

물류서비스 품질 측정 방법의 비교연구

윤병국 *

오선일 *

양광모 **

박재현 ***

1. 서론

1.1 연구의 목적 및 필요성

서비스 품질(service quality)에 대한 연구는 1970년대 후반 북유럽을 중심으로 제조업 부문에서 비롯되었다고 할 수 있다. 제품 생산 위주의 산업사회로부터 서비스가 중심이 되는 후기 산업사회의 3차 산업이 시작되면서 무형의 서비스를 제공하는 기업들은 그들이 제공하는 서비스의 신뢰성과 고객의 요구를 정확히 충족시키고 있는지에 대하여 많은 관심을 기울이게 됨에 따라 서비스 품질에 대한 경쟁이 심화되기 시작하였다.

특히, 컴퓨터 기술과 네트워크가 발전되고 인터넷이 보편화됨에 따라 다양한 서비스에 대한 접촉 기회가 증대되어 서비스에 대한 기대치가 한층 높아짐에 따라 보다 높은 수준의 서비스는 물론 보다 경쟁력 있는 서비스가 요구되고 있는 것이 현실이다. 이러한 상황은 물류분야도 예외는 아니어서 물류 서비스의 경쟁력을 높이고 이용자들에게 보다 높은 수준의 서비스를 제공하기 위한 방편의 모색이 어느 때보다 절실하게 요구되고 있다.

무한경쟁의 글로벌 경제에서 서비스 산업의 발전에도 불구하고 물류 분야 업종들을 대상으로 하는 고객 서비스 만족도 측정에 관한 연구는 부족한 실정이다. 더 심각한 문제는 고객 만족도를 측정할 수 있는 방법론이 부족하다는 것이다. 이러한 상황에서 발생하는 문제점으로 수많은 물류 서비스 업종에 대해 일률적인 서비스 품질 측정 방법으로 만족도를 측정한다는 것이다.

최근 모든 분야에서 연구되는 있는 서비스 품질평가는 마케팅 분야의 서비스 품질 평가 방법인 SERVQUAL(Service Quality)과 SERVPERF(Service Performance)가 주로 적용되고 있는 것을 볼 수 있다.

-
- * 명지대학교 산업공학과
 - ** 유한대학 산업경영과 전임강사
 - *** 한국산업인력공단 자격분석전략팀 연구원

따라서 본 연구는 서비스 품질을 평가하는데 있어서 SERVQUAL과 SERVPERF의 차이점을 비교하고, 어떠한 방법이 물류 서비스 품질 평가에 적절한지를 알아보려고 하는데 그 목적이 있다. 또한 서비스 품질과 이용자 만족간의 관계를 파악하여 물류의 서비스 품질을 향상하기 위한 올바른 방향을 제시하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구에서는 서비스산업중 물류서비스 품질이론과 물류서비스 품질 평가 방법 및 물류서비스 품질 관련개념 관계를 살펴보고 또한 물류서비스의 중요성을 찾아보는데 그 목적을 두고 있다.

1.3 연구 내용 및 방법

본 연구는 문헌조사를 통하여 서비스 품질의 개념과 결정요인 및 서비스 품질 모형과 대표적인 서비스 품질 평가 방법인 SERVQUAL과 SERVPERF에 대하여 고찰할 것이고 또한 서비스 품질과 이용자 만족간의 관계에 대하여 살펴볼 것이다.

다음으로 본 연구는 물류의 서비스 품질을 측정하기 위하여 표본 물류 서비스 이용자들을 대상으로 SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 설문조사를 실시할 것이다.

본 연구를 수행하는데 있어서 설문분석을 위한 통계처리는 Minitab, SPSS 통계 프로그램을 사용할 것이며 또한 회귀분석을 통하여 SERVQUAL과 SERVPERF의 적정성을 평가 할 것이다.

2.이론적 배경

2.1 서비스 품질의 개념 및 결정요인

서비스 품질은 객관적으로 명확히 규명되기보다는 고객 개개인의 주관적인 평가가 강조되고 다양성이 상대적으로 존재한다는 점에서 학자들마다 서비스 품질에 대한 해석의 차이가 있다. 그러나 서비스 품질은 고객에 의해서 행해지는 판단이며, 그 평가가 결과만으로 측정되는 것이 아니라 서비스를 제공받는 전 과정에서 연속적으로 작용하는 것이라는 점은 학자들 간의 공통된 인식이다.

Parasuraman 등은 서비스 품질을 서비스에 대한 고객의 전반적인 판단 및 태도라고 정의하고, 고객이 서비스에 대해 사전에 갖는 기대와 서비스를 접한 이후 지각의 차이 정도 및 방향을 서비스 품질이라고 정의하였다. Grönroos는 서비스 품질을 소비자에 의해 주관적으로 인식되는 품질이라고 주장하면서 지각된 서비스 품질을 서비스 품질로 정의 하였다. 두 학자의 서비스 품질 정의는 추후에 SERVQUAL과 SERVPERF로

완성되었다.

1980년대 이후 많은 학자들이 서비스 품질에 영향을 미치는 서비스 품질의 결정요인에 대하여 많은 연구를 수행하여 왔다.

Grönroos는 고객에 의해서 기대된 서비스(expected service)와 실제 지각된 서비스(perceived service)를 서비스 품질의 결정요인으로 정의하였다.

Parasuraman 등은 고객의 기대에 영향을 미치는 핵심 요인을 구전, 외적 커뮤니케이션, 개인적 욕구, 과거의 경험으로 정의하였다. 그들은 요인 분석을 통하여 신뢰성(reliability), 응답성(responsibility), 접근성(access), 예절(courtesy), 커뮤니케이션(communication), 신용도(credibility), 안전성(security), 고객이해(Understanding the customer), 유형성(tangibles)등의 서비스 품질 결정요인을 밝혔고 이후 후속 연구에서 서비스 품질 결정 요인 항목을 <표 1>과 같이 5개 항목으로 완성하였다.

<표 1> 서비스 품질의 결정요인

결정 요인	정 의
신뢰성(Reliability)	약속한 서비스를 정확하고 신뢰롭게 수행하는 능력
응답성(Responsiveness)	고객을 돕고 즉각적인 서비스를 제공하려는 태도
확신성(Assurance)	직원의 서비스 수행 시 필요한 지식과 예의/신뢰와 확신을 줄 수 있는 능력
공감성(Empathy)	고객에게 제공하는 개인적인 배려와 관심
유형성(Tangibles)	물리적 시설/장비/직원/의사소통/자료의 외양

2.2 서비스 품질 평가모형

서비스 품질 평가모형은 서비스 품질과 관련된 제 개념의 상화관계를 명확히 밝혀 줄 뿐만 아니라 품질평가에 대한 후속 행동 분석이 가능하도록 한다는데 그 의의가 있다.

Grönroos는 고객이 서비스를 받기 이전에 서비스에 대하여 가지고 있었던 기대 서비스와 서비스를 제공받은 이후 지각한 서비스를 비교함으로써 서비스 품질 평가가 가능하다는 서비스 품질 모형을 제시하고 있다.

Parasuraman 등은 서비스 제공자와 서비스를 제공받는 고객의 측면으로 구분하여 고객이 기대하는 서비스와 서비스를 제공받은 이후 지각하는 서비스의 차이에 의해

서비스 품질이 평가된다고 하고 이 모형을 Gap 모형이라고 하였다. 서비스 품질은 4가지 Gap(Gap 1-Gap 4)에 의해 영향을 받으며, 이 Gap이 서비스 제공자의 서비스 전달을 방해하고, 고객이 서비스 품질을 평가하는데 영향을 미칠 수 있다고 보았다. 그리고 4가지 Gap의 크기(magnitude)와 방향(direction)에 따라 기대 서비스와 지각 서비스의 차이(Gap 5)가 결정되며, 이 차이에 의해서 서비스 품질평가가 가능하다고 하였다. Gap 모형에 따른 서비스 품질을 수식으로 표현하면 다음과 같다. [Gap 5 = \int (Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4)] 이 때 Gapdml 방향이 양(+) 또는 음(-)에 따라 서비스 품질은 우호적, 비우호적 또는 만족, 불만족으로 평가된다.

이 밖의 서비스 품질 평가 모형으로 Bolton과 Drew의 '다단계 모형', Boulding 등의 '동적과정모형(Dynamic process model)', Peter와 Churchill 등의 비차감식 모형(Non-difference score) 등이 있다.

2.3 서비스 품질 평가 방법

서비스 마케팅 분야에서 서비스 품질을 평가하는 방법 가운데 가장 대표적인 SERVQUAL과 SERVPERF의 특성을 요약하면 다음과 같다.

2.3.1 SERVQUAL Model

Parasuraman 등은 서비스 품질을 평가하는 적절한 방법은 서비스 품질에 대한 고객의 기대와 지각의 차이를 측정하는 것이라 제안하며 이를 위한 평가방법으로 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성의 서비스 품질 결정요인과 22개 세부 측정항목으로 구성된 SERVQUAL이라는 다항목 척도를 개발하였다.

SERVQUAL은 고객이 서비스에 대하여 갖는 기대와 서비스를 받은 이후에 갖는 지각의 차이를 서비스 품질이라 정의하고 그 차이에 의해 서비스 품질을 평가하는 방법이다. 즉, 서비스 품질은 기대와 성과의 차이에 의해 주관적으로 결정되는 것이며 다음의 수식 [서비스 품질(SQ) = 지각 서비스(PS) - 기대 서비스(ES)]에 의해서 측정될 수 있다고 보았다. 이때, 서비스 품질에 대한 기대가 성과보다 크면 서비스 품질에 대한 기대가 성과보다 크면 서비스 품질은 만족스럽지 못한 수준, 기대가 성과와 같다면 서비스 품질은 만족스러운 수준; 그리고 기대보다 성과가 크다면 서비스 품질은 이상적인 수준이라고 본다.

SERVQUAL의 유용성은 기업의 입장에서 고객이 지각하는 전체적인 서비스 수준을 평가, 측정하고 품질관리를 위한 핵심요인이나 그 요인내의 구체적인 항목을 추출하여 집중적인 관리가 가능하다는 점이다.

한편, SERVQUAL은 설문지의 길이가 너무 길고 동일한 문항에 대한 기대와 지각을 반복적으로 측정한다는 점과 둘째, 전문적인 서비스에는 적합하지 않다는 타당성의 문제, 셋째, 기대와 지각간의 차이 점수를 이용하여 서비스 품질을 측정한다는 방법상의 낮은 신뢰성과 타당성의 문제, 넷째, 예측력의 문제, 다섯째, 서비스 접촉의 결과보

다는 과정에 초점을 맞추고 있으므로 기술적 품질의 부분이 결여되어 있다는 문제점이 지적되고 있다.

2.3.2 SERVPERF Model

Cronin과 Taylor는 SERVQUAL에 대하여 '기대' 개념의 모호성을 결정적인 문제점으로 제기하면서 '기대' 개념이 설문 대상자들에게 각기 다른 유형으로 해석되어 객관적인 측정을 방해할 수 있다고 주장하였다. 이들은 서비스 품질은 서비스의 성과 그 자체이기 때문에 서비스 질의 측정에 있어서 고객의 기대를 측정할 필요가 없다고 주장하였다.

SERVPERF는 서비스 품질을 평가하는 측정방법에 있어서 SERVQUAL 척도를 구성하고 있는 22개의 측정항목은 유지하되 기대개념의 비현실적인 문제를 비판하며 서비스 품질은 서비스의 성과라고 정의하며 다음의 수식 [서비스 품질(SQ) = 성과(P)] 으로 서비스 품질을 평가한다.

SERVPERF의 유용성은 SERVQUAL에 비하여 설문조사 항목이 현저히 줄었다는 점과 측정하기 어려운 기대를 측정하지 않아도 서비스 품질 평가가 가능하다는 점에 있다고 본다.

Kettinger등은 정보서비스 분야에서 SERVQUAL과 SERVPERF를 이용하여 서비스 품질을 측정하였다. 연구 결과에서 신뢰성과 공감성 차원을 제외한 유형성, 응답성, 확신성 차원의 측정 결과 값이 SERVQUAL보다 SERVPERF가 신뢰도와 타당성에서 높게 나타나 통계적으로 SERVQUAL보다 우수한 것으로 나타났다.

3. 서비스 품질과 이용자 만족과의 관계

3.1 서비스에 대한 이용자 만족

이용자 만족은 이용자가 서비스를 제공받은 이후 갖게 되는 감정적인 만족과 불만족의 판단으로 볼 수 있으며, 서비스를 제공받는 과정에서 이용자의 인지적 평가에 의하여 만족, 불만족이 결정된다고 정의할 수 있다.

이용자의 만족에 영향을 미치는 선행변수로는 개인적인 특성과 환경적 요인으로 구분할 수 있다. 환경적 요인은 사회 경제적, 기업 관련적, 제품 관련적 요인으로 구분할 수 있다.

이용자는 서비스를 제공받은 후에 서비스에 대한 만족 또는 불만족을 형성하게 되고, 그에 따라 여러 결과물이 나타나게 되는데 이러한 이용자 만족의 결과 변수로는 태도의 변화, 반복구매행동, 이용자 충성도, 구전, 불평행동 등이 있다.

이러한 이용자 만족에 관한 제이론들을 요약하며 첫째, 소비자의 기대와 지각의 비교를 통한 일치 혹은 긍정적/부정적 불일치가 소비자에게 만족/불만족으로 이어진다는 기대 불일치 이론, 둘째, 이용자 만족은 규범(norm)에 근거한다는 이론인 규범이론, 셋

째, 제품에 대한 기대는 제품의 가치와 차이가 있으며, 가치와 기대가 분리 되어 있을 때 기대보다는 가치가 만족을 더 잘 설명할 수 있다는 가치-지각 부등성 이론, 넷째, 만족은 비용과 그에 대한 보상의 상호 교환에 있어서 소비자가 지출한 비용과 기대한 만큼의 보상에서 발생하는 공평성 판단에 의해 좌우된다는 공평성 이론, 다섯째, 이용자의 만족에는 어느 특정한 하나의 요인이 아닌 여러 요인이 동시에 작용하므로 만족에는 다양한 변수들의 비교 과정에서 발생한다는 다원과정이론, 여섯째, 만족은 구매 후 정서적 반응의 한 기능으로 긍정적/부정적 정서는 이용자의 만족과 불만 그리고 구전행동에도 직접적으로 영향을 미친다는 귀인이론 등이 있다.

3.2 서비스 품질과 이용자 만족간의 관계

서비스 품질과 이용자 만족은 학자에 따라 전혀 다른 별개의 두 개념으로 보는 학자도 있고, 두 개념이 기대불일치 이론이라는 동일한 이론적 근거에서 출발하고 있기 때문에 같은 개념이라고 보는 학자도 있다.

이용자 만족과 서비스 품질을 동일한 개념으로 보는 학자들 가운데 Manning은 서비스 품질을 고객의 만족으로 정의하고 서비스 품질과 고객만족을 구별하지 않았다. LeBlanc 역시 서비스 품질과 고객만족이 이론적으로는 기대와 지각사이의 차이와 관련이 있더라도 현재는 학문적으로 두 개념 사이에 존재한 것으로 볼 수 있다는 이론적 차이는 존재하지 않는다고 주장하였다. 이외에도 Parks, Cronin과 Taylor, Fournier와 Mick 등이 두 개념을 동일하게 보는 학자들이다.

이용자 만족과 서비스 품질을 전혀 다른 개념으로 보는 학자들 가운데 Fakeye와 Crompton은 만족은 경험으로부터 형성된 심리적인 결과인 반면, 서비스 품질은 서비스 그 자체의 속성과 관련되어 있다고 주장하며 두 구성개념은 서로 다른 것으로 보았다.

Oliver는 만족의 가장 중요한 결정요인은 소비 전 단계에서 형성된 제품에 대한 기대와의 일치/불일치 정도라고 주장하며 이는 고객의 만족도는 소비 전 기대와 소비 후 성과의 정도가 중요한 역할을 하기 때문에 두 구성개념은 동일하지는 않지만 유사한 개념이라고 주장하였다.

이처럼 여러 학자들에 따라 서비스 품질과 이용자 만족과의 관계는 다르게 표현되고 있다. 그러나 최근의 연구들은 서비스 품질과 이용자 만족은 상호 밀접한 관련성을 갖지만 서로 분리되어 있는 별개의 개념이라는 점에 대부분 동의하고 있으며, 일반적으로 이용자의 욕구가 충족되면 서비스 품질이 우수하다고 인정되는 것이고, 궁극적으로 이용자의 만족을 유도하는 것이므로 서비스 품질이 이용자 만족의 선행 요인이라는 주장이 우세한 추세라고 할 수 있다.

4. 향후 연구 방안

4.1 가설설정

- 가설 1 : 물류서비스 형태 변수에 따라 서비스품질에 대한 평균차이가 생길 것이다
 가설 2 : 물류서비스의 결정적 순간은 전반적 서비스품질과 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다
 가설 3 : 물류의 서비스품질은 고객만족에 영향을 미칠 것이다
 가설 4 : 물류의 서비스품질은 행위의도에 영향을 미칠 것이다
 가설 5 : 물류의 서비스품질 평가방법은 SERVPERF가 SERVQUAL보다 우월할 것이다

4.2 조사 설계

연구의 목적을 위해 자료수집의 도구로 이용할 설문지의 문항은 원칙적으로 이론에 근거하여 구성할 것이고 설문지의 내용에는 서비스품질 항목, 전반적인 서비스품질 평가항목이 포함될 것이다. 이를 도표화하면 <표 2>와 같다.

< 표 2 설문지 구성 >

개 념	구성요인(변수)	척도
서비스품질(33개) [기대,지각,성과,중요도 각각 33개]	유형성(10개)/확실성(6개)/신뢰성(7개)/ 반응성(5개)/감정이입(5개)	등간척도 6점척도
관련개념(7개)	만족(2개)/행위의도(2개)/전체품질(2개)/가치(1개)	등간척도 6점척도
물류형태(2개)	목적/경험	명목척도