

복합운송업자의 해상운송서비스 질 인식에 관한 연구

- 우리나라 해상화물운송주선인을 중심으로 -

辛 瀚 源* · 金 星 國**

A Study on Freight Forwarders' Perceptions of Shipping Service Quality

Han-Won Shin · Seong-Kook Kim***

〈목 차〉	
Abstract	3.1 서비스 마케팅적 성격
1. 서론	3.2 선행연구
1.1 연구배경	4. 실증연구
1.2 연구방법	4.1 기술통계분석
2. 해상화물운송주선인의 역할과 현황	4.2 요인분석
2.1 해상화물운송주선인의 역할	5. 결론
2.2 해상화물운송주선인의 현황	참고문헌
3. 해상운송서비스의 이론적 배경	

Abstract

The purpose of this study was to explore the nature of the relationship between several factors representing shipping service quality enumerated in the service marketing literature and the adaptability to the marketing strategy of container shipping firm.

An empirical study was carried out to examine not only the determinants of shipping service quality but also its implications to the service marketing strategy. The data investigating the determinants of shipping service quality were collected from Korean Multimodal Company, Shipping Freight Forwarders. Exploratory Factor analysis was carried out to analyze the data.

* 정희원, 한국해양대학교 해운경영학부 교수

** 정희원, 양산대학 사무자동화과 겸임교수

본 논문은 1998년 4월 25일에 해군사관학교에서 개최한 해양관련 4개학회 공동주최 1998년도 춘계 학술발표대회의 제4분과에서 발표한 내용을 수정보완한 것임.

1. 서 론

1.1 연구배경

오늘날 세계경제에서 차지하는 서비스 분야의 중요성은 WTO체제의 출범과 더불어 한층 강조되고 있다. 여러 가지 서비스 분야에 있어서 중요한 산업중의 하나가 운송산업이라고 할 수 있으며, 아울러 최근의 기업경영에서 강조되고 있는 점은 고객의 만족을 최대한으로 충족시키는 것이기 때문에, 서비스 質의 중요성은 강조되고 있다.

또한 운송산업 전반에 영향을 미치는 환경요인인 정치적, 경제적, 기술적 변화는 운송인 (Carrier)과 화주 (Shipper)에게 서비스 質에 대한 관심을 유발시켰다.¹⁾

한편, 화주 및 선사와 연결고리의 위치에 있는 복합운송업자 (해상화물운송주선인)²⁾의 역할³⁾의 중요성은 국제복합운송시스템의 발전과 더불어 국제종합물류의 효율적 운영이라는 측면에서 운송업체 및 화주 입장에서 누누히 강조되어 왔다.

그러나 이들 해상화물운송주선인의 역할의 중요성에 반하여 해상화물운송주선인에 대한 연구는 빈약한 편이다. 특히 고객들이 제공받는 서비스의 質

에 관한 기대가 증가하고 있어 서비스 제공자의 노력이 증가하고 있음에도 불구하고 해상화물운송주선인의 1, 2차적 욕구 (Needs, Wants)를 만족시켜 줄 수 있도록 서비스를 관리 운용하는 노력이 부족한 편이다. 즉, 최근 화주들이 제공받는 서비스 質에 대한 기대의 증가에 따라 운송인들이 이러한 기대에 직면하여 노력하고 있는 것에 비하면 이와 관련된 연구가 그리 많지 않은 편이다.⁴⁾

구체적으로 보면 해상화물운송주선인의 기능 및 운송구간에 대한 법적 책임을 중심으로 한 연구가 대부분이며, 해운선사가 제공하는 해상운송서비스 質의 연구는 화주에 한정된 것이 대부분이다.⁵⁾

결국 오늘날의 기업경영에 커다란 영향을 미쳐온 마케팅哲學에 의하여 海運船社는 마케팅管理理念이나 이것에 기초를 둔 經營活動을 수행하여야 하는데⁶⁾, 이 연구에서는 우리나라 해상화물운송주선인이 인식하고 있는 해상운송서비스의 質을 파악함으로써 해운시장에서 그 기능을 다할 수 있는 海運船社 經營活動 방안을 강구하고자 하였다. 따라서 이 연구에서는 해상화물운송주선인이 인식하고 있는 해상수송서비스 質의 분석을 통하여 해운기업의 경영전략에 지니는 의미를 분석하고자 한다.⁷⁾

1) Shirley A. Hopkins, Sandra Strasser, Wille E. Hopkins, and Jerry R. Foster, "Service Quality Gaps in the Transportation Industry : An Emprical Investigation," *Journal of Business Logistics*, Vol. 14, No. 1, 1993, pp. 145-161.

2) 이 연구에서 사용하는 해상화물운송주선인이라 함은 우리나라의 복합운송주선업협회에 소속되어 있는 회원사에서 해상운송을 담당하는 무선박운송인 (NVOCC: Non-Vessel Operating Common Carrier)를 칭한다.

3) 해상화물운송주선인은 화주와의 관계에서는 운송인 (NVOCC)으로서, 그리고 선사 (liner)와의 관계에서는 화주 (shipper)로서 그 역할을 수행하고 있다.

4) 대표적인 우리나라의 연구로는 孫祥基 (1991), 徐光秀 (1993), 구중순·조성원 (1994)의 연구가 있지만, 운송주선인과 선사의 관계를 Shipper와 Carrier의 관계로는 파악하지 못하였고, 또한 이들이 분석한 국내외의 선행연구에서도 Shipper와 Carrier의 관계로 분석된 연구는 없었다. 자세한 내용은 다음을 참조하시오. 孫祥基, "運送契約 決定要因 및 營業成果에 관한 實證研究: 韓國複合運送周旋人을 중심으로," 經營學博士學位論文, 西江大學校, 1991; 徐光秀, "우리나라 海上運送周旋人의 서비스 質 向上方案에 관한 研究," 碩士學位論文, 西江大學校 大學院, 1993; 구중순·조성원, "운송서비스의 품질평가에 관한 실증적 연구: 해상운송주선인을 중심으로," 『韓國海運學會誌』, 제19호, 1994.

5) 우리나라에서는 대표적으로 辛瀚源의 연구와 金永模의 연구가 있다. 辛瀚源, "해운서비스 質의 결정요인에 관한 연구," 『한국항해학회지』, 제15권 2호, 1991; 辛瀚源, "우루과이 라운드협상에 대비한 우리나라 해운기업의 국제마케팅전략에 관한 연구," 『한국항해학회지』, 제17권 4호, 1993; 金永模, "해운마케팅에서의 서비스品質 知覺에 관한 研究," 經營學博士學位論文, 韓國海洋大學校, 1995.

6) 해운마케팅은 기업목적에 보다 효과적으로 완수하기 위하여 현재와 잠재 고객의 일차적욕구 (Needs) 및 이차적 욕구 (Wants)를 만족시켜 줄 수 있도록 서비스를 전략적으로 계획하고 조직하고, 통제하여 해운시장에서 그 기능을 다할 수 있도록 경영활동을 전개하는 것을 가리킨다. 織田正夫, 『海運經濟論』, 東京: 成山堂, 1984.

1.2 연구방법

기존의 연구들은 대부분 법적인 측면을 연구대상으로 하는 규범적인 접근방식에 집중되어 왔지만, 이 연구는 해상화물운송주선인의 행동과학적 측면을 분석대상으로 하고자 한다.

이러한 접근방법에 따라서 이 연구의 진행방향은 마케팅 관점에서 첫째, 해상수송서비스의 특성을 파악하고 둘째, 운송인 선정에 관한 선행연구를 고찰하고, 셋째, 비가격요소로 구성된 서비스 質에 대한 선행연구를 파악한다. 마지막으로, 이들 선행연구를 바탕으로 우리나라 해상화물운송주선인이 인식하고 있는 해상운송서비스 質을 실증분석한다.

따라서 이 연구에서 사용되는 방법으로는 기존연구의 문헌적 고찰과, 사회과학을 위한 통계분석프로그램인 SPSS (ver. 7.5)⁸⁾를 사용하여 자료분석을 하였다.

또한 이 연구는 다음과 같은 연구방법을 사용하였다.

첫째, 서비스 品質에 대한 분석의 대상은 서비스를 제공받는 실제 고객인 해상화물운송주선인이다.⁹⁾ 한편 서비스의 평가척도는 엄격하게 고객의 입장에서 평가되어야 한다는 것이 최근의 연구동향이며, 진정한 평가요인을 발굴하기 위해서는 고객의 측면에서 서비스제공자의 행위를 평가할 때 영향을 미치는 요인을 찾아내야 한다. 그러나 대부분의 연구에서는 서비스 質에 대한 평가는 서비스 質 자체와는 상당한 차이가 있음에도 불구하고 서비스

제공자의 행위자체를 결정짓는 요인을 탐색하고 있으며, 서비스 質의 결정요인과 평가요인을 혼용하여 사용하고 있다.¹⁰⁾

다음으로 이 연구를 위하여 사용한 분석방법은 사회과학적 인식의 틀에서 사용하는 모델을 이용하였다. 즉, 통계분석방법으로 주축분해방식 (principle axis factoring/principle factor analysis)에 의한 공통요인분석 (Common Factor Model)과 사각회전 (oblique rotation)에 의한 요인구조의 회전 (factor rotation)으로 최종해를 얻었다.¹¹⁾

2. 해상화물운송주선인의 역할과 현황

2.1 해상화물운송주선인의 역할

운송주선인은 여러 국가에서 다양한 역사를 가지고 발전되어 왔기 때문에, 법률적인 정의는 국제적으로 통일되어 있지 않아 국가마다 상이한 정의를 내리고 있다.¹²⁾

미국에서는 운송주선인을 크게, 국내운송주선인 (Domestic freight forwarder), 해상화물운송주선인 (Ocean freight forwarder), 무선박운송인 (NVOCC: Non-Vessel Operating Common Carrier)으로 분류한다. 해상화물운송주선인은 화주를 대리하여 선사와 운송계약을 체결한다. 이에 비하여 국내운송주선인과 무선박운송인은 운송의 주체자로서의 성격을 지니고 있을 뿐이다.¹³⁾

우리나라 상법에는 주선인을 자기명으로 물건운

7) 이 연구에서는 정기선 해운업을 중심으로 살펴보고자 한다.

8) SPSS Inc., *SPSS ver. 7.5 for Windows*, Chicago, IL.: SPSS Inc., 1997.

9) 비록 국제물류의 흐름에서 화주와 해운선사의 연결고리에 위치해 있지만, 해운선사의 서비스를 직접 받는 쪽은 화주가 아니라 해상화물운송주선인 (프레이트포워드, 계약운송인)이다.

10) 예를 들면 파라슈라만, 자이스멀 그리고 베리 (Parasuraman, Zeithmal, and Berry, 1988)도 기업의 마케팅 담당자와 고객과의 면담을 통하여 서비스 質의 결정요인을 추출하고 이것을 평가요인으로도 사용하고 있다. 또한 많은 연구에서 서비스 質의 결정요인과 평가요인을 혼용하고 있음을 보고하고 있다. 자세한 내용은 다음을 참조하시오. 崔然鍾, "서비스 提供者의 質에 대한 顧客의 評價要因 및 效果," 經營學博士學位論文, 慶熙大學校, 1995, p. 3.

11) 경영학 연구에서의 통계적 오류를 방지하기 위한 연구의 틀은 다음의 논문을 참조하시오. 成三慶·崔鐘厚·李載昌, "經營學 研究論文의 統計的 誤謬," 「經營學研究」, 제22권 2호, 1993.

12) 국가에 따라 freight forwarder, forwarding agent, shipping agent, clearing agent, customer broker, shipping & forwarding agent 등으로 불리고 있다. United Nations, *Manual on Freight Forwarding*, 1990, p. 1·3.

13) 州間通商法 (Interstate Commerce Act), 제 40조, (a)5항.

송의 주선을業으로 하는 자를 말한다고 간단히 규정되어 있다.¹⁴⁾ 좀더 부연해 보면 운송주선인은 자기명으로 타인의 계산에 의해서 물건운송의 주선을 영업으로 하는 상인을 말한다. 그리고 물건운송인은 육상, 해상, 항공운송 또는 이들 세종류의 通運送 중 어느 것이든 불문하는 것으로 보고 있다.¹⁵⁾

운송주선인의 정의와 기능들을 연구한 학자들의 견해를 종합해 보면 <표-1>과 같다.

운송주선인의 주된 업무는 운송인과의 운송계약 체결을 주선하는 것과 운송물의 통관·포장·보관 등 운송에 부수하는 몇가지 사무를 처리하는 것이

라 할 수 있다. 그러나 복합운송의 발전으로 운송주선인의 업무영역이 확대되어 운송주선인들도 독자적으로 운송증권을 발행하고, 일괄책임을 지는 운송주체자로서 포괄적인 서비스를 제공하게 되었다.¹⁶⁾

러브락 (Lovelock, 1988)¹⁷⁾은 운송주선인의 발전 단계를 네단계로 구분했는데, 그 내용은 <표-2>와 같이 요약할 수 있다. 운송주선인의 기능이 수동적인 주선인에서 포괄적인 주선인으로 변할 수 있는 법적 뒷받침은 I.C.C.의 신용장통일규칙과 미국의 1984년 신해운법이라고 할 수 있다.

<표-1> 운송주선인에 대한 정의와 기능

연구자	정 의	주 요 기 능
Pope and Thomchick (1985)	수출업자를 대리한 화물의 운송, 수입업자를 대리한 화물의 인수	선복수배, 운송계약, 수출입통관, 포장, 보관
Stock and Lambert (1987)	수출지에서 해외의 최종 목적지까지 선적품에 관련된 모든 업무의 보조	전문적 조언자, 관련 서류 작성과 매입
Terpstra (1987)	선적품을 운송하고 서류준비를 전문화	보험, 집화 및 배분
Coyle, Bardi, and Langley (1988)	소량의 화물을 단위화물화, 운송과 관련된 통상적인 업무수행	운송화물추적 정보, 대금결제 업무, 법률적 자문
Johnson and Wood (1990)	해상화물을 취급하는 전문적인 업무수행	집화, 혼재, 배분업무

자료 : 구종순·조성원, "운송서비스의 품질평가에 관한 실증적 연구: 해상운송주선인을 중심으로," 『韓國海運學會誌』, 제19호, 1994, p. 101.

<표-2> 운송주선인의 발전단계

운송주선인의 유형	업 무 형 태
수동적인 주선인	기본적인 운송정보만 제공하며 화주의 요구에 의하여 수동적으로 집화
적극적인 주선인	적극적인 조언과 자문을 통하여 화물집화추구
다양한 서비스 주선인	광범위한 서비스를 선택적으로 제공할 수 있는 능력을 겸비
포괄적인 주선인	광범위한 서비스를 포괄적으로 제공하며, 적극적인 화물집화

자료 : Christopher H. Lovelock, *Managing Service: Marketing, Operations, and Human Resources*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall International, 1988, p. 65.

14) 상법, 제 114조.

15) 손주찬, 「개정상법(상)」, 서울: 박영사, 1974, p. 267.

16) United Nations, *op. cit.*, p. 1·3.

17) Christopher H. Lovelock, *Managing Service: Marketing, Operations, and Human Resources*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall International, 1988.

1984년의 미국의 신해운법에서도 무선박운송인(NVOCC)을 해상운송용 선박을 직접 운항하지 않는 공공운송인(common carrier)으로 간주하고 있다. 그리고 선사와의 관계는 화주(Shipper)로서의 역할을 하는 사람으로 명문화하여 운송주선인의 업무를 합법화시켰다.

이와 같이 운송주선인의 역할이 운송의 대리업무에서 운송의 주체로 그 기능이 변모하게 되었다. 운송주선인의 역할 변동으로 인하여 운송에 관련된 지식이 축적되지 못하였거나, 운송관련 업무가 조직화되지 못한 화주들이 운송주선인들에게 국제화물운송에 관련되는 업무를 위탁하는 경향이 증대되고 있다.

화주가 운송주선인에게 운송을 위탁하는 이유에 대하여 테에스테와 메이릭(D'Este and Meyrick, 1992)¹⁸⁾은 업무의 단순화와 운송계약에 따른 위험을 회피하기 위해서라고 설명하고 있으며, 경제적 또는 조직적인 문제도 고려된다고 보고있다.

2.2 해상화물운송주선인의 현황

우리나라의 경우 해상화물운송주선업이 1996년 6월 29일부터 「화물유통촉진법」에 의한 복합운송주선업으로 통합되게 됨에 따라, 1998년 4월 현재 <표-3>과 같이 830개의 복합운송주선업체가 있다. 여기에는 해상화물운송주선업, 항공화물운송대리점,

항공운송주선업이 포함되어 있다. 따라서 1996, 1997년의 증가요인은 해상화물운송주선업이 복합운송주선업으로 일원화함으로써 증가한 내용이다.

외국의 선행연구에 의하면 앞으로 국제복합운송의 발달과 운송주선인의 역할이 더욱 증대될 것으로 파악되고 있다. 즉, 스톡과 램버트(Stock and Lambert, 1987)¹⁹⁾, 콜리, 바르디 그리고 랑글리2세 등(Coyle, Bardi, and Langley, Jr., 1988)²⁰⁾의 연구에서는 거의 모든 국제기업들이 운송주선인의 서비스를 이용하고 있다고 설명하고 있다. 이와 같은 사실은 미국의 수출기업들을 표본으로 한 실증연구에 잘 나타나 있는데, 이 연구에서 90% 이상이 운송주선인에 의해서 부분적으로 또는 전체적으로 운송계약이 체결되는 것으로 분석되기 때문이다. 이러한 현상에 대하여 러브락(Lovelock, 1988)²¹⁾은 운송주선인이 서비스의 생산자이자 판매자인 경우에는 고객과의 결속이 다른 경우보다 더 강해지기 때문이라고 설명하고 있다.

결국 우리나라에서도 복합운송주선업자의 역할이 더욱 커질 것으로 예상된다.

또한 복합운송주선업체가 담당하는 최근 3년간의 해상화물 취급실적을 보면 <표-4>에서 보는 바와 같이 수출의 약 46%, 수입의 약 24%로 전체의 약 37%를 담당하고 있으며, 각 화물별인 수송량은 <표-5>와 같다.

<표-3> 복합운송주선업체의 등록현황

	1992년	1993년	1994년	1995년	1996년	1997년	1998년*
등록업체수	60	58	34	26	156	493	33
누계	60	118	152	168	324	817	830

* 1998년 1-3월

자료 : 한국복합운송주선업협회, 건설교통부

18) G. M. D'Este, and S. Meyrick, "Carrier Selection in a Ro/Ro Ferry Trade, Part I: Decision Factors and Attributes," *Maritime Policy and Management*, Vol. 19, No. 2, 1992, pp. 115-126.
 19) J. R. Stock, and D. M. Lambert, *Strategic Logistics Management*, 2nd ed., Home Woods: Irwin, 1987, p. 646.
 20) John. J. Coyle, Edward. J. Bardi, and D. John. Langley, Jr., *The Management of Business Logistics*, West Publishing, 1988, p. 438.
 21) Christopher H. Lovelock, *op. cit.*, p. 61.

〈표-4〉 최근 3년간 해상전체물량대비 복합운송업체의 점유율 (해상 컨테이너)

(컨테이너: TEU)

	수 출			수 입			전 체		
	총물동량	취급량	점유율	총물동량	취급량	점유율	총물동량	취급량	점유율
1995년	1,876,615	872,047	46.5%	1,466,812	305,616	20.8%	3,343,427	1,177,663	35.2%
1996년	2,033,668	952,628	46.8%	1,538,404	359,067	23.3%	3,572,072	1,311,695	36.7%
1997년	1,984,529	916,474	46.1%	1,439,088	418,042	29.0%	3,423,617	1,334,516	38.9%

자료: 한국복합운송주선업협회

〈표-5〉 최근 3년간 해상화물 취급실적

(컨테이너: TEU, 일반화물: 만R/T)

	수 출		수 입		합 계		수수료 (만달러)
	컨테이너화물	일반화물	컨테이너화물	일반화물	컨테이너화물	일반화물	
1995년	872,047	485	305,616	285	1,177,663	771	2억3,496
1996년	952,628	415	359,067	179	1,311,695	595	2억8,051
1997년	916,474	408	418,042	333	1,334,516	741	2억3,496
증감	-3.8%	-1.7%	16.4%	85.6%	1.7%	24.7%	6.1%

자료: 한국복합운송주선업협회

우리나라의 경우 운송주선인을 이용하는 이유 중 가장 높은 비율을 차지하는 것은 계약에 의한 지정 (47.1%)이었다. 그리고 서비스의 질이나 업무상의 편이성 (43.1%)은 그 다음으로 나타나고 있으며, 기타 B/L수취 및 조기 매입가능도 요인으로 등장하고 있다. 따라서 계약에 명시적으로 지정된 경우를 제외하고는 서비스와 업무상의 편이성이 운송주선인을 이용하는 요인으로 분석되고 있다.²²⁾

3. 해상운송서비스의 이론적 배경

3.1 서비스 마케팅적 성격

서비스란 “판매를 위해 제공되거나 또는 제품판매에 수반되어 제공되는 행위, 효용, 그리고 만족이다”라고 미국마케팅학회 (AMA)에서 정의한 바 있는데, 해상운송서비스는 화물수송에 한하여 살펴보

면 해상에서의 인간 및 유형재의 공간적 이동을 내용으로 하는 해상운송의 경제활동²³⁾은 화물의 수송이라는 서비스재를 생산하는 것을 내용으로 하며, 여기서 생산되는 것을 해상운송서비스라고 하고, 海運은 해상운송서비스의 생산과 판매를 행하는 것이다.²⁴⁾

한편 마케팅 관점에서 해상운송서비스를 바라볼 경우 일반적으로 서비스 마케팅 (Service Marketing)에서 언급하고 있는 서비스 특성인 ① 무형성 (Intangibility), ② 비분리성 (Inseparability), ③ 이질성 (Heterogeneity), ④ 소멸성 (Perishability) 등을 지니고 있다. 또한 이를 보다 세분화하여 해상운송 서비스의 특성을 살펴보면 ① 동시성, ② 성수기 서비스와 비성수기 서비스, ③ 능력비용 (Capacity cost), ④ 부대 서비스, ⑤ 생산소요시간 등으로 나타난다.²⁵⁾

22) 한국하주협의회, 「수출입화물운송실태조사보고서」, 서울: 한국무역협회, 1989, p. 12.

23) 織田政夫, 前掲書, p. 17.

24) 吉田 茂, “海運業における製品市場戦略,” 「海運經濟研究」, No. 20, 1986, p. 147.

25) 佐波宜平, 「改版交通概論」, 東京: 有斐閣, 1954, pp. 91-94; 下條哲司, “海運用役の計量化への一提案”, 「日本海運經濟學會誌」, 1982, p. 7.

해상운송서비스의 特性을 러브락 (Lovelock, 1991)의 2次元的 分類方法²⁶⁾에 따르면 수송서비스인 해상운송서비스는 서비스행위의 성격에 있어 유형적이고, 서비스의 직접적인 대상은 제품과 같은 사물이며, 서비스 조직과 고객과의 관계유형은 장기 계약을 통한 공식적 관계와 관계가 없는 경우가 함께 존재하며, 서비스 제공자의 재량정도는 낮고, 고객에 따라 서비스를 변화시킬 수 있는 정도는 높다. 또한 시간에 따른 수요의 변동성 정도는 높으며, 현재 공급의 정도는 피크수요를 감당할 수 있다. 그리고 서비스 기업이 고객에게 가거나 떨어져서 거래하고, 복수입지의 서비스 지점을 갖는다.²⁷⁾ 또한 파라슈라만, 자이스멜 그리고 베리 (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988)²⁸⁾는 지각된 서비스 品質의 개념을 “서비스의 우수성과 관련된

전반적인 판단이나 태도”로 정의하고 있다. 이러한 서비스 品質의 다양한 측면에 대한 고객만족을 측정하기 위한 측정모형으로 개발된 모형인 SERVQUAL의 서비스 品質의 평가기준을 해상운송 서비스에 적용하면 다음 <표-6>과 같다.

그러나 해상운송서비스의 경우 무형적인 요소 외에도 많은 유형적인 運送結果로 구성되어 있기 때문에 서비스 마케팅의 일반적인 연구의 모델로 구축한 서비스 品質測定道具나 測定對象들이 해상운송서비스 品質을 규명하기에는 적절하지 못하다는 한계가 있다.

즉, 홉킨스, 스크라제, 홉킨스, 그리고 포스터 등 (Hopkins, Strasser, Hopkins, and Foster, 1993)²⁹⁾은 SERVQUAL을 이용하여 美國地域 貨主와 運送 企業의 知覺에 대한 檢證을 시도한 결과, 파라슈라

<표-6> SERVQUAL의 서비스 品質의 평가기준과 해상운송서비스에의 적용

차원(Dimension)	정의 (Definition)	해상운송서비스에의 적용
신용도(Credibility)	서비스제공자의 진실성, 정직성	영업사원의 태도, 對화주관계
안전성(Security)	위험, 의심으로부터의 자유	화물파손여부, 보험, 비상상황 (Emergency)
접근가능성 (Access)	접근가능성과 쉬운 접촉	지역 제휴 (Local partnership)
의사소통	고객과의 커뮤니케이션	정보제공능력
고객에 대한 이해	고객의 욕구를 알리는 노력	화주요구에 대한 이해
유형성(Tangibilities)	시설, 장비, 의사소통도구 등의 외형	선박, 터미널, 컨테이너장비 등
신뢰성 (Reliability)	약속된 서비스를 정확히 수행하는 능력	정시인도 (On time delivery)
응답성(Response)	고객의 요구에 즉각적 반응	문제에 대한 반응시간
능력 (Competence)	서비스를 수행하는데 필요한 지식과 기술 소유	기술적 지원, 전문성
예의바름 (Courtesy)	고객과 접촉하는 종업원의 예절	영업사원의 태도

26) 러브락 (Lovelock)은 그의 2차원적 분류체계에서 다음과 같은 의문점 즉, ① 서비스 행위의 특성은 무엇인가? ② 서비스 조직과 기업간의 관계유형은 어떠한가? ③ 서비스 제공자의 재량이나 고객의 욕구대응의 기회는 어떠한가? ④ 서비스 수요의 특성은 어떠한가? ⑤ 서비스가 어떻게 제공되는가? ⑥ 서비스의 속성은 어떠한가? 에 해결책을 제시할 수 있을 정도를 기준으로 서비스 속성에 대해 분류를 시도하였다. Christopher H. Lovelock, *Service Marketing*, 2nd. ed., New Jersey: Prentice-Hall International, 1991, pp. 24-38.

27) 金永模, 前掲書, pp. 36-42; 韓正燮, “해운서비스 購買時 選擇基準 및 満足도에 관한 研究,” 碩士學位論文, 서울 大學校 大學院, 1997, p. 24.

28) A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, “SERVQUAL : A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, Vol. 64 (Spring), 1988, p. 23.

29) Shirley A. Hopkins, Sandal Strasser, Willie E. Hopkins, and Jerry R. Foster, “Service Quality Gaps in the Transportation Industry: An Empirical Investigation,” *Journal of Business Logistics*, Vol. 14, No. 1, 1993, pp. 145-161.

만 (Parasuraman) 등이 밝힌 5가지 겐에서 현격한 知覺差異가 있음을 발견하였다. 이것은 SERVQUAL이 業種에 관계없이 일반화된 서비스를 측정하기 위한 測定道具이므로 運送서비스, 특히 海運서비스의 品質을 파악하기에는 한계가 있다는 것을 나타내고 있다.

특히 국제물류체계의 연결자인 해상화물운송주선인을 대상으로 한 연구는 미흡하기 때문에 보다 나은 해상운송서비스 品質 測定道具를 개발할 필요가 있다.

3.2 선행연구

이 연구에서는 비록 해상화물운송주선인의 해상운송서비스 質의 인식에 관한 연구가 제한되어 있다고 할지라도 화주 혹은 선사가 인식하고 있는 해상운송 서비스에 관한 선행연구를 고찰함으로써 해상화물운송주선인이 인식하고 있는 해상운송서비스 質을 파악하는 단서를 제공할 수 있을 것이다. 그러므로 화주 혹은 선사가 인식하고 있는 해상운송서비스 質에 관한 선행연구를 이론적으로 고찰하고자 한다.

經濟가 범세계화 되어가면서 運送形態와 營業形態가 함께 변화되어 이제 화주들은 運送을 利益의 핵심적인 要因으로 인식하고 있고, 기업이 貿易에서 생존할 수 있는지 여부는 運送에 달려 있다고 보고 있다.

즉 海運企業간의 集貨競爭이 치열해질 경우 선박의 기술적인 부분은 차이가 없으므로 價格部分과 非價格部分이 주된 競爭의 要因이 될 것이다. 또한 海運市場을 定期船, 不定期船 및 탱커市場으로 나누어 보았을 때, 不定期船이나 탱커의 경우는 價格

政策이 유리한 경쟁수단이 되는 반면, 定期船의 경우는 製品政策이 효과적인 경쟁수단이 될 것이다.³⁰⁾ 즉, 정기운송의 경우 항로가 고정되어 있어 復航 (outbound)과 往航 (inbound)간의 수요가 불균형을 이룰 경우 船腹過剩에 대처하기 힘들며, 컨테이너 이용으로 인하여 異質的인 화물들이 同質化되어 差別化 (Differentiation)가 곤란하다. 따라서 정기운송인들 간의 경쟁이 한층 심화되고 있고, 상대적으로 화주의 협상력은 강화되게 되었다. 게다가 단위화물을 제공하는 화주들의 욕구는 세분화되어 있고, 서비스를 제공하는 最終市場도 매우 다양하다.³¹⁾ 또한 화주는 여러 運送手段을 선택할 수 있는 경우, 해상화물운송주선인은 서비스 品質을 측정하여 優先順位를 정한 후 意思決定을 하게 될 것인데, 意思決定에 있어서 保守的이므로 서비스 品質을 중시하는 경향이 있다.³²⁾

최초로 해상운송서비스에 관한 중요성은 피어슨 (Pearson, 1980)이 강조하였다. 1970년 英國의 로치데일 위원회 (Rochdale Committee) 보고서³³⁾는 해상운송산업의 효율성과 경쟁력에 영향을 미치는 운영 및 기타 요소를 분석한 결과, 物流費用이 결정요인이 된다고 하여 화주에 대한 서비스 요구에 주목하지 않았으나, 피어슨 (Pearson)은 英國의 화주는 가격지향적이라기 보다는 서비스지향적이라는 결론을 내렸다.³⁴⁾ 즉, 화주가 운송인을 選定하는 것을 제품판매에 따른 거래의 과정 (Process of Transaction)으로 분석하여 화주의 관심이 同質的이라는 전제하에서 저렴한 物流費用이 결정요인으로 간주되어왔으나, 피어슨 (Pearson)은 輸送手段間 경쟁 (Intramodal Competition)의 컨테이너선 선정에 있어서 物流費用 이외에 物流서비스에 주목하였다.³⁵⁾

30) Perry A. Trunick, "Air Cargo Delivers on Commitments," *Transportation & Distribution*, October 1993, pp. 40-41.

31) Mary R. Brooks, "An Alternative Theoretical Approach to The Evaluation of Liner Shipping: Part 1. Choice Criteria," *Maritime Policy & Management*, Vol. 11, No. 1, 1984, p. 38.

32) 三木循彦, "複合輸送時代の顧客サービスについて," 「海事産業研究所報」, No. 331, 1994, p. 7.

33) Rochdale Committee, *Report of The Committee of Inquiry into shipping*, London: HMSO, 1970, p. 15

34) 英國 화주는 傳統的으로 同盟 (Conference)에 加入한 定期船社는 非同盟 (Non-Conference)선사에 비해서 우월한 해상수송서비스를 제공한다고 한다. 따라서 서비스지향적 화주는 同盟船社를 이용하는 경향이 있다.

35) Roy Pearson, *Containerline Performance and Service Quality*, University of Liverpool, Marine Transport Center, 1980. pp. 17-26.

한편, 운송인의 선정에 관한 연구에서는 비용요인과 서비스 요인으로 운송인의 평가기준을 두어 선택하고 있는데, 화이트 (Whyte, 1993)는 운송인을 선정할 경우 평가기준과 그 기준의 중요성을 5점 리커트 척도에 의해 조사한 연구에 따르면, 주요 선정기준 중에서 우수한 서비스의 제공능력이 가장 중요하며 다음으로 운송업체의 평판, 운임 및 화주의 요구에 대한 탄력성 등이 중요한 평가기준으로 사용되었다.³⁶⁾

운송서비스도 일반적인 서비스의 특성을 내포하고 있다는 대전제에는 변함이 없지만 운송서비스는

일반적인 서비스와 부분적으로 특성을 달리하고 있다. 이에 따라서 바르디 (Bardi, 1973)³⁷⁾와 콜리, 바르디 그리고 랑글리2세 등 (Coyle, Bardi, and Langley, Jr., 1988)³⁸⁾은 물류과정에서 운송인을 선택할 때 고려하여야 하는 서비스 품질 결정요인들을 비용과 서비스로 크게 구분하였다. 그리고 운송서비스의 성과를 결정하는 요인들은 운송시간, 신뢰성, 이용가능성, 안정성으로 구분하였다.

지금까지의 先行研究에서 밝혀진 해상운송서비스 品質을 대표할 수 있는 7개의 次元³⁹⁾으로 묶어 정리해 보면 <표-7>과 같이 요약할 수 있다.

<표-7> 연구자별 해상운송서비스 品質 요인의 비교

	Bowersox (1978)	Pearson (1980)	Carsson (1986)	Brown (1990)	Smith (1991)	Collison (1993)	Frankel (1993)	Tebay (1993)
定時性	速力, 依存性, 頻度	定規性, 換積時間	換積遲滯頻度	平均運送時間, 通過時間	定時性	適時性	定時性	定時信賴性
適合性	運送設備		明瞭性, 保險付保	船積크기, 運送裝備	保安性, 統合性, 效率性	마케팅서비스, 通航서비스, 施設과 裝備	運送能力, 서비스狀態, 複合運送管理	
意思疏通		寄港日程, 出入港날짜	協商容易				情報有效性	迅速한 書類處理
安全性			貨物損傷	減失 및 損傷	安全性		安全性	貨物損傷防止
運賃 및 費用	費用	港費				費用과 運賃	費用管理 清算業務	
서비스 提供地域	完備性	船積揚荷港, 港의 接近性	接近可能性					
信賴性			契約履行		信賴性		信賴性	
분류기준	교통 서비스의 成果 特性基準	화주選擇 基準	生産品質과 去來品質로 區分	交通一般의 品質構成次元 基準	ISO 品質 保證基準	美國國內 定期船서비스 基準	定期船 品質基準	定期船서비스 品質基準

자료: 金永模, "海運마케팅에서의 서비스品質 知覺에 관한 研究," 經營學博士學位論文, 韓國海洋大學校, 1995, p. 48.

36) James L. Whyte, "The Freight Transport Market," *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, Vol. 2, No. 2, 1993, pp. 29-37.

37) Edward J. Bardi, "Carrier Selection From One Mode," *Transportation Journal*, Fall 1973, pp. 23-29.

38) Coyle, John. J., Edward J. Bardi, and D. John. Langley, Jr., *The Management of Business Logistics*, West Publishing, 1988, pp. 327-329.

39) 7개의 차원은 다음과 같이 정의된다.

① 定時性: 船舶의 運航스케줄과 貨物引受渡의 正確性

4. 실증연구

해상화물운송주선인이 인식하고 있는 해상운송서비스 질 요인의 연구는 파라슈라만, 자이스멜 그리고 베리 (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988)⁴⁰⁾의 모형인 SERVQUAL 모형을 근간으로 하여 선행연구인 辛瀚源(1991, 1993)⁴¹⁾ 및 金永模(1995)⁴²⁾의 연구를 이용하여 구성하였다.

4.1 기술통계분석

이 연구는 1997년 12월부터 1998년 2월까지 우리나라의 복합운송주선업자중 무선박운송인인 해상화물운송주선인 (NVOCC)을 대상으로 총 400매의 설문을 실시한 후 응답한 86매 (응답률 21.5%) 중에서 최종적으로 채택된 79매 (채택률 91.8%)를 사

용하였다. 응답자의 인구통계적 분석은 <표-8>과 같은데, 전반적으로 나타난 응답자의 특색은 소규모 회사가 많고 응답한 항로담당자는 고른 분포를 보이고 있다.

또한 이 연구의 각 변수에 관한 기술통계량은 다음 <표-9>와 같다. 공통성 (Communality) 분석에는 주축요인추출법 (principle axis factoring/principle factor analysis)을 사용하였다.⁴³⁾

이 연구의 신뢰성분석은 동일한 개념을 측정하기 위하여 크론바하의 알파 (Cronbach's Alpha)를 사용하였는데, 이 연구에서의 알파 (Alpha)값은 0.6623이었다. 측정도구가 신뢰성을 지니기 위해서는 절대적인 기준은 없지만 0.6이상이면 적당한 수준으로 인정하고 있기 때문에 이 연구에서 설정된 변수는 신뢰성이 있다고 할 수 있다.⁴⁴⁾

<표-8> 인구통계적 분석

사업년수	응답 (비율)	종업원수	응답 (비율)	담당항로*	응답 (비율)
5년 이하	38 (48%)	20명 이하	45 (57%)	북미항로	21 (27%)
5-10년	20 (26%)	21-50명	24 (30%)	구주항로	18 (23%)
10-15년	13 (16%)	51-100명	6 (8%)	극동항로	15 (19%)
15년 이상	8 (10%)	100명 이상	4 (5%)	기타항로	25 (31%)
합계			79 (100%)		

* 응답자가 가장 많이 담당하는 항로

- ② 適合性: 제공되는 運送이나 企業의 經營管理體制가 貨主의 要求에 副應하는 能力
- ③ 意思疏通: 화주의 要求를 理解하고 화주와 正確한 情報傳達體系를 維持하는 能力
- ④ 安全性: 港灣 및 海上에서의 船舶運航安全과 環境保護 遂行能力
- ⑤ 運賃과 費用: 運賃의 取扱과 費用處理에 대한 正確性
- ⑥ 서비스 提供地域: 해운企業의 서비스 提供場所가 화주가 接近하기 쉽고 提供받는데 便利함
- ⑦ 信賴性: 해운企業의 서비스 遂行能力에 대한 믿음과 信賴性을 가지게 하는 能力

40) A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, *op. cit.*, p. 23.

41) 辛瀚源, 前揭論文, 1991, 1993.

42) 金永模, 前揭書, 1995.

43) 요인분석의 모델에서는 주로 주성분 분석 (principal component model) 및 공통요인분석 (common factor model)을 사용할 수 있으며 전자는 수학적으로 이용될 경우에 사용되며, 후자는 사회과학 등에서 사용하는 모형이며, 주축요인추출법 (principle axis factoring/principle factor analysis)은 분해방법으로서 사용되는 것이다. 또한 주성분분석은 공통요인분석의 특수한 경우이며, "Prinicipal factoring"이란 주성분 분석이 아니라 공통요인분석모형에서의 주축분해를 의미하는 것이다. 이순목, 「SPSS를 사용한 요인분석」, 한국교육평가학회 통계자료분석 Workshop, 1997, pp. 6-13; 이순목, 「요인분석 I」, 서울: 학지사, 1995. pp. 32-46; 成三慶·崔鐘厚·李載昌, 前揭論文, pp. 188-189.

44) 누널리 (Nunnally, 1978)의 경우 탐색적 연구에서 0.5에서 0.6정도면 충분하고, 기초연구에서는 0.8정도이며, 중요한 결정이 필요한 응용연구에서는 0.9이상이어야 한다고 제시하였다. J. C. Nunnally, *Psychometric Theory*, 2nd ed., N. Y.: McGraw Hill, 1978.

〈표-9〉 기술통계량 및 공통성 분석

변 수 명	기 술 통 계			공 통 성*	
	평균	표준편차	분석수	초기	추출
정시인도와 집하	4.5949	.4940	79	.666	.644
운임변동의 통보	4.2025	.4350	79	.605	.281
선적조정의 용이	2.7975	.8826	79	.841	.785
운임의 후불처리	4.2405	1.0896	79	.784	.802
선사와의 협조관계	4.3797	.3086	79	.874	.920
친절한 응대	4.0127	.8986	79	.754	.652
선사의 약속이행	4.3165	.8250	79	.711	.633
정요일 배선/정시 운항	3.4937	.8301	79	.731	.636
신속성	3.8481	1.0139	79	.713	.677
환적시간	1.9620	.9667	79	.672	.391
화물추적능력	2.6203	1.3803	79	.875	.818
요구에 대한 신속대응	3.3671	1.3124	79	.789	.591
선사의 정보제공	4.0506	1.5350	79	.804	.803
차거래시 선복의 확보	3.5570	.6354	79	.811	.580
안전한 수송	3.0127	1.0919	79	.796	.789
클레임 처리	4.6709	.5711	79	.751	.530

*추출방법: 주축요인추출법

4.2 요인분석

요인분석을 하기 위해서 분석이 가능한 지 여부를 확인하기 위하여 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 와 Bartlett의 검정을 실시하였다. 우선 표준형성 적절성의 KMO 측도는 0.710로서 양호한 편이었고, Bartlett의 구형성 검정에서는 근사 카이제곱이 1008.118, 자유도 120, 유의확률 0.000로서 분석이 가능한 상태였다.⁴⁵⁾

요인분석을 위하여 그림-1과 같은 스크리 도표 (Scree plot)를 확인한 결과 3가지 요인의 값으로 설명 될 수 있음을 보여주고 있다.

초기 고유값(Initial Eigenvalues) 및 추출 제곱합 적재값 (Extraction Sums of Squared Loadings)을 [표-10]에서 살펴보면, 설명된 총분산을 볼 경우 제 1의 요인으로는 전체의 38.194%를 설명하고 있으

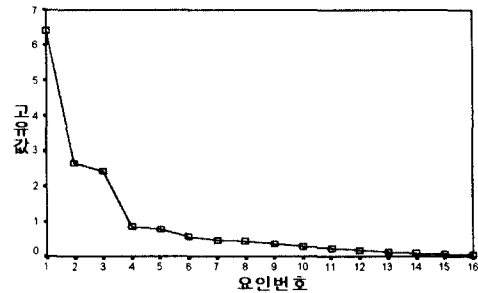


그림 1. 스크리 도표

며, 제2의 요인까지로는 52.827%를 설명하고 있고 제3의 요인을 포함할 경우 65.832%를 설명하고 있다.

45) KMO측도는 적어도 0.6이상 (0.5 이하이면 아주나쁨, 0.7이면 중간정도, 0.8이면 좋음, 0.9이상이면 아주 좋음) 이 되어야 한다. 또한 Bartlett의 구형성 검정은 주어진 상관계수행렬이 대각선의 "1"을 제외하고는 모두 "0"이라는 가설을 검증해준다.

〈표-10〉 설명된 총분산

요인	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전 제곱합 적재값
	합계	% 분산	% 누적	합계	% 분산	% 누적	합계
1	6.410	40.062	40.062	6.111	38.194	38.194	5.680
2	2.653	16.580	56.642	2.341	14.632	52.827	2.633
3	2.416	15.099	71.741	2.081	13.006	65.832	3.197
4	.851	5.317	77.058				
5	.776	4.853	81.911				
6	.575	3.592	85.503				
7	.456	2.852	88.354				
8	.439	2.746	91.101				
9	.348	2.174	93.275				
10	.283	1.769	95.044				
11	.235	1.471	96.515				
12	.183	1.146	97.661				
13	.134	.840	98.501				
14	.103	.644	99.145				
15	8.609E-02	.538	99.683				
16	5.074E-02	.317	100.000				

추출방법: 주축요인추출법

〈표-11〉 패턴행렬 및 구조행렬

요인명	구성변수	Pattern Matrix			Structure Matrix		
		1	2	3	1	2	3
“선사의 운용관리” 요인	선사와의 협조관계	.971	.318	-.195	.880	.209	6.016E-03
	선사의 정보제공	.927	.161	-.159	.866	5.426E-02	4.886E-02
	선적조정의 용이	.833	.268	.121	.840	.366	-.113
	화물추적능력	.709	.446	-6.018E-02	.784	.548	-.283
	친절한 응대	.689	-.147	.220	.762	-.264	.404
	선사의 약속이행	.682	.165	.291	.731	4.058E-02	.439
	요구에 대한 신속대응	.639	3.378E-02	-.289	.714	.152	-.449
차거래시 선복의 확보	.633	.383	.115	.657	.455	-8.271E-02	
“운임 및 비용처리” 요인	운임의 후불처리	-2.443E-02	.892	-5.096E-02	.108	.894	-.145
	클레임 처리	2.900E-02	.729	1.730E-02	-7.299E-02	.727	9.176E-02
	운임변동의 통보	3.886E-02	.516	-4.492E-02	.119	.526	-.112
“해상운송 의 기술적 내용” 요인	안전한 수송	-5.311E-02	7.128E-02	.889	.174	.164	.884
	정요일 배선/정시 운항	-.230	-4.601E-02	.824	-3.476E-02	1.533E-02	.763
	신속성	-.455	-.143	.542	-.607	-.265	.669
	정시인도와 집하	-.443	.377	.530	-.522	.258	.596
	환적시간	.122	.210	.520	.277	.284	.573

추출방법: 주축요인추출법

회전방법: Kaiser 정규화가 있는 오블리민(Oblimin)

이 연구의 요인분석을 위하여 사각회전을 실시하였다. 기존의 많은 연구에서 사용되었던 직각회전인 베리믹스 (Varmix)을 사용하지 않고 사각회전인 오블리민 (Oblimin)을 이용하였다.⁴⁶⁾ 즉, 요인이라는 것은 “이론변수”이기 때문에 이 들간에는 상관이 존재한다는 것을 전제로 하고 있으며, 이미 많은 연구에서 사각회전의 타당성을 지지하고 있기 때문이다.

구조행렬 (Structure Matrix: 혹은구조계수행렬)에 의한 요인분석의 결과는 [표-11]와 같이 총 3개 요인으로 분석되었다.⁴⁷⁾ 즉, 제1요인은 “선사의 운용관리”요인으로 명명하였다. 또한 제2요인은 “운임 및 비용처리” 요인으로, 제3요인은 “해상운송의 기술적 내용”요인으로 명명하였다.

그러나 이 연구는 화주가 인식하고 있는 요인과는 많은 차이가 나고 있다. 즉, 최근의 대부분의 연구가 적기수송서비스, 제공되는 서비스수준, 운송비용 및 고객의 신뢰도 등 많은 고려요인이 있는데, 특히 미국의 수출업체를 대상으로 한 연구에서는 해상운송업체 선정시 적기수송서비스 제공체제를 실현할 수 있는데 가장 중요한 요소인 “운송시간을 가장 중요하게 고려하고 있다.”⁴⁸⁾는 연구와 다르다.

이것은 해상화물운송주선인의 경우 거래하고 있는 많은 선사가 적어도 해상운송에 관한 기술적 요인을 만족시킨다는 것을 전제로 해상운송의 특성을 구별해 낼 수 있기 때문에 해상운송업체가 운용하고 있는 선대의 운용기술 (“해상운송의 기술적 내

용 요인”)보다는 해상화물운송주선인과 선사의 거래행위 자체 (“선사의 운용관리 요인”과 “운임 및 비용처리요인”)에 더욱 영향을 받고 있는 것으로 분석될 수 있다.

또한 해상운송의 본원적인 중심기능 (“해상운송의 기술적 내용 요인”)이 각 선사가 중점을 두어 관리하는 부분이고 어느정도 평준화되어 구별이 크지 않으므로 주변기능 (“선사의 운용관리 요인”과 “운임 및 비용처리요인”)의 역할이 크지는 것으로도 해석할 수 있다.

따라서 지금까지의 연구 결과인 화주 및 선사의 해상운송서비스 品質의 연구와 다르게 분석되어야 함을 확인 할 수 있는데, 이것은 崔然鍾 (1995)의 지적처럼 서비스 提供者의 質에 대한 평가는 顧客의 관점에서 파악해야 함을 나타내고 있다.⁴⁹⁾

5. 결 론

이 연구는 선행연구를 이용하여, 선사가 아닌 실제 수요자인 해상화물운송주선인이 인식하고 있는 해상운송서비스 質에 관한 연구이다. 따라서 이들 해상화물운송주선인이 인식하고 있는 해상운송서비스의 質은 기존의 연구와 다른 형태로 나타나고 있었다.

주요 연구 결과는 다음과 같이 요약될 수 있다. 첫째, 정기선사가 인식하는 서비스 質에 있어서 “선사의 운용관리” 요인이 가장 큰 설명력을 지니

46) 직각회전은 “표본에서 요인들간의 상관이 없다”라는 전제에서 사용하고 있다. 그러나 사회과학에서는 상관이 없다는 가정은 현실에 맞지 않으며 특히 분석하고자 하는 대상인 사회과학인 경우 더욱 타당하지 않다. 成三慶·崔鐘厚·李載昌, 前掲論文, p. 189; 이순목, 前掲書, 1995. pp. 120-130; 자세한 내용은 다음을 참고하십시오. H. E. Brogden, “Pattern, Structure and the Interpretation of Factors,” *Psychology*, 3, 1969, pp. 77-85; L. L. Thurstone, *Multiple Factor Analysis*, Chicago: University of Chicago Press, 1947; R. B. Cattell, and K. Dickman, “A Dynamic Model of physical Influences Demonstrating the Necessity of Obligate Simple Structure,” *Psychology Bulletin*, Vo. 59, 1962, pp. 389-400; R. B. Cattell, and R. I. Gorsuch, “The Unique and Significance of Simple Structure Demonstrated by Constrating Organic ‘Natural Structure’ and ‘Random Structure’ Data,” *Psychometrika*, Vol. 28, 1963, pp. 55-67.

47) 패턴행렬 (Pattern Matrix: 혹은 형태계수행렬)는 일종의 표준회귀방정식이다. 즉, 패턴행렬 (Pattern Matrix)는 수학적으로는 표준회귀계수이다. 또한 구조행렬 (Structure Matrix: 혹은구조계수행렬)는 측정변수와 요인간 상관관계이다. 따라서 최종요인구조를 해석할 때 각 요인의 이름을 붙이기 위해서는 패턴행렬보다는 구조계수를 사용하게 된다. 이순목, 前掲書, 1997, pp. 48-49.

48) Traffic World, 1996. 11. 4.

49) 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 崔然鍾, 前掲書.

는 요인으로 나타났고 그 다음이 “운임 및 비용처리” 요인, 그리고 “해상운송의 기술적 내용” 요인 순으로 나타났다.

둘째, 이 모형은 해상운송 기술 중에서 신속성, 정확성 등의 내용보다는 국제물류의 중심고리인 해상화물운송주선인에 관한 것이므로 해상운송서비스의 비가격적 요소는 다양하게 나타나고 있다.

따라서 해상운송인인 해운기업이 해상화물운송주선인에게 서비스를 제공할 경우 해상화물운송주선인이 가장 중요하다고 여겨지는 요인을 중심으로 공급하여야 할 것이다. 또한 화주가 중요하게 여기는 해상운송서비스 質과는 달리 나타나므로 해운기업의 마케팅전략은 달리 구성하여야 할 것으로 사료된다.

즉, 해운기업은 마케팅 측면에서 종래와는 달리 해상화물운송주선인이 각기 다른 특성을 지닌 차별화된 세분시장임을 인식하고 이에 걸맞는 차별적인 마케팅전략을 수립, 시행해 나가야 할 것이다.

특히, 해상운송의 특성을 화주보다 잘 구별할 수 있는 해상화물운송주선인이 해상운송서비스에 대하여 인식하고 있는 것은 해상운송서비스의 중심기능인 “해상운송의 기술적 내용 요인” 보다는 주변기능을 더욱 중시하므로 이것을 만족시키는 마케팅 전략이 실행되어야 할 것으로 보인다.

그러나 앞으로의 연구는 보다 더 정교한 연구모형의 설정과 해상화물운송주선인, 화주 및 해운기업의 측면을 동시에 고려하는 비교분석이 이루어져야 하며 국제비교를 통한 확장모형의 수립되어 병행되어야 할 것이다. 또한 이 연구에서는 변수와 표본의 수가 한정되어 있었기 때문에 일반적 의미의 “요인분석”인 탐색적 요인분석 (Exploratory Factor Analysis)만을 실시하였다.⁵⁰⁾

향후 이 연구결과의 일반화를 제고할 수 있도록 보다 많은 표본의 확보가 이루어져야 할 것으로 판단된다.

참 고 문 헌

1. 구중순·조성원, “운송서비스의 품질평가에 관한 실증적 연구: 해상운송주선인을 중심으로,” 『韓國海運學會誌』, 제19호, 1994.
2. 金美善, “定期船社에서 荷主와 運送人사이의 協力體制 強化에 關한 實證研究,” 碩士學位論文, 西江大學校 大學院, 1994.
3. 金永模, “海運마케팅에서의 서비스品質 知覺에 關한 研究,” 經營學博士學位論文, 韓國海洋大學校, 1995.
4. 成三慶·崔鐘厚·李載昌, “經營學 研究論文의 統計的 誤謬,” 『經營學研究』, 제22권 2호, 1993.
5. 孫祥基, “運送契約 決定要因 및 營業成果에 關한 實證研究: 韓國複合運送周旋人을 중심으로,” 經營學博士學位論文, 西江大學校, 1991.
6. 辛濬源, “우루과이 라운드협상에 대비한 우리나라 해운기업의 국제마케팅전략에 관한 연구,” 『한국항해학회지』, 제17권 4호, 1993;
7. 辛濬源, “해운서비스 質의 결정요인에 관한 연구,” 『한국항해학회지』, 제15권 2호, 1991.
8. 유병기, “해운서비스 마케팅의 전략적 전개: 영국의 정기선사를 중심으로,” 碩士學位論文, 韓國海洋大學校 海事業大學院, 1993.
9. 鄭映錫, “海上運送서비스에서의 顧客滿足 및 서비스質 評價模型에 關한 研究,” 碩士學位論文, 西江大學校 大學院, 1995.
10. 崔然鍾, “서비스 提供者의 質에 對한 顧客의 評價要因 및 效果,” 經營學博士學位論文, 慶熙大學校, 1995.
11. 韓正燮, “해운서비스 購買時 選擇基準 및 滿足度에 關한 研究,” 碩士學位論文, 서울大學校 大學院, 1997.
12. Bardi, Edward J., “Carrier Selection From One Mode,” *Transportation Journal*, Fall 1973.
13. Brooks, Mary R., “An Alternative Theoretical

50) 탐색적 요인분석 (Exploratory Factor Analysis)으로 얻어진 최종해에 의한 구조의 타당성을 검증하기 위하여 잠재적변수를 가진 구조방정식 (structural equations with latent variable)를 통해 확인적 요인분석 (Confirmatory Factor Analysis)을 시행할 수 있다. 이런 경우 모델의 적합성이 검증가능하므로 타당성을 수학적으로 확보할 수 있게 된다.

- Approach to The Evaluation of Liner Shipping: Part 1. Choice Criteria," *Maritime Policy & Management*, Vol. 11, No. 1, 1984.
14. D'Este, G. M, and S. Meyrick, "Carrier Selection in a Ro/Ro Ferry Trade, Part I: Decision Factors and Attributes," *Maritime Policy and Management*, Vol. 19, No. 2, 1992.
 15. Hopkins, Shirley A., Sandra Strasser, Willie E. Hopkins, and R. Foster, "Service Quality Gaps in the Transportation Industry: An Empirical Investigation," *Journal of Business Logistics*, Vol. 14, No. 1, 1993.
 16. Lovelock, Christopher H., *Service Marketing*, 2nd. ed., New Jersey: Prentice-Hall International, 1991.
 17. Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL : A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64 (Spring), 1988.
 18. Pearson, Roy, *Containerline Performance and Service Quality*, University of Liverpool, Marine Transport Center, 1980.
 19. Stock, J. R., and D. M. Lambert, *Strategic Logistics Management*, 2nd ed., Home Woods: Irwin, 1987.
 20. 三木循彦, "複合輸送時代の顧客サービスについて," 「海事産業研究所報」, No. 331, 1994.