

컨설턴트의 직무만족과 사회적 지지가 컨설팅성과에 미치는 영향에 관한 연구

전영달(호서대학교 박사과정)*

허철무(호서대학교 경영학과 교수)**

국 문 요 약

국내는 물론 세계적으로 컨설팅이 기업경영 성과에 미치는 영향이 커짐에 따라 컨설팅사의 영향력도 확대되고, 컨설팅 시장도 성장하고 있는 추세이다. 그럼에도 불구하고 아직 컨설팅은 그 범주에 대한 학문적 연구 기반이 넓지 않아서 관련 연구가 미흡하다. 본 연구는 컨설팅 산업이 기업에 미치는 영향이 크고 컨설턴트의 중요성이 부각됨에 발맞추어 컨설턴트의 직무 만족과 사회적 지지가 성과에 어떤 영향을 미치는지 상관관계를 연구하였다. 본 연구는 기존의 제한적으로 양적연구에 치우쳐있던 컨설팅의 성과에 미치는 원인을 규명하는데 새로운 관점과 사고의 틀을 제공하는 첫 연구라는 점에서 가치가 있다. 연구 결과, 첫째, 컨설턴트의 직무만족과 성과는 정의 관계가 있다고 나타났다. 둘째, 컨설턴트에 대한 사회적 지지와 컨설팅 성과는 정의 관계가 있는 것으로 나타났다. 후속 연구를 통하여 컨설턴트의 자기개발, 컨설팅 보수, 컨설팅산업의 발전과 컨설팅 산업지원 정책의 방향설정등에 기여를 함은 물론 컨설팅을 통한 산업경쟁력 강화 방안 마련 등의 정책자료로 활용될 수 있을 것이다.

핵심주제어: 컨설팅, 컨설턴트, 직무만족, 사회적지지, 컨설팅 성과

1. 서론

기업 소멸 주기가 갈수록 짧아지고 있다(Son, 2007). 소멸주기가 빨라질수록, 또 지식기반 사회로 발전 할수록 법률, 회계, IT 등 전문 서비스산업, 특히 기업의 다양한 문제에 대한 해법을 제공하는 컨설팅산업은 새로운 성장산업으로 부각되고 있다(KOSTAT, 2014; SMBA, 2014). 영국의 글로벌 컨설팅 전문기관은 금년도 세계 컨설팅시장을 약 2,450억 달러 규모로 추정하며, 작년 대비 6.7% 성장하고 있으며 향후 2019년까지 성장을 지속할 것으로 발표하였다(Consultancy, 2015). Thomas, & Matthias.(2003)는 컨설팅산업은 2000년 대 들어 글로벌 GDP 성장을 크게 추월하면서 성장하는 산업이라고 적시하였다. 국내시장은 2013년 기준 약 5.2조의 매출을 기록하고 컨설팅사는 5,582개사 35,636명의 컨설턴트가 활동하고 있다(KGCCA, 2015). 해외 컨설팅 시장의 성장과 더불어 국내 컨설팅 시장도 매우 빠른 속도로 성장하고 있으나, 국내 컨설팅 업체는 양적인 측면에서 중소 영세업체가 많은 수를 차지하고 있다. 소수의 글로벌 기업(60 여개사, 2%)이 국내 컨설팅 시장의 매출의 약25%를 차지하며, 인당 평균 매출액은 국내 컨설팅사의 3.4배 수준이다(KCSA, 2014). '90년대 이후 양적으로 지속적인 성장을 기록하고 있으나 다국적 컨설팅사

가 시장을 선도하고 있는 등 양극화 문제와 컨설팅의 질적 불균형 등 극복하여야 한다(KGCCA, 2015). 컨설팅사의 역량 부족과 과도한 정부보조금 의존으로 중소기업 대표(CEO) 사이에 컨설팅비용을 지불하지 않으려는 도덕적 해이(Moral Hazard)로 인하여 시장의 신뢰가 떨어진 것도 원인으로 보인다(Williamson, 2000). 학문적 관점에서 보면 컨설팅의 개념, 마케팅, 수주 실행 결과물의 전달 등 전 분야에 대한 연구가 미흡하고 부분적 지엽적으로 컨설팅에 대한 연구가 진행되고 있다(Song, 2015; Choi, 2014). 컨설팅 성과에 대한 정확한 측정 도구가 개발되어야 한다는 문제도 학계의 과제이다.(Kim, 2014) 정부도 예산을 확대 공급하는 양적 관점에서 접근하는 정책의 변화를 추진하는 한편 도덕적 해이에 대한 근원적인 처방을 내야 한다(NIIPA, 2014). 본 연구는 이러한 문제에 대한 기본적인 근원적인 관점에서 컨설턴트가 성과를 내기 위해서 어떤 관점에서 컨설팅에 임하여야 하는 가를 살펴보고, 컨설팅에 가장 중요한 영향을 미치는 컨설턴트에 필요한 요소가 무엇인지를 실증적으로 도출하고자 하였다.

지식창조자이며 전달자인 컨설턴트 입장에서 컨설팅 성과에 미치는 영향요인의 중요도를 구체적 연구 방법은 다음과 같다. 첫째, 선행연구와 문헌조사를 정리하고 컨설턴트의 직무 만족이 컨설팅 성과에 어떤 영향을 미치는지를 알아보고자 하였다. 둘째, 컨설턴트에 대한 사회적 지지가 컨설팅 성과에

* 주저자, 호서대학교 벤처전문대학원 박사과정, joychun@sbc.or.kr

** 교신저자, 호서대학교 벤처전문대학원 교수 cmheo@hoseo.edu

· 투고일: 2015-09-30 · 수정일: 2015-10-15 · 게재확정일: 2015-10-28

어떤 관계가 있는지를 연구하고자 하였다.

셋째, 컨설턴트의 인구통계학적 다양한 배경과 경로가 컨설팅 성과와 어떤 관계가 있는지를 살펴보고자 하였다. 이러한 새로운 조합의 특성요인들의 인과 관계를 알아보고자 시도한 것은 지금까지의 연구관점과는 다른 것이다. 차별적 연구를 통하여 컨설팅 성과를 제고하고 컨설턴트의 사회적 지지를 고양함은 물론 나아가 다양한 지식수요와 서비스산업 성장에 맞춘 연구가 될 것이다. 더하여 컨설팅산업 발전을 위한 정부당국의 정책수립에 시사를 제공하고, 컨설팅 수요자인 기업에 효과적이고 효율적인 컨설팅성가로 이어지는데 기여하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 컨설팅과 컨설턴트

2.1.1 컨설팅

컨설팅이란 기업 경영상의 문제점을 규명하고 해결할 수 있도록 실질적으로 도움을 주는 행위를 포괄적으로 지칭한다.

Milan Kubr(2012)는 컨설팅은 “독립적인 전문 자문 서비스로서 경영인과 조직이 조직목표를 성취하도록 지원하는 것으로, 경영 문제를 해결하고, 새로운 기회를 발견하고 포착하며, 변화를 유도하고 실행하는 것으로 정의”하고 있다. 또 컨설턴트는 고객으로부터 정치·경제·행정적 독립과 정서적인 완전한 독립을 주장했다. 국내외 한국경영컨설턴트협회, 지식경제부 기술표준원, 연구논문 등을 참조하고 국외의 미국경영컨설팅엔지니어협회, 국제경영컨설팅협회(ICMCI), 미국회계사회, 영구컨설턴트협회, 호주경영컨설팅협회, 국제노동위원회, 연구논문을 종합하여 내린 정의는 “해당분야에서 전문적인 지식·정보·경험을 보유한 컨설턴트가 객관적인 태도로 고객이 당면한 경영상의 문제를 분석하여 해결방안을 제시하고 그 실행과정을 자문하는 행위”로 컨설팅을 정의한다(NIIP, 2014). 우리나라에는 한국표준산업분류에서 경영컨설팅업(71531)을 ‘다른 사업체에게 사업경영문제에 관하여 자문 및 지원하는 산업활동을 말한다’로 정의하였다. 중소기업청에서는 일반경영자문, 전략기획자문, 특정부문 경영자문, 시장관리자문, 생산관리자문, 재정관리자문, 재정관리자문으로 분류하고 있다(KOSTAT, 2014; Jun, 2014). 중소기업청은 컨설팅의 세가지 핵심요소를 전문성, 사업성, 고객지향성으로 정의하고 여기에 환경대응성을 추가하였다. 법률적 측면에서 「기술의 이전 및 사업화 촉진에 관한 법률」(법률 제12284호) 제2조에 따르면 ‘양도, 실시권 허락, 기술지도, 공동연구, 합작투자 또는 인수·합병 등의 방법으로 기술이 기술보유자(해당 기술을 처분할 권한이 있는 자를 포함)로부터 그 외의 자에게 이전되는 것’으로 정의되고 있다.

2.1.2 컨설턴트

컨설턴트는 컨설팅을 실행하는 행위자로서 국제경영컨설팅협회(ICMCI)에서는 ‘경영컨설턴트는 경영책임이 있는 고객의

경영제반에 독립된 자문(advice)과 지도(assistance)를 제공하는 개인을 의미’ 한다. 미국 경영컨설팅엔지니어협회는 ‘컨설턴트는 특별히 훈련받은 경험을 구성원들이 기업경영상의 여러 가지 문제점을 규명하고 해결할 수 있도록, 실질적인 해결방안을 제시하고, 적기에 실행될 수 있도록 도와주기 위한 전문적인 서비스를 제공 하는자를 의미’ 한다. 경영의 정의가 명확하게 내려진 것이 아니듯이 컨설턴트가 제공하는 영역 역시 제한된 것은 없다고 본다.(Milan, 2012) 더구나 창조와 융합이 강조되는 환경변화에 맞추어서 컨설팅 서비스의 영역이 넓어지면서 다양한 협업이 증가하는 추세이다. 본 논문은 이러한 점을 감안 다양한 출신 성분과 업무영역으로 구성된 한국 경영기술지도사회에 등록 인원을 그 대상으로 보았다.

2.2 직무만족과 컨설팅 성과

2.2.1 컨설턴트의 직무만족

컨설턴트 직무만족에 관한 선행연구가 희소한 관계로 본 연구는 서비스업의 직무만족에 관한 선행연구를 참고하였다(Choi, 2015; Michelle, 2008; Richard, Robert, 1996). 직무만족의 하위개념인 역량 관점을 구체화하여 평판, 성공사례, 의사소통, 방법론보유, 신속한 대안제시를 하위요인을 선정하였다. Jin, (2015)은 직무만족의 하위 개념으로 급여, 상사의 존중, 승진, 부가사항, 동료의 존중, 다섯 가지를 제시하였으며, 이를 참고하여 보상의 하위개념으로 전직의도, 명예, 만족감, 미래전망, 추천 등을 도출하였다. Kang,(2012)는 직무만족의 하위개념으로 온정·공정적 관계를 포함한 조직커뮤니케이션을 제시하였으며, 이를 기반으로 신뢰, 소통, 친절, 정보제공 등의 하위요인을 선정하였다.

2.2.2 컨설턴트에 대한 사회적 지지

컨설턴트에 대한 사회적지지 역시 선행연구가 미흡하여 사회적 지지에 관한 일반 이론에서 차용하였다. Lee(2013)는 사회적 상호작용을 통한 욕구충족과정에서 얻게 되는 것이 바로 사회적 지지라고 하였고, Ryu(2015)은 상호작용하는 사회적 집합체에 의해 제공되는 심리적 자원을 통해 정서적 부담을 경감시켜주고 과업을 분담해 주며, 금전, 물질, 도구, 기술 및 인 지적 지침을 제공한다고 하였다. 본 연구에서는 사회적 지지 하위 변인으로 동기부여, 타인에 부탁, 존중, 관심으로 정하였다.

2.2.3 컨설팅 성과

선행연구가 적시한 중요 컨설팅 성과 개념은 지원 활동의 효율성과 효과성을 계량화하는 과정이고, 사용된 수단이 성과의 출발선이 되며, 또한 성과측정 시스템은 계량화하는 데 사용되는 수단들의 집합으로 정의하고 있다. 성과를 조직의 공동목표를 달성하기 위한 기업의 성공적인 미래경영활동을 보장하는 잠재력으로 정의하고 있다(Choi, 2014). 기업의 지속가능관점에서 보아도 조직의 경영활동에 대한 성과평가가 없다면 그 조직은 존립이 불가능하며, 성과관 경영체도와 경영자에 의하여

이루어진다는 사실에서 경영체도와 경영자에게 경영 서비스를 제공하여 컨설팅을 받지 않았을 때와 비교할 계량도구를 찾는 것이 컨설팅 발전에 중요한 요소가 된다고 본다(Ansgar, 2006).

성과 평가에 대한 선행 연구는 컨설턴트 관점, 컨설팅 관점, 그리고 컨설팅 시장 환경적 관점에서 다양하고 폭넓게 다루어지고 있으나, 국내 연구는 이론적 관점에서도 미흡하며 이에 따른 실증적인 연구 또한 아직 미흡한 실정이다(KGCCA, 2015). 기업성과는 재무적 관점, 비재무적 관점 및 정서적 관점으로 나누어 볼 수 있다. 재무적 관점은 가장 기본적인 방법으로 재무정보가 제시하는 의미에 기초한 평가 방법으로 계량화 시계열적 분석으로 성과 평가가 일목요연한 장점이 있다. 그러나 내부의 사기, 잠재력, 미래에 미치는 영향 등에는 일정한 한계가 있을 수 있다.

비재무적 관점은 고객, 내부프로세스, 학습과 성장과 같은 무형적인 자산을 평가하는 방법을 말한다. 비교적 균형 잡힌 시각과 최근에 인과지수 등이 개발되고 있으나 숫자로 표현되지 못하거나 보정치나 결과와 다른 한계를 내포한다(Choi, 2014). 정서적 관점은 재무적 관점과 비재무적 관점의 장단점을 보완한 통합적 접근법을 의미한다(Michael, 2008).

포괄적 의미에서의 서비스 영역에 대한 품질측정의 이론은 다양하게 연구되고 있으나 경영컨설팅이라는 특정분야의 서비스품질에 대하여 직접적으로 성과를 측정할 수 있는 선행 연구는 미흡하다(Paul, 2000). 본 논문은 경영컨설팅의 성과 측정에 관한 Bac(2013)의 연구를 바탕으로 재무적 성과지표, 비재무적 성과지표 및 통합적 성과지표의 세 가지로 분류하여 종속변수를 정의하였다.

이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시한다.

III. 연구 방법

3.1 가설

가설 1 컨설턴트의 직무만족은 컨설팅 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

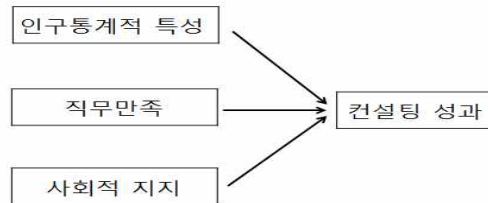
- 1-1 컨설턴트의 직무만족은 재무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2 컨설턴트의 직무만족은 비재무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3 컨설턴트의 직무만족은 컨설팅 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 컨설턴트의 사회적 지지는 컨설팅 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 2-1 컨설턴트의 사회적 지지는 재무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-2 컨설턴트의 사회적 지지는 비재무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-3 컨설턴트의 사회적 지지는 컨설팅 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 연구모형

본 연구는 컨설턴트의 직무만족과 사회적 지지를 독립변인으로 하여 컨설팅 성과에 어떠한 영향을 미치는지 분석하는데 목적이 있으며, 이러한 연구목적을 수행하기 위하여 인구통계적 특성을 통제변인으로 하는 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

3.3 변수의 정의 및 측정

본 논문은 설문지방법을 사용하여 3개의 변수를 측정하기 위한 하위변수로 구성하였으며 리커트 5점 척도(Likert 5 scale)를 사용하였다. 변수의 정의와 측정 방법을 <표 1>에서 제시하였다.

<표 1> 변수의 정의

구분	변수	정의
독립 변수1	컨설팅역량	성공사례, 방법론, 목표설정, 평판, 대안, 소통
	보상	만족, 추천, 발전, 수입
	커뮤니케이션	고객사신뢰, 과정, 보고, 시간준수, 약속준수
독립 변수2	사회적지지	격려, 존중, 관계, 관심
종속 변수	재무성과	현금흐름, 재무건전성, 부채, 유동성, 이익
	비재무성과	의사결정신속, 업무능력 향상, 갈등감소, 평판
	컨설팅만족도	대금지급, 이익제기, 목표달성, 활용, 재계약
통제 변수	성별	남 여
	연령	30세 이상 4구간
	결혼 여부	기혼, 미혼
	학력	고졸이하, 대재, 대졸, 대학원이상
	연 소득	5천만원미만 ~ 1억5천만원이상 5구간
	컨설팅 경력	5년미만 ~ 20년이상 5구간
	컨설팅 수입	3천만원미만 ~ 1억원이상 5구간

3.4 자료 수집과 분석 방법

3.4.1 자료수집

본 연구는 한국컨설턴트협회 등록 회원 2,700명을 대상으로 컨설턴트의 직무만족과 사회적 지지가 어떻게 컨설팅 성과에 영향을 미치는 가를 밝히기 위한 목적으로 2015년 7월 E-mail 설문조사로 실증분석 하였다. 그 외에 분석 결과에 대한 이해를 위하여 중소기업청, 중소기업진흥공단, 한국경영기술지도사회, 한국컨설팅서비스협회 홈페이지에 게시된 컨설팅 관련 자료나 중소기업지원 포털 사이트 등 컨설팅 산업현황을 분석한 내용도 연구 분석을 위해 참고하였다.

설문결과는 앞에서 밝힌 연구모형을 바탕으로 변수를 선정

하여 SPSS 통계분석 프로그램을 이용하여 기술통계분석, 상관관계분석, 로지스틱 회귀분석 및 계층적 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 2> 설문조사 개요

구분	내용
조사대상	한국경영기술지도사회 회원
조사기간	2015년 7월 6일 ~ 7월 21일
표본추출 방법	전수조사
유효표본	430(모집단의 16%)
조사방법	이메일 조사(E-mail Survey)
자료수집	구조화된 설문지(Structured Questionnaire)

3.4.2 분석방법

본 연구는 30대 이상의 컨설턴트를 대상으로 설문조사를 통해 수집한 총 430부의 자료를 분석에 사용하였다. 자료의 분석은 SPSS Win Ver. 21.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰성분석, 회귀분석, t검증, ANOVA 등을 실시하였다.

첫째, 연구대상의 특성은 빈도분석(frequency analysis)을 실시하여 빈도수와 백분율을 살펴보았다. 둘째, 측정변수의 타당성과 신뢰성 검증을 위하여 요인분석(component factor analysis)과 신뢰성 분석(reliability analysis)을 실시하였다. 요인분석은 Kaiser 정규화가 있는 직각회전인 배리맥스(Varimax) 회전을 통한 주성분 요인분석(principal component factor analysis)을 실시하였고, 변수의 신뢰성은 Cronbach's α 계수에 의해 분석하였다. 셋째, 컨설턴트의 직무만족과 사회적 지지가 컨설팅 성과에 미치는 영향은 인구통계적 특성으로 통제하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

넷째, 인구통계적 특성에 따른 차이는 모집단이 2개인 경우 실시하는 tt-test와 3개 이상인 경우 실시하는 분산분석(ANOVA, analysis of variance)으로 검증하였으며, 분산분석에서의 사후검증방법으로 Scheffé test를 사용하였다.

IV. 연구 결과

4.1. 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구는 구성개념의 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였고, 요인분석은 Kaiser 정규화가 있는 직각회전인 배리맥스(Varimax) 회전을 통한 주성분 요인분석을 실시하였다. 특히 고유치(eigen value)를 기준으로 이 값이 1.0보다 크면서 요인 적재량(factor loading)이 0.5이상인 경우를 유효한 변수로 하여 요인을 추출하였으며, 신뢰성 분석에서는 Cronbach's α 계수가 0.6이상인 경우에 신뢰성이 있다고 판단하였다.

4.1.1 직무 만족

컨설턴트의 직무만족에 관한 18문항의 요인분석을 실시한 결과 <표 3>에서와 같이 고유치 1.0이상인 3개의 요인이 도

출되었다. 요인 1은 나는 성공사례가 많다 등의 6문항으로 구성되어 '역량'이라 명명하였다. 요인 2는 나는 보상이나 여러 가지 면에서 컨설턴트임이 자랑스럽다 등의 6문항으로 구성되어 '보상'이라 하였다. 요인 3은 나는 고객사와 소통하고 신뢰를 구축 한다 등의 5문항으로 구성되어 '커뮤니케이션'이라 명명하였다. 이들 요인의 총 변량은 60.992%였고, Cronbach's α 계수가 0.6이상의 값을 보여 타당성과 신뢰성이 검증되었다.

<표 3> 직무만족의 요인분석 및 신뢰성분석 결과

요인	문항	Component		
		1	2	3
역량	나는 성공사례가 많다.	.773		
	나는 방법론을 명확히 제공하고 문제를 해결할 수 있다.	.771		
	나는 명확한 목표설정으로 프로젝트를 성공시킨다.	.760		
	나는 고객사의 평판이 높다.	.734		
	나는 진단, 분석, 대안제시를 신속히 수행한다.	.702		
	나는 의사소통 통제 관리능력을 보유하고 있다.	.682		
보상	나는 보상이나 여러 가지 면에서 컨설턴트임이 자랑스럽다.		.817	
	나는 컨설팅 현장에 있는 것이 행복하다.		.774	
	나는 보상 측면에서 자녀에게 컨설턴트를 직업으로 적극 추천한다.		.764	
	나는 보상 측면에서 주변인에게 컨설턴트를 직업으로 적극 추천한다.		.742	
	컨설턴트는 발전과 성장에 도움이 되는 직업이다.		.683	
	나는 컨설팅 수입에 만족해서 타 직종으로의 전직을 고려하지 않는다.		.658	
커뮤니케이션	나는 고객사와 소통하고 신뢰를 구축한다.			.804
	나는 고객사에 컨설팅 과정을 친절히 전달한다.			.793
	나는 착수, 중간보고, 최종결과물을 적합하게 제공한다.			.757
	나는 정해진 시간을 준수한다.			.751
	나는 계약 내용, 약속을 지킨다.			.725
eigenvalue		3.566	3.477	3.326
변량 %		20.974	20.454	19.564
누적변량 %		20.974	41.428	60.992
Cronbach's α		.859	.845	.853

4.1.2 사회적 지지

사회적 지지에 관한 요인분석을 실시한 결과 <표 4>에서와 같이 고유치 1.0이상인 1개의 요인이 도출되었고, 내 주변사람들은 내가 어려울 때 용기를 준다 등의 4문항으로 구성되었다. 요인의 총 변량은 60.780%로 나타났으며, Cronbach's α 계수가 0.781로서 타당성과 신뢰성이 검증되었다.

<표 4> 사회적지지의 요인분석 및 신뢰성분석 결과

요인	문항	Component
		1
사회적 지지	내 주변사람들은 내가 어려울 때 용기를 준다.	.813
	내 주변사람들은 나에게 부탁하여 나를 도와준다.	.789
	내 주변사람들은 인격적으로 나를 존중한다.	.765
	내 주변사람들은 내 문제에 관심을 가진다.	.750
eigenvalue		2.431
변량 %		60.780
누적변량 %		60.780
Cronbach's α		.781

4.1.3 컨설팅 성과

컨설팅 성과에 관한 요인분석을 실시한 결과 <표 5>에서와 같이 고유치 1.0이상인 3개의 요인이 도출되었다. 요인 1은 나의 컨설팅으로 고객사 현금흐름이 개선되었다 등의 5문항으로 구성되어 '재무성과'라 명명하였다. 요인 2는 나의 컨설팅으로 고객사의 의사결정시간이 단축되었다 등의 5문항으로 구성되어 '비재무성과'라 하였다. 요인 3은 나의 고객사는 컨설팅 대금을 적기에 지불하였다 등의 5문항으로 구성되어 '컨설팅 만족도'라 명명하였다. 이들 요인의 총 변량은 60.445%였고, Cronbach's α 계수가 재무성과 0.894, 비재무성과 0.780, 컨설팅 만족도 0.758로서 0.6이상의 값을 보여 타당성과 신뢰성이 검증되었다.서와 같이 고유치 1.0이상인 3개의 요인이 도출되었다. 요인 1은 나의 컨설팅으로 고객사 현금흐름이 개선되었다 등의 5문항으로 구성되어 '재무성과'라 명명하였다. 요인 2는 나의 컨설팅으로 고객사의 의사결정시간이 단축되었다 등의 5문항으로 구성되어 '비재무성과'라 하였다. 요인 3은 나의 고객사는 컨설팅 대금을 적기에 지불하였다 등의 5문항으로 구성되어 '컨설팅 만족도'라 명명하였다. 이들 요인의 총 변량은 60.445%였고, Cronbach's α 계수가 재무성과 0.894, 비재무성과 0.780, 컨설팅 만족도 0.758로서 0.6이상의 값을 보여 타당성과 신뢰성이 검증되었다.

<표 5> 컨설팅 성과의 요인분석 및 신뢰성분석 결과

요인	문항	Component		
		1	2	3
재무 성과	나의 컨설팅으로 고객사 현금흐름이 개선되었다.	.878	.148	.095
	나의 컨설팅으로 고객사 재무건전성이 개선되었다.	.845	.157	.159
	나의 컨설팅으로 고객사 부채가 감소하였다.	.844	.129	.093
	나의 컨설팅으로 고객사 유동성이 개선되었다.	.818	.215	.074
	나의 컨설팅으로 고객사 이익이 증가하였다.	.605	.262	.379
비재무 성과	나의 컨설팅으로 고객사의 의사결정시간이 단축되었다.	.189	.771	-.026
	나의 컨설팅으로 고객사 내 외부 의사소통이 좋아졌다.	.073	.763	.159
	나의 컨설팅으로 고객사 직원의 업무능력이 향상되었다.	.082	.665	.224
	나의 컨설팅으로 고객사의 갈등이 줄었다.	.308	.653	.130
	나의 컨설팅으로 고객사의 시장 평판이 높아졌다.	.283	.536	.331
컨설팅 만족도	나의 고객사는 컨설팅 대금을 적기에 지불하였다.	.061	-.095	.785
	나의 고객사는 컨설팅 성과물에 대한 의의가 없었다.	.075	.140	.766
	나의 고객사는 컨설팅 목표를 달성하였다.	.180	.296	.667
	나의 고객은 컨설팅 결과물을 계속 활용한다고 하였다.	.132	.195	.651
	나의 고객사는 향후 컨설팅 재계약의사가 있다고 하였다.	.154	.375	.505
eigenvalue	3.539	2.806	2.721	
변량 %	23.595	18.709	18.141	
누적변량 %	23.595	42.304	60.445	
Cronbach's α	.894	.780	.758	

4.2 직무만족이 컨설팅 성과에 미치는 영향

본 연구의 가설 1인 컨설턴트의 직무만족이 컨설팅 성과에 미치는 영향은 다중회귀분석으로 검증하였다. 분석과정에서

인구통계적 특성을 통제변인으로 하고, 컨설턴트의 직무만족을 독립변인으로, 컨설팅 성과를 종속변인으로 하여 분석을 실시하였다. 인구통계적 특성에서 불연속변수인 성별과 결혼 여부는 더미변수화하여 사용하였으며, 독립변수들 간의 다중공선성 문제는 VIF 값으로 파악하였다. 종속변수인 컨설팅 성과의 경우 재무성과, 비재무성과, 컨설팅 만족도의 3개 요인으로 구성되어 있어 각 요인별로 분석을 실시하였고, 그 결과는 다음과 같다.

4.2.1. 직무만족이 재무성과에 미치는 영향

컨설턴트의 직무만족이 재무성과에 미치는 영향을 분석한 결과 <표 6>에서와 같이 회귀모형은 $F=12.166, p<.001$ 에서 유의하였고, VIF값이 1.107~2.364로서 10이하의 값을 보여 다중공선성의 문제는 없었으며, 재무성과에 대한 직무만족의 전체 설명력이 22.5%($R^2=.225$)로 나타났다.

직무만족에서는 역량, 보상, 커뮤니케이션의 3개 요인 모두 재무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 역량은 $t=4.529, p<.001$ 에서, 보상은 $t=3.058, p<.01$ 에서, 커뮤니케이션은 $t=4.791, p<.001$ 에서 재무성과에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 이를 통해 컨설턴트가 직무에 대한 자신의 역량과 보상, 커뮤니케이션에 만족할수록 재무성과를 높게 인식한다는 것을 알 수 있었다. 특히 역량의 회귀값이 가장 높았으므로 재무성과를 높이는데 있어서는 무엇보다도 역량강화가 중요하다고 할 수 있다. 따라서 컨설턴트는 자신의 컨설팅 역량을 잘 파악하고, 고객사의 평판과 성공사례를 높이기 위해 스스로 노력할 필요가 있을 뿐 아니라 고객사와의 커뮤니케이션을 원활히 하여야 컨설팅 성공 확률이 높아질 것이다.

<표 6> 직무만족이 재무성과에 미치는 영향

독립변인	종속변인	재무 성과		
		β	t	P
인구통계적 특성	성별(남성=0, 여성=1)	-.133	-2.945**	.003
	연령	-.054	-1.001	.317
	결혼여부(기혼=0, 미혼=1)	.018	.334	.739
	학력	.016	.359	.720
	연 평균 수입	-.008	-.126	.900
	컨설팅 경력	.022	.455	.650
	컨설팅 수입	-.043	-.648	.517
직무만족	역량	.236	4.529***	.000
	보상	.149	3.058**	.002
	커뮤니케이션	.233	4.791***	.000
F		12.166***		
R2		.225		
Adj R2		.207		

p<.01, *p<.001

4.2.2 직무만족이 비재무성과에 미치는 영향

컨설턴트의 직무만족이 비재무성과에 미치는 영향을 분석한

결과 <표 7>에서와 같이 회귀모형은 $F=19.786$, $p<.001$ 에서 유의하였고, VIF값이 1.107~2.364로서 10이하의 값을 보여 다중공선성의 문제는 없었으며, 비재무성과에 대한 직무만족의 전체 설명력은 32.1%($R^2=.321$)로 나타났다.

직무만족에서는 역량, 보상, 커뮤니케이션의 3개 요인 모두 비재무성과에 정(+)의 영향을 미치고 있었고, 역량은 $t=7.093$, $p<.001$ 에서, 보상은 $t=4.086$, $p<.001$ 에서, 커뮤니케이션은 $t=3.295$, $p<.01$ 에서 비재무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과에 따라서 컨설턴트가 자신의 역량과 보상, 커뮤니케이션에 만족할수록 비재무성과를 높게 인식한다는 것을 알 수 있었다. 특히 역량의 회귀값이 가장 높았다. 따라서 컨설턴트는 자신의 역량을 집중 강화하여 고객사의 비재무적 성과를 개선하고 컨설팅의 성과를 제고하는 노력이 요구된다.

<표 7> 직무만족이 비재무 성과에 미치는 영향

독립변인	종속변인	비재무 성과		
		β	t	P
인구 통계적 특성	성별(남성=0, 여성=1)	.010	.245	.806
	연령	-.089	-1.761	.079
	결혼여부(기혼=0, 미혼=1)	.075	1.526	.128
	학력	.108	2.513*	.012
	연 평균 수입	-.074	-1.230	.220
	컨설팅 경력	.077	1.658	.098
직무 만족	컨설팅 수입	.053	.859	.391
	역량	.346	7.093***	.000
	보상	.186	4.086***	.000
	커뮤니케이션	.150	3.295**	.001
F		19.786***		
R2		.321		
Adj R2		.305		

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

4.2.3 직무만족이 컨설팅 만족도에 미치는 영향

컨설턴트의 직무만족이 컨설팅 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 <표 8>에서와 같이 회귀모형은 $F=33.126$, $p<.001$ 에서 유의하였고, VIF값이 1.107~2.364로서 10이하의 값을 보여 다중공선성의 문제는 없었으며, 컨설팅 만족도에 대한 직무만족의 전체 설명력은 44.2%($R^2=.442$)로 나타났다.

직무만족에서는 역량, 보상, 커뮤니케이션의 3개 요인 모두 컨설팅 만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있었고, 역량은 $t=7.627$, $p<.001$ 에서, 보상은 $t=5.115$, $p<.001$ 에서, 커뮤니케이션은 $t=5.210$, $p<.001$ 에서 컨설팅 만족도에 영향을 미치고 있었다. 이 결과는 컨설턴트가 직무에 대한 자신의 역량과 보상, 커뮤니케이션에 만족할수록 컨설팅 만족도를 높게 인식한다는 것을 나타내며, 특히 역량의 회귀값이 가장 높았으므로 역량을 통한 직무만족이 중요하다고 할 수 있다. 따라서 컨설턴트가 고객사를 통한 컨설팅 만족도를 높이기 위해 자신의 역량을 강화하기 위한 성공사례를 만들고 컨설팅 방법을 구체화 하여야 할 것이다.

<표 8> 직무만족이 컨설팅 만족도에 미치는 영향

독립변인	종속변인	컨설팅 만족도		
		β	t	P
인구 통계적 특성	성별(남성=0, 여성=1)	-.045	-1.176	.240
	연령	-.116	-2.537*	.012
	결혼여부(기혼=0, 미혼=1)	-.136	-3.042**	.002
	학력	-.069	-1.771	.077
	연 평균 수입	.048	.874	.383
	컨설팅 경력	.045	1.068	.286
직무 만족	컨설팅 수입	.076	1.350	.178
	역량	.338	7.627***	.000
	보상	.211	5.115***	.000
	커뮤니케이션	.215	5.210***	.000
F		33.126***		
R2		.442		
Adj R2		.428		

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

이상의 분석 결과에서는 컨설턴트의 역량, 보상, 커뮤니케이션을 통한 직무만족이 높을수록 컨설팅의 재무 성과와 비재무 성과, 컨설팅 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구의 가설 1은 지지되었고, 가설 1-1, 1-2, 1-3은 지지되었다.

4.3 사회적 지지가 컨설팅 성과에 미치는 영향

본 연구의 가설 2인 컨설턴트의 사회적 지지가 컨설팅 성과에 미치는 영향은 인구통계적 특성을 통제변인으로 하고, 컨설턴트의 직무만족을 독립변인으로, 컨설팅 성과를 종속변인으로 하는 다중회귀분석을 통해 검증하였다. 인구통계적 특성에서 불연속변수인 성별과 결혼여부는 더미변수화하여 사용하였으며, 독립변수들 간의 다중공선성 문제는 VIF 값으로 파악하였다. 종속변수인 컨설팅 성과의 경우 재무성과, 비재무성과, 컨설팅 만족도의 3개 요인으로 구성되어 있어 각 요인 별로 분석을 실시하였고, 그 결과는 다음과 같다.

4.3.1 사회적 지지가 재무성과에 미치는 영향

컨설턴트의 사회적 지지가 재무성과에 미치는 영향을 분석한 결과 <표 9>에서와 같이 회귀모형은 $F=7.089$, $p<.001$ 에서 유의하였고, VIF값이 1.093~2.309로서 10이하의 값을 보여 다중공선성의 문제는 없었으며, 재무성과에 대한 직무만족의 전체 설명력이 11.9%($R^2=.119$)로 나타났다.

재무성과에 대해서는 인구통계적 특성의 성별이 $t=3.331$, $p<.01$ 에서 부(-)의 영향을 미치고 있었고, 사회적 지지는 $t=6.275$, $p<.001$ 에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 컨설턴트의 경우 주변사람들의 사회적 지지가 높을수록 자신의 컨설팅으로 인한 고객사의 현금흐름 개선, 재무건전성 개선, 부채 감소, 유동성 개선 및 이익 증가 등의 재무적 성과를 높게 인식한다는 것을 알 수 있었다.

<표 9> 사회적 지지가 재무 성과에 미치는 영향

독립변인		종속변인	재무 성과		
			β	t	P
인구 통계적 특성	성별(남성=0, 여성=1)		-.161	-3.331**	.001
	연령		-.005	-.086	.932
	결혼여부(기혼=0, 미혼=1)		-.013	-.226	.822
	학력		.028	.586	.558
	연 평균 수입		.043	.625	.533
	컨설팅 경력		.089	1.734	.084
	컨설팅 수입		-.004	-.055	.956
사회적 지지			.300	6.275***	.000
F			7.089***		
R2			.119		
Adj R2			.102		

p<.01, *p<.001

4.3.2 사회적 지지가 비재무 성과에 미치는 영향

컨설턴트의 사회적 지지가 비재무성과에 미치는 영향을 분석한 결과 <표 9>에서와 같이 회귀모형은 $F=10.529$, $p<.001$ 에서 유의하였고, VIF값이 1.093~2.309로서 10이하의 값을 보여 다중공선성의 문제는 없었으며, 재무성과에 대한 직무만족의 전체 설명력이 16.7%($R^2=.167$)로 나타났다.

비재무성과에 대해서는 인구통계적 특성의 학력이 $t=2.681$, $p<.01$ 에서, 컨설팅 경력에 $t=3.404$, $p<.01$ 에서 정(+)의 영향을 미치고 있었고, 사회적 지지는 $t=6.084$, $p<.001$ 에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 컨설턴트의 경우 주변 사람들의 사회적 지지가 높을수록 자신의 컨설팅으로 인해 고객사의 의사결정 시간 단축, 외부 의사소통의 개선, 직원의 업무능력 향상, 갈등 감소 등의 비재무적 성과를 높게 인식함을 알 수 있었다.

<표 10> 사회적 지지가 비재무 성과에 미치는 영향

독립변인		종속변인	비재무 성과		
			β	t	P
인구 통계적 특성	성별(남성=0, 여성=1)		-.019	-.397	.691
	연령		-.046	-.825	.410
	결혼여부(기혼=0, 미혼=1)		.041	.757	.450
	학력		.127	2.681**	.008
	연 평균 수입		-.016	-.247	.805
	컨설팅 경력		.169	3.404**	.001
	컨설팅 수입		.122	1.808	.071
사회적 지지			.283	6.084***	.000
F			10.529***		
R2			.167		
Adj R2			.151		

p<.01, *p<.001

4.3.3 사회적 지지가 컨설팅 만족도에 미치는 영향

컨설턴트의 사회적 지지가 컨설팅 만족도에 미치는 영향을

분석한 결과 <표 10>에서와 같이 회귀모형은 $F=15.444$, $p<.001$ 에서 유의하였고, VIF값이 1.093~2.309로서 10이하의 값을 보여 다중공선성의 문제는 없었으며, 재무성과에 대한 직무만족의 전체 설명력이 22.7%($R^2=.227$)로 나타났다. 사회적 지지는 $t=5.979$, $p<.001$ 에서 컨설팅 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 컨설턴트의 경우 주변사람들의 사회적 지지가 높을수록 고객사의 컨설팅 비용 지불, 컨설팅 성과물 및 결과 활용 등에 있어 만족도가 높다는 것을 알 수 있었다.

<표 11> 사회적 지지가 컨설팅 만족도에 미치는 영향

독립변인		종속변인	컨설팅 만족도		
			β	t	P
인구 통계적 특성	성별(남성=0, 여성=1)		-.067	-1.471	.142
	연령		-.070	-1.306	.192
	결혼여부(기혼=0, 미혼=1)		-.172	-3.299**	.001
	학력		-.041	-.898	.370
	연 평균 수입		.110	1.718	.086
	컨설팅 경력		.139	2.896**	.004
	컨설팅 수입		.154	2.371*	.018
사회적 지지			.268	5.979***	.000
F			15.444***		
R2			.227		
Adj R2			.212		

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

이상의 분석 결과에서는 컨설턴트의 사회적 지지가 높을수록 컨설팅의 재무 성과와 비재무 성과, 컨설팅 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구의 가설 2는 지지되었고, 가설 2-1, 2-2, 2-3은 지지되었다.

4.4. 가설검증 결과 요약

본 연구에서 가설을 검증한 결과를 요약하면 다음 <표 14>와 같다.

<표 12> 가설검증 결과의 요약

가설		채택 여부
H1	직무만족 → 컨설팅 성과 (+)	채택
H1-1	직무만족 → 재무 성과 (+)	채택
H1-2	직무만족 → 비재무 성과 (+)	채택
H1-3	직무만족 → 컨설팅 만족도 (+)	채택
H2	사회적 지지 → 컨설팅 성과 (+)	채택
H2-1	사회적 지지 → 재무 성과 (+)	채택
H2-2	사회적 지지 → 비재무 성과 (+)	채택
H2-3	사회적 지지 → 컨설팅 만족도 (+)	채택
H3	인구통계적 특성 → 직무만족, 사회적 지지, 컨설팅 성과 차이	부분 채택
H3-1	인구통계적 특성 → 직무만족(역량, 보상, 커뮤니케이션) 차이	부분 채택
H3-2	인구통계적 특성 → 사회적 지지	부분 채택
H3-3	인구통계적 특성 → 컨설팅 성과(재무 성과, 비재무 성과, 컨설팅 만족도) 차이	부분 채택

V. 연구 결론 및 한계

본 연구는 지금까지 기업위주로 진행된 연구에서 벗어나 컨설턴트의 관점에서 컨설팅 성과를 조명해 본 것이 의의가 있을 것이다. '컨설턴트의 직무만족'을 연구한 사례는 찾기 쉽지 않았다. 그래서 서비스업의 직무만족에 대한 가설에 의존 하였다.(Chae, 2011)

본 연구 결과 학문적 시사점과 제언은 다음과 같다.

첫째, 컨설턴트의 직무만족이 컨설팅 성과에 직결되는 유의미한 영향을 준다는 연구결과는 지금까지 컨설팅 수행기업위주의 연구관점을 컨설턴트의 속성으로 확대 발전시켜야 한다는 시사점을 하였다. 따라서 컨설턴트의 역량강화를 위한 직무능력 향상방안의 강구, 컨설턴트 처우 개선을 위한 활동 강화, 커뮤니케이션 플랫폼의 다체널에 대한 학문적, 사회적, 국가적인 노력이 필요하다고 본다. 둘째, 컨설턴트에 대한 사회적 지지가 컨설팅 성과와 정의 상관관계를 구성하므로 지식서비스 사회로 전환하고 발전하는 과정에서 컨설턴트에 대한 사회 경제적 인식을 제고하는 것에 대한 방향성을 제시하였다고 본다(KPC, 2011).

셋째, 컨설턴트의 역량강화를 위한 다양한 정책적 대안을 강구해야 한다는 방향을 제시하였다는 면에서 의미가 있다고 본다. 중소기업청의 2013년 컨설팅 지원사업 성과분석에서도 동일한 결론이었다(SMBA, 2014). 넷째, 본 연구는 다른 서비스산업에 비하여 연구가 부족한 컨설팅 산업을 대상으로 컨설턴트 관점의 직무만족과 성과간의 관계를 분석함으로써 컨설팅업의 질적 향상에 대한 이론적 기초를 제공하였다는 데 의의가 있다고 할 수 있다. 특히 우리나라 컨설팅 서비스품질에 대한 서비스 생산, 제공자의 지각수준을 탐색함으로써, 컨설턴트의 경쟁력 확보에 일조할 수 있다고 생각된다.

또한 컨설턴트가 제공하는 지식과 서비스의 품질에 대하여 서비스 생산 공급자의 지각수준과 의뢰인이 기대하는 수준과 결과 간의 차이를 확인하고 이와 같은 차이를 최소화하기 위한 정책방향 설정과 새로운 환경에 대처하기 위한 원천적 정보를 제공하는 토대가 될 것으로 기대된다. 발주하는 기업 관점에서 보면 컨설턴트 속성에 따라 컨설팅 성과가 크게 차이가 난다고 하면 컨설턴트의 개인적 특성을 컨설팅 발주 여부를 결정하는데 주요 요소 중 하나로 고려할 것이다(David, Robert & Saeed, 2014). 컨설팅은 고객과 컨설턴트 간의 쌍방향적 기대를 근거로 하고 있는 점을 감안할 경우, 컨설턴트만을 대상으로 연구를 진행한 결과는 한계가 없지 않다는 점이다.

향후 연구에서 이러한 한계점을 보완한 추가적인 연구가 필요하다고 할 것이다. 더하여 이론적 접근에 한계도 본 연구에 영향을 미쳤다. 컨설턴트 개인 자격, 요건, 판별 등 특성에 대한 분석이 많지 않아서 본 연구와 관련된 이론적 배경을 확인하기 어려웠고 가설설정에 어려움이 있었다.

본 연구는 이런 한계와 문제의식을 토대로 다음과 같은 추가적인 연구 과제를 제시하려고 한다.

첫째, '컨설턴트의 직무만족'을 설명할 수 있는 추가적인 변

수에 대한 연구이다. 예를 들면 컨설턴트의 경력 등에서 추론되는 변수와 전문교육과정 이수 여부도 분석하는 것 등이다. 또한, 이번 연구에서 부각된 보상부담도 좀 더 세분화해서 컨설턴트의 만족, 수입 규모와 연결되는 특성 등 다양한 인과관계를 파악해본다면 새로운 시사점을 확인할 수도 있을 것이다(Ralph, 2013). 둘째, 실증연구의 설명력을 높이기 위해서 이번 연구와 관련된 조사 작업을 장기적 또 정기적으로 수행할 필요가 있다고 본다. 정기적으로 실시되는 정책당국의 실태조사에 앞에서 분석한 다양한 설문문항을 추가한다면 본 연구와 관련된 주제에 대해서 더 정확한 분석을 할 수 있을 것이다. 그 결과물은 시대변화, 예컨대 지식사회로의 진화를 추적하는 등 새로운 결과를 도출하고 활용하면 컨설팅 산업의 발전에 크게 기여 할 수 있을 것이다. 더하여, 글로벌 수준으로 진화하고 나아가서 글로벌 컨설팅 시장에서 요구하는 관점으로 전환에 큰 도움이 될 것이다(Creplet, Dupouet, Kern, Mehmanpazir, & Munier, 2001).

마지막으로 국내외 다른 서비스 산업 분야와 비교 분석을 할 수 있는 연구를 수행한다면 더 의미 있는 연구가 가능할 것이다. 컨설팅 산업과 유사한 산업 분야인 산업 교육업, 인터넷 교육 서비스업, 리더십 훈련기관 등 테마 별 관련 업종과 비교연구를 통해 성과와의 상관관계 차이를 분석한다면 더 유의미한 시사점이 나올 수도 있다고 본다.

REFERENCE

- Bae, Y. S.(2013), *An Empirical Study of the Effects of Consultant Competency on the Performance of Management Consulting -Focusing on the Moderating Effects of the Characteristics of Consulting Firm and Client Firm-*, Doctoral dissertation, Graduate School Dankook University
- Chae, J. W.(2011), *A Study on the Determinants of Consulting Services for SMEs by Consulting Type*, Doctoral dissertation, The Graduate School Pusan National University.
- Choi, C. H.(2014), *A Study on the Effects of Ties between Clients and Consultants on Consulting Project Performance in the Small and Medium Sized Enterprises*, Doctoral dissertation, The Graduate School Hansung University
- Choi, J. W.(2015), *Development and Validation of the Followership Scale : Focused on Competencies of Employees in Commercial Enterprises*, Doctoral dissertation, Seoul National University.
- Choi, M. K.(2014), *A Study on the Service Quality of Small and Medium Enterprises Management Consulting Affecting the Perceived Management Performance*, Doctoral dissertation, Graduate School of Soongsil University
- Consultancy. UK.(2015), <http://www.consultancy.uk/consulting-industry/global-consulting-market>
- Creplet, F., Dupouet, O., Kern, F., Mehmanpazir, B., & Munier, F.(2001), *Consultants and experts in*

- management consulting firms. *Research policy*, 30(9), 1517-1535.
- Jin, S. B.(2015), *The Effect of Perceived Compensation on the Job Attitudes of Social Workers : Focused on Organizational Commitment and Adaptation Flexibility*, Doctoral dissertation, Graduate School of Konkuk University.
- Kang, C. J.(2012), *A Case Study on Mental Well-Being, Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Police Officers*, Doctoral dissertation, The University of Seoul.
- Kim, H. Y.(2014), *Improving BSC Business Performance through the Analysis of the Relationship between Consulting Quality and Company Competence in SMES*, Doctoral dissertation, The Graduate School of Konkuk University.
- Korea Government Certified Consultant Association (KGCCA, 2015), *2015 SME Consulting Support Project Workshop*.
- Korea Productivity Center (KPC, 2011), *Development Research of Consultants standard services Price*.
- Korea Consulting Services Association(KCSA, 2014), *Development of indicators evaluating business consulting capabilities*.
- Lee, G. S.(2013), *A Study on Effects of the Elderly's Leisure Activity on Their Life Satisfaction and Loneliness with the Moderating Role of Social Support*, Doctoral dissertation, The Graduate School Hoseo University.
- Michael M.(2008), Bridging the Cultural Gap in Management Consulting Research, *International Journal of Cross Cultural Management*, 8(1), 41-57.
- Michelle R. E.(2008), *A Review of the Literature and The Role of the Employment and Training Administration(ETA)*, http://www.careeronestop.org/CompetencyModel/competencymodel_users.aspx?wi=Y
- Milan Kubr(2012), *Management Consulting. A guide to the profession*, Geneva, International Labour Office(ILO, Fourth edition)
- National IT Industry Promotion Agency(NIIPA, 2014), *2014 Consulting Industry Survey and Policy Research Report*
- Paul G. Patterson (2000), A Contingency Approach to Modeling Satisfaction With Management Consulting Services, *Journal of Service Research*, 3(2), 138-153.
- Ralph, G.(2013), Executive Guidelines for Selecting Consultants, *International Journal of Business and Management*, 8(8), 41-48.
- Richter, A., & Schmidt, S. L.(2006), Antecedents of the performance of management consultants. *Schmalenbach Business Review*, 58
- Ryu, J. H.(2015), *A Qualitative Case Study of the Effect of Scholarship on the Persistence and Performance of Low Income College Students*, Doctoral dissertation, The Graduate School of Ewha Womans University.
- Small and Medium Business Administration(SMBA, 2014), *2013 SME Consulting Support Project Analysis Report*
- Son, D. W.(2007), *The secret of enterprise birth and death*, Seoul, Samsung Economic Research Institute.
- Song, K. Y.(2015), *The Effect of Consulting Commitment on Consulting Quality Perception and Consulting Effectiveness: Focused on the Government Supported Consulting for Small and Medium Sized Enterprises*, Doctoral dissertation, The Graduate School Hansung University.
- Strang, D., David, R. J., & Akhlaghpour, S.(2014), Coevolution in Management Fashion: An Agent-Based Model of Consultant-Driven Innovation1. *American Journal of Sociology*, 120(1), 226-264
- Statistics Korea(KOSTAT, 2014), *2013 Survey Report of scientific and technical service industry activities*
- Thomas A, & Matthias K.(2003), Strategy Consulting at the Crossroads: Technical Change and Shifting Market Conditions for Top-Level Advice, *Int'l. Studies of Mgt. & Org.* 32(4), 19-42.
- Williamson O. E.(2000) The New Institutional Economics: Taking Stock, Looking Ahead, *Journal of Economic Literature*, 38(3), 595-613.

A Study on The Effects of Consulting on Consultant's Satisfactions and Social Support

Chun, Yonug Dal*
Heo, Chul Moo**

Abstract

Consulting effects of enterprise management are paying off and growing in the country as well as worldwide. Consulting, the academic research foundation of the consulting classification is narrow and, therefore, the job satisfaction of the involved consultants has not been studied sufficiently. Although there were not enough references, I recognized that consulting industry would have a huge effects on business, I tried to draw the concept of the satisfaction of job performance of consultants in the point of the growth of industry itself, and I studied the correlation between consultant satisfaction and performance. It means, on the causes of consulting performance, the previous studies were quantitatively limited, but this study represents the new perspective and another way of thinking. As a result, this study showed that the performance is affected by the job satisfaction of consultants.

Second, it showed that social support on consultants and consulting performance are highly related. Further more, a following-up study can use it to strengthen consulting capabilities such as, self development of consultants, how to make reasonable consulting payments, how to develop and how to establish direction of support policies for consulting.

It is possible that this study can be policy data when policy to strengthen industrial competitiveness can be made on the basis of consulting.

Keywords: Consulting, Consultant, Job Satisfaction, consulting performance

* First Author, Graduate School of Venture at Hoseo University

** Corresponding Author, Professor, Graduate School of Venture at Hoseo University