

균형성과측정시스템의 평가

Evaluation of Balanced Performance Measurement System

민재형*, 김경태**
*서강대학교 경영학과, **현대자동차

Abstract

본 연구에서는 기업의 성과측정시스템을 평가하고 성과측정관행의 성숙도를 진단하는 방법을 제시하고 이를 토대로 우리 나라 서비스 기업 두 곳을 선정하여 적용 연구를 수행하였다. 구체적으로 K병원과 A항공사의 경영총과의 면담을 통하여 각 기업에 적합한 성과측정시스템의 틀(framework)을 균형성과표(balanced scorecard)를 기초로 구현하고 다양한 성과차원의 주요성과지표들(KPIs: key performance indicators)을 기업이 추구하는 전략과 부합할 수 있도록 인과관계로 연계하였다. 그리고 구성원들을 대상으로 실시한 구조화된 설문 조사를 통하여 각 사례기업의 성과측정시스템의 적합도를 alignment analysis, congruence analysis, consensus analysis, confusion analysis 등 네 가지 차원의 차이분석(gap analyses)을 이용하여 평가하고, 그들의 현행 성과측정관행의 성숙도를 진단하였다.