

한국 품질경영 추진현황 및 발전방향 :  
설문조사 결과분석

신완선  
성균관대학교 시스템경영공학부  
박재홍  
이화여자대학교 경영학부  
이충원  
한국표준협회 QM 사업본부

The Current Status and Future Trends of QM in Korea :  
A Survey Analysis

Wan Seon Shin  
School of Systems Management Engineering  
Sung Kyun Kwan University

Chae-Heung Park  
School of Business Administration, Ewha Womans University

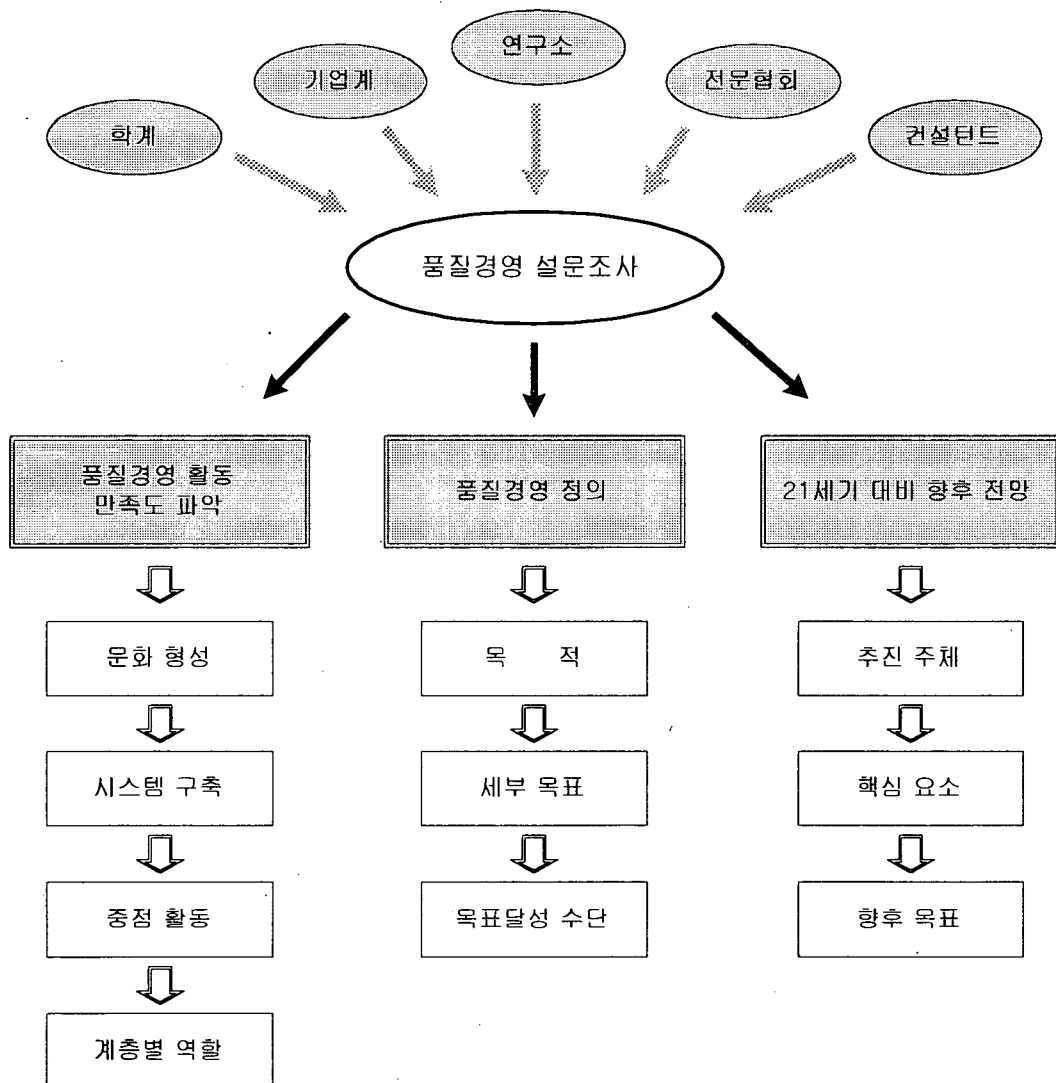
Choong-Won Lee  
QM Division, KSA

Abstract

한국 품질경영의 추진현황을 파악하고 향후 발전방향을 모색하기 위해서 최근에 산학관에 있는 품질관련 전문가그룹을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 발표는 설문조사 과정을 소개하고 설문조사의 결과를 품질경영 정의, 추진현황, 그리고 향후 발전방향으로 분류하여 제시한다. 본 연구의 의미는 그간 경험적으로 판단되어 왔던 핵심 품질활동에 대한 전문가 그룹의 견해를 설문조사를 통해서 확인하였다는 점과 이를 근거로 향후 발전방향을 제시하였다는 것이다.

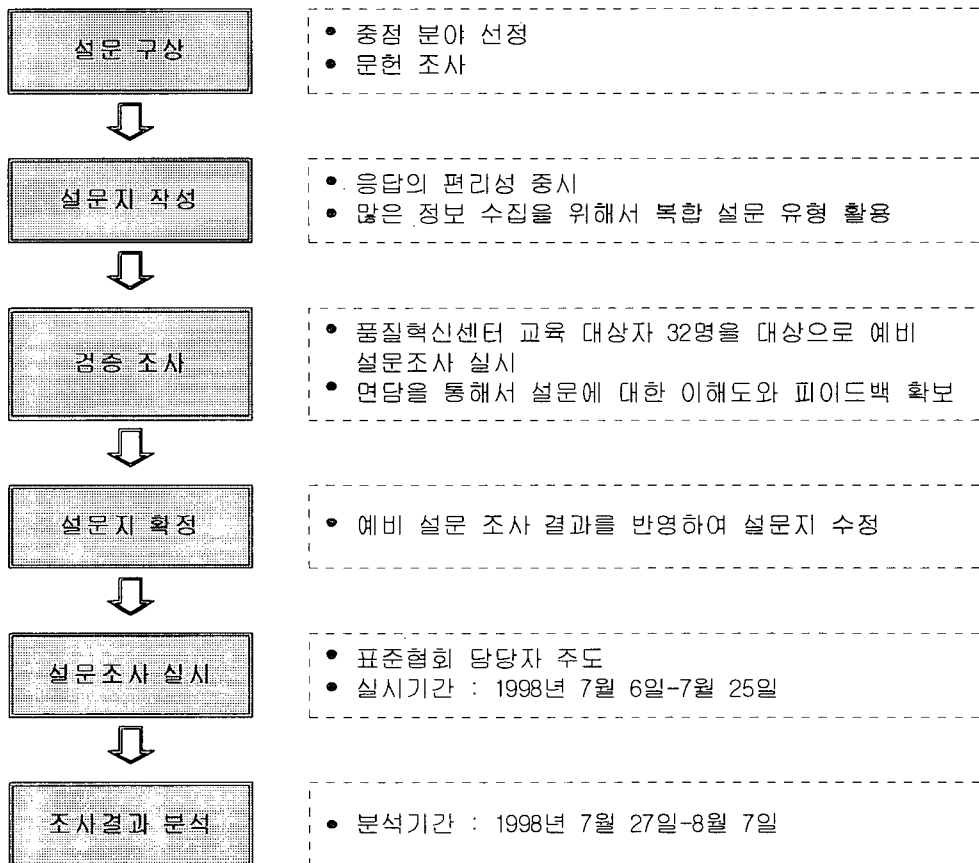
## Ⅰ 설문조사 목적

- 품질경영 추진현황을 점검하고 향후 추진방향을 설정하기 위해서 설문조사 실시
- 각 분야의 품질전문가를 표준협회가 선정하여 우편 및 전송을 통해서 설문 실시
- 품질교육의 방향을 설정하고 품질경영에 대한 추진전략 수립에 활용



## [2] 설문조사 실시 과정

- 설문조사를 준비에서부터 분석에 이르기까지 단계별 접근방식 적용
- 가능한 적은 수의 질문으로 많은 정보를 확보하는 방향에서 설문지 개발 시도
- 사전 검증조사를 통해서 설문지의 타당성 검토



### ③ 설문조사 대상자

- 표준협회 위원이 각 분야를 대상으로 설문대상자 434명 명단 및 연락처 확보
- 자문위원과 설문대상 표본의 충분성 검토
- 우편 및 전송을 통해서 설문조사를 실시하고 필요시 유선으로 확인
- 설문 회수율은 19.1%

구 분	설문 대상자	응답자 수	응답 비율 (%)
학계	183	29	15.9
업체	109	27	24.8
공기업	9	0	0
연구소	36	9	25
전문협회	20	9	45
공무원	13	2	15.4
컨설턴트	8	4	50
기타	16	3	18.8
종합	434	83	19.1

#### 4] 설문조사 결과 분석

##### 1) 품질경영 정의

###### 가. 한국식 품질경영의 정의 필요

- [보기 1]에 나와있는 기존의 정의를 선호

[보기 1] 『新경제 품질경영: 어떻게 추진하나』

“품질경영이란 품질을 통한 경쟁우위의 확보에 중점을 두고 고객만족, 인간성 존중, 사회에의 공헌을 중시하며 최고경영자의 리더십아래 전종업원이 총체적 수단을 활용하여 끊임없는 개선과 혁신에 참여하는 기업문화의 창달과 기술개발을 통해 기업의 경쟁력을 키워감으로써 기업의 장기적 성장을 추구하는 경영체계이다”

###### 나. 품질경영의 궁극적인 목적

- 고객만족, 품질경쟁력 강화, 가치창출, 이윤추구 중시

###### 다. 품질경영 세부목표

- 고객만족, 체질개선, 생산성 향상, 품질개선 중시

###### 라. 품질경영 목표달성 수단

- 시스템구축, 지속적인 개선, 품질활동 및 의식운동 중시

## 2) 품질경영 추진현황

### 가. 품질지향적 문화 형성

- '국민적 품질중시 의식확산,' '품질전문인력 양성,' '품질정보 공유'가 중점 과제

### 나. 품질시스템 구축

- '전산시스템 활용,' '시스템 실행 능력,' '품질시스템 이해력 증진'이 중점 과제

### 다. 국가적 중점 품질활동

- 품질경영상 제도 개선 필요
- 품질경영 기법 개발 필요
- 전반적으로 품질경영상 심사원 운영, 분임조 활동, 교육훈련 전문기관, 품질인증기관 등에 대해서도 불만족

### 라. 품질경영 추진시 계층별 역할 및 관련 수준

- 경영자는 전략수립 분야에 중요
- 중간관리자의 전분야에서의 균등한 역할 강조
- 일선(현장)직원은 품질개선 활동과 시스템 준수에 대한 역할이 강조

### 3) 21세기 품질경영 발전방향

#### 가. 2010년 한국 품질경영 추진 주체

- 21세기 품질경영 추진 주체는 기업 최고경영자(30.9%)와 품질전문기관(19.2%), 기업 품질실무자(18.4%)

#### 나. 2010년 한국 품질경영 3대 핵심요소

- 향후 한국 품질경영 3대 핵심요소로는 국민 품질의식 강화(31.9%), 정보시스템 활용(19.2%), 전사회적 확산(17.9%)을 꼽았음
- 정보시스템 활용을 중시한 것이 특징
- 전사회적 품질 네트워크 구성 및 활용 필요

#### 다. 2010년 한국 품질경영 목표

- 향후 한국 품질경영의 목표는 선진 국가 품질경영체제 정비(27.4%), 품질최우선 국민 문화(22.7%), 품질강국 기반 구축(19.3%)순위로 중시
- 품질강국 기반구축 활동 강화 필요

#### 라. 한국 품질경영에 대한 제안

- 민간주도 및 산학관 협력체제에 근거한 품질경영 추진전략 필요
- 품질경영상 운영제도 개선 시급
- 정보공유의 체계화와 정보화시대 편승 필요

## ㉔ 품질경영 추진 종합대책

### 1) 품질경영 정의

품질경영 정의에 관련된 항목	현황	향후 대응방안
한국식 정의	『新경제 품질경영: 어떻게 추진하나』의 품질경영 정의 선호	기존 품질경영 정의를 전파 혹은 수정 보완 후 전파 (품질경영 정의 修正案 참조)
궁극적인 목적	고객만족, 품질경쟁력 강화, 가치창출, 이윤추구	전문가들의 일관성있는 품질전파를 위해서 이 결과를 공유하도록 유도
품질경영 세부목표	고객만족, 체질개선, 생산성 향상, 품질개선	
목표달성 수단	시스템구축, 지속적인 개선, 품질활동 및 의식운동	

#### ☞ 품질경영 정의 修正案

품질경영이란 최고경영자의 리더십과 시스템을 기반으로 고객만족, 지속적인 개선, 전원참가를 추구하여 조직의 성과를 극대화시키는 경영체제이다

#### ☞ 품질경영 정의 修正案 보충설명

품질경영이란 (품질을 통한 경쟁우위의 확보에 중점을 둔 조직이) 최고경영자의 리더십과 시스템 구축을 기반으로 전원이 참가해서 지속적인 개선의식을 체질화하고 고객만족을 추구하여 조직의 가치와 이윤을 극대화시키는 (품질최우선주의) 경영체제이다



## 2) 품질경영 추진방향

추진방향에 관련된 항목	현황	추진 전략	교육 전략
품질지향적 문화 형성	‘국민적 품질중시 의식확산,’ ‘품질전문인력 양성,’ ‘품질정보 공유’가 중점 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 고위행정관료의 의식전환을 통한 범국가적 의식확산 시도</li> <li>● 고급 품질정보 공유 시스템 구축 강구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 인력양성 노력 강화</li> <li>● 최고경영자교육 과정에 품질경영교육 강화</li> </ul>
품질시스템 구축	‘전산시스템 활용,’ ‘시스템 실행 능력,’ ‘품질시스템 이해력 증진’이 중점 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 품질관련 전산시스템 개발 강화</li> <li>● 시스템 구축 및 활용 실습교육 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 품질업무 전산시스템 활용교육 강화</li> <li>● 실습 중심의 교육과정 개발</li> <li>● 시스템 통일화 및 워크샷 교육 강화</li> </ul>
국가적 중점 품질활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 포상 제도 개선 필요</li> <li>● 기법 개발 필요</li> <li>● 전반적으로 품질경영상 심사원 운영, 분임조 활동, 교육훈련 전문기관, 품질인증기관 등에 대해서도 불만족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 중점 품질활동의 전면적 재검토</li> <li>● 발상전환에 근거한 합리적 운영체제 구축</li> <li>● 전문인력의 협력체계 활용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 국가적 중점 품질활동 운영(지원)인력 교육과정 개발</li> <li>● 교육훈련 기법 및 능력 개발 강화</li> </ul>
계층별 역할	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 경영자는 전략수립 분야에 중요</li> <li>● 중간관리자의 전분야에서의 균등한 역할 강조</li> <li>● 일선직원은 품질개선 활동과 시스템 준수역할 강조</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 계층별 역할 명확화에 근거한 전략수립</li> <li>● 중간관리자의 품질교육 이수 유도 방안 강구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 계층별 교육니즈 파악에 근거한 교육과정 개발</li> </ul>

### 3) 21세기 품질경영 비전

21C 비전에 관련된 항목	2010년의 전망	추진 전략	교육 전략
한국 품질의 추진 주체	추진 주체는 기업 최고 경영자가 바람직	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 최고경영자의 품질활동 주도 여건 조성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 최고경영자를 강사로 초빙하여 품질 의식교육 선도 유도</li> </ul>
한국 품질의 3대 핵심요소	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 국민 품질의식 강화</li> <li>2. 정보시스템 활용</li> <li>3. 전사회적 확산</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 행정부를 포함한 공공부문 확산을 통한 전사회적 품질의식 강화</li> <li>● 전사회적 품질지향 네트워크 구성 및 활용</li> <li>● 정보시스템 개발 및 활용을 위한 컨소시엄 활동 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 품질교육 대상분야 확산</li> <li>● 공공부문 우수사례 교육과정 개발</li> <li>● 정보시스템과 연계된 교육과정 개발</li> </ul>
한국 품질의 3대 추진목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 국가 품질경영체제 정비</li> <li>2. 품질최우선 국민문화</li> <li>3. 품질강국 기반 구축</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 핵심 품질경영체제 목표 및 품질비전 명확화</li> <li>● 국제적으로 인정받는 고품질 제품 및 서비스 우대/지원</li> <li>● 기반구축 핵심요소과제를 위한 산학연의 공동 노력체제 강구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 기반구축과제와 연계된 교육과정 개발 및 교육실시</li> <li>● 전국민 품질의식 수준향상을 위해서 '생활품질' 교과과정을 개발하여 운영</li> </ul>
종합적 추진 방향	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 산학관(연) 협력에 근 거한 추진전략 수립</li> <li>2. 중점품질활동의 합리적 운영</li> <li>3. 정보화시대 편승</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 위기의식을 혁신의식으로 대응</li> <li>● 품질전문인력의 공생개념 공유</li> <li>● 시대에 앞서가는 관리능력확보 전략 수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 중점지향 교과과정 개발운영</li> <li>● 정보화시대의 품질교육방안 수립 및 개발운영</li> </ul>