

# 국내기업의 경영품질 평가사례 연구 (A CASE STUDY ON THE MANAGEMENT QUALITY OF KOREAN COMPANIES)

서정일<sup>1</sup> · 이영훈<sup>1</sup> · 유명관<sup>2</sup>

s\_jungil@hanmail.net<sup>1</sup> · youngh@yonsei.ac.kr<sup>1</sup> · myoo@psuca.edu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>120-749 서울시 서대문구 신촌동 134 연세대학교 컴퓨터 · 산업공학부

<sup>2</sup> College of CSIS, Pacific States University, 516 South Western Ave, LA, CA 9006

## Abstract

본 연구는 경영품질의 일반적인 평가기준인 리더십, 전략기획, 고객과 시장중시, 정보와 분석, 인적자원중시, 프로세스관리, 사업 성과들에 대한 국내 기업의 사례에 대한 연구이다. 국내의 대기업 및 중소기업들 중에서 임의로 선정한 78개 회사에 대하여 평가를 실시하고, 도출된 결과 데이터들을 크기 별로 A, B, C 3개의 그룹으로 구분하여 기업의 순이익과 한국생산성본부에서 주관하는 생산성대상의 경영생산성대상 심사기준에 근거하여 부여한 경영생산성 점수와의 상호 연관 관계 및 기업의 일반적인 성향을 분석하여 한국기업들의 특성을 고찰한다.

## 1. 서론

기업경영에 있어서 경쟁우위를 확보하기 위한 전략의 우선 순위는 시대의 변화와 더불어 끊임없이 변화하고 그 변화 속도 또한 더욱 빨라지고 있다. 조직 전체의 관점에서 고객만족을 추구하며 모든 부서가 점진적으로 품질향상에 참여하도록 계획, 실행, 통제하는 종합적 품질경영(TQM : Total Quality Management)의 궁극적 목적은 품질경쟁력을 경쟁우위의 획득 수단으로 사용하여 장기적인 관점에서 기업의 생존과 지속적 성장을 유지하고자 하는 것이다.

우리나라는 1950년대에 품질관리가 소개된 이후 1962년에 공업표준화법이 시행되면서 품질관리가 정의되었고, 1990년 초반에는 품질관리의 개념이 품질경영으로 전환되었으며 현재 개방화, 국제화의 물결에서 기업의 생존과 경쟁력 강화 측면에서 그 중요성이 더욱 더 대두되고 있다.

본 연구는 경영품질의 일반적인 평가기준 요소인 리더십, 전략기획, 고객과 시장중시, 정보와 분석, 인적자원중시, 프로세스관리, 사업성과들이 기업의 순이익과 한국생산성본부에서 주관하는 생산성대상의 경영생산성대상 심사기준에 근거하여 부여한 경영생산성 점수사이에서 어떠한 연관관계를 갖는지에 대하여 분석한다.

## 2. 문헌 및 사례연구

### 2.1 국내 품질경영관련 사상제도

현재 국내에서 수여되는 품질관련상은 한국표준협회가 운영을 맡고 국립기술품질원과 산업지원부에서 주관하여 대통령이 수여하는 품질경영상과 사설단체인 한국능률협회컨설턴스에서 수여하는 고객만족경영대상, 생산성본부에서 수여하는 생산성대상 등이 대표적인 품질에 관련된 상이라 할 수 있다. 각각의 사상제도는 접근방법, 심사기준, 목적, 심사절차등에서 상이한 면을 보이고 있으나 전사적 품질경영을 통한 품질향상과 기업의 경쟁력 강화 측면

에서는 그 맥락을 같이 하고 있다[1].

## 2.2 국외 품질경영관련 상

외국의 품질경영 시상제도는 일본에서 미국의 품질학자인 데밍 박사의 업적을 기리기 위해 1950년 12월에 전사적 품질관리를 모범적으로 수행하고 있는 개인이나 기업, 공공기관을 대상으로 수여하는 '데밍상을 창설한 것이 최초라 할 수 있다. 한편 미국은 일본의 품질관리에서 커다란 성공을 거둔 것에 자극을 받아 품질관련 상을 제정하게 되었는데, 가장 오래된 품질상은 1985년 미항공우주국(National Aeronautics and Space Administration : NASA)에서 수여하는 품질우수상인 'NASA상이 최초라 할 수 있다. 그러나 이 상은 NASA와 계약관계를 가지고 있는 기업에 한정해서 시상되어 상의 권위면에서나 규모면에서는 '말콤볼드리지상(MB상)'이 최초의 전국적인 품질상이라 할 수 있다. 유럽의 경우를 보면 1988년 유럽의 대표적인 기업 14개 업체가 모여 유럽기업의 품질향상을 통한 경쟁력 강화를 목적으로 창설한 유럽품질경영재단이 1991년 '유럽품질상'을 제정하여 현재까지 시상해 오고 있다. 그 밖에도 캐나다, 호주, 싱가포르, 멕시코, 브라질 등 세계 주요국들이 주로 미국 MB상 모델을 토대로 각국 실정에 맞는 국가품질상 제도를 도입, 시행하고 있는 실정이다. 이와 같이 선진국의 품질경영상 제도는 국가 또는 민간단체들이 기업의 품질향상과 경쟁력 향상을 위하여 제정하였으며, 이에 따른 자국 기업들의 적극적 참여로 상의 권위가 더욱 높아지고 있어 다른 국가들의 벤치마킹 대상이 되고 있다 [2].

## 3. 자료수집 및 평가

### 3.1 자료의 작성법

점수 부여 방법은 국내에서 수여되고 있는 주요 품질상들 중에서 한국생산성본부에서 주관하는 생산성대상의 심사 기준인 한국경영생산성대상 심사기준서[4]에 의한 경영생산성대상 평점 가이드 라인을 기준으로 하여 각 항목별로 평점범위에 따라 A~E(100% : A, 70~90% : B, 40~60% : C, 10~30% : D, 0% : E)까지 등급을 부여하였다. 모든 자료에 항목별로 A~E까지 등급

을 부여한 후, 같은 항목에 대해서 같은 등급을 받은 자료들을 모아서 다시 상 중 하로 분류, 점수를 부여하였다. 상 중 하에 대한 평가는 항목별로 등급간 평가기준에 근거하여 등급 내에서 평가기준에 대한 적합도가 상당히 우수하다라고 판단되어지면 상, 우수하다라고 판단되어지면 중, 보통이라고 판단되어지면 하를 부여하였다. 점수부여는 경영생산성대상의 평점범위에 근거하여 A등급의 경우 10점, B등급은 9~7점, C등급은 6~4점, D등급은 3~1점, E등급은 0점을 부여하였다. 그리고 B~D등급은 각 등급별로 다시 상 중 하로 분류, 상은 각 등급에서 줄 수 있는 가장 높은 점수, 중은 그 다음 점수, 하는 최하 점수를 부여했으며, A와 E등급은 상 중 하 구분 없이 각각 10점과 0점을 부여하였다. 본 연구의 분석대상으로는 2001년, 2002년 국내 대기업 및 중소기업 중에서 임의로 선정된 78개 회사에 대하여 평가를 실시 하였고, 이중 중복 기업들을 제외 하면 총 63개 회사가 표본이 된다. 기업의 일반적인 데이터는 한국경제신문에서 발행한 "한국의 빅 비즈니스" [5], "2003 한경 기업정보" [6] 및 비즈파크 [7], 금융감독원 전자공시시스템[8] 등을 이용하여 이루어 졌다.

<표 1> 사례분석 회사들 (무순)

유한컴퍼리	유니텔	삼성SDS	가이자동차
LG-PhilipsLCD	산동방	포스코	SK탈레콤
LG전자 디스플레이사업부	현대약품공업	삼성SDI	두루넷
SKGlobal	좋은사람들	삼성코닝	크라운제파
SKC	대한항공	삼성전자	보해양조
삼성화재해상보험	효성	웅진식품	LG아이크론
한겨레신문사	비비안	롯데제파	제일모직
현대자동차	동국제강	삼성건설	한화포도마
동양System	라디스	두산중공업	태림 포장
담배인삼공사	사니	삼성물산	태평양
KEC	신일건설	LG에드	국순당
롯데칠성음료	동양제파	SK	LG석유화학
INSteel	하이트랙주	웅진코웨이	코오롱그룹
한국전력공사	미래산업	진로	동아제파
유한양행	팬택&큐리텔	조흥은행	하이닉스
농심	하나은행	LG건설	

<표 2> 2001년 기업정보 데이터

자본금(억원)	종업원수	순이익(억원)	매출액(억원)	총점수
446(C)	4000(B)	11403(A)	62271(A)	750(A)
477(C)	2500(B)	12(C)	1888(C)	320(C)
32005(A)	18000(A)	17783(A)	198206(A)	746(A)
2550(B)	3011(B)	321(B)	31531(A)	591(C)
8822(A)	47024(A)	29469(A)	323804(A)	815(A)
33954(A)	6585(B)	1097(B)	26155(A)	602(B)
9550(A)	4500(B)	1620(B)	8044(B)	759(A)
4824(B)	19221(A)	8198(A)	1109(C)	796(A)
444(C)	1880(C)	322(B)	4960(B)	586(C)
8004(A)	4322(B)	285(C)	327410(A)	790(A)
400(C)	600(C)	4(C)	3173(B)	563(C)
3638(B)	15270(A)	-5893(C)	56706(A)	512(C)
14765(A)	48963(A)	16680(A)	225051(A)	773(A)
2500(B)	2203(B)	582(B)	17360(B)	730(A)
6125(A)	4592(B)	341(B)	28746(A)	706(A)
300(C)	279(C)	40(C)	1689(C)	273(C)
1437(B)	7260(B)	547(B)	41136(A)	575(C)
50739(A)	13676(A)	-50735(C)	39835(A)	576(C)
23854(A)	4270(B)	167(C)	173000(A)	758(A)
228(C)	6900(B)	649(B)	13206(B)	795(A)
2566(B)	520(C)	-2413(C)	4769(B)	640(B)
354(C)	433(C)	49(C)	1322(C)	665(B)
186(C)	146(C)	-184(C)	1118(C)	418(C)
265(C)	4012(B)	712(B)	40000(A)	543(C)
405(C)	1400(C)	1171(B)	8676(B)	774(A)
4212(B)	1634(C)	103(C)	17852(B)	457(C)
58(C)	288(C)	62(C)	1007(C)	534(C)
5210(A)	6338(B)	251(C)	247(C)	734(A)
1027(B)	3142(B)	321(B)	12991(B)	586(C)
56(C)	127(C)	31(C)	462(C)	666(B)
140(C)	505(C)	77(C)	505(C)	779(A)
737(C)	2015(B)	-1220(C)	5471(B)	610(B)
118(C)	498(C)	122(C)	2313(B)	711(A)
327(C)	1052(C)	405(B)	2590(B)	750(A)
6448(A)	4913(B)	912(B)	141149(A)	696(B)
2402(B)	7689(B)	5565(A)	40432(A)	449(C)
380(C)	4400(B)	251(C)	6222(B)	677(B)
18480(A)	32993(A)	5522(A)	123563(A)	696(B)
68(C)	4391(B)	973(B)	11018(B)	708(A)
50(C)	1645(C)	48(C)	1483(C)	465(C)
121(C)	400(C)	172(C)	1654(C)	526(C)

<표 4> 연도별 및 그룹별 기업데이터별 평가회사수

	자본금	종업원수	순이익	매출액	총점수
A그룹(2001년)	12	7	7	16	14
B그룹(2001년)	9	19	14	14	12
C그룹(2001년)	20	15	20	11	15
A그룹(2002년)	8	5	9	11	7
B그룹(2002년)	9	14	10	13	12
C그룹(2002년)	20	18	18	13	18

<표 5> A,B,C그룹별 구분 기준표

	자본금	종업원수	순이익	매출액	총점수
A그룹	5000억이상	10000명이상	2000억이상	2조이상	700이상
B그룹	1000억이상	2000명이상	300억이상	2000억이상	600이상
C그룹	1000억미만	2000명미만	300억미만	2000억미만	600미만

<표 3> 2002년 기업정보 데이터

자본금(억원)	종업원수	순이익(억원)	매출액(억원)	총점수
4824(B)	19155(A)	3586(A)	54544(A)	787(A)
2407(B)	7688(A)	3267(A)	21720(A)	785(A)
8866(A)	48106(A)	38227(A)	198664(A)	773(A)
8004(A)	4068(B)	407(B)	181447(A)	725(A)
400(C)	1515(C)	534(B)	5769(B)	714(A)
14500(A)	5687(B)	6(C)	906(C)	711(A)
16999(A)	29882(A)	2792(A)	64445(A)	701(A)
7840(A)	25149(A)	3407(A)	48942(A)	698(B)
344(C)	1123(C)	228(C)	1417(C)	697(B)
4913(B)	2308(B)	1504(B)	88325(A)	690(B)
380(C)	4701(B)	410(B)	6412(B)	678(B)
2500(B)	2188(C)	631(B)	9184(B)	669(B)
16145(B)	2208(B)	282(C)	5623(B)	659(B)
32005(A)	16803(A)	26006(A)	157133(A)	653(B)
2998.61(B)	1007(C)	40(C)	1959(C)	651(B)
446(C)	4068(B)	9046(A)	40448(A)	640(B)
6448(A)	4973(B)	3749(A)	65010(A)	635(B)
121(C)	350(C)	143(C)	1110(C)	623(B)
199(C)	630(C)	7(C)	851(C)	616(B)
145(C)	403(C)	270(C)	2570(B)	598(C)
44(C)	228(C)	132(C)	578(C)	578(C)
72(C)	5186(B)	503(B)	5516(B)	577(C)
20(C)	403(C)	138(C)	1458(C)	570(C)
269(C)	3264(B)	151(C)	2724(B)	569(C)
1002(B)	1567(C)	5174(B)	3823(B)	564(C)
125(C)	312(C)	-248(C)	245(C)	553(C)
123(C)	727(C)	137(C)	2248(B)	548(C)
6817(A)	3706(B)	2267(A)	18385(B)	534(C)
51005(C)	3415(B)	868(B)	5637(B)	522(C)
140(C)	495(C)	44(C)	574(C)	516(C)
58(C)	268(C)	35(C)	524(C)	516(C)
136(C)	574(C)	7(C)	458(C)	494(C)
2260(B)	523(C)	305(B)	4737(B)	481(C)
1524(B)	7074(B)	487(B)	20479(A)	466(C)
71(C)	1849(C)	120(C)	1376(C)	449(C)
110(C)	618(C)	-4(C)	476(C)	434(C)
290(C)	932(C)	188(C)	2178(B)	405(C)

<표 1>은 본 논문에서 사례 분석한 회사들을 순서없이 나타낸 것이고, <표 2>, <표 3>은 사례분석 회사들의 기업데이터를 나타낸 표이다. 기업데이터들을 크기 순으로 구분하여 각각 A, B, C로 구분하여 표시 하였다 (매출액, 자본금, 순이익의 단위는 억원이다) <표 4>는 연도별 및 그룹별 기업데이터별 평가회사들의 수를 나타낸 것으로 2001년도 기준 41개 회사, 2002년도 기준 37개 회사이다. <표 5>는 기업데이터들을 크기 순으로 구분한 기준을 나타내는 표이다. <표 2>와 <표 3>의 데이터 그룹을 크기순으로 A,B,C로 나눈 것은 <표 5>의 기준에 근거한다.

## 32 자료분석

### 32.1 절대기준 부분별 기준 점수

임의의 A라는 회사에 아래 <표 6>와 같이 기업평가 점수를 부여하였다라고 가정한다면, 회사가 각 부분에서 받은 점수가 기업평가점수 (경영생산성대상 점수)이다. 기업평가점수를 한국경영생산성대상 심사기준서[4]에 따른 심사배점을 가중치로 고려하여 심사배점(가중치)으로 나눈 값이 절대값기준 부분별 기준 점수가 된다. 리더십 부분 평가점수가 92점, 사업성과 평가점수가 250점이라면 절대값 기준점수는 리더십의 심사배점(가중치)가 125점이므로 92/125 으로 계산하여 0.74점, 사업성과의 심사배점(가중치)가 430점이므로 250/430 으로 계산하면 0.581점이 된다.

<표 6> 항목별 기업평가점수 부여표

	리더십	전략기획	고객시장	정보분석	인적자원	프로세스	사업성과
기업평가점수	92	60	51	64	63	80	250
심사배점 (가중치)	125	85	85	85	85	105	430
절대값 기준 부분별점수	0.736	0.705	0.6	0.753	0.741	0.761	0.581

<표 7> 절대값기준 부분별 기준점수 부여표

	평가점수	심사배점 (가중치)	절대값 기준 부분별 기준점수 (평가점수/심사배점)
리더십	92	125	92/125 = 0.736
사업성과	250	430	250/430 = 0.581

분석기준을 새로 만든 이유는 경영생산성대상의 점수부여는 동일한 심사배점이 아닌 서로 상이한 심사배점 범위내에서 점수가 부여되기 때문에 심사배점이 높은 부분은 상대적으로 점수를 많이 받을 수 있으며, 심사배점이 낮은 부분은 상대적으로 점수를 적게 받게 된다. 그렇기 때문에 만약 리더십 부분에서 점수를 100점을 받은 회사가 사업성과 부분에서도 100점을 받았다라고 가정한다면 받은 점수는 100점으로 똑같다라고 하더라도 리더십에서는 125점 만점에서 100점을 받은 것이기 때문에 3질의 자료 작성법에 따른 등급으로는 B등급이 되며, 사업성과 부분에서는 430점 만점에서 100점을 받은 것이기 때문에 D등급을 받은 것이 된다. 서로 심사배점이 다르므로 각 항목점수를 서로 비교분석하기 위해서는 서로 같은 심사배점 기준으로 만들어주어야만 한다. 그렇기 때문에 절대값기준 부분

별 %기준 점수를 부여하게 되면 앞에서 이야기한 회사들을 크기 그룹별로 A, B, C로 구분했을 때 그룹별 부여 점수의 차이를 쉽게 구별해서 볼 수 있어서 비교 분석이 용이하게 된다.

### 3.3 평가기준에 따라 부여한 평가결과

아래 <표 8>, <표 9> 은 기업데이터들을 A, B, C 그룹으로 구분하여 평가기준에 따라 부여한 2001년도 기준 41개 회사, 2002년도 37개 회사에 부여한 절대값 부분별기준의 평가결과이다. 이것은 회사가 각 부분별로 받은 평가 점수를 가중치로 나눈 점수들의 그룹별 평균점수이다 (매출액 A그룹의 리더십점수 0.671 은 2001년도 매출액 A그룹에 속하는 16개 회사들의 리더십 점수의 절대값 부분별기준의 평균이다) 절대값 부분별기준 평균점수가 높은 경우는 평균점수가 낮은 경우에 비해서 더 높은 평가 점수를 받았다는 것이며, 매출액 A그룹은 모든 평가에서 매출액 C그룹보다 더 높은 경영생산성점수를 받았으며, A 그룹 내에서는 리더십, 고객과시장중시, 사업성과 부분이 가장 높은 점수를 받았다는 것을 뜻한다.

<표 8> 2001년 절대값 부분별기준 평균 점수

종		리더십	전략기획	고객시장	정보분석	인적자원	프로세스	사업성과
업	A그룹	0.708	0.574	0.71	0.603	0.63	0.679	0.695
	B그룹	0.628	0.619	0.646	0.624	0.635	0.63	0.637
	C그룹	0.535	0.571	0.581	0.506	0.558	0.555	0.58
매출액	A그룹	0.671	0.606	0.665	0.608	0.623	0.629	0.645
	B그룹	0.599	0.624	0.651	0.598	0.669	0.629	0.663
	C그룹	0.523	0.537	0.564	0.506	0.503	0.56	0.552
총점	A그룹	0.721	0.657	0.755	0.694	0.728	0.713	0.761
	B그룹	0.611	0.636	0.61	0.556	0.619	0.617	0.656
	C그룹	0.497	0.5	0.538	0.485	0.483	0.51	0.477
자본금	A그룹	0.71	0.597	0.71	0.645	0.674	0.664	0.701
	B그룹	0.616	0.623	0.602	0.599	0.63	0.622	0.59
	C그룹	0.541	0.578	0.601	0.526	0.554	0.573	0.598
이익	A그룹	0.765	0.65	0.732	0.622	0.665	0.695	0.758
	B그룹	0.626	0.622	0.643	0.621	0.648	0.598	0.636
	C그룹	0.533	0.554	0.592	0.531	0.556	0.589	0.573

<표 9> 2002년 절대값 부분별기준 평균 점수

종		리더십	전략기획	고객시장	정보분석	인적자원	프로세스	사업성과
업 원 수	A그룹	0.758	0.639	0.734	0.655	0.67	0.701	0.755
	B그룹	0.625	0.619	0.59	0.631	0.653	0.623	0.644
	C그룹	0.53	0.525	0.575	0.512	0.525	0.578	0.575
순 이 익	A그룹	0.725	0.672	0.694	0.629	0.644	0.65	0.712
	B그룹	0.598	0.568	0.558	0.596	0.619	0.629	0.633
	C그룹	0.532	0.533	0.581	0.539	0.553	0.583	0.578
매 출 액	A그룹	0.72	0.642	0.688	0.636	0.649	0.641	0.684
	B그룹	0.562	0.58	0.552	0.598	0.62	0.623	0.621
	C그룹	0.516	0.511	0.57	0.501	0.516	0.575	0.576
자 본 금	A그룹	0.708	0.624	0.698	0.644	0.656	0.638	0.698
	B그룹	0.635	0.625	0.574	0.604	0.616	0.673	0.604
	C그룹	0.535	0.535	0.577	0.537	0.557	0.574	0.606
총 점 수	A그룹	0.782	0.663	0.742	0.699	0.727	0.72	0.762
	B그룹	0.641	0.603	0.581	0.563	0.613	0.609	0.639
	C그룹	0.495	0.524	0.561	0.537	0.527	0.571	0.563

#### 4. 가설의 검증

##### 4.1 가설의 설정

본 연구에서는 기업의 경영품질의 일반적인 평가 기준인 리더십, 전략기획, 고객과 시장중시, 정보와 분석, 인적자원중시, 프로세스관리, 사업성과들에 대하여 경영생산성 평가기준을 중심으로 각 평가기준에 대한 점수를 부여하고, 국내기업의 일반적 성향과 기업의 자본금, 매출액, 종업원수 및 순이익과의 연관관계를 분석한다. 총점수와 순이익의 상관관계를 알아보기 위해 다음의 가설을 설정하였다. 본 연구의 가설은 다음과 같다

가설 : 경영품질의 일반적인 평가기준들 중에서 총점수와 순이익 사이에는 상관 관계가 있다.

##### 4.2 가설의 검증

본 연구의 가설 검증은 SPSS 11.0 for windows 영문판을 사용하여 신뢰구간 95%의 T-검정 (Independent sample t-test)을 실시하였다

가설을 검증하기 위해서 2001년도 2002년 기업의 순이익과 총점수를 크기 순으로 나눈 A,B,C 그룹들의 리더십, 전략기획, 고객과 시장중시, 정보분석, 인적자원중시, 프로세스관리, 사업성과들을 T-검정하였다.<표 10>와 <표 11>은 년도를 기준으로 순이익과 총점수간 A,B,C 그룹들을 T-검정하였으며, (예를 들면 2001년의 순이익의 A그룹과 총점수의 A그룹을 비교 검정하였다) <표 12>과 <표 13>는 각 순이익과 총점수를 기준으로 2001년과 2002년의 A,B,C그룹들을 비교하여 T-검정하였다. (예를 들면 2001년과 2002년의 순이익 A그룹들을 비교 검정하였다)

검정결과 모든 값들이 T-검정의 유의확률 P값이 0.05보다 큰 것으로 나타나 2001년, 2002년의 순이익과 총점수는 같은 평균값을 유지하며 총점수와 순이익 사이에 상관관계가 있다라는 가설을 채택하게 된다.

<표 10> 2001년 순이익과 총점수에 대한 T검증값 과 P값

	2001	리더십	전략기획	고객시장	정보분석	인적자원	프로세스	사업성과
A그룹T값	0.885	-1.28	-6.08	-1.91	-1.851	-4.01	-1.09	
P값	0.387	0.899	0.55	0.071	0.080	0.693	0.915	
B그룹T값	0.276	-0.040	0.680	2.292	0.381	0.068	-0.884	
P값	0.785	0.969	0.503	0.031	0.706	0.962	0.387	
C그룹T값	0.503	0.693	0.798	0.624	1.012	1.149	1.709	
P값	0.615	0.493	0.431	0.537	0.320	0.259	0.097	

<표 11> 2002년 순이익과 총점수에 대한 T검증값 과 P값

	2002	리더십	전략기획	고객시장	정보분석	인적자원	프로세스	사업성과
A그룹T값	-1.087	0.146	-0.875	-1.593	-1.886	-1.334	-1.317	
P값	0.295	0.886	0.396	0.133	0.080	0.204	0.209	
B그룹T값	-0.655	-0.620	-0.356	0.639	0.096	0.607	-0.124	
P값	0.520	0.542	0.725	0.530	0.925	0.551	0.902	
C그룹T값	0.927	0.221	0.375	0.038	0.579	0.310	0.450	
P값	0.361	0.826	0.710	0.970	0.566	0.765	0.656	

<표 12> 총점수에 대한 2001년 과 2002년 T검증값 과 P값

총점수	리더십	전략기획	고객시장	정보분석	인적자원	프로세스	사업성
A그룹T값	-1.292	-0.100	0.319	-0.161	0.08	-0.195	-0.094
P값	0.212	0.921	0.754	0.874	0.994	0.848	0.926
B그룹T값	-0.564	0.735	0.593	-0.157	0.112	0.228	0.450
P값	0.579	0.470	0.559	0.879	0.912	0.821	0.657
C그룹T값	0.43	-0.596	-0.449	-1.294	-1.039	-1.498	-2.418
P값	0.966	0.555	0.657	0.205	0.307	0.144	0.022

<표 13> 순이익에 대한 2001년 과 2002년 T검증값 과 P값

순이익	리더십	전략기획	고객시장	정보분석	인적자원	프로세스	사업성
A그룹T값	0.712	-0.419	0.683	-0.128	0.449	0.773	1.166
P값	0.488	0.682	0.505	0.900	0.660	0.453	0.263
B그룹T값	0.479	1.150	1.455	0.577	0.609	-0.705	0.056
P값	0.637	0.262	0.160	0.570	0.549	0.488	0.956
C그룹T값	0.133	0.471	0.221	-0.178	0.061	0.141	-0.099
P값	0.895	0.640	0.826	0.860	0.952	0.889	0.922

## 5. 결론 및 연구의 한계점

기존의 품질경영에 대한 연구는 개념적 연구가 주를 이루어 왔으며 특히, 국내 품질경영관련상의 각 기준들의 상관관계에 대한 연구는 거의 전무하다. 본 연구는 경영품질의 일반적인 평가기준인 리더십, 전략기획, 고객과 시장중시, 정보와 분석, 인적자원중시, 프로세스관리, 사업성과에 대한 평가가 기업의 일반적인 데이터인 총점수와 순이익과의 상관관계를 비교하였다. 가설의 결과를 보면 순이익과 총점수가 비슷한 평균값으로 움직임을 알 수 있다. 즉 총점수의 평균값이 상승하게 되면 순이익의 평균값도 상승한다는 것을 알 수 있다. 결론적으로 말하면 높은 총점수를 받은 회사들이 낮은 총점수를 받은 회사들 보다 순이익이 많다고 말할 수 있다. 본 연구의 한계점으로는 회사들의 표본수가 적어서 보다 심도 있는 연구결과를 도출 하지 못했다는 점과 회사들을 업종별로 분류하여 각 업종별로 분석하지 못하였다는 것을 들 수 있다. 향후 연구과제는 회사들의 표본수를 늘여서 보다 심도있는 연구결과를 도출하고,

회사들의 업종별 상관관계를 분석하는 것이다.

## 참고문헌

- [1] 서영호, 이현수, 1999, “국내 품질경영상 수상업체들의 주식시장에서의 성과에 관한 연구”, 품질경영학회지 제27권 제3호
- [2] 유한주, 2000, “밀콤볼드리지 국가품질상과 일본경영품질상의 특성비교”, 품질경영학회지, 제28권 제4호
- [3] 김연성, 박영택, “품질경영론”, 박영사, 2001
- [4] 한국생산성본부, “한국경영생산성대상 심사기준서”, 2000
- [5] 한국경제신문, “한국의 빅 비즈니스”, 2001
- [6] 한국경제신문, “2003 한경기업정보”, 2002
- [7] 비즈파크 “<http://www.bizpark.co.kr>”
- [8] 금융감독원 “<http://www.fss.or.kr>”