經 營 論 叢 第 31輯
2010. 12. pp. 193~222

콜센터기업의 혁신성과 국내성과가 글로벌지향성에 미치는 영향에 관한 연구

이 미 경*

A Study on the Influence of Innovation and Domestic Performance in the Determinants of Global Orientation for Call Center Companies

Lee, Mi Kyoung*

Abstract

Presently, the domestic call center industry shows the rapid growth and the excessive competition. It had been grown 28.5% on average from 2001 to 2008 and undergone a recession after 2008 due to the international economic slump and the depression of the industry and etc. But it enters into the growth phase along with the business recovery from 2010 and the growth of 30~40% on average can be assumed. For this reason, it is seeking for building the basis of development to avoid excessive competition in domestic market and entering the global one.

The systematic logicism and researches for the primary preparation which can secure its overseas expansion are very inferior against the proliferation of the demand. Therefore, this study attempts to support the system of pre-emtive and organized capacity of research by presenting key factors and suggestion for the success of call center companies presenting overseas expansion through the comparative analysis among the precedent studies of other industry fields based on the research of overall condition and success factor on the call center companies.

This study performed a survey for above the middle-management executives leading actually and performing the key roles for their companies which has been authenticated as promising companies by KCCA(Korea Contact Center Association) to study the influences on global orientation caused by innovative domestic outcomes of the call center companies.

---

* 동아대학교 대학원 국제무역학과 박사과정 수료

Ⅰ. 서 론

오늘날과 같은 세계화, 정보화, 다양화속의 경쟁 환경 하에서 콜센터기업들은 경쟁형태의 변화와 고객 위상의 변화, 고객 대응 전략의 변화를 맞이하고 있다.

지속적인 정보통신 기술의 발달과 함께 기업 간의 치열한 경쟁과 고객의 요구는 다양해지고 기대수준은 높아졌다. 고객 개개인의 기호와 성향에 맞는 맞춤 서비스가 제공되지 않으면 더 이상 기업의 경쟁력을 기대할 수 없는 고객중심의 시장으로 변화한 것이다. 이에 오늘날 기업들은 경쟁력을 확보하기 위해 차별화된 고객과의 관계 형성을 중요하게 여기면서 고객을 만족 시킬 수 있도록 노력하고 있다. 또한, 치열한 경쟁에서 도태되지 않기 위해 자사의 정보를 고객에게 알리고 더 나아가 잠재적인 고객의 Needs를 파악하려고 한다. 이러한 과정 속에서 정보통신기술은 소비자의 변화된 요구와 기대를 채워주는 연결고리 역할을 하게 되었다. 콜센터는 다양한 IT 인프라를 구축하고 고객의 요구에 신속함과 편리함을 제공하고 있다.

오늘날 기업이 처한 상황 속에서 콜센터의 경쟁력을 강화를 위해 핵심역량에 더욱 집중하게 되고 기업의 적극적인 변화와 갱신노력은 경쟁력확보와 직접적으로 연계되는데 기업의 해외진출은 좋은 예가 될 수 있다. 따라서 국내에서의 성장을 발판 삼아 해외 진출을 시도해보고자 하는 기업들이 증가하고 있다. 하지만 이러한 글로벌 시장으로의 진출을 모색하는 기업들의 생각에도 불구하고 현재 콜센터기업들이 해외에 진출하여 사업을 수행하고 있는 기업의 수는 많지 않다. 그러나 지식기반서비스산업의 지속가능한 성장과 발전을 위해서는 글로벌시장으로의 진입 및 시장 확대는 불가피하다. 따라서 우리나라 콜센터기업들이 성공적인 해외진출을 수행할 수 있는 결정적인 요인을 확인하고 그에 대한 전략적 시사점을 제공하는 것은 매우 중요하다고 할 수 있겠다.

현재 콜센터기업들의 해외진출형태와 성과가 미미하므로 이미 해외진출을 한 기업의 성과에 대한 논의는 다소 시기상조일 수 있다. 그러므로, 아직도 해외진출이 본격화되지 않은 콜센터기업의 실태를 고려하여 글로벌지향성결정요인을 확인하는 연구가 보다 유의미하다고 보여 진다. 이에 본 연구에서는 콜센터기업이 국내에서의 성과에 콜센터 자체의 내부역량이 얼마나 영향을 미치는지 선행연구를 통한 검증과 국내에서의 성과가 기업의 글로벌지향성에 미치는 영향, 기업의 혁신성이 글로벌지향성에 미치는 영향, 국내에서의 성과가 좋은 기업이라 하더라도 현재 국내시장의 경쟁상황이나 진출하고자 하는 시장의 적대성이나 동태성에 의해서 글로벌지향성이 달라질 수 있지는 않는지를 실증분석을 통하여 연구하고자 하였다.

Ⅱ. 콜센터기업의 글로벌 지향성 결정요인에 관한 선행연구

1. 콜센터기업의 내부역량에 관한 선행연구

콜센터기업의 내부역량이란 콜센터가 추구하는 성과와 그 성과를 거둘 수 있게 하는 능력과의 균형을 갖추게 하는 요인이라 말할 수 있다.

<표-1> COPC 평가 영역 및 항목

자 원	평가영역	평 가 항 목
동인	전략과 계획	- 고객서비스 방침·전략·방안에 대한 명문화 정도 - 경영전략 및 연간계획 수립과정 - 비즈니스 전략 및 계획 성과의 평가 - 경영관리 체계에 따른 검토
실행	프로세스	- 고객의 기대에 맞는 서비스 제공 능력 개발 - 고객에게 제공하는 프로세스 - 프로세스 통제 및 감사, 개선 활동 - 모든 접점 모니터링, 인력배치 및 스케쥴링 - 우발사고 복구 계획, 데이터 통합성 및 보안성 - 데이터 및 정보의 유용성 및 갱신
	인적자원	- 직무 및 역할 및 스킬정의 - 선발 및 채용, 훈련 및 교육 - 직무별 스킬 및 지식 충족 여부 입증 - 스탭 성과관리. 보상 및 인정, 근무환경
목표	성과측정	- 고객만족과 불만족 측정 및 관리 - 서비스 및 품질 성과 측정 및 관리 - 주요 공급자 성과 측정 및 관리 - 프로세스 효율성 측정 및 평가 - 자원 유용성 측정 및 평가, 인원 감축 측정 및 평가 - 직원 만족, 결근, 안전도 측정 및 평가 - 각종 성과 지표 달성 결과

자료 : 정기주 외 4인, “콜센터 성과의 영향요인에 관한 연구”, (2004).

COPC(2000)는 <표-1>에서 보는 바와 같이 고객 지향적인 서비스를 제공하기 위한 동인으로서 전략과 계획, 계획의 실행자로서 프로세스, 인적자원을 성과에 영향을 주는 요인으로 하여 평가를 하고 있다.

Ronald(2001) 는 계획과 방향의 설정, 서비스와 커뮤니케이션 관리, 관계기술 전략, 직원의 능력 개발과 전사적 자원관리, 정보자산관리, 공헌에 따른 보상, 각종 시스템의 보유 및 활용이 CRM 실행에 중요하다고 하였다.

Markus(2002)는 효과적인 고객관계관리를 위해서는 기술과 함께 고객지향적인 문화와 비즈니스 프로세스의 변화가 필요하다고 밝혔고, Prosci(2001)는 전략계획, 예산, 인적자원관리, 프로세스, 기술/지원시스템 등 5가지를 콜센터의 핵심 성공 요인으로 정의하였다.

한국 콜센터산업정보연구소(2005)에서는 콜센터 운영수준 진단 모형을 통해 전략 및 중점분야, 프로세스/운영관리, 인력/조직운영, 인프라 등을 주요 요인으로 평가 진단하고 있다.

COPC 진단모형을 인과모형으로 전환하고 여기에 콜센터 주요 구성요소로 논의된 IT 인프라를 콜센터 성과 실행 차원에 포함하여 실증적 연구를 통해 다음과 같은 결론을 제시하였다. 첫째, 전략계획의 명확성 정도와 연간운영계획의 수립 정도, 기업운영전략과 연계정도, 차별화된 응대전략의 수립정도에 따라 프로세스, 인적자원, IT 인프라 정도가 정(+)의 영향관계를 받는다. 둘째, 프로세스와 인적자원은 성과에 정(+)의 영향을 준다. 즉 콜센터 성과를 향상시키기 위해서는 프로세스의 흐름과 절차가 명확하게 정의되고, 부서 간 업무의 통합 및 개선 활동 등의 운영관리가 잘 되어야 한다는 점과 적절성, 교육과 보상 등을 통한 인적자원관리가 잘 되어야 함을 설명하고 있다.

전략/계획, IT 인프라, 커뮤니케이션, 프로세스, 인적자원 등과 성과와의 관계를 검증한 결과, 5가지 요인 모두가 성과에 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 아울러 인적자원관리가 성과에 가장 큰 영향을 미치고 프로세스, IT인프라, 전략/계획, 커뮤니케이션 순으로 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다고 주장했다.

콜센터 성공요인에 관한 기존 연구 및 인증평가 모형 등에서 살펴 본바와 같이 전략계획, 고객 지향, 기술과 시스템, 인적자원 및 프로세스 등이 주요 성공 요인으로 지적되고 있다 (표-2 참조).

<표-2> 콜센터기업의 내부역량 요인

연 구 자	전략계획	프로세스	인적자원관리	IT인프라	커뮤니케이션
Flanagan & Safdie(1998)	◎			◎	◎
Meta Group(1998)	◎			◎	◎
Ryan(1999)		◎		◎	◎
Bordoloi(2000)	◎	◎			
Raaen(2000)			◎	◎	◎
Kalakota & Robinson(2000)	◎	◎			◎
Lloyd(2001)	◎	◎	◎	◎	
Mankoff(2001)	◎		◎	◎	
Rayls & Knox(2001)		◎			◎
Ronald(2001)			◎	◎	◎
Arthur(2002)	◎	◎		◎	
Hansotia(2002)	◎	◎			
Marcus(2002)	◎			◎	◎
Nederlof & Anton(2002)	◎	◎	◎	◎	
김재전 등(2004)	◎	◎	◎	◎	
정기주 등(2005)	◎	◎	◎	◎	

자료 : 주광신, “위대한 콜센터의 핵심구성 요인에 관한 연구”, 콜센터 기술경영저널, 제14호, (2007).

2. 콜센터기업의 기업특성에 관한 선행연구

기업특성에 관한 연구를 살펴보면, 김석수(2002)는 기업의 해외시장진출 전략에 대한 요인은 기업내부 요인, 전략 요인, 산업구조 요인으로 구분된다고 하였다. 기업내부 요인으로는 최고 경영자의 국제 경험, 태도, 내부 자원, 혁신성, 규모를 들 수 있다. 전략요인으로는 원가 주도형, 제품 차별화, 시장 차별화 전략을 들 수 있고, 산업구조 요인으로는 산업의 국내 경쟁강도, 국내 성장률, 진입 장벽, 정부 지원으로 구분하여 이러한 요인들을 실증분석을 통해 기업의 글로벌화에 유의한 영향을 미치는 요인으로 보았다.

윤동섭·조대우(2007) 해외진출에 대한 요인으로 해외시장 환경, 기업가적 지향성, 그리고 전략적 자산으로 구분하기도 하였다. 해외시장 환경의 하위 부류로는 시장 적대성과 시장 통태성을, 기업가치 지향성의 하위 부류로는 혁신성, 위험 추구성과 선행성, 시장 적대성 등을 감안할 수 있다고 하였다. 현재 콜센터기업이 해외에 성공적으로 진출한 사례가 매우 미미하고 콜센터의 해외진출에 대한 선행연구는 도출되어 있지 않은 상태임으로 콜센터기업의 특성과 유사한 우리나라 벤처기업의 해외진출 사례와 선행연구를 바탕으로 하여 산업특성의 유사성을 검증해 보는 방법이 유효하다고 본다. 또한 해외진출의 학문적 실증분석과 다양

한 사례를 확보하고 있는 우리나라 물류기업의 해외진출과 관련된 성공요인과 성과를 참조하는 방식을 이용하고자 한다.

Arend & Wisner(2005), Dhanaraj & Beamish(2003)는 기업에 있어 경영진 및 최고 경영자의 해외진출에 대한 태도는 기업의 글로벌화를 평가할 수 있는 중요한 요인임과 동시에 해외진출을 결정하게 되는 요인으로 작용한다고 하였다. Rasmussen(2001) 등은 경영자의 해외진출 경험은 해외시장 경험을 축적하는 기간을 단축시키며 해외진출을 촉진시키는 주요 동인이 된다고 하였다.

Narus와 Anderson(1996)은 기업의 성과를 향상시키기 위해서는 기업 간 능력과 자원의 공유, 정보기술 및 정보시스템과 통합된 정보의 공유가 중요하다고 강조하였다.

글로벌 기업 관련 연구들에서는 기업의 조직문화적 측면에서 혁신성의 변수에 대해 주목하고 있다. 이러한 연구들은 내부역량으로서 자원기반관점에서의 국제기업가적 지향성 즉 혁신성을 제시한다. Lumpkin and Dess(2001)은 국제기업가적 지향성 즉, 혁신성이란 용어는 국제경영 문헌에서 주로 논의되고 있으나 주로 조직 차원과 관련되어 있으며, 국제기업가정신 문헌에서는 통상 국제기업가정신이란 용어를 사용하는데, 조직보다는 개인 수준과 관련되어 있다고 할 수 있다.

Hult, Hurley 및 Knight(2004)는 산업재 기업들의 핵심성공 요인을 혁신성 정도로 보고, 기업가적 지향성, 시장 지향성 및 학습 지향성이 혁신성에 영향을 미치고, 혁신성이 성과에 미치는 영향을 확인하였다. 이상의 선행 연구에서 알 수 있듯이 기업이 글로벌화를 추진하는 동기에 영향을 미치는 기업적 특성은 매우 다양하다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 콜센터기업의 해외진출에 영향을 미치는 기업적 특성으로써 기업운영에 있어서의 경영진이나 전체 구성원의 문제해결 능력 및 태도, 일상적 업무 혹은 프로젝트 등에 있어서의 개선의식이나 새로운 방안 모색에 대한 적극성, 새로운 아이디어 창출 등에 있는 공통된 가치성을 갖고 있는 혁신성을 다루고자 하며, 기업의 혁신성이 글로벌 지향성에 미치는 영향에 초점을 맞춰 연구하고자 하였기 때문에 혁신성의 변수를 연구범위에 포함시켰다.

3. 콜센터기업의 국내성과에 관한 선행연구

콜센터기업의 국내성과에 관한 연구를 살펴보면, Anton(1997)은 성과측정을 위한 척도로 운영성과 지표, 수입관련 지표, 비용관련 지표, 서비스 품질관련 지표의 4가지를 개발하여 제시하였다. 그러나 Anton(1997)이 제시한 성과지표는 상당부문 인바운드에 초점이 맞춰져 있고, 아웃바운드에는 고려되지 않은 단점을 고려하여 미국 퍼듀대학의 콜센터 전문 연구

기관인 CCDQ(Center for Customer Driven Quality)에서는 콜센터 성과에 대해 인바운드와 아웃바운드로 구분하여 성과지표를 수정 제시하였다.

정기주 등(2004)은 기존의 콜센터 운영수준 진단과 평가에 관한 모형들이 갖는 문제점과 한계점을 분석하고 균형된 시각에서 콜센터 운영성과를 평가하기 위하여 평가 및 성과관리 도구로서 BSC 기법을 적용하여 평가 모형 및 지표 그리고 지표 간 인과관계를 제시하였다. 동 연구는 콜센터의 운영성과 평가를 위한 균형성과지표(BSC)의 관점을 재무관점, 고객관점, 프로세스 관점, 혁신 및 성장관점으로 하여 콜센터의 특성이 잘 반영되도록 재구성한 의미가 있다.

콜센터기업의 내부역량으로서 콜센터의 성과와 성과에 영향을 주는 요인들은 5가지로 구성된다. 성과에 영향을 주는 동인 요인으로 전략・계획, 커뮤니케이션이 있고, 실행 요인으로는 인적자원, 프로세스, IT 인프라 등이 있다. 콜센터가 지속가능한 성장과 발전을 추구하기 위해서는 추구하고자 하는 성과와 그 성과를 거둘 수 있게 하는 능력과의 균형이 갖추어져야 한다. 즉 원하는 성과를 지속적으로 거두려면 전략/계획을 비롯한 5개의 구성 요인들이 지속적으로 그 품질역량을 향상시켜야 한다. 이러한 국내성과가 기업의 글로벌 지향성에 어떠한 영향을 미치는지에 관한 것은 본 연구에서 다루고자 하는 핵심적 내용이며, 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

Pfeffer(1998)는 성과측정에 있어 다섯 가지의 고려해야 할 사항이 있다고 보았다. 첫째, 성과측정치는 조직의 전략과 연계할 필요가 있으며, 둘째, 하위단위의 개별성과 측정치는 조직전체의 성과측정치와 통합되어야 하며 셋째, 측정은 성과측정시스템에 따라 시스템적으로 이루어져야 한다. 넷째, 측정은 성과에 영향을 미쳐야 하며 다섯째, 측정치는 신뢰할 수 있어야 한다고 하였다.

Hudson(2001)은 성과측정치를 설정하는데 있어 중요한 문제는 성과측정이 여러 가지 유형으로 분류되기도 하며 서로 중복되기도 한다는 점을 들었다. 이는 학자마다 성과시스템에 대한 관점의 차이가 존재한다는 것으로 기업성과의 주요 초점과 측정하고자 하는 기업성과의 전략적 가치에 대한 견해의 차이에서 기인한다고 볼 수 있다. 이러한 측정을 통한 경영성과 연구는 주관적 성과 객관적 성과로 구분할 수 있으며 객관적 성과는 다시 유형적 성과와 무형적 성과로 구분할 수 있다. 그러나 해외진출에 대한 성과를 분석하는 과정에서는 상당한 어려움이 있다. 왜냐하면 성과에 대한 정의가 매우 다양할 수 있고, 또한 많은 비계량적인 요소들이 성과에 관련된 중요한 변수일지라도 그것을 객관화된 수치로 계량화하기에는 어려움이 있기 때문이다.

Kaplan & Norton(1992)은 균형성과표(Balanced Scorecard; BSC)를 개발하였는데, 이 방법은 기업의 전략적 목표와 밀접하게 연관되어 있는 소수의 지표를 선정하고, 이를 측정·관리하는 방법이다. 이러한 BSC는 고객 측면, 내부비즈니스 측면, 혁신 및 학습 측면, 재무성과 측면으로 구성되어 있다.

본 연구에서는 기업의 해외진출 성과측정에 대한 선행연구를 기초로 하여 콜센터기업의 국내성과를 매개변수로 하여 기업의 글로벌 지향성에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하였다.

4. 콜센터기업의 글로벌 지향성에 관한 선행연구

글로벌 지향성은 기업의 이익을 추구하며, 시장 환경을 적극적으로 조정할 수 있고 새로운 수요의 창출을 기대할 수 있는 혁신적인 활동임과 동시에 미래지향적 전개(forward-looking perspective)를 하는 속성에 기반을 두기 때문에 기업가적 지향성에 있어서 매우 중요한 개념을 지닌다고 할 수 있다.

조치현(2009)는 특히 글로벌 기업 연구자들은 무형자원으로서의 기업가적 지향성을 포함하는 글로벌 지향성 측면의 조직문화를 점진적 국제화 기업과 구별하는 핵심적인 개념으로 제시하고 있다. 또한 Moen(2002)은 인용 문구에서, “많은 글로벌 기업들은 제한된 수의 제품 및 제품 그룹을 가지고서 세계적인 고객들을 목표로 한다. 더욱이 이들 기업의 핵심적 특징은 경영진 사이에서 강한 글로벌 지향성이다”라고 하였다. 따라서 콜센터기업의 글로벌 지향성에 관한 본 연구에서는 기존에 선행연구에서 사용된 글로벌 지향성에 관한 연구를 이론적 토대로 하여 본 연구에서 글로벌 지향성을 결정짓는 구성변수들로써 콜센터기업의 내부역량이 국내에서의 성과에 미치는 영향과 국내에서의 성과가 기업의 글로벌 지향성에 미치는 영향, 기업가적 혁신성이 글로벌 지향성에 미치는 영향, 시장특성이 글로벌 지향성에 미치는 영향 등을 연구하고자 한다.

본 연구에서는 Kningt(1997)가 제시한 국제적 성과에 미치는 특별한 핵심적 특징(Special Characteristics Key)을 기술하는 상위개념으로서의 ‘글로벌 지향성’을 활용하고자 한다.

또한 국제적 동기는 Knight(1997)의 국제적 비전을 포함하는 개념으로 Dimitratos & Plakoyiannaki(2003)가 제시하므로 국제적 비전으로 본 연구에서는 활용하고자 한다. 국제적 위험추구성과 국제적 혁신성은 Knight(2000, 2001)가 제시한 국제기업가적 지향성 개념에 해당하여 본 연구에 포함시켰다. 이러한 변수들은 국제기업가적 지향성에 관련된 선행연구들을 토대로 글로벌 비전과 글로벌 위험감수를 글로벌 지향성 안에 포함시켰다.

본 연구에서는 콜센터기업에 맞는 변수를 찾아 활용하여야 함으로 선행연구의 많은 변수들 중에서 글로벌 지향성을 글로벌비전과 글로벌 위험감수로 구분하여 연구에 활용하고자 한다.

Westhead, Wright and Ucbasaran (2001)는 글로벌화는 높은 수준의 위험을 동반하므로 중소기업의 경영자는 더 크고 더 재무적으로 안정되어 있으며 경험이 풍부한 대기업보다는 위험 및 불확실성을 더욱 적절히 관리하기에는 한계가 있다고 하였다. 그럼에도 불구하고, 경제의 자유화를 따르는 글로벌화의 압력은 기업규모에 관계없이 모든 기업들이 글로벌 기업으로 부상할 수 있는 하나의 촉진요인이 되기도 한다. 따라서 글로벌 지향성 특히 국제시장 지향성을 갖는다는 것은 글로벌화 속도를 증가시켜 성과에 영향을 미치게 된다고 할 수 있다.

Oviatt & McDougll(2005)은 글로벌기업의 성공은 창업 초부터 기업이 국제적 비전을 가지고 있느냐와 밀접하게 연관된다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구결과를 토대로 글로벌 지향성의 하위개념으로 국제적 비전 즉 글로벌비전과 국제적 위험 추구성 즉 글로벌위험감수로 구분하고 연구 모형 및 가설에 활용하고자 한다.

5. 콜센터기업의 환경적 요인에 관한 선행연구

1) 국내시장 경쟁강도

콜센터기업은 국내뿐만 아니라 해외기업과의 동종 산업 내 경쟁에 언제든지 직면할 수 있다. 특히 국내시장에서 성장 한계성을 느낄 때 이는 해외진출을 촉진하는 요인으로 작용할 것이다. 현재 콜센터기업은 국내시장에서의 치열한 경쟁에 놓여 있다. 현재 국내시장에서는 경쟁업체 간 경쟁강도가 높고 고객의 욕구나 제품의 평가기준이 빠르게 변화하고 있으며, 산업 내의 기술변화의 속도도 매우 빠르게 변화되고 있다.

산업 내 경쟁의 심화는 새로운 시장개척의 필요성을 증대시켜 기업의 글로벌화를 촉진시키게 된다고 할 수 있다.

2) 해외시장 동태성

시장의 환경적 요인으로 시장 가변성(Aldrich(1979), John and Weitz(1988), 윤동섭과 채명수(1997)), 시장 유연성으로도 이해할 수 있는 시장 동태성은 환경이 자주 변하거나(Changing)움직이는 것(Shifting)을 의미한다. 김상덕(2006)은 이러한 시장의 동태성은 정보에 대한 필요성을 증가시키고, 의사결정상의 복잡성을 야기 시키기 때문에 기업 대응상의

문제를 야기 시킨다고 하였다. 하지만 시장의 적대성과는 달리 시장 동태성의 경우, 시장 동태성에 의해 창출되어지는 위험상황을 바라보는 시각 혹은 주체에 따라 바람직함의 여부가 달라질 수 있다. 즉, 대기업과의 직접적인 경쟁을 피하면서 새로운 시장 진입기회를 모색하는 벤처기업의 경우에는 오히려 이러한 동태적인 상황이 새로운 시장창출과 기업의 글로벌화를 촉진시키는 계기가 된다고 할 수 있다.

3) 정부지원

정부가 기업을 대상으로 연구개발 보조금을 지급하거나 특정 분야의 육성을 위하여 지원금을 지급할 경우, 이것은 기업의 해외시장 및 신규시장 개척의 동기로 작용하며 신규시장 진입과 연구개발 비용에 대한 기업부담을 낮추고 된다. 따라서 해외시장 진출에 따른 기업부담 축소에 따른 기업의 잉여자원의 확보는 글로벌화를 촉진시키는 계기가 될 것이다.

서창적·이찬형(2007)은 기술혁신요소와 기술성과와의 관계에 대한 영향을 분석함으로써 정부의 기업 연구개발지원제도의 정책적 실효성 및 개선방향을 제시했다.

Lach(2002)는 이스라엘에서 정부의 연구개발비 보조금 지원이 기업의 기술 혁신활동을 촉진시킬 수 있는지에 대하여 실증적으로 분석하였다.

유왕진(2005) 외는 정부지원의 연구개발 투자 활동이 중소, 벤처기업의 경영성과에 미치는 영향을 다중회귀분석으로 검증하였다. R&D투자, R&D 인력 등 R&D를 위한 모든 투자 부문은 기업의 경영성과에 유효한 긍정적인 영향을 미친다는 점을 확인하였다.

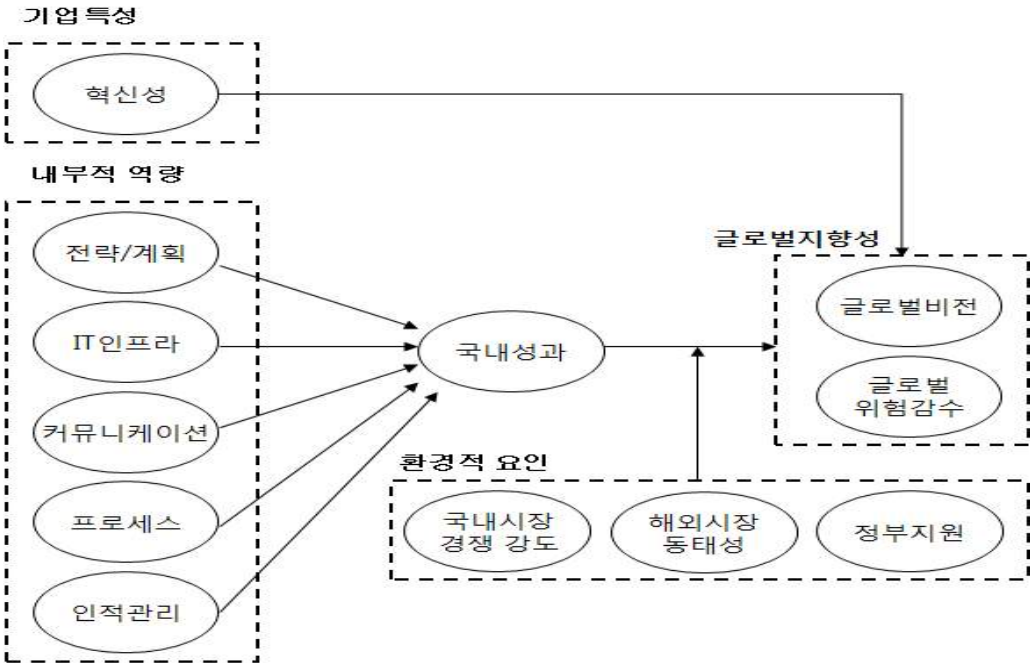
Ⅲ. 연구방법 및 가설설정

1. 연구모형

본 연구는 콜센터기업을 대상으로 하는 글로벌지향성 결정요인에 대한 연구로써 연구모형의 설계는 선행연구를 근거로 하여 이루어졌다.

본 연구에서는 국내 콜센터기업의 자체적 내부역량이 콜센터기업의 성과에 미치는 영향을 검증하고, 콜센터기업의 국내에서의 성과가 글로벌지향성에 어떠한 영향을 미치는지, 기업의 최고경영진 및 조직 구성원들의 혁신성이 기업의 글로벌지향성에 어떠한 영향을 미치는지, 또한 국내에서의 성과가 우수한 기업이라 하더라도 현재 국내시장의 경쟁상황이나 진출하고자 하는 해외시장 동태성과 정부의 지원에 의해서 글로벌지향성이 달라질 수 있는지를 확인

하기 위한 연구모형을 설정하였다. 따라서 본 연구의 실증분석을 위한 연구모형은 다음 <그림-1>과 같이 설정하였다.



<그림-1> 연구모형

2. 연구가설의 설정

본 연구가설에서는 Ⅱ장의 콜센터기업의 글로벌 지향성 결정요인에 관한 선행연구에서 다룬 내용을 바탕으로 연구모형에 대한 가설을 정리하고자 한다. 본 연구가설은 글로벌 지향성에 영향을 미치는 각 변수에 대한 가설과 그 가설 설정의 배경을 간략히 기술함으로써 본 연구모형의 실증분석에 대한 근거를 제시하겠다. 따라서 본 가설의 배경 부문은 글로벌 지향성 결정요인의 선행연구과 연계되는 특성을 지닌다고 할 수 있다.

1) 내부역량과 국내성과의 관계

선행연구에서는 국내 콜센터기업이 보유하고 있는 내부역량이 콜센터의 성공적 운영에 영

향을 미친다는 사실을 증명한 바 있다.

COPC(2000)에서는 콜센터기업의 내부역량 견인(driver) 요소로써 전략과 계획을 제시하면서 경영전략 및 연간 계획수립, 경영관리 체계, 전략의 방침과 방안에 대한 명문화 정도 그리고 전략과 계획평가의 정도를 측정대상으로 제시하였다. 또한 콜센터가 성공적인 고객관계관리를 구축하기 위해 기업과 조직이 궁극적으로 추진하고자 하는 계획과 방향이 수립되어져야 하며 통합된 비전과 전략이 구축되고 목적이 명확해야 한다는 점을 제시하고 있다.

따라서 콜센터기업의 내부역량인 전략/계획과 국내에서의 성과 간의 관계는 다음과 같은 가설로 설정할 수 있다.

가설1: 전략・계획에 대한 수립 정도는 국내성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Anton(2000)은 콜센터의 성과에 영향을 미치는 핵심요소 중의 하나로서 IT를 지적하였다. 즉 콜센터는 IT 기술의 집합체로 인정될 정도로 수많은 IT 기술이 업무에 직접적으로 활용되고 있다. 특히 기본적인 CTI/IVR과 같은 장비 이외에 상담원의 상담기술에 따라 콜을 분류하여 연결하기 위한 스킬 베이스 라우팅(Skill Based Routing) 기술과 음성인식, 화자검증기술 등과 같은 첨단 기술들이 콜센터의 운영 효율화를 위해 현재 사용되고 있다. 이에 따라 콜센터는 일일 통화량 또는 콜센터의 규모에 비례한 적정한 통신장비 등의 IT 인프라를 구축하여야 하며, 상담원의 업무 특성을 반영한 상담 어플리케이션 구축이 요구되어지는 것이다. 따라서 IT 인프라에 대한 통신장비의 적절성과 상담 어플리케이션의 적정성, 각 시스템의 연동성과 통합성 정도, 관리 및 유지보수의 적정성이 콜센터 성과에 영향을 미칠 것으로 판단된다.

따라서 콜센터기업의 내부역량인 IT인프라와 국내에서의 성과 간의 관계는 다음과 같은 가설로 설정할 수 있다.

가설2: IT인프라의 구축 정도는 국내성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

또한 고객접점에서 근무하는 접점 서비스 요원의 커뮤니케이션의 기술은 고객만족에 결정적인 영향을 미친다. 이러한 커뮤니케이션의 원활화는 콜센터기업의 중요한 내부역량으로써 콜센터의 효율적인 운영을 위한 업무부서 간 의사소통뿐만 아니라 고객과의 의사소통도 매우 중요하다. 콜센터기업의 주요 핵심 업무가 바로 기업을 대표하는 상담원과 고객과의 비대면 접촉을 통한 효율적인 커뮤니케이션이므로, 단순하고 무의미한 자료를 의미 있는 정보

로 바꾸는 과정이 콜센터의 커뮤니케이션 과정이라고 할 수 있다. 그러므로 커뮤니케이션의 활용 정도는 콜센터의 성과에 중요한 영향을 미칠 것으로 판단된다.

따라서 콜센터기업의 내부역량인 커뮤니케이션과 국내에서의 성과 간의 관계는 다음과 같은 가설로 설정할 수 있다.

가설3: 커뮤니케이션 활용의 정도는 국내성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

COPC(2000)에서는 콜센터기업의 또 다른 역량 요인으로 프로세스를 제시하고 있다. Nederlof & Anton(2002)은 콜센터의 성과에 영향을 미치는 핵심요소 중의 하나로서 효율적인 프로세스의 운영을 강조하였으며, Anton(2000)은 CRM의 성과에 영향을 미치는 핵심요소 중의 하나로서 프로세스의 중요성을 제시하면서 프로세스 중에서도 특히 부서 간 통합이 중요하다는 점을 강조하기도 하였다. COPC(2000)의 평가모형에서는 콜센터의 성과를 창출하는 실행 차원으로써 프로세스의 중요성을 지적하면서 프로세스가 성과에 유의한 영향을 미친다고 하였다.

콜센터기업의 지속가능한 성장과 발전을 담보할 수 있는 역량 중의 하나가 프로세스의 운영 및 관리에 대한 지속적인 개선과 혁신이라 할 수 있다. 따라서 콜센터에서의 프로세스 흐름과 절차의 명확성 정도, 개선활동, 평가체계에 따른 운영관리의 효율성은 콜센터 성과에 영향을 미칠 것이며, 프로세스의 부서 간 업무 통합에 따른 효율성 향상은 콜센터의 성과를 더욱 향상시키는 요소가 된다고 판단된다.

따라서 콜센터기업의 내부역량인 프로세스와 국내에서의 성과 간의 관계는 다음과 같은 가설로 설정할 수 있다.

가설4: 프로세스에 대한 운영, 관리의 정도는 국내성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

COPC(2000)에서는 콜센터 성과의 촉진요인으로 인적자원관리를 제시하였으며, 세부적으로 모집 및 선발, 배치, 직무설계, 평가, 보상, 훈련과 개발, 노사관계관리 등을 그 하위 요소로 분류하였다.

Anton(2000)은 콜센터의 성과에 영향을 미치는 주요 요소 중의 하나로서 인적자원관리를 강조하였다. 콜센터는 고객과의 관계에 있어 상담원이 최종 접점에 위치하므로 업무수행에 있어 매우 중요하다고 할 수 있다. Anton(2000)은 콜센터 서비스 수준과 상담원 수와의 관계를 규명하였고, Miciak & Desmarais(2001)는 콜센터 서비스 수준과 상담원 대 슈퍼바이

저의 비율, 교육정도와의 관계를 제시하기도 하였다.

따라서 콜센터기업의 내부역량인 인적 자원과 국내에서의 성과 간의 관계는 다음과 같은 가설로 설정할 수 있다.

가설5: 인적자원에 대한 관리의 정도는 국내성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 국내에서의 성과와 글로벌 지향성과의 관계

글로벌 지향성이 사업성과를 향상시킨다는 것은 이미 마케팅 개념에서의 선행연구에 의해 입증되고 있으며, 일본 기업을 대상으로 한 Deshpande, Falery, & Webster(1989)의 연구에서는 성과가 높은 기업일수록 글로벌시장 지향적인 것으로 나타났음을 알 수 있다. 또한 성공적인 시장성과를 창출하는 기업의 내부역량들은 시장지향성을 지닌다는 것을 선행연구에서 확인할 수 있다. 따라서 조직의 특성에 따라 글로벌 지향성이 달리 나타나게 됨으로 조직역량과 시장성과, 글로벌 지향성은 밀접한 관계가 있다고 볼 수 있다.

전태석(2001)는 내부마케팅의 주요 실행요인으로 교육훈련, 보상시스템, 경영층 지원, 권한위임, 교용 안정성, 내부 커뮤니케이션 등 6가지 변수를 고찰하였다. 내부마케팅의 실행요인들이 기업성과와 시장지향성에 중요한 영향을 미친다는 연구는 지속적으로 이루어져 왔다. 즉 내부마케팅의 실행요인들이 기업성과에 직·간접적으로 영향을 미치며, 동시에 이러한 기업성과의 지속적인 확대가 시장지향성에 중요한 영향을 미친다고 할 수 있다.

따라서 국내에서의 성과와 글로벌 지향성의 관계를 다음과 같은 가설로 설정할 수 있다.

가설6: 국내에서의 기업성과는 기업의 글로벌비전에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설7: 국내에서의 기업성과는 기업의 글로벌 위험감수에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 혁신성과 글로벌 지향성과의 관계

윤동섭・조대우(2007)는 기업가적 지향성의 연구에서 이 혁신의 개념을 기초로 혁신성이라는 변수를 제안하고 있다. 여기서의 혁신성은 신제품・서비스・기술적 진보를 유도하는 새로운 아이디어, 실험, 창조 프로세스를 지원하고, 도입하는 기업의 경향을 반영하고 있다고 밝혔다. 기존의 많은 연구에서 기업가적 지향성의 혁신성과 기업의 성과 간에 긍정적인 관련이 있음이 제시되고 있다. 즉 기업가적 지향성의 하위변수인 혁신성은 성과 창출의 긍정적인 변수로서 콜센터기업이 경쟁우위 창출과 글로벌 지향성을 결정짓는데 있어서 의미있는 영향을 미친다고 할 수 있다. 이러한 혁신성이 큰 콜센터기업일수록 보다 의미 있는

혁신의 기회를 제공할 수 있는 해외시장으로의 진출 가능성이 크다고 할 것이다. 그러므로 콜센터기업의 최고경영진과 조직 구성원의 혁신성은 시장지향적인 방향을 모색하고 해외진출의 성공을 이끌어내기 위한 요인으로서 글로벌 지향성을 갖게 될 것으로 판단된다.

따라서 혁신성과 글로벌 지향성과의 관계를 다음과 같은 가설로 설정할 수 있다.

가설8 : 기업의 혁신성은 글로벌비전에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설9 : 기업의 혁신성은 글로벌 위험감수에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4) 환경적 요인의 조절효과와 글로벌 지향성과의 관계

기업의 신규 시장진입과 새로운 시장으로의 영역 확대를 결정하는 과정에서 우선적 검토요소는 경쟁의 여부라고 할 수 있다. 특히 지식기반산업의 속성상 콜센터기업과 고객 간의 균등한 힘에 의한 균형은 기대하기 어려우며 국내시장에서 콜센터기업 간의 경쟁이 심화되는 과정에서 고객들은 콜센터기업을 하나의 제품으로 간주하는 경향이 증가되고 있는 것이 현실이다. 이러한 특성에 따라서 콜센터기업은 국내뿐만 아니라 해외기업과의 동종 산업 내 경쟁에 언제든지 직면할 수 있으며, 특히 콜센터기업이 국내시장에서 성장 한계성을 느낄 때 이는 해외진출을 촉진하는 요인으로 작용하게 될 것이다. 따라서 국내 콜센터기업은 국내시장에서의 치열한 경쟁과 글로벌 환경에서의 확장 가능성에 대한 고민과 목적의식을 바탕으로 글로벌화를 지향하게 될 것이다. 이

따라서 국내산업 내 경쟁강도와 글로벌 지향성과의 관계를 다음과 같은 가설로 설정할 수 있다.

가설10-1: 국내산업 내 경쟁강도는 국내성과가 글로벌비전에 미치는 정(+)의 관계를 강화시킬 것이다.

가설10-2: 국내산업 내 경쟁강도는 국내성과가 글로벌위험감수에 미치는 정(+)의 관계를 강화시킬 것이다.

시장의 동태성은 정보에 대한 필요성을 증가시키고 의사결정상의 복잡성을 야기 시키기 때문에 기업의 대응상의 문제를 야기 시킨다. 그러나 시장동태성의 경우 시장의 동태성에 의해 창출되어지는 위험 상황을 바라보는 시각 혹은 주체에 따라 바람직함의 여부가 달라질 수 있다. 콜센터기업이 국내시장에서의 직접적인 경쟁을 피하면서 새로운 시장진입 기회를 모색하는 경우에는 이러한 동태적인 시장상황이 오히려 새로운 시장진입의 기회 요인으로써 작용하게 될 것이다. 일반적으로 제조기업의 입장에서 본다면 시장 환경이 안정적이고 동태성이

크지 않기를 바라겠지만, 반대로 충분한 기술력과 아이디어는 가지고 있으나 적절한 시장 틈새를 찾지 못하는 지식 중심형의 아웃소싱형 콜센터기업에 있어서는 오히려 시장의 동태성이 유의미한 시장돌파구로써의 역할을 할 수 있기 때문이다.

따라서 해외시장의 동태성과 글로벌 지향성과의 관계를 다음과 같은 가설로 설정할 수 있다.

가설11-1: 해외시장의 동태성은 국내성과가 글로벌비전에 미치는 정(+)의 관계를 강화시킬 것이다.

가설11-2: 해외시장의 동태성은 국내성과가 글로벌위험감수에 미치는 정(+)의 관계를 강화시킬 것이다.

콜센터기업이 해외시장에 신규 진입할 경우, IT인프라 구축 등과 같은 콜센터의 기본적 인프라의 조성에 상당한 초기 투자부담을 감수하여야 한다. 그러나 우리나라 대부분의 콜센터기업들은 중소형 조직과 경영성과를 유지하고 있으므로, 콜센터기업이 독자적으로 해외시장 진출과 관련된 초기 투자비용을 부담하여야 한다는 사실은 상당한 경영적 부담으로 작용될 수밖에 없다. 특히 해외시장의 환경 변화가 콜센터기업의 해외진출을 확산시킬 수 있는 긍정적 기회가 된다고 하더라도, 국내시장에서의 경쟁과 고객만족을 위해서도 지속적인 투자를 수행해 나가야 한다는 것을 감안한다면 해외시장으로의 진출은 콜센터기업의 경영규모상 태생적 한계성을 지닐 수밖에 없다. 이러한 환경 하에서 해외진출과 관련된 정부의 지원과 역할은 콜센터기업의 해외진출 의사결정에 있어 핵심적인 변인으로 작용하게 될 것이다.

따라서 정부의 지원과 글로벌 지향성과의 관계를 다음과 같은 가설로 설정할 수 있다.

가설12-1: 정부의 지원은 국내성과가 글로벌비전에 미치는 정(+)의 관계를 강화시킬 것이다.

가설12-2: 정부의 지원은 국내성과가 글로벌위험감수에 미치는 정(+)의 관계를 강화 시킬 것이다.

Ⅳ. 연구방법 및 분석결과

1. 표본의 선정과 조사방법

본 연구는 콜센터기업의 글로벌 지향성 결정요인에 대한 연구를 위해, 한국컨택센터협회가 유망기업으로 인증하는 전국의 콜센터기업 리스트를 대상으로 하여 확률표본추출방법(probability sampling)의 하나인 단순무작위추출법(simple random sampling)법을 이용해서 전체 리스트에 있는 기업들 중 회원사로 가입되어 있는 기업에게 설문조사를 요청하는 메일을 발송하였고, 각 기업을 잘 대표할 수 있다고 판단할 수 있는 중간간부급 이상을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

조사기간은 2010년 6월 15일부터 8월 15일까지 약 2개월간 실시하였다. 총 250부의 설문지가 배포되고 230부의 설문이 회수되었으나 이중 결측값이 많거나 일관성 및 성실성이 떨어진다고 판단되는 18부를 제외한 212부의 설문에 대해 자료 분석을 실시하였다. 빈도분석(frequency analysis)에는 SPSS14K를 사용하였다.

연구에 사용된 총 212명의 응답자의 특성은 <표-3>과 같다. 성별에서 남자63명(29.7%), 여자149명(70.3%)의 비율로 여성의 비율이 다소 높았다. 여성 직원이 대부분인 콜센터 업계의 특성이 반영된 것이라고도 볼 수 있다. 학력은 56.6%에 달하는 120명이 대졸이었고, 표본의 70%이상이 대리급 이상임을 확인할 수 있었다. 근무 년 수 역시 50%이상이 6년 이상의 근무경력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 응답자들 대부분은 콜센터기업 중 금융(15.6%), 정보통신(46.7%), 유통/서비스(29.7%)에 종사하는 것으로 나타났으며, 종업원 수나 매출액 규모 등은 <표-4>에 자세히 나타나 있다.

모형에 대한 적합성 분석과 가설검증에 앞서 연구 모형의 이론적 개념들을 측정하는데 활용한 측정변수의 타당성 검증과 신뢰성 평가가 선행되어야 하므로 이를 위해 측정변수의 확인적 요인분석 그리고 Cronbach's α, AVE, CR 계수 등을 이용한 신뢰성 분석을 수행하여 측정모형의 타당성과 신뢰성을 확보하였다. 확인적 요인분석 과정에서 공통성이 떨어지거나 교차 적재되는 문항들을 제거하고, 정제된 문항들을 대상으로 신뢰도 분석을 실시하였고 그 후 변수들 간의 관계를 설정한 모형의 적합성을 알아본 후 구조방정식 모형을 통해 가설을 검증하였다. 본 연구에서 가설 검증은 구조방정식 모형을 통하여 이루어졌으며, 이는 전체적인 이론을 검증하는 일련의 상관관계를 검증하기에 적합한 분석기법으로 알려져 있다. 이러한 가설검증 등의 통계적 분석을 위한 도구로 SPSS 14K와 Smart PLS(Partial Least Squares) 2.0을 사용하였다.

<표-4> 응답자의 인구통계학적 특성(개인 및 기업)

	항목	빈도(명)	%
성별	남자	63	29.7
	여자	149	70.3
학력	고졸	17	8.0
	전졸	66	31.1
	대졸	120	56.6
	석사이상	9	4.2
직위	사원	56	26.4
	대리/계장/주임	78	36.8
	차장/과장/팀장	65	30.7
	부장	7	3.3
	중역	6	2.8
근무 년수	2년 미만	11	5.2
	2~5년	88	41.5
	6~10년	71	33.5
	11~20년	32	15.1
	21년 이상	10	4.7
합계		212	100

	항목	빈도(명)	(%)
업종	금융	33	15.6
	정보통신	99	46.7
	제조	1	.5
	유통/서비스	63	29.7
	기타	16	7.5
종업원 수	100명 이하	17	8.0
	100~500명	52	24.5
	500~1000명	20	9.4
	1000~5000명	76	35.8
	5000명 이상	47	22.2
연간 매출액	50억 원 이하	21	9.9
	100억 원 이하	42	19.8
	500억 원 이하	64	30.2
	1000억 원 이하	17	8.0
	1000억 원 이상	68	32.1
합계		212	100

2. 설문지 구성 및 측정

본 연구에서 사용된 측정항목들은 대부분 기존 문헌에서 사용된 것이고 일부 본 연구의 목적에 맞게 소폭 수정되었다.

콜센터기업의 수립한 전략 및 계획이라는 부분으로 본 연구에 질문을 실시한 각 항목들에 대해서는 전혀 아님(1)에서 매우 그러함(7)의 7점 Likert 척도에 동의하는 정도를 응답하도록 하였다.

측정은 PWC(1998), COPC(2000)의 연구에서 사용된 척도항목을 연구에 맞게 수정하여 4개 항목으로 측정하였다.

본 연구에서의 전략/계획에 대한 측정문항은 콜센터 비전과 전략의 명확성 정도, 콜센터 전략에 따른 연간운영계획의 수립정도, 콜센터 운영전략과 기업의 운영전략과의 연계정도, 차별화된 고객별, 서비스별 응대 전략의 수립정도의 질문으로 구성되었다.

콜센터기업의 IT인프라에 관한 문항은 역시 전혀아님(1)에서 매우그러함(7)의 7점 Likert 척도에 동의하는 정도를 응답하도록 하였다.

측정문항은 PWC(1998), COPC(2000)의 연구를 이용하여 6개 문항을 이용하였다. 즉 콜 관련 통신장비(CTI/IVR/ACD)의 적절성, 상담 어플리케이션의 기능성, 상담 어플리케이션의

통합성, 관리용 시스템의 적절성, 각 시스템의 연동성 또는 통합성 정도, 각 HW/SW의 관리 및 유지보수 정도를 묻는 질문으로 구성되었다.

커뮤니케이션 문항은 PWC(1998), COPC(2000)의 연구에서 3문항을 수정 보완하여 사용하였고, 콜센터 내 정보전달 속도, 정보전달 방법의 다양성, 정기적인 정보전달 및 교류활동 정도에 대한 질문을 하였고 7점 Likert 척도로 측정하였다.

본 연구에서는 콜센터기업의 역량관련 변수의 하나인 프로세스를 측정문항 PWC(1998), COPC(2000)의 연구를 토대로 5문항을 구성하였다. 프로세스의 흐름과 절차가 명확한 정도, 주기적인 프로세스의 개선 및 갱신활동 정도, 고객 접촉 채널의 통합 정도, 콜센터와 타 부서간의 역할과 책임의 명확성 정도, 각 업무단위별 프로세스의 통합 정도의 5개 문항을 7점 Likert 척도로 측정하였다.

인적자원관리 문항은 PWC(1998), COPC(2000)의 연구에서 5문항을 수정 보완하여 사용하였고, 적절한 상담원의 보유 정도, 적절한 비율의 상담원과 슈퍼바이저의 구성정도, 상담원 스킬에 따른 관리 정도, 적절한 코칭, 교육 수행정도, 상담원 생산성향상을 위한 적절한 프로모션 정도를 7점 Likert 척도로 측정하였다.

국내시장 경쟁성은 이용우(2009)의 연구에서 사용된 측정변수를 사용하였으며, 새로운 시장 개척에 대한 필요성, 동종 산업 내 국내경쟁이 심화되는 정도를 2문항을 7점 Likert 척도로 측정하였다.

해외시장 동태성 문항은 Klein, Frazier, and Roth(1990), 윤동섭과 채명수(1997)의 연구에서 사용된 3문항을 수정 보완하여 사용하였고, 고객의 욕구나 제품의 평가기준이 빨리 변하는 정도, 참여 산업내의 기술변화의 속도 정도, 핵심기술의 진부화의 속도 정도를 질문하였고, 7점 Likert 척도로 측정하였다.

정부의 지원 문항은 이용우(2009)의 연구에서 사용된 문항을 사용하였으며, 단일항목으로 정부의 지원이 충분히 이루어지고 있는지에 대해서 질문하고 7점 Likert 척도로 응답토록 하였다.

국내성과 문항은 Anton(1997)의 연구에서 사용된 4문항을 수정 보완하여 사용하였고, 전년대비 자사의 매출액 증가, 업계평균 매출액 증가율 대비 자사의 매출액 증가, 산업 내 시장점유율 증가, 고객 수의 증가 등을 7점 Likert 척도로 측정하였다.

혁신성 문항은 Knight(1997)의 연구에서 사용된 4문항을 수정 보완하여 사용하였고, 문제해결 시 기존의 방법을 개선하기보다 새로운 방안의 마련에 더 큰 가치를 두는지, 기존의 관행보다 새로운 프로세스의 도입을 중요시 하는지,일상적 업무 혹은 프로젝트에 새로운 아이디어나 방법이 쉽게 수용되는 편인지, 기존 기술의 숙련보다 새로운 기술적 아이디어를

창출하는데 더 큰 가치를 두는지의 정도를 7점 Likert 척도로 측정하였다.

글로벌 지향성 문항은 Jambulingam, Kathuria and Doucette(2005)의 연구에서 7문항(글로벌 비전 3문항, 글로벌 위험추구성 4문항)을 수정 보완하여 사용하였고, 최고경영진은 세계를 대상으로 시장을 개척하려 하는지, 최고경영진은 해외에서 성공해야 한다는 기업의 사명을 지속적으로 임직원들에게 전달하는지, 해외목표 달성을 위한 자원을 개발하는데 집중하는지(글로벌 비전), 국제적으로 진출을 하는 것이 전략의 일부인지, 국제적으로 평균이상의 위험을 감수하려 하는지, 국제적으로 기회를 찾는 것이 중요한 전략의 일부인지, 국제적으로 기회를 추구하려 하는지 등을 7점 Likert 척도로 측정하였다.

3. 분석 결과

1) 타당성 및 신뢰성 검증

PLS에 의한 확인적 요인 분석(Confirmatory factor analysis)을 수행하였다(표-5 참조). PLS에서는 각 측정 항목과 관련 변수 간의 로딩값과 크로스 로딩 값을 가지고 개념타당성을 분석한다(Wixom et al. 2001). 각 변수에 대한 측정항목의 로딩 값이 타 크로스 로딩 값보다 커야 하며, 그 값이 모두 0.7이상이어야 측정 항목이 개념적으로 타당한 것으로 판단할 수 있다(Chin et al. 2000). 확인적 요인 분석 중 문항이 유의한 수준을 벗어나는 요인들을 제거하여 총 36개의 항목으로 이용되었다.

<표-5>는 본 연구에 의해 사용된 변수들과 그 변수들의 측정항목들 간의 로딩 값과 크로스 로딩 값을 나타낸 것으로 음영 처리된 로딩 값을 살펴보면, 대부분의 측정 항목들이 0.7이상의 로딩 값을 가질 뿐만 아니라 다른 변수와 비교하여 로딩 값이 보다 크게 나타나므로 측정 도구가 잠재 변수를 잘 설명한다고 볼 수 있다.

내적일관성을 측정하기위한 기준은 합성 신뢰도(Composite Reliability)와 평균분산추출(Average Variance Extracted)값을 사용하여 판단할 수 있다(Nunnally 1978; Henseler et al. 2009).

개념 신뢰성을 확인하기 위해서는 CR이 0.7이상((Nunnally 1978), AVE가 0.5이상(Fornell and Larket 1981)이어야 한다. 본 연구에서 사용된 구성개념들은 모두 0.7이상의 CR값과 0.5이상의 AVE값을 나타내고 있어 내적일관성이 있다고 말 할 수 있다. <표-6>은 개별 구성개념들의 다양한 신뢰도 값을 나타내주고 있다. 한편, Fornell and Larcker(1981)에 따르면, 각 요인의 추출된 평균분산(AVE : Average Variance Extracted)의 제곱근이 해당요인과 다른 요인들 간의 상관 계수들보다 크면, PLS측정모형의 판별타당성(discriminant

validity)이 존재하는 것으로 간주한다. 신뢰성 분석 표의 AVE값을 활용해 상관관계인 AVE의 제곱근 값을 대조 작성해 비교해 보면, 모두 AVE의 제곱근 값이 상대적으로 크다는 것을 알 수 있다. 따라서 해당 변수의 판별타당성이 충족된 것으로 분석되었다. <표-6>은 변수들 간의 상관관계와 AVE를 통한 판별타당성을 분석한 것을 정리한 표이다.

<표-5> PLS측정모형(확인적 요인분석)의 결과

	IT 인프라	국내 성과	글로벌 위험 감수	글로벌 비전	인적 관리	전략/ 계획	커뮤니케 이션	프로 세스	혁신성
IT인프라1	**0.863**	0.344	0.285	0.347	0.682	0.685	0.653	0.654	0.492
IT인프라2	**0.942**	0.358	0.313	0.399	0.696	0.702	0.648	0.718	0.453
IT인프라3	**0.948**	0.374	0.326	0.420	0.698	0.712	0.685	0.728	0.480
IT인프라5	**0.894**	0.356	0.363	0.421	0.685	0.706	0.708	0.743	0.542
국내성과1	0.328	**0.881**	0.257	0.300	0.406	0.432	0.413	0.478	0.341
국내성과2	0.368	**0.922**	0.272	0.306	0.395	0.479	0.408	0.495	0.375
국내성과3	0.384	**0.912**	0.334	0.342	0.422	0.477	0.402	0.491	0.393
국내성과4	0.320	**0.854**	0.356	0.355	0.352	0.410	0.344	0.435	0.355
글로벌비젼1	0.413	0.377	0.775	**0.928**	0.307	0.341	0.406	0.462	0.481
글로벌비젼2	0.425	0.319	0.825	**0.942**	0.382	0.381	0.400	0.457	0.540
글로벌비젼3	0.383	0.331	0.796	**0.932**	0.313	0.304	0.376	0.448	0.531
위험감수1	0.341	0.298	**0.942**	0.859	0.305	0.261	0.337	0.419	0.531
위험감수2	0.322	0.329	**0.931**	0.805	0.328	0.270	0.369	0.422	0.542
위험감수3	0.345	0.346	**0.959**	0.858	0.348	0.309	0.352	0.453	0.540
위험감수4	0.325	0.322	**0.946**	0.849	0.304	0.301	0.326	0.432	0.501
인적관리1	0.648	0.302	0.304	0.315	**0.856**	0.600	0.645	0.675	0.480
인적관리2	0.664	0.401	0.296	0.320	**0.860**	0.622	0.640	0.691	0.481
인적관리3	0.694	0.408	0.295	0.305	**0.916**	0.684	0.675	0.706	0.463
인적관리4	0.693	0.402	0.316	0.329	**0.897**	0.639	0.682	0.664	0.526
인적관리5	0.627	0.409	0.290	0.310	**0.868**	0.663	0.601	0.656	0.521
전략계획1	0.675	0.470	0.260	0.343	0.614	**0.895**	0.555	0.662	0.455
전략계획2	0.658	0.383	0.227	0.280	0.622	**0.884**	0.644	0.664	0.500
전략계획3	0.670	0.457	0.280	0.328	0.633	**0.888**	0.663	0.683	0.501
전략계획4	0.699	0.453	0.289	0.330	0.700	**0.851**	0.623	0.707	0.539
커뮤니케이션1	0.630	0.395	0.326	0.385	0.642	0.613	**0.915**	0.702	0.521
커뮤니케이션3	0.724	0.411	0.348	0.390	0.709	0.681	**0.922**	0.751	0.518
프로세스1	0.730	0.417	0.368	0.379	0.698	0.685	0.769	**0.890**	0.568
프로세스2	0.691	0.517	0.408	0.460	0.716	0.693	0.744	**0.903**	0.589
프로세스3	0.636	0.473	0.419	0.450	0.631	0.664	0.635	**0.831**	0.533
프로세스4	0.663	0.437	0.398	0.409	0.650	0.654	0.642	**0.872**	0.557
프로세스5	0.709	0.482	0.412	0.436	0.688	0.698	0.690	**0.899**	0.582
혁신성1	0.422	0.317	0.441	0.448	0.408	0.427	0.452	0.468	**0.806**
혁신성2	0.469	0.354	0.455	0.472	0.478	0.483	0.505	0.554	**0.902**
혁신성3	0.554	0.404	0.530	0.515	0.573	0.595	0.565	0.649	**0.861**
혁신성4	0.401	0.334	0.496	0.471	0.465	0.434	0.421	0.535	**0.876**

각주) 요인적재값<로딩값>, 교차요인적재값<크로스 로딩 값>

2) 가설검증결과

연구모형에 대한 검증을 위해 경로간의 유의성을 검증하였다. PLS는 공분산 기반의 구조방정식과 달리 모형에 대한 적합도가 나타나지 않지만 내생변수(endogenous variable)들의 설명된 분산(R^2)값을 통해 그 설명력을 확인할 수 있다(Falk and Miller 1992). 본 연구에서의 내생변수들에 대한 R^2가 통상적으로 받아들여지는 0.1이상 나타나고 있어 모형을 해석하기에 무리가 없다고 판단되었다(Falk and Miller 1992; Hair et al. 1998). 부트스트래핑 방법(samples 500)을 사용(Chin 1998)하여 연구가설을 검증하였으며, <표-7>은 경로분석에 대한 결과와 R^2을 나타내주고 있다.

<표-6> 판별타당성 및 신뢰성 분석

	IT 인프라	국내 성과	글로벌 위험 감수	글로벌 비전	인적 관리	전략/계획	커뮤니케이션	프로세스	혁신성	AVE	CR	Alpha
IT 인프라	*0.8697*									0.933	0.952	0.932
국내 성과	0.3927	*0.8217*								0.906	0.940	0.914
글로벌 위험 감수	0.3527	0.3429	*0.7968*							0.893	0.971	0.960
글로벌 비전	0.4354	0.3658	0.6918	*0.7963*						0.892	0.953	0.927
인적 관리	0.7565	0.4415	0.3404	0.3583	*0.9489*					0.974	0.945	0.927
전략/계획	0.7689	0.5042	0.3018	0.3663	0.7311	*0.9138*				0.956	0.932	0.902
커뮤니케이션	0.7380	0.4388	0.3667	0.4216	0.7363	0.7049	*0.8905*			0.944	0.915	0.815
프로세스	0.7793	0.5321	0.4572	0.4879	0.7704	0.7727	0.7915	*0.8647*		0.930	0.944	0.926
혁신성	0.5386	0.4108	0.5597	0.5546	0.5620	0.5665	0.5657	0.6443	*0.8889*	0.943	0.920	0.884

각주) *기울임꼴*은 AVE 제곱근 값

<표-7> 구조방정식 가설검증 결과

제안된 경로				표준화된 경로계수(β)	t값	채택 여부
H1	전략 / 계획	→	국내성과 (R^2=0.317)	0.294	2.921***	채택
H2	IT 인프라	→		0.209	1.742*	채택
H3	커뮤니케이션	→		0.024	0.226**	**기각**
H4	프로세스	→		0.409	3.361***	채택
H5	인적자원	→		0.052	0.460	**기각**
H6	국내성과	→	글로벌비전 (R^2 =0.331)	0.166	2.393**	채택
H7		→	글로벌 위험감수 (R^2=0.329)	0.136	1.810*	채택
H8	혁신성	→	글로벌비전 (R^2 =0.331)	0.486	7.643***	채택
H9		→	글로벌 위험감수 (R^2=0.329)	0.504	7.812***	채택

각주) *.p<.10, **.p<.05, ***.p<0.01에서 통계적으로 유의함

결과를 살펴보면 콜센터기업의 역량 중 커뮤니케이션과 인적자원이 성과에 미치는 영향은 유의하지 않게 나타났다. 이는 커뮤니케이션과 인적자원은 성과에 직접적인 영향을 미치기 보다는 프로세스의 질을 향상시켜서 간접적으로 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 판단되며 이는 정기주와 박득(2004)의 연구에서 제시한 방향과도 같은 맥락이라고 할 수 있다. 국내성과와 혁신성은 글로벌지향성, 즉 글로벌 비전과 글로벌 위험감수에 유의하게 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 PLS 경로모형의 적합도를 토대로 구조모형의 각 경로계수에 대한 유의성을 조사하여 분석한 각 연구가설에 대한 검증결과의 요약은 <표-7>에서 볼 수 있다.

첫 번째, 전략/계획이 국내성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설에서 결과는 β=0.294, t값=2.921로 나타났으며, 1은 지지되는 것으로 나타났다. 또한 두 번째 가설, IT 인프라도 국내성과의 선행요인으로 정의 영향을 주는 것으로 확인되었다 β=0.209, t값=1.742(p<0.1). 따라서 가설 2는 지지되었다. 세 번째 가설과 다섯 번째 가설, 커뮤니케이션과 인적자원이 국내성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이라고 보았으나 β=0.024, t값=0.226 / β=0.052, t값=0.460 의 값을 나타내서 기각되었다. 앞서 언급한 바와 같이 이 두 개의 변수는 직접적으로 성과에 영향을 미치기 보다는 프로세스에 정(+)의 영향을 미치고 이를 매개로 하여 성과에 영향을 미치게 된다는 선행연구와 같은 맥락에서 이해될 수 있다고 본다.

국내성과가 글로벌비전과 글로벌 위험감수에 미치는 영향은 둘 다 유의하게 나타났다. β=0.166 t값=2.393 / β=0.136 t값=1.810(p<0.1) 결과값에서 살펴 볼 때, 가설 6과 7은 채택되었다. 즉, 실망감은 부정적 구전에는 정(+)의 영향이 있는 것으로 확인되었다.(β=0.140 t값=2.857) 하지만 단체불평행동에서는 영향이 없는 것으로 확인되었다.(β=0.036 t값=0.774) 마지막으로, 기업의 혁신성이 글로벌지향성(글로벌 비전과 위험감수)에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 8과 9는 β=0.486 t값=7.643 / β=0.504 t값=7.812로 유의하게 나타나 채택되었다. 구조모형 분석을 통해서 본 연구에서 상정한 가설들을 검증하였으며, 일부 가설을 제외한 대부분의 가설이 검증되었음을 확인할 수 있었다. 즉, 9개의 가설 중 7개의 가설이 채택되었고, 2개의 가설이 기각되었다.

추가적으로, 본 연구에서는 3가지 조절변수(국내시장 경쟁강도, 해외시장 동태성, 정부지원에 대한 인식)의 수준을 구분하고, 이에 따라 국내성과가 글로벌 지향성에 미치는 영향에 대해서 조절효과가 어떻게 나타나는지를 살펴보고자 한다. 전체모형 검증에서 거의 모든 경로가 유의한 것으로 확인됨에 따라 국내성과에서 글로벌 지향성(글로벌 비전, 글로벌 위험감수)의 경로에서 3가지 변수에 따른 조절효과를 살펴보았다.

Chin(2000)은 PLS에서의 집단 간의 조절효과 검증을 위한 방법으로 합동추정량(pooled estimator for the variance)을 통한 차이검증*을 제안하고 있으며, 본 연구는 그러한 방법을 적용하고 있다. 이는 구조모형 경로계수에 대한 표준오차를 t-검증하는 것이라고 볼 수 있다.

집단의 구분을 위해 본 연구에서 조절적 역할을 할 것으로 기대되는 국내시장 경쟁강도, 해외시장 동태성, 정부지원에 대한 인식 변수를 부분비 총합법을 통해 인덱스를 구성하였다. 이후, 이에 대해 개별적으로 평균과 표준편차를 구하고, 집단의 확연한 차이를 설명하기 위해 각 분포에서 평균으로부터 양쪽 방향으로 1σ씩에 해당하는 표본을 제거하고 분포의 양극에 존재하는 표본들을 중심으로 집단 간의 차이를 확인하였다(Fitzsimons 2008). 국내경쟁

---

* 개별집단에 대한 재표집결과로부터 도출된 구조모형 경로계수의 표준오차를 이용하는 것으로 개별 집단에 대한 순열접근(permutation approach)을 통한 차이를 분석하는 것이다. Chin(2000)은 개별 집단의 분산에 대한 합동추정량을 통한 차이를 검증하는 방법으로 아래의 수식을 제안하고 있다. 본 연구는 이러한 수식에 따라 t-test를 실시하고 그 결과를 제시한 것이다.

$$t = \frac{Path_{sample_1} - Path_{sample_2}}{\left[\sqrt{\frac{(m-1)^2}{(m+n-2)} * S.E._{sample1}^{2} + \frac{(n-1)^2}{(m+n-2)} * S.E._{sample2}^{2}}\right] * \left[\sqrt{\frac{1}{m} + \frac{1}{n}}\right]}$$

Path(i) : i 번째 경로계수
m, n : 집단 m, 집단 n 의 표본 크기
S.E. : i 번째 경로계수의 표준오차

변수의 평균은 5.67, 표준편차는 1.05로 나타났고, 해외시장 동태성의 평균은 4.82, 표준편차는 1.28로, 정부지원에 대한 인식은 평균 3.78 표준편차 1.38로 확인되었다. 이에 따라 국내경쟁은 6.72 이상을 높은 국내경쟁 강도가 높은 집단으로, 4.62 이하를 국내경쟁 강도가 낮은 집단으로 분류하였으며, 해외시장동태성은 6.1 이상을 높은 집단으로, 3.54 이하를 낮은 집단으로 분류하였다. 정부지원은 5.1 이상을 높은 집단, 2.35 이하를 남은 집단으로 분류하였다. 집단 간 차이검증에 의한 조절효과 분석결과 국내시장 경쟁강도와 해외시장 동태성은 모두 유의한 차이를 보여 조절효과가 검증되었으나 정부지원의 경우 두 경로에서 모두 유의하지 않은 결과가 나타났다. 정부지원에 대한 인식에 따른 차이가 나타나지 않은 것은 실제로 정부차원에서 콜센터기업들에 대한 지원이 미미한 현재의 상황이 다소 반영된 결과로도 해석이 가능하다. 하지만 분석결과를 놓고 볼 때, 실제로 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았으나 정부지원에 대해 긍정적으로 인식하고 있는 집단, 즉 정부로부터 일정부분 보조를 받고 있는 집단의 경우 국내성과가 글로벌 비전과 글로벌 위험감수에 미치는 영향이 더 큰 것으로 나타났다. 이는 추가적인 실증 및 사례연구 등을 통해서 추가적인 논의가 필요할 것으로 판단된다.

<표-8> 국내시장 경쟁강도의 조절효과

경로	고(n=31)		저(n=35)		t-value
	β	S.E	β	S.E	
국내성과 → 글로벌비전	0.531	0.067	0.284	0.027	3.625***
국내성과 → 글로벌 위험감수	0.554	0.072	-0.233	0.030	10.686***

각주) *.p<.10, **.p<.05, ***.p<0.01에서 통계적으로 유의함

<표-9> 해외시장 동태성의 조절효과

경로	고(n=56)		저(n=31)		t-value
	β	S.E	β	S.E	
국내성과 → 글로벌비전	0.417	0.069	0.301	0.031	1.619*
국내성과 → 글로벌 위험감수	0.448	0.075	-0.330	0.025	10.492***

각주) *.p<.10, **.p<.05, ***.p<0.01에서 통계적으로 유의함

<표-10> 정부지원에 대한 인식의 조절효과

경로	고(n=52)		저(n=38)		t-value
	β	S.E	β	S.E	
국내성과 → 글로벌비전	0.420	0.099	0.286	0.158	1.159
국내성과 → 글로벌 위험감수	0.384	0.109	0.201	0.168	0.964

Ⅴ. 결 론

본 연구의 목적은 국내 콜센터기업들의 내부역량이 국내성과에 미치는 영향을 실증분석을 통해 재검증하고, 이러한 국내성과와 기업의 혁신성이 글로벌 지향성의 글로벌 비전과 글로벌 위험감수에 미치는 영향과 국내시장의 경쟁강도, 해외시장의 동태성, 정부지원 등이 글로벌지향성에 미치는 조절적 효과를 분석하는데 있다.

기존의 콜센터 관련 선행연구에서는 콜센터의 내부역량이 국내성과에 미치는 영향만을 집중적으로 다루어 왔으며, 콜센터의 해외시장 진출과 관련된 연구는 전무한 실정이다. 특히 국내 콜센터기업이 해외시장 진출을 적극 모색하고 있는 현 시점에서 본 연구의 결과는 산업계뿐만 아니라 학술적 연구에 있어서도 중요한 시사점을 제공한다고 할 수 있다.

본 연구의 결과를 요약하면 첫째, 기업의 내부역량, 즉, 전략/계획, IT 인프라, 커뮤니케이션, 프로세스, 인적관리는 국내성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이라 본 가설 중 2개는 기각이 되었다. 커뮤니케이션과 인적관리는 직접적으로 국내성과에 영향을 미치기 보다는 기업의 프로세스를 원활하게 하는 요인들로써 국내성과에는 간접적인 영향을 미친다는 선행연구(정기주와 박득, 2004)의 결과와 같은 맥락으로 해석될 수 있다.

둘째, 기업의 혁신성이 글로벌 지향성에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났다. 상대적으로 타 기업에 비해 혁신적인 성향을 가지고 있는 기업은 국내시장에 안주하지 않고 해외시장에 적극적으로 진출하고자 하는 의지가 높으며 이러한 시도를 추진하는 경향이 있다고 해석할 수 있다.

셋째, 국내시장의 경쟁강도는 국내성과가 글로벌 지향성에 미치는 영향에 조절적인 역할을 하는 것으로 나타났다. 국내에서의 경쟁이 치열해지고 새로운 비즈니스 모델의 창출이 필요하다고 판단되면 국내에서의 성과를 바탕으로 하여 해외시장에 진출하고자 하는 의도와 그 지향성이 높아진다고 해석할 수 있다.

넷째, 해외시장의 동태성은 유의한 조절적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국내에서의 성과를 바탕으로 하여 해외에 진출할 경우에는 같은 조건이라 하더라도 해외시장의 동태성이 존재할 경우, 콜센터기업은 새로운 고객가치와 경영성과를 창출하고자 하는 의도와 그 지향성이 높아진다고 해석할 수 있다.

마지막으로, 정부지원에 대한 인식은 통계적으로 유의한 영향을 보이지는 않았으나 그 방향성에 있어서는 가설과 동일한 결과를 나타내 주었다. 따라서 정부의 적극적인 투자와 지원은 향후 국내 콜센터기업들의 글로벌 지향성을 향상시킬 수 있다는 점을 시사 한다고 할 수 있다

본 연구의 결과는 다음과 같은 시사점을 제시하고 있다.

콜센터기업에 대한 연구는 여타 업종의 기업에 대한 학술적 연구에 비해 그 동안 학술적 관심이 낮은 분야였다. 따라서 콜센터기업에 대한 학술적 연구는 매우 제한적이었음으로 본 연구의 결과는 콜센터기업과 관련된 연구에 있어 추가적인 실증결과를 제시해 주고 있다고 할 수 있다. 또한 콜센터기업들의 해외시장 진출에 대한 준비가 급속히 진행되는 이 시점에서, 해외시장에서의 지속가능한 성장과 성공을 담보할 수 있는 영향 요인들을 분석하고 그 시사점을 제시하는 것은 산업계뿐만 아니라 학술적 연구에서도 시의적절하다고 볼 수 있다.

또한 추가적인 분석을 통해 현재 국내 콜센터기업들의 현안 과제에 대해서도 확인할 수 있었다. 해외시장 진출이 왜 제대로 이루어지지 않았는지, 어떤 국가에 진출하는 것이 가장 효율적인 것인지에 대해 콜센터기업을 대상으로 한 연구 역시 전무한 실정이었으나, 본 연구는 이러한 문제에 대한 국내 콜센터기업의 의견을 상당 수 반영하였음으로 향후 콜센터기업에 대한 개선책이나 지원책을 마련하는데 있어서도 중요한 정책적 시발점이 될 수 있을 것이라고 기대된다.

본 연구는 앞서 정리한 시사점과 동시에 다음과 같은 한계점이 존재함으로, 이에 대한 향후 연구방향을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 해외시장에 실제적으로 진출해 있는 기업들을 대상으로 연구를 시행하지 못한 점이다. 물론, 실제로 해외에 진출한 콜센터기업의 수는 극소수에 불과하고, 이들을 대상으로 연구를 진행하는 것은 정량적 연구를 진행하기에 무리가 있는 것이 사실이었다. 따라서 향후 연구에서 실제로 해외시장에 진출한 콜센터기업의 대표나 임원들을 대상으로 한 인터뷰 등을 통해 정성적 연구조사를 추가한다면 보다 나은 연구적 시사점을 도출해 낼 수 있을 것이라고 본다.

둘째, 기업의 규모나 업종 등의 변수들에 의해 결과가 상이하게 나타날 수 있다. 본 연구에서는 매출액이나 종업원 수 등의 기업규모를 통제변수로 별도로 활용하지 않았는데, 해외

시장 진출은 일정 수준 이상의 자본력과 기업의 운영여력이 있어야 가능한 것이고, 현재 국내 콜센터기업들의 해외진출에는 더욱 그러한 요소가 중요하게 부각될 수 있을 것이다. 따라서 향후 연구에서는 규모에 따른 해외진출 역시 추가적으로 연구·검증되어야 사항이라 할 수 있다.

앞서 언급한 한계점들을 극복하고 향후 추가적인 연구가 시행된다면 콜센터기업들의 해외진출에 대한 보다 나은 학술적 시사점을 도출해 낼 수 있을 것이라 기대한다.

참 고 문 헌

김상덕(2006), “환경 동태성이 프랜차이즈 시스템의 통제기제와 관계의 질에 미치는 영향”, 대한경영학회지, 제19권 제2호, 421-444.

김석수(2002), “한국과 대만의 하이테크 벤처기업의 해외시장진출 전략과 결정요인과 성과에 관한 비교연구”, 국제무역연구, 제8권 제2호, 국제무역학회, 121-148.

서창적·이찬형(2007), “정부의 연구개발지원제도가 중소기업 기술경영수준 결정요인에 미치는 영향에 대한 실증연구”제9회 경영관련학회 하계통합학술대회 발표논문, 1-21.

이용우(2009), “한국 물류기업의 해외진출 요인과 성과에 관한 연구”, 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 46-79.

유왕진(2005), “연구개발 종료과제의 추적평가에 관한 방법론 개발 및 적용”, 한국기술혁신학회 춘계학술 대회, 153-162.

윤동섭・조대우(2007), “한국 벤처기업의 해외진출결정요인에 관한 연구”, 「국제경영연구」, 제18권 제1호, 한국국제경영학회, 29-58.

윤동섭·채명수(1997), “해외유통경로 통합정도의 결정요인에 관한 연구, 무역학회지, 제22권 제3호, 159-175 (1997).

전태석(2001), “한국 영상산업의 해외시장지향성에 관한 연구”, 경기대학교대학원 경영학과 박사학위논문, 41-60.

조치현(2009), “태생적 글로벌 기업의 글로벌 지향성, 마케팅전략 및 해외시장 성과에 관한 연구”, 충남대학교 대학원 무역학과 박사학위논문, 29-39.

주광신(2007), “위대한 콜센터의 핵심 구성 요인에 관한 연구”, 콜센터기술경영저널, 한국콜센터산업정보연구소, 제14호, 60-61.

Aldrich, H.(1979), Organizations and Environments, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Anton, J.(1997), Call center management by the number, Ichor Business Book.

Anton J.(2000) "The past, present and future of customer access centers", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 11, No.2, 120-130. (2000).

Arend, R. J. and J. D. Wisner(2005)ll business chain management is there a fit?," *Journal of Business Venturing,* Vol.20, 403-436. (2005).

Chin, W. W. "Issues and Opinion on Structural Equation Modeling," *MIS Quarterly*, 22(1), 7-16 (1998).

Chin, W. W.(2000), "Frequently Asked Questions - Partial Least squares & PLS-Graph," http://disc-nt.cba.uh.edu/chin/plsfaq.htm.

Deshpande, R. and F. E. Webster, Jr.(1989), "Organizational Culture and Marketing: Defining the Research Agende", *Journal of Marketing,* 53, 3-15..

Dhanaraj and P. W. Beamish(2003), "A Resource - Based Approach to the Study of Export Performance," Journal of Small Business Management, Vol.41, No.3, 242-261.

Dimitrators, P. and Plakoyiannake, E.(2003), "Theoretical foundations of an international entrepreneurial culture", *Journal of Entrepreneurship,* Vol. 1, 187-215.

Falk, R. F. and N. B. Miller(1992), *A Primer of Soft Modeling*, The University of Akron Press, Akron, OH.

Fitzsimons, Gavan J.(2008), "Death to Dichotomizing," *Journal of Consumer research*, 35(1), 5-8.

Hair, J. F. Jr., R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black(1998), *Multivariate Data Analysis, Englewood Cliffs*, NJ: Prentice Hall.

Hudson, M., A., Smart and M. Bourne(2001), "Theory and Practice in SME Performance Measurement System," *International Journal of Operation and Production Management*, Vol.21, No.8,

Hult, G. T. M., Hurley, R. F., & Knight, G. A.(2004), "Innovativeness: Its antecedents and impact on business performance", Industrial Marketing Management, Vol. 33, 429-438

John, G. and Weitz, B. A. (1988), "Forward Integration into Distrubution: An Empirical Test of Transaction Cost Analysis," *Journal of Law, Economics, and Organization,* 4(2), 337-335

Kaplan, R. S. and D. P. Norton(1992), "The Balanced Scorecard Measures that Drive Performance," *Harvard Business Review,* Vol.70, No.1,

Knight, G. A.(1997), "Cross-cultural reliability and validity of a scale to measure firm entrepreneurial orientation", Journal of business venturing, Vol. 12, 213-225.

Knight(2000), "Entrepreneurship and marketing strategy: The SME under Globalization" Journal of International Marketing,

Knight & Cavusgil, S. T.(2004), "Innovation, organizational capabilities, and the born-global Firm," *Journal of International Business Studies*, 35, 124-141.

Lach, S.(2002), Do R&D Subsidies Stimulate or Displace Private R&D : Evidence from Israel. The Journal of Industrial Economics. Vol. 50 No.4, 369-390.

Lumpkin, G. T., and Dess, G. G.(1996), "Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it ti performance", *Academy of Management Review,* Vol. 21, No. 1, 135-172.

Markus, C.(2002), "CRM key issues: Success means asking the right questions," *Garther Group.*

Miciak, A. and M. Desmarais(2001). "Benchmarking service quality performance at business -to-business and business-to-consumer call centers," *Journal of Business & Industrial Marketing,* Vol. 16, No. 5, 340-353.

Moen, O.(2002), "The Born Globals: A new generation of small european exporters", *International Marketing Review,* Vol. 19:2, 156-175.

Narus, J. A. and J. C. Anderson(1996), "Rethinking Distribution: Adaptive Channels," *Harvard Business Review,* Vol.74, No.4, 112-120.

Nederlof, A and Anton(2002, "Customer obsession your roadmap to profitable CRM," The Anton Press.

Oviatt, B. M., & McDougall, P. P.(2005), "Defining international entrepreneurship and modeling the speed of internationalization", *Entrepreneurship Theory and Practice*, 537-553.

Pfeffer, J.(1998), The human equation Boston MA.: Harvard Business School Press.

Prosci(2001), Call center best practices: Special Technology Edition.

Rasmussan, E .& R. Madsen, F. Evangelista(2001), "The Founding of the Born Global Company in Denmark and Australia: Sensemaking and Networking," *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics,* Vol.13, No.3, 75-107.

Ronald, S. S.(2001), "Accelerating customer relationships," Prentice hall, 197-224.

Westhead, P., Wright, M., & Ucbasaran, D.(2001), "The internationalization of new and small firms," *Frontiers of Entrepreneurship Research,* Vol. 15, 16-31.