



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 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](#)

物流學碩士 學位論文

국제물류주선업체의 전문성이
화주의 선택에 미치는 영향

The influence of international freight forwarders'
professionalism on customers' choice



2017년 2월

한국해양대학교 금융물류대학원

항만물류학과

김 승 애

本 論文을 金勝愛의 物流學碩士 學位論文으로 認准함.

위원장 곽 규 석 (인)

위 원 권 문 규 (인)

위 원 김 울 성 (인)

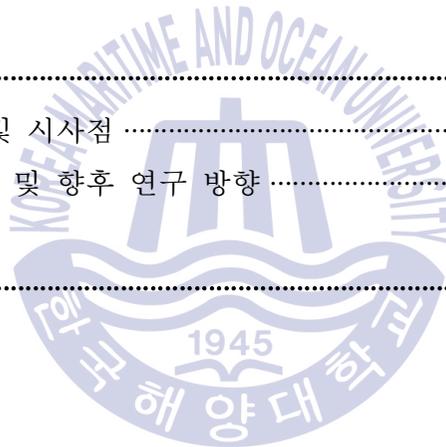
2016 년 12 월 20 일

한국해양대학교 해양금융물류대학원

목 차

List of Tables	iii
List of Figures	iv
Abstract	v
제 1 장 서론	1
1.1 연구의 배경 및 목적	1
1.2 연구의 방법 및 구성	3
제 2 장 국제물류주선업에 대한 이론적 고찰	5
2.1 국제물류주선업의 개요	5
2.1.1 국제물류주선업의 개념 및 특징	5
2.1.2 국제물류주선업의 기능	8
2.2 국제물류주선업에 대한 선행연구	11
2.2.1 국제물류주선업 선택요인에 관한 선행연구	11
2.2.2 화주기업의 국제물류주선업 선택요인 도출	13
제 3 장 연구 모형 설계와 가설 설정	17
3.1 연구 모형 설계 및 가설 설정	17
3.1.1 연구 모형 설계	17
3.1.2 연구 가설 설정	18
3.2 변수의 조작적 정의	20
3.2.1 설문항목 구성	20

제 4 장 실증 분석 결과 및 가설 검증	22
4.1 표본 대상의 특성	23
4.2 실증 분석 결과 및 가설 검증	26
4.2.1 국제물류주선업체 선택 요인 분석	26
4.2.2 신뢰도 분석	27
4.2.3 선택 요인 간 상관관계 분석	28
4.2.4 단순 및 다중 회귀분석	28
4.3 가설 검증 결과와 실증 분석 시사점	36
4.3.1 가설 검증결과의 종합	36
4.3.2 실증 분석 시사점	37
제 5 장 결 론	40
5.1 연구의 결과 및 시사점	40
5.2 연구의 한계점 및 향후 연구 방향	43
참 고 문 헌	45



List of Tables

table. 1 Study hypothesis establishment	18
table. 2 Selection factor of freight forwarder	20
table. 3 General detail of sample object	24
table. 4 Major commodities of sample object	25
table. 5 Factor analysis result of freight forwarder selection factor	26
table. 6 Reliability analysis result of freight forwarder selection factor	27
table. 7 Correlation analysis result of freight forwarder selection factor	28
table. 8 Simple regression analysis result of freight forwarder selection factor about satisfaction	30
table. 9 Multiple regression analysis result of freight forwarder selection factor about satisfaction	31
table. 10 Simple regression analysis result of freight forwarder selection factor about intention of renewal	33
table. 11 Multiple regression analysis result of freight forwarder selection factor about intention of renewal	34
table. 12 Simple regression analysis result of satisfaction about intention of renewal	35
table. 13 Study hypothesis examination	37
table. 14 Factor result based on position of sample object	38
table. 15 Factor result based on contract period of sample object	39

List of Figures

Fig. 1 The flow of study progress	4
Fig. 2 Research model	17
Fig. 3 Empirical analysis progress	22



The influence of international freight forwarders' professionalism on customers' choice

Kim, Seung Ae

Department of Port Logistics

Graduate School of Korea Maritime University

Abstract

To retain competitiveness in the market of freight forwarders in intense competition circumstance, providing high quality service and constructing effective strategies are very important. Also it is significant to understand factor that main clients, shippers consider when they choose freight forwarders. This study suggests that factors of shippers that choose freight forwarder through reviewing precedent literature and interviewing. And it analyze the relation between choosing each factor of shippers and satisfaction or intention of contract renewal. Then, it will present business implication to freight forwarders.

Based on results of analysis, professionalism of freight forwarders is the important factor throughout career, position, department, sales and contract period when shippers renewed their contracts with them. Freight forwarders have to secure stable financial status and basic infrastructure and intensify the all professionalism of company and employee. Improving the service quality of freight forwarders through these strategies is the best way to survive fierce competition among companies and create profit.

KEY WORDS: Freight Forwarder; Professionalism; Satisfaction; Intention of Contract Renewal;

제 1 장 서 론

1.1 연구의 배경 및 목적

세계 경제가 글로벌화가 되고 그에 따라 생산지와 소비지의 격차가 커지게 되면서 물류업은 세계 경제의 주요 산업으로써 자리매김하였다. 경제가 발전할수록 사회적 분업이 심화가 되고 기업들은 효율적인 공급사슬관리를 통하여 치열한 경쟁에서 우위를 차지하고자 하였다. 이를 위하여 기업은 비용을 최소화하고 핵심 산업에 대한 선택과 집중을 통하여 물류 아웃소싱 전략을 필수적 절차라 인식하여 그 중요성이 더욱 강조되어 왔다.

또한 점점 다양해지는 고객의 니즈를 충족시키기 위해서 제조업체 및 유통업체와 같은 화주기업은 물류 네트워크를 구축하고 높은 수준의 서비스를 확장하기 위해 노력해왔다. 결국 화주기업은 기업 내 일부 또는 전부의 물류 활동을 아웃소싱함으로써 기업의 핵심 산업에 집중하고자 하였고, 전문적이고 체계적인 공급사슬관리를 통하여 치열한 경쟁에서 우위를 차지하고자 하였다.

화주와 운송기업의 중간 다리 역할을 맡고 있는 국제물류주선업은 수출의존도가 높은 우리나라 물류 산업에 있어 중요한 역할을 담당하고 있다. 국제 물류가 활발히 이루어지고 있는 이 시점에서 국제물류주선업의 역할은 이제 단순히 화물을 운송 주선해주는 역할을 벗어나 화물의 포장, 통관, 보관, 정보서비스 등으로 그 분야가 확장되고 있다.

우리나라의 국제물류주선업체는 해외 기업들과 비교하여 역사가 짧고 규모는 영세하다. 또한 전 세계가 경기침체로 수출입 물동량 성장률이 둔화되고 있지만 우리나라의 국제물류주선업체는 계속적으로 증가하고 있다. 국토교통부(2016)에 의하면, 현재 우리나라 등록된 국제물류주선업체는 1996년 361개사에서 2006년 2,352개사, 그리고 2016년 7월 약 3,950(근사치)개사로 올해 내로 등록업체수가 4,000개를 넘어설 것이라고 전망하고 있다. 등록제로 전환된 이후부터 등록업체수가 점차적으로 증가하다가 지난 10년 사이에 64.7%가 증가한 것이다. 이러한 국제물류주선업체 개수의

폭발적인 증가는 각 업체의 영세화, 치열한 과당경쟁, 부실업체 난립 등의 문제점을 야기하고 있다(김호환, 2015). 화물 주선과 같은 단순한 물류 아웃소싱의 역할만을 담당하는 점과 전반적으로 영세한 국제물류주선업체의 규모는 글로벌 국제물류주선체와의 경쟁에서 뒤처지게 하였다.

치열해지는 국제물류주선업체 시장에서 경쟁력을 확보하기 위하여 주고객이 되는 화주기업들이 국제물류주선업체를 선택하게 되는 요인에 대해서 정확하게 파악하고 이에 맞는 서비스 제공 및 전략을 구축할 필요가 있다.

본 연구에서는 선행연구 고찰 및 실무자 인터뷰를 통하여 화주기업들의 국제물류주선업체를 선택하는 요인을 제시한다. 그리고 설문조사를 통하여 선택요인들에 의한 화주기업의 만족도와 재계약 의도를 분석하여 이후 국제물류주선업체에게 업무적 시사점을 제공하고자 한다.



1.2 연구의 방법 및 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구방법은 먼저 국내외 문헌 및 정부 공시 자료를 바탕으로 국제물류주선업체의 개념 및 현황에 대해서 파악하였다. 선행연구 고찰을 통하여 제3자 물류업체 선정요인, 물류기업과 파트너십 결정요인, 화주의 3PL 서비스 만족 등을 정리하고, 국제물류주선업과 관련한 기존의 선택요인을 체계화 하였다. 또한 화주기업들의 국제물류주선업체 선택요인을 전반적으로 정리하고 연구모형을 설계하기 위해, 관련 문헌연구, 실무자 인터뷰 등을 활용하여 선택 요인을 추가적으로 분류하였다. 이론적 결과를 바탕으로 연구가설에 검증하기 위한 변수들을 설정하여 실증적 분석을 진행하였다.

본 연구는 서론으로 시작하여 결론까지 총 5개의 장으로 구성되어 있다.

제 1장은 연구의 배경 및 목적을 제시하고, 목적을 달성하기 위한 연구 방법 및 구성에 대해 기술하였다.

제 2장은 국제물류주선업에 대한 이론적 고찰로, 전반적인 개요와 특징에 대해서 설명한 다음 선행연구를 바탕으로 국제물류주선업체 선택요인을 분석하여 본 연구에서 이용되는 요인을 결정한다.

제 3장은 본 연구의 바탕이 되는 연구 모형을 설계하고, 이를 토대로 연구 가설을 설정하였다. 그리고 가설을 검증하기 위해 이용되는 변수를 정의하고 설문항목에 대한 내용을 기술하였다.

제 4장은 표본의 특성 및 선택요인에 대한 신뢰성과 타당성을 분석한 다음 가설의 검증결과를 제시하였다. 분석 및 가설 검증의 결과를 바탕으로 시사점을 도출하였다.

제 5장은 결론으로 연구 결과를 요약하고 국제물류주선업체에 대하여 전략적 시사점을 기술한다. 더불어 본 연구의 한계점을 밝히고 향후 연구방향을 제시하여 논문을 마무리하였다.



Fig. 1 The flow of study progress

제 2 장 국제물류주선업에 대한 이론적 고찰

2.1 국제물류주선업 개요

2.1.1 국제물류주선업의 개념 및 특징

‘물류정책기본법’에서는 물류를 재화가 공급자로부터 조달·생산되어 수요자에게 전달되거나 소비자로부터 회수되어 폐기될 때까지 이루어지는 운송·보관·하역(荷役) 등과 이에 부가되어 가치를 창출하는 가공·조립·분류·수리·포장·상표부착·판매·정보통신 등을 말한다고 정의한다.¹⁾ 즉, 국제물류는 이러한 활동들이 둘 이상의 국가에서 확대된 영역에서 이루어지는 형태로 설명하고 있다.

국제물류는 무엇보다 물자의 시간적·공간적 효율성이 중요하다. 그러기 위해 각종 운송수단을 효율적으로 연결하고 각 운송수단의 연결점인 항만, 공항 넘어서 문전에서 문전까지(Door to Door) 일관된 복합운송시스템으로 발전하고 있다. 이에 따라 화주 위주의 다양하고 안정적인 복합화물운송서비스를 제공하기 위하여 국제물류주선업이 활발해지고 있다.

국내에서 해상화물주선업제도는 1970년대 초반 선박대리점들이 외국 포워더의 국내 에이전트 역할을 맡아 해상화물주선 서비스를 제공한 것이 시작이었으며 점차 분리된 업무영역으로 구분되면서 본격적으로 제도화되기 시작하였다.

1976년 ‘외항해상운송 부대사업면허요령’을 제정하여 해상화물주선업을 영위하기 위해서 해운운송주선업 면허를 취득하도록 하였는데, 이후 1986년부터는 해상화물주선업 시장을 개방하여 일정한 등록기준만 갖추면 개인 누구나 해상화물주선업을 운영할 수 있게 되었다.²⁾

과거 화물유통촉진법에서는 ‘복합운송주선업’으로(1991.12.14.) 명칭되었으나, 국내외적으로 물류산업의 중요성이 증가하고 물류관련 정책적 기능이 여러 부처에

1) 물류정책기본법, 2015.06.22., 제2조 제1항

2) 신창훈 외, 2012, pp.18-20

분산되어 물류정책을 효율적으로 추진하는데 어려움을 겪는다는 의견이 제기되었다. 그러면서 점차적으로 물류정책의 효용성을 위한 노력이 이루어지는 가운데, 우리나라에서는 포워더를 상법에는 ‘운송주선인³⁾’으로 명시하고 물류정책기본법에서는 ‘국제물류주선업’으로 개정하여 새로이 명시하였다(2007.08.03.). 현재 널리 통용되고 있는 물류정책기본법에 따라 국제물류주선업의 정의는 “타인의 수요에 따라 자기의 명의로 타인의 물류시설 장비 등을 이용하여 수출입화물의 물류를 주선하는 사업을 말한다”로 규정되어 있다.⁴⁾

국제물류주선업이 제공하는 서비스는 생산자와 구매자가 아닌 그 외 제3의 업체가 두 거래 당사자를 연결하여 화물 운송 및 보관 등의 작업을 수행하는 것이 주요 기능이다. 이러한 특징에서 국제물류주선업은 제 3자 물류(Third Party Logistics, 3PL)과 비슷하다고 할 수 있다. 제 3자 물류란 물류 관련비용을 절감하기 위해 제품 생산을 제외한 물류 전반을 특정 물류 전문업체에 위탁하는 것으로, 생산자와 판매자의 물류를 제3자를 통해 처리하는 것을 의미한다.⁵⁾

국제복합 일관수송 서비스 제공자로서 포워더가 있는데 포워더는 운송을 위탁한 화주의 대리인으로서 수출업자의 화물을 인수하여 수입업자에게 인도할 때까지의 화물의 집화, 입출고, 선적, 운송, 보험, 보관, 혼재, 배달 등 일체의 부대업무를 처리한다. 이에 추가하여 포워더는 오늘날과 같은 복합운송시스템 하에서는 독자적인 영업 광고와 함께 스스로 컨테이너 등의 운송설비를 갖추고 집화, 분배, 혼재업무를 행하는 운송의 주체자로서의 기능을 지니고 있다. 이 사실은 포워더가 복합운송체제하에서 스스로 운송계약의 주체가 되어 복합운송인으로서 복합운송증권(Forwarders B/L)을 발행하여 전구간의 운송책임을 부담하는 자 또는 법인을 말한다.⁶⁾

이처럼 포워더가 복합운송주선업으로서의 역할을 감당할 수 있게 된 것은 여러 이유가 있겠지만 그 중 하나는 1983년 UCP 400의 등장으로 새로운 신용장통일규칙

3) 상법, 2015.12.1., 제 8장 제114조

4) 물류정책기본법, 2015.06.22., 제2조 제11항

5) 기획재정부, 2010.11, 시사경제용어사전

6) 임석민, 『국제운송론』, (삼영사, 2007), pp.607-609

제25조 d항이 제정되었기 때문이다. 이로써 포워더가 발행한 복합운송증권이 은행을 통해 매입이 가능하게 되었고 증권의 유통성도 확보하게 된 것이다. 또 다른 요인으로는 1984년 미국의 신해운법(The Shipping Act of 1984)이 제정되었기 때문이다. 이 법으로 인해 포워더가 공중운송인(Common Carrier)으로 인정받았고 무선박운송인(Non Vessel Operating Common Carrier)의 법적 지위를 보장받았다고 볼 수 있다.⁷⁾ 이와 같은 법과 제도가 구축됨에 따라 여러 운송수단(선박, 철도, 항공, 트럭 등)에 걸쳐 일관책임에 의한 수송 서비스가 가능해져 포워더가 단순한 운송수단의 이용 가능성을 제공하는데 그치지 않고 ‘Door to Door’ 에 이르는 복합 일관수송 서비스를 제공할 수 있게 되었다. 다시 말해, 여러 운송수단을 조합시켜 일관된 운임과 책임으로 화물을 운송하는 ‘복합 일관수송 사업자’ 가 탄생된 것이다. (정재우, 2013)

한편, 복합운송주선업의 정의는 “타인의 수요에 따라 자기의 명의로 계산으로 타인의 선박, 항공기, 철도차량 또는 자동차 등 2가지 이상의 운송수단을 이용하여 화물의 운송을 주선하는 사업을 말한다⁸⁾” 로, 국제물류주선업의 정의는 “타인의 수요에 따라 자기의 명의로 계산으로 타인의 물류시설 장비 등을 이용하여 수출입화물의 물류를 주선하는 사업을 말한다” 로 규정되어 있다.⁹⁾ 이처럼 복합운송주선업과 국제물류주선업은 그 정의는 다르게 나타나고 있으나 혼재 등의 업무를 기본으로 하고 있으며 업계에서도 둘을 구분하지 않고 있으므로 본 연구에서도 두업종을 구분하지 않고 진행한다.¹⁰⁾

이렇듯 물류에서 다양한 역할을 담당하고 있는 국제물류주선업체를 활용함으로써 화주는 비용, 시간 등을 절약할 수 있고 더불어 높은 비용을 요하는 자사물류 시스템을 구축할 필요없이 필요로 하는 운송서비스를 제공받을 수 있게 되었다. 또한 운송인은 화물 확보를 위해 화주를 대상으로 직접 영업하지 않고도 국제물류주선업체를 활용하여 보다 안정적인 운송화물 확보가 가능해진다.

7) 이성우·김근섭·송주미, 2010, pp.98-99

8) 화물유통촉진법(2008.05.26.), 제2조 제8항

9) 물류정책기본법(2009.12.10.), 제2조 제11항

10) 조갑진, 2006, pp.54-56

2.1.2 국제물류주선업의 기능

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. 이에 국제물류주선업의 기능 및 역할을 크게 운송주선과 운송주체의 두 가지 부분으로 구분되어 진다.

우선, 운송주선으로써의 국제물류주선업은 운송수단 선택 및 책임 등과 같이 화주를 대신해서 운송을 하는 역할을 가지고 있다. 그리고 운송주체의 역할은 화물의 이동과 관련된 모든 제반 업무를 수행한다. 최근에는 화주의 요구 및 경쟁업체와의 경쟁과다로 인해 주요 업무인 주선업무 이외에도 운송 및 하역, 보관, 배차 등과 같은 복합적인 물류의 기능을 수행하기도 한다.

국제물류주선 업무를 수행하는데 있어 필요한 제반의 업무관련 시스템을 자체적으로 구축하는 경우도 있지만 이는 매우 드물다. 대부분은 국내외 해운선사, 항공사, 포장업자, 육상운송업자, 통관업자, 하역업자, 철도운송업자 등과 업무협약 내지 업무제휴 형태의 지원을 받아 역할을 수행하는 것이 일반적이다. 국제물류주선업의 주요 업무 및 기능으로는 운송 설계, 계약 체결, 선복 예약, 관련서류 작성, 통관 수속, 운임 및 기타 비용 대결, 포장과 창고보관, 화물의 집하·분배·혼재 서비스, 보험의 수배, 화물추적 서비스 등으로 분류할 수 있다.

국제물류주선업체는 화주로부터 운송업자의 입장에서 화물을 인수하는 경우에 국제물류주선업체는 운송인으로써의 기능을 가지게 된다. 즉, 국제물류주선업체 본인의 명의로 화주와 계약을 체결하고 운송증권을 발행하고 운송업자의 입장에서 운송업자의 입장에서 관련된 책임을 부담하게 된다. 하지만 국제물류주선업체가 운송업자의 입장이 아닌 화주를 대신하여 단순히 운송주선만을 하는 경우는 화주의 수요에 적합한 운송경로 및 운송수단을 선택한 후, 선사 또는 항공사 등의 실제 운송업자들과의 적절한 선복을 예약하게 된다. 이때 선사 또는 항공사는 국제물류주선업체으로부터 구두로 예약을 접수하여 화물의 명세, 필요한 컨테이너의 수량, 운송조건 등을 기재한 선복예약서를 작성하면, 화주는 선복예약서를 바탕으로 화물을 선적하게 된다.

국제물류주선업체는 화주의 화물에 대해서 운송비용과 소요시간 등을 고려하여 해당 화물의 운송에 가장 적합한 운송수단을 선택하며 환적여부, 운송기간 등을 고려하여 화물의 포장형태를 추천하기도 한다. 그리고 화물의 경유 국가 혹은 최종 목적지 국가에서 요구하는 수출입 관련 각종 법령들을 검토하고, 필요한 서류를 작성하는 등 전반적인 화물운송을 설계하는 기능을 가지고 있다. 이를 수행하기 위해 국제물류주선업체는 선하증권, 항공운송장 등과 관련된 서류 및 통관서류, 원산지증명서, 보험증권, 선적지시서, 기타 통관에 필요한 각종의 서류들을 작성한다. 화주가 수출입, 운송, 기타 통관에 필요한 각종의 서류들을 작성하기도 하는데, 이때는 국제물류주선업체는 서류작성에 필요한 정보 등을 제공한다.

국제물류주선업체는 국내외 주요 항만이나 공항 주변에 대리영업소를 두어 세관원이나 관세사들과 관계를 유지하면서 서류작성 의뢰와 같은 화주의 통관 수속업무를 대행하는 기능을 수행한다.

국제물류주선업체와 화주업체의 지속적인 거래관계가 성립되는 경우에는 국제물류주선업체가 화주업체의 화물운송에 필요한 비용을 대납한 후, 추후 일괄 정산하기도 한다. 화주가 수출입 화물을 처리하기 위해서는 선사, 항공사, 기타 운송업자 및 하역업자, 컨테이너, 보관시설, 기타 각종 설비를 이용하는데, 이와 같은 업무를 수행하는 과정에서 국제물류주선업체를 통해 비용 및 절차 등을 간소화 시킬 수 있다.

국제물류주선업체는 화물포장 전문회사 및 보관창고를 설립하여 직접적으로 화물에 대한 포장업무 및 보관업무를 수행하기도 한다. 하지만 대부분의 국제물류주선업체는 운송인으로 직접 포장업무를 수행하기보다 화물의 특성, 운송수단, 환적여부 등을 고려하여 화물에 가장 적합한 포장방법과 포장종류를 화주에게 조언하는 것에 그친다. 또한 보관업무는 수출화주업체로부터 소량의 화물을 집하하여 이를 컨테이너 단위로 운송업체에게 인계하기도 하고, 수입화물의 경우 국제물류주선업체가 운송업체로부터 인계받은 대량화물을 집하하여 이를 검량 및 검수, 분류 등의 세부작업을 통해 화주에게 인도되기 전까지 보관하는 업무를 수행한다.

국제물류주선업체는 운송주체로부터 화물의 집화 및 분배, 혼재서비스 등의 기능을

수행한다. 일반적으로 집화는 산재된 화물을 한 곳에 모으는 것을 의미하고, 혼재는 복수의 화주로부터 집하한 소량화물을 컨테이너 단위의 만재화물로 적재하는 것을 의미한다. 이와 같이 화물의 혼재업무의 제공으로 인해 국제물류주선업체와 화주와의 사이에서 운임이 적용되어 수익이 발생한다.

국제물류주선업체는 운송주체로부터 화물의 집화 및 분배, 혼재서비스 등의 기능을 수행한다. 일반적으로 집화는 산재된 화물을 한 곳에 모으는 것을 의미하고, 혼재는 복수의 화주로부터 집하한 소량화물을 컨테이너 단위의 만재화물로 적재하는 것을 의미한다. 이와 같이 화물의 혼재업무의 제공으로 인해 국제물류주선업체와 화주의 사이에서 운임이 적용되어 수익이 발생한다. (신창훈, 2012; 정동훈, 2013)



2.2 국제물류주선업에 대한 선행연구

2.2.1 국제물류주선업 선택요인에 관한 선행연구

(1) 국제물류주선업 선택요인

우선 Collison (1984)은 화주의 국제물류주선업 선택요인에 대해서 5가지의 운송서비스 요인을 바탕으로 분석을 수행하였다. 분석 결과 시간과 시설, 장비, 운송 서비스, 가격 및 운임, 마케팅 서비스 등의 순으로 되었다. 그리고 시간과 관련된 요인의 경우 화물의 운송시간과 스케줄의 신뢰성과 같은 요인들이 선택 요인으로서 중요하게 작용한다는 결과를 도출하였다.

Coyle et al.(1988)의 연구에서는 운송업자를 선택하는데 있어서 운송비용, 운송시간, 신뢰성, 이용성, 안정성, 감정이입 등과 같은 요인을 고려하여 국제물류주선업을 선택하는 요인에 대한 연구를 수행하였다.

심수보(2011)는 화주기업이 프레이트 포워더를 선정할 때 고려되는 요인을 규모성, SCM 능력, 인적 자원, 서비스 범위, 부가가치 물류, 사회적 책임으로 구분하여 실증분석을 진행하였다. 각 요인들 중 다양한 서비스를 제공하는 지를 대표하는 부가가치 물류 항목이 가장 높은 중요도를 차지하였고 다음은 인적 자원, 규모성 순으로 중요하다는 결과가 도출되었다.

정동훈(2013)은 국제물류주선업체와 계약 전에 한국 및 중국 화주업체가 국제물류주선업체를 선택하는 선택요인 측면과 계약 후 국제물류주선업체가 제공하는 서비스에 대한 서비스품질 측면으로 각각 관점을 구분하여 연구를 수행하였다. 기업만족도에 대해서는 서비스요인과 비용요인, 기업역량요인이, 기업충성도의 경우는 서비스요인과 운송요인이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스품질 측면에서 화주업체들이 가장 중요하게 인지하는 부분은 계약의뢰로 나타났다.

(2) 제3자 물류기업 선정요인

제3자 물류 시장은 물류활동의 효율화를 위하여 직접 물류 활동을 수행하기 보다는 운송, 보관, 하역, 포장, 물류 정보 등 물류 전반에 대한 업무를 국제물류주선업체와 같은 제3자 물류기업에게 아웃소싱하는 것이 바탕이 된다. (최창열, 2009) 이러한 점에서 제3자 물류 기업은 국제물류주선업체와 비슷한 특성을 지니고 있기에 본 연구에서는 이와 관련된 연구들을 검토하였다.

D.A. Van Damme & M.J.P. Van Amstel(1996)은 화주가 제3자 물류업체를 결정할 때 고려하는 가장 중요한 기준은 제3자 물류업체가 제공하는 물류서비스의 품질수준이고, 이는 비용보다 중요도가 높은 것으로 설명하였다. 또한 품질관리 시스템의 구축유무, 최신설비의 유무, 유연성 및 제3자와의 원활한 의사소통 등이 국제물류주선업체 선택 기준이 되며, 광범위한 물류망과 전산망과 안정적인 재무상태 등도 선택 기준이 되는 결과를 밝혔다.

M.K. Menon et al.(1998)은 화주의 제3자 물류업체 선정기준에 영향을 주는 주요 요소 중에서 가장 우선적인 것은 낮은 물류비용이고, 그다음으로 서비스와 정보의 적시성, 제품의 낮은 손실과 손상율, 서비스 제공자의 재정적 안정성 등이 상위 5개 요인으로 분석되었다. 기타 요인으로는 창조적인 물류관리기법, 약속의 이행여부, 필요시 서비스 제공자의 최고경영층의 활용여부, 예상치 못한 상황이나 문제의 대처능력, 가격결정 전 물류서비스 제공자에 대한 성과와 품질요구의 충족여부가 있다고 설명하였다.

김태우(2004)는 국내 화주기업과 제3자 물류기업간의 파트너십 형성요인이 결정요인에, 결정요인이 화주기업의 성과에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 실증 연구를 실시하였다. 가설검증을 한 결과, 의사소통 요인과 전략적 요인은 모두 기각이 되었고 운영적 요인과 파트너 요인은 각각 신뢰와 몰입에 영향을 미치는 것으로 결론이 도출되었다. 또한 이에 따른 화주기업의 국제물류주선업체에 대한 신뢰와 몰입은 성과에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

곽화(2014)는 중국 화주기업의 특성이 제3자 물류기업 선정에 미치는 영향을

분석하기 위하여 독립변수에 화주기업이 물류 아웃소싱하는 요인, 종속변수에 제3자 물류기업을 선택하는 요인, 조절변수에 화주기업의 규모와 업종으로 세분화하여 분석하였다. 가설 검증 결과, ‘화주기업의 물류 아웃소싱이 제3자 물류기업 물류 역량에 미치는 영향경로는 기업규모에 따라 차이가 있을 것이다’ 만 기각이 되었다. 즉, 기업의 규모가 화주기업이 제3자 물류기업을 선택하는 데 있어 크게 영향을 미치지 않는다는 결론을 도출하였다.

2.2.2 화주기업의 국제물류주선업 선택요인 도출

(1) 가격 및 비용

가격 및 비용은 제3자 물류업체 선정기준의 첫째 요인으로 주요 고객에게 제공하는 할인정책, 합당한 가격, 다양한 수준의 가격 제공, 비용 지불의 융통성과 같은 4개의 변수들로 구성하였다. 가격 및 비용요인은 서비스 업체를 선정하는 주요 요인으로서, 서비스 업체뿐만 아니라 물류기업에도 똑같이 적용될 수 있다. 이들 5가지 문항을 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

(2) 정보

지속적이고 양방향적인 커뮤니케이션 구조와는 별도로 최근에 화주기업과 국제물류주선업체의 상호 파트너쉽 체결을 위해 필수적인 사항 중 하나는 정보기술을 활용하는 것이다. 정보기술 활용을 평가하기 위한 문항으로 최신 물류전문 전산시스템 보유, 높은 수준의 시장 정보 제공, 화물 추적 서비스, 해외 파트너와 신속한 정보 공유와 같은 4개의 변수들로 구성하였다. 이들 4가지 문항을 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

인터뷰 결과 정보와 관련된 부가적인 서비스는 화주기업이 국제물류주선업체를 선정하게 되는 하나의 요인으로 밝혀졌다. 또한 다소 화주기업들이 물류 아웃소싱에 대해서 통제의 어려움을 가장 큰 단점으로 지적하기도 하였다. 그러나 EDI, POS ed과 같은 정보기술을 이용하면 현장에서 이루어지는 활동상태를 실시간으로 확인할 수 있기 때문에 외주활동에 대한 충분한 통제가 이루어질 수 있으나 기정보의 누출을 방지하기

위해서 여러 장치를 확보할 필요가 있다.

Constantine(2005)의 연구에서는 정보기술은 물류활동과 기업 경영관리 내 기능들의 혁신에 있어 핵심요인으로 작용하며, 정보를 통해 기업들은 자신의 영역을 확장해 가고 있고 다른 기업들과의 컴퓨터간 연결 시스템을 통해 네트워크 기업을 형성하고 있다고 언급했다. 이러한 변화와 혁신은 정보시스템의 수행을 통해 하나의 기업만이 아닌 관련 기업 모두와 서비스 제공자를 포함한 조직적 시스템을 구축시키게 하고 향후 더 발전한 물류기업으로서 필수적인 요건이라고 언급하였다.

(3) 기업 규모성

국제물류주선업 규모 및 인프라와 관련된 부분의 중요성은 다수의 선행연구들에서 제시되고 있다. 기업의 규모가 클수록 다양한 서비스를 안정적으로 제공하고 서비스를 선택할 수 있는 범위가 넓어질 것이라는 화주의 기대 때문이다. 기업의 규모성을 파악하기 위한 문항으로 안정적인 재무상태, 폭넓은 국내외 네트워크, 다양한 물류 인프라, 다수의 운송루트, 넓은 범위의 화물 운송 가능과 같은 5개의 변수들로 구성하였다. 이들 5가지 문항을 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

특히 대형화주들은 안정적인 재무상태를 중요시 생각하는데, 예시로 결제일이 선적 후 익월이나 익익월 등으로 정해져 있는데 국제물류주선업체가 자금이 원활하지 못하면 미리 선사에 선임을 내지 못하게 되어 선화증권을 받을 수 없게 되는 상황이 종종 발생하게 된다. 이는 화주들에게 굉장한 손실로, 즉 운송지연에 의한 크레임까지 연결이 됨으로 국제물류주선업체 선정 시 중요한 요인으로 작용될 수 있다. 그 외에도 내륙운송, 해상운송 및 항공운송을 아울러 제공하여 화주기업이 선택할 수 있는 운송루트가 다양해야 하는 것도 중요하다. 이를 제공하지 못하는 기업은 심화되고 있는 경쟁에서 뒤쳐질 수 밖에 없다. 더불어 국제물류주선업체가 자체창고를 가지고 물류를 원활히 수행할 수 있는 지의 요인도 중요하다. 수배송의 원활함과 재고관리까지 포괄적으로 관리할 수 있는 역량을 보여주는 것도 주요 선택요인이며, 국제물류주선업체에게도 규모의 경제를 실현시켜 공급단가를 절감시킬 수 있는 경쟁력 확보의 요인이 될 수 있다.

(4) 인적 자원

국제물류주선업은 서비스 업종이기 때문에 화주기업을 상대하는데 있어 담당 직원의 태도와 업무능력 선택 요인에서 중요한 부분이라고 할 수 있다. 인적 자원의 수준을 평가하기 위한 항목으로 최고 경영자에 대한 신뢰, 담당 직원의 풍부한 네트워크, 전공 관련 전문인력 보유, 해외 파트너와의 원활한 의사소통, 산업 부문별 전문가 높은 확보 수준과 같은 5개의 변수들로 구성하였다. 이들 5가지 문항을 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

인터뷰 결과 국제물류주선업체 사이에서 최고 경영자 및 직원의 긍정적인 평가는 화주기업의 주요 선택요인이라고 할 수 있다. 화주기업은 물류 아웃소싱을 맡기는 경우, 특별한 기술을 필요로 하는 것보다는 국제물류주선업체에서 제공하는 서비스 수준에 중점을 두고 선택한다. 이러한 점에서 화주와 직접 만나고 연결점이 되는 담당 직원의 태도와 업무 능력은 그 중요성이 크다고 할 수 있다. 뿐만 아니라 점차적으로 확대되고 있는 글로벌 시대에서 해외 파트너사와의 원활한 의사소통은 높은 품질의 서비스를 기대하고 있는 화주기업의 입장에서 고려할 수 밖에 없는 요인이다.

(5) 신뢰성

기업 간의 거래에 있어서 서로 간의 신뢰는 지속적인 거래를 하는데 중요한 선택 요인이라고 할 수 있다. 국제물류주선업체의 신뢰성을 파악하기 위한 문항으로 업체의 높은 인지도, 동종업계 내 좋은 기업 평판, 원활한 커뮤니케이션, 적은 업무 처리의 오류, 신속한 해결 방안 제공과 같은 5개의 변수들로 구성하였다. 이들 5가지 문항을 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

서비스 업종에서는 고객으로서 판매자가 제공하는 서비스를 제대로 평가할 능력이나 시간이 부족한 경우가 대부분이기 때문에 판매자의 서비스에 대해 신뢰하는 것 이외에는 다른 방법이 없는 경우가 많다. 이러한 특성에서 국제물류주선업체의 입장에서 볼 때 고객의 신뢰는 지속적인 관계를 유지하는데 절대적이다.

Ganesa(1994)에서는 구매자와 판매자 사이의 지속적으로 완료한 업무 수행능력을 통하여 두 당사자간의 신뢰가 생기게 되고, 그 신뢰는 거래를 지속시키게 한다고

설명하였다. 또한 상대방에 대한 신뢰가 높아짐에 따라 거래가 단기가 아닌 장기를 지향하는 의지가 증가할 것이라고 주장하였다.

Gill et al.(2006)은 은행서비스를 대상으로 연구 진행하였고, 그 결과 서비스 제공자의 서비스 관련 특성 중에서 고객 개별화가 가장 우선순위가 높은 요소라고 밝히고, 또한 서비스 제공 형태에 따라 소비자 신뢰에 영향을 끼치는 정도는 차이가 있다고 주장하였다.

(6) 전문성

기업의 전문성은 기존의 선행연구에서 다루지 않았던 선택 요인으로, 높은 수준의 서비스를 기대하고 있는 화주기업에 있어 선택요인으로 고려될 수 있다. 기업의 전문성을 평가하는 항목으로 고객별 맞춤형 서비스 제공, 화주 요구에 대한 대처 능력, 다양한 분야의 서비스 제공, 화주 기업의 물류 업무에 대한 높은 이해 정도, 부가적인 서비스 제공과 같은 6개의 변수들로 구성하였다. 이들 6가지 문항을 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

인터뷰 결과 기업의 전문성은 정확하게 정의를 내리기는 어렵지만 기업의 독자성과 차별성을 보여주는 요인으로, 계속해서 증가하고 있는 국제물류주선업계에서 경쟁우위를 차지하고 장기적 관점에서 회사를 운영하기 위해 전문성은 매우 중요하다고 할 수 있다. 또한 부실업체들이 난립하는 가운데 국제물류주선업체의 전문성은 화주기업이 계약 및 재계약을 하는 데 있어서 중요한 평가 기준이 될 수 있다.

제 3 장 연구 모형 설계와 가설 설정

3.1 연구 모형 설계 및 가설 설정

3.1.1 연구 모형 설계

본 연구에서는 화주기업이 국제물류주선업체를 선택할 때 고려되는 요소인 가격 및 비용, 정보, 기업 규모성, 인적 자원, 신뢰성, 전문성이 화주기업의 만족도와 재계약 의도에 유의한 영향을 미치는 지를 확인한다. 또한 화주기업의 국제물류주선업체에 대한 만족도가 재계약 의도에 직접적으로 영향을 미치는 지도 확인한다. 본 연구의 모형을 그림으로 정리하면 아래와 같다.



Fig. 3 Research model

3.1.2 연구 가설 설정

본 연구는 연구 모형에서 설정한 변수들 간의 유의한 관계를 검증하기 위해서 다음과 같이 총 13개의 가설을 설정하였다. 국제물류주선업체의 각 선택요인이 화주기업의 만족도에 유의한 영향을 미치는 지에 관한 연구가설 H1 ~ H6, 국제물류주선업체의 각 선택요인이 화주기업의 재계약 의도에 유의한 영향을 미치는 지에 관한 연구가설 H7 ~ H12, 화주 기업의 국제물류주선업체에 대한 만족도가 재계약 의도에 유의한 영향을 미치는 지에 관한 연구가설 H13을 아래 표와 같이 설정하도록 하였다.

table. 1 Study hypothesis establishment

가설	가설 내용
H1	국제물류주선업체의 가격 및 비용은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H2	국제물류주선업체의 정보는 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H3	국제물류주선업체의 기업 규모성은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H4	국제물류주선업체의 인적자원은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H5	국제물류주선업체의 신뢰성은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H6	국제물류주선업체의 전문성은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H7	국제물류주선업체의 가격 및 비용은 화주의 재계약 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H8	국제물류주선업체의 정보는 화주의 재계약 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H9	국제물류주선업체의 기업 규모성은 화주의 재계약 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H10	국제물류주선업체의 인적자원은 화주의 재계약 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H11	국제물류주선업체의 신뢰성은 화주의 재계약 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H12	국제물류주선업체의 전문성은 화주의 재계약 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H13	화주의 국제물류주선업체에 대한 만족도는 화주의 재계약 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.



3.2 변수의 조작적 정의

3.2.1 설문항목 구성

2장에서 살펴본 선행연구의 국제물류주선업체 및 제3자 물류기업 선정요인을 바탕으로 설문조사에서 사용될 요인과 세부 항목에 대한 내용을 정리 및 구성하였다. 그 내용은 아래 표와 같다.

table. 2 Selection factor of freight forwarder

요인	세부 항목	요인	세부 항목
가격 및 비용	주요 고객에게 비용을 할인해준다	정보	최신 물류전문전산 시스템을 가지고 있다
	제공서비스에 합당한 가격으로 책정되어 있다		높은 수준의 시장 정보를 제공한다
	서비스에 따른 다양한 수준의 가격을 제공하고 있다		화물 추적 서비스를 제공한다
	비용 지급에 융통성이 있다		해외 파트너와의 정보를 신속하게 공유할 수 있다
기업 규모성	안정적인 재무상태를 유지하고 있다	인적 자원	최고 경영자의 평판이 좋고 신뢰가 높다
	폭넓은 국내외 네트워크를 가지고 있다		직원이 다양한 물류업체와의 관계를 가지고 있다
	다양한 물류 인프라를 가지고 있다		물류 및 무역 전공 전문인력이 많다
	화물의 운송루트를 다양하게 제공한다		해외 파트너와의 의사소통이 원활하다
	다양한 범위의 화물을 운송할 수 있다		산업 부문별 전문가 확보 수준이 높다

신뢰성	업체의 실적 및 인지도가 높다	전문성	고객별 맞춤형 서비스를 제공한다
	동종업계 내에서 좋은 기업 평판을 받고 있다		화주의 요구변화에 대처능력이 높다
	파트너와의 커뮤니케이션이 원활하다		여러 분야의 물류서비스 제공이 가능하다
	업무 처리의 오류가 적다		다양한 서비스 제공 경험이 풍부하다
	문제 발생 시 신속한 해결 방안을 제공한다		화주 기업의 물류업무에 대한 이해 정도가 높다
			포장, 라벨링 등의 추가적 서비스가 가능하다



제 4 장 실증 분석 결과 및 가설 검증

국제물류주선업체의 선택요인에 대한 실증 분석을 위하여 국내 중 부산, 경남 지역에서 영업하는 화주기업을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사 기간은 2016년 8월부터 9월까지 약 한 달동안 실시하였다. 설문조사 방법은 응답의 신뢰성을 위해 방문 및 팩스를 통하여 직간접적으로 배포 및 수집하였다. 이 가운데 약 161부를 회수하여 최종 분석에 사용되었다.

본 연구의 실증 분석은 설문조사 결과를 바탕으로 설문 응답자의 일반 항목에 대해서 빈도분석을 실시한다. 다음 종속변수인 만족도와 재계약 의도에 유의미한 결과를 도출할 수 있는 국제물류주선업체 선택요인을 추약하기 위하여 요인 분석을 실시한다. 이러한 요인 분석을 통해 도출된 선택요인이 신뢰성 있는 결과있는 지를 확인하기 위해 신뢰도 분석을 실시하고, 서로 요인간에 비슷한 의미를 내포하고 있는지를 확인하기 위해 상관관계 분석을 실시한다. 마지막으로 단순 및 다중회귀 분석을 통해 각 선택요인이 만족도와 재계약 의도에 유의한 영향을 미치고, 어떤 요인이 비교적 더 영향을 미치는 지 확인한다.



Fig. 4 Empirical analysis progress

4.1 표본 대상의 특성

본 연구의 설문조사에 응답한 응답자들을 대상으로 각 세부항목의 응답률을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 표본 대상의 근무 경력은 3년 미만, 3 ~ 7년 미만, 7 ~ 11년 미만, 11 ~ 15년 미만, 15년 이상으로 구성되어 있다. 표본 대상의 응답결과를 보면, 3년 미만부터 15년 이상까지 다양한 근무 경력의 표본 대상이 설문에 응답하였다.

설문 응답자의 직책은 사원 ~ 주임, 계장, 대리, 과장 ~ 차장, 부장 이상으로 구성되어 있다. 실질적으로 업무를 실무자인 사원 ~ 대리부터 실제로 국제물류주선업체를 선택하는 과장급 이상의 의사 결정자 직책까지 균일하게 분포되어 응답하였다.

다음으로 설문 응답자의 근무 부서는 국제물류주선업을 선택할 수 있는 부서를 선정하였고 세부항목으로 구매 부서, 물류 부서, 영업 부서, 생산 부서, 기타 부서로 구성하였다. 이에 다양한 응답자들이 설문에 응하였고, 설문 응답자 중에서 구매 부서가 가장 많은 비율을 차지하였으며 그 다음으로 물류, 영업, 기타, 생산 부서 순으로 응답하였다.

설문 응답자가 근무하는 기업의 유형은 국내 본사, 국내 지사, 해외 본사, 해외 지사, 기타 유형으로 세분화하였다. 그러나 표본 대상의 대부분이 국내 본사에 응답하여, 본 연구와 관련하여 유의미한 시사점을 도출하기엔 응답 결과가 다양하지 못하였다.

설문 응답자가 근무하고 있는 화주기업의 매출액은 50억 원 미만, 50 ~ 100억 원 미만, 100 ~ 500억 원 미만, 500 ~ 1,000억 원 미만, 1,000억 원 이상으로 구분하였다. 그 결과, 각 세부항목별로 비교적 균일하게 응답 분포가 되었다.

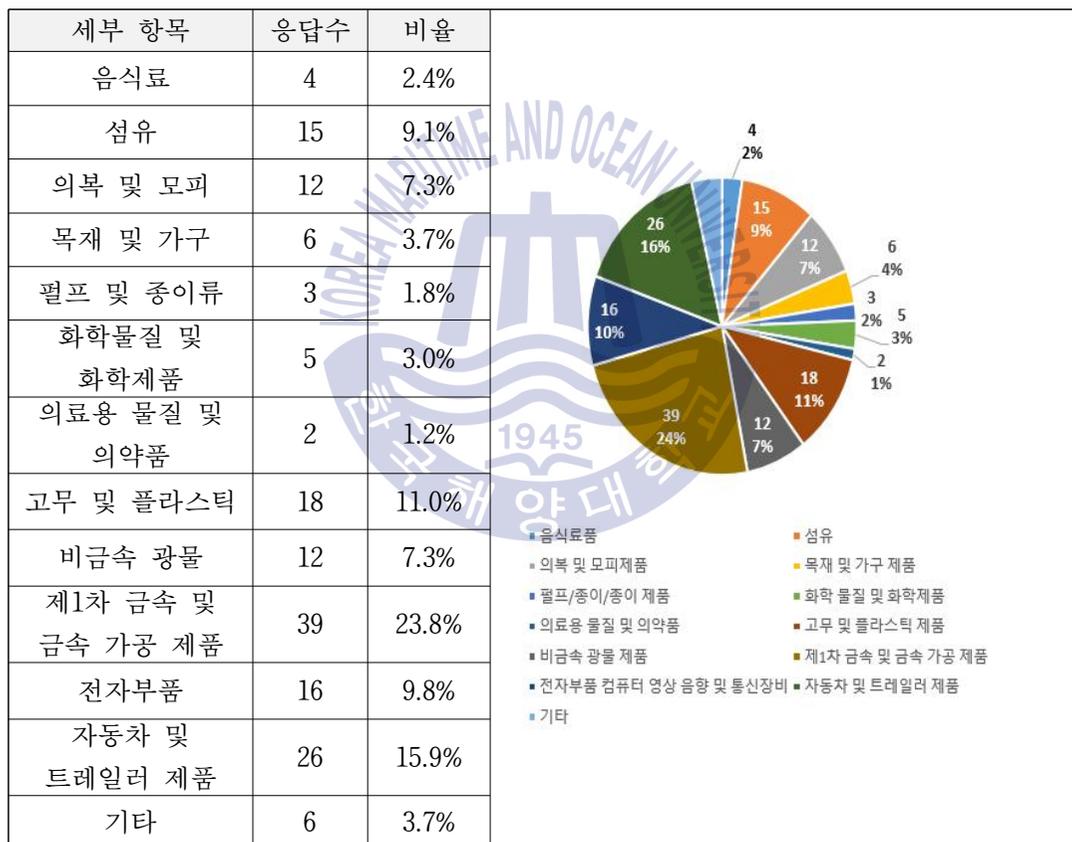
마지막으로 설문 응답자가 근무하고 있는 화주기업이 현재 계약하고 있는 국제물류주선업체와의 계약 기간이고, 이는 1년 미만, 1 ~ 3년 미만, 3 ~ 7년 미만, 7 ~ 10년 미만, 10년 이상으로 세분화하였다. 국제물류주선업체와 1년 미만으로 계약하고 있는 화주기업은 극히 적었고, 그 외의 항목에 응답을 하였다.

table. 3 General detail of sample object

항목	세부항목	응답수	비율	항목	세부항목	응답수	비율
근무 경력	3년 미만	18	11.0%	직책	사원~주임	26	15.9%
	3~7년 미만	47	28.7%		계장	11	6.7%
	7~11년 미만	34	20.7%		대리	33	20.1%
	11~15년 미만	36	22.0%		과장~차장	55	33.5%
	15년 이상	29	17.7%		부장 이상	39	23.8%
근무 부서	구매	55	33.5%	기업 유형	국내 본사	151	92.1%
	물류	46	28.0%		국내 지사	12	7.3%
	영업	34	20.7%		해외 본사	0	0.0%
	생산	13	7.9%		해외 지사	0	0.0%
	기타	16	9.8%		기타 유형	1	0.6%
매출 액	50억원 미만	17	10.4%	계약 기간	1년 미만	2	1.2%
	50~100억원	38	23.2%		1~3년 미만	44	26.8%
	100~500억원	44	26.8%		3~7년 미만	48	29.3%
	500~1,000억원	36	22.0%		7~10년 미만	31	18.9%
	1,000억원 이상	29	17.7%		10년 이상	37	22.6%

다음으로 설문 응답자가 근무하고 있는 화주기업이 주요 취급하는 품목은 음식료품, 섬유, 의복 및 모피 제품, 목재 및 가구 제품, 펄프 및 종이류 제품, 화학 물질 및 화학 제품, 의료용 물질 및 의약품, 고무 및 플라스틱 제품, 비금속 광물 제품, 제1차 금속 및 금속 가공 제품, 전자부품·컴퓨터·영상·음향 및 통신 장비, 자동차 및 트레일러 제품, 기타 제품과 같이 총 13개의 품목으로 구분하였다. 다른 항목과 비교하여 제1차 금속 및 금속 가공 제품과 자동차 및 트레일러 제품에 응답한 수가 많았다.

table. 4 Major commodities of sample object



4.2 실증 분석 결과 및 가설 검증

4.2.1 국제물류주선업체 선택 요인 분석

국제물류주선업체의 전문성, 기업규모성, 인적자원, 가격 및 비용에 대한 측정도구의 개념타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 수행하였다. 분석 결과를 요약한 표는 table.5과 같다. 본 연구의 측정변수는 척도 순화과정을 통하여 일부 항목을 제거한 후 문항의 선택기준은 고유값(EIGEN VALUE) 1.0 이상이고 요인적재치는 0.4를 기준으로 정하였다. 이러한 기준을 만족하여 최종 분석에 사용된 16개의 문항은 전문성 (6개 문항), 기업 규모성 (3개 문항), 인적자원 (4개 문항), 가격 및 비용 (3개 문항)의 4개 요인으로 구분되었다. 기존의 국제물류주선업체 선택요인 중에서 정보 요인과 신뢰성 요인은 제거되었다.

table. 5 Factor analysis result of freight forwarder selection factor

항목	세부항목	1	2	3	4
전문성	전문성3	.763	.380	.354	.116
	전문성5	.744	.267	.407	.218
	전문성1	.747	.370	.103	.334
	전문성6	.680	.016	.337	.450
	전문성2	.659	.498	.199	.351
	전문성4	.561	.213	.470	.457
기업 규모성	기업규모성3	.197	.838	.314	.197
	기업규모성5	.344	.696	.287	.344
	기업규모성2	.407	.631	.391	.235
인적 자원	인적자원3	.244	.278	.821	.220
	인적자원5	.304	.362	.671	.276
	인적자원4	.377	.320	.611	.408
	인적자원1	.515	.375	.521	.273
가격 및 비용	가격및비용1	.264	.170	.384	.771
	가격및비용3	.288	.427	.135	.675
	가격및비용2	.323	.430	.325	.589

4.2.2 신뢰도 분석

신뢰성이란 비교 가능한 독립된 측정방법에 의해 대상을 측정했을 때 비슷한 결과를 나타내는 것을 의미하는 개념으로서, 신뢰도 분석은 수집된 자료가 얼마나 신뢰가능한지의 여부를 알아보기 위해 사용되는 분석이다. 본 연구에서는 Cronbach α 계수를 이용하여 측정 개념의 신뢰도를 검정하였다. 통상적으로 Cronbach 계수 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있으며 0.7 이상이면 신뢰성이 확보되었다고 할 수 있다. 본 연구의 신뢰도 분석 결과 4가지 요인의 각 문항은 모두 0.7 이상으로 신뢰성이 확보되었다.

table. 6 Reliability analysis result of freight forwarder selection factor

요인	세부항목	항목이 삭제된 경우 α 값	Cronbach α
가격 및 비용	가격 및 비용 1	.796	.846
	가격 및 비용 3	.812	
	가격 및 비용 2	.743	
기업 규모성	기업 규모성 3	.797	.894
	기업 규모성 5	.859	
	기업 규모성 2	.885	
인적 자원	인적 자원 3	.875	.905
	인적 자원 5	.882	
	인적 자원 4	.873	
	인적 자원 1	.878	
전문성	전문성 3	.924	.937
	전문성 5	.920	
	전문성 1	.930	
	전문성 6	.933	
	전문성 3	.924	
	전문성 4	.926	

4.2.3 선택 요인 간 상관관계 분석

상관관계란 변수들 간의 관계를 말하는 것으로, 두 개 이상의 변수에 있어서 변수가 변화함에 따라 다른 변수가 어떻게 변화하는지와 같은 변화의 강도와 방향을 상관관계라 정의한다. 상관관계는 0에서 ±1 사이로 나타나며 ±1에 가까울수록 상관관계는 높아지고 0에 가까울수록 상관관계는 낮아진다. 요인 간 상관관계 분석으로 진행된 결과, 각 요인들 간 1 이내인 값이 나타나 타당성이 충족되는 것을 알 수 있다.

table. 7 Correlation analysis result of freight forwarder selection factor

요인	평균	표준편차	구성 개념간 상관관계			
			1	2	3	4
가격 및 비용	3.4106	.87345	1.00			
기업 규모성	3.2886	.97517	.748**	1.00		
인적 자원	3.4314	.92359	.786**	.788**	1.00	
전문성	2.8994	.76178	.795**	.771**	.817**	1.00

4.2.4 단순 및 다중 회귀분석

본 연구에서는 국제물류주선업체 선택요인이 화주기업의 만족도와 재계약 의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 총 5번의 회귀분석을 실시하였고 국제물류주선업체의 각 선택요인과 화주기업의 만족도에 대한 단순 및 다중 회귀분석, 국제물류주선업체의 각 선택요인과 화주기업의 재계약 의도에 대한 단순 및 다중 회귀분석 그리고 화주 기업의 만족도와 재계약 의도에 대한 단순 회귀분석으로 나열하였다.

(1) 국제물류주선업체 선택요인과 만족도 단순회귀분석

먼저 화주기업의 국제물류주선업체 선택요인이 화주 기업의 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

국제물류주선업체의 가격 및 비용은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 H1에 대한 단순회귀분석 결과 유의확률이 0.05 미만으로 나타나 통계적으로 유의하다고 말 할 수 있으며 H1은 채택되었다. 국제물류주선업체의 기업 규모성은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 H3에 대한 단순회귀분석 결과 유의확률이 0.05 미만으로 나타나 통계적으로 유의하다고 말 할 수 있으며 H3은 채택되었다. 국제물류주선업체의 인적 자원은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 4에 대한 단순회귀분석 결과 유의확률이 0.05 미만으로 나타나 통계적으로 유의하다고 말 할 수 있으며 H4는 채택되었다. 국제물류주선업체의 전문성은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 H6에 대한 단순회귀분석 결과 유의확률이 0.05 미만으로 나타나 통계적으로 유의하다고 말 할 수 있으며 가설 6은 채택되었다.

따라서 국제물류주선업체의 각 선택요인은 화주 기업의 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

table. 8 Simple regression analysis of freight forwarder selection factor about satisfaction

독립 변수	종속변수	표준오차	β	t값	유의확률	통계량
가격 및 비용	상수	.183		7.137	.000	R = .719 R ² = .518 수정된 R ² =.151
	만족도	.052	.719	13.183	.000	F = 173.784 p = .000
기업 규모성	상수	.172		10.344	.000	R = .667 R ² = .445 수정된 R ² =.441
	만족도	.050	.667	11.387	.000	F = 129.674 p = .000
인적 자원	상수	.173		8.079	.000	R = .728 R ² = .530 수정된 R ² =.527
	만족도	.049	.728	13.508	.000	F = 182.455 p = .000
전문성	상수	.166		7.363	.000	R = .766 R ² = .587 수정된 R ² =.584
	만족도	.055	.766	15.167	.000	F = 230.040 p = .000

**. $p < 0.01$

(2) 국제물류주선업체 선택요인과 만족도 다중회귀분석

앞의 분석을 통해 국제물류주선업체의 각 선택요인은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 화주 기업의 만족도를 위해 각 요인을 모두 개발하는 것은 중요하나 특히 더 중요시 하게 생각되는 요인에 집중하는 것은 필요하다. 이에 본 연구에서는 만족도에 유의한 영향을 끼친 네 요인 중 더 많이 영향을 미치는 요인을 알아보고자 다중 회귀분석을 실시하였다. 단계적 방법으로 회귀분석을 진행하여 기업

규모성 요인은 제거되었고 Durbin-Watson 값은 1.913으로 잔차들 간 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났으며 R² 값은 0.633으로 63.3%의 높은 설명력을 보이는 것을 알 수 있다. 분석 결과 화주 기업의 만족도에 영향을 미치는 요인으로는 전문성, 가격 및 비용, 인적 자원 순서로 나타났으며 전문성이 더 많이 영향을 미치는 것으로 분석되어 국제물류주선업체는 화주 기업의 만족도를 높이기 위해 기업의 전문성에 좀 더 집중할 필요가 있는 것으로 나타났다.

table. 9 Multiple regression analysis of freight forwarder selection factor about satisfaction

종속변수	종속변수	표준오차	β	t값	유의확률	공차한계
만족도	상수	.169		5.601	.000	
	전문성 (H6)	.104	.404	4.238	.000	.254
	가격 및 비용 (H1)	.084	.210	2.387	.018	.297
	인적자원 (H4)	.087	.202	2.101	.037	.249
	R = .796, R ² = .633, 수정된 R ² = .626, F = 92.019, p = .000, Durbin-Watson = 1.913					

(3) 국제물류주선업체 선택요인과 재계약 의도 단순회귀분석

다음으로 화주기업의 국제물류주선업체 선택요인이 화주 기업의 재계약의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

국제물류주선업체의 가격 및 비용은 화주의 재계약의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 H7에 대한 단순회귀분석 결과 유의확률이 0.05 미만으로 나타나 통계적으로 유의하다고 말할 수 있으며 가설 7은 채택되었다. 국제물류주선업체의 기업 규모성은

화주의 재계약의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 H9에 대한 단순회귀분석 결과 유의확률이 0.05 미만으로 나타나 통계적으로 유의하다고 말 할 수 있으며 H9는 채택되었다. 국제물류주선업체의 인적 자원은 화주의 재계약의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 H10에 대한 단순회귀분석 결과 유의확률이 0.05 미만으로 나타나 통계적으로 유의하다고 할 수 있으며 H10은 채택되었다. 국제물류주선업체의 전문성은 화주의 재계약의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 H12에 대한 단순회귀분석 결과 유의확률이 0.05 미만으로 나타나 통계적으로 유의하다고 말 할 수 있으며 H12는 채택되었다.

따라서 국제물류주선업체의 각 선택요인은 화주 기업의 재계약의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다.



table. 10 Simple regression analysis result of freight forwarder selection factor about intention of renewal

독립 변수	종속변수	표준오차	β	t값	유의확률	통계량
가격 및 비용	상수	.187		6.035	.000	R = .735 R ² = .540 수정된 R ² =.538
	만족도	.053	.735	13.801	.000	F = 190.460 p = .000
기업 규모성	상수	.175		9.208	.000	R = .687 R ² = .476 수정된 R ² =.469
	만족도	.051	.687	12.046	.000	F = 145.109 p = .000
인적 자원	상수	.174		6.880	.000	R = .753 R ² = .567 수정된 R ² =.564
	만족도	.049	.753	14.562	.000	F = 212.061 p = .000
전문성	상수	.167		6.145	.000	R = .786 R ² = .681 수정된 R ² =.615
	만족도	.056	.786	16.176	.000	F = 261.674 p = .000

**. $p < 0.01$

(4) 국제물류주선업체 선택요인과 재계약의도 다중회귀분석

앞의 분석을 통해 국제물류주선업체의 각 선택요인은 화주의 재계약의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 화주 기업의 재계약을 위해 각 요인을 모두 개발하는 것은 중요하나 특히 더 중요시 하게 생각되는 요인에 집중하는 것은 필요하다. 이에 본 연구에서는 재계약의도에 유의한 영향을 끼친 네 요인 중 더 많이 영향을 미치는 요인을 알아보려고 다중 회귀분석을 실시하였다. 단계적 방법으로

회귀분석을 진행하여 기업 규모성 요인은 제거되었고 Durbin-Watson 값은 1.957로 잔차들 간 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났으며 R² 값은 0.668으로 66.8%의 높은 설명력을 보이는 것을 알 수 있다. 분석 결과 화주 기업의 재계약의도에 영향을 미치는 요인으로는 전문성, 인적 자원, 가격 및 비용의 순서로 나타났으며 전문성이 더 많이 영향을 미치는 것으로 분석되어 국제물류주선업체는 화주 기업의 재계약을 위해 기업의 전문성에 좀 더 집중할 필요가 있는 것으로 나타났다.

table. 11 Multiple regression analysis result of freight forwarder selection factor about intention of renewal

종속변수	종속변수	표준오차	β	t값	유의확률	공차한계
재계약 의도	상수	.168		4.375	.000	
	전문성 (H12)	.100	.418	4.781	.000	.271
	인적자원 (H10)	.081	.249	2.903	.004	.282
	가격 및 비용 (H7)	.082	.207	2.535	.012	.311
	R= .817, R ² = .668, 수정된 R ² = .662, F= 107.322, p= .000, Durbin-Watson= 1.957					

(5) 화주 기업의 만족도와 재계약의도 단순회귀분석

또한 화주기업이 인식한 만족도가 재계약의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 국제물류주선업체의 선택 요인에 대한

회주의 만족도가 재계약 의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 H13에 대한 단순회귀분석 결과 유의확률이 0.05 미만으로 나타나 통계적으로 유의하다고 말할 수 있으며 H13은 채택되었다.

table. 12 Simple regression analysis result of satisfaction about intention of renewal

독립변수	종속 변수	표준 오차	β	t값	유의확률	통계량
만족도	상수	.157		2.222	.028	R = .860 R ² = .740 수정된 R ² =.738
	재계약 의도	.042	.860	21.456	.000	F = 460.358 p = .000

**p < 0.01



4.3 가설 검증 결과와 실증 분석 시사점

4.3.1 가설 검증결과의 종합

실증분석 결과, 요인분석을 통해서 선정된 국제물류주선업체 선택요인 중에서 정보와 신뢰성은 제거가 되었고, 나머지 요인인 가격 및 비용, 기업 규모성, 인적자원, 전문성에 대한 가설은 유지되었다. 유지된 가설을 바탕으로 회귀분석을 실시한 결과, 국제물류주선업체 각 선택요인이 화주기업의 만족도에 유의한 영향을 미친다는 결과가 나왔기 때문에 H1, H3, H4, H6는 모두 채택되었다. 또한 국제물류주선업체 각 선택요인이 화주기업의 재계약 의도에 유의한 영향을 미친다는 결과가 나왔기 때문에 H7, H9, H10, H12도 모두 채택되었다. 마지막으로 화주기업의 국제물류주선업체에 대한 만족도가 재계약 의도에 유의한 영향을 미친다는 결과가 나와서 H13도 채택되었다.



table. 13 Study hypothesis examination

가설	가설 내용	채택 여부
H1	국제물류주선업체의 가격 및 비용은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	국제물류주선업체의 기업 규모성은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H4	국제물류주선업체의 인적자원은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H6	국제물류주선업체의 전문성은 화주의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H7	국제물류주선업체의 가격 및 비용은 화주의 재계약 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H9	국제물류주선업체의 기업 규모성은 화주의 재계약 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H10	국제물류주선업체의 인적자원은 화주의 재계약 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H12	국제물류주선업체의 전문성은 화주의 재계약 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H13	화주의 국제물류주선업체에 대한 만족도는 화주의 재계약 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택

4.3.2 실증 분석 시사점

본 연구의 신뢰성 및 타당성을 위하여 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 설문조사는 화주 기업의 입장에서 국제물류주선 업체를 선정하는데 기존의 연구에서 다루지 않았던 기업의 전문성이 결정의 요인으로 작용하는지, 결정의 요인으로 작용을 한다면 다른 요인에 비하여 어떠한 비중을 차지하는 가를 보고자 하였다. 국제물류주선업체 선택요인이 화주 기업의 만족도와 재계약 의도에 미치는 영향에 대해 중점적으로 분석하였지만, 부가적으로 응답자의 특성에 따른 각 선택요인의 기술통계를 활용하여 다양한 시사점을 도출하였다.

실증분석 결과에서 도출된 내용을 토대로 국제물류주선업체의 전문성은 화주의 재계약의도에 매우 중요한 요인으로 작용함을 알 수있다. 화주 기업의 근무 직책 관점에서 보면, 실질적으로 업무를 진행하고 주도하는 직책인 계장과 대리의 경우, 전문성에 가장 높은 점수를 주었다. 즉, 실무자의 관점에서는 국제물류주선업체가 제공하는 합리적인 가격 및 비용보다 높은 수준의 서비스인 업체의 전문성을 더 중요하게 생각하고 그에 대한 만족도가 높다는 결과가 나왔다.

반면, 화주 기업 내에서 실제 의사 결정을 하는 부장 이상의 직책의 응답자들은 인적 자원에 가장 높은 점수를 주었다. 즉, 의사 결정자의 관점에서는 국제물류주선업체의 전문성도 못지 않게 중요하게 고려하였지만, 그래도 인적 네트워크를 바탕으로 국제물류주선업체와 계약하는 경우가 대부분인게 많다고 할 수 있다. 이러한 점을 바탕으로 추후 국제물류주선업체들은 인적 자원의 수준을 높이는 방향으로 경영전략을 구축하되, 다양한 서비스 제공과 같은 전문성이 뒷받침될 수 있도록 해야한다.

table. 14 Factor result based on position of sample object

항목	세부항목	응답수	비율	가격	규모	인적	전문성
직책	사원~주임	26	15.9%	3.14	2.90	3.07	3.08
	계장	11	6.7%	2.55	2.12	2.55	2.56
	대리	33	20.1%	2.91	2.81	2.95	3.03
	과장~차장	55	33.5%	3.65	3.50	3.63	3.47
	부장 이상	39	23.8%	3.92	3.98	4.05	4.03

화주기업의 국제물류주선업체와의 계약기간 관점에서 보면, 화주 기업의 계약 기간이 10년 이상인 응답자들은 인적 자원과 전문성 요인을 중요하게 생각하고 큰 만족을 느끼는 것으로 나타났다. 특히 설문조사에 참여한 응답자들이 대부분 부산 지역이었는데, 다소 한정된 지역적 특성으로 화주 기업들은 지인의 소개나 영업 사원의 활동을 통해 국제물류주선업체와 계약하는 상황이 많다. 그렇기 때문에 기존의 선행연구와 달리 인적 자원에 대한 점수가 높게 나온 것으로 보여진다. 또한 인적

자원에 못지 않게 기업의 숙련도, 다양한 서비스 제공 등과 같은 전문성도 계약의 지속성에 크게 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다.

반면, 계약 기간이 짧다고 한 응답자들은 단기적 관점에서 가격 및 비용을 보고 선택한 경우가 많았기 때문에 그에 대한 만족도가 비교적 낮게 보였다. 이러한 점을 바탕으로 적정 수준의 가격 및 비용을 유지하되, 국제물류주선업체의 숙련된 인적 자원 유입과 지속적인 서비스 개발이 필요할 것으로 생각된다.

table. 15 Factor result based on contract period of sample object

항목	세부항목	응답수	비율	가격	규모	인적	전문성
계약 기간	1년 미만	2	1.2%	2.67	2.33	2.63	2.92
	1~3년 미만	44	26.8%	2.73	2.48	2.71	2.66
	3~7년 미만	48	29.3%	3.35	3.14	3.23	3.40
	7~10년 미만	31	18.9%	3.74	3.74	3.65	3.38
	10년 이상	37	22.6%	4.05	4.13	4.43	4.29

제 5 장 결 론

5.1 연구의 결과 및 시사점

우리나라의 국제물류주선업계에 1996년부터 시장의 전면적 개방으로 글로벌 물류업체가 시장에 진입하기 시작하였고, 1987년 7월 이후의 새로운 등록기준에 의한 국내업체의 증가와 더불어 1993년 3월 이후 등록 업무가 건설교통부에서 지방자치단체로 위임되는 등 국제물류주선업에 대한 진입장벽이 완화됨에 따라 영세업체가 난립하고 경쟁의 심화로 국제물류주선업의 영세성과 과당경쟁이 더욱 가속화되는 결과를 초래하였다.¹¹⁾¹²⁾

치열한 경쟁 속에서 다른 업체보다 시장 우위를 차지하기 위하여 주고객인 화주 기업의 만족도와 재계약 의도는 매우 중요한 변수라고 할 수 있다. 본 연구는 기존의 연구에서는 다루지 않았던 국제물류주선업체의 전문성이라는 개념에 대한 중요성을 인식하여 이를 재정의하였다. 그리고 화주기업의 국제물류주선업체 선택 요인 중 하나로 채택하여 타연구와 차별성을 두었다.

앞서 진행한 실증 분석 결과, 화주 기업의 만족도와 재계약 의도 두 가지 종속변수에 대하여 국제물류주선업체의 전문성은 화주 기업이 업체를 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 요인이라는 결론을 도출할 수 있었다. 그 외에 만족도나 재계약 의도에 따라 그 정도는 다르지만 요인분석을 통해 국제물류주선업체 선정요인으로 도출된 인적 자원, 가격 및 비용, 기업 규모성도 만족도와 재계약 의도에 영향을 미친다는 사실을 알 수 있었다.

또한 응답자(화주기업)의 특성에 따라서도 유의미한 결과를 도출할 수 있었는데,

본 연구를 통해 얻을 수 있는 시사점은 다음과 같다. 첫 번째, 해운업계와 더불어 국제물류주선업계에 막대한 영향을 미친 2016년 한진해운 사태를 통하여 실제 국제물류주선업체에 근무하는 실무자의 입장에서, 이후 국제물류주선업체가 시장에서

11) 신창훈 외, 상계서, p.66

12) 국토교통부(2016) 기준에 의하면, 현재 우리나라에 등록된 국제물류주선업체는 2016년 상반기 까지 약 3,950개사로 추정

살아남을 방안을 모색하고자 하였다. 본 연구 분석에 앞서 업계 실무자들과의 사전 인터뷰 조사를 실시하였는데, 그 결과 한진해운 사태로 인한 영향의 정도는 국제물류주선업체의 규모 크기와는 관계가 거의 없었다. 오히려 기업의 규모보다 서비스의 전문성에 포커스를 맞춰서 기업을 운영했던 업체가 오히려 영향을 더 적게 받았다는 사실을 알 수 있었다.

인터뷰 조사 이외에도 본 연구의 신뢰성 및 타당성을 위하여 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 설문조사는 화주 기업의 입장에서 국제물류주선 업체를 선정하는데 기존의 연구에서 다루지 않았던 기업의 전문성이 결정의 요인으로 작용하는지, 결정의 요인으로 작용을 한다면 다른 요인에 비하여 어떠한 비중을 차지하는 가를 보고자 하였다.

두 번째, 과당경쟁이 치열한 환경 속에서 국제물류주선업체가 기업 자체적으로 살아남기 위한 방안을 모색하고 이를 바탕으로 영세한 업체도 발전할 수 있도록 하고자 하였다. 그러나 더 많은 고객 유치를 위하여 기업 자체의 노력도 필요하지만, 보다 먼저 정부의 시장 개선 방안이 우선되어야 한다. 현재 동종업계 간의 과당경쟁, 영세업체 난립 등과 같은 여러 가지 문제점을 가지고 있는 국제물류주선업체들에 대해서 업체들이 직접적으로 영향을 받는 운영적 요인에 대해서 장기적 관점의 지속적인 지원 정책이 필요하다. 특히, 국제물류주선업과 관련하여 불법적인 관례나, 불량 업체에 대한 감독·관리를 좀 더 철저히 하는 것이 요구된다. 이와 더불어 비용적 측면의 정부 지원이 부가적으로 된다면, 보다 안정적인 국제물류주선산업 정착에 도움될 것이라고 판단된다.

세 번째, 국제물류주선업체는 안정적인 재무상태와 제반시설의 확보와 더불어 기업이 가지는 특화된 전문성과, 직원 개인의 전문성을 키우고 이를 강화하여 화주의 기대에 부응하는 높은 수준의 서비스를 제공하는 것이 기업을 유지하고 성장하는 데 중요한 전략이 될 것이라고 생각된다. 그 중 인적자원 보강 측면에서, 국제물류주선업체의 특성이 여러 국가 또는 기업간의 네트워크가 중심이기 때문에 직원 채용에 있어 영어실력이 차지하는 비중이 매우 크다고 할 수 있다. 하지만, 기본적으로 기업의 특성이 서비스업이기에 궁극적이고 친절하며 실무를 전공한 인력 위주의 직원채용이 더욱 필요하게 여겨진다. 또한 화주 기업 및 다루는 화물에 대한 특성을 이해하고

실무에 바로 적용할 수 있는 직원 채용도 현재 국제물류주선업체가 위기를 극복할 수 있는 하나의 방안으로써 충분하다.



5.2 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구의 설문조사는 대부분 부산 내에 있는 화주 기업을 대상으로 이루어져, 대기업 화주 기업이 고려하는 국제물류주선업체의 선정요인에 전문성이 미치는 영향에 대해서는 파악할 수 없다는 한계점이 있다.

또한 화주 기업 실무자들의 입장에서 전문성은 매우 중요할것으로 당연히 여겨졌으나, 실제 업체를 선정하는 부장이상의 직책에서 가격이 아닌,인적사항과 전문성이 주요한 선정요인으로 작용한다는 결과의 도출은 많은 변화를 알게한다.

즉 인터넷을 보편화로 인하여 업체의 홈페이지를 통한 운임,소요기간,서비스루트등의 물류 전반에 걸친 정보를 손쉽게 알수있기 때문에, 이미 시장은 오픈되어 대동소이한 운임에 대해서는 덜 민감하며, 반대로 업무처리의 속도나 해결능력등의 전문성이 부각되어짐을 보여준다. 시장의 흐름에 맞게 직원들의 사기 진작을 독려하고 전문성에 투자를 아끼지 않으며 서비스질의 향상에 매진해야한다

본 연구에서는 국제물류주선업체의 전반적인 선택 요인을 바탕으로 만족도와 재계약 의도와의 유의미한 관계를 살펴보는 것에 중점을 두었다. 향후 연구 방향으로는 국제물류주선업체의 전문성을 기업 전문성과 직원 전문성으로 세분화하고, 어떠한 전문성이 화주 기업의 만족도, 신뢰도 또는 재계약 의도 등과 같은 종속변수에 더 유의미한 영향을 주는 지를 파악해 보고자 한다.

References

< 국내 문헌 >

- 곽화, 2014. 중국 화주기업의 특성이 제3자 물류기업 선정에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문. 서울:중앙대학교 대학원
- 기획재정부, 2010. 시사경제용어사전; 제3자 물류
- 김태우, 2004. 우리나라 화주기업과 제3자 물류기업간 파트너십 결정요인과 성과에 관한 실증연구. 박사학위논문. 서울:중앙대학교 대학원
- 김호환, 신용준, 2015. 국제물류주선업의 해외진출 전략에 관한 연구, *한국항만경제학회지*, 31(2), pp.69-83
- 신창훈 등, 2012. 우리나라 국제물류주선업 경쟁력 제고 방안 연구. 정책연구 2012-08. 한국해양수산개발원
- 심수보, 2011. 화주기업의 프레이트포워드 선정요인에 관한 연구. 석사학위논문. 서울:중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원
- 이성우, 김근섭, 송주미, 2010. 한국 국제물류산업 선진화 방안 연구. 정책연구 2010-10. 한국해양수산개발원
- 임석민, 2007. 국제운송론. 삼영사.
- 정동훈, 2013. 국제물류주선업 선택요인과 서비스품질 개선방안 연구. 박사학위논문. 부산:한국해양대학교
- 정재우, 이길남, 2013. 우리나라 프레이트 포워드(Freight Forwarder)의 향후 발전방향에 관한 연구, *국제상학*, 28(3), pp.113-139
- 조갑진, 2006. 한국북한운송주선업의 발전 장애요인에 관한 연구, *국제상학*, 21(3), pp54-56
- 최성훈, 2016. 수요 둔화에도 포워드 증가는 계속된다. [코리아쉬핑가제트] (2016.08.01.)
- 최창열, 2009. 한/중 제3자 물류 활성화를 정책적 시사점, *무역연구*, 5(1), pp.35-55

< 해외 문헌 >

A.S. Gill, A.B. Flaschner & M.Shachar, 2006. Factors that Affect the Trust of Business Clients in their Banks. *International Journal of Bank Marketing*. 24(6), pp.384-405

Constantine B., 2005. Information technology safeguards, logistics asset specificity and fourth-Party Logistics network creation in the food retail chain, *Journal of Business & Marketing*, pp.88-98

F.M Collision, 1984. Market Segments for Marine Liner Service, *Transportation Journal*, 24(2), pp.40-54

Coyle, Bardi & Langley, 1988. *Management of Business Logistics*, _____

D.V. Van Damme & M.J.P. Van Amstel, 1996. Outsourcing Logistics Management Activities, *The International Journal of Logistics Management*, Vol.7, pp.85-100

Ganesa, s., 1994. Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationship. *Journal of Marketing*, 58(2), pp.1-19

M.K. Menon, M.A.Mcginnis & K.B. Ackerman, 1998. Selection Criteria for Providers of Third-Party Logistics Services; An Exploratory Study. *Journal of Business Logistics*, 19(1), p124.

Bibliography

- 이동욱, 2008. *물류 아웃소싱 서비스에서 물류기업과 화주기업의 상호성공에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*. 박사학위논문. 경기:인천대학교 동북아물류대학원
- 한우수, 2001. *제3자 물류업체 선정요인에 관한 실증적 연구*. 박사학위논문. 부산:동의대학교 대학원
- 박병인, 2015. 국내 화주의 국제물류주선기업 선정요인. *한국항만경제학회지*, 31(4), pp.209-225
- 이신규, 2012. 우리나라 국제물류주선업의 글로벌화 방안. *무역연구*, 8(1), pp.249-271
- 이재율, 박영재, 박찬익, 이재원, 2007. 3PL 핵심성공요인이 화주의 3PL 서비스 만족에 미치는 영향. *물류학회지*, 17(4), pp.29-49.
- 이정세, 2007. 포워딩사의 마케팅활동이 대화주 거래관계의 지속성에 영향을 미치는 요인. *무역학회지*, 32(5), pp.361-382.
- Morgan, R.M. & Hunt, S.D., 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing, *Journal of marketing*, 58, pp.20-38
- Stock and Lambert, 1987. *Strategic Logistics Management*, Homewood, U.S.A.

부록 A

A.1 국제물류주선업체 선택요인 및 만족도/재계약 의도 설문지

No. _____

국제물류주선업체의 전문성이 화주의 선택에 끼치는 영향

안녕하십니까?

귀사의 무궁한 발전을 기원하며, 바쁘신 중에도 본 설문에 응하여 주셔서 진심으로 감사합니다.

본 설문지는 국제물류주선업체의 전문성이 화주의 선택에 끼치는 영향을 분석하여 국제물류주선업체 업계에 발전 방향을 제시할 목적으로 작성되었습니다. 작성된 내용은 익명으로 처리되며, 학문연구 외에 다른 목적으로 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

응답해주시는 내용은 본 연구에 귀중한 자료가 될 것이며, 바쁘시더라도 협조를 부탁드립니다.

2016년 8월

지도교수 : 한국해양대학교 물류시스템학과 교수 김 울 성
연구자 : 석사과정 김 승 애

H.P. : 010-2561-4882
FAX : 051-465-6029
E-Mail : sakim@visaco.co.kr

1. 다음은 국제물류주선업체를 선택할 때 고려되는 요인에 대한 항목입니다. 각 항목의 중요도와 만족도 수준에 따라 표시해 주십시오.

문항 내용		중요도	만족도
		낮음 ← → 높음	낮음 ← → 높음
가격 및 비용	주요 고객에게 비용을 할인해준다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	제공서비스에 합당한 가격으로 책정되어 있다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	서비스에 따른 다양한 수준의 가격을 제공하고 있다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	비용 지급에 융통성이 있다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
정보	최신 물류전문전산 시스템을 가지고 있다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	높은 수준의 시장 정보를 제공한다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	화물 추적 서비스를 제공한다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	해외 파트너와의 정보를 신속하게 공유할 수 있다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
기업 규모성	안정적인 재무상태를 유지하고 있다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	폭넓은 국내외 네트워크를 가지고 있다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	다양한 물류 인프라(선박, 차량, 장비, 시설 등)를 가지고 있다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	화물의 운송루트를 다양하게 제공한다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	다양한 범위의 화물을 운송 할 수 있다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
인적 자원	최고 경영자의 평판이 좋고 신뢰가 높다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	직원이 다양한 물류업체와 관계를 가지고 있다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	물류 및 무역 전공 전문인력이 많다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	해외 파트너와의 의사소통이 원활하다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	산업 부문별 전문가 확보 수준이 높다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
신뢰성	업체의 실적 및 인지도가 높다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	동종업계 내에서 좋은 기업 평판을 받고 있다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	파트너와의 커뮤니케이션이 원활하다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	업무 처리의 오류가 적다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	문제 발생 시 신속한 해결 방안을 제공한다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
전문성	고개별 맞춤형 서비스를 제공한다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	화주의 요구변화에 대처능력이 높다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	여러 분야의 물류서비스 제공이 가능하다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	다양한 서비스 제공 경험이 풍부하다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	화주 기업의 물류업무에 대한 이해 정도가 높다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	포장, 라벨링 등의 추가적 서비스가 가능하다	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

감사의 글

2015년, 경기침체가 깊어지면서 직원 인건비라도 줄여보자는 취지에서 이십여년 만에 실무를 맡게 되어, 하루 18시간 이상의 업무와 수업 병행으로 몸과 마음이 지칠때로 지쳐 학업을 중도에 포기하려 했습니다. 그럴 때마다 지친 손을 잡아주며 함께 가자고 응원해주던 고마운 20기 동기들! 그대들이 있음에 감히 졸업을 하게 됩니다. 진심으로 감사합니다.

많이 부족하고 늘 피곤한 얼굴로 수업에 참여하는 제게 씩씩하게 웃는 모습이 보기 좋다고 힘찬 격려를 아끼지 않았던 권문규 교수님 외 교수님들! 다시 한번 고개숙여 감사함을 전합니다.

제 욕심에 끊임없이 학업을 이어가면서 한 달에 겨우 한 번 집에서 마주치면서도 따뜻한 밥상조차 차려내지 못하고 피곤에 눈도 못 뜨는 제게 맛있는 밥상을 차려주고, PPT며, 설문지며 학기 내내 나보다 더 힘들었음에도 싫은 내색 한 번 없이 긴 시간을 견뎌준 남편에게 무한한 존경과 사랑을 전합니다.

가족보다 더 가족같아 의지하고 사랑하는 회사 식구들, 그리고 김율성 교수님 연구실의 동생들, 특히 최경원 양에게 깊은 송구함과 감사를 전합니다.

끝으로 힘든 졸업 논문과의 사투에서 번번히 도망치려 할 때마다, 특유의 환한 웃음으로 제 등을 토닥이시며 잘하고 있다고, 끝까지 손을 놓지 않으신 김율성 지도교수님!

무엇으로 보답해야 할 지 아직은 잘 모르겠습니다. 살아가는 동안 내도록 감사함 잊지않고, 저 또한 누군가에게 힘이 될 수 있는 사람이 되도록 더욱 노력하겠습니다.

제 주위에 모든 분들께 다시 한번 감사함과 사랑을 전합니다.