

국내 제약 산업 수출지원서비스 품질이 기업의 수출 기대치에 미치는 영향

이성빈¹, 이상원^{2*}

¹한국보건산업진흥원, ²성균관대학교 약학대학

Effects of the Korean Pharmaceutical Export Supporting Program's Service Quality on Export Performance Expectation of Korean Pharmaceutical Companies

Seong-Bin Lee¹, Sang-Won Lee^{2*}

¹Korea Health Industry Development Institute, ²School of Pharmacy, Sungkyunkwan University

<Abstract>

Objectives: This study aimed to provide a comprehensive analysis of the relationship between the service quality of the Korea Health Industry Development Institute (KHIDI), along with the utilization of and customer satisfaction with its export supporting program, and the export performance of Korean pharmaceutical companies. **Methods:** An online and offline survey was conducted on Korean pharmaceutical companies that have used the export supporting program provided by KHIDI. Data on the service quality of KHIDI, utilization of and customer satisfaction with the export supporting program, and company export performance were collected via survey. **Results:** Results indicated that systemizing and reliability service factors of the export supporting program have a significant impact on customer satisfaction, and customer satisfaction has a significant impact on utilization of the export supporting program. Furthermore, customer satisfaction and utilization of the program have a significant impact on company expectations regarding future export performance. **Conclusions:** As a result, service quality, utilization, and customer satisfaction were found to affect Korean pharmaceutical company's expectations regarding their future export performance. The results of this study can significantly impact the development of export supporting programs.

Key Words : Export Supporting Program, SERVQUAL, Service Quality

‡ Corresponding author : Sang-Won Lee (sangwlee@skku.edu) School of Pharmacy, Sungkyunkwan University

• Received : May 20, 2019

• Revised : Aug 21, 2019

• Accepted : Sep 16, 2019

I. 서론

2016년 한국 의약품 시장 규모는 186억 달러로, 전세계 의약품 시장 규모의 약 1.8%를 차지하고 있으며, 2012년(165억 달러)부터 연평균 성장률 3%(‘12~’16)과 함께 지속적인 성장세를 보이고 있다. 특히, 의약품 해외 수출 분야에서는 연평균 성장률 10.6%를 보이며 20억불(‘12년)에서 31억불(‘16년)로 증가하고, 최근 많은 국내 제약기업들의 해외 진출 사례가 많아지는 등 다수의 국내 제약기업은 해외 진출에 집중하고 있다. 이는 국내 제약기업은 국내 시장에서 성장 한계에 직면하여, 내수 시장 위주의 전략에서 벗어나 해외 시장 개척을 본격화 하고 있기 때문인 것으로 보인다[1]. 이와 더불어, 한국 정부에서는 제약 산업을 한국 경제의 미래 먹거리 산업으로 인식하고 “제약 산업 육성 및 지원에 관한 특별법”을 제정하며 한국 제약 산업의 발전과 국내 제약 기업의 해외 시장 진출을 지원하고 있다.

“제약산업 육성 및 지원에 관한 특별법”은 2011년 3월에 제정되고 2012년 3월에 시행되었다. 동법에 근거해 2013년 7월 「제1차 제약 산업 육성·지원 5개년 종합계획(‘13~’17)」을 수립하며 5대 목표, 13대 추진전략, 41개의 과제를 추진하였다. 정부는 2018년에 제1차 종합계획이 종료됨에 따라 「제2차 제약산업 육성·지원 5개년 종합계획(‘18~’22)」을 수립하며, 지속적으로 국내 제약산업 및 기업의 발전을 위해 다방면으로 지원하고 있다. 이 중에 국내 제약기업의 해외 수출을 지원하기 위한 계획이 수립되었으며, 한국보건산업진흥원, 대한무역투자진흥공사(KOTRA), 한국의약품수출입협회, 한국제약바이오협회 등 유관기관에서는 이를 시행해오고 있다.

국내 기업을 위한 정부지원정책은 일반 시장에서 공급자가 제공하는 제품을 고객이 일정한 대가를 지불하는 교환 활동이 이루어지는 것 같이 지

원정책 제공 기관(공급자)가 제공하는 지원정책에 대해 고객(기업)이 국가 지원정책 목적 달성이라는 대가를 지불하는 교환 활동이 이루어진다고 할 수 있으므로 이는 ‘서비스 시장’ 개념으로 바라봐야한다(송근석[2]). 서비스 시장에서 중요한 부분 중 하나는 서비스 품질이다. 서비스 품질은 고객의 서비스에 대한 기대와 성과간의 차이를 의미하며[3], 이 차이의 크기에 따라 서비스 품질 수준이 결정된다.

Moon & Oh[4], Hwang et al.[5], Park et al.[6], Kim[7]의 선행 연구들을 통해 중소기업에게 제공되고있는 수출 지원 서비스의 인지도, 활용도, 만족도를 조사하고 해당 요인들이 기업의 수출성과에 어떠한 영향을 미치는 분석하며 서비스의 개선점을 제언하며 기업에게 효과적인 지원 서비스가 제공될 수 있도록 서비스를 발전시키고 있는 반면 제약산업 분야의 진출 지원 서비스에 대한 조사는 국내 제약기업들의 해외진출 현황과 함께 해외 진출 지원 서비스 현황 파악[1]과, 만족도 조사 등의 일반적인 조사만 이루어지고, 기업 수출성과에 영향을 미치는 요인 파악과 기업의 수출성과간의 관계성을 분석하여, 지원 서비스의 개선점을 제언하는 연구는 아직까지 이루어지 않았다.

본 연구에서는 수출지원서비스를 제공하는 유관 기관 중 한국보건산업진흥원에서 국내 제약기업의 해외 진출을 위해 제공하고 있는 수출지원서비스의 현황과 각 서비스에 대한 서비스품질, 만족도, 활용도를 파악하고 이 요인들과 서비스를 이용한 국내 제약 기업의 자사의 최근 수출성과에 대한 만족도와 기대치 간의 관계성과 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 한다. 본 연구결과를 토대로 제약분야 수출지원정책의 개선점을 제언하고 국내 제약기업의 수출 활성화를 위한 지원 정책 수립에 기여할 것이라고 판단된다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 한국보건산업진흥원의 서비스 품질, 수출지원서비스의 만족도와 활용도를 알아보기 위해 한국보건산업진흥원에서 제공하고 있는 수출지원서비스를 총 4가지의 분야(해외시장정보 공유, 해외거래선 발굴, 해외진출전략 수립, 교육)로 분류하여 수출지원서비스를 이용한 경험이 있는 국내 제약기업 관계자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 2018년 기준으로 혁신형 제약기업 담당자, 수출지원서비스 이용 경험이 있는 기업 담당자, 그리고 제약 분야 전시회와 포럼 등 관련 행사에 참여한 기업 담당자 등 총 97개의 제약 관련 기업을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구의 조사기간은 2018년 4월 9일부터 5월 18일까지였다. 설문지에는 31개의 기업이 응답하였다. 설문응답률을 높이기 위해 같은 기업의 다수 관계자에게 여러 차례에 걸쳐 전화와 e-mail로 회신을 요청하였다. 설문응답 중 한 기업에서 다수의 관계자가 설문에 응했을 경우 해당 기업의 의견 및 관점이 다른 기업 보다 강하게 반영될 수 있을 것으로 예측되어, 한 기업 당 하나의 설문지만 본 연구의 분석에 적

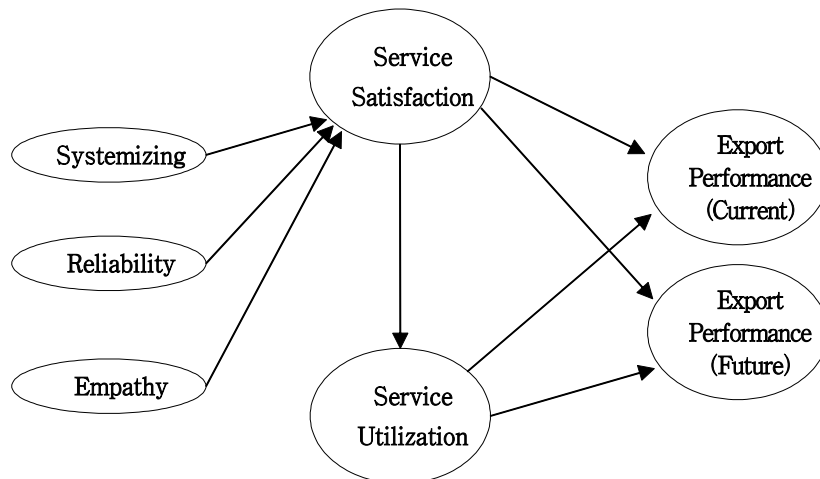
용하고자, 한 기업에서 다수의 관계자가 설문지를 제출했을 경우, 각 측정항목에 대한 다수 응답자들의 평균 수치(반올림 값)를 도출하여 사용하였다.

2. 연구도구

본 연구에서는 국내제약의 수출지원서비스에 대한 만족도, 활용도, 그리고 해당 서비스 지원기관(한국보건산업진흥원)의 서비스 품질이 수출성과에 미치는 영향과 수출지원 서비스에 대한 만족도, 활용도, 서비스 품질간의 관계를 분석하기 위해 구조방정식 모델을 사용하였다.

1) 서비스 품질 측정

서브퀄(SERVQUAL) 모델을 통해 서비스 품질을 5개 차원으로 측정하고자 하였으며, Song et al.[2]과 Hwang et al.[5]의 연구를 참고하여 서비스 품질을 3개 차원(공감성, 신뢰성, 체계성)으로 측정하였다. 총 17문항(공감성 5개, 신뢰성 6개, 체계성 6개)을 5점 Likert 척도로 측정하였다.



<Figure 1> Research model

2) 수출지원서비스 만족도 측정

서비스의 만족도는 이용자가 기대하고 있는 서비스에 대한 수준과 실제 제공된 서비스 수준의 차이이다[8]. 이러한 차이로 인해 발생하게 되는 만족도를 측정하기 위해 이용자의 전반적인 서비스 만족도 측정과 함께 서비스를 이용한 후 서비스 만족도에 따라 변할 수 있는 이용자의 행동을 측정하고자 Hwang[8]의 연구를 참고하여 총 4문항으로 서비스 만족도를 측정하였다. 5점 Likert 척도로 측정하였다.

3) 수출지원서비스 활용도 측정

본 연구에서는 수출지원서비스 활용도 측정은 Park et al.[6]의 연구를 참고하여 측정항목을 개발하였다. 한국보건산업진흥원에서 제공하고 있는 수출지원서비스를 서비스의 성격별로 총 4개(해외시장조사, 해외거래선발굴, 해외진출전략수립, 교육)의 범주로 분류하였고, 각 범주에 대한 해당 국내 제약기업의 활용빈도를 0회~4회 이상 활용으로 Likert 5점 척도로 측정하였다.

4) 기업 수출성과 측정

본 연구에서는 Zou & Stan[9]의 연구를 참고하여 수출성과 측정 요인을 수출액, 수출 수익률, 수출 성장률, 해외시장 점유율, 해외시장 개척 등으로 선정하였다. 수출성과달성 유무는 해당 성과 목표지표를 달성했느냐 안했느냐에 따라 결정된다. 따라서 수출성과에 대한 측정은 하나의 특별한 수치를 근거로 하여 모든 기업의 수출성과를 도출하기보다는 각 기업의 목표지표를 기반으로 수출성과를 측정하는 것이 더 효과적으로 보인다. 이에 따라 김영일[7]의 연구를 참고하여 설문조사를 통해 응답자의 자사 최근 2년 간 수출성과 측정 요인에 대한 만족도(현재수출성과)와 수출성과 측정 요인의 향후 전망에 대한 기대치(미래수출성과)에 대한 의견을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

3. 자료 분석 방법

본 연구에서는 PLS(Partial Least Square) 회귀 분석을 이용하였다. PLS 분석은 자료의 표본 수가 적은 경우나 조형지표(Formative indicators)가 이용된 경우에 사용될 수 있다[10]. PLS 분석은 구조방정식모형(structural equation model) 등에 비해 더 적은 표본수를 필요로 하는데, 일반적으로 예측변수(predictor) 당 10개의 표본수가 필요하다는 것이 적용되어 왔다[11]. 본 연구에서는 가장 많은 예측변수를 가지고 있는 잠재변인은 서비스 만족도이고 이 변인의 예측변수는 3개 이므로 본 연구를 위해 필요한 최소한의 표본 수를 충족한다고 볼 수 있다. 통계 소프트웨어는 SmartPLS 2.0을 사용하였다. SmartPLS는 PLS 구조방정식을 위한 대표적인 사용 소프트웨어로 Ringle & Henseler에 의해 공동 개발되었다[12]. SmartPLS는 무료로 사용가능한 프로그램이며 국내외 연구에서도 많이 사용되고 있다. 본 연구의 모형의 적합성을 평가하기 위해 프로그램을 통해 요인분석, 신뢰성과 타당성 조사를 하였고 변수간의 경로계수의 통계적 유의성을 측정하기 위해 SmartPLS의 Bootstrapping을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 설문 응답자 일반 현황

혁신형 제약기업, 한국보건산업진흥원에서 제공한 수출지원서비스를 이용한 경험이 있는 국내기업과 제약 분야 관련 행사에 참여한 제약기업 관계자 등을 대상으로 설문조사를 실시한 결과 총 31개 기업이 설문조사에 참여했으며, 31.96%(31/97)의 응답률을 보였다. 총 31개의 국내 제약기업이 설문조사에 참여하여, 이 중 혁신형 제약기업은 21개사, 아닌 기업은 10개사로 나타났다.

각 응답자의 특성을 보면, 중견기업 소속의 관계자가 62% 가장 많았고, 업무수행경력은 3년이상 ~ 10년 미만 이라고 한 응답자가 49%로 가장 많았으며, 응답자 중 혁신형 제약기업에 속한 응답자는 70%, 혁신형 제약 기업이 아닌 기업에 속한 응답자는 38%로 나타났다.

2. 요인분석 및 측정모형의 신뢰성 분석

요인적재값은 변수와 요인간의 상관관계의 정도를 나타내며, 모든 변수의 loading 값이 0.7 이상의 값이 나와 통계적으로 유의하다 할 수 있다.

<Table 1> Respondents Characteristics

Category	Frequency	%
Company Size		
Total	31	100
Venture companies	0	0
Small and medium-sized enterprises	10	32
Middle market enterprises	18	58
Large companies	3	10
Working Years		
Total	31	100
<7 years	7	23
7-10 years	15	48
10-14 years	6	19
14< years	3	10
Innovative Pharmaceutical Company		
Total	31	100
Yes	21	68
No	10	32

신뢰성은 <Table 2>와 같이 Composite Reliability와 Cronbach Alpha를 통해 분석하였으며, 이 때 신뢰성의 판단 근거는 Composite Reliability와 Cronbach Alpha 값이 0.7 이상이어야 한다. 분석 결과 모두 0.7이상의 수치를 보여 측정

개념의 신뢰성을 확보하였다.

타당성은 집중타당성과 판별타당성을 분석하였다. 집중타당성은 <Table 2>을 통해 평균분산추출량(AVE, Average Variance Extracted)으로 분석하며, 모든 AVE 값이 0.5이상이므로 집중 타당성을 증명하고 있다. 또한 모든 AVE 제곱근 값이 해당 측정개념간 상관관계수 값보다 높으므로 판별 타당성이 존재하는 것으로 확인되었다.

3. PLS 구조방정식 모형 분석

각 측정개념들 간에 경로계수에 대한 통계적 유의성을 확보하기 위해 SmartPLS에서 제공하는 Bootstrapping을 실시하였으며, Resampling 횟수는 500을 기준으로 설정하였다. 분석결과는 <Table 4>와 같이 각 경로계수의 t-값과 p-value값을 구해 통계적 유의성을 확인 할 수 있었다.

PLS 구조방정식 모형 분석 결과, 담당직원의 수출지원서비스에 대한 전문성 보유하고, 업무처리 절차의 사전공개하며, 고객과 약속한 시간 내의 업무처리하는 등 한국보건산업진흥원의 서비스에 대한 신뢰성이 높을수록 수출지원서비스에 대한 만족도가 높아지는 것(B=0.424, p<0.05)으로 나타났다.

업무처리절차상 최신기법을 도입하고, 업무처리 절차상 단계축소화 경향을 보이며, 사업종료 후 사업 평가를 실시하는 등 한국보건산업진흥원의 수출지원서비스가 체계적으로 제공됨을 느낄수록 수출지원서비스에 대한 만족도가 높아지는 것(B=0.430, p<0.05)으로 나타났다.

한국보건산업진흥원에서 제공하는 수출지원서비스에 대해 만족스럽게 생각할수록 기관의 해당 수출지원서비스를 활용한다는 것(B=0.349, P<0.05)으로 나타났으며, 수출지원서비스에 대해 만족스럽게 생각할수록 해당 기업의 수출성과에 대한 미래의 기대치가 높아진다는 것(B=0.576, p<0.05)으로도

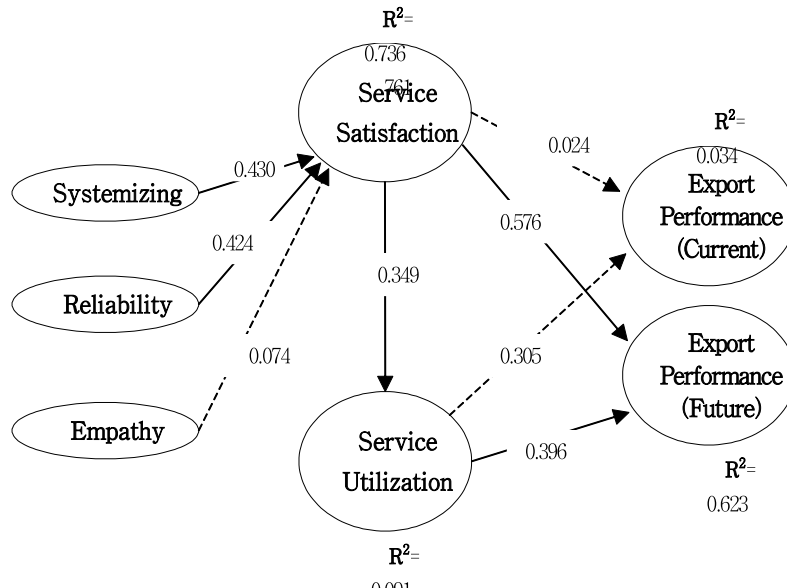
<Table 2> Reliability and Validity of the Model

Factor	Loading	AVE	Composite Reliability	Cronbach Alpha
Systemizing				
V1 Systematic working process	0.727			
V2 Simplified working process	0.739			
V3 Quality of service guidance letter and any service-related document	0.821	0.639	0.914	0.886
V4 Service promotion methods	0.791			
V5 System of customer service	0.892			
V6 Service quality evaluation	0.814			
Empathy				
V7 Agency's knowledge of the related industry	0.805			
V8 Understanding of the customer's problems and flexibility	0.935	0.770	0.943	0.925
V9 Accepting recommendation from the customer	0.855			
V10 Attention to and consideration of the customer	0.878			
V11 Level of understanding of the customer's problems	0.907			
Reliability				
V12 Agency's professionalism	0.755			
V13 Providing notifications of working processes and procedures	0.737			
V14 Working by schedule	0.775	0.651	0.918	0.892
V15 Handling customers' requests	0.857			
V16 Providing satisfying service	0.855			
V17 Addressing service problems	0.851			
Utilization				
V18 Market research services	0.759			
V19 Business partner search services	0.886	0.650	0.881	0.822
V20 Business strategy services	0.837			
V21 Learning programs	0.734			
Satisfaction				
V22 Willingness to use the service in the future	0.911			
V23 Willingness to recommend the service to others	0.844	0.686	0.897	0.846
V24 Continued relationship with the service agency	0.789			
V25 Satisfaction with the services	0.760			
Export Performance (Current)				
V26 Satisfaction with company's profits in the past 2 years	0.766			
V28 Satisfaction with company's exports in the past 2 years	0.939			
V27 Satisfaction with company's export growth rate in the past 2 years	0.704	0.683	0.914	0.893
V29 Satisfaction with company's global market share in the past 2 years	0.830			
V30 Satisfaction with company's global business expansion in the past 2 years	0.873			
Export Performance (Future)				
V31 Expectations on regarding the company's profits	0.788			
V32 Expectations on regarding the company's exports	0.915			
V33 Expectations on regarding the company's export growth rate	0.879	0.766	0.942	0.923
V34 Expectations on regarding the company's global market share	0.907			
V35 Expectations on regarding the company's global business expansion	0.883			

* AVE : Average Variance Extracted

<Table 3> Research Hypothesis Verification Results

Hypothesis	β	t-value	p-value	Result
Empathy → Satisfaction	0.074	0.333	0.739	Reject
Reliability → Satisfaction	0.424	2.029	0.043	Accept
Systemizing → Satisfaction	0.430	2.288	0.023	Accept
Satisfaction → Utilization	0.349	2.514	0.012	Accept
Satisfaction → Export Performance(Future)	0.576	5.595	0.000	Accept
Satisfaction → Export Performance(Current)	0.024	0.080	0.936	Reject
Utilization → Export Performance(Future)	0.396	2.879	0.004	Accept
Utilization → Export Performance(Current)	0.305	1.126	0.261	Reject



<Figure 2> Partial Least Square (PLS) Analysis Result

나타났다. 또한 기업이 수출지원서비스를 많이 활용하면 할수록 해당 기업의 수출성과에 대한 미래의 기대가 높아진다는 것(0.396, $p < 0.05$)으로 나타났다.

IV. 고찰

국가에서는 해당 국가에서 취약한 산업을 보호

하고, 유치산업을 육성하거나 해외 시장에서 경쟁력을 확보하는 등 산업 정책적 목적으로 보조금을 활용하고 있으며, 더불어 법적·정책적 지원 및 제도 또한 실시하고 있다. 특히, 제약 산업의 경우 질병 예방과 치료의 수단을 제공하며 국민의 건강을 보장한다는 점과 꾸준한 성장이 예상되는 경제적으로 중요한 산업 중 하나로 모든 국가가 중요

시 여기고 있는 산업으로[13], 각 나라의 정부에서는 이러한 제약 산업의 특성을 고려하여 산업 발전을 위해 여러 지원 정책들을 시행하고 있다. 한국에서는 제약 산업 발전을 위해 2011년 3월에 제약 산업 육성 및 지원에 관한 특별법을 제정하였고 2012년 3월에 시행하였다. 이 법에 근거하여 2013년 제1차 제약산업 육성·지원 5개년 종합계획을 수립하였으며, 2018년 제2차 제약 산업 육성·지원 5개년 종합계획을 새로 수립하였다. 제1차 제약 산업 육성 종합계획이 종료되고, 새로운 종합계획이 수립된 시점에서 선행연구는 진행되고 있는 국내 제약 기업을 위한 수출지원서비스의 만족도 조사 및 정책의 애로사항 파악 등 전반적인 서비스의 현황을 파악하는 정도이며, 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인 분석 또는 수출지원서비스의 품질이 기업 수출성과에 미치는 영향 파악 등 구체적인 종합적인 연구가 미흡하다.

이에 본 연구에서는 한국보건산업진흥원에서 국내 제약기업의 해외 진출을 위해 제공하고 있는 수출지원서비스의 서비스품질, 만족도, 활용도를 파악하고 이 요인들과 국내 제약기업 수출성과간의 관계성과 어떠한 영향을 미치는지 파악하는데 목적을 두었다.

국내 기업을 위한 정부지원정책은 일반 시장에서 공급자가 제공하는 제품을 고객이 일정한 대가를 지불하는 교환 활동이 이루어지는 것 같이 지원정책 제공 기관(공급자)이 제공하는 지원정책에 대해 고객(기업)이 국가 지원정책 목적 달성이라는 대가를 지불하는 교환 활동이 이루어진다고 할 수 있으므로 이는 '서비스 시장' 개념으로 바라봐야한다[2]. 이에 따라, 본 연구에서는 한국보건산업진흥원에서 제공하는 수출지원서비스를 SERVQUAL 모형을 통해 서비스 품질을 3가지 차원(공감성, 체계성, 신뢰성)으로 측정하였으며, 구조방정식 모형을 통해 서비스 품질, 서비스 만족도, 활용도, 그리고 기업 수출성과의 상관관계를 분석하였다.

서비스의 체계성과 신뢰성이 높을수록 기업의 서비스에 대한 만족도가 높아지는 것으로 나타난 반면, 서비스의 공감성은 기업이 느끼는 서비스에 대한 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 하지만, 황경연[5], 안성식[14], 김정포[15] 등의 기존 연구에서는 서비스의 공감성은 서비스 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 이에 따라, 본 연구에서의 서비스의 공감성과 서비스 만족도간의 관계성이 없다고 판단되기 보다는 제약 산업이라는 고유한 특성을 고려하지 못한 설문 문항으로 인해 도출된 결과일 것으로 파악되며, 이를 확인하기 위한 추가적인 분석이 필요하다.

서비스를 이용한 경험이 있는 기업의 서비스에 대한 만족도가 높을수록 해당 서비스에 대한 활용도가 높아지는 것으로 나타났다. 하지만 R2는 9.1%로 서비스의 만족도가 서비스 활용도를 설명하는 정도가 9.1% 밖에 안 되는 것으로 나타났다. 이는 서비스의 만족도가 서비스 활용도와와 상관관계를 보이고 있지만, 서비스 활용도에는 만족도 이외에 기업의 특성, 서비스 인지도 등[4][5] 다른 여러 요인이 영향을 미친다는 것을 알 수 있다

기업의 수출지원서비스에 대한 만족도와 활용도가 높을수록 해당 기업의 최근 2년간의 수출성과에 대한 만족도에는 영향을 미치지 않지만, 향후 해당 기업의 수출성과 전망에 대한 기대치는 높은 것으로 나타났다. 윤수진[16]과 같이 제약 산업의 고유한 특성에 따라 지원 정책의 효과를 단기적 관점으로 보는 것은 적절하지 않다. 신약 개발의 경우 평균 20년이 걸리고, 해외 시장 진출을 위해서는 현지 고유의 의약품 유통 과정, 시장 현황 및 트렌드 등을 이해하고 적용해야하며, 현지약품 관련 허가제도 및 규정을 따른 허가 과정을 거치는 데에 많은 시간을 소요한다[16]. 이와 같은 제약 산업의 특성을 파악하고 있는 국내 기업은 수출지원서비스의 효과를 단기적 관점으로 보기보다는

장기적 관점으로 지켜보고 있는 것으로 파악된다.

이를 종합해 보면, 수출지원서비스의 서비스 품질 중 체계성과 신뢰성은 기업이 느끼는 서비스의 만족도에 영향을 미치며, 서비스의 만족도는 해당 서비스의 활용도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 이러한 서비스의 만족도와 활용도는 기업이 향후 해당 기업의 수출성과 전망에 대한 기대치에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한국보건산업진흥원을 포함한 수출지원서비스를 제공하는 유관기관은 수출지원서비스를 통해 국내 제약 관련 기업의 수출성과에 도움을 주기위해서는 근본적으로 서비스의 품질을 높여야할 것이다. 즉, 수출지원서비스를 국내 기업에게 체계적으로 제공하고, 기업이 신뢰할 수 있도록 제공해야 해당 기업은 서비스에 대한 만족도가 높아지고 이로 인해 서비스의 활용도와 함께 기업의 수출성과 전망에 대한 기대치에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

V. 결론

연구결과를 요약하면 다음과 같다. 수출지원서비스의 서비스 품질 중 체계성과 신뢰성은 기업이 느끼는 서비스의 만족도에 영향을 미치며, 서비스의 만족도는 해당 서비스의 활용도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 이러한 서비스의 만족도와 활용도는 기업의 향후 해당 기업의 수출성과 전망에 대한 기대치에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한국보건산업진흥원을 포함한 수출지원서비스를 제공하는 유관기관은 수출지원서비스를 통해 국내 제약 관련 기업의 수출성과에 도움을 주기위해서는 근본적으로 서비스의 품질을 높여야할 것이다. 즉, 수출지원서비스를 국내 기업에게 체계적으로 제공하고, 기업이 신뢰할 수 있도록 제공해야 해당 기업은 서비스에 대한 만족도가 높아지고 이로 인해 서비스의 활용도와 함께 기업의 수출성과 전망에 대한 기대치에 긍정적인 영향을 미칠 것이

다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 설문조사 대상자가 많지 않았으며, 기업규모별 균등한 설문조사 수집이 이루어지지 않았다. 자료 측정 수가 적어 통계적 검정에 한계가 있었으며, 설문조사 응답률 또한 높지 않아 국내 제약기업의 수출지원서비스에 대한 전반적인 의견을 측정 및 반영하는 것이 제한적이었다. PLS 분석은 일반적으로 적은 표본수로 분석이 가능한 것으로 알려져서 있기는 하나, 통계적 검증력을 높이기 위해서는 표본 수를 늘려야 한다는 주장이 있다.[17] 본 연구에서는 조사 대상의 제한으로 인해 전통적인 PLS 분석에서 요구되는 표본 수에 맞추어 조사했다는 것이 본 연구의 한계점이다.

또한, 한국보건산업진흥원의 수출지원서비스만을 분석한 본 연구의 결과로는 다른 기관의 수출지원서비스를 분석 또는 설명하기에는 제한적이었으며, 수출지원서비스는 2017년 기준으로 5년 동안 운영된 서비스로 서비스에 대한 평가를 하기에는 시행기간이 짧았다. 향후, 국내 유관기관에서 제공하는 전반적인 수출지원서비스를 대상으로 본 연구결과의 유효성에 대한 검증이 필요할 것이다.

REFERENCES

1. S.E. Lee(2015). Current status of Korean Pharmaceutical Company's Global Business Strategy and Government Export Supporting Program. KPMA Brief, Vol.4;64-67. <http://www.kpbma.or.kr/attach/KPMABrief4.pdf>
2. K.S. Song, Y.H. Nam, H.C. Kweon(2007), Satisfaction of the Support Policies for SMEs in Korea : Focusing on SERVQUAL Variables, The Korean Small Business Review, Vol.29(2);271-293.
3. L.B. Berry, V.A. Zeithaml, A. Parasuraman (1988), A Multiple-Item Scale for Measuring

- Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol.64(1);12-40.
4. H.C. Moon, H.J. Oh(2009), The Influence of Perception and Utilization of Export Support Programs on Export Performance of Korean SMEs, *The Korean Small Business Review*, Vol.31(2);295-316.
 5. K.Y. Hwang, H.C. Moon, M.R. Bae(2011), The Effects of the Service Quality of the Trade Support Organization on the Utilization, Satisfaction and Performance of the Exporting Firms, *International Commerce and Information Review*, Vol.13(3);275-298.
 6. K.S. Park, I.K. Kim, J.S. Ahn(2010), A Study on Export Promotion Program at the Korean Small-Medium Exporters, *Korea Trade Review*, Vol.14(2);1-25.
 7. Y.I. Kim(2010), The Influence of Internal or Exterior Factors and Utilization of Export Assistance Programs on Export Performance - with reference to Korean Small-Medium Exporters, *International Commerce and Information Review*, Vol.12(1);299-325.
 8. Y.G. Kim, S.Y. Kim, S.W. Hwang, J.H. Hwang, J.H. Lee(2014), Validity and Reliability Analyses of the PSI Model for Regional Public Corporation, *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol.13(3);1459-1469.
 9. S. Zou, S. Stan(1998), The determinants of export performance: a review of the empirical literature between 1987 and 1997, *International Marketing Review*, Vol. 15(5);333-356.
 10. Y.I. Kim(2017), A Study on the Effective Factor of an Oral Health Promotion Behavior for Adolescents, *The Korean Journal of Health Service Management*. Vol.11(2);129-142.
 11. W.W. Chin(1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. Modern methods for business research, Vol.295(2);295-336.
 12. Y.T. Kim, S.J. Lee(2015), Utilization of R Program for the Partial Least Square Model: Comparison of SmartPLS and R, *Journal of Digital Convergence*, Vol.13(12);117-124.
 13. D.W. Park(2014), Review of WTO Subsidies Agreement of Pharmaceutical R&D Support Policy. Korea Technology Innovation Society, Vol.2014(5);170-183.
 14. S.S. Ahn, J.K. Lee(2011), Measuring Service Quality of the University Career Center using SEVQUAL Model, *The Journal of Career Education Research*, Vol.24(1);67-84.
 15. J.P. Kim. (2008). Satisfaction of the Support Polices for SME's on Public Procurement Service: focusing on SERVQUAL Variables. *The Review of Business History*, Vol.46(0);189-223.
 16. S.J. Yun, J.H. Min, E. Cho(2013), Barriers Impeding Domestic Pharmaceutical Industry's Exportation to Developed Countries, *Korean Journal of Clinical Pharmacy*, Vol.23(2);106-113.
 17. G.A. Marcoulides, C. Saunders(2006), PLS: a silver bullet?, *Management Information Systems Quarterly*, Vol.30(2);3-9.