

기획재정부 <small>MINISTRY OF STRATEGY AND FINANCE REPUBLIC OF KOREA</small>	보도참고자료		
	보도일시	2008. 5. 2(금) 배포시	
배포일시	2008. 5. 2(금) 9:00	담당부서	경제정책국 경쟁력전략과
담당과장	김성진(2150-2870)	담당자	이길동 사무관(2150-2874)

제 목 : 영국 비즈니스 링크(Business Link)제도의 정책적 시사점

검토배경

- 중소기업이 경영환경 변화에 효과적으로 대응하기 위해서는 **객관적이고 전문적인 시각을 가진 외부 전문가의 도움**이 절실
- 현재 우리나라 중소기업지원서비스는 정책정보 제공 수준에 그치고, **경영컨설팅 전문가서비스의 중개·알선 기능이 미흡**
- 지역 중심의 컨설팅 중개 제도가 잘 발달된 **영국의 「비즈니스 링크(Business Link)제도」**를 연구, **우리 실정에 맞는 도입방안 검토 필요**

영국 비즈니스 링크의 개요

- 비즈니스 링크제도는 **중소기업지원활동 one-stop service 체제**로서,
 - **업계와 정부간 파트너십(BLO감독-정부, 운영-민간)**으로 운영되는 **지역 컨설팅 전문가 중개·알선의 전국 네트워크**
 - * 잉글랜드 지역 42개 카운티에 비즈니스링크운영단(BLO) 설치
- 중소기업지원 관련 통합 웹사이트를 운영, **크게 정책정보제공(Informing), 진단평가(Diagnosing) 및 컨설팅 중개(Brokerage)의 3대 기능을 수행**
 - 지역의 BLO들은 **지역상공회의소, 컨설턴트 컨소시엄 등 민간 기관들**로서 공개경쟁을 통해 지역개발기구(RDAs)와 3년 단위 계약을 체결, IDB서비스를 대행

우리나라 중소기업지원서비스의 현황과 문제점

- 우리나라 **대부분의 중소기업은 전문인력이 부족하여 체계적인 경영컨설팅보다는 주로 CEO의 주관적인 생각이나 경험에 의존**
- 이는 **중소기업의 컨설팅에 대한 인식과 신뢰도가 낮기 때문**이기도 하지만 **정부의 지원도 정책정보제공·자금지원 등 직접 지원에 치중**하고 있는 데에도 원인이 있음
 - * 중소기업은 컨설팅사에서 실효성 있는 결과를 기대하기 어렵고(40.0%), 컨설팅사를 믿기 어렵다(3.3%) 등 컨설팅에 대한 불신이 강한 편(중소기업 컨설팅산업 백서, 중기청, '07.12)
- 그동안 정보전달체계가 지속 개선되고 있으나, **정보의 통합안내 및 실무담당자 연계 수준에 그치고 전문적인 컨설팅 중개기능이 미흡**
 - * 온라인(SPI정책정보서비스, '06.7~)과 오프라인(1357콜센터, '06.1~) 등
- 중소기업 관련 정책정보제공, 애로상담, 컨설팅지원 등이 수요자입장에서 체계적으로 통합제공되지 못하고 **공급자 위주로 상호단절된 형태로 진행**됨으로써 효율성 저해

정책적 시사점

- 전문가 중개 중심의 **한국판 '비즈니스 링크' 도입 가능성 검토**
 - 정보제공, 자금지원 등 정부의 직접 제공 서비스보다 **전문가 중개 (brokerage) 등에 집중함**으로써 **사업서비스가 활성화**되도록 개선
 - 중소기업, 컨설팅업체, 대학, 지역상공회의소, 지자체 등 **지역 기반의 네트워크** 구축을 촉진하고, 산학연합의체 등과 연계 추진
- 이와 병행하여, 대(對)기업서비스의 **'단일관문(single gateway)'** 구축 및 **기업지원정책 간소화** 추진
 - * 영국은 '11년까지 모든 부처의 기업지원 e-서비스를 Businesslink.gov로 이전하고 부처별 관련 사이트는 모두 폐쇄하기로 함
 - * 현재 우리나라는 '중소기업 지원체계 효율화'를 193개 국정과제에 포함하여 추진중

「별첨」 : 영국 Business Link 제도의 정책적 시사점

기획재정부 대변인

영국 Business Link제도의 정책적 시사점

2008. 5

경 제 정 책 국
경쟁력전략과

목 차

I. 검토배경	1
II. 영국 비즈니스 링크(Business Link)	2
III. 우리나라 중소기업 자원 서비스의 현황 및 문제점 ..	6
IV. 정책적 시사점	8

I. 검토배경

- 영국의 기업환경은 선진국 중에서도 최고 수준으로 평가
 - G7국가 중 미국에 이어 세계 2위, 전 세계 6위로 기업하기 좋은 나라(World Bank, Doing Business 2008)
 - * 창업환경 순위 : 영국 6위, 한국 110위
 - * 1인당 GNI 대비 창업비용이 0.8%에 불과(OECD 평균 5.1%, 한국 16.9%)
- 영국은 비즈니스 링크(Business Link)라는 다른 나라와 차별된 기업지원시스템을 통해 중소기업에 우호적 기업환경 조성
 - 많은 나라에서 정책정보시스템을 통한 중소기업의 One-stop 포털 및 이와 연계한 온라인민원서비스를 제공하는 추세
 - * (미국) Business Gateway, (캐나다) Canada Business, (호주) business.gov.au, (싱가포르) EnterpriseOne 등
 - 그러나, 영국은 앞선 비즈니스 서비스¹⁾ 역량을 바탕으로 전문가 중개 기능을 부가하여 지역 기반의 보다 진화된 시스템 운영
 - * 비즈니스 서비스의 국가 전체 생산성향상 기여도(%), '00~'04, OECD) : 영국 78.8, 미국('00~'03) 70.5, 일본 45.2, 한국 31.9
- 우리나라도 부처·지원기관별로 산재한 중소기업정책정보를 쉽게 이용 가능하도록 체계적인 전달체계 구축 노력을 강화
 - * 온라인(SPI²⁾)정책정보서비스, '06.7~)과 오프라인(1357콜센터, '06.1~)
 - 그러나, 정책정보의 통합안내 및 실무담당자 연계 수준에 그쳐 중소기업과 창업준비자가 느끼는 현장의 필요를 충족시키는데 한계
 - 정보제공, 애로상담, 컨설팅지원 등이 수요자입장에서 통합 제공되지 못하고 공급자 위주로 상호단절된 형태로 진행
 - * 정책정보제공·애로상담은 'SPI1357(중기청)' 및 '소상공인종합정보시스템(소상공인진흥원)', 경영노하우·온라인문제해결은 '중소기업지식나눔터(중진공)', 컨설팅은 '중소기업 쿠폰제 컨설팅지원사업(중기청)' 등 다수

⇒ 영국 비즈니스링크제도 및 관련 동향 추이를 통해서 우리나라의 중소기업지원시스템 고도화를 위한 정책적 시사점 도출

II. 영국 비즈니스 링크(Business Link)

- 비즈니스 링크 개요
 - '93년 무역산업부(DTI)에 의해 도입된 기업지원활동의 원스톱샵(One-stop shop)으로서, 기업지원 관문역할 수행
 - 단일 접촉지점을 통해 중소기업에 위한 전문적 정보와 조언 통로를 제공하는 업계와 정부 간 지방 제휴활동의 전국 네트워크
 - 창업에서 성장 및 승계에 이르는 모든 단계의 비즈니스 활동에 대한 지원업무 수행
 - 기업에 대한 직접지원보다는 상담, 기본정보 제공, 지원수요 평가, 적절한 지원기관 알선 등 담당
 - 잉글랜드 지역 42개 카운티에 비즈니스링크운영단(BLOs³⁾)이 설치되어 있으며, 9개 지역개발기구(RDAs)에서 운영 관리
 - 자금지원은 사업기업규제개혁부(BERR; 舊 무역산업부)에서 담당
 - 온라인 서비스는 국세관세청(HM Revenue & Customs)이 자금 지원과 운영관리를 담당
 - 지역의 BLO들은 지역상공회의소, 컨설턴트 컨소시엄 등 민간기관들로서 공개경쟁을 통해 3년 단위 계약을 체결
 - 서비스는 원칙적으로 무료로 제공되며, 대부분의 운영비는 BERR에서 지원(연간 약 2,500억원)
 - '00년에 83개 BLO를 45개 수준으로 통합·광역화하고, BLO의 자격요건 및 평가시스템 정비 노력 강화
 - Business Link는 잉글랜드 지역을 커버하며, 이외의 지역에서는 다른 명칭의 기관이 동일한 기능을 수행
 - * Business Gateway(스코틀랜드), Business Eye(웨일즈), InvestNI(북아일랜드)

3) Business Link Operators

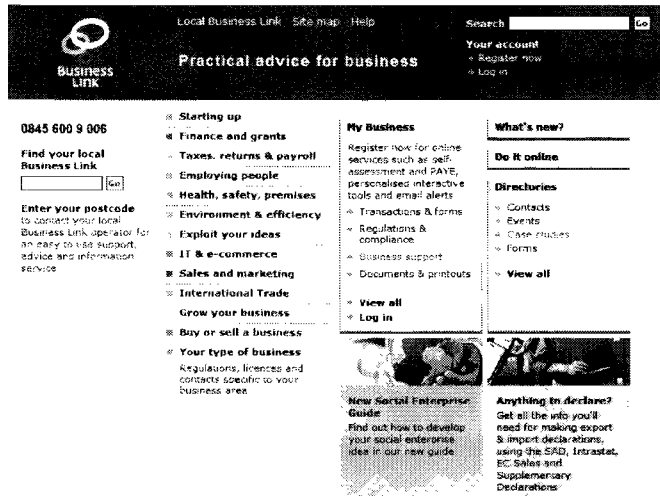
1) 비즈니스 서비스 : 도소매, 호텔·레스토랑, 수송·항공·통신, 금융중개, 부동산·사업지원서비스(OECD STAN DB)

2) SPI(SMEs Policy Information) : 중소기업청이 운영하는 중소기업을 위한 종합정보서비스

□ 서비스 제공방식

- (Click) 비즈니스링크 웹사이트(National Business Link Website)
- (Call) 실시간 상담 전국 전화번호(0845-600-9006)
- (Visit) 지역 비즈니스링크(Local Business Link)

<비즈니스 링크 초기화면>



□ 주요 기능 : IDB 모델

- 정보 제공(Informing)
 - "How-to" 가이드, "No-Nonsense" 가이드, 우수사례, 케이스 스터디
 - 웹기반 정보 서비스, 분야별 지원서비스 안내
- 진단 평가(Diagnosing)
 - 온라인 자체평가진단 프로그램, 사전 전화상담에 의한 진단
- 중개 서비스(Brokerage)
 - 현안에 대한 심층지원을 위해 최소 3명 이상의 전문가를 중개

□ 그간의 성과

- '06회계연도 중 약 61만개의 기존 사업체와 약 18만명의 창업 준비자들이 Business Link 서비스를 이용
 - 월 평균 약 100만명이 온라인 서비스(ww.businesslink.gov.uk) 방문
 - 이용자 중 91%가 서비스에 만족하며, 그 중 96%는 다른 사람에게 추천할 의사가 있다고 답변
- 영국 내 소규모기업 사이에서 약 80%의 높은 브랜드인지도 기록
- 영국 정부가 비즈니스 링크를 통해 지출한 1파운드는 2.26파운드의 경제적 가치를 창출하는 것으로 평가(HM Treasury&BERR, '08)

□ 관련 동향

- '11년까지 각 부처의 대(對)기업지원 관련 웹사이트를 Businesslink.gov 로 통합 일원화할 것을 권고(Varney Report⁴⁾)
 - 기업지원 관련 웹사이트 신설을 원칙적으로 금지하고 기존의 부처별 웹사이트 수를 점진적으로 줄여 단일관문화(single gateway)
- 공공자금으로 운영되는 약 3,000개의 기업지원제도를 '10년까지 100개 이하로 대폭 정비하는 기업지원단순화계획 추진
 - 정부는 '06년 기업지원제도에 26억 파운드를 투입했지만 지원제도가 각 부처에 중복·산재되어 중구난방식으로 운영되고 있어 중소기업들에 신청 등 절차에 따른 혼란을 가중
 - 지원의 '양'이 아닌 '수'를 줄이는 개념으로, 기업이 제도를 쉽게 이용하도록 중복없이 간소하게 정비
 - * 제도 정비방안은 비즈니스링크(Business Link)를 통해 주로 진행될 예정

4) '06년 Pre-Budget Report와 함께 의회에 제출된 보고서로서, 재무장관에게 고객, 기업지원과 관련한 공공서비스전달 체계의 개선사항을 권고

<영국의 중소기업지원제도의 발전과정>

- Phase I('80년대)
 - Enterprise Allowance Scheme('82~'91) 등 직접지원 위주
- Phase II('80년대말)
 - Enterprise Initiative('88~'94) 등 중소기업에게 외부 컨설턴트 활용을 독려하는 보조금 지급 프로그램 운영
- Phase III('90년대)
 - Business Link 도입('93)으로 보다 분권화된 지역 기반의 기업지원시스템으로 진화
 - 훈련기업위원회(TEC), 지역상공회의소, 지자체, 기타 민간 기관들과 파트너십 체제로 운영
- Phase IV('99~)
 - Business Link Operator(BLO)를 83개에서 45개로 축소('00)
 - * 현재는 42개 운영 중('07년말 기준)
 - BL 포털사이트(www.businesslink.gov.uk) 개시('02)
 - BL에 **Brokerage Model**을 도입하여('03) 직접적인 도움보다는 전문가의 중개·알선 기능 강화
- Phase V('05~)
 - BL 운영책임을 중소기업청(SBS)에서 **지역개발기구(RDAs)**로 이양토록 해 서비스 중복 제거 및 지방 수준에서 포괄적으로 형성·운영되고 있는 파트너십의 가치 극대화

Ⅲ. 우리나라 중소기업 지원서비스의 현황 및 문제점

□ 중소기업 정책정보서비스 및 컨설팅지원사업 현황

- 지원기관 및 지원내용이 복잡·다양하고 통합적 안내·검색이 불가능하다는 지적에 따라 **SPi1357 정책정보서비스** 구축
 - * '05년 사업추진 당시 중소기업 지원정책은 소관부처(19개)와 지원기관(146개)이 많고, 지원내용 또한 해당기관별로 복잡·다양(총 1,020개)
- **On-line(SPi 시스템)** : 334개 기관 6,758개 정책정보를 통합제공하고, 분야별 검색·온라인 사업신청 등 맞춤형 서비스('06.7~)
- **Off-line(SPi 콜센터)** : 전문상담원 11명과 정책실무자 7,870명을 '전국 단일의 전화망'으로 연계하여 실시간 애로상담('06.1~)
- 중소기업과는 별도로 소상공인⁵⁾의 경영지원을 위해 '소상공인 종합정보시스템' 구축·운영
 - 다양한 정보제공과 함께 자영업컨설팅, 상권정보시스템, 5단계 패키지 창업지원, 소상공인 경영개선교육 등의 지원서비스 운영
 - 전국 **62개의 소상공인지원센터**를 통해 소상공인 대상을 대상으로 지역밀착형 상담, 교육 등 원활한 서비스 지원
- 중소기업 및 소상공인을 위한 다양한 컨설팅지원사업 운영
 - 중소 제조업 및 지식기반서비스업 대상의 '쿠폰제 컨설팅지원사업'과 영세자영업자 대상의 '자영업 컨설팅지원사업(이상 중기청)'이 대표적
 - * 기타 : 소상공인 창업 및 경영개선자금, 자영업 5단계 패키지 창업 지원, 기술창업 패키지, 사업전환지원 등 10여개

자료 : Department for Business, Enterprise & Regulatory Reform, Economic Impact Study of Business Link Local Service, 2007

5) 소상공인 : 광업·제조업·건설업 및 운수업 10인 미만, 기타 업종 5인 미만의 사업자(소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법 시행령 제2조 1항)

□ 문제점

- **정책정보의 통합안내 및 실무담당자 연계** 위주로 운영되어 중소기업과 창업준비자가 느끼는 현장의 필요를 충족시키는데 한계
 - 중소기업 컨설팅지원은 수요자입장에서 정책정보제공, 애로상담 등과 통합제공되지 못하고 **개별적으로** 진행
 - * 한편, 소상공인 지원의 경우에는 소상공인지원센터(전국 62개)의 상담사(245명)를 활용한 창업상담, 정보제공, 교육 등 지원사업 운영
 - 특히, 사업전환, 폐업 지원을 위한 M&A 중개 등 **정상적인 시장 퇴출을** 가능케 하는 **지원기능이 상대적으로 취약**
 - * SPi정책정보서비스의 10개 분야 구분 : 용자/보증/기술/특허/판로/인력/창업/정보화/자영업/대·중소상생협력
- 기업지원 포털은 많으나 **단일의 정보창구(single gateway)가 부재**해 정책수요자의 혼란 유발
 - * SPi1357(정책정보제공, 중기청), 소상공인지원정보시스템(자영업컨설팅, 소상공인지원센터), 중소기업지식나눔터(지식공유, 중진공), InnoNET(종합기업서비스정보망, 한국과학기술정보연구원) 등이 산재되어 운영
- 정책 간소화를 통해 효율성을 제고하려는 노력보다는 기존 정책정보의 **단순 통합·안내 서비스**에 주력
 - 인수위에서는 260개 기관, 952개 사업을 30개 기관, 450개 사업으로 간소화·효율화할 수 있다고 보고(인수위 백서)
 - * '08.1월말 현재, 총 1,361개 사업(위탁·재위탁 중복사업 468개 제외시 893개 사업, 이 중 중앙부처 484개, 지자체 409개) - 중기청

IV. 정책적 시사점

□ 한국판 '비즈니스 링크'의 도입 가능성 검토

- 정보제공, 자금지원 등 정부가 중소기업에 직접 제공하는 서비스보다 **전문가 중개(brokerage)** 등에 집중함으로써 **사업서비스가 활성화**되도록 개선
 - * 사업서비스의 GDP 비중(% , '03, OECD) : 한국 5.5, 영국 13.5, 미국 12.5, 일본 7.7
 - * 사업서비스의 고용 비중(% , '03, OECD) : 한국 6.6, 영국 13.8, 미국 12.9, 일본 5.9
- 중소기업과 컨설팅업체, 대학, 지역상공회의소, 지자체 등이 상호연결될 수 있는 **지역 기반의 네트워크** 구축을 촉진

□ 대(對)기업서비스의 '단일 관문(single gateway)' 구축

- 유관 사이트와의 통합·연계를 통해 정부지원서비스에 대한 기업의 접근성을 강화하고 공공부문간 중복에 따른 비용 감소
 - 영국은 '11년까지 모든 부처의 기업지원 e-서비스를 Businesslink.gov로 이전하고 부처별 관련 사이트는 모두 폐쇄하기로 함

□ 기업지원정책의 간소화

- 유사·중복 정책을 **대폭 간소화**하여 정책수요자의 혼란 방지 및 운영비용 절감 필요
 - 정부는 중앙부처의 중소기업 지원사업을 부처별 핵심기능 또는 전문성 위주로 유사·중복사업은 통·폐합할 계획
 - * '중소기업 지원체계 효율화'를 193개 국정과제에 포함하여 추진중

6) 상품임대, 정보서비스 및 연구조사, 광고, 전문직 서비스, 기타 기업지원활동(OECD STAN DB)