

충남리포트 제149호

ChungNam Report

2015. 1. 13.

CONTENTS

< 요약 >

1. 중소기업인은 왜 발걸음을 되돌려야 하나?
2. 기업지원 플랫폼의 주요기능
3. 기업지원 플랫폼의 운영여건 검토
4. 기업지원 플랫폼의 구축방안

지역단위 중소기업 지원 플랫폼 구축 방안

신동호

충남발전연구원 산업경제연구부 연구위원, cyberdhs@cdi.re.kr

특정 지원기관이 모든 기업지원 서비스를 제공할 수 없다는 현실적 한계를 해소하기 위한 대안으로 「지원상담 → 탐색·알선 → 중개」기능과 역할을 담당할 지역단위 기업지원플랫폼 구축을 제안함

요 약

- 도내 중소기업인들은 기업애로 발생 시 지원사업과 이를 제공하는 해당 지원기관에 대한 정보를 다양한 경로를 통해 구득함
 - 지나치게 분산된 정보 구득경로는 오히려 중소기업인의 혼란과 번거로움을 가중시키는 등 정보구득에 따른 탐색비용(search cost) 경감을 기대하기 어려움
- 특히, 중소기업인이 기업애로를 해소하고자 특정 지원기관을 방문할 시 해당 지원기관에서 이를 지원 받지 못할 경우, 발걸음을 되돌려야 하며 이로 인해 추가적인 탐색비용이 발생함
 - 그 이유는 거의 모든 지원기관은 기관 고유의 지원사업 외에 여타 기관에서 수행하는 사업내용을 제대로 알 수 없어 중소기업인에 적절한 지원정보를 제공하기 어려운 현실적 한계 때문임
- 특정 지원기관이 다양한 지원분야에 걸쳐 모든 서비스를 제공할 수 없는 현실적 한계를 고려할 때 이를 개선할 기업지원 플랫폼의 구축은 중요한 과제임
- 이를 개선하기 위해 필요한 기업지원 플랫폼의 도입기능과 역할은 단일 창구를 통한 면밀한 지원상담과 더불어 중소기업인의 니즈(needs)에 부합되는 적합한 지원기관을 탐색·알선해주는 중개(brokering) 서비스를 제공하는 것임

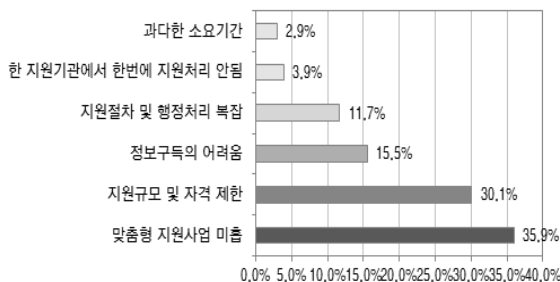
중소기업인은 왜 발걸음을 되돌려야 하나? ◀

01

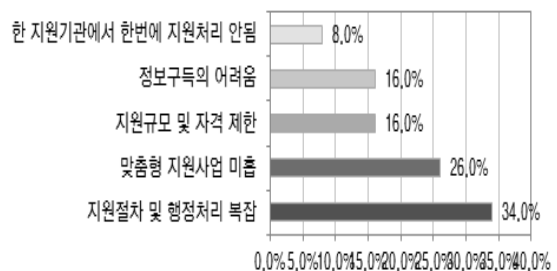
● 도내 중소기업은 자신들이 필요로 하는 지원사업과 이를 제공하는 해당 지원기관에 대한 정보를 다양한 경로를 통해 구득함¹⁾

- 주된 경로로 “주변의 중소기업인과 지원기관 홈페이지를 통해 지원정보를 얻는다”라는 답변이 38.8%(80명)로 가장 높게 나타난 가운데 다음으로 중소기업청 홍보 16.5%(34명), 조합이나 협회의 홍보 15.5%(32명), 기업마당(舊 Biz-info) 15.3%(31명), 언론매체 13.6%(28명) 등의 순으로 답변

(* 지원정보 : 정부·지자체·유관기관 등에서 제공하는 중소기업 지원사업의 상세내용과 이를 제공하는 해당 지원기관의 소재 위치 및 연락처 등에 대한 정보를 의미함)



정책 수요자(중소기업) 관점



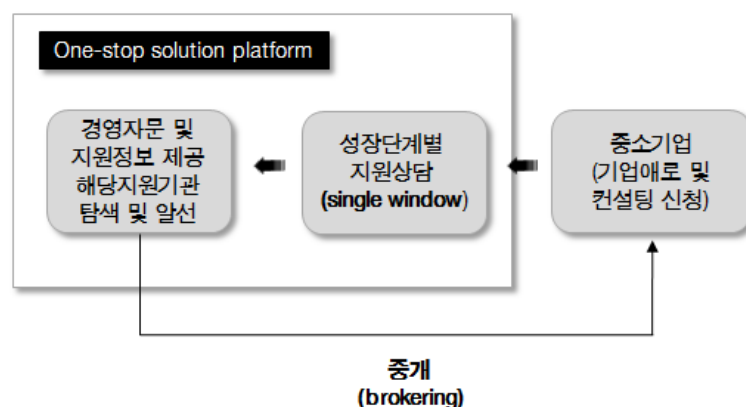
정책 공급자(지원기관) 관점

● 그럼에도 불구하고 중소기업인의 지원 정보구득에 대한 어려움은 여전한 실정임

- 정책수요자 관점 : 지원사업의 신청 및 이용 시 중소기업인이 체감하는 불만사항 중 하나는 ‘지원정보 구득의 어려움’이라 답변(전체 응답자의 11.7%)
- 정책공급자 관점 : 지원기관이 자체 판단하는 중소기업인의 불만사항 중 하나는 마찬가지로 지원정보를 구득하는데 어렵다는 것임(전체 응답자의 16.0%)

1) 상기 내용은 도내 중소기업인과 지원기관 종사자를 대상으로 2014.4.21.~5.2까지 실시한 설문조사 결과를 토대로 작성됨

- 이는 다양한 정보구득 경로에도 불구하고 중소기업인들은 여전히 상당한 탐색비용(search cost)을 지불하고 있음을 시사하는 것임
 - 나아가 지나치게 분산된 정보 구득경로는 오히려 중소기업인의 혼란과 번거로움을 가중시키는 요인으로 작용할 개연성이 다분함
- 이와 관련하여, 중소기업인이 기업애로를 해소하고자 특정 지원기관을 방문 시 해당 지원기관에서 이를 지원받지 못할 경우, 발걸음을 되돌려야 함
- 이러한 현실적 인식을 토대로 중소기업의 지원수요(needs)에 부합하는 사업이나 서비스를 제공해 줄 수 있는 적합한 기관을 탐색·알선하여 중개(brokering)해 줄 수 있는 정책대안 마련이 시급하다는 현장의 목소리가 제기됨²⁾
 - 이러한 배경에는 특정기관이 모든 기업지원 서비스를 제공할 수 없다는 현실적 한계를 감안할 때 「지원상담 → 탐색·알선 → 중개」기능은 중소기업인의 정보구득에 대한 탐색비용을 경감시킬 수 있는 최선의 대안이라는데 인식을 같이하는 것임
- 이에 이 글에서는 「지원상담 → 탐색·알선 → 중개」 기능과 그 역할을 담당할 지역단위(area-based)의 기업지원 플랫폼 구축방안을 모색하고자 함
- 이를 위해, 기업지원 플랫폼에 도입해야할 주요기능과 이를 담당할 도내 주요기관들의 운영여건을 검토하고 이를 토대로 동 플랫폼의 현실 작동 가능성을 제고하기 위한 구체적인 방안을 제시하고자 함



2) 2014년 2월 27일 중소기업 유관기관 종사자들을 대상으로 충남발전연구원에서 개최된 「중소기업의 통합적 지원시스템 구축을 위한 워크숍」에서 논의된 핵심사항임

- 기업지원 플랫폼이 현실적으로 작동하려면 지원상담을 위한 단일창구(single window)기능과 중개(brokering)서비스 기능을 갖추어 중소기업의 애로사항에 대해 원스톱 솔루션(one-stop solution)을 제공해야함
- 단일창구(single window) 기능
 - 먼저 단일창구 기능이란 자금, 기술개발, 특허·인증, 판로·수출, 창업·벤처, 인력, 정보화·컨설팅 등 다양한 지원분야에서 중소기업들의 니즈(needs)에 부합되는 지원수요를 찾아내기 위한 면밀한 상담기능을 의미함
 - 다만, 지원상담 채널이 다양한 현실을 고려하면 중소기업의 정보구득 및 이용상의 혼란이 가중되므로 상담창구를 단일화하는 것이 효과적임
 - 이처럼 다양한 기업지원 서비스를 단일창구에서 안내하고 지원신청을 완료함으로써 정책 수요자들의 이용편의성 제고와 더불어 관련 지원정보 구득에 투입되는 불필요한 탐색비용의 경감을 도모할 수 있음
- 중개기능(brokering)
 - 특정기관이 다양한 지원분야에 걸쳐 모든 서비스를 공급할 수 없는 현실적 한계를 감안하면 기업지원 플랫폼은 지원서비스를 직접 제공하기보다는 기업애로 상담을 통해 기업 지원 서비스 수요자(중소기업)와 공급자(지원기관, 대학, 연구소 등)를 상호 연계시키는 중개서비스를 제공해야 함
 - 나아가 수렴된 기업애로에 대해 전문 컨설팅 그룹에서 다양한 유형의 지원프로그램 활용 여부를 검토하여 적절한 지원프로그램을 선정·제공하는 것으로 확대될 수 있음

▶ 기업지원 플랫폼의 운영여건 검토

- 기업지원 플랫폼의 운영주체로는 충남경제진흥원, 충남테크노파크(TP), 그리고 제3섹터 등을 고려할 수 있는 바, 이를 운영주체별로 살펴보면 다음과 같음
- 먼저 충남경제진흥원은 그간 다양한 유형의 중소기업 지원사업을 수행해 오면서 축적된 노하우와 지역 내 인지도가 높아 중소기업의 접근이 상대적으로 용이하다는 강점을 보유
 - 특히, 경제진흥원 내에는 이미 기업지원플랫폼의 기능 중 하나인 지원상담창구의 역할을 일부 수행하고 있음
 - 실제로 기업의 애로신청은 경제진흥원 홈페이지상의 기업 SOS 충남넷과 전화, 팩스, 우편 등을 통해 이루어지고 있음
 - 또한 경제진흥원 내 충남 Biz-콜센터는 중소기업 경영자문단을 통해 경영전략, 재무관리, 인사관리, 생산합리화, 제품개발, 마케팅, 규격·인증, 지식재산권 분야에 대한 전문적인 컨설팅을 지원하고 있음
 - 그러나 무엇보다도 기업지원 플랫폼의 핵심기능인 중개서비스를 수행할 수 있는 인적·물적 인프라를 갖추지 못한 상태임
 - 충남도청 내 기업애로지원센터로도 기업애로 신청이 가능하므로 분산된 지원상담창구의 일원화가 필요한 시점임
- 한편, 충남테크노파크는 지역의 산업육성기획을 총괄하기 위해 조직 내 정책기획단, 기업지원단, 그리고 5개의 산업특화센터 등을 운영하는 등 지역 중소기업 육성을 위한 기본적인 체계를 갖추고 있다는 강점을 보유
 - 다만, 기업애로 관련 상담기능과 중개서비스 기능이 없어 기업지원플랫폼으로서의 역할을

담당하기에는 현실적 한계에 부딪힐 것으로 판단됨

- 또한 이러한 기능을 도입하기에는 경제진흥원과의 역할 중복문제가 대두될 수밖에 없는 현실적 한계

● 끝으로 공공부문의 공익성과 민간부문의 기업성을 결합한 민·관 공동으로 운영하는 형태의 제3섹터를 고려해볼 수 있음

- 제3섹터의 특성상 양질의 서비스 제공과 기업지원플랫폼의 독립성 확보와 탄력적 운용이 가능하나, 공익적 기능의 상대적 약화와 시장경제 논리에 따른 지원서비스의 유료화 등이 예상됨
- 아울러 기존 기관들과의 중복성 문제와 예산확보 및 추진과정상의 어려움이 상존함

[표 1] 운영주체별 기업지원 플랫폼 구축여건

구 분	강 점	약 점	운영주체별 상대적 수준		
			예산투입량	추진용이성	작동가능성
충남 경제진흥원	상담창구로서의 역할 기 수행 컨설팅 기능(경영자문단)확보 지역 내 인지도 양호 중소기업의 접근성 용이	중개서비스기능 미 수행	下	上	上
충남TP	중소기업 육성체계 기 보유	지원상담기능 미 수행 중개서비스기능 미 수행	中	中	中
제3섹터	High quality의 서비스 제공 독립성 확보 및 탄력적 운용가능	공익적 기능의 상대적 약화 지원 서비스의 유료화 등	上	下	下

● (현실적 대안) 기업지원 플랫폼으로서의 기능과 역할을 담당할 운영주체에 대한 현실적 대안으로는 새로운 운영기관의 설치보다는 기존 인프라를 활용하는 것이 바람직함

- 지원상담 및 중개서비스 기능의 존재 여부, 기관간 중복성 문제, 그리고 예산확보 및 투입 수준, 현실에서의 작동 가능성 등 여러 기준에서 고려해 볼 때, 충남경제진흥원에서 기업 지원 플랫폼의 기능과 역할을 담당하는 것이 가장 합리적임
- 실제로 충남경제진흥원은 기업지원 플랫폼의 운영에 필요한 전담부서 설치와 필요인력(전문 컨설턴트, 조사인력, DB구축 및 관리인력 등) 확충, 그리고 그에 따른 동 조직의 소폭 개편만으로도 기업지원 플랫폼의 운용이 가능함

1) 전담부서 설치·운영 및 관련인력 확보

- 충남경제진흥원에서 기업상담 및 중개서비스 지원을 전담하기 위해서는 전문컨설턴트, 조사인력, DB구축 및 관리인력 등으로 구성된 전담부서를 신설·운영해야 하는 바, 각 인력별로 수행해야할 역할은 다음과 같음
 - 먼저 전문컨설턴트는 기업의 성장단계별로 면밀한 진단을 토대로 심층상담을 실시하여 수요자 맞춤형 솔루션(solution)을 제시하는 역할을 담당
 - 구체적으로 컨설팅이 필요한 기업에게는 경제진흥원에서 운용하고 있는 해당 분야별 경영자문단에 연결하고, 지원서비스가 필요한 기업에게는 관련 정보제공과 더불어 적합한 지원기관을 탐색·안내하는 방식으로 중개서비스를 제공함으로써 중소기업의 탐색비용을 줄이고 이용편의성을 제고
 - 한편, 전문컨설턴트의 성장단계별 기업애로 진단이 필요한 이유는 기존의 중소기업 지원 정책 기조가 기업의 성장단계를 고려하지 않는 지원형태에서 향후 성장단계별 지원방식 으로의 전환이 예상되기 때문임
 - 참고로 이러한 역할을 수행하기 위해서는 전문적인 지식을 갖춘 인력이 필요한데 오스트 레일리아나 미국의 경우, 중소기업 100개 당 전문지원인력 1명을 확보하는 경향임
- 조사인력은 기업지원서비스 전 분야에 걸쳐 도내 산재해 있는 지원기관, 연구소, 대학 등에서 추진되는 지원서비스 및 사업정보를 정기적으로 조사하는 한편, 중소기업 대상 지원수요조사를 병행·실시하여 지원수요를 미리 파악
 - 조사된 정보 및 지원수요를 토대로 전문컨설턴트는 기업상담을 실시하는 한편, 지원수요에 부합되는 관련지원기관을 중소기업에 중개(brokering)하는데 필요한 기초자료로 활용토

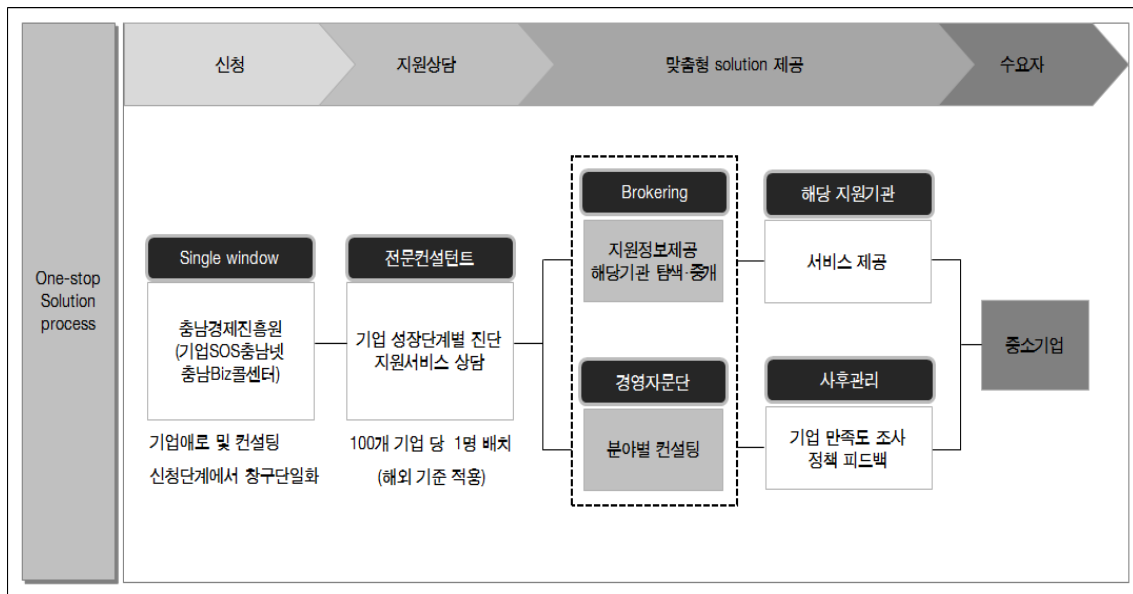
록 함

- 끝으로 이러한 조사작업을 통해 얻은 다양한 정보들을 기업진단 및 상담에 필요한 포맷으로 DB를 구축하고 이를 관리하는 인력을 확보해야 함

2) 기업지원 플랫폼의 작동 프로세스(process)

● 기업지원 플랫폼의 작동 프로세스는 다음과 같음

- (step #1) 중소기업이 단일창구인 충남경제진흥원(충남Biz-콜센터)으로 기업애로 및 컨설팅을 신청하면 전문컨설턴트는 기업의 성장단계별로 면밀한 진단을 통해 기업의 니즈(needs)에 부합하는 지원서비스나 컨설팅 분야를 찾아감
- (step #2) 이후, 컨설팅이 필요한 기업에게는 분야별 경영자문단에 연결하고 지원서비스 또는 지원사업이 필요한 기업에 대해서는 관련 지원정보와 더불어 적합한 지원기관을 탐색하여 연계해주는 이른바 중개(brokering)서비스를 통해 해당 지원기관으로부터 지원받도록 함




[그림 1] 수요자 맞춤형 솔루션(solution) 제공 프로세스

- 이를 위해서는 중소기업을 대상으로 정기적으로 지원수요조사를 실시하고 이를 관련 지원기관과 연계시킴으로써 정책 수요자와 공급자간 실질적 중개기능을 담당함

- 한편, 경영자문단의 자문활동에 대한 사후관리 차원에서 실시되는 기업만족도 조사를 통한 정책 피드백(feed-back)과정은 현행대로 유지함

3) 다양한 지원서비스 공급자와 협력적 네트워크 구축

- 향후 충남경제진흥원이 지역단위 「one-stop solution platform」으로서의 기능과 역할을 담당하려면 지역 내 다양한 지원서비스 공급자들의 협조와 적극적 참여가 무엇보다 중요함
 - 이를 위해서는 다양한 유관기관들이 파트너로써 참여하게 유도함과 동시에 파트너십 계약을 체결하여 상호간 원활한 업무연계가 선행되어야 함
 - 다만, 기업지원 플랫폼과 연계한 서비스 제공여부에 대해서는 개별 지원기관들의 자율의사에 맡기되, 그 참여수준을 확대하기 위해서는 지원기관 단독으로 서비스를 제공하는 것보다 기업지원 플랫폼과 연계하는 것이 보다 유리하도록 설계해야 함
 - 다시 말해, 현재 지원기관들의 중소기업에 대한 서비스 제공시 겪는 제도적·시스템적·기술적 애로사항에 대해 다양한 의견수렴을 거쳐 기업지원 플랫폼 구축 시 반영해야 그 참여수준을 높일 것으로 판단됨
 - 그리고 지역 내 지원기관간 파트너십 형성에 주도적 역할을 담당할 협의조정기구인“중소기업지원 운영위원회(가칭)”를 구성하되, 동 위원회는 각 지원기관 실무 담당자로 구성하고 위원회의 기능과 역할은 단순한 조언 또는 자문에 그치는 것이 아닌 기업지원 플랫폼의 실질적 작동을 위한 정책결정기구로서의 권한과 위상을 부여할 필요가 있음 

신 동 호 연구위원

충남발전연구원 산업경제연구부

041-840-1161, cyberdhs@cdi.re.kr

* 본 보고서는 충남발전연구원 전략과제로 추진한 『중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안(2014)』 내용 중 일부를 요약·발췌한 것임

◆ 참고 자료 ◆

신동호 외(2008), “중소기업 지원사업의 추진 실태와 통합적 추진모형 구축 과제”, 충남발전연구원.

신동호 외(2009), “중소기업 지원사업의 통합적 추진을 위한 제도개선방안 연구”, 충남발전연구원.

충청남도(2014), “2014 중소기업지원시책”.

OECD(2003a), Managing Decentralisation : Developing an Integrated Approach in the Regions.

OECD(2003b), The Future of Rural Policy : from sectoral to placed-based approach.

OECD(2006), The New Rural Paradigm : policy and governance.

충남리포트(2014년~현재)

구분	제 목	집필자	발행일
2014-01	동아시아 철새 보전, 서천갯벌에 달렸다	정옥식	2014.01.01
2014-02	통합브랜드 구축으로 도시의 경쟁력을 높인다	이충훈	2014.01.09
2014-03	충남의 협동조합, 정체성을 높이고 지역사회발전에 기여할 수 있어야	송두범	2014.01.21
2014-04	이제! 유역주민이 참여하는 물자치 시대이다	이상진	2014.01.27
2014-05	활력 넘치는 전통시장 되살리기, 상품권 사용 활성화가 필요하다	이민정	2014.01.28
2014-06	조류인플루엔자(AI) 관리 대책, 예방이 최우선이다!	정옥식	2014.02.11
2014-07	지원·참여형 문화소외계층 정책으로 충남형 문화복지시책을 추진하자	이인배	2014.02.13
2014-08	FTA를 수출확대의 기회로 삼아야	김양중	2014.02.20
2014-09	사라지는 농촌마을! 한계(限界)마을정책 도입해야	조영재	2014.02.25
2014-10	2014년 충남경제 전망과 시사점	김양중	2014.02.28
2014-11	다기능농업을 활성화하자	이관률·정현희	2014.03.06
2014-12	충청남도 벤처기업 현황과 발전방안	임형빈	2014.03.13
2014-13	충남 고령자 교통안전 대책이 필요하다	김원철	2014.03.27
2014-14	충남형 주민자치 거버넌스 구축을 위한 정책과제	최병학	2014.04.03
2014-15	충남의 행복지표와 정책 연계 방안이 필요하다	고승희	2014.04.16
2014-16	충남 논·밭의 생물상 및 생물다양성 증진 방안	정옥식	2014.05.08
2014-17	2040년 읍면동 인구 추계로 본 충남의 정책과제	임준홍·홍성호	2014.05.15
2014-18	내포광역도시권 형성을 위한 지역간 연계·협력 추진 방안	오명택·김정연	2014.06.12
2014-19	충남의 미래 성장을 견인할 자동차부품산업	김양중	2014.06.19
2014-20	민선6기 충남도 및 기초자치단체 당선자 공약 분석	송두범	2014.06.24
2014-21	자살예방을 위한 정책적 노력이 필요하다	이수철	2014.07.14
2014-22	지역을 위한 농협 혁신 성공 전략	이호중	2014.07.16
2014-23	대등하고 협력적인 중앙·지방간 재정관계 정립을 위한 제도개선	이정만·고승희	2014.07.17
2014-24	충남 보육정책 진단과 공공성 강화 방안	최은희	2014.07.21
2014-25	충남 자동차부품산업의 기술도약을 위한 정책과제	김양중	2014.07.23
2014-26	충남 협동조합의 조직화와 공급생태계 조성의 필요성	장종익	2014.07.28
2014-27	충청남도 자기주도 행정체계의 지속적 관리방안	주운현	2014.07.30
2014-28	충남 정책 키워드(3농혁신, 사회적경제)의 SNS 데이터 분석	임화진	2014.07.31
2014-29	프란치스코 교황의 충남 방문 의미와 향후 과제	유병덕·최영화	2014.08.05
2014-30	충남 자동차부품기업 기술개발 지원제도의 개선방안	김양중	2014.08.07
2014-31	내포지역의 정체성 정립과 추진과제	박철희	2014.08.11
2014-32	한국 경제의 새로운 성장전략 모색과 민선6기 충남의 발전 방향	김찬규 외	2014.08.21
2014-33	지방 3.0 시대, 충남 재정정보공개의 의미와 과제	정창수	2014.09.11
2014-34	분권형 초광역자치의 필요성과 과제	김순은	2014.09.16
2014-35	충남경제의 선순환을 위해 분공장 경제 탈피가 필요하다	박 경	2014.09.18
2014-36	충남 벤처기업 육성을 위한 벤처투자금융 활성화 방안	김흥기	2014.09.23
2014-37	충청남도 행복기움지원단 활성화 방향과 과제	김용현	2014.09.25
2014-38	균형발전을 위한 지역발전등급제 도입과 지역별 차등지원 방안 제언	변창흠	2014.09.30
2014-39	충청남도 주민자치를 위한 동네거버넌스 실천과 전략	안성호·곽현근	2014.10.02
2014-40	지역 중심의 에너지시스템 전환을 위한 정책과제	이상현 외	2014.10.08

구분	제 목	집필자	발행일
2014-41	충남의 산업단지, 공공디자인으로 새롭게 변신해야 한다	이충훈	2014.10.16
2014-42	충청남도과 중국 허베이성(河北省) 간 교류협력 활성화 방안	박경철	2014.10.17
2014-43	농촌의 에너지자립, 산림바이오매스에서 찾다: 일본 산림구원대 활동	박춘섭	2014.10.30
2014-44	일본 내발적 발전의 도시형 사례와 시사점	이민정	2014.11.06
2014-45	충남 지역 현실이 반영된 교통수요분석 DB 구축과 관리 필요	김형철 · 김원철	2014.11.12
2014-46	수요응답형 교통체계(DRT)의 이해와 도입방안	김원철 · 유준일	2014.11.20
2014-47	한·중 FTA가 충남 경제에 미치는 영향과 시사점	김양중	2014.11.26
2014-48	한·중 FTA 타결에 따른 충남 농업의 위기와 기회	강마야	2014.11.26
2014-49	한·중 FTA에 따른 충남 수산업의 위기와 기회	김종화	2014.11.26
2014-50	한·중 FTA, 충남 지역발전 전략과 대중국 교류협력 차원으로 접근해야	박경철	2014.11.26
2014-51	서해안 시대, 충청남도 국제교류 협력 증진 방안	채진원 외	2014.12.03
2014-52	충남도과 중국 헤이룽장성 교류협력전략	박인성	2014.12.04
2014-53	인권 선진으로 나가는 충남의 정책과제	성태규	2014.12.10
2014-54	충남 서북부 환경취약지역, 주민건강피해 예방과 관리가 필요하다	명형남	2014.12.17
2014-55	충남 대형국책사업 발굴 및 유치 지원을 강화해야 한다	이중윤 · 임재영	2014.12.25
2015-01	충남 야생동식물 서식현황 및 생물다양성 증진 방안	정옥식	2015.01.05

■ 충남발전연구원 홈페이지(www.cdi.re.kr)에서 쉽게 볼 수 있으며, 인용시 출처를 정확히 밝혀주세요!

■ 본 연구보고서는 충남발전연구원의 자체보고서로 발간된 것이며, 충남도의 공식입장과 다를 수 있습니다.