

## 소규모 사업체의 세무회계서비스 추천 의향 조사

### A Survey of Recommendation Intent for Small Business Tax Accounting Services

이재인<sup>1†</sup> · 김성희<sup>2</sup>

Jaein Lee<sup>1†</sup> · Sung-Hee Kim<sup>2</sup>

#### Abstract

This study investigates the recommendation for tax accounting services used in many companies. In particular, it aims to create guidelines for small businesses with fewer than 100 employees, which are relatively difficult to manage in terms of cost or time. We surveyed 100 corporate officials on basic business information, such as the number of employees, job titles, and business type, as well as the type of tax accounting service, the recommended score for the service, the reason for the score, and other opinions related to tax accounting services. In particular, the recommendation score seeks to obtain more effective results by using the Net Promoter Score method, which is known to be more effective in understanding customer opinions than general customer satisfaction surveys. The survey revealed a Net Promoter Score for a recommendation of -33 points, lower than the general Net Promoter Score. It also indicated that tax accounting services need improvement. Specifically, the opinions of the respondents who gave a non-recommendation score were as follows: “Not inconvenient or comfortable,” “It was just okay,” “I don’t know if it would be helpful,” and “There is no differentiation and there are no special alternatives.” We concluded that an improved service for raising recommendation scores was necessary. This survey focused on recommendations for companies with fewer than 100 employees; future studies should incorporate larger companies and more variables.

**Key words:** Tax Accounting Services, NPS, Net Promoter Score, Small Business

#### 요약

본 연구는 최근 기업체에서 많이 사용하고 있는 세무회계서비스에 대한 추천 의향을 조사하여 그 결과를 분석하는 것이다. 특히 비용이나 시간적 측면에서 상대적으로 어려움을 겪는 100인 이하의 소규모 기업체를 대상으로 하여 해당 기업체들에 더 나은 서비스가 되기 위한 방향성을 찾는 것을 목적으로 한다. 이를 위하여 100명의 기업체 관계자 대상으로, 회사 근무자 규모, 직급, 사업자 유형 등 사업체 기본 정보는 물론 이용 중인 세무회계서비스 형태, 서비스에 대한 추천 점수, 점수에 대한 이유, 기타 세무회계서비스 관련 의견 등을 조사한다. 특히 추천 점수는 단순 만족도를 묻는 일반적인 고객의 만족도 조사보다 고객의 의견을 파악하는데 더 효과적이라고 알려진 NPS(Net Promoter Score) 방식을 사용함으로써 더 효과적인 결과를 얻고자 한다. 조사 결과 추천도에 대한 NPS 점수는 -33점으로 나왔으며 이는 일반적인 NPS 점수 평가 기준을 참고할 때 낮은 편에 해당하여 세무회계서비스에 대한 개선이 필요하다는 것을 알 수 있었다. 더 구체적으로는 비추천 점수를 준 응답자들의 의견에서 불편하지도 편하지도 않고 그냥 무난해서 도움이 되는지 잘 모르겠다, 차별성이 없으며 대안도 특별히 없다 등의 의견이 있었음을 볼 때 비추천 점수를 높이기 위해

※ This work was supported by the Ministry of Science and ICT (MSIT), South Korea, under the Grand Information Technology Research Center support program (IITP-2022-2020-0-01791) supervised by the Institute for Information & Communications Technology Planning & Evaluation (IITP).

<sup>1†</sup> (교신저자) 이재인: 동의대학교 인간시스템디자인공학전공 조교수, UX연구소장 / E-mail: inibest@deu.ac.kr / TEL: 051-890-2306

<sup>2</sup> 김성희: 동의대학교 산업ICT기술공학전공 조교수

서는 차별적인 서비스가 필요하다는 결론을 얻을 수 있었다. 본 조사는 100인 이하의 기업체 관계자를 대상으로 추천도 중심으로 조사한 것으로 이후에는 기업체 규모와 조사 항목을 더 다양하게 한 조사 진행이 추가로 필요하다.

**주제어: 세무회계서비스, 추천도 점수, 소규모 사업체**

## 1. 서론

최근 대한민국에서 법인세율이 지속해서 증가하고 국민 개개인도 세금부담이 계속 증가하고 있다고 생각하는 것으로 조사되었다(Kim, 2021; Kim, 2020). 이에 따라 개인이나 법인에서 세무 관련 업무도 복잡해지고 늘어나는 경향이 있으며 이 업무를 일일이 하기 어려워 세무 상담을 받거나 별도의 세무 서비스를 받는 경우가 많아지고 있다(Moon, 2021). 하지만 세무 상담을 받더라도 개인이나 법인이 직접 처리하려면 시간과 노력이 소요되고, 세무 서비스를 받게 되면 비용이 들게 된다. 개인이나 소규모 법인 사업체는 세무 서비스를 위한 작은 비용이라도 아쉬울 수밖에 없다.

이러한 상황에서 세무 서비스를 더 효과적으로 저비용으로 제공하는 다양한 서비스가 활성화되고 있으며(Park, 2021), 특히 최근에는 인공지능 기반의 세무회계 서비스도 많이 생겨나고 있다(Lee, 2018).

다만 그에 비해 이 서비스들에 대한 만족도를 조사하여 더 나은 서비스를 위한 방향을 제시하는 연구가 많지 않다. 본 연구에서는 현재 다양한 법인 기업체에서 사용 중인 세무회계 서비스에 대한 추천 의향을 조사하여 현황을 파악하고 더 나은 서비스가 되기 위한 방향성을 찾는 것을 목적으로 한다. 특히 비용이나 시간적 측면에서 상대적으로 어려움을 겪는 100인 이하의 소규모 기업체를 대상으로 조사하여 현실적으로 도움이 되는 결과를 도출하고자 한다.

그리고 이 조사에서 사용한 측정 방법은 NPS(Net Promoter Score: 이하 NPS)이다. NPS는 특정 서비스나 제품, 시스템을 이용한 고객이 사용 경험에 비춰볼 때 타인에게 얼마나 추천해줄 수 있겠느냐를 11점 척도로 구분한 점수로 응답하는 것이다. 이를 통해 고객의 충성도를 파악하는 도구로 많이 사용된다. 충성도 자체에 대한 연구는 다양한 분야에서 진행되어 있다(Na et al., 2010; Kim & Kim, 2010; Kim & Lee, 2012). 하지만 NPS는 특히 감성적으로 만족하는 정도의 평가를 넘어 추천하거나 구매의 행동으로 연결되는 정도를 파악하

는데 효과적이라는 연구도 있다. 이는 감성적 만족도가 추천도의 형식으로 평가를 하게 되면 실질적인 충성도의 표현이 될 수 있고 이는 실제 고객의 행동과도 연관성이 높다는 것이다(Kim & Ree, 2009). 또한, 단순 만족도를 묻는 일반적인 고객의 만족도 조사보다 고객의 의견을 파악하는데 더 효과적이라고 알려져 있다(Sung et al., 2013). 즉, 서비스의 충성도 파악이 서비스 추천 의향 파악에 더 적절한 것으로 평가되는 것이다. 이러한 NPS의 특성에 따라 본 연구에서 세무회계서비스의 만족도 조사에 사용하고자 한다.

## 2. 연구 방법

### 2.1. 용어

본 연구와 관련된 주요 용어들을 정리한다.

- 1) 세무회계: 기업이 산정한 소득을 기초로 하여 세법의 규정에 따라 조세 부담 능력의 기준이 되는 과세소득(課稅所得)과 세액(稅額)의 산정에 관한 재무적 정보(財務的 情報)를 이해관계자에게 전달하는 기능을 가진 회계이다. 조세는 경제적 가치액으로서 기업이 부담해야 할 금액이며 이것은 기업의 이익계산에 영향을 미치고 있다. 따라서 이러한 기업이 부담해야 할 조세를 회계학적 사고에 의해 기록 계산하는 것을 세무회계라고 한다(National Tax service online Terminology Dictionary).
- 2) 세무회계서비스: 세무회계가 잘 이뤄질 수 있도록 지원하는 서비스이다. 대리인이나 대리기관을 통해 사람이 수행하는 서비스와 Software를 통해 자동으로 처리되는 서비스 등 다양한 형태를 통칭한다(National Tax service online Terminology Dictionary).
- 3) 세무회계서비스 형태
  - A. 세무기장: 1년간 사업을 하는 과정에서의 모든 거래를 장부에 기록하여 최종 이익을 산출하는 과정이며, 장부에 기록된 모든 거래는 세금계산

서, 신용카드 매출전표, 현금영수증 등 세법상 인정되는 지출 증빙으로 확인 가능해야 한다 (Han Kyung Tax Guide).

- B. 신고대리: 세금 신고가 필요할 때(부가가치세, 종합소득세 신고 등)만 세무사 또는 공인회계사에게 의뢰하는 서비스이다(Charm Tax management corporation; Semutong, 2019).
- C. 세무조정: 회사에서 결산 시 얻은 순이익에서 세금 계산을 위한 각 항목을 더하거나 빼서 세금부과의 기초가 되는 과세소득을 산정하는 과정을 말한다 (Han Kyung Economic Terminology Dictionary, 2004).
- D. 세무 컨설팅: 세무에 대한 문제를 정확하게 해석하고, 차후에 발생할 수 있는 문제점을 미리 대처할 수 있도록 해결책을 제시한다(Tax Chaeum).

4) 사업자 유형

- A. 개인사업자: 개인이 사업 주체이므로 대표가 운영하는 개인사업체의 경우 회사의 자산, 부채, 소득 모두 대표가 소유한다(jobis 2020; Venture Square. 2021; Wikipedia. 2021).
- B. 법인사업자: 법률 법인의 이름으로 사업을 하는 단체나 조직으로, 주주들이 자본을 출자해 설립한 법인격 사업자를 말한다(jobis 2020; Naver Korean Dictionary. 2009).

2.2. 연구 방법

본 연구를 위한 조사는 다음과 같이 진행되었다.

- 1) 기간: 2021년 4월 14일~23일 (10일간)
- 2) 진행방식: 온라인 설문 조사(설문지 원본: <https://forms.gle/weNz1HLCv7o7x86BA>)
- 3) 대상: 대한민국 내 100명 미만 기업의 대표 또는 회계 경리 담당자 100명
- 4) 주요 설문 내용
  - 성별, 나이, 직업 유형 등 개인 기본 정보
  - 회사 근무자 규모, 직급, 사업자 유형 등 사업체 기본 정보
  - 이용 중인 세무회계서비스 형태, 서비스에 대한 추천 점수, 점수에 대한 이유, 기타 세무회계서비스 관련 의견 등 연구 주제 핵심 질문
- 5) 정량적 추천 점수: 정량적 평가는 NPS 방식을 사용하였다. NPS는 대상이 되는 서비스를 타인에게 어느

정도로 추천하느냐는 질문에 대해 추천과 비추천의 정도에 따라 11점 척도로 응답하는 것이다. 그 결과에 대해 0~6점까지는 비추천 점수로 분류하고, 7, 8 점은 중립, 9, 10점은 추천 점수로 분류한다. 이 점수를 자체 계산 방식에 따라 종합 추천 점수로 환산하여 사용한다(Opensurvey, 2021; Kim & Choi, 2018).

3. 연구 결과

3.1. 참여자 정보

설문 조사 참여자의 인구통계학적 데이터는 Table 1과 같이 정리된다. 참여자의 주요 정보는 다음과 같다. 성별은 남자 57명, 여자 43명으로 남자가 조금 많은 수준으로 참여하였다. 회사의 근무자 수 규모는 10명 이하가 75명으로 가장 많았다. 직급은 대표이사가 86명으로 86%를 차지하였다. 회사의 사업자 유형은 개인사업자보다 법인사업자가 조금 많은 편이었으며, 사용 중인 세무회계서비스 형태는 세무기장, 신고대리, 세무조정이 비슷한 수준으로 많았다.

3.2. 사업자 유형 간 점수 비교

Table 2는 개인사업자와 법인사업자의 추천도를 점수로 비교한 것이다. 개인사업자(41명 응답)는 평균 6.0점, 법인사업자(58명 응답)는 평균 6.62점으로 법인사업자의 추천도 점수가 10% 정도 더 높았다. 하지만 2개 집단 간 T-검정(이 분산 가정 두 집단 비교; Excel 2016 버전 활용 데이터 분석) 결과 유의수준 5% 기준으로 통계적으로 유의한 차이가 있지는 않았다(p-value: 0.196).

3.3. 서비스 형태 별 점수 비교

Table 3은 이용 중인 세무회계 서비스 형태를 복수로 응답하도록 한 결과이다. 서비스 형태별로 추천도 점수의 평균을 비교해보았을 때, 세무기장은 58명이 응답하였고 평균 6.62점의 추천 점수였다. 신고대리는 53명의 응답에 평균 6.47점, 세무조정은 53명의 응답에 평균 6.84점이었다. 그리고 법인의 법인세 조정이나 개인의 종합소득세를 조정해주는 세무조정 서비스가 상대적으로 가장 높았다. 하지만 3개 항목의 평균은 유의수

Table 1. Demographic data of participants

Variable		Frequency
Gender	Male	57
	Female	43
Age	Twenties	11
	Thirties	19
	Forties	27
	Fifties	43
The number of employees in the company	Less than 10 people	75
	11 to 25 people	12
	26 to 50 people	9
	51 to 75 people	3
	76 to 100 people	1
Position	Employee-level	5
	Asst manager-level	3
	Section chief-level	3
	Board member-level	3
	CEO	86
Types of business in the company	Individual business	41
	Corporation business	58
	Unknown	1
Tax accounting service type in use	Tax account	58
	Representative report	53
	Tax reconciliation	53
	Tax consulting	12
	Etc.	6

Table 2. Promotion Score Comparison between Individual business households and corporation business households

	Individual business (N)	Corporation business (N)	Unknown (N)
0	3	1	0
1	0	1	0
2	0	1	0
3	2	1	0
4	2	0	0
5	10	14	0
6	5	7	0
7	7	15	1
8	8	8	0
9	1	3	0
10	3	7	0
Total	41	58	1
	Individual business	Corporation business	Unknown
Average grade	6	6.62	7

Table 3. Promotion Score Comparison among the service types

	Tax account	Representative report	Tax reconciliation	Tax consulting	Etc.
Respondent (N)	58	53	53	12	6
Average grade	6.62	6.47	6.84	7.41	5.33

준 5% 기준으로 통계적으로 유의한 차이는 없는 것으로 나타났다(ANOVA 결과 P-value: 0.64).

그리고 세무 컨설팅 항목은 추천 점수의 평균이 7.41로 상당히 높게 나왔으나 응답 수가 다른 항목에 비해 적어 통계적 분석을 하지는 않았다. 하지만 양도소득세, 증여세, 부동산세, 경정청구 등을 해주는 서비스의 특성상 서비스를 받는 고객의 관점에서 도움이 된다는 인식이 될 수 있어서 높은 추천도를 보인다고 해석할 수 있다.

### 3.4. 추천 점수 정량 분석

Table 4는 본 연구의 핵심 부분인 100명의 추천 점수 분포이다. 5점과 7점이 가장 많으며 8점, 6점, 10점 순으로 추천되었다. 이에 대한 정식 NPS 분석식에 의해 계산한 추천 지수는 Eq. 1과 같다.

$$NPS\ index = (추천\ 응답자\ 수 - 비추천\ 응답자\ 수) / (응답자\ 수) * 100 = (14 - 47) / 100 * 100 = -33 \quad (1)$$

이에 대한 해석은 다음과 같다.

- 0~6점 사이의 수치를 선택한 응답자가 비추천 고객으로 분류되고, 총 100명 중 47명이 서비스에 가장 만족하지 않은 사용자로 다른 서비스로 옮겨갈 위험이 있다고 볼 수 있음
- 7~8점 사이의 수치를 선택한 응답자는 중립 고객으로 분류되고, 총 100명 중 39명이 서비스에 상대적으로 만족한 편이나 다른 서비스로 옮겨갈 가능성이 있다고 볼 수 있음
- 9~10점 사이의 수치를 선택한 응답자는 추천 고객으로 분류되고, 총 100명 중 14명이 서비스에 가장 만족한 사용자로 다른 사람에게 서비스를 추천할 가능성이 가장 크다고 볼 수 있음
- NPS index는 -100~100점 사이의 점수를 가질 수 있고 일반적으로 0점을 초과하면 해당 서비스를 추천하는 사람이 더 많은 것이므로 좋은 서비스라 할 수 있는데, 본 연구의 주제인 세무회계서비스에

대한 추천 응답자 비율(9~10점)에서 비추천 응답자 비율(0~6점)을 뺀 NPS를 산출해보면 -33점이 나왔다. 즉, 추천보다 비추천이 더 많은 결과가 나왔다.

### 3.5. 추천 점수 정성 의견 분석

추천 점수 응답자에게 해당 점수로 응답한 이유를 묻는 질문에 대하여 남긴 정성적 의견을 분석하였다. 100개의 의견을 Affinity diagram 방법을 활용하여 분류 및 Grouping 하였으며 그 결과는 다음과 같다. Affinity diagram 방법은 다양한 정성적 의견을 취합한 data를 유사한 것들끼리 grouping하고 그 group에 명칭을 붙이고 다시 유사성에 따라 grouping 하는 과정을 타 group 간 유사성이 최소화될 때까지 반복하는 것이다(Jo, 2021).

#### 3.5.1. 응답자 추천 정도 별 의견 분석

- 1) 비추천 고객(0~6점) 47명의 의견은 다음과 같이 정리되었다.
  - ① ‘불편하지도 편하지도 않고 그냥 무난해서 큰 도움이 되는지 잘 모르겠다’- 14명
  - ② ‘다른 대안이 없으며 차별성과 비교 대상이 없다’- 6명
  - ③ ‘불친절하고 시간과 비용이 많이 든다’- 4명
  - ④ 그 밖에 ‘복잡한 업무라서 좀 더 잘하는 곳에 의뢰하고 싶다’, ‘일반적 업무라 직접 해도 된다’, ‘개인적 지식은 없지만, 효율은 모르겠다’, ‘편하고 쉽다’ 등의 의견으로 비추천에 해당하는 점수에 응답하였다.
- 2) 중립 고객(7~8점) 39명의 의견은 다음과 같이 정리되었다.
  - ① ‘전문성이 우월한 업무라 직접 하기 어렵다’- 16명
  - ② ‘친절하게 잘 알려주기 때문에 맡기는 것이 편하다’- 7명
  - ③ ‘시간은 오래 걸릴 수도 있지만, 가격 대비 만족한다’- 6명

Table 4. Total Promotion Score

	Score										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Respondent (N)	4	1	1	3	2	24	12	23	16	4	10

- ④ 그 밖에 ‘비용이 많이 든다’, ‘딱히 문제는 없다’, ‘어려운 업무는 아니지만 맡긴 경우 아쉬움이 있다’ 등의 의견으로 중립에 해당하는 점수를 응답하였다.

3) 추천 고객(9~10점) 14명의 의견은 다음과 같이 정리되었다.

- ① ‘따로 맡기면 다른 업무에 집중할 수 있어 효율적이고 관리가 편하다’- 6명
- ② ‘전문 관리 업체가 잘해줘서 정확하게 처리 가능하다’- 4명
- ③ ‘좋아서 추천 의향이 아주 높다’- 2명
- ④ 그 밖에 ‘인건비를 줄일 수 있다’, ‘자체 기장의 경우 업무 효율성이 떨어진다’ 등의 의견으로 추천에 해당하는 점수를 응답하였다.

### 3.5.2. 사업자 종류별 의견 분석

3.5.1의 응답자 추천 정도 별 의견을 개인사업자와 법인사업자로 구분하여 재분석하였다.

- 1) 비추천 고객(0~6점) 47명 중 개인사업자 22명과 법인사업자 25명의 주요 의견을 비교하면 다음과 같다. 개인사업자는 ‘불편하지도 편하지도 않고 그냥 무난하다’에는 4명, ‘다른 대안이 없고 다 비슷하다’에는 3명이 응답하였다. 법인사업자는 ‘다 비슷비슷하고 큰 도움이 되는지 모르겠다’에는 7명, ‘자체적으로 처리하고 있다’에는 4명이 응답하였다.
- 2) 중립 고객(7~8점) 39명 중 개인사업자 17명과 법인사업자 22명의 주요 의견을 비교하면 다음과 같다. 개인사업자는 ‘전문적인 분야이기 때문에 도움이 필요하다’에는 6명, ‘친절하고 상세하게 설명해준다’에는 2명이 응답하였다. 법인사업자는 ‘전문적인 분야이기 때문에 도움이 필요하다’에는 7명, ‘사용하기 편하다’에는 4명이 응답하였다.
- 3) 추천 고객(9~10점) 14명 중 개인사업자 4명 중 법인사업자 10명의 주요 의견을 비교하면 다음과 같다. 개인사업자는 ‘만족하기 때문에 추천하고 싶다’가 2명, ‘세무대리로 부담이 줄어든다’, ‘일처리가 깔끔해서 좋다’가 각 1명씩 나왔다. 법인사업자의 경우 ‘전문업체가 관리를 잘해줘서 관리가 편하다’가 3명, ‘편하고 다른 업무를 원활하게 할 수 있다’가 2명이 나왔다.

### 3.6. 일반 의견 분석

응답한 추천 점수와 상관없이 응답자에게 세무회계 서비스에 대한 일반적 불편한 점, 개선이 필요한 점 등을 물어보았고 그에 대하여 남긴 정성적 의견을 분석하였다. 100개의 의견을 Affinity diagram 방법을 활용하여 분류 및 Grouping 하였으며 그 결과는 다음과 같다. ‘직접 하기 어려운 일이기 때문에 전문가에게 맡기는 것이 좋다’가 29명, ‘큰 도움은 안 되지만 불편함도 없고 무난하다’가 16명, ‘불친절하고 시간과 비용이 많이 들어 뭔가 아쉽다’가 8명, ‘일반적인 일이라 직접 할 수 있고 직접 하는 것이 편하다’가 7명, 그 밖에 40명의 의견은 ‘없습니다’, ‘불편하다’, ‘편하다’ 등 특별한 의미 부여가 어려워 분류를 하지 않은 것들이었다.

## 4. 결론과 토의

본 연구는 회사 내 자체 세무회계 업무의 처리가 상대적으로 어려울 수 있는 100인 이하의 소규모 기업을 대상으로, 이용 중인 세무회계서비스에 대한 추천 정도와 함께 관련 의견을 조사, 분석한 것이다.

첫째, 사업자 등록상 구분이 되는 개인사업자와 법인사업자 간 추천도는 통계적 유의한 수준에서의 차이는 아니지만, 법인사업자(평균 6.62점)보다는 개인사업자(평균 6.0점)가 낮은 편이었다. 이와 관련하여 개인사업자와 법인사업자의 정성적 의견을 각각 비교해보았을 때 정성적인 의견상 큰 차이를 보기는 어려웠다. 다만 법인사업자의 비추천 응답자들에게서 ‘자체적으로 처리하고 있다’라는 의견은 다른 응답 그룹과는 차이가 있는 것이다. 이로부터 개인은 자체적으로 세무회계 처리가 쉽지 않아 외부의 서비스에 의존할 수밖에 없지만, 법인사업자의 경우 상대적으로 업무상 전담자를 통해 처리 가능하기 때문에 외부에 의존하지 않고 자체적으로 처리가 가능한 상황임을 추측할 수 있다. 그리고 개인사업자의 경우 ‘그냥 무난하다’와 ‘여러 서비스가 비슷비슷하다’라는 의견에 비취볼 때보다 차별적인 서비스의 제공이 필요하다고 해석할 수 있다.

둘째, 이용 중인 세무회계서비스의 형태 간 추천도는 ‘세무 컨설팅 항목’을 제외한 주요 형태에 대하여 통계적 유의한 수준에서의 차이는 없었으나 법인의 법인세 조정이나 개인의 종합소득세를 조정해주는 세무

조정서비스가 상대적으로 높게 나왔다. 이는 신고를 대신해주는 신고대리나 관련 거래 기록 및 산출해주는 세무기장에 비해 세무조정이 되는 결과를 도출해주는 서비스 특성에 기인한다고 해석할 수 있다. 이로부터 타 서비스 형태보다 상대적으로 세무조정서비스에서 더 좋은 경험을 제공해줄 수 있다면 세무회계서비스에 대한 경험 만족도를 높일 수 있다고 해석할 수 있다.

셋째, 총 100명의 추천 점수를 NPS 산출 방식에 따라 구한 최종 점수는 -33점이었다. 이는 추천 응답보다 비추천 응답이 많으며 중심 점수인 0점 대비 낮은 점수를 의미한다. 일반적인 NPS 점수 평가 기준을 참고할 때 높은 추천을 보이는 점수가 50~80점이거나 보통의 추천도 점수가 15점 이상임을 감안할 때(Kim et al, 2011), 비추천 경향을 넘어 -33점까지 내려간 결과 이므로 세무회계서비스에 대한 개선 방안이 필요하다는 결론을 내릴 수 있다.

넷째, 그렇다면 구체적으로 어떤 의견이 있었는지에 대해 Affinity Diagram 방법에 따른 정성 의견 분석을 통해 파악하였다. 특히 비추천 점수대의 응답자들이 ‘불편하지도 편하지도 않고 그냥 무난해서 도움이 되는지 잘 모르겠다’, ‘차별성이 없으며 대안도 특별히 없다’ 정도의 의견이 많았으며 일반적인 업무라 직접 해도 된다, 효율은 잘 모르겠다 등 직접 하기는 어렵지만 그렇다고 제공 받는 서비스에 대해 특별한 차별성이나 만족을 느끼기 어렵다는 것으로 전반적인 해석이 가능하다. 따라서 비추천 점수를 높이기 위해서는 차별적인 서비스가 필요함을 알 수 있다.

마지막으로, 추천 여부와 상관없는 일반적인 의견으로 큰 도움이 안 되지만 무난하다. 불친절하다, 시간과 비용이 많이 든다 등의 의견이 있었으나 이러한 전반적인 의견에 대해서는 향후 더 구체적인 파악이 필요하다.

또한 본 연구의 방법 중 핵심이 되는 NPS의 추천도 평가 때 감성적 만족도가 영상을 미칠 수 있으나 그러한 감성적 요소를 추천 후 행동으로 연계되는 상관성이 높은 NPS를 활용함으로써 감성적 요소도 반영되는 연구로써 의미가 있었다.

이상의 결론을 바탕으로 할 때, 100인 이하의 기업체에서 이용 중인 세무회계서비스에 대한 추천도는 낮은 뿐 아니라 비추천 경향이 더 높음을 알 수 있었다. 그 이유는 전체적으로 서비스 자체가 무난하기는 하지만 차별화된 서비스를 받고 있지는 않다는 의견이 더 많은 영향으로 판단된다. 따라서 소규모 기업체에 제공되

는 세무회계서비스에 대해 더 차별적인 서비스 제공이 필요하다. 차별적인 서비스로는 복잡한 세법이나 계산 과정으로 인한 오류를 방지해 줄 수 있는 서비스가 될 수 있겠으나 본 연구에서는 그러한 차별적 서비스를 제시하는 것까지는 연구 범위에 포함시키고 있지 않아서 구체적인 제시에는 한계가 있었다. 이러한 한계는 추후 연구를 통해 보완할 필요가 있겠다.

그리고 추천하는 점수로 평가한 응답자들은 전문성 있는 업무에 대해 외부에 맡길 수 있어 업무의 효율성 향상에 도움이 된다는 의견으로 종합하여 정리할 수 있는데 이것이 세무회계서비스가 사업자들에게 제공할 수 있는 본질적 가치이며 향후 세무회계서비스가 이 가치에 충실할 필요가 있음을 알 수 있었다.

본 연구는 100인 이하 기업체를 대상으로 NPS에 의한 추천도 중심으로 조사하였는데, 더 자세한 조사를 위해서는 기업체 규모의 확대와 실제 어떤 서비스에 대하여 의견이 있는지 구분하는 등의 조사 항목, 조사 대상 등의 다양화가 필요하다.

## REFERENCES

- Charm tax management corporation. representative report. Retrieved October 21, 2021, from [http://www.tax-korea.com/business/business01\\_02.php](http://www.tax-korea.com/business/business01_02.php)
- Han Kyung Tax Guide. Tax account. Retrieved from <http://guide.taxmedicenter.com>
- Han Kyung Economic Terminology Dictionary. (2004). Tax adjustment. Retrieved October 21, 2021, from <https://terms.naver.com/entry.naver?docId=2063308&cid=42107&categoryId=42107>
- Jobis. (2020). Difference between sole proprietor and incorporated enterprise. Retrieved October 21, 2021, from <https://help.jobis.co/hc/ko/articles/115004765093-%EA%B0%9C%EC%9D%B8%EC%82%AC%EC%97%85%EC%9E%90%EC%99%80-%EB%B2%95%EC%9D%B8%EC%82%AC%EC%97%85%EC%9E%90%EC%9D%98-%EC%B0%A8%EC%9D%B4>
- Jo, Y. J., Park, N. C., & Lee, J. H. (2021). A Suggestion of UI Scenario for Online Collaboration Tool - Focused on Affinity diagram, *Proceedings of HCI Korea 2021*.
- Kim, J. H., & Kim, H. G. (2010). The impact of culture

- resources on city brand personality, relationship quality, and loyalty in tourism city. *Science of Emotion and Sensibility*, 13(4), 741-751.
- Kim, J. H., & Lee, K. J. (2012). The effect of emotional responses toward physical environment on switching barriers and loyalty, *Science of Emotion and Sensibility*, 15(2), 209-222.
- Kim, K. S., & Ree, S. S. (2009). Empirical study on customer satisfaction and others factor influencing “would recommend” in NPS(Net Promoter Score) - Focus on kitchen furniture -. *Journal of Korean Society for Quality Management*.
- Kim, S. K., & Choi, S. H. (2018). The VOC category analysis using NPS investigation - A case study NDSL. *Conference book of Korean Institute of Information Scientists and Engineers*.
- Kim, S. W., Kim, Y. H., & Jang, J. H. (2011). The effects of relationship benefit on relationship quality and store loyalty – NPS analysis and moderating effects. *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*, 16(2), 139-154.
- Kim, Y. R. (2021). Seven out of ten citizens say, “Tax burden is too much...” Tax system unfairness. Retrieved from <https://www.taxtimes.co.kr/news/article.html?no=249477>
- Kim, Y. R. (2020). Korea’s corporate tax rate in 2020 ranked 23rd in OECD → 10th in OECD. Retrieved from <https://www.taxtimes.co.kr/news/article.html?no=246122>
- Lee, S. W. (2018). AI tax application, Tax accounting services will be changed. Retrieved from <http://news.bizwatch.co.kr/article/tax/2018/11/20/0017>
- Moon, H. C. (2021). Tax consultation is the starting point of national tax administration. Retrieved from <https://www.mk.co.kr/opinion/contributors/view/2021/03/299115/>
- Na, K. J., Lee, Y. G., & Yook, H. Y., (2010) The mediating effects of design values on the relationship between consumers design evaluative elements and brand Loyalty. *Science of Emotion and Sensibility*, 13(3), 511-522.
- National Tax Service Online Terminology Dictionary. Tax accounting. Retrieved from <https://txsi.hometax.go.kr>
- Naver Korean Dictionary. (2009). incorporated business operator. Retrieved October 21, 2021, from <https://ko.dict.naver.com/#/entry/koko/255a269e773d46b6b57ef201702a4923>
- Opensurvey. (2021). The easiest way to measure customer satisfaction, NPS. Retrieved October 21, 2021, from <https://blog.opensurvey.co.kr/research-tips/nps-01/>
- Park, H. J. (2021). What impact will it have on the expanding tax agency platform market taxpayers and tax accountants? Retrieved from <http://www.taxtimes.co.kr/news/article.html?no=248333>
- Semutong. (2019). Taxpayer, do you really need a tax record? Retrieved October 21, 2021, from <https://post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=18504739&memberNo=32819712&vType=VERTICAL>
- Sung, H. J., Lee, H. J., & Ko, J. Y. (2013). The effect of The service quality on customer satisfaction and NPS(Net Promoter Score) in domestic water-park. *Journal of Tourism and Leisure Research*, 25(4), 321-340.
- Taxchaeum. Tax consulting. Retrieved October 21, 2021, from <http://taxchaeum.semuline.co.kr/page/semu03>
- Venture Square. (2021). Corporate vs. Individual Enterprises. Retrieved October 21, 2021, from <http://taxchaeum.semuline.co.kr/page/semu03>
- Wikipedia. (2021). self-employment. Retrieved October 21, 2021, from <https://ko.wikipedia.org/wiki/%EC%9E%90%EC%98%81%EC%97%85>

원고접수: 2021.11.09

수정접수: 2022.02.03

게재확정: 2022.02.14.