

컨테이너 및 벌크화물 화주의 포워드 서비스품질에 관한 연구

양한나* · 송현주** · † 신창훈

*경성대학교 물류학과 조교수, **한국해양대학교 물류시스템학과 석사과정, † 한국해양대학교 물류시스템공학과 교수

요 약 : 국가 간의 거래가 꾸준히 증가함에 따라 수출입 활동도 지속적으로 증가하고 있다. 수출입 활동을 위해서는 포워더의 활동이 필수적이다. 따라서 본 연구에서는 포워더의 서비스를 이용하는 화주의 만족도를 살펴보기 위해 분석을 실시하였다. 컨테이너화물의 화주와 벌크화물의 화주로 구분하여 ……(중략)…….

핵심용어 : 서비스품질, 포워더, 컨테이너화물, 벌크화물

1. 서 론

화주가 수출입 활동을 수행하기 위해서는 관련 업무를 직접 이행하는 경우도 있지만 포워더를 이용하는 경우가 더 많다. 국가 간의 운송에서 제공되는 포워더의 서비스는 화주의 비즈니스 성과에 직접적인 영향을 미치고, 이는 곧 화주의 만족도에 영향을 미치게 ……(중략)…….

2. 이론적 배경

Parasuraman et al.(1988)의 연구에서는 특정 서비스의 우수성에 대한 개인의 판단 또는 태도를 서비스품질이라고 정의하였다. 따라서 서비스품질에 대한 판단은 특정 서비스를 제공받은 고객의 입장에서 평가하게 된다. 서비스를 제공받은 고객이 어느 정도 만족하고 있는지 ……(중략)…….

3. 연구방법

본 연구에서는 포워더가 제공하고 있는 서비스에 대한 만족도를 살펴보기 위해 분석을 실시하였다. 이를 위해 서비스 품질을 구성하고 있는 속성을 도출하였으며, 전문가 집단과의 ……(중략)…….

4. 실증분석

4.1 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구를 위해 앞서 제시한 속성들의 신뢰성과 타당성을 검증하였다. 측정도구의 내적일관성을 확인하기 위하여 Cronbach' a 값을 확인한 결과…… (중략) …….

또한 본 연구에서 측정하고자 하는 개념이 제대로 측정되었는

지 살펴보기 위하여 실시한 타당성분석의 결과는 다음과 같이…… (중략) …….

5. 결 론

세계화가 가속화 될수록 국가 간의 거래 빈도는 점점 더 많아지고 있다. 무역활동에서 복잡하게 발생하는 다양한 프로세스를 화주가 직접 처리하지 않게 도와주고 있는 주체가 바로 포워더이다. 본 연구는 포워더가 제공하고 있는 서비스품질에 대한 화주의 만족도를 ……(중략)…….

참 고 문 헌

- [1] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L.(1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.