

화물운송주선업체의 운영방안에 관한 연구 - 이사화물운송주선업체를 중심으로 -

문종룡* · 정현재** · 이태휘*** · 김영환**** · 여기태*****

A Study on the Operational Way of Freight Forwarding Company: Focusing on Residential Moving Company

Jong-Ryoung Moon · Hyun-Jae Jung · Tae-Hwee Lee · Young-Hwan Kim · Gi-Tae Yeo

목 차

I. 서론	Ⅲ. 선행연구 고찰
Ⅱ. 이사화물자동차 운송주선업 현황	Ⅳ. 실증분석 결과
	Ⅴ. 결론 및 시사점

Key Words: 화물운송주선업, 이사화물자동차운송업, 요인분석, 퍼지계층분석(Fuzzy AHP)

Abstract

This study aims to provide solutions concerned with to residential moving companies about their operational problems. In order to shed light on these problem, factor analysis and fuzzy AHP method are adopted.

Selected factors are low quality of workers and equipments, weak condition of business, policy and form of a contract, and excessive competition. The results of survey show that excessive competition is the most urgent problem compared with other problems. In the twelve-measured variables, The problem of non-certificated firms, low service quality caused by excessive competition, and claims caused by lack of service instruction are chosen as the urgent matters.

As a result of the analyses, the study would propose policy directions how to solve these problems. Firstly, the government should make the legal basis of operating the industry because there is too competitive in the field. Secondly, the government should regulate firms which have not a certificate because they are the cause of low service quality in the field. Thirdly, in order to improve the service quality, the study would suggest that the managers should instruct the workers of residential moving companies. Lastly, the paper would suggest that customers check the certificate of the firm allowed by the government authorities.

▷ 논문접수: 2010.07.31 ▷ 심사완료: 2010.09.02 ▷ 게재확정: 2010.09.11

* 인천대학교 동북아물류대학원 박사과정, se6192@paran.com, 010)4516-8140, 대표집필

** 인천대학교 동북아물류대학원 석사과정, guswo5776@nate.com, 010)9663-1043, 공동저자

*** 인천대학교 동북아물류대학원 석사과정, taehwee1031@hanmail.net, 010)2549-3182, 공동저자

**** 인천대학교 동북아물류대학원 박사과정, ywkim@hani.co.kr, 017)210-3344, 공동저자

***** 인천대학교 동북아물류대학원 부교수, ktyeo@incheon.ac.kr, 032)835-8196, 교신저자

I. 서 론

우리나라는 지난 1960년대 경제개발 5개년 계획을 실시한 이후 제조산업의 급격한 성장을 맞이하였으며 이러한 성장은 수도권을 중심으로 확산되었다. 이로 인해 수도권에 인구가 집중되는 현상을 초래하였고 수도권 지역에 전·월세를 구하거나 새집 장만을 통해 이사하려는 인구가 늘어났다. 또한 독신가구의 증가와 핵가족의 확산과 같은 사회적 요인 등으로 인해 이사화물 물동량은 지속적으로 성장할 것으로 예측되고 있다.

이사화물을 취급하는 운송주선사업자는 자신이 운송수단을 보유하고 인부를 고용하여 고객인 화주의 이사화물을 운송하거나 주선하는 행위를 하는 자로서 화주와 운송인으로서 운송업을 하거나 화주와 운송인 사이에서 화주에게는 운송인의 입장이 되고, 운송인에게는 화주의 입장에 서서 운송업을 수행한다. 이사화물운송주선인의 역할은 이사화물운송행위를 전문적으로 취급해주며, 화물자동차 및 사다리차 그리고 이사화물을 포장하기 위한 자재와 인부 등 이사화물 운송수단을 확보하여 계약을 체결한다. 아울러 이사화물의 부대서비스인 이삿짐 청소 및 보관과 운반, 정리까지 수행하는 토탈서비스를 제공한다. 화주가 이사화물운송주선인에게 운송을 위탁하는 이유는 이사화물운송주선인이 정부의 허가를 받아 사무실, 자본금, 상용인부, 보험 등을 갖춘 사업체로서 포장이사계약에 따른 위험을 보장받기 위해서이다.

그러나 현행 화물자동차 운수사업법상 이사화물에 대한 취급업무가 명확하게 명문화가 되어 있지 않아 화물운송사업자가 이사화물운송주선인의 업무 영역을 잠식함에 따라 이사화물운송주선인의 수익성이 저하되고 있으며 더욱이 화물운송사업자가 인부를 고용하여 포장이사 행위를 하여도 처벌할 수 있는 제재 규정이 현행법상 없는 관계로 무허가업체가 상당수 존재하고 있는 것이 사실이다. 이러한 무허가영업으로 이사사고 및 소비자피해가 다수 발생하고 있으며 운임덤핑을 통한 저가수주로 인해 이사서비스의 질이 저하되고 있다.

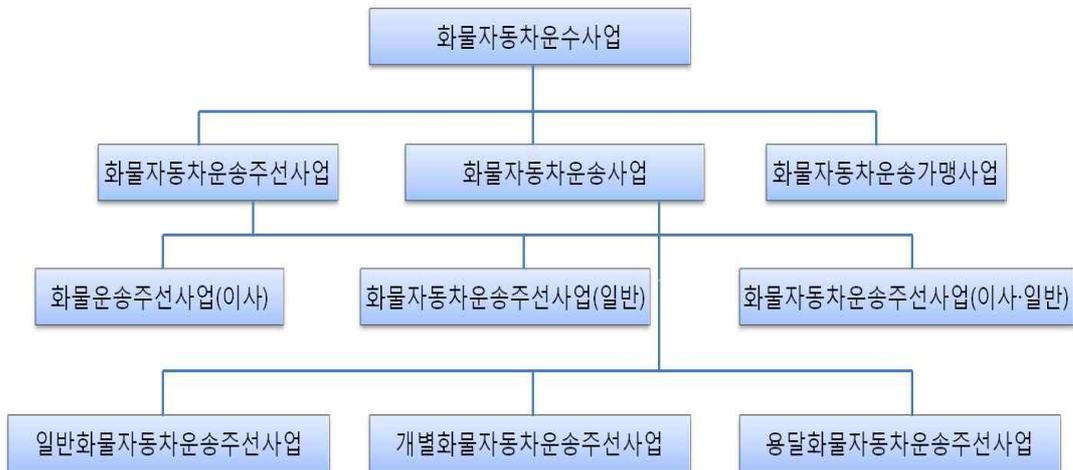
이러한 측면에서 본 연구는 이사화물운송주선업체들이 사업을 운영함에 있어 어떠한 문제점을 가지고 있는지 파악하고 그에 따른 개선방안을 제안하고자 연구를 수행하였다. 연구의 구체적인 분석내용은, 문헌고찰을 통하여 이사화물운송주선업체들이 직면하고 있는 운영적 문제점에 대한 예비평가항목을 선정하고, 이를 바탕으로 하여 화물운송주선업협회, 국내화물 및 이사화물운송주선업체에게 설문조사하여 요인을 분석하였으며, Fuzzy AHP 기법을 통해 어느 평가항목이 가장 우선적으로 해결되어야 하는지 설문조사를 실시하였다.

이러한 조사방법에 따라 이사화물을 취급하는 이사화물운송주선업체의 문제점은 무엇이며 문제점을 개선하기 위한 방안은 무엇인지를 파악하고 이를 통해 이사화물운송주선시장에 대하여 법적인 근거를 마련하기 위한 전략을 수립하는데 도움을 줄 것이라 판단한다.

II. 이사회물자동차 운송주선업 현황

육상운송에 관련된 물류사업법규는 화물자동차운수사업법(이하 '법'이라 한다)에서 명시하고 있는바 화물자동차운수사업이란 법 제2조 2항에서 화물자동차 운송사업과 화물자동차 운송주선사업 그리고 화물자동차 운송가맹사업이다 라고 규정하고 있으며 그 중 화물자동차운송주선사업 허가증의 업종란에 화물자동차운송주선사업(이사)과 화물자동차운송주선사업(일반) 그리고 이를 혼합해서 운영하는 화물자동차운송주선사업(이사·일반) 형태로 나타나고 있다. 따라서 이사회물자동차운송주선사업의 정의는 화물자동차운수사업법에 따라 국토해양부장관으로부터 허가(사무실, 자본금, 상용인부, 피해보상보험 가입 등)를 받아 이사회물을 운송하는 사업을 말한다.

<그림 1> 화물자동차운수사업의 종류



이사회물운송주선업체를 경영하고자 하는 자는 법 시행규칙 제38조에 따라 허가기준을 갖추어 관할관청(구청)에 신청하여야 한다. 하지만 현재는 신규공급이 중단된 상태이다. 단 양도양수는 가능하므로 기존의 허가를 양수받아 사업을 하고 있다. 현행 허가제는 공급기준을 사전에 고시하도록 법 제24조 4항 1호에 명시하고 있으므로 시도별로 신규공급에 차등이 발생할 것으로 예상하고 있다. 또한 허가를 받은 후에는 3년마다 주기적으로 허가사항을 관할관청에 신고하여야 한다.

<표 1> 이사화물자동차운송주선사업 신규 허가기준

항목	허가기준
사무실	○ 주사무소는 20제곱미터 이상, 영업소는 10제곱미터 이상, 다만, 관리사무소 등 부대시설이 설치된 65제곱미터 이상(영업소의 경우에는 영업소마다 39제곱미터 이상)의 민영 노외주차장을 소유하거나 그 사용계약을 체결한 경우에는 사무실을 확보한 것으로 본다.
자본금 또는 자산평가액	○ 1억원(영업소를 설치하는 경우에는 영업소의 수에 5천만원을 곱한 금액을 합한 금액)이상
상용인부	○ 2인 이상(이사화물을 주선하는 운송주선사업자에 한한다)
피해보상을 위한 보증	○ 피해보상을 위한 500만원 이상의 이행보증금을 예치하거나 이행보증보험에 가입할 것(이사화물을 주선하는 운송주선사업에 한한다)

자료: <http://www.moleg.go.kr> [법제처-화물자동차운수사업법 시행규칙/별표4]

화물자동차운송주선사업은 1990년 면허제 당시 1,089 업체에서 등록제로 전환된 후 최고 146%가 증가하여 2,679업체가 되면서 공급과잉에 의한 사회문제가 대두되었고, 이에 따라 2004년부터 신규공급이 전면 중단되었다. 공급중단은 2년마다 정부가 고시하였으나 최근에는 1년마다 고시하고 있다. 신규공급이 중단 된 후 2009년 말 현재 약 20%가 감소(이사화물은 약35%)한 것으로 나타난다.

2011년 신규공급여부는 2008.11.28 고시된 '화물자동차 운수사업 허가업무 처리지침'에 의거 연말에 관련단체장 등 위원들로 구성된 '화물자동차운수사업 공급기준 심의위원회'의 심의를 거쳐 결정, 고시될 예정이다.

<표 2> 화물자동차운송주선사업 공급 현황

연도별	1990년	1993년	2003년	2004년	2009년
업체수	1,089	1,438	2,695	2,679	2,160
(이사)	-	583	1,590	1,562	1,009
(일반)	-	737	1,105	1,117	924
(이사·일반)	-	118	-	-	227
비고	면허제	등록제	등록제	허가제	허가제

자료: 서울특별시 화물자동차운송주선사업협회(허가 현황 보고서)

이사화물에 대한 운송주선사업자의 운임요금은 화물자동차운임에 기본 인부임과 부대작업요금을 합산한 요금이다. 1995년도 서울지역 요금정산의 실례를 들어보면, 화물자동차운임은 화물협회가 정부에서 인가받은 운임을 적용하였고, 기본 인부임과 부대작업요금은 서울시가 인가(95.12.23)하여 다음해 2월부터 적용되었던 요금이다. 당시 요금은 일반이사와 포장이사요금으로 구분하여 적용하였는데, 10킬로미터를 단층에서 단층으로 이동하는데 부가가치세 별도로 이사화물의 경우 약104,000(2.5톤)원과 약186,000(5톤)원을 받았고 포장이사는 248,000(2.5톤)원과 474,880(5톤)원을 적용하였다. 그 후 1997.4.10 법률 제5328호인 '기업활동규제에 관한 특별조치법 중 개정법률'에 따라 1995.5.1부터 자율화되어 현재까지 운임요금 제한없이 자유롭게 적용하고 있다.

<표 3> 이사화물운입 및 부대작업요금표

구분	적용기준	금액	
화물자동차운입	건설교통부 신고운입 적용	-	
기본인부임	기본 10KM, 기본 초과 매10KM마다,	70,600/7,000	
부 대 작 업 요 금	이송료	기본 30M, 기본 초과 매 20M마다	
	계층운반비	1->2층, 3층이상(콘도라, 로프, 기타장비 별도)	5,000 /층당
	특수할증	야간(20:00-08:00) 및 악천후 (노임 대비)	50%이내
	특수이송품	특수이송품 1대당(기본요금), 2층이상 매층당	14,000/6,300
포장서비스	2.5T물량(정리 · 정돈 포함)	144,000	
주중할인	운입 및 부대서비스요금 합계액의 10%할인 (월 - 금요일, 단 공휴일 제외)		

자료: 서울특별시(1996)

화물자동차 운수사업법에 의하면 운송주선사업자는 운송약관을 정하여 국토해양부장관에게 신고하여야 하며 변경하려는 때도 같다. 그러나 동법에 따라 설립된 협회(서울특별시 화물자동차 운송주선사업협회)가 작성한 것으로서 '약관의 규제에 관한 법률'에 따라 공정거래위원회의 심사를 거친 화물운송주선에 관한 표준(2004.6.15 서울시 인가)이 되는 약관(이하 "표준약관"이라 한다)이 있는 경우에는 사업자는 협회에서 인가받은 표준약관을 사업장에 비치하고 화주가 요구시 열람할 수 있도록 하여야 한다. 그러나 개별적으로 사업자가 구청에 신고하는 경우도 있는바 이러한 경우 해당구청은 접수받은 개별약관을 공정거래위원회에 제출하여 약관에 대한 심사를 받은 후 승인받은 약관을 교부하여야 한다. 이러한 약관의 심사기능은 관인계약서(협회 발행)를 교부하는 등 이사화물운송업체와 화주 간 의견 분쟁을 조정하기 위함이다.

이사화물에 대한 운영형태는 통상 이삿짐센터로서 화물자동차 운송주선사업자 중 이사화물로 허가를 받은 자가 행하고 있다. 구체적으로 화주가 허가업체임을 확인한 후 2-3개 업체를 선정하여 유선으로 계약하거나 온라인 또는 방문견적을 하는 등 쌍방간에 약관에 명시된 관인계약서를 작성하고 교부함으로써 이사화물운송 계약행위가 이루어진다. 이사화물운송주선업체는 계약 후 차량 및 인부 등을 준비하고 포장이사의 경우 이사일 전날 출장하여 포장작업을 실시한 후 이사 당 일 영업용화물자동차와 작업인부 그리고 사다리차 등을 배차하여 상차작업을 실시한다. 작업이 완료된 후에는 도착지로 이동하여 하차한 후 고층인 경우 사다리차를 이용하여 집안으로 운반한 후 자리배치하고 마지막 청소까지 마친 후 부대작업비가 포함된 운송비를 받고 작업이 완료되었다는 운송지시서에 서명 날인후 종료한다. 그러나 화주의 요청에 따라 화물을 보관하는 경우도 있다. 따라서 이사화물은 포장, 상하차작업, 운송, 보관, 청소, 정리정돈 등 이사와 관련하여 이뤄지는 토달서비스이다. 이러한 이사는 단순하게 가정이사 뿐만 아니라 사무실 이사, 해외이사, 공장이사, 관공서 이전, 중량물운반화물 등 모든 종류의 이사화물을 취급함을 말한다. 따라서 단순하게 운송만을 전문으로 취급하는 화물운송사업과는 업무형태가 다르다.

Ⅲ. 선행연구 고찰

화물운송주선업과 관련된 선행연구는 크게 두 가지로 나눌 수 있다. 운송주선업과 관련 선행연구가 그 첫 번째이고, 두 번째로 국내화송 및 이사화물 운송 운영에 관한 선행연구가 있다.

화물자동차 운수사업법 제2조4호에 의하면 화물자동차 운송주선사업이란 다른 사람의 요구에 응하여 유상으로 화물운송계약을 중개·대리하거나 화물자동차 운송사업 또는 화물자동차 운송가맹사업을 경영하는 자의 화물 운송수단을 이용하여 자기 명의와 계산으로 화물을 운송하는 사업을 말한다. 화물자동차 운송주선업에 관한 국내·외 연구들을 살펴보면 다음과 같다.

1. 운송주선업 관련 선행연구 고찰

1) 국제복합운송주선업에 관한 선행연구

Jose Tongzon(2009)은 글로벌공급사슬 환경이 대두되는 상황에서 항만을 기점으로한 글로벌 공급사슬 구축의 필요성을 언급하면서 항만 이용자, 특히 화물운송주선업자들의 관점에서 항만 선택 요인을 분석하였다. 요인으로는 항만의 효율성, 지리적 이점, 낮은 항만 이용료, 풍부한 항만 인프라 시설, 다양한 항만 서비스, 타 항만과의 연계성이 나타났는데 특히 화물운송주선업자들은 항만 효율성을 항만 선택요인으로 꼽았다.

화물운송주선업자들의 입장에서 항만을 선택하는 요인과 그 우선순위를 선정하였다는데 의의가 있지만, 화물운송주선업자의 입장에서 운영적 문제점과 요인을 선정하지 못한다는 점에서 한계를 갖고 있다.

2) 국내복합운송주선업에 관한 선행연구

유광의, 김명선, 이동수(2005)의 연구에서는 항공화물에 있어서 항공사의 서비스에 대한 직접적인 이용자이며 중요 의사결정자인 화물운송주선업자의 항공사 서비스 선택 행위를 인식하고 이를 분석하였다. 그 결과로 화물 운송 수요에 비하여 항공사 스페이스 공급이 부족한 미주 노선에서는 스페이스 가용성이 가장 중요한 요인으로 지적되었고, 다양한 항공사들이 참여하여 항공공간 가격 편차가 크고 비행편 연결이 어려운 동남아 노선과 구주 노선에서는 운임을 가장 중요한 변수로 고려하고, 두 번째로는 스케줄을 중요하게 고려한다고 응답했다. 문종룡(2006)은 화물자동차운송주선사업이 직면하고 있는 운송거래 현실과 화물자동차운수사업 법령의 운송거래규정과 차이를 지적하고 정부의 과도한 규제가 열악한 화물운수사업의 활성화를 저해한다고 주장하였다. 이에 문종룡은 화물자동차운송시장, 일반화물운송시장, 개별화물운송시장, 용달화물운송시장, 다단계화물운송시장의 거래 실태를 언급하고 국내의 다단계화물운송거래제도의 개선방안을 모색하였는데 세부적인 개선방안으로는 직접운송 및 주선의무제의 도입, 운송금액 및 주선수수료 제한, 위탁업체 수 제한 등을 꼽았다.

화물운송주선업과 관련된 국내외 연구를 살펴본 바, 화물운송주선업자들이 항만 및 공

항을 선택하는 행위 요인에 관한 우선순위 선정에 지났을 뿐 화물운송주선업체의 운영적 문제점과 정책적 함의를 제시하는데 많은 한계를 지니고 있었다.

또한 문종룡의 연구에서 화물자동차운송주선사업이 직면하고 있는 문제점을 지적하고 그 해결책과 정책적 제언을 시도했다는데 중요한 결론을 도출했지만 문제점 선정에 과학적 검증이 결여되었다는 점과 그 우선순위를 평가하지 못했다는 한계점을 지니고 있다.

2. 국내 화송 및 이사화물 운송 운영에 관한 선행연구 고찰

1) 국내 화물운송에 관한 선행연구

정중국(2007)은 대기업의 물류자회사 설립으로 인해 운송 영세업체 및 사업자를 보호하는 목적으로 다단계화물운송 거래규제 제도가 도입되었으나 본래의 취지가 퇴색되고 단순히 운송사업자와 운송주선업자간의 거래단계의 규제수단으로 활용되는 상황을 지적하고 운송시장의 다단계 거래 현황을 분석하고 그 개선방안에 대하여 연구하였다. 제시된 개선방안으로는 다단계화물운송거래의 수급불균형과 거래의 투명성을 확보하는 것을 골자로 하여, 종합물류업 인증제 강화, 다단계화물운송거래 금지 폐지, 일관성 있는 정책의 수립을 꼽았다. 정희열(2009)은 그의 연구에서 증가하는 화물운송 사업자 수에 비해 탄력적으로 증가하지 못하는 화물 물동량으로 인한 수급불균형의 심각성을 언급하면서 국내 화물자동차 운송사업제도의 개선방향에 대해 논의하였다. 제시된 화물자동차 운송사업의 문제점으로는 화물운송사업 종사자의 수익환경 악화, 유가보조금 지급제도의 비합리성, 차고지 설치운영의 비효율성, 감차사업의 비현실성, 빈번한 제도변화로 인한 신뢰성 저하를 꼽았다. 이 개선방안으로는 화물운송 요금의 현실화를 위한 관계법령 정비, 주선사업자들의 다단계 알선 행위 금지, 대/폐차시 차량 구입에 따른 등록세, 취득세 감면, 유가보조금 상향 조정, 화물자동차 운수사업자 및 종사자의 주거지 주변의 차고지 확보, 감차사업의 홍보 강화, 정책의 일관성 강화 등을 제시하였다.

국내화물운송에 관한 선행연구를 살펴본 결과, 국내화물운송업이 처한 현실을 지적하고 운영적 문제점을 설명하고 그 해결책을 제시했다는데 큰 의미가 있지만, 화물운송업에 관하여 학문적 체계를 정립하고 과학적 연구를 통하여 기 산업이 발전할 수 있는 방안을 도출한 연구가 없다는 점에서 많은 한계를 지니고 있다.

2) 이사화물운송에 관한 선행연구

김현강(2003)은 그의 연구에서 이사문화가 이사화물서비스에 대하여 미치는 영향을 살펴 보기 위하여 인지된 서비스품질과 서비스품질의 선행변수, 서비스의 주요요인들인 가격, 서비스 가치, 고객만족, 행동의도의 관계를 규명하는 연구를 실시하였다. 연구결과로는 한국적 이사문화의 특징인 손없는 날의 이사는 이사화물서비스에 있어 수급불균형을 야기하는 원인이 되어 이사화물 서비스 품질을 저하시키는 것으로 나타났다.

이사문화가 이사화물서비스에 미치는 영향을 파악하기 위해 과학적인 방법을 도입하여

그 관계를 규명하였다는 점에서 큰 의미가 있지만, 연구의 범위를 이사회물서비스에 국한해 이사회물운송업의 운영적 문제점과 그 우선순위를 선정하지 못했다는 데 한계가 있다.

3. 측정변수별 조작적 정의

본 연구는 화물운송주선업과 이사회물운송주선업과 관련된 선행연구를 통해 기 산업의 문제점을 요인으로 선정했다. 본 연구에서는 선행연구 결과 총 12개의 평가요인들을 추출하였으며 각각의 평가요인에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

사업투자 및 개발 부족에 따른 문제는 한순택(2000)의 연구에서 나타난 바와 같이 국내 화물 자동차가 차지하는 수송량의 물류비가 국가 물류비의 상당 부분을 차지한다고 언급하고 국가 물류비 절감을 위해 공차운행으로 인한 경제손실 대책방안을 포함한 다양한 발전 방향을 제시하였다. 제시된 화물자동차 운송주선사업의 발전방향으로는 운영관리적 측면에서 KL-NET의 YES FULL 공차정보시스템의 활성화 즉 물류정보화와 복합화물 터미널과 같은 물류시설의 사회간접자본 시설과의 연계성 확대를 꼽았다. 또한 제도정책적 측면으로는 화물운송 위·수탁증 교부의무제도 개선, 다단계 운송 및 운송주선금지 등을 꼽았다.

화물운송시기에 대한 편중에 따른 문제는 Marta Anna Krajewska and Herbert Kopfer(2009)와 David A. Hensher and Thomas F. Golob(1999), 그리고 Harry K.H. Chow and K.L. Choy, W.B. Lee(2007) 연구에서 지적되었다. Marta Anna Krajewska and Herbert Kopfer(2009)는 제3자물류업체와 하청업체의 수송계획에 관한 문제점을 설명하였으며, 자신의 차량을 이용하거나 외부 도급업체를 이용하고 있는 중간급 운송주선업체를 대상으로 수송계획의 문제점을 개선하고 이윤을 창출할 수 있는 방안을 모색하였으며. David A. Hensher and Thomas F. Golob(1999)은 특히 호주 정부의 운송주선에 대한 무관심을 언급하고 운송주선산업을 활성화 시키기 위한 주요 정책적 전략으로 시간대별 주요 도로의 주차제한, 교통 혼잡시간에 버스전용차로 이용과 같은 정책적 전략을 제시하였다. Harry K.H. Chow and K.L. Choy, W.B. Lee(2007)은 중국의 연태, 센젠항의 성장에 대응하여 홍콩의 화물운송주선업이 경쟁력을 갖는 방안으로 홍콩 지역의 화물운송주선업자들이 장기간의 유대관계를 구축해야 할 것을 주장하였다. 이를 위해 화물운송주선업자들이 가격 경쟁력과 고객충성도를 위해 공동 선적을 제안하였다. 또한 경쟁적 환경 하에서 상대적으로 영세한 홍콩의 화물운송주선업자들이 가격 경쟁력과 복합화물운송을 통한 규모의 경제 실현을 위해 공급사슬 구성 주체들 간의 정보 공유의 필요성도 부각하였다.

정확한 약관설명의 비현실성에 따른 문제는 최용진, 장은경(1999)의 연구에서 지적된 바, 이사회물서비스를 제공받았던 소비자들의 대상으로 운송서비스의 문제점과 개선방안에 관해 제언하였다. 이 연구에서는 이사회물운송서비스의 주요 문제점이 화물운송 중 발생할 수 있는 화물의 훼손에 대한 제도가 미비하다는 점과 업체와 소비자 간의 계약시 구두계약 즉 전화를 이용하여 계약을 한다는 점을 고려하였을 때 계약사항과 약관에 대한 명확한 설명이 부족하다는

점을 문제점으로 설명하였으며 이는 소비자 뿐만 아니라 이사화물운송업체들의 느끼는 문제점이라 설명할 수 있다. 이에 따른 개선방안으로 이사화물배상보험의 개발과 소비자가 직접 계약 사항 및 약관을 확인할 수 있도록 인터넷을 통해 계약을 체결할 수 있는 인프라가 필요하다고 설명하였다. 그리고 이사화물운송업의 경우 3D업종으로 취급을 받기 때문에 이사화물에 대한 전문인력이 부족하다는 점과 사업의 영세성으로 인한 장비의 노후화에 따른 피해에 대해 언급하였으며, 종사자들의 서비스 및 화물취급과 관련한 전문적인 교육이 필요하다고 제안하였다.

과당경쟁으로 인한 서비스품질 저하는 이성원(2007)의 연구에서 나타났다. 복합운송주선산업의 특성상 철도, 해운, 육상업 등 다양한 주체들을 상대하는 복잡성과 영세 규모 업체의 과다경쟁, 복합운송주선업의 전문 인력 부족, 국내 복합운송업체들의 경쟁력을 구축하고자 기 산업의 문제점을 지적하고 국내 업체들의 시장 우위를 위한 육성방안을 제안하였다. 육성방안으로는 기업 간 전략적 제휴와 미수금에 대한 법제화 도입과 같은 산업 내의 육성방안과 다양한 마케팅 방안 도입, 정부의 지원, 종합정보망 구축을 제안하였고, 마지막으로 글로벌 복합운송주선업의 도입을 제안하였다.

무허가업체 난립에 따른 운영적 피해는 한국소비자원(2008)의 연구에서 지적하였다. 무허가 이사화물운송업체의 난립으로 인한 소비자들의 피해실태를 조사하였고, 소비자들에게 이사화물운송업체의 선정방안에 대해 제안하였다. 그리고 이사화물업체의 입장에서 무허가업체의 난립에 따라 발생하는 운영상의 문제점을 언급하였으며, 이삿짐운송만을 전담하는 전문업체의 육성방안 및 정책방향에 대해 제안하였다.

IV. 실증분석 결과

본 연구는 화물운송주선업체들 중 이사화물을 취급하는 업체들이 느끼는 운영상 문제점들의 우선순위를 도출하는 것을 목적으로 한다. 본 연구의 연구방법은 총 두 차례에 걸쳐 진행된다. 먼저 1단계는 요인분석으로 이사화물 업체들이 느끼는 운영상 문제점들을 몇 개의 요인으로 그룹핑 함으로써 요인들의 개념을 단순화 한다. 2단계는 퍼지계층분석(Fuzzy AHP)방법으로서 전 단계에서 시행한 요인분석을 토대로 요인별 가중치를 산정하고 산정된 가중치를 근거로 요인별 우선순위를 도출한다.

본 연구의 요인분석 및 퍼지계층분석을 실시하기 위하여 화물운송주선업협회, 국내화물운송주선업체 및 이사화물운송주선업체를 대상으로 설문을 실시하였으며 정확한 조사를 위해 평가요인에 대한 정의 및 문제점을 설명하였다. 설문시기는 7일간 1차조사 설문을 실시하였으며, 2차조사는 5일동안 진행되었다. 1차조사는 화물운송주선업협회 28부, 국내화물운송주선업체 13부, 이사화물운송주선업체 22부 회수하였으며, 총 63부의 조사를 통해 요인분석을 실시하였다. 2차조사는 총 28부 회수하였으며 화물운송주선업협회 11부, 국내화물운송주선업체 6부, 이사화물운송주선업체 11부로 구성되었다.

1. 요인분석

1) 요인분석의 개념

요인분석은 다변량 통계기법중의 하나로서 다수의 변수들간의 상관관계를 기초로 많은 변수들속에 내재하는 체계적인 구조를 발견하는 기법이다(채서일, 2005). 본 연구를 수행하기 위해 요인의 추출모델은 주성분분석을 사용하였다. 주성분분석은 요인 추출모델 중 일반적으로 가장 많이 쓰이고 있으며 요인 정보의 손실을 최대한 줄이면서 변수들을 적은 수의 요인으로 줄이는데 목적이 있다. 다음으로 회전방식은 베리맥스(Varimax)를 사용하였는데 이는 하나의 요인에 다수의 변수들이 적재되는 것을 방지함에 따라 요인의 해석에 중점을 둔 방식이다. 요인분석의 신뢰성을 검증하기 위해 일반적인 방법인 크론바하 알파(Cronbah's α)를 사용하였다.

2) 요인분석 적용결과

선행연구에서 설명한 문제점들을 토대로 측정변수를 선정하고 요인분석을 실시하였다. 그 결과 4개의 요인으로 그룹핑되는 것을 <표 4>을 통해 확인할 수 있었다.

<표 4> 요인분석 적용결과

측정변수	요인1	요인2	요인3	요인4
부적절한 장비사용에 따른 화물훼손	0.773			
노후장비 사용에 따른 사고위험	0.735			
작업인부 등 종사자의 책임성 결여에 따른 문제	0.664			
고급 및 전문인력 부족에 따른 문제	0.560			
사업투자 및 개발 부족에 따른 문제		0.793		
화물운송시기에 대한 편중에 따른 문제		0.747		
서비스교육 부재에 따른 클레임발생		0.715		
미흡한 보험제도에 따른 피해보상 차질			0.774	
정확한 약관설명의 비현실성에 따른 문제			0.729	
고객과의 계약관련 의견대립에 따른 문제			0.532	
과당경쟁으로 인한 서비스품질 저하				0.862
무허가업체 난립에 따른 운영적 피해				0.721

분석결과 유의성을 판단하는 근거는 요인적재량을 통해 알 수 있다. 일반적으로 요인적재량이 0.5이상일 경우 아주 중요한 변수로 채택되며 그에 따라 본 연구에서도 요인적재량이 0.5이상인 변수들을 토대로 그룹핑하였다. 따라서 본 연구의 요인분석에서 총 4개의 요인을 추출하였다. 먼저 요인 1은 4개의 변수들로 적재되었으며, 4개 요인들의 공통되는 성격을 파악하여 노동 및 장비에 따른 문제로 명명하였다. 요인 2는 3개의 변수로 적재되었고 공통되는 성격상 사업의 영세성에 따른 문제, 요인 3은 3개의 변수로 적재되었으며 제도 및 계약형식에 따른 문제, 요인 4는 2개의 변수들로 각각 적재되었으며 과당경쟁에 따른 문제로 각각 명명하였다. 다음은 측정변수들의 적합도를 분석하기 위하여

Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)측도를 사용하였고, 변수들간의 상관관계 유의성을 파악하기 위하여 Bartlett의 구형성 검증을 실시하였다. 그 결과 본 연구의 요인분석에 대한 KMO값이 0.6이상이므로 측정변수들이 요인분석에 적합하다고 증명되었으며,

<표 5> 변수들의 적합도 및 유의성 검증결과

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.678
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	209.085
	df	66
	Sig.	0.000

유의확률 또한 0.000으로 요인들의 상관관계가 유의하다고 측정되었다.

3) 신뢰성 검정

신뢰성이란 유사한 측정도구 혹은 동일한 측정도구를 사용하여 동일한 개념을 반복측정했을 때 일관성 있는 결과를 얻는 것을 말한다. 즉 신뢰성은 안전성, 일관성, 예측가능성, 정확성, 의존가능성 등으로 표현될 수 있는 개념이다(채서일, 2005). 본 연구에서 신뢰성 검정 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 신뢰성 검정 결과

요인	Cronbach's alpha	측정변수	Cronbach's alpha
노동 및 장비에 따른 문제	0.770	부적절한 장비사용에 따른 화물훼손	0.762
		노후장비 사용에 따른 사고위험	0.766
		작업인부 등 종사자의 책임성 결여에 따른 문제	0.782
		고급 및 전문인력 부족에 따른 문제	0.771
사업의 영세성으로 인한 문제	0.767	사업투자 및 개발 부족에 따른 문제	0.770
		화물운송시기에 대한 편중에 따른 문제	0.782
		서비스교육 부재에 따른 클레임발생	0.751
제도 및 계약형식으로 인한 문제	0.778	미흡한 보험제도에 따른 피해보상 차질	0.804
		정확한 약관설명의 비현실성에 따른 문제	0.763
		고객과의 계약관련 의견대립에 따른 문제	0.769
과당경쟁으로 인한 문제	0.782	과당경쟁으로 인한 서비스품질 저하	0.777
		무허가업체 난립에 따른 운영적 피해	0.788

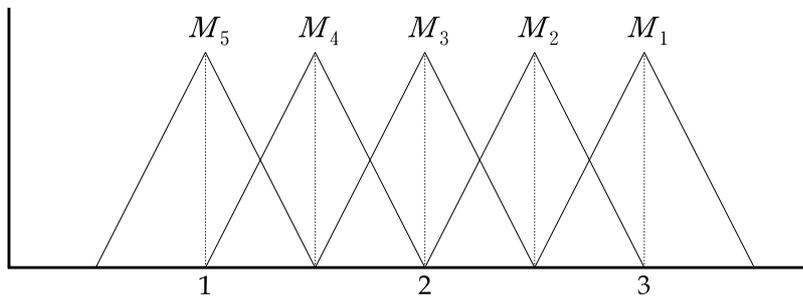
일반적으로 신뢰성은 크론바하 알파(Cronbach's alpha)값을 토대로 변수들의 신뢰성을 검정하는데 최영로(2009)의 연구에 의하면 크론바하 알파값이 0.7이상일 경우 신뢰성을 만족한다고 판단하고 있다. 위의 <표 6>에서 나타내는 바와 같이 4개의 요인과 12개의 변수들의 크론바하 알파값이 모두 0.7이상이므로 본 연구에서 사용되는 변수들이 부정확한 측정자료에서 우연히 발견된 것이 아니라는 것을 판단할 수 있는 결과라고 설명할 수 있다.

2. 퍼지계층분석법(Fuzzy AHP)

1) 퍼지계층분석(Fuzzy AHP)의 개념

퍼지계층분석법(Fuzzy AHP)는 계층분석적 의사결정방법(AHP)와 퍼지(Fuzzy)기법을 결합한 분석기법이다. 여기태(2009)는 AHP기법이 정량적이거나 정석적인 자료를 사용하여 의사결정을 사용하는 방법론이라고 설명하였다. 하지만 쌍대비교에 사용되는 척도가 특정 수치이고, 평가에 이용되는 데이터들은 주로 퍼지(Fuzzy)한 언어표현이 많아 전통적인 AHP기법으로는 현실적인 의사결정을 내리기에 부적절하다는 단점을 보완하기 위한 방법으로 쓰이고 있다.(오세웅, 전태병, 박종민, 2010) Da Young-Chang(1996)에 따르면 $X = \{x_1, x_2, x_3, \dots, x_n\}$ 을 오브젝트 집합, $U = \{u_1, u_2, u_3, \dots, u_n\}$ 을 목표집합이라 할 때 각 오브젝트에 대한 m 확장 분석 값은 $m_g^1, m_g^2, m_g^3, \dots, m_g^m, i=1, 2, 3, \dots, n$ 으로 표기되며 여기서 모든 $m_g^j (j=1, 2, 3, \dots, m)$ 은 파라미터가 <그림 2>과 같은 a,b,c인 삼각퍼지 지수(TFNs: Triangular Fuzzy Numbers)로 구성된다고 설명하였다.

<그림 2> 삼각퍼지 지수(Triangular Fuzzy Numbers)



수학적 연산값은 직접 언어적인 값으로 변환이 불가능함에 따라 직접 언어적인 값의 범위가 퍼지값 범위로 변환되어야 한다. 따라서 본 연구에서는 <표 7>와 같은 삼각퍼지 변환 척도를 사용하였다.

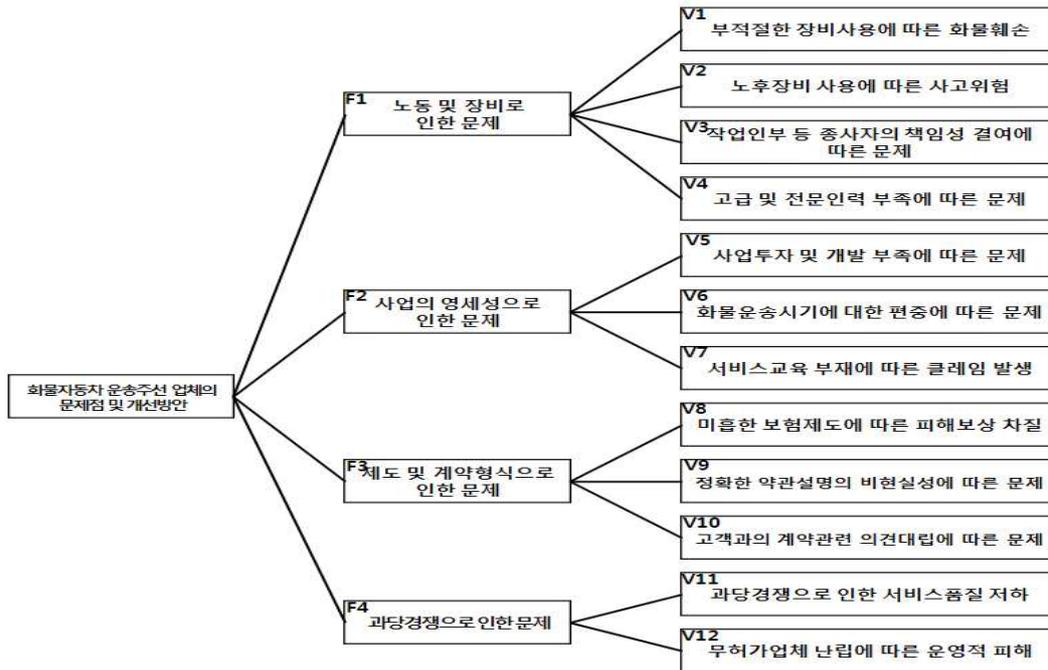
<표 7> 삼각 퍼지 변환 척도

언어 척도	삼각 퍼지 척도	역삼각 퍼지 척도
동 일	(1, 1, 1)	(1, 1, 1)
조금중요	(1/2, 1, 3/2)	(2/3, 1, 2)
보통중요	(1, 3/2, 2)	(1/2, 2/3, 1)
많이중요	(3/2, 2, 5/2)	(2/5, 1/2, 2/3)
매우중요	(2, 5/2, 3)	(1/3, 2/5, 1/2)
절대중요	(5/2, 3, 7/2)	(2/7, 1/3, 2/5)

2) 퍼지계층분석법 적용 및 결과

본 연구에서 퍼지계층분석법을 사용하기 위해 <그림 5>와 같은 계층적 구조를 가진다.

<그림 5> 퍼지계층분석법의 계층 구조



위의 계층구조는 총 2단계로 이루어져 있다. 먼저 1단계는 요인분석을 통해 12개의 측정변수들의 공통되는 성격을 그룹핑한 상위평가요인이며 2단계는 본 연구의 선행연구를 통해 추출된 측정변수 12개로 이루어진다. 먼저 1단계인 상위평가요인 4개에 대한 가중치는 <표 8>와 같다.

<표 8> 상위평가요인 가중치 분석

요인	S_i			$V(M_2 \geq M_1)$						W
				$S(F1) \geq S(F2)$	$S(F2) \geq S(F1)$	$S(F1) \geq S(F3)$	$S(F2) \geq S(F3)$	$S(F3) \geq S(F1)$	$S(F3) \geq S(F2)$	
F1	.157	.218	.312	$S(F1) \geq S(F2)$.703	$S(F1) \geq S(F4)$.104	$S(F2) \geq S(F4)$.049	0.052
F2	.189	.270	.391	$S(F2) \geq S(F1)$	1	$S(F4) \geq S(F1)$	1	$S(F4) \geq S(F2)$	1	0.206
F3	.201	.283	.490	$S(F1) \geq S(F3)$.631	$S(F2) \geq S(F3)$.934	$S(F3) \geq S(F4)$.469	0.237
F4	.288	.419	.600	$S(F3) \geq S(F1)$	1	$S(F3) \geq S(F2)$	1	$S(F4) \geq S(F3)$	1	0.505

위 표에서 보는바와 같이 상위평가요인 4가지 중 F4 즉 과당경쟁으로 인한 문제가 가중치 0.505로 이사회물운영업체들이 느끼는 가장 큰 문제점이라 나타났으며 제도 및 계약형태에 따른 문제가 그 뒤를 이었다. 그리고 노동 및 장비에 따른 문제 측면에서 4가지 측정변수들의 가중치는 다음과 같다.

<표 9> 노동 및 장비에 따른 문제측면의 측정변수별 가중치

변수	S_i			$V(M_2 \geq M_1)$						W
V1	.119	.162	.230	$S(V1) \geq S(V2)$.678	$S(V1) \geq S(V4)$.039	$S(V2) \geq S(V4)$.377	0.016
V2	.144	.203	.294	$S(V2) \geq S(V1)$	1	$S(V4) \geq S(V1)$	1	$S(V4) \geq S(V2)$	1	0.157
V3	.220	.315	.445	$S(V1) \geq S(V3)$.062	$S(V2) \geq S(V3)$.399	$S(V3) \geq S(V4)$.980	0.409
V4	.223	.319	.448	$S(V3) \geq S(V1)$	1	$S(V3) \geq S(V2)$	1	$S(V4) \geq S(V3)$	1	0.417

<표 9>에서 보는바와 같이 노동 및 장비에 따른 문제 측면에서의 4가지 측정변수 중 고급 및 전문인력 부재에 따른 문제가 이사회물업체의 운영적 측면에서 가장 해결이 시급한 문제점으로 나타났으며 다음으로 작업인부 등 종사자의 책임성 결여에 따른 문제가 그 뒤를 이었다.

<표 10> 사업의 영세성에 따른 문제측면의 측정변수별 가중치

변수	S_i			$V(M_2 \geq M_1)$				W
V5	.227	.313	.437	$S(V5) \geq S(V6)$	1	$S(V7) \geq S(V5)$	1	0.307
V6	.176	.238	.330	$S(V6) \geq S(V5)$.580	$S(V6) \geq S(V7)$.048	0.031
V7	.320	.448	.618	$S(V5) \geq S(V7)$.465	$S(V7) \geq S(V6)$	1	0.661

사업의 영세성에 따른 문제의 3가지 측정변수 중에서는 <표 10>에서 보는바와 같이 서비스교육의 부재로 인한 클레임 발생이 가장 큰 문제점으로 나타났으며, 그 뒤로 이사회물업체의 사업 투자 및 개발 부족에 따른 문제가 뒤를 이었다.

<표 11> 제도 및 계약형태로 인한 문제측면의 측정변수별 가중치

변수	S_i			$V(M_2 \geq M_1)$				W
V8	.294	.416	.582	$S(V8) \geq S(V9)$	1	$S(V10) \geq S(V8)$.585	0.509
V9	.197	.271	.382	$S(V9) \geq S(V8)$.379	$S(V9) \geq S(V10)$.799	0.193
V10	.220	.312	.441	$S(V8) \geq S(V10)$	1	$S(V10) \geq S(V9)$	1	0.298

제도 및 계약형태로 인한 문제 측면의 3가지 측정변수 중에서는 미흡한 보험제도로 인한 피해보상의 차질에 따른 운영상의 문제점이 가장 중요한 해결과제로 선정되었으며 그 뒤를 이어 이사회물업체와 고객간 의 계약에 관한 의견대립으로 인한 문제가 그 뒤를 이었다.

<표 12> 과당경쟁으로 인한 문제측면의 측정변수별 가중치

변수	S_i			$V(M_2 \geq M_1)$		W
V11	.320	.418	.548	$S(V11) \geq S(V12)$.401	0.286
V12	.437	.582	.772	$S(V12) \geq S(V11)$	1	0.714

마지막으로 과당경쟁으로 인한 문제 측면의 2가지 측정변수를 비교했을 때 무허가업체의 난립으로 인한 운영적 피해가 과당경쟁으로 인한 서비스 품질의 저하보다 그 문제의 시급성이 높게 나타났다.

앞에서 설명한 상위평가요인 4개의 가중치와 측정변수 12개의 가중치를 토대로 측정변수 12개의 우선순위를 도출하였다.

<표 13> 측정변수의 우선순위 도출

요인	가중치(A)	측정변수	가중치(B)	복합가중치(A×B)	우선순위
F1	0.053	V1	0.016	0.069	6
		V2	0.157	0.008	11
		V3	0.409	0.021	10
		V4	0.417	0.022	9
F2	0.206	V5	0.307	0.063	7
		V6	0.032	0.007	12
		V7	0.661	0.136	3
F3	0.237	V8	0.509	0.121	4
		V9	0.193	0.046	8
		V10	0.298	0.071	5
F4	0.504	V11	0.286	0.144	2
		V12	0.714	0.360	1

측정변수별 우선순위를 도출하기 위해 복합가중치를 계산하였다. 복합가중치는 각각의 상위평가요인과 측정변수들의 가중치를 곱함으로써 값을 얻을 수 있다. 즉 <표 13>에서 보는바와 같이 복합가중치가 가장 높은 무허가업체의 난립에 따른 운영적 피해가 측정변수 12가지 항목 중 가장 해결이 시급한 문제점으로 볼 수 있으며, 다음으로 과당경쟁으로 인한 서비스 품질저하, 서비스 교육의 부재에 따른 클레임발생, 미흡한 보험제도에 따른 피해보상의 차질이 문제 해결의 시급성을 보이고 있다.

V. 결론 및 연구의 한계점

1. 결론 및 시사점

현재 우리나라 화물자동차운수사업법에 명시된 바에 따르면 화물자동차운수사업의 종류를 화물자동차 운송주선사업, 화물자동차 운송사업, 화물자동차 운송가맹사업으로 크게 분류하고 있으며 화물자동차 운송주선사업은 이사화물 운송주선사업, 일반화물 운송주선사업, 이사·일반화물 운송주선사업으로 세분화하고 있다. 본 연구에서는 화물자동차 운송주선사업 중 이사화물만을 취급하는 이사화물 운송주선사업체를 대상으로 하여 실질적으로

사업체를 운영함에 있어 어떠한 문제점들이 있고, 이 문제점들 중에서 어떠한 문제점이 가장 해결이 시급한 지에 대한 우선순위를 도출하여 정책방향과 시사점을 제공하는데 목적을 두고 있다.

본 연구는 선행연구 및 전문가 면접을 토대로 현재 이사화물운송주선업체들이 겪고 있는 운영상의 문제점들을 측정변수로 선정하여 요인분석 및 Fuzzy AHP기법을 통해 해결이 시급한 문제점들의 우선순위를 도출하였다. 그 결과 상위평가요인 4가지 항목 중 과당경쟁으로 인한 운영상의 문제가 현재 이사화물운송주선업체가 겪고 있는 가장 해결이 시급한 문제로 나타났으며, 측정변수 12가지의 항목들 중에는 무허가업체 난립에 따른 운영상 피해, 과당경쟁으로 인한 서비스품질 저하, 서비스교육 부재에 따른 클레임 발생, 미흡한 보험제도에 따른 피해보상 차질의 순으로 우선적으로 문제를 해결해야 할 과제로 나타났다.

이러한 결과를 토대로 문제 해결을 위한 정책방향을 제안하면 다음과 같다.

첫째, 무허가업체 난립에 따른 운영상 피해를 방지하기 위해서는 화물자동차운수사업법에 이사화물취급업에 대한 법적 근거를 명확히 명시하여야 한다. 현행법상 모법이 아닌 시행규칙의 별표인 허가기준에 명시된 근거로는 무허가 영업이 고발되어도 법령근거 미비로 무혐의처분 받는 사례가 발생하고 있다. 이사화물취급은 일반 국민을 주 고객으로 하는 사업으로 운송과 포장, 운반, 보관, 정리정돈 등 복합적인 물류업무로서 운송보다는 포장, 운반, 정리정돈 등 부대업무의 비중이 높다. 따라서 현재 주선사업자 중 상용인부 고용, 이행보증보험 가입 등의 허가기준을 충족한 자가 이사화물을 전문적으로 취급하는 것이 필요하다.

둘째, 과당경쟁으로 인한 서비스품질의 저하를 예방하기 위해서는 무허가업체들 대부분이 무리한 이사물량 수주를 위하여 운임덤핑을 통한 저가수주로 이사서비스의 질이 저하되는 결과를 초래하고 있으므로, 결국 무허가 영업운송으로 인한 이사사고 및 화주피해가 다수 발생하는 것을 방지하여야 한다. 또한 화주에게 이사화물약관을 고지하여 안전한 이사화물운송이 이루어지도록 조치하고 약관에 명시된 관인계약서를 교부하여 무허가 운송으로 인한 이사사고 및 화주피해를 줄여야 한다.

셋째, 서비스교육 부재에 따른 클레임 발생을 억제하기 위해서는 이사화물운송주선업체의 경영자와 종사자에 대한 교육을 활성화하여야 한다. 현재 이사화물 등의 취급과정에서 발생하는 파손·분실 등의 사고와 서비스에 대한 불만 등으로 화주와 사업 간의 분쟁과 이로 인한 민원이 다수 발생하고 있는 실정이므로 화주보호 강화를 위해서는 이사화물운송주선업에 종사하는 경영자와 종사자에 대한 교육이 시급하다.

넷째, 미흡한 보험제도에 따른 피해보상의 차질을 방지하기 위하여 화주는 이사화물운송 의뢰시 반드시 자격을 갖춘 허가받은 이사화물주선업자인지 여부를 확인하여야 한다. 현행 이사화물피해보상 보험제도는 인허가 보증보험 성격으로서 손해보험의 성격이 아니므로 사고 처리시 소요기간이 과다하거나 실질적인 보상이 이루어지지 않고 있으며 손해보험사 또한 소손해 다빈도인 이사화물사고의 특성상 실익이 없다는 이유로 상품개발을

기피하고 있다. 이사화물운송취급은 일반화물운송과 달리 상하차 및 운반과정에서 파손·훼손과 분실이 82.6%를 차지하므로 화주에 대한 피해방지를 위하여 “적재물 배상책임보험 개발과 공제”가 도입되도록 하여야 할 것이다.

2. 연구의 한계성

본 연구를 수행함에 있어 한계성은 다음과 같다.

첫째, 3장 선행연구에서 언급한 바와 같이 우리나라의 운송주선업관련 선행연구들은 대부분 국제복합운송주선업에 많이 치중되어 있고 국내화물운송주선업 특히 이사화물운송주선업에 관한 기존연구들은 전무한 상태였다. 따라서 측정변수를 도출함에 있어 한계성을 가지고 있다.

둘째, 본 연구의 시간적인 제약으로 인해 조사대상이 화물운송주선협회, 국내화물운송주선업체, 이사화물운송주선업체로 구분되어 있고, 실질적으로 법, 제도적 측면을 처리하는 정부의 입장이 배제된 상황이다.

하지만 기존의 연구들 중 이사화물운송주선업에 관한 연구가 전무한 상태임을 고려할 때 본 연구는 그만큼의 최소적 가치가 있다고 판단되며, 향후 연구에서는 위의 한계성을 고려하여 조사대상의 범위를 확장시킨 연구가 필요하다 생각한다.

참 고 문 헌

1. 이석훈 외 1인, “폐지수를 이용한 서비스 품질측정”, 『한국산업경영시스템학회 춘계학술대회 논문집』, 2004.
2. 구병모 외 2인, “통화품질에 영향을 미치는 요인에 관한 실증연구”, 『물류학회지』, 제20권 제1호, 2010, pp. 153-172.
3. 최용진 외 1인, “이사화물운송서비스 문제점 및 개선방안”, 한국소비자보호원, 1999.
4. 채서일, 『사회과학 조사방법론』, 제3판, B&M Books, 2005.
5. 유광의 외 2인, “화물운송주선업자의 항공사 선택행위 연구”, 『한국항공운항학회』, 제13권 제3호, 2005, pp. 85-96.
6. 오세웅 외 2인, “폐 FRP선박 용융처리시스템 입지 선정에 관한 연구”, 『한국해양환경공학회지』, 제13권 제2호, 2010, pp. 75-82.
7. 이성원, “우리나라 복합운송주선업의 육성방안”, 인하대학교 석사학위논문, 2007.
8. 오세웅, “공간분석과 순위가중치평균법을 이용한 입지평가 연구”, 한국해양대학교 박사학위 논문, 2008.
9. 국토해양부, “화물자동차 운수사업법”, 2008.
10. 한국소비자원, “이삿짐센터 피해조사”, 2008.
11. 문종룡, “다단계 화물운송거래제도의 개선방안 연구”, 중앙대학교 석사학위논문, 2006.
12. 한순택, “화물자동차운송주선사업의 발전방향에 관한 연구”, 중앙대학교 국제경영대학원 석사학위 논문, 2000.
13. 김현강, “이사문화가 인지된 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구”, 상명대학교 박사학위논문, 2003.
14. 정희열, “화물자동차 운송사업제도의 개선방향에 관한 연구”, 한남대학교 석사학위논문, 2009.
15. 김희탁 외 1인, “이사화물서비스의 서비스 품질과 가치”, 『한국생산성학회』, 제20권 제3호, 2006, pp. 123-147.
16. 정종국, “운송시장의 다단계 거래 현황 분석 및 개선방안 연구”, 인하대학교 석사학위논문, 2007.
17. 최영로, “국제물류기업의 내부마케팅이 직무만족, 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 실증연구”, 『한국항만경제학회지』, 제25집 제4호, 2009, pp. 45-62.
18. 여기태, “환경변화를 고려한 우리나라 물류시스템 분석요소 평가”, 『한국항만경제학회지』, 제25집 제2호, 2009, pp. 95-114
19. Marta Anna Krajewska and Herbert Kopfer, Transportation planning in freight forwarding company tabu search algorithm for the integrated operational transportation planning problem, European Journal of Operational Research, 197, 2009, pp. 741-754.
20. David A. Hensher and Thomas F. Golob, Searching for policy priorities in the formulation of a freight transport strategy, Transportation Research Part, E 35, 1999, pp. 241-267.
21. Da-Young Chang, Applications of extent analysis method on fuzzy AHP, European Journal of Operation Research, 95, 1996, pp. 649-655.
22. Jose L. Tongzon, Port choice and freight forwarders, Transportation Research Part E, 45, 2009, pp. 186-195.
23. Harry K. H. Chow, K. L. Choy and W. B. Lee, A Strategic knowledge-based planning system for freight forwarding industry, Expert System with Applications 33, 2007, pp. 936-954.
24. 법제처, <http://www.moleg.go.kr>.

< 요약 >

화물운송주선업체의 운영방안에 관한 연구 - 이사회물운송주선업체를 중심으로 -

문중룡 · 정현재 · 이태휘 · 김영환 · 여기태

본 논문은 과거 1960년대 경제개발 5개년 계획을 시작으로 수도권에 인구가 집중하는 현상에 맞추어 이사 화물의 지속적인 증가를 배경으로 화물자동차 운수사업 법률상의 모호함과 운영상의 문제점을 개선방안을 제시하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 본 연구는 선행연구 검토를 통하여 이사회물업체들이 직면하고 있는 운영상의 문제점에 대한 예비평가항목을 선정하고 하주 및 업체에게 설문조사를 실시하여 요인을 분석하였으며, Fuzzy AHP 기법을 통해 평가항목의 우선순위를 선정하였다. 선정된 요인으로는 노동 및 장비로 인한 문제, 사업의 영세성으로 인한 문제, 제도 및 계약형식으로 인한 문제, 과당경쟁으로 인한 문제 총 4가지로 나타났으며 상위평가요인 4가지 중 과당경쟁으로 인한 문제가 이사회물업체들이 느끼는 가장 큰 문제점으로 나타났다. 측정변수 12가지의 항목들 중 해결이 시급한 항목은 무허가업체 난립에 따른 운영상 피해, 과당경쟁으로 인한 서비스품질 저하, 서비스교육 부재에 따른 클레임 발생, 미흡한 보험제도에 따른 피해보상 차질 순으로 나타났다.

이에 따른 정책제언으로는 첫째, 무허가업체 난립에 따른 운영상 피해를 방지하기 위해 화물자동차운수사업법에 이사회물취급업의 법적 근거를 명시하는 것 둘째, 과당경쟁으로 인한 서비스품질의 저하를 예방하기 위해 무허가에 대한 처벌근거 강화 셋째, 서비스교육 부재에 따른 클레임 발생을 억제하기 위해 이사회물운송주선업체의 경영자와 종사자에 대한 교육 활성화 넷째, 미흡한 보험제도에 따른 피해보상의 차질을 방지하기 위해 적재물 배상책임보험 개발과 공제제도 도입을 제안하였다

□ 주제어 : 화물운송주선업, 이사회물자동차운송업, 요인분석, 퍼지계층분석(Fuzzy AHP)