

Print ISSN: 1738-3110 / Online ISSN 2093-7717
<http://dx.doi.org/10.15722/jds.13.2.201502.105>

[Field Research]

Revitalization through a Marketing Research Foundation of the Disabled

장애인 창업의 마케팅전략을 통한 활성화 방안 연구

Eun-Hye Jeong(정은혜)*

Received: January 14, 2015. Revised: February 10, 2015. Accepted: February 13, 2015.

Abstract

Purpose – There is a recent social trend that is focused on the revitalization of business-founding. Business-founding now has an important impact on the progress of the national economy because of youth unemployment and an increase in baby-boom generation retirees. However, the support and infrastructure required for business-founding of the disabled are very insufficient. Since most supporting policies are on youth or middle-aged business-founding, business-founding by the disabled and the socially weak is losing competitiveness. Accordingly, this study diagnosed the issues by analyzing the current status of business-founding by the disabled and suggested a fostering direction for the advance of business-founding by the disabled. An idea for the founding of various business items is required for the competitiveness of business-founding by the disabled and the establishment of a growth-model based on marketing is required so that business-founding by the disabled would advance toward commercialization with growth potential.

Research design, data, and methodology – Regarding the study method, the existing study literature on the status and issues in business-founding was mainly explored. In addition, the existing literature on the status and issues in business-founding by the disabled was also studied. The support on business-founding by the disabled by policy enforced by the 'Welfare Service Agency for the Disabled' and the support of related agencies including financial support on the commercialization of business-founding by the disabled were also examined.

Results – Existing studies on business-founding by the disabled are very insufficient. It is very difficult to study a viable business-founding by the disabled fostering policy without thorough learning on the difficulties of business-founding by the disabled. Therefore, this study suggested a direction for the resolution of various issues such as market, funds, item, operational matters, and service by analyzing the difficulties in business-founding by the disabled until now. Particularly, this study suggested that building a commercialization model from the aspect of marketing strategy and the effort to change the growth aspect of the disabled into competitiveness are essential.

Conclusions – This study examined the aspect of developing an item-development process for the growth and founding of disabled-owned businesses and the requirement of a government support system by multiple policies. Since the number of studies on business-founding by the disabled is very small, it is expected that this study would become an important study in the field of business-founding by the disabled. The revitalization of business-founding by the disabled substantially contributes to the progress of the state of the economy and continuous interest is required from the viewpoint of equal advance in the society. Success models in business-founding by the disabled should be created continuously and active publicizing of them to the disabled business-founders by analyzing the success cases would also be required. In addition, it is believed that a market entry strategy by way of a win-win strategy and cooperative relation with big companies should be also developed in the future.

Keywords: Business-Founding by the Disabled, Marketing Strategy, Business-Founding Item.

JEL Classifications: L78, L50, M31.

1. 서론

최근 사회적으로 청년 창업이 활성화 되면서 장애인 창업에 대한 관심이 고조되고 있다. 이러한 측면에서 장애인의 창업은 사회적 관심과 지원 체계를 바탕으로 창업의 경쟁력을 구축하기 위한 다각적인 발전방향의 모색이 필요한 실정이다.

장애인 창업의 관심이 높아지고 있는 이유는 직장에서 직원으로 받아주지 않는 문제도 심각하게 나타나고 있다. 이런 측면에서 장애인들은 창업에 관심을 가지게 되는 측면이 강하다고 볼 수 있으며 준비되지 않은 창업은 또 다른 장애인의 사회적인 문제점으로 나타날 수가 있는 실정이다.

특히 장애인의 창업에 대한 활성화 측면은 단순하게 정책적인

* A lecturer at Special Education of Kongju National University, Korea,
 Tel : +82-2-2488-4722. E-mail: kongjuniv@nate.com.

지원만으로 해결되지는 않는다. 창업은 시장경쟁체계에서 생존의 문제가 대두되는 동시에 고객이 원하는 적합한 사업아이템 선정, 성공적인 사업의 전략, 탄탄한 재무구조, 경영자의 자질 등 다양한 측면에서 사업역량을 필요로 하기 때문이다.

장애인의 창업활성화는 장애인들의 고용여건을 개선시키고 사업체를 성공적으로 확장시켜 수익을 거둘 수 있는 경쟁력을 갖추 수 있기 때문에 장애인의 노동시장의 여건 개선에 긍정적인 결과를 가져다 줄 수 있을 것으로 기대된다. 하지만 장애인의 창업 활성화로 고용의 증대와 노동시장의 여건 개선 등 긍정적인 측면을 제공한다고 볼 수 있지만 이러한 창업이 활성화 되려면 다양한 사회적인 합의와 개선 노력이 필요한 것이 현재의 실정이다.

장애인의 노동시장으로의 통합은 차별적인 노동시장구조에 장애인을 취업(고용과 자기고용인 창업의 형태)시키는 대단히 복합적인 사회활동으로써 철저한 전문성과 사명감, 광범위하고 집중적인 전략과 정책적 지원을 요하는 사업이라고 할 수 있다(Kim & Park, 2008).

이에 본 논문에서는 기존까지 장애인 창업에 대한 연구가 매우 부족한 측면이 많았고 창업의 경쟁력을 구축하기 위한 대안의 모색이 제한적인 지원 위주의 한계성에 그치고 있기 때문에 장애인 창업의 현실적인 활성화 방안에 대하여 연구하였다.

특히 창업에 대한 최근 관심도가 높아지고 있는 가운데 장애인에 대한 창업 연구는 기존까지 지원과 협력관계를 유지하는 제한된 측면에서 매우 부족한 실정이다. 이에 본 논문에서는 장애인 창업의 활성화 측면에서 창업의 성장을 위한 장애인의 경쟁력 구축과 창업 프로세스의 연계를 통한 현장적용 측면으로 해결대안을 제시하였다.

2. 장애인 창업의 현황과 정책지원제도

창업에 대한 사회적인 관심은 높아가고 있지만 장애인에 대한 창업에 대한 방법과 정보의 체계적인 공유는 활성화 되어 있지 못한 측면이 많다. 장애인 창업이 지속적인 성장과 효과를 거두기 위해서는 장애인 창업에 대한 현황 및 조사의 깊이가 체계적으로 연구되어야 할 것이다.

Korea Development Institute Disabled(2011)에서는 2005년 7월에 제정한 「장애인기업활동촉진법」에서 장애인기업에 대하여 장애인이 소유하거나 경영하는 기업, 당해 기업에 고용된 상시 근로자 총수 중 장애인의 비율 30% 이상인 기업을 의미한다고 정의하였다. 이에 본 논문에서는 장애인 창업에 대한 정의로 장애인이 소유하거나 경영하는 기업을 목적으로 창업하는 것으로 정의를 하였다.

최근 창업은 중장년층의 베이비부머 세대들과 청년 창업인을 중심으로 확대되고 있는 추세에 있다. 반면에 장애인 창업은 생계형 창업 중심으로 취업의 어려움을 경험한 장애인들이 창업을 통해서 생계를 이어가고 있는 측면이 많다. 이러한 장애인 창업에 대한 정확한 현황과 실정에 대해서 파악된 자료가 부족하기 때문에 향후 지속적인 장애인 창업 실태에 대한 조사가 이루어져야 할 것이다.

장애인 창업에 대한 현황은 지금까지 체계적인 연구 및 조사된 자료가 부족한 측면이 많기 때문에 정확한 통계 수치를 파악하기는 어려운 측면이 많다. Yun (2013)은 창업연구가 활성화 되기 위해서는 창업 계층의 특정 연구가 세부적으로 이루어져야 한다고 주장하였다. Lee (2006)는 장애인의 창업 요인을 파악하는데 있어서 장애인 창업 연구가 매우 부족하다고 언급하였다. 이에 본 논

문에서는 장애인 창업현황에 대한 기초 자료로 Korea Development Institute Disabled(2011)에서 발간하는 장애인 창업 실태 보고 자료를 참고하였다.

2.1. 장애인창업의 현황

2011년 Korea Development Institute Disabled조사에 따르면 장애인기업의 대표자 학력은 고졸이 33.6%로 가장 많고, 중졸(20.6%), 초졸(20.4%), 대졸(12.6%), 전문대졸(4.7%) 순으로 나타났다. 고졸과 중졸, 초졸 학력이 사업을 주로 하고 있으며 대졸과 전문대졸은 상대적으로 창업을 하지 않는 것으로 파악되었다.

또한 장애인기업의 최초 창업 연령은 40대(33.0%), 30대(32.5%), 50대(23.0%), 20대 이하(11.6%)로 나타났다. 40대와 30대 층에서 창업을 가장 활발하게 하고 있는 편으로 조사되었는데 이는 사회적으로 장년층들에게 일자리가 부족하기 때문에 창업으로 이어지는 측면이 강한 것으로 판단된다. 아래 <Table 1>은 장애인기업의 창업 소요기간을 나타낸 표이다. 아래 표에서 살펴보면 이 장애인기업의 창업 소요기간은 6개월 이내가 40.7%, 6개월에서 1년 이내가 31.6%수준으로 나타났다. 이러한 수치는 장애인 창업소요기간이 대체적으로 짧기 때문에 창업 준비기간이 많이 필요하지 않거나 준비되지 않은 창업일 가능성이 많다.

<Table 1> Lead-time start-up company of people with disabilities

Division	Within 6 months	6-1 months	1 to 1.5 years	1.5 to 2 years	2 to 2.5 years	2.5 to 3 years	Over 3 years
Total	40.7%	31.6%	10.4%	4.9%	1.9%	1.7%	8.8%
Business owners	42.3%	31.7%	10.1%	4.6%	1.7%	1.6%	8.0%
Small Business	23.9%	30.7%	13.1%	6.8%	2.7%	4.0%	18.8%
Midsize Business	27.5%	30.0%	15.0%	10.0%	5.0%	0.0%	12.5%
Manufacturing	26.0%	30.6%	13.8%	7.0%	4.4%	2.4%	15.8%
Wholesale and retail trade	47.5%	29.8%	8.7%	4.6%	1.3%	1.2%	6.9%
Accommodation / catering	35.3%	47.3%	10.7%	3.7%	0.3%	0.3%	2.4%
Personal Services	49.0%	25.5%	11.3%	5.2%	1.4%	1.4%	6.2%
et cetera	40.7%	27.8%	9.3%	4.2%	1.9%	3.4%	12.7%

창업을 지속적으로 유지하는 측면은 경쟁력 있는 창업이 될 수 있기 때문에 중요한 측면의 의미를 가진다. 장애인 창업의 경우에는 <Table 2>에서 보는 바와 같이 5년 미만의 경우에는 18.8% 수준으로 창업이 지속적으로 유지됨을 알 수 있다.

<Table 2> Continued after the start-up period

Continued after the start-up period	Ratio
Less than 5 years	18.8%
Less than 5-10 years	15.1%
Less than 10-15	23.4%
Less than 15-20	12.2%
Less than 20-25	13.8%
25 years	16.6%

하지만, 창업 후 10년에서 15년까지가 23.4%로 가장 높은 편이나 사업의 성장력은 부족한 수준으로 볼 수 있다.

이는 사업체의 유지는 지속적이지만 사업체의 재무상태는 크게 개선되지 못하는 측면에서 성장력은 정체되어 있는 것으로 파악된다. 창업 후 10년 이상이 약 66% 정도이나 사업지속기간에 비하여 사업성장이 부진한 상태로써 창업 이후의 사업성장 및 발전을 위한 정책 개발이 필요하다(Korea Development Institute Disabled, 2011).

특히, 아래 <Table 3>은 연도별 재무현황을 나타낸 도표로써 장애인 창업의 재무 상태는 안정적인 사업기반 속에서 현황유지 측면이 강한 것을 볼 수가 있다.

<Table 3> Annual Financial Statements

Year	Capital (Unit : One million won)	Sales (Unit : One million won)	Net profit (Unit : One million won)	Liabilities (Unit : One million won)
2007	133.3	164.7	28.1	58.2
2008	147.1	178.0	28.9	58.2
2009	165.4	217.6	32.1	63.4
2010	163.4	237.8	35.3	65.7

2011년 장애인 창업의 평균 매출액은 237.8백만원, 순이익 35.3백만원 수준으로 나타났다. 이러한 측면은 장애인 창업의 매출과 순이익 수준은 비교적 안정된 측면으로 해석할 수 있다. 특히 부채수준에서는 65.7백만원으로 매출액과 순이익 수준을 고려할 때 적절한 수준으로 판단이 된다. 이는 장애인 창업의 경우에는 성장 중심보다는 안정적인 사업체를 유지하려는 목적이 강하기 때문으로 해석된다.

2011년 전국 소상공인 실태조사에 따르면 월평균 매출액은 평균 990만원으로, 400만원 이하가 58.3%로 나타났으며 이를 연평균으로 환산하면, 11.9백만원으로 장애인 기업의 2010년 평균 매출액(237.8백만원)이 전국 소상공인 평균 매출액보다 2배가량 높은 것으로 나타났다(Korea Development Institute Disabled, 2011).

아래 <Table 4>는 자금조달 방법으로써 자기자본 조달비율이 매우 높음을 알 수 있다. 이는 대부분의 자금을 자기자본으로 조달함으로써 사업의 경쟁력이 크게 높지 않음을 알 수 있다. 특히, 자금의 자기자본 조달비율이 높기 때문에 사업의 안정적인 자금확보가 어려움에 직면해 있을 가능성이 크며 사업의 경쟁력 측면에서 자금조달의 다양한 경로의 확보가 필요한 실정이다.

<Table 4> Funding method

Division	Equity financing	Financial institutions' loan	Personal bonds and other	Government policy funds	Investment Companies / Venture capital funds	Corporate bonds and shares
2009	75.3%	18.0%	4.3%	1.9%	0.1%	0.4%
2011	65.7%	18.6%	8.4%	6.7%	0.4%	0.2%

특히 다양한 창업투자 측면이 매우 취약하게 나타나서 사업의

혁신성과 발전성이 취약한 측면이 강한 것으로 판단된다. 대부분은 자금 조달 측면이 개인 자기자본 조달 측면으로 나타나기 때문에 자금조달 측면에서 제도적인 지원책이 시급하게 필요할 것으로 판단된다. 자금조달은 장애인 창업 시 금융기관 등을 통해서 대출을 받고 있는 실정이지만 자기자본 비율이 현실적으로 낮기 때문에 향후 창업 상황 등에 따라서 부채의 증가 문제로 이어질 수 있기 때문에 심도 있는 운영제도가 마련되어야 할 것이다.

필요 자금조달은 자기자본조달 65.7%, 금융기관대출 18.6%, 개인사채/기타 8.4%, 정부정책자금 6.7%로 나타나 정부지원이 다소 증가하였으나 사채가 증가한 것은 자금사정이 악화되고 신용이 우려되는 상황으로 업체별 경영진단 및 개선대책이 필요한 것으로 보인다(Korea Development Institute Disabled, 2011).

아래 <Table 5>는 최근 1년간 자금사정을 나타낸 도표이다. 2009년과 2011년 자금사정이 좋지 않은 측면이 50% 수준을 넘고 있기 때문에 취약한 자금상황을 나타내고 있다.

<Table 5> The past year, funding matters

Division	Very difficult	Difficulty	Usually	Rather smoothly	Very smooth
2009	32.3%	33.7%	28.0%	5.4%	0.0%
2011	15.4%	40.4%	39.6%	4.2%	0.4%

이에 자금사정에 대한 지원체계와 경쟁력을 강화할 수 있는 환경이 구축되어야 할 것으로 판단된다. 2011년 장애인기업의 최근 자금사정은 곤란한 경우가 55.8%로 자금사정이 별로 좋지 않게 나타나 장애인기업의 자금운영에 대한 업체별 경영진단 및 관련 컨설팅과 자금지원정책이 필요하며 특히, 숙박/음식점업, 개인서비스업의 소상공인에 대하여 자금사정을 호전시킬 수 있는 정책 개발이 요구된다(Korea Development Institute Disabled, 2011).

2.2. 장애인 창업 정책 지원제도

정부에서는 창업을 일자리 창출의 증대 효과로 보기 때문에 다양한 경로를 통해 창업자에 대하여 장려 정책을 펼쳐나가고 있다. 특히 젊은 대학생들의 창업을 증대시켜 기업가정신에 맞는 아이템을 발굴하여 창업을 활성화 하려는 노력이 이어지고 있다. 이에 장애인 기업에게도 창업의 정책지원제도가 현실적으로 필요한 실정이며, 특히 시장경쟁 체계에서 업체간 상호경쟁 심화, 대기업들의 소상공인 시장진입 등 다양한 측면에서 정부의 장애인 창업 경쟁력을 극대화하기 위한 정책적 제도마련이 필요한 실정이다. 창업은 지원제도에 국한 되어서는 경쟁력이 발휘되지 못하기 때문에 정부의 적극적인 중소 창업인의 보호 정책 등이 적절히 이루어져야만 긍정적인 창업환경이 조성될 것으로 판단된다.

장애인기업관련 정책의 국내·외 사례의 공통점으로는 첫째, 장애인관련기업은 사회공익적 특성으로 인해 사회통합의 논리가 작용하고 둘째, 장애인 등 취약계층의 실업 및 빈곤탈피 등을 위해 설립되었으며 셋째, 초기에는 민간에 의해 사업이 주도되는 경향이 있고 넷째, 각국 정부는 이러한 기업들에 대하여 보조금 지급, 공공조달(구매), 참여 및 할당률 적용 등의 지원체계를 갖추고 있다는 것이다(Kim & Park, 2008).

Korea Development Institute Disabled(2011)의 보고서에 따르면 정부지원정책을 모른다고는 응답자수가 68.9%로 나타났다. 정부지원정책을 활용하지 않는 이유는 내용자체를 모른다고 응답한

수가 76.8%를 차지하고 있어서 정부의 적극적인 제도 홍보와 판로지원에 대한 체계적인 제도마련이 필요한 것으로 판단된다.

국내에서는 장애인기업종합지원에 대한 정책지원을 다양한 분야로 확대하여 시행하고 있다. 지원제도에는 원스톱창업지원 시스템, 장애인창업경진대회, 장애인인큐베이터구축, 교육 및 전시관 등에 대한 정책지원 등이 있다. 원스톱창업지원 시스템은 장애특성과 개인별 역량에 맞는 창업을 유도하여 활성화를 촉진한다는 목적을 가지고 운영이 된다. 장애인창업 경진대회는 참신한 창업 아이디어를 수집하여 창업에 적극적으로 활용이 되도록 창업을 촉진하는 측면으로 운영이 된다.

또한 장애인 인큐베이터는 사업장에 맞춤형 인큐베이터를 구축하여 경제적 사회적으로 자립할 수 있는 기회를 마련하게 된다. 그밖에 장애인기업 CEO 경영혁신교육, 국내외 전시참가지원, 장애인 창업 CEO 세미나, 장애인 경영 종합애로사항 상담실, 장애인 지적재산 지원 등이 있다.

이러한 장애인 창업에 대한 지원제도는 장애인들에 대한 실질적인 지원제도로써 활용이 되는지에 대한 점검이 필요하며 무엇보다도 장애인 창업자가 원하는 지원제도의 구축이 중요할 것으로 판단된다.

장애인 창업의 가장 애로점이 자금부족에 대한 부분이기 때문에 장애인 창업인들에게 자금지원에 대한 정보는 매우 중요하다. 자금지원에 대한 체계적인 지원 방안이 마련되어야만 실질적인 장애인 창업의 증대 효과가 마련 될 것으로 판단된다.

아래 <Table 6>은 장애인 자금 지원 현황을 작성한 도표이다. 장애인의 경우에는 연 3% 수준의 금리로 창업자금을 지원받고 있는 것으로 파악되고 있다.

<Table 6> Funding Status of Disabled

Division	Funding information
Business owners Corporation	Borrowing limit : 70 million won The repayment period : Within seven years
Labor Welfare Organizations	Borrowing limit : 10 million won Interest rate : 3% The repayment period : 3 years
Employment and Labor	Borrowing limit : 50 million won Interest rate : 3% The repayment period : 5 years
Disabled comprehensive enterpriseSupport	Borrowing limit : 100 million limit Interest rate : 3% The repayment period : 7 years

장애인기업의 판로지원 정책은 장애인 기업종합 지원센터에서 맞춤형 판로 제공을 통한 마케팅 및 판로확대를 제공하고 있다. 판로정보는 입찰정보, 장애인 기업제품 홍보, 국내외 전시회 연결, 지식재산권에 대한 정보 등을 공유하고 있으며, 모바일 웹을 통한 입찰 정보 제공시스템을 통해서 실시간 입찰정보를 제공해 주고 있다.

하지만 장애인 기업에 대한 판로지원은 대부분 장애인 기업에 대한 안내와 홍보 측면이라서 실질적인 판로 연계에 대한 측면은 부족한 부분이 많다. 판로지원에 대한 효과적인 지원 정책들이 마련되어 장애인 기업들의 경쟁력 구축에 도움이 될 수 있는 방안들이 제시되어야 할 것이다. 장애인기업의 입찰을 확대하기 위한 지원 정책이 효과적으로 발휘되기 위한 측면에서 장애인 기업의 입찰방법 등에 대한 안내를 하고 있다. 판로지원 측면에서 장애인들

의 접근이 가능한 안내 시스템 등을 구축하여 장애인의 참여를 확대할 필요성이 제기되고 있다.

3. 장애인 창업의 문제점

Kim & Park (2008)은 장애인 창업의 문제점을 제도적 측면과 시스템 측면의 2가지 측면으로 제시하였다. 제도적 측면에서는 장애인 창업에 대한 정책이 개발되지 않고 있는 점, 창업지원 제도가 운전지원보다는 창업자금 지원으로 이루어져 있어서 사업성장을 위한 자금이 부족하다는 점, 창업자금이 체계적으로 관리되기 보다는 담보대출 식으로 이루어져 있다는 점을 제시하였다.

시스템 측면에서는 창업의 실패에 대한 예방의 기능이 부족하다는 측면, 창업 준비 및 실행을 위한 전반적인 컨설팅 기능이 부족하다는 측면, 창업기능이 통합되지 않고 중복된 기능이 이루어지고 있다는 점을 제시하였다.

Won (2010)은 장애인 창업의 애로점으로 자금조달과 판로개척 및 확대, 인력확보측면, 기술개발의 어려움, 일반경영의 문제점, 사업정보획득의 문제점으로 제시하였다. Na (2013)은 장애인 사회적 기업의 고용창출 효과에 대한 연구에서 장애인 사회적 기업의 경우 고용창출효과가 부족한 것으로 연구결과를 제시하였다. 실질적으로 장애인 창업기업은 고용효과 측면에서 확장성을 가지지는 못하는 것으로 판단된다. 특히 Na (2013)은 장애인 사회적 기업이 고용창출효과가 부족하다면 임금상승 효과가 있었는지에 대한 연구에서도 큰 효과가 없는 것으로 파악되었다.

장애인 창업에 대한 연구는 현재 몇몇 연구자에 의해서 연구가 될 뿐이라서 매우 부족한 측면이 많다. 특히 장애인 창업에 대한 기본적인 현황에 대한 조사연구도 부족하기 때문에 향후 장애인 창업 연구를 통해서 장애인 창업의 문제점을 보다 세부적으로 제시할 필요가 있다. 아래 <Table 7>은 장애인기업의 초기사업 운영 시 애로점을 나타낸 도표이다.

<Table 7> During the initial operations of the disabled Formality business

Division	Sales slump	Funding	Marketing skills	Insufficient information gathering skills
Total	40.3%	38.5%	5.9%	4.4%
Business owners	40.8%	39.0%	5.5%	4.4%
Small Business	33.0%	36.4%	9.7%	5.7%
Midsized Business	45.0%	20.0%	10.0%	0.0%
Manufacturing	34.4%	40.0%	8.8%	5.5%
State / retail	41.5%	37.7%	5.5%	5.5%
Accommodation / restaurants	46.0%	36.1%	5.6%	2.9%
Personal Services	39.9%	41.1%	5.4%	3.4%
Etc.	39.4%	39.4%	4.3%	3.4%

3.1. 자금조달의 한계성

창업성공의 기본적인 조건과는 다른 의미로 창업을 성공케 하는 결정적 요인으로 창업자금을 들 수 있다(Lee, 2008c). 위 <Table 7>에서 볼 수 있듯이 장애인 초기 사업의 애로점에서 자금조달이 39.5%로 나타났다. 또한 Korea Development Institute Disabled (2011) 조사에 따르면 초기창업의 애로점으로 1순위는 자금조달(31.7%), 매출부진(30.1%), 마케팅능력(12.85), 시장 환경 등 정보수집 미흡(9.85), 인력관리(7.3%), 경영능력(5.6%)로 조사되었다. 이처럼 다양한 통계조사에서 알 수 있듯이 창업 시 애로점 중에서 가장 많은 비중이 자금조달인 것으로 판단된다. 장애인 창업자들도 마찬가지로 자금조달에 대한 문제가 가장 애로점으로 뽑고 있기 때문에 자금조달에 대한 지원력이 절실히 필요한 것으로 판단된다.

특히 장애인 창업자들은 투자를 받는 활동에 취약하기 때문에 사업 아이템에 있어서 경쟁력 있는 창업으로 이어질 수 있는 기회가 줄어드는 것으로 판단된다. 장애인 창업자들은 사업 아이템을 차별적으로 발굴 할 수 있는 기회도 부족할 뿐만 아니라 관련 산업의 트렌드 분석, 시장의 Insight 도출 등이 매우 부족한 현실이다. 자금조달이 취약하기 때문에 기회가 있는 사업의 진입에 한계가 매우 많고 투자를 받을 수 지원 체계가 부족하기 때문에 자금조달의 현실적인 문제점 등을 해결 할 수 있는 체계적인 사업 지원 제도가 마련되어야 할 것이다.

창업의 경쟁력을 갖추기 위해서는 현실적인 사업 아이템이 창업으로 이어져야 하는데 대부분의 장애인 창업 아이템은 성장력이 제한되어 있는 측면이 많기 때문에 자금의 확보를 통한 경쟁력을 강화할 수 있는 기반이 무엇보다 필요한 실정이다.

3.2. 사업체간의 경쟁 심화 현상

Korea Development Institute Disabled (2011)의 자료에 따르면 장애인기업의 초기사업 운영시 애로점 중에서 가장 많은 비중을 차지하는 것이 매출부진(40.3%)으로 조사되었다. 장애인 창업뿐만 아니라 일반인 대상의 창업 중에서 가장 심각한 문제점은 업체간 서로 경쟁심화 문제로 제시되고 있다.

Yun(2013)은 소상공인의 창업 시 가장 문제점으로 동일 상권 내에 동일업종의 창업이 무분별하게 증가되고 있기 때문이며 정확한 상권보호에 대한 지원체계가 국내 유통구조에서는 부족함을 주장하였다. 특히 프랜차이즈 측면에서 요식업 중심으로 시장 포화 현상이 두드러지고 있으며 손쉽게 창업이 되는 프랜차이즈 측면은 창업 시 경쟁요인을 잘 판단해야 된다고 주장하였다.

이러한 측면에서 장애인기업의 경우에는 시장정보를 수집할 수 있는 체계적인 전략이 매우 부족하다. 특히 자신의 제품이나 경쟁사 등에 대한 시장정보를 수집하기 위한 정보 인프라망이 부족하다 보니 체계적인 사업의 전략과 방향성에 대한 계획이 부족한 편이다.

국내 창업시장에서 가장 큰 문제점은 창업경쟁력이 저하되고 있다는 점이다. 이는 창업자들이 생계형 창업이 활성화 되어 있으며 베이비부머 세대들이 창업시장에서 차지하는 비중이 증가되면서 사업체간의 경쟁이 심화되고 업체간 갈등관계가 깊어지고 있는 문제점이 있는 것으로 파악된다.

3.3. 창업컨설팅 기능의 부재

창업은 전문가의 컨설팅 지원과 개선점에 대한 진단이 매우 필

요한 영역이다. 특히, 장애인 창업은 아이템 선정과 사업체 운영, 자금계획, 생산계획 등 경영관리 측면에서 초기 경험 없이는 진입하기 어려운 한계가 있다.

장애인 예비 창업자가 실패할 경우 재기하기 어려운 상황에 고립될 가능성이 매우 높기 때문에 장애인창업지원전문가가 개입하여 창업성공률을 제고하고 나아가 실패하더라도 손해를 극소화 할 수 있는 사회적 지지체제로서 그 역할을 분명하게 다해야 한다(Kim & Park, 2008). 장애인 창업의 경우에는 현실 가능한 사업아이템 선정부터 체계적인 관리 시스템 구축, 마케팅 전략 구축 등의 전문가 지원을 통한 창업 인프라 구축이 무엇보다 필요한 실정이다.

Lee (2008c)은 전문적 상담여부가 연평균 순수익에 영향을 미친다는 연구결과를 발표하였다. 특히 창업성공에 영향을 미치는 측면에서 전문가의 상담이 무엇보다 중요하다고 주장하였다.

특히 Yun (2013)은 가맹점 사업의 경우에는 본사로부터 체계적인 지원을 받지 못할 경우에는 매출 부진과 수익 악화로 이어질 수 있다고 주장하였다. 이에 가맹점 사업 운영 측면은 사전가맹계약 과정에서 인지하지 못하는 측면이 많기 때문에 사업의 자문을 체계적으로 받을 수 있는 법률 자문 등의 지원이 현실적으로 필요하다고 판단된다.

3.4. 고객서비스 마인드 부족

소상공인 업체들은 서비스 마인드 교육이 강화하여 고객들의 구매력을 끌어올리기 위해서 다각도로 교육을 강화하고 있다. 고객들은 더 이상 제품의 품질과 가격적인 매력에 구매를 하지 않기 때문에 서비스 마인드는 제품 이상으로 중요한 요소로 자리 잡고 있다. 특히 소상공인들 대부분은 정보화 기기를 보유하고 있지 않기 때문에 인터넷이나 POS 등의 정보화 인프라 구축이 시급한 것으로 판단된다.

고객서비스는 제품의 구매에 상당한 영향을 미치고 있기 때문에 창업 시 고객의 서비스를 질적으로 개선하고자 하는 노력이 필요하다. 고품질 및 서비스의 중요성은 제품을 선택하는 고객입장에서 재구매율을 높이기 때문에 충성고객 확보 측면에서 절실히 요구되는 부분이다(Yun, 2013).

특히 장애인 창업은 고객 서비스 제공 측면에 대하여 고객에게 제공되는 혜택에 대한 다양한 서비스 관점의 제공이 필요한 실정이다. Song (2005)은 외식기업의 내부마케팅은 내부고객과 외부고객에게 영향을 미치기 때문에 서비스 경쟁력을 구축하기 위해서는 내부 마케팅에 경쟁력을 쏟아야 된다고 주장하였다. Lee (2008a)은 고객의 서비스는 제품 구매에 있어서 제품가치, 제품구색, 점포내 분위기, 서비스의 4가지 측면이 결정을 한다고 주장하였다.

특히 대기업의 서비스 품질 중시로 고객들은 중소기업보다는 대기업 제품에 대한 선호를 더욱 중요시하는 경향이 높아지고 있다. 이에 장애인 창업에서도 서비스 경영을 극대화 하지 못하면 현실적으로 도산할 우려가 크기 때문에 향후 서비스 경영 마인드의 함양이 매우 중요하리라 판단된다. 창업시장에서 서비스 경쟁력을 갖추기 위한 다양한 서비스 교육지원과 장애인 창업 환경이 마련되어야 할 것이다.

4. 장애인 창업의 마케팅전략 모델 구축방안

Won (2010)는 장애인 창업 활성화를 위한 대안으로 회사 경쟁력확보, 사업전략, 정부지원정책과 장애인기업의 성장과의 관계에

대하여 연구하였다. 또한 장애인 창업활성화를 위한 정책대안으로 관련자금의 일원화 모색, 신용보증의 편의성 도모, 중앙 및 지역금융지원제도의 활용도 제고, 기초교육 인프라 구축을 제시하였다.

Lee (2008b)은 장애인 창업의 성공요인을 창업자의 권리보유와 전직경험을 바탕으로 아이템 선정 방법이 가장 큰 요인을 뽑았다. 또한 사업장의 비용지원이 고정적인 사업아이템을 확보하여 성공적인 사업을 운영하는 측면이라는 연구결과를 제시하였다.

Lee (2006)는 장애인의 창업요인에 관한 연구에서 창업기회, 창업성향, 사업능력이라는 3가지 요인에 의해서 창업 가능성이 높아진다는 연구결과를 제시하였다. 특히 창업요인은 환경적 요인이 많은 부분 좌우한다고 보는데 사업기회는 장기적인 정책과 절차로 인한 요인, 사업성향에는 사업을 선호하는 사회적 요인, 사업능력은 창업의 기술적인 측면에서 요인을 보인다고 제시하였다.

장애인 창업의 동기는 다양한 측면에서 유발되지만 창업이 성공하기 위해서는 창업정책과 환경적인 조건이 뒷받침 되어야만 현실 가능한 창업이 이루어질 것으로 판단된다. 장애인 창업의 성장형 모델 제시는 장애인 창업의 성공가능성을 높이고 창업의 연속성을 갖추어 향후 장애인 창업의 성과달성에 큰 역할이 될 것으로 판단된다.

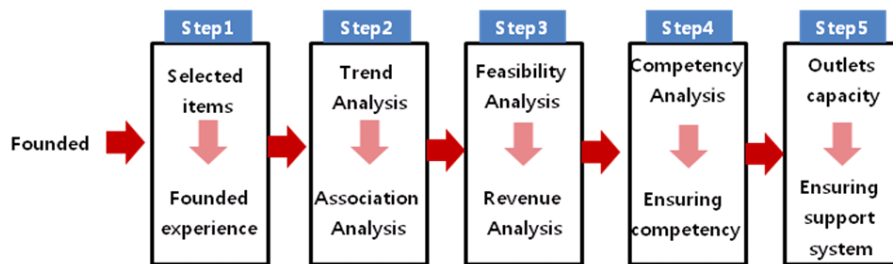
에 대한 체계적인 지원과 홍보를 통해서 장애인 창업의 현실적인 목표를 수립하고 리스크를 제거 할 수 있는 기회가 마련되어야 할 것이다.

이에 본 논문에서는 창업의 경쟁력을 확보하고 리스크를 제거하기 위해서 장애인 창업 성장형 모델을 제시하기로 하였다.

사업아이템 선정은 장애인 창업의 경험에 매우 중요한 의미를 가진다. 창업자가 사전에 잘 알고 있는지에 대한 판단이 이루어져야 하며 창업환경에서 경쟁력을 확보하는 측면의 노력이 매우 절실하게 필요하다.

사업의 아이템이 확보되면 트렌드에 대한 분석이 이루어져야 한다. 사업 아이템이 시장의 성장과 매력도에 따라서 연관성이 있는지 파악하는 것은 사업의 성장력과 밀접하게 관련이 있기 때문이다. 사업의 아이템이 시장 트렌드와 연계성을 갖추고 있는지에 대한 분석이 이루어져야만 성장 가능한 사업 아이템이 될 수 있기 때문이다.

사업타당성 분석은 수익분석의 측면에서 매우 중요한 의미를 담고 있다. 장애인 창업에서 사업타당성 분석은 재무타당성, 성장성, 시장성, 기술적 타당성 등이 분석되어야 한다. 재무적 타당성이 사전에 검증되지 못하면 자금에 문제점이 지속적으로 발생되기



<Figure 1>Disabled entrepreneurship Growth model presented

이에 본 연구에서는 장애인 창업의 활성화를 위하여 장애인 창업 성장형 모델제시와 실증적인 현장 적용 방안에 관한 해결방안을 제시하였다.

4.1. 장애인 창업 성장 모델 제시

장애인 창업을 활성화하고 실패의 확률을 줄이기 위해서는 체계화된 장애인 창업 성장형 모델의 구축이 무엇보다 필요하다. 기존의 선행연구들은 대부분 창업의 활성화를 위한 지원 체계 측면에서 연구되어 왔지만 실질적으로 장애인 창업의 성장을 위한 모델은 부족한 측면이 많다.

장애인 창업은 경쟁 환경의 취약한 문제와 창업의 체계적인 지원 프로세스의 부족으로 경쟁력이 사전에 확보되지 못하기 때문에 사업실행 이후에 체계적인 리스크를 관리하지 못하기 때문에 발생하는 문제가 많다. 장애인 창업에서는 가장 중요한 측면이 사업을 실행하는 인프라가 취약하기 때문에 제약요소가 많다.

창업이 성공적으로 발전하기 위해서는 장애인 창업에 대한 효과적인 대응을 위한 지원 센터가 마련되어 아이디어 수집, 트렌드 분석, 시장의 경쟁력이 될 수 있는 인프라 구축 등이 사전에 지원되어야 할 것이다. 장애인 창업에 대한 성장 모델이 많은 부분 부족하기 때문에 현실적으로 우수한 장애인 창업 모델의 발굴이 시급하게 이루어져야 할 것으로 판단된다. 장애인 창업의 성공사례

때문에 사전 손익계산서 및 재무제표 계획, 투자타당성 검증(IRR, NPV) 등의 타당성이 명확하게 제시되어야 한다.

기술/시장 역량의 분석에서는 장애인 창업은 사업 타당성이 검토되었더라도 실제 기술/시장의 역량이 확보되지 못할 경우에는 창업이 진행되기 어렵기 때문에 사전에 기술/시장의 역량을 어떻게 확보할 것인지에 대한 체계적인 역량확보 방안이 마련되어야 할 것이다. 특히 장애인의 경우에는 역량 측면에서 신체적인 장애와 기술 적용 능력 등이 부족하기 때문에 사전에 창업시장에서 역량을 확보하는 부분이 매우 중요하다. 특히 기술 및 시장의 역량 확보 측면에서 사전 고객을 대상으로 Pilot 테스트를 진행하여 고객의 지각된 가치를 파악하는 과정에서 창업의 성과달성 여부를 진단할 수 있다. Yun (2013)은 지각된 가치는 고객만족에 긍정적 영향을 미친다는 결과를 밝혔으며 고객의 사전 마케팅 과정의 평가결과는 향후 고객의 제품 선택 시 영향을 미친다는 결과를 제시하였다.

기술/시장 역량이 확보되면 마케팅 역량의 가능성을 검토해 보아야 한다. 마케팅 역량 측면에서 시장의 지원체계를 어떻게 받을 것인지에 대한 계획이 명확하게 제시되어야 할 것이다. 사전에 이런 마케팅 지원체계를 구축하면 창업 이후에 계획적인 마케팅 지원 체계를 활용할 수 있기 때문에 판로 문제에 대한 부담이 해소가 될 것으로 판단된다.

장애인 창업은 사전에 대응 체계와 리스크 감소 체계를 구축하

는 방향의 모델이 필요하다. 이런 체계적인 모델 구축이 되지 않고서는 장애인 창업은 투자에 대한 부담과 손실에 대한 위험으로 인해서 창업이 활성화되기 어렵기 때문이다.

이에 창업 모델에 대한 구축을 통하여 다양한 창업 경쟁력을 구축하는 지원 체계가 마련되어야 할 것이다.

4.2. 장애인 창업의 경쟁력 확보 방안

4.2.1. 차별성 있는 창업 아이템 선정 기회 마련

Lee (2008b)은 창업아이템을 선택할 때 개인이 경험한 사업 아이템일수록 올바른 의사결정을 내릴 가능성이 크기 때문에 사업성과에 영향을 미친다고 주장하였다. 창업이 성공적으로 이루기 위해서는 무엇보다도 독창적이고 차별화된 창업아이템을 선정해야 한다. 기술우위의 사업을 영위하거나 경쟁사가 모방하기 어려운 창업 아이템이 초기에 정해져야만 창업시장에서 우위를 확보할 수가 있다.

장애인 창업의 가장 큰 문제점은 독창성이 떨어지는 사업 운영으로 창업의 성장력이 저하되고 현상 유지에 맞추어진 창업 운영이 많아지고 있다. 이에 창업의 경쟁력을 구축하기 위한 다양화된 사업 아이템을 선별, 발굴 할 수 있는 체계적인 사업타당성 검토의 프로세스 구축이 현실적으로 필요하다. Lee (2008b)은 창업아이템에 대한 이해성속도와 강한 성공의지는 중요한 사업의 성공요인으로 제시하였다.

아이템의 선정은 사업의 성공을 결정하는 요인이기 때문에 창업자가 명확하게 사업 아이템에 대하여 파악하고 있어야 하며 자신의 경험과 연관된 사업 아이템으로 선정하는 측면이 중요하리라 판단된다. 장애인 창업은 환경적으로 다양한 측면에서 리스크가 잠재되어 있기 때문에 리스크를 효과적으로 대응할 수 있는 사업 아이템 선정이 무엇보다 중요할 것으로 판단된다.

4.2.2. 사업타당성 분석을 통한 투자 인프라망 확대

Korea Development Institute Disabled (2011) 자료에 따르면 효과적인 창업을 위해서 정부지원의 필요사항으로 창업자금 지원(76.5%), 세금지원확대(8.8%), 컨설팅지원(5.8%), 시장정보제공(4.7%), 창업절차개선(2.9%), 기타(1.3%) 순으로 나타났다.

소상공인들의 가장 큰 애로점이 창업자금의 지원 측면으로 볼 수 있는데 사업이 운영된 이후 운전자금에 대한 대출 등의 어려움이 지속적으로 나타나고 있는 실정이다. 이에 경쟁력 있는 사업체에 대한 투자 인프라망을 확대하여 자금에 대한 문제를 해결 할 수 있는 방안이 모색되어야 할 것이다.

Yun (2013)은 창업에서 생각하지 못한 사업의 운영자금이 필수적으로 증가되기 때문에 초기 사업타당성 분석에서 자금상황에 대한 측면을 면밀하게 분석하는 것이 사업 리스크를 줄일 수 있는 측면으로 해석하였다.

창업 기업의 경쟁력을 초기에 확보할 수 있는 측면에서 사업계획서에 대한 투자가공해활동이 적극적으로 이루어져야 할 것이다. 최근 한 대기업에서는 아이디어 마켓플레이스를 통해서 경쟁력 있는 창업 아이디어에 대하여 기업 투자를 받아서 자금문제를 초기에 해결하고 우수한 아이디어에 대한 지원을 강화시키고 있다.

특히 사업이 진행될 경우 경쟁력 있는 사업타당성 검토를 통한 사업계획서가 외부자금의 효과적인 투자유치까지 이어질 수 있도록 정부에서 적극적인 투자 환경을 조성해야 될 필요가 있다. 특히, 장애인 창업은 성장 가능한 아이템을 발굴하여 투자의 유치를 통한 경쟁력 구축의 기회를 확대해야 한다. 경쟁력 있는 사업체에

대한 투자 인프라망을 구축하여 자금부족의 문제점을 해결 할 수 있는 사전 지원체계가 마련되어야 할 것이다.

4.2.3. 시장우위의 마케팅 전략 체계 강화

장애인 창업은 마케팅에서 매우 취약한 측면이 많기 때문에 마케팅을 체계적으로 지원할 수 있는 제도가 개선되어야 할 것이다. 무엇보다도 판로의 확대를 넓힐 수 있는 마케팅 인프라망을 정책적으로 지원해 주는 방안이 필요하다. 특히 장애인 창업 제품에 대한 판로를 지원해주는 지원 체계가 현실적으로 필요하며 좋은 품질과 가격경쟁력을 갖추 수 있는 측면에서 대형마트 및 대기업과 유통비용 절감형 판매체계를 구축하는 측면이 필요하다. 시장에서 우위를 확보할 수 있는 판로를 정책적으로 구축하여 장애인 창업 판로를 확보하여 고객과 창업기업간의 비용절감의 효과를 극대화 할 수 있는 차별적인 마케팅 지원 체계가 무엇보다 필요하다고 본다.

또한 장애인 창업은 내부 마케팅의 경쟁력을 갖추 수 있는 전략 체계 구축도 절실히 필요하다. Arnett et al. (2002)는 특정계층의 사업에서는 내부고객만족을 통해서 재무적 성과 창출이 발생한다고 주장하였다. Berry and Parasuraman (1991)는 내부마케팅은 외부마케팅의 성공적으로 수행하는데 있어서 요구조건의 수용력이 높아지며 서비스 가치를 창출시키기 때문에 조직관리에서 매우 유용하게 활용된다고 연구결과를 발표하였다.

장애인 창업의 경우에는 내부마케팅의 경쟁력을 활용하여 장애인 창업의 경쟁력을 내부 조직에서 향상시킬 수 있는 경쟁력을 구축하는 측면에서 다양한 마케팅 전략을 발휘해야 할 필요가 있다.

5. 결론

장애인의 창업은 현실적으로 어려운 측면이 많기 때문에 정부 측면에서 지원과 관심이 무엇보다도 필요하다. 창업시장이 활성화되기 위해서는 기업가정신의 함양을 통한 새로운 비즈니스의 관점이 열려야 되지만 장애인 창업은 생계형 창업의 한계를 벗어나지 못하는 측면이 많다.

장애인 창업은 생계형 창업 형태가 되어서는 경쟁력이 저하될 수밖에 없다. 무엇보다도 장애인 창업은 새로운 아이템이 발굴되어 시장에서 경쟁우위 측면으로 살아남을 수 있는 창업이 되어야 한다. 이러한 측면에서 본 논문에서는 장애인 창업이 경쟁력을 구축할 수 있는 아이템 선정, 투자유치, 마케팅활성화 방안에 대한 현장적용에 대한 창업 활성화 방안에 대하여 제시하였다.

경쟁력 있는 창업 인프라망의 구축은 결과적으로 현재 위기에 처해진 창업 환경을 개선하여 우수한 창업 인력이 확대되어 경쟁력 있는 창업으로 유도될 것으로 판단된다. 창업시장은 현재 치열한 생존경쟁 시장으로 진입되고 있기 때문에 사업 타당성이 제대로 파악되지 못할 경우 사업의 실패위험이 많아진다. 현실적으로 현재의 장애인 창업 환경구조에서는 성장형 창업보다는 안정적인 창업 구조 형태로 이루어질 수밖에 없기 때문에 창업의 질적 발전과 장기적인 성장을 위해서는 창업 아이템 단계부터 질적인 수준으로 높이는 노력이 매우 절실히 필요하다.

본 논문에서는 장애인 창업 성장 모델에 대한 제시를 통해서 기존까지 장애인 창업의 비체계적인 창업 실행의 리스크를 제거하여 성장형 창업으로 변화할 수 있는 측면에서 창업 활성화 방안에 대하여 제시하였다.

장애인 창업은 다양한 측면에서 경쟁력이 저하되어 있기 때문에 장애인 창업 환경에 맞는 창업 모델을 제시해야 되며 이에 따

른 지원 방안이 활성화 되어야 할 것이다. 변해가는 시장 환경에 능동적으로 대처하고 경쟁력 있는 장애인 창업 인프라가 구축되기 위해서는 다양한 장애인 창업연구가 무엇보다 절실히 필요하리라 판단된다. 향후 다양한 장애인 창업 연구가 활성화 되어 경쟁력 있는 창업 수익 모델이 지속적으로 개발되어야 할 것이다.

References

- Arnett, D. B., Laverie, D. A., & McLane, C. (2002). Using Job Satisfaction and Pride as Internal-Marketing Tool. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(2), 87-96.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing Services, Competing Through Quality*. New York, NY: The Free Press.
- Kim, Back-Soo, & Park, Kyung-Soon (2008). A Study on the Practice Strategic for "Small Business" Start-up of the Persons with Disability Which is Successful. *Journal of Rehabilitation Research*, 12(3), 251-271.
- Korea Development Institute Disabled (2011). 2011 Disabled Enterprise Survey, Report. Seoul, Korea. Disabled Corporate Business Support Center.
- Lee, Jung-Ran (2008a). The Mediating Role of Customer's Emotion and Relationship Quality. *Journal of Distribution Management Research*, 11(1), 121-149.
- Lee, Jun-Woo (2006). A case study on factors of self-employed entrepreneurship of the new disabled. *Journal of Rehabilitation Research*, 10(3), 107-132.
- Lee, Keum-Jin (2008b). A Study on the Factors affecting on the Success - Focusing on founders used support system. *Journal of Disability and Welfare*, 8, 101-129.
- Na, Woon-Hwan (2013). Employment effect on social enterprise for people with disabilities. *Journal of Special education & Rehabilitation Science*, 52(2), 17-31.
- Song, Hyo-Boon (2005). Effect of Internal Marketing in Foodservice Industry on the Satisfaction of Internal and External Customers. Seoul, Korea: Thesis for Doctorate in Kyonggi University.
- Won, Jun-Ho (2010). A Study on Enhancement of Competitive Advantage of Disability Firm by Policy Improvement. Seoul, Korea: Thesis for Doctorate in Myongji University.
- Yun, Jeong-Keun (2013). A Study on Policy Proposal for Senior Start-up and Marketing Strategies for Entrepreneurs. *Journal of Distribution Science*, 11(1), 55-63.