

제3자 물류기업의 지속적 거래의도가 물류성과에 미치는 영향에 관한 연구

양 홍 준* · 강 경 식*
*명지대학교 산업경영공학과

A study on the effects of continuing business intent of third party logistics company on logistics outcomes

Hong-Jun Yang* · Kyung-Sik Kang*

*Department of Industrial Management Engineering, MYONGJI University

Abstract

In global competition composition changing rapidly, domestic industry faces changes and logistics industry, one of service industries, is recognized as an important factor for development of domestic industry and national economy. At this moment, companies must suggest differentiated service, strategies, etc. so as to create and maintain competitive advantages in comparison with other companies. The requirements preannounce big movement of third party logistics market. Therefore, government, logistics industry and academic world have suggested lots of studies so as to vitalized third party logistics market. The purposes of this research are to verify that innovative changes are necessary to be existing in fierce competition of third party logistics market and analyze the effects of third party logistics on logistics outcomes so as to form continuous relations with shipper.

Keywords : 3PL, Intention of continuous business, Non-financial outcomes, Financial outcomes

1. 서 론

급속하게 변화하는 글로벌 경쟁 구도 속에서 국내 산업은 변화에 직면하고 있으며, 서비스 산업의 하나인 물류 산업은 국내 산업 및 국가 경제 발전에 중요한 요인으로 인식되고 있다. 이러한 시점에서 기업들은 타 기업보다 경쟁우위를 창출 및 유지하기 위한 차별화된 서비스 및 전략 등을 제시해야 한다.

미국 및 유럽의 주요 선진국에서는 1970년 이후 물류서비스를 전문적으로 수행하는 기업에 아웃소싱 하는 제3자 물류를 도입하여 활발하게 이용하고 있다. 한국의 기업들도 물류 서비스가 기업의 이익증대의 원천임을 인식하여 제3자 물류 서비스의 이용이 증가하고 있다.

화주 기업들은 제3자 물류기업의 서비스 질에 대한

낮은 신뢰성 과 비용 절감 효과가 없을 것 이라고 인식하고 있어 제3자물류 기업에 대한 신뢰성이 부족한 게 현실이다.

물류 시장의 개방으로 외국 기업 진출과 화주 기업들의 제3자 물류서비스 질에 대한 요구는 다양해지고 있으며, 이러한 요구들은 제3자 물류시장의 큰 움직임을 예고하고 있다. 이에 따라 정부, 물류산업, 학계에서는 제3자 물류 시장의 활성화를 위해 많은 연구들이 제시되었다.

최근에는 제3자 물류기업이 부족한 정보통신, 전문적인 컨설팅 등 모든 물류기능의 해결책을 제공하는 제4자 물류 까지 등장하고 있지만, 국내에서 일부 대기업 또는 특정업종을 제외하고는 아직 활용하는 비중이 매우 낮다.

따라서 본 연구는 제3자 물류 시장의 치열한 경쟁에

†Corresponding Author : Kyung-Sik Kang, Industrial and Engineering, Myongji University, Yongin 449-728, Korea, E-mail : kangks@mju.ac.kr

서 생존하기 위한 혁신적인 변화가 필요하고 화주사와 지속적인 관계를 형성하기 위해 제3자 물류가 물류성과에 어떤 영향을 미치는지 분석하고자 한다.

2. 이론적 고찰

2.1 물류서비스 품질

2.1.1 물류 서비스품질의 개념

물류서비스에 대해서는 아직 일치된 정의가 내려지지 않고 있으며 학자들마다 다양한 견해를 주장하고 있다. 물류활동에 있어서 물류서비스에 대한 인식도 기업마다 다르다. 이는 기업이 처한 상황과 업종 및 조직구성원 등이 다르기 때문이다. 한편 물류서비스는 고객서비스에 포함되는 하위개념으로 볼 수 있으며, 무형성, 비분리성, 이질성, 소멸성)의 기본적인 특성을 지니고 있으며, 현재 가장 많이 사용되어지고 있는 물류서비스의 정의는 LaLonde and Zinszer(1976)의 연구에 기인한다.

하지만 제3자 물류서비스에 관련된 연구는 극히 미약하다. 제3자 물류서비스와 관련한 연구들은 주로 제3자 물류의 정의와 중요성, 제3자 물류업체의 성공요인 등에 대한 이론적 고찰과 화주기업이 제3자 물류업체를 선정하는 중요 선택요인에 대한 실증분석이 주를 이루고 있다. 따라서 제3자 물류 서비스품질을 측정하는데 필요한 구성 차원이나 항목 등에 관련한 이론적 배경은 제3자 물류서비스 자체의 연구보다는 물류서비스 및 서비스품질과 관련한 연구를 통해서 얻을 수밖에 없다.

일반적으로 제3자 물류서비스의 개념은 물류서비스와 마찬가지로 아직 일치된 정의가 내려지지 않고 있으며, 또한 제3자 물류업무활동에 있어 제3자 물류서비스에 대한 인식도 기업마다 다르다. 일반적으로 물류 서비스품질은 보유재고의 제품구색, 배송의 적시성, 배송된 제품의 손상여부 등의 측면에서 보여지는 가치로 측정되어 왔다.

2.2 물류환경

기업의 공급사슬협력에 영향을 미치는 환경적 요인은 기업을 둘러싼 외부환경의 불확실성으로 표현할 수 있다. 기업의 외부환경은 기업의 경계외부에 존재하면서 기업에 영향을 미치는 모든 요소를 나타낸다. 기업의 외부환경은 기업이 통제할 수 없는 요인이고 환경의 변화에 따라 기업은 이에 대응하기 위해 노력해야

한다. 환경에 대한 다차원적인 관점은 기업의 내외부적인 협력에 대해 각각의 환경적 요인이 미치는 영향을 이해하는데 도움을 준다.

2.2.1 기업경영의 글로벌화

국제물류에 있어서 화주기업의 경영 및 거래패턴의 변화는 크게 4가지 부문에서 그 변화를 찾아볼 수 있다. 즉, ① 조달·생산·판매의 글로벌화, ② 생산시설의 글로벌 이전(shift), ③ 기업간 무역의 확대, ④ 생산자와 소비자의 관계변화 측면에서 과거와 현재 그리고 미래의 모습을 조명 또는 전망할 수 있다.

2.2.2 고객서비스에 대한 욕구 증대

기업들이 공급사슬관리를 강화하게 된 데에는 서비스에 대한 고객요구의 변화가 큰 역할을 하고 있다. 종래의 표준화된 제품을 대량생산하여 고객에게 판매하던 방식에서 탈피하여 고객의 다양한 요구에 맞추어 제조·납품해야 하는 고객 맞춤생산(Mass Customization)이 보편화 되고 있다. 이러한 경향에 따라 유통 대상품목이 많아지고 재고 및 물류관리가 복잡해지며, 수요예측·주문처리·생산계획·정보관리 및 추적관리가 점점 복잡해지고 있다. 동시에 리드타임이 길어지고 불확실해지며 재고가 증가하고 주문충족도가 악화되는 등 공급사슬의 효율이 급속히 저하되게 되었다. 이에 따라 공급사슬 관리의 중요성이 더욱 부각되었다.

2.2.3 제품수요 불확실성 증대

기업간 경쟁심화, 소비자 니즈의 고도화, 그리고 기술발전 속도증가와 같은 요인들로 인해 시장에서 제품의 수명주기는 더욱 짧아지고 있으며, 이에 따른 신제품 출시·철수 시점 선택 및 수명주기별(도입기→성장기→성숙기→쇠퇴기) 효율적인 수요공급관리가 기업성패의 핵심이 되고 있다. 이런 부분에 효율적인 대응이 이루어지지 못할 경우, 기업은 제품의 수요에 적절하게 대응하지 못하게 되어, 판매상실 또는 과잉 악성재고의 위험에 노출되게 된다.

2.2.4 물류활동을 위한 정보시스템의 활용 및 발전

물류 관련 정보시스템은 자재소요계획(MRP), 생산자원계획(MRP II), 물류소요계획(DRP), 물류자원계획(DRP II), 적시배송체계(JIT), 전사적자원관리(ERP)와 같은 시스템으로 발전하게 되었는데, 이러한 정보시스템은 주문처리에서 재고관리, 공급업자로부터의 주문, 수요예측, 생산일정계획과 같은 원자재 관리를 기업간에 상호 연결시킬 수 있게 하였고, 기업에게 자동

화된 물류정보의 설계와 복잡해지는 사업환경 하에서 효율적인 시스템 통제능력을 제공하였다고 볼 수 있다.

2.3 파트너십 형성요인

2.3.1 파트너십의 개념

경쟁이 강화되고 정보 기술이 발전하면서 기업 간의 연계에 대한 필요성이 점차 확대되고 있다. 이러한 현상으로 각 기업들은 다양한 외부 경제 주체들과 협력하여 새로운 가치 창조 시스템을 구축하기 위해 노력하고 있다. 또한 기업은 여러 가지 환경적, 불확실성에 직면하고 있는데 예측 불확실성은 의사결정에 필요한 정보를 획득하기 어려울 때 나타나며 기업에서는 공급사나 구매 사들과 파트너 관계를 통해 공급사측상의 정보를 획득하여 환경 불확실성 문제에 대한 극복을 하고자 할 것인데 이를 위해서 기업에서는 관련된 전략이 필요하다.

2.4 지속적 거래의도

2.4.1 지속적 거래의도의 개념

지속적 사용의도는 결국 제품에 대한 만족이나 다른 이유로 인하여 지속적인 사용을 유도하는 것으로, 오프라인이나 온라인 등을 통한 구매에 대한 만족의 경험에 기초한 호의적인 태도의 강화 패턴이다. 즉 유사한 구매상황에서 같은 구매행동이 일어나 긍정적인 강화가 일어남에 따라 고객은 계속 같은 구매자의 상품을 구매하거나 재방문 할 것이며, 결국 지속적 사용의도는 유·무형의 상품 구매행동에서 매우 중요한 변수로 작용한다. 또한 지속적인 사용은 결국 사용빈도를 늘린다는 것 더 나아가 다른 사용자에게 적극적인 추천을 할 수 있는 것으로 해석할 수 있다.

2.4.2 지속적 거래의도 관련 선행연구

앞에서 명시한 바와 같이 지속적 거래의도의 개념은 지속적 사용의도를 통해 이해할 수 있으며, 따라서 선행연구 또한 지속적 사용의도를 통해 접근할 수 있다. 지속적 사용의도는 경영학 중에서도 마케팅 분야에서 고객 만족도와 함께 연구되어 온 개념의 하나이다.

지속적 사용의도는 고객과 기업 간의 지속적인 관계를 유지하기 위해 고객의 의견을 확보하는데 중요한 영향을 미칠 뿐만 아니라 기업이 어떤 전략적 방향을 모색해야 하는지 결정하기 위한 핵심정보로 작용하기 때문이다.

2.5 물류성과

2.5.1 물류성과의 개념

물류성과란 물류관리를 통한 업무의 효율성이 증가되어, 비용의 이점과 고객서비스를 증가시킬 수 있는 물류활동의 지표이며, 물류산업에 있어 성과는 재무적 성과와 운영적 성과로 구분할 수 있다.

김정희, 이재은(2010)은 기업재무성과는 기업들의 핵심적인 최종목적이라고 제시하였다. 그리고 기업전략 수립 및 운영은 모두 기업재무성과에 대해 기여한다고 제시하였다. 재무성과 목표는 보통 성장성, 수익성, 주가등이 있다. 이것은 생존과 성장이라는 기업의 목표인다고 주장하였다.

2.5.2 물류성과 관련 선행연구

Coyle(1996)은 고객서비스가 물류성과의 핵심 요소로 평가되는 것은 기업의 경쟁우위 제공과 최종소비자에게 제품에 대한 가치를 최대화할 수 있기 때문이라고 제시하였다. Narasimhan and Kim(2001)은 재무적 요인으로 부터 차별화의 수준을 반영하는 비재무적 요인까지 다차원적인 요인을 사용하였다. 그들은 공급사슬관리와 관련한 재무적 요인으로 구매비, 운영비, 재고비, 창고비, 판매비 및 유통과 운송비를 사용하였다. PZB(1988)는 물류서비스 성과를 운영성과(operational performance)와 관계성과(relational performance)로 구분하여 개념을 정립하였으며, 아울러 서비스 품질의 결정요소를 신뢰성, 책임성, 보장성, 감성, 보유자산의 5가지 요소로 구분하여 제시하였다.

3. 연구 설계

3.1 연구 모형의 설계

3.1.1 연구 가설

본 연구는 제3자 물류 기업 선정 요인들의 지속적 거래의도에 영향을 미쳐 어떠한 물류 성과 결과를 보이는지 연구하였다. 문헌 연구를 통해 제3자 물류기업 선정 요인과 세부항목, 지속적 거래의도, 물류 성과에 관한 자료를 파악하고자 한다. 또한 제3자 물류 기업 선정요인 중 물류 서비스 품질과 파트너십 형성 요인이 물류 성과에 직접적인 영향을 미치는지 파악하고자 한다. 이론적 고찰을 통해 제3자 물류 기업의 선정요인이 지속적인 거래의도와 물류 성과간의 관계에 관한 연구 모형을 설정하였다.

이에 따라 본 연구에서는 제3자 물류 기업의 선정요인이 지속적인 거래의도와 물류 성과간의 관계를 분석하기 위해 변인의 속성에 따라 다음과 같이 여섯 가지의 연구 가설을 설정하였다.

H1. 물류서비스 품질이 지속적 거래의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2. 물류환경요인이 지속적 거래의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H3. 파트너십 형성요인이 지속적 거래의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4. 지속적 거래의도는 비 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H5. 지속적 거래의도는 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다..

H6. 비 재무적 성과는 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 조사 대상 및 자료 수집

3.2.1 조사대상 및 설문지 구성

본 연구 수행에 적합한 표본은 310개기업 중 150개기업의 기업들을 대상으로 선정하였고, 주요 도구는 리커트 5점 척도설문지를 이용하였다.

선행 연구자에 대해서는 해당 분야에 토대가 되는 연구자와 제3자 물류기업 선정요인, 지속적 거래의도와 물류성과 관련한 연구 가운데 가장 최근의 연구자들의 정의와 설문을 참고하여 배포하였다.

인구 통계학적인 응답자 개인 및 소속기업 특성에 대한 조사를 포함하여 설문에 사용된 총 문항은 68문항이다.

설문지는 물류서비스요인과 물류환경요인, 파트너십 형성요인, 지속적 거래의도요인 그리고 비 재무적성과 요인과 재무적 성과요인 등을 포함하고 있다.

설문조사기간은 2016년 9월 15일부터 10월 14일까지 약 1개월 정도의 기간이 소요되었으며, 총 350명에

게 설문지를 발송하였으나 실제로 150개 기업 종사자 312명이 설문에 응답을 하였으며, 이중 불성실한 응답자를 제외한 총 281부를 기초로 통계분석하였다.

3.3 분석방법

본 연구는 제3자 물류기업 선정요인의 지속적 거래의도가 물류 성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는데 목적이 있다. 이를 위해서 수집된 설문자료를 토대로 Windows용 SPSS 17.0(ver.)과 Amos 17.0(ver.)을 이용하여 분석하였다. 구체적으로 적용된 분석방법은 다음과 같다.

(1) 변수 및 요인에 대한 인식정도를 기술통계분석(Descriptive Analysis)과 요인들 간의 상관정도를 파악하기 위해서 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

(2)요인들의 확인적 요인분석 및 연구모형에 대한 분석을 위해서 Amos를 이용한 구조방정식 모델 분석(Structural Equation Model Analysis)을 실시하였다.

4. 연구결과 분석

4.1 표본의 특성분석

응답 기업들의 일반적인 통계적 특성에 대하여는 다음과 같은 결과를 얻었으며, 응답기업의 특성은 아래의 <Table 1>과 같다.

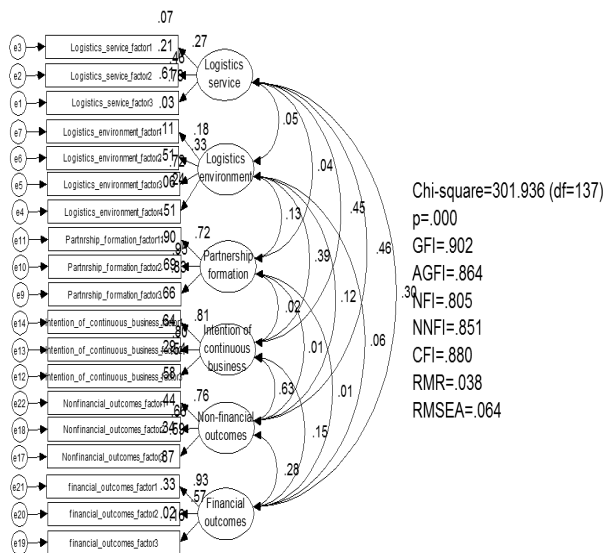
먼저 업종으로는 의류/택배가 43%로 가장 많았고, 식품은 24.5%, 가전/전자/전자가 20% 순으로 나타났으며, 3자물류 활용범위로는 국내운송 및 배송이 81.4%로 가장 많았고, 그 다음으로는 국제운송 54.9%, 창고보관 21.8%순으로 나타났으며, 계약기간으로는 1년단위 계약이 46.7%로 가장 많았으며, 수시(건별) 35.5%, 2년 이상이 12.6%순으로 나타났으며, 기존대비 물류비 절감효과로는 10%미만이 45.1%로 나타났으며, 효과가 없었다는 기업도 30.5%로 나타났다.

<Table 1> Characteristics of answering enterprises

Division	Contents	Frequency		Rate(%)
Characteristics of belonging enterprises	Business type	Food	69	24.5
		Clothes/parcel service	121	0.43
		Home	57	0.20
		electronic/electronics/electricity/component	34	0.12
	Contract period	Online	100	35.5
		Frequent (by case)	-	-
		6 months	131	46.7
		1 year	35	12.6
		2 years	12	4.2
	Effects of reduction of logistics costs versus the existing	3 years	5	1.8
		More than 3 years	86	30.5
		No effect	127	45.1
		Less than 10%	56	19.8
		Less than 10~20%	8	2.9
Less than 20~30%	5	1.7		
More than 30%				

4.2 확인적 요인분석

본 연구에서는 확인적 요인분석을 실시함으로써 구조방정식 모델에 사용된 관측변수들에 의한 측정모형의 타당성을 분석하고자 한다. AMOS 17.0을 이용하여 확인적 요인분석을 실시한 결과를 보면 [Figure 1]과 같이 카이스퀘어값은 301.936, GFI는 0.902, RMSEA는 0.064 등이 도출됨으로써 모든 적합도 평가 요소들이 기준치에 적합하다고 볼 수 있다. 따라서 요인별 측정모형을 도출할 수 있는 구성개념의 타당성 확보되었다고 볼 수 있다.



[Figure 1] Confirmatory factor analysis

또한 확인적 요인분석을 통하여 각 측정항목들의 경로계수와 유의수준을 정리한 결과 <Table 1>와 같이 각 잠재변수를 구성하는 모든 관측변수들은 통계적으로 유의하게 적재되어 있는 것을 확인할 수 있으며, 이는 각 요인의 관측변수들은 요인의 개념을 설명하는데 적합하게 구성되어 있다는 것을 의미한다.

4.3 변인 간 상관관계 및 판별 타당성 분석

이번 절에서는 구조 모형의 변인 간 상관정도 및 응답수준 등 가설을 검증하기 위한 변수간의 관련성을 파악하기 위해서 연구 모형의 변인 간 상관관계 및 판별 타당성 분석을 실시하였으며, 이를 위해 피어슨의 상관관계 분석을 활용하였다. 각 차원 간의 피어슨 상관분석을 사용하였다.

피어슨 상관분석 결과, 물류서비스, 물류환경, 파트너쉽 형성, 지속적인 거래의도가 재무적 성과와 비 재무적 성과에 정(+)의 영향으로 나타나 모든 변수들이 정(+)의 영향관계에 있을 것이라는 본 연구의 가설방향과 일치하고 있어 전반적으로 본 연구의 가설과 일치하는 상관성을 보이고 있었다. 반면 요인들 간의 상관관계는 최대 0.65 가량으로서 지나치게 높지 않아 독립변수들 간의 지나친 상관관계로 인해 추정치에 오차가 발생할 수 있는 다중공선성을 의심할 만한 수준은 아니었다.

또한 응답수준을 보면 물류서비스 3.77, 물류환경 3.73, 파트너쉽 형성 3.21, 지속적 거래의도 3.4, 비 재무적 성과 3.45 재무적 성과 3.16 등으로 파악되었다. 보통(3.0)이상의 만족정도를 보이고 있어 응답자들은 전반적으로 긍정적인 태도를 보이고 있었다.

4.4 가설 검증

4.4.1 연구모형 검증

먼저 본 연구에서 설정한 연구모형에 대한 분석을 진행하였으며, 연구모형 검증결과는 [Figure 1]와 같으며, 위 통합 모형에 대한 검증 결과를 보면 <Table 2>과 같이 모델 적합도 지수 값들이 기준치에 만족한 것을 볼 수 있다. 연구모형의 검증 결과를 바탕으로 분석한 결과는 [Figure 2]과 같다. 연구모형의 결과를 보면 물류서비스와 물류환경이 지속적 거래의도에 영향을 미치고 지속적 거래 의도는 비 재무적 성과에 영향을 미치며 비 재무적 성과는 재무적 성과에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 배송가격, 기한 내 배송여부, 반품/교환에 대한 접수 및 처리여부, 3자물류 기업의 장비, 정보시스템 및 네트워크 구축 여부등 기본적인 물류서비스 요인들과 시장의 글로벌화로 인한 과도한 경쟁, 고객의 다양한 요구사항 증대, 제품수요의 변동성 확대, 정보시스템 활용을 통한 효율성 증대 등의 물류환경적 요인들이 고객과 지속적 거래가 이뤄지는데 영향을 미친다고 볼 수 있다. 이러한 결과가 나온 데는 아무리 파트너와의 관계가 있다하더라도 직접적으로 기업의 성과와 연관되는 물류서비스와 물류환경 요인을 고려하는 것을 우선적으로 생각하는 것으로 볼 수 있으며, 파트너십은 결국 상호간의 얻는 성과를 기반으로 이뤄지는 요인으로 판단된다. 지속적 거래의도가 배송완수율, 조직의 효율성제고, 고객 서비스 개선, 커뮤니케이션 등의 비 재무적인 성과에 영향을 미치는 것은 상호간에 거래가 지속됨으로써 관련 산업에 대한 이해도가 증가하며, 기존의 업무 및 예기치 못한 문제 발생 시 좀 더 심플하고 유연한 대처가 가능해 짐으로써 상호 발전 가능성이 높아질 수 있다고 생각하는 것으로 판단된다. 마지막으로 비 재무적인 요인이 재무적 요인에 영향을 미친다는 것은 결국 앞서 말한 비 재무적 요인의 활동들은 고정비 회수율, 기존 화주사와의 재계약 비율, 현장 인력 관리, 업무프로세스 개선을 통한 인력 감축, PI활동을 통한 기타비용 감소 등의 실질적인 성과를 내기위한 활동의 기본적인 부분이라 생각되며, 재무적 성과에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

5. 결 론

5.1 연구요약 및 결론

국내 물류산업에 있어서 근본적인 애로사항은 대기업들의 2자 물류로 우리나라만큼 화주기업들이 물류자

회사를 운영하는 선진 국가는 없으며, 관련 회사가 물류를 담당하기 때문에 비효율성이 높아지고, 3자 물류에 대한 부정적 인식도 증가하고 있다. 우리나라의 물류경쟁력을 높이기 위해서는 정부차원의 3자 물류 활성화를 지속적으로 지원해야 할 것이다.

본 연구에서는 글로벌 경기 침체, 국내 기업의 해외 진출 확대 등으로 경쟁이 치열해지고 있는 제3자 물류기업들에게 화주기업들이 제3자 물류기업을 선정하는 핵심요인들이 계약에 어떤 의미가 있는지를 설문조사와 구조방정식 모형 분석을 통해서 제시하였다. 국내·외 문헌 자료와 선행연구 등을 통해서 제3자 물류기업 선정요인으로 물류서비스 품질, 물류환경, 파트너십 형성을 지속적 거래에 중요한 요인으로 도출하였고, 지속적 거래 요인이 기업의 재무적, 비 재무적 성과에 어떤 관계가 있는가를 구조방정식 모형을 통해 분석하였다. 이를 위해 지속적 거래의도가 재무적·비 재무적 성과에 미치는 영향을 파악하기 위해 가설을 물류서비스, 물류환경, 파트너십 형성, 지속적 거래의도, 비 재무적 성과로 구분하여 모형을 분석하였다.

제3자물류기업 선정요인인 물류서비스, 물류환경, 파트너십형성과 지속적 거래의도에 대한 구조방정식 통합모형을 분석한 결과, 물류서비스와 물류환경이 지속적 거래의도에 영향을 미치고 지속적인 거래의도는 비 재무적 성과에 영향을 미치며, 비 재무적 성과는 재무적 성과에 영향을 주는 것으로 나타났다.

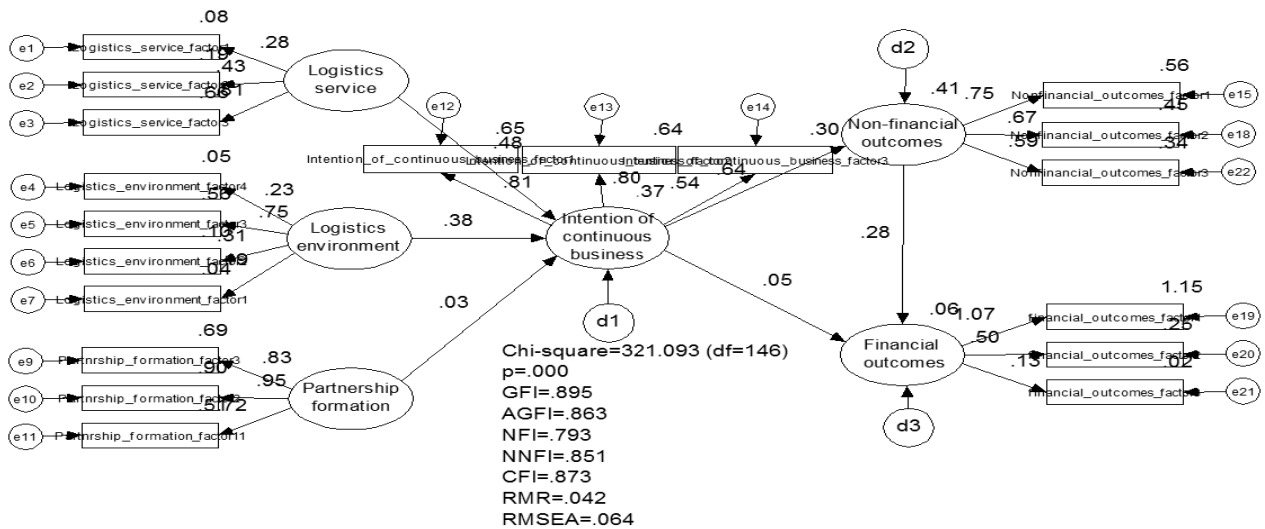
이것은 제3자물류기업을 선정하는데 있어서 지속적인 거래의도는 파트너와의 관계(파트너십형성)보다는 물류서비스와 물류환경 구성요인 등에 영향을 받는다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과의 의미는 파트너와의 관계가 좋더라도 직접적인 기업의 성과와 연계되는 물류서비스와 물류환경이 더욱 중요한 요인이라는 것이다.

또한 지속적 거래의도가 비 재무적인 성과(배송완수율, 조직의 효율성제고, 고객서비스 개선, 커뮤니케이션)에 영향을 미치는 것은 지속적인 거래 관계를 통해 제3자물류기업과 화주기업 간에 업무의 이해도가 높아져 업무의 유연성과 대응력이 좋아지기 때문일 것이다. 마지막으로 비 재무적인 요인이 재무적 요인에 영향을 준다는 것은 비 재무적인 요인들은 물류서비스와 관련된 요인들로 물류서비스의 개선과 향상은 재무적인 성과(재계약 비율 향상, 업무프로세스 개선, 신규업체와의 계약 등)에 영향을 미치는 것으로 판단된다.

본 연구를 통해 국내 제3자 물류기업들이 화주와의 계약을 체결 및 갱신하는데 있어서 어떤 요인에 집중해야하고 이것이 화주기업에 재무적 및 비 재무적 성과에 미치는 영향에 대해서 참조할 수 있는 가이드라인을 제시할 수 있을 것이다.

<Table 2> Analysis on the correlations and distinction validity

Dimension	M	SD	A	B	C	D	E	F
Logistics service(A)	3.77	.755	1					
Logistics environment(B)	3.73	.592	0.656**	1				
Partnership formation(C)	3.21	.997	0.325**	0.472**	1			
Intention of continuous business(D)	3.4	1.05	0.580**	0.547**	0.314**	1		
Non-financial outcomes(E)	3.45	.838	0.289**	0.324**	0.345**	0.443**	1	
Financial outcomes(F)	3.16	0.85	0.434**	0.394**	0.487**	0.461**	0.242**	1



[Figure 2] The model results

<Table 3> Results of the verification and analysis of research model

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Intention of continuous business	<---	Logistics service	2.268	.641	3.536	***	Adoption
Intention of continuous business	<---	Partnership formation	0.034	.068	.058	.612	Dismissal
Intention of continuous business	<---	Logistics environment	1.467	.549	2.673	.008	Adoption
Non-financial outcomes	<---	Intention of continuous business	0.722	.091	7.953	***	Adoption
Financial outcomes	<---	Intention of continuous business	0.075	.125	.061	.548	Dismissal
Financial outcomes	<---	Non-financial outcomes	0.352	.119	2.963	.003	Adoption

6. References

- [1] Kim Jong-chil, Kwon Oh-kyung.(2003), "A positive study on the effects of logistics management form on logistics service and logistics outcomes", *International commercial studies*, 18(4):56.
- [2] Park Jung-hee.(2005), "The cause-and-effect relations among the logistics service quality components and the effects of them on result variables", *Doctoral thesis of graduate school, Kyungbuk National Univ.*
- [3] Park Ea-sook.(2008), "A study on 3PL enterprise's logistics service quality and relationship aiming on supply chain outcomes", *Doctoral thesis of Jeonnam National Univ.*
- [4] LaLonde J .Bernard and Paul H. Zinszer.(1976), "Customer Service : Meaning and Measurement", *Chicago : Nationa Council of Physical Distribution Management*, 278.
- [5] Paek Il-tae.(2002), "A study on the measurement of TPL(Third Party Logistics) service quality", *Doctoral thesis of graduate school, Korea Maritime Univ.*
- [6] Choi Sang-chun.(2014), "An effect of selection factors of the third party logistics enterprise by logistics environment on relationship formation and logistics outcomes: focusing on middle and small-sized export manufacturers", *Doctoral thesis of Chungbuk National Univ.*
- [7] Kim Hyung-uk, Yun Sun-hee.(2005), "A study on the effect of partnership of supply chain on combination of supply chain : focusing on mediation roles between information sharing and information quality", *Academic journal of Korea production management*, 16(1):183-208.
- [8] Kim Yun-han.(2008), "A study on the effect of HTS service quality, brand image and recognized danger on re-purchasing intention: focusing on online stocks", *Master's thesis of graduate school, Hanyang Univ.*
- [9] Lee Han-wu.(2015), "An effect of securities company's service quality on customer satisfaction and intention of continuous business: focusing on mediating effects of reliability", *Doctoral thesis of Hoseo Univ.*
- [10] Lambert D. M., J. R. Stock and L. M. Ellram.(2002), "Fundamentals of Logistics Management", *McGrawhill.*
- [11] Narasimhan, R, and Kim, S. W.(2001), "Information System Utilization Strategy for Supply Chain Integration", *Journal of Business Logistics*, 22(2):51-75.
- [12] Coyle, J. John J. Edward, Bardi and C. John Langley.(1996) "The Management of Business Logistics", *West Publishing Company*, 6:5-11.
- [13] 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*, 64(1):12-40.

저 자 소 개

양 홍 준



현재 명지대학교 산업경영공학과 박사 과정중.
태은물류 재직 중.
관심분야 : 물류관리

강 경 식



인하대학교 산업공학과에서 학사석사박사와 연세대학교경희대학교에서 경영학 석사박사 취득. North Dakota State Univ.에서 Post-Doc 과 Adjunct Professor 역임. 현재 명지대학교 산업경영공학과 교수로 재직 중. 주요 관심분야는 생산관리, 물류관리, 안전경영 등이다.