

관계자산과 관계품질과의 관련성

The relevance of Related Assets and Relationship Quality

김혜정 · 조제립

경희대학교 산업경영공학과

He-Jung Kim · Jai-Rip Cho

Dept. of Industrial & Management System Engineering, KyungHee University

Abstract

(단위 : 억원, %)

IT분야에서의 관계품질은 미래의 융합산업과 기술 협력 분야에서 매우 중요한 의미를 갖는다. 이는 기업과 연계된 내·외부 자산과 관련하여 IT기술분야에 효율성을 갖기 위함이다. 관계 품질을 향상시키기 위해서는 관계자산을 보다 효율적으로 활용해야 하는데 이에 관계된 IT분야에서의 관계적 자산을 모색하고 관계품질과의 관련성을 탐색해 보고자 한다.

1. 서론

관계품질은 기업의 자원을 보다 효율적으로 활용하여 기업의 궁극적인 목표를 달성할 수 있도록 하는 품질기법이다.

특히 IT 기술 분야에서의 관계품질은 아직 논의된 바 없지만 향후 융합기술과 관련하여 미래 원천분야의 가치창출은 매우 중요한 사업으로 부각될 것이다.

따라서 본 연구에서는 IT업체를 대상으로 IT분야에서의 관계적 자산을 알아보고 관계품질과의 상호관련성이 있는가에 대하여 탐색하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 IT부문의 정부투자 현황

IT융합, 원천기술, 미래신산업 창출을 위한 R&D 부문은 2009년도 대비하여 7.7%(526억 원) 증가되고 있다.

구 분	2009년 (A)	2010년 (B)	증감(B-A)	
			금액	비율(%)
합 계	9,313	9,881	568	6.1
{출현}	8,613	9,081	468	5.4
R&D	6,853	7,379	526	7.7
표준화	269	265	△4	△1.5
인력양성	886	779	△107	△12.1
기반조성	605	658	53	8.8
{유자}	700	800	100	14.3
정보통신융용 기술개발	700	500	△200	△28.6
초고속공중망 구축지원	0	300	300	순증

지식경제부 자료원(2010. 2. 10)

2.2 기업 간 관계자산의 필요성

기업의 원천기술을 보유한 자원의 우수성 뿐만 아니라 기업간 관계에서 창출되는 관계 자원이 필요하면서 기업간의 관계유지나 관계 자산에 대한 투자가 중요해지면서 IT분야에서는 신기술개발과 정보공유를 위하여 관계구축을 위한 노력을 꾸준히 진행하고 있다.

기존에는 기업간의 협력이 중시되었다면 최근에는 정부기관과 관련된 기관에서도 외부조직과 내부조직간에 연계를 통하여 지원과 관계 투자를 지속시키고 있다.

기존의 관계자산에 대한 투자는 특정기업과 거래를 수행하고 장기적으로 유지하고자 다양한 형태의 관계활동이 진행되었다면 기술의 발전과 융합산업의 발달로 정부차원에서의 지원과 투자를 통해 관심을 보여주고 있다.

최수정·고일상(2006)¹⁾은 관계자산은 특정 거래관계에서만 가치가 있으며 다른 거래관계에서 대체하여 이용하기가 불가능하거나 대체하여 이용한다고 하였다.

[표1] 사업부문별 투자규모

1) 최수정·고일상(2006), “기업간 관계자산 특유성이 전자적 협력과 성과에 미치는 영향, pp.122-149.

선행연구에서는 중소기업이 기업간 정보시스템을 수용하고 활용하는데 있어 영향을 주는 변수로 산업기관을 비롯하여 정부의 영향력 등과 같은 외부적 요인과 중소기업내부의 재무적, 기술적 능력에 따라 달라진다고 하였다.(Chwelos et al.;2001,²⁾ Hart and Saunders;1998,³⁾ Iacovou et al.;1995⁴⁾)

거래관계에 있어 관계자산은 거래기업에 대한 신뢰를 통해(Ghosh and John;1999)⁵⁾, 관계 투자를 하고 장기적인 거래를 고려하여 이루어진다고 하였다.(Dyer and Singh;1998)⁶⁾

본 연구에서는 관계적 영역을 내부 공급자들 영역에서 외부적 영역까지 확대하여 관련된 관계자들의 관계품질 형성과정을 살펴보고자 한다.

2.3 관계자산과 관계형성 요인

관계를 중심으로 관계형성을 통해 기업의 고유의 관계자산(relational equity) 또는 사회적 자본(social capital)을 축적하는 것이다. 이는 기업의 이해관계자들과의 관계형성과 강화를 통해 축적되는 관계 자산으로 경쟁우위를 창출시키고 기업의 성과를 증대시키는 주요한 원천이 된다.(Mohanbir and Zabin;2002;⁷⁾ Sirvastava, Shervani and Fahey;1998)⁸⁾

여기에서는 유형의 물적자산의 의미보다는 내부자원과 외부자원을 통합시킬 수 있는 공급업자와 유통업자, 외부관계자까지 관계적 노력을 의미한다.

금융업이나 서비스업에서 발전시킨 관계적 관

계형성은 이미 상당한 수준까지도 활용되어지고 있지만 기업간의 연계활동에서의 관계적 품질은 협력이라는 개념정도만 그 중요성을 인지할 수 있는 정도이다. 기업간의 관계지향은 제조업체나 유통업체를 통해 공급자관계에 대한 관계자산 축적정도가 일반적인 실정이다. 특히 관계자산은 주로 기업관점에서 고객과의 장기적인 관계에 따른 이점에 초점을 두고 진행되어왔다(Crosby et al.;1990)⁹⁾

Mukhopadhyay와 Kekre(2002)¹⁰⁾에 의하면 우수한 관계자들이 추가적인 투자를 수행하고 지원하며 정보공유를 통해 신제품개발과 엔지니어링 협업 등과 같은 공동업무를 지원하는 협업기능들을 제공하면서 기업 간 관계를 더욱 밀접하게 만들고 있다고 하였다.

3. 관계자산과 관계품질간의 관계

3.1 관계자산으로서의 관계적 자원능력

Melville 등(2004)¹¹⁾은 정보기술자원을 기술적 정보자원과 인적 정보기술자원으로 구분하였다. 특히 정보기술 인력에 대한 중요성은 많은 연구자들에 의해서 밝혀지고 인식되어왔다. (Mata et al.;1995,¹²⁾ Bharadwaj;2000,¹³⁾ Ross et al.;1996)¹⁴⁾

인적 정보기술자원은 다양한 전문지식을 갖는 정보기술 인력의 보유를 말한다. 정보기술 루틴은 정보기술 자원을 통해 조정하고 통합하는 패턴화된 활동들을 의미한다.(김기문 등;2006)¹⁵⁾ 정보기술 인적자원의 역량은 기업성

2) Christiaanse, E. and Venkatraman(2001), N., "Beyond SABRE: An Empirical Test of Expertise Exploitation in Electronic Channels," *MIS Quarterly*, Vol. 26, No. 1, March, pp. 15-38.

3) Hair, J. F. Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C.,(1998), *Multivariate Data Analysis*, 5th ed., Prentice-Hall International.

4) Iacovou, C. L., Benbasat, I., and Dexter, A. S.,(1995) " Electronic Data Interchange and Small Organizations: Adoption and Impact of Technology.," *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 4, Dec. pp. 465-485.

5) Ghosh, M. and John, G.,(1999), "Governance Value Analysis and Marketing Strategy, " *Journal of Marketing*, Vol. 63, pp. 131-145.

6) Dyer, J. H. and Chu, W.,(2003), "The Role of Trustworthiness in Reducing Transaction Costs and Improving Performance: Empirical Evidence from the United States, Japan, and Korea," *Organization Science*, Vol, 14, No. 1, Jan-Feb. pp. 57-68.

7)Mohanbir Sawhney and Jeff Zabin(2002), "Managing and Measuring Relational Equity in the Network Economy", *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol.30, No.4, pp. 313-332.

8)Srivastava, Raiendra K., Tasaddup A. Shervani and Liam Fahey(1998), "Market Based Asset and Shareholder Value"Framework For Analysis", *Journal of Marketing*, Vol. 62(January), pp. 2-8.

9)Crosby, Lawrence A., Evans, Kenneth A. and Cowles, Deborah.(1990), "Relationship quality in Services selling", *Journal of Marketing*, Vol. 54, Issue 3, pp. 68-81.

10)Mukhopadhyay, T. and Kekre, S.,(2002), "Strategic and Operational Benefits of Electronic Integration in B2B Procurement Processes," *Management Science*, Vol. 48, No. 10, pp. 1301-1313.

11) Melville, N., Kraemer, K., and Gurbaxani, V.,(2004),"Review: information technology and organizational performance: an integrative model of IT business value," *MIS Quarterly*, Vol. 28, No. 2, pp. 283-322.

12) Mata, F. Fuerst, W., and Barney, J.,(1995), "Information technology and sustained competitive advantage: a resource based analysis," *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 4, pp. 487-505.

13) Bharadwaj, A.S.,(2000), "A resource-based perspective on information technology capability and firm performance: an empirical investigation," *MIS Quarterly*, Vol, 2, No. 1, pp. 169-196.

14) Ross, J. W., Beath, C. M., and Goodhue, D. L.,(1996), "Develop long-term competitiveness through IT assets," *Sloan Management Review*, Vol. 38, No. 1, pp. 31-45.

15) 김기문,(2006), "정보기술 능력이 기업 성과에 미치는 영향 관계, 정보시스템 연구, 제15권 제2호,

과에 직접적인 영향을 미치며 기술 관계적 측면을 포함하여 광의 개념으로 보아야 한다.

(Lee et al.,1995,¹⁶ Ross et al;1996)¹⁷

정보기술은 실제 사업에 적용하여 사업을 효과적으로 지원하며, 기업의 목표를 효과적으로 달성하기 위해 정보기술이 적절하게 활용된다.

기업이 정보기술 투자의 성과를 달성하기 위해서는 정보기술 인력들이 정보기술능력과 함께 새로운 사업의 기회를 창출할 수 있어야 한다.(Ross et al;1996,¹⁸ Bharadwaj;2000)¹⁹

기술적 자원이란 신제품 개발이나 혁신적인 생산공정의 개발 등을 위해 이용되는 자산을 의미한다. 재무적 자원은 다양한 원천을 가질 수 있는데 조직의 내부에서 발생할 수도 있으며 타인자본으로부터 조달 할 수도 있다.(반혜정;2008)²⁰

3.2 관계품질

관계품질은 기업구성원과 고객, 투자자, 기업 간의 신뢰를 바탕으로 관계를 지속함으로써 역량을 획득하는 기업의 인적자산을 말한다.

관계자산을 평가하는 평가도구로 관계품질을 측정하기 시작하였고, 종업원과 공급업자, 유통업자의 범위를 확장하여 관계자 간의 정보지원을 통해 자산을 획득하는 방향으로 연구가 확대되어 가고 있다.

관계품질은 공급자의 생산시스템과 밀접한 관계를 가지고 있으며 이러한 관계특성을 통하여 기업의 능력을 향상시킬 수 있음을 입증한 연구가 늘어나는 추세이다.(Newman; R.G;1988, David;1989)

Crosby(1990)²¹는 장기적인 관계적 관점에서

한국정보시스템학회, pp. 195-226.

16) Lee, D.M.S., Trauth, E., and Farwell, D.(1995), "Critical skills and knowledge requirements of IS professionals: a joint academic/ industry investigation," *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 3, pp. 313-340.

17) Ross, J. W., Beath, C. M., and Goodhue, D. L.,(1996), "Develop long-term competitiveness through IT assets," *Sloan Management Review*, Vol. 38, No. 1, pp. 31-45.

18) Ross, J. W., Beath, C. M., and Goodhue, D. L.,(1996), "Develop long-term competitiveness through IT assets," *Sloan Management Review*, Vol. 38, No. 1, pp. 31-45.

19) Bharadwaj, A.S.,(2000), "A resource-based perspective on information technology capability and firm performance: an empirical investigation," *MIS Quarterly*, Vol. 2, No. 1, pp. 169-196.

20) 반혜정(2008), 기업 내부자원이 국제화 전략에 미치는 영향: 자원준거관점을 중심으로, 무역학회지, 제33권, 제2호, pp. 357-380.

21)Crosby, Lawrence A., Evans, Kenneth A. and Cowles, Deborah.(1990), "Relationship quality in Services selling", *Journal of Marketing*, Vol. 54, Issue 3, pp. 68-81.

미래 상호작용에 영향을 미치는 중요한 요인으로 보았으며, 관계적 교환 상황에서 파트너들 간의 미래 지속적 상호교환 가능성을 결정한다고 하였다. 신뢰와 만족이라는 개념을 통해 관계품질개념을 제시하였다.

3.3 관계품질간의 관계

만족과 신뢰와의 관계는 만족이 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다는 연구(Bauer et al;1999)²²와 신뢰가 만족에 긍정적인 영향을 미친다는 연구(Anderson and Weitz;1989)²³로 선행요인이 다르다.

최용길 등(2007)²⁴은 Ganesan(1994)²⁵에 의하면, 만족은 신뢰와 긍정적인 관계에 있고 신뢰는 기대감의 충족과 직접적으로 연결되어 있다.

기대를 충족시켜주면 시간이 지남에 따라 만족하게 되고 이로 인해 신뢰성이 강화된다는 것이다. 신뢰는 상대에 대한 관찰과정을 통하여 과거 상호작용의 경험에 의해 조직에 대한 신뢰가 구축되며, 이것은 기대감의 충족과 직접적으로 연결되기에 장기간에 걸친 만족은 업체에 대한 신뢰를 강화된다는 것이다.

4. 연구변수의 정의와 변수측정

4.1 구성개념과 측정항목의 조작적 정의

본 연구에서는 IT기업을 대상으로 관계적 자원능력을 측정하기 위해서 Ross et al(1996)²⁶의 IT루틴 관계자산 이론을 근거로 인적자원활용능력과 외부조직 활용능력, 정보기술지원관계 등을 구성개념으로 하여 각각의 설문항목을 측정하였다. 관계품질항목은 관계적 만족과 관계적 신뢰를 측정항목으로 채택하였다.

22) Bauer, H. H., M. Grether and M Leach(1999), "Customer Relations through the Internet," *Working Paper, Department of Marketing, Mannheim University*.

23)Anderson,E. and B. A. Weitz(1989), "Determinants of Continuity in Conventional Industrial Channel Dyads," *Marketing Science*, Vol. 8, Fall, pp. 310-323.

24) 최용길 · 최동춘 · 이성수(2007), 온라인 커뮤니티의 상호작용성 구성요인이 관계품질과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구, 품질경영학회지, 제35권, 제4호, pp. 123-139.

25) Ganesan, Shankar(1995), "Determinants of Long-Term Orientation in Buyer-Seller Relationships" *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 2, pp. 1-19.

26) Ross, J. W., Beath, C. M., and Goodhue, D. L.,(1996), "Develop long-term competitiveness through IT assets," *Sloan Management Review*, Vol. 38, No. 1, pp. 31-45.

4.2 신뢰도 분석결과

신뢰도 검증을 위하여 측정변수들을 평가하였다. 분석결과 전체적으로 측정변수들은 Cronbach alpha 0.6 이상의 값으로 일반적인 신뢰성을 보여주고 있다.

〈표2〉 구성개념 신뢰도

구성개념 신뢰도	측정 변수		Cronbach alpha
인적자원 활용능력 (0.867)	RC1	관계자 정보기술획득 및 체휴능력정도	0.885
	RC2	관계자 기술적인 문제해결 능력정도	0.854
	RC3	관계자 정보기술인력 확보 및 활용능력정도	0.850
외부조직 활용능력 (0.836)	RC4	타기업,기업부설연구소포함 한 관계기관 활용능력정도	0.787
	RC5	대학, 산학협력기관 포함한 관계기관 활용능력 정도	0.799
	RC6	정보출연, 연구지원 및 관계기관 활용능력 정도	0.750
	RC7	협회 및 조합 관계기관 활용능력 정도	0.728
	RC8	기술중계기관, 기술거래 관계기관 활용능력 정도	0.808
정보기술 지원관계 (0.772)	RC9	관련업체의 기술이전에 관한 지원관계 정도	0.641
	RC10	관련업체의 관리부문의 지원관계 정도	0.792
	RC11	관련업체의 제품 및 생산 기술지원관계 정도	0.755
	RC12	관련업체의 정보 및 교육 지원관계정도	0.767
관계적 만족 (0.817)	RS1	업무관계자와의 참여활동에 있어 훌륭함 정도	0.787
	RS2	업무관계에 있어 참여자들에 대한 충족감 정도	0.819
	RS3	업무관계에 있어 참여자들과의 유쾌함 정도	0.804
관계적 신뢰 (0.819)	RT1	참여 기업에 대한 굳은 의지와 믿음 정도	0.732
	RT2	참여 기업에 대한 담당 업무자와의 신의 정도	0.714
	RT3	참여 기업의 약속 이행 정도	0.797
	RT4	참여 기업의 담당 업무자와의 정보 공유 정도	0.676

4.3 확인적 요인분석

확정적 요인분석모델에서 추정된 모든 요인들간의 상관관계값은 통계적으로 유의하게 1보다 적었기 때문에 판별타당성이 있다고 판단할 수 있다.

〈표3〉 확인적 요인분석결과

개념적 구성		타당도	Estimate
관계적신뢰	<----->	인적자원 활용능력	0.471
관계적신뢰	<----->	관계적 만족	0.640
외부조직 활용능력	<----->	정보기술 지원관계	0.031
외부조직 활용능력	<----->	인적자원 활용능력	-0.193
인적자원 활용능력	<----->	관계적 만족	0.345
인적자원 활용능력	<----->	정보기술 지원관계	0.219
외부조직 활용능력	<----->	관계적 만족	0.017
관계적신뢰	<----->	정보기술 지원관계	0.424
관계적 만족	<----->	정보기술 지원관계	0.271
관계적 신뢰	<----->	외부조직 활용능력	-0.051

5. 결론

IT업체의 관계적 자산을 통하여 관계품질과 관련성을 알아보기 위하여 변수간의 상관관계와 측정변수의 신뢰도를 파악해 보았다. 이론적 근거를 기반으로 정보기술 업종을 대상으로 관계품질도입을 위한 설문항목을 측정해보았다.

일반적으로 변수간의 타당성과 신뢰도 분석을 통해 관계적 요인간의 관련성을 입증해 보았다. 보다 구체적인 개념설명과 연구모델 설정은 추후 보완된 설문항목으로 재구성하여 가설검정할 것이다.

본 연구는 소비자와 기업간의 관계품질 영역을 확장시켜 외부협력기관을 포함시켰다. 추후 연구에서는 종속변수를 보완하여 연구모형을 설정하여 인과관계를 검증하겠다.

참고 문헌

- 1) 최수정 · 고일상(2006), “기업간 관계자산 특유성이 전자적 협력과 성과에 미치는 영향, pp.122-149.
- 2) Christiaanse, E. and Venkatraman(2001), N., "Beyond SABRE: An Empirical Test of Expertise Exploitation in Electronic Channels," *MIS Quarterly*, Vol. 26, No. 1, March, pp. 15-38.
- 3) Hair, J. F. Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C.,(1998), *Multivariate Data Analysis*, 5th ed., Prentice-Hall International.

- 4) Iacovou, C. L., Benbasat, I., and Dexter, A. S.,(1995) " Electronic Data Interchange and Small Organizations: Adoption and Impact of Technology.," *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 4, Dec. pp. 465-485.
- 5) Ghosh, M. and John, G.,(1999), "Governance Value Analysis and Marketing Strategy, " *Journal of Marketing*, Vol. 63, pp. 131-145.
- 6) Dyer, J. H. and Chu, W.,(2003), "The Role of Trustworthiness in Reducing Transaction Costs and Improving Performance: Empirical Evidence from the United States, Japan, and Korea," *Organization Science*, Vol, 14, No. 1, Jan-Feb. pp. 57-68.
- 7) Mohanbir Sawhney and Jeff Zabin(2002), "Managing and Measuring Relational Equity in the Network Economy", *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol.30, No.4, pp. 313-332.
- 8) Srivastava, Raiendra K., Tasaddup A. Shervani and Liam Fahey(1998), "Market Based Asset and Shareholder Value"Framework For Analysis", *Journal of Marketing*, Vol. 62(January), pp. 2-8.
- 9) Crosby, Lawrence A., Evans, Kenneth A. and Cowles, Deborah.(1990), "Relationship quality in Services selling", *Journal of Marketing*, Vol. 54, Issue 3, pp. 68-81.
- 10) Mukhopadhyay, T. and Kekre, S.,(2002), "Strategic and Operational Benefits of Electronic Integration in B2B Procurement Processes," *Management Science*, Vol. 48, No. 10, pp. 1301-1313.
- 11) Melville, N., Kraemer, K., and Gurbaxani, V.,(2004),"Review: information technology and organizational performance: an integrative model of IT business value," *MIS Quarterly*, Vol. 28, No. 2, pp. 283-322.
- 12) Mata, F. Fuerst, W., and Barney, J.,(1995), "Information technology and sustained competitive advantage: a resource based analysis," *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 4, pp. 487-505.
- 13) Bharadwaj, A.S.,(2000), "A resource-based perspective on information technology capability and firm performance: an empirical investigation," *MIS Quarterly*, Vol, 2, No. 1, pp. 169-196.
- 14) Ross, J. W., Beath, C. M., and Goodhue, D. L.,(1996), "Develop long-term competitiveness through IT assets," *Sloan Management Review*, Vol. 38, No. 1, pp. 31-45.
- 15) 김기문,(2006), "정보기술 능력이 기업 성과에 미치는 영향 관계, 정보시스템 연구, 제15권 제2호, 한국정보시스템학회, pp. 195-226.
- 16) Lee, D.M.S., Trauth, E., and Farwell, D.,(1995), "Critical skills and knowledge requirements of IS professionals: a joint academic/ industry investigation," *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 3, pp. 313-340.
- 17) Ross, J. W., Beath, C. M., and Goodhue, D. L.,(1996), "Develop long-term competitiveness through IT assets," *Sloan Management Review*, Vol. 38, No. 1, pp. 31-45.
- 18) Ross, J. W., Beath, C. M., and Goodhue, D. L.,(1996), "Develop long-term competitiveness through IT assets," *Sloan Management Review*, Vol. 38, No. 1, pp. 31-45.
- 19) Bharadwaj, A.S.,(2000), "A resource-based perspective on information technology capability and firm performance: an empirical investigation," *MIS Quarterly*, Vol, 2, No. 1, pp. 169-196.
- 20) 반혜정(2008), 기업 내부자원이 국제화 전략에 미치는 영향: 자원준거관점을 중심으로, 무역학회지, 제33권, 제2호, pp. 357-380.
- 21) Crosby, Lawrence A., Evans, Kenneth A. and Cowles, Deborah.(1990), "Relationship quality in Services selling", *Journal of Marketing*, Vol. 54, Issue 3, pp. 68-81.
- 22) Bauer, H. H., M. Grether and M Leach(1999), "Customer Relations through the Internet," *Working Paper, Department of Marketing, Mannheim University*.
- 23) Anderson, E. and B. A. Weitz(1989), "Determinants of Continuity in Conventional Industrial Channel Dyads," *Marketing Science*, Vol. 8, Fall, pp. 310-323.
- 24) 최용길 · 최동춘 · 이성수(2007), 온라인 커뮤니티의 상호작용성 구성요인이 관계품질과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구, 품질경영학회지, 제35권, 제4호, pp. 123-139.
- 25) Ganesan, Shankar(1995), "Determinants of Long-Term Orientation in Buyer-Seller Relationships" *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 2, pp. 1-19.
- 26) Ross, J. W., Beath, C. M., and Goodhue, D. L.,(1996), "Develop long-term competitiveness through IT assets," *Sloan Management Review*, Vol. 38, No. 1, pp. 31-45.