

등록번호: 2007-0150

(2)

[설문지]

TQM 품질핵심요인의 효과 비교에 관한 조사

안녕하십니까?

바쁘신 중에서 본 조사에 응해 주셔서 대단히 감사드립니다.

32.

본 설문지는 경영품질을 측정하기 위한 전 단계로서 한국기업과 일본기업의 품질경영 추진 실태를 조사하고 TQM 품질핵심요인의 효과에 관해 비교분석하여 산업의 품질경쟁력을 향상하기 위한 방안을 제시하는데 목적이 있습니다.

본 설문을 통해 얻어진 내용은 본 연구에 중요한 자료가 될 것 입니다. 솔직한 고견은 학문적 연구 목적으로만 활용 될 것이며, 조사과정에서 얻어진 자료는 비밀이 보장 될 것입니다. 바쁘시더라도 성심껏 응답하여 주시길 부탁드립니다.

2007. 5

지도교수 : 국립강원대학교 경영학과 교수 김종순
조사자 : 국립강원대학교 경영학과 박사수료 이명용
C. P : 010-6384-8559(82+10-6384-8559)
E-mail : pelixlee@naver.com/pelixlee@kepco.co.kr

ID: 1-2
(무응답은 9,99 등)

□ 경영혁신 추진사항

- 귀사는 ISO9001(2000버전) 인증을 받으셨습니까? [/] 3
 - ① 받았다 ② 안받았다 ③ 준비 중이다
- 귀사에서는 품질통제(QC), 품질개선(QI) 혹은 품질경영(QM)등 품질관련 경영혁신 활동을 추진하였습니까? [>] 4
 - ① 공식적으로 추진한 적이 없음 ② 3년이하 ③ 4년~6년 이내
 - ④ 7년~9년 이내 ⑤ 10년이상 추진
- 귀사에는 여러 품질경영혁신 활동을 종합적으로 관리하는 조직이 있습니까? [>] 5
 - ① 예 ② 아니요
- 품질경영을 추진하는 조직은 어떠한 형태입니까? [7] 6
 - ① 기획실(또는 유사조직) ② 최고경영자를 보좌하는 별도의 조직
 - ③ 제조부분의 품질관련부서(기술부서등) ④ 추진조직 없음
 - ⑤ 기타 : 추진조직의 명칭은()

5. 미국의 말콤볼드리지상(또는 한국의 품질경영상, 경영생산성대상, 일본경영품질상, 테밍상) 등 경영품질 모델을 도입하여 활용하고 있습니까? [7]

- ① 전사적 도입 활용 ② 부분적 또는 일시적 도입 활용
- ③ 도입하고 있지 않음 ④ 다른 품질경영 모델 도입(예, ISO규격 등)

6. 품질창의성 활동노력으로 제안/개선아이디어에 대한 종업원들의 활동은 1인당 평균 어느 정도입니까? [4]

- ① 년 10건 이상 ② 년 5건-10건 ③ 년 1-5건 ④ 년 1건 미만

□ TQM 시스템

<리더십 : Leadership>

경영층이 TQM에 대한 조직의 목표와 전략 등을 제시하며, 품질경영시스템을 구축하고 실행시키기 위한 경영층의 관심과 직접적인 참여 정도를 의미한다.

항목	전혀 그렇지 않다		보통이다		매우 그렇다	
1 기업의 비전은 고객 지향성을 잘 포함하고 있다.	①	②	③	④	⑤	9
2 최고 경영자는 품질업무와 관련한 책임과 권한을 잘 위임하고 있다.	①	②	③	④	⑤	10
3 최고 경영자는 자발적으로 품질개선프로세스에 지속적으로 참여한다.	①	②	③	④	⑤	11
4 최고 경영자는 직원과 품질개선 대한 직접적인 커뮤니케이션을 충분히 하고 있다.	①	②	③	④	⑤	12
5 최고 경영자는 품질경영시스템을 구축하기 위해 이해관계자들과 잘 협력한다.	①	②	③	④	⑤	13
6 최고 경영자는 품질방침과 목표 및 성과를 주기적으로 검토한다.	①	②	③	④	⑤	14

<품질계획 : Quality Plan>

조직의 장단기 품질목표를 결정하고 이 목표를 달성하기 위한 실행계획 수립, 자원의 배분 및 수행방법에 대한 계획수립단계이다. 조직의 전사적 품질목표, 사업부 목표 및 프로세스에 의해 품질계획이 전개됨을 의미한다.

항목	전혀 그렇지 않다		보통이다		매우 그렇다	
1 고객만족을 지향하는 품질방침이 잘 수립되어 있다.	①	②	③	④	⑤	15
2 우리의 품질계획은 고객의 요구를 체계적으로 반영하여 매년 갱신하고 있다.	①	②	③	④	⑤	16
3 우리는 품질계획 수립 및 전개과정에 관련 구성원 전체가 참여하는 제도가 잘 구축되어 있다.	①	②	③	④	⑤	17
4 품질계획 수립에 품질기능전개(QFD)같은 품질기법을 잘 활용하고 있다.	①	②	③	④	⑤	18
5 품질목표를 달성하기 위해 자원(인적, 물적)을 우선 배분하고 있다.	①	②	③	④	⑤	19

<품질통제 : Quality Control>

제품의 불량률을 통제하기 위하여 통계적 공정관리를 실행하는 정도를 의미한다. 시행 가능한 품질프로세스를 개발 시행하며 통계적기법 등 체계적으로 활용하고 있는 품질과정을 의미한다.

항 목		전혀 그렇지 않다		보통이다		매우 그렇다	
1	품질통제 활동은 품질목표 지향적으로 충분히 시행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	20
2	(정성적/ 정량적) 품질지표는 잘 개발되어 측정되고 있다.	①	②	③	④	⑤	21
3	품질통제(QC)를 위한 체계적인 시스템이 잘 구축되어 있다.	①	②	③	④	⑤	22
4	품질통제(QC)에 통계적 기법 등을 잘 활용하고 있다.	①	②	③	④	⑤	23
5	품질분임조 활동이 활발하다.	①	②	③	④	⑤	24

<품질개선 : Quality Improvement>

품질개선(PCDA)사이클이 모든 품질관련 분야에서 지속적으로 시행되는 정도를 의미한다.

항 목		전혀 그렇지 않다		보통이다		매우 그렇다	
1	직원들은 지속적으로 품질개선활동을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤	25
2	고객 불만이나 요구사항을 관련 부서에 체계적으로 피이드백 시키고 있다.	①	②	③	④	⑤	26
3	품질활동의 개선결과는 주기적으로 경영검토 자료로 보고된다.	①	②	③	④	⑤	27
4	향상된 품질개선결과는 차기 품질계획에 잘 반영되고 있다..	①	②	③	④	⑤	28
5	품질개선 사이클 타임이 빠른 속도로 이루어진다.	①	②	③	④	⑤	29

<품질보증시스템 : Quality Assurance System>

품질경영이 시스템적으로 작동하고 있는 것을 보증하는 시스템을 의미하며, 가시적인 문서시스템이 구축되어 있는 정도를 말한다.

항 목		전혀 그렇지 않다		보통이다		매우 그렇다	
1	품질방침과 품질목표가 문서로 잘 작성되어 있다.	①	②	③	④	⑤	30
2	제품/서비스 개발 및 설계시 품질계획을 체계적으로 수립하고 있다.(예: 품질기능전개 활용 등)	①	②	③	④	⑤	31
3	품질을 보증하기 위한 시스템(절차화)이 잘 구축되어 있다.	①	②	③	④	⑤	32
4	품질시스템 및 업무에 대한 문서화(절차서등)가 잘 갖추어져 있다.	①	②	③	④	⑤	33
5	직원들은 절차서, 작업지침에 따라서 업무를 하고 있다.	①	②	③	④	⑤	34

<고객중시 : Customer-Focus>

조직이 고객의 소리(VOC)를 이해하고 품질프로세스에 체계적으로 반영하는 정도를 의미한다.

항 목	전혀 그렇지 않다		보통이다		매우 그렇다		
21 1	고객의 소리(VOC)를 수집하는 채널을 다양하게 운영하고 있다.	①	②	③	④	⑤	35
2	고객의 불만과 불평사항은 유형별로 수집, 평가, 분석된다.	①	②	③	④	⑤	36
3	고객 불만이나 불평에 대해서 문제해결 관련부서에 피이드백이 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤	37
4	고객의 소리(VOC)를 고객의 요구품질로 변환하여 제품/서비스개선에 효과적으로 반영하고 있다.	①	②	③	④	⑤	38
5	고객의 소리(VOC)는 전 직원이 충분히 공유하고 있다.	①	②	③	④	⑤	39

<교육 · 훈련 : Education & Training>

조직의 품질 방침 및 계획의 실행을 지원하기 위해서 품질관련 교육과 훈련을 실시하는 정도를 의미한다.

항 목	전혀 그렇지 않다		보통이다		매우 그렇다		
34 1	전사적 차원에서 품질 교육·훈련에 대한 계획을 체계적으로 수립하고 있다.	①	②	③	④	⑤	40
2	품질에 관련된 교육훈련 프로그램은 부서별, 계층별, 수준별로 체계화가 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤	41
35 3	직원별 연간 품질관련 교육훈련계획이 수립되어 있다.	①	②	③	④	⑤	42
36 4	품질관련 직무수행에 필요한 역량을 갖추도록 지원하는 교육 프로그램이 잘 구축되어 있다.	①	②	③	④	⑤	43
5	교육훈련 체계에 따라서 품질관련 교육훈련이 충분히 실시되고 있다.	①	②	③	④	⑤	44

<측정 및 정보 : Measurement & Information>

측정 및 정보는 품질정보를 측정, 수집, 분석, 평가하고 제공하는 시스템의 수준을 의미한다. 이 항목은 품질경영시스템의 구성요소로 품질 프로세스를 지원해 주는 활동을 말한다.

항 목	전혀 그렇지 않다		보통이다		매우 그렇다		
37 1	품질계획의 이행 실적과 성과를 체계적으로 모니터링 하는 제도가 있다.	①	②	③	④	⑤	45
2	고객만족도(CSI)를 주기적으로 조사하고 있다. (외부기관 또는 자체).	①	②	③	④	⑤	46
3	고객에 대한 정보를 체계적으로 관리하고 있다.	①	②	③	④	⑤	47
4	회사는 업무성과를 측정하기 위한 기준과 지표가 잘 개발되어 있다.	①	②	③	④	⑤	48
5	업무 측정기준은 고객만족도, 품질수준 등의 조직의 핵심품질요소를 잘 반영하고 있다.	①	②	③	④	⑤	49

<전사적 종업원참여 : Total Employee Involvement>

기업의 품질개선활동을 포함한 품질경영활동에 전 직원이 지속적으로 참여하는 정도를 의미한다. 종업원들의 제안 또는 개선아이디어를 내는 창의적 활동 정도와 품질 관련 활동에 참여하는 것을 말한다.

항 목	전혀 그렇지 않다		보통이다		매우 그렇다	
1 품질방침 및 품질목표를 전 종업원이 이해하고 이행하고 있다.	①	②	③	④	⑤	50
2 종업원들은 품질개선을 위한 팀 활동에 적극 참여하고 있다.	①	②	③	④	⑤	51
3 종업원들은 개인적인 제안 등의 품질창의성 활동을 적극적으로 하고 있다.	①	②	③	④	⑤	52
4 품질개선 결과를 전 종업원들이 충분히 공유하고 있다.	①	②	③	④	⑤	53
5 전 종업원이 품질경영활동에 참여를 권장하는 인센티브(보상) 프로그램이 잘 구축되어 있다.	①	②	③	④	⑤	54

<기업성과 : Results>

기업의 재무성과(성장성과 수익성), 품질수준 및 고객만족, 종업원 만족의 정도를 의미한다.

항 목	전혀 그렇지 않다		보통이다		매우 그렇다	
1 최근 3년 동안 우리 회사의 매출액은 증가했다	①	②	③	④	⑤	55
2 최근 3년 동안 우리 회사의 시장점유율은 증가했다.	①	②	③	④	⑤	56
3 최근 3년 동안 우리 회사의 수익성(매출액이익률, 자본이익률 등) 업계 평균보다 높다.	①	②	③	④	⑤	57
4 최근 3년 동안 우리 회사의 전반적인 사업성과는 높아졌다.	①	②	③	④	⑤	58
5 우리의 제품/서비스 품질은 고객들로부터 높은 평가를 받고 있다.	①	②	③	④	⑤	59
6 우리의 고객들은 주위사람들에게도 우리 회사를 적극 추천한다.	①	②	③	④	⑤	60
7 최근 3년 동안 우리 회사의 고객만족도(CSI)는 높아졌다.	①	②	③	④	⑤	61
8 우리회사 직원들은 회사의 근무환경에 만족하고 있다.	①	②	③	④	⑤	62
9 우리 회사직원들은 임금수준(또는 인센티브)에 만족하고 있다.	①	②	③	④	⑤	63
10 우리 회사직원들은 승진제도에 대해 만족하고 있다.	①	②	③	④	⑤	64

<품질그룹요인의 중요도 : Evaluation Group Importance Weight>

품질경영 시스템을 품질경영동인, 품질 프로세스, 품질 인프라(지원프로세스), 경영성파로 그룹화 하였다. 각각의 그룹은 1-5개의 품질핵심항목으로 구성한다.

· 1단계: 전체 그룹의 중요도를 100으로 할 때 4개의 그룹요인에 대해서 각각 어느 정도의 비중을 두고 있는가를 기입합니다.

· 2단계: 각 그룹의 중요도를 100으로 할 때 각각의 품질핵심항목에 대해서 각각 어느 정도의 비중을 두고 있는가를 기입합니다.

그룹요인		중요도(%)	품질핵심항목	그룹내중요도(%)
1	품질경영 동인 (Q-Driver)	30 65-67	리더십 (Leadership)	100
			소계	100
2	품질프로세스 (Q-Process)	70 68-70	품질계획 (Quality Plan)	20 77-79
			품질통제 (Quality Control)	30 80-82
			품질개선 (Quality Improvement)	10 83-85
			품질보증시스템 (Quality Assurance System)	20 88-88
			고객중심 (Customer-Focus)	20 89-91
			소계	100
3	품질인프라 (Q-Infra)	20 71-73	측정 및 정보 (Measurement and Information)	40 92-94
			교육 · 훈련 (Education & Training)	30 95-97
			전사적 종업원 참여 (Total Employee Involvement)	30 98-100
			소계	100
4	경영성파	20 74-76	재무적성과 (Financial Results)	40 101-103
			고객만족 (Customer Satisfaction)	30 104-106
			종업원 만족 (Employee Satisfaction)	30 107-109
			소계	100
계		100		
1단계 : 전체 그룹의 중요도를 100으로 할 때 4개의 그룹요인에 대한 비중을 기입		2단계 : 각 그룹의 중요도를 100으로 할 때 각각의 품질핵심항목에 대한 비중을 기입		

<품질핵심항목의 중요도 : Evaluation Item Importance Weight>

품질핵심항목은 품질그룹요인과 상관없이 모두 12개로 구성되고 품질경영을 수행하는데 중요한 품질관련 핵심항목을 의미한다.

- 1단계 : 각각의 품질핵심항목 간 우선순위를 비교하여 중요한 순서대로 번호를 기입합니다.
- 2단계 : 가장 중요한 항목은 1번, 상대적 중요도가 가장 낮은 항목은 12번으로 기입합니다.

품질핵심 항목	항목 내용	중요도 순위	
1 리더십 (Leadership)	경영층이 TQM에 대한 조직의 목표와 전략 등을 제시하며, 품질경영시스템을 구축하고 실행시키기 위한 관심과 직접적인 참여 정도를 의미한다.	7	110-111
2 품질계획 (Quality Plan)	조직의 장단기 품질목표를 결정하고 이 목표를 달성하기 위한 실행계획 수립, 자원의 배분 및 수행방법에 대한 계획수립단계이다. 조직의 전사적 품질목표, 사업부 목표 및 프로세스에 의해 품질계획이 전개됨을 의미한다.	1	112-113
3 품질통제 (Quality Control)	제품의 불량률을 통제하기 위하여 통계적 공정관리를 실행하는 정도를 의미한다. 시행 가능한 품질프로세스를 개발 시행하며 통계적기법등 체계적으로 활동하고 있는 품질과정을 의미한다.	2	114-115
4 품질개선 (Quality Improvement)	품질개선 사이클(PDCA)을 전 분야에서 지속적으로 시행하고 지속적인 개선을 통하여 시스템적인 업무 수행을 하는 정도를 의미한다.	6	116-117
5 고객중시 (Customer-Focus)	조직이 고객의 소리(VOC)를 이해하고 품질프로세스에 체계적으로 반영하는 정도를 의미한다.	3	118-119
6 품질보증시스템 (Quality Assurance System)	품질경영이 시스템적으로 작동하고 있음을 보증하는 시스템을 의미하며, 가시적인 문서시스템이 구축되어 있는 정도를 말한다.	4	120-121
7 측정 및 정보 (Measurement and Information)	측정 및 정보는 품질정보를 측정, 수집, 분석, 평가하고 제공하는 시스템의 수준을 의미한다. 이 항목은 품질경영 시스템의 구성요소로 품질 프로세스를 지원해 주는 활동을 말한다.	5	122-123
8 교육·훈련 (Education & Training)	조직의 품질 방침 및 계획의 실행을 지원하기 위해서 품질관련 교육과 훈련을 실시하는 정도를 의미한다.	10	124-125
9 전사적 종업원참여 (Total Employee Involvement)	기업의 품질개선활동에 전 직원이 지속적으로 참여하는 정도를 의미한다. 종업원들의 제안 또는 개선아이디어를 내는 정도와 품질 관련 활동에 참여하는 것을 말한다.	11	126-127
10 재무적성과 (Financial Results)	조직의 품질목표에 따라 계획된 매출액, 시장점유율, 수익성 등을 포함하는 재무적 성과를 의미한다.	8	128-129
11 고객만족 (Customer Satisfaction)	외부고객과 관련하여 조직이 거둔 품질관련 성과로 고객이 갖는 조직에 대한 전반적인 이미지와 제품/서비스에 대한 고객만족을 의미한다.	9	130-131
12 종업원 만족 (Employee Satisfaction)	조직이 종업원에게 제공하는 동기부여, 보상, 승진, 근무 환경들을 포함한 직원 만족을 의미한다.	12	132-133

□ 기본사항

1. 귀사의 업종은? []

- ① 전기·전자 ② 기계 및 장비 ③ 자동차 ④ 금속가공
⑤ 석유화학 ⑥ 기타()

2. 귀사의 경영자 유형은? []

- ① 소유경영인 ② 전문경영인

3. 귀사의 종업원 수(계약직 포함)는? [] ()명

- ① 50명미만 ② 50명 ~ 200미만 ③ 200명 ~ 500명미만
④ 500명 ~ 1000명미만 ⑤ 1000명 ~ 5000명미만 ⑥ 5000명이상

4. 귀사의 종업원 년 평균임금은? []

- ① 3천만원이하 ② 3천만원~5천만원이하 ③ 5천만원~7천만원이하 ④ 7천만원이상

5. 본 설문을 응답해 주시는 분은? []

- ① 대표 ② 품질담당중역 ③ 품질담당부서장/직원 ④ 품질담당이 아닌 직원

***** 감사합니다. 수고 하셨습니다. *****