

치법」을 제정하여 종합 대책을 집행하고 있는 것을 감안하여 우리나라도 연안여객운송시장의 축소 내지 소멸에 대처하여 정부는 연륙·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

현저히 감소됨으로써 이제는 은행의 이미지에 의해 고객의 구매결정이 이루어지고 있으며 또한 금융기관을 이용하는 고객의 욕구도 다양화, 고급화됨으로써 고객유치 및 고객관리의 중요성이 한층 절실해지고 있다.

특히 소매금융전략에 대한 관심이 고조되고 있다. 소매금융은 무엇보다 개인고객들의 만족도를 제고함으로써 활성화될 수 있다는 점에서 고객만족경영의 중요성이 부각된다. 이제까지 금융기관들의 마케팅 전략은 주로 금융상품 충성도를 중심으로 추진되었으나 고객의 서비스에 대한 욕구도 점차 증대되고 금융자율화 및 금융국제화의 급속한 진전에 따라 은행간 경쟁이 심화됨으로써 은행들은 對 고객 서비스의 강화와 고객 제일주의로의 전환이 이루어지고 있다.

따라서 본 연구는 기존 소매업에서의 점포충성도에 영향을 미치는 결정요인들이 은행에서도 검정되는지를 조사하였다. 현재 은행을 이용하는 고객들을 인구통계학적 특성으로 분류하여 이들이 은행 선택시 중요시하는 결정변수를 찾아냄으로써 은행들의 마케팅 전략 수립에 도움을 주고, 방향을 제시하고자 하였다. 특히 본 연구의 분석자료로 사용된 표본들은 실제 N은행의 구매고객들로 구성되어있고, 이를 통한 분석자료의 의의는 상당히 크다고 할 수 있겠다.

본 연구의 의의는 아래와 같다. 첫째, 기존의 연구들이 고객의 은행만족에 관한 조사 연구를 하였다면, 본 연구는 은행을 이용하고 있는 실제 고객들을 대상으로 고객충성도에 미치는 결정요인에 대한 이론을 기존 소매업외에 은행업까지 확장시켜 실증연구를 통해 이론적으로 검정하였다는 점이다.

둘째, 고객을 인구통계적 특성에 따라 세분화하여 고객만족결정요인에 대한 차이분석이라든지, 고객만족도를 조사하여 은행의 마케팅전략을 제시해주고 있다. 무엇보다 고객이 은행을 선택할 때 중요시하는 결정변수에 대한 연구결과는 의의가 크다.

3. 우리나라 컨테이너터미널 運營業體의 마케팅戰略 認識에 관한 實證 研究

- 釜山港 컨테이너 터미널을 中心으로 -

해운경영학과 안 남 순
지도교수 신 한 원

극심한 국내외적 경쟁환경 하에서 항만마케팅은 항만관리에 있어서 핵심적인 분야로 대두

242340