

서비스기업의 品質經營에 관한 研究

고수복*, 신한원**, 최영로***

A Study on Quality Management in Service Firms

S. B. Ko, H. W. Shin, Y. R. Choi

Abstract

This study tries to survey the actual promotion condition of the ISO 9001 certification and analyze the relationship between concepts of quality management focused on the service company and it is based on a survey of a IT(Information Technology) business, wholesales, retail business, accommodation, restaurant business, transportation, warehousing, communication business and checked the operation performance from the relationship between the business performance and ISO quality management. also analyze the difference between the business performance and ISO quality management focused on the ISO 9001 certification activities.

The analyze conclusions are follow.

Firstly, quality management activities of service company did not have the direct effect on business performance of the service company, but they have an indirect effect on the operation performance through the intermediate role.

Second, major effects come from ISO 9001 certification activity related to the operation performance in the service company.

Key word : service, ISO9001, quality management, quality management activities, operation performance

* 경영학박사, 한국품질재단 위원

** 한국해양대학교 해운경영학부 교수

*** 가야대학교 항만물류학과 전임강사

1. 서론

우리나라는 2000년 초반부터 일부 서비스산업에서 ISO 9001 품질경영시스템의 인증 취득으로 고객만족의 프로세스개발과 종업원의 교육훈련을 강화하고, 또한 품질경영시스템 유지를 통하여 경쟁력을 키우고자 노력하는 기업들이 늘어나고 있다.

일부 서비스업종의 기업들이 늦게나마 ISO 9001 인증활동을 통해 품질경영과 프로세스 및 시스템지향의 경영에 관심을 갖게 된 것은 제조업이 품질경영활동에서 성과를 이룩한 것에 대한 일종의 ‘벤치마킹현상’ 이라고 할 수 있다.

ISO 9000 시스템에서 강조하는 품질경영의 8대 원칙인 고객중심, 리더십, 전원참여, 프로세스 접근방법, 경영에 대한 시스템 접근방법, 지속적 개선, 의사결정에 대한 사실적 접근법, 상호유익한 공급자 관계는 어떠한 조직, 업종, 분야를 막론하고 적용할 수 있는 지속적으로 개선되는 성과를 향한 조직의 뼈대로 볼 수 있다.

이에 국내 서비스업의 ISO 9001 인증취득업체를 대상으로 품질경영활동과 관련 요소를 연구하는 것은 우리나라 서비스업의 부가가치 생산성 향상을 위한 방안수립의 한 수단이 될 수도 있다.

서비스기업들은 품질의 전략적 중요성을 인식하고 품질에 대하여 지속적인 관심을 보이고 있으며, 경쟁력 강화의 목적으로 ISO 9001 품질인증을 취득하고, 이를 통한 품질경영활동으로 고객만족과 지속적인 개선의 기본을 서비스기업의 조직 내에 뿌리를 내릴 필요가 절실하다고 판단된다. 따라서 우리나라 서비스기업들의 지속적인 경쟁우위를 유지하기 위해서는 서비스기업의 특성에 맞는 품질경영활동요인을 추출하고, 이들이 경영성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석할 필요성이 대두된다.

2. 이론적 고찰

2.1 품질경영

2.1.1 품질경영의 개념

기업의 지속적인 경쟁우위확보를 위한 ‘경영패러다임’으로서의 품질경영은 일본에 비해 열세를 보이고 있는 선진국들이 생산제품에 대한 국제경쟁력을 향상시키기 위한 경영관리방식이다. 이것은 종합적인 품질향상을 통해서 구미제

국의 제품이나 자원들이 장기적 입장에서 기업경쟁력을 추구할 수 있는 경영방식으로서 일본의 독특한 분임조와 같은 기업문화와 공동체 의식의 산물인 전사적 품질관리보다도 더욱 각광을 받게 되었다. 이에 따라 ISO 9000시리즈를 국가규격으로 도입하고 있는 대부분의 선진기업이 품질경영프로그램을 운영·실천하고 있다.

ISO 9000시리즈가 규격에 의한 접근법이라면 품질경영은 인간주의적 접근법이다. 조직이 업무의 효율성을 향상시키기 위해서는 규격화가 필요하다. 그러나 규격화의 실현으로 반드시 혁신과 개선을 달성할 수는 없다. 어디까지나 규격화는 개선과 혁신을 위한 필요조건에 불과하다.

따라서 ISO 9001 인증을 받았다 하더라도 품질경영의 성공을 예측할 수는 없다고 볼 수 있으며 이는 품질경영실행을 위한 최소한의 충분조건이 되는 것이다. 이와 같이 ISO 9001 품질경영시스템의 기준은 성공적인 품질경영의 실현을 위한 하나의 첩경으로 작용할 수 있게 되었다. 하지만 여기에 부가되어야 하는 것은 인간적인 경영적 측면이나 운영적 측면이며 하드웨어적인 평가 및 규격 이상으로 소프트웨어적인 인간분위의 감정 및 철학이 또한 중시되어야 하므로, 보다 폭넓은 개념으로서의 품질경영이 등장하게 되었다.

품질경영의 개념에 대해서는 학자마다 약간씩 다른 견해를 가지나 여러 문헌에서 제시되고 있는 것들을 소개한 후 이들을 종합해 보는 것도 의의가 있다고 본다.

Oakland(1989)는 품질경영의 범위를 폭넓게 간주하여 “품질경영이란 경영의 효율성과 탄력성을 전반적으로 향상시키기 위한 접근방법이며 모든 부서, 모든 활동, 모든 단계에 있는 구성원들을 조직화에 참여시키는 방법이다”라고 정의하고 있다.

Schonberger(1992)는 “품질경영이란 처음 공정에서 마지막 단계까지 고객이 만족하는 품질의 제품을 만들기 위한 기법이자 수단으로써 이것을 추진하기 위하여 정보를 수집하고, 다기능 팀을 운영하며, 통계적 방법을 사용하고, 성과에 따라 포상을 수여하는 것이다”라고 정의하였다.

한편 Carlsson(1993)은 “모든 구성원의 지속적 개선활동을 통하여 가장 저렴한 비용으로 고객의 요구와 기대를 충족시키기 위한 지속적 노력”이라고 정의하였으며, Banks(1992)도 품질경영을 “고객의 요구조건에 맞는 산출물을 창출하는 사람과 그 과정을 중시하는 접근방법”이라고 정의하였다.

이를 종합하면, 품질경영이란 “최고경영자의 열의와 지도력 하에 기획과 개발에서부터 고객이 만족하는 품질의 제품이나 서비스를 공급하기 위하여 합리

적인 관리방식과 품질관리기법을 활용하여 모든 분야에 걸쳐 전사원이 참여하여 지속적인 품질향상을 도모함으로써 기업의 번영을 추구하는 경영관리활동이다”라고 정의할 수 있다.

2.1.2 품질경영활동요인

품질경영활동요인은 품질경영활동을 수행하는데 있어 경영자나 종업원이 지녀야 할 기본적인 사상과 철학 및 경영풍토나 제반업무를 수행해 나가는데 있어서 기본구성이 되는 요인이다. 품질경영활동은 기업의 전반에 품질중심의 문화와 품질의식이 확립되었을 때 성공적으로 수행될 수 있다. 이러한 품질경영활동의 궁극적 목적은 고객만족에 있다.

품질경영활동요인에 관한 선행연구를 요약하면 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 품질경영활동요인

학 자	품질경영활동요인
Aly, Mautubby and Elshennawy(1990)	(1)지속적 개선 (2)다양한 기능적 팀워크 형성 (3)가변성의 감소 (4)교육훈련 (5)공급자의 통합
Simons(1990)	(1)지속적 공정개선 (2)종업원 참여 (3)수정 아닌 예방 (4)공급자-고객관계 (5)고객만족 (6)문제 해결 위한 팀 구성 (7)도구사용 (8)성과측정 (9)품질경영활동 인식
Burati, Mattews and Kalidindi(1992)	(1)경영자의 관심 및 리더십 (2)종업원의 교육훈련 (3)팀워크의 구성 (4)통계적 방법 (5)품질비용 (6)공급자의 참여 (7)고객서비스
Tenner and Detoro(1992)	(1)최고경영자의 리더십 (2)종업원의 교육훈련 (3)타부서 및 외 부자문기관의 지원조직 (4)포상 및 인식 (5)종업원간의 커뮤니케이션 (6)성과측정
Deming 등 4명의 저서내용(1993)	(1)품질 (2)고객 (3)고객만족 (4)변동 (5)변화 (6)최고경영자의 관심
IQRS 심사항목 (2001)	(1)리더십과 전략 (2)직원참여와 의사소통 (3)품질시스템 문서 화와 문서관리 (4)인적자원 (5)재무관리와 사업결과 (6)영업/판매 (7)설계 와 개발 (8)구매와 협력 업체관리 (9)운영관리 (10)검사 및 시험 (11)시정 및 예방조치 (12)지속적인 개선 (13)품질감사 (14)해관계자 만족과 관련경영

자료 : 김동훈 · 신한원 · 교수복, “해운기업의 TQM 활동과 실행성과에 관한 연구,”
「마케팅과학연구」, 제9권, 2002, p.132. 수정

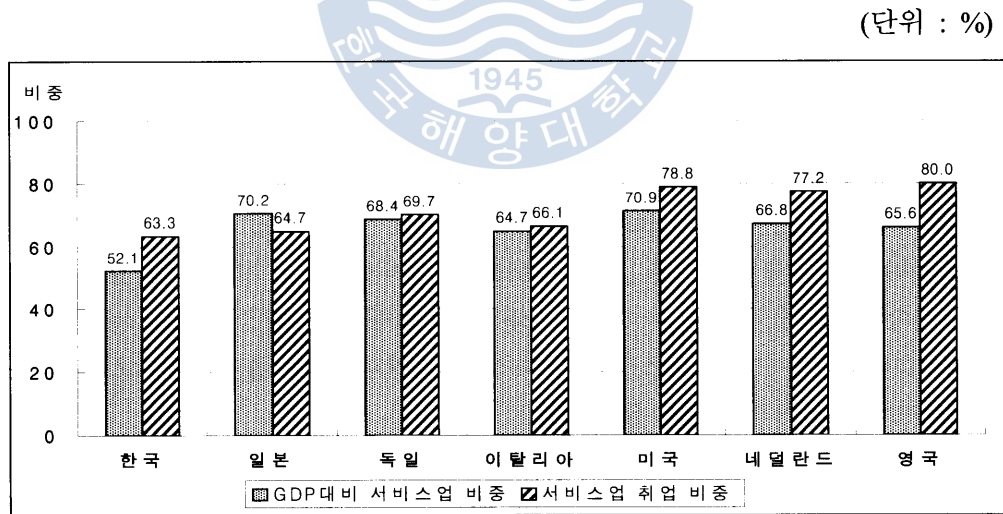
2.2 서비스기업의 品質經營

서비스는 매우 광범위하고 이질적인 활동을 집합적으로 지칭하는 개념이므로 이를 정의 내리기란 쉽지 않다. 국제적으로 통용되는 서비스의 정의는 “주문을 충족시키기 위해서 공급하는 매우 이질적인 산출로서, 보통 공급자가 파악한 수요자 조건에서의 변화로 구성된다”는 Hill(1977)의 정의를 따른다.

통상적인 실무관점에서는 OECD(2000)의 정의를 따라 “물질의 생산과 관련되지 아니한 활동”으로 보는데, 이러한 해석은 1차·2차 산업을 기초로 하여 서비스를 생산하는 3차 산업을 서비스산업으로 간주하고 있음을 의미한다.

제조업의 성장동력이 둔화되고 있는데 비해 서비스산업이 국가경제에서 차지하는 비중은 갈수록 확대되고 있다. 1인당 GNP가 2만 달러 이상인 선진국의 경우, 성장과 고용에서 서비스산업이 차지하는 비중이 60~80%이상을 차지하는 등 서비스산업은 이제 제조업을 넘어 국가경제 전체를 주도하고 있다.

다음 <그림 1>의 GDP 대비 서비스업 비중(2002년 기준)에서와 같이 미국 70.9%, 일본 70.2%, 독일 68.4% 인데 비해 우리나라는 그 비중이 52.1%에 불과한 것으로 나타났다.



<그림 1> 주요 국가의 GDP대비 서비스업 비중(2002년)

주 : 일본, 미국은 2001년 값이며 그 외는 2002년 값. GDP의 경우 1995년 기준 불변가격 사용.

자료 : OECD, National Accounts of OECD Countries, 2004.

서비스업의 부가가치가 낙후한 것은 전문화된 인력의 부족과 서비스업의 특성에 알맞은 경영기법의 도입이 늦기 때문이라고 볼 수 있다. IT 관련 서비스업의 발달과 제조-서비스업의 융합 가속화 추세에도 불구하고 선진국에 비해 낮은 노동생산성은 더욱 제조업에서 체득한 품질경영활동이 중요한 수단으로 필요하게 됨을 알 수 있다.

한편 서비스업에 종사하는 인력을 분석한 대한상공회의소 연구결과에 의하면 제조업의 고용비중은 1980년부터 2004년까지 기간 동안 21.6%에서 19.0%로 감소한 반면 서비스업은 같은 기간에 37.0%에서 64.4%로 거의 2배 증가한 것으로 나타났다.

제조업에서 서비스업으로의 인력이동은 3차 산업의 구조로 전환되는 것을 의미하며 선진국으로의 단계로 진입됨을 알 수 있다.

서비스업으로의 인력이동은 서비스업의 경쟁이 치열해져 감에 따라 인적자원의 교육훈련이 더욱 더 요구된다. 서비스업을 기반으로 한 경쟁력 강화는 서비스업의 내부의 구조 고도화가 필수라고 할 수 있으며 이는 더욱 지식기반의 서비스산업이 요구되며, ISO 9001 품질경영이 기본이 될 수 있다.

서비스업의 경제성장 기여율은 1990년대 이후 서비스업의 고용비중 확대에도 불구하고 노동생산성의 증대는 미흡하다. 2003년의 경우 우리나라 산업전체의 취업자 1인의 일주 당 부가가치 산출금액(2000년 가격 기준)은 57.8만원이며 특히 제조업의 경우 87만원에 이르고 있으나 서비스업의 경우 동 부가가치 산출금액은 제조업의 절반수준을 약간 초과하는 것으로 나타나고 있다. 제조기능과 서비스기능의 융합이 가속화됨으로써 제조업 또는 서비스업이라는 구분이 점차 무의미해져 가는 추세이다.

제조업의 핵심비용인 원재료, 노동, 자본은 서비스에서는 미비하고 대신 서비스업에서는 지식이 핵심비용 요소로 대두되어 비용구조가 제조업과는 상이하다. 이러한 의미에서도 서비스업에는 지식이 기반이 되는 품질경영시스템의 도입이 체계적으로 확대되어야 할 것이다.

우리나라 서비스산업의 경쟁력은 정보기술(IT) 관련 일부 업종을 제외하고는 규모가 영세하고 글로벌 경쟁력을 거의 확보하지 못하고 있는 실정이다. 이에 따라 서비스업이 부가가치 생산성을 증대시킬 수 있는 시스템과 제도의 정비가 시급하다고 볼 수 있다. 장차 우리나라도 경제규모의 확대에 따라 서비스에 대한 수요가 증가하면서 향후 서비스업의 경제에 차지하는 비중은 확대될 것으로 예상되며 이러한 의미에서 효율성 및 경쟁력 강화를 위한 국내 서비스산업의 경쟁력 향상이 요구된다고 할 수 있다.

〈표 2〉 우리나라 산업별 고용구성비 추이

(단위 : %)

구 분		1980	1990	2000	2001	2002	2003	2004
고 용	농·림·어업, 광업	34.9	18.3	10.6	10.0	9.5	8.9	8.2
	제조업	21.6	27.2	20.3	19.8	19.1	19.0	19.0
	전기·가스·수도	0.3	0.4	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3
	건설업	6.2	7.4	7.5	7.3	7.9	8.2	8.1
	서비스업	37.0	46.7	61.3	62.6	63.3	63.6	64.4
	순산업(총취업자비중)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 통계청(KOSIS), 「경제활동인구총괄」, 2005.

서비스업의 품질경영에 대하여는 성과의 표준이 빈약하거나 없는 것이 문제가 되며 교육을 통한 종업원의 동기부여와 서비스품질 표준을 설정해야 된다. 이러한 것을 볼 때에 ISO 9001 품질경영시스템의 실행은 체계적으로 교육을 요구하고 있고 품질에 연관되는 활동을 규정하고 이에 따른 문서화된 서비스 품질표준을 시스템적으로 수립할 것을 규격화 하였기에 더욱 유용하다고 할 수 있다.

품질경영시스템으로 대변되는 ISO 9001 인증유지활동은 품질경영활동에 요구되는 모든 항목이 포함되어 있음으로 서비스기업에서도 인증자체만을 위한 것이 아니라 유효히 실행만 된다면 품질경영시스템의 유지로 기업의 경쟁력 강화와 경영성과창출에 기여할 것이다.

2.3 ISO인증과 경영성과

ISO 9001 품질인증제도는 기업이나 조직의 품질경영시스템이 국제표준화기구(International Organization for Standardization)에서 발행한 ISO 9001 규격에 부합되게 실행되는지를 외부인증기관이 심사하여 적합한 지를 인증해주는 제도이다. ISO 9001 규격은 품질경영에 관한 국제표준으로 제품자체에 대한 품질을 보증하는 것이 아니라 제품을 생산하는 프로세스를 검정하고 신뢰성을 판단하기 위한 기준이다.

ISO 9001 인증제도는 고객의 요구사항을 충족시키기 위해 품질경영시스템의 효과성을 개발, 실행 개선하고자 할 때 프로세스 접근방법을 채택하고 있다.

품질경영시스템의 인증 필요성은 조직이 고객의 요구사항 및 적용되는 규제 요구사항을 충족하는 제품 및 서비스를 일관성있게 제공하는 능력을 실증할 필요가 있거나 조직이 시스템의 지속적인 개선, 고객요구사항에 적합함을 보장하

기 위한 프로세스를 포함하여 시스템의 효과적인 적용을 통하여 고객만족을 증진시키고자 하는 경우에 필요하며, 전 세계의 인증취득추세는 지속적으로 증가하고 있고, 점유비율은 유럽 55%, 북미 13.1%, 동아시아 16% 등이며 ISO 9001:2000 인증서가 2004년 12월 기준으로 총 670,399건이 154개 국가에서 발행되었다(ISO Survey, 2005).

품질경영활동의 성과에 대하여는 많은 연구들이 있으나 서비스기업을 대상으로 ISO 9001 품질경영 인증시스템 도입에 따른 경영성과에 대한 연구는 별로 많지 않다. 따라서 선행연구로서 기존의 논문 및 자료의 분석을 통하여 ISO 인증과 경영성과와의 관계를 파악하고자 한다.

기업의 경영성과는 단일의 성과측정에 의해서 파악 될 수 있는 것이 아니라 여러 가지 개별성과의 종합된 성과의 측정에 의해서 가능하다. 기업의 경영성과는 조직의 목적에 따른 효과적이고 효율적으로 달성한 정도라고 볼 수 있다. 이를 계량적으로 표현한 기업성과로서 계수화하여 측정하는 것이 가장 확실하지만 현실적으로 계량화하는 데는 한계가 있으므로 지각된 성과에 대한 측정으로 경영성과를 파악하는 선행연구가 다수이다. 품질경영시스템을 실행하는 기업들에서의 경영성과는 다양하게 전개되어 왔다.

여러 학자들의 연구결과들을 요약하면 <표 3>과 같다.

ISO 9001 인증유지활동이 품질경영활동시스템 시행에 시스템적으로 기여를 하고 있다면 결과적으로 경영성과에도 일조를 하고 있다고 볼 수 있다.

ISO 9001 품질경영시스템과 경영성과와의 관계를 종합하여 보면 다음과 같다.

첫째, 품질과 시장점유율과의 관계로서 품질과 시장점유율의 관계는 불가분의 정(+)의 관계가 있음이 증명되고 있다.

둘째, 품질과 종업원의 만족도와의 관계로서 종업원이 조직에 대해 만족하는 회사는 품질에 정성이 들어간 만큼 생산성과 고객서비스와 관련된 경영성과가 향상하는 것으로 나타나고 있다.

셋째, 품질과 수익성과의 관계로서 품질의 향상은 원가의 추가가 아닌 재작업감소와 불량률의 절감으로 수익이 증대되며, 고품질에 의한 고객정책이 가능함으로 결국 수익이 증대하게 된다.

일반적으로 품질경영활동에 의한 기업의 내부경영성과(운영성과)는 능률향상에 의한 측정치로서 품질경영활동의 직접적인 영향을 받는 종업원의 만족도향상, 제조원가의 절감으로 인한 품질향상 등이 해당 된다. 대표적인 외부적인 경영성과는 시장점유율이 증대되어 재무적인 성과를 갖게 되며, 고객의 만족도가 향상된다고 볼 수 있다. 재무성과는 결과적으로 품질경영활동으로 얻는 기업의

최종적인 경영성과라 하겠다.

서비스기업에서도 재무적인 성과를 갖는 경쟁력을 증대하기 위해서는 ISO 9001 품질경영시스템 항목에서 요구하는 경영책임에 따른 경영자의 리더십 발휘와 전략적 품질계획의 수립, 자원의 적정관리, 지속적인 개선활동에 따른 측정과 분석이 요구된다.

서비스기업이 경쟁력 제고를 위한 전략은 새로운 서비스제품의 개발과 서비스품질활동의 실현에 의해 고객에게 제공할 가치를 계속적으로 창출하여야 가능할 것이다.

〈표 3〉 품질경영시스템(ISO 9001) 성과에 관한 연구요약

연구자	품질경영시스템(ISO 9001)의 성과에 관한 연구
홍성근(1998)	국내제조업체의 ISO 9001 인증취득의 효과분석을 통하여 품질경영 성숙도와 효율성의 수준이 향상되었다
김재환(2004)	ISO 9001:2000 규격의 요소가 서비스품질의 향상에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석된다.
진임근(2004)	품질인증동기는 품질인증을 획득하기 위한 기업의 재무적, 비재무적 성과에 영향을 미치는 것으로 증명하였다.
연찬호(2002)	품질경영시스템 요구사항이 고객만족, 재무, 인적자원, 조직의 효율성 등 경영성과에 영향을 미치는 것으로 분석하였다.
이왕탁(1988)	품질경영의 주요활동요인이 기업의 재무성과, 운영성과, 경영성과에 기여한다는 것이 ISO 인증유형에 따라 분석되고 있다.
강성(2002)	ISO 인증동기와 규격에 따른 인증 후 성과차이를 분석한 결과 인증동기가 강한 집단이 약한 집단보다 높은 성과를 달성하였다. 반면 인증 규격은 성과차이에 유의한 영향을 미치지 못하였다.
강현수(2003)	ISO 14001 인증취득이 매출액총이익율, 영업비율, 종업원 1인당 매출액 등의 재무비율에 통계적으로 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.
전용수(2004)	품질경영의 실행이 기업의 재무성과에 향상을 가져오며 이러한 성과는 내적성과와 외적성과를 매체로 달성됨이 입증되었다.
김달곤(2002)	품질정보와 측정치를 성과평가기준으로 중요시하고 그러한 품질관련 프로세스 정보들을 생산현장에 자주 제공하는 기업들이 경영성과가 높았다.
Terzioski & Samson(1997)	ISO 9000인증과 기업성과의 관계에서 잠재적으로 ISO 인증이 좋은 품질을 만드는데 설명력이 있는 것으로 분석되었다.
Carr(1997)	ISO 인증기업은 품질을 더 중요시 한다는 점에서 ISO 미인증 기업과 차이가 있다.
Yarnell(1999)	기업의 성공적인 EMS을 위하여 훈련을 통한 성공적인 환경 경영시스템 도입운영의 성과를 연구하였다.
Clark(2001)	환경경영시스템 정착에 관하여 폐기물 감량을 위한 방안도 종업원의 환경인지도에 의해서 성과가 있다.

자료 : ISO인증과 경영성과간의 연구들을 저자가 요약정리.

3. 연구모형 및 가설설정

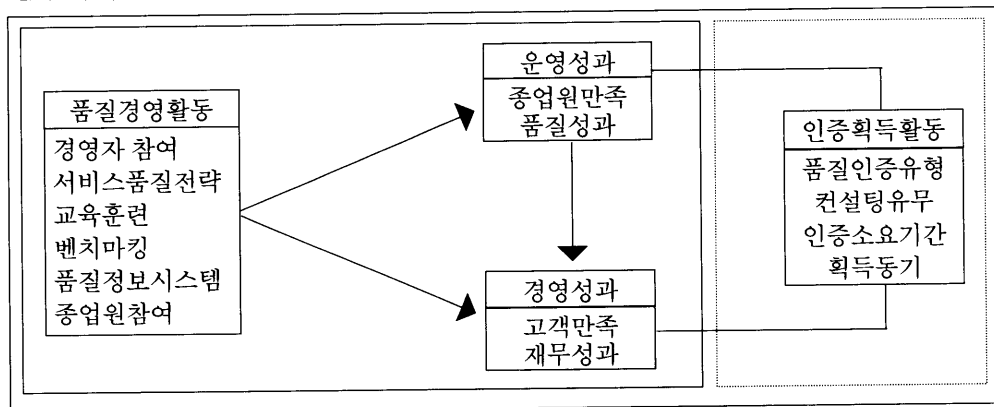
3.1 연구모형설계

서비스기업에 대한 관심이 높아지고, 서비스기업의 경쟁력을 확보하기 위한 연구가 여러 측면에서 시도되고 있다. 특히 서비스기업의 경쟁력 원천을 서비스품질로 파악할 때 경쟁우위를 확보하기 위해서는 서비스품을 단일개념으로 접근하는 것보다 종합적인 전 부문에 대한 품질전략을 추구함으로써 경쟁우위를 확보할 수 있다. 품질경영의 효과가 증대되면서 이와 관련된 많은 연구가 이루어졌다. 그러나 대다수의 연구가 제조기업중심의 시각에서 연구되었거나 서비스기업을 대상으로 하였더라도 단일 서비스기업을 대상으로 하여 그 범위가 협소하다는 문제점을 안고 있다.

서비스품질경영을 발전시키기 위해서는 서비스품질경영에 투입되는 요소와 산출되는 결과를 이해해야 한다. 품질경영의 투입되는 요소와 산출되는 요소를 이해하기 위해서는 품질경영의 투입물과 산출물 즉, 품질경영활동과 경영성과간의 관련성을 파악해야 한다.

품질경영활동과 경영성과간의 관계에 있어 운영성과인 종업원만족과 품질성과가 경영성과인 재무성과와 고객만족에 매개역할을 수행하는 지에 관한 분석이 필요하다.

그동안 품질경영에 관한 연구를 토대로 보면 경쟁우위를 위해서는 차별적인 품질경영활동이 필요하며, 품질경영활동의 차별성이 기업의 성과에 영향을 미치게 될 것이라는 것을 추론할 수 있다. 따라서 이들 간의 관계를 규명하기 위해서 본 연구에서는 품질경영활동, ISO 인증활동, 운영성과와 경영성과간의 관계를 긴밀하게 연구하고자 하였다. 이러한 사실을 토대로 <그림 2>와 같이 본 연구에서 검정하고자 하는 연구모형을 설정하였다.



<그림 2> 연구모형

3.2 가설의 설정

3.2.1 품질경영활동과 성과간의 관계에 관한 가설

품질경영활동이 기업의 재무적·비재무적 성과에 영향을 미친다는 많은 연구가 있었다. 이러한 연구 중에서 품질경영활동이 기업의 성과에 직접적으로 영향을 미치는 것이 아니라 내부적으로 효율성과 생산성을 높이거나 외부적으로 시장점유율 등을 높임으로써 대표적 경영성과인 재무성과를 달성한다는 연구가 부분적으로 이루어지고 있으므로 이에 대한 검토가 필요하다.

Ghobadian 등(1998)은 최종적인 기업성과라 할 수 있는 재무성과와 품질경영활동 간의 관계만을 검토하지 않고 내부적인 능률향상을 통해 달성되는 생산성 향상, 제조원가절감 등과 같은 내적성과와 고객만족이나 시장점유율과 같은 외적성과가 품질경영활동의 시행에 따라 재무적 성과에 영향을 미친다는 결과를 제시하였다.

또한 전용수(2003)는 Ghobadian 등(1998)의 연구를 바탕으로 하여 최종적인 재무성과가 중간의 내적성과나 외적성과의 영향을 받는가를 검토하여 재무성과는 내적성과와 외적성과를 매개로 하여 달성됨을 검토하였다.

품질경영활동이 기업의 재무적·비재무적 성과에 단순히 정(+)의 영향을 미친다는 연구들이 대중을 이루고 있지만 품질경영활동이 모든 성과에 직접영향을 미치는 것이 아니라 내적·외적 성과를 매개로 하여 재무적 성과를 달성한다는 Ghobadian 등(1998)과 전용수(2003)의 연구를 바탕으로 그 결과를 활용하여 기업의 성과를 운영성과와 경영성과로 구분하고 운영성과는 종업원만족, 품질성과로 구성하였으며, 경영성과는 고객만족과 재무성과로 구성하여 품질경영활동은 운영성과를 매개로 하여 경영성과에 영향을 미친다는 가설을 검토하고자 한다.

본 연구에서는 품질경영활동이 운영성과를 매개로 하여 경영성과에 영향을 미친다는 것을 검토하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 서비스기업의 품질경영활동은 서비스기업의 운영성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 서비스기업의 운영성과는 서비스기업의 경영성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 서비스기업의 품질경영활동은 서비스기업의 경영성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 ISO 인증활동과 경영성과간의 관계에 관한 가설

ISO 인증활동과 경영성과간의 관계에 대하여 변수간의 관계를 파악하기 위하여 주요 선행연구의 결과를 살펴보면, Terziovski와 Samson(1997)의 연구는 ISO 9001인증과 기업성과의 관계에서 잠재적으로 ISO 인증이 좋은 품질을 만드는데 설명력이 있는 것으로 분석하였다. 강성(2002)의 연구는 ISO 인증동기와 규격에 따른 인증 후 성과차이를 분석한 결과, 인증동기가 강한 집단이 약한 집단보다 높은 성과를 달성한 반면, 인증규격은 성과차이에 유의한 영향을 미치지 못하였다고 분석하였다. 또한 진임근(2004)의 연구에서는 품질인증동기는 품질인증을 획득하기 위한 기업의 재무적·비재무적 성과에 영향을 미치는 것으로 분석하였다.

이와 같은 선행연구의 결과들은, ISO 품질 인증획득활동이 기업의 성과에 직접적 영향을 나타내는 것으로 분석하고 있다. 하지만 본 연구에서는 서비스기업으로 ISO 9001 품질인증을 받은 기업만을 대상으로 하였다.

ISO 품질인증을 획득하지 못한 기업은 대상기업에서 제외된 상태로서 적절한 비교대상이 없으며, 서비스 기업의 성과변수들 간에 매개역할의 존재여부를 검정하고 있는바, ISO 인증획득활동 변수인 인증유형, 컨설팅 유무, 인증소요기간, 획득동기가 단순히 성과에 영향을 미치는 것보다 ISO 인증획득활동에 따라 운영성과와 경영성과는 차이가 발생할 것이라는 가설을 설정하였다.

가설 4 : ISO 인증획득활동에 따라 서비스기업의 성과는 차이가 있을 것이다.

가설 4-1 : ISO인증획득활동에 따라 서비스기업의 품질성과는 차이가 있을 것이다.

4-1-1. 품질인증유형에 따라 서비스기업의 품질성과는 차이가 있을 것이다.

4-1-2. 컨설팅유무에 따라 서비스기업의 품질성과는 차이가 있을 것이다.

4-1-3. 인증소요기간에 따라 서비스기업의 품질성과는 차이가 있을 것이다.

4-1-4. 획득동기에 따라 서비스기업의 품질성과는 차이가 있을 것이다.

가설 4-2 : ISO인증획득활동에 따라 서비스기업의 고객만족도는 차이가 있을 것이다.

4-2-1. 품질인증유형에 따라 서비스기업의 고객만족도는 차이가 있을 것이다.

4-2-2. 컨설팅유무에 따라 서비스기업의 고객만족도는 차이가 있을 것이다.

4-2-3. 인증소요기간에 따라 서비스기업의 고객만족도는 차이가 있을 것이다.

4-2-4. 획득동기에 따라 서비스기업의 고객만족도는 차이가 있을 것이다.

가설 4-3 : ISO인증획득활동에 따라 서비스기업의 재무성과는 차이가 있을 것이다.

4-3-1. 품질인증유형에 따라 서비스기업의 재무성과는 차이가 있을 것이다.

- 4-3-2. 컨설팅유무에 따라 서비스기업의 재무성과는 차이가 있을 것이다.
- 4-3-3. 인증소요기간에 따라 서비스기업의 재무성과는 차이가 있을 것이다.
- 4-3-4. 획득동기에 따라 서비스기업의 재무성과는 차이가 있을 것이다.

4. 실증분석

4.1 표본의 특성

본 연구의 연구목적을 효과적으로 달성하기 위하여 자료수집 대상을 한국인 정원(KAB)과 BVQI 인증원, BSI-코리아 등 외국인증기관에 등록된 ISO 9001인증을 취득한 서비스업체 중 소재지가 파악된 600개사로 한정하였다.

2005년 9월 1일부터 15일까지 우편과 직접방문을 통해 배포된 총 870부의 설문지 중 393부의 설문지가 회수되었으나, 그 중 불성실하게 응답하였거나 응답하지 않은 부분이 많아 분석에 활용할 수 없을 것이라고 판단된 10부의 설문지를 제외하고 최종적으로 383부의 설문지를 분석에 활용하였으며, 회수율은 44%였다.

다음 <표 4>는 응답자의 일반적인 특성을 요약한 것이다.

<표 4> 표본의 일반적 특성

항 목	인도수(명)	퍼센트	
업종명	도·소매업	78	20.4
	숙박·음식점업	30	7.8
	운수·창고·통신업	101	26.4
	정보기술(IT)	58	15.1
	엔지니어링서비스업	76	19.8
	보건·사회·복지업	40	10.4
인증유형	ISO 9001	213	55.6
	ISO 9001 & 14001	170	44.4
컨설팅	받음	281	73.4
	받지 않음	61	15.9
	부분적으로 받음	41	10.7
소요기간	6개월 미만	124	32.4
	6-9개월	116	30.3
	9개월 이상	143	37.3
획득동기	내부요인	145	37.9
	환경요인	125	32.6
	경쟁요인	52	13.6
	대외적요인	61	15.9
합 계	383	100.0	

항 목		빈도수(명)	퍼센트
근무년수	3년 미만	60	15.7
	3 - 7년 미만	98	25.6
	7 - 10년 미만	86	22.5
	10년 이상	139	36.3
직급	임원급	40	10.4
	부서장(관리자)급	101	26.4
	실무자	242	63.2
기업년수	5년 미만	44	11.5
	5 - 10년 미만	88	23.0
	10 - 20년 미만	98	25.6
	20년 이상	153	39.9
종업원수	30명 이하	44	11.5
	31 - 80명	53	13.8
	81 - 150	33	8.6
	151 - 300	66	17.2
	301명 이상	187	48.8
합 계		383	100.0

4.2 신뢰성 및 타당성검정

본 연구에서 독립변수로 사용되는 품질경영활동 변수들과 운영성과변수인 종업원만족과 품질성과, 그리고 경영성과변수인 고객만족과 기업의 재무성과를 측정하는 변수들의 신뢰성 검정을 위하여 내적일관성을 측정하는 Cronbach의 α 계수를 활용하고, 각 변수들의 개념타당성을 검정하기 위하여 요인분석을 실시하였다.

품질경영활동과 운영성과 그리고 경영성과를 측정하는 변수들의 신뢰성검정결과 α 값이 0.7 이상으로 높게 나타남에 따라 각 변수의 신뢰성은 검정되었다. 그리고 품질경영활동 변수들의 개념타당성을 검정하기 위하여 요인분석을 실시한 결과요인 적재 값 0.4를 기준으로 하여 그 이하인 구성개념의 측정항목들은 제외하였다. 요인분석결과 교육훈련의 1개 문항, 품질정보시스템의 2개 문항, 종업원참여 1개 문항 등 총 4개 문항을 제거하였다. 또한 운영성과 및 경영성과 변수들의 요인분석 결과 종업원만족 구성개념의 1개 문항이 요인적재치가 0.4이하로 나타나 그 문항을 제거하였다.

<표 5>와 <표 6>은 品質經營활동 및 經營성과 측정변수의 신뢰성 및 타당성 검정결과를 나타낸 것이다.

<표 5> 品質經營활동변수의 신뢰성 및 타당성 검정결과

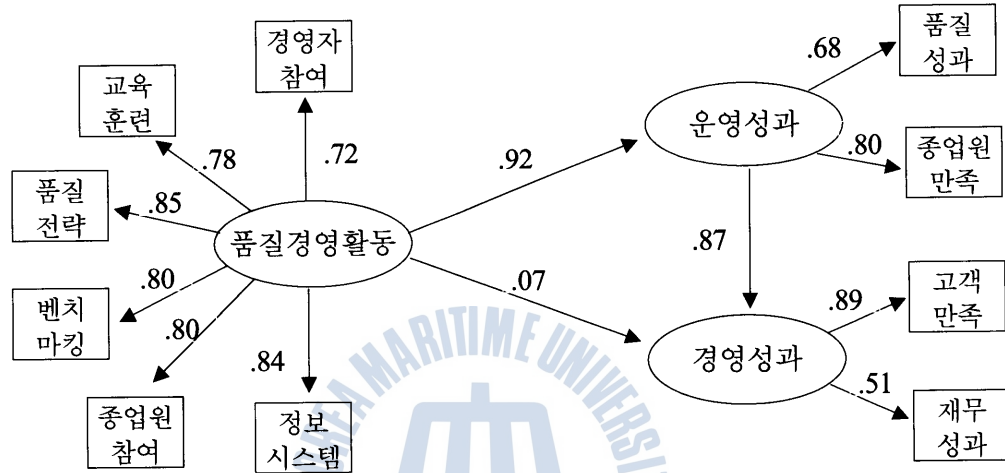
	요인					
	1	2	3	4	5	6
교육훈련 3	.772	.216	.127	.146	.114	.220
교육훈련 4	.773	.269	.135	.192	.102	.184
교육훈련 6	.778	.212	.253	.169	.081	.141
교육훈련 5	.705	.204	.163	.320	.109	.145
교육훈련 2	.530	.239	.152	.266	.312	.077
품질정보시스템 6	.230	.723	.181	.214	.211	.215
품질정보시스템 5	.160	.699	.139	.292	.121	.166
품질정보시스템 2	.295	.676	.234	.215	.153	.133
품질정보시스템 3	.302	.653	.243	.203	.247	.117
품질정보시스템 1	.334	.646	.291	.169	.248	.103
벤치마킹 1	.147	.093	.818	.165	.178	.116
벤치마킹 2	.161	.228	.796	.183	.175	.174
벤치마킹 4	.182	.261	.722	.143	.179	.243
벤치마킹 3	.216	.403	.596	.224	.226	.238
벤치마킹 5	.320	.311	.524	.355	.123	.166
종업원참여 3	.172	.209	.156	.767	.116	.210
종업원참여 2	.289	.233	.173	.702	.223	.196
종업원참여 1	.216	.245	.256	.696	.221	.111
종업원참여 4	.324	.222	.205	.602	.196	.147
서비스품질전략 2	.113	.209	.177	.145	.834	.165
서비스품질전략 1	.110	.170	.162	.320	.762	.185
서비스품질전략 3	.139	.212	.252	.155	.638	.403
서비스품질전략 4	.257	.405	.247	.106	.443	.377
서비스품질전략 5	.299	.391	.288	.091	.439	.276
서비스품질전략 6	.274	.303	.387	.352	.431	.172
경영자의 참여 1	.175	.151	.190	.176	.209	.823
경영자의 참여 2	.233	.156	.220	.181	.213	.820
경영자의 참여 3	.196	.213	.189	.206	.220	.800
a계수	.8809	.8912	.8964	.8811	.8945	.9240
고유값	14.07 4	1.746	1.371	1.209	1.135	.868
분산(%)	50.26 5	6.237	4.896	4.316	4.053	3.101
누적(%)	72.868					
KMO측도: 0.957, χ^2 : 8046.173, df: 378, p=0.000						

<표 6> 經營성과의 신뢰성 및 타당성검정

	요인			
	1	2	3	4
고객만족 2	.761	.214	.143	.263
고객만족 4	.761	.235	.148	.201
고객만족 1	.731	.187	.174	.279
고객만족 3	.740	.171	.156	.247
고객만족 5	.662	.282	.190	.181
품질성과 6	.160	.737	.149	.104
품질성과 5	.246	.736	.251	.135
품질성과 3	.236	.671	.248	.229
품질성과 2	.182	.646	.294	.197
품질성과 1	.204	.606	.324	.280
품질성과 4	.257	.596	.289	.112
재무성과 2	.193	.294	.673	.112
재무성과 1	.186	.335	.815	.100
재무성과 3	.174	.341	.724	.033
종업원만족 2	.360	.235	.094	.706
종업원만족 3	.443	.186	.127	.653
종업원만족 4	.394	.255	.038	.573
a계수	.9070	.8985	.9187	.8390
고유값	8.339	2.206	1.200	.847
분산(%)	49.054	12.979	7.057	4.983
누적(%)	74.073			
KMO측도: 0.931, χ^2 : 4542.785, df: 136, p=0.000				

4.3 연구가설의 검정

본 연구에서는 품질경영활동에 대한 것과 운영성과인 종업원만족과 품질성과 그리고 경영성과인 고객만족과 재무성과간의 인과관계의 형성여부를 검정하기 위해 구조방정식 모형을 사용하였다.



〈그림 3〉 구조방정식 검정결과

〈표 7〉 연구모형의 적합도 평가

부합지수	추정값	일반적 기준
GFI	0.945	GFI>0.9
AGFI	0.903	AGFI>0.9
NFI	0.955	NFI>0.9
RMR	0.019	RMR<0.05
$\chi^2=114.171, \quad df = 31, \quad p = 0.000$		

〈표 8〉 경로분석결과

경로	경로계수	S.E.	C.R.
품질경영활동 ⇒ 운영성과	0.917	0.060	12.691
운영성과 ⇒ 경영성과	0.873	0.238	3.349
품질경영활동 ⇒ 경영성과	0.066	0.181	0.276
품질경영활동 ⇒ 리더참여	0.716	0.072	14.758
품질경영활동 ⇒ 교육훈련	0.776		
품질경영활동 ⇒ 품질전략	0.853	0.057	18.281
품질경영활동 ⇒ 벤치마킹	0.797	0.064	16.796
품질경영활동 ⇒ 종업원참여	0.801	0.060	16.901
품질경영활동 ⇒ 정보시스템	0.843	0.060	18.002
운영성과 ⇒ 품질성과	0.677		
운영성과 ⇒ 종업원만족	0.801	0.086	13.630
경영성과 ⇒ 고객만족	0.892	0.144	9.559
경영성과 ⇒ 재무성과	0.509		

4.3.1 가설 1의 검정

서비스기업의 품질경영활동은 서비스기업의 운영성과, 즉 종업원만족과 품질성과에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1을 경로분석을 통해 검정하였다.

그 결과, 가설 1의 경우 서비스기업의 품질경영활동과 운영성과간의 경로계수가 0.917 이며 C.R.값이 12.691 ($C.R. > 1.96$)로 나타나 서비스기업의 품질경영활동이 서비스기업의 운영성과에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 채택되었다.

이러한 결과는 노부호·박영수(1999)의 품질활동이 품질성과에 정(+)의 영향을 미친다는 연구의 결과와 일치하며 Ghobadian(1998)등과 전용수(2003)의 품질경영활동이 내부적 능률향상을 나타내는 운영성과에 정(+)의 영향을 미친다는 연구와 일치한다.

4.3.2 가설 2의 검정

서비스기업의 운영성과, 즉 종업원만족과 품질성과는 서비스기업의 경영성과, 즉 고객만족과 재무성과에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 2를 검정한 결과, 경로계수가 0.873 이며 C.R.값이 3.349($C.R. > 1.96$)로 나타나 가설 2는 채택되었다.

이러한 결과는 Ghobadian(1998)등과 전용수(2003)의 품질경영활동이 내부적

능률향상을 나타내는 운영성과가 경영성과에 정(+)의 영향을 미친다는 연구와 일치한다.

4.3.3 가설 3의 검정

서비스 기업의 품질경영활동이 서비스기업의 경영성과, 즉 고객만족과 재무성과에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 3을 경로분석을 통해 검정한 결과, 가설 3의 경우 경로계수가 0.066 이며 C.R.값이 0.276(C.R>1.96)으로 나타나 가설 3은 기각되었다.

이러한 결과는 품질경영활동이 서비스기업의 경영성과에 직접적인 영향을 미치지 못하고 내부운영성과를 통하여 영향을 미친다는 것을 의미하는 것으로 Ghobadian(1998)등과 전용수(2003)의 품질경영활동이 경영성과 달성에 직접 영향을 미치는 것이 아니라 운영성과와 경영성과의 매개역할을 통하여 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과와 일치한다.

4.3.4 가설 4의 검정

1) 가설 4-1의 검정

① 가설 4-1-1의 검정

〈표 9〉 품질인증유형에 따른 품질성과의 차이

	인증유형	N	평균	표준편차	평균의 동일성에 대한 t-검정	
					t	유의확률
품질성과	9001	213	3.6510	.6710	-2.234	.026
	9001 & 14001	170	3.8127	.7430		

ISO인증유형, 즉 ISO 9001인증만을 획득한 서비스기업과 ISO 9001과 14001을 동시에 획득한 서비스기업의 품질성과가 차이가 있는 지를 분석한 결과, 두 집단의 평균은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 응답자들은 ISO 9001과 14001인증을 획득하고 있는 기업이 ISO 9001인증만을 획득한 기업보다 높은 품질성과를 나타내는 것으로 인식하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 가설 4-1-1은 채택되었다.

② 가설 4-1-2의 검정

〈표 10〉 컨설팅유무에 따른 품질성과의 차이

	컨설팅유무	N	평균	표준편차	평균의 동일성에대한 F 검정	
					F	유의확률
품질성과	유	281	3.7307	.7190	.089	.915
	무	61	3.6885	.7048		
	부분	41	3.7195	.6438		

ISO인증을 획득하기 위하여 전문 컨설팅업체로부터 컨설팅을 받았는가의 여부, 즉 컨설팅을 받은 기업과 그렇지 않은 기업, ISO관련 교육만을 부분적으로 받은 기업에 따른 품질성과의 차이를 분산분석(ANOVA)을 통하여 분석한 결과, 세 집단의 평균은 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설 4-1-2는 기각되었다.

③ 가설 4-1-3의 검정

〈표 11〉 인증소요기간에 따른 품질성과의 차이

	인증소요기간	N	평균	표준편차	평균의 동일성에대한 F 검정	
					F	유의확률
품질성과	6개월 미만	124	3.5685	.7266	6.214	.002
	6-9개월	116	3.7069	.6574		
	9개월 이상	143	3.8695	.7047		

ISO인증을 획득하기 위하여 소요된 기간에 따른 품질성과의 차이를 분석하기 위하여 소요기간을 ‘6개월 미만’, ‘6-9개월’, ‘9개월 이상’으로 각각 나누어 분산 분석을 실시한 결과, 세 집단의 평균은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

따라서 ISO인증획득 소요기간이 길수록 품질경영시스템에 대한 학습효과로 인하여 품질성과가 높아진다고 볼 수 있다. 따라서 가설 4-1-3은 채택되었다.

④ 가설 4-1-4의 검정

〈표 12〉 인증획득동기에 따른 품질성과의 차이

	인증획득동기	N	평균	표준편차	평균의 동일성에 대한 F 검정	
					F	유의확률
품질성과	내부적요인	145	3.8598	.6082	6.005	.001
	환경적요인	125	3.5987	.7629		
	경쟁적요인	52	3.8846	.6336		
	대외적요인	61	3.5137	.7813		

ISO인증획득동기에 따른 품질성과의 차이를 분석하기 위하여 획득동기를 ‘내부적 요인’, ‘환경적 요인’, ‘경쟁적 요인’, ‘대외적 요인’으로 각각 나누어 분산 분석을 실시한 결과 네 집단은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 응답자들은 경쟁적 요인 때문에 ISO인증을 획득하는 기업들의 품질성과가 높다고 인식하고 있었다. 따라서 가설 4-1-4는 채택되었다.

2) 가설 4-2의 검정

① 가설 4-2-1의 검정

〈표 13〉 품질인증유형에 따른 고객만족도의 차이

	인증유형	N	평균	표준편차	평균의 동일성에 대한 t-검정	
					t	유의확률
고객 만족도	9001	213	3.5427	.6374	-2.939	.003
	9001 & 14001	170	3.7447	.7050		

ISO인증유형, 즉 ISO 9001인증만을 획득한 서비스기업과 ISO 9001과 ISO 14001을 동시에 획득한 서비스기업에 대한 고객만족도가 차이가 있는지를 분석한 결과, 두 집단의 평균은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 응답자들은 ISO 9001과 ISO 14001인증을 획득하고 있는 기업이 경영시스템에 대한 학습효과 등으로 하여 ISO 9001인증만을 획득한 기업보다 높은 고객만족도를 나타내는 것으로 인식하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 가설 4-2-1은 채택되었다.

② 가설 4-2-2의 검정

〈표 14〉 컨설팅유무에 따른 고객만족도의 차이

	컨설팅유무	N	평균	표준편차	평균의 동일성에대한 F 검정	
					F	유의확률
고객 만족도	유	281	3.6071	.6725	1.452	.235
	무	61	3.7672	.6978		
	부분	41	3.6049	.6488		

ISO인증을 획득하기 위하여 전문 컨설팅업체로부터 컨설팅을 받았는가의 여부, 즉 컨설팅을 받은 기업과 그렇지 않은 기업, ISO관련 교육만을 부분적으로 받은 기업에 따른 고객만족도의 차이를 분산분석을 통하여 분석한 결과, 세 집단의 평균은 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타나 가설 4-2-2는 기각되었다.

③ 가설 4-2-3의 검정

〈표 15〉 인증소요기간에 따른 고객만족도의 차이

	인증소요기간	N	평균	표준편차	평균의 동일성에대한 F 검정	
					F	유의확률
고객 만족도	6개월 미만	124	3.5242	.6520	3.603	.028
	6-9개월	116	3.6121	.6221		
	9개월 이상	143	3.7427	.7217		

ISO인증을 획득하기 위하여 소요된 기간에 따른 고객만족도의 차이를 분석하기 위하여 소요기간을 ‘6개월 미만’, ‘6-9개월’, ‘9개월 이상’으로 각각 나누어 분산분석을 실시한 결과, 세 집단의 평균은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

이것은 ISO 인증획득 소요기간이 길수록 품질경영시스템에 대한 학습효과로 인하여 경영성파가 향상됨에 따라 고객만족도가 높아진다는 것을 의미한다고 볼 수 있다. 따라서 가설 4-2-3은 채택되었다.

④ 가설 4-2-4의 검정

〈표 16〉 인증획득동기에 따른 고객만족도의 차이

	인증획득동기	N	평균	표준편차	평균의 동일성에 대한 F 검정	
					F	유의확률
고객 만족도	내부적요인	145	3.6593	.6700	1.568	.197
	환경적요인	125	3.6096	.6724		
	경쟁적요인	52	3.7654	.6541		
	대외적요인	61	3.5016	.6992		

ISO인증획득동기에 따른 고객만족도의 차이를 분석하기 위하여 획득동기를 ‘내부적 요인’, ‘환경적 요인’, ‘경쟁적 요인’, ‘대외적 요인’으로 각각 나누어 분산분석을 실시한 결과, 네 집단의 평균은 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타나 가설 4-2-4는 기각되었다.

3) 가설 4-3의 검정

① 4-3-1의 검정

〈표 17〉 품질인증유형에 따른 재무성과의 차이

	인증유형	N	평균	표준편차	평균의 동일성에 대한 t-검정	
					t	유의확률
재무성과	9001	213	3.1252	.8547	-3.339	0.001
	9001 & 14001	170	3.4157	.8347		

ISO인증유형, 즉 ISO 9001인증만을 획득한 서비스기업과 ISO 9001과 14001을 동시에 획득한 서비스기업에 대한 재무성과가 차이가 있는지를 분석한 결과, 두 집단의 평균은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 응답자들은 ISO 9001과 14001인증을 획득하고 있는 기업이 ISO 9001인증만을 획득한 기업보다 높은 재무성과를 나타내는 것으로 인식하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 가설 4-3-1은 채택되었다.

② 4-3-2의 검정

〈표 18〉 컨설팅유무에 따른 재무성과의 차이

	컨설팅유무	N	평균	표준편차	평균의 동일성에대한 F 검정	
					F	유의확률
재무성과	유	281	3.2586	.8635	1.688	.186
	무	61	3.1148	.9086		
	부분	41	3.4309	.7041		

ISO인증을 획득하기 위하여 전문 컨설팅업체로부터 컨설팅을 받았는가의 여부, 즉 컨설팅을 받은 기업과 그렇지 않은 기업, ISO관련 교육만을 부분적으로 받은 기업에 따른 재무성과의 차이를 분산분석(ANOVA)을 통하여 분석한 결과, 세 집단의 평균은 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타나 가설 4-3-2는 기각되었다.

③ 가설 4-3-3의 검정

〈표 19〉 인증소요기간에 따른 재무성과의 차이

	인증소요기간	N	평균	표준편차	평균의 동일성에대한 F 검정	
					F	유의확률
재무성과	6개월 미만	124	3.0215	.8770	9.818	.000
	6-9개월	116	3.2299	.7682		
	9개월 이상	143	3.4755	.8572		

ISO인증을 획득하기 위하여 소요된 기간에 따른 재무성과의 차이를 분석하기 위하여 소요기간을 '6개월 미만', '6-9개월', '9개월 이상'으로 각각 나누어 분산 분석을 실시한 결과, 세 집단의 평균은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

이것은 ISO인증 획득소요기간이 길수록 품질경영시스템에 대한 체험효과로 인하여 품질성고가 향상됨에 따라 재무성과가 높아진다는 것을 의미한다고 볼 수 있다. 따라서 가설 4-3-3은 채택되었다.

④ 가설 4-3-4의 검정

〈표 20〉 인증획득동기에 따른 재무성과의 차이

	인증획득동기	N	평균	표준편차	평균의 동일성에대한 F 검정	
					F	유의확률
재무성과	내부적요인	145	3.2989	.8414	5.952	.001
	환경적요인	125	3.1413	.8533		
	경쟁적요인	52	3.6474	.7877		
	대외적요인	61	3.0437	.8574		

ISO인증 획득동기에 따른 재무성과의 차이를 분석하기 위하여 획득동기를 ‘내부적 요인’, ‘환경적 요인’, ‘경쟁적 요인’, ‘대외적 요인’으로 각각 나누어 분산분석을 실시한 결과, 네 집단의 평균은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

따라서 품질경영활동과 경영성과 간에는 운영성과가 매개변수 역할을 수행한다는 것을 확인할 수 있었으며, ISO9001 인증과 14001인증을 동시에 유지한 기업이 품질성과 및 고객만족도가 높았다는 것을 확인할 수 있다.

또한 ISO 9001 인증획득 소요기간이 길수록 품질성과와 고객만족도에 차이가 있는 것을 확인할 수 있었으며, 인증소요기간이 길고 ISO 9001 인증과 14001을 동시에 취득한 ISO 9001 서비스인증기업이 재무성과가 큰 것을 확인할 수 있었다.

실증연구를 통한 가설검정 결과의 요약은 〈표 21〉과 같다.

〈표 21〉 가설검정의 결과

가설번호	가설	채택여부	
1	서비스기업의 품질경영활동은 서비스기업의 운영성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택	
2	서비스 기업의 운영성과는 서비스기업의 경영성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택	
3	서비스기업의 품질경영활동은 서비스기업의 경영성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각	
4	ISO 인증획득활동에 따라 서비스기업의 품질성과는 차이가 있을 것이다.		
	4-1	4-1-1 품질인증유형에 따라 서비스기업의 품질성과는 차이가 있을 것이다.	채택
		4-1-2 컨설팅유무에 따라 서비스기업의 품질성과는 차이가 있을 것이다.	기각
		4-1-3 인증소요기간에 따라 서비스기업의 품질성과는 차이가 있을 것이다.	채택
		4-1-4 획득동기에 따라 서비스기업의 품질성과는 차이가 있을 것이다.	채택
	4-2	ISO 인증획득활동에 따라 서비스기업의 고객만족도는 차이가 있을 것이다.	
		4-2-1 품질인증유형에 따라 서비스기업의 고객만족도는 차이가 있을 것이다.	채택
		4-2-2 컨설팅유무에 따라 서비스기업의 고객만족도는 차이가 있을 것이다.	기각
		4-2-3 인증소요기간에 따라 서비스기업의 고객만족도는 차이가 있을 것이다.	채택
	4-2-4 획득동기에 따라 서비스기업의 고객만족도는 차이가 있을 것이다.	기각	
	4-3	ISO 인증획득활동에 따라 서비스기업의 재무성과는 차이가 있을 것이다.	
		4-3-1 품질인증유형에 따라 서비스기업의 재무성과는 차이가 있을 것이다.	채택
		4-3-2 컨설팅유무에 따라 서비스기업의 재무성과는 차이가 있을 것이다.	기각
		4-3-3 인증소요기간에 따라 서비스기업의 재무성과는 차이가 있을 것이다.	채택
	4-3-4 획득동기에 따라 서비스기업의 재무성과는 차이가 있을 것이다.	채택	

5. 결 론

본 연구를 위하여 수립된 연구모형에 기초하여 설정된 가설을 실증분석하여 얻은 연구의 결과를 요약정리하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 품질경영활동과 경영성과 간에 운영성과가 매개역할을 할 것이라는 가설을 검정하기 위하여 가설 1 “서비스기업의 품질경영활동은 서비스기업의 운영성과에 유의한 영향을 미칠 것이다,” 가설 2 “서비스기업의 운영성과는 서비스기업의 경영성과에 유의한 영향을 미칠 것이다,” 가설 3 “서비스기업의 품질경영활동은 서비스기업의 경영성과에 유의한 영향을 미칠 것이다”를 설정하였다.

경로분석을 통하여 검정하여 본 결과 가설 1과 가설 2는 채택되었으며, 가설 3은 기각되어 서비스기업의 품질경영활동은 기업의 경영성과에 직접적인 영향을 미치지 못하고 내부운영성과의 매개역할을 통하여 간접영향을 미친다는 사실을 확인하였다.

둘째, 서비스기업의 품질경영활동을 부분적으로 나타내는 ISO 인증획득활동이 서비스기업의 운영성과와 경영성과에 차이를 가져올 수 있는 지에 대하여 검정한 결과 가설을 부분채택하게 되었다. 이는 ISO 인증획득활동이 서비스기업의 운영성과에 상당한 차이를 발생시킨다고 볼 수 있다.

본 연구는 이제껏 서비스산업 중 일부 분야에서만 이루어졌던 서비스기업의 품질경영에 관한 연구범위를 일부나마 서비스산업 전반으로 확대하였다는 것에 의의를 찾을 수 있다. 또한 서비스기업의 품질경영활동이 내부적 효율을 중시하는 운영성과와 경영성과로 구분하여 서비스기업의 품질경영활동은 운영성과를 매개로 하여 경영성과에 간접영향을 미친다는 사실을 검정하였다.

이는 서비스기업이 높은 경영성과를 달성하기 위해서는 품질경영활동의 초점을 운영성과를 높이는 데 두어야 한다는 사실을 밝히고 있다는 점에서 시사점을 발견할 수 있다.

본 연구는 서비스산업 전반에서 품질경영활동이 시행되고 있지 않아 품질경영활동을 하고 있는 몇몇 서비스업종의 기업들을 대상으로 연구를 하였기에 서비스기업 전체를 연구의 대상으로 하지 못하였다는 한계가 존재한다.

연구의 범위가 확대되었음에도 연구대상이 된 서비스업종 각각의 독특한 특성을 회색시킬 수 있을 정도의 충분한 표본을 확보할 수 없어서 모든 서비스기업에 적용되는 일반화된 연구결과를 나타내지 못하고 있다는 한계를 지닌다.

또한 성과의 측정부분에 있어서 측정상의 한계를 가진다. 재무성과의 측정에

있어서 계량적 재무성과가 있음에도 재무제표 입수의 한계가 있어 지각된 재무 성과를 측정하였다. 또한 고객만족의 측정에 있어서도 서비스 제공자가 지각하는 고객만족을 측정하였기에 성과의 측정에 있어서 왜곡된 정보가 반영될 소지를 가진다.

참고문헌

- 강 성(2002), “ISO 9000인증유형이 기업의 성과에 미치는 영향,” 「경영학 연구」, 31(1), pp.211-230.
- 강현수 · 주상호(2003), “ISO14001 환경경영체제 인증취득이 기업경영성과에 미치는 영향 분석,” 「한국생산관리학회지」, 14(2), pp.63-91.
- 김계수(1999), “품질경영시스템의 모형개발과 공공서비스부문의 적용에 관한 연구,” 경영학박사학위논문, 경희대학교.
- 김달곤(2002), “품질전략과 경영성과간의 관계에서 통제시스템의 매개효과,” 「품질경영학회지」, 30(3), pp.150-167.
- 김동훈 · 신한원 · 고수복(2002), “해운기업의 TQM 활동과 실행성과에 관한 연구,” 「마케팅과학연구」, 9, pp.129-151.
- 김재환(2004), “ISO 9001/2000 인증요인이 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향에 관한연구,” 「품질경영학회지」, 32(4), pp.64-77.
- 노부호·박영수(1999), “한국제조기업의 품질경영 관행과 기업성과에 대한 연구,” 「경영학연구」, 28(3), pp.659-676.
- 대한상공회의소(2005), 「서비스업의 고용분포와 시사점」, 서울: 대한상공회의소.
- 산업연구원(2003), 「서비스업 발전을 위한 통합정책 체계의 모색」, 서울: 산업연구원.
- 서창적 · 윤영진(1998), “품질경영 성공요인에 관한 실증적 연구,” 「한국생산관리학회지」, 9(1), pp.29-56.
- 연찬호(2002), “품질경영시스템의 요구사항이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구,” 박사학위논문, 한남대학교
- 유승익(1998), “종합적 품질경영과 관리회계시스템의 속성의 적합성이 조직성과에 미치는 영향”, 박사학위논문, 경북대학교.
- 윤재홍(1994), “한국제조기업의 품질전략과 성과측정에 관한 연구,” 「경영학원

- 구」, 23(4), pp.211-250.
- 전용수(2004), “품질경영의 성과와 성과측정 시스템의 조절효과에 대한 연구,” 「회계정보연구」, 22(2), pp.203-220.
- 조용수(2004), 「우리나라 서비스산업의 경쟁력 제고방안」, LG 경제연구원.
- 진임근(2004), “품질인증 정착활동이 기업성과에 미치는 조절효과에 대한 연구,” 박사학위논문, 영남대학교.
- 통계청(2005), 「경제활동인구총괄」.
- 한국인정원(2000), 「ISO 9001 요구사항 해설」.
- 한국인정원(2000), 「ISO 9001:2000 해설서」.
- Ahire, S. L., D. Y. Golhar and M. A. Waller(1996), “Development and Validation of TQM Implementation Constructs,” *Decision Science*, Vol. 27, NO. 5, 23-56.
- Banks, J.(1992), *The Essence of Total Quality Management*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Black, S. A., and L. P. Porter(1996), “Identification of the Critical Factors of TQM,” *Decision Science*, Vol. 27, No. 1, 1-21.
- Bossink, B. A. G., J. F. B. Gieskes and T. N. M. Pas(1992), “Diagnosing total quality management-part1,” *Total Quality Management*, Vol. 3, No. 3, 223-231.
- Carlsson, M. H.(1993), “Consistency in Quality-A Baseline for Achieving Total Quality Management,” *Quality and Reliability Engineering International*, Vol. 9, 1993, 218.
- Carr, S., Y. T. Mak and J. E. Needham(1997), “Differences in Strategy, Quality Management Practices and Performance System Between ISO Accredited and Non-ISO Accredited Companies,” *Management Accounting Research*, Vol. 8, 381-403.
- Chang, Y. S., George Laboritz and W. Ronsansky(1993), “Making Quality Work,” *Harper Business*, 159-166.
- Garvin, D. A.(1983), “Quality on the Line,” *Harvard Business Review*, Sep.-Oct., 65-75.
- Ghobadian, A., Gallear, D. Woo, H. and Lie, J.(1994), *Total Quality Management : Impact, Introduction and Integration Strategies*, The Chartered Institution of Management Accounts, 24.

- Hill, T. P., "On Goods & Services," *Review of Economics & Statics*, Vol. 58, 1977.
- Kristensen, K., J. J. Dahlgarrd and G. K. Kanji(1995), "A Comparison of TQM: Performance in the Nordic and East Asia Countries," *Proceedings of the First World Congress*, 40-48.
- Oakland,, J. S.(1989), *Total Quality Management*, Butterworth-Heineman.
- OECD(2004), *National Accounts of OECD Countries*.
- Schonberger, R. J.(1992), "Is Strategy Strategic? Impact of Total Quality Management on Strategy," *Academy of Management Executive*, Vol. 16, No. 3, 80-87.
- Terziowski, M., Samson, D., Dow, D.(1997), "The Business Value of Quality Management Systems Certification Evidence from Australia and New Zealand," *Journal of Operations Management*, Vol. 15, 1-18.

