

가상기업에서 신뢰의 역할

손동원

인하대 경영학부 교수

가상조직(Virtual Organization)

- 조직간 네트워크, 가입자 공동체
- 컴퓨터 네트워크와 장거리 통신기술의 결합으로 지리적, 제도적으로 분리된 기능을 가상체로 통합
- 기회에 부응하기 위해 구성되며, 목적을 달성한 후 해체된다.
- 가상조직망(Organizational Web)
 - 사전자격인정의 제휴사들로 구성된 개방된 가입자 공동체
 - 예 : 미 펜실베니아 동북부 소기업들의 네트워크

가상조직과 협력 및 신뢰

- 가상조직의 기초는 협력이며, 신뢰는 필수조건 이다.
(Goldman, Nagel, & Preiss, 1994)
- 가상조직을 통한 협력의 전략적 이유
 - 기반시설, 연구개발, 위험 및 비용의 분담
 - 보완적인 핵심능력의 연결
 - 경제적 개념인 시간의 단축(기민성)
 - 설비와 외형 규모의 확대
 - 시장접근성의 확대
 - 제품 판매단계에서 해결 판매로 전환

신뢰(Trust)

- 관계자본(Relation Capital), 사회적 자본(Social Capital)
- 합리적 경제주체의 입장에서 신뢰는 투자 이다
 - 거래비용의 축소, 위험의 분담
 - 대안인 공식적 계약은 거래비용의 지출을 통해 확실한 회수의 보장
- 신뢰의 수수 형성
 - 신뢰가 주는 기대 이익/손실
 - 행위자들의 위험 속성
 - 현시점 투자와 미래시점 회수라는 time-lag
 - 대안(공식적 계약)의 가능성

$$T = f(G/L, R, t, C_p)$$

가상조직의 신뢰도

- 피신뢰자가 사안에 대해 신의를 지키는 정도
 - 계약적 대안이 갖는 거래비용이 클수록 신뢰의 증가
 - 현재에 비중을 두는 경우, 기대이익이 먼 장래의 일일수록 신뢰의 축소
- 한계신뢰도(피신뢰자의 최소한의 신뢰도)

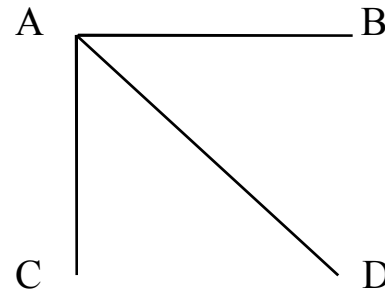
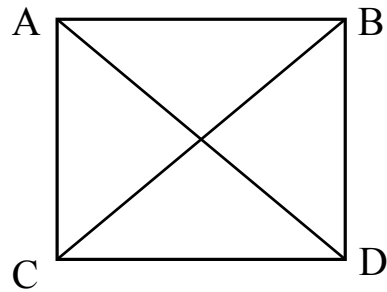
$$P^* = (1-a)b^{-1} G + L / (G + L)$$

a: 거래비용의 비율, b: 시간적 평가절하비율 G: 기대이익 L: 기대손실

가상조직 신뢰의 구조 측면 - 행위자들의 사회관계

1. 네트워크 완결도(Closure)

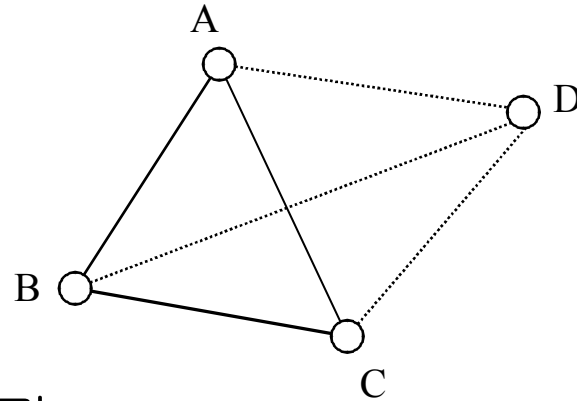
- 구성체 사이에 가능한 모든 관계수에 대한 실제 관찰되는 관계수의 비율



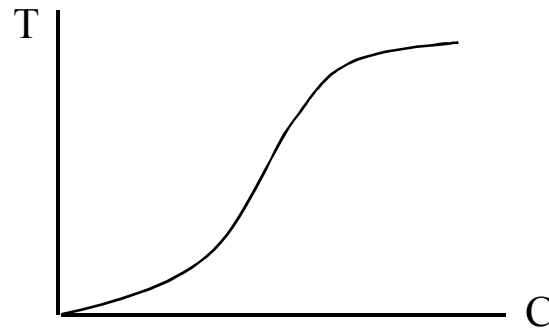
- 네트워크의 완결도가 높으면, (일반적으로) 신뢰 투자가 용이
 - 1) 평판효과
 - 2) 대안의 효과 : 잠재적 피신뢰자가 많을 수록 특정주체에 요구하는 신뢰가 증가

- 완결도의 한계효과 감소

- 기존의 완결도가 높은 경우 새로운 고리가 갖는 중복성
- 구조적 공백(structural hole)에 대한 고려 필요

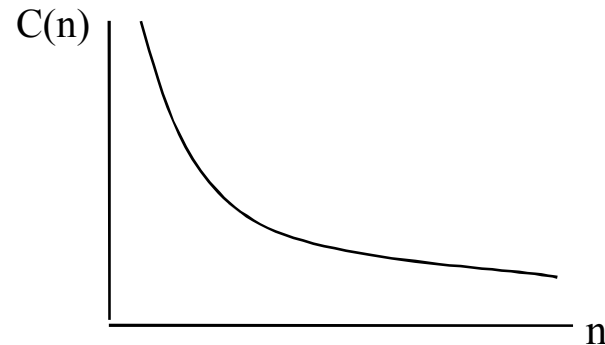


- 완결도와 신뢰

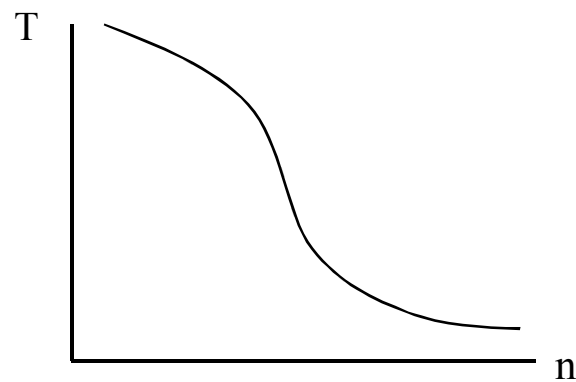


2. 네트워크의 크기

- 한정된 자원제약에 의해 효율적인 관계의 수는 제한적임
- 구성 기업의 수가 많아 질수록 네트워크 완결도는 낮음



- 네트워크 크기와 신뢰



신뢰유지를 위한 한계규모(n^*)

- 신뢰관계의 시간지체가 작을수록
- 계약 대안의 거래비용이 클수록
- 행위자 시간평가절하가 작을수록

n^* 가 커짐

가상조직 신뢰 행위측면

1. 행위 주체들의 연계강도(Strength)

- 강한 연결(Strong ties)
 - 결속력 강화
 - 중복성과 고착성
- 약한 연결(Weak ties)
 - 결속력 약화
 - 새로운 정보와 기회의 획득
- 신뢰와 연계강도와의 관계는 행위자들이 가상체의 활용할 수 있는 자원의 양에 의해 제약

신뢰의 향상 조건(소결론) : 구조/행위

- 일반적으로,
작은 규모/강한 연결/ 연결도가 높은 가상조직 네트워크에서 신뢰도가 높다 (그러나, 한계규모, 약한연결의 장점, 중복성 고려)
- 신뢰는 많을 수록 좋은가? (Balance in Trust)
아니다. 완전한 신뢰는 고착성(lock-in effect)으로 인해
기술 및 환경변화가 초래하는 수익적 기회를 효과적으로 대응하지 못함