2012년도 공동학술대회 논문집 pp. 252~253

물류창고업의 지속가능경영 활동이 고객만족과 기업의 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구

조재성* · † 신한원 · 신영란**

*부강샘스(주) 영업부문 부문장, † 한국해양대학교 해운경영학부 교수, **한국해양대학교 세계해양발전전략연구소 전임연구원

A Study on the Influence of Sustainable Management Activities on the Customer Satisfaction and Corporate Trust in the Logistic warehousing Industry

*Jae-Sung Cho** · † *Han-Won Shin* · *Young-Ran Shin***

* *Manager, BUKANG SEMS, Inchun, 405-818, Korea*

† *Division of Shipping Management, National Korea Maritime University, Busan 606-791, Korea*

***World Ocean Development Strategy Institute, National Korea Maritime University, Busan 606-061, Korea*

요 약 : 세계적으로 기후변화와 자원 고갈, 빈곤, 인권 등의 문제들이 갈수록 심각해지고 있으며, 경쟁심화로 인한 기업의 극단적 이윤 추구가 도리어 기업의 생존마저 위협하는 원인이 되고 있다. 이에 기업의 환경적, 사회적 책임에 대한 이해관계자의 요구가 커지면서 그동안 기업의 경영 목표였던 이윤 추구만으로는 더 이상 기업의 존립을 보장할 수 없는 인식이 확산되면서, 지속가능경영은 중요한 경영전략이 되었다. 공급사슬망 속의 물류창고업에 있어서도 기업 간의 협력, 상호작용, 연계로 이루어진 공급사슬망의 연계발전을 위한 지속가능경영은 큰 의미를 지닌다고 할 수 있다. 본 연구는 전체 공급사슬망 상의 물류산업 중 지속가능경영이 취약한 물류창고업에 대해 지속가능경영 활동이 고객인 보관위탁 화주, 복합운송주선인 등에게 미치는 영향에 대하여 분석하고 이러한 고객의 만족이 기업의 신뢰에 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 실증적으로 분석하였다.

핵심용어 : 물류창고업, 지속가능경영, 고객만족, 기업신뢰

ABSTRACT : *This paper reviews achievements of logistics warehousing industry in terms of sustainable management. The introduction part of the study discusses the theoretical definitions of sustainable management and sustainable development; later part is a case study on sustainable management of in the industry.*
Also, this paper includes an empirical study on the influence of sustainable management activities on the customer satisfaction and corporate trust through questionnaire survey.

KEY WORDS : *logistics warehousing industry, sustainable management, customer satisfaction, Corporate Trust*

1. 서 론

세계적으로 기후변화와 자원 고갈, 빈곤, 인권 등의 문제들이 갈수록 심각해지고 있으며, 경쟁심화로 인한 기업의 극단적 이윤추구가 도리어 기업의 생존마저 위협하는 원인이 되고 있다. 이에 기업의 환경적, 사회적 책임에 대한 이해관계자의 요구가 커지면서 그동안 기업의 경영 목표였던 이윤 추구만으로는 더 이상 기업의 존립을 보장할 수 없는 인식이 확산되면서, 지속가능경영은 중요한 경영전략이 되었다.

공급사슬망 속의 물류창고업에 있어서도 기업 간의 협력, 상호작용, 연계로 이루어진 공급사슬망의 연계발전을 위한 지속가능경영은 큰 의미를 지닌다고 할 수 있다.

본 연구는 전체 공급사슬망 상의 물류산업 중 지속가능경영이 취약한 물류창고업에 대해 지속가능경영 활동이 고객인 보관위탁 화주, 복합운송주선인 등에게 미치는 영향에 대하여 분석하고 이러한 고객의 만족이 기업의 신뢰에 어떠한 영향을 미

* 대표저자 : 조재성(정회원), supertrader@paran.com, 032)814-1760
† 교신저자 : 신한원(종신회원), hwshin@hhu.ac.kr 051)410-4388
** 종신회원, syran@hhu.ac.kr, 051)410-5388

치는가에 대하여 실증적으로 분석하였다.

2. 이론적 배경

본 연구에서는 지속가능경영의 개념과 발전 과정에 대해 기술하였고, 국내·외 주요기업, 물류기업, 물류창고업의 지속가능경영 활동 동향에 대해 자료조사를 통해 현황을 분석하였으며 마지막으로 고객만족과 신뢰에 관한 선행연구를 살펴보았다.
‥‥**(중략)**‥‥.

2.1 지속가능경영
2.2 기업의 지속가능경영 활동
2.3 고객만족
2.4 기업신뢰

3. 연구설계

물류창고업의 지속가능경영활동은 경제적 활동, 사회적 활동, 환경적 활동 등으로 나누어지며, 이러한 요인들이 고객만족과 기업신뢰에 영향을 미칠 것이다. 이러한 가정 하에 지속가능경영활동이 고객만족, 신뢰에 미치는 영향에 대한 전체적인 모형을 구상하였다.····(중략)····.

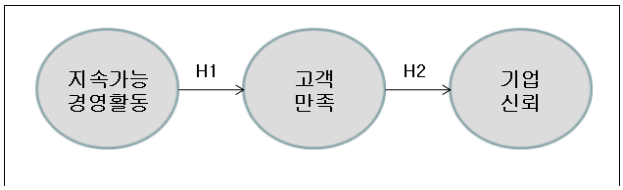

Fig. 1 Research Model

····· (중략) ·····

4. 실증분석

본 연구에서는 연구모형의 검정과 변수들 간의 관계를 예측할 목적으로 국내·외 물류창고업체를 이용하는 보관위탁업체(화주)와 복합운송업체(포워더) 등을 대상으로 정보를 수집하는 설문지법을 사용하였다. 보관위탁업체와 복합운송업체 등을 대상으로 E-mail과 우편 및 직접방문을 통해 배포된 총 200부의 설문지 중 175부가 회수되었다. 수집된 자료들은 SPSS 15.0과 AMOS 7.0 통계 프로그램을 활용하여 분석하였으며, 본 연구에서는 표본의 인구 통계적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 하였다. 또한 변수들의 타당성을 규명하기 위해 확인적 요인분석, 내적 일관성을 보기위해 Cronbach의 α 검정을 실시하였다. 그리고 가설검정을 위해 공분산구조분석을 실시하였다. Table 1에서 ····· (중략) ·····.

Table 1 Demographic characteristics

구분	항목	빈도	%
거래 기간	1년 미만	6	3.4
	1-3년 미만	30	17.1
	3-5년 미만	56	32
	5-10년 미만	49	28
	10년 이상	34	19.4
근무 경력	3년 미만	28	16
	3-6년 미만	47	26.9
	6-10년 미만	49	28
	10년 이상	51	29.1
성별	남자	164	93.7
	여자	11	6.3

····· (중략) ·····

5. 결 론

본 연구는 물류창고업 또한 전체 산업생산, 서비스의 한 축으로 경제, 사회, 환경에 대한 책임경영과 의무를 다하기 위해서는 경제적 수익뿐만 아니라 사회공헌, 환경보전 등을 추구하는 지속가능경영이 필수적이므로, 지속가능경영이 물류창고업의 고객만족과 기업신뢰에 어떠한 영향을 미치는 가에 대해 실증적으로 연구 분석하였다.

물류창고업의 지속가능경영 활동에 대한 본 연구의 결과로 볼 때 다음과 같은 몇 가지 시사점을 제안해 볼 수 있다.

첫째, 물류창고업의 지속가능경영 활동 중 사회적 책임 활동을 제외한 경제적 사회적 책임활동은 고객의 만족에 영향을 미친다는 사실이다. 이는 다른 일반 산업의 지속가능경영 형태와 마찬가지로 물류창고업도 기업이 인류 공통의 문제에 대해 책임의식을 갖고 경제적, 사회적, 환경적 측면의 균형과 조화를 추구하는 경영을 해나감으로써 인류의 지속가능한 성장에 기여하는 것은 물론 기업의 지속가능성을 확보할 필요성이 충분이 있다고 할 것이다.

둘째, 물류창고업의 지속가능경영 활동 중 사회적 책임활동이 고객만족과 정(+)의 관계에 있지 않다는 사실이다. 이는 다른 기업과 달리 물류창고업의 특성이 반영된 결과로 볼 수 있으며 이는 고객이 다른 분야, 즉 저비용 고효율 작업이나 보관 품질 등에 상대적으로 관심이 집중 되었다고도 판단할 수 있다.
·····(중략)·····.

참 고 문 헌

[1] 김성국, “국제운송물류의 고객만족에 관한 연구,” 「한국해운학회지」, 제27호, 1998, pp.204-212.
[2] 박종철, “기업의 지속가능경영노력이 제품평가에 미치는 영향,” 「마케팅관리연구」, 제15권 제3호, 2010.
[3] 한진해운, 「2008 지속가능성 보고서」, 2008.
·····(중략)·····.