

2. 해운서비스시장에 있어서 관계질에 영향을 미치는 요인에 관한 실증연구

- 정기선사와 운송주선인간의 관계를 중심으로 -

해운경영학과 최 영 로
지도교수 신 한 원

최근 물류환경과 해운기업들간의 경쟁심화는 해운기업으로 하여금 4P에 중점을 둔 전통적인 마케팅전략에서 탈피하여 화주, 운송주선업체 등과 우호적인 관계를 형성함으로써 고객과의 장기적 관계를 구축하고 이를 통해 상호이익을 추구할 수 있는 전략으로 확장시켜야 함을 의미한다.

따라서 본 연구는 해운기업이 운송주선인과의 장기협력관계구축을 위한 효율적이고 효과적인 고객관계관리전략을 제시하고자 하였다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.

먼저 본 연구에서 독립변수로 사용되는 관계특성변수는 해운기업특성과 해운기업영업사원의 특성으로 구분하였다.

해운기업의 특성은 해운기업에 대한 업계의 평판, 운송주선업체의 직원이 지각한 규모, 해운기업의 서비스제공능력, 과거 해운기업과의 거래상의 만족으로 구성하였고, 영업사원특성은 전문성, 권한정도, 고객지향성으로 구성하였다.

그리고 매개변수로 사용되는 관계질은 운송주선업체의 직원이 지각한 해운기업에 대한 신뢰와 해운기업의 영업사원에 대한 신뢰로 구성하였으며, 성과변수는 장기지향성으로 구성하였다.

본 연구를 수행하기 위해 관계특성, 관계질 그리고 장기지향성 간의 인과관계를 검증한 관계마케팅 관련 선행연구들을 통한 문헌연구와 이를 토대로 운송주선업체를 조사대상으로 한 실증연구를 병행하였다.

실증분석을 위해 서울과 부산에 소재한 운송주선업체에 근무하는 영업사원과 업무담당사원(operator)들을 대상으로 2005년 3월 15일부터 2005년 4월 15일까지 설문조사를 실시하였다. 자료분석은 SPSS를 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석과 AMOS를 이용한 구조방정식모형(SEM)을 사용하였다.

분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 해운기업의 기업특성과 영업사원특성은 해운기업에 대한 신뢰와 영업사원에 대한 신뢰에 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었으며, 영업사원특성이 해운기업특성보다 기업에 대한 신뢰와 영업사원에 대한 신뢰에 더 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

해운기업의 영업사원은 회사를 대표해서 운송주선업체에 판매를 담당하고 있으며, 해운기업은 영업업무가 상당히 중요한 비중을 차지한다. 따라서 고객과의 접점에 있는 영업사원의 전문능력과 고객지향적인 태도가 고객의 신뢰를 얻을 수 있는 중요한 요인이라고 판단할 수 있다.

그리고 기업특성변수 중 과거 해운기업과의 거래상의 만족과 서비스제공능력이 평판이나 지각된 규모에 비해 상대적으로 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 영업사원특성변수 중 영업사원의 전문능력과 고객지향성이 권한에 비해 상대적으로 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

둘째, 운송주선업체 직원의 해운서비스 제공기업에 대한 신뢰를 기업차원 신뢰와 영업사원 차원의 신뢰로 양분하여 장기지향성에 미치는 영향을 분석한 결과, 해운기업에 대한 신뢰와 해운기업의 영업사원에 대한 신뢰수준은 장기지향성에 비슷한 영향을 미치며, 해운기업에 대한 신뢰가 영업사원에 대한 신뢰에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

이상의 연구결과에 따르면 해운기업은 고객관계관리를 위해 다음과 같은 노력을 해야한다.

첫째, 영업사원의 전문능력배양과 함께 고객지향적 태도형성을 위한 지속적인 교육이 필요하다.

둘째, 업계의 자사에 대한 평판에 대해 관심을 가지고 이를 지키려는 해운기업 경영자의 노력이 필요하다.

셋째, 거래에 있어서 거래당사자 모두 만족할 수 있도록 노력해야 한다.

넷째, 해운기업은 안정적이고 정확한 해상운송서비스가 제공될 수 있도록 충분한 선복과 경쟁력있고 안정적인 운임을 제공해야 하며, 컨테이너박스 등과 같은 장비를 충분하게 제공하여야 한다.

3. 해운항만업체의 품질경영시스템의 효과측정과 개선방안에 관한 연구

해운경영학과 홍 석 민
지도교수 안 기 명

90년대초 품질경영 시스템을 시작으로 98년 안전경영 시스템, 그리고 2002년 ISPS Code 발효에 따른 보안시스템까지 해운항만업체는 필요에 따라 또는 강제적으로 최근 10여년에 걸쳐 경영시스템에 몰입하게 되었다. 이러한 경영모델, 협약, 코드 중 일부 또는 전부의 도