

1. 연안여객선 업체 활성화를 위한 수익성 제고 및 여객수요 창출 방안에 관한 연구

해운경영학과 배 옹 몽
지도교수 안 기 명

연안여객운송사업은 업체의 영세성과 체계적인 정부의 지원미비로 많은 어려움을 겪고 있음에도 불구하고 도서민의 안정적인 수송을 위하여 많은 노력을 경주하고 있으며, 국민 소득 수준 향상과 여가시간의 증가, 해양관광 및 레저활동에 대한 관심이 높아감에 따라 여객선 운송서비스의 고도화, 해양관광·레저 산업과의 연계운송 등 연안여객운송사업의 다각화와 변모하는 여객의 욕구를 충족시킬 수 있는 시장 개발 등 새로운 도전에 직면하고 있어 이를 개선하고 수익성 제고 및 여객수요 창출방안을 제시하기 위하여 본 연구를 실시하였다.

따라서 이 연구는 연안여객선업체 활성화를 위한 수익성 확보방안과 여객수요 창출 방안을 중심으로 이를 달성하기 위한 각종 정책수단을 검토하여 문제점을 개선하는 방안과 체계적인 정부지원 정책등 연안여객운송사업 활성화를 위한 개선방안을 제시하는데 그 목적이 있다.

연구 결과 연안여객선업체의 수익성 제고 및 여객수요 창출방안은 다음과 같이 제시되었다.

○ 연안여객선의 적정 운임수준 유지가 필요하다.

적정 운임인상율을 유지하기 위하여 일반관리비 등 기타 인상요인은 경영합리화 등을 통하여 별도 수익 증대 방안을 강구하고 불가피한 경우에 원가보전을 미흡에 따른 결손액과 선원 인건비 및 소비자 물가 인상에 따른 운항원가 증가등을 감안하여 운임을 인상하는 등 적정 운임인상율을 유지하는 것이 바람직하다.

○ 여객수요 창출을 위한 홍보강화 및 상품개발이 필요하다.

해상관광수요 증가에 대응한 연안여객운송의 발전방향은 업체 자체 홍보기능 강화와 한국해운조합의 가보고 싶은 섬 사이트 활용, 지방자치단체와의 협력체계 구축 및 업체간 전략적 제휴를 통한 다양한 상품 개발, 해상관광상품권 개발 등을 통해 다양한 수요를 적극적으로 수용하는 것이 바람직하다.

○ 연육·연도사업에 따른 대처방안이 조속히 수립되어야 한다.

일본의 경우 「本州-四國 連絡橋 建設」에 동반한 일반여객정기항로 사업 등에 관한 특별조

치법」을 제정하여 종합 대책을 집행하고 있는 것을 감안하여 우리나라도 연안여객운송시장의 축소 내지 소멸에 대처하여 정부는 연육·연도 사업의 수행으로 초래되는 각종 손실을 보상하고, 관련 직원 및 업체들에 대한 전직 및 전업대책을 수립하여 집행해야 한다.

○ 동일 여객항로 여객선 및 유도선과의 경쟁관계가 해소되어야 한다.

연안운송사업과 유선·도선 사업의 건전한 발전을 위해서는 「해운법」과 「유선 및 도선사업법」을 개정하여 바다에서 발생하는 각종 형태의 여객운송은 해양수산부로 일원화하여 관리하는 신개념의 연안여객운송정책을 추진해야 할 것이다.

○ 운항정시성 확보를 위하여 출항통제 기준이 개선되어야 한다.

여객선 운항정시성을 확보하기 위해서는 최대한 안전을 확보하는 범위내에서 선형별 선종별 특성을 감안하고 항로거리와 실제 현지에서 관찰하는 기상상태 등을 고려하여 신축성있게 통제할 수 있도록 제도를 개선하여야 할 것이다.

○ 면세유 공급제도가 유지되어야 한다.

연안여객선에 대한 면세유류제도 폐지는 세수증대의 긍정적인 효과도 있으나, 현재 적자 경영을 면치 못하고 있는 연안여객선 업체의 경영채산성 악화, 이로 인한 여객운임 인상에 따른 도서민의 부담 증가, 그리고 낙도 보조항로의 손실 보상금 확대에 의한 정부의 지원금 증가 등의 부정적인 효과가 더욱 클 것으로 판단되고 있어 현재와 같은 연안여객선 연료유에 대한 면세공급은 2006년 이후에도 지속적으로 존치되는 것이 바람직할 것이다.

상기에서 제시한 방안이 정책수단으로 법제화되고 업체 스스로 자구노력을 기울여 문제점을 개선해 나아간다면 경영합리화에 따른 수익성 제고와 다양한 여객의 욕구 충족으로 여객 수요를 창출할 수 있어 업체 활성화가 이루어 질 수 있다고 판단된다.

2. 은행서비스의 고객만족과 고객충성도의 결정요인에 관한 실증연구

해운경영학과 신영란
지도교수 신한원

IMF이후 국내의 금융산업에 대한 강도 높은 구조조정이 이루어졌다. 이러한 급변하는 환경하에서 은행간의 무한경쟁과 다양한 마케팅전략으로 은행별 상품의 격차와 서비스 격차가