

# 벌크터미널의 서비스품질 척도에 관한 연구

양한나\* · † 신창훈

\*한국해양대학교 물류시스템학과 대학원, † 한국해양대학교 물류시스템공학과 교수

## A Study for the Scale of Service Quality of Bulk Terminal

\*Han-Na Yang · † Chang-Hoon Shin

\* Graduate school of Korea Maritime Ocean University, Busan, 606-791, Korea

† Division of Logistics engineering of Korea Maritime Ocean University, Busan 606-791, Korea

**요 약** : 본 연구에서는 기존 연구에서 주를 이루고 있는 컨테이너터미널이 아니라 벌크터미널에 초점을 맞추어 서비스품질을 분석하고자 한다. 이를 위하여 전문가집단과 브레인스토밍을 통해 속성을 정리하고, 벌크터미널을 이용하고 있는 고객이 인지하고 있는 각 속성에 대한 서비스품질을 분석하는데 그 목적이 있다. 또한 벌크터미널을 이용하는 각 이용주체별 인식차이 비교를 통해 제공받은 서비스에 대한 속성별 만족도를 살펴본다.

**핵심용어** : 벌크터미널 서비스, 서비스품질, 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석

**Abstract** : Various studies on Port and Terminal have been conducted to gain the competitive advantage, but they are limited to the bulk terminal than container terminal. Therefore, the study is to analyze the service quality of bulk terminal. The study first finds attributes of bulk terminals through professional groups and brainstorm. This study analyzes the difference between the perception of the actors such as carriers, forwarders and shippers, using a bulk terminal. The result shows that all service quality factors have a significant effect on the satisfaction.

**Key words** : Bulk Terminal Service, Service Quality, Exploratory Factor Analysis, Confirmatory Factor Analysis

## 1. 서 론

선박의 대형화 및 항만의 현대화에 힘입어 해상운송 이용자가 꾸준히 증가하고 있다. United Nations(2015)에 따르면 전 세계 해상운송 물동량은 2013년 기준 9,548백만 톤으로, 1980년부터 2013년까지 연평균 7.6%의 성장률을 기록하고 있다. 해상운송수단을 이용해 이동하는 화물량이 지속적으로 증가함에 따라 화물을 처리하는 터미널에 대한 관심도 급증하고 있다.

## 2. 벌크화물 운송시장 현황 및 선행연구 고찰

본 장에서는 벌크터미널의 서비스품질 척도 개발에 관한 선행연구를 고찰하고자 한다. 이는 국내외 벌크화물 운송시장의 현황과 서비스품질의 평가, 그리고 벌크터미널의 서비스품질 적용연구로 크게 구분된다.

### 2.1 벌크화물 운송시장 현황

전 세계적으로 해상화물 운송량은 지속적인 증가추세를 보이고 있다. 컨테이너의 연평균성장률이 증가하고 있는 이유에는 벌크화물의 컨테이너화도 영향을 미친 것으로 보인다(황과 구, 2011). 벌크화물량의 전 세계적 증가추세는 벌크터미널의 시장 확대와 직결된다.

### 2.2 선행연구의 고찰

#### 1) 서비스품질의 평가

서비스품질이란 태도와 유사한 전반적 평가라는 개념으로, 특정 서비스의 우수성에 대한 개인의 판단 또는 태도(Parasuraman & Berry, 1988)를 의미한다.

컨테이너터미널과 관련된 분야에서 서비스품질을 활용한 국내 연구로는 신창훈 등(2010)의 연구가 있다.

† chshin@kmou.ac.kr

\* gs1064@kmou.ac.kr

### 3. 연구방법 및 가설검증

#### 3.1 자료수집 및 표본의 일반적 특성

본 연구를 위한 설문대상은 벌크터미널을 이용하고 있는 고객으로 운송인(선사), 운송주선인(포워더), 그리고 화주로 구성하였다. 응답자의 주요이용부두에 대한 지역을 제한하지는 않았지만 설문 실시지역이 부산 위주였기 때문에 대부분 부산항 내의 터미널을 이용하는 고객으로 이루어져있다.

#### 3.2 신뢰성 및 타당성 검증

신뢰성이란 측정하고자하는 대상에 대하여 일관되게 측정하고 있는지에 관한 정도를 의미하는 것으로 동일한 대상을 반복적으로 측정할 경우 동일한 결과값의 형태로 나타날 가능성을 통해 정확도를 확인하는 것이다.

Table 1 Analysis of Reliability

항목	Cronbach'a	문항수
신뢰·반응성	0.839	6
보장성	0.771	3
공감성	0.745	3
유형성	0.650	3
만족도	0.661	3
재계약의도	0.872	3

### 4. 이용주체별 인식차이

분석결과에 대하여 각 이용주체별 인식차이를 알아보기 위해 분석을 실시하였다. 설문조사의 응답을 바탕으로 이용주체는 운송인(선사), 운송주선인(포워더), 그리고 화주로 분류할 수 있다. 본 분석은 응답설문을 기반으로(5점 척도) 이용주체에 다른 분야별 인식차이가 존재하는지 확인하기 위한 분석이다. 무응답을 제외한 197부의 설문은 본 분석을 위해 활용되었다.

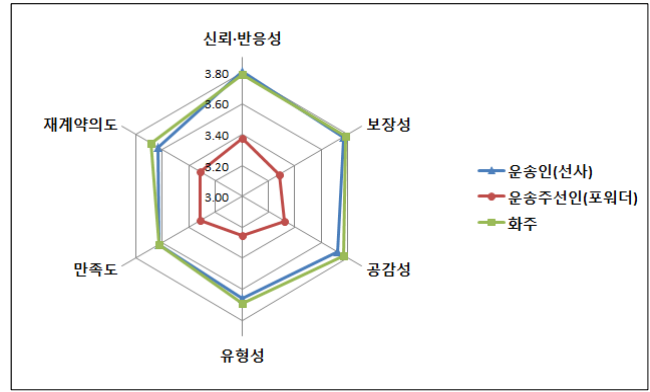


Fig. 1 Perception Difference

## 5. 결 론

항만에 대한 관심이 급증하면서 항만의 효율적 운영 및 서비스품질과 관련된 연구가 다양하게 진행되고 있다. 조금 더 세부적으로 분류하면, 컨테이너터미널과 관련된 분야의 연구도 증가하고 있다. 반면, 벌크터미널과 관련된 연구는 이와 비교하면 매우 미미한 수준에 그치고 있다. 벌크터미널에서 처리하고 있는 화물의 종류가 매우 다양할 뿐만 아니라 각각의 특징에도 차이가 존재하고 있기 때문이다. 하지만 벌크화물의 물동량이 꾸준히 증가하고 있기 때문에 벌크터미널의 경쟁력과 관련된 연구는 수행되어야만 한다.

## 참 고 문 헌

- [1] United Nations(2015), Review of Maritime Transport 2015.
- [2] 황경연, 구종순(2011), 국내외 컨테이너선사의 효율성 비교를 통한 국제경쟁력평가, 통상정보연구 13권 1호, pp. 123~144.
- [3] Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. & Berry, L. L.(1988), "Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, 64(1), pp. 12~40.
- [4] 신창훈, 최민승, 양윤옥(2010) 컨테이너항의 입항부터 출항까지의 서비스품질 척도개발, 한국항해항만학회지 34권 5호, pp. 389~395.