

한국 수출입 제조 기업의 국제표준인증 활용과 파트너십 프로세스에 대한 연구

An Empirical Research how ISO application and Partnership process affect on Business
Performance of Import and Export Manufacturing Firms in Korea

김창봉(Kim Chang Bong)

중앙대학교 경영경제대학 경영학부 교수 주저자

구윤철(Koo Yun Cheol)

중앙대학교 일반대학원 무역학과 박사과정 교신저자

목 차

I. 서론	V. 결론
II. ISO 국제인증과 파트너십에 대한 선행연구	참고문헌
III. 연구모형 설정	ABSTRACT
IV. 가설검증과 분석결과	

국문초록

최근 글로벌 무역 공급체인관리는 글로벌 비즈니스에서 국제표준인증이 파트너십을 형성하는데 중요한 요인으로 등장하고 있다. 글로벌 기업들은 생산과 판매를 전 세계지역에 동시에 진행하기 때문에 글로벌 파트너를 결정하는데 국제표준인증 활용이 기업의 성과에 중요한 영향을 미친다. 우리나라 수출입 제조 기업들은 국제표준인증 인증을 획득하여 글로벌 파트너십을 구축하는 노력을 기울이고 있다. 따라서 본 연구에서는 국제표준인증 활용의 전략적 수준과 운영적 수준, 파트너십 프로세스의 신뢰, 몰입, 협력 요인이 기업의 사업성과에 미치는 구조적 관계를 규명하였다. 이를 위해서 우리나라 수출입 제조기업 147개 기업을 대상으로 설문조사를 진행하였고, 구조방정식모형(Structural equation model)으로 실증분석을 실시하였다.

본 연구의 가설검증 결과 다음과 같은 연구결과를 도출하였다. 첫째, 국제표준인증 전략적 수준은 신뢰, 몰입에 긍정적인 영향을 미쳤다. 둘째, 국제표준인증 운영적 수준은 신뢰, 협력에 긍정적인 영향을 미쳤다. 셋째, 파트너십 프로세스의 신뢰는 몰입에 긍정적인 영향을 미쳤고, 몰입은 협력에 긍정적인 영향을 미쳤다. 넷째, 파트너십 프로세스의 협력은 기업의 사업성과에 긍정적인 영향을 미쳤다. 본 연구의 시사점은 기업들이 파트너십을 구축할 때 국제표준인증 활용 수준 정도에 따라 비즈니스 성과에 영향을 미친다. 기업의 사업성과를 향상시키기 위해서는 신뢰, 몰입, 협력의 파트너십 프로세스가 글로벌 무역 공급체인망 구축과 파트너십을 유지하는 주요한 요인으로 연구결과가 도출되었다.

주제어 : 국제표준인증, 신뢰, 몰입, 협력, 사업성과

I. 서론

우리나라 수출입 제조 기업들은 국내에서 생산과 판매 활동에서 글로벌 지역으로 비즈니스 영역을 확장하면서 글로벌 무역공급망 통해 네트워크 통합 비즈니스 모델로 글러블 경영 활동을 하고 있다. 우리 수출입 제조 기업들은 글로벌 지역의 국가들을 대상으로 원재료 구입에서부터 부품·반부품의 완성품을 최종소비자에게 글로벌 무역공급망(global supply chain management: GSCM) 형태로 비즈니스가 이루어지고 있기 때문에 국제표준인증획득은 글로벌 비즈니스에서 사업성과에 영향을 미친다.

글로벌 경영 환경에서 공급체인이 확장되고, 글로벌 시장의 통합으로 기업들이 파트너를 선정하기 위해서 ISO(international organization for standardization) 국제인증을 활용하여 글로벌 파트너십 네트워크를 확장하고 있다. 글로벌 경영 환경은 국제인증 시스템을 활용하여 제품의 질적 수준 및 고객들의 신뢰성을 향상시키고 글로벌 파트너십을 형성하는데 주요 요인으로 인식하고 있다. 기업들의 공급체인망 관리는 기업의 생산 또는 판매에 대한 파트너를 선정하고, 아웃소싱을 통하여 생산 비용을 감소시키기 위해 파트너와의 장기적인 공급체인 관계를 유지하기 수단으로 최근 주목받고 있는 경영기법이다. 기업들은 파트너들과 협력적이고 상호 이익적인 관계를 유지하고 파트너십을 강화하는데 공급체인 파트너십 프로세스를 구축하여 실행하고 있다.

우리나라 수출입제조 기업들은 공급체인의 흐름을 최적화하기 위해서 인바운드 시장과 아웃바운드 시장 전체를 통합하고 제품에 품질수준과 고객과의 신뢰성을 확보하기 위하여 단기적인 파트너십 관계에서 장기적인 파트너십의 관계로 전환을 시도하고 있다. 파트너십 프로세스를 구축하는 것은 기업들이 경쟁우위 확보를 위하여 글로벌 공급체인망 구성원들 간의 관계를 국제표준인증시스템을 활용하는 것도 한 가지 비즈니스 방법으로 고려하고 있다. 이런 공급체인 파트너십 프로세스는 기업의 단기적으로 신뢰를 구축하고 몰입을 통해서 실행되었던 관점에서 장기적인 협력으로 발전함으로써 공급체인 구성원 전체가 서로 win-win할 수 있는 성과를 도출하는데 중요한 요인으로 작용하고 있다.

본 연구에서는 우리나라 수출입 제조 기업들이 사업성과를 향상시키기 위해 ISO 국제인증의 활용 수준과 공급체인 파트너십 프로세스에 중점을 두어 연구를 수행하였다. 그동안 공급체인 파트너십 구축과 국제표준인증 성과에 대한 연구가 선행연구에서 도출되었으나 기업들이 공급체인의 파트너십 프로세스와 국제표준인증 활용과의 관계에 대한 연구가 필요하다. 따라서 본 연구는 기업의 국제표준인증 활용 수준과 공급체인 파트너십 프로세스가 기업의

사업성과에 미치는 영향관계를 검증하는데 그 목적을 두었다. 국제표준인증 활용에 전략적 수준과 운영적 수준을 선행변수로, 공급체인 파트너십 프로세스의 신뢰, 몰입, 협력 요인들을 매개변수로 설정하여 기업의 사업성과에 미치는 구조적 관계를 규명하기 위하여 구조방정식 모형(structured equation model)을 설정하여 실증분석을 실시하였다. 본 연구의 구성은 II장에서 ISO 국제인증과 파트너십에 대한 선행연구를 살펴보고, III장에서 본 연구의 연구모형과 가설에 대하여 설명하였다. 본 연구의 핵심인 IV장에서는 AMOS 21.0과 SPSS 18.0 통계 패키지를 활용하여 가설의 검증 결과를 실증적인 분석을 통하여 V장에서 결론 및 시사점을 도출하였다.

II. 국제표준인증과 파트너십에 대한 선행연구

1. GSCM과 국제표준인증

우리나라 수출 제조 기업들은 글로벌 무역공급망 통합 실행이 중요한 이슈로 인식하여 글로벌 네트워크 구축을 통한 노력을 하고 있다. 기업들이 생산과 판매 활동들이 국내에서 국제지역으로 확장되면서 전통적인 파트너십에 관계도 투명하고 신뢰성에 기반을 둔 형태로 전환하고 있다. 전통적인 파트너십에서 강조한 가격과 납기준수 등의 핵심요인에서 글로벌 무역규제 및 기술 장벽을 극복하는 파트너십 관계로 발전하여 국제표준인증의 획득 기업들이 파트너십을 구축하는데 경쟁우위를 갖고 있는 연구결과를 도출하였다(김창봉, 2013; Heras-Saizaribitoria, 2011). 전통적인 파트너십이 단기적이고 비용 감소 측면에서의 관계에서 품질 및 장기적인 파트너십 관계로 발전하는 것이 글로벌 파트너십 프로세스의 흐름을 통하여 고객의 요구수준에 적합할 수 있도록 신속하게 대응하는 기업들의 사업성과에 긍정적인 결과가 도출되는 연구결과에서 사례를 엿볼 수 있다. 국제표준인증 획득 기업들이 재정적 운영성과에 미치는 영향에서 그 개념의 중요성 또한 알 수 있다(Aba et al., 2016). 글로벌 무역공급체인망의 파트너 기업들의 ISO 국제인증 유무는 기업 내부적 프로세스관리, 공급자 및 고객과의 관계 관리에서 중요한 역할을 한다(Prajogo et al., 2012). 글로벌 기업들은 기업 활동 중 고객 지향적인 접근으로 기업의 활동에 국제표준인증을 활용하여 체계적인 글로벌 공급체인 네트워크를 설계함으로써 파트너십 프로세스를 구축하게 되었다. 기업들이 국제표준인증을 활용함으로써 기업들은 공급체인 내부의 관리 프로세스를 향상시킬 수 있고 고객시장의 접근이 용이할 수 있다(Cabero et

al., 2011). 또한 기업들이 제품의 품질을 체계적이고 조직적으로 관리하고 있다는 객관적인 입증수단으로써 국제표준인증의 전략적인 활용과 운영적 활용 수준이 파트너십 프로세스를 형성하는데 기초가 될 수 있다(Sroufe et al., 2008; Martinez-Costa, Choi, Martinez and Martinez-Lorente, 2009). 본 연구에서는 국제표준인증의 활용 수준을 파트너 선정 시 중요한 요인으로 판단하고 있고 공급체인 구성을 위한 전략적 수준과 공급체인의 흐름을 원활하게 할 수 있는 기폭제로서 국제표준인증 운영 수준의 2개 범주로 분류하였다.

1) 국제표준인증의 전략적 활용

글로벌 기업들이 전략적인 관점에서 국제표준인증을 활용하기 위해서는 공급체인 네트워크를 설계하는 단계에서 공급체인의 구성원들과 공동의 목표를 설정하고, 파트너 기업들의 자원과 역량을 고려하여 의사결정을 하는 것이 바람직하다. 파트너 기업이 보유하고 있는 자원과 역량은 자본, 설비 등의 기업들이 보유하고 있는 유형적인 것과 기업 내·외부에 암시적으로 존재하는 정보, 기업문화 등의 무형적인 것으로 구분할 수 있다. 가시적인 유형의 자원과 역량은 모방이 용이하지만 무형의 자원과 역량은 기업의 특성에 따라 차별화되어 있기 때문에 모방과 공유가 쉽지 않다. 따라서 기업들이 공급체인 네트워크를 구축하기 위해 파트너 기업과의 자원 및 역량의 공유 및 호환성에 대하여 파트너십을 결정하여야 한다(Marimon et al., 2010; Barratt and Oke, 2007; Taylor-Coates and McDermott, 2002).

기업들은 국제표준인증의 전략적인 활용을 통하여 기업 내부의 협력 수준을 강화하고 효율적인 공급체인망 관리를 통하여 공급자, 고객과의 관계를 향상시켜 파트너 기업들과 기업의 목표, 가치 등을 공유하여 기업에 내재하는 유무형 자원 및 역량을 향상시킬 수 있다. 이는 글로벌 공급체인망 통합이 기업 간 통합을 강조하여 글로벌 지역에 분포하고 있는 생산시장과 판매시장을 유기적으로 통합하고 신속하게 대응할 수 있는 체계가 가능하다(Srivastav, 2010).

2) 국제표준인증의 운영적 활용

기업들이 국제표준인증을 획득하여 제품의 품질과 기업 내부의 조직적인 관리가 가능하여 공급체인망 관리 프로세스를 향상시킬 수 있다. 이는 기업들이 효율적인 공급체인 흐름을 유지하기 위해 노력하고 있다는 객관적인 신뢰성을 높일 수 있는 수단으로써 공급체인망 통합 관리의 기본이 될 수 있다. 기업들은 공급체인망을 구성하고 있는 파트너 기업들과 신속하게 정보를 공유하여 상호간의 제품 및 서비스의 품질을 보증할 수 있는 국제표준인증의 운영적 수준을 향상시켜 고객이 요구에 대응할 수 있다(Sampaio et al., 2011; Naveh and Marcus, 2004).

기업들이 국제표준인증을 활용하여 신기술 개발 정보, 공급체인의 불확실성 요인 분석 정보를 상호 공유함으로써 경쟁 기업과 차별화된 경쟁우위를 확보할 수 있다. 공급체인망 관리의 공급자와 고객의 장기적인 신뢰관계를 유지할 수 있는 기반 구축으로 상호 이익을 도모할 수 있고, 신뢰를 기반으로 공급자와 협력적인 관계를 형성할 수 있다. 기업들이 국제표준인증의 운영적 활용을 통해 공급자와 고객 간의 신뢰관계를 형성함으로써 고객 피드백을 통한 고객니즈 이해, 고객서비스 향상, 고객 클레임 감소 등의 사업성과가 향상된 연구가 도출되었다(Prajogo et al., 2012).

2. 파트너십 프로세스의 선행연구

국제적인 비즈니스 파트너 관계에서 장기적이고 지속적인 파트너십을 유지하기 위하여 기업 간 글로벌 무역 공급체인 네트워크를 체계적으로 실행하고 파트너십 프로세스 흐름을 신뢰성을 확보하는 것에서부터 시작된다고 할 수 있다(Sahay, 2003). 최근 기업들이 글로벌 파트너십 프로세스를 구축하는데 중요한 영향을 미치는 글로벌 공급체인망 관리에 몰입하면서 파트너 기업들과 공동된 가치를 공유하고 긴밀한 문제점을 해결하고 관계를 강화하기 위한 노력을 기울이고 있다. 공급체인망 구성원들이 지속적인 관계를 형성하는데 중요한 것은 신뢰를 기반으로 한 비즈니스 가치를 공유하는 것이다(Panda, 2016; 김창봉·권승하, 2011). 글로벌 공급체인망 통합은 파트너십의 운영적 수준에 따르는 신뢰요인(Trust)이 공급체인 파트너십에서 역할과 다각적인 신뢰 수준을 측정함으로써 공급체인 참여자들의 신뢰도를 알아 볼 수 있는 기준이 될 수 있다(Laequddin et al., 2010). 파트너십 강화 전략은 기업 간 상호작용으로 공급체인망의 부가가치가 창출되고 기업의 이익을 도모할 수 있다는 인식을 바탕으로 공급체인 전체의 효율성을 향상시킬 수 있도록 강구하여야 한다. 또한 새로운 가치를 공유함으로써 기업들의 신뢰 강화와 기업 간 동일한 목표를 설정하여 공통의 이익과 경쟁우위를 위해 협력적 활동을 수행할 수 있도록 노력하는 것이다(Ayoubi and Massoud, 2012; Shah and Ram, 2006).

글로벌 공급체인 통합 네트워크상에서 구성원들이 기업 간 파트너십 관계를 강화하기 위해서는 신뢰할 수 있는 정보가 공유될 수 있도록 비즈니스 형태가 발전되어야 한다. 기업들은 생산성을 향상시키기 위해서 공급체인 파트너 간의 상호 협력에 장애요인을 제거하고 불확실성을 감소시키기 위하여 노력이 필요하다. 기업 간 파트너십의 형성은 효율적인 공급체인망을 구축하기 위해 기업들이 전략적으로 접근하여 장기적이고 지속적인 관점에서 상호 협력을 위한 연관성을 인식하고 공동의 목적달성을 위해 쌍방향의 업무관계를 설정하는 것이다(Zsidisin and Ellram, 2001).

1) 파트너십의 신뢰 요인

기업들이 공급체인 구성원들 간의 파트너십을 구축하기 위해서는 상호 믿음을 확보할 수 있는 신뢰(trust)가 선행되어야 하는데, 신뢰는 파트너와 경험, 신뢰성 및 진정성 있는 의도에서 비롯된다(Pao et al., 2015; Narayandas and Rangan, 2004). Caihoun and Harnowo(2013)는 기업들의 신뢰 활동은 “기업의 필요성이 미래의 성취될 수 상호 관계 활동을 강화하는 신념”으로 신뢰를 정의하였고, 기업들이 파트너 기업들과의 비즈니스 관계를 유지하기 위해서 신뢰성을 유지하는 활동이 필수적인 요인으로 제시하였다. 글로벌 공급체인망 관리에서 기업 간 신뢰는 파트너십을 형성하는데 매우 중요한 요인으로 장기간의 지속적인 관계에서 신뢰가 강화되고 지속적인 체계 구축과 시스템에 의한 관계관리가 해당거래의 지속여부를 결정하는 주요요인으로 활용되어 왔다(Nienaber et al., 2015). 신뢰 관계를 형성하더라도 작은 사건에도 신뢰에 문제가 발생하는 경우가 더 많다. 파트너십은 신뢰를 바탕으로 형성되며 단기적인 이익을 지양하고 기업 간 신뢰성 있는 정보공유를 통해서 공급체인에서 발생하는 문제점을 제거하고 불확실성을 감소하여 신뢰를 구축한 기업들이 서로 비전과 목표를 공유하여 사업성과를 향상시킬 수 있다(Kwon and Suh, 2004).

2) 파트너십의 몰입 요인

기업들이 글로벌 공급체인 네트워크를 구축하고 있는 구성원들과 파트너십 프로세스를 실행하기 위한 절차 진행은 신뢰에 기반하고, 이를 바탕으로 파트너십을 구축하여 기업 간 집중력을 고도화하여 몰입으로 발전하여야 된다. 기업들은 파트너 간의 지속성을 유지하는 파트너십 프로세스 몰입이 파트너 관계가 지속적으로 유지되는 활용 방법이 글로벌 공급체인 네트워크에 파트너십을 유지하는데 중요한 요인으로 작용하고 있다(Kwon and Suh, 2004). 글로벌 무역 공급체인망 구축은 신뢰를 바탕으로 형성된 파트너십 관계몰입은 파트너십 거래 관계에서 필수적인 기능을 수행한다. 몰입의 특성은 공급체인망의 안정성을 유지하고, 공급체인의 효율을 위해서 기업의 조직 간, 조직 내부에서 파트너십 강화에 중요한 역할을 수행한다. 파트너 기업과의 관계 발전은 잠재적인 위험을 파악하고 제거하여 상황변화에 따른 신속한 대응을 적절하게 구사하는 역량을 공유하는 것이 파트너십 관계몰입으로 기업들이 사업성과 도출에 노력을 기울이고 있다. 따라서 기업들이 장기적인 파트너십 관계로 발전하기 위해서는 기업 간의 관계몰입이 중요한 요인이다(김창봉·우연지, 2014)

3) 파트너십의 협력 요인

글로벌 공급체인 네트워크 구축에서 기업 간 협력은 인바운드 영역의 공급 체인과 원재료, 부품, 완제품, 생산 프로세스, 공급체인의 문제 해결, 재고 보충과 관련된 정보의 교환을 주요 프레임워크에 포함한다(Kulp et al., 2004; Vachon and Klassen, 2008). 공급체인상에서 발생하는 정확한 정보와 세부적인 정보를 교환하고 공유하는 것은 네트워크상의 공급체인 구성원들 간의 성과에 직접적으로 관련되어 있다(Mirvis and Worley, 2013). 그러므로 공급체인의 파트너 기업들은 파트너십을 형성하기 위해 신뢰를 중요시하고 파트너십을 지속적으로 유지하기 위해서 기업들 상호간에 집중함으로써 관계몰입을 요구한다. 이는 공급체인망 구성원들 간의 정보공유를 통하여 글로벌 공급체인망 전체의 흐름을 효율화하기 위해서 파트너 기업들과 협력을 강화하여 관계를 강화할 수 있다(Toms 2010).

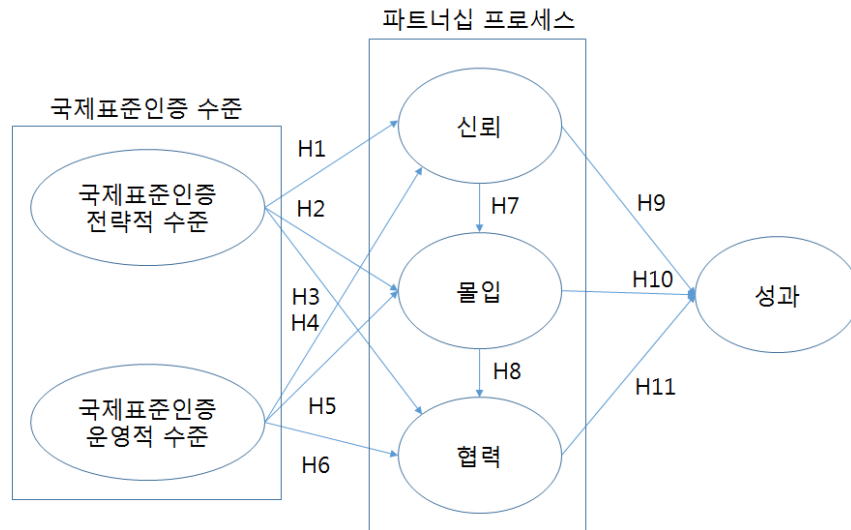
글로벌 공급체인 네트워크에서 협력은 기업이 완제품을 제조하는데 긍정적인 영향을 미치고 정보의 투명한 공유는 파트너 기업들이 효과적인 공급체인 활동을 수행할 수 있다는 연구가 제시되었다(Xie et al., 2015; Vachon and Klassen, 2008; Belly and Prancis, 2007). Kulp et al.(2004)의 연구는 공급체인망 구성원들과의 사전 계획에 의한 협력은 생산과 판매시장의 유기적인 연결에 직접적인 영향을 미친다는 연구결과를 도출하였다. 이는 글로벌 공급체인 네트워크에서 파트너들과의 협력이 공급체인 흐름에서 발생하는 전체 비용을 감소시키고, 정보공유를 기반으로 하는 협력은 파트너 기업들이 전략적 수준에서 고객만족에 신속하게 대응할 수 있는 역량을 제공할 수 있는 것을 의미한다.

III. 연구모형 및 가설설정

본 연구는 제2장에서 살펴본 선행연구와 심층인터뷰 바탕으로 연구모형 및 가설을 제시하였다. 먼저 본 연구에서는 국제표준인증 활용을 통한 전략적 수준과 운영적 수준이 공급체인상의 파트너십 프로세스 실행에 따라 기업의 사업성과에 미치는 영향관계를 보기 위해서 <그림 1>과 같은 연구모형을 설계하여 가설을 제시하였다. 또한, 가설을 검증하기 위해 변수의 조작적 정의와 설문항목을 구성하였다.

1. 연구모형의 설계

본 연구의 개념적 연구모형에 포함된 변수들은 국제표준인증 수준 요인에 국제표준인증 전략적 수준과 국제표준인증 운영적 수준을 포함하고 있으며, 파트너십 프로세스 요인에는 신뢰, 몰입, 협력 요인을 포함하고 있다. 국제표준인증 수준 요인들과 파트너십 프로세스 요인들 사업성과 등을 포함하여 6개 요인으로 분류하였다.



[그림 1] 연구의 모형

국제표준인증 수준에 국제표준인증 전략적 수준의 세부 측정항목으로 국제표준인증 활용을 통한 공급체인 파트너와 화합할 수 있는 목표(전략수준 1), 국제표준인증 활용을 통한 공급체인 파트너와의 호환성(Compatibility)(전략수준 2), 국제표준인증 활용을 통한 장기적인 성과 향상을 위한 공급체인 파트너의 자원 정도(전략수준 3), 국제표준인증 활용을 통한 파트너와의 최초 자원상보성(전략수준 4)의 네 가지 항목을 포함하였고, 운영적 수준의 세부 측정항목으로는 국제표준인증 활용을 통한 기업 간 새로운 정보 공유(운영수준 1), 국제표준인증 활용을 통한 공급체인의 예기치 않은 문제 해결(운영수준 2), 국제표준인증 활용을 통한 신기술 개발에 대한 기업 간 협력적 관계 형성(운영수준 3), 국제표준인증 활용을 통한 파트너십 형성에 기업의 운영관리자 태도(운영수준 4)로 네 가지 항목을 포함하였다.

파트너십 프로세스 요인의 신뢰에서는 기업 간 동일한 사업마인드 형성(신뢰 1), 공급체인

파트너 행동에 대한 신뢰(신뢰 2), 공동 의사결정을 통한 수익창출 노력(신뢰 3), 주문제품에 대한 납기약속에 대한 정확성(신뢰 4)이 포함하였고, 몰입에는 대한 세부항목으로는 파트너 간 공식적 정보에 대한 적극성(몰입 1), 파트너 관계의 지속을 위한 노력(몰입 2), 파트너 간 사업 관련 프로세스 집중도(몰입 3), 파트너 관계만족에서 장기적 사업진행 고려(몰입 4)를 포함하고, 협력에 관한 세부항목으로 공동목표 달성위해 파트너 간 노력 정도(협력 1), 사업 운영에 있어 공동 의사결정 여부(협력 2), 전략수준 포함한 협력의 정도(협력 3), 파트너 간 요청문제에 대한 지원(협력 4)을 포함하였다. 기업의 사업성과에 관한 세부항목은 결속의 관계인정과 신뢰로 상호이익 노력(성과 1), 협력강화에 만족한 신뢰형성 여부(성과 2), 거래업체 신뢰정도 및 거래관계 지속(성과 3)의 항목으로 측정되었다.

2. 변수의 조작적 정의

변수의 조작적 정의는 측정 이전에 앞에서 정의한 변수를 실제 측정가능 하도록 보다 구체적 인 형태로 표현하는 과정이다. 본 논문에서 수행한 조작적 정의를 요약하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구의 조작적 정의

구성개념	변 수	조작적 정의	선행연구
국제표준 인증 활용	국제표준인증 전략적 수준	<ul style="list-style-type: none"> 국제표준인증 활용을 통한 공급체인 파트너와 화합할 수 있는 목표 국제표준인증 활용을 통한 공급체인 파트너와의 호환성 국제표준인증 활용을 통한 장기적인 성과 향상을 위한 공급체인 파트너의 자원 정도 국제표준인증 활용을 통한 파트너와의 최초 자원상보성 	Naveh and Marcus(2004) Barratt and Oke, 2007 Sroufe et al.(2008), Martinez-Costa et al.(2009) Prajogo et al.(2012)
	국제표준인증 운영적 수준	<ul style="list-style-type: none"> 국제표준인증 활용을 통한 기업 간 새로운 정보 공유 국제표준인증 활용을 통한 공급체인의 예기치 않은 문제 해결 국제표준인증 활용을 통한 신기술 개발에 대한 기업 간 협력적 관계 형성 국제표준인증 활용을 통한 파트너십 형성에 기업의 운영관리자 태도 	
파트너십 프로세스	신뢰 (Trust)	<ul style="list-style-type: none"> 기업 간 동일한 사업마인드 형성 공급체인 파트너 행동에 대한 신뢰 공동 의사결정을 통한 수익창출 노력 주문제품에 대한 납기약속에 대한 정확성 	Zsidisin and Ellram(2001) Narayandas and Rangan(2004) Kwon and Suh(2004) Kulp et al.(2004)

구성개념	변 수	조직적 정의	선행연구
	몰입 (commitment)	<ul style="list-style-type: none"> 파트너 간 공식적 정보에 대한 적극성 파트너 관계의 지속을 위한 노력 파트너 간 사업 관련 프로세스 집중도 파트너 관계만족에서 장기적 사업진행 고려 	Shah and Ram(2006) Belly and Prancis(2007) Vachon and Klassen(2008) 김창봉·권승하(2011)
	협력 (collaboration)	<ul style="list-style-type: none"> 공동목표 달성위해 파트너 간 노력 정도 사업운영에 있어 공동 의사결정 여부 전략수준 포함한 협력의 정도 파트너 간 요청문제에 대한 지원 	
사업성과		<ul style="list-style-type: none"> 결속의 관계인정과 신뢰로 상호이익 노력 협력강화에 만족한 신뢰형성 여부 거래업체 신뢰정도 및 거래관계 지속 	Vachon and Klassen(2008) Martinez-Costa et al.(2009) 김창봉·권승하(2011)

3. 연구가설의 설정

본 연구의 연구모형은 국제표준인증 전략적 수준, 국제표준인증 운영적 수준, 신뢰, 몰입, 협력, 기업의 사업성과로 설계되었다. 본 연구에서 각 요인 간의 구조적 관계를 규명하기 위하여 선행연구를 통하여 <표 2>와 같은 가설을 설정하였다.

<표 2> 연구의 가설

구분	연구의 가설
가설 1	국제표준인증 전략적 수준은 신뢰에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2	국제표준인증 전략적 수준은 몰입에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 3	국제표준인증 전략적 수준은 협력에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 4	국제표준인증 운영적 수준은 신뢰에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 5	국제표준인증 운영적 수준은 몰입에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 6	국제표준인증 운영적 수준은 협력에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 7	신뢰는 몰입에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 8	몰입은 협력에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 9	신뢰는 기업의 사업성과에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설10	몰입은 기업의 사업성과에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설11	협력은 기업의 사업성과에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 연구조사방법

1) 표본선정과 자료수집

본 연구의 실증분석에 필요한 자료는 선행연구를 통하여 설문지를 작성하였다. 우리나라 수출입 제조 기업을 대상으로 국제표준인증 활용 요인들과 파트너십 프로세스 요인들 간의 영향관계를 파악하기 위해 pilot study와 심층 인터뷰를 실시하였다. 이를 바탕으로 설문을 수정하여 우리나라 수출입제조기업 중 중견 및 중소기업의 실무담당자들과 의사결정권자에게 설문조사를 실시하였다. 연구표본이 되는 설문조사 기업의 명단 및 연락처, 이메일 주소 등은 대한상공회의소 기업 리스트에 근거하여 설명대상 기업을 고려하였고, 확보된 명단에서 수출입 업체명, 주소, 담당부서, 담당자 등이 비교적 정확하게 기재되어 있는 업체를 설문대상의 모집단으로 선정하였다. 설문조사는 2016년 2월 1일부터 2016년 4월 22일까지 약 3개월에 걸쳐 Likert 7점 척도로 측정된 설문을 주로 e-Mail과 우편을 통해 실시하였고, 대한상공회의소를 방문하여 직접 설문을 수집하였다. 설문지는 전체 모집단에서 온오프라인으로 총 1000부의 설문을 배부하여 186부 회수되었고, 그 중 부적절하거나 오류가 있는 39부를 제외하고 최종적으로 147개 제조업체의 설문이 유효한 것으로 파악되어 본 연구에 활용하였다.

2) 통계분석기법

본 연구의 자료 분석은 두 단계로 수행되었다. 첫 번째 단계는 국제표준인증 전략적 수준, 국제표준인증 운영적 수준, 신뢰, 몰입, 협력, 성과 요인에 포함된 측정항목의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 신뢰성분석(reliability analysis)과 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis: CFA)을 수행하였다. 본 연구의 신뢰성 분석은 신뢰도계수(cronbach's alpha)에 기초하여 측정하였다. 두 번째 단계는 도출된 요인들 간의 구조적 관계를 규명하기 위하여 구조방정식모형(structured equation model: SEM)을 수행하였다. 구조방정식 모형은 공분산 분석을 바탕으로 잠재요인 간의 공통분산을 계산하여 그 인과관계를 살펴보는 분석방법이다. 본 연구에서 구조방정식 모형을 활용한 이유는 구조방정식 모형이 경로모형에 있는 복수개의 회귀 분석을 동시에 진행하는데 유용하고, 선행 연구의 이론적 논의에 따라 도출한 잠재변수의 측정문항의 엄밀성이 요구되기 때문에 본 연구에서는 구조방정식 모형을 통하여 가설을 검증하였다. 본 연구의 연구모형 및 연구가설의 검증은 유의수준은 95%에서 연구가설을 채택하고 기각하였으며 AMOS 21.0과 SPSS 18.0 통계패키지를 활용하여 실증분석을 수행하였다.

IV. 가설검증과 분석결과

1. 신뢰성 및 타당성 분석결과

본 연구에서는 가설을 검증하기 전에 측정의 신뢰성을 파악하기 위하여 cronbach's alpha 계수를 활용하여 신뢰성 검증을 실시하였다. Cronbach's alpha 신뢰계수 값의 범위는 0 과 1 사이의 값으로 나타나는데, .8 - 1.0의 경우는 매우 강한 관련성을 의미하고, .4 - .7의 경우는 상당한 관련성임을 의미한다. 또한 .2 - .4의 경우는 약간의 관련성, .2 - .0의 경우는 거의 관련성이 없다고 해석된다.

본 연구에서 사용된 변수의 신뢰성(cronbach's alpha)을 분석한 결과 국제표준인증 전략적 수준 요인에 cronbach's alpha = .926, 국제표준인증 운영적 수준 요인에 cronbach's alpha = .905, 몰입 요인에 cronbach's alpha = .950, 신뢰 요인에 cronbach's alpha = .895, 협력 요인에 cronbach's alpha = .636, 기업의 사업성과 요인의 신뢰계수는 .909로 나타나 모두 .8 - 1.0 사이에 있어 매우 강한 관련성을 가진 것으로 검증되었다.

〈표 3〉 신뢰성 분석 및 확인적 요인분석 결과

요인	측정 변수	비표준화 추정계수	표준 오차	C.R	SMC	요인 부하량	AVE (C.R.)	cronbach's alpha(α)
국제표준인증 활용 수준	전략수준1	1.000			.759	.871	.760 (.927)	.926
	전략수준2	1.017	.072	14.173	.756	.869		
	전략수준3	.896	.068	13.155	.699	.836		
	전략수준4	1.064	.069	15.515	.827	.910		
국제표준인증 활용 수준	운영수준1	1.000			.656	.810	.688 (.898)	.905
	운영수준2	.947	.072	13.200	.663	.814		
	운영수준3	1.014	.088	11.562	.726	.852		
	운영수준4	.955	.084	11.387	.709	.842		
몰입	몰입1	1.000			.805	.897	.824 (.949)	.950
	몰입2	1.019	.060	17.033	.820	.905		
	몰입3	1.089	.058	18.647	.877	.936		
	몰입4	1.017	.062	16.440	.797	.893		
신뢰	신뢰1	1.000			.701	.837	.688 (.898)	.895
	신뢰2	1.021	.086	11.883	.656	.810		
	신뢰3	1.204	.090	13.428	.760	.872		
	신뢰4	1.115	.096	11.570	.634	.796		

요인	측정 변수	비표준화 추정계수	표준 오차	C.R	SMC	요인 부하량	AVE (C.R.)	cronbach's alpha(α)
협력	협력1	1.000			.813	.901	.791 (.938)	.636
	협력2	.949	.057	16.791	.702	.838		
	협력3	.983	.058	16.881	.813	.902		
	협력4	.950	.054	17.510	.836	.914		
성과	지속거래1	1.000			.796	.892	.771 (.910)	.909
	지속거래2	1.049	.064	16.380	.861	.928		
	지속거래3	.858	.068	12.704	.656	.810		
모델 적합도	$\chi^2 = 355.234$ (df = 213, p=.000), RMR = .042 SRMR = .032 , GFI = .829 NFI = .906, IFI = .960, TLI = .952, CFI = .960							

다음으로 본 연구에서는 측정 항목의 타당성을 검증하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 측정문항과 잠재변인 사이의 관계를 나타낸다. 잠재요인은 이론적 연구를 바탕으로 도출한 추상적 개념을 수치화하기 위해서 구체적인 측정문항으로 얻어진 값을 사용한다. 이는 측정문항이 잠재요인을 설명하는 정도와 개념 신뢰도를 파악할 수 있다. 먼저, 확인적 요인분석의 모델 적합도를 평가하기 위해서 절대적합지수와 증분적합지수의 적합도 지수를 살펴보았다. 먼저 절대적합지수를 살펴보면 $\chi^2 = 355.234$ (df = 213, p = .000)로 나타났다. 증분적합지수를 살펴보면 기초적합지수(GFI)는 .829, 표준적합지수(NFI)는 .906, 증분적합지수(IFI)는 .960, 터커-루이스지수(TLI)는 .952, 비교적합지수(CFI)는 .960으로 나타났다. 증분적합지수는 보편적으로 1에 근접한 값이 권장되는 수용수준이며 본 연구에 나타난 연구모형의 적합도 지수는 .85 이상으로 양호한 것으로 평가된다. 연구모형의 적합도를 확보한 구체적인 결과를 살펴보면, 각 잠재요인을 측정한 23개 측정문항의 요인 부하량인 표준화 계수 값이 유의하게 나타났다. 표준화 계수 값을 활용하여 계산한 평균분산추출지수(AVE) 값이 .5 이상, 개념신뢰도(C.R.) 값이 .8 이상으로 권고 기준치 이상을 나타내고 있다 (Hair et al., 1995).

2. 구조방정식 모형 검증

본 연구에서는 측정변수의 신뢰성과 타당성을 검증하여 문제가 없음을 확인하였고, 국제표준인증 수준요인들과 파트너십 프로세스 요인들 간의 관계가 공급체인 지속가능 사업성과에 미치는 영향을 검증하기 위하여 구조방정식모형으로 실증분석을 수행한 결과 <표 5>와 같은 연구결과를 얻었다. 분석결과를 보면, 연구모형에서의 표준화된 경로계수 값(표)은 각각 정(+)

의 방향과 부(-)의 방향으로 $p < .05$ 수준에서 적합도 지수중 GFI(기초적합지수) = .823, NFI(표준적합지수) = .901, IFI(증분적합지수) = .956, TLI(비표준적합지수) = .948, CFI(비교적합지수) = .956으로 적합도 척도가 연구단위에 맞게 적절히 구성되었다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 국제표준인증전략수준과 파트너십 프로세스(신뢰->몰입->협력) 간의 관련성을 검증하기 위하여 “국제표준인증 전략적 수준은 신뢰에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 1과 “국제표준인증 전략적 수준은 몰입에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 2, “국제표준인증 전략적 수준은 협력에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설3을 설정하여 실증분석을 수행하였다. 분석결과를 살펴보면, 국제표준인증 전략적 수준은 신뢰 프로세스에 유의($\beta = .254, t = 2.701, p = .007$)한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 몰입 프로세스에도 유의($\beta = .224, t = 2.815, p = .005$)한 영향을 가졌지만, 국제표준인증 전략적 수준이 협력에 미치는 영향은 유의($\beta = .153, t = 1.561, p = .119$)한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1,2는 채택되었고, 가설3은 기각되었다.

〈표 4〉 연구변수 간 인과관계가 사업성과에 미치는 영향

가설	경로	경로계수 (Estimate)	표준오차 (S.E.)	t값 (C.R.)	P값	가설
H1	국제표준인증 전략적 수준 → 신뢰 프로세스	.254	.094	2.701	.007	채택
H2	국제표준인증 전략적 수준 → 몰입 프로세스	.224	.079	2.815	.005	채택
H3	국제표준인증 전략적 수준 → 협력 프로세스	.153	.098	1.561	.119	기각
H4	국제표준인증 운영적 수준 → 신뢰 프로세스	.528	.110	4.824	***	채택
H5	국제표준인증 운영적 수준 → 몰입 프로세스	-.133	.113	-.172	.241	기각
H6	국제표준인증 운영적 수준 → 협력 프로세스	.236	.107	2.215	.027	채택
H7	신뢰 프로세스 → 몰입 프로세스	1.066	.145	7.354	***	채택
H8	몰입 프로세스 → 협력 프로세스	0.666	.108	6.168	***	채택
H9	신뢰 프로세스 → 사업성과	.132	.443	.298	.766	기각
H10	몰입 프로세스 → 사업성과	.164	.406	.403	.687	기각
H11	협력 프로세스 → 사업성과	.482	.171	2.812	.005	채택
모델 적합도	$\chi^2 = 371.136$ (df = 216, p=.000), RMR = .045 (SRMR = .035), GFI = .823, NFI = .901, RFI = .885, IFI = .956, TLI = .948, CFI = .956					

*** $P < 0.01$, ** $P < 0.05$, * $P < 0.10$

다음으로, 국제표준인증 운영적 수준과 파트너십 프로세스 간의 관련성을 검증하기 위하여 “국제표준인증 운영적 수준은 신뢰에 유의한 양(+)¹의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 4와 “국제표준인증 운영적 수준은 몰입에 유의한 양(+)²의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 5, “국제표준인증 운영적 수준은 협력에 유의한 양(+)³의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 6을 설정하여 실증분석을 수행하였다. 그 결과, 국제표준인증 운영적 수준은 신뢰 프로세스에 유의($\beta = .528, t = 4.824, p = .000$)한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 몰입 프로세스에는 유의($\beta = -.133, t = -.172, p = .241$)하지 않는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 협력 프로세스에는 유의($\beta = .236, t = 2.215, p = .027$)한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 4, 6은 채택되었고, 가설 5는 기각되었다.

파트너십 프로세스 중에서 신뢰와 몰입, 그리고 협력 간의 관련성을 검증하기 위하여 본 연구에서는 “신뢰는 몰입에 유의한 양(+)⁴의 영향을 미칠 것이다.”, “몰입은 협력에 유의한 양(+)⁵의 영향을 미칠 것이다.”는 가설 7, 가설 8을 설정하여 실증분석을 실시하였다. 그 결과 신뢰 프로세스는 몰입에 유의($\beta = 1.066, t = 7.354, p = .000$)한 영향을 미쳤고, 몰입 프로세스는 협력에 유의($\beta = .666, t = 6.168, p = .000$)한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 6, 7은 채택되었다.

마지막으로 파트너십 프로세스와 공급체인 사업성과 간의 관련성을 검증하기 위하여 본 연구에서는 “신뢰는 기업의 사업성과에 유의한 양(+)⁶의 영향을 미칠 것이다.”, “몰입은 기업의 사업성과에 유의한 양(+)⁷의 영향을 미칠 것이다.”, “협력은 기업의 사업성과에 유의한 양(+)⁸의 영향을 미칠 것이다.”는 가설 9, 가설 10, 가설 11을 설정하여 실증분석을 수행하였다. 그 결과 신뢰 프로세스는 사업성과에 유의($\beta = .132, t = .298, p = .766$)한 영향을 미치지 않았으며, 몰입 프로세스는 사업성과도 유의($\beta = .164, t = .403, p = .687$)한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 협력 프로세스는 사업성과에 유의($\beta = .482, t = 2.812, p = .005$)한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 9, 10은 기각되고 가설 11은 채택되었다.

V. 결론 및 시사점

본 연구는 우리나라의 제조 기업들이 ISO 국제인증을 활용하여 기업의 사업성과를 향상시키기 위해서 고려해야 할 공급체인망의 파트너십 프로세스에 중점을 두어 연구를 수행하였다. 기업의 국제표준인증 활용과 파트너십 프로세스 간의 관계가 기업의 사업성과에 미치는

영향관계를 검증하기 위해서 기존의 이론 및 실증 연구를 실시하여 개념적 연구모형과 연구 가설을 설정하였고, 다음과 같은 연구결과를 도출하였다.

첫째, 국제표준인증 전략적 수준이 향상될수록 파트너십 프로세스의 신뢰, 몰입이 강화되었다. 이는 기업들이 ISO 국제인증을 통하여 공급체인 파트너와의 호환성이 향상되고, 장기적인 성과 향상을 위해 파트너 기업들을 지원하는 것이 파트너들의 신뢰와 몰입을 향상시키는 것으로 판단된다. 또한 기업들이 전략적으로 공급체인망 전체를 최적화하기 위해서 파트너 기업들과 공동의 목표를 가지고 화합할수록 파트너에 대한 신뢰가 형성되고, 장기적인 몰입으로 발전할 수 있다는 것을 나타낸다.

둘째, 기업의 국제표준인증 운영적 수준이 개선될수록 파트너십 프로세스의 신뢰와 협력이 향상되었다. 이는 공급체인망 구성원들이 국제표준인증 활용을 통한 기업 간 정보공유를 통하여 공급체인에 발생할 수 있는 예기치 못한 문제를 해결함으로써 상호간의 신뢰가 형성되고, 기업의 운영 관리자가 파트너십 형성에 노력하여 기업 간 협력적 관계를 구축하게 된다. 국제표준인증 운영적 수준이 개선됨으로써 공급체인망 구성원들이 제품의 생산에 필요한 원재료 및 부품의 주문에 대한 납기약속을 철저히 지켜 신뢰관계를 형성하게 된다. 이러한 신뢰 관계는 공급체인 구성원들이 고객만족을 위해 공동 목표를 설정하여 달성하기 위한 노력으로 기업 간 협력적인 관계로 발전할 수 있는 것을 나타낸다.

셋째, 공급체인의 파트너십 프로세스는 신뢰가 강화될수록 몰입이 개선되고, 몰입이 향상될수록 협력이 강화되었다. 이는 신뢰, 몰입, 협력의 파트너십 프로세스가 단계적으로 형성되는 것을 나타낸다. 공급체인 파트너들 간의 신뢰가 형성되면 기업들이 상호간의 파트너 관계를 지속하기 위해서 노력하고, 파트너 관계에 만족함으로써 장기적인 사업진행을 고려하여 최종적으로 협력의 단계로 발전하게 된다.

마지막으로 공급체인 파트너십 프로세스의 협력이 강화될수록 기업의 사업성과가 개선되었다. 공급체인망을 구성하고 있는 기업들이 파트너십을 구축하기 위해서는 신뢰, 몰입의 단계를 거쳐 협력 수준으로 발전하였을 때 기업의 사업성과를 향상시킬 수 있다는 것을 나타낸다. 이는 기업들이 파트너 기업들과 공동의 목표를 달성하기 위해 상호 노력하고, 사업운영의 의사결정에 있어 전략수준을 포함한 협력의 수준이 향상될수록 상호간의 거래관계를 지속할 수 있다.

본 연구와 선행연구와의 차이점은 기존 연구에서는 ISO 국제인증과 공급체인의 파트너십 프로세스의 관계에 대한 일원화된 연구가 이루어지지 않았다. 본 연구에서는 기업의 사업성과에 영향을 미치는 국제표준인증 활용의 수준과 파트너십 프로세스에 대한 요인들을 도출

하였고, 국제표준인증 활용 요인들과 파트너십 프로세스 요인들 간의 관계가 기업의 사업성과에 미치는 영향관계를 분석하였다. 그 결과 원산지 제도 성과를 향상시키기 위해 두 가지 전략적 접근을 하였다. 먼저, 공급체인망 구성원들이 파트너 기업을 선정하는데 국제표준인증 전략적 수준과 운영적 수준을 고려해야 한다. 국제표준인증 활용은 파트너십을 구축하기 위해 신뢰를 강화시킴으로써 신뢰, 몰입, 협력으로 발전하는데 중요한 요인이기 때문에 기업들은 우선적으로 고려해야 한다. 둘째, 기업들이 공급체인망 구성원들과 파트너십을 구축하여 기업의 사업성과를 향상시키기 위해서는 협력 단계까지 파트너십 수준을 향상시켜야 한다. 이는 기업들이 파트너십을 통하여 기업의 사업성과를 향상시키는데 장기적인 노력이 요구되고, 지속적인 관계를 유지하기 위해 상호간의 지원 및 협력이 필요하다.

본 연구의 학문적인 기여도는 우리나라 기업들의 국제표준인증 활용과 파트너십 프로세스 간의 관계에 대한 연구를 진행하였고, 실무적 기여도는 ISO 국제인증에 따른 파트너십 프로세스가 기업의 사업성과에 미치는 영향관계에 대하여 고찰하고 이에 대한 시사점을 도출한 것이다.

참 고 문 헌

- 김창봉, “식품산업의 글로벌 인증과 파트너십, 식품품질관리, 고객관계관리 간의 영향관계가 기업의 사업성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 「e-비즈니스연구」, 국제e-비즈니스학회, 제14권 제5호, 2013, pp.131-151.
- 김창봉·권승하, “ISO 9000 실행 요인과 공급체인 프로세스 요인과 기업의 사업성과간의 관계 연구”, 「물류학회지」, 한국물류학회, 제23권 제3호, 2013, pp.203-231.
- 김창봉·우연지, “공급체인연결과 파트너십 요인간의 관계가 공급체인 성과에 미치는 영향에 대한 연구”, 「관세학회지」, 한국관세학회, 제15권 제3호, pp.235-253.
- Aba E. K., Badar M. A. and Hayden M. A., “Ensuring Impact of ISO 9001 certification on firms financial operating performance,” *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.33 No.1, 2016.
- Ayoubi R. M. and Massoud H., “Is it because of partners or partnerships?: An investigation into the main obstacles of developing international partnerships in four UK universities,” *International Journal of Educational Management*, Vol.26 No.4, 2012.

- Barratt M. and Oke A., "Antecedents of Supply Chain Visibility in Retail Supply Chains: A Resource-based Theory Perspectives," *Measuring Journal of Operations Management*, Vol.25, No.6, 2007.
- Cabero M. M. and Martin-Pozuelo M. and Zazo J. L. B., "ISO 15489 and other standardized management systems: analogies and synergies," *Records Management Journal*, Vol. 21 No.2, 2011.
- Calhoun M. and Harnowo A., "Balancing IJV knowledge contributions and trust needs," *Multinational Business Review*, Vol.23 No.23, 2015.
- Coates T. T. and McDermott C. M., "An exploratory analysis of new competencies: a resource based view perspective," *Journal of Operations Management*, Vol.20, No.5, 2002.
- Heras- Saizarbitoria I., "Internalization of ISO 9000: an exploratory study," *Industrial Management & Data Systems*, Vol.111, No.8, 2011.
- Kwon I-K. G., and Suh T., "Trust, commitment and relationships in supply chain management: a path analysis," *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol10, No.1, 2005.
- Laequddin M., Sahay B. S., Sahay V. and Waheed K. A., "Measuring trust in supply chain partner's relationships," *Measuring Business Excellence*, Vol.14, No.3, 2010.
- Martínez-Costa M., Choi T. Y., Martí nez J. A. and Martí nez-Lorente A. R., "Measuring ISO 9000/1994, ISO 9001/2000 and TQM: The performance debate revisited," *Journal of Operations Management*, Vol.27 No.3, 2009.
- Marimon F., Casadesus M. and Heras I., "Certification intensity level of the leading nations in ISO 9000 and ISO 14000 standards," *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.27 No.9, 2010.
- Mirvis P. H. and Worley C. G., "Organizing for sustainability: Why networks and partnerships?," *Organizing for Sustainable Effectiveness*, Vol.3, 2013.
- Naveh E. and Marcus A. A., "When does the ISO 9000 quality assurance standard lead to performance improvement? Assimilation and going beyond," *IEEE Transactions on Engineering Management*, Vol.51, No.3, 2004.
- Narayandas D., and Rangan V. K., "Building and Sustaining Buyer-Seller Relationships in Mature Industrial Markets," *Journal of Marketing*, Vol68, No.3, 2004
- Nienaber A. Hofeditz M. and Romeike P. D., "Vulnerability and trust in leader-follower relationships," Vol.44 No.4, 2015.

- Panda D. K., "Public private partnerships and value creation: the role of relationship dynamics," *International Journal of Organizational Analysis*, Vol.24 No.1, 2016.
- Pao H. Wu H. Ho S. and Lee C., "From partner selection to trust dynamics: Evidence of the cross-country partnership of Taiwanese construction firms," *Journal of Advances in Management Research*, Vol.12 No.2, 2015.
- Porter L. W., Steers R. M. and Boulian P. V., "Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians," *Journal of Applied Psychology*, Vol.59, No.5, 1974.
- Prajogo D., Huo B. and Han j., "The effects of different aspects of ISO 9000 implementation on key supply chain management practices and operational performance," *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol.17 No.3, 2012.
- Sampaio P., Saraiva P. and Rodrigues A. G., "ISO 9001 certification forecasting models," *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.28 No.1, 2011.
- Sahay B. S., "Measuring Understanding trust in supply chain relationships," *Measuring Industrial Management & Data Systems*, Vol.103 No. 8, 2003.
- Shah M. and Ram M., "An Supplier diversity and minority business enterprise development: case study experience of three US multinationals," *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol.11, No.1, 2006.
- Srivastav A. K., "Impact of ISO 9000 implementation on the organisation," *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.27 No.4, 2010.
- Toms J., "Improving delivery and content through technology and collaboration," *Industrial and Commercial Training*, Vol.42 No.7, 2010.
- Xie X., Reuer J. J. and Klijn E., "Determinants of board roles in IJVs in China: Control and Collaboration," *Advances in International Management*, Vol.28, 2015.
- Yasin N. M., Noor M. N. and Mohamad O., "Does image of country-of-origin matter to brand equity?," *Journal of Product & Brand Management*, Vol.16 No.1, 2007.
- Zsidisin G. A. and Ellram L. M., "Activities related to purchasing and supply management involvement in supplier alliances," *IEEE International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol.31, No.9, 2001.

ABSTRACT

An Empirical Research how ISO application and Partnership process affect on Business Performance of Import and Export Manufacturing Firms in Korea

Kim Chang Bong* · Koo Yun Cheol**

As global partnership is recently getting important in order to establish supply chain network in global managing environment, companies tend to improve quality and warranty in SCM(Supply Chain Management) by certifying ISO(International Organization for Standardization).

This research investigated structural relationship how strategic and operational ISO application level and trust, immersion, collaborative factors in partnership process affect to companies business performance. This research was surveyed with 147 manufacturing companies in South Korea and conducted empirical analysis using Structural equation model.

The research hypothesis and model was derived from the basis of existing theory and empirical research, and obtained the following results. Firstly, the strategic ISO level showed positive(+) effect on trust and immersion factor. Second, the operational ISO level showed positive(+) effect on trust and collaborative factor. Third, trust factor in the partnership process showed positive(+) effect on immersion factor. Lastly, collaborative factor in partnership process showed positive(+) effect on companies business performance.

Implication for this research is that companies must consider ISO application in establishing partnership and companies require prolonged effort using trust, immersing, collaborative factors into partnership process to improve business performance.

Key Words : ISO application, trust, immersion, collaboration, business performance

* Professor, Chung-Ang University(kimchangbong@hanmail.net).

** Ph.D course, Graduate School, Chung-Ang University(yckoo7@daum.net)