

세무회계저널
제6권 제4호 2005년 12월 pp.57~75
한국세무학회

은행의 ABC 정보효과에 대한 연구

류장렬*

〈요 약〉

최근 정보화시대는 소비자들의 소비욕구를 변화시켜 생산시장이 복잡하게 되었고, 경영관리자는 원가관리정보에 대한 새로운 인식을 갖게 되었다. 이에 1980년대 제조업중심으로 도입되기 시작한 활동기준 원가계산시스템(ABC)이 서비스업인 은행에도 도입됨으로서 정보효과에 대한 연구의 필요성이 있다. 본 연구는 제조업 원가관리에 효과가 입증된 ABC가 은행업의 원가관리정보시스템으로서 정보이용자의 의사결정에 효과가 있는지를 분석하였다. 연구는 은행을 대상으로 정보이용자 계층별로 분류하여 ABC가 제공하는 원가관리정보에 대한 정보효과를 실증분석한 결과 금융상품원가는 5%의 유의수준에서 유의적 이었으며, 금융상품가격과 원가개선업무 및 의사결정지원정보는 1%의 유의수준에서 유의적인 결과로 나타났다. 반면 고객 서비스와 정보 탐색시간은 10%의 유의수준에서도 비유의적 이었다.

연구결과 은행업에 도입된 ABC가 제공하는 원가관리정보는 1%의 유의수준에서 유의적인 것으로 분석되어, ABC는 서비스업의 원가관리정보에 유의적인 것이다. ABC는 도입초기비용이 과다하고, 정보 이용자의 정보사용 의지 등 제약조건이 따르지만 은행처럼 규모의 경제가 실현되고, 업무 정보화 의존도가 높은 업무형태에는 정보효과가 있다. 연구는 서비스업인 은행을 대상으로 정보이용자 계층을 다양화하여 분석함으로써 특정 계층(부서)에 국한된 정보효과 연구와 차별화 되고, 연구의 유의적 결과는 향후 서비스업으로의 ABC 보급에 기여할 것을 기대한다.

〈주제어〉 활동기준원가계산, 원가관리, 정보효과, 은행업

* 대구미래대학 세무회계과 조교수, jrryu@mail.ac.kr, 053-810-9426

논문접수일 : 2005년 1월

게재확정일 : 2005년 11월

I. 서 론

정보화시대는 소비자들의 소비욕구를 다양화시켜 상품시장을 세분화시켰다. 이러한 생산시장의 세분화로 기업은 제품의 생산방식을 적시생산(just in time), 공장자동화(factory automation), 컴퓨터통합생산(compute integrated manufacturing), 컴퓨터지원생산(compute aided manufacturing), 유연생산시스템(flexible manufacturing system) 등으로 변경하여, 오늘날 원가발생원천이 복잡하게 되었다. 기업의 생산 방식 변경은 간접원가의 발생원천이 다양화되고, 이는 상대적으로 간접원가 구성 비중을 높였다(Raffish and Turney 1991 ; 이성욱 2003).

원가정보의 주요 목적은 과거 산업시대에는 기업이 생산하는 상품원가를 정확히 산출하기 위한 수단이었으나, 오늘날 정보화시대에는 원가계산뿐만 아니라 신속한 의사결정과 정확한 가격결정 및 원가관리·통제에 이용되고 있다. 기업은 다양한 경영정책의 수립을 위하여 원가관리정보시스템을 이용한다. 경영정책 수립에서 중요한 상품개발에 소요되는 원가와 상품가격결정 및 원가개선 및 서비스정책 등의 의사결정을 위해 활동기준원가계산(Activity-Based Costing : ABC)¹⁾을 이용하고 있다. ABC는 제조업의 정확한 제품원가계산을 위하여 도입하였으나 원가관리정보시스템으로 정보 유용성이 입증된 후 적용범위가 철도, 병원, 항공, 은행 등 서비스산업으로 확대되고 (Banker and Johnston 1993 ; 김용환 · 이경태 1997 ; 함중호 1999 ; 김재봉 2000), 경영정보시스템으로서 ABC는 원가관리와 수익성 개선 및 의사결정 지원시스템으로도 관심을 갖게 되었다(Johnson and Kaplan 1987).

그런데 선행연구는 연구대상이 제조업 중심 사례연구(박재용 1994)와 서비스업에 대한 원가동인 연구(김양환 2000) 등을 통한 ABC의 도입 타당성에 대한 연구는 수행되었으나, 서비스업에 대한 ABC가 제공하는 원가관리정보의 효과에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 서비스업은 상품의 특성과 의사결정 및 서비스 접점에 있어 제조업과는 차이가 있다(Hongren et al. 1996 ; 김윤태 · 김자원 2002). 제조업과의 주요 차이는 제조업은 생산 후 판매가 되지만 서비스업은 상품판매 후 처리가 되는 것과 원가와 이익의 발생에서도 제조업은 원가가 발생한 후 이익이 발생되나 서비스업은 이익이 발생하여야 원가가 발생하는 등 차이점이 있다. 이러한 차이점을 고려하여 ABC가 서비스업인 은행의 정보이용자에게 유용한 정보를 제공하는지를 연구할 필요성이 있다. 특히 조업도 중심의 전통적인 원가관리정보에 대한 유용성이 상실되고(Johnson and Kaplan 1987), 원가의 효율적인 측정과 배분에 대한 새로운 원가관리정보를 필요로 함(Cooper 1988)에 제조업과 차별화 되고, 고객 접점에서 신속한 의사결정이 필요한 은행업무의 수행에서 ABC시스템이 의사결정지원시스템으로서 유용성에

1) ABC가 처음 학계에 소개될 당시 Cooper and Kaplan(1988a, 1988b)은 거래기준시스템(Transaction-Based System : TBS) ; 활동기준시스템(Activity-Based System : ABS) ; Nanni et al.(1988)는 전략적 원가회계(Cost Accounting by Goals and Strategies : CAGS) ; Keegan, et al.(1989)은 진보된 원가관리시스템(Advanced Cost Management System : ACMS) ; Johnson(1988)은 활동원가회계(Activity Cost Accounting : ACA) ; 활동기준제품원가계산(Activity-Based Product Costing : ABPC)으로 다양하게 표현하였다. 이처럼 ABC 도입시기의 다양한 표현은 ABC가 개념적으로 체계화되지 않은 상태에서 특정기업에 적용된 특성을 고려한 표현이었다. 이하에서는 ABC로 표현한다.

대한 분석은 의미가 있을 것이다.

본 연구는 은행업무에서 ABC가 제공하는 원가관리정보가 정보이용자에게 유용한 정보를 제공하고 있는지를 이용자 만족도로 측정하여 정보효과를 분석하였다. 연구목적을 위해 문헌연구와 실증 연구를 병행하였고, 실증분석 자료는 ABC를 도입한 은행의 정보이용자를 대상으로 방문 및 설문조사를 실시하였다. 자료 분석은 SPSS10.0 통계패키지를 이용하여 다중회귀분석방법을 사용하였다.

II. 이론적 배경과 선행연구

1. ABC의 활용

가. 은행의 ABC 도입 필요성

IMF 이후 금융업은 인수합병을 통한 규모의 대형화, 취급상품의 다양화, 업무겸업화 등으로 경영환경이 급변하고 있다. 은행의 환경변화는 보다 정확한 원가계산과 신속하고 정확한 의사결정을 위해 새로운 원가관리정보의 필요성이 증가하고 있다(김창수 2000).

은행업의 경영환경변화로 은행업무는 다양화되고, 업무의 다양화는 원가관리를 복잡하게 하고 있다. 최근 은행은 위험과 수익을 적절히 배분하기 위해 위험관리, 손익관리, 성과관리 등 경영혁신을 단행함으로써 업무형태의 변화 등이 뚜렷이 나타나고 있다. 최근 은행업무의 주요 변화 내용을 요약하면 다음과 같다. 첫째, 전자금융시대로 변화되었다. 과거 은행의 모든 금융서비스가 점포 내에서 이루어졌지만 최근에는 전산망을 통한 서비스로 옮겨졌다. 실제공간인 점포에서 인력과 전표를 이용하여 처리하던 금융거래 업무가 전자매체를 통한 무전표, 무인력, 무점포의 가상공간에서 이루어지는 전자금융 업무시대로 변화되고, 가상공간에서의 금융거래 규모도 지속적으로 증가되고 있다(유용주 1999). 이는 은행업무에서 인터넷뱅킹(internet banking), 홈뱅킹(home banking), 현금자동입출금기(CD/ATM) 직불카드(DBC), 자동응답서비스(ARS) 등의 가상공간 점포가 확대되었기 때문이다. 이와 같은 은행업무의 변화는 새로운 원가관리정보를 도입하여 고객과의 거래 및 신용정보 검색, 고객 접점에서의 의사결정 등 다양한 정보가 이용자에게 즉시에 제공되기를 기대하고 있다. 둘째, 기업금융에서 소매금융으로 영업대상이 변화되었다. 정보화 시대에 정보시스템의 발달은 다양한 금융상품의 개발을 촉진하여 은행으로 하여금 경영전략의 수정을 불가피하게 하였다. 특히 인터넷의 급속한 보급은 소매금융의 확대를 자유롭게 하여 은행간의 경쟁을 심화시켰다(손정식·심철웅 1999). 소매금융의 확대는 고객관리를 중요시하게 되어 고객에 대한 개인정보관리의 중요성이 높아졌다. 또한 소매금융의 비중이 커짐에 따라 기업금융에 비하여 손실의 위험은 줄어들지만 거래금액이 소액으로 분산되므로 거래건수의 증가는 원가관리의 증가로 이어진다. 따라서 합리적인 의사결정을 위한 원가관리정보가 필요하게 되었다. 셋째, IMF 이후 은행의 대형화추세이다. 미국과 일본을 위시한 선진국 은행들은 인수 합병을 통하여 규모의 대형화와 업무의 겸업화를 통하여 업무시너지 효과를 달성

하려는 노력을 하고 있다(유용주 외 1998). 일본 금융기관들의 빅뱅(big bang)에 의한 대형화와 미국계 은행들의 은행과 보험업의 합병(시티은행+트래블러스보험회사)으로 업무 겸업화를 실시하고 있다. 국내 금융기관도 지난 수년간 은행간 인수합병과 업무 겸업화로 대형화를 추진하고 있다.²⁾ 은행의 대형화는 내·외적으로 경쟁력을 향상과 규모의 경제(economy of scale)를 실현하여 경영 효율성을 향상시킬 수 있는 이점이 있기 때문에 평가된다. 규모의 대형화는 새로운 관리자를 필요로 하게 되고, 고정관리비용이 체증하여 부문간 업무를 유기적으로 통합하는데 어려움이 있다.

은행은 인수합병으로 대형화 및 업무겸업화를 통한 시너지 효과를 높이기 위하여 정보공유 비용을 최소화하는 전략을 강구하여야 한다. 정보통합시스템은 은행과 거래고객(기업)이 정보시스템을 공유함으로써 인건비 절감효과와 정보발생비용을 최소화하여 원가절감을 실현할 수 있다. 또한 은행은 개인별, 점포별 실적 평가를 통한 인사이동, 성과급 지급 등을 위하여 주기적으로 실적을 공개함으로써 개인별 점포별 경쟁을 유발하고 있다.³⁾ 이러한 은행의 관리형태 변화는 정보이용자에게 제공되는 새로운 원가관리정보의 도입 필요성이 제기되는 것이다.

나. 은행의 ABC 활용

하나의 상품을 개발하여 판매하기까지 그 상품에 대응되는 원가는 다양하다. 전통적 원가계산시스템에서의 원가정보는 상품의 개발과 제조에 소요된 경비와 공통경비를 원가대상(cost object)에 합리적으로 배부하는 것을 목적으로 하였다. 자동화된 생산환경과 고객의 소비욕구 다양화에 기인한 소비시장변화는 기업의 간접비 비중을 상대적으로 높이게 되었다(Raffish and Turney 1991). 간접비 비중이 높아짐에 따라 기업은 간접비의 합리적 배분을 위해 활동중심의 원가동인을 기준으로 배분하는 원가관리정보시스템이 필요하다(Cooper 1988). ABC는 기업활동을 기초로 원가집계가 됨으로서 기업의 활동을 분석하여 부가가치활동과 비부가가치활동을 구분할 수 있는 정보를 제공하여, 비부가가치활동을 통제하고 제거할 수 있다(백태영 2004).

우리나라 은행은 효율적 경영을 위해 구조조정을 지속적으로 실시하고 있지만 아직도 선진국은 물론 동유럽국가보다 취약한 형편이다(최승빈 2002). 은행업무를 원가관리정보 측면에서 분류하면 고객활동에 의하여 발생되는 활동과 기업활동으로 구별해 볼 수 있다. 고객활동(기업목적과 관련된)은 판매, 서비스, 처리, 관리 등이 있고, 기업활동(기업목적과 직접관련 없는)은 재무제표작성과 보고, 인사, 법률고문, 검사, 이동, 구매, 보관, 오류정정 등이 있다.

2) 금융기관의 통합은 IMF이후 부실금융기관의 정리형태로 나타났는데, 대부분 정부주도형의 통합 및 퇴출 형태로 이루어졌다. 그 후 국민은행, 신한은행(그룹), 우리은행(그룹), 하나은행이 국내 주요시중은행으로 부상하게 되었다. 또한 2004년 시티은행과 한미은행의 합병은 2005년 금융시장의 새로운 경영환경을 예고한다.

3) 은행간 합병은 최근에도 지속적으로 실시되고 있으며(한미은행+시티은행), 은행업무의 겸업화로 보험, 카드, 리츠, 복권, 유통 등 업무영역이 복잡화, 다양화되었다. 최근 은행은 대형화, 경영합리화를 위해 통합 정보시스템에 많은 투자를 실시하고 있다. 은행은 ABC 도입으로(K은행 외) 외적으로는 고객맞춤씩 상품의 개발, 고객차별화를 실시하고, 내적으로는 개인별, 지점별, 사업부별 업적평가를 가능하게 하였다.

기업목적과 직접 관련된 활동은 기업 이해관계자들의 욕구를 충족시켜주기 위해 수행하는 활동이다(배병한·유승억 2000).

은행의 다양한 활동에 기초한 원가배분은 전통적 원가계산 보다 정확한 원가계산과 비부가가치활동을 제거함으로써 보다 효율적인 경영을 가능하게 한다. ABC를 서비스업에 도입하는 것과 관련하여 Turney(1991)는 은행업무 활동이 제조업 활동과 다른 것처럼 보이지만 활동을 분석하여 보면 제조업과 같이 작업을 수행하고 자원을 소비하고 있다고 하였다. 따라서 ABC를 이용하여 금융상품(예금, 대출)의 원가를 계산할 수 있는 것이다. 김용환·이경태(1997)도 국내 은행은 외국은행에 비해 원가정보 활용이 미흡하여 원가정보 활용을 증대하는 방안으로 ABC의 활용을 제안하였다. 즉 은행의 ABC 도입은 고객별, 부서별 손익분석을 가능하게 하여 차별화 된 경영전략을 수립할 수 있다(함중호 1999). ABC가 제공하는 다양한 정보 중에서 원가관리정보는 정보이용자의 의사결정 정보로 수익과 위험 관리를 위한 관리회계 정보를 제공하여 위험관리, 손익관리, 성과관리에 활용할 수 있을 것이다.

2. 선행연구

ABC는 기업의 다양한 활동을 분석하여 활동중심점에 대한 원가동인을 기준으로 간접원가를 보다 합리적으로 배부하기 위해 도입되었다. 간접원가의 합리적인 배부기준을 설정함으로써 기업들로 하여금 신뢰성 있는 원가관리정보를 이용하여 의사결정의 효율성을 향상시키려는데 목적이 있다. ABC는 1980년대부터 논의되기 시작한 이래 선진국의 제조업 중심으로 정보 유용성이 입증되어 최근에는 은행을 비롯하여 항공, 병원 철도 등 서비스업으로 도입이 확산되고(Banker and Johnston 1993 ; Sweeney 1997 ; MacArthur and Stranahan 1998 등)있으며, 도입하는 목적도 정확한 원가정보를 얻는데 국한하지 않고 의사결정을 위한 정보수단으로도 이용되고 있다. 특히 학계에서는 1990년대부터 기업실무에 이용 가능한 모델연구 및 사례연구, ABC의 정보 효과에 대한 실증연구들이 수행되고 있다.⁴⁾ 연구대상을 은행업으로 한 선행연구는 다음과 같다.

Lucas(1975)는 미국의 은행업을 대상으로 회계정보시스템의 성과에 영향을 미치는 변수로 정보시스템의 이용을 선정하였다. 정보시스템의 성과에 영향을 미치는 변수로 정보이용자의 개인적인 상태, 의사결정의 형태, 태도를 선정하고, 정보시스템의 성과에 대하여 분석하였다. 분석결과 진취적인 의사결정, 관리자의 목표설정 때 이용자의 참여가 성과에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Brimson and Antos(1994)는 제조업의 원가관리정보로 유용성이 입증된 ABC가 은행에 적용될 수 있는가에 대한 연구를 실시하였다. 그는 ABC를 은행 현금출납부문에 적용할 때의 활동을 식별하였다. 현금흐름에 의한 활동을 식별해 본 결과 제조업과 같이 은행업도 고객 활동과 기업활동으로 분류할 수 있었다. 고객에 의하여 발생하는 활동은 판매, 서비스, 처리, 관리 등의 활동으로 구분할 수 있고,

4) ABC에 대한 연구는 박재용(1994) ; 심태섭(1994) ; 이동찬(1997) ; 이상권·유성재(1996) ; 이진복(1999) ; 김양환(2000) ; Cooper and Kaplan(1988) ; Cokins et al.(1993) ; Innes and Mitchell(1995) ; Johnson(1988) ; McGowan(1998) ; Swenson(1995) ; Turney (1989) ; Nguyen and Brooks(1997) 등 다수의 연구가 있다.

기업 활동은 감사, 고문, 수수료 등의 활동으로 구분할 수 있어 활동을 중심으로 원가동인을 식별할 수 있었다.

Sweeney(1997)는 은행을 대상으로 ABC를 적용한 사례연구를 실시하여 은행업무에 있어 활동과 원가동인의 인과관계를 분석하였다. 그는 은행상품을 세밀하게 분석하여 ABC의 이용으로 원가절감을 실현할 수 있는 사례연구를 제시하였다. 은행업무에서 원가절감으로 수익성을 개선할 수 있는 것으로 양도성 예금상품을 연구대상으로 하여 수익성 개선절차를 3단계로 구분하고 각 단계의 활동을 설명하였다. 연구에 의하면 제1단계는 회사의 모든 업무를 재무회계원칙에 따라서 처리하는 단계이며, 제2단계는 경영개선을 위한 각종보고서의 재검토와 개선에 노력하는 단계이고, 제3단계는 ABC를 도입하여 원가개선과 비부가가치 요인을 관리하는 단계로 구분하였다. 연구결과 ABC가 은행의 원가관리정보에 유용하다는 것을 제시하고 있다.

김용환·이경태(1997)는 우리나라 은행의 원가계산시스템의 이용현황과 개선방안을 연구하였다. 우리나라 시중은행 24개와 국내에서 영업하고 있는 17개 외국은행을 대상으로 원가회계시스템의 현황과 원가정보의 이용실태 및 문제점을 비교 분석하였다. 연구결과 은행은 원가계산의 필요성을 절감하고 있으나, 상품가격의 결정, 업무운영계획과 예산통제, 원가관리, 부서별 영업점별 실적평가, 고객별 수익성 분석, 개인의 성과측정 등 6개 부분에 대한 원가정보의 활용도에 있어 외국은행과 국내은행은 차이를 보였다. 결과는 우리나라 은행은 외국은행에 비하여 원가정보의 활용도가 현저히 낮은 것으로 확인되었다. 활용도가 저조한 이유는 은행에서 원가계산 필요성은 인정하나, 원가정보의 신뢰도가 낮기 때문인 것으로 평가하였다. 따라서 원가정보의 활용도와 신뢰도를 향상시키기 위해서는 정확한 원가계산 기법의 개발, 원가계산 전문가의 확보와 조직편성, 관리회계시스템의 재정비 등이 선행되어야 한다는 것이다.

김창수(2000)는 정보기술이 은행의 경쟁력 강화 및 재무적 성과에 미치는 효과를 연구하였다. 그는 시중은행 15개와 지방은행 10개를 대상으로 9년간(1990~1998) 정보기술을 위해 지출된 비용이 재무적 성과인 비용절감, 수익증대, 이익증대 및 시장점유율에 미치는 영향을 분석하였다. 연구결과 정보기술에 지출된 비용과 재무적성과 및 시장점유율의 관계는 금융정보화 수준, 은행규모, 금융전략 등 그룹별로 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다. 은행은 금융정보화 전략을 효과적으로 추진하면 수익성 및 시장점유율 확대가 가능하며, 경쟁력 및 수익성 향상을 위하여 대형화 및 소매금융 전략을 추진하는 경우에 금융정보화가 선행될 필요가 있다는 것이다.

김양환(2000)은 경영환경의 변화에 따라 은행업에서 간접원가를 발생시키는 원가동인을 연구하였다. 국내은행을 대상으로 간접원가를 발생시키는 독립변수로 직원 수, 거래의 처리시간, 계좌 수, 자동화거래비율, 거래분산도, 거래단위당 인건비, 영업점 위치 등을 이용하여 실증분석 하였다. 연구결과는 직원 수, 거래의 처리시간, 계좌 수, 자동화거래비율이 원가동인의 중요변수로 나타났다. 본 연구는 은행업무를 활동중심점에 따라 활동을 분석하였다는데 의미가 있다.

다음으로 기타 서비스업을 중심으로 원가관리정보에 대한 선행연구는 다음과 같다.

Banker and Johnston(1993)은 서비스업에 대한 원가동인의 연구로 미국 항공산업의 분기별 패널자

료를 이용한 간접비 원가동인을 분석하였다. 연구결과 서비스업에서 영업활동과 관련한 원가동인이 간접비에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스업은 복잡하고 다양한 활동중심점에 의한 원가동인은 항공산업의 간접비 배부기준에 유의적인 것으로 나타났다. 본 연구는 ABC가 제조업뿐만 아니라 서비스업에도 유의적인 정보를 제공하는 것을 시사하고 있다.

MacArthur and Stranahan(1998)은 병원산업의 원가동인에 대한 연구를 수행하였다. 병원 간접비의 정확한 배분은 의료수가 결정에 유용한 정보를 제공한다. 병원 간접비의 관련성 분석을 위하여 조업도와 복잡성, 설비능력 등을 독립변수로 사용하였다. 연구결과 간접원가는 의료서비스 수(조업도)와 의료서비스의 강도(복잡성)에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다. 본 연구는 서비스업의 원가관리정보시스템의 중요성과 합리적인 원가배분에 대한 원가동인을 제시하고 있다고 할 수 있다.

McGowan(1998)은 ABC의 정보이용자에 대한 정보효과를 분석하였다. 4개의 집단 69명을 대상으로 ABC가 제공하는 정보효과에 대하여 5개 분야(태도, 기술적 특징, 정보 유용성, 타당성, 개인의 특성)로 나누어 분석하였는데, 연구결과 기존의 정보시스템보다 ABC가 제공하는 정보가 더 유용한 것은 나타났다. 특히 22개의 측정분야 중 기술적 특성에서 정보의 접근용이성과 유용성에서 작업의 용이성만 유의적이지 않았고, ABC의 실행 효과에 대해서는 정보제공자와 이용자 집단 간에 인식 차이가 있었다. 즉 ABC의 정보이용자간에는 정보인식의 차이가 있음을 보여주고 있다.

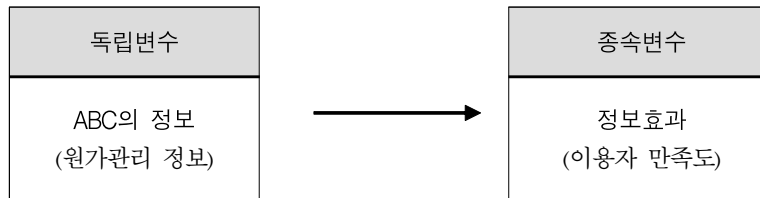
III. 연구설계

1. 연구모형

기업의 원가관리정보는 기업 활동을 상호 유기적으로 연결시켜주는 피드백시스템으로 정보이용자에게 영향을 미친다(Teo and King 1996 ; 최종민 2000). 은행에 도입된 ABC도 원가관리정보로 정보이용자에게 유용한 정보를 제공할 것이다. 일반적으로 원가관리정보는 관리회계정보의 하부 단위로서 모든 기업에 적합한 단일 원가관리는 존재하지 않고, 다만 기업의 특성에 따라 차이가 있다는 관리회계이론이 제기되고 있다(Otley 1980). 이와 같은 이론은 기업에 따라 다양한 관리방법이 존재하고, 기업의 환경변화는 새로운 경영관리형태로 이어져 그에 따른 정보를 필요로 하는 것이다.

최근 경영환경의 변화에 따라 은행업무도 예외일 수 없다. 은행업무의 겸업화 등으로 업무영역의 확대는 관리자에게 보다 정확하고 다양한 의사결정정보를 요구하고 있다. 은행환경의 변화는 새로운 원가관리정보를 요구하게 되었고, 업무환경의 변화에 따라 은행에 도입된 ABC의 원가관리정보에 대한 정보효과를 분석해볼 필요성이 있다. ABC가 제공하는 다양한 정보를 제공하는 것 중에서 원가관리정보는 정보이용자에게 유용한 정보를 제공하고 있는지를 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하여 분석하였다.

〈그림 1〉 연구 모형



2. 가설설정

ABC를 도입하는 목적은 정보이용자에게 다양한 정보를 제공하여 합리적인 의사결정을 하는데 있다. 경영자는 ABC가 제공하는 다양한 정보를 이용하여 인적·물적 자원을 효율적으로 관리·운영함으로써 수익창출에 기여코자 하는 것이다. 서비스업인 은행도 다양한 영업활동을 통한 수익창출을 위해 원가관리의 필요성이 제기되고 있다(Sweeney 1997 ; 함중호 1999 ; 김창수 2000).

은행은 고객으로부터 적금·예금상품을 판매하거나 대출상품을 판매하면서 발생하는 원가는 고객과의 금융상품 거래와 거래계좌 서비스에서 발생하므로 거래계좌 또는 관련 거래를 측정단위로 하는 것이 바람직하다(김양환 2000). 금융상품과 서비스원가는 자금량의 차이에 따라 변하지 않고 상품 관련 부문의 원가나 활동량의 차이에 따라 변화됨으로서 금리결정을 위한 원가율 결정과 계좌당 원가는 ABC의 원가동인을 기준으로 배부하는 것이 합리적인 것이다(Brimson and Antos 1994 ; Sweeney 1997 ; 함중호 1999 ; 김양환 2000). 또한 은행업무는 불특정 다수의 고객으로부터 예금·적금상품을 통하여 자금을 조성하여 이를 다시 고객들에게 대출 또는 투자로 수익을 창출하는 것을 주요 목적으로 하고 있어(최승빈 2002), 은행도 제조업과 같이 활동별 원가 배분(예금상품, 대출상품)이 가능하지만 제조업과는 상품의 생산과 판매의 처리, 원가와 이익의 발생 및 생산과 판매시기에 있어 차이가 있다(Turney 1993 ; Sweeney 1997).

서비스업인 은행은 제조업과 업무적 차이에도 불구하고 원가관리정보와 고객서비스를 위한 기초 정보는 기업에 있어 매우 중요한 정보인 것이다. 은행업과 기타 서비스업에서 정보시스템으로서 이용되는(Brimson and Antos 1994 ; Innes and Mitchell 1995 ; McGowan 1998 ; MacArthur and Stranahan 1998) 다양한 정보 중에서 원가관리의 중요 항목으로 관리자의 의사결정에 영향을 미치는 요인으로 생각되는 6개 변수(상품원가결정, 상품가격, 원가개선, 정보탐색 시간, 고객서비스 및 의사결정)를 이용하여 분석하였다. 연구대상은 은행의 정보이용자를 중심으로 원가관리정보에 대한 효과를 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. ABC가 제공하는 원가관리정보는 정보이용자에게 유용한 정보효과가 있을 것이다.

가설1에 대한 보다 구체적인 원가관리정보를 얻고자 다음과 같은 세부가설을 설정하여 검토한다.

- 가설1-1. ABC가 제공하는 상품원가정보는 정보이용자에게 유용할 것이다.
 가설1-2. ABC가 제공하는 상품가격정보는 정보이용자에게 유용할 것이다.
 가설1-3. ABC가 제공하는 원가개선정보는 정보이용자에게 유용할 것이다.
 가설1-4. ABC가 제공하는 고객 서비스정보는 정보이용자에게 유용할 것이다.
 가설1-5. ABC는 정보이용자의 정보탐색시간 단축에 유용할 것이다.
 가설1-6. ABC가 제공하는 원가관련 의사결정정보는 정보이용자에게 유용할 것이다.

3. 변수의 정의

정보시스템의 효과측정은 다양한 방법이 사용될 수 있으나 정보이용자를 대상으로 측정할 수 있다(Jenkins and Ricketts 1985). 정보효과에 대하여 Johnson(1992)은 고객과 접촉하여 업무를 직접적으로 담당하는 업무담당자들로부터 자료를 수집되어야 한다고 하였으며, Seddon(1997)은 정보 이용자가 정보의 사용으로 자신의 업무성과를 향상시켰다고 믿는 정도에 의해서 정보효과를 평가할 수 있다고 하였다.

ABC가 제공하는 정보는 정보속성에 따라 차이가 날 수 있어 정보효과는 특정 목적을 달성하기 위하여 정보가 갖추어야 할 모든 성질·형상·상태·조건의 집합체라고 말할 수 있다. 따라서 정보효과는 단순한 기술적 의미만이 아닌 태도, 감정, 과업의 적합성 등을 포함하는 포괄적인 개념으로 접근해야 하며, 정보효과에 대한 측정은 정보시스템이 제공하는 정보를 직접 이용하는 사용자를 대상으로 평가할 문제이다(Churchill and Surprenant 1982 ; Bailey and Pearson 1983 ; Johnson 1992 ; Choe et al. 1998).

ABC는 외부효과인 고객서비스 정보와 내부효과인 원가관리정보에 의하여 영향을 받지만 정보효과에 대한 분석에는 이들의 구분에 따른 실익이 없다. 다만, 정보시스템으로서 이용자의 의사결정에 유용한 정보를 제공하는가에 보다 관심이 높다. 이에 본 연구는 선행연구에서 일부 사용(Lucas 1975 ; Brimson and Antos 1994 ; Innes and Mitchell 1995 ; McGowan 1998 ; MacArthur and Stranahan 1998)된 연구변수를 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였는데, ABC 이용자가 의사결정과정에서 직·간접적으로 영향을 미칠 것으로 생각되는 주요변수 6개를 구성하였다. 변수는 상품원가정보, 상품가격정보, 원가개선정보, 고객서비스정보, 원가정보의 탐색시간 및 의사결정 정보로 측정방법은 7점 척도(1 매우 유용함, 7 전혀 유용하지 않음)를 사용하였다. 변수선택은 ABC 이용자 계층의 의사결정과 관련성을 고려하여 은행의 중간 관리자와 1차 실무협의를 거쳐 재구성하였다.

연구변수의 조작적 정의 및 측정방법을 요약하면 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 변수의 정의 및 측정방법

변수명	변수의 조작적 정의	측정방법	선행연구
상품원가	상품의 개별원가정보 (예금/적금/대출상품)	7점 - Likert 척도	Hongren et al 1996 ; Turney 1991 ; 김창수 2000
상품가격	상품의 개별가격정보 (예금/적금/대출상품)	7점 - Likert 척도	Innes and Mitchell 1995 ; Brimson and Antos 1994
원가개선	업무처리속도 개인 업무의 향상	7점 - Likert 척도	Johnson and Kaplan 1987 ; Sweeney 1997 ; 김용환 · 이경태 1997
고객서비스	고객대기시간 계좌처리 시간 고객상담 시간	7점 - Likert 척도	MacArthur and Stranahan 1998 ; Lucas 1975
정보탐색시간	영업현황검색 고객정보연람	7점 - Likert 척도	McGowan 1998 ; 김용환 · 이경태 1997
의사결정	다양한 상품의 권장 업무의 관리/통제	7점 - Likert 척도	MacArthur and Stranahan 1998 ; Lucas 1975
정보효과	사용자의 정보만족도	7점 - Likert 척도	McGowan 1998

4. 표본의 선정

본 연구의 응답자는 ABC를 업무에 사용하는 은행을 대상으로 하였다. ABC의 도입은행은 ABC 소프트웨어 개발업체인⁵⁾ ABC Technologies Korea Ltd, SAP사, 삼일회계법인, 안진회계법인/아더 앤더슨, 그리고 가립ABC 등을 통하여 직접 또는 간접적 방법으로 파악하였다. 그리고 설문지는 각 지점별 10~20여부씩 배부하였는데, 한 지점에 설문지를 많이 배부한 이유는 ABC 이용자 계층을 다양하게 하여 정보에 대한 신뢰성을 향상시키기 위해서다. 설문지 조사는 2001년 4월 1일에서 5월 31일까지 총 1,000부를 직접방문과 우편조사를 병행 사용하여 261부를 회수하였다.⁶⁾ 이중에서 불성실한 응답으로 판단되는 13부를 제외한 248부를 사용하였다. 회수된 자료의 내용을 요약하면 <표 2>와 같다.

5) 국외 ABC Software 업체는 Management Accounting(1996. March 54)를 참고하고, 국내는 배병한 · 유승익(2000, 257-272) 참고. 국내 ABC Software 전문업체는 NTT사, SAP사, 회계법인 컨설팅회사 및 중소기업체 다수가 있다.

6) 2001년 3월 기준 ABC의 도입현황은 10개 시중은행 3,952개 지점과 1개 지방은행 134개 지점에 도입되었다. 지점 현황은 1차 ABC 개발업체를 통하여 파악된 은행을 인터넷 검색(www.fss.or.kr, www.ksda.or.kr)으로 파악한 자료이다(당시 3개 지방은행은 도입 중). 그리고 설문지 배부는 서울지역 5개 은행 7개 본·지점에 20부, 지방소재 5개 지점(부산, 대구, 인천, 대전)에 각 15부(일부 지점 10부), 광주에 있는 지방은행에 15부를 발송하였다.

〈표 2〉 자료의 요약

업무별 이용자	관리업무		영업업무	합 계
	119		129	248
	47.98%		52.02%	100%
직위별 이용자	최고경영자	중간관리자	하위관리자	합 계
	54	80	91	225*
	24.00%	35.55	40.45%	100%

* 사원이 응답한 23명을 결측값으로 처리함.

IV. 분석결과

1. 기술통계분석

본 연구는 ABC가 제공하는 원가관리정보에 대한 정보효과를 분석하였다. 정보효과 검증을 위하여 정보이용자계층을 대상으로 설문자료를 이용한 다중회귀분석방법을 사용하였으며, 회귀분석에서 분석의 타당성 검증을 위해 상관관계분석과 다중공선성 검증을 실시하였다.

가. 기술통계

ABC가 제공하는 원가관리정보에 대한 기술통계를 요약하면 <표 3>과 같다.

〈표 3〉 기술통계

항 목	평 균	표준편차	표본수
상품원가	4.49	1.17	248
상품가격	4.63	1.16	248
원가개선	4.65	1.01	248
고객서비스	4.55	1.23	248
정보탐색시간	4.52	1.13	248
의사결정	4.45	1.19	248
정보효과	4.55	0.919	248

나. 상관관계분석

상관관계분석은 이론적 연구체계에 따라 설정한 변수상호간의 관계를 파악할 수 있으며, 또한 설정된 가설의 검정관계를 예측하는 기본분석 자료이다. ABC의 원가관리정보는 각 독립변수들의 상관관계를 검정하여야 한다. 독립변수 상호간 상관관계가 있는지를 검증하기 위해 Pearson 상관분석을 실시한 결과는 <표 4>와 같이 각 변수가 통계적으로 유의한 결과로 나타났다.

〈표 4〉 상관관계분석(N=248)

	정보효과	상품원가	상품가격	원가개선	고객서비스	정보탐색시간	의사결정
정보효과	1.000						
상품원가	.492***	1.000					
상품가격	.496***	.354***	1.000				
원가개선	.509***	.456***	.513***	1.000			
고객서비스	.467***	.461***	.518***	.383***	1.000		
정보탐색시간	.411***	.418***	.448***	.473***	.462***	1.000	
의사결정	.607***	.543***	.460***	.480***	.548***	.455***	1.000

* p < .1 ** p < .05 *** p < .01

다음으로 다중회귀분석방법을 사용할 때 한 독립변수가 다른 독립변수에 영향을 미쳐 분석결과에 오류를 가져올 수 있음으로 각 변수간의 다중공선성 문제를 검토하여야 한다. 일반적으로 다중공선성의 존재를 검증하기 위해 상태지수(condition index)와 분산팽창요인(variance inflation factor : VIF)으로 검증할 수 있는데, 분석결과는 <표 5>과 같이 가장 큰 컨디션값과 분산팽창요인은 각각 18.509와 1.849로 공선성에 큰 문제가 없는 것으로 판명되어 본 연구분석을 위한 다중회귀방정식을 시행한다.

〈표 5〉 다중공선성 검증결과

	상태지수	VIF
상품원가	13.024	1.610
상품가격	14.558	1.684
원가개선	15.358	1.673
고객서비스	16.303	1.758
정보탐색시간	18.509	1.554
의사결정	12.608	1.849

2. 가설검증

일반적으로 회귀분석은 변수들의 상호관계를 분석하고, 독립변수로부터 종속변수의 변화를 예측하는 방법에 사용한다. 본 연구는 은행에 도입 운영 중인 ABC의 원가관리정보가 정보이용자에게 유용한 정보를 제공하고 있는지를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석에 사용한 변수투입방식은 모든 변수를 동시에 투입하는 입력방법(enter method)을 사용하였으며, ABC의 원가관리정보 요인 6개의 독립변수를 이용하여 종속변수인 정보효과를 검증한다.

ABC의 정보효과에 대한 분석결과는 <표 6>에 제시되어 있다. <표 6>에서 제조업의 정확한 원가계산을 위해 도입되기 시작한 ABC는 서비스업인 은행의 정보이용자에게도 1%의 유의수준에서 유의적인 것으로 나타났다. 따라서 국내은행에 도입된 ABC는 정보이용자에게 유용한 원가관리정보를 제공하는 것으로 해석할 수 있다. 또한 ABC가 제공하는 개별 원가관리정보에 대한 회귀분석 결과는 다음과 같다.

첫째, ABC가 제공하는 금융상품원가정보는 5%의 유의수준에서 ABC정보에 대한 만족도에 유의적인 영향을 미쳤다. 이에 따라 가설1-1은 채택되었다. 즉 ABC는 상품(예금, 적금, 대출)의 원가정보를 의사결정자에게 제공하여 정보효과에 대한 유용성이 입증되었다.

<표 6> 분석결과

독립변수 \ 종속변수	회귀계수(β)	표준오차	표준화된 회귀계수(β)	t	유의도
(상수)	1.305	.239		5.467	.000***
1. 상품원가	.111	.047	.141	2.382	.018***
2. 상품가격	.134	.048	.168	2.774	.006***
3. 원가개선	.153	.055	.168	2.778	.006***
4. 고객서비스	4.512E-02	.046	.061	.978	.329
5. 정보탐색시간	1.490E-02	.047	.018	.315	.753
6. 의사결정	.257	.049	.331	5.218	.000***
$R^2 = .475$ $F = 36.346$ $\text{sig } F = .000$ ***					

* $p < .1$ ** $p < .05$ *** $p < .01$

둘째, ABC가 제공하는 상품가격정보는 1%의 유의수준에서 ABC정보에 대한 만족도에 유의적인 영향을 미쳐, 가설1-2는 채택되었다. 이는 의사결정자인 정보이용자가 금융상품에 대한 상품가격 정보를 공유함으로써 다양한 금융상품을 고객 맞춤형으로 영업을 실시할 수 있어 유용한 정보로 생각된다. 셋째, ABC가 제공하는 원가개선정보도 1%의 유의수준에서 유의적인 것으로 나타나, 가설 1-3은 채택되었다. ABC는 관리회계의 하부시스템인 원가관리정보의 제공에 있어서는 효과적인 것

으로 분석된다. 본 결과는 원가절감(MacArthur and Stranahan 1998)과 원가개선을 통한 절감(Sweeney 1997)을 실현할 수 있다는 연구와 일치하는 결과이다. 넷째, ABC가 제공하는 고객서비스정보는 10%의 유의수준에서 비유의적인 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-4는 기각되었다. 이는 ABC 정보가 자료화하는 일련의 과정을 거쳐야 하고, 정보시스템의 특성인 정보화된 자료만을 제시하는 한계를 보여주고 있는 것으로 판단된다. 즉 금융거래 고객은 기초자료에 따라 사전 고객분류가 되어 서비스 차별화가 이루어지고 있기 때문으로 본다. 또한 정보시스템의 도입 초기에 따른 고객 데이터베이스가 미흡하여 정보이용자에게 유용한 정보를 제공하기에는 부족한 것이다. ABC가 제공하는 고객서비스정보는 외부적 정보효과에 중요한 변수이지만 아직 정보이용자에게는 자료의 불충분에서 오는 문제로 생각된다. 다섯째, ABC가 제공하는 정보탐색시간도 10%의 유의수준에서 비유의적인 것으로 나타나, 가설1-5는 기각되었다. ABC는 많은 정보를 공유하는 정보시스템이지만 정보이용자 대부분이 ABC의 다양한 정보를 충분히 활용하지 못하고 극히 제한된 본인의 업무와 관련한 정보만을 탐색하는 것으로 나타나 유의적인 결과를 얻지 못한 것으로 판단된다. 본 결과는 은행업무가 지나치게 분업화됨으로서 개인별 담당업무에 지나치게 치중하는 것으로 생각된다. 이는 개인적 업무에 필요한 정보만 탐색하는 개인별 업무차별화에 의해 정보차별화가 이루어진다고 볼 수 있다. 여섯째, ABC가 제공하는 의사결정정보는 1%의 유의수준에서 유의적인 것으로 나타났다. 이에 따라 가설 1-6은 채택되어 ABC가 제공하는 다양한 정보 중에서 정보이용자의 의사결정에 필요한 정보는 효과적인 것으로 분석되었다. 본 결과는 ABC가 관리회계의 주요 목적인 경영관리자의 의사결정에 유용한 정보를 제공하고 있다. 결론적으로 국내은행에 도입된 ABC는 정보이용자가 필요로 하는 다양한 원가관리정보를 유용하게 제공하고 있는 것으로 분석되었다.

V. 결 론

정보화시대는 소비자욕구 다양화로 생산시장을 다품종소량생산체제로 변화시켜 원가관리에 있어 새로운 관리방법을 요구하게 되었다. 특히 합리적인 원가배분과 신속한 의사결정 등을 위한 새로운 원가계산시스템으로 제조업을 중심으로 ABC가 도입된 이후 서비스업으로 그 도입이 확산되고 있다. ABC가 선진국의 제조업 중심으로 정보효과가 입증된 이후 서비스업으로 확장됨에 따라 국내은행에도 도입되었다. 이에 은행업무에서 ABC가 제공하는 원가관리정보가 정보이용자에게 유용한 정보를 제공하고 있는지를 이용자 만족도로 측정하였다.

연구결과 ABC가 제공하는 원가관리정보는 1%의 유의수준에서 유의한 것으로 나타나, 국내은행에 도입된 ABC는 제조업뿐만 아니라 서비스업에도 유용한 원가관리정보를 제공하고 있다. ABC가 제공하는 원가관리정보에 대한 개별요인에 대한 분석내용은 첫째, ABC가 제공하는 상품원가정보는 5%의 유의수준에서 ABC 정보에 대한 만족도에 유의적인 영향을 미쳤다. 둘째, 상품가격정보도 1%의 유의수준에서 유의적인 결과를 얻었다. 셋째, ABC가 제공하는 원가개선정보는 1%의 유의수준에

서 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, ABC가 제공하는 고객 서비스정보는 10%의 유의수준에서도 비유의적인 것으로 나타났는데, 이는 고객정보에 대한 기초자료활용이 아직 미흡한 것으로 판단된다. 다섯째, ABC가 제공하는 탐색시간도 10%의 유의수준에서 비유의적 것으로 분석되었다. 이 또한 ABC가 많은 정보를 공유하는 정보시스템이지만 정보이용자 대부분이 본인의 업무와 관련한 정보만을 탐색하는 것으로서 은행업무의 세분화에서 오는 문제로 판단된다. 여섯째, ABC가 제공하는 의사결정정보는 1%의 유의수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. ABC의 정보시스템은 필요한 정보를 상호 공유하면서 업무관련 의사결정정보를 직접 제공하는 것으로 판단된다.

본 연구는 ABC를 도입하여 정보시스템을 직접 사용하는 이용자계층을 중심으로 정보효과를 측정함으로써 특정 부서를 대상으로 한 정보효과 측정연구와 ABC의 도입 전·후의 비교연구로 정보효과를 연구한 것과 차별화 된다. 연구의 한계점으로 연구변수가 원가관리정보의 일부에 제한되어 ABC가 제공하는 정보효과에 대한 전반적인 것을 설명하는 되는 다소 무리가 있다. 그러나 이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 서비스업을 대상으로 정보효과를 연구한 점으로 향후 서비스업에 대한 ABC의 보급과 학문적 이론 확장에 기여할 것을 기대한다. 그리고 ABC의 도입과 관련하여 ABC는 도입 초기비용이 과다하고, 사용자의 정보마인드가 필수적인 것 등 제약조건이 있으나, 은행처럼 규모의 경제가 실현되고, 정보화에 의존하는 업무형태에는 정보효과가 있는 것으로 판단된다.

“본 논문은 다른 학술지 또는 간행물에 게재되었거나 게재 신청되지 않았음을 확인함”

참고문헌

- 김양환. 2000. “은행간접원가의 원가동인에 대한 실증연구”. 중앙대학교 박사학위논문.
- 김용환 · 이경태. 1997. “우리나라 은행 원가계산시스템의 현황과 개선방안 : 원가계산정보의 이용을 중심으로”. 회계저널 제6권 제1호 : 259-288.
- 김윤태 · 김자원. 2002. “서비스기업의 원가회계시스템 설계에 미치는 상황변수의 효과”. 경영연구 제17권 제2호 : 223-251.
- 김재봉. 2000. “활동기준원가와 은행의 적용사례”. 대은행제리뷰 : 48-57.
- 김창수. 2000. “정보기술이 은행의 경쟁력 강화 및 재무적 성과에 끼친 효과”. 경영학연구 제29권 제4호 : 855-884.
- 박재용. 1994. “ABC에 의한 전략적 관리회계시스템 구축에 관한 연구”. 중앙대학교 박사학위 논문.
- 배병한 · 유승억 역. 2000. 『ABC/ABM에 의한 효과성 중시경영』. 대영사.
- 백태영. 2004. 『원가관리회계』. 신영사.
- 손정식 · 심철웅. 1999. “금융정보기술 혁신과 은행의 비효율성 : 우리나라 은행의 규모의 경제와 비용 보완성”. 한국금융학회 발표논문집 : 59-81.
- 심태섭. 1994. “활동기준회계제도 도입 여부가 원가회계정보이용자의 만족도와 기업성장에 미치는 영향에 관한 연구”. 연세대학교 박사학위 논문.
- 이동찬. 1997. “활동기준원가관리시스템에 대한 기업내부고객의 만족도와 경영성장에 관한 연구”. 중앙대학교 박사학위 논문.
- 이진복. 1999. “활동기준원가계산이 전략적 의사결정에 미치는 영향”. 경북대학교 박사학위 논문.
- 이상권 · 유성재. 1996. “다품종 소량생산 기업에서의 ABC시스템 모델”. 회계학연구 제21권 제3호 : 1-32.
- 이성욱. 2003. “제조간접비에 영향을 미치는 원가동인에 관한 실증연구”. 경영연구 제18권 제3호 : 253-274.
- 유용주 · 김종년 · 전효찬 · 정영석 · 박진수. 1998. “국제금융 M&A 추세와 국내 시사점”. 삼성경제연구소.
- 유용주. 1999. “국내 전자금융의 현황과 금융업 변화 전망”. 삼성경제연구소.
- 최종민. 2000. “정보시스템 전략적 활용을 통한 기업의 환경대응 방안”. 경영연구 제15권 제4호 : 69-97.
- 최승빈. 2002. “OECD국가의 은행산업의 효율성 차이에 관한 비교연구”. 경영연구 제17권 제3호 : 267-286.
- 함중호. 1999. “은행 등 금융기관에 있어서의 활동기준원가관리”. 안진의 창 제1호 : 1-7.
- Bailey, J. E., and S. Pearson. 1983. Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*. : 530-545.
- Banker, R. D., and H. H. Johnston. 1993. An Empirical Study of Cost Driver in the U.S. Airline Industry. *The Accounting Research*(Fall) : 15-32.

- Brimson, J. A., and J. Antos. 1994. *Activity-based management, for service industries*, Government Entities, and Nonprofit Organization. John Wiley and Sons.
- Choe, J. M., Y. H. Lee, and K. C. Park. 1998. The relationship model between the influence factors and the strategic applications of information systems. *European Journal of Information systems*. 7 : 137-149.
- Churchill, G. A., and C. Surprenant. 1982. An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*(Nov) : 491-504.
- Cokins, G., A. Stratton, and J. Helbing. 1993. *An ABC manager's primer : Straight talk on activity-based costing*. Montvale. NJ : Institute of Management Accountants.
- Cooper, R. 1990. Cost classification in unit-based and activity-based manufacturing cost system. *Journal of Cost Management*(Fall) : 4-14.
- Cooper, R., and R. S. Kaplan. 1988a. Measure cost right : Make the right decision. *Harvard Business Review*(Sep/Oct) : 96-103.
- _____, 1988b. How Cost Accounting Distorts Product Costs. *Management Accounting*(April) : 20-27.
- Hongren, C. T., G. Foster, and M. D. Srikant. 1996. *Cost Accounting : a Managerial Emphasis*. 9th ed. Prentice Hall.
- Innes, J., and F. Mitchell. 1995. A survey of activity based costing in the UK's largest companies. *Management Accounting Research*. : 137-153.
- Jackson, P. G. 1990. *An Investigation of the Effect of Contingency Theory Variables on the Design of Cost Accounting in Service Firms*, ph. D. Dissertation, University of Georgia. : 26-45.
- Jenkins, A. M. and J. A. Ricketts. 1985. The development of an MIS satisfaction questionnaire : An instrument for evaluation user satisfaction with turnkey decision support systems. Unpublished Working Paper. Indiana Uni. Bloomington(Dec).
- Johnson, H. T. 1988. *A blueprint for world-class management accounting*. *Management Accounting*(June) : 23-30.
- _____. 1992. *Relevance regained : From top-down control to bottom-up empowerment*. New York : Free Press.
- Johnson, H. T., and R. S. Kaplan. 1987. *Relevance Lost : The Rise and Fall of Management Accounting*, Boston, MA : Harvard Business School Press.
- Keegan, D. P., R. G. Eiler, and C. R. Jones. 1989. Are your performance measures obsolete?. *Management Accounting*(June) : 45-50.
- Lucas, H. C. 1975. The use of an accounting information system, action and organizational performance. *The Accounting Review*(October) : 735-746.
- MacArthur, J. B., and H. A. Stranahan. 1998. Cost Driver Analysis in Hospital : A Simultaneous Equation Approach. *Journal of Management Accounting Research*(Fall) : 279-312.

- McGowan, A. S. 1998. Perceived benefits of ABCM implementation. AAA, *Accounting Horizons*(March), 12(1) : 31-50.
- Nanni, A. J., J. G. Miller, and T. E. Vollman. 1988. What shall we account for?. *Management Accounting. January.* : 42-48.
- Nguyen, H. V., and A. Brooks. 1997. An empirical investigation of adoption issues relating to activity-based costing. *Asian Review of Accounting.* 5(4). : 1-18.
- Otley, D. T. 1980. The contingency theory of management accounting : Achievement and prognosis. *Accounting Organization and Society* : 413-428.
- Raffish, N., and P. B. B. Turney. 1991. *The CAM- I glossy of activity based management. Version. 1.2.* Arington, TX : CAM- I .
- Seddon, P. 1997. A specification and extension of the Delone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 18(3) : 240-253.
- Sweeney, R. B. 1997. ABM, Lifes bank's bottom line. *Management Accounting.* (March) : 20-26.
- Swenson, D. W. 1995. The benefits of activity based cost management to the manufacturing industry. *Journal of Management Accounting Research* (Fall) : 167-180.
- Teo, T., and W. King. 1996. Assessing the impact of integrating business planning and IS planning. *Information and Management.* 30 : 309-321.
- Turney, P. B. B. 1989. Using activity-based costing to achieve manufacturing excellence. *Journal of Cost Management*(Summer) : 23-31.
- _____. 1991. *Common Cents* : The ABC performance breakthrough. Hillsboro. OR : Cost Technology.

An Empirical Study on the Information Effects of Activity Based Costing in Banking Industry

Ryu, Jang–Ryeol*

—〈Abstract〉—

The objective of this study is to analyze the effect in cost management on informational quality of the ABC system in Korean banking industry. The cost management is measured by informational quality perceived as costing information quality and organizational efficiency. The major results of this study are as follows :

The goods costing, goods price, costing improvement and decision making have a significant effects on ABC system in banking industries. However, there are no effects of two cost management informational variable on information service and research times. This results may be thinking of cost management on characteristics of banking industry. From the results of this study, the ABC system is expected to be in use in other service industries as well as in banking areas because it is perceived to be useful by various constituents, especially for those who use it in extensive range. The introduction and extensive usage of the ABC system should be encouraged to increase the user satisfaction in decision making. In doing this, careful analysis of user dissatisfaction and continual education and training of users will implement the ABC system and improve the information quality of the ABC system.

<Key words> ABC, Cost Management, Information Effect, Banking Industry

* Assistant professor, Department of Tax Accounting, Daegu Mirae Collage