

碩 士 學 位 論 文

指導教授 鄭昇煥

MIS 戰略的 特性 및 企業成果에 관한 研究

(國內信用卡業界를 中心으로)

A Research on the Strategic Characteristic of
MIS and Enterprise Outcome

(Based on Korea Credit Card Business)

1996 年 8 月 日

漢城大學校 經營大學院

經 營 學 科

M I S 專 攻

金 章 壽

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 鄭 昇 煥

MIS 戰略的 特性 및 企業成果에 관한 研究
(國內信用카드業界를 中心으로)

A Research on the Strategic Characteristic of
MIS and Enterprise Outcome
(Based on Korea Credit Card Business)

위 論文을 經營學 碩士學位論文으로 提出함

1996年8月 日

漢城大學校 經營大學院

經 營 學 科

M I S 專 攻

金 章 壽

金章壽의 經營學 碩士學位 論文을 認定 함

1996年 月 日

審査 委員長 김길평 

審査 委員 김능현 

審査 委員 홍동석 

目 次

第1章	序 論	1
第1節	研究의 目的	1
第2節	研究方法和 內容	4
第2章	國內 카드業界의 現況 및 展望	6
第1節	國內카드業界의 現況	6
第2節	國內카드業界의 向後 展望	12
第3章	理論的 背景	13
第1節	經營情報시스템	13
第2節	既存의 研究 考察	18
第4章	研究의 方法	22
第1節	研究模型	22
第2節	研究對象 및 資料收集	22
第3節	研究를 위한 測定 및 調査道具	25
第5章	分析結果 및 解釋	27
第1節	概 要	27

第2節 情報の品質	30
第3節 情報 시스템의 柔軟性	33
第4節 企業次元의 支援 活動	34
第5節 最終 使用者 (End-User)와의 關係	36
第6節 情報 시스템에 대한 特性的 要求	39
第7節 障礙 要因	41
 第6章 結論 및 提言	 43
第1節 結 論	43
第2節 研究의 限界	46
第3節 提 言	47
 參 考 文 獻	 49
 Abstract	 53
 <附錄> 設問書	 59

표 목 차

<表 1 - 1> 신용카드 利用實積	2
<表 2 - 1> 會員現況	7
<表 2 - 2> 신용카드 發給 및 加盟店 現況	8
<表 2 - 3> 附帶 業務 現況	9
<表 3 - 1> 經營情報 시스템의 特性 要約	15
<表 3 - 2> 經營情報 시스템 發展 水準에 따른 組織變數의 變化	17
<表 3 - 3> 主要 研究別 情報 시스템 特性	19
<表 4 - 1> 業體別 人的 背景에 관한 變因別 分布	24
<表 4 - 2> 設問書의 構成 內容	26
<表 5 - 1> 情報 시스템의 成果	27
<表 5 - 2> 總括 分析 結果	29
<表 5 - 3> 情報의 品質	31
<表 5 - 4> 情報 시스템의 柔軟性	33
<表 5 - 5> 企業次元의 支援 活動	35
<表 5 - 6> 最終 使用者 (End-User)와의 關係	36
<表 5 - 7> 情報 시스템에 대한 特性的 要求	40
<表 5 - 8> 情報 시스템 構築 制約 要因	41

그림 목차

<그림 2 - 1> 應用 시스템의 發展過程	14
<그림 4 - 1> 研究 模型	23

第 1 章 序 論

第 1 節 研究의 目的

우리나라의 信用卡 歷史는 비교적 짧다고 할 수 있다. 1969년 7월 신세계 백화점이 자사 직원의 외상 거래를 목적으로 시작된 국내의 信用卡업은 30년이 채 되지 못하였다. 그 후 호텔 등의 信用卡發給을 거쳐 1978년 부터 진일보된 형태의 '3 당사자 카드' (Three Party Credit Card) 인 은행계 카드가 발급되면서 본격적인 信用卡 産業이 국내에 자리잡기 시작하였다.

초기에 가맹점 수 부족으로 활성화되지 못했던 카드의 사용은 88서울 올림픽과 신용카드가 가지고 있는 便宜性, 迅速性, 尖端性 등의 長點과 消費意識 및 라이프 스타일의 변화를 수반한 신시대의 소비 사조와 맞물리면서 폭발적인 성장을 하여 1985년 약 4,600억원에 불과하던 카드의 연간 이용 실적이 1995년말 기준으로 카드 발급 장수가 3,200만 장, 가맹점 수가 266만 점, 그리고 매출액이 약 50조원에 이르는 거대한 서비스 시장을 형성하게 되었다.

<表 1 - 1> 의 분석 결과에 의하면, 1990년 시장 점유율은 은행계가 85%, 전문계가 15%로 은행계가 약 3배 정도 높은 시장 점유율을 보였지만, 1995년 시장 점유율은 은행계가 75%, 전문계가 25%로 전문계의 시장 점유율이 5년 동안 10% 정도 높아 졌다.

<表 1 - 1> 信用卡 利用實績

(단위 : 억원)

구분 Year	국 민 Kookmin	비 씨 B C	삼 성 Samsung	엘 지 L G	외 환 KEB	장 은 KLB	다이너스 Diners	합 계 Total
1990	32,838	52,587	11,294	6,781	20,435	46	0	124,363
1991	33,507	56,708	10,939	9,321	19,519	454	1,144	131,592
1992	37,736	66,742	15,969	8,225	23,873	542	1,061	154,148
1993	57,744	107,823	33,007	22,239	32,804	1,532	1,067	256,756
1994	84,428	160,814	48,582	38,265	49,410	3,196	3,066	387,761
1995	108,323	208,504	55,346	45,755	65,323	4,288	3,823	491,362
성장률	28.4 %	33.2%	42.1 %	57.6 %	27.6 %	246.4%	271.2%	33.4 %

주1) 각 사별 통계치는 제휴사(은행)포함

주2) 자료 : 계간 신용카드 제10호 96.4 (한국신용카드업협회 발간)

주3) 성장률은 연평균 성장률을 나타내는 것임

후발 업체에 해당되는 전문계 카드사들은 기업의 속성인 공격적인 경영전략 추진에 힘입어 빠른 속도로 카드시장을 잠식하기 시작한 것으로 보인다.

신용카드업은 업무의 특성상 小賣 金融業의 형태를 지닐 수 밖에 없으며, 또한 업무 처리는 여신업무의 구조로 되어있다. 그리고 업무의 특성상 고객에 대한 정확한 정보와, 24시간 신속한 거래 처리가 가능한 시스템이 요구된다고 할 수 있다.

즉 카드 업무의 특성상 거래는 24시간, 365일 국내외 어디에서나 발생하며, 거래 발생 즉시 해당 거래에 대한 처리가 곧바로 이루어져야 하기 때문에, 24시간 이루어지는 모든 국내외의 카드 거래에 대한 신속하고도 정확한 응답 체계 구축은 필수적인데, 이러한 것은 Computer를

근간으로 하는 정보 시스템의 밑받침 없이는 상상조차 할 수 없다.

그래서 카드 회사의 정보 시스템은 타 업계와 달리, 회사의 경쟁력 제고 측면에서 뿐만 아니라, 회사의 존폐 여부까지를 가름하는 중요한 척도라 할 수 있다. 흔히들 '카드업은 정보를 이용한 전산 업무 위주의 사업이다' 라고 하는데, 이 말은 곧 정보 시스템의 중요도를 한 마디로 표현한 것이라 하겠다.

그러므로 Computer 및 Network System 등을 이용한 신속한 거래 처리 및 다양한 정보 제공과, 관리자의 의사결정 등을 지원해 줄 수 있는 경영정보 시스템의 완성도가, 카드 업계의 경쟁력 제고와 깊은 관련을 맺고 있다고 하겠다.

따라서 본 연구에서는 실제로 이들 두 카드 업계간의 경영정보 시스템의 특성을 비교, 분석하여 경영정보 시스템의 주요 경쟁 변수들을 나름대로 설정하여, 국내 신용카드 업계의 경쟁력 제고를 위한 경영정보 시스템의 구축 모형을 제시하고자 한다. 이에따라 국내 신용카드 업계의 경영정보 시스템의 주요변수들을

- 1) 産出되는 情報의 品質,
- 2) 最終 使用者와의 關係,
- 3) 情報 시스템의 柔軟性,
- 4) 企業次元의 支援 活動

등으로 나누어 기업 성과와 정보 시스템간의 연관성에 관한 모형의 타당성을 실증적인 분석을 통해 규명하고자 하였다.

第 2 節 研究方法과 內容

본 論文은 文獻的 研究와 設問書를 통한 實證的 研究를 병행하였다.

먼저 문헌적 연구를 통하여 국내 신용카드 업계의 현황과 각 사의 기업 성과를 측정한 뒤, 설문서를 통하여 각 사가 생각하고 있는 경영정보 시스템의 특성 변수들을 추출하여, 이들 특성 변수들과 기업 성과와의 차이를 계량적으로 측정해 보고자 하였다.

국내 신용카드 업계의 경쟁력 제고를 위한 경영정보 시스템의 주요 변수 도출을 위하여 우선 그 규모와 시장 및 활용도의 측면에 있어서 국내 신용카드 업계를 대표한다고 할 수 있는 은행계 카드 3개사 (외환,국민,비씨)와 전문계 카드 2개사 (삼성,엘지)를 대상으로 하여 경영정보 시스템의 주요 특성 변수들에 있어서의 차이점을 규명하고자 노력하였으며, 이를 위하여 해당 카드사에 근무하는 직원들이 생각하는 경영정보 시스템의 주요 변수를 설문지를 통하여 측정한 뒤, 그 결과를 SAS 패키지를 이용하여 기업 성과와 정보 시스템간의 연관성에 관한 모형의 타당성을 실증적인 분석을 통해 규명하고자 하였다.

이와 같은 취지에 따라 본 論文은 총 6장으로 구성되었다.

제 1장에서는 본 연구와 관련하여 연구의 목적, 연구의 범위 및 방법 등을 제시하고 논문의 구성을 약술하였다.

제 2장에서는 국내 신용카드 업계의 현황과 향후의 전망에 대해 약술하였다.

제 3장에서는 여러 가지 문헌적 조사를 통하여 경영정보 시스템의 연구 모형 추출을 위한 이론적 배경을 고찰해 보았다.

제 4장에서는 경영정보 시스템의 연구 과정을 변수의 조작적 정의 및 측정 방법과 자료 수집 및 표본의 특성에 관한 연구 조사 방법 등을 이용하여 설명 하였다.

제 5장은 설문서 분석 결과로서 측정 변수들에 대한 통계적 신뢰도 및 타당도 등을 SAS 통계 패키지 등을 통해 검증 및 분석하였다.

끝으로 제 6장에서는 앞에서의 연구 결과를 요약하여 '97 금융시장 전면개방을 대비한 카드 업계의 바람직한 MIS 구축 방향을 나름대로 제시하였으며, 아울러 본 연구의 한계점 및 추후의 연구 방향을 제시하였다.

第 2 章 國內 카드業界의 現況 및 展望

第 1 節 國內카드業界의 現況

현재 국내의 카드 업계는 크게 은행계 카드사와 전문계 카드사로 나누어볼 수 있는 데, 은행계 카드사로는 국민 카드, 비씨 카드, 외환 카드, 장은 카드 등이 있고 전문계 카드사로는 삼성 카드, 엘지 카드, 다이너스 카드, 아멕스 카드 등이 있다. 이들 은행계 카드사와 전문계 카드사는 그 조직적인 특성의 차이로 인해 경영 전략적인 측면에서 나름대로의 차이를 보이고 있다.

은행계 카드사는 은행의 조직과 풍부한 자금, 그리고 지명도 및 지점 등을 활용하여 1990년초 까지 카드시장을 상당 부분 점유하면서 카드시장을 이끌어 왔다.

이들 은행계 카드사는 비교적 영업하기 편한 신용카드 부문에 주로 치중하면서 은행계 카드사간의 적당한 경쟁속에 안주하면서 자연적인 소비 형태의 변화와 시대적인 흐름 및 정부의 지원 등에 편승하여 고속 성장을 할 수 있었던 것으로 해석된다.

그러나 전문계 카드사가 속속 대기업에 인수되면서 상황이 변하기 시작했다. 엘지 그룹이 1987년 7월 기존의 코리아 익스프레스사를 인수하여 LG신용카드로, 삼성 그룹이 1988년 3월 기존의 세종신용카드사를 인수하여 삼성 카드로 상호를 변경하면서 부터 기존의 카드 시장이 바

뛰게 되었다.

이로 인해 카드 회사간의 경쟁이 점점 치열해지기 시작했으며, 이러한 결과는 곧장 신용카드 부문인 회원 및 가맹점 수의 경쟁으로 이어져 회원 및 가맹점의 폭발적인 증가로 나타났다.

<表 2 - 1> 會員現況

(단위 : 천매)

구분 Year	국 민 Kookmin	비 씨 B C	삼 성 Samsung	엘 지 L G	외 환 KEB	장 은 KLB	다이너스 Diners	합 계 Total
1990	2,619	5,031	802	640	1,222	0	0	10,384
1991	2,864	5,617	1,011	885	1,570	92	1,144	12,099
1992	3,457	6,309	1,387	1,198	2,215	74	1,061	14,705
1993	4,094	7,670	1,989	2,034	2,711	122	1,067	18,834
1994	4,952	10,074	2,527	2,736	3,767	172	3,066	24,583
1995	6,145	13,496	3,429	3,583	5,080	242	3,823	32,471
성장률	18.7 %	22.2%	33.9 %	41.8 %	32.6 %	80.6%	210.1%	25.7 %

주1) 각 사별 통계치는 제휴사(은행)포함

주2) 자료 : 계간 신용카드 제10호 96.4 (한국신용카드업협회 발간)

주3) 성장률은 연평균 성장률을 나타내는 것임

<表 2 - 1>에 나타난 바와 같이, 1990년 약 1천만 명에 불과하던 회원수가 최근 5년 동안 연평균 25.7%의 성장률을 보이며, 1995년 말 현재 3천 2백만 명의 회원으로 증가하였다.

<表 2 - 2> 신용카드 發給 및 加盟店 現況

(단위 : 천매/천점)

구 분	1990	1991	1992	1993	1994	1995	연평균 성장률
카드매수	10,384	12,099	14,705	18,834	24,583	32,471	25. 7 %
은행계	8,942	10,111	12,046	14,689	19,148	25,217	23. 1 %
전문계	1,442	1,988	2,659	4,145	5,435	7,254	38. 4 %
가맹점수	586	766	948	1,347	1,962	2,665	35. 6 %
은행계	342	474	586	790	1,143	1,544	35. 4 %
전문계	244	292	362	557	819	1,121	36. 3 %

주1) 각 사별 통계치는 제휴사(은행)포함

주2) 자료 : 제간 신용카드 제10호 96.3 (한국신용카드업협회 발간)

<表 2 - 2> 에 나타난 바와 같이 1990년부터 1995년까지 6년 동안 전체적인 신용카드의 연평균 성장률은 25.7%에 이르고 있다.

특히 전문계 카드사는 이 기간중 38.4%의 성장률을 보여 23.1%에 그친 은행계 카드사를 제치고 전체적인 카드시장의 성장 흐름을 주도하였다.

또한 동기간중 전체적인 가맹점 수의 연평균 증가율은 35.6%의 고속 성장을 기록, 신용카드 시장의 확산에 지대한 영향을 미친것으로 분석되었다. 이 기간중 전문계 카드사의 성장률은 36.3%로 은행계 카드사의 35.4%를 1%정도 앞서고 있는 것으로 나타났다.

위의 결과들은 최근 6년 동안 전문계 카드사가 은행계 카드사를 제치고 전체적인 카드시장의 흐름을 주도하여 왔음을 보여준다.

특히 전문계 카드사는 후발 업체임에도 불구하고 치밀한 市場調査 등을 통해 그 당시 카드 산업의 틈새 시장이라고 할 수 있는 부대업무부문 (保險, 通信販賣, 旅行業務) 등에 치중하여 상당한 성과를 이룩하였

다.

이들 분야는 은행계 카드사에서는 소홀히 하여왔던 부문으로 전문계 카드사는 이러한 시장구조를 정확히 간파하여 附帶業務부문에서 상당한 성과를 이룩하였으며, 이런 성공을 바탕으로 전체적인 카드시장에서 은행계 카드사와 競爭力 強化를 이루는 데 성공하였다.

<表 2 - 3> 附帶 業務 現況

(단위 : 백만원)

구 분	1990	1991	1992	1993	1994	1995	연평균 성장률
부대업무	32,222	59,273	116,892	165,602	252,978	325,725	60.9%
은행계	17,895	35,652	51,320	75,242	102,410	134,660	51.4%
전문계	14,327	23,621	65,572	90,360	150,568	218,000	78.3%

주1) 각 사별 통계치는 제휴사(은행)포함

주2) 자료 : 계간 신용카드 제10호 96.4 (한국신용카드업협회 발간)

즉 위의 <表 2 - 3>에 나타난 바와 같이 은행계 카드사의 부대업무 年平均 成長率이 60.9%인데 비해, 전문계 카드사의 年平均 成長率은 78.3%로 은행계 카드사의 성장률을 전문계 카드사가 훨씬 앞지르고 있으며, 또한 市場 占有率에서도 전문계 카드사가 1995년 현재 67%로 은행계 카드사 32%를 거의 두 배 이상 앞서고 있는데, 이는 회원 및 가맹점의 숫자와 신용카드의 이용 실적 등을 감안해 볼 때 상당한 실적이 라고 할 수 있다.

이러한 전문계 카드사의 부대업무 분야에서의 눈부신 성장은 은행계 카드사에 자극을 주어 전체적으로 카드 산업의 영역을 넓히는데 긍정적

인 작용을 하였다고 할 수 있다.

앞의 表들을 이용, 1990년부터 1995년까지 분석한 결과들을 바탕으로 최근 약 6년간의 국내 카드 업계 경영정보 시스템의 전략적 활용에 따른 성과를 분석 해보면 전문계 카드사가 은행계 카드사 보다 앞서는 것으로 나타났는데, 이를 자세히 살펴보면 다음과 같다.

먼저 카드매수의 연평균 증가율을 보면, 전문계 카드사가 이 기간 동안 38.1%의 증가율을 보이고 있어 은행계 카드사 증가율 23.1%를 약 15%이상 앞선 것으로 나타났다.

또 신용카드의 이용실적, 즉 시장 점유율 부분에서도 전문계 카드사는 123.5%의 경이적인 수치를 보이며 83.9%의 성장률을 보인 은행계 카드사를 앞섰다.

이중 신설 업체로서 비교적 규모가 작은 장은 카드와 다이너스 카드를 제외해 보면 전문계 카드사가 42.6%, 은행계 카드사가 29.7%의 연평균 성장률을 보이고 있어 전문계가 은행계를 약 13%정도 앞서고 있다.

그리고 부대업무 분야에서도 전문계 카드사의 연평균 성장률이 78.3%로서 은행계 카드사의 51.4%를 약 27%이상 앞서고 있으며, 또한 부대업무 부분의 전체적인 시장 점유율에서도 67%로 은행계 카드사 32%를 거의 두 배 이상 앞서고 있다.

위의 여러 가지 통계를 종합해 보면, 국내 신용카드 업계의 후발 주자라 할 수 있는 전문계 카드사가 은행계 카드사 보다 신용카드 매수, 신용카드 이용실적 및 부대업무 등 전 분야에서 앞서는 성장률을 보이고 있다.

이러한 성장을 가능하게 해준 요인은 앞서도 언급한 바와 같이 무

엇보다도 전문계 카드사의 경영정보 시스템 완성도가 은행계 카드사에 비해 높기 때문이라고 할 수 있다.

이러한 경영정보 시스템의 활용 측면을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 신용카드를 신청하는 사람들을 대상으로 보유하고 있는 정보를 이용하여 심사라는 업무를 통하여, 무자격자 또는 사기 등의 목적으로 허위 신청을 하거나 또는 연체의 확률이 높은 사람 등을 선별하여, 이들에게 신용카드가 발급되지 않도록 하는 것이다. 최근 정부도 무자격자들에게 신용카드를 발급했을 경우, 이에 대한 책임을 신용카드사가 지도록 유도하고 있기 때문에 신용카드를 신청한 고객들의 성향을 파악하기 위한 정확한 정보의 유지 및 관리는 카드사 정보 시스템에 있어서는 필수이다.

또한 기존의 고객들 중 연체 중이거나 연체를 상습적으로 하는 고객들에 대한 정보를 유지하여 향후 카드 재발급 시 信用等級을 조정하거나 카드 대출 등의 업무에 이용하고 있다.

즉, 신용카드 업무가 본질적으로 고객에게 용역 또는 물품 등의 서비스를 미리 제공하고, 일정 기간이 경과한 후 이를 회수하는 방식을 취하고 있기 때문에, 정확한 정보를 유지하는 정보 시스템의 구축은 필수적이다.

따라서 고객에 대한 정보를 정확하고 신속하게 변경 및 관리를 해주는 정보 시스템이 각 카드사간의 경쟁력에 영향을 미치는 것은 자명한 사실이라고 할 수 있다.

第 2 節 國內카드業界의 向後 展望

향후 국내 카드 업계는 통합된 형태의 여신 전문기관으로 성장하리라 예상되어, 더욱더 업계간의 유기적인 협력체제가 필요하리라 판단된다. 따라서 향후 국내 카드 업계는 정보 시스템을 더욱 공고히 구축하여 불량 거래자 또는 불량 가맹점 등에 대한 공조 감시체제를 확립하여, 현재 카드 업계의 최대 고민거리인 채권의 부실화 방지 내지는 연체 채권의 증가를 억제해야 할 것으로 전망된다. 또한 고객들에 대한 정보를 공유하여, 불량고객 또는 연체를 목적으로 여러 카드를 발급 받고자 하는 고객들에게 카드가 발급되지 않도록 유기적인 협조 체제를 구축해야 할 것이다. 그리고 향후에는 자본만 있으면 누구나 카드 업계에 진출할 수 있는 길이 열리고 또한 외국의 카드 업체가 아무런 장애 없이 국내 시장에 진입할 수 있을 것으로 예측되므로, 더욱 경쟁이 심화될 것으로 예상된다. 따라서 기존의 정보시스템을 더욱 발전시켜, 질 높은 서비스로 시장 점유율을 유지하는데 주력해야 할 것으로 전망된다. 또한 보유하고 있는 정보들을 이용하여 신용정보 제공 업체로의 업무 영역 확대를 고려해 볼 수 있겠으며, 기존의 Network을 이용한 VAN(부가가치 통신망 업체)로의 진출도 고려해볼 필요가 있다.

현재 국내의 신중은행들의 협력체인 비씨 카드가 각 은행들의 이해관계에 따라서는 개별적인 카드회사로의 분할이 될 가능성도 있으며, 또한 은행계 카드사의 경우, 모기업인 은행간의 합병이 이루어질 경우 매각 대상이 될 수도 있으므로 새로운 업무개발을 통하여 카드업무의 영역확장을 이뤄, 자생력을 갖추도록 노력해야 할 것으로 전망된다.

第 3 章 理論的 背景

第 1 節 經營情報시스템

經營情報 시스템과 企業成果와의 관계를 논하기에 앞서 먼저 經營情報 시스템에 관한 고찰을 해보기로 하겠다.

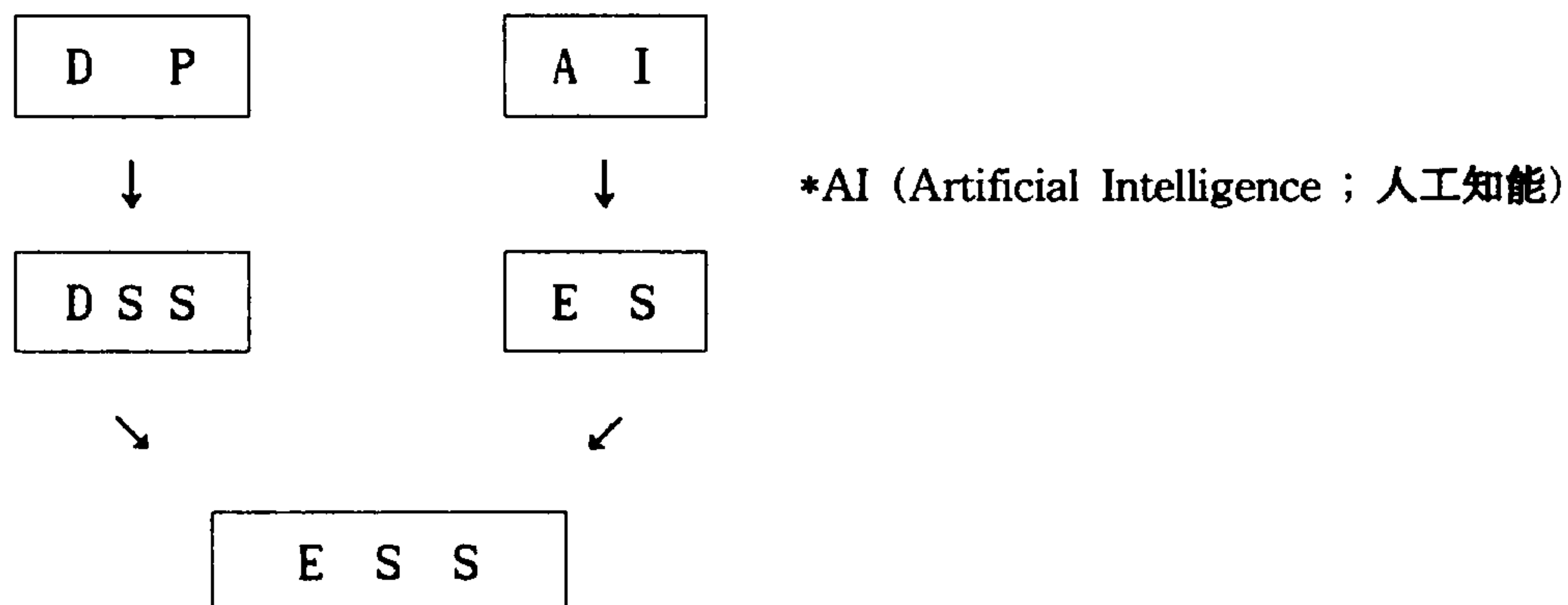
經營情報 시스템의 개념은 학자들에 따라 다르게 주장되며 또한 여러 가지 용어로 표현되고 있지만, 하나로 통일된 정의로는 정립되어 있지는 않다. 즉 經營情報 시스템이 情報處理 시스템(Information Processing System), 情報 시스템 (Information System) 등의 다른 용어로도 쓰이며, 戰略 情報 시스템 (Strategic Information System) 또는 意思決定 支援 시스템 (Decision Support System) 등과 혼돈 되어 사용되기도 한다.

그런데 본 연구에서는 경영정보 시스템은 '경영자가 사용하거나 필요로 하는 정보를 수집, 분류, 정리함으로써 기업의 경영 상태를 쉽게 파악할 수 있도록 하는 포괄적인 체계' [Ein-Dor, Phillip & Eli Segev, 1978]로 정의하기로 한다.

컴퓨터 시스템은 목적 및 사용 또는 특성 등에 따라 資料處理시스템 (Electronic Data Processing System: EDPS)과 意思決定 시스템 (Decision Support System: DSS)으로 분류되며, EDPS는 단순 업무의 처리, 각종보고서 작성 및 자료의 수집 또는 저장을 주요 목적으로 하며, DSS는 의사결정에 필요한 정보를 제공하는 것을 목적으로 한다 [Alter, 1976].

경영정보 시스템의 최근의 주요한 기술적 발전으로는 專門家 시스템 (Expert System: ES), 專門家 支援 시스템 (Expert Support System: ESS) 模型 管理 시스템(Model Management System: MMS) 등이 있는데, 이들은 향후 경영정보 시스템 개발 및 활용에 있어서 새로운 가능성을 보여주고 있는데 이러한 응용시스템의 발전과정을 그림으로 그리면 다음과 같다.

<그림 3 - 1> 應用 시스템의 發展過程



자료: Luconi,F.I.,Malon,T.W.,Scott Morton,M.s, "Expert Systems: The Next Challenge For Manager", Sloan Management Review, Summer,1986,pp. 3-14

위에서 논의된 經營情報시스템의 특성을 요약하면 다음의 <表3 - 1>과 같다.

<表 3 - 1> 經營情報 시스템의 特性 要約

특 성	저 수 준	고 수 준	참 고
1. 문제 수준 2. 사용 빈도	상위업무 주기적	상 위 업 무 비 주기 적	Holland(1980) Keen & Morton (1980)
3. 적용 형태	user -> system (응용위주) (system구축)	system -> user (경영의도구화) (사용자 중심)	
4. 처리 방식 5. 주요 기술 6. 사용 자료	interactive or batch program 작성	interactive 운용의 체계화	Guss (1984) Blanning(1979)
1) 원천 2) 수준 3) 量 4) 상황 5) 정도	내 부 상 세 함 많 음 과 거 과 거	내부 + 외부 개 괄 적 적 음 미 래 미 래	Keen & Morton (1980)
7. 추진방향 8. 주안점 9. 대상 업무 유형	기계적 효율성 일관성(consistency) 단순 반복, 일상업무 자료처리 기록수집, 보관 보고서 작성	전반적 효과성 융통성(flexibility) - 관리 } - 계획 } 업무 - 스텝 } 의사결정	Steven(1980)
10. 사용 범위		의사결정실행	

자료 : Steven, L,a, "How effecitve managers use information

systems', Harvard Business Review, 54(6),1980 pp.97-104

이러한 經營情報 시스템은 既存의 시스템들과 달리, 資料 處理, 問題 解決過程, 目標 및 制約條件 設定과 問題解決 過程 등에 있어,Computer

금세기 최대의 발명품이라고 하는 Computer의 개발과 도입으로 인하여, 조직체의 정보처리 기능이 통합되고, 이에 따라서 조직체 내의 여러 부서간의 업무가 이동되거나 변함으로써 조직 구조가 재편성되며 [Leavitt & Whisler,1962], 이러한 것들이 企業成果에 도움을 준다.

또한 意思決定과정에서도 경영 관리자들의 의사결정 역할과 상호간의 影響力 관계가 변함으로써 경영 층에서의 조직 구조가 달라지고, 조직 구성원과의 의사 소통 또한 더욱 공식화되어 전체적인 기업의 의사결정에 도움을 주게 되어, 결과적으로 기업의 경쟁력 강화에 영향을 미치게 된다.

근래의 선진국의 경우를 보면, 경영정보 시스템 水準이 높아질수록 部署간의 意思疏通 및 相互依存 정도가 증가할 것이라는 研究가 있다 [Saunders & Courtesy, 1985; Paul & James,1984; Scamell & Saunders,1982; Whisler,1970].

따라서 경영정보 시스템이 高度化될수록 전반적인 정보 만족 수준과 사용자에게 의한 정보 만족 수준, 그리고 시스템과 관련된 정보 만족 수준 등이 높게 나타날 것이며[Cheney & Dickson,1982], 아울러 기업의 경쟁력 역시 향상될 것이다

위의 결과들을 요약하면 다음의 <表 3 - 2>와 같다.

그리고 이러한 경영정보 시스템의 발전 단계에 따른 적합한 시스템 계획, 운영 관리 및 통제에 대해서는 Nolan이 제시한 段階模型 [Nolan Stage Model; 1974,1979]을 이용할 수 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 경영정보 시스템은 Computer 및 Network의 기술 발전 등에 따라 점점 그 응용 범위가 확대되는 추세에 있으며, 이

러한 것이 기업의 경쟁력 강화에 중요한 요소가 되고 있다고 하겠다.

<表 3 - 2> 經營情報 시스템 發展 水準에 따른 組織 變數의 變化

조 직 변 수	고 수 준 ← → 고 수 준		연 구 자
.조직내 의사소통 .조직계층 .과업구조	.impersonal non-focused .position power .static	.personal task-focused .competency .dynamic	Forter & Flynn(84)
.과업독립 .과업통제	.low .low	.high .low	Saunders & Courtesy(1985)
. MIS 관리자의 실권	.lower .manager	.higher manager	Gibson & Nolan(1974)
.최고위층 지원	.low	.high	Donald et al(1980)
.시스템 복잡성	.low	.high	Ginzberg(1978) Shore(1983)
.조직구조	.pyramid 형	.diamond 형	Paul & James(1984)
.공식화 .중간관리자수	.low .many	.high .few	Harold & Thomal(1958)
.중간관리자등급	.low	.high	Paul & James(1984)
.관리자의 일반 기술 관심도 .System 분석가의 일반 기술관심도 .Hardware 비용	.low .low .low	.high .high .high	Izak et al (1980) Nolan(1973)
.IS의 조직내 위치 .정보만족도(by user) .전체적인 직무만족도	.low .low .low	.high .high .high	Chenet & Dickson (1982)
.시스템 관련 직무만족도 .공식적 부서간 대화	.low .low	.high .high	Scamell & Saunders (82), Whisler(70) Hoss(60)Stewart(71)

자료 : Sanders, G.L & Courtney, J.F., " A field study of organizational factors influencing DSS success', MIS Quarterly, Mar.1985,p26

第 2 節 既存의 研究 考察

經營情報 시스템의 주된 관심사는 情報 시스템의 環境에 적합한 情報 시스템 개발에 있다고 할 수 있는 데, 특히 情報 시스템의 특성에 중점을 두고 있다[Cooper,1988].

Ives와 Halilton 및 David[1980]는 經營情報 시스템 研究와 관련된 變數들을 環境 變數, 시스템 特性 變數 및 과정 또는 成果 變數의 3가지 범주로 나누고 있다.

정보 시스템이 갖추어야 할 특성들은 여러 관점에서 분류하여 살펴볼 수 있는 바, 대표적으로 출력 내용, 운영 방식, 설계 특성, 처리능력 등의 관점을 들 수 있는데, 이와 관련된 주요 연구 내용들을 분류하면 다음과 같다.

<表 3 - 3> 主要 研究別 情報 시스템 特性

관 련 연 구	분 류 관 점	정 보 시 스 템 특 성
Dicson & Simon	출력 관점	. 거래처리 . 정보보고 . 의사결정지원 . 프로그램화된 의사결정
Cooper(1988) Ives, Hamilton & Davis(1980)	정보시스템변수	. 정보시스템 내용 . 정보시스템 출력형태 . 정보시스템 적시성
Huber(1987)	운영 방식	. 수동적(passive) . 대화식(interactive)
Zmud(1979)	정보시스템 설계 특성	. 제공받는 정보 . 의사결정지원 여부 . 정보전달시스템(interface)
Alloway & Quillar (1983) J. Miller & B. A. Doyle (1987)	정보시스템 능력	. 감시(monitor) . 예외보고(exception) . 질의(inquiry) . 분석(analysis)
Clinton E. White, jr & David P. Christy(1987)	정보센터 Model	. 사용자 지향 시스템 . 정보센터 . 계획 . 보완및 통제 . 효과성 . 효율성

자료 : 조세형 "기획 의사결정을 위한 정보 시스템 특성;기획 방식에 따른
상황 적응적 접근', 경영정보학연구, 제3권 2호, 1993, 12 을 보완함 것임.

경영정보 시스템의 대표적 종속변수인 성공은 흔히 시스템의 사용도
및 사용자 만족도, 그리고 성과 공헌도 등으로 측정하는데, 본 연구에서
는 경영정보 시스템의 성과가 기업의 경쟁력으로 나타난다는 가정 하에
앞에서 살펴본 <表 3 - 3> 주요 연구별 정보 시스템 특성을 바탕으로,

정보 시스템의 경쟁력 확보 여부를 情報의 品質(Quality Information), 使用者 満足度(End-user Computing or User Information System), 情報 시스템의 柔軟性(Flexibility of Information System) 및 企業次元의 支援 活動(Staff's Support) 등으로 구분하였다.

情報의 品質이란 실제로 정보 시스템에서 나오는 정보에 관한 것으로, 그 세부적인 內容으로는 情報의 正確性, 內容의 適切性, 報告書의 分量, 報告書의 適時性 및 現實性 등이 있다[Miller & Doyle,1987].

만족이란 처해있는 상황에 영향을 미치는 여러 요인들에 대한 개인의 감정 또는 태도의 합으로서, 일단의 요인들에 대한 긍정 또는 부정적 반응들을 중요도에 따른 가중치를 고려하여 합한 것인데[Bailey & Pearson,1983], 이러한 것을 바탕으로 사용자 만족도에 대한 測定 模型을 Wanous와 Lawler[1972]가 다음과 같이 제시하였다.

$$S_i = \sum_{j=1}^n W_{ij} R_{ij}$$

S_i : 사용자 i의 만족도
 R_{ij} : 요소 j에 대한 사용자 i의 만족도
 W_{ij} : 요소 j에 대한 사용자 i가 느끼는
 중요도 (가중치)

使用者 満足度에 대한 요인은 정보 시스템의 산출물에 대한 것과 개발 및 유지에 대한 조직의 지원에 관한 내용의 2가지 형태로 나누어 볼 수 있지만 [Ives, Olson & Baroudi,1983], 본 연구에서는 Miller 와 Doyle의 견해를 기초로 하여, 사용자 満足度を 最終 使用者의 參與度, 理解度, 信賴度 및 便利性 등으로 나누었으며, 情報 시스템의 柔軟性은

情報 시스템 變更의 容易性和 變更의 迅速性 및 산출 Data의 柔軟性 등으로 구분하였다.

특히 정보 시스템의 유연성은 급격한 환경의 변화에 대처하고, 또한 다양한 정보의 산출을 위해서는 매우 중요한 요소라고 할 수 있다.

企業次元의 支援 活動(Staff's Support)은 敎育 및 研修, 情報習得活動, 調整活動, 意思疎通, 技術的 諮問 등으로 나누어 볼 수 있다[Clinton & Christy,1987].

그리고 기업의 경쟁력 강화를 위한 정보 시스템의 특성적 요구 사항으로는 고정된 매일의 활동을 정형화된 형태로 산출하는 Monitor System, 예외적인 조건을 설정하여 그 조건에 해당되면 보고서를 출력하는 Exception System, 유연성 있는 DB를 제공하여 사용자(관리자)가 자신만의 Monitor 나 Exception 보고서 등을 디자인하거나 변경할 수 있는 End-user 지향 시스템인 Inquiry System 및 강력한 Data 분석 능력을 제공하여 (Modeling, Simulation, Optimization, Statistical routines) 경영적인 의사결정이 가능한 DB를 제공하는 Analysis System 등이 있다 [Alloway & Quillard,1983, Miller & Doyle,1987].

第 4 章 研究의 方法

第 1 節 研究模型

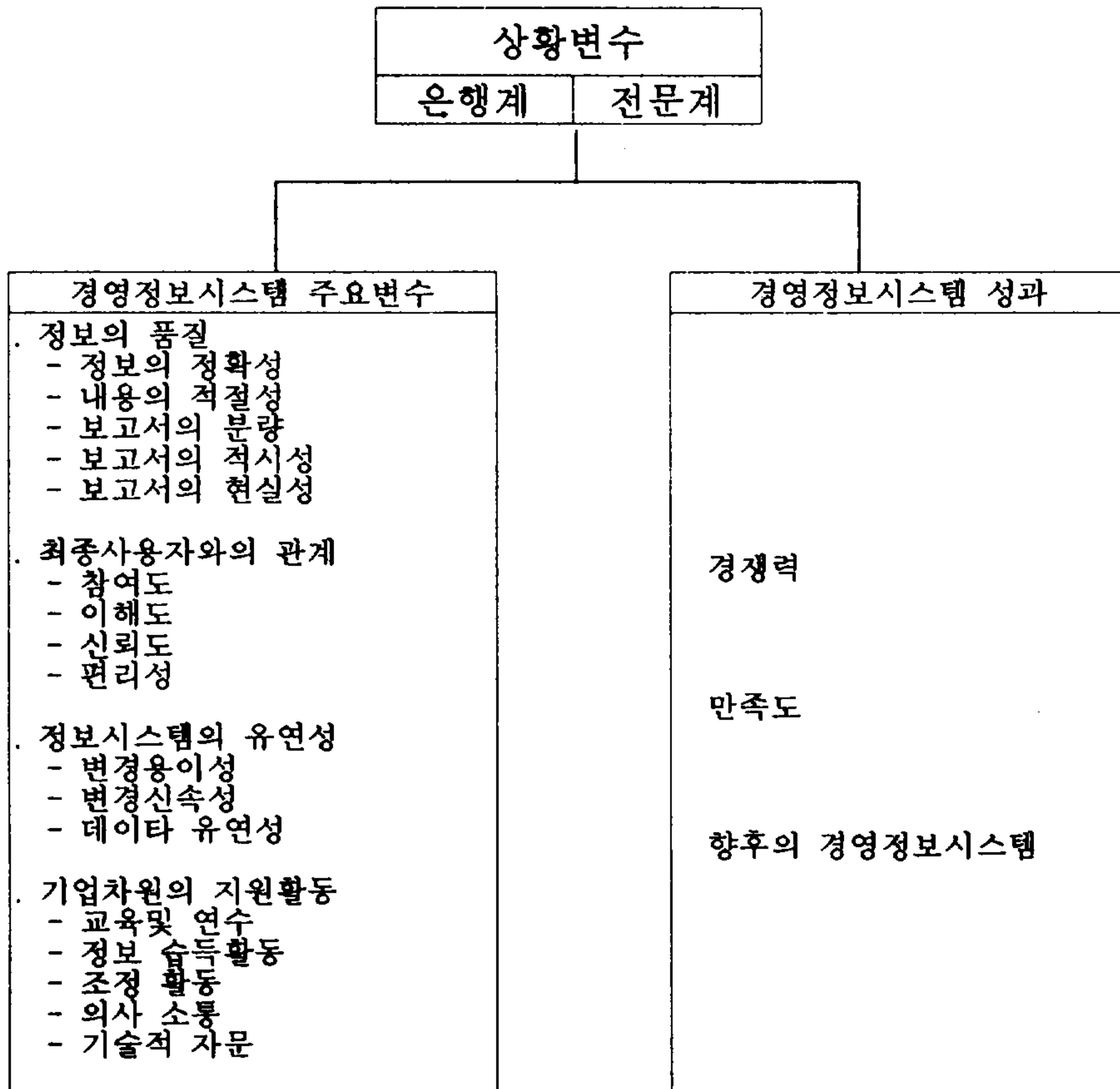
앞에서 살펴본 바와 같이 經營情報 시스템과 企業 競爭力간에는 밀접한 연관 관계가 있다고 할 수 있는데, 본 研究의 目的은 국내 신용카드 업계간의 정보 시스템 특성과 기업 성과를 측정하여, 경영정보 시스템과 국내 신용카드 업계의 기업 성과와의 관계를 규명하는 데 있다.

이를 위해 본 연구에서는 먼저 카드 업계를 은행계와 전문계로 각각 구분하고 이들 기업의 경영정보 시스템의 주요변수들을 Miller와 Doyle의 견해[1987] 및 Clinton & Christy의 견해[1987]를 바탕으로, 情報의 品質, 最終 使用者와의 關係, 情報 시스템의 柔軟性, 그리고 企業次元의 支援 活動 등의 4가지로 나누어 이를 SAS 통계 패키지 및 t-검정을 통하여 분석, 비교하였다. 이를 그림으로 나타내면 다음의 <그림4 - 1>과 같다.

第 2 節 研究對象 및 資料收集

研究對象은 은행계 카드 업계 3개 회사 (외환 카드, 국민 카드, 비씨 카드)와 전문계 카드 업계 2개 회사 (삼성 카드, 엘지 카드)로서 총 5개 카드 회사에 근무하는 직원들이다.

<그림 4 - 1> 研究 模型



설문지 조사 실시 기간은 1996년 5월 25일부터 6월 1일까지 였으며, 실시 방법은 직접 해당 회사를 방문하여 각 회사별 40 부씩 총 200부의 設問書를 작성, 배포 및 회수하였다. 이중 엘지 카드는 회사 내부의 사정으로 인해 1부도 회수하지 못하였고, 160부 중 149부를 회수 (회수율 : 74.5%), 이들 전체를 연구의 유효한 分析 對象 (100%) 으로 포함하였다.

먼저 본 設問對象의 人的背景에 관한 變因別 분포는 다음 <表4 - 1> 과 같다.

<表 4 - 1> 業體別 人的 背景에 관한 變因別 分布

업계별	은 행 계	전 문	총 계
	111 (74.5)	38 (25.5)	149 (100)
연령별	30 세 미만	30 세 이상	총 계
	69 (47.6)	76 (52.4)	145 (100)
직급별	평 사 원	관 리 자	총 계
	103 (71)	42 (29)	145 (100)

주) () 는 %임

주) 149명중 4명이 연령별 및 직급별 질문에 응답하지 않았음

위의 <表 4 - 1>에 나타난 바와 같이 업계별 수치에서 은행계 카드사에 비해 전문계 카드사가 적은 것은 앞서도 언급한 바와 같이 엘지카드사의 설문지가 전혀 회수되지 못했기 때문이다.

연령별 분포를 살펴보면 30세 미만이 69명(47.6%)이고 30세 이상이 76명 (52.4%)으로서 30세 이상이 약간 많다.

그러나 직급별로는 평사원이 103명(71%)으로 관리자 42명(29%) 보다 약 2배 이상 많으므로, 30세 이상이면서 평사원인 경우는 34명으로 추정된다.

따라서 이러한 자료와 국내 카드 업계의 연령이 10년 미만으로 비교적 젊은 것 등을 비교해 보면 그 동안 카드 업계의 인력 수급 정책은 비전문가에 의해 비체계적으로 이루어져 왔으며, 그 결과 인사 정체성마저 엿보이고 있어, 향후 조직 내 갈등을 불러일으킬 우려마저 있어 보인다.

따라서 지금부터라도 전문적인 인력 정책 위원회 신설과 과학적이고 체계적인 인력 수급 정책 및 장기적 관점의 인사 정체 해소 대책 등 종합적인 인력 수급 정책이 필요하다고 생각된다.

第3節 研究를 위한 測定 및 調査道具

본 연구에서는 경영정보 시스템과 기업 경쟁력간의 관계를 측정하기 위한 도구로는 Miller & Doyle[1987] 과 Whiter & Christy[1987]의 설문지 내용을 토대로, 국내 카드 업계의 실정에 맞게 재구성 및 추가하여 새롭게 설문서를 작성하여 사용하였다.

1차적으로 외환 카드에 근무하는 직원 10명에게 1996년 5월 20일 부터 5월 23일 까지 실험 설문을 하였고, 이들 직원들의 의견을 참고로 하여 설문지 문항 25 항목을 확정하였다.

위의 선행 연구를 바탕으로 하여 경영정보 시스템의 주요 변수 군을 5가지로 분류하였는데, 이를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 情報의 品質로서, 여기에 사용된 항목의 주된 내용은 情報의 正確性, 내용의 正確性, 보고서의 分量, 보고서의 適時性, 보고서의 現實性 등이다.

둘째, 最終 使用者(End-user)와의 관계로서, 여기에 사용된 항목의 주된 내용은 최종 사용자의 참여도, 이해도, 신뢰도, 편리성 등이다.

셋째, 情報 시스템의 柔軟性으로, 여기에 사용된 항목의 주된 내용은 情報 시스템 변경의 용이성 및 신속성, 그리고 산출되는 Data의 柔軟性 등이다.

넷째, 企業次元의 支援活動으로서, 여기에 사용된 항목의 주된 내용은 敎育 및 研修, 정보습득활동, 조정활동, 의사소통활동 및 技術的 諮問 등이다.

다섯째, 情報 시스템의 特性的 要求 사항으로, 여기에 사용된 내용은

Monitor System, Exception System, Inquiry System 그리고 Analysis System 등이다.

여섯째, 情報 시스템 構築의 制約 要因으로 여기에 사용된 항목의 주요 내용은 전산자원의 不足, 교육투자 미비, 電算人力 不足 및 經營層 無關心에 관한 것이다.

이러한 내용들로 구성된 총 25문항을 7점 평정의 리커트 형태 척도 (Likert type scale)와 4지 선다의 Categorical scale을 사용하여 측정하였다.

設文書의 구성 내용을 요약하면 다음의 <表 4 - 2>과 같다.

<表 4 - 2> 設問書의 構成 內容

구 분	문항번호	S C A L E
정보의 품질	1 - 5	1 - 7Likert
최종사용자와 관계	6 - 9	1 - 7Likert
정보시스템 유연성	10 - 12	1 - 7Likert
기업차원 지원 활동	13 - 17	1 - 7Likert
정보시스템 특성적요구	18 , 20	1 - 4Categorical
정보시스템 제약요인	19 , 21	1 - 7Likert
기 업 성 과	23	1 - 4Categorical
기 타	24 - 25	1 - 4Categorical

주) 본 研究 調査에 사용된 設問書는 본 논문의 부록에 수록되어 있음

第 5 章 分析結果 및 解釋

第 1 節 概要

설문서에서 얻은 자료에 대한 분석은 t-검정, 경영정보 시스템 주요 변수별 상관관계 분석을 SAS 통계 패키지를 이용하여 실시하였다.

t-검정은 은행계 카드사와 전문계 카드사간 변수들의 標本 平均이 통계적으로 유의한 차이를 보이는지의 여부를 검증할 때 사용하였다.

<表 5 - 1> 情報 시스템의 成果

구 분	총 평 균	은 행 계	전 문 계	T	P
사용자 만족도	3.62	3.52	4.03	-2.35	0.02
대외 경쟁력	5.04	5.04	5.19	-0.60	0.53
투자 필요성	5.99	6.15	5.69	2.30	0.02

위의 <表 5 - 1> 에서 나타난 바와 같이 우선 은행계 와 전문계의 경영정보 시스템의 성과 측정 결과는 전문계 카드사가 앞서는 것으로 분석되었는데, 이를 자세히 살펴보면 아래와 같다.

먼저 사용자 만족도에서 전문계 카드사가 4.03으로 은행계 카드사 3.52보다 상당히 앞서고 있는데 이는 유의 수준 0.02로서 상당히 의미 있는 것으로 분석되었다. 이는 전문계 카드사가 은행계 카드사에 비해 전반적으로 의사소통이 활발하게 이루어지고 있다는 간접적인 증거를

보여주는 것으로 분석된다. 이러한 최종 사용자의 의견이 정보 시스템에 반영될 때, 보다 우수한 시스템이 구현되리라는 것은 자명하다 하겠다. 따라서 은행계 카드사는 금융업계의 일반적 특성인 경직된 上命下達식의 풍토에서 벗어나 좀더 자유스럽게 의사 소통이 이루어질 수 있도록 하는 기업 문화가 필요하다고 할 수 있다.

따라서 이 결과를 통해 볼 때 은행계 카드사의 보다 적극적인 투자와 노력이 필요하다고 생각된다.

그리고 대외 경쟁력 항목에서는 별 차이가 없으며 또한 통계적으로도 유의미한 것으로도 보이지가 않았다. 그러나 투자 필요성에서 은행계 카드사가 6.15로 전문계 카드사 5.69보다 높게 나타나고 있는 데, 이는 역으로 그만큼 은행계 카드사의 정보 시스템 투자가 시급한 것을 보여주는 것이라 하겠다. 이는 정보 시스템의 성과가 그만큼 회사의 경쟁력에 영향을 미친다는 것을 迂廻的으로 보여주는 자료라고 하겠다.

즉 대외 경쟁력과 정보 시스템의 성과는 별로 연관이 없다고 응답하였고, 통계적으로도 유의 수준이 0.53으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 실제에 있어서는 전문계 및 은행계 카드사의 평균치가 5.99로 다른 두 항목에 비해 월등히 높게 나타났다.

이는 카드사에 근무하는 직원들이 정보 시스템에 대한 투자의 필요성을 절실히 느끼고 있으며 향후 정보 시스템에 의해 기업의 승패가 결정된다는 인식을 단적으로 보여주는 분석 결과라고 할 수 있다.

한편 경영정보 시스템의 주요 변수들에 측정에 대한 결과를 총괄적으로 분석 해보면 다음과 같다.

<表 5 - 2> 總括 分析 結果

구 분	전 체	업 종 별		T	P
		은 행 계	전 문 계		
情報의 品質	4.24	4.28	4.86	-3.64	0.00
最終使用者와관계	3.87	3.70	4.36	-3.50	0.00
情報시스템柔軟性	3.85	3.74	4.16	-2.05	0.04
企業次元支援活動	3.57	3.50	3.76	-1.24	0.22

위의 <表 5 - 2> 에서 보는 바와 같이 전체적으로 기업 차원의 지원 활동을 제외한 나머지 변수들에서 은행계 카드사와 전문계 카드사 공히 유의미 한 수준의 차이를 보이고 있으며, 전문계 카드사가 은행계 카드사에 비해 높은 수치를 나타내고 있는 데, 이는 유의 수준 0.05에 비교해 볼 때 통계적으로 매우 유의미한 것으로 분석되었다. 이들 각 항목들에 대해 좀더 살펴보면 아래와 같다.

먼저 경영정보 시스템에서 가장 중요한 요소로 情報의 品質을 꼽았는데, 전문계 카드사가 4.86으로 은행계 카드사 4.28보다 높게 나타나고 있으며, 이는 통계적으로도 매우 유의미 한 것으로 분석되었다.

이는 경영정보 시스템에서 산출되는 정보가 비록 무형의 형태를 취하고 있지만, 유형의 상품들처럼 품질이 매우 중요하며, 정보의 품질이 정보 시스템의 성과를 높이는 데 가장 중요한 요소임을 단적으로 보여주고 있다.

따라서 은행계 카드사는 좁게는 국내 전문계 카드사와 넓게는 해외의 우수한 카드 업계와의 경쟁력을 높이기 위해서는 정보의 품질을 높이는

것이 시급한 과제인 것으로 생각된다.

그리고 최종 사용자(End-user)와의 관계는 전문계 카드사가 4.36으로 은행계 카드사 3.70보다 매우 높게 나타나고 있는데, 이 또한 유의 수준 0.05에서 통계적으로 매우 유의미한 것으로 분석되어, 使用者 満足度도 전문계 카드사가 앞서는 것으로 분석되었다.

따라서 전문계 카드사의 경영정보 시스템이 은행계 카드사에 비해 상대적으로 짜임새가 높은 것으로 나타나고 있어, 은행계 카드사의 적극적인 관심과 노력이 요구된다고 하겠다.

그 외 기업 차원의 지원 활동에서는 전문계 카드사가 3.76으로 은행계 카드사 3.50보다 약간 높게 나타났으나, 통계적으로 유의미한 결과는 분석되지 않았다.

그러나 위의 주요 요소 중, 기업 차원의 지원 활동이 평균치 3.57로 가장 낮은 수치를 나타내고 있어, 국내 신용카드 업체가 다른 요소에 비해 상대적으로 노력을 적게 들고 있는 것으로 분석되었다.

따라서 국내 카드 업체는 기업 차원의 지원 활동에 보다 적극적인 관심을 기울일 필요가 있다고 생각되며, 이러한 노력이 수행되면, 향후에는 기업 차원의 지원 활동 역시 통계적으로 유의미한 것으로 분석되리라 생각된다.

第 2 節 情報의 品質

경영정보 시스템에서 산출되는 정보의 품질 부분에 대한 분석 결과는 아래와 같다.

<表 5 - 3> 情報의 品質

구 분	총 평 균	은 행 계	전 문 계	T	P
情報의 正確性	4.58	4.50	4.95	-2.22	0.03
內容의 適切性	4.38	4.24	4.89	-3.54	0.00
報告書의 分量	4.81	4.81	4.95	-0.70	0.48
報告書의 適時性	3.96	3.84	4.43	-2.88	0.00
報告書의 現實性	4.09	3.98	4.51	-2.72	0.01

위의 <表 5 - 3>에서 나타난 바를 전체적으로 살펴보면 보고서의 분량 부분을 제외한 나머지 항목들이 모두 유의미 한 것으로 나타났으며, 또한 전문계 카드사의 수치가 전반적으로 은행계 카드사 보다 높게 나타나고 있는데, 이를 좀더 자세히 살펴보면 다음과 같다.

먼저 정보의 正確性 항목에 있어서 전문계 카드사가 4.95로 은행계 카드사 4.50 보다 수치가 높게 나타나고 있는 데, 이는 통계적으로도 유의미한 것으로 분석되었다. 이러한 것은 카드 업계의 후발 업체인 전문계 카드사가 정보 시스템을 통해 경쟁력을 강화할 목적으로, 고객에게 특화된 서비스를 제공하기 위해 나름대로 정보의 정확성을 높이기 위해 노력한 결과라고 분석된다.

신용카드가 이름 그대로 신용을 바탕으로 21세기 信用 社會를 선도하기 위해서는 고객에 대한 정확한 정보를 밑바탕으로 삼아야 한다고 할 수 있는 데, 이를 위해 국내 신용카드 업계, 특히 은행계 카드사의 보다 많은 노력이 필요하다고 생각된다. 이는 '97년 資本市場 開放을 대비하기 위해서도 매우 중요한 분야라고 생각된다.

향후 외국 카드 회사의 전면적인 도전에 맞서 국내 카드 시장에서의

우위를 지속적으로 유지하기 위해서는 고객에 대한 정확한 정보를 바탕으로 한 대고객 밀착 서비스가 필요하다고 하겠다.

한편 內容의 適切性에 있어서도 전문계 카드사가 4.89로 은행계 카드사 4.24보다 높은 수치를 보이고 있으며, 통계적으로도 매우 유의한 것으로 분석되었다.

이것은 정보의 정확성과 내용의 적절성을 통해 고객을 세분화한 전문계 카드사가 은행계 카드사 보다 더욱 질 높고 적절한 대고객 서비스를 제공하고 있다고 생각된다.

그 외 報告書의 適時性에서 전문계 카드사가 4.43으로 은행계 카드사 3.84보다 높게 나타나고 있는 데, 통계적으로 매우 유의미하게 분석되었다.

또한 報告書의 現實性 역시 전문계 카드사가 4.51로 은행계 카드사 3.98 보다 높게 나타나고 있으며, 통계적으로도 매우 유의미하게 분석되었다.

이를 통해 볼 때 전문계 카드사가 은행계 카드사에 비해 본부 부서 및 지점 등에서 필요한 보고서를 적시에 산출하여 공급해주는 측면이 한 발 앞선 것으로 분석된다.

보고서의 분량이라는 측면에서는 은행계나 전문계 카드사가 별 차이를 보이고 있지 않고 있다.

그 외 통계적으로는 유의미 한 결과로 분석되지는 않았지만 보고서의 분량도 전문계 카드사가 은행계 카드사에 비해 높게 나타났다.

따라서 전체적으로 보았을 때, 경영정보 시스템의 정보 품질에 있어서 은행계 보다는 전문계 카드사가 한발 앞서고 있는 것으로 나타났다.

며, 통계적으로도 유의미 한 것으로 분석되었다.

즉 '정확한 정보를 필요한 양만큼 필요한 곳에 적절히 공급'하는 데 있어 전문계 카드사가 은행계 카드사에 비해 상대적 우위를 보이고 있고, 이러한 우위가 기업간의 경쟁력 차이를 불러일으키는 한 요소라고 생각된다.

第3節 情報 시스템의 柔軟性

정보 시스템의 유연성을 측정하는 변수로는 변경의 용이성과 신속성, 그리고 산출되는 Data의 유연성 등을 들 수 있는 데, 이에 대한 측정 결과는 다음과 같다.

<表 5 - 4> 情報 시스템의 柔軟性

구 분	총 평 균	은 행 계	전 문 계	T	P
變更 容易性	3.51	3.47	3.70	-1.47	0.14
變更 迅速性	3.74	3.58	4.30	-3.74	0.00
Data 柔軟性	3.82	3.77	4.08	-1.64	0.10

위의 <表 5 - 4>에 나타난 바를 전체적 측면에서 보면, 정보 시스템의 유연성 부분은, 정보 시스템의 성과를 측정하기 위한 다른 요소들에 비해 상대적으로 평균 수치가 떨어지고 있으며, 변경의 신속성을 제외한 변경의 용이성 및 Data의 유연성 등은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다.

그러나 정보 시스템의 요건 변경시 이에 대한 신속한 처리는 전문계 카

드사가 4.30으로, 은행계 카드사 3.58에 비해 상당히 높게 나타나고 있다.

이는 은행계 카드사가 은행을 배경으로 탄생하였기 때문에 금융기관 특유의 관료적인 흔적이 남아있기 때문으로 추측된다.

또한 은행계 카드사의 株主는 100% 銀行인데, 현재 국내 시중은행들이 주인이 없기 때문에 타 업종의 기업들에 비해 아무래도 의욕적이고 진취적이지 못하다고 할 수 있는 데, 이러한 것들이 은행계 카드사에도 영향을 끼친 결과라고 생각된다.

즉 은행계 카드사는 은행의 子會社로서 현재까지 銀行 任員들의 일종의 자리마련 성격이 강하기 때문에, 책임지고 경영하는 Mind가 전문계 카드사에 비해 적어, 의사결정이 전문계 카드사에 비해 상대적으로 늦다고 생각된다.

따라서 이에 대한 대책으로 은행계 카드사 임직원들의 의식 전환과 함께 경영 층의 적극적인 활동과 책임 경영을 하는 기업문화가 필요하다고 판단된다.

그 외 변경의 용이성과 Data의 유연성 항목에서 비록 통계적으로 유의미한 것으로 나타나지는 않았지만, 전문계 카드사가 각각 3.70과 4.08로 은행계 카드사 3.77 및 4.08에 비해 높게 나타나고 있다.

그러므로 결론적으로 보았을 때, 정보 시스템의 유연성에 있어서 전체적으로 전문계 카드사가 은행계 카드사에 비해 앞서는 것으로 분석되었다.

第 4 節 企業次元의 支援 活動

경영정보 시스템의 원활한 유지를 위한 기업 차원의 지원 활동에 관

한 측정 결과는 아래와 같다.

<表 5 - 5> 企業次元의 支援 活動

구 분	총 평 균	은 행 계	전 문 계	T	P
敎育 및 研修	3.44	3.38	3.73	-1.70	0.09
情報習得活動	3.04	2.96	3.38	-2.01	0.05
調整 活動	3.75	3.77	3.78	-0.08	0.94
意思 疎通	3.50	3.49	3.61	-0.64	0.53
技術的 諮問	3.25	3.26	3.31	-0.23	0.82

위의 <表 5 - 5>에 나타난 바를 전체적 측면에서 보면, 정보 시스템의 성과를 측정하기 위한 다른 요소들에 비해 상대적으로 평균 수치가 떨어지고 있으며, 정보 습득 활동을 제외한 나머지 항목들은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다.

敎育 및 研修分野는 전문계 카드사가 3.73으로 은행계 카드사 3.38보다 높게 나타나고 있는데, 이는 人的 資源을 중요시 여기는 전문계 카드사의 경영 방침이 나타난 것으로 분석되어 지는데, 이 부분에 있어 은행계 카드사의 적극적인 투자가 필요하다고 판단된다.

그 외 調整 活動과 의사소통에 있어서도 전문계 카드사가 은행계 카드사보다 높게 나타나고 있는데, 이는 통계적으로 유의미 한 것으로 분석되었다.

또한 기술적 자문에서도 전문계 카드사가 3.31로 은행계 카드사 3.26에 비해 높게 나타나고 있지만 통계적으로 유의미하지는 않았다.

그러나 전체적인 총평균을 보았을 때, 정보 습득 활동과 기술적 자문

이 교육 및 연수, 조정 활동 및 의사소통 항목 등에 비해 상대적으로 낮게 나타나고 있는데, 이는 아직도 국내 카드 업계의 정보 시스템에 대한 인식이 적기 때문인 것으로 분석된다.

따라서 새로운 情報 및 知識習得 活動과 이를 잘 활용할 수 있도록 하는 기업차원의 기술적 자문 활동이 필요하다고 판단되는 데, 이러한 企業次元의 支援 活動이 활발히 이루어 질 때 비로소 국내 카드 업계의 대외 경쟁력이 높아지리라 생각된다.

第 5 節 最終 使用者 (End-User)와의 關係

경영정보 시스템의 최종 사용자는 실제 정보의 이용자로서 경영정보 시스템의 만족도를 가장 가까이에서 피부로 느끼는 집단이라고 할 수 있다.

이러한 최종 사용자와 경영정보 시스템과의 관계에 관한 측정 결과는 다음과 같다.

<表 5 - 6> 最終 使用者 (End-User)와의 關係

구 분	총 평 균	은 행 계	전 문 계	T	P
END-USER 參與度	3.55	3.45	3.95	-2.03	0.04
END-USER 理解度	3.59	3.45	4.05	-3.21	0.00
END-USER 信賴度	4.02	3.91	4.46	-3.58	0.00
END-USER 便利性	3.82	3.61	4.49	-4.20	0.00

위의 <表 5 - 6>에 나타난 바를 전체적으로 보았을 때, 최종 사용자

와의 관계는 最終 使用者의 信賴度를 제외하고는 전반적으로 평균치가 약간 낮은 것으로 나타났으나, 통계적으로는 전부 유의미 한 것으로 분석되었다.

최종 사용자의 參與度와 理解度, 그리고 信賴度 등에서 은행계 카드사 보다 전문계 카드사가 앞선 것으로 나타났으며, 특히 편리성 분야에 있어서는 더욱 두드러진 차이를 보이고 있는데, 이를 좀더 자세히 살펴 보면 아래와 같다.

먼저 최종 사용자의 참여도는 전문계 카드사가 3.95로 은행계 카드사 3.45보다 높게 나타나고 있는 데, 이는 통계적으로도 유의미 한 것으로 분석되었다. 이는 전문계 카드사가 은행계 카드사에 비해 전반적으로 의사소통이 활발하게 이루어지고 있다는 간접적인 증거를 보여주는 것으로 분석된다.

이러한 최종 사용자의 의견이 정보 시스템에 반영될 때, 보다 우수한 시스템이 구현되리라는 것은 자명하다 하겠다.

따라서 은행계 카드사는 금융업계의 일반적 특성인 경직된 上命下達식의 풍토에서 벗어나 좀더 자유스럽게 의사 소통이 이루어질 수 있도록 하는 기업 문화가 필요하다고 할 수 있다.

최종 사용자의 理解度도 전문계 카드사가 4.05로 은행계 카드사 3.45보다 월등히 높게 나타나고 있으며, 통계적으로도 매우 유의미 한 것으로 분석되었다.

이러한 결과는 결국 앞에서도 언급한 바와 같이 교육 및 연수에 대한 기업 차원의 지원이 은행계 카드사가 전문계 카드사에 비해 떨어지는 것의 연상 선상에서 이해된다고 할 수 있다. 따라서 은행계 카드사는

직원들에 대해 좀더 많은 교육 및 연수에 대한 투자를 할 필요가 있다고 판단된다.

한편 최종 사용자의 信賴度는 나머지 항목들에 비해 평균값이 4.02로 제일 높게 나타나고 있으며, 통계적으로도 매우 유의미 한 것으로 분석되어, 최종 사용자의 관심이 정보 시스템의 신뢰도에 집중되어 있음을 보여주고 있다.

특히 전문계 카드사의 수치는 4.46으로 은행계 카드사 3.91에 비해 높게 나타나고 있어, 전문계 카드사 직원들이 정보 시스템에 대해 높은 신뢰도를 지니고 있음을 보여주고 있다.

은행계 카드사 역시 3.91로 높은 편이나, 전문계 카드사에 비해 상대적으로 낮은 것으로 분석되었고, 이 항목이 또한 통계적으로 매우 유의미 한 것을 감안 해볼 때, 최종 사용자의 신뢰도를 높이기 위해 은행계 카드사의 집중적인 투자가 필요하다고 할 수 있다.

또한 최종 사용자의 편리성에 있어서도 전문계 카드사가 4.49로 은행계 카드사 3.61에 비해 월등히 높게 나타나고 있는데, 통계적으로도 유의미 한 것으로 분석되었다. 따라서 은행계 카드사는 정보 시스템의 사용자가 곧 고객이라는 생각을 가지고 사용자의 편리성을 위해 부단한 노력을 경주할 필요가 있다.

또한 기업 역시, 각종 연수 및 홍보 활동 등을 통해 직원들이 고객 만족 또는 한발 짝 더 나아가서 고객 감동의 마음을 가질 수 있도록 노력해야 하겠다.

결론적으로 최종 사용자의 滿足度에 있어서, 전문계 카드사가 은행계 카드사에 비해 높게 나타나는 것으로 분석되었는데, 이는 전문계 카드

사가 은행계 카드사에 비해 정보 시스템 부분에 있어 사용자가 곧 고객이라는 인식과, 고객을 먼저 생각하는 기업문화가 보다 폭넓게 회사의 밑바탕에 깔려있기 때문이라고 판단된다.

따라서 은행계 카드사의 정보 시스템도 전문계 카드사처럼 사용자의 만족도를 높이기 위해 많은 노력을 기울여야 할 것으로 생각된다.

第6節 情報 시스템에 대한 特性的 要求

정보 시스템의 능력에 따른 정보 시스템의 종류는 크게 다음의 4가지로 나누어 볼 수 있다[Alloway & Quillard,1983].

첫째는 Monitor System으로 고정된 일정으로 (Daily, Weekly or Monthly) 매일의 활동성을 정형화된 형태로 산출하는 시스템을 의미한다.

둘째는 Exception System으로 예외적인 조건을 설정하여 그 조건에 해당되면, 보고서를 출력하는 시스템을 의미한다.

셋째는 Inquiry System으로 유연성 있는 DB를 제공하여 사용자나 관리자 등이 자신만의 Monitor나 Exception 보고서 등을 디자인하거나 변경할 수 있는 End-user 지향 시스템을 말한다.

넷째는 Analysis System으로 강력한 Data 분석 능력을 제공하여 (Modeling, Simulation, Optimization, Statistical routines) 경영적인 의사결정이 가능하도록 하는 시스템이다[Miller & Doyle,1987].

이러한 정보 시스템에 대한 특성적 요구 사항을 조사 분석한 결과는 다음과 같다.

<表 5 - 7> 情報 시스템에 대한 特性的 要求

N=141

정보시스템 종류	전체	업 종 별		CHI -SQ	P
		은 행 계	전 문 계		
Monitor (감시)	19.15 (27)	21.50	11.76	2.975	0.395
Exception(예외)	8.51 (12)	9.35	5.88		
Inquiry (질의)	34.04 (48)	30.84	44.12		
Analysis (분석)	38.30 (54)	38.31	38.24		
합 계	100 (141)	100	100		

주) ()는 응답자 수

위의 <表 5 - 7>의 결과를 전체적으로 살펴보면, 매일의 활동성을 나타내주는 Monitor System(19.15%)이나 예외적인 조건에 해당되는 자료를 산출해 주는 Exception System(8.51%), 보다 유연성 있는 DB를 제공하여, 최종 사용자(End-user)가 자신이 필요로 하는 Monitor나 Exception 보고서 등을 직접 디자인 하거나 변경 할 수 있는 최종 사용자 지향적인 Inquiry System(34.04%)과 강력한 Data 분석 능력을 제공하여 Modeling이나 Simulation 또는 Optimization 등의 의사결정을 할 수 있게 해주는 관리자 중심의 Analysis System(38.30%)을 강력히 요구하는 것으로 나타나고 있다.

전반적으로 은행계 카드사와 전문계 카드사가 약간씩의 차이를 보이고 있으나 특히 Analysis System을 요구하는 것에는 거의 근접한 수치(은행계 38.31%, 전문계 38.24%)를 보이고 있다.

따라서 이러한 결과는 향후 카드 업계 情報 시스템의 進行 方向을 시사해주는 중요한 내용이라고 생각된다.

第 7 節 障 碍 要 因

국내 카드 업계의 정보 시스템을 구축하는 데 있어서의 제약 요인에 대한 측정 결과는 아래와 같다.

<表 5 - 8> 情報 시스템 構築 制約 要因

N = 142

제약요인	전 체	업 종 별		CHI - SQ	p
		은 행 계	전 문 계		
電算資源 不足	3.24 (33)	24.77	18.18	6.862	0.143
敎育投資 未備	17.61 (25)	13.76	30.30		
電算人力 不足	26.76 (38)	25.69	30.31		
經營層 無關心	30.28 (43)	33.95	18.18		
그 외	2.11 (3)	1.83	3.03		
합 계	100 (142)	100	100		

주) ()는 응답자 수

위의 <表 5 - 8> 에서 나타난 바와 같이 전체적으로 보았을 때, 전문계 카드사에 비해 은행계 카드사 직원들이 상대적으로 제약 요인을 많이 느끼고 있는 데, 이는 경영층 무관심이 높게 나타난 것과 일맥 상통하는 부분이 있다고 분석된다.

또한 전체 카드 업계 공히 電算人力이 不足하다고 공통적으로 느끼고 있는 데, 이는 정보 시스템의 역할이 갈수록 증대되고 있는 현실과 밀접한 관계가 있다고 생각되므로 은행계와 전문계 카드사 모두 적절한 전산 인력 수급이 필요하다고 판단된다.

그 외의 응답으로는 첨단 S/W에 대한 교육과 이의 활용이 필요하다는 것과 정보 시스템을 위한 전문 인력의 양성이 필요하다는 의견 등이 제시되었다.

이를 좀더 자세히 보면, 전산 자원 부족 부분에서 은행계 카드사가 24.77%로 전문계 카드사의 18.18% 보다 높게 나타나고 있는 데, 이는 은행계 카드사의 정보 시스템의 자원이 그 만큼 더 확보되어야 한다는 것을 나타내 주는 것이다.

즉 전문계 카드사는 그룹 전체의 통합된 전산 시스템을 공동으로 이용 및 관리하기 때문에 전산 자원 분야에서는 별 어려움을 못 느끼고 있지만, 은행계 카드사는 母企業에 해당되는 은행과 子企業에 해당되는 카드사가 각각 별개의 전산 시스템을 보유 및 관리하고 있으므로, 高價의 전산 시스템에 대한 투자가 아무래도 쉽지가 않기 때문에 이러한 결과가 나온 것으로 분석된다.

따라서 전산 자원의 공동 이용 내지는 밀접한 관계를 유지하여 최대한의 시너지 효과를 올릴 필요가 있는 데, 이는 최근의 은행의 그룹화 추세 등을 감안해 볼 때 고려할 필요성이 있다고 판단된다.

第 6 章 結論 및 提言

第 1 節 結 論

국내의 신용카드 역사는 30년이 채 되지 못해 외국에 비해 비교적 짧다고 하겠으나 88서울올림픽과 신용카드가 가지고 있는 便宜性, 迅速性, 尖端性 등의 장점과 소비 의식의 변화 및 카드 문화에 익숙해진 신세대의 소비 사조와 맞물리면서 폭발적인 성장을 하였다.

1985년 약 4,600억원에 불과하던 신용카드의 연간 이용 실적이 1995년 말 기준으로 약 50조원에 이르게 되었고, 그 외 카드 발급장수 3,200만 장, 가맹점 수 266만 점을 헤아리게 되었다.

이러한 국내의 신용카드 업계는 크게 은행계 카드사와 전문계 카드사로 나누어 볼 수 있는데, 이 둘 각 카드사의 경영정보 시스템과 기업성과의 관계를 설문서를 통해 측정하고자 하였다.

즉 경영정보 시스템은 기존의 시스템들과 달리 자료 처리, 문제 해결 과정, 목표 및 제약 조건 설정과 문제 해결 과정 등에서 Computer 및 Network 등을 이용하여 자동화함으로써 기업의 경쟁력을 높일 수 있기 때문에, 이러한 경영정보 시스템을 구성하고 있는 주요 변수들을 설문서를 통해 측정한 뒤, 이를 계량화하여 비교 분석하였다.

이런 과정을 통해 나타난 주요 변수들에 대한 分析 結果는 다음과 같다.

첫째, 情報 시스템의 成果로서 사용자 만족도와 투자의 필요성이 통계적으로 매우 유의미하게 분석되었으며, 특히 투자의 필요성은 평균

수치가 5.99로 상대적으로 타 항목에 비해 제일 높게 나타나, 향후 국내 카드 업계의 전반적인 시스템에 대한 적극적 투자의 필요성이 제기 되었다.

둘째, 情報의 品質로서, 특히 정보의 정확성이 매우 중요한 요소로 나타났다. 따라서 정확한 정보의 유지 및 관리에 집중적인 노력이 필요하다고 하겠다.

셋째, 情報 시스템의 柔軟性으로, 특히 요건의 변경시 즉시 이를 시스템에 반영하길 원하는 요구와, 필요한 Data를 집적 가공해서 사용할 수 있는 Data의 유연성의 요구가 높게 나타나, 향후 보다 유연성 있는 경영정보 시스템 구축이 필요한 것으로 분석되었다.

넷째, 企業次元의 支援 活動으로, 전체적으로 낮은 수치를 보이고 있어 아직까지 국내 카드 업계의 회사 차원의 지원이 미비한 것으로 분석되었다. 따라서 경영 층이 향후 기업의 경쟁력은 인적 자원에 의해 결정된다는 인식 하에 보다 과감하고 적극적인 기업 차원의 지원 활동을 해야 한다고 생각된다.

다섯째, 最終 使用者와의 관계로 경영정보 시스템과 사용자 만족도와 의 관계를 측정한 것으로 특히 사용자의 신뢰도가 중요한 것으로 분석되었다. 따라서 사용자의 신뢰도를 높이기 위한 노력이 필요하다고 하겠다.

여섯째, 情報 시스템에 대한 特性的 요구로, 특히 Monitor 나 Exception 보고서 등을 직접 디자인하거나, 변경할 수 있는 최종 사용자 지향의 Inquiry System과 강력한 Data 분석 능력을 제공하여 의사결정이

가능하게 해주는 Analysis System 등에 대한 요구가 높았다.

따라서 국내 카드 업계는 End-user Computing 이 가능한 정보 시스템과 경영 층의 의사 결정에 도움을 줄 수 있는 Decision Support System의 요소가 강화된 경영정보 시스템의 개발에 적극 노력을 기울여야 할 필요가 있다.

끝으로 障礙 要因으로 국내 카드 업계의 경영정보 시스템을 구축하는데 있어, 가장 큰 장애 요인은 은행계 카드사의 경우는 經營層의 無關心과 電算資源 不足으로, 전문계 카드사는 電算人力 부족과 敎育 投資 未備로 나타났다.

따라서 은행계 카드사는 경영 층의 경영정보 시스템에 대한 관심과 전산 자원에 대한 투자가 요구되는데, 경영정보 시스템이 카드 업계간의 경쟁력에 중요한 영향을 미친다는 점을 생각해 보면, 시급하고도 중요한 요소라고 하겠다.

또한 은행 그룹 차원에서도 그룹 전체의 효율적인 전산 자원 관리와 각 계열사의 경영 층들이 소신 있는 책임 경영을 펼칠 수 있도록 적극적인 지원을 해야 한다고 생각된다.

또한 전문계 카드사는 전산 자원을 풍부하게 지원하고 있다는 것에만 만족하지 말고, 실제로 그러한 시스템을 사용하거나 적절히 이용할 수 있도록 직원들에 대한 보다 질 높고 적극적인 교육투자와 적절한 인력 수급 정책이 필요하고 하겠다.

'97년 자본시장 개방을 앞두고 국내 금융시장은 중대한 기로에 서있다고 볼 수 있는데, 카드 업계 역시 예외는 아니라고 생각된다.

카드 업계는 카드사간의 내부 경쟁뿐만 아니라, 제 2 금융권인 종금사, 리스사 및 할부금융사와의 업무 구분이 점차 없어짐에 따라 이들과 치열한 경쟁을 해야 한다. 또한 대외적인 시장 개방에 의해 외국의 유수한 카드사와 힘겨운 경쟁을 해야 하며, 또한 정부의 카드 시장 진입장벽 규제 철폐로 인해 누구나 자본만 있으면 카드 회사를 설립할 수 있게 되어 그 동안의 보호막이 사라지는 급변하는 환경에 놓이게 되었다.

이제 카드 업계는 그 동안의 안일했던 경쟁 체제 속에서 벗어나 유사업종 및 외국 카드 업계와 경쟁을 해야 하는 이른바 무한 경쟁 체제 속에 돌입하게 되었다. 따라서 이러한 대내외적인 위기를 극복하고, 경쟁력 강화를 통해 살아 남기 위해서는 나름대로의 경영전략을 구축해야 할 것으로 생각된다.

第 2 節 研究의 限界

본 연구는 다음과 같은 限界點을 내포하고 있다.

첫째, 전체 8개의 신용카드 회사 중 5개의 카드 회사만을 선택하여 연구함으로써 신용카드 회사 전체의 경영정보 시스템과 경쟁력과의 관계를 충분히 설명하지 못했을 수도 있다.

둘째, 設問書의 회수율이 200부 중 149부로 74.5%정도밖에 되지 않으며, 또한 전문계 카드사중 엘지 카드사가 빠짐으로, 은행계 카드사와 전문계 카드사의 설문서 비율이 약 3:1 로 전문계 카드사의 경영정보

시스템의 성과가 충분히 분석 및 반영되지 못했다고 할 수 있다.

셋째, 設問書가 149부로 너무 적어 카드사에 근무하는 전체 직원들의 의견을 충분히 반영하지 못해, 이로 인해 카드사의 경영정보 시스템에 대한 분석이 제대로 이루어지지 못했을 가능성도 있다.

아울러 설문서의 응답자 중, 부장급 이상의 임직원들이 한 명도 없어, 경영 층의 의사가 전혀 반영되지 못한 관계로 설문서의 분석이 일정한 방향으로 흘렀을 가능성이 있다.

넷째, 설문서의 대상으로 은행계 카드사, 전문계 카드사, 유통계 카드사, 외국계 카드사 및 기타 카드사 등 5개 업계를 선정하려 했으나, 여러 가지 사정상, 은행계 카드사 및 전문계 카드사 직원들에게만 설문서를 돌려 연구자료로 삼았다.

끝으로 '97년 국내 금융시장 개방을 앞두고 국내 신용카드 업계의 경쟁력 강화를 위해 나름대로의 경영정보 시스템의 Model을 추출하여 제시 하고자 했으나 구체적이지 못하였던 것 같다.

第3節 提 言

위의 결과들을 종합하여 '97년 국내 금융시장 전면 개방에 대비한 국내 신용카드 업계의 경영정보 시스템을 구축하기 위해서는 다음의 것들이 요구된다.

첫째, 경영정보 시스템에서 산출되는 情報의 正確度を 높이고 정보의 품질 향상에 노력해야 한다.

둘째, 향후의 정보 시스템을 최종 使用者 指向인 End-user Comput-

ing System과 경영자의 의사 결정을 지원해 주는 Decision Support System 으로 구축해야 한다.

셋째, 경영 층의 보다 높은 관심과 企業 次元의 支援 活動이 필요하다.

따라서 이러한 요소들을 종합한 국내 신용카드 업계 공통의 표준 경영정보 시스템 Model을 신용카드 협회를 중심으로 개발할 필요가 있으며, 또한 각 카드사가 보유하고 있는 정보 시스템의 정보를 공유할 필요가 있다.

이러한 것들이 이루어지면 외국 카드 업계에 대한 경쟁력 강화 측면 뿐만 아니라 각 사가 각각의 정보를 보유하는 데에 따른 인적, 물적 낭비와 독자적인 정보 시스템 개발에 따른 부담을 어느 정도 줄일 수 있게 될 것이다.

向後の 課題로는 국내 신용카드 업계 경영정보 시스템의 각 분야별 연구 - 예를 들면 고객의 신용 등급 평가, 연체 관리 시스템, 전산 자원의 공동 이용, 불량거래자 감시 시스템 등 - 과 외국 카드사 경영정보 시스템과의 비교 분석하는 작업이 등이 필요하다고 하겠다.

參 考 文 獻

(國內文獻)

- 朴 良 基, 組織의 目標達成을 위한 最適의 MIS 推進戰略에 관한
研究, 淸州 大學校 大學院 碩士學位 論文, 1988
- 金 億 基, 國內 MIS 研究現況의 實證的 分析,韓國外國語大學校 大學
院 碩士學位 論文, 1991
- 金 善 鳳 ,組織特性變數와 MIS 成果와의 關係 -MIS 發展段階를
中心으로-,檀國大學校 大學院 博士學位 論文,1992
- 劉 蕙 馥, 韓國 MIS 研究動向의 實證的 分析,梨花女子大學校 大學院
碩士學位論文,1995
- 계간 신용카드, 한국신용카드업협회,제 9호,1995.12
- 계간 신용카드, 한국신용카드업협회,제10호,1995.4
- 신용카드 개요, 외환카드, 1995.5
- 金 京 圭, 경영자를 위한 정보 시스템 입문,正益社,1992
- 조 세 형, 기획의사결정을 위한 정보 시스템특성 : 기획방식에 따
른 상황적 접근,경영정보학연구 제 3권 2호,1993,12

(外國文獻)

- Alloway, R.M & Quillard,J.A, "User Managers Systems Need", MIS
Quarterly,June,1983,PP27-41

- Alter, S.L., "Decision Support System: Current Practice and Challenges", Addison-Wesley, Mar,1980,PP40-50
- Alter, S.L., "Development Patterns for Decision Support Systems", MIS Quarterly, Vol.2,Sep.1978,PP33-42
- Baily,J.E & Pearson,S.W, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", Management Science, Vol.29,NO.5,May,1983,PP16-27
- Cheney.P.H. & Dickson.G.W, "Organizational characteristics and information system: An exploratory investigation", Academy of Management Review 25(1) ,Mar, 1982,PP170-194
- Clinton E.Whiter,Jr. & David P.Christy, "The Information Center Concept: A Normative Model and a Study of Six Installation", MIS Quarterly, Dec,1987,PP451-453
- David,G.B. & Olson,M.H., "management Information System :Conceptual Foundations, Structure and Development", Mcgraw-Hill, New York,1985,PP67-70
- Ein-Dor,Phillip and Eli Segev, "Organizational Context and Success of Management Information Systems", Management Science, Vol.24,No.10,1978,PP55-68
- Forter,L.W & Flynn.D.M, "MIS: It's Effects on Form & Function", MIS Quarterly, Dec,1984,PP229-236
- Gibson.C.F & Nolan.R.L, "Managing The four stages of EDP growth", Harvard Business Review,Jan-Feb,1974,PP75-94

- Hamilton,S. & Ives,B, "MIS Research Strategies", Information & Management,Vol.5.1982,PP339-347
- Harlod J.Leavitt & Thomass L.Whisler, "Management in the 1980's", Harvard Business Review,Mar,Vol.340,1962,PP41-48
- Ives,B. & Hamilton,S. & Davis,G.B, " A Framework for research in Computer-Based Information Systems",Management Science, Vol.26, No.9,1980,PP910-934
- J.Miller & B.A.Doyle, "Measuring the Effectiveness of Computer-Based Information Systems in the Financial Sector", MIS Quarterly, Mar,1987,PP107-124
- Keen.P.G.W & Morton.M.S.S, "Decision Support System",Addison Wesley, 1981,PP24-33
- Luconi,F.L. & Malon,T.W. & Scott Morton,M.S, "Expert Systems: The Next Challenge for Managers',Sloan Management Review,Summer, 1986,PP3-14
- Nolan,R.L., "Managing the Computer Resource: A Stage Hypothesis", Comm.ACM16,17, July,1973,PP399-405
- Nolan,R.L., "Managing the Crises in Data Processing',Harvard Business Review,Mar/Apr,1979,PP115-126
- Paul.A.S, "Stages of growth",Datamation 22(10),Oct,1976,
- Saunders.C.S. & Scamell.R,W, "Organizational Power and the information services department: A Reexamination",Comm.

Acm.29(2),Feb,1986,PP46-50

Scamell,R.W. & Saunder.C.S, "Information System & power : A series of research propositions",Academy of MGT. proceedings,Aug,1982,PP15-18

Shore,E.B, "Reshaping the organization", MIS Quarterly, Dec, 1983 ,PP527-538

Steven,L.A, "How effective managers use information systems",
Harvard Business Review 54(6),1980,PP97-104

Thomas L.Whisler & George P.Shult, "Automation and the Management Process",The Analysis of the American Academy of Political Science, Vol.304.Mar,1962,PP75-94

Abstract

A Research on the Strategic Characteristic of MIS and Enterprise Outcome

(Based on Korea Credit Card Business)

Jang-Soo, KIm

Major in Business Administration

Graduate School of Business Administration

Hansung University

It is expected that there will be an important turning point in the financial market sector because of the opening era of capital market in 1997 and there will be no exception to credit card markets as well.

Credit card industries not only have confronted with serious internal competition among card companies but also have competitions with merchant banks, lease company and finance company since their job areas have been distinctly unclear. Furthermore, Korean government permits any organization that want to establish credit card company withdrawing previous

policies that was very strict to authorize.

In addition, there have been treating of foreign credit card companies that have a possibility to intrude into domestic credit card market. and their own strategic management skill should be developed to overcome both of internal and external intrusions.

This study makes an emphasis on the establishment of strategic standardization for effective and efficient information system by appropriate measure and analysis of information system parameters. Domestic credit card industries and divide into two sector : Bank card and non-bank card. It has been trying to analyse the relationship between Information management system and competitive advantage by using questionnaires and current information system. In other words, Information management system represents that computer and network systems are used for data processing, problem-solving process, and appropriate parameter establishment of goal and objectives. And these factors can contribute to system automation and leads competitive advantage against competitors and features of Information Management System are described below :

1. End-user satisfaction and the necessity of investment on Information Management System have been identified as important factors. Especially, the investment necessity has marked 5.99 on against other factors and it is advised that proactive investment to the system is an essential factor for better operation
2. Information accuracy is also recognized as an important factor and maintenance of accuracy information and management must be considered as well.
3. System flexibility requires a system enough to integrate new raw data with conventional system and also requires a system that produce essential data by any form users want whenever they request from existing data
4. It has been analysed that corporate level of support has been marked lower level. Therefore, strategic management level should realize that successful competitive advantage is dependant on consistent support at corporate level.
5. Information system professionals have not always been considerate of the needs of the system user. So they should listen to End-users needs when bailing or selecting systems and also should ensure that Information System understands

how the system must perform for users.

6. In terms of Information Management system requirements, design of monitoring system, exception report and data analysis ability are highly required to provide better decision making process.

For this reason, domestic credit card industries should consider developing a Information Management System that has an ability to provide End-user computing and decision support system that can help management level of decision making. Furthermore, it is shown that the biggest obstacle to establish Information Management System for bank card industries stems from indifference of management site and lack of computer resources. And for non-bank card industries, deficiency of human resources in information system infrastructure and investment on education are the factors that deteriorate their operation quality .

Therefore, non-bank card organization should pay attention to importance of Information management system and investment on computer resources are absolutely required in that the two factors are regarded as essential factors that can obtain

competitive advantage against competitors. In addition, the bank card organization should not only be satisfied with just effective computer resources management but also support proactive circumstances that manger groups make proper decision making process.

As a result of the above situation, some essential factors are required for establishment of Information management system in card industries and the factors are shown below :

1. Quality control of Information should be regarded as an important elements to develop Information Management System. For this purpose, Information System department should make an effort to identify both data that can be measured and systems that can be developed to serve as a monitoring or early warning system as a control device.
2. End-user computing systems that provide computer users with the easiest and most understandable computer system and decision supporting system that provides manages with the most effective and efficient way of decision making process.

3. corporate level of support to both of human and computer resources must be well emphasized.

Therefore, these 3 factors should be integrated with one another to develop a common standard Information Management System model in domestic credit card industry and it is necessary for every organization to share their information in that the integrated systems may contribute to cost effectiveness to prevent organizations from waste of human and computer system resources. More importantly, consistent development of Information Management System with delicate analysis and investigation is the most important element in adapting the new methodology.

<附錄>

설문지

본 설문지는 연구 이외의 목적으로는 절대로 사용하지 않겠으며,
또한 본 설문지를 통해서 얻어지는 결과를 있는 그대로 논문에
사용할 것을 약속합니다.

귀하가 속해있는 회사는 다음 중 어디에 속합니까?

(해당되는 곳에 0 표를 해주시기 바랍니다)

1. 은행계 카드사 ()
2. 전문계 카드사 ()
3. 유통계 카드사 ()
4. 외국계 카드사 ()
5. 기타 카드사 ()

漢城大 經營大學院

經 營 學 科

M I S 專 攻

金 章 壽

MIS (경영정보시스템) 이란 조직내 여러 기능 운영의 효율성 제고와 관리 및 의사 결정의 효과성 제고를 위해 필요한 제반 정보를 제공할 수 있도록 Computer 및 Network 등을 이용하여 조직내 각종의 정보를 통합, 관리하는 회사의 공식적 시스템이라고 할 수 있습니다.

Computer를 근간으로 하며 의사결정과 조직 통제에 도움을 주는 정보시스템에 대한 다음의 설문들에 대해 귀하께서 생각하시는 바를 응답해 주시길 바랍니다.

응답의 요령은 귀사의 조직에 있어서 전체적인 효과성과 효율성 측면에서 질문하는 항목들이 얼마만큼 중요하다고 생각하는지를 표시하는 것입니다.

본 질문서는 총 25 개의 질문 항목으로 되어 있습니다.

응답의 범위는 1부터 7까지로 되어 있으며 각 숫자는 중요성의 등급을 표시하므로 해당되는 곳에 0 표를 하시면 됩니다.

1. 귀사의 경영정보시스템에서 산출되는 각종 정보의 정확도는?

매우낮다		낮다		높다		매우높다
1	2	3	4	5	6	7

2. 귀사의 경영정보시스템에서 출력되는 보고서의 내용은?

매우부적절		부적절		적절		매우적절
1	2	3	4	5	6	7

3. 귀사의 경영정보시스템에서 산출되는 보고서의 量은?

매우적다		적다		많다		매우많다
1	2	3	4	5	6	7

4. 귀사의 경영정보시스템에서 출력되는 보고서의 적시성과 유용성은 ?

매우낮다		낮다		높다		매우높다
1	2	3	4	5	6	7

5. 귀사의 경영정보시스템에서 출력되는 보고서의 현실성은?

매우부적절		부적절		적절		매우적절
1	2	3	4	5	6	7

6. 귀사의 경영정보시스템에 대한 최종사용자 (End-User)의 참여도는?

매우낮다		낮다		높다		매우높다
1	2	3	4	5	6	7

7. 귀사의 경영정보시스템에 대한 최종사용자 (End-User)의 이해도는?

매우낮다		낮다		높다		매우높다
1	2	3	4	5	6	7

8. 귀사의 경영정보시스템에 대한 최종사용자 (End-User)의 신뢰도는?

매우낮다		낮다		높다		매우높다
1	2	3	4	5	6	7

9. 귀사의 경영정보시스템을 최종사용자 (End-User)가 단말을 통해 접근 하고자 할 때 조직의 편리성은 ?

매우불편		불편		편리		매우편리
1	2	3	4	5	6	7

10. 귀사의 경영정보시스템의 변경요건이 생겼을 때 시스템 변경의 용이성은 ?

매우어렵다		어렵다		쉽다		매우쉽다
1	2	3	4	5	6	7

11. 최종사용자 (End-User)의 요구가 변경되었을 때 이에 대한 처리의 신속성은?

매우늦다		늦다		빠르다		매우빠르다
1	2	3	4	5	6	7

12. 귀사의 경영정보시스템의 각종 Data의 유연성은 ?

매우낮다		낮다		높다		매우높다
1	2	3	4	5	6	7

13. 운영시스템 등을 포함하여, End User Computing 생산도구들을 이용하는데 필요한 기초적인 교육에 대한 안내는 ?

거의못받고있다		못받고있다		잘받고있다		매우잘받고있다
1	2	3	4	5	6	7

14. 최신정보 습득을 위한 각종 세미나 및 Workshop 등에 대한 참석 기회는 ?

거의없다		없는편이다		많다		매우많다
1	2	3	4	5	6	7

15. 새로운 적용업무 프로그램 개발시 기존의 프로그램들과 일관성유지 또는 중복성 방지 등을 위해 조정(통합) 작업을 거친 경우는 ?

거의없다		없는편이다		많다		매우많다
1	2	3	4	5	6	7

16. 경영정보시스템과 귀하 그리고 최종 사용자(End-User)간의 의사소통 확립을 위해 다른 사람으로부터 지원 받은 경우는 ?

거의없다		없는데이다		많다		매우많다
1	2	3	4	5	6	7

17. 경영정보시스템의 문제점 해결을 위해 지속적으로 자문 등을 통한 회사 차원의 도움을 받은 경우는 ?

거의없다		없는데이다		많다		매우많다
1	2	3	4	5	6	7

18. 경영정보 시스템의 주요기능으로는 Monitor, Exception, Inquiry, 그리고 Analysis 시스템 등의 4가지 요소가 있습니다.
그 각각에 대한 설명은 다음과 같습니다.

Monitor : 고정된 일정으로(daily, weekly or monthly) 매일의 활동성을 정형화된 형태로 산출하는 System (예 : 일별 고객거래현황)

Exception : 예외적인 조건을 설정하여 그 조건에 해당되면 보고서를 출력하는 System (예 : 한도초과 거래자 현황)

Inquiry : 유연성 있는 DB를 제공하여 관리자가 자신만의 Monitor 나 Exception 보고서 등을 디자인하거나 변경할 수 있는 End-User 지향

System Analysis : 강력한 Data 분석능력을 제공하여(modeling, simulation, optimization, statistical routines) 경영적인 의사결정이 가능한 DB를 제공하는System

귀사에서 우선적으로 개발이 필요하다고 생각하는 시스템을 표시해 주십시오 (), (), (), ()

- (1) Monitor System (2) Exception System
(3) Inquiry System (4) Analysis System

거의없다	없는데이다		많다	매우많다		
1	2	3	4	5	6	7

17. 경영정보시스템의 문제점 해결을 위해 지속적으로 자문 등을 통한 회사 차원의 도움을 받은 경우는 ?

거의없다	없는데이다		많다	매우많다		
1	2	3	4	5	6	7

18. 경영정보 시스템의 주요기능으로는 Monitor, Exception, Inquiry, 그리고 Analysis 시스템 등의 4가지 요소가 있습니다.
그 각각에 대한 설명은 다음과 같습니다.

Monitor : 고정된 일정으로(daily, weekly or monthly) 매일의 활동성을 정형화된 형태로 산출하는 System (예 : 일별 고객거래현황)

Exception : 예외적인 조건을 설정하여 그 조건에 해당되면 보고서를 출력하는 System (예 : 한도초과 거래자 현황)

Inquiry : 유연성 있는 DB를 제공하여 관리자가 자신만의 Monitor 나 Exception 보고서 등을 디자인하거나 변경할 수 있는 End-User 지향 System

Analysis : 강력한 Data 분석능력을 제공하여(modeling, simulation, optimization, statistical routines) 경영적인 의사결정이 가능한 DB를 제공하는System

귀사에서 우선적으로 개발이 필요하다고 생각하는 시스템을 표시해 주십시오 (), (), (), ()

- (1) Monitor System (2) Exception System
(3) Inquiry System (4) Analysis System

19. 회사의 전체적인 입장 등을 고려하여 볼 때 컴퓨터를 기초로 하는 귀사의 경영정보시스템에 대한 귀하의 만족도는 ?

매우낮다		낮다		높다		매우높다
1	2	3	4	5	6	7

20. 귀하께서 생각할 때, 경영정보시스템 구축을 위해 추가로 필요한 부분을 다음중에서 한가지만 선택한다면? (* 5번선택시는 내용 기재 요망)

- (1) 컴퓨터 및 네트워크의 증설 (2) End-User들에 대한 교육
 (3) 전산부서의 근무인력 증원 (4) 최고경영자 계층의 관심
 (5) 그외분야 :

21. 경영정보시스템이 귀사의 대외경쟁력에 미치는 영향력은 ?

매우낮다		낮다		높다		매우높다
1	2	3	4	5	6	7

22. 향후 자본시장개방을 앞두고 대외 경쟁력강화를 위해 경영정보시스템에 대한 투자의 필요성은 ?

전혀없다		없다		있다		매우많다
1	2	3	4	5	6	7

23. 다음 카드사들의 경영정보시스템에 대해 나름대로의 순위를 정한다면 ?

- (1) 국민카드 (2) 비씨카드 (3) 삼성카드 (4) 엘지카드 (5) 외환카드
 * 가나다 순으로 배열한 것임 (, , ,)

24. 귀하의 연령은 ?

- (1) 18세 - 30 세 (2) 31세 - 40 세 (3) 41세 - 50 세
(4) 51세 이상

25. 귀하의 직책은 ?

- (1) 사 원
(2) 대 리
(3) 과 장
(4) 차 장
(5) 부 장
(6) 임 원

수고하셨습니다.

응답해 주셔서 감사합니다.