



2024년 (사)한국서비스경영학회 춘계학술대회

서비스혁신과 고객경험가치 창출

일시 | 2024. 5. 1. Wed. 13:00 - 18:00

장소 | 한국과학기술회관

주최 | (사)한국서비스경영학회



출발

出发 出発

Departures

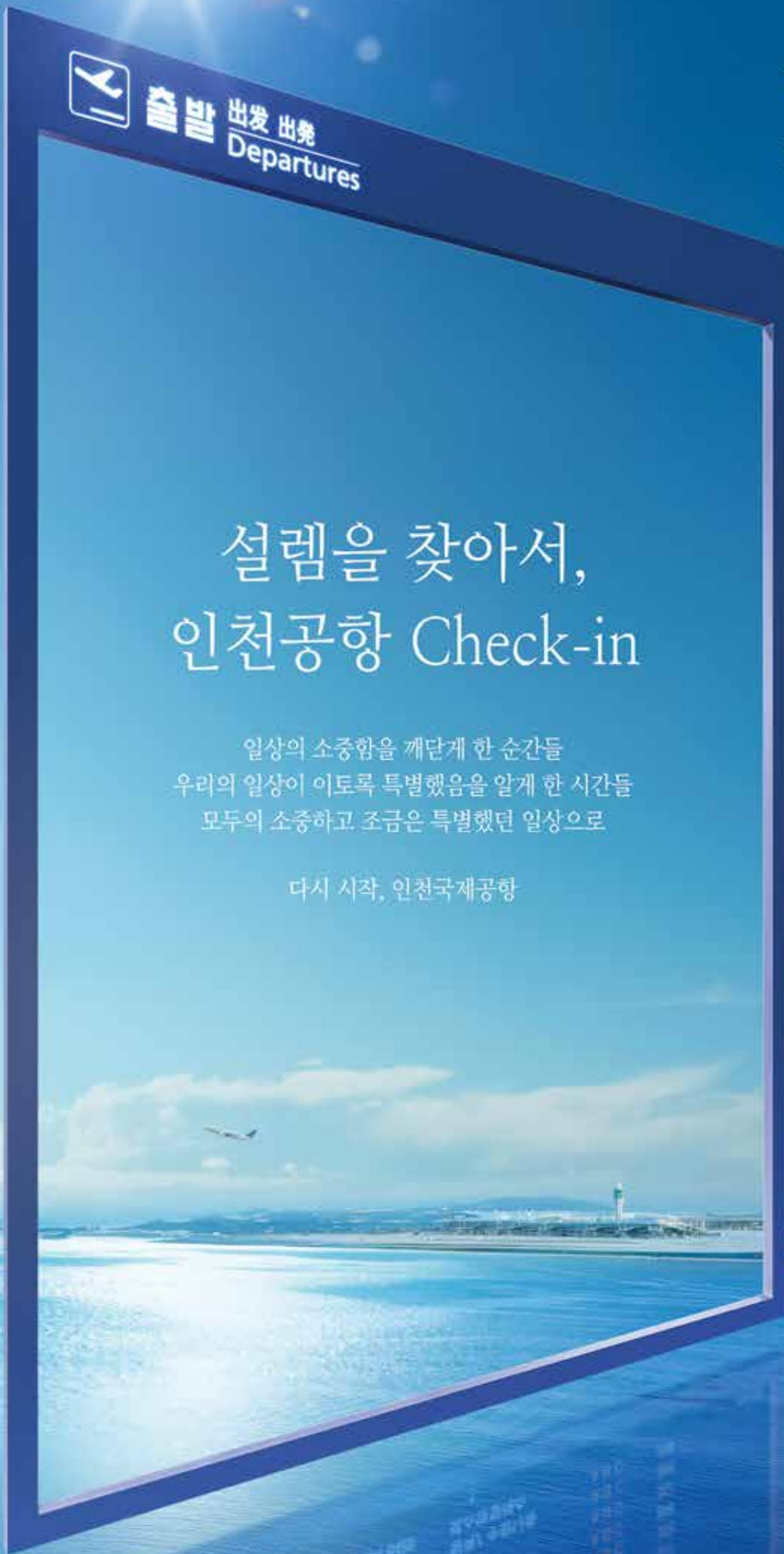


Incheon Airport

설렘을 찾아서, 인천공항 Check-in

일상의 소중함을 깨닫게 한 순간들
우리의 일상이 이토록 특별했음을 알게 한 시간들
모두의 소중한 조금은 특별했던 일상으로

다시 시작, 인천국제공항





모시는 글

존경하는 한국서비스경영학회 회원 여러분,

한국서비스경영학회에서는 2024년도 춘계학술대회를 ‘서비스혁신과 고객경험가치 창출’이라는 주제로 2024년 5월 1일(수) 한국과학기술회관에서 개최합니다.

최근의 서비스 산업은 새로운 정보통신기술의 도입으로 여러 분야에서 서비스 혁신과 응용사례들이 등장하고 있습니다. 특히, 고도화되고 있는 인공지능 및 로봇 등의 기술을 통해 제조 환경 및 공항, 호텔, 은행 및 보험, 상점 등 다양한 서비스 분야에서 효율성을 증진시키고 있습니다. 비단 이러한 기술적 부문뿐만 아니라 경제적, 사회적 환경의 변화와 함께 고객들이 중시하는 가치나 경험이 크게 변화하고 있습니다. 서비스 산업에서도 안전, 환경과 사회적 책무에 대해 지속적으로 관심을 받고 있으며, ESG 책무를 지키기 위한 노력들이 활발하게 이루어지고 있습니다. 또한 Z세대 고객들이 시장의 트렌드를 빠르게 주도하는 가운데 엑티브 시니어 등 기존 고객들도 보다 세분화되어 새로운 디지털 시대에 적응하고 있습니다.

이러한 상황에서 서비스 분야에서의 혁신은 더 이상 선택이 아닌 필수적인 과제로 부각되고 있습니다. 변화하는 서비스 트렌드를 이해하고 신속히 대처하여 혁신을 이루어내는 것, 그리고 고객들에게 가치있는 경험을 제공하는 것만이 서비스 기업의 경쟁력을 강화시켜줄 것으로 기대됩니다. 이에 본 학회에서는 서비스 분야에서의 혁신과 고객 경험의 가치에 대한 다양한 연구 및 논의의 장을 마련하고자 합니다. 디지털 시대의 핵심 개념인 DX(Digital Transformation), 그린 서비스, ESG(환경, 사회, 지배구조), 빅데이터, AI기반의 서비스 고도화 등에 대한 심층적인 논의와 함께 전통적인 주제인 서비스 품질, 서비스 디자인, 서비스 경영, 공공서비스 혁신 등을 아우르는 다양한 주제로 구성할 예정입니다.

KOTRA의 후원으로 대학생 경진대회를 동시에 개최하여 서비스 혁신을 위한 창의적인 아이디어를 발표하는 기회를 통해 젊은 세대의 열정이 어떻게 미래 서비스 산업을 이끌어 나갈지 확인할 수 있을 것으로 기대합니다. 또한, 대한민국 K-서비스의 수준과 위상을 높인 공공 및 민간 기업을 대상으로 Service Excellence Award 시상식을 진행하고 해당 기업들의 Best Practice를 공유할 것입니다. 더불어, 서비스 산업의 발전을 위해 수고해주신 공로공직자들에 대한 시상을 통하여 산학관연이 감사와 칭찬으로 어우러질 수 있도록 하겠습니다.

본 춘계 학술 대회에 산학관연 등 다양한 분야의 이해관계자 및 연구자들이 참석하여 최신 연구동향, 산업동향 및 성공 사례를 공유해 주시고 토론과 네트워킹을 통하여 학술행사의 가치를 더해주시길 것으로 기대합니다. 여러분의 많은 관심과 적극적인 참여를 부탁드립니다.

감사합니다.

2024년 5월 1일

(사)한국서비스경영학회 회장 **최정일** (숭실대학교 교수)

(사)한국서비스경영학회 조직위원장 **황조혜** (경희대학교 교수)

(사)한국서비스경영학회 학술위원장 **김승범** (홍익대학교 교수)

(사)한국서비스경영학회 프로그램위원장 **이평수** (경기대학교 교수), **최동현** (중앙대학교 교수)



축사

존경하는 한국서비스경영학회 회원 여러분! 안녕하십니까?

오늘 춘계학술대회에서 친근한 여러분을 뵙게 되어 더욱 반갑습니다. 서비스경영 분야를 연구해 온 교수로서, 69년의 역사를 가진 한국경영학회에서 처음으로 제가 학회장을 맡게 되었습니다. 여러분의 후원과 성원에 다시 한번 감사드립니다. 오늘 축사의 기회를 주신 최정일 학회장님 깊이 감사드리며, 학회 준비에 수고하신 조직위원님들께도 감사드립니다.

한국서비스경영학회 창립 초기부터 꾸준히 학술대회에 참여해 왔습니다만, 특별히 이번 춘계학술대회는 다음과 같은 몇 가지 특징이 눈에 띄기에 3T로 요약하여 말씀드리고자 합니다.

첫 번째 **T는 Theme(주제)**입니다. “서비스혁신과 고객경험가치 창출”이란 주제는 지금 이 시대에 꼭 필요한 학술적이며 실무적인 연구와 적용의 대상이라고 많은 분들이 공감하시는 것 같습니다. 매우 시의적절하며 동시에 시대를 앞서가는 이론과 사례의 발표와 토론은 학술대회 본연의 가치를 잘 발휘하는 기회가 될 것이며 그 결과는 널리 공유될 것으로 기대됩니다.

두 번째 **T는 Trends(트렌드)**입니다. 기조강연을 비롯한 스페셜 튜토리얼과 기획세션에서는 현장에서 어떻게 서비스혁신이 추진되고 있으며, 고객경험(CX)을 통한 가치창출이 진행되고 있는지 잘 설명해 주시는 듯 합니다. 우리 모두가 공감하는 디지털전환과 서비스혁신의 전략적 변곡점에서 이러한 트렌드를 센싱하고 대응하는 노력은 매우 필요하다고 생각합니다.

세 번째 **T는 Technology(기술)**입니다. 디지털 전환과 인공지능(AI)이 주도하는 서비스산업의 미래상을 함께 그려보고 대응하는 다양한 발표 논문이 주목됩니다. 민간은 물론 공공부문에서의 기술을 통한 서비스 경쟁력 강화에 대한 사례의 발표와 공유는 더욱 주목됩니다.

아울러 다양한 학술논문과 사례 발표가 진행되는 이번 학술대회에서 특별히 의미있는 수상을 하시는 수상자 여러분들에게 마음으로 존경의 박수를 먼저 보냅니다. 미래의 주인공인 대학생들에게 도전적인 연구와 의미있는 현장 발표 참여의 기회를 제공하고자 마련된 대학생 경진대회를 후원해 주신 KOTRA의 고귀한 지원에 깊이 감사드립니다.

우리나라 서비스산업은 그동안 큰 발전을 해 왔고 글로벌 시장에서도 상당한 위치로 성장해 가고 있습니다. 제조의 성장과 더불어 서비스의 성장은 우리나라를 오늘날의 위치로 올려 놓는데 너무나 크고 중요한 기여와 역할을 하였음을 우리는 잘 알고 있습니다. 그런데, 서비스산업의 발전을 위한 각종 규제 완화와 해묵은 숙제를 풀어 줄 각종 법안의 제정과 시행이 더더, 탄력을 받은 서비스산업의 성장과 발전 그리고 혁신을 통한 경쟁력 향상으로 가는 길에 어찌면 걸림돌이 될 수 있음을 안타까워하는 시각도 있는 것 같습니다.

아무쪼록 이번 학술대회의 성과가 널리 알려지면서, 이러한 그동안의 불편함이 하나하나 해소되는 계기가 되길 기대하겠습니다. 다시 한번 이번 춘계학술대회의 성대한 개최를 축하드리며, 한국서비스경영학회의 무궁한 발전을 기원합니다.

대단히 감사합니다.

2024년 5월 1일

한국경영학회 회장 **김연성**



축사

안녕하십니까?

한국표준협회 회장 강명수입니다.

2024년 한국서비스경영학회 춘계학술대회 개최를 진심으로 축하드립니다. 먼저 오늘 대회를 준비하신 최정일 한국서비스경영학회장과 바쁜 와중에도 자리 해 주신 학회 임원진 및 회원 여러분께 감사의 말씀을 드립니다.

그리고, 오늘 공로공직자상을 수상하시는 관세청 이명구 차장님, 서비스 엑셀런스 어워드를 수상하시는 (주)엔에스쇼핑 조항목 대표이사 사장님, 한국중부발전(주) 김호빈 사장님, 인천환경공단 최계운 이사장님, 울산항만공사 이형락 경영부사장님께 가슴 깊이 축하를 드립니다. 또한, 기조연설로 'LG 전자의 고객경험 혁신전략'을 공유해주시는 이향은 상무님께도 감사의 말씀을 드립니다.

최근 들어 AI 기술이 서비스 전반에 큰 파급력을 미치고 있습니다.

생성형 AI의 발전은 업종을 넘어서 새로운 산업지형을 그려내고 있습니다. 특히, 서비스 분야에서는 고객 중심의 AI 기반 경험관리가 비즈니스 성공의 핵심요소로 부상하고 있음은 모두가 인식하는 바입니다. 지금은 최신 기술과 고객경험 데이터 분석을 통해 고객의 니즈를 정확히 파악하고 최상의 고객경험을 제공하는 것이 더 중요해진 시점입니다. 이러한 환경 속에서, 새로운 서비스의 미래를 선도하고자 노력하시는 서비스경영학회 회장님과 임원진의 열정과 의지는 기조강연을 비롯한 각 세션의 핵심 주제에도 선명하게 반영되고 있는 듯 합니다.

금번 춘계학술대회의 주제인 '서비스혁신과 고객경험가치 창출'을 향한 새로운 여정을 함께 하게 된 것을 매우 기쁘게 생각합니다.

현 시대의 고객들은 개인화된 서비스와 감동적인 경험을 원하며, 이를 충족시키기 위해서는 끊임없는 혁신과 창의력이 필요합니다. 서비스혁신은 고객들의 실질적인 니즈를 파악하고, 그들이 원하는 솔루션을 제공함으로써 진정한 혁신을 이루어 낼 것입니다. 고객들에게 더 나은 경험과 가치를 제공하기 위한, 이러한 여정에 적극적으로 동참해야 할 것입니다.

저희 한국표준협회에서 24년간 매년 조사하고 발표하는 한국서비스품질지수, KS-SQI(Korean Standard-Service Quality Index)의 최근 3개년 결과에 따르면, 고객이 서비스를 통해 경험하는 본원적인 가치를 측정하는 ‘정확성’, ‘전문성’ 차원이 8개의 측정영역 중 가장 높은 점수대를 기록해 왔습니다. 이는 서비스혁신의 진정한 의미가 본질적인 서비스의 토대 위에 새로운 고객경험을 창조해 내는 것임을 보여주는 결과인 것입니다. 서비스혁신을 통해 새로운 고객경험 가치를 현실화하고자 하는 공감대를 기반으로, 산업계와 학계가 함께 협력하여 역량과 지혜를 모으며, 서비스의 새로운 미래를 함께 그려나가길 진심으로 바랍니다.

새로운 시대를 맞아 저희 표준협회는 앞으로도 전통적 표준, 품질 영역을 넘어 ‘넥스트 라운드’를 준비하며, 서비스 산업 뿐 아니라, 모든 산업 분야의 패러다임 변화와 혁신을 촉진하고자 합니다. 이러한 여정에 한국서비스경영학회가 동반자로서 함께 해 주시기를 바랍니다.

바쁘신 일정에도 불구하고 귀한 시간을 내어 이 자리에 참석해주신 이사님들과 학회 모든 회원님들의 성공을 기원하며 축사를 갈음하고자 합니다.
감사합니다.

2024년 5월 1일

한국표준회 회장 **강명수**



학회안내

(사)한국서비스경영학회와 함께 활약하실 서비스경영 전문가 여러분의 회원가입을 대 환영합니다.

(사)한국서비스경영학회는 최근 세계 경제의 불황과 불확실성 하에서 개인, 기업, 지역사회, 국가 등이 민첩하게 대응하기 위해 요구되는 사안들에 대하여 선도적인 역할을 해오고 있습니다.

본 학회는 한국연구재단 등재지인 서비스경영학회지를 매년 5회 발간하고 있으며, 정기 학술대회(춘계 및 추계 학술대회), 서비스 분야별 연구회 등을 수행하고 있습니다. 우리나라 서비스 산업 정책의 방향과 전략을 제시하고 실행방안을 제안하는 서비스 정책 연구와 세미나를 매년 수행하고 있으며, 서비스 경영을 통한 경쟁력 강화와 경영성과 향상을 위한 다양한 산학협력 연구회 및 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 서비스 경쟁력이 우수하여 경영성과가 탁월한 공공, 민간 기업 및 기관들을 기업회원으로 모시고, 현실의 문제를 해결하고 기반경쟁력 강화를 도모함은 물론 미래의 성장동력 확보를 위한 밑도있고 내실 있는 산학협력의 연구회와 세미나 등도 수행하고 있습니다.

[회원가입안내] 사무국 : 김서영 사무국장

홈페이지 : <http://koreaservice.or.kr> / 이메일 : ksms-office@daum.net / 문의전화 : 010-8957-4020

조직위원

학회장	최정일 (숭실대학교)
조직위원장	황조혜 (경희대학교)
조직위원 (가나다순)	강희재 (인천대학교), 곽정호 (호서대학교), 김계수 (세명대학교), 김서영 (인하대학교), 김창희 (인천대학교), 노용희 (명지대학교), 박혜윤 (한서대학교), 백창화 (대진대학교), 유성진 (숭실대학교), 이규민 (경희대학교), 정지아 (부천대학교), 최진영 (아주대학교), 최충범 (세종대학교)
학술위원장	김승범 (홍익대학교)
사무국장	김서영 (인하대학교), 010-8957-4020, ksms-office@daum.net , http://koreaservice.or.kr

오시는 길

한국과학기술회관

서울특별시 강남구 테헤란로7길 22 / T. 02-3420-1295

지하철로 오시는 길

지하철 2호선, 신분당선: 강남역 하차 12번 출구 국기원 방향

버스로 오시는 길

강남역 주변 버스정류장 하차

자동차로 오시는 길

서울시 강남구 테헤란로 7길 22 한국과학기술회관

2024년 (사)한국서비스경영학회 춘계학술대회

일시 | 2024. 5. 1. Wed 13:00-18:00 장소 | 한국과학기술회관 (서울시 강남구 테헤란로7길 22)

12:00 - 13:00	등록 및 접수	
13:00 - 13:50	개회식 및 시상식	
	개회식	사회: 황조혜 경희대학교 교수
	개회사	최정일 (사)한국서비스경영학회 (송실대학교 교수)
	축사	김연성 (사)한국경영학회 회장 강명수 한국표준협회 회장
	시상식	사회: 최종범 세종대학교 교수
	시상 경과보고	최진영 포상위원장 (아주대학교 교수)
	공로공직자상	이명구 관세청 차장
	Service Excellence Award	
	민간 CEO	조항목 (주)엔에스쇼핑 대표이사 사장
	공공 CEO	김호빈 한국중부발전(주) 사장 최계운 인천환경공단 이사장
	공공 CCO/CSO	이형락 울산항만공사 경영부사장
	공로패	고재윤 경희대학교 고향명예교수
13:50 - 14:20	기조강연	
	LG전자의 고객경험전략 사례와 전망	
	이향은 LG전자 H&A사업본부 상무	
14:20 - 14:30	Break time	
14:30 - 17:20	대학생 경진대회	KOTRA(대한무역투자진흥공사) 후원
14:30 - 15:50	세션 1	
	Session A1, B1, C1, D1, G1	
	A1 스페셜 튜토리얼 : (주)영림원 소프트랩, 아산 기업가정신 리뷰(AER)	
16:00 - 17:20	세션 2	
	Session A2, B2, C2, D2, E2, G2	
17:30 - 17:40	정기총회	
17:40 - 18:00	폐회식 및 대학생 경진대회 시상식	
	우수발표논문상	대학생 경진대회 시상식 (KOTRA)
	폐회사	최정일 (사)한국서비스경영학회장

※ 상기 일정은 사정에 의해 변경될 수 있습니다.



2024년 (사)한국서비스경영학회 춘계학술대회

목차 | CONTENTS

Session 01

- A1 Special Session 1 | 스페셜 튜토리얼
- B1 Special Session 2 | 금융서비스와 디지털
- C1 Academic Session 1 | 고객중심 항공서비스 전략
- D1 Academic Session 2 | 디지털 전환과 고객경험 설계
- G1 대학생 경진대회

Special Session 1 | 스페셜 튜토리얼

좌장: 이평수 교수 (경기대학교), 최동현 교수 (중앙대학교)

Page

서비스 산업의 디지털 전환 촉진을 위한 No-code 앱 개발 제안
- 앱 개발용 SaaS “플렉스튜디오”

004

권오림, 정한중 | (주)영림원소프트랩

성장하는 벤처들의 Dilemma-based Case Study:
교수자를 위한 아산 기업가정신 리뷰(AER) 사례

005

이우진 | 국민대학교, 최병철 | 한국외국어대학교, 최화준 | AER지식연구소

Special Session 2 | 금융서비스와 디지털

좌장: 강희재 교수 (인천대학교)

Page

AI 시대, 금융서비스의 DX 및 AI에 대한 제언

008

오순영 | (주)KB국민은행

디지털을 통한 보험서비스 혁신 사례

009

한택룡 | 현대해상화재보험(주)

DB손해보험 디지털 서비스 혁신 사례

010

이승준 | DB손해보험(주)

Academic Session 1 | 고객중심 항공서비스 전략

좌장: 박혜윤 교수 (한서대학교)

	Page
국제공항 셀프서비스기술이 이용자 만족에 미치는 영향 김민수 한서대학교	012
MZ세대가 인식하는 브랜드 관련 연구 이가영 하이에어코리아(주)	013
The Research Ethics and Education for Aviation Tourism Researchers 왕수명 동서울대학교, 박혜윤 한서대학교	014
인플루언서의 특성이 항공사 이용객의 이용의도와 관계유지 의도에 미치는 영향에 관한 연구 박소연, 박혜윤 한서대학교	015
직장 무례함이 항공사 승무원의 역할 행동에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과와 인정의 조절효과를 중심으로 김민지, 이상미 경기대학교 서비스경영전문대학원, 류성민 경기대학교	016

Academic Session 2 | 디지털 전환과 고객경험 설계

좌장: 김계수 교수 (세명대학교)

	Page
생성형AI 기능 분류를 통한 트렌드 분석에 관한 연구 백현조, 임춘성, 윤승모 연세대학교	018
AI 스마트 홈 서비스가 주거만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 김민지 HDC현대산업개발, 최정일 숭실대학교	019
인공지능을 통한 서비스 가치사슬 혁신 김계수 세명대학교	020
디지털화된 업무공간에서의 비서 역할 재정의 : 변화하는 비즈니스 환경 속 필수 역량 탐색 김수경 이화여자대학교, 안재영 연세대학교, 윤혜정 이화여자대학교	021
A Study on the Subscription Economy Online Platform Customer's Behavioral Intention 황병조 경기대학교, 박노현 세종대학교, 이평수 경기대학교	022
A Case Study on services robots : Focusing on Technology-driven Service Strategy Min Seo Park, Seo Young Kim Inha University	023



Session 02

- A2 Special Session 3 | 4차 산업혁명과 미디어 산업
- B2 Special Session 4 | 공공서비스와 경쟁력 강화
- C2 Academic Session 3 | 인공지능 및 빅데이터
- D2 Academic Session 4 | 서비스 품질 향상
- E2 Academic Session 5 | 지속가능한 서비스와 ESG
- G2 대학생 경진대회

Special Session 3 | 4차 산업혁명과 미디어 산업

좌장: 곽정호 교수 (호서대학교)

	Page
OTT와 FAST, 미디어 산업 주도권 전쟁 이찬구 미디어미래연구소	028
생성형 AI가 미디어 산업에 미치는 영향 조지연 소프트웨어정책연구소	029
이용자가 주도하는 미디어 시장 변화와 정책 박성순 배재대학교	030
OTT 서비스 성장을 위한 터닝포인트 전략 노동환 웨이브	031

Special Session 4 | 공공서비스와 경쟁력 강화

좌장: 김창희 교수 (인천대학교)

	Page
한국중부발전 예측진단 플랫폼 소개와 구축사례 강동우 한국중부발전(주)	034
디지털 시대 KOTRA 서비스 경쟁력 강화 사례 김현아 KOTRA	035
데이터 기반 과학조사로 전세사기 예방부터 처벌까지 국민 체감 종합솔루션 제공 신성은 한국부동산원	036

한국도로공사의 AI기반 고속도로 안전 서비스 혁신	037
최승일 한국도로공사	
울산항 데이터 통합 플랫폼 구축	038
김석주 울산항만공사	
Academic Session 3 인공지능 및 빅데이터	
좌장: 노용휘 교수 (명지대학교)	
	Page
생성형AI 도입에 따른 비즈니스 모델 혁신과 산업 생태계 변화: 거대언어 모델을 중심으로	040
윤승모, 임춘성, 백현조 연세대학교	
팀 커뮤니케이션이 성과에 미치는 영향 : 토픽모델링 분석을 중심으로	041
윤지연 한양대학교, 박효정 성균관대학교, 차경진 한양대학교	
소셜 네트워크 분석을 통한 Z세대 소비 트렌드에 관한 연구	042
홍예진, 권서윤, 주은강, 정연수, 김승범 홍익대학교	
카카오톡 선물하기 앱 서비스품질의 만족도와 지속사용의도: 기술수용모델의 적용	043
정유경, 강흥구 세종대학교	
Defining ECSR activities and their impact on purchase intention, WOM and revisit intention: Focusing on the moderating effect of consumers' socioeconomic status	044
백인영, 최충범 세종대학교	
Exploring the Impact of Reviewer's Average Ratings on Online Review Helpfulness	045
서희정, 유승연, 전미나 숙명여자대학교, 한정수 Middlesex University in Dubai	
Academic Session 4 서비스 품질 향상	
좌장: 유성진 교수 (숭실대학교)	
	Page
정보공유 항목 선정을 위한 요인분석 방법론 비교 연구	048
남윤욱, 고동현, 조환휘, 윤준호, 이관우 국방기술품질원	
DX 환경에서 6시그마 경영 개발 발전: 프로세스 관점	049
임성욱 대진대학교, 고동기 LG전자(주)	



HFACS 모델을 사용한 조직 영향이 하역사의 불안전행위의 전제조건에 미치는 영향 최동현, 박다현 중앙대학교	050
서비스KS인증을 위한 서비스품질 담당자 교육과정 개발 사례 황혜미 삼육대학교, 고정연 (주)서비스플러스	051
산업 특성에 따른 고객 만족이 성과에 미치는 영향 분석 최동현 중앙대학교	052
의료서비스 환경에서의 서비스스케이프, 고객상호작용, 고객행동의 변화 이평수 경기대학교	053

Academic Session 5 | 지속가능한 서비스와 ESG

좌장: 이규민 교수 (경희대학교)

	Page
장애인을 대상으로 한 동행 서비스 개발에 관한 연구 최우주 한국외국어대학교, 김승범 홍익대학교	056
폐업 예측을 통한 소상공인 지원 서비스 개선 방안 연구 이응호, 임규건 한양대학교	057
친환경 서비스에 대한 현환 분석: 국내 그린 스타트업 사례를 중심으로 박민서, 김연성 인하대학교	058
공공 자전거 네트워크의 시간대별 특성 비교: 서울시 사례 서일정 경기대학교	059
디지털 기술을 활용한 정부 서비스 혁신 정책 현황과 시사점 장병열 계명대학교	060
교통 약자를 대상으로 한 서비스 품질 측정 프레임워크 개발 김승범 홍익대학교, 이윤은 University of Dayton	061



KSMS

사단 한국서비스경영학회
법인 SERVICE MANAGEMENT SOCIETY

2024년
(사)한국서비스경영학회
춘계학술대회

서비스혁신과
고객경험가치 창출

SESSION 01

A1
Special Session 1 스페셜 튜토리얼

B1
Special Session 2 금융서비스와 디지털

C1
Academic Session 1 고객중심 항공서비스 전략

D1
Academic Session 2 디지털 전환과 고객경험 설계

G1
대학생 경진대회

2024년
(사)한국서비스경영학회
춘계학술대회

서비스혁신과
고객경험가치 창출

Korea
Service
Management
Society

Special Session 1

⋮

스페셜 튜토리얼

좌장

이평수 교수 (경기대학교)

최동현 교수 (중앙대학교)

발표자

- 권오림, 정한중 ((주)영림원소프트랩)
- 이우진 (국민대학교), 최병철 (한국외국어대학교), 최화준 (AER지식연구소)



서비스 산업의 디지털 전환 촉진을 위한 No-code 앱 개발 제안 - 앱 개발용 SaaS "플렉스튜디오"

권오림 | (주)영림원소프트랩 사업총괄, olkwon@ksystem.co.kr

정한중 | (주)영림원소프트랩 실장, jhj@ksystem.co.kr

다양한 업무나 활동을 지원하는 모바일 앱을 개발하고 관리할 수 있는 앱 개발 도구의 필요성이 날이 높아지고 있어, 모바일 앱 개발에 필요한 복잡하고 기술적인 부분을 단순화하여 사용자가 쉽게 앱을 구축하고 관리할 수 있는 기능을 제공하는 플랫폼을 인식할 수 있도록 소개하고자 합니다.

업무나 다양한 활동의 프로세스를 혁신적으로 개선할 수 있는 플랫폼, 플렉스튜디오(Flexstudio 3.0)을 소개합니다.

Flexstudio 3.0은 기존 ERP 시스템과는 다르게 모바일 기기의 특성을 최대한 활용하여 다양한 활동과 문화를 앱으로 담아낼 수 있습니다. 복잡한 앱 개발 과정 없이도 중앙 데이터베이스와 서버를 통한 데이터 공유, 다양한 OS 지원, 알림 발송 등의 기능을 손쉽게 구현할 수 있어 개발 속도와 유지보수의 효율성을 크게 향상시켰습니다. 자동생성 기능을 통해 개발 기술이 없는 시민개발자도 간단한 모바일 앱을

직접 제작할 수 있게 해주며, 다양한 Legacy DB에 바로 연결이 가능해 기존 데이터 활용도 간편해 졌습니다.

플렉스튜디오의 현장 적용 사례로는 글로벌 화장품 연구개발 및 제조생산 전문(OGM) 기업 “(주)코스메카코리아”가 식수 관리 및 현장개선 프로세스를 앱으로 구현한 것을 들 수 있습니다. 이를 통해 업무 프로세스의 효율성을 높이고, 스마트폰의 카메라와 알림 기능을 활용해 업무의 편의성을 증진시켰습니다.

마지막으로, 영림원소프트랩의 사례를 통해 앱 구현과 운영에 드는 비용과 시간을 획기적으로 줄인 플렉스튜디오의 강점을 강조합니다. 이를 통해 보다 쉽고 경제적으로 앱을 구축하고, 다양한 앱에 대한 요구와 아이디어를 실현할 수 있음을 보여드립니다.

주제어 | 모바일앱, 노코드, 로우코드, 개발툴, 디지털전환

논문형식 | Technical or Engineering Notes

Special Session 1-2

성장하는 벤처들의 Dilemma-based Case Study: 교수자를 위한 아산 기업가정신 리뷰(AER) 사례

이우진 | 국민대학교 경영학과 교수, drlee@kookmin.ac.kr
최병철 | 한국외국어대학교 경영학과 교수, bchoi@hufs.ac.kr
최화준 | AER지식연구소 선임연구원, joony279@gmail.com

아산 기업가정신 리뷰(Asan Entrepreneurship Review, AER)는 아산나눔재단의 후원하에 발간되는 국내 유일의 스타트업 전문 Teaching Case이다. AER지식연구소(AER Knowledge Lab)은 아산나눔재단의 파트너사로써 AER의 제작, 발간, 확산을 주관하고 있다. 교육자료로서 AER은 다음과 같은 특징을 가지고 있다.

첫째, Teaching Case로써 해당 기업 및 분야에 대해 전문적 지식을 보유한 집필진(대학교수, 업계 전문가 등)에 의해 작성되었으며, 교수자를 위한 Teaching note를 함께 제공한다 (무료제공)

둘째, Quality assurance를 위한 Peer-reviewed system을 도입하여, 각 사례는 3차에 걸친 reviewer(해당 분야에 전문지식을 보유한 대학교수)의 심사 및 검수를 받아 발간이 진행된다

셋째, 기업이 성장 과정에서 겪는 다양한 경영상의 딜레마(dilemma)를 중심으로 기술되어 다각도의 분석과 토론이 가능하며, 교육자료로써 활용도가 높다

넷째, 국내기업이 대상이기 때문에 수강생들의 학습몰입도 및 이해도가 높아서, 토론학습자료로써 활용도가 높다

주제어 아산 기업가정신 리뷰(AER), 벤처 및 스타트업, Dilemma-based Case Study, 교수법

논문형식 Research paper



AI 시대, 금융서비스의 DX 및 AI에 대한 제언

오순영 | (주)KB국민은행, pushpin@naver.com

지금 우리는 AI 시대라고 말한다.

AI 시대는 산업과 삶을 변화시킨다. AI 시대에는 아이러니하게 오히려 인간중심적 사고가 더욱 강조되며, 고도화된 생성형 AI 및 멀티모달 AI 등의 AI 기술이 집약되어 AI의 Agent 시대 역시 예고하고 있다. AI 기술로 AI 비즈니스의 잠재력이 폭발하지만, 반면 AI 기술에 대한 위험성 역시 강조되고 있으며 이는 AI 거버넌스를 통해 AI 윤리를 비롯하여 책임감 있는 AI에 대해 강조하고 있다.

금융분야는 어느 산업보다도 규제가 강력하지만 AI 기술에 대한 수용력 역시 강하다. 과거 AI 관련

금융 적용 사례 역시 쉽게 글로벌 리포트에서 확인할 수 있으며, 이미 그 성과 역시 금융답게 정량적으로 측정되어 있다.

금융분야에서 오랜기간 강조된 디지털 전환은 생성형 AI 기술로 인해 좀 더 강력한 DX 추진 동력을 얻게 되었다. AI 시대의 금융서비스의 은행 내 DX, AI를 통한 혁신, 그리고 이제는 좀 더 고객들의 눈높이에 맞는 AI 기술이 고도화할 수 있는 여건이 마련되었다. AI 시대, 금융서비스에서의 DX 및 AI는 어떻게 변화해야 할 것인가. 이에 대해 제언하고자 한다.

주제어 금융AI, 금융DX, 생성형AI, 금융리터러시, AI거버넌스

논문형식 Resaerch Paper

디지털을 통한 보험서비스 혁신 사례

한택룡 | 현대해상화재보험(주), taekryong.han@gmail.com

현대의 디지털 기술은 보험 서비스의 패러다임을 전환시키고 있습니다. 본 발표에서는 보이스봇, 로보틱 프로세스 자동화(RPA), 인공지능(AI), 데이터 분석 등을 활용하여 보험회사의 고객 서비스 업무를 혁신한 사례들을 소개합니다. 해당 기술들은 고객 서비스의 효율성과 만족도를 높이는 데 크게 기여하고 있습니다. 보이스봇 기술은 고객 응대 시간을 단축하고 24시간 상담이 가능하도록 하여, 고객의 접근성과 만족도를 높이는 데 기여하고 있습니다. RPA는 보험 청구 및 클레임 처리 과정에서 반복적이고 규칙 기반의 작업을 자동화함으로써, 처리 속도와 정확성을 개선하고 있습니다. 또한, AI와 데이

터 분석은 고객 데이터를 깊이 있게 분석하여 맞춤형 보험 상품을 제안하고, 위험 관리를 최적화하는데 활용되고 있습니다.

본 발표에서는 각 기술의 실제 적용 사례를 통해 이러한 혁신이 어떻게 실질적인 업무 향상을 이끌었는지를 살펴볼 것입니다. 디지털 기술의 적극적인 활용이 보험산업에 어떤 긍정적인 변화를 가져왔는지에 대한 실증적 사례를 제시하여, 디지털 변환의 중요성을 강조하고자 합니다. 이를 통해 보험업계의 미래 방향성에 대한 통찰을 제공하며, 기술적 혁신이 고객 경험을 어떻게 재정의하고 있는지를 고찰할 것입니다.

주제어 보험, 디지털 전환, 서비스 혁신

논문형식 Case Study



DB손해보험 디지털 서비스 혁신 사례

이승준 | DB손해보험(주) 디지털혁신파트 수석, joon@dbins.co.kr

DB손해보험은 국내 최초로 국가 품질 혁신상 디지털 전환 부문에서 대통령 표창을 수상한 손해보험 회사로 타사와 차별된 디지털 혁신 프로그램과 디지털 서비스 혁신 사례를 보유하고 있다. DB손해보험은 2019년부터 전사적인 디지털 전환을 선포하고, 현재까지 활발한 디지털 서비스 혁신 활동과 오픈이노베이션을 추진하고 있으며, 다양한 디지털 혁신 프로그램들을 통해, 신성장동력 발굴은 물론, 고객 만족도를 개선하기 위한 획기적인 디지털 서비스 등을 지속해서 추진하여 큰 성과를 이룩하고 있다. 업계 최초로 보상 모바일 시스템을 구축하여 고객 만족도를 제고하였으며, 오픈이노베이션을 통해 수리

비 비교 건적 플랫폼을 활용하여 고객 불만을 해소하였고, 빅데이터 분석을 통한 약관 대출 타겟 고객 선별 모델을 개발하여 원활한 대출을 제공하였다. 또한 국내 최초로 운전 습관 빅데이터 분석 기반 UBI 자동차 보험 상품 개발로 교통사고 예방 효과 및 재무 효과를 달성하는 등 수많은 디지털 서비스 혁신을 통하여 보험산업 발전에 기여하고 있다. 본 발표에서는 타사와 차별된 DB손해보험만의 디지털 혁신 프로그램과 실제 디지털 서비스 혁신 사례를 통해 최신 디지털 기술이 보험산업에 어떻게 적용되는지 알아보고자 한다.

주제어 디지털 혁신, 서비스 혁신, 고객 경험 가치 창출, 보험회사의 혁신 사례

논문형식 Case Study

2024년
(사)한국서비스경영학회
춘계학술대회

서비스혁신과
고객경험가치 창출

Korea
Service
Management
Society

Academic Session 1

⋮

고객중심 항공서비스 전략

좌장

박혜윤 교수 (한서대학교)

발표자

- 김민수 (한서대학교)
- 이가영 (하이에어코리아(주))
- 왕수명 (동서울대학교), 박혜윤 (한서대학교)
- 박소연, 박혜윤 (한서대학교)
- 김민지, 이상미 (경기대학교 서비스경영전문대학원), 류성민 (경기대학교)



국제공항 셀프서비스기술이 이용자 만족에 미치는 영향

김민수 | 한서대학교 교수, mskim08z@hanseo.ac.kr

본 연구는 인천국제공항에서 제공하는 셀프서비스기술이 실제 이용자가 느끼는 만족도와 사용의지 간 관계를 연구하고자 하는 것이다. COVID-19 이후로 비대면 서비스를 원하는 이용객이 증가하고 있고, 사회 각 분야에서 실제로 비대면 서비스기술을 쉽게 접하고 있는 실정이다.

특히 국제공항은 최첨단 기술을 활용하여 출입국 절차의 간소화, 환승편의시설, 셀프 체크인 및 셀프 백드랍 등 이용객의 편의 및 운영효율성을 위해서 다양한 시도를 하고 있다.

특히 최근 화두로 떠오르고 있는 인공지능(AI), 빅데이터, 로봇 등의 디지털 기술을 통하여 이용객들에게 교통의 접근성을 높이고, 체크인 과정에서 편리성을 높이려 하고 있다.

따라서 본 연구에서는 데이터에 기반한 예측적인 공항운영프로세스 도입에 맞추어 이용객 만족과 이용객의 허용수준 등을 연구하고자 한다. 국제공항은 다양한 연령층의 이용객들과 다양한 직업군의 이용객들이 이용하는 기관으로 새로운 시스템을 도입하거나 제공할 때 이용객들의 허용수준 또한 고려해야 될 사항으로 판단된다. 또한 다양한 홍보를 통한 과정과 새로운 기술전달 방식의 방법도 고려해야 할 사항이다.

본 연구에서는 공항의 전반적인 운영 프로세스 및 셀프서비스기술제공 요인을 분석하여 이용객 만족도 및 사용의지를 통한 미래지향적인 공항운영시스템 발전에 도움을 주고자 한다.

주제어 국제공항, 셀프서비스 기술, 이용객 만족, 이용객 허용수준

논문형식 Research Paper

MZ세대가 인식하는 브랜드 관련 연구

이가영 | 하이에어코리아(주) 객실사무장, abcdelgy@naver.com

국내외 다양한 항공사가 자리 잡고 있는 만큼, 항공사의 브랜드 경쟁력이 부각되고 있다. 이에 항공사는 현존하는 가장 큰 소비자 그룹이자, 새로운 소비문화를 이끌어 나갈 MZ세대 고객과의 관계를 구축하고 이익을 창출할 수 있도록 차별화된 마케팅 전략을 수립할 필요가 있어 본 연구를 시행하였다.

본 연구에서는 MZ세대가 인식하는 브랜드의 요소를 브랜드 네임, 지각된 가격, 서비스 스퀘이프, 핵심서비스로 구성하였다. 위 요소를 브랜드 진정성 및 브랜드 태도의 선행요인으로 보고, 브랜드 증거, 브랜드 진정성, 브랜드 태도와의 관계에서 브랜드 시민행동의 조절 역할을 분석해 인과관계를 연구 모형으로 제시했다.

브랜드 시민행동은 브랜드네임, 지각된 가격, 서비스 스퀘이프, 핵심서비스와 브랜드 진정성과의 관계, 브랜드 네임과 서비스 태도와의 관계에서 유

의한 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 지각된 가격과 브랜드 태도, 서비스 스퀘이프와 브랜드 태도와의 관계에서는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다만 본 연구에서는 MZ세대의 범위를 24세 이하에서 39세 미만을 기준으로 잡았지만 비교적 35-39세 응답자가 적어 (전체 응답자의 6.3%) 연구결과를 일반화시켜 적용하는 것에는 한계점이 있다.

기존 항공사와 MZ세대의 브랜드 증거에 관한 선행연구 중 브랜드 진정성과 브랜드 태도, 브랜드 시민행동에 직접 영향을 미치는 요소를 살펴본 연구는 미비한 실정이다. 따라서 본 연구는 MZ세대가 느끼는 항공사의 브랜드 증거, 브랜드 진정성, 브랜드 태도와 브랜드 시민행동에 직접적으로 영향을 미치는 요소가 무엇인지에 대한 이론적 토대를 제공하였다.

주제어 MZ Generation, Brand Evidence, Brand Authenticity, Brand Attitude

논문형식 Research Paper



The Research Ethics and Education for Aviation Tourism Researchers

왕수명 | 동서울대학교 항공서비스학과 교수, smwang@du.ac.kr

박혜윤 | 한서대학교 항공관광학과 교수, hypark@hanseo.ac.kr

Compared to the research results that have achieved remarkable growth, research ethics problems that threaten the quality of research. This issue appears not only in Korea but also in research societies worldwide where research competition has risen. This study attempted to prepare improvements and institutional implications to establish research ethics in the research field.

This study examined total 26 prior studies to examine the current status of aviation tourism research ethics in the literature reviews for the finding section.

Researchers must have an institutional mechanism to publish papers after completing

education. Research ethics education programs suitable for aviation tourism research should be developed and detailed and clear guidelines for research ethics should be provided. This can prevent research irregularities.

It is necessary to create a clear research ethics education for the spread of positive research ethics on aviation tourism researchers. Develop research ethics education and complete long-term compulsory education. Establish a research culture that requires compulsory completion of research education. It is necessary to support continuous education and learning through various research ethics methods.

주제어 Research Ethics, Research Ethics Education, Aviation Tourism

논문형식 Research Paper

인플루언서의 특성이 항공사 이용객의 이용의도와 관계유지 의도에 미치는 영향에 관한 연구

박소연 | 한서대학교 항공관광학과 교수, sypark@hanseo.ac.kr

박혜윤 | 한서대학교 항공관광학과 교수, hypark@hanseo.ac.kr

현재 SNS를 사용하지 않는 사람이 드물 정도로 SNS에 대한 과급력이 크다.

SNS의 인플루언서를 활용한 광고와 홍보는 항공사뿐만 아니라 여러 기업에서도 급증하여 이용되고 있으며 항공관광산업 전반의 SNS 마케팅에 큰 비중을 차지하고 있다.

본 연구는 항공사 광고 인플루언서의 특성이 구매자의 행동 의도에 미치는 영향에 대해 고찰하였다. 항공사 광고 인플루언서의 특성 4가지, 지각된 행동통제, 제품 구매의도와 관계유지 및 추천의도에 대한 조작적 정의와 측정 문항들을 도출 하였다.

실증 분석에서 통계 처리는 구조 방정식 모형 분석을 사용하였으며 결과는 다음과 같다.

첫째, 인플루언서의 특성 속성 중 매력성, 상호작용성은 지각된 행동통제에 유의한 영향을 미칠 것으로 나타났으나, 전문성과 진정성은 지각된 행동통제에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 지각된 행동 통제는 이용 의도와 관계 유지 의도 및 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

이처럼 본 연구에서는 항공사 광고 인플루언서의 특성이 구매자의 행동의도에 미치는 영향 관계에 대한 실증분석을 바탕으로 여러 시사점을 도출하였다. 인플루언서 특성에 달라지는 이용의도, 관계유지의도와 추천의도에 관하여 많은 항공사에게 효과적인 마케팅에 관한 경영학적 시사점을 제안할 수 있다.

주제어

SNS Marketing, Influencer, Airline Advertising, Perceived Behavioral Control, Behavioral Intention

논문형식

Research Paper

직장 무례함이 항공사 승무원의 역할 행동에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과와 인정의 조절효과를 중심으로

김민지 | 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사, minji1415@naver.com

이상미 | 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사과정, phraha73@gmail.com

류성민 | 경기대학교 경영학부 교수, ryu@kyonggi.ac.kr

본 연구는 직장 무례함과 직무소진, 역할행동 간의 관계를 항공사 승무원을 중심으로 살펴보고자 한다. 항공사 승무원의 경우, 항공 수요 증대에 비례해 고객 무례함이 더욱 증가하였으며, 경직된 서열 문화 속에서 상사와 동료에 의한 무례함 역시 높은 수준을 보이고 있다. 그러나 아이러니하게도 항공사 승무원의 직장 무례함의 효과에 관한 연구는 소수에 그치고 있다. 그리고 이마저도 원인을 구분하지 않아 무례함에 대한 이해를 더욱 어렵게 하고 있다. 이에 본 연구에서는 정서사건이론에 기초하여, 다양한 원천으로부터 발생하는 직장 무례함이 항공사 승무원의 직무소진과 역할 행동에 부정적인 영향을 미칠 것으로 가정하고 연구를 설계하였다. 또한 직무소진과 역할 행동 간의 부정적인 관계에서 조직으로부터의 인정이 해당 효과를 완화해줄 수 있을 것

으로 예상하고 그 효과를 함께 살펴보았다. 연구 결과, 직장 무례함의 원천에 따른 직무소진과 역할 행동에 상이한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직으로부터의 인정 역시 역할 행동 중 역할 외 행동만을 완화하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직장 무례함의 다양한 원천에 따라 조직 구성원의 태도와 행동에 상이한 영향을 미치는 것을 보여준다. 본 연구는 이론적으로 직장 무례함과 직무소진, 역할 행동과의 관계를 구조화하고 있다는 점에서 의미가 있으며, 이 관계화된 구조를 통해, 항공사 승무원의 인적 자원 관리 방안을 제시할 수 있을 뿐만 아니라 현장에서 직장 무례함을 최소화 해야 하는 당위성을 도출한다는 점에서 중요한 시사점을 제공하고 있다.

주제어 직장 무례함, 역할행동, 직무소진, 인정

논문형식 Research Paper

2024년
(사)한국서비스경영학회
춘계학술대회

서비스혁신과
고객경험가치 창출

Korea
Service
Management
Society

Academic Session 2

⋮

디지털 전환과 고객경험 설계

좌장

김계수 교수 (세명대학교)

발표자

- 백현조, 임춘성, 윤승모 (연세대학교)
- 김민지 (HDC현대산업개발(주)), 최정일 (숭실대학교)
- 김계수 (세명대학교)
- 김수경 (이화여자대학교), 안재영 (연세대학교),
윤혜정 (이화여자대학교)
- 황병조 (경기대학교), 박노현 (세종대학교),
이평수 (경기대학교)
- Min Seo Park, Seo Young Kim
(Inha University)



생성형AI 기능 분류를 통한 트렌드 분석에 관한 연구

백현조 | 연세대학교 산업공학과 통합과정, hyunnjo@yonsei.ac.kr

임춘성 | 연세대학교 산업공학과 교수, leem@yonsei.ac.kr

윤승모 | 연세대학교 산업공학과 박사과정, ssgmo@yonsei.ac.kr

본 연구는 생성형 AI의 기능을 분류하여 트렌드 분석을 수행하고자 한다. 최근 생성형 AI는 급격한 발전을 이루며 다양한 분야에서 그 활용이 확대되고 있다. 본 연구에서는 현재 서비스되고 있는 생성형 AI의 구동 순서를 토대로 입력-기능-출력방식으로 분류체계를 구성하였다. 입력과 출력의 데이터 형태는 7가지로 Text, Image, 3D, Video, Audio, Code, 그리고 여러 데이터 형식을 혼합한 Multi로 구분하였으며, 기능은 작성, 제작, 편집, 번역, 검색, 그리고 분석 총 6가지로 분류하였다.

각 분야에 대해 140여개의 기업을 적용하여 생성형 AI의 현재의 트렌드를 파악하고, 기업들이 생성형 AI 기술을 어떻게 활용하고 있는지를 살펴보았다. ‘제작’ 서비스를 제공하는 기업이 57%로 가장 비율이 높게 나타났으며, 입력은 Text 형태가 69%, 출력은 Text가 35%, 여러 데이터 형식을 혼합한 Multi 형식이 23%로 분류되었다. 이러한 분류를 통해, 생

성형 AI 기술의 활용 현황과 트렌드에 대한 새로운 이해를 얻을 수 있었다. ‘제작’ 기능을 제공하는 기업이 가장 많은 비율을 차지하는 것은 생성형 AI가 콘텐츠 생성 및 예술 작품 제작 등의 분야에서 강력한 성능을 발휘하고 있다는 것을 시사한다. 또한, 입력 데이터 형태가 주로 텍스트 형식으로 나타나는 경향은 자연어 처리 기술의 중요성을 강조한다. 또한, 다양한 데이터 형식을 혼합한 Multi 형식의 사용이 늘어나고 있는 것은 복합적인 데이터를 처리하고 분석하는 능력이 더욱 강화되고 있다는 것을 시사한다. 이러한 결과를 통해 기업들은 생성형 AI 기술을 활용하여 다양한 분야에서 혁신적인 서비스 및 제품을 개발하고 있음을 알 수 있다. 더불어, 기업들은 이러한 트렌드를 반영하여 향후 생성형 AI 기술의 발전 방향과 기업의 전략을 더욱 신중하게 계획할 필요가 있다.

주제어 생성형AI, 생성형 인공지능, 기능분류, 트렌드분석, 사례분석

논문형식 Case Study

AI 스마트 홈 서비스가 주거만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

김민지 | HDC 현대산업개발(주) 고객센터팀 과장, mjkim@hdc-dvp.com

최정일 | 송실대학교 경영학과 교수, jichoi@ssu.ac.kr

최근 정보통신 기술의 매우 빠른 발전으로 사물들이 인터넷과 모바일을 통해 연결되고 소통하는 사회로 바뀌어 가고 있으며, 주거환경 또한 스마트 기기의 보급과 지속적인 1인 가구의 증가, 저출산 및 고령화 등의 사회적 변화와 더불어 다양한 형태로 변화하며 디지털 전환이 주거서비스인, AI 스마트 홈으로도 급격히 빠르게 이뤄지며 보급이 확산하고 있다.

AI 스마트 홈 서비스는 주로 건설사가 주체로 입주민의 생활 패턴을 분석하여 고객 맞춤형 환경을 제안하고 활용하여 경쟁력을 확보하고 입주자 만족을 위해 차별화 전략을 내세우고 있다.

본 연구는 국내외 AI 스마트홈 서비스의 선행연구를 고찰하여 AI 스마트홈 서비스가 주거만족도에 미치는 영향요인으로 살펴보고자 AI 스마트홈 서비스를 사용한 경험이 있는 성인 입주민을 대상으로 설문 조사를 통한 실증분석을 실시했다.

그 결과 AI 스마트홈 서비스 특성 요인 신뢰성, 편의성, 보안성, 상호작용성 네 개의 요인이 모두 사용자의 감정적 가치에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회적 가치 사이의 경로 분석에서는 보안성과 상호작용성이 사회적 가치에 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 감정적 가치와 사회적 가치가 주거만족으로의 경로 분석에서는 감정적 가치가 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 두 가지 매개 요인 모두 높은 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 AI 스마트홈 서비스의 이용을 통해 얻게 되는 사회적 및 감정적인 상태의 효용성이 주거만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

본 연구를 통해 AI 스마트홈 서비스와 관련한 학문적 연구의 확장 외에도 AI 스마트홈 서비스의 개발자와 제공자 관점에서 AI 스마트홈 서비스의 인프라 조성 및 발전 전략의 설계에 있어 실무적 기여를 통해 입주민의 주거만족도를 향상 시킬 수 있을 것으로 기대된다.

주제어 AI, AI 스마트홈, 스마트홈 서비스, 지각가치, 주거만족도

논문형식 Research Paper



인공지능을 통한 서비스 가치사슬 혁신

김계수 | 세명대학교 경영학과 교수, gskim@semyung.ac.kr

인공지능(AI)은 더 이상 선택이 아닌 필수이다. 개인으로부터 민간 기업과 공공 부문에 이르기까지 인공지능 전환(AIX, AI Transformation)이 화두이다. 인공지능은 선택이 아니라 생존 차원의 문제다. 생존에서 뒤쳐지지 않고 탁월한 품질 수준으로 가치 창출을 위해서는 인공지능을 제대로 이해하고 제품과 서비스에 적용해야 한다. 이를 게을리했을 때 개인과 조직의 경쟁력의 하락은 불보듯 뻔하다. 인공지능은 본원적 서비스 경쟁력을 강화하기 위한 수단

이자 우리에게 당면한 난제를 해결하고 개인성장과 조직성장 비전을 실현하는 수단이 되어야 한다.

본 연구에서는 인공지능의 개념에 대하여 쉽게 정리하고자 한다. 또한 인공지능을 이용한 서비스 가치사슬의 혁신 사례와 성과에 대하여 설명할 것이다. 본 연구내용은 인공지능을 어렵게 생각하는 개인과 실무부서 관계자에게 조금이나마 비즈니스 인사이트를 제공할 것으로 기대된다.

주제어 인공지능(AI), 인공지능 전환(AIX, AI Transformation), 가치창출, 서비스 경쟁력, 서비스 가치사슬

논문형식 Research Paper

디지털화된 업무공간에서의 비서 역할 재정의 : 변화하는 비즈니스 환경 속 필수 역량 탐색

김수경 | 이화여자대학교 국제사무학과 석사과정, 132srg03@ewha.ac.kr

안재영 | 연세대학교 정보대학원 박사, jyoung2207@yonsei.ac.kr

윤혜영 | 이화여자대학교 국제사무학과 교수, yunhj@ewha.ac.kr

팬데믹 이후 급변하고 있는 비즈니스 환경의 변화와 정보통신기술(ICT: Information Communication Technology)의 급격한 발전은 일하는 방식과 환경에도 많은 변화를 가져왔다. 이에 따른 다양한 직군에서는 새로운 업무환경에 대응하기 위해 많은 노력을 기울이고 있으며, 상사가 경영활동에 전념할 수 있도록 지원하는 비서직 또한 비슷한 상황이다. 이제는 상사에 근접하여 오프라인에서만 지원할 수 있는 업무가 디지털화된 기술을 활용하여 디지털 공간 속으로 옮겨지고 있으므로 비서에게서도 디지털 워크플레이스의 중요성을 간과할 수 없다. 디지털 워크플레이스 환경에서 비서들이 어떠한 대응과 대처를 해야하는지 알아볼 필요가 있다.

본 연구에서는 디지털 워크플레이스에서 비서직의 업무환경 및 업무가 어떻게 변화하고 있는지를

살펴보고, 새롭게 요구되는 필수역량은 무엇인지 파악하는 데 목적을 가진다. 연구의 목적을 달성하기 위해 디지털 워크플레이스 환경의 경험이 있는 5년 이상의 경력직 비서 10명을 대상으로 심층인터뷰(파일럿 테스트)를 수행하였다. 심층인터뷰를 분석한 결과, 디지털 워크플레이스 환경에는 문화적, 공간적, 기술적 변화가 있었으며 비서직의 기존 업무와 비교했을 때 강화, 축소되는 업무가 있는 것으로 나타났다. 필요 역량은 IT지식, 커뮤니케이션, 디지털 리터러시, 직업의식, 온&오프라인 업무에 일관된 태도 등이 요구되었다.

본 연구의 결과가 변화 중인 비서직에 대하여 이해도를 높인다는 점에서 학문적 의의를 갖고, 이를 토대로 예비비서의 교육 자료와 현직 비서의 실무 지침을 개발하는데 활용할 수 있으리라 기대한다.

주제어 디지털워크플레이스, 비서, 업무환경변화, 업무변화, 역량

논문형식 Research Paper



A Study on the Subscription Economy Online Platform Customer's Behavioral Intention

황병조 | 경기대학교 경영학부 강사, aseed@naver.com

박노현 | 세종대학교 산업대학원 교수

이평수 | 경기대학교 경영학부 교수

The purpose of this study is to explore the antecedent factors that influence customers' behavioral intention toward online platform subscription services. The survey was conducted targeting customers (in their 20s to 50s) of Korea's subscription economy online platform, and responses from 440 people were obtained. The research hypothesis is verified through frequency analysis and SEM analysis using SPSS and AMOS. The results of this study are as follows. First, Performance Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions and Innovativeness were found to have a significant

positive (+) effect on Attitude. Second, Performance Expectancy, Social Influence, and Innovativeness were found to have a significant positive (+) effect on Flow. Third, Flow was found to have a significant positive (+) effect on Attitude. Fourth, Attitude was found to have a significant positive (+) effect on Behavioral Intention. This study is academically significant in that it was verified using meta-UTAUT and the secondary factor Flow. In practice, it contributes to establishing a multifaceted business model strategy by exploring customers' practical benefits and hedonic experiences.

주제어 Subscription Economy Online Platform, Behavioral Intention, meta-UTAUT, Flow

논문형식 Research Paper

Academic Session 2-6

A Case Study on services robots : Focusing on Technology-driven Service Strategy

Min Seo Park | Inha University, lsyp1993@naver.com

Seo Young Kim | Inha University, sysb012@hanmail.net

The advance of technologies allows the service industry to provide customer service more efficiently. In addition, service served by robots has grown since contactless service became essential in daily life after COVID-19 pandemic era. This study aims to analyze cases of service robots both for home service and food service. The theory of Technology-driven Service Strategy was adopted to explore technology-centered strategy and the role of

technologies.

Through the case analysis, all cases for service robots are classified into the service strategy map respectively and each feature of the perspective of service strategy on the map is derived. It is expected that the outcome of this study could provide best practice of technology-based strategy transition as well as service efficiency and value creation of service robots.

주제어 Service Robot, Service Strategy, Service Innovation

논문형식 Case Study



KSMS

사단 한국서비스경영학회
법인 SERVICE MANAGEMENT SOCIETY

2024년
(사)한국서비스경영학회
춘계학술대회

서비스혁신과
고객경험가치 창출

SESSION 02

A2
Special Session 3 4차 산업혁명과 미디어 산업

B2
Special Session 4 공공서비스와 경쟁력 강화

C2
Academic Session 3 인공지능 및 빅데이터

D2
Academic Session 4 서비스 품질 향상

E2
Academic Session 5 지속가능한 서비스와 ESG

G2
대학생 경진대회

2024년
(사)한국서비스경영학회
춘계학술대회

서비스혁신과
고객경험가치 창출

Korea
Service
Management
Society

Special Session 3

⋮

4차 산업혁명과 미디어 산업

좌장

곽정호 교수 (호서대학교)

발표자

- 이찬구 (미디어미래연구소)
- 조지연 (소프트웨어정책연구소)
- 박성순 (배제대학교)
- 노동환 (웨이브)



OTT와 FAST, 미디어 산업 주도권 전쟁

이찬구 | 미디어미래연구소, suandi@mfi.re.kr

미디어 산업의 대변혁이 시작되었다. 이미 OTT로 인해 국내 미디어 산업은 플랫폼뿐만 아니라 콘텐츠 산업도 변화가 시작되었다. 글로벌 OTT는 글로벌 시장에서의 영향력 확대뿐만 아니라 국내 시장에서도 막강한 영향력을 발휘 중이다. 글로벌 시장에서는 OTT와 함께 FAST가 부상하고 있다. 국내에서 FAST의 영향력은 아직 미미한 수준이지만, 글로벌 시장에서 FAST는 차세대 플랫폼으로써 그 영향력을 확대하고 있는 상황이다.

국내 미디어 산업 입장에서는 OTT와 FAST가 야기할 파급효과가 매우 클 것으로 예상된다. 기존 유료방송플랫폼은 성장동력을 많이 상실한 상황이며

국내 OTT는 글로벌 OTT에 대항할 수 있을만큼 견고하지 않다. 이런 상황에서 FAST까지 영향력을 확대한다면 기존 유료방송플랫폼뿐만 아니라 글로벌 경쟁력을 빠르게 확보해야만 하고 성장기반을 견고하게 구축해야할 국내 OTT 사업자들은 전방위 경쟁압박에 놓이게 되어 경쟁력 확보가 아닌 생존전략 마련도 버거운 상황이 만들어질 수도 있다.

이에 본 고에서는 글로벌 OTT와 FAST의 시장 현황을 살펴보고 국내 유료방송과 OTT의 현실, 그리고 향후 국내 사업자의 글로벌 경쟁력 확보를 위한 정부의 지원정책방향에 대해 논하고자 한다.

주제어 OTT, FAST, 미디어 산업, Next Platform

논문형식 Research paper

생성형 AI가 미디어 산업에 미치는 영향

조지연 | 소프트웨어정책연구소 선임연구원, jy.cho@spri.kr

본 연구는 생성형 인공지능(AI) 기술이 미디어 산업에 미치는 영향을 검토하고, 이로 인해 나타난 기회와 도전 과제를 탐색한다. 생성형 AI는 실제와 구별하기 어려운 수준의 텍스트, 영상 등 콘텐츠를 생성하는 기술로 비약적인 발전을 거듭하며, 다양한 산업에서 혁신적인 변화를 주도하고 있다. 이러한 생성형 AI 기술은 뉴스 생성, 영화 스크립트 작성, 디지털아트 생성 등 미디어 산업의 다양한 영역에서 활용될 수 있다. 생성형 AI 기술은 콘텐츠 제작의 효율성을 높이고, 창의적인 가능성을 확장하며, 개인화된 콘텐츠 제공을 가능하게 하는 긍정적인 영

향을 가져올 것이란 기대가 있다. 그러나, 허위 정보를 포함한 가짜 뉴스 생성, 합성 콘텐츠를 악의적으로 활용하는 딥페이크 기술 등은 프라이버시 침해, 불법콘텐츠 제작과 같은 심각한 부작용을 초래할 것 이란 우려도 제기되고 있다. 본 연구에서는 이러한 생성형 AI 기술의 도입 및 확산이 미디어 산업에 가져오는 긍정적 기대효과와 부정적 영향을 살펴본다. 이를 토대로 윤리적, 법적 도전 과제를 탐색하고, 향후 미디어 산업에서 생성형 AI의 올바른 활용 방향과 제도적 준비사항을 논의한다.

주제어 생성형 AI, 콘텐츠 자동생성, 합성콘텐츠, 딥페이크

논문형식 Research paper



이용자가 주도하는 미디어 시장 변화와 정책

박성순 | 배재대학교 미디어콘텐츠학과 교수, sspark@pcu.ac.kr

본 연구는 미디어 산업 환경이 급격히 변함에 따라 나타나는 미디어 영역의 현황을 살펴보고, 미디어 산업이 안정적이고 미래지향적으로 확장되기 위한 정책적 제언을 하고자 한다. 미디어 환경의 변화 원인은 이용자가 인식하는 미디어 영역의 변화에 있다고 판단하고 이 변화에 따른 산업 현황을 정리했다. 또한, 과거 방송 중심의 미디어 영역이 통신 중심의 미디어 영역으로 확대해 나갔음에도 확장적 변화를 이루지 못한 미디어 정책을 비판적으로 고찰했다. 분석결과, 미디어 이용자는 이미 산업 환경을 과거와 다르게 판단하고 있고, 방송이 절대적 영향력을 갖는다고 인식하지 않고 있음에도 미디어 영역은 과거에 머물며, 공적 영역, 사적 영역에 대한 구분 없이 규제 중심의 정책을 시행하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 앞으로 미디어 영역을 공적영역, 상

업영역으로 명확히 구분하고 이에 따른 지원·규제 체계를 확립해 나가야 한다는 결론에 도달했다. 미디어 공적 영역은 정부가 명확히 지원하고, 적절한 역할을 수행하지 못할 경우, 강력한 조치를 해야 하며, 필요에 의한 가격 및 기술 표준을 유지할 필요가 있다. 반면, 사적 영역은 ICT 환경에서 사업자 경쟁력 확보를 위한 자율적 사업 영역 확보, 환경 변화에 맞는 제도 개선 도입 등이 필요할 것이다. 결국 정부는 공적 지원 영역 검토 및 정책의 현실화를 고려해야 하며, 수평적 규제 체계를 기반으로 한 자율규제 확립을 도모해야 할 것이다. 이 연구는 이런 결과를 통해 이미 많은 변화를 겪은 미디어 산업 환경의 정책 거버넌스를 형성하는데 기초자료로 활용될 것으로 기대한다.

주제어 미디어 환경 변화, 이용자 인식 변화, 미디어 정책, 수평적 규제, 자율규제

논문형식 Research paper

Special Session 3-4

OTT 서비스 성장을 위한 터닝포인트 전략

노동환 | 웨이브

글로벌 시장에서 구독형 스트리밍 서비스 성장이 점차 둔화됨에 따라 사업자들은 이를 극복하기 위한 전략방안을 재설정하고 있다. 이에 본 발표에서는

동영상 스트리밍 서비스가 미디어 시장에서 주류미디어로서 안착하고 한 단계 성장하기 위한 전략방향에 대해 제안하고자 한다.

주제어 OTT, 스트리밍, 미디어 산업

논문형식 Research paper

2024년
(사)한국서비스경영학회
춘계학술대회

서비스혁신과
고객경험가치 창출

Korea
Service
Management
Society

Special Session 4

⋮

공공서비스와 경쟁력 강화

좌장

김창희 교수 (인천대학교)

발표자

- 강동우 (한국중부발전(주))
- 김현아 (KOTRA)
- 신성은 (한국부동산원)
- 최승일 (한국도로공사)
- 김석주 (울산항만공사)



한국중부발전 예측진단 플랫폼 소개와 구축사례

강동우 | 한국중부발전(주) KOMIPO기술연구원 디지털솔루션실 차장, dwkang@komipo.co.kr

한국중부발전에서는 빅데이터와 AI를 활용하여 발전소 운영을 혁신하는 KOMIPO-MIRI (The Most Innovative & Reliable Intelligence) 플랫폼을 자체 개발 및 운영 중에 있다. 이 플랫폼은 발전소의 효율성을 높이고, 사고를 미리 예방하여 안전한 발전소 운영을 가능하게 한다. MIRI는 2단계로 개발되고 있으며, 1단계는 발전소 설비운영 기반시스템인 운전정보, 조기경보, 효율감시 시스템이며 2022년에 구축완료 되었고, 2단계는 7가지 응용시스템을 2024년도에 개발 완료할 예정이다. 발전소 운전정보시스템은 2013년에 처음 도입해 발전소 현장 센서에서 취득되는 40만 개 이상의 데이터를 1초 단위로 수집중에 있으며, 이를 활용해 설비 원격감시 및 응용시스템 개발에 활용하고 있다. MIRI플랫폼의 대표적 시스템인 조기경보시스템은 발전소 설비의 고장을 미리 알려주기 위해 현장 센서값이 고정된 설정치에 도달하면 경보를 발생시키는 전통적인 감시방식 뿐만 아니라 과거 운전데이터를 머신러닝으로 학습하고 예측값을 만들어내어 현재값과 비교하

는 편차비교 감시알고리즘과 운영경험을 바탕으로 자체 개발한 룰베이스 감시알고리즘을 혼합 적용하여 큰 고장으로 이어질 수 있는 상황을 미리 감지하여 사전 조치를 시행하고 있다. 또한 장시간 소요되는 데이터 취득과정과 복잡한 계산식을 수기로 시행 하던 발전소 효율관리를 실시간 자동계산을 통해 연속적인 관리가 가능토록 효율감시 시스템을 개발하여 KOMIPO -MIRI 플랫폼에 결합시켰다. MIRI 2단계에서는 안전, 환경, 수익등의 분야를 추가하여 7개 과제로 개발 및 구축중에 있다. 현재 개발중인 7개 시스템은 복잡한 발전소가동을 쉽고 체계적으로 운전원을 도와주는 '기동지원 시스템', CCTV 영상 정보를 AI분석하여 위험구역 접근 및 화재위험등의 경보를 발생시키는 '위험행동 자동검출 시스템', 설비 운영효율을 높여주는 '가스터빈 압축기 자동세척 및 소내전력 감시시스템' 등이 있다. 앞으로도 KOMIPO-MIRI 플랫폼을 발전시켜 디지털 기반의 스마트 발전소를 구현하고자 한다.

주제어 KOMIPO, 디지털전환, MIRI, 예측진단, AI

논문형식 Case Study(O)

디지털 시대 KOTRA 서비스 경쟁력 강화 사례

김현아 | KOTRA 고객전략팀 팀장, hyuna.kim@kotra.or.kr

본 사례연구에서는 국가 무역투자 진흥기관으로서의 KOTRA(대한무역투자진흥공사)가 디지털 시대를 맞아 서비스 경쟁력과 고객가치를 높이기 위해 어떠한 노력을 기울이고 있는지를 제시하고자 한다. KOTRA가 디지털 전환에 집중하게 된 계기는 코로나19 팬데믹으로, 초기인 '20년에는 비상대응 체제를 마련해 화상상담 등 긴급마케팅 사업을 수행하였고, 장기화된 '21년에는 무역·투자 전반의 디지털 전환 및 지원 서비스의 O2O 접목을 추진했다. 또한 해외정보, 바이어 발굴, 온라인 마케팅 등 영역의 수출기업 니즈에 대응하는 4대 디지털 플랫폼을 구축 또는 고도화하여 고객 편의를 제고했다. 한편, 창립 60주년인 '22년에는 CXM(고객경험관리) 경영을

도입하였으며, 팬데믹 종식 이후에도 글로벌 무역의 디지털 전환 가속화 추세에 발맞추어 AI, 빅데이터 등 신기술을 활용한 고객 중심의 디지털 전환(DCX; Digital Customer-Centered Transformation)을 추진함으로써 국민 누구나 참여하는 디지털 무역 기반을 확충하는 데에 주력하고 있다. 이를 효율적으로 달성하기 위해 조직과 전략 체계를 정비하고, 대외 플랫폼 및 업무 시스템을 지속 고도화하며, 데이터와 디지털 기반의 신규 사업과 서비스를 적극 발굴 중에 있다. KOTRA는 디지털 사업모델을 앞으로도 더욱 확장하여 우리 기업의 해외 사업을 통합 지원하는 '글로벌 비즈니스 플랫폼'으로 성장해 나갈 계획이다.

주제어 디지털 전환, 고객경험관리, 디지털 사업모델

논문형식 Case Study



데이터 기반 과학조사로 전세사기 예방부터 처벌까지 국민 체감 종합솔루션 제공

신성은 | 한국부동산원 ESG전략실 과장, k25843@reb.or.kr

2022년 화곡동 빌라왕 사건으로 촉발된 전세사기 이슈는 2년이 지난 현재까지도 서민 주거안정을 위협하는 사회문제로 남아있다. 한국부동산원은 부동산 전문기관으로서 축적된 부동산 실거래 정보 및 임대차 정보를 기반으로 다양한 디지털 혁신기술을 활용하여 전세사기 문제를 해결하고 예방하기 위한 서비스 혁신을 지속하고 있다. 전세사기 ‘예방’ 측면에서 HUG에서 운영 중인 ‘안심전세App’의 핵심정보인 주택시세의 제공을 확대하는 한편, 적정 전세가를 확인할 수 있도록 전세가율 및 경매낙찰가율 등의 정보를 제공함으로써 정보 비대칭으로 인한 임차인의 피해를 예방하는 장치를 강화하고 있다. 더불어, 임차인의 대항력 효력이 전입신고 다음날 0시부터 발생하는 점을 악용하여 임대인이 임차인에게 보증금을 수령한 날 금융기관에서 대출을 받아 임차인의 우선변제권이 후순위로 밀리게 되는 피해를 막

기 위해 금융기관에 확정일자 정보를 제공하는 서비스도 개발하여 운영중이다. 전세사기 ‘단속’ 측면에서는 부동산거래관리시스템(RTMS)의 DB를 기반으로 AI·사회연결망분석(SNA) 등 4차산업기술을 활용한 사기유형 및 거래패턴 분석 등을 통해 나쁜 임대인을 찾아내고, 경찰 수사 등을 통해 처벌까지 이어지는 단속체계를 구축하고 있다. 전세사기 ‘피해구제’ 측면에서는 주택 호별시세를 제공하고, 융복합 데이터 분석을 통해 다주택자간 연관성 및 위험성 분석 로직을 개발하여 정부의 전세사기 피해자 선정을 지원하는 서비스를 제공 중에 있다. 이상과 같이 한국부동산원은 데이터 기반의 과학조사를 통해 전세사기 예방에서부터 단속 및 피해구제까지 국민이 체감할 수 있는 종합솔루션 서비스를 제공함으로써 서민 주거 안정 지킴이로서의 역할을 강화해 나가고 있다.

주제어 부동산, 공공서비스, 데이터, 전세사기, 국민체감

논문형식 Article

한국도로공사의 AI기반 고속도로 안전 서비스 혁신

최승일 | 한국도로공사 경영평가팀 실장, csi357@ex.co.kr

본 자료는 우리나라 고속도로를 건설·관리하는 공기업인 한국도로공사가 고속도로를 이용하는 국민들의 안전을 위하여 AI 기술을 활용한 안전 서비스 혁신 사례를 소개하고자 한다.

고속도로에 디지털 전환 필요성에 대한 간략한 소개와 함께 첨단 기술과 데이터 활용을 통해 현재 제공중인 국민 안전 서비스 혁신 내용을 알아보고자 한다.

한국도로공사에서는 운전자들이 고속도로를 이용하면서 마주칠 수 있는 도로살얼음과 화물차 적재 불량으로 인한 낙하물 사고 등 운전자가 예측하기 어려운 분야에 대해 AI 기술을 활용하여 미리 예측하거나 신속히 판단하여 사고를 미연에 방지하는 시스템을 마련하여 교통사고 발생 건수를 획기적으로 줄였다.

또한 기존의 CCTV와 모니터 중심의 교통상황 관제에서 레이더 구간검지기를 활용한 디지털트윈 자동관제를 도입하여 고속도로 상에서 발생하는 사고 인지시간을 평균 8분 37초에서 10초 내외로 획기적으로 단축, 사고 인지 지연으로 인한 2차 사고 발생 등 위험상황을 조기 인지 및 대처할 수 있는 시스템을 마련하였으며, 교량 등 점검에 있어서도 AI 기술을 접목한 자율운행 드론을 도입하여 더 정확하고 효율적으로 교량점검이 가능토록 하는 등 많은 분야에 있어 AI기술을 도입, 현장에서 접목 중에 있다.

아울러 이러한 기술들이 단편적으로만 활용되거나 사장되지 않도록 하기 위해 디지털시범지사를 운영하여 다양한 첨단장치를 활용한 고속도로 유지관리 및 교통관리에 직접 활용함으로써 디지털 신기술의 다중·복합 적용에 따른 안전성 등 문제점을 조기에 발견하고 인력과 예산의 효율적 운영을 도모코자 한다.

주제어 고속도로, AI, 교통사고 안전

논문형식 Case Study



울산항 데이터 통합 플랫폼 구축

김석주 | 울산항만공사 차장, sjkim@upa.or.kr

전통적인 항만산업은 진입장벽이 높아 디지털화나 디지털화를 통한 데이터의 개방, 공유, 활용이 어려워 다른 산업에 비해 디지털 전환은 느리게 진행되고 있다. 특히 각 기관(항만공사, 선박교통관제센터, 세관 등)과 기업(선사, 대리점, 하역사 등)들의 정보들은 파편화되어 정보와 서비스의 단절이 발생하는 등 해운물류산업의 경쟁력 확보가 어려운 실정이다. 그리고 항만의 선박입출항을 관리하는 PORT-MIS 시스템에서는 선박의 호출부호를 정확히 알고 있어야 정보를 조회하기 쉽지만 해당 선박이 입출항신고나 항만시설사용신청을 하지 않은 경우는 선박을 확인할 수 있는 방법이 없다. 또한, 항

만이용 고객들은 실시간으로 선박의 위치를 확인할 수 있는 민간서비스(마린트래픽 등)를 이용하지만 무료 이용으로 인한 제약이 발생한다. 이에 따라, 항만을 이용하는 고객들의 항만경험을 개선하고 신속한 피드백을 제공하기 위하여 항만의 정보를 텍스트에서 지도 기반으로 시각화하고 항만의 각종 작업 정보를 하나의 플랫폼에서 확인이 가능하도록 데이터를 수집하고 연계하는 시스템을 구축하였다. 디지털화는 결국 컴퓨터 작업이므로 데이터를 구분하고 정보를 구별 하는데서 시작한다. 따라서 디지털 항만으로 가기 위해서는 데이터가 기반이고 데이터 플랫폼이 중심이 되어야 할 것이다.

주제어 | 울산항, 포트와이즈, 데이터

논문형식 | Research Paper(O)

2024년
(사)한국서비스경영학회
춘계학술대회

서비스혁신과
고객경험가치 창출

Korea
Service
Management
Society

Academic Session 3

⋮

인공지능 및 빅데이터

좌장

노용휘 교수 (명지대학교)

발표자

- 윤승모, 임춘성, 백현조 (연세대학교)
- 윤지연 (한양대학교), 박효정 (성균관대학교),
차경진 (한양대학교)
- 홍예진, 권서윤, 주은강, 정연수, 김승범
(홍익대학교)
- 정유경, 강홍구 (세종대학교)
- 백인영, 최충범 (세종대학교)
- 서희정, 유승연, 전미나 (숙명여자대학교),
한정수 (Middlesex University in Dubai)



생성형AI 도입에 따른 비즈니스 모델 혁신과 산업 생태계 변화 : 거대언어 모델을 중심으로

윤승모 | 연세대학교 산업공학과 박사과정, ssgmo@yonsei.ac.kr

임춘성 | 연세대학교 산업공학과 교수, leem@yonsei.ac.kr

백현조 | 연세대학교 산업공학과 통합과정, hyunnjo@yonsei.ac.kr

본 연구는 거대언어 모델을 중심으로 한 생성형 AI의 산업 생태계의 현황을 조명하고, 빅테크 기업들이 거대언어 모델을 기반으로 제안하는 서비스들의 진출 전략을 분석한다. 또한 생성형 AI가 기업의 비즈니스 모델 혁신에 기여할 수 있는 요소와 이로 인한 기업의 인적자원, 환경, 인프라에 주는 영향을 분석한다. 해당 연구는 문헌조사, 사례분석, 통합한 혼합 방법론을 사용한다. 주요 빅테크 기업들의 생성형 AI 관련 발표와 서비스 모델을 분석하고, 비즈니스 모델 혁신에 미치는 영향을 비즈니스 모델 혁신과 관련된 선행연구의 이론적 틀에 따라 해석한다. 이를 통해 생성형 AI가 비즈니스 모델, 작업 환경, 기업 인프라에 미치는 변화를 포괄적으로 제시

한다. 특히, 이러한 기술이 기업의 가치 창출 방식과 경쟁 전략에 기여하는 방식을 밝히며, 생성형 AI로 인해 발생하는 사회적 책임과 윤리적 고려사항에 대해서도 논의한다. 본 연구는 특정 기업 사례와 시장 데이터에 한정된 분석을 포함하며, 향후 변화하는 시장 동향에 따른 연구의 지속적인 연구와 업데이트가 요구된다. 그러나 생성형 AI 기술의 채택이 기업과 사회에 미치는 장기적 영향에 대한 심도 있는 통찰을 제공한다. 이 연구는 생성형 AI 기술이 기업 활동에 미치는 영향을 다각도에서 조명하며, 기술 채택에 따른 경제적, 사회적 변화를 예측한다. 기업가, 정책 입안자, 학계 연구자들에게 유용한 통찰을 제공하여, 미래 기술 전략 수립에 기여한다.

주제어 생성형AI, 거대 언어 모델, 비즈니스 모델 혁신, 빅테크 기업, 사회적 영향

논문형식 Case Study

Academic Session 3-2

팀 커뮤니케이션이 성과에 미치는 영향 : 토픽모델링 분석을 중심으로

윤지연 | 한양대학교 비즈니스 인포매틱스 학과, cherry4248@naver.com

박효정 | 성균관대학교 행정학과

차경진 | 한양대학교 비즈니스 인포매틱스 학과

조직의 팀 내 커뮤니케이션은 팀워크, 협력, 상호 존중의 기반을 형성하며, 이는 조직의 성공과 지속 가능한 성장에 필수적이다. 효과적인 커뮤니케이션은 구성원 간의 오해를 줄이고, 갈등을 예방하며, 조직 문화를 강화하는 데 중요한 역할을 한다. 따라서, 조직 내 커뮤니케이션의 주요 이슈를 정확히 식별하고 이해하는 것은 조직의 건강과 성과를 개선하기 위한 전략을 수립하는 데 중요한 첫 단계이다. 본 연구는 글로벌 N사와 국내 대기업 H사 등 5개 기업의 2,700여 명의 주관식 응답 데이터를 분석하여, 조직의 팀 내 커뮤니케이션 이슈를 식별하고 이해하여 팀의 성과를 향상시키는 데 초점을 맞추고자 한다. 워드클라우드와 토픽모델링 기법을 통해 데이터에서 의미 있는 패턴을 추출함으로써, 공유, 인정, 칭

찬, 피드백, 소통 등 팀 내 구성원 간의 상호작용에서 중요하게 여겨지는 요소들을 식별했다. 이 연구는 빅데이터 분석 기법을 활용하여 조직의 팀 내 커뮤니케이션의 복잡한 다이내믹을 이해하고, 구성원 간 긍정적인 상호작용을 촉진하는 데 필요한 인사이트를 제공하고자 한다. 또한, 조직의 의사결정자와 HR 전문가가 효과적인 커뮤니케이션 전략을 개발하고 실행하는 데 도움이 될 수 있는 실질적인 가이드라인을 제안하고자 한다. 본 연구는 조직의 팀 내 커뮤니케이션 향상을 통한 팀의 성과향상을 위한 이론적 및 실용적 접근 방식을 모색하는데 기여하며, 빅데이터 분석이 조직 문화 및 행동 연구에 어떻게 적용될 수 있는지에 대한 이해를 심화시킬 것을 기대한다.

주제어 팀 커뮤니케이션, 피플애널리틱스, 텍스트마이닝, LDA 토픽모델링

논문형식 Case Study



소셜 네트워크 분석을 통한 Z세대 소비 트렌드에 관한 연구

홍예진 | 홍익대학교 경영학과 학사과정, hyj000908@naver.com

권서윤 | 홍익대학교 경영학과 학사과정, yoon0_0@naver.com

주은강 | 홍익대학교 경영학과 학사과정, jugang11@daum.net

정연수 | 홍익대학교 경영학과 학사과정, why010808@naver.com

김승범 | 홍익대학교 경영학과 교수, sbkim@hongik.ac.kr

본 연구는 우리 사회의 주요 소비 계층으로 떠오르고 있는 Z세대 고객의 선호를 조사하고 이를 기반으로 기업들이 취해야 할 전략의 방향성을 제시하는 것을 연구의 목적으로 하고 있다. Z세대는 일반적으로 1995년도에서 2015년 사이에 출생한 세대를 의미하며 10, 20대 연령층이 이에 속한다. Z세대는 모바일, 코로나19, 소셜 네트워크 등 여러 가지 사회, 경제적인 변화를 통하여 기존 세대와 다른 특징을 보이기도 한다. 마케팅 관점으로도 이들은 다양한 차별점이 존재하는데 이를 이해하고 서비스 디자인에 적절히 반영한 기업들의 성공 사례들이 속속 보

고되고 있다. 본 연구에서는 Z세대의 소비 트렌드를 주도하고 있는 주요 기업들을 조사하고 이들의 성공 요인을 소셜 네트워크를 이용하여 분석한다. 우선, 초개인화, 코즈마케팅, 인플루언서 콜라보레이션 등 최신의 마케팅 기법들이 적용되고 있는 현황을 파악한다. 이후, 해당 기업에 대한 검색과 함께 검색되는 검색어를 통하여 연관 분석을 시행하고 이를 통하여 브랜드 이미지를 파악한다. 본 연구 결과를 통하여 Z세대 소비자의 이해를 증진시키고 지역상권의 기업들에게 마케팅 전략 및 브랜드 이미지 개선 전략을 제공할 수 있을 것이라 기대한다.

주제어 Z세대, 소셜 네트워크 분석, 연관 분석, 마케팅 전략, 서비스 디자인

논문형식 Research Paper

카카오톡 선물하기 앱 서비스품질의 만족도와 지속사용의도: 기술수용모델의 적용

정유경 | 세종대학교 호텔관광대학 교수, ykchong@sejong.edu

강흥구 | 세종대학교 외식경영학과 박사과정, ralphhk89@gmail.com

본 연구는 카카오톡 선물하기 앱 서비스품질의 요인을 파악하고 기술수용모델을 이용하여 만족도와 지속사용의도에 미치는 영향을 확인하였다. 연구를 위해 카카오톡 선물하기 서비스를 사용해본 20~40대 소비자를 대상으로 설문조사를 진행하였다.

293부의 설문조사 자료를 바탕으로 SPSS를 활용하여 요인분석과 다중회귀분석을 실시 하였다. 카카오톡 선물하기 앱 서비스품질의 요인으로 접근성, 정보성, 기능성, 다양성, 디자인 등 5개 요인이 추출되었다. 서비스품질의 5개 요인이 기술수용모델의 주요 변인인 지각된 유용성과, 지각된 이용용이성에 미치는 영향을 확인하였다.

접근성과 기능성, 다양성 3개 요인은 지각된 유용성과 지각된 이용용이성에 모두 유의한 영향을 주는

것을 확인했다. 하지만 디자인 요인은 지각된 유용성에만 유의한 영향을 미쳤으며, 정보성의 경우 지각된 유용성과 지각된 이용용이성 모두에 유의한 영향을 미치지 않았다. 기술수용모델의 두 변인이 만족도에 미치는 영향은 유의한 것으로 분석되었으며 만족도가 지속사용의도에 미치는 영향 역시 유의한 것을 확인했다. 본 연구를 통해 파악한 카카오톡 선물하기 앱 서비스품질이 만족도와 지속사용의도에 미치는 영향을 볼 때 향후 카카오톡은 선물하기 앱의 고유 기능과 접근성, 선물의 다양성을 중점으로 서비스를 발전시키는 것이 유리하다고 판단된다. 해당 연구 결과가 향후 선물하기 서비스에 대한 마케팅 전략을 수립하는데 중요한 기초자료로서 활용될 것을 기대한다.

주제어 카카오톡 선물하기, 서비스품질, 기술수용모델, 만족도, 지속사용의도

논문형식 Research Paper



Defining ECSR activities and their impact on purchase intention, WOM and revisit intention: Focusing on the moderating effect of consumers' socioeconomic status

백인영 | 세종대학교 호텔관광경영학과 박사과정, ippon-biy@hanmail.net

최충범 | 세종대학교 호텔관광경영학과 교수, ippon-biy@hanmail.net

This study examined the impact of income status on consumers' purchase intention regarding Environmental Corporate Social Responsibility (ECSR) initiatives, using Rashid's (2014) framework of ECSR dimensions as a basis. Through an experimental design, data were collected from an online panel, with participants randomly assigned to four scenarios. Findings revealed that a significant interaction effect on E-philanthropy and income status toward purchase intention. Specifically, low-income consumers showed a weaker purchase intention related to ECSR initiatives, while high-income consumers demonstrated a higher intention compared to the control group. However, income status did not affect the relationship

between community involvement and customer welfare. Low-income consumers displayed higher levels of involvement in the E-community and stronger purchase intentions related to E-customer welfare. Findings suggest that factors other than income status may play a significant role in shaping consumers' attitudes toward ECSR initiatives. To engage consumers effectively in ECSR initiatives, marketers must customize communication and marketing strategies based on income status. The study highlights the importance of considering income levels when designing marketing campaigns that align with consumers' values and aspirations related to ECSR activities.

주제어

ECSR (Environmental Corporate Social Responsibility), income status, tailored messages, purchase intention, word-of-mouth, revisit intention

논문형식

Research Paper

Exploring the Impact of Reviewer's Average Ratings on Online Review Helpfulness

서희정 | 숙명여자대학교 경영학부 석사과정, hjseo9512@sookmyung.ac.kr

유승연 | 숙명여자대학교 경영학부 석사과정, seungyeon@sookmyung.ac.kr

전미나 | 숙명여자대학교 경영학부 조교수, phdmj@sm.ac.kr

한정수 | Middlesex University in Dubai Associate Professor, J.Han@mdx.ac.ae

Increased attention has been directed towards exploring the substantive content of helpful reviews in e-commerce research, as enhancing the provision of useful online reviews for tourists on a website is strongly correlated with enhancing its long-term viability. This study examined various factors influencing the usefulness of online reviews. In material product reviews, it was found that disclosing the average rating of reviewers increases the usefulness of the reviews, and this effect is mediated through the credibility of the reviews. In contrast, in experiential product reviews, disclosing the average rating does not have a significant impact on the usefulness of the reviews.

The results of this study provide practical

implications for online review management. The importance of disclosing reviewers' average ratings is emphasized. The study found that the average rating of reviewers positively influences the usefulness of reviews. This indicates that platform operators can enhance the credibility of reviews and improve users' information search process by disclosing reviewers' average ratings. Furthermore, there is a need to provide review filtering features based on reviewers' average ratings. Users seek to quickly find useful information among various reviews. Providing filtering features based on reviewers' average ratings can help users easily find more reliable reviews.

주제어 E-commerce, Online review platform, Review helpfulness, Material goods, Experiential goods

논문형식 Research Paper

2024년
(사)한국서비스경영학회
춘계학술대회

서비스혁신과
고객경험가치 창출

Korea
Service
Management
Society

Academic Session 4

⋮

서비스 품질 향상

좌장

유성진 교수 (숭실대학교)

발표자

- 남윤욱, 고동현, 조환휘, 윤준호, 이관우
(국방기술품질원)
- 임성욱 (대진대학교), 고동기 (LG전자(주))
- 최동현, 박다현 (중앙대학교)
- 황혜미 (삼육대학교), 고정연 ((주)서비스플러스)
- 최동현 (중앙대학교)
- 이평수 (경기대학교)



정보공유 항목 선정을 위한 요인분석 방법론 비교 연구

남윤옥 | 국방기술품질원 기동화력 4팀, namyoonu@dtaq.re.kr

고동현 | 국방기술품질원 기동화력 4팀, pulsation_h@dtaq.re.kr

조환휘 | 국방기술품질원 기동화력 4팀, chh9341@dtaq.re.kr

윤준호 | 국방기술품질원 기동화력 4팀, jyooun_1002@dtaq.re.kr

이관우 | 국방기술품질원 함정개발품질팀, kowanwoo@dtaq.re.kr

산업 시대는 역사적인 이력을 살펴봄으로써 다양성과 복잡성을 단순화하고, 장기적인 예측과 이를 기반으로 하는 미래의 전략이 유효하였다. 반면 미래 시대는 지식(Knowledge)이라는 자원이 경쟁력의 원천이 되는 지식경제사회로 변화하고 있다.

지식경제사회에서 기업은 지식을 기업의 자산으로 인식하고 있으며, 지식을 효율적으로 관리하고 활용하는 지식경영(Knowledge Management) 구축이 중요하게 간주 되고 있다. 이러한 지식경영은 조직의 시스템 내의 정보(Information)를 활용하여 업무 효율성을 제고 할 뿐 아니라 새로운 정보를 창출하는 것을 의미한다. 이에 따라 기업은 조직 간 활발한 교류를 통한 빠른 정보획득과 공유를 통해 역동적으로 변화하는 환경에 적합한 실행방안을 도모

해야 한다. 또한 조직 구성원의 노하우와 경험과 같은 가치 있는 정보를 원활히 공유할 수 있는 문화를 조성해야 한다.

국방기술품질원에서 활용되고 있는 품질정보서비스(이하 'IQIS')는 대량의 데이터를 신속하게 처리할 수 있는 자료처리 중심의 시스템을 도입하고 있다. 그러나 조직간 정보를 효율적으로 창출할 수 있는 지식공유 기능이 미비함에 따라 정보 공유화(Information Sharing) 방안을 IQIS에 도입하는 것이 필요한 실정이다. 본 논문은 조직 간 필요한 정보 공유 항목을 선정하기 위한 요인분석 방법론(Factor analysis methodology)을 제시하였고, 이를 활용하여 정보 공유화 방안을 구축하는데 그 목적이 있다.

주제어 서비스품질, 지식경영, 정보 공유화, 탐색적 요인분석

논문형식 Research Paper

DX 환경에서 6시그마 경영 개발 발전: 프로세스 관점

임성욱 | 대진대학교 산업경영공학과 교수, sulim@daejin.ac.kr

고동기 | LG전자(주) 책임, dongki.ko@lge.com

Six Sigma 방법론은 산업 전반에 걸쳐 품질, 효율성 및 효율성을 향상하기 위한 초석으로 등장했다. 글로벌 경쟁이 심화됨에 따라 관리 관행의 지속적인 발전이 필수적이 되었다. 이 논문은 DX 환경에 맞춰 식스 시그마 경영 발전 방향을 제시하는 것으로 목적으로 한다.

최초 제조 중심의 경영 혁신을 위한 도구로 고안된 Six Sigma는 이제 문제 해결 방법론과 인공 지능, 기계 학습, 빅 데이터 분석과 같은 첨단 기술을 통합하여 발전하고 있다. 이러한 통합은 의사결정 프로세스를 재정의하고 조직 성과를 전례 없는 수준으로 향상시키므로 잠재력을 활용하기 위한 뚜렷한 접근 방식이 필요하다.

식스 시그마 이니셔티브를 추진하는 데 있어 사회적 변화를 수용하는 프로세스 접근 방식과 함께 지속적인 개선과 혁신의 문화를 조성하는 데 있어서 리더십은 중추적인 역할을 하며 또한 관리자와 직원들에게 6시그마 사고방식을 심어주는 전략이 필요하다. 지속적인 성공을 위한 교육, 코칭 및 지식 전달 메커니즘이 중요하며 사고의 프로세스를 어떻게 해야 하는 것인지 알려주는 것이 필요하다.

결론적으로 본 논문은 현대 비즈니스 환경에서 6시그마 경영 발전을 발전시키기 위한 전략적 로드맵과 문제 해결 사고 프레임워크를 제안한다. 이는 기술 혁신, 부문 맞춤화, 조직 리더십을 통합하여 21세기 조직의 우수성과 경쟁 우위를 위한 촉매제로서 식스 시그마의 잠재력을 최대화 하기 위한 방법론이라 할 것이다.

주제어 DX, Six Sigma, Roadmap, Problem solving thinking

논문형식 Research Paper



HFACS 모델을 사용한 조직 영향이 하역사의 불안전행위의 전제조건에 미치는 영향

최동현 | 중앙대학교 무역물류학과 부교수, dchoi@cau.ac.kr

박다현 | 중앙대학교 무역물류학과 박사과정, lily9373@naver.com

항만 하역 및 다양한 물류 서비스 프로세스에 인적 자원이 관여되는 영역은 매우 많다. 이러한 서비스 영역에서 발생하는 사고는 하역 근로자의 생명과 건강에 심각한 영향을 미치게 된다. 따라서 이러한 사고에 영향을 미치는 요인을 파악하고 관련 근로자의 서비스 제공 프로세스를 이해하는 것은 안전한 물류 서비스를 제공하는 것에 매우 중요한 영역이라 하겠다.

중대재해처벌법 확대 시행 등 근로자의 재해는 물류 산업에서 중요한 경영 리스크라 할 수 있다. 그 중에서 본 연구에서는 항만에서 하역사 근무자들의 안전에 대한 인식과 사고에 영향을 미치는 요인을

파악하고는 것을 연구 목표로 한다. 이를 위해 인적 요인 분석 및 분류시스템(HFACS)을 활용하여 기업의 정책이 항만 하역사 근로자들의 안전하지 않은 행동에 미치는 선행요인을 분석하고자 한다. 인적 요인 분석 및 분류시스템은 항공 및 해운 사고에서 휴먼 리스크를 분석하는 프레임워크로 사고의 이유와 사고율을 줄이는 방법에 적용된 프레임워크로 사고의 원인이 개인이 아닌 조직 혹은 기업에 있다는 전제에 기반한다. 이를 통해 기업의 영향 요인인, 자원관리, 조직문화 운영과정에 요인 중 주요 요인을 분석하고자 한다.

주제어 HFACS, 인적요인, 항만, 하역사, 안전사고

논문형식 Research Paper

서비스KS인증을 위한 서비스품질 담당자 교육과정 개발 사례

황혜미 | 삼육대학교 경영학과 교수, seiup@syu.ac.kr

고정연 | 서비스플러스 컨설팅 대표, svcplus@naver.com

본 연구는 서비스 KS인증 심사를 준비하기 위한 한국표준협회의 서비스품질 담당자 교육과정 개편 사례를 소개하고자 한다. 서비스산업에서의 제품과 서비스의 융합, 기술과 서비스의 융합 등 신서비스 분야의 양적 성장이 진행되고 있으나 대기업을 제외한 대부분의 중견, 중소기업은 서비스품질경영 체계 수립에 재무적 투자 및 인적자원 투입이 어려운 현황이다. 중견, 중소기업은 서비스 KS인증 획득을 통해 기업의 공신력 향상과 수행시스템 구축으로 서비스의 생산성 및 부가가치 향상을 통해 서비스품질 경쟁력 강화에 기반을 구축할 수가 있다. 이에 서비스 KS인증 준비기업 또는 인증기업은 관련법규에 따라 서비스품질담당자 대상 산업표준화 및 품질경영에 관한 100시간 교육을 이수 받아야 한다. 서비스 KS인증제도에 대한 인식 제고 및 확산, 품질담당자 역량 강화를 위해 2024년 1월~3월까지 서비스품질

질 담당자 교육과정을 전면 개편하였다. 기존 교육 과정에 대한 교과목 분석, 교육생 VOC 정량 및 정성적 분석을 시행하였고, 교육 운영담당자 및 현장 실무진의 의견을 반영하여 서비스품질경영 체계의 기반이 되는 4개 모듈, 즉 서비스품질관리 추진체제, 서비스품질측정 및 분석, 서비스품질 개선, 서비스 KS인증이해 교과목을 개발하였다. 서비스 KS인증 심사항목을 기준으로 모듈을 설계하였고, 이론과 실무의 접목을 통해 학습자들이 서비스표준화 프로세스를 습득할 수 있도록 교육 콘텐츠를 구성하였다. 서비스 KS인증 교육과정 재설계를 통해 14개 업종에 국한된 서비스 KS인증을 보다 확산시키는데 기여할 수 있으며, 서비스기업이 서비스표준화의 전문성을 확보하고 서비스품질 경쟁우위를 확보할 수 있다.

주제어 서비스KS인증, 서비스품질담당자, 서비스표준화, 서비스품질경영 체계

논문형식 Case Study



산업 특성에 따른 고객 만족이 성과에 미치는 영향 분석

최동현 | 중앙대학교 무역물류학과 부교수, dchoi@cau.ac.kr

고객 만족을 측정하는 다양한 지표와 고객만족이 성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 다양한 연구가 진행되어 왔다.

특히, 고객 만족이 재구매 등 기업의 성과에 미치는 영향이 크다는 점에서 해당 연구 주제는 다각도로 연구 되어 왔다. 그러나 해당 제품의 산업적 속성에 따른 연구는 부족하다. 물론 각 개별 산업별로 연구를 통해 각 산업에서 고객 만족이 기업 성과에 영향을 미치는 연구를 통해 해당 요인들에 대한 분석

은 진행하였으나 산업간의 비교가 부족하다. 즉, 고객과의 접점의 강도, 복잡성 등에 따른 산업 혹은 제품의 구분과 이에 따른 소비자 만족이 기업의 성과에 미치는 연구를 통해 산업별로 소비자 만족도 관리의 중요성을 인식하는 것은 매우 중요하다 할 것이다.

또한 고객의 제품 구매 경험이 만족도와 기업 성과에 미치는 영향 분석을 통해 해당 만족도가 성과에 미치는 영향에 대한 이해를 높이고자 한다.

주제어 고객만족, 구매경험, 기업성과

논문형식 Research Paper

의료서비스 환경에서의 서비스스케이프, 고객상호작용, 고객행동의 변화

이평수 | 경기대학교 경영학부 교수, pyoungsoo@kgu.ac.kr

본 연구는 서비스스케이프와 고객 인식, 행동을 포괄하는 개념적 틀을 의료 서비스 환경을 토대로 개발하고, 의료 서비스 시설에 대한 실증 조사를 수행한다. 코로나-19 팬데믹 이후 서비스스케이프가 보여주는 서비스 운영의 변화와 고객(환자) 반응을 탐색하기 위해 구조방정식 모델을 구축하였으며, 수도권에 위치한 병/의원에서 1년 이내에 치료를 받은 환자들의 표본을 활용하여 분석하였다. 실증분석 결과, 서비스스케이프 개선과 환자-직원 간의 상호작용이 서비스 품질 향상과 환자의 의료시설 재방문을 유도할 수 있는 것으로 나타났다. 이 효과는 서비스 스케이프의 각 구성요소 별로 다소 차이 있는

결과를 보여주었다. 이러한 결과는 과거 선행연구가 보여주었던 결과와는 다소 상이한 것이며, 코로나-19 팬데믹 이후 의료 시설에 대한 공간과 위생적 요인의 중요성이 환자들의 인식을 변화시키고 있음을 보여준다. 본 연구는 이론적으로 서비스스케이프와 고객 상호작용, 그리고 서비스 품질에 대한 관계를 구조화하고 있다는 점에서 의미가 있으며, 이 관계화된 구조를 통해 의료 서비스 시설의 운영뿐 아니라 다양한 산업 특성을 고려할 때에도 중요시해야 하는 환경적 요소에 대한 시사점을 제공하고 있다.

주제어 서비스스케이프, 의료서비스, 고객상호작용, 서비스품질

논문형식 Research Paper

2024년
(사)한국서비스경영학회
춘계학술대회

서비스혁신과
고객경험가치 창출

Korea
Service
Management
Society

Academic Session 5

⋮

지속가능한 서비스와 ESG

좌장

이규민 교수 (경희대학교)

발표자

- 최우주 (한국외국어대학교), 김승범 (홍익대학교)
- 이응호, 임규건 (한양대학교)
- 박민서, 김연성 (인하대학교)
- 서일정 (경기대학교)
- 장병열 (계명대학교)
- 김승범 (홍익대학교),
이윤은 (University of Dayton)



장애인을 대상으로 한 동행 서비스 개발에 관한 연구

최우주 | 한국외국어대학교 경영학과 박사과정, jellyznet@gmail.com

김승범 | 홍익대학교 경영학과 교수, sbkim@hongik.ac.kr

본 연구에서는 장애인을 대상으로 한 동행 서비스 개발을 진행한다. 동행 서비스의 개요는 다음과 같다. 우선 장애인 이용자가 희망하는 동행 경로를 접수하고, 동행을 함께 할 비장애인 제공자를 탐색 및 매칭한다. 이후 동행 일정을 정하고 해당 일정에 동행을 시작한다. 동행을 할 장소는 공원, 음식점, 카페, 미술관, 박물관 등 다양한 장소로 지정하였으며, 장애인이 원하는 교육을 받을 수 있는 교육 기관으로 동행을 제공하는 과정 또한 추가하였다. 이러한 동행 서비스는 장애인 고객을 대상으로 하기 때문에 비장애인과 다른 여러 가지 요소를 고려해야

한다. 장애의 종류, 장애의 정도, 동행 할 장소의 환경적인 특색, 장애에 따른 위험 요소 등이 그것이다. 본 연구에서는 디자인된 서비스를 실제로 제공하는 체험 서비스를 실시하였다. 40여 쌍 이상이 체험 서비스에 참여하였으며 그 결과 다양한 장소를 경험하고 교육을 받을 수 있었다. 본 연구에서는 서비스의 디자인 과정 및 체험 서비스의 제공 결과를 공유한다. 본 연구 결과는 향후 장애인들 대상으로 개발되는 다양한 서비스에 활용 될 수 있을 것으로 기대되며 아울러 장애인들의 삶의 질의 개선에도 기여할 수 있으리라 생각된다.

주제어 서비스 디자인, 장애인, ESG, 사회적책임, 매칭 서비스

논문형식 Research Paper

폐업 예측을 통한 소상공인 지원 서비스 개선 방안 연구

이응호 | 한양대학교 비즈니스인포매틱스학과 박사수료, her7845@naver.com

임규건 | 한양대학교 경영학과 교수, gglim@hanyang.ac.kr

2021년 사업체조사 자료에 따르면 서울시 전체 사업체 1,188,091개 중 930,623개(78.3%)가 소상공인에 해당하며 소기업까지 포함할 경우 1,015,146개(85.4%)로 그 비중이 매우 크다. 그러나 기업생멸행정통계에 따르면 2021년 기업의 1년 생존율(64.1%), 5년 생존율(34.3%)로 낮은 수준이며, 특히 소상공인이 주로 사업을 영위하는 숙박·음식점의 경우 5년 생존율(24.4%)로 10개 중 7~8개의 사업체는 5년을 버티지 못하는 것으로 나타났다.

한편, 정부와 지자체는 지속적으로 소상공인 관련 지원정책을 실시하며 폐업을 감소시키기 위한 방안을 제시하고 있지만 소상공인들은 여전히 생존에 어려움을 겪고 있다(박준식, 2022). 소상공인이 폐업 후 구직보다 재창업을 주로 선택하는 특성을 감

안했을 때 창업과 폐업을 반복하면서 발생하는 대출 보증 부실 등의 사회적 비용이 크다고 할 수 있다. 따라서 소상공인 지원정책에 있어 사업의 신청 접수 시, 사전에 폐업 가능성이 높은 소상공인을 사전에 선별하여 모든 소상공인을 동일하게 지원하는 대신 폐업 위험이 높은 소상공인을 집중적으로 지원할 필요가 있다.

본 연구에서는 2022년 서울시에서 추진했던 임차 소상공인 지킴자금 신청 데이터에 머신러닝 기법을 적용하여 지원금 수령 후 폐업한 소상공인을 분류하는 예측모델을 구축하고, 소상공인이 지원 신청 당시 수집 가능한 정보들을 중심으로 구축된 여러 모델이 예측에 사용한 영향력 높은 주요 변수를 도출하여 폐업 요인을 논의하고자 한다.

주제어 소상공인, 폐업예측, 머신러닝, 공공서비스

논문형식 Research Paper



친환경 서비스에 대한 현황 분석: 국내 그린 스타트업 사례를 중심으로

박민서 | 인하대학교 경영학과 통합과정, lsyp1993@naver.com

김연성 | 인하대학교 경영학과 교수, motbeol@inha.ac.kr

기후위기에서 촉발된 ESG 경영 패러다임과 COVID-19 이후 더욱 증시된 지속가능성, 친환경 상품에 대한 소비자의 관심 및 요구의 증가로 인해 녹색경제 성장이 가속화되기 시작했다. 그러나, 현재까지의 정부 주도 녹색시장 성장의 한계점이 제시되며, 시장 주도의 기술혁신이 대안으로써 주목받기 시작했다. 스타트업이 친환경 관련 기술 혁신을 일으킬 것으로 전망되며, 올해 공개된 ‘기후환경 녹색산업 육성 방안’에 그린 스타트업 육성이 비중 있게 다뤄진 가운데, 본 연구는 국내 그린 스타트업 사례를 중심으로 친환경 서비스에 대한 현황을 파악하는 것을 목적으로 한다.

본 연구는 친환경 서비스에 대한 최근 현황과 국

내 그린 스타트업 동향을 조사하였고, 그린 스타트업이 제공하는 친환경 서비스를 분류하였다. 친환경 서비스 유형별 대표사례를 선정하여 서비스 프로세스, 기술 요소, 고객경험가치 등 요소를 포괄적으로 분석하였다.

본 연구는 친환경 경영이 필수적으로 요구되는 현시점에서 친환경 서비스에 초점을 맞춰 국내 스타트업이 제공하는 친환경 서비스를 분석하였다. 그린 스타트업이 제공하는 친환경 서비스 유형, 유형별 대표사례, 서비스가 제공하는 고객경험 등에 대한 시사점을 제공함으로써 친환경 서비스에 대한 연구, 그린 스타트업 운영 전략에 대한 기초자료로 활용될 수 있다

주제어 친환경 서비스, 그린서비스, 그린 스타트업, 친환경 스타트업, 고객경험가치

논문형식 Survey paper

공공 자전거 네트워크의 시간대별 특성 비교: 서울시 사례

서일정 | 경기대학교 산업경영정보공학과 교수, ijseo@kyonggi.ac.kr

본 연구는 공공 자전거 서비스의 효율적인 운영과 관리에 유용한 정보를 제공하기 위하여, 네트워크 분석 방법을 이용하여 공공 자전거 네트워크의 시간대별 특성을 탐색하였다. 서울시 공공 자전거 서비스를 2023년 10월에 이용한 데이터를 서울시 열린데이터광장에서 수집하여 2,741개 대여소 간 10,113,919건의 이동으로 구축된 시간대별 네트워크를 구축하였다. 네트워크 지표 분석, 연결정도 분포 분석, 작은 세상 네트워크 분석, 군집 분석을 수행한 결과, 모든 시간대에서 연결정도 분포가 멱 법칙을 따르지 않는 것으로 나타났다. 그리고 공공 자전거 네트워크는 모든 시간대에서 작은 세상 네트워크의 특성을 갖는 것으로 나타났으며, 작은세상계

수는 평균주행거리와 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 주행거리가 길어지면 군집을 연결하는 군집 간의 이동이 발생하고 결과적으로 더 작은 세상 네트워크가 되는 것이다. 공공 자전거 대여소는 지리적 근접성에 따라 군집이 형성되었으며, 시간대에 따라 군집의 지리적 분포, 크기, 밀도가 달라지는 것을 확인하였다. 마지막으로 대여소 수준의 네트워크를 군집 수준의 네트워크로 집계하여 군집 간의 이동을 시각적으로 표현하고 패턴을 발견하였다. 주중 저녁에 지리적으로 인접하지 않은 군집 사이의 이동을 확인하였고, 주중에는 저녁에 군집 간 이동이 가장 활발하고 주말에는 오후에 가장 활발한 것을 확인하였다.

주제어 공공 자전거, 자전거 공유 서비스, 교통 네트워크, 네트워크 분석, 서울

논문형식 Research paper



디지털 기술을 활용한 정부 서비스 혁신 정책 현황과 시사점

장병열 | 계명대학교 산업공학과 교수, jangpy@kmu.ac.kr

4차 산업혁명 기술의 발전이 최근 가속화 되고 있다. 사물인터넷(IoT), 빅데이터, 인공지능(AI), 로봇공학, 가상현실(VR)과 증강현실(AR), 블록체인 등 다양한 4차 산업 혁명 기술은 서비스 산업에도 많은 영향을 미치고 있다.

이러한 4차 산업혁명 기술은 민간 서비스 분야의 혁신 생태계의 변화를 촉진하고 있다. 기존의 전통 서비스는 4차 산업혁명의 디지털 기술을 활용한 새로운 서비스와 기업에 의해 대체되고 있으며 서비스 산업 지형의 변화가 일어나고 있다. 또한 정부의 공공 서비스에도 기존과 다른 접근 방법이 요구되는 상황이다. 특히, 디지털 기술을 활용한 정부 서비스

혁신 정책에도 많은 영향을 미치고 있다. 최근 디지털플랫폼정부 위원회는 이러한 디지털 기술을 활용하여 정부의 서비스 혁신을 가속화하는 것을 목표로 하고 있다. 이러한 디지털 기술을 활용한 정부 서비스 혁신은 국내 뿐만 아니라 해외 국가에서도 주목 받고 있다. 4차 산업혁명의 디지털 기술은 특히 정부 서비스의 생산성을 높이고 정부 서비스의 경쟁력을 높이는 중요한 원천 중 하나로 인식되고 있는 상황이다. 본 연구에서는 디지털 기술을 활용한 정부의 서비스 혁신 정책에 대한 현황 분석을 중심으로 서비스 혁신 정책에 대한 주요 시사점과 방향성을 제시하였다.

주제어 디지털 기술, 서비스 혁신, 정부 서비스, 혁신 정책, 4차 산업혁명

논문형식 Research Paper

교통 약자를 대상으로 한 서비스 품질 측정 프레임워크 개발

김승범 | 홍익대학교 경영학과 교수, sbkim@hongik.ac.kr

이윤은 | University of Dayton Department of Engineering Management, Systems,
and Technology 교수, ylee03@udayton.edu

교통 약자는 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람을 의미하며 이들의 숫자는 고령화와 더불어 지속적인 증가 추세에 있다. 서비스를 제공하고 있는 관련 기업 및 기관들은 시설 및 인프라의 한계를 토로하고 있으나 고객인 교통 약자들은 충분한 지원이 제공되지 않는 상황을 비판하는 양상이 지속되고 있는 것이 현실이다. 따라서 본 연구에서는 교통 약자에 대한 양질의 교통 서비스 제공을 위하여 관련 시스템을 서비스 프로세스 관점으로 분석하고 이를 측정할 수 있는 프레임워크를 개발한다. 특히 KANO

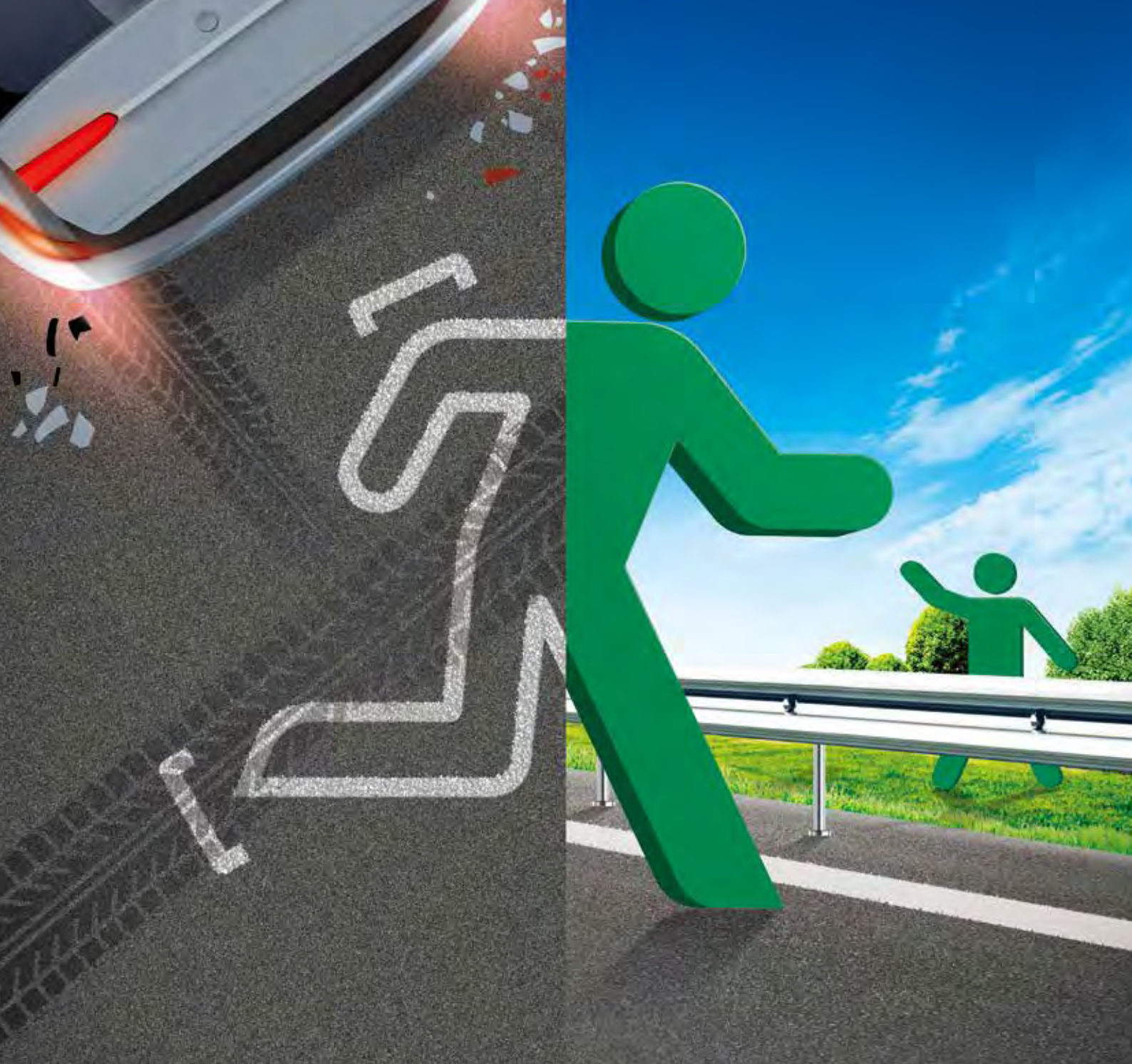
모델을 통하여 비(非)교통약자, 교통약자 간 매력 품질, 당면 품질 요소의 차이를 분석하고 이를 기반으로 교통 편의 시설의 사각 지대를 발견하고 그 개선점을 모색한다. 이동 과정에서 일어나는 일련의 상황을 프로세스 흐름도(Process Flow Diagram)를 이용하여 명시하고 각 과정에서 발생하는 심리적, 감정적 속성을 분석하는 연구 또한 수행한다. 본 연구 결과를 통하여 교통 서비스에 존재하는 여러가지 불편 요소를 발견 및 개선하고 교통 약자의 이동권을 보장할 수 있을 것이라 기대한다.

주제어 서비스 품질, 서비스 디자인, 장애인, ESG, 사회적 책임

논문형식 Research Paper

2024년 (사)한국서비스경영학회 춘계학술대회에
큰 도움을 주셔서 대단히 감사드립니다.

01	 대한무역투자진흥공사	02	 NS홈쇼핑	03	 Incheon Airport 인천국제공항공사	04	 한국도로공사	05	 한국중부발전
06	 한전KPS(주)	07	 SR	08	 신한은행	09	 HDC 현대산업개발	10	 KB 국민은행
11	 LG전자	12	 울산항만공사 ULSAN PORT AUTHORITY	13	 중소벤처기업진흥공단 Korea SMEs and Startups Agency	14	 KSA 한국표준협회 KOREAN STANDARDS ASSOCIATION	15	 한국가스공사 KOREA GAS CORPORATION
16	 한국남동발전 KOREA ENERGY	17	 kt	18	 한국서부발전(주) KOREA WESTERN POWER CO., LTD.	19	 Korea Hydro & Nuclear Power Co., Ltd. 한국수력원자력(주)	20	 Fairmont AMBASSADOR SEOUL
21	 한국공항공사	22	 관세청 Korea Customs Service	23	 KOREAN AIR	24	 여수광양항만공사 YEosu GWANGYANG PORT AUTHORITY	25	 (주)엔티코리아 National Top-Korea Co., Ltd.
26	 기술보증기금	27	 인천환경공단	28	 한국부동산원 Korea Real Estate Board	29	 SONGAM	30	 cen 아이티센그룹 ITCENGROU
31	 DB손해보험	32	 LOTTE WORLD ADVENTURE	33	 삼성전자서비스	34	 한국우편사업진흥원 KOREA POSTAL SERVICE AGENCY	35	 TS LINE SYSTEM
36	 피피에스(주) People & Platform & System	37	 한국조폐공사	38	 Asan Entrepreneurship Review	39	 영림원소프트랩	40	 한전KDN(주) KEPCO Knowledge, Data & Network Co., Ltd.
41	 PARNAS REWARDS	42	 H 현대해상	43	 CJ 프레시웨이	44	 SPdining f&b system	45	 일류청 1856
46	 PINACLE TECH 지니클라우드								



고속도로에서 사고·고장이 나면
일단 대피입니다



Think
Tomorrow,
ESG Leader!

우리가 생각하는 미래는

그저 살아가는 문제가 아닌 어떻게 살아가느냐의 문제입니다.

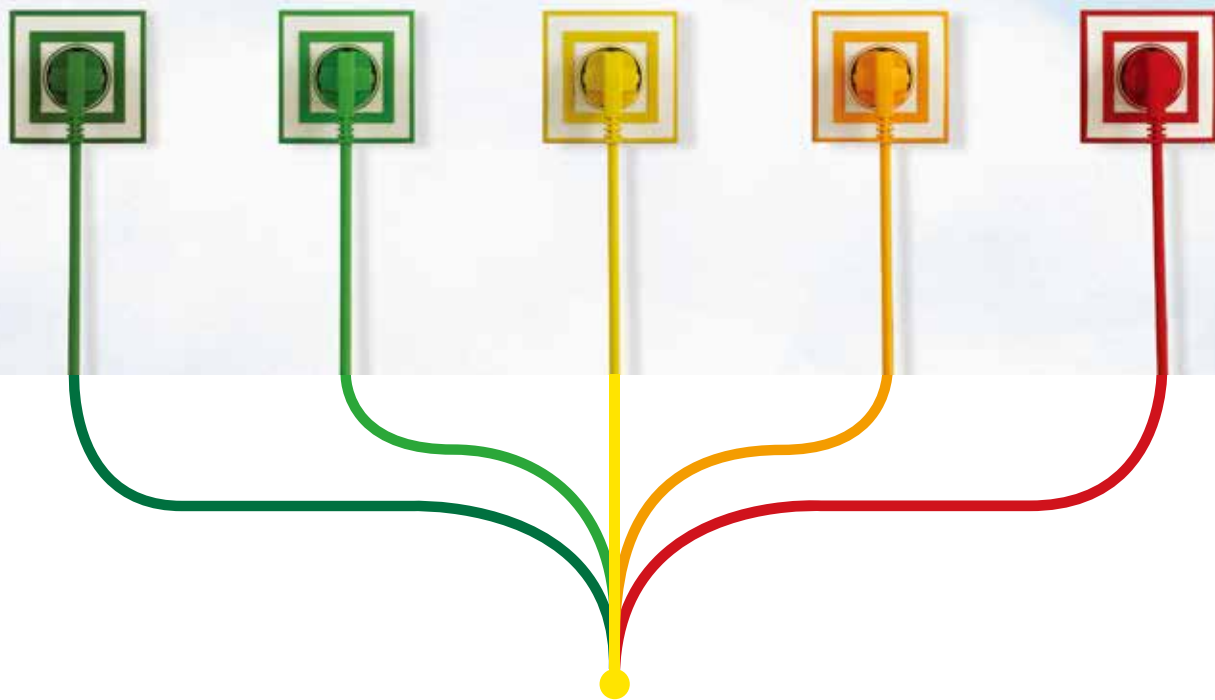
더 깨끗한
환경에서
살아갈 수
없을까?

안전사고
없는
사회가
될 수 있을까?

나만이 아닌
함께 살아가는
방법은
뭘까?

환경을
지키는 기술,
구현될 수
없을까?

청렴하고
공정한
사회로
가는 길은?



더 많은 사람들이
행복한 삶을 누릴 수 있도록,
한국중부발전은 ESG경영을 강화해 나가겠습니다.

세계로! 미래로! Global No.1 한전KPS

끊임없는 기술개발과 열정으로

대한민국 전력설비 정비산업의 성장동력이 되어 온 한전KPS,
이제 대한민국을 넘어 세계 최고의 글로벌 리딩기업을 향해 나아가겠습니다.

세계 No.1 전력설비 정비산업 Grand 플랫폼 기업, 한전KPS



Global No.1

한전KPS의 역할

한전KPS는 국가경제의 핵심 기반산업인 전력산업 최일선 현장에서 발전 및 송전설비에 대한 무결점 정비서비스를 제공하고 있습니다.
한전KPS는 최고 수준의 기술력으로 고객사 전력설비가 최고의 성능을 발휘할 수 있도록 그 역할을 다하고 있습니다.

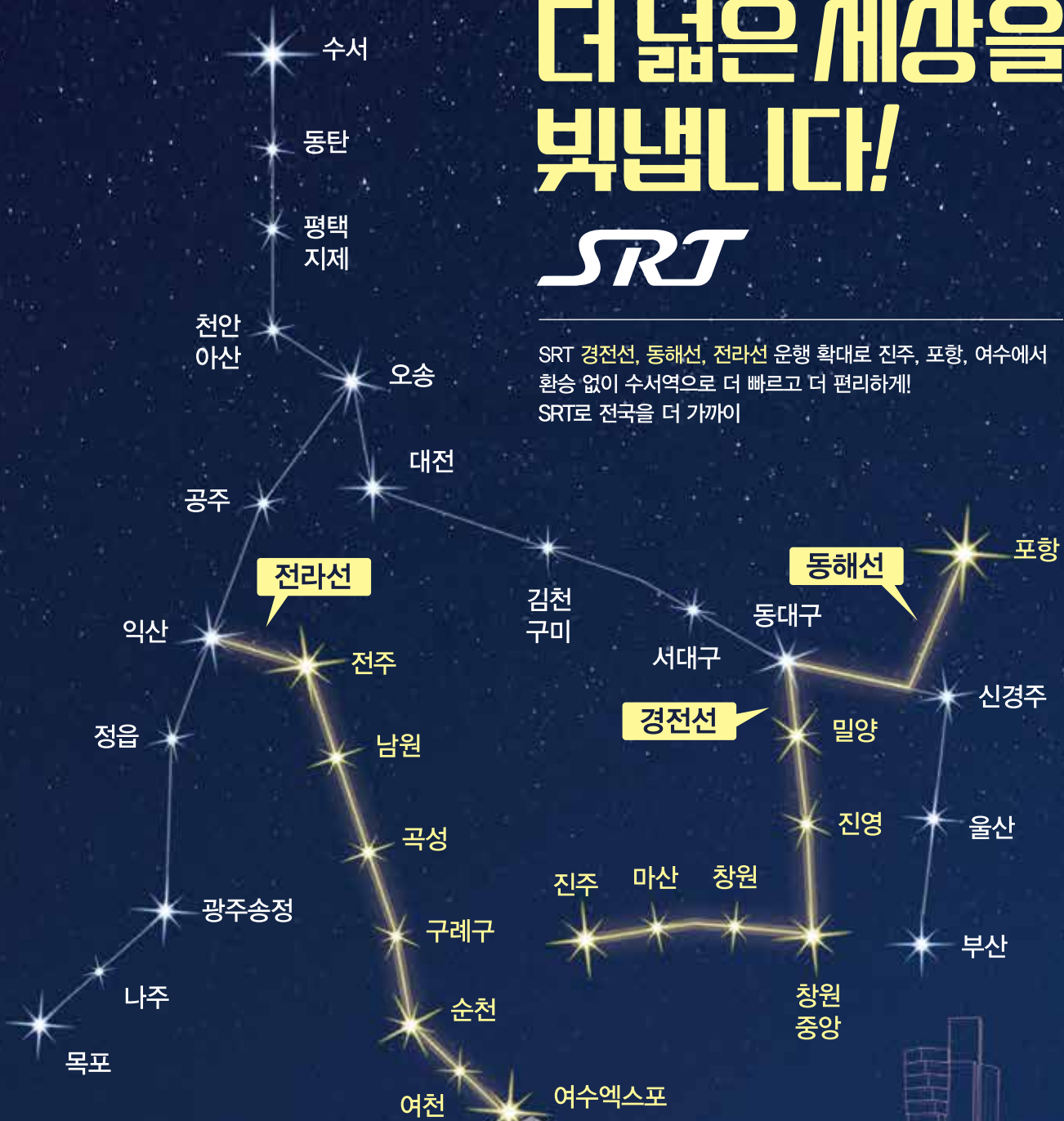


세 개의 선을 더 이어

더 넓은 세상을 뵙니다!

SRT

SRT 경전선, 동해선, 전라선 운행 확대로 진주, 포항, 여수에서
환승 없이 수서역으로 더 빠르고 더 편리하게!
SRT로 전국을 더 가까이



올해도,

소상공인 분들에게
더 좋은 소식이
 많아지도록
 신한은행이
 함께 하겠습니다

광장시장 '경태네집' 이한나 사장님

신한은행은 자영업자·소상공인 등을 위해 3,067억원의 민생금융을 지원합니다.

전국 27만 자영업자·소상공인에게 이자 캐시백 1,973억원을 지원하고, 소상공인·미래세대 청년 등을 위한 폭넓은 지원과 사회이슈 해결 동참을 위한 다양한 금융 상품 및 서비스로 1,094억원을 추가 지원할 계획입니다.

■ 본 프로그램은 당행 소정의 심사절차를 거쳐 결정되며 당행 사정에 따라 변동될 수 있습니다. ■ 이 광고는 법령 및 내부통제기준에 따른 관련 절차를 거쳐 제공됩니다.
■ 기타 자세한 사항은 신한은행 영업점 또는 고객센터(1599-8000)에 문의 바랍니다. ■ 준법감시인 사전심사필 제 2024-10456-1 (2024. 02. 07 ~ 2024. 12. 31)

HDC는 믿습니다

더 나은 삶이 가능하다고

어제보다 더 평등하고, 어제보다 더 운택하며,

어제보다 더 평화롭고, 어제보다 더 쾌적한 삶

더 나은 삶에 대한 단단한 믿음이

HDC를 앞으로 나아가게 합니다

인류뿐 아니라 모든 생명에게 더 나은 삶,

우리나라뿐 아니라 지구에게도 더 나은 삶

그 믿음을 원동력으로 HDC는 묵묵히

그러나 흔들림 없이 오늘도 나아갑니다

모두의 더 나은 삶에 기여하는 것,

그것이 HDC의 철학입니다

더 나은 삶에 대한 믿음 **HDC**



도서관이 없어 마음껏 책을 읽지 못하는
아이들을 위하여 시작한 KB작은도서관 프로젝트가
어느덧 116곳에 작은 도서관을 건립하였습니다

마을에 새로 들어선 작은 도서관은
아이들뿐만 아니라 어르신들의 소통 공간으로
자리 잡았습니다

아이들의 꿈과 마을 어르신들의 정이 함께 어우러져
행복한 웃음이 넘치는 곳

올해도 KB작은도서관은 9곳에 건립될 예정입니다

늘 곁에, 더 가까이
KB국민은행

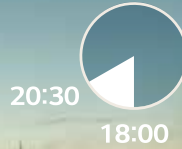


KB작은도서관이란?

KB작은도서관은 평소 책을 접하기 어려운 문화 소외지역 주민들이 문화 활동을 누릴 수 있도록 쾌적한 독서 공간을 제공하고 다양한 독서 문화 프로그램을 지원하는 도서관 조성 사업입니다

이브닝서비스

바쁜 고객님의 일상에 발맞춘 LG이브닝서비스



가전 서비스를 이용하기 위하여
평일 휴가를 사용해야 하거나 주말에 따로 시간을 내야 하는 고객님의,
오늘부터는 걱정하지 마세요.
이제 저녁시간 급한 서비스가 필요할 때에도
LG전자의 이브닝서비스를 이용할 수 있습니다.

운영시간

평일 18:00-20:30 / 출장서비스

유상수리 대상에 대하여 출장비는 30,000원이며,
수리비와 부품비는 별도 청구 됩니다.

대상지역

서울 전지역, 인천/경기 일부 지역 우선 시행

이브닝서비스는 일부 지역에 한하여 우선 시행 합니다.
상세 대상 지역은 홈페이지나 콜센터에서 확인이 가능합니다.

대상제품



냉장고



세탁기, 건조기



TV



청소기

사전 예약제

이브닝서비스 사전 예약제로 운영

이브닝서비스는 LG전자 홈페이지 및
대표 전화번호(1544-7777) 등을 통하여 사전 예약이 가능합니다.

LG전자서비스센터

1544-7777

평일 : 09:00-18:00 (주말/공휴일 휴무)





울산항 UP, 대한민국 경제를 키웁니다

- ✓ 국내 1위 · 세계 4위 동북아 최대 에너지 허브 항만
- ✓ 정유 · 석유화학 · 조선 · 자동차 산업발전 선도 항만
- ✓ 아시아 지역 컨테이너 수출입 종합 서비스 제공 항만

U L S A N P O R T



중소벤처기업이 산업대전환의 주역!

사업·디지털·
일자리 전환

구조혁신 지원사업

- 신사업 분야 진출을 위한 사업전환
- 디지털역량 제고를 위한 디지털혁신형 사업전환
- 기업과 근로자의 고용안정을 위한 산업·일자리 전환



내용

구조혁신 유형별 전문가를 활용하여 기업의 구조혁신 역량을 진단하고, 이를 바탕으로 맞춤형 컨설팅 제공 및 연계지원

대상

신청일 현재 상시 근로자 수 5인 이상으로 사업·디지털·일자리전환을 추진하고자 하는 기업
*「중소기업기본법」 제2조 및 시행령 제3조에 따른 중소기업

신청방법

홈페이지(<https://kosmes.or.kr/3t>)를 통해 온라인 신청

*문의 : 전국 어디서나 국번없이 ☎1357

진행절차

Step1 사업신청

Step2 구조혁신진단

Step3 구조혁신컨설팅

Step4 연계지원

*정책자금, R&D, 우대보증, 세제혜택



구조혁신지원사업 공고문 바로보기

한국서비스품질지수(KS-SQI) 2023년 서비스품질 1위 기업

한국서비스품질지수(KS-SQI)는
한국표준협회와 서울대학교 경영연구소가
우리나라 서비스산업과 소비자의 특성을 반영하여 공동 개발한,
대한민국 유일의 서비스품질 측정을 위한 종합 지표입니다



테마파크  EVERLAND RESORT 24년 연속	이동통신  SK telecom 24년 연속	컴퓨터A/S  SAMSUNG 삼성전자서비스 22년 연속	생명보험  삼성생명 21년 연속	휴대전화A/S  SAMSUNG 삼성전자서비스 20년 연속				
공연장  LG 아트센터 서울 17년 연속	e커머스  11 16년 연속	국제전화  SK 국제전화 00700 15년 연속	커피전문점  STARBUCKS® 13년 연속	제과점  PARIS BAGUETTE BOULANGERIE 13년 연속	렌타카  롯데렌탈 12년 연속	렌타카(제주)  롯데렌탈 11년 연속		
호텔  LOTTE HOTELS 11년 연속	무인경비  에스원 11년 연속	위터파크  Caribbean Bay 11년 연속	편의점  GS25 11년 연속	종합대학교  서강 대학교 SOGANG UNIVERSITY 10년 연속	은행  신한은행 10년 연속	가정용보일러A/S  Rinnai 9년 연속	전문대학(경기/인천)  부천대학교 BUCHEON UNIVERSITY 9년 연속	
아파트  RAEMIAN 9년 연속	저축은행  신한저축은행 9년 연속	사이버대학교  한양사이버대학교 www.hycu.ac.kr 9년 연속	자동차판매서비스  HYUNDAI 9년 연속	주유소  HD현대오일뱅크 9년 연속	체크카드  KB 국민카드 9년 연속	초고속인터넷  SK broadband 9년 연속	상급종합병원  가톨릭대학교 서울성모병원 8년 연속	
리조트(제주)  Haevichi HOTEL & RESORT JEJU 8년 연속	대형슈퍼마켓  GS THE FRESH 8년 연속	비즈니스호텔  LOTTE City Hotels 7년 연속	저비용항공사  AIR BUSAN 7년 연속	정수기A/S  coway 7년 연속	공기청정기A/S  coway 6년 연속	가구전문점  IKEA 6년 연속	가전제품A/S  SAMSUNG 삼성전자서비스 5년 연속	
전문대학(서울)  서울대학교 SEOUL UNIVERSITY 5년 연속	IPTV  SK broadband 5년 연속	지방국립대학교  전북대학교 JEONBUK NATIONAL UNIVERSITY 5년 연속	자동차판매서비스  KIA 4년 연속	증권  삼성증권 4년 연속	택배  롯데글로벌로지스 3년 연속	신용카드  신한카드 3년 연속	장기보험  DB손해보험 3년 연속	
리조트  금호리조트 2년 연속	항공사  KOREAN AIR 2년 연속	상급종합병원  SAMSUNG 삼성서울병원 2년 연속	백화점  THE HYUNDAI 2년 연속	여행사  하나투어 2년 연속	TV홈쇼핑  GS SHOP 2년 연속	항공사  Better flight. Better tomorrow. ASIANA AIRLINES 1년	고속버스  (주)동막고속 1년	
알뜰폰  SK 7mobile 1년	지방자치단체(서울시)  서울의 심장 다시 뛰는 종로 5년 연속	지방자치단체(인천시)  Yeonsu 연수구 4년 연속	지방자치단체(경기도)  화성시 Hwaseong 3년 연속	지방자치단체(대전시)  유성구 YUSEONG DISTRICT 3년 연속	지방자치단체(광주시)  광주광역시 서구 GWANGJU CITY SEOGU 3년 연속	지방자치단체(대구시)  SUSEONG 대구광역시 수성구 2년 연속	지방자치단체(부산시)  부산광역시 동래구 1년	

※본 광고는 '2023 KS-SQI 1위'로 선정된 기업들의 우수한 서비스품질 수준을 소비자에게 알리기 위하여 공동으로 마련한 광고입니다.

국민 곁에서 따뜻함을 전하는
에너지 파수꾼, 한국가스공사

KOGAS, The Leader of Energy Innovation



Clean & Smart Energy Leader KOEN

new
renewable
energy

자연과 함께 에너지를 만들고
인류와 환경을 생각하는 **KOEN**
대한민국 에너지의 새 지평을 열며
First Mover로 나아갑니다.

자연과 인류를 위한 과감한 행보는
대한민국 에너지의 대표 브랜드가 되었습니다.

KOEN의 Clean & Smart Leader 정신은
대한민국을 움직이는 힘입니다.



탐라해상풍력 전경

빛이 필요한 곳으로 향합니다 세계를 빛나게 할 한국서부발전

WORLD WIDE WESTERN POWER

- 중남미 지역**
- 호주 몰라벤 광산 사업
 - 사우디 라빅 중유화학 O&M
 - 인도 마하라슈트라 가스복합발전
 - 인니 바안 광산 사업
 - 라오스 세남노이 수력 O&M 사업
 - 라오스 세남노이 수력발전
 - 호주 배너튼 태양광발전사업
 - 핀란드 아담스 육상풍력사업
 - 베트남 응이손 석탄화학 O&M
- 아프리카 지역**
- 오만 파나 태양광 사업
 - UAE 아즈반 태양광 사업
 - 미국 모자이크 그린수소사업
 - 서호주 그린암모니아 사업
 - 베트남 롱안 가스복합사업
 - 태국 송클라 가스복합사업



Energy Up, Tomorrow

탄소 배출 없는 청정 에너지로
탄소중립 시대의 새로운 미래를 그려갑니다

미래의 에너지 솔루션
소형모듈원자로 (SMR) •

안전성과 경제성을 동시에
APR1400 •

탄소배출 제로
대용량 수소 생산 •

해외에서 입증된 기술력
원전수출 사업확대 •



세련된 인테리어와 탁 트인 도심 전망을 갖춘 308개의 여유로운 객실,
최상급 현지 식재료로 다채로운 미식 여행을 선사하는 2개의 레스토랑과 환상적인 야경과 함께
비스포크 칵테일을 즐길 수 있는 루프톱 바, 엄선한 블렌드 커피와 프리미엄 티 셀렉션을 즐길 수 있는 라운지까지.
페어몬트 앰배서더 서울이 선보이는 고품격 서비스로 잊지 못할 순간을 경험해 보시기 바랍니다.

308 spacious guest rooms revealing sophisticated interiors and panoramic urban views,
two restaurants crafting diverse gourmet journeys from the finest local ingredients,
a 29th floor rooftop bar where bespoke cocktails meet inspiring nighttime vistas,
and a sunlit lounge space serving custom-blended coffee from selected beans, premium teas.

Experience unforgettable moments with uniquely engaging service
at Fairmont Ambassador Seoul, Korea's first Fairmont destination.



Fairmont Ambassador Seoul
108, Yeoui-daero, Yeongdeungpo-gu, Seoul, South Korea 07335
T + 82 2 3395 6000 E Fairmont.Seoul@fairmont.com

Fairmont
AMBASSADOR SEOUL

공항, 새로운 시작



한국공항공사는
전국 14개 공항을 운영하는 초융합 글로벌 공항그룹으로
43년간 쌓아온 공항운영 노하우와 첨단 기술력을 바탕으로
대한민국 항공산업의 새로운 내일을 만들어갑니다.

혁신하는 관세청, 도약하는 글로벌 중추국가

관세청은
‘사회 안전, 국가 번영, 글로벌 무역 스탠다드 선도’를 위해
관세행정 전반에 **스마트 혁신**을
끊임없이 추진하겠습니다.



관세청

Korea Customs
Service

대한항공 기프트카드로 소중한 사람에게 여행을 선물해보세요

여행지와 일정은 자유롭게, 결제는 간편하게!

KOREAN AIR
GIFT CARD



대한항공 기프트카드

giftcard.koreanair.com

※자세한 이용 안내는 대한항공 홈페이지에서 확인하실 수 있습니다 ※대한항공 홈페이지 회원만 선물 및 이용 가능 ※유효기간 5년, 5~50만 원 선물 가능 ※한도: 개인 신용카드 월 100만 원 (여신전문금융업법 상 상품권 구매한도) / 실시간 계좌이체 1일 최대 1,000만 원 ※홈페이지에서 기프트카드 등록 후 사용 (여러 장의 기프트카드 한 번에 사용 가능, 신용카드/간편결제와 결합하여 사용가능) ※이용 대상: 한국 출발 국제선 및 국내선 항공권 / 유료 좌석, 초과 수하물, 반력동물 운송 요금 (한국지역 홈페이지 ONLY)

1

수출입 물동량 전국 1위 스마트 융복합 항만

고객을 최우선으로! 발로 뛰는 영업으로!

안전한 항만을 향해! 지역과 늘 상생하며!

항만의 미래를 열어가는 여수광양항만공사.

해양산업의 내일은 여수광양항만공사의 오늘에서 시작됩니다.



한국형 스마트항만 구축



총물동량 최고 달성



최고등급 K-ESG



영업이익률 30% 달성

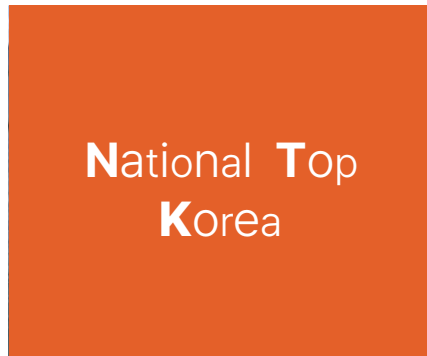
경쟁력 있는 해양산업 중심기지를 육성하여
국민경제 및 지역사회 발전에 기여하겠습니다.



여수광양항만공사
YEOSU GWANGYANG PORT AUTHORITY



(주)엔티코리아
National Top Korea Co.,Ltd



FIBC BAG 전문제조 브랜드

NTKOREA

컨테이너 BAG, 컨덕티브 BAG, 특수 BAG 등의 다양한 제품을 생산 합니다.

기술의 한계를 뛰어넘어 고객 맞춤형 포장재 개발로
시장 트렌드를 선도하는 (주)엔티코리아

경남 산청군 금서면 친환경로 2461번지



상상했던 기술 꿈꿔왔던 내일

내일이 기대되는 이유는
기술기업의 꿈이 담긴 기술 덕분입니다

1kibo
기술보증기금

환 경 도 시 민 도 활 짝



시민이 더욱 **신뢰하고 행복한 환경** 을 만들기 위해
친환경 파트너 인천환경공단 이 시작하겠습니다



안전 지키GO!

전국 첫 도시침수 예방
스마트하수도
관리체계 구축



자원 다시쓰GO!

공기업 선도 공단
폐기물 자원순환
100% 달성



기후변화 맞서GO!

2030 온실가스
83% 감축,
기후변화 선제 대응



서비스 올리GO!

환경교육 인프라 및
환경 빅데이터
플랫폼 조성

한국부동산원의 ESG 비전



국민과 함께 지속가능한 미래를
만들어가는 부동산 전문기관

ICT와 AI융합으로
미래를 선도하는 기업
송암시스콤이 함께하겠습니다.



인프라 구축분야
전력통신, 네트워크, 클라우드



소프트웨어
SI, 유지보수, 관제플랫폼



유·무선 통신
광통신, IoT, LTE



지능형 교통 시스템
스마트교차로, BIS, 자율주행



정보통신, 전기공사
강원도 1위, 전국 52위

송암시스콤주식회사

본사·공장
연구 소
동탄 지사
나주 지사

강원특별자치도 원주시 문막읍 동화공단로 32
경기도 성남시 분당구 판교로228번길 17 판교세븐벤처밸리 2단지 1동 8층
경기도 화성시 동탄대로6길 29 동탄에비뉴223프라자 207호
전라남도 나주시 빛가람로 679 삼보타워 604호

An aerial photograph of a dark-colored car driving on a two-lane asphalt road that curves through a dense, lush green forest. The car is positioned in the lower-left quadrant of the frame, moving towards the right. The surrounding trees are thick and vibrant green, creating a sense of a secluded, natural environment.

세상 모든 서비스에
디지털 가치를 부여하는 기업



아이티센그룹
ITCen GROUP



안전하기로, 건강하기로, 사랑하기로

약속된 플레이

약속된 플레이를 펼치면
약속된 행복이 찾아오니까

약속하길 잘했다!

함께, 약속 DB손해보험

롯데월드 X 세·풋·보

철이와 미애 만나러 롯데월드로!



매직아일랜드



롯데월드



어드벤처



성장하는 벤처들의 Dilemma-based Case Study

교수자를 위한

아산 기업가정신 리뷰(AER) 사례



아산 기업가정신 리뷰(Asan Entrepreneurship Review, AER)는
아산나눔재단이 정기적으로 발간하는 국내 유일의 스타트업 전문 Teaching Case입니다.
AER지식연구소는 아산나눔재단의 후원 하에 AER의 집필 및 심사 프로세스를 주관하고 있습니다.

교육자료로써 AER은 다음과 같은 특징을 가지고 있습니다.

- **학술적 전문성** : 대학교수진으로 구성된 집필진과 발간심사위원회 (사례 및 Teaching note 제공)
- **토론형 콘텐츠** : 기업이 성장 과정에서 겪는 딜레마에 초점을 맞추어 다각적인 시각에서 토론 가능
- **학습의 용이성** : 친숙한 국내 기업 중심 사례로 수강생들의 학습 몰입도 및 활용도 향상



30분만에 모바일 앱 만들기

개발자도, 디자이너도, 기획자도
누구나 손쉽게 나만의 서비스를 탄생시키는 즐거움



이런 고민을 하고 있다면,
Flextudio와 함께 하세요.

-  앱 개발, 어디서부터 시작해야 하죠?
-  앱을 개발하기 위한 디자이너와 개발자가 필요해요.
-  iOS, AOS를 모두 개발하는 건 아직 힘에 부쳐요.
-  앱 배포/심사, 버전 관리 등 운영이 너무 어려워요.

Flextudio는
이런 분들에게 좋아요!

-  클라우드에 백엔드 서버와 DB가 필요하신 분
-  UI/UX를 잘 몰라도 완성도 높은 디자인이 필요하신 분
-  iOS, AOS 경험이 없지만 모바일 앱을 개발하고 싶은 분
-  앱 스토어에 앱을 어떻게 올려야 할지 막막한 분

QR을 스캔해 **Flextudio 아카데미 플랜**을 무료로 사용해 보세요.

홈페이지(flextudio.com) 하단에 있는 '아카데미 플랜 신청하기' 버튼을 통해 신청할 수 있어요.





발전

경제적인 전력 생산과 정확한 거래
에너지 ICT로 만드는 그린 에너지 세상



에너지신사업

4차 산업혁명 선도기술을 적용한 에너지신사업
발굴을 통하여 에너지 ICT 선도기업으로 도약



송변전

전국에 산재한 설비, 완벽한 관리 및 운영
전력공급 설비의 안정성 및 효율성 보장



배전

전기 사용을 위한 전천후 매니저
고품질의 전기 공급



경영정보

고객의 특성에 맞는 전력경영 IT
솔루션 컨설팅, 설계 및 구축



판매

전기사용의 정확한 계량, 검침, 수납
고객과의 정직한 만남

상상을 넘어 새로운 에너지 세상을 열어갑니다

한전KDN은 에너지 신기술로 전력 생산부터 판매까지
전 과정에 에너지 ICT 서비스를 제공하고 있습니다
더 편리하고 스마트한 세상을 한전KDN이 만들어갑니다

새로운 에너지로 대한민국을 이끌어가는 리더, 한전KDN



Parnas Rewards

파르나스 리워즈는 그랜드 인터컨티넨탈 서울 파르나스, 인터컨티넨탈 서울 코엑스, 파르나스 호텔 제주, 나인트리 호텔 등 파르나스호텔이 운영하는 전국 호텔에서 다채로운 혜택을 누릴 수 있는 통합 무료 멤버십 프로그램입니다.

내가 디자인 하는 멤버십 혜택

나의 라이프스타일에 따라 혜택을 선택하여 디자인하는 신개념 멤버십,
파르나스 리워즈와 함께 나의 여정을 나답게 채워보세요.

등급별 혜택

등급에 따라 더욱 풍성해지는
다채로운 혜택

- 최대 5% 포인트 적립
- 최대 10% 식음 할인
- 클럽 라운지 이용권
- 피트니스 클럽 이용권 등

호텔별 혜택

호텔별로 누리는
다양한 혜택

- 미니바 맥주
- 풀사이드바 칵테일
- 조식 이용권 등

선택형 혜택

나의 라이프스타일에 따라
선택하는 프리미엄 혜택

- 숙박형 혜택
- 식음형 혜택

웰컴 파르나스 리워즈 프로모션

01.

웰컴 경품 이벤트

200분께 드리는 총 1억원
상당의 파격적인 경품의
주인공이 되어보세요.

02.

웰컴 보너스 포인트

가입과 동시에 사용
가능한 웰컴 1만 보너스
포인트를 드립니다.

03.

리워즈 회원 전용 상품

가장 파격적인 혜택으로
선보이는 회원 전용 상품을
만나보세요!



당뇨 극복을 위해 **채식**을 시작했다

고혈압 극복을 위해 **자전거** 출근을 시작했다

디스크 극복을 위해 **아침 수영**반을 시작했다

건강한 결심을 시작한
당신의 저력에 보험의 능력을

현대해상 간편건강보험

- ✓ 간단한 질문으로 간편 가입
- ✓ 3대 주요 질병 진단비와 수술비 보장(특약)

암, 뇌혈관질환, 심혈관질환 진단(특약): 가입 금액 한도내 최초 1회한 지급
암, 뇌혈관질환, 심뇌혈관질환 수술(특약): 수술 1회당 특약가입금액 최초 1회한 지급

보험계약 체결 전 상품설명서 및 약관을 읽어보시기 바랍니다. 현대해상은 해당 상품에 대해 충분히 설명할 의무가 있으며, 가입자는 가입에 앞서 충분한 설명을 받으시기 바랍니다. 보험계약자가 기존에 체결했던 보험계약을 해지하고 다른 보험계약을 체결하면 보험인수가 거절되거나 보험료가 인상되거나 보장 내용이 달라질 수 있습니다. 또한, 지급한도, 면책사항 등에 따라 보험금 지급이 제한될 수 있습니다. 특약에 따라 갱신주기 및 최대 갱신 나이가 다를 수 있으며, 갱신 시 보험료가 인상될 수 있으니 자세한 사항은 반드시 약관을 참고하시기 바랍니다. 이 보험계약은 예금자보호법에 따라 예금보험공사가 보호되되, 보호 한도는 본 보험회사에 있는 귀하의 모든 예금보호 대상 금융상품의 해약환급금(또는 만기 시 보험금이나 사고보험금)에 기타 지급금을 합하여 1인당 '최고 5천만 원'이며, 5천만 원을 초과하는 나머지 금액은 보호하지 않습니다. 손해보험협회 심의필 제115205호(2024.02.01~2025.01.31)

CJ프레시웨이가 함께하는 맞춤 케어푸드



헬씨누리

HEALTHY NURI

소중한 사람을 위한 그 마음
건강하고 활기찬 미소로 이어지도록
CJ프레시웨이가 정성을 더해 전합니다



헬씨누리만의 건강하고 다양한 상품과
정성 담긴 서비스를 만나보세요

차별화된 상품



High

많이 먹어야
건강한 영양소는
더 많이



Low

적게 먹어야
건강한 성분은
더 적게



Easy

편하게
드릴 수 있도록
더 부드럽게

다양한 서비스



맞춤 식단 관리
서비스 제공



건강정보
매거진 제공



정기적인 교육
프로그램 운영



급식운영 트렌드
세미나 개최

CJ프레시웨이 홈페이지와 전화로 문의해주세요.

고객센터 02-2149-6114



팻버닝 와사비 다이어트W

국내 유일! 국내 최초!

식약처로부터 와사비잎추출물
'체지방 감소' 가능성 인정

(원료기준, 2023-17호, 24년 4월 현시점기준)



*적절한 운동, 식이조절과 함께 본 제품을 섭취해 주세요

구입문의 080-500-7700 www.nsmall.com

자세한 정보는 QR코드를 확인해보세요!



바이어 발굴

해외투자 진출

해외출장 지원

투자유치 지원

수출애로 상담

해외시장 조사

무역·투자의 모든 것,
KOTRA와 상담하세요!

☎ 1600-7119

전 세계 127개 무역관이 도와드립니다.

글로벌 비즈니스 지원으로
국민경제 발전에 이바지하는
KOTRA가 되겠습니다.