



승인(협의)번호
제 39501 호

110-054 서울시 종로구 사직동 208 전화 (02. 3702-2100, 팩스 (02. 3702-2121, 한국갤럽 홈페이지 www.gallup.co.kr, 갤럽패널홈 panel.gallup.co.kr



한국갤럽 GALLUP KOREA affiliated with GALLUP INTERNATIONAL

A1~5

Gallup 2012-160-038

2012년도 혁신활동조사표 : 서비스업

ID.	B				
-----	---	--	--	--	--

귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

본 조사는 우리나라 기업의 혁신활동을 파악하는 국내 유일의 조사로, 통계청의 승인통계입니다. 귀사의 응답은 민간기업의 혁신활동 촉진과 국제경쟁력 강화를 위한 정책 수립 자료로 활용됩니다. 또한 국제사회에 공표되어 각 국가별로 비교됩니다. 이렇듯 중요한 조사이오니 정확한 자료수집이 될 수 있도록 귀사의 혁신전략 또는 경영 상황을 잘 아는 분의 참여가 필요합니다. 연구부서나 경영 담당 임원 또는 대표님의 검토를 받아 설문을 완료해주시면 감사하겠습니다. 본 조사는 혁신관련 실적 유무와는 관계가 없습니다. 단순히 A업종의 혁신률은 몇 %라는 식으로만 통계처리되오니, 귀사의 상황 그대로 응답하여 주시면 됩니다.

조사 시행기관은 「과학기술정책연구원(STEPI)」입니다. 국무총리실 산하 정부출연 연구기관으로, 정부의 과학기술 및 혁신정책 수립과 관련한 여러 연구를 수행하고 있습니다. 조사 수행기관은 「한국갤럽조사연구소」이오니, 한국갤럽 조사원에게 적극 협조하여 주시기를 아울러 당부드립니다.

본 조사의 통계분석 결과는 향후 본 기관의 기술혁신조사 홈페이지(kis.stepi.re.kr)에 등재하여 귀사에 기업혁신 전략 수립에도 활용할 수 있도록 할 계획입니다. 본 조사표에 기재된 내용은 통계법에 의해 엄격히 보호되며, 통계분석 이외의 타 목적으로는 절대 사용하지 않습니다.

바쁘시겠지만, 다시 한 번 설문에 성실히 응해주시기를 부탁드립니다.

2012년 8월

연구주관기관 : 과학기술정책연구원(STEPI) 하태정 산업혁신본부장

(02-3284-1775, hhhtj@stepi.re.kr)

조사기관 : (주)한국갤럽조사연구소

· 설문내용 문의 : 김민재 연구원(02-3702-2158)

· 조사진행관련 문의 : 박현선 실사연구원(02-3702-1102)

부산 실사실(051-862-0501)

한국갤럽조사연구소

회장 박 무 익

담당연구원 김 민 재

실사연구원 박 현 선 / 이 희 수

주 소 서울시 종로구 사직동 208번지

팩 스 번 호

※설문 응답요령

1. 설문 응답 시, 해당 번호에 체크(☑)하여 주시거나 숫자 또는 문자를 기입하여 주십시오.
2. 본 설문은 Section 1 (회사 일반사항) ~ Section 12 (신사업 관련)까지 있습니다. 별도의 지침이 없는 한, 앞에서부터 차례대로 모든 문항에 대해 빠짐없이 응답해 주십시오. 또한, 응답 시 별도로 '복수응답가능'이라는 지침이 있는 경우를 제외하고는 한 문항에 한 개의 응답만 해주십시오.
3. 평가를 요구하는 질문을 제외하고는, 객관적 자료를 근거로 하여 응답해주십시오.
4. 평가를 요구하는 질문의 경우에도, 귀하의 자의적인 판단보다는 **회사의 전반적인 상황을 고려하여** 응답하여 주십시오.
5. 본 설문에는 귀하가 올바른 응답을 할 수 있도록 개념에 대해 설명을 한 부분이 있습니다. 해당 설명을 꼼꼼히 읽고 이해하신 후, **설명된 개념에 맞게** 응답하여 주십시오.
6. 본 설문은 방문 또는 팩스, 이메일(첨부파일) 형태로 진행되고 있습니다. 만약 **팩스로 설문을 받고 회신**하는 경우, 본 페이지 가운데 우측에 기재된 **팩스번호로 회신** 주십시오.

I. 회사 일반사항

문1-1) 2011년 12월 기준 회사형태

회사형태	1. 독립기업	2. 국내그룹 계열사	3. 해외그룹 계열사	6
법정유형	1. 대기업	2. 중기업	3. 소기업	7
지정여부 (복수응답 가능)	1. 벤처기업	2. INNO-BIZ	3. 해당사항 없음	8
상장여부	1. 거래소 상장기업	2. 코스닥 상장기업	3. 해당사항 없음	9

문1-2) 귀사의 지난 3년 동안의 매출액/수출액은 어느 정도 수준이었던지 보기에서 번호를 골라 기입하여 주세요.

보기 :	① 없음	② 10억원 미만	③ 10~50억원 미만	④ 50~100억원 미만	⑤ 100~500억원 미만	⑥ 500~1,000억원 미만	⑦ 1,000억 이상
------	------	-----------	--------------	---------------	----------------	------------------	-------------

구 분	2009년	2010년	2011년
매출액 수준	10	11	12
수출액 수준	13	14	15

문1-3) 지난 3년간 귀사의 주력시장은 어디였습니까? 해당하는 곳에 모두 응답하여 주세요

1. 국내
2. 아시아
3. 유럽
4. 북미
5. 기타(적을 것 : 21-22)

문1-4) 귀사의 연구개발 활동은 주로 어떻게 이루어지고 있습니까?

1. 연구소 운영
2. 전담부서 운영
3. 필요시 비상시적으로 운영
4. 수행하지 않음

문1-5) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사의 인력규모를 기입하여 주십시오

■ 2009년 계(남자+여자)

구 분	2009년
상시 종업원수 24-28	만 천 백 십 일 명
석사학위이상 소 지 자 수 29-33	만 천 백 십 일 명
연구개발 전 담 인 력 34-38	만 천 백 십 일 명
타 업무 병행 연 구 인 력 39-43	만 천 백 십 일 명

■ 2010년 계(남자+여자)

구 분	2010년
상시 종업원수 44-48	만 천 백 십 일 명
석사학위이상 소 지 자 수 49-53	만 천 백 십 일 명
연구개발 전담인력 54-58	만 천 백 십 일 명
타 업무 병행 연구인력 59-63	만 천 백 십 일 명

■ 2011년 계 (남자+여자)

구 분	2011년(남자+여자)
상시 종업원수 64-68	만 천 백 십 일 명
석사학위이상 소 지 자 수 69-73	만 천 백 십 일 명
연구개발 전담인력 74-78	만 천 백 십 일 명
타 업무 병행 연구인력 79-83	만 천 백 십 일 명

■ 2011년 (여자만)

구 분	2011년 (여자만)
상시 종업원수 B6-10	만 천 백 십 일 명
석사학위이상 소 지 자 수 11-15	만 천 백 십 일 명
연구개발 전담인력 16-20	만 천 백 십 일 명
타 업무 병행 연구인력 21-25	만 천 백 십 일 명

문1-6) 귀사에는 노동조합이 있습니까? 소속사업장 중 하나라도 있으면 '예' 로 답해주시요.

1. 예
2. 아니오

※ 혁신이란?



- 혁신은 **새롭거나 획기적으로 개선된** 제품이나 공정, 새로운 마케팅 방법 또는 사업수행과정/업무 조직/외부와의 관계 등에서 새로운 조직적 방법을 실행한 것을 의미합니다. 어떠한 활동이 혁신이 되기 위한 **최소 조건**은 반드시 그것을 실행하는 **기업차원에서 새롭게나 현저하게 개선되어야** 하며, 이것이 **실행되어야** 한다는 것입니다. 즉, 제품의 경우에는 시장에 출시되어야 하며 새로운 공정이나 조직적 방법, 마케팅 방법 등은 기업 운영과정에 실제로 도입, 활용되었어야 합니다.

II. 서비스상품혁신



서비스상품혁신(Product innovation)이란?

새로운 서비스 및 비즈니스 모델을 개발하거나 기존 기술을 이용하되 과학적이고 체계적인 방법을 통하여 서비스 상품의 본질적인 특성, 기술적 성능, 소비자 친화성 및 여타 기능적 용도 측면에서 **완전히 새로운 서비스상품 또는 현저하게 개선된 서비스상품을 시장에 출시하여 회사의 매출에 영향을 준 경우를 의미합니다.**

예) 신(新) 서비스상품 혁신 : 단방향 방송프로그램 → 양방향 방송프로그램, 인터넷 정보제공 → 모바일 기기 실시간 정보제공, 방문교육 서비스 → 온라인 교육 서비스 등

개선된 서비스상품 혁신 : 소프트웨어 메이저 업그레이드 출시, 5시간 이내 배송 가능한 항공 택배 서비스 개시, 해외출발 항공예약 서비스 실시 등

【주의】

1. 귀사의 입장에서 볼 때 새로운 서비스상품이거나 개선된 서비스상품을 말하며, 이는 국내외 시장에서 동일한 서비스 상품이 이미 개발, 판매되고 있어도 무방합니다. 단, 다국적 기업의 경우 국내에서 개발된 것만을 의미합니다.
2. 개발시기와 상관없이 2009 ~ 2011년 사이에 상용화된 서비스상품을 대상으로 합니다.

문2-1) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사는 다음의 서비스상품을 시장에 출시하였습니까?

	예	아니오	
기존 서비스상품과 완전히 다른 신(新)서비스상품 출시	1	2	27
기존 서비스상품에 비해 크게 개선된 서비스상품 출시	1	2	28

※ 모두 '아니오' 인 경우 문3-1)로 갈 것 ↙

위 질문(2-1)에서 "예" 라고 응답하신 경우, 구체적인 혁신 사례를 적어주세요. (ex. 음식업의 경우 : 일반 물비빔냉면 취급 → 불고기+냉면 취급) 29-32

문2-2) 지난 3년간(2009년 ~ 2011년) 귀사의 서비스상품혁신들을 누가 개발하였습니까?(복수응답 가능) 33-35

1. 귀사에서 자체개발
2. 타 기업이나 타 기관과 공동으로 협력개발
3. 타 기업이나 타 기관이 개발

문2-3) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사의 서비스상품 혁신은 어디에 해당됩니까?

	예	아니오	
(시장최초) 경쟁자보다 앞서 시장에 최초로 출시	1	2	36
(귀사최초) 시장최초는 아니나 귀사최초인 서비스 상품을 출시	1	2	37

문2-4) 귀사의 2011년 매출액을 100%로 놓고, 아래 각 혁신별 매출기여도(매출 비중)를 적어주십시오.

지난 3년 사이 출시된 시장최초 서비스 상품혁신	<input type="text"/> 38 <input type="text"/> 39 <input type="text"/> 40 %
지난 3년 사이 출시된 시장최초는 아니나 귀사 최초 서비스상품혁신	<input type="text"/> 41 <input type="text"/> 42 <input type="text"/> 43 %
그 외 제품(기존 제품 포함) ↳ '그 외 제품'이란, 개선정도가 미미하거나 혹은 개선되지 않고 일상적으로 판매된 제품을 의미함	<input type="text"/> 44 <input type="text"/> 45 <input type="text"/> 46 %
합계 = 100%	

문2-5) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사에 아래에 해당하는 서비스상품혁신이 있었습니까?

	예	아니오	모르겠음	
국내 최초	1	2	3	47
세계 최초	1	2	3	48

III. 프로세스 혁신

**프로세스혁신(Process Innovation)이란?**

서비스상품의 생산프로세스 또는 납품 및 유통 등 전달시스템(Delivery system), 또는 지원활동 등에서 **완전히 새로운 방식** 혹은 **현저하게 개선된 방식**을 실제 운영에 적용하여 **생산 및 유통구조 개선, 전달비용의 절감, 품질향상 등에 영향을 준 경우**를 의미합니다.

예) 인터넷 거래의 검증 및 안전시스템 구축, 식자재 직거래 운송방식 도입, Tapeless 환경 구축, 차세대 인터넷 뱅킹 시스템 구축, 당일 특급배송 시스템 구축, 무인발권 시스템 도입 등

[주의]

1. 생산과정에서의 적용을 의미하며 소비자 접점의 개선은 마케팅 혁신에 해당합니다.
2. 개발시기와 상관없이 2009~2011년 사이에 도입된 프로세스혁신만을 대상으로, 타사의 도입여부와 상관 없이 귀사의 입장에서 최초로 도입된 경우를 대상으로 합니다.

문3-1) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사는 다음의 프로세스혁신을 기업의 실제운영에 도입하였습니까?

	예	아니오	
완전히 새롭거나 크게 개선된 생산방법	1	2	49
완전히 새롭거나 크게 개선된 물류, 배송, 분배 방법(원재료/최종 상품)	1	2	50
완전히 새롭거나 크게 개선된 지원활동(구매, 회계 시스템 유지/운용 등)	1	2	51

※ 모두 '아니오' 인 경우 문 4-1로 이동 ✓

위 질문(3-1)에서 "예" 라고 응답하신 경우, 구체적인 혁신 사례를 적어주세요. (ex. 택시업의 경우 : 기존 TRS 콜 방식 → GPS 콜 방식으로 변경) 52-55

문3-2) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사의 프로세스혁신들을 누가 개발하였습니까?(복수응답 가능)

1. 귀사에서 자체개발
2. 타 기업이나 타 기관과 공동으로 협력개발
3. 타 기업이나 타 기관이 개발

문3-3) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사에 아래에 해당하는 프로세스혁신이 있었습니까?

	예	아니오	모르겠음	
국내 최초	1	2	3	59
세계 최초	1	2	3	60

IV. 미완료 또는 포기된 혁신활동(서비스상품&프로세스혁신)



- “혁신활동”은 “혁신”을 수행하거나 수행할 목적으로 **실행한** 모든 과학적, 기술적, 조직적 활동을 의미함.
- 혁신을 위한 외부지식, 기술, 기계, 장비 등의 도입 및 기타 준비활동을 포함함.
- 또한, 특정 혁신의 개발과 직접적으로 관련되지 않는 R&D활동도 포함.
- 혁신을 시도하였으나 **중도포기 또는 미완료된 활동 포함**

문4-1) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사가 수행한 혁신활동 중 다음과 같은 이유 때문에 서비스상품혁신 또는 프로세스혁신으로 이어지지 못한 경우가 있었습니까?

	예	아니오	
혁신활동이 완료되기 전에 포기 또는 연기됨	1	2	61
2011년 12월 현재 혁신활동이 지속중임	1	2	62

**꼭 읽어주십시오!!**

※ 문 2-1, 3-1, 4-1 이 모두 '아니오'인 경우에는 문 8-1(9페이지)로 이동.
그러나 위 세 질문 중 어느 한 가지에라도 “예”에 응답한 경우에는 다음 페이지로 이동.

V. 서비스상품과 프로세스 혁신을 위한 혁신활동 및 혁신비용

문5-1) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사는 다음과 같은 혁신활동이 있었습니까?

		예	아니오	
① 내부 R&D	새롭거나 획기적으로 개선된 서비스상품과 프로세스의 개발을 위한 지적자산 증대를 목적으로 귀사 내부에서 수행한 모든 창조적인 연구개발 활동 (▶ "예"에 응답한 경우) 지난 3년동안 귀사의 연구개발 활동 주기는 어떠하였습니까? 1. 지속적으로 수행 (회사 내부에 상시 연구 인력이 있음) 2. 가끔 수행 (필요할 때에만 수행)	1	2	63
② 공동 R&D	내부 R&D와 동일한 목적으로 귀사 내부 연구조직과 타 기업 또는 타 기관이 공동으로 수행한 연구개발 활동	1	2	65
③ 외부 R&D	내부 R&D와 동일한 목적으로 타 기업 또는 타 기관(공공 및 민간 연구소)이 수행한(순수 외주) 연구개발 활동	1	2	66
④ 기계, 장비, 소프트웨어 구비	새롭거나 획기적으로 개선된 서비스상품 및 프로세스 혁신수행을 위해 기존보다 개선된 기계, 장비(컴퓨터 하드웨어 포함) 또는 소프트웨어의 구비	1	2	67
⑤ 외부지식 구매	새롭거나 획기적으로 개선된 서비스상품 및 프로세스 혁신수행을 위해 타 기업이나 타 기관이 가지고 있던 특허권, 라이선스, 노하우, 기술서비스 등의 구매	1	2	68
⑥ 직무훈련	새롭거나 획기적으로 개선된 서비스상품과 프로세스의 개발 및/또는 도입을 위한 귀사 인력의 내부 또는 외부 교육훈련	1	2	69
⑦ 혁신의 시장도입	새롭거나 획기적으로 개선된 서비스상품의 시장도입을 위한 활동(시장조사와 초기광고 등)	1	2	70
⑧ 디자인	형태 또는 겉모양을 개선하거나 수정하는 활동	1	2	71
⑨ 그 외 활동	새롭거나 획기적으로 개선된 서비스상품 및 프로세스의 시행을 위한 다른 여러 가지 활동(실행가능성 연구, 테스트, 일상적 소프트웨어 개발, 장비셋팅, 엔지니어링 등)	1	2	72

문5-2) 지난 3년간(2009~2011년) 혁신활동에 소요된 비용 총액을 기입해 주십시오. 그 후, 아래에 나열된 혁신활동에 들어간 비용이 차지하는 비율을 기입해 주십시오.

	천억	백억	십억	억	천	백	만원
	73	74	75	76	77	78	
내부 R&D 활동 비용				C6	7	8	%
외부 R&D 활동 비용				9	10	11	%
기계, 장비 및 소프트웨어 등 자본재 도입 (R&D 비용 제외)				12	13	14	%
외부 지식 및 기술 도입(R&D 비용 제외)				15	16	17	%
비율 합 100%							

문5-3) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사가 수행한 혁신활동을 위한 자금은 주로 어떻게 조달하였습니까?(하나만 응답)

- 회사 자체자금
- 계열사나 제휴회사 자금
- 정부자금 6
- 은행 등으로부터 대출
- 주식 발행
- 회사채 발행
- 자금지출은 없었음
- 기타(적을 것 : _____)

VI. 서비스상품과 프로세스 혁신을 위한 정보원천과 협력활동

문6-1) 지난 3년간(2009~2011년) 귀사가 수행한 혁신활동 중에 사용한 정보의 원천에 대하여 사용 여부와 중요도를 평가해 주십시오.

정보원천	활용여부		중요도	
	안	함	높음	보통
① 귀사 또는 귀사 그룹(계열사) 내부	①	②	20	1 2
② 공급업체(원료, 부품, 소프트웨어)	①	②	21	1 2
③ 수요기업 및 고객	①	②	22	1 2
④ 동일산업 내 경쟁사 및 타기업	①	②	23	1 2
⑤ 민간 서비스업체(컨설팅, 민간연구소)	①	②	24	1 2
⑥ 대학 또는 대학이상의 고등교육기관	①	②	25	1 2
⑦ 정부 또는 공공 연구기관	①	②	26	1 2
⑧ 컨퍼런스, 박람회, 전시회	①	②	27	1 2
⑨ 전문저널 및 서적	①	②	28	1 2
⑩ 협회, 조합 등 외부모임	①	②	29	1 2

문6-2) 지난 3년간(2009년~2011년) 귀사는 혁신활동(서비스상품 혁신 및 프로세스 혁신을 위한 활동) 수행과 관련하여 다른 회사 또는 기관과 협력한 적이 있습니까?

- 예
- 아니오 → 문7-1(8페이지)로 갈 것

문6-3) 협력 파트너 유형별로 파트너의 지역적 위치를
체크하여 주십시오. (복수응답 가능)

협력파트너 유형	관련여부		국내					해외
	없음	있음	수도권	충청권 (강원 포함)	전라권 (제주 포함)	대구/경북권	부산/경남권	
① 귀사 계열사	1	2 41	1	2	3	4	5	6 48
② 공급업체 (원료, 부품, 소프트웨어)	1	2 42	1	2	3	4	5	6 49
③ 수요기업 및 고객	1	2 43	1	2	3	4	5	6 50
④ 동일산업 내 경쟁사 및 타 기업	1	2 44	1	2	3	4	5	6 51
⑤ 민간 서비스업체 (컨설팅, 민간연구소)	1	2 45	1	2	3	4	5	6 52
⑥ 대학 또는 대학 이상의 고등교육기관	1	2 46	1	2	3	4	5	6 53
⑦ 정부 또는 공공 연구기관	1	2 47	1	2	3	4	5	6 54

문6-4) 어떤 유형의 협력파트너가 귀사의 혁신활동에 가장 유용하였
55 습니까? 아래의 협력파트너 유형 중 하나만 골라주십시오.

1. 귀사 계열사
2. 공급업체(원료, 부품, 소프트웨어)
3. 수요기업 및 고객
4. 동일산업 내 경쟁사 및 타기업
5. 민간 서비스 업체(컨설팅, 민간연구소)
6. 대학 또는 대학 이상의 고등교육기관
7. 정부 또는 공공 연구기관

VII. 서비스상품혁신 및 프로세스혁신의 목적/효과 등

문7-1) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사에서 수행한 서비스
상품혁신 및 프로세스혁신의 주요 목적은 무엇
이었습니까? 각 목적의 중요도를 평가하여 주십
시오. (혁신을 위해 여러 건의 프로젝트를 수행한 경
우에는 전반적으로 평가함)

	관련여부		→ 중요도		
	없음	있음	높음	보통	낮음
① 서비스상품 다양화	1	2 56	1	2	3 66
② 진부해진 기존 서비스상품/ 프로세스대체	1	2 57	1	2	3 67
③ 신규시장 개척 또는 시장점유 율 확대	1	2 58	1	2	3 68
④ 서비스상품의 품질 개선	1	2 59	1	2	3 69
⑤ 서비스상품 생산 유연성 개선	1	2 60	1	2	3 70
⑥ 서비스상품 생산능력(캐파) 증대	1	2 61	1	2	3 71
⑦ 인건비 절감	1	2 62	1	2	3 72
⑧ 원재료 및 에너지비용 절감	1	2 63	1	2	3 73
⑨ 환경 악영향 개선	1	2 64	1	2	3 74
⑩ 근로자의 작업환경 또는 안전 성 개선	1	2 65	1	2	3 75

문7-2) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사에서 수행한 서비스
상품혁신 및 프로세스혁신으로 인해 나타난 효과는
어느 정도입니까? (혁신을 위해 여러 건 프로젝트를
수행한 경우에는 전반적으로 평가함)

	관련여부		→ 효과정도		
	없음	있음	높음	보통	낮음
① 서비스상품 다양화	1	2 D6	1	2	3 16
② 진부해진 기존 서비스상품/ 프로세스 대체	1	2 7	1	2	3 17
③ 신규시장 개척 또는 시장점유 율 확대	1	2 8	1	2	3 18
④ 서비스상품의 품질 개선	1	2 9	1	2	3 19
⑤ 서비스상품 생산 유연성 개선	1	2 10	1	2	3 20
⑥ 서비스상품 생산능력(캐파) 증대	1	2 11	1	2	3 21
⑦ 인건비 절감	1	2 12	1	2	3 22
⑧ 원재료 및 에너지비용 절감	1	2 13	1	2	3 23
⑨ 환경 악영향 개선	1	2 14	1	2	3 24
⑩ 근로자의 작업환경 또는 안전 성 개선	1	2 15	1	2	3 25

문7-3) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사의 서비스상품
혁신 및 프로세스혁신 보호방법 활용여부와 중
요도를 평가해주시시오.

	활용여부		→ 중요도		
	안 함	함	높음	보통	낮음
① 특허권 등록	1	2 26	1	2	3 33
② 실용신안권	1	2 27	1	2	3 34
③ 의장권	1	2 28	1	2	3 35
④ 상표권	1	2 29	1	2	3 36
⑤ 사내 기밀로 유지	1	2 30	1	2	3 37
⑥ 복잡한 설계방식을 채택	1	2 31	1	2	3 38
⑦ 경쟁기업에 앞서 시 장 선점	1	2 32	1	2	3 39

VIII. 서비스상품혁신활동 및 프로세스혁신활동 저해요인

문8-1) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사가 서비스상품혁신 및 프로세스혁신을 수행하지 못하거나 또는 수행하였더라도 성공적인 실현을 저해했던 요인은 무엇이었는지 다음 각각의 항목의 중요도를 평가해 주십시오.

		관련여부		중요도			
		없음	있음	높음	보통	낮음	
자금 문제	내부(회사나 소속그룹) 자금 부족	1	2 40	1	2	3	51
	기업 외부(공공지원 및 민간 투자 등) 자금부족	1	2 41	1	2	3	52
	과다한 혁신비용	1	2 42	1	2	3	53
기업 역량 요인	혁신을 위한 우수 인력 부족	1	2 43	1	2	3	54
	기술에 대한 정보 부족	1	2 44	1	2	3	55
	시장에 대한 정보 부족	1	2 45	1	2	3	56
	혁신을 위한 협력파트너의 부재	1	2 46	1	2	3	57
시장 요인	독과점 기업에 의한 시장지배	1	2 47	1	2	3	58
	혁신 서비스상품에 대한 시장수요 불확실성	1	2 48	1	2	3	59
필요 요인	3년 이전에 수행한 혁신 성과로 인해 추가적인 혁신 불필요	1	2 49	1	2	3	60
	혁신에 대한 수요부족으로 혁신 불필요(OEM 포함)	1	2 50	1	2	3	61

IX. 조직 혁신



조직혁신(Organizational Innovation)이란?

조직의 기업역량 향상 및 업무흐름의 효율성 개선을 위하여 기존 방식에 비해 새로운 업무수행, 지식관리, 업무유연성 강화, 그리고 외부조직과의 관계개선 등 기업내부의 새로운 조직운영방식을 도입한 경우를 의미합니다.

예) 기업 내 정보수집 및 지식 공유 방식을 획기적으로 개선, 업무 유연성과 효율성을 높이기 위하여 업무 수행조직 형태에 변화 시도, 타기업과 제휴 아웃소싱 등을 통하여 새로운 관계도입 등

[주의]

1. 조직혁신은 경영진의 전략적 선택에 따른 결과이어야 합니다. 단, 기업매수, 합병 등은 포함되지 않습니다.
2. 경영전략 수립자체가 조직혁신은 아니며, 이를 실현하기 위한 회사전체 또는 부서조직의 변화는 조직혁신에 포함 됩니다.
3. 귀사의 입장에서 개발시기와 상관없이 2009년 ~ 2011년 사이에 도입한 경우를 대상으로 합니다.

문9-1) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사는 다음의 조직혁신을 기업의 운영상 도입하였습니까?

	예	아니오	
업무수행방식의 변화도입 (공급사슬관리, 6시그마, 지식관리, 린생산방식, 품질경영 등)	1	2	62
업무유연성 및 부서간 통합성 등의 업무수행조직 변화 도입 (팀제도입, 부서 통합 또는 분리, 교육/훈련 시스템 등)	1	2	63
외부조직과의 관계 변화 도입 (제휴, 파트너십, 아웃소싱 등)	1	2	64

※ 모두 '아니오' 인 경우 → 문10-1)로 갈 것 ↙

위 질문(9-1)에서 "예" 라고 응답하신 경우, 구체적인 혁신 사례를 적어주세요. (ex. 인력채용 업무의 아웃소싱) 65-68

문9-2) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사에 조직혁신을 도입 하는데 아래에 제시된 각각의 목적이 얼마나 중요하였습니까? 목적별로 중요도를 평가하여 주십시오. (혁신을 위해 여러 건의 프로젝트를 수행한 경우에는 전반적으로 평가함)

	관련여부		중요도			
	없음	있음	높음	보통	낮음	
고객이나 주요업체에 대한 대응시간 단축	1	2 69	1	2	3	74
새로운 서비스상품이나 프로세스 개발 능력 향상	1	2 70	1	2	3	75
서비스상품이나 서비스 질 향상	1	2 71	1	2	3	76
원가절감	1	2 72	1	2	3	77
회사 내 또는 타 회사와의 정보 공유나 커뮤니케이션 능력 향상	1	2 73	1	2	3	78

X. 마케팅 혁신



마케팅 혁신(Marketing Innovation)이란?

고객과의 접점에서 서비스상품의 매력을 증대시키고 소비자와의 상호작용을 극대화 하기 위하여 기존 방식에 비해 새로운 디자인이나 포장, 상품촉진, 상품배치, 상품가격 등 판매 및 마케팅 방식에 있어서 커다란 변화를 도입한 경우를 의미합니다.

예) 스마트폰, IPTV 등 다양한 매체홍보, 고객의견 및 불만청취를 위한 커뮤니티 구성, 24시간 출동 방문서비스 실시, 인터넷 견적서비스 제공, 인터넷과 연계된 오프라인 매장 서비스 제공, 직접판매 또는 독점소매의 최초 도입

[주의]

1. 기존의 마케팅 기업이나 기존 매체에 새로운 광고를 하는 것은 마케팅 혁신에 속하지 않습니다.
2. 모바일 기기 등 새로운 매체나 기술을 활용한 광고는 마케팅 혁신에 포함 됩니다.
3. 귀사의 기존 방식과 확연히 다른 경우만을 의미하며, 이미 타기업의 도입 여부와는 상관없습니다.

문10-1) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사는 다음의 마케팅혁신을 기업의 운영상 도입하였습니까?

	예	아니오
서비스상품 심미적 디자인, 포장 등에 커다란 변화 (기능 또는 사용자 특성과 관련된 변화는 제외 - 서비스상품혁신에 해당됨)	1	2
서비스상품 촉진을 위한 신규 브랜드 출시, 신 개념의 광고매체 및 홍보전략 활용	1	2
서비스상품 진열방식 및 신규 판매채널 등 새로운 판매전략 활용	1	2
서비스상품 가격 할인 및 차별화 등 새로운 가격방식 활용	1	2

※ 모두 '아니오' 인 경우 → 문11-1)로 갈 것 ↙

위 질문(10-1)에서 "예" 라고 응답하신 경우, 구체적인 혁신 사례를 적어주세요. (ex. 스마트폰 앱을 통한 광고)

문10-2) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사에 마케팅혁신을 도입하는데 아래에 제시된 각각의 목적이 얼마나 중요하였습니까? 목적별로 중요도를 평가하여 주십시오 (혁신을 위해 여러 건의 프로젝트를 수행한 경우에는 전반적으로 평가함)

	관련여부		중요도			
	없음	있음	높음	보통	낮음	
시장 점유율 유지 또는 확대	①	②	1	2	3	17
신규 소비자 개척	①	②	1	2	3	18
국내외 신규 시장 개척	①	②	1	2	3	19

XI. 정부지원제도와 특허

문11-1) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사가 다음에 제시된 정부지원제도를 활용한 적이 있는지의 여부와, 있다면 어느 정도 중요하였는지 평가해 주십시오.

	관련여부		중요도			
	없음	있음	높음	보통	낮음	
① 기술개발 조세감면	①	②	1	2	3	28
② 기술개발 및 사업화지원 (자금지원)	①	②	1	2	3	29
③ 정부 연구개발사업 참여	①	②	1	2	3	30
④ 정부기술지원 및 지도	①	②	1	2	3	31
⑤ 기술정보제공	①	②	1	2	3	32
⑥ 기술인력 및 교육연구 지원	①	②	1	2	3	33
⑦ 정부 및 공공부문의 구매	①	②	1	2	3	34
⑧ 마케팅 지원(전시회, 수출 홍보 등)	①	②	1	2	3	35

문11-2) 지난 3년간(2009 ~ 2011년) 귀사는 발명이나 혁신과 관련하여 특허를 출원한 적이 있습니까?

1. 예 2. 아니오

서비스상품혁신 관련 특허 출원 수	37	38	39	40	건
프로세스혁신 관련 특허 출원 수	41	42	43	44	건
조직/ 마케팅혁신 관련 특허 출원수	45	46	47	48	건

XII. 신사업 관련

문12-1) 지난 3년 동안(2009년~2011년)귀사에서 신사업 발굴을 위한 노력이 있었습니까? 있었다면 어떤 방식으로 이루어졌습니까?(중복응답)

1. 있었음 2. 없었음 → 조사종료 49
- 50
1. 국내외 관련분야 전문인력 채용(초빙)
2. 내부 인력을 관련기업 등으로 파견
3. 관련 분야 동향파악(선도기업 동향분석, 시찰 등)
4. 국내외 관련 세미나/포럼 등 참석
5. 전문기관으로부터 컨설팅 받음
6. 관련 기업과 업무제휴, 기술협약 등 체결
7. 관련 기업 인수/합병
8. 기타(적을 것: 51-52)

(문12-1에서 "있었음" 응답자만)

문12-2) 신사업 발굴 노력으로 인한 성과는 무엇입니까? 2011년 12월 기준으로 진행 중이었을 경우에는 진행중이었던 단계로 응답해주시시오.

1. 성과 없었음
2. 구체적인 신사업 비즈니스 전략(모델) 수립
3. 신사업에 대한 투자 결정
4. 신사업으로 인한 매출 발생
5. 기타(적을 것: 54-55)

(문12-1에서 "있었음" 응답자만)

문12-3) 귀사에는 신사업 발굴을 위한 전담조직이 있습니까? 있다면 어떤 형태로 운영되고 있습니까?

1. 조직 있음 2. 조직없음
- 57
1. 상시 조직 2. 비상시 조직(TF 구성 등)

(문12-3에서 "상시 조직" 응답자만)

문12-4) 그렇다면, 해당 전담조직은 어느 유형에 속합니까? 아래 보기에서 골라주시시오. 또한, 해당 조직의 인력 규모와 예산규모를 말씀해 주십시오.

① 전담조직 유형 58

1. 인사/총무 등의 관리부문
2. 경영기획/경영전략/전략기획 등의 경영부문
3. R&D/연구소 등의 연구부문
4. 기타(적을 것: 59-60)

② 전담조직 인력규모 61

1. 1~4인 2. 5~9인
3. 10~19인 4. 20인 이상

③ 전담조직 예산규모 62

1. 별도 예산 없음 2. 1억원 미만
3. 1~5억원 미만 4. 5~10억 미만
5. 10~50억 미만 6. 50~100억 미만
7. 100억원 이상(적을 것: 63-64)

♣ 모든 설문이 완료되었습니다. 마지막으로, 자료 분석을 위하여 귀하가 속한 기업과 귀하의 정보를 파악하고자 하오니 아래의 내용을 기입하여 주시기 바랍니다.

응답 기업 정보	기업명	65-68												
	사업자 등록번호	69	70	71	-	72	73	-	74	75	76	77	78	
응답자 정보	사업체 소재지	(시도만 기재) 79-80												
	소속부서	f6-7												
	직 위	8-9												
	성 명	10-13												
전화번호	전화번호	14	15	16	-	17	18	19	20	-	21	22	23	24
	팩스번호	25	26	27	-	28	29	30	31	-	32	33	34	35

♣ 바쁘신 가운데서도 마지막까지 설문에 응답하여 주셔서 감사드립니다. 귀하가 응답하신 내용은 통계 생산을 위한 자료로만 활용됩니다. 응답내용은 정책수립을 위한 기초 자료로 소중하게 활용하겠습니다. 감사합니다.

◆ 면접원 기록란

리스트 일련번호	36	37	38	39	40		
표본번호	41	42	43	44	45	46	47
면접원 ID	48-52						
면접원 이름	53-55						

- 조사대상 사업체 정보변경 현황

구 분	리스트정보	변경사항
사업체명		56-59
업 종	60-61	62-63
규 모	64	65
지 역	66-67	68-69
조사방법	1. 팩스 2. 이메일 3. 방문	70