. 이는 궁극적으로 컨설팅 협업의 성과를 높이고 컨설팅 협업의 만족도를 높이는 결과로 이어지기 때문이다.

2.3 컨설팅 성과

컨설턴트간 협업의 성과는 결국 컨설팅의 결과적인 성과로 나타나게 된다. 이철우(2017)는 컨설팅 성과에 대해 컨설팅 회사 측면에서는 의뢰받은 컨설팅을 성공적으로 수행하는 것을 말하고, 수진기업 측면에서는 컨설팅 결과로 얻는 경영 전략의 수립과 경영 개선이나 업무의

효율적인 향상이라 하였다[10].

Simon & Kumar(2001)는 경영컨설팅이 성공했다고 보는 핵심요인으로 컨설턴트의 전략적 컨설팅 능력이라 하였다. 기업과 컨설턴트간의 의사소통이 중요하고 의뢰기업의 참여와 협조, 기술적 지식, 광범위한 스킬, 문제의 정의, 의뢰기업의 수용과 이해력, 합리적인 기대효과, 성실과 정직 등이 중요하다고 강조하였다[11].

정용삼 & 광홍주(2009)는 컨설팅 관리 측면에서 비롯된 컨설팅 성과의 영향관계 분석에서 컨설팅에 대한 이해와 사전 준비, 단계별 점검, 최고경영자의 지원과 실천 의지, 조직 구성원들과의 정보공유, 컨설팅 사후관리 등이 컨설팅 성과에 유의하게 영향을 미친다고 하였다[12].

컨설팅 성과 측면에서 컨설턴트의 역량 및 역할에 대해 살펴보면 다음과 같다. Appelbaum and Steed(2005)는 컨설팅 결과물을 이끌어 내는 성공요인으로 역량 있는 컨설턴트와 의사소통에 대한 명확함으로 인한 기대와 결과물, 컨설턴트와의 협력관계, 경영진의 가시적인 지원, 고객의 상황을 알기 위한 사전투자, 즉각적 고객요구에 대한 적용 등이라고 하였다[13].

이와 같은 선행연구를 통해 컨설팅 성과를 높이기 위해서 컨설턴트의 전문성과 역할이 매우 중요하다는 것을 알 수 있었다. 특히 컨설턴트의 전문성과 전략적 컨설팅 능력이 필요하고, 명확한 의사소통 및 커뮤니케이션 능력, 정보공유를 통한 협력 등이 중요하게 나타나는 것을 알 수 있었다. 그 외에도 조직관리 능력, 성실과 정직, 이해력, 컨설팅 사전 사후관리 등도 컨설팅 성과를 위해 필요한 부분으로 볼 수 있다.

3. 연구모형과 가설

3.1 연구모형

본 연구에서는 정부지원 컨설팅 사업 수행시 컨설턴트간의 협업 특성이 컨설팅 성과에 어떻게 영향을 미치는지에 대해 실증적 연구를 통해 살펴보고자 하였다. 컨설턴트간 협업의 특성이 컨설팅 성과에 미치는 영향을 알아보기 위해 선행연구를 기반으로 연구자의 의견을 반영해 조작적 정의를 통해 다음과 같이 연구모형을 설계하였다. 컨설턴트간 협업 특성은 독립변수로 전문적 업무역량, 명확한 역할분담, 상호적 신뢰관계, 원활한 정보공유, 원활한 의사소통으로 5가지로 항목을 구성하였고, 컨설팅 성과를 종속변수로 하여 연구모형을 Fig. 1과 같이 설계하였다.

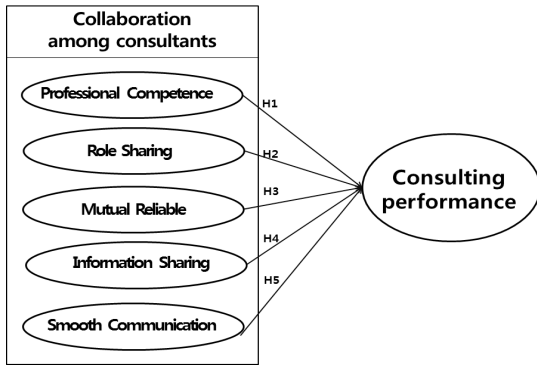


Fig. 1. Research model.

3.2 연구가설

본 연구에서는 정부지원 사업 수행시 컨설턴트간 협업 특성이 컨설팅 성과에 어떻게 영향을 미치는지에 대하여 연구하고자 하였다. 컨설턴트간의 협업 특성이 컨설팅 성과에 어떻게 영향을 미치는지에 대해 알아보하고자 하였고, 설문조사의 문항은 Likert 5점 척도로 구성하여 통계 문항을 일관성 있게 처리하고자 하였다.

- H1. 컨설턴트간 협업시 전문적 업무역량이 컨설팅 성과에 유의하게 영향을 미칠 것이다.
- H2. 컨설턴트간 협업시 명확한 역할 분담이 컨설팅 성과에 유의하게 영향을 미칠 것이다.
- H3. 컨설턴트간 협업시 상호적 신뢰관계가 컨설팅 성과에 유의하게 영향을 미칠 것이다.
- H4. 컨설턴트간 협업시 정보공유가 컨설팅 성과에 유의하게 영향을 미칠 것이다.
- H5. 컨설턴트간 협업시 원활한 의사소통이 컨설팅 성과에 유의하게 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 연구는 정부지원 컨설팅 사업 수행시 컨설턴트간 협업 특성이 컨설팅 성과에 미치는 영향에 대해 살펴본 실증연구이다. 각 변수에 대하여 조작적 정의는 다음과 같이 Table 1에 제시하였고, 각 설문항목은 Likert 5점 척도의 기준을 적용하였다.

본 연구의 조작적 정의를 위해 다음과 같은 선행연구를 통해 살펴보았다. 컨설턴트간 협업은 기본적으로 컨설턴트의 전문성(Expertise)이 필요하고 전문적 업무를 수행할 수 있는 전문지식과 경험을 바탕으로 한다.

Swanson과 Holton(2001)은 전문성의 구성요소로서

지식, 문제해결기술, 현장경험, 전문가적 행동 등이 있다고 하였고, 전문가는 적극적인 과정을 통해 결과를 나타내는 특징이 있다고 하였다[14]. 컨설팅 수행 사업에서 성공적인 컨설팅 프로젝트에 영향을 주는 것으로 컨설턴트의 전문성과 관리적 역량이 영향을 미친다고 볼 수 있다[15].

Meng(2011)은 파트너간의 영향요소로 상호목적, 신뢰, 의사소통, 자원공유, 공동업무, 문제해결, 문화, 위험할당, 지속적 개선, 성과 측정이 있다고 하였다[9].

Becerra and Gupta(2003)는 신뢰와 관련되어서 당사자 간의 차별화와 신뢰의 방향에 대해 명시적으로 언급하는 것이 중요하다고 하였고[16], 김규진(2014)도 협업시 상호적 신뢰의 중요성을 강조하였다[17].

Chow & Chan(2010)은 정보의 공유에 대해 획득한 정보를 나누고 교환하는 행동으로 보고, 정보를 제공하거나 재사용하기 위해 정보를 탐색하는 행동까지도 정보의 공유로 보았다[7]. Mentzer et al.(2000)도 성과를 극대화 하기 위해 모든 정보가 공유되어야 한다고 하였고[18], 김성희(2010)[19]도 정보의 공유성과 중요성을 제기하였다.

컨설팅 협업시 커뮤니케이션(Communication)은 상호간의 원활한 소통을 의미하며 중요한 특성 요소이다.

협업시 커뮤니케이션이 빈번하고 개방적으로 이뤄진다면 정책조정에 유용한 정보를 제공할 수 있고 기업의 원활한 경영관리에도 도움이 된다고 하였다[9].

서재원(2012)은 컨설턴트간 관계특성 요인으로 커뮤니케이션을 선정하였고[7], 안중민(2016)도 협업 단계의 요인이며 협업 성과에 영향이 있는 것으로 보았다[9].

이와 같은 선행연구를 기반으로 연구자의 의견을 반영하여 연구에 맞게 수정·보완하여 구성하였다. 컨설턴트간 협업특성은 전문적 업무역량, 명확한 역할분담, 상호적 신뢰관계, 원활한 정보공유, 원활한 의사소통의 5가지 변수를 제시하였고 측정을 위해 20개 문항으로 설문을 구성하였다.

컨설팅 성과는 협업을 통한 성과를 의미하며, 수진기업의 경영 개선과 업무 효율성을 통한 고객의 만족도로 나타날 수 있고 이를 선행연구를 통해 살펴보았다.

이철우(2017)[10], Simon & Kumar(2001)[20], 장용삼 & 곽홍주(2009)[21], Appelbaum and Steed(2005)[13], 최창호·유연우(2014)[22]등의 선행연구를 기반으로 6개 문항을 구성하였고 Likert 5점 척도를 설문에 적용하였다.

Table 1. Operational Definition of Variables

Evaluation-Item	Measure Variables	Operational Definition	Measure
Collaboration with Consults	Professional Competence	The amount of professional trade required for collaboration among consultants(Property knowledge, field experience, problem-solving skills (ability) Consulting expertise, professional thinking, leadership)	5
	Role Sharing	Consultants, collaboration between the roles of clarity.(work distribution, balance and efficiency).	
	Mutual Reliable	Mutual trust, mutual collaboration between the consultant. (an appointment with the settlement, effectiveness, trust and confidence.).	
	Information Sharing	Consultants, mutual collaboration between the Sharing of information needed (information search, information, exchange of information, information acquisition).	
Consulting Performance	Smooth communication	Collaboration Among consultants. Be Heard. (communication, communication and consultation process, community oriented).	5
Consulting Performance		Consulting performance as a result of collaboration between consultants Improve management or work efficiency Execution Schedule, Budget Execution, Goal Completion, Consulting Satisfaction results, help the SME's)	5

3.4 분석방법

설문조사를 실시하여 수집된 자료는 SPSS Version 22.0 프로그램을 활용해 다음과 같이 분석을 실시하였다.

첫째, 인구 통계학적인 분석과 일반 특성 분석을 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였고, 요인 구분을 최대화 하기 위해 직교회전 방식(Varimax)을 실시하였고, 신뢰도 타당성 분석을 알아보기 위해 cronbach's alpha 계수를 활용해 실시하였다.

셋째, 측정 변수들 간의 방향성과 밀집 정도를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

넷째, 연구의 가설 검증을 위해 다중회기분석을 실시하여 가설을 검증하였다.

4. 연구결과

4.1 인구통계학적 특성분석

본 연구에 사용된 설문조사 표본 수는 총 234개로, 표본의 인구통계학적 특성 파악을 위해 빈도분석을 실시하였다. 그 결과는 다음 Table 2와 같이 정리하였다.

성별 분석으로는 응답자 234명 중 남성 77.8%, 여성 22.2%로 나타났다. 연령별 특성은 40대가 37.2%, 50대가 36.8%로 표본의 대부분을 차지 하였고, 학력은 박사 재학 49.6%로 가장 많이 나타났고, 대졸이 27.4% 다음 순으로 나와 교육수준이 높은 것으로 나타났다. 컨설팅 회사의 규모는 종업원 수 2명에서 5명 미만이 29.5%로 소규모 컨설팅 회사가 주류를 이루고 있었다. 컨설팅 협업 횟수는 3회에서 5회 미만이 35.9%로 대부분을 차지하였고, 그 다음으로는 3회 미만이 23.1%로 나타나 현재로서는 컨설팅시 협업의 횟수가 적으로 것으로 나타났다.

Table 2. Demographic analysis

Item	Type	F	P	Var	Type	F	P
Gender	Male	182	77.8	Career	Under 3 years	83	35.5
	Female	52	22.2		Under 10 years	63	29.1
	Sub	234	100.0		Under 15 years	43	18.4
Age	Under 30s	16	6.8	Collaboration count	Under 20 years	40	17.1
	30s	30	12.8		Sub	234	100.0
	40s	87	37.2		1 ~ 3 count	54	23.1
	50s	86	36.8		3 ~ 5 count	84	35.9
	60s and over	15	6.4		5 ~ 7 count	20	8.5
Sub	234	100.0	7 ~ 10 count	34	14.5		
Education Level	High school	8	3.4	Field	10 count over	42	17.9
	University	64	27.4		Sub	234	100.0
	Student Master	14	6.0		MIS	10	4.3
	Master	14	6.0		Strategy	69	29.5
	Student doctor	116	49.6		H R	7	3.0
Doctor	18	7.7	Finance	23	9.8		
Sub	234	100.0	Marketing	48	20.5		
Employee	2 person	43	18.4	Production	26	11.1	
	2 ~ 5 person	69	29.5	Organization Labor	23	9.8	
	5 ~ 7 person	58	24.8	R&D	7	3.0	
	7~ 10 person	17	7.3	Etc.	21	9.0	
	10 and over	47	20.1	Sub	234	100.0	
Sub	234	100.0					

4.2 탐색적 요인분석

타당도 검증을 하기 위해서 탐색적 요인분석을 실시하였고, 측정변수는 모든 구성요인을 추출하기 위해서 주성분 분석을 사용하였고, 요인의 구분을 최대화하기 위해 직교회전방식(Varimax)을 사용하였다.

본 연구에서의 독립변수인 컨설턴트간의 협업특성의 전문적 업무역량, 명확한 역할분담, 상호적 신뢰관계, 원활한 정보공유, 원활한 의사소통에 대한 판별타당도 및 집중타당도를 알아보기 위해서 탐색적 요인분석을 실시

하였다.

표본의 적합도를 판단하는 KMO지수값이 .868로 일반적인 수준인 > .8 이상이고, Bartlett의 구형성 검증결과 $\chi^2(p)$ 값이 .000으로 일반적인 기준인 .05보다 작게 나타나 단위행렬이 아닌 변수가 하나라도 유효한 결과로 나타나서 본 데이터는 요인분석하기 적합한 것으로 판단되었다. 한편 공통성의 추측값은 모두 일반적인 기준인 50%를 상회하고 있어 제거해야할 설문문항은 없는 것으로 판단되었다. 그 다음 회전 제공합 적재 값의 % 누적 값이 67.319%로 일반적인 수준인 60%를 초과하고 있어 5개의 요인이 측정변수들의 총분산을 충분히 설명하고 있는 것으로 나타났다.

4.3 신뢰도 분석

이미 앞에서 실시한 타당성 분석을 통해서 단일차원성을 확보한 상태에서, 독립변수인 컨설턴트간의 협업특성 요소인 전문적 업무역량, 명확한 역할분담, 상호적 신뢰관계, 원활한 정보공유, 원활한 의사소통이 종속변수인 컨설팅 성과를 설명하는 측정변수들에 대해 SPSS 통계 프로그램을 사용하여 신뢰도 분석을 실시하였다.

Cronbach's alpha 계수를 활용하여 신뢰도를 분석한 결과 Table 3과 같이 독립변수인 정보공유는 .860, 의사소통은 .875, 신뢰관계는 .861, 전문성은 .780, 역할분담은 .743, 종속변수인 컨설팅성과는 .877로 모든 변수의 값이 일반적인 수준인 .6을 상회하고 있기 때문에 항목제거 없이 신뢰도가 확보된 것으로 판단되었다.

Table 3. The exploratory factor and reliability analysis

Variables	Factors						Commonality	Reliability Cronbach's α 's
	Info sharing	Communication	Reliable	Competences	Role sharing	Consulting Performance		
Info sharing 4	.840						.778	.860
Info sharing 3	.830						.740	
Info sharing 2	.775						.787	
Info sharing 1	.682						.549	
Communication 4		.851					.759	.875
Communication 2		.845					.731	
Communication 1		.799					.672	
Communication 3		.783					.637	
Reliable 2			.810				.759	.861
Reliable 3			.713				.731	
Reliable 1			.710				.672	
Reliable 4			.679				.637	

Competence 1				.748			.643	.780
Competence 4				.718			.647	
Competence 2				.714			.677	
Competence 3				.653			.576	
Role sharing 1					.781		.646	.743
Role sharing 2					.738		.645	
Role sharing 3					.644		.635	
Role sharing 4					.502		.683	
Consulting Performance 4						.874	.874	.877
Consulting Performance 2						.848	.848	
Consulting Performance 5						.820	.820	
Consulting Performance 3						.809	.809	
Consulting Performance 1						.744	.744	
Consulting Performance 6						.820	.820	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy :.868								
Bartlett's Test of sphericity :Approx. Chi-Square: 2396.752, df=190, P, 0.000								

4.4 상관 분석

회기분석을 실시하기 전에 탐색적 요인분석을 통해 단일차원성을 확보하였고, 신뢰도 분석을 통하여 동질성을 확보한 측정변수들 간의 평균화 등을 통해 변수 계산된 구성개념들에 대하여 기술통계분석을 실시하였다.

각 변수들 간의 방향성과 밀집정도를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였고, 상관관계의 의미는 변수들 간의 관계를 말하는 것으로 상관관계의 정도는 0에서 +-1로 나타나며 +-1에 가까울수록 상관관계는 높아지고 0에 가까울수록 상관관계가 낮아지는 것이다.

전문성은 역할분담 .519**, 신뢰관계 .435**, 정보공유 .243**, 의사소통 .473**, 컨설팅성과와 .552**의 Pearson 상관관계 값을 보이는 것으로 나타났고, 역할분담은 신뢰관계 .438**, 정보공유 .280**, 의사소통 .342**, 컨설팅성과와 .504**의 상관계수 값을 보이는 것으로 나타났고, 신뢰관계는 정보공유 .591**, 의사소통 .301**, 컨설팅성과와 .578**의 상관계수 값이 보이는 것으로 나타났고, 정보공유는 의사소통 .220**, 컨설팅성과와 .327**의 상관계수 값이 보이고, 의사소통은 컨설팅성과와 .569**의 Pearson 상관관계 값을 보이는 것으로 나타났다. 분석결과 유의확률은 .05에서 모두 유의한 것으로 분석이 되었다.

상관관계분석 결과 모든 구성개념이 통계적으로 모두 유의하게 상관관계를 보이고 있어 구성개념들 간의 인과관계 분석이 가능하다고 판단되어졌다.

다중회귀분석의 경우 회귀분석을 하기전에 먼저 공선성 진단을 통해 독립변수의 독립성을 확보하고 다음으로 잔차항의 독립성을 확보해야 한다. 우선 다중공선성 진단 체크는 VIF(variance inflation factor) 값이 10이상 이면 다공공성성이 의심되나 Table 4와 같이 5가지 가설 모두 VIF 값이 10이하로 나와 다중공선성이 존재하지 않았음을 확인했고, 다음으로 독립성진단은 Durbin-Waston 계수가 0 과 4에서 멀고 2에 가까운 2.085로 잔차항의 독립성도 확보되어 본 데이터는 회기분석을 통한 가설검증을 실시하였다.

Table 4. Analysis of Correlation

	N	AVG	S/D	Competence	Role sharing	Reliable	Info sharing	Communication	Consulting Performance
Competence	234	3.9541	.59709	1					
Role sharing	234	3.7340	.63854	.519**	1				
Reliable	234	3.6378	.64144	.435**	.438**	1			
Info sharing	234	2.9872	.78022	.243**	.280**	.591**	1		
Communication	234	3.7137	.67985	.473**	.342**	.301**	.220**	1	
Consulting Performance	234	3.8479	.60137	.552**	.504**	.578**	.327**	.569**	1

4.5 가설의 검증

본 연구에서의 가설은 컨설턴트간 협업시 업무역량, 역할분담, 신뢰관계, 의사소통 그리고 정보공유가 컨설팅 성과에 미치는 유의한 영향관계를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과 다음 Table 5와 같이 분산분석표에서 F값이 57,310, p<.001으로 독립변수 중에서 어느 하나라도 종속변수에 대해 선형적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 전문성의 t값이 2.875(p=.004), 역할분담의 t값이 2.904(p=.004), 신뢰관계의 t값이 6.025(p=.000), 의사소통의 t값이 6.666(p=.000)로 종속변수에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다 따라서 가설을 검증한 결과 전문성이 높을수록 (B= .165), 역할분담이 높을수록 (B= .148), 신뢰관계가 높을수록 (B= .341), 의사소통 이 높을수록 (B=.299), 컨설팅성과가 높아지는 것으로 나타났으며, 독립변수에서는 신뢰관계(β =.363)가 종속 변수인 컨설팅성과에 가장 크게 영향을 미

치는 것으로 나타났으며, 그 다음으로는 의사소통(β =.338), 전문성(β = .164), 역할분담(β = .157) 순으로 나타나서 모두 채택되었으나, 정보공유는 β 값이 음의수 -.046가 산출되어 기각되었다.

결국, 본 연구는 컨설팅 성과를 높이기 위해서는 전문성과 역할분담도 중요하지만, 무엇보다도 컨설턴트간의 신뢰관계가 가장 중요하다는 것을 알게 되었고, 정보공유가 컨설팅 성과에 미치는 영향이 적게 나타난 이유는 정량적 협업 보다는 정성적 협업이 더 중요하다는 점을 시사하는 것으로 볼 수 있다. 한편, R² 값이 .557로 독립변수인 업무역량, 역할분담, 신뢰관계, 정보공유, 의사소통이 종속변수인 컨설팅 성과를 55.7% 설명하고 있는 것으로 나타났다.

Table 5. Hypothesis test result

Variable	B	Beta(β)	t	P	VIF	Result
(Constant)	.399		1.892	.060		
Competence	.165	.164	2.875	.004	1.672	Accept
Role sharing	.148	.157	2.904	.004	1.499	Accept
Reliable	.341	.363	6.025	.000	1.872	Accept
Info sharing	-.035	-.046	-0.835	.404	1.546	Reject
Communication	.299	.338	6.666	.000	1.325	Accept

R²=.557, Adjusted R²=.547, F=57.310(p=<.001), Durbin-Watson=2.085

본 연구의 가설 검증한 결과는 Fig. 2와 같이 나타났다.

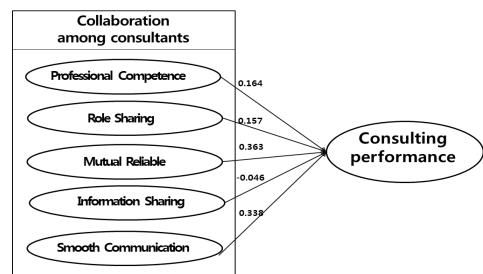


Fig. 2. Hypothesis Verification Result

5. 결론

본 연구는 정부지원 컨설팅 사업에 다양한 컨설턴트들이 참여하고 있는 현실적 측면을 고려하였고, 기존 연구들이 컨설턴트의 개인 역량, 자질, 능력과 컨설팅 품질과

만족도 중심으로 나타나고 있어, 본 연구에서는 컨설턴트 상호간 협업특성을 통해 컨설팅 성과에 미치는 영향을 살펴보았다. 연구 결과 컨설턴트간 협업특성은 전문적 업무역량이 높을수록, 명확한 역할분담이 높을수록, 상호적 신뢰관계가 높을수록, 원활한 의사소통이 높을수록 컨설팅 성과가 높아지는 것으로 나타났고, 원활한 정보공유는 검증시 기각 되었다. 독립변수에서 상호적 신뢰관계가 종속변수인 컨설팅 성과에 가장 영향을 많이 미치는 것으로 나타났고, 그 다음 원활한 의사소통, 전문적 업무역량, 명확한 역할분담 순으로 나타났다. 기각된 정보공유는 컨설팅 성과에 미치는 영향이 다른 변수에 비해 다소 적게 나타났다.

이러한 결과를 바탕으로 연구를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 컨설턴트간 협업시 컨설팅 성과를 높이기 위해서는 컨설턴트간 전문적 업무역량을 바탕으로 명확한 역할분담이 필요하고, 가장 중요한 것은 상호간 신뢰관계를 바탕으로 원활한 의사소통이 이뤄져야 한다는 것을 보여주는 결과이다. 이는 정부지원 컨설팅에서 컨설턴트간 협업이 대부분 긍정적으로 작용하고 있음을 보여주는 것이고, 수진기업의 문제를 진단하고 해결하여 컨설팅 성과를 내는데 컨설턴트간 협업의 필요성과 실효성을 보여주는 결과로 볼 수 있다. 또한 컨설턴트간 협업시 고려해야 할 특성과 각 특성에 따른 중요성을 제기하고 재인식 시켜 주는 의미가 있다.

둘째, 컨설턴트간 협업특성 중 상호적 신뢰관계가 가장 중요하게 나타났고, 정보공유가 가장 적게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 공동의 목표를 향해 프로세스를 진행해 나가는 컨설팅 협업의 목적과 협업의 이점에 측면에서 살펴볼 수 있다. 컨설턴트간 협업은 다양한 정보공유의 정량적 측면보다는 서로의 신뢰를 바탕으로 상호 의존적, 상호 보완적인 관계에서 정성적 측면이 더 중요하게 작용한다고 볼 수 있다. 컨설팅 성과를 높이기 위해서는 컨설턴트간 상호 신뢰를 바탕으로 정성적 측면의 특성을 중심으로 정량적 측정까지 고려해야 함을 시사해 주는 것이다.

셋째, 정부의 컨설팅 지원정책은 동반성장의 가치를 추구하며 중소기업의 경쟁력 강화를 위해 다양한 형태의 지원정책을 펼치고 있다. 이러한 정부지원정책의 궁극적 목적과 컨설턴트간 협업의 목적은 같은 지향점 가지고 있다. 수진기업 측면에서는 컨설팅 협업을 통해 각자 전문성을 가진 컨설턴트의 상호 보완적인 해결책을 각각으로 받을 수 있는 장점이 있다. 또한, 컨설턴트들은 각자의 전문성과 역할분담을 통해 상호보완된 신뢰관계를 통

해 컨설팅 성과의 시너지를 낼 수 있고, 상호간 협력적인 파트너십을 통해 동반성장 할 수 미래지향적 관계로 발전해 나갈 수 있다.

그러나 본 연구에서는 다음과 같은 한계점이 있다. 정부지원 컨설팅을 대상으로 했지만, 다양한 정부 유관기관 컨설팅에 대한 명확한 구분이 부족하다. 또한 컨설턴트간 협업특성을 보다 세부적인 기준으로 제시하지 못하여 객관성이 다소 부족하게 보여질 수 있다. 향후, 후속 연구에서는 정부지원 컨설팅 사업으로서 명확한 분류와 세분화된 협업특성 기준이 제시되길 바라며, 본 연구는 컨설팅 사업 수행시 컨설턴트간 협업적 특성을 파악하는데 활용되는 자료가 되길 기대해 본다.

REFERENCES

- [1] D. J. Shin. (2015) *The Effects of Consultant's Pro-social Service Behavior on the Outcomes of Their Relationships with Customers: With Focus on the Embeddedness Theory*, Doctoral dissertation Hansung University, Seoul.
- [2] D. H. Chang. (2014) *A Study on the Analysis of Factors Affecting the Consulting Performance of Government Funded Consulting*, Master dissertation Hansung University, Seoul.
- [3] J. H. Oh. (2016) *Study on the performance comparison between private and government supported consulting and the determining performance factors on government supported consulting for SMEs*, Doctoral dissertation Hansung University, Seoul.
- [4] Y. S. Chang. (2010) *Advances in Activating Collaboration*. Small and Medium Business Foundation Report.
- [5] J. Horwath & T. Morrison. (2007) *Collaboration integration and change in children service, Critical issues and key ingredients Child Abuse & Neglect, 31(1), 55-69.*
- [6] J. E. Joo. (2014). *Collaborative classification model reflects purpose recognition*, Doctoral dissertation Korea University, Seoul.
- [7] J. W. Seo. (2012). *A Study on the Effect of the Relationship Characteristics between Consultants on Collaboration, Consulting Service Quality and Performance*. Master dissertation Hansung University, Seoul.
- [8] H. G. Lee. (2007). *Research on cross-enterprise collaboration models*. Doctoral dissertation Kookmin University, Seoul.
- [9] J. M. Ann. (2016). *A Study on Effective Factors of Problem Solving Required Creativity and Collaboration*. Doctoral dissertation Kumho National Institute of Technology. Goomi.

- [10] C. W. Lee. (2017). *The Impact of SMEs Management Consulting on the Performance via the Implementation factors of Client*. Doctoral dissertation Konkuk University, Seoul.
- [11] Y. W. Lee. S. S. Kim. & C. S. Lee. (2011). Analysis of the mediating effects of corporate characteristics on the relationship between management consulting completion and management consulting performance. *Accounting Research*, 16(4), 273-293
- [12] Y. S. Chang. & H. J. Kwak. (2009). A Study on the Impact of Consulting Management on Consulting Performance, Focusing on Management Consulting and Real Estate Consulting. *Korean Intellectual Society*, 25(1), 31-42
- [13] S. H. Appelbaum & A. J. Steed. (2005). The critical success factors in the client-consulting relationship. *Journal of Management Development*, 24(1), pp.68-93.
- [14] J. W. Seo. (2012). *A Study on the Impact of Characteristics of the Relationship Between the Consultants on Collaboration and Service Quality and Performance of Consulting*, Master dissertation Hansung University, Seoul.
- [15] H. J. Kwak. (2008). A Study on the Construction of Success Model for Improving the Performance of Korean Consulting Market. *Professional Executive Studies*, 11(10), 1-23
- [16] C. H. Choi. (2013). *A Study on the effects of ties between clients and consultants on consulting project performance in the small and medium sized enterprises*, Doctoral dissertation Hansung University, Seoul.
- [17] G. J. Kim. (2014). *Interdependence Reliability Immersion Sharing Information as a Success Factor for Collaboration*, Master dissertation Kumho National Institute of Technology. Goomi.
- [18] J. T. Mentzer & S. L. Golicic. (2000). Collaboration, Enablers, Impediments and Benefits *Supply Chain Management Review*, 14(4), 52-58
- [19] S. H. Kim. (2010). *Empirical Analysis of the Impact of Supply Chain Technical Structure on Collaboration and Performance*. Doctoral dissertation Inha University, Incheon.
- [20] A. Simon & V. Kumar. (2001). Client s Views on Strategic Capabilities Which Lead to Management Consulting Success. *Management Design*, 39(5/6), 362-372
- [21] Y. S. Jang & H. J. Kwak. (2009). A Study on Relationship between Consulting Performance and Consulting Management in Real Estate Consulting and Management Consulting. *Korean Journal of Intellectuality*, 25(1), 31-42
- [22] C. H. Cho. & Y. Y. Yoo. (2014). A Study on the Effects of the Relationship between the Client and the Consultant on the Consulting Performance, *Journal of Digital Convergence*, 12(10), 87-96
DOI : 10.14400/JDC.2014.12.10.87

김 훈(Hoon Kim)

[정회원]



- 2019년 3월 ~ 현재 : 한성대학교 일반 대학원 스마트융합 컨설팅 학과 박사 과정
- 2009년 2월 : 세종대학교-시라큐스 경영전문대학원 경영학과(경영학 석사)
- 관심분야 : M&A, 재무전략컨설팅, 프랜차이즈

· E-Mail : kimh1117@naver.com

유 연 우(Yen-Yoo You)

[정회원]



- 2018년 3월 ~ 현재 한성대학교 스마트경영공학부 컨설팅트랙 교수
- 2008년 9월 ~ 2019년 12월 한성대학교 지식서비스&컨설팅학과교수
- 관심분야 : Consulting(Strategy, PM, 성과평가, MOT), CSR, Technology Innovation, Management

Innovation, Service R&D, Franchise, 지식재산

· E-Mail : threey0818@hansung.ac.kr