

물류아웃소싱 서비스의 입찰단계 요인이 신뢰, 협력 및 서비스 만족도에 미치는 영향에 관한 연구

이남승* · 송상화**

A Study on the Effect of the Bidding Stage Factors of Logistics Outsourcing Service on Trust, Cooperation and Service Satisfaction

Lee, Nam-Seung · Song, Sang-Hwa

Abstract

The bidding phase for logistics outsourcing services is critical for both shippers and logistics companies. According to the logistics bidding phase, the shipper should provide logistics operation information to logistics companies to resolve uncertainty. In addition, the logistics company can win the contract volume that was placed in the bid by expressing their experience and know-how, and proposing to share the risks and benefits of the shipper's logistics operation. Therefore, it is necessary to examine the factors that can be identified during the bidding phase for logistics outsourcing and how these factors affect the satisfaction of logistics outsourcing services.

Based on the factors identified in the preceding studies on logistics outsourcing partnership factors and those on logistics outsourcing determinants, a survey was conducted on experts engaged in logistics companies, performing logistics for domestic shippers and analyzed using Smart-PLS.

This study presents the following implications. First, in the logistics bidding phase, the shipper should provide its logistics operation information to logistics firms to resolve uncertainties. Details An in-depth explanation of the operation details will be presented via the bidding presentation, and on-site tours of manufacturing plants and logistics centers should also be carried out if necessary.

Second, in the bidding phase, logistics companies should appeal through proposals to their competitiveness, such as experience and knowledge of the logistics of the shipper, and also consider alliances with other logistics companies to supplement their insufficient logistics services.

Third, logistics companies should make proposals to share profits and risks through logistics outsourcing during the bidding phase, propose accepting risks from environmental uncertainties of the shipper within its capacity to an acceptable extent, and share the benefits of carrying out the shipper's logistics.

Key words: Logistics, Outsourcing, Bidding

▷ 논문접수: 2020.02.07. ▷ 심사완료: 2020.03.30. ▷ 게재확정: 2020.06.29.

* 인천대학교 동북아물류대학원 박사과정, 제1저자, nslee0301@gmail.com

** 인천대학교 동북아물류대학원 교수, 교신저자, songsh@inu.ac.kr

1. 서론

물류기업의 역량이 향상되고 화주기업들은 본연의 핵심 경쟁력 확보에 초점을 맞추게 됨에 따라 화주기업들이 물류센터 운영, 운송 등의 물류 서비스를 물류기업에 아웃소싱하는 것이 일반적인 업무 프로세스로 자리잡았다. 물류 아웃소싱 서비스는 일반적으로 입찰 및 업체 선정, 협상 및 계약, 운영 그리고 계약종료 및 재계약여부 결정 단계로 구성되며, 전체 프로세스 중 입찰 단계에서의 역량 확보가 화주기업과 물류기업 모두에게 매우 중요하다. 왜냐하면 화주기업 측면에서는 기업의 핵심 경쟁력에 초점을 맞추기 위하여 전략적으로 결정할 수 있는 중요한 요인 중 하나로 물류아웃소싱을 인식하고 있기 때문에(윤영길 2014; 이남승 2019) 물류아웃소싱 입찰을 통하여 화주기업의 발전에 기여할 수 있는 경쟁력 있는 물류기업을 선정할 수 있는 역량이 매우 중요하고, 물류기업 측면에서는 높은 물류서비스 제공을 요구하면서도 수주 가능한 단가는 점점 낮아지고 있는 최근의 물류아웃소싱 시장 환경에서 화주기업과 물류기업 모두가 만족할 수 있는 합당한 수준의 단가로 물류서비스를 제공할 수 있어야 하기 때문이다(고영준 2019; 이남승 2019).

물류 입찰단계에서 화주기업은 불확실성 해소를 위하여 자사의 물류운영 정보를 물류기업들에게 제공하여야 하지만 보안 측면에서 이를 기피할 가능성도 있다. 물류기업은 자사가 가지고 있는 화주기업의 물류 프로세스에 대한 경험 및 노하우를 물류기업 평가 단계에서 적절히 평가받아야 하며, 물류아웃소싱을 통한 이익 및 위험을 공유하겠다는 제안 등을 통해 계약 수주 가능성을 높여야 한다. 따라서 이러한 물류아웃소싱 서비스 입찰 단계에서의 요인들이 실제 물류 서비스 운영 성과 및 고객 만

족에 어느 정도 영향을 미칠 것인지에 대하여 살펴볼 필요가 있다.

기존 연구들에서도 물류아웃소싱에 관한 연구가 활발히 이루어졌으며, 환경의 불확실성, 기업역량, 이익 및 위험공유와 같은 입찰 단계의 요인에 관한 연구를 살펴볼 수 있었다. 첫째, 환경의 불확실성 측면을 다룬 연구에서는 이 같은 환경의 불확실성이 정보공유와 협력적 문제해결에 영향을 주며, 결과적으로 제한적이긴 하나 물류성과에 긍정적인 영향을 준다는 것과 산업재구매에서 물류환경의 불확실성은 적시성, 가용성 등 물류역량과 계약의 유연성, 정보교환과 같은 관계규범에 영향을 주지 않는다는 연구가 있다(박상규, 2004; 전달영, 2006).

둘째, 기업역량 측면을 다룬 연구에서는 콜드체인 기업의 전문성과 시설 및 연계성 등의 기업역량이 화주기업의 만족도와 파트너십에 긍정적인 영향을 미친다는 사실에 관한 연구와 물류기업의 서비스 품질은 파트너십 요인과 고객 만족 및 고객 충성도에 긍정적인 영향을 미친다는 연구, 그리고 물류아웃소싱의 활성화를 위해서는 물류기업은 자사가 경쟁력 있다고 판단되는 서비스에 집중해야 하며, 고객과의 신뢰형성이 중요하다는 연구들을 살펴볼 수 있다(선일석 2018; 김창봉 2017; 신중국 2007; 송장근 2012; 조준호 2011).

셋째 이익 및 위험 공유 측면을 다룬 연구에서는 공급사슬 내에서 구성원간의 이익공유는 SCM활동에 긍정적인 영향을 주며, 공급사슬내에서의 기업들은 구성원간의 상호이익을 나누고자 하는 조건을 갖추고 SCM활동을 수행한다면 경영성과를 향상시킬 수 있다는 연구와 신뢰는 협력과 SCM성과에 긍정적인 영향을 주고, 협력은 SCM성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구들을 살펴볼 수 있다(강민효 2017; 김성수 2016).

넷째 거래단계에 관한 연구에서는 의류산업에서

의 화주기업과 물류기업간의 신뢰를 기반으로 한 파트너십 요인은 물류아웃소싱의 계약, 운영, 재계약 등의 거래단계를 거치면서 일관된 인과관계를 보인다는 것과 물류아웃소싱 입찰단계 요인인 화주 환경의 불확실성이 계약단계 요인인 유연한 계약과 운영단계 요인인 정보공유를 경유하여 물류아웃소싱 만족도에 영향을 준다는 연구들을 살펴볼 수 있다(정채훈 2012; 이남승 2019).

하지만 기존 연구들은 물류아웃소싱의 성공요인 및 장기적인 협력관계에 영향을 미치는 요인들과 파트너십에 관한 연구가 대부분이었으며, 물류아웃소싱 서비스의 입찰요인으로 규정할 수 있는 측정 요인에는 어떠한 것들이 존재하는지, 그리고 입찰단계에서의 측정요인들이 물류아웃소싱 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보기에는 한계가 있었다.

따라서, 본 연구에서는 정채훈(2012)과 이남승(2019)의 연구를 보완하여 물류아웃소싱 서비스의 입찰단계요인이 신뢰, 협력 및 물류아웃소싱 서비스 만족도에 미치는 영향에 대하여 연구하고자 한다. 이를 위하여 입찰단계 요인 중 화주기업 측면의 요인으로 환경의 불확실성을 선정하고, 물류기업 측면의 입찰요인으로 물류기업 역량과 이익 및 위험 공유를 선정하여 화주기업의 입찰요인인 환경의 불확실성이 물류기업의 입찰요인인 물류기업 역량과 이익 및 위험 공유를 통하여 파트너십 요인인 신뢰와 협력을 거쳐서 물류아웃소싱 만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 살펴봄으로써 선행연구와의 차별성을 두고자 한다.

II. 선행연구 및 가설설정

1. 화주 환경의 불확실성

기업의 물류환경은 고객수요의 변화가 심하며, 경쟁이 치열하고, 의사결정의 결과 예측이 어려워 불확실하다는 특징이 있다(박상규 2005). 기업의 물류환경 변화속도가 빠를수록 불확실성은 증가하게 되고, 불확실성의 정도가 클수록 예상하지 못한 상황에 직면하게 되는 빈도가 높아지게 되므로 현재 가지고 있는 지식으로는 새로운 문제에 적절히 대처할 수 없게 된다(강재정2001; 박상규 2005). 이러한 상황에서는 기업간의 갈등이 발생하여 각 기업이 자사의 이익을 위하여 행동하게 되어 목표달성이 어려워지기 때문에 기업간 상호 조정을 통한 협력적 문제해결과정이 필요하게 된다. (Sahin and Robinson 2002; 박상연 2010).

박상규(2004)는 환경의 불확실성은 정보공유와 협력적 문제해결에 영향을 주고, 이를 통해 간접적으로 물류성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, 전달영(2006)은 산업재구매에서 물류환경 불확실성은 적시성, 가용성 등의 물류역량과 계약의 유연성, 정보교환 등의 관계규범에 영향을 미치지 않는다고 하였으며, 이남승(2019)은 입찰단계 요인인 환경의 불확실성이 계약단계 요인인 유연한 계약과 운영단계요인인 정보공유를 거쳐서 물류아웃소싱 만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

본 연구에서는 선행연구와는 달리 물류아웃소싱 입찰단계의 화주기업 측정요인으로 화주 환경의 불확실성을 선정하고, 화주 환경의 불확실성이 입찰단계 물류기업 요인인 물류기업의 역량과 이익 및 위험 공유를 통하여 파트너십 요인인 신뢰/협력을 거쳐서 물류아웃소싱 만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 살펴볼 예정이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1 : 입찰단계에서의 화주의 불확실성은 입찰 단계에서의 물류기업 역량에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설2 : 입찰단계에서의 화주의 불확실성은 입찰 단계에서의 위험 및 이익 공유에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2. 물류기업역량

물류기업역량이란 물류기업이 갖추고 있는 물류에 대한 전문지식과 능력뿐만 아니라, 화주기업의 제품, 시장상황 등에 대한 지식을 포함하는 포괄적인 개념이다(Cravens, et al 1992; 이병태 2013). 물류기업의 전략과 해당 기업에 근무하고 있는 직원들의 업무에 대한 전문지식은 모방이 어렵기 때문에 기업이 시장에서 경쟁우위를 차지할 수 있게 된다(Villalonga 2004; 김창봉 2017). 물류기업이 성과에 영향을 미치는 내부 자원을 발견하고, 이를 강화하게 되면 물류기업의 역량은 성과에 긍정적인 영향을 줄 수 있을 것이다(Dhanarej & Beamish, 2003; 김창봉 2017). 물류기업의 자원역량, 시스템역량, 서비스품질 등은 모두 물류기업역량이라 볼 수 있다.

선일석(2018)은 콜드체인 기업의 전문성과 시설 및 연계성 등의 기업역량이 화주기업의 만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며, 김창봉(2017)은 콜드체인 기업역량이 파트너십에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, 신종국(2007) 물류서비스 품질은 수송업자와 화주기업간의 파트너십을 강화한다고 하였으며, 송장근(2012)은 택배산업에서 기업의 서비스 품질은 신뢰, 고객 만족 및 고객 충성도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, 조준호(2011)는 물류아웃소싱의 활성화를 위해서는 물류기업은 자사가 경쟁력 있다고 판단되는 서비스에 집중해야 한다고 하였으며, 고객과의 신뢰형성이 중요하다고

하였다.

Haozhe Chen(2010)은 3PL 물류기업의 서비스 전문성은 협력과 물류성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며, 전병륜(2018)은 물류기업의 문제해결능력은 화주와의 긍정적인 관계를 유지하는데 매우 중요하다고 하였고, 장유량(2016)은 동대문 시장에서의 3PL 물류기업 선정요인으로 물류기업의 역량 및 서비스 품질을 제시하였으며, 이승환(2015)은 물류기업 선정요인으로 물류기업평가, 물류서비스, 비용, 정보시스템을 제시하였고, 박병인(2015)은 국내 화주기업들의 국제물류주선기업 선정요인으로 서비스 다양성과 신뢰성을 제시하였다.

본 연구에서는 물류아웃소싱 입찰단계의 물류기업 측정요인으로 볼 수 있는 물류기업 역량이 감정적 파트너십 요인인 신뢰와 행위적 파트너십 요인인 협력을 거쳐서 물류아웃소싱 만족도에 어떻게 영향을 미치는지에 대하여 살펴볼 예정이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설3 : 입찰단계에서의 물류기업 경험/지식/경쟁력은 행위적 매개변수인 협력에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설4 : 입찰단계에서의 물류기업 경험/지식/경쟁력은 감정적 속성인 신뢰에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3. 이익 및 위험 공유

이익 및 위험 공유는 공급사슬 상에서 파트너간에 협력하여 이익 및 위험을 공유하고자 노력하는 행위를 의미한다(Cao and Zhang 2011; 남현정 2015). 과거 전통적인 공급사슬 내에서는 단기적인 관점에서 구성원들간에 독립적인 관계를 형성하여 이익 및 위험공유를 하는 것이 어려웠으나 최근의 공급사슬내에서의 구성원들은 장기적인 관점에서

파트너십을 맺어 공급사슬 내의 구성원들이 어려움에 처하면 위험을 나누고자 하는 자세를 취한다(강민호 2017).

남현정(2015)은 Supply Chain상에의 이익 및 위험공유는 물류성파에 긍정적인 영향을 준다고 하였으며, Adriana(2009)는 신뢰는 파트너십에 영향을 미쳐서 이익 Sharing에 영향을 미친다고 하였다. 강민호(2017) 공급사슬 내에서 구성원간의 이익공유는 SCM활동에 긍정적인 영향을 준다고 하였으며, 공급사슬내에서의 기업들은 구성원간의 상호이익을 나누고자 하는 조건을 갖추고 SCM활동을 수행한다면 경영성파를 향상시킬 수 있다고 하였다.

본 연구에서는 물류아웃소싱 입찰단계의 물류기업 측정요인으로 이익 및 위험 공유를 설정하고, 이익 및 위험 공유가 파트너십 요인인 신뢰와 협력을 거쳐서 물류아웃소싱 만족도에 미치는 영향에 대해서 살펴보고자 한다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설5 : 입찰단계에서의 위험/이익 공유는 행위적 매개변수인 협력에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설6 : 입찰단계에서의 위험/이익 공유는 감정적 속성인 신뢰에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

4. 신뢰 및 협력

신뢰는 개인과 조직의 목표를 달성을 위하여 고객과의 장기적인 관계를 수립, 발전시키는 데 중점을 두는 관계마케팅의 변수로 연구되어왔다(남현정 2015). 신뢰는 기업간의 관계에서 발생하는 거래비용을 감소시키는 역할을 하며, 기회주의적 행동을 억제하는데 도움을 준다(Panayides and Lun 2009; 남현정 2015).

협력은 공급사슬망의 필수요건으로 공급사슬망 내의 구성원들이 장기적인 성과를 달성하기 위하여

상호 보완적이고 유사한 방향으로 업무를 조정하는 것을 의미한다(강민호 2017). 공급사슬망 내의 구성원들 간의 협력수준이 높을수록 고객만족도 향상에 경쟁우위를 달성할 수 있다(Mentzer 2001; 강민호 2017).

김용표(2013)는 항만 관련 서비스업체와 해운선사간의 신뢰는 항만 관련 서비스업체의 서비스품질에 긍정적인 영향을 준다고 하였으며, 김창봉(2013)은 중국 제조기업과 물류기업간의 신뢰를 기반으로 한 파트너십은 제조기업의 사업성파에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, 유승훈(2009)은 물류기업의 학습능력은 신뢰에 긍정적인 영향을 준다고 하였으며, 김승철(2011)은 신뢰는 SCM성파에 긍정적인 영향을 준다고 하였고, 김태우(2006)는 신뢰는 성파에 긍정적인 영향을 준다고 하였다.

권승하(2014)는 신뢰는 성파에 긍정적인 영향을 준다고 하였으며, 박이숙(2012)는 신뢰는 서비스 만족에 긍정적인 영향을 준다고 하였고, 정채훈(2012)은 의류산업에서의 화주기업과 물류기업간의 신뢰를 기반으로 한 파트너십 요인은 물류아웃소싱의 계약, 운영, 재계약 등의 거래단계를 거치면서 일관된 인과관계를 보인다고 제시하였으며, 김성수(2016)는 신뢰는 협력과 SCM성파에 긍정적인 영향을 주고, 협력은 SCM성파에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

본 연구에서는 감정적인 파트너십 요인인 신뢰와 행위적 파트너십 요인인 협력이 물류아웃소싱 만족도에 미치는 영향에 대하여 살펴보고자 한다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설7 : 행위적 속성인 협력은 감정적 속성인 신뢰에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설8 : 행위적 속성인 협력은 서비스 만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설9 : 감정적 속성인 신뢰는 서비스 만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

III. 연구모형

1. 연구모형

박상규(2004)는 환경의 불확실성은 정보공유와 협력적 문제해결에 영향을 주고, 이를 통해 간접적으로 물류성과에 긍정적인 영향을 준다고 하였으며, 전달영(2006) 산업재구매에서 물류환경의 불확실성은 적시성, 가용성 등의 물류역량에 영향을 미치지 않는다고 하였다. 송장근(2012)은 택배산업에서 기업의 서비스 품질은 신뢰, 고객 만족 및 고객 충성도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며, 남현정(2015)은 Supply Chain상에서의 이익 및 위험공유는 물류성과에 긍정적인 영향을 준다고 하였고, 김성수(2016)는 신뢰는 협력과 SCM성과에 긍정적인 영향을 주고, 협력은 SCM성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, 이남승(2019)은 입찰단계 요인인 환경의 불확실성이 계약단계 요인인 유연한 계약과 운영단계요인인 정보공유를 거쳐서 물류아웃소싱 만

족도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

본 연구에서는 물류 아웃소싱 서비스의 입찰단계 요인이 신뢰, 협력 및 서비스 만족도에 미치는 영향을 연구하기 위하여 물류파트너십 및 물류아웃소싱 관련 선행연구에서 5가지 측정요인들을 도출하였다. 측정요인으로 도출된 항목들을 살펴보면 물류 아웃소싱 입찰단계 요인 중 화주기업 요인으로 화주의 불확실성이 선정되었으며, 입찰단계 요인 중 물류기업 요인으로 물류기업의 경험 및 지식이 반영된 물류기업 역량과 위험 및 이익 공유를 선정하였다. 따라서 본 연구에서는 화주의 불확실성이 물류기업 역량을 경유하여 매개변수인 협력과 신뢰를 거쳐 물류아웃소싱 서비스 만족도에 미치는 영향과 화주의 불확실성이 이익 및 위험 공유를 경유하여 물류아웃소싱 서비스 만족도에 미치는 영향에 대해서 살펴볼 예정이다.

물류아웃소싱 서비스의 입찰단계 요인이 신뢰, 협력 및 서비스 만족도에 미치는 영향에 대한 연구 모형은 <그림1>와 같이 도식화할 수 있다.

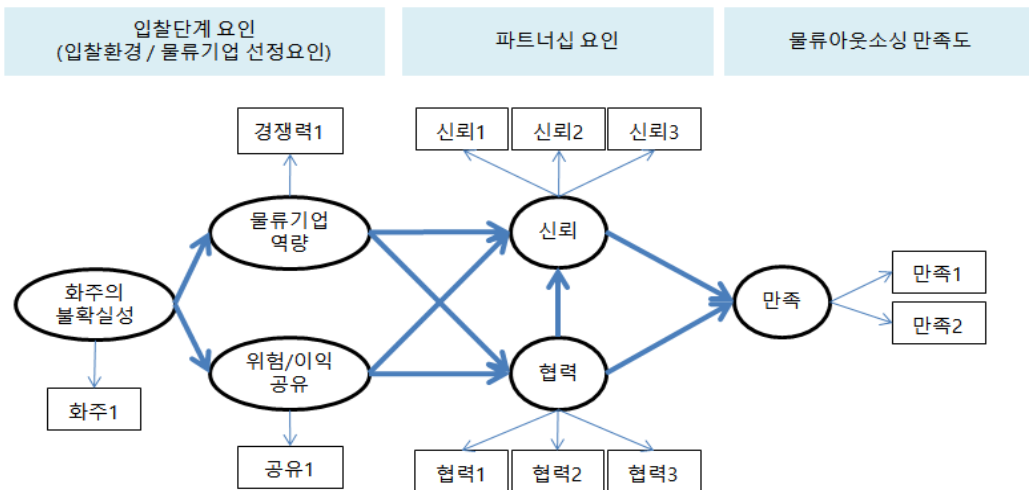


그림 1. 물류아웃소싱 서비스의 입찰단계 요인이 서비스 만족도에 미치는 영향

표1. 변수의 조작적 정의 및 측정요소

구성개념	설문항목	관련연구	
입찰	화주기업	화주 환경의 불확실성(1)	박상규(2005), 전달영(2006), 이남승(2019)
	물류기업	물류기업 역량(1)	김창봉(2017), 신종국(2007), 송장근(2012), 조준호(2011), Haozhe Chen(2010), 전병륜(2018), 장유량(2016), 이승환(2015), 선일석(2018)
		위험/이익 공유	남현정(2015), Adriana(2009), 강민효(2017)
매개	신뢰	신뢰(3)	유승훈(2009), 김승철(2011), 김태우(2006), 권승하(2014), 박이숙(2012), 김성수(2016), 김용표(2013), 김창봉(2013), 정채훈(2012), 이남승(2019)
	협력	협력(3)	김성수(2016), 박상규(2005), 이남승(2019)
성과	만족	만족(2)	송장근(2012), 박이숙(2012), 선일석(2018), 이남승(2019)

2. 변수의 조작적 정의 및 측정요소

본 연구에서는 물류아웃소싱 및 파트너십 관련 선행연구를 기반으로 5가지 측정항목을 도출하여 물류아웃소싱 서비스의 입찰단계요인이 신뢰, 협력 및 서비스 만족도에 영향을 미치는 정도를 분석하고자 한다. 변수의 조작적 정의 및 측정요소는 <표 1>과 같다.

3. 분석방법과 절차

국내 화주기업을 대상으로 3PL 물류 서비스를 제공하는 물류기업을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 대기업군에 속하는 물류기업과 중견(소) 기업군에 속하는 물류기업들을 모두 포함하여 진행하였으며, 설문지를 작성한 후 화주기업 담당자들과 직접 연락을 취하면서 3PL 업무를 진행하고 있는 계약, 운영 담당자들 위주로 설문을 배포하여 자료를 수집하였다. 전체 200부의 설문지를 E-mail 등으로 배포한 후 143부의 응답을 회수하였으며, 성실하게 답변하지 않은 설문지 43부를 제외하고 100부의 설문지를 가지고 분석을 진행하였다.

SPSS 22를 활용하여 빈도분석을 실시하였으며, 입찰요인이 파트너십 요인인 신뢰, 협력을 경유하여

물류아웃소싱 만족도에 영향을 미치는 영향을 분석하기 위하여 Smart-PLS를 사용하여 경로분석을 진행하였다. PLS 분석은 재표집과정을 포함하는 부트스트래핑 방법으로 가설에 대한 통계적 유의성을 검증한다. Smart-PLS를 사용하면 비교적 적은 수의 표본에서도 경로분석의 유의미한 결과를 얻을 수 있으며(김성수, 2016), R-Square 값으로 선행변수의 설명력을 살펴볼 수 있다(Chin, 1988). 따라서 본 연구서는 이를 분석방법으로 채택하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 일반적 사항

표본의 일반적 사항의 분석을 위하여 SPSS를 사용하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다. 응답한 표본의 업종으로는 종합물류기업 72%, 3PL업체 17%, 수출입물류전문업체 6%, 기타 5%로 조사되었고, 응답한 업체의 매출액 수준을 살펴보면 500억 미만 18%, 500억 이상 1,000억 미만 9%, 1,000억 이상 5,000억 미만 32%, 5,000억 이상인 업체가 41%로 분석되었고, 임직원 수를 살펴보면 100명 미만 18%, 100명 이상 300명 미만 19%, 300

명 이상 1,000명 미만 29%, 1,000명 이상인 업체가 26%로 조사되었으며, 응답자의 직책을 살펴보면 대리급 26%, 과장급 30%, 차부장급 38%, 임원이상 6%로 조사되었다. 계약기간은 1년 미만 3%, 1년 이상 3년 미만 45%, 3년 이상 5년 미만 29%, 5년 이상 10년 미만 10%, 10년 이상 계약을 유지하고 있는 경우가 13%로 분석되었고, 현재 계약을 유지

하고 있는 경우가 88%, 계약이 종료된 경우가 12%로 조사되었다. 본 연구는 물류아웃소싱 서비스를 화주기업 담당자들과 직접 연락을 취하면서 수행하고 있는 영업 및 운영 담당자들 위주로 설문을 배포한 후 자료를 수집하였으며, 표본의 일반적 사항을 <표 2>와 같이 정리하였다.

표 2. 표본의 일반적 사항

항 목	세부항목	빈도	구성비
업종	종합물류기업(수출입물류 포함)	72	72%
	3PL전문기업	17	17%
	수출입관련(통관,선사,항공,포워딩)	6	6%
	기타	5	5%
매출액	500억미만	18	18%
	500억이상 1,000억미만	9	9%
	1,000억이상 5,000억미만	32	32%
	5,000억 이상	41	41%
종업원	100명 미만	18	18%
	100명이상 300명미만	19	19%
	300명이상 1,000명미만	29	29%
	1,000명 이상	34	34%
직책	대리급	26	26%
	과장급	30	30%
	차부장급	38	38%
	임원이상	6	6%
계약기간	1년미만	3	3%
	1년이상 3년미만	45	45%
	3년이상 5년미만	29	29%
	5년이상 10년미만	10	10%
	10년 이상	13	13%
계약진행/종료	진행 중	88	88%
	종료	12	12%

2. 신뢰성과 타당성

본 연구에서는 Smart-PLS 모형을 활용하여 연구 모형을 검증하였다. 그리고 연구를 위하여 조사한 설문결과를 이용하여 신뢰도 및 판별타당성 분석을 시행하였다. Cronbach's Alpha 값이 0.7 이상이면 측정 항목의 신뢰성은 높다고 평가한다. 모형의 적합도를 측정하는 방법으로 합성신뢰도(CR; Composite Reliability)는 0.7 이상이면 측정도구가 수렴 타당성과 내적 일관성을 갖추었다고 판단한다. (김성수, 2016) 평균 분산 추출(AVE : Average variance extracted)은 측정변수들이 잠재 변수를 설명할 수 있는 분산의 크기이며 0.5 이상

이 되어야 하고 (Hee & Chae, 2017), 측정 항목의 요인 적재치는 0.5 이상이면 중요한 변수로 본다. (G. J. Han & Cho, 2016)

본 연구에서 사용한 PLS 모델의 신뢰도 분석 결과는 <표3>과 같다. Cronbach's Alpha 값은 모든 측정변수가 0.841 이상으로 0.7 이상을 만족한다. CR은 모든 측정변수가 0.848 이상으로 0.7 이상을 만족한다. 평균 분산 추출(AVE)은 모든 측정변수가 0.660 이상으로 0.5 이상을 만족한다. 요인 적재량은 모든 측정변수가 0.754 이상으로 0.5 이상을 만족한다. 모든 측정변수 기준값을 만족하기 때문에 신뢰성이 있다고 할 수 있다.

표 3. PLS 모델의 신뢰도 분석

요인	측정변수	요인적재량	AVE	CR	Alpha
입찰(환경)	화주의 불확실성	1.000	1.000	1.000	1.000
입찰 (물류기업 선정)	물류기업 역량	1.000	1.000	1.000	1.000
	위험/이익 공유	1.000	1.000	1.000	1.000
감정적 매개	신뢰1	0.809	0.660	0.853	0.855
	신뢰2	0.754			
	신뢰3	0.871			
행위적 매개	협력1	0.864	0.745	0.898	0.897
	협력2	0.884			
	협력3	0.842			
서비스 만족도	만족1	0.930	0.737	0.848	0.841
	만족2	0.782			

판별타당성 검증을 위해 교차적재량 Cross-loading 분석을 하였다. Cross-loading 분석결과는 <표 4>에서 살펴볼 수 있으며, 하나의 항목을 제외하고

는 모든 측정변수의 외부적재량이 교차적재량을 초과하였기 때문에 판별타당도가 확보되었다고 볼 수 있다.

표 4. 교차적재량 Cross-loading 분석결과

측정변수	불확실성	물류기업경쟁력	위험/이익공유	협력	신뢰	만족도
화주불확실성	1.000	0.278	0.215	0.292	0.227	0.356
물류기업 역량	0.278	1.000	0.378	0.463	0.566	0.226
위험/이익 공유	0.215	0.378	1.000	0.450	0.434	0.357
협력1	0.141	0.404	0.387	0.864	0.768	0.659
협력2	0.354	0.363	0.450	0.884	0.751	0.711
협력3	0.259	0.433	0.325	0.842	0.754	0.642
신뢰1	0.194	0.489	0.393	0.695	0.809	0.616
신뢰2	0.234	0.430	0.324	0.628	0.754	0.644
신뢰3	0.134	0.460	0.341	0.808	0.871	0.700
만족1	0.295	0.252	0.339	0.710	0.760	0.930
만족2	0.322	0.127	0.270	0.622	0.613	0.781

3. PLS 모델의 적합도 검증 (조정 결정계수 분석)

본 연구의 가설에 대한 PLS 모델의 적합도를 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 내생변수들의 R2값으로 적합도를 평가할 수 있는데 R2값이 0.26 이상이

면 ‘상’ , 0.13-0.26 미만이면 ‘중’ , 0.02-0.13 미만이면 ‘하’ 로 분류한다.(J. O. Cohen, 1988) R2값이 물류아웃소싱 서비스 만족도는 0.669, 신뢰는 0.802, 협력은 0.302으로 분석되었으므로 매우 높은 적합성을 보였고, 모형 설명력이 있는 것으로 분석되었다.

표 5. PLS 모델의 적합도(조정 결정계수 분석) 검증

	R Square	R Square Adjusted
물류아웃소싱 서비스 만족도	0.669	0.662
신뢰	0.803	0.797
협력	0.302	0.288

4. 가설검증결과

선행연구에서 도출한 5가지 요인들이 물류아웃소싱 서비스의 만족도에 미치는 영향에 대하여 Smart-PLS를 사용하여 경로분석을 시행하였다. 그 결과 <표6>과 같이 전체 9개 가설 중 8개 가설이 채택되었고 1개 가설은 기각되었다.

입찰단계에서의 화주기업 요인인 화주의 불확실성은 입찰단계에서의 물류기업 요인인 물류기업 역

량과 위험 및 이익 공유에 정(+의 영향을 줄 것이라는 <가설 1>과 <가설2>는 채택되었다. 이는 입찰 단계에서 RFP를 통하여 화주의 불확실성에 대하여 상세히 설명을 하면 물류기업 역량과 위험 및 이익 공유에 긍정적인 영향을 미쳐서 물류기업을 결정하는데 도움이 된다는 사실을 알 수 있다.

입찰단계에서의 물류기업 역량은 행위적 매개변수인 협력과 감정적 매개변수인 신뢰에 모두 긍정적인 영향을 준다는 <가설3>과 <가설4>는 모두 채

택되다. 하지만 입찰단계에서의 위험 및 이익 공유는 <가설5>와 같이 행위적 매개변수인 협력에는 긍정적인 영향을 미치지만 <가설6>과 같이 감정적 매개변수인 신뢰에는 긍정적인 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다.

행위적 매개변수인 협력이 감정적 매개변수인 신뢰에 정(+)¹의 영향을 준다는 <가설7>과 매개변수인 협력과 신뢰가 물류아웃소싱 서비스 만족도에 정(+)¹의 영향을 미친다는 <가설8>, <가설9>는 모두 채택되었다.

가설검증결과를 매개효과를 포함하여 종합적으

로 살펴보면, 입찰단계의 화주기업 요인인 화주의 불확실성은 물류기업 요인인 물류기업 역량에 긍정적인 영향을 주고, 매개변수인 협력과 신뢰를 거쳐서 서비스 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 그리고 화주의 불확실성은 물류기업 요인인 위험 및 이익 공유에 긍정적인 영향을 미쳐서 행위적 매개변수인 협력을 거쳐서 물류아웃소싱 서비스 만족도에 긍정적인 영향을 주지만, 감정적 매개변수인 신뢰에는 긍정적인 영향을 주지 못하였다. PLS 분석에 따른 가설검증결과는 <표6>과 <그림2>로 요약될 수 있다.

표 6. PLS 분석에 따른 가설검증결과

가설	경로	경로계수	P 값	채택/기각
1	입찰단계에서의 화주의 불확실성은 입찰단계에서의 물류기업 역량에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	0.278	0.008	채택
2	입찰단계에서의 화주의 불확실성은 입찰단계에서의 위험/이익 공유에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	0.218	0.048	채택
3	입찰단계에서의 물류기업 경험/지식/경쟁력은 행위적 매개변수인 협력에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	0.324	0.001	채택
4	입찰단계에서의 물류기업 경험/지식/경쟁력은 감정적 속성인 신뢰에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	0.221	0.010	채택
5	입찰단계에서의 위험/이익 공유는 행위적 매개변수인 협력에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	0.037	0.014	채택
6	입찰단계에서의 위험/이익 공유는 감정적 속성인 신뢰에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	0.304	0.627	기각
7	행위적 속성인 협력은 감정적 속성인 신뢰에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	0.659	0.000	채택
8	행위적 속성인 협력은 서비스 만족도에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	0.360	0.000	채택
9	감정적 속성인 신뢰는 서비스 만족도에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	0.407	0.003	채택

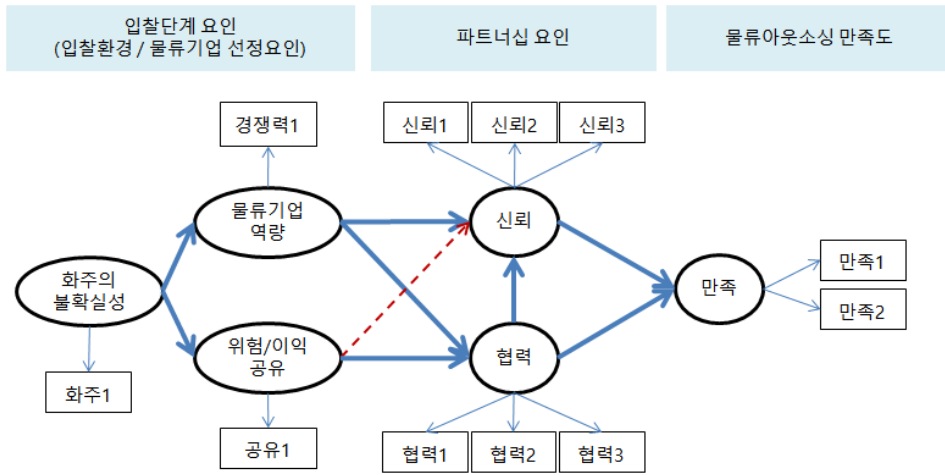


그림 2. PLS 분석에 따른 가설검증결과

5. 결과 분석 및 시사점

물류 아웃소싱 서비스는 입찰 및 업체 선정, 협상 및 계약, 운영, 재계약 단계로 구성되며, 전체 프로세스 중 입찰 단계에서의 역량 확보가 화주기업과 물류기업 모두에게 매우 중요하다. 왜냐하면 화주기업 측면에서는 기업의 핵심 경쟁력에 초점을 맞추기 위하여 전략적으로 결정할 수 있는 중요한 요인 중 하나로 물류아웃소싱을 인식하고 있기 때문에(윤영길 2014; 이남승 2019) 물류아웃소싱 입찰을 통하여 화주기업의 발전에 기여할 수 있는 경쟁력 있는 물류기업을 선정할 수 있는 역량이 매우 중요하고, 물류기업 측면에서는 높은 물류서비스 제공을 요구하면서도 수주가능한 단가는 점점 낮아지고 있는 최근의 물류아웃소싱 시장 환경에서 화주기업과 물류기업 모두가 만족할 수 있는 합당한 수준의 단가로 물류서비스를 제공할 수 있어야 하기 때문이다(고영준 2019; 이남승 2019).

물류 입찰단계를 통하여 화주기업은 환경의 불확실성 해소를 위하여 자사의 물류운영 정보를 물류기업들에게 제공할 필요가 있으나 보안 측면에서

이를 기피할 가능성도 있다. 물류기업은 자사가 가지고 있는 화주기업의 물류 프로세스에 대한 경험 및 노하우를 물류기업 평가 단계에서 적절히 평가 받아야 하며, 물류 아웃소싱을 통한 이익 및 위험을 공유하겠다는 제안을 통해 계약 수주 가능성을 높일 필요가 있으나 이러한 입찰 단계에서의 요인들이 실제 물류 서비스 운영 성과 및 고객 만족에 어느 정도 영향을 미칠 것인지 파악할 필요가 있다.

본 연구를 통하여 확인한 내용은 다음과 같다. 첫째, 물류입찰단계에서 화주기업은 불확실성의 해소를 위하여 물류기업들에게 자사의 물류운영정보를 제공해야 한다는 점이다. 그렇게 해야만 불확실성이 해소되어 물류기업들의 경험 및 노하우를 바탕으로 한 위험 및 이익을 공유하겠다는 제안을 이끌어 낼 수 있을 것이다. 둘째, 물류기업은 입찰단계에서 화주기업의 물류에 대한 경험 및 지식 등 자사의 경쟁력을 제안을 통해 어필하게 되면 물류기업 평가단계에서 긍정적인 평가를 받을 수 있을 것이다. 셋째, 물류기업은 입찰단계에서 물류 아웃

소싱을 통한 이익 및 이익을 공유하겠다는 제안을 하면 계약 수주 가능성을 높일 수 있을 것이다. 넷째, 입찰단계를 통해 화주기업의 불확실성이 해소되고, 물류기업의 역량과 위험 및 이익을 공유하겠다는 제안이 적절한 평가를 받는다면 물류아웃소싱 서비스에 대한 만족도가 높아질 것이다.

본 연구는 선행연구와 비교하여 다음과 같이 차별성을 두고 있다.

박상규(2004)는 환경의 불확실성은 정보공유와 협력적 문제해결에 영향을 주고, 이를 통해 간접적으로 물류성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 본 연구에서는 입찰단계에서의 환경의 불확실성이 물류기업의 역량을 거처도 매개변수인 협력과 신뢰를 경유하여 물류아웃소싱 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 그리고 환경의 불확실성은 이익 및 위험 공유를 거처도 매개변수인 협력을 경유하여 물류 아웃소싱 만족도에 영향을 준다는 사실을 확인할 수 있었다. 환경의 불확실성이 파트너십 요인에 직접적으로 영향을 미쳐서 물류성과에 긍정적인 영향을 준다는 선행연구와는 다르게 환경의 불확실성이 파트너십 요인에 간접적인 영향을 미쳐도 물류아웃소싱 만족도에 긍정적인 영향을 준다는 사실을 확인하였다.

전달영(2006)은 산업재구매에서 물류환경의 불확실성은 적시성, 가용성 등의 물류역량과 계약의 유연성, 정보교환 등의 관계규범에 영향을 미치지 않는다고 하였다. 본 연구에서는 화주기업의 물류환경의 불확실성이 물류기업의 역량에 유의한 영향을 준다는 사실을 발견할 수 있었다.

이남승(2019)은 입찰단계 요인인 환경의 불확실성이 계약단계 요인인 유연한 계약과 운영단계요인인 정보공유를 거처서 물류아웃소싱 만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 본 연구에서는 선행연구와는 달리 물류아웃소싱 입찰단계의 화주기업

측정요인으로 화주 환경의 불확실성을 선정하여 화주 환경의 불확실성이 입찰단계 물류기업 요인인 물류기업의 역량과 이익 및 위험 공유를 통하여 파트너십 요인인 신뢰/협력을 거처서 물류아웃소싱 만족도에 어떠한 영향을 미치는에 대하여 살펴봄으로써 선행연구와의 차별성을 두었다.

V. 결 론

화주기업들은 자사의 핵심역량에 집중하기 위하여 물류전문기업과 물류아웃소싱 계약을 체결하고 물류전문기업들은 자신만의 전문역량을 기반으로 하여 물류계약입찰에 참여하고 화주기업은 입찰을 통해 선정된 물류기업과 물류아웃소싱 계약을 통하여 거래를 한다.

물류아웃소싱 서비스 입찰단계는 화주기업과 물류기업 모두에게 매우 중요하다. 왜냐하면 입찰단계를 통하여 화주기업은 화주기업을 둘러싼 환경의 불확실성을 해소하기 위하여 자사의 물류운영 정보를 물류기업에게 제공해야하고, 물류기업은 입찰단계에서 자사가 수행했던 물류아웃소싱 서비스역량을 화주기업에게 적극적으로 피력함으로써 해당 입찰을 성공적으로 수주할 수 있다. 따라서 물류아웃소싱 입찰단계에서 확인할 수 있는 요인에는 어떠한 것들이 있는지, 그리고 입찰단계에서 확인 가능한 요인들이 어떠한 과정을 거처서 물류아웃소싱 서비스 만족도에 영향을 미치는지에 대하여 살펴볼 필요가 있다.

따라서 본 연구에서는 물류 아웃소싱 파트너십 요인에 관한 선행연구와 물류아웃소싱 결정요인에 관한 선행연구에서 확인한 요인들을 토대로하여 물류아웃소싱 서비스의 입찰단계 요인 중 화주기업 측면의 요인으로 환경의 불확실성을 선정하고, 물류기업 측면의 입찰요인으로 물류기업 역량과 이익

및 위험 공유를 선정하였으며, 화주기업의 입찰요인인 환경의 불확실성이 물류기업의 입찰요인인 물류기업 역량과 이익 및 위험 공유를 통하여 파트너십 요인인 신뢰와 협력을 거쳐서 물류아웃소싱 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았으며, Smart-PLS 방법론을 활용하여 연구모형을 검증하였다.

물류 아웃소싱 서비스의 만족도를 높이기 위한 본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 물류입찰단계에서 화주기업은 불확실성의 해소를 위하여 물류기업들에게 자사의 물류운영정보를 제공해야 한다. RFQ 등의 서면 자료 뿐 만 아니라 입찰 설명회 통하여 운영 특이사항에 대하여 상세히 설명해야 하며, 3PL 입찰의 경우에는 제조공장 및 물류센터 현장 Tour도 진행해야 한다. 물류기업에서도 E-mail 등의 추가적인 질의를 통하여 화주기업의 운영 특이사항에 대하여 확인해야 한다(이남승 2019).

둘째, 물류기업은 입찰단계에서 화주기업의 물류에 대한 경험 및 지식 등 자사의 경쟁력을 제안할 수 있도록 해야 한다. 자사의 경쟁력 있는 물류서비스 분야에 집중된 특화된 물류서비스를 제안해야 하고, 필요하다면 자사의 부족한 물류서비스 보완을 위하여 타 물류회사와의 연합도 고려해야 하며(조준호 2011), 화주기업과 동종업계의 물류에 대한 Reference를 최대한 활용해야 한다.

셋째, 물류기업은 입찰단계에서 물류 아웃소싱을 통한 이익 및 위험을 공유하겠다는 제안을 해야 한다. 기존 운영중인 물량과의 시너지를 고려하여 화주기업의 입장에서 서비스를 향상시키면서 비용절감이 가능할 수 있도록 경쟁력 있는 제안을 해야 하며, 화주기업의 물동량 편차가 클 경우 물류센터 사용 면적을 탄력적으로 제공하는 등 화주기업의 환경 불확실성으로 인한 위험을 자사의 역량으로 포용 가능한 범위 내에서 수용하겠다는 제안을 해

야 하며, 화주기업 물류를 수행함으로써 발생하는 이익을 공유하겠다는 자세를 보여야 한다.

본 연구는 선행연구와는 달리 화주기업의 입찰단계 요인인 환경의 불확실성이 물류기업의 입찰단계 요인인 물류기업 역량과 위험 및 이익 공유에 유의한 영향을 준다는 사실을 확인하였으며, 환경의 불확실성이 물류기업 역량과 이익 및 위험 공유를 경유하여 파트너십 요인에 간접적으로 영향을 미치는 물류아웃소싱 만족도에 긍정적인 영향을 준다는 사실을 확인하여 선행연구와의 차별성을 두었다.

참 고 문 헌

- 강민효·성현정·김석수(2017), 공급사슬관리의 목표공유와 상호이익공유가 SCM 활동과 경영성과에 미치는 영향 : 전자산업과 자동차 산업을 중심으로, 물류학회지 제27권 제6호, 85-98.
- 강재정(2001), 정보시스템을 통한 정보공유에 영향을 미치는 상황요인, 경영정보학연구, 제11권 제2호, 141-158.
- 고영준·이성훈·차명수·고창성(2019), 물류서비스에서 최저 유효단가 경매의 입찰 전략에 대한 통계적 분석, 한국SCM학회 제19권 제1호, 1-17.
- 권승하·정순남·김화경(2014), 우리나라 수출입 제조기업의 파트너십 수주 및 파트너십 프로세스와 공급체인 성과간의 관계, 물류학회지, 제24권 제5호
- 김성수·송상화(2016), 공급사슬 파트너십 속성의 구조적 관계에 대한 연구 : 공급사슬 내 역할 및 거래기간을 중심으로, 중소기업연구 제38권 제3호, 49-71.
- 김승철·홍진범·황수영(2011), 공급사슬 파트너십이 기업 성과에 미치는 영향, 한국SCM학회, 제11권 제2호, 137-150.
- 김용표·신용준·김덕섭(2013), 해운선사와 항만관련 서비스업체 간의 파트너십이 서비스 품질 및 거래성과에 미치는 영향, 한국항만경제학회지 제29권 제3호, 175-207.
- 김창봉·박상안·백진희(2017), 우리나라 식품기업의 콜드

- 체인 기업역량이 파트너십에 미치는 영향에 관한 실증연구, 국제상학, 제32권 제1호, 107-124.
- 김창봉 · 구양혜(2013), 중국 제조기업의 제3자 물류 활용에 따른 전략적 지향성이 정보역량, 파트너십, 사업성파에 미치는 영향연구, 한국환경경제학회지 제29권 제4호, 223-246.
- 남현정(2015), 국제물류주선업체의 규모에 따른 신뢰, 공급사슬협력 및 물류성파에 관한 연구, 무역통상학회지, 제15권 제3호, 225-250.
- 박병인(2015) 국내 화주의 국제물류주선기업 선정요인, 한국환경경제학회지 제31집 제4호, 209-225
- 박상규 · 이창수(2005), 환경 불확실성, 정보공유와 협력적 문제해결이 물류성파에 미치는 영향, 산업경제연구, 제18권 제6호, 2939-2946.
- 박상연 · 이창수(2010), 환경불확실성에 따른 협력적 문제해결과 조직구조가 물류성파에 미치는 영향, 국제회계연구, 제33권, 163-195.
- 박이숙 · 소순후(2012), 제3자물류 파트너십의 장기지속성에 관한 구조적 관계 연구, 산업경제연구, 제25권 제3호, 2381-2402.
- 선일석 · 안성진(2018), 의약품 콜드체인 3자 물류업체의 선정요인이 만족도에 미치는 영향에 관한 실증연구, 한국환경경제학회지 제34집 제3호, 1-16.
- 송장근 · 김태룡(2012), 택배산업의 서비스품질 성과형성 모델, 유통과학연구원, 제10권 제4호, 37-45.
- 신종국 · 박민숙(2007), 수송업자의 역할에 따른 파트너십 만족과 물류서비스 품질이 장기지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 물류학회지, 제17권 제4호, 75-100.
- 유승훈(2009), 물류아웃소싱이 신뢰에 미치는 영향에 관한 실증적 연구 : 한국과 중국의 비교를 중심으로, 물류학회지, 제19권 제5호, 55-80.
- 윤영길 · 김정환 · 이충배(2014), 한국 화주기업의 물류아웃소싱 요인이 아웃소싱수준과 기업성파에 미치는 영향에 관한 연구, 물류학회지, 제24권 제5호, 135-159.
- 이남승 · 송상화(2019) 거래단계별 특성이 물류아웃소싱 만족도에 미치는 영향에 관한 연구, 무역학회지, 제44권 제6호, 69-85.
- 이병태 · 임형록(2013), 물류아웃소싱 관계의 지속성과 확장성에 대한 신뢰와 만족의 역할에 관한 실증연구, 무역학회지, 제38권 제2호, 391-416.
- 이승환 · 김두리 · 우수환(2015) 물류 아웃소싱 기업 선정요인의 화주 산업군별 비교 연구, 물류학회지, 제25권 제5호, 53-63.
- 장유량 · 유창권 · 김기평(2016), A Study on the Determinants of Third Party Logistics Service Suppliers in Dongdaemun Market, 유통과학연구원, 제15권 제2호, 27-36.
- 전달영 · 김홍선(2006), 산업제 물류에서 환경 불확실성과 물류자원역량이 관계규범과 물류서비스를 통하여 물류성파에 미치는 영향, ASIA Marketing Journal 제8권 제1호, 105-132.
- 전병륜 · 한문성(2018), 3자물류기업의 신뢰촉진 요인이 관계 지속성과 관계 확장성에 미치는 영향에 관한 연구, 글로벌경영학회지, 제15권 제1호, 57-81.
- 정채훈 · 송상화 · 권문규(2012), 의류 산업에서 파트너십 요소가 물류아웃소싱 진행단계에 미치는 영향에 관한 연구, 물류학회지 제22권 제5호, 101-132.
- 조준호 · 이상운(2011) 국내 프랜차이즈 기업의 제3자 물류 활성화에 관한 연구 : 본아이에프 사례 중심으로, 산경연구논집 제2권 제2호, 15-24.
- Hee, S., & Chae, M. (2017), 기업 비즈니스 인텔리전스 시스템의 적극적 사용에 영향을 주는 요인에 관한 실증 연구, E-비즈니스연구, 제18권 제2호, 75-95.
- Hofer, Adriana, Knemeyer, A. Michael and Dresner, Martin E. (2009), Antecedents and Demension of Customer Partnering Behavior in Logistics Outsourcing Relationships, Journal of Business Logistics, 30(2).
- Cao, M. and Zhang, Q., (2011), Supply Chain Collaboration : Impact on Collaborative Advantage and Firm Performance, Journal of Operations Management, 29(3), 163-180.
- Cohen, J.O.(1988), Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences (2nd ed.)
- Cravens, D.W., Grant, K., Ingram, T.N., Laforge, R.W. and Young, C.(1992), In search of excellent sales organizations, European Journal of Marketing, 26(1), 6-23.
- Dhanarej, C., and Beamish, P.W.,(2003), A

- Resource-based Approach to the Study of Export Performance, *Journal of Small Business Management*, 41(3).
- Chen, Haozhe, Tian, Yu, Ellinger, Alexander E., and Daugherty, Paricia J. (2010), Managing Logistics Outsourcing Relationships : An Empirical Investigation in China, *Journal of Business Logistics*, 31(2).
- Funda, Sahin E. & Powell, Robinson (2002), Flow Coordination and Information Sharing in Supply Chains: Review, Implications, and Directions for Future Research, *Decision Sciences*, 33(4), 505-536.
- Mentzer, J.T., Keebler, J.S., Min,S., Nix, N.W., Smith, C.D. and Zacharia, Z. G. (2001), Defining Supply Chain Management, *Journal of Business Logistics*, 22(2), 1-24.
- Panayides, P. M. and Lun, Y.V. The Impact of Trust on Innovativeness and Supply Chain Performance, *International Journal of Production Economics*, 122(1), 35-46.
- Sahin, F. and E.P. Robinson (2002), Flow Coordination and Information Sharing in Supply Chains : Review, Implications, and Directions for Future Research, *Decision Sciences* 33(4), 505-536.
- Villalonga, B. (2004) Intangible Resources, Tobin' s q, and Sustainability of Performance Differences, *Journal of Economic Behavior & Organization*, 54(2)

물류아웃소싱 서비스의 입찰 단계 요인이 신뢰, 협력 및 서비스 만족도에 미치는 영향에 관한 연구

이남승 · 송상화

국문요약

물류아웃소싱 서비스 입찰단계는 화주기업과 물류기업 모두에게 매우 중요하다. 왜냐하면 물류 입찰 단계를 통하여 화주기업은 불확실성 해소를 위하여 자사의 물류운영 정보를 물류기업들에게 제공해야 하고, 물류기업은 자사가 가지고 있는 화주기업 물류에 대한 경험 및 노하우를 피력하고 화주기업의 위험과 물류운영으로 인한 이익을 공유하겠다는 제안을 함으로써 입찰에 나온 계약물량을 수주할 수 있기 때문이다. 따라서 물류아웃소싱 입찰단계에서 확인할 수 있는 요인들과 그 요인들이 물류아웃소싱 서비스 만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 살펴볼 필요가 있다.

본 연구에서는 물류 아웃소싱 파트너십 요인에 관한 선행연구와 물류아웃소싱 결정요인에 관한 선행 연구에서 확인한 요인들을 토대로하여 물류아웃소싱 서비스의 입찰단계에 대한 측정요인들을 도출하여 각각의 측정요인에 대한 설문문을 작성한 후, 국내 화주기업을 대상으로 물류를 수행하고 있는 물류기업에서 종사하는 전문가들에게 설문을 진행하였으며 Smart-PLS 방법론을 활용하여 연구모형을 검증하였다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 물류입찰단계에서 화주기업은 불확실성의 해소를 위하여 물류기업들에게 자사의 물류운영정보를 제공해야 한다. 입찰 설명회 통하여 운영 특이사항에 대하여 상세히 설명해야 하며, 필요하다면 제조공장 및 물류센터 현장 Tour도 진행해야 한다.

둘째, 물류기업은 입찰단계에서 화주기업의 물류에 대한 경험 및 지식 등 자사의 경쟁력을 제안을 통해 어필해야 하며, 자사의 부족한 물류서비스 보완을 위하여 타 물류회사와의 연합도 고려해야 한다.

셋째, 물류기업은 입찰단계에서 물류 아웃소싱을 통한 이익 및 위험을 공유하겠다는 제안을 해야 한다. 화주기업의 환경 불확실성으로 인한 위험을 자사의 역량으로 포용 가능한 범위 내에서 수용하겠다는 제안을 해야 하며, 화주기업 물류를 수행함으로써 발생하는 이익을 공유하겠다는 자세를 보여야 한다.

주제어: 물류, 아웃소싱, 입찰

