

물류기업의 IT 역량의 효과 및 영향 요인에 관한 연구

A Study on Effects of IT Capability and its Influencing Factors in Logistics Services Firms

김창봉(Kim, Chang-bong)* · 김성근(Kim, Sung Kun)**

Abstract

IT performance is a key element in today's industries and the logistics industry should not be excluded from this context. Studies of business management have emphasized the importance of IT performance; however, there have been relatively few studies on how IT performance can be improved. Recently, the emphasis has been on dynamic performance in order to foster and promote IT performance from which organizational learning performance has gained attention. The purpose of this research is to empirically reveal the relationships among organizational learning performance, IT performance, and competitive advantage within Korea's logistics industry. Based on theoretical observation and precedent studies, we forward a hypothesis and perform an empirical analysis through a structural equation model using AMOS statistics package. Our questionnaire survey targets senior managers of Korean logistic companies operating in the domestic industry. The result of our study is as follows: First, IT organizational learning performance has a significant positive (+) effect on the quality of IT infrastructure, business understanding and business relation performance; however, it does not have a significant effect on the competitive advantage of the company. Second, IT infrastructure and business understanding of IT competent is verified to have a significant positive (+) effect on the competitive advantage of the company. From the results of our study we conclude with a discussion on the implications and limitations of our study and we suggest follow-up research proposals.

Key Words : organizational learning performance, IT performance, IT infrastructure, business understanding, relation performance, competitive advantage

국문초록

오늘날 기업에서의 IT 역량은 핵심 요소이다. 물류기업도 예외는 아니다. 경영학 연구는 이 IT 역량 및 이의 효과를 중요하게 다루어왔다. 그러나 이 IT 역량을 어떻게 높일 수 있을 것인가에 대한 연구는 상대적으로 적은 편이다. 최근에는 IT 역량을 촉진시키기 위한 동적 역량을 강조하는 추세이다. 그중에서 조직의 학습역량을 주요 요인으로 꼽고 있다. 본 연구의 목적은 물류기업을 대상으로 조직의 학습역량, IT 역량, 경쟁우위 간의 관계를 실증적으로 밝히는 것이다. 이를 위해 이론적 고찰 및 선행연구를 바탕으로 가설을 설정하고 구조방정식 모형을 통한 실증 분석을 실시하였다. 본 연구를 수행하기 위해서 국내에서 활동하고 있는 물류기업들을 중심으로 각 기업의 담당자들과의 설문 조사를 실시하였으며, 분석에는 AMOS 통계패키지를 사용하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 기

* 중앙대학교 경영학부 부교수 (경영학박사, kimchangbong@hanmail.net), 제1저자

* First author, Associate Professor, School of Business Administration College of Business & Economics, Chung-Ang University (kimchangbong@hanmail.net)

** 중앙대학교 경영학부 교수 (경영학박사, skim@cau.ac.kr), 교신저자

** Corresponding author, Professor, School of Business Administration College of Business & Economics, Chung-Ang University (skim@cau.ac.kr)

업의 IT 조직학습역량은 IT 역량인 IT 인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계역량에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 기업의 경쟁우위에의 영향력은 유의하지 않았다. 둘째, IT 인프라 품질과 IT 담당자의 비즈니스 이해력은 기업의 경쟁우위에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 마지막으로 본 연구의 결과를 바탕으로 한 연구의 의의, 한계점 및 추후 연구에 대한 제언을 논의하였다.

주제어 : 조직학습역량, IT 역량, IT 인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계역량, 경쟁우위

I. 서론

기업의 경쟁우위 실현 노력은 끊임없이 변해오고 있다. 초기에는 제품의 생산, 공급 그리고 경영관리에 원가절감과 같은 효율성을 기하려는 노력이 대세를 이루었다. 그러나 생산과 판매시장이 글로벌로 확장되면서 경쟁이 심화됨에 따라 경영효율 만으로는 기업의 경쟁력을 향상시키는데 한계점에 도달했다고 본다(Bharadwaj, 2000). 이제는 제품 및 가격은 기본이고 다른 기업이 가지고 있지 않지만 자기들만이 가질 수 있는 요소를 다양하게 찾아오고 있다.

지식정보화 시대인 오늘날에는 IT(information technology)가 핵심 요소의 하나로 꼽히고 있다. 기업들이 IT를 제품/서비스의 창출 및 물류 등 경영관리 제반 활동에 활용함으로써 경영효율 증대뿐만 아니라 경쟁우위 확보도 가능하다고 보았다. 이에 많은 기업들이 IT를 다양하게 도입하였다. 제조공정의 계획, 실행, 통제에 혁신을 가져온 SFC(Shop Floor Control) 시스템과 같이 가치사슬의 주활동에 IT를 도입하는 경우(최경일, 2004)에서부터 지원활동인 물류업무에 최신 IT를 도입함으로써 배송시간 단축 및 운송의 안정성을 담보 받으려는 노력(김창봉, 2006)에 이르기 까지 다양하다.

IT에 대한 이런 많은 투자에도 불구하고 이의 효과에 대해선 여전히 많은 의문이 존재하고 있다. 기업 경쟁력은 IT 투자 규모에 반드시 비례하는 것은 아니라는 점이다. 즉, IT 투자가 기업 경쟁력 향상에 이르는 과정은 단순한 것이 아니며 여러 다양한 요소가 고려되어야 함을 의미한다고 하겠다. 최근에는 IT 하드웨어 및 소프트웨어 같은 자원은 표준화되고 경쟁기업에 의해 손쉽게 모방될 수 있다는 점에서 경쟁기업과 차별되는 핵심역량을 더 중요하게 여기는 경향이 있다(Wernerfelt, 1984). IT 관점에서는 이들 IT 자원을 조합하고 결합하는 조직 고유의 능력인 IT 역량에 많은 관심이 모아지고 있다(Bharadwaj, 2000).

이와 같이 IT 관련 요소가 기업의 성과에 이르는 과정은 상당히 복잡하다. 이에 따라 많은 연구가 진행되어왔다고 볼 수 있다. 그러나 상대적으로 물류전문기업에 적

용한 사례는 많지 않다. 이에 본 연구에서는 물류기업의 경쟁우위 실현을 위한 IT의 역할에 대해 다루고자 한다.

본 연구에서는 기업들이 경쟁우위를 향상시키기 위해 필요한 주요 요인인 IT 역량을 범주로 하여 조직학습역량 요인, IT 인프라 품질 요인, 관계역량 요인, 경쟁우위 요인을 주요변수로 선정하였다. 따라서 본 연구의 목적은 기업의 경쟁우위 결정요인을 도출하여 경쟁우위에 미치는 직·간접적인 영향 검증하는데 있다. 조직학습역량 요인, IT 인프라 품질 요인, 관계역량 요인을 독립변수로 하고 경쟁우위 요인을 종속변수로 선정하여 각 변수간 영향관계를 도출하기 위해 본 연구를 수행하고자 한다. 또한 IT 역량을 향상시킬 수 있는 IT 인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계 역량 요인을 매개변수로 설정하였다. 이를 통하여 조직학습역량, IT 인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계역량, 경쟁우위 간의 구조적 관계를 규명하기 위하여 구조방정식모형(structured equation model)으로 실증분석을 하였다.

본 연구는 단순히 물류기업의 성과와 IT의 관련성을 연구하는 것이 아니라 IT 관련 제반 요소가 어떤 형태로 작동하여 물류기업 성과에 기여하는 지를 종합적으로 분석한다는 관점에서 의의가 있다고 하겠다.

II. IT 역량 및 경쟁우위에 관한 이론적 검토와 선행연구

1. IT 역량과 경쟁우위에 관한 이론적 논의

기업의 경쟁우위란 기업 내에서 효과적으로 경쟁할 수 있는 일반적인 형태의 전략유형을 의미한다. 기업이 처해 있는 외부환경과 내부의 경영자원을 명확하게 분석하여 경쟁 기업보다 우위를 확보하기 위해 경영성과를 향상시키기 위한 구체적인 실행방법은 비용, 차별화, 신속대응 등의 우위를 가질 수 있다는 것을 말한다. 기업의 목표는 가치획득과, 제품 및 서비스에 대해 고객만족을 향상시키는 것으로 지속적인 고객관리를 실행하여야 한다.

기업이 경쟁기업에 비하여 높은 경영성과를 도출하기 위해서 기업의 핵심역량 강화에 지속적인 투자를 하여야 한다. 경쟁우위를 획득하는 방법에는 크게 두 가지가 있다. 첫째, 경쟁 제품을 낮은 비용으로 생산하는 비용우위(cost advantage) 전략이다. 둘째, 차별화 된 제품을 제공함으로써 소요된 비용 이상의 가격 프리미엄을 고객에게 받는 차별화우위(differentiation advantage) 전략이다 (Porter, 1980).

비용우위전략을 활용하는 것은 지속적인 원가절감, 효율적인 생산을 통한 생산성 향상, 규모의 경제 등을 통하여 경쟁사보다 적은 비용으로 싼 제품을 제공하는 것을 의미한다. 차별화우위전략은 고객들에게 차별화된 가치를 제공하는 것이다. 경쟁기업과는 차별화된 이미지, 디자인, 품질을 통하여 고객에게 보다 차별화된 제품과 서비스를 제공함으로써 수익성을 제고 할 수 있다(Bernardes, and Zsidisin, 2008).

IT 관련 역량은 가치역량, 경쟁역량, 지속가능한 역량으로 구분할 수 있다. IT의 가치역량과 경쟁역량은 경쟁우위를 발생시키기 위해서 필요조건이고, 이를 유지하기 위해서 지속가능한 역량이 고려되어야 한다.

2. 선행연구의 분석

IT 역량은 오늘날 정보시스템 연구에서 아주 중요하게 다루어지고 있다. 이 IT 역량이 등장하게 된 배경을 정확하게 이해할 필요가 있다. 기업의 IT 투자 및 관리를 다루는 정보시스템 분야에서의 중요한 질문은 “IT 투자가 조직성과에 기여하는 가”였다. 많은 연구자가 다양한 관점에서 이 주제를 다루었다. 초기에는 경제 또는 특정 산업 차원에서 IT가 생산성에 기여했는지의 여부를 다루었다. 이들 대부분의 연구는 IT 투자 효과를 발견하기 힘들었음을 보여주었다(Brynjolfsson, 1994; Strassman, 1990). 이후에는 개별 기업 단위로 분석을 시도하였다. 일부는 생산성에의 기여를 밝혀내기도 했지만(Lee & Baura, 1999; Jorgenson & Stiroh, 1995), 다른 연구에서는 IT 투자 효과를 발견할 수 없음을 보고하기도 하였다(Strassman, 1997).

이런 엇갈린 결과가 나온 이유를 설명하기 위해 자원 기반 관점(resource-based view)은 IT 역량이라는 개념을 도입하였다(Bharadwaj, 2000; Powel & Dent-Micallef, 1997). 이는 자원이라는 의미를 새롭게 해석하고자 하는 시도이다. IT 하드웨어와 소프트웨어 같은 자원은 경쟁기업에 의해 손쉽게 복제될 수 있으므로 이에 대한 투자만으로 조직의 성과로 이어지는 것은 아니고, 더 중요한 것은 이들 자원을 조합하고 결합할 수 있는 조직 고유의 능력이라는 점을 강조한다. 즉, IT 투자가 성과로 이어지는가의 여부는 조직의 IT 역량에 의해 크게 좌우된다는 것

이다.

이런 관점에서 많은 연구가 시도되었다. Bharadwaj (2000), Santhanam & Hartono(2003) 등의 많은 연구결과가 IT 역량이 IT 투자 효과성의 주요한 독립변인이 될 수 있음을 밝혀냈다.

나아가서 IT 역량의 실제 즉 무엇으로 구성되는가에 대해 많은 연구자들이 분석을 시도하였다. Bharadwaj et al.(1999)는 6개 영역으로 구분하였다. IT 및 비즈니스 파트너십, 외부 IT 주체와의 연계, 업무 수행시 IT 전략 고려, 비즈니스 및 IT 프로세스 통합, IT 관리, IT 인프라 품질 등이 여기에 해당한다. Ross et al.(1996)은 인적 역량, 기술 역량, 관계 역량으로 구분한다. 그리고 Dhillon and Lee(2000)는 IT사용자 관점에서 IT 역량 측정 방안을 제시했다. 이를 위해 그들은 정보기술 서비스 제공을 위한 수단과 최종목적의 관계도를 제시함으로써 보다 정확한 측정이 가능함을 보여주었다.

최근에는 IT 역량을 어떻게 높일 수 있을 것인가에 관심이 모아지고 있다. 즉, 이 IT 역량을 종속변수로 보고 이에 영향을 줄 수 있는 독립변인을 찾아보고자 하는 노력이다. 대부분 조직의 문화와 태도에 초점을 맞추었다. Sanchez(2006)는 65개의 스페인 보험회사를 대상으로 한 조사에서 IT 관리 역량에 영향을 미치는 요인으로 조직의 개방적 문화, 변화에 대한 조직의 긍정적 태도, IT 훈련 정책을 제시하였다.

기술적인 접근으로 시도한 연구도 있었다. 김성근(2010)은 아키텍처 노력이 IT 역량을 높이는 주요한 요인임을 밝혀냈다. 즉, IT에 대한 청사진과 기준을 정립하고 이를 활용하여 IT 관리를 해나감으로써 보다 유연한 IT 자원의 확보뿐만 아니라 IT 인력의 자질과 IT 부서의 대외관계 역량의 강화를 이루어낼 수 있다고 주장하였다.

최근에는 IT 역량의 역동성을 강조하려는 시도가 진행되고 있다. 즉, 역동적으로 변하는 경영환경 하에서 적응해가는 능력이 중요함을 강조한다. 이의 대표적 연구로는 Bhatt & Grover(2005)를 들 수 있다. 이들은 조직의 학습능력, IT 역량, 그리고 경쟁우위의 관계를 규명하고자 하였다. 제조업체를 대상으로 한 조사에서 조직의 학습역량이 IT 역량 제고에 이바지함을 밝혀냈다. 아울러 IT 조직의 비즈니스 이해력과 대외 관계 역량은 기업의 경쟁우위에 정의 영향을 주고 있음을 실증적으로 밝혀냈다.

다만, 이 연구에서는 IT 인프라 품질과 경쟁우위의 관계를 설정함에 있어 논란을 초래하고 있다. 대부분의 IT 투자 효과를 측정하는 기존 연구와는 달리, IT 인프라의 호환성, 유연성, 모듈성, 확장가능성, 명료성과 같은 품질 수준은 기업의 경쟁우위 제고에 기여하지 못할 것이라 가설 내렸고 실증결과도 이를 입증하였다고 주장하였다. 이는 2004년 “Does IT matter?(IT는 의미 있는 것인가?)”라는 책을 발간하여 IT 업계에서 거센 논란을 불러일으켰

던 Carr(2004)의 시각을 담고 있다고 말할 수 있다. 즉, 개방형 아키텍처와 표준화된 패키지의 활용이 기업에 차별성을 가져다주지 못할 것이므로 경쟁우위와는 관계없을 것이라는 점이다. 이런 논리의 배경은 기존의 많은 다른 연구와도 배치된다고 말할 수 있다. 아키텍처 접근을 통해 IT 인프라를 유연하고 모듈식으로 가져감으로써 기술 및 경영환경 변화에 효과적으로 대응할 수 있는 역량을 키울 수 있다고 제시한 김성근(2010), 오승운·김종우(2008), Feld & Stoddard(2004)의 연구와 정면으로 배치된다고 말할 수 있다. IT 인프라의 품질이 경쟁력 제고에 기여하는지의 여부는 추가적으로 살펴볼 필요가 있을 것이라 본다.

조직학습이 IT 역량에 기여할 수 있음은 수출기업을 대상으로 한 조사에서도 밝혀졌다. 수출 기업의 IT 역량을 강화시키는 요인을 다룬 Zhang(2005)연구는 미국과 중국에 소재한 수출 중심(제품의 25% 이상을 수출하는 기업) 중소기업 157 개 기업을 대상으로 한 조사에서 IT 역량에 영향을 미치는 요인으로 조직학습 지향성(organizational learning orientation)이 주요 요인 중의 하나임을 밝혀냈다. 국내의 황경연(2010) 연구도 비슷한 연구결과를 제시한 바 있다.

조직학습 역량이 정보기술 역량과 사업성과 사이의 매개효과를 다룬 연구도 있다. Tippins and Sohi(2003)는 정보기술 역량과 기업 성과 사이의 조직학습(organizational learning)의 매개 역할을 조사하여 IT 역량이 경쟁우위 확보를 위해 어떻게 활용될 수 있는 지를 연구하였다. 기업의 정보기술역량이 사업성과에 직접적인 영향보다는 조직학습역량을 매개로 하여 기업 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 결론을 도출하였다.

III. 연구모형 및 가설설정

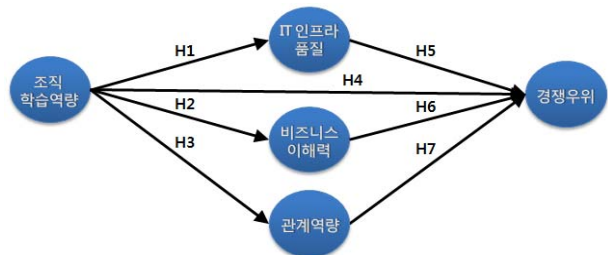
1. 연구모형의 설정

본 연구의 주요 목적은 IT 역량이 기업의 경쟁우위 제고에 영향을 미치는 지와 IT 역량 제고에 조직의 학습역량이 기여하는 가를 살펴보기 위함이다. 이들 관계를 밝히기 위한 연구모형으로 Bhatt & Grover(2005)의 연구 모형을 그대로 활용하였다. 그 이유로는, 동적인 환경 변화에 적절히 대응하며 학습하는 노력이 더욱 더 중요한 오늘날, 이런 동적 역량이 IT 역량에의 기여 여부와 또 IT 역량이 경쟁우위에의 기여 여부를 한 번에 밝혀낼 수 있는 모형이라고 판단했기 때문이다. 다만, IT 인프라의 품질과 경쟁우위와의 관계에 대해서는 기존 연구에서와 같이 긍정적 효과를 전제로 하고자 한다. <그림 1>이 이를

도식화하여 보여준다.

본 연구의 연구모형에 포함된 변수들을 살펴보면 조직 학습역량, IT인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계역량, 경쟁우위 등의 5가지 요인으로 분류하였다. 세부적인 측정항목으로 조직학습역량 요인에 지식 적용, 지식 흡수, 리서치 능력, 도전 능력 등의 4가지 아이템이 포함되었다. IT 인프라 품질의 구체적인 측정항목으로 IT 인프라 확장성, IT 모듈체계화, IT 호환성, 다양한 응용시스템 등의 4가지 아이템이 포함되었다. 비즈니스 이해력은 IT 담당자의 전략 우선순위 파악, IT 담당자의 경영전략 이해, IT 담당자의 경영정책 이해 등의 3가지 아이템을 사용하였고, 관계역량은 신뢰, 정보교환, 상호이해의 등의 3가지 아이템이 포함되었다. 마지막으로 경쟁우위 요인의 구체적인 측정항목은 고객만족도, 사업성과, IT 활용성과 등의 3가지 아이템을 사용하였다.

<그림 1> 개념적 연구모형



2. 변수의 조작적 정의

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

먼저 조직학습역량 요인은 조직의 지식 적용 및 흡수 능력, 리서치 능력, 도전 능력 등의 IT 활용을 위한 조직 학습역량을 나타내고, IT 인프라의 확장성, 모듈체계화, 호환성, 다양한 응용시스템 등과 같이 IT 인프라 품질이 기본적으로 갖추어야할 품질 속성을 나타낸다. 비즈니스 이해력 요인은 IT 담당자가 기업의 전략적 방향을 이해하여 IT 부서의 전략 목표와 일치하는 정도를 나타낸다. IT의 관계역량 요인은 IT 담당자와 현업관리자와의 관계를 나타낸다. 마지막으로 경쟁우위 요인은 기업들이 IT 활용의 결과 고객서비스 향상, 사업성과 향상, IT 활용성과 향상 등 기업의 경쟁우위를 향상시킬 수 있는 변수들을 고려하였다.

<표 1> 연구변수의 조작적 정의

구성 개념	변수	조작적 정의	출처
조직 학습 역량	지식 적용	•IT 관련 지식을 업무에 적용하는 능력	Bharadwaj, 2011 Tippins, et al., 2003 Christiane, et al., 2002
	지식 흡수	•IT 관련 지식을 완전히 소화하는 능력	
	리서치 능력	•IT 관련 새로운 지식을 찾아보려는 능력	
	도전 능력	•현재의 강점에 새로운 지식을 더하여 새롭게 시도해 보려는 능력	
IT 인프라 품질	IT의 인프라 확장성	•IT 인프라 확장이 용이한 정도	Bhatt, et al., 2005 Gunasekaran, et al., 2004 Dehning, et al., 2003 Bassellier, et al., 2001 Jayaram, et al., 2000
	IT 모듈 체계화	•IT가 모듈 형태로 체계화되어 있는 정도	
	IT의 호환성	•IT의 호환성 수준	
	다양한 응용시스템	•IT 활용을 위한 응용시스템	
비즈니스 이해력	전략 우선순위	•IT 담당자의 전략 우선순위 인지	Bhatt, et al., 2005 Kearns, et al., 2003 Byrd, et al., 2003 Bassellier, et al., 2001
	경영정책 이해	•IT 담당자의 경영정책 이해 정도	
	경영전략 이해	•IT 담당자의 경영전략 이해 정도	
관계 역량	신뢰	•IT 담당자와 협업관리자의 신뢰	Mithas, et al., 2011 Bernardes, et al., 2008 Menzer et al., 2001
	정보교환	•IT 담당자와 협업관리자의 정보교환	
	상호이해	•IT 담당자와 협업관리자의 상호 인정	
경쟁 우위	고객만족도	•IT 활용을 통한 고객 클레임 감소, 배송 시간 엄수 및 서비스 정확성 향상	Cao, et al., 2005 Fredericks, 2005 Wade, et al., 2004
	사업성과	•IT 활용을 통한 납기 처리 속도 향상, 매출액 및 영업이익 향상	
	IT 활용성과	•IT 활용을 통한 다양한 서비스 유형의 서비스 제공과 고객과의 커뮤니케이션으로 신속하고 신뢰성 있는 배송	

3. 연구가설의 설정

본 연구의 연구모형은 조직학습역량, IT 인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계 역량, 경쟁우위 등의 요인으로 설계되었다. 조직의 경쟁우위 실현은 IT 역량보다 더 근원적인 역량에 좌우될 수 있다. 최근의 급변하는 경영환경에서는 조직이 학습하는 속도와 이 변화에 대응하는 속도가 중요하다(Senge, 1990). 학습능력을 갖춘 기업이 경쟁우위 실현에 유용한 지식과 경험을 신속하게 획득할 수 있을 것이다(Huber, 1991). 이는 조직의 학습능력이 경쟁력 제고에 직접적으로 기여할 수도 있음을 의미 한다고 하겠다. 이를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 기업의 조직학습역량은 기업의 IT 인프라 품질에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

조직의 학습역량과 IT 역량과의 관계는 경영환경 변화의 정도가 날로 증대되는 오늘날 빼놓을 수 없을 만큼 중요하다. 환경변화에 따른 위험에 효과적으로 대응하고 새로운 기회를 모색하기 위해서는 많은 지식과 경험을 필요로 한다. 예를 들면, 자원에 대해 정확하게 이해하고 이들 자원을 어떻게 구성해나감으로써 전략적 기회에 선제 대응할 수 있는 가 등에 대한 지식이 포함된다. 이런 지식의 탐색, 탐구, 획득, 이해, 적용 능력을 갖춘 기업이야말로 IT 자원의 구성 및 활용 역량을 높일 수 있을 것이다(Bhatt & Grover, 2005; Teece & Pisano, 1994). 이를 바탕으로 조직의 학습역량은 IT 인프라 품질, 비즈니스 이

해력, 관계 역량 제고에 이바지할 것으로 보았다. 이를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2 : 기업의 조직학습역량은 조직의 비즈니스 이해력에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3 : 기업의 조직학습역량은 IT 활용을 통한 관계역량에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 기업의 조직학습역량은 기업의 경쟁우위 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

아울러 IT 인프라가 높은 품질 수준을 유지할 경우 IT를 통한 경쟁우위 실현에 더 유리할 위치로 나아갈 수 있을 것이다(Bradley & Byrd, 2006; Reddy & Reddy, 2002). 또한 IT 부서가 현업 비즈니스에 대한 이해를 제대로 함으로써 IT 전략을 조직목표에 효과적으로 연계할 수 있을 것이다(Clark et al., 1997; Keen, 1993). 뿐만 아니라 현업 부서와의 신뢰 관계를 통해 IT 도입 등에 따른 역할과 책임을 공유하려는 자세를 갖추고 있다는 것은 경쟁기업보다 더 신속하게 신기술을 적용하려는 기회와 그 성공가능성도 크게 높아질 것이라는 의미이다(Bradley & Byrd, 2006; Barney & Hansen, 1994). 이런 점들을 바탕으로 IT 인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계 역량이 경쟁력 제고에 기여할 수 있을 것으로 보았다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5 : 기업의 IT 인프라 품질은 기업의 경쟁우위 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6 : IT부서의 비즈니스 이해력은 경쟁우위 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 7 : IT 부서의 관계 역량은 경쟁우위 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 연구조사방법

4.1 자료의 수집 및 분류

본 연구의 목적은 IT 역량이 경쟁력 제고에 기여하는 것과 이 IT 역량의 제고에 조직학습역량의 기여 여부를 분석하기 위함이었다. 이를 위해서 Pilot study와 인터뷰를 통해서 설문지를 작성하고, 한국에서 물류업에 활동하고 있는 기업을 중심으로 대기업과 중견기업들 중에서 IT를 구축하고 있는 기업들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 우선, 실증분석을 위한 구체적인 자료는 아웃소싱을 활용하고 있는 국내 진출 외국 기업들, 대기업과 중견기업 및 협력회사 등을 파악하였고, 현재 국내에서 활동하고 있는 기업들을 중심으로 각 기업의 담당자들과의 설문조사를 실시하여 표본으로 활용하였다.

본 연구의 설문은 7점 척도로 측정되었으며, 2011년 11월 07일부터 2012년 01월 20일까지 약 3개월에 걸쳐 전화, Fax, 인터넷, 우편, 직접방문을 통하여 조사하였다. 온라인과 오프라인으로 총 500부의 설문지를 배부하여 24.2%에 해당되는 121부의 설문지를 회수하였고, 이 중에서 부적절하거나 오류가 있는 8부를 제외하고 최종적으로 20.6%에 해당되는 103부의 설문지를 실증분석에 활용하였다.

4.2 통계분석기법

본 연구의 자료 분석은 세 단계로 수행되었다. 첫 번째 단계는 조직학습역량, IT 인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계 역량, 경쟁우위 요인에 포함된 측정항목의 신뢰성을 검증하기 위하여 신뢰성분석(reliability analysis)을 실시하였고, 신뢰도계수(cronbach's alpha)에 기초하여 측정하였다. 두 번째, 측정항목의 타당성을 분석하기 위하여 요인분석(factor analysis)을 수행하였다. 세 번째 단계는 조직학습역량, IT 인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계 역량, 경쟁우위 요인 간의 구조적 관계를 규명하기 위하여 구조방정식모형(structured equation model)을 설계하여 자료 분석을 수행하였다. 본 연구의 연구모형 및 연구가설의 검증은 유의수준 95%에서 연구가설을 채택하고 기각하였으며 AMOS 18.0과 SPSS 18.0 통계패키지를 활용하여 실증분석을 수행하였다.

IV. 가설의 검증결과

1. 기초통계 분석결과

본 연구의 기초통계 분석결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 기초통계 분석

	구분	빈도수	백분율(%)
업태	종합물류기업	41	40.6
	운송기업	12	11.9
	선사	20	19.8
	항공사	2	2.0
	기타	26	25.7
	합계	101	100
직급	사원	18	17.5
	대리급	24	23.3
	과장급	20	19.4
	차장/부장급	36	35.0
	이사급 이상	5	4.9
	합계	103	100
근속년수	5년 미만	36	35.0
	10년 미만	27	26.4
	15년 미만	18	17.7
	20년 미만	14	13.8
	20년 이상	7	7.1
	합계	102	100
전체 종업원 수	100명 미만	11	11.8
	100~300명 미만	27	28.7
	300~500명 미만	7	7.6
	500~1000명 미만	12	12.8
	1000명 이상	37	39.1
	합계	95	100

주) 무응답치는 표에서 제외됨.

먼저 업태별 분포를 보면 전체 103부의 설문조사 중에서 종합물류기업이 41부(40.6%)로 높은 분포를 차지하였다. 설문조사에 응한 직급을 살펴보면 차장/부장급이 36명(35.0%)을 차지하고, 다음으로 대리급 24명(23.3%), 과장급 20명(19.4%)을 차지하였다. 근속년수를 살펴보면 5년 미만이 36명(35.0%) 10년 미만이 27명(26.4%)으로 나타났다. 근속년수가 10년 이상은 39명(38.6%)을 차지하였다. 전체 종업원 수를 살펴보면 1000명 이상의 기업이 37명(39.1%)으로 대부분을 차지하였고 100~300명 미만이 27명(28.7%)으로 다음을 차지하였다.

2. 신뢰성 및 타당성 분석결과

2.1 신뢰성 분석결과

본 연구에서는 가설을 검증하기 전에 측정의 신뢰성을 파악하기 위하여 조직학습역량, IT 인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계역량, 경쟁우위에 관한 신뢰성 분석을 실시하였다. 신뢰성을 검증한 결과 <표 3>과 같은 연구결과를 도출하였다.

<표 3> 연구변수의 신뢰성 분석

변 수	측정변수	Cronbach's Alpha(α) if item Deleted	Cronbach's Alpha(α)
조직 학습역량	지식적용	0.897	0.927
	지식흡수	0.909	
	리서치능력	0.900	
	도전능력	0.913	
IT 인프라	IT 인프라 확장성	0.859	0.889
	IT 모듈 체계화	0.848	
	IT 호환성	0.853	
	다양한 응용시스템	0.868	
비즈니스 이해력	전략 우선순위	0.844	0.913
	경영정책 이해	0.891	
	경영전략 이해	0.889	
관계 역량	신뢰	0.845	0.926
	정보교환	0.902	
	상호이해	0.925	
경쟁 우위	고객만족도	0.773	0.845
	사업성과	0.775	
	IT활용성과	0.805	

신뢰계수 값의 범위는 0과 1사이로 0.7~1.0의 경우는 매우 강한 관련성을 의미하고, 0.4~0.7의 경우는 상당한 관련성임을 의미한다. 또한 0.2~0.4의 경우는 약간의 관련성, 0.2~0.0의 경우는 거의 관련성이 없다고 해석된다(한승준, 2006).

본 연구에서 사용된 변수의 신뢰성(cronbach's alpha)을 분석한 결과 조직학습역량은 cronbach's alpha=0.927, IT 인프라 품질은 cronbach's alpha=0.889, 비즈니스 이해력은 cronbach's alpha=0.913, 관계역량은 cronbach's alpha=0.926, 경쟁우위는 cronbach's alpha=0.845로 신뢰 계수 값의 범위가 모두 0.8~1.0 사이에 있어 관련성을 가진 것으로 각각 검증되었다. 이러한 결과는 각 변수에 대한 신뢰성이 적절한 것으로 나타났다.

2.2 타당성 분석결과

본 연구에서는 가설을 검증하기에 앞서 측정변수에 관한 타당성 분석을 실시하였다. 먼저, 독립변수에 대한

타당성을 검증한 결과 <표 4>과 같은 연구결과를 도출하였다.

먼저, 본 연구에 사용된 IT 지식적용, IT 지식흡수, 리서치 능력, 도전능력, 상호이해, 신뢰, 정보교환, IT 담당자의 전략 우선순위 파악, IT 담당자의 경영정책 이해, IT 담당자의 경영전략 이해, IT 인프라 확장성, IT 모듈체계화, IT 호환성, 다양한 응용시스템 등 14개의 측정 항목들을 요인분석에 투입한 결과 4개 요인으로 분류되었다.

본 연구에서는 요인 1을 조직학습역량, 요인 2를 IT 인프라 품질, 요인 3을 관계역량, 요인 4를 비즈니스 이해력으로 각각 명명하였다. 먼저 독립변수의 하위변인에 대한 고유값(eigenvalue)을 보면 조직학습역량(eigenvalue=3.323)은 3.32%, IT 인프라 품질(eigenvalue=2.966)은 2.96%, 관계역량(eigenvalue=2.699)은 2.62%, 비즈니스 이해력(eigenvalue=2.614)은 2.61%의 순으로 각각 검증되었다. 다음으로 분산설명력(% of variance)에 대한 결과를 보면, 조직학습역량(% of variance=23.738) 23.73%, IT 인프라 품질(% of variance=21.185)은 21.18%, 관계역량(% of variance=19.276)은 19.27%, 비즈니스 이해력(% of variance=18.672)은 18.67%로 각각 나타났으며, 독립변수 하위요인의 전체 분산설명력(% of variance)은 82.871%로 검증되었다.

<표 4> 독립변수의 타당성 분석

구분				
지식적용	0.875	0.188	0.221	0.104
지식흡수	0.857	0.209	0.116	0.165
리서치 능력	0.837	0.229	0.174	0.236
도전능력	0.791	0.167	0.292	0.242
IT 인프라 확장성	0.108	0.843	0.153	0.156
IT 모듈체계화	0.206	0.806	0.085	0.311
IT 호환성	0.224	0.791	0.086	0.321
다양한 응용시스템	0.323	0.763	0.352	-0.038
신뢰	0.206	0.211	0.861	0.300
정보교환	0.224	0.145	0.852	0.231
상호이해	0.323	0.168	0.820	0.257
전략우선순위	0.206	0.181	0.319	0.826
경영정책 이해	0.243	0.250	0.226	0.824
경영전략 이해	0.225	0.221	0.259	0.816
eigenvalue	3.323	2.966	2.699	2.614
% of variance	23.738	21.185	19.276	18.672
cumulative %	23.738	44.923	64.199	82.871

3. 구조방정식 모형 검증

조직학습역량, IT 인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계역량 간의 인과관계가 기업의 경쟁우위에 미치는 영향을

검증하기 위하여 구조방정식모형으로 실증분석을 수행한 결과 <표 5>, <표 6>과 같은 연구결과를 얻었다.

분석결과를 보면, 연구모형에서의 NFI(표준적합지수)=0.823, IFI(증분적합지수)=0.884, TLI(비표준적합지수)=0.857, CFI(비교적합지수)=0.883로 나타났으며 이들 값의 범위는 0~1 사이에 있으며 값이 클수록 높은 수준의 적합도를 나타낸다. 일반적으로 요구하는 최적모델의 적합도의 수용범위는 0.90이상으로 나타나고 있으나 0.80이상이면 연구단위 적합도의 척도가 적절하게 구성되었다고 할 수 있다.

<표 5> 모델의 적합도 분석

Classification		Statistics	Criteria	Test
NFI	Normal Fit Index	0.823	≥0.90	채택
IFI	Incremental Fit Index	0.884	≥0.90	채택
TLI	Tucker-Lewis Index	0.857	≥0.90	채택
CFI	Comparative Fit Index	0.883	≥0.90	채택

본 연구에서는 조직학습역량, IT 인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계역량 간의 인과관계가 경쟁우위에 미치는 영향을 구체적으로 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하여 실증분석을 수행하였다.

먼저 조직학습역량과 IT 인프라 품질 간의 관련성을 검증하기 위하여 본 연구에서는 “기업의 조직학습역량은 기업의 IT 인프라 품질에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 1을 설정하여 실증분석을 수행하였다. 분석결과를 보면, 조직학습역량은 IT 인프라 품질에 유의($\mu=0.618$, $t=5.160$, $p=0.000$)한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 조직학습역량과 비즈니스 이해력 간의 관

련성을 검증하기 위하여 본 연구에서는 “기업의 조직학습역량은 조직의 비즈니스 이해력에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 2를 설정하여 실증분석을 수행하였다. 분석결과를 보면, 조직학습역량은 비즈니스 이해력에 유의($\mu=0.581$, $t=5.762$, $p=0.000$)한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 조직학습역량과 관계역량 간의 관련성을 검증하기 위하여 본 연구에서는 “기업의 조직학습역량은 IT 부서의 관계 역량에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 3을 설정하여 실증분석을 수행하였다. 분석결과를 보면, 조직학습역량은 관계역량에 유의($\mu=0.554$, $t=5.613$, $p=0.000$)한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여기서 보는 바와 같이 가설 1-3은 기존 연구와 같은 결과를 얻을 수 있었다. 즉, 조직의 학습역량은 기업의 IT 역량 제고에 중요한 요인임이 입증되었다고 말할 수 있다.

가설 4는 “조직의 학습역량이 기업의 경쟁우위 제고에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”라는 점이다. 이의 검증 결과는 <표 6>에서 보는 바와 같이 가설 4를 채택할 수 없음을 보여주고 있다. 이는 Bhatt & Gruber(2005)의 연구 결과와도 일치한다. 조직의 학습역량이 기업의 경쟁력 제고에 직접 영향을 주기 보다는 다른 요인들에 의해 조절되고 있음을 의미한다고 하겠다. 또한 조직의 학습 역량 수준은 실제 이들 지식과 경험이 특정 프로젝트나 또 다른 목적 달성 과정에서 어떻게 작용하느냐에 따라 그 결과가 크게 달라질 수 있을 것이라 본다. 즉, 조직의 경쟁력 제고를 위해 어떤 구체적인 노력을 하였는가에 따라 학습역량이 경쟁력 제고에 효과가 다르게 나타나기 때문일수도 있다.

다음으로 IT 인프라 품질과 경쟁우위 간의 관련성을 검증하기 위하여 본 연구에서는 “기업의 IT 인프라 품질 요인은 기업의 경쟁우위 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 5를 설정하여 실증분석을 수행하였다. 분석결과를 보면, IT 인프라 품질은 경쟁우위에 유의($\mu=0.302$, $t=3.603$, $p=0.000$)한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 Bhatt & Gruber(2005)의 연구결과와는 다르게 나타났다. 이는 Carr의 IT 무용론을 반박하는 것으로 IT 인프라 품질을 유연하고 신속하게 변화 가능하게 구성해감의 중요성을 강조하는 것이라 하겠다. 이는 앞서 수행된 김성근(2010), Mithas, et al.(2011) 등의 연구결과와 일치함을 보여주고 있다.

다음으로 비즈니스 이해력과 경쟁우위 간의 관련성을 검증하기 위하여 본 연구에서는 “조직의 비즈니스 이해력은 경쟁우위 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 6을 설정하여 실증분석을 수행하였다. 분석결과를 보면, 비즈니스 이해력은 경쟁우위 요인에 유의($\mu=0.339$, $t=3.863$, $p=0.000$)한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 6> 연구변수 간 인과관계가 경쟁우위에 미치는 영향

가설	경로	경로계수 (Estimate)	표준오차 (S.E.)	t값 (C.R.)	p값
H1	조직학습역량→ IT인프라	0.618	0.120	5.160	***
H2	조직학습역량→ 비즈니스이해력	0.581	0.101	5.762	***
H3	조직학습역량→ 관계역량	0.554	0.099	5.613	***
H4	조직학습역량→ 경쟁우위	0.121	0.112	1.087	0.277
H5	IT인프라→ 경쟁우위	0.302	0.084	3.603	***
H6	비즈니스 이해력→ 경쟁우위	0.339	0.088	3.863	***
H7	관계역량→ 경쟁우위	0.097	0.082	1.179	0.238

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

마지막으로 관계역량과 경쟁우위 요인 간의 관련성을 검증하기 위해서 “IT 활용을 통한 관계 역량은 경쟁우위 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 7을 설정하여 실증분석을 수행하였다. 분석결과 관계역량은 경쟁우위 요인에 유의($\mu=0.097$, $t=1.179$, $p=0.238$)한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 기존 Bhatt & Gruber(2005), Ross et al.(2006)의 연구와도 상반된 결과이다. 현업부서와 신뢰를 쌓고 필요한 정보와 지식을 공유함으로써 IT의 적용 및 관리상의 이슈를 원만히 해결할 수 있게 되고 이는 IT의 전략적 활용으로 이어질 것이라는 기존 연구의 가정이 통하지 않음을 말해준다 하겠다. 이에 대한 원인으로 제시할 수 있는 점 하나는 한국 물류업계의 구조적 특성과 관계가 있을지 모른다는 점이다. 즉, 우리나라의 대부분의 물류기업은 제3자 물류서비스보다는 자신의 제조(또는 운송 등) 모기업 물류에 더 집중하고 있으므로 현업 또는 고객과의 관계 형성 필요성을 덜 느끼거나 또는 현업 고객에게 소극적인 대응 위주(reactive) 노력을 취하기 때문에 이런 결과가 나왔을 수 있을 수 있다고 본다.

본 연구에서는 연구가설 1, 2, 3, 5, 6이 지지되었으며, 이를 통해 기업의 조직학습역량이 높아질수록 기업의 IT 인프라 품질과 비즈니스 이해력 수준이 높아진다고 볼 수 있다. 연구 결과를 통하여 조직학습역량은 기업의 경쟁우위를 직접적으로 설명하는 요인이 아니고, IT 인프라 품질과 비즈니스 이해력을 매개로 기업의 경쟁우위 요인에 영향을 미친다는 결과를 도출할 수 있었다.

<표 7>에 제시된 바와 같이 조직학습역량은 직접적인 영향보다는 IT 인프라 품질과 비즈니스 이해력을 통하여

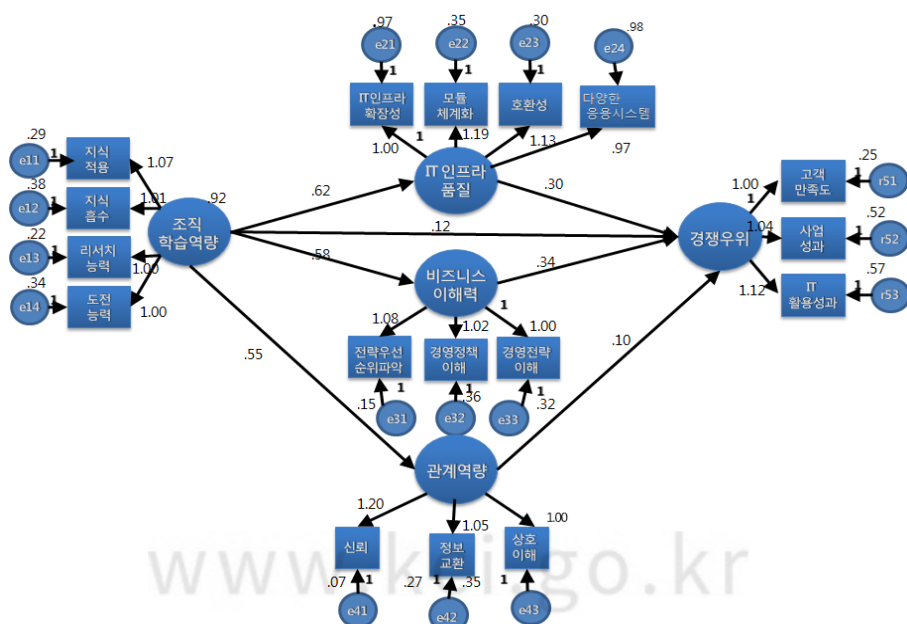
기업의 경쟁우위에 영향을 주었다는 것을 알 수 있었다. 경로계수를 통해 살펴보면 조직학습역량이 IT 인프라 품질을 매개로 기업의 경쟁우위에 영향을 주었을 때 경로계수는 $0.220(0.573 \times 0.384)$ 이었다. 또한, 비즈니스 이해력을 매개로 기업의 경쟁우위에 영향을 주었을 때 경로계수는 $0.232(0.584 \times 0.398)$ 로 나타났다. 이를 통해, 조직학습역량이 높아지더라도 기업의 경쟁우위가 증가하는 것이 아님을 알 수 있었고, 조직학습역량을 향상시켜 실무자의 능력이 향상될수록 IT 인프라 품질의 응용력이 높아지고 비즈니스 이해력이 향상됨으로써 기업의 경쟁우위를 확보할 수 있다는 것을 발견할 수 있었다. 즉, IT 인프라 품질과 비즈니스 이해력 요인이 기업의 경쟁우위를 향상할 수 있는 중요한 요인이라는 것을 도출할 수 있었다. 결과적으로 기업의 경쟁우위에 조직학습역량이 직접적으로 영향을 미치는 것이 아니라 이 요인으로 인해 IT 인프라 품질의 향상과 비즈니스 이해력을 향상시킴으로써 기업의 경쟁우위가 향상된다는 것을 알 수 있다.

<표 7> 주요 요인들의 직접·간접 및 총효과

독립변수	종속변수	직접 효과	간접 효과	총효과
조직 학습역량	IT 인프라 품질	0.573	0.000	0.573
	비즈니스 이해력	0.584	0.000	0.584
	관계역량	0.568	0.000	0.568
IT 인프라 품질	경쟁우위	0.384	0.000	0.384
비즈니스 이해력	경쟁우위	0.398	0.000	0.398

이러한 연구결과가 의미하는 것은 조직학습역량이 IT

<그림 2> 요인간의 관계가 경쟁우위에 미치는 영향



역량인 IT 인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계역량에는 직접적인 영향을 미치지만 기업의 경쟁우위에 직접적인 영향을 미치지 않는 것을 말한다. 또한 IT 역량의 IT 인프라 품질, 경쟁역량인 비즈니스 이해력이 기업의 경쟁우위에 직접적인 영향을 미치는 것은 IT 가치 역량이 경쟁기업들이 모방하기 쉬워 기업이 갖추어야 할 필요조건이기 때문이다. 따라서 기업의 경쟁우위를 향상시키기 위해서는 지식 적용 및 흡수, 리서치 능력과 도전 능력 등의 조직학습역량이 선행되어야 한다. 또한 다양한 응용시스템을 활용하는데 IT 모듈의 체계화 및 호환성 확립을 통하여 IT 인프라 품질을 향상시키고, IT 역량의 경쟁역량인 기업 전략의 우선순위파악, 기업 정책 및 전략을 이해하는 비즈니스 이해력을 고려해야 한다는 것을 알 수 있다.

V. 결론 및 시사점

본 연구는 우리나라 물류기업의 경쟁우위를 향상시키는데 미치는 IT 관련 결정요인들을 도출하여 경쟁우위에 미치는 직·간접적인 영향 검증에 목적을 둔다. 주요 변수로는 조직학습역량, IT 인프라 품질, 비즈니스 이해력, 관계역량 요인들을 독립변수로 하고 경쟁우위 요인을 종속변수로 설정하여 영향관계를 파악하였다. 본 연구를 통하여 우리나라에서 활동하고 있는 물류기업들이 고려해야 할 IT 역량의 주요 요인을 도출하고 물류기업의 경쟁우위에 미치는 영향에 관한 연구결과를 도출하였다.

첫째, 조직학습역량 요인은 물류기업의 IT 역량을 향상시키기 위한 기본적인 필요조건이다. 물류기업이 조직학습역량을 충분히 갖추어 IT를 효과적으로 활용하고 관리하는 역량이 높아질 수 있음을 시사한다. 이는 IT 요원의 선발 시 학습 욕구가 뛰어나고 습득한 경험과 지식을 실제 적용해보려는 의지가 많은 요원 위주로 선발이 이루어져야 함을 강조한다고 하겠다.

둘째, 물류기업의 IT 인프라 품질이 기업의 경쟁우위 요인에 영향을 미친다는 결과는 IT 투자의 중요성을 강조한다고 하겠다. Bhatt et. al.(2005)의 연구에서는 이와 상이한 연구결과를 제시함으로써 IT 투자의 무용론을 지지

해주는 셈이어서 혼란이 초래되었지만, 이번 연구의 결과는 IT 인프라의 확충과 질적 제고에 가해지는 투자가 효과적으로 작용할 수 있음을 의미하는 것이라 하겠다. 따라서 우리나라 물류기업도 경영환경 변화에 신속하게 유연하게 대응할 수 있도록 IT 인프라를 호환/확장/변경이 용이하게 구성해나갈 필요가 있음을 보여준다고 하겠다.

셋째, 조직학습역량은 물류기업의 경쟁우위에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 조직의 학습역량이 경쟁력 제고에 직접 영향을 주기 보다는 다른 요인에 의해 조절됨을 의미한다고 하겠다. 아울러 학습역량이 조직에서의 IT 도입 및 관리 과정에 실제 어떻게 녹여지고 적용되는가에 따라 결과가 크게 달라질 수 있음을 의미한다고 하겠다. 이는 정보시스템의 구축 및 관리 프로젝트 수행 과정에 학습역량을 극대화할 수 있는 방안을 강구해보는 노력이 필요하다고 하겠다.

본 연구를 통하여 우리나라 물류기업의 경쟁우위를 향상시키기 위해서는 우선적으로 업무종사자들이 지식을 적용하고 흡수하는 등의 학습능력이 선행되어야 한다. IT 담당자가 경영전략 및 정책을 이해하고 우선순위를 파악하는 비즈니스 이해력과 부서간의 정보교환을 통해 상호 이해하면서 신뢰가 형성되어 서로 협의할 수 있는 관계역량이 향상되어야 한다. 따라서 이러한 IT 역량이 강화될수록 기업의 사업성과, IT 활용성과를 향상시키고 고객만족도가 충족된다는 결론을 도출하였다. 이는 정보기술 향상의 중요성을 인식하고, IT 담당자가 기업의 사업 목적을 위한 사업전략을 이해하고 IT 부서의 전략 방향을 기업의 사업전략과 일치시킬 때 IT 역량을 향상시킬 수 있는 것이다. IT 역량이 향상되면 기업의 경쟁우위를 향상시킬 수 있다는 결론을 도출한 점이 향후 기업들이 기업 내 의사결정 및 현안 과제 개선 등의 부가가치 창출에 유용한 정보가 될 것으로 기대된다. 학문적으로는 기존의 해외 선진연구와 국내 선행연구에서 IT 역량에 관한 실증적 연구가 활발하게 진행되었지만 국내 기업의 경쟁우위, 성과와 IT 역량과 이의 선행요인들이 통합된 관계를 연구하여 활발하게 진행될 수 있는 기회를 제공하는데 의의가 있다고 하겠다. 본 연구의 결과로 모든 기업에 적용하는데 일반화에 한계가 존재하지만 기업들에게는 IT 역량에 대한 시사점을 제공하였다고 판단된다.

참고문헌

- 김성근(2010), “아키텍팅 노력과 IT 역량 간의 관계”, 『Journal of Information Technology Applications & Management』, 제17권, 제4호, pp.107-126.
- 김창봉(2009), “한국 물류기업의 SCM 통합과 정보 활용이 사업성과에 미치는 영향에 관한 실증연구”, 『물류학회지』, 제19권, 제3호, 한국물류학회, pp.55-76.
- 김창봉, 정순남(2009), “기업성과 결정요인에 관한 연구 - 정보역량을 중심으로-”, 『국제상학』, 제24권, 제2호, 한국국제상학회, pp.87-104.
- 김창봉(2006), “한국기업의 정보기술통합이 GSCM 성과

- 에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구”, 「무역학회지」, 제31권, 제1호, 한국무역학회, pp.135-152.
- 김창봉(2005), “글로벌기업의 아웃소싱전략과 생산성에 관한 연구”, 「생산성논집」, 제19권 제3호, 생산성학회, pp.233-249.
- 김창봉(2004), “물류기업의 전략적 제휴 파트너십이 사업 성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 「유통경영학회지」, 제7권 제2호, 한국유통경영학회, pp.5-17.
- 오승운, 김종우(2008), “정보기술아키텍처 활용이 조직의 정보기술역량과 정보화성과에 미치는 영향관계 : 공공기관을 대상으로”, 「한국IT서비스학회지」, 제7권 제2호, pp.25-39
- 최경일(2004), “공정에서 미래를 찾는다: 삼성SDI의 SFC”, 「사례로 배우는 e비즈니스 II」(전경련 산업조사실 편), 산업자원부/전국경제인연합회.
- 한승준, 「조사방법의 이해와 SPSS활용」, 대영문화사, 2006, p.178.
- 황정연(2010), “중소수출기업의 조직특성, 정보기술역량 및 수축성과간의 관계에 관한 연구”, 「무역학회지」, 제35권 제1호, pp.117-119.
- Bassellier, G., Reich, B.H. and Benbasat, I.(2001), “Information Technology Competence of Business Managers: A Definition and Research Model,” *Journal of Management Information Systems*, Vol.17, No.4, pp.159-182.
- Barney, J.B., and Hansen, M.H.(1994), “Trustworthiness as a source of competitive advantage,” *Strategic Management Journal*, Vol.15, S2 (Winter), pp.175-190.
- Bernardes, E.S. and Zsidisin, G.A.(2008), “An examination of strategic supply management benefits and performance implications,” *Journal of purchasing & Supply Management*, Vol.14, No.4, pp.209-219.
- Bharadwaj A.S.(2000), “A Resource-Based Perspective on Information Technology Capability and Firm Performance: An Empirical Investigation,” *MIS Quarterly*, Vol.24, No.1, pp.169-196.
- Bharadwaj, A.S., Sambamurthy, V., and Zmud, R. W.(1999), “IT Capabilities: Theoretical Perspective and Empirical Operationalization,” Paper presented at the Proceedings of the 20th International Conference on Information Systems, Charlotte, NC.
- Bhatt, G.D. and Grover, V.(2005), “Types of Information Technology Capabilities and Their Role in Competitive Advantage: An Empirical Study,” *Journal of Management Information Systems*, Vol.22, No.2, Fall, pp.253-277.
- Bradley, R. and Byrd, T.(2006), “Information Technology Architecture as a Competitive Advantage-yielding Resource: A Theoretical Perspective,” *Americas Conference on Information Systems*.
- Brynjolfsson, E.(1994), “Technology's True Payoff,” *Information Week*(October 10), pp.34-36.
- Byrd, T.A., and Davidson, N.W.(2003), “Examining Possible Antecedents of IT Impact on the Supply Chain and Its Effect on Firm Performance,” *Information & Management*, Vol.41, pp.243-255.
- Carr, N.G. (2004), *Does IT Matter?* Boston: Harvard Business School Press.
- Clark, C.E.; Cavanaugh, N.C.; Brown, C.V.; and Sambamurthy, V.(1997), “Building change readiness capabilities in the IS organization: Insights from the Bell Atlantic experience,” *MIS Quarterly*, Vol.21, No.4 (1997), pp.425-455.
- Dhillon, G. and Lee, J.(2000), “Value Assessment of IS/IT Service Provision within Organizations,” Proceedings of the twenty first international conference on Information systems, International Conference on Information System.
- Feld, C. and Stoddard, D.(2004) “Getting IT right,” *Harvard Business Review*, Feb.
- Gunasekaran, A., and Ngai, E.W.(2004), “Information Systems in Supply Chain Integration and Management,” *European Journal of Operational Research*, Vol.159, No.2, pp.269-295.
- Huber, G.P.(1991) “Organizational learning: The contributing processes and the literatures,” *Organization Science*, Vol.2, I, pp.88-115.
- Jorgenson, D.W. and Stiroh, K.(1995) “Computers and Growth,” *Economics of Innovation and New Technology*, Vol.3, pp.295-316.
- Keen, P.G.W.(1993) “Information Technology and the Management Difference: A Fusion Map,” *IBM Systems Journal*, Vol.32, pp.17-39.
- Kearns, G.S. and Lederer, A.L.(2003), “A Resource-Based View of Strategic IT Alignment: How Knowledge Sharing Creates Competitive Advantage,” *Decision Sciences*, Vol.34, No.1, pp.1-29.
- Lee, B. and Barua, A.(1999) “An integrated assessment of productivity and efficiency impacts of information technology investments: Old data, new analysis and evidence,” *Journal of Productivity Analysis*, Vol.12, No.1, pp.21-43.
- Mithas, S., Ramasubbu, N. and Sambamurthy, V.(2011), “How Information Management Capability Influences

- Firm performance,” *MIS Quarterly*, Vol.35, No.1, pp.237-256.
- Porter, M.E.(1980), “Industry Structure and Competitive Strategy: Keys. to Profitability,” *Financial Analysts Journal*, Vol.36, No.4, pp.30-41.
- Powell, T.C. and Dent-Micallef, A.(1997,) “Information Technology as Competitive Advantage: The Role of Human, Business, and Technology Resources,” *Strategic Management Journal*, Vol.18 No.5, pp.375-405.
- Premkumar, G., and King, W.R.(1992), “An Empirical Assessment of Information Systems Planning and the Role of Information Systems in Organizations,” *Journal of Management Information Systems*, Vol.9, No.2, pp.99-125.
- Reddy, S. and Reddy, R.(2002) “Competitive agility and the challenge of legacy information systems,” *Industrial Management & Data Systems*, Vol.102, No.1, pp.5-16.
- 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. 31-43.
- Sanchez, J.(2006) “The effect of information technology management capability on firm competitiveness,” *European and Mediterranean Conference on Information Systems*.
- Santhanam, R. and Hartono, E.(2003) “Issues in Linking Information Technology Capability to Firm Performance,” *MIS Quarterly*, Vol.27, No.1, pp.125-153.
- Senge, P.(1990), *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. New York: Doubleday.
- Strassman, P.A.(1990), *The Business Value of Computers*. New Haven, CT.: Information Economics Press.
- Strassman, P.A.(1997). *The Squandered Computer*. New Haven, CT.: Information Economics Press,
- Teece, D. and Pisano, G.(1994), “The Dynamic Capabilities of Firms: an Introduction,” *Industrial and Corporate Change*, Vol.3, No.3, pp.537-556.
- Tippins M.J. and Sohi R.S.(2003), “IT competency and firm performance: is organizational learning a missing link?,” *Strategic Management Journal*, Vol.24, No.8, pp.745-761.
- Wernerfelt, B. (1984), “The Resource-Based View of the Firm,” *Strategic Management Journal*, Vol.5, No.2, pp.171-180.
- Zhang, M.(2005), *Information Technology Capability, Organizational Culture, and Export Performance*, Washington State University, Ph.D. Dissertation, May.