

국내 의류산업의 물류 아웃소싱 서비스 품질

윤서진¹ · 천종숙^{2*}

¹연세대학교 의류과학연구소, 연구원 / ²연세대학교 생활과학대학 의류환경학과 교수

The Service Quality of the Logistics Outsourcing in the Korean Apparel Industry

Seo-Jin Yoon¹ · Jong-Suk Chun²

¹Clothing & Textiles Research Institute, Researcher

²Department of Clothing and Textiles, Yonsei University, Professor

As the logistics management becomes more important with the enormous amount of competition at every level of apparel retailing, the Korean apparel companies are expanding logistics outsourcing for providing to consumers better service. This paper studied about apparel logistics service quality, focusing on the transport part.

The results of this study showed that the apparel companies evaluated highly their logistics outsourcing service quality that provided from the logistics companies. The logistics companies were providing high quality logistics service to the apparel companies with relatively advanced service infrastructures such as transportation management system and logistics network, as well as improved service abilities such as exact transport and relationship management. Also, it was identified that the satisfaction with apparel transport service quality gave positive influence on recontract intention toward the logistics companies.

Keyword: Apparel Industry, Logistics Outsourcing, Service Quality

1. 개요

의류산업에서는 매 시즌 다양한 스타일의 상품이 유통되므로 생산되는 제품의 종류가 매우 다양하다. 또한 유행에 매우 민감하므로 제품 라이프사이클이 짧은 특성을 가지기 때문에 신상품의 납품회수도 빈번하다. 의류산업은 타 산업에 비하여 소규모의 물량을 잦은 빈도로 처리해야하는 물류 업무의 특성을 가지고 있다. 또한 전국적으로 넓게 산재하는 유통 매장에 상품을 공급해야하므로 의류산업의 물류 수요의 특성을 만족시켜줄 수 있는 전문적인 물류 업무 서비스에 대한 수요가 높다.

국내 의류기업들은 관리비용이 높거나 전문적인 관리가 필요

한 업무를 아웃소싱하는 방법으로 핵심부문에 역량을 집중하고 경쟁력을 확보하고 있다. 전통적으로 의류업체들은 제품의 개발 및 생산 업무로 역량이 집중되어있으며, 물류 분야는 인프라 및 전문 인력이 부족한 실정이다(대한상공회의소, 2004). 제조 중심의 시장 구조에서 유통이 중요시되는 시장 구조로의 변화에 적응하기 위하여 국내 의류업체들은 물류 업무를 전문기업에 위탁하는 아웃소싱을 활발하게 이용하고 있다(임종섭, 1999). 최근에는 물류 기능 전체를 물류 전문업체에 의존하는 제3자 물류 서비스에 대한 수요도 높아지고 있다.

의류업체들이 물류 서비스를 활발하게 이용하고 있음에도 불구하고, 아웃소싱 물류 서비스에 대한 의류기업의 품질 인

*연락처 : 천종숙 교수, 120-749 서울 서대문구 신촌동 134 연세대학교 생활과학대학 의류환경학과, Fax : 02-312-8828,

E-mail : jschun@yonsei.ac.kr

2007년 07월 접수, 1회 수정 후 2007년 08월 게재확정.

식에 대한 연구는 아직 활발하게 이루어지지 않고 있다. 따라서 본 연구에서는 국내 의류기업들이 제공받고 있는 아웃소싱 물류 서비스 중, 가장 활용 비율이 높다고 평가되는 운송물류(대한상공회의소, 2004)에 초점을 맞추어 서비스 품질에 대한 현황을 조사하였다. 총 35개(168개 브랜드) 국내 의류기업을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

본 연구는 의류 운송 서비스의 품질을 평가하기 위한 항목 개발을 위하여 물류 서비스 전반에 관한 선행연구를 종합적으로 분석하였으며, 의류산업에서의 물류 서비스의 특징적인 부분을 조사 항목에 포함시키기 위하여 의류산업의 물류 업무 전문가들을 인터뷰하여 설문지를 작성하였다. 의류기업의 물류 관리 담당자들을 대상으로 물류 관리의 일반적인 현황과, 아웃소싱을 하고 있는 물류 서비스 중 운송 업무의 품질에 대한 인식을 조사하였다. 물류 서비스 품질 수준에 대한 평가와 더불어, 활용하고 있는 물류업체에 대한 만족도를 측정하였다. 의류업체가 인식하는 물류 서비스 품질 수준이 향후 물류업체와의 재계약의사에 미치는지를 측정하였으며, 물류업체에 대한 만족 정도가 재계약의사에 미치는 영향도 분석하였다.

2. 선행연구

2.1 의류산업의 물류 업무

의류산업에 있어서의 재화의 물리적인 이동 경로는 재료 및 완제품의 이동에 따라 이루어진다. 원자재는 직물 공급업체의 자재창고를 경유하여 봉제공장으로 수송된다. 봉제공장에서 생산이 완료된 상품은 물류센터로 이동되어 보관되며, 물류센터에 보관된 상품들은 유통 매장의 주문 내용에 따라 전문점, 백화점, 대리점 등으로 운송된다(임중섭, 임중섭, 1999). 의류기업들은 대부분 운송 업무를 외부의 전문기업에게 아웃소싱하고, 전국적으로 넓게 퍼진 매장에 효율적으로 배송하기 위하여 수·배송 루트의 효율화, 리드타임 단축을 중요시 한다. 소수의 물류 전문업체가 다수의 브랜드에게 서비스를 제공하고 있다. 의류산업에는 옷의 상품성을 유지시키기 위해 구김이 없이 의류를 운송할 수 있는 행거 차량 및 행거 물류 창고를 사용한다. 이외에도 소량의 화물을 신속하고 정확하게 운송하는 기능이 중요시됨에 따라 자동 물류 장비와 정보 교환 시스템 등 물류 서비스의 기반 구축의 필요성이 높다. 물류 업무 정보 교환 시스템은 본사와 매장의 판매 데이터, 재고 현황 교환에 사용되고 있다. 국내 의류 산업에서는 많은 기업들이 자사코드를 이용한 시스템을 구축·운영하고 있기 때문에 의류 물류 활동의 정보 효율화를 높이기 위하여 본사, 물류센터, 원단업체, 매장을 하나의 네트워크로 연결하는 경향을 보인다(임중섭, 장홍훈, 2002).

의류산업에서의 물류 아웃소싱 초기에는 운송, 창고, 자재 관리 등과 같은 업무만 외부 물류업체를 활용하여 왔으나, 최근에는 EDI를 통한 물류 업무 정보 교환, 주문 접수, 운송업체 선정, 포장, 라벨링 업무까지도 물류업체가 주관하여 처리하고 있

다. 따라서 기업들은 물류 업무의 전문성을 높이고 핵심역량에의 집중, 경쟁우위의 획득을 위해 총괄적인 물류 업무 수행이 가능한 제 3자 물류 서비스를 활용하는 경향이 증가하고 있다. 화주기업이 제 3자 물류기업을 선정할 때 고려하는 요소는 물류 서비스에 대한 전문지식과 경험, 안정성, 기존의 업무 성과, 파트너십 관리를 위한 하부구조, 품질에 대한 관심도, 파트너에 대한 배려, 유연성 등이다(이신규, 2005). 그러나 의류산업 전체의 범위에서 고찰하면 다수의 화주기업들이 소수의 물류기업들이 이용하는 특성을 가지므로 화주기업들은 자사의 물류 정보 유출 및 물류 업무 통제력의 약화에 대한 위협에 대한 우려가 높다.

2.2 물류 서비스 품질 평가요소

물류 업무 서비스의 품질을 평가하는 요소는 연구의 대상이나 연구의 관점에 따라 다르다. 물류 서비스 품질의 구성요소는 산업별 특성에 적합하도록 구성되어야 한다(Durbasula, Steven, Subhash, 1999). 일반적으로 물류 서비스의 품질은 화주기업의 주문을 처리하는데 소요되는 시간, 주문 내용을 약속한 시간과 장소에 정확하게 배송에 줄 것이라는 신뢰성, 화주기업과 물류기업간의 정보교환의 용이성, 화주기업의 요구 특성에 맞춘 유연한 대응능력 등으로 평가한다(Coyle, Bardi, and Langly, 1992).

의류산업에서의 물류 활동은 신상품이 공급되는 시점에 맞추어 집중되며, 시장의 반응에 따라 재생산이 신속하게 이루어지는 특성을 가지고 있다. 따라서 의류기업의 물류 업무 전문화는 생산, 판매 등 모든 부문에 파급효과를 기대할 수 있으며 기업의 경영활동 전반에 커다란 영향을 미치게 된다(현병연, 이재학, 2002). 우리나라 의류기업들은 제 3자 물류기업을 선정할 때 물류기업이 가진 서비스 기반 보다는 실제 서비스를 제공하는 능력을 더욱 중요시하며, 여러 가지 물류 서비스를 효율적으로 조합하는 능력, 물류센터 운영능력, 물류정보 시스템 보유, 전국네트워크 관리능력, 익일배송 시스템 구축, 차량관리 시스템 운영능력 등을 중요하게 인식하는 경향이 있다(유양호, 2004). 우리나라 의류기업의 제3자 물류기업 선정에 관한 선행연구(유양호, 2004)는 계층적 분석 방법(Analytic Hierarchical Process: AHP)을 사용하여 물류 서비스를 물류인프라 보유, 물류인력 보유, 제공 서비스의 다양성 정도, 효율적인 물류 운영 능력으로 나누었다.

따라서 본 연구에서는 선행연구들을 종합적으로 분석하여 의류 물류의 특성을 고려한 의류 운송 서비스 품질 평가를 위한 항목을 도출하였다.

2.3 물류 서비스 품질 평가모형

기업의 서비스 품질은 서비스 품질에 대한 소비자의 지각을 측정하여 평가하는 방법이 일반적으로 사용되고 있다. Cronin and Taylor(1992)는 화주기업의 수요를 물류업체에 전달하는 역할을 담당하는 실무자들이 각자의 기준에 따라 지각한 성과에

대한 평가를 바탕으로 서비스의 품질을 측정하였고, 서비스 품질, 고객만족, 구매의도간의 관련성을 밝혀냈다.

따라서 본 연구에서는 국내 의류기업을 대상으로 의류 운송 서비스 품질에 대한 평가를 실시하였으며, 서비스 품질 평가 결과가 물류업체에 대한 만족도 및 재계약의사에 영향을 미치는지를 검증하였다.

3. 연구방법

3.1 조사 대상 업체

연간 매출 200억 원 이상인 의류브랜드를 소유한 65개 기업을 대상으로 설문조사 참여를 요청하였으며, 이 중 35개 의류 기업이 참여하였다<표 1>. 설문조사 자료는 이메일과 팩스, 그리고 방문조사를 통하여 2006년 10월에 수집되었다.

표 1. 설문조사 참여기업 (n=35)

| |
|--|
| 에프엔씨코오롱, 엘지패션, 제일모직, 엠케이트랜드, 영창실업, 보그레머천다이징, 예신퍼센스, 유젠트어패럴, 이에프엘, 지에스지엠, 지엔코, 캠프리지, 컬리수, 코오롱패션, 톰보이, 신성통상, 한섬, 형지어패럴, 나산, 다른미래, 대현, 슈퍼이어, 더베이직하우스, 리더스퍼제이, 신원, 아이올리, 에스지위카스, 리바이스트라우스코리아, 리트머스, 린컴퍼니, 미샤, 세정과미래, 베네통코리아, 비엘글로벌, 이에프이 |
|--|

조사 결과 외부 전문 물류업체에게 물류 업무 전부를 위탁하는 기업(68.6%)의 비율이 가장 높았고, 나머지 의류기업들도 물류 업무의 일부분을 외부 물류업체에 위탁하여 운영하였다. 또한 대부분의 의류업체(88.6%)는 동시에 2개 이상의 물류업체를 이용하고 있었다<표 2>.

표 2. 물류 업무 위탁현황 (n = 35)

| 특성 | 항목 | 업체수(n) | 비율(%) |
|------------|------------|--------|-------|
| 운송업무 운영방식 | 100% 아웃소싱 | 24 | 68.6 |
| | 외주 + 자사 관리 | 11 | 31.4 |
| 거래중인 물류기업수 | 1개 | 4 | 11.4 |
| | 2개 | 25 | 71.4 |
| | 3개 | 5 | 14.3 |
| | 4개 | 1 | 2.9 |

3.2 측정 도구

본 연구는 의류 운송 서비스의 품질을 상위변수, 중위변수, 하위변수로 나누어 측정하였다. 상위변수는 ‘서비스기반보유’와 ‘서비스제공능력’ 2가지로 구분하였다. ‘서비스기반보유’ 정도를 평가하는 중위변수는 ‘인프라보유’, ‘인력보유’로 구분

하였으며, ‘서비스제공능력’의 중위변수는 ‘정확한 운송’, ‘정보제공’, ‘관계관리’, ‘인프라활용’, ‘인력관리’ 등으로 구분하여 평가하였다. 각각의 중위변수들은 다시 2~8개의 하위변수로 측정하였다. 하위변수는 선행연구와 의류 기업의 물류 전문가 인터뷰 결과를 종합하여 설정하였다<표 4>. 물류업체의 운송 서비스에 대한 품질은 5점 척도로 평가하였으며, SPSS 12.0 for Window 프로그램을 이용하여 통계적으로 분석하였다.

3.3 연구 가설

의류업체가 인식하는 의류 운송 서비스 품질이 물류업체에 대한 만족도와 재계약의사에 영향을 미치는지를 분석하기 위해서 다음과 같은 가설을 세우고 단순선형 회귀분석을 실시하여 변수들 간의 관계를 규명하였다<그림 1>.

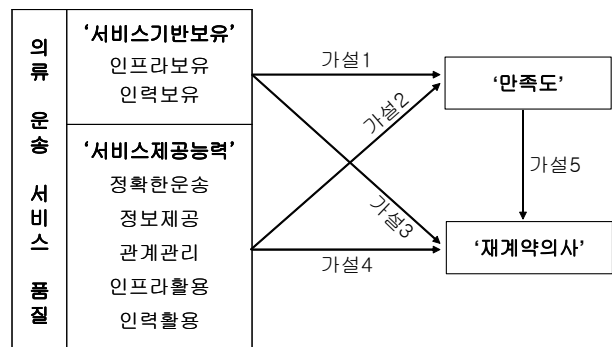


그림 1. 연구모형

- 가설 1: ‘서비스 기반보유(인프라보유, 인력보유)’는 의류기업의 물류기업에 대한 ‘만족도’에 영향을 미친다.
- 가설 2: ‘서비스 제공능력(정확한 운송, 정보제공, 관계관리, 인프라활용, 인력관리)’은 의류기업의 물류기업에 대한 ‘만족도’에 영향을 미친다.
- 가설 3: ‘서비스 기반보유(인프라보유, 인력보유)’는 의류기업의 물류기업에 대한 ‘재계약의사’에 영향을 미친다.
- 가설 4: ‘서비스 제공능력(정확한 운송, 정보제공, 관계관리, 인프라활용, 인력관리)’은 의류기업의 물류기업에 대한 ‘재계약의사’에 영향을 미친다.
- 가설 5: 의류기업의 물류기업에 대한 ‘만족도’는 ‘재계약의사’에 영향을 미친다.

4. 결과 분석 및 논의

4.1 의류 운송 서비스의 품질 평가

연구가설을 검증하기에 앞서, 의류 운송 서비스 품질 변수와 만족도, 재계약의사 변수들에 대한 내적일관성을 확인하기 위하여 Cronbach's α 분석을 통해 신뢰도를 분석한 결과 모든 측정

변수들이 0.60이상의 신뢰도 계수를 가지고 있었다<표 3>.

표 3. 측정변수들의 신뢰도 분석 결과 (n = 35)

| 변수 구분 | | α 값 | |
|----------|--------|------|------|
| 서비스 기반보유 | 인프라보유 | .927 | .883 |
| | 인력보유 | | .943 |
| 서비스 제공능력 | 정확한 운송 | .943 | .884 |
| | 정보제공 | | .835 |
| | 관계관리 | | .866 |
| | 인프라활용 | | .871 |
| | 인력관리 | | .842 |
| 만족 | | .640 | |
| 재계약의사 | | .695 | |

전문 물류업체에서 제공하는 의류 운송 서비스의 품질 수준을 ‘서비스 기반보유’와 ‘서비스제공능력’으로 나누어 5점 척도로 평가한 결과 3.62로 동일하였다. ‘서비스 기반보유’를 인프라와 인력의 보유로 나누어 평가한 결과, ‘인력보유(3.43)’보다 ‘인프라보유(3.74)’의 수준이 더 높은 것으로 평가하였다. 특히 물류업체가 가진 여러 가지 인프라 중에서도 전국적인 물류네트워크(4.09), 수송 관리 시스템(3.80), 최신 물류시설 및 장비(3.77) 수준이 우수하다고 평가하였다. 또한 운영 및 현장 관리 인력보다는 물류정보시스템 관리 인력과 같은 전문적인 물류 인력의 수준이 비교적 더 우수하다고 평가하였다.

물류업체의 ‘서비스 제공능력’을 평가한 항목 중에서는 ‘정확한 운송(3.77)’과 ‘관계관리(3.77)’ 능력이 높다고 평가하였으며, ‘인프라활용(3.65)’ 능력도 비교적 높다고 평가하였다. ‘정확한 운송’ 능력을 평가한 항목 중에서는 ‘정확한 장소로의 배

표 4. 의류 운송 서비스의 품질 평가 (n=35)

| 상위변수 | 중위변수 | 하위변수 | 평균(표준편차) | | |
|----------------|----------------------|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 서비스 기반보유 | 인프라 보유 | 최신 물류시설 및 장비 보유 | 3.77(0.973) | 3.74 (0.936) | 3.62 (0.869) |
| | | 전문차량(행어차량) 보유* | 3.69(0.796) | | |
| | | 최신의 물류정보시스템 보유 | 3.71(1.100) | | |
| | | 창고관리 시스템(WMS) 보유* | 3.66(0.998) | | |
| | | 주문관리 시스템(OMS) 보유* | 3.40(0.847) | | |
| | | 수송관리 시스템(TMS) 보유* | 3.80(0.964) | | |
| | | 전국적인 물류네트워크 보유 | 4.09(0.781) | | |
| | 허브 창고 보유* | 3.77(1.031) | | | |
| | 인력 보유 | 물류 전문인력 보유 | 3.60(0.736) | 3.43 (0.762) | |
| | | 숙련된 운영 관리인력 보유* | 3.43(0.698) | | |
| | | 숙련된 현장 관리인력 보유* | 3.34(0.838) | | |
| | | 숙련된 물류정보시스템 관리인력 보유* | 3.49(0.742) | | |
| | | 업무의 개선지원인력 보유* | 3.31(0.796) | | |
| | | 정확한 운송 | 신속·정확한 업무의 이행 | | |
| 정확한 시간 운송 | | | 3.51(0.887) | | |
| 정확한 장소 운송 | 3.89(0.796) | | | | |
| 손상 및 훼손 없는 운송 | 3.80(0.632) | | | | |
| 정보 제공 | 운송 상황 정보제공 | | 3.49(1.121) | 3.38 (1.172) | |
| | 집하량 정보제공 | | 3.31(1.183) | | |
| | 출고량 정보제공 | | 3.34(1.211) | | |
| 서비스 제공능력 | 관계 관리 | 적극적인 업무 태도 | 3.74(0.657) | 3.77 (0.731) | |
| | | 실무자간 행정업무 상호협조 | 3.71(0.519) | | |
| | | 불편·요구사항 해결 | 3.66(0.838) | | |
| | | 계약위반에 대한 보상* | 3.74(1.067) | | |
| | | 영업에 관련된 비밀 보장 | 3.51(0.612) | | |
| | | 재무상태에 대한 신뢰 | 4.23(0.690) | | |
| | 인프라 활용 | 물류시설의 활용정도 | 3.63(0.690) | 3.65 (0.640) | |
| 물류정보 시스템의 활용정도 | | 3.63(0.646) | | | |
| 물류네트워크의 활용정도 | | 3.69(0.583) | | | |
| 인력 관리 | 운송직원의 지식 및 상품취급요령 인지 | 3.40(0.651) | 3.22 (0.737) | | |
| | 운송직원의 예절 및 용모단정 | 3.03(0.822) | | | |

*: 의류물류 전문가와의 인터뷰를 통해 추가된 문항.

송(3.89)', '신속한 운송 업무의 이행(3.86)', '상품을 손상 없이 운송하는 능력(3.80)'을 높게 평가하였다. '관계관리' 능력을 평가한 구체적인 항목 중에는 '재무 상태에 대한 신뢰(4.23)'가 가장 높았으며, '계약위반에 대한 보상 능력(3.74)'도 높게 평가하였다. 이와 같은 결과는 운송 서비스를 제공하는 물류업체와 계약을 할 때 계약위반이나 사고 발생 시 보상을 해 줄 수 있는 능력을 가지고 있는가를 중요한 요소로 평가하는 경향이 있음을 시사한다. 이밖에도 '물류시설 활용정도(3.63)'나 '물류네트워크의 활용 정도(3.69)'와 같은 '인프라활용' 능력도 우수하다고 평가하였다. 그러나 운송 상황이나 집하량, 출하량에 관한 정보를 제공하는 '정보제공(3.38) 능력'이나 '인력관리(3.22) 능력'은 비교적 낮았다. 이와 같은 조사 결과는 의류업체들이 물류업체의 시설이나 운송 업무의 처리 능력이 높다고 평가하나, 운송 업무의 진행 정보를 공유하는 부분이나 직원의 업무 처리 태도에 대해서는 부정적으로 평가하는 경향이 있음을 시사한다<표 4>.

4.2 의류 운송 서비스의 품질과 만족도, 재계약의사와의 관계 분석

물류업체에 대한 만족도와 의류 운송 서비스의 품질의 수준의 관계를 가설 1과 가설 2를 통해 검증한 결과, 물류업체의 '서비스제공능력($\beta = 0.792, p < .001$)'과 '서비스기반보유($\beta = .596, p < .001$)' 수준을 높게 평가하면 물류업체에 대한 만족도가 높아지는 것으로 조사되었다. '서비스기반보유'에 대한 모든 중위변수인 '인프라보유($\beta = 0.473, p < .001$)'와 '인력보유($\beta = 0.622, p < .001$)' 수준은 물류업체에 대한 만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었고, '서비스제공능력'을 측정한 모든 중위변수인 '정확한 운송($\beta = 0.701, p < .001$)', '정보제공($\beta = 0.382, p < .001$)', '관계관리($\beta = 0.695, p < .001$)', '인프라활용($\beta = 0.608, p < .001$)', '인력관리($\beta = 0.518, p < .001$)' 수준을 높게 평가할수록 물류업체에 대해 만족하는 경향을 보였다(<표 5>, <그림 2>).

표 5. 만족도에 대한 의류 운송 서비스 품질의 영향 (n=35)

| 구분 | β | F값 | R ² |
|----------|----------|-----------|----------------|
| 서비스기반보유 | 0.596*** | 25.678*** | 0.438 |
| ◦ 인프라보유 | 0.473*** | 16.034*** | 0.327 |
| ◦ 인력보유 | 0.622*** | 32.866*** | 0.499 |
| 서비스제공능력 | 0.792*** | 61.353*** | 0.650 |
| ◦ 정확한 운송 | 0.701*** | 63.977*** | 0.660 |
| ◦ 정보제공 | 0.382*** | 27.046*** | 0.450 |
| ◦ 관계관리 | 0.695*** | 31.605*** | 0.489 |
| ◦ 인프라활용 | 0.608*** | 18.627*** | 0.361 |
| ◦ 인력관리 | 0.518*** | 20.284*** | 0.381 |

* : p < 0.05, ** : p < 0.01, *** : p < 0.001.

의류 운송 서비스 품질 수준과 물류업체와의 재계약의사의

관계를 가설 3과 가설 4를 통해 규명한 결과, 물류업체의 '서비스기반보유($\beta = 1.051, p < .001$)' 수준과 '서비스제공능력($\beta = 1.241, p < .001$)' 수준을 높게 평가할수록 향후 재계약할 의사가 커지는 것을 분석되었다. '서비스기반보유'의 중위변수인 '인프라보유($\beta = 0.875, p < .001$)'와 '인력보유($\beta = 1.023, p < .001$)' 수준은 재계약의사에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. '서비스제공능력'에 대한 모든 중위변수인 '정확한 운송($\beta = 1.127, p < .001$)', '정보제공($\beta = 0.647, p < .001$)', '관계관리($\beta = 0.1002, p < .001$)', '인프라활용($\beta = 1.001, p < .001$)', '인력관리($\beta = 0.732, p < .001$)' 수준을 높게 평가하는 경우 재계약의사가 높아지는 것으로 나타났다(<표 6>, <그림 3>).

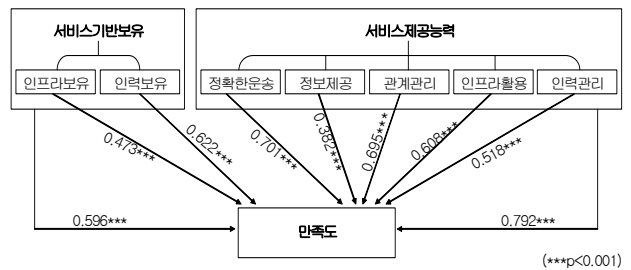


그림 2. 연구모형 검증: 가설 1, 가설 2

표 6. 재계약의사에 대한 의류 운송 서비스 품질의 영향 (n=35)

| 구분 | β | F값 | R ² |
|----------|----------|-----------|----------------|
| 서비스기반보유 | 1.051*** | 46.715*** | 0.586 |
| ◦ 인프라보유 | 0.875*** | 30.642*** | 0.481 |
| ◦ 인력보유 | 1.023*** | 45.912*** | 0.582 |
| 서비스제공능력 | 1.241*** | 72.461*** | 0.687 |
| ◦ 정확한 운송 | 1.127*** | 90.653*** | 0.733 |
| ◦ 정보제공 | 0.647*** | 41.589*** | 0.558 |
| ◦ 관계관리 | 1.002*** | 25.714*** | 0.438 |
| ◦ 인프라활용 | 1.001*** | 24.005*** | 0.421 |
| ◦ 인력관리 | 0.732*** | 16.114*** | 0.328 |

*** : p < 0.001.

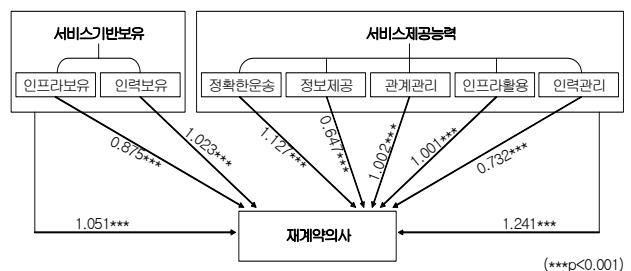


그림 3. 연구모형 검증: 가설 3, 가설 4

마지막으로 물류기업에 대한 만족 정도가 재계약의사에 영향을 미치는지를 가설 5를 통해 검증하였다. 분석 결과 의류기업의 만족($\beta = 1.358, p < .001$)이 높을수록 물류기업과의 재계약의사에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(<표 7>).

표 7. 재계약의사에 대한 만족도의 영향 (n=35)

| 구분 | β | F값 | R ² |
|------|----------|------------|----------------|
| 고객만족 | 1.358*** | 127.037*** | 0.794 |

***: p < 0.001.

5. 결론 및 향후 연구방향

본 연구는 외부 물류업체를 활용하는 의류업체를 대상으로 물류업체에서 제공하는 의류 운송 서비스의 품질 수준이 의류업체의 물류업체에 대한 만족이나 재계약의사에 영향을 미치는지 검증하였다.

물류업체의 운송 업무에 대한 평가 항목은 선행연구를 참고하여 서비스 기반보유 및 서비스 제공능력 수준으로 나누어 평가하였다. 서비스 기반보유 수준을 평가하는 세부 항목으로는 물류 서비스를 제공하기 위한 장비나 시스템의 구축과 같은 물류 업무 관련 인프라 보유와 인력 보유 변수로 측정하였고, 서비스 제공능력 수준을 평가하는 세부 항목은 운송의 정확성, 물류 업무의 흐름에 관한 정보 제공 능력을 통해 투명한 업무처리 능력을 측정하였다. 조사 결과 의류업체는 물류업체가 보유하고 있는 서비스 기반과 그들이 제공하는 서비스 능력을 모두 비슷한 수준으로 긍정적으로 평가하였다. 특히 물류업체가 가진 서비스 기반 중에서는 인력 기반보다 인프라 기반이 높은 수준으로 갖추어져있다고 평가하는 경향을 나타내었으며, 서비스 제공능력 중에서는 운송 업무가 정확하게 이루어지고 있으며, 재무상태도 우수하다고 평가하는 경향을 나타내었다.

물류업체가 제공하는 의류 운송 서비스의 품질에 대한 의류업체의 평가를 바탕으로 물류업체에 대한 만족 정도와 재계약의사와의 관계를 분석한 결과, 물류기업의 인프라보유, 인력 보유 정도와 정확한 운송, 정보제공, 관계관리, 인프라활용, 인력관리 능력 수준이 높을수록 만족도가 높았으며 향후 재계약을 하고 싶다고 하였다.

본 연구는 물류업체들의 서비스 기반 구축 및 제공 능력을

중심으로 우리나라 의류업체들의 물류 아웃소싱 현황을 연구하였다. 본 연구는 반품, 재출하, 재고관리 등과 같은 요소들은 연구의 대상에서 제외하였다. 따라서 후속 연구에서는 의류업체에서 높은 관심을 가지고 있는 재고관리나 반품처리 프로세스 등에 대한 연구도 필요할 것이다.

참고문헌

- Coyle, J. J., Bardi, E. J., and Langly, C. J. (1992), *Management of Business*, 5th Ed., West Publishing Co.
- Cronin, J. J., Taylor, S. A. (1992), A Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Durbasula, S., Lysonski, S., and Metha, S. C. (1999), Testing the SERVQUAL Scale in the Business to Business Sector: The Case of ocean Freight Shipping Service, *Journal of Service Marketing*, 13(2), 13-15.
- Lalonde, B. J., Zinszer, P. H. (1976), *Customer Service: Meaning and Measurement*, National Council of Physical Distribution Management, Chicago: Oak Brook, 16-37.
- Lee, S. K. (2005), *International Logistics*, Hyungseul Publish, Seoul, Korea.
- Lim, C. B., Lim, J. S. (1999), Research on the Actual Condition for Logistics Rationalization in Fashion Industry, *Journal of Korea Distribution Association*, Single Volume, 21-44.
- Lim, J. S. (1999), Efficiency Plan for Competitiveness Improvement of Logistics System in Apparel Industry, Master's Thesis of Chungang University, 35-38
- Lim, J. S., Jang, H. H. (2002), A Study on the Consideration Factors for Logistics Outsourcing Decision in Korea Apparel Industry, *Korea Research Academy Distribution Information*, 5(1), 45-62.
- Oliver, R. L. (1980), A Cognitive Model of Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision, *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Rafele, C. (2004), Logistic Service Measurement: A Reference Framework, *Journal of Manufacturing Technology Management*, 15(3), 289-290.
- The Korea Chamber of Commerce & Industry (2004), *The Survey of Logistics Cost in Korean Company*, 1-3.
- Yoo, Y. H. (2004), A Study on the Selection to the Third Party Logistics Company of th Korean Apparel Company, *Korean Society for Supply Chain Management*, 4(2), 97-105
- Heun, B. Y., Lee, J. H. (2002), A Positive Study on the Logistics Activity in Korea Apparel Industry, *Distribution Business Review*, 2, 35-48.



윤서진

계명대학교 패션마케팅 학사
연세대학교 의류환경학 석사
현재: 연세대학교 의류과학연구소 연구원
관심분야: Apparel Logistics, RFID



천종숙

연세대학교 생활과학대학 의류학 학사
연세대학교 대학원 의복과학 석사
미국 위스콘신대학교 의류학 박사
현재: 연세대학교 생활과학대학 의류환경학과 교수
관심분야: Apparel Manufacturing System, Supply Chain Management