J63. Information service activities

5. 성장성에 관한 지표 Indicators concerning Growth

단위 : % Unit : %

Code No.	내역 Contents	2012	2013	2014
501	총자산증가율	14.86	16.67	18.45
502	유형자산증가율	11.73	23.18	10.15
503	유동자산증가율	14.01	11.57	21.93
504	재고자산증가율	16.61	-6.26	25.28
505	자기자본증가율	14.58	25.35	14.94
506	매출액증가율	6.66	6.43	9.91

6. 손익의 관계비율 Relationship Ratios of Income and Expenses

단위 : % Unit : %

Code No.	내역 Contents	2012	2013	2014
601	총자산세전순이익률	11.41	21.23	8.42
602	총자산순이익률	8.25	18.65	6.07
603	기업세전순이익률	12.23	21.81	8.89
604	기업순이익률	9.07	19.22	6.54
605	자기자본세전순이익률	19.81	37.60	13.93
606	자기자본순이익률	14.32	33.02	10.04
607	자본금세전순이익률	71.28	168.41	82.26
608	자본금순이익률	51.54	147.90	59.29
609	매출액세전순이익률	11.85	24.12	10.45
610	매출액순이익률	8.57	21.18	7.53
611	매출액영업이익률	11.81	10.99	12.09
612	매출원가대매출액	26.67	31.87	23.11
613	변동비대매출액	5.10	5.10	5.13
614	고정비대매출액	87.29	91.21	87.91
615	연구개발비대매출액	0.76	0.76	0.84
616	인건비대매출액	28.67	24.46	25.05
617	인건비대영업총비용	35.11	29.32	29.89
618	재료비대매출액	0.94	0.63	1.49
619	재료비대영업총비용	1.15	0.75	1.78
620	순외환손익대매출액	0.35	-0.91	0.23
621	EBIT대매출액	12.70	24.77	11.03
622	EBITDA대매출액	16.62	28.42	14.47
623	감가상각률	18.48	16.71	14.43
624	금융비용대부채	1.94	1.32	1.19
625	차입금평균이자율	5.62	4.15	3.97
626	금융비용대총비용	0.92	0.68	0.63
627	금융비용대매출액	0.85	0.65	0.59
628	순금융비용대매출액	-0.40	-0.27	-0.48
629	이자보상비율	1,385.59	1,689.18	2,064.04
630	순이자보상비율	*	*	*
631	손익분기점률	87.51	74.58	88.99
632	사내유보율	97.46	98.26	97.74
633	배당률	8.08	8.62	8.78
634	배당성향	11.86	4.46	10.29

자료처리·호스팅·포털 및 기타 인터넷 정보매개, 그외 기타 정보 서비스업, 뉴스, 데이터베이스 및 온라인정보 제공업

7. 자산·자본의 관계비율 Relationship Ratios of Assets, Liabilities and Stockholders' Equity

단위 : % Unit : %

Code No.	내역 Contents	2012	2013	2014
701	자기자본비율	57.55	58.33	59.56
702	유동비율	164.85	166.91	175.89
703	당좌비율	162.41	164.75	173.67
704	현금비율	38.83	41.27	53.38
705	비유동비율	78.59	80.33	77.75
706	비유동장기적합률	67.74	68.75	66.66
707	부채비율	73.75	71.44	67.88
708	유동부채비율	57.72	54.58	51.25
709	비유동부채비율	16.03	16.85	16.64
710	차입금의존도	15.06	12.13	11.76
711	차입금대매출액	15.17	15.69	14.75
712	매출채권대매입채무	270.45	189.38	365.62
713	순운전자본대총자본	21.55	21.30	23.16

8. 자산·자본의 회전율 Turnover Ratios of Assets, Liabilities and Stockholders' Equity

단위 : 회 Unit : times

Code No.	내역 Contents	2012	2013	2014
801	총자산회전율	0.96	0.88	0.81
802	자기자본회전율	1.67	1.56	1.33
803	자본금회전율	6.01	6.98	7.87
804	경영자산회전율	1.20	1.12	1.03
805	비유동자산회전율	2.14	1.92	1.71
806	유형자산회전율	6.77	5.70	5.36
807	재고자산회전율	119.48	114.83	122.04
808	상(제)품회전율	144.68	147.87	157.05
809	매출채권회전율	8.35	7.16	7.44
810	매입채무회전율	27.01	14.85	21.58

9. 생산성에 관한 지표 Indicators concerning Productivity

단위 : % Unit : %

Code No.	내역 Contents	2012	2013	2014
901	총자본투자효율	43.71	35.32	33.48
902	설비투자효율	320.09	243.75	230.93
903	기계투자효율	1,152.97	1,013.26	1,378.63
904	부가가치율	49.51	43.16	43.88
905	노동소득분배율	70.06	68.02	66.65

10. 부가가치의 구성 Composition of Gross Value Added

단위 : % Unit : %

Code No.	내역 Contents	2012	2013	2014
1001	영업잉여	25.12	27.04	28.75
1002	인건비	63.18	60.96	60.28
1003	금융비용	1.88	1.62	1.41
1004	조세공과	1.19	1.30	1.29
1005	감가상각비	8.63	9.08	8.28

Note : Given in English terms on p. 588~596

F41. 종합 건설업

1. 재무상태표 Balance Sheet

Code No.	내역 Contents	금액(백만원) In million won	구성비 Ratio(%)
111	유동자산	155,741,639	63.19
1111	당좌자산	110,303,072	44.75
11111	현금및현금성자산	18,596,217	7.54
11112	단기투자자산	16,313,779	6.62
11113	매출채권	45,329,569	18.39
11114	기타당좌자산	30,063,508	12.20
1112	재고자산	45,438,567	18.44
11121	상(제)품및반제품	3,250,349	1.32
11122	원재료	25,155,592	10.21
11123	기타재고자산	17,032,626	6.91
112	비유동자산	90,730,808	36.81
1121	투자자산	50,136,837	20.34
11211	(장기투자증권)	34,457,090	13.98
1122	유형자산	25,880,821	10.50
11221	토지	8,784,865	3.56
11222	설비자산	13,193,750	5.35
112221	(건물·구축물)	8,867,588	3.60
112222	(기계장치)	767,670	0.31
112223	(선박·차량운반구)	476,927	0.19
112224	(기타설비자산)	3,081,565	1.25
11223	건설중인자산	3,902,206	1.58
1123	무형자산	2,135,630	0.87
11231	(개발비)	99,550	0.04
1124	기타비유동자산	12,577,520	5.10
11	자산총계	246,472,448	100.00
121	유동부채	97,681,581	39.63
12101	매입채무	21,298,317	8.64
12102	단기차입금	22,098,501	8.97
12103	유동성장기부채	11,966,303	4.86
12104	기타유동부채	42,318,460	17.17
122	비유동부채	58,774,445	23.85
12201	회사채	12,012,566	4.87
12202	장기차입금	24,170,126	9.81
12203	기타비유동부채	22,591,752	9.17
123	자본	90,016,422	36.52
12301	자본금	30,284,239	12.29
12302	자본잉여금	19,297,877	7.83
12303	자본조정	186,787	0.08
12304	기타포괄손익누계액	10,292,518	4.18
12305	이익잉여금	29,955,000	12.15
12	부채및자본합계	246,472,448	100.00

2. 손익계산서 Income Statement

Code No.	내역 Contents	금액(백만원) In million won	구성비 Ratio(%)
21	매출액	203,497,964	100.00
22	매출원가	185,031,254	90.93
23	매출총손익	18,466,710	9.07
241	판매비와관리비	13,501,251	6.63
24101	급여	4,661,808	2.29
24102	퇴직급여	420,795	0.21
24103	복리후생비	676,751	0.33
24104	세금과공과	541,940	0.27
24105	임차료	423,644	0.21
24106	감가상각비	405,655	0.20
24107	접대비	223,478	0.11
24108	광고선전비	555,572	0.27
24109	경상개발비·연구비	761,542	0.37
24110	보험료	279,600	0.14
24111	대손상각비	797,654	0.39
24112	무형자산상각비	66,889	0.03
24113	기타판매비와관리비	3,685,924	1.81
24	영업손익	4,965,459	2.44
251	영업외수익	9,223,608	4.53
25101	이자수익	1,238,518	0.61
25102	배당금수익	764,436	0.38
25103	외환차익	791,956	0.39
25104	외화환산이익	433,687	0.21
25105	투자·유형자산처분이익	1,165,602	0.57
25106	지분법평가이익	472,741	0.23
25107	기타영업외수익	4,356,667	2.14
252	영업외비용	12,768,441	6.27
25201	이자비용	3,127,707	1.54
25202	외환차손	727,444	0.36
25203	외화환산손실	368,634	0.18
25204	투자·유형자산처분손실	369,952	0.18
25205	지분법평가손실	323,536	0.16
25206	기타영업외비용	7,851,167	3.86
25	법인세비용차감전순손익	1,420,626	0.70
261	법인세비용	1,369,479	0.67
26	당기순손익	51,147	0.03

3. 제조원가명세서 Statement of Cost of Goods Manufactured

Code No.	내역 Contents	금액(백만원) In million won	구성비 Ratio(%)
31	당기총제조비용	172,578,687	100.00
311	재료비	53,033,234	30.73
312	노무비	12,522,358	7.26
313	경비	107,023,096	62.01
31301	복리후생비	1,691,589	0.98
31302	전력비	278,062	0.16
31303	가스수도비	372,608	0.22
31304	감가상각비	362,944	0.21
31305	세금과공과	29,530	0.02
31306	임차료	2,091,412	1.21
31307	보험료	1,145,340	0.66
31308	수선비	98,717	0.06
31309	외주가공비	76,895,105	44.56
31310	운반·하역·보관·포장비	523,257	0.30
31311	경상개발비	580,950	0.34
31312	기타경비	22,953,582	13.30
32	기초재공품원가	10,277,428	5.96
33	기말재공품원가	7,191,517	4.17
34	유형자산(타계정)대체액	-690,921	-0.40
35	당기제품제조원가	176,355,519	102.19

주 : 용어의 영문표기는 588~596쪽 참조

4. 이익잉여금처분계산서 Statement of Appropriation of Retained Earnings

단위 : % Unit : %

Code No.	내역 Contents	2012	2013	2014
401	처분전이익잉여금	98.13	99.69	97.23
4011	전기이월이익잉여금	84.16	89.48	79.12
4012	당기순이익	13.07	11.16	11.48
4013	회계변경의누적효과	0.39	-0.03	-0.29
4014	전기오류수정손익	-1.08	-0.92	2.66
4015	기타처분전이익잉여금	1.59	0.00	4.27
402	임의적립금 등의 이입액	1.87	0.31	2.77
403	이익잉여금처분액	7.29	4.81	4.99
4031	이익준비금	0.26	0.28	0.37
4032	기타법정적립금	0.08	0.00	0.02
4033	배당금	1.49	1.45	1.91
4034	임의적립금	3.33	2.43	3.60
4035	기타이익잉여금처분액	2.13	0.65	-0.90
404	차기이월이익잉여금	92.71	95.19	95.01

J63. 정보서비스업

1. 재무상태표 Balance Sheet

Code No.	내 역 Contents	금액(백만원) In million won	구 성 비 Ratio(%)
111	유 동 자 산	6,703,111	53.69
1111	당 좌 자 산	6,618,581	53.01
11111	현금및현금성자산	2,034,502	16.30
11112	단 기 투 자 자 산	2,105,447	16.86
11113	매 출 채 권	1,249,116	10.00
11114	기 타 당 좌 자 산	1,229,517	9.85
1112	재 고 자 산	84,530	0.68
11121	상(제)품 및 반제품	69,076	0.55
11122	원 재 료	2,338	0.02
11123	기 타 재 고 자 산	13,116	0.11
112	비 유 동 자 산	5,781,993	46.31
1121	투 자 자 산	2,624,989	21.02
11211	(장 기 투 자 증 권)	2,308,635	18.49
1122	유 형 자 산	1,812,977	14.52
11221	토 지	461,378	3.70
11222	설 비 자 산	1,325,732	10.62
112221	(건 물 · 구 축 물)	791,062	6.34
112222	(기 계 장 치)	270,563	2.17
112223	(선박 · 차량운반구)	17,942	0.14
112224	(기 타 설 비 자 산)	246,165	1.97
11223	건 설 중 인 자 산	25,868	0.21
1123	무 형 자 산	797,536	6.39
11231	(개 발 비)	161,728	1.30
1124	기 타 비 유 동 자 산	546,490	4.38
11	자 산 총 계	12,485,104	100.00
121	유 동 부 채	3,811,054	30.52
12101	매 입 채 무	341,642	2.74
12102	단 기 차 입 금	711,776	5.70
12103	유동성장기부채	118,512	0.95
12104	기 타 유 동 부 채	2,639,124	21.14
122	비 유 동 부 채	1,237,316	9.91
12201	회 사 채	150,106	1.20
12202	장 기 차 입 금	487,348	3.90
12203	기 타 비 유 동 부 채	599,862	4.80
123	자 본	7,436,735	59.56
12301	자 본 금	1,185,626	9.50
12302	자 본 잉 여 금	3,693,500	29.58
12303	자 본 조 정	-1,185,696	-9.50
12304	기타포괄손익누계액	107,714	0.86
12305	이 익 잉 여 금	3,635,591	29.12
12	부 채 및 자 본 합 계	12,485,104	100.00

2. 손익계산서 Income Statement

Code No.	내 역 Contents	금액(백만원) In million won	구 성 비 Ratio(%)
21	매 출 액	9,274,947	100.00
22	매 출 원 가	2,143,150	23.11
23	매 출 총 손 익	7,131,797	76.89
241	판 매 비 와 관 리 비	6,010,559	64.80
24101	급 여	1,619,803	17.46
24102	퇴 직 급 여	149,970	1.62
24103	복 리 후 생 비	238,561	2.57
24104	세 금 과 공 과	46,714	0.50
24105	임 차 료	154,610	1.67
24106	감 가 상 각 비	151,710	1.64
24107	접 대 비	36,839	0.40
24108	광 고 선 전 비	472,418	5.09
24109	경상개발비 · 연구비	72,586	0.78
24110	보 험 료	21,808	0.24
24111	대 손 상 각 비	41,289	0.45
24112	무 형 자 산 상 각 비	85,131	0.92
24113	기타판매비와관리비	2,919,120	31.47
24	영 업 손 익	1,121,239	12.09
251	영 업 외 수 익	323,041	3.48
25101	이 자 수 익	99,015	1.07
25102	배 당 금 수 익	5,143	0.06
25103	외 환 차 익	29,210	0.31
25104	외 화 환 산 이 익	23,828	0.26
25105	투자 · 유형자산처분이익	53,990	0.58
25106	지 분 법 평 가 이 익	15,443	0.17
25107	기 타 영 업 외 수 익	96,413	1.04
252	영 업 외 비 용	475,418	5.13
25201	이 자 비 용	54,322	0.59
25202	외 환 차 손	23,579	0.25
25203	외 화 환 산 손 실	8,229	0.09
25204	투자 · 유형자산처분손실	28,488	0.31
25205	지 분 법 평 가 손 실	51,136	0.55
25206	기 타 영 업 외 비 용	309,663	3.34
25	법인세비용차감전순손익	968,862	10.45
261	법 인 세 비 용	270,503	2.92
26	당 기 순 손 익	698,359	7.53

3. 제조원가명세서 Statement of Cost of Goods Manufactured

Code No.	내 역 Contents	금액(백만원) In million won	구 성 비 Ratio(%)
31	당 기 총 제 조 비 용	1,762,545	100.00
311	재 료 비	138,423	7.85
312	노 무 비	284,252	16.13
313	경 비	1,339,869	76.02
31301	복 리 후 생 비	30,905	1.75
31302	전 력 비	5,943	0.34
31303	가 스 수 도 비	1,257	0.07
31304	감 가 상 각 비	82,158	4.66
31305	세 금 과 공 과	2,844	0.16
31306	임 차 료	30,577	1.73
31307	보 험 료	1,197	0.07
31308	수 선 비	1,650	0.09
31309	외 주 가 공 비	110,465	6.27
31310	운반 · 하역 · 보관 · 포장비	1,351	0.08
31311	경 상 개 발 비	5,594	0.32
31312	기 타 경 비	1,065,928	60.48
32	기 초 재 공 품 원 가	3,745	0.21
33	기 말 재 공 품 원 가	2,089	0.12
34	유형자산(타계정)대체액	5,511	0.31
35	당 기 제 품 제 조 원 가	1,758,689	99.78

주 : 용어의 영문표기는 588~596쪽 참조

4. 이익잉여금처분계산서 Statement of Appropriation of Retained Earnings

단위 : % Unit : %

Code No.	내 역 Contents	2012	2013	2014
401	처 분 전 이 익 잉 여 금	99.75	99.93	99.81
4011	전 기 이 월 이 익 잉 여 금	78.84	60.90	76.19
4012	당 기 순 이 익	21.41	38.89	21.95
4013	회 계 변 경 의 누 적 효 과	-0.24	0.04	1.50
4014	전 기 오 류 수 정 손 익	-0.26	0.11	-0.09
4015	기 타 처 분 전 이 익 잉 여 금	0.00	0.00	0.27
402	임의적립금 등의 이입액	0.25	0.07	0.19
403	이 익 잉 여 금 처 분 액	4.28	41.48	2.93
4031	이 익 준 비 금	0.18	0.13	0.16
4032	기 타 법 정 적 립 금	0.00	0.00	0.01
4033	배 당 금	2.54	1.74	2.26
4034	임 의 적 립 금	0.49	0.49	0.41
4035	기 타 이 익 잉 여 금 처 분 액	1.07	39.13	0.09
404	차 기 이 월 이 익 잉 여 금	95.72	58.52	97.07

F41. General construction

5. 성장성에 관한 지표 Indicators concerning Growth

단위 : % Unit : %

Code No.	내 역 Contents	2012	2013	2014
501	총 자 산 증 가 율	-1.04	0.12	1.88
502	유 형 자 산 증 가 율	3.17	2.33	4.93
503	유 동 자 산 증 가 율	-1.98	-0.83	-1.14
504	재 고 자 산 증 가 율	5.02	1.90	-3.60
505	자 기 자 본 증 가 율	-1.49	1.14	6.39
506	매 출 액 증 가 율	3.03	3.94	4.25

6. 손익의 관계비율 Relationship Ratios of Income and Expenses

단위 : % Unit : %

Code No.	내 역 Contents	2012	2013	2014
601	총 자 산 세 전 순 이 익 률	-1.68	-1.85	0.58
602	총 자 산 순 이 익 률	-2.17	-2.03	0.02
603	기 업 세 전 순 이 익 률	0.10	-0.45	1.86
604	기 업 순 이 익 률	-0.39	-0.62	1.30
605	자 기 자 본 세 전 순 이 익 률	-4.88	-5.11	1.63
606	자 기 자 본 순 이 익 률	-6.31	-5.59	0.06
607	자 본 금 세 전 순 이 익 률	-10.70	-12.49	4.51
608	자 본 금 순 이 익 률	-13.84	-13.66	0.16
609	매 출 액 세 전 순 이 익 률	-2.10	-2.23	0.70
610	매 출 액 순 이 익 률	-2.72	-2.44	0.03
611	매 출 액 영 업 이 익 률	1.26	0.69	2.44
612	매 출 원 가 대 매 출 액	90.29	91.92	90.93
613	변 동 비 대 매 출 액	69.21	71.14	71.75
614	고 정 비 대 매 출 액	37.38	34.83	32.08
615	연 구 개 발 비 대 매 출 액	0.37	0.42	0.66
616	인 건 비 대 매 출 액	10.40	10.10	9.81
617	인 건 비 대 영 업 총 비 용	10.68	10.81	10.73
618	재 료 비 대 매 출 액	28.51	26.82	26.06
619	재 료 비 대 영 업 총 비 용	29.26	28.70	28.50
620	순 외 환 손 익 대 매 출 액	-0.03	0.00	0.06
621	EBIT 대 매 출 액	0.12	-0.54	2.24
622	EBITDA 대 매 출 액	0.62	-0.09	2.65
623	감 가 상 각 률	6.17	5.75	5.26
624	금 융 비 용 대 부 채	2.70	2.21	1.99
625	차 입 금 평 균 이 자 율	5.89	5.09	4.46
626	금 융 비 용 대 총 비 용	2.09	1.60	1.48
627	금 융 비 용 대 매 출 액	2.23	1.69	1.54
628	순 금 융 비 용 대 매 출 액	1.31	1.07	0.93
629	이 자 보 상 비 율	56.55	41.04	158.76
630	순 이 자 보 상 비 율	95.82	64.88	262.84
631	손 익 분 기 점 률	106.83	107.73	97.53
632	사 내 유 보 율	98.51	98.55	98.09
633	배 당 률	1.19	1.07	1.74
634	배 당 성 향	11.43	12.97	16.61

주거용 및 비주거용 건물, 지반조성, 토목시설물 건설업

7. 자산·자본의 관계비율 Relationship Ratios of Assets, Liabilities and Stockholders' Equity

단위 : % Unit : %

Code No.	내 역 Contents	2012	2013	2014
701	자 기 자 본 비 율	34.23	36.50	36.52
702	유 동 비 율	147.35	150.25	159.44
703	당 좌 비 율	112.47	113.13	112.92
704	현 금 비 율	16.77	17.54	19.04
705	비 유 동 비 율	104.47	104.21	100.79
706	비 유 동 장 기 적 합 률	63.40	64.73	60.98
707	부 채 비 율	192.14	173.98	173.81
708	유 동 부 채 비 율	127.36	112.99	108.52
709	비 유 동 부 채 비 율	64.78	60.99	65.29
710	차 입 금 의 존 도	29.67	27.80	28.50
711	차 입 금 대 매 출 액	37.77	33.21	34.46
712	매 출 채 권 대 매 입 채 무	220.47	222.50	212.83
713	순 운 전 자 본 대 총 자 본	20.64	20.72	23.56

8. 자산·자본의 회전율 Turnover Ratios of Assets, Liabilities and Stockholders' Equity

단위 : 회 Unit : times

Code No.	내 역 Contents	2012	2013	2014
801	총 자 산 회 전 율	0.80	0.83	0.83
802	자 기 자 본 회 전 율	2.32	2.29	2.33
803	자 본 금 회 전 율	5.09	5.60	6.46
804	경 영 자 산 회 전 율	0.99	1.06	1.05
805	비 유 동 자 산 회 전 율	2.25	2.20	2.32
806	유 형 자 산 회 전 율	6.72	7.39	8.05
807	재 고 자 산 회 전 율	5.40	5.48	4.40
808	상 (제) 품 회 전 율	27.22	30.59	39.64
809	매 출 채 권 회 전 율	3.59	3.93	4.28
810	매 입 채 무 회 전 율	7.50	8.65	9.44

9. 생산성에 관한 지표 Indicators concerning Productivity

단위 : % Unit : %

Code No.	내 역 Contents	2012	2013	2014
901	총 자 본 투 자 효 율	11.21	10.37	11.12
902	설 비 투 자 효 율	108.39	102.34	123.02
903	기 계 투 자 효 율	3,404.07	3,827.93	3,922.86
904	부 가 가 치 율	22.63	21.69	23.78
905	노 동 소 득 분 배 율	78.36	86.19	77.61

10. 부가가치의 구성 Composition of Gross Value Added

단위 : % Unit : %

Code No.	내 역 Contents	2012	2013	2014
1001	영 업 잉 여	4.60	-0.58	9.71
1002	인 건 비	73.95	81.02	73.58
1003	금 융 비 용	15.82	13.57	11.52
1004	조 세 공 과	2.09	2.38	2.11
1005	감 가 상 각 비	3.55	3.62	3.08

Note : Given in English terms on p. 588~596

사회적협동조합의 국공립어린이집 위탁사업 추진방안 연구

A Study on Strategic Plan of Entrustment Business for Public Childcare Center by Social Cooperative

I 연구배경 및 목적

- 서울시의 경우, 2013년 말을 기준으로 보면 5세 이하 영유아 인구는 495,991명(통계청, 2013)이며, 25개의 지자체에서 운영 중인 보육시설의 총 정원 규모는 270,458명이다(서울시, 2013) 영유아 인구대비 보육시설 정원 비율은 약 55% 수준이며, 보육시설의 총 정원규모 중에서 국공립어린이집이 차지하는 비중은 22%에 머물고 있으며, 전체의 47% 정도를 민간어린이집에서 담당하고 있다 서울시는 2012년부터 국공립어린이집 확충 3개년 기본계획을 수립하고 지속적으로 국공립어린이집의 확대를 추진해 오고 있음

- 영유아의 심신을 보호하고 건정하게 교육하여 건강한 사회 구성으로 육성

- 보호자의 경제적, 사회적 활동이 원활하게 이루어지도록 가정의 복지증진

- 영유아의 이익을 최우선적으로 고려하여 제공

- 영유아가 안전하고 쾌적한 환경에서 건강하게 성장

- 영유아 자신이나 보호자의 성, 연령, 종교, 사회적 신분, 재산, 장애, 인종 및 출생지역등에 어떠한 차별도 받지 않도록 보육

- 아동학대, 안전사고 제로노력

- 보육서비스의 질을 개선하고 사회적 가치를 중시하는 공동육아 사회적협동조합의 설립과 위탁운영 활성화

- 영유아를 가진 부모의 학력이 높아졌고 시민의식의 발달로 시설운영에 대한 투명성과 민주적인 운영에 대한 기대수준이 지속적으로 높아지고 있음

- 보육교사의 자질 수요자 중심의 고객만족경영, 합리적인 자금 운영 및 투명한 공개 등에 있어서 높은 수준을 요구받게 됨

- 정보통신과 모바일 기기의 발달로 관련 정보들이 공유되어 파급효과가 매우 커짐

※ 참고자료

사회적협동조합의 법적 정의

제93조 사회적협동조합의 사업

① 사회적협동조합은 다음 각 호의 사업 중 하나 이상을 주 사업으로 하여야 한다

1 지역사회 재생, 지역경제 활성화, 지역 주민들의 권리·복리 증진 및 그밖에 지역사회가 당면한 문제 해결에 기여하는 사업

2 취약계층에게 복지·의료·환경 등의 분야에서 사회서비스 또는 일자리를 제공하는 사업

3 국가·지방자치단체로부터 위탁받은 사업

4 그밖에 공익증진에 이바지하는 사업

② 제1항의 '주 사업'이란 목적사업이 협동조합 전체 사업량의 100분의 40 이상인 경우를 의미한다

협동조합과 사회적협동조합

(1) 같은 점

비영리법인인 사회적협동조합은 (1)최소설립인원 5인, (2)1인 1표의 민주적인 의결권, (3) 조합원자격요건, (4)가능한 사업, (5)회계, 등기 등 대부분의 요건과 사항에서 협동조합과 동일

(2) 다른 점

- 사회적협동조합은 협동조합에 비해 공익적인 가치와 목적을 더 강조한다 기본법 제2조3에서 '사회적협동조합은 협동조합 중 지역주민들의 권익·복리 증진과 관련된 사업을 수행하거나 취약계층에게 사회서비스 또는 일자리를 제공하는 등 영리를 목적으로 하지 아니하는 협동조합'이라고 정의하여 공익적인 측면과 비영리성을 강조
- 협동조합은 운영 사업에 제한이 없는 반면에 사회적협동조합은 전체 사업 중에 법령에서 명시한 공익적사업을 40% 이상 운영하여야 하고, 설립 시 시?도지사에 '신고'가 아닌 관계 중앙행정기관의 장의 '인가'를 받아야 하는 점이 다름
- 가장 두드러진 차이점은 비영리법인격을 지닌 사회적협동조합은 공익적 성격으로 인해 배당이 금지되며, 인가를 받은 행정기관의 감독의 대상이 된다 또한 청산 시에도 보다 엄격한 요건이 적용되어 잔여재산을 국고, 유사단체, 협회 다른 비영리법인 등에 귀속해야 하는 의무가 발생하게 된다 잉여금의 적립금 규모도 사회적협동조합은 일반 협동조합의 10% 보다 높은 30%를 적립해야함
- 사회적협동조합은 부가적인 의무와 책임은 발생하지만 비영리법인격을 갖게 됨에 따라 국세, 지방세, 부과금 상에서 기존 비영리법인들이 갖는 이점을 누릴 수 있는 근거를 가지고 있다 조세 이외에는 각종의 부과금은 면제가 될 수 있고, 현재 조세상의 큰 혜택인 지정기부금단체로 지정하는 방안도 관계기관과 검토중

사회적협동조합 설립인가를 위한 준비서류

1. 사회적협동조합 설립인가 신청서(시행규칙서식)
2. 정관 사본 1부. (발기인들의 기명날인 필요)
3. 창립총회 의사록 사본 1부. (의장과 조합원3명이상의 기명날인 필요)

4. 사회적협동조합 사업계획서(시행규칙서식)
5. 임원명부(임원의 이력서 및 사진첨부)
6. 설립동의자 명부
7. 사회적협동조합 수입지출 예산서(시행규칙서식)
8. 출자 1좌당 금액과 조합원 또는 회원별로 인수하려는 출자 좌수를 적은 서류 1부.
9. 창립총회 개최 공고문
10. 주 사업의 내용이 설립인가 기준을 총족함을 증명하는 서류(별도의 구체적 사업계획서)

사회적협동조합 설립절차

1. 인가가능성 검토

사회적협동조합은 인가의 요건이 까다로운 만큼, 설립에 앞서서 구상한 사업이 사회적협동조합으로서 가능한지에 대한 검토가 필요합니다. 협동조합중간지원센터와 소관부처의 공무원에게 사업의 인가가능성을 문의하셔야 합니다.

2. 창립총회

뜻을 함께 하는 5명의 발기인이 모였다면, 창립총회를 목표로 관련 서류들을 준비합니다. 창립총회에서 의결해야 하는 사안은 '임원, 사업계획 및 예산안, 정관'입니다. 창립총회를 마친 후 다른 인가신청서류들을 작성하시고 규약도 미리 논의해 두시면 좋습니다.

3. 설립인가 신청서 제출

설립인가 신청서와 관련서류들을 주무부처(고용노동부나 보건복지부 등 해당 사업의 소관부처)에 제출합니다.

4. 현장실사

소관부처에서는 서류를 확인한 후 1주일 이내에 한국사회적기업진흥원으로 전달합니다. 이에 진흥원은 접수 후 15일 이내에 형식요건 심사와 현장실사를 마치고 소관부처로 회신하도록 되어 있습니다. 현장실사는 현재 진흥원과 (사)한국마이크로크레디트 신나는조합에서 함께 진행하고 있습니다.

5. 설립 인가 여부 확인

주무부처에서는 이를 토대로 설립인가를 결정하게 되며, 이 과정은 서류접수 이후로 60일 이내에 마치도록 되어 있습니다. 그러나 연장이 가능하여 이보다 한두달정도 저 걸릴 수 있습니다.

6. 설립등기

설립인가필증이 나오면 21일 이내로 이사장명의의 통장으로 출자금을 납입하도록 되어 있습니다. 그리고 공증사무소에서 창립총회의사록을 공증받고 관할등기소에서 법인설립등기를 마칩니다.

7. 사업자등록

관할세무서에서 사업자등록을 마치면 사회적협동조합 법인설립의 모든 과정이 마무리됩니다.

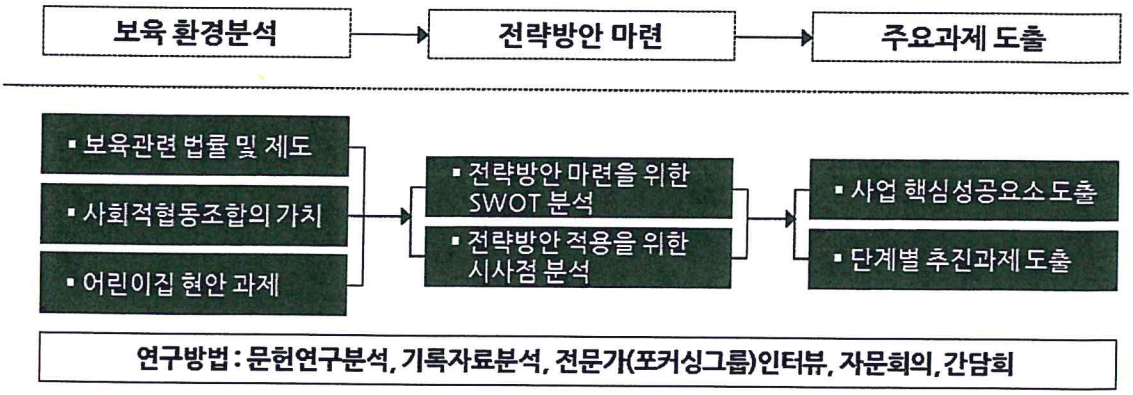
Ⅱ 연구 절차 및 방법

회의 등을 참석하여 사업현황을 분석하고 전략방안을 탐색 전반적인 보육환경을 분석 → 전략방안을 마련하고 추진과제를 도출

보육환경분석 : 보육관련 법률 및 제도 분석, 사회적협동조합의 가치 분석, 어린이집 현안 과제를 분석

전략방안 : SWOT(Strength(강점), Weakness(약점), Opportunity(기회), Threat(위협))분석

주요과제 도출에서는 먼저 사업의 성공을 위하여 조직이 보유 또는 확보해야 할 사업의 핵심성공요소를 도출



단계	주제	주요내용
1	보육환경 분석	1) 관련 법규 및 육아 정책 분석 2) 사회적협동조합의 가치분석 3) 국공립 어린이집 현안과제 분석
2	전략방안 마련	1) swot분석 전략방안 도출 2) 전략방안의 적용 시사점 검토
3	주요과제 도출	1) 사업의 핵심성공요서 csf정의 2) 사업의 추진단계별 과제 도출

Ⅲ 연구의 주요 내용

1. 보육환경 분석

1) 관련법규 및 육아정책 분석

- 국공립어린이집 위탁운영을 위한 준비서류

구분	내용
서류	- 어린이집위탁신청서(전자문서포함)

	- 정관및출연금등에관한서류(법인) - 단체의회칙또는규약(단체) - 경비의지급및변제능력에관한서류(개인) - 어린이집의원장과대표자의자격및경력증명서류 - 어린이집운영계획서(운영경비와유지방법포함)

- 실제 위탁운영에 있어서도 보육내용, 원장 및 보육교사의 배치, 보육료 및 필요경비 수납한도, 운영비 보조, 어린이집운영위원회 운영, 부모모니터링단 지도,점검 수수, 열린어린이집 운영, 어린이집 정보공시, 평가인증 취득, 취약보육 우선실시, 무상보육을 위한보육과정 운영, 건강진단 및 응급조치, 영양 및 급식관리, 안전관리, 아동학대 및 성범죄 근절 등의 규정을 숙지하고 이행

- 서울시(2014)는 국공립어린이집 확충을 위하여 자치구 차원의 확충방안과 민간 공동연대 차원의 확충방안으로 나누어 추진

구 분	내 용
자치구 차원 확충방안	- 공공건물(복합건물 등)내 설치 - 신규건설 공동주택 내 의무보육시설 및 기존 공동주택 내 민간운영 의무보육시설 및 제휴업체인 삼성 래미안아파트 단지 내 의무보육시설 등의 공동주택(에스에치공사.재개발.재건축)의무보육시설 내 설치 - 시설이 낙후되거나 매도를 희망하는 민간어린이집을 매입하거나 신축 혹은 일반건물 매입 후 리모델링하는방안
민간공동연대의 확충방안	- 기업과의 견대, 단체 및 법인과의 연대, 개인과의 연대로 나누어 추진 - 서울시여성가족재단 및 사회적협동조합에 위탁 운영을 추진하도록 하고 있음

2) 사회적협동조합의 가치분석

- 사회적협동조합은 현재와 미래 세대의 복지를 생각하고 공정한 소득분배에 기여하면서 이윤을 극대화하기 보다 조합원의 고유한 요구를 만족시키고 때로는 혁신적인 제품과 서비스를 제공한다 또한 경제적으로 시장의 실패를 줄이는 데 적지 않은 역할을 하고 있으며 소비자들에게 더많은 선택권을 제공한다
- 사회적협동조합은 사회적 가치뿐만 아니라 조직이 운영될 수 있도록 경제적인 수익을 동시에 창출해야 하기 때문에 이러한 두 마리 토끼를 모두 얻기 위해서는 부단한 노력이 필요하다
- 영리를 목적으로 하지 아니하는 조직으로써 조합원의 권익을 향상하고 시민행동적인 태도와 상호 호혜적인 태도를 지니고 있으면서 사회적 목표를 효과적으로 달성하는 조직

3) 국공립어린이집 현안과제 분석

구분	내 용
사업 주체	- 경쟁계약, 장기계속계약, 비영리법인으로서의 수탁기관이 중요(김병수.김보영, 2014) * 지방자치단체 민간위탁 경쟁유치 과정을 폭넓게 개방 * 운영자 과도한 책임과 부담, 운영의 자율성과 권한 최소화에 따른 선도적 역할 요구에 대한 한계성 있음 - 어린이집 위탁의 공공성을 강화 하기 위해서는 위탁체의 비영리성을 확보하는 제도적 장치가 필요함(양미선.임지희, 2012) * 개인보다 비영리 법인 또는 단체 등에게 우선 운영권 부여함 * 국공립어린이집 위탁에 대한 모니터링 제도를 도입, 운영 - 세계 최저의 저 출산에 대한 국가적 보육의 책임 강화 필요(양미선.임지희, 2012) * 육아 부담을 줄이고 보육서비스의 질적 향상 위한 정부 역할 * 0~2세 무상보육, 5세 누리과정으로 어린이집 이용 아동수 급증 및 부모의 신뢰가 큰 국공립어린이집 수요의 증가
재무/ 인력	- 보조금 수입과 함께 비용 부담 주체로서 사용자 부담도 필요(김병수.김보영, 2014) * 인건비 외에 사업비와 운영경비 지원이거의 없는 실정 * 성과가 높은 수탁기관에 대한 보조금 지원 확대 등 인센티브 필요 * 부모 참여도와 관심을 높이기 위한 개인부담도 필요 - 어린이집의 가장 큰 문제는 보유 교사의 지원인력 부족임(김은설 외, 2014) * 과중한 업무 부담을 경감할 수 있는 융통성 있는 운영시간 조절 * 사회적인 인정, 교사의 역할 충실 등이 가능한 근무여건 조성 * 노인인력활용(자원봉사 등) 및 지원인력 검토, 다른 직무 겸직 문제 제고
운영 관리	- 어린이집, 관리 감독 기관, 부모, 영유아들이 모두 만족할 수 있는 효율적 운영을 위한 관리 감독 방식의 전환 필요(김병수.김보영, 2014) * 복잡한 관리 감독에서 객관화/계량화 중심 실적 지표형 감독 실시 * 실제 서비스 수혜자들의 만족도 측정을 통한 감독 활성화 * 수탁제/주민 자체 모니터링, 이용자 설문, 의견, 고충사항 파악 - 취약보육을 강화하고 이를 위한 후속 대책 및 지원책 강화(양이 선.임지희, 2012) * 취약보육 운영 상황을 정기적으로 관리 감독, 지원/처벌 강화 * 특별활동관리/부모 모니터링단/운영위원회 활성화 * 클린카드 사용 의무화, 3세 아동 : 교사의 비율 낮춰 보육의 질 향상 - 특별활동으로서 체육활동의 중요성 인지, 다양화 장려가 필요(김은설 외, 2014)

2. 전략방안 마련

1) SWOT분석 전략방안 도출

영유아 돌봄 국공립어린이집 위탁사업의 전략적인 위치
공익을 중시하면서도 투명한 운영, 지역자회와의 연대를 통한 열린어린이집으로의 전환기

+

내부적환경 / 외부적환경		강점	약점
		사회적 경제 영역에서의 오랜 경험과 노하우를 통한 공익가치 중심의 조직 운영	신규 사업조직화에 따른 어린이집 운영 경험 부족 및 준비기간 필요
기회	서울시 및 지자체의 사회적 협동조합 위탁운영 활성화	SO 전략 ■지자체별 신축 국공립 어린이집 위탁 준비 및 성공적 운영 ■기존 사회적 경제 노하우를 통한 민주적 협동조합 출범	WO 전략 ■지역의 부모, 보육교사, 보육 분야 활동가가 결합하는 실무 중심 사회적 협동조합 운영 ■치밀한 준비 및 혁신경영
위협	어린이집 운영의 부정적인 이미지	ST 전략 ■지역 내의 기존 어린이집 운영주체와의 협력과 상생 노력 ■사회적 가치의 초심을 견지하고 모범적인 경제모델로 성장	WT 전략 ■서울시의 민관연대 방식의 위탁사업발굴 및 성공적운영 ■풀뿌리 영유아보육에 더 집중하고 기회를 계속 탐색함

↓

전략방안의 선택	
제1안	① 사업의 전략적 위치, 외부의 기회와 내부의 강점을 고려한 전략(SO전략) 선택 ② 본 전략을 보완하는 방법으로 ST 전략 및 WO 전략을 실행과제로 추진
제2안	③ 제1안의 성과 도출이 어렵다는 시나리오 하에 WT 전략을병행하여 추진함 ④ 상기 전략의 병행으로 기회비용이발생할 수 있지만 궁극적으로 영유아 돌봄이 추구하는 공익목적에 위배되지 않기 때문에 실현 가능한 투트랙(two track) 전략임

3. 주요과제 도출

1) 핵심성공요소 CSF정의

- 가치공유

① “보육”이라는 교환가치를 수익 측면이아닌 사람 및 공익 관점으로 접근

② “이해관계자”가 함께하여 보육의 사명을 공유하고 공공의 목적성을 높임

③ 관계자 모두“신뢰, 호혜, 공유 정신, 사회자본”정신을 가지고 참여함

- 지배구조

④ 각각의 사정을 고려한 출자금 규정, 역할과 균형을 고려한 조직 체구성

⑤ 법적 요건의 준수는 물론이고 규범적 목적(민주, 투명, 공동체적) 지향

⑥ 돌봄의 핵심 당사자인 부모의 참여와 역할이 동기부여되는 보육 문화

- 경영관리

⑦ 영유아보육법 및 관련 규정의 요구 조건을 충분히 준비하여 높은 수준 구현

⑧ 충분한 보육료 수입이 보증되지 않는 만큼의 효율적인 사업 운영 정착

⑨ 혁신적 사고로 새로운 보육 문화를 창출하는 사회경제모델 탄생의 소명의식

2) 사업추진의 단계별 주요과제

- 상황에 맞추어 단기과제, 중기과제, 장기과제로 나누어 수립하게 된다. 여기서는 사회적 협동조합의 설립준비기간 및 서울시 국공립 어린이집 위탁운영 정책 여건, 현장의 목소리를 감안하여 총 2년에 걸친 단계별 주요 과제를 도출한다. 기간의 구분은 중요한 이슈를 중심으로 1단계는 사회적 협동조합 조직화 준비기간, 2단계는 국공립 어린이집 위탁 준비기간, 3단계는 국공립 어린이집 성공적인경영 정착기간으로 구분하고 각각 6개월, 6개월, 1년으로 정한다. <표11 자료집 참고>

Ⅳ 결론 및 시사점

본 연구는 서울시 국공립어린이집에 대한 사회적협동조합의 위탁사업 추진방안에 대한 실행중심의 연구사례를 소개하고 사회적협동조합의 성공적인 위탁사업 경영을 위한 시사점을 제시하였습니다 사회적협동조합은 수익창출보다는 지역 사회의 이해관계를 중시하고 민주적인 운영과 연대, 자본보다는 노동을 중시하는 등의 공동체적 가치를 추구하는 조직이라고 할 수 있습니다 이러한 관점에서 최근 서울시가 각 지자체의 “국공립어린이집에 대한 사회적협동조합의 위탁 운영을 권장”하는 것은 적절하다고 하겠습니다

사회적협동조합이 국공립어린이집을 위탁 운영할 경우에 있어서의 3가지 핵심성공요소는, 첫 번째 ‘수익창출보다는 지역사회의 공동체적인 가치를 중시’해야 하며, 두 번째, ‘민주적이면서도 지역사회의 이해관계자들이 함께하는 연대라는 지배구조’를 갖춰야 하며 세 번째, ‘수준 높은 보육 품질과 혁신적인 경영관리가 필요’하다는 점을 알 수 있었습니다 그것을 실행하는 방안은 “영유아보육법 및 관련규정의 요구조건을 충분히 검토하여 높은 수준의 품질을 구현”하고, “충분한 보육료 수입이 보증되지 않는 만큼의 효율적인 사업운영을 정착”해야 하며, “혁신적 사고로 새로운 보육문화를 창출하는 사회경제모델 탄생의 소명의식”을 갖는 것이 아닐까 생각합니다

외식업 점포 개성이 점포 충성도에 미치는 영향
: 동일시의 매개와 비매개의 효과 비교

발제자 : 서동자발(권유민)

Ⅰ. 서론

본 연구에서는 국내 기존 연구에서 다루어지지 않았던 외식업이라는 유형의 점포를 대상으로 개성차원 및 자아 동일시, 충성도 간 관계를 검증하고자 한다. 이 과정에서 동일시에 영향을 미치는 현실적, 이상적, 사회적 자아 일치도의 개념들이 포괄적 척도인 동일시라는 단일 척도로 측정되는데 문제가 없는지를 검증하며, 추가적으로 동일시에 유의한 영향을 미치지 않는지를 검토할 것이다. 이러한 연구를 통해 외식업에서 어떤 개성차원들이 소비자들의 충성도에 영향을 미칠 수 있는지를 제시한다.

Ⅱ. 이론적 배경 및 연구가설

2.1 점포개성

소비자들은 서비스의 접점인 점포를 인간처럼 개성을 지닌 인격체로 인식할 수 있다. 또한, 소비자는 여러 마케팅활동과 점포의 환경을 경험하면서 그 점포가 가지고 있는 개성을 인지하게 되고, 그 개성으로 인해 다시 그 점포를 선택하게 된다.

①d'Astous, Levesque

5개의 백화점 및 전문점을 대상으로 20개의 점포 개성 측정 항목을 사용하여 세련됨, 견고함, 진솔함, 활기참, 불쾌함 5가지 차원을 개발하였다.

②박효현, 이종호

위 ①의 차원들에 대해 일반화 가능성에 문제가 있고, 불쾌함이라는 부정적인 차원은 개성차원으로 볼 수 없으며 감정적 측면의 차원이라 언급하고 한계를 지적하였다. 또한 국내 점포에 맞는 개성차원을 개발하여 따뜻함, 세련됨, 활발함, 진취적임, 엄격함의 5가지 차원을 도출하고, 이 요인들이 충성도에 영향을 미침을 확인하였다.

③전달영

국내 점포 특성에 맞추어 백화점과 대형 할인점을 대상으로 열의, 세련, 신뢰, 매력, 불쾌함의 차원을 도출하였다.

④이지연

국내 유명 백화점과 관련된 점포 개성차원으로 고급스러움, 열정, 성실성의 3가지 차원을 제시하였다.

본 연구에서는 다양한 점포들을 대상으로 점포의 개성차원들을 도출한 박효현, 이종호의 연구②를 차용하여 5가지의 차원을 이용할 것이다. 외식업을 대상으로 설문을 진행한 후 탐색적, 확인적 요인분석을 통해 박효현, 이종호가 개발한 차원들이 외식업에 그대로 적용될 수 있는지를 검토할 것이다.

2.2 자아 일치도와 동일시

소비자들이 제품이나 서비스를 소비함으로써 자신을 표현하고, 이러한 과정에서 '자아의식'을 지각하게 되며, 소비자의 자아개념과 일치하고 이를 잘 반영할 수 있는 대상에 대하여 동일시를 느끼고 선호하게 된다.

1)소비자들의 자아개념에 대한 4가지 구분

4가지 구분	개념
현실적 자아	소비자 자신의 현재 실재 이미지
이상적 자아	소비자 자신이 이상적으로 바라고 동경하는 자신의 이미지
사회적 자아	주위 사람에게 보여지는 자신의 이미지
이상적 사회적 자아	주위 사람들에게 보여지기 바라는 자신의 이미지

단일한 개념으로 동일시를 측정하는 방식이 다수의 하위 자아개념들의 일치도를 모두 포괄하는 방식인지 여부가 문제가 될 수 있는데, 일부 자아 개념들의 일치도만을 측정한 것이며, 측정되지 않은 자아에 대한 일치도가 충성도와 같은 변수에 유의한 영향을 미친다면 기존 연구결과들이 다시 검토되어질 필요가 있다는 것이다.

가설1 탐색적 요인분석에서 현실적, 이상적, 사회적 자아 일치도의 세 개 차원들이 별도의 요인으로 구분될 것이며, 동일시는 특정 자아 일치도에 주로 연관될 것이다.

한편 앞서 언급하였듯이 본 연구에서는 점포의 개성차원을 따뜻함, 세련됨, 활발함, 진취적임, 엄격함의 다섯 가지로 구분할 것이다. 이와 관련하여 따뜻함, 세련됨, 활발함, 진취적임의 네 가지 차원은 동일시에 긍정적인 영향을 미치며, 엄격함은 부정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 제시한다.

가설2 점포 동일시에 따뜻함, 세련됨, 활발함, 진취적임의 네 가지 개성차원은 긍정적인 영향을, 엄격함은 부정적인 영향을 미칠 것이다.

2.3 신뢰, 인게이지먼트, 충성도

정의 및 개념정리	
신뢰	거래에서 약속된 제품이나 서비스를 점포가 제공할 것이라고 믿는 소비자의 지각
인게이지먼트	점포에서 장시간 지속적으로 긍정적인 감정으로 동기부여 되어 몰입된 상태
충성도	재방문의도 및 행동

본 연구에서 다루고 있는 외식업 형태의 점포들에도 이러한 개념들을 동일하게 적용될 수 있는 것으로 생각 된다. 동일시는 이들 세 가지 개념들에 긍정적 영향을 미치는 것으로 검증된 바 있으며, 이에 따라 본 연구에서도 동일한 가설을 제시한다.

가설3 동일시는 점포에 대한 신뢰, 인게이지먼트, 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설4 점포에 대한 신뢰 및 인게이지먼트는 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서 추가적으로 검증하고자 하는 것은 점포의 개성차원들 중 동일시에 유의함 영향을 미치지 않는 차원들도 신뢰, 인게이지먼트, 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 점이다. 따뜻함, 세련됨, 활발함, 진취적임과 같은 긍정적 차원들에 대한 믿음은 긍정적 태도를 형성시키며, 동일시에 영향을 미치지 않더라도 신뢰, 인게이지먼트, 충성도와 같은 변수들에 긍정적 영향을 미칠 것으로 생각할 수 있다.

가설5 동일시에 유의한 영향을 미치지 못하는 개성차원들 또한 신뢰, 인게이지먼트, 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 가설검증

앞서 가설 1에서는 특정 자아 개념을 고려하지 않은 동일시 측정방식이 현실적, 사회적, 이상적 자아 일치도를 모두 반영하지 않을 수 있음을 고려한 것이다. 이상의 결과를 살피면 본 연구의 피 설문자들은 현실적, 이상적, 사회적 자아 일치도를 별개의 차원으로 인지하고 있다고 볼 수 없다. 또한 동일시가 특정 자아 일치도와 주로 연관된 것으로 보기 어려우며 가설 1은 지지되지 않았다.

개성차원들이 점포 신뢰도, 점포 인게이지먼트, 점포 충성도에 미치는 직접경로를 고려하지 않고 동일시의 매개를 통해 영향을 미치는 경로만을 고려하여 가설 2를 검증해 보았다. 이상의 결과들을 살피면 개성차원들과 동일시의 관계에 대한 가설 2는 부분적으로 지지되었다. 또한 동일시의 신뢰, 인게이지먼트 및 충성도에의 영향을 살핀 가설 3과 신뢰 및 인게이지먼트가 충성도에 미치는 영향을 살필 가설 4는 지지되었다.

동일시에 유의한 영향을 미치지 못하는 개성차원들 또한 신뢰, 인게이지먼트, 충성도에 영향을 미칠 것이라는 가설5를 제시하였다. 가설검증 결과 동일시의 매개만을 고려하여 중요한 개성차원들을 선별하는 방식이 문제가 있다고 평가할 수 있다.

Ⅳ. 연구결과에 대한 토론

본 연구는 세 가지 주요 연구목표를 가지고 진행되었다.

첫 번째, 동일시에 영향을 미치는 현실적, 이상적, 사회적 자아 일치도의 개념들이 포괄적 척도인 동일시라는 단일 척도로 측정되는데 문제가 없는지를 검증하였다.

두 번째, 국내의 기존 연구에서 다루어지지 않았던 외식업이라는 유형의 점포를 대상으로 개성차원, 동일시, 충성도 간 관계를 검증하였다.

세 번째, 동일시에 유의한 영향을 미치지 않는 개성차원들이 충성도에 영향을 미치지 않는지를 검토하였다.

자아 일치도의 세 가지 하위차원으로 고려하였던 현실적, 이상적, 사회적 자아 일치도의 개념들에 대해 탐색적 요인분석의 겨로가 단일 요인으로 파악하는 것이 타당하다는 결과를 얻었다. 한편 본 연구에서는 따뜻함, 인정 많음, 진취적임, 엄격함의 네 가지 개성차원들이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 더 중요한 사실은 동일시에 영향을 미치지 않는 개성차원들도 점포 신뢰 및 점포 인게이지먼트에 직접 영향을 미쳐 결과적으로 충성도에 영향을 미칠 수 있음이 검증되었다는 점이다. 이러한 분석은 점포의 개성차원들이 충성도에 미치는 영향을 설명함에 있어 동일시의 매개가 중요한 역할을 하고 있으나 동일시의 매개효과만을 고려해서도 안 된다는 점을 보여주는 것이다. 점포가 개성차원을 관리하여 충성도를 높이고자 하는 점포들은 동일시에 영향을 미치는 개성차원들 외에도 충성도에 높은 영향을 미치는 유의한 개성차원들이 존재함을 유의하여야 할 것이다.

Ⅴ. 질의

▶ 본 연구에서는 점포 개성차원 중 따뜻함, 세련됨, 활발함, 진취적임, 엄격함을 중점적으로 다뤘는데, 자활사업 외식업과 같은 유형의 점포에서 소비자와의 동일시에 영향을 미치는 개성차원으로는 어떤 것들을 다룰 수 있을 것인가?

▶ 자활사업에서 소비자들에게 신뢰와 인게이지먼트에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 방법은 무엇인가?

사회적기업의 서비스 품질이 고객만족 및 재 구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구

작성자 : 성동지역자활센터 박 수 진

1. 서론

사회적기업은 1970년대 이후 유럽과 미국에서 취약계층의 소득 창출과 고용문제를 해결할 방안으로 활성화 되었다.

우리나라의 경우 1998년 외환위기 이후 소득 및 사회 양극화 문제를 완화하려는 정책을 시도하는 과정에서 등장하였으며, 2007년 7월 사회적기업육성법 제정으로 사회적기업 인증제가 시행되었다.

그러나 각 나라의 사회적기업들이 공통적으로 느끼는 어려움은 효율적 경영활동의 전개이다. 사회적 목적 실현과 시장의 경쟁 체계에서의 우위 확보를 위해서는 재무자원과 기술자원의 확보가 필요하지만 규모가 영세한 사회적기업들이 현실 상 이를 갖추기가 쉽지 않다.

그렇기에 사회적기업이 시장 경쟁에서 우위를 차지하기 위해서는 서비스 품질이 차별화 되어야 하며, 사회적기업의 도덕성, 공정성, 신뢰 등을 이용하여 차별화를 추구하여야 한다.

이러한 차별화를 발견하기 위해 사회적기업 서비스 품질의 특성을 포괄한 성과지표가 필요하다.

과거에 비해 고객의 서비스 기대도는 점점 높아지고 있으며 한 차원 높은 서비스 품질의 제공은 고객 충성도를 높일 수 있고 그에 따른 재 구매 및 신규 고객 유치에도 많은 영향을 미친다.

이에 사회적기업의 서비스품질이 고객만족 및 재 구매 의도에 미치는 영향을 분석하고자 하며, 구체적 목적은 다음과 같다.

첫째, 사회적기업의 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

둘째, 사회적기업의 서비스 품질에 대한 고객만족이 사회적기업 서비스 품질의 재 구매 의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

연구 목적 달성을 위해 사회적기업의 서비스 품질은 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 등 SERVQUAL 5가지 차원에 공공성을 추가하여 측정한 후 고객 만족 및 재 방문의도와의 인과관계를 규명하였다.

2. 이론적 고찰

2-1. 사회적기업의 개념

가. 사회적기업의 정의

OECD(1999)	Alter(1986)	Campell(1988)
기업가적 전력으로 조직되나 그 주된 목적이 이윤의 극대화가 아니라 어떤 경제적, 사회적 목표의 달성이며, 또한 사회적 배제와 실업 문제에 대해 혁신적 해결책을 도출해내는 역량을 갖춘 모든 민간 활동	사회문제 및 시장실패 해결 등의 사회적 목적을 위해 설립된 조직으로 영리 사업의 재무관리, 혁신, 의사결정 원리를 활용하여 사회적 가치를 창출하는 비즈니스 벤처	사회적 목적을 갖는 사업으로 지역사회에서 필요로 하는 재화 및 서비스를 생산하고 부족한 재원을 지원하는 활동을 통해 이윤을 사회적으로 보편화하고자 하는 조직

나. 우리나라 『사회적기업육성법』에서의 사회적기업 정의

① 사회적 목적을 우선적으로 추구하면서 재화·서비스의 생산, 판매 등 영업활동을 수행하는 기업으로 '고용노동부 장관의 인증'이라는 형식적 요건을 갖춰야 한다.

※ 사회적 목적 : 저소득자, 고령자, 장애인, 성매매피해자, 장기실업자, 경력단절여성 등 취약계층에게 일자리 또는 사회서비스를 제공하거나 지역사회 공익 등을 실현하는 것

② 사회적기업의 요건

· 비영리단체나 법인, 조합, 상법상 회사 등 영업활동을 수행하는 조직 형태
· 정관이나 규약 등을 구비
· 유급 근로자를 통한 영업활동 수행
· 영업활동을 통한 수입(매출액)이 노무비의 30% 이상

다. 자산단체(비영리단체) 비교

	자선단체	사회적기업
공통점	사회적 목적 실현	사회적 목적 실현
차이점	수익-정부보조금, 기부금	수익-영업활동을 통한 수입

⇒ 사회적기업은 사회적 가치 창출이라는 공공성과 경제적 가치 창출이라는 사업성을 모두 달성해야 함.

2-2. 서비스 품질과 고객만족과의 관계

가. 서비스 품질의 정의

① 고객의 기대와 일치하도록 일관성 있게 서비스를 제공하는 것을 의미

② 특정 서비스의 우수함과 관련하여 개인이 갖는 전반적인 판단이나 태도

⇒ 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 등 5가지 차원 22항목으로 구성되어 있는 다문항 서비스 품질 측정도구(SERVQUAL) 제시

나. 고객만족의 정의

- 고객의 성취반응으로, 정해준 수준 이상으로 고객의 기대를 충족하는 것

다. 서비스 품질을 고객만족의 선행변수로 보는 연구 결과

① Gronroos(1984) : 서비스 품질이 만족의 선행변수로서 영향을 미친다는 결과 제시

② Woodside et al(1989) : 고객만족이 서비스 품질과 구매의도 사이의 매개변수역할을 한다는 결과를 주장

③ Cronin, Taylor(1992) : 여러 산업에 걸친 표본을 대상으로 한 연구 결과 서비스 품질이 고객만족의 선행 변수라는 결과 제시

④ 김병재, 양석준(2009) : 항공사 서비스 품질요인을 대상으로 한 연구에서 신뢰성, 공감만이 고객만족과 재 이용의도에 유의한 영향을 미친다는 연구결과 제시

⇒ 서비스 품질이 향상되면 고객만족이 증가하고 이것이 재구매 의도와 구전의도로 연결되어 기업의 성과를 향상시키는 것으로 요약

라. 서비스 품질을 고객만족의 선행변수로 보는 연구 결과들에 따른 연구가설

H1 : 서비스 품질은 고객만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 유형성은 고객만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 신뢰성은 고객만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 반응성은 고객만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 확신성은 고객만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5 공감성은 고객만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-6 공공성은 고객만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-3. 고객만족과 재구매 의도와의 관계

가. 재구매 의도의 정의

- 소비자가 미래에도 서비스나 반복하여 이용할 가능성을 의미하며, 소배자의 미래 행동을 예측한다는 점에서 실제 구매 행동으로 측정하는 대체적 지표로 사용된다. 따라서, 재구매 의도를 높임으로서 기존 고객의 유지율을 증가 시킬 수 있다.

나. 고객만족에 따른 재구매의도 상관관계 선행 연구 결과

① 이수광(1997) : 서비스 품질, 고객만족과 구매의도의 상관성에 대해 조사한 결과 서비스 품질이 고객만족에 영향을 미치며, 서비스 품질과 고객만족이 각각 구매의도에 영향을 미친다는 결과를 제시

② Oliver and Bearden(1989) : 고객만족은 평가 대상에 대해 긍정적인 태도를 형성시키며 이러한 긍정적 태도가 재구매의도에 직접적인 영향을 미친다는 결과 제시

⇒ 소비자들은 과거 경험에 의해 자신이 얻게 될 효익을 기대하고 이것에 기초하여 재구매 의도 여부를 결정한다.

다. 고객만족에 따른 재구매의도 연구가설

H2. 고객만족은 구매의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 연구모형 및 분석결과

3-1. 연구모형 및 변수의 정의

가. 사회적기업의 서비스 품질이 고객만족 및 재구매 의도에 미치는 영향을 분석하고자 사회적기업의 서비스 품질과 고객만족, 고객만족과 재구매의도의 관계를 규명하고자 모형 제시

나. 서비스 품질은 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성, 공공성으로 구분, 23문항을 이용하여 측정.

다. 변수의 개념

1) 서비스 품질

- 유형성 : 물리적 시설 및 장비 등 제공자의 외적특성
- 신뢰성 : 믿을 수 있고 정확한 임무수행을 하였는가
- 반응성 : 즉각적이고 도움이 되었는가
- 확신성 : 종업원의 친절과 지식, 신뢰와 확신을 심어주는 능력
- 공감성 : 접근 용이, 의사소통 원활, 고객 이해
- 공공성 : 사회 목적 실현

2) 고객만족 : 고객이 서비스를 경험하고 그 품질과 성과를 주관적으로 지각한 후 느끼는 감정적 상태

3) 재구매의도 : 서비스를 다시 이용하고 싶은 마음

3-2. 표본의 특성 및 분석방법

1. 분석방법 : 대인면접법

가. 설문 조사에 응답한 표본의 특성 파악을 위해 빈도 분석 실시

나. 문항의 신뢰성을 위해 신뢰도 분석

다. 타당성 검증을 위한 요인분석

라. 사회적기업의 서비스품질, 고객만족, 재구매의도 간의 관계 분석을 위해 구조방정식 모형 사용

3-3. 가설 검증

1. 구성개념에 대한 상관관계분석

- 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성, 공공성, 고객만족, 재구매의도의 모든 개념들은 0.01이하에서 (+)의 상관관계를 보임. 따라서, 각 측정변수들을 이용하여 요인들간 인과관계를 분석하기에 접합

2. 연구모형 평가

- 연구가설 확인을 위해 경로분석모형을 이용, 공공성이 고객만족에 미치는 경로를 제외한 나머지 경로는 모두 유의한 값을 가지고 있음.

3-4. 가설검증

1. 가설 1의 검증

- 서비스 품질이 고객만족에 부분적으로 유의한 영향을 주고 있는 것으로 나타나 가설 1은 부분 채택

2. 가설 2의 검증

- 고객만족은 재구매의도에 유의한 (+)의 영향을 미치고 있는 것으로 보여 가설 2 채택

4. 결론

가. 사회적기업의 서비스 품질이 고객 만족에 미치는 영향을 분석한 결과 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 요인이 고객만족에 영향을 미치며, 이중 신뢰성이 가장 큰 영향력을 미친다.

나. 고객만족이 재구매의도에 미치는 영향을 분석한 결과 고객만족이 재구매의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 고객들이 서비스품질에 만족한 경우 재구매의도에 긍정적 영향을 미친다.

다. 사회적기업 제품이 주는 신뢰성이 고객만족에 중요하며 직접 영향을 미치는 서비스품질관리 및 기타 요인들의 관리가 사회적기업 경영에 중요하다.

5. 시사점

가. 사회적기업들이 지속적인 경쟁우위를 확보하기 위해 서비스 품질을 향상시키고 차별화 전략을 구사하여 고객만족을 지향하는 경영을 추구하여야 한다.

나. 서비스 품질 요인의 개선 노력은 고객만족과 재구매의도에 영향을 미쳐 경쟁력을 확보할 수 있을 것이다.

논제

1. 위의 연구 결과처럼 서비스 품질을 높이려는 노력이 고객 만족을 가져오고 재 구매 의도를 높여 경영이나 경쟁에 우위를 차지 할 수 있을 것이다. 그러나, 사회적기업의 대부분은 영세하고 사회적 목표 실현을 위해서는 일반 기업에 비해 인건비나 기타 사업비 등의 지출 부담이 더 클 수밖에 없다. 물론, 이를 위해 컨설팅 지원이나 사회보험 지원, 전문인력 지원 등의 노력들이 있으나, 한시적이며 거대한 자본력을 가지고 있는 일반 기업들과 경쟁하기란 버거울 수밖에 없다. 그렇다면 사회적기업에서 이들과 경쟁할 수 있는 것들 중 서비스품질 관리 외에 무엇이 있을 수 있겠는가?

2. 사회적기업 지원제도 중 '공공기관 우선구매 제도'에 대해 일반 시장에서의 부정적 시각들이 존재한다. 이에 사회적기업들이 이들에 대해 어떠한 태도를 취하여야 하겠는가?

사회적기업의 BSC모형 개발에 관한 연구

발제자 : 정영규

1. 서론

(1) 사회적 기업

- 협의의 개념 : 취약계층에게 사회서비스 또는 일자리를 제공하여 지역주민의 삶의 질을 높이는 등의 사회적 목적을 추구하면서 재화 및 서비스의 생산, 판매 등 영업활동을 수행하는 기업
- 광의의 개념 : 주주나 소유자를 위한 이윤극대화를 추구하기 보다는 우선적으로 사회적 목적을 추구하며, 이를 위해 이윤을 사업 또는 지역공동체에 재투자하는 기업

2. 성과측정도구로서의 균형성과표(BSC)

(1) 균형성과표(BSC)의 개요

- 기업의 전략적 목표를 전환하는 포괄적인 프레임워크를 제시하여 기존의 주요 측정지표인 재무지표에서 재무지표와 비재무 지표, 즉 고객지표, 내부운영지표, 학습과 성장지표의 네 가지 관점에서 성과측정지표로 전환시킴으로서 다양한 관점의 객관적 측정을 도모한다. 그리고 장기적 목표와 단기적 목표간의 균형을 통한 경영성과의 증대를 꾀하는 전략적 성과측정시스템의 이행도구로 기업의 총체적 정보를 적절한 시기에 한눈에 파악할 수 있는 성과평가 도구 인 것 이다 (Kaplan&Noton.1996)

<표 1> 전통적 성과평가시스템과 BSC의 비교

구분	전통적 성과관리시스템	균형성과표(BSC)
목 표	내부운영결과의 측정	전략의 실행
측정지표	재무적 지표	학습 및 성과지표/내부프로세스 고객 지표/ 재무적 지표
시 각	단기적, 과거지향적	장기적, 미래지향적
방 식	bottom-up	top-down
대 상	기능 조직별	조직의 모든 계층
고객과의 관련성	관련 없음	관련 있음

(2) 비영리조직의 균형성과표

- 비영리조직에서 BSC가 가장 효과적으로 실행되어 조직에서 설정한 비전과 미션을 달성하기 위해서는 Kaplan과 Norton이 제시한 네 가지 관점을 기초로 하는 균형성과표의 기본 모델을 적용하여 적정하게 수정되어야함.

3. 사회적기업의 BSC 모형 설계

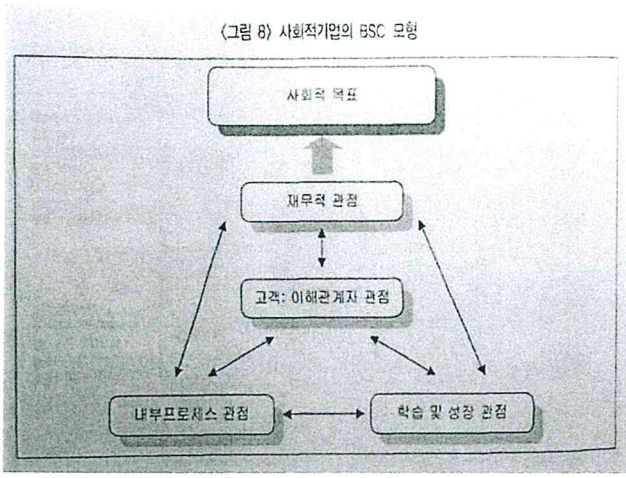
(1) 사회적기업의 BSC 모형 적용가능성

- 영국의 사회적기업파트너십에 따르면 많은 사회적기업들이 성과 측정을 경쟁우위의 원천이나 유용한 경영도구로 여기기보다는 부담으로 인식한다고 한다(Bull. 2007)
- 본 연구에서 균형성과표를 이용하여 사회적기업의 성과기준에 대한 개발을 시도하는 것은 균형성과표가 기본적인 분석의 틀을 제공하되 그러한 틀이 유연성을 지니고 있어 재구성이 가능하고, 사업개발을 통합적, 포괄적으로 접근하기 때문이다.

(2) 사회적기업의 BSC 모형 개발

- 대부분의 일반기업의 경우 재정적 지표를 통해 기업성과를 측정하려고 하는데, 사회적기업의 경우에 있어서의 사회적 이익이나 서비스는 부분적으로나마 재무적 지표로 환산할 수 있지만 기업성과의 사회적 영향력, 무형의 수익 등은 정량화하기가 매우 어렵고 경우에 따라서는 아예 측정불가능 할

수도 있다. Putnam(2000)이 대응지표를 이용하여 사회적 자본을 측정하였듯이 대용지표를 이용하여 사회적 이익을 측정할 수 있을 것이다. 이러한 대용지표로 활용될 수 있는 성과측정기준이 BSC가 될 것이다.



〈표 4〉 사회적기업의 BSC 관점별 성과기준

재무적 관점	• 재정조달의 안정성 • 예산지출관리의 효율성 • 이해관계자의 재정지원정도 • 거래수입
고객(이해관계자) 관점	• 정부(지자체) • 사회서비스 이용자 • 내부 종업원 • 지역사회 • 공급자(협력업체) • 사회공헌활동기업 • 외부기관과의 파트너십
내부프로세스 관점	• 조직문화 • 조직관리/조직구조 • 내·외부 의사소통 • 주력제품이나 서비스의 품질 • 정보공유정도
학습 및 성장 관점	• 교육훈련정도 • 경영참여도 • CEO나 관리자의 리더십 • 학습문화

① 사회적 목표 : 사회적기업의 존재이유를 나타내고, 사회적기업이 최종적으로 달성하고자 하는 바람직한 결과를 나타내는 것으로 BSC 관점에서의 성과기준으로서 취약계층의 일자리창출과 사회서비스의 제공이 포함.

② 재무적 관점 : 사회적기업이 추구하는 목표 중에서 사회적기업의 재무적 안정성을 통한 지속가능성을 나타내는 것으로 BSC 관점에서의 성과기준으로서는 재정조달의 안정성, 예산지출관리의 효율성, 이해관계자의 재정지원정도, 거래수입이 포함

③ 고객(이해관계자) 관점 : 일반 영리기업과는 다른 사회적 가치를 추구하는 사회적기업의 경우에 있어서 사회적기업과 직, 간접적으로 관련성을 가지고 있는 이해관계자와의 협력적이고 유기적인 관계를 나타내는 것으로, BSC 관점에서의 성과기준으로서 정부, 소비자, 내부 종업원, 지역사회, 공급자, 사회공헌활동기업, 외부기관과의 파트너쉽이 포함.

④ 내부 프로세스 관점 : 사회적기업은 사회적 목표 달성 뿐만 아니라 경제적 목표를 달성하여야 하는바, 경제적 목적 달성을 위해서는 조직운영에 대한 효율성이 민간기업의 형태로 운영하여야 한다. 따라서 내부 프로세스 관점은 사회적기업의 조직내부활동의 효율성을 나타내는 것으로, BSC 관점에서의 성과기준으로서 조직문화, 조직관리/조직구조, 내외부 의사소통, 주력제품이나 서비스의 품질, 정보공유가 포함.

⑤ 학습 및 성장 관점 : 사회적기업에서 달성하고자 하는 사회적, 경제적 목표달성을 위하여 지속적인 노력의 정도를 의미하는 것으로, BSC 관점에서의 성과기준으로서 종업원의 교육훈련, 경영참여도, 리더쉽, 학습문화가 포함

4. 결론

- 본 연구의 목적 : 사회적기업의 성과를 측정할 수 있는 기준으로 민간부문에서 성과측정을 위해 개발되어 유용하게 작용하고 있는 균형성과표(BSC) 모형을 적용하여 사회적기업의 성과기준에 대한 프레임웍을 개발하고자 함.
- 사회적기업은 사회적 일자리의 창출과 사회적 서비스의 안정적 제공을 위하여 사회적 목표와 경제적 목표를 동시에 추구하여야 하는 과제를 지니고 있음.
- 사회적기업의 성과측정에 대한 BSC모형의 개발과 성과기준의 개발은 국내에서는 최초의 연구, 필자는 사회적기업의 활성화를 위한 기초자료로서 활용되어지기를 기대함.

재무상태표

제 15 기 2014년 12월 31일 현재

제 14 기 2013년 12월 31일 현재

행복나래(주) (단위:원)

과목	제 15 기 기말		제 14 기 기말	
자산				
I.유동자산		54,327,440,058		48,912,015,483
현금및현금성자산(주석3,8,20)	13,511,163,548		8,353,074,493	
단기금융상품 (주석8)	4,000,000,000		4,000,000,000	
매출채권(주석4,8)	34,295,860,669		34,057,040,421	
기타금융자산(주석7,8)	75,661,354		99,018,007	
기타유동자산(주석9)	25,897,432		21,388,017	
재고자산(주석10)	2,418,857,055		2,381,494,545	
II.비유동자산		3,047,616,615		2,678,275,361
장기금융상품(주석8)	2,500,000		-	
매도가능금융자산(주석5,8,20)	945,042,815		994,191,957	
기타금융자산(주석7,8)	345,670,000		327,170,000	
유형자산(주석11,20)	438,302,358		534,852,778	
무형자산(주석12)	446,537,481		496,551,844	
종속기업및관계기업투자(주석6)	659,358,000		191,169,000	
이연법인세자산(주석13,28)	210,205,961		134,339,782	
자산총계		57,375,056,673		51,590,290,844
부채				
I.유동부채		40,209,612,591		38,236,482,236
매입채무(주석8)	37,090,437,288		34,187,231,734	
기타금융부채(주석8,14)	2,551,623,984		2,307,571,734	
미지급법인세	211,547,368		286,040,826	
기타유동부채(주석15)	356,003,951		1,455,637,942	
II.비유동부채		732,931,968		547,372,508
순확정급여부채(주석16)	732,931,968		547,372,508	
부채총계		40,942,544,559		38,783,854,744
자본				
I.자본금(주석17)		8,000,000,000		8,000,000,000
II.이익잉여금(주석18)		8,475,378,719		4,810,966,374
III.기타포괄손익누계액(주석19)		(42,866,605)		(4,530,274)
자본총계		16,432,512,114		12,806,436,100
부채와자본총계		57,375,056,673		51,590,290,844

별첨 주석은 본 재무제표의 일부입니다.

포괄손익계산서

제 15 기 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지

제 14 기 2013년 1월 1일부터 2013년 12월 31일까지

행복나래(주) (단위:원)

과 목	제 15 기		제 14 기	
I.매 출 액(주석21)		222,397,079,288		212,230,970,375
II.매 출 원 가(주석21,22)		204,094,680,832		195,281,017,359
III.매 출 총 이 익		18,302,398,456		16,949,953,016
IV.판매비와관리비(주석22,23)		13,929,595,390		13,592,362,717
V. 영업이익(주석 2)		4,372,803,066		3,357,590,299
VI.기타영업수익(주석24)		130,224,305		39,278,459
VII.기타영업비용(주석20,22,25)		818,446,395		260,455,442
VIII.금융수익(주석26)		362,405,867		292,644,059
IX.금융비용(주석27)		853,871		1,150,758
X.법인세비용차감전순이익		4,046,132,972		3,427,906,617
XI.법인세비용(주석13,28)		234,983,402		464,761,384
XII.당기순이익		3,811,149,570		2,963,145,233
XIII.기타포괄손익		(185,073,556)		(120,653,508)
후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목		(146,737,225)		(116,123,234)
1.순확정급여부채 재측정요소	(146,737,225)		(116,123,234)	
후속적으로 당기손익으로 재분류될 수 있는 항목		(38,336,331)		(4,530,274)
2.매도가능금융자산평가손익	(38,336,331)		(4,530,274)	
XIV.총포괄이익		3,626,076,014		2,842,491,725
XV.주당이익(주석29)				
기본주당이익		2,266		1,852
희석주당이익		2,266		1,852

별첨 주석은 본 재무제표의 일부입니다.

재 무 상 태 표

제 5기 2014년 12월 31일 현재
제 4기 2013년 12월 31일 현재

회사명 : (주)조은프로소싱 (단위 : 원)

과 목	제5(당)기 금 액		제4(전)기 금 액	
자 산				
Ⅰ. 유 동 자 산		130,565,800		216,898,607
(1) 당 좌 자 산		91,782,200		120,483,577
현 금		100,000		186,820
보 통 예 금		24,307		20,608
외 상 매 출 금		53,035,841		70,857,804
미 수 금		31,234,500		29,260,020
선 급 금		0		5,030,000
선 급 비 용		7,387,552		9,128,325
가 지 급 금		0		6,000,000
(2) 재 고 자 산		38,783,600		96,415,030
상 품		34,359,400		8,750,000
원 재 료		4,424,200		87,665,030
Ⅱ. 비 유 동 자 산		581,332,478		616,223,968
(1) 투 자 자 산		0		0
(2) 유 형 자 산		568,309,891		599,964,527
토 지		359,201,150		359,201,150
건 물	231,723,330		231,723,330	
감 가 상 각 누 계 액	49,466,534	182,256,796	37,880,369	193,842,961
차 량 운 반 구	25,517,282		25,517,282	
감 가 상 각 누 계 액	20,716,856	4,800,426	16,773,338	8,743,944
비 품	122,291,510		120,574,056	
감 가 상 각 누 계 액	100,239,991	22,051,519	82,397,584	38,176,472
(3) 무 형 자 산		2,282,587		5,519,441
소 프 트 웨 어		2,282,587		5,519,441
(4) 기 타 비 유 동 자 산		10,740,000		10,740,000
임 차 보 증 금		10,000,000		10,000,000
기 타 보 증 금		740,000		740,000
자 산 총 계		711,898,278		833,122,575
부 채				
Ⅰ. 유 동 부 채		567,530,516		655,477,812
외 상 매 입 금		175,789		13,787,825
미 지 급 금		58,067,302		78,167,772
예 수 금		7,373,167		6,470,930
부 가 세 예 수 금		21,608,997		24,489,251
선 수 금		0		44,000
단 기 차 입 금		479,302,051		531,208,294
미 지 급 비 용		1,003,210		1,309,740
Ⅱ. 비 유 동 부 채		0		0
부 채 총 계		567,530,516		655,477,812

재 무 상 태 표

제 5기 2014년 12월 31일 현재
제 4기 2013년 12월 31일 현재

회사명 : (주)조은프로소싱 (단위 : 원)

과 목	제5(당)기 금 액		제4(전)기 금 액	
자 본				
Ⅰ. 자 본 금		220,000,000		220,000,000
자 본 금		220,000,000		220,000,000
Ⅱ. 자 본 잉 여 금		0		0
Ⅲ. 자 본 조 정		0		0
Ⅳ. 기 타 포 괄 손 익누계액		0		0
Ⅴ. 결 손 금		75,632,238		42,355,237
미 처 리 결 손 금		75,632,238		42,355,237
(당 기 순 손 실)				
당기 : 33,277,001 원				
전기 : -8,113,601 원				
자 본 총 계		144,367,762		177,644,763
부 채 및 자 본 총 계		711,898,278		833,122,575

손 익 계 산 서

제 5(당)기 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지
제 4(전)기 2013년 1월 1일부터 2013년 12월 31일까지

회사명 : (주)조은프로소싱 (단위 : 원)

과 목	제5(당)기		제4(전)기	
	금 액		금 액	
Ⅰ. 매 출 액		1,088,585,555		1,472,220,431
상 품 매 출	73,223,760		780,000	
용 역 수 익 금	869,408,614		899,329,469	
세 차 수 입	16,236,262		18,613,239	
보 험 료 수 입	21,582,788		15,170,282	
에 스 케 이 텔 레 콤수입	108,134,131		538,327,441	
Ⅱ. 매 출 원 가		802,037,445		1,066,803,580
용 역 원 가		565,719,783		569,676,370
상 품 매 출 원 가		54,658,274		0
기 초 상 품 재 고 액	8,750,000		0	
당 기 상 품 매 입 액	80,267,674		8,750,000	
기 말 상 품 재 고 액	34,359,400		8,750,000	
제 품 매 출 원 가		181,659,388		497,127,210
기 초 제 품 재 고 액	0		0	
당 기 제 품 제 조 원 가	181,659,388		497,127,210	
기 말 제 품 재 고 액	0		0	
Ⅲ. 매 출 총 이 익		286,548,110		405,416,851
Ⅳ. 판 매 비 와 관 리 비		467,247,483		466,665,340
직 원 급 여	305,376,760		337,349,570	
퇴 직 급 여	19,187,722		19,784,580	
복 리 후 생 비	32,142,247		26,724,965	
여 비 교 통 비	4,385,420		155,050	
접 대 비	5,008,605		5,458,600	
통 신 비	3,687,894		4,195,037	
수 도 광 열 비	6,181,180		5,682,550	
세 금 과 공 과 금	8,347,160		1,867,940	
감 가 상 각 비	29,595,121		30,307,595	
지 급 임 차 료	1,911,398		2,664,840	
보 험 료	2,638,613		2,782,892	
차 량 유 지 비	2,407,000		1,158,500	
운 반 비	63,000		24,000	
교 육 훈 련 비	338,181		50,000	
도 서 인 쇄 비	1,285,910		97,000	
사 무 용 품 비	616,910		145,230	
소 모 품 비	11,890,745		2,189,330	

손 익 계 산 서

제 5(당)기 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지
제 4(전)기 2013년 1월 1일부터 2013년 12월 31일까지

회사명 : (주)조은프로소싱 (단위 : 원)

과 목	제5(당)기 금 액		제4(전)기 금 액	
지 급 수 수 료	16,563,581		13,854,807	
광 고 선 전 비	12,383,182		8,936,000	
무 형 고 정 자 산 상 각	3,236,854		3,236,854	
Ⅴ. 영 업 손 실		180,699,373		61,248,489
Ⅵ. 영 업 외 수 익		179,956,705		110,009,525
이 자 수 익	197		644	
공 단 지 원 금	92,781,000		99,868,000	
노 동 부 지 원 금	39,522,000		8,451,420	
잡 이 익	47,653,508		1,689,461	
Ⅶ. 영 업 외 비 용		32,534,333		40,647,435
이 자 비 용	32,299,946		37,251,371	
유 형 자 산 처 분 손 실	0		3,094,581	
잡 손 실	234,387		301,483	
Ⅷ. 법 인 세 차 감 전 손 실		33,277,001		-8,113,601
Ⅸ. 법 인 세 등		0		0
Ⅹ. 당 기 순 손 실		33,277,001		-8,113,601

재 무 상 태 표

제 5기 2014년 12월 31일 현재
제 4기 2013년 12월 31일 현재

회사명 : (주)두꺼비하우징 (단위 : 원)

과 목	제5(당)기 금 액		제4(전)기 금 액	
자 산				
Ⅰ. 유 동 자 산		250,292,385		319,220,271
(1) 당 좌 자 산		250,292,385		226,573,906
현 금 및 현 금 성 자 산	103,573,364		72,816,437	
국 고 보 조 금	(49,869,767)		(31,669,905)	
단 기 투 자 자 산	0		40,000,000	
매 출 채 권	104,158,880		44,253,994	
단 기 대 여 금	5,800,000		16,000,000	
미 수 수 익	948,737		0	
미 수 금	1,110,570		150,000	
선 급 금	82,839,800		81,490,700	
선 급 비 용	1,018,961		1,927,800	
선 납 세 금	80,390		4,880	
전 도 금	631,450		1,600,000	
(2) 재 고 자 산		0		92,646,365
미 완 성 공 사 (도 급)	0		92,646,365	
Ⅱ. 비 유 동 자 산		107,904,937		66,059,045
(1) 투 자 자 산		52,121,456		52,121,456
장 기 투 자 자 산	52,121,456		52,121,456	
(2) 유 형 자 산		19,703,481		12,937,589
기 계 장 치	27,664,791		27,664,791	
감 가 상 각 누 계 액	(24,296,580)		(21,530,029)	
국 고 보 조 금	(3,368,211)		(6,134,762)	
차 량 운 반 구	43,500,137		43,500,137	
감 가 상 각 누 계 액	(34,743,286)		(27,549,595)	
국 고 보 조 금	(1,654,112)		(3,012,953)	
비 품	5,847,290		0	
감 가 상 각 누 계 액	(1,170,057)		0	
공 가	9,553,220		0	
감 가 상 각 누 계 액	(1,629,711)		0	
(3) 무 형 자 산		1,000,000		1,000,000
산 업 재 산 권	1,000,000		1,000,000	
(4) 기 타 비 유 동 자 산		35,080,000		0
임 차 보 증 금	35,000,000		0	
기 타 보 증 금	80,000		0	
자 산 총 계		√358,197,322		385,279,316
부 채				
Ⅰ. 유 동 부 채		204,215,955		184,754,562
매 입 채 무	54,269,980		29,644,550	
미 지 급 금	37,077,589		57,528,447	

재 무 상 태 표

제 5기 2014년 12월 31일 현재
제 4기 2013년 12월 31일 현재

회사명 : (주)두꺼비하우징 (단위 : 원)

과 목	제5(당)기 금 액		제4(전)기 금 액	
예 수 금	2,648,780		2,249,750	
부 가 세 예 수 금	21,960,233		34,079,390	
주 . 임 . 종 단 기 채무	13,553,132		519,425	
선 수 금	0		1,173,000	
단 기 차 입 금	74,706,241		59,560,000	
Ⅱ. 비 유 동 부 채		121,715,548		0
장 기 차 입 금	100,000,000		0	
임 대 보 증 금	21,715,548		0	
부 채 총 계		325,931,503		184,754,562
자 본				
Ⅰ. 자 본 금		250,000,000		200,000,000
자 본 금	250,000,000		200,000,000	
Ⅱ. 자 본 잉 여 금		0		0
Ⅲ. 자 본 조 정		△3,680,980		△2,736,000
주 식 할 인 발 행 차 금	△3,680,980		△2,736,000	
Ⅳ. 기 타 포 괄 손 익누계액		0		0
Ⅴ. 결 손 금		214,053,201		-3,260,754
미 처 리 결 손 금	214,053,201		-3,260,754	
(당 기 순 손 실)				
당기 : 218,048,955 원				
전기 : -164,493,166 원				
자 본 총 계		32,265,819		200,524,754
부 채 및 자 본 총 계		358,197,322		385,279,316

손 익 계 산 서

제 5(당)기 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지
제 4(전)기 2013년 1월 1일부터 2013년 12월 31일까지

회사명 : (주)두꺼비하우징 (단위 : 원)

과 목	제5(당)기 금 액		제4(전)기 금 액	
Ⅰ. 매 출 액		790,247,672		1,429,090,948
공 사 수 입 금	768,885,072		1,429,090,948	
임 대 료 수 입	7,262,600		0	
교 육 수 입	14,100,000		0	
Ⅱ. 매 출 원 가		687,529,543		1,011,310,004
도 급 공 사 매 출 원 가		687,529,543		1,011,310,004
Ⅲ. 매 출 총 이 익		102,718,129		417,780,944
Ⅳ. 판 매 비 와 관 리 비		363,863,922		313,747,153
직 원 급 여	194,300,830		155,732,390	
제 수 당	3,000,000		0	
퇴 직 급 여	22,926,610		6,400,000	
복 리 후 생 비	20,199,509		26,949,130	
여 비 교 통 비	7,416,642		5,996,177	
접 대 비	19,056,180		12,320,920	
통 신 비	4,980,290		6,441,295	
수 도 광 열 비	120,560		1,031,810	
전 력 비	1,508,890		1,235,270	
세 금 과 공 과 금	10,551,920		12,121,730	
감 가 상 각 비	2,799,768		0	
지 급 임 차 료	8,590,600		5,348,740	
수 선 비	852,729		69,910	
보 험 료	8,660,379		6,966,090	
차 량 유 지 비	6,359,798		8,625,426	
운 반 비	534,000		1,015,500	
교 육 훈 련 비	274,270		5,315,090	
도 서 인 쇄 비	5,482,630		4,473,213	
사 무 용 품 비	815,727		1,057,333	
소 모 품 비	10,954,756		8,007,797	
지 급 수 수 료	24,073,936		36,891,521	
광 고 선 전 비	839,157		6,842,909	
건 물 관 리 비	0		20,000	
잡 비	359,081		884,902	
교 육 기 반 조 성 비	9,205,660		0	
Ⅴ. 영 업 손 실		261,145,793		-104,033,791
Ⅵ. 영 업 외 수 익		49,203,477		62,459,412

손 익 계 산 서

제 5(당)기 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지
제 4(전)기 2013년 1월 1일부터 2013년 12월 31일까지

회사명 : (주)두꺼비하우징 (단위 : 원)

과 목	제5(당)기		제4(전)기	
	금 액		금 액	
이 자 수 익	2,007,269		34,993	
단 기 투 자 자 산 평가익	0		111,216	
교 육 수 입	0		18,900,000	
사 회 적 국 고 보 조 금	27,261,000		23,624,820	
잡 이 익	19,935,208		19,788,383	
Ⅶ. 영 업 외 비 용		6,106,639		2,000,037
이 자 비 용	3,798,141		861,600	
기 부 금	700,000		650,000	
전 기 오 류 수 정 손 실	1,324,560		0	
잡 손 실	283,938		488,437	
Ⅷ. 법 인 세 차 감 전 손 실		218,048,955		-164,493,166
Ⅸ. 법 인 세 등		0		0
Ⅹ. 당 기 순 손 실		218,048,955		-164,493,166