

FIS의 활용 능력이 CRM 구축 의도에 미치는 영향

조용길*, 홍현기*, 오상영*, 정선필**

*청주대학교, **충북대학교

e-mail:ykcho@cju.ac.kr, hghong@cju.ac.kr,

culture@cju.ac.kr, seonphil@cjcity.net

The Effects of Utilization Ability of FIS on the Intention of CRM Implementation

Yong-Kil Cho*, Hyun-gi Hong*, Sang-Young Oh*,

Seon-Phil Jeong**

*Cheongju University, **Chungbuk National University

요 약

프랜차이즈 산업에 있어 고객관리는 특히 중요한 이슈이며, 프랜차이즈 기업들은 CRM시스템을 적극적으로 도입하고 있다. 기업은 이러한 프랜차이즈 사업의 관리를 위한 정보시스템을 프랜차이즈정보시스템(Franchising Information Systems, FIS)으로 정의하고, FIS의 기술수준, 교육수준, 활용전략이 FIS의 활용 능력에 영향을 미치는 것과 FIS의 활용능력은 CRM구축의도에 영향을 미치는 것에 대해 연구하였다.

1. 서론

최근 프랜차이즈(Franchising)은 소매업에 있어 대규모화 할 수 있는 사업 분야로 인식되고 있다. 특히 시장 지배적인 소매업으로서 부상되고 있어 세계적으로 관심이 높아지고 있다. 프랜차이즈 사업은 외식업을 시작으로 숙박업, 부동산업, 교육사업 등 다양한 분야로 확산되고 있으며, 국내에서도 시장 규모가 2004년까지 약 61조 3천억 원을 초과하는 것으로 조사되었다[1]. 이러한 프랜차이즈 기업들은 사업의 관리를 위해 프랜차이즈정보시스템(Franchising Information System, FIS)을 도입하여 활용하고 있다. FIS는 입점관리시스템, 전사적업무관리시스템, 판매시점관리시스템으로 구성되어 진다. 프랜차이즈 사업의 성패가 고객 관리에 있다고 보면 FIS시스템은 프랜차이즈 기업의 성공의 키(Key)라고 할 수 있다. 따라서 프랜차이즈 사업은 고객과의 접점에서 사업 성패를 결정하는 특징을 가지고 있다고 할 수 있으므로 고객의 창출, 유지를 위한 정보시스템의 지원활동이 매우 중요하다. 특히 과학적인 고객 관리와 보다 풍부한 서비스를 고객에게 제공하

기 위해서 고객관계관리(CRM)시스템의 도입이 필요시 되고 있다. 따라서 본 연구에서는 FIS를 도입하여 구축하고 있는 기업에게 CRM 도입에 필요한 충족 요인, 요인 간의 관계성을 등을 제시하고자 한다.

2. 이론적 연구

2.1. 프랜차이즈정보시스템

그 동안 프랜차이즈정보시스템에 관한 연구는 많지 않지만 1990년대 중반 이후 연구자들은 프랜차이즈 사업의 생존에 관하여 이론적 또는 경험적으로 많은 분석을 하였다[3][6]. 프랜차이즈 사업은 사업기간이 길고 점포의 수가 많을수록 생존가능성이 높다는 연구 결과가 많고 이를 뒷받침하는 것이 FIS의 구축이라고 한다[7]. 따라서 FIS의 구축은 지속적으로 확대될 것으로 판단된다.

2.2. CRM 시스템

CRM은 고객의 욕구를 만족시키기 위해 정보기술과 비즈니스 프로세스 개선을 통하여 고객에게 보다

나은 상품이나 서비스를 제공하는 것이다. CRM은 많은 재화나 서비스를 효율적으로 판매하거나 처리하기 위하여 고객에 대한 지식을 획득 또는 분석하여 이를 활용한다. IT관점에서 CRM은 데이터웨어하우스, 웹사이트, 인트라넷, 콜 센터, 마케팅, 생산과 같은 조직 차원의 기술을 통합하는 의미를 갖는 것으로 정의되고 있다[4].

CRM은 고객의 충성도를 높여 장기적인 유지를 목적으로 하고 있으며 고객관계이론에 근거하여 고객에 대한 정보를 수집하고 통합한다. 따라서 고객과의 접점에서 수준 높은 고객관리를 요구한다면 CRM시스템도입은 매우 필수적이며 그 효용성도 매우 크다고 할 수 있겠다.

3. 연구의 설계 및 결과

3.1. 연구 모형 및 가설

본 연구의 모형은 Van Hoff et al.[8]이 주장한 HIS 활용 수준의 중요성과 강현석[2]이 주장한 e-Biz 전략의 수준이 정보시스템 활용도에 많은 영향을 보인다는 연구 모형을 FIS의 연구 모형에 수정 적용하고, FIS의 교육 수준의 중요성을 고려하여 독립변수에 추가하였다. 첫째 이러한 FIS의 기술적 수준, 교육 수준, 활용 전략이 FIS의 활용 능력에 영향을 미치는 것에 대한 분석을 하였고, 둘째로 FIS의 활용 능력이 프랜차이즈 기업의 CRM 구축의도에 영향을 미치는지에 관하여 연구하기 위해 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H1: FIS의 기술적 수준이 높을수록 FIS의 활용 능력은 높아질 것이다.

H2: FIS의 교육 수준이 높을수록 FIS의 활용 능력은 높아질 것이다.

H3: FIS의 활용 전략이 높을수록 FIS의 활용 능력은 높아질 것이다.

H4: FIS의 활용 능력이 높을수록 CRM의 구축의도는 높아질 것이다.

3.2. 조사 및 분석 방법

본 연구를 위한 자료 수집은 설문지를 구성하여 우편, 팩스, 그리고 e-Mail을 통하여 수집하였다. 설문 대상은 FIS 구축 기업이 많지 않으므로 설문이 가능한 기업을 대상으로 34부를 회수하여 분석에 활용하였다. 데이터 분석을 위해 SAS V9.1, SPSS V12.0, 그리고 AMOS 4.0을 이용하여 측정모델과

제안모델을 분석하였다.

3.3. 측정변수의 탐색적 요인분석

측정변수의 타당성 검증을 위해 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였다. 요인 분석 결과 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(Varimax)을 채택하였다. 본 연구에서의 문항의 선택기준은 고유 값(Eigen value)은 1.0 이상, 요인적재량은 0.40 이상을 기준으로 하였으며, 변수의 신뢰도를 확보하기 위해서 문항 제거 시 알파 값(Alpha if item deleted)을 이용하여, 신뢰도가 향상될 수 있는 문항을 반복적으로 제거하는 과정을 거쳤다. 요인 분석 결과의 신뢰성을 위해 전사적 확산 필요성(X7), 수익분석 교육(X12) 등 2개 변수는 분석에서 제외하였다. 연구 결과 FIS 활용 능력의 측정 변수만 1개 요인으로 도출되었고 나머지 측정 변수는 2개 요인으로 도출되었다. 요인분석 결과는 측정모델분석을 위해 활용하고자 하는 측정변수를 결정하였으며, 제안모델을 위해 요인분석에서 선정된 변수를 기준으로 선택 및 제거를 반복하고자 한다. 본 연구의 측정변수의 신뢰수준은 Cronbach α 값이 0.6978 ~ 0.8806으로 나타났다.

3.4. 측정변수의 확인요인분석 및 측정모델의 평가

구성 개념간의 가설적 관계를 분석하기에 앞서서 각 측정변수들의 신뢰도와 단일차원성을 검정하였다. 일반적으로 척도의 신뢰도는 내적일치도(Cronbach α)를 사용하여 추정하는데, 내적일치도는 척도의 항목들이 단일차원성임을 가정한다. 그렇지만 확인적 요인분석 방법이 보다 단일차원성 검정이 우수하므로 각 측정변수들을 확인적 요인분석을 실시하였다[5]. 자료의 부합도를 검정하기 위하여, χ^2 , GFI, AGFI, CFI, NFI, IFI, RMR 값을 사용하였으며 측정변수의 확인요인분석의 결과는 <표 1>와 같다.

<표 2>은 측정모형의 자료적합도를 보여준다. 확인요인분석에 근거한 측정모형의 평가는 만족할 만한 적합도를 생성시키지 않았기 때문에 SMC값과 표준화 잔차를 참고하면서 분석하였다. 그 결과 $\chi^2=79.932$, $df=62$, $\chi^2/df=1.289$, $p=0.062$, GFI=0.813, AGFI=0.683, CFI=0.921, RMR=0.106, RMSEA=0.094, NFI=0.749, IFI=0.930로 나타났다.

<표 3>의 구성 개념 간 상관관계 분석 결과를 보면 귀무가설 1,2,4는 채택되고, 가설 3은 기각된 것

[표 1] 측정변수의 확인요인분석

척도	문항수	χ^2	df	p	RMR	GFI	AGFI	CFI	NFI	IFI	
FIS기술수준	초기	7	48.2	20	.000	0.082	0.790	0.622	0.765	0.674	0.779
	최종	5	15.34	5	.009	0.063	0.849	0.546	0.879	0.839	0.886
FIS교육수준	초기	4	8.08	2	.018	0.173	0.899	0.495	0.795	0.774	0.820
	최종	4	8.08	2	.018	0.173	0.899	0.495	0.795	0.774	0.820
FIS활용전략	초기	8	43.10	20	.002	0.071	0.411	0.531	0.752	0.644	0.772
	최종	5	16.85	5	.005	0.056	0.837	0.510	0.824	0.782	0.836
FIS활용능력	초기	6	9.31	9	.409	0.031	0.932	0.842	0.997	0.911	0.997
	초기	6	9.31	9	.409	0.031	0.932	0.842	0.997	0.911	0.997
CRM구축의도	초기	6	11.76	9	.227	0.077	0.890	0.744	0.944	0.817	0.950
	최종	4	0.25	2	.880	0.011	0.996	0.981	1.000	0.994	1.041

[표 2] 측정모형의 평가

개념	측정 변수	요인 적재치	표준화 요인적재치	표준오차	C.R.	SMC	신뢰도			
FIS기술수준	X1	1.158	0.737	0.243	4.760	0.543	0.8322			
	X4	1.539	0.950	0.290	5.301	0.902				
	X5	1.000	0.735	-	0.000*	0.541				
FIS교육수준	X9	1.330	0.903	0.392	3.390	0.816	0.7804			
	X10	1.000	0.662	-	0.000*	0.438				
FIS활용전략	X14	0.863	0.885	0.109	7.905	0.784	0.8449			
	X16	0.648	0.790	0.098	6.609	0.624				
	X18	1.000	0.908	-	0.000*	0.825				
FIS활용능력	X26	1.000	0.731	-	0.000*	0.535	0.8442			
	X27	1.186	0.839	0.253	4.691	0.704				
	X28	1.277	0.857	0.268	4.773	0.735				
CRM구축의도	X33	1.000	0.886	-	0.000*	0.618	0.7961			
	X34	1.140	0.854	0.254	4.483	0.569				
	X35	0.927	0.848	0.218	4.258	0.559				
측정모델 적합도		$\chi^2=79.932$, $df=62$, $\chi^2/df=1.289$, $p=0.062$, $GFI=0.813$, $AGFI=0.683$, $CFI=0.921$, $RMR=0.106$, $RMSEA=0.094$, $NFI=0.749$, $IFI=0.930$								

주: * 측정모형에서 관찰변수의 모수추정치들 처음 1로 고정시킨 값 임.

을 알 수 있다. 이는 구조모형분석의 결과와 동일하게 나타났다. 따라서 FIS활용전략은 FIS활용능력에 영향을 미친다고 할 수 없으며 FIS기술수준, FIS교육수준은 FIS활용능력에 영향을 미치며, FIS활용능력은 CRM구축의도에 영향을 미친다고 할 수 있겠다.

[표 3] 구성개념 간 상관관계 분석

척도	평균*	표준 편차	구성개념 간 상관관계 (Inter-Construct Correlations)					
			1	2	3	4	5	
1.FIS기술수준	4.127	0.932	1.000					
2.FIS교육수준	4.206	0.892	0.322	1.000				
3.FIS활용전략	4.275	0.804	-0.117	0.013	1.000			
4.FIS활용능력	4.088	0.852	0.563**	0.615**	-0.048	1.000		
5.CRM구축의도	3.657	0.947	0.308	0.377**	-0.043	0.453**	1.000	

주: * 측정모형분석에서 활용된 유효측정 변수의 평균 임.

** 상관계수는 유의확률 0.01수준(양쪽)에서 유의 함.

(음영 부분이 독립변수, 내생변수, 종속변수의 상관관계가 나타나는 부분 임.)

3.5. 가설 검정 결과

<표 4>는 <그림 1>의 제안모델에 대한 구조방정식 모델의 추정치 결과이다. 제안모델은 전반적으로 수용 가능한 적합도를 보여 주었다.

가설검정의 결과를 보면 가설 1, 2, 4가 채택되었고, 가설 3은 기각되었다. FIS기술수준, FIS교육수준은 FIS활용능력에 영향을 주는 반면에 FIS활용전략은 FIS활용능력에 영향을 미친다는 근거를 제시하지 못했다. 또한 FIS활용능력은 CRM구축의도에 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 <표 3>에서 나타난 것과 같이 상관도가 매우 강하게 나타나지 않았으며, 신뢰성은 높게 나타났다.

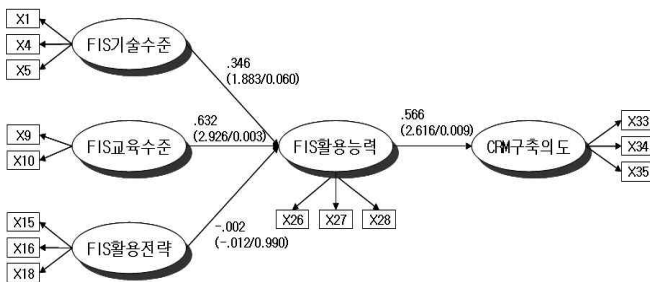
연구 모형의 결과에 따른 제안모델은 <그림 1>와 같다.

참고문헌

[표 4] 가설검정 결과

경로(가설)	표준화된 계수 값	C.R.	p값	가설 채택
FIS기술수준→FIS활용능력(H1)	.346	1.883	.060*	채택
FIS교육수준→FIS활용능력(H2)	.632	2.926	.003***	채택
FIS활용전략→FIS활용능력(H3)	-0.002	-0.012	.990	기각
FIS활용능력→CRM구축의도(H4)	.566	2.616	.009***	채택
제안모델 적합도	$\chi^2=80.474$, $df=65$, $\chi^2/df=1.97$, $p=0.000$, $GFI=0.909$, $AGFI=0.827$, $CFI=0.970$, $RMR=0.050$, $RMSEA=0.094$, $NFI=0.946$, $IFI=0.970$			

주: * $p<0.1$, ** $p<0.05$, *** $p<0.01$ 에서 통계적으로 유의함.



주: 경로계수는 Standardized Regression Weights의 Estimate 값, ()안은 t값/p값

[그림 2] 제안모델의 추정 결과

4. 결론

프랜차이즈정보시스템(FIS)이 아직 많이 도입되지 않고 있는 상태에서의 본 연구의 의미는 매우 크다. 향후 많은 기업이 도입하게 될 분야의 사전 연구는 기업이 고객관리를 위해 투자를 해야 하는가의 의문에 적당한 의사결정 지식을 제공하게 되기 때문이다. 본 연구는 통계적 분석과 구조적 분석을 통해 FIS의 기술적 수준, 교육적 수준, 활용 전략이 FIS 활용능력에 영향을 주는가. 그리고 FIS 활용능력이 CRM구축의도에 영향을 미치는가에 대한 연구이다. 결과적으로 FIS활용전략은 FIS활용능력에 영향을 미친다고 할 수 없으며 FIS기술수준, FIS교육수준은 FIS활용능력에 영향을 미치며, FIS활용능력은 CRM구축의도에 영향을 미친다고 할 수 있다는 결론을 도출했다.

- [1] 산업자원부/한국유통물류진흥원/대한상공회의소, 중소기업발전을 위한 연구-프랜차이즈편, 2005.
- [2] 강현석, “3-비즈니스 활동이 경영성과에 미치는 영향,” 경희대학교 대학원 박사학위논문, 2001.
- [3] Azoulay, P., Shane, S., “Entrepreneurs, Contracts, and the Failure of Young Firms,” Management Science, 47(March), pp.337-358, 2001.
- [4] Boss, R., “Customer Relationship Management: Key Components for IT Success”, Industrial Management & Data System, pp.89-97, 2002.
- [5] Gerbing, D. W., Anderson, J. C., “An Updated Paradigm for Scale Development Incorporating Unidimensionality and its Assessment,” Journal of Marketing Research, 21, pp.132-160, 1998.
- [6] Kalnins, A., Mayer, K. J., “Franchising, Ownership, and Experience: A Study of Pizza Restaurant Survival,” Management Science, 50(December), pp.1716-1728, 2004.
- [7] Shane, S., MawDer Foo, “New Firm Survival: Institutional Explanations for New Franchisor Mortality,” Management Science, 45(February), pp.142-159, 1999.
- [8] Van Hoff, H. B., Combrink, T. E., “U.S. Lodging Managers and the Internet: perceptions from the industry,” Cornell H.R.A. Quarterly, Vol.39, No.2, pp.46-54, 1998.