

산업안전 컨설턴트 역량이 컨설팅 만족도와 활용도를 매개로 하여 재계약의도에 미치는 영향

박성준 (서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박사과정)¹⁾ 황찬규 (서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수)²⁾

국문 요약

본 연구의 목적은 산업안전 컨설팅 기업의 컨설턴트 역량 하위요인들을 파악하고, 이 요인들이 컨설팅 만족도와 활용도를 매개하여 재계약의도에 어떠한 영향을 미치는지 실증연구를 하는 것이다. 컨설턴트 역량, 컨설팅 만족도와 활용도에 대한 연구는 중소기업 컨설팅, 경영 컨설팅 등의 분야에 대해서는 활발히 진행되었으나 산업안전 컨설팅 분야의 연구는 부족한 것으로 파악되었다. 이에 본 연구에서는 최근 지속되는 산업재해 발생과 중대재해처벌법 시행으로 중요시되는 산업안전 분야의 컨설턴트의 역량과 컨설팅 만족도와 활용도, 재계약의도 간의 인과적 관계를 실증하고자 한다. 측정도구는 산업안전 컨설턴트 역량, 컨설팅 만족도, 컨설팅 활용도, 재계약의도를 설문지로 구성하여 사용하였다. 총 235부의 설문지를 산업안전 컨설팅을 받은 경험이 있거나 컨설팅을 받고 있는 기업, 공공기관 등 컨설팅 고객에게 온라인, 오프라인으로 수집하였으며, 유효한 202부의 설문지를 SPSS 21.0 프로그램으로 분석하였다. 검증 결과, 산업안전 컨설팅의 재계약의도에 있어서 컨설턴트 역량과 컨설팅 만족도, 컨설팅 활용도가 유의한 영향을 미친다는 것을 실증하였으며, 컨설팅 만족도와 활용도가 컨설턴트 역량과 재계약의도 사이의 관계를 매개한다는 것을 알 수 있었다. 또한 컨설턴트 역량의 하위요인 3가지는 능력, 지식, 자세 순서대로 컨설팅 만족도와 활용도, 재계약의도에 영향이 큰 것으로 분석되었다. 이로서 산업안전 컨설팅 기업의 컨설턴트의 역량, 컨설팅 만족도와 활용도 모두 재계약의도에 영향을 주는 중요한 요인이라는 것을 알 수 있었으며, 컨설턴트 역량을 향상시켜 컨설팅 만족도와 활용도, 재계약의도에 큰 영향을 주기 위해서는 컨설턴트 능력, 지식, 자세 순서대로 향상시켜야 한다는 토대를 마련하였다.

■ 중심어: 컨설턴트 역량, 컨설팅 만족도, 컨설팅 활용도, 재계약의도, 산업안전 컨설팅

I. 서론

최근 제조업, 건설업 등 다양한 업종의 기업, 기관들에서 산업재해가 지속적으로 발생하고 있으며, 산업안전보건법이 강화되고 2022년 1월 27일부터 중대재해처벌법이 시행되면서 산업안전에 대한 중요성이 커졌다. 기업, 공공기관 등은 산업재해 예방과 중대재해처벌법 대비를 위해 산업안전 컨설팅 기업과 컨설팅 계약을 맺어 진행하는데, 산업안전 컨설팅 수요의 증가에 따라 많은 산업안전 컨설팅 기업이 신설되었다. 실제 고용노동부의 공공데이터에 따르면 산업안전 컨설팅을 주요 업무로 수행하는 고용노동부 지정 안전관리 전문기관은 1년간

1)제1저자: 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박사과정, sungjun123000@gmail.com

2)교신저자: 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수, hwang@svu.ac.kr

· 투고일: 2024-05-30 · 수정일: 2024-06-18 · 게재확정일: 2024-06-19

253개소(2022.12.30. 기준)에서 323개소(2023.12.29. 기준)로 70개소 증가하였다. 산업안전 컨설팅 기업 간의 경쟁이 심해지면서 산업안전컨설팅 기업은 기존 고객과 진행하는 컨설팅을 연장 계약하고, 새로운 기업과 기관들, 즉 신규 고객 확보를 위해서는 차별화된 경쟁력을 가져야 한다. 산업안전 컨설팅 특성상 컨설턴트가 직접 방문하여 현장 안전점검을 진행하고, 산업안전에 대한 전문적인 지식으로 지도와 조언을 해주기 때문에 컨설턴트의 역량이 매우 중요한 역할을 한다.

선행연구를 살펴보면 GMP 산업에서 CSV 컨설팅을 진행할 때 컨설턴트의 역량은 재계약의도에 긍정적이며 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 고객의 만족도에도 직접적이고 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다.(박대현, 백동현 2023). 또한 정부의 중소기업 컨설팅 사업에 참여한 중소기업을 대상으로 한 연구에서 컨설팅 만족도와 활용도 모두 컨설팅 재계약의도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 컨설팅 만족도와 활용도가 컨설팅 서비스 품질과 컨설팅 재계약의도 관계에서 매개효과가 있는 것으로 나타났다(박순옥 2015). 경영 컨설팅을 수진한 중소기업 임직원을 대상으로한 박준현, 서영옥(2020)의 연구에서는 경영 컨설턴트 역량이 기업의 컨설팅 만족도에 유의한 정의 영향을 미치고, 컨설팅 만족도를 통하여 경영성과에 긍정적 영향을 준다는 것을 확인하였다. 이처럼 경영 컨설팅, 중소기업 컨설팅, GMP 산업 등 다양한 분야에서의 컨설턴트 역량, 만족도와 활용도, 재계약의도 등에 관한 연구는 활발히 진행되었으나 산업안전 컨설팅 분야에 대한 연구는 부족한 것으로 파악되었다. 이에 본 연구자는 산업안전 컨설팅 분야에서의 컨설턴트의 역량, 컨설팅 만족도와 활용도, 재계약의도 간의 인과적 관계를 알아보고, 산업안전 컨설팅 재계약의도에 어떠한 요인이 중요한 영향을 주는지 확인하여 산업안전 컨설팅 기업의 경쟁력을 확보하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 컨설턴트 역량의 개념

컨설턴트 역량의 개념을 Parry(1996)는 역량이 훈련으로 향상될 수 있다고 보고 기준에 의하여 측정 가능한 지식, 스킬, 태도의 집합으로 파악하였다. Rynning(1992)은 역량을 문제분석, 실행, 일정계획, 문제해결, 관계관리, 전략 수립, 창조적 생각, 신지식으로 파악하였고, Jang & Lee(1998)는 지식전달, 전문 지식, 관계관리, 일정계획, 문제 파악, 비용 산출, 자료 분석이라고 파악하였다. Spencer(1993)의 연구에서는 컨설턴트의 역량이 컨설팅 지식, 능력, 자세 등으로 구성되어 있으며, 주요 역량들은 컨설팅 성과와 고객 충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 박준환(2015)의 국가지원 컨설팅을 받은 중소기업 임직원 121명을 대상으로 한 연구에서는 컨설턴트 역량을 능력, 지식, 자세로 3가지 차원으로 나누어 문제 진단, 대안 제시능력, 정보수집 및 분석능력, 전문분야 지식 및 분석에 필요한 지식, 윤리적인 행동으로 정의하였고, 컨설턴트 역량은 컨설팅 성과와 고객만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 산업안전 컨설턴트 역량은 능력, 지식, 자세 3가지의 하위요인으로 나눌 수 있으며 능력은 컨설팅 업무 수행 시 필요한 문제를 진단하고 분석하여 대안을 제시하는 능력, 지식은 산업안전 분야의 지식, 자세는 컨설팅 업무에 대한 책임과 윤리적인 행동이라고 할 수 있다.

2.2 컨설팅 만족도의 개념

Howard and Sheth(1969)는 고객 만족이란 고객이 서비스·제품을 구매하기 위해 지불한 대가에 비하여 적절하게 보상받았다고 느끼는 정도라고 정의하였으며, Kotler(2003)은 만족도를 구매 전 서비스(상품)에 대한 기대와 구매 후 서비스(상품)의 품질 비교 결과라고 정의하였다. Hunt(1977)은 제품·서비스를 구매한 후 최소한으로 기대했던 수준보다 좋았다는 주관적 평가라고 정의하였으며, 채준원(2011)의 중소기업 종사자 1,120명을 대

상으로 한 연구에서는 컨설팅 만족도를 기본적인 컨설팅 추진목적의 충족, 컨설턴트의 전문성, 전반적인 과정상의 만족, 컨설팅 소요 기간 및 소요 비용, 컨설팅 회사의 컨설팅 방법론(시스템) 보유 여부로 정의하였고, 컨설팅 전문기업의 컨설팅 서비스 만족도는 경영성과에 유의한 정의 영향을 미친다고 하였다. 따라서 컨설팅 만족도는 고객이 컨설팅을 받기 위해 지불한 대가에 비하여 적절하게 보상받았다고 느끼는 정도라고 할 수 있다.

2.3 컨설팅 활용도의 개념

Albers(2014)는 컨설팅 활용도를 경영진의 활용 의지, 문제해결 우선순위 부여, 컨설팅 결과 실행 권한 부여, 실행 과정 소통, 새로운 실행 방식 개발, 효율적 협력분위기 유도, 노하우 실제 적용, 활용지원을 컨설팅 활용도라고 정의하였고, Tracey & Tews(2005)는 높은 수준의 성과 기대, 기술과 지식 신뢰, 독립적이고 혁신적 사고 장려, 필요한 자원 제공 등으로 정의하였다. 류재희(2017)의 경영 컨설팅을 수주한 중소기업 561개소를 대상으로 한 연구에서는 컨설팅 활용도를 컨설팅 결과에 대한 경영자의 활용 의지, 컨설팅 결과를 활용하기 위한 직원들의 의사소통, 교육 기회의 증가, 실제 업무에 활용하는 활용률을 컨설팅 활용도로 정의하였으며, 컨설팅 활용도가 경영성과에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 채준원(2011)의 중소기업 종사자 1,120명을 대상으로 한 연구에서는 컨설팅 활용도를 컨설팅 결과에 대한 경영자의 실제 활용 의지, 실제 업무 활용률, 컨설팅 결과 활용을 위한 직원들의 교육 및 의사소통 기회 증가, 노하우 축적 및 각종 업무처리 능력을 위한 직원들의 노력 강화 등으로 정의하였으며, 컨설팅 전문기업의 컨설팅 서비스 활용도는 경영성과에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2.4 재계약의도의 개념

Patterson & Smith(2003)는 재계약의도가 현재 거래하는 당사자와 계약을 다시 체결하고 싶은 장기적인 지속 의도라고 정의하였으며, Goodman(1980)은 거래관계 종료 후 현재 거래하는 곳과 계속 거래를 유지할 것인지에 대한 행동 의지를 재계약의도라고 정의하였다. 김하경(2017)의 국내 프랜차이즈 사업자 447명을 대상으로 한 연구에서는 재계약의도를 계약만료 후 또는 보다 좋은 조건에도 불구하고 현재의 계약을 유지하는 의도로 정의하였다. 중소기업체 783개를 대상으로 한 김정일(2016)의 연구에서는 재계약의도를 해당 컨설팅 기관을 다시 선택할 의향 여부, 추천 여부 등으로 정하였으며, 컨설팅과 컨설턴트에 대한 만족도가 재계약의도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최영석(2012)의 컨설팅 수진 중소기업 208개를 대상으로 한 연구에서는 재계약의도를 특정 컨설팅사에 대한 재계약 의지라고 정의하였으며, 컨설턴트 역량이 재계약의도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

III. 연구방법

3.1 연구모형과 가설설정

본 연구에서는 산업안전 컨설턴트 역량을 독립변수로 재계약의도를 종속변수로 설정하였으며, 컨설팅 만족도와 활용도를 매개변수로 설정하여 각 변수가 미치는 영향을 검증하고자 <그림 1>의 연구모형 및 가설을 설정하였다. 본 연구 방법은 선행연구를 통하여 변수별로 측정 도구의 구성 차원을 검토하고 설문지를 구성하여 온라인, 오프라인으로 배포 및 수집하였으며, 수집한 정보는 통계적으로 분석하여 설정한 가설을 실증하는 양적연구 방법으로 검증하였다. 컨설팅 만족도와 활용도의 매개효과는 부분매개, 완전매개 여부를 알아보기 위하여 김선희(2023), 이명예(2023)의 자기효능감과 조직몰입의 매개효과 분석 연구에도 사용된 Baron & Kenny(1986)의

3단계 매개 다중회귀분석방법을 사용하였다.

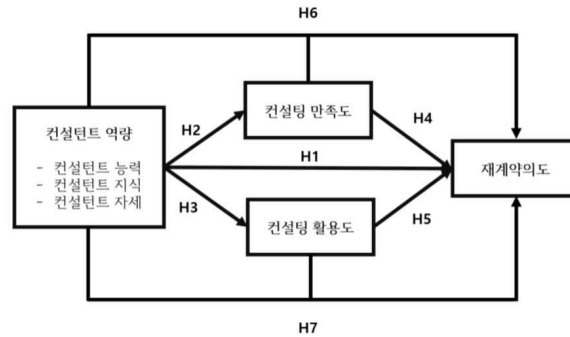


그림 1. 연구모형

강태식(2013)의 경영 컨설팅을 받은 기술혁신 및 조직문화혁신 기업의 120명을 대상으로 한 연구에서 컨설턴트 역량이 재계약의도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 신동주(2012)의 컨설팅을 받은 경험이 있는 기업의 210명을 대상으로 한 연구에서 컨설턴트 역량이 재계약의도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 박대현(2023)의 식품, 의약품 업종에 근무하는 종사자 302명을 대상으로 한 연구에서 컨설턴트 역량이 재계약의도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 위와 같은 선행연구를 참고하여 설정한 가설은 다음과 같다.

H1. 컨설턴트 역량은 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.

H1-1 컨설턴트 능력은 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.

H1-2 컨설턴트 지식은 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.

H1-3 컨설턴트 자세는 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.

박준환(2015)의 국가지원 컨설팅 프로젝트를 수행한 중소기업 임직원 121명을 대상으로 한 연구에서 컨설턴트 역량을 능력, 지식, 자세로 3가지 차원으로 나누었으며, 컨설턴트 역량이 컨설팅 성과와 고객만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김용호(2018)의 기술·경영 컨설팅을 수행한 광주·전남지역 중소기업체 612개를 대상으로 한 연구에서 컨설턴트 역량이 만족도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 위와 같은 선행연구를 참고하여 설정한 가설은 다음과 같다.

H2. 컨설턴트 역량은 컨설팅 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.

H2-1 컨설턴트 능력은 컨설팅 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.

H2-2 컨설턴트 지식은 컨설팅 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.

H2-3 컨설턴트 자세는 컨설팅 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.

이상봉(2021)의 경영컨설팅 경험이 있는 중소기업 임직원 300명을 대상으로 한 연구에서 컨설턴트 역량이 컨설팅 활용도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이인수와 유연우(2012)는 컨설팅 산출물과 컨설팅 만족도를 매개로 컨설팅 활용도에 미치는 성과요인 연구에서 컨설턴트 자세와 역량이 컨설팅 활용도에 유의한 정의 영향을 미친다고 하였다. 경영 컨설팅을 받은 277개의 기업 프로젝트 인원을 대상으로 한 배용섭(2013)의 연구에서는 컨설턴트의 공통역량과 직무역량이 컨설팅 프로젝트의 완성도에 유의한 정의 영향을 미치는 요인이라고 하였다. 전용대, 서원철(2017)의 기술·경영 컨설팅 서비스를 제공받은 110개 기업을 대상으로 한 연구에서 컨설턴트 역량이 컨설팅 활용도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 위와 같은 선행연구

를 참고하여 설정한 가설은 다음과 같다.

- H3. 컨설턴트 역량은 컨설팅 활용도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.
- H3-1 컨설턴트 능력은 컨설팅 활용도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.
- H3-2 컨설턴트 지식은 컨설팅 활용도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.
- H3-3 컨설턴트 자세는 컨설팅 활용도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.

중소기업체 783개를 대상으로 한 김정일(2016)의 연구에서 컨설팅과 컨설턴트에 대한 만족도가 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 박순옥(2015)의 정부 지원 경영 컨설팅 수진기업 근로자 260명을 대상으로 한 연구에서 컨설팅 만족도가 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구를 참고하여 설정한 가설은 다음과 같다.

- H4. 컨설팅 만족도는 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.

조영준, 이승희(2011)의 컨설팅 수진기업 114개를 대상으로 한 연구에서는 컨설팅 활용도가 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 장동인, 이광현, 송상호(2011)의 컨설팅 수진경험이 있는 중소기업 근로자를 대상으로 한 연구에 따르면 컨설팅 활용도가 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구를 참고하여 설정한 가설은 다음과 같다.

- H5. 컨설팅 활용도는 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 끼칠 것이다.

컨설턴트 역량과 재계약의도 간의 관계에서 컨설팅 만족도의 매개효과에 대한 선행연구는 확인되지 않아 다른 선행연구를 조사하였다. 선행연구를 조사한 결과 정기준(2019)의 연구에서 컨설턴트 역량, 컨설팅 서비스 품질과 경영성과 간의 관계에서 컨설팅 만족도의 매개효과가 나타났으며, 박순옥(2015)의 연구에서는 컨설팅 서비스 품질과 재이용의도 간의 관계에서 컨설팅 만족도의 매개효과가 나타났다. 컨설턴트 역량과 재계약의도 간의 컨설팅 만족도의 매개효과를 분석한 선행연구는 없지만, 위와 같은 선행연구를 살펴보면 컨설팅 만족도는 컨설턴트 역량과 재계약의도에 중요한 요인임을 유추해 볼 수 있었다. 따라서 컨설턴트 역량과 재계약의도 간의 관계에서 컨설팅 만족도가 매개효과가 있을 것이라고 가정하였으며 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H6. 컨설팅 만족도는 컨설턴트 역량과 재계약의도 간의 관계를 매개할 것이다.
- H6-1 컨설팅 만족도는 컨설턴트 능력과 재계약의도 간의 관계를 매개할 것이다.
- H6-2 컨설팅 만족도는 컨설턴트 지식과 재계약의도 간의 관계를 매개할 것이다.
- H6-3 컨설팅 만족도는 컨설턴트 자세와 재계약의도 간의 관계를 매개할 것이다.

컨설턴트 역량과 재계약의도 간의 관계에서 컨설팅 활용도의 매개효과에 대한 선행연구가 확인되지 않아 다른 선행연구를 조사하였다. 선행연구를 조사한 결과 김종철(2018)은 컨설턴트 역량과 컨설팅 성과 간의 관계에서 컨설팅 활용도의 매개효과를 검증하였고, 박순옥(2015)의 연구에서는 서비스 품질과 재이용의도 간의 관계에서 활용도의 매개효과가 나타났다. 류재희(2017)의 경영 컨설팅을 수주한 중소기업 561개소를 대상으로 한 연구에서는 컨설팅 활용도가 컨설팅 서비스 품질과 경영성과 사이에서 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 위와 같은 선행연구를 바탕으로 컨설팅 활용도는 컨설턴트 역량과 재계약의도에 중요한 요인임을 유추해 볼 수 있었다. 따라서 컨설턴트 역량과 재계약의도 간의 관계에서 컨설팅 활용도가 매개효과가 있을 것이라고 가정하여

다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H7. 컨설팅 활용도는 컨설턴트 역량과 재계약의도 간의 관계를 매개할 것이다.
- H7-1 컨설팅 활용도는 컨설턴트 능력과 재계약의도 간의 관계를 매개할 것이다.
- H7-2 컨설팅 활용도는 컨설턴트 지식과 재계약의도 간의 관계를 매개할 것이다.
- H7-3 컨설팅 활용도는 컨설턴트 자세와 재계약의도 간의 관계를 매개할 것이다.

3.2 자료수집 및 분석방법

본 연구는 산업안전 컨설팅을 받은 경험이 있거나 컨설팅을 받고 있는 고객을 대상으로 온라인, 오프라인 설문조사를 실시하여 235부의 설문지를 회수하였다. 적절하게 작성되지 않은 설문지를 제외한 202부의 설문지를 분석하였으며, 통계적 분석은 SPSS 21.0 프로그램을 사용하였다. 독립변수와 종속변수, 매개변수는 신뢰도 분석과 탐색적 요인분석을 하였고, 일반적 특성 분석을 위해 빈도분석을 실시하였다. 산업안전 컨설턴트 역량이 재계약의도, 컨설팅 만족도, 컨설팅 활용도에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 컨설팅 만족도와 활용도가 재계약의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다. 컨설턴트 역량과 재계약의도 간의 관계에서 컨설팅 만족도와 활용도가 매개효과 분석을 위해 Baron & kenny의 검증 방법을 이용하였다.

3.3 측정도구

측정도구인 설문지의 내용은 <표 1>의 각 요인의 출처를 기준으로 하였으며, Likert의 5점 척도로 측정하였다.

<표 1> 설문지 구성

유형	변수	하위 변수	설문문항			출처
			번호	문항	문항 수	
독립 변수	컨설턴트 역량	능력	I	1-7	17	Rynning(1992), Cheney et al(1990), 박준환(2015)
		지식		8-12		
		자세		13-17		
매개 변수	컨설팅 만족도	II	1-5	5	Wakefield & Blodgett(1996), Hunt(1977), 최명규(2014), 채준원(2010), 류재희(2017)	
	컨설팅 활용도	III	1-6	6		
종속 변수	재계약의도	IV	1-5	5	Cronin & Taylor(1992), 정소진(2007), 최영석(2012)	
	일반적 특성	VI	1-8	8	연구자	

IV. 연구결과

4.1 설문조사 대상자의 일반적 특성

본 연구 설문조사 대상자의 일반적인 특성을 확인하기 위하여 빈도분석을 실시한 결과를 <표 2>에 나타냈다. 조사 대상자는 남성이 조사에 많이 참여하였으며(65.8%), 연령대는 큰 차이를 보이지 않았다. 학력은 전문대 졸업이 98명(48.5%)으로 가장 많았으며, 월 평균 소득은 200~350만원이 87명(43.1%)으로 많았다. 동종업종 재직

기간과 직위, 고객사 전문 분야는 큰 차이를 보이지 않았고, 고객사 종업원 수는 300명 미만이 147명(72.8%)으로 가장 많이 나타났다.

<표 2> 조사 대상자의 일반적인 특성

항 목	구 분	빈 도	퍼센트(%)	항 목	구 분	빈 도	퍼센트(%)
성 별	남	133	65.8	직 위	사원	50	24.8
	여	69	34.2		대리	48	23.8
연 령	20대	53	26.2		과장	36	17.8
	30대	57	28.2		차장/부장	43	21.3
	40대	51	25.2		임원 이상	25	12.4
	50대 이상	41	20.3				
학 령	고졸	16	7.9	고객사 전문 분야	제조업	50	24.8
	전문대졸	98	48.5		건설업	44	21.8
	대졸	56	27.7		공공기관	32	15.8
	대학원 이상	32	15.8		의료기관	12	5.9
월 소득	200만원 미만	40	19.8		시설관리업	12	5.9
	200-350만원	87	43.1		기타 업종	52	25.7
	350-500만원	57	28.2				
	500만원 이상	18	8.9				
재직 기간	5년 미만	68	33.7	고객사 종업원 수	300명 미만	147	72.8
	5-10년	53	26.2		300-999명	45	22.3
	10-20년	47	23.3		1000명 이상	10	5.0
	20년 이상	34	16.8				
합 계		202	100				

4.2 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서는 변수들의 분석으로 요인 추출을 실시하였으며, 직각회전(varimax)방식의 요인회전을 사용하여 독립변수, 종속변수, 매개변수에 대한 구성 요인을 확인하였다. 고유값은 1.0 이상으로 구성 요인과 문항의 선택 기준으로 적용하였고, 요인 적재량은 ±0.60 이상, 공통성은 0.5 이상을 적용 기준으로 하였다.

컨설턴트 역량의 하위요인에 대한 탐색적 요인분석은 <표 3>과 같이 나타났다. KMO 값은 0.947로 변수선택이 적합한 것으로 확인되었으며, Bartlett의 구형성 검정치의 단위행렬 확인 결과 $\chi^2=2912.886, p=.000$ 로 요인분석 하기에 적합한 것으로 나타났다.

요인 1은 컨설턴트 능력, 요인 2는 컨설턴트 지식, 요인 3은 컨설턴트 자세로 정하였으며, 분산 설명력은 컨설턴트 능력이 36.211%, 컨설턴트 지식이 32.862%, 컨설턴트 자세는 20.076%로 나타났다. 또한 요인적재량 값이 ±0.60 이상, 공통성 0.5 이상으로 타당성이 확보된 것으로 나타났다.

<표 3> 컨설턴트 역량에 대한 탐색적 요인분석

구성요인	설문문항	요인1	요인2	요인3	공통성
컨설턴트 능력	(AA7) 변화에 적용할 수 있는 미래예측 능력을 가지고 있다.	.843	.350	.218	.881
	(AA1) 컨설턴트는 안전에 관한 문제를 진단할 수 있는 능력을 가지고 있다.	.802	.419	.319	.921
	(AA3) 문제를 분석하고 진단한 결과에 대해 대안 제시 능력을 가지고 있다.	.771	.408	.362	.892

	(AA2) 찾아낸 문제를 분석할 수 있는 능력을 가지고 있다.	.767	.452	.296	.879
	(AA6) 원만한 컨설팅 수행에 필요한 커뮤니케이션 능력을 가지고 있다.	.726	.433	.323	.820
컨설팅 지식	(AB1) 컨설팅 수행에 필요한 산업안전에 관한 지식을 가지고 있다.	.401	.814	.311	.919
	(AB3) 컨설팅에서 필요한 전문 지식을 가지고 있다.	.434	.808	.314	.940
	(AB4) 컨설팅 진단과 분석과정에 필요한 산업안전 지식을 가지고 있다.	.424	.802	.316	.923
	(AB2) 산업안전에 관한 지식을 충분히 가지고 있다.	.460	.790	.269	.908
컨설팅 자세	(AC5) 계약서에 명기된 사항 이외에 어떤 부가적인 대가도 요구하지 않았다.	.336	.247	.831	.864
	(AC1) 컨설팅 과정에서 얻은 기업의 비밀을 유지하였다.	.257	.339	.824	.860
고유값		3.983	3.615	2.208	
분산설명(%)		36.211	32.862	20.076	
누적설명(%)		36.211	69.072	89.148	
KMO=.947, Bartlett's test결과 $\chi^2=2912.886$ (df=55, p=.000)					

컨설팅 만족도에 대한 분석 결과는 <표 4>와 같이 나타났다. KMO 값은 0.905로 변수선택이 적합한 것으로 나타났다. Bartlett의 구형성 검정치의 단위행렬 확인 결과는 $\chi^2=1154.600$ (p=.000)으로 요인 분석을 실시하기에 적합한 것으로 나타났다. 요인 분석을 실시한 결과 컨설팅 만족도는 86.231%로 나타났으며, 컨설팅 만족도에 대한 요인적재량 값은 ±0.60 이상, 공통성 0.5 이상으로 타당성이 확보된 것으로 나타났다.

<표 4> 컨설팅 만족도에 대한 타당성 검증

구성요인	설문문항	요인	공통성
컨설팅 만족도	(BB1) 컨설팅의 전반적인 서비스에 만족한다.	.944	.891
	(BB2) 컨설팅을 통해 얻고자 했던 기본목적이 충족되었다.	.943	.889
	(BB4) 컨설팅은 어느정도 효과가 있었다고 생각한다.	.934	.873
	(BB3) 컨설팅은 약속대로 잘 이행되었다.	.930	.864
	(BB5) 컨설팅에 소요된 비용과 비교하여 만족한다.	.892	.795
고유값		4.312	
분산설명(%)		86.231	
KMO=.905, Bartlett's test결과 $\chi^2=1154.600$ (df=10, p=.000)			

컨설팅 활용도에 대한 요인 분석 결과는 <표 5>와 같다. 분석 결과 KMO 값은 .911로 변수선택이 적합한 것으로 확인되었다. 요인 분석 결과 컨설팅 활용도는 78.970%로 나타났다. 컨설팅 활용도에 대한 요인적재량 값

은 ±0.60 이상, 공통성 0.5 이상으로 타당성이 확보된 것으로 나타났다.

<표 5> 컨설팅 활용도에 대한 타당성 검증

구성요인	설문문항	요인	공통성
컨설팅 활용도	(CC2) 컨설팅 결과를 즉각 업무에 반영하였다.	.915	.837
	(CC6) 컨설팅 결과의 반영을 위해 직원교육이 활발하다.	.905	.818
	(CC4) 컨설팅 결과를 실제 업무에 잘 활용하고 있다.	.904	.818
	(CC5) 컨설팅 결과의 반영을 위해 직원간 의사소통이 활발하다.	.896	.803
	(CC3) 컨설팅 결과를 장기적으로 업무에 반영할 계획이다.	.859	.738
	(CC1) 경영진은 컨설팅 결과에 대한 업무 반영의지가 높은 편이다.	.851	.724
고유값		4.738	
분산설명(%)		78.970	
KMO=.911, Bartlett's test결과 $\chi^2=1114.218$ (df=15, p=.000)			

재계약의도에 대한 요인분석 결과는 <표 6>과 같다. 분석 결과 KMO 값은 .907로 변수선택이 적합한 것으로 확인되었다. 요인 분석을 실시한 결과 재계약의도는 87.574%로 나타났다. 재계약의도에 대한 요인적재량 값은 ±0.60 이상, 공통성 0.5 이상으로 타당성이 확보된 것으로 나타났다.

<표 6> 재계약의도에 대한 타당성 검증

구성요인	설문문항	요인	공통성
재계약의도	(DD04) 지속적으로 이 컨설팅 업체와의 계약을 연장하고 싶다.	.968	.937
	(DD02) 다른 컨설팅이 필요한 경우에도 이 컨설팅 업체에게 먼저 의뢰를 할 것이다.	.962	.925
재계약의도	(DD01) 우리 회사는 앞으로도 이 컨설팅 업체의 컨설팅 서비스를 받을 것이다.	.946	.895
	(DD05) 컨설팅 기간이 끝나면 다시 재계약할 예정이다.	.944	.892
	(DD03) 다른 컨설팅사가 더 좋은 조건을 제시해도 이 컨설팅 업체를 이용할 것이다.	.854	.730
고유값		4.379	
분산설명(%)		87.574	
KMO=.907, Bartlett's test결과 $\chi^2=1343.775$ (df=10, p=.000)			

컨설턴트 역량의 하위요인인 컨설턴트 능력은 .963, 컨설턴트 지식은 .972, 컨설턴트 자세는 .836으로 나타났다. 컨설팅 만족도는 .960으로 나타났고, 컨설팅 활용도는 .946으로 나타났으며, 또한 재계약의도는 .962로

나타나 모든 요인이 신뢰할 수 있는 수준으로 나타났다. 신뢰도 분석 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 측정도구 신뢰도 검증

변 수		최초의 문항 수	최종 문항 수	Cronbach's α
컨설턴트 역량	컨설턴트 능력	7	5	.963
	컨설턴트 지식	5	4	.972
	컨설턴트 자세	5	2	.836
컨설팅 만족도		5	5	.960
컨설팅 활용도		6	6	.946
재계약의도		5	5	.962

4.3 상관관계 분석

컨설턴트 역량, 컨설팅 만족도와 활용도, 재계약의도의 변수 간의 상호관계를 확인하기 위해서 Pearson 상관관계 분석을 사용하였다. 상관관계 분석결과 첫째, 컨설턴트 역량 하위요인인 컨설턴트 능력($r=.841, p<.01$), 컨설턴트 지식($r=.786, p<.01$), 컨설턴트 자세($r=.667, p<.01$)는 재계약의도에 유의한 정(+의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 컨설턴트 역량 하위요인인 컨설턴트 능력($r=.883, p<.01$), 컨설턴트 지식($r=.834, p<.01$), 컨설턴트 자세($r=.727, p<.01$)는 컨설팅 만족도에 유의한 정(+의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 컨설턴트 역량 하위요인인 컨설턴트 능력($r=.843, p<.01$), 컨설턴트 지식($r=.786, p<.01$), 컨설턴트 자세($r=.662, p<.01$)는 컨설팅 활용도에 유의한 정(+의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 넷째, 컨설팅 만족도($r=.898, p<.01$)는 재계약의도에 유의한 정(+의 상관관계가 있음을 확인할 수 있었다. 다섯째, 컨설팅 활용도($r=.853, p<.01$)는 재계약의도에 유의한 정(+의 상관관계임을 확인하였다. 상관관계 분석 결과는 <표 8>과 같다.

<표 8> 상관관계 분석결과(Pearson)

구 분	컨설턴트 역량			컨설팅 만족도	컨설팅 활용도	재계약 의도
	컨설턴트 능력	컨설턴트 지식	컨설턴트 자세			
컨설턴트 능력	1					
컨설턴트 지식	.844**	1				
컨설턴트 자세	.694**	.688**	1			
컨설팅 만족도	.883**	.834**	.727**	1		
컨설팅 활용도	.843**	.786**	.662**	.875**	1	
재계약의도	.841**	.786**	.667**	.898**	.853**	1

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

4.4 가설의 검증

4.4.1 <가설 1>의 검증

컨설턴트 역량이 재계약의도에 주는 영향을 확인하기 위한 다중회귀분석 결과는 <표 9>와 같다. 회귀식의 설

명력인 R²값은 73.4%로 나타났으며, 회귀모형 변수는 유의한 것으로 나타났다(F=182.507, p<.001).

<표 9> 컨설턴트 역량이 재계약의도에 끼치는 영향

독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	-.104	.219		-.473	.637
컨설턴트 능력	.607	.076	.573	8.033***	.000
컨설턴트 지식	.238	.076	.221	3.128**	.002
컨설턴트 자세	.150	.067	.117	2.221*	.027
R ² =0.734, Adj. R ² =0.730, F=182.507***, p=0.000					
*p<.05, **p<.01, ***p<.001					

컨설턴트 역량의 하위요인인 컨설턴트 능력($\beta=.573, p<.001$), 컨설턴트 지식($\beta=.221, p<.01$), 컨설턴트 자세($\beta=.117, p<.05$)는 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 확인되었다. 컨설턴트 자세가 1단위 증가할 경우 재계약의도는 .117 증가하고, 컨설턴트 능력은 1단위 증가 시 재계약의도는 .573 증가하여 컨설턴트 능력이 자세보다 5배 정도 영향을 끼치는 것을 알 수 있었다. 따라서 가설 1은 채택되었으며, 이를 통해 컨설턴트 역량은 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 끼치는 것으로 확인되었다.

4.4.2 <가설 2>의 검증

컨설턴트 역량이 컨설팅 만족도에 주는 영향을 확인하기 위한 다중회귀분석 결과는 <표 10>과 같다. 회귀식의 설명력인 R²값은 82.2%로 나타났고, 회귀모형의 변수는 유의한 것으로 확인되었다(F=303.865, p<.001).

<표 10> 컨설턴트 역량이 컨설팅 만족도에 끼치는 영향

독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	.034	.166		.202	.840
컨설턴트 능력	.543	.057	.556	9.504***	.000
컨설턴트 지식	.246	.058	.247	4.257***	.000
컨설턴트 자세	.202	.051	.171	3.962***	.000
R ² =0.822, Adj. R ² =0.819, F=303.865***, p=0.000					
*p<.05, **p<.01, ***p<.001					

컨설턴트 역량의 하위요인인 컨설턴트 능력($\beta=.556, p<.001$), 컨설턴트 지식($\beta=.247, p<.001$), 컨설턴트 자세($\beta=.171, p<.001$)는 컨설팅 만족도에 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 확인되었다. 또한 컨설턴트 능력이 1단위 증가할 경우 만족도는 .556 증가하고, 컨설턴트 지식이 1단위 증가 시 만족도는 .247 증가, 컨설턴트 자세가 1단위 증가 시 만족도가 .171 증가하여, 컨설턴트 능력이 가장 큰 영향을 끼치는 것을 알 수 있었다.

4.4.3 <가설 3>의 검증

컨설턴트 역량이 컨설팅 활용도에 주는 영향을 확인하기 위한 다중회귀분석 결과는 <표 11>과 같다. 회귀식

의 설명력인 R²값은 73.6%로 나타났으며, 회귀모형의 변수는 유의한 것으로 확인되었다(F=183.813, p<.001).

<표 11> 컨설턴트 역량이 컨설팅 활용도에 끼치는 영향

독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	.271	.196		1.385	.168
컨설턴트 능력	.555	.067	.585	8.220***	.000
컨설턴트 지식	.212	.068	.220	3.114**	.002
컨설턴트 자세	.120	.060	.105	1.997*	.047
R ² =0.736, Adj. R ² =0.732, F=183.813***, p=0.000					
*p<.05, **p<.01, ***p<.001					

컨설턴트 역량의 하위요인인 컨설턴트 능력($\beta=.556, p<.001$), 컨설턴트 지식($\beta=.247, p<.001$), 컨설턴트 자세($\beta=.171, p<.001$)는 컨설팅 만족도에 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 확인되었다. 컨설턴트 능력이 1단위 증가할 경우 만족도는 .556 증가하고, 컨설턴트 지식이 1단위 증가 시 만족도는 .247 증가, 컨설턴트 자세가 1단위 증가 시 만족도가 .171 증가하여, 컨설턴트 능력이 가장 큰 영향을 끼치는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 2는 채택되었으며, 이를 통해 컨설턴트 역량은 컨설팅 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

4.4.4 <가설 4>의 검증

컨설팅 만족도가 재계약의도에 끼치는 영향을 확인하기 위하여 실시한 단순회귀분석의 결과는 <표 12>에 나타났다. 회귀식의 설명력인 R²값은 80.6%이며, 회귀모형은 유의한 것으로 확인되었다(F=830.316, p<.001). 컨설팅 만족도($\beta=.898, p<.001$)는 재계약의도에 대해 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 4는 채택되었으며, 이를 통해 컨설팅 만족도는 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 연구 결과를 박순옥(2015)의 선행연구와 비교한 결과 경영 컨설팅과 동일하게 컨설팅 만족도가 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

<표 12> 컨설팅 만족도가 재계약의도에 끼치는 영향

독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	-.021	.149		-.139	.890
컨설팅 만족도	.972	.034	.898	28.815***	.000
R ² =0.806, Adj. R ² =0.805, F=830.316***, p=0.000					
*p<.05, **p<.01, ***p<.001					

4.4.5 <가설 5>의 검증

컨설팅 활용도가 재계약의도에 끼치는 영향을 확인하기 위하여 실시한 단순회귀분석의 결과는 <표 13>에 나타났다. 회귀식의 설명력인 R²값은 72.8%이며, 회귀모형은 유의한 것으로 확인되었다(F=534.809, p<.001). 컨설팅 활용도($\beta=.853, p<.001$)는 재계약의도에 대해 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 확인되었다. 따라서 가

설 5는 채택되었으며, 이를 통해 컨설팅 활용도는 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향을 끼치는 것으로 나타났다

<표 13> 컨설팅 활용도가 재계약의도에 끼치는 영향

독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	.285	.172		1.660	.098
컨설팅 활용도	.953	.041	.853	23.126***	.000
R ² =0.728, Adj. R ² =0.726, F=534.809***, p=.000					
*p<.05, **p<.01, ***p<.001					

4.4.6 <가설 6>의 검증

컨설턴트 역량과 재계약의도 사이의 관계에서 컨설팅 만족도의 매개효과 가설은 Baron & Kenny(1986)의 매개효과 검증방법을 이용하여 검증될 수 있으며, 컨설턴트 역량과 재계약의도 사이의 관계에서 컨설팅 만족도의 매개효과를 분석한 결과는 <표 14>와 같다. 1단계의 매개분석 결과 컨설턴트 역량 하위요인인 컨설턴트 능력, 컨설턴트 지식, 컨설턴트 자세는 매개변수인 컨설팅 만족도에 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타나 1단계 매개 조건을 충족하였다(p<.001). 2단계 매개 조건 분석 결과 컨설턴트 역량의 하위요인인 컨설턴트 능력, 컨설턴트 지식과 컨설턴트 자세는 종속변수인 재계약의도에 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타나 2단계 매개 조건을 충족하였다(p<.001). 3단계 매개 조건 분석 결과 컨설팅 만족도는 컨설턴트 능력, 지식과 재계약의도 간의 관계에서 부분 매개 역할을 하고, 컨설턴트 자세와 재계약의도 간의 관계에서는 완전 매개 역할을 하는 것으로 확인되어 가설 6는 채택되었다.

<표 14> 컨설턴트 역량과 재계약의도 간의 만족도 매개효과

독립/매개/종속	검정단계	β	t	p	F-value	R ²	채택유무
컨설턴트 능력/ 컨설팅 만족도/ 재계약의도	1단계	.883	26.638***	.000	442.921	.817	부분 매개
	2단계	.841	22.015***	.000			
	3단계(독립)	.220	3.404**	.001			
	3단계(매개)	.703	10.858***	.000			
컨설턴트 지식/ 컨설팅 만족도/ 재계약의도	1단계	.834	21.372***	.000	425.272	.810	부분 매개
	2단계	.786	17.962***	.000			
	3단계(독립)	.122	2.175*	.031			
	3단계(매개)	.796	14.235***	.000			
컨설턴트 자세/ 컨설팅 만족도/ 재계약의도	1단계	.727	14.980***	.000	414.281	.806	완전 매개
	2단계	.667	12.674***	.000			
	3단계(독립)	.031	.682	.496			
	3단계(매개)	.875	19.258***	.000			
*p<.05, **p<.01, ***p<.001							

4.4.7 <가설 7>의 검증

컨설턴트 역량과 재계약의도 사이의 관계에서 컨설팅 활용도의 매개효과 가설은 Baron & Kenny(1986)의

매개효과 검증방법을 이용하여 검증될 수 있으며, 컨설턴트 역량과 재계약의도 사이의 관계에서 컨설팅 활용도의 매개효과를 분석한 결과는 <표 15>와 같다. 1단계의 매개 분석 결과 컨설턴트 역량 하위요인인 컨설턴트 능력, 컨설턴트 지식, 컨설턴트 자세는 매개변수 컨설팅 활용도에 유의한 정의 영향이 있는 것으로 나타나 1단계 매개조건을 충족하였다($p < .001$). 2단계 매개 조건 분석 결과 컨설턴트 역량의 하위요인인 컨설턴트 능력, 컨설턴트 지식과 컨설턴트 자세는 종속변수인 재계약의도에 유의한 정의 영향이 있는 것으로 나타나 2단계 매개조건을 충족하였다($p < .001$). 3단계 매개 조건 분석 결과 컨설팅 활용도는 컨설턴트 능력, 컨설턴트지식, 컨설턴트 자세와 재계약의도 간의 관계에서 부분 매개 역할을 하는 것으로 확인되었으므로 가설 7은 채택되었다.

<표 15> 컨설턴트 역량과 재계약의도 간의 활용도 매개효과

독립/매개/종속	검정단계	β	t	p	F-value	R ²	채택유무
컨설턴트 능력/ 컨설팅 활용도/ 재계약의도	1단계	.843	22.206 ^{***}	.000	351.150	.779	부분 매개
	2단계	.841	22.015 ^{***}	.000			
	3단계(독립)	.422	6.806 ^{***}	.000			
	3단계(매개)	.497	8.018 ^{***}	.000			
컨설턴트 지식/ 컨설팅 활용도/ 재계약의도	1단계	.786	17.968 ^{***}	.000	319.598	.763	부분 매개
	2단계	.786	17.962 ^{***}	.000			
	3단계(독립)	.301	5.398 ^{***}	.000			
	3단계(매개)	.616	11.034 ^{***}	.000			
컨설턴트 자세/ 컨설팅 활용도/ 재계약의도	1단계	.662	12.506 ^{***}	.000	292.930	.746	부분 매개
	2단계	.667	12.674 ^{***}	.000			
	3단계(독립)	.182	3.824 ^{***}	.000			
	3단계(매개)	.732	15.371 ^{***}	.000			

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

V. 결론

5.1 연구 결과

본 연구는 산업안전 컨설턴트 역량이 컨설팅 재계약의도에 끼치는 영향 관계에서 컨설팅 만족도와 활용도의 매개효과를 실증하였다.

첫째, 컨설팅 재계약의도에 영향을 미치는 컨설턴트 역량의 하위요인을 검증하였다. 각 요인에 대한 신뢰도와 타당도를 분석한 결과 컨설턴트 능력(.726~.843), 컨설턴트 지식(.790~.814), 컨설턴트 자세(.824~.831), 컨설팅 만족도(.892~.944), 컨설팅 활용도(.851~.915), 재계약의도(.854~.968)로 모두 적합한 것으로 나타났다. 신뢰도에 대한 Cronbach's α 값은 신뢰할 수 있는 정도의 수준(.836~.972)으로 연구측정 도구가 적합한 것으로 확인되었다.

둘째, 컨설턴트 역량이 재계약의도에 미치는 영향을 분석한 결과 모든 가설이 채택되었으며, 컨설턴트 능력(.573), 컨설턴트 지식(.221), 컨설턴트 자세(.117) 순서대로 영향이 큰 것으로 분석되었다.

셋째, 컨설턴트 역량이 컨설팅 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 모든 가설이 채택되었으며, 컨설턴트 역량의 하위요인은 컨설턴트 능력(.556), 컨설턴트 지식(.247), 컨설턴트 자세(.171) 순서대로 영향이 큰 것으로 분석되었다.

넷째, 컨설턴트 역량이 컨설팅 활용도에 미치는 영향을 분석한 결과 모든 가설이 채택되었으며, 컨설턴트 역량의 하위요인은 컨설턴트 능력(.585), 컨설턴트 지식(.220), 컨설턴트 자세(.105) 순서대로 영향이 큰 것으로 분석되었다.

다섯째, 컨설턴트 역량과 재계약의도 간의 관계에서 컨설팅 만족도의 매개효과를 분석한 결과 컨설턴트 역량의 하위요인 중 컨설턴트 능력, 컨설턴트 지식과 재계약의도 간의 관계에서 컨설팅 만족도가 부분매개 효과가 있는 것으로 나타났고, 컨설턴트 자세와 재계약의도 간의 관계에서는 컨설팅 만족도가 완전매개 역할을 하는 것으로 나타났다.

여섯째, 컨설턴트 역량과 재계약의도 간의 관계에서 컨설팅 활용도의 매개효과를 분석한 결과, 컨설팅 활용도가 부분매개 효과가 있는 것으로 나타났다.

5.2 시사점

5.2.1 학술적 시사점

산업안전 컨설턴트 역량과 컨설팅 만족도, 활용도, 재계약의도 간의 관계 탐구 : 본 연구는 산업안전 컨설턴트의 역량이 컨설팅 만족도와 컨설팅 활용도, 재계약의도에 미치는 영향을 세부적으로 조사하여 요인 간의 상호작용을 이해할 수 있었으며, 컨설턴트 역량과 재계약의도 사이에서 컨설팅 만족도와 활용도의 매개효과를 알 수 있었다.

산업안전 컨설턴트 역량 하위요인 3가지(능력, 지식, 자세)의 영향력 비교 : 산업안전 컨설턴트 역량이 컨설팅 만족도와 활용도, 재계약의도에 미치는 영향을 분석하여 컨설턴트 역량의 3가지 하위요인인 능력, 지식, 자세의 영향력 크기를 비교할 수 있었다. 컨설턴트 능력, 지식, 자세 모두 만족도와 활용도, 재계약의도에 유의한 정의 영향을 미치지만 컨설턴트 능력, 지식, 자세 순서대로 영향이 크고, 특히 컨설턴트 능력은 자세보다 약 5 배 정도 영향력이 큰 것을 알 수 있었다.

5.2.2 실무적 시사점

컨설턴트 역량의 하위요인 3가지인 능력, 지식, 자세 모두 컨설팅 만족도, 컨설팅 활용도, 재계약의도에 유의한 정의 영향을 미치고, 컨설턴트 능력, 컨설턴트 지식, 컨설턴트 자세 순서대로 영향력이 큰 것으로 나타났다. 이는 산업안전 컨설팅 기업이 경쟁력 강화를 위해 신규 컨설턴트를 채용하거나 기존의 컨설턴트 역량을 강화할 때 컨설턴트 능력을 우선순위로 여겨야 한다는 것을 의미한다. 컨설턴트 능력 강화를 위해서 컨설턴트 교육기관을 통하여 정확한 문제 진단 및 분석, 대안 제시 방법을 연습하여야 한다. 다음으로는 산업안전 분야에 대한 지식을 의미하는 컨설턴트의 지식 강화를 위하여 산업안전보건법령을 관할하는 고용노동부, 고용노동부 산하 준정부기관인 한국산업안전보건공단,

산업안전 분야의 전문 교육기관의 교육 및 훈련을 이수하여야 한다. 마지막은 컨설팅을 진행하면서 책임을 다하여 업무 영역과 범위를 준수하고, 고객의 비밀 유지, 허위결과를 제시하지 않도록 올바른 컨설턴트 자세를 교육하여야 한다.

컨설팅 만족도와 활용도는 재계약의도에 유의한 정의 영향을 주는 것으로 검증되었으며, 컨설턴트 역량과 재계약의도 간의 관계에서 중요한 매개변수로 검증되었다. 따라서 산업안전 컨설팅 기업은 고객과의 컨설팅 재계약을 위해 단순히 컨설턴트의 역량만 강화시키는 것이 아니라 컨설팅 만족도와 활용도 또한 중요한 요인으로 생각하여야 한다. 컨설팅 고객이 적절한 보상을 받았다고 만족도를 느끼고, 컨설팅 결과를 실제 업무에서 활용하기 어렵지 않은지 매 분기, 반기, 년 등 주기적으로 컨설팅 고객에게 만족도와 활용도에 대한 설문조사를 실시하고, 컨설팅 고객의 지적 및 요구사항이 있는 경우 즉각적인 조치가 이뤄져야 할 것이다. 산업안전 컨설턴트는 컨설팅을 진행할 때 고객사에서 컨설팅 결과를 활용하기 쉽도록 조직원들의 교육 및 의사소통의 증대를 위

해 노력하고, 컨설팅 대상 기업의 업종, 규모 등을 충분히 고려하여 컨설팅 방향을 잡아야 할 것이다.

5.3 연구의 한계점 및 향후 연구

본 연구에서는 산업안전 컨설턴트의 역량이 컨설팅 만족도와 활용도를 매개하여 재계약의도에 미치는 영향과 컨설팅 만족도와 활용도의 매개효과를 검증하였다. 연구를 진행하면서 여러 가지 한계점이 나타났으며, 추후에 한계점 극복을 위한 추가적인 연구 방향을 제안하고자 한다.

첫째, 이번 연구의 설문조사 대상자인 컨설팅 고객사의 규모에 있어서 일반화하는데 무리가 있다. 고객사 종업원 수가 300명 미만(72.8%)으로 편중되었으며, 300명 이상의 중견기업, 대기업 규모에서의 참여가 부족하였다. 이러한 편중된 특성을 고려하여 향후 산업안전 컨설팅을 받는 중견기업, 대기업 규모에서의 추가적인 연구가 필요하다고 생각된다.

둘째, 본 연구에서는 산업안전 컨설팅 분야에 한정하여 설문조사를 하였으나 향후에는 ESG 경영 컨설팅 등 다양한 컨설팅 분야와의 비교 연구도 검토할 가치가 있다고 생각된다.

셋째, 산업안전 컨설턴트 역량이 컨설팅 만족도와 활용도를 통하여 재계약의도에 미치는 영향에 대한 연구를 하였으나 서비스 품질, 컨설팅 성과 등의 다른 요인들은 컨설팅 만족도와 활용도를 통하여 재계약의도에 어떤 영향이 있는지 지속적인 연구가 필요하다고 생각된다.

REFERENCE

- 강태식(2013). *컨설턴트 역량이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 비재무성과와 재계약의도를 중심으로*. 한성대학교대학원, 석사학위논문.
- 김선희(2023). *소재 부품 장비 제조업과 오프라인 온라인 유통업의 중소기업구성원의 셀프리더십이 혁신행동에 미치는 영향 : 자기효능감, 조직몰입의 매개효과*. 서울벤처대학원대학교, 박사학위논문.
- 김용호(2018). *컨설턴트 역량의 효과성에 관한 연구*. 호남대학교대학원, 박사학위논문.
- 김정일(2016). *중소기업 컨설팅 수진기업의 사후관리를 통한 경영성과 및 재구매 의도에 미치는 영향 연구*. 한성대학교대학원, 박사학위논문.
- 김종철(2018). *컨설턴트 역량이 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 컨설팅 활용도의 매개효과 중심으로*. 한성대학교대학원, 박사학위논문.
- 김하경(2017). *프랜차이즈 시스템의 성과공유활동이 재계약의도와 경영성과에 미치는 영향 : 동태적 신뢰를 중심으로*. 서울벤처대학원대학교, 박사학위논문.
- 류재희(2017). *경영컨설팅 서비스품질이 경영성과에 미치는 영향 : 컨설팅 만족도와 컨설팅 활용도의 매개효과 분석을 중심으로*. 호남대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박대현, 백동현(2023). 컨설턴트 역량이 컨설팅 성과, 고객만족, 재계약 의도에 미치는 영향에 대한 연구: GMP 산업의 CSV 컨설팅을 중심으로. *한국산업경영시스템학회지*, 46(4), 74-92.
- 박순옥(2015). *컨설팅 서비스품질 컨설팅 재이용 의도에 미치는 영향 연구-컨설팅 만족도와 활용도의 매개효과 중심으로*. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원, 석사학위논문.
- 박준현, 서영욱(2020). 컨설팅서비스품질과 컨설턴트의 역량이 경영성과에 미치는 영향연구: 중소기업의 혁신의지와 컨설팅만족도를 중심으로. *한국경영컨설팅학회*, 20(4), 69-80.
- 박준환(2015). *컨설팅 서비스품질과 컨설턴트 역량이 컨설팅 성과와 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구 : 대전지역 중소기업 컨설팅 지원 사업 수진기업을 중심으로*. 한성대학교 대학원, 박사학위논문.

- 배용섭(2013). *경영컨설팅 성과에 영향을 미치는 컨설턴트의 역량에 관한 실증연구 : 컨설팅사 및 수진기업 특성에 따른 조절효과 중심*으로. 단국대학교대학원, 박사학위논문.
- 신동주(2012). *컨설턴트의 역량이 서비스 품질, 컨설팅 성과 및 재구매의도에 미치는 영향에 관한 연구*. 한성대학교대학원, 석사학위논문.
- 이명예(2023). *지방자치단체의 조직공정성과 혁신행동 관계에서 자기효능감과 조직몰입의 매개효과 연구*. 서울벤처대학원대학교, 박사학위논문.
- 이상봉(2021). *혁신형 중소기업의 컨설팅특성이 경영성과에 미치는 영향 : 흡수역량을 조절효과로*. 건국대학교대학원, 박사학위논문.
- 이인수, 유연우(2012). 컨설팅 산출물과 컨설팅 만족도를 매개로한 컨설팅 활용도에 미치는 성과 영향요인에 관한 실증연구. *디지털융복합연구*, 10(3), 59-69.
- 장동인, 이광현, 송상호(2011). 컨설턴트의 역량이 컨설팅 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구: 수진기업의 지지도에 대한 조절효과를 중심으로. *고객만족경영연구*, 13(3), 39-64.
- 전용대, 서원철(2017). 컨설턴트 역량이 컨설팅 성과, 활용도 및 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구. *예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지*, 7(5), 655-664.
- 정소진(2007). *외식프랜차이즈 관계결속이 경영성과, 가맹점 만족 및 재계약의도에 미치는 영향*. 동아대학교대학원, 석사학위논문.
- 정기준(2019). *컨설턴트 역량과 컨설팅 서비스 품질이 스타트업의 경영성과에 미치는 영향 : 컨설팅 만족도와 활용도를 매개체로*. 한성대학교대학원, 석사학위논문.
- 조영준, 이승희(2011). 컨설팅특성이 구전의도와 재구매의도에 미치는 영향연구. *디지털융복합연구*. 9(6), 207-216.
- 채준원(2010). *컨설팅 유형에 따른 중소기업의 컨설팅 서비스 결정요인에 관한 연구*. 부산대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최명규(2014). *중소기업 경영컨설팅의 서비스품질이 인지된 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구*. 송실대학교대학원, 박사학위논문.
- 최영석(2012). *컨설턴트 역량이 고객만족 및 재계약의도에 미치는 영향 - 컨설팅서비스 신뢰를 매개효과로*. 금오공과대학교대학원, 석사학위논문.
- Albers, A. J. (2014). *Consulting Projects : What Really Matters - The Factors that Influence the Success of Management Consulting Projects*. Vrije Universiteit Amsterdam. Doctoral dissertation.
- Cheney, P. H., Hale, D. P., & Kasper, G. M.(1990). Knowledge, skills and abilities of information systems professionals: Past, present, and future. *Information & Management*, 19, 237-247.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. (1992). Measuring service quality - A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Goodman, J.(1980). *Franchisor-Franchisee Conflicts of Interest as Perceived by Selected Non-food Franchisees*. New York: New York University.
- Howard, J.A. & Sheth, J. N.(1969). *The Theory of Buyer Behavior*, John Wiley.
- Hunt, H. K. (1977). *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, Cambridge, Master dissertation.
- Jang, Y. & Lee, J.(1998). Factors influencing the success of management consulting projects. *International Journal of Project Management*, 16(2), 67-72.
- Kotler,P.J. & Keller (2003). *Marketing Management(11th Edition)*, Upper Saddle River; Prentice-Hall.
- Spencer,L,M & Spencer, S. M.(1993). *Competence at Work*. NY : Jolm Wiley & Sons.
- Parry, S. B. (1996). The quest for competencies. *Training; Minneapolis*, 33(7), 48-54.

- Patterson, P. G. & Smith, T.(2003). A cross-cultural study of switching barriers and propensity to stay with service providers. *Journal of Retailing*, 79, 107-200.
- Rynning, M.(1992). Successful consulting with small and medium-sized vs large clients: Meeting the needs of the client?. *International Business Journal*, 11(1), 47-60.
- Tracey, J. B., & Tews, M. J. (2005). Construct validity of a general training climate scale. *Organizational Research Methods*. 8(4). 353-374.
- Wakefield, K. L. & Blodgett, J. G.(1996), The effect of the service scape on customers behavioral intentions in leisure service settings. *Journal of Services Marketing*, 10(6), 45-61.

Study on the Effect of Industrial Safety Consultant Ability on Recontract Intention through Consulting Satisfaction and Utilization

Park, Sung-jun¹⁾
Hwang, Chan-gyu²⁾

Abstract

The purpose of this study is to identify the sub-factors of consultant ability of an industrial safety consulting company and conduct an empirical study on how these factors influence the intention to recontract by mediating consulting satisfaction and utilization

Research on consultant ability, satisfaction with and utilization of consulting has been actively conducted in fields such as small and medium-sized business consulting and management consulting, but research in the field of industrial safety consulting has been found to be insufficient.

Accordingly, this study seeks to demonstrate the causal relationship between the ability of industrial safety consultants, satisfaction and utilization of consulting, and recontract intention.

Using the random sampling method, the researcher collected 202 questionnaires from customers such as companies and public institutions receiving industrial safety consulting, and conducted statistical analysis with the SPSS 21.0 program. The results of the study were as follows.

First, it was found that consultant ability, consultant knowledge, and consultant attitude, which are sub-factors of consultant ability, had a significant positive effect on recontract intention.

Second, it was found that consultant ability, consultant knowledge, and consultant attitude, which are sub-factors of consultant ability, had a significant positive effect on consulting satisfaction and utilization.

Third, consulting satisfaction and utilization were found to have a significant positive effect on recontract intention.

Fourth, consulting satisfaction was shown to mediate the relationship between consultant ability and recontract intention.

Fifth, consulting utilization was shown to mediate the relationship between consultant ability and recontract intention.

The conclusions and implications of this study are as follows.

First, it was demonstrated that consultant ability, consulting satisfaction and utilization are important in the recontract intention for industrial safety consulting.

Second, as a result of analyzing the effect of consultant ability on recontract intention, consulting satisfaction and utilization, it was analyzed that the influence of consultant ability, consultant knowledge, and consultant attitude was significant in the order.

1)First Author, Department of Convergence Industry, Seoul Venture University, sungjun123000@gmail.com

2)Co-Author, Professor of Convergence Industry Department, Seoul Venture University, hwang@svu.ac.kr

Third, consulting satisfaction and utilization were found to mediate the relationship between consultant ability and recontract intention.

In conclusion, It was demonstrated that consultant ability, consulting satisfaction, and consulting utilization had a significant impact on the recontract intention, and it was found that consulting satisfaction and utilization mediate the relationship between consultant ability and recontract intention. and it was discovered that the three sub-factors of consultant ability had a significant impact on consulting satisfaction, utilization, and contract renewal intentions in the order of ability, knowledge, and attitude.

it was found that the consultant ability, consulting satisfaction, and the utilization of industrial safety consulting companies are all important factors that influence recontract intention. In addition, industrial safety consulting companies have laid the foundation that in order to greatly affect consulting satisfaction, utilization, and recontract intention by improving consultant ability, consultants' capability, knowledge, and attitude must be improved in order.

Keyword: ndustrial safety consulting, consultant ability, consulting satisfaction, consulting utilization, recontract intention.

제1 저자 소개

- 박성준(Park. Sung-jun)
- 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 경영학석사, (주)한국산업안전컨설팅 재직 중
<관심분야> : 컨설턴트 역량, 컨설팅 만족도, 컨설팅 활용도, 재계약의도

교신 저자 소개

- 황찬규(Hwang. Chan-gyu)
- 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수
<관심분야> : 컨설턴트 역량, 컨설팅 만족도, 컨설팅 활용도, 재계약의도