



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경영학석사 학위논문

IPA를 이용한 부산항 서비스
질(Service Quality) 평가
- Freight Forwarder를 중심으로 -



2015년 2월

부 경 대 학 교 대 학 원

국 제 통 상 물 류 학 과

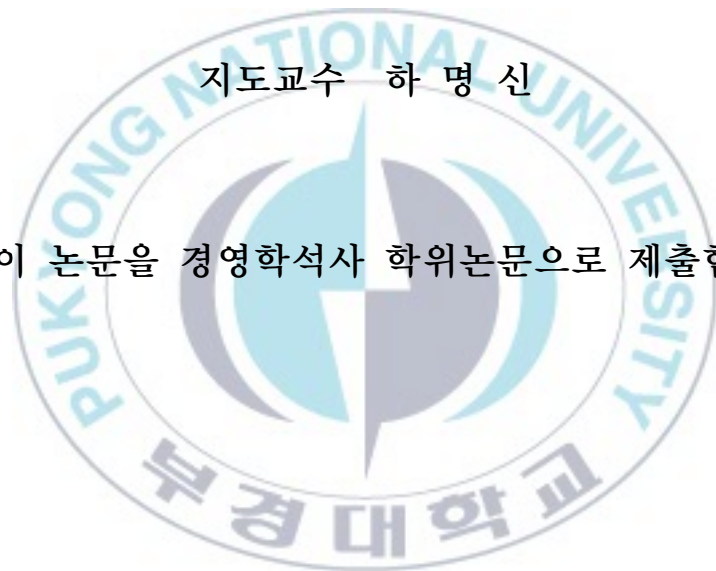
김 동 윤

경영학석사학위논문

IPA를 이용한 부산항 서비스
질(Service Quality) 평가
- Freight Forwarder를 중심으로 -

지도교수 하 명 신

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함



2015년 2월

부 경 대 학 교 대 학 원

국 제 통 상 물 류 학 과

김 동 윤

김동윤의 경영학석사 학위논문을 인준함.

2015년 2월



목 차

표 목차	iii
그림 목차	iv
ABSTRACT	v
제1장 서론	1
제1절 연구의 배경 및 연구목적	1
제2절 연구내용 및 연구방법	2
제2장 일반적 배경	4
제1절 항만 산업과 포워딩 서비스	4
2.1.1 항만산업	4
2.1.2 포워딩 서비스	6
제2절 부산항 현황	7
2.2.1 북항	7
2.2.2 신항	8
제3장 이론적 배경	9
제1절 항만 서비스 품질	9
3.1.1 서비스의 개념	9
3.1.2 서비스품질의 측정	10
3.1.3 항만 서비스 품질의 중요성	12
제2절 고객만족	13
3.2.1 고객만족이란?	13

3.2.2 서비스 품질과 고객만족	14
제4장 연구방법	17
제1절 연구가설	17
제2절 연구모형	18
제3절 측정도구	19
제4절 분석방법	20
제5장 연구결과	23
제1절 연구대상의 특성	23
제2절 신뢰도 및 요인분석	24
제3절 기술통계	27
제4절 가설검증	28
5.4.1 기업 특성에 따른 중요도 인식의 차이	28
5.4.2 기업 특성에 따른 만족도 차이	32
5.4.3 중요도 인식과 만족도 인식 간 차이	37
5.4.4 중요도 인식과 만족도 인식의 우선순위	38
제5절 IPA 분석	40
제6장 결론	44
제1절 연구결과의 요약 및 의의	44
제2절 연구의 한계점 및 향후 연구방향	45
참고문헌	46
부록 : 설문지	49

표 목 차

<표 3-1> 설문지 구성	19
<표 4-1> 연구대상자의 특성	23
<표 4-2> 복수 향만 이용기업의 주 이용향만	24
<표 4-3> 상호품질 과정의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과	24
<표 4-4> 결과품질의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과	26
<표 4-5> 물리환경품질의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과	27
<표 4-6> 중요도와 만족도 평균	28
<표 4-7> 이용향만에 따른 향만 서비스 품질 중요도 인식 차이	29
<표 4-8> 주 이용향만에 따른 향만 서비스 품질 중요도 인식 차이	29
<표 4-9> 이용기간에 따른 향만 서비스 품질 중요도 인식 차이	30
<표 4-10> 기업형태에 따른 향만 서비스 품질 중요도 인식 차이	31
<표 4-11> 종업원 수에 따른 향만 서비스 품질 중요도 인식 차이	32
<표 4-12> 이용향만에 따른 향만 서비스 품질 만족도 차이	33
<표 4-13> 주 이용향만에 따른 향만 서비스 품질 만족도 인식 차이	34
<표 4-14> 이용기간에 따른 향만 서비스 품질 만족도 차이	35
<표 4-15> 기업형태에 따른 향만 서비스 품질 만족도 차이	35
<표 4-16> 종업원 수에 따른 향만 서비스 품질 만족도 차이	36
<표 4-17> 중요도 인식과 만족도 인식의 차이	37
<표 4-18> 중요도 인식 간 차이비교	38
<표 4-19> 만족도 인식 간 차이비교	39
<표 4-20> 중요도 및 만족도 순위	40

그림 목 차

<그림 2-1> 북향 현황	8
<그림 3-1> 연구모형	18
<그림 3-2> IPA 개념	21
<그림 4-1> IPA 분석 결과	41
<그림 4-2> 평균값 기준 IPA 분석 결과	42



A Study on the evaluation of Service Quality on Busan Port by
the IPA matrix – Focusing on Freight Forwarder

Kim, Dong-yoon

*Department of International Commerce & Logistics
Graduate School, Pukyong National University*

ABSTRACT

This study consists in things above; branching out the research on the port satisfaction into forwarding company, which has been focused on shippers and shipowners, analyzing importances and satisfactions of the service quality that forwarding company perceives according to peculiarity of forwarding company, and deriving substantive improvement priority from using IPA technique to compare.

IPA analysis results indicate the priority of improvement; as improving the service quality in the order listed above, interpersonal attitudes, link quality, communication skills, efficient shipment processing, internal quality, and physical environment quality would effectively improve the satisfaction levels of users.

As this kind of analysis gives information in detail to the port as an approach that which service improvements need to be focused on for the forwarding company's satisfaction, it will be usefully used to improve Busan port service.

keyword : IPA, Freight Forwarder, Busan port

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 연구목적

무역의 중요성이 강조되는 현대사회에서 경쟁력 있는 무역을 가능하게 하는 항만서비스의 중요성은 강조되고 있다. 항만을 사용하는 기업의 측면에서는 고객들은 고도화 되고 선진화 된 항만 서비스와 비용절감을 통해 경쟁력을 확보하려 하며, 보다 전문화 된 “윈스톱 서비스”나 “토탈 물류 서비스”를 요구하고 있다.

이러한 항만의 서비스 요인과 관련된 연구는 서비스와 관련된 다양한 요인이 고객의 항만 만족도에 영향을 미치고 만족도는 재이용의사와 구전의도에 영향을 미치는 등 서비스 관련 요인의 중요성을 보고하고 있다. 윤송봉(2013)은 결과품질과 물리환경요인, 상호작용 순으로 서비스품질의 중요성이 나타나고 있으며, 결과품질과 물리환경요인 및 상호작용 순으로 고객만족도에 영향을 미친다고 보고하였다¹⁾. 강덕출과 전외술(2012)은 상호작용 품질과 외부품질, 내부품질 순으로 고객만족에 영향을 미치며²⁾, 김병일(2006)은 상호작용 서비스 품질, 내적 서비스 품질, 외적 서비스 품질 순으로 고객만족에 영향을 미친다고 보고하였다³⁾. 최홍엽·하명신·최성광(2008)은 서비스의 품질차원을 신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성, 대응성의 차원에서 연구하였는데 동 연구에서는 대응성이 고객만족에 영향을 미치는 가장 중요한 요인으로 나타났으며, 이어서 신속성, 안전성, 유형성이 고객만족에 영향을 미치는 요인으로 나타났다⁴⁾.

-
- 1) 윤송봉(2013), 「부산항과 상해항의 항만물류서비스에 대한 고객만족도 비교연구」, 중앙대학교 박사학위논문.
 - 2) 강덕출(2012), “부산항 신항의 항만서비스품질·만족·신뢰 및 충성도 간의 구조적 관계”, 「한국항만경제학회지」 28(1), pp.203-227.
 - 3) 김병일(2006), “항만물류 서비스품질 차원이 고객만족도에 미치는 영향”, 「한국항만경제학회지」 22(1), pp.125-149.
 - 4) 최홍엽·하명신·최성광(2008), “항만물류서비스 품질이 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향”, 「국제상학」 23(2), pp.107-128.

정준식(2013)은 부두시설서비스 품질, 부두운영 품질, 연계성 품질, 고객 지원 품질, 안전성 품질로 서비스 품질의 구성차원을 적용하여 연구한바 항만운영과 고객지원이 고객만족에 영향을 미친다고 분석하였다⁵⁾.

항만 만족과 관련된 선행연구는 항만의 운영에 있어서 일반적으로 중요하게 취급해야 할 요인을 알려주는데 이러한 연구는 현재 상황에서 고객의 요구를 반영하여 가장 중요한 개선의 우선순위가 무엇인지를 알려주는 것은 아니다.

현대사회에서 항만은 한 나라의 수출입과 물류의 전초기지로서 작용하는데, 많은 국가는 자국의 대표항만을 지역중심항만 또는 거대중심항만으로 발전시켜 다양한 서비스를 확충하고 있다. 단순한 터미널의 개념에서 하역, 이송, 보관, 포장, 가공, 운송 등의 서비스가 복합적으로 제시되는 종합물류공간으로서 기능하고 있는 것이다. 이는 글로벌 기업 환경에서 우수한 항만서비스는 자국 기업의 경쟁력 향상을 가지고 올 뿐만 아니라 글로벌 기업의 생산 본거지 결정에도 중요한 역할을 하기 때문이다. 따라서 고객이 인식하는 항만 서비스의 중요성과 만족도를 파악한다면 효과적으로 항만서비스를 개선할 수 있을 것이다.

제2절 연구내용 및 연구방법

본 연구는 부산항을 연구대상으로 하여 항만 서비스의 중요성과 만족도 연구를 하고자 한다. 한국최초의 무역항인 부산항은 1970년 이후 부산항 제1·2·3 단계개발사업을 통해 국제무역항으로서의 면모를 갖추었다. 이 중에서 북항은 5개의 컨테이너 부두를 갖춘 물류기지로서 기능을 하였으나 만성적인 화물적체에 따라 신항이 조성되어 현재는 신항의 물동량이 증가하고 있으며, 북항의 물동량은 감소하고 있다. 두 개의 항만을 대상으로 하는 연구는 각 항만의 장단점을 비교적으로 분석함으로써 항만 서비스 발전을 위한 구체적 개선방향

5) 정준식(2013), “수출입항만의 고객만족에 관한 연구”, 「무역연구」 9(7), pp.415-437.

도출을 가능하게 할 것이다.

또한 본 연구는 지금까지 항만의 고객만족에 영향을 미치는 서비스 요인의 도출에 관심을 둔 연구의 한계점을 벗어나고 항만서비스 만족의 구체적 요인을 도출하기 위하여 부산항을 이용하는 포워딩 업체를 대상으로 하여 항만의 서비스 품질에 대한 포워딩 업체의 중요성 인식과 만족도 인식을 비교분석하고자 하였다. 항만만족과 관련된 선행연구의 연구대상은 주로 화주나 선사를 중심으로 이루어졌는데, 많은 업체들은 포워딩 업체를 이용하지만 포워딩 업체를 대상으로 한 연구는 부족한 실정이다. 포워딩 업체는 화주의 화물에 대해서 운송사, 운송수단 또는 상대방 국가 혹은 고객에게 인도되기 전까지 운송과 관련된 모든 부분을 책임지기 때문에 항만 서비스에서 매우 중요한 고객이라 할 수 있다.

이를 위해 서비스 요인에 대한 측정을 현황 인식과 중요도로 분리하여 측정하였다. 서비스 요인에 대한 현황 인식은 고객만족에 미치는 영향을 분석하기 위한 것이고, 서비스 요인의 중요도 인식은 서비스 요인 현황 인식과의 차이 분석 및 항만전환의 원인을 분석하기 위함이다.

이러한 연구내용에 따라 본 연구는 다음과 같이 구성된다.

제 2장에서는 항만산업 개요와 부산항의 현황에 대하여 고찰하고, 3장에서는 항만 서비스와 관련된 요인을 이론적으로 고찰하였다. 제 4장에서는 연구와 관련된 변수와 설문지 및 연구가설을 설정하고, 제 5장에서 연구의 결과를 기술하였다. 제 6장에서는 연구의 결과를 종합하고 고객만족과 항만전환에 미치는 서비스 품질 영향력의 함의점을 서술하였다.

제2장 일반적 배경

제1절 항만 산업과 포워딩 서비스

2.1.1 항만산업

넓은 의미에서 항만이란 선박이 안전하게 정박할 수 있고, 또 여객의 승선이나 하선 및 화물의 적양하가 이루어지는 장소이다. 승선과 정박이라는 측면에서 항만(harbour), 항구(port)또는 해상 터미널(sea terminal)은 보통 동일한 의미를 갖는 용어이지만, 하버(harbour)는 주로 천연적인 입지조건을 갖춘 선박의 피난처(shelter)라는 개념을 가지고, 포트(port)는 하버에 하역터미널 같은 인공적 시설이 가미된 해안도시로서의 의미를 갖는다. Port는 Harbor로서의 성격을 가질 필요성이 있지만, Harbor는 Port의 성격을 지닐 필요성이 없다. 즉 선박에 적당한 수심을 제공하고 충분한 피난소의 역할을 제공하는 자연적인 소규모 항구나 강하류는 Harbor로서의 필요조건을 만족시키고 있으나, 일반적인 개념으로서의 Port는 이러한 자연조건에 추가하여 여객과 화물을 육상에 하역하거나, 선박에 선적하거나, 해외무역을 취급하기 위한 적절한 시설이 필요하다⁶⁾.

이 중에서 여객의 승선을 위한 공간을 논외로 하면 현대사회의 항만은 물류를 위한 복합적인 공간으로 볼 수 있는데 법적으로 항만이란 선박의 출입, 사람의 승선·하선, 화물의 하역·보관 및 처리, 해양친수활동 등을 위한 시설과 화물의 조립·가공·포장·제조 등 부가가치 창출을 위한 시설이 갖추어진 곳으로서(항만법 제2조 제1항), 기본시설, 기능시설, 지원시설, 항만친수시설, 항만배후단지로 구성된다. 다양한 시설이 요구되는 항만은 단순한 터미널의 역할이 아니라 화물과 관련된 포괄적 업무를 처리하는 장으로서 기능하고 있는데

6) 이철영·하명신·김광희(2009), 「항만물류시스템」, 박영사.

일반적인 항만운송업무는 항만하역, 검수, 감정, 검량업무, 항만운송과 관련된 업무는 항만용역업, 물품공급업, 선박급유업, 컨테이너수리업 등의 부가적 업무와 함께 예선업, 도선업 등의 업무가 항만에서 이루어진다⁷⁾. 이러한 항만은 해상운송 자체뿐만 아니라 육상운송 및 항공운송 등을 연결하는 수단으로서 중요한 역할을 수행한다. 특히 우리나라와 같이 무역의존도가 높은 국가에서 항만은 국제무역증진, 해운산업의 발달 및 연관산업을 직간접으로 발전시키는 점에서 경제적 중요성이 크다고 할 수 있다 또한 항만은 상품의 수출입 기능을 수행하는 육·해상수송의 연결지로서 뿐만 아니라 생산수단으로서 더욱 중요한 역할을 수행하고 있다. 이에 효율적인 항만운영은 수송비 절감과 적용의 효율성을 통하여 자국의 상품 및 수송의 국제경쟁력 확보에 중요한 역할을 하고 있다. 특히 효율적 항만운영은 항만 자체의 효율적 시스템과 항만과 내항 지점과의 항만배후지 시스템 및 항만과 외국의 목적지까지 해안지 시스템이 효율적인 연계관계를 통하여 이루어져야 한다⁸⁾. 이러한 항만은 물적유통을 담당하는 기능적인 역할과 항만시설에 초점을 둔 기간시설로서 국가경제에 미치는 영향도 막대하다⁹⁾.

이 때문에 세계 각국들의 항만정책이 항만경쟁에서 우위를 점하고 물류중심 국가로 부상하기 위하여 항만인프라를 확충하는 등 항만경쟁력을 높이는데 초점을 두고 다양한 정책들을 추진하고 있다. 우리나라 주변은 특히 항만경쟁력이 중요한데, 최근 중국의 급속한 경제성장으로 인한 역내 물류수요의 급증으로 직기항체제의 확산과 공급사슬의 일반화 등의 현상이 나타남에 따라 이러한 환경변화에 부응하여 물류중심 기능의 선점을 위한 항만경쟁을 치열하게 전개하고 있으며, 대내적으로는 산업구조의 고도화로 수출입 물동량의 증가세 둔화 및 컨테이너화의 진전 등 여건변화가 이루어지고 있다. 항만은 환경변화

7) 정봉민·마문식·이호준(2004), 「해운·항만산업의 국가경제 기여도 분석」, 한국해양수산개발원 연구보고서, p.5.

8) 이재홍(2011), “항만 물류서비스의 기술수용모델(TAM) 적용에 관한 실증적 연구”, 「한국항만경제학회지」 27(4), pp.13-35.

9) 정분도·심재희(2011), “해운·항만산업의 경제적 파급효과 분석”, 「한국항만경제학회지」 27(3), pp.311-329.

에 얼마나 신속하고 적극적으로 대응하느냐에 따라 경쟁력이 좌우되고 있을 뿐만 아니라, 경쟁에서 낙오될 경우 지역항만으로 전락하고 만다. 따라서 많은 항만들은 그 지역의 중심항(Hub-Port)이 되기 위해 투자를 아끼지 않고 있다¹⁰⁾.

2.1.2 포워딩 서비스

포워딩 서비스는 물류주선업을 의미하는 것으로서 법적으로는 국제물류주선업이라 하여 “타인의 수요에 따라 자기의 명의로 타인의 물류시설·장비 등을 이용하여 수출입화물의 물류를 주선하는 사업”을 말한다¹¹⁾. 우리나라의 국제물류주선업은 1970년 외국 프레이트 포워더들이 대리점 형태로 국내 에이전트 역할을 맡아 해상화물주선 서비스를 제공한 것을 필두로 시작하게 되었다. 이를 점차적으로 독립된 업무영역으로의 분리가 본격적으로 시작되면서 제도화되었다. 한국국제물류협회(2012)에 따르면 2010년 한국의 국제물류주선업체는 3,245개 업체로서 서울에 위치한 업체가 2,420개 업체로 가장 많고 이어서 부산에 438개 업체가 위치해 있다¹²⁾.

국제물류주선업의 가장 큰 기능은 화주의 화물에 대해서 운송사, 운송수단 또는 상대방 국가 혹은 고객에게 인도되기 전까지 운송과 관련된 모든 부분을 책임지는 것이라고 볼 수 있다. 따라서 항만에 있어서 국제물류업체는 매우 중요한 고객이지 파트너의 의미를 가진다고 할 수 있다.

10) 이형욱(2012), “항만경쟁력에 영향을 미치는 요인분석”, 「한국정부학회」 24(1), pp.1-25.

11) 물류정책기본법 제2조 제11항

12) 정동훈(2013). 「국제물류주선업 선택요인과 서비스품질 개선방안 연구」. 한국해양대학교 박사학위 논문. p.15.

제2절 부산항 현황

2.2.1 북항

부산 북항의 컨테이너 부두는 자성대, 신선대, 감만, 신감만, 우암터미널로 총 5개 소로 구성된다.

자성대 부두는 우리나라 최초의 컨테이너 전용부두로서 부산항 제1, 2단계 개발사업의 일환으로 1982년에 완공되다. 현재 5만톤급 컨테이너선 4척과 1만톤급 컨테이너선 1척이 동시에 접안할 수 있으며, 연간 하역능력은 170만TEU이다. 총면적은 624,000m²이다.

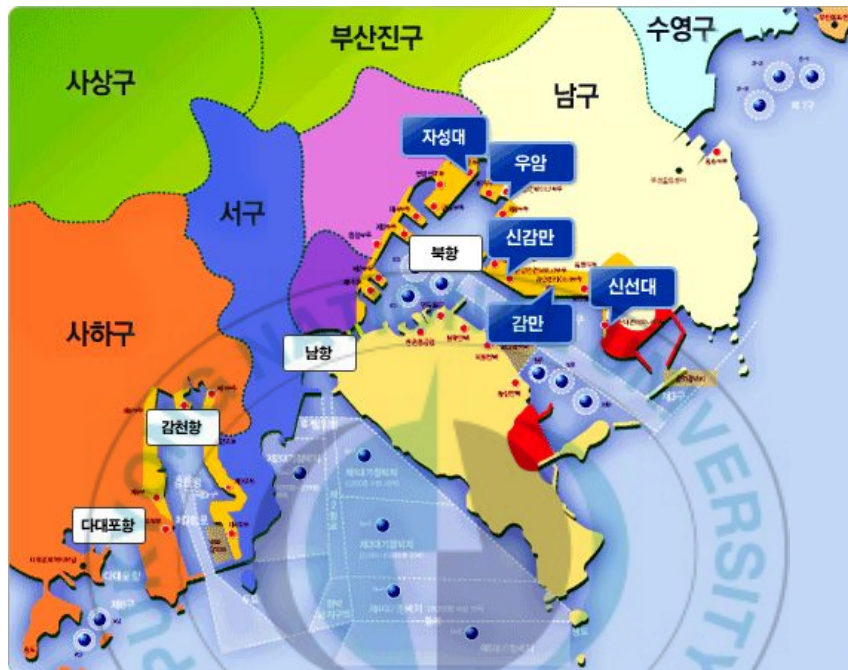
신선대 부두는 1985년부터 1991년까지 시행된 부산항 3단계 개발사업에 의거 건설된 컨테이너전용터미널로 1999년 6월 개장하였다. 현재 5만톤급 선박 5척이 동시에 접안할 수 있으며, 연간 200만 TEU의 하역능력을 갖추고 있다. 총 면적은 1,170,018m²이다.

감만 부두는 1991년 부산항 제4단계 개발사업을 착공하여 1997년 12월 완공하여 5만톤급 선박 4척이 동시에 접안할 수 있으며, 연간 156만TEU의 컨테이너를 처리할 수 있는 능력을 갖추고 있다. 총면적은 727,000m²으로 총 4개의 선석이 있다.

신감만 부두는 1995년 정부의 피더부두 건설 계획에 따라 건설중 1996년 7월 정부의 항만기본계획 변경에 따라 접안능력을 5만톤급으로 증대하기로 하여 건설된 부두이다. 2002년 완공되었으며, 5만톤급 컨테이너선 2척과, 5천톤급 피더선 1척이 동시 접안할 수 있으며, 연간 78만TEU를 처리할 수 있는 능력을 갖추고 있다. 총 면적은 294,000m²이다.

우암부두는 동북아 역내 컨테이너 물동량이 증가함에 따라 중소형 컨테이너 부두의 건설 필요성이 대두됨에 따라 당초 다목적 부두 활용계획을 수정하여 중소형 컨테이너부두로 개발하여 1996년 개장하였다. 2만톤급 1척과 5천톤급 2척이 동시에 접안하여 연간 30만TEU를 처리할 수 있는 능력을 갖추고 있다.

며 총 면적은 182,000m²이다.



<그림 2-2> 북항 현황

2.2.2 신항

1995년부터 2002년 까지 조성된 신항은 부산광역시 강서구 가덕도 북안, 경상남도 창원시 진해구 용원동 및 안골동, 웅동만, 제덕만 일원에 위치해 있다. 부두 45선석, 방파제 3.89km, 호안 40.3km, 도로 37.7km, 철도 53.5km, 부지조성 11백만m², 준설 1식, 유류중계기지 및 수리조선 1식을 갖춘 신항은 컨테이너 연간 1,584만TEU 및 기타 잡화 717만톤 처리능력을 갖추고 있다. 또한 2020년 까지 9,442,637m²의 배후단지를 조성할 계획이다.

제3장 이론적 배경

제1절 항만 서비스 품질

3.1.1 서비스의 개념

서비스는 욕구를 만족 시켜줄 수 있는 효용가치가 있는 무형의 활동이다. 구체적인 효용가치가 있는 상품은 상품 자체가 욕구를 충족시켜 주는 것임에 반하여, 서비스는 서비스의 주체인 인간의 활동이 욕구를 충족 시켜준다는 점에서 상품과 특성을 달리한다. 이러한 서비스의 가장 큰 특성은 무형성에 있다. 또한 무형성은 고객에게 다가갈 때 눈에 보이는 상품과 적절히 혼용되기도 하고 때로는 독립적으로 존재하기도 한다. 서비스가 무형적이라는 것은 가시적이지 않으며 인지가 쉽지 않다는 것이다.

서비스는 무형적인 성향을 가지므로 서비스 자체의 설명도 어렵다. 제품은 소유를 전제로 하는 물체지만 서비스는 경험을 일시적으로 향유하게 된다. 이렇게 서비스는 물체가 아닌 활동이므로 성과 혹은 경험으로밖에 상품을 인지할 수 없다. 소유보다는 일시적 경험의 성격이 강해서 제품처럼 소유 대상이 아닌 것이다. 이러한 ‘소유불가’라는 특성은 소유 아닌 이전효과만 있음을 의미한다. 포괄적인 개념의 서비스에 대해서 그 한계를 명확히 한다는 것은 거의 불가능하다고 할 수 있다. 이러한 서비스가 기존의 상품제조업과 비교되는 대표적 특징 다음과 같다.¹³⁾

첫째는 생산과 소비의 동시성이다. 서비스는 생산과 동시에 소비됨으로 저장할 수 없는 무재고성 때문에 재고에 의존하는 전통적 제조전략을 사용할 수 없다. 일반적으로 제조물은 고객의 손에서 소비되기 이전에 생산자에 의해서 만들어 지지만, 서비스는 대부분 생산과 소비가 동시에 일어난다. 서비스가

13) 임종만 외(2003), 「고객만족을 위한 서비스 경영론」, 무역경영사, pp.75~76.

제공되는 현장에 고객이 참여하여 그 자리에 있어야 하는 경우가 많아 서비스 제공자와 고객 간에 경계구분이 애매해지는 특성을 띄게 된다.

두 번째, 시간 소멸적인 서비스 능력이다. 일정한 시점에서 서비스가 이루어지지 않으면 서비스는 가치가 없어진다. 서비스는 저장할 수 없기 때문이다. 서비스가 가용할 때 고객에 의해 소모되지 못한다면 나중에 공급하기 위해 보관할 수가 없는 특성을 지니고 있다 따라서 제조물을 보관, 저장하는 제조업의 창고관리와 같은 기능이 서비스 부문에서는 의미가 없게 되는 것이다.

세 번째 특징은 이질성(heterogeneity)으로 서비스는 대체로 표준화가 쉽지 않은 특성을 지니고 있다 비록 동일한 고객이라고 하더라도 그 고객이 가지는 기대감이나 서비스 제공자의 분위기 등에 따라 매번 다른 서비스를 경험하게 되는 것이 일반적이다. 특히 최근에 집중되고 있는 고객요구의 개성화(personalization) 추세는 이질적인 서비스 특성을 더욱 두드러지게 하고 있다. 따라서 서비스 공급계획과 서비스 성과측정 및 분석 등이 복잡하게 된다.

3.1.2 서비스품질의 측정

서비스는 유형재와 달리 품질을 측정할 수 있는 객관적인 단서가 명확하게 제시되지 않는 경우가 많아 소비자가 지각하는 품질로 평가된다¹⁴⁾. Zeithaml et al.(1988)은 지각된 서비스품질을 ‘서비스의 전체적인 우월성에 대한 소비자의 평가’로 정의하고 지각된 서비스품질의 특징으로 첫째, 객관적 또는 실제적인 것과는 다르며 둘째, 제품(서비스)의 구체적인 속성이라기 보다는 매우 추상적인 개념이고 셋째, 태도와 유사한 개념, 즉 전반적인 평가의 개념이며 넷째, 소비자의 환기세트(evoked set)내에서 행해지는 평가로 규정하였다.

Parasuraman et al.(1985)¹⁵⁾은 서비스 품질을 ‘특정 서비스의 우수성에 관한

14) Zeithaml, V. A., Leonard L. B., and Parasuraman, A.(1988), “Communication and Control Processes in the Delivery of SQ.”, *Journal of Marketing*, 52, pp.35-48.

15) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L.(1985), “A conceptual model of service quality and implications for future research.”, *Journal of Marketing*, 49, pp.41-50.

개인의 전반적인 판단 혹은 태도'로써 정의하였는데, 서비스품질에 대한 개념적 모형을 제시한 Parasuraman et al.(1985)의 연구 이후 서비스 품질의 측정에 관한 연구가 주목을 받아왔다.

서비스품질 측정도구로 현재 가장 많이 사용되고 있는 것은 Parasuraman et al.(1985¹⁶⁾, 1988¹⁷⁾)이 개발한 SERVQUAL이다. 이 SERVQUAL은 Oliver(1980)¹⁸⁾의 기대-성과 불일치모형(expectation-performance disconfirmation model)에 기초한 것으로써, Oliver가 만족을 개념화하기 위해 사용한 기대와 성과의 불일치(성과-기대)개념이 SERVQUAL의 기본 토대를 이루고 있다.

Parasuraman et al.(1985)¹⁹⁾이 제시한 서비스품질 결정요인은 일관성, 고객응대성, 서비스 능력, 접근 가능성, 예의(호의), 커뮤니케이션 능력, 신뢰성, 안정성, 고객욕구의 이해, 그리고 유형설비 등 10개 변수이었다. 이들은 1988년 실증연구를 통하여 앞서 제시한 10개 변수를 5개 차원(유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성) 22개 항목으로 정리하였다. 이후, Carman(1990)²⁰⁾은 다양한 서비스 산업에서 SERVQUAL이 보다 광범위하게 이용되어질 수 있는지에 관하여 연구한 결과, SERVQUAL을 구성하는 항목들이 잘 구성되어 있기는 하나, 그것이 모든 서비스 산업에 적용되는 것은 아니며 각 서비스 산업마다 적합한 측정도구가 있어야 할 필요성을 주장하였다.

16) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L.(1985), *ibid.*

17) 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*, Spring, pp.12-40.

18) Oliver, R. L.(1980), "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions.", *Journal of Marketing Research*, 17(4), pp.460-469.

19) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L.(1985), *op cit.*

20) Carman, J. M.(1990), "Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions.", *Journal of Retailing*, 66(1). pp.33-35.

3.1.3 항만 서비스 품질의 중요성

효율적인 항만의 유지방법은 시설확충에 국한되지 않는다. 기본적으로 항만의 효율적 운영을 위해서는 로컬 및 환적 컨테이너 물동량을 확보하고, 신속성·정시성·안정성 등 항만물류서비스를 제고하며, 생산성을 높여 저렴한 요율을 적용하여야 하고, 선사 유치 및 전략적 제휴 등을 통해 물동량을 확보하는 것이 항만의 경쟁력을 위해 매우 중요하다²¹⁾. 예를 들어 이형욱(2012)은 항만의 경쟁력에 미치는 요인으로서 항만시설요인, 항만비용요인, 항만서비스 요인, 항만 입지요인 등 다양한 요인을 사용하였는데 연구결과 항만시설요인, 항만비용요인, 항만서비스 요인, 항만 입지요인이 모두 유사한 수준에서 항만경쟁력에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 항만시설이나 항만의 입지는 막대한 비용이 필요하고 한번 만들어진 항만은 주위의 새로운 항만에 비해 시설 측면에서 약점을 가질 수밖에 없고, 항만비용은 항만의 유지를 위해 운용의 폭이 좁은 반면 항만 서비스 요인은 다양한 기법을 통해 접근할 수 있는 요인으로서 매우 중요하다고 할 수 있다.

최근에는 항만 서비스의 중요성을 인식하고 운영관련 정보서비스²²⁾의 중요성에 이르기까지 관심의 대상이 되고 있다.

21) 송계의(2014), “글로벌 항만컨테이너터미널 경쟁력 제고 방안”, 「한국항만경제학회지」 30(1), pp.1-21.

22) 이홍걸(2014), “항만물류 정보서비스의 만족도 분석에 관한 연구”, 「한국항만경제학회지」 30(1), pp.57-71.; 김민진(2013), “항만운영정보시스템(Port-MIS) 서비스 품질 평가에 관한 연구”, 「한국항만경제학회지」 29(2), pp.211-238.

제2절 고객만족

3.2.1 고객만족이란?

고객만족은 긍정적 혹은 부정적 정서 반응과 인지적 불일치에 의해 영향을 받는 판단을 의미한다. 즉, ‘불일치된 기대와 소비자가 소비경험에 대해 사전적으로 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적 심리상태’로 정의할 수 있다²³⁾. 이러한 정의는 Oliver(1980)가 제시한 기대-불일치 이론에 근거하고 있다. 이 이론에 따르면 소비자가 제품을 구매하기 전에 그 제품의 성능이 어떠할 것이라는 기대를 가지고 있고 제품을 구매하고 난 뒤, 기대수준과 실제 제품 성과와 비교하여 기대수준과 실제 제품 성과와 비교하여 기대수준과 실제 제품 성과 사이의 불일치 정도에 따라 만족과 불만족이 나타난다고 보는 것이다. 만족에 대한 과정적 정의는 기대-불일치 패러다임(paradigm)에 기초하는데²⁴⁾, 기대와 성과가 일치하거나 긍정적 불일치(성과>기대)를 보일 때, 고객들은 만족하게 되고 기대와 성과의 부정적 불일치(성과<기대)는 불만족을 초래한다고 가정한다. 이때, 만족은 구매이전의 제품/서비스에 대한 기대와 구매 후의 성과 간의 차이, 즉 지각된 품질에 따른 소비자의 평가적 반응으로 정의될 수 있다. 반면, 결과적 정의는 만족을 소비 후의 평가 혹은 소비와 관련된 충족감의 유쾌한 수준으로 정의하는데²⁵⁾, 이는 상태로서의 만족(satisfaction as states)개념에 기초한 것으로 소비경험의 결과와 반응으로서의 감정 상태를 강조한다.

일반적으로 고객만족에 대한 정의는 크게 2가지 관점으로 구분된다. 첫째는 만족이 거래-특유적(transaction-specific)현상, 혹은 누적적(cumulative)현상에

23) Oliver, R. L.(1993), "A conceptual model of service quality and service satisfaction: compatible goals, different concepts", in Swartz, T. A., Bowen, D. E. and Brown, S. W. (Eds), *Advances in Services Marketing and Management*, 2, JAI Press, Greenwich, CT, pp.65-85.

24) Tse DK, Wilton PC.(1988), "Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension.", *Journal of Marketing Research*, 25(2), pp.204-212.

25) Oliver, R. L.(1997). 「*Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*」. New York, The McGraw-Hill Companies, Inc.

따른 구분이며²⁶⁾, 두 번째는 만족의 형성이 과정적인지 혹은 결과적인지에 따른 구분이다²⁷⁾. 만족의 거래-특유적 속성은 단발적인 거래(혹은 특정 거래)에 따라 만족과 불만족이 결정된다고 보는 반면, 누적적 속성은 장기적인 거래 및 소비경험의 축적을 통해 만족과 불만족이 결정된다고 본다. 따라서 거래-특유적 관점에서 만족은 특정 거래에 따른 기대와 성과간의 평가적 판단으로 정의되지만²⁸⁾, 누적적 관점에서는 시간적 경과에 따른 제품/서비스의 거래 및 소비경험의 축적에 의해 결정되는 전반적 평가로 정의된다²⁹⁾.

3.2.2 서비스 품질과 고객만족

선행연구결과들에 의하면, 서비스품질과 고객만족은 각기 독립된 개념이며 서로 밀접한 관계를 갖고 있다. Rust and Oliver(1994)³⁰⁾는 서비스품질과 고객만족을 구분한 주요개념을 제시하였다. 첫째, 만족은 품질과 관련이 있든지 없든 간에 어떤 측면으로부터도 도출될 수 있는 개념인데 반해, 품질을 평가하는 중요차원은 다소 특수한 면을 가진다. 둘째, 품질에 대한 기대는 이상적이거나 우수성에 대한 지각에 기초하는 반면, 만족에 대한 판단을 형성하는 데는 품질과 관련 없는 수많은 쟁점들이 만족판단에 영향력을 미친다. 셋째, 품질에 대한 지각은 굳이 서비스를 경험하거나 서비스 제공자와 대면한 후에 이루어지는 것은 아니나, 만족은 이를 필요로 한다. 넷째, 품질은 만족에 비해

26) 김상현·오상현(2002). “고객가치가 고객만족과 재구매의도에 미치는 영향”, 「경영연구」 17(1), pp.65-92.

27) 이유재(2000). “고객만족 연구에 관한 종합적 고찰”, 「소비자학 연구」 11(2), pp.139-166.

28) Oliver, R. L.(1993). "Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response." *Journal of Consumer Research*, 20, pp.418-430.

29) Johnson, M. D. and Fornell, C.(1991), “A Framework for Comparing Customer Satisfaction across Individuals and Product Categories,” *Journal of Economic Psychology*, 12, pp.267-286.; Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J. S., and Barbara, E. B.(1996), “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings,” *Journal of Marketing*, 60, pp.7-18.

30) Rust, R. T.. and Oliver, R. L.(1994), “Service Quality: Insights and Managerial Implication from the Frontier,” in Roland T. Rust and Richard L. Oliver (eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Thousand Oaks, CA:Sage.

매우 적은 개념적 선행변수를 갖는다.

Anderson et al.(1994)³¹⁾은 고객만족과 지각된 서비스품질의 차이를 첫째, 고객이 만족을 하기 위해서는 서비스의 경험이 필요하지만 품질은 실제 소비 경험이 없어도 지각될 수 있으며 둘째, 고객만족은 가치에 의존하는 것으로 이가치는 가격에 대한 지각된 품질의 비율이나 지불비용에 대한 혜택으로 볼 수 있다³²⁾. 고객의 만족은 가격에 의존하는 경향이 있으나 서비스품질은 일반적으로 가격에 의존하지 않는 것으로 인식하고 있다. 셋째, 품질이 서비스에 대한 현재시점의 지각을 포함하는 것으로 보는데 비해, 만족은 현재의 지각과 과거의 경험, 미래의 예견된 경험까지를 포함하는 것으로 간주하고 있다³³⁾

Parasuraman et al.(1988)³⁴⁾은 고객만족과 서비스품질의 개념차이를 다음과 같이 제시하고 있다. 첫째, 고객만족과 서비스품질 간 개념 정의에 있어 구분이 어렵다. 고객만족은 긍정적 혹은 부정적 정서 반응과 인지적 불일치에 의해 영향 받는 판단이라고 할 수 있는 반면, 서비스품질은 서비스를 제공하는 기관에 대한 평가 또는 인상이라고 할 수 있다. 둘째, 고객만족과 서비스품질 간의 선행변수의 차이에서 혼동되기 쉽다. 고객의 관점에서 보면 고객만족은 신속성·서비스 회복·물리적 환경 등의 변수를 가지고 있고 서비스품질은 신속성·지원부서·전문성 등의 변수를 가지고 있다. 셋째, 고객만족과 서비스품질의 태도에 따른 차이점에서 혼동되기 쉽다. 고객만족은 일시적이고 특정 상황에 따른 판단 척도인 반면에 서비스품질은 장기적인 태도이다. 특히, 고객만족은 최종결과와 그 과정을 모두 포함하고 감정적 요소와 인지적 요소를 모두 포함하기 때문에 본질적으로 경험적이다. 따라서 시간이 경과함에 따라 전반적인 서비스품질 판단으로 전환된다고 볼 수 있다. 넷째, 고객만족과 서비스품질의

31) Anderson, E. W., Fornell, C., and Lehmann, D. R.(1994), "Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Finding From Sweden.", *Journal of Marketing*, 58(3), pp.53-66.

32) Dodds, W. B., Monroe, K. B., and Grewal, D.(1991), "Effect of price, brand and store information on buyers' product evaluations.", *Journal of Marketing Research*, 28(3), pp.307-319.; Zeithaml, V. A., Leonard L. B., and Parasuraman, A.(1988). *ibid.*

33) 김종호·이영희(2004). "지각된 의료서비스 품질이 환자만족 및 후속행동에 미치는 영향", 「마케팅 관리연구」 9(1), pp.1-28.

34) Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L. L.(1988), *ibid.*

기대에 대한 개념의 차이가 혼동을 초래할 수 있다. 고객만족은 서비스 제공자가 서비스를 제공할 것이라고 소비자가 느끼는 예측적인 기준으로 정의한다. 반면, 서비스품질에서의 기대는 규범적인 기준으로 측정된다. 즉, 어떤 서비스가 제공되어야만 하는지에 대한 소비자의 믿음이다. Bitner(1990)³⁵⁾는 서비스 품질을 ‘전반적 평가’로 고객만족을 ‘특정거래의 구체적 평가’로 정의하고 거래의 구체적 평가의 합이 전반적 평가를 형성한다고 주장하며 고객만족이 서비스품질에 영향을 미친다고 하였다. 이상과 같이 고객만족과 서비스품질은 크게 차이가 있지만 상호간에 유사점들이 많다.



35) Bitner, M. J. (1990). "Evaluating service encounters: The effects of physical surrounding and employee responses.", *Journal of Marketing*, 54(2), pp.69-82.

제4장 연구방법

제1절 연구가설

본 연구는 서비스 품질에 대한 고객의 중요성 인식과 만족도 인식의 차이를 연구하고자 하였다. Marquardt(1989)³⁶⁾는 제품과 제품에 수반되는 서비스 품질은 고객만족과 완전한 거래적인 관계(business relationship)에 있다고 주장하였고, Bolton and Drew(1991)³⁷⁾는 서비스품질과 가치에 대한 고객의 다단계 평가모형을 제시하면서 고객만족은 서비스 품질의 하나의 전제라고 개념화 하였다. 또한 Rust and Oliver(1994)는 "고객만족은 특정 서비스 사건에 대한 총괄적인 인지적이고 감성적인 반응(혹은 때때로 장기적인 서비스관계에 대한 반응)으로, 만족(불만족)은 서비스품질의 접촉을 경험하고 기대했던 것과 접촉한 것을 비교함으로써 생겨나는 것이다."라고 언급하였다. 본 연구는 서비스 품질을 윤송봉(2013)³⁸⁾의 연구에서 사용된 상호과정 품질, 결과품질, 물리환경 품질의 세 가지 요인을 사용하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

연구문제 1. 서비스 품질의 중요도 인식 및 만족도 인식에서 포워딩 업체의 특성에 따른 차이는 어떠한가?

연구가설 1-1. 포워딩 업체의 특성에 따라 중요도 인식의 차이가 나타날 것이다.

연구가설 1-2. 포워딩 업체의 특성에 따라 만족도 인식의 차이가 나타날 것이다.

36) Marquardt, I. A.(1989), "The link between Total Quality Improvement and Market Orientation In Guiry", M(Ed.), *Quality and Customer Service : The Critical Focus for A Firm*, Cambridge, MA : Marketing Science Institute Conference.

37) Bolton, R. N., and Drew, J. H. (1991b). "A multi-stage model of customers' assessments of service quality and value.", *Journal of Consumer Research*, 17, pp.375-384

38) 윤송봉(2013). *ibid.*

연구문제 2. 서비스 품질의 중요도 인식과 만족도 인식의 차이는 어떠한가?

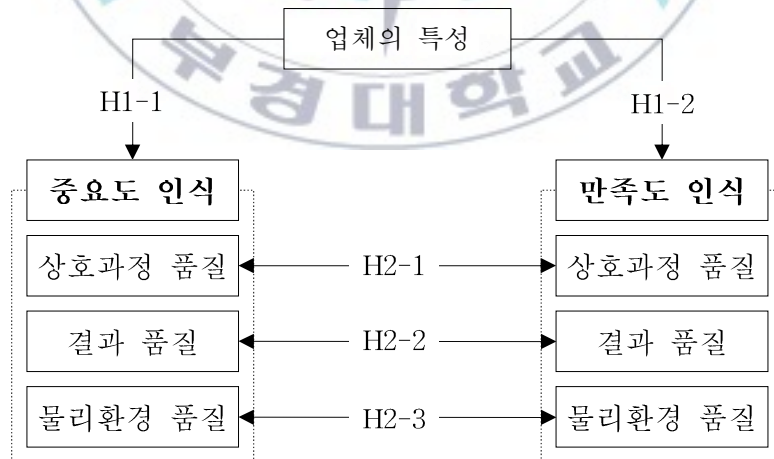
연구가설 2-1. 상호과정 품질에 대한 중요도 인식과 만족도 인식은 차이가 있을 것이다.

연구가설 2-2. 결과품질에 대한 중요도 인식과 만족도 인식은 차이가 있을 것이다.

연구가설 2-3. 물리환경에 대한 중요도 인식과 만족도 인식은 차이가 있을 것이다.

제2절 연구모형

본 연구는 포워딩 업체의 서비스 품질 요구도 인식과 만족도 인식 및 항만에 대한 전반적인 만족을 측정하여 앞서 설정한 연구문제를 해결하고자 하였다. 이에 본 연구의 연구모형은 다음과 같다.



<그림 3-1> 연구모형

제3절 측정도구

포워딩 업체의 가장 큰 기능은 화주의 화물에 대해서 운송사, 운송수단 또는 상대방 국가 혹은 고객에게 인도되기 전까지 운송과 관련된 모든 부분을 책임지는 것이라고 볼 수 있다. 따라서 포워딩 업체는 항만서비스에 매우 민감하다고 할 수 있다. 이 연구에서 상호과정품질은 “포워딩 업체가 인식하는 서비스 과정의 인식”, 결과품질은 “포워딩 업체가 인식하는 서비스 결과에 대한 품질인식”, 물리환경 품질은 “포워딩 업체가 인식하는 항만 환경 인식”으로 조작적으로 정의 하였다. 본 연구는 서비스 품질의 측정을 위해 윤송봉(2013)의 연구에서 사용된 상호과정 품질, 결과품질, 물리환경 품질의 세 가지 요인을 본 연구에 맞게 수정 보완하여 사용하였다.

설문에서는 응답자가 요구도를 잘 이해할 수 있도록 “항만 서비스에서 ...는 중요하다”와 같은 방법으로 설문하였다.

<표 3-1> 설문지 구성

구분	내용
상호과정 품질	항만종사자의 작업처리 능력
	항만종사자의 태도
	항만종사자의 외국어 관련 의사소통
	주어진 업무 이외의 일에 대해서도 친절한 자세
	고객의 불만을 수렴하는 제도
	융통성 있는 선석 배정 등의 업무처리
	신속한 항만 이용신청 및 처리
	충분한 수의 하역종사자 확보
	업무 이외의 상황에 대한 이해
	안전항해에 도움이 되는 항로표지 구비
결과품질	기본적 운송서비스 외에 제공하는 다양한 서비스
	항만현황에 대한 정기적인 정보 제공
	간소한 항만이용 신청절차
	24시간 중단 없는 항만업무
	쾌적한 항만시설과 주변경관

물리환경 품질	화물의 운송·보관 등의 유닛화를 통한 복합일관 수송
	일관수송에 유리한 지리적 위치
	항만과 공항(Sea & Air)간 연계시스템
	배후지와 연결되는 화물전용도로
	화물 분류장, 장치장, 창고등의 인근 집중
	화물을 분류하거나 취급할 경우 공통된 코드(UPC) 사용
	규정에 따라 정확하게 이루어지는 화물취급
	항만작업예정시간의 준수 및 낮은 체선, 체화 발생 가능성
	신속한 최신 항만정보 제공
	VTs가 확립되어 안전한 통항이 가능
	안전항해에 필요한 충분한 접근수로의 확보
	신속한 선박의 수리 및 급유

제4절 분석방법

본 연구는 먼저 서비스 품질 요인에 대한 요인분석과 신뢰도 분석 실시한 후 연구가설 1의 경우 집단별 차이분석, 연구문제 2의 경우 대응표본 t 검정 및 IPA 분석을 하였다.

IPA 분석은 개선을 위한 우선순위를 정하는데 있어 기존에 단일 항목만을 사용하던 것에 대한 비판으로 제기되었다. 가령 실행도라는 단일 기준만을 고려하는 경우, 실행도가 낮은 것부터 개선해야하는 것으로 판단할 수 있으나 실행도가 낮더라도 중요도가 높은 것을 선택해야지 낮은 것을 선택하면 비효율적이라는 것이다. 즉 어떤 제품이나 서비스의 중요도와 그것이 얼마나 잘 실행되었느냐를 비교 분석하면 제품이나 서비스를 이루는 속성의 상대적인 중요도와 성취도를 동시에 비교분석하여 소비자의 인식을 세부적으로 살펴볼 수 있다는데 의의가 있다. 중요도 만족도 분석은 아래 그림과 같이 만족도의 중앙값(median score)이나 평균값(mean score)을 X축에, 중요도의 중앙값이나 평균값을 Y축으로 하여 4분면을 구분하고 측정된 중요도와 만족도의 좌표점을 그래프에 표시하여 그 의미를 해석한다. 중요도와 실행도의 중심축에 대해

서 Martilla & James(1977)³⁹⁾는 자료가 일정한 값에 몰려 있을 때에는 중앙값을 사용하는 것이 효과적이고 자료의 상대적인 평가를 할 때는 평균값을 적용하는 것이 효과적이라고 하였다.

중 요 도	고	집중	유지
	저	저순위	과잉
		저	고

<그림 3-2> IPA 개념

1) 집중

집중은 이용자가 아주 중요하다고 생각하는 반면, 그에 대한 만족도는 낮은 특징을 가지고 있다. 만족도가 낮은 특징들을 매우 중요하게 생각하므로 이에 대한 중점 개선의 노력을 기울이는 것이 필요하다.

2) 유지

유지는 이용자가 중요하다 판단하고 그에 대한 만족도도 높은 특징을 가지고 있다. 이는 현재의 서비스에 대해 상당수 만족하고 있는 상태를 의미하기 때문에 서비스 제공자들은 이러한 상태를 지속시키는 것이 필요하다. 특히 이용자가 중요하게 생각하는 부분이므로 노력의 지속은 반드시 필요하다고 할 수 있다,

3) 저순위

39) Martilla, J., and James, J.(1977). "Importance-Performance Analysis.", *Journal Of Marketing*, 41(1), pp.77-79.

저순위는 중요도와 만족도 모두 낮은 비중이 주어지고 있는 특징이 있다. 이 경우는 이용자가 특별히 중요하다고 보지 않기 때문에 개선이 필요하기는 하나 다른 사항에 비해 우선순위가 낮다.

4) 과잉

과잉은 만족도가 높은 반면 중요도가 낮게 평가되는 특징을 가지며 이용자들이 이러한 특징을 중요하다고 판단하지 않으므로 과잉하지 않도록 현 상태를 유지하는 것이 필요하다.



제5장 연구결과

제1절 연구대상의 특성

연구대상의 일반적 특성은 <표 4-1>과 같다. 현재 이용항만은 신항 18.3%(19개 업체), 북항 23.1%(24개 업체), 모두 이용 58.7%(61개 업체)로 모두 이용하는 업체가 가장 많았다. 주 이용항만은 신항 53.8%(56개 업체), 북항 46.2%(48개 업체)로 신항이 조금 많았으며, 항만 이용기간은 평균 7년 4개월 (± 7 년 5개월)로서 3년미만 26%(27개 업체), 3년~6년미만 31.7%(33개 업체), 6년~12년 미만 21.2%(22개 업체), 12년 이상 21.2%(22개 업체)로 3년 ~6년 미만이 가장 많았으며, 기업형태는 내국기업 50%(52개 업체), 내국적 선사, 대리점 19.2%(20개 업체), 외국적 선사, 대리점 15.4%(16개 업체), 기타 15.4%(16개 업체)로 내국기업이 가장 많았다. 종업원 수는 10명 이하 28.8%(30개 업체), 11~30명 27.9%(29개 업체), 30~100명 19.2%(20개 업체), 101명 이상 24%(25개 업체)로서 10명 이하가 가장 많았다.

<표 4-1> 연구대상자의 특성

	구분	빈도	비율
이용항만	신항	19	18.3
	북항	24	23.1
	모두 이용	61	58.7
주 이용항만	신항	56	53.8
	북항	48	46.2
이용기간	3년미만	27	26.0
	3년~6년미만	33	31.7
	6년~12년 미만	22	21.2

구분		빈도	비율
기업형태	12년 이상	22	21.2
	내국기업	52	50
	내국적 선사, 대리점	20	19.2
	외국적 선사, 대리점	16	15.4
	기타	16	15.4
종업원 수	10명 이하	30	28.8
	11~30명	29	27.9
	30~100명	20	19.2
	101명 이상	25	24

한편 신항과 북항을 이용하는 61개 기업의 59%(36개 업체)는 주로 신항을 이용하고 있었으며, 41%(25개 업체)는 주로 북항을 이용하고 있었다. 또한 신항을 주로 이용하는 56개 기업 중 2개 기업은 북항이용을 선호하였으며, 북항을 이용하는 48개 기업 중 14.6%(7개 기업)는 신항을 선호하였다.

<표 4-2> 복수 항만 이용기업의 주 이용항만

주이용 항만	
신항	북항
36(59.0%)	25(41.0%)

제2절 신뢰도 및 요인분석

신뢰도 및 요인분석은 중요도를 기준으로 하였다. 상호품질 과정의 10개 항목에 대한 요인분석 결과 “항만종사자의 작업처리 능력”은 요인적재치가 .488로 낮았으며, 해당 요인의 신뢰도를 저해하는 것으로 나타났다. 또한 “안전항해에 도움이 되는 항로표지 구비”도 요인적재치가 .505로 낮았으며, 해당 요인의 신뢰도를 저해하는 것으로 나타났다.

이에 이 항목을 제외한 8개 항목에 대한 요인분석과 신뢰도 분석결과 <표 4-4>에 나타난바와 같이 모든 항목의 요인적재치와 신뢰도는 분석에 문제가 없는 것으로 나타났으며, 각 항목은 해당 요인의 신뢰도를 저해하지 않는 것으로 나타났다. 이 요인들의 총 누적변량은 69.611로서 3개의 요인은 상호과정 품질의 69.611%를 설명하는 것으로 나타났다.

요인1의 경우 “고객의 불만을 수렴하는 제도”, “주어진 업무 이외의 일에 대해서도 친절한 자세”, “항만종사자의 태도” 등 대인관계 태도 요인으로 나타났다. 요인 2는 “융통성 있는 선적 배정 등의 업무처리”, “신속한 항만 이용신청 및 처리”, “충분한 수의 하역종사자 확보” 등 효율적 선적 처리 관련 요인으로 나타났다. 요인3은 “항만종사자의 외국어 관련 의사소통”, “업무 이외의 상황에 대한 이해” 등 소통 능력으로 나타났다. 이에 상호품질요인은 ‘대인관계 태도’, ‘효율적 선적 처리’, ‘소통능력’의 세가지로 구분하였다.

결과품질의 9개 항목에 대한 요인분석과 신뢰도 분석결과 <표 4-5>에 나타난바와 같이 모든 항목의 요인적재치와 신뢰도는 분석에 문제가 없는 것으로 나타났으며, 각 항목은 해당 요인의 신뢰도를 저해하지 않는 것으로 나타났다. 이 요인들의 총 누적변량은 59.996으로서 3개의 요인은 상호과정 품질의 59.996%를 설명하는 것으로 나타났다.

요인1과 요인2의 구분은 항만 내부와 결과품질과 항만이용과 연계된 부가적 결과품질로 구분되었다. 이에 요인1은 ‘항만내부 품질’, 요인2는 ‘연계 품질’로 구분하였다. 물리환경품질의 경우 하나의 요인으로 구분되었다. 이에 이 요인은 물리환경 품질이라는 이름을 그대로 사용하였다.

<표 4-3> 상호품질 과정의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

	요인1	요인2	요인3	항목 제거 시 신뢰도	신뢰도
고객의 불만을 수렴하는 제도	.824	.075	.031	.565	.742
주어진 업무 이외의 일에 대해서도 친절한 자세	.807	.177	.191	.622	
항만종사자의 태도	.750	.152	.089	.530	

융통성 있는 선석 배정 등의 업무처리	.149	.803	-.041	.692	.732
신속한 항만 이용신청 및 처리	.196	.801	.086	.587	
충분한 수의 하역종사자 확보	.042	.684	.553	.652	
항만종사자의 외국어 관련 의사소통	.097	-.100	.867	-	.517
업무 이외의 상황에 대한 이해	.212	.422	.669		
고유치	3.140	1.345	1.085		
변량	39.245	16.809	13.557		
누적변량	39.245	56.054	69.611		

<표 4-4> 결과품질의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

	요인1	요인2	항목 제거 시 신뢰도	신뢰도
일관수송에 유리한 지리적 위치	.825	.111	.782	.824
24시간 중단 없는 항만업무	.692	.264	.794	
배후지와 연결되는 화물전용도로	.684	.262	.794	
화물의 운송·보관 등의 유닛화를 통한 복합일관 수송	.679	.277	.790	
간소한 항만이용 신청절차	.677	.183	.809	
쾌적한 항만시설과 주변경관	.544	.384	.807	
기본적 운송서비스 외에 제공하는 다양한 서비스	.154	.899	.636	.788
항만현황에 대한 정기적인 정보 제공	.239	.779	.769	
항만과 공항(Sea & Air)간 연계 시스템	.463	.661	.733	
고유치	4.365	1.034		
변량	48.502	11.494		
누적변량	48.502	59.996		

<표 4-5> 물리환경품질의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

	요인1	항목 제거 시 신뢰도	신뢰도
VTS가 확립되어 안전한 통항이 가능	.807	.782	.824
규정에 따라 정확하게 이루어지는 화물취급	.777	.794	
화물을 분류하거나 취급할 경우 공통된 코드(UPC) 사용	.728	.794	
안전항해에 필요한 충분한 접근수로의 확보	.726	.790	
항만작업예정시간의 준수 및 낮은 체선, 체화 발생 가능성	.701	.809	
화물 분류장, 장치장, 창고 등의 확보	.693	.807	
신속한 선박의 수리 및 급유	.676	.636	
신속한 최신 항만정보 제공	.626	.769	
고유치	4.131		
변량	51.635		

제3절 기술통계

각 요인에 대한 평균분석 결과는 <표 4-6>과 같다. 중요도의 경우 대인관계태도 4.29(± 0.581), 효율적 선적처리 4.30(± 0.616), 소통능력 3.82(± 0.744), 내부품질 4.14(± 0.617), 연계품질 3.92(± 0.726), 물리환경품질 4.16(± 0.562)로 나타나 효율적 선적처리를 가장 중요하게 생각하고 있었고, 소통능력은 상대적으로 중요도가 가장 낮은 것으로 생각하고 있었다.

만족도는 대인관계태도 2.86(± 0.747), 효율적 선적처리 3.19(± 0.725), 소통능력 3.04(± 0.769), 내부품질 3.26(± 0.553), 연계품질 3.03(± 0.736), 물리환경품질 3.25(± 0.536)로 나타났다. 앞서 살펴본 중요도는 가장 낮은 중요도 평균이 3.82였으나 만족도의 경우 가장 높은 만족도 점수가 내부품질 3.26으로서 중요도 인식과 만족도 인식간 차이가 매우 크다는 것을 알 수 있다. 또한 대인관계태

도의 경우 중요도 인식에서는 가장 높은 효율적 선적 처리 다음으로 높게 나타났지만 만족도는 가장 낮은 것으로 나타났다.

<표 4-6> 중요도와 만족도 평균

구분	중요도		만족도	
	M	S.D	M	S.D
대인관계태도	4.29	0.581	2.86	0.747
효율적 선적처리	4.30	0.616	3.19	0.725
소통능력	3.82	0.744	3.04	0.769
내부품질	4.14	0.617	3.26	0.553
연계품질	3.92	0.726	3.03	0.736
물리환경품질	4.16	0.562	3.25	0.536

제4절 가설검증

5.4.1 기업 특성에 따른 중요도 인식의 차이

<표 4-8>은 이용항만에 따른 서비스 품질 중요도 인식차이 분석 결과이다. 분석결과에 나타난바와 같이 대인관계태도의 경우 신항이용자 평균은 4.19, 북항이용자 평균은 4.14, 신항과 북항을 모두 이용하는 경우의 평균은 4.37로 나타났다. 효율적 선적처리의 경우 신항이용자 평균은 4.37, 북항이용자 평균은 4.14, 신항과 북항을 모두 이용하는 경우의 평균은 4.34로 나타났다. 소통능력의 경우 신항이용자 평균은 4.16, 북항이용자 평균은 3.58, 신항과 북항을 모두 이용하는 경우의 평균은 3.8로 나타났다. 내부품질의 경우 신항이용자 평균은 4.32, 북항이용자 평균은 3.98, 신항과 북항을 모두 이용하는 경우의 평균은 4.15로 나타났다. 연계품질의 경우 신항이용자 평균은 4.3, 북항이용자 평균은

3.68, 신항과 북항을 모두 이용하는 경우의 평균은 3.9로 나타났다. 물리환경품질의 경우 신항이용자 평균은 4.24, 북항이용자 평균은 3.88, 신항과 북항을 모두 이용하는 경우의 평균은 4.24로 나타났다. 중요도 인식차이는 소통능력과 연계품질, 물리환경 품질에서 나타났는데, 사후분석 결과 모두 신항 이용자에 서 북항 이용자 보다 높은 것으로 나타났다.

<표 4-7> 이용항만에 따른 항만 서비스 품질 중요도 인식 차이

구분	신항	북항	모두 이용	F	Scheffe
대인관계태도	4.19	4.14	4.37	1.698	-
효율적 선적처리	4.37	4.14	4.34	1.060	-
소통능력	4.16	3.58	3.80	3.332*	신항>북항*
내부품질	4.32	3.98	4.15	1.612	-
연계품질	4.30	3.68	3.90	4.142*	신항>북항*
물리환경품질	4.24	3.88	4.24	4.114*	신항>북항*

*p<.05

주 이용항만에 따른 중요도 인식을 보면 대인관계태도의 경우 신항이용자 평균은 4.19, 북항이용자 평균은 4.14, 효율적 선적처리의 경우 신항이용자 평균은 4.37, 북항이용자 평균은 4.14, 소통능력의 경우 신항이용자 평균은 4.16, 북항이용자 평균은 3.58, 내부품질의 경우 신항이용자 평균은 4.32, 북항이용자 평균은 3.98, 연계품질의 경우 신항이용자 평균은 4.3, 북항이용자 평균은 3.68, 물리환경품질의 경우 신항이용자 평균은 4.24, 북항이용자 평균은 3.88로 나타났다. 독립표본 t 검증 결과 주이용 항만에 따른 차이는 나타나지 않았다.

<표 4-8> 주 이용항만에 따른 항만 서비스 품질 중요도 인식 차이

구분	신항	북항	t
대인관계태도	4.29	4.28	.121
효율적 선적처리	4.29	4.31	-.114
소통능력	3.91	3.71	1.389
내부품질	4.18	4.10	.615

구분	신 향	북 향	t
연 계 품 질	3.95	3.90	.353
물 리 환 경 품 질	4.20	4.11	.810

이용기간에 따른 서비스 품질 중요도 인식의 경우 대인관계태도의 경우 3년 미만에서는 4.23, 3~6년 미만에서는 4.25, 6~12년 미만에서는 4.29, 12년 이상에서는 4.39으로 나타났다. 효율적 선적처리의 경우 3년 미만에서는 4.21, 3~6년 미만에서는 4.33, 6~12년 미만에서는 4.33, 12년 이상 4.32로 나타났다. 소통능력의 경우 3년 미만에서는 3.69, 3~6년 미만에서는 3.97, 6~12년 미만에서는 3.93, 12년 이상 3.64으로 나타났다. 내부품질의 경우 3년 미만에서는 3.89, 3~6년 미만에서는 4.1, 6~12년 미만에서는 4.28, 12년 이상 4.37로 나타났다. 연계품질의 경우 3년 미만에서는 3.73, 3~6년 미만에서는 4.07, 6~12년 미만에서는 3.86, 12년 이상 4.00으로 나타났다. 물리환경품질의 경우 3년 미만에서는 4.01, 3~6년 미만에서는 4.15, 6~12년 미만에서는 4.1, 12년 이상 4.39로 나타났다.

중요도 인식차이 분석 결과 내부품질의 F 값에서 P,.05 수준에서의 차이가 있는 것으로 나타났지만 사후분석결과 구체적인 차이는 나타나지 않았다. 다만 3년 이하와 12년 이상에서의 차이에 대한 유의수준이 .055로 차이가 나타날 가능성이 있었다. 또한 내부품질의 경우 통계적으로 유의하지 않지만 이용기간이 높아질수록 중요도 인식이 높아지는 경향을 보였다.

<표 4-9> 이용기간에 따른 항만 서비스 품질 중요도 인식 차이

구분	3년 미만	3~6년 미만	6~12년 미만	12년 이상	F	Scheffe
대인관계태도	4.23	4.25	4.29	4.39	.353	
효율적 선적처리	4.21	4.33	4.33	4.32	.247	
소통능력	3.69	3.97	3.93	3.64	1.367	
내부품질	3.89	4.10	4.28	4.37	3.121*	12년 이상>3년 미만(p=.055)

구분	3년 미만	3~6년 미만	6~12년 미만	12년 이상	F	Scheffe
연계품질	3.73	4.07	3.86	4.00	1.243	
물리환경품질	4.01	4.15	4.10	4.39	2.012	

*p<.05

기업형태에 따른 중요도 인식을 보면 대인관계태도의 경우 내국기업에서는 4.29, 내국선사에서는 4.12, 외국기업에서는 4.23, 기타 4.52로 나타났다. 효율적 선적처리의 경우 내국기업에서는 4.37, 내국선사에서는 4.3, 외국기업에서는 4.13, 기타 4.25로 나타났고, 소통능력의 경우 내국기업에서는 3.79, 내국선사에서는 3.65, 외국기업에서는 4.06, 기타 3.88로 나타났다. 내부품질의 경우 내국기업에서는 4.08, 내국선사에서는 4.16, 외국기업에서는 4.02, 기타 4.43으로 나타났고, 연계품질의 경우 내국기업에서는 3.89, 내국선사에서는 3.87, 외국기업에서는 3.92, 기타 4.1로 나타났다. 물리환경품질의 경우 내국기업에서는 4.19, 내국선사에서는 3.99, 외국기업에서는 4.08, 기타 4.32로 나타났다. 차이분석 결과 기업형태에 따른 차이는 나타나지 않았다.

<표 4-10> 기업형태에 따른 항만 서비스 품질 중요도 인식 차이

구분	내국 기업	내국 선사	외국 선사	기타	F	Scheffe
대인관계태도	4.29	4.12	4.23	4.52	.565	
효율적 선적처리	4.37	4.30	4.13	4.25	2.330	
소통능력	3.79	3.65	4.06	3.88	1.578	
내부품질	4.08	4.16	4.02	4.43	1.283	
연계품질	3.89	3.87	3.92	4.10	2.130	
물리환경품질	4.19	3.99	4.08	4.32	.794	

종업원 수에 따른 중요도 인식을 보면 대인관계태도의 경우 10명 미만에서

는 4.29, 11~30명 미만에서는 4.12, 30~100명에서는 4.23, 101명 이상 4.52로 나타났다. 효율적 선적처리의 경우 10명 미만에서는 4.37, 11~30명 미만에서는 4.3, 30~100명에서는 4.13, 101명 이상 4.25로 나타났다. 소통능력의 경우 10명 미만에서는 3.79, 11~30명 미만에서는 3.65, 30~100명에서는 4.06, 101명 이상 3.88로 나타났다. 내부품질의 경우 10명 미만에서는 4.08, 11~30명 미만에서는 4.16, 30~100명에서는 4.02, 101명 이상 4.43으로 나타났다. 연계품질의 경우 10명 미만에서는 3.89, 11~30명 미만에서는 3.87, 30~100명에서는 3.92, 101명 이상 4.1로 나타났다. 물리환경품질의 경우 10명 미만에서는 4.19, 11~30명 미만에서는 3.99, 30~100명에서는 4.08, 101명 이상 4.32로 나타났다. 차이분석 결과 종업원 수에 따른 차이는 나타나지 않았다.

<표 4-11> 종업원 수에 따른 항만 서비스 품질 중요도 인식 차이

구분	10명 이하	11~30	30~100	101 이상	F	Scheffe
대인관계태도	4.29	4.22	4.20	4.43	.760	
효율적 선적처리	4.23	4.34	4.40	4.24	.415	
소통능력	3.82	3.74	3.88	3.86	.164	
내부품질	4.04	4.01	4.20	4.36	1.822	
연계품질	3.97	3.74	3.88	4.12	1.326	
물리환경품질	4.19	4.01	4.14	4.29	1.141	

따라서 연구가설 1-1. 포워딩 업체의 특성에 따라 중요도 인식의 차이가 나타날 것이라는 소통능력과 연계품질, 물리환경 품질에서만 신항이용자의 중요도 인식이 북항 이용자에 비해 높게 나타났기 때문에 부분채택되었다.

5.4.2 기업 특성에 따른 만족도 차이

이용항만에 따른 서비스 품질 만족도는 대인관계태도의 경우 신항이용자 평

균은 3.05, 불항이용자 평균은 2.81, 신항과 불항을 모두 이용하는 경우의 평균은 2.83로 나타났다. 효율적 선적처리의 경우 신항이용자 평균은 3.3, 불항이용자 평균은 3.22, 신항과 불항을 모두 이용하는 경우의 평균은 3.14로 나타났고, 소통능력의 경우 신항이용자 평균은 3.32, 불항이용자 평균은 3.06, 신항과 불항을 모두 이용하는 경우의 평균은 2.94로 나타났다. 내부품질의 경우 신항이용자 평균은 3.35, 불항이용자 평균은 3.28, 신항과 불항을 모두 이용하는 경우의 평균은 3.23로 나타났고, 연계품질의 경우 신항이용자 평균은 3.14, 불항이용자 평균은 3.04, 신항과 불항을 모두 이용하는 경우의 평균은 2.99로 나타났다. 물리환경품질의 경우 신항이용자 평균은 3.34, 불항이용자 평균은 3.18, 신항과 불항을 모두 이용하는 경우의 평균은 3.25로 나타났다.

이용항만에 따른 만족도의 차이는 나타나지 않았다.

<표 4-12> 이용항만에 따른 항만 서비스 품질 만족도 차이

구분	신항	불항	모두이용	F	Scheffe
대인관계태도	3.05	2.81	2.83	0.758	
효율적 선적처리	3.30	3.22	3.14	0.364	
소통능력	3.32	3.06	2.94	1.748	
내부품질	3.35	3.28	3.23	0.384	
연계품질	3.14	3.04	2.99	0.307	
물리환경품질	3.34	3.18	3.25	0.429	

주이용 항만에 따른 서비스 품질 만족도를 보면 대인관계태도의 경우 신항이용자 평균은 2.85, 불항이용자 평균은 2.88, 효율적 선적처리의 경우 신항이용자 평균은 3.13, 불항이용자 평균은 3.26, 소통능력의 경우 신항이용자 평균은 3.04, 불항이용자 평균은 3.04, 내부품질의 경우 신항이용자 평균은 3.22, 불

항이용자 평균은 3.31, 연계품질의 경우 신항이용자 평균은 2.92, 북항이용자 평균은 3.16, 물리환경품질의 경우 신항이용자 평균은 3.21, 북항이용자 평균은 3.31로 나타났다. 차이분석 결과 주 이용항만에 따른 차이는 나타나지 않았다.

<표 4-13> 주 이용항만에 따른 항만 서비스 품질 만족도 인식 차이

구분	신항	북항	t
대인관계태도	2.85	2.88	-.249
효율적 선적처리	3.13	3.26	-.973
소통능력	3.04	3.04	-.039
내부품질	3.22	3.31	-.846
연계품질	2.92	3.16	-1.694
물리환경품질	3.21	3.31	-.967

이용기간에 따른 서비스 품질 만족도 인식의 경우 대인관계태도의 경우 3년 미만에서는 2.84, 3~6년 미만에서는 2.85, 6~12년 미만에서는 3.03, 12년 이상 2.74으로 나타났고, 효율적 선적처리의 경우 3년 미만에서는 3.27, 3~6년 미만에서는 3.29, 6~12년 미만에서는 3.29, 12년 이상 2.83으로 나타났다. 소통능력의 경우 3년 미만에서는 3.13, 3~6년 미만에서는 3.21, 6~12년 미만에서는 2.86, 12년 이상 2.84로 나타났고, 내부품질의 경우 3년 미만에서는 3.3, 3~6년 미만에서는 3.34, 6~12년 미만에서는 3.31, 12년 이상 3.06으로 나타났다. 연계품질의 경우 3년 미만에서는 3.11, 3~6년 미만에서는 3.22, 6~12년 미만에서는 2.91, 12년 이상 2.76으로 나타났고, 물리환경품질의 경우 3년 미만에서는 3.29, 3~6년 미만에서는 3.31, 6~12년 미만에서는 3.28, 12년 이상 3.10으로 나타났다. 이용기간에 따른 서비스 품질 만족도 인식 차이는 나타나지 않았다.

<표 4-14> 이용기간에 따른 항만 서비스 품질 만족도 차이

구분	3년 미만	3~6년 미만	6~12년 미만	12년 이상	F	Scheffe
대인관계태도	2.84	2.85	3.03	2.74	.565	
효율적 선적처리	3.27	3.29	3.29	2.83	2.330	
소통능력	3.13	3.21	2.86	2.84	1.578	
내부품질	3.30	3.34	3.31	3.06	1.283	
연계품질	3.11	3.22	2.91	2.76	2.130	
물리환경품질	3.29	3.31	3.28	3.10	.794	

기업형태에 따른 서비스 품질 만족도 인식의 경우 대인관계태도의 경우 내국기업에서는 2.77, 내국기업에서는 2.97, 외국선사에서는 3.06, 기타 2.83으로 나타났고, 효율적 선적처리의 경우 내국기업에서는 3.1, 내국기업에서는 3.17, 외국선사에서는 3.58, 기타 3.1으로 나타났다. 소통능력의 경우 내국기업에서는 2.94, 내국기업에서는 2.9, 외국선사에서는 3.41, 기타 3.16으로 나타났고, 내부품질의 경우 내국기업에서는 3.17, 내국기업에서는 3.31, 외국선사에서는 3.43, 기타 3.33으로 나타났다. 연계품질의 경우 내국기업에서는 2.9, 내국기업에서는 2.95, 외국선사에서는 3.21, 기타 3.38으로 나타났고, 물리환경품질의 경우 내국기업에서는 3.18, 내국기업에서는 3.23, 외국선사에서는 3.38, 기타 3.38으로 나타났다. 기업형태에 따른 서비스 품질 만족도 인식 차이는 나타나지 않았다.

<표 4-15> 기업형태에 따른 항만 서비스 품질 만족도 차이

구분	내국 기업	내국 선사	외국 선사	기타	F	Scheffe
대인관계태도	2.77	2.97	3.06	2.83	.785	
효율적 선적처리	3.10	3.17	3.58	3.10	1.955	
소통능력	2.94	2.90	3.41	3.16	1.881	
내부품질	3.17	3.31	3.43	3.33	1.059	
연계품질	2.90	2.95	3.21	3.38	2.200	

구분	내국 기업	내국 선사	외국 선사	기타	F	Scheffe
물리환경품질	3.18	3.23	3.38	3.38	.896	

종업원 수에 따른 서비스 품질 만족도 인식의 경우 대인관계태도의 경우 10명 이하에서는 2.67, 11~30명에서는 2.76, 30~100명에서는 2.93, 101명 이상 3.16으로 나타났고, 효율적 선적처리의 경우 10명 이하에서는 3.16, 11~30명에서는 3.06, 30~100명에서는 3.13, 101명 이상 3.43으로 나타났다. 소통능력의 경우 10명 이하에서는 2.98, 11~30명에서는 3.07, 30~100명에서는 2.75, 101명 이상 3.3으로 나타났고, 내부품질의 경우 10명 이하에서는 3.24, 11~30명에서는 3.11, 30~100명에서는 3.23, 101명 이상 3.49로 나타났다. 연계품질의 경우 10명 이하에서는 2.9, 11~30명에서는 2.98, 30~100명에서는 3.12, 101명 이상 3.17로 나타났고, 물리환경품질의 경우 10명 이하에서는 3.15, 11~30명에서는 3.16, 30~100명에서는 3.29, 101명 이상 3.46으로 나타났다. 종업원 수에 따른 서비스 품질 만족도 인식 차이는 나타나지 않았다.

<표 4-16> 종업원 수에 따른 항만 서비스 품질 만족도 차이

구분	10명 이하	11~30	30-100	101 이상	F	Scheffe
대인관계태도	2.67	2.76	2.93	3.16	2.344	
효율적 선적처리	3.16	3.06	3.13	3.43	1.284	
소통능력	2.98	3.07	2.75	3.30	2.030	
내부품질	3.24	3.11	3.23	3.49	2.214	
연계품질	2.90	2.98	3.12	3.17	.765	
물리환경품질	3.15	3.16	3.29	3.46	1.923	

따라서 연구가설 1-2. 포워딩 업체의 특성에 따라 만족도 인식의 차이가 나타날 것이다. 연계품질에서 북항을 선호하는 이용자의 만족도가 신행에 비해 높게 나타났기 때문에 부분 채택되었다.

5.4.3 중요도 인식과 만족도 인식 간 차이

<표 4-17>은 중요도 인식과 만족도 인식의 차이를 분석한 것이다. 분석결과 상호과정 품질의 하위요인인 대인관계태도, 효율적 선적처리, 소통능력 모두 차이가 나타났는데, 특히 대인관계태도의 차이가 큰 것으로 나타났다. 결과품질의 경우에도 중요도 인식에 비해 만족도 인식이 통계적으로 유의하게 낮은 것으로 나타났는데, 내부품질과 연계품질이 비슷한 수준에서 차이가 나타났다. 물리환경 품질의 경우도 중요도 인식이 만족도 인식에 비해 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다.

<표 4-17> 중요도 인식과 만족도 인식의 차이

구분		중요도	만족도	평균차	t
상호과정 품질	대인관계태도	4.29	2.86	1.42	14.596***
	효율적 선적처리	4.30	3.19	1.11	11.860***
	소통능력	3.82	3.04	0.78	8.879***
결과품질	내부품질	4.14	3.26	0.88	12.685***
	연계품질	3.92	3.03	0.89	11.023***
물리환경품질		4.16	3.25	0.90	12.979***

*p<.05

따라서 연구가설 2-1. 상호과정 품질에 대한 중요도 인식과 만족도 인식은 차이가 있을 것이다. 연구가설 2-2. 결과품질에 대한 중요도 인식과 만족도 인식은 차이가 있을 것이다. 연구가설 2-3. 물리환경에 대한 중요도 인식과 만족도 인식은 차이가 있을 것이라는 모두 채택되었다.

5.4.4 중요도 인식과 만족도 인식의 우선순위

중요도 인식에 있어서 중요도 순위를 도출하기 위하여 <표 4-6>에 나타난 중요도 순인 효율적 선적처리, 대인관계태도, 물리환경품질, 내부품질, 연계품질, 소통능력에 대하여 각 중요도 요인 간 인식의 차이를 비교하는 쌍대비교를 하였다. 비교결과 <표 4-18>에 나타나는바와 같이 효율적 선적처리와 대인관계 태도 간 차이는 나타나지 않았다, 이에 효율적 선적처리와 대인관계 태도의 중요도 순위는 같다고 할 수 있다. 다음으로 효율적 선적처리 및 대인관계 태도와 물리환경 품질은 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 하지만 물리환경 품질과 내부품질은 차이가 나타나지 않았다. 이에 물리환경 품질과 내부품질의 중요도 순위는 같다고 할 수 있다. 또한 내부품질과 연계품질은 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 연계품질과 소통능력은 차이가 나타나지 않았다. 이에 연계품질과 소통능력의 중요도 순위는 같다고 할 수 있다.

<표 4-18> 중요도 인식 간 차이비교

구분	평균차	표준편차	t
효율적 선적처리 : 대인관계태도	.01	.68	.191
효율적 선적처리 : 물리환경품질	.14	.57	2.538*
효율적 선적처리 : 내부품질	.16	.59	2.718**
효율적 선적처리 : 연계품질	.38	.69	5.555***
효율적 선적처리 : 소통능력	.48	.74	6.662***
대인관계태도 : 물리환경품질	.13	.54	2.453*
대인관계태도 : 내부품질	.14	.62	2.368*
대인관계태도 : 연계품질	.36	.71	5.197***
대인관계태도 : 소통능력	.47	.78	6.104***
물리환경품질 : 내부품질	.01	.48	.299
물리환경품질 : 연계품질	.23	.60	3.941***
물리환경품질 : 소통능력	.34	.77	4.499***
내부품질 : 연계품질	.22	.59	3.751***
내부품질 : 소통능력	.32	.80	4.137***
연계품질 : 소통능력	.11	.73	1.482

만족도의 순위 비교는 <표 4-6>에 나타난 중요도 순인 내부품질, 물리환경 품질, 효율적 선적처리, 소통능력, 연계품질, 대인관계태도에 대하여 각 만족도 요인 간 인식의 차이를 비교하는 쌍대비교를 하였다. 비교결과 <표 4-19>에 나타나는바와 같이 내부품질, 물리환경품질, 효율적 선적처리 간 차이는 나타나지 않았다, 이에 내부품질, 물리환경품질, 효율적 선적처리의 만족도 순위는 같다고 할 수 있다. 다음으로 내부품질, 물리환경품질, 효율적 선적처리와 소통능력은 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 하지만 소통능력과 연계품질은 차이가 나타나지 않았다. 이에 소통능력과 연계품질은의 만족도 순위는 같다고 할 수 있다. 또한 소통능력 및 연계품질과 대인관계태도는 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 이에 대인관계태도는 소통능력 및 연계품질보다 낮은 순위라 할 수 있다.

<표 4-19> 만족도 인식 간 차이비교

구분	평균차	표준편차	t
내부품질 : 물리환경품질	.01	.40	.263
내부품질 : 효율적 선적처리	.07	.63	1.202
내부품질 : 소통능력	.22	.80	2.859**
내부품질 : 연계품질	.23	.59	4.066***
내부품질 : 대인관계태도	.40	.77	5.298***
물리환경품질 : 효율적 선적처리	.06	.64	1.012
물리환경품질 : 소통능력	.21	.78	2.813**
물리환경품질 : 연계품질	.22	.63	3.592***
물리환경품질 : 대인관계태도	.39	.72	5.548***
효율적 선적처리 : 소통능력	.15	.74	2.074*
효율적 선적처리 : 연계품질	.16	.66	2.488*
효율적 선적처리 : 대인관계태도	.33	.66	5.076***
소통능력 : 연계품질	.01	.83	.118
소통능력 : 대인관계태도	.18	.72	2.486*
연계품질 : 대인관계태도	.17	.81	2.102*

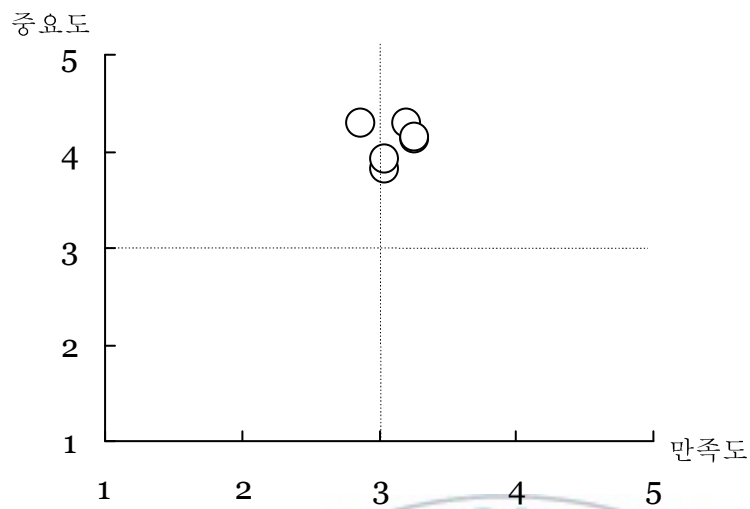
<표 4-18>과 <표 4-19>에 따라 통계적으로 유의한 중요도 및 만족도의 순위는 <표 4-20>과 같다.

<표 4-20> 중요도 및 만족도 순위

	중요도	만족도
1	효율적 선적처리, 대인관계 태도	내부품질, 물리환경품질, 효율적 선적처리
2	물리환경 품질, 내부품질	소통능력, 연계품질
3	연계품질, 소통능력	대인관계태도

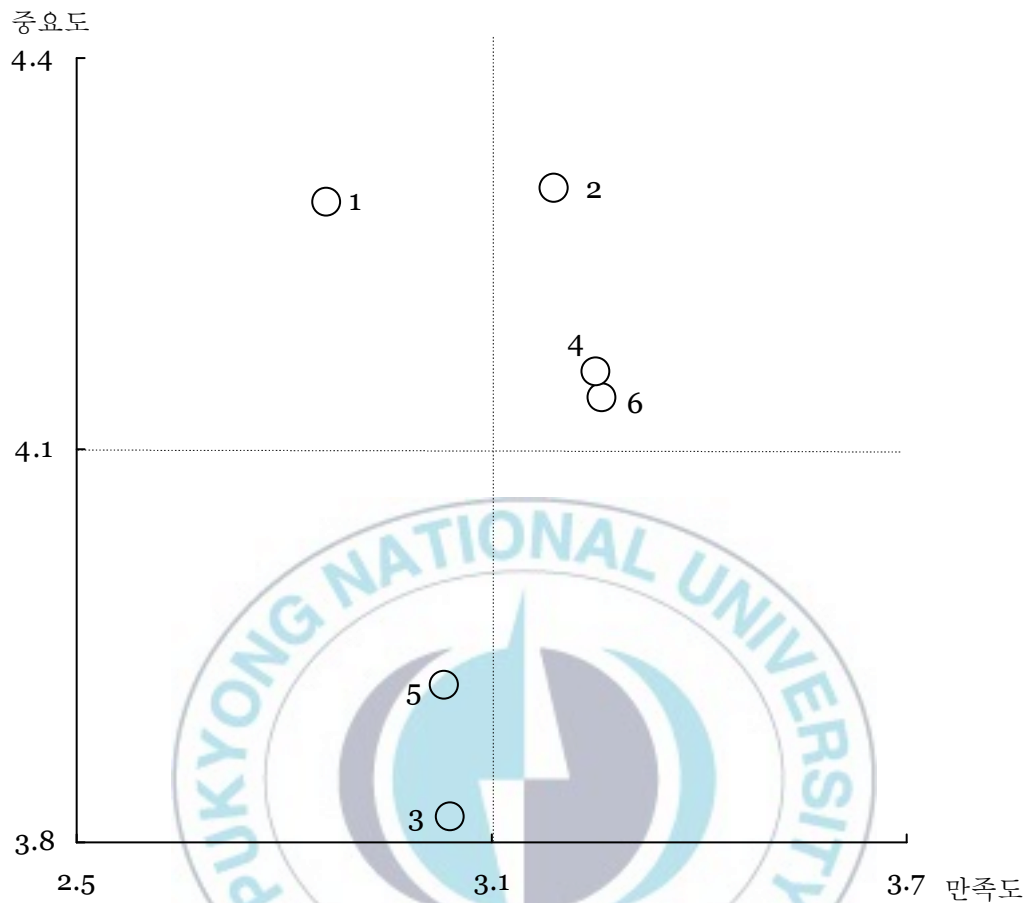
제5절 IPA 분석

6개의 서비스 품질 요인에 대해 보통 수준 인식인 3점 기준으로 분석한 IPA 분석 결과는 <그림 4-1>과 같다. <그림 4-1>에 나타난바와 같이 모든 서비스 요인은 집중과 유지에 위치해 있으며, 저순위와 과잉은 나타나지 않았다.



<그림 4-1> IPA 분석 결과

하지만 현재의 IPA 결과는 집중되어 있는 형태로서 구체적인 개선분야 도출을 위해 전체 평균을 기준으로 하는 재분석을 실시하였다.



<그림 4-2> 평균값 기준 IPA 분석 결과

- 1: 대인관계태도
- 2: 효율적 선적처리
- 3: 소통능력
- 4: 내부품질
- 5: 연계품질
- 6: 물리환경품질

분석결과 현 수준에서 가장 개선이 필요한 부분은 대인관계태도로 나타났다. 한편 대인관계태도는 기업특성에 따른 중요도와 만족도 차이가 나타나지 않은 것으로서 보편적인 개선요인임이 나타난다.

다음으로 관심을 가져야 할 부분은 연계품질과 소통능력으로 판단된다. 비록 <그림 4-2>에서는 저순위로 나타났지만 <그림 4-1>에서는 집중으로 분류되기 때문이다. 특히 신항의 연계품질에는 더욱 관심을 가져야 한다. 선호항만에 따른 만족도 차이 분석에서 신항 선호자의 연계품질 만족도 수준이 북항에 비해 낮다는 것은 신항 활성화를 위해 연계품질의 개선이 요구됨을 알 수 있다.

효율적 선적처리와 내부품질 및 물리환경품질은 비록 유지에 해당하는 요인으로 나타났지만 중요도 인식과 만족도 인식의 차이가 통계적으로 유의하다는 점에서 역시 관심의 대상이 되어야 한다.

따라서 모든 서비스 품질의 개선이 요구되지만 대인관계태도, 연계품질, 소통능력, 효율적 선적처리, 내부품질, 물리환경품질 순으로 서비스 품질을 개선할 때 이용자의 만족도를 효과적으로 높일 수 있을 것이다.



제6장 결 론

제1절 연구결과의 요약 및 의의

지금까지 항만 서비스 품질 연구는 항만 만족에 미치는 영향 연구를 중심으로 연구되었다. 또한 대부분의 연구는 화주나 선사를 중심으로 이루어졌다. 하지만 많은 수출입 업체가 포워딩 업체를 이용하는 현실에서 포워딩 업체는 화주의 화물에 대해서 운송사, 운송수단 또는 상대방 국가 혹은 고객에게 인도되기 전까지 운송과 관련된 모든 부분을 책임지기 때문에 항만 서비스에서 매우 중요한 고객이라 할 수 있다. 이에 본 연구는 포워딩 업체를 연구의 대상으로 하고, 선행연구와 달리 포워딩 업체가 지각하는 서비스 품질의 중요도와 만족도를 비교함으로써 실질적인 개선 순위 도출을 위한 분석을 하였다.

본 연구는 부산 신항과 북항의 이용자를 대상으로 연구 하였는데 연구 결과는 첫째, 중요도 인식에서는 신항 이용자에서 북항 이용자 보다 소통능력과 연계품질, 물리환경 품질의 중요성 인식이 높은 것으로 나타났다. 주 이용 항만, 선호항만, 이용기간, 기업형태 및 종업원 수에 따른 차이는 나타나지 않았다.

둘째, 만족도의 경우 북항 이용 선호기업에서 연계품질 만족도가 신항에 비해 높은 것으로 나타났다. 현 이용항만, 주 이용 항만, 이용기간, 기업형태 및 종업원 수에 따른 차이는 나타나지 않았다.

셋째, 중요도 인식과 만족도 인식간 차이는 모든 요인에서 나타났는데 중요도 인식에 비해 만족도 인식은 통계적으로 유의하게 낮은 것으로 나타났다.

이러한 결과는 포워딩 업체 특성에 따른 중요도 인식 차이와 만족도 인식 차이가 크지 않기 때문에 모든 포워딩 업체를 공통적인 대상으로 하여 전반적인 서비스 품질 개선이 필요하다는 것을 말해준다. 또한 중요도 인식과 만족도 인식의 차이로부터 서비스 품질의 개선이 절실히 요구된다는 것을 보여준

다.

한편 추가적으로 분석한 중요도와 만족도 순위분석 결과 효율적 선적처리와 대인관계 태도가 가장 중요하게 인식되는 요인으로 나타났고, 물리환경 품질과 내부품질이 다음으로 중요하게 인식되는 요인이었으며, 연계품질과 소통능력은 중요도가 가장 낮게 인식되는 요인이었다. 만족도의 경우 내부품질과 물리환경품질 및 효율적 선적처리의 만족도가 가장 높았으며, 다음으로 소통능력 및 연계품질을 만족하는 것으로 나타났으며, 대인관계태도 만족이 가장 낮은 것으로 나타났다.

IPA 분석결과에서는 개선의 순위가 나타났는데, 대인관계태도, 연계품질, 소통능력, 효율적 선적처리, 내부품질, 물리환경품질 순으로 서비스 품질을 개선할 때 이용자의 만족도를 효과적으로 높일 수 있을 것으로 나타났다.

제2절 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖고 있다..

첫째, 단순한 중요도-만족도 분석에 그침으로서 중요도 인식과 만족도 인식의 차이가 전반적인 만족에 어떠한 영향력을 미치는지 분석되지 못하였다는 점이다.

둘째, 부산항의 경우 북항에서 신항으로 서비스 전환이 이루어진 경우가 다수 있을 것으로 판단되는바 이러한 서비스 전환에 미치는 중요도 혹은 만족도의 영향은 중요한 연구문제가 될 수 있다. 본 연구에서는 이러한 분석이 이루어지지 않았으나 후속연구에서는 서비스 전환에 대한 분석도 필요할 것으로 사료된다..

셋째, 항만 이용고객은 매우 다양하게 구분되는바 후속연구는 보다 다양한 이용고객을 연구대상으로 하여 이들의 인식차이를 연구하여 효과적인 개선방안 도출이 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- 강덕출(2012), “부산항 신항의 항만서비스품질·만족·신뢰 및 충성도 간의 구조적 관계”, 「한국항만경제학회지」 28(1), pp.203-227.
- 김민진(2013), “항만운영정보시스템(Port-MIS) 서비스 품질 평가에 관한 연구”, 「한국항만경제학회지」 29(2), pp.211-238.
- 김병일(2006), “항만물류 서비스품질 차원이 고객만족도에 미치는 영향”, 「한국항만경제학회지」 22(1), pp.125-149.
- 김상현·오상현(2002). “고객가치가 고객만족과 재구매의도에 미치는 영향”, 「경영연구」 17(1), pp.65-92.
- 김종호·이영희(2004). “지각된 의료서비스 품질이 환자만족 및 후속행동에 미치는 영향”, 「마케팅 관리연구」 9(1), pp.1-28.
- 송계의(2014), “글로벌 항만컨테이너터미널 경쟁력 제고 방안”, 「한국항만경제학회지」 30(1), pp.1-21.
- 윤송봉(2013), 「부산항과 상해항의 항만물류서비스에 대한 고객만족도 비교연구」, 중앙대학교 박사학위논문.
- 이유재(2000). “고객만족 연구에 관한 종합적 고찰”, 「소비자학 연구」 11(2), pp.139-166.
- 이제홍(2011), “항만 물류서비스의 기술수용모델(TAM) 적용에 관한 실증적 연구”, 「한국항만경제학회지」 27(4), pp.13-35.
- 이철영·하명신·김광희(2009), 『항만물류시스템』, 박영사.
- 이형욱(2012), “항만경쟁력에 영향을 미치는 요인분석”, 「한국정부학회」 24(1), pp.1-25.
- 이홍걸(2014), “항만물류 정보서비스의 만족도 분석에 관한 연구”, 「한국항만경제학회지」 30(1), pp.57-71.
- 임종만 외(2003), 『고객만족을 위한 서비스 경영론』, 무역경영사.
- 정봉민·마문식·이호춘(2004), 「해운·항만산업의 국가경제 기여도 분석」, 한국해양수산개발원 연구보고서.

- 정분도·심재희(2011), “해운·항만산업의 경제적 파급효과 분석”, 「한국항만경제학회지」 27(3), pp.311-329.
- 정준식(2013), “수출입항만의 고객만족에 관한 연구”, 「무역연구」 9(7), pp.415-437.
- 최홍엽·하명신·최성광(2008), “항만물류서비스 품질이 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향”, 「국제상학」 23(2), pp.107-128.
- Anderson, E. W., Fornell, C., and Lehmann, D, R.(1994). “Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Finding From Sweden.”, *Journal of Marketing*, 58(3), pp.53-66.
- Bitner, M. J. (1990). “Evaluating service encounters: The effects of physical surrounding and employee responses.”, *Journal of Marketing*, 54(2), pp.69-82
- Bolton, R. N., and Drew, J. H. (1991b). “A multi-stage model of customers’ assessments of service quality and value.”, *Journal of Consumer Research*, 17, pp.375-384
- Carman, J. M.(1990), “Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions.”, *Journal of Retailing*, 66(1). pp.33-35.
- Dodds, W. B., Monroe, K. B., and Grewal, D.(1991). “Effect of price, brand and store information on buyers’ product evaluations.”, *Journal of Marketing Research*, 28(3), pp.307-319.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J. S., and Barbara, E. B.(1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.”, *Journal of Marketing*, 60, pp.7-18.
- Johnson, M. D. and Fornell, C.(1991). “A Framework for Comparing Customer Satisfaction across Individuals and Product Categories.”, *Journal of Economic Psychology*, 12, pp.267-286.
- Marquanrdt, I. A.(1989), “The link between Total Quality Improvement and Market Orientation In Guiry”, M(Ed.), *Quality and Customer Service : The Critical Focus for A Firm*, Cambridge, MA : Marketing Science Institute Conference.

- Martilla, J., and James, J.(1977). "Importance-Performance Analysis.", *Journal Of Marketing*, 41(1), pp.77-79.
- Oliver, R. L.(1980), "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions.", *Journal of Marketing Research*, 17(4), pp.460-469.
- Oliver, R. L.(1993), "A conceptual model of service quality and service satisfaction: compatible goals, different concepts", in Swartz, T.A., Bowen, D.E. and Brown, S.W. (Eds), *Advances in Services Marketing and Management*, 2, JAI Press, Greenwich, CT, pp.65-85.
- Oliver, R. L.(1993). "Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response.", *Journal of Consumer Research*, 20, pp.418-430.
- Oliver, R. L.(1997). 「Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer」. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L.(1985). "A conceptual model of service quality and implications for future research.", *Journal of Marketing*, 49, pp.41-50.
- 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*, Spring, pp.12-40.
- Rust, R. T.. and Oliver, R. L.(1994). "Service Quality: Insights and Managerial Implication from the Frontier," in Roland T. Rust and Richard L. Oliver (eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Thousand Oaks, CA:Sage.
- Tse D. K, Wilton P. C.(1988). "Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension.", *Journal of Marketing Research*, 25(2), pp.204 - 212.
- Zeithaml, V. A., Leonard L. B., and Parasuraman, A.(1988). "Communication and Control Processes in the Delivery of SQ.", *Journal of Marketing*, 52, pp.35- 48.

부록 : 설문지

안녕하십니까

귀하의 건승을 기원합니다. 본 설문지는 항만 서비스에 대한 중요도 인식과 만족도 인식의 차이를 비교 연구하여 항만 서비스의 개선방안 도출을 위한 순수한 학술 목적으로 만들어 진 것입니다. 본 조사 자료는 익명으로 통계 처리되며 통계법 제8조 및 제9조의 규정에 의거 순수한 학문연구 목적으로만 사용됩니다.

귀하의 정성어린 응답이 본 연구에 매우 귀중한 자료가 되므로 한 항목도 빠짐없이 응답하여 주시면 대단히 감사하겠습니다.
감사합니다.

2014년 10월

연구자 : 김동윤
지도교수: 하명신

I. 다음은 여러분이 사용하는 부산항의 서비스 품질에 대한 만족도와 중요도에 관한 문항입니다.

본 설문에서 중요도는 여러분이 항만 서비스를 이용함에 있어서 각 항목이 어느 정도 중요하다고 인식하는지를 의미합니다.

만족도는 현재 항만을 이용함에 있어서 각 항목에 대해 만족하는 정도를 의미합니다.

귀하가 인식하는 부산항의 각 서비스의 중요도 인식 및 해당 서비스의 만족 정도에 대해 해당하는 곳에 체크해 주시기 바랍니다.

상호과정 품질	중요도					만족도				
	중요하지 않다		중요하다			잘 이루어 지지 않는다		잘 이루어진다		
	←		→			←		→		
	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
항만종사자의 작업처리 능력										
항만종사자의 태도										
항만종사자의 외국어 관련 의사소통										
주어진 업무 이외의 일에 대해서도 친절한 자세										
고객의 불만을 수렴하는 제도										
융통성 있는 선석 배정 등의 업무처리										
신속한 항만 이용신청 및 처리										
충분한 수의 하역종사자 확보										
업무 이외의 상황에 대한 이해										
안전항해에 도움이 되는 항로 표지 구비										

결과품질	중요도					만족도				
	중요하지 않다		중요 하다			잘 이루어 지지 않는다		잘 이루어진다		
	←		→			←		→		
	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
기본적 운송서비스 외에 제공 하는 다양한 서비스										
항만현황에 대한 정기적인 정 보 제공										
간소한 항만이용 신청절차										
24시간 중단 없는 항만업무										
쾌적한 항만시설과 주변경관										
화물의 운송·보관 등의 유닛 화를 통한 복합일관 수송										
일관수송에 유리한 지리적 위 치										
항만과 공항(Sea & Air)간 연계시스템										
배후지와 연결되는 화물전용 도로										

물리환경 품질	중요도					만족도				
	중요하지 않다		중요 하다			잘 이루어 지지 않는다		잘 이루어진다		
	←		→			←		→		
	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
화물 분류장, 장치장, 창고 등의 확보										
화물을 분류하거나 취급할 경우 공통된 코드(UPC) 사용										
규정에 따라 정확하게 이루어지는 화물취급										
항만작업예정시간의 준수 및 낮은 체선, 체화 발생 가능성										
신속한 최신 항만정보 제공										
VTG가 확립되어 안전한 통항이 가능										
안전항해에 필요한 충분한 접근수로의 확보										
신속한 선박의 수리 및 급유										
배후지와 연결되는 화물전용도로										

II. 귀하의 업체명은?

-

III. 귀하의 항만에 대한 선택입니다.

1. 귀하는 현재 신항과 북항 중 어떤 항만을 이용하고 계십니까? (복수응답 가능)

- ① 신항 ② 북항

2. 귀하는 신항과 북항 중 주로 어디를 사용합니까?

- ① 신항 ② 북항

3. 귀하는 어떤 항만을 사용하기를 원하십니까?

- ① 신항 ② 북항

IV. 귀하가 현재의 항만을 이용한 기간은 몇 년입니까?
()년 ()개월

V. 귀하는 현재 이용하는 항만에 대해 만족하십니까?

- ① 매우 불만족 ② 대체로 불만족 ③ 보통
④ 대체로 만족 ⑤ 매우 만족

VI. 다음은 응답자의 일반적 사항에 대한 질문입니다.

1. 귀하가 근무하는 회사의 형태는?

- 외국적 선사, 대리점 ☐
내국적 선사, 대리점 ☐
외국기업 ☐
외국계 기업 ☐
내국기업 ☐
기타 ☐

2. 귀사의 직원수는?

- 10명 이하 ☐
- 11~30명 ☐
- 30~100명 ☐
- 101명~300명 ☐
- 301명 이상 ☐

설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

