

고객만족을 위한 중재서비스와 관련된 개선방향



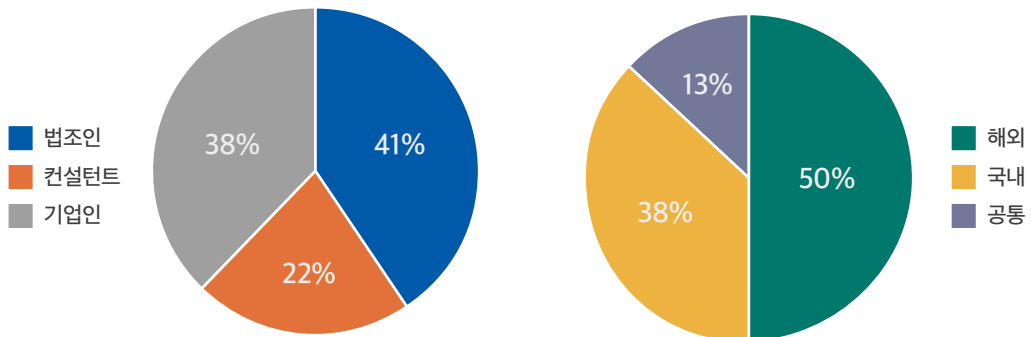
임 정 주
(주)공정계약연구원 대표

1. 들어가며

본 기고문은 분쟁 해결수단에 대한 사용자 경험과 인식을 분석하고 향후 중재서비스의 개선 방향을 모색하기 위하여 작성되었다. 이를 위하여 건설 분야에 종사하고 있는 실무자 32명을 대상으로 10개 문항에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 각 문항별로 5개 답변이 제공되었으며, 1~2개의 답변을 중복 선택하는 것으로 진행되었다.

항 목	질 문
1	귀하는 어떤 분쟁해결 방식을 선호하십니까
2	귀하가 경험한 분쟁에서 가장 빈번하게 발생하는 분쟁 유형은 무엇입니까
3	중재 대비 소송의 주요한 장점은 어떤 것이라고 생각하십니까
4	소송 진행시 가장 중요하게 고려하는 리스크는 어떤 것입니까
5	소송 대비 중재의 주요한 장점은 어떤 것이라고 생각하십니까
6	중재 진행시 가장 중요하게 고려하는 리스크는 어떤 것입니까
7	중재 진행시 가장 어려웠던 절차적 요소는 어떤 것입니까
8	KCAB에 가장 만족한 내용은 어떤 것이 있습니까
9	KCAB 판정 결과를 참고하였을 때, 아쉬운 점은 어떤 것이 있었습니까
10	KCAB에 개선이 가장 필요한 내용은 어떤 것이라고 생각하십니까

응답자 32명은 법조인 (41%, 13명), 컨설턴트 (22%, 7명), 기업인 (38%, 12명)으로 비교적 균형있게 구성되었다. 응답자의 담당분야 또한 해외 (50%, 16명), 국내 (38%, 12명), 공통 (13%, 4명)으로 구성되어서, 어느 한 쪽으로 치우치지 않았다.



그러나 설문조사 표본의 수가 적은 편이기 때문에 분석의 객관성을 확보하기 위해 국제 설문조사 (IAS 국제중재조사, SIDRA 국제분쟁해결조사, CMS 건설분쟁조사) 결과를 함께 참조하여 분석하였다.

조사년도	질 문	조사기관
2025	2025 International Arbitration Survey (이하 IAS)	White & Case
2023	CMS International Construction Study 2023 (이하 CMS)	CMS
2022	SIDRA International Dispute Resolution Survey (이하 SIDRA)	SMU

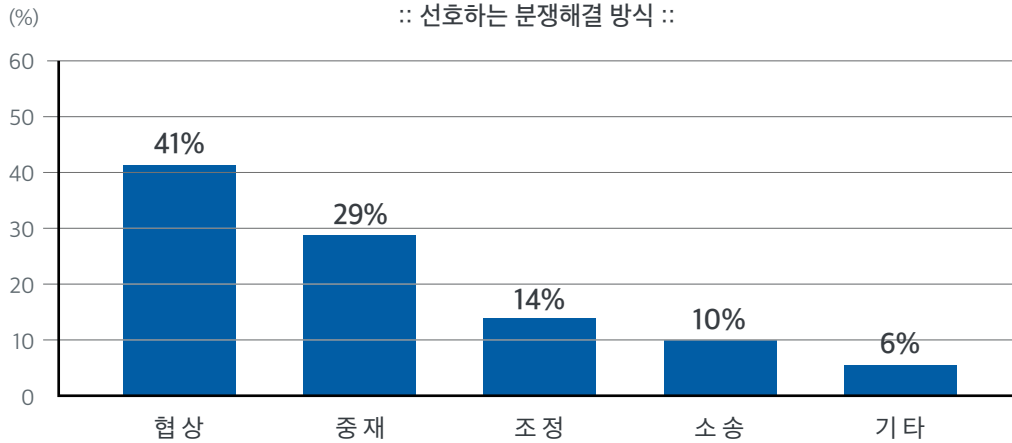
이러한 비교 분석을 통해 국내 응답자들의 인식이 국제적 흐름과 어떤 점에서 일치하고, 또 어떤 측면에서 차이를 보이는지를 확인할 수 있었다. 특히 분쟁해결 수단 선택에 있어 협상, 중재, 소송 간의 우선순위, 중재의 전문성 및 절차적 유연성에 대한 기대, 그리고 중재인 및 감정인의 역량과 선정 과정에 대한 문제의식 등은 국내외를 막론하고 중요한 요소로 나타났다. 동시에 국내 조사에서는 중재인·감정인의 편차, 기술적 쟁점에 대한 이해도, 절차적 부담과 같은 실무적인 이슈들이 상대적으로 더 부각되는 특징을 보였다.

본 기고문은 이러한 분석 결과를 토대로, 중재를 이용하는 사용자들이 실제로 경험한 강점과 약점을 파악하고, 향후 중재서비스가 사용자 중심으로 발전하기 위해 보완되어야 할 요소와 중점적으로 고려해야 할 방향성을 도출하고자 한다. 이는 사용자 만족과 신뢰 제고라는 관점에서 중재제도의 발전 가능성을 재검토하는데 의미가 있을 것으로 기대된다.

2. 설문조사

(1) 귀하는 어떤 분쟁해결 방식을 선호하십니까

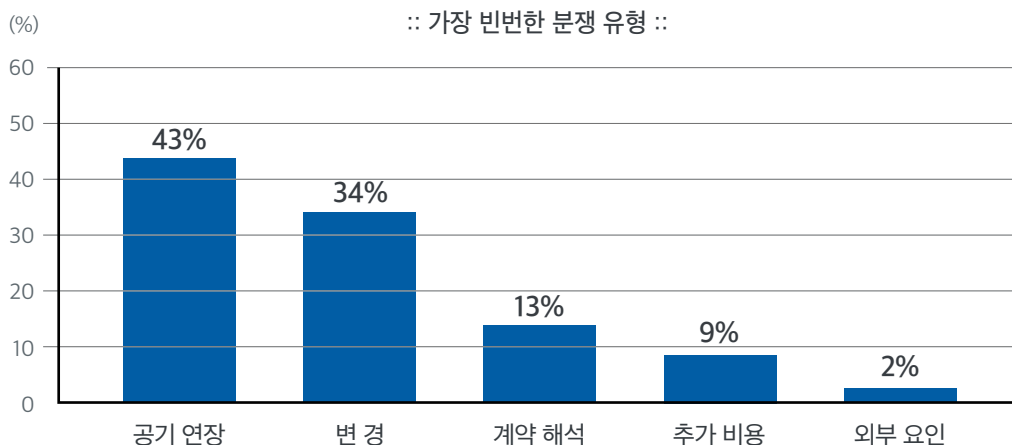
1번 문항의 결과를 살펴보면, 응답자는 분쟁해결 방식으로 협상 (41%)을 가장 선호했고, 그 다음이 중재 29%, 조정 14%, 소송 10% 순으로 확인되었다. 이는 응답자들이 분쟁의 “최종 판정”보다 프로젝트 수행 중 실무적, 관계지향적 해결을 더 중시하는 성향이 반영된 것으로 볼 수 있다.



이 결과는 응답자 구성에 따른 차이를 전제로 해석할 필요가 있는데, 본 설문조사 표본이 법조인, 컨설턴트, 기업인으로 비교적 균형 있게 구성되어 있다는 점과 관련이 있다. 국제조사 중 CMS 조사는 건설업계 실무자와 기업 내부 법무·계약 담당이 중심이며, SIDRA 조사는 외부 변호사 비중이 약 78%로 법률전문가 편중이 강하다. IAS 조사 역시 글로벌 기업 법무 및 중재 실무자 중심으로 구성되어 있다. 이러한 표본 구조는 “집행력·절차적 안정성”을 중시하는 중재 선호가 뚜렷하였는데, CMS 조사에서는 중재 52%로 최우선 선택지로 나타나고, IAS 조사에서는 87%가 국제분쟁 해결수단으로 중재를 선택하였다.

(2) 귀하가 경험한 분쟁에서 가장 빈번하게 발생하는 분쟁 유형은 무엇입니까

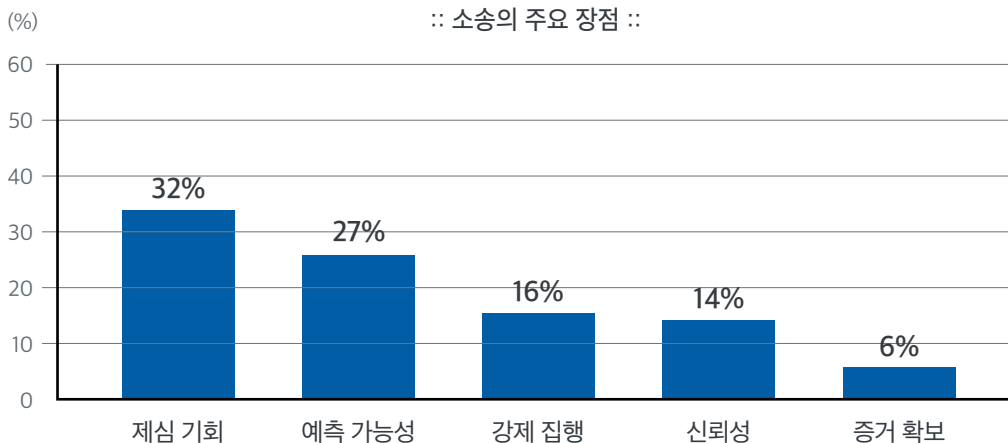
2번 문항은 응답자들이 실제로 경험한 분쟁의 주요 원인을 묻는 것으로, 응답자들이 가장 빈번하게 경험한 분쟁 유형은 공기연장(지체상금) 및 간접비 등 일정 관련 분쟁(43%)이었으며, 그 다음으로 변경(Change) (34%), 계약 해석 분쟁(13%) 순으로 나타났다.



이 결과는 분쟁의 유형이 공정(시간)과 변경(변동성)에 집중되어 있음을 보여준다. 특히 공기연장(지체상금) 및 간접비 관련 분쟁이 가장 높은 비중을 차지한다는 점은, 분쟁의 핵심이 “책임 판단” 이전에 공정 지연의 원인과 관련된 기술적·사실적 문제에 있음을 시사한다. 변경(Change) 관련 분쟁이 34%로 높은 비중을 차지한다는 점은 프로젝트 수행 과정에서 발생하는 설계 변경, 추가공사, 조건 변화 등이 분쟁으로 진행되었음을 의미한다.

(3) 중재 대비 소송의 주요한 장점은 어떤 것이라고 생각하십니까

3번 문항은 “중재 대비 소송의 주요한 장점”에 대한 인식을 묻는 것으로, 응답자들이 소송을 어떻게 평가하고 있는지를 보여준다. 결과에 따르면, 소송의 장점으로 재심 기회(33%), 예측가능성(판례)(27%), 강제집행 용이성(16%), 판결의 신뢰성(14%), 증거확보 용이성(6%) 순으로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

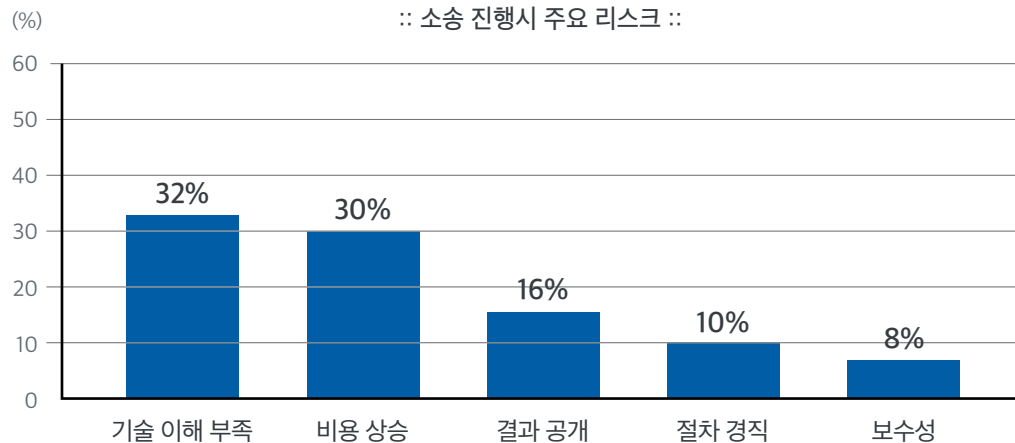


이러한 결과의 특징은 소송의 장점이 비용이나 속도와 같은 효율성 요소가 아니라, 절차적 안정성과 결과의 확실성에 있다는 점이다. 이는 단심 구조인 중재와 대비되는 소송의 특징이 명확히 인식되고 있음을 보여준다. 또한 예측가능성(27%)이 두 번째로 높은 비중을 차지하였는데, 이는 판례 축적을 기반으로 한 소송의 특성이, 분쟁 결과를 사전에 예상할 수 있다는 점과 관련이 있다고 볼 수 있다.

SIDRA 조사에서도 소송의 주요 장점으로 최종성, 집행력, 절차의 명확성이 제시되지만, 동시에 속도와 비용 측면에서는 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

(4) 소송 진행시 가장 중요하게 고려하는 리스크는 어떤 것입니까

4번 문항은 소송을 선택할 경우 응답자들이 고려하는 리스크를 묻는 것으로, 응답자들은 소송의 주요 리스크로 기술적 쟁점 이해 부족(32%), 장기화로 인한 비용 상승(30%), 결과 공개(16%), 절차 경직성(10%), 보수적 판정 성향(8%) 순으로 인식하고 있는 것으로 나타났다.



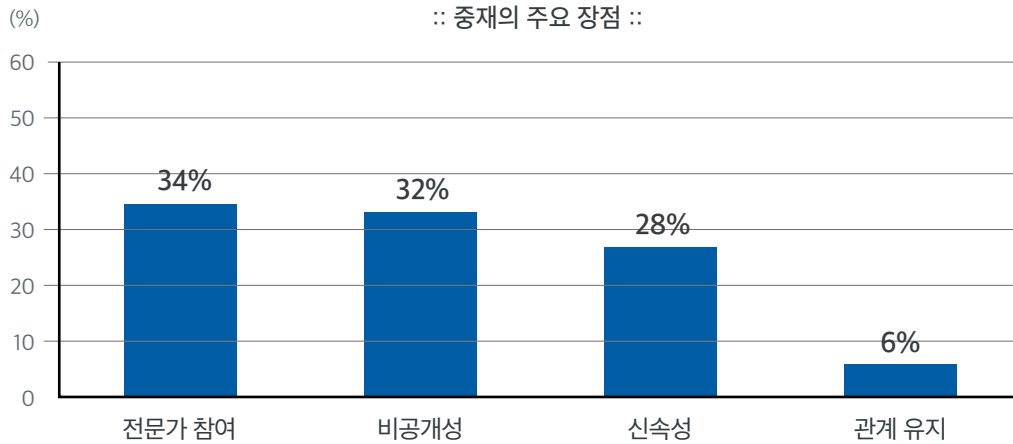
이 결과에서 주목할 점은, 소송의 핵심적인 리스크가 기술적 쟁점에 대한 이해 부족(32%)이라는 점이다. 이는 건설분쟁의 특성상 기술적 판단이 요구됨에도 불구하고, 법원이 이를 충분히 반영하지 못할 수 있다는 우려가 있음을 보여준다. 다시 말해, 소송은 절차적 안정성은 갖추고 있지만, 기술적 분쟁 해결수단으로서는 한계를 가진다는 인식이 반영된 결과이다.

또한 장기화로 인한 비용 상승(30%) 역시 높은 비중을 차지하고 있는데, 이는 소송의 특성상 절차가 장기화될 수밖에 없고, 이에 따라 비용 리스크가 확대된다는 점이 부담으로 작용하고 있음을 의미한다. SIDRA 조사에서도 소송은 속도와 비용 측면에서 상대적으로 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타나, 시간·비용 리스크가 구조적 한계임을 보여주고 있다.

(5) 소송 대비 중재의 주요한 장점은 어떤 것이라고 생각하십니까

5번 문항은 소송과 대비하여 중재가 갖는 강점을 묻는 것으로, 응답자들이 왜 중재를 선택하는지에 대한 이유를 보여준다. 결과에 따르면, 전문가 참여(34%), 비공개성(32%),

절차의 신속성(28%), 우호적 관계 유지(6%), 낮은 비용(0%) 순으로 나타났다.



이 결과의 특징은 중재의 경쟁력이 전문성(34%)과 비공개성(32%)에 집중되어 있다는 점이다. 특히 전문가 참여가 가장 높은 비중을 차지한다는 것은, 응답자들이 중재를 선택하는 가장 중요한 이유가 기술적 쟁점에 대한 이해 가능성에 있음을 의미한다. 이는 소송의 주요 리스크로 “기술적 쟁점 이해 부족(32%)” 결과와 정확히 대응되며, 중재가 소송의 구조적 한계를 보완하는 수단으로 작동하고 있음을 보여준다.

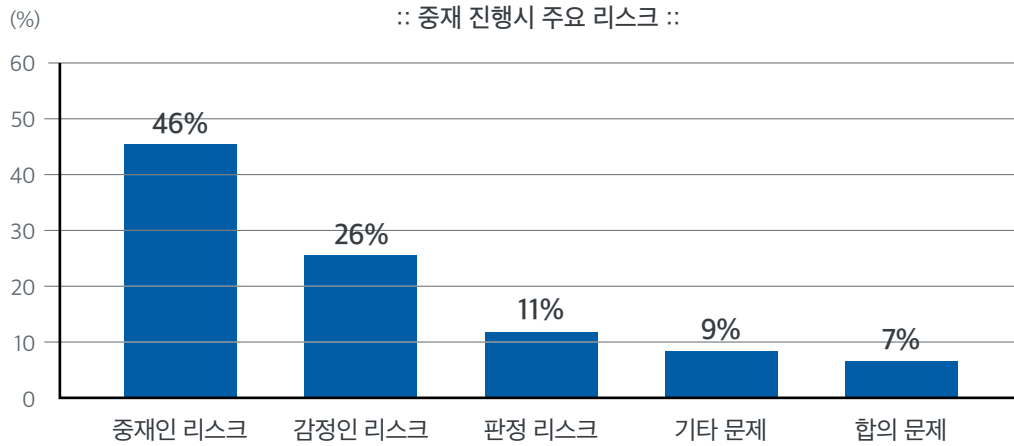
또한 비공개성(32%)이 높은 비중을 차지한 점은, 중재가 정보 보호 및 리스크 관리 수단으로 인식되고 있음을 시사한다. 반면 절차의 신속성(28%)은 여전히 중요한 요소이지만 최우선 요인은 아니며, 특히 낮은 비용이 0%로 나타난 점은 비용이 더 이상 경쟁우위적 요소로 고려되지 않고 있음을 보여준다.

IAS 조사에서는 국제중재의 주요 장점으로 집행 용이성(약 65~70%), 중립성, 절차의 유연성, 전문성 등이 핵심 요소로 제시되었다. 특히 “전문가에 의한 판단”과 “절차의 유연성”은 지속적으로 상위 요인으로 나타나고 있으며, 이는 본 조사에서 전문가 참여(34%)가 최우선으로 나타난 것과 유사하다고 볼 수 있다.

(6) 중재 진행시 가장 중요하게 고려하는 리스크는 어떤 것입니까

6번 문항은 응답자들이 중재를 진행할 때, 어떤 요소를 불확실성 또는 부담으로 인식하는지를 보여준다. 결과에 따르면, 중재인(전문성, 선정 등) 46%로 가장 높게 나타났고

감정인(전문성, 선정 등) 26%, 판정결과(오류 등) 11%, 중재합의 등 추가 분쟁 우려 9%, 판정 특성(상관습, 형평, 선 등) 7% 순이었다.



이 결과는 응답자들이 중재 리스크가 제도 자체보다 누가 판단하느냐, 그리고 그 판단을 보조하는 전문가가 얼마나 적절하느냐에 집중되어 있다는 점이다. 특히 중재인 관련 리스크가 46%로 1위를 차지한 것은, 응답자들이 중재의 성패가 중재인의 전문성·이해도·선정의 적정성에 좌우될 수 있다고 보고 있으며, 여기에 감정인 관련 리스크 26%까지 합치면, 전체의 72%가 사실상 ‘사람의 전문성과 선정’ 문제를 중재의 리스크로 인식하고 있는 셈이다.

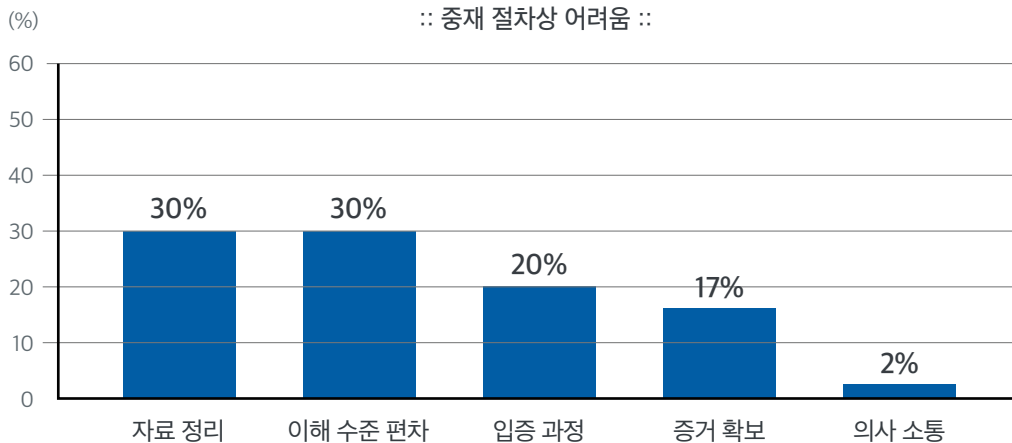
건설중재는 기술적 쟁점을 포함하는 경우가 많기 때문에 법률적 지식만으로는 충분하지 않고, 사실관계와 기술쟁점을 정확히 이해할 수 있는 중재인과 감정인의 역량이 판정 결과의 신뢰성을 좌우하게 된다. 그런 점에서 판단주체의 역량과 선정 문제가 중요한 리스크로 인식된 것은 자연스러운 결과인 것이다.

SIDRA 조사에서 국제중재 이용자들은 중재인 선택 시 가장 중요한 요소로 분쟁해결 경험 97%, 효율성 92%, 윤리성 92%, 언어 91%, 전문지식 89%를 꼽았다. IAS 조사에서도 중재의 효율성을 저해하는 주요 요인으로 ‘중재인의 적극적 사건관리 부족’이 23% 지적되었다.

한편 감정인 리스크가 26%로 두 번째를 차지한 점도 중요하게 보아야 한다. 건설분쟁에서는 감정인의 의견이 중재판정부의 사실인정과 손해산정에 큰 영향을 미친다는 점에서, 응답자들이 이를 독립적인 리스크로 높게 인식한 것은 실무적이고 현실적인 결과라고 판단된다.

(7) 중재 진행시 가장 어려웠던 절차적 요소는 어떤 것입니까

7번 문항은 중재 절차 수행 과정에서 응답자들이 어디에서 실무적 어려움을 체감하는지를 보여주는 점에서 의미가 있다. 결과에 따르면, 대량의 자료 정리 및 제출 30%, 중재인·감정인 이해 수준 편차 30%, 입증 과정 20%, 유효한 증거자료 확보 17%, 절차 진행과 관련된 의사소통 2% 순으로 나타났다.

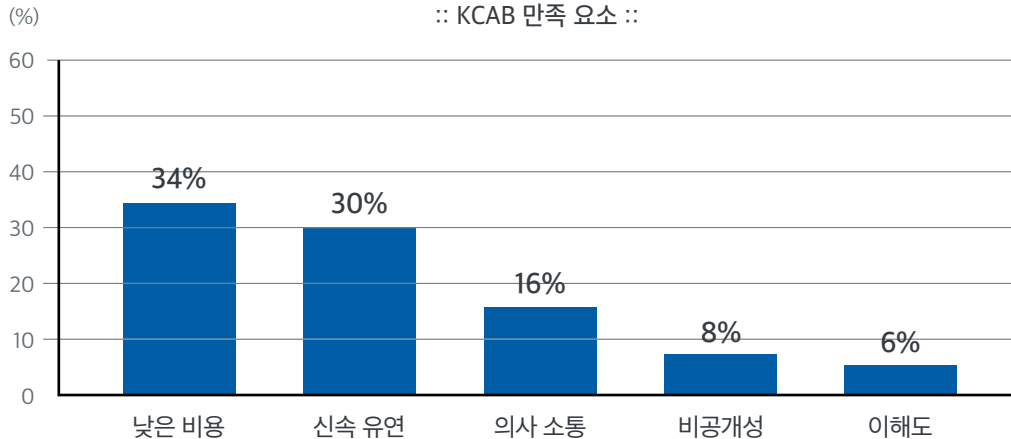


이 결과의 핵심은 두 가지인데, 첫째는 자료·증거 중심 부담(30% + 20% + 17%), 둘째는 전문가 이해 편차(30%)다. 즉 “문서와 증거” 그리고 “전문가의 이해 수준”으로 구분된다고 볼 수 있다.

SIDRA 조사에서는 중재 절차의 부담을 완화하는 요소로 온라인 심리 89%, 클라우드 기반 문서관리 73%, 전자증거개시(e-discovery) 71%가 높게 평가되었다. 이는 국제 이용자들이 자료 수집·정리·제출 과정에서 어려움을 느끼고 있으며, 이를 기술적으로 해결하려는 흐름이 강하다는 것을 의미한다. 한편 IAS 조사는 중재 비효율의 주요 원인으로 과도한 서면 및 문서 중심 절차(약 22%)가 지적되었다.

(8) KCAB에 가장 만족한 내용은 어떤 것이 있습니까

8번 문항은 KCAB에 대해 응답자들이 체감하는 강점이 무엇인지를 보여준다. 결과에 따르면, 낮은 중재 비용 34%가 가장 높게 나타났고, 신속한 절차 및 절차의 유연성 30%, 의사소통 용이 16%, 비공개성 8%, 중재인·감정인의 이해도가 높음 6% 순으로 나타났다.



이 결과에서 주목할 점은, 응답자들이 KCAB의 가장 큰 강점으로 비용(34%)과 절차 효율성(30%)을 꼽고 있다는 점이다. 앞선 5번 문항에서 중재의 장점으로 “낮은 비용”이 0%였다는 점을 고려하면, 매우 흥미로운 결과다. 즉 응답자들은 중재 일반에 대해서는 비용 경쟁력을 중요하게 생각하지 않지만, KCAB 기관은 비용 측면에서 만족도가 높다고 평가하고 있는 것이다. 이는 KCAB가 국제 중재기관에 비해 상대적으로 비용 부담이 덜한 중재기관으로 인식되고 있음을 시사한다.

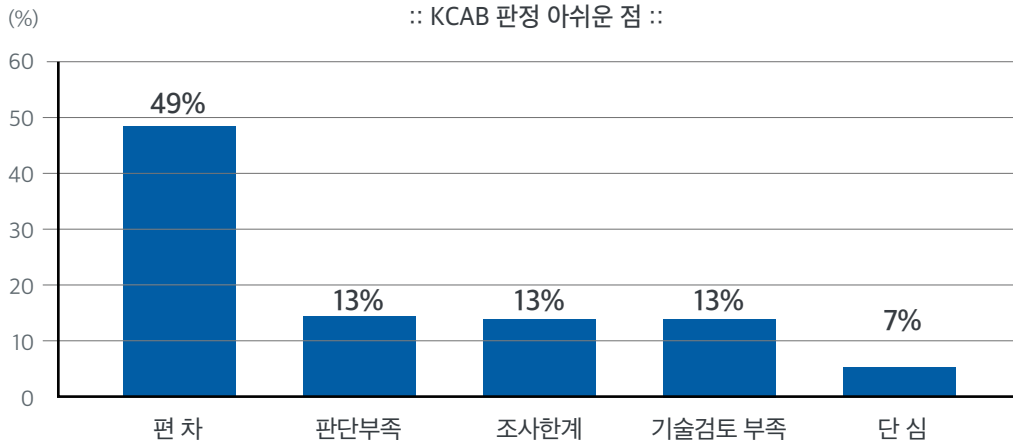
또한 신속한 절차 및 절차의 유연성(30%)이 두 번째로 높은 비중을 차지한 점도 중요하다. 이는 KCAB의 운영이 응답자들에게 비교적 실무 친화적이고 신속한 절차로 받아들여지고 있음을 보여준다. 반면 중재인·감정인의 이해도가 높음(6%)은 상대적으로 낮은 비중을 보였는데, 이는 이용자들이 KCAB의 운영에는 만족하더라도, “전문성 체감” 측면에서는 충분한 확신을 갖지 못하고 있음을 시사한다.

SIDRA 조사에서 국제중재 이용자들은 중재에 대해 절차적 유연성 76%, 비공개성 74%, 직접 집행가능성 70%에 대해서는 높은 만족도를 보였지만, 비용 만족도는 약 30% 수준에 그쳤다. 즉 국제적으로는 중재기관에 대한 만족이 주로 유연성·비공개성·집행력에 집중되고, 비용 만족은 낮게 평가되는 경향이 있다. 이는 KCAB가 국내 이용자들에게는 비용 측면에서 비교우위를 갖고 있음을 보여주고 있다.

(9) KCAB 판정 결과를 참고하였을 때, 아쉬운 점은 어떤 것이 있었습니까

9번 문항은 KCAB의 판정 결과를 접한 이용자들이 어떤 부분에서 한계를 체감하고 있는지를

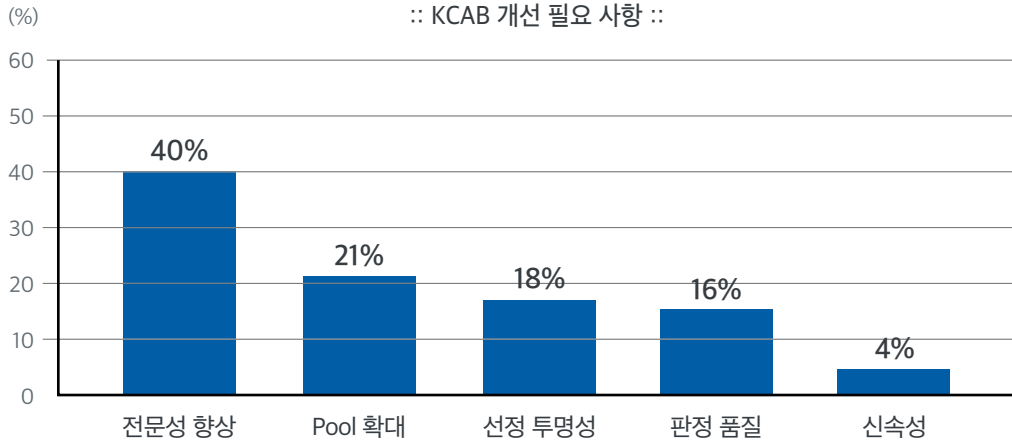
보여준다는 점에서 중요하다. 결과에 따르면, 중재인·감정인 편차가 큼 49%가 압도적으로 높게 나타났고, 법리적·사실적 판단 부족 13%, 증거조사의 한계 13%, 기술적 쟁점 검토 부족 13%, 판정 수정 불가(단심) 7% 순으로 나타났다.(Repowering)가 중요한 과제가 될 것으로 전망되었다.



이 결과에서 주목할 점은 “중재인·감정인 편차가 큼”이 49%로 절반에 가까운 비중을 차지했다는 점이다. 이는 이용자들이 KCAB 판정의 가장 큰 한계를 사건을 담당하는 사람에 따라 판단의 질과 방향이 크게 달라질 수 있다는 점에서 느끼고 있음을 의미한다. 다시 말해, KCAB의 운영에는 만족하더라도, 실제 판정 결과의 신뢰성은 여전히 중재인 및 감정인의 개별 역량과 편차에 크게 좌우된다고 인식하고 있는 것이다.

(10) KCAB에 개선이 가장 필요한 내용은 어떤 것이라고 생각하십니까

10번 문항은 응답자들이 KCAB에 대해 무엇이 우선적으로 개선되어야 하는지를 보여준다는 점에서 중요하다. 결과에 따르면, 중재인·감정인 전문성 향상 40%가 가장 높게 나타났고, 중재인·감정인 Pool 확대 21%, 중재인·감정인 선정 투명성 18%, 판정의 품질 및 일관성 개선 16%, 절차의 신속성 강화 4% 순으로 나타났다.



이 결과에서 주목할 점은 “중재인·감정인 편차가 큼”이 49%로 절반에 가까운 비중을 차지했다는 점이다. 이는 이용자들이 KCAB 판정의 가장 큰 한계를 사건을 담당하는 사람에 따라 판단의 질과 방향이 크게 달라질 수 있다는 점에서 느끼고 있음을 의미한다. 다시 말해, KCAB의 운영에는 만족하더라도, 실제 판정 결과의 신뢰성은 여전히 중재인 및 감정인의 개별 역량과 편차에 크게 좌우된다고 인식하고 있는 것이다.

3. 시사점과 개선방향

1) 중재 경쟁력의 핵심은 “전문성”이며, 동시에 가장 큰 리스크도 “전문성”이다.

이번 조사에서 일관되게 드러난 구조는 중재의 핵심 경쟁력과 리스크가 동일한 지점에 집중된다는 점이다. 응답자들은 중재의 장점으로 전문가 참여(34%)를 가장 높게 평가했지만, 동시에 중재 리스크로 중재인 46%, 감정인 26%를 지적했고, KCAB 판정의 아쉬움 역시 중재인·감정인 편차 49%로 나타났다. 이는 중재가 제도적 구조보다 사람의 역량에 의해 성패가 좌우되는 시스템으로 인식되고 있음을 보여준다. 따라서 KCAB의 경쟁력은 단순히 사건 수 증가나 절차 개선이 아니라, 중재인·감정인의 질적 수준을 얼마나 안정적으로 관리할 수 있는지에 달려 있다고 볼 수 있다.

특히 국제조사에서도 중재인 경험, 전문성, 윤리성이 핵심 요소로 제시되는 점을 고려하면, 이는 국내만의 문제가 아니라 공통적인 과제이기도 하다. 결국 KCAB는 “중재인 개인의 역량”에 의존하는 구조에서 벗어나, 기관 차원의 전문성 표준화 시스템을 구축하는 방향으로 나아가

필요가 있을 것이다.

2) KCAB는 “운영 효율성”에서는 경쟁력이 있으나, “판정 품질”은 개선이 필요하다.

KCAB에 대한 만족도는 낮은 비용 34%, 절차 신속성 및 유연성 30%로 나타나, 기관 운영 측면에서는 긍정적인 평가가 확인된다. 이는 KCAB가 국내 이용자에게 접근성과 효율성을 갖춘 기관으로 자리 잡았음을 의미한다. 그러나 판정 결과에 대한 평가는 다른 양상을 보이는데, 중재인·감정인 편차 49%, 법리·사실 판단 부족 13%, 기술적 검토 부족 13% 등은 이용자들이 판정의 품질과 일관성에 대해 문제의식을 갖고 있음을 보여준다.

이러한 괴리는 KCAB가 현재 “운영기관”으로서는 성공했지만, 아직 “판정 품질을 통제하는 기관”으로는 자리잡지 못했다는 점을 시사한다. 향후 KCAB의 발전 방향은 단순한 사건 관리가 아니라, 판정 품질에 대한 피드백, 리뷰, 데이터 축적을 통해 체계적 플랫폼으로 전환하는 방향으로 진행되어야 할 것이다.

3) 중재의 핵심은 “문서·증거 중심 시스템”이며, 디지털 기반 전환이 필수적이다.

중재 절차의 어려움으로 대량의 자료 정리 30%, 입증 과정 20%, 증거 확보 17%가 지적된 점은, 건설중재가 본질적으로 문서·증거 중심 구조임을 보여준다. 이는 CMS 및 SIDRA 조사에서 기록관리와 e-discovery가 핵심적인 요소로 나타난 것과도 일치한다.

이러한 구조에서는 절차, 규칙을 개선하는 것만으로는 한계가 있으며, 실질적인 효율성은 자료 관리 방식의 혁신에 달려 있다. 따라서 KCAB는 디지털 기반 증거관리 시스템, 표준화된 제출 포맷, 데이터 기반 사건관리 플랫폼을 도입할 필요가 있다. 이는 단순한 편의성 개선이 아니라, 중재의 효율성과 품질을 동시에 개선할 수 있는 핵심 인프라가 될 수 있을 것이다.

4) 국제수준의 경쟁력 확보가 필요하다.

KCAB는 현재까지 비용과 접근성 중심의 경쟁력으로 자리잡았지만, 이용자들은 이제 그 다음 단계로 판정 품질과 신뢰성을 요구하고 있다. 향후 KCAB의 전략 방향은 “저렴하고 빠른 중재”가 아니라, “예측 가능하고 일관된 품질을 제공하는 중재”로 전환되어야 한다. IAS

조사에서도 이용자들이 특정 기관을 선택하는 주요 이유는 비용이 아니라 기관의 명성, 중재인 구성의 신뢰성, 행정 지원 능력, 절차 운영의 전문성 등으로 나타났다. 이는 국제중재시장에서 경쟁의 중심은 “가격”이 아니라 “신뢰 가능한 품질”이라는 점을 의미한다.

이를 위해서는 판정 데이터 축적, 품질 평가 시스템, 사건 유형별 전문성 축적, Best Practise 공유와 같은 접근이 필요하다.

4. 마치며

이번 설문조사는 건설중재가 현재 어떤 상황에 놓여 있으며, 향후 어떠한 방향으로 발전해야 하는지를 명확하게 보여주고 있다. 특히 실무자들의 응답을 IAS, SIDRA, CMS 등 주요 국제조사와 비교한 결과, 중재에 대한 기본적인 인식과 기대는 국제적 흐름과 상당 부분 일치하고 있으나, 실제 체감하는 문제의 양상에서는 국내 특유의 고민이 뚜렷하게 드러난다는 점을 확인할 수 있었다.

이러한 분석을 종합하면, 향후 KCAB가 나아가야 할 방향은 비교적 명확하다. 첫째, 중재인 및 감정인의 전문성을 개별 역량에 맡기기보다, 기관 차원에서 관리·축적·평가할 수 있는 구조를 구축해야 한다. 둘째, 절차 운영의 효율성을 유지하면서도, 사건관리와 자료관리 측면에서 체계적인 시스템을 도입할 필요가 있다. 셋째, 국내 시장을 넘어 국제중재기관과 경쟁할 수 있는 수준의 플랫폼으로 발전하기 위해, 전문가 Pool의 다양성, 선정의 투명성, 운영의 신뢰성을 지속적으로 강화해야 한다.

결국 이번 설문조사는 건설중재가 단순한 “대체적 분쟁해결수단”의 단계를 넘어, 전문성과 데이터, 그리고 운영 역량이 결합된 분쟁해결 시스템으로 전환되는 과정에 있다는 점을 보여준다. KCAB가 이러한 전환을 선도할 수 있다면, 국내 시장을 넘어 국제중재 환경에서도 의미 있는 역할을 수행할 수 있을 것이다. 