

2013년 관세청 지원사업 만족도 조사 종합만족 응답되었다. 다음으로 FTA 교육, FTA PASS(원산 지수는 76.5점으로 나타났다. 기업들이 가장 높은 지원사업이 FTA 실무자들을 주요 으로 원하는 지원 내용을 세부적으로 발굴 및 대상으로 실시한 경우가 대부분인 점을 감안 적용이 필요함을 시사한다.

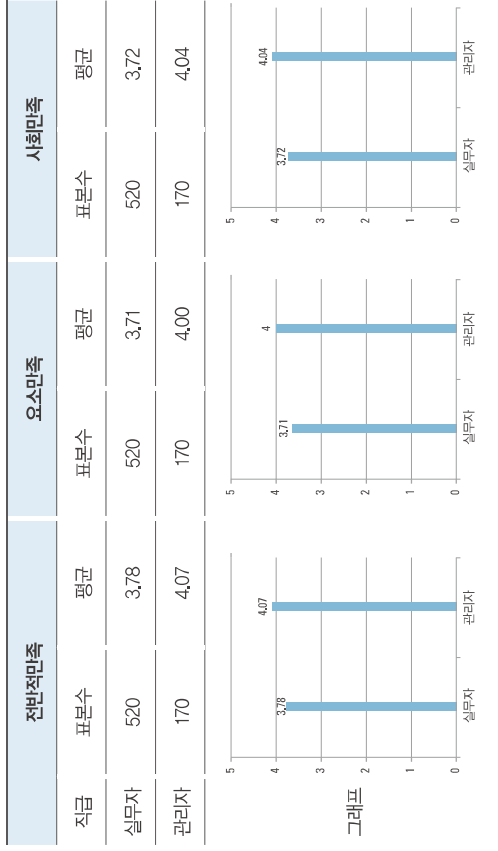
나. 만족차이 분석

담당자 직급 및 기업규모에 따라 만족의 차이가 있는 것으로 도출

(1) 직급별 만족 차이 검증

FTA 실무자들이 관리자에 비해 지원사업에 낮은 만족을 보임. 기업 실무자들의 지원사업 만족도 향상 노력 필요

/ <표 3> 관세청 지원사업 직급별 만족 차이 검증 /



지원사업 만족도조사 응답자를 직급별로 FTA 가 있는지 검증하였다. 검증결과⁹⁾ 측정요소(부록 1 실무자(사원, 대리, 주임, 과장)와 관리자(부장, 참조인 전반적 만족, 요소만족, 사회만족 모두 경영층, 임원)로 구분하여 두 그룹이 만족에 차이 실무자의 만족도가 상대적으로 관리자에 비해

19) t-Test 분석

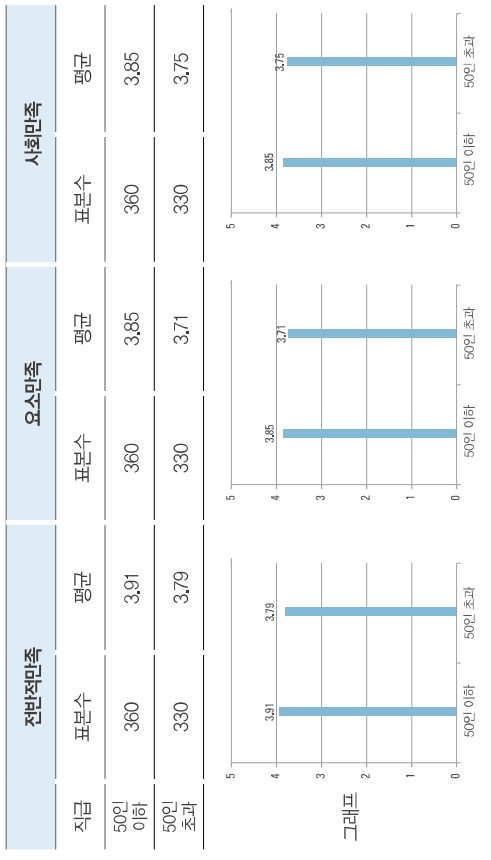
낮은 것으로 분석 되었다. 이러한 결과는 지금 할 때 향후 사업방안은 실무자들이 보다 구체적 까지의 FTA 지원사업이 FTA 실무자들을 주요 으로 원하는 지원 내용을 세부적으로 발굴 및 대상으로 실시한 경우가 대부분인 점을 감안 적용이 필요함을 시사한다.

(2) 기업규모별 만족 차이 검증

소기업이 중기업 이상의 기업보다 상대적으로 지원사업에 대한 만족이 높음. 소기업 FTA 활용을 적절히 지원하고 있음

앞서 검증한 방식과 동일하게 응답 기업규모를 전반적 만족, 요소만족 지수에서 만족의 차이가 기준으로 50인 이하 기업과 50인 초과 기업으로 있었으며, 사회만족에서는 차이가 나타나지 않았다. 나누어 만족차이를 검증한 결과, 50인 이하 기업 관세청은 FTA 컨설팅을 통해 FTA 활용에 어려움이 50인 초과 기업보다 상대적으로 지원사업에 을 겪고 있는 소기업들을 적절히 지원하고 있는 높은 만족도를 보이는 것으로 분석되었다. 것으로 평가 된다.

/ <표 4> 관세청 지원사업 기업규모별 만족 차이 검증 /



3. 관세청 FTA 컨설팅 성과 분석

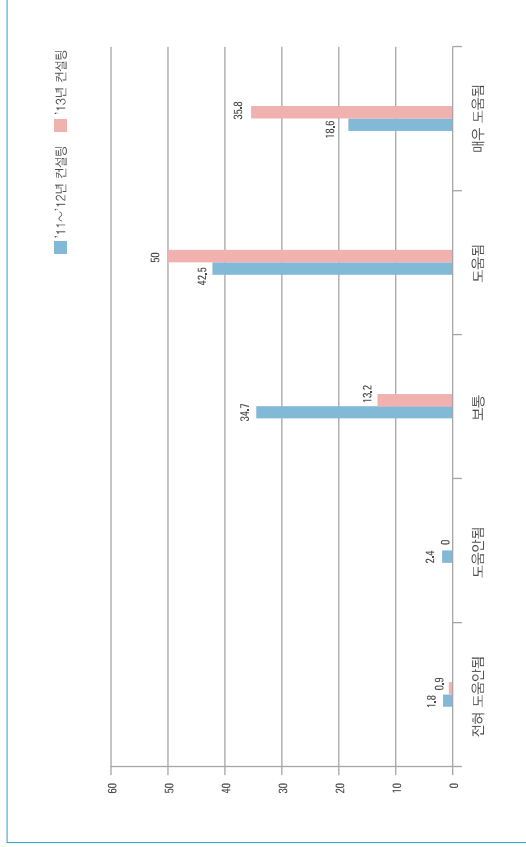
가. FTA 수출증진

(1) 원산지관리 도움여부

원산지 관리 도움여부 관련 질문에, 긍정적 응답은 '11~'12년 61.1%에서 '13년 85.8%로 17.3%p 증가함

관세청 FTA 컨설팅이 원산지 관리에 도움이 되었 반면 '13년 컨설팅 지원 부문에서는 "도움 됨" 는지에 대한 질문에 '11~'12년 컨설팅 수신기업은 50%로 7.5%p 이상 증가 하였으며, "매우 도움됨" "도움 됨"이 42.2%, "매우 도움됨"이 18.6%를 은 35.8%로 '11~'12년 대비 무려 17.3%p 증가 차지하여 긍정적 답변이 총 61.1%로 나타났다. 하여, 긍정적 답변이 총 85.8%로 나타났다.

/ <그림 1> 문항, 관세청 컨설팅은 FTA 원산지 관리에 도움이 되었다. /

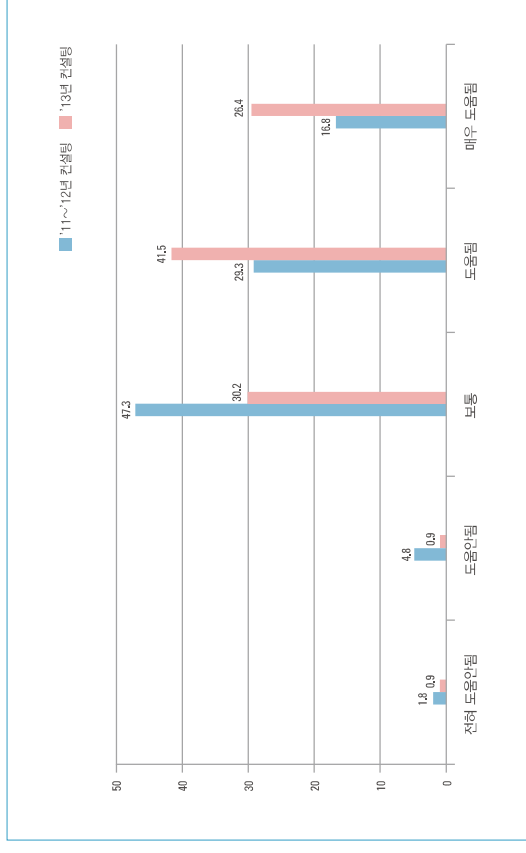


(2) 원산지 판정 도움 여부

원산지 판정 도움 여부 관련 질문에, 긍정적 응답은 '11~'12년 46.1%에서 '13년 67.9%로 21.8%p 증가함

관세청 FTA 컨설팅이 원산지 판정에 도움이 되었 반면, '13년 컨설팅 지원 부문에서는 "보통"이라는 는지에 대한 질문에, '11~'12년 컨설팅 수신기업의 응답이 30.2%로 17.1%p 감소하였으며, "도움됨" 47.3%가 "보통"으로 응답해, 원산지판정 도움 이 41.5%로 12.2%p 증가하여 절대적 비중을 여부 효과성에 중립적 의견이 많았다. 또한 "도움 차지하였다. 끝으로 "매우 도움됨" 26.4%로 됨" 29.3%, "매우 도움됨"은 16.8%를 차지하였다. 9.6%p 증가하였다.

/ <그림 2> 문항, 컨설팅이 원산지 판정에 많은 도움이 되었다. /



(3) 기업 실정에 맞는 FTA 활용 솔루션 제공

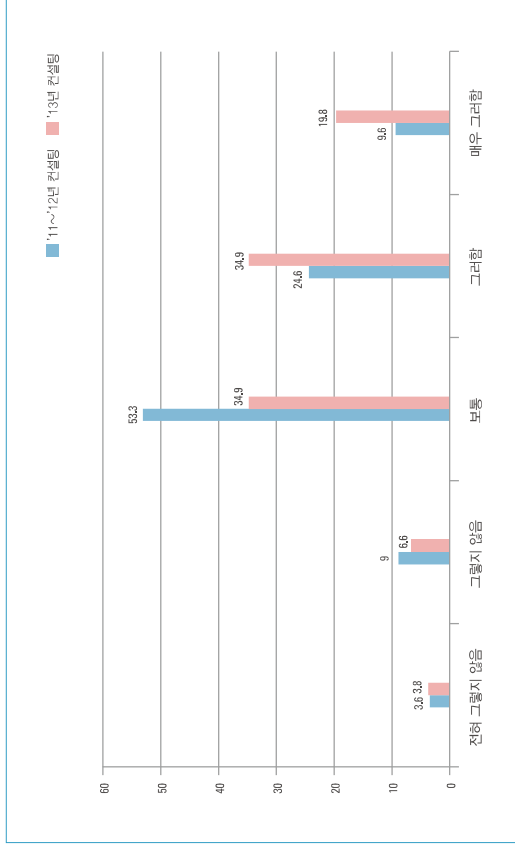
기업 실정에 맞는 솔루션 제공 여부 관련 질문에, 긍정적 응답은 '11~'12년 34.1%에서 '13년 54.7%로 23.6%p 증가함

기업실정에 맞는 솔루션 제시 여부 질문에, 으며, 긍정적 응답 유형인 “도움됨”은 10.4%p '11~'12년 컨설팅 지원 수혜 기업들은 “보통” 응답 증가한 34.9%를 차지하였다. “매우 도움됨” 응답 비중(55.3%)이 가장 높았다. “도움됨” 응답이 비중은 19.8%로 10.2%p 증가하였다.

24.6%로 나타났으며, “매우 도움됨” 응답은 불과 9.6%에 그쳐 중립적 입장을 취하고 있는 응답자가 높은 비중을 차지하는 것으로 확인되었다. 긍정적 응답의 총 증가율을 살펴보면, '11~'12년 34.1%를 차지하고 있었으나 '13년 54.7%로, 기업 적합 FTA 솔루션 지원에 대한 만족도가 증가한 것으로 나타났다. '13년 역시 “보통” 응답 비중이 34.9%로 낮은 비중을 보이고 있다.

'13년 응답 분포를 살펴보면, 먼저 '11~'12년 컨설팅에서 가장 높은 응답 비중을 차지한 “보통” 응답 유형의 경우 18.4%p가 감소하였

/ <그림 3> 문항. 기업 실정에 맞는 FTA 활용 솔루션 제공 하였는가? /



(4) FTA 활용인식 변화

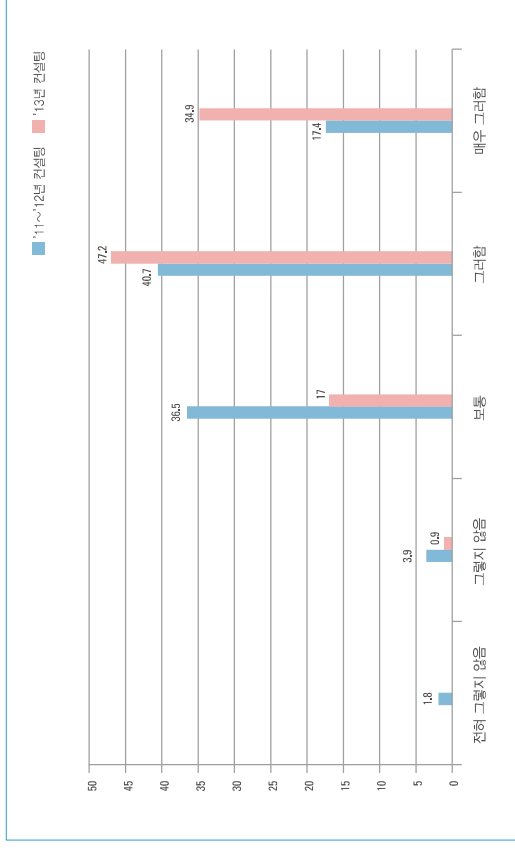
FTA 활용인식변화 여부 관련 질문에, 긍정적 응답은 '11~'12년 58.1%에서 '13년 82.1%로 24%p 증가함

FTA 활용인식변화 여부 질문에, '11~'12년 컨설팅 감소하였으며, “기여함”의 응답 비중은 47.2%로 응답 유형을 보면, 36.5%의 응답자가 “보통”이라 6.5% 증가하였다. “매우 기여함” 응답 비중은 40.7%의 응답자는 “기여함”으로 34.9%p 무려 17.5% 증가하였다. “매우 기여함” 응답 비중은 17.4%를 차지하였다.

'11~'12년 긍정적 응답 비중은 58.1% 인 반면, '13년 컨설팅의 응답 비중은 82.1%로 나타나 높은 증가율을 보여, 기업들의 FTA 활용인식이 FTA 컨설팅으로 인해 증가하고 있는 것으로 보인다.

'13년 컨설팅 응답자들의 응답 비중을 살펴보면, 증가율을 보여, 기업들의 FTA 활용인식이 FTA 컨설팅으로 인해 증가하고 있는 것으로 보인다.

/ <그림 4> 문항. 관세청의 FTA 컨설팅이 기업들의 FTA 활용 인식제고에 기여한다고 생각하십니까? /



나. 지원환경 만족도

(1) 지원절차의 신속성

컨설팅 지원 신청부터 실제 지원까지의 신속성 관련 질문에, 긍정적 응답은 '11~12년 61.1%'에서 '13년 83.0%'로 21.9%p 증가함

지원절차 신속성 여부 질문에, '11~12년' 컨설팅 응답비중에 비해 중립적 응답의 응답이 무려 21.4%p 감소하였다. "신속함"의 응답비중은 41.5%로 '11~12년' 컨설팅 응답에 비해 4.7%p 증가하였다. 또한 "매우 신속함"의 응답 비중 역시 "신속함"은 16.8%의 응답 비중이 나타났다. 반면 '13년' 컨설팅 수진기업의 응답 분포를 살펴보면, "보통"의 응답비중은 30.2%로 직전 사업보다, "보통"의 응답비중은 30.2%로 직전 사업

(2) 기업 애로사항 지원여부

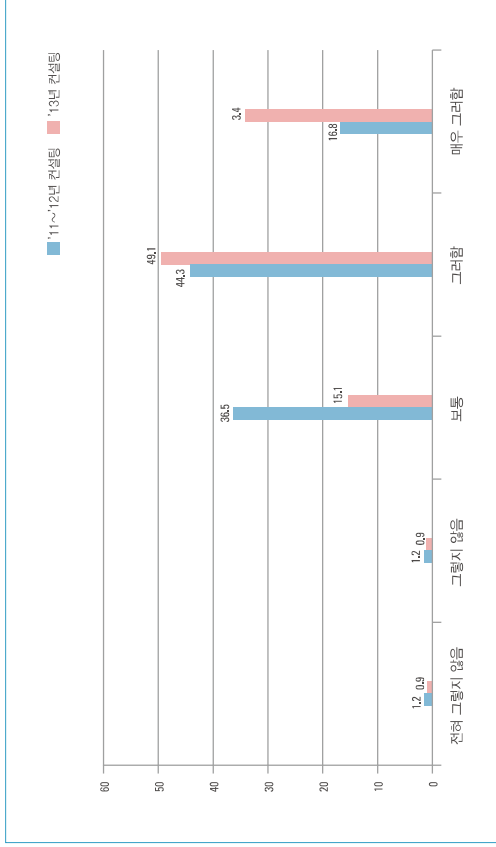
컨설팅이 기업의 FTA 활용 애로사항을 효과적으로 지원하고 있는지 측정할 항목에서 '11~12년 28.1%'에서 '13년 60.4%'로 32.3%p 증가함

기업의 애로사항에 대한 효과적 지원여부 질문에, '11~12년' 컨설팅에서는 "보통"이라는 응답이 전체 응답 비중의 49.7%를 차지하여 가장 높은 비중을 차지했다. "그렇다"의 응답 비중은 18%, "매우 그렇다"는 10.2%로 나타났다.

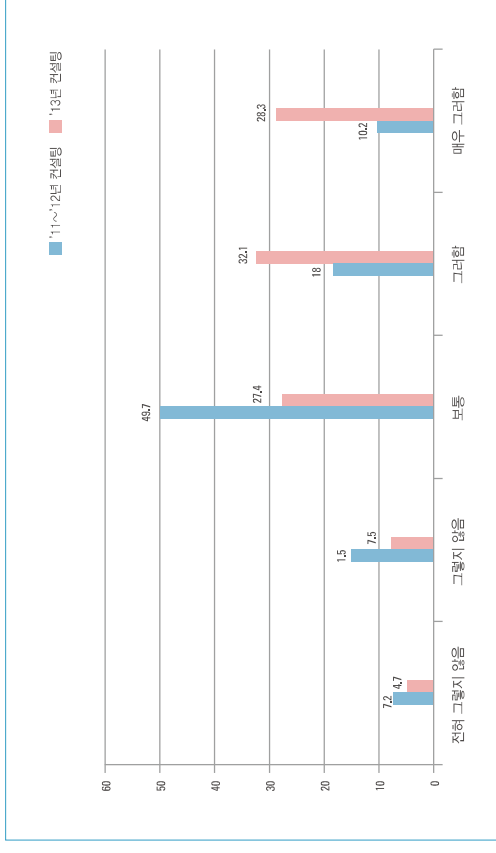
"13년" 컨설팅 수진 기업들의 응답 분포를 살펴보면, 먼저 "보통" 응답 비중은 27.4%로 나타나

직전 사업대비 22.3%p 감소하였다. "그렇다" 응답 비중은 37.1%로 14.1%p 증가하였으며, "매우 그렇다" 응답 비중은 28.3%로 '11~12년' 컨설팅 응답 비중에 비해 18.1%p 증가하였다. 긍정적 응답의 전체 분포를 살펴보면 '11~12년' 컨설팅 수혜 응답자들의 경우 28.1%로 낮은 비중을 보이고 있으나, '13년' 비중은 무려 60.4%를 차지하였다.

/ (그림 5) 문항, 컨설팅신청 및 실제 컨설팅 지원까지 절차가 신속한가? /



/ (그림 6) 문항, 컨설팅은 우리 기업이 겪고 있는 FTA 활용 애로를 잘 이해하고 지원하고 있다. /

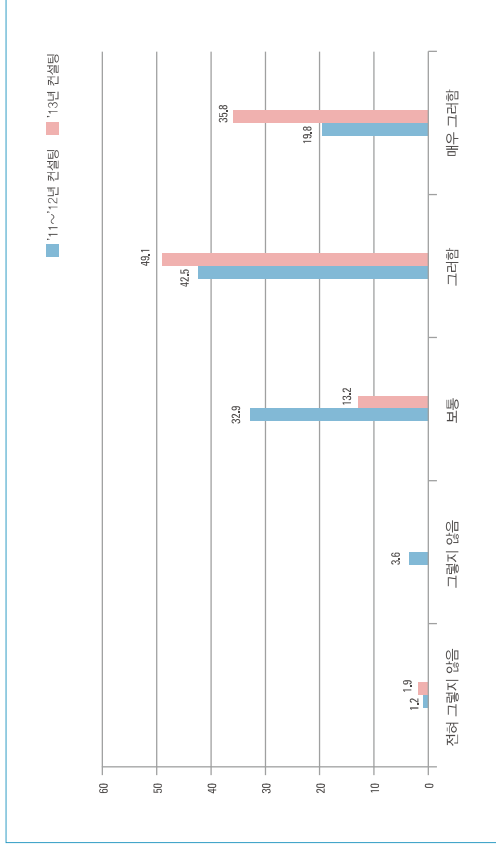


(3) 향후 관세청 지원사업 추진 의향 여부

향후 관세청 지원사업 추진 의향 여부 관련 질문에, 긍정적 응답은 '11~'12년 62.3%에서 '13년 84.9%로 22.6%p 증가함

향후 관세청 지원사업 추진 의향여부 질문에 또한 "보통"이라는 중립적 입장은 32.9%에서 '11~'12년 42.5%로 감소하였다. 이와 같은 응답 유형 (그렇다 42.5%, 매우 그렇다 19.8%) 응답을 보았다. 이 변화는 FTA의 무역 관심 및 비중의 증가로 인한 지원사업 필요성이 증가한 것으로 분석되며, '13년 관세청 지원사업의 긍정적 응답 비중은 84.9%(그렇다 49.1%, 매우 그렇다 38%)로 절대적 관세청 지원사업 추진 의향이 높아진 것으로 인 비중을 차지하고 있으며, 특히 "매우 그렇다"의 응답 비중이 무려 16.1%p 증가 하였다.

/ <그림 7> 문항, 향후 지속적으로 관세청 FTA 지원을 받으실 의향이 있으십니까? /



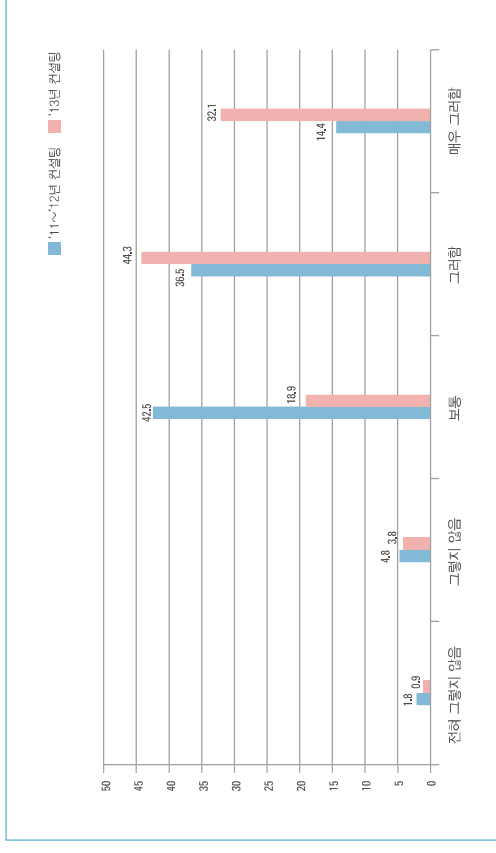
(4) 지원사업을 받기 위해 투입한 비용(시간과 노력)대비 상대적 만족도

관세청 컨설팅을 받으면서 투입한 비용에 비해 상대적 만족도를 질문한 결과, 긍정적 응답은 '11~'12년 50.9%에서 '13년 76.4%로 23.5%p 증가함

관세청 컨설팅을 받으면서 투입한 비용에 비해 이러한 중립적 응답이 18.9%로 직전 시점에 비해 상대적 만족도를 측정하는 질문에서 '11~'12년 무려 23.6%p 감소했으며, "그렇다"는 응답은 응답자의 경우 "보통"이라는 응답 비중이 42.5% 44.3%로 7.8% 증가. "매우 그렇다"는 응답은 로 가장 높은 비중을 보였으며, "그렇다"는 응답은 32.1%로 17.7%p 증가하였다. "매우 그렇다"는 응답은 14.4% 36.5%로 나타났다. "매우 그렇다"는 응답은 14.4% 를 차지했다.

관세청 컨설팅을 받으면서 투입한 비용에 비해 이러한 중립적 전체 비중은 '11~'12년 컨설팅 50.9%에서 13년 76.4%로 26%p 증가하여 상대 적 만족도가 높아 진 것을 볼 수 있다. '13년 관세청 컨설팅 응답 분포를 살펴보면, "보통" 적 만족도가 높아 진 것을 볼 수 있다.

/ <그림 8> 문항, 귀하께서 컨설팅을 받으면서 투자한 시간과 노력에 비해 교육의 내용이 만족하십니까? /



다. 기타 사업 성과

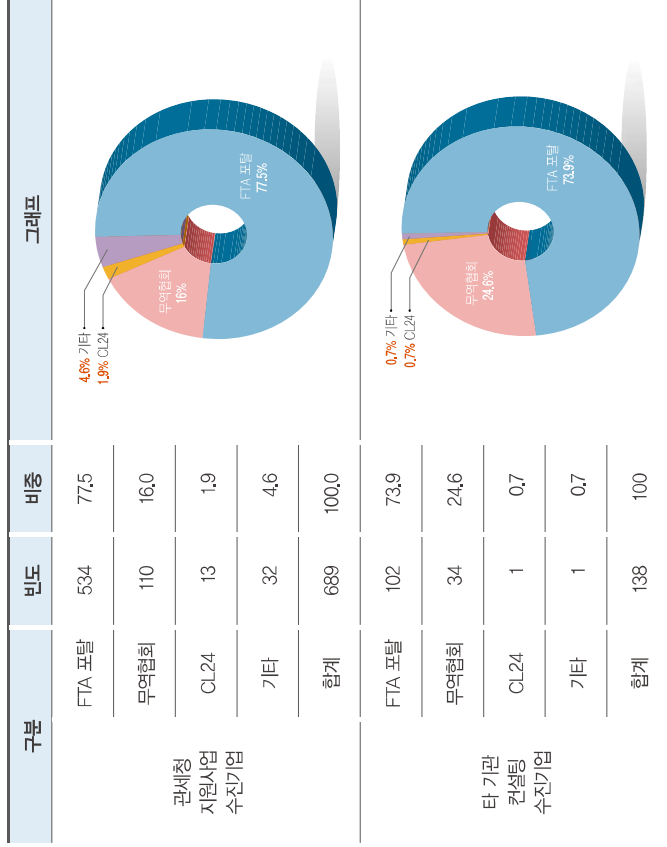
(1) FTA PORTAL 활용률

관세청 지원사업 추진기업의 FTA 포탈 활용률은 77.5%, 타 기관 컨설팅 추진 기업 응답 군에서도 가장 높은 활용을 보이고 있음

FTA 정보를 얻기 위하여 어느 장구를 활용하는지 확인하기 위해 "FTA 정보 조회시 위하여 어떤 웹페이지를 사용하는지"에 대하여 질문하였다.

관세청 지원사업 추진기업의 경우 77.5%가 FTA PORTAL(YES FTA)을 사용하고 있는 것으로 나타났다. 타 기관 컨설팅 수혜기업 역시 유사한 비중을 보이고 있어 우리나라에서 가장 많이 사용되는 정보제공 사이트로 나타났다.

/ <표 5> FTA PORTAL 활용 실적 /

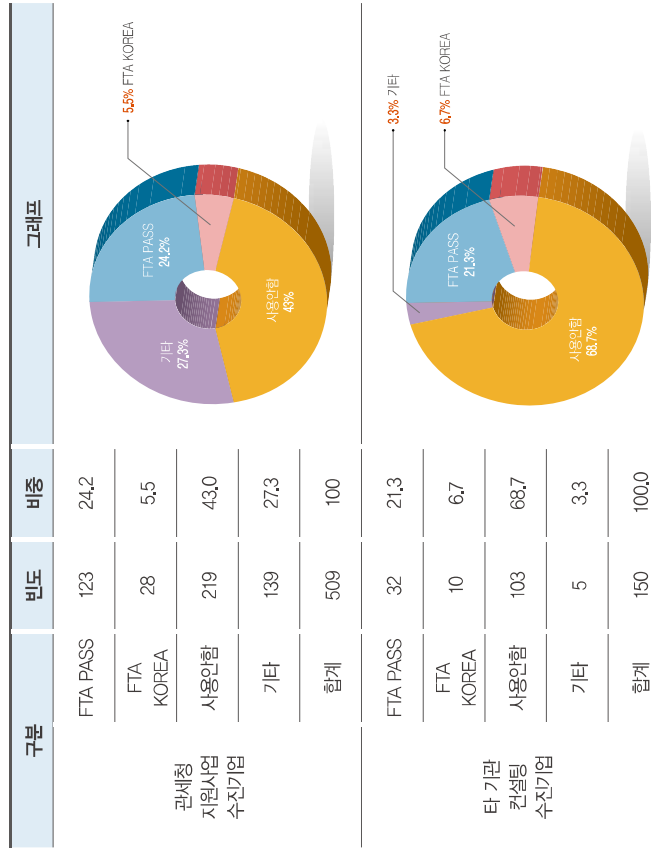


(2) FTA PASS 인정적 지원

FTA PASS를 가장 많이 사용, 원산지관리 시스템을 전혀 사용하지 않는 기업도 많음

원산지관리시스템 사용여부 질문에, 관세청 지원 어떠한 원산지 관리시스템도 사용하지 않는다는 기업 추진기업들은 FTA PASS를 사용한다는 응답은 관세청 지원사업 대상자의 경우 43%, 응답이 전체 응답의 24.2%로 높은 비중을 차지 하고 있다. 타 기관 컨설팅 추진 기업에서도 FTA PASS를 사용한다는 응답이 21.3%로 가장 높은 응답 비중을 보였다. FTA PASS는 원산지관리 시스템 구축이 어려운 기업들을 인정적으로 지원 하고 있는 것으로 평가된다.

/ <표 6> FTA PASS 활용 실적 /



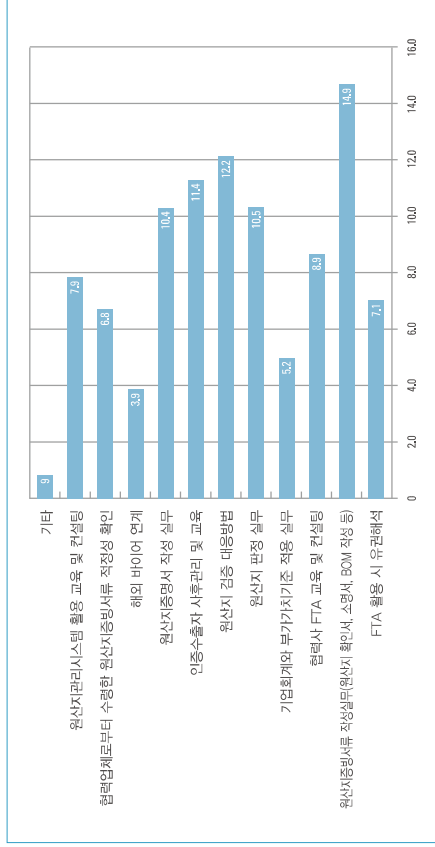
4. 향후 FTA 지원니즈 파악

향후 FTA 지원니즈를 확인해본 결과, FTA 활용실무와 관련된 의견이 다수를 차지함

향후 FTA 지원니즈에 대한 질문에, 기업당 5개 응답자들의 향후 FTA 지원사업 개선사항 의견에 까지 중복응답을 허용하여 총 2,667개의 응답 빈도를 보였다. 기업당 평균 3.8개의 응답이 있었다. 응답 비중이 10%대를 넘는 항목들은 FTA 활용실무와 밀접한 관련을 가지고 있는 항목들로, 동 분야들은 현재까지 지속적으로 지원된 분야이다. 여전히 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 이에 향후 FTA 사업은 교육 및 지원에 이용자 사전 계층화를 통한 맞춤형 이행 등의 질적 변화가 필요할 것으로 보인다.

응답자들의 향후 FTA 지원사업 개선사항 의견에 서로 유사한 모습이 관찰되었다. 일례로, 원산지 증명서류 작성실무 교육을 받았으나 여전히 복잡하다는 애로사항을 토로하는 기업도 다수다. 또한 원산지검증 및 인증수출자 사후 관리에 대한 지원 필요성을 제기하는 의견도 빈번했다. FTA 교육 지원부문의 의견으로는 일차적인 FTA정보를 대동 소이하게 반복적으로 교육하는 것 보다 활용 유형 구분 및 단계별 심화 등 다양한 기법을 활용한 실무적 교육을 원하고 있는 것으로 나타났다.

(그림 9) 향후 FTA 활용 니즈 분석 /



부록 1. 지원사업 만족측정 항목

(표 7) PCSI 만족 측정항목(컨설팅 부문) /

차원	구성요소	컨설팅 부문 실제 측정 항목
전반적 만족	절대적 만족	컨설팅에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?
	상대적 만족	향후 지속적으로 관세청 FTA 지원을 받으실 의향이 있으십니까? 귀하께서 기대하셨던 컨설팅 내용에 비해 얼마나 만족하십니까?
	서비스 상품만족	귀하께서 컨설팅을 받으면서 투자한 시간과 노력에 비해 교육의 내용에 얼마나 만족하십니까?
요소만족	서비스 상품만족	컨설팅 시 제공된 정보의 유용성에 대해 얼마나 만족하셨습니까?
	서비스 전달만족	관세청의 FTA 컨설팅이 FTA 업무에 얼마나 도움이 될 것으로 생각하십니까?
	서비스 환경만족	귀하는 FTA 컨설팅 관련 신청부터 컨설팅 완료까지의 절차에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까? FTA 컨설팅의 서비스 환경 품질 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?
사회적 책임만족	사회적 책임만족	관세청의 FTA 활용에 대한 사회적 책임과 역할 수행에 대하여 어느 정도 만족하십니까? 관세청의 공정성, 투명성, 청렴성 등의 사회 공공성에 대하여 얼마나 만족하십니까?

PCSI 지수 산출

부록 2. 응답자 특성

구분	빈도	비중	그래프	
지원사업 유형	컨설팅	273	39.1%	
	정보제공	144	20.6%	
	원산지 관리 시스템	115	16.5%	
	교육	166	23.8%	
	합 계	698	100	
활용 FTA	칠레	200	7.4%	
	EFTA	256	9.4%	
	인도	299	11%	
	아세안	404	14.9%	
	EU	564	20.7%	
	페루	145	5.3%	
	미국	437	16.1%	
	티키	239	8.8%	
	싱가포르	175	6.4%	
	합계	2,719	100	
직급	사원	202	28.9%	
	대리/과장	316	45.3%	
	부장	104	14.9%	
	경영진/임원	68	9.7%	
	합 계	698	100	

구분	빈도	비중	그래프	
기업 규모	20인 이하	214	30.7%	
	21~50인	151	21.6%	
	51~100인	97	13.9%	
	101~200인	84	12%	
	201~300인	34	4.9%	
	300인 초과	118	16.9%	
합 계	698	100		
산업군	광산물	13	1.9%	
	기계류	108	15.5%	
	농림수산물	13	1.9%	
	식품	22	3.2%	
	전제품	48	6.9%	
	자동차	142	20.3%	
	철강금속	44	6.3%	
	플라스틱/고무	51	7.3%	
	화학공업	64	9.2%	
	섬유류/가죽/신발	73	10.5%	
전기/전자	120	17.2%		
합 계	698	100		