

등록번호	경영지원팀-23
등록일자	2015.01.23.
결재일자	2015.01.26.
공개구분	공개

결재	★컨설턴트	팀장	부장	이사
협조				

## 2014년 소상공인 종합지원 사업 평가를 위한 만족도 조사 결과보고

서울신용보증재단  
경영지원팀

# 2014년 소상공인 종합지원 사업 평가를 위한 만족도 조사 검수 및 결과보고

## 1 조사 개요

- 조사대상 : 2014년 소상공인 종합지원 사업 수혜 250업체
- 조사기간 : 2014.12.15(월) ~ 2015.01.14(수)
- 조사방법 : 방문 면접을 통한 타계식 조사
- 응답자수 : 250개 업체
- 조사수행 : 외부 연구 용역(주식회사 네오알앤에스)
- 소요예산 : 18,212천원(부가세 포함)

## 2 조사결과 주요 내용

### 1. 일반현황

#### 가. 표본업체

구 분	서민자영업 특별지원	슈퍼닥터	찾아가는 현장컨설팅	협업화사업 지원	합 계
업체수	71개	71개	71개	37개	250개

※ 협업화사업 지원은 수혜업체(40업체)가 적어 전체를 대상으로 조사를 추진하였으나, 조사진행의 어려움(조사거절 2개업체, 해외출장 1개업체)으로 37업체만 조사함

#### 나. 조사내용

- 1) 일반현황 : 사업시작년도, 업종, 매출액, 종사자수 등
- 2) 사업평가 : 지원사업 정보습득 경로, 지원동기 등
- 3) 만족도 및 성과KPI : 사업별 필요도와 충족도, 매출액변화, 만족도 등
- 4) 개선방향 : 사업관련 개선사항, 향후 지원 희망분야

## 2. 분석요약

### 가. 서민자영업 특별지원

#### 1) 매출액 변화

구 분	증가	감소	변화없음	무응답
비율(%)	40.8	2.8	54.9	1.4

#### 2) 고객수 변화

구 분	증가	감소	변화없음	무응답
비율(%)	36.6	1.4	59.2	2.8

#### 3) 사업 만족도

구 분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족
비율(%)	22.5	59.2	18.3	0	0

#### 4) 세부 사업별 만족도

구 분	경영개선교육	컨설팅	멘토링	자금지원
비율(%)	80.3	73.4	77.8	96.1

### 나. 슈퍼닥터

#### 1) 매출액 변화

구 분	증가	감소	변화없음	무응답
비율(%)	43.7	2.8	53.5	0

#### 2) 고객수 변화

구 분	증가	감소	변화없음	무응답
비율(%)	40.8	2.8	56.3	0

#### 3) 사업 만족도

구 분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족
비율(%)	23.9	64.8	11.3	0	0

#### 4) 세부 사업별 만족도

구 분	컨설팅	시설현대화	진열개선	유통시장견학
비율(%)	77.5	97.1	80.6	66.7

다. 찾아가는 현장컨설팅

1) 매출액 변화

구 분	증가	감소	변화없음	무응답
비율(%)	23.9	4.2	71.8	0

2) 고객수 변화

구 분	증가	감소	변화없음	무응답
비율(%)	23.9	2.8	73.2	0

3) 사업 만족도

구 분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족
비율(%)	8.5	60.6	31.0	0	0

라. 협업화사업 지원

1) 매출액 변화

구 분	증가	감소	변화없음	무응답
비율(%)	64.9	0	35.1	0

2) 고객수 변화

구 분	증가	감소	변화없음	무응답
비율(%)	40.5	0	29.7	29.7

3) 사업 만족도

구 분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족
비율(%)	56.8	35.1	8.1	0	0

4) 세부 사업별 만족도

구 분	설비지원	장비구입	마케팅/홍보	공동브랜드/제품
비율(%)	100	100	86.4	72.7

3 종합의견

- 각 사업별 매출증가 및 고객수 증가를 위한 개선방안 모색 필요

- ☞ 이론중심의 컨설팅이 아닌 현장중심의 컨설팅 확대를 통해 경영개선 기능 강화
- ☞ 생애주기별 맞춤형 지원사업 개발

○ 지원절차의 간소화 필요

- ☞ 서류절차 간소화, 지원절차 간소화 등 실효성 있는 방안 모색

○수혜업체의 지속 성장을 위한 지원정책 개발 필요

- ☞ 사후관리, 경영개선 우수기업의 인센티브 제공 등 지속적 관리 시스템 개발

- 붙임. 1. 2014년 소상공인 종합지원 사업 평가를 위한 만족도조사 보고서 1부  
2. 만족도 조사 세부 사업별 통계표 각 1부  
3. 만족도 조사 중간보고 관련 서류 각 1부  
4. 만족도 조사 수행계획 관련 서류 각 1부  
5. 접수조서 1부. 끝.