creative commons
COMMONS DEED

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

dCollection

物流學碩士 學位論文

상해지역 화주기업의 운송주선업체 선정요인에 관한 실증연구

An Empirical Study on the Factors for Freight Forwarder Selection of the Shippers in Shanghai

指導敎授 辛 昌 勳

2013年 8月

韓國海洋大學校 大學院

物流시스템學科

姬 佳 慧

本 論文을 姬佳慧의 物流學碩士 學位論文으로 認准함.

委員長　　申 宰 榮　　(印)

委　員　　郭 圭 錫　　(印)

委　員　　辛 昌 勳　　(印)

2013年　6月　18日

韓國海洋大學校 大學院

Collection

목 차

List of Tables ····· iv
List of Figures ····· v
Abstract ····· vi

제 1 장 서 론 ····· 1
1.1 연구의 배경 및 목적 ····· 1
1.2 연구의 방법 및 구성 ····· 3

제 2 장 운송주선업 현황 ····· 5
2.1 운송주선업의 개념 ····· 5
2.1.1 운송주선업의 정의 ····· 5
2.1.2 영업범위 및 주요업무 ····· 7
2.1.3 주요기능 ····· 7
2.2 중국 운송주선업의 발전과정 및 현황 ····· 8
2.2.1 중국 국제운송주선업의 발전과정 ····· 8
2.2.2 중국 운송주선업의 현황 ····· 9
2.3 상해지역 운송주선업의 발전현황 ····· 10
2.3.1. 상해지역 전국적의 지위 및 경제 발전추이 ····· 10
2.3.2 상해지역 운송주선업체의 시장현황 ····· 11
2.3.3 상해지역 무역현황 및 운송주선업체의 이용현황 ····· 11

제 3 장 이론적 배경 및 연구모형 ····· 12
3.1 기준 운송주선업체 선정요인과 관련된 연구 ····· 12
3.1.1 비용요인 ····· 12
3.1.2 부가서비스요인 ····· 13
3.1.3 기업역량요인 ····· 14
3.1.4 물류역량요인 ····· 14
3.1.5 운송요인 ····· 15
3.1.6 파트너십요인 ····· 15

Collection

3.2 연구모형 ·····17
3.2.1 연구모형 선행연구 ·····17
3.2.2 연구모형 가설 설정 ·····18
제 4 장 실증분석 및 가설검증 ·····21
4.1 설문조사의 내용 및 일반적 특성 ·····21
4.1.1 조사대상 및 자료수집 ·····21
4.1.2 설문지 구성 및 분석방법 ·····21
4.1.3 조사대상 일반적 특성 ·····22
4.2 분석결과 ·····25
4.2.1 요인분석 ·····25
4.2.2 변수요인 중요도 ·····28
4.2.3 신뢰도 검증 ·····30
4.2.4 상관관계분석 ·····32
4.2.5 다중회귀분석 ·····33

제 5 장 결론 및 시사점 ·····38
5.1 연구결과의 요약 및 시사점 ·····38
5.2 연구의 향후방향 ·····41

감사의 글 ·····42

참고문헌 ·····44

부 록 A ·····48

부 록 B ·····52

dCollection

List of Tables

Table 1 Selection factors of the shippers in choosing freight forwarder ·····18
Table 2 The indicators of Shanghai six main manufacturing industry ·····23
Table 3 Results of factor analysis (1 Step) ·····26
Table 4 Results of factor analysis (2 Step) ·····28
Table 5 Importance analysis of the Selection factors ·····30
Table 6 Reliability analysis result of satisfaction, loyalty, corporate performance ·····31
Table 7 Reliability analysis result of satisfaction ·····31
Table 8 Reliability analysis result of loyalty ·····32
Table 9 Reliability analysis result of corporate performance ·····32
Table 10 Analysis results of correlation ·····32
Table 11 Regression analysis results (Total) ·····33
Table 12 Multiple regression analysis results (China domestic) ·····34
Table 13 Multiple regression analysis results of the worldwide (including China) ·····35
Table 14 Analysis result of the hypothesis ·····37

Collection

List of Figures

Fig. 1 Structure of thesis ····4
Fig. 2 Research model ····19
Fig. 3 Research model of the shippers satisfaction ····19
Fig. 4 Research model of the shippers loyalty ····20
Fig. 5 Research model of the shippers Corporate Performance ····20
Fig. 6 Position of the questionnaire respondent ····22
Fig. 7 Working time of the questionnaire respondent ····23
Fig. 8 Careers of the questionnaire respondent ····24
Fig. 9 Sale of the questionnaire respondent ····24
Fig. 10 Main imports and exports regions of the shippers ····25

KOREA MARITIME UNIVERSITY
1945
한국해양대학교

dCollection

상해지역 화주기업의 운송주선업체 선정요인에 관한 실증연구

An Empirical Study on the Selection Factors for Freight Forwarder of the Shippers in Shanghai

Ji, Jia Hui

Department of Logistics System Engineering
Graduate School of Korea Maritime and Ocean University

Abstract

International trade has shown a steady upward trend since China carried out the reform and open policy. Especially since 2002, the upward trend has been accelerated and prompted the rapid development of China's freight forwarding industry, and the rapid increase of the number of freight forwarding.

In the period of rapid economic development, due to the policy support and quick increase of international freight volume, many freight forwarding companies in China also came into being, and hurried to join the army of the international freight forwarding industry. Driven by economic globalization, international trade continues to grow and drives the rapid development of the global logistics industry. As an important part of the circulation industry, Freight Forwarder is the indispensable intermediate link in the import and export trade and transport, and also the organizer and designer of the international transport of goods, And it can design the optimal transport solutions, providing all aspects of professional advice and opinions, according

Collection

to the principal of the consignment, furthermore it can grasp the transport information of goods throughout the transport process, and report to the principal at any time. In recent years, with the rapid development of the economy and the import and export trade, the scale of international freight forwarding industry has increased rapidly and has developed into an emerging service industry beginning to take shape.

At present, China's freight forwarding industry has entered a period of strategic adjustment, and the traditional international freight companies have been unable to meet the increasing service demand of public services shippers, so this article selected shippers enterprise in Shanghai as object, and selected six factors that the owners considered when selecting freight forwarding companies including cost, services, transport, enterprise strength, partners, logistics force, by reference to the previous literature and other means, such as actual visit, then subdivide them into 27 sub-factors to take up factor analysis, consequently drawed importance degree of the factors when the shippers selected feight forwarders, and studied the impact of eanch factor on the owner satisfaction, loyalty, Corporate Performance. from the perspective of the region. Consequently it analyzed various opportunities and threats existing in freight forwarding industry, meanwhile it provided reference for the Korea International Freight Forwarders to make strategic adjustment to enter Chinese market, in order to promote the close cooperation and boom of the international freight forwarding industry.

Collection

제 1 장 서 론

1.1 연구의 배경 및 목적

경제 발전과 함께 글로벌 화물 운송 산업 동향, 기술 및 정보 혁명의 발전으로 세계는 유례없는 세계화 및 시장 중심 시대로 돌입했다. 세계 경제 및 무역 교류는 보다 잦아지고 국가 간 경제 활동의 증가는 세계 경제의 통합 과정을 가속화 한다. 화물주선업은 국제 경제 및 무역의 발전과 운송 경제의 번영을 촉진하는 중요한 요인이 되고 상품 수송에 대한 수요를 충족시킨다.

중국의 WTO 가입으로 해외 무역의 급속한 성장과 함께 서비스 산업의 무역은 국제 표준에 부응하여 가속화 하고 있으며 중국의 운송주선업은 서비스 무역의 주류로서 급속히 발전하고 있다. 기존의 화물 운송 산업은 선주와 화주 사이의 중개자로서 예약, 통관, 운송 및 운송 서비스의 기타 영역에 관여했다. 국제적인 물품 순환의 발전 과정에서 국제 운송주선업체는 국제 무역 서비스 전송의 일환으로서 국제 무역의 필수적인 부분이 된다. 국제 무역의 급속한 발전과 함께 경제의 세계화 과정이 진행되고 물류 산업의 종합적인 서비스 기능이 발생하게 되었으며 국제 물류 진화의 조류를 선도하는 국경 간 국제 화물주선업체 회사의 저력은 중요한 역사적 진화의 과정을 겪고 있다.

중국 국제운송주선업체 협회가 발간한 중국 운송주선업체 디렉토리의 최신 통계에 따르면 중국에는 10,000개 이상의 다양한 국제운송주선업체가 존재한다 (합작 투자 및 중국 내 해외 사무소 포함). 중국이 해외에 있는 많은 국가들에 문호를 개방함에 따라 거대한 중국 국제 화물운송시장에 더 많은 외국 운송주선업체들이 진출하여 중국 시장에서 경쟁하고 있다. 이에 따라 중국의 국제 화물운송 산업은 새로운 경쟁 환경에 직면해 있다.

현대 물류 서비스의 심화와 함께 통합 물류 사업자들은 점차적으로 모든 확

Collection

대되고 새로운 통합 물류 서비스는 기존 화물 주선업체의 시장 점유율의 다수를 차지했다. 인하 추세이던 화물주선업체 화주의 서비스 만족도는 실시간 서비스, 복합물류서비스 요구 사항 등에 있어서 전적으로 개선되었다. 또한 WTO 가입과 동시에 중국의 화물주선업 시장 개방으로 중국 정부는 전력을 다하고 있다. 첫 해에는 외국인 지분 보유를 허용하고 늦어도 4년 내에 외국인 전체 지분 보유를 허용한다. 따라서 국제 화물주선업체는 새로운 경쟁 환경에 직면하게 될 것이다. 그러나 외국 기업들에게는 낯선 중국 시장 환경의 경제 시장에 익숙해지기는 할지라도 양호한 경제적 혜택을 성취하기는 매우 어려울 것이다. 그러니 경쟁 우위를 갖고 유리한 기회를 포착하여 남보다 앞서 중국 시장에 진출하여 중국의 시장 환경의 발전 전략에 맞춰 설립해야 한다.

기존의 화물주선업체의 대부분은 자체적인 자산 창고를 보유하지 않았고 상품은 이들 회사에서 제공하는 서비스이기 때문에 전형적인 고객 관계가 유지되었다. 그들의 주된 업무는 장기적인 상호 의존 및 고객 관계를 형성하고 브랜드 이미지를 향상시키기 위하여 지속적으로 고객에 대한 서비스 수준을 개선하여 고객 충성도를 강화하고 그들의 시장을 공고히 하며 궁극적으로는 지속적인 서비스의 판매를 촉진하는 것이다. 따라서 고객이 시장의 첫 번째 요소이며 고객의 상실은 회사가 근본적인 경제적 이익을 잃는 것을 의미한다. 고객의 요구에 대한 정확한 이해를 위하여 정확한 서비스를 제공할 준비를 갖추는 것이 중요하다.

상해의 경우 중국 최대의 화물 운송 시장이며 장강삼각주(长江三角洲), 장강황금 수로(长江黄金水路)의 화물주선업체 및 해외 에이전트 집합지에는 다음이 포함된다. 머스크, APL, FedEx를 포함한 기타 세계 최고 수준의 물류 기업들, 수많은 화물주선업체들이 있지만 그 운영 규모와 서비스 품질은 제각각이다. 따라서 자세한 분석 및 연구를 통하여 중국 화물주선산업과 현재의 시장 여건에 대하여 평가하기 위해서는 화주의 요구 사항을 정확하게 파악해야 한다. 화주의 다양한 요구를 구별하며 서비스 품질을 개선하고 부가가치의 통합 물류 서비스를 고객들에게 제공하여 기업의 핵심 경쟁력을 향상시키고자 한다.

Collection

1.2 연구의 방법 및 구성

본 연구에서는 운송주선업체와 관련된 다양한 선행연구를 통해 중국운송주선업체 발전과정 및 현황을 고찰하고, 이의 상해지역 운송주선업체 시장현황 및 화주기업과 운송주선업체의 이용현황을 제시하였다.

본 논문의 연구범위는 상해지역 화주를 중심으로의 운송주선업체의 선정요인을 파악하고, 화주들에게 제공하는 만족도, 충성도, 기업성과에 있어 각 선정요인에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

실증분석에서는 기존의 연구에서 도출된 결과들과 전문가에게 직접적 설문조사를 통해서 통계 패키지인 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 요인별 중요도 분석을 실시하였다. 본 논문은 다음과 같이 총 5개의 장으로 구성하였다.

제1장은 연구의 배경과 목적, 연구의 방법 및 구성에 대한 설명하였다.

제2장은 화주기업의 운송주선업체 선정요인에 대한 이론적 배경을 고찰하였다. 운송주선업체의 정의, 범위 주요업무, 기능 및 상해지역 운송주선업체의 현황에 대한 제시하였다.

제3장은 화주기업의 운송주선업체에 대한 관련된 연구에 통해서 선정요인을 도출하여 연구모형을 설정하였다. 그리고 설문내용을 구성하고 설문조사를 실시하였다.

제4장은 수집된 설문자료를 이용하여 가설검증을 실시하고 이를 위한 통계 패키지인 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 필요한 사항을 분석하였다.

제5장은 결론 및 시사점을 제시하였다.

본 논문의 연구구성 체계를 도식화하면 Fig. 1과 같다.

Collection

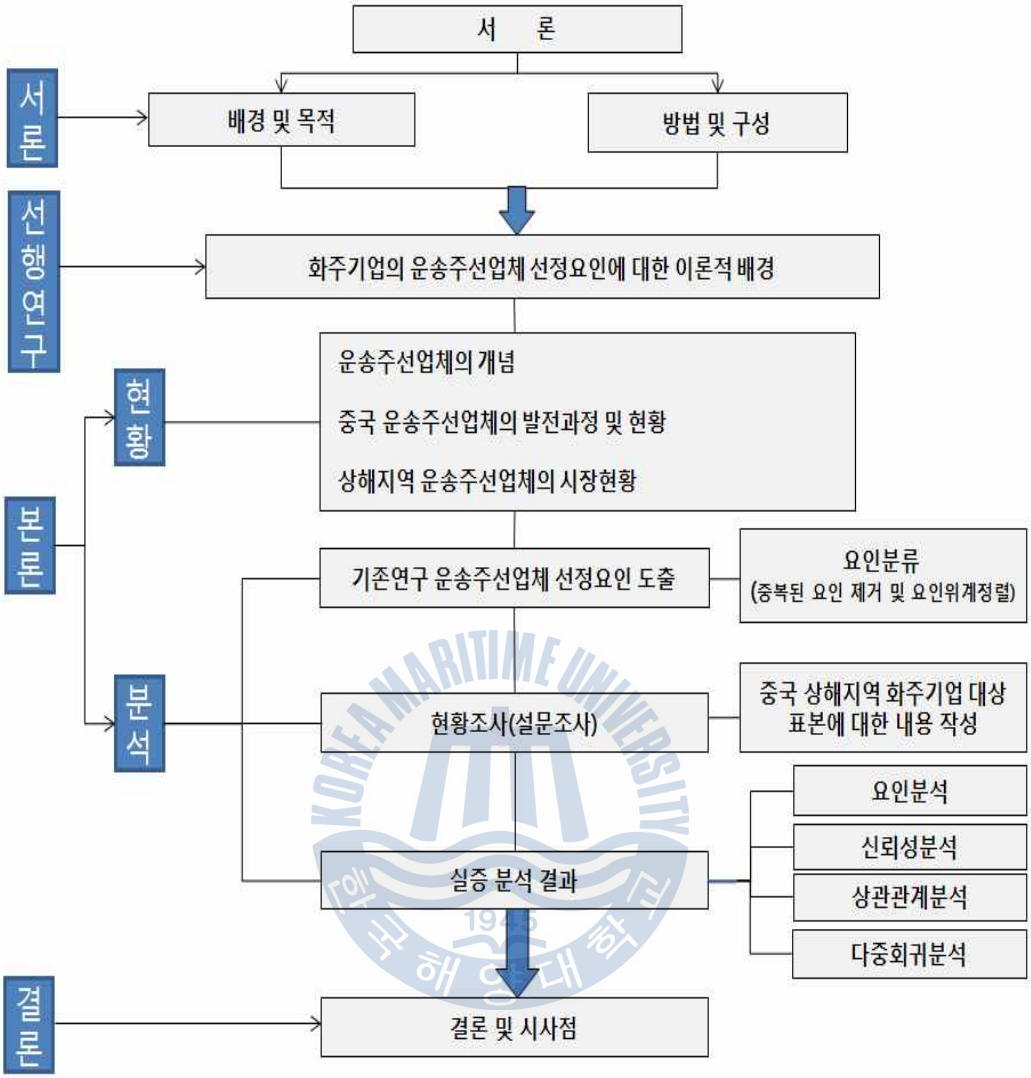


Fig. 1 Structure of thesis

Collection

제 2 장 운송주선업 현황

2.1 운송주선업의 개념

2.1.1 운송주선업의 정의

프레이트 포워더(freight forwarder)는 화물운송에 관련된 업무를 취급하는 운송주선인으로, 화물을 인수하여 수하인에게 인도할 때까지 일체의 업무를 주선하는 사람을 말하며, 운송취급인, 운송주선인, 국제물류주선업자 등으로 불리기도 한다. 이러한 프레이트 포워더는 스스로 운송을 책임지는 운송주체자가 되기도 하며, 화물의 운송과 관련된 일체의 업무를 주선하는 역할을 수행한다. 즉 프레이트 포워더는 화물수송취급인 또는 송하인에게 화물을 인수받아 수하인에게 인도할 때까지의 집하·입출고·선적·운송·보험·보관·배달 등의 업무를 주선한다(방희석 외 2명, 2009).

국제주선인협회연맹(International Federation of Freight Forwarders Associations: FIATA)은 복합운송을 취급하는 전 세계적인 프레이트 포워더 국제연맹으로써, 1926년 3월 21일 비엔나에서 국제적인 대리점업의 확장에 따른 제반 문제점을 다루기 위하여 설립되었고, 스위스 취리히에 본부를 두고 있다. FIATA는 국가별 대리점협회와 개별 대리점으로 구성되어 있으며, 설립 및 활동의 목표는 대리점업의 이익을 국제적으로 보호하며 대리점조직과 연관업체들의 협조관계를 유지하는 것이다. 회원에는 화물대리점을 포함하여 국제운송의 일부분을 차지하고 있는 관련업체, 즉 통관업, 선박, 항공기소개업, 창고업, 육상운송업, 혼재업 등이 포함되어 있으며, 현재 130여 개 국에 35,000여 개의 회사가 가입되어 있다(옥선중 외 3명, 2003).

국제포워딩사업은 해상포워딩사업과 항공포워딩사업의 두 종류로 구분되며, 일반적으로 해상포워딩사업은 포워딩사업과 무선박운송인(NVOCC)사업을 포함

Collection

한다. 해상포워딩사업을 수행하기 위해서는 포워딩 면허와 NVOCC 면허가 필요하며, 또한, 항공포워딩사업을 위해서는 국제화운대리업 면허와 민간항공운수판매대리업 면허가 필요하다. 외국기업이 중국의 국제포워딩사업에 진입하는 경우는 주로 중국 상무부에서 2003년 1월에 실시한 '외상투자국제화물운수대리기업관리방법 (外商投资国际货物运输代理企业管理方法)' 에서 규정하고 있다.

또한 해상포워딩사업을 위해서는 2001년 12월에 중국 국무원령 '중화인민공화국국제해운조례' 에 따라야 하며 항공포워딩사업을 위해서는 '외상투자민간항공업규정' [1]에 따라 허가를 받아야만 한다.[2]

운송주선인은 국가별에서 다양한 역사와 문화 속에서 정의되고 발전되기 때문에, 법률적인 정의는 국제적으로 통일되지 않아 국가마다 상이한 정의를 내리고 있다.

중국의 경우 1995년 중화인민공화국대외무역경제합작부에서 중화인민공화국국제화물운송대리업관리규정(中华人民共和国国际货物运输代理管理规定) 시행세칙[3] 상에서 운송주선인에 관해 정의하고 있는데, 일반적으로 국제화물운수대리기업을 프레이트 포워더라고 설명하고 있다. 국제화물운수대리기업은 수출입화물의 수하인, 적송인의 대리인 또는 독립적인 경영인으로서, 국제화물 운수대리업무에 종사할 수 있는데, 이는 수출입화물의 수하인, 적송인 또는 대리인의 위탁을 받고 운수증빙서류를 발부하고 운수계약을 이행하며 아울러 운임 및 서비스비용을 수취하는 행위를 말한다. 또한 국제화물운송대리기업은 업종특징을 나타낼 수 있어야 하며, 명칭 중에 '화물운수대리', '운수서비스', '컨테이너운수' 또는 '물류' 등과 같은 문자가 포함되어야 한다(방희석 외 2명, 2009).

WTO 가입 후, 지난 2002년 12월 11일, 상무부는 '외자투자국제포워딩관리방법(外商投资国际货物运输代理企业管理方法)' 을 발표하였다. 주요 내용은 회사설립을 위한 등록자본금을100만 달러 이상으로 규정하며 외자의 출자비율을

---

1) 중국민항총국, 중국상무부, 중국국가발전계획위원회령, 2002년 6월 제110호, 2001년 8월1일 공표.
2) 日通综合研究所著, 2005. 중국물류의 기초지식, 박찬익 역, 범한도서출판, pp.174.
3) 상무부 공고 2003 제82호, 2004.1.1. 공포/시행.

dCollection

49%에서 75%까지로 높이는 것이었다. 한편, 과거의 진입조건, 즉, 첫째, 중국 측의 합병 상대가1년 이상의 업무 경험을 가지며, 둘째, 외자기업이 3년 이상 국제 포워딩 업무에 대한 경험이 있어야 하며, 셋째, 중국 국내 및 국외에서 일정 규모의 대리점 네트워크를 보유하여야 하고, 넷째, 대외무역경제합작부에 사전 등기신고를 마친 복합운송증권(CTB/L)을 보유하고 있어야 한다는 네 가지의 지입을 위한 조건을 폐지하였다.

2.1.2 영업범위 및 주요업무

운송주선인은 업무성격에 따라, 단순 포워더형, NVOCC형, Consolidator형, House Forwarder형 등으로 분류 할 수 있는데, NVOCC(non-vessel operating common carrier)는 미국 신해운법 상에서 “자기가 직접 선박을 운항하지 아니하는 운송인”이며 “화주에 대하여는 해상운송인(ocean common carrier)”이라고 명시하여, 포워더형 복합운송인을 법제화시키고 있다(박창식 외 2명, 2009). 운송주선인은 기본적으로 송하인으로부터 화물을 인수하여 수하인에게 인도할 때까지 일체의 업무 즉, 집하・입출고・선적・운송・보험・보관・배달 등을 주선하는 업무를 담당하고 있다(방희석 외 2명, 2009).

2.1.3 주요기능

포워더의 기능은 크게 기본적 기능과 부수적 기능으로 나눌 수 있다. 기본적 기능은 운송수탁, 운송대행, 운송중개, 이용운송의 형태로서, 포워더로서의 본질적인 역할을 하는데 필요하며, 운수수탁은 자기의 명의로 물품운송을 대행하는 기능이다. 운송대행은 대리인 또는 사용자로서 운송계약의 체결을 행하는 기능을 말하며, 운송중개는 중개인으로서 송하인과 운송인의 운송계약 체결의 중개를 행하는 기능을 말한다. 그리고 이용운송은 송하인으로부터 화물의 운송을 인수하고 운송책임을 지지만, 자신은 운송수단을 사용하지 않고, 운송수단을 지니는 운송인을 하청으로서 이용하여 운송하는 기능을 말한다.

한편, 부수적 기능은 포워더의 기본적 기능에 부수하는 기능으로서, 포워더의 활동을 구체화하고 증진하는데 필요한 기능이다.

가) 기본적 기능

운수수탁은 자기의 명의로 물품운송을 대행하는 기능이다. 운송대행은 대리

Collection

인 또는 사용자로서 운송계약의 체결을 행하는 기능이다. 운송중개는 중개인으로서 송하인과 운송인의 운송계약 체결의 중개를 행하는 기능이다.

이용운송은 송하인으로부터 화물의 운송을 인수하고 운송책임을 지지만, 자신은 운송수단을 사용하지 않고, 운송수단을 지니는 운송인을 하청으로서 이용하여 운송하는 기능이다.

나) 부수적 기능

포워더의 부수적 기능으로는 운송관계 서류작성 기능, 운송의 조정, 조합, 스페이스의 수배기능, 집배, 도로 운송기능, 컨테이너 서비스 기능, 통관기능, 보관, 재고관리 기능, 유통가공 기능, 포장기능, 정보의 처리, 제공의 기능, 기타 기능(보험대리 업무, 금융보조 서비스, 시장조사 등) (박명섭 외, 1998) 등이 있다.

2.2 중국 운송주선업의 발전과정 및 현황

2.2.1 중국 국제운송주선업의 발전과정

가) 1985년 대

이 기간 동안 중국의 대외 무역 운송은 국가에 귀속되어 있는 독점기업인 중국대외운송회사(中国外运公司)에 의한 고도의 독점율을 보인다.

나) 1986년 ~ 1993년 대

국제 화물주선업체에 대한 검사 및 승인 시스템 권리가 완화된 이 기간 동안 많은 화주들이 화물주선업체 부문을 설립하거나 자사의 제품을 관리함으로써 화물주선업체 계열사를 통해서 국제 화물주선업체를 시작했으며 점차적으로 발전 및 확장하여 독립적인 전문적 국제 화물주선업체, 지역 사회를 위한 비즈니스 서비스의 소유주가 되었다.

다) 1993년 ~ 2000년 대

1993년 중국의 국제 화물 운송 시장은 운영 독점에 의하여 경쟁이 발달하였고 국제 화물주선업체들은 배타적 독점에 의해 발달 과정에서 경쟁했으며 국제 화물주선업체들의 배타적 독점은 2000개 이상으로 성장하여 국제 화물 운송 시

Collection

장은 전례 없는 번영을 이루었다. 동시에 국제 화물 운송 시장에 대한 통제를 통해 점차적으로 캐리어 운영자에게 이전되었고 먼저 COSCO로서 중국 및 기타 대형 국영 운송 기업으로 화물 운송 기관을 설립하여 점차적으로 외국 사업자가 화물주선업체 기관에 설립했다. 소유주가 직접적으로 권유를 시작하여 스페이스 예약 리베이트는 국제 화물주선업체 영업 이익의 마진에 따라 달라졌다. 국제 화물주선업체 중개인의 신분은 도전을 받고 점차적으로 국제 화물 시장의 주도권을 상실하여 운영 환경이 악화되었다.

나) 2000년 이후

어려운 시장 환경 속에서 중국의 화물주선업체들은 제 3자 물류의 발전이 인기 있는 선택이 될 수 있도록 서비스 혁신, 기업 구조 조정의 전략적 조정에 관하여 새로운 성찰과 탐구를 시작한다.

2.2.2 중국 운송주선업의 현황

중국 경제의 급속한 발전과 함께, 특히 대외 무역에 있어서, 대외 무역 및 경제 협력의 중요한 부분으로서의 화물주선업체들은 빠르게 성장하는 발전 단계의 황금기에 돌입했다. 현재 수입 및 수출 무역화물 운송 및 환적 운영의 80%와(70%를 차지하는 벌크 화물 및 90%를 차지하는 컨테이너화물을 포함하여) 국제 항공 화물 운송 사업의 90%가 중국의 국제 화물주선업체를 거친다. 대외 무역의 발전과 함께, 국제 화물주선사업에 대한 상무부의 승인에 따라 발표된 최근 수치에 따르면 확장 일로의 화물 운송 시장의 공급은 (지점을 포함하여) 5,000개 이상의 화물 운송주선업체가 등록되었으며 이 중에서 국영 화물주선업체가 약 70%를 차지하고 외국인 투자는 약 30%를 차지하였다. 그리고 해안 지역의 화물주선업체들 또한 70%를 차지하고 내륙 지역 30%를 차지하였다. 5000개의 화물 운송주선업체 중에서 361개의 기업이 국제 항공 화물 운송주선업체 사업에 종사하며 약 9.6%를 차지한다. 적어도 50만 명의 사람들이 직간접적으로 이 산업에 종사한다. 이들 기업은 이 지역들 및 중앙 정부의 직접적인 관할하에 있는 자치 지역과 직할시를 통 틀어서 30개 이상의 구역과 지역에 분산되어 있으며 국유, 집단, 외국인 투자, 합자, 기타 경제 요소 등이 공존하며 다양한 형태의 화물 운송 업체들이 이 성장하는 화물 시장에서 온갖 수단과 방법으로 치열한 경쟁을 벌이고 있으며 특히 해외 업체들의 진출은 화물주선업시장

Collection

경쟁에 열기를 더한다.

중국 국제 화물 운송주선업체 100대 기업 평가에서 중국 국가 대외 무역 교통(그룹) 공사, 중국 COSCO 물류 유한 공사, COSCO 국제 화물 유한 공사 등은 수년간 연속적으로 중국 국제 화물 운송주선업체 종합 능력 1~3위 기업에 랭크되었고, Minmetals 국제 운송 공사와 진청 국제 운송 공사는 4, 5위에 랭크되었다. 5개의 업체가 국영 화물주선업회사의 대표적이며, 국영 화주 운송 에이전트, 물류 그룹, 대외 무역 회사는 운송 회사에 속하고 개인 대 개인 화물주선회사는 수많은 주장들이 각기 의견을 달리하여 설비 시설이 길다고 말하여 질 수 있다. 경쟁 패턴에 개방되어 있는 중국 화물주선산업의 다극 운영 방식은 현재의 기본적인 패턴, 다양한 소유, 자본의 결합, 다양한 운영 모드, 다양한 규모와 역량의 화물주선업체로 형체를 갖추어 비즈니스 모델의 한 부문을 형성하고 시장 확장과 아울러 다양한 유형의 화물 운송 시장 및 그에 상응하는 시장 점유율을 형성한다.

2.3 상해지역 운송주선업의 발전현황

2.3.1. 상해지역 전국적의 지위 및 경제 발전추이

현대화 국제대도시의 목표에 향해서 매진하고 있는 상해장강삼각주(长江三角洲)지역의 일체화 발전을 추진하는 중임을 맡고 있다, 전국의 경제건설과 사회의 발전 중에서 매우 중요한 지위와 역할이 있다. 총면적은 단지 전국 0.06%만 차지하는 상해, 완성한 총생산(GNP)은 전국의 4.1%비중을 차지하며, 포트화물 처리량은 8%를 차지하고 수출입품 총액은 12%를 차지하였다.

2011년부터 상해 12차 5년 계획에 돌입했다. 복잡한 외부 경제 환경의 맞으면서 상해 경제는 안정적이고 건강한 발전을 유지하고 있다. 상해시 2010년 GDP는 작년보다 8.2%가 증가하여 19,195.69억 위안[4]이다. 2011년, 상해는 공업 증가액의 7,230.57억 위안을 실현하고, 불변가격에 의해 계산하면 작년에 비교해서 7.5% 증가했다. 연간 공업 생산 총액의 33,834.44억 위안을 완성되고, 작년에 비교해서 6.6% 증가하였다. 그 중 상해지역 6대 주력산업 전자부품, 자동차 부품, 석유화학, 강재, 플랜트, 생물의약 등 생산 총액 21,332.66억 위안이다. 작

4) 위안: 중국 인민폐 단위, 환율: 1위안 = 180원.

Collection

년보다 6.5%로 증가하였다. 상해시에서 총 공업제조업체의 66.7% 차지했다.

2.3.2 상해지역 운송주선업체의 시장현황

상해의 경우 중국 최대의 화물 운송 시장이며 장강 삼각주(长江三角洲), 장강 황금 수로(长江黄金水路)의 화물주선업체 및 해외 에이전트 집합지에는 다음이 포함된다. 머스크, APL, FedEx를 위시한 기타 세계 최고 수준의 물류 기업들 수많은 국제 화물 주선업체들이 있지만 그 운영 규모와 서비스 품질은 제각각이다.

2.3.3 상해지역 무역현황 및 운송주선업체의 이용현황

상해는 중국의 경제 발전에서 가장 빠르게 성장하고 있는 도시 중 하나일 뿐만 아니라 중국 최대의 화물 운송 시장으로서, 현재 상해항 수출입 운송의 80%는 국제 화물 운송주선업체가 차지한다. 국제 운송의 고객은 주로 대외 무역 기업이다. 상해의 대외 무역이 국내에서의 성장 추세를 주도하고 있음은 분명하다. 2011년의 대외 무역 수출은 2천억 달러를 초과하여 외국 자본의 수십억 달러 중 일부를 흡수했고 전년 대비 11.3%가 증가했다. 최근 몇 년 동안 상해항의 컨테이너 처리량은 높은 성장률을 유지하고 있으며, 연간 처리량은 2011년 10.9%가 증가한 3천만TEU에 달했다. 이는 상해의 대외 무역 공급이 적절하다는 것을 보여준다. 또한, 고객의 특정 요구로 부터 가격과 서비스에 초점을 맞추고 있다. 대부분의 국제 화물 운송주선업체에서는 연합을 통하여 국제 운송 업체로부터 특혜 운임의 형태를 취하기 때문에 화주는 운송 회사로부터 직접 받는 가격보다 낮은 가격을 국제 화물 운송주선업체로부터 얻을 수 있다. 또한, 대부분의 국제 화물 운송주선업체들은 화주를 위하여 비용의 일부를 사전에 지불함으로써 현금 유동성을 개선할 수 있다. 현재, 국제 화물 운송주선기업들은 치열한 시장 경쟁 속에서 다양한 형태의 추가적인 부가 가치 서비스를 도입하여 화주들이 상당한 혜택을 누리고 있다.

Collection

제 3 장 이론적 배경 및 연구모형

3.1 기존 운송주선업체 선정요인과 관련된 연구

본 연구를 수행하기 위해 기존연구 및 전문가 인터뷰 등을 통해 화주기업이 운송주선업체 선정할 때 고려해야 하는 요인들을 도출하였다. 도출된 상위요인을 살펴보면 크게 비용요인, 부가서비스요인, 기업역량요인, 운송요인, 파트너십 요인, 물류역량요인 등의 6개 상위요인으로 도출되었다.

3.1.1 비용요인

우선 비용요인에 관한 국외연구를 살펴보면, Bardi(1973)와 Coyle(1988)은 물류과정에서의 운송업자 선택에 있어서 고려해야 할 서비스 제품의 결정요인을 비용과 서비스로 구분하였으며, 비용요인 항목에는 저렴한 운임제공, 운임지급 조건의 융통성, 운임률에 대한 합리적인 관세제정을 포함하였다.

Chow and Poist(1984)는 운송업자 선택에 영향을 미치는 변수에 대한 연구에서 먼저 22개의 변수를 파악한 후, 변수들 중 운송비용과 관리적 측면을 우선순위로 10개의 중요한 변수를 중요순서대로 나열하였으며, Sterling and Lambert(1985)는 물류시스템 평가에 가장 일반적으로 사용되는 기준을 비용과 고객서비스로 제시하였다.

Gibson et al.(1993)는 운송인 평가체제를 갖춘 화주와 아직 공식적인 운송인 평가체제를 갖추지 않은 화주들을 대상으로 화주의 운송인 선정기준을 분석하였으며, 그 결과 전자의 경우는 서비스의 신뢰성 및 서비스의 일관성과 같은 화주요청에 대한 반응서비스 차원의 변수에 중요성을 두는 반면, 후자의 경우는 운임 및 비용을 중요시하는 것으로 나타났다.

한편 운송주선업체에 영향을 미치는 비용요인에 관한 국내연구를 살펴보면, 이규훈 외(1995)는 화주가 물류기업을 선정할 때 물류비용요인을 설정한다는

Collection

연구 결과를 냈으며, 이제홍 외(2000)는 선복주문과정에서 수출업체가 복합운송주선업체를 선정할 때 가장 많이 고려해야할 세 가지 항목을 제시하였는데, 그 항목은 첫째, 선적주문의 정확한 처리, 둘째, 저렴한 운임률 제공, 셋째, 선박의 신속한 수배이다. 정진혁(2008)은 국내 화주기업의 운송주선업체 선정요인을 분석한 연구에서 운임 및 서비스요인 중 가장 중요한 요인은 전반적인 운임경쟁력으로 나타났으며, 이러한 연구결과를 통해 화주기업이 운송주선업체를 선정할 때 비용절감이라는 목적을 달성하기 위해서 물류업무를 전문물류업체에게 위임하는 것으로 볼 수 있다. 박용범(2011)은 화주나 운송주선업체의 운임협상력 즉, 일반적으로 해상운송의 경우 선사들 간의 경쟁이 치열하여 기업의 화물운송량이 많은 경우 또는 다빈도 운송일 경우에는 협정된 운임보다는 비공식적인 운임으로 할인해 주는 것이 관례화 된 것에 바탕을 둔 운임협상이, 운송수단을 선택하는데 중요한 요인으로 작용하고 있다고 밝히며, 국제운송 시 대규모 화물이나 다빈도 운송을 하는 화주들에게는 운송인과의 운임협상력이 매우 중요한 운송수단 선택요인 될 것이라고 주장했다.

3.1.2 부가서비스요인

운송주선업체 선정요인에서 비용요인 못지않게 중요한 요인이 부가서비스요인이다. 과거 운송주선인의 업무는 운송인과의 운송계약체결 주선과 운송물의 통관・포장・보관 등 운송과정에 필요한 몇몇 사무적 처리에 그쳤다. 그러나 복합운송이 발전하면서 운송주선인의 업무영역이 확대되어 운송주선인들도 독자적으로 운송증권을 발행하고 그것에 대한 일괄적 책임을 지는 운송주체자로서 포괄적인 서비스를 제공할 수 있게 되었다. 이러한 부가서비스요인에 대한 연구들을 살펴보면, Liberatore and Miller(1995)는 부가서비스 선정에 관한 연구에서 AHP모델에 사용할 평가기준으로 화물추적 서비스, 화물운송능력 등의 질적 요인을 선택하였다. 정진혁(2008)은 국내 화주기업의 운송주선업체 선정에 관한 연구에서 운송주선업체가 제공하는 서비스를 의미하는 서비스 요인으로 화물추적서비스와 클레임 해결속도 등을 제시하였다. 박용범(2011)은 부가서비스 선정요인에 관한 연구를 통해 화주는 서비스 선정에 있어서 운송인으로부터의 서비스에 대한 영향을 받고 있음을 밝혔으며, 이러한 서비스요인에는 안전성, 부가서비스 제공여부, 정보이용, 클레임 처리여부, 환적여부, 운송수단간 연

Collection

계성 등이 포함되었다. 그리고 제품특성과 관련된 요인으로 크기 및 중량, 운송 중 부패 및 파손, 화물의 포장상태, 적재함의 크기 및 형태 등이 포함되었다. 또한 박동기와 조찬혁(2012)은 운송주선업체는 다양한 화물을 취급하며 화주와 화물의 특성에 따라 적합한 운송방식을 이용하여 업무를 진행하게 된다고 밝혔다.

3.1.3 기업역량요인

한편 화주기업이 운송주선업체를 선정함에 있어서 가장 중요하게 생각하는 부분 중 하나가 기업의 역량이며, 운송주선업체 규모의 중요성은 이미 많은 선행연구들이 제시하고 있다. Constantine 외(2005)는 정보기술이 물류활동과 기업 경영관리 기능의 혁신을 위한 핵심요인으로 작용한다고 밝혔으며, McGinns and Kohn(1993)은 물류시스템을 통합한다면 시간 대응을 단축시킬 수 있다는 결론을 내렸다. 심수보(2010)는 정보기술을 통해 기업은 자신의 영역을 확장해 나가면서 다른 기업들과의 연결 시스템을 통해 네트워크 기업을 형성하고 있음을 밝혔다. 또한, 이러한 정보기술 시스템 수행을 통해 모든 관련 기업들과 서비스 제공자를 포함한 조직적 시스템을 구축하는 이러한 변화와 혁신은 향후 제4자 물류기업으로 발전하기 위한 필수적인 요건이라고 언급하였다. 정진혁(2008)은 국내 화주기업의 운송주선업체 선정을 위한 변수는 물류서비스의 제공범위, 물류서비스의 제공경험・실적・인지도, 운송시간으로 구성되어 있으며, 물류서비스의 제공경험・실적・인지도가 이 변수들 중 가장 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 운송주선업체의 물류서비스 제공경험・실적・인지도가 물류서비스의 품질을 대변하는 요소들이며, 화주기업은 높은 품질을 서비스를 제공받기 위해 이러한 요소들을 고려하여 운송주선업체를 선장하게 된다는 것이다.

3.1.4 물류역량요인

지금까지 살펴본 비용요인, 부가서비스요인, 기업역량요인 외에도, 구매자와 공급자 사이의 유대관계의 정도, 즉 물류역량 또한 운송주선업체 선정의 요인이 될 수 있다. Bardi(1973)와 Coyle(1988)의 화물운송주선인 선정요인 중 감정이입 항목의 영업사원의 예의 바른 태도, 화주의 요구에 대한 영업사원의 이해 항목을 바탕으로, 운송주선업체의 물류역량에 대한 항목을 구성하였다.구종순과 조성원(1994)은 운송서비스 품질평가에 관한 화주와 운송인 선정에 있어서 감

Collection

정이입이라는 인간관계 요인을 설정하였으며, Doney and Canon(1997)은 구매 및 공급 측의 영업사원 관계에 대하여, 영업사원을 전문가, 힘, 호감도, 친근감, 잦은 업무 접촉, 잦은 사회적 접촉, 지속적인 관계로 설정하여 연구하였다.

3.1.5 운송요인

Bardi(1973)와 Coyle(1988)는 화물운송주선인 운송서비스 성과를 결정하는 요인들을 운송시간, 신뢰성, 이용가능성, 안전성 등으로 구분하였다. Bruning and Lynagh(1984)는 화물의 인수와 인도 및 선행연구에서 제시된 운송주선업체 제공 서비스 항목들을 바탕으로, 운송서비스의 신속성, 정시성에 대한 개념을 구분하고, 이에 따른 세부 항목들을 선정하였으며, 세부 항목은 운송의 신속한 진행, 약속시간에 정확히 물품의 Pick up 진행, 지연 없는 화물의 발송 및 도착, 운송 진행 상황에 대한 수시 안내, 예측 가능한 물품 운송 서비스 제공, 물품의 적시 도착 및 안내 제공으로 구성하였다. 박용범(2011)은 국제운송 수단 중 인도시간이 긴 해상의 경우 정시인도의 경쟁력이 영업에 큰 부분을 차지하고 항공운송에서도 한정된 스페이스의 여건상 환적, 이적 등에서 인도지연이 발생할 가능성이 높기 때문에, 제품을 정시에 목적지까지 운송해 주는 능력이 국제운송의 경쟁력을 좌우하는 중요한 요인이 되고 있다고 밝혔으며, 또한, 운송수단간의 연계성이란 서로 다른 운송수단간 유기적인 결합을 통하여 복합운송을 가능하게 하는 중요한 요소로서 운송수단을 선택할 때 화주들이 중요하게 고려하는 요인이며, 그리고 국제운송 시에는 많은 위험요소가 산재하기 때문에 화물의 멸실, 손상에 대한 위험이 높고, 운송인이 화물을 안전하게 운송할 수 있는 능력이 무역업자가 운송수단을 선택하게 하는데 중요한 영향을 미칠 수 있다고 밝혔다.

3.1.6 파트너십요인

파트너십에 관하여 Anderson(1990)은 두 가지로 나누어 정의하였는데, 첫 번째로 회사의 입장에서, 수익달성을 위하여 둘 또는 그 이상의 기업이 참가 하는 것으로 정의하였으며, 두 번째로는 고객만족을 위하여 상호 협력하면서 기업 성공이 부분적으로 파트너에게 의존되는 것을 인식하고 이해하는 범위로 파트너십을 정의하였다. 박광오(2009))는 파트너 기업 사이에 공동의 목적을 정하고 상호협력을 위해서는 일반적인 노력이 아닌 당사자 모두가 함께 신뢰를 통

Collection

한 노력이 필요하며 파트너의 업무이해를 위하여 업무의 관점, 문화차이, 업무진행, 직절한 역할분배 등이 이루어져야 한다고 하였다. Parasuraman and Berry(1988)는 운송주선업체 서비스 품질을, 서비스 우수성과 관련된 유형성 선정요인 중, 해외파트너 업무 네트워크 구조 항목을 제시하였다. 정진혁(2008)은 파트너십은, 국내 물류와 달리, 해외 거점 확보와 네트워크 형성이 성공적인 물류서비스 제공을 위한 핵심요인이며, 화주기업과 운송주선업체 간의 밀접한 파트너십을 형성하여 수시로 변화하는 기업의 요구사항을 신속하게 반영할 수 있는 역량이 강조된다고 언급하였다. 정재헌과 조항(2008)은 물류의 효율성 측면에서 전문물류기업으로 물류업무의 아웃소싱 사례는 증가하는 추세에 있으며, 글로벌 환경에서는 세계적인 네트워크를 구축하고 있는 하나 또는 소수의 물류기업과 거래하는 것이 좋다고 하였다.

실제 화주기업은 운송주선업체가 제공하는 서비스에 대한 만족도, 충성도, 기업성과 실태와 운송주선업체에게 제공받고 싶어하는 업무가 무엇인지 파악하여 화주기업의 요구에 부합하는 서비스 제공방안을 강구함으로써 운송주선업체의 경쟁력을 제고 한다.

가) 만족도

만족은 기쁨이나 실망 및 자기 자신의 기대와 비교되는 상태의 느낌으로서 한 사람의 반응을 통해서 형성된 제품(또는 결과)에 대한 인지효과다.[5)]

이 정의에 의하면, 고객 만족은 강한 주관성으로 사물을 느끼는 고객의 심리에 중점을 둔다. 기본적으로 고객 만족은 사전에 기대하고 실제 성능 평가와 비교를 느끼는 제품 또는 서비스의 종류이다. 고객이 제품 또는 서비스를 구매하여 사용한 후 실제 성능이 이전의 기대를 충족시키거나 초월할 수 있다고 느낀다면 그 고객은 만족할 것이다. 그와 반대로, 이전의 기대를 충족시키지 못했다면 응답에 있어서 만족하지 않은 결과를 생성한다. 제공된 재화나 서비스의 구매에 매우 만족하는 높은 고객 만족도의 경우에는 그 결과로 인해 확실히 고객을 다시 유치할 것이며 충성도에 의한 다시 구매하고자 하는 의지를 높일 것이다. 동시에, 그 기존 고객은 업체에 대한 좋은 평판을 가져 와서 업체를 홍보하게 되고 회사로서는 새로운 고객을 유치하게 된다. 본 연구의 만족도 관련

5) 菲利普・科特勒, 1999.《营销管理》, 上海人民出版社.

Collection

항목은 현재 거래 중인 운송주선업체와 관련하여 비용, 규모 및 역량, 등 전체적 만족도와 운송의 신속성, 정시성이나 서비스 관련된 측면의 만족도를 알아보고자 한다.

나) 충성도

사전에 의하면 충성도는 특정 제품 또는 서비스를 구매하기를 선호하는 마음상태 또는 태도로 해석된다. 그 감정에 기반을 둔 공식은 뿌리 깊은 고객 충성도의 의미를 보여준다. 그것은 그러한 신념을 가진 고객으로서 정의될 수 있다: 고객이 과거에 사용했거나 미래에 필요할지 모르는 제품을 구매하기를 원할 때, 그의 첫 번째 생각은 당신의 기업이다. 이러한 연상은 여러 번의 효용이 높은 구매 경험으로부터 오는데, 경험은 편안함과 고객 신뢰 및 충성도의 느낌을 증가시키고 시간이 지날수록 성장한다. 본 연구의 충성도 관련 항목은 현재 거래 중인 운송주선업체에 대한 계속이용 의도와 행동 관련된 측면의 충성도를 조사하여 보고자 한다.

다) 기업성과

기업성과는 일반적인 일정한 시간에 기업생산 및 운영 활동 중 효과적으로 노동성과를 창조하다고 정의한다. 김기영과 오세진(1990)은 연구에 의하면 기업성과에 미치는 요소는 투자 수익율(이익), 시장점유율, 투자에 대한 현금흐름, 매출액 증가 등이 있다고 했다. 본 연구는 화주들이 현재 거래 중인 운송주선업체 이용을 통한 업무 효율이 향상시키고 기업 순이익 증가 등 관련된 측면의 기업성과를 살펴본다.

3.2 연구모형

3.2.1 연구모형 선행연구

본 연구를 수행하기 위해 기존연구 및 전문가 인터뷰 등을 통해 화주기업이 운송주선업체를 선정할 때 고려해야하는 요인들을 도출하였다. 도출된 상위요인들을 살펴보면 크게 비용요인, 부가서비스요인, 기업역량요인, 운송요인, 파트너쉽요인, 물류역량요인 등의 6개 요인으로 도출되었다. 그러면 도출된 6개의 상위요인들을 중심으로 각각의 세부요인들을 도출하였다. 세부요인을 도출한

Collection

결과 최종적으로 27개의 세부항목으로 분류하였다. 상위요인별 세부항목을 살펴보면 다음의 표와 같다.

Table 1 Selection factors of the shippers in choosing freight forwarder

연구자	주요 선정요인	조사항목
손상기 (1994)	운임의 할인 제공	5
심수보 (2010)	육・해・공 서비스가 모두 가능 물류센터 등의 인프라 보유	11 15
윤경섭 (2007)	완벽한 Ship route 의 제공	18
이진석 (2010)	성수기 스페이스 확보능력	13
이현호 (2010)	소량화물도 적극적으로 취급	19
정진혁 (2008)	클레임 해결속도 화주 이익과 이미지 제고 노력 화주의 요구변화에 대처능력 있음	7 21 22
Brain J Gibson Harry L. Sink and Ray A. Munday (1993)	사원과의 개인적인 유대관계 좋음	25
Constantinc Bourlakis (2005)	정보기술 활용	14
Daniels, R., Marcucci,E. and Rotaris, L (2005)	화물 송상과 유실에 관련한 위험 안정한 화물운송, 송상된 화물처리의 적극적인 태도	17
Douglas M Lambert, Margaret A. Emmerhainz and John T. Gardner (1999)	통관비용 감소	3
J. Mohr and R. Speckman (1994)	글로벌 네트워크의 범위 넓음	20
John J.Coyle, Edward J. Bardi and D. John Langely (1988)	계약한 서비스 제공 운임지급 조건의 융통성 화물추적 시스템 구축 포장기능 수행 서류발급의 정확성 적기집하 및 적기선적 화주의 요구에 대한 영업사원의 이해	2 4 6 8 9 16 27
Parasuraman, and Berry (1988)	해외파트너 업무 네트워크 구조	23
Pearson and Semeijn (1999)	저렴한 운송비용 특수화물 처리능력 있음 인력의 질적 수준, 명성	1 10 12
P.S. Aulakh, M. Kotabe and A Sabhy (1997)	다양한 운송업체와 관계 유지	24

3.2.2 연구모형 가설 설정

본 연구에서는 화주기업과 운송주선업체와의 만족도, 충성도, 기업성과와의 관계를 알아보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

Collection

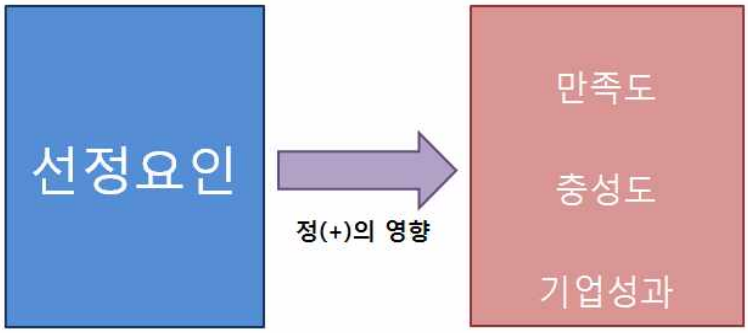


Fig. 2 Research model

H1: 화주기업의 운송주선업체 선정요인은 운송주선업체 제공 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

만족도는 전체 만족, 신속 및 정시 운송, 안정적 운송, 합리적인 운송수단, 클레임 감소 등 5개의 세부항목으로 구성하였다.

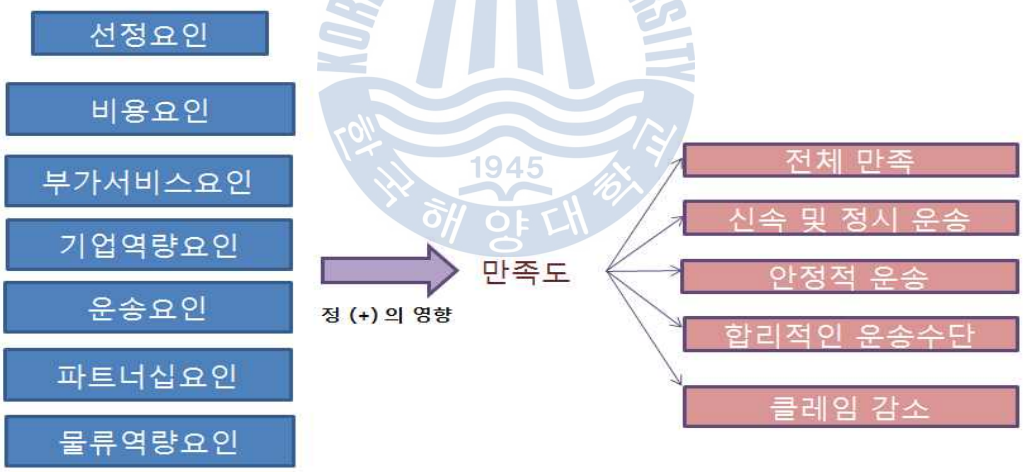


Fig. 3 Research model of the shippers satisfaction

H2: 화주기업의 운송주선업체 선정요인은 운송주선업체 제공 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

충성도는 업체 신뢰도, 계약관계 지속 유지, 타업체 추천 등 3개의 세부항목으로 구성하였다.

Collection

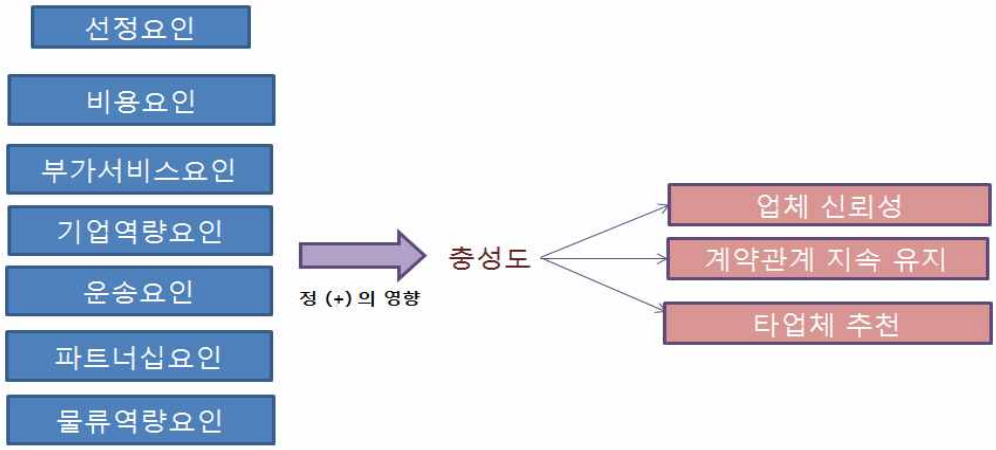


Fig. 4 Research model of the shippers loyalty

H3: 화주기업의 운송주선업체 선정요인은 운송주선업체 제공 화주기업성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

기업성과는 운송비 절감, 순이익 증가, 집중도 향상, 새로운 사업 기회의 창출 등 4개의 세부항목으로 구성하였다.

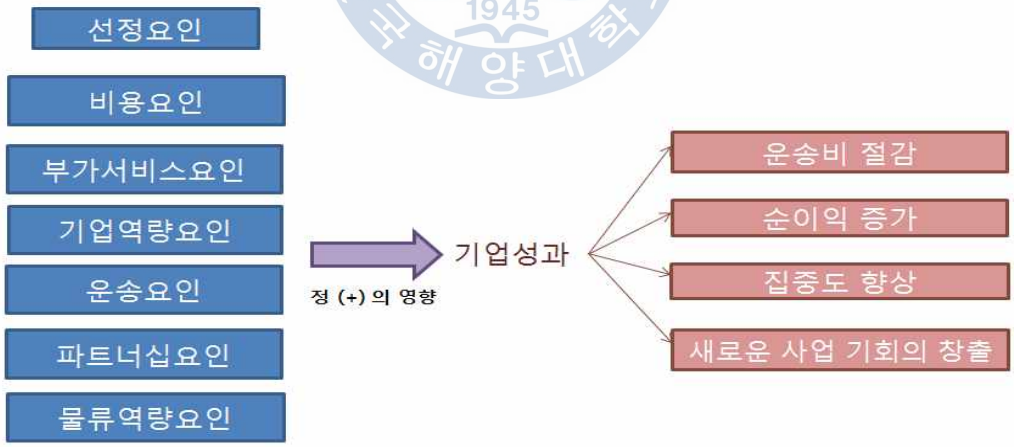


Fig. 5 Research model of the shippers Corporate Performance

Collection

제 4 장 실증분석 및 가설검증

4.1 설문조사의 내용 및 일반적 특성

4.1.1 조사대상 및 자료수집

본 조사는 현재 중국 상해지역에서 화주기업을 대상으로 운송주선업체를 선정하는 요인에 관한 실증연구를 위해 설계되었다. 설문조사 시간은 2012년 12월부터 2013년 2월까지 약 3개월 진행되었다. 중국 상해지역을 대상으로 250부의 표본으로 설문을 진행하였으며, 165부의 설문지를 회수하였고, 회수율은 약 82.5%이다. 불성실하게 응답된 설문지 8부를 제외하고 최종적으로 본 연구에서는 157부(78.5%)를 사용하였다. 그리고 각 설문의 선정요인들의 항목을 7점 리커트 척도를 이용하여 평가하였다.

설문지는 상해지역의 화주가 운송주선업체를 선택하는데 있어 어떤 요인들의 영향을 미치는지 알아보고 그 요인들 하주기업의 만족도, 충성도, 기업성과 간의 관계를 분석하였다.

4.1.2 설문지 구성 및 분석방법

설문의 영역은 총 3개의 영역으로 구성되었다.

제1영역은 화주기업의 일반현황 응답자의 직책, 근무경력, 업종, 매출액, 운송지역 등을 파악하여 화주기업의 일반적 특성을 구분할 수 있도록 구성하였다.

제2영역은 화주기업이 운송주선업체를 선정하는 요인에 대한 선행연구에서 토대로 비용요인, 부가서비스요인, 기업역량요인, 운송요인, 파트너십요인, 물류역량요인에 관한 총 27가지 항목으로 구성하였다.

제3영역은 화주기업 선정요인과 만족도 간의 관계에 관한 항목이 5개, 충성도 간의 관계에 관한 항목이 3개, 기업성과 간의 관계에 관한 항목이 4개 등으

Collection

로 구별하였다. 화주의 운송주선업체 선정요인과 만족도, 충성도, 기업성과는 7점 리커트 척도로 측정하였다.

본 논문에 제시된 가설들 분석하기 위해 여러 통계적 기법이 사용으며 통계 패키지인 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계, 중회귀분석을 실시하여 요인별 중요도 분석하였다.

4.1.3 조사대상 일반적 특성

설문대상 일반적 특성을 얻기 위해서 빈도분석을 이용하였다.

총 157부 설문지로 분석하였다. Fig. 6은 응답대상자 중 사원이 45%, 대리가 9%, 주임이 17%, 과장이 13%, 차장이 6%, 부장이 6%, 사장 4%, 임원 1% 등의 순으로 나타났다. 조사대상 중 실질적으로 업무를 담당하는 사원, 대리, 주임, 주임급이 71%로 가장 높은 비율을 차지하였다.

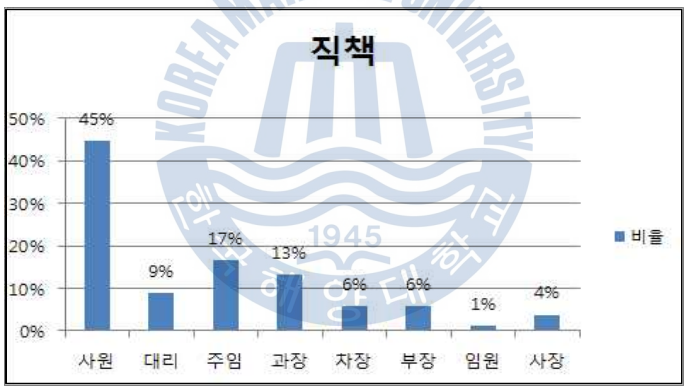


Fig. 6 Position of the questionnaire respondent

응답자 근무 경력은 Fig. 7과 같다. 경력은 '3~6년 미만' 과 '10년 이상' 이 각각 29%로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로 '3년 미만' 이 22%, '6~10년 미만' 이 20% 등의 순으로 나타났다. 종업원은 근무경력은 3년 이상 70% 이상임 실문에 능통한 사람이 답변하였다.

Collection

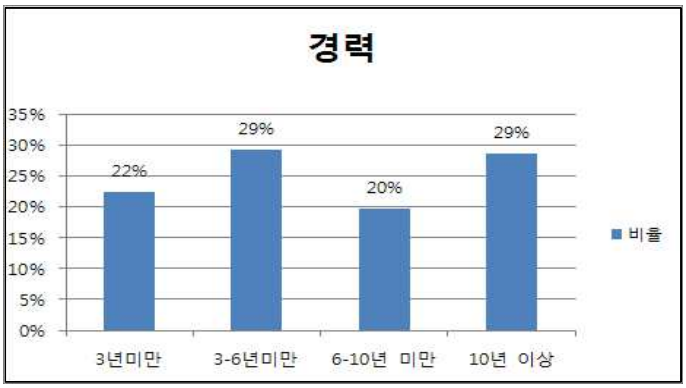


Fig. 7 Working time of the questionnaire respondent

본 연구에서는 상해지역 주력공업체조업체 Table 2는 특성에 따라서 업종별 항목을 만들었다. 상해지역 공업제조업체 중 6대 주력 공업 제조업체 총생산액의 비율은 상해시 전체 제조업체의 66.6%로 나타났다. 그 중에 전자제품 제조업체가 26.1%로 가장 높은 비율로 나타났고 석유화공 제조업체가 11.3%, 플랜트 제조업체가 10.9%, 자동차 제조업체가 8.2% 등의 순으로 나타났다.

Table 2 The indicators of Shanghai six main manufacturing industry

업종	기업수 (개)	총생산액 (억위안)	매출액 (억위안)	기업자산총액 (억위안)	업무수입 (억위안)	이윤총액 (억위안)	세금총액 (억위안)
합계	4,080	21,593.31	21,358.24	18,517.48	2,3081.42	1,497.48	755.30
전자통신부품	1,084	7,166.68	7,076.71	4,292.62	7,223.97	172.53	36.13
자동차부품	522	4,129.58	4,090.26	3,933.24	5,086.12	795.49	306.09
석유화공	660	3,954.01	3,938.04	2,457.58	4,037.67	116.91	246.90
강재	88	1,813.16	1,811.44	2,119.48	2,235.94	61.53	28.35
플랜트부품	1,397	3,888.82	3,831.39	4,933.73	3,854.15	273.57	102.68
생물의약	329	641.06	610.40	780.83	643.56	77.44	35.15
비율 (%)	41.0	66.6	66.6	62.9	67.3	66.4	48.4

출처 : 상해통계청

주: 기업은 모두 매출액 2,000만 위안 이상임. (2011년 기준)

응답기업의 업종별 분포는 Fig. 8은 기기산업(플랜트・기계・장비, 컴퓨터・사무용기기/전기기계, 전자부품・영상통신장비, 자동차부품, 생물의약)이 가장 많았으며, 그 뒤로 원재료(목재・나무제품・가구, 종이・종이제품・인쇄출판업, 고무・플라스틱, 석유화공, 강재), 소비물품(음식・식품, 섬유・의복, 가죽・가

Collection

방・신발), 기타 등이 그 뒤를 이었다.

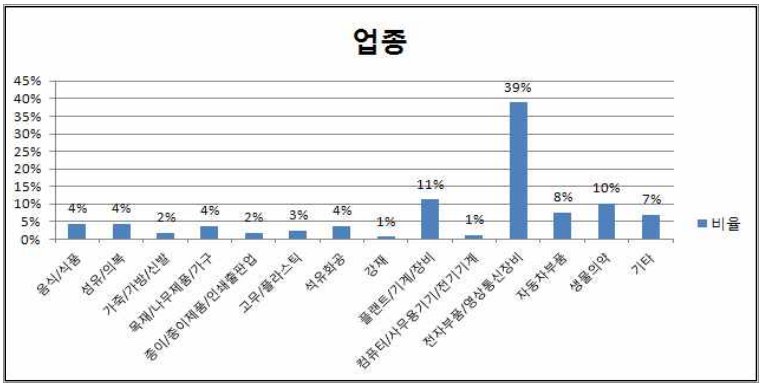


Fig. 8 Careers of the questionnaire respondent

Fig. 9는 응답기업이 매출액 중 '1억 위안 이상'이 66%으로 가장 높은 비율로 나타났다. 그 다음 '5백만 위안~2천만 위안'이 11%, '5백만 위안'과 '5천만 위안~1억 위안'이 각각 8% 등의 순으로 나타났다. 상해지역 주력공업체조업체는 전자부품, 플랜트, 자동차 화주업체를 조사대상 중 큰 비중을 차지하기 때문에 매출액 1억 위안 이상 비율을 가장 높다.

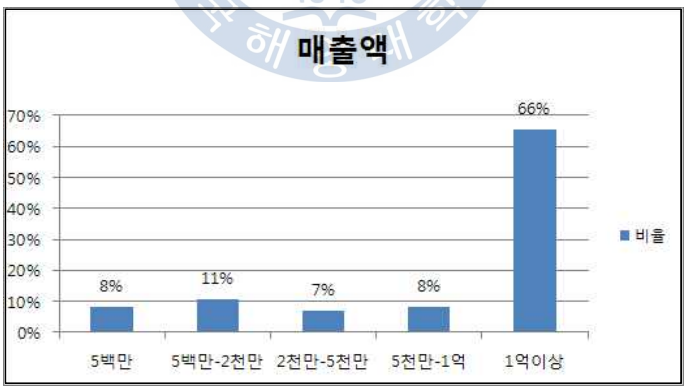


Fig. 9 Sale of the questionnaire respondent

(Unit: CNY)

Fig. 10은 응답기업의 주요 수출입 대상지역의 분포를 나타내고 있다. 주요

dCollection

수출입 대상지역은 중국 지리적으로 넓기 때문에 지역 간 무역거래 빈도가 높아서 53%로 가장 많은 것으로 나타났다.

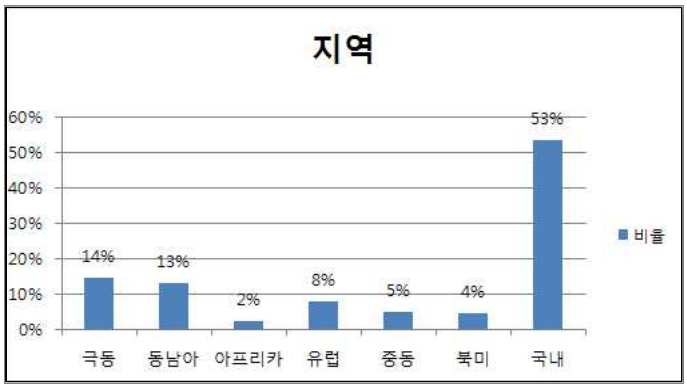


Fig. 10 Main imports and exports regions of the shippers

4.2 분석결과

4.2.1 요인분석

요인분석 (Factor Analysis)은 여러 변수의 상호 관련된 기본적 요인(factor)으로 집약하는 하나로 변수들에 공통적인 요인이 가정하고 이 요인을 각 변수가 어느 정도 영향을 받고 있는지 그 요인의 특성이 무엇인가를 분석하는 방법이다.[6] 본 연구는 주성분분석법 (Principal Component)과 직각회전 (Varimax rotation)을 이용하여 상해지역 화주기업을 대상으로 운송주선업체 선정하는데 미치는 요인을 분석하였다.

분석결과를 살펴보면 요인1은 화주요구의 이해도 높음, 운송업체의 관계 유지, 지연 없는 발송/도착, 안전성 높음, 개인적인 유대관계 좋음, 해외네트워크 구조 운용, 사원의 성실성 및 정직성 등 7개 요인을 묶였다. 요인2는 저렴한 운송비용, 통관비용 감소, 추가 비용 없이 부가 서비스 제공, 운임할인 제공, 지불조건의 융통성 등 5개 요인을 묶였다. 요인3은 실적 및 인지도의 중요성, 물류관리시스템 활용, 육・해・공 서비스 제공, 소량화물 취급, 성수기 스페이스 확

6) 원태연, 정성원, 2010.「SPSS PASW Statistics 18.0 통계조사분석」, 한나래아카데미, pp.415.

Collection

보 등 5개 요인을 묶였다. 포장과 라벨링 서비스 가능, 화물추적 서비스 제공, 문서 정확 및 신속 처리, 특수화물의 처리능력 있음, 클레임의 신속한 해결 등 5개 요인을 묶였다. 총 4개 상위요인으로 묶어 볼 수 있다.

또한 운송주선업체 선정요인 중 물류센터의 인프라 보유 항목, 완벽한 운송루트 제공 항목, 해외네트워크의 범위 넓음 항목, 기업의 이익과 이미지 중요성 항목, 요구변화에 대처능력 높음 항목 등의 5개 세분항목은 요인 적재값 0.5에 도달하지 못해 제거하였다. 분석결과의 세부적인 내용은 다음의 Table 3과 같다.

Table 3 Results of factor analysis (1 Step)

번호	세분항목	요인1	요인1	요인3	요인4
27	화주요구의 이해도 높음	0.700	0.133	0.152	0.132
24	운송업체의 관계 유지	0.664	0.302	0.288	0.000
16	지연 없는 발송/도착	0.649	0.173	0.248	0.313
17	안전성 높음	0.643	0.000	0.158	0.325
25	개인적인 유대관계 좋음	0.643	0.258	0.459	0.000
23	해외네트워크 구조 운용	0.632	0.295	0.000	0.367
26	사원의 성실성 및 정직성	0.558	0.194	0.233	-0.101
15	물류센터의 인프라 보유	0.469	0.312	0.340	0.249
20	해외네트워크의 범위 넓음	0.450	0.200	0.393	0.292
1	저렴한 운송비용	0.137	0.805	0.136	0.144
3	통관비용 감소	0.257	0.778	0.251	0.196
2	추가 비용 없이 부가 서비스 제공	0.233	0.735	0.102	0.361
5	운임할인 제공	0.195	0.733	0.238	0.146
4	지불조건의 융통성	0.289	0.610	0.189	0.209
12	실적, 인지도의 중요성	0.201	0.126	0.713	0.409
14	물류관리시스템 활용	0.180	0.193	0.691	0.000
11	육・해・공 서비스 제공	0.181	0.258	0.684	0.280
19	소량화물 취급	0.363	0.207	0.626	0.185
13	성수기 스페이스 확보	0.415	0.000	0.547	0.161
21	기업의 이익과 이미지 향상	0.438	0.259	0.455	0.318
8	포장, 라벨링 서비스 가능	0.256	0.255	0.271	0.710
6	화물추적 서비스 제공	0.000	0.364	0.000	0.665
9	문서 정확 및 신속 처리	0.406	0.226	0.247	0.611
10	특수화물의 처리능력 있음	0.174	0.151	0.443	0.562
7	클레임의 신속한 해결	0.221	0.309	0.411	0.516
18	완벽한 운송루트 제공	0.115	0.118	0.190	0.184
22	요구변화에 대처능력 높음	0.237	0.201	0.113	0.226

주: 1) 요인 적재값< 0.5 제거

2) 음영부분은 제거되는 요인

Collection

앞서 Table 3는 1단계 요인분석 결과 전체 27개의 세부항목 중에서 제거된 5개의 항목을 제외한 22개의 항목들을 토대로 2단계 요인분석을 시행하였다.

요인분석 결과를 살펴보면, 일반적인 공통성(communality) 값은 0.5이상이면 유의성이 있고, 본 연구는 모든 요인별로 항목들의 공통성 값이 0.5이상으로 나타났다. 또한 Nunnally(1978)는 크론바하 알파(Cronbach′s alpha) 값이 0.7이상이면 신뢰도가 있다고 판단하였다. 본 연구는 각 항목들이 크론바하 알파 값은 모두 0.8 이상으로 나타났기 때문에 내부 일치성과 신뢰성이 높다고 판단할 수 있다. 요인분석에서는 요인추출을 결정하는 최소고유값(Minimum eigenvalue)은 기본값이 "1"이다. 요인들은 고유값(Eigenvalue)이 "1"보다 작을 경우에는 의미가 없는 것으로 간주하고 무시한다. 본 연구에서 고유값을 모두 1.0 이상으로 하였다. 또한 KMO의 표본적합도는 0.895, Bartlett 검정은 Sig.(P)=0.000 <0.05으로 나타나 요인분석을 수행하는데 문제가 없는 것으로 판단된다.

물류역량요인의 특성은 운송주선업체와 화주 간 관계유지, 안전·적시 운송 및 세계적인 네트워크를 구축에 관련되어 있어서 물류역량의 범위에 속한다.

비용요인은 저렴한 운송비용, 통관비용 감소, 운임할인 제공, 추가적인 비용 없음, 지불조건의 융통성 등 5개의 변수로 구성되어 있다. 비용요인을 모두 운송주선업체의 비용에 관련되어 있다.

기업역량요인의 특성은 운송주선업체의 역량에 관련되어 있다. 특히 대형 화주들은 선정할 때 다른 요인보다 운송주선업체의 해상운송, 내율운송, 항공운송 등 복합운송 제공능력을 가장 우선적으로 고려한다. 또한 소량화물 취급이라는 화주의 요구에 따라 송화주의 문전에서 수화주의 문전까지 집화, 포장, 운송, 배달 등 일련의 서비스를 신속·정확하게 제공하는 편익위주의 운송체계를 말한다.[7] 화주기업입장에서 이것은 모든 서비스 제공되어 있는 운송주선업체의 기업역량을 부분에 관련되었다.

부가서비스요인은 포장, 라벨링 서비스, 문서 정확 및 신속 처리, 화물추적 서비스, 특수화물의 처리능력, 클레임의 해결 등 5개의 항목으로 구성되어 있다.

---

7) 秋昌烨, 金雄镇, 1994.「物的流通论」, pp.314-315.

Collection

Table 4 Results of factor analysis (2 Step)

상위 요인	세분항목	공통성	요인 분석	α 계수	고유값	설명 분산 (%)	누적 분산 (%)
물류 역량	화주요구의 이해도 높음	0.557	0.701	0.863	10.144	17.789	17.789
	안전성 높음	0.616	0.668	0.859			
	운송업체의 관계 유지	0.635	0.660	0.851			
	사원의 성실성 및 정직성	0.608	0.645	0.864			
	지연 없는 발송/도착	0.627	0.636	0.855			
	개인적인 유대관계 좋음	0.691	0.636	0.853			
	해외네트워크 구조 운용	0.631	0.617	0.862			
비용	저렴한 운송비용	0.739	0.817	0.860	1.713	16.760	34.549
	통관비용 감소	0.738	0.764	0.856			
	운임할인 제공	0.679	0.740	0.867			
	추가 비용 없이 부가 서비스 제공	0.735	0.734	0.861			
	지불조건의 융통성	0.608	0.637	0.878			
부가 서비스	포장, 라벨링 서비스 가능	0.700	0.747	0.804	1.294	15.663	50.212
	문서 정확 및 신속 처리	0.660	0.654	0.805			
	화물추적 서비스 제공	0.594	0.644	0.834			
	특수화물의 처리능력 있음	0.605	0.602	0.826			
	클레임의 신속한 해결	0.603	0.580	0.820			
기업 역량	물류관리시스템 활용	0.715	0.780	0.827	1.125	14.672	64.885
	실적, 인지도의 중요성	0.758	0.676	0.796			
	소량화물 취급	0.631	0.607	0.801			
	육・해・공 서비스 가능	0.590	0.606	0.819			
	성수기 스페이스 확보	0.556	0.567	0.828			

주: 1) KMO: 0.895, Bartlett: 2166.040
2) 요인 적재값< 0.5 제거

4.2.2 변수요인 중요도

본 연구에서 상해지역 화주기업을 대상으로 운송주선업체를 선정요인 중 각 요인별의 항목들에 대하여 화주들에 의한 중요도를 통해 이루어진다.

물류역량요인으로는 '지연 없는 발송/도착 한다' (5.86) 가장 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 무역거래에서 정시성은 기업의 경쟁력에 중요한 영향을 미치기 때문에 화주들이 중요도를 높게 평가한 것으로 보인다. 이 외에도 '안전성 높음' (5.82), '화주요구의 이해도 높음' (5.78), '개인적인 유대관계 좋음' (5.73), '운송업체의 관계 유지' (5.72), '해외네트워크 구조 운용' (5.70), '사원의 성실성 및 정직성' (5.67) 순으로 나타났다. 이는 따라서 훌륭한 영업사원은 실무자가 예상치 못한 문제를 처리할 강한 능력이 있는지, 서비스 연결

Collection

을 제공할지, 시의 적절하고 정확한 화물 동태를 제공할지 여부 등을 포함하여 화주의 화물 운송주선업체 선택에 영향을 미칠 수 있으며, 포괄적인 맞춤 정보를 고객에게 제공하여 고객과의 일대일 협력관계를 형성하고 고객 만족도 및 충성도를 향상시킬 수 있다.

비용요인으로는 '추가적인 비용 없이 각종 부가 서비스 제공해 주고 있다' (5.84) 가장 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 운송주선업체가 계약서 이외에 비용 없이 적당한 부가서비스 제공을 통해서 화주의 만족도를 향상시킬 수 있습니다. 그 다음으로 '지불조건의 융통성' (5.75), '통관비용 감소' (5.75), '운임할인 제공' (5.68), '저렴한 운송비용' (5.57) 순으로 나타났다. 운송주선업체가 융통성, 통관비용 감소, 운임할인 제공 등을 통해서 궁극적으로는 화주들에게 비용의 인하효과를 제공할 수 있어야 한다고 제시하였다. 이는 따라서 화물 운송서비스의 가격은 상품 시장에서 상품의 비용에 영향을 미치고 그로 인해 상품에 대한 수요에 영향을 미치며, 상품 수요의 변화는 화물 운송 시장의 요구에 직접적인 영향을 미친다. 화주는 운임의 선택에 보다 많은 주의를 기울이고 있다.

부가서비스요인으로는 '화물추적 서비스를 잘 제공해 주고 있다' (5.83) 가장 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 추적시스템을 통하여 화물의 상태를 실시간으로 파악할 수 있고 시간과 비용을 낭비하지 않고 작업효율이 향상될 수 있다. 이 외에도 '클레임의 신속한 해결' (5.82), '문서 정확 및 신속 처리' (5.77), '포장, 라벨링 서비스 가능' (5.61), '특수화물의 처리능력 있음' (5.59) 순으로 나타났다. 운송 중 사고발생 경우 운송인의 클레임에 대한 신속한 문제 해결로서의 경쟁력을 높여 준다고 할 수 있다. 또한 포장, 라벨링 및 기타 부가가치 노동 기반의 기본적인 물류 서비스의 개발을 통하여 체계화되고 표준화된 물류 체인은 낮은 노동 비용이라는 유리한 조건과 결합하여 물류 시장을 점유한다. 적시성 및 정확성을 확보하기 위해 선하 증권에 따라 에이전트가 통관신고서를 작성할 가능성을 포함한 서류 처리 과정인 세관 신고 후반부 동안에 세금 환급 수표가 반환된다. 이는 고객의 시간적 이윤이나 운영 리스크에도 직접적으로 영향을 미친다. 서류 작성은 업체의 전문적 자질과 전문성을 반영하며 고객의 화물 서비스 업체 선택에도 영향을 미친다.

Collection

기업역량요인으로는 '성수기 스페이스 확보능력이 뛰어나다' (5.80) 가장 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 수배송의 원활함과 성수기 스페이스 확보까지 포괄적으로 관리할 수 있는 역량을 알려주는 것은 운송주선업체 선정에 중요한 요인이다. 그 다음 '실적, 인지도의 중요성' (5.73), '소량화물 취급' (5.71), '육·해·공 서비스 가능' (5.70), '물류관리시스템 활용' (5.54) 순으로 나타났다. 물류정보기술이 물류활동과 기업경영관리 기능의 핵심요인으로 작용하고자 한다. 그 중에는 포장 컨테이너의 다양화, 역 시설의 특정 작업 가동 조건, 편리한 교통, 심지어 회사의 사업 전산화 여부, EDI 관세 및 기타 세부 사항 여부 등도 포함된다.

Table 5 Importance analysis of the Selection factors

	세부요인	평균	표준편차	요인평균
물류역량	화주요구의 이해도 높음	5.78	0.899	5.754
	안전성 높음	5.82	0.997	
	운송업체의 관계 유지	5.72	0.903	
	사원의 성실성 및 정직성	5.67	0.969	
	지연 없는 발송/도착	**5.86**	0.878	
	개인적인 유대관계 좋음	5.73	1.032	
	해외네트워크 구조 운용	5.70	1.014	
비용	저렴한 운송비용	5.57	1.008	5.718
	통관비용 감소	5.75	1.066	
	운임할인 제공	5.68	0.994	
	추가적인 비용 없이 부가 서비스 제공	**5.84**	1.016	
	지불조건의 융통성	5.75	0.950	
부가서비스	포장, 라벨링 서비스 가능	5.61	1.083	5.722
	문서 정확 및 신속 처리	5.77	0.993	
	화물추적 서비스 제공	**5.83**	0.805	
	특수화물의 처리능력 있음	5.59	0.980	
	클레임의 신속한 해결	5.82	0.928	
기업역량	물류관리시스템 활용	5.54	0.997	5.696
	실적, 인지도의 중요성	5.73	0.962	
	소량화물 취급	5.71	0.968	
	육·해·공 서비스 가능	5.70	1.002	
	성수기 스페이스 확보	**5.80**	0.893	

주: 1=전혀 그렇지 않다 4=보통 7=매우 그렇다

4.2.3 신뢰도 검증

신뢰도 (Reliability)는 한 검사가 측정 대상이 되는 내용을 어느 정도의 안정성을 가지고 일관성 있게 측정하고 있느냐 하는 것과 관련된 정확성(accuracy)

Collection

을 말한다. 즉 반응의 오차가 전혀 없다면 신뢰도는 “1” 이 되며 오차가 크면 클수록 신뢰도는 “0” 에 가까워진다. 결과 신뢰도가 높다는 말은 측정오차가 작은 상태를 말한다.[8)]

본 연구에서는 신뢰도 측정하기 위한 알파 계수(Cronbach’s-Alpha)를 이용하였다. 본 연구의 경우 알파 계수가 모두 0.8 이상으로 나타났으며 내부 일치성이 높은 것으로 판단한다.

Table 6은 화주기업 현재 이용하는 운송주선업체에 관한 각 항목의 만족도, 충성도, 기업성과에 대한 신뢰도를 분석하였다.

Table 6 Reliability analysis result of satisfaction, loyalty, corporate performance

변수	Cronbach’s-Alpha	N of Items
만족도	0.859	5
충성도	0.807	3
기업성과	0.873	4

Table 7아래의 표에서 살펴보면 안정적 운송 항목을 삭제할 경우 만족도 알파 계수(Cronbach’s-Alpha) 값이 0.862로 상승하므로 제거되었다.

Table 7 Reliability analysis result of satisfaction

번호	만족도 변수	변수가 삭제된 경우 척도 평균	변수가 삭제된 경우 척도분산	수정된 변수-전체 상관관계	다중 회귀 계수	변수가 삭제된 경우 Cronbach’s alpha	Cronbach’s alpha
1	전체만족	22.840	8.686	0.707	0.557	0.820	0.859
2	신속 및 정시 운송	22.649	9.178	0.728	0.571	0.818	
3	안정적 운송	22.796	9.894	0.535	0.344	0.862	
4	합리적인 운송수단	22.783	8.440	0.751	0.613	0.808	
5	클레임이 감소	22.866	8.642	0.665	0.549	0.833	

충성도 알파 계수(Cronbach’s-Alpha) 값이 0.8 이상 나타났으므로 내부 일치성이 높은 것으로 판단할 수 있다.

8) 원태연, 정성원, 2010. 「SPSS PASW Statistics 18.0 통계조사분석」, 한나래아카데미, pp.478.

Collection

Table 8 Reliability analysis result of loyalty

번호	충성도 변수	변수가 삭제된 경우 척도 평균	변수가 삭제된 경우 척도분산	수정된 변수-전체 상관관계	다중 회귀 계수	변수가 삭제된 경우 Cronbach's alpha	Cronbach's alpha
1	업체 신뢰도	11.439	3.017	0.636	0.408	0.754	0.807
2	계약관계 지속유지	11.439	2.876	0.641	0.414	0.746	
3	타업체 추천	11.439	2.389	0.694	0.481	0.694	

기업성과 알파 계수(Cronbach's-Alpha) 값이 0.8 이상 나타났으므로 내부 일치성이 높은 것으로 판단할 수 있다.

Table 9 Reliability analysis result of corporate performance

번호	기업성과 변수	변수가 삭제된 경우 척도 평균	변수가 삭제된 경우 척도분산	수정된 변수-전체 상관관계	다중 회귀 계수	변수가 삭제된 경우 Cronbach's alpha	Cronbach's alpha
1	운송비 절감	16.586	9.501	0.645	0.451	0.868	0.873
2	순이익 증가	16.789	8.513	0.756	0.572	0.825	
3	집중도 향상	16.707	8.593	0.795	0.638	0.811	
4	새로운 기회창출	16.719	8.318	0.721	0.571	0.841	

4.2.4 상관관계분석

상관관계분석 (Correlation Analysis)이란 두 변수 간에 상관관계가 존재하는지를 파악하고 상관관계의 정도를 측정하는 것이다. 따라서 연구모형과 연구가설에서 설정한 변수들 간의 관련성과 방향성은 대체적으로 일치하는 것으로 판단할 수 있다.

Table 10 Analysis results of correlation

	물류역량	비용	부가서비스	기업역량	만족도	충성도	기업성과
물류역량	1.000						
비용	0.662	1.000					
부가서비스	0.571	0.678	1.000				
기업역량	0.620	0.651	0.701	1.000			
만족도	0.165	0.099	0.125	0.163	1.000		
충성도	0.323	0.202	0.250	0.296	0.532	1.000	
기업성과	0.234	0.193	0.275	0.218	0.457	0.525	1.000

유의확률수준: *p<0.05, **0.01

Collection

4.2.5 다중회귀분석

회귀분석 (Regression Analysis)은 관련된 변수들 간의 상호 관련성을 규명하기 위한 적용될 수 있는 통계적 분석방법이다. 회귀분석은 단회귀분석 (simple regression analysis)과 중회귀분석 (multiple regression analysis)이 있다. 설명변수가 하나인 경우가 단회귀분석이고 두 개 이상인 경우가 중회귀분석이다. 본 연구는 상해지역 화주기업에게 있어 운송주선업체 선정요인이 실제로 만족도, 충성도, 기업성과에 얼마나 영향을 미치는지 파악하기 위해 다중회귀분석을 이용하였다.

분석결과를 살펴보면 본 연구는 회귀식의 전체적인 유의수준 5%내에서 안정되어 있다. 화주기업 만족도는 영향을 미치는 비용요인으로 나타났다. 화주기업 충성도는 영향을 미치는 물류역량요인, 비용요인, 기업역량요인으로 나타났다. 화주기업 기업성과는 영향을 미치는 비용요인, 기업역량요인으로 나타났다. 이를 통해 현재 화주입장에서 운송주선업체의 물류역량요인, 비용요인과 기업 역량요인을 통한 만족도, 충성도, 기업성과를 향상시켜야 함을 알 수 있다.

Table 11 Regression analysis results (Total)

만족도 (N = 157)							
	자유도	표준오차	t	유의 확률	R^2	수정된R^2	F
상수	5.6990	0.0616	92.47	0.000	0.0603	0.0335	2.44
물류역량	0.1020	0.0618	1.67	0.097			
비용	**0.1440**	**0.0618**	**2.34**	**0.020**			
부가서비스	-0.0370	0.0618	-0.61	0.541			
기업역량	0.0650	0.0618	1.05	0.293			
충성도 (N = 157)							
	자유도	표준오차	t	유의 확률	R^2	수정된R^2	F
상수	5.7190	0.0592	96.60	0.0000	0.1473	0.1249	6.56
물류역량	**0.1530**	**0.0594**	**2.58**	**0.0100**			
비용	**0.2320**	**0.0594**	**3.91**	**0.0001**			
부가서비스	-0.0120	0.0594	-0.21	0.8320			
기업역량	**0.1220**	**0.0594**	**2.07**	**0.0401**			
기업성과 (N = 157)							
	자유도	표준오차	t	유의 확률	R^2	수정된R^2	F
상수	5.5660	0.0746	74.60	0.0000	0.0846	0.0605	3.51
물류역량	0.1050	0.0748	1.41	0.1590			
비용	**0.1580**	**0.0748**	**2.12**	**0.0360**			
부가서비스	0.0630	0.0748	0.84	0.3990			
기업역량	**0.1960**	**0.0748**	**2.62**	**0.0090**			

주: 유의 확률수준 *p<0.10 **p<0.05 ***p<0.01

Collection

또한 설문지 표본 특성에 따라서 화주기업 주요 수출입 대상지역은 중국이 지리적으로 넓기 때문에 중국 내 지역 간 무역거래의 빈도가 높아서 53%로 가장 빈도로 나타났기 때문에 지역별로 중국 내 지역과 중국 내외지역을 나누었다.

중국 내 지역은 중국 내수시장만을 대상으로 무역 거래하는 화주기업에 대한 말한다. 중국 내외지역은 중국 내수시장 뿐만 아니라 중국이외지역 대상으로 동시 무역 거래하는 화주기업을 의미한다.

중국 내 지역의 화주기업 충성도는 영향을 미치는 물류역량요인, 비용요인으로 나타났다. 화주기업은 중국 내 지역에서 화물 운송할 때 물류역량요인과 비용요인을 중시하는 화주일수록 현재 거래하고 있는 운송주선업체에 대한 충성도가 통계적으로 유의하는 것으로 분석되었다.

Table 12 Multiple regression analysis results (China domestic)

중국 내 지역 만족도 (N = 91)							
	자유도	표준오차	t	유의 확률	R^2	수정된R^2	F
상수	5.5790	0.0780	70.69	0.000			
물류역량	0.0700	0.0810	0.86	0.392			
비용	0.1220	0.0980	1.25	0.214	0.0285	-0.0167	0.63
부가서비스	-0.0290	0.0840	-0.35	0.726			
기업역량	-0.0380	0.0770	-0.50	0.621			
중국 내 지역 충성도 (N = 91)							
	자유도	표준오차	t	유의 확률	R^2	수정된R^2	F
상수	5.6290	0.0760	73.94	0.000			
물류역량	**0.2400**	**0.0780**	**3.06**	**0.003**			
비용	**0.3230**	**0.0940**	**3.41**	**0.001**	0.2130	0.1764	5.82
부가서비스	-0.0280	0.0810	-0.35	0.726			
기업역량	-0.0280	0.0740	-0.39	0.700			
중국 내 지역 기업성과 (N = 91)							
	자유도	표준오차	t	유의 확률	R^2	수정된R^2	F
상수	5.3620	0.0890	59.87	0.0000			
물류역량	0.1680	0.0920	1.82	0.0710			
비용	0.1990	0.1110	1.79	0.0770	0.1275	0.0869	3.14
부가서비스	0.1220	0.0950	1.28	0.2040			
기업역량	0.0880	0.0870	1.00	0.3180			

주: 유의 확률수준 *p<0.10 **p<0.05 ***p<0.01

중국 내외지역은 화주기업의 무역 거래대상으로 중국 내수시장 뿐만 아니라

Collection

중국이외지역도 포함하는 것이다.

분석결과 살펴보면 화주기업 만족도, 충성도 그리고 기업성과는 영향을 미치는 기업역량요인으로 나타났다. 화주기업은 중국 내외지역에서 화물 수출입할 때 기업역량요인을 중시하는 화주일수록 현재 거래하고 있는 운송주선업체에 대한 만족도, 충성도, 기업성과가 통계적으로 유의하는 것으로 분석되었다.

지역별 화주들을 특징을 살펴보면, 운송주선업체 선정할 때 중국 내 지역 화주는 물류역량요인과 비용요인을 중시하는 반면에 중국 내외화주는 기업역량요인을 중시하고 있음을 알 수 있다.

Table 13 Multiple regression analysis results of the worldwide (including China)

중국 내외지역 만족도 (N = 66)							
	자유도	표준오차	t	유의 확률	R^2	수정된R^2	F
상수	5.8380	0.0990	58.87	0.0000	0.1480	0.0921	2.65
물류역량	0.1920	0.0990	0.099	0.0580			
비용	0.1530	0.0860	0.086	0.0826			
부가서비스	-0.0670	0.0950	0.095	0.4780			
기업역량	**0.2630**	**0.1050**	**0.105**	**0.0150**			
중국 내외지역 충성도 (N = 66)							
	자유도	표준오차	t	유의 확률	R^2	수정된R^2	F
상수	5.8960	0.0900	64.92	0.0000	0.1610	0.1060	2.93
물류역량	0.0710	0.0910	0.78	0.4360			
비용	0.1400	0.0790	1.77	0.0810			
부가서비스	-0.0590	0.0870	-0.68	0.4960			
기업역량	**0.2850**	**0.0960**	**2.95**	**0.0040**			
중국 내외지역 기업성과 (N = 66)							
	자유도	표준오차	t	유의 확률	R^2	수정된R^2	F
상수	5.9120	0.1210	48.47	0.0000	0.0879	0.0281	1.47
물류역량	0.0003	0.1220	0.00	0.9970			
비용	0.0140	0.1060	0.14	0.8890			
부가서비스	-0.0830	0.1170	-0.71	0.4470			
기업역량	**0.2880**	**0.1290**	**2.22**	**0.0300**			

주: 유의 확률수준 *p<0.10 **p<0.05 ***p<0.01

H1: 화주기업의 운송주선업체 선정요인은 운송주선업체 제공 만족도에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

전체 화주기업은 화물 수출입할 때 화주기업의 운송주선업체 비용요인은 운

Collection

송주선업체 제공 만족도에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다. 지역별로 중국 내외지역에서 화주기업은 화물 수출입할 때 운송주선업체의 기업역량요인은 운송주선업체 제공 만족도에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

H2: 화주기업의 운송주선업체 선정요인은 운송주선업체 제공 충성도에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

전체 화주기업은 화물 수출입할 때 운송주선업체 물류역량요인, 비용요인과 기업역량요인은 운송주선업체 제공 충성도에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

지역별로 분석결과에 따라서 중국 내 지역에서 화주기업은 화물 운송할 때 운송주선업체 물류역량요인과 비용요인은 운송주선업체 제공 충성도에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다. 중국 내외지역에서 화주기업은 화물 수출입할 때 운송주선업체 기업역량요인은 운송주선업체 제공 충성도에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

H3: 화주기업의 운송주선업체 선정요인은 운송주선업체 제공 기업성과에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

전체 화주기업은 화물 수출입할 때 운송주선업체 기업역량요인은 운송주선업체 제공 기업성과에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

지역별로 분석결과에 따라서 중국 내외지역에서 화주기업은 화물 수출입할 때 운송주선업체 기업역량요인은 운송주선업체 제공 기업성과에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

위에 결과에 살펴보면 물류역량요인을 중국 내 지역 운송 화주입장에서 영업사원은 화주기업의 요구를 잘 이해하고 태도와 성실성 등이 거래를 하면서 만족을 느끼고 신뢰가 쌓이면 운송주선업체를 장기적으로 거래 하게 된다. 또한 비용요인을 중시하는 화주가 충성도가 높은 이유는 최근 유가, 물가 상승과 임금 인상 등의 요인으로 인해 운송비용이 차지하는 비율이 점점 높아지고 있다. 수출입화주의 전체 매출액 대비 운송비용이 큰 비율로 나타났다. 그러므로 비용요인이 운송업체를 선정하는데 중요한 요인으로 작용하였으나 화주와 운송업

Collection

체간의 신뢰를 바탕으로 한 관계를 중요시하고 있다.

중국 내외지역에서 기업역량요인을 중시하는 화주일수록 현재 운송주선업체를 이용하여 이루어지는 만족도, 충성도, 기업성과가 높게 나타났다. 해외지역 수출입 화주의 경우는 해외 시장 잘 알지 못하기 때문에 해외정보 제공 및 전산화로 다양한 정보를 획득하여 불필요하게 정보비용 지출을 줄일 수 있다. 또한 화주는 해외시장에 진출할 때 정보기술을 이용해서 기업의 불확실성을 줄이고 합리적인 경영전략을 세움으로써 경쟁력을 강화할 수 있을 것이다.

Table 14 Analysis result of the hypothesis

		가설		유의확률	채택여부
H1	전체	H1-1.1	물류역량요인 → 만족도	0.097	기각
		H1-1.2	**비용요인 → 만족도**	**0.020**	**채택**
		H1-1.3	부가서비스요인 → 만족도	0.541	기각
		H1-1.4	기업역량요인 → 만족도	0.293	기각
	중국 내	H1-2.1	물류역량요인 → 만족도	0.392	기각
		H1-2.2	비용요인 → 만족도	0.214	기각
		H1-2.3	부가서비스요인 → 만족도	0.726	기각
		H1-2.4	기업역량요인 → 만족도	0.621	기각
	중국 내외	H1-3.1	물류역량요인 → 만족도	0.058	기각
		H1-3.2	비용요인 → 만족도	0.082	기각
		H1-3.3	부가서비스요인 → 만족도	0.478	기각
		H1-3.4	**기업역량요인 → 만족도**	**0.015**	**채택**
H2	전체	**H2-1.1**	**물류역량요인 → 충성도**	**0.010**	**채택**
		H2-1.2	**비용요인 → 충성도**	**0.0001**	**채택**
		H2-1.3	부가서비스요인 → 충성도	0.832	기각
		H2-1.4	**기업역량요인 → 충성도**	**0.040**	**채택**
	중국 내	**H2-2.1**	**물류역량요인 → 충성도**	**0.003**	**채택**
		H2-2.2	**비용요인 → 충성도**	**0.001**	**채택**
		H2-2.3	부가서비스요인 → 충성도	0.726	기각
		H2-2.4	기업역량요인 → 충성도	0.700	기각
	중국 내외	H2-3.1	물류역량요인 → 충성도	0.436	기각
		H2-3.2	비용요인 → 충성도	0.081	기각
		H2-3.3	부가서비스요인 → 충성도	0.496	기각
		H2-3.4	**기업역량요인 → 충성도**	**0.004**	**채택**
H3	전체	H3-1.1	물류역량요인 → 기업성과	0.159	기각
		H3-1.2	**비용요인 → 기업성과**	**0.036**	**채택**
		H3-1.3	부가서비스요인 → 기업성과	0.399	기각
		H3-1.4	**기업역량요인 → 기업성과**	**0.009**	**채택**
	중국 내	H3-2.1	물류역량요인 → 기업성과	0.071	기각
		H3-2.2	비용요인 → 기업성과	0.077	기각
		H3-2.3	부가서비스요인 → 기업성과	0.204	기각
		H3-2.4	기업역량요인 → 기업성과	0.318	기각
	중국 내외	H3-3.1	물류역량요인 → 기업성과	0.997	기각
		H3-3.2	비용요인 → 기업성과	0.889	기각
		H3-3.3	부가서비스요인 → 기업성과	0.447	기각
		H3-3.4	**기업역량요인 → 기업성과**	**0.030**	**채택**

주: 유의 확률수준 *p<0.10 **p<0.05 ***p<0.01

dCollection

제 5 장 결론 및 시사점

5.1 연구결과의 요약 및 시사점

WTO 가입 후 중국 경제는 세계 경제와 함께 융합되어 지역에 대한 외국인의 투자 및 중국의 수출입 무역은 큰 폭으로 증가하여 국제 화물에 대한 수요의 증가를 주도하였다. 또한 대외 무역뿐만 아니라 중국의 국제 화물 노선 구조도 다변화하고 그 규모와 분포도 그에 따라 변화하여 세계적인 발전을 이루고 전체 화물의 성장과 동시에 흐름의 방향과 유동량을 변화시켜 국제운송주선업체와 그 업무의 국제화 및 세계화는 새로운 넓은 시장을 열었다.

상해는 중국의 경제 발전에서 가장 빠르게 성장하고 있는 도시 중 하나일 뿐만 아니라 중국 최대의 화물 운송 시장으로서, 현재 상해항 수출입 운송의 80%는 국제 화물 운송주선업체가 차지한다. 국제 운송의 고객은 주로 대외 무역 기업이다. 상해의 대외 무역이 중 국내에서의 성장 추세를 주도하고 있음은 분명하다. 2011년의 대외 무역 수출은 2천억 달러를 초과하여 외국 자본의 수십억 달러 중 일부를 흡수했고 전년 대비 11.3%가 증가했다. 최근 몇 년 동안 상해 항의 컨테이너 처리량은 높은 성장률을 유지하고 있으며, 연간 처리량은 2011년 10.9%가 증가한 3173.9천만 ＴＥＵ에 달했다. 이는 상해의 대외 무역 공급이 적절하다는 것을 보여준다. 또한, 고객의 특정 요구로 부터 가격과 서비스에 초점을 맞추고 있다. 대부분의 국제 화물 운송주선업체에서는 연합을 통하여 국제 운송 업체로부터 특혜 운임의 형태를 취하기 때문에 화주는 운송 회사로부터 직접 받는 가격보다 낮은 가격을 국제 화물 운송주선업체로부터 얻을 수 있다. 또한, 대부분의 국제 화물 운송주선업체들은 화주를 위하여 비용의 일부를 사전에 지불함으로써 현금 유동성을 개선할 수 있다. 현재, 국제 화물 운송주선기업들은 치열한 시장 경쟁 속에서 다양한 형태의 추가적인 부가 가치

dCollection

서비스를 도입하여 화주들이 상당한 혜택을 누리고 있다.

본 연구는 문헌연구 및 전문가 인터뷰를 통하여 설문지를 구성하였으며 중국 상해지역 화주기업들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 운송주선업체 선택에 있어서 화주가 고려해야 할 요인들을 비용요인, 부가서비스요인, 기업역량요인, 운송요인, 파트너십요인, 그리고 물류역량요인 등 6가지로 분류하였다. 또한 각각의 요인들을 27개의 항목으로 세분화하여 지역적 관점에서 만족도, 충성도, 기업성과에 대한 다양한 요인들의 영향을 연구하였다. 이를 통하여 운송주선업체의 선정 시, 화주들이 인지하는 요인의 중요도를 파악하였다.

도출된 6가지 요인 가운데 요인 적재값이 0.5 이하로 유의하지 않은 운송요인과 파트너십 요인을 제외한 나머지 4가지 요인에 대해 분석을 실시하였다.

분석결과, 물류역량요인에서는 '화물 지연 없는 발송/도착' 에 대한 중요도가 가장 높은 것으로 나타났다.

비용요인에서는 '추가 비용 부담 없이 각종 부가 서비스' 에 대한 중요도가 가장 높은 것으로 나타났다.

부가서비스요인에서는 '화물추적 서비스를 잘 제공해 주고 있다' 에 대한 중요도가 가장 높은 것으로 나타났다.

기업역량요인에서는 '성수기 스페이스 확보능력이 뛰어나다' 에 대한 중요도가 가장 높은 것으로 나타났다.

요인분석의 결과를 바탕으로 운송주선업체에 대한 화주기업의 만족도, 충성도, 그리고 기업성과에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

분석결과에 따라서 비용요인을 중시하는 화주업체들은 현재 거래하고 있는 운송주선업체에 대한 만족도, 충성도, 기업성과가 높은 것으로 나타났으며, 기업역량요인을 중시하는 화주업체일수록 현재 거래중인 운송주선업체에 대한 충성도와 기업성과가 높게 나타났다. 또한 물류역량요인을 중시하는 화주일수록 운송주선업체에 대한 충성도가 높은 것으로 나타났다.

운송주선업체의 서비스 지역별로 살펴보면, 화주들은 중국 내 지역에서 화물 운송할 때 물류역량요인과 비용요인을 중시하는 화주일수록 현재 거래하고 있

Collection

는 운송주선업체에 대한 충성도가 높게 나타났다.

중국 내외지역에서 화물 수출입할 때 기업역량요인을 중시하는 화주일수록 현재 거래하고 있는 운송주선업체에 대한 만족도, 충성도, 기업성과가 높게 나타났다. 국내인 화주는 물류역량요인과 비용요인을 중시하는 반면에 중국 내외 화주는 기업역량요인을 중시하고 있다고 있음을 알 수 있다.

본 연구에서는 전체적인 요인으로 물류역량요인이 가장 중요하게 작용하는 것으로 나타났다. 다음으로 서비스요인, 비용요인, 기업역량요인 순으로 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

중요도 분석결과를 따라서 화주기업이 운송주선업체 선정할 때 비용을 절감, 다양한 서비스 제공, 기업역량 보다 화물의 안전하게 정시에 목적지까지 운송해 주는 능력이 더 중시한다. 이는 운송주선업체의 물류역량요인을 강화하는 것이 더 필요하다.

요인분석의 결과를 바탕으로 지역별로 운송주선업체에 대한 화주기업의 만족도, 충성도, 그리고 기업성과에 미치는 영향을 아래와 같다.

중국 내 지역에서 화주기업은 화물 수출입 할 때 운송주선업체 물류역량요인과 비용요인은 운송주선업체 제공 충성도에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

물류역량요인 중 안전성, 적시성을 중요뿐만 아니라 운송주선업체가 신속하고 정확하게 화주의 요구의 파악을 통해서 작업효율을 향상시킬 수 있다. 본 연구결과로 인해 알 수 있듯이 화주요구의 이해나 영업사원의 업무 대처능력이나 적극적인 태도가 운송주선업체의 충성도에 기여하고 있다. 그리고 이러한 점을 파악하고, 다양한 경로로 화주와 소통을 통한 화주기업의 요구에 부합하는 서비스를 제공하고 화주와 운송주선업체간의 협력관계를 형성하도록 하고자 한다. 아울러 비용요인은 운송인을 선정할 때 가장 우선 고려하는 요인이다. 특히 국내 정세는 유가 상승과 임금 인상 등의 요인으로 인해 저렴한 운송비용이나 통관비용 감소를 통해 비용 경쟁력의 우위를 확보하여야 할 것이다.

중국 내외지역에서 화주기업은 화물 수출입 할 때 운송주선업체 기업역량요

Collection

인은 운송주선업체 제공 만족도, 충성도, 기업성과에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

국제무역과정에서 화주는 무엇보다 운송업체의 역량을 가장 우선 고려한다. 이는 화주가 운송인 안정적이고 신뢰할 수 있으며 화물 운송 시장에서 포괄적인 서비스를 제공하는지에 더 관심이 있다는 것을 알려준다. 또한 해외시장 진출할 때 정확한 정보전달을 통해서 화물지연, 문제 처리능력 등 불확실성 문제를 제거함으로써 이익을 최대화할 수 있어서 성과에 영향을 미친 것이다.

5.2 연구의 향후방향

본 연구에서는 한국 국제 운송주선업체의 중국 진출과 관련된 방안을 설립하기 위해 상해지역 중심의 화주를 연구대상으로 선정하였다. 그러나 중국 전체 현황은 모두 반영하지 못하기 때문에 여러 지역 표본의 확대가 필요하다.

또한 연구결과에 따라서 부가서비스요인은 화주기업에게 만족도, 충성도, 기업성과에 대한 영향을 미치지 않는 원인을 향후 연구에서는 더 깊이 생각해야 할 필요가 있다.

추후에 중·한 화주 운송주선업체 선정요인의 차이점에 대한 비교이나 화주기업의 업종별, 규모별 등 특성을 실증연구가 진행되어야 할 것이다.

Collection

감사의 글

이 논문의 완성을 계기로 곧 저의 석사과정 동안의 공부와 생활에 마침표를 찍게 되었습니다. 이에, 저는 저의 지도교수님이신 신창훈 교수님께 감사의 마음을 전하고자 합니다. 신창훈 교수님께서 저에게 엄격함과 진중함으로 학문에 임하도록 하셨을 뿐만 아니라, 풍부한 전공지식과 온 마음으로 저를 학문의 길로 이끌어 주셨기에, 저는 2년의 시간 동안 많은 전공지식을 익힘과 더불어, 앞으로의 학업과 직무를 수행하는데 필요한 견실한 기초를 쌓을 수 있었습니다.

이와 더불어, 논문을 쓰는 동안 아낌없는 관심과 지도 편달을 베풀어주신 곽규석 교수님, 신재영 교수님, 권문규 교수님, 김환성 교수님, 남기찬 교수님과 박진희 교수님께도 진심으로 감사드립니다.

이 외에도 저의 2년간의 생활과 공부를 함에 있어 저에게 아낌없는 응원과 도움을 주었던 유통모형실험실의 모든 선배님과 더불어 저의 중국친구들에게도 감사의 뜻을 전합니다.

마지막으로 저의 존경하고 사랑하는 부모님과 가족 여러분께 감사드립니다. 부모님의 저를 향한끊임 없는 격려와 응원, 지극한 사랑으로 저에게 베풀어주신 관심과 보살핌은 언제나 제가 앞으로 나아가는 가장 큰 원동력이었습니다. 감사합니다..

Collection

感 谢 文

这篇论文的完成即将为我的硕士课程学习生活画上句号.在此,我要感谢我的导师辛昌勳教授.辛昌勳教授严谨的治学要求,丰富的专业知识及悉心的学术指导,促使我在两年的时间里学习掌握了许多专业理论知识,为今后的学习,工作打下了良好的基础.

同时感谢在论文创作过程中,郭圭錫教授,申载荣教授,權文圭教授,金煥成教授,南奇燦教授, 朴眞希教授的关心与指点.

此外,还要感谢我生活学习2年的流通模型实验室的全体前辈们以及我的中国朋友们,感谢你们对我的支持与帮助.

最后我要感谢我敬爱的父母和我的家人.他们在我成长道路上的不断地鼓励和大力的支持,以及在生活上无微不至的关心与照顾一直是我前进的最大动力.

Collection

참고문헌

구종순, 조성원, 1994. 운송서비스의 품질평가에 관한 실증적 연구. *한국해운학회지,* 27(12), pp.99-122.

김기영, 오세진, 1990. 한국 제조기업의 생산전략과 경쟁능력. 산업과 경영, 27(1), pp.29

박광오, 장활식, 2009. 사회교환이론 관점에서의 SCM 파트너십 요인에 관한 연구. *한국물류학회지*, 19(3), pp.131.

박동기, 조찬혁, 2012. 물류기업 간 해외 파트너십이 물류성과에 미치는 영향에 관한 실증연구. *물류학회지*, 22(1), pp.218.

박명섭, 1998. *인터넷 • 사례중심 글로벌 운송물류론.* 법문사

박용범, 2011. *우리나라 SEA&AIR 복합운송수단 선정요인에 관한 연구.* 석사학위논문. 서울:중앙대학교.

박창식, 김청열, 박경희, 2009. *뉴 밀레니엄 국제물류의 이해.* 형실출판사

방희석, 엄윤대, 김승철, 2009. *프레이트 포워딩 관리론.* 박영사

손상기, 1994. 한국수출기업의 물류관리의 전략적 목표와 프레이트포워더의 대행능력 타당성에 관한 연구. *嶺南經商論義,* 12, pp.165-180

송선욱, 1998. 國際貨物運送에 있어서 複合運送周旋人의 責任과 諸問題에 관한 硏究. *건국대 대학원논문집*, 47(1), pp.195-225.

심수보, 2011. *화주기업의 프레이트포워더 선정요인에 관한 연구.* 석사학위논문. 서울: 중앙대학교.

옥선중, 김웅진, 박영태, 전형구, 2003. *화물운송론.* 경록채널

이진석, 2010. *국내화주의 포워더 선택요인 분석.* 석사학위논문. 서울:서경대학교.

dCollection

이제홍, 2000. 복합운송주선업체의 고객서비스 만족도 평가분석. *유통연구논문집,* 4(3), pp.1-22.

이현호, 2010. *물류환경에 따른 프레이트 포워더의 경쟁력강화에 관한 연구.* 석사학위논문. 서울:중앙대학교

윤경섭, 2007. *한국 중소무역업체에게 있어서 복합운송주선인의 서비스 우선순위에 대한 연구.* 석사학위논문. 인천:인하대학교

원태연, 정성원, 2010. *「SPSS PASW Statistics 18.0 통계조사분석」*. 한나래아카데미

정진혁, 2008. *국내 화주기업의 국제물류주선업체 선정요인에 관한 연구.* 석사학위논문. 서울:중안대학교.

정재헌, 조항, 2008. 글로벌 기업들의 물류전략 사례 연구. *한국물류학회지*, 18(4), pp.68-69.

秋昌燁, 金雄鎭, 1994. *物的流通論*

Anderson, J. C. & A. Narus. James., 1990. A Model of the Distributor Firm and Manufacturer Firm Working Partnerships. *Journal of Marketing*, pp.54.

Brain J., Gibson, Harry L. Sink., & Ray A. Munday., 1993. *S*hipper-Carrier Relationships and Carrier Selection Criteria. *The Logistics and Transportation Review*, 29(4), pp.371-382.

Chow, G. & R. F. Poist., 1984. The Measurement of Quality of service and Transportation Purchase Decision. *The Logistics and Transportation Review*, pp.26-34.

Constantine, Bourlakis., 2005. Information technology safeguards, logistics asset specificity and fourth-Party Logistics network creation in the food retail chain. J*ournal of Business & Marketing*, pp.88-98.

dCollection

Daniels, R., Marcucci, E., & Rotaris, L.. 2005. Logistics Managers Stated Preferences for Freight Service Attributes. *Transportation Research,* E(41), pp.201-215.

Douglas, M. Lambert., & Margaret, A. Emmerhainz., & John, T. Gardner., 1999. Building Successful Logistics Partnership. *Journal of Business Logistics*, 20(1), pp.165-181.

J. Mohr. & R. Speckman., 1994. Characteristics of Partnership Success: Partnership attribute. Commuunication Behavior, and Conflict Resolution Techniques. *Strategic Management Journal,* (15), pp.135-152.

John J. Coyle., Edward J. Bardi., & D. John Langely., 1988. *The Management of Business Logistics*. West Publishing Com, pp.327-329.

Liberatore, Mattew, J. & Miller Tan., 1995. A Decision support Approach for Transport/Mode Selection. *Journal of Business Logistics*, 16(2).

Michael A McGinnis., 1993. Logistics Strategy, Organizational Environment and Time Competitiveness. *Journal of Business Logistics*, 14(2) pp.3-4.

Nunnally, J. C. 1978. *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry., 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1).

Pearson, J. N. & 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.

P.S. Aulakh., M. Kotabe., & A. Sabhy., 1997. Trust and performance in cross-border marketing relationship, in Beamish. *Cooperative strategies, San Francisco, The New Lexington, Press.*

菲利普·科特勒, 1999. *营销管理*. 上海人民出版社.

Collection

韩向军，2008. *货运代理企业发展战略研究－以中外远山有限公司为例.* 硕士学位论文. 中国海洋大学.

梁攀登，2003. *上海地区大型国际货运代理企业战略调整研究.* 硕士学位论文. 上海交通大学.

孟宪龙，2004. *我国国际货运代理市场分析.* 硕士学位论文. 大连海事大学.

周群谊，2010. *客户关系管理在货运代理行业的应用与研究.* 硕士学位论文. 上海交通大学.

日通综合研究所著，2005. *중국물류의 기초지식.* 박찬익 역，범한도서출판.

dCollection

부 록

부록 A

货主选择货运代理的原因调查

1. 为贵公司更好的发展..

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货运代理时考虑的原因进行分析调查。

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。

□ 调查 机构 ：	韩国海洋大学 物流系统工学科
□ 指导 教授 ：	辛 昌 勋 教授 (chshin@hhu.ac.kr)
□ 研 究 员 ：	姬 佳 慧 硕士 (jessica88yy@naver.com)

■ 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 ⑨ 钢材 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
5. 货主（客户）公司的销售额?
① 5百万 未满 ② 5百万~2千万 ③2千万~5千万 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

dCollection

■ 货运代理业选择原因

	下列是货主选择货运代理的原因. (请根据贵公司货物特性作答)								
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	减少通关的费用。	减少通关费							
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	提供货物追综服务。	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	准确迅速地处理装货，通关等相关文件。	文件处理							
10	拥有对特殊货物的处理能力。	特殊货物处理							
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确保。	空间保障							
14	灵活的运用物流管理系统能力。	管理系统							
15	具备物流中心等基础建设（仓库设备等设施）。	基础设施							
16	无延误的发送/运达货物。	按时发货							
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。	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							

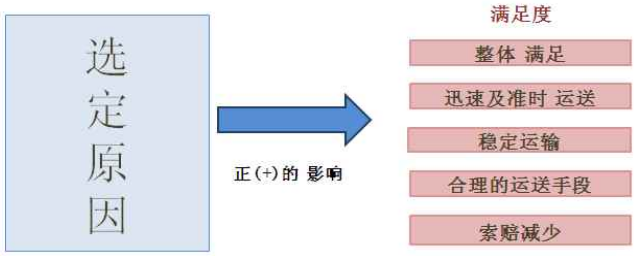
dCollection

■ 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。

H1：货主企业选择国际货运代理的原因对国际货运代理的满足度有 正（+）的影响。

假设H1: 选定原因 → 满足度



◇ 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。

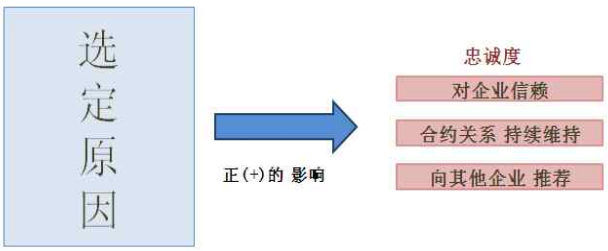
编号	主要内容	非常不同意	不同意	较不同意	一般	较同意	同意	非常同意
1	对现在正在交易中的货运代理公司整体比较满意。							
2	现在正在交易中的货运代理公司能迅速及时的运送货物。							
3	现在正在交易中的货运代理公司能无损害的安全运送货物。							
4	现在正在交易中的货运代理公司能选择合理的运输手段运输货物。							
5	对于现在正在交易中的货运代理公司投诉索赔减少。							

■ 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。

H2 ： 货主企业选择国际货运代理的原因对国际货运代理的忠诚度有 正 (+) 的影响。

假设 H2 ： 选定原因 → 忠诚度



dCollection

◇ 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。

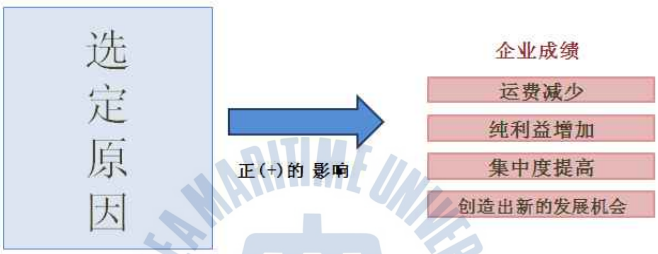
编号	主要内容	非常不同意	不同意	较不同意	一般	较同意	同意	非常同意
1	现在正在交易中的货运代理公司真诚值得信赖。							
2	对于现在正在交易中的货运代理公司今后会继续合作。							
3	会向其他的货主推荐现在正在合作的货运代理公司。							

■ 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。

H3: 货主企业选择国际货运代理的原因对货主企业成绩有 正 (+) 的影响。

假设H3: 选定原因 → 企业成绩



◇ 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	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。							
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。							
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。							
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。							

■ 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。

dCollection

부록 B

화주기업의 운송주선업체 선정요인 조사

1. 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

2. 저는 한국해양대학교에서 석사학위논문을 준비하고 있는 학생입니다. 본 조사는 중국지역의 화주가 운송주선업체를 선정하는데 있어 어떤 요인들이 영향을 미치는지 알아보고, 분석하는데 목적이 있습니다.

3. 귀하(귀사)의 응답내용은 석사학위 논문의 연구자료 이외의 목적에는 절대로 사용되지 않습니다.

□ 조사기관 :	한국해양대학교 물류시스템공학과
□ 지도교수 :	신 창 훈 교수 (chshin@hhu.ac.kr)
□ 연 구 자 :	희 가 혜 석사과정 (jessica88yy@naver.com)

■ 일반 현황

1. 업 체 명
2. 귀하의 직책은?
① 사원 ② 대리 ③ 주임 ④ 과장 ⑤ 차장 ⑥ 부장 ⑦ 임원 ⑧ 사장
3. 귀하의 근무 경력은?
① 3년 미만 ② 3~6년 미만 ③ 6~10년 미만 ④ 10년 이상
4. 귀사의 업종은?
① 음식/식품 ② 섬유/의복 ③ 가죽/가방/신발 ④ 목재/나무제품/가구 ⑤ 종이/종이제품/인쇄출판업 ⑥ 화합물/화학제품 ⑦ 고무/플라스틱 ⑧ 석유화공 ⑨ 강재 ⑩ 플랜트/기계/장비 ⑪ 컴퓨터/사무용기기/전기기계 ⑫ 전자부품/영상통신장비 ⑬ 자동차부품 ⑭ 생물의약 ⑮ 기타
5. 귀사의 매출액은?
① 5백만 미만(CNY) ② 5백만~2천만(CNY) ③ 2천만~5천만(CNY) ④ 5천만~1억 (CNY) ⑤ 1억 이상(CNY)
6. 귀사의 운송지역은?
① 극동 ② 동남아 ③ 아프리카 ④ 유럽 ⑤ 중동 ⑥ 미주 ⑦ 국내 ⑧ 기타

Collection

■ 운송주선업체 선정요인

◇ 다음은 화주가 운송주선업체 선정 시 고려되는 주요 요인입니다. 각 항목별로 평가해 주십시오.								
번호	항목내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	타사보다 저렴한 운송비용 제공해 주고 있다.							
2	추가적인 비용 부담 없이 각종 부가 서비스 제공해 주고 있다.							
3	통관비용을 감소해 주고 있다.							
4	운임 지불조건을 융통성 있게 제공해 주고 있다.							
5	운임할인을 제공해 주고 있다.							
6	화물추적 서비스를 제공해 주고 있다.							
7	클레임에 대해 신속하고 합리적으로 해결해 주고 있다.							
8	포장, 라벨링 등의 부가서비스를 제공해 준다.							
9	선적 통관 관련 문서 내용을 정확하고 처리를 신속해 주고 있다.							
10	특수화물의 처리능력 (위험품,생동물..)을 가지고 있다.							
11	육·해·공 서비스가 모두 가능하다.							
12	서비스의 제공경험, 실적, 인지도가 중요하다.							
13	성수기 스페이스 확보능력이 뛰어나다.							
14	물류관리시스템의 활용할 수 있어야 한다.							
15	물류센터 등의 인프라를 가지고 있다. (창고, 장비, 시설 보유)							
16	지연 없는 화물의 발송/도착한다.							
17	화물 운송의 안전성이 높다.							
18	완벽한 운송 루트를 제공해 주고 있다.							
19	소량화물도 적극적으로 취급한다.							
20	해외 네트워크의 범위가 넓다.							
21	고객기업의 이익과 이미지 제고를 위해 노력한다.							
22	화주의 요구변화에 대처능력이 높다.							
23	해외파트너 업무 네트워크 구조가 있다.							
24	다양한 운송업체와 관계를 가지고 있다.							
25	영업사원과의 개인적인 유대관계가 좋다.							
26	영업사원의 성실성 및 정직하다.							
27	영업사원이 화주의 요구에 대한 이해도가 높다.							

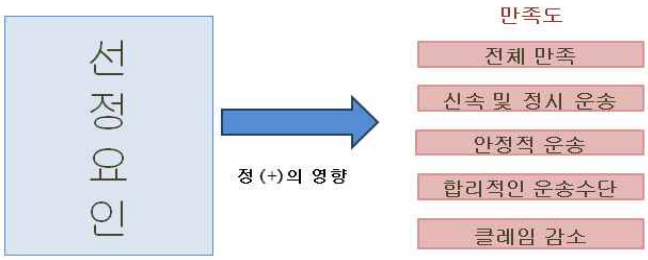
dCollection

■ 만족도

□ 만족도 : 현재 거래 중인 운송주선업체와 관련하여 규모 및 역량、파트너십、인간관계 등 전체적 만족도와 운송의 신속성, 정시성이나 서비스 관련된 측면의 만족도를 질문입니다.

H1 : 화주기업의 운송주선업체 선정요인은 운송주선업체 제공 **만족도**에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설H1: 선정요인 → 만족도



◇ 다음 항목은 귀사에서 판단하고 있는 운송주선업 관련 만족도에 대한 평가 항목입니다. 위에 참고하시어 각 항목 만족도에 대해서 평가하여 주십시오.

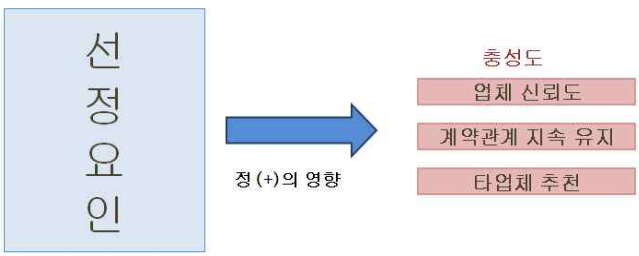
번호	항목내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	현재 포워더 거래에 전반적으로 만족한다.							
2	현재 포워더와 거래 하면서 화물의 신속하게 정시하는 운송하였다.							
3	현재 포워더가 파손 없는 안정적 운송하였다.							
4	현재 포워더가 합리적인 운송수단을 선정하였다.							
5	현재 포워더에 대한 클레임이 감소하였다.							

■ 충성도

□ 충성도: 현재 거래 중인 화물운송주선업체에 대한 계속이용 의도와 행동 관련된 측면의 충성도를 질문입니다.

H2 : 화주기업의 화물운송주선업체 선정요인은 화물운송주선업체 제공 **충성도**에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H2 : 선정요인 → 충성도



Collection

◇ 다음 항목은 귀사에서 판단하고 있는 운송주선업 관련 충성도 평가 항목입니다. 위에 참고하시어 각 항목 서비스 만족도의 상대적 중요도를 평가하여 주십시오.

번호	항목내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	현재 포워더는 정직하고 신뢰할 수 있다.							
2	현재 포워더는 앞으로도 계속 이용할 것이다.							
3	현재 포워더는 다른 업체에게 추천할 것이다.							

■ 기업성과

□ 기업성과: 현재 거래 중인 화물운송주선업체 이용을 통한 업무 효율이 향상시키고 기업 순이익 증가 등 관련된 측면의 기업성과를 질문입니다.

H3: 화주기업의 화물운송주선업체 선정요인은 화물운송주선업체 제공 **화주기업의 성과**에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설H3: 선정요인 → 기업의 성과

◇ 다음 항목은 귀사에서 판단하고 있는 운송주선업 관련 기업성과 평가 항목입니다. 위에 참고하시어 각 항목 기업성과의 상대적 중요도를 평가하여 주십시오.

번호	항목내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	현재 포워더와 거래 하면서 다른 회사를 이용할 때 보다 귀사는 운송비가 줄었다.							
2	현재 포워더와 거래 하면서 귀사는 순이익이 증가하였다.							
3	현재 포워더와 거래 하면서 업무 집중도 향상 시킨다.							
4	현재 포워더와 거래 하면서 새로운 사업 기회의 창출하였다.							

■ 마지막 귀사에서 생각하는 운송주선업체 선정 시 주요 고려 내용 및 기타의견을 작성해 주십시오.

dCollection