



저작자표시-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.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



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](#)

경 영 학 석 사 학 위 논 문

선사와 수리조선업체의 파트너십에
관한 연구



2013년 2월

부 경 대 학 교 대 학 원

해 양 산 업 경 영 학 과

이 정 필

경 영 학 석 사 학 위 논 문

선사와 수리조선업체의 파트너십에
관한 연구

지도교수 장 영 수

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함.



2013년 2월

부 경 대 학 교 대 학 원

해 양 산 업 경 영 학 과

이 정 필

이정필의 경영학석사 학위논문을 인준함.

2013년 2월 22일



주 심 수산학박사 송 정 현 (인)

위 원 경영학박사 김 도 훈 (인)

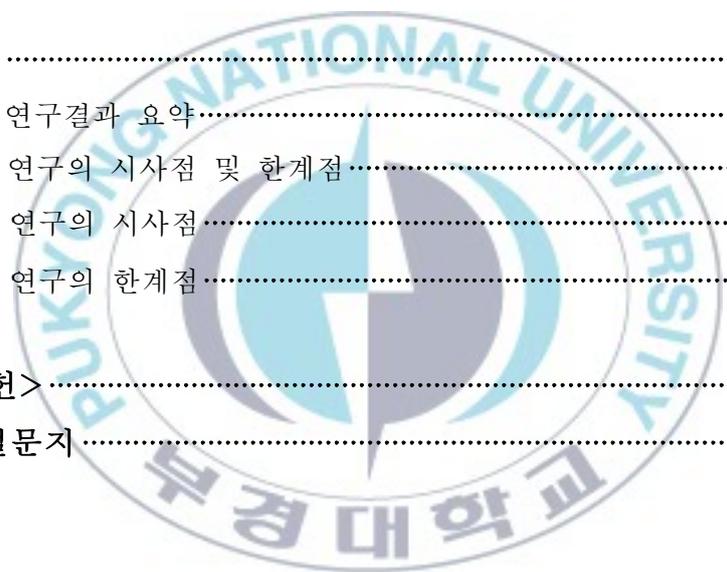
위 원 경영학박사 장 영 수 (인)

<제 목 차 례>

Abstract

I. 서 론	1
제1절 연구의 배경 및 목적	1
제2절 연구 방법 및 범위	3
II. 선행연구 및 이론적 배경	5
제1절 선행연구	5
1. 선행연구	5
2. 이론적 배경	10
제2절 현황	19
1. 선박관리업 개요	19
2. 선박관리업 현황	22
3. 수리조선업 개요	28
4. 부산지역 수리조선 관련기업 현황	30
III. 연구설계	39
제1절 연구모형 및 가설설정	39
1. 연구모형	39
2. 가설설정	41
제2절. 연구방법	44
1. 요인도출 및 변수 측정	44
2. 표본설계 및 설문지 구성	47

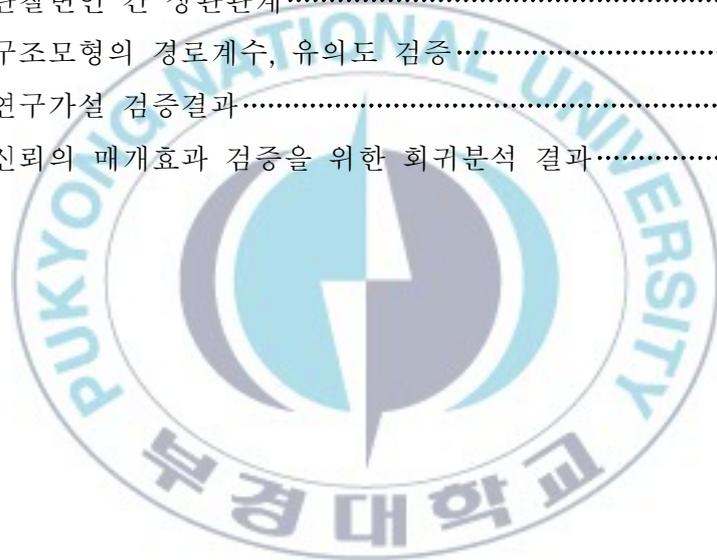
IV. 실증분석	50
제1절 표본의 특성	50
제2절 실증분석 결과	53
1. 신뢰도 분석	53
2. 타당성 분석	54
3. 측정모형 분석	57
4. 가설검증	69
5. 매개효과 검증	72
V. 결 론	74
제1절 연구결과 요약	74
제2절 연구의 시사점 및 한계점	76
1. 연구의 시사점	76
2. 연구의 한계점	79
<참고문헌>	80
<부록> 설문지	86



〈표 차례〉

<표 1> 국외선행연구.....	7
<표 2> 파트너십의 정의.....	11
<표 3> 파트너십의 구성요소와 선행요소에 대한 선행연구.....	13
<표 4> 고객만족에 대한 기존 연구자들의 개념정의.....	18
<표 5> 선박관리업의 종류.....	20
<표 6> 세계 선박관리시장 규모.....	22
<표 7> 국내 선사 현황.....	23
<표 8> 외국적선 선박관리 및 선원관리 현황.....	24
<표 9> 국적선 선박관리 및 선원관리 현황.....	24
<표 10> 선박검사 수리시기 및 내용.....	25
<표 11> 공사일정 및 기간.....	28
<표 12> 연간 수리대상 선박 예측치.....	29
<표 13> 전국사업체조사 9차 계정(2009).....	31
<표 14> 수리조선업체 현황.....	31
<표 15> 부산시 수리조선 단지 비교.....	34
<표 16> 부산지역 수리조선업 종사자 수 및 구성비.....	35
<표 17> 부산시내 전문 인력양성 현황.....	36
<표 18> 변수도출.....	44
<표 19> 측정변수의 조작적 정의.....	46
<표 20> 설문지 구성.....	48
<표 21> 통계분석 방법.....	49
<표 22> 응답자 특성.....	51
<표 23> 선사별 파트너십 현황.....	52
<표 24> 측정도구의 신뢰도 분석.....	53
<표 25> 매개변수와 종속변수의 KMO와 Bartlett 검정.....	54

<표 26> 매개변수와 종속변수의 회전된 성분행렬 ' α '.....	55
<표 27> 독립변수의 KMO와 Bartlett 검정.....	55
<표 28> 독립변수의 회전된 성분행렬 ' α '.....	56
<표 29> 측정모델의 Modification Indice(수정지수).....	59
<표 30> 일반적으로 추천되는 전반적 적합도 지수.....	61
<표 31> 모형의 적합도.....	62
<표 32> 개념신뢰도와 평균분산추출.....	63
<표 33> 관찰변인의 다중상관자승(R^2).....	64
<표 34> 관찰변인 간 상관관계.....	66
<표 35> 구조모형의 경로계수, 유의도 검증.....	68
<표 36> 연구가설 검증결과.....	71
<표 37> 신뢰의 매개효과 검증을 위한 회귀분석 결과.....	73



<그림 차례>

<그림 1> 연구의 흐름도.....	4
<그림 2> 연대별 선박관리업 수입.....	21
<그림 3> 선박수리 의사결정 구조도.....	27
<그림 4> 수리조선업체 수주방식 및 영업구조	38
<그림 5> 연구모형.....	40
<그림 6> 측정모형.....	57
<그림 7> 최종모델 및 표준화 추정치.....	65
<그림 8> 경로계수와 가설검증 결과.....	71



A Study on the Partnership between Ship Repair Companies and Ship Management Companies

Jung phil, Lee

Department of Marine Business and Economics, The Graduate School,
Pukyong National University

Abstract

Recently, the paradigm of business management has been shifted to competition among supply chains. In this trend, the integration and optimization have emerged as core values that companies should pursue to survive in their industries. It is not exceptional for companies related to ship management business. These companies subcontract with ship repair companies with specialties in the maintenance, repair, and renovation of ships to reduce the uncertainties and risks of their business. In this case, the relationship between ship management companies and ship repair companies is based on mutual expectations with win-win strategies beyond a simple business relationship. As for ship management companies, they can reduce expenses and increase the efficacy of their business throughout the partnership with their subcontractors. Ship repair companies, as subcontractors, can improve their profitability by reducing operating expenses, and enhance their technical competitiveness while making efforts to satisfy their prime contractors. The mutual relationship between ship management and repair industries is worthy of being identified.

Based on this interest, this paper aims to empirically explore how the partnership between the two industries influences on the satisfaction of ship management companies. In addition, this paper intends to provide relevant information to enhance the competitiveness of ship repair companies by revealing the causalities of variations consisting of the partnership between ship management companies and ship repair companies.

To reach to the goals, this paper set up a research model from literature review and hypotheses. In addition to conventional research variables, this paper inferred the industrial factors which determined the partnership, and, to select characteristic factors in the industries, drew 33 factors through interviews and discussions from ship management companies and their subcontract. This paper also created questionnaires structured by categorizing variables by factor. To verify the hypotheses, this paper empirically analyzed the interviews 107 workers from marine and administrative divisions, and 35 workers from ship management companies. The collected data were analyzed by descriptive statistics, trust, and factor analyses using SPSS 18.0. In addition, this paper used confirmatory factor analysis twice by AMOS 19.

From these methods, the paper reached to results of this study as follows.

First, ship management companies make a partnership with 11 types of business. Among them, repair business occupied the biggest part as 28.3%, followed by electrical and electronics, navigation and communication, and spare part businesses. The partnership with these companies lasted 7.96 years in average.

Second, among 33 factors gained from discussion with experts, 5 factors including the initiative for problem solving, negotiation for project expenses, capacity of material supply, network with subcontractors, and duration approval were removed throughout factor analysis. In addition, In the first confirmatory factor analysis, 7 factors including unexpected situations, repairable capability,

emotional feelings, repair of ships under management, duration of project, voluntary efforts, and unit prices of parts were removed in the process of removing modification indices. Hence, 12 factors were removed in total.

Third, interdependence and information sharing, which have been proved in many other prior studies, were revealed to influence on satisfaction through different ways respectively. Interdependence influences on satisfaction through trust, while information sharing directly influences on satisfaction without passing through trust and commitment as prior factors.

Fourth, as a result of regression analysis to verify the mediated effects of trust, the total effects of interdependence on satisfaction were bigger than the direct effects of interdependence mediated by trust. This result implies that trust partly plays a role of medium.

This paper revealed what characteristics are embedded in the partnership between ship management companies, and how the consisting factors of this partnership influences on satisfaction throughout prior factors. In addition, this paper explored the variables that influence on the satisfaction of ship repair companies. This effort is expected to contribute on the improvement of ship repair companies' competitiveness in satisfying customers by recognizing the importance of partnership and managing the factors that influence on the satisfaction of ship management companies.

Keywords: ship management company, ship repair company, partnership, trust, commitment, satisfaction, structural equation

I. 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

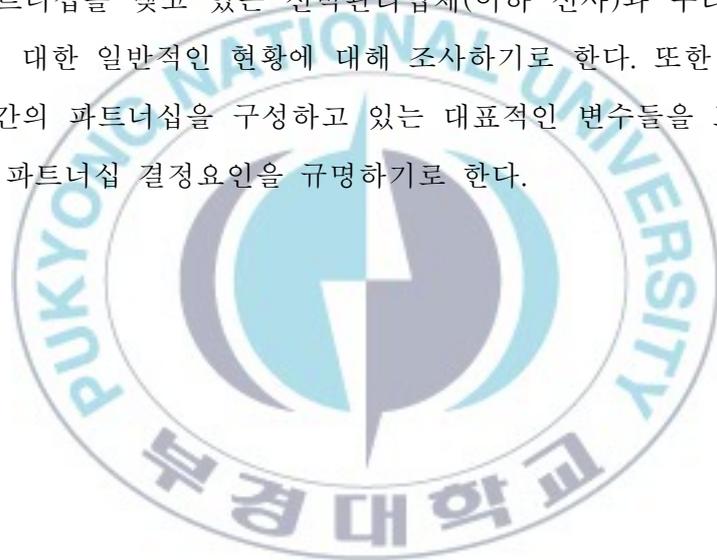
최근 기업경영 패러다임은 개별 기업 간의 경쟁에서 공급사슬 간의 경쟁으로 변화하고 있으며 많은 기업들은 급속한 변화 속에서 불확실성을 줄이기 위해 아웃소싱 전략을 택하고 있다. 즉, 글로벌 경쟁에서 개별 기업의 경쟁력만으로는 성장에 한계가 있기 때문에 개별기업의 핵심역량을 결합하여 공급사슬을 형성하고, 전체 공급사슬의 관점에서 통합 및 최적화를 지향하는 기업만이 생존할 수 있으며 아웃소싱을 통해 기업환경의 불확실성을 줄여나감으로써 기업이 성장할 수 있을 것이다.

따라서 급진적인 글로벌화가 진행되고 불확실성이 존재하는 기업환경 하에서 기업들은 체계적인 공급사슬 관리와 아웃소싱을 통하여 비즈니스 파트너간의 상호 협력을 바탕으로 비용을 최소화시켜 상호 Win-Win 하여야 한다. 기업들은 상호 성공적인 공급사슬관리를 위해 공급사슬 참여자들 간의 협력이 필요하고 이를 통해 참여자들은 비용절감을 달성하며 또한 성공적인 아웃소싱을 통해 양질의 서비스를 제공하고 최종 고객에게 만족을 줄 수 있다.

선박에 관련된 기업도 예외는 아니다. 성공적인 공급사슬과 아웃소싱은 선박관리기업의 목표이며 또한 이와 연관되어 있는 수리조선업체들의 발전과도 관련이 되어있다. 많은 선박관리 기업은 선박의 유지, 보수, 개조 등을 위해 수리조선업체를 아웃소싱하여 선박을 관리하고 있다. 이는 선박관리기업 입장에서 단순한 거래의 관계를 넘어 파트너십을 통한 비용절감,

효율성 증대를 도모하고, 수리조선업체의 입장에서는 영업비용 절감을 통한 수익성 증대, 파트너 기업의 만족도를 높이기 위한 기술력 강화 등을 가져와 상호 Win-Win 할 수 있다는 전제하에서 이루어지고 있다.

본 연구의 목적은 수리조선업체와 선박관리업체 간의 파트너십 관계에 관하여 규명하고자 한다. 기업경쟁력이 경영요소 등과 같은 내부요인과 함께 강한 파트너십 형성에 따른 경영성과 제고라는 외부요인의 중요성에 관한 많은 선행연구가 있었다. 구체적으로 본 연구에서는 수리조선업체를 중심으로 파트너십을 맺고 있는 선박관리업체(이하 선사)와 수리조선업체의 파트너십에 대한 일반적인 현황에 대해 조사하기로 한다. 또한 수리조선업체와 선사간의 파트너십을 구성하고 있는 대표적인 변수들을 도출하여 양 기업 간의 파트너십 결정요인을 규명하기로 한다.



제2절 연구 방법 및 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위해 파트너십 이론을 근거로 국내외 선행 연구를 대상으로 파트너십의 정의와 파트너십을 구성하는 구성요소와 선행 요소에 대하여 파악하였다. 또한 선박관리기업과 수리조선업체의 현황에 대해 조사하면서 국내 선박관리산업의 발전사와 현 주소에 대해 실태조사하고 수리조선산업의 현황과 산업의 문제점에 대해 고찰하였다.

먼저 선박관리기업의 파트너 선정기준과 상대기업의 업종, 파트너십 체결의 결과 혹은 혜택, 두 사업체간의 파트너십 요인을 파악하기 위해 인터뷰와 토론 등의 방법을 사용하여 변수도출을 진행하였다. 선사에서 근속연수 15년 이상의 종사자 4명과의 인터뷰와 토론을 통해 진행되었으며 합리적인 변수도출을 위해 앞서 진행된 회의결과를 수리조선업체 종사자 3명과 반복적 피드백을 통하여 변수를 선정하였다. 도출된 변수를 정리하여 전문가 검토를 통해 내용을 정제하여 설문지에 사용될 항목을 작성하였다.

설문지는 먼저 도출 결과를 근거로 추출된 변수들을 기초하여 구성요소와 선행요소로 나누고 이를 독립변수와 매개변수, 종속변수로 나누어 각각 구성하였다.

설문조사는 부산지역 선박관리기업 중 선박관리에 중점을 두는 업체를 중심으로 선원모집과 관련된 선박관리기업을 제외한 업체를 대상으로 1차 사전예비조사를 먼저 실시하고 설문지 구성 재검토를 통해 2차 설문조사를 무작위 직접방문조사를 통해 실시하였다.



<그림 1> 연구의 흐름도

Ⅱ. 선행연구 및 이론적 배경

제1절 선행연구

1. 선행연구

가. 국외 선행연구

Henderson (1990)의 연구에서는 파트너십을 장기적 관여, 상호협동의 지각, 위험과 이익의 공유 및 참여적 의사결정의 이론과 개념에 일치된 여타의 품질 등을 반영하는 관계로 정의하고 이를 유통업체와 제조업체 간의 관계를 통해 규명하였다. 또한 파트너십을 상황변수와 실행변수 두 가지 측면으로 분류하면서, 이는 6가지 파트너십 하위변수로 구성된다고 하였다. 6가지 하위요인 중 상황변수로는 상호이익, 몰입, 성향으로 실행변수로는 지식공유, 우수한 역량과 자원, 유기적 결합으로 분류하였다.

Anderson and Narus (1990)의 연구에서는 관계마케팅에서 파트너십이란 기업이 각각 최종적인 목적으로 시장에서 고객의 욕구를 충족시키는데 초점을 두고 다양한 활동을 수행하면서 각 기업의 성공이 부분적으로 다른 기업에 의존한다는 상호인식과 이해가 존재하는 범위로 정의하고 이를 실증적 연구를 통해 분석하였다.

Berry and Parasuraman (1991)의 브랜드업체와 고객 간의 파트너십에 관한 연구에서는 관계란 상호결속을 기반으로 구축되는 것이라고 주장하면서 고객

이 특정 브랜드에 대한 충성고객이 되는 것을 결속 과정을 통해 설명하였다.

Mohr and Spekman (1994)의 연구에서는 유통회사와 제조회사를 중심으로 한 마케팅 경로연구를 수행하면서 성공적인 파트너십을 맺기 위한 파트너십의 특성 중 기업 간 거래관계에서 파트너십이란 목적을 공유하고, 상호 이익을 추구하며, 고도의 상호의존성을 수용하는 독립적인 기업들 간의 의도적, 전략적 관계로 정의하였다. 또한 실증적 연구를 통해 신뢰가 상호 관계 만족을 생성시켜주는 성공적 기업 간 협력의 핵심 요인임을 규명하였다.

McBride and Stirling (2002)는 영국 북부에 위치한 타인사이드 항만산업단지 내에 위치한 업체 간의 파트너십과 조합계약을 통한 근로자와의 파트너십의 관계를 통해 파트너십 개념을 재정립하여 관계발전을 위한 방안을 제시하였다.

Lorynn and Nancy (2006)는 미국의 식물 산업 내 제조업체와 공급업체 간의 파트너십에 관한 연구를 수행하면서 미국 국내 식물산업의 파트너십의 전략적 파트너십을 이를 둘 이상의 기업들이 상호 이익을 달성하기 위해 자원이나 역량, 핵심 요소를 결합하는 것이라고 정의하고 산업 내 경쟁우위를 갖기 위한 전략적 방안에 대해서 연구하였다.

Rachel S. Duffy (2007)의 신선식품 공급자와 구매자와의 관계를 실증적이고 경험적인 프레임워크를 활용하여 속성별로 파트너십을 제한적 협력의 단계, 높은 협력의 단계, 파트너십의 단계의 3가지 유형으로 분류하고 다중관별분석을 통하여 각각의 관계를 관계유형별로 분류하여 구매자와 공급자 간의 유형의 차이를 파트너십의 이론을 통하여 설명하였다.

마지막으로 Raut et al. (2012)의 연구에서는 인도 뭄바이 지역의 불확실한 환경요인으로 야기되는 요인들을 추출하고 이러한 요인들이 공급자와 구매자의 전략적 제휴로 인해 격동적인 비즈니스 환경 내에서 전략적 우위

를 가질 수 있다는 연구를 수행하였다.

<표 1> 국외선행연구

연구자	년 도	산업군	내 용
Henderson	1990	유통업체 - 제조업체	유통업체와 제조업체간의 파트너십 관계 연구를 통해 파트너십을 상황변수와 실행변수 두 가지 측면으로 분류하면서, 이를 6가지 파트너십 하위변수로 분류하였다.
Berry and Parasuraman	1991	브랜드업체 - 고객	고객이 특정 브랜드에 대한 충성고객이 되는 것을 결속 과정을 통해 설명하였다.
Mohr and Spekman	1994	유통업체 - 제조업체	신뢰가 상호 관계 만족을 생성시켜주는 성공적 기업 간 협력의 핵심 요인임을 규명하였다.
Jo McBride and John Stirling	2002	항만건설 산업 내	영국북부 타인사이드 항만 건설 산업 현장 내 위치한 회사 간의 파트너십과 조합계약간의 관계를 통해 파트너십 이념을 재정립하고 이를 통해 관계발전의 방안을 제시하였다.
Stuart Macdonald and Tom Chrisp	2005	제약회사 -국립자선기부 단체	제약회사와 대중과의 관계개선을 위해 국립자선기부단체에 자선기부금을 통하여 파트너십의 목적을 광고의 수단으로 활용한 기업의 윤리적 문제에 대한 연구를 수행하였다.
Lorynn and Nancy	2006	직물산업내 제조업체 - 공급업체	직물산업 내 경쟁우위를 갖기 위한 전략적 방안으로 파트너십을 제시하고 실증적 연구를 통하여 제조업체와 공급업체 간의 관계를 규명하였다.
Rachel S. Duffy	2007	신선식품 소매공급자 -구매자	공급업체와 구매자의 관계를 속성을 통해 제한적 협력과 높은 단계의 협력, 파트너십의 단계로 분류하고 그 결과에 따라 유형별로 관계를 분류하였다.
Rakesh D. Raut; Harsh V. Bhasin; Sachin S. Kamble	2012	공급업체 -구매자	인도 뭄바이 지역의 불확실한 환경요인으로 야기되는 요인들을 추출하고 이러한 요인들이 공급자와 구매자의 전략적 제휴로 인해 격동적인 비즈니스 환경 내에서 전략적 우위를 가질 수 있다는 연구를 수행하였다.

나. 국내 선행연구

김재진 외 (2003)의 연구에서는 SCM에서 공급사슬 파트너십의 구성요소를 속성 차원과 행위 차원으로 구분 짓고, 이러한 공급사슬 파트너십을 형성하게 하는 요인과 공급사슬 파트너십의 성장을 촉진시키는 요인이 공급사슬 파트너십에 미치는 영향과 SCM의 성과에 미치는 영향관계에 대해서 모형화하는 연구를 수행하였다.

소순후 (2004)의 연구에서는 파트너십의 주요 성공요인들 간의 구조적 관계를 파악하기 위한 목적을 달성하기 위하여 공급사슬 파트너십의 주요 성공요인들을 관계 관리적 접근법에 따라 관계 결정요인, 관계의 질, 그리고 관계성과 차원으로 구분하고, 각 변수들 간의 구조적 관계를 설명하였다. 기존 선행연구에 대한 고찰을 토대로 공급사슬 파트너십 관계를 생성시키고 강화시키는 요인으로서 전략적합도, 양립성, 정보공유의 네 가지 요인을 선정하였으며, 이러한 관계결정요인이 신뢰와 몰입으로 대변되는 관계의 질을 향상시킴으로써 궁극적으로는 장기적이고 보다 협력적인 공급사슬 파트너십의 성공으로 이어지는 구조적 관계를 설명하였다.

장영수 (2005)의 연구에서는 국내 수산물 시장과 주요국가간의 경쟁력을 비교하고 국내시장에서 특정 국가의 수산물 수입증가에 따른 시장점유율의 확대논리를 무역주체간의 상호 관계적 시각에서 Anderson and Narus (1990)의 파트너십 모형을 활용하여 분석하고 우리나라 수산물 수입업자와 중국 그리고 다른 주요국 수출업자 사이의 거래관계를 분석하였다.

장세윤 (2005)의 연구에서는 원단공급업체와 의류제조업체의 파트너십의 현황을 조사하였고 이를 파트너십 유형에 따라 분류하여 유형에 따라 파트너십 구성변수들의 차이를 구분하고 이를 토대로 파트너십 실행범위를 분

류하였다. 이를 토대로 파트너십이 의류 제조업체의 성과에 미치는 변수를 구조적으로 밝히고 의류 제조업체와 원단공급업체의 경쟁력 향상에 관한 연구를 진행하였다.

김은정 (2009)의 연구에서는 SCM을 통해 기업이 추진하는 목표들이 기업의 경영성과에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보기 위해 파트너십이 실시간 기업의 특성요인과 민첩성 및 기업내부 가시성과 경영성과에 미치는 영향을 분석하였다.

마지막으로 이창호 (2010)의 연구에서는 선박관리기업의 기업경쟁력 결정요인과 경영성과간의 관계를 규명하는 연구에서 인적자원, 물적 자원, 서비스품질, 고객요인은 관리적 성과에 영향을 미치고, 인적자원, 서비스품질, 기업이미지는 재무적 성과에 영향을 미치는 것을 밝히고 선주와 선사간의 파트너십에 대해서 규명하였으며, 기업경쟁력 결정요인과 파트너십의 전략적 연계가 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구를 수행하였다.

2. 이론적 배경

가. 파트너십의 정의

일반적으로 파트너십이란 둘 이상의 기업들이 상호이익을 달성하기 위해 자원이나 역량, 핵심요소를 결합하여, 지속적인 거래를 행하는 것을 뜻하며(장세운, 2005), 연구자의 연구관점에 따라 다양하게 정의 할 수 있다.

대표적으로 Anderson and Narus (1990)는 그의 연구에서 파트너십이란 파트너 기업이 각각 최종 목적으로 고객시장의 욕구를 충족시키는데 초점을 두고, 조정된 노력을 제공하기 위해 활동을 수행하면서 각 기업의 성공이 부분적으로 다른 기업에 의존한다는 상호인식과 이해가 존재하는 범위로 정의하였다.

Gardner (1994)는 두 기업이 긴밀한 조정과 이해를 바탕으로 하나의 기업이 거래를 수행하는 것처럼 장기간에 걸친 영업활동으로 파트너십을 정의하였다. Lambert et al. (1999)의 연구에서는 파트너십을 상호신뢰성, 개방성, 위험 및 보상의 공유에 근거한 원만한 사업관계는 경쟁우위를 가져오고, 개별기업주체들에 의해서 얻을 수 있는 것보다 더 큰 사업성과를 가져올 수 있는 관계라고 정의하였다.

Ellarm (1995)은 둘 이상의 기업이 오랜 기간 동안 서로에 대한 헌신, 그리고 관계에 대한 리스크와 이익의 상호공유를 인식하고 지속적인 관계를 유지하는 것이라고 정의하였다.

김재전 외 (2003)의 연구에서는 공급사슬 파트너십에 대한 정의를 내리고 있는데, SCM에서 공급사슬을 구성하는 모든 거래 파트너들 간에 상호신뢰와 몰입을 바탕으로 공동의 이익을 위한 지속적이고 보다 협력적인 동

반자 관계로 정의하였다. 앞선 선행연구를 정리하여 다음 <표 2>에 나타내었다.

<표 2> 파트너십의 정의

연구자	파트너십 정의
Anderson and Narus(1990)	파트너십이란 파트너 기업이 각각 최종 목적으로 고객시장의 욕구를 충족시키는데 초점을 두고, 조정된 노력을 제공하기 위해 활동을 수행하면서, 각 기업의 성공이 부분적으로 다른 기업에 의존한다는 상호인식과 이해가 존재하는 범위로 정의하였다.
Gardner(1994)	두 기업이 긴밀한 조정과 이해를 바탕으로 하나의 기업이 거래를 수행하는 것처럼 장기간에 걸친 영업 활동이라고 정의하였다.
Lambert et al. (1999)	상호신뢰성, 개방성, 위험 및 보상의 공유에 근거한 원만한 사업관계는 경쟁우위를 가져오고, 개별기업주체들에 의해서 얻을 수 있는 것보다 더 큰 사업 성과를 가져올 수 있는 관계라고 정의하고 있다.
Ellarm(1995)	둘 이상의 기업들이 오랜 기간 동안의 헌신, 그리고 리스크와 보상의 상호 공유를 인지하고 지속적인 관계를 유지하는 것이라고 정의하였다.
김재진 외 (2003)	공급사슬 파트너십이란 SCM에서 공급사슬을 구성하는 모든 거래 파트너들 간에 상호 신뢰와 몰입을 바탕으로 공동의 이익을 위한 지속적이고 보다 협력적인 동반자 관계로 정의하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 파트너십은 뚜렷한 목표를 두고 기업 간의 자발적인 협력의 관계로 이해할 수 있으나 본 연구에서는 불확실성이 존재하는 현실에서 리스크를 최대한 줄이고자 하는 선사와 수리조선업체간의 신뢰를 기반으로 리스크를 공유하며 지속적 거래관계를 가지는 관계를 파트너십이라 정의하고자 한다.

나. 파트너십 구성요소 및 선행요소

파트너십의 발전과정에 관한 연구인 Lambert et al. (1999)의 연구에서는 파트너십 모형은 동인요인(drivers), 촉진요인(facilitators), 구성요소(components)의 3가지 기본요소로 이루어진다고 정의하였다. 또한 요소의 적절한 결합을 통해서 파트너십의 결과가 결정된다고 하였다. 여기서 동인이란 당위적으로 파트너십을 형성하게 하는 요인들을 말하며 이는 단독으로 얻기 힘든 것을 파트너십을 통하여 얻을 수 있는 효익을 뜻한다. 또한 촉진요인이란 파트너십의 성장과 발전을 촉진시키고 뒷받침하는 기업환경적인 요인들을 가리키는 것이다. 구성요소는 파트너십을 형성하고 이를 유지시키는 공동활동 및 프로세스를 의미하며 대표적으로 몰입, 신뢰, 적응, 협력 등을 들 수 있다(김재전 외, 2003).

파트너십의 구성요소와 선행요소에 대한 기존의 연구들은 신뢰와 몰입을 구성요소로 상호의존, 협력, 전략적 적합성, 정보공유, 만족을 선행요소로 선정하여 연구하였는데 Anderson and Narus (1990)의 연구에서는 상호의존과 정보공유, 성과가 신뢰와 파트너기업의 영향력에 대해 영향을 미치고 이는 협력과 갈등 만족에 순차적으로 영향을 미칠 것이라는 연구를 수행하였다.

Karen Tate (1996)의 연구에서는 관계론에 입각한 분석을 수행하면서 신뢰, 몰입, 상호의존, 정보공유를 구성요소와 선행요소로 선정하여 연구했으며, 김재전 외 (2003)의 연구에서는 파트너십 결정요인을 동인과 촉진요인으로 나누어 동인의 결정요인으로 전략적 적합성과 상호의존성을 촉진요인으로서는 양립가능성, 상호 호혜성, 정보공유로 나누어 이들이 파트너십 구성요소인 몰입과 신뢰, 적응과 협력에 미치는 영향에 대해 연구하였다.

이창호 (2010)의 연구에서는 기업경쟁력 결정요인이 경영성과에 미치는 영향을 연구하면서 신뢰와 상호의존, 정보공유의 조절변수가 이들에 미치는 영향을 연구하였다. 마지막으로 장세윤의 연구에서는 파트너십 선행요소인 정보공유, 협력, 상호의존성, 정보공유, 전략적 적합성이 신뢰와 몰입 그리고 제조업체의 성과에 순차적으로 미치는 영향에 대해 연구하였다. 다음 <표 3>은 기존의 선행연구에서 파트너십의 구성요소와 선행요소에 대한 연구를 분류하여 나타낸 것이다.

<표 3> 파트너십의 구성요소와 선행요소에 대한 선행연구

연구자	파트너십의 구성요소와 선행요소에 대한 선행연구						
	신뢰	몰입	만족	상호의존	협력	전략적 적합성	정보공유
Anderson and Narus(1990)	○	x	○	○	○	x	x
Mohr and Spekman(1994)	○	○	○	○	○	x	○
Karen Tate(1996)	○	○	x	○	x	x	○
김재진 외(2003)	○	○	x	○	○	○	○
장세윤(2005)	○	○	x	○	○	○	○
이창호(2010)	○	x	x	○	x	x	○

(1) 파트너십 구성요소

기업과 기업 간의 win-win전략을 달성하기 위해서는 양측 파트너간의 파

트너십 구축이 필수조건이다. 기업 간 성공적 관계의 핵심규범으로는 대부분의 연구에서 신뢰(Trust)와 몰입(Commitment)을 들고 있다(권영철, 2001).

① 신뢰

신뢰와 관련된 많은 연구에서 공통적으로 설명하고 있는 것은 교환 상대의 충실한 의무와 책무를 바탕으로 현재 및 미래의 거래상의 관계상에서 발생하는 말이나 행동을 신의, 확신하는 것을 의미한다(박진용, 1999). 이는 파트너십을 형성하는데 가장 핵심 요인으로 규명한 것이 바로 거래당사자 간의 믿음으로서 신뢰를 정의하는 것이다.

Anderson and Narus (1990)의 연구에서 신뢰는 거래 상대방이 거래 당사자에게 긍정적 성과를 수행할 것으로 기대하며, 부정적인 결과를 초래하는 예기치 않은 행동을 하지 않을 것이라는 기업의 확신이라고 정의하고 있다. 이는 파트너들이 기회주의적으로 행동하지 않을 것이란 믿음 때문에 잠재적으로 위험이 높은 조치들을 현명한 것으로 보게 된다(최원균·이형주, 2010).

신뢰의 명백한 혜택은 장기적 파트너십 관계를 구축할 수 있는 능력으로서 신뢰의 표시는 기업이 협력적 행동을 얻기 위한 첫 번째 단계이다. 즉 신뢰는 협력을 증가시키며, 기능적 갈등과 불확실성 감소에 기여 한다(Morgan and Hunt, 1994).

지속적인 거래관계를 통해서 형성된 신뢰는 선사의 거래업체 선정에 있어 신뢰관계를 가장 중요한 요소로 고려하고 있다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 통하여 신뢰를 서비스제공자의 입장에서 관계 불확실성을 줄여 주며 상호의존과 정보공유를 통해 기업 간 미래를 담보하는 일종의 거래관계로 정의하였다.

② 몰입

몰입은 “미래지향성을 나타내주고, 관계가 얼마나 장기화되는가를 대변해주는 변수이며 몰입의 정도가 낮은 조직은 그 관계에 대한 결속력이 약해 거래관계가 끝날 가능성이 크다고 볼 수 있다(김태우, 2005). 이를 통해 몰입은 파트너 간의 관계를 유지하고 관련 기업과의 관계를 유지하고 기업과의 관계를 오래 지속시키기 위해 전력을 다하는 자발적 의도로 정의할 수 있다(Morgan and Hunt, 1994).

신뢰를 통해 형성된 몰입은 지속적인 거래관계를 유지시켜주며 몰입의 정도가 높은 파트너들은 서로에게 전력을 다하며, 장기적 목표와 단기적 목표 간의 균형을 이루고, 그 결과 파트너십의 성공을 기대할 수 있다(Mohr and Spekman, 1994).

위의 선행연구를 통하여 본 연구에서 몰입은 “관계를 지속하고자 하는 욕구”로 정의하였다.

(2) 파트너십 선행요소

앞선 파트너십의 구성요소인 신뢰와 몰입에 이르기까지 이들을 생성시키고 강화시키는 조건에 대해 알아보도록 한다.

① 상호의존성

Mohr and Spekman (1994)의 연구에서는 파트너십에 있어 두 당사자는 상호의존성이 제공하는 혜택이 홀로 얻을 수 있는 것보다 같이 노력하

여 얻는 것이 더 크다는 것을 인지하고 있다고 하였다. 이를 뒷받침하는 연구로서 김재전 외 (1994)의 연구에서는 파트너십의 가장 중요한 동인 중의 하나는 파트너 상호간의 부족한 자원과 능력을 보완하는데 있으며, 양측 파트너가 필요한 모든 자원과 능력을 갖추고 있다면 굳이 파트너십 관계를 가질 필요가 없다고 하였다.

Sakar et al.(1997)은 성공적인 파트너십을 위해 가장 중요한 요소인 신뢰를 행동으로 옮기려면 상호의존성이 필요하다고 주장하였다. 따라서 파트너 간 자원과 능력의 상호 보완적 관계에 있을수록 시너지 효과 등의 경쟁우위 창출에 대한 기대로 파트너들은 파트너십 형성에 더 높은 관심을 가지게 된다고 하였다.

선박관리 서비스 특성상 해운기업의 주요생산 수단인 선박을 관리함에 있어서 육상 및 해상에서 전문 인력이 필요하며 이러한 전문 인력은 자사의 인적자원에 의존하는 것 보다 외부에 의존하는 것이 고용의 유연성 등을 포함한 인적자원관리 측면에서나 비용측면에서 더 유리할 수 있다. 이는 선사의 입장에서는 수리조선업체에 의존하는 동기를 부여하게 되고, 한편 수리조선업체의 입장에서 선박을 관리하고 있는 선사가 없이는 서비스의 대상에 없어지게 됨으로 이들 두 기업 간의 관계는 상호의존 관계에 있다고 볼 수 있다.

② 정보공유

Mohr and Spekman (1994)의 연구에서는 정보공유를 조직 기능화의 바탕이라고 하면서 정보공유 행동유형을 3가지로 분류하였다. 첫 번째가 정보공유의 질을 언급하면서 여기에는 정보의 정확성, 신속성, 타당성과 정보

교환에 대한 신뢰 정도를 선행연구를 통해 분류하였고, 두 번째는 파트너 간의 정보공유 정도로서 비판적이고 독점적인 정보인가를, 마지막 세 번째로 목표설정과 계획에 대한 참여로 분류하여 검증하였다.

Anderson and Narus (1990)의 연구에서는 정보공유를 통해 신뢰가 증진되고 몰입과 결속도 증진되는데 이는 정보공유가 기업 간의 상호작용을 촉진시킨다고 하고 정보공유는 가치 있고 시의 적절한 정보를 공식적, 비공식적으로 공유하는 것을 말하며 나아가서 파트너에게 유용한 정보를 호의적으로 제공하는 행위라고 하였다.

이를 뒷받침 하는 연구로 이창호 (2010)는 두 기업 간의 파트너십 형성을 통해 지속적 거래관계에 있기 위해서는 신뢰성 있는 정보의 쌍방향 교환과 공식적, 비공식적 모두를 포함하는 정보공유의 채널이 연결되어 관계 결속을 다져야 한다고 강조하고 관계는 대화를 통한 정보교환을 함으로써 시작되고, 지속적인 정보공유를 통해 이루어지며 이를 통해 장기적인 관계가 형성되기 위해서는 정보공유가 필수적이라고 하였다. 따라서 정보공유의 정도가 더해질수록 파트너십은 더욱 강해질 것이다.

③ 만족

만족의 의미를 이창호 (2010)의 연구에서는 충족한다는 것을 의미한다고 하고 이는 고객이 바라고 있는 사항을 적절하게 실현한다는 것을 의미한다고 하였다.

아웃소싱 성공을 만족도로 정의한 Grover et al. (1996)의 연구에서는 성공 차원을 단일 차원으로 정의하고 경제적 만족도, 전략적 만족도, 기술적 만족도를 통해 서비스 공급사의 서비스의 질과 파트너십 요소인 신뢰도,

협력도, 상호의사 소통이 아웃소싱 성공에 매우 중요한 요인임을 제시하면서 고객에 의도한 기술적, 경제적, 전략적 목표의 달성 또는 만족감의 관점에서 고려하여 얻을 수 있는 유, 무형의 만족도 또는 효과로 측정될 수 있다고 하였다. 기존 선행연구의 만족에 대한 개념정의를 정리하여 다음의 <표 4>에 나타내었다.

<표 4> 고객만족에 대한 기존 연구자들의 개념정의

연구자	개념정의
Anderson(1973)	기대와 지각된 제품성과의 일치·불일치의 과정
Czepiel and Rosenberg(1976)	고객의 욕구 및 욕구를 충족시키는 정도에 대한 소비자의 주관적 평가
Hunt(1977)	사전기대와 소비경험의 일치여부에 대한 평가
Engel and Blackwell (1982)	선택된 제품 및 서비스가 사전적으로 가지고 있던 신념과 일치 했는가의 여부에 대한 평가
Kotler(1997)	기대에 관하여 제품을 지각한 성과와 결과를 비교하여 나타난 즐거움 또는 실망
Oliver(1997)	소비자의 충족상태에 대한 반응: 제품이나 서비스의 특성 또는 그 자체가 소비에 대한 충족상태를 미충족 또는 과충족 상태를 포함하여 유쾌한 수준에서의 제공여부에 대한 판단
Babin and Griffin (1998)	불일치와 지각된 성과 등을 포함한 일련의 경험에 대한 평가결과에 따라 유발되는 정서적 반응

자료: 김성훈, "서비스품질이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향," 연세대학교, 2006

제2절 현황

1. 선박관리업 개요

선박관리업이란 국내외의 해상운송인, 선박대여업을 경영하는 자, 관공선 운항자, 조선소, 해상구조물 운영자, 그 밖의 선박소유자(이하 “선박소유자 등”이라 한다.)로부터 기술적 선박관리, 상업적 선박관리, 해상구조물 관리 또는 선박시운전 등의 업무의 일부 또는 전부를 수탁(국내외의 선박관리사업자로부터 그 업무의 일부 또는 전부를 수탁하여 행하는 사업을 포함한다)하여 관리활동을 영위하는 것을 업으로 하는 것을 말한다.¹⁾ 또한 선박관리업은 서비스업으로서 선박금융, 선박브로커²⁾, 신조발주 및 건조/인수 그리고 기존 선박의 제반관리에 이르는 광범위한 분야의 업무를 수행하며 투자가치가 높은 산업이다(박준원, 2008).

앞선 선행연구에서도 알 수 있듯이 선박관리업은 선주의 위탁을 받아 선원관리, 선박수리, 선박 기자재 구입, 보험관리 등 선박관련 종합 서비스를 제공하는 사업으로 설명할 수 있다.

선박관리산업의 종류로는 선원관리업과 기술적 선박관리업, 상업적 선박관리업으로 나눌 수 있다. 선원관리업은 선원의 모집과 채용, 배승, 교육, 노조, 고용계약을 주 업무로 하는 업종이며 기술적 선박관리업은 선박보수, 정비, 도킹, 보급, 보험 및 Claim 처리, 선박감독 및 기술자문의 업무를 주로 하고 있다. 마지막 상업적 선박관리업은 선박 중개(신조/개조 등), 용선

1) 선박관리산업발전법안 제2조

2) 용선중개인(chartering broker)와 선박 매매 중개인(sale & purchase broker)로 나누어진다. 용선 중개인이란 배를 필요로 하는 운송인과 선주사이를 중개해주는 직업이며, 선박매매 중개인은 선박 거래시 사고자하는 사람과 팔고자 하는 사람을 중개해주는 직업

계약, Accounting, 신조계약 및 운항, 선박 S&P, 상업적 자문의 업무를 주요업무로 다루고 있다.

<표 5> 선박관리업의 종류

종 류	수 행 업 무
선원 관리업 (Manning)	선원의 모집/ 채용/ 배승/ 교육/ 노조/ 고용계약
기술적 선박관리업 (Tech. ship management)	선박보수, 정비, 도킹, 보급, 보험 및 Claim 처리, 선박감독 및 기술자문
상업적 선박관리업 (commercial S.M)	선박 중개(신조/개조 등), 용선계약, Accounting, 신조계약 및 운항, 선박 S&P, 상업적 자문의 업무

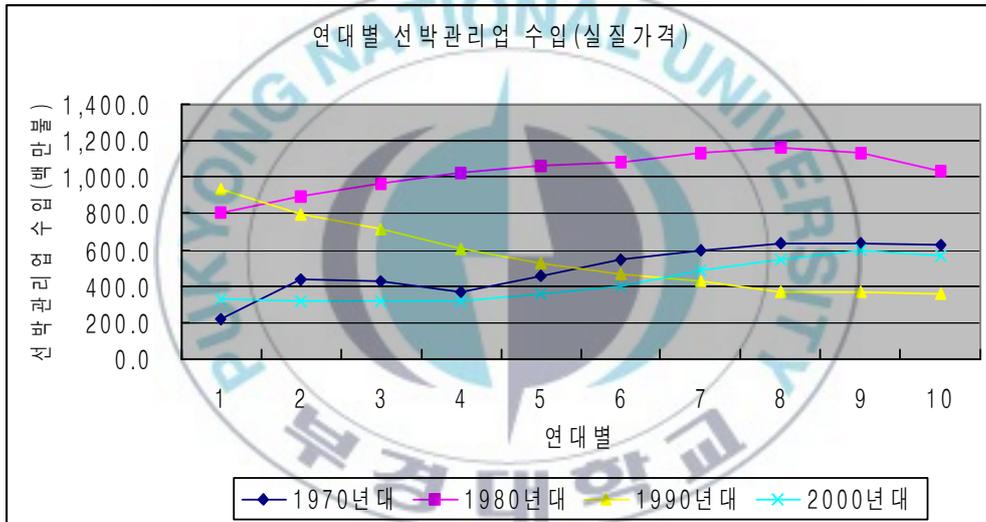
자료 : John Spruyt, 1994, Ship Management, 2nd ed. LLP Limited London
 이권희, 선박관리업 발전 전략 및 정책과제, stx포스, 2009
 전영우, 선박관리산업 글로벌화, 2012,(선박관리산업 발전방안 및 부산시 대응전략 세미나 자료)

세계 선박관리업은 선원 및 선박관리, 보험, 국가 및 대륙별 마케팅을 하는 독립적인 Ship management 회사의 형태에서 더욱 글로벌화 되어 선원, 선박에서 Financing, Commercial 서비스(화물중개, 용선, S&P)까지의 통합 서비스를 제공하고 지역적 마케팅을 넘어서 M&A를 통한 기업규모 및 Network의 글로벌화를 통해 그 범위를 확장하는데 주력하고 있다.

마지막으로 그 동안 선박관리산업이 국가·지역 경제에 기여한 바를 분석한 결과, 1967년부터 총 139억 달러의 외화를 벌어들였고, 국적선 관리를 통해 벌어들인 2조 4천억 원을 더 하면, 총 20조 원에 육박하는 수입(收入)을 벌어들인 것으로 나타났다. 이를 연대별로 나누어보면, 1980년대에 연간 2.5억 달러에서 5.3억 달러(2005년 물가로 8억 달러에서 10억 달러)의 외화를 획득하여 가장 큰 수입액을 보였다. 이는 당시 국제수지 중 서비스분야

외화가득액의 4.3%에서 7.8%에 해당하는 금액이다.

이후 선박관리업 수입은 1991년을 정점으로 계속 낮아져 2000년대 초에는 연간 외화 가득액이 3억 달러대로 낮아졌다. 그러나 선박의 소유와 관리의 분리 추세에 힘입어 2000년대 중반 이후 급속히 성장하여 2011년에는 6.7억 달러까지 수입이 증대되었고 이 시기의 외화가득액은 서비스분야의 1% 미만에 해당하는 금액이지만, 이는 국내 경제규모가 커진데 따른 현상이다.³⁾



자료: 한국선박관리협회

<그림 2> 연대별 선박관리업 수입

3) 국토해양부 선원정책과 보도자료 p.4, (2012.7.2)

2. 선박관리업 현황

세계 선박관리시장의 규모는 2010년 상황으로 총 38,412척에 달하고 있다. 그 중 자국선으로 등록되어 있는 선박 수는 17,279척, 외국적선으로 등록되어 있는 선박 수는 21,133척이다<표 6>. 전체 선박중 선주가 직접 관리하는 선박의 비율은 65% 규모로 24,968척이며 나머지 선박관리업자를 통한 위탁관리 선박 수는 전체 35% 규모로 13,444척으로 집계되고 있다.

<표 6> 세계 선박관리시장 규모

단위 : 척		
합계	자국선	외국적선
38,412척	17,279 (45%)	21,133 (55%)
	선주직접관리	선박관리업자 위탁관리
	24,968 (65%)	13,444 (35%)

자료: 전영우, 선박관리산업 글로벌화, 2012.
(선박관리산업 발전방안 및 부산시 대응전략 세미나 자료)

가. 국내 선박관리업체 현황

2007년에서 2011년도 선사 현황을 살펴보면 다음과 같다. 선박관리 종합 업체는 2007년 285개사에서 2008년 309개사로 24개 업체가 늘어난 8.4%가 증가했으며 다시 2009년에 26개사가 늘어난 335개 업체로 늘어나 꾸준한 증가율을 보이며 2011년 까지 2007년 대비 75개 업체가 늘어나 연평균 6.5%의 증가율을 보이고 있다. 하지만 선원관리 한정 업체의 경우 2008년을 기점으로 전년대비 2009년에는 3개사가 줄어든 94개, 2010년에는 다시 1개 업체가 증가하여 95개사로 증가율이 둔화되었다가 2011년 다시 13개

업체가 증가하여 전년 대비 13.7% 증가하였다.

<표 7> 국내 선사 현황

범위/년도	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년
선박관리종합	285	309	335	351	360
선원관리한정	95	97	94	95	108
합계	350	406	429	446	468

자료 : 한국선박관리업협회

이렇듯 선박관리업의 수가 증가한 원인은 개정된 해운법령 등에 따라 선박관리업의 등록을 지방청에 위임한 것과, 등록기준의 완화⁴⁾, 해기관리사 고용 의무사항 폐지, 사업실적 기준(연 10달러 이상) 미달 업체의 등록 취소, 사업정지 제도 폐지, 휴업 및 폐업 신고 규정을 삭제하는 등 선박관리업 분야 규제사항을 대폭 철폐하였기 때문인 것으로 분석할 수 있다(류동근 외, 2007).

나. 국내 외국적선 선박관리업 현황

2007년부터 2011년까지 우리나라의 외국적선 선박관리사업의 실적을 살펴보면 2007년 1,251척에서 2008년 1,287척을 기점으로 36척이 증가하여 2.8% 증가하였지만 2008년을 기점으로 2009년에는 21척이 줄어든 1,266척, 2010년에는 2009년 대비 55척이 줄어든 1,211척, 2011년에는 2010년 대비 38척이 줄어든 1,173척으로 해마다 감소추세를 보이고 있다. 해기사의 수도 2008년을 정점으로 2009년부터 감소 추세를 보이고 있으며 부원 또한

4) 자본금 1억원 이상에서 5천만원 이상으로 하향 조정

2007년부터 연평균 8.7%의 하락률을 보이며 하락추세를 보이고 있다.

<표 8> 외국적선 선박관리 및 선원관리 현황

구분	단위: 척, 명			
	관리선박척수	해기사	부원	합계
2007	1,251	3,215	788	4,003
2008	1,287	3,401	775	4,176
2009	1,266	3,387	714	4,101
2010	1,211	3,129	554	3,683
2011	1,173	3,063	513	3,576

자료 : 한국선박관리업협회

다. 국내 국적선 선박관리 및 선원관리 현황

외국적선의 전체적인 감소추세에 반해 국적선 선박관리 현황은 점차 증가추세에 있다. 관리선박 척 수는 2007년 475척에서 4년간 297척 늘어난 2011년 772척으로 연평균 15.6% 성장세를 보이며 증가하였고, 같은 기간 해기사와 부원 역시 각각 연평균 10.2% 와 2.7%의 성장률을 보이며 증가하였다.

<표 9> 국적선 선박관리 및 선원관리 현황

구분	단위: 척, 명			
	관리선박척수	해기사	부원	합계
2007	475	3,029	1,210	4,239
2008	517	3,330	1,272	4,602
2009	590	3,535	1,254	4,789
2010	687	3,927	1,226	5,153
2011	772	4,266	1,343	5,609

자료 : 한국선박관리업협회

라. 선사의 선박수리

수리선박에 대한 수요의 예측은 크게 3가지로 구분할 수 있다.

첫째, 운항중인 선박은 매 1년, 3년, 5년 마다 정기적인 검사를 꼭 받아야 하며 이는 해사법(IMO)으로 규정되어 있다. 년차검사는 매 1년마다 한번씩 외관검사와 법정서류를 검사받아야 하며 중간검사는 선박을 도크시설에 Docking하여 년차검사에서 포함하고 있는 검사를 받고, 정기검사는 매 5년마다 선박을 Docking하여 선체, 기관, 항해, 정비검사를 받아야 한다. 선박의 Docking비용이 비싸므로 Docking시 필요한 수리 및 정비를 대부분 하는 것이 일반적이다. 임시검사는 선박의 충돌, 화재, 조난 등으로 인한 수리를 요구할 때 하는 검사를 지칭하고 개조검사는 선체, 기관, 설비, 용도전환 등의 수리공사를 필요로 할 때 하는 검사를 일컫는다.

<표 10> 선박검사 수리 시기 및 내용

종류	시기	수리 및 검사내용
년차검사	매 1년	외관검사 및 법정서류
중간검사	매 3년	Docking 및 년차검사
정기검사	매 5년	Docking 및 선체, 기관, 항해, 정비검사
임시검사	필요시	충돌, 화재, 조난 등으로 인한 수리
개조검사	필요시	선체, 기관, 설비를 개조할 때

자료: 한국선급(KR)규정집, 김성태(2009) p.13 재인용

둘째, 노후선박의 비중 급증에 따른 선박수리 및 개조의 수요 또한 점차 증가하고 있다. 운항되는 선박 중 선령이 20년 이상인 노후화된 선박의 비중이 60%에 육박하여 선박수리 수요가 지속적으로 증가할 것으로 예상되

고 있다.

셋째, 해양 환경에 대한 지속적인 관심 증대는 해양법 및 해사법 개정의 결과로 이어져 선박 환경규제가 강화되고 있다. 대형 선박사고는 해양오염을 야기시키고 이에 따라 IMO등의 해양 및 대기오염 규제에 따른 설비 기준 등이 강화됨에 따라 기존 선박들은 규제 기준에 부합하는 장비를 탑재하고 개조를 해야 하는 상황이다.

이에 따라 선사의 선박수리 결정은 다음과 같은 과정을 거치게 된다. 선박의 선장과 기관장이 수리 파트를 결정하여 수리요청서를 작성하게 되면 선사의 공무관리팀에서 수리범위를 확인하여 범위를 결정하고 수리기술을 검토하여 예상경비를 산정한다. 선사 CEO의 결재 후 선박수리업체와의 협상을 통하여 다시 수리기술과 예상경비를 협상하고 항로 인근에 섭외된 수리조선소에 견정요청과 함께 수리계약을 맺게 된다. 공무관리팀은 선박수리업체의 수리 공사를 진행사항을 감독하고 최종 수리가 끝나게 되면 최종 선박검사기관에 검사를 받는 과정을 거쳐야 수리가 완료되어 다음 선박 운항계획에 따라 선박이 출항하게 된다.



자료: 김성태(2009), p. 20.

<그림 3> 선박수리 의사결정 구성도

마. 공사일정 및 기간

통상적인 선박의 수리절차는 다음과 같은 순서로 이루어진다. ①선사 작업의뢰서 발주 ②본선입항 ③작업사항확인 ④작업인력 및 장비, 재료공급 ⑤작업 ⑥작업완료사양서 확인 ⑦청구서제출 ⑧상호협의 ⑨결제의 과정을

통해서 이루어진다(김하현, 1994). 정기검사나 중간, 연차검사에 있어서는 전반적인 선박의 결함에 대해서 장시간 점검을 하기도 하지만 일반적인 경우 선박은 하역작업을 완료한 이후에 기자재 혹은 급유를 하는 동안 임시로 수리를 하는 경우가 많다. 선사의 작업 스케줄에 의해 선박이 예정대로 진행되므로 수리업자들에게는 공사기간이 길게는 1달에서 짧게는 3일까지의 경우도 있다. 신조선의 경우에는 선박의 종류와 크기, 조선소의 설비에 따라 차이가 나겠지만 평균적으로 아래 표와 같은 시간이 소요된다.

신조선과 수리조선의 소요기간을 정리해 보면 다음과 같다. 통상적으로 선박입항 3, 4주전 수리업체에 견적문의와 함께 작업의뢰서를 발주하게 되고 수리대상선박이 입항하여 작업사항을 확인하고 수리를 시작하여 완료하는데 1-2주 정도 소요되므로(수리의 종류에 따라 최장 1달) 실제 소요시간은 약 5-6주가 통상적으로 소요된다.

<표 11> 공사일정 및 기간

구분	소요기간
수리견적	①선사 작업의뢰서 발주 2-4주
선박도착	②본선입항 ③작업사항확인 1-3주
수리기간	④작업인력 및 장비, 재료공급 ⑤작업 ⑥작업완료사양서 확인 1-2주
합계	4-9주

자료: "Global Ship-repair Industry : evaluation of current situation and future trends.", Pantelis Aristeidis Pittas, 1999. University of Newcastle upon tyne, UK. 재구성한 것임

3. 수리조선업 개요

수리조선업의 정의는 선행연구를 통하여 여러 논문들의 수리조선에 대한 정의를 살펴보면 수리조선업의 역할은 기 건조된 선박의 항행능력을 유지시키는 것으로 볼 수 있다(Pittas, 1999). 수리조선 산업이란 선박의 개조, 보수, 정비 등을 수행하는 조선산업의 세부업종 중 하나인 선박수리업을 말한다(박형호·두진일 2003). 수리조선업은 선박의 개조, 보수, 정비 등을 수행하는 조선산업의 세부업종 중 하나이며 노동집약적 산업으로서 기계, 철강, 전기, 전자, 화학 등 관련산업에 대한 생산유발효과가 크고 고용효과도 높은 고부가가치 창출산업으로 인식되고 있다(김성태, 2009).

로이드 선급의 자료에 의하면 2010년에 운항되고 있는 운항 척 수는 58,275척으로 폐선/침몰 선박은 1,165척에 달하며 수리대상 선박은 전체 운항선박의 39%에 달하는 22,844척에서 2020년에는 운항 척 수는 2010년대 비 33.9% 늘어난 78,025척으로 증가하고 수리대상선박 또한 39% 증가한 30,586척에 이를 것으로 추정하고 있다.

<표 12> 연간 수리대상 선박 예측치

구분	2010년	2015년	2020년
운항척수	58,275	68,150	78,025
폐선/침몰	1,165	1,363	1,560
수리대상선박	22,844	26,715	30,586

자료: Lloyd's Register, www.lr.org

조선업이 선박 건조에 기반을 둔 산업이라면 수리조선업은 이를 바탕으로 선박을 유지, 개조, 보수하는 서비스산업의 일종이다. 수리조선산업은

통계청에서 분류한 표준산업분류에서 기타 일반 기계 및 장비 수리업 (95119)에 해당되어 관리되고 있는 산업이다. 수리조선업의 역할은 선박의 특성적인 기능상 선박 설비의 유지관리와 선박 운영상의 성능과 품질이 유지되어야 하고 선박운항의 안전을 확보하기 위하여 선박의 각 부분을 점검·정비하여 불량한 곳 및 파손된 곳을 수리하는 일이다. 그중에서도 기관 수리산업은 수리조선산업의 일종으로 선박의 개조·보수·정비 등을 수행하는 산업 활동으로서 조선 산업의 세부업종 중 하나인 선박수리업을 말한다 (김원래 외, 2007).

수리조선업의 범위는 간단히 기계, 철강, 전기, 전자, 화학 등 관련산업에 있다고 정의하고 있지만 통계청에서 관리하고 있는 표준산업분류 하위 일반 기계 및 장비 수리업에는 더욱 많은 업계와 업체들이 포함될 것으로 사료된다. 수리조선업의 정의에서도 찾아 볼 수 있듯이 수리조선업이라 함은 선박의 유지 및 관리를 통해 선박의 성능 및 품질을 유지하는 산업임을 많은 논문이나 보고서에서도 찾아 볼 수 있다.

우리나라 선박은 90% 이상이 자체기술로 건조되고 있다. 하지만 앞에서도 언급했듯이 세계적인 기술력이 중소 조선산업으로 이전이 이루어지지 않아 수리조선업의 기술력이 신조선의 기술력을 따라가지 못해 실질적인 서비스산업의 면모를 제대로 갖추지 못하고 있다. 또한 시설부족과 대형 수리조선소의 멸종으로 대형선박의 수리가 우리나라 보다는 가까운 중국, 싱가포르, 동남아시아 등지로 향하고 있는 것이 사실이다.

4. 부산지역 수리조선 관련기업 현황

부산항은 동북아 환적항의 역할을 수행하여 선박의 입·출항이 빈번하다.

한일어업협정으로 어선의 수는 감소하였지만 국내산업의 무역의존도가 높아지면서 대형컨테이너선의 출입이 잦아졌고, 조선기술의 발달은 LNG, 석유시추선과 같은 고부가가치선의 생산이 가능해지면서 수리조선업 발전에 견인 역할을 수행하고 있다. 이와 관련한 수리조선관련 기업의 수도 2009년 전국사업체 조사 9차 계정에 따르면 933개에 달하고 있다<표 13>.

<표 13> 전국사업체조사 9차 계정(2009)

기타일반기계수리업	계	933
	단독사업체	881
	본사·본점 등	13
	공장, 지사(점), 영업소	39

자료: 통계청

한국선박수리공업 협동조합에 2012년 3월 기준으로 등록되어 있는 483개의 업체 중 타 지역을 주소로 등록하고 있는 183개의 업체를 제외하고는 62%, 300개에 달하는 업체가 영도구에서 영업 중이다. 하지만 이들 업체 중에서는 세관신청서 업무를 위해 많은 선용품업체나 기자재업체들이 등록이 되어 있어 정확한 통계를 산출하기가 어렵다.

<표 14> 수리조선업체 현황

업종	업체 수	주요 업무
수리조선	82	선체부, 외관수리
선박기관수리	197	선박의 엔진, 보일러, 축계 등을 전문적으로 수리
선박전기전자	64	항해통신, 기관통신, 항해통신장비 수리
선박냉동	17	냉동선박 전문(바나나, 수산물 운반선 등)
의장수리	10	계선, 조타, 항해, 거주,창고, 통풍 등
기타	113	가바나. 크레인, 자이로, 닻 등
합계	483	

자료: 한국선박수리공업 협동조합

가. 부산지역 수리조선산업 입지측면에서의 환경비교

부산시 영도구에는 600여개(업체추산)에 달하는 중·소 수리조선관련 제조업체 및 기자재 관련 업체들이 밀집해 있다. 이처럼 한 곳에 밀집해 있는 이유를 살펴보자면 부산 남항과 접하고 있고 감천항 북항과의 지역적 연계가 편리할 뿐만 아니라 컨테이너부두, 부산세관, 연안여객부두, 국제크루즈부두, 해양대학교, 부산해사고등학교 등과 같은 유관기관 및 대형부두와 밀접하여 최적의 입지에 있고 영도구 내에도 한진조선소, STX조선, 영도조선소, 선진조선소등과 같은 많은 조선소들이 입지해 있는 것이 가장 큰 이유라 할 수 있다.

하지만 이러한 밀집현상은 다른 부작용을 초래하기도 한다. 일반적인 평이한 기술력을 가진 정비업체의 난립으로 가격경쟁에 불을 붙여 저 수익구조를 불러오고 이는 사업자들의 투자의지를 꺾어 젊은 세대에 비전을 제시하기 어려우며 더구나 인력부족 현상을 겪고 있는 수리조선업계에서는 마이너스 요인으로 작용될 수 있다. 또한 이러한 경쟁심화로 인해 세계로 나아가는데 장애요인으로 작용하여 세계시장에 대한 인식부족을 초래하여 급부상하고 있는 중국, 중동 및 동남아시아와의 경쟁에서 마저 도태될 수 있다.

수리조선업은 신조선과 달리 입지적인 측면이 중요한 요소로 작용한다. 따라서 현재 부산지역에 운용되고 있는 수리조선 구역을 크게 3곳으로 분류 비교 분석해 보았다.

남항은 소형어선 및 원양어선의 집단 정박지가 되어 항만이 포화상태이다. 그러나 보니 부분적인 선박의 수리 때는 정박된 선박과 운항중인 선박 또는 수리작업 차 조선소에 도크되는 선박 등으로 혼잡을 이룬다(김하현, 1994). 항계수심 또한 4-9m 로 얕아 대형선박의 접근에는 굉장히 취약한

실정이다. 대부분의 수리조선업체들이 주거지역에 겹치게 분포되어 있어 공해요소에 굉장히 취약하고 노후화된 건물을 사용하고 있어 현대화 정비가 필요하다. 중소형 수리조선사들이 입지해 있어 중소형 선가대를 보유하고 있지만 대부분이 어선수리나 소형선박 수리에 치중하고 있다. 남항 주변 대부분의 도로가 협소하나 북항과 신항, 감천항과의 연계성에 있어서 강점이다. 또한 각종 유관기관이 남항 일대에 입지해 있고 대형 신조 조선소와도 가까워 기업과 유관기관과의 연계성도 뛰어나다.

반면 감천항의 경우 대형 상선 및 대형 어선, 원양 어선 등이 묘박, 정박지로 많이 활용이 되고 있다. 항계수심이 13m로 대형 선박의 접근성도 뛰어나며, 2만 톤급의 플로팅 도크가 있어 2만 톤급의 선박까지 수리가 가능하다. 수리공업협동조합의 8만평 부지 중 많은 부분이 나대지 형태로 남아 있고 대지료가 저렴한 편이며 산업단지의 형태로 갈등문제가 적다. 중소 수리조선사들이 집중되어 있으나 감천항 위치상 해안으로 많이 치우쳐 있어 인력 및 장비와 자재의 투입시간이 남항과 북항 보다는 상대적으로 많이 소요된다.

북항은 연안여객부두, 국제여객부두로부터 신감만 부두에 이르는 부두를 이르는 말로 대형 상선 및 컨테이너선, 탱크선, 대형 트롤어선, 국제여객선, 기타선박 등이 입항하게 되면 적재물의 하역 및 선적작업이 진행될 시간 동안 부분적인 수리를 수행할 수밖에 없고 업체 또한 남항 주변에 위치하고 있는 업체들 대부분이 관계하고 있기에 아래의 표에 기재하지 않았다.

<표 15> 부산시 수리조선 단지 비교

구 분	남항(영도구 일대)	감천항 수리조선단지
1. 선박접근성	항계수심: 4-9m 선박의 접근성에는 굉장히 취약하다. 청학동부두가 있긴 하지만 소형선박 위주의 접안이 가능하다.	항계수심: 13 m 감천항 수리조선단지 육성정책으로 중형수리조선단지가 입주해있고 2만톤급의 선박 수리가능
2. 업체입지	영도구 남항동, 대교동, 대평동, 청학동, 봉래동에 걸쳐 분포하고 있다. 하지만 많은 업체들이 주거지역에 난립해 있어 임대료상승을 주도하고 있다.	수리공업협동조합 8만평 부지 중 많은 부분이 나대지형태로 남아있고 산업단지의 형태로 대지료가 저렴하다.
3. 시설	중소형 선가대 보유, 공장 및 건물, 시설의 노후화,	플로팅 도크(2만t)보유, 중소형 선가대 보유
5. 교통	주요도로가 협소하여 대형화물차의 이동에 부적합하지만 부산시 배후도로 건설(남항대교, 북항대교, 을숙도대교)로 교통편으로는 최적지.	신항만, 북항, 남항과의 산업도로에 진입이 수월
6. 유해요소	주거지 밀집구역에 인접하여 각종 공해요소에 취약	산업단지 내 위치하여 갈등문제 없음.
7. 유관기관	선박기자재유통센터 건립, 한국조선해양 기자재 연구원, 한국해양대학교, 부산해사고등학교	전문 수리조선단지 육성안 실패로 유관기관 유치에 난항.
8. 기업 간의 연계성	한진 조선소 STX, 영도 등 여러 조선소가 위치	중형 수리조선소 밀집

나. 부산지역 인력 현황

2011년 부산광역시 해양산업조사 결과보고에 따르면 조선산업 항목별 종사자 증감 현황은 다음 표와 같다. 조선기자재 제조업의 경우 2009년 18,062명에서 2010년 16,997명으로 1년 사이 1065명이 감소하였고, 해양장비 플랜트 제조업의 경우도 2009년 96명에서 2010년에는 31명으로 줄어들어 명맥을 유지하는데 그쳤다. 반면에 해양레저장비 제조업의 경우 2009년 89명에서 47% 늘어난 131명으로 집계되었으며, 선박 및 조선기자재 수리업의 경우 2009년 대비 519명 증가한 6,590명으로 나타났다. 선박 및 조선기자재 수리업의 경우 부산시 해양산업관련 종사자에서 5%를 차지하는 수치이며 조선기자재 제조업 다음으로 2번째로 많은 수치이다.

<표 16> 부산지역 수리조선업 종사자 수 및 구성비

단위: 명, %

분야별(항목별)	종사자수		증감	증감률	
	2009	2010			
조선기자재 제조업	18,062	16,997	(12.9)	-1,065	-5.9
해양 장비·플랜트 제조업	96	31	(0.0)	-65	-67.7
해양레저장비 제조업	89	131	(0.1)	42	47.2
선박 및 조선기자재 수리업	5,971	6,590	(5.0)	619	10.4
계	24,218	23,749	(18)*	-469	-1.9

*주: 괄호 안은 구성비이며, 2009년 구성비는 자료누락

자료: 2011년 부산광역시 해양산업조사 결과보고

산업구조의 변화에 따라 출산률 저하 및 고령화, 인구감소, 노동력 감소는 모든 산업에 영향을 미치고 있다. 3D산업 기피현상에 따른 선박수리산업의 탈, 이직률 증가는 후계양성과 같은 전문인력 양성에 영향을 미치게

되었다. 그마저도 전문적인 경력을 가진 인력은 신조선계통으로 진출하고 고령화, 고임금 등의 고충을 겪고 있다.

세계 조선 강국 1위에 걸맞게 수리조선산업 또한 엄청난 부가가치로 외화획득에 큰 역할을 할 것으로 기대되는 만큼 현저히 부족한 인력을 지속적으로 양성해야 한다. 다음은 부산시내에 위치한 해운계 고등학교 및 관련 대학의 인력양성 현황이다.

<표 17> 부산시내 전문 인력양성 현황

구분	학교명	관련학과	학과명	졸업생수	취업률
고등학교	부산해사 고등학교			739 (지난4년간)	100%
			해사수송과학부	81	93.2
대학교	한국해양 대학교	11개학과	기관시스템공학부	125	92.0
			항해학부	78	89.9
			선박전자기계공학부	73	88.1
			수중기술학과	10	100
			조선해양시스템공학부	57	72.5
			해양공학과	41	59.5
			조선지자재공학부	40	62.9
			전파공학과	37	57.6
			전자통신공학과	30	84.6
			전기전자공학부	50	62.8
			부산대학교	1개학과	조선해양공학과
	부경대학교	3개학과	기관공학전공	3	33.3
			조선해양시스템공학과	73	-
			해양공학과	30	-
	동의대학교	1개학과	조선해양공학과	24	58.3
	동명대학교	1개학과	조선공학과	30	89.3
합계	1개 고교, 5개 대학	16개학과		1595	

*주: 졸업생수는 2011년 8월 졸업자와 2012년 2월 졸업자수를 합한 수치
자료: 각 학교 홈페이지를 참고하여 재구성한 것임

다. 경영실태

근본적인 수주방식에 있어 지연과 학연, 오랜 거래관계 등의 부차적인 요소에 초점을 맞추어 신생업체가 진입하기 매우 어려운 폐쇄적 영업구조를 가지고 있다. 선사 또는 선주업체로부터 수리공사를 맡게 되면 1차 수리조선업체는 세부파트에 대해 다시 하청업체를 아웃소싱하여 수리공사에 투입하게 되고 인원이 부족한 2차 수리조선업체는 수리공사를 위해 3차 인력업체로부터 인원을 충당하여 공사를 진행하게 되는데 1차 수리조선업체의 공사대금이 정해져 있는 만큼 2차 혹은 3차 하도급업체는 1차 수리조선업체에서 원하는 가격에 공사에 투입되게 되어 이는 염가수주 또는 불공정 하도급거래 발생의 원인이 된다<그림 4>.

업계 관계자의 인터뷰에 따르면 어음결제 기간은 평균 6개월로 이마저도 대금결제가 늦어지게 되면 연쇄부도를 유발할 수도 있다. 갑과 을의 관계에 있는 이들의 거래방식에 있어 일방적인 가격 결정과 어음결제는 산업의 발전저해요소가 되고 있다.

현재 많은 업체들이 대리점을 통한 영업방식에 의존하고 있으며, 주로 공공단체나 국가 기관의 선박 등이 채택하고 있는 e-biz 사이트 등의 경매 입찰 방식의 수주방법도 있으나 위의 공공단체나 국가기관 등에만 국한되어있는 실정이다. 또한 업체 홍보용 팜플렛이나 인터넷 홈페이지를 운영하고 있는 업체가 극소수에 불과하다는 점과 홈페이지를 운영하고 있는 업체에서도 전화를 통한 상담을 위주로 하고 있다.



<그림 4> 수리조선업체 수주방식 및 영업구조

Ⅲ. 연구설계

제1절 연구모형 및 가설설정

1. 연구모형

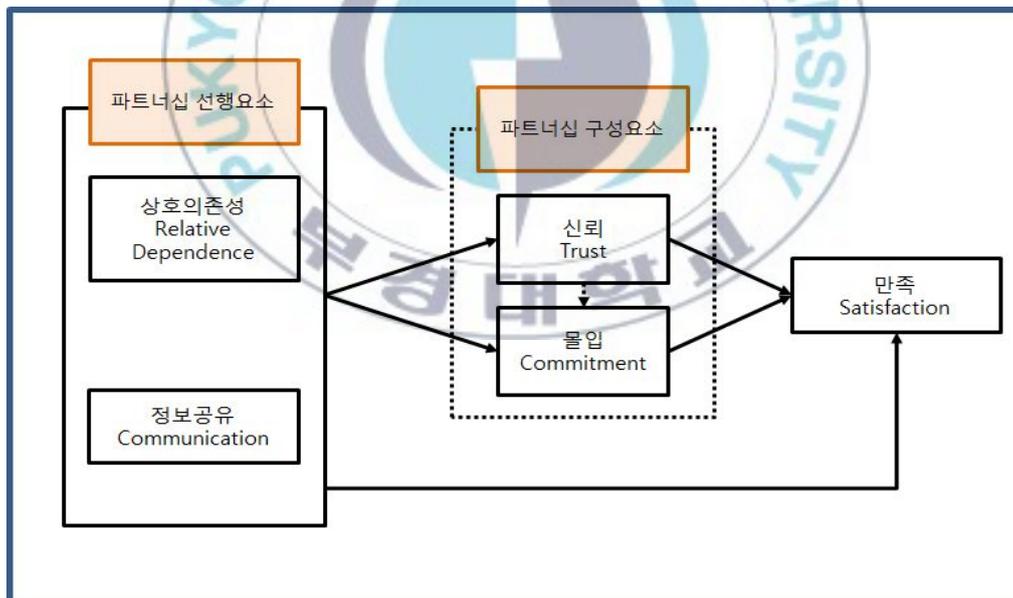
본 연구의 연구모형은 Mohr and Spekman (1994), 김재전 외 (2003)의 연구와 소순후 (2004), 장세윤 (2005)의 연구모형을 참고로 하여 상호의존, 정보교환이 신뢰와 몰입에 어떠한 영향을 미치며 이는 만족에 어떠한 영향을 주는지에 대해 연구해 보고자 아래와 같은 연구모형을 설정하였다.

Mohr and Spekman (1994)의 연구에서는 파트너십 속성을 몰입, 협력, 상호의존, 신뢰가 중요한 파트너십의 속성임을 강조하였고 김재전 외 (2003)는 파트너십의 결정요인이 파트너십의 구성요소에 영향을 미치고 이는 파트너십의 결과에 영향을 준다고 가정하였다. 파트너십 결정요인으로는 전략적 적합성, 상호의존성, 양립가능성, 상호 호혜성, 정보공유로 나누었다. 파트너십의 결정요인을 파트너십 형성요인과 촉진요인으로 분류하고, 이것이 공급사슬 파트너십에 미치는 영향을 분석하였다. 이는 Morgan and Hunt (1994)의 연구결과인 결정요인들이 몰입 및 신뢰의 매개변수를 통해 관계의 결과에 간접적으로 영향을 미친다는 주장과도 일치한다.

소순후(2004)의 연구에서는 관계의 질은 공급사슬 구성원 간 인지하고 있는 현재 관계수준의 정도와 미래의 관계지속의도를 의미하며 관계의 정도를 나타내는 변수인 신뢰는 관계를 지속하려는 의도를 나타내는 변수인 몰입의 주요 결정인자로 볼 수 있다고 하였다.

장세윤(2005)의 연구에서는 파트너십 선행요소인 정보공유, 협력, 상호의존성, 상호지향성, 정보공유, 전략적 적합성과 파트너 선정기준이 신뢰와 몰입에 미치는 영향과 이들이 성과에 미치는 영향을 분석하였다.

본 연구에서는 앞선 선행연구와 같이 파트너십 선행요소가 파트너십 구성요소에 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 변수 도출과정에서 둘 이상의 요소에 포함되는 요인이 많아 선행요소를 상호의존, 정보공유 2가지로 압축하여 선정하였다. 파트너십의 구성요소는 신뢰와 몰입을 선택하였으며 이를 통해 파트너십의 구성요소인 신뢰와 몰입이 만족에 각각 어떠한 영향을 미치는지 분석하기 위하여 선사와 선박수리업체의 성공적인 파트너십 구축을 위한 연구모형을 설정하였다.



<그림 5> 연구모형

2. 가설설정

현존하는 파트너십의 선행연구(Anderson and Narus, 1990; Day and Klein, 1987; Dwyer, Schurr, and Oh, 1987; Frazier, Spekman and O'neal, 1988; Salmond and Spekman, 1986)에서는 몰입, 정보공유, 상호의존과 신뢰가 중요한 파트너십의 속성임을 강조하고 있다.

기업 간 관계에 있어서 신뢰란 상대방의 행동에 대한 믿음, 즉 상대방에게 자신을 맡기는 행동, 상대방이 의무에 충실할 것이라는 기대이다(권영철, 2001). 파트너간의 상호신뢰를 바탕으로 파트너십 관계는 한층 강화되며, 이는 새로운 환경변화에 대한 상호간의 적응력을 향상시킬 것으로 기대된다고 하였다(Mohr and Spekman, 1994).

몰입은 관계를 유지 및 강화시키고자 하는 양측의 자발적 노력의 가시화이며(Morgan and Hunt, 1994), 관계의 지속성을 결정하는 변수이고 관계지속도이며, 미래지향성을 대변해주는 변수이다. 따라서 몰입의 정도가 낮은 파트너들의 그 관계에 대한 결속력이 약해 쉽게 거래관계가 끝날 가능성이 크다고 하였다.(김재전 외, 2003).

또한 몰입의 정도가 높은 파트너들은 기회주의적인 행동을 하지 않고 개별적, 공통적 목표를 달성할 수 있다. 높은 몰입도를 갖는 파트너들은 전력을 다하며, 장기적 목표와 단기적 목표간의 균형을 이루고 그 결과 파트너십의 성공을 기대할 수 있다(Mohr and Spekman, 1994).

파트너십의 가장 중요한 동기중 하나는 파트너 상호간의 부족한 자원과 능력을 보완하는데 있다. 양측 파트너가 필요한 모든 자원과 능력을 갖추고 있다면 굳이 파트너십 관계를 가질 필요가 없기 때문에(김재전 외, 2003) 상호의존성 역시 성공적인 파트너십의 필수요건이라 할 수 있다. 상

호의존이란 파트너 상호간 부족한 자원과 기능을 보완할 수 있는 능력을 의미한다. 파트너간의 자원과 능력의 상호보완적 관계는 상호의존도와 직결되어 신뢰와 몰입의 증진에도 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다(소순후, 2004).

정보공유는 신뢰와 몰입의 주요 선행요인이라 할 수 있고 조직의 중요한 성공요인으로서 정보공유의 적시성, 정확성, 충분성, 신뢰성의 정도로 파악될 수 있으며(Mohr and Spekman, 1994) 신뢰와 몰입에 선행되어야 하는 중요한 것이라고 하였다(Morgan and Hunt, 1994). 또한 정보공유의 과정은 조직적 기능의 대부분의 측면에서 기저를 이루고 있으며, 조직의 성공에 중요하다고 하였다(Kapp and Barnett, 1983; Mohr and Nevin, 1990; Snyder and Morris, 1984).

또한 원활한 정보공유는 중요한 정보에 대한 시의 적절한 공유를 가능하게 하여 양측의 오해와 잘못된 기대를 사전에 방지해 상호 유대감을 높이고, 나아가서는 상호작용과 이해를 촉진시켜 기업 간 관계결속을 증진시키는 주요 요인으로 작용하는 것으로 확인되었다(소순후, 2004).

위와 같은 선행연구를 통해 가설을 선정하고, 파트너십의 선행요소가 구성요소를 통하지 않고 만족에 직접적으로 영향을 미칠 것이라는 가정을 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1: 파트너십 선행요소는 신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.
가설1-1: 상호의존이 높을수록 신뢰의 수준도 높아질 것이다.
가설1-2: 정보공유가 원활할수록 신뢰의 수준도 높아질 것이다.

가설2: 파트너십 선행요소는 몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
가설2-1: 상호의존이 높을수록 몰입의 수준도 높아질 것이다.
가설2-2: 정보공유가 원활할수록 몰입의 수준도 높아질 것이다.

가설3: 파트너십 선행요소는 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
가설3-1: 상호의존이 높을수록 만족의 수준도 높아질 것이다.
가설3-2: 정보공유가 원활할수록 만족의 수준도 높아질 것이다.

가설4: 신뢰는 몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설5: 파트너십의 구성요소인 신뢰의 수준이 높을수록 만족에 영향을 미칠 것이다.

가설6: 파트너십의 구성요소인 몰입의 수준이 높을수록 만족에 영향을 미칠 것이다.

제2절. 연구방법

1. 변수도출 및 변수 측정

기존의 많은 연구에서는 파트너십의 측정을 산업군에 특화된 변수를 사용하지 않고 대부분이 통상적 연구변수를 사용하였다. 하지만 본 연구에서는 통상적 연구변수 외에도 파트너십을 결정하는 산업적 변수를 추정하고 이를 위해 본 연구의 목적에 맞게 산업에 특성화된 변수를 선정하기 위하여 2012년 6월 20일 관련업계 종사자 4명(업체 대표이사, 부장, 수리조선업체 대표이사, 수리조선업체 차장)과의 인터뷰와 토론을 통하여 변수 33개를 새롭게 선정하였다. 수리공사와 관련된 변수 25개를 포함하여 자금과 관련된 변수 5개와 업무와 관련된 변수 3개를 도출하였다.

<표 18> 변수도출

구분	변 수	세부사항	
수리 (공사)	수리품질		
	수리능력		
	기술수용능력		
	기술 전문화		
	공사과정		
	공사결과		
	공사기간	공기 준수 및 공기단축	
	보증, 공사 후 A/S	수리공사 후 보증, 또는 A/S	
	안전		안전규칙준수
			안전사고에 대한 교육
	기자재, 부속 단가에 대한 신뢰	자재절감을 통한 수리비 절감	

	검사관리 ,(KR)검사관과의 유대관계	선박 검사관과의 관계
	자재공급능력	기부속, 자재 부족 시 확보전략
	선원에 대한 교육	응급처치 및 메뉴얼
	수리방식 협의	국가기관 및 검사기관에서 요구하는 수리방식에 대한 협의
	인력수급	기술자확보에 대한 논의
	전문기술, 특성화된 기술 보유	선박 크기, 최신기술에 대한 수리 가능 여부
	해외 출장 가능 여부	관리 선박이 해외에서 응급상황 시 해외 출장 가능 여부
	응급상황발생시	선박충돌, 침몰, 조난, 납치. 선원 사고에 대한 대응
	예상치 못한 상황에 대한 회의	수리도중 예상치 못한 상황에 대한 회의
	선박수리에 대한 의존도	관리선박 수리 의존도
	외주업체와의 Network	
	Infra	선박수리업체의 Infra
	설계변경 수용여부	
	개선요구 이행사항에 대한 협의	
	공사대금에 대한 협의	공사 견적건, 공사 후 대금 협상건
	공사비 적절	
자금	공사대금 결제기간	결제기간 연장에 대한 협의
	결제금 지급 방법	결제금 지급 방식에 대한 협의 (일시불, 할부)
	선박수리비용 의존도	상대기업에서 차지하는 총 수리비용의 비율
업무 관계	선박 도입 시	참관
	응답성	업무(수리기간 중) 응답성
	수리 중 업무 브리핑 및 협의	

위의 과정을 거쳐 변수의 객관적 분류를 위해 전문가 5명과의 심층 인터뷰 과정을 통한 요인별 변수 분류작업을 거쳐 아래와 같은 측정변수 분류작업을 완료하였다. 결과 독립변수인 상호의존성 5개, 정보공유 6개, 만족 8개로 분류되었고 매개변수인 신뢰와 몰입은 각각 7개와 4개로 분류되었다. 종속변수인 만족은 선행연구를 통해 다시 재분류하여 최종적으로 6개를 선정하였다.

<표 19> 측정변수의 조작적 정의

변수	조작적 정의		
독립변수	상호의존성	응급상황발생시 협조정도 설계변경수용여부 수리조선 업체의 Infra 도움 상대 업체의 협조 해당업체의 관리선박 수리비중	
	정보공유	공사대금 협의 선원에 대한 교육 기자재확보에 대한 회의 및 정보교환 업무 브리핑 및 협의 예상치 못한 상황에 대한 회의 공사대금 결제기간 재조정 회의	
		신뢰	수리능력 공사과정 안전규칙준수 공사기간 보증, A/S
	매개변수	몰입	자재공급능력 외주업체와의 Network 감정적, 정서적 느낌 관계유지를 위한 노력 문제해결에 대한 적극성 지속적 관계유지 희망

종속변수	만족	수리품질
		공사결과
		공사기간
		부속, 기자재 단가
		공사비용 적절성
		수익성 향상

2. 표본설계 및 설문지 구성

가. 표본의 선정과 조사방법

본 연구는 2012년 8월1일부터 8월 14일까지 부산시에 위치하고 있는 선사 10곳을 대상으로 하여 직접방문조사를 통해 선박관리업무에 종사하고 있는 30명을 대상으로 사전조사를 실시하였다. 사전조사를 통해 설문지 구성을 재검토 후, 부산에 위치해 있는 국내 선사 25개 업체를 2012년 8월 16일부터 9월 6일까지 21일에 걸쳐 직접방문조사를 실시하였고 업체당 선박수리와 관련된 부서에 근무하는 인원에 한해서만 설문조사를 실시하였다.

총 107부의 설문을 시도하여 107부를 회수하였고 이 가운데 불성실한 응답설문지 7매를 제외한 100부의 설문지를 대상으로 실증분석을 실시하였다.

나. 설문지 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 설문지는 선사와 선박수리업체의 과

트너십을 측정하기 위해 설문지를 개발하였다. 설문지는 모두 여섯 부분으로 구성되었다. 일반적 현황은 자유기술 방법을 사용하였고 인구통계학적 특성 부분에서는 선다형으로 질문하였다. 파트너십 구성요소와 선행요소, 그리고 만족은 5점 리커트 척도(1점: 전혀 그렇지 않다~5점: 아주 그렇다)를 이용하여 측정하였다. 설문지 각 부분의 구성은 다음 <표 20>과 같다.

<표 20> 설문지 구성

구분	문항내용	문항 수	측정방법
일반적 현황	거래년수	1	자유기술
	금액비중	1	자유기술
파트너십 구성요소	신뢰	6	5점 리커트 척도
	몰입	5	5점 리커트 척도
파트너십 선행요소	상호의존성	5	5점 리커트 척도
	정보공유	6	
만족	비용절감, 수익성향상, 경쟁우위 확보, 최신정보 및 전문지식 공유, 우수한 품질 확보, 리드타임 감소,	6	5점 리커트 척도
인구통계학적 특성	관리선박 척수, 성별, 근속년수, 지위	4	선다형

다. 자료의 분석방법

본 설문조사를 통하여 수집된 자료는 통계분석용 패키지인 SPSS 18.0과 AMOS 19를 이용하여 다음과 같은 실증분석 과정을 거쳐 통계처리를 실시하였다.

첫째, 표본의 일반적 특성을 살펴보기 위해 SPSS 18.0을 이용하여 빈도 분석을 실시하였다.

둘째, 각 변수들의 측정항목이 동일한 개념을 측정하고 있는지를 평가하기 위하여 SPSS 18.0을 이용하여 신뢰성분석을 실시하였다.

셋째, 각 변수들의 타당성을 검증하기 위하여 측정항목에 대해 SPSS 18.0을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시한 후 AMOS 19를 이용한 확인적 요인분석(1, 2차)을 실시하였다.

넷째, 연구가설을 검증하기 위하여 각 변수 간의 구조관계를 규명하기 위하여 AMOS 19를 이용한 구조방정식모형 분석을 실시하였다.

다섯째, 매개효과의 검증을 위하여 SPSS 18.0을 활용하여 회귀분석을 실시하였다.

위의 다섯 가지의 통계분석방법을 정리하면 다음 <표 21>와

<표 21> 통계분석 방법

항 목	분 석 방 법	분 석 도 구
표본의 일반적 특성 (성별, 직위, 근무경력, 선박 척 수, 거래년도, 거래년수)	빈도분석	SPSS 18.0
신뢰, 몰입, 상호의존, 정보공유, 만족	신뢰도분석	
	탐색적 요인분석, 확인적 요인분석	
가설검증	구조방정식 모형 분석	AMOS 19
매개효과 검증	회귀분석	SPSS 18.0

IV. 실증분석

제1절 표본의 특성

본 연구의 결과 분석에 앞서 표본의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 전체 응답자 100명의 남, 녀 구성비율은 남자가 87명, 여자가 13명으로 나타났다. 직위를 살펴보면 경영자가 5명, 임원이 18명, 부장이 20명, 차·과장이 31명, 대리가 21명, 사원이 5명으로 나타났다. 이들 중 여성은 경영자, 임원, 부장직급의 근무자는 없었고, 차·과장이 1명 대리가 8명 사원이 4명으로 나타났다. 또한 근속년수에 있어서도 여성의 경우 5년 이상 근무자는 2명으로 나머지 11명은 5년 미만의 근무자로서 이는 아직 선사에서 여성들의 진입장벽이 높은 것으로 해석될 수 있다.

업체별 선박관리 척수는 1-5척을 관리하는 업체 근무자는 23명으로 나타났고 6-10척을 관리하는 업체에서는 29명, 16-20척 관리업체는 22명, 20척 이상을 관리하는 업체에서 근무자는 9명으로 나타났다<표 22>.

<표 22> 응답자 특성

구분	빈도	비율(%)
성별	남	87
	여	13
관리선박 척 수	1-5척	23
	6-10척	29
	11-15척	17
	16-20척	22
	20척 이상	9
근속 년 수	1-5년	56
	6-10년	30
	11-15년	11
	16-20년	2
	20년 이상	1
직위	경영자	5
	임원	18
	부장	20
	차·과장	31
	대리	21
	사원	5

선사별 파트너십 현황은 다음 <표 23>과 같다. 방문조사를 실시한 25개 선사들은 가장 많은 32개(28.3%)의 기관관련수리 업체들과 파트너십을 맺고 있었으며, 다음으로 전기전자업종 18개(15.9%), 항해통신 15개(13.3%), 기부속 11개(9.7%), 선체 8개(7.1%), 수리조선소 8개(7.1%), 안전설비 7개(6.2%), 기타 6개(5.3%), 계측 3개(2.7%), 선용품 3개(2.7%), 배관 2개(1.8%)의 순으로 나타났다. 평균거래 년 수는 7.96년으로 최대 30년간 거래를 유지해 오고 있는 것으로 나타났으며 금액비중별로는 최대 30%(기관관

련수리업)에서 최소 10%(계측)까지 평균 20.25%를 거래업체에 지출하고 있는 것으로 나타났다. 이는 선사들의 선박의 유지 및 관리에 있어 많은 업체와의 거래를 통해 그 중 가장 신뢰성 있고 기술력이 높은 기업을 선정하여 이를 통해 선박을 장기간 관리 및 수리하는데 동일 업체와 지속적으로 거래함으로써 선박관리의 일관성을 유지하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

<표 23> 선사별 파트너십 현황

업종	거래년수				금액비중(%)				빈도	비율(%)
	평균	표준편차	최대	최소	평균	표준편차	최대	최소		
기관관련수리	9.4	6.9	30	1	30	15.8	70	3	32	28.3
전기전자	7.4	4.4	18	2	16	8.8	44	7	18	15.9
항해통신	8.8	6.5	20	1	13	6.8	28	3	15	13.3
기부속	6.8	3.8	13	1	18	10.7	40	2	11	9.7
선체	7.1	2.2	10	5	21	8.9	40	10	8	7.1
수리조선소	5.3	2.8	10	1	22	15.3	50	5	8	7.1
안전설비	6.3	2.9	10	3	12	7.5	25	2	7	6.2
기타 ⁵⁾	10.3	9.2	22	1	12	7.7	25	3	6	5.3
계측	3.5	2.1	5	2	10	7.1	15	5	3	2.7
선용품	6.3	4.0	10	2	23	7.6	30	15	3	2.7
배관	10	7.1	15	5	22	5.0	25	18	2	1.8
전체	7.96	5.58	30	1	20.25	13.25	70	2		
합계									113	100

5) 유압, 용접, 선박검사업종을 포함.

제2절 실증분석 결과

1. 신뢰도 분석

서로 관계가 알려져 있지 않은 측정변수와 잠재변수간의 관계를 규명하기 위하여 신뢰도 분석을 통한 탐색적 요인분석을 실시하였다. Van de Ven, et, al(1980)의 연구에 의하면 탐색적인 연구 분야에서는 Cronbach's α 계수가 0.6 이상이 되면 충분하고, 기초연구 분야에서는 0.8 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 0.9 이상이어야 한다고 주장하고 있다.

<표 24>에서는 본 연구에서 Cronbach's α 계수를 이용한 측정도구의 신뢰성 분석결과를 나타낸 것으로 0.789~0.875 사이의 값에서 관측되었으므로 측정도구의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났으며 항목-전체 상관관계 값이 0.4 미만인 변수는 최신정보공유(0.354)와 리드타임감소(0.395) 항목으로 분석에서 제외하였다.

<표 24> 측정도구의 신뢰도 분석

변수명	문항수	Cronbach's α	
파트너십 구성요소	신뢰	4	0.827
	몰입	4	0.789
파트너십 선행요소	상호의존	5	0.853
	정보공유	4	0.806
	만족	6	0.875

2. 타당성 분석

측정도구의 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 이용하였다. 요인분석은 다수 변수들 간의 관계(상관관계)를 분석하여 변수들의 바탕을 이루는 공통차원들을 통해 이 변수들을 설명하는 방법으로 타당도를 높일 수 있다.

본 연구에서는 타당도를 검증하기 위하여 주성분분석(Principle Component Analysis: PCA)을 이용하였으며, 요인회전은 직각회전 방식 중 요인행렬의 베리맥스(VARIMAX)를 이용하였다.

다음<표 25>는 먼저 매개변수와 종속변수의 요인분석결과를 나타낸 것으로 KMO(Kaiser-meyer-olkin)와 Bartlett의 검정 결과를 나타낸 것이다. 이는 상관관계 행렬상의 모든 상관관계 값들의 전반적 유의성을 나타내고 있는 것이다. 여기서 Bartlett의 구형성 검정의 유의확률이 .000 으로 나타나 전반적으로 변수들 간의 상관관계는 유의하다고 판단할 수 있으며, 따라서 본 분석의 자료는 요인분석을 실시하기 위한 적절한 자료라고 할 수 있다.

또한 표준형성 적절성의 KMO 측도 역시 전체 상관관계 행렬이 요인분석에 적합성을 나타내는 지표로서 여기서 그 값은 .864로 나타나 기준치 .50보다 높게 나타났으므로 자료가 요인분석에 적합하다고 할 수 있다.

<표 25> 매개변수와 종속변수의 KMO와 Bartlett 검정

표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.		.864
	근사 카이제곱	861.212
Bartlett의 구형성 검정	자유도	136
	유의확률	.000

다음의 <표 26>은 매개변수와 종속변수의 회전된 성분행렬을 나타낸 것으로서 추출공통성과 함께 나타내었다. 추출할 요인의 수를 지정하기 위하여 eigenvalue값이 1.0 이상인 요인이 분석에 이용하였다.

<표 26> 매개변수와 종속변수의 회전된 성분행렬^a

	성분			추출 공통성
	1	2	3	
수리비용	.809	.317	.092	.766
수리품질	.786	.302	.099	.721
수리결과	.770	.214	.171	.672
부품제작단가	.713	.181	.108	.597
신속성	.763	.040	.150	.630
수리능력	.286	.731	.245	.695
공사과정	.017	.740	.258	.617
공사기간	.269	.753	.118	.685
에프터서비스	.397	.621	.103	.729
감정적느낌	.190	-.061	.746	.657
자발적노력	.370	.184	.649	.620
관계유지노력	.039	.280	.705	.577
장기적제휴	.117	.329	.742	.677
회전 제곱합 적재값	4.404	2.782	2.543	
분산(%)	25.906	16.363	14.961	

아래 <표 27>은 독립변수의 요인분석 결과를 나타낸 것으로서 KMO 값은 .871로서 기준인 0.5를 상회하고 있고 유의확률도 .000으로 나타나 요인분석에 적합한 자료로 분석되었다.

<표 27> 독립변수의 KMO와 Bartlett 검정

표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.	.871	
근사 카이제곱	508.696	
Bartlett의 구형성 검정	자유도	55
	유의확률	.000

다음 독립변수의 회전된 성분행렬은 eigenvalue값이 1.0 이상인 요인이 2개가 추출되었고 이들 2개의 요인이 전체변량의 60.34%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 추출 공통성을 살펴보면 0.5이하인 결재기간조정(.447)은 분석에서 제외하기로 하였다.

<표 28> 독립변수의 회전된 성분행렬^a

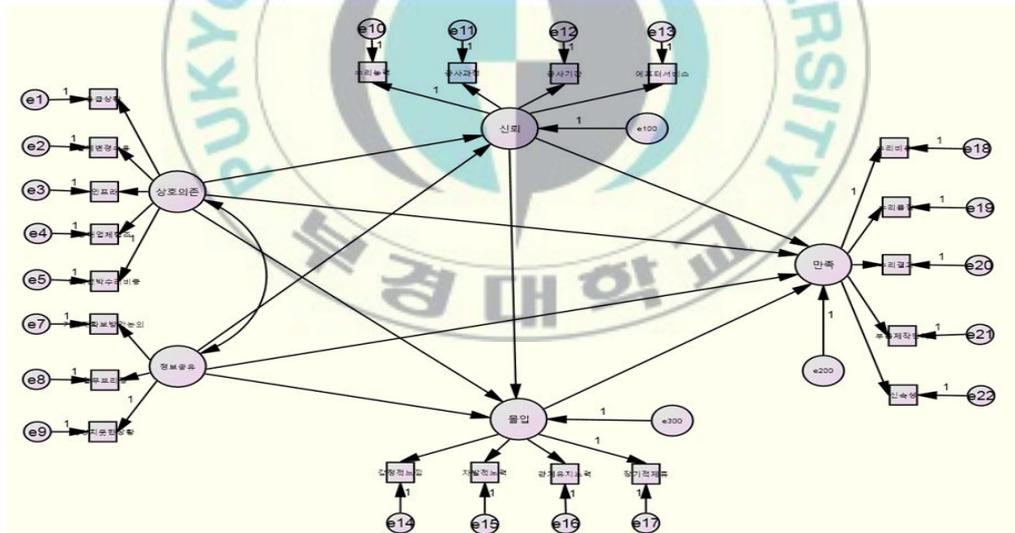
	성분		추출 공통성
	4	5	
응급상황 시 협조정도	.714	.379	.654
설계변경수용	.852	-.022	.727
인프라	.828	.087	.692
상대업체협조	.765	.305	.678
관리선박 수리비중	.597	.422	.534
기자재확보방안논의	.161	.872	.787
업무브리핑	.158	.859	.763
예상치 못한 상황에 대한 회의	.495	.636	.649
결재기간조정	.415	.524	.447
회전 제곱합 적재 값	3.641	2.996	
분산(%)	33.101	27.236	

요인분석 결과 요인1은 ‘만족’, 요인2는 ‘신뢰’, 요인3은 ‘몰입’으로 나타났으며 요인4는 ‘상호의존’, 요인5는 ‘정보공유’로 확인되었다. 또한 요인분석 과정에서 다른 요인에 적재되었던 ‘자재공급능력’, ‘외주업체네트워크’, ‘문제해결적극성’, ‘공사대금협의를’ 4개와 상관성이 낮은 것으로 나타난 ‘결재기간조정’ 1개를 포함한 총 5개의 항목이 제거되었다.

3. 측정모형 분석

가. 측정모형 설정

앞서 실시한 자료에 대한 점검을 바탕으로 모델적합에 대한 분석을 실시하였다. 분석에 앞서 본 연구의 측정모형은 다음 <그림 6>과 같다. 구조방정식 추정법은 ML(Maximum Likelihood : 최대우도법)을 사용하였고 표본수의 부족으로 인해 ML 부트스트래핑(Bootstrapping)⁶⁾을 실시하였다. 부트스트래핑 횟수는 500으로 제한하였고 백분위 신뢰구간과 편향-보정된 신뢰구간은 90으로 설정하였다. 마지막으로 수정지수(MI)는 4이상이 보고되도록 설정하였다.



<그림 6> 측정모형

6) 부트스트래핑(bootstrapping)은 모수치의 표본분포를 추정하는 방법으로서, 자료의 임의표본을 모집단의 대체로 취급한다. 그리고 모집단의 대체로 표본 부트스트랩 추정치와 표준오차를 얻기 위해 정해진 수만큼 재표본추출을 한다. 이러한 표본 부트스트랩 추정치와 표준오차는 부트스트랩 추정치의 평균에 근접하도록 평균값을 구하는데 이 평균값을 부트스트랩 추정량이라고 한다.

나. 측정모형의 확인적 요인분석

수정지수(MI; Modification Index)는 모델을 변경하는 경우 평가지표가 어떻게 변화하는지를 나타내는 것으로 어디를 어떻게 바꾸면 모델이 개선되는지를 아는 단서가 된다. 수정지수는 특정 고정모수가 자유모수가 되는 경우 모델의 전반적인 χ^2 값의 개선을 의미한다. 즉 하나의 고정모수를 자유모수로 했을 때 χ^2 값이 얼마나 줄어드는지를 알려준다(배병렬, 2011). 이에 따라 경로를 다시 설정할 수 있다. 분석된 모델의 output 가운데서 수정지수(Modification Index)를 살펴보면 경로를 추가할 것을 제안하는 부분이 먼저 제시되어 있으며, 오차 공분산으로 허용할 것을 제안하고 있으나, 이러한 경우는 정확한 근거에 의거하여 수정하여야 한다.

본 연구에서는 모델수정을 위한 내용을 설명하기 위해 모델수정을 실시하였다. 확인적 요인분석 과정에서 단일 차원성을 저해하는 항목들은 먼저 M.I(Modification Index)값을 통해 모델을 수정하는 작업을 거쳤다. Amos는 디폴트로 M.I가 4이상인 것을 보고하도록 되어있기에 측정모형의 결과에서는 M.I값이 4이상인 수정지수를 살펴보았다<표 29>.

M.I 가운데 가장 큰 값을 보이는 것은 e9과 e19간의 17.44로 나타났고 이외에도 e9과 연관되어있는 상호의존과 e14의 M.I 값을 고려하여 예상치 못한 상황 변인을 제거하였다. 그 다음으로 수리능력과 감정적 느낌, 관리선박수리 비중 순으로 순차적으로 제거하면서 공사기간, 자발적 노력, 부품 제작단가 총 6개의 관찰변인을 제거하였다.

<표 29> 측정모델의 Modification Indice(수정지수)

변 인		M.I.	Par Change
e9(예상치못한상황에 대한 회의)	↔ e19(수리품질)	17.44	.11
e5(관리선박수리비중)	↔ e100	12.78	.10
e5(관리선박수리비중)	↔ e12(공사기간)	11.27	.11
e10(수리능력)	↔ e11(공사과정)	12.62	.13
e9(예상치못한상황에 대한 회의)	↔ 상호의존	12.53	.09
e14(감정적느낌)	↔ e19(수리품질)	8.27	-.08
e15(자발적노력)	↔ e14(감정적느낌)	5.55	.07
e16(관계유지노력)	↔ e22(신속성)	6.13	-.08
e16(관계유지노력)	↔ e19(수리품질)	5.00	.07
e17(장기적제휴)	↔ e20(수리결과)	5.14	-.05
e11(공사과정)	↔ e13(에프터서비스)	5.90	-.09
e9(예상치못한상황에 대한 회의)	↔ e14(감정적느낌)	6.03	-.08
e1(응급상황)	↔ e20(수리결과)	5.20	.06
e3(인프라)	↔ e9(예상치못한상황에 대한 회의)	5.92	.06

위의 과정을 통해 최초 모형에서 단일차원성을 저해하는 항목들을 제거하고 측정모형이 표본자료에 얼마나 잘 부합하고 있는지를 확인하기 위해 측정모형의 적합도 지수를 확인하였다.

GFI(Goodness-of-Fit Index)는 구성된 모형이 표본공분산행렬(혹은 표본상관행렬)을 설명하는 비율로 나타내는 지표로, 1과 0사이의 값을 취하며, 적합도지수로 값이 1에 가까울수록 그 모형의 적합성이 좋은 것으로 판정하며, 0.9를 적용하는 관행이 있으며, 0.95를 초과하면 모형의 적합도가 상당히 양호한 것으로 볼 수 있다.

AGFI(Adjusted Goodness-of-Fit Index)는 조정적합도지수로 0.9가 관행이다. 추정된 모수의 수가 상당히 많지 않으면 AGFI와 GFI의 차는 커지지

않는다. GFI는 모수를 추가하면 계속 증가하는 성질을 가지고 있지만, AGFI의 증가는 GFI가 줄어드는 자유도에 비해서 상대적으로 큰 경우에는 증가하고 그 반대인 경우에는 감소한다. 따라서 수정모형을 비교할 때에 유용하게 사용된다.

PGFI(Parsimony Goodness-of-Fit Index)는 GFI와 기준모형의 자유도의 곱으로 포화모형의 파라미터의 수로 나누는 것으로 계산되어지며, 이는 1989년 Mulaik 등에 의해 제안되었으며, 0.5정도면 적합도가 좋은 것으로 간주할 수 있다고 제안하였다.

NFI(Normal Fit Index)는 포화모형의 적합성 정도를 100%, 독립모형의 적합성 정도를 0%로 했을 때의 기준모형의 적합성 정도를 말한다.

RMSEA(Root Mean Error of Approximation)는 0.05보다 작을 때, 그 모형의 적합도가 높으며, 0.05이상에서 0.08이하이면 적합도는 좋으며, 0.08이상에서 0.10이하이면 보통이며, 0.1보다 클 때는 그 모형을 채택하지 않는 편이 좋다고 일반적으로 말한다. 또한 최소한 90%의 신뢰구간에 RMSEA 값 0.05를 포함하여야 한다.

한편 RMR (Root Mean square Residual), 즉 적합 잔차의 제곱의 값은 적을수록 좋으며, 0.05이하이면 적합정도가 좋은 것으로 간주한다.

CFI(비교적합도지수, Comparative Fit Index)는 독립모형, 즉 무관계모형과 가설모형을 비교해서 데이터가 부합하는 정도를 적합도지수로 표현한 것이다. 통상 0.90이상이면 양호한 적합도로 해석한다. 그리고 RFI, IFI, TLI는 1에 가까울수록 좋은 모델임을 의미한다. 이러한 경로 분석은 모형을 구축한 후 적합도를 적합도 지수에 의해 적합도를 판단하고 모형의 경로 및 모형을 수정하게 되는데 이러한 수정작업에는 수정 지표를 이용한다(박태호, 2010).

하지만 다른 기준을 선정하였다면 그 근거가 제시되어야한다. 본 연구에

서 선정된 적합도 지수는 절대적합지수 χ^2 , GFI, AGFI, RMSEA, 증분적합지수 NFI, IFI, TLI, CFI, 총 8개 이며 적합도 지수에 대한 관련 근거와 설명은 다음 <표 30>과 같다.

<표 30> 일반적으로 추천되는 전반적 적합도 지수

지 수	관 련 문 헌	내 용
χ^2 scaled χ^2	Bollen(1989), Satorra and Bentler(1994)	모델에 가한 과대식별로 부터 야기된 적합도 결여의 통계적 검증. χ^2 은 자유모수가 아닌 고정모수를 평가
RMR (원소 간 평균차이)		표본자료에 의해 모델이 설명할 수 없는 분산/공분산의 크기를 의미하며 값이 작을수록 좋다. 0.05 이하 우수
GFI (기본적합지수)	Jöreskog and Sörbom(1989)	모델에 의해 설명되는 관측된 분산과 공분산의 상대적 정도를 측정, R^2 과 유사
AGFI (수정기본적합지수)		GFI를 확장시킨 것으로서 모델 내의 자유도를 이용하여 조정한 값. 0.9 이상 적합
TLI (터커-루이스)/ NNFI (비표준적합지수)	Bentler and Bonett(1980), Tucker and Lewis(1973)	독립모델의 적합도 결여에 대한 제안모델의 적합도 결여를 비교하는데 이용. 적합도 값은 독립모델에 대한 제안모델의 자유도당 상대적 개선정도를 추정, 적은 표본인 경우에는 이용되지 않음(<150), 특히 GLS 추정인 경우. 0.09 이상 우수
IFI(증분적합지수) RFI(상대적합지수)	Marsh, Balla, and McDonald(1988), Gerbing and Anderson(1993)	제안모델과 기초모델을 비교하는데, 값이 클수록 높은 수준의 적합도를 나타낸다. 이들 값보다는 CFI, RNI가 보다 바람직한 지수로 받아들여지고 있다. 0.9 이상 우수
CFI(비교적합지수)	Bentler(1990)	독립모델 대 제안모델의 비중심 χ^2 에 의해 추정된 적합도 결여의 상대적 감소량을 측정한 것. 0.9 이상 우수
RMSEA (근사오차평균자 승의 이중근)	Brown and Cudeck(1973), Steiger(1990)	모델을 표본이 아닌 모집단에서 추정하는 경우에 기대되는 적합도 0.05보다 작으면 우수

자료: 배병렬(2011), 구조방정식 모델링을 재구성한 것임.

위와 같은 기준을 적용한 측정결과는 다음 <표 31>과 같다. 모델의 적합도 지수를 살펴보면 NFI(.90), TLI(.99)는 적합한 수준으로 나타났고 GFI(.90), AGFI(.85), RMSEA(.03), IFI(.99), CFI(.99) 로 나타나 이 연구에서 설정한 측정모형은 연구의 자료를 잘 설명하도록 적합하게 설계되었다고 판단할 수 있다.

<표 31> 모형의 적합도

구분	기준	CFA 이전 적합도 지수	개선된 적합도 지수	해석	
절대적합지수	χ^2	χ^2 검증 유의 확률	402.59 (df=181, p=.000)	74.60 (df=78, p=.000)	-
	GFI	≥ 0.9	.79	.90	적합
	AGFI	≥ 0.9	.81	.85	양호
	RMSEA	≥ 0.05 : 매우 좋음 ≤ 0.10 : 보통 > 0.10 : 좋지 않음	.05	.03	매우 좋음
증분적합지수	NFI	≥ 0.9	.75	.90	적합
	IFI	≥ 0.9	.81	0.99	적합
	TLI	≥ 0.9	.79	0.99	적합
	CFI	≥ 0.9	.84	0.99	적합

다음으로 각 개념에 대한 단일차원성과 신뢰도 및 타당도를 평가를 위해 각 개념의 개념신뢰도(construct reliability: CR)와 신뢰도의 다른 측정치로서 평균분산추출(average variance extracted: AVE)을 다음의 <표 32>에 나타내었다. 개념신뢰도의 수용가능한 신뢰도 수준은 0.7 이상을 들고 있으

며(배병렬, 2011), 평균분산추출의 값은 0.5 이상이 되어야 신뢰도가 있는 것으로 본다. 본 연구의 모든 값에 있어 개념신뢰도의 0.7과 평균분산추출의 0.5 이상의 값을 가지고 있는 것으로 나타나 개념이 대체적으로 잘 측정되었다고 볼 수 있다.

<표 32> 개념신뢰도와 평균분산추출

구분	개념신뢰도	AVE(평균분산추출)
상호의존	0.905	0.565
정보공유	0.923	0.749
신뢰	0.875	0.612
몰입	0.849	0.623
만족	0.934	0.629

다음 <표 33>은 측정모형의 다중상관자승(R^2 : squared multiple correlation) 측정값을 나타낸 것이다. 다중상관자승은 회귀분석의 R^2 와 유사한 성격을 가지고 있으며, 측정모델에서의 R^2 은 잠재변인이 관찰변인에 의해 설명되는 정도를 나타낸다. 다시 말하자면 종속변수의 R^2 이 높다는 것은 독립변수들에 의해 잘 설명되고 있음을 의미한다. 반대로 R^2 이 낮으면 구조모델에서 전반적으로 종속변수들이 강력한 독립변수들에 의해 설명되지 않고 교란 또는 잔차의 분산에 들어가 있음을 의미한다. 그러나 종속변수의 R^2 이 낮다고 해서 모델이 현상을 잘 설명하지 못한다고 할 수는 없다. 다시 말해 R^2 이 낮아도 적합도는 높을 수 있다(배병렬, 2011).

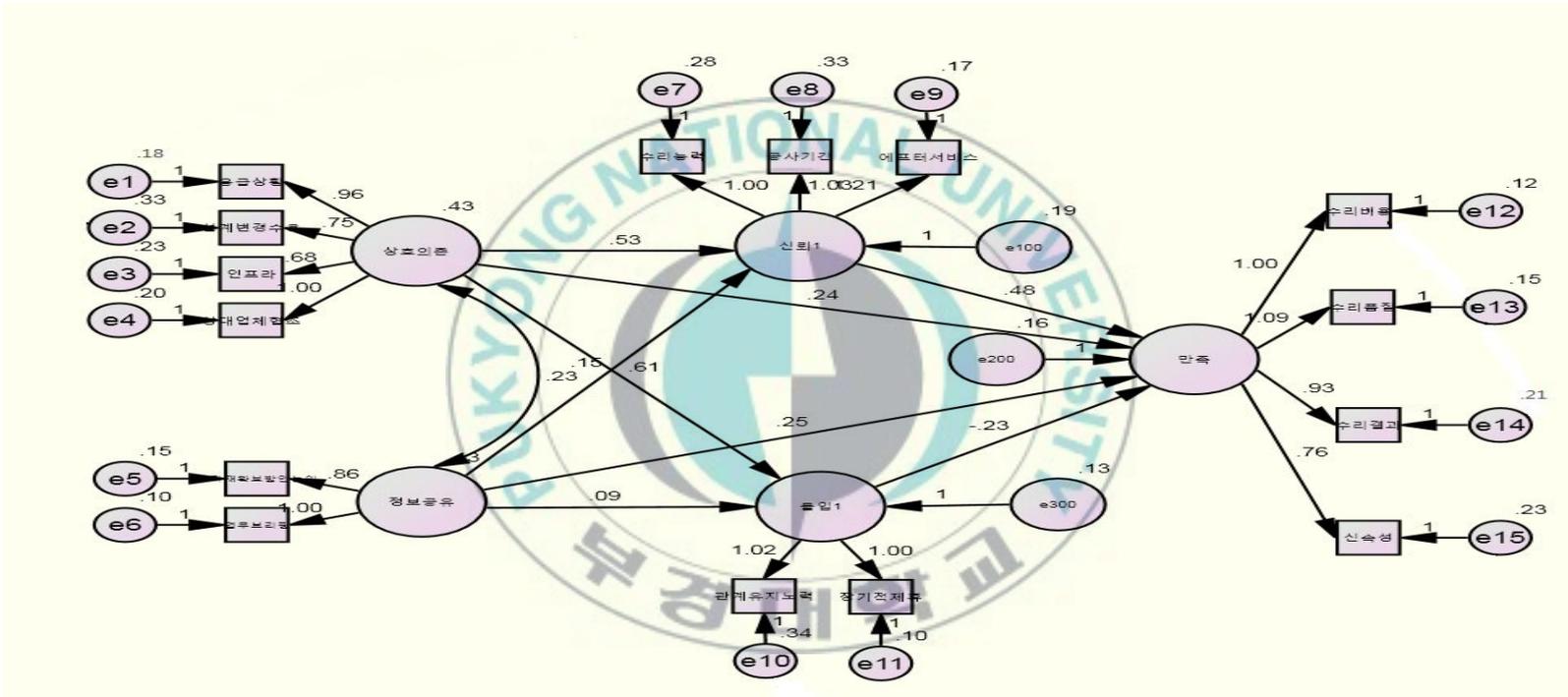
최종모델의 다중상관자승 값을 살펴보면 신속성과 관계유지노력의 다중상관자승값이 .49로 가장 낮았으며, 업무브리핑의 다중상관자승값은 .80으로 가장 높았다. 신속성과 관계유지노력을 제외한 모든 관찰변인이 .50 이

상의 값을 보였고 이 두 값 역시 .50에 근접한 수준의 값을 보였으므로 연구에서 활용된 모든 변인의 신뢰도가 확보되었다고 할 수 있다.

<표 33> 관찰변인의 다중상관자승(R^2)

변 인	다중상관자승(R^2)
몰입	.59
신뢰	.66
만족	.55
만족	
신속성	.49
수리결과	.59
수리품질	.73
수리비용	.74
몰입	
관계유지노력	.49
장기적제휴	.76
정보공유	
기자재확보방안논의	.68
업무브리핑	.80
신뢰	
에프터서비스	.75
공사기간	.53
수리능력	.55
상호의존	
응급상황	.69
설계변경수용	.54
인프라	.57
상대업체협조	.68

다음 <그림 7>은 최종모델 및 경로계수를 나타낸 것이고, <표 34>는 모형에 포함된 관찰변인간의 상관관계 행렬을 나타낸 것이다.



<그림 7> 최종모델 및 표준화 추정치

<표 34> 관찰변인 간 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
정보공유																				
상호의존	.53																			
신뢰	.47	.66																		
몰입	.48	.76	.56																	
만족	.54	.57	.68	.39																
신속성	.37	.39	.46	.26	.68															
수리결과	.42	.44	.52	.30	.77	.52														
수리품질	.47	.49	.58	.33	.85	.58	.66													
수리비용	.47	.49	.58	.33	.86	.59	.66	.73												
관계유지노력	.33	.53	.39	.70	.27	.05	.21	.23	.23											
장기적제휴	.42	.66	.50	.88	.34	.23	.26	.29	.29	.61										
기자재확보방안논의	.83	.44	.39	.39	.45	.31	.35	.38	.39	.27	.35									
업무브리핑	.90	.48	.42	.43	.49	.33	.38	.42	.42	.30	.38	.74								
애프터서비스	.40	.57	.86	.49	.58	.40	.45	.50	.50	.34	.43	.33	.36							
공사기간	.34	.48	.73	.41	.50	.34	.38	.42	.43	.29	.36	.28	.31	.63						
수리능력	.35	.49	.75	.42	.50	.34	.39	.43	.43	.29	.37	.29	.31	.64	.55					
응급상황	.44	.83	.55	.63	.47	.32	.48	.41	.41	.44	.55	.36	.39	.47	.40	.41				
설계변경수용	.35	.66	.43	.50	.37	.26	.29	.32	.32	.34	.44	.29	.31	.37	.32	.32	.54			
인프라	.36	.69	.45	.52	.39	.27	.30	.33	.34	.36	.46	.30	.33	.39	.33	.34	.57	.63		
상대업체협조	.44	.83	.54	.62	.47	.32	.36	.40	.41	.43	.55	.36	.39	.47	.40	.41	.69	.54	.57	

다. 최종모형의 확인적 요인분석

확인적 요인분석은 검증하고자 하는 모형에서 측정변수들이 이론변수들을 얼마나 잘 측정하고 있는지 그 단일 차원성을 검정하는 것으로, 단일 차원성을 저해시키는 측정변수들은 측정모형의 확인적 요인분석과정에서 제거하였다.

이를 통해 최종모형을 활용한 확인적 요인분석의 결과로서 경로계수를 확인한 결과는 다음의 <표 33>과 같다. S.E는 표준오차를 나타내며, C.R은 회귀분석의 t값으로 생각하면 된다.

이를 자세히 살펴보면 모형에서 설정한 9개의 경로계수 가운데, ‘상호의존→신뢰’, ‘상호의존→몰입’, ‘신뢰→만족’, ‘정보공유→만족’의 4개 경로계수만이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 반면 ‘정보공유→몰입’, ‘정보공유→신뢰’, ‘신뢰→몰입’, ‘몰입→만족’, ‘상호의존→만족’의 5개 경로계수는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다.

통계적으로 유의미한 경로계수를 자세히 살펴보면 ‘상호의존→신뢰’의 경로계수는 .58($p=.000$)으로 상호의존이 높을수록 신뢰에 정의 영향을 끼친다는 것을 의미한다. 다음으로, ‘상호의존→몰입’의 경로계수는 .64($p=.000$), ‘신뢰→만족’의 경로계수는 .50($p=.000$), ‘정보공유→만족’의 경로계수는 .28($p=.02$)로 나타났다.

<표 35> 구조모형의 경로계수, 유의도 검증

변 인	비표준 화계수	표준화 계수	S.E.	C.R.	P
신뢰 ← 상호의존	.56	.58	.12	4.07	***
신뢰 ← 정보공유	.16	.17	.11	1.40	.16
몰입 ← 정보공유	.09	.10	.10	.73	.46
몰입 ← 상호의존	.62	.64	.13	4.01	***
몰입 ← 신뢰	.13	.10	.13	.93	.35
만족 ← 몰입	-.28	-.22	.19	-1.55	.12
만족 ← 신뢰	.51	.50	.14	3.55	***
만족 ← 상호의존	.31	.27	.17	1.66	.12
만족 ← 정보공유	.28	.28	.10	2.42	.02
상대업체협조 ← 상호의존	1.00	.84			
인프라 ← 상호의존	.67	.68	.10	7.14	***
설계변경수용 ← 상호의존	.74	.65	.11	6.71	***
응급상황 ← 상호의존	.96	.83	.11	9.06	***
수리능력 ← 신뢰	1.00	.75			
공사기간 ← 신뢰	1.04	.74	.15	6.91	***
에프터서비스 ← 신뢰	1.19	.86	.15	7.88	***
업무브리핑 ← 정보공유	1.00	.90			
기자재확보 방안논의 ← 정보공유	.86	.82	.12	7.12	***
장기적체휴 ← 몰입	1.00	.87			
관계유지노력 ← 몰입	1.02	.70	.16	6.35	***
수리비용 ← 만족	1.00	.86			
수리품질 ← 만족	1.08	.85	.11	10.25	***
수리결과 ← 만족	.95	.78	.10	8.92	***
신속성 ← 만족	.76	.68	.10	7.60	***

* p<.1, * * p<.05, * * * p<.01

4. 가설검증

이상의 구조방정식 모형 분석결과를 토대로 가설검증 결과를 요약하면 다음 <표 36>과 같다. 연구가설에 대한 검증결과를 자세히 살펴보면 첫 번째로, 상호의존이 신뢰에 미치는 영향을 알아보기 위한 가설 1-1의 검증 결과 경로계수의 표준화 계수가 .58, 표준오차를 나타내는 S.E의 값은 .12, 회귀분석의 t값을 나타내는 C.R값은 4.07, 유의수준 $p=.000$ 로서 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다. 또한 경로계수의 값이 양의 값을 갖는 것으로 나타나 파트너십의 선행요소인 상호의존이 높을수록 신뢰의 수준도 높아지는 것으로 볼 수 있다.

둘째, 정보공유가 신뢰에 미치는 영향을 살펴보기 위한 1-2의 가설을 검증하면, 표준화계수는 .17, S.E는 .11, C.R의 값은 1.40로 유의수준 0.05에서 p 값이 .16으로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 가설 1-2는 기각되었다. 이러한 결과는 상호간에 높은 수준의 정보공유가 신뢰에 영향을 미친다는 기존의 유사한 연구와 다소 상이한 연구결과를 보여주는 것이다.

셋째, 상호의존이 몰입에 미치는 영향을 알아보기 위한 가설 2-1의 분석 결과는 표준화계수 .64, S.E .13, C.R 4.01로 유의수준 .05에서 유의한 것으로 나타나 가설 2-1은 채택되었다. 또한 경로 계수 값도 양(+)의 값으로 나타나 파트너십에서 선행요소인 상호의존이 높을수록 몰입의 수준도 높아지는 것으로 볼 수 있다. 이를 통해 파트너십의 선행요소인 상호의존은 구성요소인 신뢰와 몰입에 모두 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

넷째, 정보공유가 몰입에 미치는 영향을 알아보기 위한 가설 2-2는 표준화 계수 .10, S.E .10, C.R .73($p=.43$)으로 유의수준 .05의 수준에서 가설 2-2는 기각되었다. 이를 통해 선사와 수리조선업체 간의 파트너십에서 선

행요소인 정보공유는 높은 수준의 정보공유가 있더라도 구성요소인 신뢰와 몰입에 영향을 미치지 않는다는 결과를 얻을 수 있었으며 앞선 선행연구와는 다소 상이한 결과로서 산업 내 정보공유보다 행동으로 보여주는 상호의존의 역할이 파트너십 형성에 더 기여한다고 볼 수 있다.

다섯째, 상호의존이 만족에 미치는 영향을 알아보기 위한 가설 3-1의 검증결과 표준화 계수가 .27, S.E값 .19, C.R값 1.66($p=.15$)로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 상호의존이 높을수록 만족에 직접적인 영향을 미칠 것이라는 가설 3-1은 기각되었다.

여섯째, 정보공유가 만족에 영향을 미치는지 알아보기 위한 가설 3-2는 표준화계수 .28, S.E값 .10, C.R값 2.42($p=.02$)로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 가설이 채택되었다. 이를 통해 선행요소인 정보공유는 구성요소를 통하지 않고 만족에 직접적인 영향을 준다는 것을 알 수 있었다.

다음으로 매개효과를 검증하기 위해 신뢰→만족 모델의 적합도를 살펴보면 표준화계수 .50, S.E값이 .14 C.R값이 3.55로 유의수준 .001에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 가설 5는 채택되었다. 이를 통해 상호의존은 구성요소인 신뢰에 유의한 영향을 미치며 이는 만족에도 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다.

신뢰→만족 모델의 적합도가 적절하게 나타나 신뢰→몰입 모델의 적합도를 살펴보기 위해 가설 4를 검증하면 표준화계수 .10, S.E 값이 .14 C.R 값은 .93으로 유의수준 .05에서 유의하지 않은 것으로 나타나 신뢰→몰입 모델인 가설 4는 기각되었다.

마지막으로 몰입이 만족에 미치는 영향을 살펴보기 위한 가설 6을 검증하면 표준화 계수 -.22, S.E값이 .19, C.R값이 -1.55로 나타났고 유의수준

이 .19로 나타나 몰입→만족 모델인 가설 6은 기각 되었다.

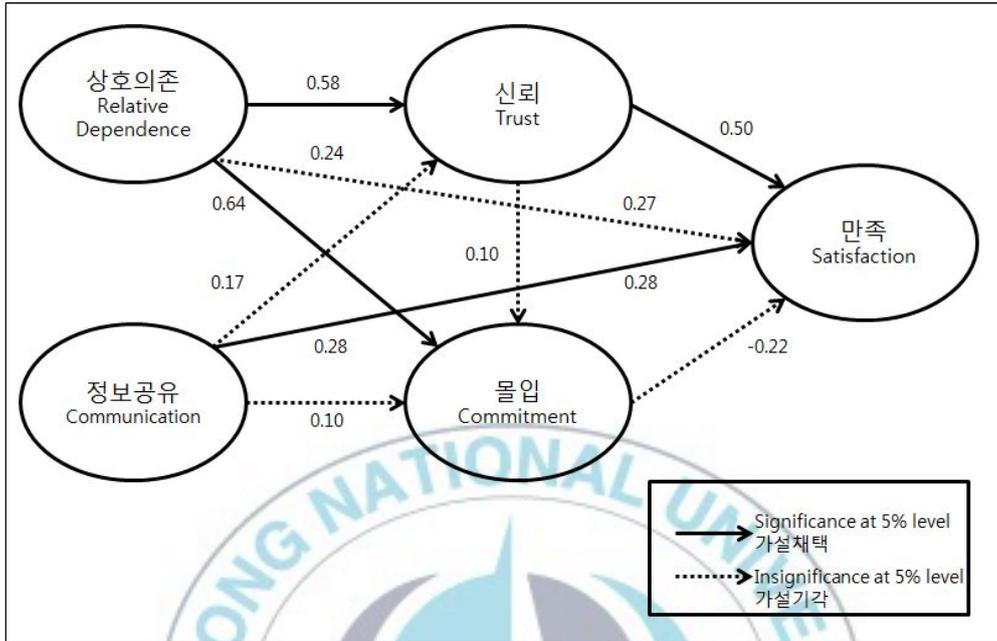
신뢰→몰입, 신뢰→만족, 몰입→만족의 경로계수를 검토한 결과 예측된 방향에서 신뢰→만족의 방향에서만 유의한 것으로 나타나 신뢰와 만족 간의 매개효과를 다음 5항에서 검증하였다.

<표 36> 연구가설 검증결과

가설	변인	표준화 계수	S.E.	C.R.	P	가설 채택 여부
1-1	신뢰 <--- 상호의존	.58	.12	4.07	***	채택
1-2	신뢰 <--- 정보공유	.17	.11	1.40	.16	기각
2-1	몰입 <--- 상호의존	.64	.13	4.01	***	채택
2-2	몰입 <--- 정보공유	.10	.10	.73	.46	기각
3-1	만족 <--- 상호의존	.27	.19	1.66	.12	기각
3-2	만족 <--- 정보공유	.28	.10	2.42	.02***	채택
4	몰입 <--- 신뢰	.10	.14	.93	.35	기각
5	만족 <--- 신뢰	.50	.14	3.55	***	채택
6	만족 <--- 몰입	-.22	.19	-1.55	.12	기각

*** 경로계수가 0.01 수준에서 유의 (p < 0.01)

위의 분석결과를 바탕으로 표준화계수와 가설의 채택여부를 <그림 8>에 나타내었다. 파트너십의 선행요소인 상호의존은 신뢰와 몰입에 유의한 영향을 미치고 신뢰는 만족에 영향을 미치지만 몰입은 만족에 부의 영향을 미치는 것으로 분석되었고 또 다른 선행요소인 정보공유는 구성요소인 신뢰와 몰입에 영향을 미치지 않지만 만족에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.



<그림 8> 경로계수와 가설검증 결과

5. 매개효과 검증

서비스 제공업체인 수리조선업체는 ‘상대 업체의 협조’와 ‘인프라’, ‘설계 변경 수용 여부’, ‘응급상황 발생 시 대처능력’의 4가지 조건이 선행되어 상대의 신뢰를 얻는 것으로 나타났으며 만족에 영향을 주는 것으로 나타나 매개효과 검증이 필요하다. 이를 회귀분석을 통해 매개효과 검증을 확인해보았다. 신뢰의 매개효과 검증을 위해서 상호의존과 신뢰, 만족의 3가지 변수를 사용하여 검증하였으며 ‘상호의존→만족’을 통한 총 효과와 ‘상호의존, 신뢰→만족’을 통한 직접효과를 각각 회귀분석을 통하여 검증하였다.

총 효과(.449)와 직접효과(.232)를 비교했을 때(.449-.232=.217), 총 효과가

크므로 부분매개를 한다고 볼 수 있다.

<표 37> 신뢰의 매개효과 검증을 위한 회귀분석 결과

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1. 상호의존- 만족	(상수)	1.978	.317		6.235	.000
	상호의존	.449*	.086	.465	5.202	.000
2. 상호의존, 신뢰-만족	(상수)	1.343	.318		4.224	.000
	상호의존	.232**	.091	.241	2.558	.004
	신뢰	.375	.080	.443	4.707	.000

* 총 효과

** 직접 효과



V. 결 론

제1절 연구결과 요약

본 연구에서는 수리조선업체와 선사를 대상으로 관계마케팅의 파트너십 이론을 적용하여 기업의 경영활동이 선사의 만족에 미치는 영향에 대해 분석하고 수리조선업체를 중심으로 파트너십을 맺고 있는 선사와 수리조선업체의 파트너십을 구성하고 있는 변수들 간의 인과관계를 규명하였다.

수리조선업체와 선사의 파트너십이 만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 업계관계자와의 토론 및 인터뷰의 방법을 거쳐 이에 대한 결과를 거래업체 관계자와의 피드백을 통해 수리공사 관련 25개, 자금관련 5개, 업무관련 3개의 변수를 도출하여 분류작업을 거쳐 독립변수인 상호의존 5개, 정보공유 6개, 신뢰 7개, 몰입 4개, 만족 7개로 선정하였다. 이를 바탕으로 설문지를 작성하고 부산시내 위치한 선사 25곳 107명을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

파트너십을 유형별로 분석한 결과 선사와 거래관계에 있는 업종은 크게 11종으로 나타났다, 이 중 기관관련 수리업종이 가장 많은 전체의 28.3%로 나타났고 다음으로 전기전자, 항해통신, 기부속 업종의 순으로 나타났다. 또한 각 업체와의 평균거래 년 수는 7.96년으로 이는 선박을 장기간 관리 및 수리하는데 있어 선박관리의 일관성을 유지하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

파트너십 구성요소가 선행요소를 통해 만족에 미치는 영향에 대한 분석에서는 파트너십의 구성요소인 상호의존은 신뢰에 영향을 미치고 신뢰는

만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 Mohr and Spekman(1994), Sakar, Cavusgil and Evirgen(1997), 김재전 외(1994)의 연구와 마찬가지로 본 연구에서도 파트너십을 맺고 있는 거래당사자 간의 상호의존이 신뢰와 몰입에 영향을 미치는 것으로 확인되었고 신뢰를 통해 만족에 영향을 주는 것으로 나타나 기존의 선행연구와 일치하는 결과를 보였다.

정보공유는 매개변수인 신뢰와 몰입에 영향을 미치지 않고 만족에 바로 영향을 주는 것으로 나타났다. Mohr and Spekman(1994), Karen Tate(1996) 등이 제기하였던 파트너십의 형성에 있어 신뢰와 몰입에 긍정적인 영향을 준다는 연구결과와는 달리 본 연구에서는 신뢰와 몰입에 영향을 미치지 않고 만족에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

마지막으로 신뢰의 매개효과를 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 상호의존이 만족에 미치는 총 효과가 상호의존이 신뢰를 매개로 하여 만족에 영향을 주는 직접효과보다 크게 나와 부분매개를 하는 것을 확인할 수 있었다. 이는 Morgan and Hunt(1994), Mohr and Spekman(1994), 김재전(2003), 김태우(2005) 등의 연구에서 시사하는 바와 같이 신뢰와 만족을 통해 형성된 몰입의 정도가 낮은 조직은 관계에 대한 결속력이 약해 장기간의 거래로 이루어 질 수 없다는 결과와 동일한 결과가 나타났다고 할 수 있다.

제2절 연구의 시사점 및 한계점

1. 연구의 시사점

본 연구에서는 파트너십 이론을 적용하여 서비스 제공자인 수리조선업체와 고객인 선사의 관계를 규명하고 만족에 도달하는 경로를 분석해보았다. 파트너십의 관계에서 구성요소인 상호의존성과 정보공유의 대표적인 요인을 구조방정식을 통해 찾고 신뢰와 몰입의 중요성을 부각시켜 수리조선업체의 경영활동에 도움이 될 것으로 생각된다.

기존의 선행연구에서 설명하고 있는 파트너십의 구성요소가 신뢰와 몰입의 단계를 거쳐 만족에 영향을 주는 것과는 상이하게 본 연구에서는 각각의 다른 경로를 통해 만족에 도달하고 있는 것으로 분석되어 고객에 대한 다각도의 분석이 필요로 할 것으로 판단된다. 또한 본 연구는 기존의 파트너십 연구변수를 사용하기 보다는 특성화된 산업적 변수를 현직 종사자와 전문가와의 협의를 통해 도출하여 수리조선업체와 선사간의 관계를 설명할 수 있는 실천적인 경영전략 수립에 활용할 수 있다는 점에서 산업적 기여가 있다고 할 수 있다.

한편, 서비스 제공자인 수리조선업체의 고객만족과 충성고객 확보를 위한 실무적 관점 시사점을 파트너십의 구성요소에 따라 정리하면 다음과 같다.

(가) 상호 의존성

수리조선업체들은 선사의 니즈(Needs)에 따라 상호의존을 통해 선사의 신뢰를 얻게 되고 이를 통해 만족에 영향을 준다는 점에서는 장기적인 관계구축을 위해 고객만족이 선행되어야 하는 것으로 분석되었다. 그러나 본 연구에서는 상호의존에서 형성된 신뢰가 몰입의 단계를 거치지 못하고 있다는 점은 현실의 상황이 본 연구에서도 그대로 반영되었다고 할 수 있다. 이에 대한 원인은 다음과 같은 두 가지로 해석할 수 있다.

첫째, 거래관계에서 지연과 학연이 중요시 되고 있다는 점이다. 앞선 인력양성 현황에서도 확인할 수 있듯이 선박과 관련한 고등학교는 부산시내 1곳에 불과하였으며, 부산을 제외한 지역의 선박관련 고등학교 또한 인천과 포항, 남해 등지로 그 수가 적다. 또한 선박과 관련한 대학 학과도 많지 않다는 점에서 거래관계 형성에 학연, 지연, 혈연이 상당히 관여하고 있다는 것을 추측해 볼 수 있다.

둘째, 수직적 거래관계에서 발생하는 거래의 불공정성이다. 만약 수리조선업체의 인지도가 높고 정보에 대한 공신력이 크며, 기술력이 높은 기업일수록 불공정거래가 일어날 확률은 낮을 것이다. 하지만 대부분의 수리조선업체는 90%이상의 기업이 영세한 규모의 기업으로 거래의 지속성을 위해 선사의 요구사항을 수용할 수밖에 없게 되므로 불공정 거래에 노출되는 것이다. 이러한 불공정 거래에 노출되어 있는 기업들은 상당 기간의 고객만족을 위한 노력에도 불구하고 위와 같은 이유로 인한 거래관계에 혼선이 생겨 상대 거래업체와 몰입의 단계로 진행되지 않는 것이다.

하지만 몰입은 만족 및 신뢰를 통해 형성되고 이를 바탕으로 장기적 거

래가 형성되며 충성고객의 확보가 가능하다. 따라서 서비스 제공자인 수리조선업체들은 보다 헌신적인 서비스와 고객의 니즈(Needs)에 부응하고 고객의 세분화를 통해 장기적으로 고객의 만족을 높여 충성고객 확보를 위해 노력해야 할 것이다.

(나) 정보공유

정보공유는 기업 간의 신뢰와 몰입의 단계 형성에 기여하지 못하고 단지 만족에만 영향을 준다는 점에서는 수리조선업체가 문제를 야기한 측면이 크다. 수리조선업체의 영세한 규모로 인해 선사는 거래업체 선정에서 혼란스러울 수 있다. 오랜 거래관계를 통한 경우가 아니라면 새로운 거래관계 탐색에 있어 동종기업 간의 구전 정도에 의지할 수밖에 없게 된다. 이는 정보 비대칭으로 이루어져 선사의 업체선정에 혼란을 가중시키게 되며 이러한 결과는 선사와 수리조선업체의 일회성 거래관계로 이어질 것이다.

따라서 서로 상호 발전을 위해서는 상대방의 투자한 시간과 노력에 대한 적극적 반응 혹은 상대방이 바라는 의무와 책임을 다해 신뢰를 형성해야 한다. 무조건적인 저가격 제시와 학연, 혈연, 지연에 관계한 거래 관계와 같은 방법이 아닌 가격 정찰제, 홈페이지 및 팜플렛 등을 통한 정확한 정보전달, 신빙성 있는 업무브리핑, 뛰어난 기술력을 바탕으로 거래관계를 정립한다면 이는 몰입으로 이루어져 수직적 거래관계를 탈피한 수평적 거래관계로 전환할 수 있는 기회를 만들 수 있을 것으로 판단된다.

2. 연구의 한계점

본 연구는 연구 모형 및 변수도출, 설문조사에 있어 다음과 같은 한계를 지니고 있다. 첫째, 보다 심화된 산업 특화 변수도출을 위해서는 기존 선행 연구의 모형과 변수의 보완이 필요하다. 전문가와의 인터뷰를 통하여 파트너십 변수를 도출하고 변수들이 가지는 산업적 특성을 고려하였지만 보다 산업적 요소를 대표할 수 있는 변수의 보완이 필요하다.

둘째, 설문조사를 부산지역에 한정하였다는 점과 설문조사표본의 수가 적다는 점이다. 통계상으로 적정수준의 설문조사부수는 약 300부를 필요로 하나 연구범위의 지역적 제한에 따른 모집단 규모 한계성이라는 현실적인 문제로 인한 설문조사의 부족이 통계상의 문제를 야기했다고 할 수 있다..

셋째, 통계적 타당성 확보를 위해 제거된 항목들에 대한 검토가 필요하다. 모형의 적합도를 위해 수정지수(MI)를 제거하는 과정에서 내생변수의 많은 관찰변수들이 제거되는 경우가 발생하였다. 따라서 향후 대표변수에 대한 적합한 측정치의 검토가 요구되며 전문가와의 협의를 통해 타당성을 검증하고 통계적으로 유의한 수의 표본을 확보하여 제거된 변수에 대한 재검토가 이루어져야 할 필요가 있다.

참고문헌

- 권영철, (2001), “국제합작제휴의 파트너십 결정요인과 성과에 관한 실증연구”, 경영저널, 제2권, pp. 1-24.
- 김성태, (2009), “퍼지계층분석법을 이용한 부산지역 수리조선업의 경쟁력 제고방안에 관한 연구”, 부산대학교 대학원 국내박사학위 논문.
- 김성훈, (2006), “서비스품질이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향”, 연세대학교 대학원 국내석사학위논문.
- 김원래, 최종해, 백철호, 김몽주, (2007), “기관 수리·정비업체 관리 개선방안 연구”, 선박검사기술협회 선박안전지, 제22권, 5호, pp. 80-81.
- 김은정, 장형욱, 김종원, (2009), “SCM 실행기업들의 파트너십이 실시간 기업의 특성과 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”, 물류학회지, 제19권, pp. 91-113.
- 김재진, 박형호, 유일, 소순후, (2003), “성공적인 SCM을 위한 공급사슬 파트너십의 구조적 관계 모형에 관한 연구”, 한국정보전략학회지, 제6권, pp. 61-92.
- 김태우, (2005), “우리나라 화주기업과 제3자 물류기업간 파트너십 결정요인과 성과에 관한 실증연구”, 중앙대학교 대학원 국내박사학위논문.
- 김하현, (1994), “釜山地域 中小 造船修理業의 實態에 관한 研究”, 경성대학교 대학원 국내석사학위논문.
- 류동근 외, (2007), “우리나라 선박관리업의 발전방안에 관한 연구”, 국제해양문제연구, Vol. 18(1), pp. 33-50.
- 박성욱, 권혁준, 박성쾌, (2011), “생분해성 어구의 기술마케팅을 통한 사회적 인지도 제고 방안에 관한 연구”, 한국어업기술학회지, 제47권, 2호, pp. 159-160.
- 박준원, (2008), “한국선박관리업의 발전모델에 관한 연구 : 한·일 비교분석을 중심으로”, 한국해양대학교 대학원 국내석사학위논문.
- 박진용, (1999), “소매업체와 공급업체의 신뢰 및 결속에 관한 연구”, 연세

- 대학교 대학원 국내박사학위논문.
- 박태호, 고준희, 손진희, 류훈재, 장서일, (2011), “경로분석과 구조방정식 모델을 통한 도로교통소음과 철도소음 지역에서의 성가심 반응 연구”, 한국소음진동공학회 학술대회.
- 박형호, 두진일, (2003), “부산지역 수리조선산업의 현황과 발전방안”, 지역경제 조사연구자료, p. 34.
- 배백식, (2012), “항만물품공급업의 서비스품질요인이 고객만족 및 관계지향성에 미치는 영향”, 동명대학교 대학원 국내박사학위논문.
- 배병렬, (2011), 「구조방정식 모델링 원리와 실제」, 청람.
- 소순후, 유일, (2004), “SCM에서 파트너십의 성공결정요인에 관한 연구”, 한국전자거래학회지, 제9권, pp 1-16.
- 이권희, (2009), 선박관리업 발전 전략 및 정책과제, stx포스, 선박관리업 발전전략 세미나.
- 이인희, (2009), “여행사와 항공사의 의사교환, 유통관계특성, 파트너십의 관계연구”, 관광연구, 제23권, 제4호. pp. 37-57.
- 이창호 외, (2010), “선박관리기업 경쟁력 결정요인과 파트너십이 경영성공에 미치는 영향에 관한 연구”, 인적자원관리연구, 제17권, pp 25-52.
- 장세윤, (2005), “의류 제조업체와 원단공급업체의 파트너십”, 서울대학교 대학원 국내석사학위논문.
- 장영수, (2005), “국내시장에서의 중국 수산물 경쟁력 분석”, 수산경영론집, 제36권, pp. 62-79.
- 김원래, 정광교, 이석희, (2007), “소형여전의 기관 사용실태에 대한 개선방안 조사연구”, 선박안전기술공단.
- 최수정, (2007), “실업계 고등학교 학생의 진로결정 몰입과 가족변인에 관한 구조방정식 모형”, 서울대학교 대학원 국내석사학위논문.
- 최원균, 이형주, (2011), “관계효익이 장기지향성에 미치는 영향에 관한 연구 -신뢰와 관계몰입을 매개변수로-”, 한국호텔외식경영학회, Vol. 19, No 6. pp. 15-39.

- Anderson, J. C. and J. A. Narus, (1990), "A model of distributor firm and manufacturer firm working partnerships", *Journal of Marketing*, Vol. 54(1), pp. 42-58.
- Boyer, K. K., M. Frohlich, and G. T. M. Hult, (2005), "Extending the supply chain: Integrating operations and marketing in the online grocery industry," *Journal of Operations Management*, Vol. 23(6), pp. 642-661.
- Dwyer, F. R., P. H. Schurr, and S. Oh, (1987), "Developing buyer-seller relationships," *Journal of Marketing*, Vol. 51(2), pp. 11 - 27.
- Day, G. S. and S. Klein, (1987), "Cooperative behavior in vertical markets: The influence of transaction costs and competitive strategies", In *Review of Marketing*, Houston MJ (ed). American Marketing Association: Chicago, IL; pp. 39 - 66.
- Divita L., N. Cassill, and D. Ludwig, (2006), "Value and fairness in US textile industry partnerships," *Journal of Fashion Marketing and Management*, Vol. 10(4), pp. 447-465.
- Ellarm, L. M., (1995), "Partnering pitfalls and success factors," *Journal of Supply Chain Management*, Vol. 31(2), pp. 35-44.
- Frazier, G. L., R. E. Spekman, and C. R. O'Neal, (2001), "Just in time exchange relationships in industrial markets," *Journal of Marketing*, Vol. 48(4), pp. 52-67.
- Gardner, J. T., M. C. Cooper, and T. Noordewier, (1994), "Understanding Shipper-Carrier and Shipper-Warehouse Relationship: Partnerships Revisited," *Journal of Business Logistics*, Vol. 15(2), pp. 121-143.

- Grover, V., M. J. Cheon, and T. C. J. Teng, (1996), The effect of service quality and partnership on the outsourcing of information systems functions. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 12(4), pp. 89-116.
- Henderson, J. C., (1990), "Plugging into strategic partnership: The Critical is connection", *MIT Sloan Management Review*, Vol. 31(3), pp. 7-8.
- John S., (1990), 『SHIP MANAGEMENT』, London: Lloyd's of London Press.
- Kapp, J. and G. Barnett, (1983), "Predicting organizational effectiveness from communication activities: A multiple indicator model," *Human Communication Research*, Vol. 9, pp. 239 - 254.
- Karen S. C., (1977), "Exchange and power in networks of Interorganizational Relations," *The Sociological Quarterly*, Vol. 18, pp. 62-82.
- Karen T., (1996), "The Elements of a Successful Logistics partnership," *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 26(3), pp. 7-13.
- Lambert, D. M., M. A. Emmelhainz, and J. T. Gardener, (1999), "Building Successful Logistics partnership," *Journal of Business Logistics*, Vol. 20(1), pp. 165-181.
- McBride, J. and J. Stirling,(2002), "Partnership and process in the maritime construction industry," *Employee Relations*, Vol. 24(3), pp. 290-304.
- Mohr, J. and J. Nevin, (1990), "Communication strategies in marketing channels: A theoretical perspective," *Journal of Marketing*, 54, pp 36 - 51.
- Mohr, J. and R. Spekman, (1994), "Characteristics of partnership success:

- Partnership attributes, communication behavior, and conflict resolution techniques,” *Strategic Management Journal*, Vol.15(2), pp. 135-152.
- Morgan, R. M. and S. D. Hunt, (1994), “The commitment-trust theory of relationship marketing,” *Journal of Marketing Research*, Vol. 58(3), pp. 20-38.
- Parasuraman, A., L. B. Leonard, and A. Z. Valarie, (1991), “Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model,” *Human Resource*, Vol. 30(3), pp. 335 - 364.
- Pittas, P. A., (1999), 『Global ship-repair industry : evaluation of current situation and future trends』, Massachusetts Institute of Technology.
- Rabinovich, E. and J. P. Bailey, (2004), “Physical Distribution Service Quality in Internet Retailing: Service Pricing, Transaction Attributes, and Firm Attributes,” *Journal of Operations Management*, Vol. 21(6), pp. 651-672.
- Rachel S. D., (2008), “Towards a better understanding of partnership attributes : An exploratory analysis of relationship type classification,” *Industrial Marketing management* Vol. 37, pp. 228-244.
- Rakesh D. R., H. V. Bhasin and S. S. Kamble, (2012), “Analysing the effect of uncertain environmental factors on supplier - buyer strategic partnership (SBSP) by using structural equation model (SEM),” *International Journal of Procurement Management*, Vol. 5(2), pp. 202-228.
- Sakar, M., S. T. Cavusgil, and C. Evirgen, (1997), “A commitment-trust mediated framework of international collaborative venture performance,” in Beamish, P.W. and Killing, J.P. (Eds), *Cooperative Strategies: North American Perspectives*, New Lexington Press, San Francisco, CA

- Salmond, D. and R. Spekman, (1986), "Collaboration as a mode of managing long-term buyer-seller relationships," Review of marketing, Chicago, IL. 1986.
- Snyder, R. and J. Morris, (1984), "Organizational communication and performance," Journal of Applied Psychology, Vol. 69, pp. 461-465.
- Macdonald, S. and T. Chrisp, (2005), "Acknowledging the Purpose of Partnership," Journal of Business Ethics Vol. 59, pp. 307-317.
- Vav de Ven, A. H. and D. L. Ferry, (1980), 『Measuring and Assessing Organization』, New York.

국토해양부 선원정책과 보도자료(2012.7.2.)
부산광역시 해양산업조사 결과보고서(2011)
선박관리산업 발전법안
선박관리산업 발전방안 및 부산시 대응전략 세미나 자료
한국선박수리공업협동조합 www.ksric.com
한국선박관리협회 www.kosma2020.or.kr
통계청 e-나라지표 www.index.go.kr
Lloyd's Register www.lr.org

<부 록>

설 문 지

선사와 수리조선업체의 파트너십에 관한 연구

부산광역시 남구 용소로 45 부경대학교 대연캠퍼스 C21호관 9127호 해양산업경영학과 대학원

해양산업경영학과 석사과정 이정필 010-7924-7990 E-mail : wjdvlf61@naver.com

안녕하십니까?

저는 부경대학교에서 석사과정에 재학 중인 이 정필 입니다.

본 설문지는 본인의 석사학위 논문 “선사와 수리조선업체의 파트너십에 관한 연구”를 위한 주요 분석 자료로 활용하고자 하는데 그 목적이 있습니다.

각 질문에는 옳고 그름이 없으니 평소에 생각하시던 대로 **한 문항도 빠짐없이** 대답해 주시면 감사하겠습니다.

본 조사의 결과는 **학위논문을 위한 통계적 분석**에만 사용될 것이며 통계적 목적이외에 어떠한 형태로도 사용되지 않으며 기업의 특성은 절대 노출되지 않을 것입니다.

이러한 취지를 감안하시어 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 정확한 연구결과를 얻을 수 있도록 설문지에 성심껏 응답해 주실 것을 간곡히 부탁드립니다.

귀사에 평안과 번영이 있으시길 기원합니다.

감사합니다.

부경대학교 해양산업경영학과

지도교수 : 장 영수

연구자 : 이 정필

부경대학교 수산과학대학 해양산업경영학과



I. 다음은 귀사와 수리조선업체와의 파트너십 현황을 알아보기 위한 문항입니다.

◆파트너십이란 둘이상의 기업들이 상호 이익을 달성하기 위해 자원이나 역량, 핵심요소를 결합하여, 지속적인 거래를 행하는 것을 말합니다.

1. 다음은 파트너십의 일반적인 현황에 관한 질문입니다.

1-1. 가장 오랫동안 거래한 업체와 귀사께서 거래년수는 얼마입니까?

구 분	년 수	업 종
1위 업체	년	
2위 업체	년	
3위 업체	년	
4위 업체	년	
5위 업체	년	

1-2. 파트너 수리업체가 귀사의 전체 관리선박의 수리공사에서 차지하는 비중이 금액기준 어느 정도를 차지하고 있습니까?

구 분	금 액	업 종
1위 업체	%	
2위 업체	%	
3위 업체	%	
4위 업체	%	
5위 업체	%	



II. 다음은 귀사와 수리조선업체의 관계특성을 알아보기 위한 문항입니다.

2-1. 다음은 귀사와 파트너업체와의 관계에서 '신뢰'에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 (✓)하여 주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다.	보통	그렇다	매우 그렇다
1	수리능력(업체 수리능력)	①	②	③	④	⑤
2	수리과정(안전규칙준수)	①	②	③	④	⑤
3	공사기간(공기준수)	①	②	③	④	⑤
4	수리에 대한 보증이나 A/S	①	②	③	④	⑤
5	자재공급능력	①	②	③	④	⑤
6	외주업체 네트워크	①	②	③	④	⑤

2-2. 다음은 귀사와 파트너업체와의 관계에서 '관계몰입'에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 (✓)하여 주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다.	보통	그렇다	매우 그렇다
1	파트너 업체에 대한 느낌이 좋다.(감정적 느낌)	①	②	③	④	⑤
2	자발적 노력(파트너 기업에 도움 필요시)	①	②	③	④	⑤
3	문제해결에 대한 적극성	①	②	③	④	⑤
4	타업체에서 저렴한 가격으로 수리 공사를 제시하였다고 할지라도 거래관계유지 할 것이다.(관계유지를 위한 노력)	①	②	③	④	⑤
5	지속적인 관계유지(장기적 제휴)	①	②	③	④	⑤

2-3. 다음은 귀사와 파트너업체와의 관계에서 '상호의존성'에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 (✓)하여 주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다.	보통	그렇다	매우 그렇다
1	응급상황 발생 시 협조정도(선박의 충돌, 침몰, 선원사고와 같은 상황)	①	②	③	④	⑤
2	설계변경 수용여부(수리 중 갑작스런 설계변경이나 계획 변경에 대한 수용여부)	①	②	③	④	⑤
3	인프라(파트너 업체의 인프라 활용)	①	②	③	④	⑤
4	상대업체 협조 (타업체에서 기피하는 수리(상황, 조건)에 대한 적극적 협조)	①	②	③	④	⑤
5	관리선박 수리비중	①	②	③	④	⑤

2-4. 다음은 귀사와 파트너업체와의 관계에서 '커뮤니케이션'에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 (✓)하여 주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다.	보통	그렇다	매우 그렇다
1	공사대금협의 (수리후 수리비 과다책정 또는 Nego 를 목적으로 한 회의)	①	②	③	④	⑤
2	최신 정보 및 전문지식을 공유 및 입수	①	②	③	④	⑤
3	기자재 확보에 대한 회의 및 정보교환 (기자재 조달에 관한 회의)	①	②	③	④	⑤
4	업무 브리핑 및 협의 (수리공사 중 수리에 대한 업무 브리핑)	①	②	③	④	⑤
5	예상치 못한 상황에 대한 회의 (수리공사를 전후로 예상치 못한 상황)	①	②	③	④	⑤
6	공사 후 공사대금 결제기간 재조정 회의(결제일 연장)	①	②	③	④	⑤

2-5. 다음은 귀사와 파트너업체와의 관계에서 '만족'에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에

(√)하여 주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다.	보통	그렇다	매우 그렇다
1	수리비용(적절한 수리비용)	①	②	③	④	⑤
2	수리품질(우수한 수리품질)	①	②	③	④	⑤
3	수리결과	①	②	③	④	⑤
4	부품제작에 따른 단가(수리부속, 기자재 제작)	①	②	③	④	⑤
5	리드타임 감소	①	②	③	④	⑤
6	업무 요청에 대한 응답의 신속성과 정확성	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 기업일반 현황 및 응답자의 통계를 위한 설문입니다. 통계분석에 꼭 필요한 사항이오니 빠뜨리지 마시고 응답하여 주십시오.

관리 또는 소유하고 계신 선박 척 수	척					
성별	①남자			②여자		
근속년수	년					
직위	① 경영자	② 임원	③ 부장	④ 차·과장	⑤ 대리	⑥ 사원

♡ 설문에 성실하게 임해주셔서 대단히 감사합니다.♡