

SCM 품질 향상을 위한 다차원적 방안 연구

최유정* · 최훈**

*경북대학교 · **부산가톨릭대학교

Study on Multidimensional Approach to Improve Quality of SCM

Yoo-jung Choi* · Hun Choi**

*Kyungpook National University, **Catholic University of Pusan

E-mail : yjchoimis@knu.ac.kr

요 약

본 연구에서는 SCM의 품질 향상에 기여하는 주요 요인들을 분석하였다. SCM에 영향을 미치는 요인은 환경적인 측면과 타기업과의 협력체계 측면으로 구성되는 외부적 요인과 민첩성 관리, 유연성 관리, 불확실성 관리 측면으로 구성되는 내부적 요인으로 구분하였다. 각각의 측면에서의 요인들이 어떻게 SCM 품질을 향상시킬 수 있는지를 분석하고, 전반적인 SCM 성과 향상을 위한 방안을 새롭게 제시하였다.

ABSTRACT

In this study, we analyzed the main factors contributing to SCM quality improvement. The external factors influencing the SCM are environmental aspects and aspects of cooperation with other companies. Internal factors include agility management, flexibility management, and uncertainty management. We analyzed how the factors on each side can improve the quality of SCM and proposed new measures to improve overall SCM performance.

키워드

SCM, 품질, 파트너십, 성과향상

I. 서 론

과거의 기업관련 연구들에서는 개별 기업의 내부적 조직 시스템의 운영과 재무적 성과에 대한 연구들이 대부분이었다. 하지만 내부적인 시스템 관리만으로는 기업의 경쟁우위 창출은 힘들다는 연구가 나오기 시작하면서, 기업들은 공급망 상에 있는 관련 기업들과의 관계에 관심을 가지기 시작하였다. 이처럼 SCM에 대한 관심이 늘어감에 따라 많은 기업들은 거래업체와의 긍정적 관계 유지에 힘을 기울이고 있다. 과거에는 거래업체와 단기적인 계약관계가 주를 이루었지만, 오늘날에는 소수의 업체들과 장기적이고 전략적인 제휴관계를 맺어 그 관계를 지속적으로 유지하는 경우가 늘고 있어 거래 기업과의 파트너십 형성에 큰 중요성을 두고 있다.

기업이 SCM을 도입하여 거래업체와의 장기적

인 구축을 이끌어가기 위해서는 여러 사항들이 고려되어야 한다. 많은 요인들이 SCM 품질 성과 향상에 영향을 미치게 되며, 이러한 요인들을 파악함으로써 SCM 성과 향상에 필요한 전략을 마련할 수 있게 된다. 따라서 본 연구에서는 SCM의 품질 향상에 미치는 영향 요인을 외부적인 요인과 내부적인 요인으로 구분하여 밝히고자 한다.

II. 본 론

2.1 외부적 요인

SCM에 영향을 미치는 외부적 요인 중 가장 대표적인 것은 파트너십 관리이다. 파트너십은 공급사슬상에 있는 모든 기업들 즉, 공급업체, 도/소매업체, 물류 업체 등에게 아주 중요한 요소이다.

파트너십은 치열한 경쟁 환경에서 지속적 경쟁우위를 확보하기 위해 거래 업체들과 긴밀한 협력 관계를 구축하는 것을 뜻한다[1]. 거래업체와의 파트너십은 충성도를 향상시킬 수 있으며, 그들 사이에서 발생하게 되는 비즈니스 활동의 여러 영역에서의 나쁜 결과를 예방하는 역할을 하기도 한다. 즉, 기업간 갈등 해소에 긍정적 역할을 하게 되며, 거래 업체의 만족도 향상에도 영향을 미친다.

또한 기업들은 협상을 통해 거래 조건의 개선 방법을 찾게 되는데, 협상력이 강한 기업은 더 좋은 조건으로 거래를 할 수 있다는 의미이다. 즉, 협상력이 강한 기업은 거래 기업이 자사에게 의존하는 정도를 계산하여, 자사의 성과가 향상될 수 있는 수준에서 협상이 이루어질 수 있도록 권력을 행사하게 된다는 것이다[2]. 일반적으로 협상력이 주어지는 원인은 기업의 규모, 자원의 품질, 자원의 규모, 관계 의존도 등을 들 수 있다. 협상력은 특정 기업의 수익 할당 및 계약 체결에 영향을 미치지 않지만, 지나친 협상력이 행사된다면 약한 기업의 불만이 커져 자원 획득에 실패를 가져올 수도 있다[3].

2.2 내부적 요인

본 연구에서는 SCM 성과 향상에 영향을 미치는 내부적 요인을 제공하는 정보의 품질, 민첩성과 유연성, 그리고 불확실성을 예측할 수 있는 능력의 여부로 제시한다. 공급사슬 전체에서 활용되는 정보가 정확하고 시기적절하게 제공된다면, 의사결정과정에서의 활용도는 향상되고, 그로 인해 공급사슬의 효과성은 향상될 수 있다[4]. SCM 상의 관계에서 공유되는 정보의 품질은 기업의 성과향상에 영향을 미친다는 연구는 여러 연구에서 실증 분석되었다. SCM 상에서 중요하게 여겨지는 정보품질의 특성은 정확성, 최신성, 내용성, 접근 편의성, 신뢰성 등을 들 수 있다.

기업의 내부적 유연성은 급변하는 환경 변화를 겪는 오늘날 기업 환경에서 주요한 기업의 능력요소로 여겨진다. 유연성은 변화에 대응할 수 있는 시스템의 능력으로, 고객의 요구사항이 변경되었을 때 과한 비용 및 노력 없이 변경사항을 해결할 수 있는 기업의 능력으로 정의할 수 있으며, 기업의 운영 및 생산 유연성은 1990년대를 시작으로 오늘날까지 주요 관심사로 주목받고 있다[5]. 유연성을 통해 기업은 공급사슬의 리드타임을 줄일 수 있고, 생산 능력을 보장하며, 나아가 다양한 고객의 요구사항을 만족시킬 수 있는 제품을 제공할 수 있다.

시장 환경의 역동성은 기업에게 민첩성 또한 요구하고 있다. 불확실성과 환경 변화가 급변적인 시대에 기업들은 변화의 징조를 초기에 파악하고, 능동적이고 민첩하게 대처할 수 있어야만 기업의 지속가능성은 이루어질 수 있다. 따라서 많은 연구자들은 공급사슬의 민첩성 수준에 대해 주목하고 있다. 민첩성은 특히 고객 주도적인 제품 및

서비스를 성공적으로 제공할 수 있도록 하며, 유연성과의 시너지로부터 파생된 역량으로 볼 수 있다.

기업 경영 환경은 매우 불확실하다. 공급사슬 상에서 거래기업의 행동을 예측하거나 외부 환경 변화를 예측하는 것은 어렵다. 하지만 이러한 불확실성을 통제할 수 있는 능력을 기업이 보유하고 있다면 SCM의 성과 향상에 도움을 줄 수 있다. 불확실성을 통제할 수 있음으로써 운영적 의사결정의 위험을 완화시킬 수 있다. 이러한 불확실성 통제 능력은 기업들이 가지고 있는 제품 사양 및 거래에 관한 정보를 실시간으로 공유할 수 있다면 어느 정도 극복가능하다.

III. 결 론

본 연구에서는 SCM 품질 성과향상에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 살펴보았다. 외부 요인으로는 거래업체와의 파트너십 형성과 파트너십 형성 및 거래 관계에 영향을 미칠 수 있는 협상력을 포함시킬 수 있다. 내부적인 요인으로는 SCM 상의 거래업체와 주고 받는 정보의 품질의 우수성과 그 정보를 토대로 하여 기업의 민첩성 및 유연성, 불확실성 통제 가능 정도를 들 수 있다. 이러한 SCM 성과 향상에 영향을 미칠 수 있는 내외부적 요인들을 토대로 하여 SCM 품질 향상에 도움을 줄 수 있는 여러 전략을 개발할 수 있을 것으로 본다.

참고문헌

- [1] 원동환, "공급사슬 파트너십 형성요인 및 관계요인이 경영성과에 미치는 영향," 관세학회지, 제14권, 제1호, pp.319-340, 2013.
- [2] Crook, T. R. and Combs, J. G., "Sources and Consequences of Bargaining Power in Supply Chains," *Journal of Operations Management*, Vol. 25, pp. 546-555, 2007.
- [3] Hald, K. S., Cordón, C. and Vollmann, T. E., "Towards an Understanding of Attraction in Buyer - Supplier Relationships," *Industrial Marketing Management*, Vol. 38, pp. 960-970, 2009.
- [4] 최호석, 정보공유와 정보품질이 공급사슬성과에 미치는 영향: 철강관련업을 중심으로, 박사학위논문, 홍익대학교 대학원, 2007.
- [5] Zhang, Q., Vonderembse, M. A. and Lim, J. S., "Manufacturing Flexibility: Defining and Analyzing Relationships among Competence, Capability, and Customer Satisfaction," *Journal of Operation Management*, Vol. 21, No. 2, pp. 173-191, 2003.