



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](#)

物流學博士 學位論文

국제물류주선업 선택요인과 서비스품질
개선방안 연구

Study on Freight Forwarders Selection Factors and Service
Quality Improvement Strategy



2013年 8月

韓國海洋大學校 大學院

物流시스템學科

鄭 東 勳

목 차

List of Tables	iv
List of Figures	vii
Abstract	viii
제1장 서론	1
제1절 연구의 배경 및 목적	1
제2절 연구의 방법 및 구성	4
1. 연구의 방법	4
2. 연구의 구성	5
제2장 국제물류주선업 현황	7
제1절 국제물류주선업 개요	7
1. 국제물류주선업 개념	7
2. 국제물류주선업의 기능 및 종류	8
제2절 국제물류주선업 국내현황	12
1. 국제물류주선업 시장 규모	12
2. 국내 국제물류주선업의 주요 문제점	17
제3장 한·중 국제물류주선업 선택요인 비교 분석	22
제1절 국제물류주선업 선택요인 선행연구	22
제2절 연구방법	23
1. 연구구성	23
2. 국제물류주선업 선택요인 도출	24
3. 종속변수	24
제3절 국내 국제물류주선업 선택요인 실증분석 및 결과	27
1. 실증분석	27
2. 분석결과	29
3. 국내 국제물류주선업 최종 선택요인 분석 결과	33
4. 종속변수 신뢰성 분석	35

제4절 중국 국제물류주선업 선택요인 실증분석 결과	36
1. 실증분석	36
2. 분석결과	38
3. 중국 국제물류주선업 최종 선택요인 분석 결과	42
4. 종속변수 신뢰성 분석	43
제5절 한·중 국제물류주선업 선택요인 비교분석	45
1. 한·중 국제물류주선업 선택요인 비교	45
제6절 통합 국제물류주선업 실증분석 결과	51
1. 분석결과	51
2. 통합 국제물류주선업 최종 선택요인 분석 결과	55
3. 종속변수 신뢰성 분석	56
제7절 국제물류주선업 선택요인에 대한 다중회귀분석	58
1. 다중회귀분석	58
제4장 국제물류주선업 서비스품질 척도 개발	63
제1절 이론적 고찰	63
1. 서비스품질의 개념	63
2. 서비스품질 관련 선행연구	64
3. 서비스품질 방법론	66
제2절 연구방법	68
1. 연구구성	68
2. 서비스품질 척도 항목 추출	68
3. 설문항목 구성	72
제3절 실증분석	73
1. 탐색적 요인분석	73
2. 신뢰성 분석	74
3. 상관관계 분석	75
4. 타당성 검증	77
제4절 서비스품질 척도 개발 분석 결과	79

제5장 국제물류주선업체 품질기능전개(QFD) 분석	81
제1절 품질기능전개 분석 이론적 고찰	81
1. 품질기능전개(QFD) 모형의 개념	81
2. 품질기능전개(QFD) 모형의 적용 과정	82
3. 품질기능전개(QFD) 모형 관련 선행연구	84
제2절 국제물류주선업 품질기능전개 분석	86
1. 국제물류주선업 업무프로세스	86
2. 국제물류주선업 업무프로세스와 서비스품질 관계	88
3. 국제물류주선업 업무프로세스별 우선순위	91
4. 품질의 집	94
제6장 결 론	97
제1절 연구결과 및 시사점	97
제2절 연구 한계점 및 향후 연구방향	104
References	105
Bibliography	114
부록 A	115
A.1 국내 국제물류주선업 선택요인 및 서비스품질 설문지	115
A.2 중국 국제물류주선업 선택요인 설문지	118

List of Tables

Table 1	Freight Forwarding Market Size & Growth	12
Table 2	Freight Forwarding Market Size by Country	13
Table 3	Result of Productivity Analysis about Logistics Service in Korea and Japan ..	14
Table 4	Market of Domestic Freight Forwarder	14
Table 5	Current Status and Increase Rate of Domestic Freight Forwarder Registration Enterprise by Year	15
Table 6	Freight Forwarder Current Status of Registration and Department by Domestic Administrative District	16
Table 7	Current Status of Freight Forwarder Capital	17
Table 8	Current Status of Freight Forwarder Sales, Business Sales, Number of Employee	17
Table 9	Selection Factors of Freight Forwarder	24
Table 10	Survey Item of Freight Forwarder Selection Factors	26
Table 11	Current Status of Response Company in Korea (Type of Business) ..	27
Table 12	Current Status of Response Company in Korea (Region)	28
Table 13	Characteristic of Respondent in Korea	28
Table 14	Result of Factor Analysis about Freight Forwarder Selection Factors in Korea	30
Table 15	Result of Reliability Analysis about Freight Forwarder Selection Factors in Korea	31
Table 16	Result of Correlation Analysis (Korea : Factor 1)	32
Table 17	Result of Correlation Analysis (Korea : Factor 2)	32
Table 18	Result of Correlation Analysis (Korea : Factor 3)	32
Table 19	Result of Correlation Analysis (Korea : Factor 4)	33
Table 20	Result of Correlation Analysis (Korea : Factor 5)	33
Table 21	Selection Factors of Freight Forwarder in Korea	34
Table 22	Reliability Analysis of Dependent Variables in Korea	35
Table 23	Current Status of Response Company in China (Type of Business) ..	36
Table 24	Current Status of Response Company in China (Region)	37
Table 25	Characteristic of Respondent in China	37
Table 26	Result of Factor Analysis about Freight Forwarder Selection Factors in China	39

Table 27	Result of Reliability Analysis about Freight Forwarder Selection Factors in China	40
Table 28	Result of Correlation Analysis (China : Factor 1)	41
Table 29	Result of Correlation Analysis (China : Factor 2)	41
Table 30	Result of Correlation Analysis (China : Factor 3)	41
Table 31	Result of Correlation Analysis (China : Factor 4)	42
Table 32	Selection Factors of Freight Forwarder in China	43
Table 33	Reliability Analysis of Dependent Variables in China (Business-Satisfaction) ..	44
Table 34	Reliability Analysis of Dependent Variables in China (Business-Satisfaction : Delete Factor 3)	44
Table 35	Reliability Analysis of Dependent Variables in Korea	44
Table 36	Comparison of Selection Factors about Freight Forwarder (Cost Factor) ..	46
Table 37	Comparison of Selection Factors about Freight Forwarder (Service Factor) ..	47
Table 38	Comparison of Selection Factors about Freight Forwarder (Business-competence Factor)	48
Table 39	Comparison of Selection Factors about Freight Forwarder (Transport Factor)	49
Table 40	Comparison of Selection Factors about Freight Forwarder (Employee-competence) ..	50
Table 41	Total Factor Analysis of Freight Forwarder	52
Table 42	Result of Total Reliability Analysis of Freight Forwarder	53
Table 43	Result of Correlation Analysis (Total : Factor 1)	54
Table 44	Result of Correlation Analysis (Total : Factor 2)	54
Table 45	Result of Correlation Analysis (Total : Factor 3)	54
Table 46	Result of Correlation Analysis (Total : Factor 4)	55
Table 47	Result of Correlation Analysis (Total : Factor 5)	55
Table 48	Total Selection Factors of Freight Forwarder	56
Table 49	Reliability Analysis of Dependent Variables (Total)	57
Table 50	Multiple Regression Analysis of Selection Factors (Korea)	59
Table 51	Multiple Regression Analysis of Selection Factors (China)	60
Table 52	Multiple Regression Analysis of Selection Factors (Total)	62
Table 53	Service Quality Measure of TPL	70
Table 54	Service Quality Measure of Freight Forwarder	72
Table 55	Survey Item of Freight Forwarder Service Quality Selection Factors ..	72
Table 56	Result of Factor Analysis for Freight Forwarder Service Quality ..	74
Table 57	Result of Reliability Analysis for Freight Forwarder Service Quality ..	75
Table 58	Result of Correlation Analysis (Service Quality : Factor 1)	76
Table 59	Result of Correlation Analysis (Service Quality : Factor 2)	76

Table 60	Result of Correlation Analysis (Service Quality : Factor 3)	76
Table 61	Result of Correlation Analysis (Service Quality : Factor 4)	77
Table 62	Result of Correlation Analysis (Service Quality : Factor 5)	77
Table 63	Result of Correlation Analysis (Service Quality : Factor 6)	77
Table 64	Service Quality Factors of Freight Forwarder	80
Table 65	Case Study of QFD(Quality Function Deployment)	82
Table 66	Work Process of Freight Forwarder (Focus on Freight Forwarder)	86
Table 67	Work Process of Freight Forwarder (Focus on Shipper)	87
Table 68	Work Process of Freight Forwarder	88
Table 69	Importance of Service Quality for Freight Forwarder	89
Table 70	Relation of Freight Forwarder Service Quality and Work Process	91
Table 71	Relation of Freight Forwarder Service Quality and Work Process (Normalization)	92
Table 72	Relation of Freight Forwarder Service Quality and Work Process (Final)	93
Table 73	The Result of Importance and priority of Freight Forwarder and Work Process	94
Table 74	The House of Quality (Subsection of Service Quality)	95
Table 75	The House of Quality (Factor of Service Quality)	96



List of Figures

Fig. 1 Structure of Study	2
Fig. 2 Flow Chart of Study	6
Fig. 3 Selection Factors Comparison of Freight Forwarder in Korea and China	23
Fig. 4 Result for Multiple Regression Analysis of Selection Factors (Korea)	60
Fig. 5 Result for Multiple Regression Analysis of Selection Factors (China)	61
Fig. 6 Result for Multiple Regression Analysis of Selection Factors (Total)	62
Fig. 7 Structure of Service Quality and QFD(Quality Function Deployment) for Domestics Freight Forwarder	68
Fig. 8 Conceptual model of business-to-business professional service quality	71
Fig. 9 Concept and Purpose of QFD(Quality Function Deployment)	83
Fig. 10 House Of Quality(HOQ)	83



Study on Freight Forwarders Selection Factors and Service Quality Improvement Strategy

국제물류주선업 선택요인과 서비스품질 개선방안 연구

Dong-Hun Jeong

Department of Logistics System
Graduate School of Korea Maritime University

Abstract

Recently, the role of international logistics and activities are on the increase with economic growth. Hence companies recognize the importance for the international logistics is growing day by day. Due to the activation of international logistics trade between the each countries is growing. And the proportion of freight forwarder is increasing in the logistics industry.

How to develop competitive advantage that service companies can maximize business' s satisfaction under the intense competition has been an important project to be examined by many economists.

The purpose of this paper is to find the impact of freight forwarder' s selection factors in korea and china, and freight forwarder' s service quality on shipper in korea. The detail purpose of this paper is as follows;

First of all, Domestic freight forwarder selection factors were factor analysis. Analysis finding was showed five factors. And china freight forwarder selection factors are showed four factors. Total freight forwarder selection factors are showed five factors. And, freight forwarder selection factors difference of Korea and china were multiple regression analysis. Finding is as follows;

Business-satisfaction is as follows. Domestic freight forwarders selection factors are consist of service factor, cost factor, business-competence factor about business-satisfaction. And china freight forwarder selection factors are consist of

transport factor and employee-competence factor, cost factor about business-satisfaction.

Business-loyalty is as follows. Domestic freight forwarders selection factors are consist of service factor, transport factor about business-loyalty. And china freight forwarder selection factors are consist of transport factor and employee-competence factor, cost factor, business-competence factor about business-loyalty. Total of korea and china freight forwarders selection factors are consist of service factor and employee-competence factor, transport factor about business-loyalty.

Business-performance is as follows. Domestic freight forwarders selection factors are consist of cost factor, transport factor, business-competence factor about business-performance. And china freight forwarder selection factors are consist of cost factor and business-competence factor about business-performance. Total of korea and china freight forwarders selection factors are consist of cost factor and business-competence factor about business-performance.

Secondly, Based on the research data about service-quality of freight forwarders, the scale of the process of refining was passed through the exploratory factor analysis, reliability analysis, correlation analysis. And scale of service-quality is analyzed in the other direction. Existing research was analyzed in consumer-side but this study was analyzed by the business(enterprise)-side. Finding of exploratory factor analysis is as follows. Analysis finding was showed six factors(logistics-function, know-how, cooperativity, reliability, speed, informativeness) in 25 service quality sub-factors.

Finally, The relationship between service quality and work processes were analyzed by QFD(Quality Function Deployment) model. Work process was investigated shipper side and freight forwarders side. Work process is consist of contract request, distribution of freight wagons · transport, storage · consolidation, distribution of vessels · information offering, shipment · Cargo handling, document issue, customs clearance, arrival notice. Based on this process, QFD(Quality Function Deployment) model analysis between service quality and work process. And improvement strategy of service quality was proposed.

The result of this study can provide implications for the domestic freight forwarders industry's competitiveness and service differentiation.

First, this study analyzed between Korea and China freight forwarder selection factors each country. Namely, The results of this study due to selection factors by comparing the country for further overseas expansion in terms of marketing can be utilized as basic data.

Second, this study developed the scale to measure the service quality of the freight forwarder. These scale reflected the needs of the freight forwarder who are the major clients of the shipper. Therefore, freight forwarders can understand the needs of the customers actually.

Third, This study compared the relationship between the service quality scales and the work processes of freight forwarders. And then it checked priority and importance of the work process and service quality factors. This study provides the detailed and significant methods to improve the quality of service for freight forwarders. Namely, freight forwarders can realize a strategy to improve the service quality according to the priority of the work process.

KEY WORDS: Freight Forwarder 국제물류주선업; Freight Forwarder Selection Factors 국제물류주선업 선택요인; Service Quality 서비스품질; QFD 품질기능전개; Factor Analysis 요인분석; Multiple Regression Analysis 다중회귀분석

제1장 서 론

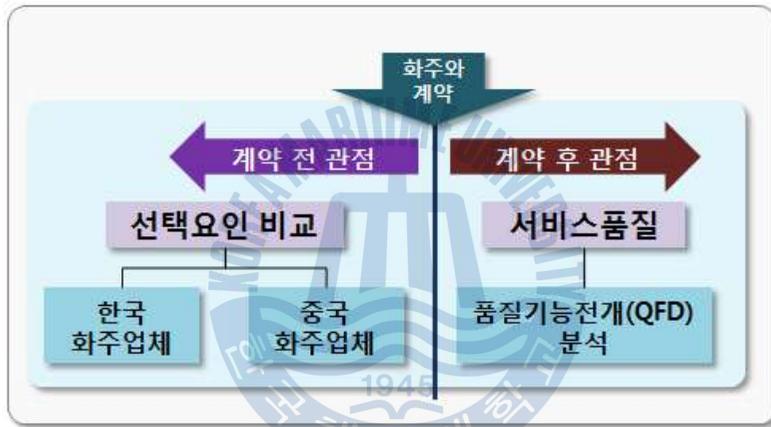
제1절 연구의 배경 및 목적

최근 글로벌 경제성장과 더불어 국제물류 산업의 역할 및 국제물류관련 기업체들의 활동 등이 점차 증대되고 있다. 그에 따라 기업에서 인식하고 있는 국제물류에 대한 중요성도 날로 커지고 있다. 국제물류가 활성화됨에 따라 국가간 교역의 교두보 역할을 하는 국제물류주선업 산업 또한 물류산업 내에서 차지하는 비중이 커지고 있다. 그리고 다른 나라와의 교역이 확대됨에 따라 국가간 무역의 말단에 자리하고 있는 국제물류주선업체들의 활동범위도 점차 증대되고, 해외진출을 꾀하려는 움직임이 커지고 있다. 또한 국내외의 물류관련 산업측면에서 서비스부분의 비중이 점차 확대되고 있는데, 이는 해상물류 및 항공물류, 육상물류를 더불어 물류의 전 범위에서 적용되고 있고, 그 중요성 또한 커지고 있다.

이에 본 연구는 국가 간의 무역에서 중요한 역할을 하고 있는 국제물류주선업체와 화주업체 사이의 관계를 계약관계 중심으로 살펴보고자 한다. 즉 두 기업간 계약 전 화주가 국제물류주선업체를 선택하는 선택요인 측면과 계약 후 국제물류주선업체가 제공하는 서비스에 대한 서비스품질 측면으로 각각 관점을 구분하여 연구를 수행하였다.

국제물류주선업체와 화주업체의 계약관계에서 계약 전에 고려해야 될 사항인 선택요인과 관련해서는 우리나라 수출입업체 화주들과 중국지역 수출입업체 화주들이 인식하고 있는 국제물류주선업체의 선택요인을 서로 비교해 봄으로써 각각의 차이점 및 시사점에 대한 연구를 수행하였다. 그리고 계약 후의 관점에서는 국제물류주선업체들이 제공하는 서비스품질 척도에 대한 관계가 소비자와 기업간의 관점이 아닌 기업과 기업 간의 관점에서 서비스품질 척도를 개발하였다.

세부 연구내용을 살펴보면, 첫 번째로 화주업체와의 계약관계에서 계약 전 단계 관점인 국제물류주선업체의 화주업체 선택요인에 대해서 우리나라 수출입 화주업체와 중국의 수출입 화주업체를 대상으로 실증조사 및 분석하였다. 국제물류주선업체 선택요인은 기존 연구 및 전문가와의 면담을 통해 도출되었다. 두 번째로 화주업체와의 계약관계에서 계약 후 단계인 국내 국제물류주선업 서비스품질에 대해서 국내 국제물류주선업체를 대상으로 실증조사 및 분석을 수행하였다. 세 번째로 실증분석 된 서비스품질 척도를 바탕으로 품질기능전개(QFD : Quality Function Deployment, Hereafter QFD) 모형을 이용하여 서비스 품질과 국제물류주선업 사이의 업무프로세스 관계를 살펴보았다.



| Fig. 1 | Structure of Study

앞서 언급된 연구의 배경을 바탕으로 본 연구의 목적을 살펴보면 다음과 같다. 우선, 첫 번째로 우리나라와 중국의 수출입 화주업체를 대상으로 국제물류주선업체 선택요인에 대한 설문조사를 시행한 후 우리나라와 중국의 선택요인에 대한 차이점을 각각 분석하였다. 선택요인의 차이점 분석을 통해 우리나라와 중국의 화주업체들에 대한 인식차이를 비교해보고, 인식차이를 통해 중국진출 및 해외진출과 관련된 기초연구로써의 발판을 제공할 수 있을 것이다.

그리고 두 번째로 국내의 국제물류주선업체에 대한 서비스 품질을 국내 국제물류주선업체를 이용하는 수출입 업체를 대상으로 서비스 품질 척도를 도출해보았다. 도출된 서비스 품질을 통해 국제물류주선업체가 화주업체에게 제공하고

있는 주요 서비스품질 요인을 분석해 보고, 각각의 세부요인과 화주업체와의 관계를 살펴보았다.

세 번째로는 앞서 도출된 서비스품질과 국제물류주선업체의 업무프로세스와의 관계를 알아보기 위해 품질기능전개(QFD) 모형을 이용해 분석을 수행하였다.

이와 같은 국제물류주선업체와 화주업체와의 분석을 통해 본 연구에서는 국제물류주선업과 관련된 중국과의 화주선택요인 비교 및 차이점과 국내 국제물류주선업의 서비스품질 확대 및 개선 등에 대한 시사점을 제공하고자 한다.



제2절 연구의 방법 및 구성

1. 연구의 방법

본 연구는 현재 국내의 물류산업에서 국제물류주선업을 다각적인 방법으로 분석함으로써, 현재 국제물류주선업이 직면해 있는 물류산업과 관련된 현황 및 문제점, 발전방안 그리고 서비스품질 등에 대한 내용을 세부적으로 연구해 보았다.

이에 본 연구의 세부적인 연구방법은 크게 두 가지 부분으로 구분된다. 우선, 첫 번째로 화주업체와 국제물류주선업체의 선택요인에 대해서 한국과 중국 양국 간의 차이를 비교분석하였다. 이를 위해서 화주업체의 국제물류주선업체 선택요인에 대해서는 전문가 인터뷰 및 문헌연구를 통해 세부선택항목을 조사하였다. 이를 한국과 중국을 대상으로 각각의 국가의 화주들이 인식하고 있는 국제물류주선업체의 선택요인에 대해서 설문조사를 수행하였다. 조사된 결과들을 토대로 탐색적 요인분석을 시행하여 각 국가별 선택요인에 대한 세부적인 내용들에 대해서 비교분석하였다.

그리고 두 번째로 국내 국제물류주선업의 서비스품질 척도에 대한 설문조사를 실시하여 분석하였다. 일반적인 국제물류주선업 서비스품질에 대한 국내의 기존 연구들의 특징들은 Parasuraman et. al. (1988)의 연구에서 언급된 서비스품질 척도에 의한 분석이 대부분이다. 즉 Parasuraman et. al. (1988)의 연구에서 제시한 서비스 품질 척도인 유형성(Tangibles), 신뢰성(Reliability), 반응성(Responsiveness), 확신성(Assurance), 공감성(Empathy) 등의 5개의 차원을 기준으로 국제물류주선업체와 화주업체와의 관계를 살펴본 연구들이 대부분이라고 할 수 있다. 하지만 Parasuraman et. al. (1988)의 서비스품질 척도의 세부요인은 주로 종업원의 태도나 종업원의 외형, 종업원의 성격 등과 같은 소비자(공급자) 개개인의 관점에서 기업과 기업과의 관계를 분석하였다. 이는 서비스 측면에서 소비자(공급자)와의 관계를 우선적으로 고려하는 관점에서 연구를 수행하였다고 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 기존연구와는 다른 관점인 즉 화주업체와 국제물류주선업체와의 관계를 소비자와 기업이 아닌 기업과 기업의 관계

로 살펴보았다. 서비스품질 척도 및 서비스품질 세부항목을 추출하는데 있어서도 마찬가지로 이와 같은 관점에서 도출하였다.

그리고 이렇게 도출된 화주업체와 국제물류주선업체와의 서비스품질에 대한 분석결과를 바탕으로 국제물류주선업체의 업무 프로세스 관계를 알아보기 위해 품질기능전개(QFD) 모형을 이용해 분석하였다.

2. 연구의 구성

앞서 언급된 내용을 바탕으로 본 연구에서는 국제물류주선업과 관련된 연구를 수행하기 위해 다음과 같이 연구를 구성하였다.

제1장에서는 연구의 배경 및 목적, 방법, 구성 등과 같은 연구의 전반적인 내용에 대해서 다루었다.

제2장에서는 국내 국제물류주선업의 개념, 시장규모, 문제점 등과 같은 국내외의 국제물류주선업과 관련된 현황에 대해서 살펴보았다.

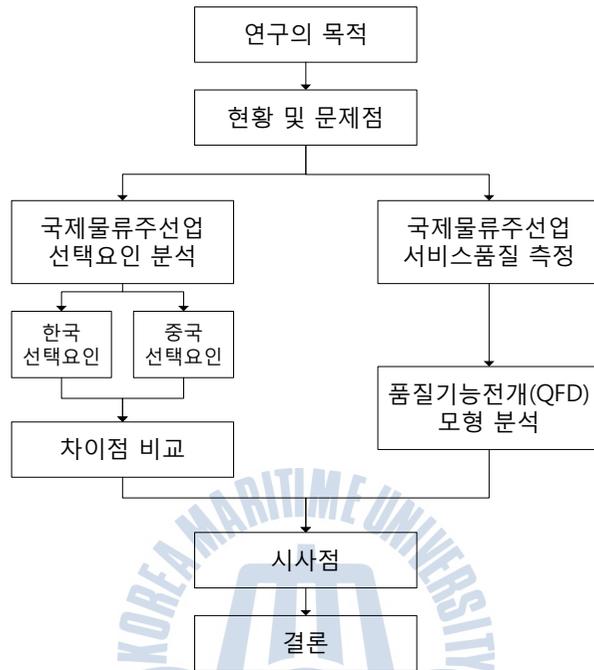
제3장에서는 우리나라와 중국의 화주업체들이 인식하고 있는 국제물류주선업의 선택요인을 각각의 나라에서 실증분석을 시행하였다. 이를 통해 우리나라 국제물류주선업 선택요인과 중국의 국제물류주선업의 선택요인에 대해서 차이점 및 공통점 등을 비교한 후 세부내용에 대해서 분석을 수행하였다.

제4장에서는 우리나라 국제물류주선업과 관련된 서비스품질에 대해서 선행연구 및 전문가의 인터뷰를 통해 세부항목을 구성한 후 실증분석을 통해 서비스품질 척도를 개발하였다.

제5장에서는 4장에서 분석된 국내 국제물류주선업체의 서비스품질과 관련된 각각의 척도를 중심으로 국제물류주선업의 업무프로세스와 관계를 품질기능전개(QFD) 모형을 통해 국제물류주선업체의 업무 프로세스별 중요도 및 우선순위, 품질의 집 등을 통해 알아보았다.

마지막으로 제6장에서는 본 연구에 대한 연구결과와 연구결과에 따른 시사점 등에 대해서 알아보고, 향후 연구 방향 및 한계점에 대해서 서술하였다.

앞서 작성된 연구의 목적 및 연구의 내용을 중심으로 본 연구의 전체 흐름도를 살펴보면 다음의 그림과 같다.



| Fig. 2 | Flow Chart of Study

제2장 국제물류주선업 현황

제1절 국제물류주선업 개요

1. 국제물류주선업 개념

국제물류주선업의 사전적인 개념으로는 “운송을 위탁한 고객을 대리하여 화주의 화물을 통관, 입출고, 집하, 환적 또는 배달 등의 서비스를 제공하여 화주가 요구하는 목적지까지 안전하고 신속하게 운송하는 자” 라고 정의하고 있다. 우리나라의 국제물류주선업은 1970년 외국 프레이트 포워드들이 대리점 형태로 국내 에이전트 역할을 맡아 해상화물주선 서비스를 제공한 것을 필두로 시작하게 되었다. 이를 점차적으로 독립된 업무영역으로의 분리가 본격적으로 시작되면서 제도화되었다.

법률적 측면에서의 국제물류주선업 개념에 대해서 살펴보면, 1991년 화물유통촉진법(법률 제4433호, 1991. 12. 14 제정)이 제정되면서 기존의 프레이트 포워드였던 국제물류운송주선업자의 명칭이 복합운송주선업자로 변경되어 사용되었다. 그러나 국제물류의 활성화 기반을 구축하기 위한 물류정책기본법을 전면적으로 개정하면서 복합운송주선업을 국제물류주선업으로 변경하였다. 물류정책기본법 상에서 국제물류주선업은 “타인의 수요에 따라 자기의 명의와 계산으로 타인의 물류시설·장비 등을 이용하여 수출입화물의 물류를 주선하는 사업” 으로 정의하고 있다(제2조 제11호).

이와 같이 국제물류주선업자는 화주들의 수요에 따라 자기의 명의와 계산으로 다른 물류관련 업자들의 물류시설 및 장비 등을 이용하여 수출입화물의 물류를 주선하지만, 필요한 경우 스스로 운송인이 되어 선하증권이나, 항공운송장, 복합운송증권 등을 발행하기도 한다. 이로써 화주나 운송업자와 동일한 권리의무를 부담하기도 한다.

일반적으로 화주업체는 국제물류주선업체를 이용함으로써 비용측면, 시간측면, 인력측면 등에서 경제적 효용을 꾀할 수 있다. 또한 직접 물류 시스템을 구축하지 않고 필요한 운송서비스를 제공받을 수 있게 된다. 그리고 선사 등의 운송인은 화물유치를 위해 직접 영업하지 않고 국제물류주선업자들의 유통경로를 통해 운송화물의 안정성을 높일 수 있다.

2. 국제물류주선업의 기능 및 종류

(1) 국제물류주선업 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 국제물류주선업 자체업무만으로 운영하기에는 규모 및 기타 요인으로 인해 종합물류업체보다 운영상에 많은 문제점이 따른다. 일반적으로 대부분의 국제물류주선업체는 해운사, 운송사, 선박업자, 통관업자, 하역업자 등과 같은 유형의 업체들과 계약을 맺고 그 계약을 통해 화주들에게 서비스를 제공하고 있다.

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. 국제물류주선업체의 기능에 대한 세부내용을 살펴보면 다음과 같다.

1) 운송계약 및 선복예약

국제물류주선업자는 화주로부터 운송업자의 입장에서 화물을 인수하는 경우에 국제물류주선업자는 운송인으로써의 기능을 가지게 된다. 즉 국제물류주선업자 본인의 명의로 화주와 계약을 체결하고 운송증권을 발행하고 운송업자의 입장에서 운송업자의 입장에서 관련된 책임을 부담하게 된다. 하지만 국제물류주선업자가 운송업자의 입장이 아닌 화주를 대신하여 단순히 운송주선만을 하는 경우는 화주의 수요에 적합한 운송경로 및 운송수단을 선택한 후, 선사 또는 항공사 등의 실제 운송업자들과의 적절한 선복(기복)을 예약하게 된다. 이때 선사 또는 항공사는 국제물류주선업자로부터 구두로 예약을 접수하여 화물의 명세, 필요한 컨테이너의 수량, 운송조건 등을 기재한 선복예약서를 작성하면, 화주는 선복예약서를 바탕으로 화물을 선적 하게 된다.

2) 운송 및 관련서류 작성

국제물류주선업자는 화주의 화물에 대해서 운송비용과 소요시간 등을 고려하여 해당 화물의 운송에 가장 적합한 운송수단을 선택하며 환적여부, 운송기간 등을 고려하여 화물의 포장형태를 추천하기도 한다. 그리고 화물의 경우 국가 혹은 최종 목적지 국가에서 요구하는 수출입 관련 각종 법령들을 검토하고, 필요한 서류를 작성하는 등 전반적인 화물운송을 설계하는 기능을 가지고 있다. 이를 수행하기 위해 국제물류주선업자는 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 국제물류주선업자는 서류작성에 필요한 정보 등을 제공한다.

3) 통관수속

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

4) 운임 및 기타 비용 관련 업무 대행

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

5) 포장 및 보관업무

국제물류주선업자는 화물포장 전문회사 및 보관창고를 설립하여 직접적으로 화물에 대한 포장업무 및 보관업무를 수행하기도 한다. 하지만 대부분의 국제물류주선인은 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 국제물류주선업자가 운송업체로부터 인계받은 대량화물을 집하하여 이를 검량 및 검수, 분류 등의 세부작업을 통해 화주에게 인도되기 전까지 보관하는 업무를 수행한다.

6) 집화 및 분배, 혼재서비스

국제물류주선업자는 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 국제물류주선업자와 화주와의 사이에서 운임이 적용되어 수익이 발생한다.

(2) 국제물류주선업 종류

앞서 언급된 바와 같이 국제물류주선업 종류는 크게 운송주선업 형태와 운송

업 형태로 구분되어 진다. 운송주선업 형태의 경우는 화물의 운송과 관련된 주선업 업무를 수행하는 형태를 말한다. 그리고 운송업 형태의 경우는 국제물류주선업자가 자체적으로 운송이 가능한 운송수단을 보유하고 있고, 이를 이용해 운송하는 형태를 말한다. 국제물류주선업 업무의 종류에 대한 내용은 다음과 같다.

1) 운송주선업 형태

운송주선인형 국제물류주선업은 앞서 언급된 운송인형 국제물류주선업과는 운송수단의 유무에 따라서 업종이 구분된다. 운송주선인형 국제물류주선업은 계약운송자로서 운송에 대해서 책임만 지는 형태이다. 이러한 형태의 국제물류주선업자는 해상운송, 항공운송, 통관업, 컨테이너 임대업 등이 있다. 국제물류주선업의 유형을 구분해 보면 크게 실제운송인과 계약운송형으로 두 가지 유형으로 나누어 볼 수 있다.

가. 실제운송인형

실제운송인형은 해운사, 항공사, 철도사 등과 같이 자신이 직접 운송수단을 보유하고 있는 운송인을 말한다.

나. 계약운송인형

계약운송인형은 실제운송인형과 달리 자신은 선박, 항공기, 화물차, 철도 등의 운송수단을 보유하지 않으면서도 실제 운송인과 동일한 운송주체가 되는 유형으로 NVOCC, International Freight Forwarder, Air cargo Freight Forwarder, 통관업자 등이 여기에 해당한다. 이들은 실제운송인과의 관계에서는 화주가 되고, 화주와의 관계에서는 운송인이 되어 운송인으로서의 책임을 부담한다.

2) 운송업 형태

일반적인 운송업 형태의 국제물류주선업은 국제물류주선업자가 직접 운송이 가능한 선박 및 항공기, 트럭 등의 운송 수단을 보유하고 있는 형태를 의미하고 있다. 이는 주로 운송수단을 소유하고 있는 선박 및 해운업체, 철도회사, 트럭회사, 항공회사 등이 이에 속한다.

제2절 국제물류주선업 국내현황

1. 국제물류주선업 시장 규모

(1) 아시아 국제물류주선업 시장 현황 및 규모

앞서 연구의 배경에서 언급한 바와 같이 현재 전 세계적으로 국제물류주선업 시장은 그 규모가 지속적으로 증대되고 있는 추세이다. 이는 전 세계적으로 무역시장이 내수시장에서 수출입 지향적 성격의 시장으로 변화로 인해 이러한 현상은 점점 더 가속화 되고 있다. Transport Intelligence (2009)에서는 아시아 태평양 지역의 국제물류주선업 시장의 규모는 2003년부터 2008년까지 약 12.6% 가량 증가했다고 언급하였다.

| Table 1 | Freight Forwarding Market Size & Growth

(단위 : €m)

구분	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	연평균 증가율(%)
Asia Pacific	19,368	22,089	26,286	30,826	34,563	35,001	12.6
Growth Rate %	-	14.1	19	17.3	12.1	1.3	

자료 : Transport Intelligence, 2009

또한 동남아 아시아 지역을 포함한 아시아 지역의 각 국가별 국제물류주선업 시장규모를 살펴보면 2008년 기준으로 중국이 약 €9,880m으로 규모가 가장 크고, 일본이 약 €6,256m, 우리나라가 약 €3,229m로 아시아 지역에서 세 번째의 위치에 있는 것을 알 수 있다.

| Table 2 | Freight Forwarding Market Size by Country

(단위 : €m)

국 가	2006년	2007년	2008년
중 국	7,785	9,253	9,880
일 본	6,052	6,367	6,256
한 국	2,850	3,247	3,229
싱가포르	2,382	2,713	2,675
홍 콩	2,323	2,606	2,445
대 만	2,025	2,079	1,951
인 도	1,400	1,797	1,959
타 이	1,231	1,359	1,368
호 주	1,072	1,156	1,258
말레이시아	1,114	1,118	1,159
기 타	2,592	2,869	2,820

○ 기타 국가 : 방글라데시 €149m, 인도네시아 €949m, 뉴질랜드 €221m, 파키스탄 €232m, 필리핀 €412m, 스리랑카 €93m, 베트남 €437m, 그 외 €326m

자료 : Transport Intelligence, 2009

(2) 국내 국제물류주선업 시장 현황 및 규모

한국과 일본의 물류서비스 분야별 생산성 분석결과를 살펴보면, 2005년도 총 산출 기준 기타운송관련서비스는 해상운송(948.3)과 항공운송(493.0), 기타운송관련서비스(129.4)순으로 나타났다. 그리고 2005년도 부가가치 기준도 마찬가지로 해상운송(948.3), 항공운송(493.0), 기타운송관련서비스(97.3) 순으로 나타났다. 연 관생산성 기준으로 살펴보면 2000년, 2005년 모두 높게 나타났다. 이처럼 국제 물류주선업이 속한 기타운송관련서비스는 다른 분야와 비교해 볼 때 높은 연관 생산성을 가지고 있다.

| Table 3 | Result of Productivity Analysis about Logistics Service in Korea and Japan

구분	한국 (명당 백만 원)			일본 (명당 백만 원)			(한국/일본)*100 (%)		
	2000	2005	증감	2000	2005	증감	2000	2005	
총산출기준	철도운송	36.7	70.5	33.8	284.9	293.3	8.5	12.9	24.0
	도로운송	34.2	45.3	11.1	127.3	107.6	-19.7	26.9	42.1
	해상운송	601.2	948.3	347.0	279.0	351.0	72.0	215.5	270.1
	항공운송	380.0	493.0	113.0	477.5	537.6	60.1	79.6	91.7
	하역	55.1	76.9	21.8	112.1	95.8	-16.3	49.2	80.3
	창고 및 보관	63.9	83.1	19.2	139.1	139.3	0.2	46.0	59.7
	기타운송 관련서비스	157.7	129.4	-28.4	160.4	146.9	-13.5	98.3	88.1
부가가치기준	철도운송	20.2	35.7	15.6	156.0	182.9	27.0	12.9	19.5
	도로운송	18.5	23.9	5.4	55.2	46.8	-8.3	33.5	51.0
	해상운송	59.4	163.3	103.9	101.2	110.7	9.5	58.7	147.5
	항공운송	98.3	138.5	40.2	162.5	151.2	-11.3	60.5	91.6
	하역	37.6	39.6	2.0	76.1	64.9	-11.1	49.4	60.9
	창고 및 보관	42.8	49.50	6.7	85.8	87.2	1.3	49.8	56.8
	기타운송 관련서비스	120.7	97.3	-23.5	107.5	96.7	-10.8	112.3	100.6
연관생산성	철도운송	13.5	21.2	7.8	69.8	70.2	0.4	19.3	30.2
	도로운송	12.6	15.8	3.2	32.7	27.2	-5.5	38.6	58.0
	해상운송	16.7	25.9	9.2	44.6	39.1	-5.4	37.5	66.3
	항공운송	22.5	28.2	5.7	53.6	40.4	-13.2	41.9	69.6
	하역	23.7	23.0	-0.7	53.5	44.4	-9.1	44.3	51.8
	창고 및 보관	27.0	29.4	2.4	56.6	52.4	-4.2	47.7	56.1
	기타운송 관련서비스	52.0	49.8	-2.2	61.9	52.0	-9.8	84.2	95.7

자료 : 한국국제물류산업 선진화 방안 연구, 한국해양수산개발원, 2010

국내의 국제물류주산업 시장 규모도 마찬가지로 그 규모가 점차 확대되고 있다. 세부적으로 살펴보면, 2011년 기준으로 매출액은 약 2조 8천억 가량으로 나타났다. 그리고 부가가치는 약 1조 6천억 정도로 나타났다. 연평균 증가율을 살펴보면 매출액은 약 7.4%, 부가가치는 약 10.8% 정도로 성장한 것으로 나타났다.

| Table 4 | Market of Domestic Freight Forwarder

(단위 : 억 원)

연도	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	연평균 증가율(%)
매출액	20,101	22,174	23,382	25,383	27,159	28,788	7.4
부가가치	9,556	11,869	13,221	13,949	15,088	15,993	10.8
고용	17,938	21,420	21,948	21,551	21,205	20,768	3.0
업체 수	1,291	1,325	1,353	1,336	1,309	1,282	-0.1

자료 : 한국국제물류주산업협회 내부자료, 2012

국내의 국제물류주선업체의 등록추이를 살펴보면, 2010년 기준으로 약 3,245개의 업체가 등록되어 있다. 그 수는 1996년 361개와 비교해볼 때 8.7배 가량 증가한 것으로 나타난다. 이는 1996년 국제물류주선업의 등록관련 법규가 1996년 허가제에서 신고제로 등록에 대한 규제가 완화됨에 따라 업체수가 증가한 것으로 판단된다. 국제물류주선업 등록규제가 완화됨에 따라 국제물류주선업의 업체수가 급증하고, 업체 간 과다 경쟁이 발생하였다. 또한 법률상으로 국제물류주선업에 등록되어 있지만, 등록만 하고 영업을 하지 않는 등의 업체들이 증가하면서 소비자들의 피해가 급증하는 추세이다. 이를 방지하기 위해 현재는 물류정책기본법을 개정(2012. 6. 1)하여 국토해양부령에 의해 3년이 경과할 때 마다 신고하도록 시행하고 있다.

| Table 5 | Current Status and Increase Rate of Domestic Freight Forwarder Registration Enterprise by Year

지 역	등록업체 수 (개)	누적 등록업체 수 (개)	전년 대비 증가율 (%)
1997년	375	736	103.88
1998년	171	907	23.23
1999년	297	1,204	32.75
2000년	277	1,481	23.01
2001년	209	1,690	14.11
2002년	219	1,909	12.96
2003년	173	2,082	9.06
2004년	127	2,209	6.10
2005년	45	2,254	2.04
2006년	98	2,352	4.35
2007년	284	2,636	12.07
2008년	106	2,742	4.02
2009년	226	2,968	8.24
2010년	277	3,245	9.33

자료 : 한국국제물류협회 내부자료, 2012

그리고 국제물류주선업 사업을 운영하기 위해서는 행정구역별 지방정부에 사업체 등록을 하게 되어 있다. 2012년 4월 기준으로 전국 국제물류주선업체의 등록 현황을 살펴보면, 서울이 2,420개로 전체의 69.1%를 차지하고 있다. 그 다음으로 부산이 438개(12.5%), 인천이 243개(6.9%), 경기지역이 236개(6.7%)로 나타났다. 서울, 인천, 경기, 부산의 국제물류주선업 등록업체수가 전체의 95.2% 수준에 이르고 있는 것을 알 수 있다.

그리고 현재 국제물류주선업에 대한 행정구역별 지방정부에서 담당하고 있는 역할을 살펴보면 업체 등록과 관련된 등록업무만 수행중인 것으로 조사되었다. 자세한 내용은 다음의 표와 같다.

| Table 6 | Freight Forwarder Current Status of Registration and Department by Domestic Administrative District

행정구역	업체 수 (개)	비율 (%)	행정구역별 담당부서
서울특별시	2,420	69.1	택시물류과
부산광역시	438	12.5	교통운영과
대구광역시	31	0.9	교통관리과
인천광역시	243	6.9	해양항공정책과
광주광역시	6	0.2	교통정책과
대전광역시	8	0.2	운송주차과
울산광역시	20	0.6	교통정책과
경기도	236	6.7	항만물류과
강원도	3	0.1	도로철도교통과
충청북도	8	0.2	교통물류과
충청남도	10	0.3	항만물류과
전라북도	1	0.0	녹색교통물류과
전라남도	19	0.5	도로교통과
경상남도	39	1.1	항만물류과
경상북도	13	0.4	민생경제교통과
제주도	8	0.2	교통항공과
합계	3,503	100.0	

자료 : 각 시도별 내부자료 (2012년 4월 4일 기준)

한편, 국제물류주선업 등록업체의 자본규모를 살펴보면, 2008년 기준으로 ‘3억~10억 미만’ 보유하고 있는 업체가 1,901개(69.40%) 업체로 가장 많았으며, ‘3억 이하’가 687개(25.08%), ‘10억~50억 미만’이 99개(3.61%), ‘50억 이상’이 52개(1.90%)의 순으로 나타났다. 또한 2010년 국제물류주선업 등록업체의 자본규모는 2008년과 순위의 변동은 없지만 ‘3억~10억 미만’이 2,457개(75.72%)로 약 6.32% 증가하였고, ‘3억 이하’는 617개로 2008년보다 약 6.07% 감소하였다.

2008년의 전체 업체수가 앞의 표와 차이가 나는 이유는 각각 조사를 시행한 연도는 일치하지만 시행한 월(月)의 차이가 있기 때문이다.

| Table 7 | Current Status of Freight Forwarder Capital

구분		3억 이하	3억~10억 미만	10억~50억 미만	50억 이상	합 계
2008년	업체 수 (개)	687	1,901	99	52	2,739
	비중 (%)	25.08	69.40	3.61	1.90	100.00
2009년	업체 수 (개)	617	2,457	119	52	3,245
	비중 (%)	19.01	75.72	3.67	1.60	100.00

자료 : 한국국제물류협회 내부자료, 2012

국제물류주선업 종사자 수는 2008년 21,948명에서 2009년 21,551명으로 397명 감소하였으며, 매출액은 2008년 23,383억 원에서 2009년 25,384억 원으로 2,001억 원 증가하였다. 영업비용은 20,404억 원에서 22,021억 원으로 1,617억 원 증가한 것으로 나타났다.

| Table 8 | Current Status of Freight Forwarder Sales, Business Sales, Number of Employee

구 분	종사자 (명)	매출액 (억 원)	영업비용 (억 원)
2008년	21,948	23,383	20,404
2009년	21,551	25,384	22,021

자료 : 통계청, 국가통계포털(<http://kosis.kr>), 2009

2. 국내 국제물류주선업의 주요 문제점¹⁾

국내 국제물류주선업 시장에서의 주요 문제점은 국제물류주선업 관련 전문 인력 부족, 규모의 영세성 및 경쟁력 약화, 업체난립에 따른 관리·감독 및 신인도 감소, 해외물류 네트워크 구축 한계, 정보화 시스템 구축의 한계, 복잡한 송체계의 한계 등과 같이 많은 문제점들이 존재한다. 이에 대한 세부내용을 살펴보면 다음과 같다.

(1) 국제물류 관련 전문 인력 부족

국내의 국제물류주선업의 업무는 화물에 대한 운송업무 및 보험관련 업무 등과 같이 해운과 관련된 여러 분야의 기능들이 연계되어 있다. 일단 국제물류주선업은 선박 및 항공기와 같이 초기자본 및 시설이 필요 없고, 업체 종사자들

1) 『우리나라 국제물류주선업 경쟁력 제고 방안 연구 - KMI-KMU 국제물류학연공동연구센터』 및 『한국 국제물류산업 선진화 방안 연구-한국해양수산개발원』를 참고하여 작성

의 전문적인 지식 및 노하우 등과 같은 인적자원을 중심으로 운영되는 특징을 가지고 있다는 점을 감안하면 업무를 수행하는 전문적인 인력 및 조직이 필요한 분야라고 볼 수 있다.

국내 국제물류주선업은 해상운송 및 해상운송 관련 업종의 종사자를 중심으로 비교적 짧은 시간에 급속도로 성장하였다. 이와 같은 국제물류주선업의 전문성과 노하우를 위해 물류관리사와 같은 자격증 및 직업훈련, 대학 등과 같은 기관에서 국제물류 전문 인력을 양성하고 있지만, 직접적인 전문지식이나 직접적인 노하우 등을 공유하는데 어려움이 있기 때문에 여전히 전문인력은 부족한 실정이다.

(2) 업체의 소형화 및 경쟁력 저하

기존의 국제물류주선업체의 역할은 운송업체와 화주업체 사이에서 단순히 화물을 주선하는 것이었지만, 최근의 국제물류주선업체의 역할은 국제물류와 관련된 복합적인 운송 활동이 일반화되어 있다. 이는 국제물류주선업체들이 수행 중인 업무의 기능 및 내용, 역할 등과 같은 이전과 비하면 여러 가지 면에서 차이점이 나타나고 있다.

앞서 언급된 국제물류주선업체의 주요 역할은 단순한 운송 주선 업무에서 직접 운송의 기능을 수행하는 운송인으로써의 업무로 구분되는데, 이를 위해서는 국제물류주선업체의 기업의 규모 및 네트워크 구축과 같은 요소들은 업체를 구성하는데 있어서 필요한 요소로 작용하게 된다. 그러나 국내 국제물류주선업체 시장이 1996년 이후 전면적인 개방으로 인해 글로벌 물류업체가 국내의 물류시장에 진입하기 시작하였다. 이후 등록기준의 변화와 중앙에서 지방으로 등록, 변경 업무가 이관됨에 따라 소규모 업체가 난립하고, 서로간의 경쟁이 심화되었다. 결국 이러한 등록기준의 변화 및 관리의 소홀로 인해 이들 업체 간의 경쟁은 더욱 가속화 되었다고 볼 수 있다.

이와 같이 기업의 영세성으로 인해 국제물류주선업을 영위하는 국내 기업 중 몇몇 대기업을 제외하면 물류네트워크 기반이 열악한 실정이기 때문에 경쟁력을 갖는 데는 한계가 있을 수밖에 없다.

(3) 관리·감독 기관의 부재

앞서 언급된 내용과 같이 국제물류주선업 등록의 요건이 단순화 및 완화되면서 소규모업체 및 유명업체와 같은 업체들이 증가하였고, 등록업무 마저 중앙에서 지방으로 이관됨에 따라 담당자의 업무범위는 단순히 등록에 그치고 있는 실정이다.

이처럼 국제물류주선업체에 대한 관리와 감독이 소홀해 지면서 물류정책기본법에서 정하는 최저법정자본금이하의 영세업체가 점점 늘어나고 있는 실정이다. 이는 물류정책기본법에서 정해놓은 책임보험에도 가입되지 않은 사업자임은 물론 이러한 현황에 대한 실태 파악이 전혀 이루어지지 않고 있다. 이러한 현황들로 인해 운임 및 보험료 등과 같은 물류비용을 선취한 후 도산 혹은 도주 등으로 인해 고객 피해가 발생하더라도 피해의 구제가 어려워지고, 국제물류주선업 산업 전반에 대한 신뢰성을 떨어뜨리고 있다.

그리고 최근 국제물류주선업에 관한 연구들이 증가하면서 업체들의 정보나 현황과 관련된 자료들을 필요로 하는 기관이나 연구자들이 점차 늘어나고 있다. 하지만 현재 자료의 취합 자체가 이루어지지 않고 있으며, 지자체 및 물류협회 등에서 보유하거나, 발표하는 각종의 자료 및 통계치는 업계 일부자료이거나, 추정치이기 때문에 연구자료, 정책수립 기초자료로서의 활용도가 떨어진다. 또한 이러한 자료들을 활용할 경우 오히려 왜곡된 연구결과가 도출되거나, 현실을 외면한 왜곡된 지원정책이 수립될 우려가 상당히 높게 나타난다.

국제물류주선업 등록업무 등을 담당하는 공무원의 국제물류주선업 분야에 대한 지식이나 이해의 정도가 낮기 때문에 단순 등록업무 외에 이 분야에 대한 지원정책을 수립하는 등의 역할을 기대하는데 한계가 있을 수밖에 없다. 결과적으로 볼 때 국제물류주선업에 대한 관리·감독의 부재는 결국 물류서비스 산업의 전반적으로 질적 저하를 가지고 오는 결과를 초래하게 된다.

(4) 해외 네트워크 구축의 한계성

국제물류주선업체의 가장 중요한 기능으로는 국가 간 무역 화물에 대한 운송주선업을 수행하거나 직접 운송을 하는 것이다. 즉 국제물류주선업은 그 업무

가 국내 주선업에서 한정되어 있는 것이 아니라, 화주의 화물이 최종고객에게 까지 전달되도록 전체적인 네트워크가 구축되어 있어야 좀 더 효과적인 업무를 수행할 수 있다. 하지만 앞서 언급된 소규모 국제물류주선업체들은 해외 네트워크 구축을 하는데 있어 많은 제약이 따르게 된다. 그리고 대기업을 제외하고 일반적인 국제물류주선업체들의 해외 진출은 미비한 실정이다. 국내 국제물류주선업 시장의 발전을 위해서는 좀 더 원활한 관리감독 기관을 설치하거나, 각 국가별·지역별 대리점을 통해 지속적인 해외 물류 네트워크를 확충하는 것이 중요한 과제라고 볼 수 있다.

(5) 운송체계 및 정보시스템 구축의 한계

현재 국내 국제물류주선업체들은 화물의 주선이 주된 영업이기 때문에 국제물류주선업체 자체적인 정보시스템을 구축하는 것은 어려운 실정이다. 이에 국내 국제물류주선업 산업에서 정보화 정도는 타 분야의 산업에 비해 상당히 뒤쳐져 있다. 컴퓨터를 이용하는 정보관련 시스템을 사용하고는 있지만 그 사용 정도가 단순한 서류작업(B/L 발행, 회계 및 총무관리) 및 인터넷 이용 등의 단순히 이용하는 수준에 그치고 있다. 이는 대형 선사 및 해외물류기업들이 인터넷 웹 프로그램, 스마트폰 등과 같은 IT산업과 적극 연계하려는 것과 비교해보면 상당히 대조적이다.

최근 들어 물류와 관련된 여러 분야에서 방대한 양의 물류정보망들을 구축하고는 있다. 하지만, 대기업이나 기관별 독자적인 정보시스템을 개발하여 사용하고 있기 때문에 상호연계가 취약한 실정이다. 이에 일반기업들은 전자문서에 대한 표준화의 부재로 인해 현재 구축되어 있는 정보시스템에 대해서도 그 기능을 발휘하지 못하고 있다. 고도화된 물류사업을 수행하기 위해서는 전문화된 정보시스템을 구축하는 것이 필수적이다. 하지만, 국내의 국제물류주선업자들은 사업영역을 확장하는 것에 그다지 적극적이지 않기 때문에 정부기관이나 운송사, 금융회사, 화주기업 등이 구축한 정보망에 전적으로 의존하고 있다. 이에 국제물류주선업의 영역을 확대시키고 보다 높은 서비스를 제공하기 위해서는 새로운 정보기술 변화와 관련해서 신속한 대응이 필요하다. 또한 독자적인 정보시스템을 구축하는 것과 더불어 이들 정보시스템의 표준화를 통해 모든 화주

기업의 정보시스템과의 상호호환성 내지 상호연계성을 높이는 작업이 무엇보다 필요하다.

국제물류주선업의 주요 기능 중에 하나로써 운송수단 및 그 밖의 부대시설을 직접 보유할 필요 없이 용선이나 임대 등을 통해 단순한 물류서비스를 제공할 수 있으나, 화주기업에게 종합적인 서비스를 제공하기 위해서는 복합운송과정에서 발생하는 비용, 서비스, 통관 등과 같은 모든 부분이 연계되어 있어야만 보다 질 높은 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 그러나 독자적인 복합일관운송이 가능한 물류서비스를 제공할 수 있는 업체는 몇몇의 대기업에 불과하고, 대부분의 국제물류주선업체는 규모의 영세성으로 인해 소프트웨어만으로 서비스를 제공하고 있어 기업 운영의 범위가 단순한 주선업에 그치게 된다. 이런 협소한 물류서비스로 인한 운영의 한계점은 국제복합운송이라는 물적 유통에 있어 물류서비스 이용자인 화주의 욕구를 충족시키는데 한계로 작용한다.



제3장 한·중 국제물류주선업 선택요인 비교 분석

제1절 국제물류주선업 선택요인 선행연구

본 장에서는 앞서 언급된 국제물류주선업의 현황 및 문제점 등을 바탕으로 한국과 중국의 화주업체들이 인지하고 있는 국제물류주선업체 선택요인을 연구하여 실증조사 및 각 국가별 비교분석을 수행하였다. 분석에 앞서 국제물류주선업의 선택요인과 관련된 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

우선 Collison (1984)은 화주의 국제물류주선업 선택요인에 대해서 5가지의 운송서비스 요인을 대상으로 분석을 수행하였다. 분석 결과 시간과 시설, 장비, 운송 서비스, 가격 및 운임, 마케팅 서비스 등의 순으로 분석되었다. 그리고 시간과 관련된 요인의 경우 화물의 운송시간과 스케줄의 신뢰성과 같은 항목들이 주요요인으로 도출되었다.

Stock and Lambert (1987)는 주로 수출입 업무를 수행하고 있는 국제기업과 같은 경우에 대부분의 업체들이 국제물류주선업체를 이용하고 있다고 연구하였다. 특히 미국의 수출입 기업을 대상으로 한 실증연구를 통해 분석하였다. 분석 결과 약 90% 이상의 업체들이 국제물류주선업체에 의해서 업무를 수행한다는 결과를 도출하였다. 또한 계약관계에 있어서 수출입업무에 대해 일부 혹은 전체적으로 체결되는 것으로 분석되었다.

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

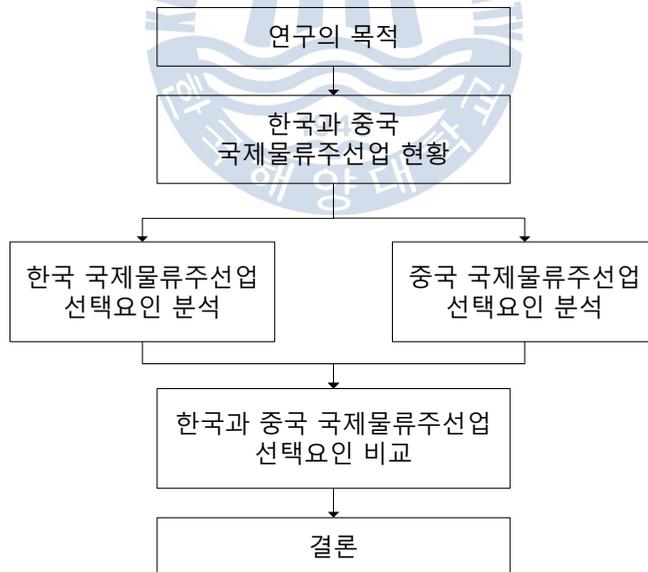
Murphy et al. (1997)은 운송사를 선택하는 과정에서 발생하는 관점의 차이를 평균비교를 통해 파악하였다. 하지만 이전연구에서는 연구되지 않았던 선택요인에 대한 상대적인 중요도분석을 수행함으로써 화주와 운송사의 차이점을 분

석하였다. 분석결과 화주와 운송사 모두 신뢰성, 운송시간 등과 관련된 요인을 주요 요인으로 도출되었다. 또한 직원서비스, 화물의 분실 및 파손 비율, 운임 등의 순으로 나타났다.

제2절 연구방법

1. 연구구성

본 절에서는 우리나라와 중국의 국제물류주선업 선택요인에 대해서 비교분석 연구를 수행하기 위한 연구방법에 대한 내용을 작성하였다. 우선 국내 화주업체들의 선택요인과 중국 화주업체들의 선택요인을 각각 분석한 후 양국의 선택요인을 비교해 봄으로써 양국의 화주업체가 국제물류주선업체를 선택하는데 인지하고 있는 주요 세부내용에 대해서 살펴보았다. 연구구성은 다음의 그림과 같다.



[Fig. 3] Selection Factors Comparison of Freight Forwarder in Korea and China

2. 국제물류주선업 선택요인 도출

우선 국제물류주선업 선택요인에 대해서 분석하기에 앞서 화주업체가 국제물류주선업체를 선택하는데 있어 많은 고려 요인이 존재한다. 이에 본 연구에서의 국제물류주선업체 선택요인 세부항목은 앞서 언급된 기존 연구 및 현업 전문가 및 연구계에 종사하고 있는 전문가들의 인터뷰 및 방문 면담을 통해 도출되었다. 주요 세부내용은 다음의 표와 같다.

| Table 9 | Selection Factors of Freight Forwarder

구분	세부요인	구분	세부요인
1	비용이 저렴하다.	16	화물 운송의 출발 도착시간이 정확하다.
2	비용 이외의 부가 서비스를 제공한다.	17	화물 운송의 안전성이 높다.
3	통관비용에 대한 할인이 가능하다.	18	화물 운송의 루트가 안정적이다.
4	비용 지불에 융통성 있다.	19	화물 운송의 범위(소량화물, 긴급화물 등)가 넓다.
5	주요 고객에게 비용을 할인해 준다.	20	넓은 해외 네트워크를 가지고 있다.
6	화물추적 서비스를 제공한다.	21	고객기업의 이익과 이미지 제고를 위해 노력한다.
7	클레임 대응이 신속하다.	22	화주의 요구변화에 대처능력이 높다.
8	포장, 라벨링 등의 부가서비스를 제공한다.	23	직원이 해외 업체와 네트워크를 가지고 있다.
9	선적 통관 문서를 정확하게 처리한다.	24	직원이 다양한 물류업체와 관계를 가지고 있다.
10	특수화물을 처리한다. (위험물, 동식물 등)	25	직원이 개인적 유대관계가 좋다.
11	육·해·공 서비스가 가능하다.	26	직원이 성실하고 정직하다.
12	업체의 실적 및 인지도가 높다.	27	직원이 화주의 요구에 대한 이해도가 높다.
13	업체는 성수기에 신속한 공간 확보를 한다.		
14	업체는 물류관리시스템을 활용한다.		
15	업체는 물류 인프라 (선박, 차량, 장비, 시설 등)를 가지고 있다.		

3. 종속변수

그리고 본 연구에서는 앞서 도출된 국제물류주선업 선택요인과 더불어 화주업체와의 세부관계를 알아보기 위하여 기업만족도, 기업충성도, 기업성과 등의 종속변수들을 선정하여 서로의 관계를 알아보았다. 각 종속변수의 특성을 살펴보면 다음과 같다.

(1) 기업만족도

첫 번째로 기업만족도에 대해서 살펴보면 다음과 같다. 우선 만족도에 대해서 Howard and Sheth (1969)는 소비자가 치른 대가에 대해 적절하거나 부적절한 보상에 대한 소비자가 느끼는 인지적 상태가 만족이라고 정의하였다. 그리고 Oliver (1981)는 상대방이 인지할 수 있는 인지적 판단에서 충족상태가 정서적 판단에 유쾌한 수준에서 제공되었는가에 대한 판단이 만족이라고 정의하였다. 또한 Anderson (2000)은 만족에 대해서 기대와 성과에 대한 관계가 일치 혹은 불일치와 관련된 평가라고 정의하고 있다.

이에 본 연구에서는 앞서 언급된 만족도와 관련된 선행연구를 바탕으로 분석될 기업만족도 요인으로 국제물류주선업체와의 계약관계에서 전반적인 만족도 및 화물 운송에 대한 신속성과 안전성, 운송수단 등의 효율성 등을 만족도와 관련된 요인으로 선정 후 설문조사를 수행하였다.

(2) 기업충성도

다음으로는 기업충성도에 대해서 살펴보면, 우선 충성도에 대해서 Zeithaml and Bitner (1996)는 마케팅이 추구하는 여러 목표들 중 하나는 고객충성도 제공에 의한 반복구매를 촉진시킴으로써 기업이익을 증진시킨다고 정의하였다. 또한 Oliver (1999)는 충성도를 브랜드 전환과 관련된 상황적인 요인과 마케팅 노력에도 불구하고 선호하는 제품 또는 서비스를 반복 구매할 정도의 깊은 몰입으로 정의하고 있다.

선행연구를 바탕으로 본 연구에서 분석될 기업만족도 요인으로는 국제물류주선업체와의 계약관계에서 기업에 대한 신뢰도 및 다른 업체에게 추천 등과 같은 내용을 설문항목을 선정 후 설문조사를 수행하였다.

(3) 기업성과

마지막으로 기업성과에 대한 내용을 살펴보면, 우선 Beamon (1999)는 기업성과 측정에 대해서 포괄성, 보편성, 측정가능성 및 일치성을 포함해야 된다고 언급하였다. 이는 단일기준으로 기업성과를 측정할 경우 측정기준에 맞는 성과에

대해서 측정하기 어렵다고 연구하였다. 또한 Gunasekaran et al (2001)은 기업 성과 측정 방법으로는 재무 영역에서의 성과측정과 비재무 영역에서의 성과측정으로 구분되어 진다고 언급하였다. 이는 비재무적 성과측정의 균형적인 접근의 부족과 전략적, 기술적 및 운영적 수준에서 측정요인 간의 명료한 차이가 부족하기 때문에 이들에 대한 연구가 중요하다고 언급하였다. 이에 본 연구에서는 화주업체의 기업성과와 관련해서 재무적인 측면과 비재무적인 측면을 동시에 고려하여 측정하였다.

앞서 언급된 국제물류주선업체 선택요인 및 각각의 종속변수들에 대한 설문 특성을 살펴보면 다음의 표와 같다.

| Table 10 | Survey Item of Freight Forwarder Selection Factors

세부요인		항목	척도
국제물류주선업체 선택요인		1 ~ 27	7점 척도
종속변수	기업만족도	1 ~ 5	7점 척도
	기업충성도	1 ~ 3	7점 척도
	기업성과	1 ~ 4	7점 척도
일반현황			직 책
			경 력
			업 종
			활동지역

제3절 국내 국제물류주산업 선택요인 실증분석 및 결과

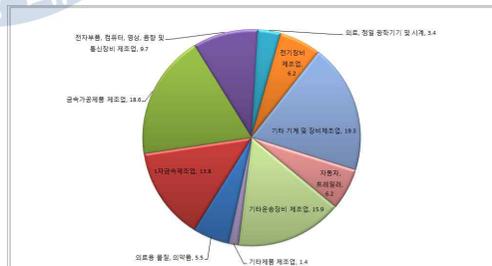
1. 실증분석

국내 국제물류주산업 선택요인에 대한 실증분석을 위해 국내지역을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 설문조사는 서울 및 부산, 경남 지역을 중심으로 국제물류주산업체를 이용하는 화주업체를 대상으로 시행하였다. 설문조사 기간은 2013년 4월부터 5월까지 약 한달 간 시행하였다. 그리고 설문조사 방법으로는 응답의 신뢰성을 위해 약 200부 가량 이메일 및 방문을 통해 직간접적으로 배포하였다. 이 가운데 약 151부(75.5%) 가량이 회수되었고, 불성실한 응답을 제외한 후, 최종 분석에 145부(70.5%)의 설문이 분석에 사용되었다.

응답 화주업체의 업종현황으로는 기타 기계 및 장비제조업이 19.3%로 가장 높은 비중을 차지하였고, 금속가공제품 제조업이 18.6%, 기타운송장비 제조업이 15.9% 등의 순으로 나타났다. 응답기업 업종현황의 자세한 내용은 다음의 표와 같다.

Table 11 | Current Status of Response Company in Korea (Type of Business)

업종 구분	빈도 (개)	비율 (%)
의료용 물질, 의약품	8	5.5
1차금속제조업	20	13.8
금속가공제품 제조업	27	18.6
전자부품, 컴퓨터, 영상, 음향 및 통신장비 제조업	14	9.7
의료, 정밀 광학기기 및 시계	5	3.4
전기장비 제조업	9	6.2
기타 기계 및 장비제조업	28	19.3
자동차, 트레일러	9	6.2
기타운송장비 제조업	23	15.9
기타제품 제조업	2	1.4

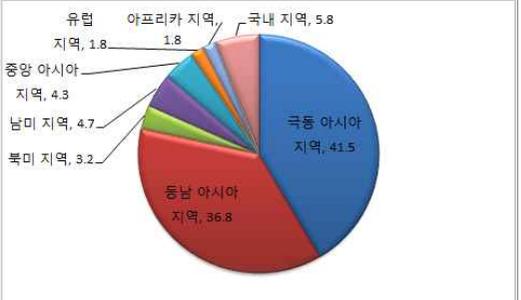


그리고 응답 화주업체의 주요 수출입 지역 현황으로는 극동아시아 지역이 41.5%로 가장 높은 비율로 나타났고, 동남아시아가 36.8%, 국내 지역이 5.8% 등의 순으로 조사되었다. 극동아시아 지역과 동남아시아 지역을 합하면 전체의

78.3%가량으로 조사된 업체 대부분이 극동 아시아 및 동남아시아 지역과 교역하는 업체임을 알 수 있다. 자세한 내용은 다음의 표와 같다.

| Table 12 | Current Status of Response Company in Korea (Region)

지역 구분	빈도 (개)	비율 (%)
극동 아시아 지역	115	41.5
동남 아시아 지역	102	36.8
북미 지역	9	3.2
남미 지역	13	4.7
중앙 아시아 지역	12	4.3
유럽 지역	5	1.8
아프리카 지역	5	1.8
국내 지역	16	5.8

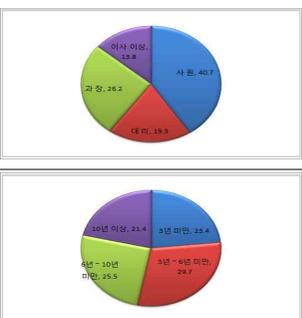


다음으로는 설문 응답자 특성에 대한 내용으로써 우선 설문 응답자 직책에 대해서 살펴보면, 사원이 40.7%로 가장 높은 비중으로 나타났다. 다음으로 과장이 26.2%, 대리가 19.3% 등의 순으로 나타났다. 이는 국제물류주선업체 선택요인을 파악하는 데 있어 국제물류주선업체와의 업무 관련성이 높은 직책 위주로 조사되었음을 알 수 있다.

그리고 응답자의 경력으로는 ‘3년~6년 미만’이 29.7%로 가장 높은 비중으로 나타났고, ‘6~10년 미만’이 25.5%, ‘3년 미만’이 23.4% 등의 순으로 나타났다. 응답자의 직책과 경력의 세부내용은 다음의 표와 같다.

| Table 13 | Characteristic of Respondent in Korea

	응답자	빈도 (개)	비율 (%)
직책	사원	59	40.7
	대리	28	19.3
	과장	38	26.2
	이사 이상	20	13.8
	합계	145	100.0
경력	3년 미만	34	23.4
	3년~6년 미만	43	29.7
	6년~10년 미만	37	25.5
	10년 이상	31	21.4
	합계	145	100.0



2. 분석결과

(1) 탐색적 요인분석

앞서 국내 화주업체들의 국제물류주선업체 선택요인과 관련된 기존연구 및 전문가의 면담을 통해 도출된 27개의 국제물류주선업 관련 세부항목들을 바탕으로 탐색적 요인분석을 수행하였다. 탐색적 요인분석을 시행하는 과정에서 요인적재량 값 및 공통성 값, 신뢰도 분석 등을 통해 적당한 요인으로 묶이지 않는 총 4개의 세부항목(14, 20, 21, 25)을 삭제한 후 최종 탐색적 요인분석이 수행하였다. 4개의 선택요인 세부항목을 제거한 후 최종 탐색적 요인분석을 시행한 결과 다음의 표와 같이 전체 5개의 선택요인 차원으로 구성되었다.

요인분석 결과를 살펴보면, 우선 공통성 값은 추출된 요인에 의해서 각 변수가 얼마나 설명되는지를 나타내는 값이다. 일반적으로 공통성 값은 0.5보다 작은 값의 변수를 삭제한 후 다시 요인분석을 시행하는데, 본 분석에서는 모두 0.5보다 큰 값들로 나타났다. 그리고 KMO와 Bartlett의 구형성 검정값은 0.842(p -value<0.000)로 나타났다. 일반적으로 KMO 값은 0.6 이상이면 요인분석에 대한 타당성을 입증하고, Bartlett의 구형성 검정의 경우는 유의확률이 0.05보다 작으면 요인분석을 시행하는 데 있어 타당성이 있다고 판단하고 있다. 또한, 고유티값은 1.0 이상의 값을 기준으로 요인을 도출하였다.

따라서 국내 국제물류주선업 선택요인의 탐색적 요인분석 결과는 타당성이 있다고 판단된다. 탐색적 요인분석 결과의 세부 내용은 다음의 표와 같다.

| Table 14 | Result of Factor Analysis about Freight Forwarder Selection Factors in Korea

구분		요인적재량				
세부항목번호	공통성	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5
9	.724	.802				
6	.674	.790				
8	.624	.745				
11	.632	.745				
7	.546	.696				
10	.576	.636				
5	.737		.838			
3	.732		.780			
1	.690		.775			
2	.654		.741			
4	.657		.675			
26	.793			.833		
24	.800			.772		
23	.608			.697		
27	.807			.637		
22	.642			.549		
18	.762				.860	
17	.663				.792	
19	.625				.712	
16	.623				.700	
13	.844					.891
12	.728					.709
15	.671					.697
고유값(eigenvalue)		8.662	2.352	1.933	1.677	1.187
설명분산		17.053	15.730	12.770	12.508	10.681
누적분산		17.053	32.784	45.554	58.062	68.743

KMO : 0.842, bartlett : 2,132.556 자유도 : 253, p-value : 0.000

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

(2) 신뢰성 분석

앞서 요인분석을 수행한 후 실증분석에 대한 신뢰성을 살펴보기 위해서 신뢰성 분석을 수행하였다. 신뢰성 분석이란 일반적으로 측정된 변수들 사이에 일관성을 검증하기 위해 사용하고 있다. 측정된 변수의 일관성 정도를 측정하는 것이다. 일반적으로 신뢰성을 분석하는 방법에는 Test-Retest, Alternative Form, Internal Consistency 등이 있다. 일반적인 통계적인 분석에서는 내적 일관성(Internal Consistency)을 통해 신뢰성을 검증한다. 내적 일관성에 의한 신뢰성 검증은 신뢰도 계수(Cronbach Alpha)를 통해 판단된다. 신뢰도 계수의 값이 0.7 이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 판단한다.

국내 국제물류주선업체 선택요인에 대한 신뢰성 분석 결과 모든 항목이 0.8

이상으로 나타났기 때문에 대체적으로 신뢰성이 높다고 볼 수 있다. 신뢰성 분석에 대한 세부적인 내용은 다음의 표와 같다.

| Table 15 | Result of Reliability Analysis about Freight Forwarder Selection Factors in Korea

차원	세부항목번호	항목이 삭제된 경우 Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	항목 수
요인 1	9	.836	.873	6
	6	.850		
	8	.855		
	11	.856		
	7	.861		
	10	.852		
요인 2	5	.846	.868	5
	3	.835		
	1	.835		
	2	.838		
	4	.847		
요인 3	26	.846	.879	5
	24	.829		
	23	.885		
	27	.840		
	22	.864		
요인 4	18	.752	.823	4
	17	.779		
	19	.802		
	16	.776		
요인 5	13	.751	.830	3
	12	.745		
	15	.798		

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

(3) 상관관계 분석

앞서 분석된 신뢰성 분석 다음으로 국제물류주선업 선택요인 분석의 타당성을 검증하기 위해 요인별로 상관관계 분석을 수행하였다. 상관관계 분석은 일반적으로 변수 간의 관계를 분석하는 것으로써 상관계수에 의해서 해석된다. 5개의 요인별로 상관관계 분석을 수행해본 결과 피어슨(Pearson) 상관계수 값이 모두 0.4 이상을 나타내고, 모두 통계적으로 유의한 값으로 나타났다.

우선 요인 1에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 아래의 표에서 보는 바와 같이 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 16 | Result of Correlation Analysis (Korea : Factor 1)

세부항목번호		9	6	8	11	7	10
9	Pearson 상관계수	1					
6	Pearson 상관계수	.563**	1				
8	Pearson 상관계수	.608**	.450**	1			
11	Pearson 상관계수	.655**	.659**	.420**	1		
7	Pearson 상관계수	.565**	.555**	.420**	.490**	1	
10	Pearson 상관계수	.582**	.515**	.705**	.405**	.468**	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

다음으로 요인 2에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 마찬가지로 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 17 | Result of Correlation Analysis (Korea : Factor 2)

세부항목번호		5	3	1	2	4
5	Pearson 상관계수	1				
3	Pearson 상관계수	.597**	1			
1	Pearson 상관계수	.544**	.637	1		
2	Pearson 상관계수	.535**	.594	.603	1	
4	Pearson 상관계수	.545**	.553	.547	.580	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

다음으로 요인 3에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 마찬가지로 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 18 | Result of Correlation Analysis (Korea : Factor 3)

세부항목번호		26	24	23	27	22
26	Pearson 상관계수	1				
24	Pearson 상관계수	.709**	1			
23	Pearson 상관계수	.509**	.588	1		
27	Pearson 상관계수	.661**	.765	.446	1	
22	Pearson 상관계수	.580**	.587	.434	.651	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

다음으로 요인 4에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 마찬가지로 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 19 | Result of Correlation Analysis (Korea : Factor 4)

세부항목번호		18	17	19	16
18	Pearson 상관계수	1			
17	Pearson 상관계수	.585**	1		
19	Pearson 상관계수	.626**	.415	1	
16	Pearson 상관계수	.538**	.610	.481	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

마지막으로 요인 5에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 마찬가지로 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 20 | Result of Correlation Analysis (Korea : Factor 5)

세부항목번호		13	12	15
13	Pearson 상관계수	1		
12	Pearson 상관계수	.666**	1	
15	Pearson 상관계수	.593**	.604	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

3. 국내 국제물류주선업 최종 선택요인 분석 결과

앞서 분석된 내용을 바탕으로 국내 화주업체들의 국제물류주선업 선택요인을 살펴보면, 우선 요인 1은 서비스와 관련된 요인으로 나타났다. 주요 세부항목으로는 화물추적 등의 서비스, 부가서비스, 육·해·공 운송 서비스 등으로 구성되어 있다. 두 번째로 요인 2는 비용과 관련된 요인으로 나타났다. 주요 세부항목으로는 비용할인 및 비용지급의 융통성 등과 같은 세부항목으로 구성되었다. 세 번째로 요인 3은 내부역량과 관련된 요인으로써 국제물류주선업체 직원들과 관련된 세부항목으로 구성되었다. 네 번째로 요인 4는 운송과 관련된 요인으로 나타났다. 세부항목으로는 화물의 운송과 관련된 안전성 및 범위, 루트 등이 나타났다. 마지막으로 다섯 번째로 요인 5는 기업역량과 관련된 요인으로 나타났다. 이는 기업체의 실적 및 인프라 등과 같은 세부항목으로 나타났다.

국내 국제물류주선업체 최종 선택요인 분석 결과에 대한 세부적인 내용은 다음의 표와 같다.

| Table 21 | Selection Factors of Freight Forwarder in Korea

차원	세부항목번호	항목별 세부내용
요인 1 (서비스 : service)	9	선적 통관 문서를 정확하게 처리한다.
	6	화물추적 서비스를 제공한다.
	8	포장, 라벨링 등의 부가서비스를 제공한다.
	11	육·해·공 서비스가 가능하다.
	7	클레임 대응이 신속하다.
	10	특수화물을 처리한다. (위험물, 동식물 등)
요인 2 (비용 : cost)	5	주요 고객에게 비용을 할인해 준다.
	3	통관비용에 대한 할인이 가능하다.
	1	비용이 저렴하다.
	2	비용 이외의 부가 서비스를 제공한다.
	4	비용 지급에 융통성 있다.
요인 3 (내부역량 : employee competence)	26	직원이 성실하고 정직하다.
	24	직원이 다양한 물류업체와 관계를 가지고 있다.
	23	해외 파트너와 많은 교류를 가지고 있다.
	27	직원이 화주의 요구에 대한 이해도가 높다.
	22	화주의 요구변화에 대처능력이 높다.
요인 4 (운송 : transport)	18	화물 운송의 루트가 안정적이다.
	17	화물 운송의 안전성이 높다.
	19	화물 운송의 범위(소량 화물, 긴급화물 등)가 넓다.
	16	화물 운송의 출발·도착시각이 정확하다.
요인 5 (기업역량 : business competence)	13	업체는 성수기에 신속한 공간 확보를 한다.
	12	업체의 실적 및 인지도가 높다.
	15	업체는 물류 인프라(선박, 차량, 장비, 시설 등)를 가지고 있다.

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

4. 종속변수 신뢰성 분석

다음으로는 국제물류주선업체의 선택요인과 화주업체와의 세부 관계를 알아보기 위해 설문조사에 추가되었던 각각의 종속변수들에 대한 신뢰성 분석을 수행하였다. 종속변수들의 신뢰성 분석 결과 대부분의 신뢰성 계수(Cronbach Alpha) 값이 0.7 이상으로 나타났고, 이는 전반적으로 신뢰성이 높다고 볼 수 있다. 세부적인 종속변수별 신뢰성 분석 결과는 다음의 표와 같다.

| Table 22 | Reliability Analysis of Dependent Variables in Korea

종속변수	세부항목번호	항목이 삭제된 경우 Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	항목 수
기업만족도 (business satisfaction)	1	.811	.833	5
	2	.805		
	3	.785		
	4	.788		
	5	.807		
기업충성도 (business loyalty)	1	.642	.819	3
	2	.796		
	3	.805		
기업성과 (business performance)	1	.707	.792	4
	2	.749		
	3	.786		
	4	.716		

주 : 음영부분은 각 변수를 구분하기 위해 표시하였음

제4절 중국 국제물류주선업 선택요인 실증분석 결과

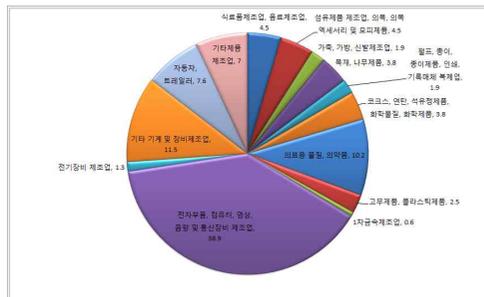
1. 실증분석

중국 국제물류주선업체 설문조사는 중국 상해 지역 및 상해 인근 지역을 중심으로 국제물류주선업체를 이용하는 화주업체를 대상으로 설문조사를 시행하였다. 설문조사 기간은 2013년 2월부터 3월까지 약 한 달간 진행되었다. 중국지역도 국내 설문조사와 마찬가지로 응답의 신뢰성을 위해 약 200부가량 이메일 및 방문을 통해 직간접적으로 배포되었고, 200부 가운데 약 165부(82.5%) 정도 회수하였다. 그리고 최종적으로 불성실한 응답을 제외한 157부(78.5%)가 최종 분석에 사용되었다.

중국 상해지역 응답기업에 대한 업종현황을 살펴보면, 주로 전자부품, 컴퓨터, 영상, 음향 및 통신장비 제조업이 38.9%로 가장 높은 비중으로 나타났다. 그리고 의료용 물질, 의약품이 10.2%, 기타 기계 및 장비제조업이 11.5% 등의 순으로 나타났다. 중국 상해지역 화주업체 응답기업 업종에 대한 세부 현황은 다음의 표와 같다.

Table 23 | Current Status of Response Company in China (Type of Business)

업종 구분	빈도 (개)	비율 (%)
식품품 제조업, 음료 제조업	7	4.5
섬유제품 제조업, 의복, 의복 액세서리 및 모피제품	7	4.5
가죽, 가방, 신발제조업	3	1.9
목재, 나무제품	6	3.8
펄프, 종이, 종이제품, 인쇄, 기록매체 복제업	3	1.9
코크스, 연탄, 석유 정제품, 화학물질, 화학제품	6	3.8
의료용 물질, 의약품	16	10.2
고무제품, 플라스틱제품	4	2.5
1차 금속제조업	1	0.6
전자부품, 컴퓨터, 영상, 음향 및 통신장비 제조업	61	38.9
전기장비 제조업	2	1.3
기타 기계 및 장비제조업	18	11.5
자동차, 트레일러	12	7.6
기타제품 제조업	11	7.0



응답기업의 주요 수출입 지역 현황으로는 중국 국내 지역을 제외하면 극동아시아 지역이 14.3%로 가장 높은 비율로 나타났고, 동남아시아 지역이 13.0%, 유럽지역이 7.8% 등의 순으로 나타났다. 국내 지역의 업체가 53.5%로 높게 나타난 이유는 중국지역 국제물류주선업의 경우 국외로 수출하기 위해 1, 2단계의 국내 운송을 거치는 경우가 많다. 이 때문에 본 설문조사 과정에서 화주업체 응답자가 인지하고 있는 활동 지역을 국내 지역으로 응답한 경우가 다수 나타난 것으로 보인다.

| Table 24 | Current Status of Response Company in China (Region)

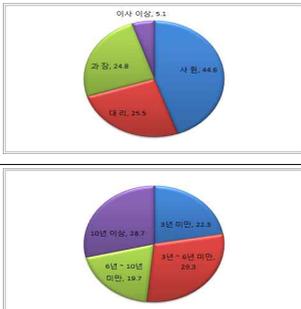
지역 구분	빈도 (개)	비율 (%)
극동 아시아 지역	33	14.3
동남 아시아 지역	30	13.0
북미 지역	10	4.3
남미 지역	0	0.0
중앙 아시아 지역	11	4.8
유럽 지역	18	7.8
아프리카 지역	5	2.2
국내 지역	123	53.5



설문의 응답자 특성으로는 사원이 44.6%로 가장 높은 비중을 차지하였고, 대리가 25.5%, 과장이 24.8% 등의 순으로 나타났다. 그리고 응답자의 경력은 ‘3년~6년 미만’ 이 29.3%로 가장 높게 나타났다. 중국 지역 응답자 특성별 세부 내용은 다음의 표와 같다.

| Table 25 | Characteristic of Respondent in China

	응답자	빈도 (개)	비율 (%)
직책	사원	70	44.6
	대리	40	25.5
	과장	39	24.8
	이사 이상	8	5.1
	합계	157	100.0
경력	3년 미만	35	22.3
	3년~6년 미만	46	29.3
	6년~10년 미만	31	19.7
	10년 이상	45	28.7
	합계	157	100.0

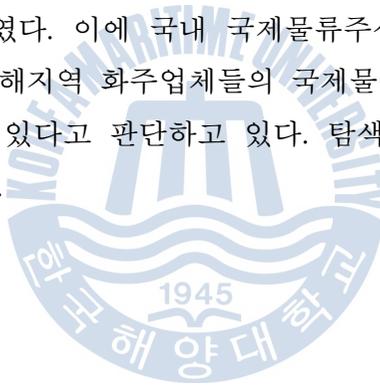


2. 분석결과

(1) 탐색적 요인분석

중국 상해지역 화주업체의 국제물류주선업체 선택요인은 앞서 국내 국제물류주선업체의 조사항목과 마찬가지로 기존연구 및 전문가 등의 문헌연구 및 인터뷰 등을 통해 도출된 27개의 선택요인 세부항목들을 기준으로 탐색적 요인분석을 시행하였다. 탐색적 요인분석을 시행하는 과정에서 요인으로 묶이지 않은 5개의 세부항목(15, 20, 21, 18, 22)을 제거한 후 최종 요인분석을 수행하였다. 요인분석을 시행한 결과 4개의 선택요인 차원으로 구성되었다.

KMO와 Bartlett의 구형성 검정값은 0.895(p -value $<$ 0.000)로 나타났다. 그리고 공통성 값 또한 0.5보다 작은 값은 나타나지 않았고, 고윳값은 1.0 이상의 값을 기준으로 요인을 도출하였다. 이에 국내 국제물류주선업체 선택요인의 분석결과와 마찬가지로 중국 상해지역 화주업체들의 국제물류주선업체 선택요인 탐색적 요인분석은 타당성이 있다고 판단하고 있다. 탐색적 요인분석 결과의 세부내용은 다음의 표와 같다.



| Table 26 | Result of Factor Analysis about Freight Forwarder Selection Factors in China

구분		요인적재량			
세부항목	공통성	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4
27	.557	.701			
17	.616	.668			
24	.635	.660			
26	.608	.645			
16	.627	.636			
25	.691	.636			
23	.631	.617			
1	.739		.817		
3	.738		.764		
5	.679		.740		
2	.735		.734		
4	.608		.637		
8	.700			.747	
9	.660			.654	
6	.594			.644	
10	.605			.602	
7	.603			.580	
14	.715				.782
12	.758				.676
19	.631				.607
11	.590				.606
13	.556				.567
고유값(eigenvalue)		10.144	1.713	1.294	1.125
설명분산		17.789	16.760	15.663	14.672
누적분산		17.789	34.549	50.212	64.885

KMO : 0.895, bartlett : 2,166.040 자유도 : 231, p-value : 0.000

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

(2) 신뢰성 분석

신뢰성 분석도 마찬가지로 앞서 국내 화주업체들의 국제물류주선업 선택요인 탐색적 요인분석 부분에서도 언급되었지만, 일반적으로 신뢰도 계수가 0.7이상 이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 판단하고 있다. 중국지역 국제물류주선 업체 선택요인에 대한 신뢰성 분석 결과 모든 항목이 0.8 이상으로 나타났기 때문에 대체적으로 신뢰성이 높다고 볼 수 있다. 신뢰성 분석에 대한 세부적인 내용은 다음의 표와 같다.

| Table 27 | Result of Reliability Analysis about Freight Forwarder Selection Factors in China

차원	세부항목	항목이 삭제된 경우 Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	항목 수
요인 1	27	.862	.875	7
	17	.858		
	24	.850		
	26	.862		
	16	.854		
	25	.852		
	23	.862		
요인 2	1	.861	.889	5
	3	.857		
	5	.868		
	2	.862		
	4	.878		
요인 3	8	.804	.849	5
	9	.803		
	6	.835		
	10	.825		
	7	.821		
요인 4	14	.827	.846	5
	12	.795		
	19	.799		
	11	.819		
	13	.828		

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

(3) 상관관계 분석

상관관계 분석도 마찬가지로 앞서 국내 국제물류주선업체 선택요인 부분에서 언급되었지만, 다시 한 번 살펴보면, 상관관계 분석은 일반적으로 변수 간의 관계를 분석하는 것으로써 상관계수에 의해서 해석된다. 요인분석으로 도출된 최종 4개의 차원 각각의 세부항목들을 대상으로 상관관계 분석을 수행해본 결과 피어슨(Pearson) 상관계수 값이 모두 0.4 이상을 나타내고, 모두 통계적으로 유의한 값으로 나타났다. 상관관계 분석결과에 대한 세부적인 내용은 다음의 표들과 같이 나타난다.

우선 요인 1에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 28 | Result of Correlation Analysis (China : Factor 1)

세부항목번호		27	17	24	26	16	25	23
27	Pearson 상관계수	1						
17	Pearson 상관계수	.459	1					
24	Pearson 상관계수	.458	.544	1				
26	Pearson 상관계수	.480	.398	.476	1			
16	Pearson 상관계수	.476	.654	.528	.431	1		
25	Pearson 상관계수	.528	.465	.610	.632	.520	1	
23	Pearson 상관계수	.452	.474	.619	.424	.517	.416	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

다음으로 요인 2에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 마찬가지로 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 29 | Result of Correlation Analysis (China : Factor 2)

세부항목번호		1	3	5	2	4
1	Pearson 상관계수	1				
3	Pearson 상관계수	.653	1			
5	Pearson 상관계수	.632	.590	1		
2	Pearson 상관계수	.660	.715	.610	1	
4	Pearson 상관계수	.574	.605	.604	.518	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

다음으로 요인 3에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 마찬가지로 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 30 | Result of Correlation Analysis (China : Factor 3)

세부항목번호		8	9	6	10	7
8	Pearson 상관계수	1				
9	Pearson 상관계수	.615	1			
6	Pearson 상관계수	.524	.430	1		
10	Pearson 상관계수	.610	.557	.462	1	
7	Pearson 상관계수	.508	.646	.542	.410	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

마지막으로 요인 4에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 마찬가지로 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 31 | Result of Correlation Analysis (China : Factor 4)

세부항목번호		14	12	19	11	13
14	Pearson 상관계수	1				
12	Pearson 상관계수	.523	1			
19	Pearson 상관계수	.574	.608	1		
11	Pearson 상관계수	.417	.599	.561	1	
13	Pearson 상관계수	.455	.545	.482	.480	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

3. 중국 국제물류주선업 최종 선택요인 분석 결과

앞서 중국 상해지역 화주업체들이 인식하고 있는 국제물류주선업체의 선택요인에 대해서 요인분석 및 신뢰성, 상관관계 등의 분석을 시행해 보았다. 최종적인 탐색적 요인분석을 수행한 결과를 살펴보면, 우선 요인 1의 세부항목으로는 운송과 관련된 세부항목들과 직원들의 역량과 관련된 세부항목들이 나타났다. 그리고 요인 2의 세부항목으로는 저렴한 비용 및 비용할인, 비용지급의 융통성 등의 비용과 관련된 요인으로 나타났다. 세 번째로 요인 3의 세부항목으로는 화물과 관련된 부가서비스, 추적서비스, 특수화물 취급 서비스 등과 같이 서비스와 관련된 요인으로 구성되었다. 마지막으로 요인 4의 세부항목을 살펴보면 기업의 물류관리시스템 및 실적, 공간확보 등과 같은 기업 내부의 역량에 대한 요인으로 구성되었다.

중국 상해지역 화주업체들이 인식하고 있는 국제물류주선업체의 최종 선택요인을 살펴보면 다음의 표와 같다.

| Table 32 | Selection Factors of Freight Forwarder in China

차원	세부항목번호	항목별 세부내용
요인 1 (운송 및 내부역량 : transport & employee competence)	27	직원이 화주의 요구에 대한 이해도가 높다.
	17	화물 운송의 안전성이 높다.
	24	직원이 다양한 물류업체와 관계를 가지고 있다.
	26	직원이 성실하고 정직하다.
	16	화물 운송의 출발·도착시간이 정확하다.
	25	직원이 개인적 유대관계가 좋다.
	23	해외 파트너와 많은 교류를 가지고 있다.
요인 2 (비용 : cost)	1	비용이 저렴하다.
	3	통관비용에 대한 할인이 가능하다.
	5	주요 고객에게 비용을 할인해 준다.
	2	비용 이외의 부가 서비스를 제공한다.
요인 3 (서비스 : service)	4	비용지급에 융통성 있다.
	8	포장, 라벨링 등의 부가서비스를 제공한다.
	9	선적 통관 문서를 정확하게 처리한다.
	6	화물추적 서비스를 제공한다.
	10	특수화물을 처리한다. (위험물, 동식물 등)
요인 4 (기업역량 : business competence)	7	클레임 대응이 신속하다.
	14	업체는 물류관리시스템을 활용한다.
	12	업체의 실적 및 인지도가 높다.
	19	화물 운송의 범위(소량화물, 긴급화물 등)가 넓다.
	11	육·해·공 서비스가 가능하다.
	13	업체는 성수기에 신속한 공간 확보를 한다.

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

4. 종속변수 신뢰성 분석

앞서 언급된 국내 화주업체의 국제물류주선업체 선택요인 분석에서와 마찬가지로 중국 상해지역 국제물류주선업체의 선택요인과 화주업체와의 세부 관계를 알아보기 위해서 종속변수들에 대한 신뢰성 분석을 수행하였다. 각각의 종속변수들의 신뢰성 분석 결과 기업만족도를 제외한 대부분의 신뢰성 계수(Cronbach Alpha) 값이 0.7 이상으로 높은 신뢰성으로 나타났다.

우선 기업만족도에 대한 신뢰성 분석결과를 살펴보면 다음의 표와 같다.

| Table 33 | Reliability Analysis of Dependent Variables in China
(Business-Satisfaction)

종속변수	세부항목번호	항목이 삭제된 경우 Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	항목 수
기업만족도 (business-satisfaction)	1	.820	.858	5
	2	.818		
	3	.862		
	4	.808		
	5	.833		

하지만 분석결과를 살펴보면, 기업만족도의 경우 신뢰성 분석 결과 세부항목 3을 제외하면 신뢰성 계수(Cronbach Alpha) 값이 0.862로 커지게 되므로 세부항목 3을 제외한 후, 신뢰성 분석을 다시 수행하였다. 다시 수행한 결과 0.8 이상의 값이 도출되었다. 결과는 다음의 표와 같다.

| Table 34 | Reliability Analysis of Dependent Variables in China
(Business-Satisfaction : Delete Factor 3)

종속변수	세부항목번호	항목이 삭제된 경우 Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	항목 수
기업만족도 (business satisfaction)	1	.829	.862	4
	2	.824		
	4	.816		
	5	.827		

기업충성도와 기업성과의 신뢰성 분석결과도 다음의 표와 같이 신뢰성 계수 값이 모두 0.8 이상으로 도출되었다. 이에 전반적으로 세부항목에 대한 신뢰성을 높다고 볼 수 있다. 세부내용을 살펴보면 다음과 같다.

| Table 35 | Reliability Analysis of Dependent Variables in Korea

종속변수	세부항목번호	항목이 삭제된 경우 Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	항목 수
기업충성도 (business loyalty)	1	.754	.805	3
	2	.746		
	3	.694		
기업성과 (business performance)	1	.868	.872	4
	2	.825		
	3	.811		
	4	.841		

주 : 음영부분은 각 변수를 구분하기 위해 표시하였음

제5절 한·중 국제물류주선업 선택요인 비교분석

1. 한·중 국제물류주선업 선택요인 비교

본 절에서는 앞서 분석된 내용을 바탕으로 국내 화주업체들의 국제물류주선업체 선택요인과 중국 화주업체들의 국제물류주선업체 선택요인에 대해서 각각 비교해 보았다. 양국 간의 비교를 통해 국가별로 화주업체들이 국제물류주선업체를 선택하는 데 있어 인식의 차이를 알아보고자 하였다.

앞서 도출된 양국 간의 최종 선택요인의 특징을 살펴보면, 한국의 최종 국제물류주선업체 선택요인은 5개의 차원으로 분류되었고, 중국의 경우 전체 4개의 차원으로 분류되었다. 한국 국제물류주선업 선택요인과 중국 국제물류주선업 선택요인에 대해서 최종적으로 요인분석으로 도출된 결과를 각각 요인별 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

(1) 국제물류주선업 선택요인별 비교

앞서 최종적으로 요인분석 결과를 바탕으로 한국의 국제물류주선업체 선택요인을 기준으로 중국의 국제물류주선업체 선택요인과 비교분석을 수행하였다.

1) 비용 관련 요인

비용과 관련된 요인 부분에서는 한국과 중국 모두 같은 세부항목으로 선택요인이 도출되었다. 양국 모두 국제물류주선업체를 이용하는데 있어 비용부분이 가장 우선시 되는 것으로 판단된다. 즉 비용과 관련된 세부항목에서는 양국의 인식차이는 없는 것으로 나타난다. 요인별 전체 평균값은 한국 선택요인이 6.06으로 중국의 선택요인보다 높은 값으로 나타났다.

| Table 36 | Comparison of Selection Factors about Freight Forwarder (Cost Factor)

선택요인 차원		항목	세부내용	평균값	비교
한국	요인 1 (비용 : cost)	1	비용이 저렴하다.	6.02	6.06
		2	비용 이외의 부가 서비스를 제공한다.	6.20	
		3	통관비용에 대한 할인이 가능하다.	6.00	
		4	비용 지불에 융통성 있다.	6.09	
		5	주요 고객에게 비용을 할인해 준다.	5.99	
중국	요인 1 (비용 : cost)	1	비용이 저렴하다.	5.57	5.72
		2	비용 이외의 부가 서비스를 제공한다.	5.84	
		3	통관비용에 대한 할인이 가능하다.	5.75	
		4	비용 지불에 융통성 있다.	5.76	
		5	주요 고객에게 비용을 할인해 준다.	5.68	

공통요인 비교



주 : 음영은 한국과 중국 공통요인

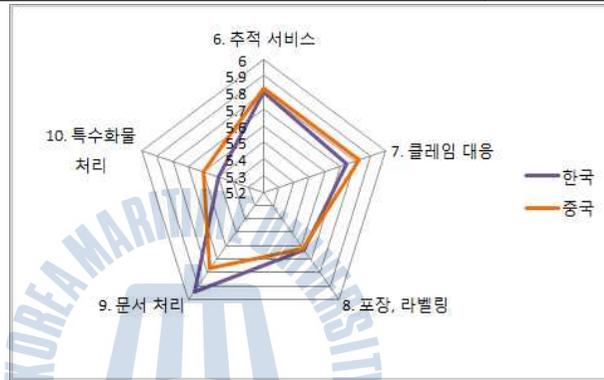
2) 서비스 관련 요인

서비스와 관련된 요인에서는 세부항목 11을 제외한 나머지 세부항목은 모두 같게 나타났다. 이는 한국과 중국 모두 서비스와 관련된 세부항목에 대해서 비슷하게 인식하는 것으로 나타났다.

| Table 37 | Comparison of Selection Factors about Freight Forwarder
(Service Factor)

선택요인 차원		항목	세부내용	평균값	비교
한국	요인 2 (서비스 : service)	6	화물추적 서비스를 제공한다.	5.80	5.74
		7	클레임 대응이 신속하다.	5.74	
		8	포장, 라벨링 등의 부가서비스를 제공한다.	5.63	
		9	선적 통관 문서를 정확하게 처리한다.	5.94	
		10	특수화물을 처리한다. (위험물, 동식물 등)	5.50	
		11	육·해·공 서비스가 가능하다.	5.86	5.86
중국	요인 2 (서비스 : service)	6	화물추적 서비스를 제공한다.	5.822	5.73
		7	클레임 대응이 신속하다.	5.828	
		8	포장, 라벨링 등의 부가서비스를 제공한다.	5.618	
		9	선적 통관 문서를 정확하게 처리한다.	5.771	
		10	특수화물을 처리한다. (위험물, 동식물 등)	5.599	

공통요인 비교



주 : 음영은 한국과 중국 공통요인

3) 기업역량 관련 요인

운송과 관련 요인에서는 세부항목 12와 세부항목 13이 공통으로 겹치는 요인으로 나타났다. 이는 기업역량과 관련된 세부항목으로 우리나라는 실적 및 인지도, 공간확보, 인프라를 세부항목으로 인식하였지만, 중국의 경우 육·해·공 운송 서비스 및 물류관리시스템, 화물의 운송범위 등이 기업역량의 세부항목으로 나타났다.

| Table 38 | Comparison of Selection Factors about Freight Forwarder
(Business-competence Factor)

선택요인 차원		항목	세부내용	평균값	비교									
한국	요인 3 (기업역량 : business competence)	12	업체의 실적 및 인지도가 높다.	5.79	5.75									
		13	업체는 성수기에 신속한 공간 확보를 한다.	5.71										
		15	업체는 물류 인프라(선박, 차량, 장비, 시설 등)를 가지고 있다.	5.99	5.99									
중국	요인 3 (기업역량 : business competence)	11	육·해·공 서비스가 가능하다.	5.71	5.71									
		12	업체의 실적 및 인지도가 높다.	5.74	5.80									
		13	업체는 성수기에 신속한 공간 확보를 한다.	5.87										
		14	업체는 물류관리시스템을 활용한다.	5.54	5.54									
		19	화물 운송의 범위(소량화물, 긴급화물 등)가 넓다.	5.71	5.71									
공통요인 비교		<table border="1"> <caption>공통요인 비교</caption> <thead> <tr> <th>국가</th> <th>12. 실적 인지도</th> <th>13. 성수기 공간 확보</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>한국</td> <td>5.79</td> <td>5.71</td> </tr> <tr> <td>중국</td> <td>5.74</td> <td>5.87</td> </tr> </tbody> </table>				국가	12. 실적 인지도	13. 성수기 공간 확보	한국	5.79	5.71	중국	5.74	5.87
국가	12. 실적 인지도	13. 성수기 공간 확보												
한국	5.79	5.71												
중국	5.74	5.87												

주 : 음영은 한국과 중국 공통요인

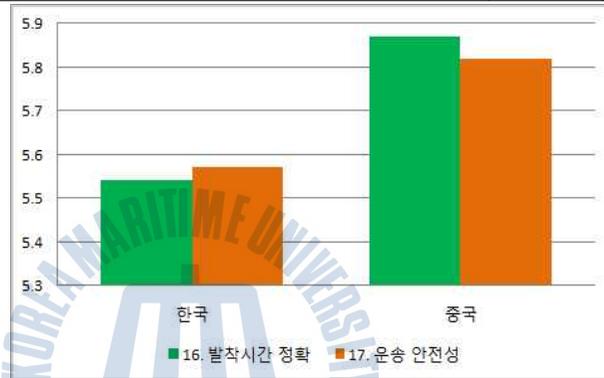
4) 운송 관련 요인

운송과 관련 요인에서는 세부항목 16과 세부항목 17이 공통 세부항목으로 나타났다. 즉 화물 운송과 관련된 출발 도착 시각의 정확성 및 화물운송의 안전성과 관련된 세부항목이 공통항목으로 도출되었다. 한국의 경우에는 공통항목을 제외하고 화물운송의 루트, 화물운송의 범위 등이 운송 요인으로 도출됐지만, 중국의 경우에는 해외파트너와의 교류, 직원의 물류업체와의 교류 관계 등의 세부항목이 도출되었다.

| Table 39 | Comparison of Selection Factors about Freight Forwarder
(Transport Factor)

선택요인 차원		항목	세부내용	평균값 비교	
한국	요인 4 (운송 : transport)	16	화물 운송의 출발·도착시간이 정확하다.	5.54	5.56
		17	화물 운송의 안전성이 높다.	5.57	
		18	화물 운송의 루트가 안정적이다.	5.64	5.64
		19	화물 운송의 범위(소량화물, 긴급화물 등)가 넓다.	5.54	5.54
중국	요인 4 (운송 및 내부역량 : transport & employee competence)	16	화물 운송의 출발·도착시간이 정확하다.	5.87	5.84
		17	화물 운송의 안전성이 높다.	5.82	
		23	해외 파트너와 많은 교류를 가지고 있다.	5.71	5.71
		24	직원이 다양한 물류업체와 관계를 가지고 있다.	5.73	5.73
		25	직원이 개인적 유대관계가 좋다.	5.68	5.68
		26	직원이 성실하고 정직하다.	5.79	5.79
		27	직원이 화주의 요구에 대한 이해도가 높다.	5.74	5.74

공통요인 비교



주 : 음영은 한국과 중국 공통요인

5) 내부역량 관련 요인

내부역량과 관련된 요인에서는 세부항목 23, 세부항목 24, 세부항목 26, 세부항목 27 등이 공통 세부항목으로 도출되었다. 공통 세부항목을 살펴보면 직원과 관련된 내용이 주를 이루었다. 한국의 경우에는 공통 세부항목을 제외하면 높은 화주의 요구변화 대처능력이 내부역량 요인의 세부항목으로 도출되었다. 반면, 중국의 경우 화물운송시간, 안전성 유대관계가 세부항목으로 도출되었다. 세부내용은 다음의 표와 같다.

| Table 40 | Comparison of Selection Factors about Freight Forwarder
(Employee-competence)

선택요인 차원		항목	세부내용	평균값 비교	
한국	요인 5 (내부역량 : employee competence)	22	화주의 요구변화에 대처능력이 높다.	5.68	5.68
		23	해외 파트너와 많은 교류를 가지고 있다.	5.72	5.75
		24	직원이 다양한 물류업체와 관계를 가지고 있다.	5.81	
		26	직원이 성실하고 정직하다.	5.72	
		27	직원이 화주의 요구에 대한 이해도가 높다.	5.77	
중국	요인 3 (운송 및 내부역량 : transport & employee competence)	16	화물 운송의 출발·도착시간이 정확하다.	5.87	5.87
		17	화물 운송의 안전성이 높다.	5.82	5.82
		23	해외 파트너와 많은 교류를 가지고 있다.	5.71	5.72
		24	직원이 다양한 물류업체와 관계를 가지고 있다.	5.73	
		26	직원이 성실하고 정직하다.	5.68	
		27	직원이 화주의 요구에 대한 이해도가 높다.	5.79	
		25	직원이 개인적 유대관계가 좋다.	5.74	5.74
공통요인 비교					

주 : 음영은 한국과 중국 공통요인

제6절 통합 국제물류주선업 실증분석 결과

1. 분석결과

(1) 탐색적 요인분석

본 절에서는 앞서 분석된 국내 국제물류주선업체 선택요인과 중국 국제물류주선업체 선택요인을 전체적으로 통합하여 국제물류주선업체 선택요인의 요인 분석을 시행해 보았다. 화주업체의 국제물류주선업체 선택요인을 통합하여 분석을 수행한 이유는 한국의 국제물류주선업 선택요인과 중국의 선택요인을 비교해 봤을 때 대부분의 상위 차원 요인 중에서 공통 세부항목들의 평균값의 차이가 작고, 한국과 중국의 선택요인 차이를 비교하기에 앞서 통합된 분석내용을 제시하여 분석의 타당성을 보다 높이기 위해 통합하여 비교분석을 수행해 보았다. 세부적인 분석과정은 앞서 분석되었던 과정들과 같은 과정으로 시행되었다.

분석하는 과정에서 3개의 세부항목(20, 21, 22)들이 삭제되었다. 세부항목을 제거한 후 요인분석을 시행한 결과 다음의 표와 같이 5의 선택요인 차원으로 구성되었다. KMO와 Bartlett의 구형성 검정값은 0.907(p-value<0.000)로 나타났다. 세부적인 내용은 다음의 표와 같이 나타난다.

| Table 41 | Total Factor Analysis of Freight Forwarder

구분		요인적재량				
세부항목번호	공통성	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5
6	.631	.755				
8	.663	.749				
9	.664	.712				
7	.592	.701				
10	.578	.643				
11	.591	.572				
1	.724		.799			
5	.692		.793			
3	.722		.756			
2	.714		.737			
4	.669		.702			
27	.699			.760		
26	.640			.721		
24	.713			.716		
25	.656			.616		
23	.519			.562		
14	.689				.784	
12	.695				.650	
13	.598				.610	
15	.590				.546	
18	.655					.761
17	.708					.757
16	.659					.663
19	.658					.646
eigenvalue		9.767	1.861	1.637	1.323	1.131
설명분산		15.655	14.970	13.704	10.678	10.491
누적분산		15.655	30.625	44.329	55.007	65.497

KMO : 0.907, bartlett : 4074.883 자유도 : 276, p-value : 0.000

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

(2) 신뢰성 분석

앞서 한국과 중국지역의 국제물류주선업 선택요인 분석 부분에서도 언급되었지만, 일반적으로 신뢰도 계수가 0.7 이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 판단한다. 전체 국제물류주선업체 선택요인에 대한 신뢰성 분석 결과 모든 항목이 0.8 이상으로 나타났기 때문에 대체로 신뢰성이 높다고 볼 수 있다. 신뢰성 분석에 대한 세부적인 내용은 다음의 표와 같다.

| Table 42 | Result of Total Reliability Analysis of Freight Forwarder

차원	세부항목번호	항목이 삭제된 경우 Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	항목 수
요인 1	6	.846	.864	6
	8	.835		
	9	.829		
	7	.843		
	10	.841		
	11	.851		
요인 2	1	.854	.884	5
	5	.863		
	3	.854		
	2	.856		
	4	.868		
요인 3	27	.825	.857	5
	26	.826		
	24	.801		
	25	.830		
	23	.851		
요인 4	14	.780	.808	4
	12	.734		
	13	.769		
	15	.754		
요인 5	18	.779	.804	4
	17	.737		
	16	.745		
	19	.755		

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

(3) 상관관계 분석

앞서 분석된 신뢰성 분석 다음으로 선택요인 분석의 타당성을 검증하기 위해 상관관계 분석을 수행하였다. 5개의 요인별로 상관관계 분석을 수행해본 결과 피어슨(Pearson) 상관계수 값이 모두 0.4 이상을 나타내고, 모두 통계적으로 유의한 값으로 나타났다. 차원별 상관관계 분석결과는 다음의 표들과 같이 나타난다.

우선 요인 1에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 43 | Result of Correlation Analysis (Total : Factor 1)

세부항목번호		6	8	9	7	10	11
6	Pearson 상관계수	1					
8	Pearson 상관계수	.489**	1				
9	Pearson 상관계수	.489**	.610**	1			
7	Pearson 상관계수	.547**	.469**	.603**	1		
10	Pearson 상관계수	.488**	.652**	.561**	.437**	1	
11	Pearson 상관계수	.486**	.459**	.520**	.511**	.425**	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

다음으로 요인 2에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 44 | Result of Correlation Analysis (Total : Factor 2)

세부항목번호		1	5	3	2	4
1	Pearson 상관계수	1				
5	Pearson 상관계수	.604**	1			
3	Pearson 상관계수	.648**	.598**	1		
2	Pearson 상관계수	.647**	.587**	.658**	1	
4	Pearson 상관계수	.579**	.589**	.584**	.560**	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

다음으로 요인 3에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 45 | Result of Correlation Analysis (Total : Factor 3)

세부항목번호		27	26	24	25	23
27	Pearson 상관계수	1				
26	Pearson 상관계수	.574**	1			
24	Pearson 상관계수	.621**	.597**	1		
25	Pearson 상관계수	.563**	.557**	.634**	1	
23	Pearson 상관계수	.447**	.465**	.602**	.407**	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

다음으로 요인 4에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 46 | Result of Correlation Analysis (Total : Factor 4)

세부항목번호		14	12	13	15
14	Pearson 상관계수	1			
12	Pearson 상관계수	.513**	1		
13	Pearson 상관계수	.403**	.598**	1	
15	Pearson 상관계수	.532**	.536**	.498**	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

마지막으로 요인 5에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 47 | Result of Correlation Analysis (Total : Factor 5)

세부항목번호		18	17	16	19
18	Pearson 상관계수	1			
17	Pearson 상관계수	.478**	1		
16	Pearson 상관계수	.395**	.638**	1	
19	Pearson 상관계수	.544**	.472**	.510**	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

2. 통합 국제물류주선업 최종 선택요인 분석 결과

통합 국제물류주선업 최종 선택요인 분석 결과 상위 차원별 세부항목의 내용을 살펴보면, 우선 요인 1은 서비스와 관련된 요인으로 나타났다. 즉 화물에 대한 추적서비스 또는 포장 및 라벨링 등의 부가서비스, 선적통관문서 처리 등이 서비스와 관련된 요인으로 묶였다. 다음으로 요인 2는 비용과 관련된 세부항목으로는 주로 비용과 관련된 항목이 주를 이루었다. 저렴한 비용 및 비용의 할인, 비용 지불 융통성 등이 세부항목으로 묶였다. 세 번째로 요인 3은 직원과 관련된 항목인 내부역량 요인으로 나타났다. 네 번째로 요인 4는 기업역량 요인으로 나타났다. 마지막으로 다섯 번째 요인 5는 운송과 관련된 요인으로 나타났다. 통합 국제물류주선업 선택요인의 세부 내용은 다음의 표와 같다.

| Table 48 | Total Selection Factors of Freight Forwarder

차원	세부항목번호	항목별 세부내용
요인 1 (서비스 : service)	6	화물추적 서비스를 제공한다.
	8	포장, 라벨링 등의 부가서비스를 제공한다.
	9	선적 통관 문서를 정확하게 처리한다.
	7	클레임 대응이 신속하다.
	10	특수화물을 처리한다. (위험물, 동식물 등)
	11	육·해·공 서비스가 가능하다.
요인 2 (비용 : cost)	1	비용이 저렴하다.
	5	주요 고객에게 비용을 할인해 준다.
	3	통관비용에 대한 할인이 가능하다.
	2	비용 이외의 부가 서비스를 제공한다.
	4	비용 지불에 융통성 있다.
요인 3 (내부역량 : employee competence)	27	직원이 화주의 요구에 대한 이해도가 높다.
	26	직원이 성실하고 정직하다.
	24	직원이 다양한 물류업체와 관계를 가지고 있다.
	25	직원이 개인적 유대관계가 좋다.
	23	직원이 해외 업체와 네트워크를 가지고 있다.
요인 4 (기업역량 : business competence)	14	업체는 물류관리시스템을 활용한다.
	12	업체의 실적 및 인지도가 높다.
	13	업체는 성수기에 신속한 공간 확보를 한다.
	15	업체는 물류 인프라 (선박, 차량, 장비, 시설 등)를 가지고 있다.
	18	화물 운송의 루트가 안정적이다.
요인 5 (운송 : transport)	17	화물 운송의 안전성이 높다.
	16	화물 운송의 출발·도착시간이 정확하다.
	19	화물 운송의 범위(소량화물, 긴급화물 등)가 넓다.

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

3. 종속변수 신뢰성 분석

통합 선택요인의 종속변수도 앞서 분석된 내용과 마찬가지로 신뢰성 분석을 수행하였다. 신뢰성 분석 결과 신뢰성 계수(Cronbach Alpha) 값이 0.8 이상으로 신뢰성이 높게 도출되었다. 세부내용은 다음의 표와 같다.

| Table 49 | Reliability Analysis of Dependent Variables (Total)

차원	세부항목	항목이 삭제된 경우 Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	항목 수
기업만족도	1	.861	.882	5
	2	.852		
	3	.860		
	4	.845		
	5	.864		
기업충성도	1	.804	.877	3
	2	.842		
	3	.835		
기업성과	1	.835	.863	4
	2	.820		
	3	.825		
	4	.821		

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음



제7절 국제물류주선업 선택요인에 대한 다중회귀분석

1. 다중회귀분석

본 절에서는 앞서 분석된 한국, 중국, 통합 국제물류주선업 선택요인과 종속 변수로 선정한 기업만족도, 기업충성도, 기업성과와의 관계를 살펴보기 위해서 다중회귀분석을 수행하였다. 각각의 다중회귀분석 결과를 살펴보면 다음과 같이 나타난다.

(1) 한국 국제물류주선업 선택요인 다중회귀분석

한국의 국제물류주선업체 선택요인과 종속변수들과의 다중회귀분석을 수행하여 각각의 관계에 대해서 살펴보았다. 다중회귀 분석 결과 기업만족도에서는 서비스 및 비용, 기업역량 등의 요인이 기업만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 기업충성도에 영향을 미치는 요인으로는 서비스와 운송 등으로 나타났다. 마지막으로 기업성과에 영향을 미치는 요인으로는 비용 및 운송, 기업역량 등의 요인으로 나타났다. 한국 국제물류주선업 선택요인의 다중회귀분석 결과의 세부내용은 다음의 표와 같이 나타난다.

| Table 50 | Multiple Regression Analysis of Selection Factors (Korea)

기업만족도	표준오차	표준화 계수	t	유의확률
서비스	.091	.181	1.884	.062
비용	.081	.262	2.748	.007
내부역량	.093	.156	-1.382	.169
운송	.086	.086	-.947	.345
기업역량	.084	.197	1.966	.051
F : 4.720, 유의확률 : 0.001, R2 : 0.145				
기업충성도	표준오차	표준화 계수	t	유의확률
서비스	.127	.229	2.391	.018
비용	.112	-.115	-1.210	.228
내부역량	.130	.180	1.599	.112
운송	.119	.219	2.430	.016
기업역량	.116	-.141	-1.413	.160
F : 4.784, 유의확률 : 0.000, R2 : 0.147				
기업성과	표준오차	표준화 계수	t	유의확률
서비스	.065	.112	1.542	.125
비용	.058	.552	7.674	.000
내부역량	.066	-.047	-.553	.581
운송	.061	.137	2.003	.047
기업역량	.059	.139	1.847	.067
F : 29.379, 유의확률 : 0.000, R2 : 0.514				

앞서 언급되었지만, 한국 국제물류주선업 선택요인과 종속변수와의 특징을 자세하게 살펴보면 우선, 화주업체의 기업만족도는 서비스요인, 비용요인, 기업역량요인 등이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 이는 일반적으로 화주업체가 국제물류주선업체를 이용하는 데 있어 만족하는 요인이 서비스, 비용, 기업역량 등의 요인이라고 볼 수 있다. 두 번째로 기업충성도와 관련된 선택요인을 살펴보면 서비스요인과 운송요인 등이 나타났다. 이는 화주업체와 국제물류주선업체와의 관계에서 국제물류주선업체의 기업충성도는 서비스요인과 운송요인이라고 볼 수 있다. 마지막으로 기업성과와 관련된 선택요인을 살펴보면 비용요인, 운송요인, 기업역량요인 등이 나타났다. 기업성과 부분은 가시적인 부분으로써 기업의 직접적인 매출, 소득 등과 관계있는 것으로써 비용요인, 운송요인, 기업역량 요인 등이 나타났다. 일반적으로 기업과 기업 간의 관계를 고려한 것과 분석결과가 비슷하게 도출되었다고 볼 수 있다.

앞서 분석된 국내 국제물류주선업 선택요인의 회귀분석 결과를 바탕으로 다음의 그림과 같이 나타내 보았다. 국내 국제물류주선업 선택요인 회귀분석 결과의 주요 특징으로는 기업만족도, 기업충성도, 기업성과 등과 같은 종속변수와 국제물류주선업 선택요인과의 관계에서 내부역량을 제외한 나머지 요인은 종속변수들에게 영향을 미치는 관계가 있는 것으로 도출되었다.

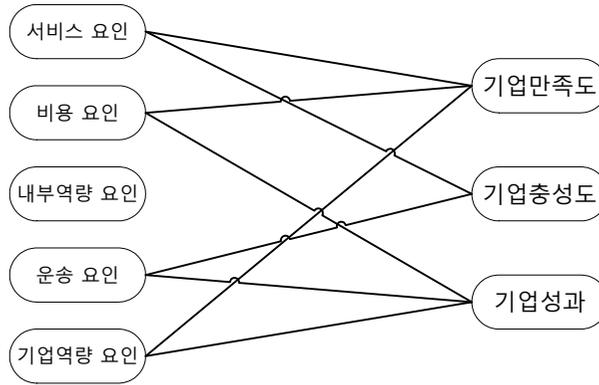


Fig. 4 | Result for Multiple Regression Analysis of Selection Factors (Korea)

(2) 중국 국제물류주산업 선택요인 다중회귀분석

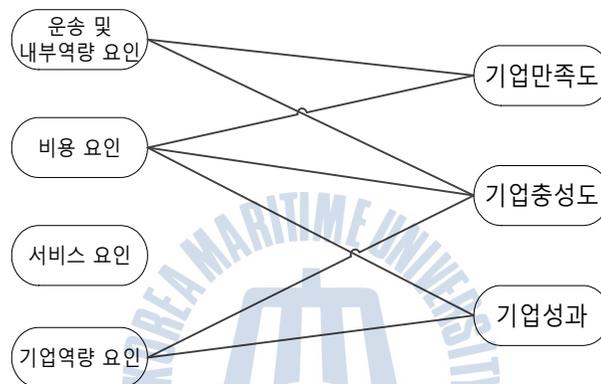
다음으로는 중국의 국제물류주산업체 선택요인과 종속변수들과의 다중회귀분석을 수행하여 각각의 관계에 대해서 살펴보았다. 우선 기업만족도에 영향을 미치는 요인으로는 비용요인으로 나타났다. 그리고 기업충성도에 영향을 미치는 요인으로는 비용요인과 기업역량 요인으로 나타났다. 마지막으로 기업성과에 영향을 미치는 요인으로는 기업충성도와 마찬가지로 비용요인과 기업역량 요인으로 나타났다.

Table 51 | Multiple Regression Analysis of Selection Factors (China)

기업만족도	표준오차	표준화 계수	t	유의확률
운송 및 내부역량	.062	.131	1.665	.098
비용	.062	.184	2.342	.020
서비스	.062	-.048	-.613	.541
기업역량	.062	.083	1.055	.293
F : 2.437, 유의확률 : 0.050, R2 : 0.060				
기업충성도	표준오차	표준화 계수	t	유의확률
운송 및 내부역량	.059	.193	2.583	.011
비용	.059	.292	3.900	.000
서비스	.059	-.016	-.214	.831
기업역량	.059	.155	2.070	.040
F : 6.553, 유의확률 : 0.000, R2 : 0.147				
기업성과	표준오차	표준화 계수	t	유의확률
운송 및 내부역량	.075	.110	1.414	.159
비용	.075	.164	2.115	.036
서비스	.075	.066	.844	.400
기업역량	.075	.203	2.618	.010
F : 3.510, 유의확률 : 0.009, R2 : 0.085				

우선 기업만족도와 관련된 선택요인을 살펴보면 운송 및 내부역량요인과 비용요인으로 나타났다. 그리고 다음으로 기업충성도와 관련된 선택요인으로는 운송 및 내부역량요인과 비용요인, 기업역량요인 등이 나타났다. 마지막으로 기업성과와 관계있는 선택요인으로는 비용요인과 기업역량 요인으로 나타났다.

앞서 분석된 한국 국제물류주선업 선택요인 내용과 마찬가지로 중국의 국제물류주선업체 선택요인의 다중회귀분석 결과를 다음의 그림과 같은 형식으로 나타내 보았다.



| Fig. 5 | Result for Multiple Regression Analysis of Selection Factors (China)

(3) 통합 국제물류주선업 선택요인 다중회귀분석

통합 국제물류주선업체 선택요인과 종속변수들과의 다중회귀분석을 수행하여 각각의 관계에 대해서 살펴보았다.

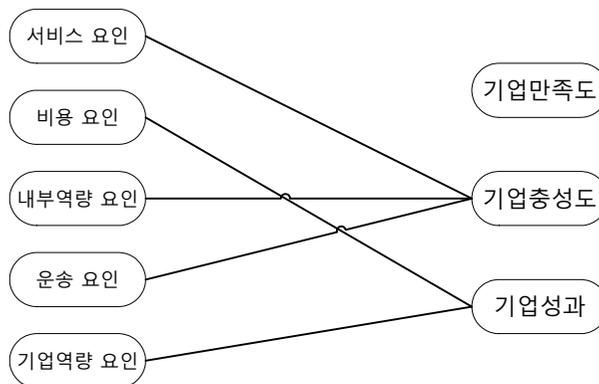
우선 기업만족도에 영향을 미치는 요인으로는 아무 요인도 나타나지 않았다. 다음으로 기업충성도에 영향을 미치는 요인으로는 서비스요인과 내부역량요인, 운송요인 등이 나타났다. 마지막으로 기업성과에 영향을 미치는 요인으로는 비용요인과 기업역량 요인으로 나타났다.

| Table 52 | Multiple Regression Analysis of Selection Factors (Total)

기업만족도	표준오차	표준화 계수	t	유의확률
서비스	0.080	0.076	0.960	0.338
비용	0.065	0.047	0.646	0.519
내부역량	0.079	0.087	1.042	0.298
기업역량	0.080	0.023	0.292	0.771
운송	0.075	0.009	0.124	0.901
F : 0.805, 유의확률 : 0.547, R2 : 0.013				
기업충성도	표준오차	표준화 계수	t	유의확률
서비스	0.094	0.138	1.804	0.072
비용	0.076	0.056	0.794	0.428
내부역량	0.093	0.161	1.983	0.048
기업역량	0.094	0.084	1.082	0.280
운송	0.088	0.178	2.514	0.012
F : 6.521, 유의확률 : 0.000, R2 : 0.099				
기업성과	표준오차	표준화 계수	t	유의확률
서비스	0.082	0.017	0.239	0.811
비용	0.067	0.278	4.109	0.000
내부역량	0.081	0.002	0.030	0.976
기업역량	0.082	0.130	1.752	0.081
운송	0.077	0.093	1.375	0.170
F : 13.154, 유의확률 : 0.000, R2 : 0.182				

우선 기업만족도에 영향을 미치는 선택요인은 도출되지 않았다. 그리고 다음으로 기업충성도에 영향을 미치는 선택요인으로는 서비스요인, 내부역량요인, 운송요인 등으로 나타났다. 마지막으로 기업성과와 관계있는 선택요인으로는 비용요인과 기업역량 요인으로 나타났다.

앞서 분석된 한국과 중국의 국제물류주산업 선택요인 내용과 마찬가지로 중국의 국제물류주산업체 선택요인의 다중회귀분석 결과를 다음의 그림과 같은 형식으로 나타내 보았다.



| Fig. 6 | Result for Multiple Regression Analysis of Selection Factors (Total)

제4장 국제물류주산업 서비스품질 척도 개발

제1절 이론적 고찰

1. 서비스품질의 개념

본 장에서는 국제물류주산업체들이 화주업체들에게 제공하는 서비스품질 척도에 대한 분석을 시행해 보았다. 분석을 시행하기에 앞서 품질과 서비스품질에 대한 세부개념에 대해서 살펴보면 다음과 같다. 우선 서비스품질에 대한 개념에 대해서 살펴보기에 앞서 품질이란 개념에 대해서 간단하게 살펴보면, 우선 Garvin (1984)은 품질에 대해서 물질도 아니고 정신도 아닌 독립적인 제3의 실체인 동시에 엄격한 표준과 성취의 상징이라고 언급하였다. 또한, Garvin (1984)은 품질에 대해서 경험적 접근, 사용자 중심 접근, 제품 중심 접근, 제조 중심 접근, 가치 중심 접근 등의 5개의 부분으로 구분하여 정의하고 있다. 또한, Grönroos (1984)과 Parasuraman et al. (1985)은 품질에 대해서 과정품질과 결과품질로 구분하였고 이에 대해서 기능적 품질과 기술적 품질로 구분하였다. Brady and Cronin (2001)은 과정품질과 결과품질 사이에 대해서 서로 영향을 주는 관계에 대해서 연구를 수행하였다. 그리고 Zeithaml (1988)은 소비자가 지각하고 있는 품질의 개념을 도입해서 어떠한 제품에 대한 전체적인 판단을 오로지 소비자에 의하여 품질로 정의하고 있다. Zeithaml (1988)이 언급한 지각된 품질이란 객관적이고 실제와 다른 품질, 추상적인 제품의 속성, 행동에 대한 평가, 고객의 판단 등과 같은 특징을 가지고 있다.

서비스품질에 대한 연구는 많은 분야에서 시도되었고 현재도 여러 분야에서 연구를 수행 중이다. 서비스품질에 대한 개념을 간단하게 살펴보면 우선, Gronroos (1984)는 소비자가 기대하고 있는 서비스와 실제 지각하고 있는 서비스의 비교 결과를 서비스품질이라고 정의하고 있다. 또한, 이를 기술적 서비스

품질과 기능적 서비스품질로 구분하여 언급하였다. 그리고 Fitzsimmons and Fitzsimmons (2011)는 서비스품질에 대해서 무형적이고 재고 및 소유를 할 수 없는 것이라고 언급하였고, 이를 제품과는 다른 특징이라고 설명하고 있다. 그리고 Parasuraman et al. (1985)은 서비스 품질에 대해서 서비스의 성과와 관련된 고객의 입장의 판단 혹은 태도라고 정의하였다. 소비자가 지각하고 있는 서비스품질은 지각하고 있는 것과 기대하고 있는 것과의 차이에 대한 방향 혹은 그 정도라고 정의하고 있다. 즉 서비스품질에 대한 주요 인식 자체가 소비자가 기대하고 있는 것과 직접 느끼고 있는 것에 대한 차이를 평가하는 것이라고 언급하고 있다.

종합적으로 볼 때, 서비스품질의 개념적인 특징은 첫 번째로 서비스품질은 소비자가 지각하고 있는 개념이라고 볼 수 있다. 그리고 두 번째로 서비스라는 것 자체가 형태가 없는 무형성으로써 일반적인 제품 측면에서의 품질과는 차별성을 둔 측정이 필요하다. 세 번째로 서비스품질은 소비자의 행동에 따라 동적으로 변하는 개념이라고 생각할 수 있다. 네 번째로는 서비스품질은 서비스의 결과가 아닌 서비스가 제공되고 있는 과정을 포함하는 개념이라고 볼 수 있다. 다섯 번째로 서비스품질은 앞서 언급된 바와 같이 소비자의 기대 및 지각을 아울러 평가할 수 있는 개념이라고 생각할 수 있다.

2. 서비스품질 관련 선행연구

Lambert et. al. (1990)은 물류서비스에서 사용될 수 있는 서비스품질 모형에 대해서 고객과 관련된 서비스 품질을 개발하고 기존 속성들과 물류서비스와의 차이를 밝히는 연구를 수행하였다.

신한원과 김성국(1999)은 서비스마케팅 관점에서 해운서비스의 특성을 파악하고, 일반서비스를 기초로 해운서비스의 특성을 파악하는 연구를 수행하였다. 여기서 해운 서비스 품질을 분석하고 서비스 품질이 구매행동에 미치는 영향을 파악하였다. 그 결과 커뮤니케이션, 적합성, 유형성, 안정성, 신뢰성 등과 같이 5가지의 요인으로 도출하였다.

신창훈 등(2001)은 3자 물류와 관련된 서비스 품질을 기존의 소비자 대상의

관점이 아닌 거래기업의 입장에서 측정하였다. 그리고 3자 물류 서비스 품질을 구성하는 차원을 기존의 물류 서비스품질과 서비스 품질을 통해 재 고찰하였고, 기존연구 및 전문가 인터뷰를 통해 3자 물류 서비스 품질을 구성하고 있는 측정 도구를 개발하고 검증하였다. 탐색적 요인분석의 결과로 유형성, 신속/적시성, 확산성, 반응성, 커뮤니케이션, 노하우 등의 6가지의 서비스 품질 요인이 도출되었다.

신종국과 박민숙(2007)은 경쟁심화와 고객서비스 욕구의 다양화로 인해 물류 서비스 품질 및 공급사슬 관리에 관한 연구가 중요하게 부각되고 있는 시점에서 구매자와 공급자의 파트너십에서 수송업자의 역할을 검증하였다. 또한, 문헌 고찰을 통해 수송업자의 역할은 장기결속, 커뮤니케이션 및 정보공유, 비용절감 및 서비스 품질 향상을 위한 노력, 이익과 위험의 공유로 나타났으며, 이러한 수송업자의 역할은 공급자와 구매자 간의 파트너십 만족을 강화하고 물류서비스 품질은 높인다고 하였다.

김병일 등(2009)은 항만물류서비스 공급자 간 고객의 편의제공을 위한 협력차원을 추출하고 이들 요인과 고객 만족 및 신뢰 그리고 고객행동 간 어떠한 인과관계가 있는지 파악하여 전략적 시사점을 제공하였다. 항만물류서비스 공급자 간 고객의 편의 제공을 위한 협력차원은 결정편의, 거래편의, 접근편의 협력으로 구분되어 있고 이들과 고객 만족, 신뢰 등이 차이가 있는지를 살펴보았다.

신창훈 등(2010)은 국내 컨테이너항만의 입항에서 출항까지의 서비스 품질 척도를 개발하는 연구를 수행하였다. 컨테이너 항만에 기항하는 주요 컨테이너 선사를 대상으로 선사가 컨테이너 항만에 입항하여 출항하기까지 제공되는 서비스에 관한 측정항목을 도출하였다. 또한, 이를 기반으로 탐색적 요인분석, 신뢰성 분석, 타당성 분석 등을 수행하였다.

3. 서비스품질 방법론²⁾

일반적으로 서비스 품질을 측정하는 방법으로는 서비스 품질을 기대와 성과의 차이로 측정하는 SERVQUAL 모형과 기대와 성과 중 성과만을 측정하는 SERVPERF 모형과 EP Model 등이 있다. 각각의 측정 방법론에 대해서 간단하게 살펴보면 다음과 같다.

(1) SERVQUAL

현재 일반적으로 SERVQUAL 모형을 사용하는 연구에서는 Parasuraman et al. (1988)이 제시한 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy) 등의 5가지 항목을 바탕으로 측정하고 있다. Parasuraman et al. (1988)이 제시한 서비스 품질 차원에 대한 세부내용을 살펴보면 다음과 같다.

우선 Parasuraman et al. (1988)이 제시한 항목은 22개 각 문항에 대한 7점 척도로 기대 서비스와 지각 서비스에 대해서 각각 측정하여 그 차이로 서비스 품질을 측정하였다. 또한 SERVQUAL 모형에서는 P-E의 개념구조가 전통적인 소비자에 대한 만족과 불만족 모형에서 사용된 불일치 개념과 다르다는 것을 강조하였다. 그리고 Parasuraman et al. (1991)에서는 5개 서비스 관련 업체를 대상으로 시행한 실증연구를 기반으로 기존의 SERVQUAL 연구를 수정한 수정 SERVQUAL을 제시하였다.

처음 Parasuraman et al. (1985)이 수행한 연구로는 서비스 품질의 차원을 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 능력(competence), 접근성(access), 친절성(courtesy), 의사소통(communication), 신용도(credibility), 안전성(security), 고객 이해(understanding the customer), 유형성(tangibles) 등의 10가지로 구분하여 연구하였다. 10가지의 서비스 품질 차원에 대한 실증분석을 통해 기대된 서비스와 지각된 서비스 간의 차이인 소비자 지각 서비스 품질을 측정하기 위해 SERVQUAL 항목 22개와 5개 차원의 척도를 개발하였다.

2) 이영희, 1999, 서비스 질의 측정 개선을 위한 연구, 경영연구, Vol No.5. 연구 참고 작성

SERVQUAL은 Oliver (1980)의 기대불일치 모델에 기초하여 다양한 서비스 산업에 보편적으로 적용 가능한 일반화된 척도로 개발되었다. 10가지의 서비스 품질의 결정요소를 97개 항목을 이용하여 반복적 요인분석 과정을 통해 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy) 등의 5개 차원과 22개의 항목으로 서비스 품질 평가척도로 개발하였다.

(2) SERVPERF

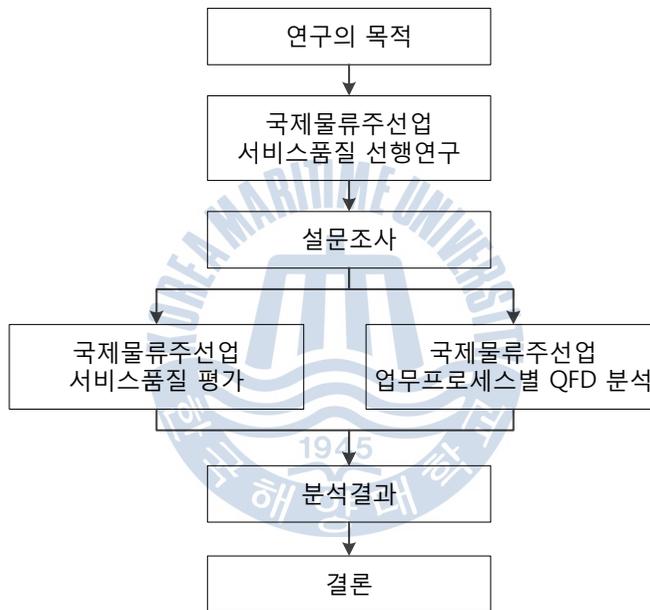
Cronin and Taylor (1992)는 서비스에 대한 기대와 지각된 성과간의 차이에 의해 서비스 품질을 측정하는 SERVQUAL 등의 기존 연구에서 사용된 만족과 태도를 혼동하고 있기 때문에 서비스 품질의 측정방법으로 부적합하다고 언급하였다. 이에 대해서 소비자의 지각된 성과만으로 서비스 질을 측정하는 방법이 SERVQUAL이나 각 서비스 차원의 중요도를 고려한 가중 SERVQUAL, 가중 SERVPERF에 비해서 좀 더 적절한 서비스 질을 측정할 수 있는 방법이라고 주장하였다. 그리고 Cronin and Taylor (1992)는 SERVQUAL에서 개발된 5개 차원의 22개 항목을 사용하여 SERVPERF 모델에 대한 실증분석을 4개 서비스 산업(banks, pest control, dry cleaning, fast food)을 대상으로 수행하였다. 모델의 적합도 분석에서 SERVQUAL 모델은 2개의 산업(banks, fast food)에서만 적합하게 나타났고, SERVPERF 모델은 4개 산업 모두에서 적합한 것으로 나타났다. Cronin and Taylor (1992)는 동 연구에서 서비스 품질과 소비자 만족, 구매의도 사이의 인과관계를 검증하기 위해 인과분석을 수행하였다. 서비스 품질은 소비자만족의 선행요소로서 소비자만족에 유의적인 영향을 미치며, 소비자 만족은 구매의도에 유의적인 영향을 미침으로써 서비스 질은 소비자 만족, 소비자 만족은 구매의도로의 인과관계를 검증하였다. SERVPERF는 기대수준을 개념화하고 측정하는 것과 이와 관련한 여러 문제점을 피할 수 있고, SERVQUAL 보다 질문항목의 수가 줄일 수 있다는 점에서 여러 학자의 연구에서 지지를 받아 왔다(이영희 1994; Quester and Romaniuk 1997, Bloemer and Ruyter 1995 등).

일반적으로 SERVQUAL 모델과 SERVPERF 모델의 차이점은 우선 SERVQUAL 모델의 경우에는 지각된 서비스와 기대된 서비스와의 차이를 분석하고, SERVPERF 모델의 경우에는 지각된 서비스만으로 서비스품질을 측정한다.

제2절 연구방법

1. 연구구성

본 절에서는 국내 국제물류주선업과 관련된 서비스품질 척도를 개발하고 이와 더불어 국내 국제물류주선업 업무프로세스별 품질기능전개(QFD) 분석을 수행하기 위한 연구의 구성 및 방법에 대해서 살펴보도록 하겠다. 본 절의 주요 연구구성은 다음의 그림과 같다.



| Fig. 7 | Structure of Service Quality and QFD(Quality Function Deployment) for Domestic Freight Forwarder

2. 서비스품질 척도 항목 추출

앞서 선행연구에서 살펴본 바와 같이 서비스품질과 관련된 연구는 항만, 터미널, 유통 등과 같은 여러 분야에서 연구를 수행하였다. 하지만 국제물류주선업체와 관련된 연구에서는 일반적으로 서비스품질의 차원을 parasuraman et al.

(1985)이 제시한 5가지의 차원을 중심으로 하는 SERVQUAL 연구를 바탕으로 연구를 수행하고 있다. 이에 신창훈 등(2001)은 기업과 기업 사이의 서비스품질을 측정하기 위해서는 기업과 소비자의 관점에서 적용된 차원의 요인이 아닌 새로운 관점의 서비스품질 요인을 측정할 필요가 있다고 하였고, 신창훈 등(2010)에서는 SERVQUAL은 보편적으로 이용되고 있는 서비스품질 측정도구지만 기대개념의 측정과 관련하여 다른 연구자들로부터 문제점 제기를 불러일으키고 있고, 이는 현재까지 논쟁의 여지로 남아있기 때문에, 서비스 품질을 측정할 때 SERVQUAL의 척도 및 측정방법을 무조건 받아들이는 것은 문제가 될 수 있다고 하였다.

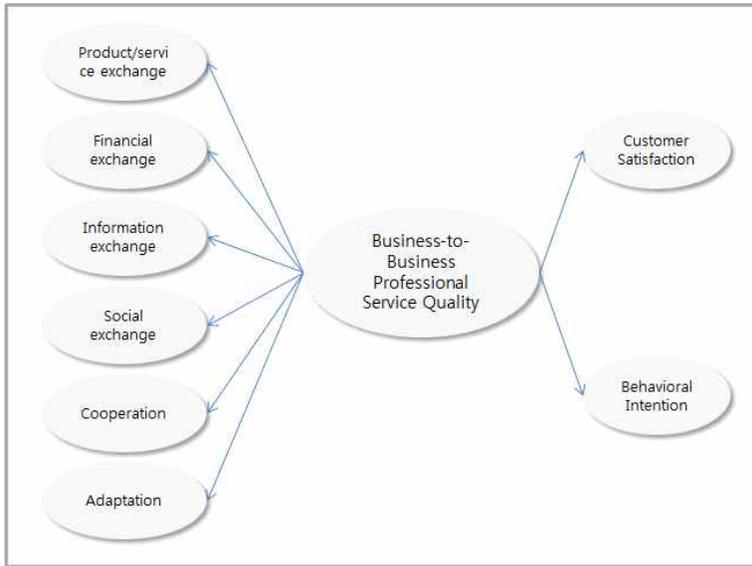
신창훈 등(2001)에서는 TPL의 서비스 품질에 대해서 유형성, 신속 및 적시, 반응성, 확신성, 커뮤니케이션, 노하우, 만족관련, 재계약관련 등의 8가지 측정항목으로 구분하여 측정하였다. 그리고 기존의 소비자가 대상인 서비스품질 연구와는 다르게 거래하는 기업의 입장을 중심으로 연구를 수행하였다. 또한, 품질 및 물류서비스, TPL서비스와 관련된 연구들을 대상으로 체크리스트를 작성하여 각각의 연구에 대한 특성에 대해서 살펴보았다. 연구결과 기업과 소비자 측면에서의 서비스품질과 기업과 기업측면에서의 서비스품질 차원은 서로 달리 해야 하고 기업과 기업의 관점에서 서비스 품질을 도출하기 위해서는 서비스 품질을 구성하는 차원을 새롭게 구성해야 된다고 언급하였다.

| Table 53 | Service Quality Measure of TPL

서비스품질 차원	측정항목	차원별 정의
유형성	특성에 맞는 적절한 장비 보유	물류서비스를 원활히 제공해 줄 수 있는 외형적인 능력
	물류관련 전문인력	
	화주업체와 물류전문업체간의 정보시스템 구축	
	네트워크 보유	
	화주업체의 업무에 적절한 조직구조	
신속 및 적시성	도착시간 준수	실질적인 서비스 제공수준으로써 정확한 수행능력을 포함
	수배송 업무에 대한 신속성	
	화물운송에 대한 정확성	
	계약에 의한 운송서비스의 정확한 이행	
	클레임처리의 신속성	
	행정업무 오류 및 지연의 신속처리	
	TPL 업체의 행정업무처리의 정확성	
정확한 업무서비스 제공		
반응성	화주업체의 고객만족에 대한 서비스평가 여부	화주기업의 입장을 충분히 고려하여 원활한 거래를 유지할 수 있는 능력
	화물의 소재와 운송의 상황파악 정도	
	화주업체 물류비용절감에 대한 노력	
	영업관련 비밀보장에 대한 노력	
확신성	화물의 특성에 맞는 서비스 제공	거래 전, 중, 후에 관계없이 화주기업에 믿음과 확신을 주는 능력
	재무상태에 대한 신뢰	
	TPL의 차별화 서비스보유	
	업무관리에 대한 신뢰성	
	영업직원에 대한 예절과 용모, 장비의 청결과 안전관리	
커뮤니케이션	업무애로에 대한 적극적 대처	TPL 기업과 화주기업 사이에 원활한 거래를 위한 상호간의 노력
	이익과 이미지제고	
	상품지식교육	
	행정업무에 대한 호흡의 일치	
	기업전략에 대한 협조	
노하우	고객만족에 대한 계약 수립	맞춤 물류서비스를 원활히 제공해 줄 수 있는 기업의 무형적인 자산
	TPL 경영진의 물류서비스 제공 경험	
	TPL 경영진의 물류아웃소싱 경험	
	TPL 업체의 화주기업 보유정도	
	TPL 업체의 노하우(know-how) 정도	
	새로운 물류기술 적용의 유연성	

자료 : 신창훈, 백일태, 김율성, 2001, TPL 서비스품질 측정에 관한 연구, 마케팅관리연구 제6권 제2호 2001. pp 1-27

Woo and Ennew (2005)는 기업 간의 전문적인 서비스품질에 대해서 6가지 차원의 요인으로 측정방향을 제시하였다. 주요 요인으로는 제품 및 서비스 교환, 재정적인 교환, 정보교환, 사회적 교환, 협동, 채택 등의 6가지 요인을 중심으로 기업과 기업 간의 전문적인 서비스 품질 요인과의 관계를 알아보고, 고객 만족 및 행동의도에 대해서 개념적으로 연구를 수행하였다.



| Fig. 8 | Conceptual model of business-to-business professional service quality

자료 : Ka-shing Woo, christine T. Ennew, 2005 Measuring business-to-business professional service quality and its consequences, journal of business research 58 1178-1185

이처럼 본 연구에서는 국제물류주선업체의 서비스 품질을 측정하는데 필요한 서비스 품질 척도에 대해서 화주업체와 국제물류주선업체가 서로 인지하고 있는 척도를 특성에 맞도록 개발하고자 하였다. 또한 SERVQUAL의 주요 측정방식인 성과와 지각의 차이가 아니라 성과만을 측정함으로써 실증조사 시 설문에 대한 응답과 관련된 신뢰도를 높이고자 하였다.

이에 본 연구에서는 앞서 언급된 바와 같이 기존연구 및 현업전문가의 인터뷰 내용을 바탕으로 서비스 품질 척도 요인 항목들을 도출해 보았다.

| Table 54 | Service Quality Measure of Freight Forwarder

구분	세부요인	구분	세부요인
1	화주 및 운송사와의 업무협동능력이 유연하다.	14	계약에 따른 정확한 서비스를 수행한다.
2	화주 물류비 절감을 위해 노력한다.	15	행정업무 오류 지연에 빠르게 대응한다.
3	다수의 물류관련 기업과 계약을 맺고 있다.	16	클레임 처리가 신속하다.
4	해외파트너와의 관계가 원활하다.	17	운송서비스를 제공한다.
5	화주와의 업무 경험이 많다.	18	배차서비스를 제공한다.
6	업무처리의 능력이 뛰어나다.	19	배선서비스를 제공한다.
7	행정업무에 대한 해박한 지식을 가지고 있다.	20	보관·하역서비스를 제공한다.
8	화주와의 갈등 해결에 노력이 있다.	21	화물특성별 서비스를 제공한다.
9	전자문서의 활용이 높다.	22	업무관리의 신뢰성이 높다.
10	화물에 대한 정보서비스를 제공한다.	23	직원이 친절하고 용모가 단정하다.
11	새로운 정보기술에 있어 대처가 유연하다.	24	장비 및 서류보관 등의 안전관리를 잘한다.
12	정보전산 인프라가 확보되어 있다.	25	요구사항의 반영이 확실하다.
13	업무처리가 신속하다.		

국제물류주선업 관련 서비스품질에 대한 설문조사를 시행하기에 앞서 기존 연구 등을 비롯한 현업 및 학계, 연구계, 정부 등의 전문가들 인터뷰를 통해 관련 요인을 도출하였다. 그리고 서비스품질요인과 더불어 국제물류주선업의 업무프로세스별 서비스품질에 대한 중요도 및 세부적인 내용을 살펴보기 위해 화주와 국제물류주선업, 협회 등의 전문가들과 인터뷰 및 회의를 통해 프로세스 및 세부적인 내용을 작성하였다.

3. 설문항목 구성

국내 국제물류주선업 서비스품질 관련 설문항목으로는 앞서 언급된 국제물류주선업 서비스품질 요인 항목과 기업만족도 및 기업충성도, 기업성과 등의 항목으로 구성되었다. 세부 설문항목의 구성을 살펴보면 다음의 표와 같다.

| Table 55 | Survey Item of Freight Forwarder Service Quality Selection Factors

세부요인		항목	척도
국제물류주선업체 서비스 품질		1~25	7점 척도
종속변수	기업만족도	1~5	7점 척도
	기업충성도	1~3	7점 척도
	기업성과	1~4	7점 척도
매개변수	관계효율성	1~4	7점 척도
	관계몰입	1~3	7점 척도
일반현황		직책	
		경력	
		업종	
		수출지역	

제3절 실증분석

앞서 국제물류주선업체 선택요인 부분에서 언급된 바와 같이 국내 국제물류주선업 서비스품질 척도 개발을 위한 실증조사는 서울 및 부산, 경남 지역을 중심으로 시행되었다. 또한, 조사업체의 특성으로는 국제물류주선업체를 이용하는 수출입 화주 대상으로 시행하였다. 설문조사기간은 2013년 4월부터 5월까지 약 한 달간 시행하였다. 설문조사는 응답의 신뢰성을 위해 약 200부가량 이메일 및 방문을 통해 직·간접적으로 배포되었다. 200부 가운데 약 151부(75.5%)가량 회수되었고, 불성실한 응답을 제외한 전체 145부(70.5%)가 분석에 사용되었다.

1. 탐색적 요인분석

앞서 기존연구 및 전문가 등의 문헌연구 및 인터뷰 등을 통해 도출된 25개의 서비스품질 세부항목들을 기준으로 탐색적 요인분석을 수행하였다. 탐색적 요인분석의 방법으로는 주성분 분석(PCA)을 이용하였고, 요인의 회전은 베리맥스(varimax)를 이용하여 직각회전 시켰다. 또한 요인추출은 고유값이 1.0 이상인 항목들만 선택되도록 하였다. KMO와 Bartlett의 구형성 검정값은 0.732(p -value <0.000)로 나타났다. 일반적으로 KMO값은 0.6 이상이면 요인분석에 대한 타당성을 입증하고, Bartlett의 구형성 검정의 경우는 유의확률이 0.05보다 작으면 요인분석을 시행하는데 타당성이 있다고 판단하고 있다. 그리고 요인적재량의 모든 요인의 값이 0.7 이상으로 설정하여 요인분석을 시행하였다. 국제물류주선업 서비스품질 요인분석의 세부내용은 다음의 표와 같다.

| Table 56 | Result of Factor Analysis for Freight Forwarder Service Quality

항목	구분	요인적재량					
	공통성	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6
18	0.746	.852					
20	0.687	.826					
19	0.693	.815					
17	0.617	.772					
21	0.607	.754					
9	0.764		.859				
12	0.734		.841				
10	0.658		.790				
11	0.618		.785				
7	0.714			.833			
6	0.658			.807			
5	0.682			.794			
8	0.602			.741			
15	0.696				.810		
13	0.653				.796		
14	0.669				.786		
16	0.643				.765		
2	0.754					.845	
1	0.679					.784	
3	0.638					.768	
4	0.610					.761	
25	0.663						.805
23	0.649						.752
24	0.544						.727
22	0.544						.720
eigenvalue		4.013	3.426	2.854	2.205	2.067	1.957
설명분산		13.339	11.323	10.941	10.878	10.336	9.273
누적분산		13.339	24.662	35.602	46.480	56.816	66.090

KMO : 0.732, bartlett : 1495.38, 자유도 : 300, p-value : 0.000
 주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

2. 신뢰성 분석

신뢰성 분석은 측정된 변수들 사이에 일관성을 검증하기 위해 사용된다. 즉 측정된 변수들이 어느 정도의 일관성을 가지고 측정되었는지를 알아보는 것이다. 일반적으로 신뢰성을 분석하는 방법에는 Test-Retest, Alternative Form, Internal Consistency 등이 있다. 일반적인 통계적인 분석에서는 Internal Consistency(내적 일관성)를 통해 신뢰성을 검증한다. 따라서 내적일관성에 의한 신뢰성 검증은 일반적으로 신뢰도 계수를 통해 판단된다. 신뢰도 계수가 0.7 이상이면 비교적으로 신뢰도가 높은 것으로 판단한다.

본 서비스품질 신뢰성 분석 결과 요인 6을 제외한 모든 항목이 0.8 이상으로

나타났기 때문에 대체로 신뢰성이 높다고 볼 수 있다. 신뢰성 분석에 대한 세부적인 내용은 다음의 표와 같다.

| Table 57 | Result of Reliability Analysis for Freight Forwarder Service Quality

차원	세부항목	항목이 삭제된 경우 Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	항목 수
요인 1	18	.829	.870	5
	20	.839		
	19	.837		
	17	.852		
	21	.854		
요인 2	9	.779	.848	4
	12	.790		
	10	.823		
	11	.835		
요인 3	7	.750	.817	4
	6	.768		
	5	.766		
	8	.796		
요인 4	15	.767	.819	4
	13	.774		
	14	.767		
	16	.781		
요인 5	2	.718	.807	4
	1	.757		
	3	.774		
	4	.783		
요인 6	25	.665	.755	4
	23	.677		
	24	.724		
	22	.719		

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

3. 상관관계 분석

앞서 분석된 요인분석의 결과를 토대로 각각의 요인별로 상관관계 분석을 수행해 보았다. 상관관계 분석은 변수 간의 관계를 분석하는 것으로써 일반적으로 상관계수에 의해서 해석된다. 6개의 요인별로 상관관계 분석을 수행해본 결과 Pearson 상관계수 값이 모두 0.4 이상을 나타내고, 모두 통계적으로 유의한 값으로 나타났다. 상관관계 분석결과에 대한 세부적인 내용은 다음의 표들과 같이 나타난다. 우선 요인 1에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 58 | Result of Correlation Analysis (Service Quality : Factor 1)

세부항목		18	20	19	17	21
18	Pearson 상관계수	1				
20	Pearson 상관계수	.687**	1			
19	Pearson 상관계수	.622**	.565**	1		
17	Pearson 상관계수	.594**	.510**	.584**	1	
21	Pearson 상관계수	.533**	.567**	.574**	.490**	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

다음으로 요인 2에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 59 | Result of Correlation Analysis (Service Quality : Factor 2)

세부항목		9	12	10	11
9	Pearson 상관계수	1			
12	Pearson 상관계수	.657**	1		
10	Pearson 상관계수	.617**	.609**	1	
11	Pearson 상관계수	.605**	.562**	.448**	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

다음으로 요인 3에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 60 | Result of Correlation Analysis (Service Quality : Factor 3)

세부항목		7	6	5	8
7	Pearson 상관계수	1			
6	Pearson 상관계수	.554**	1		
5	Pearson 상관계수	.672**	.470**	1	
8	Pearson 상관계수	.450**	.566**	.465**	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

다음으로 요인 4에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 61 | Result of Correlation Analysis (Service Quality : Factor 4)

세부항목		15	13	14	16
15	Pearson 상관계수	1			
13	Pearson 상관계수	.562**	1		
14	Pearson 상관계수	.553**	.516**	1	
16	Pearson 상관계수	.499**	.509**	.550**	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

다음으로 요인 5에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 62 | Result of Correlation Analysis (Service Quality : Factor 5)

세부항목		2	1	3	4
2	Pearson 상관계수	1			
1	Pearson 상관계수	.684**	1		
3	Pearson 상관계수	.518**	.441**	1	
4	Pearson 상관계수	.492**	.426**	.519**	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

마지막으로 요인 6에 대한 상관관계 분석 결과는 다음의 표와 같다. 상관계수 값은 모두 0.4 이상으로 나타났다.

| Table 63 | Result of Correlation Analysis (Service Quality : Factor 6)

세부항목		25	23	24	22
25	Pearson 상관계수	1			
23	Pearson 상관계수	.465**	1		
24	Pearson 상관계수	.495**	.424**	1	
22	Pearson 상관계수	.452**	.483**	.284**	1

주 : **는 0.01 수준에서 유의한다.

4. 타당성 검증

타당성이란 측정된 변수들이 연구하는데 적합하게 측정되었는가를 나타내는 방법이다. 타당성을 검증하기 위해서는 일반적으로 내용타당성, 기준타당성, 구

조직 개념 타당성 등을 통해 검증하는 방법이 있다.

본 절에서는 내용타당성 및 구조적 개념 등의 타당성에 대한 개념을 통해 타당성을 검증해 보았다. 구조적 개념 타당성의 경우는 앞서 분석된 요인분석 결과를 바탕으로 타당성을 검증하도록 하겠다.

우선 개념을 통한 타당성 검증의 경우 내용의 타당성과 구조적 개념의 타당성 등의 2가지의 관점에서 타당성 검증에 대해서 살펴보았다.

첫 번째로 내용타당성의 경우는 일반적으로 연구자의 주관으로 평가된다고 볼 수 있다. 본 연구에서는 기존의 문헌연구 혹은 현업 전문가들의 인터뷰 등을 통해 서비스품질의 항목들을 도출하였기 때문에 내용타당성에는 문제가 없는 것으로 판단하고 있다.

두 번째로 구조적 개념 타당성은 집중타당성과 판별타당성, 이해타당성 등으로 구분된다. 집중 타당성 및 판별타당성의 경우는 측정된 변수들 사이에 상관관계가 존재해야 한다는 것이다. 즉 측정된 변수들 사이가 같은 개념일 경우는 높은 상관관계가 존재해야 하고, 같지 않은 개념일 경우는 낮은 상관관계가 존재해야 된다는 것이다. 이해타당성의 경우는 측정된 변수들 사이의 전체적인 관계를 측정하는 타당성의 방법으로써 일반적으로 통계적인 방법으로는 요인분석이 주로 사용되고 있다.

이에 앞서 수행된 요인분석 및 상관관계 분석, 신뢰성 분석 등을 통해 나타난 결과들을 토대로 타당성에 문제가 없는 것으로 판단하고 있다.

제4절 서비스품질 척도 개발 분석 결과

앞서 분석된 내용을 바탕으로 최종적으로 국제물류주산업 서비스품질 척도를 도출해보았다. 전체 25개의 세부항목으로부터 도출된 결과들은 최종 6개의 차원으로 구성되었다. 우선, 요인 1은 물류기능성으로서 물류기능과 관련된 항목으로 구성되었다. 즉 화물의 배차, 보관, 하역, 운송 등과 같이 물류의 기능과 연관된 세부항목으로 구성되었다. 다음으로 요인 2는 노하우와 관련된 요인으로 나타났다. 세부항목으로는 화주와의 업무경험, 갈등 노하우, 업무처리 등으로 나타났다. 세 번째로 요인 3은 협동성과 관련된 요인으로 다수 물류기업과의 계약관계 및 화주 물류비 절감 노력, 해외파트너와 관계 등이 세부항목으로 나타났다. 네 번째로 요인 4는 신뢰성과 관련된 요인으로 업무관리의 신뢰성, 장비 및 서류의 안전관리 등이 세부항목으로 나타났다. 다섯 번째로 요인 5는 신속성과 관련된 요인으로 업무 및 클레임 처리의 신속, 계약에 따른 신속한 이행 등이 세부항목으로 나타났다. 마지막으로 여섯 번째 요인 6은 정보성과 관련된 요인으로 정보전산 인프라 확보 및 화물관련 정보서비스제공 등이 세부항목으로 나타났다. 국제물류주산업 서비스품질의 요인분석 결과는 다음의 표와 같이 나타난다.

| Table 64 | Service Quality Factors of Freight Forwarder

차원	세부항목번호	항목별 세부내용
요인 1 (물류기능성 : logistics function)	18	화물에 대한 배차서비스 제공
	20	화물에 대한 보관·하역서비스 제공
	19	화물에 대한 배선서비스 제공
	17	화물에 대한 운송서비스 제공
	21	화물에 대한 화물특성별 서비스 제공
요인 2 (노하우 : know-how)	9	화주와 많은 업무 경험
	12	화주와 갈등 해결 노하우
	10	높은 업무처리 능력
	11	행정업무에 대한 해박한 지식
요인 3 (협동성 : cooperativity)	7	다수의 물류관련 기업과 계약
	6	화주 물류비 절감 노력
	5	화주 및 운송사와의 업무협동능력이 유연
	8	해외파트너 관계 원활
요인 4 (신뢰성 : reliability)	15	장비 및 서류보관 등의 안전관리
	13	업무관리 높은 신뢰성
	14	직원의 친절도
	16	요구사항의 반영
요인 5 (신속성 : speed)	2	계약에 따른 정확한 서비스 이행
	1	업무처리 신속
	3	행정업무 오류 지연에 빠르게 대응
	4	클레임 처리 신속
요인 6 (정보성 : information)	25	정보전산 인프라 확보
	23	화물 관련 정보서비스 제공
	24	새로운 정보기술 대처 유연
	22	높은 전자문서의 활용성

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음



제5장 국제물류주선업체 품질기능전개(QFD) 분석

제1절 품질기능전개 분석 이론적 고찰

1. 품질기능전개(QFD) 모형의 개념

본 장에서는 국제물류주선업의 서비스품질과 국제물류주선업 업무프로세스와의 관계를 알아보기 위해 품질기능전개 분석을 시행해 보았다.

우선 품질기능전개(QFD : Quality Function Deployment) 이론은 1966년 Akao Yoji 교수에 의해 제창된 이론으로써, 이후 1972년 미쓰비시 중공업 고베 조선소에서 처음 품질표를 적용한 후 미즈노 교수 등에 의해 체계화됨으로써 본격적인 이론으로써 두각을 나타내었다. 국내에서는 LG 전자에서 품질기능전개 이론을 도입하기 시작해서 현대엘리베이터, 삼성전자, 현대자동차 등 많은 기업에서 도입하고 적용하였다.

일반적으로 품질기능전개 이론은 고객에게 가장 중요한 제품의 특성을 만족하게 하기 위해 모든 부서가 협력하는 것을 의미하고 있다. 또한 품질기능전개 이론은 현재까지 제조분야, 서비스분야, 건축분야, 마케팅분야, 정보통신 분야 등의 여러 분야에서 적용되어 연구되고 있다.

| Table 65 | Case Study of QFD (Quality Function Deployment)

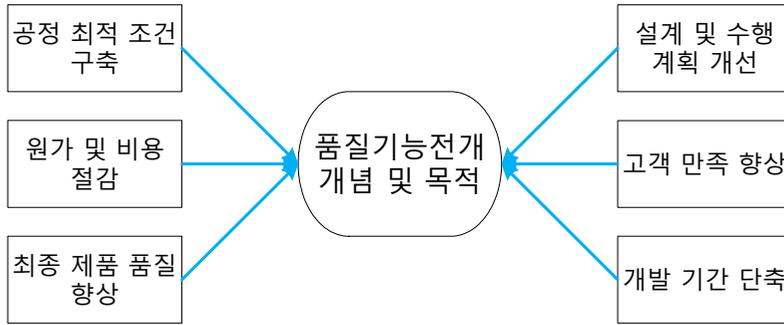
분야	기업명	QFD 적용사례
제조	toyota	자동차 문 설계
	Raychem	습기 침투로 인한 자동차의 기계적 오류(도로 위험 등)로부터 다른 비전기적 시스템을 보호하기 위한 제품 개발
서비스	RITZ-CARLTON	고객들의 객실 이용에 대한 요구사항을 정의
	Meadville Medical Center	리서치 시스템 개발
	Black Sheep Engineering Services	병원응급실부서의 기능 극대화
	AT&T	고객 인센티브 프로그램 설계
	McDonnell Douglas Technologies	통합사업전략수립
건축	Raychem	건축시설물에 대해 관리자팀, 조경팀, 기술자팀, 부동산팀이 부지선정과 조경 등에 대해 고객의 요구를 정확히 파악
마케팅	Boston Division of Puritan-Bennett	경쟁사 등장으로 떨어진 매출을 다시 끌어올릴 수 있는 Sales point를 찾기 위해
	Digital Equipment Marketing	마케팅사업 계획 작성
IT	NASA	AMMOS란 시스템 내의 프로그램에 대한 요구설계
	Rosemount Aerospace	Hardware와 Software를 교체하기 위한 자료분석

자료 : Transactions from 'The Symposium On Quality Function Deployment' (1992~1995)
UNIBOSS, 'QFD (Quality Function Deployment)', 2004

또한, Akao (1990)는 고객의 요구를 전개하여 제품의 전략 및 기획을 위한 주요 항목을 선정하고, 고객의 요구를 품질과 관련된 특성으로 변환하여 개발하려고 하는 제품의 주요 설계 특성을 결정한 후 이를 부품이나 공정에 이르기까지 이들 간의 관련을 계통적으로 전개하는 것이라고 했다.

2. 품질기능전개(QFD) 모형의 적용 과정

전언한 바와 같이 품질기능전개 모형은 고객 만족, 조직 간의 협조, 제품인력, 설계, 비용, 품질보증, 노하우 전달 등과 같은 효과를 위해 적용됐다.



| Fig. 9 | Concept and Purpose of QFD(Quality Function Deployment)

품질기능전개 이론의 적용 과정에 대해서 자세하게 살펴보면, 일반적으로 프로세스를 기준으로 고객의 요구, 시장의 요구, 요구품질 파악 등과 같은 고객요구사항, 설계특성, 품질 표 작성, 목표품질 설정, 설계품질 설정 등의 과정을 거쳐 품질기능전개 이론이 적용된다. 그리고 최종적으로 품질의 집(HOQ : House Of Quality)이라는 구체적인 결과를 도출하게 된다. 가시화시킨 품질의 집은 다음의 그림과 같이 나타난다.



| Fig. 10 | House Of Quality(HOQ)

앞서 언급된 품질의 집과 관련하여 세부내용을 살펴보면 우선 기술특성 상관관계 부분은 각 품질특성 간의 음의 관계 혹은 양의 관계에 대해서 살펴봄으로써 품질의 특성을 목표 값에 반영하기 위한 부분이다. 그리고 품질특성 부분은 각각의 수준에서의 요구품질 항목과 품질특성을 도출하여 기술적인 구조가 작성되는 부분을 의미한다. 본 연구에서는 국제물류주선업의 업무프로세스인 8단계를 작성한다. 품질 표 부분은 각 요구품질과 관련된 품질의 특성의 정도를 작성하고 관련 정도와 기술과의 관계를 규명하는 부분이다. 본 연구에서는 국제물류주선업의 업무프로세스와 국제물류주선업의 서비스품질과의 관계를 설문 을 통해 직접 작성·기재한 후 각 데이터를 정규화한 후 관계점수가 작성되는 부분이다. 기술특성 목표 값 부분은 각각의 부분별로 요구되는 품질과 관련된 주요특성과 그 항목에 대한 수준을 평가하는 부분이다. 즉 국제물류주선업의 업무프로세스와 국제물류주선업의 서비스품질과의 우선순위, 중요도 등이 작성되는 부분이다. 고객인지도 부분은 도출된 요구품질 항목에 대한 고객의 중요도와 경쟁사 간의 기업만족도를 비교·검토하여 개발하는 부분이다. 본 연구에서는 이 부분은 생략하도록 한다. 그리고 마지막으로 고객요구사항 부분은 고객이 요구하는 사항 즉 본 연구에서는 화주에 의해 조사된 국제물류주선업의 서비스품질에 대한 세부항목 또는 차원별 중요도가 작성되는 부분이다.

3. 품질기능전개(QFD) 모형 관련 선행연구

신창훈 등(2011)은 고객들의 요구사항을 객관적으로 평가하기 위하여 연구된 품질기능전개를 사용하여 컨테이너항만의 서비스 프로세스와 서비스품질 척도를 연계하여 분석하였다. 또한, 상해항과 도쿄항의 서비스 품질성과를 비교하여 최종 품질의 집을 작성하였다.

김성국(2003)은 국제해상여객을 이용하는 고객을 대상으로 서비스와 관련된 설문조사를 시행하여 SERVQUAL과 QFD를 접목한 방법론으로 연구를 수행하였다. 고객의 요구사항과 서비스에 대해서 SERVQUAL-QFD 모형으로 표현하고 최종적으로 품질의 집을 통해 전체적인 문제점 및 현황을 파악하였다.

이에 본 연구에서는 국제물류주선업과 관련하여 주요 고객인 화주업체들과의

특성을 고려하여 서비스품질의 특성을 개발하고 또한 이를 이용하여 고객의 요구 속성으로 반영하였다. 그리고 국제물류주선업의 업무프로세스를 전문가의 면접으로 규정하고 각각의 프로세스와 화주업체 즉 고객요구속성과의 관계를 실증적으로 분석하여 서비스 개선 및 국제물류주선업체의 마케팅 측면에서의 관점으로 시사점을 제공하고자 한다.



제2절 국제물류주선업 품질기능전개 분석

1. 국제물류주선업 업무프로세스

본 연구에서는 국제물류주선업 서비스품질과 국제물류주선업 업무프로세스와의 관계를 품질기능전개 분석들 통해 알아보기 위하여 국제물류주선업 관련 기존 문헌 연구 및 업계, 연구계, 관계 등의 전문가들을 대상으로 인터뷰를 시행하였다. 또한, 본 연구에서는 더욱 객관적인 업무프로세스를 도출하기 위해 국제물류주선업체 관점에서의 업무프로세스와 화주업체 관점에서의 업무프로세스를 각각 구분하여 조사하였다.

우선 국제물류주선업체 관점에서의 업무프로세스를 살펴보면 다음의 표와 같이 9개 단계의 업무프로세스로 조사되었다. 일반적으로 국제물류주선업체가 인지하고 시행 중인 업무의 범위는 화주의 예약으로부터 시작해서 화물이 해외파트너 혹은 고객에게 도달하기까지로 볼 수 있다. 우선 국제물류주선업체 입장에서 세부적인 업무프로세스를 살펴보면 화주예약, 선사 E-부킹, 선사확정, 화주통지, 선적작업, BL발급, 정보제공 및 통지 등의 전체 9가지 과정으로 구분된다. 프로세스별 세부내용은 다음의 표와 같다.

| Table 66 | Work Process of Freight Forwarder (Focus on Freight Forwarder)

구분	업무 프로세스	주요내용
1	화주 부킹	화주로부터 부킹 의뢰 받음 (invoice, packing list 등의 정보)
2	선사 E-부킹	부킹을 선사 측에 전산을 E-부킹을 시행
3	선사 확정	선사로부터 화물 운송 스케줄에 대한 정보 확정
4	화주 통지	정해진 스케줄에 대한 정보를 화주에게 통지
5	선적 작업	화물에 대한 배차, CFS 작업 등 선적작업에 대한 모든 사항에 대한 정보를 지원
6	Master B/L 발급	선사 측으로부터 마스터 BL을 발급받는다.
7	House B/L 발급	화주 측에 하우스 BL을 제공한다.
8	정보 제공	화물의 본선, 출항 등 화물에 대한 모든 정보를 파트너 업체에게 제공(BL, invoice, packing list 등의 정보)
9	정보 통지	바이어에게 화물 도착에 대한 정보를 통보한다.

주 : 국제물류주선업체 실무전문가와 면담후 저자 작성

반면, 국제물류주선업체의 업무프로세스와 화주업체의 업무프로세스 상의 관계를 알아보기 위해서 화주입장에서의 국제물류주선업자의 주요 업무프로세스를 다음의 표와 같이 5개의 단계로 조사되었다. 화주업체 입장에서의 업무프로세스를 조사하는 과정에서 최근 국제물류주선업체들의 과당경쟁으로 인해 기존의 서비스와 더불어 창고보관, 배차, 배선, 통관 등과 같은 추가적인 서비스 활동이 늘어나고 있다고 조사되었다.

이 제공하는 서비스는 창고보관 이후부터 배차, 배선, 통관 등 화주의 물류관리 전 과정을 국제물류주선업체가 참여하는 비중이 높아지고 있다.

국제물류주선업체를 이용하는 화주입장에서의 국제물류주선업체 주요 업무 절차를 살펴보면 일반적으로 다음과 같은 5가지의 단계로 구성해 보았다.

| Table 67 | Work Process of Freight Forwarder (Focus on Shipper)

구분	업무	세부내용	국제물류주선업체 관련 내용
1	창고보관	제품을 창고에 보관하는 작업	· 화주가 직접 제품을 창고에 보관하는 작업을 수행하거나 국제물류주선업체가 보관 및 하역을 수행함
2	배차	제품을 항만 혹은 수출입이 용이한 곳으로 이동하는 작업	· 국제물류주선업체의 서비스 영역이 화주의 화물에 대한 배차부분까지 확대됨
3	배선	제품을 수출입할 수 있는 선박을 확정하는 작업	· 국제물류주선업체가 화주에게 제공하는서비스
4	통관	수출입시 제품을 통관하는 작업	· 국제물류주선업이 서류 및 기타 작업으로 수행하는 서비스
5	하역	제품을 배에서 내리는 작업	· 국제물류주선업과 계약관계에 있는 하역업체를 통해 이 부분까지 계약을 수행하는 국제물류주선업체가 증대됨

주 : 화주업체 실무전문가와 면담 후 저자 작성

이에 본 연구에서는 앞서 언급된 국제물류주선업체 입장에서의 업무프로세스와 화주업체 입장에서의 업무프로세스를 종합적으로 검토하여 다음의 표와 같은 종합적인 국제물류주선업체 업무프로세스를 구성하였다.

| Table 68 | Work Process of Freight Forwarder

구분	업무 프로세스	주요내용	업무프로세스 주체
1	계약의뢰	· 화주로부터 부킹을 받음 (invoice, packing list 등의 정보) · 부킹을 선사 측에 전산을 E-부킹을 시행	화주
2	배차·운송	· 화주로부터 의뢰받은 화물에 대해서 배차 및 운송을 시행	
3	보관·혼재	· 화주로부터 의뢰받은 화물에 대해서 CFS 보관 및 혼재 작업	
4	배선 및 정보제공	· 선사로부터 화물 운송 스케줄에 대한 정보 확정 받음 · 정해진 스케줄에 대한 정보를 화주에게 제공 · 화물에 대한 배차, CFS 작업 등 선적작업에 대한 모든 사항에 대한 정보를 지원 · 화물의 본선, 출항 등 화물에 대한 모든 정보를 파트너 업체에게 제공 (BL, invoice, packing list 등의 정보)	국제물류주선업체
5	선적·하역	· 화주로부터 의뢰받은 화물에 대한 선적하역작업을 수행	
6	서류발급	· 선사 측으로부터 마스터 BL을 발급받고, 화주 측에 하우스 BL을 제공	
7	통관작업	· 수출화물에 대한 통관과 관련된 일련의 작업 수행	해외파트너 및 고객
8	정보통보	· 해외파트너 및 고객에게 화물 도착에 대한 정보를 통보	

자료 : 전문가 인터뷰를 바탕으로 저자 작성

2. 국제물류주선업 업무프로세스와 서비스품질 관계

본 절에서는 최종적인 품질의 집을 구축하는 데 필요한 국제물류주선업 업무 프로세스와 서비스품질과의 관계를 살펴보도록 하겠다. 일단 앞서 도출된 국제물류주선업체의 서비스품질과 국제물류주선업체의 일반적인 업무프로세스와의 관계를 알아보기에 앞서 실증분석에서 도출된 국제물류주선업 서비스품질과 관련된 중요도에 대해서 살펴보면 다음과 같다.

(1) 국제물류주선업 서비스품질의 중요도

앞서 품질기능전개의 적용과정과 관련하여 언급된 품질기능전개 분석을 수행하는 데 있어, 품질의 집(HOQ : House Of Quality)이라는 형태로 최종적인 결과가 도출되게 된다. 본 절에서는 품질의 집 형태의 결과를 도출하기 위해 앞서 국제물류주선업과 관련된 서비스품질 척도별로 화주업체와 국제물류주선업체의 중요도를 분석하여 업무프로세스와의 관계를 알아보려고 한다.

전언한 바와 같이 전체 25개의 서비스품질 세부항목에 대해서 각각의 서비스

품질과의 관계를 실증분석을 살펴보았다.

전체적으로 살펴보면, 세부항목의 중요도는 업무처리의 신속성(5.910), 계약에 따른 서비스 이행(5.834), 클레임 처리신속(5.828), 행정업무 오류 지연에 빠른 대응(5.821) 등과 같이 화주업체와의 업무에서 신속성 및 주요업무에 대한 내용의 순으로 도출되었다. 그리고 상위차원별 중요도에 대해서 살펴보면 신속성(5.85), 협동성(5.44), 노하우(5.40), 신뢰성(5.38), 정보성(5.25), 물류기능성(4.85) 등의 순으로 도출되었다.

각각의 서비스품질별 세부항목의 중요도 및 상위차원의 중요도를 살펴보면 다음의 표와 같다.

| Table 69 | Importance of Service Quality for Freight Forwarder

서비스품질		서비스품질의 중요도		
서비스품질 차원	항목	항목별 중요도	차원별 중요도	
신속성	1	업무처리 신속	5.910	5.85
	2	계약에 따른 정확한 서비스 이행	5.834	
	3	행정업무 오류 지연에 빠르게 대응	5.821	
	4	클레임 처리 신속	5.828	
협동성	5	화주 및 운송사와의 업무협동능력이 유연	5.517	5.44
	6	화주 물류비 절감 노력	5.366	
	7	다수의 물류관련 기업과 계약	5.476	
	8	해외파트너 관계 원활	5.414	
노하우	9	화주와 많은 업무 경험	5.455	5.40
	10	높은 업무처리 능력	5.407	
	11	행정업무에 대한 해박한 지식	5.434	
	12	화주와 갈등 해결 노하우	5.310	
신뢰성	13	업무관리 높은 신뢰성	5.303	5.38
	14	직원의 친절도	5.317	
	15	장비 및 서류보관 등의 안전관리	5.538	
	16	요구사항의 반영	5.345	
물류기능성	17	화물에 대한 운송서비스 제공	4.931	4.85
	18	화물에 대한 배차서비스 제공	4.821	
	19	화물에 대한 배선서비스 제공	4.841	
	20	화물에 대한 보관·하역서비스 제공	4.834	
	21	화물에 대한 화물특성별 서비스 제공	4.828	
정보성	22	높은 전자문서의 활용성	5.552	5.25
	23	화물 관련 정보서비스 제공	5.028	
	24	새로운 정보기술 대처 유연	5.214	
	25	정보전산 인프라 확보	5.193	

주 : 각 중요도는 서비스품질 항목별 평균값으로 평가되었음
 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

(2) 업무프로세스와 서비스품질 관계

앞서 국제물류주선업 서비스품질 척도별 중요도를 살펴보았다. 본 절에서는 앞서 분석된 국제물류주선업 서비스품질 척도와 국제물류주선업 업무프로세스와의 관계에 대해서 살펴보도록 하겠다. 국제물류주선업의 서비스품질에 대한 세부항목과 국제물류주선업 업무프로세스와의 관계점수별 평가는 설문조사에서 직접 평가되었다.

각각의 서비스품질 차원별로 각각의 세부항목별 중요도 순위를 살펴보면 다음과 같다. 우선 신속성과 관련된 서비스품질 척도항목에서는 클레임 처리 신속, 계약에 따른 정확한 서비스이행, 업무처리 신속 등의 순으로 나타났다. 다음으로는 협동성과 관련된 서비스품질 척도항목에서는 다수의 물류 관련 기업과 계약, 해외파트너 관계 원활 등의 순으로 도출되었다. 노하우와 관련된 서비스품질 척도항목에서는 화주와 많은 업무 경험, 높은 업무처리 능력 등의 순으로 도출되었다. 신뢰성과 관련된 서비스품질 척도항목에서는 장비 및 서류보관 등의 안전관리, 직원의 친절도 등의 순으로 도출되었다. 물류기능과 관련된 서비스품질 척도항목에서는 화물에 대한 배선서비스 제공, 화물에 대한 배차서비스 제공 등의 순으로 도출되었다. 정보성과 관련된 서비스품질 척도항목에서는 높은 전자문서의 활용성, 화물 관련 정보서비스 제공 등의 순으로 도출되었다. 업무프로세스와 서비스품질 관계의 세부적인 내용은 다음의 표와 같다.

| Table 70 | Relation of Freight Forwarder Service Quality and Work Process

서비스품질		업무프로세스							
차원	항목	계약 의뢰	배차 운송	보관 혼재	배선 및 정보제 공	선적 하역	B/L 발급	통관 작업	통보
신속성	1	1.43	1.68	1.20	1.23	1.45	1.40	1.46	1.43
	2	1.57	1.32	1.26	1.31	1.32	1.17	1.29	1.25
	3	1.11	1.57	1.52	1.19	1.14	1.14	1.26	1.39
	4	1.65	1.32	1.41	1.33	1.29	1.34	1.19	1.54
협동성	5	1.52	1.26	1.17	1.57	1.26	1.21	1.17	1.19
	6	1.33	1.24	1.51	1.32	1.53	1.36	1.37	1.22
	7	1.72	1.40	1.29	1.38	1.27	1.72	1.64	1.50
	8	1.57	1.45	1.25	1.39	1.28	1.28	1.63	1.53
노하우	9	1.70	1.49	1.24	1.72	1.71	1.63	1.40	1.65
	10	1.65	1.63	1.59	1.75	1.60	1.57	1.53	1.70
	11	1.26	1.18	1.21	1.41	1.29	1.29	1.15	1.47
	12	1.54	1.32	1.30	1.65	1.30	1.50	1.39	1.60
신뢰성	13	1.63	1.41	1.48	1.59	1.62	1.63	1.72	1.66
	14	1.70	1.30	1.41	1.63	1.54	1.48	1.63	1.35
	15	1.72	1.41	1.34	1.69	1.63	1.62	1.63	1.40
	16	1.25	1.19	1.24	1.41	1.59	1.61	1.23	1.29
물류 기능성	17	1.34	1.70	1.25	1.26	1.34	1.23	1.22	1.22
	18	1.41	1.65	1.38	1.38	1.13	1.32	1.20	1.28
	19	1.73	1.31	1.28	1.70	1.32	1.28	1.42	1.38
	20	1.32	1.20	1.68	1.41	1.54	1.38	1.33	1.36
	21	1.34	1.68	1.31	1.54	1.63	1.46	1.67	1.28
정보성	22	1.77	1.50	1.33	1.38	1.44	1.62	1.68	1.47
	23	1.70	1.53	1.47	1.42	1.44	1.31	1.41	1.54
	24	1.61	1.43	1.62	1.48	1.53	1.67	1.56	1.72
	25	1.66	1.44	1.56	1.53	1.62	1.68	1.50	1.46

주 : 서비스품질과 업무프로세스 간의 점수는 5점 척도에 의해서 평가되었음
 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

국제물류주선업 서비스품질과 업무프로세스와의 관계에 대해서 살펴보았다. 이후 데이터의 정규화를 거쳐 최종 중요도 및 우선순위를 도출한 다음, 최종적으로 서비스품질의 세부항목과 서비스품질의 차원별 품질의 집이 완성되게 된다.

3. 국제물류주선업 업무프로세스별 우선순위

앞서 분석된 서비스품질과 업무프로세스별 중요도 내용을 바탕으로 정규화과정을 거쳐 다음과 같은 우선순위표를 도출하게 된다.

| Table 71 | Relation of Freight Forwarder Service Quality and Work Process
(Normalization)

서비스품질		업무프로세스							
차원	항목	계약 의뢰	배차 운송	보관 혼재	배선 및 정보제공	선적 하역	B/L 발급	통관 작업	통보
신속성	1	0.13	0.15	0.11	0.11	0.13	0.12	0.13	0.13
	2	0.15	0.13	0.12	0.13	0.13	0.11	0.12	0.12
	3	0.11	0.15	0.15	0.12	0.11	0.11	0.12	0.13
	4	0.15	0.12	0.13	0.12	0.12	0.12	0.11	0.14
협동성	5	0.15	0.12	0.11	0.15	0.12	0.12	0.11	0.12
	6	0.12	0.11	0.14	0.12	0.14	0.12	0.13	0.11
	7	0.14	0.12	0.11	0.12	0.11	0.14	0.14	0.13
	8	0.14	0.13	0.11	0.12	0.11	0.11	0.14	0.13
노하우	9	0.14	0.12	0.10	0.14	0.14	0.13	0.11	0.13
	10	0.13	0.13	0.12	0.13	0.12	0.12	0.12	0.13
	11	0.12	0.11	0.12	0.14	0.13	0.13	0.11	0.14
	12	0.13	0.11	0.11	0.14	0.11	0.13	0.12	0.14
신뢰성	13	0.13	0.11	0.12	0.12	0.13	0.13	0.13	0.13
	14	0.14	0.11	0.12	0.14	0.13	0.12	0.14	0.11
	15	0.14	0.11	0.11	0.14	0.13	0.13	0.13	0.11
	16	0.12	0.11	0.11	0.13	0.15	0.15	0.11	0.12
물류 기능성	17	0.13	0.16	0.12	0.12	0.13	0.12	0.12	0.12
	18	0.13	0.15	0.13	0.13	0.11	0.12	0.11	0.12
	19	0.15	0.11	0.11	0.15	0.12	0.11	0.12	0.12
	20	0.12	0.11	0.15	0.13	0.14	0.12	0.12	0.12
	21	0.11	0.14	0.11	0.13	0.14	0.12	0.14	0.11
정보성	22	0.15	0.12	0.11	0.11	0.12	0.13	0.14	0.12
	23	0.14	0.13	0.12	0.12	0.12	0.11	0.12	0.13
	24	0.13	0.11	0.13	0.12	0.12	0.13	0.12	0.14
	25	0.13	0.12	0.13	0.12	0.13	0.14	0.12	0.12

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

정규화 계산을 통해 나타난 국제물류주선업 서비스품질 항목과 국제물류주선업 업무프로세스 간의 상대적인 점수를 기준으로 각 항목의 중요도와의 관계를 계산하여 최종적인 관계점수를 산출한다. 최종적인 관계점수는 다음의 표와 같이 나타난다.

| Table 72 | Relation of Freight Forwarder Service Quality and Work Process (Final)

서비스품질		업무프로세스							
차원	항목	계약 의뢰	배차 운송	보관 혼재	배선 및 정보제공	선적 하역	B/L 발급	통관 작업	통보
신속성	1	0.75	0.88	0.63	0.65	0.76	0.73	0.76	0.75
	2	0.87	0.74	0.70	0.73	0.73	0.65	0.72	0.69
	3	0.63	0.89	0.86	0.67	0.64	0.64	0.71	0.78
	4	0.87	0.69	0.74	0.70	0.68	0.70	0.63	0.81
협동성	5	0.81	0.67	0.62	0.84	0.67	0.64	0.62	0.64
	6	0.66	0.61	0.74	0.65	0.75	0.67	0.68	0.60
	7	0.79	0.64	0.59	0.63	0.58	0.79	0.75	0.69
	8	0.75	0.69	0.59	0.66	0.61	0.61	0.77	0.73
노하우	9	0.74	0.65	0.54	0.75	0.74	0.71	0.61	0.72
	10	0.68	0.68	0.66	0.73	0.66	0.65	0.64	0.70
	11	0.67	0.62	0.64	0.75	0.68	0.68	0.61	0.78
	12	0.70	0.60	0.59	0.76	0.60	0.69	0.63	0.73
신뢰성	13	0.68	0.59	0.62	0.66	0.68	0.68	0.72	0.69
	14	0.75	0.57	0.62	0.72	0.68	0.65	0.72	0.60
	15	0.76	0.63	0.60	0.75	0.73	0.72	0.73	0.62
	16	0.62	0.59	0.61	0.70	0.79	0.80	0.61	0.64
물류 기능성	17	0.62	0.80	0.58	0.59	0.62	0.58	0.57	0.57
	18	0.63	0.74	0.62	0.62	0.51	0.59	0.54	0.57
	19	0.73	0.56	0.54	0.72	0.56	0.54	0.60	0.58
	20	0.57	0.52	0.72	0.61	0.66	0.59	0.57	0.58
	21	0.54	0.68	0.53	0.63	0.66	0.59	0.68	0.52
정보성	22	0.81	0.68	0.61	0.63	0.66	0.74	0.77	0.67
	23	0.72	0.65	0.62	0.60	0.61	0.56	0.60	0.66
	24	0.67	0.59	0.67	0.61	0.63	0.69	0.64	0.71
	25	0.69	0.60	0.65	0.64	0.68	0.70	0.62	0.61

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

전체 서비스품질 항목과 관련된 업무프로세스별 점수에 대해서 살펴보면 우선 업무프로세스 중에서 서비스품질과 가장 높은 관계를 나타내는 것이 계약의뢰 부분으로 도출되었다. 그리고 배선 및 정보제공, 통보 등의 순으로 도출되었다. 자세한 내용은 다음의 표와 같다.

| Table 73 | The Result of Importance and priority of Freight Forwarder and Work Process

국제물류주선업 업무 프로세스	중요도	우선순위
계약의뢰	17.71	1
배차운송	16.56	6
보관혼재	15.92	8
배선 및 화물 정보제공	16.98	2
선적하역	16.59	5
서류발급	16.61	4
통관작업	16.50	7
도착통보	16.65	3

이와 같은 결과는 국제물류주선업체를 이용하는 수출입업체 즉 화주가 서비스품질과 관련해서 가장 높은 우선순위를 계약 의뢰 부분이라고 고려하고 있는 것이다. 화주업체들이 국제물류주선업체와의 최초 관계인 계약의뢰를 할 때부터 서비스품질이 시작된다는 것을 의미하는 것이라고 판단된다. 그리고 두 번째로 나타난 배선 및 화물정보제공 부분은 국제물류주선업체들의 업무 중 기본적인 업무라고 할 수 있다. 이는 화주의 화물에 대한 배선 그리고 배선과 관련된 화물의 정보제공에 대한 활동이 계약의뢰 다음으로 중요시하게 생각하고 있는 것으로 판단된다. 그리고 세 번째로 나타난 도착통보와 같은 경우는 화주의 화물에 대해서 고객 및 해외파트너 등에게 정확하고 신속하게 전달되었는지에 대한 항목으로써 화물이 고객에게 안전하게 전달되는 것이 세 번째로 도출되었다.

4. 품질의 집

지금까지의 계산과정을 통해 도출된 최종적인 국제물류주선업 서비스품질 척도와 업무프로세스에 대한 항목 간 관계점수, 프로세스별 우선순위 등의 품질의 집을 살펴보면 다음의 표와 같이 나타난다.

품질기능전개 분석결과로 도출된 고객과 서비스제공자와의 관계를 살펴보는 데 있어 최종목적은 프로세스별로 영향을 미치는 요인이 어떠한 것들이 존재하는지와 이러한 과정들 상에서 개선점이 있다면 어느 곳에 어떤 식으로 개선해야 되는지에 대한 내용을 살펴볼 수 있다. 즉 최종 품질의 집을 통해 고객의 요구에 맞는 구체적인 서비스품질에 대해서 살펴볼 수 있고, 이를 위해서 어떠한 욕구가 나타나는지 파악하는 것이 가장 중요하다고 볼 수 있다.

| Table 74 | The House of Quality (Subsection of Service Quality)

국제물류주산업 서비스품질 차원 (소비자 요구사항)			중요도	계약 의뢰	배차 운송	보관 혼재	배선 및 정보제공	선적 하역	서류 발급	통관 작업	도착통보
신속성	1	업무처리가 신속하다.	5.91	0.75	0.88	0.63	0.65	0.76	0.73	0.76	0.75
	2	계약에 따른 정확한 서비스를 수행한다.	5.83	0.87	0.74	0.70	0.73	0.73	0.65	0.72	0.69
	3	행정업무 오류 지연에 빠르게 대응한다.	5.82	0.63	0.89	0.86	0.67	0.64	0.64	0.71	0.78
	4	클레임 처리가 신속하다.	5.83	0.87	0.69	0.74	0.70	0.68	0.70	0.63	0.81
협동성	5	화주 및 운송사와의 업무협동능력이 유연하다.	5.52	0.81	0.67	0.62	0.84	0.67	0.64	0.62	0.64
	6	화주 물류비 절감을 위해 노력한다.	5.37	0.66	0.61	0.74	0.65	0.75	0.67	0.68	0.60
	7	다수의 물류관련 기업과 계약을 맺고 있다.	5.48	0.79	0.64	0.59	0.63	0.58	0.79	0.75	0.69
	8	해외파트너와의 관계가 원활하다.	5.41	0.75	0.69	0.59	0.66	0.61	0.61	0.77	0.73
노하우	9	화주와의 업무 경험이 많다.	5.46	0.74	0.65	0.54	0.75	0.74	0.71	0.61	0.72
	10	업무처리의 능력이 뛰어나다.	5.41	0.68	0.68	0.66	0.73	0.66	0.65	0.64	0.70
	11	행정업무에 대한 배박한 지식을 가지고 있다.	5.43	0.67	0.62	0.64	0.75	0.68	0.68	0.61	0.78
	12	화주와의 갈등 해결에 노하우가 있다.	5.31	0.70	0.60	0.59	0.76	0.60	0.69	0.63	0.73
신뢰성	13	업무관리의 신뢰성이 높다.	5.30	0.68	0.59	0.62	0.66	0.68	0.68	0.72	0.69
	14	직원이 친절하고 용모가 단정하다.	5.32	0.75	0.57	0.62	0.72	0.68	0.65	0.72	0.60
	15	장비 및 서류보관 등의 안전관리를 잘한다.	5.54	0.76	0.63	0.60	0.75	0.73	0.72	0.73	0.62
	16	요구사항의 반영이 확실하다.	5.34	0.62	0.59	0.61	0.70	0.79	0.80	0.61	0.64
물류 가능성	17	운송서비스를 제공한다.	4.93	0.62	0.80	0.58	0.59	0.62	0.58	0.57	0.57
	18	배차서비스를 제공한다.	4.82	0.63	0.74	0.62	0.62	0.51	0.59	0.54	0.57
	19	배선서비스를 제공한다.	4.84	0.73	0.56	0.54	0.72	0.56	0.54	0.60	0.58
	20	보관·하역서비스를 제공한다.	4.83	0.57	0.52	0.72	0.61	0.66	0.59	0.57	0.58
	21	화물특성별 서비스를 제공한다.	4.83	0.54	0.68	0.53	0.63	0.66	0.59	0.68	0.52
정보성	22	전자문서의 활용이 높다.	5.55	0.81	0.68	0.61	0.63	0.66	0.74	0.77	0.67
	23	화물에 대한 정보서비스를 제공한다.	5.03	0.72	0.65	0.62	0.60	0.61	0.56	0.60	0.66
	24	새로운 정보기술에 있어 대처가 유연하다.	5.21	0.67	0.59	0.67	0.61	0.63	0.69	0.64	0.71
	25	정보전산 인프라가 확보되어 있다.	5.19	0.69	0.60	0.65	0.64	0.68	0.70	0.62	0.61

주 : 음영부분은 각 요인을 구분하기 위해 표시하였음

| Table 75 | The House of Quality (Factor of Service Quality)

서비스품질 차원 (소비자 요구사항)	중요도	계약 의뢰	배차 운송	보관 혼재	배선 및 정보제공	선적 하역	서류 발급	통관 작업	도착통보
신속성	5.85	0.78	0.80	0.73	0.69	0.70	0.69	0.70	0.76
협동성	5.44	0.75	0.65	0.64	0.69	0.65	0.68	0.71	0.67
노하우	5.40	0.70	0.64	0.61	0.74	0.67	0.68	0.62	0.73
신뢰성	5.38	0.70	0.59	0.61	0.71	0.72	0.71	0.70	0.64
물류기능성	4.85	0.62	0.65	0.60	0.63	0.60	0.58	0.59	0.57
정보성	5.25	0.72	0.63	0.64	0.62	0.64	0.67	0.66	0.66
프로세스별 중요도		4.29	3.94	3.79	4.10	4.00	4.03	3.98	4.05
프로세스별 우선순위		1	7	8	2	5	4	6	3

제6장 결 론

제1절 연구결과 및 시사점

최근 들어 국가 간의 교역이 늘어나면서 국제물류주선업에 대한 관심이 날로 늘어나고 있다. 하지만 현재 우리나라의 국제물류주선업체 시장은 현황적인 문제점 및 관리·감독 소홀, 영세업체 난립, 전문 인력 부족 등과 같은 여러 문제점에 직면하고 있다.

이에 본 연구에서는 국제물류주선업체와 화주업체와의 관계를 크게 계약의 전후 관계에서 국제물류주선업체와 화주업체와의 계약 전 고려되는 선택요인과 계약 후에 나타나는 서비스품질에 대해서 세부적으로 실증분석을 수행해 보았다. 본 연구는 크게 세 가지 부분으로 구분하여 살펴볼 수 있다. 우선 첫 번째로는 국제물류주선업체 선택요인에 대해 우리나라와 중국 간의 각각의 요인을 비교해봄으로써 국가별 인식 차이 및 도출되는 요인별 차이를 살펴보았다. 두 번째로 국제물류주선업체에서 수행하고 있는 서비스에 대해서 서비스품질 척도를 측정하여 화주업체와 국제물류주선업체 간 관계를 살펴보았다. 마지막으로 세 번째로는 도출된 국제물류주선업체 서비스품질과 국제물류주선업체의 일반적인 업무 프로세스와의 관계를 품질기능전개를 통해 살펴보았다. 세부내용은 다음과 같다.

우선 첫 번째로 우리나라와 중국의 국제물류주선업체를 이용하고 있는 화주업체들을 대상으로 선택요인에 대한 설문조사를 수행하였다. 설문조사에 앞서 국제물류주선업과 관련된 선행연구 및 현업전문가, 연구계 전문가 등과 인터뷰를 거쳐 27개의 선택요인 세부항목을 설정하였다. 설문조사는 우리나라와 중국 모두 같은 항목 및 같은 설문 부수로 조사를 수행하였다. 조사된 자료를 바탕

으로 탐색적 요인분석, 신뢰성 분석, 상관관계 분석, 타당성 분석 등을 수행하여 연구 자료의 신뢰성을 높였다.

이처럼 일련의 분석과정을 거쳐 우리나라와 중국 각각의 선택요인이 도출되었다. 우리나라의 경우는 전체 27개의 세부항목 중 4개의 항목이 제거되었고, 중국의 경우 5개의 세부항목이 삭제되어 최종 요인분석을 수행하였다. 그 결과 우리나라는 서비스요인(service), 비용요인(cost), 내부역량요인(employee competence), 운송요인(transport), 기업역량요인(business competence) 등과 같이 5개의 선택요인으로 도출되었다. 중국은 운송 및 내부역량요인(transport & employee competence), 비용요인(cost), 서비스요인(service), 기업역량요인(business competence) 등과 같이 4개의 선택요인이 도출되었다. 우리나라의 경우 서비스요인은 6개 세부항목, 비용요인과 내부역량요인은 5개 세부항목, 운송요인은 4개 세부항목, 기업역량요인은 3개 세부항목으로 도출되었다. 중국의 경우는 운송 및 내부역량요인은 7개 세부항목, 비용요인과 서비스요인, 기업역량요인은 각각 5개 세부항목으로 도출되었다.

그리고 국제물류주선업체의 선택요인에 대해서 화주업체와의 관계를 알아보기 위해 기업만족도, 기업충성도, 기업성과 등과 같은 종속변수를 선정하여 각각 선택요인별, 국가별 다중회귀분석을 수행해 보았다. 다중회귀분석에 대한 내용을 살펴보면 다음과 같다.

국내 국제물류주선업체 선택요인과 각각의 종속변수들과의 관계를 살펴봤을 때 첫 번째로 기업만족도에 대해서는 서비스요인과 비용요인, 기업역량요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 화주기업들이 국제물류주선업체를 선택할 때 화주기업들의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 국제물류주선업체들이 제공하는 부가서비스, 클레임처리능력, 문서처리 등과 같은 서비스와 관련된 요인과 통관비용, 비용할인 등과 같은 비용과 관련된 요인, 성수기 공간확보 및 기업의 인지도 등인 것으로 나타났다. 그리고 두 번째로 기업충성도의 경우는 서비스요인과 운송요인이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 화주기업이 인지하고 있는 국제물류주선업체의 충성도가 서비스요인과 운송요인에 기반을 둔다는 것으로 해석할 수 있다. 마지막으로 기업성과의 경우는 비용요인과 운송요인, 기업역량 요인이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그리고 중국 국제물류주선업체 선택요인과 각각의 종속변수들과의 관계를 살펴보면, 중국 화주기업의 기업만족도에 영향을 미치는 선택요인으로는 운송요인 및 내부역량요인과 비용요인 등으로 나타났다. 중국지역의 화주기업이 인지하고 있는 국제물류주선업체에 대한 만족도는 직원의 이해도, 화물의 안전성, 직원의 성실성, 화물의 적시성 등과 같은 운송 및 내부역량에 관계된 요인인 것으로 도출되었다. 이는 지역적으로 운송범위가 넓은 중국의 경우 화물의 안전성 및 주선업체에 대한 신뢰성에 주안점을 두고 교류하는 것으로 보인다. 또한, 저렴한 비용 및 비용할인 등과 같은 비용요인도 기업만족도에 영향을 미치는 요인으로 도출되었다. 그리고 기업충성도에 영향을 미치는 요인으로는 운송 및 내부역량요인, 비용요인, 기업역량요인으로 나타났다. 즉 화주기업이 인지하는 국제물류주선업체의 충성도에 화물에 대한 신뢰성을 강조한 운송 및 내부역량요인과 화물의 비용적인 측면의 비용요인, 화물에 대한 책임을 어느 정도 수행할 수 있는가에 대한 기업역량 요인이 기업충성도에 영향을 미치는 요인으로 도출되었다. 마지막으로 기업성가에 영향을 미치는 요인으로는 비용요인과 기업역량 요인으로 도출되었다. 즉 화주기업의 성과에 가장 영향을 미치는 요인으로 비용과 기업역량과 관련된 항목으로 인지하고 있는 것을 뜻한다. 중국의 국제물류주선업체 선택요인 회귀분석 결과에 대한 특성을 살펴보면, 3가지 종속변수 모두 비용요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 앞서 언급된 내용과 같이 중국의 경우 인구 통계적 특성 및 지리적 특성 등과 같은 여러 환경적인 요인으로 인해 비용에 대해서 민감한 반응을 보이는 것으로 나타났다.

다음으로 국내와 중국의 국제물류주선업체 선택요인을 국내 선택요인을 기준으로 공통요인에 대한 세부항목 및 평균값을 비교해 보았다. 세부적으로 살펴보면, 우선 첫 번째로 비용요인에서는 우리나라와 중국 모두 같은 세부항목으로 도출되었다. 이는 국내 국제물류주선업체나 중국의 국제물류주선업체 모두 비용과 관계있는 세부항목으로 저렴한 비용이나 비용과 관련된 부가서비스 등과 같은 내용의 문항을 공통으로 인식하고 있는 것으로 도출되었다. 대체로 평균값은 한국이 중국보다 큰 값으로 나타났다. 비용과 관련된 요인에서는 한국이 중국보다 좀 더 중요하게 인식하는 것으로 인식된다. 두 번째로 서비스관련 요인에서는 화물추적서비스 및 특수화물처리, 부가가치서비스 등의 세부항목이

공통으로 인식하는 항목으로 도출되었다. 문서처리와 관련된 세부항목이 중국보다 높게 나타났으며 특수화물처리 및 포장·라벨링 등과 관련된 세부항목은 우리나라보다 중국이 큰 값으로 도출되었다. 세 번째로 기업역량 요인으로는 2개의 세부항목이 공통된 항목으로 도출되었다. 한국은 인지도를 높게 보고 있지만, 중국의 경우는 성수기 공간확보 항목을 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 네 번째로 운송관련요인에서는 발착시간의 정확성 및 운송의 안정성과 같은 두 가지 항목이 공통세부항목으로 도출되었다. 이 공통요인 중 한국은 운송안정성이 높게 나타난 반면 중국의 경우 발착시간의 정확성에 대한 세부항목이 높게 나타났다. 다섯 번째로 내부역량과 관련된 요인에서는 국제물류주선업체 직원들의 태도에 대한 4개의 공통세부항목이 도출되었다. 직원의 높은 이해도와 관련된 세부항목을 제외한 나머지 세부항목들은 한국이 높게 나타났다.

다음은 국제물류주선업체 선택요인 분석의 마지막으로 한국과 중국 국제물류주선업체 선택요인을 통합하여 분석한 결과이다. 세부적으로 살펴보면 다음과 같다. 우선 앞서 언급된 바와 같이, 조사 자료를 통합하여 분석하는 이유로는 대부분의 상위 차원 요인 중에서 공통 세부항목들의 평균값의 차이가 작고, 한국과 중국의 선택요인 차이를 비교분석과 더불어 통합된 분석내용을 제시함으로써 분석의 타당성을 보다 높이기 위함이다. 우선 분석방법은 앞서 분석된 선택요인 분석과 같은 방법으로 진행되었다. 최종 요인분석결과 전체 5개의 상위 차원의 요인이 도출되었다. 우선 서비스요인은 6개의 세부항목으로 구성되어 있으며, 비용요인과 내부역량요인은 5개 세부항목, 기업역량요인과 운송요인은 4개 세부항목으로 도출되었다. 앞서 분석된 다중회귀분석 방법과 마찬가지로 통합 선택요인 다중회귀분석결과를 살펴보면, 기업충성도에 영향을 미치는 요인으로는 서비스요인과 내부역량요인, 운송요인으로 도출되었다. 그리고 기업성과에 영향을 미치는 요인으로 비용요인과 기업역량요인으로 도출되었다. 기업만족도에 영향을 미치는 요인은 도출되지 않았다.

다음으로 두 번째는 국내의 화주업체들이 인지하는 국제물류주선업체의 서비스품질에 대한 분석을 수행하였다. 기존연구 및 전문가들의 직접면담으로 통해 도출된 25개의 세부항목을 토대로 요인분석을 수행해본 결과 최종 6가지 차원

의 요인으로 도출되었다. 세부항목들의 구성은 기존 기업과 소비자 측면에서의 서비스품질 항목이 아닌 기업과 기업 사이에서 발생할 수 있는 세부항목들을 문헌연구 및 전문가 인터뷰를 통해 구성하였다. 이는 앞서 언급된 신창훈 외(2001, 2010)에서 밝힌 바와 같이 서비스 품질을 측정하면서 연구 주체별 특성을 고려한 서비스 품질에 대한 연구가 필요하고, 기존의 서비스 품질 요인이 기업과 기업 간 관계에서 어느 정도 관계가 있는지에 대해서 충분히 고려해야 하는 것을 중심으로 본 연구에서는 연구에 사용되는 세부항목 및 주요차원에 대해서 충분히 고려한 후 실증분석을 수행하였다. 요인분석, 신뢰성 분석, 상관관계분석 등의 분석을 수행해 본 결과 모두 타당성 있는 결과로 나타났으며 기존 문헌 연구로 나타난 세부항목 및 상위차원들은 일관성 있게 구성되었다.

분석결과를 살펴보면 물류기능성, 노하우, 협동성, 신뢰성, 신속성, 정보성 등의 6개 차원의 요인이 도출되었다. 물류기능성 요인으로는 5개 세부항목, 노하우 및 협동성, 신뢰성, 신속성, 정보성은 각각 4개의 세부항목으로 도출되었다.

마지막으로 세 번째는 앞서 도출된 서비스 품질 척도를 기준으로 품질기능전개(QFD) 모형을 이용해 국제물류주선업의 업무프로세스와 서비스 품질과의 관계에 대해서 살펴보았다. 앞서 분석된 서비스 품질 요인도출의 주된 이유로는 고객 즉 화주업체에 대한 서비스 품질을 향상시키기 위한 것이다. 이에 본 연구에서는 국제물류주선업체의 서비스 품질과 업무프로세스를 비교해봄으로써 보다 구체적인 서비스 향상 방안을 제시하였다. 품질기능전개의 최종 단계인 품질의 집을 보여줌으로써 서비스 품질 향상 방향을 보다 구체적으로 제시하였다.

우선 국제물류주선업 업무프로세스의 구성은 화주기업의 입장 및 국제물류주선업의 입장 모두를 고려하여 최종 전문가들의 면접을 통해 최종 계약의뢰, 배차·운송, 보관·혼재, 배선 및 정보제공, 선적·하역, 서류발급, 통관작업, 도착통보 등의 8단계의 업무프로세스로 구분하였다. 8단계의 업무프로세스와 앞서 도출된 국제물류주선업 서비스 품질요인에 대한 관계를 설문지를 통해 각각 조사하였다. 우선 서비스 품질에 대한 전체적인 중요도를 분석하였다. 분석결과 화주업체들이 국제물류주선업체 업무프로세스 상에서 가장 중요하게 인지하는 부분은 계약의뢰(4.29)로 나타났다. 그다음으로 배선 및 화물정보제공(4.10), 도착

통보(4.05), 서류발급(4.03), 선적하역(4.00), 통관작업(3.98), 배차운송(3.94), 보관
혼재(3.79) 등의 순으로 도출되었다. 그리고 최종 품질의 집에서 서비스품질 차
원별 각 업무 프로세스상의 중요도를 살펴보면, 우선 신속성의 경우는 배차운
송(0.80)이 높은 값으로 나타났다. 그리고 협동성의 경우는 계약의뢰(0.75), 노하
우에서는 배선 및 정보제공(0.74), 신뢰성에서는 선적하역(0.72), 물류기능성에서
는 배차운송(0.65), 정보성에서는 계약의뢰(0.72) 등의 프로세스가 각각 큰 값으
로 도출되었다. 이는 각 국제물류주선업체가 추후 화주업체들에 대한 서비스품
질과의 관계에서 중요하게 파악해야 할 부분이라고 할 수 있다.

최종적으로 본 연구결과들을 살펴보면 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있
다. 우선 첫 번째로 국제물류주선업의 선택요인과 서비스품질에 대해서 실증분
석을 수행함으로써 국제물류주선업체들이 직면해 있는 현황에 대해서 연구하고
자 하였다. 현재 국내 국제물류주선업의 현황을 살펴보다도 영세한 업체들이
지속해서 늘어나고 영세업체들끼리의 과당 경쟁으로 인해 영세한 국제물류주선
업체들은 설 자리를 잃어가고 있다. 그리고 중·대형 국제물류주선업체들의 영
역확대로 인해 더더욱 그 여파는 가중되고 있다. 이에 국제물류주선업과 관련
된 정책 및 규제, 지원 등이 정부 차원에서 국제물류주선업에 대한 산업 및 시
장 등과 같은 그에 맞는 관리와 감독 영역을 점차 확대해야 할 것으로 판단된
다. 또한, 우리나라와 중국과의 국제물류주선업체 선택요인을 비교해 봄으로써
국가별로 도출된 선택요인의 특성에 따라 해외진출을 위한 국제물류주선업체와
관련된 마케팅 측면에서의 대한 기초자료로서 활용될 수 있을 것이다.

그리고 두 번째로 국제물류주선업체의 서비스품질에 대한 분석을 수행하였
다. 이는 기존의 국제물류주선업에 대한 서비스품질 연구와는 차별성을 두어
기업과 종업원이 아닌 기업과 기업의 관점에서 서비스품질에 대한 척도를 도출
하였다. 이는 기존 국제물류주선업체들이 시행 중인 서비스품질에 대한 내용을
좀 더 구체적으로 이해하고, 전략적 우위를 차지할 수 있는 기초연구로서 활용
될 수 있을 것이다. 또한, 국제물류주선업체의 입장에서 화주의 입장을 좀 더
이해할 수 있고, 화주업체들의 요구사항 및 주요관심사항에 대해서 구체적으로
파악할 수 있는 연구가 될 것이다.

마지막으로 국제물류주선업체의 서비스품질과 국제물류주선업체의 업무프로세스와의 관계에 대해서 품질기능전개 분석으로 살펴보았다. 즉, 각 업무프로세스별로 중요도 및 우선순위 등을 도출하였는데, 이는 화주업체와 국제물류주선업체와의 관계에서 화주업체의 입장과 국제물류주선업체의 업무프로세스와의 관계를 구체적으로 이해하기 쉬운 자료로써 활용될 것이다. 따라서 국제물류주선업체와 화주업체와의 사이에 업무 과정상 서비스개선을 위해 어느 부분에 좀더 주안점을 두고 업무를 수행해야 하는지에 대해서 파악할 수 있을 것이다.



제2절 연구 한계점 및 향후 연구방향

본 연구 결과는 국제물류주선업과 화주업체와 연관된 선택요인 및 서비스품질 등의 세부적인 관계를 알아보는 데 있어 국제물류주선업체의 마케팅 측면 및 기업역량의 향상 측면에서 다양한 시사점을 제공하고 있다. 그럼에도 본 연구에서는 연구를 수행하는 데 있어 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

우선 첫 번째로 국제물류주선업의 선택요인을 도출하는 과정에서 국제물류주선업체를 이용하는 화주업체에 대한 세부적인 정보의 부족으로 인해 화주업체의 특성에 대한 부분을 세부적으로 나타내지 못한 한계점을 가지고 있다. 즉 국내 국제물류주선업체와 중국 국제물류주선업체를 이용하는 화주업체에 대한 자세한 정보 즉 화주업체의 특성 및 지역별, 국가별 특성을 자세하게 반영하지 못하였다. 이는 설문조사를 할 때 화주업체들에 대한 정보 및 자료의 부족으로 인해 나타난 결과로 생각된다. 추후 화주업체의 특성 및 지역별 특성, 국가별 특성을 고려하는 연구를 추가로 수행할 필요가 있을 것이다.

그리고 두 번째 한계점으로는 국제물류주선업체에 대한 자료의 부족으로 국제물류주선업체 특성을 정확하게 파악하는 것이 부족하였다. 즉 우리나라 및 중국의 국제물류주선업체에 대한 업체 수 및 업체의 특성 등과 같은 자료 및 연구가 부족하여 실제 실증분석을 수행할 때 많은 어려움이 있었다. 이는 추후 국제물류주선업과 관련된 많은 실증연구 및 통계자료 등의 확보를 통해 좀 더 세부적인 연구가 필요할 것으로 생각된다.

마지막으로 세 번째로는 현재 우리나라와 중국 지역의 화주업체를 대상으로 국제물류주선업체에 대한 연구를 수행하였다. 이는 추후 일본, 유럽, 미국 등과 같이 다른 국가들을 대상으로 실증적인 조사 분석을 수행한다면 좀 더 흥미로운 연구결과를 이끌어 낼 수 있다고 판단된다.

References

국내문헌

- 강동국, 신용준, 2009. 국제물류환경변화에 따른 우리나라 국제물류주선업의 발전방안, 국제상학, 24(2).
- 국제물류학연공동연구센터(KMI-KMU), 2012. 우리나라 국제물류주선업 경쟁력 제고 방안 연구.
- 김광익, 신한원, 이순환, 2009. 해운서비스 품질이 고객만족과 충성도에 미치는 영향에 관한 실증연구, 한국항만경제학회지, 25(1), pp.223-248.
- 김병일, 2006. 항만물류 서비스품질 차원이 고객만족도에 미치는 영향, 한국항만경제학회지, 22(1), pp.125-149.
- 김병일, 유홍성, 마문식, 2009. 국제물류서비스 공급자 간 협력이 관계품질과 고객행동에 미치는 영향에 관한 연구-인천항을 중심으로, 해운물류학회, 25(4), pp.909-934.
- 김성국, 2003. 품질기능전개(SERVQUAL-QFD)모형을 이용한 국제해상여객운송의 서비스품질 측정, 해운물류연구, 38, pp.113-136.
- 김성국, 2006. SERVQUAL-IPA를 이용한 컨테이너항만의 이용 후 평가, 산업경제연구, 19(5), pp.1955-1976.
- 김율성, 2005. 컨테이너 선사의 항만선택 결정모형에 관한 연구, 한국해양대학교 박사학위논문.
- 김율성, 이홍걸, 신창훈, 2004. 항만선택 기준에 관한 실증연구, 한국항해항만학회지, 28(6), pp.525-530.
- 백종실, 2001. 국내 포워더, 유럽 포워더의 전문물류업체 기능강화 전략 벤치마킹해야, 해양수산동향 1006호.
- 서수완, 하명신, 2002. 항만물류서비스품질 지각 차이에 관한 연구, 한국물류학회지, 12(1), pp.129-152.

- 손상기, 1994. 한국수출기업의 물류관리의 전략적 목표와 프레임트 포워더의 대항능력 타당성에 관한 연구, 한국경제통상학회, 12, pp.165-179.
- 송서일, 이해진, 이보근, 2007. 항만물류 서비스 품질 분석을 위한 DMQFD 모형의 개발, 산업경영시스템학회지, 30(3), pp.62-70.
- 송선욱, 2011. AHP기법을 이용한 국제물류주선업체의 정기해운선사 선택요인에 관한 연구, 통상정보연구, 13(2).
- 신종국, 박민숙, 2007. 수송업자의 역할에 따른 파트너십 만족과 물류서비스 품질이 장기지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 물류학회지, 4, pp.75-100.
- 신창훈, 백일태, 김울성, 2001. TPL(Third Party Logistics) 서비스품질 측정에 관한 연구, 마케팅관리연구, 6(2), pp.1-27.
- 신창훈, 최민승, 양윤옥, 2010. 컨테이너항의 입항부터 출항까지의 서비스품질 척도 개발, 한국항해항만학회, 34(5), pp.389-395.
- 신창훈, 최민승, 이지원, 양윤옥, 2011. 컨테이너항의 서비스품질과 프로세스를 결합한 품질기능전개(QFD) 분석, 한국항해항만학회지, 35(3), pp.243-251.
- 신한원, 김성국, 1993. 해운서비스의 품질과 인식에 관한 연구, 마케팅관리학회, 4(1), pp.31-59.
- 신한원, 김성국, 최영로, 2001. 항만 서비스품질 지각에 관한 연구: 컨테이너항만의 SERVQUAL 적용을 중심으로, 한국항만학회, 15(1), pp.1-18
- 심수보, 2010. 화주기업의 프레임트 포워더 선정요인에 관한 연구, 중앙대학교 석사학위논문.
- 윤경섭, 2007. 한국 중소기업에게 있어서 복합운송주선인의 서비스 우선순위에 대한 연구, 인하대학교 석사학위논문.
- 이상평, 신한원, 박성건, 2010. 해운기업의 내부마케팅이 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향, 한국항만경제학회지, 26(4), pp.122-146.

- 이재율, 박영재, 박찬익, 이재원, 2007. 3PL 핵심성공요인이 화주의 3PL 서비스 만족에 미치는 영향, 물류학회지, 17(4), pp.29-49.
- 이진석, 2010. 국내화주의 포워드 선택요인 분석, 서경대학교 석사학위논문.
- 이학식, 1997. 지각된 서비스품질의 결정과정: 판단이론적 시각, 경영학연구, 한국경영학회, 26(1), pp.139-154.
- 조갑진, 2006. 한국복합운송주선업의 발전 장애요인에 관한 연구, 국제상학, 21(3).
- 최민승, 2008. 컨테이너항만의 서비스품질 측정 및 향상방안에 관한 연구, 한국해양대학교 박사학위논문.
- 한국무역협회, 2008. 외투 물류기업, '제도개선'과 '절차 간소화' 절실히 원해, 한국무역협회 보도자료.
- 한상린, 2004. 레스토랑의 서비스품질이 고객유지와 구전에 미치는 영향: 관계적 요인의 매개효과를 중심으로, 마케팅관리연구, 9(1), pp.29-46.



국외문헌

- Anderson, E.W., 1998. Customer Satisfaction and Word-of-Mouth, *Journal of Service Research*, 1, pp.5-17.
- Anderson, T. W., 2000, Antecedents to Satisfaction with Service Recovery, *European Journal of Marketing*, 23(1/2), pp.156-175.
- Aulakh, P.S., M. Kotabe, A. Sabhy, 1997, Trust and Performance in Cross-border Marketing Relationship, in Beamish, P. W. and Killing, J. P.(Eds.), *Cooperative Strategies*, San Francisco, The New Lexington, Press.
- Beamon, B.M., 1999. Designing the green supply chain, *Logistics Information Management*, 12(4), pp.332-342.
- Behara, R.S., Chase, R.B., 1993. Service Quality Deployment: Quality Service by design. In: Sarin, R.V. (Ed.), *Perspectives in Operations Management: Essays in Honor of Elwood S. Buffa*. Kluwer Academic Publisher.
- Boulding, W., Kalra, A. & Staelin, R. & Zeithamal, V.A., 1993, Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions, *Journal of Marketing Research*, 30, pp.7-27.
- Brain J Gibson Harry L. Sink & Ray A. Munday, 1993. Shipper-Carrier Relationships and Carrier Selection Criteria, *The Logistics and Transportation Review*, 29(4), pp.371-382.
- Brady, M.K. & Cronin Jr., 2001. Some New Thoughts on Conceptualizing Percived Service Quality: A Hierarchical Approach, *Journal of Marketing*, 65, pp.34-49.
- Brown, T.J., Churchill, Jr.G.A., Perter J.P., 1993. Improving the Measurement of Service Quality, *Journal of Retailing*, 69(1), pp.127-139.

- Carman, J.M., 1990. Consumer Perception of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions, *Journal of Retailing*, 66(1), pp.33-55.
- Chinonye, U., Callistus, I. & Innocent, C.O., 2004. Service Quality Measurements in Ports of A Developing Economy: Nigerian Ports Survey, *Managing Service Quality*, 14(6), pp.487-495.
- Churchill, Jr. G.A., 1979, A Paradigm for Developing Better measures of Marketing Constructs, *Journal of Marketing Research*, 16, pp.64-73.
- Constantinc 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.
- Chinonye, U., Callistus I. & Innocent C.O., 2004, Service Quality Measurements in Ports of A Developing Economy: Nigerian Ports Survey, *Managing Service Quality*, 14(6), pp.487-495.
- Chu, S.Y. & Fnag, W.C., 1994. Exploring the Relationship of Trust and Commitment in Supply Chain Management", *the journal of marketing*, 58, pp.37-52.
- Collision, F.M. 1984. "Market Segments for Marine Liner Service", *Transportation Journal*, 24(2), pp.40-54.
- Coyle, Bardi, Langley, 1988. *Management of Business Logistics*, _____
- Cronin, Jr. J.J. & Taylor, S.A., 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56, pp.55-68.
- Dabholker, P.A., C.D. Shepherd, & D.I. Thorpe, 2000. A Comprehensive Framework for Service Quality an Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues through a Longitudinal Study," *Journal of Retailing*, 76(2), pp.139-173.
- Douglas, M.L., Margaret, A.E. & John T.G., 1999. Building Successful Logistics Partnership, *Journal of Business Logistics*, 20(1), pp 165-181.

- Fornell, C., 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, *Journal of Marketing*, 56, pp.6-21.
- Fredrick M.C., 1984. Market Segment for Marine Liner Service, *Transportation Journal*, 24(2), pp.89.
- Garvin, D. 1984. "What does 'product quality' really mean?" *Sloan Management Review*, pp.25-45.
- Gerbing, D.W. & Anderson, J.C., 1988. An Updated Paradigm for Scales Development Incorporation Unidimensionality and Its Assessment, *Journal of Marketing Research*, 25, pp.186-192.
- Grönroos, C., 1984. A Service Quality Model and Its Marketing Implication", *European Journal of Marketing*, 18(4), pp.36-44.
- Gunasekaran, A., Patel, C. & Tirtiroglu, 2001. Performance Measure and Metrics in Supply Chain Environment, *international journal of operation management*, 21(1), pp.71-87.
- Ha, M.S., 2003. A Comparison of Service Quality at Major Container Ports: Implications for Korea Ports, *Journal of Transport Geography*, 11(2), pp.131-137.
- Hair, Jr. Joseph R., Rolph E. A. & Ronald L. T., William C. B., 1998, A Service Quality Model and Its Marketing Implication, 5th ed., Prentice-Hall.
- Holmlund, M. & Kock, S., 1995. Buyer perceived service quality in industrial networks, *Industrial Marketing Management*, 24(2), pp.109-121.
- Howard, J.A. & Sheth, J.N., 1969. *The Theory of Buyer Behavior*, New York: John Wiley & Sons, Inc.
- John J., Coyle, Edward J. Bardi & D. John Langely, 1988. *The Management of Business Logistics*, West Publishing Com., pp.327-329.

- J. Mohr & R. Speckman, 1994. Characteristics of Partnership Success: Partnership attribute. Communication Behavior, and Conflict Resolution Techniques, *Strategic Management Journal*, 15, pp.135-152.
- Ka-shing Woo & christine T. Ennew, 2005. Measuring business-to-business professional service quality and its consequences, *journal of business research*, 58, 1178-1185.
- LaLonde, B.J. & Zinszer, P.H., 1976. Customer Service: Meaning and Measurement, National Council of Physical Distribution Management, Chicago, IL.
- Lambert Douglas M., James R. Stock & Jay U. Sterling, 1990. A Gap Analysis of Buyer and Seller Perceptions of the Importance of Marketing Mix Attributes, *AMA Educator's Proceedings*, Chicago, IL: American Marketing Association, pp.208.
- Lyman, D., 1990. Deployment Normalization, Transactions from A Second Symposium on Quality Function Deployment.
- Morgan, R.M. & Hunt, S.D., 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing, *journal of marketing*, 58, pp.20-38.
- Norwell, M., Benita, M. & Beamon, 1999, Measuring supply chain performance, *International Journal of Operations & Production Management*, 19(3), pp.275-292.
- Oliver, R.L., 1980. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision, *Journal of Marketing Research*, 17, pp.460-469.
- Oliver, 1981. Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings, *Journal of retailing*, 57, pp25-48.
- Oliver, R., Desabo, W., 1988. Measurement and Evaluation of satisfaction Process in Retail Setting, *Journal of Retailing*, 57, pp.25-48.

- Paul, R., Murphy, James, M. & Daley, Patricia, K., Hall, 1997. Carrier selection: Do shippers and carriers agree, or not?, *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 33(1), pp.67-72.
- Parasuraman, A., Valarie, A. & Zeithaml & Leonard, L. & Berry, 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, 49, pp.41-50.
- Parasuraman, A., Valarie, A. & Zeithaml & Leonard, L. & Berry, 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64(1), pp.12-40.
- Parasuraman, A., Valarie, A. & Zeithaml & Leonard, L. & Berry, 1991. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 67(4), pp.420-450.
- Parasuraman, A., Valarie, A. & Zeithaml & Leonard, L. & Berry, 1994. Moving Forward in Service Quality Research: Measuring Different Levels of Customer Expectations, Comparing Alternative Scale, and Examining the Performance-Behavioral Intention Link, *Marketing Science Institute Working Paper*, pp.94-114.
- Parasuraman, A., Valarie, A. & Zeithaml & Leonard, L. & Berry, 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality, *Journal of Marketing*, 60, pp.31-46.
- Pearson, J., & Semeijn, J., 1999. Service Priorities in Small and Large Firms Engaged in International Logistics, *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 29(3), pp.181-191.
- Sirdeshmukh D., Singh J. & Barry S., 2002, Consumer Trust, Value and Loyalty in Relational Exchanges, *Journal of Marketing*, 66(1), pp.15-37.
- Stock and Lambert, 1987. *Strategic Logistics Management*, Homewood. U.S.A.

- Teas, R. K., 1993. Expectations, Performance Evaluation and Consumer's Perceptions of Quality, *Journal of Marketing*, 57, pp.18-34.
- Thompson, Phillip G.D.S. & Bradely T.G., 1985, *The Strategic Management of Service Quality*, The Strategic Planning Institute, PIMSLETER, No.33.
- Zeithaml V. A., 1988. Consumer Perceptions of Price, Quality and Value a Means-End Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing*, pp.2-22.
- Zeithaml V.A., Berry L.L. & Parasuraman A., 1988. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, *Journal of Marketing*, pp.35-48.
- Zeithaml, V.A., and Bitner, Mary J. (1996), *Services Marketing*, McGraw-Hill, New York.



Bibliography

- Checkland, P. B., 1999. *Soft Systems Methodology in Action*, John Wiley & Sons, Chichester, UK.
- Churchman, C. W., 1971. *The design of inquiring systems*. New York: Basic Books.
- Connell, N., 2001. Evaluating soft OR: Some reflections on an apparently unsuccessful implementation using a soft systems methodology (SSM) based approach. *Journal of the Operational Research Society*, 52(2), pp.150-160.
- Hyland, K., & Hamp-Lyons, L., 2002. EAP: Issues and directions. *Journal of English for Academic Purposes*, 1(1), pp.1-12.
- Holliday, A., 1990. A role for soft systems methodology in ELT projects. *System*, 18, pp.77-84.
- John J. Coyle, Edward J. Bardi and D. John Langley, *The Management of Business Logistics*, West Publishing Com., 438, pp.327-329.

부록 A

A.1 국내 국제물류주선업 선택요인 및 서비스품질 설문지



포워더 선택 요인 및 서비스품질 조사

1. 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다. 바쁘신 와중에도 설문에 응해주셔서 대단히 감사드립니다.

2. 저는 한국해양대학교에서 논문을 준비하고 있는 학생입니다.

3. 현재 국내 수출업무를 하는 제조업체가 포워더를 선정하는데 있어 어떤 요인들을 고려하는지와 포워더가 제공하는 서비스 품질을 조사하는데 목적이 있습니다.

4. 귀하(귀사)의 의견은 통계법 제33조에 의거 절대 비밀이 보장되며 순수한 연구목적 외에는 절대 사용되지 않음을 알려드립니다.

통계법 제33조 (비밀의 보호)

① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.

② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다. (법제처)

바쁘시겠지만, 응답 부탁드립니다. 감사합니다.

한국해양대학교 물류시스템학과 정동훈
 이메일 : jaydhoony@nate.com
 핸드폰 : 010 - 7477 - 5622
 팩스 : 051 - 405 - 8822

◇ 다음은 귀사가 포워더 선택 시 고려되는 주요 요인입니다. 각 문항별로 (○) 표시해 주십시오.

번호	내 용	평가항목							
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다	
1	비용이 저렴하다.								
2	비용 이외의 부가 서비스를 제공한다.								
3	통관비용에 대한 할인이 가능하다.								
4	비용 지불에 융통성 있다.								
5	주요 고객에게 비용을 할인해 준다.								
6	화물추적 서비스를 제공한다.								
7	클레임 대응이 신속하다.								
8	포장, 라벨링 등의 부가서비스를 제공한다.								
9	선적 통관 문서를 정확하게 처리한다.								
10	특수화물을 처리한다. (위험물, 동식물 등)								
11	육·해·공 서비스가 가능하다.								
12	업체의 실적 및 인지도가 높다.								
13	업체는 성수기에 신속한 공간 확보를 한다.								
14	업체는 물류관리시스템을 활용한다.								
15	업체는 물류 인프라(선박, 차량, 장비, 시설 등)를 가지고 있다.								
16	화물 운송의 출발·도착시간이 정확하다.								
17	화물 운송의 안전성이 높다.								
18	화물 운송의 루트가 안정적이다.								
19	화물 운송의 범위(소량화물, 긴급화물 등)가 넓다.								
20	넓은 해외 네트워크를 가지고 있다.								
21	고객기업의 이익과 이미지 제고를 위해 노력한다.								
22	화주의 요구변화에 대처능력이 높다.								
23	해외 파트너와 많은 교류를 가지고 있다.								
24	직원이 다양한 물류업체와 관계를 가지고 있다.								
25	직원이 개인적 유대관계가 좋다.								
26	직원이 성실하고 정직하다.								
27	직원이 화주의 요구에 대한 이해도가 높다.								

◇ 거래 중인 포워더와 관련된 문항입니다. 귀하께서 판단하고 있는 문항에 체크해 주십시오. (○)

문항 번호	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
매단	1 거래 중인 포워더에 대해 전반적으로 만족한다.							
	2 거래 중인 포워더는 화물을 신속정확하게 운송한다.							
	3 거래 중인 포워더는 화물을 안전하게 운송한다.							
	4 거래 중인 포워더는 운송수단의 선택이 효율적이다.							
	5 거래 중인 포워더와 관련된 클레임이 감소하였다.							
신뢰	1 거래 중인 포워더는 신뢰할 수 있는 업체이다.							
	2 거래 중인 포워더는 앞으로도 계약할 것이다.							
	3 거래 중인 포워더를 다른 업체에게 추천할 것이다.							
기업성과	1 거래 중인 포워더는 다른 업체 보다 운송비가 저렴하다.							
	2 거래 중인 포워더에 의해 기업의 순이익이 증가하였다.							
	3 거래 중인 포워더에 의해 업무의 집중도가 향상되었다.							
	4 거래 중인 포워더에 의해 새로운 사업 기회가 생겼다.							
관계효율성	1 거래 중인 포워더에 의해 업무의 효율성이 커졌다.							
	2 거래 중인 포워더에 의해 거래비용이 절감되었다.							
	3 거래 중인 포워더와 장기적인 거래는 성과에 영향을 줄 것이다.							
	4 거래 중인 포워더와 업무 개선을 위해 함께 노력한다.							
관계품질	1 화주와의 거래에서 단골고객에 대한 대우가 좋다.							
	2 화주에 대한 진말감이 높다.							
	3 화주에 대한 관심도가 높다.							

◇ 다음은 현재 거래중인 포워더가 귀사에 제공하는 서비스와 관련된 요인들입니다. 각 항목별로 체크해 주십시오. (○)

문항 번호	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	업무처리가 신속하다.							
2	계약에 따른 정확한 서비스를 수행한다.							
3	행정업무 오류 지연에 빠르게 대응한다.							
4	클레임 처리가 신속하다.							
5	화주 및 운송사와의 업무협동능력이 유연하다.							
6	화주 물류비 절감을 위해 노력한다.							
7	다수의 물류관련 기업과 계약을 맺고 있다.							
8	해외파트너와의 관계가 원활하다.							
9	화주와의 업무 경험이 많다.							
10	업무처리의 능력이 뛰어나다.							
11	행정업무에 대한 해박한 지식을 가지고 있다.							
12	화주와의 갈등 해결에 노후가 있다.							
13	업무관리의 신뢰성이 높다.							
14	직원이 친절하고 용모가 단정하다.							
15	장비 및 서류보관 등의 안전관리를 잘한다.							
16	요구사항의 반영이 확실하다.							
17	화물에 대한 운송서비스를 제공한다.							
18	화물에 대한 배차서비스를 제공한다.							
19	화물에 대한 배선서비스를 제공한다.							
20	화물에 대한 보관 하역서비스를 제공한다.							
21	화물특성별 서비스를 제공한다.							
22	전자문서의 활용이 높다.							
23	화물에 대한 정보서비스를 제공한다.							
24	새로운 정보기술에 있어 대처가 유연하다.							
25	정보자산 인프리가 확보되어 있다.							

◇ 다음은 포워더의 서비스와 업무 진행과정과의 관계에 대한 문항입니다. 본 문항은 포워더의 서비스와 업무프로세스의 관련 정도를 파악하기 위한 문항입니다. 다음의 **보기처럼 점수로 표시**해 주십시오.

보기)		매우 높음 (5)	높음 (4)	보통 (3)	낮음 (2)	매우 낮음 (1)			
번호	포워더 서비스	화주			포워더			해외파트너 및 고객	
		계약 의뢰	배차 운송	보관 존재	배선 및 정보제공	선적 하역	B/L 발급	통관 작업	정보 제공
예)	업무처리서비스가 신속하다.	5	5	3	4	3	2	4	3
1	화주 및 운송사와의 업무협동능력이 유연하다.								
2	화주 물류비 절감을 위해 노력한다.								
3	다수의 물류관련 기업과 계약을 맺고 있다.								
4	해외파트너와의 관계가 원활하다.								
5	화주와의 업무 경험이 많다.								
6	업무처리의 능력이 뛰어나다.								
7	행정업무에 대한 해박한 지식을 가지고 있다.								
8	화주와의 갈등 해결에 노력이 있다.								
9	전자문서의 활용이 높다.								
10	화물에 대한 정보서비스를 제공한다.								
11	새로운 정보기술에 있어 대처가 유연하다.								
12	정보전산 인프라가 확보되어 있다.								
13	업무처리가 신속하다.								
14	계약에 따른 정확한 서비스를 수행한다.								
15	행정업무 오류 지연에 빠르게 대응한다.								
16	클레임 처리가 신속하다.								
17	운송서비스를 제공한다.								
18	배차서비스를 제공한다.								
19	배선서비스를 제공한다.								
20	보관·하역서비스를 제공한다.								
21	화물특성별 서비스를 제공한다.								
22	업무관리의 신뢰성이 높다.								
23	직원이 친절하고 응모가 단정하다.								
24	장비 및 서류보관 등의 안전관리를 잘한다.								
25	요구사항의 반영이 확실하다.								

□ 포워더의 업무 프로세스		
구분	업무 프로세스	주요내용
1	계약의뢰	화주로부터 부킹을 받음 (invoice, packing list 등의 정보) 부킹을 선사 측에 전산을 E-부킹을 시행
2	배차 운송	화주로부터 의뢰받은 화물에 대해서 배차 및 운송을 시행
3	보관·존재	화주로부터 의뢰받은 화물에 대해서 CFS 보관 및 존재 작업
4	배선 및 정보제공	포워더가 선사로부터 화물 운송 스케줄에 대한 정보 확정 받음 포워더가 정해진 스케줄에 대한 정보를 화주에게 제공 화물에 대한 배차, CFS 작업 중 선적작업에 대한 모든 사항에 대한 정보를 지원 화물의 분선, 출항 등 화물에 대한 모든 정보를 파트너 업체에게 제공 (BL, invoice, packing list 등의 정보)
5	선적 하역	포워더가 화주로부터 의뢰받은 화물에 대한 선적하역작업을 수행
6	B/L 발급	선사 측으로부터 마스터 BL을 발급받고, 화주 측에 하우스 BL을 제공
7	통관작업	수출화물에 대한 통관과 관련된 일련의 작업 수행
8	정보제공	해외파트너 및 고객에게 화물 도착에 대한 정보를 통보

□ 일반현황				
1. 귀하의 직책은?	()			
2. 귀하의 근무 경력은?	()	년		
□ 귀사의 주요 업종은? () ※ 귀사의 사업 분야 중 비중이 높은 부분을 선택해 주십시오.				
1. 식료품제조업	2. 음료제조업	3. 섬유제품 제조업	4. 의류, 의복엑세서리 및 모피제품	5. 가죽, 가방, 신발제조업
6. 목재, 나무제품	7. 펄프, 종이, 종이제품	8. 인쇄, 기록매체 복제업	9. 코스, 연탄, 석유정제품	10. 화학물질, 화학제품
11. 의약품, 물질, 의약품	12. 고무제품, 플라스틱제품	13. 비금속광물제품	14. 1차금속제조업	15. 금속가공제품 제조업
16. 전자부품, 컴퓨터 영상 음향 및 통신장비 제조업	17. 의료 정밀 광학기기 및 시계	18. 전기장비 제조업	19. 기타 기계 및 장비제조업	20. 자동차, 트래일러
21. 기타운송장비 제조업	22. 가구 제조업	23. 기타제품 제조업 ()		
□ 귀사의 자본금은? () 억 원 ※ 대략적인 금액 작성 부탁드립니다. ※ 예) 약 00억원 대				
□ 귀사의 연평균 매출액은? () 억 원 ※ 대략적인 금액 작성 부탁드립니다. ※ 예) 약 00억원 대				
□ 귀사의 주요 수출입지역은? 수출지역 () 수입지역 () ※ 아래의 보기에서 선택하여 주십시오. 중복가능				
①극동아시아 ②동남아시아 ③북미 ④남미 ⑤중앙아시아 ⑥유럽 ⑦아프리카				

A.2 중국 국제물류주선업 선택요인 설문지

	货主选择国际物流货运代理的原因调查
<p>1. 为贵公司更好的发展.</p> <p>2. 我是韩国海洋大学正在准备硕士论文的学生。本调查的目的是对中国地区的货主在选择国际货运代理时考虑的原因进行分析调查。</p> <p>3. 对与您的作答内容只将作为硕士论文的研究资料。除此以外，不做其他用途。</p> <p style="text-align: center;">希望进行真诚的作答。谢谢</p>	
■ 现 况	
1. 公司名	
2. 阁下的岗位?	
	① 职员 ② 代理 ③ 主任 ④ 科长 ⑤ 副部级科员 ⑥ 部长 ⑦ 高管 ⑧ 总经理
3. 阁下的工作资历?	
	① 3年 未 满 ② 3~6年 未 满 ③ 6~10年 未 满 ④ 10年 以 上
4. 货主（客户）公司的行业?	
	① 食品/水产 ② 纤维/衣服 ③ 皮革/包/鞋 ④ 木材/木制品/家具/地板 ⑤ 纸张/纸制产品/印刷出版业 ⑥ 化合物/化学产品 ⑦ 橡胶/塑料 ⑧ 石油化工及精品化工 ⑨ 钢材制造业 ⑩ 成套设备/器械 ⑪ 电脑/事务用机器/电机 ⑫ 电子信息产品/通信映像设备 ⑬ 汽车配件 ⑭ 生物医药 ⑮ 其它(请注明)
5. 货主（客户）公司的销售额?	
	① 5百万 未 满 ② 5百万~2千万 ③ 2千万~5千万 ④ 5千万~1亿 ⑤ 1亿 以 上
6. 货主（客户）公司的主要运送地区?	
	① 日韩俄 ② 东南亚 ③ 非洲 ④ 欧洲 ⑤ 中东 ⑥ 美洲 ⑦ 国内 ⑧ 其它(请注明)

■ 国际物流货运代理业选择原因

◇ 下列是货主选择国际物流货运代理的原因。									
编号	主要内容	关键词	非常不同意	不同意	较不同意	一般	较同意	同意	非常同意
1	提供比其他公司更便宜的运输费用。	运费便宜							
2	没有附加费用并能够提供相关服务。	无附加费							
3	减少滞余的费用。	减少滞余费							
4	运费的支付方式比较灵活。	灵活支付							
5	运费上有优惠。	运费优惠							
6	提供货物追踪服务。	货物追踪							
7	能够迅速合理的解决索赔问题。	解决索赔							
8	提供包装、标签等附加服务。	附加服务							
9	能迅速准确地处理装货、通关等相关文件。	文件处理							
10	拥有对特殊货物的处理能力。	特殊货物运输							
11	具备陆、海、空全方位服务。	海陆空运输							
12	拥有提供多种服务的经验、业绩及知名度。	业绩、知名度							
13	旺季时可利用空间的保障。	空间保障							
14	灵活的适用物流管理系统能力。	物流管理系统							
15	具备物流中心等相关建设(仓库、设备等设施)。	基础设施							
16	无延误的发运/运达货物。	按时运达货物							
17	货物运输的安全性高。	安全性高							
18	提供合理的运输路线。	合理路线							
19	提供少量货物的运输服务。	少量货物运输							
20	广泛的海外物流网络。	物流网络							
21	努力为货主企业谋利和提高企业形象。	企业形象							
22	对货主要求的变化有较高的应对能力。	要求变化应对							
23	拥有稳定的海外客户业务网络。	海外服务							
24	具有与多种运输业界的业务联系。	多种运输							
25	与货代公司员工保持良好的个人关系。	个人关系良好							
26	货代公司员工的诚实及正直。	真诚正直							
27	货代公司员工对于货主的要求有较深的理解。	理解客户要求							

■ 满足度

满足度：与现在交易中的国际物流货运代理业相关联的企业规模能力、合作伙伴、人际关系等整体满足度，迅速按时运送及服务相关联侧面的满足度调查。

◇ 请根据贵公司的情况对以下关于国际货运代理业满足度的相关提问进行评价。									
编号	主要内容	关键词	非常不同意	不同意	较不同意	一般	较同意	同意	非常同意
1	对现在正在交易中的货运代理公司整体比较满意。	整体满意							
2	现在正在交易中的货运代理公司能迅速及时的运送货物。	快速及时							
3	现在正在交易中的货运代理公司能无损害的安全运送货物。	安全							
4	现在正在交易中的货运代理公司能选择合理的运输手段运输货物。	合理运输手段							
5	对于现在正在交易中的货运代理公司投诉索赔减少。	投诉索赔减少							

■ 忠诚度

忠诚度：对现在正在交易中的国际货运代理企业会有继续合作的想法和行动。

◇ 请根据贵公司的情况对以下关于国际货运代理业忠诚度的相关提问进行评价。

编号	主要内容	关键词	非常不同意	不同意	较不同意	一般	较同意	同意	非常同意
1	现在正在交易中的货运代理公司真诚值得信赖。	信赖							
2	对于现在正在交易中的货运代理公司今后会继续合作。	继续合作							
3	会向其他的货主推荐现在正在合作的货运代理公司。	推荐							

■ 企业成绩

企业成绩：通过利用现在正在交易中的国际货运代理企业使业务效率提高、企业纯利益增加。

◇ 请根据贵公司的情况对以下关于货主企业成绩的相关提问进行评价。

编号	主要内容	关键词	非常不同意	不同意	较不同意	一般	较同意	同意	非常同意
1	现在正在交易中的货运代理公司与别的货运代理公司相比运费便宜。	运费便宜							
2	与现在正在交易中的货运代理公司合作会使公司纯利益增加。	收益增加							
3	与现在正在交易中的货运代理公司合作会是业务集中度提高。	集中度提高							
4	与现在正在交易中的货运代理公司合作会创造出新的发展机会。	新的机会							

■ 最后货主（客户）公司在选择国际货运代理时所考虑的其他的意见。