

AEO 제도의 정부지원과 사후관리가 AEO 활용 만족도에 미치는 영향에 대한 실증적 연구

An Empirical Research on the AEO utilization satisfaction effect from the AEO system's
government support and post management

김창봉(Kim Chang Bong)

중앙대학교 경영경제대학 교수 주저자

한용탁(Han Young Tak)

중앙대학교 일반대학원 무역학과 석사과정 공동저자

목 차

I. 서론	V. 결론
II. AEO 제도의 이론적 고찰 및 선행연구	참고문헌
III. 연구모형 설정	ABSTRACT
IV. 가설검증과 분석결과	

국문초록

최근 기업들은 국제무역거래에서 무역안전과 무역원활화의 상충된 목적을 충족시키기 위해 원활하고 신속한 통관을 위한 AEO(Authorized Economic Operator) 제도를 도입하고 있다. 본 연구는 우리나라의 AEO 인증을 획득한 150개 기업들을 대상으로 정부의 지원이 AEO 인증유지 사후관리에 미치는 영향과 만족도 간의 영향관계를 검증하여 향후 AEO 제도 활성화 방안을 모색하고자 함에 있다.

본 연구는 기존의 이론 및 실증연구를 토대로 연구모형과 가설을 도출하여 실증분석을 한 결과 다음과 같은 연구결과를 얻었다. 첫째, AEO 제도 정부정책지원은 AEO 인증유지 사후관리, AEO 만족도 요인에 양(+)의 영향을 미쳤다. 둘째, AEO 인증유지 사후관리 요인은 AEO 만족도 요인에 양(+)의 영향을 미쳤다. 셋째, 정부재정지원 요인은 AEO 인증유지 사후관리 요인에 부(-)의 영향을 미쳤다.

본 연구가 선행연구와 차별화된 내용은 AEO 인증을 통하여 기업들이 체감하고 있는 만족도를 평가하였고, 정부의 지원이 사후관리와 만족도 간의 관계를 실증적으로 평가하였다는 것이다. 학문적인 기여도는 우리나라 AEO 제도의 사후관리 연구를 진행하였고, 실무적 기여도는 우리나라 기업들이 AEO 제도를 활용하기 위한 방향성을 제시하였다는데 의의가 있다.

주제어 : AEO 제도, 정부정책지원, 정부재정지원, AEO 사후관리, AEO 활용 만족도

I. 서론

최근 기업들은 국제무역거래에서 무역안전과 무역원활화의 상충된 목적을 충족시키기 위해 원활하고 신속한 통관을 위한 AEO(Authorized Economic Operator) 제도를 도입하고 있다. 국제무역환경의 패러다임 변화는 수출입화물에 대한 안전관리가 강화되고, 원활한 무역을 위한 자유무역협정(Free Trade Agreement: FTA) 체결이 확대되고 있다. 국가 간 FTA의 체결이 확대됨에 따라 역내국 간의 교역량이 증가하여 무역에 대한 공급체인망의 물류흐름을 보다 신속하고 원활하게 하는 업무수행의 필요성이 요구되고 있다. 글로벌 무역거래 형태는 물류흐름의 신속성과 효율성을 위해 수출입화물에 대한 안전관리 강화를 위하여 수출입업체, 관세사, 운송인, 포워더, 보세구역운영인, 선박회사, 항공사, 하역업자 등의 수출입공급망 당사자에 대한 안전성과 성실성수준에 따라 차등화된 위험관리가 중요한 이슈로 등장하고 있다. 이에 각국의 세관당국은 수출입 민간업체와의 파트너십 구축으로 각국의 세관당국들이 합법적이고 안전성이 보장된 수출입화물은 통관상의 절차 및 통제를 최소화하면서 무역원활화를 추구하고 있다. 또한, 통관과정에서 우범화물 및 테러화물에 대한 안전성 확보를 위해 효율적인 통제방법을 강화하는 AEO 제도를 도입하고 있다.

AEO 제도는 세계관세기구(World Customs Organization: WCO)가 무역안전과 무역원활화의 상충된 목적을 충족시키기 위해 화물의 이동과 관련 있는 화주 및 선사, 운송인, 창고업자, 관세사 등 공급체인망의 물류주체들 중에서 각국 세관당국의 공인기준에 의해 신뢰성과 안전성을 공인받은 종합인증우수업체(AEO 공인업체)로 인증하고 통관절차상의 혜택을 제공하는 민·관 협력프로그램이다. 2015년 5월 현재 전 세계에서 AEO 제도를 도입 및 시행하는 국가의 수는 60개국으로, 선진국을 기준으로 도입되어 운영하였으나 점차 BRICs 및 기타 개도국으로 확산되고 있는 추세에 있다. 또한 국제무역환경에서 무역거래의 계약을 체결할 때 거래상대방이 요구하는 새로운 무역조건으로 활용되면서 기업의 경쟁우위를 위해서 통관인증 확보가 파트너십의 주요 요구사항으로 실행되고 있다.

현재 우리나라는 653개 기업들이 공인(2015년 5월 현재)을 채택하였고, 그 혜택을 유지하기 위해서는 AEO 인증에 대한 3년마다 재 갱신하는 사후관리가 중요하다. 그러나 공인업체들은 이를 유지하기 위한 사후관리보다는 도입초기 단계인 기업의 수가 많기 때문에 공인인증에만 집중하고 있는 실정이다. 기업들이 AEO 제도를 도입하기 위해서 컨설팅기관 및 관세사 등 많은 투자를 바탕으로 공인에 노력을 기울이지만 이를 관리하고 유지하는데 아직 필요성이 부족한 것으로 판단된다. 우리나라 수출입 기업들이 사후관리에 소극적으로 대처하면 공인 자

체가 취소되거나 등급이 하락하여 예상치 못한 위험이 발생할 수 있기 때문에 AEO 제도가 어느 정도의 정착기에 접어든 시점에서 사후관리의 중요성은 점차 증가하고 있다.

따라서 본 연구에서는 우리나라의 AEO 제도 활성화를 위해 AEO 인증유지 사후관리와 제도 활용 만족도에 중점을 두어 연구를 수행하였다. 그동안 AEO 제도 도입 및 정착에 대한 연구와 AEO 활용성 증가를 위한 연구는 활발히 진행되었으나 사후관리측면이 중요시되고 있다는 시점에서 사후관리의 필요성이 제기되고 있는 실정이다. 본 연구는 정부의 정책적 지원과 재정적 지원이 AEO 인증유지 사후관리에 미치는 영향과 AEO제도 활용 만족도 간의 주요 요인을 도출하고 요인간의 영향관계를 검증하는데 그 목적을 두었다. AEO 제도의 정부 지원을 선행변수로, AEO 인증유지 사후관리를 매개변수로 설정하여 요인 간의 구조적 관계를 규명하기 위하여 구조방정식모형(structured equation model)을 설정하여 실증분석을 실시하였다. 본 연구의 구성은 II장에서 AEO 제도에 대한 이론적 고찰 및 선행연구를 살펴보고, III장에서 본 연구의 연구모형과 가설에 대하여 설명하였다. 본 연구의 핵심인 IV장에서는 AMOS 21.0과 SPSS 18.0 통계 패키지를 활용하여 가설의 검증 결과를 실증적인 분석을 통하여 V장에서 결론 및 시사점을 도출하였다.

II. AEO 제도의 이론적 고찰 및 선행연구

1. AEO 제도

1) AEO 제도의 개념 및 특징

WCO가 국제통관의 안전기준을 강화하기 위해 무역안전과 무역의 원활화라는 두 가지의 목적으로 종합인증우수업체(authorized economic operator: AEO) 제도를 도입하였다(Peterson and Treat, 2008). 이는 화물의 이동과 관련 있는 화주 및 선사, 운송인, 창고업자, 관세사 등 공급체인망의 물류주체들 중에서 각국 세관당국의 공인기준에 의해 신뢰성과 안전성을 공인 받은 업체를 의미한다. 종합인증우수업체 공인을 받은 업체들은 세관에서 신속통관, 물품검사 면제 등 통관상의 다양한 혜택을 부여하는 제도로(김창봉·천홍욱, 2012) WCO의 SAFE Framework에 근거를 두고 있다. ‘AEO는 국제 무역공급체인망과 관련된 WCO 규정을 준수하면서 소속 관세당국이 인정하는 물품의 국제적 이동에 종사하는 당사자로서, 제조자, 수출입

업자, 관세사, 운송인, 운송주선업자, 중계인, 항구 및 공항, 터미널운영인, 창고업자, 배송업자 등이 모두 포함된다.’로 정의하고 있다(Tweddle, 2008)¹⁾.

<표 1> 주요국의 MRA 체결현황

국가	체결국가(체결년도)
한국	캐나다, 싱가포르, 미국(2010년), 일본, 뉴질랜드(2011년), 중국(2013년), 홍콩, 멕시코(2014년), 터키(2014년), 이스라엘(2015년)
미국	뉴질랜드(2007년), 캐나다, 요르단(2008년), 일본(2009년), 한국(2010년), EU, 대만(2012년), 이스라엘, 싱가포르, 멕시코(2014년)
EU	노르웨이(2008년), 스위스(2009년), 일본(2010년), 안도라(2011년), 미국(2012년), 중국(2014년)
일본	뉴질랜드(2008년), 미국(2009년), EU, 캐나다(2010년), 한국, 싱가포르(2011년), 말레이시아(2014년)
중국	싱가포르(2012년), 한국, 홍콩(2013년), EU(2014년)

자료: 한국AEO진흥협회 홈페이지 자료를 토대로 연구자가 작성함(2015.05 기준)

AEO 제도의 특징은 먼저, 국가 간 이동화물에 대한 테러 및 우범화물을 방지하기 위해 물류안전성을 도모하는데 있어 각국 세관이 이행해야 할 표준을 제시하는 것으로 물류보안에 대한 표준화 활동이다(윤창기·강홍중·조갑진, 2011; Thai, 2007). 둘째, WCO는 각국의 관세당국이 AEO 제도를 도입함에 있어서 국제물류상의 안전과 원활화를 위한 관련 당사자들의 그 조건과 의무사항은 ‘WCO SAFE Framework’상의 조건만을 적용할 것을 권고하고 있다(Son, Kim and Kim, 2014). 셋째, AEO 공인기업들은 신속한 화물반출을 통한 운송시간의 단축과 화물의 보관비용 절감, 화물검사 비율 축소, 통관절차의 신속화 등의 혜택을 부여한다(Mikuriya, 2007). 넷째, 각국 관세당국의 공인을 받은 기업이 해외에서 동 제도의 혜택을 받기 위해서는 해당국가의 공인을 다시 받아야 한다. 이는 AEO 제도를 활용하고 있는 국가 간 상호인정협정(Mutual Recognition Arrangement: MRA)을 체결할 경우, 상대국 세관에서 AEO 공인을 획득한 기업을 자국에서 AEO 공인을 획득한 기업과 차별 없이 동일한 통관상의 혜택을 제공한다(관세청 홈페이지). 2015년 현재 주요국의 MRA 체결현황을 살펴보면 <표 1>과 같다.

1) Authorized Economic Operator defined in the SAFE Framework as, “a party involved in the international movement of goods in whatever function that has been approved by or on behalf of a national Customs administration as complying with WCO or equivalent supply chain security standards. AEOs include inter alia manufacturers, importers, exporters, brokers, carriers, consolidators, intermediaries, ports, airports, terminal operators, integrated operators, warehouses, distributors” (WCO, SAFE Framework of Standards, 2011 개정판, 2011.06).

2) AEO 제도의 정부지원

큰 규모의 기업들은 AEO 제도를 활용하는 역량이 갖추어져 있기 때문에 정부의 구축비용을 지원받을 필요가 없으나 중소기업들은 정부로부터 공인인증을 받기 위한 지원을 받고 있다. 이에 2011년부터 관세청은 ‘중소기업 AEO 공인획득 지원 사업’을 시행하여 공인심사 컨설팅 비용, 교육비용을 지원하고 있다. 중소기업들의 도입에 대한 정부지원 현황은 <표 2>와 같다.

<표 2> 우리나라 AEO 제도의 정부지원 현황

구분		2011년	2012년	2013년	비고
지원예산		6억	9억	9억	증액
지원범위		컨설팅 비용	컨설팅 비용(8.2억) 교육비(0.8억)	컨설팅 비용(8.3억) 교육비(0.7억)	중소기업 지원범위 확대 (53개->55개)
지원 금액	컨설팅	수출 1,100만원 (수입병행 1,815만원) 물류-관세사 946만원	수출 2,240만원 물류 1,000만원		실제 컨설팅 평균 비용 (2,800만원)의 80% 까지 지원확대
	교육		업체당 60만원 (100개 업체, 324명)	업체당 60만원 (120개 업체)	공인전(2일) 30만원 공인후(1일) 20만원

자료: 관세청 홈페이지

2015년 현재 AEO 제도의 컨설팅 비용은 공인인증에 지출하는 총 컨설팅 비용의 80%, 사업연도별 지원한도금액이 업체당 3,000만원(VAT포함)으로 확대되었고, 교육비 지원에 대해서는 수출업체, 화물운송주선업체, 보세운송업체, 보세구역운영인, 하역업체를 대상으로 지원하고 있다. 정부의 지원 규모는 관리책임자 교육에 소요되는 비용을 업체 당 75만원 한도 내에서 지원하고, 사업예산 총 3,500만원 내에서 선착순 지원하고 있다(관세청, 2014).

3) AEO 제도의 사후관리

AEO 사후관리란 AEO 공인업체가 공인받은 이후 공인효력을 유지 및 상향하기 위해 갱신 기간까지 각종 변동사항을 보고하고, 자체정기점검 실시, 종합심사 실시 등의 기업의 공인인증 이후에 행위를 말한다. AEO 공인업체의 공인유효기간은 관세청장이 공인증서를 교부한 날로부터 3년이 원칙이고, 이후에 종합심사를 받을 경우 A등급, AA등급의 기업은 4년, AAA

등급의 기업은 5년으로 연장된다(관세청, 2014).

AEO 공인업체에 대한 종합심사결과 공인업체가 공인기준을 충족하지 못한 경우 ‘종합인증우수업체심의위원회’의 심의를 거쳐 공인을 취소하게 된다. 공인의 취소처분이 결정되면 통관절차 등의 특례적용이 즉시 중단되고, 공인취소기업은 지체 없이 AEO 공인증서를 반납해야 한다(고현정, 2011). AEO 종합심사는 3년에 한번 실시되는 것으로 공인업체들이 공인기준을 성실히 이행 및 유지하고 있는지 여부를 심사한다. 실지검사를 원칙으로 평균적으로 기간은 수출입업체는 20일, 기타업체는 10일 정도가 소요된다. 종합심사 결과를 근거로 공인등급을 상향 또는 하향하거나 공인기준을 충족하지 못할 경우에는 절차에 따라 공인을 취소할 수 있다(남풍우, 2009).

2. 정부지원의 선행연구

김창봉·천홍욱(2012)은 AEO 제도는 우리 수출입 관련 기관에 연관성과 파급효과가 크게 작용할 수 있기 때문에 정부지원을 강화하여 국가경쟁력을 확보하는데 노력하여야 한다고 주장하였다. 김현지(2012)는 물류기업은 AEO인증을 받음으로써 통관 등의 과정에서 혜택을 받게 된다. 그러나 AEO 제도는 상호인증제도로 파트너십과의 관계강화 요구에 의하여 효과가 있기 때문에 인증 저변 확대가 필요하다는 연구결과가 제시되었다.

고현정(2011)은 정부는 기업이 자체적으로 효율적인 공급체인망 보안시스템을 구축하면서 국가 물류보안 체계가 자연스럽게 구축될 수 있도록 물류보안 전문 인력 양성 및 훈련 프로그램을 마련해야 하고, 기업이 보안업무를 기업경영의 하나로 인식하고 이를 자발적으로 경영시스템에 포함시키는 인식의 전환을 유도하는 정부의 정책이 필요하다고 주장하였다. 또한 상대적으로 규모가 작은 기업은 자체적으로 비용을 조달하여 물류보안 시스템을 구축하기에는 인력이나 재정적으로 여유가 부족하기 때문에 정부차원에서 세제혜택, 보조금, 컨설팅 비용, 간접지원 등을 고려하여 중소기업을 지원하는 제도가 필요하다고 주장하였다.

Butter, Liu and Tan(2010)은 세관이 AEO 제도를 통해 통관의 효율성을 향상시킴으로써 기업의 부담을 감소시키는 결론을 도출하였다. 또한 AEO 제도의 효과를 향상시키기 위해서는 정부의 지원이 뒷받침되어야 한다고 주장하였다.

노윤진(2010)은 중소기업의 AEO인증 유도를 위해서는 무엇보다 현재 낮은 인증 제도에 대한 개선이 필요하다고 하였다. 이러한 인식제고를 위해서는 인증대상 9개 업종별로 차별화된 맞춤형 교육 및 홍보활동이 정부차원에서 필요하고, AEO 인증을 주관하는 관세청은 중소기업

업의 지원을 담당하는 중소기업청과 협력적 관계를 맺고 단순한 수출입 프로세스 상에서의 지원이 아닌 물류체인상 전체로의 지원이 확대되어야 할 필요가 있다고 주장하였다.

남풍우(2009)는 AEO 제도를 활성화하기 위해서는 정부와 공인업체를 비롯하여 공인 적용 대상 당사자들 모두 큰 노력이 요구되고, 정부는 상호인정협정(MRA)을 좀 더 적극적으로 추진해야 한다고 하였고, 영세한 중소기업을 위한 실질적인 지원방안이 강구되어 혜택이 영세한 공인기업에게 돌아간다면 AEO 제도의 정착이 쉽게 이루어질 것이라고 주장하였다. 또한 관세청만의 노력만으로는 AEO 제도의 정착이 힘들기 때문에 관세청과 업체들 사이에서 동료역할을 하는 관세사의 역량을 높이는 방안도 함께 고려해야 한다고 주장하였다. 정재우·김규형·이갑수(2009)는 한국 AEO 제도의 발전방향으로 단기적 관점의 지원방안은 관세청의 주기적인 홍보 및 교육 활동 강화를 제시하였고, 장기적 관점의 지원방안으로는 업체별 소요경비 지원을 통한 종합인증우수업체 공인인증 제도의 참여를 유도해야 한다고 주장하였다.

송선욱(2008)은 민-관 협력프로그램은 적극적인 업계의 참여가 필수적임에 따라 공인제도의 참여를 위한 투자가 기업의 경쟁력 우위로 작용한다는 것을 가시적으로 업체에게 실증해 보여주는 것이 필요하고, 기업들은 수출입 안전관리 우수공인업체 공인자격 기준을 맞추기 위해서 추가적인 비용부담을 감수해야 한다. 이러한 비용부담이 수반되는 공인제도에 적극적으로 기업이 참여할 수 있도록 하기 위해서는 공인제도 참여에 따른 혜택이 가시적으로 업계에 제시되어야 된다고 주장하였다.

3. AEO 사후관리의 선행연구

최준호(2014)는 AEO 공인인증 기업의 사후관리 문제점으로 공인인증 기업의 사후관리에 필요성에 대한 인식 부족, 공인기업에 대한 실질적인 혜택부족, 정기자체평가에 대한 실효성 부족, 기업상담관제도(AM)의 인력부족, 공인기업의 정기자체평가와 종합심사에 대한 부담감, 짧은 공인 유효기간, 사후관리 컨설팅기관의 부족, 사후관리 담당기관의 복잡성, 공인기업에 대한 사후관리 교육의 부족을 제시하였다. 이를 해결할 방안으로 공인기업의 사후관리에 대한 인식제고, 공인기업에 대한 실질 혜택 확대, 정기자체평가에 대한 사후관리 강화, 기업상담인력 확대, 공인기업에 대한 정기자체평가와 종합심사의 면제 혜택 강화, 공인 유효기간의 확대, 사후관리 컨설팅기관의 확대, 사후관리 담당기관의 단일화, 공인기업에 대한 사후관리 교육 강화를 제시하였다. Bakshi and Gans(2007)는 미국의 C-TPAT 제도의 인증기업이 미인증 기업들보다 통관에 대한 비용이 감소하고, 기업이 사후관리를 통하여 제도의 안정된 구조를

구축할 수 있다는 결론을 도출하였다. Gordhan(2007)은 세관 데이터를 전자적인 수단으로 각국의 세관 간 협력을 수립하기 위해서 AEO 제도를 소개하면서 공급체인망을 포함한 모든 영역에서 파트너십 강화 요건으로 AEO 인증획득이 중요 파트너십 결정요인으로 대두되고 있다는 연구결과를 도출하였다. 따라서 21세기 세관의 새로운 비전은 글로벌 세관 협력 네트워크를 구축하여 글로벌 파트너십의 원활한 무역구조를 창출할수 있다는 결론을 도출하였다.

4. AEO 만족도 선행연구

본 연구에서는 AEO 제도의 만족도에 대한 접근을 행정서비스의 고객지향적인 만족도에 대하여 접근하였다. 이는 크게 두 가지로 본질적인 접근으로 AEO 제도의 실질적 내용과 그 결정과정을 중심으로 한 것과 고객관계관리의 지엽적인 접근인 AEO 제도의 전달체제를 중심으로 한 것이다. 본 연구에서는 AEO 제도의 실질적 내용과 그 결정과정을 중심으로 한 본질적인 접근으로써 만족도를 측정하였다.

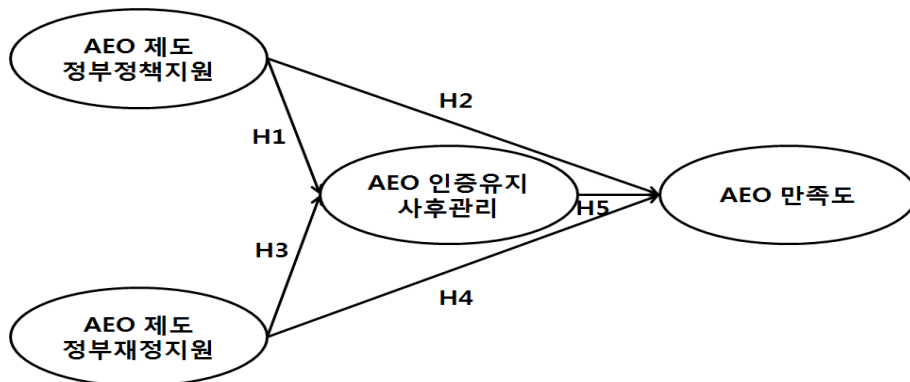
강황선·이훈래(2008)는 고객이 원하는 정책 및 행정의 실질적인 내용을 제공하는 것이 고객지향적 행정의 접근방법이라고 규정하였다. Fernandez-Gonzalez and Prado(2007)은 ISO 9000 인증 기업의 고객만족도를 사용하여 미래 현황과 전망을 분석하였다. 그 결과 ISO 9000 인증 기업들이 고객만족과 고객이 만족하는 성향을 측정하고 분석할 필요성을 인식하고, 기업의 성공에 고객만족도를 주요 요인으로 도출하였다. Tucker and Pitt(2010)는 시설관리기관이 서비스 제공의 고객만족을 측정하기 위한 프로세스를 향상시킬 수 있는 방법을 설명하기 위해서 고객성과 측정을 실시하였다. 그 결과 고객성과측정 시스템을 구축하여 전략적인 모델을 도출하고 시설관리자 서비스 제공의 고객만족을 얻기 위해서 정량적이고 정성적인 방법을 포함하여 균형을 이루어야 한다고 하였다. Yang and Wei(2013)은 대만의 해운 컨테이너 운송 기업들은 파트너 관계관리, 정보관리, 시설 및 화물 관리를 중심으로 통관서비스 질 향상에 노력하고 있고 그 만족도가 높다는 결론을 도출하였다. 따라서 본 연구에서는 AEO 제도의 고객지향적 접근방법을 살펴보았다. 즉, 공인기업들이 당국과의 정보공유를 통해 공인절차, 심사기준, 심사기간, 사후관리 등의 내용을 중심으로 AEO 제도를 활용하기 위한 만족도를 제고하였다.

Ⅲ. 연구모형 및 가설설정

제3장에서는 앞서 살펴 본 선행연구를 바탕으로 본 연구에 적절한 연구모형 및 가설을 제시하고자 하였다. 먼저 본 연구에서는 AEO 제도를 도입하기 위해서 중소기업들에 대한 재정적인 부분의 정부지원이 AEO 인증유지 사후관리와 만족도에 미치는 영향관계를 살펴보기 위해서 연구모형을 <그림 1>과 같이 설계하여 가설을 제시하였다. 또한, 가설을 검증하기 위해 변수의 조작적 정의와 설문항목을 구성하였다.

1. 연구모형의 설계

본 연구의 연구모형에 포함된 변수들은 정부의 정책지원, 정부의 재정지원, AEO 인증유지 사후관리, AEO제도 활용 만족도 등의 4가지 요인으로 분류하였다.



[그림 1] 연구의 모형

정부의 정책지원의 세부적인 측정 항목으로 정부의 AEO 제도 홍보효과 수준(정부지원1), 문의사항에 대한 정부부처의 대응 수준(정부지원2), AEO 제도 전반적인 혜택 수준(정부지원3), 정부의 AEO 제도 활성화에 대한 태도(정부지원4) 등의 4가지 아이টে를 포함하였다. 정부의 재정지원의 구체적인 측정 항목은 정부의 AEO 제도 활성화에 대한 태도(정부지원5), 정부로부터 지원 받는 컨설팅 비용 수준(정부지원6), 전반적인 정부의 재정적 지원 수준(정부지원7) 등의 3가지 아이টে이 포함되었다. AEO 인증유지 사후관리의 세부 측정항목은 종합심사 절차 숙지 수준(사후관리1), 사후관리 프로세스 구축 수준(사후관리2), 종합심사에 대비한 기준 유지

수준(사후관리3), 종합심사에 대비한 안전관리 강화 수준(사후관리4), 내부통제시스템 구축 수준(사후관리5) 등의 5가지 아이টে이 포함되었고, AEO제도 활용 만족도는 공인절차에 대한 만족수준(만족도1), 공인심사기준에 대한 만족수준(만족도2), 공인심사기간에 대한 만족수준(만족도3), 사후관리 체계에 대한 만족수준(만족도4) 등 4가지 아이টে이로 측정하였다.

2. 변수의 조작적 정의

변수의 조작적 정의는 측정 이전에 앞에서 정의한 변수를 실제 측정가능 하도록 보다 구체적인 형태로 표현하는 과정이며 본 논문에서 수행한 조작적 정의를 요약하면 <표 1>과 같다.

<표 3> 연구의 조작적 정의

구성 개념	변 수	조작적 정의	선행연구
독립 변수	정부의 정책적 지원	<ul style="list-style-type: none"> • AEO 공인기업이 느끼는 정부의 AEO 제도 홍보효과 수준 • AEO 공인기업의 문의사항에 대한 정부부처의 대응 수준 • AEO 공인기업이 느끼는 AEO 제도 전반적인 혜택 수준 • 정부의 AEO 제도 활성화에 대한 태도 	남풍우(2009), 윤창기·강홍중·조갑진(2011), 고현정(2011), 김현지(2012), 김창봉·천홍욱(2012), Butter, Liu and Tan(2012)
	정부의 재정적 지원	<ul style="list-style-type: none"> • AEO 공인기업이 보안시설물 및 장비구축에 대해 정부로부터 지원 받는 수준 • AEO 공인기업이 정부로부터 지원 받는 컨설팅 비용 수준 • AEO 공인기업이 느끼는 전반적인 정부의 재정적 지원 수준 	
매개 변수	AEO 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> • AEO 공인기업의 종합심사 절차 숙지 수준 • AEO 공인기업에 사후관리 프로세스 구축 수준 • 종합심사에 대비한 조세체납, 신용등급 등의 기준 유지 수준 • 종합심사에 대비한 안전관리 강화 수준 • AEO 공인기업의 내부통제시스템 구축 수준 	노윤진(2010), 최준호(2014)
종속 변수	AEO 제도 만족도	<ul style="list-style-type: none"> • AEO 공인기업의 AEO 공인절차에 대한 만족수준 • AEO 공인기업의 AEO 공인 심사기준에 대한 만족수준 • AEO 공인기업의 AEO 공인 심사기간에 대한 만족수준 • AEO 공인기업의 AEO 사후관리 체계에 대한 만족수준 	강황선·이훈래(2008), 이종범(1995), Fernandez-Gonzalez and Prado(2007), Tucker and Pitt(2010)

3. 연구가설의 설정

본 연구의 연구모형은 AEO 제도 정부정책지원, 정부재정지원, AEO 인증유지 사후관리, AEO제도 활용 만족도로 설계되었다. 본 연구에서 각 요인 간의 구조적 관계를 규명하기 위하여 선행연구를 통하여 <표 4>와 같은 가설을 설정하였다.

<표 4> 연구의 가설

구분	연구의 가설
가설 1	정부의 정책적 지원은 AEO 인증유지 사후관리에 유의한 양(+) ¹⁾ 의 영향을 미칠 것이다.
가설 2	정부의 정책적 지원은 AEO제도 활용 만족도에 유의한 양(+) ¹⁾ 의 영향을 미칠 것이다.
가설 3	정부의 재정적 지원은 AEO 인증유지 사후관리에 유의한 양(+) ¹⁾ 의 영향을 미칠 것이다.
가설 4	정부의 재정적 지원은 AEO제도 활용 만족도에 유의한 양(+) ¹⁾ 의 영향을 미칠 것이다.
가설 5	AEO 인증유지 사후관리는 AEO제도 활용 만족도에 유의한 양(+) ¹⁾ 의 영향을 미칠 것이다.

4. 연구조사방법

1) 표본선정과 자료수집

우리나라 수출입 관련 기업이 싱글 윈도우 활용에 영향을 주는 여러 요인을 파악하기 위해 국내 AEO 공인기업을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구표본이 되는 명단 및 연락처, 이메일 주소 등은 관세청 산하 기관을 통해 조사하였다. 그리고 확보된 명단에서 수출입 업체명, 주소, 담당부서, 담당자 등이 비교적 정확하게 기재되어 있는 업체를 설문대상 모집단으로 선정하였다. 설문조사는 2015년 2월 1일부터 5월 2일 까지 이루어졌고, 그 방법은 주로 e-Mail과 우편을 통해 실시하였다. 설문지는 전체 모집단에서 150부 회수되었고 그 중 150개 업체의 설문지 모두 유효한 것으로 파악되어 본 연구에 활용되었다.

2) 통계분석기법

본 연구의 자료 분석은 두 단계로 수행되었다. 첫 번째 단계는 정부의 정책지원, 정부의 재정지원, AEO 사후관리, AEO 제도 만족도 요인에 포함된 측정항목의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 신뢰성분석(reliability analysis)과 요인분석(factor analysis)을 수행하였다. 본 연구의 신뢰성 분석은 신뢰도계수(cronbach's alpha)에 기초하여 측정하였다. 두 번째 단계는 정부의

정책지원, 정부의 재정지원, AEO 사후관리, AEO 제도 만족도 간의 구조적 관계를 규명하기 위하여 구조방정식모형(structured equation model)을 수행하였다. 본 연구의 연구모형 및 연구가설의 검증은 유의수준은 95%에서 연구가설을 채택하고 기각하였으며 AMOS 18.0과 SPSS 18.0 통계패키지를 활용하여 실증분석을 수행하였다.

IV. 가설검증과 분석결과

1. 신뢰성 및 타당성 분석결과

1) 신뢰성 분석결과

본 연구에서는 가설을 검증하기 전에 측정의 신뢰성을 파악하기 위하여 신뢰성을 검증한 결과 <표 4>와 같은 연구결과를 도출하였다.

<표 4> 연구변수의 신뢰성 분석

변수명	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4
종합심사 절차 숙지 수준	0.925	0.151	0.123	-0.072
사후관리 프로세스 구축 수준	0.904	0.183	0.132	-0.147
종합심사에 대비한 기준 유지 수준	0.888	0.167	0.115	-0.128
종합심사에 대비한 안전관리 강화 수준	0.860	0.194	0.118	-0.123
내부통제시스템 구축 수준	0.836	0.189	0.102	0.050
공인절차에 대한 만족수준	0.157	0.872	0.282	0.023
공인심사기준에 대한 만족수준	0.226	0.864	0.302	-0.018
공인심사기간에 대한 만족수준	0.189	0.857	0.334	0.048
사후관리 체계에 대한 만족수준	0.404	0.716	0.228	0.028
정부의 AEO 제도 홍보효과 수준	0.092	0.243	0.856	0.108
문의사항에 대한 정부부처의 대응 수준	0.183	0.221	0.851	0.012
AEO 제도 전반적인 혜택 수준	0.074	0.268	0.824	0.118
정부의 AEO 제도 활성화에 대한 태도	0.222	0.413	0.757	-0.074
보안시설물 구축에 대해 정부로부터 지원 받는 수준	-0.114	-0.113	-0.175	0.844
정부로부터 지원 받는 컨설팅 비용 수준	-0.232	0.144	0.071	0.842
전반적인 정부의 재정적 지원 수준	0.041	0.031	0.303	0.739
eigenvalue	4.341	3.297	3.240	2.065
% of variance	27.130	20.608	20.252	12.904
cumulative %	27.130	47.738	67.990	80.894
cronbach's alpha(α)	0.949	0.932	0.909	0.753

신뢰계수 값의 범위는 0과 1사이로 0.8~1.0의 경우는 매우 강한 관련성을 의미하고, 0.4~0.7의 경우는 상당한 관련성임을 의미한다. 또한 0.2~0.4의 경우는 약간의 관련성, 0.2~0.0의 경우는 거의 관련성이 없다고 해석된다. 본 연구에서 사용된 변수의 신뢰성(cronbach's alpha)을 분석한 결과 요인 1의 AEO 인증유지 사후관리의 신뢰는 cronbach's alpha = .949, 요인 2의 AEO 만족도는 cronbach's alpha = .932, 요인 3의 정부의 정책지원은 cronbach's alpha = .909, 요인 4의 정부의 재정적 지원은 cronbach's alpha = .753으로 신뢰계수가 모두 0.7~1.0 사이에 있어 매우 강한 관련성을 가진 것으로 검증되었다.

2) 타당성 분석결과

본 연구에서는 가설을 검증하기에 앞서 측정변수에 관한 타당성 분석을 실시하였다.

<표 5> 확인적 요인분석 결과

요인	측정 변수	비표준화 추정계수	표준 오차	C.R	SMC	요인 부하량	AVE
AEO 인증유지 사후관리	사후관리5	1.000			0.821	0.674	0.624
	사후관리4	0.960	0.072	13.351	0.877	0.769	
	사후관리3	1.097	0.082	13.302	0.877	0.768	
	사후관리2	1.082	0.077	14.123	0.908	0.825	
	사후관리1	1.063	0.070	15.132	0.948	0.899	
AEO 제도 활용 만족도	만족도4	1.000			0.771	0.594	0.621
	만족도3	1.182	0.094	12.536	0.913	0.833	
	만족도2	1.171	0.092	12.772	0.927	0.858	
	만족도1	1.209	0.096	12.587	0.916	0.839	
정부의 정책지원	정부지원4	1.000			0.867	0.751	0.509
	정부지원3	0.905	0.073	12.330	0.814	0.662	
	정부지원2	0.959	0.071	13.446	0.858	0.735	
	정부지원1	0.973	0.075	12.987	0.840	0.705	
정부의 재정적 지원	정부지원7	1.000			0.502	0.252	0.369
	정부지원5	1.633	0.284	5.749	0.646	0.417	
	정부지원6	2.104	0.409	5.146	0.983	0.967	
모델 적합도	$\chi^2=218.077(df=97, p=.000)$, GFI=0.848, NFI=0.900, IFI=0.942, TLI=0.928, CFI=0.941						

본 연구의 판별타당성과 집중타당성을 <표 6>과 같이 확인적 요인분석을 통하여 검증하였다. 확인적 요인분석의 모델 적합도를 평가하기 위해서 절대적합지수와 증분적합지수의 적합도 지수를 살펴보았다. 먼저 절대적합지수를 살펴보면 $\chi^2 = 218.077(df = 97, p = .000)$ 로 나타났다. 증분적합지수를 살펴보면 기초적합지수(GFI)는 .848, 표준적합지수(NFI)는 .900, 증분적합지수(IFI)는 .942, 터커-루이스지수(TLI)는 .928, 비교적합지수(CFI)는 .941로 나타났다. 증분적합지수는 보편적으로 1에 근접한 값이 권장되는 수용수준이며 본 연구에 나타난 연구모형의 적합도 지수는 .90 이상으로 양호한 것으로 평가된다.

2. 구조방정식 모형 검증

AEO 제도의 정부정책지원, 정부재정지원과 AEO 인증유지 사후관리간의 관계가 AEO 제도 활용 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 구조방정식모형으로 실증분석을 수행한 결과 <표 7>과 같은 연구결과를 얻었다.

분석결과를 보면, 연구모형에서의 표준화된 경로계수 값(표)은 각각 정(+)의 방향과 부(-)의 방향으로 $p < .05$ 수준에서 적합도 지수중 GFI(기초적합지수) = .848, NFI(표준적합지수) = .900, RFI(상대적합지수) = .877, IFI(증분적합지수) = .942, TLI(비표준적합지수) = .928, CFI(비교적합지수) = .941로 연구단위 적합도의 척도가 적절하게 구성되었다는 것이 증명되었다.

먼저, AEO 제도의 정부정책 지원과 AEO 인증유지 사후관리 간의 관련성을 검증하기 위하여 본 연구에서는 “정부의 정책적 지원은 AEO 인증유지 사후관리에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 1을 설정하여 실증분석을 수행하였다. 분석결과를 살펴보면, AEO제도 정부정책지원은 AEO 인증유지 사후관리에 유의($\mu = .293, t = 4.740, p = .000$)한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1은 채택되었다. 둘째, AEO제도 정부정책지원과 AEO제도 활용 만족도 간의 관련성을 검증하기 위하여 본 연구에서는 “정부의 정책적 지원은 AEO제도 활용 만족도에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 2를 설정하여 실증분석을 수행하였다. 그 결과, 정부의 정책적 지원은 AEO제도 활용 만족도에 유의($\mu = .430, t = 6.606, p = .000$)한 영향을 미친 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 채택되었다. 셋째, AEO 제도 정부재정지원과 AEO 인증유지 사후관리 간의 관련성을 검증하기 위하여 본 연구에서는 “정부의 재정적 지원은 AEO 인증유지 사후관리에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 3을 설정하여 실증분석을 수행하였다. 그 결과 정부의 재정적 지원은 AEO 인증유지 사후관리에 부(-)의 방향으로 유의($\mu = -.477, t = -3.410, p = .000$)한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3은 기각되었다.

<표 6> 연구변수 간 인과관계가 사업성과에 미치는 영향

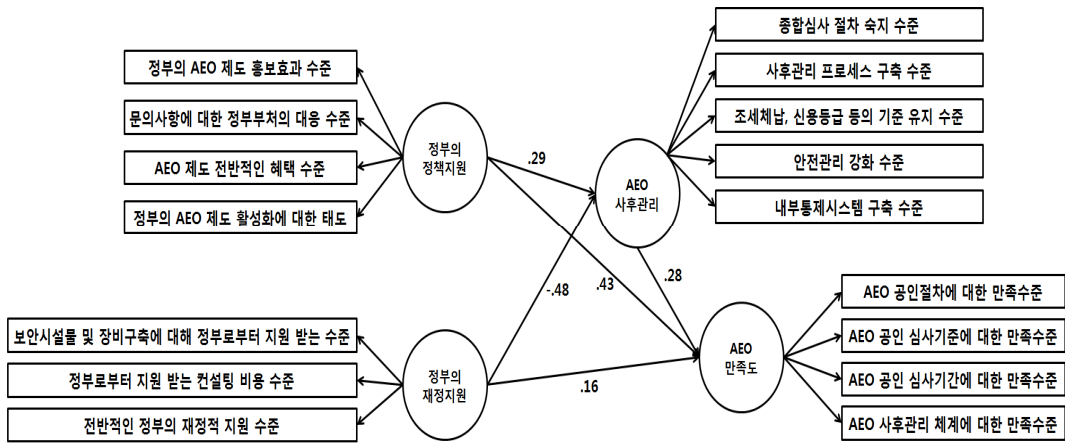
가설	경로	경로계수 (Estimate)	표준오차 (S.E.)	t값 (C.R.)	P값
H1	AEO제도 정부정책지원 → AEO 인증유지 사후관리	0.293	0.062	4.740	***
H2	AEO제도 정부정책지원 → AEO 제도 활용 만족도	0.430	0.065	6.606	***
H3	AEO제도 정부재정지원 → AEO 인증유지 사후관리	-0.477	0.140	-3.401	***
H4	AEO제도 정부재정지원 → AEO 제도 활용 만족도	0.161	0.111	1.448	0.148
H5	AEO 인증유지 사후관리 → AEO 제도 활용 만족도	0.279	0.080	3.500	***
모델 적합도	$\chi^2=218.077(df=97, p=.000)$, GFI=0.848, NFI=0.900, RFI=0.877, IFI=0.942, TLI=0.928, CFI=0.941				

*** P<0.01, ** P<0.05, * P<0.10

넷째, AEO 제도의 정부재정지원과 AEO 제도 활용 만족도 간의 관련성을 검증하기 위하여 “정부의 재정적 지원은 AEO제도 활용 만족도에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 4를 설정하여 실증분석을 수행하였다. 분석결과를 살펴보면, 정부의 재정적 지원은 AEO 제도 활용 만족도에 유의($\mu = .161, t = 1.448, p = .148$)한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로 AEO 인증유지 사후관리와 AEO제도 활용 만족도 간의 관련성을 검증하기 위하여 “AEO 인증유지 사후관리는 AEO제도 활용 만족도에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 5를 설정하여 실증분석을 수행하였다. 그 결과 AEO 인증유지 사후관리는 AEO 제도 활용 만족도에 유의($\mu = .279, t = 3.500, p = .000$)한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 정부의 정책적 지원과 재정적 지원에 따라 AEO 제도를 도입한 기업들의 사후관리와 만족도에 미치는 영향관계를 검증하였다. 이러한 연구결과가 의미하는 것은 첫째, 정부가 AEO 정책에 대한 지원을 위해서 AEO 제도의 홍보나 AEO 공인기업의 문의사항에 대응하는 수준이 개선될수록 AEO 공인기업이 AEO 인증을 유지하기 위한 사후관리가 강화되는 것을 나타낸다. 또한 AEO 공인기업이 정부의 정책적 지원에 대한 전반적인 혜택 수준과 AEO 제도 활성화에 대한 적극적인 태도가 강화될수록 AEO 제도의 활용 만족도가 향상된다.

둘째, AEO 공인기업이 AEO 인증을 유지하기 위해서 사후관리를 수행함에 있어서 사후관리에 대한 종합심사 절차를 숙지하여 안전관리 강화, 내부통제시스템 구축 등 사후관리 프로세스 수준이 개선될수록 AEO 제도 활용 만족도가 향상되었다. 이는 AEO 공인기업이 AEO 인증유지를 위해서 정부의 사후관리 체계에 대한 공인절차, 심사기준, 심사기간 등의 요건을 충족시키고 있다는 것을 나타낸다.



[그림 2] 요인간의 인과관계가 사업성과에 미치는 영향

셋째, 본 연구에서는 선행연구와 다르게 AEO제도에 대한 정부의 재정적 지원이 AEO 인증을 유지하기 위한 사후관리에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 현재 AEO 제도에 대한 정부의 지원이 중소기업의 AEO 제도의 도입을 위한 컨설팅 비용, AEO 관리책임자 교육에 집중되어 있기 때문으로 판단된다. 이는 AEO 제도를 인증 받은 기업들이 사후관리에 대한 정부의 재정적 지원이 전혀 이루어지지 않고 있다고 인식하고 있어 정부의 다변화된 재정지원이 요구된다.

본 연구의 결과에 따라 정부는 AEO 제도를 도입하여 활용하는 기업들이 AEO 제도에 대한 인증유지를 위한 사후관리 영역의 지원이 필요하다. AEO 제도의 재정적 지원이 AEO 인증 유지를 위한 사후관리에 부의 영향을 미치는 결과를 살펴보면, 현재 정부의 지원이 AEO 제도의 도입 초기의 정책 및 재정적 지원에 국한되어 우리나라 AEO 제도의 도입 이후 인증을 유지하기 위한 사후관리의 지원정책이 미흡하다는 것을 나타낸다. 따라서 AEO 제도의 활성화를 위해 AEO 인증의 지속적인 관리를 위해 사후관리 관련 예산을 확대하고, 상호 협력함으로써 효과를 극대화 할 수 있도록 범정부 차원의 정책적 전략 수립과 지속적 재정지원이 필요하다

V. 결론 및 시사점

본 연구는 우리나라의 AEO 제도 활성화를 위해 AEO 인증유지 사후관리와 AEO 제도 만족도에 중점을 두어 연구를 수행하였다. AEO 제도에 대한 정부의 정책적 지원과 재정적 지원이 AEO 인증유지 사후관리에 미치는 영향과 AEO제도 활용 만족도 간의 영향관계를 검증하는데 그 목적이 있다. 본 연구는 기존의 이론 및 실증연구를 토대로 연구모형과 가설을 도출하였고, 연구모형에 적합한 측정문항을 개발하였다. 그리고 이러한 측정문항을 바탕으로 AEO 제도를 공인한 국내 수출입업체, 관세사, 운송인, 포워더, 보세구역운영인, 선박회사, 항공사, 하역업자 등을 대상으로 설문조사를 실시하고 실증 분석하였다.

AEO 제도에 대한 본 연구의 결과는 우리나라 기업들이 도입하고 활용하는데 고려해야 할 주요요인에 관한 연구결과를 도출하였다. 첫째, 정부의 정책적 지원이 강화될수록 AEO 인증유지 사후관리와 AEO제도 활용 만족도가 향상되었다. 이는 정부가 AEO 정책에 대한 지원으로 AEO 제도의 홍보, 문의사항에의 대응 등에 노력함으로써 AEO 공인기업이 AEO 획득과 유지가 강화되는 것을 나타낸다. 또한 AEO 공인기업이 정부의 정책적 지원에 대한 전반적인 혜택 수준과 AEO 제도 활성화에 대한 적극적인 태도가 AEO 제도의 활용을 용이하게 한다.

둘째, AEO 공인기업이 AEO 인증유지 사후관리를 개선할수록 AEO 제도의 활용 만족도가 개선되었다. 이는 AEO 공인기업이 AEO 인증을 유지하기 위해서 사후관리를 수행할 때 사후관리 프로세스를 구축하여 사후관리에 대비하여 AEO 제도의 종합심사 절차를 숙지하고 기반 시설의 안전관리 강화, 내부통제시스템 구축 등을 통하여 AEO 제도를 효율적으로 활용할 수 있다.

셋째, 본 연구에서는 최준호(2014), Butter et al.(2012)의 선행연구와 다른 연구결과 도출은 AEO제도에 대한 정부의 재정적 지원이 강화될수록 AEO 인증을 유지하기 위한 사후관리에 미치는 영향이 감소하는 결론을 도출하였다. 이는 현재 정부가 AEO 제도에 대한 지원을 중소기업을 위주로 수행하고 있고, 재정 지원이 AEO 제도의 도입을 위한 컨설팅 비용, AEO 관리책임자 교육에 치중되어 있기 때문으로 판단된다. 이는 AEO 제도를 인증 받은 기업들이 사후관리에 대한 활용 수준이 충분히 이루어지고 있지 않기 때문에 사후관리 필요성에 대한 인식이 낮게 나타나고 있다고 판단된다.

본 연구와 선행연구와의 차이점은 기존 연구에서는 제도 도입 및 정착에 대한 연구와 AEO 활용성 증가를 위한 연구가 주로 이루어졌다. 그러나 본 연구는 AEO 제도의 도입을 위한 정부의 지원과 이를 정착 및 유지하기 위해 중요한 요인들을 도출하였고, AEO 제도를 활

용하고 있는 공인인증 획득 기업들의 만족도 간에 영향관계를 고려하여 문제점을 도출하였다. 그 결과 AEO 제도를 수행함에 있어서 고려해야 할 2가지 전략적 접근을 도출해 보았다. 먼저, 공인인증 획득 기업이 사후관리를 강화하기 위해서 AEO 제도의 활성화를 위한 정부의 태도, 정부부처의 대응 등 정부의 역할이 중요하고, AEO 공인기업들은 사후관리 프로세스를 구축하여 안전관리 강화에 대한 수준을 향상시켜야 한다. 둘째, 공인기업들이 체감하고 있는 정부의 AEO 제도에 대한 재정적 지원은 도입 및 정착 부분에 집중되어 AEO 제도의 인증유지를 위한 사후관리의 지원이 미흡한 실정이다. 공인인증 획득 기업들도 사후관리의 필요성을 인식하여 활용 수준을 높일 수 있도록 사후관리 유지노력이 필요하다. 본 연구의 실무적 기여도는 AEO 제도의 정보와 기업의 입장을 고찰하고 이에 대한 시사점을 도출하였고, AEO 제도 결정요인들 간의 관계를 기반으로 기업의 경쟁력 향상과 부가가치를 창출하는데 유용한 정보가 될 것으로 판단된다. 본 연구는 AEO 제도의 활성화를 위해 정부의 정책 및 재정적 지원에만 국한하여 살펴보았다. AEO 제도를 도입하여 활용하는데 기업의 역량과 내부관리 프로세스의 체계적인 구축 영역에 대한 추후연구가 필요하다고 판단된다.

참 고 문 헌

- 강황선·이훈래, “고객만족도 결정요인의 새로운 차원탐색: Herzberg 이론에 근거한 고객만족도 제고전략에 대한 재해석”, 『한국정책과학회보』, 한국정책과학학회, 2008, pp.155-178.
- 고현정, “우리나라 물류보안인증제도 효율화 방안에 관한 연구”, 『로지스틱 연구』, 한국로지스틱스학회, 2011, pp.65-95.
- 김창봉·천홍욱, “AEO제도 구축과 물류공급체인망 성과에 관한 연구”, 『유통경영학회지』, 한국유통경영학회, 제13권 제1호, 2010, pp.107~133.
- 김창봉·천홍욱, “AEO제도 활성화에 영향을 미치는 요인에 관한 실증적 연구”, 『무역학회지』, 한국무역학회, 제37권 제1호, 2012, pp.203~228.
- 김현지, “물류보안 인증제도의 부가적 효과에 관한 연구”, 『관세학회지』, 한국관세학회, 제13권 제4호, 2012, pp.157~178.
- 남풍우, “국내기업의 AEO 공인 활성화를 위한 정책방향”, 『관세학회지』, 한국관세학회, 제10권 제4호, 2009, pp.129~148.
- 노윤진, “국제 물류 보안 제도 확산에 따른 국내 중소기업 AEO인증 지원방안”, 『관세학회지

- », 한국관세학회, 제11권 3호, 2010, pp.397~416.
- 송선욱, “관세법상 수출입 안전관리 우수공인업체 제도의 효과적 운영 방향”, 「관세학회지」, 한국관세학회, 제9권 제3호, 2008, pp.1~27.
- 윤창기·강홍중·조갑진, “우리나라 무역업체의 AEO 활용에 관한 연구”, 「관세학회지」, 한국관세학회, 제12권 3호, 2011, pp.109~131.
- 이종범, 「딜레마 이론: 조직과 정책의 새로운 이해」, 나남출판사, 1995.
- 정재우·김규형·이갑수, “신(新)관세행정 패러다임의 확산과 한국의 대응방안”, 「관세학회지」, 한국관세학회, 제10권 제4호, 2009, pp.99~127.
- 천홍욱, “한국 수출입기업의 AEO제도 도입요인이 활용수준 및 성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”, 박사학위논문, 중앙대학교, 2012.
- 관세청(<http://www.customs.go.kr>)
- 한국AEO진흥협회(<http://www.aeo.or.kr>)
- Bakshi N. and Gans N., *Securing the Containerized Supply Chain: An Economic Analysis of C-TPAT*, University of Pennsylvania Wharton, Working Paper, 2007.
- Butter F. A. G., Liu J. and Tan y., “Using trust and reputation in government-to-business relationships: the authorized economic operator (AEO) as an example,” *Government Information Quarterly*, Vol.29, 2012.
- Fernandez-Gonzalez A. J. and Prado J. C. P., “Measurement and analysis of customer satisfaction: company practices in Spain and Portugal,” *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol.56 No.5/6, 2007.
- Gordhan P., “Customs in the 21st century,” *World Customs Journal*, Vol.1 No.1, 2007.
- Mikuriya, K. “Supply Chain Security: The Customs Community’s Response,” *World Customs Journal*, Vol.1 No.2, 2007.
- Peterson J. and Treat A., “The Post 9-11 Global Framework for Cargo Security,” *Journal of International Commerce and Economics*, Web version, 2008.
- Son S., Kim T., and Kim S., “Exploratory Factor Analysis of SME Internationalization: Factor Differences between AEO and Non-AEO Authorized Companies,” *Journal of Distribution Science*, Vol.12 No.7, 2014.
- Thai V., “Impacts of Security Improvements on Service Quality in Maritime Transport: An Empirical Study of Vietnam,” *Maritime Economics & Logistics*, Vol.9 No.4, 2007.

- Tucker M. and Pitt M., “Improving service provision through better management and measurement of customer satisfaction in facilities management,” *Journal of Corporate Real Estate*, Vol.12 No.4, 2010.
- Tweddle D., “Logistic Security and Compliance; The Part to Be Plated by Authorised Economic Operators(AEO) and Data Management,” *World Customs Journal*, Vol.2 No.1, 2008.
- Yang C. and Wei H., “The effect of supply chain security management on security performance in container shipping operations,” *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol.18 No.1, 2013.

ABSTRACT

An Empirical Research on the AEO utilization
satisfaction effect from the AEO system' s government
support and post management

Kim Chang Bong* · Han Young Tak**

Recent companies have introduced AEO (Authorized Economic Operator) system for a smooth and fast customs clearance to meet the conflicting objectives of trade security and trade facilitation in international trades. The present study was to verify 150 companies that have acquired Korea's AEO certification and its impact from the government and financial support, the effects of AEO certification post management, and the AEO system's utilization satisfaction to seek ways to further activate the AEO system.

The research hypothesis and model was derived on the basis of existing theory and empirical research, and obtain the following results. First, government policy supporting the AEO system after certification post management showed positive (+) effect for the AEO satisfaction. Second, AEO certification post management showed positive (+) effect for AEO satisfaction. Third, government funded factor showed negative (-) effect for AEO certification post management.

The present study is differentiated from previous research information. The study evaluated the company's satisfaction with the AEO certification, and the government support has empirically evaluated the relationship between the post management and the satisfaction. Academic contribution was conducted for Korea's AEO system's post follow-up research while a practical contribution suggested the direction for our country's organization to take advantage of the AEO system.

Key Words : AEO system, government policy support, government finance support, post-management, AEO satisfaction

* Professor, Chung-Ang University(kimchangbong@hanmail.net).

** Master course, Graduate School, Chung-Ang University(uet1115@naver.com)