

신규 통신서비스 성과 평가를 위한 지표 선정에 관한 연구

이정환, 한석수
한국전자통신연구원

dreameden@etri.re.kr eshan@etri.re.kr

A Study on Performance Evaluation of New telecommunication Services

JungHwan Lee, EukSoo Han
ETRI

요 약

최근 통신 시장은 다양한 신규 서비스들이 출시되고 있으며 향후 휴대인터넷, DBM 등 다양한 통신 서비스들이 시장 출시를 준비 중에 있다. 본 연구에서는 통신 시장에서 최근 관심이 증가하고 있는 신규 통신 서비스의 성과 평가 모형 개발을 시도하였다. 객관성 있는 성과 평가 모형 개발을 위해 통신 서비스 관련 전문가들인 전문 연구집단, 신규 서비스 사업 담당자 집단, 교수 집단의 설문을 통해 성과 평가 시 고려해야 할 평가 요소들을 도출하였고, 모형을 완성하였다. 본 연구에서는 신규통신 서비스를 보는 시각에 따라 3 집단 간에 평가 항목 가중치 정도가 다를 것이라는 가정하에 집단간 인식의 차이를 분석하였고 이를 반영한 최종적인 모형을 제시하였다.

I. 서론

최근 통신 시장에서는 휴대인터넷, DMB, 원폰 등 다양한 서비스들이 새로이 논의되고 있다. 기술의 진화와 함께 소비자들은 언제, 어디서나, 어떠한 단말을 통해서도 자신이 원하는 형태의 서비스를 이용하기를 원하고 있으며, 통신 사업자들은 이러한 소비자들의 요구에 부응하기 위해 기존 서비스의 기능을 개선한 보다 진화된 서비스의 출시를 준비하고 있다. 신규 통신 서비스는 초기 시범 서비스 단계를 거치고 이에 따른 소비자의 반응을 통해 문제점과 개선점을 파악하고 본격적인 투자 규모를 결정한다. 이와 같이 신규 통신 서비스에 대한 초기 평가는 전략적으로 중요한 단계임에도 불구하고 이러한 신규 통신서비스들의 성과를 평가하는데 있어서의 기준과 방법에 관한 연구는 부족한 실정이다. 통신 서비스는 기술의 진보와 함께 지속적인 성능 개선이 가능하며, 정부의 정책 방향, 사업자의 추진 강도에 따라 그 성과는 다양한 수준으로 나타날 수 있기 때문에 통신서비스의 출시에 따른 사업자적 관점의 성과를 몇 가지 수치적인 요소만으로 결론짓는 것은 한계가 있다. 따라서 본 연구는 신규 통신서비스의 성과를 평가할 수 있는 상이한 요소를 반영한 평가 모형 개발을 통해 사업성을 조기에 평가할 수 있도록 하고, 서비스의 추진 성과뿐만 아니라 전략 개선 프로그램을 마련할 수 있는 가능한 모델을 개발하는 것을 목적으로 한다. 본 연구는 기업의 최고 경영층, 사업 추진 담당 부서, 전문가 그룹 등의 의견을 반영한 연구로서 통신 서비스의 성과를 평가하는데 있어 유익한 기준이 될 것으로 생각된다

II. 이론적 배경

2.1 성과의 평가

기업 경영에서뿐만 아니라 개별 서비스 대한 성과를 평가하는 것은 중요한 의미를 가진다. 왜냐하면 기업의 전략과 서비스 출시에 따른 기대를 조직이 공유하고 새로운 전략적 목표를 개선해 나가는데 도움을 주기 때문이다. 그런데 신규 통신서비스의 성과를 객관적으로 평가하기 위해서는 서비스 특성을 반영한 성과 평가 측정 항목을 선정하는 것이 제일 중요한 첫 단계이다. 이는 어떤 기준을 가지고 성과를 평가하느냐에 따라 성과가 긍정적으로 평가될 수도 있고, 부정적으로 평가 될 수도 있으며 아울러 사용되는 성과 평가 측정 항목이 무엇이냐에 따라 서비스 출시에 따른 전략적 지향점이 달라지기 때문이다. 다시 말해 선택된 성과 평가항목에만 초점을 맞추어 다른 여러 기준들이 중요시 되지 않은 채로 서비스에 대한 평가가 이루어질 경우 바람직하지 않은 성과 평가로 볼 수 없다는 의미이다. Kaplan and Norton(1992)은 전통적인 재무적 평가 방법에 대한 보완으로 경영자들에게 전략적이고 종합적인 비전을 갖게 해 주는 균형성과표를 제안하였다. 여기에는 재무적인 평가 요소뿐만 아니라 고객관점, 기업내부 프로세스 관점, 그리고 조직의 학습 및 성장관점 등 재무적인 요소들과 비재무적인 항목들이 포함되어 있다. 이와 같이 기존의 연구에서도 다양한 평가 항목들을 가지고 조직 또는 서비스 등에 대한 평가가 이루어 지고 있으나 통신서비스에 적합한 성과 평가 항목에 대한 연구는 부족한 실정이다. 아래의 <표 1>은 기존 문헌에서 언급되는 성과 평가 지표들을 나열한 표이다.