

## 충남 중소기업 통합적 지원 플랫폼 구축방안

신 동 호

충남연구원 산업경제연구부 연구위원  
cyberdhs@cni.re.kr

본 연구는 충청남도 내 중소기업의 정책정보 접근성을 제고하고 수요자 중심의 기업지원 서비스 전달체계를 구현하기 위한 현실적 대안으로 '중소기업 통합적 지원 플랫폼'을 구축하는데 그 목적이 있음

### CONTENTS

1. 현행 중소기업 정책전달체계 실태 및 문제점
2. 충남 중소기업 지원시책 유형 및 공급방식
3. 국내외 사례 및 정책적 시사점
4. 충남 중소기업 통합적 지원플랫폼 구축방안

### 요약

- 그간 중소기업 지원정책은 시장경제의 영역이 아닌 보호와 육성  
관점에서 중소기업에 대한 공공주도의 전방위적 지원이 이루어짐
- 이로 인해, 지원법제·지원주체·지원사업이 복잡·다기화됨에 따라  
중소기업 지원은 제도적·구조적·운영적 측면에서 분절화양상이  
고착됨
- 또한 거의 모든 지원기관은 기관 고유의 지원사업을 시행하는  
탓에 현실적으로 특정 지원기관이 모든 지원분야에 걸쳐 다양한  
서비스를 제공할 수 없음
- 따라서 지역단위 통합적 지원플랫폼의 핵심 도입기능과 역할은  
단일 창구(single window)를 통한 면밀한 지원상담과 더불어  
중소기업의 성장단계별 니즈(needs)에 부합되는 최적의 지원  
사업을 탐색·알선해주는 중개(brokering)서비스를 제공하는 것임
- 충남도차원에서 통합적 지원플랫폼을 원활히 구축·운영하기  
위해서는 충남경제진흥원에 전문컨설턴트, 조사인력, DB구축 및  
관리인력 등으로 구성된 전담조직을 설치하는 것이 바람직함
- 아울러 현행 기업SOS의 전면적인 리모델링을 통해 지역단위  
중소기업/소상공인 지원포털로 격상하고 이를 통합적 지원  
플랫폼과 연계하여 운용할 필요가 있음

\* 본 보고서는 충남발전연구원 전략과제로 추진한 『중소기업의 지역단위 통  
합적 지원시스템 구축방안』 내용 중 일부를 발췌·정리함

# 01 현행 중소기업 정책전달체계 실태 및 문제점

## 1. 현행 중소기업 정책전달체계 실태

### ① 정책전달체계란?

- 중소기업 지원정책의 전달체계(delivery system)는 지원사업이 중앙부처에서 지방자치단체 및 유관기관 등을 거쳐 최종수요자인 중소기업에 전달되는 과정을 일컫는 것으로 국내 중소기업 정책의 전달체계는 총 5가지 유형으로 구분됨<sup>1)</sup>

[그림 1-1] 현행 중소기업 지원사업의 정책전달체계 유형화

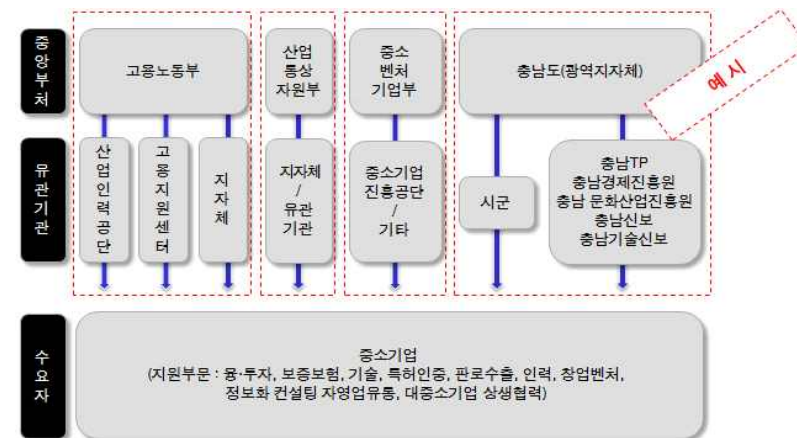


출처 : 신동호, 중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안, 2014.

1) 정책전달체계의 유형화 작업은 2017년 현재, 기업마당(www.bizinfo.go.kr)에 공지되어 있는 중소기업 지원사업 총 910건을 대상으로 수행함

- 이처럼 정책전달체계가 다양한 이유는 중소기업 관련 법체계, 지원주체 및 지원사업이 복잡·다기함에 따라 전달체계가 분절화(fragmentation)양상을 보이기 때문임

[그림 1-2] 현행 정책전달체계 예시

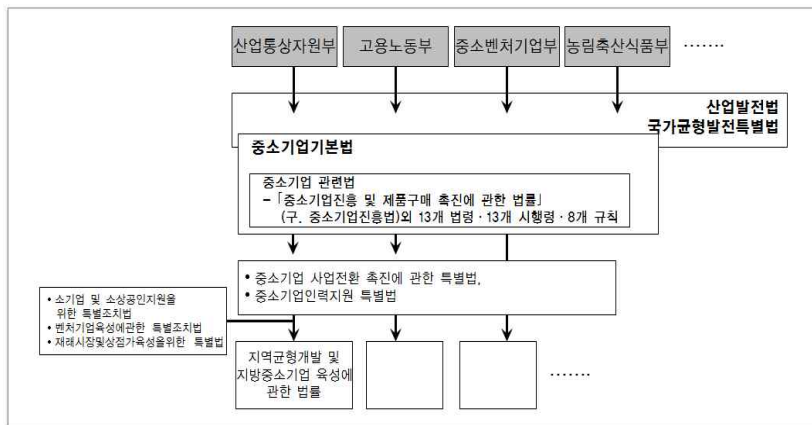


### ② 정책전달체계의 분절화 원인

- 복잡·다기한 중소기업 지원관련 법제와 그에 따른 다양한 지원주체 및 지원사업이 정책전달체계분절화의 주 원인임
- 현재, 중소기업지원의 근간인 「중소기업기본법」과 「지역균형개발및지방중소기업육성에 관한법률」을 위시한 13개의 법령과 이들과 관련된 13개의 시행령, 그리고 8개의 시행규칙 제정
- 중소기업 지원과 관련된 법 중에서 「중소기업기본법」과 「중소기업은행법」을 제외한 그 외의 법률은 대부분 권한의 위임 또는 위탁을 규정하고 있음
- 이로 인해 중앙부처-유관기관-지방정부간 위임 및 위탁업무가 난립되고 지원을 받는 중소기업의 혼동을 초래함

- **현행**, 중소기업지원은 정부 각 부처, 지자체, 유관기관별로 다양한 지원분야에서 광범위하게 추진
  - 2017년 현재, 32개 소관부처(處,廳 포함)와 지방자치단체, 중소기업진흥공단, 중소기업중앙회, 신용보증기금 등 다수의 유관기관이 중소기업육성 및 활성화를 위해 지원사업 추진
  - 이에 따라 지원주체별 역할 및 기능이 불명확하여 사업운용이 다소 유사·중복적일 뿐만 아니라, 이를 조정·총괄할 수 있는 기능 또한 부재하여 정책전달 또는 사업추진체계상 비효율적인 요소 상존

[그림 1-3] 중소기업지원 법체계



출처 : 신동호, 중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안, 2014.

## 2. 문제점 및 정책적 시사점

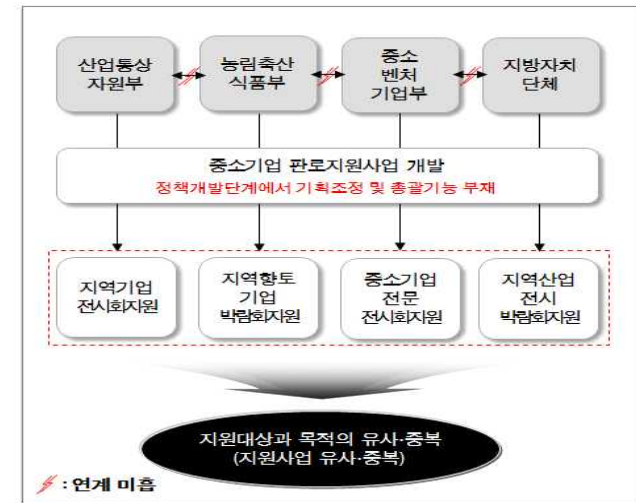
### ① 중앙부처의 기획·조정 및 관리 측면

- 정부부처간 기획·조정 측면상에 나타난 정책전달체계의 문제점은 부처에서 개발·시행중인 개별사업에 대한 총괄 기획·조정기능 자체가 부재한 탓임
  - 실제로 판로지원의 경우, 산업통상자원부, 농림축산식품부, 중소벤처기업부, 그리고 지자체에서 각각 지역기업 전시회 지원사업, 지역향토기업 박람회 지원사업, 중소기업 전문전시회 지

원사업, 지역산업 전시박람회 지원사업을 개발·시행하고 있음

- 그러나 정책개발단계에서 조직 특유의 칸막이 행정으로 인해 부처간 총괄 기획·조정기능이 부재하여 지원대상과 목적이 유사·중복적인 문제가 발생함

[그림 1-4] 정책전달체계의 문제점 : 정부부처간 기획조정 측면 사례



출처 : 신동호, 중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안, 2014.

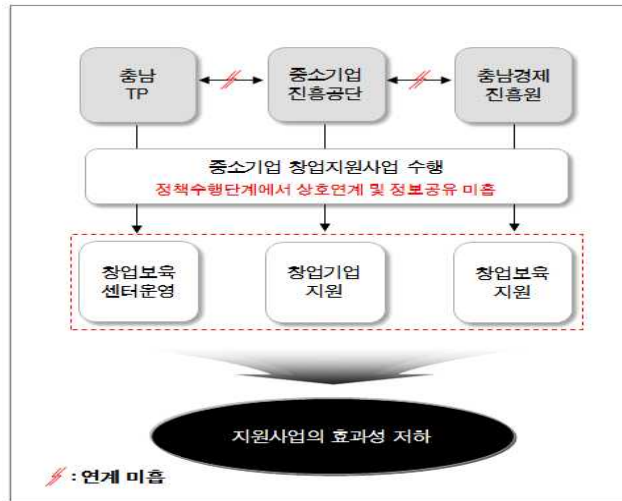
- 따라서 지원대상과 목적이 유사한 사업의 경우에는 정책개발단계에서부터 이들 사업을 판로지원이라는 정책적 목표에 부합하도록 각 부처간에 사전 기획·조정하여 그 효과성을 극대화시켜야함

### ② 유관기관간 연계협력 측면

- 유관기관간 연계협력 측면에서 본 문제점은 정책수행 단계에서 상호연계 및 정보공유가 미흡하여 효과적인 사업수행이 어려울 뿐만 아니라 그마저도 유사·중복적임

- 실제로 창업지원은 중소벤처기업을 대상으로 창업 및 보육지원을 통해 유망기업으로 육성하고자 시행되는 사업으로 그 지원기관으로는 테크노 파크(TP)와 중소기업진흥공단, 그리고 충남경제진흥원이 이에 해당됨
- 이에 따라 이들 지원기관은 각각 창업보육센터운영, 창업기업 지원사업, 그리고 창업보육 지원사업을 수행하고 있음
- 그러나 동 기관들은 중소벤처기업부 또는 지자체로부터 관련업무를 위탁받아 수행하는 현실적 한계가 있기 때문에 판로사업의 효과성을 제고하기 위해 기관간 원활한 상호연계나 정보공유가 어려운 실정임

[그림 1-5] 정책전달체계의 문제점 : 유관기관간 연계협력 측면 사례



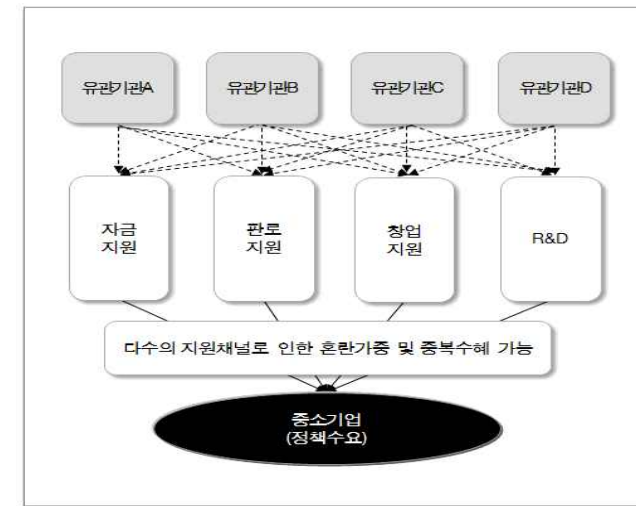
출처 : 신동호, 중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안, 2014.

- 따라서 정책수행단계에서 유관기관간 기능 및 역할이 중첩 또는 모호한 경우, 이를 명확하게 재설정함과 동시에 상호간 유기적인 네트워크 구축차원에서 업무와 정보공유 채널을 확보할 필요가 있음

### ③ 정책수요자(중소기업) 측면

- 정책수요자인 중소기업 측면에서 본 문제점은 동일한 지원분야에 다수의 유관기관이 유사업무를 수행하고 탓에 중소기업의 입장에서는 이러한 지원창구의 분산으로 인해 이용상의 혼란이 유발되거나 가중될 수 있다는 점임
- 나아가 일부기업의 중복수혜로 인해 발생하는 재원의 낭비와 낭비된 그 재원만큼 다른 기업이 정책수혜를 받지 못하는 부작용도 야기됨<sup>2)</sup>
- 실제로 자금의 경우, 자치단체와 다수의 유관기관(중소기업진흥공단, 충남경제진흥원, 기술보증기금 및 신용보증기금 등)이 관련 지원업무를 수행하고 있는 바, 앞서 기술한 지원창구 분산 및 중복수혜 문제점이 고스란히 노출됨

[그림 1-5] 정책전달체계의 문제점 : 정책수요자(중소기업) 측면 사례



출처 : 신동호, 중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안, 2014.

2) 최근 들어 정부는 중소기업 지원사업에 대한 통합관리시스템의 구축 일환으로 기업의 지원이력을 관리함으로써 중복지원문제를 해소하기 위해 이력관리시스템(business reporting system)을 2015년부터 가동 중임

- 따라서 수요자의 혼란을 줄이고 효율적인 정책수행을 위해서는 지원창구의 일원화 (single widow)작업이 요구됨

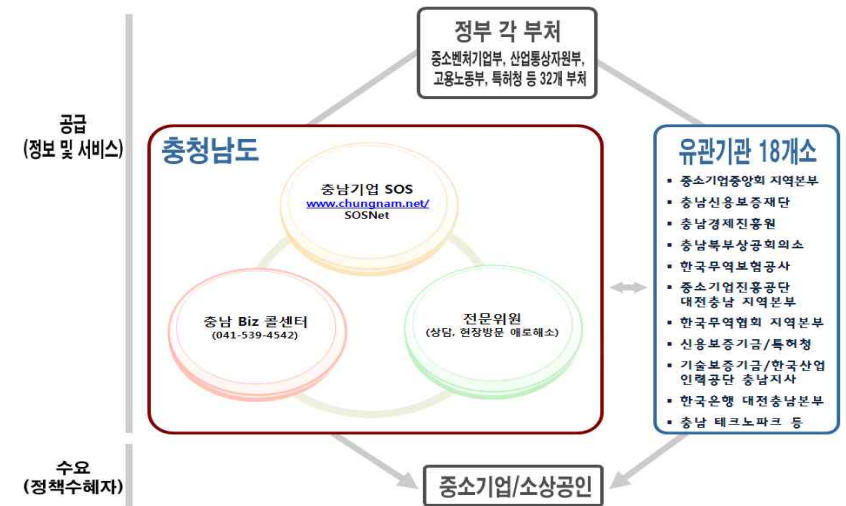
## 02 충남 중소기업 지원정책 유형 및 공급방식

### 1. 충남도 중소기업 지원정책 유형 및 공급방식

#### ① 충남도 중소기업 지원체계

- 충남도 차원의 중소기업 지원은 기업통상 교류과의 주관하에 충남기업SOS, 충남 Biz콜센터, 중소기업 전문위원이 연계하여 시책정보와 지원서비스를 제공함
  - 이외에 충남도 출연기관과 정부 출연·산하 유관기관 등이 다양한 정보와 지원서비스를 제공함

[그림 2-1] 충남도내 중소기업 지원체계



## ② 충남도 중소기업 지원유형 및 범위

- 2017년 현재, 충남도 주도의 중소기업(소상공인/전통시장)지원사업은 11개 분야에 걸쳐 총 71개 사업을 자체추진 중임
- 지원분야는 자금·금융, 판로/수출, 고용·인력, 창업·투자, 교육·컨설팅, 기술·R&D, 특허·인증, 기반시설·산업용지, 상생·협력, 전통시장, 기타 등 총 11개 분야임

[표 2-1] 충청남도 중소기업 지원현황

분야	사업수	주요내용
자금/금융	8	정책자금, 경영안정자금, 투자촉진보조금, 소상공인지원, 펀드지원 등
판로/수출	23	판로, 무역사절단, 해외마케팅, 수출기반 구축, 전시회, 상담회 등
고용/인력	2	일자리 박람회, 고용창출 우수기업 인증제
창업/투자	2	창업보육센터 운영지원, 청년CEO500프로젝트
교육/컨설팅	7	무역전문기양성, CEO포럼, 종합상담실, 전략산업 인력양성 등
기술/R&D	11	산학연 협력 기술개발, RIC, RIC, 자동차 핵심부품, SW성장지원 등
특허/인증	3	품질인증, 규격인증, 지식재산 창출지원사업
기반시설/산업용지	2	산업입지공급, 농공단지 조성
상생/협력	1	대중소기업 동반성장 협력사업
전통시장	2	시설현대화, 경영혁신
기타	10	산학 공동기술, RIC운영, 특허·인증, 지역연고산업

자료 : 2017년 충청남도 중소기업 지원시책

- 이상의 중소기업지원시책과 더불어 충남도는 기업지원시책 정보 및 다양한 서비스를 분야별로 구분하여 도 출연 유관기관과 연계하여 제공하고 있으며, 그 세부내용은 다음과 같음
- (지원분야) 기업지원정보, 기업종합지원, 경영자문/컨설팅, 기업민원, 기업애로, 수출, 투자, 산업입지, 취업/채용, 지리, 부동산 등
- (지원유형) 정보제공은 기업지원, 종합지원, 수출, 투자, 산업입지, 취업/채용, 지리, 부동산 등 8개 분야이며, 서비스제공은 경영자문/컨설팅, 기업민원, 기업애로, 수출 등 4

## 개 분야임

- (지원범위) ① 기업지원정보 : 금융, 세제, 기술, 인력, 창업/벤처, 판로/수출, 컨설팅/특허/인증, 소상공인/전통시장, 여성/장애인/기타(유관기관 및 타 지자체 지원사업 등을 총망라한 정책정보 제공)
- ② 기업종합지원 : 자금·보증, 판로·수출, 인력, 창업·벤처, 특허·인증, 기술지원, 공공구매, 조세, 기타(충남도 주관사업 정보 및 신청기관 안내)
- ③ 경영자문/컨설팅 : (경영자문)기업경영, 인사·노무, 기술·생산, 자금·재무·법률, 마케팅, 기타/(컨설팅)경영전략, 재무관리, 인사·노무관리, 생산합리화, 제품개발·개선, 마케팅, 규격·인증, 지식재산권
- ④ 기업민원 : 기업활동주기(창업, 운영, 지원, 변경/폐업 및 24업종)별 민원해소
- ⑤ 기업애로 : 자금지원, 주변인프라, 판로/수출, 공장관련, 인력/교육, 기술/인증, 창업/벤처, 기타
- ⑥ 수출 : 수출관련 정보제공/자금, 인프라, 판로·수출, 공장, 인력·교육, 기술·인증, 창업·벤처
- ⑦ 투자 : 외국인단지, 국가/일반/농공단지 정보제공
- ⑧ 산업입지 : 산업단지 정보제공
- ⑨ 취업/채용 : 채용·인재, 인력양성·고용훈련 정보제공
- ⑩ 지리 : 부동산, 새주소, 생활정보, 통계정보 및 공간검색 서비스 제공
- ⑪ 부동산 : 부동산 관련 종합정보
- (지원주체) 충남도 홈페이지 및 「충남 기업SOS」 상에서 이루어지는 정보 및 서비스 제공의 실질적 지원주체는 분야별로 상이하며, 구체적으로 충남도, 중소기업청, 충남경제진흥원, 중소벤처기업부, 대한무역투자 진흥공사, 국토부, 고용부, 노사발전재단, 기타 유관기관 등임
- (수혜대상) 중소기업/소상공인/여성/장애인/기타 등이나, 대부분의 정보 및 서비스 수요는 중소기업에서 이루어짐



[표 2-2] 충남도 중소기업 지원유형 및 범위

지원분야	지원유형	지원범위	지원주체	수혜대상
기업지원정보	(사업)정보	금융, 세제, 기술, 인력, 창업·벤처, 판로·수출, 컨설팅, 특허·인증	중소기업청	중소기업/소상공인/여성/장애인/기타
기업종합지원	(사업)정보	자금·보증, 판로·수출, 인력, 창업·벤처, 특허·인증, 기술, 공공구매, 조세, 기타	각 유관기관	중소기업/소상공인
경영자문/컨설팅	서비스	(경영자문)경영, 인사·노무, 기술·생산, 자금·재무·법률, 마케팅, 기타/(컨설팅)경영전략, 재무, 인사·노무, 생산, 제품개발, 마케팅, 규격·인증, 지적권	충남경제진흥원	중소기업/소상공인
기업민원	서비스	기업활동 주기별 서비스 · 창업(공장설립, 행정처리) · 운영(R&D, 구매·생산, 판매, 수출입) · 지원(총무, 인사, 재경) · 변경·폐업	중소벤처기업부	중소기업/소상공인
기업애로	서비스	자금, 인프라, 판로·수출, 공장, 인력·교육, 기술·인증, 창업·벤처, 기타	충남경제진흥원	중소기업/소상공인
수출	정보/서비스	(정보)수출관련 정보/(서비스)자금, 인프라, 판로·수출, 공장, 인력·교육, 기술·인증, 창업·벤처 관련 애로해소	각 유관기관	수출 중소기업
투자	정보	FEZ, 외국인단지, 국가·일반·농공단지정보	대한무역투자진흥공사	국내외 기업
산업입지	정보	산업단지 정보	충남도/국토부	국내외 기업
취업/채용	정보	채용·인재, 인력양성·고용훈련 정보	고용노동부/노사발전재단	국내기업/구직자
지리	정보	부동산, 생활, 통계, 지리정보	충남도	모든 경제주체
부동산	정보	부동산 관련 종합, 공시지가정보	충남도/국토부	모든 경제주체

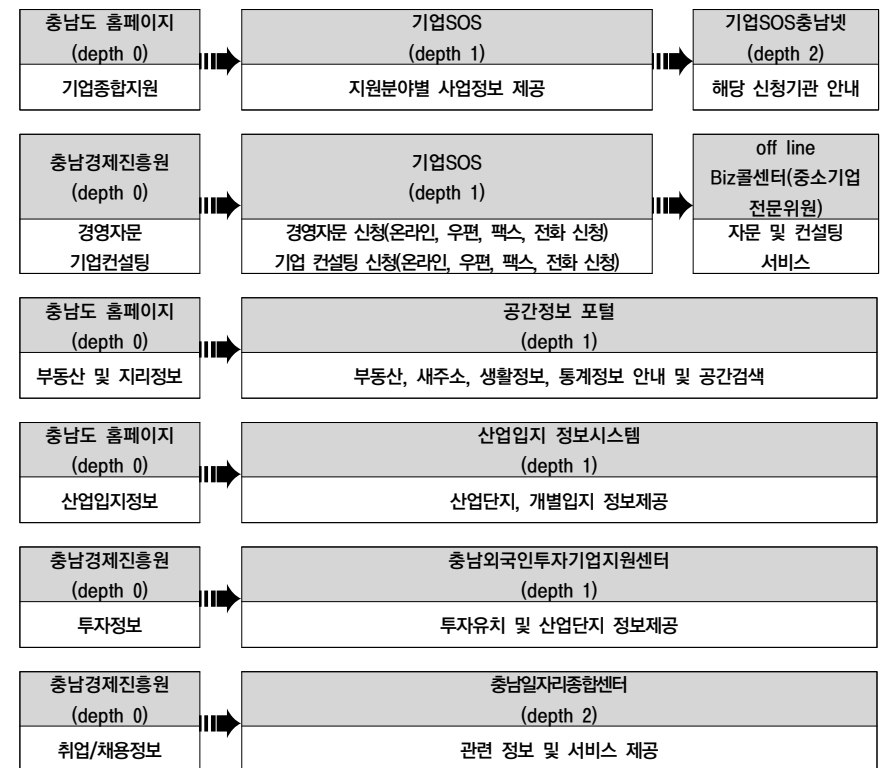
자료: 유관기관 각 홈페이지.

### ③ 충남도 중소기업 지원정보 및 서비스 공급방식

- 충남도의 기업지원 정보 및 서비스는 기업 SOS, 충남 Biz-콜센터, 중소기업 전문위원을 매개로 제공됨

- (정보제공) 기업지원정보, 기업종합지원, 투자, 산업입지, 취업/채용, 지리, 부동산분야의 정보는 도 홈페이지([www.chungnam.net](http://www.chungnam.net))와 충남경제진흥원, 충남 기업SOS, 그리고 도 홈페이지와 링크된 Biz-info 및 각 유관기관 사이트 등 on-line상에서 제공됨
- (서비스) 경영자문/컨설팅, 기업민원, 기업애로 관련 상담서비스는 충남경제진흥원(Biz 콜센터, 중소기업 전문위원) 그리고 충남경제진흥원 홈페이지와 링크된 G4B 기업지원플러스 등 on-off line으로 제공됨
- 구체적으로 충남 지역단위 기업지원정보 및 서비스 제공절차는 다음과 같음

[그림 2-2] 중소기업 지원정보 및 서비스 공급절차 사례



## 2. 충남도내 유관기관 지원시책 유형 및 공급방식

### ① 유관기관의 중소기업 지원유형 및 범위

- 충남도 내에는 다양한 중소기업 지원 유관기관이 중소기업 및 소상공인을 대상으로 지원 서비스를 직접 주관하여 제공함
  - 주요 유관기관으로 중소기업진흥공단 충남지역본부, 중소기업중앙회 대전세종충남 지역본부, 한국무역협회 대전충남 지역본부, 충남테크노파크, 충남신용보증재단, 충남경제진흥원, 충청남도 북부상공회의소, 특허청, 한국산업인력공단 충남지사, 한국무역보험공사, 대한무역투자 진흥공사, 대전지방 고용노동청, 한국 수출입 은행, 충남창조경제혁신센터 등임

[표 2-3] 충남 유관기관 기업지원 유형 및 범위

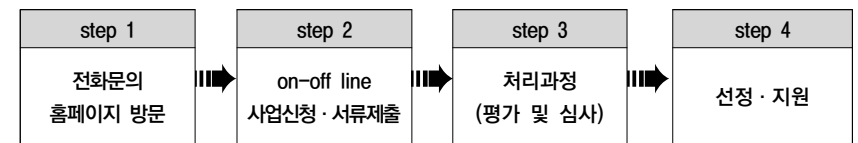
지원기관	지원유형	지원범위	지원대상
중소기업진흥공단 대전충남 지역본부	정보/서비스	자금, 판로, 컨설팅, 기술, 인력, 창업, 투자, 교육 등	중소기업
중소기업중앙회 대전세종충남 지역본부	정보/서비스	고용/인력, 자금, 판로, 수출, 기타 등	중소기업/소상공인
한국무역협회 대전충남 지역본부	정보/서비스	환율·원자재 정보/ 금융, 컨설팅, 보험, 무역	수출 중소기업
한국무역보험공사	정보/서비스	자금, 금융	수출중소기업
대한무역투자진흥공사	정보/서비스	자금, 금융	수출중소기업
대전지방고용노동청	정보/서비스	고용, 인력	소상공인/중소기업
한국수출입은행	정보/서비스	자금, 금융	수출 중소기업
한국과학기술정책연구원	정보/서비스	기술, R&D	중소기업
충남 TP	정보/서비스	창업/벤처, 마케팅, R&D, 인력, 경영, 장비, 기술거래	중소기업
충남신용보증재단	정보/서비스	자금/금융(일반·특약·협약·특화보증)	소상공인/중소기업
충남경제진흥원	정보/서비스	창업, 투자, 판로, 수출, 기술, 교육, 컨설팅 등	중소기업/소상공인
충남북부상공회의소	정보/서비스	교육, 컨설팅, 기타 등	소상공인/중소기업
특허청	정보/서비스	기술, R&D, 교육, 컨설팅, 기타 등	중소기업
한국산업인력공단 충남지사	정보/서비스	고용, 인력, 자금, 금융, 교육, 컨설팅	중소기업
충남창조경제혁신센터	정보/서비스	기술, R&D, 창업, 투자, 자금, 판로, 수출, 교육 등	중소기업
한국산업단지공단	정보/서비스	기반시설, 산업용지, 판로, 수출, 자금, 교육, 컨설팅 등	중소기업
신용보증기금	정보/서비스	보증, 창업, 보험, 경영, 컨설팅	중소기업
기술보증기금	정보/서비스	기술보증, 특례보증, 연계보증, 특허, 인증	중소기업
한국은행대전충남본부	정보/서비스	자금, 금융	중소기업

자료: 2017년도 중소기업지원시책(유관기관)

### ② 유관기관 기업지원 서비스 공급방식

- 충남도 내 기업지원 유관기관의 서비스 공급방식 및 절차는 대동소이하며, 대부분 on/off-line을 통해 제공됨
  - 일반적으로 정책수혜자인 중소기업/소상공인이 해당 기관에 전화문의 또는 홈페이지를 방문하여 지원사업에 대한 정보와 신청안내를 받음 → 사업신청에 필요한 관련 제반서류를 제출 → 사업적격 여부를 판단하기 위한 평가 및 심사과정 → 선정·지원 받는 프로세스를 거침

[그림 2-3] 중소기업 지원서비스 제공절차





## 03 국내외 사례 및 정책적 시사점

### 1. 영국 비즈니스 링크(Business Link)

#### ① 검토배경

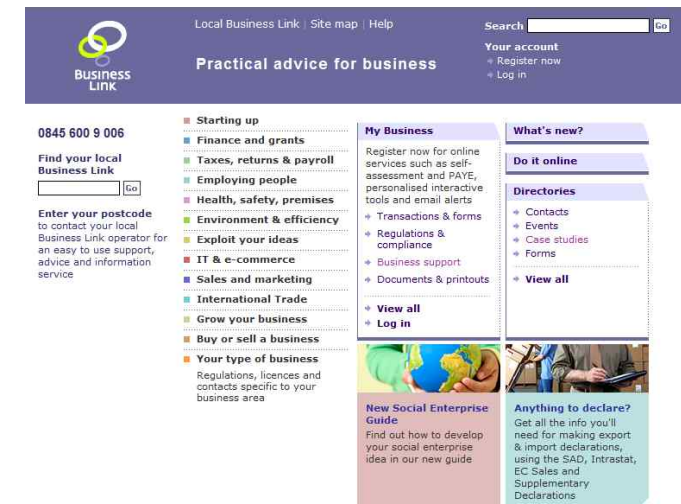
- 영국의 기업환경은 선진국 중에서도 최고 수준으로 G7국가 중 미국에 이어 세계 2위, 전 세계 6위로 기업하기 좋은 나라(World Bank, Doing Business 2008)
  - 영국은 창업환경 순위 6위이며, 한국은 110위 수준이며, 1인당 GNI 대비 창업비용이 0.8%에 불과(OECD 평균 5.1%, 한국 16.9%)
- 다른 나라와는 차별된 기업지원시스템(Business Link)을 통해 중소기업에 우호적 기업환경 조성
  - 지원정책정보시스템을 통한 중소기업의 One-stop 포털 및 이와 연계한 온라인 민원서비스를 제공함
  - 복잡한 지원제도와 시책에 대한 이해도를 높이고 지원신청이 용이하도록 정보시스템을 구축하여 금전적·시간적 낭비를 줄이면서 기업경영에 매진할 수 있는 환경을 조성
  - 특히, 대기업에 비하여 자금과 경영역량이 부족하여 지원신청조건을 충족시키는데 어려움을 겪고 있는 중소기업에 매우 큰 긍정적 효과 야기

#### ② Business Link 개요

- 기업지원활동의 원스톱 샵(One-stop shop)으로서 기업지원 관문역할 수행

- 단일 접촉지점을 통해 중소기업을 위한 전문적 정보와 조언 통로를 제공하는 업계와 정부 간 지방 제휴활동의 전국 네트워크
- 창업에서 성장 및 승계에 이르는 모든 단계의 비즈니스 활동에 대한 지원업무 수행
- 기업에 대한 직접지원보다는 상담, 기본정보 제공, 지원수요 평가, 적절한 지원기관 알선 등 담당

[그림 3-1] 영국 Business Link



- Business Link는 잉글랜드 지역을 커버하며, 이외의 지역에서는 다른 명칭의 기관이 동일한 기능을 수행
  - Business Gateway(스코틀랜드), Business Eye(웨일즈), InvestNI(북아일랜드)
- 서비스 제공방식
  - (Click) 비즈니스링크 웹사이트(National Business Link Website)
  - (Call) 실시간 상담 전국 전화번호(0845-600-9006)
  - (Visit) 지역 비즈니스링크(Local Business Link)
- 주요 기능 : IDB 모델

- 정보제공(Informing) : “How-to” 가이드, “No-Nonsense” 가이드, 우수사례, 케이스 스터디, 웹기반 정보 서비스, 분야별 지원서비스 안내
- 진단 평가(Diagnosing) : 온라인 자체평가진단 프로그램, 사전 전화상담에 의한 진단
- 중개 서비스(Brokerage) : 현안에 대한 심층지원을 위해 최소 3명 이상의 전문가를 중개

## 2. 중국 일참식(一站式) 서비스

### ① 천진 일참식 서비스

- 천진지역 고신기술개발구의 경우, 개발구관리위원회 자체적으로 조례를 제정하여 자체적인 기업지원 서비스센터를 설치하고 이를 통해 각종 기업지원 서비스를 즉각적으로 제공함
- 빈하이신취(滨海新区) 개발로 주목을 받고 있는 천진의 고신기술개발구는 하드웨어 측면의 서비스 공간은 기술개발구에서 제공하고 공간국은 다양한 기업지원 서비스를 제공함
- 즉, 동 센터는 다양한 서비스공간을 마련하여 업무적인 측면에서 관련이 있는 다양한 지원기관을 입주시켜 기업의 니즈(needs)에 부합하는 서비스를 제공하는 형태로 운영됨

[표 3-1] 천진 일참식 기업지원 서비스 주요 내용

구 분	주요 내용
자 금	• EDA 과학기술발전금(泰达科学技术发展金) 매년 재정수입의 5% 배정
기술지원	• 건설, 경영, 임대보조, 인재유치 및 양성, 정부구매
연구개발	• 연구개발 보조금, 과학기술항목 관련 자금
중점산업	• 소프트웨어, 집적회로 설계산업 전문자금, 소프트웨어 인증보조, 소프트웨어, 바이오 관련 경영지원, 시장개척, 인큐베이터 경영지원 등
융자지원	• 부화자금, 창업투자발전금, 신용담보, 대출이자
지적재산권	• 국내외특허 비용보조, 특허실시 보조, 특허시범단위 보조, 특허대리인 보조
과학기술장려	• 기업, 과학기술, 특허, 과학기지 건설 등

출처 : 신동호, 중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안, 2014.

- 연면적 6만 5000㎡ 규모로 공상국, 외사국, 세무국 등의 20여개 정부부처와 은행, 우체국, 공증처, 문서복사센터, 항공사 등의 편의시설이 입주함
- 천진지역 고신기술개발구내에 설치된 일참식서비스센터의 특징은 기업인이 서비스센터에 파견되어 있는 근무자의 서비스 태도를 평가하는 시스템을 구축함으로써 양질의 서비스제공을 유도하고 있음
- 실제로 프론트에 기업인이 제공받은 서비스의 질에 대하여 “좋음(好)”, “중간(中)”, “미달(差)”로 만족도를 표시하도록 함
- 또한 연말에 이를 종합하여 근무자의 근평을 평가하여 성과급 지급 등에 활용하고 있으며, 천진 고신기술개발구의 주요 기업지원서비스 내용은 다음과 같음

[그림 3-2] 천진 일참식 서비스 만족도 표시계



출처 : 신동호, 중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안, 2014.

### ② 소주 일참식 서비스

- 소주 일참식서비스센터는 공업원구 관리위원회가 투자환경개선, 업무효율제고, 투자자의 편리성 제고 등을 위해 설립한 연합업무기구임
- 동 센터는 싱가포르의 공공관리 사례를 벤치마킹 한 것으로 중국 최초 친기업적 정부서비스로 각 기관에 속하던 일부 허가사항들을 통합적으로 일참식(一站式) 서비스센터에 이관함
- 소주공업원구는 1996년 중국에서 최초로 대민서비스 개념인 창구서비스 개념을 도입하여 외국인 투자기업의 설립, 착공, 건설, 인력수급 등을 위한 서비스를 제공함
- 2002년 일참식서비스 시스템이 정식으로 개설되면서 각국(各局)으로부터 인원이 파견되어

근무를 시작하였는데 개설 당시 파견인원은 20여명 내외로 기술서비스, 종합서비스 등을 중심으로 운영

- 이후 인허가권에 대하여 제기된 새로운 수요를 만족시키기 위하여 서비스의 범위를 전면적으로 확대하여 기업친화적인 서비스 및 법에 의거한 모범적인 대민창구로 발전함
- 일차식 서비스시스템은 기업이 서비스센터에서 모든 업무를 완결할 수 있도록 하는 것으로 목표로 함
  - 다만, 실질적으로는 서비스센터에서 처리할 수 있는 업무는 현장에서 즉시 처리한 반면, 상급기관의 심사가 필요한 사항은 상급기관에 이관하여 처리하는 방식임
  - 비록 상급기관에 이관하여 처리할 사항도 상당부분 2일 혹은 3일 안에 완료하거나 과거에 비하여 처리기간을 크게 단축시킨 바 있음
  - 또한 상급기관에 이관하여 처리하여야 할 업무에 대해서도 기업인이 직접 상급기관에 가는 것이 아니고 내부 시스템을 통하여 처리될 수 있도록 함

[그림 3-3] 소주 일차식 서비스 센터 전경 및 조직도



출처 : 신동호, 중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안, 2014.

- 소주 일차식 서비스센터의 주요 기능은 다음과 같음
  - 센터는 관리위원회를 대표하여 국내외 기업의 등기와 관련된 수속을 통일적으로 처리하고 인허가사항을 이행하며 서비스기능을 관리감독하고 지도하는 역할을 수행함
  - 또한 전방위적인 대민창구 서비스를 제공하는데 이를 테면, 기업인은 번호표를 받은 이후 순서에 따라 대민창구에서 업무를 처리할 수 있으며 관련 자문을 받을 수 있음

- 만약 특수한 상황이 발생하여 급하게 처리할 사항이 발생할 경우, 센터는 급한문건 처리절차에 따라 적절한 조치를 취하는데 업무처리 결과는 전화, E-mail 등을 통해 공지하며 센터를 방문하여 관련 허가증 및 문건을 취득할 수 있음
- 이러한 서비스 제공을 위해 외자 및 경제무역, 계획 및 도시관리, 건설 및 환경보호, 재무회계 및 당 관련 사무, 위생, 기업활동 자문, 출입국, 위생, 특수업종 등과 관련된公安, 国세, 지방세, 소방세, 감독 등 관련기관이 입주함

### 3. 미국 SD CONNECT Center(샌디에고 커넥트 센터)

- SD CONNECT Center는 첨단유망기술 및 바이오 분야의 사업화 지원을 위한 독립비영리단체로 멤버십 제도로 운영되며 Connect 회원사 회비(membership)와 프로그램 후원금(program sponsorship), 교육과정 수강료, 출연금, 기업 자문료 등으로 운영
  - 동 센터는 지역 경제운명에 대한 공동체의식을 바탕으로 자발적 참여를 유도하며 관련기업 및 연구인력간의 상호 토론과 사업적 협력을 통해 상호간 생존 및 발전을 도모 함으로써 샌디에고 지역 내 산업적 발전에 기여함
  - 핵심적 역할은 정부, 벤처캐피탈, 연구자, 기업가, 투자자, 비즈니스서비스 업체, 그리고 지자체간에 인적 네트워크를 구축하고 이를 토대로 구성원 간 상호 협력 및 기업가 정신, 능력교육 등을 통해 기술연구 결과물의 상업화함
  - 다만, 대학과 기업간의 관계형성에 주력하며 협력 후에는 개입하지 않는 유연한 구조로 대학과 기업을 연계하는 촉매기관 역할을 수행함
- 이를 위해 대학, 기업 등을 포함한 산학 협력주체간 교류증진과 사업성 높은 연구개발을 촉진하기 위해 다양한 형태의 중개기능을 수행함
  - 구체적으로 연구자, 기업가, 투자자, 비즈니스서비스 공급자, 그리고 공무원간에 공동의 이해를 구하는 '대화(dialogue)'를 증진시켜 활용 가능한 연구결과와 생산을 촉진하고 혁신주체간 파트너십을 증진시키는 역할을 수행함
  - 또한 활용성 높은 연구(usable research)의 촉진을 위해 대학 연구자들과 기업간 가교역할 수행, 창업기업에 대한 자문, 연구자·기업·벤처캐피탈·법률회사 등에 대한 교육 등을 실시함

- 특히, “연구자와의 만남(Meet the Researcher)” 프로그램을 통해 연구자와 기업 관계자가 2~3일간 심포지움을 개최하여 연구결과를 발표하고 상호 네트워크 증진방안 등을 논의함
- 한편, “기업인과 만남(Meet the Entrepreneur)” 프로그램은 벤처자금 확보과정에서의 어려움 등 기업활동에 대한 다양한 경험을 대학 및 연구자들에게 소개하고 연구자들은 기술 사업화의 복잡성과 애로를 이해하는 계기로 삼음
- 연구결과(usable research results)의 사업화를 위해서는 우수기술 개발, 마케팅, 회계, 지적 재산권 보호, 특허, 기술혁신 등에 관한 교과과정 등과 관련한 세미나 개최하는 한편, 대학주도의 기술사업화 지원을 위한 “스프링보드(Springboard Program)” 프로그램을 통해 신기술에 대한 불확실성을 저감 및 촉진시키고 우수기술을 가진 유망기업을 선정하여 4~8주간 사업계획(business plan) 작성 교육을 실시함
- UCSD CONNECT의 성공요인은 다음과 같음
  - 첫째, 정직하고 중립적인 네트워크 중개자가 대학을 기반으로 하여 비전과 위험을 공유하고 공동 이익을 추구해 온 지역 내 오티슨(Otterson) 문화<sup>3)</sup>를 계승하였다는 점임
  - 둘째, 샌디에고 지역에서 상대적 우위를 가지고 있는 방위산업, 생명공학분야 기업, 연구소(렐컴 등), 대학 등의 전문인력과 R&D역량, 비즈니스지원서비스, 투자자들의 네트워크 등을 최대한 활용하는 등 지역 내 인프라를 최대한 활용한다는 점임
  - 셋째, 신뢰(trust)를 통한 사회적 자본(social capital) 형성됨에 따라 정보와 교류활동이 CONNECT라는 연계기관을 통해 이루어지고 이를 통해 혁신의 시너지를 유발하는 선순환 구조가 형성됨
  - 끝으로 연구력(Research), 자금(Money), 우수한 인적자원(Talent)이 지역 내 근거리에 밀집하여 상호 현실적이고 당면한 문제해결이 가능한 네트워크를 구성하여 멘토 역할을 해 주는 협력체제 구축이 용이하였다는 점임

3) 오티슨(Otterson)이 개인보다는 공동체 정신을(Team above self), 개별 기업보다는 지역 사회를(Region above company) 기치로 하여 샌디에고 지역 내 기업, 연구소, 투자자 상호 간의 협력을 통해 우수 과학 기술 기업의 시장 진출을 돕고 시장에 진출하여서는 서로의 선의의 경쟁을 하는 것이 서로에게 이익임을 주창함

## 4. 우리나라 Biz-info

### ① 검토배경

- on-line상에서 한국형 비즈니스링크(Business Link) 구축
  - 정부는 한국형 비즈니스 링크를 구축하여 수요자인 중소기업이 하나의 창구를 통해 중소기업 관련서비스를 받을 수 있는 시스템을 구축
  - 모든 중소기업 지원사업을 단일창구(single-window)에서 안내하고, 지원신청을 완료할 수 있도록 「중소기업 지원 온라인 처리시스템」을 구축·운영
  - 구체적으로 창업단계에서 성장, 폐업까지 기업활동 전반에 관한 정보를 종합적으로 제공하는 창구로 활용
  - 아울러 단일 창구에서 모든 중소기업 지원사업 온라인 신청이 가능하도록 대상사업 확대
- off-line상으로는 지방중기청의 기업애로해소 서비스 기능강화
  - 지방중기청 직원을 기업별 담당관으로 지정하여 정보습득, 사업신청 등 기업별 애로를 해결해주는 창구로 활용
  - 지방중기청에 창업, 법률, 세무, 특허 등 분야별 전문가를 추가확보하여 맞춤형 상담기능 보강
  - 지자체, 공공기관, 대학, 은행, 전문컨설팅 등 민간기관간 중개네트워크를 구축·운영함으로써 기업지원서비스의 단일관문(single gateway)기능 구현

### ② 기업마당(Biz-info) 개요

- 중소기업 도우미 SPi-1357 시스템을 재정비 → Biz-info로 개선
  - '05년 지원기관 및 지원내용이 복잡·다양하고 통합적 안내·검색이 어렵다는 지적에 따라 SPi-1357 정책정보서비스 시스템 구축
  - On-line(SP이 시스템) : 334개 기관 6,758개 정책정보를 통합제공하고, 분야별 검색·온라인 사업신청 등 맞춤형 서비스('06.7~)
  - Off-line(☎1357 중소기업 통합콜센터) : 전문상담원 11명과 정책실무자 7,870명을 '전국 단일의 전화망'으로 연계하여 실시간 애로상담('06.1~)

- 그러나 정책정보의 통합안내 및 실무담당자 연계 위주로 운영되어 중소기업과 창업 준비자가 느끼는 현장의 필요를 충족시키는데 한계
- 또한 중소기업 컨설팅 지원은 수요자입장에서 정책정보제공, 애로상담 등과 통합 제공되지 못하고 개별적으로 진행
- 특히, SPi시스템은 중소기업정책은 지원기관이 많고, 내용도 복잡하며 지원기관별로 홈페이지가 있지만 종합적 연계가 미흡하다는 평가
- 이외에도 기업지원 포털은 많으나 단일관문(single gateway)이 부재해 정책수요자의 혼란 유발
- 이에 따라 SPi-1357시스템(www.spi.go.kr)은 이러한 문제점을 대폭 개선하여 현재 Biz-info(www.bizinfo.go.kr)로 업그레이드되어 운영중임

[그림 3-4] Biz-info 서비스 체계도



#### ● 중소기업 종합지원 포털 지향(한국형 Business Link)

- 2008년 12월 부터 Biz-info로 개편하여 정책정보 이외에 경영·행사정보, 비즈니스 가이드 등 다양한 서비스를 제공
- 중소기업종합정보서비스(Bizinfo)로 브랜드 개편 이후 중소기업 종합포털역할을 지향함
- 현재, 중소기업 지원정보를 통합적으로 운영하기 위해 중소기업 지원정보, 중소기업 종합 상담서비스, 고객 맞춤형 정보 등을 Biz-info를 통해 제공하고 있음

#### ● 주요기능

- 중소기업 지원정보 제공
  - 정책정보, 경영·행사정보, 파워콘텐츠, 비즈니스 가이드, 기타 연계정보
  - 정부부처, 유관기관 등 총 434개 중소기업 지원기관의 정책정보를 9개 분야 4,275개 사업별로 제공
- 중소기업 종합상담서비스 제공
  - 비즈니스 지원단 연계, 1357 전화상담, 온라인 민원, 상담사례
  - 1357콜센터운영으로 국번 없이 1357만 누르면 상담원 및 분야별 전문가와의 상담을 통해 중소기업인의 궁금증을 신속·친절하게 상담하여 솔루션을 전달하는 수요자 중심의 통합서비스 제공
- 고객 맞춤형 정보 제공
  - 뉴스레터 서비스, 이메일 서비스, 모바일 정책 서비스

## 5. 정책적 시사점

### ● 해외 주요국들의 통합적 운영사례가 충남에 주는 정책적 시사점은 다음과 같음

- 첫째, 다수의 지원법제와 지원기관의 존재로 인해 발생하는 정책전달체계의 분절화 문제는 법제의 재정비나 시스템의 개선을 통해 일정 부분 해소가 가능하다는 사실임
- 영국의 사례처럼 on-line기반의 지원시스템 구축을 통해 기업지원 서비스의 통합적 추진을 꾀함과 동시에 수요자 중심의 서비스 공급이 충분히 효율적일 수 있다는 사실은 충남에 시사하는 바가 작지 않음
- 다만, on-line기반의 지원시스템 구축 시 고려해야할 점은 다수의 기업지원 포털은 오히려 정책수요자의 혼란을 유발할 수 있으므로 정부차원에서 운용하고 있는 기존 기업마당(舊 Biz-info)과 차별화시킬 수 있는 방안을 모색해야 함
- 둘째, 중국의 기업지원 여건과 달리 특정 기관에서 모든 서비스를 제공하기 어려운 충남도의 현실을 감안할 때 서비스 기능의 물리적 통합보다는 지원기관간의 자율적인 파트너십을 토대로 형성되는 협력적 네트워크를 활용하는 것이 통합적 지원의 현실 가능성을 제고할 수 있다는 점임
- 셋째, 기업의 니즈(needs)에 부합하는 수요자 맞춤형 서비스를 제공하기 위해서는 모든 기업에 일률적으로 적용되는 무차별적인 서비스의 제공이 아니라 지원상담창구를 통해 기업을 성장단계별로 면밀한 진단하고 그에 따른 맞춤형 서비스를 제시해야함

- 끝으로, one-stop지원을 하기 위해서는 지역 내 적절한 지원기관을 알선하여 연계하는 중개(brokering)서비스 제공이 필수적이라는 사실임
- 우리나라 기업마당(Biz-info)가 충남에 주는 정책적 시사점은 기업지원 창구의 단일화(single gateway)를 통해 중소기업지원을 위한 One-stop 포털구축 및 이와 연계한 온라인 민원서비스 제공한다는 점임
- 다수의 기업지원 포털은 오히려 정책수요자의 혼란을 유발하므로 대(對)기업지원 관련 웹사이트를 통합 일원화하는 추세
- On-line상으로 중소기업 지원사업에 대한 정보제공(통합·안내 서비스) 뿐만 아니라 기업경영 전반에 걸친 컨설팅 및 민원사항 해소
- 지원사업에 대한 정보제공에서부터 창업 → 성장 → 승계에 이르는 모든 단계의 비즈니스 활동에 대한 지원업무를 수행하고, 기업에 대한 직접지원보다는 상담, 기본정보 제공, 지원수요 평가, 적절한 지원기관 알선 등 다양한 서비스를 제공
- single gateway 구축을 통해 기업지원정책의 전달체계 개선을 도모하며 이를 토대로 정책수요자의 이용 편의성을 제고

## 04 충남 중소기업 통합적 지원플랫폼 구축방안

### 1. 지역단위 통합적 지원 플랫폼 구축

#### ① 기본방향

- 특정 기관이 모든 지원서비스를 제공할 수 없다는 점을 감안하면 다양한 유형의 서비스 공급자와 수요자를 효율적으로 연결시키기 위해서는 지역단위로 기업지원기관, 대학, 연구소 등을 망라한 네트워크 허브(network hub)로서의 기업지원 플랫폼을 구축
  - 따라서 기업지원 플랫폼이 기업지원 서비스를 직접제공 하는 것보다는 지원상담과 중개서비스에 중점을 둘 필요가 있음
  - 구체적으로 기업지원플랫폼은 중소기업 애로 전반에 걸쳐 지원기관 곳곳에 산재되어 수행하고 있는 기업지원사업 정보를 수요자의 니즈(needs)에 부합되도록 제공해야 함
- 이를 위해서는 면밀한 지원상담과 더불어 적절한 지원기관을 찾아 연결해주는 one-stop solution platform으로서의 기능과 역할에 중점을 두어야 함
  - 나아가 도내 다양한 분야의 기업지원기관과 중개네트워크 운영이 원활해지면 기업지원 플랫폼을 기업지원 서비스의 단일관문(single gateway)으로 활용해야 함

#### ② 주요 도입가능

##### ① 단일창구(single window) 기능

- 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 정책수요자들의 이용편의성 제고와 더불어 관련 지원정보 구득에 투입되는 불필요한 탐색비용(search cost)의 경감을 도모할 수 있음

## ② 중개(brokering) 기능

- 특정기관이 다양한 지원분야에 걸쳐 모든 서비스를 공급할 수 없기 때문에 기업지원 플랫폼은 지원서비스를 직접 제공하기보다는 기업애로 및 지원상담을 통해 기업지원 서비스 수요자(중소기업)와 공급자(지원기관, 대학, 연구소 등)를 상호연계시키는 중개(brokering) 서비스를 제공
- 나아가 수렴된 기업애로에 대해 전문 컨설팅 그룹에서 다양한 유형의 지원프로그램 활용 여부를 검토하여 적절한 지원프로그램을 선정·제공하는 것으로 확대될 수 있음
- 이를 위해서는 다양한 분야의 전문적인 서비스 공급자와 업무협약 등을 통한 네트워크 구축이 선행되어야 함

## ③ 기업지원 플랫폼 구축여건 검토

### ① 운영주체별 검토

- 기업지원 플랫폼의 운영주체로는 충남경제진흥원, 충남테크노파크(TP), 그리고 제3섹터 등을 고려할 수 있는 바, 운영주체별로 살펴보면 다음과 같음
- 충남경제진흥원은 그간 다양한 유형의 중소기업 지원사업을 수행해 오면서 축적된 노하우(know-how)와 지역 내 인지도가 높아 중소기업의 접근이 상대적으로 용이함
- 특히, 충남경제진흥원 내에는 이미 기업지원플랫폼의 기능 중 하나인 지원상담창구의 역할을 일부 수행하고 있음
- 실제로 기업의 애로신청은 충남경제진흥원 홈페이지상의 기업 SOS 충남넷과 전화, 팩스, 우편 등을 통해 이루어지고 있으며, 충남 Biz-콜센터는 중소기업 전문위원을 통해 경영전략,

재무관리, 인사관리, 생산합리화, 제품개발, 마케팅, 규격·인증, 지식재산권 분야에 대한 전문적인 컨설팅을 지원하고 있음

- 그러나 기업지원 플랫폼의 핵심기능인 중개서비스를 수행할 수 있는 인적·물적 인프라가 갖추어져 있지 않음
- 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 가지고 있음
- 다만, 기업애로 관련 상담기능과 중개서비스기능이 없어 기업지원플랫폼으로서의 역할을 담당하기에는 현실적으로 어려울 것으로 판단됨
- 또한 이러한 기능을 도입하기에는 경제진흥원과의 역할 중복문제가 대두될 수 밖에 없는 현실적 한계가 존재함
- 끝으로 공공부문의 공익성과 민간부문의 기업성을 결합한 민·관 공동으로 운영하는 형태의 제3섹터를 고려해볼 수 있음
- 다만, 특성상 양질의 서비스 제공과 기업지원플랫폼의 독립성 확보와 탄력적 운용이 가능하나, 공익적 기능의 상대적 약화와 시장논리에 따른 지원서비스의 유료화 등이 예상됨
- 아울러 기존 기관들과의 중복성 문제와 예산확보 및 추진과정상의 어려움이 상존함

[그림 4-1] 운영주체별 통합적 지원 플랫폼 구축여건

구 분	강 점	약 점	운영주체별 상대적 수준		
			예산투입량	추진용이성	작동기능성
충남 경제진흥원	상담창구로서의 역할 기 수행 컨설팅 기능(전문위원)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

출처 : 신동호, 중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안, 2014.



## ② 현실적 대안

- 기업지원 플랫폼으로서의 기능과 역할을 담당할 운영주체에 대한 현실적 대안으로는 새로운 운영주체의 설치보다는 기존 인프라를 활용하는 것이 바람직함
  - 지원상담 및 중개서비스 기능의 존재 여부, 기관간 중복성 문제, 그리고 예산확보 및 투입수준, 현실에서의 작동 가능성 등 여러 기준에서 고려해 볼 때 충남경제진흥원에서 기업지원 플랫폼의 기능과 역할을 담당하는 것이 가장 합리적임
  - 실제로 충남경제진흥원은 기업지원 플랫폼의 운영에 필요한 전담부서 설치와 필요인력(전문컨설턴트, 조사인력, DB구축 및 관리인력 등)확충, 그리고 그에 따른 동 조직의 소폭정비만으로도 기업지원 플랫폼의 운용이 가능함

## ④ 중소기업 통합적 지원플랫폼 구축방안

### ① 전담부서 설치·운영 및 인력확충

- 충남경제진흥원에서 기업상담 및 중개서비스 지원을 전담하기 위해서는 전문컨설턴트, 조사인력, DB구축 및 관리인력 등 초기단계에는 4~5명으로 구성된 전담부서를 신설하여 운영해야 함
  - 각 인력별로 수행해야할 역할은 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 전문위원에 연결하고, 지원서비스가 필요한 기업에게는 관련 정보제공과 더불어 적합한 지원기관을 탐색·안내하는 방식으로 중개서비스를 제공함으로써 중소기업의 탐색비용을 줄이고 이용편의성을 제고해야 함
  - 한편, 전문컨설턴트의 성장단계별 기업으로 진단이 필요한 이유는 기존의 중소기업 지원정책 기조가 기업의 성장단계를 고려하지 않는 지원형태에서 향후 성장단계별 지원방식으로서의 전환이 예상되기 때문임
  - 이러한 역할을 수행하기 위해서는 전문적인 지식을 갖춘 인력이 필요한데 오스트레일리아나 미국의 경우, 중소기업 100개 당 전문 지원인력 1명을 확보함
- 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 활용토록 해야 함
- 끝으로 이러한 조사작업을 통해 얻은 다양한 정보들을 기업진단 및 상담에 필요한 포맷으로 DB를 구축하고 이를 관리하는 인력을 확보해야 함

## ② 기업 SOS의 전면적인 리모델링(remodeling) → 지역단위 중소기업/소상공인 지원 포털로 격상

### ● 다양한 커뮤니케이션 채널개발

- 현재, 「기업 SOS」 상에서는 기본적인 정보만을 단방향으로 단순하게 제공하거나 지원기관과 이용자와의 교류 및 이용자간 교류제공 커뮤니케이션 통로가 마련되어 있지 않아 정책수요자들의 의견을 수렴하고 반영할 수 없는 실정
- 정책수요자들과 상호 커뮤니케이션을 하는 양방향성 매체로 기능하기 위해서는 단순히 일방적인 정보를 제공하는데 그치는데서 탈피하여 이용자들의 요구에 적절하게 대응할 수 있도록 해야함
- 따라서 「기업 SOS」 이용자가 느낀 불편 또는 개선사항을 수렴·반영할 수 있도록 이용자란(게시판)을 마련
- 아울러 지원기관과 이용자와의 교류 및 이용자간의 교류제공을 위해 커뮤니티(전문가포럼, 지식포럼 등)포럼 운영

### ● 정보 및 서비스 공급체계 개편

- 지원사업정보는 지원분야별, 지원기관별, 수요자별로 정보검색이 가능하도록 개편(Biz info의 정보체계 벤치마킹)
  - 지원분야 : 기존 지원사업정보를 통합·운영하되, Biz-info상에서 제공되지 않는 충남도 및 지역 유관기관사업을 중심으로 분야별로 정보제공
  - 지원기관 : 충남도, 지역단위 유관기관별(18개 유관기관 + @)로 지원사업정보 제공
  - 수요자 : 중소기업, 소상공인, 여성/장애인별로 지원사업정보 제공
- 기업 투자환경 정보의 통합·운영

- 기존 분산·제공되는 투자, 산업입지, 취업/채용, 지리, 부동산 정보를 기업투자환경정보 메뉴하에서 통합·제공하되, 이들 정보 제공을 위해 링크된 기존 사이트는 유지

- 이외에 다음의 기업투자환경 정보를 추가로 제공

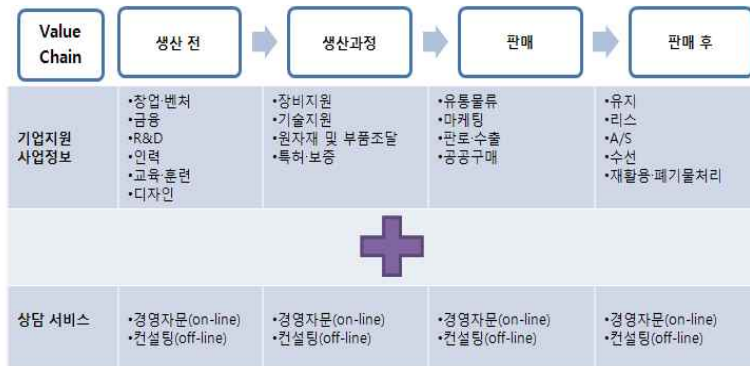
- R&D 관련 대학 및 연구기관정보
- 항만, 교통, 유통/물류, 유틸리티(용수, 전력, 폐수, 통신 등) 관련 물적 인프라 정보
- 기업투자 인센티브(행·재정적 지원사항) 정보
- 웹기반 충청남도 산업지도(industrial map) 작성·제공
- 충남 기업유치 프로그램

- 상담서비스 지원분야 일원화

- 경영자문과 컨설팅 두 사업에서 중복되는 지원분야는 일원화하되, 컨설팅사업은 현장 중심의 지원분야로 재편하고, 경영자문은 on-line상에서 지원 가능한 분야로 재편
- 지원사업정보와 상담서비스 통합·운영

- 기업 가치사슬(value chain)별 상담서비스와 지원사업정보 제공

[그림 4-2] 기업 가치사슬별 지원사업 정보와 상담서비스 제공



## ● 이용자 편의를 제고하기 위한 디자인과 정보구조의 개선

- 3depth 범위 내에서 수요자가 얻고자 하는 정보 및 서비스에 접근할 수 있도록 디자인
- 지원분야의 각종 정보를 종합적으로 제공할 수 있도록 정보구조(Information Architecture, IA)를 설계하되, 이용자가 지원사업정보를 찾는데 불편함이 없도록 검색 시스템 도입
- 지원사업정보를 지원사업명, 지원분야, 지원기간 등의 조건으로 상색검색 서비스 제공(Biz info 상색검색 서비스 벤치마킹 요)

[그림 4-3] 지원사업 정보검색 사례

• 검색어	<input type="text"/>	<input type="button" value="검색"/>	<input type="checkbox"/> 결과내검색	<input type="checkbox"/> 자연어검색
• 검색범위	<input checked="" type="checkbox"/> 전체 <input type="checkbox"/> 지원사업명 <input type="checkbox"/> 내용 <input type="checkbox"/> 주관기관 <input type="checkbox"/> 접수기관			
• 검색대상	<input checked="" type="checkbox"/> 전체 <input type="checkbox"/> 금융 <input type="checkbox"/> 세제 <input type="checkbox"/> 기술 <input type="checkbox"/> 인력 <input type="checkbox"/> 창업/벤처 <input type="checkbox"/> 판로/수출 <input type="checkbox"/> 컨설팅/특허/인증 <input type="checkbox"/> 소상공인/전통시장 <input type="checkbox"/> 여성/장애인/기타			
• 검색기간	<input checked="" type="radio"/> 전체 <input type="radio"/> 최근1주간 <input type="radio"/> 최근1달간 <input type="radio"/> 최근1년간 <input type="text"/> - <input type="text"/>			
• 상황	<input checked="" type="radio"/> 진행중 <input type="radio"/> 진행예정 <input type="radio"/> 종료			

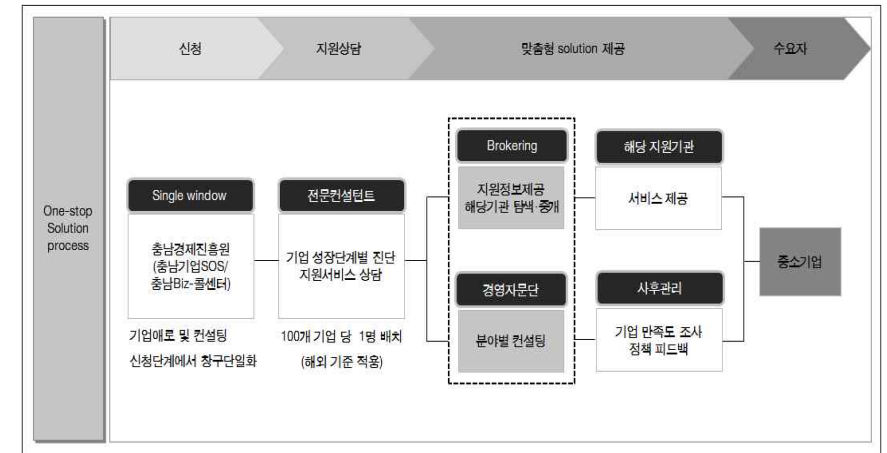
## ③ 다양한 지원서비스 공급자와 협력적 네트워크 구축

- 통합적 지원플랫폼이 현실에서 제대로 작동하기 위해서는 지역 내 다양한 지원서비스 공급자들의 협조와 적극적 참여가 무엇보다 중요함
- 이를 위해서는 다양한 유관기관들이 파트너로써 참여하게 유도함과 동시에 파트너십 계약을 체결하여 상호간 원활한 업무연계가 선행되어야함
- 다만, 지원플랫폼과 연계한 서비스 제공여부에 대해서는 개별 지원기관들의 자율의사에 맡기되 그 참여수준을 확대하기 위해서는 지원기관 단독으로 서비스를 제공하는 것보다 기업지원 플랫폼과 연계하는 것이 보다 유리해야할 것임
- 다시 말해, 현재 지원기관들의 중소기업에 대한 서비스 제공시 겪는 제도적·시스템·기술적 애로사항에 대해 다양한 의견수렴을 거쳐 지원플랫폼 구축시 반영해야 그 참여수준을 높일

것으로 판단됨

- 그리고 지역 내 지원기관간 파트너십 형성에 주도적 역할을 담당할 협의조정기구인 “중소기업 지원 운영위원회(가칭)”를 구성하되, 동 위원회는 각 지원기관 실무 담당자로 구성하고 위원회의 기능과 역할은 단순한 조언 또는 자문에 그치는 것이 아닌 지원플랫폼의 실질적 작동을 위한 정책결정기구로서의 권한과 위상을 부여할 필요가 있음
- 끝으로 지역단위 중소기업 지원에 있어 지원플랫폼이 단일창구(single window)로서의 역할과 기능을 담당하기 위해 요구되는 유관기관과의 협약사항은 다음과 같음
  - 첫째, 협약기관별 담당자 지정, 지원사업정보 DB화 및 관리, 그리고 관련 업무처리 등에 관한 사항
  - 둘째, 지원사업정보 및 DB자료의 지원기관간 네트워크화에 대한 사항
  - 끝으로 충남경제진흥원과 지원기관 사이트간 동기화(synchronization)에 대한 사항

[그림 4-4] 통합적 지원플랫폼의 서비스 제공 프로세스



출처 : 신동호, 중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안, 2014.

#### ④ 수요자 맞춤형 솔루션 제공 프로세스

- 충남 지역단위 지원플랫폼상에서 구현되는 수요자 맞춤형 솔루션의 제공 프로세스는 다음과 같음
  - 중소기업이 단일창구인 충남경제진흥원(기업SOS 또는 충남Biz-콜센터)으로 기업애로 및 컨설팅을 신청하면 전문컨설턴트는 기업의 성장단계별로 면밀한 진단을 통해 기업의 니즈(needs)에 부합하는 지원서비스나 컨설팅 분야를 찾아감
  - 이후 컨설팅이 필요한 기업에게는 분야별 전문위원에 연결하고 지원서비스 또는 지원사업이 필요한 기업에 대해서는 관련 지원정보와 더불어 적합한 지원기관을 탐색하여 연계해주는 이른바 중개(brokering)서비스를 통해 해당 지원기관으로부터 지원받도록 함
  - 이를 위해서는 중소기업을 대상으로 정기적으로 지원수요조사를 실시하고 이를 관련 지원기관과 연계시킴으로써 정책 수요자와 공급자간 실질적 중개기능을 담당함
  - 한편, 전문위원의 자문활동에 대한 사후관리 차원에서 실시되는 기업만족도 조사를 통한 정책 피드백(feed-back)과정은 현행대로 유지함

## 참 고 자 료

---

신동호, 2014, “중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안”, 전략과제, 충남연구원.

2017년 중소기업 지원시책(유관기관), 충남도

2017년 충청남도 중소기업 지원시책, 충남도