

海運서비스 品質의 評價模型에 관한 比較研究*

辛 瀚 源**

A Comparative Study on the Evaluation Model of Shipping Service Quality in International Physical Distribution

Han-Won, Shin

<目 次>

I. 서 論	3. 해운서비스품질모형
II. 해운서비스의 이론적 배경	IV. 해운서비스품질평가모형에 관한 비교분석
1. 서비스품질의 정의	1. 표본의 특성
2. 해운서비스의 성격과 특성	2. 세 가지 모형에 의한 비교
3. 해운서비스품질	분석
III. 해운서비스평가 및 측정에 관한 이론	V. 결 論
1. 서비스품질의 평가 및 측정 이론	참고문헌
2. 서비스품질의 측정모형	Abstract

I. 서 論

世界經濟에서 차지하는 서비스 분야의 重要性은 WTO체제의 출범과 더불어 한층 강조되고 있다. 특히 서비스 분야의 개방과 이해조정이 가장 핵심적인 사안으로 부상하고 있으며 학문적으로도 서비스 분야에 대한 관심이 집중하고 있다. 여러 가지 서비스 산업분야에 있어서 중요한 산업중의 하나가 國際物流產業이라고 할 수 있는데, 특히 국제물류의 주요 기능중 운송산업에 해당되는 海運은 국제교역 활동의 핵심기능을 수행하고 있

* 한국해양대학교 해운경영학부교수

** 이 논문은 (재)한국해양대학교 학술진흥회의 지원에 의하여 이루어졌음

다. 또한 국제물류산업의 환경요인인 정치적, 경제적, 기술적 변화는 운송인과 화주들로 하여금 海運 서비스의 品質에 대한 관심을 유발시켰다. 확실히 서비스는 제품과는 달리 서비스 고유의 特性이 있다. 따라서 소비자들은 제품에 대하여 이해하고 평가하는 것과는 다른 방식으로 서비스에 대하여 認識하게 된다. 그러므로 소비자들이 서비스 質을 어떻게 인식하는 지를 알아보기 위한 연구가 서비스 品質 測定 및 評價 분야에서 상당히 이루어졌다.

그러나 해운서비스의 品質 測定과 評價에 관한 연구는 상대적으로 빈약한 편이다. 과거와는 달리 해운서비스 산업은 運送人이 일방적으로 제공하는 서비스만으로는 운송물량의 확보가 충분하지 않고 貨主가 필요로 하는 운송서비스를 제공하여야 할 필요가 있으며 이러한 측면에서 經營戰略의 핵심으로 지적되는 것이 바로 해운 서비스 품질의 向上이다. 실제로 해운서비스 品質의 評價 및 測定問題는 서비스 이용자인 화주가 제공되는 서비스를 어떻게 지각하는가 하는 지각된 해운 서비스 品質에 관한 연구에 초점을 맞추고 있다. 그러므로 지각된 해운 서비스 품질을 제대로 비교 평가할 수 있는 模型開發이 필요하다. 이 연구에서는 서비스 품질의 측정과 평가에 관련된 선행연구들을 검토하고 서비스 品質 評價 模型들을 비교 고찰함으로써 모형들간의 차이점을 분석하고 보다 나은 모형을 개발하기 위한 이론적 土臺를 제공하고자 한다.

Ⅱ. 해운서비스의 이론적 배경

1. 서비스 품질의 정의

오늘날 商品屬性의 한가지 요소일 뿐만 아니라 기업의 경쟁력을 높일 수 있는 전략요인으로서의 품질은 오래 전부터 사용되어온 개념이지만 관리수단으로 나타난 것은 그리 오래되지 않았다.(Gavin,1988 ; Lovelock,1994) Parasuraman, Zeithaml and Berry(1988)는 知覺된 서비스 품질의 개념을 서비스의 優秀性和 관련한 전반적인 판단이나 태도로 정의하고 있다. 또한 이들은 지각된 품질은 소비자의 知覺과 期待사이의 차이와 방향과 정도로서 보여진다고 말함으로써 知覺된 品質을 期待와 成果의 개념에 연결시키고 있다. Gronroos(1982)에 의하면 서비스 품질은 技術的 品質과 過程的 品質의 습이며 서비스 제공 활동에 있어서는 과정적 품질이 특히 중요하다고 한다. 여기서 기술적 품질이란 소비자가 무엇을 얻을 것인가에 관한 것으로서 편익을 제공하는 활동 그 자체를 소비자가 서비스로 파악하는 것이며 그 활동의 유무에 따라 평가를 내린다. 過程的 品質은 편익의 제공이라는 활동 그 자체가 아니라 제공의 방법을 소비자가 서비스로 파악하는 경우이다. 한편 Gavin(1987)은 품질에 대한 다양한 관점을 통합하기 위해 품질의 8가지 범주, 즉 ① 成果 ② 特徵 ③ 信賴性 ④ 適合性 ⑤ 持續性 ⑥ 서비스 能力 ⑦ 審美性 ⑧ 知覺된 品質을 개발하

였는데, 이러한 분류는 품질에 대한 분석과 전략적 계획을 짜는데 유용한 구조적 틀이 되고 있다. 그리고 서비스 품질은 크게 顧客必要觀點(Lewis and Booms, 1983)과 顧客滿足 觀點(Churchill.Jr. and Supernant, 1982) 그리고 顧客의 品質 知覺觀點(Gronroos, 1983 ; PZB, 1985)으로 대별된다. 이 가운데서도 서비스 품질은 多項 屬性들로 구성되어 있고 고객은 요구하는 것보다 훨씬 많은 품질요인들이 존재하기 때문에 일반적으로 품질지각의 관점이 많이 지지되고 있다. 그러므로 이 연구에서의 서비스 품질이란 지각된 서비스 품질을 의미한다.

2. 해운서비스의 성격과 특성

해운서비스는 물적 설비인 船舶과 人間 勞動力이 결합하여 일정수량의 객체를 일정한 거리에 걸쳐 이동시키는 것으로 해운의 경제 활동을 통해 화물의 運送이라는 서비스 상품을 생산한다고 볼 수 있다. 즉, 해운서비스는 운송서비스를 중핵으로 한 운송시스템으로서의 복합서비스이다. 한편 마케팅 관점에서 해운서비스를 바라 볼 경우 서비스 마케팅에서 언급하고 있는 서비스 특성인 ① 無形性, ② 非分離性, ③ 異質性, ④ 消滅性 등을 지니고 있다. 이를 보다 세분화하여 그 특성을 살펴보면 다음과 같다.

1) 동시성

어떠한 일은 작용이 미치는 순간에만 만들어지는데, 해운서비스도 貨物에 대하여 어떠한 작용이 이루어지고 있는 사이에 生産되고 消費된다. 이것은 생산과 소비에 필요한 시간이 동일하다는 것을 의미한다.(佐波宜平, 1954)

2) 성수기 서비스와 비성수기 서비스

해운 서비스는 축적이 되지 않고 代替性이 없는 무형제이기 때문에 이것을 생산하는 장비는 성수기의 필요량과 일치하지 않으면 안된다. 이 때문에 비성수기에는 필연적으로 유휴장비가 생기거나 불완전한 가동을 피할 수 없게 된다.(佐波宜平, 1954)

3) 능력비용

해운서비스 생산은 생산장비가 언제라도 稼動할 상태에 있고 운송을 수요로 하는 화물의 존재를 전제로 행하여진다. 즉, 해운서비스를 해상화물의 空間的 移轉이라고 한다면, 생산량이 만재시나 공선시를 불문하고 費用에는 거의 차이가 없다는 것을 의미한다.(下條哲司, 1982)

4) 부대서비스

해운서비스의 주 내용은 해상화물의 공간적 이전이지만, 해상운송 需要면에서 볼 때 이것만으로는 충분하지 않다. 즉, 화물의 積·揚貨 혹은 일시적 보관 및 그외 일련의 부대서비스가 수반되지 않으면 안된다.

5) 생산소요시간

해운서비스의 생산에는 시간을 요한다. 즉, 生産所要時間은 서비스 특성 가운데 하나로써 화물이 이러한 서비스를 소비하는 시간과 일치해야 하기 때문에 생산소요시간은 소비소요시간이기도 하다.

한편 Lovelock(1991)의 2차원적 분류방법에 따라 해운서비스의 특성을 糾明하면 다음과 같다. 첫째, 서비스 행위 특성 측면에서 해운서비스는 수혜대상이 상품과 기타의 물리적 소유에 대한 서비스로서 여객이나 화물을 목적지까지 운송하는 유형적인 서비스를 제공한다. 그러나 해운은 서비스 조직과 고객이 선박을 볼 수 없고 서비스 요원인 海運船社의 직원이나 본선 승무원과 對面할 필요도 없다. 이럴 경우, 서비스 행위로 인한 결과가 매우 중요하고, 서비스 제공과정은 덜 중요하게 된다.(Lovelock, 1991) 둘째, 주문성과 판단범위 측면에서 보면 해상화물 운송의 경우, 서비스 제공과정에서 화주의 참여가 거의 없는 장비기준 특성을 가진 서비스이기 때문에 제공되는 서비스의 형태에 변화가 별로 없다.(辛瀚源, 金星國, 1998) 셋째, 서비스 전달방법의 측면에서는, 定期船 海運은 판매자 시장인데 반하여 不定期船 海運은 구매자 시장이라 할 수 있다. 즉, 정기선 해운은 화주가 서비스 제공 조직인 선박을 찾아가므로 해운서비스를 제공받는 使益이 낮다.(辛瀚源, 金星國, 1998)

3. 해운서비스 품질

해운기업간의 集貨競爭이 치열해질 경우 선박의 기술적인 부분은 차이가 없으므로 가격 부분과 비 가격부분이 주된 경쟁적 요인이 된다. 이 중 비 가격부분의 요인으로 한정할 경우 서비스 제공자인 海運企業의 서비스품질 지각은 제공되는 서비스의 설계와 제공에 가장 직접적인 영향을 미치며, 顧客인 貨主는 서비스 품질의 지각에 따라 해운기업을 선택할 것이다. 따라서 해운기업과 화주가 지각하는 서비스 품질을 파악하는 것은 매우 의미가 있다.(Brown and Swartz, 1989)

한편, 해운시장을 定期船, 不定期船 및 탱커(Tanker)시장으로 나누어 보았을 때, 부정기선이나 탱커의 경우는 가격정책이 유리한 경쟁수단이 되는 반면, 정기선의 경우는 제품정책이 효과적인 경쟁수단이 될 것이다.(Trunick, 1993) 화주가 여러 運送手段을 선택할 수 있는 경우 서비스 품질을 측정하여 우선순위를 정한 후 意思決定을 하게 될 것인데, 의사결정에 있어서 보수적이므로 서비스 품질을 증시하는 경향이 있다. (三木循彦, 1994) 한편 PZB가 개발한 SERVQUAL의 서비스品質評價基準을 해운서비스에 적용하면 다음(표-1)과 같이 나타난다.(韓正燮, 1997)

그러나 해운서비스의 경우 무형적인 요소 이외에도 많은 유형적인 운송결과로 구성되어 있기 때문에 서비스마케팅의 일반적인 연구모델로 구축한 서비스품질측정도구나 측정대상들이 해운서비스 품질을 규명하기에는 적절하지 못하다는 한계가 있다. 한편 海運서비스品質要因에 관한 연구자별 연구결과는 다음(표-2)과 같이 요약된다.

<표-1> SERVQUAL의 서비스 품질의 평가기준과 해운서비스에의 적용

차 원	정 의	해운서비스에의 적용
신용도(Credibility)	서비스제공자의 진실성, 정직성	영업사원의 태도, 對화주관계
안전성(Security)	위험, 의심으로부터의 자유	화물파손여부, 보험, 비상상황 (Emergency)
접근가능성 (Access)	접근가능성과 쉬운 접촉	지역 제휴 (Local partnership)
의사소통(Communication)	고객과의 커뮤니케이션	정보제공능력
고객에 대한 이해 (Understanding the Customer)	고객의 욕구를 알리는 노력	화주요구에 대한 이해
유형성 (Tangibilities)	시설, 장비, 의사소통도구 등의 외형	선박, 터미널, 컨테이너장비 등
신뢰성 (Reliability)	약속된 서비스를 정확히 수행하는 능력	정시인도 (On time delivery)
응답성(Response)	고객의 요구에 즉각적 반응	문제에 대한 반응시간
능력 (Competence)	서비스를 수행하는데 필요한 지식과 기술 소유	기술적 지원, 전문성
예의바름 (Courtesy)	고객과 접촉하는 종업원의 예절	영업사원의 태도

자료 : 韓正燮, “해운서비스 購買時 選擇基準 및 滿足度에 관한 研究,” 서울大學校 大學院, 석사학위논문, 1997, p. 25.

<표-2> 연구자별 해운서비스 품질 요인의 비교

	Pearson (1980)	Bowersox (198.)	Casson (1986)	Brown (1990)	Smith (1991)	Collison (1993)	Frankel (1993)	Tebay (1993)
정시성	정규성, 환적시간	속력, 의존성, 빈도	환적지체 빈도	평균운송 시간, 통과시간	정시성	적시성	정시성	정시 신뢰성
적합성		운송설비	명료성, 보험부보	선적크기, 운송장비	保安性, 統合性, 效率性	마케팅 서비스, 통항 서비스, 시설과 장비	운송능력, 서비스 상태, 복합 운송관리	
의사소통	기항일정, 출입항 날짜		협상용이				정보 유효성	신속한 서류처리
안전성			화물손상	멸실 및 손상	안전성		안전성	화물손상방지
운임 및 비용	항비	비용				비용과 운임	비용관리 청산업무	
서비스 제공지역	선적양 하항, 항의 접근성	완비성	접근 가능성					
신뢰성			계약이행		신뢰성		신뢰성	
분류기준	화주선택 기준	교통 서비스의 성과 특성 기준	생산품질과 거래품질로 구분	교통일반의 품질 구성 차원 기준	ISO 품질 보증기준	미국국내 정기선 서비스 기준	정기선 품질기준	정기선 서비스 품질기준

Ⅲ. 해운서비스평가 및 측정에 관한 이론

1. 서비스품질의 평가 및 측정이론

고객서비스의 수준을 결정하기 위한 필요조건인 고객서비스품질의 측정에 관한 기존 연구들은 크게 行動過程理論, 屬性에 대한 認知 및 心理的 一致性 理論으로 분류해 볼 수 있다.

1) 行動過程理論

고객서비스에 대한 고객의 지각은 고객 스스로 제공받고자하는 서비스의 수준과 고객서비스 패키지에 대한 顧客反應을 이해하는 매우 중요한 변수이다.

Schary(1980)는 고객서비스를 고객서비스전략의 연속적인 과정으로 보아 知覺變數로서 다루었다. 특히 Schary의 모델은 고객서비스의 지각 또는 통찰은 고객반응에 앞서 일어나며 공급자에 대한 고객서비스母數(자극)와 고객반응간에 媒介變數로서 고객서비스에 대한 관찰이 개입하게됨을 보여주고 있다. 고객서비스패키지에 대한 측정은 고객서비스에 대한 세가지수준-비교수준, 실제수준, 경쟁적 수준의 개념정리로부터 顧客反應 또는 市場反應 관계에서 고객의 認知에 근거한 방향으로 이루어져야 하는 것으로 보았다. 그러나 Gilmour(1979)는 이러한 고객서비스에 대한 실제자료를 얻는 것은 매우 어렵거나 거의 불가능하다고 보고, 대신 知覺的 자료는 고객서비스 자극에 대한 개입반응의 측정에 의해 얻어질 수 있다고 보았다. Berry and Parasuraman(1988)은 고객의 서비스요구수준을 기업은 사전에 예상하고 豫想顧客水準을 넘는 수준에서 서비스를 관리하는 것이 기업의 서비스전략수립의 관점에서 중요하다고 주장하였다. 이들의 연구는 相異한 기대수준을 통합하고 고객서비스와 성과의 측정을 위한 기초를 제공해주고 있다. PZB(1991)등의 또다른 연구는 16개 고객군에 대한 焦點集團面接(Focus Group Interview)을 통하여 고객의 서비스 期待感에 대한 본질과 원천을 파악하고 기업은 어떤 방향으로 고객의 서비스 期待感에 부응하고 이 기대감을 넘어서야 하는가를 제시하고자 하였다.

2) 屬性知覺理論

고객서비스를 지각변수로서 개념화하는 것은 고객과 공급자를 상호목적달성체계로서 이해하고 두 시스템간의 상호작용시점으로 고객서비스를 파악하려는 논리적인 시도로서 출발하였다. Myers and Shoker(1981)는 특히 제품이나 서비스들의 속성은 ① 제품/서비스관련準據 ② 결과관련準據 ③ 사용자관련準據등과 같이 3가지 범주로 정리될 수 있다고 보았다. 소비자 행동론에서는 제품이나 서비스의 속성요인이 대부분의 고객들에 의해 특정구매의사결정시 평가적 기준범위로 사용된다고 보고 있다. 또한 소비자들의 제품이나 서비스에 대한 평가와 관련해서는 몇 가지 모델이 제시되고 있는데 크게는 補償的 모델과 非補償的 모델 두가지로 구분되어진다.(Assael, 1987)

3) 心理的一致性

심리적 일치성에 대한 이론은 심리학에 의해 비교적 많은 이론들이 발전되어왔다. 이 분야의 대표적인 研究는 Heider(1958)의 均衡化理論, Helson(1964)의 水準適應化理論으로 정리될 수 있다.

적응화 수준이론은 관심을 끌기 위한 자극에 대해 다루고 있는데, 자극이 달라짐에 따라 相異한 적응수준이 있다고 보았다. 이는 곧 특정한 자극수준에 따라 그 자극에 적응하려는 수준 또한 달라진다는 것으로 제품이나 서비스를 구매하는 상황에서 제품(서비스)에 따라 상이한 適應水準을 가지고 있다고 보는 입장이다.

또한 Osgood과 Tannenbaun(1955)의 一致性理論과 Festinger(1957)의 不調和理論도 지각을 설명하는데 있어서 맥락을 같이하고 있다. 一致性理論은 세요소간의 관계를 方向으로만 설명하고 있는 균형화이론과는 달리 추가로 관계의 幅도 고려하고 있다. 이에 비해 不調和理論은 균형화이론과 같이 認知的 均衡의 합리화에 초점을 두었는데 태도형성과 태도변화의 源泉으로서의 行動을 설명하고 있다.

2. 서비스 품질의 측정모형

서비스품질의 연구에서 期待-不一致 개념에 입각한 연구는 順應水準理論에 근거한 Oliver(1980)의 고객만족 연구를 따르고 있으며, 많은 연구자들이 지지하고 있다.(Grönroos, 1984 ; Lehtinen and Lehtinen, 1982 ; Sasser, 1976 ; Bolton and Drew, 1991 ; PZB, 1988) 이러한 서비스품질의 측정 방법으로 고객의 期待와 成果知覺 사이의 불일치로서 측정하는 SERVQUAL 모델이 있다. 이것은 PZB(1988)가 서비스업종에 관계없이 일반적으로 적용될 수 있는 多項尺度로 개발하였으며, 기업의 서비스품질에 대한 고객의 전체 지각차이를 확인하기 위하여 기대에 대한 22개 문항과 지각에 대한 22개 문항으로 구성되어 있다. 특히 法人顧客인 경우는 期待-成果 불일치기준이 회사 내의 결함분야를 지적하는데는 유리하므로, 정확한 처방에 관심을 더 가지는 경영자의 입장에서 볼 때 기대-성과 불일치기준의 서비스품질 측정이 더 治癒的 가치가 있다.(PZB, 1994)

한편, 성과기준으로만 서비스품을 측정하는 방법으로서 SERVPERF 모델이 있다. 이 측정도구는 Cronin and Taylor(1992)가 개발하였는데, 이것은 SERVQUAL 모델의 측정대안으로 기대문항과 성과문항 중에서 成果問項만으로 구성되어 있으며, 실무에서 폭넓게 시행되고 있는 방법이기도 하다. 또한 Teas(1993)는 SERVQUAL 모델의 응답에서 나타나는 分散의 상당한 부분이 제시된 서비스 항목들에 대한 응답자들의 해석상 차이에 의해 발생하고 있다고 주장하였다. 이것은 SERVQUAL 모델의 概念的 정의와 操作的 정의 사이에 일치성이 결여되어 있기 때문이다. 즉, “반드시...해야 한다(should)”라는 리커트(Likert) 척도는 응답자들에게 期待(E)尺度에 대해 비현실적일 정도로 높은 점수를 부여하는 원인이 된다. 그래서 Teas(1993)는 기대(E) 개념의 조작적 의미모호성을 다소나마 해소하기 위한 방법으

<표-3> 서비스품질 측정 모델의 비교

	SERVQUAL 모델	SERVPERF 모델	EP 모델
모델의 구성	성과-기대	성과	성과-이상점
기대의 정의	규범적 기대(제공해야만 할 수준)	기대 측정안함	이상적 성과
측정차원	5개 차원 22개 항목	5개 차원 22개 항목	5개 차원 10개 항목

로써 기대에 대한 척도 구성을 “반드시 필요한(essential)”으로 바꾸어 사용하는 이른바 修正된 期待(revised expectation : E*)의 개념인 EP 모델을 제안하였다.

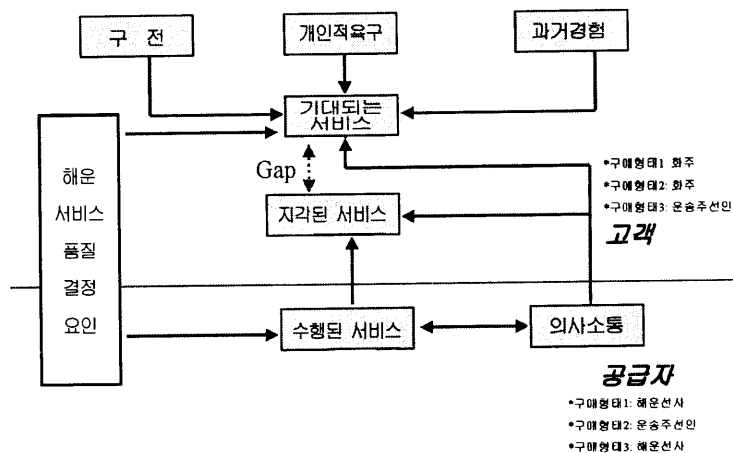
서비스품질 측정을 위한 모델은 다음 <표-3>과 같이 요약된다. 하지만, 이러한 서비스품질 측정도구의 우수성에 대한 주장은 최근까지 계속적인 논쟁을 야기하고 있다.(Cronin and Taylor, 1994 ; PZB, 1994 ; Teas, 1994)

3. 해운서비스품질모형

서비스품질은 단지 서비스의 結果뿐만 아니라 서비스가 제공되는 過程까지도 고려되는 개념인데 PZB(1985)는 서비스품질은 期待와 수행의 비교이며 서비스품질의 평가는 결과뿐만 아니라 서비스제공과정의 평가에서 이루어지며 특히 서비스제공자와 고객간의 상호작용이 품질 평가에 있어서 중요시되어야 한다고 했다. 또한 Gronroos(1982)에 의하면 서비스품질은 技術的品質과 過程的品質의 합이며 서비스제공활동에 있어서는 후자가 특히 중요하다고 한다.

한편 해운서비스의 購買形態는 ① 화주와 해운선사간의 직접구매형태 ② 화주가 운송주선인을 통하여 운송을 맡기는 형태 ③ 운송주선인이 해운선사를 선정하여 해운서비스를 구매하는 형태로 나누어 볼 수 있다. 어느 구매형태라도 서비스品質을 고려하지 않을 수 없다.

구매형태에 따른 구매자들의 해운서비스품질의 인식을 실증분석하기 위한 模型은 <그



<그림-1> 해운서비스 품질의 모형

림-1>과 같으며 이것은 PZB(1985)가 제안한 SERVQUAL모형을 해운서비스품질의 모형으로 사용하였다.

IV. 해운서비스품질평가모형에 관한 비교분석

해운서비스품을 측정하고 평가하는 모형들은 앞서도 논의한바와 같이 ① PZB의 SERVQUAL모형 ② Cronin과 Taylor(1994)의 SERVPERF모형 ③ Teas(1994)의 EP모형으로 나누어볼 수 있다.

여기서 SERVQUAL모형은 소비자가 서비스에 대하여 지각하는 成果와 서비스에 대한 期待와의 차이를 지각된 서비스품질로 나타내고 규범적기대로 개념을 정의하고 5개次元 22개項目으로 측정하도록 설계되어있다.

한편 SERVPERF모형은 소비자가 평가할 수 있는 서비스의 成果만을 측정하는 것이 오히려 더 정확하게 서비스품을 측정할 수 있음을 나타내고 기대에 대해서는 측정하지 않고 척도로서는 5개次元, 즉 ① 유형성 ② 신뢰성 ③ 응답성 ④ 확신성 ⑤ 공감성에 22개 항목으로 나타나 있다.

그리고 EP모델은 기대의 操作的 定義로서 이상적성과를 표시하며 5개차원의 10개항목으로 측정하도록 설계되어져 있다. 서로간의 장·단점을 주장하면서 척도의 우위성을 강조하고 있으나 현재도 이에 대해서는 논란이 계속되고 있는 실정이다. 그러므로 이 연구에서는 일본운송주선인들이 선사가 제공하는 해운서비스의 품질을 어떻게 知覺하고 있는가를 분석하고자 한다. 이 분석과정에서 위에서 언급한 세 가지 서비스品質評價模型을 적용하여 그 결과를 상호 비교해 보고자한다.

1. 표본의 특성

이 연구조사는 해운서비스품을 구성하는 次元分析을 위하여 1998년 6월 1일부터 30일까지 일본운송주선인을 대상으로 실시하였다. 연구대상을 운송주선인으로 선정한 이유는 이들을 통한 海運서비스購買가 확산되고 있으며 고객으로서의 운송주선인의 役割이 집중하고 있기 때문이다. 그리고 운송주선인은 여러 운송기관이 제공하는 서비스의 구매를 통해 형성된 운송서비스품질에 대한 인식과 화주의 요구에 의하여 형성된 해운서비스품질에 대한 인식을 동시에 반영하고 있어 화주나 해운기업에 비하여 비교적 타당한 인식을 갖고 있을 것으로 판단된다. PZB가 제시한 SERVQUAL척도로 설문할 경우 응답자들이 비현실적으로 응답한 경우가 많았다. 이것은 Carman(1990)이 지적한 “期待의 개념에 대해 소비자들이 제대로 구조화되지 못함”을 반영하는 것이다. 따라서 본 조사에서는 Teas(1993)가 제시한 수정된 기대E*의 개념을 사용함으로써 비현실적인 應答을 다소 완화할 수 있었다. 우편 設問法에 의하여 총 115부의 응답 중에서 유효한 104개의 설문지를

<표-4> 운송주선인의 응답자 특성

주요 종사항로(복수응답)	빈도	비율	업무종사 기간	빈도	비율
아시아 항로	78	75.0%	6년 미만	21	20.1%
유럽 항로	45	43.2%	6년-11년 미만	21	20.1%
북미 항로	86	82.6%	11년-16년 미만	25	24.0%
중남미 항로	49	47.1%	16년-21년 미만	20	19.2%
일본 항로	93	89.4%	21년 이상	17	16.3%
기타 항로	54	51.9%			
합계	104	100.0%			

가지고 분석에 사용하였으며 응답자의 특성은 <표-4>와 같다.

2. 세 가지 모형에 의한 비교분석

1) 개념의 信賴性과 妥當性 검증

(1) 全體信賴度 비교

<표-5>에서 보는 바와 같이 선정된 변수는 해당개념을 잘 설명하고 있으며, 신뢰도

<표-5> 기초자료의 신뢰도 분석

항목	성과 Alpha=0.9416				기대-성과 Alpha=0.9577				수정된 성과 Alpha=0.9355			
	변수	Mean	S.D.	Alpha	변수	Mean	S.D.	Alpha	변수	Mean	S.D.	Alpha
유형성	SP01	3.8173	1.1968	0.7301	SQ01	1.2404	0.1234	0.8117	SC01	3.7404	1.1490	0.7578
	SP02	4.0288	1.1274		SQ02	1.3846	0.1624		SC02	4.6154	0.8736	
	SP03	3.8750	1.1120		SQ03	1.2885	0.1405		SC03	3.9808	1.1822	
	SP04	3.8077	1.2624		SQ04	1.3173	0.1730		SC04	4.5192	0.9949	
신뢰성	SP05	3.8077	1.0979	0.8682	SQ05	1.7885	0.1721	0.8952	SC05	3.8750	1.2974	0.8777
	SP06	3.0865	1.7129		SQ06	2.4904	0.2315		SC06	3.6154	1.3169	
	SP07	3.4808	1.8007		SQ07	2.2788	0.2337		SC07	4.2115	1.2281	
	SP08	3.6731	1.5669		SQ08	1.9327	0.1934		SC08	3.7788	1.5134	
	SP09	4.3269	1.1099		SQ09	1.4904	0.1159		SC09	4.0481	1.0738	
응답성	SP10	3.4615	1.3648	0.8801	SQ10	2.2115	0.1902	0.8875	SC10	4.4712	1.1571	0.6577
	SP11	4.0962	1.5612		SQ11	1.4808	0.1937		SC11	4.1538	1.2289	
	SP12	3.3750	1.5653		SQ12	2.3942	0.2074		SC12	4.4712	0.9947	
	SP13	3.6154	1.6089		SQ13	1.4712	0.1651		SC13	4.5000	1.0794	
확신성	SP14	4.3173	1.6266	0.7572	SQ14	.7885	0.1010	0.6622	SC14	4.5385	1.3576	0.5665
	SP15	4.3942	1.1442		SQ15	.4231	0.1065		SC15	4.2019	0.9891	
	SP16	3.7308	1.1925		SQ16	1.8750	0.1476		SC16	4.5000	1.0883	
	SP17	3.5962	1.4715		SQ17	1.9808	0.1952		SC17	4.5577	1.1560	
공감성	SP18	3.4615	1.2612	0.6075	SQ18	1.9808	0.1781	0.7331	SC18	3.8269	1.1011	0.7925
	SP19	4.8365	1.3301		SQ19	.5288	0.0936		SC19	4.7981	1.0828	
	SP20	4.2115	1.2041		SQ20	1.2404	0.1430		SC20	4.5288	1.1820	
	SP21	2.7115	1.6934		SQ21	1.0769	0.2548		SC21	3.2019	1.5225	
	SP22	3.1635	1.3446		SQ22	2.3942	0.1968		SC22	4.2788	1.1013	

결과 역시 Cronbach의 α 계수를 보면 확산성차원을 측정 한 修正된 成果變數값이 낮은 α 값을 가지고 있으나, 전반적으로 0.9이상의 좋은 값을 가지고 있다.

<표-5>를 보면, SERVQUAL모델에 의한 경우 Cronbach α 값이 0.9577이고 SERVPERF모델의 Cronbach α 값이 0.9416, E-P Model의 Cronbach α 값이 0.9355로 전체적으로 보아 SERVQUAL Model이 가장 높고 그 다음이 SERVPERF Model, 그리고 E-P Model順으로 적합도가 나타나고 있다. 일반적으로 Cronbach α 값이 0.9이상이면 아주 좋은 값이므로 Model간 차이는 없으나 Cronbach α 값을 기준으로 한 적합도 면에서는 SERVQUAL Model이 가장 높게 나타난다.

(2) 各項目別 信賴度 비교

항목별 신뢰도계수를 보면, ① 有形성 항목에서 각 모델별 Cronbach α 계수를 보면, SERVQUAL모델이 0.8117, EP Model 0.7578, SERVPERF모델 0.7301順으로 나타나고 있다. ② 信賴性 항목에서 SERVQUAL모델이 0.8952, EP Model 0.8777, SERVPERF모델 0.8682順으로 나타나고 있다. ③ 應答性 항목에서 SERVQUAL모델이 0.8875, SERVPERF모델 0.8801, EP Model 0.6577順으로 나타나고 있다. ④ 確信性 항목에서는 SERVPERF모델이 0.7572, SERVQUAL모델 0.6622, EP Model 0.5565順으로 나타나고 있으며 EP Model의 경우, Cronbach α 계수값이 0.6이하로 나타나 확산성요인의 측정신뢰도가 가장 낮다. ⑤ 共感性 항목에서는 EP Model이 0.7925, SERVQUAL Model 0.7331, SERVPERF Model 0.6075順으로 나타나고 있다. 그러므로 각 항목별 신뢰도계수측정에서도 SERVQUAL Model이 가장 우수한 것으로 나타나고 있다.

(3) 單一次元性 검증

해당개념의 일차원성을 검증하기 위하여 Varimax회전법에 의한 주축분해 요인분석을 이용하였다.

① SERVQUAL Model에 의한 요인분석

<표-6>은 PZB(1988)가 제안한 SERVQUAL Model에 의하여 얻은 요인분석결과이다. 공통적인 요인구성이 이루어지는 변수는 유형성차원에 해당하는 4문항과 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성 차원에 해당하는 12개 문항이 공통적인 요인을 갖고 있다.

② SERVPERF Model에 의한 요인분석

<표-7>은 Cronin과 Taylor(1992)가 제안한 SERVPERF Model에 의하여 얻은 요인분석결과이다. 여기서도 공통적인 요인구성이 이루어지는 변수는 SERVQUAL Model에서의 각 항목별 요인적재치는 다르지만 유형성차원에 해당하는 4문항과 나머지 4개 차원에 해당하는 12개 문항이 공통적인 요인을 갖고 있다.

③ EP Model에 의한 요인분석

<표-8>은 Teas(1993)가 제안한 EP Model에 의하여 얻은 요인분석결과이다. 공통적인 요인구성이 이루어지는 변수는 각 항목별 要因 負荷值가 각 측정 Model별로 다르지만

< 표-6 > SERVQUAL 모형에 의한 요인분석

	요인					공통분		요인					공통분
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
SQ01	0.262	0.416	0.319	0.167	0.147	0.393	SQ14	0.616	0.252	0.160	0.428	0.069	0.656
SQ02	0.281	0.875	0.139	0.167	0.231	0.945	SQ15	0.754	0.281	0.239	0.348	0.012	0.826
SQ03	0.600	0.570	0.311	0.263	-0.055	0.853	SQ16	0.023	0.056	-0.030	0.665	0.082	0.454
SQ04	0.677	0.490	0.243	0.058	0.177	0.792	SQ17	0.182	0.079	0.836	-0.205	0.185	0.815
SQ05	0.059	0.213	0.137	0.196	0.898	0.912	SQ18	0.689	0.295	0.422	0.232	-0.061	0.797
SQ06	0.865	0.349	0.096	0.186	0.150	0.936	SQ19	0.398	0.155	0.028	0.510	0.129	0.460
SQ07	0.737	0.207	0.120	0.149	0.081	0.629	SQ20	0.218	0.277	0.528	0.388	-0.022	0.554
SQ08	0.797	0.307	0.057	0.186	0.048	0.770	SQ21	0.747	-0.138	0.117	0.092	0.064	0.603
SQ09	0.804	0.304	0.170	0.130	0.179	0.817	SQ22	0.600	0.358	0.512	0.261	0.014	0.818
SQ10	0.796	0.369	0.177	-0.132	0.148	0.841	고유근	8.705	2.673	2.136	1.655	1.147	
SQ11	0.846	0.189	0.193	0.151	-0.069	0.817	% 분산	39.569	12.151	9.711	7.522	5.213	
SQ12	0.619	0.313	0.364	0.080	-0.249	0.682	% 누적	39.569	51.720	61.431	68.953	74.167	
SQ13	0.923	0.123	0.261	0.052	-0.090	0.946							

< 표-7 > SERVPERF 모형에 의한 요인분석

	요인					공통분		요인					공통분
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
SP01	0.356	0.818	0.198	0.212	0.113	0.892	SP14	0.676	-0.377	0.213	0.060	0.210	0.691
SP02	0.330	0.821	0.219	0.199	0.037	0.871	SP15	0.398	-0.179	0.726	0.278	0.067	0.798
SP03	0.662	0.488	0.104	0.144	0.247	0.769	SP16	-0.132	0.318	0.285	0.676	-0.021	0.657
SP04	0.740	0.461	0.061	0.205	0.005	0.806	SP17	0.591	0.355	0.078	0.399	0.059	0.645
SP05	0.168	-0.021	0.114	0.473	0.564	0.583	SP18	0.268	0.328	0.269	0.430	0.399	0.596
SP06	0.787	0.085	0.256	0.113	0.098	0.715	SP19	0.190	0.363	0.587	0.105	0.284	0.603
SP07	0.698	0.094	0.390	0.172	0.248	0.740	SP20	0.340	0.056	0.040	0.610	0.110	0.504
SP08	0.736	0.214	0.346	-0.051	0.198	0.749	SP21	0.352	0.088	0.016	0.074	-0.003	0.138
SP09	0.697	0.356	0.029	-0.015	0.151	0.636	SP22	0.537	0.260	-0.011	0.323	0.425	0.641
SP10	0.712	0.119	0.556	0.217	-0.040	0.878	고유근	6.522	2.878	2.009	1.905	1.526	
SP11	0.081	0.324	0.186	0.027	0.484	0.381	% 분산	29.648	13.083	9.130	8.658	6.938	
SP12	0.491	0.240	0.103	0.149	-0.497	0.579	% 누적	29.648	42.731	51.861	60.519	67.456	
SP13	0.877	0.029	0.352	0.210	-0.180	0.970							

유형성차원에 해당하는 4문항과 나머지 4개次元에 해당하는 12개 문항이 공통적인 요인을 갖고 있다.

이 연구의 결과를 보면 < 표-6 >, < 표-7 >, < 표-8 >에서와 같이 PZB가 밝힌 5개의 차원을 인식하지 않고 유형성과 비유형성차원으로 인식하려는 경향이 있음을 알 수 있다.

즉, SERVQUAL 측정의 저항감을 줄인 EP 측정이나, SERVPERF 측정에서 일관된 서비스 품질 차원을 확보하지 못하고 있으나, 크게 2가지 차원으로 분리되고 있다. 따라서 세 가지 해운서비스 품질 측정 Model 간에는 큰 차이가 없는 것으로 판별된다. 일본운송주선인은

< 표-8 > EP 모형에 의한 요인분석

	요인					공통분		요인					공통분
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
SC01	0.236	0.817	0.112	0.008	0.292	0.820	SC14	0.549	0.186	0.011	0.275	0.523	0.686
SC02	0.256	0.853	0.031	0.155	0.128	0.834	SC15	0.237	0.211	0.643	0.122	0.107	0.540
SC03	0.210	0.743	0.532	0.186	-0.252	0.978	SC16	0.121	0.637	-0.116	0.290	0.160	0.543
SC04	0.232	0.736	0.432	0.117	-0.299	0.886	SC17	-0.132	0.848	0.226	-0.198	0.141	0.846
SC05	0.841	-0.001	0.207	0.265	0.070	0.825	SC18	0.127	0.090	0.152	0.669	0.123	0.511
SC06	0.662	-0.113	0.488	0.167	0.336	0.829	SC19	0.052	0.361	0.183	0.236	0.624	0.612
SC07	0.680	0.059	0.272	0.039	0.118	0.556	SC20	0.538	0.509	-0.042	0.424	0.282	0.809
SC08	0.732	0.165	0.021	0.366	-0.069	0.701	SC21	0.673	0.087	0.095	-0.087	0.117	0.491
SC09	0.585	0.205	0.441	0.240	0.202	0.677	SC22	0.653	0.564	-0.092	0.060	-0.010	0.757
SC10	0.747	0.248	0.246	0.112	-0.050	0.695	고유근	6.108	4.696	1.727	1.627	1.555	
SC11	0.722	0.269	0.063	0.001	-0.355	0.724	% 분산	27.763	21.343	7.851	7.395	7.068	
SC12	0.651	0.240	-0.040	0.246	0.271	0.617	% 누적	27.763	49.107	56.958	64.353	71.421	
SC13	0.567	0.065	0.272	0.531	0.303	0.774							

해운서비스품질을 人的次元과 物的次元이라는 2가지 차원으로 知覺하고 있는 것으로 추론할 수 있다.

V. 결 론

이 연구는 國際物流에서 핵심적인 역할을 하는 운송주선인을 대상으로 그들이 지각하는 海運서비스品質에 관하여 ① SERVQUAL Model, ② SERVPERF Model, ③ EP Model을 이용하여 分析하였다. 왜냐하면 海運企業의 경영전략상 海運서비스품질은 핵심경쟁우위로서 인식되고 있으며 특히 海運기업의 입장에서는 서비스이용자들이 서비스品質을 어떻게 지각하는가를 파악해야만 顧客滿足도 가능해지고 持續的인 競爭優位도 확보할 수 있기 때문이다.

해운서비스품질을 測定하고 評價하기 위한 Model은 이미 개발된 상기 세 가지 모형을 이용하였다. 앞에서 언급한바와 같이 이들 세 가지 모형은 ① 모델의 構成 ② 期待의 정의 ③ 測定次元측면에서 차이가 있지만 상호 모델들간의 優秀性에 대한 논쟁은 계속 이어져 왔다. 그러므로 이 논문에서는 운송주선인들이 지각하는 海運서비스품질을 측정함으로써 이들 세 모델의 측정결과를 비교분석하고 어느 모델이 더 적합한가를 밝히고자 하였다. 運送周旋人을 선정한 것은 최근 이들을 통한 海運서비스구매가 확산되고 있으며, 그들의 購買役割이 중요해지고 있기 때문이다. 그리고 운송주선인은 화주나 海運선사에 비하여 海運서비스품질을 비교적 타당하게 인식하고 있을 것으로 판단되었기 때문이다. 이 연구에서는 104개의 자료를 신뢰성분석과 요인분석을 이용한 타당성분석을 통하여 PZB의 서비스품질 구성차원을 파악하였다. 그 결과 구성차원은 세 가지 모형 모두가 2개의 차원으로

이루어지고 있음을 파악하였다.

이 연구의 결과는 다음과 같이 요약된다.

첫째, 全體 信賴度 비교에서 세 가지 모델들은 전반적으로 0.9이상의 좋은 값을 가지고 있어 높은 신뢰도를 보여주었다. 보다 구체적으로는 SERVQUAL Model이 가장 높고 그 다음이 SERVPERF Model, 그리고 EP Model順으로 適合度가 나타나고 있다.

둘째, 서비스품질측정의 각 항목별 신뢰계수를 보면 5가지 항목중 SERVQUAL Model이 다른 Model에 비하여 3개 항목에 걸쳐 높은 신뢰도계수를 나타내고 있고, SERVPERF Model과 EP Model이 각각 1개 順으로 나타나고 있다.

셋째, 단일 차원성 검증결과 세 가지 모델들이 PZB가 밝힌 5개의 해운서비스품질 차원을 인식하지 않고 인적 차원과 물적 차원이라는 2가지 차원으로 인식하는 것으로 나타났다. 이것은 유형성과 비유형성 차원으로 인식하려는 경향이 있음을 보여주고 있다.

그러므로 향후 보다 나은 海運서비스品質을 측정하고 평가하기 위한 모델들은 해운산업의 특성을 많이 반영하고 그 측정정도를 높일 수 있도록 개선되어야 할 것이다. 또한 이 연구결과가 해운서비스 품질을 측정하고 평가하는데 가장 적합한 모형을 개발하는데 도움이 되기를 기대한다.

참 고 문 헌

1. 辛瀚源·金星國, "해운서비스품질과 인식에 관한 연구", 「마케팅관리연구」, 제4권1호, 1999
2. 辛瀚源·金星國, 조만영, "일본운송주선인의 서비스품질에 관한 연구", 「산업경제연구」, 제12권 제5호, 1999
3. 辛瀚源, "해운서비스질의 결정요인에 관한 연구", 「한국항해학회지」, 제15권제2호, 1991
4. 金永模, "海運마케팅에서의 서비스品質 知覺에 관한 研究", 經營學博士學位論文, 韓國海洋大學校, 1995.
5. Bolton, R. N. and J. H. Drew, "A Multistage Model of Customers' Assessment of Service Quality and Value," *Journal of Consumer Research*, Vol. 17, March, 1991.
6. Churchill, G. A. Jr. and C. Surprenant, "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction," *Journal of Marketing Research*, November 1982.
7. Cronin, J. Joseph Jr. and Steven A. Taylo, "SERVPERF Versus SERVQUAL : Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol. 58, January 1994.
8. Casson, M., *The Quality of Shipping Service*, University of Reading, Discussion Paper, 1986.
9. Cronin, J. Joseph Jr. and Steven A. Taylor, "Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, Vol. 56, July, 1992.
10. Gavin, David A., "Competing on the Eight Dimensions of Quality," *Harvard Business Review*, November-December, 1987.
11. Gilmour, P., "Customer Service : Differentiating by Market Segment", *International Journal of Physical Distribution and Materials Management*, Vol.12, No3., 1979

12. Gr noors, Christian, "A Service Quality Model and It' s Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, Vol. 18. No. 4, 1984.
13. Lewis, B. R., "Service Quality-An International Comparison of Bank Customers' Expectations and Perceptions," *Journal of Marketing Management*, Vol. 7, 1991.
14. Oliver, Richard L., "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, 1980.
15. Parasuraman, A., Valarie Zeithaml, and Leonard Berry, "A Conceptual Model of Service Quaiity and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, 49, Fall 1985.
16. Parasuraman, A., Valarie Zeithaml, and Leonard Berry, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol. 58, January 1994.
17. Parasuraman, A., Valarie Zeithaml, and Leonard Berry, "SERVQUAL : A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64, Spring 1988.
18. Teas, R. Kenneth, "Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality," *Journal of Marketing*, Vol. 57, October 1993.
19. Teas, R. Kenneth, "Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : An Assessment of a Reassessment," *Journal of Marketing*, Vol. 58, January 1994.
20. 織田政夫, 「海運要論」, 東京 : 海文堂, 1987.



A Comparative Study on the Evaluation Model of Shipping Service Quality in International Physical Distribution

Han-Won, Shin

Abstract

As the world economy has developed with the emergence of WTO, the importance of service industry has been growing rapidly than ever before.

The purpose of this study was to analyze the reliability and validity of evaluation models(SERVEQUAL model,SERVEPERF model,EP model) for shipping service quality in international physical distribution.

An empirical study was carried out to examine not only the determinants of shipping service quality but also its implications to the development of adequate evaluation model for shipping service quality in shipping industry.

The data investigating the nature of shipping service quality evaluation model were collected from 104 Japanese freight forwarders by the use of questionnaire method. Factor analysis was carried out to analyze the data.

