



디지털 혁신시대에 RPA도입이 가치창출에 미치는 영향

- 중소기업도입을 중심으로 -

R 통[統]

목차

1. 서론

2. 이론적 배경

3. 연구 모형 설계 및 가설 검정

4. 시사점 및 한계점

5. 참고문헌

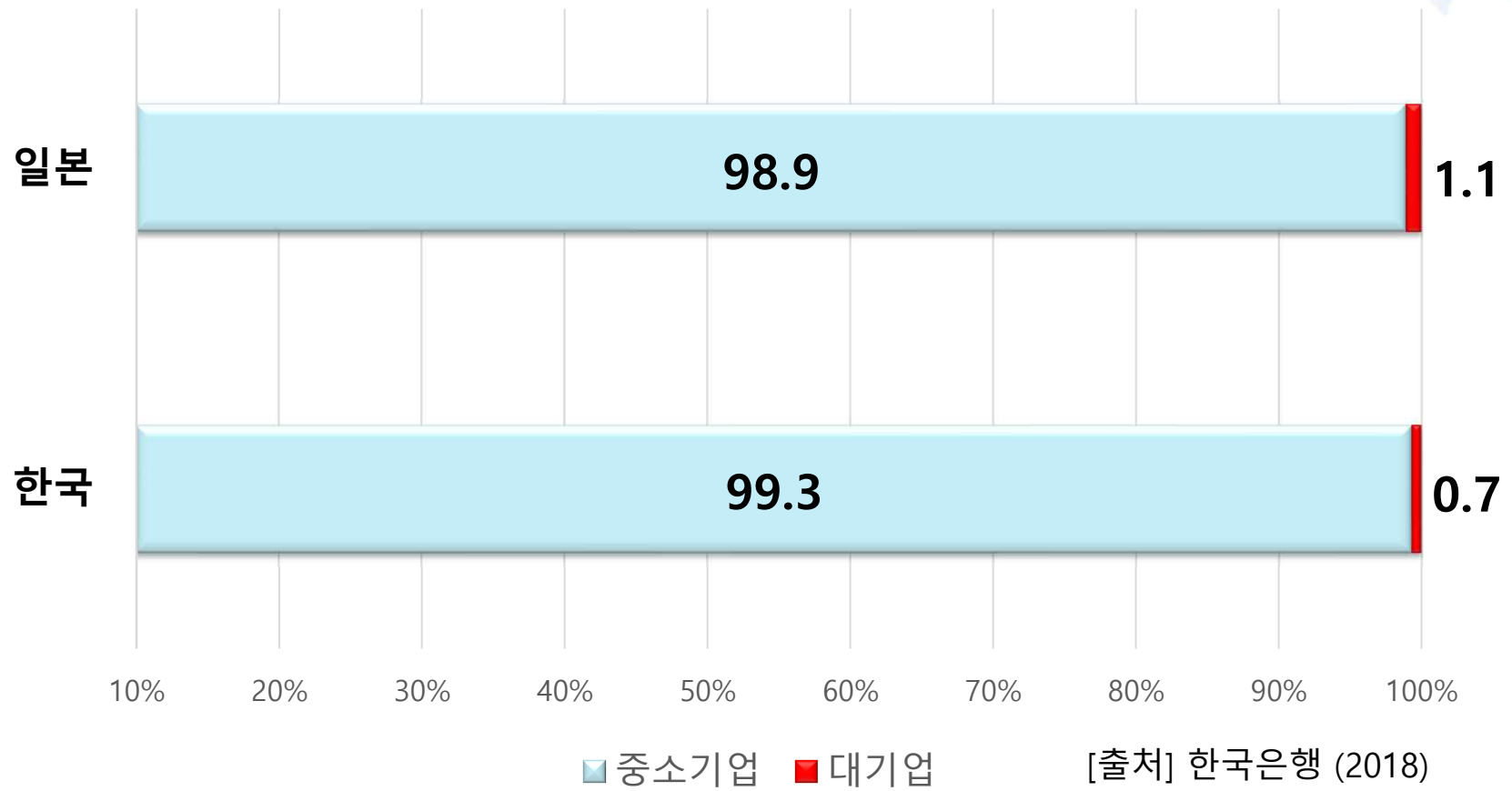
1.서론

■ 연구목적

- RPA 관련 국내외 문헌 고찰로 관련 요인을 범주화 구조방정식 모델 구성
- RPA가 도입된 기업과 도입되지 않은 기업에 설문조사 실시
- 연구의 시사점 및 기대효과 제시

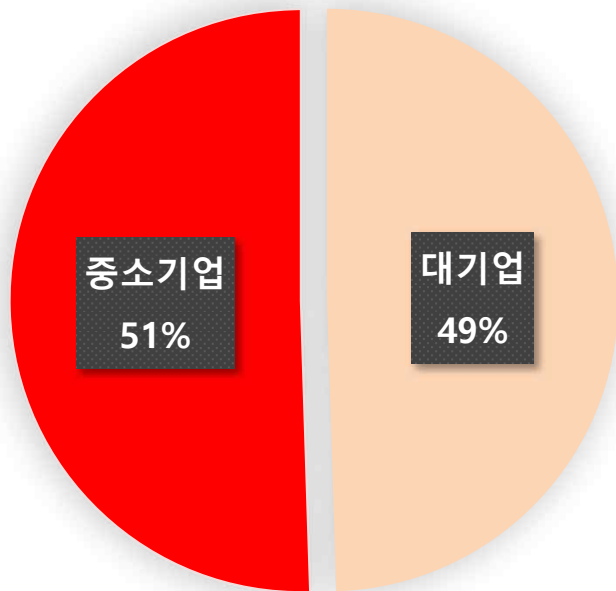
2.이론적 배경

한일 기업규모별 사업체 비중



2.이론적 배경

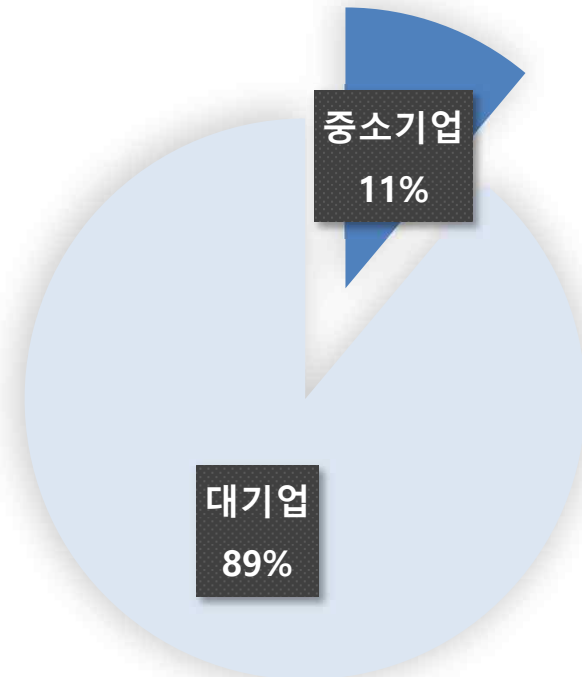
일본 제조업 부가가치



■ 대기업 ■ 중소기업

[출처] 중소기업백서 (2012)

한국 제조업 부가가치



■ 중소기업 ■ 대기업

[출처] 한국은행 (2018)

VS

2.이론적 배경

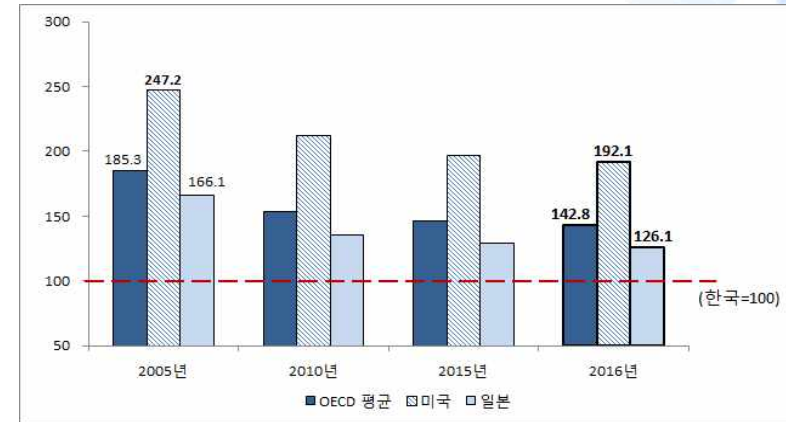
■ 중소기업의 문제점

1. 대학생들의 기피현상



[출처] KPC (2018)

2. 낮은 노동생산성



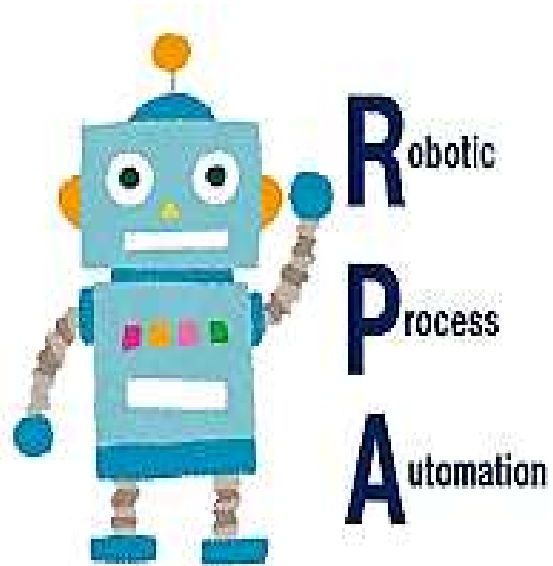
[출처] 교육부 (2017)

자본력 부족

정부의 과도한 규제

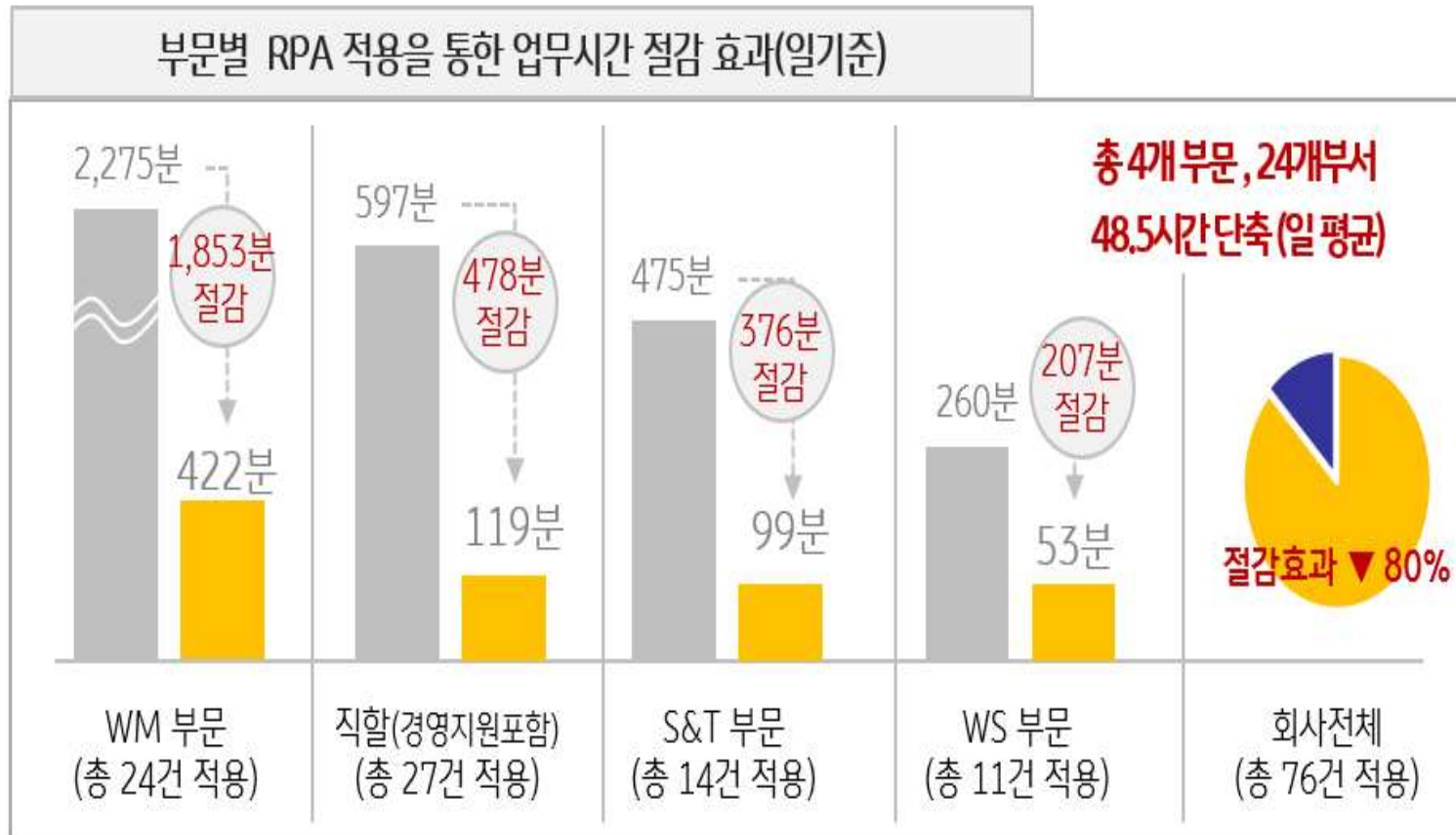
인프라 부족

2.RPA 정의



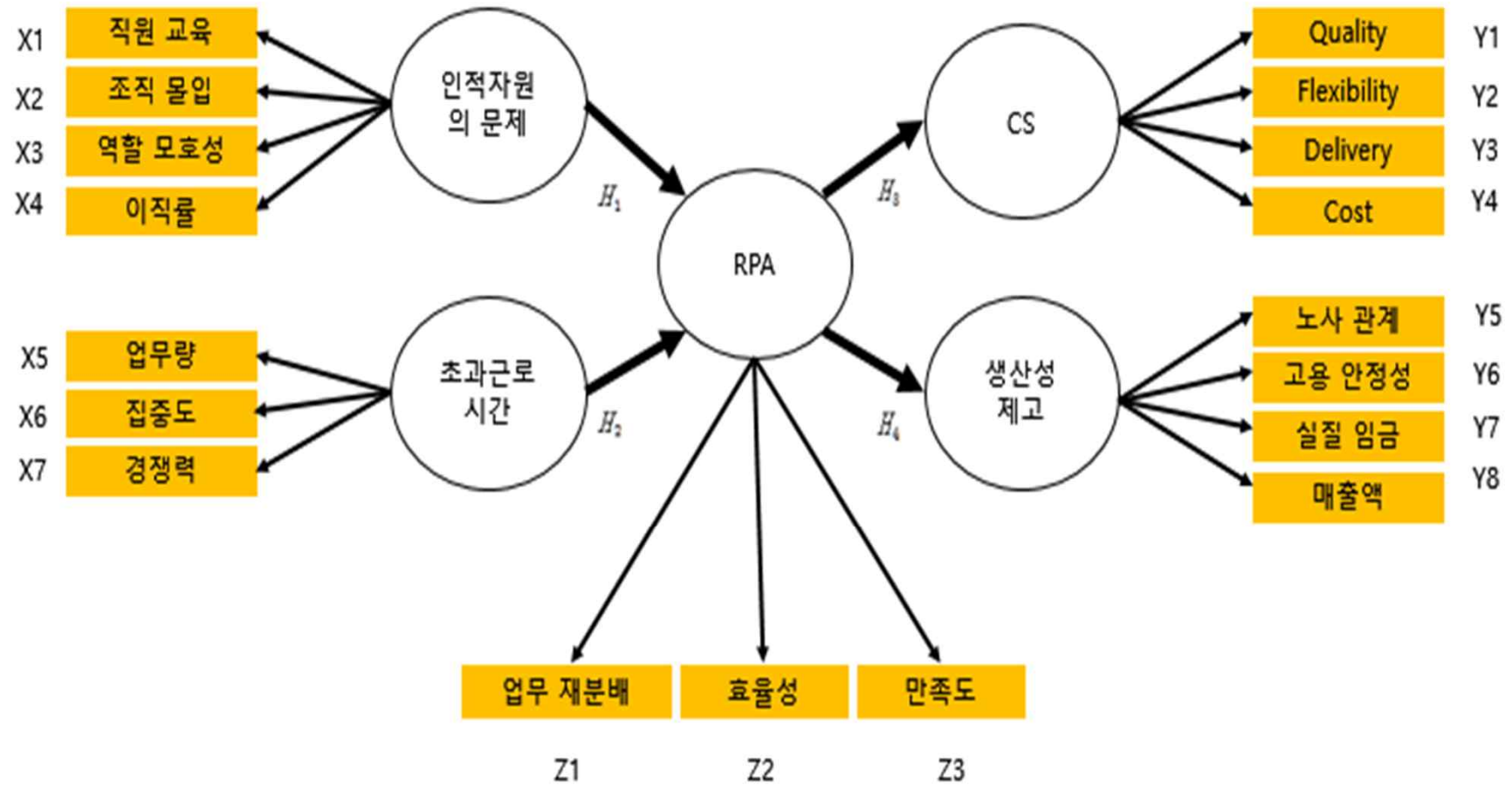
- ✓ DT의 종류
- ✓ 단순 반복 업무 자동화
- ✓ 훌륭한 투자자본수익률

2.RPA 도입 사례_KB 증권



[출처] KB 증권 (2019)

3. 연구모형 설계



3. 측정변수

항목	조작적 정의	문항 수	출처	척도
직원만족	질	4	김계수 2017	5점 척도
	유연성			
	납기준수			
	비용			
초과근무	업무량	3	대한상공회의소 2018	
	집중도		인사혁신처 2016	
	경쟁력		LG경제 연구소 2008	
생산성	노사관계	4	서울대 김민상 2017	
	고용안정성		서강대 양정길 2016	
	실질임금		전남대 최영화 2015	
	매출액		김계수 2018	
인적문제	직원교육	4	오선희 2014	
	조직몰입		차길수 이수광 2007	
	역할보호성		김봉기 김보영 2008, 구정대 2015	
	이직률		강철희 2015	
자동화	업무 재분배	3	삼성 KPMG 경제연구원 2017	
	효율성			
	만족도			
총 문항 수		18		

3.연구가설 설정

H_1

인적자원관리 문제는 RPA도입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H_2

초과근로 시간은 RPA도입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H_3

RPA가 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H_4

RPA가 생산성 제고에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 실증분석

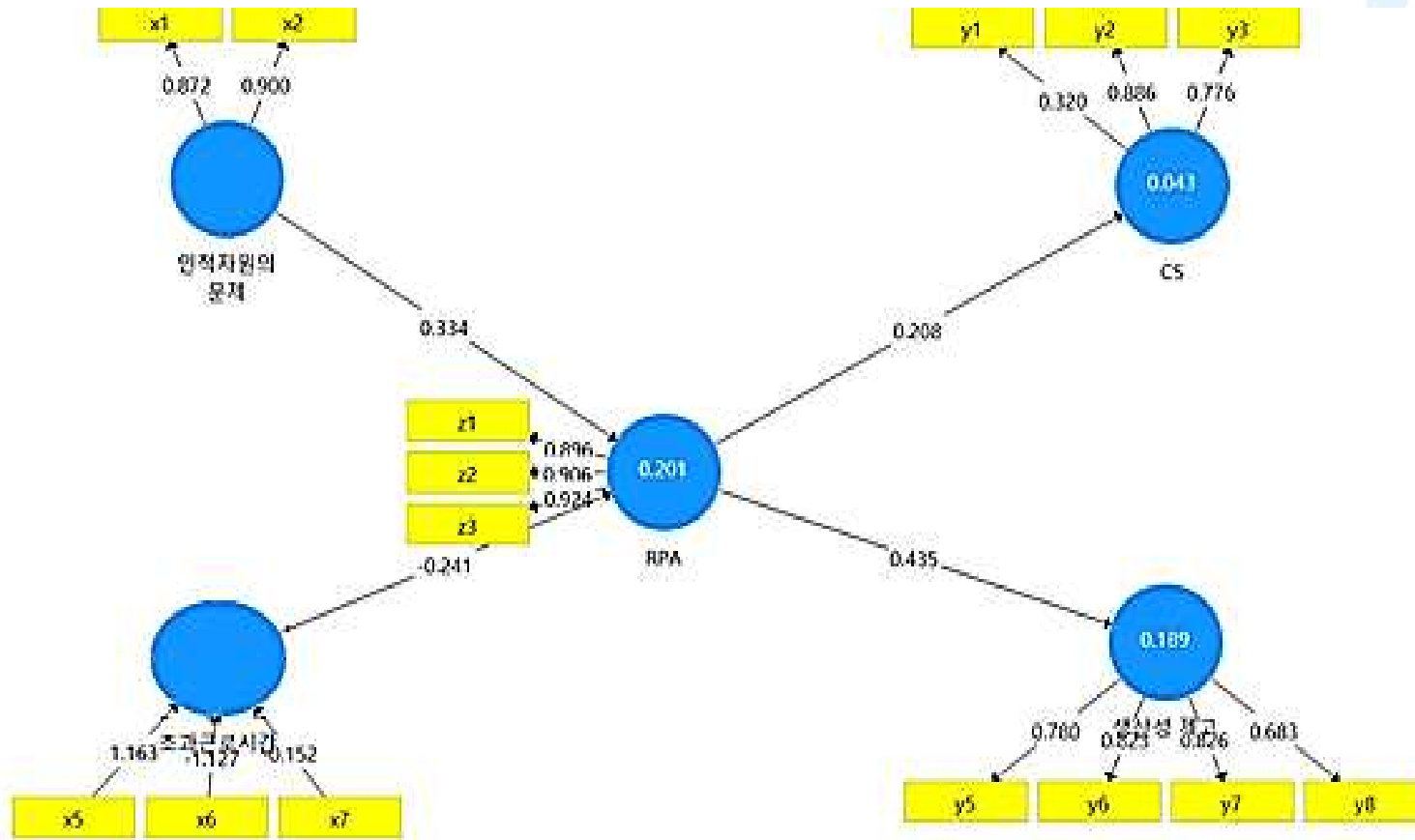
■ 연구조사 설계

1. 설문 기간 : 2019년 8월 19일 ~ 2019년 9월 1일
2. 설문 대상 : RPA를 도입하지 않은 중소기업 근무자와 RPA를 도입한 기업의 근무자
3. 설문 방식 : 5점 척도를 이용하여 서면 및 온라인 설문
4. 회수율 : RPA를 도입하지 않은 중소기업 근무자 100명 중 약 72%
RPA를 도입한 기업의 근무자 약 50명 중 약 11%

3. 신뢰도 분석

	Cronbach's Alpha	rho_A	합성신뢰도 (0.7 이상)	평균분산추출 (0.5이상)
인적자원 문제	0.727	0.734	0.880	0.785
초과근로시간	1.000			
RPA	0.895	0.897	0.934	0.826
CS	0.652	0.400	0.727	0.496
생산성 제고	0.785	0.731	0.861	0.609

3.가설 검증

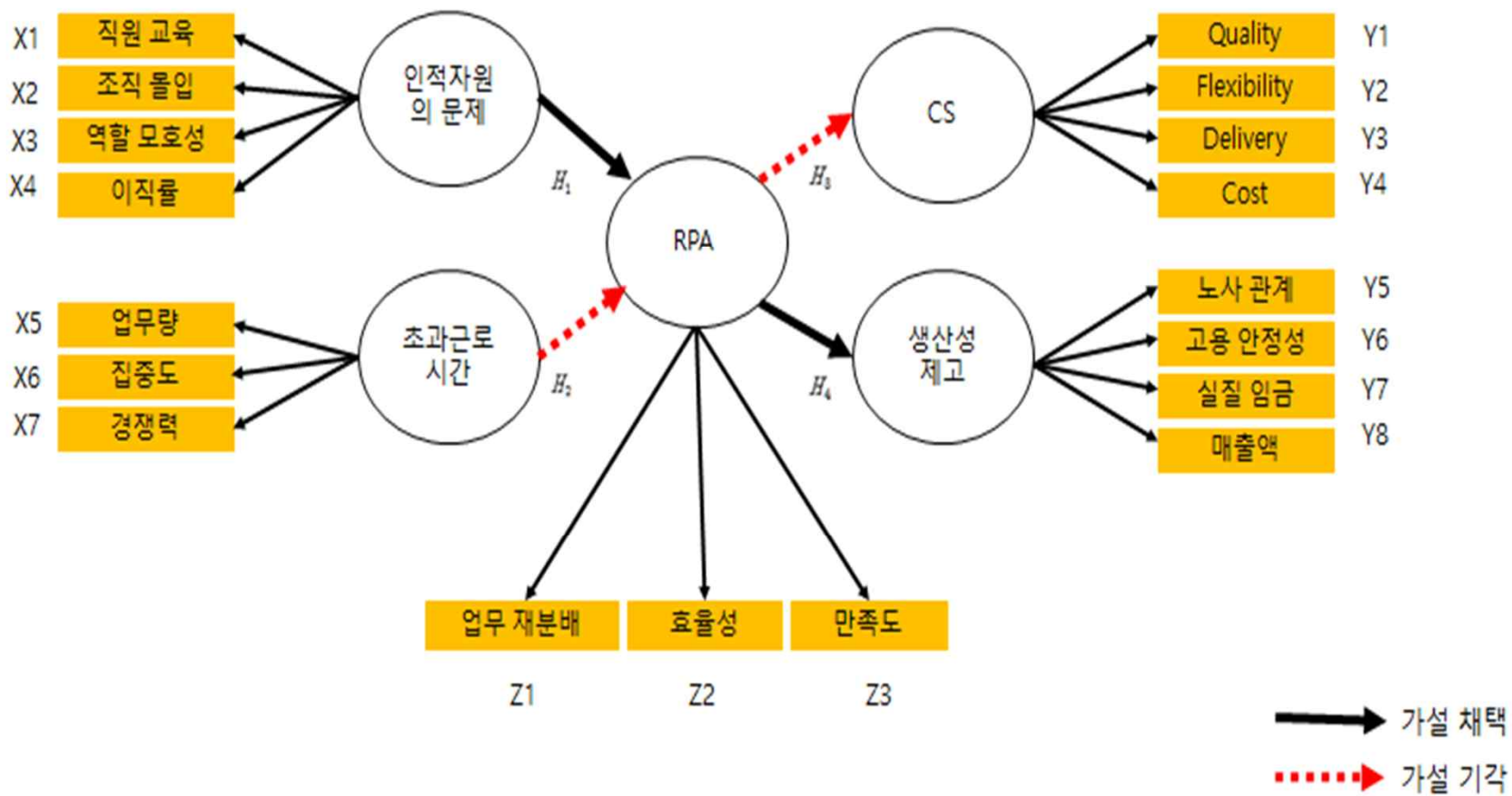


연구모델 분석결과

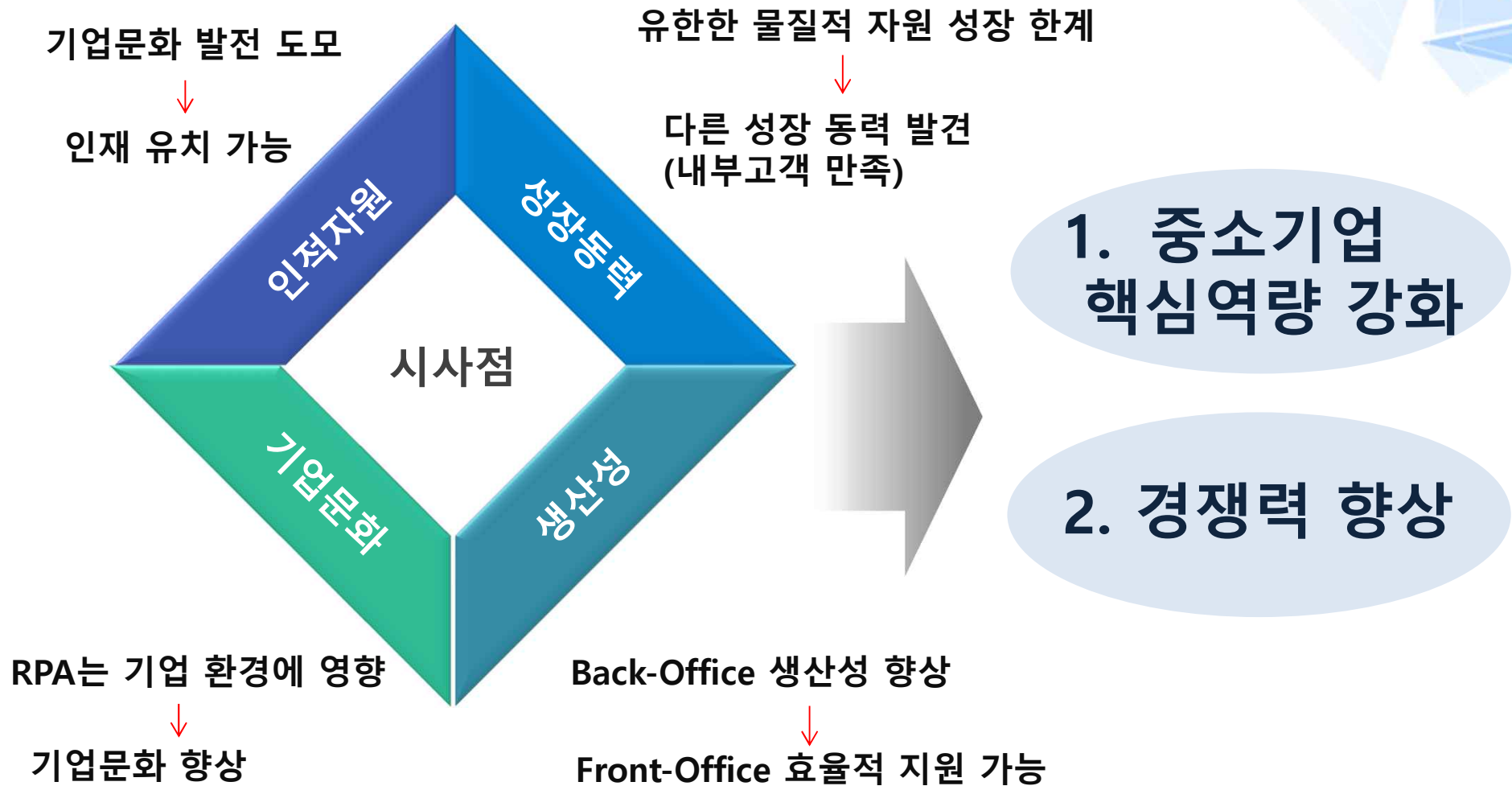
3.가설 검정

구분	요인	경로	요인	비표준화 계수	표준 오차	T 통계량	p값	연구가 설 채택 여부
H_1	인적자원 문제	⇒	RPA	0.347	0.123	2.714	0.007	채택
H_2	초과근로 시간	⇒	RPA	-0.023	0.311	0.775	0.438	기각
H_3	RPA	⇒	CS	0.165	0.237	0.878	0.380	기각
H_4	RPA	⇒	생산성 제고	0.450	0.098	4.426	0.0001	채택

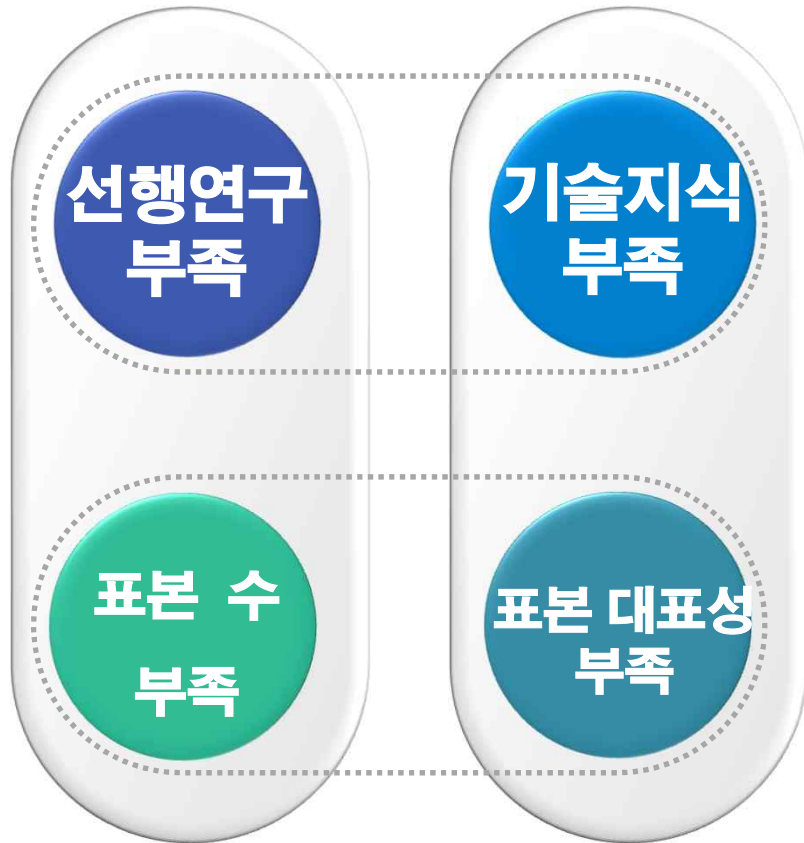
3.가설 검증



4. 시사점 및 결론



4. 한계점



선형 연구의 부족과
전문 IT기술 지식 부족

기업 내부 데이터 보안으로
표본수가 부족해짐

표본의 대표성 결여


5.참고문헌

김계수(2017), 성공을 부르는 고객관계경영, 도서출판 청람, pp.275-289.

한국생산성본부(2018), 2018제조업 기업규모별 업종별 노동생산성.

교육부(2017), 2017년 대학진로교육 현황조사결과.

한국 미래기술교육연구원(2019), AI 기반의 지능형 로봇틱 프로세서 자동화 (RPA) 도입과 컨택센터 구축방안 : RPA, 챗봇, 컨택센터, 구축사례.



Q & A

THANK YOU