

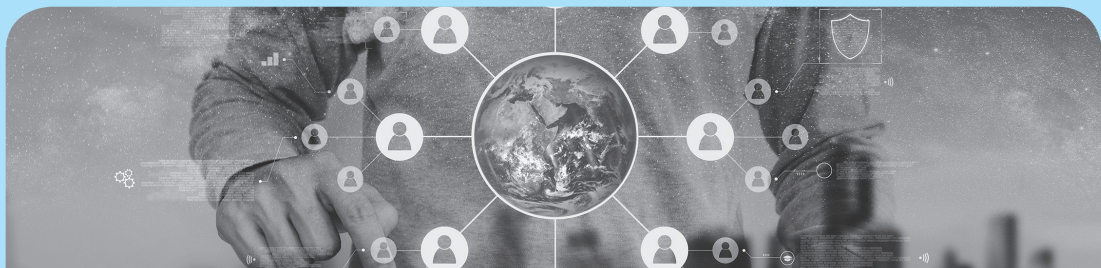
포스트 코로나19 시대 기업환경변화와 인적자원개발 및 지속가능경영전략

Session 4. 전략, 마케팅, 창업

좌장: 김성훈 교수(울산대)

발표자	논문제목	토론자
김희선(단국대)*	내부마케팅과 직무만족, 내부고객충성도, 내부마케팅 성과간 구조적 인과관계: 조직정체성 강도와 B2B/B2C 집단의 조절효과	임진혁 (고려대)
황재원(한국교통대)* 박경미(농협대)	다층적 협력활동의 성과함의	김경애 (국민대)
전덕영(서울벤처대학원대)* 윤병섭(서울벤처대학원대)	소상공인 창업지원 특성이 경영성과에 미치는 영향	김수 (호남대)
문창호(충남대)*	창의적 혁신전략 대 모방적 혁신전략의 성과효과: 상황적 관점	이재은 (순천대)
김형준(한국감정원)*	한국감정원의 역할과 CVC사례	윤병섭 (서울벤처대학원)

* 해당 논문의 발표자



내부마케팅과 직무만족, 내부고객충성도, 내부마케팅 성과간 구조적 인과관계: 조직정체성 강도와 B2B/B2C 집단의 조절효과

김희선*

국문 요약

본 연구는 내부마케팅 요인(권한위임, 내부커뮤니케이션, 교육·훈련, 보상시스템, 경영충지원)과 내부마케팅 태도(직무만족, 내부고객충성도), 내부마케팅 성과(상황적 성과, 과업성과) 간 구조적 인과관계를 검증하고자 하였다. 또한 매개변인(직무만족, 내부고객충성도)과 내부마케팅 성과(상황적 성과, 과업성과)의 관계에서 조직정체성 강도와 B2B/B2C 집단의 조절효과를 검증하였다.

실증분석결과, 내부마케팅의 구성요인 중 권한위임, 내부커뮤니케이션, 교육·훈련이 직무만족에 정(+)의 영향을, 보상시스템이 내부고객충성도에 정(+)의 영향을, 내부 마케팅 구성요인에 영향 받은 직무만족은 내부고객충성도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 내부마케팅의 구성요인에 영향을 받은 직무만족이 내부마케팅 성과(상황적 성과, 과업성과)에 미치는 영향을 검증한 결과, 직무만족이 과업성과에는 정(+)의 영향을 미쳤지만, 상황적 성과에는 유의한 영향이 없었다. 또한 내부마케팅 및 직무만족에 영향 받은 내부고객충성도가 내부마케팅 성과(상황적 성과, 과업성과)에 미치는 영향을 검증한 결과, 내부고객충성도는 상황적 성과에 정(+)의 영향을, 과업성과에도 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편 내부마케팅에 영향 받은 직무만족과 내부마케팅 성과(상황적 성과, 과업성과) 간의 관계에서 구성원들의 조직정체성 강도의 조절효과를 확인하였다. 조직정체성 강도는 직무만족과 상황적 성과간의 관계에서 유의한 조절효과가 없었으나, 직무만족과 과업성과 간의 관계에서 유의한 정(+)의 조절작용을 보였다. 내부마케팅 및 직무만족에 영향 받는 내부고객충성도와 내부마케팅 성과(상황적 성과, 과업성과) 간의 관계에서 구성원들의 조직정체성 강도의 조절효과도 확인하였다. 조직 정체성의 강도는 내부고객충성도와 상황적 성과 간의 관계에서 유의한 조절효과가 없었으나, 내부고객충성도와 과업성과 간의 관계에서 유의한 조절효과를 나타내었다.

또한 내부마케팅에 영향 받은 직무만족과 내부마케팅 성과(상황적 성과, 과업성과) 간의 관계에서 B2B/B2C 집단의 조절효과도 확인하였다. B2B/B2C 집단은 직무만족과 내부마케팅 성과(상황적 성과, 과업성과) 간의 관계에서 유의한 조절효과가 있었다. 내부마케팅 및 직무만족에 영향 받는 내부고객충성도와 내부마케팅 성과(상황적 성과, 과업성과) 간의 관계에서 B2B/B2C 집단의

* 단국대학교 경영학박사, (주)운트아인 이사, (주)인터콘 부사장(kimhs116@naver.com)

조절효과도 확인한 결과 역시 유의한 조절효과를 보였다.

본 연구는 조직의 내부마케팅 성과(상황적 성과, 과업성과)를 향상시키는데 내부 마케팅의 구성요인을 활용하는 것의 유의함을 보여주고 있다. 또한 내부마케팅이 내부마케팅 성과에 영향을 미치는 구조적 인과관계를 파악하고, 그러한 구조적 인과관계를 조절하는 조직정체성 강도와 B2B/B2C 집단 등과 같은 조절변인의 조절효과를 밝힘으로써 내부 마케팅의 도입과 활용에 시사점을 제공하고 있다.

핵심 주제어: 내부마케팅 요인(권한위임, 내부커뮤니케이션, 교육·훈련, 보상시스템, 경영충지원), 내부마케팅 태도(직무만족, 내부고객충성도), 내부마케팅 성과(상황적 성과, 과업성과)

다층적 협력활동의 성과함의*

황재원**·박경미***

국문 요약

다각화된 기업의 계열사와 사업부가 서로 다른 특성을 가짐에도 불구하고 기존의 자원공유 연구들은 계열사 간 자원공유와 사업부 간 자원공유에 관행적으로 동일한 논리를 적용해왔다. 이에 따라 본 연구는 자원공유와 성과의 관계에 영향을 미치는 상황요인들이 자원공유가 이루어지는 조직수준에 따라 서로 다르게 작용한다는 결과를 제시함으로써 자원공유의 이론이 조직수준 별로 다르게 적용되어야 함을 주장하고자 한다. 분석결과에 따르면 계열사 간 자원공유와 사업부 간 자원공유는 모두 계열사 성과에 긍정적인 영향을 미치며, 다섯 가지의 상황요인 중에서 자원보유 수준은 계열사 간 자원공유-계열사 성과의 관계에, 환경불확실성과 저원가전략은 사업부 간 자원공유-계열사 성과의 관계에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 사업의 유사성과 차별화전략은 계열사 간 자원공유-계열사 성과, 사업부 간 자원공유-계열사 성과의 관계에 모두 영향을 미치지 않았다. 본 연구는 계열사 간 자원공유와 사업부 간 자원공유가 분석수준의 차이뿐만 아니라 별개의 연구사안임을 실증분석을 통해 어느 정도 입증했다는 점에서 의의를 가진다.

핵심 주제어: 자원공유, 계열사, 사업부, 이질성, 동질성

* 2020년 한국교통대학교 지원을 받아 수행하였음

** 한국교통대학교 경영학전공 교수(제1저자, j2kb@ut.ac.kr)

*** 농협대학교 협동조합경영과 부교수(교신저자, kmpark@nonhyup.ac.kr)

소상공인 창업지원 특성이 경영성과에 미치는 영향

전덕영*·윤병섭**

국 문 요 약

본 연구의 목적은 소상공인 창업지원 특성이 경영성과에 미치는 영향을 분석하고자 하는 것이다. 따라서 소상공인 창업지원 특성이 창업기업의 경영성과인 매출액, 순이익, 투자수익률에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 이를 위해 2016년부터 2018년까지 3년 기간에 서울신용보증재단으로부터 창업지원을 받은 279개 소상공인 창업기업의 자료를 분석에 사용하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 사업계획서 작성 후에 창업한 소상공인 창업지원 특성인 성별, 업종, 종업원 수, 총자산은 매출액에 양(+)의 값을, 업종은 투자수익률에 양(+)의 값이 나타났다. 둘째, 사업계획서 미작성 후에 창업한 소상공인 창업지원 특성인 업종, 종업원 수, 총자산은 매출액에 양(+)의 값을, 종업원 수는 순이익에 양(+)의 값이 나타났다. 셋째, 소상공인 창업지원 특성요인인 성별, 업종, 종업원 수, 총자산은 매출액에 양(+)의 값이 나타났다. 넷째, 소상공인 창업지원 특성요인인 업종은 순이익에 음(-)의 값이 나타났다. 다섯째, 소상공인 창업지원 특성요인인 업종, 종업원 수는 투자수익률에 양(+)의 값이 나타났다.

본 연구의 실무적 시사점으로 창업전의 사업계획서 작성이 도소매업 업종에서 투자수익률을 높이는 데 기여하고 있다. 도소매업 업종은 판매처가 있으면 상품을 구매하여 소매상이나 소비자에게 빠른 기간 안에 판매가 가능하기 때문에 창업소요자금 대비 순이익에 기여하는 것으로 판단된다. 따라서 창업자의 경영능력 향상을 위한 지속적인 창업지원을 확대할 필요성이 있다. 그리고 종업원 수가 많을수록 매출액, 투자수익률이 높다. 따라서 창업기업이 다양한 인력의 경험을 기반으로 경영성과를 높일 수 있도록 종업원 고용을 원활하게 할 수 있는 고용지원 서비스에 대한 정책 지원을 확대할 필요성이 있다.

핵심 주제어: 소상공인, 창업지원, 사업계획서, 도소매업, 종업원 수, 경영성과

* 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박사(제1저자, jjdddyyy@hanmail.net)

** 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수(교신저자, yoonbs@svu.ac.kr)

창의적 혁신전략 대 모방적 혁신전략의 성과효과: 상황적 관점

문창호*

국문 요약

본 연구의 목적은 창의적 혁신 대 모방적 혁신의 두 혁신전략 유형에 대한 기존의 연구를 기반으로 이 두 혁신전략의 개념적인 특성 및 차이에 대해 비교 논의하고 상황적 관점에 의거하여 어떠한 요인들이 모방적 혁신전략 대비 창의적 혁신전략의 성과 향상에 더 기여하는지를 실증적으로 분석하는 데에 있다. 최근의 혁신 연구자들은 창의적 혁신전략과 모방적 혁신전략 모두 각각의 장점과 단점을 갖고 있기 때문에 두 혁신전략 유형 중 어느 한 혁신전략 유형이 본질적으로 우월하지 않다는 점을 제시한다. 따라서, 두 혁신전략 유형 간의 성과 차이를 상황적 관점에서 조사하는 것이 더 의미 있어 보인다. 기존에 혁신전략 대 모방전략 그리고 이와 비슷한 맥락에서 기술 선도자와 후발자 사이의 성과 차이에 대한 상황적 관점의 연구가 있었지만, 기존의 어떤 연구도 창의적 혁신전략 대 모방적 혁신전략의 성과 차이에 대한 실증적인 연구 분석은 이루어지지 않은 것으로 보인다. 본 연구에서는 그러한 두 혁신전략 유형의 성과 창출에 상대적으로 다른 영향을 미치는 상황요인으로 국제 다각화, R&D 집중도 및 조직혁신의 세 가지 요인을 채택하고 본 연구의 실증분석 목적을 달성하기 위하여 한국기업혁신조사(Korean Innovation Survey: KIS)에서 추출한 자료를 이용하였다. 실증분석 결과, 국제 다각화와 조직혁신이 각각 증가할수록 모방적 혁신전략 대비 창의적 혁신전략의 성과 기여도가 더 커지는 것으로 나타났다. 반면, R&D 집중도는 두 혁신전략 유형의 성과 차이에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 본 연구 결과의 이론적 및 실무적 의미와 중요성에 대하여 논의하였다.

핵심 주제어: 창의적 혁신, 모방적 혁신, 상황 요인, 기업성과

* 충남대학교 경영대학원 교수(chmoon@cnu.ac.kr)

한국감정원의 역할과 CVC사례

김형준*

국 문 요 약

한국감정원은 “한국감정원법”에 의한 특수법인으로 부동산의 가격공시 및 통계·정보관리 업무와 부동산시장 정책지원 등을 위한 조사·관리 업무를 수행하도록 함으로써 부동산시장의 안정성과 질서유지에 이바지함(한국감정원법 제1조)을 목적으로 한다. 한국감정원은 1969년 “국유재산의 현물출자에 관한 법률”에 의한 정부출자기관으로 설립되었으며, 2003년 보상전문기관 및 도시정비사업전문기관 지정, 2005년 공동주택공시가격 조사·산정 전문기관 및 주택가격정보체계 구축·관리기관지정, 2016년 “한국감정원법” 제정, 2019년 재건축재개발 공사비 검증기관 지정을 통해 2020년 12월 “한국부동산원”으로 사명을 변경하기에 이르렀으며 2020년 신규로 주택청약시스템 청약홈(Home)과 부동산시장교란행위 신고센터를 운영하게 되어 부동산시장 안정화에 힘쓰고 있다.

한국감정원의 주요업무는 부동산 가격공시, 부동산 통계조사, 해외사업, 부동산 연구개발 등이며 현재는 부동산시장 조사·관리업무에 주력하여 감정평가 적정성관리, 부동산거래 및 정보관리, 부동산 개발사업 관리, 녹색건축 관리, 보상수탁 사업 등에 힘쓰고 있다. 한국감정원은 공적영역으로 법령, 제도, 운영, 정책 결정에 이바지하는 한편, 사적영역으로 감정평가업계 지도관리를 통해 궁극적으로 공공/민간 역할분담 및 상생 협력체계 구축에 노력하고 있다.

한국감정원의 CVC사례는 2002년을 1세대로, 2018년 이후를 2세대로 볼 수 있다. 2002년 1세대 벤처 “리파인”이 성공적으로 분사하여 벤처문화를 태동시켰으며 2018년 2세대 벤처 2개팀, 2019년 벤처1개팀 등 모두 3개팀을 발족시켰으며 이중 1개팀은 2020년 분사하여 차세대 “리파인”을 꿈꾸고 있다.

“리파인”은 2000년 MF 외환위기 이후 국내 감정평가시장의 급격한 변화에 대응하고 신규사업 영역 확대를 모색하기 위하여 설치된 한국감정원 부동산벤처 설립위원회를 기반으로 하고 있다. 2002년 분사된 주식회사 “리파인”은 현재 한국최대 권리조사 전문기관으로 성장하였다. 매출액은 150억, 사원수는 100명에 이르며 부동산 및 부동산 금융·보험분야에서 사업을 전개하여 부동산거래와 관련된 권리조사 서비스 등을 제공하고 있다. 한편, 정부의 일자리 창출 정책에 따라

* 한국감정원()

2018년 발족한 2세대 벤처 2팀은 360도VR 사업모델인 윈도우뷰와 부동산정보관련 사업모델을 가진 방닥터를 두축으로 사명을 “케이에이비벤처스(주)”로 명명하고 2020년 8월 분사하였다. 또 다른 2세대 벤처(3팀) “아이쿠”는 부동산 거래 위험 자동분석 서비스 개발에 성공하여 또다른 “리파인”을 꿈꾸며 힘차게 나아가고 있다.

핵심 주제어: 한국감정원, 한국감정원법, CVC사례

