

발 간 등 록 번 호

11-1430000-001659-01



법·제도 연구

쟁점연구 - 지식재산 기반의 스타트업 활성화 방안: IP 지원제도(사업)의 만족도 분석

A Study on the Startup Invigoration based on IP :
An Analysis of the Satisfaction of the Government IP Support System



법·제도 연구

쟁점연구 - 지식재산 기반의 스타트업 활성화 방안

- IP지원제도(사업)의 만족도 분석 -

A Study on Legal System

A Study on the Startup Invigoration based on IP

- An Analysis of the Satisfaction of the Government IP Support System -

2018. 12

제 출 문

특허청장 귀하

본 보고서를 인프라사업의 기초연구활성화 중, “법·제도 연구 - 쟁점연구 - 지식재산 기반의 스타트업 활성화 방안: IP지원제도(사업)의 만족도 분석” 과제의 최종보고서로 제출합니다.

2018년 12월 31일

- 주관연구기관명 : 한국지식재산연구원
- 연 구 기 간 : 2018년 1월 1일 ~ 2018년 12월 31일
- 참 여 연 구 원
 - 과 제 책 임 자 : 이성기 (한국지식재산연구원 부연구위원)
 - 참 여 연 구 원 : 정찬식 (한국지식재산연구원 선임연구원)
이석진 (한국지식재산연구원 전임연구원)

Summary

요약문

제 1 장 연구의 개요

제1절 연구의 배경 및 필요성

- 스타트업의 열기는 전세계적으로 확산되고 있으며, 국가마다 스타트업 육성을 주요한 정책 목표로 삼고 있음
 - 스타트업 육성이 경제나 일자리 창출에 미치는 영향도 점차 커지고 있음
 - 국내에서도 창업정책의 위상이 높게 유지되고 있음
 - 문재인 정부는 혁신성장의 핵심 중 하나로 스타트업·창업 육성을 중점적으로 추진함
- 그러나 국내 창업 환경은 양적 성장에 비해 질적 성장이 저조하며, 기술기반 창업보다 생계유지 목적의 창업 비중이 월등히 높은 실정
- ‘혁신성장’의 핵심은 ‘혁신창업 생태계 조성’에 있으며, ‘혁신창업’의 핵심은 기술 기반의 스타트업 활성화에 있음
 - 혁신기술 기반의 스타트업은 기존에 없는 새로운 기술과 서비스를 개발하고 시장을 개척하여 혁신성장을 가능케 하는 원동력임
 - 혁신성장을 위해서는 스타트업의 핵심자산인 창의적 아이디어와 신기술을 신속하고 유연하게 보호하는 것이 중요함
- 차별화된 지식재산의 보유·관리·활용 여부가 기술 기반 스타트업의 생사·성공 여부를 가름하나, 스타트업의 지식재산 관련 경쟁력은 취약한 상황
- 이에 최근 정부는 스타트업 등 중소·벤처기업의 IP 경쟁력 강화를 위한 다수의 지원책을 발표

- 창업 자체만 촉진하는 방식보다 시장에서 가치를 창출하는 기업들을 육성하는 스타트업 스케일업으로 정책지원 방식을 레벨업해야 함
 - 이를 위해서는 기술기반의 스타트업을 중심으로 지원하는 것이 필요하며, 스타트업이 양질의 지식재산을 제때 확보 가능하도록 지원하는 다양한 정책이 필요함
- (필요성) 정부 IP 관련 지원제도(정책)이 혁신 스타트업의 생존과 성장에 중요한 역할을 할 수 있도록, 스타트업이 체감하는 IP 관련 지원 제도·사업별 수요·효과성에 대한 검토가 필요

제2절 연구의 목적 및 내용

- 혁신성장의 핵심인 IP기반 창업 활성화를 통해 생계형 창업에서 혁신 창업으로의 전환 생태계 구축 기반을 마련하기 위한 지식재산 관련 지원 정책서비스 품질특성 파악 및 우선순위 도출
 - IP기반 스타트업의 IP 경쟁력 강화를 위한 지원 정책서비스에 대한 스타트업의 만족도를 파악하고, 스타트업을 위한 IP관련 지원 제도·사업 설계방안을 모색
 - 이를 위해 본 연구는 아래와 같이 수행하고자 함
 - (1) 특허청의 스타트업 대상 IP관련 지원 정책서비스를 파악·수집·정리하고, 각 지원 제도 및 사업을 성격에 따라 분류하여 분석의 기본을 세움
 - (2) 분석 방법론인 Kano 모델을 이론적으로 고찰하고, 정책서비스의 지원대상인 스타트업을 대상으로 설문조사 및 분석 수행
 - (3) 이를 통해 정부의 IP지원 정책서비스의 수혜자인 스타트업이 느끼는 정책서비스 품질특성과 우선순위를 도출
 - (4) 기술 스타트업에 글로벌 通用 무기가 되는 특허 등을 위한 IP관련 지원 정책서비스 중 가장 시급하고 필요한 정책서비스를 파악

제3절 연구의 기대효과

- 지식재산 관련 지원 정책서비스 중 수혜자의 입장에서 가장 시급하고 효과성이 높은

정책을 파악하여 정책서비스 기획·설계·시행·보완하는데 있어 전략적 의사결정에 도움이 될 것으로 기대됨

제 2 장 스타트업 대상의 지식재산 지원 제도 및 사업

제1절 특허청의 지식재산 지원 제도 및 사업

- 지식재산 관련 주무부처로서 특허청이 다양한 지원 제도 및 사업을 시행 중이기 때문에 본 연구에서는 스타트업을 대상으로 하는 특허청의 지식재산 지원 제도·사업에 한정하여 조사·분석함
- 특허청의 IP 지원 정책서비스를 크게 제도와 사업으로 구분하고, 사업은 다시 특허청의 지원시책 분류 기준에 따라 ‘창출 지원’, ‘활용 지원’, ‘보호 지원’으로 구분
 - 타부처 및 지방정부의 IP 지원 제도 및 사업은 다루지 않음
 - 특허청의 지식재산 지원 사업 중 일부(지식재산권 교육·컨설팅 지원, 지식재산권 행사 지원, 지식재산권 기타 지원 등)는 다루지 않음

【표】 특허청의 스타트업 대상의 지식재산 지원 제도 및 사업 분류

| 구분 | | 특허청의 정책 서비스(지원 제도 및 사업) |
|-------|-------|--------------------------|
| 지원 제도 | | 연차등록료 감면 확대 제도 |
| | | 특허키움 리워드 제도 |
| | | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 |
| | | IP 나래 프로그램 |
| | | 글로벌 IP 스타트업 육성 사업 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 사업 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 사업 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 사업 |
| | | 우수특허 보유기업에 대한 벤처투자 지원 사업 |
| | 보호 지원 | 지재권 소송보험 지원 사업 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 사업 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초등대응 지원 사업 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 사업 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 사업 |

제 3 장 지식재산 지원 제도 및 사업의 만족도 분석 방법

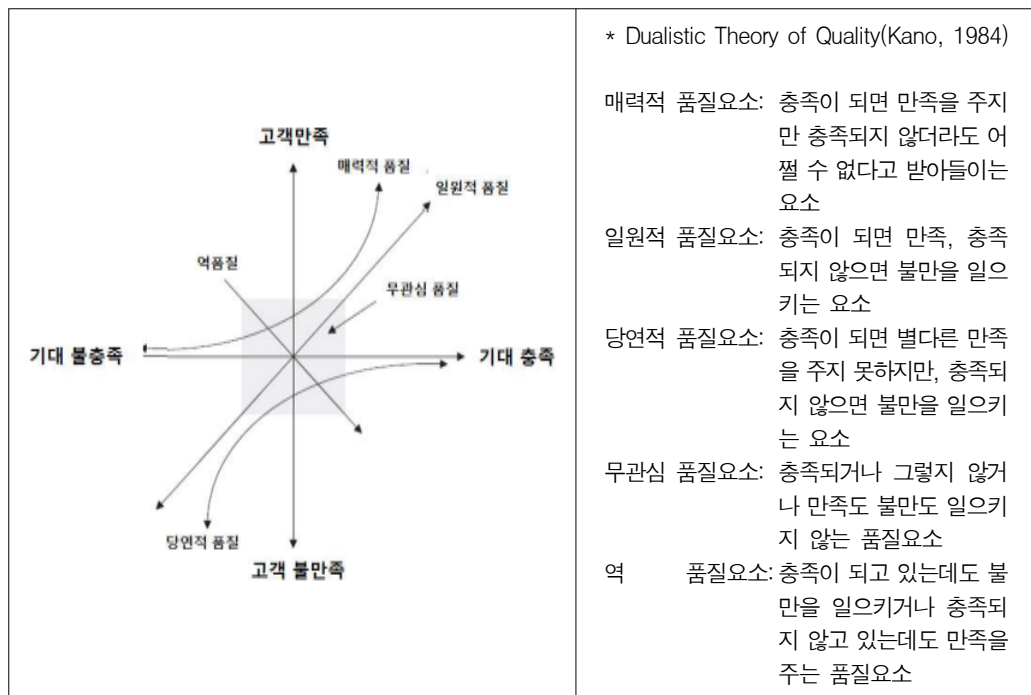
제1절 정책서비스(지원제도·사업) 품질 만족수준 파악방법

- 정부나 기업 등의 조직에서 의사결정 시 도움을 줄 수 있는 방법론으로서 AHP, CVM, Conjoint, Kano 모델 등의 4가지 방법론 정리
 - AHP, CVM, Conjoint, Kano 모델 등 4가지 방법론의 특성, 적용분야, 공통점, 차별점 정리

제2절 Kano 모델 분석 방법론

- **(Kano Model)** 제품에 대한 소비자의 만족도를 체계적으로 설명하기 위해 Kano는 아래 그림과 같이 품질의 이원적 인식방법을 제시함

|그림| Dualistic Theory of Quality (Kano, 1984)



- 품질에 대한 전통적 정의는 표현의 차이는 있지만 대개 '사용자의 만족'이라는 주관적 측면과 '요구조건과의 일치'라는 객관적 측면 중 하나를 따르고 있음

- Kano 모델을 활용하여 정부의 IP지원제도 지원대상인 스타트업이 느끼는 정책서비스 품질 만족수준과 Needs를 도출
 - Kano의 이원적 품질인식은 이러한 품질의 두 가지 측면을 대응시킨 것으로 볼 수 있으며, 이를 정책서비스에 대해서도 적용할 수 있을 것으로 판단됨
- 정부의 IP지원 정책서비스 품질만족수준을 파악하기 위한 조사문항설계 및 설문조사 실시
 - Kano 모델 분석을 위한 쌍대 설문지를 활용한 설문방법을 적용하여 설문 설계
 - 평가 이원표에 따라 해당 정책서비스의 품질특성을 구분
 - 잠재적 고객만족개선지수(PCSI) 산출을 위해 지식재산 지원 정책서비스의 현재 만족도를 조사문항에 포함
 - 조사대상의 특성에 따라 지식재산 지원 정책서비스의 품질특성이 달라질 수 있으므로 조사대상 분류를 위한 항목을 조사에 추가
 - 지식재산권 보유 여부, 품질특성 파악 대상 지원 정책 서비스의 수혜 여부, 인식 여부 등

제3절 Kano 모델의 고객만족계수와 고객만족개선지수 산출

- Kano Model 등을 활용하여 스타트업의 IP지원제도 만족도 관련 지표·지수를 개발
 - Kano분석에서 도출된 빈도 값을 중심으로 고객만족계수(CS-Coefficient)의 측정용 시도 (Timko, 1993)
 - 고객만족계수란 고객이 지원정책을 접했을 때 만족수준이 어느 정도까지 향상될 수 있는지 또는 지원정책이 불만족스러울 때 어디까지 하락할 수 있는지를 측정하는 계수

$$\text{만족계수}(S) = \frac{A + O}{A + O + M + I}$$

$$\text{불만족계수}(D) = \left(\frac{O + M}{A + O + M + I} \right) (-1)$$

여기에서, *A* : 매력적 품질로 응답한 수
O : 일원적 품질로 응답한 수
M : 당연적 품질로 응답한 수
I : 무관심 품질로 응답한 수

□ 최근에는 Kano 설문조사를 통해 얻은 정보의 손실을 방지하기 위해 고객의 혼합된 품질요소의 정도를 종합지수화하기 시작

○ 고객의 현재 만족수준(위치)을 계량화하는 잠재적 고객만족개선지수(PCSI Index: Potential Customer Satisfaction Improvement Index, 이하 PCSI 지수)

- 잠재적 고객만족개선지수(PCSI Index)는 현재의 만족수준을 파악한 값이 고객만족계수의 만족계수와 불만족계수 사이에서 현재 만족위치가 어디에 있는가를 파악하여 고객의 요구 사항이 충족되었을 때 고객 만족도가 개선될 수 있는 범위가 얼마나 되는지 파악
- 그러므로 현재 고객의 만족위치를 파악하여 만족 위치가 상대적으로 낮은 경우, 고객이 가장 많은 불만을 느끼는 품질속성이므로 이를 우선적으로 개선하도록 제시해줌
- 동시에 고객의 현재 만족위치가 상대적으로 낮지 않은 경우는 만족계수가 높은 품질속성이므로 개선 방향을 제시해줌

$$\text{현재의 만족위치}(P) = \frac{(S-D) \times (Max - L)}{Max - Min} + D$$

여기에서, *P* : 현재의 만족위치(*Satisfaction Position*)

S : 만족계수(*Satisfaction Coefficient*)

D : 불만족계수(*Dissatisfaction Coefficient*)

L : 현재의 만족수준(*Current Level*)

Max : 현재 만족도 수준의 설문 척도 중 가장 큰 값

Min : 현재 만족도 수준의 설문 척도 중 가장 작은 값

$$\text{잠재적고객만족개선지수}(PCSI) = S - P$$

여기에서, *PCSI*의 값은 0~2 사이에서 값이 주어짐.

최소값 0은 품질특성의 여부와 관계없이 현재 모든 사람이 만족감을 느끼고 있는 것을 의미하며, 더 이상 만족감을 높일 수 없음을 의미. 최대값 2는 일원적 품질특성과 관련이 있으며, 현재 모든 사람이 불만을 느끼는 경우에 해당함.

제4장 지식재산 지원 제도 및 사업의 품질특성 파악과 개선사항 도출

제1절 조사대상 스타트업 개요

- 특허청 지식재산 지원 정책서비스에 대한 수혜자인 스타트업의 만족수준 파악과 동시에 특허청 지식재산 지원 제도·사업을 스타트업에게 알리는 목적을 동시에 추진 시도
 - 회수는 회수율이 아닌 200개 이상을 목표로 하였으며, 조사대상은 가능한 확대
 - 웹, 이메일 등을 통해 2018년 10월 5일~31일동안 총 2073개 스타트업을 대상으로 조사를 실시하여 263개 스타트업이 응답(응답률 기준 12.7%)

표 | 조사대상 및 조사응답 스타트업

| 구분(출처) | 조사대상 수 | 응답기업 수 |
|--------------------------|-----------------------|----------------------|
| 대한민국 글로벌 창업백서 조사대상 | 164개 (7.9%) | 10개 (3.8%) |
| 특허바우처 선정 스타트업 | 101개 (4.9%) | 10개 (3.8%) |
| K-GLOBAL PROJECT 지원 스타트업 | 226개 (10.9%) | 2개 (0.8%) |
| 스타트업 해외진출 사례기업 | 98개 (4.7%) | 5개 (1.9%) |
| 조사기관 자체보유 패널 | 35개 (1.7%) | 35개 (13.3%) |
| 로켓펀지 | 1449개 (69.9%) | 201개 (76.4%) |
| 합계 | 2073개 (100.0%) | 263개 (100.0%) |

- 응답기업 특성1 : 분야

표 | 응답기업의 특성1: 분야

| 구분 | | 사례수 | % |
|--------------|------------------|-----|-------|
| 전체 | | 263 | 100.0 |
| 사업유형 | 서비스 개발 및 제공 | 122 | 46.4 |
| | 제품개발 & 서비스 제공 둘다 | 121 | 46.0 |
| | 물리적 제품개발 | 15 | 5.7 |
| | 기타 | 5 | 1.9 |
| 제품·서비스 출시 여부 | 출시 | 176 | 66.9 |
| | 미출시 | 87 | 33.1 |
| 주요 분야 | IT & SW | 197 | 74.9 |
| | 제조 & HW | 45 | 17.1 |
| | 바이오 & 헬스 | 10 | 3.8 |
| | 기타 | 11 | 4.2 |

| 구분 | | 사례수 | % |
|---------|-----------|-----|------|
| 주요투자 테마 | 모바일 인터넷 | 140 | 53.2 |
| | 지식업무 자동화 | 17 | 6.5 |
| | 사물인터넷 | 17 | 6.5 |
| | 클라우드 기술 | 10 | 3.8 |
| | 첨단로봇 | 8 | 3.0 |
| | 자율주행차 | 1 | 0.4 |
| | 차세대 생명공학 | 6 | 2.3 |
| | 에너지 저장기술 | 3 | 1.1 |
| | 3D 프린팅 | 5 | 1.9 |
| | 첨단소재 | 3 | 1.1 |
| | 첨단자원개발 탐사 | 1 | 0.4 |
| | 신재생에너지 | 2 | 0.8 |
| | 기타 | 43 | 16.3 |
| | 모름 | 7 | 2.7 |

○ 응답기업 특성2 : 지식재산권 보유 여부 및 투자유치 여부

[표] 응답기업의 특성2: 지식재산권 보유 여부 및 투자유치 여부

| 구분 (사례수 (%)) | | 투자유치 경험 | | 합계 |
|--------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|
| | | 보유 | 미보유 | |
| 지식재산권 | 보유(국내외 특·실·상·디) | 106 | 96 | 202 (76.8%) |
| | 미보유 | 13 | 48 | 61 (23.2%) |
| 합계 | | 119 (45.2%) | 144 (54.8%) | 263 (100.0%) |

○ 응답기업 특성3 : 각 지식재산 지원 제도·사업별 수혜경험 여부

[표] 응답기업의 특성3: 각 지식재산 지원 제도·사업별 수혜경험 여부

| 구분 | 지원제도·사업명 | 수혜 | 비수혜 | |
|-------|--------------------|---------------|-------------|-------------|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 38 (14.4%) | 225 (85.6%) | |
| | 특허키움 리워드 | 13 (4.9%) | 250 (95.1%) | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 7 (2.7%) | 256 (97.3%) | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 20 (7.6%) | 243 (92.4%) |
| | | IP 나라 프로그램 | 15 (5.7%) | 248 (94.3%) |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 6 (2.3%) | 257 (97.7%) |

| 구분 | 지원제도·사업명 | 수혜 | 비수혜 | |
|--------------|----------|-----------------------|----------|-------------|
| 지원 사업 | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 7 (2.7%) | 256 (97.3%) |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 6 (2.3%) | 257 (97.7%) |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 8 (3.0%) | 255 (97.0%) |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 5 (1.9%) | 258 (98.1%) |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 4 (1.5%) | 259 (98.5%) |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 3 (1.1%) | 260 (98.9%) |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 5 (1.9%) | 258 (98.1%) |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 6 (2.3%) | 257 (97.7%) |
| 영업비밀 보호센터 운영 | 7 (2.7%) | 256 (97.3%) | | |

○ 응답기업 특성4 : 각 지식재산 지원 제도·사업에 대한 인지 여부

[표] 응답기업의 특성4: 각 지식재산 지원 제도·사업별 인지 여부

| 구분 | 지원제도·사업명 | 인지 | 미인지 | |
|--------------|--------------------|-----------------------|-------------|-------------|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 60 (22.8%) | 203 (77.2%) | |
| | 특허키움 리워드 | 31 (11.8%) | 232 (88.2%) | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 22 (8.4%) | 241 (91.6%) | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 78 (29.7%) | 185 (70.3%) |
| | | IP 나래 프로그램 | 52 (19.8%) | 211 (80.2%) |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 45 (17.1%) | 218 (82.9%) |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 43 (16.3%) | 220 (83.7%) |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 37 (14.1%) | 226 (85.9%) |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 46 (17.5%) | 217 (82.5%) |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 38 (14.4%) | 225 (85.6%) |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 36 (13.7%) | 227 (86.3%) |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 28 (10.6%) | 235 (89.4%) |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 28 (10.6%) | 235 (89.4%) |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 22 (8.4%) | 241 (91.6%) |
| 영업비밀 보호센터 운영 | 28 (10.6%) | 235 (89.4%) | | |

제2절 스타트업 대상 지식재산 지원 제도·사업의 품질특성 파악

□ 지식재산 지원 제도와 사업 총 15개의 정책서비스에 대해 전체 기업을 대상으로 Kano 분석 결과 특허 수수료 체계 개편 제도 2가지가 매력적 품질특성을 가지는 것으로 나타남

○ 그 외 다른 제도 및 사업들은 무관심 품질특성을 가지는 것으로 나타남

| 표 | Kano 분석 결과1: 전체 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|--------------------|-----------------------|----|----|------------|------------|----|------------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 87 | 62 | 20 | 69 | 20 | 5 | 매력적 | |
| | 특허키움 리워드 | 92 | 47 | 14 | 84 | 22 | 4 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 74 | 48 | 13 | 98 | 27 | 3 | 무관심 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 83 | 54 | 15 | 85 | 22 | 4 | 무관심 |
| | | IP 나래 프로그램 | 71 | 46 | 14 | 108 | 21 | 3 | 무관심 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 74 | 51 | 9 | 107 | 21 | 1 | 무관심 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 65 | 40 | 11 | 122 | 22 | 3 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 67 | 42 | 13 | 119 | 21 | 1 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 80 | 49 | 12 | 92 | 26 | 4 | 무관심 |
| | 보호 지원 | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 77 | 51 | 15 | 93 | 26 | 1 | 무관심 |
| | | 지식재산권 소송보험 지원 | 84 | 44 | 14 | 98 | 23 | 0 | 무관심 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 76 | 46 | 11 | 107 | 21 | 2 | 무관심 |
| | | 해외 지재산 분쟁 초동대응 지원 | 69 | 50 | 14 | 106 | 20 | 4 | 무관심 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 59 | 48 | 14 | 121 | 18 | 3 | 무관심 |
| | 영업비밀 보호센터 운영 | 61 | 45 | 22 | 111 | 21 | 3 | 무관심 | |

□ 지식재산권을 보유한 기업에게서는 특허 수수료 체계 개편관련 지원 제도 2가지 외에 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도와 지원 사업 중 스타트업 특허바우처 사업, 지식재산권 소송보험 지원사업이 매력적 품질특성을 가지는 것으로 나타남

○ 반면 지식재산권 미보유 기업에서는 15가지 지식재산 지원 제도·사업 모두가 무관심 품질특성을 가지는 것으로 나타남

| 표 | Kano 분석 결과2: 지식재산권 보유 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|--------------------|----------------|-----------|----|----|-----------|---|------------|------------|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 53 | 36 | 12 | 27 | 6 | 0 | 매력적 | |
| | 특허키움 리워드 | 57 | 22 | 5 | 42 | 6 | 2 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 50 | 22 | 8 | 45 | 8 | 1 | 매력적 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 50 | 28 | 11 | 40 | 4 | 1 | 매력적 |
| | | IP 나래 프로그램 | 42 | 24 | 9 | 53 | 4 | 2 | 무관심 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 42 | 30 | 5 | 52 | 4 | 1 | 무관심 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 40 | 20 | 6 | 61 | 5 | 2 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 41 | 23 | 8 | 57 | 4 | 1 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 43 | 29 | 7 | 47 | 6 | 2 | 무관심 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 45 | 28 | 9 | 46 | 6 | 0 | 무관심 |

| 구분 | 지원제도 · 사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|------------|-----------------------|----|----|----|----|---|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 사업 | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 48 | 25 | 11 | 45 | 5 | 0 | 매력적 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 46 | 26 | 6 | 51 | 4 | 1 | 무관심 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 41 | 29 | 9 | 50 | 4 | 1 | 무관심 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 34 | 26 | 10 | 57 | 4 | 3 | 무관심 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 32 | 26 | 15 | 55 | 4 | 2 | 무관심 |

표 | Kano 분석 결과3: 지식재산권 미보유 기업

| 구분 | 지원제도 · 사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|--------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 34 | 26 | 8 | 42 | 14 | 5 | 무관심 | |
| | 특허키움 리워드 | 35 | 25 | 9 | 42 | 16 | 2 | 무관심 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 24 | 26 | 5 | 53 | 19 | 2 | 무관심 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 33 | 26 | 4 | 45 | 18 | 3 | 무관심 |
| | | IP 나라 프로그램 | 29 | 22 | 5 | 55 | 17 | 1 | 무관심 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 32 | 21 | 4 | 55 | 17 | 0 | 무관심 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 25 | 20 | 5 | 61 | 17 | 1 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 26 | 19 | 5 | 62 | 17 | 0 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 37 | 20 | 5 | 45 | 20 | 2 | 무관심 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 32 | 23 | 6 | 47 | 20 | 1 | 무관심 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 36 | 19 | 3 | 53 | 18 | 0 | 무관심 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 30 | 20 | 5 | 56 | 17 | 1 | 무관심 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 28 | 21 | 5 | 56 | 16 | 3 | 무관심 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 25 | 22 | 4 | 64 | 14 | 0 | 무관심 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 29 | 19 | 7 | 56 | 17 | 1 | 무관심 |

□ 지식재산 지원 제도 · 사업 수혜 기업에서는 일원적 품질특성을 보이는 정책서비스가 3가지, 매력적 품질특성을 보이는 정책서비스가 2가지로 나타남

○ 정책서비스 수혜 경험 미보유 기업은 전체 기업을 대상으로 분석과 동일한 결과가 나타남

| 표 | Kano 분석 결과4: IP지원 제도·사업 수혜경험 보유 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|--------------------|-----------------------|-----------|-----------|----------|----------|---|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 10 | 14 | 5 | 5 | 3 | 1 | 일원적 | |
| | 특허키움 리워드 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | - | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 4 | 10 | 3 | 2 | 1 | 0 | 일원적 |
| | | IP 나래 프로그램 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 0 | 매력적 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | - |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | - |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | - |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 일원적 |
| | 보호 지원 | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 무관심 |
| | | 지식재산권 소송보험 지원 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 무관심 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 무관심 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 0 | 무관심 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 무관심 |
| | 영업비밀 보호센터 운영 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 0 | 무관심 | |

| 표 | Kano 분석 결과5: IP지원 제도·사업 수혜경험 미보유 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|--------------------|-----------------------|----|----|------------|------------|----|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 77 | 48 | 15 | 64 | 17 | 4 | 매력적 | |
| | 특허키움 리워드 | 88 | 44 | 12 | 82 | 20 | 4 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 74 | 46 | 12 | 96 | 25 | 3 | 무관심 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 79 | 44 | 12 | 83 | 21 | 4 | 무관심 |
| | | IP 나래 프로그램 | 66 | 42 | 13 | 104 | 20 | 3 | 무관심 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 72 | 49 | 9 | 106 | 20 | 1 | 무관심 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 64 | 38 | 9 | 121 | 21 | 3 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 67 | 40 | 12 | 117 | 20 | 1 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 79 | 45 | 11 | 91 | 25 | 4 | 무관심 |
| | 보호 지원 | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 77 | 50 | 14 | 91 | 25 | 1 | 무관심 |
| | | 지식재산권 소송보험 지원 | 84 | 43 | 14 | 96 | 22 | 0 | 무관심 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 76 | 46 | 11 | 105 | 20 | 2 | 무관심 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 69 | 49 | 14 | 103 | 19 | 4 | 무관심 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 59 | 48 | 14 | 116 | 17 | 3 | 무관심 |
| | 영업비밀 보호센터 운영 | 61 | 43 | 21 | 108 | 20 | 3 | 무관심 | |

□ 특허청의 지식재산 지원 제도 및 사업에 대해 인지하고 있는 기업들에서는 8가지의 매력적 품질특성을 보이는 정책서비스와 1가지의 일원적 품질특성을 보이는 정책서비스가 나타남

○ 정책서비스 미인지 기업은 전체 기업을 대상으로 분석과 동일한 결과가 나타남

표 | Kano 분석 결과6: IP지원 제도·사업 인지 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|--------------------|-----------------------|----|----|---|----|---|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 23 | 15 | 6 | 9 | 5 | 2 | 매력적 | |
| | 특허키움 리워드 | 12 | 7 | 3 | 6 | 3 | 0 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 5 | 5 | 2 | 8 | 2 | 0 | 무관심 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 26 | 22 | 6 | 12 | 9 | 3 | 매력적 |
| | | IP 나래 프로그램 | 17 | 9 | 4 | 14 | 7 | 1 | 매력적 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 17 | 9 | 0 | 13 | 6 | 0 | 매력적 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 10 | 7 | 3 | 13 | 8 | 2 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 7 | 5 | 3 | 16 | 6 | 0 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 16 | 12 | 3 | 8 | 6 | 1 | 매력적 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 8 | 10 | 6 | 8 | 6 | 0 | 일원적 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 10 | 8 | 4 | 7 | 7 | 0 | 매력적 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 8 | 6 | 4 | 7 | 3 | 0 | 매력적 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 6 | 7 | 1 | 11 | 3 | 0 | 무관심 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 4 | 5 | 1 | 8 | 3 | 1 | 무관심 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 6 | 6 | 4 | 9 | 3 | 0 | 무관심 |

표 | Kano 분석 결과7: IP지원 제도·사업 미인지 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|--------------------|----------------|----|----|----|-----|----|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 64 | 47 | 14 | 60 | 15 | 3 | 매력적 | |
| | 특허키움 리워드 | 80 | 40 | 11 | 78 | 19 | 4 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 69 | 43 | 11 | 90 | 25 | 3 | 무관심 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 57 | 32 | 9 | 73 | 13 | 1 | 무관심 |
| | | IP 나래 프로그램 | 54 | 37 | 10 | 94 | 14 | 2 | 무관심 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 57 | 42 | 9 | 94 | 15 | 1 | 무관심 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 55 | 33 | 8 | 109 | 14 | 1 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 60 | 37 | 10 | 103 | 15 | 1 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 64 | 37 | 9 | 84 | 20 | 3 | 무관심 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 69 | 41 | 9 | 85 | 20 | 1 | 무관심 |

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|----------|-----------------------|----|----|----|------------|----|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 사업 | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 74 | 36 | 10 | 91 | 16 | 0 | 무관심 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 68 | 40 | 7 | 100 | 18 | 2 | 무관심 |
| | | 해외 지재산 분쟁 초동대응 지원 | 63 | 43 | 13 | 95 | 17 | 4 | 무관심 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 55 | 43 | 13 | 113 | 15 | 2 | 무관심 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 55 | 39 | 18 | 102 | 18 | 3 | 무관심 |

□ 이상의 결과를 하나의 표로 정리하면, 동일한 지식재산 지원 제도·사업이라도 대상이 누구냐에 따라 다른 품질특성을 가진다는 것을 확인할 수 있음

표 1 응답기업 특성에 따른 Kano 분석 결과 (종합)

| 구분 | 지원제도·사업명 | 전체 | 지재산 보유여부 | | 수혜여부 | | 인지여부 | | |
|-------|--------------------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----|
| | | | 지재산 보유 | 지재산 미보유 | 수혜 경험 보유 | 수혜 경험 미보유 | 제도·사업 인지 | 제도·사업 미인지 | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 매력적 | 매력적 | 무관심 | 일원적 | 매력적 | 매력적 | 매력적 | |
| | 특허기움 리워드 | 매력적 | 매력적 | 무관심 | 매력적 | 매력적 | 매력적 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 무관심 | 매력적 | 무관심 | - | 무관심 | 무관심 | 무관심 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 무관심 | 매력적 | 무관심 | 일원적 | 무관심 | 매력적 | 무관심 |
| | | IP 나래 프로그램 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 매력적 | 무관심 | 매력적 | 무관심 |
| | | 글로벌 IP스타트업 육성 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | - | 무관심 | 매력적 | 무관심 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | - | 무관심 | 무관심 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | - | 무관심 | 무관심 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 일원적 | 무관심 | 매력적 | 무관심 |
| | 보호 지원 | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 일원적 | 무관심 |
| | | 지식재산권 소송보험 지원 | 무관심 | 매력적 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 매력적 | 무관심 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 매력적 | 무관심 |
| | | 해외 지재산 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 |
| | 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | |

제3절 스타트업 대상 지식재산 지원 제도·사업의 고객만족개선지수 산출

□ 잠재적 고객만족개선지수는 고객만족계수에서 현재 고객의 만족위치를 파악하여 개선 범위를 파악하는 것임

○ 잠재적 고객만족개선지수가 큰 경우, 현재 만족위치가 낮으면 정책서비스의 수혜자

가 불만을 많이 느끼는 품질특성을 가지는 지식재산 지원 제도·사업이므로 개선이 필요함

- 현재 만족위치가 낮지 않으면, 만족계수가 높은 것으로 개선보다는 홍보 및 확대가 필요

□ 전체 기업을 대상으로 잠재적 고객만족개선지수를 산출한 결과 특히 연차등록료 감면 확대 제도가 가장 높게 나타남

【표】 잠재적 고객만족개선지수 산출1: 전체 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|-------|--------------------|-----------------------|-------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 매력적 | 0.626 | -0.345 | 0.295 | 0.331 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 매력적 | 0.586 | -0.257 | 0.297 | 0.290 | 3 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 무관심 | 0.524 | -0.262 | 0.238 | 0.286 | 6 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 무관심 | 0.578 | -0.291 | 0.285 | 0.293 | 2 |
| | | IP 나래 프로그램 | 무관심 | 0.490 | -0.251 | 0.216 | 0.273 | 8 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 무관심 | 0.519 | -0.249 | 0.254 | 0.265 | 12 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 0.441 | -0.214 | 0.194 | 0.247 | 15 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 0.452 | -0.228 | 0.194 | 0.259 | 13 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 무관심 | 0.554 | -0.262 | 0.268 | 0.286 | 4 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 0.542 | -0.280 | 0.256 | 0.286 | 5 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 무관심 | 0.533 | -0.242 | 0.262 | 0.271 | 9 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 0.508 | -0.238 | 0.238 | 0.270 | 10 |
| | | 해외 지재산 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.498 | -0.268 | 0.218 | 0.279 | 7 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.442 | -0.256 | 0.185 | 0.258 | 14 |
| | 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.444 | -0.280 | 0.177 | 0.267 | 11 | |

□ 지식재산권 보유 기업을 대상으로 한 잠재적 고객만족개선지수는 연차등록료 감면 확대, 스타트업 특허바우처 사업 등이 높게 산출됨

- 지식재산권 미보유 기업을 대상으로 잠재적 고객만족개선지수를 산출한 결과는 전체 기업을 대상으로 한 경우와 유사함

| 표 | 잠재적 고객만족개선지수 산출2: 지식재산권 보유 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|-------|--------------------|-----------------------|-------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 매력적 | 0.695 | -0.375 | 0.336 | 0.359 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 매력적 | 0.627 | -0.214 | 0.335 | 0.292 | 8 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 매력적 | 0.576 | -0.240 | 0.273 | 0.303 | 4 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 매력적 | 0.605 | -0.302 | 0.297 | 0.308 | 2 |
| | | IP 나래 프로그램 | 무관심 | 0.516 | -0.258 | 0.240 | 0.276 | 14 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 무관심 | 0.558 | -0.271 | 0.281 | 0.277 | 13 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 0.472 | -0.205 | 0.217 | 0.255 | 15 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 0.496 | -0.240 | 0.213 | 0.283 | 10 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 무관심 | 0.571 | -0.286 | 0.268 | 0.304 | 3 |
| | 보호 지원 | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 0.570 | -0.289 | 0.272 | 0.298 | 5 |
| | | 지식재산권 소송보험 지원 | 매력적 | 0.566 | -0.279 | 0.271 | 0.295 | 7 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 0.558 | -0.248 | 0.268 | 0.290 | 9 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.543 | -0.295 | 0.246 | 0.297 | 6 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.472 | -0.283 | 0.190 | 0.282 | 12 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.453 | -0.320 | 0.170 | 0.283 | 11 |

| 표 | 잠재적 고객만족개선지수 산출3: 지식재산권 미보유 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|-------|--------------------|-----------------------|-------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 무관심 | 0.545 | -0.309 | 0.249 | 0.296 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 무관심 | 0.541 | -0.306 | 0.253 | 0.287 | 2 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 무관심 | 0.463 | -0.287 | 0.196 | 0.267 | 6 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 무관심 | 0.546 | -0.278 | 0.270 | 0.276 | 3 |
| | | IP 나래 프로그램 | 무관심 | 0.459 | -0.243 | 0.191 | 0.268 | 5 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 무관심 | 0.473 | -0.223 | 0.225 | 0.248 | 9 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 0.405 | -0.225 | 0.167 | 0.238 | 13 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 0.402 | -0.214 | 0.170 | 0.232 | 14 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 무관심 | 0.533 | -0.234 | 0.267 | 0.266 | 7 |
| | 보호 지원 | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 0.509 | -0.269 | 0.238 | 0.271 | 4 |
| | | 지식재산권 소송보험 지원 | 무관심 | 0.495 | -0.198 | 0.252 | 0.243 | 12 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 0.450 | -0.225 | 0.204 | 0.246 | 11 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.445 | -0.236 | 0.189 | 0.256 | 8 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.409 | -0.226 | 0.177 | 0.231 | 15 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.432 | -0.234 | 0.184 | 0.248 | 10 |

□ 지식재산 지원 제도 · 사업에 대한 수혜경험을 보유한 기업을 대상으로 잠재적 고객만족개선지수를 산출한 결과 특히 연차등록료 감면 확대, IP금융 연계 평가지원 등이 높게 나타남

○ 반면 수혜경험이 없는 기업들에서는 특히 연차등록료 감면 확대, 특허키움 리워드, 스타트업 특허바우처 사업 등에서 잠재적 고객만족개선지수가 높게 나타남

【표】 잠재적 고객만족개선지수 산출4: IP지원 제도 · 사업 수혜경험 보유 기업

| 구분 | 지원제도 · 사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|-------|--------------------|-----------------------|-------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 일원적 | 0.706 | -0.559 | 0.323 | 0.383 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 매력적 | 0.636 | -0.455 | 0.448 | 0.189 | 9 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | - | 0.400 | -0.600 | 0.150 | 0.250 | 3 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 일원적 | 0.737 | -0.684 | 0.506 | 0.231 | 6 |
| | | IP 나라 프로그램 | 매력적 | 0.643 | -0.357 | 0.426 | 0.217 | 7 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | - | 0.800 | -0.400 | 0.550 | 0.250 | 5 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | - | 0.500 | -0.667 | 0.292 | 0.208 | 8 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | - | 0.400 | -0.600 | 0.150 | 0.250 | 4 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 일원적 | 0.714 | -0.714 | 0.402 | 0.313 | 2 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 0.250 | -0.500 | 0.100 | 0.150 | 11 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 무관심 | 0.333 | -0.333 | 0.208 | 0.125 | 12 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 14 |
| | | 해외 지재산 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.250 | -0.250 | 0.150 | 0.100 | 13 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 15 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.333 | -0.500 | 0.155 | 0.179 | 10 |

【표】 잠재적 고객만족개선지수 산출5: IP지원 제도 · 사업 수혜경험 미보유 기업

| 구분 | 지원제도 · 사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|-------|--------------------|----------------|-------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 매력적 | 0.613 | -0.309 | 0.292 | 0.321 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 매력적 | 0.584 | -0.248 | 0.291 | 0.293 | 2 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 무관심 | 0.526 | -0.254 | 0.240 | 0.287 | 5 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 무관심 | 0.564 | -0.257 | 0.275 | 0.289 | 3 |
| | | IP 나라 프로그램 | 무관심 | 0.480 | -0.244 | 0.206 | 0.274 | 8 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 무관심 | 0.513 | -0.246 | 0.249 | 0.264 | 12 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 0.440 | -0.203 | 0.194 | 0.246 | 15 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 0.453 | -0.220 | 0.195 | 0.258 | 14 |

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|-------|----------|-----------------------|-------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 사업 | 활용 지원 | IP 금융 연계 평가지원 | 무관심 | 0.549 | -0.248 | 0.266 | 0.283 | 7 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 0.547 | -0.276 | 0.259 | 0.289 | 4 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 무관심 | 0.536 | -0.241 | 0.262 | 0.274 | 9 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 0.513 | -0.239 | 0.239 | 0.273 | 10 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.502 | -0.268 | 0.219 | 0.284 | 6 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.451 | -0.262 | 0.189 | 0.263 | 13 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.446 | -0.275 | 0.177 | 0.269 | 11 |

□ 지식재산 지원 제도나 사업에 대해 인지하고 있던 기업들을 대상으로 잠재적 고객만족 개선지수를 산출한 결과 특허 연차등록료 감면 확대, IP금융 연계 평가지원, 특허기움 리워드 등의 순으로 높게 나타남

○ 반면 지식재산 지원 제도·사업에 대해서 모르고 있던 기업들은 특허 연차등록료 감면 확대, 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도, 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 등의 순으로 높게 나타남

표 | 잠재적 고객만족개선지수 산출6: IP지원 제도·사업 인지 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|--------------|--------------------|-----------------------|------------|--------|---------|------------|----------|----------|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 매력적 | 0.717 | -0.396 | 0.360 | 0.357 | 1 | |
| | 특허기움 리워드 | 매력적 | 0.679 | -0.357 | 0.361 | 0.317 | 3 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 무관심 | 0.500 | -0.350 | 0.239 | 0.261 | 8 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 매력적 | 0.727 | -0.424 | 0.421 | 0.306 | 4 |
| | | IP 나라 프로그램 | 매력적 | 0.591 | -0.295 | 0.344 | 0.247 | 9 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 매력적 | 0.667 | -0.231 | 0.402 | 0.264 | 7 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 0.515 | -0.303 | 0.273 | 0.243 | 10 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 0.387 | -0.258 | 0.156 | 0.231 | 12 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 매력적 | 0.718 | -0.385 | 0.370 | 0.348 | 2 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 일원적 | 0.563 | -0.500 | 0.276 | 0.287 | 5 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 매력적 | 0.621 | -0.414 | 0.341 | 0.280 | 6 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 매력적 | 0.560 | -0.400 | 0.337 | 0.223 | 13 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.520 | -0.320 | 0.310 | 0.210 | 14 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.500 | -0.333 | 0.311 | 0.189 | 15 |
| 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.480 | -0.400 | 0.244 | 0.236 | 11 | | |

표 | 잠재적 고객만족개선지수 산출7: IP지원 제도·사업 미인지 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|-------|--------------------|-----------------------|-------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 매력적 | 0.600 | -0.330 | 0.277 | 0.323 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 매력적 | 0.574 | -0.244 | 0.289 | 0.285 | 4 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 무관심 | 0.526 | -0.254 | 0.238 | 0.288 | 2 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 무관심 | 0.520 | -0.240 | 0.241 | 0.279 | 6 |
| | | IP 나래 프로그램 | 무관심 | 0.467 | -0.241 | 0.190 | 0.277 | 7 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 무관심 | 0.490 | -0.252 | 0.226 | 0.264 | 12 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 0.429 | -0.200 | 0.182 | 0.247 | 15 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 0.462 | -0.224 | 0.199 | 0.263 | 13 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 무관심 | 0.521 | -0.237 | 0.249 | 0.271 | 9 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 0.539 | -0.245 | 0.256 | 0.283 | 5 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 무관심 | 0.521 | -0.218 | 0.253 | 0.268 | 11 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 0.502 | -0.219 | 0.230 | 0.272 | 8 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.495 | -0.262 | 0.209 | 0.287 | 3 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.438 | -0.250 | 0.175 | 0.262 | 14 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.439 | -0.266 | 0.171 | 0.269 | 10 |

□ 이상의 결과를 하나의 표로 정리하면, 품질특성 확인 결과와 마찬가지로 동일한 지식재산 지원 제도 또는 사업이라고 할지라도 그 대상이 누구냐에 따라 다른 잠재적 고객만족개선지수를 가지는 것으로 나타남

○ 그럼에도 불구하고 지원 제도 중 특허 연차등록료 감면 확대는 대상에 관계없이 가장 높은 PCSI 지수값 및 순위를 가지고 있음

- 이는 해당 제도의 시행이 정책서비스의 수혜자인 스타트업들이 느끼는 만족을 높일 수 있다는 것을 의미함

표 4-21 | 응답기업 특성에 따른 잠재적 고객만족개선지수 산출 순위 종합

| 구분 | 지원제도·사업명 | 전체 | 지식 재산 보유 | 지식 재산 미보유 | 수혜 경험 보유 | 수혜 경험 미보유 | 정책 서비스 인지 | 정책 서비스 미인지 | |
|-------|--------------------|---------------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 3 | 8 | 2 | 9 | 2 | 3 | 4 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 6 | 4 | 6 | 3 | 5 | 8 | 2 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 2 | 2 | 3 | 6 | 3 | 4 | 6 |
| | | IP 나래 프로그램 | 8 | 14 | 5 | 7 | 8 | 9 | 7 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 12 | 13 | 9 | 5 | 12 | 7 | 12 |

| 구분 | 지원제도·사업명 | 전체 | 지식 재산 보유 | 지식 재산 미보유 | 수혜 경험 보유 | 수혜 경험 미보유 | 정책 서비스 인지 | 정책 서비스 미인지 | |
|----------|----------|-----------------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|------------------|----------|
| 지원 사업 | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 15 | 15 | 13 | 8 | 15 | 10 | 15 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 13 | 10 | 14 | 4 | 14 | 12 | 13 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 4 | 3 | 7 | 2 | 7 | 2 | 9 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 5 | 5 | 4 | 11 | 4 | 5 | 5 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 9 | 7 | 12 | 12 | 9 | 6 | 11 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 10 | 9 | 11 | 14 | 10 | 13 | 8 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 7 | 6 | 8 | 13 | 6 | 14 | 3 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 14 | 12 | 15 | 15 | 13 | 15 | 14 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 11 | 11 | 10 | 10 | 11 | 11 | 10 |

제5장 결론 및 향후 연구방향

제1절 결론 및 정책적 시사점

- 동일한 지식재산 지원 제도 또는 사업이라고 할지라도 그 대상이 누구냐에 따라 다른 품질특성을 가짐
 - 정책서비스 수혜 대상이 모두 스타트업이라고 할지라도 지식재산권 보유 여부, 해당 정책서비스 수혜 여부, 정책서비스 인지 여부 등에 따라 차이가 존재함
 - 일반적인 제품·서비스가 시장(고객) 중심으로 품질을 제고하려는 것과 같이 정책 서비스 역시 수혜 대상의 특성을 고려하여 수혜 대상의 관점에서 설계되고 시행되어야 함
 - 현재 지식재산 지원 제도 및 사업들은 지식재산 자체에 초점을 맞추고 있으며, 스타트업만을 대상으로 설계된 지식재산 지원 제도·사업은 극소수에 불과함
 - 지식재산의 창출, 보호, 활용 등 지식재산 선순환 생태계 중심으로 지원 제도를 설계하기 보다는 스타트업의 생존·성장 단계에 따라 아이디어 기술화, 기술 제품화, 제품 시장화, 실패 시 재도전 각 단계에서, 그리고 각 단계를 넘도록 돕는 지원제도·사업 설계가 필요

- 본 연구에서 산출한 잠재적 고객만족개선지수는 잠재적인 개선가능 정도를 의미하며, 이를 정책서비스를 기획·설계·시행·보완하는데 있어 활용할 수 있음
 - 잠재적 고객만족개선지수에 따라 우선순위를 정할 수 있으므로 지원 제도·사업을 위한 전략적인 의사결정에 도움이 될 것임

제2절 향후 연구방향

- 설문지의 작성에 따라 품질특성을 보고자 하는 대상이 다른 품질특성을 갖는 결과가 일어나지 않도록 Kano 설문지 작성법에 대한 보다 집중적인 연구가 필요함
 - 설문문항에 대한 설문답변자의 이해도를 높일 수 있는 보기 문항과 설문지 작성법이 보완되어야 함
- 설문조사 대상을 다각화하여 비교·분석해 보는 것과 다각화 한 설문조사 대상의 표본이 충분히 확보되도록 해야 함



| | |
|------------|---|
| 제1장 | 연구의 개요 1 |
| | 제1절 연구의 배경 및 필요성 3 |
| | 제2절 연구의 목적 및 내용 11 |
| | 제3절 연구의 기대효과 12 |
| 제2장 | 스타트업 대상의 지식재산 지원 제도 및 사업 13 |
| | 제1절 개요 15 |
| | 제2절 특허청의 지식재산 지원 제도 및 사업 19 |
| | I. 특허청의 (스타트업 대상) 지식재산 지원 제도 19 |
| | II. 특허청의 (스타트업 대상) 지식재산 지원 사업 22 |
| 제3장 | 지식재산 지원 제도 및 사업의 만족도 분석 방법 37 |
| | 제1절 정책서비스 품질 만족수준 파악방법 39 |
| | I. 4가지 분석 방법론의 특성 및 적용분야 40 |
| | II. 4가지 분석 방법론 간 공통점 및 차별점 43 |
| | 제2절 Kano 모델 분석 방법론 45 |
| | I. Kano 모델 분석 방법론 45 |
| | II. Kano 모델 분석을 위한 설문 설계 48 |
| | 제3절 Kano 모델의 고객만족계수와 고객만족개선 지수 산출 52 |
| | I. Kano 모델의 고객만족계수 산출 52 |
| | II. Kano 모델의 고객만족개선지수 산출 53 |
| 제4장 | 지식재산 지원 제도 및 사업의 품질특성 파악과 개선사항 도출 57 |
| | 제1절 조사대상 스타트업 개요 59 |
| | 제2절 스타트업 대상 지식재산 지원 제도·사업의 품질특성 파악 65 |
| | I. 지식재산권 보유 여부에 따른 Kano 분석 결과 65 |
| | II. IP지원 제도·사업 수혜 여부에 따른 Kano 분석 결과 68 |
| | III. IP지원 제도·사업 인지 여부에 따른 Kano 분석 결과 70 |



제5장

제3절 스타트업 대상 지식재산 지원 제도 · 사업의 고객만족개선지수 산출 73
 I. 지식재산 지원 제도 · 사업별 만족 및 불만족 계수 도출 73
 II. 지식재산 지원 제도 · 사업의 잠재적 고객만족개선지수 산출 78

결론 및 향후 연구방향 87

제1절 결론 및 정책적 시사점 89

제2절 향후 연구방향 93

■ 참고문헌 95

부 록

부록1 조사응답 스타트업 기초 통계 101

부록2 [설문지] 특허청 지식재산 지원제도 및 사업 만족도 조사 107



표 목차

제2장

| | |
|---|----|
| 표 2-1 특허청의 스타트업 대상의 지식재산 지원 제도 및 사업 분류1 | 16 |
| 표 2-2 특허청의 스타트업 대상의 지식재산 지원 제도 및 사업 분류2 | 17 |
| 표 2-3 특허청의 스타트업 대상의 지식재산 지원 제도 및 사업 분류3 | 18 |
| 표 2-4 중소·벤처기업의 특허기술 혁신활동에 따른 특허 수수료 지원 체계(안) | 20 |
| 표 2-5 특허키움 리워드 제도 인센티브 부여(안) | 21 |
| 표 2-6 특허공제 제도 운영체계 | 22 |
| 표 2-7 스타트업 특허바우처 사업 | 24 |
| 표 2-8 IP 나래 프로그램 | 25 |
| 표 2-9 IP 나래 프로그램 지원 내용 | 26 |
| 표 2-10 글로벌 IP 스타트업 육성 지원 규모 | 26 |
| 표 2-11 글로벌 IP 스타트업 육성 수시지원 사업 | 27 |
| 표 2-12 글로벌 IP 스타트업 육성 정규지원 사업 | 27 |
| 표 2-13 글로벌 IP 스타트업 육성 정규지원 사업 | 31 |
| 표 2-14 글로벌 IP 스타트업 육성 정규지원 사업 | 32 |
| 표 2-15 지식재산권 침해조사 및 법률검토 지원 | 32 |
| 표 2-16 법률자문 지원 | 33 |
| 표 2-17 피침해 실태조사 및 단속지원 | 33 |
| 표 2-18 영업비밀보호센터 운영 | 35 |

제3장

| | |
|---|----|
| 표 3-1 Kano 모델을 활용하여 공공서비스에 대해 분석한 선행연구 | 47 |
| 표 3-2 Kano 평가 이원표 (Kano Evaluation Table) | 50 |
| 표 3-3 연구자별 고객만족계수를 활용한 상대적 중요도 | 53 |

제4장

| | |
|---|----|
| 표 4-1 조사대상 및 조사응답 스타트업 | 60 |
| 표 4-2 응답기업의 특성1: 분야 | 61 |
| 표 4-3 응답기업의 특성2: 지식재산권 보유 여부 및 투자유치 여부 | 61 |
| 표 4-4 응답기업의 특성3: 각 지식재산 지원 제도·사업별 수혜경험 여부 | 62 |
| 표 4-5 응답기업의 특성4: 각 지식재산 지원 제도·사업별 인지 여부 | 64 |
| 표 4-6 Kano 분석 결과1: 전체 기업 | 65 |
| 표 4-7 Kano 분석 결과2: 지식재산권 보유 기업 | 66 |



| | |
|--|----|
| 표 4-8 Kano 분석 결과3: 지식재산권 미보유 기업 | 67 |
| 표 4-9 Kano 분석 결과4: IP지원 제도·사업 수혜경험 보유 기업 | 68 |
| 표 4-10 Kano 분석 결과5: IP지원 제도·사업 수혜경험 미보유 기업 | 69 |
| 표 4-11 Kano 분석 결과6: IP지원 제도·사업 인지 기업 | 70 |
| 표 4-12 Kano 분석 결과7: IP지원 제도·사업 미인지 기업 | 71 |
| 표 4-13 응답기업 특성에 따른 Kano 분석 결과 (종합) | 72 |
| 표 4-14 잠재적 고객만족개선지수 산출1: 전체 기업 | 79 |
| 표 4-15 잠재적 고객만족개선지수 산출2: 지식재산권 보유 기업 | 80 |
| 표 4-16 잠재적 고객만족개선지수 산출3: 지식재산권 미보유 기업 | 80 |
| 표 4-17 잠재적 고객만족개선지수 산출4: IP지원 제도·사업 수혜경험 보유 기업 | 81 |
| 표 4-18 잠재적 고객만족개선지수 산출5: IP지원 제도·사업 수혜경험 미보유 기업 | 82 |
| 표 4-19 잠재적 고객만족개선지수 산출6: IP지원 제도·사업 인지 기업 | 83 |
| 표 4-20 잠재적 고객만족개선지수 산출6: IP지원 제도·사업 인지 기업 | 83 |
| 표 4-21 응답기업 특성에 따른 잠재적 고객만족개선지수 산출 순위 종합 | 84 |



그림 목차

| | | |
|-----|---|----|
| 제1장 | 그림 1-1 국내 벤처캐피탈 자원 | 4 |
| 제3장 | 그림 3-1 AHP의 분석절차 | 41 |
| | 그림 3-2 Dualistic Theory of Quality | 46 |
| | 그림 3-3 지식재산 지원 제도 만족도 조사항목 예시 | 50 |
| 제4장 | 그림 4-1 고객만족계수: 전체 기업 | 73 |
| | 그림 4-2 고객만족계수: 지식재산권 보유 기업 | 74 |
| | 그림 4-3 고객만족계수: 지식재산권 미보유 기업 | 75 |
| | 그림 4-4 고객만족계수: IP지원 제도·사업 수혜경험 보유 기업 | 76 |
| | 그림 4-5 고객만족계수: IP지원 제도·사업 수혜경험 미보유 기업 | 76 |
| | 그림 4-6 고객만족계수: IP지원 제도·사업 인지 기업 | 77 |
| | 그림 4-7 고객만족계수: IP지원 제도·사업 미인지 기업 | 78 |



연구의 개요

제1절 연구의 배경 및 필요성

제2절 연구의 목적 및 내용

제3절 연구의 기대효과

제1절

연구의 배경 및 필요성

오랜 기간의 세계 경기 침체에도 불구하고 기술혁신 노력이 전 세계적으로 증가하고 있다. 특히 혁신의 대표적인 수사로까지 언급되는 스타트업 육성이 경제나 일자리 창출에 미치는 영향이 점차 커지고 있다¹⁾²⁾. 그에 따라 미국, 유럽을 중심으로 스타트업의 열기가 전 세계적으로 확산되고 있으며, 국가마다 스타트업 육성을 주요한 정책 목표로 삼고 있다. 국내 역시 창업정책의 위상이 높게 유지되고 있다. 박근혜 정부에서는 창업 활성화를 통한 ‘창조경제’가 핵심 추진사항이었으며, 문재인 정부의 세 가지 경제 전략인 ‘일자리·소득주도 성장, 혁신성장, 공정경제’에서는 스타트업·창업 육성을 중점적으로 고려하고 있다.

문재인 정부에서 창업정책의 위상을 살펴보기 위해 대선 정책 공약집을 살펴보면, 4대 비전, 12대 약속 가운데 창업 지원정책에 해당하는 것은 5번째 약속인 ‘성장동력이 넘치는 대한민국’을 이룩하기 위한 4번째 실천 과제로서 중소·중견기업 육성이라는 항목이다. 이 항목에서 창업과 관련이 있는 것은 ‘벤처 등 중소기업 창업의 선순환 생태계 조성’이라는 내용이다. 또한 첫 번째 실천과제인 미래성장 동력확충에는 “신생기업의 열기가 가득한 혁신 창업국가를 만들겠습니다.”라며 창업 지원의 의지를 밝히고 있다. 실제로 2017년 말 기준 76개의 사업을 비롯해 중앙정부와 지자체가 운영하는 800여개의 창업 보육·지원 기관을 통해 교육, 시설공간, 멘토링·컨설팅, R&D, 정책자금 등의 다양한 창업지원이 이뤄지고 있다.

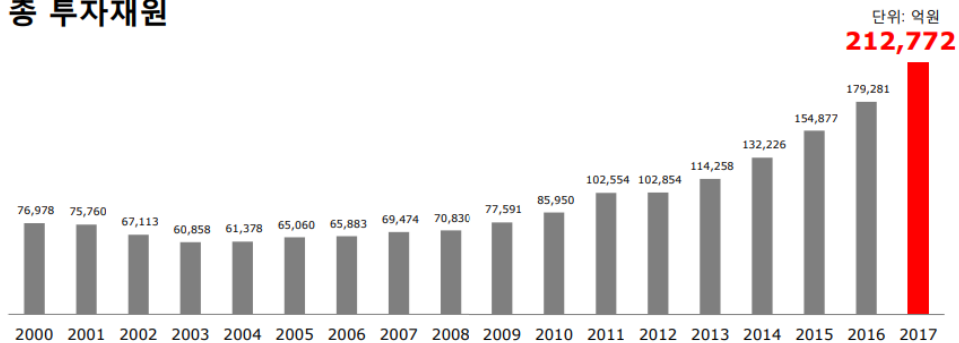
1) 미국의 경우 업력이 오래되지 않은 벤처기업이 국가 경제를 이끌어 가고 있음. 생겨난 지 갓 10년 된 우버(Uber)와 에어비앤비(airbnb)의 기업가치는 각각 80조원, 30조원을 넘어섰음. 또한 벤처기업들은 고용창출에도 크게 이바지하고 있어 2015년도 기준, 미국에서는 과거 30년간 기존 기업의 일자리가 매년 100만 개씩 사라진 반면 스타트업 일자리는 매년 300만 개씩 늘어남. 국내의 경우, 벤처투자를 유치한 국내 기업(529개사)은 2017년도 한 해에만 총 3,191명을 고용해 2016년과 비교해 21.8%나 증가한 수치를 보였으며, 일반 중소기업의 고용 증가율 4.5%에 비해 5배나 높은 수치를 나타내고 있음. (한국경제, 2018.07.30)

2) 2007~2016년 미국 하이테크 산업의 일자리 증가분 50만개 가운데 60%를 기술기반 스타트업이 기여함. 업력이 길수록 기술기반 스타트업의 고용 증가율이 일반 스타트업의 3배에 달했음. (한국무역협회, 2018)

그러나 국내 창업 환경은 양적 성장에 비해 질적 성장이 저조하며, 기술기반 창업보다는 생계유지 목적의 창업 비중이 월등히 높은 실정이다. 먼저 국내 창업의 양적 성장을 살펴보면, 지난 20년간 국내 벤처기업 수는 100배 이상 증가하였고, 벤처캐피털 투자도 OECD 국가 중 4위에 이르는 등 기술기반 창업이 꾸준히 성장 중인 것을 확인할 수 있다. 실제로 2017년 기준 벤처기업 수는 35,182개로 국민 1,500명당 1명꼴로 벤처기업을 창업한 것이며, 과거 3년간 벤처기업 수도 연평균 5~7%씩 증가하고 있다. 또한 지난 10년간 한국의 창업 장벽이 크게 낮아져 2016년 기준 창업등록 단계는 12단계에서 2단계로 축소되었으며, 소요시간도 22일에서 4일로 줄어 미국(5.6일)보다 짧으며, 창업부문 경쟁력 순위도 116위에서 11위까지 급상승하였다.³⁾ 또한 2017년 벤처캐피털 업계의 총 투자재원은 21조 2,772억 원으로 2011년 10조 2,554억 원 대비 약 2배 증가하였으며, 2017년 한 해에만 3조 3,491억 원 순증하는 등 투자할 수 있는 재원이 빠르게 성장하며 조성되고 있다.

〈그림 1-1〉 국내 벤처캐피탈 자원 (출처: 컴퍼니케이파트너스)

■ 총 투자재원



그러나 창업 3년을 넘기는 기업은 전체의 38%에 불과하여 OECD 비교에서 스웨덴 (75%), 영국(59%), 미국(58%), 프랑스(54%), 독일(52%) 등에 크게 뒤처지고 있으며, 조사대상 26개국 중 25위를 기록하였다.⁴⁾ 또한, 통계청의 기업생멸행정통계에 따르면 2015년 기준 창업 5년차 신생기업의 생존율은 27.5%에 불과한 것으로 나타난다. 창업 1년차에 62% 수준인 신생기업 생존율은 2년차에 49.5%, 3년차 39.1%, 4년차 32.8%로

3) World bank Group(2016)의 Doing Business 2016 中 국가별 기업환경 보고서

4) 통계로 본 창업 생태계 제2라운드 (대한상공회의소, 2017.02.15.)

매년 가파르게 떨어진다. 그 외에도 현대경제연구원(2017) 보고서에 따르면 국내에서 혁신을 표방하는 신규 창업의 비중은 전체의 0.5%에 불과한 실정이며, 청년창업의 경우 63.4%가 도소매업, 요식업 등 생계형 창업이 대부분인 것으로 밝혀졌다. 그뿐 아니라, 3만 벤처시대를 열었던 벤처기업들의 매출액은 2016년 기준 228조원으로 1개 기업 당 68억 원에 불과하여, 신규 창업뿐만 아니라 기존 벤처기업 역시 글로벌 경쟁력을 갖춘 기업이 거의 없는 것으로 나타났다.

문제는 창업·벤처기업뿐만이 아니라 창업환경에도 있다. 미국의 시장조사기관인 ‘스타트업 지놈’이 최근에 발표한 ‘글로벌 스타트업 생태계 2018’ 보고서에서는 전 세계 43개 도시의 창업 생태계를 분석하고 있으며, 글로벌 톱20 스타트업 생태계(실리콘밸리, 뉴욕, 런던, 북경, 보스턴, 텔아비브 등) 뿐만 아니라 아시아 지역에서도 한국(서울)의 창업 생태계는 동남아시아들보다 못한 것으로 분석되었다⁵⁾. 또한, 창업자에게 출구 전략, 투자자에게 자금회수 전략이 되는 ‘엑시트(exit)’ 순위에서도 한국은 세계 30위권에 들지 못하는 취약한 경쟁력을 나타냈다. 한국무역협회에 따르면⁶⁾, 2016년 국가별 스타트업 엑시트 수를 비교한 결과 미국이 압도적인 1위였으며, 아시아권에서 중국(11위), 싱가포르(15위), 일본(18위) 등이 모두 20위 내에 안착한 반면 한국은 공동 38위까지 발표된 리스트에 이름조차 올리지 못했다.

국내 창업 환경의 질적 성장을 견인하여 ‘혁신성장’을 달성하기 위해서는 ‘혁신창업 생태계’를 조성해야 하며, ‘혁신창업 생태계’ 조성의 핵심은 기술 기반의 스타트업 활성화, 즉 혁신창업 활성화에 있다고 할 수 있다. 왜냐하면 혁신기술 기반의 스타트업은 기존에 없는 새로운 기술과 서비스를 개발하고 시장을 개척하여 혁신성장을 가능하게 하는 원동력이기 때문이다. 스타트업의 일반적인 양대 요소는 ‘시장기회 발굴’과 ‘차별화된 역량 구축’이며, 새로운 시장기회를 발굴하였다도 차별화된 역량을 통해 진입장벽 등을 구축하지 않으면 경쟁력을 상실하기 때문에, 차별화된 역량이 스타트업의 핵심이라고 할 수 있다. 정리하면 혁신기술 기반 스타트업의 가장 큰 자산은 독점적인 아이디어·기술이며, 이를 남들과 차별화 할 수 있는 전략은 특허를 포함한 지식재산권에 있다. 그러므

5) 중국(베이징, 상하이, 선전, 홍콩), 싱가포르, 인도(강갈로르), 타이완(타이베이), 말레이시아(쿠알라룸푸르), 필리핀(마닐라) 등이 우수한 것으로 나타나 한국(서울)은 순위에 들지 못하였다.

6) ‘미국 기술기반 스타트업의 경제기여 및 시사점’ (한국무역협회, 2018), ‘2016 글로벌 테크 엑시트’ (CB Insight)자료 재인용

로 혁신성장을 위해서는 스타트업의 핵심자산인 창의적 아이디어와 신기술을 신속하고 유연하게 보호하는 것이 중요하다.

차별화된 지식재산권 보유가 혁신기술 기반 스타트업의 성공 여부를 결정하므로, 스타트업에게 지식재산권은 선택이 아닌 필수가 되고 있다. 특허 등 지식재산권 자체는 돈을 벌어주진 않지만 누군가 기술을 이용하려 할 때 막아주는데 의미가 있다. 침해소송, 무효심판청구, 분쟁해결 등에서 시간과 비용 소모가 상당하기 때문에 특허 스타트업은 특허 침해 소송 위협에 취약한 편이다. 또한 스타트업은 사업 규모가 작아 한 번 소송에 돌입하면 기업의 존립 자체가 위협받을 수 있다. 이와 같이 특허분쟁으로 인한 소송비용, 수익감소 등 피해를 입지 않기 위해서도 스타트업에게 특허 등 지식재산권이 매우 중요해지고 있다. 또한 지식재산은 창업단계의 자금조달을 쉽게 해주는 것뿐만 아니라 대기업과의 협상에서 방어벽의 역할을 하기도 한다. 스타트업은 근본적으로 기업 경쟁력 측면에서 많은 한계가 있지만, 핵심특허 기반 스타트업은 기업규모에 관계없이 투자나 M&A 시 오히려 더 유리하기도 하는 등 스타트업의 무기인 독창적인 기술과 아이디어의 결과물인 지식재산이 사업 성공을 위한 지렛대 역할을 한다.

실제로 지식재산이 스타트업의 생존과 성장에 중요한 요인임을 보여주는 국내외 연구 사례들이 다수 존재한다. 삼성경제연구소에 따르면 지식재산을 기반으로 한 혁신형 창업의 3년 생존율은 전체 벤처기업 생존율의 2배를 넘으며 고용 규모는 3배나 된다고 한다. 또한 특허를 보유한 스타트업은 전체 스타트업 평균보다 창업 5년 이후 고용성장률은 54.5%, 매출성장률은 79.5%, 벤처캐피털 투자는 47% 높은 것으로 나타났다⁷⁾. MIT의 조지 구즈먼 교수는 지식재산 기반 창업이 일반 창업에 비해 성장률이 훨씬 빠르다는 것을 입증하였다. 구체적으로 상표등록은 5배(501%), 특허등록은 35배(3534%) 성장률이 빠르게 나타나 지식재산이 창업의 질을 결정하는 중요 요소임을 밝혔다⁸⁾. 또한 미국 특허청(2015)에 따르면 창업기업이 특허를 등록받을 경우, 향후 5년간 고용이 36% 증가하고, 매출도 51% 확대되는 것으로 알려졌다⁹⁾. 프랑스의 경우 지식재산 보유 스타트업의 누적 성공률이 높고, 2007~2012년 동안의 추적관찰 결과 특허를 보유한 스타트업의 성공률이 30%인데 반해 특허가 없는 스타트업의 성공률은 8%에 그쳐, 성공률 차이가

7) '세계최초 직지심경처럼.. 지식경제로 4차 산업혁명 앞선다' (매일경제, 2018.08.21.) (삼성경제연구소 자료 재인용)

8) Guzman, J. and Scott Stern (2016)

9) '4차 산업혁명과 지식재산: 특허를 통한 일자리 만들기' (중도일보, 2018.03.08) (미국 특허청(2015) 자료 재인용)

무려 22%p로 나타났다.¹⁰⁾ 미국에서 벤처투자를 받은 스타트업 중 67%는 투자자들이 해당 스타트업이 보유한 지식재산을 투자결정의 중요한 요인으로 꼽았을 만큼 투자유치를 위해서도 지식재산은 매우 중요하다.

기업은 지식재산을 활용하여 투자를 받거나, 회사를 매각할 때 기업 가치를 높일 수도 있으며, 제3자의 특허침해 문제가 발생한 경우에 특허로 협상하거나 실시허락 계약을 맺을 수도 있다. 이처럼 지식재산은 스타트업의 기술 및 브랜드 보호뿐만 아니라 투자유치, 액시(기업상장, 인수합병) 등을 촉진하며, 고용 등에도 유의한 영향을 미치고 있으며, 스타트업의 생존, 성장, 성공에 있어 핵심적인 요소가 되고 있다. 그러므로 스타트업이 경쟁자의 견제를 피하고 후발주자의 진입을 막으면서 기술을 보호하면서 생존하고, 성장하기 위해서는 강한 특허 포트폴리오를 구축하는 것이 필수적이다.

실제로 기업의 특허 증가세는 주춤하고 있지만 스타트업을 포함한 중소기업의 특허는 오히려 계속 증가하고 있다. 특허청(2017)에 따르면 벤처·중소기업의 특허출원 점유율은 2015년 46.1%의 점유율을 기록하며 대기업과의 차이가 10% 미만으로 줄었다. 물론 기존 제조업의 기술 성숙과 함께 양보다는 질을 중시하는 기업의 특허전략 확산으로 특허 증가세가 주춤하고 있지만, 전체 특허출원 점유율의 변화는 그 자체로서 큰 의미가 있다. 특허청 통계에 따르면, 지난 2005년 대기업과 중소기업(스타트업 포함)의 특허출원 비중은 8대 2로 대기업이 압도적이었으나, 최근 거의 5대 5 수준까지 중소기업 비중이 증가했다. 이는 스타트업을 포함한 중소기업들이 특허가 선택이 아니라 필수임을 인식하기 시작했다는 것을 의미한다. 또한 대기업이나 같은 스타트업에 의해 기술 표절 및 아이디어 모방 피해 사례가 늘어나면서, 특허 등 지식재산권 확보에 적극적으로 나서고 있는 스타트업이 늘어나고 있는 것을 보여준다.

중소벤처기업부 조사결과에 따르면 TIPS (Tech Incubator Program for Startup: 민간투자주도형 기술창업지원 프로그램) 스타트업 140개의 지식재산 서비스 비용 지출은 평균 8천만 원에 달하는 것으로 알려져 있다. 스타트업의 법률자문 수요 급증이 예상되면서 로펌들도 스타트업이 몰려 있는 곳(예: 판교)에 분사무소를 내거나 스타트업 전문 지원 센터를 출범하는 등의 활발한 움직임을 보이고 있다.

10) '특허·상표 등 지식재산이 창업의 질 결정' (전자신문, 2017.06.14) (미국 일리노이공대(IIT) 로스쿨 및 프랑스 국립광업학교(MINES ParisTech) 연구자료 재인용)

차별화된 지식재산의 보유·관리·활용 여부가 기술 기반 스타트업의 성공 여부를 가름하나, 스타트업의 지식재산 관련 경쟁력은 아직도 취약한 상황이다. 대부분의 스타트업은 사업 규모와 직원 수가 적고 법적 분쟁에 대한 경험이 없어서 소송을 겪을 때마다 상당한 시간과 비용을 할애하게 되며, 소송에 들어가는 막대한 비용을 감당하는 것 역시 무리가 된다. 이와 같이 스타트업들은 아이디어나 기술에서는 뛰어나지만 법적 문제에는 취약하여 지식재산권 관련 분쟁으로 생사의 기로에 서게 되기도 한다. 현대경제연구원(2016)에 따르면 국내 스타트업 중 70% 가량이 지식재산 관련 분쟁 경험을 보유하고 있으며, 이로 인해 58%가 매우 심각하거나 상당히 심각한 기업의 경영위기(기업전략 수정, 자원 재배치 등)를 겪었다고 응답하였다. 미국 US 헤이스팅 법대에서 200개의 스타트업을 대상으로 조사한 결과도 특허 분쟁 소송에 10만 달러 이상을 쓴 스타트업이 57%에 달하는 등 미국에서도 유사한 상황이 발생하고 있음을 보여준다.

특허청에 따르면 중소·벤처기업이 지식재산권을 침해당한 사건이 압도적으로 과반수를 차지하고 있으며, 대기업이 피해자로 된 사건은 6.8%에 불과하다고 한다. 그뿐 아니라 지난 2009년부터 2013년까지 5년간 특허심판원에서 대기업과 특허소송을 벌인 중소기업의 1심 패소율은 무려 89.9%에 달한다고 한다. 2심을 심리하는 특허법원에 오더라도 이와 같은 추세는 그대로 유지되어 2심에서 판결이 뒤집히는 경우가 거의 없는 것으로 알려져 있다. 중소기업은 경제력·정보력이 떨어져서 특허 출원부터 소송 단계까지 대기업에 비해 허술하게 대응할 수밖에 없어 대기업을 이기는 것이 현실적으로 어렵다. 이에 따라 대·중소기업 간 특허소송에서 중소기업의 패소율이 압도적으로 높은 상황이 발생한다. 대기업은 별도의 법무팀을 두고 특허 출원 단계부터 제3자가 권리를 침해할 수 없도록 명세서를 작성하며, 소송 때도 유능한 대리인을 앞세워 집중적으로 대응하기 때문에 승소율이 높다.

그러나 초기 스타트업은 동원 가능한 자본 부족으로 비용과 시간, 인력을 필요한 특허 출원에 할애하는 못하는 경우가 많다. 왜냐하면 변리사 선임료, 해외특허 출원료, 특허기술가치평가 비용 등 지식재산 서비스는 고비용 서비스로서 자금이 부족한 스타트업에게 큰 부담이기 때문이다¹¹⁾. 중소기업중앙회 통계를 보면, 우리나라 중소기업 중 지식재산

11) 중소·벤처기업 및 스타트업은 높은 비용에 대한 부담으로 특허의 수나 출원기간에만 집착하여 기술을 보호할 수 있는 제대로 된 특허를 갖고 있지 않은 경우가 많음. 이 같은 현실은 통계에서도 나타나 대기업을 상대로 하는 특허 심판에서 중소기업의 패소율은 80%를 넘어선 지 오래되었음. 특허청에 따르면 특허분야 심판의 중소기업

전담인력을 보유하고 있는 곳은 20.9%밖에 안되며, 51%의 중소기업이 특허분쟁 가능성이 높으며, 40%의 중소기업은 특허분쟁에 무방비한 상태인 것으로 나타나고 있다. 이상에서 살펴본 바와 같이 스타트업, 벤처·중소기업들은 기술개발과 서비스 론칭 등에만 관심을 주고 특허 등 지식재산권 확보에는 신경을 쓰지 못하기 때문에, 이후 대기업 및 타기업들이 기술이나 디자인 등을 도용했을 때 제대로 권리를 주장하지 못하고 패배하는 등 지식재산 관련 분쟁으로 생사의 기로에 서게 된다. 그러므로 이에 대한 대비로 스타트업의 지식재산 관련 경쟁력 확보가 선행되어야 한다.

이에 최근 정부는 스타트업 등 중소·벤처기업의 지식재산 경쟁력 강화를 위한 다수의 지원책을 발표하고 있다. 예를 들어 올해부터 4차 산업혁명 관련 분야의 특허 및 디자인 출원 심사기간이 대폭 단축될 예정이며, 중소벤처기업의 특허·실용신안·디자인 연차 등록료가 기존 30%에서 50%로 확대 감면되고 감면 기간도 권리존속 기간 전체로 확대 되는 등의 지원제도가 시행되고 있다. 이는 혁신성장을 위해서 창업 자체만 촉진하는 방식보다 시장에서 끊임없이 가치를 창출하는 기업들을 다수 육성하는 스타트업 스케일업(scale-up) 방식으로 정책지원을 레벨업해야 하는 것을 정부가 잘 이해하고 있다는 것을 의미한다. 혁신성장을 위해서는 스타트업의 핵심자산인 창의적 아이디어와 신기술을 신속하고 유연하게 보호하는 것이 매우 중요하며, 이를 위해서는 기술기반의 스타트업을 중심으로 스타트업이 양질의 지식재산을 제때 확보 가능하도록 지원하는 다양한 정책이 필요하다. 이는 스타트업이 성공하기 위해 다른 기업과의 차별화된 경쟁력 확보가 필요하며, 지식재산이 그 경쟁력을 확보하는 방안이 되기 때문이다.

지식재산은 스타트업의 기술 및 브랜드 등의 단순한 보호 차원을 넘어 투자유치, 기업성장, 인수합병 등을 촉진해 스타트업의 성장과 성공에 핵심적인 요소이며, 기업 경쟁력을 강화하고 사업의 성패를 가르는 중요한 자산이지만 비용 부담이 큰 만큼 정부 관련 부처의 정책적 지원이 필요하다. 정부의 지식재산 관련 지원제도 및 정책을 통해 스타트업의 기술혁신이 특허권 등의 지식재산권으로 보호받고, 법적으로 보호받는 자산을 바탕으로 스타트업이 후속 기술혁신을 수행하면, 다시 특허출원이 증가하는, 지식재산 관점에서 선순환하는 스타트업 생태계가 확립될 기반을 마련할 수도 있다.

패소율은 2014년 49.2%, 2015년 83.3%, 2016년 85.7%, 2017년에는 84.6%로 나타남.

이를 위해서는 가장 먼저 정부의 지식재산 관련 지원제도 및 정책이 혁신 스타트업의 생존과 성장에 중요한 역할을 할 수 있도록, 스타트업이 체감하는 지식재산 관련 지원제도·사업별 수요 및 만족도에 대한 검토가 필요하다. 정책서비스를 제공하는 정부부처에게는 지원대상의 관점에서 정책서비스 품질을 어떻게 평가하고, 정책서비스에 대한 관심이 어느 정도인지를 파악하는 것이 매우 중요한 과제이다. 모든 의사결정 주체들이 제약 조건 하에 있듯이, 정부도 각종 정책들을 집행하기에 예산과 인력은 물론 시간적 여유 등 다양한 측면에서 많은 한계들을 지니고 있다. 그러므로 정부는 ‘정책대상에게 절실히 요구되는 정책들은 무엇인지?’, ‘그 요구 수준을 어떤 순서로 얼마만큼이나 충족시켜 주어야 하는지?’, ‘무슨 방식으로 충족시켜줄 것인지?’ 등에 대해 신중히 판단해야 한다.

정책서비스 제공을 통한 정책효과의 극대화를 추구하기 위해서는 정책서비스를 이용하는 지원대상의 선택행위를 결정짓는 서비스 품질에 관한 연구가 반드시 필요하며, 어떤 정책서비스 품질이 지원대상의 니즈를 충족시키는지에 관한 연구의 필요성이 매우 높다. 이에 본 연구는 정책 우선순위 결정을 위한 새로운 시도라고 할 수 있는 Kano(1984) 모델 분석 방법론을 소개하고, 적용 가능성을 탐색하기로 한다. 즉, 본 연구는 Kano 모델을 기반으로 정부의 지식재산 관련 지원제도 및 사업의 품질을 평가함으로써 지원대상인 스타트업의 니즈를 충족시키기 위한 연구이다.

제2절

연구의 목적 및 내용

본 연구의 목적은 ‘혁신성장’의 핵심이 되는 지식재산 기반의 창업 활성화를 통해 생계형 창업에서 혁신 창업으로의 전환 생태계 구축 기반을 마련하는데 있다. 대기업 주도 성장의 한계에 다다른 우리 경제가 기존의 틀에서 벗어나려면 건강한 기업 생태계가 설계되어야 하며, 그 핵심은 혁신기술 기반의 스타트업에 있다. 혁신기술 기반의 스타트업이 핵심인 창업생태계를 조성하여 고용과 성장의 한계를 극복하고, 한국경제를 위한 지속 가능한 엔진으로 활용하기 위해서는 고부가가치의 고용창출과 성장을 추구하는 질적인 창업에 대한 지원을 강화해야 한다. 스타트업을 위한 지식재산 지원제도는 양적 창업의 확대가 아닌 질적 창업으로의 전환의 가장 기초와 토대가 되는 정부의 정책이라고 할 수 있다.

본 연구는 혁신기술 기반 스타트업의 지식재산 경쟁력 강화를 목적으로 하는 정부의 지식재산 지원 정책에 대한 만족도를 파악하고, 스타트업을 위한 지식재산 관련 지원제도 설계방안을 모색하고자 한다.

이와 같은 목적을 달성하기 위해 본 연구는 스타트업 대상의 지식재산 관련 지원제도를 파악·수집·정리하고, 스타트업이 직면하는 단계 등에 따라 각 지원제도를 매칭하여 분석의 기본을 세우고자 한다. 그리고 분석 방법론인 Kano 모델을 이론적으로 고찰하고, 정책서비스의 지원대상인 스타트업을 대상으로 설문조사 및 실증분석을 수행하고자 한다. 이를 통해 정부의 지식재산 지원제도 지원대상인 스타트업이 느끼는 정책서비스 품질 만족수준과 니즈를 도출하고, 기술 스타트업에 글로벌 통용 무기가 되는 특허 등 지식재산을 위한 지원제도 중 가장 시급하고 효과성이 높은 정책을 파악하고자 한다.

제3절

연구의 기대효과

본 연구는 ‘지식재산 기반의 스타트업’에 초점을 맞추기 보다는 ‘지식재산 기반의 (스타트업) 활성화’라는 차원에 초점을 맞춰, 정부의 지식재산 관련 지원 제도 및 사업들을 살펴보고, 해당 정책서비스의 수혜자 입장에서 가장 시급하고 효과성이 높은 정책을 파악함으로써 지식재산 기반의 스타트업 활성화 방안 마련에 기여한다고 할 수 있다. 또한 본 연구를 통해 스타트업의 지식재산 경쟁력 강화를 목적으로 하는 정부의 지원 정책서비스 중 가장 시급하고 효과성이 높은 정책을 파악하고, 지식재산 지원 정책서비스를 기획·설계·시행·보완 하는데 있어 전략적인 의사결정과 효과적인 활용에 도움이 될 것으로 기대한다.

추가적으로 본 연구는 정부부처에게 지원대상의 관점에서 정책서비스의 품질을 어떻게 평가하고, 정책서비스에 대한 관심이 어느 정도인지를 파악하기 위한 방법론을 제시하고, 그 활용 가능성을 검토함으로써 향후 정부의 다른 정책서비스 성과평가 등에도 활용할 수 있을 것으로 기대한다.



스타트업 대상의 지식재산 지원 제도 및 사업

제1절 개요

제2절 특허청의 지식재산 지원 제도 및 사업

제1절

개요

특허청은 지식재산 주무 부처로서 특허, 실용신안, 상표 및 디자인의 심사·심판 서비스로 국민의 창의적 아이디어가 지식재산권(IP)으로 설정될 수 있도록 지원하고 있다. 특히 최근에는 혁신 성장을 선도하고 국내 4차 산업혁명 생태계를 조성하는데 기관 역량을 모으고 있다. 4차 산업혁명 생태계 조성을 위해 추진하는 주요 시책으로는 「혁신 성장을 주도하는 '강한 지식재산 창출' 지원」, 「공정경제를 위한 지식재산 보호 강화」, 「지식재산을 토대로 일자리를 창출하기 위한 정부 사업의 민간 개방」, 「4차 산업혁명에 대비한 지식재산 생태계 조성」 등이 있다.

그 외에도 지식재산 기반의 창업·사업화 관련 법제도 측면에서 특허청은 발명진흥법, 특허법 등의 법률에 근거하여 지식재산 기반의 창업·사업화를 지원하기 위한 각종 사업을 운영·관리하고 있다¹²⁾. 이에 특허청은 스타트업 및 중소·벤처기업이 글로벌 기업으로 성장할 수 있도록 연구개발(R&D)과 특허창출·보호·활용 전 단계에 걸쳐 다양한 지원 제도 및 사업을 추진하고 있다. 즉, 특허청은 심사단계에 국한돼 있던 특허품질 제고 노력을 특허권 창출 전 단계로 확대해 강한 특허를 창출하고 창출된 특허의 활용을 위해 돕고 있다. 이를 위해 특허청에서는 먼저 연구개발(R&D) 단계에서 핵심·표준특허를 확보하기 위한 전략을 수립하는 중소기업 맞춤형 IP-R&D 사업 등을 시행하고 있으며, 출원·심사이전·심사단계 등 특허창출의 모든 단계로 품질관리를 확대하고, 모든 혁신주체의 역량을 강화해 나갈 계획이라고 한다.

또한 특허청에서는 스타트업, 중소·벤처기업이 특허를 확보한 이후 특허기술을 기반으

12) 지식재산 기반 창업 및 사업화 활성화 방안 연구(특허청·(사)창조경제연구회, 2015)

‘발명진흥법’은 발명을 장려하고 발명의 신속하고 효율적인 권리화와 사업화를 촉진함으로써 산업의 기술 경쟁력을 높이고 나아가 국민경제 발전에 이바지함을 목적으로 1994년에 제정되었음. 지식재산 기반 창업과 관련하여 동법 제40조2의 2항에 따르면 산업재산권 서비스업의 이용 촉진 및 창업 지원을 포함한 시책을 수립·시행하도록 규정하고 있으며, 제40조의4에 따르면 산업재산권 서비스업의 창업을 활성화하기 위한 업무를 추진하도록 규정하고 있음. 특히 동법 제55조에 따라 발명의 양도, 실시허여와 창업자금 지원 등의 사업화를 지원하기 위한 기금 조성 등에 관한 사항을 규정하고 있음

로 사업화 자금을 조달할 수 있도록 IP금융으로 돕고 있다. 그 외에도 특허청은 기술탈취, 유출, 도용, 우월적 지위자 등의 지식재산 침해시 징벌배상 도입 등 중소기업의 지식재산권 보호를 강화하고 분쟁에 적극적으로 대응할 수 있도록 지원하고 있다.

이와 같이 지식재산 관련 주무부처로서 특허청이 다양한 지원 제도 및 사업을 시행 중이기 때문에, 본 연구에서는 스타트업을 대상으로 하는 정부의 지식재산 지원 제도 및 사업을 특허청 지원 제도 및 사업에 한정지어 조사·분석하고자 한다¹³⁾. 그리고 특허청의 지식재산 지원 제도 및 사업은 대부분이 개인·중소기업·공공연구기관을 대상으로 하기 때문에 중소기업을 대상으로 하는 지원 제도 및 사업을 스타트업을 대상으로 하는 정책 서비스와 동일하다고 가정하기로 한다. 또한 본 연구에서는 특허청의 지식재산 지원 사업 중 예비창업자 지원 사업, 지식재산권과 연계한 연구개발(R&D)전략 지원 사업, 지식재산 정보 분야 지원 사업, 대다수의 컨설팅 사업¹⁴⁾과 우선구매 추천제도는 제외하고 그 외 지원 사업 및 제도를 다루고 있다.

정부의 정책 서비스 중 지원 제도와 사업은 본질적인 차이가 존재한다. 즉, 지원 제도의 경우 해당하는 모든 대상이 수혜자가 될 수 있음에 반해, 지원 사업은 사업 공고를 보고 지원서를 작성하여 제출한 후 선정이 되어야만 수혜자가 될 수 있다. 그러므로 특허청의 지식재산 정책 서비스의 경우도 지원 제도와 사업으로 구분할 수 있으며, 이에 따라 분류한 본 연구에서 분석하고자 하는 특허청의 스타트업 대상 지식재산 지원 제도와 사업들은 다음과 같다.

표 2-1 | 특허청의 스타트업 대상의 지식재산 지원 제도 및 사업 분류1

| 구분 | 특허청의 정책 서비스(지원 제도 및 사업) |
|-------|-------------------------|
| 지원 제도 | 연차등록료 감면 확대 제도 |
| | 특허키움 리워드 제도 |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 |
| | 이상 3개 지원 제도 |

13) 각 부처별로 스타트업을 대상으로 하는 지원 사업이 다양하게 존재하지만 지식재산(IP)만을 중점적으로 지원하는 제도는 많지 않은 것이 현실이다. 예를 들어 과학기술정보통신부의 지원 사업은 창업벤처 프로젝트를 통합으로 운영하며 사업 내에 지식재산 관련 활동(IP전략 수립 및 특허출원 관련 비용)을 지원하고 있으며, 중소벤처기업부는 특허청과 공동으로 기술개발과 지식재산 관리를 추진하고 있다. 중앙행정기관 외에도 지방자치단체 별로 지식재산 지원 사업이 매우 다양하게 존재하고 있음(예시: 성남산업진흥재단의 지식재산 권리화 지원 사업, 안양창조산업진흥원의 지식재산권 출원비 지원 사업 등 다수).

14) 특허청의 지식재산 지원 사업 중에서 컨설팅 관련 사업은 대다수 제외하되, '스타트업'을 적확하게 지원대상으로 명시하고 있는 'IP 나래 프로그램'과 '영업비밀 보호센터 운영' 사업의 경우는 조사·분석 대상에 포함하였음.

| 구분 | 특허청의 정책 서비스(지원 제도 및 사업) |
|--------------|--------------------------|
| 지원 사업 | 스타트업 특허바우처 사업 |
| | IP 나래 프로그램 |
| | 글로벌 IP 스타트업 육성 사업 |
| | 지식재산 거래 지원 사업 |
| | IP 사업화 연계 평가지원 사업 |
| | IP 금융 연계 평가지원 사업 |
| | 우수특허 보유기업에 대한 벤처투자 지원 사업 |
| | 지재권 소송보험 지원 사업 |
| | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 사업 |
| | 해외 지재권 분쟁 초등대응 지원 사업 |
| | K-브랜드 보호기반 구축 사업 |
| | 영업비밀 보호센터 운영 사업 |
| 이상 12개 지원 사업 | |

※ 자료 : 특허청

또는 특허청에서 지식재산 지원시책을 분류해 놓은 기준에 따라 지식재산 지원 사업을 ‘창출 지원’, ‘활용 지원’, ‘보호 지원’으로 추가적으로 구분할 수도 있다¹⁵⁾.

표 2-2 | 특허청의 스타트업 대상의 지식재산 지원 제도 및 사업 분류2

| 구분 | 특허청의 정책 서비스(지원 제도 및 사업) |
|----------------------|--------------------------|
| 지원 제도 | 연차등록료 감면 확대 제도 |
| | 특허키움 리워드 제도 |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 |
| 지원 사업 | 창출 지원 |
| | 스타트업 특허바우처 사업 |
| | IP 나래 프로그램 |
| | 글로벌 IP 스타트업 육성 사업 |
| | 활용 지원 |
| | 지식재산 거래 지원 사업 |
| | IP 사업화 연계 평가지원 사업 |
| | IP 금융 연계 평가지원 사업 |
| | 우수특허 보유기업에 대한 벤처투자 지원 사업 |
| | 보호 지원 |
| | 지재권 소송보험 지원 사업 |
| | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 사업 |
| 해외 지재권 분쟁 초등대응 지원 사업 | |
| K-브랜드 보호기반 구축 사업 | |
| 영업비밀 보호센터 운영 사업 | |

15) 이 경우 지원 제도는 구분하지 않음. 특허청 홈페이지의 지식재산 지원 시책은 지원 사업 위주로 구성되어 있음. 앞서 언급했듯이 본 연구는 특허청의 다양한 지원 시책 중 ‘지식재산권 교육·컨설팅 지원’, ‘지식재산권 행사 지원’, ‘지식재산권 기타 지원’을 제외한 ‘지식재산권 창출 지원’, ‘지식재산권 활용 지원’, ‘지식재산권 보호 지원’ 시책만을 다루기로 함.

이와 같은 분류 이외에도 특허청의 지식재산 지원 제도 및 사업의 내용과 성격에 따라 지식재산 권리화, 지식재산 평가, 지식재산 금융, 지식재산 거래·중개, 지식재산 분쟁, 지식재산 컨설팅 등으로 분류할 수 있다¹⁶⁾.

【표 2-3】 특허청의 스타트업 대상의 지식재산 지원 제도 및 사업 분류3

| 구분 | 특허청의 정책 서비스(지원 제도 및 사업) |
|--------------------|---------------------------------------|
| 지식재산 권리화 | 연차등록료 감면 확대 제도 |
| | 특허키움 리워드 제도 |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 ¹ |
| | 스타트업 특허바우처 사업 ¹ |
| | IP 나래 프로그램 ¹ |
| | 글로벌 IP 스타트업 육성 사업 |
| | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 사업 ¹ |
| 지식재산 평가 및 금융 | 스타트업 특허바우처 사업 ² |
| | 지식재산 거래 지원 사업 ¹ |
| | IP 사업화 연계 평가지원 사업 |
| | IP 금융 연계 평가지원 사업 |
| 지식재산 거래·중개 | 우수특허 보유기업에 대한 벤처투자 지원 사업 |
| | 스타트업 특허바우처 사업 ³ |
| 지식재산 분쟁 | 지식재산 거래 지원 사업 ² |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 ² |
| | 지재권 소송보험 지원 사업 |
| | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 사업 ² |
| | 해외 지재권 분쟁 초등대응 지원 사업 |
| 지식재산 컨설팅 | K-브랜드 보호기반 구축 사업 |
| | IP 나래 프로그램 ² |
| | 영업비밀 보호센터 운영 사업 |

※ 위 첨자는 하나의 지원 사업이 여러 가지 구분에 해당하는 경우에 이를 표시한 것임

다음 절에서는 앞서 분류했던 분류기준²에 따라 특허청의 스타트업 대상 지식재산 지원 제도 및 사업을 하나씩 살펴보기로 한다.

16) 본 연구에서 다루고 있는 지식재산 지원 제도 및 사업들이 성격에 따른 분류에 1개씩 매칭(matching)되는 경우도 있으나, 하나의 지원 사업이 여러 가지 성격을 가지는 경우에는 2개 이상에 매칭(matching)되는 경우도 다수 존재 함. 이 경우 본고에서는 지원 제도(사업)명에 위첨자로 표시하기로 함.

제2절

특허청의 지식재산 지원 제도 및 사업

I 특허청의 (스타트업 대상) 지식재산 지원 제도

기업의 특허관련 경비는 미래를 보고 투자하는 것으로 수출 증대와 일자리 창출의 안전판이 될 수 있는 지식재산권을 기업이 지속적으로 보유하고 관리하는데 투자를 하는 것은 매우 중요하다. 또한, 국내 기업이 신사업에 진출하거나 수출하는데 높은 진입장벽으로 작용하는 특허분쟁과 해외 특허출원 등에는 많은 비용이 수반된다. 그러므로 기업이 관련 비용(예시: 연차 등록료, 특허분쟁 및 해외출원 비용 등)의 부담을 해소할 수 있다면 기술적 경쟁력 제고와 기술개발에 대한 인센티브가 될 것으로 기대된다.

이에 특허청은 스타트업 및 벤처기업이 기술 혁신을 통해 양질의 특허를 창출하고, 지식재산 경쟁력을 높여 성장을 달성하도록 하기 위해, 4차 산업혁명 시대의 지식재산 정책 방향에 맞춰 중소·벤처기업의 혁신성장을 위한 특허 수수료 체계를 개편하였다. 즉, 중소·벤처기업 등의 특허 수수료 감면을 확대하는 ‘특허료 등의 징수규칙’ 일부개정령을 통해 ‘연차 등록료 감면’과 ‘특허키움 리워드 제도’ 등의 제도를 시행하였다. 또한 기업간 상호부조 기반으로 운영하는 중소·벤처기업 중심의 ‘특허 공제제도’ 운영을 위한 준비를 하고 있다. 본 연구에서는 특허청의 스타트업 대상 지식재산 지원 제도로써 특허 수수료 체계 개편과 관련하여 연차 등록료 감면 제도와 특허키움 리워드 제도, 지식재산 금융 제도로써 현재 시행 전이지만 특허공제 제도에 대해서 다루기로 한다.

1. 특허 수수료 체계 개편 ① 연차 등록료 감면 제도

특허청은 중소·벤처기업의 혁신성장을 위해 유지료 부담 때문에 필요한 특허를 미리 포기하는 일이 없도록 특허 수수료 체계를 개편하는 ‘특허료 등의 징수규칙’ 일부 개정령을 발표하고 2018년 4월부터 시행하였다. 본 지원제도는 4차 산업혁명 시대의 지식재산

정책방향에 맞춰 스타트업 및 벤처기업의 지식재산권 유지에 들어가는 경제적 부담을 낮춰, 이들 기업들이 기술혁신을 통해 양질의 특허를 창출하여 지식재산 경쟁력을 높이고 성장을 달성하도록 하기 위한 목적을 가지고 있다.

본 지원제도의 지원대상과 내용은 다음과 같다. 먼저 지원대상은 중소기업·벤처기업을 포함하여 개인, 공공연구기관, 지방자치단체 등이며, 지원 내용은 특허, 실용신안, 디자인의 연차등록료 감면을 대폭 확대하는 것이다. 일반적으로 특허 수수료는 특허 창출 단계와 유지 단계로 구분되며, 창출 단계는 다시 출원, 심사청구, 설정등록(1-3년)으로 세분화된다. 이에 따라 특허 창출 단계에서는 출원료, 심사청구료, 최초 설정등록료를 납부해야 하며, 특허 유지 단계에서는 특허 등록 이후 4~20년까지 등록 유지를 하는 동안에 연차등록료를 납부해야 한다. 연차 등록료 감면 제도는 이 중 특허 유지 단계에 적용되는 제도이다. 즉, 연차 등록료 감면 제도가 적용되기 전에는 중소기업·벤처기업이 보유한(등록 이후) 특허(실용신안, 디자인 포함)의 연차등록료는 9년차까지만 30% 감면 혜택이 있었으나, 본 제도가 적용됨으로써 특허 등록 이후 권리가 소멸될 때(4~20년)까지 연차등록료를 절반(50% 감면)만 납부하도록 해 특허권리 유지 구간에서 감면 비율과 기간을 동시에 확대한 것이다.

특허청 보도자료에 따르면 연차 등록료 감면 제도가 시행될 경우 특허 1건의 청구항(발명의 보호범위)이 6개라고 가정할 때, 중소기업·벤처기업이 보유한 특허 1건당 20년간 권리 유지에 들어가는 등록료 총액이 종전 836만원에서 445만원 수준으로 줄어들게 된다고 한다. 그러므로 본 제도의 시행을 통해 창업·중소·벤처기업이 특허 유지비용 부담을 낮춰 핵심 특허를 전략적으로 장기간 보유하는 비중이 높아질 것으로 기대된다.

【표 2-4】 중소기업·벤처기업의 특허기술 혁신활동에 따른 특허 수수료 지원 체계(안)

| 구분 | 특허 창출 단계 | | | 특허 유지 단계 |
|-----|---------------------------------|------|------------|------------------------|
| | 출원 | 심사청구 | 설정등록(1-3년) | 등록 유지(4-20년) |
| 현행 | 출원료·심사청구료·최초 설정등록료 70% 감면 | | | 4-9년차 연차등록료 30% 감면 |
| 개정안 | 특허 창출활동에 대한 '특허기움 리워드 제도' 도입 | | | 4-20년차 연차등록료 50% 감면 |

2. 특허 수수료 체계 개편 ② 특허기움 리워드 제도

특허청은 특허를 많이 출원하는 중소기업들이 기술혁신을 통해 더 좋은 특허를 창출할 수 있도록 인센티브를 부여하기 위해 특허기움 리워드 제도를 도입하였다. 특허기움 리워드 제도는 앞서 설명했던 특허 창출 단계의 특허 수수료 체계를 개편하여, 기업들이 특허 활동으로 연간 특허청에 납부한 수수료 총액의 10~50%까지 되돌려 주는 제도다. 즉, 중소기업이 특허, 실용신안, 디자인 창출 활동으로 특허청에 연간 납부하는 수수료(출원료, 심사청구료, 최초 3년분 등록료) 총액이 일정기준을 초과하는 경우 특허청이 해당 기업에게 납부 수수료 금액에 따라 일정비율(10~50%까지 차등)을 인센티브를 제공하고 이를 향후 다른 수수료 납부 때 사용할 수 있게하는 제도다. 인센티브 비율은 납부금액 30만원 이상 100만원 미만 10%, 100만원 이상 200만원 미만 20%, 200만원 이상 400만원 미만 30%, 400만원 이상 800만원 미만 40%, 800만원 이상 50% 등이다. 단 올해 제도가 도입됨에 따라 올해는 특허창출 활동 성과에 따라 내년부터 인센티브를 부여한다.

표 2-5 | 특허기움 리워드 제도 인센티브 부여(안)

| 납부금액 | 30만원 이상 100만원 미만 | 100만원 이상 200만원 미만 | 200만원 이상 400만원 미만 | 400만원 이상 800만원 미만 | 800만원 이상 |
|---------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------|
| 인센티브 비율 | 10% | 20% | 30% | 40% | 50% |

3. 특허공제 제도

특허분쟁과 해외 특허출원은 국내 기업이 신사업에 진출하거나 수출하는데 높은 진입장벽으로 작용한다. 특히 중소기업은 비용 부담과 전문인력 부족 등으로 지식재산 분쟁에 효율적으로 대응하기 어려운 실정이며, 실제 국내 소송비용은 평균 2억원이나 손해배상금은 5,900만원에 불과하여 소송으로 인한 피해가 막심하다고 한다. 이처럼 특허분쟁이나 해외출원 등으로 발생한 중소기업의 지식재산 비용부담을 분산·완화하기 위해 기업 간 상호부조 기반으로 운영하는 중소기업 중심의 특허공제 제도를 2019년부터 운영하기로 하였다. 특허청은 이와 관련하여 발명진흥법 개정안 시행일(2018.05.29)에 맞춰 시행령을 개정하고, 연말까지 특허공제 추진단을 중심으로 예산,

법령, 운영조직 등 사업 기반을 마련하고 있다.

기존에도 이와 유사한 지식재산 금융 관련 사업이 존재하였으나, 기존의 정부지원 사업은 대상선정 기준이 엄격하고 절차가 복잡해 긴급 상황에서의 즉각적인 지원이 불가능하였다. 그러나 특허공제 제도가 도입된다면 특허공제를 통해 특허 등 지식재산 비용을 先대여·後분할상황 방식으로 지원하여 정부지원을 받을 수 없거나, 지원이 충분치 않은 상황을 해소할 것으로 기대된다.

본 지원제도의 운영체계는 다음과 같다. 특허공제 제도는 자금력이 부족한 중소·벤처기업의 지식재산 관련 비용 부담을 덜어줄 기업 간 상호부조 기반으로 운영되는 지식재산 금융 모델로서, 공제부금 적립과 대여·상환에 있어 타 모델과 다른 특성을 가진다. 가입한 중소기업의 업종·규모에 따라 적게는 30만원부터 많게는 300만원까지 차등화해서 편성 후 납입하는 소액의 월별부금은 일정 이율로 적립되며, 적립된 원리금은 공제계약 해지 시에 일시 지급한다. 그리고 특허공제 제도에 가입한 중소·벤처기업은 해외출원, 국내의 심판·소송 등이 발생할 경우 적립된 부금의 5배 한도 내에서 필요비용을 무이자로 대여받아 활용 후 5년간 분할 상환하는 先대여·後분할상황 방식으로 운영된다. 다만 공제기금의 안정적인 운영을 위해 가입자는 1년간의 의무적립 기간 동안 부금을 납입하고 그 이후부터 대여가 가능하다.

표 2-6 | 특허공제 제도 운영체계

| 공제부금 적립 | 先대여·後상환 |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> · 가입 중소기업이 납입하는 소액 월별부금은 일정 이율로 적립되며, 적립 원리금은 공제계약 해지 시 일시 지급 · 부금은 가입자의 업종과 규모에 따라 적게는 30만원부터 많게는 300만원까지 차등화해 편성할 예정 | <ul style="list-style-type: none"> · 가입자는 해외출원, 국내외 심판·소송 등 발생 시 적립된 부금의 5배 한도 내에서 필요비용을 무이자로 대여받아 활용 후 5년간 분할 상환 · 공제기금의 안정적 운영을 위해 가입자는 의무적립 기간(1년) 동안 부금을 납입한 이후부터 대여 가능 |

II 특허청의 (스타트업 대상) 지식재산 지원 사업

앞에서 살펴봤던 지원 제도가 모든 해당대상이 수혜자가 될 수 있는 것과 달리 지원 사업은 사업 공고를 보고 지원서를 작성·제출 후 선정되어야 수혜자가 될 수 있다.

특허청의 지식재산 지원 사업은 ‘지식재산권 창출 지원’, ‘지식재산권 보호 지원’, ‘지식재산권 활용 지원’, ‘지식재산권 교육·컨설팅 지원’, ‘지식재산권 행사 지원’, ‘지식재산권 기타 지원’이 있으나, 본 연구에서는 ‘지식재산권 창출 지원’, ‘지식재산권 보호 지원’, ‘지식재산권 활용 지원’ 사업만을 다루기로 한다. 또한 이상의 지원 사업 중 지식재산권 연계 연구개발(R&D) 전략 지원 사업, 지식재산 정보 분야 지원 사업, 지식재산 관련 컨설팅 지원 사업, 우선구매 추천 사업 등은 제외하고 그 외의 지원 사업만을 다루고자 한다.

1. 스타트업 특허바우처 사업

특허청은 특허바우처를 스타트업에게 제공하여 스타트업이 필요로 하는 지식재산 관련 서비스를 선택하여 사용할 수 있도록 하는 수요자 중심의 강력한 지식재산 기반 스타트업 육성 프로그램을 운영하고 있다. 본 사업을 통해 스타트업이 원하는 지식재산 관련 서비스를 직접 선택하여 사용하게 함으로써 지식재산 관련 업계의 서비스 품질과 스타트업의 지식재산 경쟁력 모두 제고될 것으로 기대된다. 2018년도 본 지원사업의 예산은 총 10억원이며, 지원 스타트업은 1차(60개 기업을 4월에 선정)와 2차(50개 기업을 7월에 선정)에 걸쳐 110개를 선정하였다.

본 사업은 4차 산업혁명 기술 관련 또는 도전적인 과제(새로운 제품·서비스·공정개발 또는 기존의 제품·서비스·공정을 획기적으로 개선)를 추구하는 기술·지식재산 기반 스타트업 및 지식재산 기반 성장 가능성이 높은 스타트업(국내에 설립된 비상장 회사(등록된 개인사업자 또는 법인)로 예비창업자는 제외)을 지원 대상으로 한다. 2018년도 특허바우처 사업에서는 AI(인공지능)/머신러닝, 로봇, VR(가상현실)/AR(증강현실), IoT(사물인터넷), 블록체인, 바이오 센서, 신약 등 IT 뿐만 아니라 하드웨어와 바이오·헬스케어 등 다양한 분야에서 4차 산업혁명 관련 기술을 개발하거나 활용하는 곳을 스타트업을 절반 이상 선정하였다.

스타트업 특허바우처 사업은 스타트업에 바우처를 발급하고 스타트업은 지식재산 서비스 풀(pool)에 등록된 서비스 제공 기관 중에서 필요로 하는 서비스 및 기관을 자유롭게 선택하고 이용한 뒤 바우처로 비용을 지불하는 것을 골자로 한다. 스타트업이 선택할 수 있는 지식재산 서비스에는 국내·외 특허, 실용신안, 디자인, 상표 등 출원 등의 지식

재산 권리화 서비스와, 선행기술조사, 특허맵 작성 등의 특허조사분석 서비스, 지식재산 전략 수립을 위한 지식재산 전략 컨설팅 서비스, 기술거래·사업화를 위한 특허기술 가치평가 서비스, 기술이전(라이센싱) 중개 서비스 등이 있다.

바우처 금액은 스타트업의 지식재산권 보유 여부, 업력과 규모에 따라 소형과 중형 바우처로 구분되며 소형 바우처는 창업 3년 미만인 동시에 매출이 10억 미만인 스타트업이 지원 가능하며 바우처 금액은 500만원 이내이다. 중형 바우처는 창업 7년 미만인 동시에 매출 100억 미만인 기업들이 지식재산권(특허·실용신안·디자인) 출원·등록이 최소 1건 이상인 경우에 지원 가능하며 2,000만원 이내의 금액을 바우처로 지급할 수 있다. 스타트업은 각 바우처 금액의 자기부담금(30%)을 현금으로 선납 후 바우처를 포인트로 발급받아 사용할 수 있다. 즉, 소형 바우처는 지원금이 350만원, 자기부담금이 150만원, 중형 바우처는 지원금이 1,400만원, 자기부담금이 600만원인 것이다. 서비스 이용 후 바우처 잔액이 있다면 잔액의 자기부담금 비율(30%)만큼 환급도 받을 수 있다.

【표 2-7】 스타트업 특허바우처 사업

| 구분 | IP보유 여부, 업력, 규모에 따라 구분 | |
|-----------------------|--|--|
| 바우처 금액 (매칭비) | 소형 바우처(500만원 이내) (지원금 350만원, 스타트업 150만원) | 중형 바우처(2,000만원 이내) (지원금 1,400만원, 스타트업 600만원) |
| 지원 자격 | 창업 3년 미만 & 매출 10억 미만 | 창업 7년 미만 & 매출 100억 미만 & IP(특허·실용신안·디자인) 출원/등록 최소 1건 이상 |
| 바우처로 이용가능 IP서비스 | <ul style="list-style-type: none"> ·국내·외 출원 서비스: 특허, 실용신안, 디자인, 상표 ·특허조사분석 및 IP전략 컨설팅: 선행기술조사, 특허맵, IP전략수립 ·특허기술가치평가: 보증 및 담보대출, 투자유치 및 기술거래, 사업화 ·기술이전(라이센싱) 중개 | |

2. IP 나래 프로그램 (지식재산권 창출 지원시책)

특허청은 새로운 일자리 창출과 창업기업 경쟁력 강화를 위해 지식재산 기반의 창업 촉진 사업으로 IP 창업존, IP 디딤돌, IP 나래 프로그램을 운영하고 있다. 이들 프로그램은 예비 창업자부터 창업기업까지를 폭넓게 지원하고 있으나, 본 연구에서는 예비창업자를 위한 지원 프로그램은 제외하고 창업기업을 지원하는 IP 나래 프로그램만을 다루고자 한다.

IP 나래 프로그램은 창업 초기부터 지식재산 문제를 해결하여 창업기업이 안정적으로

시장에 진입하도록 지식재산 경영 관점의 종합적인 전략 수립 지원을 통해 기업의 지식재산 역량을 강화하고 생존률을 제고하는 것을 목적으로 한다. 이에 본 프로그램은 창업 후 7년 이내 중소기업이 보유한 기술의 독점적 권리를 강화하고 다수의 창업기업이 3~5년 사이에 폐업하는 현상을 일컫는 데스밸리(Death Valley) 현상을 극복하고 중소·중견기업으로 성장하도록 경영체계 고도화를 돕는다. 즉, 우수한 기술을 보유하고도 지식재산에 대한 인식이 부족해 시장에서 독점적 권리를 갖지 못하거나 지식재산을 보유했다라도 제대로 활용하지 못해 시장에서의 경쟁력 확보가 어려운 스타트업의 생존율을 높이기 위한 지원 프로그램이다.

본 사업의 지원대상은 기술 기반의 스타트업 즉 기술을 보유한 7년 이내의 창업기업 또는 전환창업 후 5년 이내의 기술보유 중소기업이며, 지원기업 중 기술혁신성, 성장가능성, 지식재산 지원 필요성, 수혜기업 참여의지 등을 평가하여 최종 수혜기업을 선정하는데 수혜기업이 작성한 자료 검증 및 기업 현장실사 후 내부위원회를 통한 2차 검증을 거쳐 선정하게 된다. 지원기간은 3개월이며, 지원금은 2018년 기준 총 5,586백만원으로 420개 기업에 38백만원(특허청 35%, 지자체 35%, 기업 자부담 30%(현물 15%+현금 15%) 포함) 내외이다.

표 2-8 | IP 나라 프로그램

| 유형구분 | 지원 규모 |
|------|--|
| 지원건수 | 기술기반의 스타트업 전국 420개 기업 |
| 지원금 | 총 5,586백만원 (420개 x 38백만원 x 35%*) * 특허청 35%, 지자체 35%, 창업기업 30% |
| 심사항목 | 기술혁신성(20점), 성장가능성(25점), IP지원 필요성(30점), 수혜기업 참여의지(25점) 등 |

지원 내용은 3개월간 특허 전문가의 밀착형 지식재산 컨설팅 및 강한 특허 출원 지원과 지원기업의 성장 장애요소를 진단하여 지원기업이 가장 필요한 것으로 적재적소에 맞춤형 지식재산 솔루션을 제공하는 것이다. 구체적으로 지식재산 기반 기초를 진단하고 이를 바탕으로 선행기술조사, 유망기술 도출, 지식재산 분쟁예방 전략, 강한 특허권 확보, 특허 포트폴리오 전략 등 맞춤형 기술컨설팅 등의 지식재산 기술전략 제공이 있다. 또한 지식재산 인프라·조직 구축 설계, 지식재산 자산구축 전략, 지식재산 사업화 전략, 지식재산 관리·활용 전략, 지식재산 브랜드·디자인 연계 등 맞춤형 경영컨설팅 제공

등의 지식재산 경영전략 측면에서 융·복합 컨설팅을 제공한다. IP 나라 프로그램 선정 기업은 이상의 지원을 통해 사업 아이템 지식재산 검증과 지식재산으로 출원할 기술 선별, 고품질 특허 포트폴리오 구축, 지식재산 융합·확장, 기업 경영 분석·진단, 지식재산권 교육, 지식재산권 활용 전략 수립, 외부 지원사업 후속 연계 등을 추진할 수 있다.

| 표 2-9 | IP 나라 프로그램 지원 내용

| 지식재산 기반 기초 진단 | |
|--|---|
| [IP 기술전략] | [IP 경영전략] |
| <ul style="list-style-type: none"> · 선행기술조사(경쟁사 특허분석) · 유망기술 도출(미래 전략) · IP 분쟁예방 전략(분쟁 대비) · 강한 특허권 확보(경쟁력 강화) · 특허 포트폴리오 전략 등 맞춤형 기술컨설팅 제공 | <ul style="list-style-type: none"> · IP 인프라·조직 구축 설계 · IP 자산구축 전략(기술평가) · IP 사업화 전략(기술거래) · IP 관리·활용 전략(지속성장) · IP 브랜드·디자인 연계 등 맞춤형 경영컨설팅 제공 |

3. 글로벌 IP 스타기업 육성 (지식재산권 창출 지원시책)

글로벌 IP 스타기업 육성 사업은 해외 수출(예정) 기업을 선정하여 해외 지식재산 역량 강화를 위해 해외 산업재산권 획득, 맞춤형 특허맵, 비영어권 브랜드 개발, 특허기술 시뮬레이션 등 기업의 해외진출을 위한 3년간 지식재산 종합지원 사업이다. 글로벌 IP 스타기업 육성 사업의 전체 지원 한도는 동일기업 기준으로 연간 7천만원 이내, 3년간 2억 1천만원 이내이다. 본 사업은 정부지원금과 지자체 지원금 5:5 매칭예산으로 해당지역의 글로벌 IP 스타기업 선정 지원을 통해 사업이 진행되며, 수혜(선정) 기업은 현물 10%와 현금 20% 총 30%의 분담금을 부담하게 된다. 본 사업의 지원 대상은 해외 수출 및 해외 수출예정(수출계약, 협약 등 체결 또는 진행중인) 중소기업이다.

| 표 2-10 | 글로벌 IP 스타기업 육성 지원 규모

| 분담금 | 전체 지원 한도 |
|--|---|
| 30% (현물10%+현금20%) (단, '15~'16년 IP스타기업은 선정 당시 기준 적용) | 연간 70백만원 이내, 3년간 210백만원 이내 (동일기업 기준) |
| *해외권리화 출원비용 분담금은 현금 30%만 적용 | ('15년~'16년 IP스타기업은 선정 당시 기준 적용) |

글로벌 IP 스타기업 육성 사업은 정규지원 사업과 수시지원 사업으로 구성되어 있으며, 수시지원 사업에서는 해외권리화 지원(출원비용 지원)과 선택형 IP지원이 있다. 해외

권리화 지원은 해외 진출을 위한 특허·상표·디자인 등이 권리화 확보까지 이뤄질 수 있는 해외권리화 비용(출원 관납료, 번역료, 국내·외 대리인 비용 등)을 지원하며, 지원 규모는 분담금은 별도로 PCT출원의 경우 3백만원 이내, 개별국 출원은 7백만원 이내, 상표는 2.5백만원 이내, 디자인은 2.8백만원 이내로 지원한다. 선택형 IP 지원은 사업지원이 꼭 필요한 지식재산 관련 시급성과 적시성을 고려한 수시 지원이며 국내·외 특허맵, 브랜드·디자인 개발 등에 대한 지원을 분담금 별도로 1천만원 이내로 지원한다.

|표 2-11| 글로벌 IP 스타트업 육성 수시지원 사업

| 구분 | 내용 | 지원규모(분담금별도) |
|-----------------------|---|---|
| 해외권리화 지원 (출원 비용지원) | 해외 진출을 위한 특허·상표·디자인 등이 권리화 확보까지 이뤄질 수 있는 해외권리화 비용지원 *출원지원 비용: 출원 관납료, 번역료, 국내·외 대리인 비용 | PCT: 300만원 이내 개별국: 700만원 이내 상표: 250만원 디자인: 280만원 |
| 선택형 IP | 지식재산 사업지원이 꼭 필요한 지식재산 관련 시급성과 적시성을 고려한 수시 지원 *국내·외 특허맵, 브랜드·디자인 개발 등 | 1,000만원 이내 |

글로벌 IP 스타트업 육성 정규지원 사업은 해외특허 기술 시뮬레이션, 맞춤형 IP맵, 비영어권 브랜드 개발, 특허·디자인 융합, 글로벌 IP경영진단 등의 내용으로 구성되며 자세한 지원 내용은 다음 표와 같다.

|표 2-12| 글로벌 IP 스타트업 육성 정규지원 사업

| 구분 | 내용 | 지원규모 (분담금별도) |
|-----------------------|---|---|
| (해외)특허 기술 시뮬레이션 | 국내 출원·등록된 특허기술을 홍보 마케팅으로 활용할 수 있는 시뮬레이션 또는 간단한 워킹 모형 제작 | 건당 |
| | 해외 출원된 특허기술을 홍보 마케팅으로 활용할 수 있는 시뮬레이션 또는 간단한 워킹 모형 제작 | 1,000만원 이내 |
| 맞춤형 IP맵 | R&D방향 설정 및 공백기술 발굴시 활용 가능하며, 지도를 보는 것과 같이 기술흐름을 한눈에 파악할 수 있도록 요청한 기술과 기능을 향상시킬수 있는 디자인 등의 정보를 조사·분석 | 특허: 2,000만원 이내 디자인: 1,500만원 이내 |
| 비영어권 브랜드 | 비영어권 국가에 진출(예정)한 중소기업이 현지 언어, 문화, 상황 등을 고려한 현지 브랜드 및 디자인(네이밍 및 디자인) 개발과 권리화 지원 | 4,000만원 이내 |
| 특허&디자인 융합 | 특허 기술중심의 기술분석 및 개발방향을 제시하고 권리화 강화를 위한 디자인 개발을 통해 특허 및 디자인 권리화 지원 | 3,500만원 이내 |
| 글로벌 IP경영진단 | 해외진출을 위한 기업의 지식재산경영 수준을 진단하여 제시함으로써 지식재산경영 전략 수립 및 역량향상에 기여할 수 있는 방향제시 | 1,500만원 이내 |

4. 지식재산 거래 지원 (지식재산권 활용 지원시책)

특허청의 지식재산 거래 지원 사업은 특허기술 도입 등 지식재산 거래를 희망하는 창업·중소기업 및 개인에게 특허거래전문관이 중개 서비스를 지원하고, 특허거래정보 활용 촉진을 통한 민간 중심의 지식재산 거래 활성화를 지원하는 사업이다. 기술분야 및 권역별로 특허거래전문관(17명)을 운영하여 지식재산 거래 관련 정보를 온·오프라인으로 제공하며, 지원 대상은 특허, 실용신안, 디자인, 상표 등 지식재산권 거래를 희망하는 창업·중소기업 중 선정대상이다.

지식재산 거래 지원 사업의 내용은 다음과 같다. 먼저 특허거래전문관 운영을 통해 특허 기술 거래에 필요한 상담, 특허기술 매칭, 중개 협상 및 계약체결을 위한 법률 검토 등을 지원한다. 구체적으로 수요 발굴은 업종별 협회, 단체 등 시스템적 협업 수요조사, 시장 및 기술분야 분석, IP-Market 구매등록, 기술·사업설명회 등으로 이루어진다. 수요자 면담은 수요 기업을 방문하여 기업 경영진단과 수요 특허기술 분석 등을 통해 지식재산 거래 전략을 수립한다. 그리고 적정 공급기술 발굴·매칭, 거래 희망 공급기업과 수요기업 기술미팅 등 특허거래 중개 협상 및 계약체결을 진행한다. 지식재산 사업화를 위해 IP금융, IP활용전략, 부처 사업화(R&BD) 등 지원사업 연계 알선 및 사업성과 분석 등을 통한 사후 지원·관리도 수행한다.

지식재산거래정보시스템(IP-Market) 운영을 통해 온라인상에서 지식재산 및 기술 수요, 공급정보, 거래사례 등을 구축하여 제공한다. 지식재산거래정보시스템에서는 판매 및 구매 희망 지식재산·기술 등록 및 검색, 잠재수요를 파악하여 제공하며 지식재산 거래 사례 및 지식재산 활용 네트워크(IP-PLUG) 정보를 제공한다. 또한 기술 분야별 특허거래전문관 검색 및 온라인 거래 상담(예약)을 지원하고 지식재산·기술 거래 및 사업화 관련정보를 제공한다.

그 외에도 특허분석평가시스템(SMART3) 운영을 통해 특허분석 및 질적평가를 저비용·실시간으로 온라인 서비스를 통해 지원한다. 특허분석평가시스템에서는 국내(한국), 미국, 유럽 등록특허에 대한 실시간 등급 평가가 가능하며, 특허의 권리성·기술성·활용성 관점에서 질적 분석·평가를 제공한다. 또한 개별특허 뿐만 아니라 기업 및 기술별 특허포트폴리오 분석 제공이 가능하다.

5. IP 사업화 연계 평가지원 (지식재산권 활용 지원시책)

지식재산 사업화 연계 평가지원 사업은 등록된 특허·실용신안에 대한 성능분석 및 비교 분석, 사업타당성, 가치평가 등을 수행하는데 소요되는 평가비용을 지원하는 사업이며, 특허기술의 사업화 및 활용 촉진을 위해 객관적인 평가결과를 제공하는 것을 목표로 한다. 본 사업에서는 ‘특허기술평가보고서’ 작성 비용의 최대 70%(부가세 별도, 1인당 연간 최대 5천만원 이내)를 지원하며, 지원대상은 개인·창업·중소기업 중 등록된 특허·실용신안 권리자 및 전용실시권자 중 선정하여 정한다. 선정과정은 2차레에 걸쳐 이뤄지며, 1차에서는 기술성 및 활용성에 대한 서류 평가, 2차에서는 발표를 통해 평가한다.

본 사업의 주요 지원 내용은 특허청 지정 발명의 평가기관을 통해 사업화 용도에 따른 ‘특허기술평가보고서’ 작성을 지원하는 것이다. ‘특허기술평가보고서’는 특허기술에 대한 기술성, 권리성, 사업성 평가 및 기술가치 평가를 포함하는 보고서로서, 사업화를 위한 투자유치, 특허기술거래, 사업타당성 검토, 국내외 기술인증, 현물출자 등을 위한 자료로 활용 가능하다. 특허기술평가지원사업 신청자는 특허청 지정 발명의 평가기관¹⁷⁾이 발급한 ‘발명의 평가비용 견적서’를 필수 첨부하여 신청해야 한다.

6. IP 금융 연계 평가지원 (지식재산권 활용 지원시책)

지식재산 금융 연계 평가지원 사업은 기업이 보유한 지식재산권의 가치평가를 통해 지식재산을 기반으로 보증·담보대출·투자 등 자금을 조달할 수 있도록 평가비용을 지원하는 사업이다. 구체적인 지원 규모를 살펴보면, ‘특허기술평가보고서’ 작성 비용의 일부(부가세 별도)를 지원하여, 보증의 경우 평가비용 500만원(차액 150만원은 은행 부담) 지원, 담보대출은 평가비용 250만원(차액 250만원은 은행 부담) 지원, 투자는 평가비용 90%를 지원(최대 1,350만원 지원, 차액 10%는 투자유치 중소기업 또는 투자기관이 부담)한다. 본 사업의 지원 대상은 신청일 현재 등록된 특허권을 보유 및 사업화하여 활용하고 있는 창업·중소기업이다.

17) 특허청 지정 발명의 평가기관은 한국건설생활환경시험연구원, 한국기계전기전자시험연구원, 한국산업기술시험원, 한국화학융합시험연구원, 한국과학기술정보연구원, 한국발명진흥회, 한국산업기술진흥원, 한국산업은행, 기술보증기금, 농업기술실용화재단, 쉐웍스, 특허법인 디레, 특허법인 다나 등이 있음.

본 사업은 특허의 가치를 정확하게 파악하기 위해 특허청 지정 발명의 평가기관을 통해 특허기술의 가치평가를 수행하고, 금융기관의 투·융자 의사결정에 활용할 수 있도록 평가결과를 제공하고 있다. 본 사업의 보증 협약기관은 기술보증기금, 신용보증기금이며 담보대출 협약기관은 산업은행, 기업은행, 국민은행이고, 투자기관은 별도의 협약없이 벤처캐피탈, 엔젤투자자 등의 투자기관이면 가능하다.

7. 우수특허 보유기업에 대한 벤처투자 (지식재산권 활용 지원시책)

특허청은 우수특허를 사업화하는 창업·벤처·중소기업 등에 모태펀드 특허계정 자펀드의 벤처투자를 통해 특허기술 사업화 및 지식재산 거래 활성화를 추진하고 있다. 지원대상은 우수 특허기술을 사업화 하는 기업 등이며, 우수 특허기술은 발명진흥법 상 '발명의 평가기관'의 지식재산 가치평가 결과를 참고하여 벤처캐피탈이 투자를 결정한 특허발명(등록특허)을 의미한다.

모태펀드 특허계정 자펀드 운용사는 2018년 2월 기준으로 IBK캐피탈(펀드명: IBK금융그룹 IP창조투자조합 제1호, 제2호), 아이디벤처스 외 1곳(펀드명: POSCO-IDV 성장사다리 IP펀드), KB인베스트먼트(펀드명: KB 지식재산 투자조합), 서울투자파트너스(펀드명: 서울투자 특허벤처 투자조합), BSK인베스트먼트(펀드명: BSK 4호 특허기술사업화조합, BSK 6호 특허기술투자조합), 아이디벤처스(펀드명: IDV IP Value-Creation 투자조합, IDV IP 창조성장 투자조합), UTC인베스트먼트 외 1곳(펀드명: 아이디어브릿지파트너스-UTC기술강소기업투자 1호 조합), 알바트로스인베스트먼트(펀드명: 알바트로스 특허가치 창출펀드), 아이디어브릿지파트너스(펀드명: IBP IP Value 투자조합), 마젤란 기술투자(펀드명: MTI IP 상용화펀드), 유틸씨인베스트먼트(펀드명: 유틸씨특허기술사업화 투자조합), 시너지IB투자(펀드명: 시너지밸류웨이브 벤처펀드) 등이 있다.

8. 지재권 소송보험 지원 (지식재산권 보호 지원시책)

특허청은 중소·중견기업을 대상으로 지식재산권 소송보험료를 일부 지원하여 보험을 통해 지식재산권 분쟁 비용 부담을 경감시키고 기업의 분쟁 대응력을 강화하고자 지재권 소송보험 지원 사업을 운영하고 있다. 본 사업은 특허청이 총괄, 한국지식재산보호원이

사업수행, 민간보험사가 보험운영을 맡아 운영하고 있으며 지원규모는 20억원이 이른다. 보험을 운영하는 민간보험사는 매년 수행보험사를 선정하고 있으며 2017년 기준으로 동부화재, KB손보, 현대해상, NH손보, 흥국화재, MG손보, CHUBB(구에이스)손보 등 7개 보험사가 참여하고 있다.

본 사업의 지원대상은 수출(예정) 창업·중소·중견기업이며 지원내용은 다음과 같다. 보장 권리가 되는 지식재산권은 특허, 실용신안, 디자인, 상표이며, 보장 내용은 기업의 지식재산권이 침해당하거나 당할 우려가 있는 경우 권리행사 비용을 보장하는 권리행사(소제기)와 지식재산권에 대해 무효소송이나 이의신청을 당한 경우 보호비용을 보장하는 권리보호, 경고장을 수신하거나 소송 등을 당한 경우 방어비용을 보장하는 피소 대응 등에 소요되는 법률 비용과 관련하여 총 보험료의 50%(중소기업 기준)를 지원해준다. 단, 중견기업은 총 보험료의 30%를 지원한다.

표 2-13 | 글로벌 IP 스타트업 육성 정규지원 사업

| 구분 | 내용 |
|-------------|----------------------------------|
| 보장 권리 | 특허, 실용신안, 디자인, 상표 |
| 보장 내용 | 권리행사(소제기), 권리보호, 피소대응에 소요되는 법률비용 |
| 지원 비율('17년) | 총 보험료의 50%(중소기업 기준, 중견기업은 30%) |

9. 해외지식재산센터(IP-DESK) 운영 (지식재산권 보호 지원시책)

특허청은 중국, 태국, 베트남, 미국, 독일, 일본, 인도, 인도네시아 등 해외 8개국 14개소에 설치되어 있는 해외지식재산센터(IP-DESK)를 활용하여 해외진출(예정) 기업의 지식재산권 보호를 강화하고 성공적인 해외시장 정착을 돕고 있다. 본 사업의 지원대상은 한국에 사업자 등록이 되어 있는 개인 또는 창업·중소·중견기업으로 현지 국가에 사업을 운영(예정) 중인 기업(개인)이며, 지원규모는 35.8억원에 달한다.

해외지식재산센터 운영 사업은 IP-DESK 설치지역에서 상표·디자인 출원 비용과 지식재산권 침해조사 비용을 지원하고, 지식재산권 침해 관련 법률 검토와 상담 등 법률서비스를 무상으로 제공한다. 구체적으로 해외 상표·디자인 출원 비용 지원은 IP-DESK 소재국가에서 실제 출원비용의 최대 50%를 지원하고 있으나, 아래 표와 같이 국가별로

상표와 디자인 출원 비용의 지원한도액이 정해져 있다. 또한 지원건수는 신청기업별로 국가제한 없이 연간 8건으로 제한되어 있다.

표 2-14 | 글로벌 IP 스타기업 육성 정규지원 사업

| 구분 | | IP-DESK 소재국가 | | | | | | | |
|-----------|-----|----------------------|---------|---------|-----------|-----------|---------|---------|-----------|
| | | 중국 | 태국 | 베트남 | 미국 | 독일 | 일본 | 인도 | 인도 네시아 |
| 지원 한도액 | 상표 | 300\$/건 | 550\$/건 | 300\$/건 | 600\$/건 | 1,000\$/건 | 500\$/건 | 300\$/건 | 300\$/건 |
| | 디자인 | 300\$/건 | 550\$/건 | 600\$/건 | 1,000\$/건 | 600\$/건 | 500\$/건 | 200\$/건 | 300\$/건 |
| 지원비율 | | 실제 출원비용의 최대 50% 지원 | | | | | | | |
| 지원건수 | | 신청기업별 연간 8건(국가제한 없음) | | | | | | | |

해외지식재산센터 운영 사업 내용 중 지식재산권 침해조사 및 법률검토 지원은 지식재산권 관련하여 침해·피침해 조사, 행정단속, 법률의견서(경고장, 침해감정서 등) 작성비용을 일부 지원하는 지원사업이며 지원 한도액은 10,000달러로 제한되어 있다. 또한, 지원 한도액은 피침해 실태조사만 진행시에는 6,000달러이다. 본 사업에서는 국가제한 없이 신청기업별로 연간 3건씩 지원하고 있다.

표 2-15 | 지식재산권 침해조사 및 법률검토 지원

| 구분 | 내용 | | | | | | | |
|--------|---|----|-----|----|----|----|----|-------|
| | 중국 | 태국 | 베트남 | 미국 | 독일 | 일본 | 인도 | 인도네시아 |
| 지원내용 | 침해·피침해 조사, 행정단속, 법률의견서(경고장, 침해감정서 등) 작성비용 일부 지원 | | | | | | | |
| 지원 한도액 | 10,000\$(피침해 실태조사만 진행시 \$6,000) | | | | | | | |
| 지원비율 | 최대 70% 지원(중복지원 시 20%씩 지원비율 하락, 70% → 50% → 30%) | | | | | | | |
| 지원건수 | 신청기업별 연간 3건(국가제한 없음) | | | | | | | |

10. 해외 지재권 분쟁 초등대응 지원 (지식재산권 보호 지원시책)

특허청의 해외 지재권 분쟁 초등대응 지원사업은 해외지식재산센터(IP-DESK)가 설치되지 않은 국가에서 발생하거나 발생할 가능성이 있는 지식재산권 분쟁에 대해 현지에서 신속하게 초등대응이 가능하도록 현지 지식재산권 전문가를 통한 법률자문을 지원하는 사업이다. 지원 대상은 한국에 사업자 등록이 되어 있는 개인 또는 창업·중소·중견기업으로 현지 국가에 사업을 운영(예정) 중인 기업(개인)이다.

본 사업의 지원 내용은 IP-DESK 미설치 지역에서의 지식재산권 분쟁에 대한 법률자문 및 침해조사 지원, 해외 지식재산권 보호 관련 교육·홍보이다. 구체적으로 법률자문 지원 내용은 다음과 같다. 먼저 분쟁예방을 위한 법률자문 지원은 해외 진출 시 발생 가능한 분쟁 위험요소에 대한 자문으로 선행특허, 유사상표 검색, 지식재산권 침해여부 검토 등을 수행하며, 소요비용의 50%(건당 1,500달러 한도)를 지원한다. 다음으로 분쟁 대응을 위한 법률자문 지원은 경고장 접수 등 실제 분쟁 발생에 따른 대응 자문으로 상표 무단 선등록, 경고장, 이의신청 등에 대한 대응을 수행하며, 소요비용의 70%(건당 3,000달러 한도)를 지원한다. 지원 횟수는 분쟁 예방 및 대응 통합으로 1기업당 연 4건까지 지원한다.

|표 2-16| 법률자문 지원

| 구분 | 세부내용 | 비용 | 횟수 |
|------|---|-----------------------------|--------------------|
| 침해조사 | 위조상품 유통현황 파악, 출처 추적 등 | 소요비용 70% (건당 \$6,000한도) | 연 1건/1사 (침해조사 및 |
| 행정단속 | 침해조사 결과를 근거로 침해기업 현장단속 및 법률조치, 세관 조치 지원 등 | 소요비용 70% (건당 \$10,000한도) | 행정단속 통합) |

피침해 실태조사 및 단속지원 내용은 다음과 같다. 먼저 침해조사 지원은 위조상품 유통 현황 파악 및 출처 추적 등을 수행하며 소요비용의 70%(건당 6,000달러 한도)를 지원한다. 다음으로 행정단속 지원은 침해조사 결과를 근거로 침해기업 현장단속 및 법률조치, 세관 조치 등을 지원하며, 소요비용의 70%(건당 10,000달러 한도)를 지원한다. 지원 횟수는 침해조사 및 행정단속 통합으로 1기업당 연 1건까지 지원한다.

|표 2-17| 피침해 실태조사 및 단속지원

| 구분 | 세부내용 | 비용 | 횟수 |
|------|--|--|-------------------------------|
| 분쟁예방 | 해외 진출 시 발생 가능한 분쟁 위험요소에 대한 자문 * 선행특허·유사상표 검색, 지재권 침해여부 검토 등 | 소요비용 50% (건당 \$1,500한도) (국내 100만원한도) | 연 4건/1사 (분쟁 예방 및 대응 통합) |
| 분쟁대응 | 경고장 접수 등 실제 분쟁 발생에 따른 대응 자문 * 상표 무단 선등록, 경고장, 이의신청 등 대응 | 소요비용 70% (건당 \$3,000한도) (국내 300만원한도) | |

11. K-브랜드 보호기반 구축 (지식재산권 보호 지원시책)

특허청의 지식재산권 보호 지원시책 중 K-브랜드 보호기반 구축 사업은 중국·ASEAN 지역에서 K-브랜드 권리 확보를 통한 분쟁예방 및 체계적인 분쟁대응체계를 구축하는 것을 목표로 운영되고 있다. 본 사업의 지원 대상은 수출(예정) 창업·중소·중견기업이며, 지원 내용은 크게 상표브로커 대응과 온라인 모니터링으로 구분된다.

상표브로커 대응은 자체 모니터링 및 기업신고로 피해를 접수받고, 피해심층 정보조사를 통해 중국 출원상표 조사 및 국내 출원·등록 상표와의 비교 분석 후 무단도용 사실을 확인하는 피해현황 파악 및 침층 정보조사 과정을 거친다. 이후 피해기업에게 통보 후 피해현안별로 기업이 지원신청을 하면 상표출원 지원 및 대응컨설팅지원 등과 연계하여 심화지원을 수행한다. 온라인 모니터링은 중국 알리바바 온라인 위조상품을 모니터링하고, 위조상품 유통이 확인되면 위조상품을 삭제하는 등의 조치를 취하게 된다.

12. 영업비밀 보호센터 운영 (지식재산권 보호 지원시책)

특허청의 영업비밀 보호센터 운영 사업은 영업비밀 보호 컨설팅, 보호관리시스템 등 다양한 지원내용을 통해 기업의 영업비밀 보호 역량을 향상하고 기술탈취 피해를 예방하는 목적을 가지고 있다. 본 사업의 지원 대상은 창업·중소·중견기업이며, 영업비밀 보호 관리시스템 보급은 중소기업만을 대상으로 한다. 영업비밀 보호센터 운영 사업의 주요 지원 내용은 영업비밀 보호 컨설팅, 영업비밀 초동대응 법률자문, 영업비밀 보호관리 시스템, 영업비밀 원본증명 비용 지원, 영업비밀 통합관리 지원 프로그램이며 각각의 지원 내용은 다음과 같다.

영업비밀 보호 컨설팅은 보안전문가와 변호사 등 전문가가 사내 영업비밀 관리 현황을 점검·분석하고 실현가능한 관리방안을 제시해준다. 영업비밀 초동대응 법률자문은 영업비밀 전문 변호사로 구성된 자문 위원이 영업비밀 피해와 관련하여 부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률(이하 부정법) 적용 가능 여부, 필요한 자료 목록, 소송비용 견적 등 초동 상담 서비스를 제공한다. 영업비밀 보호관리 시스템은 영업비밀 자료를 효율적으로 관리할 수 있는 전용 시스템을 제공하는 서비스이며, 영업비밀 통합관리 지원프로그램은 영업비밀 보호 컨설팅, 교육, 보호관리시스템, 원본증명서비스 등 영업비

밀 보호를 위한 통합 서비스를 제공하는 사업이다. 마지막으로 영업비밀 원본증명 비용 지원은 영업비밀 원본(전자문서)의 전자지문 값을 원본증명기관에 등록함으로써 해당 영업비밀의 존재, 원본 소유자 및 보유시점을 입증하는 원본등록 비용(1만원/건)의 70%를 기업당 연간 100건 상한으로 지원하는 사업이다.

| 표 2-18 | 영업비밀보호센터 운영

| 구분 | 지원 내용 |
|------------------|--|
| 영업비밀 보호관리 시스템 | 영업비밀 자료를 효율적으로 관리할 수 있는 전용 시스템 제공 |
| 영업비밀 원본증명 비용 지원 | - 영업비밀 원본증명 서비스 : 영업비밀 원본(전자문서)의 전자지문 값을 원본증명기관에 등록함으로써 해당 영업비밀의 존재, 원본 소유자 및 보유시점을 입증 - 원본등록 비용(1만원/건)의 70%를 일부 지원(기업당 연간 100건 상한) |
| 영업비밀 통합관리 지원프로그램 | 영업비밀 보호 컨설팅, 교육, 보호관리시스템, 원본증명서비스 등 영업비밀 보호를 위한 통합 서비스 제공 |
| 영업비밀 보호 컨설팅 | 전문가(보안전문가·변호사 등)가 사내 영업비밀 관리 현황을 점검·분석하고 실현가능한 관리방안을 제시 |
| 영업비밀 초동대응 법률자문 | 영업비밀 전문 변호사로 구성된 자문 위원이 영업비밀 피해와 관련하여 부경법 적용 가능 여부, 필요한 자료 목록, 소송비용 견적 등 초동 상담 서비스 제공 |
| 영업비밀 보호 교육 | 영업비밀 보호 법·제도와 보호 방법에 대한 기업 방문 교육을 실시하고, 교육 콘텐츠를 제공 |



지식재산 지원 제도 및 사업의 만족도 분석 방법

제1절 정책서비스 품질 만족수준 파악방법

제2절 Kano 모델 분석 방법론

제3절 Kano 모델의 고객만족계수와 고객만족개선 지수 산출



제1절

정책서비스 품질 만족수준 파악방법

정부의 정책서비스(지원제도 및 사업)에 대해 서비스 대상의 요구사항을 품질요소로 분류하고 이를 확인하는 것은 매우 중요한 문제이다. 특히 오늘날의 정부들은 성과관리와 고객만족에 관심을 가지면서 각종 정책을 입안하고 홍보하는 활동을 하고 있다. 특히, 정책 수혜자들이 무엇을 필요로 하고 있는지에 대한 관련 정보를 수집하고, 정책 수혜자들에게 다가갈 수 있는 정책을 수립하기 위해서 노력하고 있다.

본 연구에서 다루고 있는 지식재산 관련 정책 서비스를 제공하고 있는 특허청은 특허행정 서비스의 향상을 위한 현장의 목소리를 듣고 특허고객과의 소통을 통해 고객의 요구사항을 특허고객 서비스에 반영, 특허행정 서비스의 질적 개선을 지속적으로 추진하기 위해 매년 고객 유형별로 간담회를 열고 있다. 2018년에는 중소기업들과의 간담회를 열고, 최근의 지식재산권 주요 동향과 올해 특허청의 주요 정책 등을 공유하는 한편, 기업의 지식재산 업무 관계자들로부터 애로 및 건의사항을 확인하고 해결 방안에 대해서도 논의했다고 한다. 그동안 특허청은 고객 간담회를 통해, 중소기업 등이 보유한 특허의 유지비용 부담을 줄여주기 위해 연차등록료 감면 기간과 비율을 확대하였으며, 다출원자에게 인센티브를 부여하는 ‘특허키움 리워드 제도’를 도입하는 등 고객의 의견을 수렴, 행정 서비스를 향상시키고 있다.

이와 같이 정부는 정책서비스 수혜자들의 요구사항을 정확하게 파악하고 이를 반영하여 적극적으로 정책을 펼칠 수 있는 방안을 모색해야 한다. 이와 관련하여 본 연구는 정책서비스 수혜자의 요구사항을 파악해 필요한 정책과제가 무엇이고, 이미 진행 중인 정책과제(지원제도 및 사업)의 개선을 위해서는 어떠한 것이 요구되는지를 파악하기 위해 Kano 분석 모델을 적용해보고자 한다. 그러나 이에 앞서 Kano 분석 모델과 비슷한 상황에 활용이 가능한 여러 가지 분석 방법들에 대해 각각의 특성, 장단점, 주요 적용분야 등을 먼저 살펴하기로 한다.

I 4가지 분석 방법론의 특성 및 적용분야

광고 전략이나 마케팅 전략을 수립하기 위해 기업의 마케터들은 소비자의 다양한 소리를 듣고 의사결정을 해야 할 상황에 자주 처한다. 정부의 정책개발 및 정책입안자들도 이와 마찬가지로 정책서비스의 수혜대상의 다양한 소리를 듣고 의사결정을 하는 것이 중요하다.

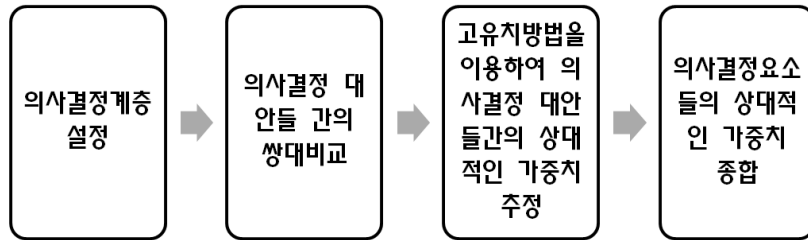
이러한 필요에 따라 다양하게 소비자(또는 정책 수혜대상)의 신념들을 통계적으로 측정하고 분석하는 다양한 방법들이 개발되어 활용되고 있다. 직접 소비자(또는 정책 수혜대상)들을 대상으로 그들의 신념을 묻는 방식도 있고, 전반적인 평가를 기초로 다양한 속성에 대한 평가를 통해 속성 간의 상관관계를 분석하거나 통계적 분석 등을 통한 간접적인 추론을 하는 경우도 있다.

여기에서 다루고 있는 4가지 방법론인 계층분석과정(AHP), 조건부가치평가법(CVM), 컨조인트 분석(Conjoint analysis), 카노 모델(Kano model) 등은 모두 직접적으로 척도를 통해서 평가를 하거나 중요도를 평가하는 방식이다. 즉, 속성을 직접 소비자에게 평가하게 하는 방법인 것이다.

1. AHP (Analytic hierarchy process; 계층분석과정)

계층분석과정(이하 AHP)은 Saaty(1977; 1980)에 의해 개발된 비교 분석 방법으로서 직접적으로 중요도를 평가하는 것이 아니라, 대안이 다수인 경우 두 개의 속성들을 비교함으로써 쌍대 비교형태(paired comparison)로 우선순위를 판별할 때 사용하는 방법론이다. AHP에서는 분석 목표와 관련되어 논의되고 있는 여러 대안들을 기준에 따라 계층을 나누고 주요요인과 세부요인으로 구분하고 정리한다. 그리고 세부 대안들의 쌍대비교(pairwise comparison)을 수행한다. 일반적으로 사람들은 비교 대상이 많으면 혼동을 일으키지만, 두 개씩 비교하면 이러한 혼동을 방지할 수 있다. 이를 바탕으로 AHP에서는 쌍대비교 행렬을 작성하고 일관성 테스트를 실시한다. 일관성을 가지고 있으면, 상대가중치를 총합하고 추가적인 분석을 수행하게 된다.

|그림 3-1| AHP의 분석절차



AHP의 분석절차를 풀어 설명하면, 먼저 의사결정 계층을 설정하고, 의사결정 대안들 간의 쌍대비교를 통해 고유치 방법을 이용하여 의사결정 대안들간의 상대적인 가중치를 추정한다. 이후 의사결정 요소들의 상대적인 가중치를 종합하여 대안의 우선순위를 정하는 것이다¹⁸⁾. 이와 같은 AHP는 일반적으로 다속성 의사결정 방법에 폭넓게 사용되어 왔다. 마케팅 관련 분야 뿐만 아니라 의사결정이 필요한 기업, 공공기관, 정부 등에서 대안별 우선순위를 결정하기 위한 목적으로 두루 활용되고 있다.

2. CVM (Contingent Value Method; 조건부가치평가법)

조건부가치평가법(이하 CVM)은 1990년대 초반 미국 학계에서 환경재와 같은 비시장재화의 가치 측정에 가장 합당하다고 인정된 방법론이다. 예를 들어 환경, 안전 등 대체 또는 보완관계에 있는 재화를 찾기가 현실적으로 불가능하거나, 요구되는 정보량이 많을 경우에 주로 사용한다. CVM은 적절한 방법에 의해 구성된 설문지를 사용하여 재화에 대한 가상의 시장을 만들고 응답자에게 재화의 거래를 유도함으로써 재화의 가치를 측정하는 분석기법이다.

예를 들어, CVM에서는 응답자들에게 다음과 같은 형태의 질문을 실시한다.

- 다음의 재화를 구입하기(사용하기) 위해서 당신을 얼마를 지불할 의사가 있습니까?
- 다음의 재화를 구입하기(사용하기) 위해서 X원을 지불하시겠습니까?
- 다음과 같은 기능이 추가된다면 본 기능이 없는 제품에 비해 얼마를 더 추가로 지불할 의사가 있습니까?

18) AHP의 이론적 배경과 자세한 추정과정은 이철용(2009) “신규유가 대응전략 연구: 신규유가 대응정책의 경제적 효율성 분석”, 에너지경제연구원 참고

이처럼 CVM은 실제 시장에서 관측된 자료가 아닌 가상적 상황에서의 응답자 반응에 대한 관측 자료를 이용하는 진술선호(stated preference) 분석 기법이다. CVM의 특징은 수요함수 또는 효용함수를 추정한 후 이를 통해 간접적으로 편익을 추정하는 다른 추정 기법과는 달리 복잡한 추정과정을 거치지 않고 직접 지불의사액 추정치를 구할 수 있다는 점이다. 이때 유효성 및 신뢰성 검사를 실시할 수 있도록 설계할 수 있으며, 다양한 유형의 상품 및 서비스, 환경재 등에 적용이 가능하다.

그러나 CVM은 다음과 같은 문제점이 있다. 먼저, 여러 가지 측면에서 설문 편익(bias)이 발생할 수 있다. 예를 들면, 공공재에 대한 지불의사액의 과장과 같은 반응을 속이려는 유인으로부터 발생한 편익, 재화가 어느 정도 가치가 있다는 언급이 설문의 다른 부분에서 표현되고 있을 때 암시된 가치에 의한 단서 편익, 시나리오의 잘못된 묘사 또는 응답자의 오해로 인해 발생하는 편익 등이 있다. 또한 추정결과가 반응자의 지불의도 및 설문 설계자의 의도에 좌우될 수 있으며, 가상시장을 이용하고 있어 응답자에게 친숙하지 않은 선택을 하도록 요구하는 점이 한계이다. 그럼에도 불구하고 CVM은 환경 등 비시장 재화를 다루는 공공정책 분야에서 자주 사용되고 있는 방법이다.

3. Conjoint Analysis (컨조인트 분석)

컨조인트 분석(이하 Conjoint)은 ‘consider’와 ‘jointly’의 합성어로 제품의 개별 속성들에 대하여 소비자들이 종합적으로 고려한다는 의미를 내포하고 있다. 즉, Conjoint는 소비자가 상품 A를 선택했을 때 상품 A의 속성들을 어떻게 고려하였는가를 분석하는 방법이다. 다시 말하면, 어떤 제품 및 서비스가 갖고 있는 속성(attribute) 하나하나에 소비자가 부여하는 효용을 추정함으로써, 그 소비자가 선택할 제품을 예측하는 기법이다.

- 제품 전체에 대한 소비자의 가치 평가
- = 첫 번째 제품속성에 대한 부분가치 + 두 번째 제품속성에 대한 부분가치 + ...
- (예시: 소비자의 신용카드 선택) 신용카드 A에 대한 소비자의 가치 평가
- = 극장할인 횡수 및 할인 금액으로 인한 가치(+로 예상) + 현금서비스 수수료에 대한 가치(-로 예상)
- + 패밀리 레스토랑 할인으로 인한 가치(+로 예상) + 포인트 적립에 대한 가치(+로 예상)
- + 카드사(삼성, LG, 현대)에 대한 가치 등등...

Conjoint는 진술선호(stated preference) 자료를 이용하는 대표적인 분석방법으로 해당 제품의 주요 특성들을 대표하는 속성(attribute)들을 선정하고 그 속성들을 조합하여 가상의 대안 카드들을 만든 후 소비자로 하여금 선택하게끔 하는 방법이다. 1970년대 초반 사용되기 시작하여 현재는 가장 널리 쓰이는 마케팅 조사기법들 중 하나로 자리잡았다. 마케팅 조사 회사들은 물론, Proctor & Gamble, Xerox, Levi Strauss, Marriott 등의 우수한 기업들과 McKinsey, Boston Consulting Group 등의 주요 컨설팅 회사들도 Conjoint를 활발하게 사용하고 있다고 한다.

Conjoint는 신제품 컨셉(concept) 평가 및 포지셔닝(positioning), 경쟁력 분석, 가격설정, 시장세분화 분석 등과 같이 대체로 마케팅 관련 다음과 같은 부문들에 많이 사용되고 있다. 컨조인트 분석이 마케팅 분야 및 의사결정 분야와 제품사양 선택 등에 사용되는 이유는 다양한 속성들의 조합들을 평가할 수 있다는 편리함과 이런 평가에 의해 나타난 결과를 통해 각 요인들이 갖는 소비자의 효용을 추출해서 소비자들의 선호도에 의해 각 대안들이 선택될 확률을 분석해 낼 수 있기 때문이다.

4. Kano Model (카노 모델)

카노 모델(Kano Model) 방법론에 대한 설명은 다음의 제2절에서 자세하게 설명하므로 여기서는 설명을 생략한다.

II 4가지 분석 방법론 간 공통점 및 차별점

이상의 4가지 분석 방법론의 공통점은 4가지 분석 방법론 모두 기업이나 정부 등의 조직에서 의사결정시 도움을 줄 수 있는 방법론이라는 점이다. 한정된 자원을 이용하여 효용 극대화를 실현하기 위해서는 선택과 집중이 필요하기 때문에, 이런 의사결정 시 이상의 4가지 분석 방법론들을 ‘중요도’를 산출하는데 유용하게 활용될 수 있다. 또한 4가지 분석 방법론 모두 설문 방식을 통한 분석이 진행된다는 점도 공통점이라고 할 수 있다.

4가지 분석 방법론 간의 차별점은 설문대상이라고 할 수 있다. 먼저 AHP와 Kano는 주로 의사결정자를 대상으로 설문을 실시하고, CVM과 Conjoint는 제품이나 재화를 사용하는 소비자를 대상으로 설문을 실시한다. 즉, 중요도를 산출하는데 AHP와 Kano는 공급자의 측면을 강조하는 반면, CVM과 Conjoint는 수요자의 측면을 강조하는 것이다. 이와 관련하여 CVM과 Conjoint는 잠재적인 소비자를 대상으로 설문이 이루어지므로 일반적으로 500명 이상의 샘플 조사가 필요하다. 반면, AHP나 Kano는 관련 기술이나 제품의 전문가를 대상으로 설문이 이뤄지므로 10명 내외의 샘플 조사로도 충분하다.

그러므로 분석 목적에 맞게 올바른 방법론을 선택할 필요가 있다. 기업의 마케팅 분야에서와 같이 제품이나 특정 속성에 대한 평가에서 소비자를 이해하고 소비자의 니즈에 맞는 제품과 서비스를 제공해야 한다면 CVM과 Conjoint 방법론이 적합하다. 다만 CVM은 아직 시장에 나오지 않은 신제품이나 공공재 등의 가치를 평가하는데 더욱 적합하다. 또한 시장의 평가보다는 전문가의 판단이 중요한 분야라면 AHP 방법론이 더욱 적절하다.

그러나 본 연구에서 분석하고자 하는 대상에 대한 만족도라면 AHP, Conjoint, CVM 방법보다는 Kano 모델이 더욱 적합하다고 할 수 있다. Kano는 조사 대상에 대한 접근에 제한이 있을 경우 전문가(공급자)를 대상으로 조사하는 측면이 있지만, 최근에는 고객의 잠재적인 만족 불만족을 전문가가 결정하기 보다는 사용자 응답에 기반해서 추정하는 연구가 다수 수행되고 있다¹⁹⁾. 또한 고객의 요구나 만족을 충족시키기 위한 품질체계적인 접근법으로써 Kano 모델과 품질기능전개(Quality Function Deployment, QFD)를 연계하여 결과의 신뢰성을 높이면서 활용가능한 분석 방법을 탐색하는 연구도 수행되고 있다(홍재근·박재민, 2014).

19) 이상의 4가지 분석 방법론의 특성 및 적용가능 분야, 공통점 및 차이점은 부산대학교 이철용 교수의 자문을 받아 작성하였음

제2절

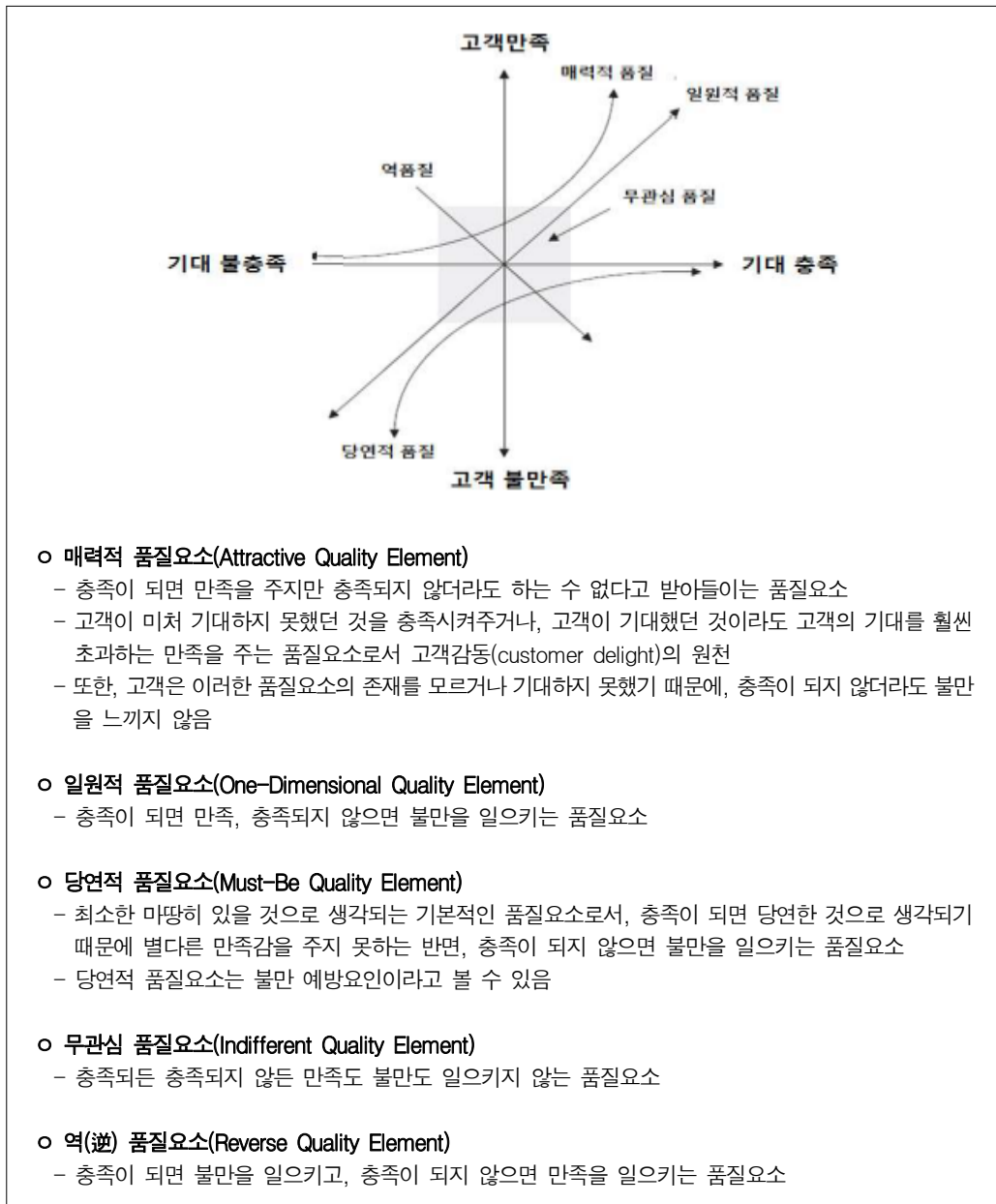
Kano 모델 분석 방법론

I Kano 모델 분석 방법론

일본 동경이과대학의 노리아키 카노(Noriaki Kano) 교수는 이원적 인식 방법을 활용하여 제품, 서비스의 만족에 영향을 주는 품질을 평가하는 방법인 Kano(1984) 분석 방법론을 고안하였다. Kano 모델은 소비자들의 제품 또는 서비스에 대한 만족·불만족이라는 주관적 측면과 물리적 충족·불충족이라는 객관적 측면을 이원화시켜서 품질 유형을 분류하는 방법론이다. Kano 모델은 단순히 고객의 목소리를 분석하는 것을 목표로 하기 보다는 고객들에게 만족감을 줄 수 있는 요소들이 어떤 것들이 있느냐를 분석하여 신상품이나 신기능·디자인을 기획하고 개발하는데 이용하는 것을 목표로 한다. Kano는 이러한 품질 속성을 파악하여 ‘고객요구를 만족시킬 수 있는 대안은 무엇인가?’를 찾기 위해서 각 고객의 요구 속성에 대한 긍정적인 질문과 부정적인 질문으로 설문을 작성하고 그 결과에 따라서 해당 서비스 또는 제품의 품질이 어느 범주에 속하는지를 객관적으로 결정하는 방법을 제안하였다(Kano et al., 1984).

제품에 대한 소비자의 만족도를 체계적으로 설명하기 위해 Kano는 다음 |그림 3-2|와 같이 품질의 이원적 인식방법을 제시하였다. 다음의 그림은 만족·불만족이라는 주관적 측면과 물리적 충족·불충족이라는 객관적 측면을 함께 표현하고 있다. 품질에 대한 전통적 정의는 표현의 차이는 있지만 대개 ‘사용자의 만족’이라는 주관적 측면과 ‘요구조건과의 일치’라는 객관적 측면 중 하나를 따르고 있다. 그러므로 Kano의 이원적 품질인식은 이러한 품질의 두 가지 측면을 대응시킨 것으로 볼 수 있다. 또한 Kano의 이원적 품질인식은 물리적 제품 뿐만 아니라 일반적인 서비스에도 적용시킬 수 있으므로, 정부가 제공하는 정책 서비스에 대한 수혜자들의 만족도를 설명하는 데에도 적용할 수 있을 것으로 판단된다.

| 그림 3-2 | Dualistic Theory of Quality (Kano, 1984)



앞의 그림에서 볼 수 있는 바와 같이 Kano의 이원적 품질인식은 가로축으로 제품·서비스의 충족·불충족 정도를, 세로축으로 소비자의 만족도를 표시하여 위치하는 영역에 따라 매력, 일원, 당연, 무관심, 역 품질특성으로 나뉘지게 된다. 본 연구에서는 하나의

제품·서비스에 영향을 미치는 여러 요인들의 품질특성을 찾으려는 것이 아니라, 정부에서 실시하는 다양한 정책서비스들(지원 제도·사업) 각각의 품질특성을 찾기 위한 것이다. Kano 모델을 공공서비스 지원사업과 같은 공공정보에 대해 적용하는 것은 기존에는 전무하였으나, 최근 들어 다양한 시도가 이루어지고 있다²⁰⁾.

표 3-1 | Kano 모델을 활용하여 공공서비스에 대해 분석한 선행연구

| 연구자 | 연구분야 | 조사 대상 | 연구방법 |
|--------------------|-----------------|-----------------------------------|--|
| Goddard 외 2인(2014) | EU 시민의 미래 정책과제 | 프랑스와 독일시민 총 72명 | - EU정책 설문항목 구성 - Kano 품질속성 분류 - Timko 고객만족계수 도출 |
| 유홍림 외 2인(2015) | 이명박정부 공정사회 정책과제 | 관계 교수 및 전문가 등 26명 | - 정책과제 설문항목 구성 - Kano 품질속성 분류 - Timko 고객만족계수 도출 - PCSI 우선순위 파악 |
| 현승현·원구환(2015) | 지방공기업 종합혁신 과제 | 지방공기업(공사·공단) 기획담당부서 직원 429명 | - 지방공기업 혁신과제 설문항목 구성 - Kano 품질속성 분류 - Timko 고객만족계수 도출 - PCSI 우선순위 파악 - 가중치를 고려한 PCSI인 WPCSI 도출 |

Kano의 품질특성을 본 연구에 적용하면 다음과 같다. 먼저, 당연적 품질특성을 가지는 정책서비스는 수혜자들이 당연히 있을 것으로 생각하는 기본적 품질특성의 정책서비스로 ‘기본 정책서비스’ 또는 ‘당연한 정책서비스’라고 할 수 있다. 이와 같은 품질특성을 가지는 정책서비스는 조건을 충족하여도 수혜자들이 당연한 것으로 생각하기 때문에 만족도를 높일 수 없다. 그러나 해당 정책서비스가 만족이 되지 않다면 수혜자들은 불만이 높아지게 된다. 다음으로 일원적 품질특성을 가지는 정책서비스는 해당 정책서비스가 시행될수록 수혜자들이 가치를 인정하고, 해당 정책서비스에 대한 만족도가 높아지게 된다. 반대로 일원적 품질특성을 가지는 정책서비스는 충족되지 않으면 그만큼 불만을 일으키게 된다.

20) Kano분석을 활용한 국내 연구들은 대부분 경영학 분야에 해당되나, 공공부문을 다루는 행정학 분야에서도 공공서비스 품질에 대한 고려와 정책과제 우선순위 결정에 있어서 적용이 가능하다고 판단됨. 기존의 AHP분석기법의 경우도 경영학 분야에서 시작되어 행정학분야에 적용된 사례라고 할 수 있음. 정책과제 평가 시 우선순위 결정과정에서의 정책들의 속성을 고려해본다는 측면에서 많은 시사점을 도출할 수 있음.

매력적 품질특성을 가지는 정책서비스는 처음에는 존재여부를 모르기 때문에 수혜자가 기대하지 않던 특성 즉, 수혜자 내면에 수요가 잠재되어 있던 품질특성이라고 할 수 있다. 이와 같은 이유로 ‘잠재된 품질특성’으로 표현할 수 있다. 매력적 품질특성을 가지는 정책서비스는 충족되지 않아도 원래 기대하던 특성이 아니므로 불만을 일으키지는 않으나, 충족될 경우 수혜자는 흥분과 함께 수요가 발생하게 된다. 그러나 Kano 교수에 따르면 매력적 품질특성을 가지는 정책서비스도 시간이 경과함에 따라 처음과 달리 ‘일원적 품질특성’으로 그리고 궁극적으로 ‘당연적 품질특성’으로 가치가 낮아지게 될 수 있다.

이 외에도 역(逆) 품질특성을 가지는 정책서비스는 해당 정책서비스를 시행할수록 거꾸로 불만이 높아지는 특성이며, 무관심 품질특성을 가지는 정책서비스는 시행되는 정책서비스의 품질이 좋고 나쁨에 관계없이 수혜자들이 관심을 가지지 않는 특성이다. 무관심 품질특성을 가지는 정책서비스는 해당 정책서비스에 대한 수혜자의 이해가 낮거나, 수혜자가 필요하다고 느끼는 욕구와 관련이 없는 경우에 나타난다. 마지막으로 회의적 품질특성을 가지는 정책서비스는 수혜자가 해당 정책을 시행하는 경우 뿐만 아니라 시행하지 않는 경우에도 똑같이 만족하거나 불만족하는 경우이다. 회의적 품질특성은 Kano 분석을 위한 설문에 불성실하게 응답을 하거나 응답 방법을 정확하게 이해하지 못한 경우에 나타난다. 그렇기 때문에 이하의 Kano 모델 분석을 위한 설문 설계가 중요하다²¹⁾.

II Kano 모델 분석을 위한 설문 설계

본 연구에서는 Kano 모델을 단순히 정부의 정책서비스에 대한 수혜자의 목소리를 분석하는 것 이상으로 정부 정책서비스의 수혜자에게 만족감을 줄 수 있는 정책서비스가 무엇인지를 분석하여 정부가 지원 제도나 사업을 기획하고 개발하는데 활용할 수 있는지 검토하는데 활용하고자 한다. 왜냐하면 Kano 모델은 개별 정책서비스의 품질속성을 파악하여 수혜자의 요구를 만족시킬 수 있는 대안을 찾거나 정책서비스의 우선순위를 정하

21) Kano 모델의 경우, 쌍대 질문서와 답변서로 구성된 설문조사 방법으로 명확한 질문서 구성 및 문구 선정이 다른 설문 연구보다 중요하다. 왜냐하면 모호한 표현으로 인해 잘못된 품질특성으로 분류되는 경우가 발생하기 때문이다.

기 적합하기 때문이다. Kano는 품질특성을 분류하기 위하여 쌍대 설문지를 활용한 설문 방법을 제시하고 그 결과에 따라 해당 제품·서비스의 품질이 어느 범주에 속하는지를 객관적으로 결정하는 방법을 제안하였다(Kano et al., 1984).

본 연구에서는 Kano의 쌍대 설문지를 활용한 설문방법을 적용하여 설문을 설계한다. 즉, 개별 정책서비스에 대해 동일한 항목에 대해 긍정적인 질문과 부정적인 질문으로 설문을 배치한다. 그리고 설문답변은 ‘마음에 든다(like)’, ‘당연하다(must-be)’, ‘관심 없다(neutral)’, ‘마음에 안들지만)하는 수 없다(live-with)’, ‘마음에 안든다(dislike)’ 등의 5가지로 구성한다. 예를 들어 특정 정책서비스(지원제도·사업)에 대해 “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도(사업)을 실시하고 있다면, 위의 제도(사업)에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?”와 같이 해당 정책서비스가 충족되었을 때 응답자(수혜자)의 만족도를 측정하고, 반대로 “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도(사업)을 실시하고 있지 않다면, 위의 제도(사업)에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?”와 같이 해당 정책서비스가 불충족할 때의 불만족도를 측정한다. 그리고 이후에 설명할 고객만족개선지수를 산출하기 위한 현재의 만족도 수준을 “정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도(사업)에 대해서 어느정도 만족하십니까?”와 같이 측정한다.

이상의 방법을 통해 해당 정책서비스에 대해 충족되었을 때 응답자(수혜자)의 만족도를 측정하고, 반대로 해당 정책서비스가 불충족할 때의 불만족도를 측정한다. 이렇게 각 질문 사항별(정책서비스별)로 최빈값을 가지는 속성으로 해당 질문(정책서비스)의 품질 특성을 구분한다.

| 그림 3-3 | 지식재산 지원 제도 만족도 조사항목 예시

| | | | | | | |
|--|--|---------------------------------|----------|------------|------------------------|---------|
| [제도 1] 특허 연차등록료 감면 확대 | · 제도 개요 - 창업 중소기업이 유지비용 부담 때문에 꼭 필요한 특허 등 지식재산권을 포기하는 일이 없도록 수수료 체계를 개편하여 특허 등 지식재산권 유지비용 부담을 낮춰 핵심 지식재산권을 전략적으로 장기간 보유하도록 인센티브 부여 | | | | | |
| | · 대상 및 내용 - 모든 창업·중소·벤처기업 의 특허·실용신안·디자인의 연차등록료 감면혜택을 30%에서 50%로 높이고, 9년차까지 적용되던 감면기간도 권리존속기간 전체로 확대 ('18.4부터 시행 중) | | | | | |
| | 구분 | 특허 창출 단계 | | | 특허 유지 단계 | |
| | | 출원 | 심사청구 | 설정등록(1-3년) | 등록 유지(4-20년) | |
| | 현행 | 출원료·심사청구료·최초 설정등록료 70% 감면 | | | 4-9년차 연차등록료 30% 감면 | |
| | 개정안 | 특허 창출활동에 대한 '특허키움 리워드 제도' 도입 | | | 4-20년차 연차등록료 50% 감면 | |
| | 시행여부 | 위의 IP지원제도에 대한 인식 | | | | |
| | | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 |
| | 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | |
| | 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | |
| | - 시행하는 경우 ¹⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" - 시행하지 않을 경우 ²⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" | | | | | |
| 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | 현재 만족수준 | | | | | |
| | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 | |
| | - 현재 만족도 수준 ³⁾ : "정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?" | | | | | |
| 본 IP지원제도 인지 여부 | 알고 있었음 | | 모르고 있었음 | | | |
| | | | | | | |
| 본 IP지원제도 수혜경험 여부 | 수혜경험 보유 | | 수혜경험 미보유 | | | |
| | | | | | | |

예를 들어, 긍정적 질문에 대해 “마음에 든다”를 선택하고, 부정적 질문에 “하는 수 없다”를 선택한다면 해당 정책서비스의 품질특성은 아래의 평가 이원표(Kano Evaluation Table)에 따라 매력적 속성으로 분류된다.

| 표 3-2 | Kano 평가 이원표 (Kano Evaluation Table)

| 총족 | 불충족 | 부정적 질문에 대한 대답 | | | | |
|---------------------|-----------|---------------|-----|-----|-----|-----|
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 긍정적 질문에 대한 대답 | ① 마음에 든다 | 회의적 | 매력적 | 매력적 | 매력적 | 일원적 |
| | ② 당연하다 | 역품질 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 당연적 |
| | ③ 관심 없다 | 역품질 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 당연적 |
| | ④ 하는 수 없다 | 역품질 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 당연적 |
| | ⑤ 마음에 안든다 | 역품질 | 역품질 | 역품질 | 역품질 | 회의적 |

본 연구에서는 스타트업을 대상으로 정부의 지식재산 지원 제도 및 사업이 가지는 품질 특성을 구분하여, 정책서비스의 수혜자인 스타트업에게 가장 시급한 지원 정책(제도·사업)을 파악하기 위한 설문을 설계한다. 본 연구를 위한 설문 설계에 있어 가장 주의할 점은 기본적으로 품질특성 파악 대상 정책서비스가 지식재산과 관련된 제도와 사업이기 때문에 특허, 상표, 디자인 등 지식재산권의 출원·등록 경험을 보유한 기업과 그렇지 않은 기업 간에 지원제도·사업에 대한 만족도가 큰 차이가 발생할 수 있다는 것이다. 또한 품질특성을 파악하려는 정책서비스에 대한 수혜 기업과 비수혜 기업 사이에 만족도에 큰 차이가 존재할 수 있다는 점도 주의해야 한다. 추가적으로 정책서비스에 대해 수혜자가 인지하고 있는가의 여부도 만족도 조사를 통한 품질특성 파악에 영향을 줄 수 있다.

이와 같은 이유로 본 연구는 응답기업의 특허, 실용신안, 디자인, 상표 등 산업재산권 보유 여부에 따라 지식재산 지원 제도 및 사업의 품질특성을 파악할 수 있도록 설문을 설계하였다. 또한 품질특성을 보고자 하는 지식재산 관련 지원 제도와 사업별로 해당 지원 제도·사업에 대해 인지하고 있는지 여부와 수혜경험 여부를 파악할 수 있도록 설문항목을 설계하였다²²⁾.

22) 설문조사 항목은 부록 참고

제3절

Kano 모델의 고객만족계수와 고객만족개선 지수 산출

I Kano 모델의 고객만족계수 산출

Kano 모델은 품질특성 결정 시 각 항목의 설문응답결과 중 최빈값에 의해 결정된다. 그렇게 때문에 각 항목별 해당 유형의 품질특성이 가지는 상대적 강약 차이에 대한 파악이 어렵다. 즉, 품질특성은 분류하였지만 응답자의 만족과 불만족의 정도를 파악할 수 없는 한계가 존재한다²³⁾.

이러한 제약을 해결하기 위해 Timko(1993), Berger et al(1993) 등은 Kano 설문결과에서 도출된 빈도 값을 활용한 고객만족계수(customer satisfaction coefficient)를 다음과 같이 제안하였다.

$$\text{만족계수}(S) = \frac{A + O}{A + O + M + I}$$

$$\text{불만족계수}(D) = \left(\frac{O + M}{A + O + M + I} \right) (-1)$$

여기에서, A : 매력적 품질로 응답한 수
 O : 일원적 품질로 응답한 수
 M : 당연적 품질로 응답한 수
 I : 무관심 품질로 응답한 수

만족계수는 전체의 응답한 수 중 매력적 특성과 일원적 특성이 차지하는 비중으로 해당 항목이 충족될 경우 만족한 응답수의 비율로 볼 수 있다. 즉, 만족지수가 1에 가까울수록 해당 항목의 충족이 고객 만족도를 더 높인다고 볼 수 있다. 이와 반대로 불만족계수는 당연적 특성과 일원적 특성이 충족되지 않을 때의 비율로 지수가 -1에 가까울수록 해당

23) Timko, 1993; Matzler & Hinterhuber, 1998; Rejeb, H.B., Morel-Guimaraes, L. & Boly, V., 2008

항목의 불충족이 고객 만족도를 낮춘다고 볼 수 있다. 그러므로 본 연구에서 고객만족계수란 정책서비스의 수혜자가 지원 제도·사업을 접했을 때 만족 수준이 어느 정도까지 향상될 수 있는지 또는 지원 제도·사업이 불만족 되었을 때 어디까지 하락할 수 있는지를 측정하는 계수 값을 의미한다.

그러나 고객만족계수는 품질특성의 강도는 파악할 수 있지만 각 항목별 특성의 중요도를 결정하는데 어려움이 존재한다. 이에 여러 연구자들은 만족계수와 불만족 계수를 활용하여 상대적 중요도를 산출하였다. Tontini(2007)은 만족계수와 불만족계수의 절대값 중 더 큰 값을 활용하여 중요도를 산정하였고, Sireli et al(2007)는 만족계수와 불만족계수를 정규화한 후 그 중 더 큰 값을 활용하여 중요도를 산정하였으며, 장홍엽(2013)은 품질특성의 중요도가 만족계수와 불만족계수에 의해 모두 영향을 받기 때문에 만족계수와 불만족계수의 크기의 합으로 중요도를 산출하였다. 또한 만족의 영향에 비해 불만족의 영향이 두 배 가량 더 영향력 있다는 고객만족 연구의 선행연구를 바탕으로 불만족계수에 2배의 가중치를 부여한 수식을 제안하고 실증 분석을 통해 다른 계수와 비교분석함으로써 성능이 우수함을 증명하였다.

표 3-3 연구지별 고객만족계수를 활용한 상대적 중요도

| 선행연구 | 상대적 중요도 산출식 |
|---------------------|---|
| Sireli et al.(2007) | $Max(S/\sum S, D/\sum D)$ |
| Tontini(2007) | $Max(S , D)$ |
| 장홍엽(2013) | $Importance Value = S + 2 \times D $ |

본 연구에서는 고객만족계수를 활용한 상대적 중요도가 아닌 다음에서 제시하는 고객만족개선지수 산출을 통해서 정책서비스의 우선순위를 도출하고자 한다.

II Kano 모델의 고객만족개선지수 산출

최근에는 Kano 설문조사를 통해 얻은 정보의 손실을 방지하기 위해 고객의 혼합된 품질 특성의 정도를 종합지수화 하고자 하는 연구가 다양하게 시도되고 있다. 앞서 설명했던 고객만족계수를 활용한 상대적 중요도도 이 연장선 상에 있다. 본 연구에서는 고객의

현재 만족수준(위치)을 계량화한 임성욱(2005)의 잠재적 고객만족개선지수(PCSI: Potential Customer Satisfaction Improvement Index, 이하 PCSI)를 활용하고자 한다. 잠재적 고객만족개선지수(PCSI)는 현재의 만족수준을 파악한 값이 고객만족계수의 만족계수와 불만족계수 사이에서 어디에 있는가를 파악하는 값이다. 고객만족개선지수(PCSI)를 산출하기 위해서는 기존 Kano 설문문항에 현재의 만족수준을 파악할 수 있는 1개 문항을 추가한다. 이를 통해 고객의 요구사항이 충족되었을 때, 고객만족도가 개선될 수 있는 범위가 얼마나 되는지를 파악할 수 있다.

$$\text{현재의 만족위치}(P) = \frac{(S-D) \times (Max - L)}{Max - Min} + D$$

여기에서, P : 현재의 만족위치(Satisfaction Position)

S : 만족계수(Satisfaction Coefficient)

D : 불만족계수(Dissatisfaction Coefficient)

L : 현재의 만족수준(Current Level)

Max : 현재 만족도 수준의 설문 척도 중 가장 큰 값

Min : 현재 만족도 수준의 설문 척도 중 가장 작은 값

$$\text{잠재적고객만족개선지수}(PCSI) = S - P$$

여기에서, $PCSI$ 의 값은 0~2 사이에서 값이 주어짐.

최소값 0은 품질특성의 여부와 관계없이 현재 모든 사람이 만족감을 느끼고 있는 것을 의미하며, 더 이상 만족감을 높일 수 없음을 의미. 최대값 2는 일원적 품질특성과 관련이 있으며, 현재 모든 사람이 불만족을 느끼는 경우에 해당함.

즉, 긍정적 질문과 부정적 질문 항목은 Kano의 평가이원표를 이용하여 품질특성을 파악하는데 사용하고, 현재 만족위치를 파악할 수 있는 설문 문항을 구성하여 도출하는 것이다. 산식에 따르면 잠재적 고객만족개선지수는 현재의 만족위치(P)에서 만족계수(S)까지의 거리를 나타낸다. 이 지수의 값은 '0~2' 사이의 값을 가질 수 있다. 최소값인 '0'은 품질특성과 상관없이 현재 모든 사람이 만족감을 느끼고 있는 상태를 의미한다. 반대로 최대값인 '2'는 일원적 품질특성을 가지며 현재 고객의 만족도는 모든 사람이 불만족하게 느끼고 있는 경우로서 불만족계수의 만족위치(P)인 '-1'에서 만족계수 '+1'까지 잠재적인 개선이 되는 경우이다.

Kano 모델에서는 매력적 품질특성을 보여주는 항목을 보통 우선 개선 대상으로 삼고

있으나, 매력적 품질특성이라도 잠재적 고객만족개선지수를 통하여 우선 개선 대상이 아닐수도 있게 된다. 또한 고객만족개선지수를 통해 개선한 후 고객이 더 큰 만족을 느낄 수 있는 항목을 찾을 수 있다. 즉, 잠재적 고객만족개선지수 값이 클수록 개선 범위가 큰 것을 의미하므로, 이를 우선적으로 개선한다면 고객의 만족에 좀 더 가까이 다가갈 수 있게 된다.



지식재산 지원 제도 및 사업의 품질특성 파악과 개선사항 도출

제1절 조사대상 스타트업 개요

제2절 스타트업 대상 지식재산 지원 제도 · 사업의 품질특성 파악

제3절 스타트업 대상 지식재산 지원 제도 · 사업의 고객만족개선지수 산출

제1절

조사대상 스타트업 개요

본 연구는 정부의 지식재산 관련 지원 제도 및 사업 품질에 대한 수혜자로서 스타트업이 체감하는 지식재산 지원 제도·사업별 만족수준을 파악하기 위해 조사문항을 설계²⁴⁾하고 설문조사를 실시하였다. 설문조사 방법은 설문조사를 위한 웹(web)구축, 이메일 등을 통해 조사하였다. 본 연구의 1차 목적은 앞에서 설명한 바와 같이 정부의 지식재산 지원정책에 대한 수혜자인 스타트업의 만족수준 파악이지만, 연구를 추진하면서 조사과정을 통해 정부의 지식재산 관련 지원정책을 알지 못하는 스타트업에게 지원 제도·사업을 알리는 부차적인 목적도 달성하고자 한다.

이와 같은 목적을 가지고 먼저 많은 스타트업 대상을 확보하는 작업을 실시하였다. 본 과제의 조사기관인 마크로밀 엠브레인과 협력을 통해 K-ICT본투글로벌센터에서 수행한 「대한민국 글로벌 창업백서」의 조사 대상 스타트업²⁵⁾ 중 정보공개에 동의한 164개²⁶⁾의 스타트업을 조사대상으로 선정하였다. 그리고 특허청의 특허바우처 사업 1차와 2차에 선정된 101개²⁷⁾ 스타트업 역시 조사대상으로 선정하였다. 또한, K-GLOBAL PROJECT²⁸⁾ 사업의 지원 스타트업 226개도 조사대상으로 선정하였다. 추가로 조사기관에서 보유한 스타트업 해외진출 사례 조사대상 스타트업 98개, 자체보유 패널 35개 스타트업을 조사대상에 추가하였다. 마지막으로 더 많은 스타트업에게 지식재산 관련 지원 제도·사업을 알리기 위해 로켓펀치²⁹⁾에서 확보한 1449개 스타트업을 조사대상으로 추가하였다. 본 연구는 최소 200개 이상의 조사응답 기업을 목표로 조사를 추진하였으며, 조사대상 및 조사응답 기업은 아래 |표 4-1|에 정리하였다.

- 24) Kano 설문조사를 통해 품질특성을 파악할 대상이 되는 지식재산 지원 제도·사업은 2장에서 다뤘음
 25) '17년 11~12월간 서울·경기도 소재 300개 스타트업을 대상으로 조사 수행 (조사수행기관: 마크로밀 엠브레인)
 26) 정보공개에 동의한 165개 스타트업 중에서 1곳을 제외한 164개 스타트업
 27) 특허바우처 사업 1차(60개), 2차(50개) 총 110개 기업이 선정되었으나 연락처 확보가 가능했던 스타트업이 101개였음
 28) K-GLOBAL PROJECT는 ICT 분야 창업 활성화를 이루기 위해 만들어진, 과학기술정보통신부 ICT 창업·벤처 지원 프로그램의 통합 브랜드 명칭임
 29) 국내 최대 스타트업 비즈니스 네트워크로서 스타트업 구인, 구직 등을 위한 플랫폼으로 주로 활용됨

| 표 4-1 | 조사대상 및 조사응답 스타트업

| 구분(출처) | 조사대상 수 | 응답기업 수 |
|--------------------------|-----------------------|----------------------|
| 대한민국 글로벌 창업백서 조사대상 | 164개 (7.9%) | 10개 (3.8%) |
| 특허바우처 선정 스타트업 | 101개 (4.9%) | 10개 (3.8%) |
| K-GLOBAL PROJECT 지원 스타트업 | 226개 (10.9%) | 2개 (0.8%) |
| 스타트업 해외진출 사례기업 | 98개 (4.7%) | 5개 (1.9%) |
| 조사기관 자체보유 패널 | 35개 (1.7%) | 35개 (13.3%) |
| 로켓펀지 | 1449개 (69.9%) | 201개 (76.4%) |
| 합계 | 2073개 (100.0%) | 263개 (100.0%) |

※조사대상 및 응답기업 수의 괄호는 전체 조사대상 중 비중 및 응답기업 중 비중을 의미함

설문조사는 웹, 이메일 등을 통해 2018년 10월 5일부터 31일까지 총 2073개 스타트업을 조사대상으로 실시하였으며, 응답기업은 263개로 목표응답기업 수를 넘었으나, 일반적인 응답률 기준으로는 12.7%를 기록하였다³⁰⁾.

설문대상 표본이 다양한 기술분야, 제품형태 등을 반영하고 있는지를 확인하기 위해 응답기업의 특성을 살펴보면 다음 | 표 4-2 |와 같다. 사업 유형 기준으로 응답기업의 46.4%는 서비스를 개발·제공하는 스타트업, 46.0%는 물리적인 제품과 서비스를 모두 개발하고 제공하는 스타트업, 5.7%는 물리적 제품만을 개발·제공하는 스타트업, 1.9%는 기타에 해당하는 스타트업인 것으로 조사되었다. 또한 제품·서비스를 출시한 기업이 전체 응답기업의 66.9%, 조사응답 당시 제품·서비스 미출시 기업이 전체의 33.1%인 것으로 나타났다. 또한 응답기업은 IT·SW 분야 74.9%, 제조·HW 분야 17.1%, 바이오·헬스 분야 3.8% 등의 순으로 많은 것으로 조사되었다. 맥킨지글로벌연구소(MGI)가 선정한 12대 파괴적 기술(12 disruptive technologies³¹⁾)을 기준으로 스타트업의 주요 투자 테마를 조사한 결과 모바일 인터넷(53.2%), 기타(16.3%), 지식업무 자동화와 사물인터넷(각각 6.5%), 클라우드 기술(3.8%), 첨단로봇(3.0%), 차세대 생명공학(2.3%), 3D 프린팅(1.9%), 에너지 저장기술과 첨단소재(각각 1.1%), 신재생에너지(0.8%), 자율주행차와 첨단자원개발탐사(각각 0.4%)의 순으로 조사되었다.

30) 2073개 기업 중 이메일만 발송한 경우가 537개(중 36개 회수), 웹조사·이메일 발송 후 전화컨택을 시도한 경우가 1536개(중 227개 회수) 었음.

31) 맥킨지글로벌연구소(MGI) 선정 12대 파괴적 기술은 모바일 인터넷, 지식업무 자동화, 사물인터넷(IoT), 클라우드 기술, 첨단로봇, 자율주행차, 차세대 생명공학, 에너지 저장기술, 3D 프린팅, 첨단소재, 첨단자원개발 탐사, 신재생 에너지, 기타 등임.

| 표 4-2 | 응답기업의 특성1: 분야

| 구분 | | 사례수 | % |
|--------------|------------------|-----|-------|
| 전체 | | 263 | 100.0 |
| 사업유형 | 서비스 개발 및 제공 | 122 | 46.4 |
| | 제품개발 & 서비스 제공 둘다 | 121 | 46.0 |
| | 물리적 제품개발 | 15 | 5.7 |
| | 기타 | 5 | 1.9 |
| 제품·서비스 출시 여부 | 출시 | 176 | 66.9 |
| | 미출시 | 87 | 33.1 |
| 주요 분야 | IT & SW | 197 | 74.9 |
| | 제조 & HW | 45 | 17.1 |
| | 바이오 & 헬스 | 10 | 3.8 |
| | 기타 | 11 | 4.2 |
| 주요투자 테마 | 모바일 인터넷 | 140 | 53.2 |
| | 지식업무 자동화 | 17 | 6.5 |
| | 사물인터넷 | 17 | 6.5 |
| | 클라우드 기술 | 10 | 3.8 |
| | 첨단로봇 | 8 | 3.0 |
| | 자율주행차 | 1 | 0.4 |
| | 차세대 생명공학 | 6 | 2.3 |
| | 에너지 저장기술 | 3 | 1.1 |
| | 3D 프린팅 | 5 | 1.9 |
| | 첨단소재 | 3 | 1.1 |
| | 첨단자원개발 탐사 | 1 | 0.4 |
| | 신재생에너지 | 2 | 0.8 |
| | 기타 | 43 | 16.3 |
| | 모름 | 7 | 2.7 |

| 표 4-3 | 응답기업의 특성2: 지식재산권 보유 여부 및 투자유치 여부

| 구분 (사례수 (%)) | | 투자유치 경험 | | 합계 |
|--------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|
| | | 보유 | 미보유 | |
| 지식재산권 | 보유(국내외 특·실·상·디) | 106 | 96 | 202 (76.8%) |
| | 미보유 | 13 | 48 | 61 (23.2%) |
| 합계 | | 119 (45.2%) | 144 (54.8%) | 263 (100.0%) |

위의 | 표 4-3 |에 따르면 설문조사에 응답한 기업의 76.8%가 국내외 특허, 실용신안, 상표, 디자인 등을 1개 이상 보유하고 있었으며, 23.2%는 지식재산권을 보유하지 않은 것으로 조사되었다. 투자유치 경험을 보유한 기업은 응답기업의 45.2%, 미보유한 기업은 54.8%로 나타났으며, 투자유치 경험을 보유한 기업(119개) 중 지식재산권 1개 이상 보유 기업은 106개(89.1%), 미보유 기업은 13개(10.9%)로 큰 차이가 나타났다. 이와 다르게, 지식재산권을 1개 이상 보유한 기업(202개) 중 투자유치 경험 보유 기업은 106개(52.5%), 투자유치 경험 미보유 기업은 96개(47.5%)로 큰 차이가 나타나지 않았다.

| 표 4-4 | 응답기업의 특성3: 각 지식재산 지원 제도·사업별 수혜경험 여부

| 구분 | | 지원제도·사업명 | 수혜 | 비수혜 |
|-------|-------|-----------------------|------------|-------------|
| 지원 제도 | | 특허 연차등록료 감면 확대 | 38 (14.4%) | 225 (85.6%) |
| | | 특허기움 리워드 | 13 (4.9%) | 250 (95.1%) |
| | | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 7 (2.7%) | 256 (97.3%) |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 20 (7.6%) | 243 (92.4%) |
| | | IP 나라 프로그램 | 15 (5.7%) | 248 (94.3%) |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 6 (2.3%) | 257 (97.7%) |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 7 (2.7%) | 256 (97.3%) |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 6 (2.3%) | 257 (97.7%) |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 8 (3.0%) | 255 (97.0%) |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 5 (1.9%) | 258 (98.1%) |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 4 (1.5%) | 259 (98.5%) |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 3 (1.1%) | 260 (98.9%) |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 5 (1.9%) | 258 (98.1%) |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 6 (2.3%) | 257 (97.7%) |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 7 (2.7%) | 256 (97.3%) |

3장의 설문 설계 부분에서 작성한 바와 같이 품질특성을 파악하려는 대상인 정책서비스(지식재산 지원 제도·사업)에 대한 수혜 기업과 비수혜 기업 사이에 만족도 차이가 존재할 수 있기 때문에, 본 연구에서는 지식재산 지원 제도·사업의 수혜/비수혜 기업을 구분하여 Kano 모델 분석을 추가로 수행하고자 한다. 각 지원 제도 및 사업별 수혜경험 여부를 살펴보면, 응답 스타트업 중 대부분의 기업이 지식재산 지원 제도·사업의 비수혜 기업임을 확인할 수 있다. 몇 가지 대표적인 제도 및 사업을 살펴보면 특허 연차등록료 감면 확대 제도의 수혜 기업은 38곳으로 전체 응답기업의 14.4%로 조사되었다(| 표

4-4 | 참고). 특허등록 이후 4년차부터인 특허를 보유한 응답기업이라면 2018년 4월부터 시행하고 있는 해당 제도의 혜택을 받았다고 할 수 있다.

그러나 본 조사 결과의 문제점이라고 할 수 있는 부분도 지원 제도·사업의 수혜/비수혜 기업특성을 통해 드러난다. 먼저 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도는 2019년 시행 예정으로 아직 시행되지 않은 제도임에도 불구하고 7개의 기업이 본 제도에 수혜경험이 있다고 응답하였다. 물론 현재 특허청에서 실시하고 있는 사업 중 유사한 사업³²⁾이 있기 때문에 응답기업이 혼동하여 응답한 경우를 배제할 수 없다. 다음으로 스타트업 특허마우처 사업 선정 기업 중 본 조사에 응답한 기업은 10개이지만 해당 사업에 수혜경험이 있다고 응답한 기업이 20개로 조사되었다. 이 역시 타부처의 다양한 마우처 사업³³⁾과 스타트업 특허마우처 사업에 대한 혼동으로 인해 수혜경험을 보유했다고 응답했을 수 있다. 그 밖에도 지식재산 거래 지원, 평가지원, 벤처투자 사업 등에서도 수혜경험이 있다고 응답한 기업이 실제로는 비수혜 기업일 가능성을 배제할 수 없다.

이상의 사례 외에도 응답 오류나 불성실한 답변이 있을 수도 있으나³⁴⁾ 본 연구에서는 조사에 응답한 모든 기업의 자료를 활용하여 분석을 수행하기로 한다.

정책서비스에 대한 수혜 여부와 유사하게 품질특성을 파악하려는 대상인 각 지식재산 지원 제도·사업별로 응답기업이 이를 알고 있었는지에 따라 만족도 차이가 존재할 수 있기 때문에, 본 연구에서는 지식재산 지원 제도·사업별로 인지 여부에 따라 기업을 구분하여 Kano 모델 분석을 추가로 수행하고자 한다. 각 지원 제도·사업별로 인지여부를 살펴보면, 수혜경험보다는 인지한 경우가 대체로 더 높은 것으로 조사되었다(표 4-5 | 참고). 그럼에도 불구하고 응답기업 중 80~90%가 설문에 활용한 특허청의 지식재산 지원 제도 및 사업에 대해 알고 있지 못하다는 것은 정책서비스의 기획·개발만큼 홍보도 필요하다는 것을 반증한다. 또한 수혜 여부에서 드러난 바와 같이 응답기업이 지원 제도·서비스를 타 지원제도·서비스와 혼동할 수 있기 때문에 인지 여부에서도 유사한

32) 본 연구의 설문조사에 포함된 '지재권 소송보험 지원'사업이 공제제도와 유사한 사업이라고 할 수 있음

33) 중소벤처기업부의 오픈 바우처, 기술보증기금의 오픈 바우처, 중소기업수출지원센터의 수출 바우처, 지방스타트업 지원기관들(예시: XX창조경제혁신센터)의 각종 스타트업 바우처 사업 등

34) 특허키움 리워드 제도의 경우 연차등록료 감면 확대 제도와 마찬가지로 올해 4월부터 시행되었지만, 올해의 납부 수수료 총액에 따라 내년도에 인센티브가 부여된다. 그러므로 본 제도에 수혜경험이 있다고 설문에 응답한 기업들이 실제로 포인트(인센티브)를 받은 것인지 올해 납부 수수료가 있기 때문에 수혜경험 보유라고 응답한 것인지 알 수 없음

문제가 발생할 수 있다.

| 표 4-5 | 응답기업의 특성4: 각 지식재산 지원 제도·사업별 인지 여부

| 구분 | | 지원제도·사업명 | 인지 | | 미인지 | |
|-------|-------|-----------------------|----|---------|-----|---------|
| 지원 제도 | | 특허 연차등록료 감면 확대 | 60 | (22.8%) | 203 | (77.2%) |
| | | 특허키움 리워드 | 31 | (11.8%) | 232 | (88.2%) |
| | | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 22 | (8.4%) | 241 | (91.6%) |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 78 | (29.7%) | 185 | (70.3%) |
| | | IP 나래 프로그램 | 52 | (19.8%) | 211 | (80.2%) |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 45 | (17.1%) | 218 | (82.9%) |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 43 | (16.3%) | 220 | (83.7%) |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 37 | (14.1%) | 226 | (85.9%) |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 46 | (17.5%) | 217 | (82.5%) |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 38 | (14.4%) | 225 | (85.6%) |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 36 | (13.7%) | 227 | (86.3%) |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 28 | (10.6%) | 235 | (89.4%) |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 28 | (10.6%) | 235 | (89.4%) |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 22 | (8.4%) | 241 | (91.6%) |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 28 | (10.6%) | 235 | (89.4%) |

제2절

스타트업 대상 지식재산 지원 제도 · 사업의
품질특성 파악

I 지식재산권 보유 여부에 따른 Kano 분석 결과

지식재산 지원 제도와 사업 총 15개의 정책서비스에 대해 Kano 분석을 수행한 결과, 지원 제도 중 특허 수수료 체계 개편에 해당하는 “특허 연차등록료 감면 확대 제도”와 “특허키움 리워드 제도”가 매력적 품질특성을 가지는 것으로 나타났다. 그 외 다른 제도와 사업은 무관심 품질특성을 가지는 것으로 나타났다. 이와 같은 분석 결과만을 보면 스타트업들이 일부 제도를 제외하면, 특허청의 지식재산 관련 지원 제도 · 사업에 큰 관심을 가지지 않고 있으며, 대부분의 제도 · 사업의 시행에 영향을 받지 않는다고 할 수 있다.

| 표 4-6 | Kano 분석 결과1: 전체 기업

| 구분 | 지원제도 · 사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|--------------------|-----------------------|----|----|----|-----|----|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 87 | 62 | 20 | 69 | 20 | 5 | 매력적 | |
| | 특허키움 리워드 | 92 | 47 | 14 | 84 | 22 | 4 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 74 | 48 | 13 | 98 | 27 | 3 | 무관심 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 83 | 54 | 15 | 85 | 22 | 4 | 무관심 |
| | | IP 나래 프로그램 | 71 | 46 | 14 | 108 | 21 | 3 | 무관심 |
| | | 글로벌 IP스타트업 육성 | 74 | 51 | 9 | 107 | 21 | 1 | 무관심 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 65 | 40 | 11 | 122 | 22 | 3 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 67 | 42 | 13 | 119 | 21 | 1 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 80 | 49 | 12 | 92 | 26 | 4 | 무관심 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 77 | 51 | 15 | 93 | 26 | 1 | 무관심 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 84 | 44 | 14 | 98 | 23 | 0 | 무관심 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 76 | 46 | 11 | 107 | 21 | 2 | 무관심 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 69 | 50 | 14 | 106 | 20 | 4 | 무관심 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 59 | 48 | 14 | 121 | 18 | 3 | 무관심 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 61 | 45 | 22 | 111 | 21 | 3 | 무관심 |

매력적 품질특성은 충족되지 않더라도 원래 수혜자가 기대하던 특성이 아니므로 불만을 일으키지는 않는 품질이므로 이와 같은 매력적 품질특성을 보이는 지원 제도도 수혜자인 스타트업들에게 없어서 안되는 제도는 아니라고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 매력적 품질특성을 가지는 지원 제도는 수혜대상인 스타트업들의 내면에 잠재되어 있던 수요이므로 지식재산 지원 제도 설계가 잘되었다고 판단할 수 있다.

표 4-7 | Kano 분석 결과2: 지식재산권 보유 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|---------------|--------------------|-----------------------|----|----|----|----|---|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 53 | 36 | 12 | 27 | 6 | 0 | 매력적 | |
| | 특허키움 리워드 | 57 | 22 | 5 | 42 | 6 | 2 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 50 | 22 | 8 | 45 | 8 | 1 | 매력적 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 50 | 28 | 11 | 40 | 4 | 1 | 매력적 |
| | | IP 나래 프로그램 | 42 | 24 | 9 | 53 | 4 | 2 | 무관심 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 42 | 30 | 5 | 52 | 4 | 1 | 무관심 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 40 | 20 | 6 | 61 | 5 | 2 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 41 | 23 | 8 | 57 | 4 | 1 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 43 | 29 | 7 | 47 | 6 | 2 | 무관심 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 45 | 28 | 9 | 46 | 6 | 0 | 무관심 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 48 | 25 | 11 | 45 | 5 | 0 | 매력적 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 46 | 26 | 6 | 51 | 4 | 1 | 무관심 |
| | | 해외 지재산 분쟁 초동대응 지원 | 41 | 29 | 9 | 50 | 4 | 1 | 무관심 |
| K-브랜드 보호기반 구축 | | 34 | 26 | 10 | 57 | 4 | 3 | 무관심 | |
| 영업비밀 보호센터 운영 | | 32 | 26 | 15 | 55 | 4 | 2 | 무관심 | |

3장의 설문 설계에서 언급한 바와 같이 본 연구의 품질특성 파악 대상인 정책서비스는 지식재산과 관련된 제도와 사업이기 때문에 특허, 실용신안, 상표, 디자인 등 지식재산권의 출원 및 등록과정을 경험한 기업과 그렇지 않은 기업 간에 지식재산 지원 제도·사업에 대한 만족도 등의 평가결과가 다를 수 있다. 이와 같은 이유로 본 연구에서는 지식재산권 보유 기업과 미보유 기업을 분리하여 Kano 분석 결과를 살펴보았다. 분석 결과 지식재산권을 보유한 기업에서는 특허 수수료 체계 개편관련 지원 제도 2가지 외에 “중소·벤처기업 중심 특허공제 제도”와 지원 사업 중 “스타트업 특허바우처 사업”, “지식재산권 소송보험 지원 사업” 이상 3가지 정책서비스가 추가로 매력적 품질특성을 가지는 것으로 나타났다(표 4-7 | 참고). 이와 같은 결과는 지식재산권을 보유하고 있는 기업들

이 기존에 매력적 품질특성을 보인 연차등록료 감면, 특허키움 리워드, 특허공제 제도, 특허바우처 사업, 지재권 소송보험 지원사업들을 몰랐을 경우 향후에는 이들 제도·사업을 유용하게 활용할 것이라는 것을 의미한다.

표 4-8 | Kano 분석 결과3: 지식재산권 미보유 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|--------------------|-----------------------|----|----|-----------|-----------|----|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 34 | 26 | 8 | 42 | 14 | 5 | 무관심 | |
| | 특허키움 리워드 | 35 | 25 | 9 | 42 | 16 | 2 | 무관심 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 24 | 26 | 5 | 53 | 19 | 2 | 무관심 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 33 | 26 | 4 | 45 | 18 | 3 | 무관심 |
| | | IP 나래 프로그램 | 29 | 22 | 5 | 55 | 17 | 1 | 무관심 |
| | | 글로벌 IP스타트업 육성 | 32 | 21 | 4 | 55 | 17 | 0 | 무관심 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 25 | 20 | 5 | 61 | 17 | 1 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 26 | 19 | 5 | 62 | 17 | 0 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 37 | 20 | 5 | 45 | 20 | 2 | 무관심 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 32 | 23 | 6 | 47 | 20 | 1 | 무관심 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 36 | 19 | 3 | 53 | 18 | 0 | 무관심 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 30 | 20 | 5 | 56 | 17 | 1 | 무관심 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 28 | 21 | 5 | 56 | 16 | 3 | 무관심 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 25 | 22 | 4 | 64 | 14 | 0 | 무관심 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 29 | 19 | 7 | 56 | 17 | 1 | 무관심 |

반면, 지식재산권 미보유 기업에서는 15가지 지식재산 지원 제도 및 사업 모두가 무관심 품질특성을 가지는 것으로 나타났다(표 4-8 | 참고). 즉, 지식재산권의 출원과 등록 과정의 어려움을 겪어보거나 비용을 감당해 본적이 없는 기업들은 이를 돕기 위한 지원 제도·사업의 필요성을 못느끼거나 해당 정책서비스에 대한 이해가 낮다고 판단할 수 있다.

그 밖에도 지식재산권 보유 여부에 따른 Kano 분석 결과는 특허청의 지식재산 관련 지원 제도·사업이 타부처의 스타트업 지원 정책서비스들과 다르게 스케일업을 지향한다고 판단할 수 있는 근거가 된다. 지식재산권은 창업 초기단계에서 필요할수도 있지만, 스타트업이 사업을 운영하면서 마주하게 되는 악마의 강, 죽음의 계곡, 다윈의 바다 등의 장벽을 뛰어넘으며 생존하고 성장하기 위해 축적하는 차별화된 역량을 보호하는데 가장

적합하다. 지식재산권을 보유하고 있지 않은 기업은 지식재산 관련 지원 제도·사업에 대한 필요를 느끼지 못하지만, 지식재산권을 보유한 기업은 존재여부를 몰랐던 정책서비스 중 몇 가지를 향후 유용하게 활용할 것이다. 그렇기 때문에 지식재산 관련 지원 제도와 사업은 지식재산권을 보유한 스타트업들이 스케일업을 할 수 있도록 기여할 것이며, 결과적으로 스타트업 생태계를 활성화하는데 큰 도움이 될 수 있을 것이다.

II IP지원 제도·사업 수혜 여부에 따른 Kano 분석 결과

앞에서는 지식재산권 보유 여부에 따른 Kano 분석 결과를 살펴보았다면, 여기에서는 정책서비스 수혜 여부에 따른 Kano 분석 결과를 보고자한다. 지식재산 지원 제도·사업의 경우 일반적인 스타트업 지원정책보다 지원 범위가 좁기 때문에 수혜 여부에 따라 만족도 차이가 크게 나타날 수 있다.

[표 4-9] Kano 분석 결과4: IP지원 제도·사업 수혜경험 보유 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|--------------------|-----------------------|----|----|---|---|---|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 10 | 14 | 5 | 5 | 3 | 1 | 일원적 | |
| | 특허키움 리워드 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | - | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 4 | 10 | 3 | 2 | 1 | 0 | 일원적 |
| | | IP 나래 프로그램 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 0 | 매력적 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | - |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | - |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | - |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 일원적 |
| | 보호 지원 | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 무관심 |
| | | 지식재산권 소송보험 지원 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 무관심 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 무관심 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 0 | 무관심 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 무관심 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 0 | 무관심 |

1절의 응답기업 특성에서 살펴본 바와 같이 본 조사의 품질특성 파악 대상인 지식재산

지원 제도·사업의 수혜기업 수가 많지 않기 때문에(표 4-4 | 참고), 표 4-9 |의 정책서비스 수혜경험 보유 기업의 Kano 분석 결과를 보면 품질특성을 파악할 수 없는 경우가 발생한다³⁵⁾. 그럼에도 불구하고 지식재산 지원 제도·사업 수혜경험 보유 기업만을 대상으로 한 분석 결과는 미보유 기업 대상의 결과와 큰 차이가 발생한 것을 확인할 수 있다. 먼저 정책서비스 수혜 경험 미보유 기업은 전체기업을 대상으로 분석한 결과(표 4-6 | 참고)와 동일한 결과가 나타났다.

표 4-10 | Kano 분석 결과5: IP지원 제도·사업 수혜경험 미보유 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|--------------------|-----------------------|----|----|----|-----|----|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 77 | 48 | 15 | 64 | 17 | 4 | 매력적 | |
| | 특허키움 리워드 | 88 | 44 | 12 | 82 | 20 | 4 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 74 | 46 | 12 | 96 | 25 | 3 | 무관심 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 79 | 44 | 12 | 83 | 21 | 4 | 무관심 |
| | | IP 나래 프로그램 | 66 | 42 | 13 | 104 | 20 | 3 | 무관심 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 72 | 49 | 9 | 106 | 20 | 1 | 무관심 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 64 | 38 | 9 | 121 | 21 | 3 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 67 | 40 | 12 | 117 | 20 | 1 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 79 | 45 | 11 | 91 | 25 | 4 | 무관심 |
| | 보호 지원 | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 77 | 50 | 14 | 91 | 25 | 1 | 무관심 |
| | | 지식재산권 소송보험 지원 | 84 | 43 | 14 | 96 | 22 | 0 | 무관심 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 76 | 46 | 11 | 105 | 20 | 2 | 무관심 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 69 | 49 | 14 | 103 | 19 | 4 | 무관심 |
| | 보호 지원 | K-브랜드 보호기반 구축 | 59 | 48 | 14 | 116 | 17 | 3 | 무관심 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 61 | 43 | 21 | 108 | 20 | 3 | 무관심 |

그러나 지식재산 지원 제도·사업의 수혜 기업에서는 일원적 품질특성을 보이는 정책서비스가 3가지, 매력적 품질특성을 보이는 정책서비스가 2가지로 나타났다(표 4-9 | 참고). “특허 연차등록료 감면 확대”, “스타트업 특허바우처 사업”, “IP 금융 연계 평가지원”과 같은 제도·사업은 일원적 특성을 보이기 때문에, 시행될수록 수혜자들이 가치를 인정하고, 만족도가 높아진다. 반면 이와 같은 일원적 특성을 보이는 지원 제도·사업은 충족되지 않으면 그만큼 불만을 일으키기 때문에 수혜기업은 해당 제도가 일몰되거나

35) 수혜기업의 수가 많지 않아 품질특성 판단을 할 수 없는 정책서비스가 발생한 것은 본 연구의 대표적인 한계점임. 품질특성 판단을 할 수 없었던 지원 제도는 ‘중소·벤처기업 중심 특허공제 제도’였으며, 지원 사업은 ‘글로벌 IP스타기업 육성’, ‘지식재산 거래 지원’, ‘IP 사업화 연계 평가지원’ 등이었음.

차년도 사업에 선정되지 않을 경우 많은 불만을 갖게될 수 있다. 또한 특허청의 대표적인 스타트업 지원 프로그램인 “IP 나래 프로그램”의 경우 수혜기업에게 매력적 품질특성을 가지는 것으로 나타나 해당 사업에 선정되기 전에는 정책서비스의 우수함을 몰랐던 기업들이 향후에는 지원 사업에 대한 지속적인 수요가 발생하게 될 것이라고 예상해 볼 수 있다.

III IP지원 제도·사업 인지 여부에 따른 Kano 분석 결과

본 연구에서는 특허청의 지식재산 지원 제도 및 사업에 대한 수혜 여부 뿐만 아니라 이들 정책서비스를 인지하고 있는지의 여부에 따라서도 품질특성이 달라질 수 있다는 가능성을 열어두고 분석을 통해 이를 확인하였다.

[표 4-11] Kano 분석 결과6: IP지원 제도·사업 인지 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|-------|--------------------|-----------------------|----|----|---|----|---|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 23 | 15 | 6 | 9 | 5 | 2 | 매력적 | |
| | 특허키움 리워드 | 12 | 7 | 3 | 6 | 3 | 0 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 5 | 5 | 2 | 8 | 2 | 0 | 무관심 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 26 | 22 | 6 | 12 | 9 | 3 | 매력적 |
| | | IP 나래 프로그램 | 17 | 9 | 4 | 14 | 7 | 1 | 매력적 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 17 | 9 | 0 | 13 | 6 | 0 | 매력적 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 10 | 7 | 3 | 13 | 8 | 2 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 7 | 5 | 3 | 16 | 6 | 0 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 16 | 12 | 3 | 8 | 6 | 1 | 매력적 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 8 | 10 | 6 | 8 | 6 | 0 | 일원적 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 10 | 8 | 4 | 7 | 7 | 0 | 매력적 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 8 | 6 | 4 | 7 | 3 | 0 | 매력적 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 6 | 7 | 1 | 11 | 3 | 0 | 무관심 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 4 | 5 | 1 | 8 | 3 | 1 | 무관심 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 6 | 6 | 4 | 9 | 3 | 0 | 무관심 |

지식재산 지원 제도·사업 수혜기업과 마찬가지로 각 정책서비스별로 인지하고 있는 응답기업이 많지 않은 것이 연구의 한계이지만, 분석 결과를 그대로 해석하기로 한다.

특허청의 지식재산 지원 제도 및 사업에 대해 인지하고 있는 기업들에서는 8가지의 매력적 품질특성을 보이는 정책서비스와 1가지의 일원적 품질특성을 보이는 정책서비스가 나타났다. 먼저 일원적 품질특성을 보이는 정책서비스는 “우수특허 보유기업 벤처투자” 사업이다. 본 사업에 대해 알고 있는 기업들은 이 사업을 없으면 안되고 시행될수록 만족이 높아지는 일원적 품질특성 정책서비스라고 한 것이다³⁶⁾. 반면 정책서비스 기업들에서 “연차등록료 감면 확대”, “특허키움 리워드”, “특허바우처” “IP 나래 프로그램”, “글로벌 IP스타기업 육성”, “IP금융 연계 평가지원”, “지식재산권 소송보험 지원”, “IP-DESK 운영” 등이 매력적 품질특성을 가지는 것으로 나타났다.

표 4-12 | Kano 분석 결과7: IP지원 제도·사업 미인지 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질특성 | | | | | | Kano 분류 | |
|---------------|--------------------|-----------------------|----|----|-----|-----|----|---------|-----|
| | | A | O | M | I | Q | R | | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 64 | 47 | 14 | 60 | 15 | 3 | 매력적 | |
| | 특허키움 리워드 | 80 | 40 | 11 | 78 | 19 | 4 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 69 | 43 | 11 | 90 | 25 | 3 | 무관심 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 57 | 32 | 9 | 73 | 13 | 1 | 무관심 |
| | | IP 나래 프로그램 | 54 | 37 | 10 | 94 | 14 | 2 | 무관심 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 57 | 42 | 9 | 94 | 15 | 1 | 무관심 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 55 | 33 | 8 | 109 | 14 | 1 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 60 | 37 | 10 | 103 | 15 | 1 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 64 | 37 | 9 | 84 | 20 | 3 | 무관심 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 69 | 41 | 9 | 85 | 20 | 1 | 무관심 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 74 | 36 | 10 | 91 | 16 | 0 | 무관심 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 68 | 40 | 7 | 100 | 18 | 2 | 무관심 |
| | | 해외 지재산 분쟁 초동대응 지원 | 63 | 43 | 13 | 95 | 17 | 4 | 무관심 |
| K-브랜드 보호기반 구축 | | 55 | 43 | 13 | 113 | 15 | 2 | 무관심 | |
| | 영업비밀 보호센터 운영 | 55 | 39 | 18 | 102 | 18 | 3 | 무관심 | |

반면 정책서비스들에 대해 알지 못하고 있는 기업들에서는 전체기업을 대상으로 분석한 결과(표 4-6 | 참고)와 동일한 결과가 나타났다.

이상의 결과를 하나의 표로 정리하면 아래 표와 같다. 표 4-13 |에서 확인할 수 있는

36) 그러나 표 4-9의 결과와 종합하면, 단순히 해당 사업을 알고 있는 기업들에서는 “우수특허 보유기업 벤처투자” 사업이 일원적 품질특성 정책서비스로 나타난 반면, 막상 해당 사업의 수혜 기업들에게는 해당 사업이 필요하다고 느끼는 욕구와 관련이 없는 무관심 품질특성 정책서비스로 나타났다.

것은, 동일한 지식재산 지원 제도 또는 사업이라고 할지라도 그 대상이 누구냐에 따라 다른 품질특성을 가진다는 것이다. 예를 들어, “IP 금융 연계 평가지원” 사업은 지식재산 권 보유기업에게는 무관심 품질특성이지만, 해당 사업의 수혜 기업에게는 일원적 품질특성으로 나타나며, 인지 기업들에게는 매력적 품질특성을 가지는 것으로 나타난다.

[표 4-13] 응답기업 특성에 따른 Kano 분석 결과 (종합)

| 구분 | 지원제도·사업명 | 전체 | 지재권 보유여부 | | 수혜여부 | | 인지여부 | | |
|-------|--------------------|-----------------------|----------|---------|----------|-----------|----------|-----------|-----|
| | | | 지재권 보유 | 지재권 미보유 | 수혜 경험 보유 | 수혜 경험 미보유 | 제도·사업 인지 | 제도·사업 미인지 | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 매력적 | 매력적 | 무관심 | 일원적 | 매력적 | 매력적 | 매력적 | |
| | 특허기움 리워드 | 매력적 | 매력적 | 무관심 | 매력적 | 매력적 | 매력적 | 매력적 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 무관심 | 매력적 | 무관심 | - | 무관심 | 무관심 | 무관심 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 무관심 | 매력적 | 무관심 | 일원적 | 무관심 | 매력적 | 무관심 |
| | | IP 나래 프로그램 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 매력적 | 무관심 | 매력적 | 무관심 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | - | 무관심 | 매력적 | 무관심 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | - | 무관심 | 무관심 | 무관심 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | - | 무관심 | 무관심 | 무관심 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 일원적 | 무관심 | 매력적 | 무관심 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 일원적 | 무관심 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 무관심 | 매력적 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 매력적 | 무관심 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 매력적 | 무관심 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 | 무관심 |

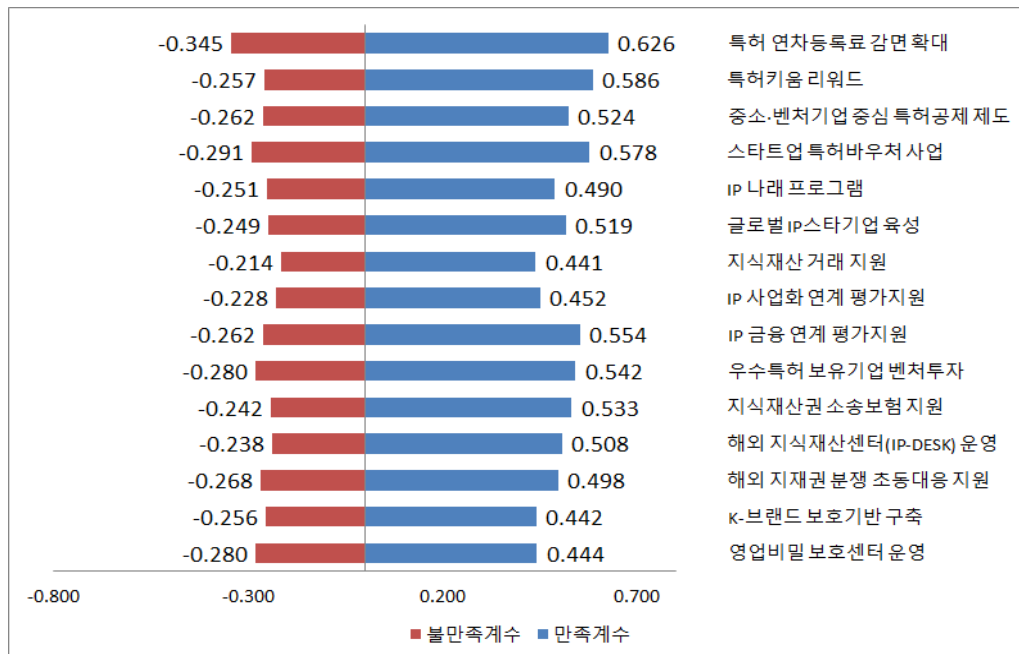
제3절

스타트업 대상 지식재산 지원 제도 · 사업의 고객만족개선지수 산출

I 지식재산 지원 제도 · 사업별 만족 및 불만족 계수 도출

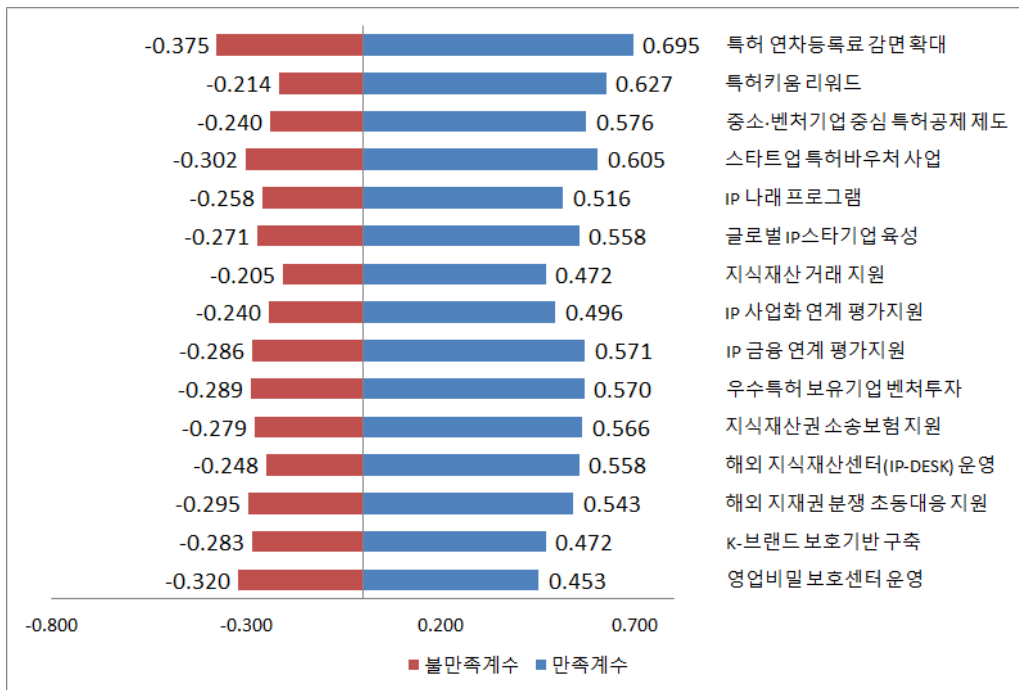
Kano 분석은 최빈값을 기준으로 하기 때문에 정책서비스의 품질특성을 분류하였지만, 정책서비스의 품질특성이 상대적으로 강한 것도 있고, 상대적으로 약한 것도 있기 마련이다. 이러한 특성 정도의 차이를 고려하기 위해서 고객만족계수를 산출하였다. 고객만족계수란 고객이 정책서비스를 접하였을 때 고객의 만족정도가 어느정도까지 오를 수 있고, 또 정책서비스가 불만족되었을 경우는 어느 정도까지 떨어질 수 있는지를 파악하는 계수이다.

| 그림 4-1 | 고객만족계수: 전체 기업



먼저 전체기업을 대상으로 지식재산 지원 제도·사업의 고객만족계수를 산출한 결과 |그림 4-1|과 같은 결과를 얻었다. 전체기업에서 만족계수가 높은 지식재산 지원 제도 및 사업은 “연차등록료 감면 확대(0.626)”, “특허키움 리워드(0.586)”, “스타트업 특허바우처 사업” 등으로 나타났다. 반면에 불만족계수가 높은 정책서비스로는 “연차등록료 감면 확대(-0.345)”, “스타트업 특허바우처 사업(-0.291)”, “영업비밀 보호센터 운영(-0.280)” 등으로 나타났다. 이와 같은 결과는 |그림 4-2|의 지식재산권 보유 기업을 대상으로 산출한 고객만족계수에서도 동일하게 나타났다³⁷⁾. 이를 통해 지식재산권 보유 기업은 연차등록료 감면 제도와 특허바우처 사업에서 만족수준이 높지만 불만족 수준도 높다는 것을 파악할 수 있다. 그러므로 지식재산 보유 기업을 대상으로 정책서비스를 설계할 때에는 이러한 점에 초점을 맞출 필요가 있다.

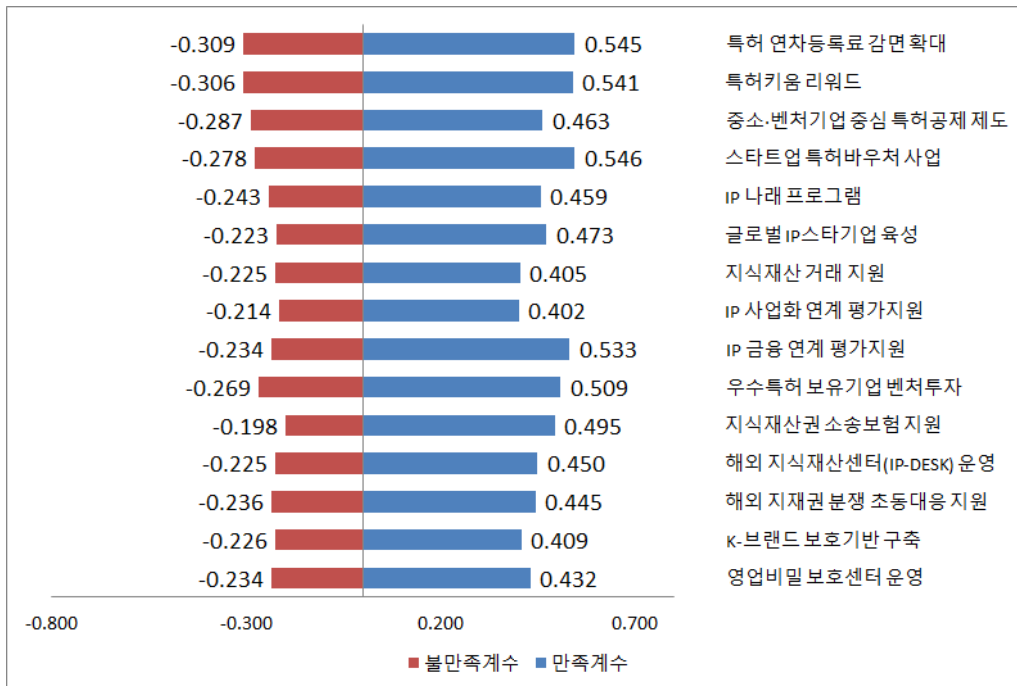
|그림 4-2| 고객만족계수: 지식재산권 보유 기업



반면, |그림 4-3|에서 볼 수 있듯이 지식재산권 미보유 기업에서는 특허키움 리워드 제도에서 만족수준과 불만족 수준이 모두 높게 나타났다.

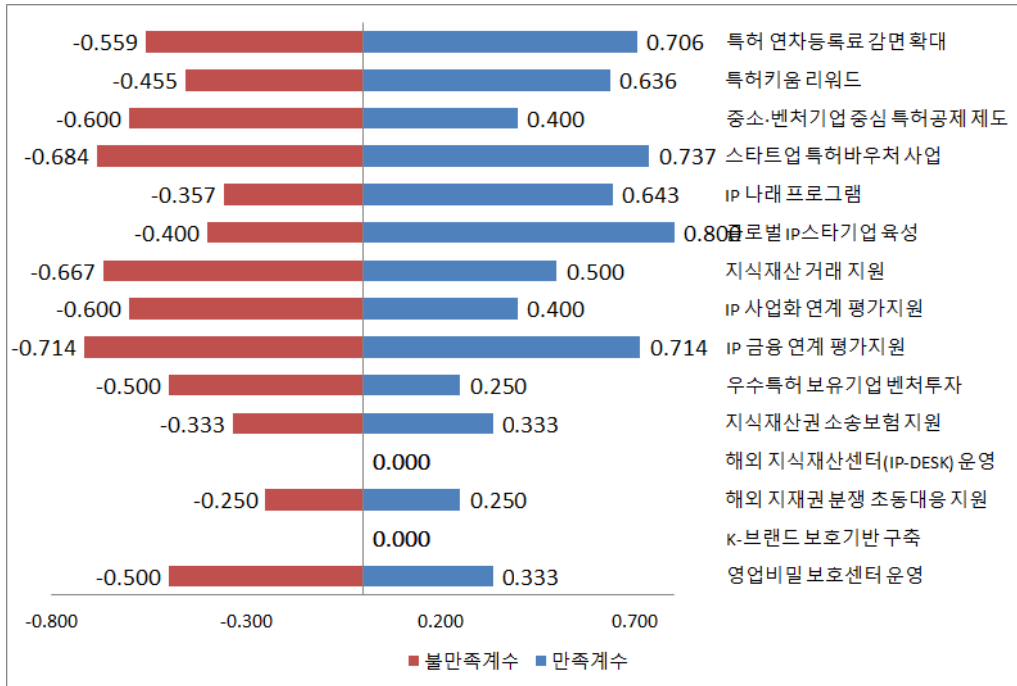
37) 만족계수와 불만족계수의 값 자체는 전체기업 대상일 때와 다르지만, 만족계수 및 불만족계수 상위 3개에 해당하는 지식재산 지원 제도·사업이 동일하게 나타남.(순위는 조금 다름)

| 그림 4-3 | 고객만족계수: 지식재산권 미보유 기업

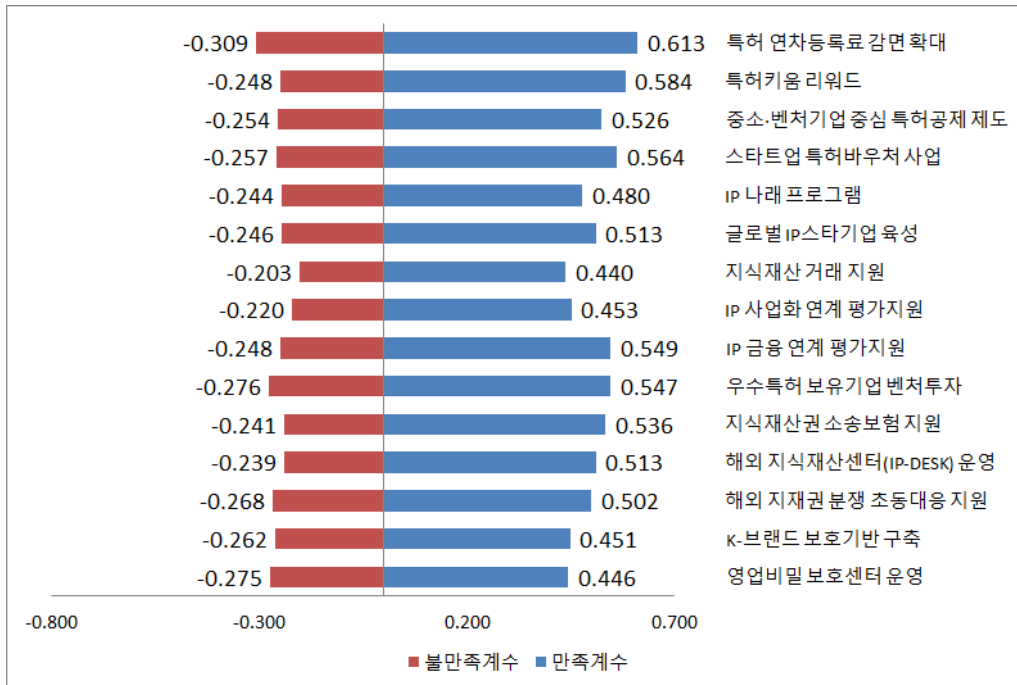


지식재산 지원 제도·사업의 수혜경험 보유 기업에서는 “글로벌 IP스타기업 육성 (0.800)”, “스타트업 특허 바우처(0.737)”, “IP 금융 연계 평가지원(0.714)”에서 만족계수가 높게 나왔고, “IP금융 연계 평가지원(-0.714)”, “스타트업 특허바우처(-0.684)”, “지식재산 거래 지원(-0.667)”에서는 불만족계수가 높게 나타났다(| 그림 4-4 | 참고). 이를 통해 지식재산 지원 제도·사업 수혜경험 보유 기업은 스타트업 특허바우처 사업과 IP 금융 연계 평가지원 사업에서 만족수준과 불만족 수준이 모두 높다는 것을 파악할 수 있다. 그러므로 이들을 대상으로 정책서비스 설계 시 만족수준이 높은 지원 사업은 강화하고, 불만족 수준이 높은 사업은 보완책을 마련해야 할 것으로 판단된다. 반면 지식재산 지원 제도·사업 수혜경험 미보유 기업에서는 연차등록료 감면 확대 제도에서 만족수준과 불만족 수준이 모두 높은 것으로 나타났다(| 그림 4-5 | 참고).

| 그림 4-4 | 고객만족계수: IP지원 제도·사업 수혜경험 보유 기업

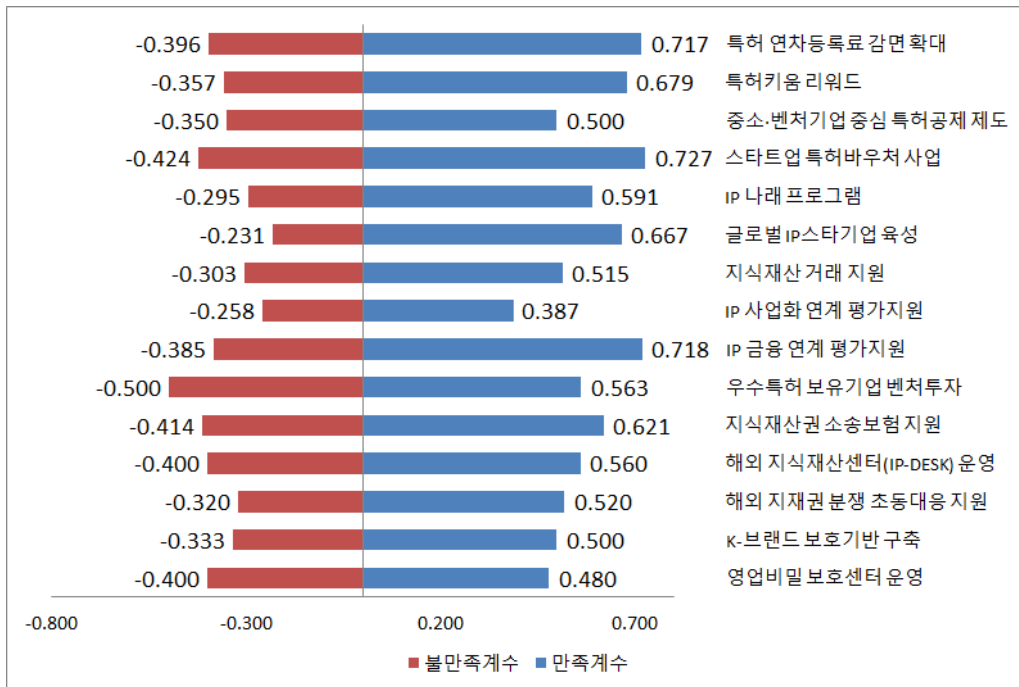


| 그림 4-5 | 고객만족계수: IP지원 제도·사업 수혜경험 미보유 기업



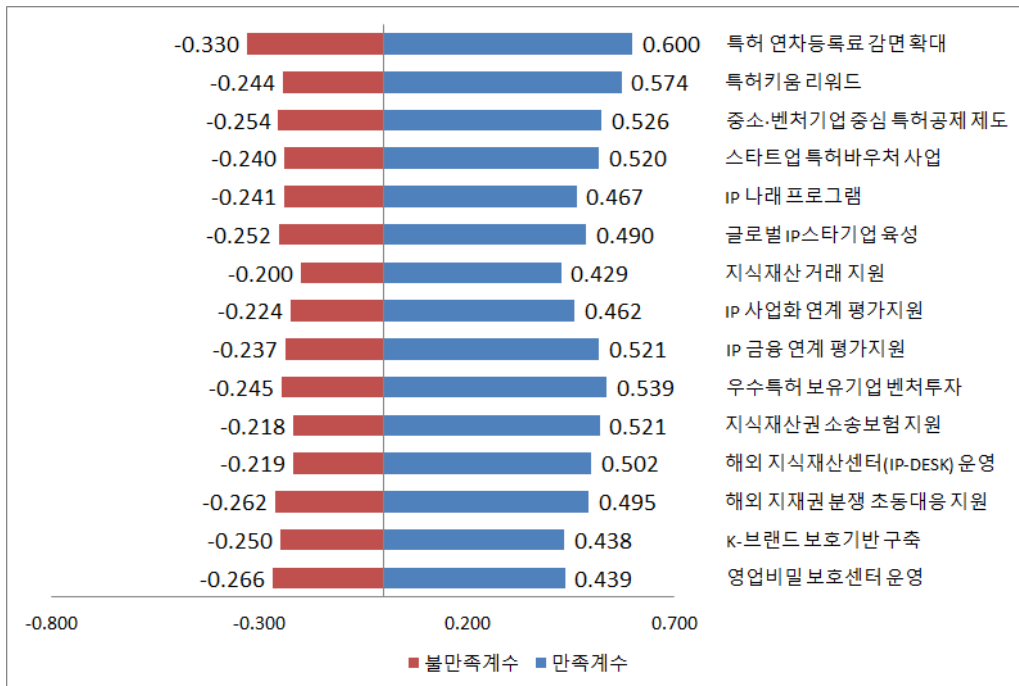
각 지식재산 지원 제도·사업에 대해서 알고 있던 기업에서는 “스타트업 특허 바우처(0.727)”, “IP 금융 연계 평가지원(0.718)”, “연차등록료 감면 확대” 등에서 만족계수가 높게 나왔고, “우수특허 보유기업 벤처투자(-0.500)”, “스타트업 특허바우처(-0.424)”, “지식재산권 소송보험 지원(-0.414)”에서는 불만족계수가 높게 나타났다(그림 4-6 | 참고). 이를 통해 지식재산 지원 제도·사업 인지 기업은 스타트업 특허바우처 사업에서 만족수준과 불만족 수준이 모두 높다는 것을 파악할 수 있다. 그러므로 이들을 대상으로 정책서비스 설계 시 만족수준이 높은 지원 사업은 강화하고, 불만족 수준이 높은 사업은 보완책을 마련해야 할 것으로 판단된다.

그림 4-6 | 고객만족계수: IP지원 제도·사업 인지 기업



반면 지식재산 지원 제도·사업에 대한 미인지 기업에서는 “연차등록료 감면 확대(0.600)”, “특허키움 리워드(0.574)”, “우수특허 보유기업 벤처투자(0.539)” 등에서 만족계수가 높게 나타났고, “연차등록료 감면 확대(-0.330)”, “영업비밀 보호센터 운영(-0.266)”, “해외 지재권 분쟁 초동대응 지원(-0.262)” 등에서 불만족계수가 높게 나타났다(그림 4-7 | 참고).

| 그림 4-7 | 고객만족계수: IP지원 제도·사업 미인지 기업



II 지식재산 지원 제도·사업의 잠재적 고객만족개선지수 산출

잠재적 고객만족개선지수는 고객만족계수에서 현재 고객의 만족위치를 파악하여 개선 범위를 파악하는 것이다. 즉, 잠재적 고객만족개선지수가 높다는 것은 현재 만족위치가 상대적으로 낮거나, 고객만족계수가 상대적으로 높은 경우이다. 그러므로 잠재적 고객만족개선지수가 높은 경우, 현재 만족위치가 낮으면 해당 정책서비스의 개선이 필요한 것이며, 현재 만족위치가 낮지 않은데 만족계수가 높으면 정책서비스가 좋은 것이 홍보 및 적용이 필요한 경우라고 할 수 있다. 이 두 가지 경우 모두 개선 또는 홍보를 통해 정책서비스의 수혜자가 느끼는 만족을 조금 더 높이는 것은 동일하다.

전체 기업을 대상으로 잠재적 고객만족개선지수를 산출한 결과가 | 표 4-14 |에 있다. PCSI 지수가 가장 높게 나타난 지식재산 지원 정책서비스는 “특허 연차등록료 감면 확대 (0.331)” 제도로 현재 스타트업이 느끼고 있는 만족위치가 높기 때문에 제도 적용에 대해

스타트업이 체감하게 된다면 정책서비스 수혜자의 개선효과가 크게 나타날 수 있을 것으로 판단된다. “스타트업 특허바우처 사업(0.293)”, “특허키움 리워드(0.290)” 등도 마찬가지로 이러한 결과는 2018년 4월부터 시행한 특허 수수료 체계 개편의 설계가 잘되었으며, 제도의 적용 범위가 넓어짐에 따라 수혜자의 만족도 높아질 것으로 기대된다.

표 4-14 | 잠재적 고객만족개선지수 산출1: 전체 기업

| 구분 | 지원제도 · 사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|-------|--------------------|-----------------------|-------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 매력적 | 0.626 | -0.345 | 0.295 | 0.331 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 매력적 | 0.586 | -0.257 | 0.297 | 0.290 | 3 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 무관심 | 0.524 | -0.262 | 0.238 | 0.286 | 6 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 무관심 | 0.578 | -0.291 | 0.285 | 0.293 | 2 |
| | | IP 나라 프로그램 | 무관심 | 0.490 | -0.251 | 0.216 | 0.273 | 8 |
| | | 글로벌 IP스타트업 육성 | 무관심 | 0.519 | -0.249 | 0.254 | 0.265 | 12 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 0.441 | -0.214 | 0.194 | 0.247 | 15 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 0.452 | -0.228 | 0.194 | 0.259 | 13 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 무관심 | 0.554 | -0.262 | 0.268 | 0.286 | 4 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 0.542 | -0.280 | 0.256 | 0.286 | 5 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 무관심 | 0.533 | -0.242 | 0.262 | 0.271 | 9 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 0.508 | -0.238 | 0.238 | 0.270 | 10 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.498 | -0.268 | 0.218 | 0.279 | 7 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.442 | -0.256 | 0.185 | 0.258 | 14 |
| | 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.444 | -0.280 | 0.177 | 0.267 | 11 | |

표 4-15 |는 지식재산권 보유 기업을 대상으로 잠재적 고객만족개선지수를 산출한 결과이다. PCSI 지수가 가장 높게 나타난 지식재산 지원 정책서비스는 “연차등록료 감면 확대(0.359)”, “스타트업 특허바우처 사업(0.308)”, “IP금융 연계 평가지원(0.304)” 등이다. 그러나 IP금융 연계 평가지원 사업은 지식재산권 보유 기업들에게 무관심 품질특성을 가지는 정책서비스이기 때문에 사업의 개선 효과가 크지 않을 수도 있다고 판단된다. 마찬가지로의 결과가 지식재산권 미보유 기업을 대상으로 한 PCSI 지수 산출 결과에도 적용된다. 왜냐하면 무관심 품질특성을 가지는 정책서비스는 해당 정책서비스에 대한 수혜자의 이해가 낮거나, 수혜자가 필요하다고 느끼는 욕구와 관련이 없는 경우에 나타나기 때문이다.

[표 4-15] 잠재적 고객만족개선지수 산출2: 지식재산권 보유 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|-------|--------------------|-----------------------|-------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 매력적 | 0.695 | -0.375 | 0.336 | 0.359 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 매력적 | 0.627 | -0.214 | 0.335 | 0.292 | 8 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 매력적 | 0.576 | -0.240 | 0.273 | 0.303 | 4 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 매력적 | 0.605 | -0.302 | 0.297 | 0.308 | 2 |
| | | IP 나래 프로그램 | 무관심 | 0.516 | -0.258 | 0.240 | 0.276 | 14 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 무관심 | 0.558 | -0.271 | 0.281 | 0.277 | 13 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 0.472 | -0.205 | 0.217 | 0.255 | 15 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 0.496 | -0.240 | 0.213 | 0.283 | 10 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 무관심 | 0.571 | -0.286 | 0.268 | 0.304 | 3 |
| | 보호 지원 | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 0.570 | -0.289 | 0.272 | 0.298 | 5 |
| | | 지식재산권 소송보험 지원 | 매력적 | 0.566 | -0.279 | 0.271 | 0.295 | 7 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 0.558 | -0.248 | 0.268 | 0.290 | 9 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.543 | -0.295 | 0.246 | 0.297 | 6 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.472 | -0.283 | 0.190 | 0.282 | 12 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.453 | -0.320 | 0.170 | 0.283 | 11 |

[표 4-16] 잠재적 고객만족개선지수 산출3: 지식재산권 미보유 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|-------|--------------------|-----------------------|-------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 무관심 | 0.545 | -0.309 | 0.249 | 0.296 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 무관심 | 0.541 | -0.306 | 0.253 | 0.287 | 2 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 무관심 | 0.463 | -0.287 | 0.196 | 0.267 | 6 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 무관심 | 0.546 | -0.278 | 0.270 | 0.276 | 3 |
| | | IP 나래 프로그램 | 무관심 | 0.459 | -0.243 | 0.191 | 0.268 | 5 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 무관심 | 0.473 | -0.223 | 0.225 | 0.248 | 9 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 0.405 | -0.225 | 0.167 | 0.238 | 13 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 0.402 | -0.214 | 0.170 | 0.232 | 14 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 무관심 | 0.533 | -0.234 | 0.267 | 0.266 | 7 |
| | 보호 지원 | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 0.509 | -0.269 | 0.238 | 0.271 | 4 |
| | | 지식재산권 소송보험 지원 | 무관심 | 0.495 | -0.198 | 0.252 | 0.243 | 12 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 0.450 | -0.225 | 0.204 | 0.246 | 11 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.445 | -0.236 | 0.189 | 0.256 | 8 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.409 | -0.226 | 0.177 | 0.231 | 15 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.432 | -0.234 | 0.184 | 0.248 | 10 |

지식재산 지원 제도나 사업에 대한 수혜경험을 보유한 기업을 대상으로 잠재적 고객만족 개선지수를 산출한 결과는 아래 표 4-17에 나와있다. PCSI 지수가 가장 높게 나타난 지식재산 지원 정책서비스는 “특허 연차등록료 감면 확대(0.383)”이고, 다음으로는 “IP 금융 연계 평가지원(0.313)”이 높게 나타났다. 이들 제도와 사업에 대한 만족계수가 높고, 현재 만족위치가 낮지 않기 때문에 관련 정책서비스의 홍보가 잘되거나 지원대상이 확대된다면, 만족 개선효과가 크게 나타날 것으로 기대된다. 특히 해당 제도와 사업 모두 일원적 품질특성을 가지는 정책서비스이기 때문에 이와 같은 지원 정책서비스는 반드시 필요하다고 판단할 수 있다.

표 4-17 | 잠재적 고객만족개선지수 산출4: IP지원 제도·사업 수혜경험 보유 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|--------------|--------------------|-----------------------|--------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 일원적 | 0.706 | -0.559 | 0.323 | 0.383 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 매력적 | 0.636 | -0.455 | 0.448 | 0.189 | 9 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | - | 0.400 | -0.600 | 0.150 | 0.250 | 3 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 일원적 | 0.737 | -0.684 | 0.506 | 0.231 | 6 |
| | | IP 나라 프로그램 | 매력적 | 0.643 | -0.357 | 0.426 | 0.217 | 7 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | - | 0.800 | -0.400 | 0.550 | 0.250 | 5 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | - | 0.500 | -0.667 | 0.292 | 0.208 | 8 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | - | 0.400 | -0.600 | 0.150 | 0.250 | 4 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 일원적 | 0.714 | -0.714 | 0.402 | 0.313 | 2 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 0.250 | -0.500 | 0.100 | 0.150 | 11 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 무관심 | 0.333 | -0.333 | 0.208 | 0.125 | 12 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 14 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.250 | -0.250 | 0.150 | 0.100 | 13 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 15 |
| 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.333 | -0.500 | 0.155 | 0.179 | 10 | | |

반면, 특허청의 지식재산 지원 제도나 사업에 수혜경험이 없는 기업들에서는 PCSI 지수가 전체 기업을 대상으로 한 경우나, 지식재산권 미보유 기업을 대상으로 한 경우와 유사하게 나타났다(표 4-18 | 참고). 즉, “특허 연차등록료 감면 확대(0.321)” 제도, “특허키움 리워드(0.293)” 제도, “스타트업 특허바우처 사업(0.289)” 등에서 PCSI 지수가 높게 나타났다.

| 표 4-18 | 잠재적 고객만족개선지수 산출5: IP지원 제도·사업 수혜경험 미보유 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|--------------|--------------------|-----------------------|--------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 매력적 | 0.613 | -0.309 | 0.292 | 0.321 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 매력적 | 0.584 | -0.248 | 0.291 | 0.293 | 2 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 무관심 | 0.526 | -0.254 | 0.240 | 0.287 | 5 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 무관심 | 0.564 | -0.257 | 0.275 | 0.289 | 3 |
| | | IP 나래 프로그램 | 무관심 | 0.480 | -0.244 | 0.206 | 0.274 | 8 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 무관심 | 0.513 | -0.246 | 0.249 | 0.264 | 12 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 0.440 | -0.203 | 0.194 | 0.246 | 15 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 0.453 | -0.220 | 0.195 | 0.258 | 14 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 무관심 | 0.549 | -0.248 | 0.266 | 0.283 | 7 |
| | | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 0.547 | -0.276 | 0.259 | 0.289 | 4 |
| | 보호 지원 | 지식재산권 소송보험 지원 | 무관심 | 0.536 | -0.241 | 0.262 | 0.274 | 9 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 0.513 | -0.239 | 0.239 | 0.273 | 10 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.502 | -0.268 | 0.219 | 0.284 | 6 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.451 | -0.262 | 0.189 | 0.263 | 13 |
| 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.446 | -0.275 | 0.177 | 0.269 | 11 | | |

지식재산 지원 제도나 사업에 대해서 인지하고 있던 기업들을 대상으로 잠재적 고객만족 개선지수를 산출한 결과는 | 표 4-19 |에 나타나 있다. 이들 기업들에서 PCSI 지수가 가장 높게 나타난 지식재산 지원 정책서비스는 “특허 연차등록료 감면 확대(0.357)”이며, 다음으로 “IP 금융 연계 평가지원(0.348)”, “특허키움 리워드(0.317)” 등의 순으로 나타났다. 이상의 제도와 사업들은 현재 스타트업이 느끼고 있는 만족계수가 상대적으로 높고, 현재 만족위치도 낮지 않기 때문에 제도·사업의 시행에 따라 스타트업이 지속적으로 만족도가 높아질 것이라고 판단된다. 특히, 품질특성 측면에서 모두 매력적 품질특성을 가지는 제도와 사업이기 때문에 제도·사업 개선에 따른 만족 효과는 지금까지보다 앞으로 더 높아질 수도 있을 것으로 판단된다.

반면 지식재산 지원 제도와 사업에 대해서 모르고 있던 기업들을 대상으로 잠재적 고객만족개선지수를 산출한 결과는 “특허 연차등록료 감면 확대(0.323)”, “중소·벤처기업 중심 특허공제 제도(0.288)”, “해외 지재권 분쟁 초동대응 지원(0.287)” 등의 순으로 나타났다(| 표 4-20 | 참고).

| 표 4-19 | 잠재적 고객만족개선지수 산출6: IP지원 제도·사업 인지 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|-------|--------------------|-----------------------|-------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 매력적 | 0.717 | -0.396 | 0.360 | 0.357 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 매력적 | 0.679 | -0.357 | 0.361 | 0.317 | 3 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 무관심 | 0.500 | -0.350 | 0.239 | 0.261 | 8 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 매력적 | 0.727 | -0.424 | 0.421 | 0.306 | 4 |
| | | IP 나라 프로그램 | 매력적 | 0.591 | -0.295 | 0.344 | 0.247 | 9 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 매력적 | 0.667 | -0.231 | 0.402 | 0.264 | 7 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 0.515 | -0.303 | 0.273 | 0.243 | 10 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 0.387 | -0.258 | 0.156 | 0.231 | 12 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 매력적 | 0.718 | -0.385 | 0.370 | 0.348 | 2 |
| | 보호 지원 | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 일원적 | 0.563 | -0.500 | 0.276 | 0.287 | 5 |
| | | 지식재산권 소송보험 지원 | 매력적 | 0.621 | -0.414 | 0.341 | 0.280 | 6 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 매력적 | 0.560 | -0.400 | 0.337 | 0.223 | 13 |
| | | 해외 지재산 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.520 | -0.320 | 0.310 | 0.210 | 14 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.500 | -0.333 | 0.311 | 0.189 | 15 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.480 | -0.400 | 0.244 | 0.236 | 11 |

| 표 4-20 | 잠재적 고객만족개선지수 산출6: IP지원 제도·사업 인지 기업

| 구분 | 지원제도·사업명 | 품질 특성 | 만족 계수 | 불만족 계수 | 현재 만족위치 | PCSI Index | 순위 | |
|-------|--------------------|-----------------------|-------|--------|---------|------------|-------|----|
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 매력적 | 0.600 | -0.330 | 0.277 | 0.323 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 매력적 | 0.574 | -0.244 | 0.289 | 0.285 | 4 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 무관심 | 0.526 | -0.254 | 0.238 | 0.288 | 2 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 무관심 | 0.520 | -0.240 | 0.241 | 0.279 | 6 |
| | | IP 나라 프로그램 | 무관심 | 0.467 | -0.241 | 0.190 | 0.277 | 7 |
| | | 글로벌 IP스타기업 육성 | 무관심 | 0.490 | -0.252 | 0.226 | 0.264 | 12 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 무관심 | 0.429 | -0.200 | 0.182 | 0.247 | 15 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 무관심 | 0.462 | -0.224 | 0.199 | 0.263 | 13 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 무관심 | 0.521 | -0.237 | 0.249 | 0.271 | 9 |
| | 보호 지원 | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 무관심 | 0.539 | -0.245 | 0.256 | 0.283 | 5 |
| | | 지식재산권 소송보험 지원 | 무관심 | 0.521 | -0.218 | 0.253 | 0.268 | 11 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 무관심 | 0.502 | -0.219 | 0.230 | 0.272 | 8 |
| | | 해외 지재산 분쟁 초동대응 지원 | 무관심 | 0.495 | -0.262 | 0.209 | 0.287 | 3 |
| | | K-브랜드 보호기반 구축 | 무관심 | 0.438 | -0.250 | 0.175 | 0.262 | 14 |
| | | 영업비밀 보호센터 운영 | 무관심 | 0.439 | -0.266 | 0.171 | 0.269 | 10 |

이상의 결과를 하나의 표로 정리하면 |표 4-21|과 같다. |표 4-21|에서 확인할 수 있는 것은, 각 지원제도·사업의 품질특성 확인 결과와 마찬가지로 동일한 지식재산 지원 제도 또는 사업이라고 할지라도 그 대상이 누구냐에 따라 다른 잠재적 고객만족개선지수를 가진다는 것이다. 그럼에도 불구하고 지식재산 지원 제도 중 “특허 연차등록료 감면 확대”는 대상에 관계없이 가장 높은 PCSI 지수값 및 순위를 가지고 있다. 이는 해당 제도의 시행 및 확대가 정책 서비스의 수혜자인 스타트업들이 느끼는 만족을 높일 수 있다는 것을 의미한다³⁸⁾. 특히 특허 수수료 체계 개편이 2018년 4월에 시행된 점과 해당 제도가 특허등록 4년차 이후의 특허들에 대해서 적용되는 것을 고려하면, 향후 시행의 효과가 더욱 커질 것이라고 예상할 수 있다. 이와 유사하게 “특허키움 리워드” 제도와 “스타트업 특허바우처 사업”도 대상에 크게 관계없이 높은 PCSI 지수값을 가져서 높은 순위로 나타난다.

|표 4-21| 응답기업 특성에 따른 잠재적 고객만족개선지수 산출 순위 종합

| 구분 | 지원제도·사업명 | 전체 | 지재권 보유여부 | | 지원정책 수혜여부 | | 지원정책 인지여부 | | |
|-------|--------------------|-----------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----|
| | | | 지식 재산 보유 | 지식 재산 미보유 | 수혜 경험 보유 | 수혜 경험 미보유 | 제도·사업 인지 | 제도·사업 미인지 | |
| 지원 제도 | 특허 연차등록료 감면 확대 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | 특허키움 리워드 | 3 | 8 | 2 | 9 | 2 | 3 | 4 | |
| | 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | 6 | 4 | 6 | 3 | 5 | 8 | 2 | |
| 지원 사업 | 창출 지원 | 스타트업 특허바우처 사업 | 2 | 2 | 3 | 6 | 3 | 4 | 6 |
| | | IP 나래 프로그램 | 8 | 14 | 5 | 7 | 8 | 9 | 7 |
| | | 글로벌 IP스타트업 육성 | 12 | 13 | 9 | 5 | 12 | 7 | 12 |
| | 활용 지원 | 지식재산 거래 지원 | 15 | 15 | 13 | 8 | 15 | 10 | 15 |
| | | IP 사업화 연계 평가지원 | 13 | 10 | 14 | 4 | 14 | 12 | 13 |
| | | IP 금융 연계 평가지원 | 4 | 3 | 7 | 2 | 7 | 2 | 9 |
| | 보호 지원 | 우수특허 보유기업 벤처투자 | 5 | 5 | 4 | 11 | 4 | 5 | 5 |
| | | 지식재산권 소송보험 지원 | 9 | 7 | 12 | 12 | 9 | 6 | 11 |
| | | 해외 지식재산센터(IP-DESK) 운영 | 10 | 9 | 11 | 14 | 10 | 13 | 8 |
| | | 해외 지재권 분쟁 초동대응 지원 | 7 | 6 | 8 | 13 | 6 | 14 | 3 |
| | | | 14 | 12 | 15 | 15 | 13 | 15 | 14 |
| | | | 11 | 11 | 10 | 10 | 11 | 11 | 10 |

38) PCSI 산출대상에 관계없이 현재 만족위치가 낮지 않고 만족계수가 높아서 PCSI가 높게 산출되었기 때문

그러므로 PCSI 지수 산출을 통해 스타트업을 위한 지식재산 지원 제도 및 사업 중 가장 개선이 필요하며, 개선 시 효과성이 높은 것은 특허 수수료 체계 개편 제도(“특허 연차등록료 감면 확대”와 “특허키움 리워드”)라고 볼 수 있다³⁹⁾. 그리고 “스타트업 특허바우처 사업”과 같이 수혜자를 중심으로 기획되고 개발된 정책서비스에 대한 만족도와 기대 정도 또한 높게 나타났다. 그 외 “IP 금융 연계 평가지원” 사업은 지식재산권을 보유한 기업들, 해당 사업의 수혜경험을 보유한 기업들, 해당사업을 알고 있는 기업들에게서 PCSI 지수값이 높은 경향이 나타났다. 그러므로 “IP 금융 연계 평가지원” 사업의 수혜자를 대상으로 사업의 개선점을 조사하고 이를 사업방향 개선에 적용하면 더욱 효과적인 사업이 될 수 있을 것으로 판단된다. 마지막으로 “중소·벤처기업 중심 특허공제” 제도는 내년(19년)부터 시행될 예정으로 해당 제도에 대한 스타트업들의 기대가 클 것으로 기대된다⁴⁰⁾. 이에 특허청에서는 본 제도의 설계에 만반의 주의를 기울이고 원활하게 제도가 시행될 수 있도록 준비를 철저히 한 후 제도가 적극적으로 활용될 수 있도록 홍보에도 힘써야 할 것으로 판단된다.

39) 특허 수수료 체계 개편 제도가 시행(18.4월)되고 정상 궤도에 이르러 수혜를 받는 기업이 많아지고 나면 해당 정책서비스의 수혜자들이 체감하는 만족 정도에 대한 정성적 조사와 더불어 실질적으로 얼마나 큰 경제적 혜택이 되었는지 정량적 분석이 이루어져야 할 것으로 판단됨

40) 현재의 만족위치가 상대적으로 낮게 나타나 PCSI 지수값이 높은 경우에 해당



결론 및 향후 연구방향

제1절 결론 및 정책적 시사점

제2절 향후 연구방향

제1절

결론 및 정책적 시사점

최근 정부부처에게는 지원대상의 관점에서 정책서비스의 품질을 어떻게 평가하고, 정책 서비스에 대한 관심이 어느 정도인지를 파악하는 것이 매우 중요한 과제이다. 일반적인 제품·서비스의 품질과 마찬가지로 정부의 정책서비스의 품질 역시 고객, 즉 수혜자의 요구(needs)와 선호까지 고려한 개념으로 확장되고 있기 때문이다.

본 연구에서는 이와 같은 관점에서 정부가 스타트업을 위해 시행하는 지식재산 관련 정책서비스가 스타트업의 생존·성장에 중요한 역할을 할 수 있도록, 지식재산 지원 제도·사업별로 스타트업이 체감하는 만족도를 검토해보았다. 즉, 스타트업의 지식재산 경쟁력 강화를 목적으로 하는 정부의 지원 정책서비스에 대한 스타트업의 만족도를 파악하고, 스타트업을 위한 지식재산 관련 지원 정책서비스의 설계방안을 모색하는 연구를 수행하였다. 이를 위해 특허청의 스타트업 대상 지식재산 관련 지원 제도·사업을 파악·수집·정리하고, 각 지원제도 및 사업을 성격에 따라 분류하였다. 그리고 분석 방법론인 Kano 모델을 이론적으로 고찰하고 정책서비스의 지원대상인 스타트업을 대상으로 Kano 설문조사를 실시한 후 설문응답 결과를 토대로 Kano 분석을 수행하였다. 이를 통해 스타트업이 느끼는 지식재산 지원 제도·사업별 품질특성을 파악하고, 잠재적 고객 만족개선지수를 산출하여 지식재산 지원 제도 및 사업 중 우선적으로 개선 및 홍보 시 효과가 높은 정책을 파악하였다.

본 연구의 결과를 통해 확인할 수 있는 바는 다음과 같다. 먼저, 동일한 지식재산 지원 제도 또는 사업이라고 할지라도 그 대상이 누구냐에 따라 (심지어 대상이 모두 스타트업이라고 해도 스타트업이 가지는 특성에 따라) 다른 품질특성을 가진다는 것이다. 예를 들어, “IP 금융 연계 평가지원” 사업은 지식재산권 보유기업에게는 무관심 품질특성이지만, 해당 사업의 수혜 기업에게는 일원적 품질특성으로 나타나며, 인지 기업들에게는 매력적 품질특성을 가지는 것으로 나타난다. 또 다른 예로 단순히 해당 사업을 알고

있는 기업들에서는 “우수특허 보유기업 벤처투자” 사업이 일원적 품질특성 정책서비스로 나타난 반면, 막상 해당 사업의 수혜 기업들에게는 해당 사업이 필요하다고 느끼는 욕구와 관련이 없는 무관심 품질특성 정책서비스로 나타났다. 이처럼 해당 정책서비스의 수혜 기업에게조차 무관심 품질특성을 나타내는 사업은 기획 단계부터 수요자의 눈높이에 맞는 정책서비스로 재설계되어야 할 것으로 판단된다.

Kano(2001)는 하나의 품질특성이 고객의 경험 정도에 따라 ‘무관심→매력적→일원적→당연적’ 품질로 전환될 수도 있다는 ‘고객요구품질 생애주기’를 제시하였다. 이에 따르면, Kano 모델에서 현재의 무관심 품질은 고객의 경험이 축적되면 매력적 품질로 변할 수 있고, 현재의 매력적 품질은 고객 경험이 축적되면 일원적 품질로 변할 수 있으며, 현재의 일원적 품질은 고객 경험이 축적되면 당연적 품질로 변할 수 있는 동적인 속성을 가지고 있다. 그러므로 본 연구에서 수혜기업들에게 무관심 품질특성을 가지는 정책서비스도 무시되어서는 안되며, 심지어 현재의 매력적 품질특성을 가지는 정책서비스도 나중에 일원적 또는 당연적 품질로 변환될 수 있음을 주의해야 한다.

Gartvin(1984)은 품질을 단순히 제품 자체에만 한정하지 말고 시장(고객) 중심으로 확장하여 생각하는 방법을 익혀야 한다고 주장하였다. 그는 품질에 대한 사용자 중심의 접근은 ‘보는 사람의 관점에 따라 다르다’고 전제한다. 즉, 소비자는 서로 다른 요구와 필요사항을 가지며, 이를 만족시켜주는 제품이 소비자에 의해 가장 높은 품질을 지닌 것으로 본다. Gartvin의 주장은 정책서비스에도 그대로 적용이 가능하다. 정책서비스(본 연구에서는 지식재산 지원 제도·사업)의 품질을 제고하기 위해서는 기획단계에서부터 수혜 대상의 특성을 고려하여 수혜 대상의 관점에서 설계되고 시행되어야 한다. 예를 들어, 현재 지식재산 지원 제도 및 사업들은 지식재산 자체에 초점을 맞추고 있다. 즉, 지식재산의 창출, 보호, 활용 등 지식재산 선순환 생태계 중심으로 지식재산 지원 제도 역시 설계되어 있다. 그러나 본 연구의 결과에 따르면, 스타트업을 위한 지식재산 지원 제도를 설계할 때에는 스타트업의 생존·성장 단계에 따라 아이디어 기술화(악마의 강), 기술 제품화(죽음의 계곡), 제품 시장화(다윈의 바다), 실패 시 재도전 각 단계에서, 그리고 각 단계를 넘을 수 있도록 돕는 지원제도·사업의 설계가 필요하다⁴¹⁾.

41) 각 단계에서 지식재산권을 보유한 기업과 그렇지 않은 기업이 있을 것이며, 각종 (유사)지원제도에 수혜 경험이 있는 기업과 없는 기업도 존재할 것이다. 이렇게 특성이 서로 다른 정책서비스 수혜자에 따라 각 수혜자의 관점에서 지식재산 지원제도와 사업을 설계해야 함

다음으로, 본 연구에서 제시한 PCSI 지수는 단순한 Kano 분석의 품질특성의 분류가 아닌 정량적인 값을 갖고 있기 때문에 PCSI 지수를 사용함으로써 Kano의 품질특성, 현재의 만족도를 고려한 정책서비스의 우선순위 및 개선 방향을 정하는데 도움을 줄 것으로 기대한다. 결론적으로 본 연구에서 산출한 PCSI 지수는 잠재적인 개선가능 정도를 의미하며, 이는 지식재산 지원 정책서비스를 기획·설계·시행·보완하는 데 있어 전략적인 의사결정과 효과적인 활용에 도움이 될 것으로 기대한다. 구체적으로 PCSI가 높을 경우 현재 만족위치가 낮다면 해당 정책서비스는 우선적으로 개선이 필요한 것이다. 또한 PCSI가 높을 때, 현재 만족위치가 상대적으로 낮지 않다면 이는 만족계수가 높은 것으로 이런 경우에는 해당 정책서비스의 개선보다는 홍보나 적용범위(대상)를 확대하는 것이 필요하다.

마지막으로, 본 연구의 수행을 위해 특허청의 지식재산 지원 제도 및 사업별로 스타트업이 해당 제도·사업을 알고 있는지를 설문항목에 포함하여 조사한 결과 제도·사업별로 차이는 있었지만, 대체로 응답기업 중 80~90%가 설문에 활용한 특허청의 지식재산 지원 제도 3가지, 지원사업 12가지에 대해 알지 못하고 있었다. 설문지 회수 과정에서 이를 파악한 본 연구에서는 가능한 많은 스타트업을 설문조사의 대상으로 추가하였다⁴²⁾. 이처럼 본 연구는 특허청의 지식재산 관련 지원 제도·사업에 대한 수혜자인 스타트업의 만족수준을 파악하는 1차 목적 외에, 조사과정을 통해 특허청의 지식재산 관련 지원정책을 알리는 부차적인 목적을 달성하고자 하였다. 그러므로 정부에서는 정책서비스의 기획·개발만큼 홍보(및 홍보채널)도 필요하다는 사실을 잘 인지하고 있어야 한다.

앞으로 혁신기술 기반의 기술창업은 정부의 자금 지원 등으로 창업 자체가 쉬워져야 하는 것이 아니라, 기술기반 스타트업이 보유한 역량을 더 잘 보호하고 활용하게 만들기 위한 제도 개선에 초점이 맞추어져야 스케일업에 기반한 창업생태계가 조성될 것으로 판단된다. 본 연구는 ‘지식재산 기반의 스타트업’에 초점을 맞추기 보다는 ‘지식재산 기반의 (스타트업) 활성화’라는 차원에 초점을 맞춰, 정부의 지식재산 관련 지원 제도 및 사업들을 살펴보고, 해당 정책서비스의 수혜자의 입장에서 가장 시급하고 효과성이 높은

42) 기본적으로 Kano 분석을 위해 설계된 설문지이지만, 특허청의 지식재산 지원 제도·사업에 대한 만족도를 조사하기 위해서는 각 지원제도·사업에 대한 설명이 충분히 되어 있음. 그렇기 때문에 본 연구에서 활용된 설문지에 응답하지 않더라도 최대한 많은 스타트업들이 설문지를 확인한다면, 특허청 지식재산 지원 제도 및 사업에 대한 홍보 역할도 될 수 있을 것이라고 판단함.

정책을 파악함으로써 지식재산 기반의 스타트업 활성화 방안 마련에 기여했다고 할 수 있다.

제2절

향후 연구방향

본 연구는 Kano 모델을 정부의 정책서비스 품질특성 파악에 적용하여 분석하고 결과를 해석하면서, 다음과 같은 향후 연구방향을 설정할 수 있었다.

먼저, Kano 설문지 작성법에 대한 보다 집중적인 연구가 필요하다. 설문지의 작성에 따라 품질특성을 보고자 하는 대상이 다른 품질특성을 갖는 결과가 일어나지 않도록, 설문문항에 대한 설문답변자의 이해도를 높일 수 있는 보기 문항과 설문지 작성법에 대한 연구를 해야 한다. 본 연구에서는 Kano 품질특성 기준으로 회의적⁴³⁾ 품질특성을 가지는 결과들이 다수 존재하였다. 회의적 품질특성은 Kano 분석을 위한 설문에 불성실하게 응답을 하거나 응답 방법을 정확하게 이해하지 못한 경우에 나타난다. 그렇기 때문에 이하의 Kano 모델 분석을 위한 설문 설계가 중요한 것이다.

다음으로, 정책서비스의 품질특성을 파악하고 우선순위를 정하기 위해서는 가장 중요한 것이 정책서비스의 수혜자와 비수혜자를 구분하는 것이다. 이에 대한 비교를 통해 새로운 정책적 함의를 찾고, 정책서비스의 기획·설계에 변화를 가져올 수 있기 때문이다. 그러므로 Kano 모델을 활용하여 정부 정책서비스의 품질특성을 파악하기 위해서는 수혜기업이 다수 포함되도록 조사대상을 정하고 설문조사 회신에도 이를 최우선적으로 고려해야 한다. 본 연구에서는 품질특성 파악 대상인 지식재산 지원 제도·사업의 수혜 기업 수가 많지 않기 때문에(표 4-4 | 참고), 정책서비스 수혜경험 보유 기업의 Kano 분석 결과를 보면 품질특성을 파악할 수 없는 경우가 발생한다(표 4-9 | 참고). 그러므로 향후 연구에서는 정책서비스의 수혜기업을 다수 포함하도록 조사대상을 정하여 분석해야 한다.

또한, 정책서비스의 수혜/비수혜만이 아니라, 정책서비스를 기획하고 설계한 정책입안

43) 회의적 품질특성을 가지는 정책서비스는 수혜자가 해당 정책을 시행하는 경우 뿐만 아니라 시행하지 않는 경우에도 똑같이 만족하거나 불만족하는 경우이다.

자 및 해당 정책서비스에 대한 전문지식을 보유하고 있는 전문가⁴⁴⁾를 대상으로 조사하고 분석하여, 정책서비스 수혜자와 정책서비스 개발자, 정책서비스 중개자 간의 만족도 및 품질특성을 비교·분석해 보는 것이 필요하다. 또한 본 연구에서는 특허청의 지식재산 관련 지원 제도와 사업만을 품질특성 파악 대상으로 활용하였는데, 향후 연구에서는 특허청과 타부처 등의 제도·사업을 비교하는 연구를 수행하는 것도 필요하다고 판단된다.

마지막으로 본 연구는 일반적으로 제품·서비스의 소비자의 만족도 및 품질속성을 분석하기 위한 Kano 모델을 정책서비스 분석에 활용하고자 하는 시험적·실험적인 시도인 만큼 스타트업을 대상으로 pilot 조사·분석을 수행한 결과를 바탕으로 점차적으로 타 분야에 적용해보며 과제를 확장·발전시킬 계획이다.

44) 본 연구에서는 특허청의 지식재산 지원 제도 및 사업내용을 잘 아는 변리사 등이 예시가 될 수 있음

References

참고문헌

1. 국내문헌

- 유홍립, 안경섭, 현승현 (2015), “Kano 분석의 PCSI 지수를 활용한 정책과제 우선순위 결정에 대한 시론적 연구: 이명박 정부의 ‘공정사회’ 관련 국정과제들을 대상으로,” 한국정책과학학회보 19(1), 113-141
- 임성욱 (2005), “Kano 모델을 기반으로 한 잠재적 고객만족 개선 지수의 개발 및 적용에 관한 연구,” 성균관대학교 대학원 박사학위 논문
- 임성욱 (2010), “Kano 모델을 기반으로 한 잠재적 고객만족 개선지수,” 품질경영학회지 38(2), 248-260
- 장홍엽 (2013), “Kano 모델에서 품질특성의 상대적 중요도 결정에 관한 연구,” 성균관대학교 기술경영학과 박사학위 논문
- 현승현, 원구환 (2015), “Kano 모델을 활용한 지방공기업 혁신과제 속성분류 및 중요도 분석,” 한국정책학회보 24(4), 513-541
- 홍재근, 박재민 (2014), “카노모델 연계 QFD를 통한 통계품질 개선을 위한 요구품질과 품질특성에 관한 연구,” 조사연구 15(3), 31-60
- 한국무역협회 (2018), “미국 기술기반 스타트업의 경제기여 및 시사점,” 한국무역협회 Issue Papers 2018 No.01
- 현대경제연구원 (2017), “20대 청년 창업의 과제와 시사점,” 현대경제연구원 VIP Report 17-15호
- 현대경제연구원 (2016), “국내외 스타트업 현황과 시사점,” 현대경제연구원 VIP Report 16-16호
- 대한상공회의소 (2017), “통계로 본 창업 생태계 제2라운드,” 대한상공회의소 2017.02.15.
- 특허청 (2017), “2017 통계로 보는 특허동향,” 특허청
- 특허청 (2015), “지식재산 기반 창업 및 사업화 활성화 방안 연구,” 특허청
- 한국경제 (2018), “막힘없는 벤처투자에서 일자리 풀린다,” 2018년 7월 30일 한국경제 오피니언

매일경제 (2018), “세계최초 직지심경처럼.. 지식경제로 4차산업혁명 앞선다,” 2018년 8월 21일 매일경제 Science

중도일보 (2018), “4차 산업혁명과 지식재산: 특허를 통한 일자리 만들기,” 2018년 3월 8일 중도일보 오피니언

전자신문 (2017), “특허·상표 등 지식재산이 창업의 질 결정,” 2017년 6월 14일 전자신문

2. 해외문헌

Berger, C., Blauth, R., Boger, D., Bolster, C., Bruchisll, G., DuMouchel, W., Pouliot, F., Richter, R., Rubinoff, A., Shen, D., Timko, M., and Walden, D. (1993), “Kano’s Method for Understanding Customer-defined Quality” Center for Quality of Management Journal. 2(4), 3-35.

Goddard, G.J., Riad A. and Gerhard, R. (2014), “The Kano Model and the Future of the European Union: An Attitude Assessment of European Citizenry”, Business and Economics Journal. 5(2), 1-17.

Guzman, J. and Scott Stern (2016), “The State of American Entrepreneurship: New Estimates of the Quantity and Quality of Entrepreneurship for 15 U.S. States, 1988-2014.” MIT Innovation Initiative Laboratory for Innovation Science and Policy Working Paper(2016).

Kano, N, Seraku, N., Takahashi, F. and Tsuji, S. (1984), “Attractive quality and must-be quality”, *쏬 Journal of the Japanese Society for Quality Control.* 14(2), 39-48.

Kano, N. (2001), “Life Cycle and Creation of Attractive Quality”, Paper presented at the 4th International Quality Management and Organizational Development Conference, Linkopings Universitet, Sweden.

Saaty, T.L. (1977), “A Scaling Method for Priorities in Hierarchical Structures”, *Journal of Mathematical Psychology,* 15, 234-281.

Saaty, T.L. (1980), *The Analytic Hierarchy Process*, McGraw-Hill, New York, NY.

Sireli, Y.m, Kauffmann, P. and Ozan, E. (2007) “Integration of Kano’s Model into QFD for Multiple Product Design”, *IEEE Transactions on Engineering Management.* 54(2), 380-390.

Startup Genome (2018), “Global Startup Ecosystem Report 2018”, Startup Genome.

- Timko, M. (1993), "An experiment in continuous analysis", Center for Quality of Management Journal. 2(4). 17-20.
- Tontini, G. (2007), "Integrating the Kano model and QFD for designing new products", Total Quality Management, 18(6), 599-612.
- World Bank Group (2016), "Doing Business 2016 : Measuring Regulatory Quality and Efficiency", Washington, DC: World Bank.



부 록

- 부록1 조사응답 스타트업 기초 통계
부록2 [설문지] 특허청 지식재산 지원제도 및 사업 만족도 조사
-

부록 1

조사응답 스타트업 기초 통계

| 부표 | 응답자 특성표

| 구분 | | 사례수 | % |
|-----------------|------------------|-----|-------|
| 전체 | | 263 | 100.0 |
| 사업유형 | 서비스 개발 및 제공 | 122 | 46.4 |
| | 제품개발 & 서비스 제공 둘다 | 121 | 46.0 |
| | 물리적 제품개발 | 15 | 5.7 |
| | 기타 | 5 | 1.9 |
| 제품·서비스 출시 여부 | 출시 | 176 | 66.9 |
| | 미출시 | 87 | 33.1 |
| 주요 분야 | IT & SW | 197 | 74.9 |
| | 제조 & HW | 45 | 17.1 |
| | 바이오 & 헬스 | 10 | 3.8 |
| | 기타 | 11 | 4.2 |
| 주요투자 테마 | 모바일 인터넷 | 140 | 53.2 |
| | 지식업무 자동화 | 17 | 6.5 |
| | 사물인터넷 | 17 | 6.5 |
| | 클라우드 기술 | 10 | 3.8 |
| | 첨단로봇 | 8 | 3.0 |
| | 자율주행차 | 1 | 0.4 |
| | 차세대 생명공학 | 6 | 2.3 |
| | 에너지 저장기술 | 3 | 1.1 |
| | 3D 프린팅 | 5 | 1.9 |
| | 첨단소재 | 3 | 1.1 |
| | 첨단자원개발 탐사 | 1 | 0.4 |
| | 신재생에너지 | 2 | 0.8 |
| | 기타 | 43 | 16.3 |
| | 모름 | 7 | 2.7 |

| 부표 | 매출액 및 연구개발비(평균)

| 구분 | | 사례수 | 평균 매출액 (백만원) | 평균 연구개발비 (백만원) |
|-----------------|------------------|-----|-----------------|-------------------|
| 전체 | | 263 | 322.7 | 228.2 |
| 사업유형 | 서비스 개발 및 제공 | 122 | 284.8 | 223.5 |
| | 제품개발 & 서비스 제공 둘다 | 121 | 330.7 | 136.2 |
| | 물리적 제품개발 | 15 | 266.0 | 372.9 |
| | 기타 | 5 | 1,226.2 | 2,132.6 |
| 제품·서비스 출시 여부 | 출시 | 176 | 359.1 | 127.5 |
| | 미출시 | 87 | 249.2 | 431.7 |
| 주요 분야 | IT & SW | 197 | 310.3 | 157.0 |
| | 제조 & HW | 45 | 282.9 | 178.0 |
| | 바이오 & 헬스 | 10 | 261.6 | 306.5 |
| | 기타 | 11 | 762.6 | 1,636.5 |
| 주요투자 테마 | 모바일 인터넷 | 140 | 230.4 | 167.5 |
| | 지식업무 자동화 | 17 | 568.7 | 111.5 |
| | 사물인터넷 | 17 | 150.2 | 122.3 |
| | 클라우드 기술 | 10 | 695.2 | 185.0 |
| | 첨단로봇 | 8 | 625.4 | 791.1 |
| | 자율주행차 | 1 | 10.0 | 10.0 |
| | 차세대 생명공학 | 6 | 350.0 | 457.3 |
| | 에너지 저장기술 | 3 | 150.7 | 144.3 |
| | 3D 프린팅 | 5 | 578.2 | 73.6 |
| | 첨단소재 | 3 | 371.7 | 216.7 |
| | 첨단자원개발 탐사 | 1 | 1.0 | 1.0 |
| | 신재생에너지 | 2 | 1,607.5 | 300.0 |
| | 기타 | 43 | 372.5 | 307.6 |
| | 모름 | 7 | 376.9 | 910.4 |

|부표| 전체 구성원 및 기술인력(평균)

| 구분 | | 사례수 | 평균인력 (명) | 평균 기술인력 (명) |
|-----------------|------------------|-----|-------------|----------------|
| 전체 | | 263 | 7.7 | 4.3 |
| 사업유형 | 서비스 개발 및 제공 | 122 | 8.1 | 4.9 |
| | 제품개발 & 서비스 제공 둘다 | 121 | 6.2 | 3.6 |
| | 물리적 제품개발 | 15 | 8.9 | 4.1 |
| | 기타 | 5 | 30.0 | 6.2 |
| 제품·서비스 출시 여부 | 출시 | 176 | 8.6 | 4.9 |
| | 미출시 | 87 | 5.9 | 3.1 |
| 주요 분야 | IT & SW | 197 | 7.7 | 4.5 |
| | 제조 & HW | 45 | 7.0 | 3.3 |
| | 바이오 & 헬스 | 10 | 8.5 | 4.8 |
| | 기타 | 11 | 9.0 | 4.8 |
| 주요투자 테마 | 모바일 인터넷 | 140 | 5.4 | 3.2 |
| | 지식업무 자동화 | 17 | 7.4 | 3.1 |
| | 사물인터넷 | 17 | 6.2 | 3.9 |
| | 클라우드 기술 | 10 | 28.0 | 21.2 |
| | 첨단로봇 | 8 | 11.5 | 7.9 |
| | 자율주행차 | 1 | 1.0 | 1.0 |
| | 차세대 생명공학 | 6 | 11.0 | 6.0 |
| | 에너지 저장기술 | 3 | 7.0 | 4.7 |
| | 3D 프린팅 | 5 | 8.6 | 4.6 |
| | 첨단소재 | 3 | 22.0 | 7.0 |
| | 첨단자원개발 탐사 | 1 | 5.0 | 5.0 |
| | 신재생에너지 | 2 | 12.5 | 4.0 |
| | 기타 | 43 | 8.5 | 3.4 |
| | 모름 | 7 | 8.4 | 3.9 |

|부표| (국내) 지식재산권 보유현황 (평균)

| 구분 | | 사례수 | 특허 등록 | 특허 출원 | 실용 신안 | 디자인 | 상표 |
|-----------------|------------------|-----|----------|----------|----------|-----|-----|
| 전체 | | 263 | 1.2 | 2.1 | 0.2 | 0.4 | 1.3 |
| 사업유형 | 서비스 개발 및 제공 | 122 | 0.5 | 1.1 | 0.2 | 0.1 | 1.1 |
| | 제품개발 & 서비스 제공 둘다 | 121 | 1.5 | 2.7 | 0.3 | 0.6 | 1.4 |
| | 물리적 제품개발 | 15 | 3.1 | 3.7 | 0.2 | 1.5 | 2.3 |
| | 기타 | 5 | 2.6 | 5.6 | 0.0 | 0.6 | 0.6 |
| 제품·서비스 출시 여부 | 출시 | 176 | 1.4 | 2.2 | 0.3 | 0.5 | 1.5 |
| | 미출시 | 87 | 0.8 | 1.9 | 0.1 | 0.3 | 0.8 |
| 주요 분야 | IT & SW | 197 | 0.7 | 1.5 | 0.1 | 0.2 | 1.2 |
| | 제조 & HW | 45 | 2.8 | 4.0 | 0.7 | 1.2 | 1.6 |
| | 바이오 & 헬스 | 10 | 2.2 | 5.1 | 0.1 | 0.3 | 2.0 |
| | 기타 | 11 | 1.6 | 2.9 | 0.0 | 0.5 | 2.0 |
| 주요투자 테마 | 모바일 인터넷 | 140 | 0.6 | 1.3 | 0.2 | 0.3 | 1.1 |
| | 지식업무 자동화 | 17 | 0.5 | 0.5 | 0.0 | 0.2 | 0.6 |
| | 사물인터넷 | 17 | 1.9 | 4.1 | 0.2 | 0.5 | 2.1 |
| | 클라우드 기술 | 10 | 0.7 | 0.5 | 0.1 | 0.2 | 1.0 |
| | 첨단로봇 | 8 | 2.5 | 4.6 | 0.1 | 0.6 | 2.3 |
| | 자율주행차 | 1 | 0.0 | 8.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 차세대 생명공학 | 6 | 3.2 | 8.7 | 0.2 | 0.3 | 3.0 |
| | 에너지 저장기술 | 3 | 3.3 | 6.7 | 0.0 | 4.0 | 2.3 |
| | 3D 프린팅 | 5 | 1.8 | 2.8 | 0.2 | 0.6 | 0.4 |
| | 첨단소재 | 3 | 1.7 | 1.7 | 0.7 | 0.7 | 0.7 |
| | 첨단자원개발 탐사 | 1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 신재생에너지 | 2 | 5.5 | 17.0 | 0.0 | 0.0 | 0.5 |
| | 기타 | 43 | 1.5 | 2.4 | 0.1 | 0.6 | 2.0 |
| | 모름 | 7 | 5.6 | 2.3 | 2.9 | 1.7 | 0.6 |

|부표| (해외) 지식재산권 보유현황 (평균)

| 구분 | | 사례수 | 특허 등록 | 특허 출원 | 실용 신안 | 디자인 | 상표 |
|-----------------|------------------|-----|----------|----------|----------|-----|-----|
| 전체 | | 263 | 0.1 | 0.4 | 0.0 | 0.1 | 0.4 |
| 사업유형 | 서비스 개발 및 제공 | 122 | 0.0 | 0.2 | 0.0 | 0.0 | 0.5 |
| | 제품개발 & 서비스 제공 둘다 | 121 | 0.1 | 0.5 | 0.0 | 0.1 | 0.3 |
| | 물리적 제품개발 | 15 | 0.1 | 0.6 | 0.1 | 0.1 | 0.5 |
| | 기타 | 5 | 0.0 | 1.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 제품·서비스 출시 여부 | 출시 | 176 | 0.1 | 0.3 | 0.0 | 0.1 | 0.5 |
| | 미출시 | 87 | 0.1 | 0.5 | 0.0 | 0.0 | 0.1 |
| 주요 분야 | IT & SW | 197 | 0.0 | 0.2 | 0.0 | 0.0 | 0.4 |
| | 제조 & HW | 45 | 0.3 | 0.7 | 0.1 | 0.3 | 0.5 |
| | 바이오 & 헬스 | 10 | 0.3 | 2.4 | 0.0 | 0.0 | 0.2 |
| | 기타 | 11 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.1 | 0.0 |
| 주요투자 테마 | 모바일 인터넷 | 140 | 0.0 | 0.1 | 0.0 | 0.0 | 0.3 |
| | 지식업무 자동화 | 17 | 0.0 | 0.3 | 0.0 | 0.0 | 0.1 |
| | 사물인터넷 | 17 | 0.2 | 0.7 | 0.0 | 0.3 | 0.9 |
| | 클라우드 기술 | 10 | 0.0 | 0.2 | 0.0 | 0.0 | 0.3 |
| | 첨단로봇 | 8 | 0.1 | 1.0 | 0.0 | 0.5 | 0.6 |
| | 자율주행차 | 1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 차세대 생명공학 | 6 | 0.2 | 3.7 | 0.0 | 0.0 | 0.3 |
| | 에너지 저장기술 | 3 | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 0.7 | 1.3 |
| | 3D 프린팅 | 5 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 |
| | 첨단소재 | 3 | 1.0 | 1.0 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | 첨단자원개발 탐사 | 1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 신재생에너지 | 2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 기타 | 43 | 0.2 | 0.6 | 0.0 | 0.1 | 0.7 |
| 모름 | 7 | 0.4 | 0.0 | 0.1 | 0.1 | 0.1 | |

| 부표 | 투자유치 경험

| 구분 | | 사례수 | 보유(%) | 미보유(%) |
|--------------|------------------|-----|-------|--------|
| 전체 | | 263 | 45.2 | 54.8 |
| 사업유형 | 서비스 개발 및 제공 | 122 | 41.0 | 59.0 |
| | 제품개발 & 서비스 제공 둘다 | 121 | 49.6 | 50.4 |
| | 물리적 제품개발 | 15 | 53.3 | 46.7 |
| | 기타 | 5 | 20.0 | 80.0 |
| 제품·서비스 출시 여부 | 출시 | 176 | 48.9 | 51.1 |
| | 미출시 | 87 | 37.9 | 62.1 |
| 주요 분야 | IT & SW | 197 | 43.1 | 56.9 |
| | 제조 & HW | 45 | 55.6 | 44.4 |
| | 바이오 & 헬스 | 10 | 50.0 | 50.0 |
| | 기타 | 11 | 36.4 | 63.6 |
| 주요투자 테마 | 모바일 인터넷 | 140 | 40.7 | 59.3 |
| | 지식업무 자동화 | 17 | 17.6 | 82.4 |
| | 사물인터넷 | 17 | 70.6 | 29.4 |
| | 클라우드 기술 | 10 | 50.0 | 50.0 |
| | 첨단로봇 | 8 | 50.0 | 50.0 |
| | 자율주행차 | 1 | 100.0 | 0.0 |
| | 차세대 생명공학 | 6 | 83.3 | 16.7 |
| | 에너지 저장기술 | 3 | 66.7 | 33.3 |
| | 3D 프린팅 | 5 | 60.0 | 40.0 |
| | 첨단소재 | 3 | 33.3 | 66.7 |
| | 첨단자원개발 탐사 | 1 | 0.0 | 100.0 |
| | 신재생에너지 | 2 | 50.0 | 50.0 |
| | 기타 | 43 | 53.5 | 46.5 |
| | 모름 | 7 | 28.6 | 71.4 |

부록2

[설문지] 특허청 지식재산 지원제도 및 사업 만족도 조사

지식재산(IP) 지원제도 및 사업 만족도 조사

1. 귀 社の 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 본 조사는 특허청의 스타트업(및 벤처 중소기업) 대상 IP지원제도 및 사업의 만족도를 조사하여 분석함으로써 스타트업의 관점에서 IP지원제도 및 사업의 우선순위를 결정하고 지원정책을 수립하기 위한 목적으로 특허청, 한국지식재산연구원이 공동으로 수행하고 있습니다.
3. 귀 사의 답변 내용은 통계법 제33조에 의해 비밀이 보호되며, 통계 분석 및 정책 자료 이외의 목적으로는 사용되지 않습니다. 다소 바쁘시더라도 작성에 적극 협조하여 주시면 감사하겠습니다.

2018년 10월

- 주관기관 : 특허청, 한국지식재산연구원
 - 조사기관 : (주)마크로밀엠브레인
 - 조사담당자 :
tel. 02-xxx-xxxx, fax. 02-xxx-xxxx, e-mail. @xxx.xx.xx
- ※ 문의사항이 있으시면 위의 연락처로 전화주시기 바랍니다.

0. 응답자 정보

| 응답자 성명 | 응답자 소속부서 (또는 역할) | 응답자 전화번호 | 응답자 E-mail |
|--------|------------------|----------|------------|
| | | | |

A 일반현황

A1. 업체현황 (2018년 현재 기준)

| | | | |
|--------------|--|--------|---|
| 업체명 | | 설립년도 | 년 |
| 사업자등록번호 | | 법인등록번호 | |
| 주소 | (본사) | 전화 | |
| | | Fax | |
| 사업 유형 | <input type="checkbox"/> 서비스 개발 및 제공 <input type="checkbox"/> 제품개발 서비스 제공 <input type="checkbox"/> 물리적 제품개발 <input type="checkbox"/> 기타 | | |
| 제품·서비스 출시 여부 | <input type="checkbox"/> 출시 <input type="checkbox"/> 미출시 | | |
| 주요 분야 | <input type="checkbox"/> IT·SW <input type="checkbox"/> 제조·HW <input type="checkbox"/> 바이오·헬스 | | |
| 주요 투자 테마* | <input type="checkbox"/> 모바일 인터넷 <input type="checkbox"/> 지식업무 자동화 <input type="checkbox"/> 사물인터넷(IoT) <input type="checkbox"/> 클라우드 기술 <input type="checkbox"/> 첨단로봇 <input type="checkbox"/> 자율주행차 <input type="checkbox"/> 차세대 생명공학 <input type="checkbox"/> 에너지 저장기술 <input type="checkbox"/> 3D 프린팅 <input type="checkbox"/> 첨단소재 <input type="checkbox"/> 첨단자원개발 <input type="checkbox"/> 탐사 <input type="checkbox"/> 신재생에너지 <input type="checkbox"/> 기타 (직접입력:) | | |

* 스타트업의 주요 투자테마는 맥킨지글로벌연구소(MGI)가 선정한 12대 파괴적 기술(12 Disruptive Technologies)을 기준으로 분류

A2. 재무 및 인력현황

| 재무 현황 | 2017년 결산 기준 | 인력 현황 | 2017년 말 기준 |
|-------------|--|------------------------------------|------------|
| (1) 매출액 | 백만원 | (1) 전체 구성원수 | 명 |
| (2) 연구개발비 | 백만원 | (2) 기술 인력수 (엔지니어, 테크니션 등 R&D인력) | 명 |
| (3) 투자유치 경험 | <input type="checkbox"/> 보유 <input type="checkbox"/> 미보유 | | |

A3. 지식재산 보유 현황 (2018년 현재 기준으로 누적건수 기입)

| 구분 | 특허 | | 실용신안 | 디자인 | 상표 |
|----|------|------|------|-----|----|
| | 등록건수 | 출원건수 | | | |
| 국내 | 건 | 건 | 건 | 건 | 건 |
| 해외 | 건 | 건 | 건 | 건 | 건 |

B 지식재산 지원 “제도” 만족도

· 제도 개요

- 창업 중소기업이 유지비용 부담 때문에 꼭 필요한 특허 등 지식재산권을 포기하는 일이 없도록 수수료 체계를 개편하여 특허 등 지식재산권 유지비용 부담을 낮춰 핵심 지식재산권을 전략적으로 장기간 보유하도록 인센티브 부여

· 대상 및 내용

- 모든 창업·중소·벤처기업의 특허·실용신안·디자인의 연차등록료 감면혜택을 30%에서 50%로 높이고, 9년차까지 적용되던 감면기간도 권리존속기간 전체로 확대 (18.4부터 시행 중)

| 구분 | 특허 창출 단계 | | | 특허 유지 단계 | |
|-----|---------------------------------|------|------------|------------------------|--|
| | 출원 | 심사청구 | 설정등록(1-3년) | 등록 유지(4-20년) | |
| 현행 | 출원료·심사청구료·최초 설정등록료 70% 감면 | | | 4-9년차 연차등록료 30% 감면 | |
| 개정안 | 특허 창출활동에 대한 '특허키움 리워드 제도' 도입 | | | 4-20년차 연차등록료 50% 감면 | |

| 시행여부 | 위의 IP지원제도에 대한 인식 | | | | |
|--------------------------|------------------|------|-------|---------|---------|
| | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 |
| 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | |
| 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | |

- 시행하는 경우¹⁾ : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?”

- 시행하지 않을 경우²⁾ : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않는다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?”

| 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | 현재 만족수준 | | | | |
|--------------------------------|---------|----|----|-----|--------|
| | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 |
| | | | | | |

- 현재 만족도 수준³⁾ : “정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?”

| 본 IP지원제도 인지 여부 | 알고 있었음 | | 모르고 있었음 | |
|----------------|---------|----------|---------|----------|
| | 수혜경험 보유 | 수혜경험 미보유 | 수혜경험 보유 | 수혜경험 미보유 |
| | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------|
| [제도2] 특허기움 리워드 | · 제도 개요 - 특허 등 지식재산권을 많이 출원한 창업·중소·벤처기업들이 기술혁신을 통해 더 좋은 특허를 창출할 수 있도록 인센티브를 부여 · 대상 및 내용 - 모든 창업·중소·벤처기업의 연간 납부 수수료 총액*이 기준금액을 넘어서면, 금액 규모에 따라 일정비율(10~50%까지 차등)을 인센티브(환급)로 제공해 향후 타 수수료 납부 시 사용 * 특허·실용신안·디자인의 출원료, 심사청구료, 최초 설정등록료의 연간 합계액 | | | | | |
| | 납부금액 | 30만원 이상 100만원 미만 | 100만원 이상 200만원 미만 | 200만원 이상 400만원 미만 | 400만원 이상 800만원 미만 | 800만원 이상 |
| | 인센티브 비율 | 10% | 20% | 30% | 40% | 50% |
| | 시행여부 | 위의 IP지원제도에 대한 인식 | | | | |
| | | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 |
| | 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | |
| | 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | |
| | | - 시행하는 경우 ¹⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" - 시행하지 않을 경우 ²⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" | | | | |
| | 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | 현재 만족수준 | | | | |
| | | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 |
| | | | | | | |
| | - 현재 만족도 수준 ³⁾ : "정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?" | | | | | |
| 본 IP지원제도 인지 여부 | 알고 있었음 | | 모르고 있었음 | | | |
| | | | | | | |
| 본 IP지원제도 수혜경험 여부 | 수혜경험 보유 | | 수혜경험 미보유 | | | |
| | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|-------|----------|---------|
| [제도3] 중소·벤처기업 중심 특허공제 제도 | · 제도 개요 - 특허분쟁과 해외출원 등으로 발생한 창업·중소·벤처기업의 지식재산 비용부담*을 분산·완화 * 중소기업은 비용 부담과 전문인력 부족 등으로 지식재산 분쟁에 효율적으로 대응하기 어려운 실정이며, 실제 국내 소송비용은 평균 2억원이나 손해배상금은 5,900만원에 불과하여 소송으로 인한 피해가 막심함 - 특허공제를 통해 지식재산 비용을 “先대여·後분할상환”하는 방식으로 지원하여 정부지원을 받을 수 없거나 지원이 충분치 않은 상황을 해소 - 이를 위해 기업 간 상호부조 기반으로 운영하는 중소·벤처기업 중심의 ‘특허공제 제도’를 운영할 예정(‘19부터) | | | | | | |
| | · 대상 및 운영체계 - 모든 창업·중소·벤처기업 - (운영체계) 자금력이 부족한 창업·중소·벤처기업의 지식재산 관련 비용 부담을 덜어줄 기업 간 상호부조 기반으로 운영되는 모델 | | | | | | |
| | 공제부금 적립 · 가입 중소기업이 납입하는 소액 월별부금은 일정 비율로 적립되며, 적립 원리금은 공제계약 해지 시 일시 지급 · 부금은 가입자의 업종과 규모에 따라 적게는 30만원부터 많게는 300만원까지 자동화해 편성할 예정 | | | 先대여·後상환 · 가입자는 해외출원, 국내외 심판·소송 등 발생 시 적립된 부금의 5배 한도 내에서 필요비용을 무이자로 대여받아 활용 후 5년간 분할 상환 · 공제기금의 안정적 운영을 위해 가입자는 의무 적립기간(1년) 동안 부금을 납입한 이후부터 대여 가능 | | | |
| | 시행여부 | | 위의 IP지원제도에 대한 인식 | | | | |
| | | | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하es 수 없다 | 마음에 안든다 |
| | 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | | |
| | 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | | |
| | - 시행하는 경우 ¹⁾ | | : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?” | | | | |
| | - 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않는다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?” | | | | |
| | 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | | 현재 만족수준 | | | | |
| 매우 만족 | | | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 | |
| | | | | | | | |
| - 현재 만족도 수준 ³⁾ | | : “정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?” | | | | | |
| 본 IP지원제도 인지 여부 | | 알고 있었음 | | 모르고 있었음 | | | |
| | | | | | | | |
| 본 IP지원제도 수해경험 여부 | | 수해경험 보유 | | 수해경험 미보유 | | | |
| | | | | | | | |

C 지식재산 지원 “사업” 만족도

| <p>[사업1] 스타트업 특허바우처 사업</p> | <ul style="list-style-type: none"> · 사업 개요 <ul style="list-style-type: none"> - 바우처를 스타트업에게 제공하여 필요로 하는 지식재산 서비스를 선택하여 사용할 수 있도록 하는 지식재산(IP) 기반 스타트업 육성 프로그램 · 지원 예산 및 사업규모 <ul style="list-style-type: none"> - 총 예산 10억원, 지원 스타트업 100여개* · 지원 대상 <ul style="list-style-type: none"> - 4차 산업혁명 기술 관련 또는 도전적 과제를 추구하는 기술-지식재산 기반(성장가능성이 높은) 스타트업 선정 <ul style="list-style-type: none"> * '18년도 특허바우처 선정기업들은 AI/머신러닝, 로봇, VR/AR, IoT, 블록체인, 바이오 센서, 신약 등 IT뿐만 아니라 하드웨어와 바이오/헬스케어 등 다양한 분야에서 4차 산업혁명 관련 기술을 개발하거나 활용하는 곳이 절반 이상이었음 · 지원 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 스타트업에 바우처를 발급하면 스타트업은 IP서비스 Pool에 등록된 서비스 제공 기관 중에서 필요로 하는 서비스 및 기관을 자유롭게 선택하고, 기업이 원하는 시기에 필요한 서비스 및 기관을 이용한 뒤 바우처로 비용을 지불 <ul style="list-style-type: none"> * 국내의 지식재산(IP) 권리화, 특허조사분석, 특허기술 가치평가, 기술이전 등 - 바우처 금액의 자기부담금(30%, 현금) 선납 후 바우처를 포인트로 발급받아 사용할 수 있음* <ul style="list-style-type: none"> * 서비스 이용 후 바우처 잔액이 있다면, 잔액의 자기부담금 비율(30%)만큼 환급받을 수 있음 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|------------------|---|-------|---------|------------------------|--|--|--|--------------|---|--|---|--|-------|----------------------|--|---|--|-----------------|--|--|--|--|
| | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>구분</th> <th colspan="4">IP보유 여부, 업력, 규모에 따라 구분</th> </tr> <tr> <td>바우처 금액 (매칭비)</td> <td colspan="2">소형 바우처(500만원 이내) (지원금 350만원, 스타트업 150만원)</td> <td colspan="2">중형 바우처(2,000만원 이내) (지원금 1,400만원, 스타트업 600만원)</td> </tr> <tr> <td>지원 자격</td> <td colspan="2">창업 3년 미만 & 매출 10억 미만</td> <td colspan="2">창업 7년 미만 & 매출 100억 미만 & IP(특허·실용신안·디자인) 출원/등록 최소 1건 이상</td> </tr> <tr> <td>바우처로 이용가능 IP서비스</td> <td colspan="4"> · 국내·외 출원 서비스: 특허, 실용신안, 디자인, 상표 · 특허조사분석 및 IP전략 컨설팅: 선행기술조사, 특허맵, IP전략수립 · 특허기술가치평가: 보증 및 담보대출, 투자유치 및 기술거래, 사업화 · 기술이전(라이선싱) 중개 </td> </tr> </table> | | | | | 구분 | IP보유 여부, 업력, 규모에 따라 구분 | | | | 바우처 금액 (매칭비) | 소형 바우처(500만원 이내) (지원금 350만원, 스타트업 150만원) | | 중형 바우처(2,000만원 이내) (지원금 1,400만원, 스타트업 600만원) | | 지원 자격 | 창업 3년 미만 & 매출 10억 미만 | | 창업 7년 미만 & 매출 100억 미만 & IP(특허·실용신안·디자인) 출원/등록 최소 1건 이상 | | 바우처로 이용가능 IP서비스 | · 국내·외 출원 서비스: 특허, 실용신안, 디자인, 상표 · 특허조사분석 및 IP전략 컨설팅: 선행기술조사, 특허맵, IP전략수립 · 특허기술가치평가: 보증 및 담보대출, 투자유치 및 기술거래, 사업화 · 기술이전(라이선싱) 중개 | | | |
| | 구분 | IP보유 여부, 업력, 규모에 따라 구분 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 바우처 금액 (매칭비) | 소형 바우처(500만원 이내) (지원금 350만원, 스타트업 150만원) | | 중형 바우처(2,000만원 이내) (지원금 1,400만원, 스타트업 600만원) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 지원 자격 | 창업 3년 미만 & 매출 10억 미만 | | 창업 7년 미만 & 매출 100억 미만 & IP(특허·실용신안·디자인) 출원/등록 최소 1건 이상 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 바우처로 이용가능 IP서비스 | · 국내·외 출원 서비스: 특허, 실용신안, 디자인, 상표 · 특허조사분석 및 IP전략 컨설팅: 선행기술조사, 특허맵, IP전략수립 · 특허기술가치평가: 보증 및 담보대출, 투자유치 및 기술거래, 사업화 · 기술이전(라이선싱) 중개 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 시행여부 | | 위의 IP지원사업에 대한 인식 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - 시행하는 경우 ¹⁾ | | : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?” | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?” | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | | 현재 만족수준 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - 현재 만족도 수준 ³⁾ | | : “정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?” | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 본 IP지원사업 인지 여부 | | 알고 있었음 | | 모르고 있었음 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 본 IP지원사업 수혜경험 여부 | | 수혜경험 보유 | | 수혜경험 미보유 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

특허청 지식재산권 창출 지원시책

| <p>[사업2] IP 나래 프로그램</p> | <p>· 사업 개요</p> <ul style="list-style-type: none"> - 창업 후 7년 이내 창업·중소기업에 대한 지식재산 경영 관점의 종합적인 전략 수립 지원을 통해 기업의 IP경쟁력 강화 및 생존률 제고 - 지식재산권에 관한 경험없이 창업 운영되는 스타트업의 생존율을 높이기 위한 목적으로 시행 <p>· 지원 자격 및 예산</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기술 기반의 스타트업(창업 후 7년 이내 & 기술을 보유한 중소기업) 중 선정 | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|----------|---------|---------|-----------|-----------|--|--|-----|---|------|---|
| | <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">유형구분</th> <th style="width: 80%;">지원 규모</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>지원건수</td> <td>기술기반의 스타트업 전국 420개 기업</td> </tr> <tr> <td>지원금</td> <td>총 5,586백만원 (420개 x 38백만원 x 35%) * 특허청 35%, 지자체 35%, 창업기업 30%</td> </tr> <tr> <td>심사항목</td> <td>기술혁신성(20점), 성장가능성(25점), IP지원 필요성(30점), 수혜기업 참여의지(25점) 등</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | 유형구분 | 지원 규모 | 지원건수 | 기술기반의 스타트업 전국 420개 기업 | 지원금 | 총 5,586백만원 (420개 x 38백만원 x 35%) * 특허청 35%, 지자체 35%, 창업기업 30% | 심사항목 | 기술혁신성(20점), 성장가능성(25점), IP지원 필요성(30점), 수혜기업 참여의지(25점) 등 |
| | 유형구분 | 지원 규모 | | | | | | | | | | | |
| | 지원건수 | 기술기반의 스타트업 전국 420개 기업 | | | | | | | | | | | |
| | 지원금 | 총 5,586백만원 (420개 x 38백만원 x 35%) * 특허청 35%, 지자체 35%, 창업기업 30% | | | | | | | | | | | |
| | 심사항목 | 기술혁신성(20점), 성장가능성(25점), IP지원 필요성(30점), 수혜기업 참여의지(25점) 등 | | | | | | | | | | | |
| | <p>· 지원 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3개월간 특허 전문가의 맞춤 지식재산 컨설팅 및 강한 특허출원 - 지원기업의 성장 장애요소를 진단하여 맞춤형 지식재산 솔루션 제공 | | | | | | | | | | | | |
| | <p>지식재산 기반 기초 진단</p> | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">[IP 기술전략]</th> <th style="width: 50%;">[IP 경영전략]</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> - 선행기술조사(경쟁사 특허분석) - 유망기술 도출(미래 전략) - IP 분쟁예방 전략(분쟁 대비) - 강한 특허권 확보(경쟁력 강화) - 특허 포트폴리오 전략 등 맞춤형 기술컨설팅 제공 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - IP 경영전략 - IP 인프라·조직 구축 설계 - IP 자산구축 전략(기술평가) - IP 사업화 전략(기술거래) - IP 관리·활용 전략(지속성장) - IP 브랜드·디자인 연계 등 맞춤형 경영컨설팅 제공 </td> </tr> </tbody> </table> | | | | | [IP 기술전략] | [IP 경영전략] | <ul style="list-style-type: none"> - 선행기술조사(경쟁사 특허분석) - 유망기술 도출(미래 전략) - IP 분쟁예방 전략(분쟁 대비) - 강한 특허권 확보(경쟁력 강화) - 특허 포트폴리오 전략 등 맞춤형 기술컨설팅 제공 | <ul style="list-style-type: none"> - IP 경영전략 - IP 인프라·조직 구축 설계 - IP 자산구축 전략(기술평가) - IP 사업화 전략(기술거래) - IP 관리·활용 전략(지속성장) - IP 브랜드·디자인 연계 등 맞춤형 경영컨설팅 제공 | | | | |
| | [IP 기술전략] | [IP 경영전략] | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - 선행기술조사(경쟁사 특허분석) - 유망기술 도출(미래 전략) - IP 분쟁예방 전략(분쟁 대비) - 강한 특허권 확보(경쟁력 강화) - 특허 포트폴리오 전략 등 맞춤형 기술컨설팅 제공 | <ul style="list-style-type: none"> - IP 경영전략 - IP 인프라·조직 구축 설계 - IP 자산구축 전략(기술평가) - IP 사업화 전략(기술거래) - IP 관리·활용 전략(지속성장) - IP 브랜드·디자인 연계 등 맞춤형 경영컨설팅 제공 | | | | | | | | | | | | |
| <p>위의 IP지원사업에 대한 인식</p> | | | | | | | | | | | | | |
| 시행여부 | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 | | | | | | | | |
| 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | | | | | | | | | |
| 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | | | | | | | | | |
| <p>- 시행하는 경우¹⁾ : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?”</p> <p>- 시행하지 않을 경우²⁾ : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?”</p> | | | | | | | | | | | | | |
| <p>현재 만족수준</p> | | | | | | | | | | | | | |
| 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 | | | | | | | | |
| <p>- 현재 만족도 수준³⁾ : “정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?”</p> | | | | | | | | | | | | | |
| <p>본 IP지원사업 인지 여부</p> | | | | | | | | | | | | | |
| 알고 있었음 | | | 모르고 있었음 | | | | | | | | | | |
| <p>- 본 IP지원사업 인지 여부</p> | | | | | | | | | | | | | |
| <p>본 IP지원사업 수혜경험 여부</p> | | | | | | | | | | | | | |
| 수혜경험 보유 | | | 수혜경험 미보유 | | | | | | | | | | |
| <p>- 본 IP지원사업 수혜경험 여부</p> | | | | | | | | | | | | | |

특허청 지식재산권 창출 지원정책

· 사업 개요

- 해외 수출(예정) 기업을 선정하여 해외 IP역량 강화를 위해 해외 산업재산권 획득, 맞춤형 특허법, 비영어권 브랜드 개발, 특허기술 시물레이션 등 해외진출을 위한 3년간 지식재산 종합지원

· 지원 자격 및 규모

- 해외 수출 및 수출예정(수출계약, 협약 등 체결 또는 진행중) 창업·중소기업 중 선정
(지역의 지자체 매지예산 규모에 따른 기업선정으로 지역 컨설턴트의 컨설팅을 거쳐 세부지원사업 추진)

| 분담금 | 전체 지원 한도 |
|---|---|
| 30% (현금10%+현금20%) (단, '15~'16년 IP스타기업은 선정 당시 기준 적용) *해외권리와 출원비용 분담금은 현금 30%만 적용 | 연간 70백만원 이내, 3년간 210백만원 이내 (동일기업 기준) (*15년~16년 IP스타기업은 선정 당시 기준 적용) |

· 지원 내용

- 수시지원 사업

| 구분 | 내용 | 지원규모(분담금별도) |
|-----------------------|---|---|
| 해외권리화 지원 (출원 비용지원) | 해외 진출을 위한 특허·상표·디자인 등이 권리와 확보까지 이뤄질 수 있는 해외권리화 비용지원 *출원지원 비용: 출원 관납료, 번역료, 국내·외 대리인 비용 | PCT: 300만원 이내 개발국: 700만원 이내 상표: 250만원 디자인: 280만원 |
| 선택형 IP | 지식재산 사업지원이 꼭 필요한 지식재산 관련 시급성과 적시성을 고려한 수시 지원 *국내·외 특허법, 브랜드·디자인 개발 등 | 1,000만원 이내 |

- 정규지원 사업

| 구분 | 내용 | 지원규모 (분담금별도) |
|-----------------|---|---|
| (해외)특허 기술 시물레이션 | 국내 출원·등록된 특허기술을 홍보 마케팅으로 활용할 수 있는 시물레이션 또는 간단한 워킹 모델 제작 해외 출원된 특허기술을 홍보 마케팅으로 활용할 수 있는 시물레이션 또는 간단한 워킹 모델 제작 | 건당 1,000만원 이내 |
| 맞춤형 IP법 | R&D방향 설정 및 공백기술 발굴시 활용 가능하며, 지도를 보는 것과 같이 기술흐름을 한눈에 파악할 수 있도록 요청한 기술과 기능을 향상시킬 수 있는 디자인 등의 정보를 조사 분석 | 특허: 2,000만원 이내 디자인: 1,500만원 이내 |
| 비영어권 브랜드 | 비영어권 국가에 진출(예정)한 중소기업이 현지 언어, 문화, 상황 등을 고려한 현지 브랜드 및 디자인(네이밍 및 디자인) 개발과 권리와 지원 | 4000만원 이내 |
| 특허&디자인 융합 | 특허 기술중심의 기술분석 및 개발방향을 제시하고 권리와 강화를 위한 디자인 개발을 통해 특허 및 디자인 권리와 지원 | 3,500만원 이내 |
| 글로벌 IP경영진단 | 해외진출을 위한 기업의 지식재산경영 수준을 진단하여 제시함으로써 지식재산경영 전략 수립 및 역향할상에 기여할 수 있는 방향제시 | 1,500만원 이내 |

[사업3] 글로벌 IP 스타기업 육성

| 시행여부 | 위의 IP지원사업에 대한 인식 | | | | |
|---|------------------|------|-------|---------|---------|
| | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 |
| 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | |
| 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | |
| - 시행하는 경우 ¹⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" | | | | | |
| - 시행하지 않을 경우 ²⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않는다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" | | | | | |

| 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | 현재 만족수준 | | | | |
|---|---------|----|----|-----|--------|
| | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 |
| - 현재 만족도 수준 ³⁾ : "정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?" | | | | | |

| 본 IP지원사업 인지 여부 | 알고 있었음 | 모르고 있었음 |
|------------------|---------|----------|
| 본 IP지원사업 수혜경험 여부 | 수혜경험 보유 | 수혜경험 미보유 |

특허청 지식재산권 활용 지원시책

| | | | | | | |
|--|---|---|-----------------|--------------|----------------|----------------|
| <p>[사업4] 지식재산 거래 지원</p> | <p>· 사업 개요</p> <ul style="list-style-type: none"> - 특허기술 도입 등 지식재산(IP) 거래를 희망하는 창업·중소기업 및 개인에게 특허거래전문관이 중개 서비스를 지원하고, 특허거래정보 활용 촉진을 통한 민간 중심의 IP 거래 활성화 지원 <p>· 지원 자격</p> <ul style="list-style-type: none"> - (자격) 특허, 실용신안, 디자인, 상표 등 지식재산권 거래를 희망하는 창업·중소기업 중 선정 <p>· 지원 내용 (기술분야 및 권역별 특허거래전문관(17명) 운영, 지식재산 거래관련 정보 제공)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 특허거래전문관 운영을 통해 특허기술 거래에 필요한 상담, 특허기술 매칭, 중개협상 및 계약 체결을 위한 법률 검토 등 지원 - (수요발굴) 업종별 협회, 단체 등 시스템적 협업 수요조사, 시장 및 기술분야 분석, IP-Market 구매등록, 기술·사업설명회 등 - (수요자면담) 수요 기업을 방문하여 기업 경영진단과 수요 특허기술 분석 등을 통해 지식재산거래 전략 수립 - (중개 협상) 적정 공급기술 발굴·매칭, 거래 희망 공급기업과 수요기업 기술미팅 등 특허거래 중개 협상 및 계약체결 진행 - (사후 지원·관리) 지식재산 사업화를 위해 IP금융, IP활용전략, 사업화(R&B) 등 지원사업 연계 알선 및 사업성과 분석 - 특허분석평가시스템(SMART3) 운영을 통해 특허분석 및 질적평가를 저비용·실시간으로 온라인 서비스 지원 - 국내(한국), 미국, 유럽 등로특허에 대한 실시간 등급 평가 - 특허의 권리성, 기술성, 활용성 관점의 질적 분석·평가 제공 - 개별특허, 기업 및 기술별 특허포트폴리오 분석 제공 등 | | | | | |
| | <p>시행여부</p> | <p>위의 IP지원사업에 대한 인식</p> | | | | |
| | | <p>마음에 든다</p> | <p>당연하다</p> | <p>관심 없다</p> | <p>하는 수 없다</p> | <p>마음에 안든다</p> |
| | <p>시행하는 경우¹⁾</p> | | | | | |
| | <p>시행하지 않을 경우²⁾</p> | | | | | |
| | | <p>- 시행하는 경우¹⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?"</p> <p>- 시행하지 않을 경우²⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?"</p> | | | | |
| | <p>본 IP지원제도에 대한 만족도³⁾</p> | <p>현재 만족수준</p> | | | | |
| | | <p>매우 만족</p> | <p>만족</p> | <p>보통</p> | <p>불만족</p> | <p>매우 불만족</p> |
| | | | | | | |
| | | <p>- 현재 만족도 수준³⁾ : "정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?"</p> | | | | |
| <p>본 IP지원사업 인지 여부</p> | <p>알고 있었음</p> | | <p>모르고 있었음</p> | | | |
| | | | | | | |
| <p>본 IP지원사업 수혜경험 여부</p> | <p>수혜경험 보유</p> | | <p>수혜경험 미보유</p> | | | |
| | | | | | | |

특허청 지식재산권 활용 지원시책

| | | | | | | |
|---|---|--|----------|-------|---------|---------|
| <p>[사업5] IP 사업화 연계 평가지원</p> | <ul style="list-style-type: none"> · 사업 개요 <ul style="list-style-type: none"> - 등록된 특허·실용신안에 대한 성능분석 및 비교분석, 사업타당성, 가치평가 등을 수행하는데 소요되는 평가비용을 지원하여, 특허기술의 사업화 및 활용 촉진을 위해 객관적인 평가결과를 제공 · 지원 자격 <ul style="list-style-type: none"> - 개인 또는 창업·중소기업으로서, 등록된 특허·실용신안 권리자 및 전용실시권자 중 선정 · 지원 규모 <ul style="list-style-type: none"> - '특허기술평가보고서' 작성 비용의 최대 70%(부가세 별도, 1인당 연간 최대 5천만원 이내) · 지원 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 특허청 지정 발명 평가기관을 통해 사업화 용도에 따른 '특허기술평가보고서' 작성을 지원함 - 「특허기술평가보고서」는 특허기술에 대한 기술성, 권리성, 사업성 평가 및 기술가치 평가를 포함하는 보고서로서, 사업화를 위한 투자유지(신설), 특허기술거래, 사업타당성 검토, 국내외 기술인증, 현물출자 등을 위한 자료로 활용 가능함 - 특허기술평가지원사업 신청자는 평가기관과 사전 평가 상담 후 평가기관이 발급한 "발명의 평가비용 견적서"를 필수 첨부하여 신청하여야 함 | | | | | |
| | 시행여부 | 위의 IP지원사업에 대한 인식 | | | | |
| | | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 |
| | 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | |
| | 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - 시행하는 경우¹⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" - 시행하지 않을 경우²⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" | | | | |
| | 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | 현재 만족수준 | | | | |
| | | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 |
| | | | | | | |
| | | - 현재 만족도 수준 ³⁾ : "정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?" | | | | |
| 본 IP지원사업 인지 여부 | 알고 있었음 | | 모르고 있었음 | | | |
| | | | | | | |
| 본 IP지원사업 수혜경험 여부 | 수혜경험 보유 | | 수혜경험 미보유 | | | |
| | | | | | | |

특허청 지식재산권 활용 지원시책

| | | | | | | |
|---------------------------|---|--|----------|-------|---------|---------|
| <p>[사업] IP 금융 연계 평가지원</p> | <ul style="list-style-type: none"> · 사업 개요 <ul style="list-style-type: none"> - 기업이 보유한 지식재산권의 가치평가를 통하여 IP를 기반으로 보증·담보대출·투자 등 자금을 조달할 수 있도록 평가비용 지원 · 지원 자격 <ul style="list-style-type: none"> - 신청일 현재 등록된 특허권을 보유 및 사업화하여 활용하고 있는 창업 중소기업 중 <u>선정</u> · 지원 규모 <ul style="list-style-type: none"> - '특허기술평가보고서' 작성 비용의 일부를 지원(부가세 별도) - (보증) 평가비용 500만원 지원(차액 150만원은 은행 부담) - (담보대출) 평가비용 250만원 지원(차액 250만원은 은행 부담) - (투자) 평가비용 90% 지원(최대 1,350만원 지원, 차액 10%는 투자유치 중소기업 또는 투자기관 부담) · 지원 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 특허의 가치를 정확히 파악하기 위해 특허청 지정 발명 평가기관을 통해 특허기술 가치평가를 수행하고, 금융기관의 투자 의사결정에 활용할 수 있도록 평가결과 제공 - (보증 협약기관) 기술보증기금, 신용보증기금 - (담보대출 협약기관) 산업은행, 기업은행, 국민은행 - (투자) 별도 협약 없이 VC, 엔젤투자자 등 투자기관 가능 | | | | | |
| | 시행여부 | 위의 IP지원사업에 대한 인식 | | | | |
| | | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 |
| | 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | |
| | 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | |
| | | - 시행하는 경우 ¹⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" - 시행하지 않을 경우 ²⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" | | | | |
| | 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | 현재 만족수준 | | | | |
| | | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 |
| | | | | | | |
| | | - 현재 만족도 수준 ³⁾ : "정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?" | | | | |
| 본 IP지원사업 인지 여부 | 알고 있었음 | | 모르고 있었음 | | | |
| | | | | | | |
| 본 IP지원사업 수혜경험 여부 | 수혜경험 보유 | | 수혜경험 미보유 | | | |
| | | | | | | |

특허청 지식재산권 활용 지원시책

| | | | | | | |
|---|---|--|----------|-------|---------|---------|
| <p>[사업기 우수특허 보유기업에 대한 벤처투자</p> | <ul style="list-style-type: none"> · 사업 개요 <ul style="list-style-type: none"> - 우수특허를 사업화하는 벤처·중소기업에 대한 모태펀드 특허계정 자펀드의 벤처투자를 통해 특허기술사업화 및 지식재산거래 활성화 추진 · 지원 자격 <ul style="list-style-type: none"> - 우수 특허기술*을 사업화하는 기업 중 선정 * 발명진흥법 상의 발명의 평가기관의 IP가치평가 결과를 참고하여 벤처캐피털이 투자를 결정한 특허발명(등록특허) · 지원 내용 <ul style="list-style-type: none"> - IP 가치평가(평가비용의 90% 국고지원), 펀드별 투자심의위원회 심의를 거쳐 투자 형식으로 사업자금 지원 ※ (참조) 연도별 투자액: ('15) 1,233억원, ('16) 1,124억원, ('17) 738억원 | | | | | |
| | 시행여부 | 위의 IP지원사업에 대한 인식 | | | | |
| | | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 |
| | 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | |
| | 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - 시행하는 경우¹⁾ : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?” - 시행하지 않을 경우²⁾ : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?” | | | | |
| | 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | 현재 만족수준 | | | | |
| | | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 |
| | | | | | | |
| | | - 현재 만족도 수준 ³⁾ : “정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?” | | | | |
| 본 IP지원사업 인지 여부 | 알고 있었음 | | 모르고 있었음 | | | |
| | | | | | | |
| 본 IP지원사업 수혜경험 여부 | 수혜경험 보유 | | 수혜경험 미보유 | | | |
| | | | | | | |

특허청 지식재산권 보호 지원시책

| [사업] 지재권 소송보험 지원 | <ul style="list-style-type: none"> · 사업 개요 <ul style="list-style-type: none"> - 창업 중소중견기업 대상으로 지식재산권 소송보험료를 일부 지원하여 보험을 통해 지식재산권 분쟁 비용 부담 경감 및 분쟁 대응력 강화 · 지원 자격 <ul style="list-style-type: none"> - 수출(예정) 창업 중소중견기업 중 <u>선정</u> · 지원 규모 : 20억원 <ul style="list-style-type: none"> - [운영] 특허청(총괄), 한국지식재산보호원(사업수행), 민간보험사*(보험운영) * 매년 수행보험사 선정 및 참여(17년 통부화재, KB손해보험, 현대해상, NH손해보험, 흥국화재, MG손해보험, CHUBB(구에이스) 손해보험 7개 보험사 참여) · 지원 내용 | | | | | | | | | | | | |
|---|--|----------------------------------|----------|-------|---------|---------|----|-------|-------------------|-------|----------------------------------|------------|--------------------------------|
| | <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">구분</th> <th>내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>보장 권리</td> <td>특허, 실용신안, 디자인, 상표</td> </tr> <tr> <td>보장 내용</td> <td>권리행사(소제기), 권리보호, 피소대응에 소요되는 법률비용</td> </tr> <tr> <td>지원 비율(17년)</td> <td>총 보험료의 50%(중소기업 기준, 중견기업은 30%)</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | 구분 | 내용 | 보장 권리 | 특허, 실용신안, 디자인, 상표 | 보장 내용 | 권리행사(소제기), 권리보호, 피소대응에 소요되는 법률비용 | 지원 비율(17년) | 총 보험료의 50%(중소기업 기준, 중견기업은 30%) |
| | 구분 | 내용 | | | | | | | | | | | |
| | 보장 권리 | 특허, 실용신안, 디자인, 상표 | | | | | | | | | | | |
| | 보장 내용 | 권리행사(소제기), 권리보호, 피소대응에 소요되는 법률비용 | | | | | | | | | | | |
| | 지원 비율(17년) | 총 보험료의 50%(중소기업 기준, 중견기업은 30%) | | | | | | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> * 소제기: 자사의 지재권이 침해당하거나 당할 우려가 있는 경우 권리행사 비용 보장 * 권리보호: 지재권에 대해 무효소송이나 이의신청을 당한 경우 보호비용 보장 * 피소대응: 경고장을 수신하거나 소송 등을 당한 경우 방어비용 보장 | | | | | | | | | | | | |
| | 시행여부 | 위의 IP지원사업에 대한 인식 | | | | | | | | | | | |
| | | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 | | | | | | | |
| | 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | | | | | | | | |
| 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - 시행하는 경우¹⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" - 시행하지 않을 경우²⁾ : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않는다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" | | | | | | | | | | | | | |
| 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | 현재 만족수준 | | | | | | | | | | | | |
| | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - 현재 만족도 수준³⁾ : "정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?" | | | | | | | | | | | | | |
| 본 IP지원사업 인지 여부 | 알고 있었음 | | 모르고 있었음 | | | | | | | | | | |
| 본 IP지원사업 수혜경험 여부 | 수혜경험 보유 | | 수혜경험 미보유 | | | | | | | | | | |

특허청 지식재산권 보호 지원시책

| <p>[사업의 해외 지식재산센터 (IP-DESK) 운영</p> | <ul style="list-style-type: none"> · 사업 개요 <ul style="list-style-type: none"> - 해외 8개국 14개소에 설치되어 있는 IP-DESK를 활용하여 해외진출(예정) 우리 기업의 지재산권 보호 강화 및 성공적인 해외시장 정착에 기여 · 지원 자격 <ul style="list-style-type: none"> - 한국에 사업자 등록이 되어 있는 개인 또는 창업·중소·중견기업으로 현지 국가에 사업을 운영 (예정) 중인 기업(개인) 중 선정 · 지원 규모(35.80억) 및 내용: IP-DESK 설치지역에서 상표·디자인 출원, 침해조사 등의 비용을 지원하고, 상담 등 법률서비스 무상 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 해외 상표·디자인 출원 비용 지원 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--------------------------------|------------------|--------------|----------|-----------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------------------|-----|----|----|----|----|--------------------------|-----------|---|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------------------------------|---------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---|--------------------|--|--|--|--|--|--|------|----------------------|----------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구분</th> <th colspan="8">IP-DESK 소재국가</th> </tr> <tr> <th>중국</th> <th>태국</th> <th>베트남</th> <th>미국</th> <th>독일</th> <th>일본</th> <th>인도</th> <th>인도네시아</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">지원 한도액</td> <td>상표</td> <td>300\$/건</td> <td>550\$/건</td> <td>300\$/건</td> <td>600\$/건</td> <td>1,000\$/건</td> <td>500\$/건</td> <td>300\$/건</td> <td>300\$/건</td> </tr> <tr> <td>디자인</td> <td>300\$/건</td> <td>550\$/건</td> <td>600\$/건</td> <td>1,000\$/건</td> <td>600\$/건</td> <td>500\$/건</td> <td>200\$/건</td> <td>300\$/건</td> </tr> <tr> <td>지원비율</td> <td colspan="8">실제 출원비용의 최대 50% 지원</td> </tr> <tr> <td>지원건수</td> <td colspan="8">신청기업별 연간 8건(국가제한 없음)</td> </tr> </tbody> </table> | | 구분 | IP-DESK 소재국가 | | | | | | | | 중국 | 태국 | 베트남 | 미국 | 독일 | 일본 | 인도 | 인도네시아 | 지원 한도액 | 상표 | 300\$/건 | 550\$/건 | 300\$/건 | 600\$/건 | 1,000\$/건 | 500\$/건 | 300\$/건 | 300\$/건 | 디자인 | 300\$/건 | 550\$/건 | 600\$/건 | 1,000\$/건 | 600\$/건 | 500\$/건 | 200\$/건 | 300\$/건 | 지원비율 | 실제 출원비용의 최대 50% 지원 | | | | | | | | 지원건수 | 신청기업별 연간 8건(국가제한 없음) | | | | | | | |
| | 구분 | IP-DESK 소재국가 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 중국 | 태국 | 베트남 | 미국 | 독일 | 일본 | 인도 | 인도네시아 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 지원 한도액 | 상표 | 300\$/건 | 550\$/건 | 300\$/건 | 600\$/건 | 1,000\$/건 | 500\$/건 | 300\$/건 | 300\$/건 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 디자인 | 300\$/건 | 550\$/건 | 600\$/건 | 1,000\$/건 | 600\$/건 | 500\$/건 | 200\$/건 | 300\$/건 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 지원비율 | 실제 출원비용의 최대 50% 지원 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 지원건수 | 신청기업별 연간 8건(국가제한 없음) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - 지재산권 침해조사 및 법률검토 지원 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구분</th> <th colspan="8">내용</th> </tr> <tr> <th>중국</th> <th>태국</th> <th>베트남</th> <th>미국</th> <th>독일</th> <th>일본</th> <th>인도</th> <th>인도네시아</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>지원내용</td> <td colspan="8">침해·피침해 조사, 행정단속, 법률의견서(경고장, 침해감정서 등) 작성비용 일부 지원</td> </tr> <tr> <td>지원 한도액</td> <td colspan="8">10,000\$(피침해 실태조사만 진행시 \$6,000)</td> </tr> <tr> <td>지원비율</td> <td colspan="8">최대 70% 지원(중복지원 시 20%씩 지원비를 하락, 70% → 50% → 30%)</td> </tr> <tr> <td>지원건수</td> <td colspan="8">신청기업별 연간 3건(국가제한 없음)</td> </tr> </tbody> </table> | | 구분 | 내용 | | | | | | | | 중국 | 태국 | 베트남 | 미국 | 독일 | 일본 | 인도 | 인도네시아 | 지원내용 | 침해·피침해 조사, 행정단속, 법률의견서(경고장, 침해감정서 등) 작성비용 일부 지원 | | | | | | | | 지원 한도액 | 10,000\$(피침해 실태조사만 진행시 \$6,000) | | | | | | | | 지원비율 | 최대 70% 지원(중복지원 시 20%씩 지원비를 하락, 70% → 50% → 30%) | | | | | | | | 지원건수 | 신청기업별 연간 3건(국가제한 없음) | | | | | | | | |
| 구분 | 내용 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 중국 | 태국 | 베트남 | 미국 | 독일 | 일본 | 인도 | 인도네시아 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 지원내용 | 침해·피침해 조사, 행정단속, 법률의견서(경고장, 침해감정서 등) 작성비용 일부 지원 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 지원 한도액 | 10,000\$(피침해 실태조사만 진행시 \$6,000) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 지원비율 | 최대 70% 지원(중복지원 시 20%씩 지원비를 하락, 70% → 50% → 30%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 지원건수 | 신청기업별 연간 3건(국가제한 없음) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">시행여부</th> <th colspan="5">위의 IP지원사업에 대한 인식</th> </tr> <tr> <th>마음에 든다</th> <th>당연하다</th> <th>관심 없다</th> <th>하는 수 없다</th> <th>마음에 안든다</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>시행하는 경우¹⁾</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>시행하지 않을 경우²⁾</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | 시행여부 | 위의 IP지원사업에 대한 인식 | | | | | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 | 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | | 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 시행여부 | 위의 IP지원사업에 대한 인식 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - 시행하는 경우¹⁾ : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?” - 시행하지 않을 경우²⁾ : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않는다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?” | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">본 IP지원제도에 대한 만족도³⁾</th> <th colspan="5">현재 만족수준</th> </tr> <tr> <th>매우 만족</th> <th>만족</th> <th>보통</th> <th>불만족</th> <th>매우 불만족</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | 현재 만족수준 | | | | | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | 현재 만족수준 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - 현재 만족도 수준³⁾ : “정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?” | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">본 IP지원사업 인지 여부</th> <th colspan="2">알고 있었음</th> <th colspan="2">모르고 있었음</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | 본 IP지원사업 인지 여부 | 알고 있었음 | | 모르고 있었음 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 본 IP지원사업 인지 여부 | 알고 있었음 | | 모르고 있었음 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">본 IP지원사업 수혜경험 여부</th> <th colspan="2">수혜경험 보유</th> <th colspan="2">수혜경험 미보유</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | 본 IP지원사업 수혜경험 여부 | 수혜경험 보유 | | 수혜경험 미보유 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 본 IP지원사업 수혜경험 여부 | 수혜경험 보유 | | 수혜경험 미보유 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

특허청 지식재산권 보호 지원시책

| <p>[사업10] 해외 지재권 분쟁 초등대응 지원</p> | <ul style="list-style-type: none"> - 사업 개요 - IP-DESK가 설치되지 않은 국가에서 발생하거나 발생할 가능성이 있는 지식재산권 분쟁에 대해 현지에서 신속하게 초등대응이 가능하도록 현지 지재권 전문가를 통한 법률자문 지원 - 지원 자격 - 한국에 사업자 등록이 되어 있는 개인 또는 창업·중소중견 기업으로 현지 국가에 사업을 운영(예정) 중인 기업(개인) 중 선정 - 지원 규모(4억) 및 내용: IP-DESK 설치지역에서 상표·디자인 출원, 침해조사 등의 비용을 지원하고, 상담 등 법률서비스 무상 제공 - 피침해 실태조사 및 단속지원 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|-----------------------------|-----------------|----------------|------|----|----|------|--|--|-----------------------------|------|---|--|--|
| | <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>세부내용</th> <th>비용</th> <th>횟수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>침해조사</td> <td>위조상품 유통현황 파악, 출처 추적 등</td> <td>소요비용 70% (건당 \$6,000한도)</td> <td>연 1건/1사 (침해조사 및 행정단속 통합)</td> </tr> <tr> <td>행정단속</td> <td>침해조사 결과를 근거로 침해기업 현장단속 및 법률조치, 세관 조치 지원 등</td> <td>소요비용 70% (건당 \$10,000한도)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | | | 구분 | 세부내용 | 비용 | 횟수 | 침해조사 | 위조상품 유통현황 파악, 출처 추적 등 | 소요비용 70% (건당 \$6,000한도) | 연 1건/1사 (침해조사 및 행정단속 통합) | 행정단속 | 침해조사 결과를 근거로 침해기업 현장단속 및 법률조치, 세관 조치 지원 등 | 소요비용 70% (건당 \$10,000한도) | |
| | 구분 | 세부내용 | 비용 | 횟수 | | | | | | | | | | | | | |
| | 침해조사 | 위조상품 유통현황 파악, 출처 추적 등 | 소요비용 70% (건당 \$6,000한도) | 연 1건/1사 (침해조사 및 행정단속 통합) | | | | | | | | | | | | | |
| | 행정단속 | 침해조사 결과를 근거로 침해기업 현장단속 및 법률조치, 세관 조치 지원 등 | 소요비용 70% (건당 \$10,000한도) | | | | | | | | | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - 법률자문 지원 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>세부내용</th> <th>비용</th> <th>횟수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>분쟁예방</td> <td>해외 진출 시 발생 가능한 분쟁 위험요소에 대한 자문 * 선행특허·유사상표 검색, 지재권 침해여부 검토 등</td> <td>소요비용 50% (건당 \$1,500한도) (국내 100만원한도)</td> <td>연 4건/1사 (분쟁 예방 및 대응 통합)</td> </tr> <tr> <td>분쟁대응</td> <td>경고장 접수 등 실제 분쟁 발생에 따른 대응 자문 * 상표 무단 등록, 경고장, 이의신청 등 대응</td> <td>소요비용 70% (건당 \$3,000한도) (국내 300만원한도)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | | | 구분 | 세부내용 | 비용 | 횟수 | 분쟁예방 | 해외 진출 시 발생 가능한 분쟁 위험요소에 대한 자문 * 선행특허·유사상표 검색, 지재권 침해여부 검토 등 | 소요비용 50% (건당 \$1,500한도) (국내 100만원한도) | 연 4건/1사 (분쟁 예방 및 대응 통합) | 분쟁대응 | 경고장 접수 등 실제 분쟁 발생에 따른 대응 자문 * 상표 무단 등록, 경고장, 이의신청 등 대응 | 소요비용 70% (건당 \$3,000한도) (국내 300만원한도) | |
| | 구분 | 세부내용 | 비용 | 횟수 | | | | | | | | | | | | | |
| | 분쟁예방 | 해외 진출 시 발생 가능한 분쟁 위험요소에 대한 자문 * 선행특허·유사상표 검색, 지재권 침해여부 검토 등 | 소요비용 50% (건당 \$1,500한도) (국내 100만원한도) | 연 4건/1사 (분쟁 예방 및 대응 통합) | | | | | | | | | | | | | |
| | 분쟁대응 | 경고장 접수 등 실제 분쟁 발생에 따른 대응 자문 * 상표 무단 등록, 경고장, 이의신청 등 대응 | 소요비용 70% (건당 \$3,000한도) (국내 300만원한도) | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>위의 IP지원사업에 대한 인식</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>시행여부</p> | | <p>마음에 든다</p> | <p>당연하다</p> | <p>관심 없다</p> | <p>하는 수 없다</p> | <p>마음에 안든다</p> | | | | | | | | | | | |
| <p>시행하는 경우¹⁾</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>시행하지 않을 경우²⁾</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>- 시행하는 경우¹⁾ : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?”</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>- 시행하지 않을 경우²⁾ : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않는다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?”</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>현재 만족수준</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>본 IP지원제도에 대한 만족도³⁾</p> | | <p>매우 만족</p> | <p>만족</p> | <p>보통</p> | <p>불만족</p> | <p>매우 불만족</p> | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>- 현재 만족도 수준³⁾ : “정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?”</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>본 IP지원사업 인지 여부</p> | | <p>알고 있었음</p> | | | <p>모르고 있었음</p> | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>본 IP지원사업 수해경험 여부</p> | | <p>수해경험 보유</p> | | | <p>수해경험 미보유</p> | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

특허청 지식재산권 보호 지원시책

| | | | | | | |
|--|---|------------------|----------|---------|---------|---------|
| <p>[사업11] K-브랜드 보호기반 구축</p> | <ul style="list-style-type: none"> · 사업 개요 <ul style="list-style-type: none"> - 중국·ASEAN 지역에서 K-브랜드 권리 확보를 통한 분쟁예방 및 체계적 분쟁대응체계 구축 · 지원 자격 <ul style="list-style-type: none"> - 수출(예정) 창업 중소기업 중 선정 · 지원 내용 <ul style="list-style-type: none"> - (상표브로커 대응) 자체 모니터링 및 기업신고로 피해현황 파악, 피해기업 통보, 피해기업 설명회, 해외지재권 보호사업 연계 등 - (온라인 모니터링) 중국 알리바바 온라인 위조상품 모니터링, 자체 모니터링 교육, 게시물 삭제, 대리신고 지원 등 | | | | | |
| | 시행여부 | 위의 IP지원사업에 대한 인식 | | | | |
| | | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 |
| | 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | |
| | 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - 시행하는 경우¹⁾ : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?” - 시행하지 않을 경우²⁾ : “정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않는다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?” | | | | | |
| | 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | 현재 만족수준 | | | | |
| | | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 |
| | <ul style="list-style-type: none"> - 현재 만족도 수준³⁾ : “정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?” | | | | | |
| | 본 IP지원사업 인지 여부 | 알고 있었음 | | 모르고 있었음 | | |
| 본 IP지원사업 수혜경험 여부 | 수혜경험 보유 | | 수혜경험 미보유 | | | |

특허청 지식재산권 보호 지원시책

| | | | | | | |
|---|---|---|----------|-------|---------|---------|
| <p>[사업12] 영업비밀 보호센터 운영</p> | <p>· 사업 개요</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업비밀 보호관리시스템, 보호 컨설팅 등 다양한 지원내용을 통해 우리기업의 영업비밀 보호 역량을 향상하고 기술탈취 피해예방 <p>· 지원 자격</p> <ul style="list-style-type: none"> - 창업·중소·중견기업 중 선정 * 영업비밀 보호관리시스템 보급은 중소기업(창업·스타트업 포함)만을 대상으로 하며, 가일비용 내면 모두 이용 가능 <p>· 지원 내용</p> | | | | | |
| | 구분 | 지원 내용 | | | | |
| | 영업비밀 보호관리 시스템 | 영업비밀 자료를 효율적으로 관리할 수 있는 전용 시스템 제공 | | | | |
| | 영업비밀 원본증명 비용 지원 | <ul style="list-style-type: none"> - 영업비밀 원본증명 서비스 : 영업비밀 원본(전자문서)의 전자지문 값을 원본증명 기관에 등록함으로써 해당 영업비밀의 존재, 원본 소유자 및 보유시점을 입증 - 원본등록 비용(1만원/건)의 70%를 일부 지원(기업당 연간 100건 상한) | | | | |
| | 영업비밀 통합관리 지원프로그램 | 영업비밀 보호 컨설팅, 교육, 보호관리시스템, 원본증명서비스 등 영업비밀 보호를 위한 통합 서비스 제공 | | | | |
| | 영업비밀 보호 컨설팅 | 전문가(보안전문가·변호사 등)가 사내 영업비밀 관리 현황을 점검·분석하고 실현 가능한 관리방안을 제시 | | | | |
| | 영업비밀 초동대응 법률자문 | 영업비밀 전문 변호사로 구성된 자문 위원이 영업비밀 피해와 관련하여 부경법 적용 가능 여부, 필요한 자료 목록, 소송비용 견적 등 초동 상담 서비스 제공 | | | | |
| | 영업비밀 보호 교육 | 영업비밀 보호 법·제도와 보호 방법에 대한 기업 방문 교육을 실시하고, 교육 콘텐츠를 제공 | | | | |
| | 시행여부 | 위의 IP지원사업에 대한 인식 | | | | |
| | | 마음에 든다 | 당연하다 | 관심 없다 | 하는 수 없다 | 마음에 안든다 |
| | 시행하는 경우 ¹⁾ | | | | | |
| | 시행하지 않을 경우 ²⁾ | | | | | |
| | - 시행하는 경우 ¹⁾ | : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" | | | | |
| | - 시행하지 않을 경우 ²⁾ | : "정부에서 스타트업을 위한 위의 제도를 실시하고 있지 않다면, 위의 제도에 대해서 어떠한 느낌이 들겠습니까?" | | | | |
| | 본 IP지원제도에 대한 만족도 ³⁾ | 현재 만족수준 | | | | |
| | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만족 | 매우 불만족 | |
| - 현재 만족도 수준 ³⁾ | : "정부에서 추진하고 있는 스타트업을 위한 위의 제도에 대해서 어느정도 만족하십니까?" | | | | | |
| 본 IP지원사업 인지 여부 | 알고 있었음 | | 모르고 있었음 | | | |
| | | | | | | |
| 본 IP지원사업 수혜경험 여부 | 수혜경험 보유 | | 수혜경험 미보유 | | | |
| | | | | | | |

■ 설문에 응답하여 주셔서 감사합니다. ■

법·제도 연구

쟁점연구 - 지식재산 기반의 스타트업 활성화 방안 : IP 지원제도(사업)의 만족도 분석



대전 서구 청사로 189
Tel : 1544-8080 Fax : 042)489-0194 <http://www.kipo.go.kr>



서울 강남구 테헤란로 131
Tel : 02)2189-2600 Fax : 02)2189-2694 <http://www.kiip.re.kr>

ISBN : 978-89-6199-261-9
DOI : 10.8080/P9788961992619