지방경영시대 주민만족 극대화를 위한
지방정부의 '고객관계관리(CRM)' 전략 연구*

염 명 배**

차 례

I. 서론
   1. 문제의 제기
   2. 연구내용
II. 기업의 CRM 전략
   1. 사업환경의 변화와 CRM 전략의 등장
   2. CRM의 특성 및 전개과정
   3. CRM에 적합한 산업유형
III. 지방정부의 CRM 전략
   1. 지방정부의 CRM 도입 필요성
   2. 지방정부의 CRM 전략 수립방안
IV. 결론

(논문요약)

지방경영시대를 맞이하여 지방정부는 경영마인드를 가지고 기업의 경영기법을 적극 도입함으로써 정책운영의 효율성을 기하는 것이 바람직하다. 본 연구는 최근 글로벌 경쟁환경에서 고객만족을 위한 기업의 현대적인 마케팅 개념으로 급속히 부각되고 있는 'CRM(고객관계관리)' 전략을 지역(경제)정책 수립과정에 적용시키고 고객지향적 지방공공서비스의 발전방향을 모색해보고자 한다. CRM 전략의 가장 두드러진 특징은 기업목표가 전통적인 '상품중심적' 사고가 아닌 '고객중심적' 사고에 기초하고 있다는 것이다. 따라서 기업은 고객을 단순히 집단적으로만 인식하는 Ford식 대중마케팅(MM) 방식에서 벗어나 고객의 개별적 요구를 구체적으로 충족시키고 이를 통하여 지자체의 고객의 충성도(Loyalty)를 높이고자 하는 노력을 기울일 필요가 있다. 주민(고객) 만족 극대화를 위한 지방정부


** 충남대학교 경제학과 교수
(기업)의 효과적 CRM 전략으로는 공공서비스 다양이용자에 대한 다양한 인센티브(마일리지/포인트) 제도 도입, 매향상(지역충성도)을 제고하기 위한 적극적인 지역사랑 캠페인 시행, 주민에게 Outbound식 정보를 제공하는 개별 안내시스템 및 주민의 Inbound 민원을 해결해주는 옴부즈맨(Ombudsman) 시스템 구축, 그리고 주민의 지방세 납세의 욕(지불의사) 제고를 위한 각종 유인제도 도입 등의 방안을 제시할 수 있다.

Ⅰ. 머리말

1. 문제의 제기

우리나라에서 지방자치시대가 출범한 지도 어느덧 6년여 세월에 제2기 시대가 끝나가고 있다. 지방자치제는 정치적으로는 지역주민의 직접적 권리행사를 통하여 자유 민주주의의 발전에 공헌하는 한편(정치분권화: Political Decentralization) 경제적으로는 지역단위의 수익자부담원리(Benefit Principle)에 기초함으로써 자본주의 시장 경제원칙을 구현한다는 의도를 지난다(재정분권화: Fiscal Decentralization).

따라서 지방자치시대에서 지방정부는 종래 중앙정부의 대리기관(Agent) 역할에서 탈피하여 독자적인 힘으로 지역발전계획을 수립·추진하고 보다 실기 좋은 지역으로 만들고자 타지역과 경쟁하면서 그 결과에 대해서도 스스로 책임을 지게 된다. 이처럼 「자유·경쟁·책임」으로 표현되는 지방자치의 특성이 자유시장경제에서 발견되는 민간기업의 속성과 유사하다는 점에서 혼합된 지방자치시대를 「지방경영시대」라고 표현하기도 한다. 1) 지방경영시대의 지방자치단체 운영 패러다임을 극단적으로 표현하면 지방정부는 지방공공서비스를 생산·공급하는 「서비스기업(주식회사)」이며, 3)

1) 재정분권화와 재정에 관련된 제반 계획수립 및 관리상의 권한과 그에 따른 실질적 자원조달 및 배분에 관한 책임을 지방정부에 이양하는 것으로서 공공적으로는 각 지방정부로 하여금 가능한 한 독립적인 자주경제(Autonomy)를 달성하도록 함을 목표로 한다. 지주경제체제하에서 각 지방정부는 지역의 특성과 지역주민의 요구에 따라 공공서비스를 제공하는 한편 이에 필요한 재원을 반대부담의 성격을 지닌 세금이나 사용료를 통해 조달하게 된다. 이러한 행정운영방식이 이론적 수익자부담원리에 기초한 것으로서 공공결정단위가 작용 수익자에 의한 복지적 대가로서의 재정부담을 직접적으로 연결시켜서 시장경제적인 효율성을 높일 수 있다(염명배(1991)).


3) 지방재정의 투자주체를 구분하여 보다 엄밀히 따진다면 현재의 지방자치단체는 지역민간투자(자체재원) 일부와 중앙정부투자(보조금)가 복합된 일종의 공기업(혹은 제3섹터) 형태로 운영되고 있다고 할 수 있다. 1999년도 지방자치단체의 평균재정자리도(일반회계 기준)는 59.6%로 중앙정부가(주)지방정부에 40% 이상 무