

碩士學位論文

農林水產業者 信用保證制度의
顧客滿足에 關한 研究



濟州大學校 經營大學院

經營學科 經營學(마케팅관리) 專攻

姜 文 喜

碩士學位論文

農林水産業者 信用保證制度의
顧客滿足에 關한 研究

指導教授 金 炯 吉



濟州大學校 經營大學院

經營學科 經營學(마케팅관리) 專攻

姜 文 喜

2001. 12.

農林水産業者 信用保證制度의 顧客滿足에 關한 研究

指導教授 金 炯 吉

이 論文을 經營學 碩士學位 論文으로 提出함.

2001年 12月 日

濟州大學校 經營大學院

經營學科 經營學(마케팅관리) 專攻



姜文喜의 經營學 碩士學位 論文을 認准함.

2001年 12月 日

委員長 _____ 印

委 員 _____ 印

委 員 _____ 印

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 필요성과 목적	1
제 2 절 연구의 방법 및 범위	3
제 2 장 신용보증제도와 고객만족에 관한 이론적 배경	5
제 1 절 신용보증제도의 의의와 기능	5
1. 신용보증제도의 의의	5
2. 신용보증제도의 발전과 기능	10
제 2 절 농림수산업자 신용보증제도의 운용	14
1. 농림수산업자 신용보증제도의 설립배경	14
2. 농림수산업자 신용보증기관의 조직	16
3. 농림수산업자 신용보증제도 운용실태	20
4. 외국의 신용보증제도	32
제 3 절 고객만족에 관한 선행연구	41
1. 고객만족의 개념	41
2. 고객만족의 원리	44
3. 고객만족 요인	45
4. 고객만족의 측정	50
제 3 장 농림수산업자 신용보증제도 이용자의 고객만족에 관한 실증분석	55
제 1 절 연구모형과 가설 설정	55
1. 연구모형	55
2. 가설 설정	56

제 2 절 조사의 개요	57
1. 표 본	57
2. 설문 의 구성	58
3. 조작적 정의	59
4. 분석방법	63
제 3 절 농림수산업자 신용보증제도에 대한 실증분석	64
1. 자료의 특성	64
2. 분석도구의 타당성 및 신뢰성	65
3. 가설의 검증	68
4. 자료의 일반적 분석	84
5. 분석결과의 요약	93
제 4 장 결 론	99
1. 연구의 요약과 시사점	99
2. 연구의 한계점 및 향후 연구의 방향	102
참 고 문 헌	103
1. 국내논문 및 문헌	103
2. 외국논문 및 문헌	105
Abstract	107
설 문 지	111

표 차 례

<표 2-1> 신용보증제도의 유형별 비교	8
<표 2-2> 보험과 보증의 차이 비교	10
<표 2-3> 제주지역 농림수산업자 신용보증기금의 신규보증 운용실태	26
<표 2-4> 제주지역 농림수산업자 신용보증기금의 신규보증 운용실태	27
<표 2-5> 제주지역 농림수산업자 신용보증기금의 보증잔액 실태	28
<표 2-6> 제주지역 농림수산업자 신용보증기금의 보증잔액 실태	29
<표 2-7> 제주지역 농림수산업자 신용보증기금의 대위변제 실태	30
<표 2-8> 농림수산업자 신용보증기금의 구상채권 및 특수채권 실태	30
<표 2-9> 농림수산업자 신용보증기금과 타기금간의 비교	31
<표 2-10> 영국보증제도의 보증대상의 요건	37
<표 2-11> 고객만족 개념의 정리	42
<표 2-12> 서비스의 가치상태에 따른 고객의 인식	45
<표 2-13> 고객만족 결정요인	47
<표 3-1> 설문문의 구성	58
<표 3-2> 자료의 구성	65
<표 3-3> 농림수산업자 신용보증 만족도 요인의 타당성 및 신뢰성	66
<표 3-4> 농림수산업자 신용보증제도 상품유형별 만족도의 차이	68
<표 3-5> 농림수산업자 신용보증제도 이용횟수별 만족도의 차이	70
<표 3-6> 신용보증제도 이용자의 거래금융기관수별 만족도의 차이	72
<표 3-7> 신용보증제도 제도이용 인지경로별 만족도의 차이	73
<표 3-8> 농림수산업자 이용자의 성별에 따른 신용보증제도 만족도의 차이	74
<표 3-9> 농림수산업자 신용보증제도의 연령별 만족도의 차이	75

<표 3-10> 농림수산업자 신용보증제도의 학력별 만족도의 차이	76
<표 3-11> 농림수산업자 신용보증제도의 소득별 만족도의 차이	78
<표 3-12> 농림수산업자 신용보증제도의 거주지별 만족도의 차이	80
<표 3-13> 농림수산업자 신용보증제도 만족수준별 재이용 의도의 차이 ..	82
<표 3-14> 농림수산업자 신용보증제도 만족도와 이용횟수 및 재이용의도	83
<표 3-15> 이용자의 특성별 농림수산업자 신용보증제도의 인지도	86
<표 3-16> 농림수산업자 신용보증제도의 인구통계변수별 인지경로	87
<표 3-17> 농림수산업자 신용보증제도 만족도별 이용상품 유형	88
<표 3-18> 농림수산업자 신용보증기금의 사용용도	89
<표 3-19> 일반금융기관을 통한 대출이 어려운 이유(업종별)	91
<표 3-20> 농림수산업자 신용보증제도에 대한 정책적 견해(업종별)	92
<표 3-21> 가설검증의 요약(1)	97
<표 3-22> 가설검증의 요약(2)	98



그림 차례

<그림 2-1> 우리나라 신용보증제도의 발달과정	12
<그림 2-2> 국내 보증시장의 구조	17
<그림 2-3> 농림수산업자 신용보증기금의 조직체계	18
<그림 2-4> 농림수산업자 신용보증기금의 조직 및 관할 체계도	19
<그림 2-5> 신용보증의 업무흐름	25
<그림 2-6> 기금간의 기금잔액 및 보증잔액 비교	32
<그림 2-7> 스웨덴 신용보증기금 제도의 구조	33
<그림 2-8> 영국 신용보증기금의 제도의 운용과정	36
<그림 2-9> 일본 신용보증제도의 기본구조	40
<그림 2-10> 고객 만족의 요소	52
<그림 3-1> 연구모형	56
<그림 3-2> 농림수산업자 신용보증의 인지도	84
<그림 3-3> 일반금융기관을 통한 대출이 어려운 이유	90
<그림 3-4> 일반금융기관을 통한 대출이 어려운 이유(업종별)	91
<그림 3-5> 농림수산업자 신용보증제도에 대한 정책적 의견	92
<그림 3-6> 농림수산업자 신용보증제도에 대한 정책적 의견(업종별)	93

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 필요성과 목적

국내의 금융시장 환경이 급속하게 변화되어 우리나라의 많은 금융기관들이 이에 대응하기 위한 노력을 경주하고 있다. 특히 보증시장의 상황은 금융시장의 경우와 마찬가지로 보증의 부실율 증대, 보증공급여력 축소 등으로 주요 보증기관의 시장철수가 가속화되고 있는 가운데, 민간베이스 보증시장은 산업의 기반이 극도로 약화되고 있다. 이에 따라 은행 등 비전업 보증기관이 보증업무를 포기하는 사태가 이어지고 있고, 최대의 전업보증기관인 보증보험사에 대한 수요자의 신뢰는 무너져 가고 있는 실정이다.

현재와 같은 보증시장의 혼돈은 일시적인 경기순환현상이 아니라 보다 구조적인 현상으로 보아야 한다. 보증기관의 허약한 경영체질, 비시장적인 보증공급관행 등이 빚어낸 결과이며, 따라서 보증산업의 대대적인 구조조정이 불가피할 전망이다. 이는 새로운 시장질서로의 개편을 의미한다고 할 것이다.

신용보증은 고용유발, 산업연관효과, 금융기관에 대한 지원효과, 중소기업에 대한 지원효과 및 중소기업정책의 효율성 제고 등 그 효과가 광범위하고 커서 그 필요성은 매우 크다.

신용보증으로 유발된 취업인원은 1999년에 신규고용 종업원 약 48만명을 포함하여 약 77만명으로 경기침체 속에서 고용안정에 크게 기여하였으며, 신용보증 평균잔액 10억원당 유발시킨 취업자수(취업계수)는 39명으로 우리나라 전 산업평균 20명을 크게 상회하여 고용유발효과가 크며, 신용보증지원에 따라 국내 전산업에 직·간접적으로 파급시킨 생산유발액은 1999년 36조 9,697억원으로 이 해 GDP의 7.6%에 달한다.

또한 신용보증의 생산유발도는 1.89배로 전 산업 평균 1.67배와 대비해 뛰어나 생산유발효과가 있고, 신용보증기금의 보증지원에 의한 국민소득(부가가치) 창출 금액은 1999년 15조 2,083억원(경상가격)이며, 신용보증의 GDP 기여율이 3.14%로 신용보증잔액의 증가로 신용보증의 GDP기여율은 1995년 대비 2배이상 증가하였다.¹⁾

현재 농어민들은 농·수·축·산협 등에서 대출을 받을 때 관리기관에 가지 않고도 농·수·축·산협 등에서 직접 신용보증서를 발급 받고 바로 대출 받을 수 있다. 농림수산업자신용보증기금은 농협중앙본부, 지역본부 시군지부 등 3개 조직체계를 지역보증센터(9개)와 권역보증센터(18개) 등 2개 조직체계로 개편하고 ‘위탁보증제’를 도입해 농협, 수협, 산림조합, 농수산물유통공사 등에서도 신용보증서를 발급할 수 있도록 했다.²⁾

또한 재정경제부는 농림수산업자 신용보증기금의 보증한도를 17배에서 20배로 상향 조정하는 내용의 농림수산업자 신용보증법 개정시행령과 개정시행규칙을 입법 예고하였는데, 이 시행령은 보증한도 상향 조정 외에 농림수산업자 신용보증기금 관리기관의 신용보증업무와 구상권 회수업무 등을 금융기관, 한국자산관리공사, 신용정보업자에 위탁할 수 있도록 규정해 운영의 효율성을 높이도록 하였다.

2001년 우리나라 농림수산업자 보증제도의 보증한도액은 약 14조여원 수준에 불과하지만 신용보증한도가 확대됨에 따라 2001년 말까지 농림수산업자 신용보증기금에 출연할 예정인 1,777억원과 현재의 보증여유분 등을 감안할 경우 농림수산업자 신용보증기금의 최대 보증여력은 모두 9조원 가량 늘어나게 될 것으로 전망된다.³⁾

1) 신용보증기금 조사연구팀, “신용보증제도의 국민경제적 효과와 발전방향”, 2000.12, pp.15~38.

2) 농협중앙회 농림수산업자신용보증기금, 「2001 신용보증실무 처리절차」, 2001, pp.26~41.

3) 국민일보, 2001.5.12.

이상과 같이 국내외적으로 신용보증제도는 대출대상자들에게 뿐만 아니라 국가경제적인 측면에서도 중요한 역할을 하기 때문에 소홀히 할 수 없으며, 특히 물적 담보력이 약해 경제적 열세에 있지만 신용보증제도를 이용하는 소비자로서의 위치도 신중히 고려할 때이다.

따라서 이에 대한 지속적인 연구는 필수적이라 할 수 있지만 기존의 많은 연구들이 제도적 관점에서 이루어짐에 따라 신용보증을 이용하는 수요자에 대한 연구는 부족하였다.

이에 따라 본 논문에서는 첫째, 신용보증제도의 의의와 기능, 농림수산업자 신용보증제도의 운용과 고객만족에 관한 선행연구 등에 대한 이론적 배경을 고찰하고, 둘째, 농림수산업자 신용보증제도 이용자의 고객만족 실태조사를 통하여 신용보증제도의 활성화를 위한 시사점을 제시하고자 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 범위

본 논문의 연구목적 달성을 위해 신용보증제도에 대한 문헌과 선행 연구를 통한 신용보증제도의 운용에 관한 이론적 내용을 고찰하고, 신용보증제도를 이용한 제주지역 소비자들을 대상으로 설문지를 통한 고객만족에 대한 실태조사를 시행하여, 관련자료의 통계패키지(SPSS For Windows Release 10.0)를 이용한 가설검증과 통계분석을 실시한다.

본 연구의 구성은 다음과 같다.

제1장에서는 연구의 필요성 및 목적 그리고 연구방법 및 범위를,

제2장에서는 신용보증제도의 개념, 발전과정, 기능 등 신용보증제도에 대한 전반적인 이론적 고찰 및 고객만족의 개념과 구성요소, 고객만족 요인, 고객만족의 측정 등에 대해 고찰한다.

제3장에서는 농림수산업자 신용보증제도 이용자의 고객만족에 관한 실증 분석을 위한 연구모형과 이에 따른 가설설정 및 검증을 하고, 농림수산업자 신용보증제도와 소비자 이용의 문제점과 실증분석 내용을 요약한다.

제4장에서는 이론적 고찰 및 실태분석에 대한 요약과 농림수산업자 신용보증제도의 활성화를 위한 실증분석 결과의 시사점, 그리고 연구의 한계점 및 향후연구방향을 제시한다.



제 2 장 신용보증제도와 고객만족에 관한 이론적 배경

제 1 절 신용보증제도의 의의와 기능

1. 신용보증제도의 의의

1) 개념

현실적으로 물적담보가 있는 경우에는 이를 대상으로 하여 금융기관으로부터 대출을 받는 데엔 큰 문제가 없다. 그러나 물적 담보가 없는 경우에는 신용에 의존할 수밖에 없는데, 이를 보증해주는 제도가 필요하여 세계 각국에서 도입되어 이용되고 있다.

이러한 제도에 대하여 일본은 “중소기업들에 내재되어 있는 유무형의 신용력과 사업의 발전성을 공적 보증기관이 보증하는 독특한 금융시스템”⁴⁾으로 정의하고 있으며, 용자보증방식을 채택하고 있는 미국 등 여러 나라에서는 “담보력이나 공인된 신용력이 부족한 중소기업에 대한 은행권의 원활한 대출을 위해 일정요건을 갖춘 은행의 중소기업대출에 따른 손실을 보증하는 금융시스템”⁵⁾으로 표현하고 있다.

우리나라에서는 “물적 담보능력이 부족한 기업의 원활한 자금조달을 위하여 공신력 있는 신용보증기관의 보증을 통해 경제주체간 신용거래에 개재되는 채무불이행 위험을 경감시켜 주는 공적 금융시스템”⁶⁾으로 정의하고 있다.

즉, 이러한 신용보증제도는 법으로 규정하여 시행되는 제도로써, 2000년 12월 30일 개정된 신용보증기금법의 제1조에 의하면, 신용보증기금을 설립

4) 전국신용보증협회연합회, 「신용보증」, 금융제정사정연구회, 1996, pp.11~12.

5) 신용보증기금, 「세계의 보증제도」, 1998, p.4.

6) 신용보증기금, 「신용보증기금 20년사」, 1996, p.66.

하여 담보능력이 미약한 기업의 채무를 보증하게 하여 사업을 영위하는 개인 및 법인과 이들의 단체의 자금유통을 원활히 하고, 신용정보의 효율적인 관리·운용을 통하여 건전한 신용질서를 확립함으로써 균형 있는 국민경제의 발전에 기여함을 목적으로 하고 있다는 데서도 잘 나타난다.

국가간 신용보증제도에 대한 운용이 다소 차이는 있으나, 대체적으로 그 개념은 외형상 신용력이 미약한 경제주체들에게 원활한 자금조달을 위해 그들에게 내재되어 있는 잠재적 신용력을 바탕으로 국가를 포함한 공신력 있는 제3자가 채무불이행 위험을 경감시켜주는 금융시스템으로 볼 수 있다.

이상의 신용보증제도의 개념을 참고하고, 농림수산업자 신용보증기금이 농어촌 경제의 균형 있는 발전을 도모하기 위해 설립한 것이라는 사실을 고려하여 농림수산업자 신용보증제도를 정의해 보면 “농림수산업자 신용보증제도는 담보력이 미약한 농어업인이 금융기관(농, 수, 축, 산협)으로부터 사업자금을 대출 받을 수 있도록 그 신용을 보증해 주는 신용보증제도”라고 할 수 있다.

2) 의의



신용위험은 여신거래처의 경영악화에 따라 대출한 자금의 원금회수가 불가능하거나 혹은 이자를 확보할 수 없는 등의 위험으로서 금융기관의 업무에 원래 수반되는 위험이다. 은행은 이러한 위험을 완전히 배제할 수 없기 때문에 이에 어떻게 대처하는지가 주요 고려사항이다. 따라서 은행은 차주의 상환의지, 상환능력, 신용위험의 정도를 평가하고 이에 따라 위험을 회피하거나 최소화하려는 경향이 있다. 특히 물적 담보를 가지지 못한 경제주체에 대해서는 위험부담을 회피하기 때문에 이들은 자금을 조달하는데 더 큰 어려움을 겪는다.

따라서 담보력이 미약하나 발전하려는 의지를 가지고 있는 자를 대상으로

채무자가 갖고 있는 경영능력과 발전성 등 신용력을 토대로 공공기관이 보증하여 줌으로써 채무자가 제도금융권으로부터 원활한 자금공급을 받을 수 있도록 지원해줄 제도적 장치가 필요하다.

즉, 신용보증제도가 존재하는 의의는 이 제도가 사업성과 발전가능성은 있으나 물적 담보능력이 미약하여 기업활동에 필요한 자금유통에 어려움을 가지는 기업, 특히 중소기업과 같은 경제주체에 대해 그 자금조달능력을 향상시켜주는 정부의 지원시책의 일환으로 또 금융기관의 손실보전을 위한 상호공제적, 보험적, 특수보증적 정책으로서의 목적을 가진다.⁷⁾

또 다른 측면에서 보면, 기업과 금융경제적 측면을 들 수 있는데, 전자의 경우, 신용을 확립하기 이전에 경제주체의 성패를 좌우하는 때에 부족한 신용력을 자금유통을 통하여 원활한 흐름을 유지시켜줌으로써 이 주체의 성장의 가교적 역할을 해주며, 후자의 경우엔 물적담보 위주의 전통적인 은행관행이 사업성, 안정성, 수익성, 경영능력 등 종합적인 신용분석에 의해 이루어지는 계기를 마련하고, 신용위주의 금융체제로 전환하는데 역시 가교적 역할을 담당한다.⁸⁾



3) 신용보증제도의 유사제도

신용보증제도의 기본 골격을 형성하고 있는 운용주체와 체제를 기준으로 여러 나라의 보증제도를 분류해 보면 대체로 상호보증제도, 공공기관보증제도 그리고 용자보증제도 등 3가지 유형으로 구분해 볼 수 있다.

<표 2-1>은 유럽식 상호보증제도, 아시아식 공공기관 보증제도 그리고 미국식 용자보증제도를 서로 비교하고 있다.

7) 김동한, “신용보증의 제도 및 운용에 관한 국제비교연구-한국과 일본을 중심으로”, 동국대학교 경영대학원 석사학위논문, 1992, p.4.

8) 광수일·김우봉, “우리나라 신용보증지원체계에 관한 연구”, 「신용보증기금」, 1990, pp.16~17.

가장 오랜 전통을 가진 유럽식 상호보증제도는 회원기업간 상호부조적 차원에서 운용되는 집단적 위험분산장치의 일환이다. 따라서 상호보증제도의 운영주체는 당연히 회원기업의 집합체인 지역단체 혹은 업종별 단체가 된다. 이에 대한 정부의 공적 지원은 이들 단체의 보증에 대한 재보증 형태로 이루어지는 경우가 대부분이다.

우리나라를 포함한 아시아 각 국에서 독립적인 신용보증기관을 통해 보증을 공급하는 공공기관 보증제도는 재원조성의 상당부분을 정부출연이나 출자에 의존하며, 최종적인 보증채무이행의 책임을 정부나 공적부분이 부담하는 등 보증기관에 대한 공적지원과 통제가 강하다.

<표 2-1> 신용보증제도의 유형별 비교

구 분	상호보증제도	공공기관보증제도	융자보증제도
운용 주체	기업단체	독립된 신용보증기관	은행
보증 형태	기관보증	기관보증	기금 또는 비기금보증
보증 대상	회원기업	불특정 기업	불특정 기업
보증 책임	전액보증 원칙	전액보증 원칙	부분보증 원칙
보증료 부담	기업	기업	금융기관
재보증 제도	필수적	임의적	없음
신용조사, 보증심사	형식적	필수적	취급은행별 차등화
운용 국가	독일 등 유럽	한국 등 아시아	미국 등 미주

자료 : 신용보증기금, 「세계의 보증제도」, 1998, p.21.

미국을 비롯한 미주 각 국에서는 융자보증제도를 채택하고 있는데 융자보증제도의 가장 큰 특징은 대출을 받고자 하는 기업이 보증기관과 접촉하는 경우는 거의 없고, 은행이 보증을 공급하는 형식적 주체가 된다.

따라서 보증료를 부담하는 당사자도 원칙적으로 기업이 아니라 은행이며, 보증공급에 따른 신용조사나 심사의 개념도 없고 또한 은행의 도덕적 해이를 방지하기 위한 부분보증방식이 필수적이다.

한편 신용보증과 보험간에도 차이가 있다. 보험은 “개개인별로는 우발적이지만 전체적으로는 측정 가능한 금전적 욕구를 다수의 경제주체가 공동으로 부담하기 위하여 피보험자들에게 비용을 공평하게 부담하도록 하는 경제제도”⁹⁾라고 정의할 수 있다. 즉, 피보험자에게 일정한 사고가 발생했을 때, 재산상의 손해를 보전하거나 일정한 금액을 지급할 것을 계약하고 보험가입자가 소정의 보험료를 납부하는 것을 말한다. 따라서 신용보증과는 다음과 같은 점에서 차이가 있다.

첫째, 보험은 우연한 사고에 의한 손실의 보전을 인수하는 것이므로 독립성을 가지지만 신용보증은 부종성(附縱性)을 갖는다. 둘째, 보험은 상호적 충족을 목적으로 하는 다수인의 결합에 의해 위험을 분산시킬 수 있는 조직을 필요로 하나 신용보증은 이를 반드시 필요로 하지는 않는다. 셋째, 신용보증은 주된 채무자와 동일한 내용의 급부를 할 것을 약정한 것이므로 주된 채무를 보완하는 기능을 가지지만 보험에는 이러한 측면이 없다. 넷째, 신용보증에는 채무자, 채권자 및 보증인이라는 3당사자가 존재하지만 보험은 보험자와 피보험자만으로 성립된다.

보증보험은 거래의 안전을 도모하기 위해 채무자를 보험계약자로, 채권자를 피보험자로 하는 보험형식의 금융제도인데, 신용보증제도와는 차이가 다음과 같다. 첫째, 이행 등 보증보험상의 성격상 그 대상으로 하는 채권이 청부, 입찰계약 또는 매매계약상의 채무에 한하고 있으나 신용보증은 원칙적으로 기업의 금융기관에 대한 금전소비대차계약상의 채무를 대상으로 하고 있다. 둘째, 보증보험의 구상권 행사는 보험대위에 의하여 신용보증과 달리

9) 조해균, 「최신보험경영론」, 박영사, 1997, p.15.

사전 구상권이 없다. 셋째, 보증보험에 있어서 손해는 보험계약자의 고의 또는 중과실에 의하여 발생한 경우를 면책사유로, 고지의무위반을 해지사유로 하지만 신용보증에 있어서는 면책이나 해지사유가 되지 않는 차이가 있다.¹⁰⁾

보험은 우발적 욕구, 측정가능한 우발적 욕구, 금전적 욕구의 충족, 다수 경제주체의 존재, 공평한 보험료의 부담 등 보험이 성립하기 위한 5개의 요소 관점에서 전자의 3개항은 같지만 후자의 2개항은 다르다. 이를 표로 정리하면, <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 보험과 보증의 차이 비교

구 분	우발적 사고	계량성	경 제 적 욕구충족	다 수 의 경제주체	공 평 한 비용부담
보 험	○	○	○	○	○
자가보험	○	○	○	×	○
보 증	○	○	○	×	×

자료 : 조해균, 「최신보험경영론」, 박영사, 1997, p.16.

2 신용보증제도의 발전과 기능

1) 신용보증제도의 발전

오늘날과 같이 발전한 신용보증제도는 19세기 촌락공동체와 길드(guild)제를 바탕으로 한 지역별, 업종별 신용조합에서 출발하였다.

프랑스에서는 19세기 후반에 협동조합원리를 근간으로 한 업종별 상호신용조직들이 동업자 중심으로 설립되어 금융과 보증업무를 취급하였다.

10) 양승진, “농업부문 신용보증제도 실태분석과 개선방향”, 고려대학교 자연자원대학원 석사학위논문, 1999, pp.7~9.

이와는 달리 유사한 시기에 스위스에서는 촌락공동체를 기반으로 한 지역별 신용조합의 형태가 보편화되어 있었다.

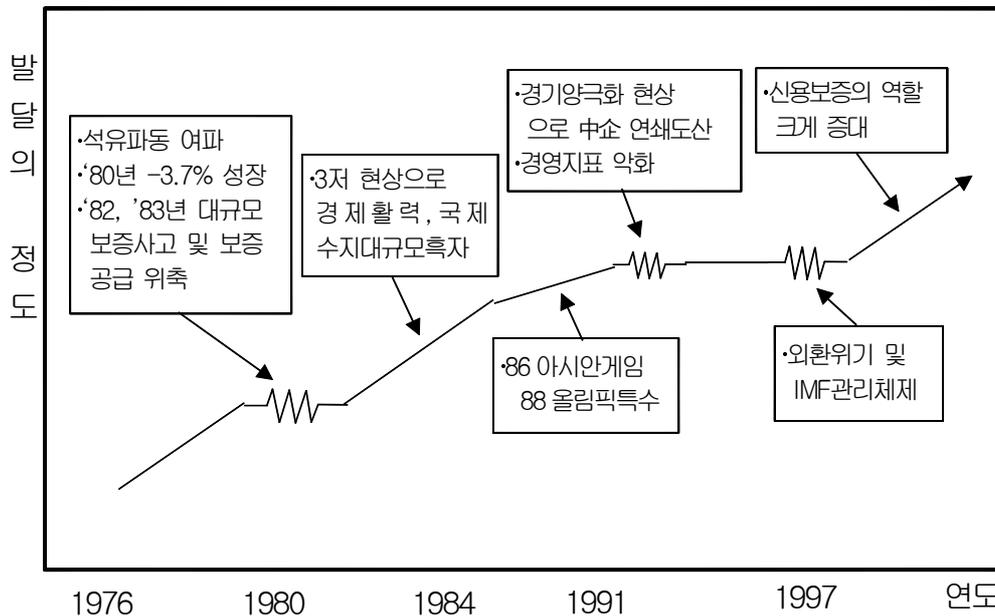
독일은 스위스의 산업신용보증조합을 본받아 중소기업인과 수공업자를 대상으로 새로운 독일형 보증협회를 설립하였는데, 1933년에 설립된 베를린보증협회가 최초였다.

우리나라는 1961년 용자보증제도와 유사한 신용보증준비금제도를 운용해 오다가 1967년 일본의 사례를 참고한 중소기업신용보증제도를 거쳐 1976년 전문신용보증기관인 신용보증기금을 설립하고, 신용조사기능과 신용보증기능을 결합시킨 신용보증제도를 탄생시켰으며, 신용보증제도의 주요 발전과정의 내용을 열거하면 다음과 같다.¹¹⁾

- (1) '61년 신용보증준비금제도 도입 : 5·16직후 중소기업의 자금난
- (2) '72년 「경제의 안정과 성장에 관한 긴급명령(8·3조치)」 : 한국은행을 제외한 전 금융기관에 신용보증기금 설치
- (3) '76년 신용보증기금 설립 : 석유파동·스태그플레이션
- (4) '89년 기술보증제도 도입(기술신보 설립) : 산업구조조정
- (5) '93년 신용보증운용배수 20배 운용 : 금융실명제
- (6) '97년 각종 특례보증 확대 실시 : 기업 대량도산
- (7) '98년 특별보증제도 실시, ADB자금 출연 : IMF지원, 산업구조조정
- (8) '99년 생계형창업보증제도 실시 : 대량실업 발생
- (9) 2000 회사채유동화회사 보증제도 도입 : 직접금융시장 위축

11) 신용보증기금, “신용보증제도의 국민경제적 효과와 발전방향”, 2000, p.13.

<그림 2-1> 우리나라 신용보증제도의 발달과정



자료: 신용보증기금 연구팀, “신용보증제도의 국민경제적 효과와 발전방향”, 2000.12, p.13.



2) 신용보증제도의 기능

국민경제의 발전이라는 관점에서 신용보증제도가 수행하여 온 경제적 기능과 역할은 경제적 여건의 변화에 따라 그 내용이 변하여 왔다.

신용보증제도의 도입 후 상당기간 동안 중소기업을 경제적 약자라는 인식 하에 그들에게서 부족한 신용력, 담보력을 보완함으로써 경제정의 실현하고 균형 있는 국민경제의 발전에 이바지하여 왔다. 이러한 신용보증제도는 다음과 같은 경제적 기능을 갖는다.¹²⁾

12) 신용보증기금, 「신용보증기금 20년사」, 1996, pp.68~70.

(1) 추가여신 조성 기능

이 기능은 신용보증이 없으면 이루어지지 않을 여신이 신용보증에 의하여 추가로 이루어지는 것으로 추가적인 여신조성효과가 높으면 높을수록 국민 경제의 생산, 소득, 고용활동의 증가는 커지고 사회적 후생 또한 증가하게 된다. 현실적으로 대부분의 경제주체들은 금융기관에 의한 자금의 공급 없이는 정상적인 경영활동에 많은 제약을 받을수 있다. 특히 중소기업과 같은 경제주체는 금융시장의 불완전성과 유형적 담보력의 부족으로 신용보증 없이는 금융접근의 기회조차 가질 수 없는 경우가 대부분이다.

이와 같이 기업의 금융접근 기회를 확대시켜 추가적인 자금조달이 가능하게 하는 것은 신용보증제도가 가지고 있는 가장 핵심적인 기능이다.

(2) 여신배분 기능

이는 신용보증에 의하여 총가용자금의 흐름을 전략적인 분야로 배분하는 것을 말한다. 현행의 신용보증에 의한 여신배분은 신용보증대상을 중소기업에 집중시킴으로써 대기업에서 중소기업으로의 자금이전과 정책당국이 우선 순위를 두고 있는 분야로의 이전 등 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있다.

중소기업은 기업활동에서 필요한 자금의 조달에 있어서 대기업보다 더 큰 어려움을 겪는다. 이런 어려움은 중소기업자금 자체의 부족과 차입조건 충족의 불가능성 모두에서 연유한다.

금융기관에 대한 중소기업의무대출 부과조치가 중소기업에 대한 금융의 몫을 늘리기 위한 시책으로서 첫 번째 문제에 대한 방안이라면 중소기업에 대한 신용보증제도는 차입조건 충족의 불가능문제를 해결할 수 있는 대안이다. 보증에 의한 신용력 보완을 통하여 사업성은 있으나 물적 담보력의 부족으로 제도권 금융을 이용할 수 없는 중소기업에 대하여 실질적인 여신이 가능하게 하는 유력한 제도적 장치인 것이다.

(3) 신용경제조장 기능

신용보증제도는 금융기관의 담보위주 금융관행을 시정하여 신용을 바탕으로 하는 여신 행위를 조장하고 기업의 자기신용관리능력을 향상시킴으로써 신용사회의 조기정착을 유도하는 중요한 기능도 수행하여 오고 있다. 이와 같은 신용경제조장기능은 보증업무의 수행과정을 통하여 전문적인 경영진단, 사업성 평가, 재무제표분석 및 신용평가에 대한 지식, 경험의 축적과 전문인력의 양성이 이루어지고 기업들에게도 신용을 증시하려는 유인이 제공되는 것을 의미한다.

제 2 절 농림수산업자 신용보증제도의 운용

1. 농림수산업자 신용보증제도의 설립배경

신용보증기금과는 별도로 1972년에 농림수산업자만을 보증대상자로 하는 농림수산업자 신용보증기금을 설치·운영하고 있다. 1970년대 초기, 우리나라는 제3차 경제개발 5개년 계획 기간중에 제2차 농어민 소득증대 특별사업을 더욱 확대 추진하기 위하여 정부 재정자금의 투자증가, 외국차관의 신규 도입 등으로 재원을 마련하고 21개 농림수산업 대상품목을 지정, 137개 단지에 75만여호의 농어가를 참여시켜 716억원을 집중 지원하는 등 농림수산업 분야에 대한 투자를 크게 확대할 계획이었다. 그러나 정책자금을 지원받을 개별 농어가의 담보제공능력 부족이 5개년계획 추진에 큰 애로사항으로 대두되었고 이를 해결하기 위하여 정부는 농어가의 신용력을 보완시켜 줄 신용보완제도가 필요하게 되었다.¹³⁾

13) 농협중앙회, 「농수산신용보증20년사」, 1996, p.60.

1971년 농림수산업자신용보증법이 제정되고 1972년 농협중앙회에 농림수산업자신용보증기금을 설치하여 농림수산업자 신용보증기금에 1억원을 출연함으로써 농어업인에 대한 신용보증업무가 시작되어, 1998년의 보증잔액은 6조 7,909억원, 2000년에는 14조 4,615억원으로 성장하였다.¹⁴⁾ 또한 초기에 농어민을 대상으로 농협중앙회 및 회원조합, 수협중앙회와 회원조합이 금융기관으로 제한되었으나 현재는 산협과 축협이 추가되고, 그 동안 개인사업자가 아닌 단체(법인)라는 이유로 담보능력이 미약한 농림수산업자의 신용을 보증해 주는 기금 적용 대상에서 제외돼 왔었던 원양업체로 까지 확대되고 있다. 특히 농림수산업자 신용보증제도의 발전과정은 정부의 정책자금 우선지원을 위한 제도개선시점인 1983년을 분기점으로 1983년 이전을 전반기로 그 이후를 후반기로 구분해 볼 수 있는데, 전반기엔 기금운영의 기본 방향이 기금관리업무를 위임받은 농협중앙회가 가지는 금융기관적 보수성과 안정성에 크게 영향을 받았고, 후반기엔 정부의 과감한 기금출연에 의한 기금규모의 획기적 증가와 함께 사채보유 농어가를 위한 신용보증실시 등 기금운영의 기본방향에서 볼 수 있듯이 정책사업 우선지원, 영세농어민에 대한 사회 정책적 배려와 농어민의 금융편익 증대에 보다 역점을 두려는 의지의 표출로 농림수산업자 신용보증제도의 발전기로서의 특징을 지닌다. 농림수산업자 신용보증제도의 주요 발전과정을 요약하면 다음과 같다.¹⁵⁾

- '73. 1.13 농림수산업자 신용보증법 제정
- '72. 3.20 농협중앙회의 1억원 기금출연으로 업무개시
- '76.12.31 기금운용배수 확대(기금의 10배→15배)
- '77. 3. 8 대손판정권자 은행감독원장에서 신용보증심의회로 변경
- '80.12.31 축협중앙회와 회원조합을 금융기관에 포함

14) 농림수산업자신용보증기금 관리기관제주농협지역본부, 「통계자료」, 2000, p.3.

15) 농림수산업자신용보증기금, 「통계요람」, 2000, pp.168~212

- '87. 4 .1 사채보유농어가 신용보증규정 제정
- '95. 8. 4 보증대상자 확대(농수산물유통, 가공업자 포함)
보증취급 금융기관을 전문농협 및 임협으로 확대
- '95.12.14 기금운용배수 확대(기금의 15배→17배)
- '96.11. 1 동일인당 보증한도에 예외한도제 실시(개인10억, 법인15억)
- '97. 5 .1 신용조사담당기관변경(정식신용조사를 관리기관이 전담)
- '98. 4. 3 농림수산업자신용보증기금으로 조직개편
- '98.12.30 농림수산업자신용보증기금법 개정(농수산물수출업체, 원양어업체, 농림수산업관련 중소기업 등 법인보증확대, 보증료율 차등적용, 상거래채무보증실시 등)
- '99. 1.30 중앙본부 보증사업부에 구상권 관리전담팀 신설
- '99. 6.15 법개정에 따른 금융기관 추가(인삼협중앙회 및 그 회원조합, 농수산물유통공사)
- '2000.6.16 통합농협법 시행에 따른 부이사장 자격변경(신용사업담당부회장 →신용대표이사)
- '2001.1.26 법개정에 따른 보증센터 설치 조직체계변경(중앙본부→지역보증센터→권역보증센터)

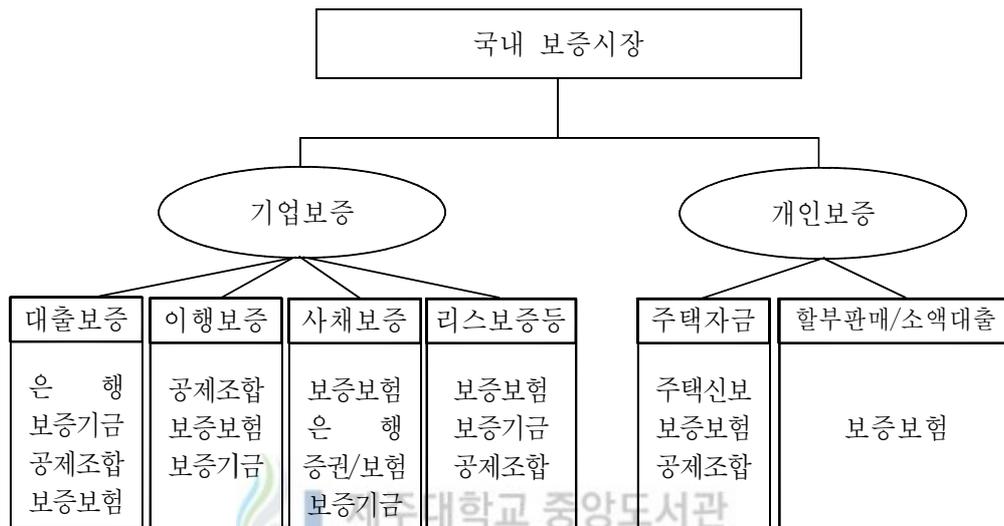
2. 농림수산업자 신용보증기관의 조직

최근 우리나라는 기업의 대량도산, 금융기관 부실화, 산업구조조정 등으로 우리나라 금융시장의 기능은 극도로 약화된 상태이며, 특히 제도권금융 이용기회가 대부분 봉쇄되면서 중소기업의 자금난은 최악의 상황이다. 또한 민간베이스 보증시장기반 약화, BIS비율 규제 등 금융환경 변화로 신용보증제도에 대한 경제·사회적 기대가 집중되면서, 국내 보증시장은 신용보증제

도에 대한 높은 사회적 기대를 받고 있다.

국내의 보증시장은 <그림 2-2>에 나타나 바와 같이 기업보증과 개인보증 등 양대 보증기금으로 나누어져 있으며, 개인보증 보다는 기업보증의 구조가 다소 복잡하게 구성되어 있다.

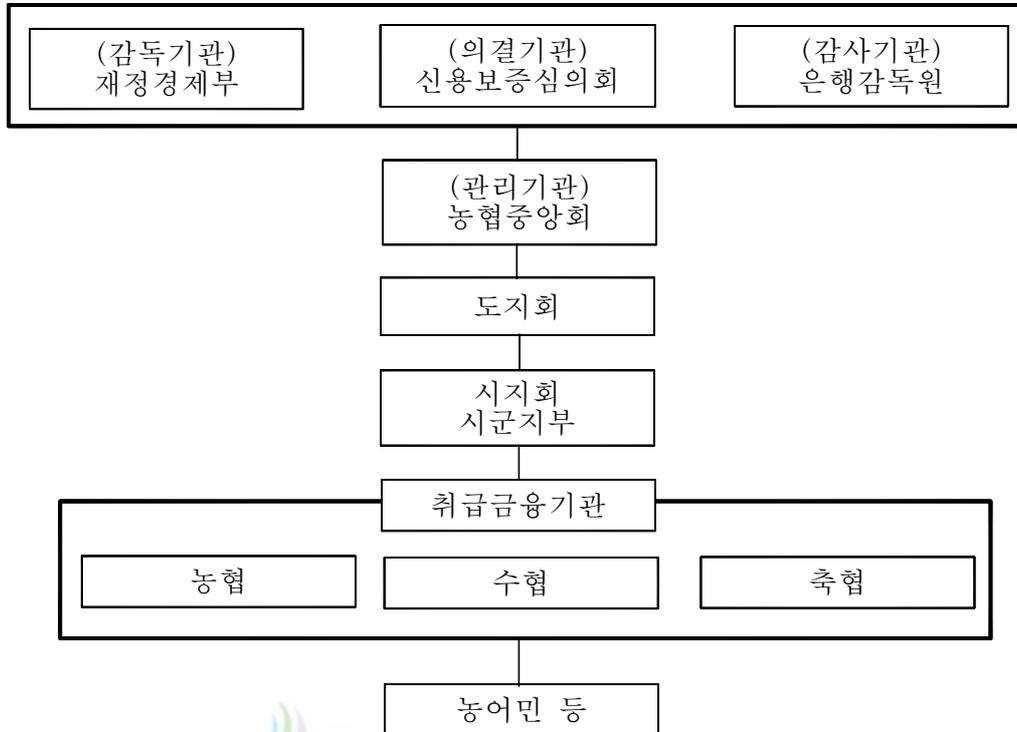
<그림 2-2> 국내 보증시장의 구조



자료: 신용보증기금 조사연구팀, “신용보증제도의 발전방안”, 1998, p.2.

농림수산업자 신용보증기금은 신용보증기금, 기술신용보증기금, 주택신용보증기금, 수출보험공사 등과 더불어 공공기금에 포함되는데, 현재 농림수산업자 신용보증기금의 조직체계는 <그림 2-3>에 나타난 바와 같이 의결기관, 감독기관, 관리기관, 취급금융기관 그리고 보증대상자인 농림수산업자로 구성된다. 의결기관인 신용보증심의회는 재정경제부장관, 농림수산부장관, 한국은행총재, 농수축협 중앙회 회장 등 6인의 당연직 위원과 농수축산업을 대표하는 3인의 위촉위원 등 9인의 위원으로 구성된다.

<그림 2-3> 농림수산업자 신용보증기금의 조직체계



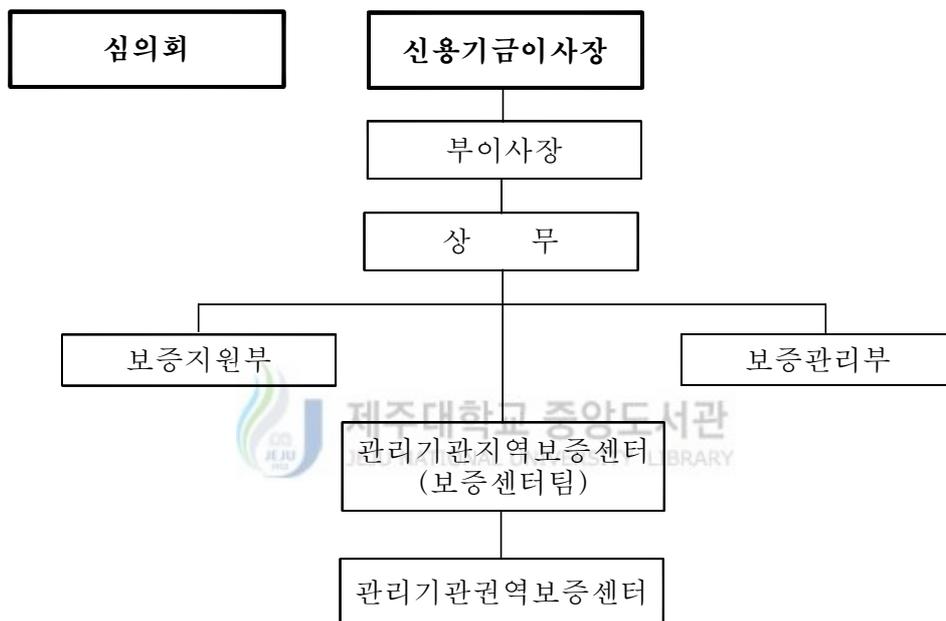
자료: 농업협동조합 중앙회, 「신용보증업무 교육교재」, 1994. p.33

심의회 의장은 농협중앙회 회장이며, 규정의 제정과 변경, 신용보증업무의 계획, 예산편성 및 결산의 승인, 보증자금의 대손판정 등에 관련한 사항을 의결한다.

관리기관은 농협중앙회로 여기에는 중앙회 본부, 시도지회, 시군지부가 포함되며, 본부에서는 신용보증국이 업무를 총괄하고, 도지회에서는 신용보증과 신용보증심사 승인, 신용보증 관리지도, 신용보증 회계의 계산 및 결산, 사후관리 지도 등의 업무를 담당한다. 시군지부는 자체적으로 신용보증업무

를 수행함과 동시에 단위농협, 전문농협, 수협, 축협 등의 신용보증에 관한 사항을 처리하였다. 신용보증 업무를 취급하는 금융기관은 농협중앙회와 단위농협, 수협중앙회와 그 회원조합, 축협중앙회와 그 회원조합이 이에 해당된다. 금융기관이 신용보증업무를 취급하기 위해서는 관리기관과 신용보증에 관한 기본계약을 체결해야 하였다.

<그림 2-4> 농림수산업자 신용보증기금이 조직 및 관할 체계도



자료 : 농협협동조합중앙회, 「2001 신용보증 실무 처리절차」, 2001, p.40.

한편 1998년 신용보증국을 농림수산업자신용보증기금으로 조직개편이후 2001년 1월 대대적인 조직개편으로 농림수산업자 신용보증기금의 조직은 관리기관 중앙본부아래에 보증지원부와 보증관리부로 나뉘고, 그 아래에 관리기관 지역보증센터와 관리기관 권역보증센터를 두었다. <그림 2-4>는 기금

조직 및 관할체계도를 보여주고 있다.

농협중앙회의 회장이 겸하고 있는 이사장아래에 부이사장과 상무가 있으며, 그아래에 보증지원부와 보증관리부가 있다. 보증지원부 아래에는 보증계획팀, 보증제도팀, 보증회계팀, 전산정보팀, 그리고 새로 신설된 감사팀이 있으며, 이전의 보증센터팀은 센터설치후 해체되었다. 또한 보증관리부 아래에는 보증관리팀, 보증심사팀, 대손심사팀 그리고 신설된 구상권관리팀으로 구성되어 있다.

보증지원부는 주로 사업계획 및 수지예산 등의 수립, 편성, 조정, 통제, 조직·직제·정원, 기금의 출연·여유자금의 운용 및 관리, 법령관리 및 규정 제정과 개폐, 보증업무 전산개발 및 전산시스템 운영관리 그리고 농림수산업자 신용보증기금 소관사업 및 경영에 관한 통합조정 등을 주요 분장업무로 하고 있으며, 보증관리부는 신용조사·보증심사·보증서 발급 및 업무지도, 보증사후관리 및 지도, 대손판정심사, 보증채무 이행 및 지도, 구상권 관리, 소송업무 및 지도, 사업관련 준칙에 관한 사항을 업무로 다룬다.

한편 중앙본부의 이러한 역할과 함께, 지역센터 및 권역센터에서는 신용조사, 보증심사, 보증서 발급, 대손판정심사, 보증채무 이행, 구상권 관리, 보증사후관리, 관할 구역내의 권역센터 및 금융기관의 지도 등을 담당한다.

3. 농림수산업자 신용보증제도 운용실태

1) 농림수산업자 신용보증제도의 운영

(1) 보증기금의 조성 및 운용

농림수산업자 신용보증기금은 담보능력이 미약한 농림수산업자의 신용력을 보완하는 보증사업을 영위하고 있으므로 스스로의 공신력 유지와 원활한 사업수행을 위하여 확고한 재산적 기초를 필요로 한다. 기금의 조성재원은

정부 및 지방자치단체의 출연금, 금융기관의 출연금, 농림수산단체의 출연금, 기금운용수익금 등이다. 그러나 지방자치단체의 출연은 실행되지 않았으며, 농림수산단체의 출연도 기금 설립시 출연한 이후 중단된 상태이다.

현재는 정부의 출연금과 금융기관의 출연금, 기금의 운용수익금으로 조성되고 있다. 기금의 사용은 보증채무의 이행과 농수산업자 보증제도 운영에 필요한 경비에 충당하고 나머지 여유금은 관리기관에 예치하거나 국채, 지방채 및 정부가 지급을 보증하는 채권의 매입에 운용하고 그 운용수익금은 기금에 편입된다. 기금규모는 신용보증총액의 한도를 정하는 기준이므로 규모가 확대될수록 그 한도도 증가한다. 농림수산업자 신용보증기금법에서는 신용보증의 총한도를 기금의 20배로 정하고 있으나 실제 운용한도는 시행령에서 기금의 17배로 제한하고 있다. 한편 기금의 결산결과 손실이 발생할 경우에는 정부가 보전할 수 있도록 농림수산업자 신용보증기금법 제6조 4항에 명시되어 있어 정부의 강력한 보호를 받고 있다고 할 수 있다.

(2) 보증대상자와 보증한도

농림수산업자 신용보증기금법상 보증대상자는 농협법, 축협법, 수협법상, 농업기계화 촉진법 등 다양한 법에서 정하는 경제주체들인데, 구체적으로 살펴보면, 농업인, 양축인, 어업인, 산림경영자, 인삼경작자, 상시근로자가 150명 이하인 원양어업을 영위하는 자, 원양어업자, 축산계, 어촌계, 농업기계사후봉사사업소, 전문농업협동조합, 인삼협동조합, 영농조합법인, 농업회사법인, 영어조합법인, 상시근로자수가 150인 이하인 어업을 영위하는 법인, 자연인인 농어업인이 의결권의 과반수를 보유하는 농림수산물 생산법인, 농어업인이 경영하는 개인 농림수산물 유통·가공업체, 농어업인이 의결권의 과반수를 보유하는 농림수산물 유통·가공업체, 중소기업으로서 농어촌지역과 준농어촌지역 소재 농림수산물 가공업체, 민간 미곡종합처리장사업자, 중소

기업으로서 농림수산물 또는 그 가공제품을 수출하는 자, 중소기업으로서 농림수산업의 생산에 필요한 기자재를 제조하는 자, (사)한살림, 소비자생활협동조합법에 의하여 설립된 소비자생활협동조합 등 다양하다.¹⁶⁾

보증채무에 대한 변제를 위하여 기금의 기본재산을 초과한 보증을 제한하고 적정한 운용규모를 유지하기 위한 것으로 관리기관이 보증할 수 있는 보증총액의 한도는 1976년 이전에는 10배, 1977~1994년에는 15배 그리고 1995년 12월 16일 이후에는 기금의 17배로 하고 있다.¹⁷⁾

농림수산업자 신용보증제도에서는 농림수산업을 경영하는 농어업인의 신용보증 이용이 제한받지 않고 원활하게 하기 위하여 총보증금액의 일정부분을 우선보증하도록 하고 있으며, 총보증한도의 여력이 부족한 경우에는 보증지원 순서에 의해 생산자금과 정책자금을 타자금에 비해 우선 지원한다.

또한 특정 농림수산업자에게 과도한 보증의 집중을 방지하여 보다 많은 농림수산업자가 보증을 이용할 수 있도록 하고, 보증집중에 따른 대위변제의 위험을 분산시키기 위하여 동일인당 보증한도를 개인 및 법인을 제외한 단체인 경우 10억원, 법인인 경우 15억원을 보증 최고한도로 설정하여 운용하고 있다.¹⁸⁾

보증에 따라 농림수산업자는 일정부담을 하게 되는데, 이것이 보증료에 해당된다. 보증료는 보증에 수반된 위험부담에 대한 보험료적인 성격과 보증사무처리에 대한 수수료의 성격을 가지고 있으며, 보증부대출잔액의 0.2%~1.0% 이내에서 보증대상자, 보증신청금액, 신용도 등에 따라 차등적으로 적용된다.

16) 농업협동조합중앙회 농림수산업자신용보증기금 「2001 신용보증 실무 처리절차」, 2001, pp.47~59.

17) 농림수산업자신용보증기금, 「통계요람」, 2000, p.16.

18) 농업협동조합중앙회, 전계서, 2001, pp.67~68.

(3) 보증절차와 방법

농림어업인이 신용보증을 이용하여 금융기관으로부터 대출을 받으려면 보증취급 금융기관에 보증을 신청한다. 이때 금융기관은 신청금액이 기존의 보증금액을 포함하여 5천만원 이내인 경우에는 자체 조사한 간이신용조사서와 보증신청서류를, 5천만원을 초과하는 경우에는 금액규모에 따라 약식, 정식, 정밀신용조사에 필요한 서류와 보증신청서류를 갖추어 관리기관에 송부한다. 관리기관은 기초자료 검토와 필요시 현지확인 등을 거쳐 보증가능 여부를 결정하여 해당 금융기관에 통보한다. 금융기관이 이 보증서를 담보로 대출을 실행하면 관리기관과 금융기관간에 보증효력이 발생된다.

관리기관과 피보증인간의 신용보증 위탁계약형태인 보증거래방법은 개별거래와 한도거래로 구분된다.

전자의 경우는 보증신청시마다 신용조사와 보증심사를 거쳐 보증약정을 체결하고 보증서를 발급하는 거래형태로 주채무의 성질에 따라 개별보증, 근보증의 방법으로 보증한다.

후자인 한도거래는 지속적인 신용보증지원이 필요한 농림수산업자의 운전자금에 대하여 일정한 보증한도와 거래기간을 미리 정하여 두고 그 범위 내에서 신용조사와 보증심사를 생략하고 보증해 줌으로써 농림수산업자의 보증이용 편의와 관리기관의 업무효율을 제고하고 농림수산업자도 자금이용계획에 의하여 계획적인 사업을 영위하게 하기 위한 보증제도이다. 이에 따른 보증방법은 주채무의 성질에 따라 개별보증이나 근보증의 방법으로 보증한다.

보증 기간은 개별보증과 근보증으로 구분되는데, 개별보증의 대출보증은 대출금의 대출기간 이내이며, 상거래채무보증인 경우에는 상거래계약에서 정하는 기간이내이다. 반면 근보증의 경우에는 1년이내를 대출보증기간으로 하고, 상거래채무보증은 3년 이내로 하고 있다.

(4) 신용보증의 업무절차

신용보증은 보증기관, 채권자 그리고 피보증인 등 3자가 기본적인 당사자 관계를 가지게 되는데, 농림수산업자인 피보증인은 <그림 2-5>에 나타난 바와 같은 과정을 거쳐 신용보증을 받게 된다.

여기에 나타난 보증기관 즉, 관리기관과 피보증인인 농림수산업자의 간에는 신용보증위탁계약이 있게 된다.

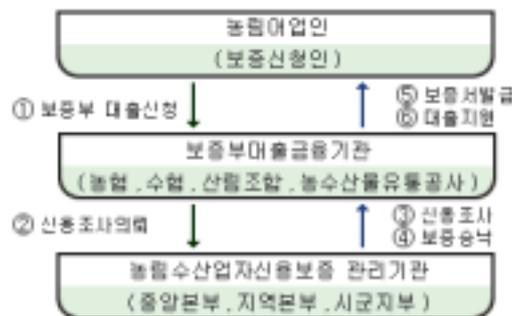
관리기관은 신용조사와 보증심사를 통해 보증적격자로 판단된 때에는 보증을 승낙하고, 신용보증약정을 체결하는 것이다. 또한 관리기관과 보증상대처인 채권자, 즉, 보증부대출금융기관간에는 신용보증계약이 있게 된다. 이때 관리기관은 자금용도, 보증금액, 보증방법 등 일정한 신용보증조건을 붙여서 보증을 인수한다. 관리기관과 보증상대처 사이에 신용보증관계는 관리기관이 보증 대상처에 보증통지를 할 때 성립하고, 구체적인 신용보증관계는 신용보증서에 따라 건별로 성립한다. 보증부 대출 금융기관과 농림수산업자간에는 금전소비대차계약, 상거래계약이 있게 된다. 즉, 보증의 대상이 되는 주채무 성립에 관한 계약이다. 보증계약과의 관계에서는 특정채무에 대하여 보증하는 특정채무보증(개별보증)과 계속적 거래에서 현재 또는 장래에 발생하는 채무에 대하여 자금용도, 보증기간, 보증한도 등을 정하여 보증하는 한정근보증(근보증)이 있다.¹⁹⁾

요약하면, 농림수산업자가 채권자인 금융기관에 대출상담을 하고, 관리기관에 신용보증신청을 하며, 관리기관은 신용조사 및 보증심사를 하고, 신용보증약정서를 체결하고, 채권자에게 보증통지를 한다. 이어 채권자인 금융기관은 대출을 실행하고, 농림수산업자의 채무 불이행시 관리기관인 농협중앙회에 대손판정 신청을 하며, 이에 대해 관리기관은 대손판정결과를 통지하고, 채권자는 보증채무이행을 청구한다.

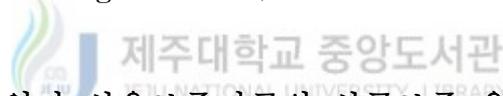
19) 농협중앙회 농림수산업자신용보증기금, 「2001 신용보증 실무 처리절차」, 2001, pp.23~24.

이에 따라 관리기관은 최종적으로 대손액과 부수되는 채무액을 채권자인 금융기관에 보증채무로서 이행하고 그에 따른 구상권을 취득하게 된다. 그러나 실무절차에서는 신용보증약정체결을 금융기관에 위탁하는 등 다소의 차이를 보인다.

<그림 2-5> 신용보증의 업무흐름



자료 : <http://www.nongshinbo.com/>



2) 농림수산업자 신용보증기금의 신규보증 운용실태

1999년 현재 전국적으로 농협은 중앙회를 포함하여 총 1,178개, 수협 84개, 축협 191개, 임협 128개, 삼협 15개 그리고 농수산물유통공사 1개 등 총 1,597개의 대상 금융기관이 분포해 있다. 정부가 1999년도 신규로 1,061억원을 신규로 출연하여 정부출연의 총 누계는 4,747억원이며, 농협, 수협, 축협 등 금융기관출연금은 628억원으로 정부가 88.2%를 차지하고 금융기관이 11.7%를 점하고 있다. 금융기관중에서는 농협이 628억원중 87.8%인 551억여원을 차지하고 있으며, 수협 및 축협은 그 비중이 상대적으로 낮다. 1999년도 까지의 보증총한도는 9조 8,217억원이며, 보증잔액은 9조 4,184억에 달해 한도이용율이 95.9%로 16.3배의 운용배수를 나타내고 있다.

(1) 농림수산업자 신용보증기금의 신규보증 운용실태

<표 2-3>은 제주지역에서 농림수산업자 신용보증기금을 신규로 보증한 것을 나타내는데, 1999년도에 제주지역의 신규보증은 2,552억원으로 전국 5조 6,445억원의 4.52%에 불과하며, 이중 2,217억원을 농업에 신규보증하여 제주 신규보증기금 전체의 86.90%가 집중되어 있고, 수산업과 축산업은 각각 6.4%에 불과하다. 2000년도에 전국의 신규보증규모는 전년에 비해 60.45%가 증가했지만 제주지역은 40.49%에 그쳐 전국증가율을 훨씬 밑돌고 있다. 이에 따라 제주지역의 신규보증금액은 3,585억원으로 전년대비 40.49%가 증가했지만 전국대비 제주의 비율은 오히려 전년에 비하여 감소한 0.04%에 불과하다. 한편 농업의 신규보증은 전년에 비하여 더 늘어난 88.38%이고, 반면 수산업(5.83%)이나 축산업(5.40%)의 신규보증은 더욱 감소하였다.

<표 2-3> 제주지역 농림수산업자 신용보증기금의 신규보증 운용실태

(단위: 백만원)

구 분	1999	2000	전 년 대 비	
			금 액	성 장 율
농 업	221,673(4,948,741)	316,706	95,033	42.87%
수 산 업	16,456(316,177)	20,920	4,464	27.13%
축 산 업	16,232(346,771)	19,507	3,275	20.18%
산 립 업	721(23,668)	1,264	543	75.31%
농 유 공	80 (9,093)	100	20	25.00%
합 계	255,163(5,644,451)	358,497	103,334	40.49%
전국(억원)	56,445	90,567	34,122	60.45%

주 : 1999년도 괄호안은 전국수치임.

자료 : 농림수산업자신용보증기금 관리기관제주농협지역본부, 「농림수산업자 신용보증기금 통계자료」, 2000, p.3.

한편 <표 2-4>는 제주지역 농림수산업자 신용보증기금의 신규보증운용실태인데, 농업은 지난 1980년 이후 연평균 111.6%로 가장 많은 증가세를 보였고, 수산업은 77.8%, 산림업은 68.5% 그리고 축산업은 연평균 19.8% 증가하였다.

<표 2-4> 제주지역 농림수산업자 신용보증기금의 신규보증 운용실태

(단위: 백만원)

구분	농업		수산업		축산업		산림업		농유공		합계	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
1975	448	291	37	56	-	-	-	-	-	-	485	347
1980	1,183	2,991	159	516	-	-	-	-	-	-	1,342	3,507
1985	2,177	7,485	166	1,041	-	-	-	-	-	-	2,343	8,526
1990	1,148	9,109	155	1,498	-	-	-	-	-	-	1,303	10,607
1995	2,404	47,461	257	6,624	287	13,119	2	347	-	-	2,950	67,551
1996	2,005	47,914	271	6,899	306	13,401	44	1,330	-	-	2,626	69,544
1997	2,168	50,188	290	10,519	420	15,317	43	2,256	-	-	2,921	78,280
1998	3,347	72,049	361	12,155	355	7,638	47	1,467	-	-	4,110	93,309
1999	14,670	221,673	677	16,456	922	16,232	36	721	2	80	16,307	255,162
2000	25,537	316,706	897	20,920	1,062	19,507	95	1,264	2	100	27,593	358,497

자료 : 농림수산업자신용보증기금 관리기관제주농협지역본부, 「농림수산업자 신용보증기금 통계자료」, 2000, p.10.

(2) 농림수산업자 신용보증기금의 보증잔액 실태

<표 2-5>와 <표 2-6>은 제주지역에서 농림수산업자 신용보증기금의 보증잔액 실태를 보여주고 있는데, 1999년도에 제주지역의 보증잔액은 3,720억원으로 전국 9조 4,184억원의 3.94%로 제주지역이 신규보증액에서 차지하는 4.52%보다 낮게 나타나고 있다, 이중 2,854억원은 농업부문의 잔액으로 제주보증기금 잔액의 76.7%이며, 2000년도에는 이보다 다소 증가한 81.2%이다.

반면 축산업은 1999년도에 13.1%이고 2000년도에는 다소 둔화된 10.6%를 차지하고 있으며, 수산업은 1999년도에 8.7%, 2000년도에 7.2%의 보증잔액을 가지고 있다.

또한 <표 2-6>에 나타난 바와 같이 농업부문의 보증잔액은 연평균 102.8% 증가한 반면, 수산업은 83.2%, 축산업은 27.5%(1995년이후), 그리고 산림업은 43.7%(1996년이후) 증가하였다.

<표 2-5> 제주지역 농림수산업자 신용보증기금의 보증잔액 실태

(단위: 백만원)

구 분	1999	2000	전년대비	
			금 액	성 장 율
농 업	285,426(7,653,844)	460,406	174,900	61.26%
수산업	32,285(478,156)	40,551	8,266	25.60%
축산업	48,873(1,093,906)	60,080	11,207	22.93%
산림업	5,317(83,364)	5,717	400	7.52%
농유공	80(9,093)	100	100	25.00%
합 계	371,981 (9,418,363)	566,854	194,873	52.39%
전국(억원)	94,184	144,615	67,909	53.54%

주 : 1999년도 괄호안은 전국수치임.

자료 : 농림수산업자신용보증기금 관리기관제주농협지역본부, 「농림수산업자 신용보증기금 통계자료」, 2000, p.3.

<표 2-6> 제주지역 농림수산업자 신용보증기금의 보증잔액 실태

(단위: 백만원)

구분	농업		수산업		축산업		산림업		농유공		합계	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
1975	809	431	48	67	-	-	-	-	-	-	857	498
1980	1,772	3,451	196	581	-	-	-	-	-	-	1,968	4,032
1985	3,269	10,610	237	1,427	102	540	-	-	-	-	3,608	12,577
1990	9,806	22,602	606	2,137	46	120	-	-	-	-	10,458	24,859
1995	10,399	88,471	507	8,008	568	18,837	-	-	-	-	11,474	115,316
1996	10,501	100,988	547	10,442	831	30,643	46	1,677	-	-	11,925	143,750
1997	10,533	114,058	677	17,420	1,135	39,967	87	3,901	-	-	12,432	175,346
1998	11,884	146,170	795	24,541	1,347	42,195	131	5,038	-	-	14,157	217,944
1999	19,926	285,426	1,182	32,285	1,958	48,873	162	5,317	2	80	23,230	371,981
2000	34,350	460,406	1,595	40,551	2,757	60,080	248	5,717	2	100	38,952	566,854

자료 : 농림수산업자신용보증기금 관리기관제주농협지역본부, 「농림수산업자 신용보증기금 통계자료」, 2000, p.12.

(3) 농림수산업자 신용보증기금의 대위변제 실태

<표 2-7>은 농림수산업자 신용보증기금의 회수문제로 인한 대위변제 실태이다. 1999년도의 대위변제액은 총 52억원에 달하던 것이 2000년도엔 64억원으로 전년에 비해 12억여원이 증가하였다. 이중 가장 많은 비중을 차지하는 부문은 농업으로 1999년도에 41억원이던 것이 2000년도에는 54억원으로 1년간에 12억9천 700만원이 증가하였다.

<표 2-6> 제주지역 농림수산업자 신용보증기금의 대위변제 실태

(단위: 백만원)

구 분	1999		2000		전 년 대 비	
	금 액	변제율	금 액	변제율	금 액	변제율
농 업	4,104	1.13%	5,401	1.40%	1,297	0.27%
수 산 업	1,077	1.77%	534	1.93%	-543.0	0.16%
산 립 업	34	1.33%	420	0.63%	386	-0.70%
농 유 공	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%
합 계	5,215	1.22%	6,355	1.40%	1,140	0.18%

자료 : 농림수산업자신용보증기금 관리기관제주농협지역본부, 「농림수산업자 신용보증기금 통계자료」, 2000, pp.3.

(4) 농림수산업자 신용보증기금의 구상채권 및 특수채권 실태

<표 2-8>은 농림수산업자 신용보증의 구상채권 및 특수채권 실태인데, 1999년도 제주지역의 구상채권 합계는 81억원에 달하며, 이중 농업이 68억 원으로 83.8%에 달한다. 2000년에는 64억원의 구상채권이 발생하여 이중 3.2%인 4억원은 회수하고, 12억원은 상각하여, 결국 2000년도 말에는 구상채권 총잔액은 129억원에 달한다.

<표 2-7> 농림수산업자 신용보증기금의 구상채권 및 특수채권 실태

(단위: 백만원)

구 분		1999	2000			2000년 말 잔액
		잔 액	발 생	회 수	상각(포기)	금 액
구상채권	농 립 업	6,817	5,401	417	1,112	10,689
	수 산 업	1,279	534	-	81	1,732
	산 립 업	34	420	-	-	454
	농 유 공	-	-	-	-	-
	합 계	8,130	6,355	417	1,193	12,875
특수채권	지역본부	643	1,193	3	12	1,821

자료 : 농림수산업자신용보증기금 관리기관제주농협지역본부, 「농림수산업자 신용보증기금 통계자료」, 2000, p.4.

한편 제주지역본부의 특수채권은 1999년도 6억원에 달하던 것이 2000년에는 12억 억원이 발생하여, 2000년말 잔액은 18억원에 달한다.

(5) 타신용보증기금과 타기금간의 현황비교

농림수산업자 신용보증기금과 다른 기금과의 현황을 비교해 보면 <표 2-9>에 나타난 바와 같이, 기금잔액에 있어서는 주택금융 신용보증기금보다는 많지만 신용보증기금의 22.2%에 불과하다. 반면 보증잔액은 9조 4,184억원으로 다른 기금보다 훨씬 적다. 운용배수에 있어서는 16.3으로 신용보증기금의 7.5나 기술신용보증기금의 9.1보다는 크고, 주택금융신용보증기금의 26.3보다는 적다. 또한 대위변제에 있어서 1999년도에 1,202억원을 변제하여 다른 기금보다 변제액이 현저히 낮다. 뿐만 아니라 대위변제율에 있어서도 1.28%로 다른 기금보다도 낮은 비율을 유지하고 있다.

<표 2-9> 농림수산업자 신용보증기금과 타기금간의 비교

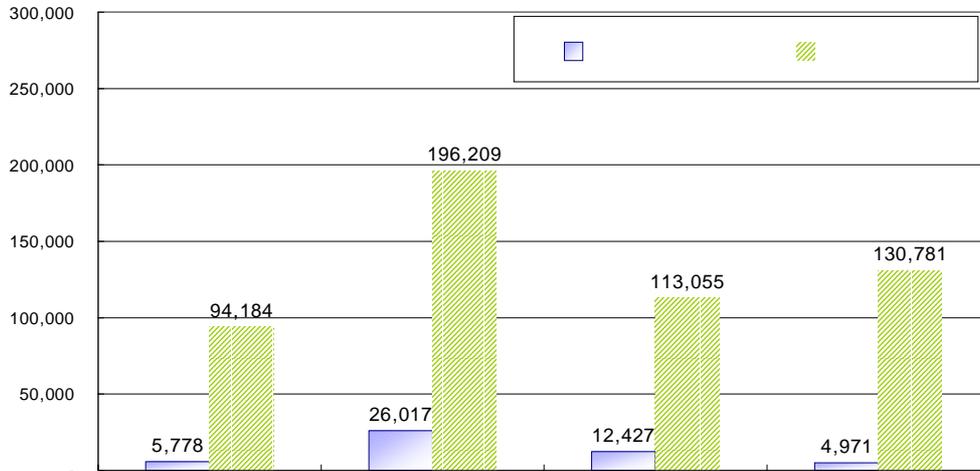
(1999년도)

구 분	농 신 보	신 용 보증기금	기술신용 보증기금	주 택 금 용 신용보증기금
기금잔액(억원)	5,778	26,017	12,427	4,971
보증잔액(억원)	94,184	196,209	113,055	130,781
운용배수 (배)	16.3	7.5	9.1	26.3
대위변제(억원)	1,202	11,192	7,396	2,277
대위변제율(%)	1.28	5.7	6.54	1.74

자료 : 농림수산업자신용보증기금, 「통계요람」, 2000, pp.162~163.

<그림 2-6> 기금간의 기금잔액 및 보증잔액 비교

(단위: 억원)



자료 : 농림수산업자신용보증기금, 「통계요람」, 2000, pp.162~163

4. 외국의 신용보증제도

1) 스웨덴의 신용보증제도

스웨덴의 신용보증제도는 수출신용보증이 중심이 되고 있으며 대출보증이 차지하는 비중은 작은 편이다. 금융기관의 중소기업에 대한 대출을 보증하는 기관으로는 ALMI Business Partner사, 스웨덴산업개발기금(Industrifonden) 등이 있으며, 양기관 모두 정부에 의해 설립되었으며 주업무는 중소기업에 대한 직접대출업무이며 신용보증업무를 병행하여 수행한다.

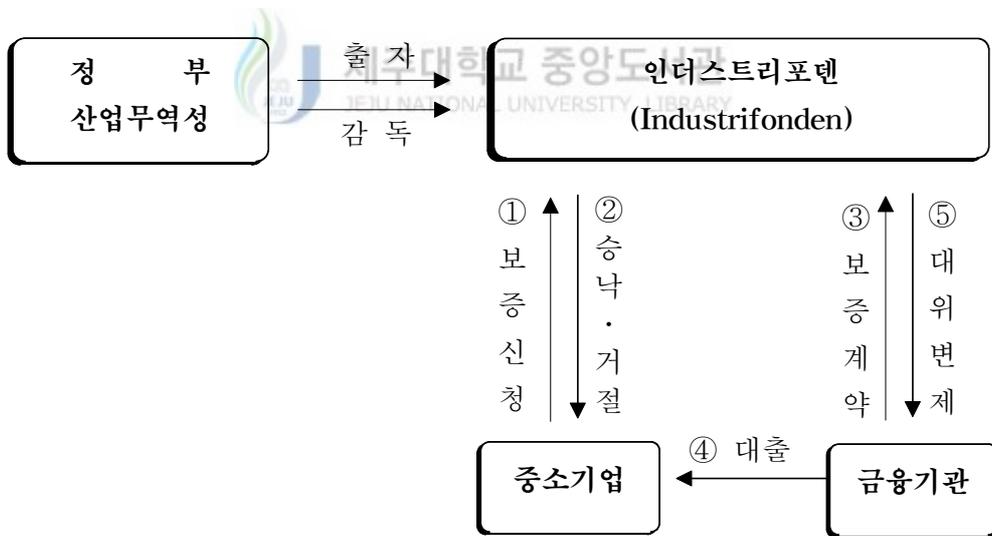
ALMI는 1994년에 설립된 정부유관기관으로 본부조직과 각지역의 23개 자회사로 구성되었는데, 설립목적은 중소기업에게 양호한 사업환경 조성 및 중소기업의 성장과 증대, 창업자금, 제품개발자금에 대한 신용보증 등을 취급한다.

한편 스웨덴 산업개발기금(Industrifonden)은 1997년 “Industrifonden재단을 통한 금융융자법“에 근거하여 설립된 법인이며 산업무역성의 감독을 받고 있는 공공법인인데, 설립목적은 스웨덴 산업의 생산성 제고 및 성장 촉진하는 것이며, 특히 장래가 유망하나 위험도가 높은 기술개발기업으로서 기업자체의 능력으로 개발이 어려운 기업에 대하여 대출 및 보증을 취급한다.

이 기금의 조직을 보면, 직원 21명 및 의사결정기관인 이사회에 의해 운영되는데, 직원 21명중 10명이 대출·보증담당자이며, 생명공학, 기계, 금속, 정보기술, 수출, 일반시장관련등의 분야에 전문가가 배치되어 있다. 이사회는 산업무역성 2명, 금속공업조합연합회 1명, 스웨덴 국가산업기술개발평의회(NUTEK) 1명, 민간기업 6명 등 10명으로 구성되어 있다.

자본금은 정부출자로 조성되며 제도적인 구조는 <그림 2-7>과 같다.

<그림2-7> 스웨덴 신용보증기금 제도의 구조



자료 : 「신용보증기금 보증월보」, 1998.5, p.3.

한편 감사는 국회감사, 산업무역성감사, 재무성감사, 민간회계감사, 법인감사, 민원감사와 각종 감사가 있으며, 수년 주기로 감사가 이루어지고 있다. 스웨덴 신용보증제도의 보증대상요건은 종업원 250인 이하, 연간 매출액 400만ECU 이하, 대기업의 지분율이 25%이하, 연간 자산 총액 2,700만 ECU 이하인 기업이며, 대상금융기관은 특별한 제한은 없고 외국은행 포함하여 모든 금융기관이 대상이 된다. 또한 보증한도액에 있어서 역시 특별한 제한은 없으나 500만 스웨덴 크로나를 최고액으로 운용되고 보증기간은 단기위주로 운영되며, 현재 최장기간은 5년 정도이다.

스웨덴 보증기금의 보증료 요율은 기금과 기업이 협의하여 결정하는데 주요 결정요소는 프로젝트의 위험수준에 따르며, 이전에는 1~2%의 낮은 요율을 적용하였으나 대위변제 증가로 기금의 재정이 어려워져 현재는 상당히 높으며, 적용하고 있는 최고보증요율은 5.5%이다.

대위변제금의 이행에 대해서는 금융기관이 기업이 지급불능상태에 있다는 것을 증명하여야 하며 사업실패에 이르게 된 상황을 상세하게 보고하고, 복잡한 케이스에 대해서는 컨설턴트 등에게 조사를 의뢰하기도 하며, 보전율의 범위는 인터스트리포텐재단을 통한 금융대출법에 따라 법령에서 규정하고 있는데 원칙적으로 70%이하로 하고 있다.

구상채권 회수의 경우, 대위변제사유가 도산으로 영업을 계속할 수 없는 경우에는 구상채권을 회수하지 않으며 그외의 경우 장기에 걸쳐 회수한다. 만약 기업이 경영위기를 극복하고 회생하는 경우에는 기금에 대하여 로얄티를 지급하며, 회수기간과 로얄티에 대하여는 보증계약에 의해 결정한다.²⁰⁾

2) 영국의 신용보증제도

영국은 유럽 선진국 중에서 가장 늦게 보증제도를 도입하였는데, 국제금

20) 중소기업신용보험공고, “유럽의 신용보증제도”, 「보험공고월보」, 1998.4, p.5.

용시장의 중심지로서 시장기능을 존중하는 금융관행이 자리잡고 있어 거래 비용이 많이 드는 중소기업에 대한 금융 발전이 어려운 풍토가 자연스럽게 조성되었다.

이에 따라 영국 정부는 사업의 장래성은 있으나 담보가 부족하고 통상적인 대출이 불가능한 중소기업에 보증을 지원할 목적으로 1981년 중소기업대출보증제도(LGS ; Small Firms Loan Guarantee Scheme)를 도입하여, 약 2년간의 시험기간을 거쳐 1983년부터 주요 4대 은행을 포함, 다수의 금융기관이 참여함으로써 보증제도를 본격적으로 운용하기 시작하였다. 영국의 보증제도 기본 골격은 용자보증제도인데, 이는 다른 유럽 국가들에서 성행하는 상호보증방식이 아닌 소위 영미식 용자보증방식(loan guarantee system)²¹⁾을 채택하고, 보증제도 운영주체는 정부조직인 통산성(DTI ; Department of Trade and Industry) 중소기업국으로, 보증의 자격기준을 미리 정하고, 요건이 충족되는 대출에 대해 은행의 손실을 보전한다.²²⁾

보증신청금액이 3만파운드 이하²³⁾이고 자격요건을 충족할 경우 보증부대출취급 승인을 받은 금융기관은 통산성에 보고하지 않고 보증부대출을 실행(자동보증방식)한다.

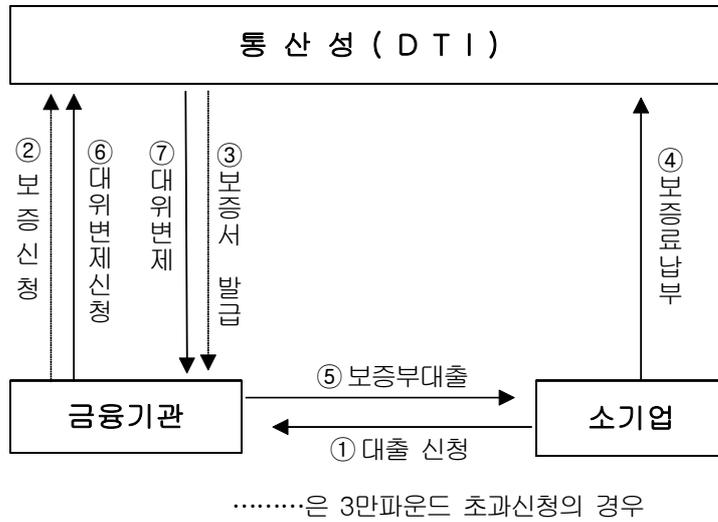
신청금액이 3만파운드를 초과하는 경우엔 통산성에서 금융기관이 송부한 서류 및 신청서를 심사한 후 보증을 결정하고 채권은행에 통보하며, 보증료는 보증신청기업의 보증부대출 계좌를 통해 통산성으로 자동이체 한다. 이상의 과정을 도식화하면 <그림 2-8>과 같다.

21) 용자보증방식으로 보증제도를 운영하고 있는 국가로는 영국 외에 미국, 캐나다, 일부 남미국가들이 있음.

22) 신용보증기금, “유럽 선진국의 신용보증제도와 시사점”, 「보증월보」, 1998.6, pp.16~23.

23) 보증부대출금액이 3만 파운드 이하이고 통산성의 승인을 받은 은행이 취급하는 대출을 소액대출(Small Loans Arrangement)이라고 하며 이 금액이 자동보증, 보증료 분할 납부, 분할대출 등의 기준이 된다.

<그림 2-8> 영국 신용보증기금 제도의 운용과정



자료 : 신용보증기금 “유럽 선진국의 신용보증제도와 시사점”, 「보증월보」, 1998, p.17.

영국 보증제도의 운용주체는 통산성 중소기업국이며, 운영재원은 통산성의 요청에 따라 전액 정부예산에서 지원되며 보증료, 구상채권회수액 등의 수입 전액은 국고에 귀속한다.

영국에서 신용보증의 대상은 기업형태, 업종별 기업규모의 요건에 부합하여야 하는데, 그 내용은 <표 2-10>과 같다.

보증대상자금의 용도는 기업자금으로 한정되어 있는데, 대규모 사업개발, 창업, 사업 확장 또는 생산성 제고 등을 위한 자금이 포함된다.

보증대상에서 제외되는 자금은 기업의 주식매입, 동업자지분의 매입, 기대출금 및 당좌대월의 상환자금 또는 대출이자 상환용도의 자금 등이며, 보증제도의 참여 금융기관은 현재 Barclays Bank 등 20개 금융기관으로 재무건전

도, 전년 실적 등을 감안하여 소규모대출 자동보증 취급은행, 도·부심 소재 기업에 대한 보증 취급은행, 모든 프로그램 취급은행 등으로 구분하여 선정한다.

<표 2-10> 영국보증제도의 보증대상의 요건

구 분	주 요 내 용
기업형태	현재 영업중이거나 가까운 시일 내에 영업을 개시할 예정인 기업 (개인기업, 법인기업, 합작기업, 프랜차이즈, 협동조합 등)
기업규모	종업원수가 200명 이하인 동시에 - 제조업 : 연간 매출액 300만파운드 이하 - 비제조업 : 연간 매출액 150만파운드 이하
업 종	축산·낙농업, 조경업, 저술·작곡·기타 자유직업 예술인, 금융, 도박업, 브로커, 교육기관, 임업, 미장원, 부동산중개업, 보험업, 도서관, 박물관, 전시관, 의료·건강서비스, 자동차수리, 나이트클럽, 요정, 체신, 직업운동 선수, 공공기관, 철도, 택시회사, 특정 소매업, 주점, 여행사 등의 업종을 제외한 대부분의 제조업, 건설업 및 서비스업

자료 : 신용보증기금 “유럽 선진국의 신용보증제도와 시사점” 「조사월보」, 1998.6, p.18.

같은 기업에 대한 보증한도는 보증부대출 한도로 관리하고, 보증부대출 최고한도는 보증신청일 현재 업력 2년이상인 경우 25만파운드, 2년 미만인 경우 10만파운드이며 최저한도는 5천파운드이다. 일단 보증부대출한도까지 도달한 경우에는 보증부대출이 상환되더라도 보증을 추가로 받을 수 없는 보증졸업제도(保證卒業制度)를 운영하고 있으며, 통산성의 보증책임비율은

보증부대출금의 70%(고정)이나, 신청기업의 업력이 2년 이상인 경우에는 85%(고정)이다. 또한 보증기간은 거치기간을 포함하며 자금종류에 따라 2~10년에 걸쳐 이루어지며, 신청기업에 대해 원금상환을 일정기간 유예하고 이자와 보증료만 납부하는 거치기간(capital repayment holiday)제도를 운영한다. 보증료는 변동금리가 적용되는 보증부대출의 경우 대출잔액의 연율 1.5%를, 고정금리가 적용될 경우에는 대출잔액의 0.5%를 징수하고, 보증료는 보증실행 이전 일시 선납이 원칙이나, 대출총액이 3만 파운드 이상일 경우에는 분기별로 분할 선취하되 채무자의 대출금계정에서 직접상계하며 보증료를 보증부대출에 포함하여 보증 가능하다.

보증신청은 용자보증제도 참여 금융기관을 통해서만 가능하며 신청기업은 담보 또는 신용부족으로 통상적인 대출을 받을 수 없는 경우에 한해서만 보증부대출 활용이 가능하다. 그러나 채권은행도 신청기업에 대해 정상적인 대출을 제공하고자 하였으나 담보력 부족으로 취급할 수 없었다는 점을 증명한 후 통산성에 신청할 수 있다. 보증신청기업은 경쟁력 및 재무요건 심사를 위해 사업계획서, 추정 재무제표를 제출해야 하며, 채권 금융기관은 경영자의 능력, 제품 및 서비스, 시장 상황, 연혁, 신청 기업의 목표와 전략, 예상 재무제표, 자금조달 및 사용 계획, 담보 명세, 경영정보시스템, 주요 위험 등을 분석·심사한다.

대위변제에 대해서는 대출금융기관과 맺은 약정상의 조건을 이행하지 않거나 보증부대출금 이나 수수료가 상환되지 않는 경우, 대출금융기관은 채무기업에 대해 상환을 청구하고, 상환되지 않은 대출금 잔액과 상환기일 이후 90일간 이자에 대해 1년 이내에 통산성에 대위변제를 요청하며 통산성에서는 이의가 없는 경우 21일 이내에 대위변제를 이행한다.

금융기관은 비보증부대출 담보를 매각하여 비보증부대출에 충당하고 보증부대출 담보를 매각, 잔존 미수채권에 충당한 후, 마지막으로 보증부대출 채

권에 충당한다. 통산성은 신뢰를 바탕으로 금융기관에 대해 대위변제를 하므로 채무 기업의 재무상태에 대한 보고서만을 요구하며, 파산 혹은 담보처분에 대한 공식문서를 요구하지 않는다.

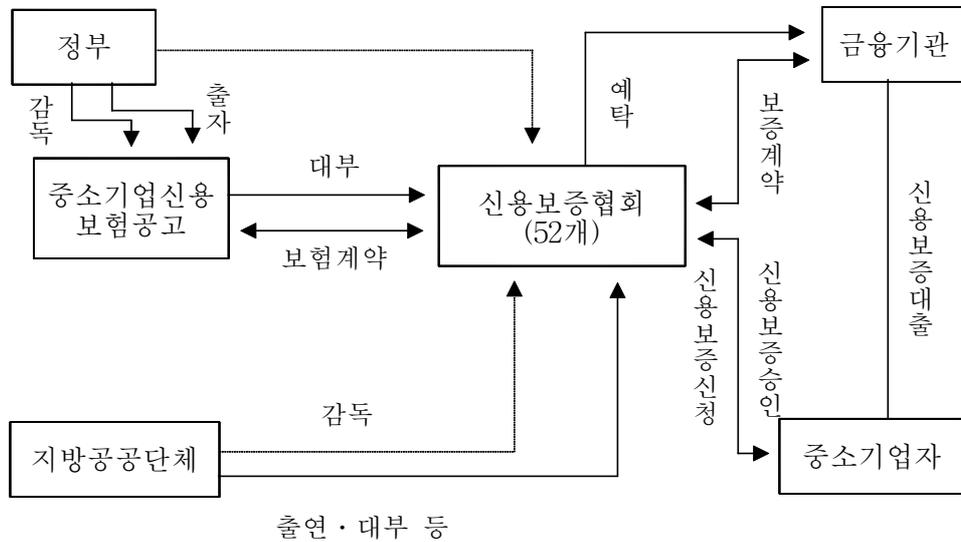
3) 일본의 신용보증제도

중소기업 금융정책의 일환으로 운용되어온 일본의 신용보증 제도의 운영 주체는 동경신용보증협회를 비롯한 52개의 신용보증협회이며, 보증채무중 70~80%를 중앙정부의 중소기업신용보험공고(中小企業信用保險公庫)에 재보험으로 부보(附保)하게 된다.²⁴⁾

일본 중소기업신용보완제도의 기본구조는 <그림 2-9>에 나타난 바와 같이 신용보증을 원하는 기업이 통상 그의 거래은행을 경유하여 보증신청을 하면, 신청을 받은 보증협회는 신청내용을 심사하고, 이에 따라 자격이 인정되면 금융기관에 대하여 중소기업자의 신용을 보증한다는 통지를 한다. 금융기관에서 보증부대출이 실행되면 상황에 대한 위험도가 높고 낮음에 관계없이 중소기업보험공고에 모두 보험부보(保險附保)하고 이에 대한 일정율의 보험료를 지불하게 된다. 보증사고시, 그 사실은 금융기관으로부터 보증협회로 통지되고, 협회는 중소기업자를 대신해서 금융기관에 보증채무를 이행하게 된다. 이러한 대위변제의 사실을 보증협회가 보험공고에 통지하면 대위변제액의 70% 정도를 보험금으로 지급 받게 된다. 일본의 신용보증의 대상은 기업규모에 있어서 중소기업자로 한정하고 있는데, 이는 이 제도가 중소기업의 보호육성차원에서 시작되었기 때문이다. 신용보증제도의 종류는 보통보증과 제도보증으로 대별되는데, 제도보증의 종류는 정부나 지방공공단체의 시책이 세분될수록 그 종류가 늘어나고 각 보증제도별로 차이가 있으나 대체로 소액보증, 무담보보증, 수출진흥보증, 도산관련보증, 해외투자관계보증 등 15종이 있다.

24) 全國信用保證協會聯合會, 「信用保證制度の 現狀」, 昭和62年(1987), p.5.

<그림 2-9> 일본신용보증제도의 기본구조



자료: 신용보증기금, “일본의 신용보증제도-당기금과의 차이점을 중심으로”, 「신용월보」, 1993, 4월호.

일본의 신용보증제도에서 기금재산은 지방정보, 금융기관, 업자 또는 업자 단체로부터 출연되는 출연금과 이월이익금으로 구성된다. 이들 출연은 지역 내 보증협회의 기본재산 확충이 필요한 경우 상황에 따라 상호협약에 의해 이루어지며, 따라서 금융기관의 경우 매월 의무적으로 출연하지 않는다.

1995년말 현재 일본의 보증잔액은 28조 6,243억엔에 이르고 있는데, 1989년~1994년간의 연평균 14%내외의 높은 성장을 하였다. 또한 일본의 보증협회에서 개별기업에 대한 보증한도는 200백만엔이며, 총보증운용한도는 보증채무의 총액에다 3/10을공하여 얻는 금액이 기본재산의 18배를 넘지 않는 범위로 제한 함으로써, 실제 운용배수는 기본재산의 60배가되는데, 1995년의 경우 일본 중소기업신용보증보험공고에 의하면 기본재산에 대한 보증잔액의 배수는 29.73배이다.

제 3 절 고객만족에 관한 선행연구

1. 고객만족의 개념

고객에 대한 정의는 다양하지만 현대적인 의미로서의 고객은 “기업의 가치 제고에 기여하며, 기업이 생산할 상품을 결정하는 사람”²⁵⁾이라고 할 수 있다. 일반적으로 고객은 특정업체의 제품이나 서비스를 최종적으로 구입하여 사용하거나 이용하는 자를 의미하지만 최근에는 최종사용자뿐만 아니라 최종사용자에게 제품이나 서비스를 생산하는 내부종업원과 이를 전달하는 역할을 맡은 대리점 등 유통업체 및 기업에 원재료를 제공하는 원료공급원 또는 기업활동을 돕는 협력회사 등의 중간고객도 역시 고객의 범주에 넣어 설명한다. 이와 같이 광의의 개념에서 고객을 인식하면, 가치를 생산하는 고객(내부고객), 가치생산을 촉진해 주는 고객(중간고객) 그리고 그 가치를 소비하는 고객(최종소비자)으로 분류할 수 있다.²⁶⁾

기업이 한정된 자원으로 경쟁우위를 확보하려면 고객만족을 통해서만 가능한데 고객 또는 소비자만족(CS : Customer Satisfaction)이란 고객이 ‘원하는 것’을 찾아내어 고객의 만족조건을 최대한으로 보장하고 충족시켜주는 것을 말한다. 여기서 만족이란 개인의 주관적인 경험 즉, 인지나 지각의 결과가 당초 기대에 이르거나 그 이상이 됨을 의미하며 고객이 만족하기 위해서는 우선 제품을 사용한 결과 만족할 만한 경험이 소비자에 의해 지각되어야 한다.²⁷⁾ 일반적으로 고객만족의 개념에 대하여는 학자나 기관에 따라 <표 2-11>에서와 같이 여러 가지로 정의를 내리고 있지만 고객만족이란 고객이 상품 또는 서비스에서 원하는 것을 기대이상으로 충족시켜 감동시킴으로써

25) 김영한, 「한국기업이 깨어나고 있다-고객만족혁명」, 도서출판 성림, 1992, p.29.

26) 윤상근·구자룡·최천규, 「고객만족도 조사방법 실무지침서」, 박영사, 1996, p.24.

27) 이순룡, 「품질경영론 -전사·종합적 품질경영-」, 법문사, 1998, p.6.

고객의 재 구매율을 높이고 그 상품 또는 서비스에 대한 충성도가 지속되도록 하는 상태를 의미한다. 그럼으로써, 상품과 서비스의 재구매가 이루어지고, 고객의 신뢰감이 연속되어²⁸⁾, 고정 고객층의 이탈방지를 통해 기업이익을 안정적으로 확보할 수 있다.

<표 2-11> 고객만족 개념의 정리

구 분	정 의
Westbrook 등 (1978)	고객이 제품이나 서비스를 구매, 비교, 평가, 선택하는 과정에서 그들이 얼마만큼 호의적 감정을 경험하느냐 하는 것.
Oliver (1980)	불일치된 기대와 소비자가 소비경험에 대해 사전적으로 가지고 있던 감정이 복합적으로 조합하여 발생된 심리상태
Tsc and Wilton (1988)	사전적기대와 소비후 지각된 제품성과사이의 차이에 대해 보이는 고객의 반응
일본능률협회 (1991)	고객의 필요, 욕구, 기대에 부응하거나 그 이상의 것을 제공하여 그 결과로서 상품, 서비스의 재구매가 이루어지며 이것이 반복되어 고객의 충성도가 계속되는 상태
左藤知恭(1992)	제공된 상품과 서비스, 제공자의 이념 등에 관하여 고객이 자기 자신의 기준에 의거하여 납득할 수 있는 질과 가치를 발견하는 것
조태현(1992)	기업이 제공하는 상품이나 서비스에 대하여 고객이 얻게되는 만족의 정도
J.A.Goodman (1992)	고객의 욕구와 기대에 부응하여 그 결과로서 상품과 서비스의 재구매가 이루어지고 고객의 신뢰감이 연속되는 상태
손광수(1996)	상품이나 서비스에 대한 고객의 사전기대보다 사용실감이 크거나 높은 것
곽동성등 (1999)	고객자신이 지불한 희생의 대가가 적절한 것으로 인지한 상태, 소비경험이 적어도 기대했던 것만큼 좋았다고 평가되는 것

자료 : 이동한 “장애인 서비스 고객만족, 재구매의도와와의 상호관계에 관한 연구”, 제주대학교 대학원 박사학위논문,1999. 참조하여 연구자 정리

28) 오명수, “농협의 고객만족경영에 관한 연구-제주지역을 중심으로”, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문, 1997, p.7.

고객만족의 정의에 대해서는 두 가지 접근방법²⁹⁾이 제시되고 있는데, 첫째는 고객만족을 소비경험으로부터 얻어진 결과로 정의할 수도 있고, 또 하나는 평가 과정에 초점을 맞추어 개념을 정의할 수도 있다.

고객만족을 소비경험의 결과로 간주하는 입장에서는 “소비자가 경험한 희생에 대해 적절하게 혹은 부적절하게 보상받았다고 느끼는 인지적 상태”³⁰⁾나, “시장전체 뿐만 아니라 구매한 특정 제품이나 서비스, 소매상, 혹은 쇼핑 및 구매행동과 같은 개별적 행위에서 유도된 정서적 반응”³¹⁾, 혹은 “기대에 대해 불일치를 경험하는 경우의 감정과 소비경험에 대해 사전적으로 소비자가 갖는 감정이 복합적으로 야기시키는 전체적인 심리적인 상태”³²⁾등으로 정의를 내리고 있다.

이와 대조적으로 고객만족은 평가과정에 초점을 맞추어 정의될 수 있는데 이 입장에 기초한 정의들로는 다음과 같은 것들이 있다.

“소비경험이 최소한 기대한 것 이상이라는 평가”³³⁾, “선택된 대안이 사전에 갖고 있던 신념과 일관성을 가진다는 평가”³⁴⁾, “사전적 기대와 사용후 느낀 제품의 실제성과 사이의 지각된 불일치평가에 대한 소비자의 반응”³⁵⁾ 등이다.

이상에서 살펴본 두 가지 접근에 대해 검토해 보면, 평가과정에 기초한

29) 광동성·강기두, 「서비스마케팅」, 동성사, 1999, p.461.

30) Howard, John A. and J.N.Sheth, *The Theory of Buyer Behaviour*, New York: John Wiley & Sons, 1969, p.55.

31) Westbrook, Robert A. and Michael D. Reilly, “Value-Percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction”, *Advances in Consumer Research*, 1983, pp.256~261.

32) Oliver, Richard L., “Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting,” *Journal of Retailing*, 57, Fall, 1981, pp.25~48.

33) Hunt, H. Keith, “CS/D--Overview and Future Research Direction”, *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, 1977, p.55..

34) Engel, James F. and Roger D. Blackwell, *Consumer Behavior*, New York, 1982, p.55.

35) Tse, David K. and Peter C. Wilton, “Models of Consumer Satisfaction : An Extention”, *Journal of Marketing Research*, 25(May), 1988, pp.204~212.

고객만족의 정의가 다음 두 가지 면에서 이점을 갖고 있다는 것을 확인할 수 있다.

첫 번째 이점은 평가과정에 기초한 접근은 그것이 소비경험의 전 과정을 대상으로 하고 있어 각 단계에서 독자적으로 존재하는 고객만족의 요인을 검토할 수 있도록 해준다는 것이다. 두 번째 이점은 평가과정에 기초한 접근이 고객만족의 형성을 위해 결합되는 지각적, 평가적, 심리적 과정들에 대한 시야를 제시한다는 것이다.

고객만족에 대한 정의는 위와는 관점을 달리해, 대상에 따라 달리 내려질 수도 있다. 즉, 만족의 대상을 제품, 소비경험, 구매경험, 판매원, 점포 등으로 규정하는 경우 각각의 경우에서 만족에 대한 정의는 달라지게 된다. 또, 속성별로 만족을 측정하느냐 혹은 대상의 전체적인 면에 대한 만족을 측정하느냐에 따라 만족의 정의는 다양화 된다고 볼 수 있다.

2. 고객만족의 원리

고객이 어떠한 과정을 거쳐 제공된 서비스에 대해 만족 혹은 불만족을 가지는지 “지각된 가치=사용가치-기대가치”와 같은 식³⁶⁾으로 설명할 수 있다.

즉, 고객이 서비스를 이용하기 전에는 일정한 수준의 기대가치를 가지고 있는데, 이러한 기대가치는 과거에 사용해 본 경험, 광고, 소비자단체의 자료, 이미 사용해 본 경험 등이 있는 제3자의 조언 등에 의해 형성된다.

고객이 서비스를 이용한 가치를 사용가치라 하고, 지각된 가치는 바로 이용하기 전에 형성된 가치와 사용가치의 차이에 의해서 결정된다.

즉, <표 2-12>에 나타난 바와 같이 이 두 개념의 크기에 따라 고객의 인식상태는 4가지 유형으로 나타나게 된다.

36) 이상문, 「총체적 품질경영과 리더쉽」, 형설출판사, 1998, p.176.

<표 2-12> 서비스의 가치상태에 따른 고객의 인식

고객의 인식유형	가치의 크기
고객불만족(customer dissatisfaction)	기대가치 > 사용가치
고객만족(customer satisfaction)	기대가치 = 사용가치
고객기쁨(customer delight)	기대가치 < 사용가치
고객감동(customer surprise)	기대가치 << 사용가치

자료 : 이상문, 「총체적 품질경영과 리더쉽」, 형설출판사, 1998, p.176.

고객만족은 고객의 서비스의 기대가치에 대해 실제 사용가치가 얼마나 부응하느냐에 달려있다고 볼 수 있다. 고객이 가지고 있는 기대가치가 서비스의 사용가치보다 클 때 고객불만족이 발생하게 되고, 두 가치가 일치하면 고객만족이 발생하고, 고객이 가진 기대가치보다 사용가치가 크면 고객은 기쁨을 가지거나 감동하게 된다.

3. 고객만족 요인



고객만족에 영향을 미치는 요소는 시대 상황에 따라 다소 차이가 있다. 즉 고도성장시대의 고객만족도의 중요부분은 상품의 품질이 뛰어나거나 가격이 저렴하면 고객은 만족했다.³⁷⁾ 그러나 이제는 고객중심의 가치관으로 바뀌면서 상품의 하드웨어적인 가치만으로는 고객을 만족시키지 못하고 상품의 소프트웨어적인 가치로서 디자인, 사용감 등을 중시하는 경향으로 바뀌어가고 있다. 또한 고객의 마인드가 서비스중심의 가치관으로 변하게 됨에 따라 상품 그 자체뿐만 아니라 구매시의 점포분위기나 종업원의 서비스 태도에도 관심을 갖게 되었다.³⁸⁾

37) 한치규, 「고객만족전략과 실천」, 신세대, 1993, pp.39~42.

38) 平島廉久 著 · KMCA CS 경영혁신센터 역, 「고객만족 경영의 추진방법」, 21세기북스, 1995, p.63.

1) 소비자의 인구통계적 요인과 사회심리적 요인

고객만족의 결정요인들에 대한 초기의 연구에서는 소비자의 인구통계학적 내지는 사회 심리적 특성들로 간주하였다.

예를 들어, 피클과 브루스(H.B.Pickle & R.Bruce)³⁹⁾는 나이와 교육정도를, 웨스트부르크와 나우만(R.A.Westbrook & J.W. Newman)⁴⁰⁾은 개인의 유능함을, 또, 마손과 히메스(J.B.Mason & S.H.Himes)⁴¹⁾는 가족 전체의 소득수준을 이용해 고객만족과 해당 변수와의 관계를 검토하였다. 이외에도, 인종과 결혼상태가 고객만족과 관련이 있다는 연구도 제시되었다.⁴²⁾

다른 연구들⁴³⁾에서는 기대에 대한 일치, 불일치와 같은 인지적 과정과 연계해서 제품성과의 구매후 평가에 초점을 맞추기도 하였다. 이런 연구들에서 기대와 일치, 불일치는 일관되게 제품성과의 평가에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이상의 고객만족 결정요인을 정리하면, <표 2-3>과 같다.



-
- 39) Hal B. Pickle, and Robert Bruce, "Consumerism, Product Satisfaction/Dissatisfaction : An Empirical Investigation", *Southern of Business*, 7(Sep), 1972, pp.87~100.
- 40) Robert A. Westbrook and Joseph W. Newman, "An Analysis of Shopper Dissatisfaction for Major Household Appliances", *Journal of Marketing Research*, 15(Aug), 1989, pp.456~466.
- 41) Joseph B. Mason and S. H. Himes, Jr., "An Exploratory Behavioral and Socioeconomic Profile of Consumer Action about Dissatisfaction with Selected Household Appliance", *Journal of Consumer Affair*, 7(Winter), 1973, pp.121~127.
- 42) Anita B., Pfaff, "An Index of Consumer Satisfaction", *Proceedings*, Iowa city, 1972, pp.713~737.
- 43) Hoch, Stephen J. and Young-Won Ha, "Consumer Learning: Advertising and the Ambiguity of Product Experience", *Journal of Consumer Research*, 13(Sep), 1986, pp.221~233.

<표 2-13> 고객만족 결정요인

연 구 자	고객만족 결정요인
Pickle & Bruce(1972)	나이, 교육정도 등
Pfaff, Anita(1972)	인종, 결혼상태 등
Mason & Himes(1973)	소득수준
Hoch and Young-Won Ha(1986)	구매후 평가 등
Westbrook & Newman(1989)	개인의 유능함

자료 : 이동한, “장애인 서비스 고객만족 결정요인에 관한연구”, 제주대학교 대학원 박사학위논문, 1999. p.34.

2) 기대불일치 제품성과와 사전적 태도

일반적으로 기대의 증가는 제품성과에 대한 평가를 호의적으로 만든다는 것이 밝혀졌으나, 고객만족에 대한 기대의 영향은 이렇게 단순하지만은 않다. 즉, 기대는 제품성과에 대한 지각을 상승시킬 뿐만 아니라 불일치의 상승확률도 높인다. 그러므로, 기대의 효과는 고객만족에 대해 직접효과와 불일치를 통한 간접효과 모두를 함께 고려해야 한다.

제품성과는 지각된 제품성과와 객관적인 제품성과로 구분될 수 있다. 객관적인 제품성과는 모든 소비자에 대해 일정하다고 가정되는 제품성과의 현실적 수준을 의미한다. 결국, 한 제품에 대해서 하나의 객관적인 수준만이 존재하는 것이다. 그러나, 제품성과에 대한 지각은 소비자에 따라 자신이 가지고 있던 기대와 관련해 각기 달라지며 결국 한 제품에 대해 복수의 제품성과 수준이 제시된다. 이런 논리로 두가지 유형의 불일치가 제시된다. 즉, 객관적 제품성과와 기대와의 차이인 “객관적 불일치”와 자신의 지각한 제품성과와 기대와의 차이인 “주관적 불일치”가 존재하는 것이다.

여러 연구에서 고객만족의 결정변수를 찾기 위해 고객만족의 본질을 규명하기 위한 접근을 하였다. 여기에서 고객만족에 영향을 미치는 주요한 변수로 기대, 불일치, 지각된 제품성과, 사전적 태도 등이 제시되었다.

3) 금융기관의 고객만족

고객만족부문 전사부문에서 2년 연속 대상을 받은 조흥은행⁴⁴⁾은 고객중심의 경영, 인간중시의 경영, 미래지향의 경영을 하고 있다. 조흥은행의 CS추진은 고객접점의 최 일선인 영업점을 비롯한 본부조직이 모두 참여하여 전사적으로 추진되고 있는데, 영업점에서는 지점장을 위원장으로 하는 '영업점 CS운영위원회'를 통해 직원들은 정기적으로 위원회를 열고 이를 통해 자율적인 CS추진 아이디어가 도출되어 추진되고 있으며, 본부에서는 CS협의회를 개최해 전사적인 CS관련 현안을 처리하고 있다.

특히 은행권 최초로 고객만족경영을 도입하여 선진화된 경영 인프라 구축에 힘써왔다. 지난 1999년 국내 최초로 개발한 데이터 웨어하우스(DW)는 조흥은행이 본격적으로 고객자료에 근거한 과학적이고 효과적인 마케팅을 전개할 수 있는 기반을 다졌으며, 2001년 상반기에는 향후 디지털 경영을 선도할 6대 IT 인프라 구축을 완료함으로써 선진 은행으로 도약하는데 확고한 발판을 마련하고 있다.

1992년 현 고객만족센터의 전신이라고 할 수 있는 고객만족센터 개소, 1994년 서비스 보증제인 옐로우카드제 도입, 최근 고객불만접수 1시간 이내 처리시스템, 사이버 모니터제, 가족 모니터제, CS Doctor제, CS 인센티브제 등을 운영하고 있다.

한편 농협⁴⁵⁾은 WTO출범을 계기로 국제경쟁시대의 생존전략 차원에서 고

44) <http://www.csjournal.or.kr/>

45) 오명수, 전개논문, 1997, pp.26-28.

객만족경영을 94년 민주농협 제2기 출범을 시작으로 고객만족경영을 도입 추진하고 있다. 그 결과 한국농협협회 컨설팅이 선정한 전사금융서비스부문 '96 고객만족대상' 최우수상을 수상하였다. 농협은 「능률적인 농협, 진정한 농업인의 농협」이라는 기치로 내걸고 고객만족헌장을 선포하는 등 고객만족운동에 심혈을 기울이고 있는데, 고객만족의 이념은 최고의 상품, 최상의 서비스로 고객감동주의를 실현해 궁극적으로는 각종 생활금융서비스를 제공하는 생활은행, 지역은행의 중추적 역할을 담당하는 지역은행, 푸른환경 가꾸기에 앞장서는 환경은행으로서의 역할을 수행하고 있다. 이를 위해서 전사적 의식개혁, 맵시창구실천, 고객중심의 영업점 인프라구축, 고객대기시간 단축을 통한 창구업무개선, 신속·다양한 고객의 소리 정보시스템구축, 사회공헌 활동을 통한 이미지제고 등 6대 핵심과제를 선정 중점 추진하고, 또 매해마다 농업인 실익 100대 과제를 선정 추진하고 있으며, 각종 전결권의 하부위양을 통해 영업점 인프라를 재구축 하였고 고객감동 불만처리를 위해 고객만족센터인 '하나로 봉사실'을 운영하고 있다. 또한 농협은 21세기 비전을 그린토피아의 실현에 두고 신용사업, 경제사업, 지도사업간의 시너지효과를 극대화시켜 세계일류 협동조합은행으로 도약하기 위해 현재의 CS활동에 만족하지 않고 예금업무 전반을 고객위주로 개선하고 사회공헌 활동을 지속적으로 추진해 농협이미지를 재정립하여 고객의 소리에 기초한 고객만족경영을 추진하고 있다.

농협의 고객만족경영은 1982년에 추진하기 시작한 '친절봉사 운동'을 그 시발점으로 볼 수 있다. 또한 금융자율화에 대응한 신용사업의 경쟁력 제고를 위해서 "21세기 세계일류협동조합" 은행으로서의 도약을 목표로 1994년 8월부터 맵시(MAPSI)창구 활성화를 통해 고객서비스 수준을 지속적으로 향상시켜 나가고 있다. MAPSI란 새로운 사고(mind of reformation)로 적극적인 행동(active-behavior)을 하는 프로텔러(pro-teller)가 되어 혁신된

서비스(service innovation)를 제공 하므로써 농협이미지를 높혀 고객에게 만족과 감동을 주는 것을 의미한다. 또한 경제사업장을 중심으로는 1997년부터 CS-2000운동을 전개하고 있다. 이는 농협의 공판장, 하나로 마트(슈퍼) 등 경제사업장의 경쟁력 향상을 위해 최고의 서비스를 제공하기 위한 고객만족운동으로 이를 위해 5대 추진전략을 마련, 고객이 상품 구색이나 품질·가격·서비스 등에 대해 갖고 있는 불만과 제안내용을 각 사업장에 비치된 엽서에 적어 제출하면 이를 고객만족센터가 취합해 고객의 불만사항을 개선하고 처리해 나가고 있다. 2000년에 들어서면서도 계속해서 「맵시 창구! 새로운 출발」 운동을 강화하여 임직원들이 적극적인 동참으로 중앙회 및 회원 농협의 맵시창구는 하루가 다르게 발전해 가고 있다. 또한, 다양화 되어가는 고객의 욕구와 급변하는 환경은 능동적인 서비스의 제공으로 고객 스스로가 농협을 선택하게 하여야 한다는 한 차원 높은 고객감동의 기법으로 세련된 서비스를 구사 할 수 있도록 영업개시 전 30분간에 맵시창구 개점식을 통하여 CS 교육 및 훈련으로 미흡한점을 지속적으로 추진하고 있다.



4. 고객만족의 측정

고객만족경영을 실현하기 위해서는 지속적으로 고객들의 만족도를 조사해야 할 필요가 있다. 통상적으로 기업에서 그러리라 느끼는 고객의 만족상태와 실제 고객들의 만족 상태는 상당히 다를 수 있는데 이러한 점을 간과하지 못 할 경우 고객만족 경영은 멀어지는 것이다.⁴⁶⁾

46) 스칸디나비아 항공은 화물운송부문의 평가를 '화물수송량'을 기준으로 시행하고 있었다. 따라서 화물의 정시 도착률은 중요시되지 않고 서류상의 화물량과 실제 운송 화물량의 일치여부만이 주관리대상이었다. 며칠씩 늦게 도착한 화물 때문에 고객의 불만이 증폭되고, 결국 화물 수송주문량이 격감하는데도 불구하고 회사가 평가한 고객만족수준은 정상이었던 것이다. 이러한 점을 뒤늦게 간파한 후 고객만족의 측정기준을 화물량에서 확실성으로 변경하였고 그 후 원래의 고객들을 다시 확보하게 되었는데 이 사례는 고객만족 측정기준의 중요성을 실증하고 있다.

1) 고객만족도 측정의 원칙

고객만족도 측정을 하는데 있어서의 원칙을 히라시마 야스히로는 계속성의 원칙, 정량성의 원칙, 정확성의 원칙 등 3가지로 정리하고 있다.

계속성의 원칙은 측정의 실시시기와 횟수를 가능한한 정기적, 지속적으로 유지하여야 한다는 원칙이다. 이것은 이전기간의 자료와의 통시적비교를 가능하게 하기 위하여서이다. 대개 1년에 1회 이상은 실시하는 것이 바람직하다고 여겨진다.

정량성의 원칙은 조사의 결과가 수치로 표현될 수 있어야 한다는 원칙이다. 계량화가 가능해 양적 접근이 가능해지고, 변화의 추세를 파악할 수 있기 때문에 적당한 개념적 조작을 통해 질적 자료를 계량화시키는 것이 필요하다.

정확성의 원칙이란 고객만족도가 정확한 방법에 의해 측정되어야 한다는 원칙이다. 표본의 추출, 조사항목의 선택, 조사담당자의 적합성, 통계처리 과정의 신빙성 등에 관심을 기울일 때 정확한 측정이 이루어질 수 있을 것이다.

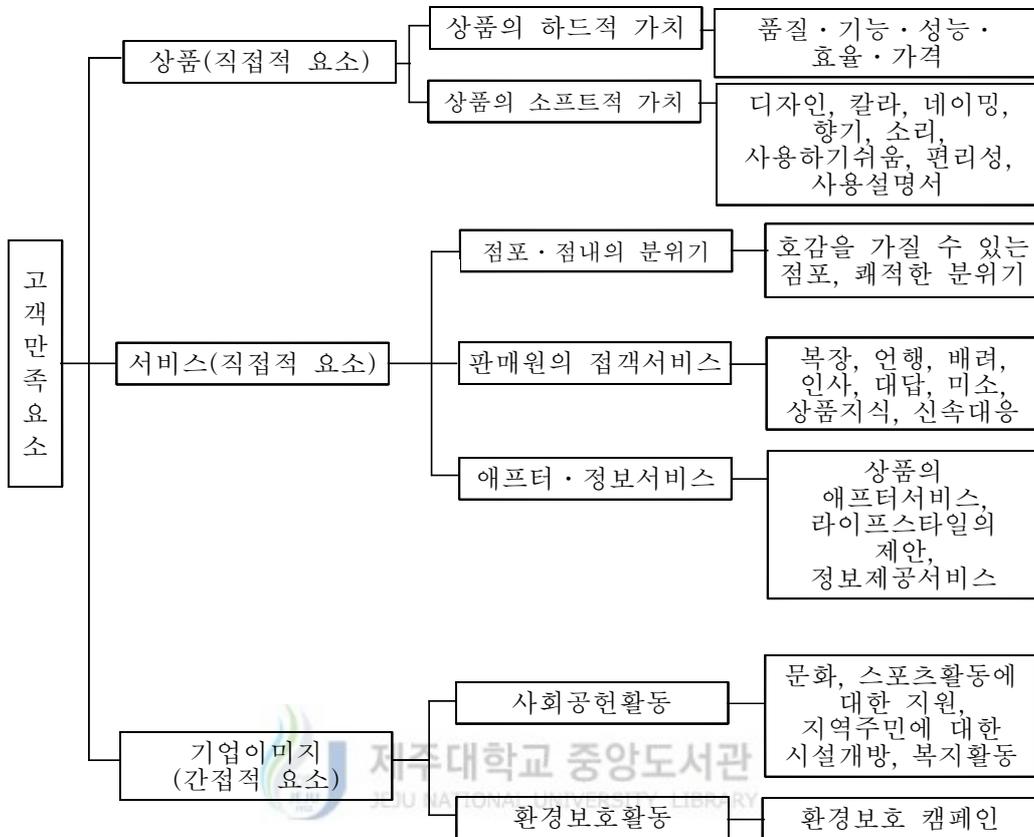


2) 고객만족도 측정요인

위의 원칙하에서 고객만족을 측정한다고 했을 때 과연 무엇을 측정할 것인가, 즉 고객만족의 구성요소는 과연 무엇인가에 대한 정리가 필요한데, 일반적으로 제시되고 있는 고객만족 요소는 다음 <그림2-10>과 같다.

고객만족에 대한 측정은 직접적인 조사와 간접적인 조사를 상호보완시켜 연구목적에 맞게 적절히 진행시켜야 한다.

<그림 2-10> 고객만족의 요소



자료 : 平島廉久 著·KMAC CS 경영혁신센터역, 「고객만족경영의 추진방법」, 21세기북스, 1995, p.64.

직접적인 조사방법은 가장 널리 사용되고 있는 수단으로 목적이 명백하고 반응이 애매하지 않다는 장점과 고객만족과 그 측정사이의 관계가 명확하다는 장점을 가지고 있다. 그러나, 응답자가 측정을 의식해 왜곡된 반응을 보일 수 있으며, 표본추출에서의 편의, 면접자 편의, 무응답 편의 등의 단점을 가지고 있다. 더욱이 조사자료의 타당성에도 많은 의문이 제기된다.

반면에 불평이라든가 재구매의도로 고객만족을 측정하는 간접적 조사방법들은 측정대상이 고객만족과 밀접히 연관되며 응답자의 측정에 대한 의식을 약화시킬 수 있다는 점에서 중시되는 측정방법이나 불평이나 재구매의도와 같은 측정대상의 고객만족과의 관계가 명백하지 않고 다른 요인들의 영향에 대해 독립된 측정이 곤란하다는 점, 그리고 표본추출에서의 편의에서 자유롭지 못하다는 점등이 지적되고 있다.

결국 두 가지 측정방법은 각각의 장단점을 갖고 있기에 연구의 목적에 맞게 적절히 조화시켜야 할 것이다. 이 경우 양자를 배타적으로 인식하지 말고 상호보완적인 수단이라는 점을 생각해 적절히 조화시키는 전략도 유용하다.

또, 고객만족의 측정에서 제시되는 문제 중에 단일항목에 의한 측정과 복수항목에 의한 측정이 있다. 일반적인 견해에 의하면 복수항목에 기초한 측정이 단일항목에 기초한 측정보다 신뢰성에서 우월하다고 한다.

본 연구에서도 이에 따라 복수항목에 의한 측정을 시도할 것이다.

고객만족의 정의와 측정에 관련되어 제기되는 이슈 중에서 고객만족의 요인구조(factor structure)에 관한 것이 있다.

이는 다음과 같은 질문으로 표현이 될 수 있다. “과연 고객만족은 단일의 구성요인을 가지고 있는가? 아니면 여러 가지 요인들로 구성되는가?”. 많은 연구에서 고객만족은 단일차원상의 개념이라 정의되고 있으며 복수차원에 대한 가능성은 탐구되지 않고 있다. 복수요인구조에 대한 연구 중에서 가장 많이 인용되는 것이 이요인 이론⁴⁷⁾이다.

이는 직무만족에 대한 Herzberg의 연구에서 직무만족과 불만족이 각기 다른 요인들에 의해 규정된다는 가설이다.

즉, 이른바 ‘만족요인들이 충족되면 직무만족이 발생하지만 그렇다고 해

47) Herzberg, Frederick, B. Mausner, and B. Snyderman, *The Motivation to Work*, 2nd ed., New York, 1959.

서 만족요인들이 충족되지 않는다고 불만족이 발생하는 것은 아니다'라는 주장이다.

역으로, 위생요인들은 불만족에만 관여할 뿐 만족형성에는 무관하다는 주장을 하고 있다. 이와 같은 주장은 만족과 불만족이 단일 연속선상에서 양극단을 차지한다는 단일 요인구조 이론과는 상치된다.

현재까지는 만족의 요인구조에 대해서는 합치된 견해가 없기에 향후 이에 대한 연구가 필요할 것이다 그러한 이유는 만족의 요인구조에 대한 연구가 마케팅 실무와 이론전개에 있어 기본을 형성해주기 때문이다.



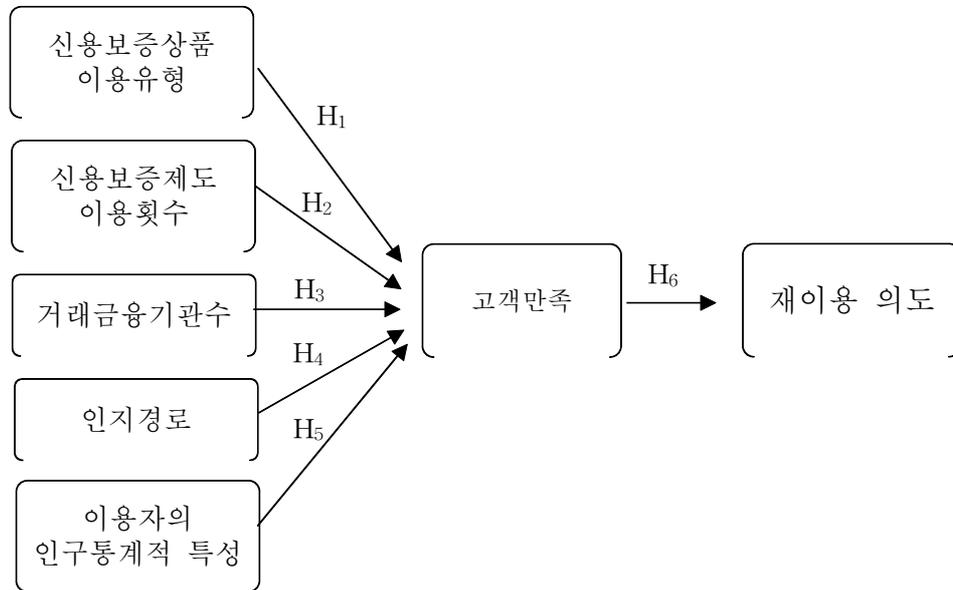
제 3 장 농림수산업자 신용보증제도 이용자의 고객만족에 관한 실증분석

제 1 절 연구모형과 가설 설정

1. 연구모형

본 실증분석은 <그림 3-1>에 나타난 바와 같은데, 가설1은 농림수산업자 신용보증제도상의 이용자가 신청하게 되는 것이 농업, 임업, 수산업, 축산업 그리고 농수산물 유통·수출업으로 구분되어 있음에 따라 이를 신용보증상품의 이용유형으로 보고 이용상품 유형별 농림수산업자 신용보증에 대한 만족도가 다른지를 검증하기 위하여 설정되었으며, 가설2는 농림수산업자 신용보증기금을 이용하는 경우 처음인 이용자와 반복 이용하는 경우에 따라 만족도에 차이가 있는지 분석하기 위하여 설정하고, 가설3은 거래하는 금융기관수에 따라 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도의 차이를 검증하기 위하여 설정하였으며, 가설4는 농림수산업자 신용보증제도를 인지하는 경로에 따라서 이 제도의 만족도 차이를 보기 위해 설정하였고, 가설5는 농림수산업자 신용보증제도를 이용하는 사람들의 인구통계적 특성, 즉, 성별, 연령, 학력, 소득 그리고 거주지 등에 따라 만족도의 수준이 다른지 검증하기 위한 것이다. 그리고 가설6은 이상과 같은 고객만족도가 농림수산업자 신용보증제도의 재이용과 직접적인 관련성이 있는지 파악하기 위하여 설정되었다. 이상의 내용을 도식화하면 다음과 같다.

<그림 3-11> 연구모형



2. 가설 설정

<그림 3-1>의 분석틀에 따라 연구가설을 정리해 보면 다음과 같다.

- 가설 1) 농림수산업자 신용보증상품 이용유형에 따른 만족도는 다를 것이다.
- 가설 2) 농림수산업자 신용보증제도의 이용횟수에 따른 만족도는 다를 것이다.
- 가설 3) 농림수산업자 거래금융기관의 수에 따라 만족도가 다를 것이다.
- 가설 4) 농림수산업자 신용보증제도의 인지경로에 따라 만족도가 다를 것이다.

- 가설 5) 농림수산업자 신용보증 이용자의 인구통계적 특성에 따라 만족도가 다를 것이다.
- 가설5-1) 농림수산업자 신용보증 이용자의 성별에 따라 만족도가 다를 것이다.
- 가설5-2) 농림수산업자 신용보증 이용자의 연령에 따라 만족도가 다를 것이다.
- 가설5-3) 농림수산업자 신용보증 이용자의 학력에 따라 만족도가 다를 것이다.
- 가설5-4) 농림수산업자 신용보증 이용자의 월평균 가계소득 수준에 따라 만족도가 다를 것이다.
- 가설5-5) 농림수산업자 신용보증 이용자의 거주지역에 따라 만족도가 다를 것이다.
- 가설 6) 농림수산업자 신용보증에 대한 만족수준에 따라 신용보증 이용자의 재이용 의도가 다를 것이다.



제 2 절 조사의 개요

1. 표 본

본 연구에 이용된 설문지의 조사기간은 2001년 9월 10일부터 10월 12일까지 33일간에 걸쳐 제주도내 2개시와 2개 군지역의 신용보증제도 이용자 350명을 대상으로 조사하였다. 설문자료는 총 320매를 회수하였고, 이 중 설문 문항에 불성실한 응답이 포함된 14매의 설문을 제외한 총 306매가 최종적으로 분석에 이용되었다.

2. 설문 의 구성

본 실증분석에 이용된 설문은 <표 3-1>에 나타난 바와 같이 농림수산업자 신용보증제도의 인지도 및 인지경로, 농림수산업자 신용보증제도 및 금융기관의 이용행태, 농림수산업자 신용보증제도 이용상의 만족도, 그리고 인구통계적 특성 등 총 4개 분야, 47개 문항으로 구성되어 있다.

<표 3-1> 설문 의 구성

구 분	변 수 내 용	설문번호	문항수	척도유형
농림수산업자 신용보증제도 의 인지도/ 인지경로	위탁보증, 특례보증, 일반보증	I1-1~I1-3	3	7점 리커트
	인지경로	I4	1	명목척도
농림수산업자 신용보증제도 및 금융기관 이용행태	농림수산업자 신용보증제도 이용횟수	I2	1	서열척도
	농림수산업자 신용보증제도 이용상품	I3-1~I3-5	5	명목/다중응답
	거래은행수	I5	1	"
	농림수산업자 신용보증제도 기금 이용용도	I6	1	명목척도
	일반금융기관 이용의 어려움	I8-1~I8-7	7	7점 리커트
	농림수산업자 신용보증제도 정책에 대한 견해	I9-1~I9-5	5	7점 리커트
	농림수산업자 신용보증제도 이용후 태도	I10-1~I10-3	3	7점 리커트
농림수산업자 신용보증제도 이용상만족도	구비서류, 심사기준, 직원, 보증료, 보증상품, 대출이용 용도, 사후관리, 홍보 등	I7-1~I7-14	14	7점 리커트
인구통계특성	성별, 연령, 학력, 소득, 직업, 거주지 등	II.11~II.16	6	명목척도
합	계		47	

3. 조작적 정의

1) 농림수산업자 신용보증제도의 인지도 및 인지경로

농림수산업자 신용보증제도의 인지도는 농림수산업자 신용보증 종류를 일반보증과, 위탁보증 그리고 특례보증으로 구분하고, 각각에 대한 간략한 설명을 설문에 부가하여 응답자가 좀 더 용이하게 답하도록 하였다. 보증제도에 대한 인지도는 인지정도에 따라 1점에 가깝게 답하면 인지도가 낮고, 7점에 가까우면 인지도가 높도록 구성하였다. 한편 인지경로는 텔레비전, 신문, 라디오 등의 대중매체, 각종 농수축산업 관련잡지, 보증기관의 홍보물, 보증기관 관련인, 친인척 등 주변사람, 금융기관 직원 그리고 그 외 기타경로 등을 이용해 가장 주요한 인지경로를 하나만 선택하도록 하였는데, 대중매체 및 관련잡지, 보증기관의 직원 및 홍보물, 주변사람, 금융기관 직원 등 4개 집단으로 축약하여 분석에 이용하였다.

2) 농림수산업자 신용보증제도 및 금융기관 이용행태

농림수산업자 신용보증제도의 이용행태로는 제도의 이용횟수와 이용유형, 기금의 이용용도, 정책적 견해 그리고 제도이용후의 태도 등을 포함시켰으며, 금융기관 이용행태에는 거래은행수 및 일반 금융기관 이용시의 어려움 등을 포함시켰다.

(1) 농림수산업자 신용보증제도의 이용횟수

농림수산업자 신용보증제도의 이용횟수는 1회부터 6회 이상까지 6개 유목으로 구성하여 측정하였다. 그러나 실증분석에서는 응답자중 처음 이용해보는 경우와, 2~4회 경험해 본 경우 그리고 5회 이상 등 여러번 이 제도를 이용해본 경우로 다시 재구분한 후 이들 집단간에 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도차이를 검증하는데 이용하였다.

(2) 농림수산업자 신용보증제도의 이용유형

농림수산업자 신용보증제도의 이용유형은 응답자가 속한 업무영역을 통해 구분하였는데, 이는 응답자의 소속에 따라 이용하게 되는 신용보증제도의 이용기관이 달라질 수 있기 때문이다. 즉, 농업, 임업, 수산업, 축산업, 농수산물 유통·수출업 등이 그 대상이다.

(3) 농림수산업자 신용보증기금의 이용용도

농림수산업자 신용보증제도를 통하여 받게된 기금의 용도는 사용자가 기금 신청시 고지하게 되는데, 그 내용은 주로 설비투자, 인건비지급, 원/부자재 구입, 부채상환, 기술개발, 기타 목적으로 이용될 수 있다. 이에 따라 본 설문에서도 이들 용도를 각 유목으로 하여 응답자들의 기금용도를 조사하였다.

(4) 농림수산업자 신용보증제도에 대한 정책적 견해

향후 농림수산업자 신용보증 정책에 대하여 소액보증제도의 활성화, 사업 전망 평가요소로 고려, 다양한 보증상품, 보증절차 간소화 그리고 보증료 인하 등의 내용을 농림수산업자들의 견해로 보았는데, 이들 문항에 대하여 각각의 중요도를 7점척도를 통하여 측정하였다. 역시 7점에 가까울수록 그 중요도가 높게 응답되도록 구성하였다.

(5) 농림수산업자 신용보증제도의 이용후 태도

농림수산업자 신용보증제도를 이용한 후 고객들의 태도는 다양하게 나타날 수 있다. 특히 고객이 호의적인 태도를 보이면, 일반 유형재의 경우 재구매를 하게 되고, 비호의적이면, 타사의 상품으로 전환하거나 구매를 꺼리는 경향이 나타나는데, 서비스상품에 있어서도 이와 같은 현상이 일어날 수 있으며, 농림수산업자 신용보증제도의 이용에서도 동일하게 나타나는지 보기 위해 제도이용후의 태도에 주변인에 대한 제도의 권유, 향후 재이용 의도,

인터넷 업무처리시의 이용의도 등으로 측정하였다. 각 문항은 호의적인 경우 7점에 가깝게, 비호의적인 경우 1점에 가깝게 답하도록 하여 측정하였다.

(6) 거래은행수

거래은행수는 예금, 대출 그리고 신용카드 등을 포함하여 1개에서 6개 이상까지 6개의 유목으로 나누어 명목척도 형식으로 조사하였다. 실증분석에서는 응답비율을 참고하여 4개의 유목으로 구분하였는데, 그 내용은 1개에서 4개 이상까지이다.

(7) 일반은행 거래시 어려움

농림수산업자 신용보증제도는 일반은행의 거래가 담당해 주지 못하는 부분을 경제적 약자인 농림수산업자에게 제도적으로 보호하고, 경제적인 효과를 확산시켜가기 위해 이루어진다. 따라서 농림수산업자들이 일반 은행에서 겪는 어려움이 매우 클 것이다.

본 실증연구에서는 그러한 어려움을 7가지의 대표적인 내용으로 구분하여 측정하였는데, 그 내용은 담보의 어려움, 신용보증의 곤란성, 예/적금 가입 요구, 높은 대출금리, 대출한도 부족, 까다로운 대출심사 그리고 적기 차입의 곤란성 등이다. 각 문항은 7점 리커트 척도를 적용하여 조사되었는데, 문항에 대하여 동의할수록 7점에 가깝게, 그리고 동의하지 않을수록 1점에 가깝도록 하였다. 따라서 평균점수가 높으면 해당 항목에 대하여 어려움이 크을 나타낸다.

3) 농림수산업자 신용보증제도 이용상 만족도

농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도는 이 제도를 이용하기 위해 준비해야 되는 서류로부터 이용과정 및 이용후 태도까지의 일련의 절차에 따른 내용에 대하여 조사하였다.

따라서 만족도 측정에 포함된 변수는 구비서류, 심사기준, 직원의 전문성 및 친절성, 보증료, 보증한도, 보증종류, 심사소요시간 및 보증서 발급 처리 시간, 대출금 이용용도범위 및 금리, 보증기관의 사후관리, 보증제도의 홍보, 그리고 전반적인 만족도 등이 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도 측정항목들이다.

모든 항목은 1에 가까울수록 불만족스럽고, 7에 가까울수록 만족스럽도록 응답하게 하였다. 또한 만족정도에 따른 농림수산업자 신용보증제도의 재이용의도의 차이를 검증하기 위해 만족도 측정변수를 요인분석을 통해 3개의 요인으로 축약하고, 축약된 변수를 통해 상위 25%는 만족집단으로, 하위 25%는 불만족집단으로 그리고 나머지 50%는 중립집단으로 구분하여 실증분석에 이용하였다.

4) 인구통계적 특성

농림수산업자 신용보증제도의 고객은 인구통계적 특성에 따라 구분하여, 이를 실증분석에 이용하였는데, 이러한 특성변수에는 성별, 연령, 학력, 소득, 직업, 거주지 등이다. 이 중 직업은 농림수산업자 신용보증제도 이용자의 업무영역으로써 농림수산업자 신용보증기금 이용상의 이용유형으로 이용되었다.

한편 성별은 남녀 두 집단으로, 연령은 30대이하, 40대, 50대 이상 등 3개 집단으로, 학력은 중졸이하, 고졸, 전문대졸 이상 등 3개 집단으로, 소득은 100만원미만, 100-200만원미만, 200-300만원 미만 그리고 300만원 이상 등 4개집단으로, 직업은 농업, 수산업, 축산업 및 기타 등 4개 집단으로, 거주지는 제주시, 서귀포시, 북제주군 그리고 남제주군 등 4개집단으로 각각 나누었다.

4. 분석방법

본 실증분석은 사회과학 통계패키지(SPSS for Windows Release 10.0)를 이용하였으며, 분석방법은 가설에 따라 다르게 적용되었다. 즉 가설1은 신용보증상품의 이용유형에 따라 농림수산업자 신용보증에 대한 만족도가 다른지를 검증하므로 일원변량분석(Oneway ANOVA)을 하였고, 가설2와 가설3 그리고 가설4는 각각 신용보증 이용횟수와 거래하는 금융기관의 수, 신용보증제도의 인지경로에 따른 집단간의 차이를 검증하는 것이므로 역시 일원변량분석을 이용하였다.

한편 가설5는 농림수산업자 신용보증이용자의 인구통계적 특성에 따른 차이검증인데, 이들 변수중 성별은 유목수가 2개임에 따라 T-test를 하였고, 연령, 학력, 소득, 거주지역 등에 따른 농림수산업자 신용보증에 대한 만족도 차이는 일원변량분석을 하였다.

가설6은 농림수산업자 신용보증에 대한 만족수준에 따라 신용보증 이용자의 재이용 의도가 다른지를 검증하기 위하여 만족도변수를 요인분석을 통해 축약하고, 축약된 변수를 통해 각각 만족집단, 중립집단 그리고 부정집단으로 구분한 후 이들 집단간에 재이용의도의 차이를 일원변량분석을 통해 분석하였다.

또한 농림수산업자 신용보증제도 만족도와 이용횟수 및 재이용의도간에 관계성이 있는지 파악하기 위해 이들 변수간 상관관계(Correlation)분석을 하였고, 그 외 자료의 특성 파악을 위해서는 빈도분석(Frequency)을, 분석에 투입된 고객만족 관련변수는 신뢰도와 타당성 검증을 위해 신뢰도분석과 요인분석을 각각 이용하였다.

제 3 절 농림수산업자 신용보증제도에 대한 실증분석

1. 자료의 특성

<표 3-2>는 본 실증분석에 이용된 자료의 구성내용을 보여주고 있다. 먼저 본 자료는 농림수산업자 신용보증제도의 이용 특성상 성별로 보면 남성이 89.5%로 여성보다 훨씬 높은 비율을 보이며, 연령은 40대가 45.8%로 가장 많고, 50대 이상도 27.1%나 차지한다.

학력은 고졸이상이 53.3%로 절반을 넘지만 전문대 이상의 고학력자도 33.3%로 많은 비중을 차지하고, 이들의 월평균 소득수준은 100~200만원 사이가 45.8%로 가장 많고, 100만원 미만이라고 응답한 사람도 12.1%나 된다.

한편 이들의 직업은 농업(69.6%)에 주로 종사하며, 제주의 특성상 어업(15.4%)과 축산업(8.2%)의 구성비도 일부 포함되고 있다. 거주지별로는 제주도내에서 북제주군이 38.9%로 가장 많은 구성비를 나타냈고, 반면, 제주시는 14.1%로 인구와 상관없이 적은 비중을 차지하고 있다.

한편 농림수산업자 신용보증제도를 이용하는 횟수별로 구분해 보면 처음 이용한 응답자가 26.5%였으며, 2회 이용한 경우는 25.2%이고, 3회인 경우는 21.2%, 4회인 경우는 12.4%로 대부분 4회 이내의 이용자들이며, 5회 이상인 경우는 응답자의 14.7%이다.

신용보증제도의 인지경로별로는 금융기관직원을 통한 응답자(78.1%)가 장 많은 구성비를 차지하고, 거래금융기관수별로는 2개인 경우가 37.9%이다. 또한 신용보증기금의 사용용도별로 보면, 부채상환 목적(29.1)으로 기금을 차입한 경우가 가장 높은 구성비를 나타내고 있다.

<표 3-2> 자료의 구성

인구통계특성 변수		빈도	구성비	금융기관 이용행태 변수		빈도	구성비
성별	남성	274	89.5	신용보증 이용횟수	1회	81	26.5
	여성	32	10.5		2-4회	180	58.8
연령	20-30대	83	27.1		5회이상	45	14.7
	40대	140	45.8	신용보증 제도의 인지경로	대중매체/관련잡지	33	10.8
	50대이상	83	27.1		보증기관직원/홍보물	15	4.9
학력	중졸이하	41	13.4		주변사람	19	6.2
	고졸	163	53.3	금융기관직원	239	78.1	
	전문대이상	102	33.3	거래금융 기관수	1개	59	19.3
소득	100만원미만	37	12.1		2개	116	37.9
	100-200만원미만	140	45.8		3개	96	31.4
	200-300만원미만	83	27.1		4개이상	35	11.4
	300만원이상	46	15.0		설비투자	65	21.2
직업	농업	213	69.6	신용보증 기금의 사용용도	인건비지급	25	8.2
	어업	47	15.4		원/부자재구입	77	25.2
	축산업	25	8.2		부채상환	89	29.1
	기타	21	6.9		기타	50	16.3
거주지	제주시	43	14.1	합 계		306	100.0
	서귀포시	56	18.3				
	북제주군	119	38.9				
	남제주군	88	28.8				
합 계		306	100.0				

2. 분석도구의 타당성 및 신뢰성

본 실증분석에 이용한 변수들의 타당성 및 신뢰성은 <표 3-3>에 나타난 바와 같다. 요인분석은 일반적으로 변수간의 상관관계를 이용하여 서로 유사한 변수들끼리 묶어주는 방법으로서 자료요약, 변수의 구조파악, 불필요한 변수제거, 측정도구의 타당성검증, 추가적인 분석방법에 요인점수의 이용, 대상의 묶음 등에 이용된다.

<표 3-3> 농림수산업자 신용보증 만족도 요인의 타당성 및 신뢰성

구 분		요인1	요인2	요인3	공통성	α
기간 및 심사기준	보증서발급처리시간	0.886	0.127	0.186	0.835	.8432
	조사/심사소요시간	0.840	0.196	0.197	0.783	
	전반적만족도	0.674	0.463	0.292	0.754	
	보증한도	0.514	0.222	0.178	0.346	
	심사기준	0.469	0.442	0.345	0.535	
신용상품 이용환경	대출금이용용도범위	0.197	0.776	0.046	0.644	.7926
	보증상품종류	0.331	0.766	0.112	0.709	
	대출금리	0.221	0.640	0.309	0.554	
	보증제도홍보	0.289	0.463	0.385	0.446	
	구비서류	0.443	0.449	0.216	0.445	
인적서비스 및 보증료	담당직원의 친절성	0.363	0.126	0.840	0.854	.7965
	담당직원의 전문성	0.343	0.166	0.820	0.818	
	보증료	-0.103	0.515	0.519	0.545	
	보증기관의사후관리	0.418	0.452	0.468	0.598	
통 계 치	고유값(Eigen Value)	3.340	3.042	2.482	-	-
	분산율(총분산)	23.861	21.730	17.730	(63.321)	
	KMO	0.898				

요인분석의 과정은 변수의 선정을 거쳐, 척도형태의 결정, 표본수의 결정, 자료의 입력, 자료의 표준화, 변수간의 상관관계계산, 요인추출모델의 결정, 요인추출, 요인적재량산출, 요인의 회전, 요인의 해석, 요인점수의 산출, 요인점수의 추가적 분석에 활용 등의 순으로 한다⁴⁸⁾.

요인분석에서 요인을 추출할 때에는 아이겐값을 기준으로 하는 경우와 총분산 중에 요인을 설명하는 비율에 따라 결정하는데, 본 연구에서는 고유치 1을 기준으로 하여 요인을 추출하였다. 또한 일반적으로 사회과학분야에서 총분산의 60% 정도를 설명해 주는 요인까지 선정하는데 본 연구에서는

48) 채서일·김범중, 「SPSS/PC+를 이용한 통계분석」, 법문사, 1991, p.66.

총누적 분산율이 63.3%로 나타났다. 또한 전체변수에 대한 표본 적합도를 나타내주는 KMO(Kaiser Meyer Olkin) 측도는 변수쌍들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 것인데, 이 값이 0.90이상이면 매우 양호한 편이고, 0.80이상이면 상당히 좋으며, 0.70이상이면 적정수준으로 본다⁴⁹⁾. 본 결과에서 0.898로 매우 양호한 편이다.

또한 <표 3-3>에 나타난 바와 같이 보증서발급처리시간, 조사/심사소요시간, 전반적만족도, 보증한도, 심사기준 등의 변수가 제1요인으로 묶였는데, 이는 “기간 및 심사기준”으로 명명하고, 제2요인에는 대출금이용용도범위, 보증상품종류, 대출금리, 보증제도홍보 그리고 구비서류 등에 대한 만족도 변수가 묶여, “신용상품 이용환경”으로 명명하였으며, 마지막으로 제3요인에는 담당직원의 친절성 및 전문성, 보증료, 보증기관의 사후관리 등이 포함되었는데, 이는 직원에 의한 “인적서비스 및 보증료”로 각각 명명하였다.

이상의 요인분석 결과는 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족정도를 3개 집단, 즉, 불만족, 중립 그리고 만족집단으로 구분하는데 이용하며, 구분된 변수는 가설6을 검증하는데 이용된다. 따라서 구분된 변수가 다른 가설의 검증시에는 이용되지 않으며, 여기에서는 구체적인 각 변수가 모두 이용된다. 한편 측정변수의 일관성을 나타내는 신뢰도의 측정은 크론바하의 α 계수를 이용하는데, 이 계수는 측정할 척도항목들 사이의 동질성을 높이기 위하여 불필요한 항목들을 순차적으로 소거해서 항목들간의 내적 일관성을 유지하는데 도움을 줄 수 있다. α 계수가 0.6 이상이 되면 비교적 신뢰도가 높다고 평가할 수 있는데⁵⁰⁾, <표 3-3>에 나타나 바와 같이 제1요인으로 묶인 기간 및 심사기준의 $\alpha=.8432$ 이고, 제2요인으로 묶인 신용상품이용환경의 $\alpha=.7926$, 제3요인으로 묶인 인적서비스 및 보증료의 $\alpha=.7965$ 등으로 모두 0.6 이상을 나타내고 있다.

49) 정충영·최이규, 「SPSSWIN을 이용한 통계분석」, 무역경영사, 1998, p.187.

50) 채서일, 「사회과학 조사방법론」, 법문사, 1990, p.251.

3. 가설의 검증

1) 농림수산업자 신용보증제도 만족도의 이용유형별 분석(가설1)

가설1은 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도가 신용보증상품 이용 유형에 따라 다르게 나타나는지 검증하기 위한 것이다.

본 실증연구에서는 이들 이용유형을 업종별로 구분하였는데, 이는 농업과 수산업 그리고 축산업 그리고 기타로 구성되어 있으며, 이들 집단간의 만족도 평균은 <표 3-4>에 나타난 바와 같다.

<표 3-4> 농림수산업자 신용보증제도 상품유형별 만족도의 차이

구 분		농업	수산업	축산업	기타	전체평균	F	p.
기간 및 심사기준	보증서발급처리시간	4.66	2.57	3.68	4.38	4.24	28.0***	0.00
	조사/심사소요시간	4.53	2.57	3.80	4.14	4.14	20.79***	0.00
	전반적만족도	4.48	3.64	4.16	4.38	4.32	5.58***	0.00
	보증한도	4.75	4.13	4.64	4.86	4.65	1.82	0.14
	심사기준	3.74	2.85	3.68	3.90	3.61	5.18***	0.00
신용상품 이용환경	대출금이용용도범위	3.83	3.30	3.80	4.29	3.78	2.61*	0.05
	보증상품종류	4.01	3.11	4.04	4.10	3.88	5.75***	0.00
	대출금리	3.62	3.40	3.72	4.10	3.63	1.03	0.38
	보증제도홍보	3.81	4.13	3.76	3.86	3.86	0.62	0.60
	구비서류	3.43	2.49	3.56	3.57	3.30	5.12***	0.00
인적서비스 및 보증료	담당직원의 친절성	5.01	4.98	4.71	5.36	4.74	1.40	0.24
	담당직원의 전문성	4.79	4.51	5.00	4.86	4.77	0.83	0.48
	보증료	3.67	3.98	3.96	3.86	3.75	0.76	0.52
	보증기관의사후관리	4.12	3.85	3.76	4.14	4.05	1.11	0.34

주) *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

농업부문에서 가장 만족도가 높은 항목은 담당직원의 친절성(5.01)이었으며, 반면 가장 낮은 평균치를 나타난 항목은 구비서류에 대한 만족도(3.43)로 나타나 많은 구비서류가 불만족의 원인이 될 수 있음을 알 수 있다.

한편 수산업에 종사하는 응답자들 중에서는 농업에서와 마찬가지로 구비서류에 대한 만족도(2.49)가 가장 낮으나, 그 외에도 조사 및 심사소요시간(2.57), 심사기준(2.85)에 대해서도 불만족스럽다는 응답을 하였다.

또한 축산업에 종사하는 사람들은 담당직원의 전문성(5.0)에 대해서는 만족하고 있지만 구비서류(3.56)나 심사기준(3.68) 등에 대해서는 불만족스럽다는 응답을 하였다. 한편 이들 이용유형에 따라 통계적인 차이를 보이는 항목은 구비서류, 심사기준, 조사 및 심사소요시간, 보증상품의 종류, 보증서 발급처리시간, 전반적 만족도 등이며, 이들 변수에서 이용유형별로 유의적 차이를 보인다.

즉, 구비서류 및 심사기준에 대한 만족도에서 수산업에 종사하는 사람들이 농업이나 축산업에 종사하는 사람들 보다 더 불만스러워하고 있으며, 조사 및 심사소요시간에 대해서는 농업에 종사하는 사람보다는 축산업에 종사하는 사람이 더 불만스러우며, 축산업자보다는 수산업에 종사하는 사람이 더 불만스러운 것으로 나타났고, 통계적으로도 유의적이다. 보증상품에 대한 만족도 역시 수산업에 종사하는 사람보다 축산업이나 농업에 종사하는 사람이 덜 불만스러운 것으로 나타나고 있다. 대출금 이용용도 범위에 대한 만족도는 농업에 있는 사람은 다소 긍정적이지만 수산업에 종사하는 사람은 불만스러운 것으로 나타나고 있다.

보증서발급처리시간에 대한 만족도는 수산업에 종사하는 사람들이 가장 불만족스러워하며, 다음은 축산업, 농업순으로 나타났다. 전반적 만족도는 수산업에 종사하는 사람보다 농업에 종사하는 사람이 더 높은 만족도를 나타냈다.

2) 농림수산업자 신용보증제도 이용횟수별 만족도의 보증제도 분석(가설2)

<표 3-5>는 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도를 이 제도의 이용 횟수에 따라 분석한 것이다. 이용횟수는 처음 이용해본 응답자와, 2~4회 이용자 그리고 5회이상 이용해본 응답자 집단으로 구분하였는데, 전체적으로 이용횟수와 만족도간에는 차이가 없었다. 즉, 처음이용자라고 해서 더 불만이 많은 것도, 5회이상 여러차례 이용한다고 해서 더 만족하는 경우는 없다는 것이다. 또한 <표 3-10>에 나타난 바와 같이 처음 이용자나 2~4회 이용자 또는 5회 이상 이용자 모두 담당직원의 친절성에 대해서 가장 만족하고 있고, 구비서류에 대해서 가장 불만족하고 있다는 것은 동일하게 나타났다.

<표 3-5> 농림수산업자 신용보증제도 이용횟수별 만족도의 차이

구분		1회	2-4회	5회이상	전체평균	F	p.
기간 및 심사기준	보증서발급처리시간	4.26	4.16	4.53	4.24	0.98	0.38
	조사/심사소요시간	4.09	4.16	4.18	4.14	0.06	0.94
	전반적만족도	4.33	4.27	4.47	4.32	0.40	0.67
	보증한도	4.37	4.68	5.04	4.65	2.33*	0.10
	심사기준	3.72	3.58	3.51	3.61	0.34	0.71
신용상품 이용환경	대출금이용용도범위	3.90	3.79	3.49	3.78	1.15	0.32
	보증상품종류	3.95	3.86	3.84	3.88	0.14	0.87
	대출금리	3.88	3.48	3.80	3.63	2.26	0.11
	보증제도홍보	3.69	3.88	4.09	3.86	1.07	0.34
	구비서류	3.27	3.36	3.16	3.30	0.30	0.74
인적서비스 및 보증료	담당직원의 친절성	4.80	5.01	5.16	4.98	1.09	0.34
	담당직원의 전문성	4.47	4.84	5.00	4.77	2.88*	0.06
	보증료	3.57	3.82	3.80	3.75	0.80	0.45
	보증기관의 사후관리	4.04	4.06	4.02	4.05	0.02	0.98

주) * p<0.1

3) 농림수산업자 거래 금융기관수별 만족도의 분석(가설3)

<가설 3>은 <표 3-6>에 나타난 바와 같이 응답자의 거래금융기관수별로 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도의 차이가 있는지 검증한 것이다.

거래금융기관수는 1개인 경우와 2개인 경우, 3개인 경우 그리고 4개이상인 경우로 구분하였는데, 이들 4개 집단간에 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도의 차이는 많은 항목에서 유의적으로 나타나고 있다.

즉, 보증료, 조사/심사소요시간, 보증상품종류, 대출금이용용도범위, 보증기관의사후관리, 보증서발급처리시간 그리고 전반적만족도 등에서 차이가 나타나고 있다. 구체적으로 보면, 거래금융기관이 1개인 응답자들(4.14)은 2개인 응답자들(3.47)보다 보증료에 대해 더 만족하며, 보증한도에 대해서는 1개인 응답자들(4.66)이 4개 이상인 응답자들(3.94)보다 더 만족하고 있다.

조사 및 심사에 소요되는 시간에 대해서는 4개 이상 가진 응답자들보다 3개 이하를 가진 응답자들이 더 만족하며, 보증상품종류에 대해서는 1개를 가진 응답자들(4.44)이 2개 이상의 거래금융기관을 가진 응답자들보다 더 만족하고 있다. 보증기관의 사후관리에 대한 만족도는 거래금융기관수가 1개인 응답자들(4.53)이 2개이상인 응답자들보다 더 만족하고 있고, 보증서 발급처리시간에 대한 만족도는 거래금융기관수가 3개 이상인 응답자들보다 더 만족하고 있으며, 전반적인 만족도도 1개인 응답자들(4.80)이 가장 만족하고 있다.

<표 3-6> 신용보증제도 이용자의 거래금융기관수별 만족도의 차이

구 분		1개	2개	3개	4개이상	전체	F	p.
기간 및 심사기준	보증서발급처리시간	4.69	4.35	4.11	3.43	4.24	5.01***	0.00
	조사/심사소요시간	4.44	4.30	4.05	3.34	4.14	3.74**	0.01
	전반적만족도	4.80	4.28	4.18	4.03	4.32	3.64**	0.01
	보증한도	4.66	4.87	4.65	3.94	4.65	2.68**	0.05
	심사기준	4.00	3.49	3.50	3.63	3.61	1.82	0.14
신용상품 이용환경	대출금이용용도범위	4.49	3.78	3.50	3.31	3.78	7.28***	0.00
	보증상품종류	4.44	3.84	3.76	3.37	3.88	4.99***	0.00
	대출금리	4.00	3.58	3.56	3.37	3.63	1.62	0.19
	보증제도홍보	4.05	3.89	3.71	3.86	3.86	0.67	0.57
	구비서류	3.58	3.22	3.24	3.29	3.30	0.72	0.54
인적서비스 및 보증료	담당직원의 친절성	5.07	4.98	4.83	4.92	5.03	0.33	0.80
	담당직원의 전문성	4.64	4.92	4.75	4.51	4.77	1.05	0.37
	보증료	4.14	3.47	3.77	4.00	3.75	2.98**	0.03
	보증기관의사후관리	4.53	4.03	3.91	3.71	4.05	4.33***	0.01

주) *** p<0.01, ** p<0.05



4) 농림수산업자 신용보증제도의 인지경로별 만족도의 분석(가설4)

<가설 4>는 <표 3-7>에 나타난 바와 같이 응답자가 어떠한 인지경로를 통하여 농림수산업자 신용보증제도를 알게 되었는지에 따라 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도가 차이를 보이는지 검증한 것이다.

인지경로는 대중매체 및 관련잡지, 보증기관의 직원 및 홍보물, 주변사람 그리고 일반 금융기관의 직원 등 4개 유목으로 구분하였는데, 이들의 인지경로별로 차이검증한 결과, <표 3-7>에 나타난 바와 같이 보증한도에 대해서만 만족도의 차이가 유의적이다. 즉, 대중매체 및 관련잡지를 통해 농림수산업자 신용보증제도를 인지한 응답자들(3.82)은 보증기관의 직원 및 홍보물(5.07)과 금융기관직원(4.77)을 통해 인지한 응답자들보다 더 불만족하고 있다.

<표 3-7> 신용보증제도 제도이용 인지경로별 만족도의 차이

구	분	대중매체/관련잡지	보증기관직원/홍보물	주변사람	금융기관직원	전체	F	p.
기간 및 심사기준	보증서발급처리시간	3.94	4.07	3.89	4.32	4.24	0.90	0.44
	조사/심사소요시간	3.61	4.00	3.95	4.24	4.14	1.49	0.22
	전반적만족도	4.21	4.07	4.42	4.34	4.32	0.31	0.82
	보증한도	3.82	5.07	4.37	4.77	4.65	3.52**	0.02
	심사기준	3.45	3.53	4.05	3.60	3.61	0.71	0.55
신용상품 이용환경	대출금이용용도범위	3.61	4.00	3.84	3.78	3.78	0.27	0.85
	보증상품종류	3.55	4.07	3.89	3.91	3.88	0.73	0.53
	대출금리	3.12	3.73	3.32	3.72	3.63	1.81	0.15
	보증제도홍보	3.91	3.87	4.05	3.84	3.86	0.14	0.94
	구비서류	3.06	3.33	3.42	3.33	3.30	0.31	0.82
인적서비스 및 보증료	담당직원의 친절성	4.58	4.98	5.08	4.84	4.40	2.36*	0.07
	담당직원의 전문성	4.33	4.13	4.79	4.87	4.77	2.62*	0.05
	보증료	3.33	4.27	3.58	3.79	3.75	1.54	0.20
	보증기관의 사후관리	3.64	3.93	4.21	4.10	4.05	1.52	0.21

주) ** p<0.05, * p<0.1

5) 농림수산업자 신용보증제도 이용자 특성별 만족도의 분석(가설5)

(1) 성별비교



가설5는 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도가 이 제도를 이용하는 사람들의 인구통계적 특성, 즉 성별, 연령, 학력, 소득 그리고 거주지 등에 따라 다르게 나타나는지 검증하기 위한 것이다. 이들 응답자의 인구통계적 특성별 집단간의 만족도 평균은 <표 3-8>~<표 3-12>에 나타난 바와 같다. 특히 이들 인구통계적 특성중 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도의 차이를 가장 많이 나타내고 있는 것은 <표 3-12>에 나타난 응답자의 거주지역과 소득에 따라 유의적인 차이가 있었다. 그러나 <표 3-9>와 <표 3-10>에 나타난 바와 같이 연령이나 학력에 따른 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도의 차이는 거의 나타나지 않으며, <표 3-8>에 나타난 바와 같이 성별에 따라서도 통계적인 차이를 발견할 수 없다.

구체적으로 성별에 따라 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도를 살펴보면, <표 3-8>에 나타난 바와 같이 남성응답자는 농림수산업자 신용보증제도와 관련하여 담당직원의 친절성(5.0)에 대하여 가장 높은 만족도를 보였고, 반면 구비서류에 대한 만족도(3.28)가 가장 불만스러운 것으로 조사되었다. 또한 여성응답자는 이와 관련하여 담당직원의 전문성(4.84)에 대하여 가장 큰 만족도를 보인 반면, 남성응답자와 마찬가지로 구비서류에 대한 만족도(3.50)가 가장 불만스러운 항목으로 조사되었다. 한편 남성응답자와 여성응답자간의 평균의 차이가 가장 큰 항목은 전반적인 만족도였는데, 여성응답자가 남성응답자보다 평균 0.414만큼 높게 나타났고, 가장 평균차이가 적은 항목은 대출금리로 여성응답자가 남성응답자 보다 0.029만큼 높게 나타나 거의 같은 평균이 나타난 것으로 조사되었다. 그러나 성별에 따른 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도는 $\alpha=0.05$ 수준에서 통계적으로 평균의 유의적인 차이가 없는 것으로 분석되었다.

<표 3-8> 농림수산업자 이용자의 성별에 따른 신용보증제도 만족도의 차이

구 분		남성	여성	전체평균	t	자유도	p.	평균차
기간 및 심사기준	보증서발급처리시간	4.20	4.59	4.24	-1.7	46.6	0.1	-0.397
	조사/심사소요시간	4.15	4.06	4.14	0.27	304	0.78	0.087
	전반적만족도	4.27	4.69	4.32	-1.68*	304	0.09	-0.414
	보증한도	4.68	4.44	4.65	0.75	304	0.45	0.241
	심사기준	3.57	3.94	3.61	-1.34	304	0.18	-0.368
신용상품 이용환경	대출금이용용도범위	3.75	4.03	3.78	-1.27	44.6	0.21	-0.283
	보증상품종류	3.87	3.94	3.88	-0.25	304	0.81	-0.065
	대출금리	3.63	3.66	3.63	-0.1	304	0.92	-0.029
	보증제도홍보	3.88	3.72	3.86	0.57	304	0.57	0.157
	구비서류	3.28	3.50	3.30	-0.73	304	0.46	-0.219
인적서비스 및 보증료	담당직원의 친절성	5.00	4.78	4.98	0.85	304	0.39	0.219
	담당직원의 전문성	4.76	4.84	4.77	-0.33	304	0.74	-0.085
	보증료	3.74	3.88	3.75	-0.48	304	0.63	-0.138
	보증기관의사후관리	4.04	4.16	4.05	-0.52	304	0.61	-0.120

주) * $p < 0.1$

<표 3-9>는 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도를 이 제도 이용자의 연령에 따라 분석한 표이다. 연령은 20-30대와 40대 그리고 50대 이상 등 3개 집단으로 구분하였는데, 표에 나타난 바와 같이 전연령층에 걸쳐 농림수산업자 신용보증제도와 관련하여 담당직원의 친절성에 대하여 가장 높은 만족도를 보였고, 반면 구비서류에 대한 만족도가 가장 불만스러운 것으로 조사되었다. 한편 연령에 따라 통계적인 차이를 보인 항목은 심사기준과 보증상품의 종류에 대한 만족도였는데, 먼저 심사기준에 대한 만족도는 40대의 연령층(3.36)보다 50대의 연령층(4.02)이 더 만족하였으며, 보증상품의 종류에 대한 만족도에서는 20-30대의 연령층(3.70)이나 40대의 연령층(3.75)보다 50대의 연령층(4.28)이 더 높은 만족도를 보였고, 이는 통계적으로 $\alpha=0.05$ 수준에서 유의적이다.

<표 3-9> 농림수산업자 신용보증제도의 연령별 만족도의 차이

구 분		20-30대	40대	50대이상	전체평균	F	p.
기간 및 심사기준	보증서발급처리시간	4.17	4.25	4.29	4.24	0.12	0.89
	조사/심사소요시간	3.99	4.14	4.30	4.14	0.71	0.49
	전반적만족도	4.08	4.36	4.48	4.32	2.01	0.14
	보증한도	4.42	4.61	4.95	4.65	2.07	0.13
	심사기준	3.60	3.36	4.02	3.61	5.37***	0.01
신용상품 이용환경	대출금이용용도범위	3.93	3.69	3.78	3.78	0.70	0.50
	보증상품종류	3.70	3.75	4.28	3.88	4.6**	0.01
	대출금리	3.72	3.58	3.63	3.63	0.23	0.79
	보증제도홍보	3.71	3.93	3.89	3.86	0.58	0.56
	구비서류	3.27	3.17	3.57	3.30	1.64	0.20
인적서비스 및 보증료	담당직원의 친절성	4.70	5.01	5.19	4.98	2.81*	0.06
	담당직원의 전문성	4.49	4.79	5.01	4.77	3.02*	0.05
	보증료	3.76	3.74	3.76	3.75	0.00	1.00
	보증기관의사후관리	4.08	3.96	4.16	4.05	0.67	0.51

주) *** $p<0.01$, ** $p<0.05$, * $p<0.1$

<표 3-10>은 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도를 이 제도 이용자의 학력에 따라 분석한 것이다. 학력은 대졸이상의 학력자가 극소수에 불과함에 따라 전문대졸이상에 포함시켜, 최종적으로 중졸이하, 고졸, 전문대졸 이상 등 3개 집단으로 구분하였다. 표에 나타난 바와 같이 학력과 무관하게 모든 집단이 농림수산업자 신용보증제도와 관련하여 담당직원의 친절성에 대하여 가장 높은 만족도를 보였고, 반면 만족도가 가장 불만스러운 항목은 중졸이하 응답자들은 보증료(3.49)인데 반해 고졸(3.21)과 전문대졸 이상(3.30)은 구비서류에 대한 만족도로 조사되었다.

한편 학력에 따라 통계적으로 유의적인 차이를 보인 항목은($\alpha=0.01$) 심사기준에 대한 만족도였는데, 중졸이하(4.24)의 응답자들이 고졸(3.51)과 전문대 이상(3.51)의 응답자들보다 더 만족스러운 것으로 나타났다.

<표 3-10> 농림수산업자 신용보증제도의 학력별 만족도의 차이

구분	중졸이하	고졸	전문대이상	전체평균	F	p.	
기간 및 심사기준	보증서발급처리시간	4.39	4.07	4.45	4.24	1.96	0.14
	조사/심사소요시간	4.17	4.17	4.08	4.14	0.10	0.90
	전반적만족도	4.44	4.33	4.25	4.32	0.29	0.75
	보증한도	4.85	4.74	4.44	4.65	1.26	0.29
	심사기준	4.24	3.51	3.51	3.61	4.51**	0.01
신용상품 이용환경	대출금이용용도범위	3.71	3.87	3.66	3.78	0.71	0.49
	보증상품종류	4.07	3.94	3.71	3.88	1.28	0.28
	대출금리	3.61	3.60	3.69	3.63	0.10	0.90
	보증제도홍보	3.76	3.91	3.82	3.86	0.21	0.81
	구비서류	3.66	3.21	3.30	3.30	1.27	0.28
인적서비스 및 보증료	담당직원의 친절성	5.24	4.93	4.95	4.98	0.90	0.41
	담당직원의 전문성	5.02	4.73	4.73	4.77	0.83	0.44
	보증료	3.49	3.87	3.68	3.75	1.19	0.31
	보증기관의 사후관리	4.17	3.98	4.12	4.05	0.64	0.53

주) ** $p < 0.05$

<표 3-11>은 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도를 이 제도 이용자의 월소득에 따라 분석한 것이다. 소득은 100만원미만, 100~200만원미만, 200~300만원미만 그리고 300만원이상 등 4개 유목으로 구분하였는데, 표에 나타난 바와 같이 많은 항목에 걸쳐 소득별 차이를 보이고 있다.

소득별 집단의 구분과는 무관하게 모든 집단에서 구비서류에 대한 만족도가 가장 불만스럽게 조사되었고, 반면 가장 만족스런 항목은 월소득이 100만원미만(5.05)이라고 답한 집단은 보증한도였고, 100~200만원미만(4.98) 및 300만원이상(5.14)이라고 답한 집단은 담당직원의 친절성이었으며, 200~300만원미만(4.94)이라고 답한 집단은 담당직원의 전문성으로 조사되었다.

한편 소득에 따라 통계적인 차이를 보인 항목을 살펴보면, 먼저 구비서류에 대한 만족도는 100만원미만의 집단(3.00)이 200~300만원미만의 집단(3.65)보다 더 불만스러워하며, 300만원이상의 집단(2.80)이 100~200만원미만의 집단(3.34)과 200~300만원미만의 집단(3.65)보다 더 불만스러워하고 있다.

담당직원의 전문성에 대해서는 100~200만원미만의 집단(4.84)과 200~300만원미만의 집단(4.94)이 300만원이상의 집단(4.26)보다 더 만족스러워 하고 있다.

담당직원의 친절성에 대해서는 100~200만원미만의 집단(4.98)이 100만원미만의 집단(4.62)보다 더 만족스러워 하며, 100~200만원미만의 집단(4.98)과 200~300만원미만의 집단(4.43)보다는 300만원이상의 집단(5.14)이 더 만족스러워 한다.

보증한도에 대한 만족도에 있어서는 100~200만원미만의 집단(4.34) 보다는 100만원미만의 집단(5.05)과 200~300만원미만의 집단(5.12)이 더 만족스러워하며, 300만원이상의 집단(4.46)보다는 200~300만원미만의 집단(5.12)이 더 만족스러워 한다.

<표 3-11> 농림수산업자 신용보증제도의 소득별 만족도의 차이

구 분		100만원 미 만	100~200 만원미만	200~300만 원미만	300만원 이 상	전체 평균	F	p.
기간 및 심사기준	보증서발급처리시간	4.54	4.32	4.36	3.52	4.24	3.78**	0.01
	조사/심사소요시간	4.27	4.21	4.41	3.33	4.14	4.56***	0.00
	전반적만족도	4.32	4.32	4.48	4.00	4.32	1.32	0.27
	보증한도	5.05	4.34	5.12	4.46	4.65	4.71***	0.00
	심사기준	3.57	3.59	3.88	3.20	3.61	2.18*	0.09
신용상품 이용환경	대출금이용용도범위	4.03	3.71	3.76	3.83	3.78	0.48	0.70
	보증상품종류	3.97	3.79	4.13	3.63	3.88	1.61	0.19
	대출금리	3.22	3.61	3.76	3.78	3.63	1.27	0.28
	보증제도홍보	3.57	3.89	4.04	3.70	3.86	1.07	0.36
	구비서류	3.00	3.34	3.65	2.80	3.30	3.36**	0.02
인적서비스 및 보증료	담당직원의 친절성	4.62	4.98	4.43	5.14	5.15	4.52***	0.00
	담당직원의 전문성	4.73	4.84	4.94	4.26	4.77	2.72**	0.04
	보증료	3.70	3.66	4.02	3.59	3.75	1.26	0.29
	보증기관의 사후관리	4.14	4.01	4.20	3.83	4.05	1.05	0.37

주) *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

조사 및 심사소요시간에 대한 만족도는 100만원미만의 집단(4.27), 100~200만원미만의 집단(4.21) 그리고 200~300만원미만의 집단(4.41)이 300만원 이상의 집단(3.33)보다 더 만족스러워 하고 있으며, 보증서 발급처리시간에 대한 만족도에 있어서도 100만원미만의 집단(4.54), 100~200만원미만의 집단(4.32) 그리고 200~300만원미만의 집단(4.36)이 300만원이상의 집단(3.52)보다 더 만족스러워 하고 있다. 이는 통계적으로 $\alpha=0.05$ 수준에서 유의적이다.

<표 3-12>는 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도를 이 제도 이용

자의 거주지에 따라 분석한 것이다. 거주지는 제주지역의 행정구역과 동일하게 제주시, 서귀포시, 북제주군 그리고 남제주군 등으로 구분하였는데, 이는 해당지역 내에서 이루어지고 있는 금융서비스와도 관련되며, 또한 지역적 특성도 반영하고 있다.

지역별로 통계적인 차이가 나는 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도 항목을 보면, 보증료 및 보증제도의 홍보에 대한 만족도만 지역별 차이를 보이지 않고, 나머지 12개 항목은 모두 차이가 나타나고 있다. 구체적으로 살펴보면, 구비서류에 대한 만족도에 있어, 서귀포시(2.98)와 남제주군(3.10)에 거주하고 있는 응답자들은 북제주군(3.61)에 거주하고 있는 응답자들보다 더 불만족하고 있으며, 심사기준에 대해서도 서귀포시(3.20)와 남제주군(3.44)에 거주하고 있는 응답자들이 북제주군(3.95)에 거주하고 있는 응답자들보다 더 불만족하고 있다. 담당직원의 전문성에 대해서는 북제주군(5.27)에 거주하는 응답자들이 제주시(4.53), 서귀포시(4.52) 그리고 남제주군(4.77)에 거주하는 응답자보다 더 만족하고 있으며, 담당직원의 친절성에 대한 만족도는 서귀포시(4.98)와 남제주군(5.30)에 거주하는 응답자들이 북제주군(4.80)에 거주하는 응답자보다 더 만족하고 있다. 보증한도에 있어서는 제주시(4.98)나 북제주군(5.11)에 거주하는 응답자가 서귀포시(4.09)나 남제주군(4.24)에 거주하는 응답자보다 더 만족하고 있으며, 조사 및 심사소요시간에 대한 만족도에 있어서는 제주시(4.35) 및 북제주군(4.85)에 거주하는 응답자들이 서귀포시(3.46)와 남제주군(3.51) 거주자보다 더 만족하고 있다. 보증상품종류에 대해서는 북제주군(4.21) 거주자가 남제주군(3.56) 거주자보다 더 만족하고 있으며, 대출금 이용용도의 범위에 대해서는 남제주군(3.30) 거주자가 제주시(4.07), 서귀포시(3.80), 북제주군(4.02) 거주자보다 더 불만족하고 있다. 보증기관의 사후관리측면에서는 제주시(4.37)와 북제주군(4.34) 거주자가 서귀포시(3.79)나 남제주군(3.67) 거주자보다 더 만족하고 있고, 보증서

발급처리에 따른 시간에 대한 만족도도 보증기관의 사후관리측면에서와 같이 제주시(4.42)와 북제주군(4.88) 거주자가 서귀포시(3.79)나 남제주군(3.57) 거주자보다 더 만족하고 있다. 한편 전반적 만족도에 있어서는 제주시(4.51) 거주자가 남제주군(3.88) 거주자보다, 북제주군(4.68) 거주자가 서귀포시(4.09)나 남제주군 거주자보다 더 만족하고 있고, 대출금리에 대한 만족도에 있어서는 남제주군(3.16) 거주자가 제주시(4.09), 서귀포시(3.75) 그리고 북제주군(3.76) 거주자보다 더 불만족하고 있다.

<표 3-12> 농림수산업자 신용보증제도의 거주지별 만족도의 차이

구 분		제주시	서귀포시	북제주군	남제주군	전체평균	F	p.
기간 및 심사기준	보증서발급처리시간	4.42	3.79	4.88	3.57	4.24	14.51***	0.00
	조사/심사소요시간	4.35	3.46	4.85	3.51	4.14	16.31***	0.00
	전반적만족도	4.51	4.09	4.68	3.88	4.32	7.62***	0.00
	보증한도	4.98	4.09	5.11	4.24	4.65	7.53***	0.00
	심사기준	3.53	3.20	3.95	3.44	3.61	4.11***	0.01
신용상품 이용환경	대출금이용용도범위	4.07	3.80	4.02	3.30	3.78	4.9***	0.00
	보증상품종류	3.72	3.80	4.21	3.56	3.88	4.0***	0.01
	대출금리	4.09	3.75	3.76	3.16	3.63	4.68***	0.00
	보증제도홍보	4.21	3.57	3.90	3.82	3.86	1.56	0.20
	구비서류	3.28	2.98	3.61	3.10	3.30	2.77**	0.04
인적서비스 및 보증료	담당직원의 친절성	4.91	4.98	4.80	5.30	4.63	4.13***	0.01
	담당직원의 전문성	4.53	4.52	5.27	4.36	4.77	9.61***	0.00
	보증료	4.05	3.59	3.78	3.67	3.75	0.84	0.47
	보증기관의사후관리	4.37	3.79	4.34	3.67	4.05	7.09***	0.00

주) *** p<0.01, ** p<0.05

6) 농림수산업자 신용보증제도 만족수준별 재이용 의도(가설 6)

<표 3-13>은 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도 변수는 요인분석을 통해 3개 변수로 축약되었다. 이는 앞서 요인분석표에 나타난 바와 같이 기간 및 심사기준, 신용상품 이용환경 그리고 인적서비스 및 보증료 관련요인의 만족도를 통해 불만족집단과 중립집단 그리고 만족집단 등 3개 집단으로 구분하였는데, 이들 집단은 만족집단, 불만족 집단 그리고 중립집단 등이다.

한편 재이용의도는 3개 변수를 통하여 측정하였는데, 그 변수는 추천의도, 향후 이용의도 그리고 인터넷 업무처리시 이용의도 등이다.

분석결과 <표 3-13>에 나타난 바와 같이 농림수산업자 신용보증제도의 만족수준에 따라 인터넷 업무처리를 제외하고는 대부분 유의적인 차이를 보이고 있다. 즉, 기간 및 심사기준 요인에 만족할수록 농림수산업자 신용보증제도를 추천하려는 의도가 강하게 나타나며, 향후 이용의도도 강한 것으로 나타났다. 반면 인터넷을 이용한 업무처리시 이용의도는 이와 상관이 없게 나타났다.

신용상품 이용환경 요인에 대하여 만족할수록 기간 및 심사기준 요인에서와 마찬가지로 제도이용의 추천의도 및 향후 이용의도도 강하게 나타났으며, 인터넷 업무처리시에도 그 이용의도가 강하게 나타났다.

인적서비스 및 보증료 요인에 대하여 만족할수록 역시 농림수산업자 신용보증제도의 이용을 추천하려는 의도가 강하고, 향후 이용의도도 강하게 나타났다. 이상의 차이는 $\alpha=0.05$ 수준에서 통계적으로 유의적이다.

결국 농림수산업자 신용보증제도에 만족할수록 향후 이용의도나 추천의도 등이 강화될 수 있음을 보여주고 있다.

<표 3-13> 농림수산업자 신용보증제도 만족수준별 재이용 의도의 차이

구	분	제도이용의 추천	향후 이용의도	인터넷 업무처리
기간 및 심사기준	불만족	5.21	5.39	4.75
	중립	5.24	5.49	4.55
	만족	5.93	6.02	4.69
	F	7.25***	4.97***	0.34
	p.	0.00	0.01	0.71
신용상품 이용환경	불만족	5.14	5.31	4.35
	중립	5.41	5.62	4.59
	만족	5.76	5.93	5.09
	F	3.36**	3.51**	3.27**
	p.	0.04	0.03	0.04
인적서비스 및 보증료	불만족	5.03	5.18	4.45
	중립	5.43	5.66	4.61
	만족	5.80	6.00	4.88
	F	6.82***	8.1***	1.35
	p.	0.00	0.00	0.26
전체 평균		5.42	5.61	4.64

주) *** p<0.01, ** p<0.05

<표 3-14>는 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도 변수와 이 제도를 통한 기금의 이용횟수 그리고 재이용의도 간의 관계를 상관관계분석을 통하여 분석한 결과이다. 먼저, 가설에서도 나타난 바와 같이 농림수산업자 신용보증제도의 만족도는 기금이용횟수에 따라 유의적인 차이를 보이지 않았다. 반면에 가설4에 나타난 바와 같이 농림수산업자 신용보증제도의 만족도에 따른 재이용 의도는 대부분 유의적인 차이를 보이고 있다. 상관관계분석에서도 신용보증제도의 기금이용횟수와 만족도 이용변수간에는 약한 상관관계도 나타나지 않고 있다. 반면, 제도이용의 추천이나 향후 이용의도 등 재이용의도는 부분적으로 상관관계를 보이고 있다.

<표 3-14> 농림수산업자 신용보증제도 만족도와 이용횟수 및 재이용의도

구 분		신용보증 이용횟수	제도이용의 추천	향 후 이용의도	인 터 넷 업무처리	
기간 및 심사기준	보증서발급처리시간	상관계수	0.098	0.136	0.112	-0.044
		p.	0.044	0.009	0.025	0.221
	조사/심사소요시간	상관계수	0.076	0.086	0.054	-0.100
		p.	0.093	0.066	0.171	0.040
	전반적만족도	상관계수	0.108	0.253	0.224	0.031
		p.	0.029	0.000	0.000	0.293
	보증한도	상관계수	0.182	0.171	0.170	0.027
		p.	0.001	0.001	0.001	0.317
	심사기준	상관계수	0.056	0.143	0.135	0.029
		p.	0.166	0.006	0.009	0.307
신용상품 이용환경	대출금이용용도범위	상관계수	0.031	0.012	-0.020	0.092
		p.	0.295	0.414	0.365	0.055
	보증상품종류	상관계수	0.067	0.059	0.078	0.011
		p.	0.120	0.154	0.086	0.426
	대출금리	상관계수	0.091	0.177	0.164	0.222
		p.	0.056	0.001	0.002	0.000
	보증제도홍보	상관계수	0.144	0.240	0.212	0.132
		p.	0.006	0.000	0.000	0.011
	구비서류	상관계수	0.086	0.151	0.134	0.106
		p.	0.068	0.004	0.010	0.032
인적서비스 및 보증료	담당직원의 친절성	상관계수	0.130	0.205	0.206	0.089
		p.	0.012	0.000	0.000	0.060
	담당직원의 전문성	상관계수	0.179	0.229	0.188	0.062
		p.	0.001	0.000	0.000	0.141
	보증료	상관계수	0.117	0.128	0.214	0.146
		p.	0.021	0.012	0.000	0.005
	보증기관의사후관리	상관계수	0.069	0.180	0.140	0.066
		p.	0.115	0.001	0.007	0.126

즉, 농림수산업자 신용보증제도 이용의 추천과 상관관계가 있는 만족도 항목은 담당직원의 전문성($r=0.229$), 담당직원의 친절성($r=0.205$), 보증제도의 홍보($r=0.240$) 그리고 전반적인 만족도($r=0.253$) 등이고, 향후이용의도와는 담당직원의 친절성($r=0.206$), 보증료($r=0.214$), 보증제도 홍보($r=0.212$), 전반

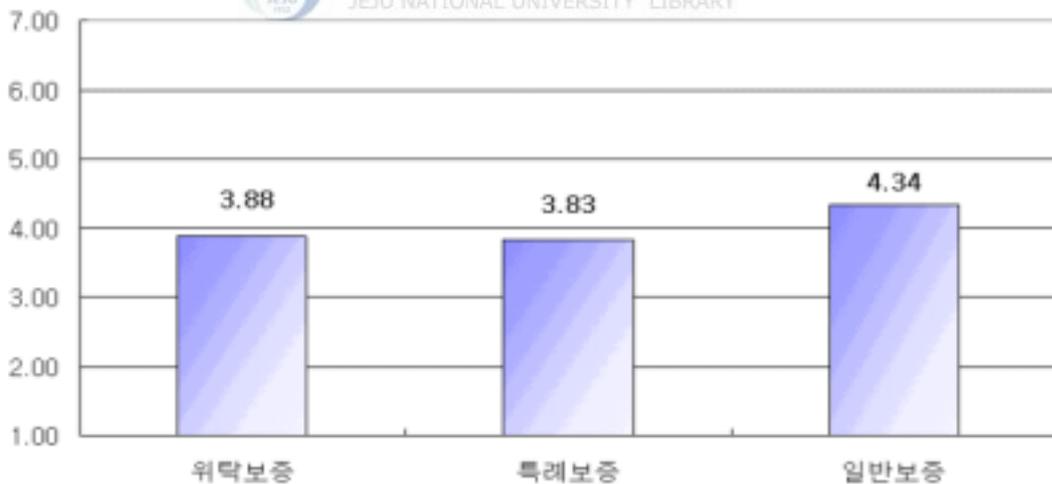
적 만족도($r=0.224$) 항목이 약한 정적인 상관관계를 보이고 있다. 한편 인터넷 업무처리시 이용의도는 대출금리에 대한 만족도($r=0.222$) 문항과 상관관계를 보이고 있으며, 여타의 항목은 유의적인 상관관계를 보이지 않고 있다

4. 자료의 일반적 분석

1) 농림수산업자 신용보증제도의 인지도 및 인지경로

농림수산업자 신용보증제도에 대한 인지도는 <그림 3-2>와 <표 3-15>에 나타난 바와 같다. 7점 리커트 스케일로 조사된 자료에서 평균이 3~4점대를 나타내고 있어 인지도가 낮은 것으로 조사되었다. 특히 농어가부채대책 등 정부의 정책을 효율적으로 지원하기 위한 특례보증에 대한 인지도는 평균 3.83으로 금융기관이 1억원이하 및 관리기관이 1억원초과를 취급하며, 금융기관이 간이신용조사를 하고 직접 금융기관에서 신용보증서를 발급하는 위탁보증이나 보증누계금액이 50백만원 초과하는 약식이상 직접보증으로 관리기관에서 취급하는 일반보증보다 가장 낮은 인지도를 나타냈다.

<그림 3-2> 농림수산업자 신용보증의 인지도



농림수산업자 신용보증제도 이용자의 특성에 따라 구체적으로 살펴보면,

위탁보증에 대한 인지도는 성별로는 여성이, 연령별로는 40대, 학력은 전문대 이상, 소득은 300만원이상, 직업은 수산업 그리고 거주지는 서귀포시인 경우가 상대적으로 높은 인지도를 보였으며, 특례보증에 대한 인지도에 있어서는 성별로 남성, 연령별로는 40대, 학력은 전문대졸 이상, 소득은 200~300만원 미만, 직업은 수산업 그리고 거주지는 제주시인 경우로 조사되었고, 관리기관에서 50백만원초과 약식·정식·정밀신용조사에 의한 일반보증에 대한 인지도는 전반적으로 다른 보증에 비하여 높은 편인데, 성별로는 여성이, 연령별로는 50대이상, 학력은 전문대졸이상, 소득은 300만원 이상 직업은 기타를 제외하고 농업이 그리고 거주주별로는 서귀포시 응답자가 가장 인지도가 높은 것으로 조사되었다.



<표 3-15> 이용자의 특성별 농림수산업자 신용보증제도의 인지도

구 분		위탁보증	특례보증	일반보증
성 별	남 성	3.86	3.87	4.31
	여 성	3.97	3.47	4.53
연 령	20-30대	3.83	3.71	4.12
	40대	4.01	3.99	4.40
	50대이상	3.70	3.69	4.45
학 력	중졸이하	3.22	3.51	4.22
	고 졸	3.82	3.75	4.31
	전문대이상	4.23	4.08	4.43
소 득	100만원미만	2.76	2.68	3.76
	100-200만원미만	3.81	3.80	4.36
	200-300만원미만	4.23	4.36	4.40
	300만원이상	4.35	3.89	4.63
직 업	농 업	3.83	3.77	4.36
	수산업	4.30	4.36	4.13
	축산업	3.16	3.08	4.00
	기 타	4.24	4.10	5.00
거주지	제 주 시	3.77	3.95	4.42
	서귀포시	4.45	3.91	4.61
	북제주군	3.96	3.88	4.24
	남제주군	3.45	3.65	4.25
합 계		3.88	3.83	4.34

한편 농림수산업자 신용보증제도를 인지하는 주요 경로는 <표 3-16>에 나타난 바와 같이 금융기관의 직원(78.1%)이 압도적이며, 다음은 대중매체 및 관련잡지(10.8%), 주변사람(6.2%) 그리고 보증기관직원이나 홍보물(4.9%) 등의 순으로 나타났다. 이용자의 특성에 따라 주요 내용을 보면, 성별, 연령, 학력, 소득, 직업 및 거주지에 상관없이 농림수산업자 신용보증제도의 주요 인지경로는 금융기관 직원으로 조사되었다.

<표 3-16> 농림수산업자 신용보증제도의 인구통계변수별 인지경로

구 분		신용보증제 인지경로				합계	
		대중매체 /관련잡지	보증기관직원 /홍보물	주변사람	금융기관 원		
성 별	남성	빈도	29	14	16	215	274
		백분비	10.6	5.1	5.8	78.5	100
	여성	빈도	4	1	3	24	32
		백분비	12.5	3.1	9.4	75.0	100
연 령	20-30대	빈도	8	7	5	63	83
		백분비	9.6	8.4	6.0	75.9	100
	40대	빈도	14	5	9	112	140
		백분비	10.0	3.6	6.4	80.0	100
	50대이상	빈도	11	3	5	64	83
		백분비	13.3	3.6	6.0	77.1	100
학 력	중졸이하	빈도	2	1	5	33	41
		백분비	4.9	2.4	12.2	80.5	100
	고졸	빈도	23	8	10	122	163
		백분비	14.1	4.9	6.1	74.8	100
	전문대이상	빈도	8	6	4	84	102
		백분비	7.8	5.9	3.9	82.4	100
소 득	100만원미만	빈도	3	-	4	30	37
		백분비	8.1	-	10.8	81.1	100
	100-200만원 미만	빈도	21	5	7	107	140
		백분비	15.0	3.6	5.0	76.4	100
	200-300만원 미만	빈도	3	6	6	68	83
		백분비	3.6	7.2	7.2	81.9	100
	300만원이상	빈도	6	4	2	34	46
		백분비	13.0	8.7	4.3	73.9	100
직 업	농업	빈도	21	9	14	169	213
		백분비	9.9	4.2	6.6	79.3	100
	수산업	빈도	5	4	3	35	47
		백분비	10.6	8.5	6.4	74.5	100
	축산업	빈도	4	1	1	19	25
		백분비	16.0	4.0	4.0	76.0	100
	기타	빈도	3	1	1	16	21
		백분비	14.3	4.8	4.8	76.2	100
거 주 지	제주시	빈도	7	4	2	30	43
		백분비	16.3	9.3	4.7	69.8	100
	서귀포시	빈도	5	1	2	48	56
		백분비	8.9	1.8	3.6	85.7	100
	북제주군	빈도	11	6	5	97	119
		백분비	9.2	5.0	4.2	81.5	100
	남제주군	빈도	10	4	10	64	88
		백분비	11.4	4.5	11.4	72.7	100
전 체	빈도	33	15	19	239	306	
	백분비	10.8	4.9	6.2	78.1	100	

2) 농림수산업자 신용보증제도의 상품

농림수산업자 신용보증기금을 이용한 경우 실제로 이용해본 상품유형을 다중응답형으로 조사한 결과, <표 3-17>에 나타난 바와 같이 일반상품이 응답자 293명중 225명에 해당되는 76.8%로 가장 많았고, 다음은 응답자중 162명이 부채경감 특례보증(55.3%)을 이용한 것으로 조사되었다.

<표 3-17> 농림수산업자 신용보증제도 만족도별 이용상품 유형

구분		일반상품	부채경감 특례보증	재해대책 우대보증	우대보증	기타	합계	
기간 및 심사 기준	불만족	빈도	48	43	3	16	2	71
		사례별비율	67.6	60.6	4.2	22.5	2.8	100.0
		전체비율	16.4	14.7	1.0	5.5	0.7	24.2
	중립	빈도	109	73	3	18	5	142
		사례별비율	76.8	51.4	2.1	12.7	3.5	100.0
		전체비율	37.2	24.9	1.0	6.1	1.7	48.5
	만족	빈도	68	46	4	7	2	80
		사례별비율	85.0	57.5	5.0	8.8	2.5	100.0
		전체비율	23.2	15.7	1.4	2.4	0.7	27.3
신용상품 이용환경	불만족	빈도	56	43	1	13	2	72
		사례별비율	77.8	59.7	1.4	18.1	2.8	100.0
		전체비율	19.1	14.7	0.3	4.4	0.7	24.6
	중립	빈도	117	83	7	23	4	155
		사례별비율	75.5	53.5	4.5	14.8	2.6	100.0
		전체비율	39.9	28.3	2.4	7.8	1.4	52.9
	만족	빈도	52	36	2	5	3	66
		사례별비율	78.8	54.5	3.0	7.6	4.5	100.0
		전체비율	17.7	12.3	0.7	1.7	1.0	22.5
인적 서비스 및 보증료	불만족	빈도	70	48	3	16	3	88
		사례별비율	79.5	54.5	3.4	18.2	3.4	100.0
		전체비율	23.9	16.4	1.0	5.5	1.0	30.0
	중립	빈도	86	67	5	18	4	117
		사례별비율	73.5	57.3	4.3	15.4	3.4	100.0
		전체비율	29.4	22.9	1.7	6.1	1.4	39.9
	만족	빈도	69	47	2	7	2	88
		사례별비율	78.4	53.4	2.3	8.0	2.3	100.0
		전체비율	23.5	16.0	0.7	2.4	0.7	30.0
합계	빈도	225	162	10	41	9	293	
	사례별비율	76.8	55.3	3.4	14.0	3.1	100.0	
	전체비율	76.8	55.3	3.4	14.0	3.1	100.0	

특히 이들 이용상품의 유형을 농림수산업자 신용보증제도 만족도의 수준 별 집단에 따라 살펴보면 기간 및 심사기준에 불만족한 집단은 일반상품의 사용비율이 67.6%인데 반해 만족한 집단은 85.0%로 훨씬 높은 비율을 보여 만족정도가 높을수록 일반상품의 이용비율도 높아지고 있고, 신용상품 이용 환경 및 인적서비스와 보증료에 관한 만족정도에 따라서는 만족집단이나 불만족집단이 모두 일반상품의 이용이 가장 높은 비율을 차지하지만 그 비율은 비슷하게 나타나고 있다.

3) 농림수산업자 신용보증제도를 통한 기금의 사용용도

농림수산업자 신용보증기금의 주요 사용용도는 <표 3-18>에 정리되어 있는데, 이 표에 의하면 부채상환(29.1%)용도로 가장 많이 쓰이고 있으며, 다음은 원자재 및 부자재의 구입(25.2%), 설비투자(21.2%)의 순으로 나타나고 있다.

<표 3-18> 농림수산업자 신용보증기금의 사용용도

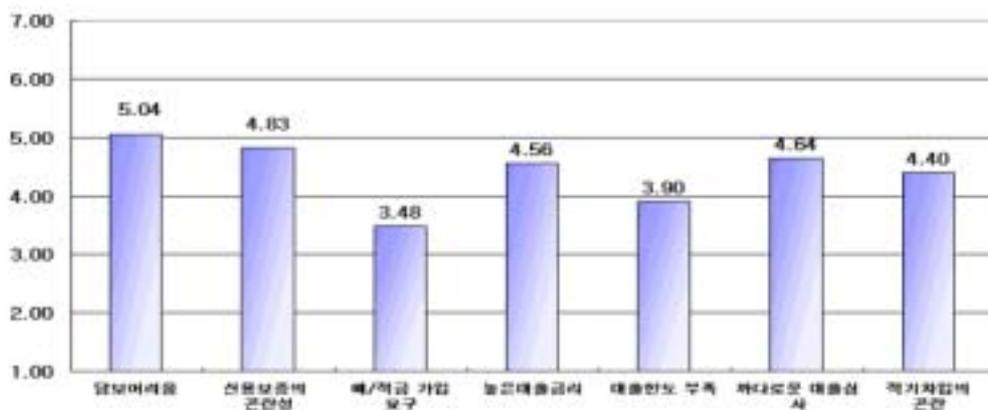
구 분		신용보증기금의 사용용도					합 계
		설비투자	인건비 지 급	원 자 재 부 자 재 구 입	부채상환	기 타	
농 업	빈도	37	17	58	71	30	213
	백분비	17.4	8.0	27.2	33.3	14.1	100.0
	전체(%)	12.1	5.6	19.0	23.2	9.8	69.6
수산업	빈도	13	6	13	6	9	47
	백분비	27.7	12.8	27.7	12.8	19.1	100.0
	전체(%)	4.2	2.0	4.2	2.0	2.9	15.4
축산업	빈도	13	-	5	6	1	25
	백분비	52.0	-	20.0	24.0	4.0	100.0
	전체(%)	4.2	-	1.6	2.0	0.3	8.2
기 타	빈도	2	2	1	6	10	21
	백분비	9.5	9.5	4.8	28.6	47.6	100.0
	전체(%)	0.7	0.7	0.3	2.0	3.3	6.9
합 계	빈도	65	25	77	89	50	306
	백분비	21.2	8.2	25.2	29.1	16.3	100.0

한편 이들 사용용도를 업종별로 나누어 살펴보면, 농업에 종사하는 경우에는 부채상환(33.3%)에 가장 많이 사용되고, 다음은 원자재 및 부자재의 구입(27.2%) 순이다. 반면에 수산업에 종사하는 경우에는 설비투자(27.7%)와 원자재 및 부자재의 구입(27.7%)에 주로 사용하며, 축산업인 경우에는 설비투자(52.0%)에 대부분 이용되는 것으로 조사되었다.

4) 일반금융기관을 통한 대출시 어려움

농림수산업자 등이 일반금융기관을 통해 대출하는 경우 많은 어려움을 겪는데, 그 주요한 이유를 조사한 결과, 7점 리커트 스케일에서 가장 큰 어려움은 담보(5.04)로 나타났고, 다음은 신용보증의 곤란성(4.83), 까다로운 대출심사(4.64) 그리고 높은 대출금리(4.56) 등의 순으로 나타났다. 특히 농업에 종사하는 사람의 경우엔 담보(4.9)와 신용보증(4.75) 그리고 까다로운 대출심사(4.49) 순으로 나타났고, 수산업에 종사하는 경우도 담보(6.06)와 신용보증(5.81) 그리고 까다로운 대출심사(5.47) 순으로 나타나 농업과 순위는 같으나 <그림 3-4>에서 확실히 나타나는 바와 같이 그 어려움의 정도가 더 높게 조사되었다. 한편 축산업에 종사하는 경우엔 담보(4.72)와 대출한도 부족(4.56) 그리고 까다로운 대출심사(4.52) 순으로 다소 순위에 차이를 보인다.

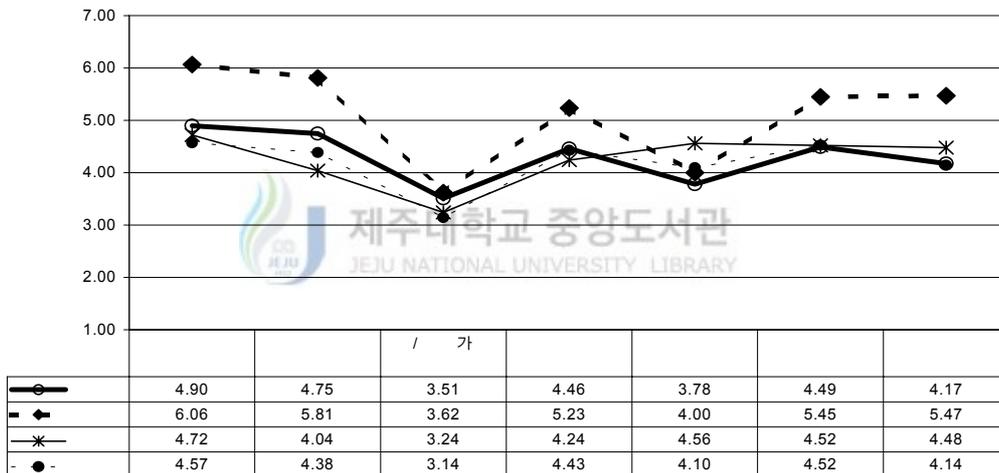
<그림 3-3> 일반금융기관을 통한 대출이 어려운 이유



<표 3-19> 일반금융기관을 통한 대출이 어려운 이유(업종별)

이유 \ 업종	농업	수산업	축산업	기타	전체평균
담보 어려움	4.90	6.06	4.72	4.57	5.04
신용보증의 곤란성	4.75	5.81	4.04	4.38	4.83
예/적금 가입요구	3.51	3.62	3.24	3.14	3.48
높은대출금리	4.46	5.23	4.24	4.43	4.56
대출한도 부족	3.78	4.00	4.56	4.10	3.90
까다로운 대출심사	4.49	5.45	4.52	4.52	4.64
적기차입의 곤란	4.17	5.47	4.48	4.14	4.40

<그림 3-4> 일반금융기관을 통한 대출이 어려운 이유(업종별)



5) 농림수산업자 신용보증제도에 대한 정책적 의견

농림수산업자 신용보증제도가 잘 발달해 나가기 위해서는 여러 가지 경주해야 할 것들이 많지만, 이 기금을 이용하는 농림수산업자 등은 정책적인 견해로써 <그림 3-5>에 나타난 바와 같이 보증절차의 간소화(5.88)를 가장 중요한 문제로 제기하고 있다. 다음은 소액보증을 활성화하고, 다양한 보증

신상품의 개발이 필요한 것으로 보고 있다.

구체적으로 업종에 따라 살펴보면, 농업에 종사하는 응답자들은 소액보증의 활성화(5.76)를 가장 바라고 있으며, 더불어 보증절차의 간소화(5.71)를 바라고 있다. 반면, 수산업 및 축산업에 종사하고 있는 응답자들은 보증절차의 간소화를 가장 바라며, 또한 사업전망을 중시해 주기를 바라고 있다.

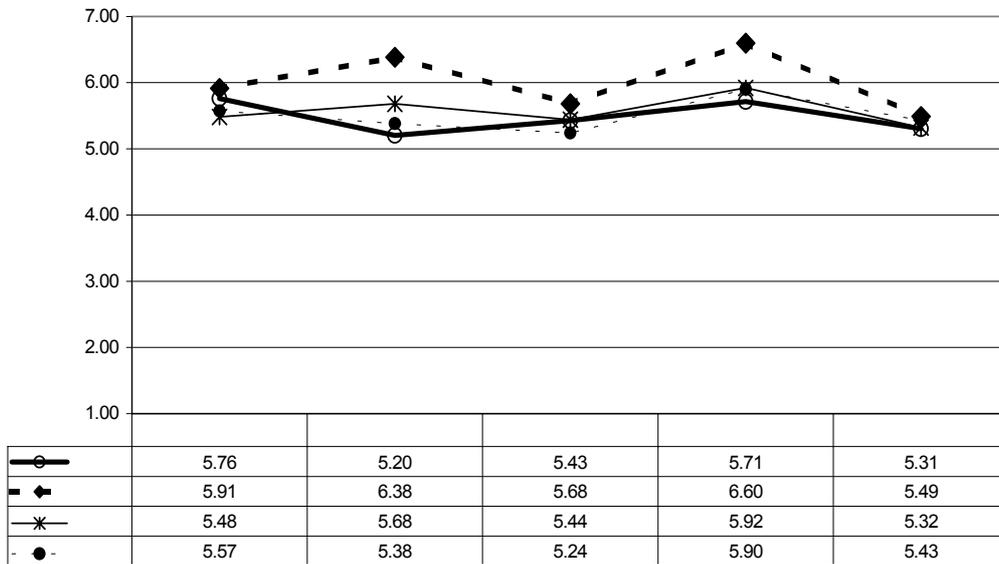
<그림 3-5> 농림수산업자 신용보증제도에 대한 정책적 의견



<표 3-20> 농림수산업자 신용보증제도에 대한 정책적 견해(업종별)

의견내용 \ 업종	농업	수산업	축산업	기타	전체평균
소액보증의 활성화	5.76	5.91	5.48	5.57	5.75
사업전망 중시	5.20	6.38	5.68	5.38	5.43
다양한 보증신상품	5.43	5.68	5.44	5.24	5.45
보증절차 간소화	5.71	6.60	5.92	5.90	5.88
보증료인하	5.31	5.49	5.32	5.43	5.34

<그림 3-6> 농림수산업자 신용보증제도에 대한 정책적 의견(업종별)



5. 분석결과의 요약

가설검증의 결과는 <표 3-21>과 <표 3-22>에 나타난 바와 같은데, 이들 가설검증결과와 일반분석 내용을 요약하면 다음과 같다.

가설1의 검증결과, 구비서류, 심사기준, 조사 및 심사소요시간, 보증상품의 종류, 보증서 발급처리시간, 전반적 만족도 등은 직종에 따라 유의적인 차이를 보인다. 또한 농업부문에서 가장 만족도가 높은 항목은 담당직원의 친절성(5.01)이었으며, 반면 가장 낮은 평균치를 나타난 항목은 구비서류에 대한 만족도(3.43)이고, 수산업의 경우에는 농업에서와 마찬가지로 구비서류에 대한 만족도(2.49)가 가장 낮으나, 그 외에도 조사 및 심사소요시간(2.57), 심사기준(2.85)에 대해서도 불만족하고, 축산업에 종사하는 사람들은 담당직원의 전문성(5.0)에 대해서는 만족하고 있지만 구비서류(3.56)나 심사기준(3.68) 등에 대해서는 불만족한다.

가설2의 검증결과, 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도는 이 제도의 이용횟수에 따라 유의적인 차이가 없었다.

이용횟수와는 상관없이 처음 이용자나 2~4회 이용자 또는 5회 이상 이용자 모두 담당직원의 친절성에 대해서 가장 만족하고 있고, 구비서류에 대해서 가장 불만족하고 있다. 가설3의 검증결과, 보증료, 조사/심사소요시간, 보증상품종류, 대출금이용용도범위, 보증기관의사후관리, 보증서발급처리시간 그리고 전반적만족도 등에서 거래금융기관의 수에 따른 집단간에 유의적인 차이가 있다. 특히 거래금융기관의 수가 1개인 응답자들의 만족도가 높게 나타나고 있다.

가설4의 검증결과, 보증한도에 대해서만 인지경로별로 만족도의 차이가 있다. 대중매체 및 관련잡지를 통해 농림수산업자 신용보증제도를 인지한 경우보다는 보증기관의 직원 및 홍보물(5.07)과 금융기관직원(4.77)을 통해 인지한 경우가 높은 만족도를 보인다.

가설5의 검증결과 농림수산업자 신용보증제도 만족도는 농림수산업자 신용보증제도 이용자의 거주지역 및 소득에 따라 유의적인 차이가 많이 나타나며, 연령이나 학력에 따른 차이는 거의 나타나지 않고, 성별에 따라서는 통계적인 차이를 발견할 수 없다. 덧붙여 요약해 보면 남성응답자는 농림수산업자 신용보증제도와 관련하여 담당직원의 친절성(5.0)에 대하여 가장 높은 만족도를 보였고, 반면 구비서류에 대한 만족도(3.28)가 가장 불만족하며, 여성응답자는 담당직원의 전문성(4.84)에 대하여 가장 큰 만족도를 보인다. 연령별로는 전 연령층에 걸쳐 담당직원의 친절성에 대하여 가장 높은 만족도를 보였고, 반면 구비서류에 대한 만족도가 가장 불만족하고 있다.

학력에 따라서는 담당직원의 친절성에 대하여 가장 높은 만족도를 보였고, 반면 만족도가 가장 불만스러운 항목은 중졸이하 응답자들은 보증료(3.49)인데 반해 고졸(3.21)과 전문대졸 이상(3.30)은 구비서류에 대한 만족도

로 조사되었다. 학력에 따라 통계적인 차이를 보인 항목은 심사기준에 대한 만족도였는데, 중졸이하(4.24)의 응답자들이 고졸(3.51)과 전문대 이상(3.51)의 응답자들보다 더 만족한다. 소득별 집단의 구분과는 무관하게 모든 집단에서 구비서류에 대한 만족도가 가장 불만족하고, 반면 가장 만족스런 항목은 월소득이 100만원미만(5.05)이라고 답한 집단은 보증한도였고, 100~200만원미만(4.98) 및 300만원이상(5.14)이라고 답한 집단은 담당직원의 친절성이었으며, 200~300만원미만(4.94)이라고 답한 집단은 담당직원의 전문성이다.

지역별로는 보증료 및 보증제도의 홍보에 대한 만족도만 지역별 차이를 보이지 않고, 나머지 12개 항목은 모두 유의적인 차이가 있다.

가설6의 검증결과, 농림수산업자 신용보증제도의 만족수준에 따라 인터넷 업무처리를 제외하고는 대부분 유의적인 차이를 보였다. 기간 및 심사기준 요인에 만족할수록 농림수산업자 신용보증제도를 추천하려는 의도가 강하며, 향후 이용의도도 강하며, 신용상품 이용환경 요인에 대하여 만족할수록 제도이용의 추천의도 및 향후 이용의도 그리고 인터넷 업무처리시의 이용의도가 강하다. 또한 인적서비스 및 보증료 요인에 대하여 만족할수록 역시 농림수산업자 신용보증제도의 이용을 추천하려는 의도가 강하고, 향후 이용의도도 강하다. 그리고 신용보증제도 만족도와 기금의 이용횟수 및 재이용의도간 관계에서는 신용보증제도의 기금이용횟수와 만족도 이용변수간에는 약한 상관관계도 나타나지 않고 있다. 반면, 제도이용의 추천이나 향후 이용의도 등 재이용의도는 부분적으로 상관관계를 보이고 있다.

또한 일반분석의 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 농림수산업자 신용보증제도의 인지도는 낮은편이며, 특히 특례보증에 대한 인지도는 위탁보증이나 일반보증보다 상대적으로 낮은 인지도를 보였다. 보증종류별로는 수산업종사자가 위탁보증 및 특례보증에 대한 인지도가 높고, 일반보증에 대한 인지도는 농업이 높게 나타났다.

또한 인지경로는 금융기관의 직원이 대부분이며, 대중매체 및 관련잡지, 주변사람 그리고 보증기관직원이나 홍보물등의 순이다.

둘째, 농림수산업자 등이 가장 많이 이용하는 신용보증제도상의 상품은 일반상품이며, 다음은 부채경감 특례보증상품이다.

셋째, 농림수산업자 신용보증기금의 주요 사용용도는 부채상환이 가장 많고, 다음은 원자재 및 부자재의 구입, 설비투자의 순이다. 나아가 업종별로 보면, 농업에 종사하는 경우에는 부채상환에 가장 많이 사용되고, 수산업에 종사하는 경우에는 설비투자와 원자재 및 부자재의 구입에 주로 사용하며, 축산업인 경우에는 설비투자에 대부분 이용된다.

넷째, 일반금융기관을 통한 대출시에는 담보가 가장 큰 문제이고, 다음은 신용보증의 곤란성, 까다로운 대출심사 그리고 높은 대출금리 등의 순이다. 특히 농업 및 수산업종사자는 담보와 신용보증, 까다로운 대출심사가 축산업자는 담보와 대출한도 그리고 까다로운 대출심사가 어려운 문제이다.

다섯째, 농림수산업자 신용보증제도에 대한 정책적 의견으로는 보증절차의 간소화가 가장 중요한 문제이며, 다음으로 소액보증 활성화 및 다양한 보증신상품의 개발이 필요하다. 특히 농업종사자는 소액보증의 활성화가 가장 시급하고 수산업 및 축산업자 등은 보증절차의 간소화를 가장 바라고 또한 사업전망을 중시하는 정책을 바라고 있다.

<표 3-21> 가설검증의 요약(1)

구 분	가설1	가설2		가설3	가설4
	직종(F)	횟수(F)	횟수(r)	거래기관수(F)	인지경로(F)
구비서류	5.12***	0.30	0.086	0.72	0.31
심사기준	5.18***	0.34	0.056	1.82	0.71
담당직원의 전문성	0.83	2.88*	0.179	105	2.62*
담당직원의 친절성	1.40	1.09	0.130	0.33	2.36*
보증료	0.76	0.80	0.117	2.98**	1.54
보증한도	1.82	2.33*	0.182	2.68**	3.52**
조사/심사소요시간	20.79***	0.06	0.076	3.74**	1.49
보증상품종류	5.75***	0.14	0.067	4.99***	0.73
대출금이용용도범위	2.61*	1.15	0.031	7.28***	0.27
보증기관의사후관리	1.11	0.02	0.069	4.33***	1.52
보증제도홍보	0.62	1.07	0.144	0.67	0.14
보증서발급처리시간	28.0***	0.98	0.098	5.01***	0.90
전반적만족도	5.58***	0.40	0.108	3.64**	0.31
대출금리	1.03	2.26	0.091	1.62	1.81

주) *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

<표 3-22> 가설검증의 요약(2)

구 분	가설 5					가설 6		
	성별 (T)	연령 (F)	학력 (F)	소득 (F)	거주지 (F)	제도이용 추천(F/r)	향후이용 의도(F/r)	인터넷업무 처리(F/r)
기간 및 심사기준	-					7.25***	4.97***	0.34
신용상품 이용환경	-					3.36**	3.51**	3.27**
인적서비스 및 보증료	-					6.82***	8.1***	1.35
구비서류	-0.73	1.64	1.27	3.36**	2.77**	0.151	0.134	0.106
심사기준	-1.34	5.37***	4.51**	2.18*	4.11***	0.143	0.135	0.029
담당직원의 전문성	-0.33	3.02*	0.83	2.72**	9.61***	0.229	0.188	0.062
담당직원의 친절성	0.85	2.81*	0.90	4.52***	4.13***	0.205	0.206	0.089
보증료	-0.48	0.00	1.19	1.26	0.84	0.128	0.214	0.146
보증한도	0.75	2.07	1.26	4.71***	7.53***	0.171	0.170	0.027
조사/심사소요시간	0.27	0.71	0.10	4.56***	16.31***	0.086	0.054	-0.100
보증상품종류	-0.25	4.6**	1.28	1.61	4.0***	0.059	0.078	0.011
대출금이용용도범위	-1.27	0.70	0.71	0.48	4.9***	0.012	-0.020	0.092
보증기관의사후관리	-0.52	0.67	0.64	1.05	7.09***	0.180	0.140	0.066
보증제도홍보	0.57	0.58	0.21	1.07	1.56	0.240	0.212	0.132
보증서발급처리시간	-1.7	0.12	1.96	3.78**	14.51***	0.136	0.112	-0.044
전반적만족도	-1.68*	2.01	0.29	1.32	7.62***	0.253	0.224	0.031
대출금리	-0.1	0.23	0.10	1.27	4.68***	0.177	0.164	0.222

주) *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

제 4 장 결 론

1. 연구의 요약과 시사점

신용보증제도는 대출대상자들에게 뿐만 아니라 국가경제적인 측면에서도 중요한 역할을 한다. 특히 물적 담보력이 약해 경제적 열세에 있는 경우에 신용보증제도를 통한 각종 자금의 융통은 경제사회의 활력이 될 것이다.

본 연구는 기존의 많은 연구들이 제도적 관점에서 공급자위주로 이루어짐에 따라 신용보증을 이용하는 수요자측면에 대한 연구의 필요성을 인식하고 그들의 욕구과악 및 신용보증제도의 행태를 파악함으로써 신용보증제도의 활성화에 기여하고자 하는 목적으로 이론적 고찰과 실증적 분석을 하였다.

본 연구의 실증분석 결과에 따른 신용보증제도의 활성화방안에 관한 시사점을 정리해보면 다음과 같다.

첫째, 가설검증결과, 구비서류, 심사기준, 조사 및 심사소요시간, 보증상품의 종류, 보증서 발급처리시간, 전반적 만족도 등은 직종에 따라 차이가 나타나며, 또한 농업에 종사하는 사람들이나 축산업에 종사하는 사람들은 담당직원의 친절성에 대해서는 대체로 만족하고 있지만 구비서류에 대해서는 불만족하고 있고, 특히 수산업종사자는 구비서류에 대한 불만뿐만 아니라 심사기준에 대해서도 불만족하고 있다. 현행 신용보증신청시 구비해야 되는 서류 중 자연인과 법인을 구분하여 받는 서류는 자연인인 경우 주민등록등본 및 주민등록증사본, 주택보유관련자료(등기부등본등), 조합원 가입(출자금) 확인서 또는 해당산업에 종사하는 확인서류 등, 사업장보유관련자료(등기부등본등), 사업계획서, 기타 신용보증에 필요한 서류 등이며, 법인인 경우 자연인과 같은 공통서류 및 그 외 추가로 받는 서류는 법인등기부등본,

사업자등록증명원, 정관(규약), 출자지분(주주명부) 확인서, 이사회 의사록 사본(기채결의서), 국세 및 지방세 완납증명서, 재무제표 및 부속명세서(조사일직전3개년도분) 최근월말 합계잔액시산표, 연말 추정재무제표, 기타 신용조사에 필요한 서류 등 더 많은 서류들이 필요하다.

농림수산업자신용보증법 제1조에 언급된 바와 같이 금융기관으로부터 사업자금의 대출을 받고자 하는 담보능력이 미약한 농림수산업자를 위하여 그 신용을 보증함으로써 농림수산업에 필요한 소요자금을 원활하게 마련할 수 있게 하여 농어촌경제의 균형있는 발전에 기여하게 함을 목적으로 하고 있으므로 현실적으로 구비해야될 서류가 부담이 되고 이는 현 제도는 복잡한 구비서류에 대한 불만으로 이어지고 있다. 따라서 구비서류의 간소화나 구비서류의 작성 및 준비를 위한 홍보물, 도우미 그리고 안내제도의 강화 등 농림수산업자 신용보증제도의 이용자를 고객의 개념에서 접근할 필요가 있다.

둘째, 농림수산업자 신용보증제도에 대한 만족도는 이 제도의 이용횟수에 따라 유의적인 차이가 없다는 것은 곧 처음이용자나 재이용자 또는 여러번 이용할 경우 높은 만족도를 보이거나 모두 낮은 만족도를 보이고 있음을 의미하는데, 조사결과표에서 나타난 바와 같이 7점 리커트스케일에서 평균 4점을 전후해 나타났다. 즉, 담당직원의 전문성, 담당직원의 친절성 보증한도, 조사/심사소요시간, 보증기관의사후관리, 보증서발급처리시간, 전반적만족도 등은 4점대를 넘고 있지만 이들 항목에 대한 만족도도 높은편은 아니어서, 전반적으로 제도이용이 만족스럽지 못하지만 부득이하게 다시 이용하고 있는 경우로 볼 수 있다. 따라서 이들 항목에 대한 만족수준을 높이는 것은 물론 구비서류 및 심사기준을 단순화하고 보증료를 낮추며, 보증상품종류를 농림수산업자 신용보증제도를 이용하는 이용자들이 경제상황에 맞게 세분화하며, 대출금이용용도범위를 넓히고, 대출금리를 낮추며, 다른 한편으로 보

증제도를 홍보해야 한다.

셋째, 거래금융기관의 수가 1개인 농림수산업자 등은 보증료, 조사/심사 소요시간, 보증상품종류, 대출금이용용도범위, 보증기관의 사후관리, 보증서발급처리시간 그리고 전반적 만족도 등에서 만족도가 높게 나타나고 있다. 따라서 구비서류, 심사기준 등 만족도의 차이가 나지 않거나 만족정도가 낮은 항목의 만족도 향상을 위한 방안이 강구되어야 하는데, 표적고객의 금융거래 통합화를 유도하고, 보증기관과의 거래에 대하여 집중도를 높일 필요가 있다.

넷째, 대중매체 및 관련잡지를 통해 농림수산업자 신용보증제도를 인정한 경우보다 보증기관의 직원 및 홍보물과 금융기관직원을 통해 인정한 경우가 높은 만족도를 보이므로, 신용보증제도의 이용상의 만족도를 높이기 위해서는 금융기관의 직원이나 보증기관의 전담직원 그리고 각종 홍보물을 효율적으로 이용할 필요가 있다.

다섯째, 농림수산업자 신용보증제도 만족도는 농림수산업자 신용보증제도 이용자의 거주지역 및 소득에 따라 차이가 많다. 이는 지역적으로 경제발전의 정도를 지수화 하여 그 발전정도가 뒤떨어진 곳을 우선적으로 또는 그에 적합한 비율에 따라 보증기금의 할당 비율이 설정되어야 함을 의미한다. 즉, 균형 있는 농어촌발전이 농림수산업자 신용보증제도의 목적이라면, 발전이 아직 뒤떨어진 곳을 우선 지원하며, 지원에 따른 혜택도 부가해 줌으로써 지역발전을 촉진시키거나 소득차이를 줄여나갈 수 있을 것이다.

여섯째, 농림수산업자 신용보증제도의 만족할수록 농림수산업자 신용보증제도를 추천하려는 의도 및 향후 이용의도도 강하다. 이는 농림수산업자 신용보증제도가 이 제도의 이용자들을 고객으로 인식하고, 고객만족경영을 지향해 운영될 경우 농림수산업자 신용보증기금의 이용활성화와 함께 농어촌의 균형발전, 나아가 국가의 지역적 균형발전으로 국가경제에 도움이 될 수

있음을 말해준다. 따라서 제도의 엄격한 적용에 초점을 둘 것이 아니라 농림수산업자 신용보증제도의 이용자의 현실적인 도움과 연계될 수 있는지에 초점을 두어 제도가 변화해 가야 할 것이다.

2. 연구의 한계점 및 향후 연구의 방향

본 연구는 실증분석을 통하여 농림수산업자 신용보증제도 이용자의 입장에서 그들의 행태와 제도에 대한 만족도를 조사하였다.

그러나 실증분석에 이용한 설문자료의 대상은 제주지역 농림수산업자 신용보증이용자로 한정하였으며, 이는 지역적 특성이 반영된 결과로 이어질 수 있으므로, 분석결과의 일반화에는 다소 어려움이 있다. 또한 향후 연구에서는 우리나라 신용보증제도의 활성화를 위해 다른 보증기관의 신용보증제도와 비교 연구가 필요할 것으로 사료된다.



참 고 문 헌

1. 국내논문 및 문헌

- 곽동성·강기두, 「서비스마케팅」, 동성사, 1999.
- 김기영외, 「품질경영」, 박영사, 1999.
- 김영환, 「한국기업이 깨어나고 있다-고객만족혁명」, 도서출판 성림, 1992.
- 윤상근·구자룡·최천규, 「고객만족도 조사방법 실무지침서」, 박영사, 1996.
- 조해균, 「최신보험경영론」, 박영사, 1997.
- 이상문, 「총체적 품질경영과 리더쉽」, 형설출판사, 1998.
- 이순룡, 「품질경영론 -전사·종합적 품질경영-」, 법문사, 1998.
- 정충영·최이규, 「SPSSWIN을 이용한 통계분석」, 무역경영사, 1998.
- 채서일, 「사회과학 조사방법론」, 법문사, 1990.
- 채서일·김범중, 「SPSS/PC+를 이용한 통계분석」, 법문사, 1991.
- 한치규, 「고객만족전략과 실천」, 신세대, 1993.
- 平島廉久 著·KMCA CS 경영혁신센터 역, [고객만족 경영의 추진방법], 21세기북스, 1995.
- 곽수일·김우봉, “우리나라 신용보증지원체계에 관한 연구”, 「신용보증기금」, 1990.
- 이순영, “우리나라 신용보증제도의 문제점과 개선방향”, 한양대학교 경영대학원 석사학위논문, 1996.
- 박홍서, “우리나라 신용보증제도의 개선방향”, 경북대학교 경영대학원 석사학위논문, 1997.

- 오명수, “농협의 고객만족경영에 관한 연구-제주지역을 중심으로”, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문, 1997.
- 양승진, “농업부문 신용보증제도 실태분석과 개선방향”, 고려대학교 자연자원대학원 석사학위논문, 1999.
- 이동한, “장애인 서비스 고객만족 결정요인에 관한 연구”, 제주대학교 대학원 박사학위논문, 1999.
- 송성하, “서비스품질, 고객만족, 재구매의도와의 상호관계에 관한 연구-우리나라 이동통신 서비스를 중심으로”, 제주대학교 대학원 박사학위논문, 2000.
- 권영택, “우리나라 보증시장의 최근 동향”, 「신용보증기금 보증월보」, 1998.5.
- 농림수산업자신용보증기금 관리기관제주농협지역본부, 「농림수산업자 신용보증기금 통계자료」, 2000.
- 농림수산업자신용보증기금 관리기관농협중앙회, 「통계요람」, 2000.
- 농업협동조합 중앙회 농림수산업자신용보증기금, 「신용보증업무 교육교재」, 1995.
- _____, 「2001 신용보증 실무 처리절차」, 2001.
- 농림수산업자신용보증기금 관리기관농협중앙회, 2000년도 결산보고서, 2001.
- 신용보증기금, 「세계의 보증제도」, 1998.
- _____, 「신용보증기금20년사」, 1996.
- 전국신용보증협회연합회, 「신용보증」, 금융제정사정연구회, 1996.
- 신용보증기금, “일본의 신용보증제도”, 1993.4.
- 신용보증기금, “신용보증제도의 발전방향”, 1998.
- 신용보증기금, “유럽 선진국의 신용보증제도와 시사점”, 「보증월보」, 1998.6.
- 신용보증기금, “신용보증제도의 국민경제적 효과와 발전방향”, 2000.12.

중소기업신용보험공고, “유럽의 신용보증제도”, 「보험공고월보」, 1998.4.

국민일보, 2001.5.12.

2. 외국논문 및 문헌

Keith, Hunt, H. *CS/D--Over view and Future Research Direction, Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, 1977.

Engel James F. and Blackwell, Roger D., *Consumer Behavior*, New York, 1982.

Herzberg, Frederick, B. Mausner, and B. Snyderman, *The Motivation to Work*, 2nd ed., New York, 1959.

Howard, John A. and J.N.Sheth, *The Theory of Buyer Behaviour*, New York: Hohn Wiley & Sons, 1969.

Hoch, Stephen J. and Young-Won Ha, "Consumer Learning: Advertising and the Ambiguity of Product Experience", *Journal of Consumer Research*, 13(Sep), 1986.

Mason Joseph B. and Himes, S. H. Jr., "An Exploratory Behavioral and Socioeconomic Profile of Consumer Action about Dissatisfaction with Selected Household Appliance", *Journal of Consumer Affair*, 7(Winter), 1973.

Oliver, Richard L., "Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting," *Journal of Retailing*, 57, Fall, 1981.

Pfaff, Anita B., "An Index of Consumer Satisfaction", *Proceedings*, Iowa city, 1972.

Pickle, Hal B. and Bruce, Robert, "Consumerism, Product Satisfaction / Dissatisfaction : An Empirical Investigation", *Southern of Business*, 7(Sep), 1972.

Tse, David K. and Peter C. Wilton, "Models of Consumer Satisfaction : An Extention", *Journal of Marketing Research*, 25(May), 1988.

Westbrook, Robert A. and Newman, Joseph W. "An Analysis of Shopper Dissatisfaction for Major Household Appliances", *Journal of Marketing Research*, 15(Aug), 1978.

Westbrook, Robert A. and Reilly, Michael D., "Value-Percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction," *Advances in Consumer Research*, 1983.

全國信用保證協會聯合會, 「信用保證制度の 現狀」, 昭和62年(1987).

<http://www.nongshinbo.com/>



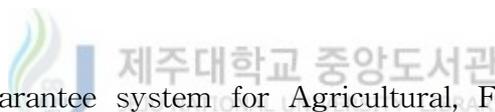
Abstract

A Study on the Customer Satisfactions with the Credit Guarantee Systems of NACF for Agricultural, Forestry, and Fishery Workers

Moon-Hi Kang

Majored in Marketing Management
Development of Business Administration
Graduate School of Business Administration
Cheju National University

Supervised by Professor Hyoung-Gil Kim

 제주대학교 중앙도서관

The credit guarantee system for Agricultural, Forestry, and Fishery Workers is the system to warrant on obligation after making credit researches into the customer who cannot borrow necessary money from banks because of low security in spite of the feasible customer. And it is system that can ready necessary capital through the financial institution of National Agricultural Cooperative Federation, Fisheries Co-operatives, Stockbreeding Co-operative Association, Forestry Co-operative Association etc.

Confidence warranty policy acts important role to the country's economical side as well as loaning target persons. Specially, adaptabilities of various capital through confidence warranty policy may get into

economical society's vitality in case it is in economical inferiority because physical real rights granted by way of security is low.

So set the following hypothesis is to understand the purpose of this research.

Hypothesis 1) According to utilization type of credit guarantee goods, satisfaction level may be different.

Hypothesis 2) According to utilization number of confidence warranty policy, satisfaction level may be different.

Hypothesis 3) According to number of institution of transaction banking, satisfaction level may be different.

Hypothesis 4) Satisfaction level according to path which recognize confidence warranty policy may be different.

Hypothesis 5) Satisfaction level according to special quality of the credit guarantee user's number and statistical characteristic may be different

Hypothesis 6) According to satisfaction level about credit guarantee, credit guarantee user's reloaning intention may be different.

This study aims at surveying the customer satisfactions with the credit guarantee systems of NACF(National Agricultural Cooperative Federation). The questionnaire survey is conducted to agricultural, forestry, and fishery workers in Jeju. The result is followed as:

Agricultural workers have the highest satisfactions and fishery workers have the lowest. The satisfactions have no relation with how many times they use the credit guarantee systems. Those who have an account with only one banking agency show higher satisfactions than those with more than two agencies.

Those who know the credit guarantee systems from the staff members or broachers of banking agencies show higher satisfactions than those from mass media or related magazines.

The customer residential regions and income make remarkable difference in satisfactions, but their ages, academic careers, and genders don't make any difference.

The customer are willing to use the guarantee systems again and again. The more satisfied the customer are with the systems, the more they are willing to use it later in the future and recommend it to others.

On the whole, the customer are most satisfied with the kindness of staff members and most complain about complicated documents. Some people use the guarantee systems in spite of unsatisfying with it.

Therefore, in order to improve the customer satisfactions, it is necessary to simplify the required documents and examining standards about them, classify the catalogs of client guarantee according to the

customer financial situations, relieve the limits of using the loaned money, reduce the interest on the loan, and advertise the guarantee systems more widely. After all, as an improvement way, activation of small sum assurance and development of various new assurance products are necessary.

The survey is conducted only to agricultural, forestry, and fishery workers who have used the guarantee systems in Jeju. So it is very difficult to generalize the results of this survey in any other parts or regions. It will be necessary to compare this results with ones from other guarantee agencies later.



설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 “농림수산업자의 신용보증제도의 고객만족에 관한 연구”를 위한 것입니다.

귀하께서 응답해 주신 자료는 신용보증제도 이용의 활성화를 위한 밑거름이 될 것입니다. 질문에 응답해주신 내용은 익명으로 조사 되고, 연구를 위한 자료로 이용되므로 응답자에게 어떠한 불이익도 없을 것입니다.

귀하의 응답에 진심으로 감사드립니다.



2001년 9월

지도교수 : 제주대학교 경영학과
경영학 박사 김 형 길

제주대학교 경영대학원 석사과정
강 문 희

8. **일반 금융기관**의 대출이용시 다음 사항에 대한 귀하의 의견은?

전 혀
그렇지않다
<-1---2---3---4---5---6---7->
매 우
그렇다

- ① 담보의 어려움 <-1---2---3---4---5---6---7->
- ② 신용보증의 곤란성 <-1---2---3---4---5---6---7->
- ③ 예/적금 가입요구 <-1---2---3---4---5---6---7->
- ④ 높은 대출금리 <-1---2---3---4---5---6---7->
- ⑤ 대출한도 부족 <-1---2---3---4---5---6---7->
- ⑥ 까다로운 대출심사 <-1---2---3---4---5---6---7->
- ⑦ 적기 차입의 곤란 <-1---2---3---4---5---6---7->

9. 향후 농림수산업자 신용보증 **정책에 대한** 귀하의 의견은?

전 혀
그렇지않다
<-1---2---3---4---5---6---7->
매 우
그렇다

- ① 소액보증제도의 활성화 <-1---2---3---4---5---6---7->
- ② 사업전망 평가요소로 고려 <-1---2---3---4---5---6---7->
- ③ 다양한 보증상품 <-1---2---3---4---5---6---7->
- ④ 보증절차 간소화 <-1---2---3---4---5---6---7->
- ⑤ 보증료 인하 <-1---2---3---4---5---6---7->

10. 신용보증제도와 관련하여 다음 사항에 대한 귀하의 의견은?

(보기) 전 혀
안그렇다 <-1---2---3---4---5---6---7-> 매 우
그렇다

- ① 주변인에게 제도권유 <-1---2---3---4---5---6---7->
- ② 향후에도 이용하겠다 <-1---2---3---4---5---6---7->
- ③ 인터넷 통한 업무처리 시 이용하겠다 <-1---2---3---4---5---6---7->

II. 다음은 통계자료의 정리를 위한 기본사항입니다. 해당되는 곳에 ○표 또는 √표를 체크해 주십시오.

11. 귀하의 **성별**은?

- ① 남 여

12. 귀하의 **연령**은?

- ① 20대 30대 40대 50대 60대 이상

13. 귀하께서 최종적으로 받은 **학력**은?

- ① 중졸이하 고졸 (전문)대졸 대학원 이상

14. **귀택의 월평균 가계소득**은?

- ① 100만원 미만 100~150만원미만 150~200만원미만
② 200~250만원미만 250~300만원미만 300~400만원미만
③ 400~500만원미만 500만원 이상



15. 귀하가 주로 하는 업무의 영역은?

- ① 농업 수산업 축산업 임업
② 농수산물유통·수출업 기타()

16. 귀하의 현재 거주지는?

- ① 제주시 서귀포시 북제주군
② 남제주군 기타()

감사의 글

전문지식의 학문을 펼치고자 제주대학교 경영대학원에 입학한지도 어느새 2년반이란 세월이 흘러 석사학위 논문을 완성하게 됨을 먼저 하느님께 감사 드립니다.

논문이 시작부터 완성까지 바쁘신 가운데도 열의와 정성으로 지도를 아끼지 않으신 김형길 지도교수님께 깊은 감사를 드립니다. 또한 대학원 생활은 물론 논문 공개발표 및 본 심사에 많은 지도와 가르침을 주신 고재건 교수님, 고부언 교수님, 천영수 교수님, 황용철 교수님, 송병식 교수님, 강제정 교수님, 양성국 교수님을 비롯한 경영대학원 교수님 한분 한분에게도 진심으로 감사드립니다.

농협중앙회 정대근 회장님, 현의송 대표이사님, 남경우 신용보증상무님을 비롯한 농협제주지역본부 고성돈 본부장님, 오승휴 부분부장님, 장호남 부분부장님의 물심양면으로 깊은 배려와 호의에 감사 드립니다. 그리고 강덕재 차장님께서 농협제주지역본부 근무당시 대학원 학업에 대한 많은 조언과 논문 연구방향을 설정하는데 소중한 고견을 주시며 학교생활에 충실하도록 배려해주신 고마움은 평생 잊줄 수가 없습니다. 또한 대학원 수업과 논문 작성 등으로 업무에 다소 소홀한 점들을 탓하지 않고 배려해 주신 최옥희 차장님을 비롯한 동료직원 한분 한분에게도 진심으로 고마운 마음을 전합니다.

대학원 학업과 논문이 완성되는 날까지 남편이 소홀한 부분들을 채우면서 항상 많은 용기와 힘을 주시며 내조해 주신 사랑하는 아내 이순선(마리아), 그리고 사랑하는 두 자녀 주미, 우용이와도 기쁨을 함께 나누고자 합니다.

무엇보다도 제주대학교 경영대학원 배움의 결실에 대해 끝없는 사랑을 베풀어주신 아버님, 어머님, 장모님, 그리고 고인이 되신 장인어른 영전에 석사학위논문을 올립니다. 또한 형제 가족들과 처가 식구들에게도 이 기쁨을 전합니다.

부족한 소인이 오늘이 있기까지 저를 아는 모든 분들이 물심양면으로 성원과 격려를 아끼지 않으신 은덕이라 생각하오며, 이 모든 은혜에 감사드립니다.

“日新又日新” 날마다 잘못을 고치어 그 덕을 닦음에 게으르지 말라는 뜻의 고사성어가 생각납니다. 우리의 오늘은 어제와 다른 그리고 내일은 오늘과 다른 새로운 것을 만들겠다는 각오를 날마다 새롭게 하며, 살아가야 하는 우리의 삶의 지표처럼 배움에 자만하지 않고 더 열심히 도전하는 자세로 참된 인생을 살아가겠다는 다짐을 해보면서 두서없는 감사의 글을 마치려고 합니다.

2001년 12월.

연구자 강 문 희