

ERP 시스템 도입 기업의 조직성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

정영수, 정철호

ychung@cnu.ac.kr, micjung@cnu.ac.kr

충남대학교 경영학부 교수, 충남대학교 경영학부 박사수료

대전 유성구 궁동 220

042-821-5534, 042-821-5517

키워드 : ERP 시스템, 핵심 성공요인, BSC 모형, 조직성과

- Abstract -

많은 기업들이 급변하는 경영환경에 대응하고 경쟁력을 확보하기 위한 수단으로서 ERP 시스템을 도입하여 활용하고 있다. ERP 시스템은 조직의 단순한 통합정보시스템의 구축이 아닌 조직의 전사적인 부문에 영향을 미치는 일종의 조직혁신기법으로서 ERP 시스템의 도입 성과는 조직 전반에 걸쳐 종합적으로 파악되어야 한다.

본 연구는 기업의 전반적인 성과 측정이 가능한 BSC 모형을 토대로 ERP 시스템의 도입 성과를 학습/성장, 내부 프로세스, 고객, 재무적 관점 등의 네가지 요인으로 구분하고, 이들 성과요인에 유의한 영향을 미치는 요인을 선행연구에 대한 종합적 고찰을 통해 조직요인, 변화관리요인, 정보시스템요인으로 유형화하여 연구모형을 도출하였다. 이러한 연구모형을 토대로 ERP 시스템을 도입한 기업들을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

조사결과 수집된 100개 기업을 대상으로 실증분석을 수행한 결과는 다음과 같다.

첫째, ERP 시스템의 학습/성장 성과에 영향을 미치는 요인으로 업무 표준화, IS 성숙도, 최고경영자의 관심/지원, 도입 목표 명확성/의사소통, 교육훈련, 유용성, 커스터마이징의 최소화인 것으로 나타났고, 둘째, 내부 프로세스 성과에 영향을 미치는 요인으로는 IS 성숙도, 최고경영자의 관심/지원, 목표 명확성/의사소통, 사용용이성, 유용성으로 밝혀졌다. 셋째, ERP 시스템의 고객 성과에는 업무 표준화, 의사결정 집권화, IS 성숙도, 최고경영자의 관심/지원, 현업 사용자 참여도, 목표 명확성/의사소통, 교육훈련, 사용용이성, 유용성, 호환성이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 넷째, 재무적 성과에는 의사결정 집권화, IS 성숙도, 기업 규모, 목표 명확성/의사소통, 교육훈련, 유용성, 호환성 요인이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.