

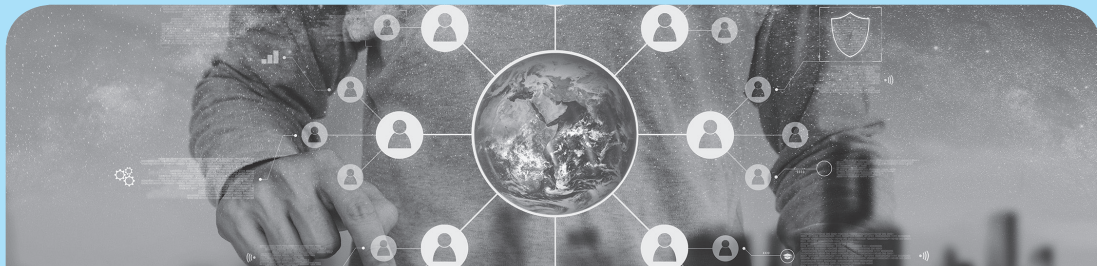
포스트 코로나19 시대 기업환경변화와 인적자원개발 및 지속가능경영전략

Session 1. 박사과정(1)

좌장: 윤동열 교수(건국대)

발표자	논문제목	토론자
전대봉(서울벤처대학원)* 윤병섭(서울벤처대학원)	중소기업협동조합과 지역사회 연계방안	추문갑 (중소기업중앙회)
Fan Rong(충남대)* 조혁수(충남대)	친환경 서비스에 관한 연구: 물류기업과 화주 간 관계를 중심으로	김종훈 (서강대)
진윤정(서경대)* 김성남(서경대) 신용재(한경대)	미용실 고객참여가 고객만족과 구전의도에 미치는 영향	성정연 (성결대)
백설(충남대)* 조혁수(충남대)	중국 수출입기업의 물류비용 변동요인에 관한 연구: AEO 인증제도 수용도성과를 중심으로	이평수 (경기대)

* 해당 논문의 발표자



중소기업협동조합과 지역사회 연계방안

전대봉*·윤병섭**

국문 요약

본 연구의 목적은 지역산업단지·상점이 조합과 지역사회 연계방안을 제시하는 데 있다. 국내외 유사사례를 비교하여 지역사회에 기여할 수 있는 협동조합 사업모델을 제안한다. 사례를 통해 얻은 시사점으로 고려할 정책적 내용을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 산업단지·전문상가단지 관리에 기여하는 협동조합 역할을 증대하여야 한다. 「유통산업발전법」상 대규모점포에서 유통상가를 제외하는 법적 조치를 강구해야 한다. 둘째, 지역상권관리기구의 역할을 강화해야 한다. 전통시장 운영주체의 역할 강화, 법적 상인회 또는 협동조합으로 조직화 시급, 다양한 유형의 조합 설립 촉진 등이 필요하다. 셋째, 유형별 소상공인협동조합 비즈니스모델을 정립해야 한다. 소상공인협동조합의 경우에는 단순 공동구매형이나 공동사무행정형(전통시장 상인 등) 소상공인협동조합 교육프로그램, 전략적 제휴형 소상공인협동조합 교육프로그램, 체인형 소상공인협동조합 교육프로그램을 마련하여 실시할 필요가 있다.

넷째, 「중소기업기본법」의 사업자협동조합을 「중소기업협동조합법」으로 이관하여야 한다. 「중소기업기본법」 설립 취지상 사업자협동조합은 맞지 않다. 다섯째, 중소기업협동조합 확대를 위한 정부 지원이 필요하다. 중소기업협동조합 육성을 위한 조례의 보완, 협동조합 중간지원기관, 가칭 ‘협동조합지원센터’ 설립 운영, 공동사업 SOS지원단 등 시장 매니저 양성 교육실시 및 확산, 기업 승계를 돕는 협동조합 진작 등이 필요하다. 여섯째, 중소기업협동조합 회원 확보가 필요하다. 중소기업협동조합 가입률 증진, 혁신형 협동조합 모델을 발굴, 협동조합 전문인력 양성 공급이 필요하다.

핵심 주제어: 중소기업협동조합, 유통산업발전법, 중소기업기본법, 중소기업협동조합법, 지역사회 연계방안

* 서울벤처대학교대학원 융합산업학과 박사과정(제1저자)

** 서울벤처대학교대학원 융합산업학과 교수(교신저자, yoonbs@svu.ac.kr)

친환경 서비스에 관한 연구: 물류기업과 화주 간 관계를 중심으로

FAN RONG*·조혁수**

국문 요약

오늘날 경제와 문화의 급속한 발전으로 소비자의 환경 보호 인식과 관심이 크게 향상되었다. 다만 인지를 실제 행동으로 전환하는 사람들에 비해 말과 행동이 다른 소비자 집단이 여전히 큰 비율을 차지하고 있다. 본 연구의 목적은 화주들의 친환경 물류 서비스 활용에 영향을 미치는 물류 시장의 장애요인을 조사하고, 실증분석을 통해 각 요인의 실제 영향을 알아보는 데 있다. 중소기업의 총 325명 직원들이 설문조사에 참여하였다. 선행연구 결과를 바탕으로 산업조직 이론을 이용하고 7개의 독립 변수를 선정하여 기업 특성, 화물 특성, 제도 요인의 세 부분으로 분류한다. 실제로 화주기업이 친환경 물류를 사용하여야 기업 지속 경영성에 미치는 영향력을 분석할 수 있기 때문에 매개변수로 설정한다. 그리고 친환경 기업에게는 정책지원이 늘 중요한 외부 요소이므로 2차 분석 중에 조절 변수로 다시 한 번 사용된다. 매개효과 분석에서 관계지향성, 표준화 및 운임 변동성 3개 변수는 예상대로 결과가 나타나지 않았다. 조절효과 분석에서 수집된 자료의 양이 적은 요인도 있겠지만 다른 측면에 봤을 때 친환경 물류시장의 '일회성' 소비 집단이 여전히 많은 비율을 차지하고 있는 사실을 증명하였다.

핵심 주제어: 친환경 물류서비스, 산업조직이론, 지속경영성과, 구조방정식

* 충남대학교 국제무역전공 박사과정(제1저자, tangtang038924@naver.com)

** 충남대학교 국제무역학과 교수(교신저자, hscho@cnu.ac.kr)

미용실 고객참여가 고객만족과 구전의도에 미치는 영향

진윤정*·김성남**·신용재***

국문요약

팬슈머(fansumer)란 단순히 소비자의 지위를 넘어 특정 브랜드의 제품 기획, 제조, 마케팅 등 전반적인 과정에 참여하는 열정적인 팬을 의미한다. 최근 다양한 산업에 걸쳐 팬슈머의 영향력이 증대되고 있으며, 이는 기업의 입장에서 고객참여를 유도하기 위한 다양한 방안을 제시하도록 유도하고 있다. 본 연구는 미용업소 직원의 고객지향성과 고객의 미용업소 이용 동기가 고객참여에 미치는 영향을 살펴본 뒤, 이러한 고객참여 행위가 고객만족과 구전의도에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 미용업소 직원의 고객지향성은 적극적 고객참여와 소극적 고객참여에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 미용실 이용 동기가 고객참여에 미치는 영향을 살펴본 결과 미용실 이용 동기가 적극적 및 소극적 고객참여에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만, 사교적인 목적을 위해 미용실을 방문하는 고객의 경우 소극적 고객참여에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사교적인 동기로 미용업소를 방문하는 고객일수록 미용실의 규칙이나 요구되는 일에 비협조적일 가능성이 높을 수 있음을 시사한다. 셋째, 고객참여 행동이 고객만족에 영향을 분석한 결과, 적극적 및 소극적 고객참여에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 고객참여 행동이 구전의도에 미치는 영향을 알아본 결과 적극적 고객참여와 소극적 고객참여가 구전의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 고객참여 행동이 긍정적 구전의도에 미치는 영향을 고객만족이 매개하는지 분석한 결과 부분매개효과가 있음이 검증되었다. 본 연구는 국내 미용산업을 대상으로 고객참여 효과를 처음 다루었다는 점에서 의의를 지니며, 향후 관련 연구의 활성화에 기여할 것으로 기대된다.

핵심 주제어: 미용산업, 고객참여, 고객만족, 구전의도, 매개효과

* 서경대학교 대학원 박사과정(제1저자, jinyj920207@naver.com)

** 서경대학교 미용예술학과 교수(교신저자, idohair@skuniv.ac.kr)

*** 한경대학교 경영학과 교수(공동저자, yjshin@hknu.ac.kr)

중국 수출입기업의 물류비용 변동요인에 관한 연구: AEO 인증제도 수용도성과를 중심으로

백설*·조혁수**

국문요약

본 연구에서는 중국 수출입기업의 물류비용 변동성과 기업성과에 미치는 결정요인을 분석해 보고 AEO 안전제도가 존재한다고 판단되며 물류비용 변동성 및 기업성과와의 관계를 밝히는 데 목적이 있다. 구체적으로 제품특성, 운송특성, 기업특성, 계약특성에 관한 네 개 자원을 독립변수로, AEO 안전제도는 조절변수로 설문조사를 실시하여 409개 유효한 설문지를 회수하고 활용하였다. 실증분석을 하기 위해 SPSS, AMOS 기반 구조방정식 모형(SEM, Structural Equation Modeling)을 적용하였다. 결과에 의하면 제품 위험성과 표준화 수준, 가격지향성, 계약 범위가 물류비용 변동성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 운송거리 및 시간과 선급, 경영업력, 계약 명확성은 물류비용 변동성에 통계학적으로 유의적인 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 또한, 제품 표준화 수준, 가격지향성과 물류비용 변동성 간의 인과관계에서 AEO 인증제도의 조절효과가 유의한 것으로 분석되었다. 이외 함께 AEO 인증제도는 물류비용 변동성과 기업성과의 부(-)의 관계에 유의한 조절효과가 있는 것으로 확인되었다.

핵심 주제어: 물류비용 변동성, 기업성과, AEO 인증제도, 구조방정식

* 충남대학교 무역학과 박사과정(제1저자, x_xuehua@naver.com)

** 충남대학교 무역학과 교수(교신저자, hscho@cnu.ac.kr)