

무역지원기관의 서비스품질과 기업특성이 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도, 활용도 및 수출성과에 미치는 영향*

The Effects of the Service Quality of the TSO(Trade Support Organization) on the Utilization, Satisfaction and Performance of the Exporting Firms

황경연(Kyung-Yun Hwang)

충남대학교 BK21 교수(제1저자)

문희철(Hee-Cheol Moon)

충남대학교 무역학과 교수(공동저자)

배명렬(Myong-Ryeol Bae)

경영학박사, 파르나스호텔(주) 상임감사(교신저자)

목 차

- I. 서 론
- II. 문헌연구 및 가설 설정
- III. 연구모형 및 연구방법
- IV. 실증분석 결과

- V. 결 론
- 참고문헌
- ABSTRACT

국문초록

무역의존도가 높은 우리나라는 경제성장을 위해서 내수시장의 확대 못지않게 무역의 발전도 중요하다. 무역의 발전을 위해서는 그 주역인 기업이 성과를 내야하고, 무역서비스를 제공하고 있는 무역지원기관은 기업이 성과를 낼 수 있도록 지원해야 한다. 이에 본 연구는 기업지원의 핵심역할을 담당하고 있는 무역지원기관의 서비스품질과 기업특성이 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도, 활용도 및 수출성과에 미치는 영향을 분석하였다. 실증분석 결과, 기업의 수출성과를 제고하기 위해서는 첫째, 무역지원기관 서비스품질의 체계성, 신뢰성, 공감성을 지속적으로 향상시킴으로써 무역지원기관 서비스의 활용도를 높여야 한다. 둘째, 기업의 수출지향적 마인드가 높을수록 무역지원기관 서비스 활용도가 높고, 성과도 높게 나타나 기업의 수출지향적 마인드를 제고해야 한다. 셋째, 기업의 수출집약도가 낮을수록 무역지원기관 서비스 활용도가 높게 나타나 서비스 제공시에 수출집약도가 낮은 기업에 대한 배려가 있어야 한다.

주제어 : 무역지원기관, 서비스품질, 서비스만족도, 활용도, 수출지향성, 기업성과

I. 서론

1990년대 후반부터 상승추세를 보여 온 우리나라의 무역의존도는 2010년 88%에 달해 최근 3년간 연속적으로 80%를 상회하고 있다. 이것은 곧 우리나라 경제가 대외무역에 의존하고 있는 정도가 매우 높다는 것을 의미한다. 따라서 우리나라 경제가 성장하고 유지되기 위해서는 내수시장 확대도 필요하지만, 무역이 지속적으로 뒷받침되어야 한다. 이를 위해 국가적으로 기업이 무역실적을 높일 수 있도록 적극적으로 지원할 필요가 있고, 이러한 필요성 때문에 지방자치단체 및 관련 무역유관기관들이 기업의 무역을 다양한 차원에서 지원하고 있다. 그러나 무역지원 서비스의 수혜자인 수출기업 관점에서 이러한 무역지원기관들의 무역 관련 지원 서비스품질의 평가요인은 무엇이고, 이러한 요인들이 무역지원 서비스 만족도에 어떤 영향을 미치는지, 이러한 만족도는 무역지원기관 서비스 활용도와 수출기업의 성과에 어떤 영향을 미치는지, 그리고 수출기업의 특성에 따라 무역지원기관 서비스 활용도는 어떤 영향을 받는지에 관한 종합적인 연구가 미흡하다.

기존 연구(문희철과 오현정, 2009; 김영일, 2010; 김진삼과 김영식, 2011)에서 수출지원정책에 대한 인식도 및 활용도가 수출기업의 성과에 미치는 영향을 분석한 연구가 일부 있었다. 하지만 무역지원기관을 대상으로 무역지원기관의 서비스품질과 만족도, 활용도 및 기업성과 간의 관계를 분석한 연구는 거의 없다. 또한 기존 연구 중 일부 연구(송균석외 2인, 2007; 김정포, 2008)에서는 서비스품질 측정방법을 응용하여 공공기관의 중소기업지원정책에 대한 품질을 측정하였으나 무역지원기관의 서비스 품질을 측정한 연구는 미흡하다. 즉, 송균석외 2인(2007)은 Parasuraman et al.(1991)가 제시한 SERVQUAL를 활용하여 중소기업지원정책의 품질을 측정하였고, 김정포(2008)도 SERVQUAL를 공공정책서비스에 맞게 수정하여 중소기업지원정책 품질을 측정하였다. 하지만 무역지원기관을 대상으로 무역지원 서비스를 중심으로 서비스 품질을 측정한 연구는 매우 미흡하다.

따라서 본 연구에서는 무역지원기관의 서비스 품질을 평가하는 요인을 측정하고, 이러한 서비스 품질이 무역지원기관 서비스 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 또한 무역지원기관 서비스 만족도와 수출기업의 특성이 무역지원기관 서비스 활용도에 미치는 영향을 분석하였고, 마지막으로 무역지원기관 서비스 만족도와 무역지원기관의 서비스 활용도가 수출기업의 성과에 미치는 영향을 분석하여, 수출기업의 성과를 높이기 위해 무역지원기관 서비스의 품질을 높이고, 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도를 촉진하기 위한 시사점을 찾는데 본 연구의 목적을 두었다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 제2장에서는 기존 문헌연구를 통하여 무역지원기관의 서비스품질, 서비스 만족도, 서비스 활용도, 기업의 수출지향성 및 수출 집약도, 기업의 성과간의 관계를 가설로 설정한다. 제3장에서는 본 연구모형을 제시하고, 가설을 검증하기 위해 구성개념의 조작적 정의를 내리고, 실증분석을 위한 자료 수집방법을 제시한다. 제4장에서는 수집된 자료를 기초로 본 연구모형을 검증하고, 관련 결과를 해석한다. 마지막으로 제5장에서는 본 연구결과를 기초로 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도 및 활용도를 높이기 위한 시사점을 제시한다.

II. 문헌연구 및 가설 설정

1. 무역지원기관 서비스품질과 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도간의 관계

무역지원기관의 서비스품질 측정모델에 관한 선행연구가 미미하기 때문에 본 연구에서는 공공서비스 부문의 서비스품질 측정모델을 원용하였다. 공공서비스품질은 Parasuraman et al.(1988; 1991)이 서비스품질 측정수단으로 제시한 SERVQUAL 모형을 기반으로 측정된다. 기존 문헌(송균석외 2인, 2007; 김정포, 2008; 김성홍, 2006)에서는 공공서비스 품질을 측정하기 위한 측정지표로 Parasuraman et al.(1988; 1991)이 제시한 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성을 활용하고 있으며, 본 연구에서도 이러한 측정지표를 원용하고자 한다. 송균석외 2인(2007)의 연구에서는 SERVQUAL을 중소기업지원정책 서비스에 맞게 일부 항목을 수정하여 중소기업지원 서비스 품질을 측정 한 결과, 대응성과 보증성은 서로 구별되지 않는 결과도 출되었다. 김정포(2008)는 정부조달을 활용한 중소기업지원정책 품질이 수혜자 만족도에 미치는 영향을 분석한 연구에서 중소기업지원정책 품질을 기존 Parasuraman et al.(1988)이 최초 제안한 22개 항목을 송균석외 2인(2007), 조이현과 남윤희(2005)의 연구를 참조하여 공공 서비스 품질 측정에 적합하도록 수정하여 중소기업지원정책 품질을 측정하였다. 측정된 중소기업지원정책 품질 가운데 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 공감성(empathy)은 수혜자 만족도에 영향을 미치지 않지만, 대응성(responsiveness)과 보증성(assurance)은 중소기업지원정책 수혜자 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 대응성과 보증성을 제외한 유형성, 신뢰성, 공감성의 3가지 차원에서 무역지원기관의 서비스품질 측정지표를 만들었다. 한편, 무역지원기관에 제공되는 대부분의 서비스가 정책과 관련된 것으로 유형성보다

는 체계성이라는 용어가 보다 근접한 의미를 지니므로 유형성 대신에 체계성 차원을 선택하였다.

서비스품질은 고객의 서비스 만족도에 긍정적인 영향을 미친다(강병서의 2인, 2005; 송균석의 2인, 2007). 강병서의 2인(2005)은 병원의 서비스를 대상으로 무형의 서비스품질이 고객 만족에 긍정적인 영향을 미치는 관계를 밝혔다. 또한 송균석의 2인(2007)은 중소기업을 대상으로 중소기업정책의 서비스품질 차원들에 대한 지각과 전반적인 만족도는 정(+)의 관계가 있는 것을 밝혔다. 그들의 연구에서는 서비스 품질을 유형성, 신뢰성, 대응성, 공감성으로 측정하였으며, 이들 서비스 품질과 서비스 만족도간의 관계를 밝혔다. 그들의 연구결과, 유형성, 대응성, 공감성은 전반적 서비스 만족도에 정의 영향을 미치고, 신뢰성은 5%유의수준에서는 전반적 서비스 만족도에 영향을 미치지 못하지만, 10%유의수준 하에서는 전반적 서비스 만족도에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 기존 서비스품질에 관한 연구(Parasuraman et al, 1988, 1991; 김정포, 2008; 송균석의 2인, 2007; 강병서의 2인, 2005)에 기초하여 서비스품질과 서비스 만족도간의 관계를 다음과 같은 연구가설로 설정하였다.

- 가설 1 : 무역지원기관의 체계적인 무역관련 서비스는 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2 : 무역지원기관의 신뢰할 만한 무역관련 서비스는 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3 : 무역지원기관의 공감할 수 있는 무역관련 서비스는 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2. 수출기업의 특성과 무역지원기관 서비스 활용도간의 관계

수출기업의 수출지향성이란 수출에 특화된 기업의 준비수준을 의미하는 것으로 경쟁기업에 비해 수출에 많은 투자를 하고, 해외시장에 적극적인 관심을 갖고, 수출을 적극적으로 지원하는 기업일수록 수출지향적 기업이라고 할 수 있다. 박광서의 2인(2010)은 해외시장지향성이 높은 기업이 속한 적극적 해외시장 추구기업 집단이 그렇지 않은 집단보다 수출지원제도의 활용도가 높다는 것을 밝혔다. 이 연구결과에 기초할 때 수출지향적인 기업일수록 무역지원기관 서비스 활용도가 높을 것으로 예상된다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같이 연구가

설을 설정하였다.

가설 4 : 수출기업의 수출지향성이 높을수록 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

수출기업의 수출집약도가 높다는 것은 전체 매출에서 수출이 차지하는 비중이 높다는 것을 의미한다. 따라서 수출집약도가 높을수록 수출관련 무역지원기관의 서비스를 적극적으로 활용할 것이다. 박광서의 2인(2010)은 매출에서 수출이 차지하는 비중이 높은 기업이 속한 적극적 해외시장 추구가업 집단이 그렇지 않는 집단보다 수출지원제도의 활용도가 높다는 것을 밝히고 있다. 이 연구결과에 기초할 때 수출집약도가 높은 기업일수록 무역지원기관의 서비스를 적극적으로 활용한다는 것을 유추해 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 5 : 수출기업의 수출집약도가 높을수록 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도 및 활용도와 수출기업 성과간의 관계

서비스 만족도와 서비스 활용도는 밀접한 관계를 갖는다. 기존 많은 서비스 관련 연구에서는 만족도가 높을수록 서비스 활용도가 높아진다는 것을 실증적으로 밝혔다. 황경연과 김이태(2004)는 무역포탈사이트 서비스를 중심으로 서비스 만족도가 서비스 재사용의도에 정의 영향을 미치는 관계를 실증적으로 밝혔다. 또한 강병서의 2인(2005)의 연구에서도 병원을 대상으로 고객의 서비스 만족도가 서비스 활용도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 기존 연구결과에 기초할 때 수출기업이 무역지원기관의 서비스에 만족할 때 무역지원기관 서비스의 활용도는 더 높아질 것으로 예상된다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 6 : 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도가 높을수록 무역지원기관 서비스 활용도가 높을 것이다.

무역지원기관의 수출지원서비스에 대한 만족도는 수출기업의 수출업무 처리 및 문제해결 능력을 향상시킴으로써 수출기업의 성과 향상에 기여할 것이다. 이홍재(2008)는 지식관리시스템 사용자 만족도와 성과간의 관계를 분석하였으며, 그 결과 지식관리시스템에서 제공되는 서비스에 대한 만족도가 높을수록 업무 사용자가 시스템의 활용으로 업무 처리 및 문제해결 능력이 향상되어 성과가 높게 나타나는 것을 밝혔다. 한편, 고륜외 2인(2009)은 해운기업을 중심으로 내부고객만족과 서비스성과간의 관계를 분석한 결과, 내부고객만족도가 서비스 성과에 정의 영향을 미치는 관계를 밝혔다. 이러한 연구결과에 기초할 때 서비스 만족도가 높으면 성과가 높아질 것으로 예상되며, 본 연구에서는 이러한 관계를 무역지원기관 서비스에 대한 수출기업의 만족도와 수출기업의 성과간의 관계로 확장시켜 다음과 같은 연구가설로 설정하였다.

가설 7 : 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도가 높을수록 수출기업의 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

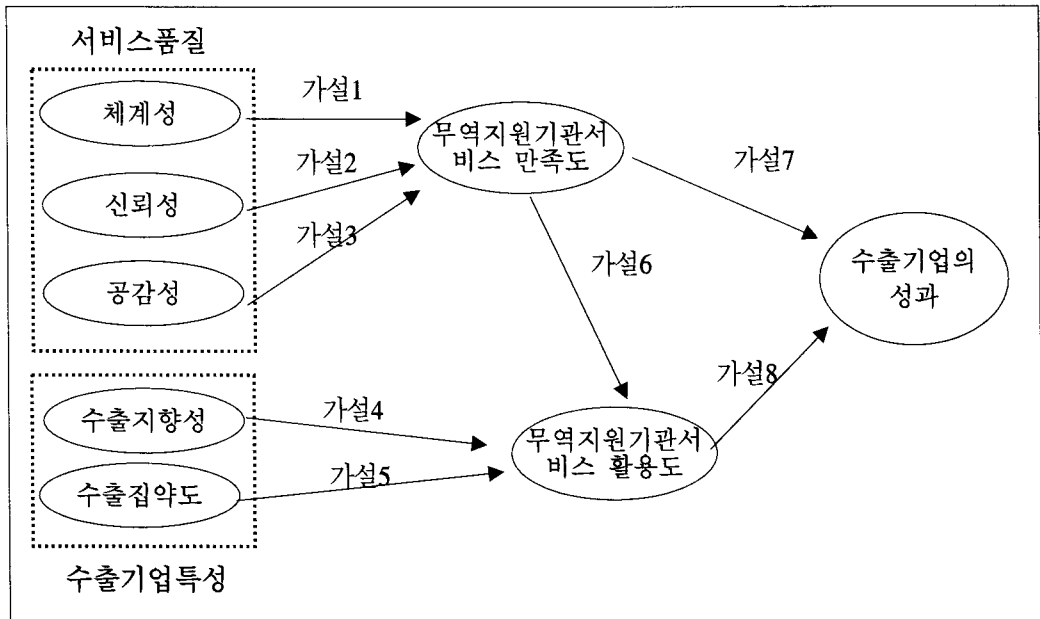
수출기업이 무역지원기관 서비스를 적극적으로 활용할수록 수출기업의 성과를 높아질 것이다. Wilkinson and Brouthers(2006)은 미국 주 정부의 수출활동 지원이 수출성과에 긍정적인 영향을 미치는 관계를 밝혔다. 그들의 연구결과에서 중소기업들이 주 정부가 지원하는 무역지원 프로그램의 활용도가 높은 기업일수록 수출성과가 높게 나타났다. 또한 김진삼과 김영식(2011)의 연구에서는 수출지원제도 활용도가 수출성과에 긍정적인 영향을 미치는 것을 밝혔다. 문희철과 오현정(2009)의 연구에서도 수출지원제도 활용도가 수출성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과에 기초하여 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 8 : 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도가 높을수록 수출기업의 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구모형 및 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 수출기업의 특성과 수출기업이 평가하는 무역지원기관의 서비스품질이 무역지원기관의 서비스 만족도 및 활용도와 수출기업의 성과에 미치는 영향을 분석하기 위해 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정하고, 이를 실증 분석하였다. <그림 1>에 제시된 바와 같이 무역지원기관의 서비스품질을 체계성, 신뢰성 및 공감성 측면에서 측정하였다. 한편, 수출기업의 대표적인 특성으로 수출지향성과 수출집약도를 설정하였다. 무역지원기관의 서비스품질이 높을수록 수출기업은 무역지원기관의 서비스에 대한 만족도가 높을 것이고, 이러한 무역지원기관 서비스 만족도는 무역지원기관 서비스 활용도와 수출기업 성과에 영향을 미칠 것이다. 무역지원기관 서비스 활용도는 수출기업의 수출지향성과 수출집약도에 영향을 받으며, 이러한 무역지원기관 서비스 활용도는 수출기업의 성과에 영향을 미칠 것이다.



[그림 1] 연구모형

2. 연구방법

1) 변수의 조작적 정의 및 측정

(1) 서비스품질

체계성은 무역지원서비스가 체계적으로 이루어지고 있는가를 평가하기 위한 변수이다. 이를 측정하기 위해 Parasuraman et al.(1988), 송균석외 2인(2007), 산업자원부(2006), 허정옥과 김정희(2000), Bigne et al.(2003) 등의 연구에 기초하여 10개 측정문항을 개발하였다. 이들 측정문항은 업무처리절차상 최신기법 도입(체계성1), 업무처리절차상 단계축소화 경향(체계성2), 사업종료 후 사업평가 실시(체계성3), 업무처리의 용이성과 방법의 다양성(체계성4), 근무시간 이외의 업무처리 가능성(체계성5), 서비스관련 안내문 취득의 용이성(체계성6), 서비스홍보의 주기성(체계성7), 서비스 공지방법의 다양성(체계성8), 지원기관 및 시설의 접근 편리성(체계성9), 서비스관련 애로사항의 해결통로 구비(체계성10)이며, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

신뢰성은 고객인 중소기업 종사자가 무역지원기관 서비스에 대해 거는 기대를 만족시킬 수 있을 것이라는 믿음의 차원을 측정하는 변수이다. 이를 측정하기 위해 Parasuraman et al.(1988), 송균석외 2인(2007), 허정옥과 김정희(2000), Bigne et al.(2003) 등의 연구에 기초하여 9개 측정문항을 개발하였다. 이들 측정문항은 담당직원의 법규절차 등 전문지식 보유(신뢰성1), 고객요구에 대한 신속한 업무처리(신뢰성2), 지원서비스 내용의 변경 빈도(신뢰성3), 지원서비스 내용 변경에 대한 사전예고(신뢰성4), 업무처리 절차의 사전공개(신뢰성5), 고객과 약속한 시간 내의 업무처리(신뢰성6), 업무처리순서의 공개성(신뢰성7), 고객선정기준의 서비스 목적과의 상응(신뢰성8), 서비스 제공 원칙의 준수(신뢰성9)이며, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

공감성은 무역지원기관이 서비스를 제공하는 과정에서 서비스를 제공받는 고객과의 소통의 정도를 측정하는 변수이다. 이를 측정하기 위해 Parasuraman et al.(1988), 송균석외 2인(2007), 허정옥과 김정희(2000), Bigne et al.(2003), 김성홍(2006) 등의 연구에 기초하여 9개 측정문항을 개발하였다. 이들 측정문항은 불합리한 서비스 개선 건의에 대한 수용(공감성1), 업무처리에 고객의 사정과 정황의 반영(공감성2), 업무처리에서 고객이익을 지키기 위한 노력(공감성3), 고객소리 청취를 위한 다양한 채널보유(공감성4), 법률 및 기술 등 전문용어를 쉽게 설명(공감성5), 업무처리에서 고객응대업무의 우선성(공감성6), 고객에 대한 개별적 관심과 배려(공감성7), 고객의 눈높이에 맞는 부문별 서비스 제공(공감성8), 고객의 기대에 부응하는 서비스 제공(공감성9)이며, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

(2) 수출기업 특성

수출지향성은 수출에 특화된 기업의 준비수준을 의미하며, 이를 측정하기 위해 문희철 외3인(2007)와 이종학과 권영철(2002), Lieb and Meltz(1998), Murphy and Poist(1998)의 연구에 기초하여 6개의 측정문항을 개발하였다. 세부적인 측정문항은 수출업무를 전담하는 인력이나 부서가 있음(수출지향성1), 수출업무를 처리하기 위한 특별한 거래절차나 시스템이 있음(수출지향성2), 경쟁기업에 비해 수출에 많은 투자를 하고 있음(수출지향성3), 최고경영자가 해외 시장에 적극적인 관심이 있음(수출지향성4), 최고경영자가 수출을 적극적으로 지원함(수출지향성5), 최고경영자가 해외시장 경험과 노하우가 풍부함(수출지향성6) 등이며, 리커트 5점 척도를 활용하여 측정하였다.

수출집약도는 수출기업의 매출액 중 수출이 차지하는 비중을 의미한다. Calantone et al.(2006)은 수출의존성(*export dependence*)이란 표현을 사용하고, 매출액에서 수출이 차지하는 비중과 수익에서 수출이 차지하는 비율로 수출집약도를 측정하였다. Wilkinson and Brouthers (2006)은 수출 강도(*export intensity*)란 표현을 사용하고, 전체 매출액 중 미국 외에서 발생하는 매출액의 비율로 측정하였다. 본 연구에서는 이들 연구에 기초하여 수출집약도를 매출액에서 수출이 차지하는 비율로 측정하였다.

(3) 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도

서비스 만족은 서비스를 이용한 후에 서비스이용에 대한 고객만족의 결과에 중점을 두고 평가하였다. 서비스 만족도를 측정하기 위해 Parasuraman et al.(1988), Bitner(1988), Cronin and Taylor(1992), Oliver(1997), 조용석(2010) 등의 연구에 기초하여 6개 문항을 개발하였다. 구체적인 문항은 이용한 서비스의 지속적인 재사용 의향(만족도1), 이용한 서비스를 다른 고객에게 추천(만족도2), 서비스 지원기관과의 지속적인 관계 유지(만족도3), 지원서비스 이용에 대한 전반적 만족 정도(만족도4), 지원서비스 이용성과에 대한 만족 정도(만족도5), 지원서비스 이용결정에 대한 만족 정도(만족도6)이며, 리커트 5점 척도에 의해 측정되었다.

(4) 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도

수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도는 수출기업이 무역지원기관에서 제공하는 해외시장조사 및 마케팅지원, 해외 거래선 발굴, 무역계약 체결 및 대금결제지원, 물류/통관 및 보험지원, 무역사후관리, 무역업체 지원 일반사업 등의 수출지원서비스를 활용하는 정도를 의미한다. 이를 측정하기 위해 기존 연구(문희철과 오현정, 2009; 박광서외 2인, 2010; 김진삼과

김영식, 2011)에 기초하여 6개 각 분야별로 주요 서비스의 활용도를 측정하고, 각 분야별 평균값을 분석에 활용하였다.

해외시장조사 및 마케팅지원(활용도1)은 온·오프라인 시장조사지원, 국가정보 및 경제동향 제공, 온라인마케팅 및 홈페이지 제작 지원, 지면광고 등 오프라인 마케팅지원, 해외진출 및 해외지사화사업, 정부초달시장진출지원, 통번역지원 등 7개의 문항을 개발하여 리커트 5점 척도로 측정하였으며, 이들 문항의 평균값을 해외시장조사 및 마케팅지원(활용도1)의 척도로 활용하였다. 해외 거래선 발굴(활용도2)은 해외시장개척단사업, 국내외 전시회 지원사업, 수출상담회/해외바이어초청사업, On-line거래선 발굴지원, 신용조사지원 등 5개의 문항을 개발하여 리커트 5점 척도로 측정하였으며, 이들 문항의 평균값을 해외 거래선 발굴(활용도2)의 척도로 활용하였다. 무역계약 체결 및 대금결제지원(활용도3)은 결제 및 계약관련 상담, 수출입요건확인/전략물자관련확인, 수출환어음보증보험 등 결제방식별 보험 등 3개의 문항을 개발하여 리커트 5점 척도로 측정하였으며, 이들 문항의 평균값을 무역계약 체결 및 대금결제지원(활용도3)의 척도로 활용하였다. 물류/통관 및 보험지원(활용도4)는 수출보험지원, 수입보험지원, 수출입통관물류정보서비스 제공, 무역관련 신용보증 및 기술보증, 원산지제도관련 지원사업 등 5개의 문항을 개발하여 리커트 5점 척도로 측정하였으며, 이들 문항의 평균값을 물류/통관 및 보험지원(활용도4)의 척도로 활용하였다. 무역사후관리(활용도5)는 무역관련 분쟁조정 및 클레임처리 상담, 상사중재 및 법률자문 지원 등 2개의 문항을 개발하여 리커트 5점 척도로 측정하였으며, 이들 문항의 평균값을 무역사후관리(활용도5)의 척도로 활용하였다. 무역업체 지원 일반사업(활용도6)은 무역금융 및 자금지원, 인재파견 및 교육연수사업, 무역의 날 및 무역관련 포상, 해외규격인증 획득/특허출원지원, 수출기업화 사업, 수출자문 및 상담사업 등 6개의 문항을 개발하여 리커트 5점 척도로 측정하였으며, 이들 문항의 평균값을 무역업체 지원 일반사업(활용도6) 척도로 활용하였다.

(5) 수출기업의 성과

수출기업의 성과는 재무적 성향 또는 경제적인 관점에서 나름대로 수량화가 가능한 지표들로 설정하였다. 수출기업의 성과를 측정하기 위해 문희철과 심상렬(2000), 홍선의(2001), 임성범(2006) 등의 연구에 기초하여 5개의 측정문항을 개발하였다. 이들 측정문항은 수출입관련 비용의 절감(성과1), 거래협상 및 계약체결 비용의 절감(성과2), 해외바이어 및 수출국가수의 증가(성과3), 수출실적의 증가(성과4), 수출계약건수의 증가(성과5)이며, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

2) 자료수집

본 연구에서는 기관의 고유목적사업이 중소기업의 수출입업무를 지원하는 사업에 중점을 두고 있는 중소기업청, 중소기업진흥공단, KOTRA, 한국무역협회, 한국무역보험공사, 전략물자관리원, 한국전시산업진흥원, 한국수입업협회, 신용보증기금, 기술보증기금 그리고 16개 광역시 및 지방자치단체 등을 이용해 본 경험이 있는 중소수출기업을 대상으로 하였다. 서울을 제외한 15개 광역시 및 지자체 등 지방소재 중소수출기업에 대한 설문은 한국무역협회의 11개 지부 및 지역본부의 도움을 받아 실시하였다. 따라서 대부분의 설문대상기업은 한국무역협회가 실시한 사업에 직간접적으로 참여한 경험이 있는 중소수출기업이 대상이 되었다.

서울소재 및 기타 설문조사는 한국무역협회에서 주관하고 지식경제부와 한국경제신문이 공동으로 시상하고 있는 한국을 빛낸 이달의 무역인상을 수상한 업체 등 한국무역협회 사업에 참여한 경험이 있는 업체를 대상으로 인터넷 및 이메일, 전화, 팩스를 통한 설문조사를 실시하였다. 조사방식은 사업에 참여한 경험이 있는 업체를 대상으로 이메일 또는 전화로 설문의 취지를 설명하고, 설문에 응할 의사가 있는 업체를 대상으로 이메일 또는 팩스로 설문을 발송하고 회수하는 방식을 택하였으며, 일부 업체는 웹사이트를 이용한 온라인 설문조사 방식으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 총 209부가 회수되었으며, 이 중 설문의 많은 부분에서 응답이 이루어지지 않은 내용이 부실한 설문지 8부를 제외시키고, 성실하게 답변이 이루어진 201부를 본 연구에 활용하였다.

IV. 실증분석 결과

1. 표본의 특성

표본기업의 종업원 수별 분포를 살펴보면, 11인~25인 이하인 업체가 30.8%로 가장 많았고, 그 다음은 10인 이하의 업체가 29.9%, 26~50인 이하인 업체가 17.9%, 51~100인 이하의 업체가 10.9%, 101인 이상 업체가 10.5%인 것으로 나타났다. 이처럼 25인 이하의 업체가 60.7%로 대부분을 차지하고 있다. 표본기업의 창업 연도별 분포를 살펴보면, 창업한지 10년 이상인 기업이 56.7%로 가장 많고, 그 다음은 5년 이상~10년 미만인 업체가 26.4%, 3년 이상~5년 미만인 업체가 9.4%, 1년 이상~3년 미만인 업체가 4.0%, 1년 미만인 업체가 3.5%이다. 표본기

업의 50% 이상이 안정적으로 기업 활동을 하고 있는 경륜이 쌓인 기업이었다. 표본기업의 업종별 분포를 살펴보면, 전기/전자 업종이 18.4%로 가장 많았고, 기계/운송 업종이 15.9%, 생활용품 업종이 10.4%, 철강금속제품 업종이 9.5% 등의 순으로 나타났다. 전반적으로 표본 기업은 전체 업종에 골고루 분포되어 있다.

<표 1> 표본의 특성

종업원수		10인 이하	11인~25인	26인~50인	51인~100인	101인 초과	합계	
	빈도		60	62	36	22	21	201
%		29.9	30.8	17.9	10.9	10.5	100	
창업연도		1년 미만	1년 이상~3년 미만	3년 이상~5년 미만	5년 이상~10년 미만	10년 이상	합계	
	빈도	7	8	19	53	114	201	
%		3.5	4	9.4	26.4	56.7	100	
업종		농림 수산물	광산물	화학공업 제품	플라스틱/고무/가죽	섬유/ 의류	생활 용품	철강 금속제품
	빈도	15	1	13	9	10	21	19
	%	7.4	0.5	6.5	4.5	5	10.4	9.5
		기계/운송	전기/전자	잡제품	서비스	기타	합계	
	빈도	32	37	4	4	36	201	
%	15.9	18.4	2	2	17.9	100		

2. 가설검정

본 연구는 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도 및 활용도에 영향을 미치는 요인과 만족도, 활용도 및 기업성과간의 관계를 분석하기 위하여 PLS(Partial Least Square)을 사용하였다. PLS는 표본의 크기가 작은 경우에도 사용할 수 있고, 분석자료의 다변량 정규분포도 요구하지 않는다(Chin, 1998; Wold, 1985). 따라서 엄격한 전제 조건이 요구되는 LISREL보다 분석자료의 다변량 정규분포를 요구하지 않는 PLS가 본 연구에 적합하다고 판단되어 PLS 분석기법을 활용하였다. PLS는 단순 또는 다중 OLS 회귀분석의 시리즈로 구성된 반복적 추정 알고리즘을 사용하고 있기 때문에 구조모델의 경로계수가 표준화된 회귀계수로 해석될 수

있다(Chin, 1998). 일반적으로 PLS는 측정모형을 평가하는 단계와 구조모형을 평가하는 단계로 구분(Barclay et al. 1995)된다.

1) 측정모형

PLS분석은 측정모형 평가를 통하여 신뢰성, 집중타당성과 판별타당성을 분석한다. 신뢰성은 결합신뢰성(composite reliability)으로 평가하며, 결합신뢰성의 값이 0.7이면, 신뢰성이 있는 것으로 간주된다(Nunnally and Bernstein, 1994). 집중타당성은 평균분산추출량(AVE; Average Variance Extracted)로 분석할 수 있는데 AVE 값이 0.5이상 이면, 집중타당성이 확보된 것으로 본다(Fornell and Larcker, 1981). PLS 분석결과, AVE 값이 0.5이하인 구성개념이 있어 개별 신뢰성이 낮은 변수를 제거하고, 다시 측정모형을 평가하였다. 제외된 측정변수는 체계성1, 체계성2, 체계성9이고, 신뢰성을 측정한 신뢰성3, 신뢰성5이며, 공감성을 측정한 공감성5이다. 측정모형 평가에서 제외된 측정변수를 제외하고, 최종적으로 측정모형을 평가한 결과, 결합신뢰성(composite reliability)이 0.9129에서 0.9605으로 측정모형의 신뢰성이 검증되었다. 또한 AVE는 0.6370에서 0.8022로 나타나 구성개념의 집중타당성도 확보되었다.

<표 2> 측정모형 분석 결과

구성개념	측정문항	Loading	t값	Composite reliability	AVE	Cronbach Alpha
체계성	체계성3	0.8409	32.8114	0.939317	0.689528	0.923292
	체계성4	0.8778	42.3762			
	체계성5	0.7318	19.3819			
	체계성6	0.8582	39.0118			
	체계성7	0.8685	40.6344			
	체계성8	0.8657	38.8588			
	체계성10	0.7570	15.3268			
신뢰성	신뢰성1	0.8275	31.5903	0.945068	0.711328	0.931136
	신뢰성2	0.8708	50.0982			
	신뢰성4	0.7666	21.5897			
	신뢰성6	0.8742	41.2426			
	신뢰성7	0.7966	17.2628			
	신뢰성8	0.8714	53.6793			
	신뢰성9	0.8892	63.8611			

구성개념	특정문항	Loading	값	Composite reliability	AVE	Cronbach Alpha
공감성	공감성1	0.8259	26.9143	0.956221	0.732036	0.947267
	공감성2	0.8438	35.0586			
	공감성3	0.8805	48.8661			
	공감성4	0.8316	31.5599			
	공감성6	0.8500	29.3880			
	공감성7	0.8781	54.4716			
	공감성8	0.8802	45.8143			
	공감성9	0.8528	40.0108			
수출지향성	수출지향성1	0.7432	13.3887	0.912936	0.637019	0.882497
	수출지향성2	0.7495	16.9760			
	수출지향성3	0.8070	23.5088			
	수출지향성4	0.8274	32.0266			
	수출지향성5	0.8897	38.7051			
	수출지향성6	0.7620	19.2541			
수출집약도	수출집약도	1.00000	0.00000	1.00000	1.00000	
서비스 만족도	만족도1	0.8852	43.7766	0.960508	0.802152	0.950316
	만족도2	0.9030	53.1653			
	만족도3	0.9122	60.9903			
	만족도4	0.9074	65.2204			
	만족도5	0.8822	43.0271			
	만족도6	0.8833	44.1368			
서비스 활용도	활용도1	0.8663	30.5691	0.921785	0.662982	0.897975
	활용도2	0.8319	24.5522			
	활용도3	0.8093	25.6596			
	활용도4	0.8060	25.9457			
	활용도5	0.7604	20.4932			
	활용도6	0.8078	25.8728			
수출기업 성과	성과1	0.7679	17.7446	0.925193	0.71305	0.89772
	성과2	0.7785	20.0878			
	성과3	0.8852	55.3161			
	성과4	0.8791	46.8802			
	성과5	0.9018	65.9153			

주) * : p<0.10, ** : p<0.05, *** : p<0.01

PLS분석에서 판별타당성은 구성개념의 상관계수와 평균분산추출량(AVE) 제곱근 값과 비교하여 분석한다. AVE 제곱근 값이 구성개념간 상관계수 값보다 클 경우 판별타당성이 있다고 본다(Barclay et al., 1995). <표 3>에서 제시된 바와 같이 구성개념간 상관계수가 AVE 제곱근 값보다 작기 때문에 판별타당성이 확보되었다고 할 수 있다.

이와 같이 측정모형을 평가한 결과, 신뢰성과 집중타당성 및 판별타당성이 확보되었다. 따라서 다음 단계로 구조모형을 평가할 수 있다.

<표 3> 구성개념간 상관관계와 AVE

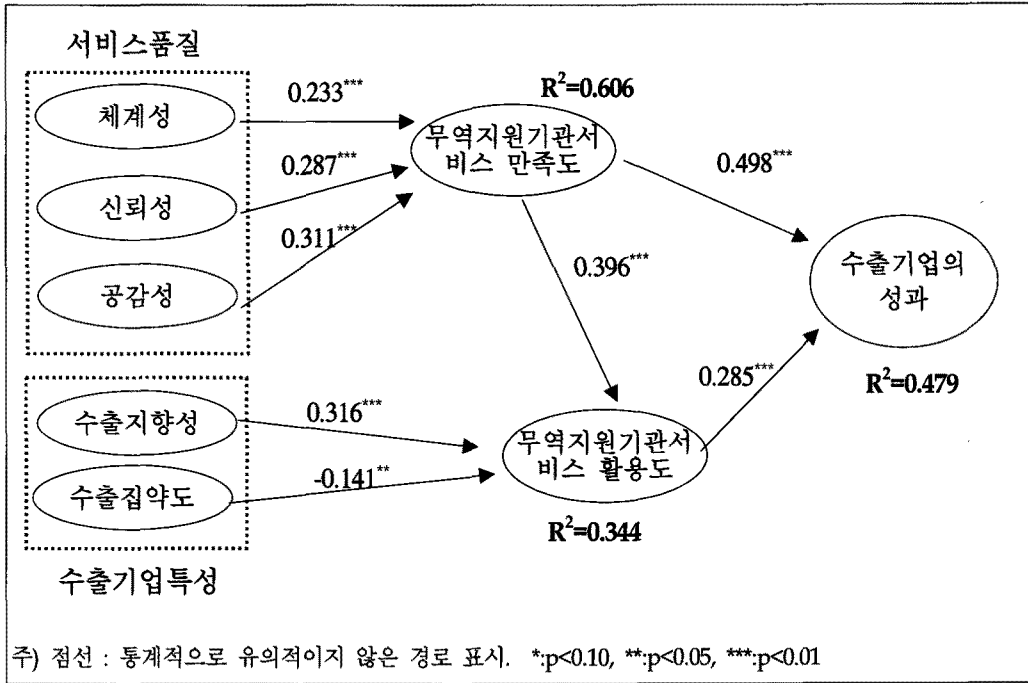
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 체계성	0.830							
2. 신뢰성	0.808	0.843						
3. 공감성	0.803	0.83	0.856					
4. 수출지향성	0.391	0.336	0.304	0.798				
5. 수출집약도	0.006	0.024	-0.045	0.397	1.000			
6. 서비스 만족도	0.714	0.733	0.736	0.387	-0.055	0.896		
7. 서비스 활용도	0.475	0.378	0.439	0.414	-0.037	0.526	0.814	
8. 수출기업성과	0.61	0.484	0.579	0.382	-0.055	0.648	0.547	0.844

주) 대각선의 숫자들은 평균분산추출량(AVE)의 제곱근임.

2) 구조모형

무역지원기관의 서비스품질, 수출기업의 특성, 무역지원기관 서비스에 대한 만족도, 무역지원기관 서비스 활용도, 수출기업 성과간의 관계를 구조모형을 통해 검증하였다. PLS분석의 2 단계에서는 1단계인 측정모형 분석결과를 기초로 구조모형 분석이 이루어지며, 구조모형 분석에서는 잠재변수간의 관계를 분석한다. 구조모형 분석에서 경로계수의 통계적 유의성을 검증하기 위하여 Bootstap Resampling을 실시하였으며, Chin et al.(2003)에 기초하여 Resampling 회수는 200회로 하였다. PLS 구조모형 분석결과는 <그림 2>와 같다. 일반적으로 PLS의 목적이 예측에 있기 때문에 전체적인 적합도 지수가 제시될 수 없고, 적합도 대신 구조모형에서는 설명된 분산(R^2)으로 예측력을 나타내 준다. 무역지원기관의 서비스 품질을 측정한 체계성, 신뢰성 및 공감성이 무역지원기관 서비스에 대한 만족도를 설명하는 정도는 60.6%이고, 수출

기업특성과 무역지원기관 서비스에 대한 만족도가 무역지원기관 서비스 활용도를 설명하는 정도는 34.4%이며, 무역지원기관 서비스에 대한 만족도와 무역지원기관 서비스 활용도가 수출기업의 성과를 설명하는 정도는 47.9%로 높게 나타났다.



[그림 2] 구조모델 분석 결과

무역지원기관 서비스품질을 측정 한 체계성에서 무역지원기관 서비스 만족도로의 경로계수는 0.233이고, t값은 2.6457로 5% 유의수준 하에서 무역지원기관의 서비스가 체계적으로 제공되고 있다고 인식될수록 무역지원기관 서비스에 대한 만족도는 높아진다는 가설1을 채택한다. 이것은 무역지원기관에서 제공되는 서비스와 관련해서 사업종료 후 사업평가가 이루어지고, 서비스 신청 등 업무처리가 쉽고 다양한 방법으로 이루어지고, 근무시간 외에도 인터넷 등을 통해 업무처리가 가능하고, 서비스 관련 안내문을 얻기 쉽고, 서비스에 대한 홍보가 주기적으로 이루어지고, 서비스 공지가 다양한 방법으로 이루어지고, 콜센터 등 애로사항을 해결할 수 있는 통로가 제공될수록 수출기업의 무역지원기관 서비스에 대한 만족도가 높아진다는 것을 의미한다.

무역지원기관 서비스품질을 측정 한 신뢰성에서 무역지원기관 서비스 만족도로의 경로계수

는 0.287이고, t 값은 3.0341로 5% 유의수준 하에서 무역지원기관의 서비스가 신뢰성이 있다고 인식될수록 무역지원기관 서비스에 대한 만족도는 높아진다는 가설2를 채택한다. 이것은 무역지원기관에서 제공되는 서비스와 관련해서 담당직원이 법규절차 등 업무처리에 필요한 지식을 잘 갖추고 있고, 고객이 요청한 업무를 신속하게 처리하고, 지원서비스 내용이 바뀔 때 사전에 충분한 예고가 이루어지고, 고객에게 약속한 시간내에 업무를 처리하고, 업무처리순서가 공개적으로 이루어지고, 서비스 신청자격이 사업목적에 상응한다고 생각하고, 서비스 제공과 관련된 원칙을 준수한다면 수출기업의 무역지원기관 서비스에 대한 만족도가 높아진다는 것을 의미한다.

무역지원기관 서비스 품질을 측정 한 공감성에서 무역지원기관 서비스 만족도로의 경로계수는 0.311이고, t 값은 3.0545로 5% 유의수준 하에서 무역지원기관의 서비스가 공감성이 있다고 인식될수록 무역지원기관 서비스에 대한 만족도는 높아진다는 가설3을 채택한다. 이것은 무역지원기관에서 제공되는 서비스와 관련해서 서비스 개선에 대한 건의가 잘 받아들여지고, 고객의 사정과 정황을 고려하여 업무가 유연하게 처리되고, 지원기관이 고객이익을 지키기 위해 노력하고, 고객의 소리를 듣기 위한 다양한 채널을 가지고 있고, 고객의 말을 경청하는 등 고객응대를 우선시 하고, 고객에 대한 개별적 관심과 배려가 있고, 고객의 눈높이에 맞는 부문별 서비스가 이루어지고 있고, 고객의 기대에 맞는 서비스가 제공될수록 수출기업의 무역지원기관 서비스에 대한 만족도가 높아진다는 것을 의미한다.

수출기업의 특성인 수출지향성에서 무역지원기관 서비스 활용도로의 경로계수는 0.316이고, t 값은 4.0354로 5% 유의수준 하에서 수출기업이 수출지향적일수록 무역지원기관 서비스의 활용도는 높아진다는 가설4를 채택한다. 이것은 수출기업이 수출지향적인 성향을 가질수록 무역지원기관의 서비스를 보다 적극적으로 활용한다는 것을 의미한다.

수출기업의 특성인 수출집약도에서 무역지원기관 서비스 활용도로의 경로계수는 -0.141이고, t 값은 -2.7172로 5% 유의수준 하에서 수출기업의 수출집약도가 높을수록 무역지원기관 서비스의 활용도는 높아진다는 가설5를 기각한다. 이것은 수출기업의 매출액 대비 수출비중이 높을수록 무역지원기관 서비스의 활용도가 낮다는 것을 의미한다. 이러한 결과가 도출된 것은 매출액 대비 수출비중이 높은 기업은 무역지원기관의 서비스를 활용하기보다는 직접 수출기업 스스로 무역업무를 처리하려는 경향이 강하기 때문에 나타난 현상으로 보인다. 즉, 무역지원기관의 서비스를 원하는 기업은 상대적으로 매출대비 수출비중이 적어 수출경험이 적은 기업으로 본다. 따라서 향후 수출촉진을 위해서는 수출집약도가 높은 기업도 중요하지만 상대적으로 수출집약도가 낮은 기업을 대상으로 보다 적극적인 무역지원기관 서비스가

이루어져야 할 것으로 보인다.

무역지원기관 서비스에 대한 만족도에서 무역지원기관 서비스 활용도로의 경로계수는 0.396이고, t값은 6.6903으로 5% 유의수준 하에서 수출기업이 무역지원기관 서비스에 대해 만족할수록 무역지원기관 서비스의 활용도는 높아진다는 가설6을 채택한다. 이것은 수출기업이 무역지원기관 서비스에 대해 만족스럽게 생각할수록 무역지원기관의 서비스를 보다 적극적으로 활용한다는 것을 의미한다. 이 결과는 일반적인 서비스만족과 활용간의 관계가 무역지원기관 서비스 만족과 활용간의 관계에서도 적용된다는 것을 확인한 결과이다.

무역지원기관 서비스에 대한 만족도에서 수출기업성과로의 경로계수는 0.498이고, t값은 8.2297로 5% 유의수준 하에서 수출기업이 무역지원기관 서비스에 대해 만족할수록 수출기업의 성과가 높아진다는 가설7을 채택한다. 이것은 수출기업이 무역지원기관 서비스에 대해 만족스럽게 생각할수록 수출관련 성과도 높게 나타난다는 것을 의미한다. 이 결과는 일반적인 서비스만족과 성과간의 관계가 무역지원기관 서비스 만족과 수출기업성과간의 관계에서도 적용된다는 것을 확인한 결과이다.

무역지원기관 서비스 활용도에서 수출기업성과로의 경로계수는 0.286이고, t값은 4.4055로 5% 유의수준 하에서 수출기업이 무역지원기관 서비스의 활용도가 높을수록 수출기업의 성과가 높아진다는 가설8을 채택한다. 이것은 수출기업이 무역을 위해 무역지원기관 서비스를 잘 활용할수록 수출관련 성과도 높게 나타난다는 것을 의미한다. 이 결과는 일반적인 서비스 활용과 성과간의 관계가 무역지원기관 서비스 활용과 수출기업 성과간의 관계에서도 적용된다는 것을 확인한 결과이다. 또한 이 결과는 수출지원제도 활용에 관한 기존 연구(문희철과 오현정, 2009; 김진삼과 김영식, 2011)와도 동일한 결과이다.

〈표 4〉 PLS를 활용한 연구가설검정결과

경로			경로계수	t값	연구가설 채택여부
가설1	체계성	→ 무역지원기관 서비스 만족도	0.233	2.6457	채택
가설2	신뢰성	→ 무역지원기관 서비스 만족도	0.287	3.0341	채택
가설3	공감성	→ 무역지원기관 서비스 만족도	0.311	3.0545	채택
가설4	수출지향성	→ 무역지원기관 서비스 활용도	0.316	4.0354	채택

경로			경로계수	t값	연구가설 채택여부
가설5	수출집약도	→ 무역지원기관 서비스 활용도	-0.141	-2.7172	기각
가설6	무역지원기관 서비스 만족도	→ 무역지원기관 서비스 활용도	0.396	6.6903	채택
가설7	무역지원기관 서비스 만족도	→ 수출기업 성과	0.498	8.2297	채택
가설8	무역지원기관 서비스 활용도	→ 수출기업 성과	0.285	4.4055	채택

V. 결론

본 연구는 무역지원 서비스의 수혜자인 수출기업 관점에서 무역지원기관들의 무역관련 지원 서비스품질 평가요인을 제시하고, 무역지원기관의 서비스품질, 수출기업특성, 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도, 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도 및 수출기업성과간의 관계를 분석하였다는 점에서 의의가 있다. 본 연구는 설문조사를 통해 수집한 201개 기업을 대상으로 PLS 분석기법을 활용하여 연구모형을 검증하였다.

본 연구에서는 무역지원기관의 서비스가 체계적으로 제공될수록 수출기업의 무역지원기관 서비스에 대한 만족도가 높아지고, 무역지원기관의 서비스가 수출기업이 신뢰할 수 있도록 제공될 때 수출기업의 무역지원기관 서비스에 대한 만족도가 높아지며, 무역지원기관의 서비스가 수출기업이 공감할 수 있도록 제공될 때 수출기업의 무역지원기관 서비스에 대한 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 그리고 수출기업의 수출지향성이 높을 때 무역지원기관 서비스도 적극적으로 활용하는 것으로 나타났다. 한편, 무역지원기관 서비스에 대한 수출기업의 만족도가 높을수록 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도가 높은 것으로 나타났고, 무역지원기관의 서비스 만족도 및 활용도가 높을수록 수출기업의 성과는 높게 나타났다. 반면, 수출기업은 수출집약도가 낮을수록 무역지원기관 서비스 활용을 더 많이 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다음과 같은 시사점을 제공한다.

첫째, 무역지원기관의 서비스 품질을 지속적으로 향상시켜야 할 것이다. 수출기업의 무역지원기관 서비스에 대한 만족도는 수출기업의 성과를 높이는 것으로 나타났다. 따라서 수출기

업의 무역지원기관 서비스에 대한 만족도를 높이는 것이 필요하며, 이러한 만족도를 높이기 위해서는 무역지원기관의 서비스품질을 높이는 것이 필요할 것이다. 즉, 무역지원기관의 서비스가 수출기업에게 체계적이고, 신뢰할 수 있고, 공감할 수 있도록 제공될 때 수출기업은 무역지원기관의 서비스에 대한 만족도가 높아지고 이것이 수출기업의 성과와 무역지원기관 서비스 활용도에 긍정적인 영향을 미치기 때문이다.

둘째, 중소기업이 수출지향적 마인드를 갖도록 유도하는 것이 중요하다. 무역지원기관에서는 다양한 수출지원 서비스를 제공하고 있지만 정작 기업이 이를 활용하지 않으면 의미가 없다. 수출기업이 적극적으로 해외시장을 개척하려는 수출지향적 사고를 가질 때 무역지원기관에서 제공되는 서비스를 적극적으로 활용하고자 할 것이다. 기업이 수출지향적 사고를 가질 때 무역지원기관 서비스 활용도도 높고, 수출기업의 성과도 높게 나타난 분석결과에 기초할 때 기업의 수출지향적 마인드 제고가 매우 중요한 일임을 알 수 있다. 따라서 정부에서도 무역지원기관을 통한 지원 못지않게 기업의 수출지향적 마인드 제고를 위한 노력을 병행해야 할 것이다.

셋째, 무역지원기관의 서비스는 수출집약도가 낮은 수출기업에 중점적으로 제공될 필요가 있다. 본 연구결과에서 수출기업의 수출집약도가 낮을수록 오히려 무역지원기관 서비스 활용도가 더 높은 것으로 나타났다. 이 결과에 기초할 때 매출액에서 수출의 비중이 높게 차지하는 수출기업은 상대적으로 무역지원기관 서비스를 활용하기보다는 직접 자사가 무역 관련 업무를 수행하는 경우가 많은 반면, 매출액에서 수출의 비중이 낮은 기업은 수출에 대한 경험이 부족하기 때문에 무역지원기관의 서비스를 더 많이 필요로 하는 것으로 보인다. 따라서 무역지원기관은 서비스 제공시 수출집약도가 낮은 기업에 대한 정책적인 배려가 있어야 하는 것으로 보인다.

본 연구는 무역지원기관 서비스와 관련된 연구가 미미한 상황에서 수출기업특성, 무역지원기관의 서비스품질, 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도, 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도, 수출기업성과간의 관계를 분석하였다는 점에서 의미 있는 연구로 사료되지만 다음과 같은 측면에서 부족한 점이 있다. 첫째, 표본이 한국무역협회 서비스 이용 기업으로 편중된 측면이 있다. 따라서는 향후에는 한국무역협회 이외의 타 기관 서비스 활용 기업도 더 많이 확보하여 분석할 필요가 있다. 둘째, 수출기업의 성과를 결정하는 요인들에 대한 측정의 수치화 문제이다. 수출기업의 성과요인은 수치로 객관화하여 측정해야 하는 지표이지만, 설문조사에 응답하게 함에 따라 객관성을 확보하는데 한계가 있었다. 따라서 향후 연구에서는 수출기업성과를 측정하는 변수를 수치화하는 방안이 검토해 보아야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강병서, 조철호, 김상한, “병원의 서비스품질이 고객만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구:중소 병원을 중심으로”, 「중소기업연구」, 제27권, 1호, 2005, pp.57-87.
- 고료, 신한원, 이상평, “품질경영 핵심요인이 내부고객만족과 서비스성가에 미치는 영향”, 「한국환경경제학회지」, 제25집 제3호, 2009, pp.339-360.
- 김성홍, “공공서비스품질 구성요인과 측정모형 연구”, 「서비스경영학회지」, 제7권 제3호, 2006, pp.3-28.
- 김영일, “기업내·외부 환경요인과 수출지원정책 활용도가 수출성가에 미치는 영향: 중소기업 을 중심으로”, 「통상정보연구」, 제12권 제1호, 2010, pp.299-325.
- 김정포, “정부조달을 활용한 중소기업지원정책 품질에 관한 수혜자 만족도 분석: 서브컬요인을 중심으로”, 「경영사학」, 제23집 제1호, 2008, pp.189-223.
- 김진삼, 김영식(2011), “중소기업의 수출지원제도 인지 및 활용과 수출성과의 실증분석 : 경북지역 중심으로” 「관세학회지」 제2권 1호, pp.351-375.
- 문희철, 오현정, “중소기업 수출지원제도의 인지도와 활용도가 수출성가에 미치는 영향”, 「중소기업연구」, 제31권, 2호, 2009, pp.295-316.
- 문희철, 이진석, 임성범, 형정, “한국 수출기업의 공급사슬파트너십 결정요인” 「국제경영리뷰」, 제11권 제4호, 2007, pp.77-103
- 박광서, 김인권, 안종석, “중소기업의 수출지원제도에 대한 인지도, 활용도 및 성과에 관한 연구”, 「국제경영리뷰」, 제14권 제2호, 2010, pp.1-25.
- 박광서, 안종석, “중소수출기업의 수출지원제도 활용에 관한 연구”, 「무역학회지」, 한국무역학회, 제26권 제1호, 2001, pp.149-167.
- 산업자원부, 「2006년도 상반기 수요자 정책다면평가」, 산업자원부, 2006.
- 송균석, 남윤형, 권혁찬, “중소기업지원정책 품질에 대한 수혜자 만족도 분석: 서브컬요인을 중심으로”, 「중소기업연구」, 제29권 제2호, 2007, pp.271-293.
- 이종학, 권영철, “물류아웃소싱 유형의 결정요인과 성과에 관한 연구”, 「무역학회지」, 제27권 제2호, 2002, pp.267-288.
- 이홍재, “지식관리시스템 사용자 만족도와 성과에 관한 연구 : 재정경제부 중심으로”, 「정보관리학회지」, 제25권 4호, 2008, pp.67-85.
- 임성범, 「중소기업의 무역포탈사이트 이용성가에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 충남대학교

- 대학원 박사학위논문, 2006.
- 조용석, 「전자정부 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 부경대학교 대학원 전자상거래협동과정 박사학위논문, 2010.
- 조이현, 남윤형, 「중소기업지원사업 성과평가 모형연구」, 중소기업연구원, 2005.
- 허정옥, 김정희, “SERVQUAL을 이용한 행정서비스 품질 측정”, 「마케팅관리연구」, 제5권 제2호, 2000, pp.51-78.
- 홍선의, “한국 무역업체의 인터넷 활용도와 그에 따른 거래비용 효과에 관한 연구”, 「창업정보학회지」, 제4권 제1호, 2001, pp.79-99.
- 황경연, 김이태, “중소수출기업의 무역포탈사이트 이용 만족도에 영향을 미치는 요인”, 「중소기업연구」, 제25권, 2호, 2003, pp.47-74.
- Barclay, D., R. Thompson, and C. Higgins, “The Partial Least Squares(PLS) Approach to Causal Modeling : Personal Computer Adoption and Use an Illustration,” *Technology Studies*, Vol.2, No.2, 1995, pp.285-309.
- Bigne, E., M. A. Moliner, and J. Sanchez, “Perceived Quality and Satisfaction in Multiservice Organizations: the Case of Spanish Public Services,” *Journal of Service Marketing*, Vol.17, No. 4, 2003, pp.420-442
- Bitner, M. J., B. H. Booms, and L. A. Mohr, “Critical Service Encounters: The Employee’s Viewpoint,” *Journal of Marketing*, Vol.58, No.4, 1994, pp.95-10
- Calantone, R. J., D. Kim, J. B. Schmidt, and S. T. Cavusgil, “The Influence of Internal and External firm Factors on International Product Adaptation Strategy and Export Performance : A Three-Country Comparison,” *Journal of Business Research*, Vol.59, 2006, pp.176-185.
- Chin, W. W., “The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling,” In G. A. Marcoulide(Ed.), *Modern Methods for Business Research*, Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associate, 1998, pp.295-336,
- Chin, W. W., B. L. Marcolin, and P. R. Newsted, “A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach for Measuring Interaction Effects : Results from a Monte Carlo Simulation Study and A Electronic-Mail Emotion ; Adoption Study,” *Information Systems Research*, Vol.14, No.2 2003, pp.189-217.
- Cronin J. J. and S. A. Taylor, “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension,” *Journal of Marketing*, Vol. 56, No.3, 1992, pp.55-68.

- Fornell, C. and D. F. Larcker, "Evaluating Structural Equations with Unobservable Variable and Measurement," *Journal of Marketing Research*, Vol.18, 1981, pp.39-50.
- Lieb, R. C. and R. Meltz, "What's the Future for Third-Party Logistics?," *Supply Chain Management Review*, Vol.2, No.1, 1998, pp.71-79.
- Murphy, P. R. and R. F. Posit, "Third-Party Logistics Usage : An Assessment of Propositions Based on Previous Research," *Transportation Journal*, Vol.37, No.4, pp.26-35.
- Nunnally, J. C., and I. H. Bernstein, *Psychometric Theory*, McGraw-Hill Series in Pssychology, McGraw-Hill, New York, 1994.
- Oliver, Richard L., *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, McGraw-Hill International Editions, 1997.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "Refinement and Reassessment of the SERZQUAL Scale", *Journal of Retailing*, Vol. 67, No. 4, 1991, pp.198-211.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64, No.4, 1988, pp.12-404.
- Wilkinson, T. and L. E. Brouthers, "Trade Promotion and SME Export Performance," *International Business Review*, Vol.15, 2006, pp.233-252.
- Wold, H., "Partial Least Squares," In : Kotz, S and Johnson, M.L.(Eds.), *Encyclopedia of Statistical Sciences*, Vol.6. New York : Wiley, 1985, pp.581-591.

ABSTRACT

The Effects of the Service Quality of the TSO(Trade Support Organization) on the Utilization, Satisfaction and Performance of the Exporting Firms

Kyung-Yun Hwang* · Hee-Cheol Moon** · Myong-Ryeol Bae***

In 2010, it appears that Korean economic growth rate heavily depends on its international trade. Thus, a sustainable growth of the international trade is very important to Korea. To increase export, a continuous making profits is the most important to companies and TSO(Trade Support Organization) needs to provide a trade support services to the exporting firms. In this context, this study aims to provide a comprehensive analysis of the correlation between company performance and service quality, utilization and customer satisfaction of TSO.

Some implications from the results of this study are suggested. First, TSO needs to boost the utilization of its services by enhancing systemizing, reliability and empathy of its service qualities. And then, TSO needs to encourage companies to focus on export-oriented business mind, since these companies have tendency to show a better practical application and high degree of performance as well. Third, TSO needs to develop some exceptional services for the companies with the low weight of export in turnover since those groups tend to have higher customer satisfaction. Our major findings contribute to the trade support service planning of TSO.

Key Words : Trade Support Organization, Service Quality, Service Performance, Customer Satisfaction, Systemizing, Reliability, Empathy.

* BK21 Research Professor, Department of International Trade, Chungnam National University

** Professor, Department of International Trade, Chungnam National University

*** Audit Director, Ph.D., Pamas Hotel Co., Ltd.