

P&I 보험의 서비스품질 결정요인이 고객만족에 미치는 영향에 관한 실증연구

박범식* · 신영란** · †신한원

* 한국선주상호보험(K P&I) 상임이사, ** 한국해양대학교 세계해양발전전략연구소 전임연구원, † 한국해양대학교 해운경영학부 교수

An Empirical Study on the Effects of the Determinants of Service Quality to Customer Satisfaction in P&I Insurance

Beom-Shik Park* · Young-Ran Shin** · †Han-Won Shin

* Korea P&I Club, #128-27 Donjoo-Dong, Chongno-Ku, Seoul 110-759, Korea

** World Ocean Development Strategy Institute, National Korea Maritime University, Busan 606-061, Korea

† Division of Shipping Management, National Korea Maritime University, Busan 606-791, Korea

요 약 : 최근 급격한 P&I 보험료의 인상은 해운원가에서 차지하는 비중이 점차 커지면서, 과거와 달리 선주들의 P&I 보험의 선택과 경쟁적인 보험료 확보를 위한 노력도 지속되고 있다. 따라서 본 연구에서는 P&I 보험에 대한 여러 측면에서의 서비스 품질과 그 결정요인을 실증적으로 분석하고 P&I 보험의 서비스 품질의 결정 요인들이 고객만족에 어떤 영향을 미치는지를 파악하고자 하였다. 본 연구결과는 P&I Club의 선택기준 마련과 유지에 활용 가능할 것이며, P&I Club 측면에서는 P&I 보험서비스의 어떤 품질과 그 결정 요인들을 개선하여 기존 회원사의 유지와 신규회원사 확보 등 시장 점유율 확대에 활용할 수 있을 것인가에 관한 장기경영전략을 수립하는데 도움이 될 것이다.

핵심용어 : 서비스품질, P&I 보험, P&I Club, 고객만족, 해운기업

Abstract : With the rapid growth and development of the Korean Shipping Industry both in external quantum and internal complexity, the marine insurance industry has accordingly expanded with it. This empirical study analyzes the quality factors of the Insurance and P&I Services using 5 factors of quality measures with 22 questions regarding the effect on customer satisfaction by the services offered by the P&I Clubs. The Study is expected to provide P&I Clubs with management tactics for customer satisfaction and the subsequent continued patronage supported by their members through the enhancement of the service quality. This study also provides direction for ship-owners and the members of the P&I Clubs in finding the most efficient service provider as well as in proposing competitive prices of the P&I insurance premium as their management tactic.

Key words : Service Quality, P&I Insurance, P&I Club, Customer Satisfaction, Shipping Industry

1. 서 론

최근 세계적으로 해운산업의 지속적인 성장에 따라 해상보험시장도 급속히 성장하고 있다. 국내 해상보험시장의 해외개방도 미국과 EU와의 자유무역협정 체결 등으로 더욱 가속화될 것으로 전망된다. 특히 해운산업의 용선활동 확대와 선박금융, 선가 및 원자재가격의 상승 및 해운시장의 선물거래 확대 등에 따른 외형적인 해운산업의 성장도 해상보험시장의 성장에 기여하고 있다. 최근 해운기업을 영위함에 있어 배상책임에 대한 귀책범위의 확장과 이에 따른 보험료의 상승은 선주와 운항자들에게 심각한 해운원가 부담 요인이 되고 있다. 이러한 추세에 따라 P&I 보험료 수준이 최근 십여년 동안

약 3배 이상 일괄 인상되었으며, 이에 해운기업들의 P&I 보험과 그 서비스에 대한 관심도 크게 증대하게 되었다.

따라서 본 연구에서는 P&I 보험에 대한 여러 측면에서의 서비스 품질과 그 결정요인을 실증적으로 분석하고, P&I 보험의 서비스 품질의 결정 요인들이 고객만족에 어떤 영향을 미치는지를 파악하고자 한다. 연구결과를 바탕으로 해운기업 측면에서는 어떤 방향으로 이 결과를 P&I Club의 선택기준 마련과 유지에 활용할 것이며, P&I Club 측면에서는 P&I 보험서비스의 어떤 품질과 그 결정 요인들을 개선하여 기존 회원사의 유지와 신규회원사 확보 등 시장 점유율 확대에 활용할 수 있을 것인가에 관한 시사점을 제시하고자 한다.

* 대표저자 : 종신회원, bspark@kpiclub.or.kr 02)739-9755

** 종신회원, syran@hhu.ac.kr 051)410-5388

† 교신저자 : 종신회원, hwshin@hhu.ac.kr 051)410-4388

2. 이론적 배경

2.1 P&I 보험의 개념 및 특성

1) P&I 보험의 개념

P&I Club은 선박소유자, 선박운항자 및 해운 관련 부대사업자 등의 해운기업이 선박의 소유 및 운항과 관련하여 발생할 수 있는 선주의 제3자에 대한 법적 배상책임을 담보하기 위하여 “비영리를 추구하는 상호보험(Mutual Insurance)”이라는 기본개념을 갖고서 태동하였다.

P&I 보험은 어느 해상보험 분야와 구분되는 그 자체의 독특한 운용체계와 경영 원칙이 있다. 첫째는 선주 자신들이 보험자이고 피보험자이며 운영의 주체가 되거나 운영을 위임하여 경영에 직간접으로 참여하고 있다는 점이다. 둘째는 가입 회원사에 대한 거의 무한대 책임을 분담하며 비영리를 추구한다는 점이다. 셋째는 P&I Club간에 상호 완전한 경쟁을 여러 가지 제도를 통하여 제한하고 있으며 상호재보험과 자체 재보험을 구축하여 강력한 하나의 보험 카르텔을 구축하여 국제그룹(IG: International Group) Club 이외의 P&I 보험자¹⁾에 대해서는 배타적으로 운용하고 있다는 점이다.

P&I 보험은 선박을 소유하거나 운용함에 부수되는 제반 법적 책임 즉, 계약상의 책임과 제3자에 대한 책임을 총망라하여 담보해야 하기 때문에 해운산업전반에 있어서는 필수적인 독특한 보험체계이면서 항시 그 담보가 실질적으로 필요하다

P&I 보험은 어느 다른 해상보험보다도 서비스 인프라(Service infrastructure)로서의 중요성이 강조되고 있다. 선박에 배상책임이 발생할 경우 즉시적인 P&I 보험의 지원이 요청되기 때문이다. 그러나 해운산업과 이러한 밀접한 관계에 있는 P&I 보험에 대한 서비스 품질측면에서의 연구는 전무한 실정이다.

2) P&I 보험의 특징

P&I 보험은 선박소유자의 제3자에 대한 법적 배상 책임의 담보라는 동종의 보험 이익을 가진 다수의 선박 소유자들이 상호회사(조합)를 구성하고 상호보험²⁾의 한 형태로 설립하여 공동으로 운영하는 비영리 법인 형태로써, P&I 보험은 다음과 같은 독특한 운영상의 특징을 갖고 있다.

① 상호보험(Mutual insurance)

P&I 보험의 주체인 P&I Club의 실체는 선주들이 만든 하

나의 단순한 등록 회사, 즉 페이퍼 컴퍼니라고 볼 수 있으며 실질적인 경영은 선주들로 구성된 총회의 위임을 받은 관리회사³⁾에서 경영하고 있다.

② 조합원과 비영리 추구

보험가입자가 동시에 보험계약자로서의 지위를 동시에 갖는 즉, 보험자와 피보험자가 동일한 특수 법인 형태로 운영되는 P&I는 150여년의 역사를 통하여 비영리를 추구하여 왔다.

③ 공동재보험제도와 국제 P&I Club 그룹의 운영

P&I Club들은 상호 보험요율 인하 경쟁을 사전에 방지하기 위하여 국제그룹 협정(International Group Agreement, IGA)을 체결하여 두고 있으며 P&I Club자체가 공동으로 운영하는 일정액의 풀재보험제도(Pooling system)⁴⁾과 그 상위의 공동재보험을 공동으로 구매하여 운용한다.

④ 상호 회원사 자유 이동을 금지하는 상호 비경쟁원칙의 카르텔 유지

공동의 재보험에 가입한 P&I Club들간에는 가입선박에 대한 보험료 경쟁과 가입 회원사들의 자유로운 이동을 제한하는 여러 가지 제도⁵⁾를 가동하고 있다.

⑤ 기타

추가보험료 부담과 선사의 무한책임과 오버 스피일 보험료(Over-Spill Call)⁶⁾, 탈퇴보험료 및 무제한의 추가 보험료 부과, P&I Club들은 연간 수입 보험료의 70%-80%선의 클레임 지불 준비금(Free reserve)을 유지하여야 한다. 또한 P&I Club은 선주들 간에 배상책임을 분담하기 위해 비영리 조직으로 설립되고 운영되어왔다. 그러나 현대적인 P&I 보험 조합(Association)은 비록 상호보험의 원칙을 유지하고 있으나 일반적으로 하나의 기업(Corporate)형태로 조직화(Legal entity)되어 있다.

2.2 P&I 보험 서비스품질

1) P&I 보험 서비스품질의 결정요인

Parasuraman et al.(1988)은 ‘서비스 품질을 특정 서비스의 우수성 또는 탁월함에 대한 소비자의 전반적 판단’이라고 정의하였다. 그 외 서비스품질과 관련된 선행연구를 살펴보면, <Table 1>과 같다.

1) 고정보험방식의 P&I 보험자, 각 지역별 신생 Club 등을 의미한다.
 2) 영국해상보험법(Marine Insurance Act, 1906) Sect. 85 에서는 “2인 이상이 해상 손해에 대하여 서로가 서로의 보험을 인수할 것을 약속한 보험”으로 정의하고 있다(85 Modification of Act in case of mutual insurance (1)Where two or more persons mutually agree to insure each other against marine losses there is said to be a mutual insurance).
 3) P&I Club에서 직영하는 방식과 관리회사(Managers)에 위임하여 운영하는 방식이 있다.
 4) 1899년 Pooling System이 9개 P&I Club(Britannia, London, NoE, Sunderland, Standard, UK, Newcastle, WoE, Steamship)에 의하여 결성됨. 1989년도 America P&I가 참석하여 현재의 13개 클럽으로 구성됨
 5) 1999년 이전에는 IGA상에 다음 보험연도에 이동을 원하는 선단의 보험료를 그 전해 9월30일 전까지 기존 클럽에게 고지해야하는 의무 등이 강제되었었다. 이 독소조항은 EU와의 반경쟁법 제외 협상시 삭제함
 6) P&I Club이 Pool이나 그룹 재보험에서 구상할 수 없을 정도의 대형사고 발생시(Catastrophe Claims)는 국제 선주 유한 책임 협약(the Convention Limit)의 2.5% 범위내서 초과보험료를 부과할 수 있다(Standard Club Rule 21.1-21.9).

Table 1 Summary of previous studies

연구자	대상 서비스	측정 도구	
		차원	종속변수
김용광, 정홍주 (2005)	생명보험 서비스 품질	판매원, 지급서비스, 고객관리	회사의 이미지 및 계약
홍효석, 임지훈 (2003)	생명보험 서비스질과 고객만족도	서비스유형성, 신뢰성, 설득성, 공감점과 고객만족도	보험상품에 대한 관심도
우승찬 (1998)	생명보험과 손해보험의 고객만족도	3차원서비스개념응용(서비스)	보험사부수적서비스/고객만족
Cronin, Taylor (1992)	서비스품질, 소비자만족과 구매의도관계성	서비스품질	고객만족
Taylor, Baker(1994)	소비자 구매 의도 형성에 미치는 서비스품질과 소비자 만족도	서비스품질, 소비자만족도, 구매의도	구매의도, 소비자만족
Wells, Brwendap, Stafford, et al.(1995)	보험산업의 서비스품질	소비자 보호와 보험 규정	

P&I 보험의 서비스는 일반적인 보험산업에서 정의되는 서비스품질에 관한 정의보다 복잡하다. P&I 보험에서는 담보 위험 자체를 유형화하여 제한할 수 없는 제3자에 대한 법적 배상책임으로써 일반적인 보험계약 및 담보조건이라 할 수 있는 보험약관(rule)도 열거식으로 나열되어 있고 P&I 사고 처리 시 P&I Club의 재량권 행사⁷⁾를 전제로 담보여부가 결정되고 담보 범위가 확장될 수 있는 부분을 함축하고 있다. 따라서 P&I Club과 피보험자인 선주 등 해운기업의 회원사간에는 밀접한 업무 협조와 관계형성이 필수적이며 이를 근간으로 하는 상호 신뢰를 바탕으로 P&I 서비스의 품질에 대한 평가 또한 업무 처리과정에서 항시 검정되고 있다고 할 수 있다. 또한 보험회사와의 재계약과 타인 추천 등을 포함한 고객 만족에 근거한 서비스 품질에 대한 결정요인들에 대한 평가도 수시로 형성되고 이뤄질 수 있다.

이를 종합하면 P&I 보험의 서비스 품질의 결정 요인들은 다음과 같다.

- 첫째, P&I 계약 단계 전후에서의 보험요율과 보험조건에 대한 협상 과정에서 상호 인지되고 평가되는 서비스의 품질
- 둘째, P&I Club의 보험료 부과 수준 및 재정 안정도 평가 등 보험료의 경쟁력 유지와 관련된 서비스의 품질
- 셋째, 보험계약 유지 중 발생하는 제반 정보의 제공과 보험 사고를 처리하는 과정에서 상호작용으로 인식되고 감지되는 서비스의 품질
- 넷째, 계약 갱신과 보험 수지 결산에 따른 추가 보험료와

이탈 보험료⁸⁾의 수준과 재보험 갱신 제안 등에 따른 계약 유지기간 동안의 서비스 등에 종합적으로 인지되고 평가되는 P&I Club에서 회원사에게 제공하는 무형의 종합적인 서비스라고 정의할 수 있다.

2) P&I 보험 서비스품질의 측정

서비스품질에 대한 정의와 품질 요인측정에 관한 이론도 매우 많으며 이를 규명하기 위하여 다양한 연구들이 진행되었다. P&I 보험의 경우는 전문적인 지식과 업무처리에 필요한 세부적이고 구체적인 전문지식과 경험을 바탕으로 P&I Club과 회원사간에 신뢰와 공감이 형성되고 즉시적인 반응으로 협조가 이뤄질 수 있으므로 실질적인 서비스품질이 제공되고 평가될 수 있을 때 고객만족도를 향상시킬 수 있을 것이다.

본 연구에서는 SERVPERF를 이용하여 P&I 보험 서비스를 5개 요인으로 분류하고 22개의 문항을 검정하여 P&I 보험 서비스품질을 측정하였고 이들 요인들이 고객 만족에 미치는 영향을 분석하였다.

연구결과 서비스 품질을 구성하고 있는 10개의 차원을 찾아냈는데 이는 신뢰성, 반응성, 능력, 접근성, 예절, 대화, 신용성, 안정성, 이해, 유형성 등이며 이들 요인들을 다섯 개로 축약하였다. 즉, 서비스품질이란 유형성, 확산성, 공감성, 신뢰성, 반응성의 5개의 요인으로 구성된다.

① 유형성 : 물리적 시설의 외형, 장비, 인력, 서류

P&I 보험 서비스의 유형성에는 경영 외적인 요인인 1) 국제그룹협정(IGA) 폐지시의 보험료 자유화에 따른 효과, 2) 보험료증가가 해운원가에 미치는 영향, 3) 클레임 지불준비금의 과다에 대한 평가 등 서비스 외적인 P&I 보험의 외부여건 3개 항목을 이용하였다.

② 신뢰성 : 약속한 서비스를 정확하게 수행하는 능력

P&I 사고 처리시 항시 회원사와 P&I Club간에 상호 작용으로 신뢰를 쌓아나갈 때 고객만족으로 연결 가능할 것이다.

③ 반응성 : 고객을 돕고 즉각적으로 서비스를 제공하려는 의지

P&I 서비스에서 반응성과 관련된 서비스 수준 향상을 위한 직원의 교육 및 자체 지식경영으로 축적된 노하우에 대한 체계적 전달방안과 활용방안을 만드는 P&I Club 자체의 경영 전략이 수립된다면 서비스 품질로서 높게 평가 받을 수 있을 것이다.

④ 확산성 : 직원의 지식, 정중함, 믿음과 확신을 심어주는 능력

7) P&I Club Rule에는 회원사를 지원하고 Club의 전문적인 클레임 서비스를 최대한 유도하기 위하여 P&I Manager/ Committee의 결정(Discretion)에 의하거나 사전 승인(Prior Approval)을 전제로 담보를 하게하는 조항들이 많이 포함되고 있다.
 8) Release call:탈퇴보험료, 종결이 되지 않은 Policy Year에 부과된 추가보험료와 행정적인 비용(약 5% 내외)을 합한 보험료를 탈퇴보험료로 부과하고 있으나 현금 납부 대신 은행 보증 등으로 대체할 수도 있다. 최근에는 회원사의 이동을 막기 위하여 최소 25% 수준의 높은 벌과금 수준의 탈퇴보험료를 부과하는 클럽들도 다수 등장하였다.

P&I Club에서 제공하는 서비스에 대한 상호 확신이 있을 때 장기적인 계약 유지로 이어질 수 있을 것이다.

⑤ 공감성 : 고객에게 주어지는 관심과 보살핌

P&I 보험의 서비스품질 결정요인 중 가장 많은 부분에서 중요하게 평가받고 가장 심도 있게 검토되는 분야가 공감성 관련 서비스 결정 요인이다. 이는 P&I 사고 처리 과정에서 항시 회원사 입장에서 업무를 처리해 주려는 배려와 P&I 보험 규정(Rule)을 초월한 회원사의 입장을 고려한 서비스에 대해 회원사들은 매우 민감하게 반응하고 고객만족으로 평가할 수 있는 영역으로 간주되고 있다.

Table 2 Operational definition of variables

항목	측정변수의 조작적 정의
신뢰성	· 신뢰성이란 P&I 보험 서비스 품질을 통하여 회원사(계약자)가 받아들이는 P&I Club에 대한 전반적인 믿음에 바탕을 두고 평가하는 서비스 품질의 결정 요인으로 정의한다. 사고처리과정, 투자수익, 정보제공, 비담보위험에 대한 서비스 제공 등에 관한 문항 7개에 관하여 측정한다.
공감성	· 공감성이란 P&I Club이 P&I 사고 처리시 제공하는 서비스의 품질 가운데서 상호 공감할 수 있는 것으로 정의한다. · 서비스 품질이 가장 강하게 전달되어 평가되고 상호 공감대를 형성할 즉각적인 반응과 처리를 위한 원활한 의사소통과 공감대를 형성하는가를 측정하도록 함. 5개 문항을 선택하여 측정한다.
반응성	· 반응성이란 P&I 보험 서비스를 제공받을 경우 또는 그 이후 평가되는 신속성과 긴밀한 협조로서 정의한다. · 보험금 합의후 청구인에게 직접 지불 협조, 신속한 보증장 제공으로 선박 운항 효율 증대, 신속한 보험금 지급 및 해외 연락사무소와의 긴밀한 사고 협조 등에 대한 긍정적인 평가 등은 반응성으로 귀결 되고 평가받게 될 것임. 4개 항목을 측정한다.
유형성	· 유형성은 보험회사의 건물, 시설, 종업원의 태도 등에 대한 외형적 측면이 주는 서비스 품질로 정의한다. 그러나 P&I Club에서는 중개법인의 중개로 보험계약과 클레임 처리가 이뤄지고 있어 유형성에 대한 평가가 어려울 수 있다. · 따라서 P&I 서비스 품질 결정 요인의 외형적인 여건을 구성하는 외적인 경영 여건 등에 관한 3개 항목을 유형성으로 정의하여 선정하여 참고자료로 활용하고자 한다.
확신성	· 확신성이란 P&I 보험에서 제공되는 서비스의 가치나 직원들의 전문적인 지식 제공 여부 등을 통하여 인지하게 되는 P&I Club에 대한 제반 서비스를 확신을 갖고서 수용할 수 있는 믿음성으로 정의한다. · 확신을 갖고 받아들일 수 있는 서비스 제공을 하는 Club이나 구성원에 대한 확신성과 최초 가입시의 적정 경쟁적 보험료 제공이 보험료 대비 Club가입에 관한 기업 가치를 인식하게 되던 확신성이 검증되었음을 의미하며 3개 항목을 측정한다.
고객만족	· 고객만족이란 제공되는 서비스에 대한 고객의 경험 평가로 나타나는 감정적이고 주관적인 상태로 정의한다. P&I 보험 서비스의 품질에 대한 결정요인은 결국 그를 받아들이는 회원사의 최종적인 평가인 고객만족으로 귀결될 것이다. · P&I 클럽 제공하는 서비스 품질에 관한 만족도를 측정. P&I 서비스 품질이 어떻게 고객 만족도로 귀결되는지를 검정하고 자 5개 문항을 리커트 7점 척도로 측정한다.

3. 연구설계

본 연구에서는 P&I 보험의 서비스품질 결정요인이 고객만족에 어떠한 영향을 미치는가를 연구과제로 하였으며, 이를 규명하기 위하여 실증분석하였다.

P&I 보험 서비스 품질 결정요인들이 고객만족에 정(+)의 영향을 주게 될 것으로 가정하였다. 즉 선사들이 선택하고 또한 지속적으로 유지하고 싶어 하는 P&I Club들에 대해서는 궁극적인 서비스의 욕구 정도를 통하여 우선적으로 나타날 것이며 이들은 P&I Club차원에서는 서비스 품질의 개선을 통한 시장 점유율의 확대와 우량 고객의 지속적인 유지와 이들의 충성도를 통한 제3의 우량 고객 유치가 가능한 경영 전략 수립에 유의한 지침을 줄 수 있을 것으로 기대한다.

따라서 본 연구에서는 선행연구와 기존 연구결과를 토대로 P&I 보험의 서비스품질(유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성)은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설을 설정하였다.

연구가설 설정 후 연구변수들을 연구목적에 합당하게 조작적으로 정의하였다.

우선 P&I 보험의 서비스 품질에 관한 5개 요인으로 분류된 22개 항목별 평가 결과를 Likert 7점 척도를 이용하였다. 그리고 P&I 보험의 고객인 보험 계약자/피보험자인 선주들이 P&I 보험에 가입하여 보험사고를 처리하고 보험 재계약 갱신과 계약 유지 기간 동안에 받아들이는 고객만족도를 측정하기 위하여 다음 표와 같이 구성하고, 측정변수들에 대한 개념들을 <Table 2>와 같이 정의하였다.

4. 실증분석

4.1 조사설계

본 연구에서는 연구모형의 검정과 변수들 간의 관계를 이해하고 예측할 목적으로 응답자로부터 정보를 직접 수집하는 설문지법을 사용하였다. 표본은 P&I 보험에 직접 가입하고 있는 한국선주협회 회원사 및 한국선주상호보험 가입선사 등 해운회사, 운항회사 및 해운 관련 기업체 가운데서 P&I 보험과 관련이 있는 전국의 해운 부대업체 등 해운기업 225개를 선택하였다. 조사방법은 선정된 표본 집단에 대하여 상당부분은 직접 방문하여 설문의 취지를 설명하고 현장에서 응답을 받았으며, 나머지는 사전에 설문의 취지를 설명하여 양해를 구한 다음 우편, 팩스, 전자메일 등으로 총합 265매의 설문지를 배포하였다. 회수된 설문지 중 부실하게 응답한 설문지를 제외한 유효 설문지는 254부로서, 총 유효 응답률은 약 96%였다.

수집된 자료들은 SPSS 15.0 통계프로그램을 활용하여 분석하였다. 본 연구에서는 표본의 인구 통계적 특성들을 살펴보기 위해 빈도분석과 변수들의 내적 일관성을 보기위해 Cronbach의 α 검정을 실시하였다. 또한 타당성을 규명하기 위해 요인분석, 가설검정을 위해 회귀분석을 실시하였다.

응답자의 인구통계적 특징을 살펴보면, <Table 3>과 같다.

Table 3 Demographic characteristics

	구분	빈도	%
근무경력	3년 미만	40	15.7
	3-6년 미만	42	16.5
	6-10년 미만	57	22.4
	10년 이상	115	45.3
직책	사원,대리,실무자	86	33.9
	과장	44	17.3
	차장,부장	68	26.8
	임원	56	22.0
성별	남자	205	80.7
	여자	49	19.3
	합계	254	100.0
나이	20대	30	11.8
	30대	86	33.9
	40대	79	31.1
	50대 이상	59	23.2
학력	전문대졸	13	5.1
	대졸 이상	241	94.9
	합계	254	100.0

4.2 자료의 신뢰성 및 타당성 검토

P&I 보험 서비스품질 요인의 개념 타당성을 검증하기 위하여 요인적재값 0.4를 기준으로 하여 요인분석을 실시하였다. 구체적인 분석결과를 살펴보면, 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO(Kaise-Meyer-Olkin)의 값은 0.90이상이면 상당히 좋은 것이며, 0.70이상이면 적당한 것으로 평가할 수 있다. 본 연구에서는 그 값이 0.897로 매우 크게 나타나 요인분석을 위한 변수선택이 바람직함을 알 수 있다.

본 연구에서는 Bartlett 구형성 검정치가 2854.576이며 유의확률이 0.000으로 나타나 유의수준 $\alpha \leq 0.01$ 에서도 단위행렬이 아니라는 충분한 증거를 보여주기 때문에 요인분석을 적용하는데 무리가 없으며, 공통요인이 존재한다고 해석할 수 있다. 요인분석결과 8.155, 2.437, 1.711, 1.130, 0.849의 고유값을 가진 5개의 성분을 추출하였으며, 요인 1은 37.070%, 요인 2는 11.079%, 요인 3은 7.777%, 요인 4는 5.136, 요인 5는 3.859로써 전체분산(누적)의 64.921%를 설명하고 있으므로, 서비스품질을 측정할 변수들의 타당성은 확보되었다고 할 수 있다.

또한 측정변수들의 신뢰성 검정결과 모두 Cronbach의 α 값이 0.6이상으로 측정변수들의 신뢰성 또한 확보되었다.

4.3 연구가설의 검증

본 연구에서는 P&I 보험 서비스 품질 결정요인과 고객만족과의 관계를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

[가설 1] P&I 보험의 서비스품질은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Table 4 The results of Reliability and Validity

구분	성분					공통성
	신뢰성	공감성	반응성	유형성	확신성	
a10	.769	.300	.216	-.067	-.003	.733
a21	.738	.153	.050	.163	.094	.606
a11	.724	.054	.282	-.077	.170	.641
a17	.713	-.005	.169	-.167	.204	.607
a15	.708	.173	.059	-.290	.378	.762
a13	.699	.211	.150	-.111	.004	.568
a16	.651	.069	.102	-.340	.414	.727
a1	-.023	.824	.033	.009	.265	.751
a2	.278	.776	.183	-.026	.044	.716
a4	.273	.625	.365	-.195	.256	.702
a3	.500	.562	.162	-.230	-.116	.658
a9	.435	.462	.271	-.246	.197	.576
a7	.266	.041	.745	.005	-.051	.630
a6	.040	.291	.666	.083	.388	.687
a5	.321	.253	.627	-.044	.182	.596
a8	.170	.554	.587	.031	.089	.689
a20	-.137	-.020	-.080	.796	-.038	.661
a22	-.195	-.030	.199	.716	-.041	.593
a18	.028	-.095	-.095	.696	.411	.672
a19	.273	.218	.181	.142	.600	.534
a14	.504	.181	.107	-.084	.557	.615
a12	.118	.466	.171	.180	.517	.559
α 계수	.892	.833	.761	.668	.639	
고유값	8.155	2.437	1.711	1.130	.849	
분산(%)	37.070	11.079	7.777	5.136	3.859	
누적(%)	64.921					
KMO측도=0.897, $\chi^2=2854.576$, $p=0.000$						
요인추출 방법: 주성분 분석. 회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스. a 8 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다.						

[가설1-1] P&I 보험서비스의 유형성은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설1-2] P&I 보험서비스의 신뢰성은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설1-3] P&I 보험서비스의 확신성은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설1-4] P&I 보험서비스의 응답성은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설1-5] P&I 보험서비스의 공감성은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

종속변수인 고객만족은 응답치들의 산술평균값을 사용하였으며, 독립변수인 서비스 품질은 요인분석 결과 도출된 5가지 요인값을 이용하였다. 회귀방정식의 F검정 결과, F-값이 38.220 ($p=.000$)으로 유의하였으며, 이 회귀식의 고객만족 요인에 대한 총 설명력(수정된 R^2)은 43.5%로 나타났다. 따라서

P&I 보험 서비스품질은 고객만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설1은 지지되었다.

독립변수별 표준화계수(β)는 신뢰성 .307, 공감성 .464, 반응성 .122, 유형성 .019, 확신성 .332이고, t-값은 유형성을 제외하고 모두 2 이상으로 p<0.05 수준에서 종속변수인 고객만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

개별 독립변수들 가운데에서는 특히 공감성의 표준화계수(β)가 .464로 고객만족에 가장 많은 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었다. 그 다음으로는 확신성, 신뢰성, 반응성 순으로 고객만족에 영향을 주고 있음을 알 수 있다.

Table 5 The results of Multiple regression analysis

종속 변수	독립 변수	상관관계					β	t-값	p-값
		Y	X1	X2	X3	X4			
고객 만족	상수						4.993	131.398	.000
		1.000							
	신뢰성	.307	1.000				.307	6.441	.000
	공감성	.464	.000	1.000			.464	9.719	.000
	반응성	.122	.000	.000	1.000		.122	2.556	.011
	유형성	.019	.000	.000	.000	1.000	.019	0.401	.689
	확신성	.332	.000	.000	.000	.000	.332	6.962	.000
R제곱: 0.435, F값: 38.200, 유의확률: 0.000									

5. 결론

본 연구에서는 P&I 보험의 서비스품질의 결정 요인들이 고객만족에 미치는 영향을 분석하였다. 선행연구를 바탕으로 이들 변수들을 보험 서비스와 P&I 보험서비스에 적용시켜 해운업계 실무자들을 통한 설문조사를 실시하고 실증분석하였다.

P&I 보험 서비스품질은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. P&I 보험 품질의 유형성과 관련하여서는 P&I 보험의 특성상 국제 P&I Club의 경우, 전체 수입 보험료 기준으로 90% 이상, 한국선주책임상호보험의 경우, 80% 정도의 P&I 보험이 P&I 중개법인을 경유하여 체결되고 관리되고 있으며 P&I 사고 발생 시에도 직접 P&I Club과 계약자가 사고를 처리하기보다는 중개법인이 사고처리에 개입하고 있다. 따라서 회원사가 P&I Club을 직접 방문하고 직접 외형적인 접촉을 할 기회가 주어지지 않는 경우가 대부분이다. 따라서 P&I Club의 서비스품질 결정요인 중 유형성이라는 요소는 구체적으로 정의될 수 없어 고객만족에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

본 연구결과의 시사점을 요약하면 다음과 같다.

첫째, P&I 보험의 외형적인 신장과 담보 범위 및 담보한도의 확장은 지속되고 있으며 이로 인한 해운 회사 등 P&I의 계약당사자인 해운기업의 P&I 보험료 원가 부담 또한 증가⁹⁾하고 있고 이 추세는 지속될 것이다.¹⁰⁾

둘째, 해운시장에서 해사 기업에 부가되고 있는 각종 국제 협약과 규정 등의 지속적인 발효 등으로 인한 배상책임의 증가는 재정보증을 위한 강제보험의 부분문제는 모두 P&I에서 부담하게 되며 이로 인한 P&I 보험료의 인상은 지속될 전망이다. 또한 선대의 소유와 운항에 필수적인 P&I 보험에 대한 해운 선사의 경쟁적인 보험 조건과 보험료 제공과 P&I 서비스 품질에 대한 요구는 보다 적극적으로 추구될 것이며 이에 따라 P&I Club간의 서비스 품질 경쟁도 더욱 심화될 것이다.

셋째, 서비스 인프라로서 P&I 보험에 대한 서비스 품질은 다양하고 받아들이는 해사 기업에 따라 고객만족 수준도 다르게 나타날 것이지만 전반적으로 P&I 보험 서비스 품질의 향상이 고객 만족과 재계약 유지에 연계되어 반영되는 것으로 나타나 P&I Club의 서비스 품질 향상을 도모하기 위한 P&I Club 차원에서의 경영 전략의 수립이 재검토되어야 할 것이다.

넷째, P&I 보험의 서비스 품질에 관한 실증 분석 과정에서 인지된 P&I 서비스의 품질 결정 요인 중에서도 공감성에 대한 해사 기업의 요구가 가장 강력하게 반영되고 있음을 볼 수 있다. 따라서 사고처리시의 신속하고 즉각적인 반응과 P&I 사고 발생 시 피보험자인 선주나 운항자의 업무 시간대에 맞춘 서비스에 대한 요구와 회원사의 입장을 배려한 P&I 서비스를 제공받기를 바라는 입장과 원활한 의사소통 등에 대한 요구 등은 P&I Club 서비스 품질개선에 대한 반응으로 수렴되었다. 이에 대한 한 차원 높은 P&I Club의 경영 전략 수립이 필요할 것이며 이에 대한 긍정적인 접근로가 마련될 수 있을 때에 비로소 해사 기업으로부터 공감성이 확보될 수 있는 P&I 보험 서비스를 제공한다고 평가 받을 수 있을 것이다.

또한 해운기업도 피보험자이자 계약당사자로서 또는 P&I Club의 경영주체로서 P&I 보험의 서비스 품질을 비교 분석하고 선별하여 점차 증가 일로에 있는 P&I 보험료가 해운 원가에서도 경쟁력을 갖도록 하기위하여 항시 P&I Club들의 경영 정책 결정 과정과 그 결과와 향후 경영전략 수립 등을 면밀하게 분석하며 이에 적극적으로 회원사로서의 활용도 필요하지만 P&I Club의 주주로서 P&I Club의 공평하고 상호보험적인 원칙에 근거한 P&I 경영에도 적극 참여하도록 하여야 할 것이다.

9) 2000년-2010년 13개 국제그룹 P&I Club의 11년간 P&I 보험료의 일괄 누적 인상율은 330%에 달하였음.

10) 우리나라 대형 해운회사를 대상으로 조사해 본 결과 지난 5개년 간 선비/선원비에 대한 해상 보험료는 약 6% 대가 유지되고 있으나 이는 선원비의 상승을 고려한다면 지속적으로 보험료가 상승하였음을 보여주는 결과임. 그러나 선체보험료가 거의 인상되지 않은 점을 고려한다면 P&I 보험료가 상승을 주도하였다고 분석됨.

참 고 문 헌

expectations of service,” *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol.21(1), pp.1-12.

- [1] 김성국, 신한원(1999), “국제운송물류서비스의 지각된 서비스 품질이 고객반응에 미치는 영향에 관한 실증연구”, 「산업경제연구」, 제12권 제6호, pp.151-175.
- [2] 김영모 · 이종인(1994), “해운시장세분화와 서비스품질에 관한 고찰”, 「한국해운학회지」, 제18호, pp.91-108.
- [3] 박범식 · 신한원(2008), “국제 P&I Club의 최근 경영 추이 분석과 Korea P&I Club 발전 방향에 관한 연구”, 「해운물류학회지」, Vol.57, pp.77-105.
- [4] 신한원(1991), “해운서비스 품질의 결정요인에 관한 연구”, 「한국항해항만학회지」, 제15권 2호, pp.49-59.
- [5] 신창훈 · 최민승 · 김동진(2006), “컨테이너터미널의 서비스품질척도에 관한 연구”, 「한국항해항만학회지」, 제30권 제1호, 춘계학술대회 논문집, pp.381-387
- [6] 신한원 · 김성국(1999), “해운서비스의 지각된 서비스품질에 관한 연구(SERVQUAL SERVPERF 및 EP모형을 중심으로)”, 「한국항해항만학회지」, 제23권(3), pp.75-89.
- [7] 신희철(2003), “기업간 관계형성의 영향요인이 기업성장에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국해양대학교 박사학위논문.
- [8] 윤민현(2007), 「Korea P&I Club약사」, 정우문화사.
- [9] 윤희석 · 임지훈(2003), “생명보험서비스의 질과 고객 만족도간의 관련성에 관한 연구”, 「산업경제연구」, Vol.16, No.2.
- [10] 이유재(2007), 「서비스마케팅」, 제3판, 서울: 학현사.
- [11] 한정섭(1996), “해운서비스 구매시 선택기준 및 만족도에 관한 연구”, 서울대학교 석사학위논문.
- [12] Astrid, Seetmann(2009), *Global Marine Insurance Report*, IUMI.
- [13] Berry, L. L. and Parasuraman, A.(1991), *Marketing Service: Competing through Quality*, New York, The Free Press.
- [14] Brady, K. M., Cronin, J. J. and Brand, R. R.(2002), “Performance -only Measurement of Service Quality: A Replication and Extension,” *Journal of Business Research*, Vol.55, pp.17-31.
- [15] K P&I(2007), 추계세미나 자료.
- [16] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry L. L.(1994), “Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for research,” *Journal of Marketing*, Vol.58, pp.111-124.
- [17] Richard, Williams(2008), *Gard Guidance to the Statutes and Rules*, Papermill, Oslo.
- [18] Standard Club(2009), Rule Book.
- [19] Zeithaml, V. A., Berry, L. L. and Parasuraman, A.(1993), “The nature and determinants of customer

원고접수일 : 2011년 11월 8일
 심사완료일 : 2011년 12월 14일
 원고채택일 : 2011년 12월 14일