

물류서비스와 기업물류성과와의 관계에 관한 실증연구

박광태(고려대학교 경영학과)

이준래(포스데이타)

초 록

본 연구에서는 물류서비스와 기업물류성과와의 관계를 물류개선활동을 실시한 기업을 대상으로 실증적으로 살펴보고 있다.

첫째, 물류서비스 요인에는 어떤 것들이 있는지를 우선 알아보았으며, 둘째, 업종별로 기업물류 성과에 영향을 미치는 물류서비스 요인에 차이가 있는지를 일반제조업과 유통업으로 업종을 구분하여 살펴보았으며 끝으로, 물류서비스 개선이 성공적으로 이루어진 기업과 비성공적인 기업에 있어서 물류서비스 요인에 차이가 있는지를 추가로 분석하였다.

분석결과, 기업물류성과에 유의한 영향을 미치는 물류서비스 요인으로는 고객지원요인, 제품 및 주문 요인, 서비스 요인 등이 있는 것으로 나타났다. 특히 제조업의 경우는 고객지원 요인, 서비스 요인이, 유통업의 경우에는 제품 및 주문 요인과 서비스 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 끝으로 성공기업에 유의한 영향을 미치는 물류서비스 요인으로는 제품 및 주문요인, 고객지원요인, 서비스요인으로 나타난 반면 비성공기업의 경우는 서비스 요인만이 물류비용 절감이나 고객서비스 향상과 같은 기업물류성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로, 물류서비스 요인 중에서 '고객지원 요인'과 '제품 및 주문 요인' 그리고 '서비스 요인'은 기업의 경쟁력 향상을 위해서 전략적 무기로 사용될 수 있음을 알 수 있었고 이러한 요인은 특히 전사적인 입장에서 관리해야 할 필요성이 있는 것으로 나타났다.