

2024 (사)한국서비스경영학회 춘계학술대회 초대의 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 액티브 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 나갈 지 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 연구자 등이 참석하여 최신 연구동향, 산업동향 및 성공 사례를 공유해 주시고 토론과 네트워킹을 통하여 학술행사의 가치를 더해주시길 것으로 기대합니다. 여러분의 많은 관심과 적극적인 참여를 부탁드립니다.

감사합니다.

(사)한국서비스경영학회 회장 최정일 (숭실대학교 교수)
춘계학술대회 조직위원장 황조혜 (경희대학교 교수)
춘계학술대회 학술위원장 김승범 (홍익대학교 교수)
춘계학술대회 프로그램위원장 이평수 (경기대학교 교수)
춘계학술대회 프로그램위원장 최동현 (중앙대학교 교수)

2024 (사)한국서비스경영학회 춘계학술대회 논문모집 및 사전등록 안내

존경하는 학회 회원 여러분, 안녕하십니까?

2024 (사)한국서비스경영학회 춘계학술대회는

“서비스혁신과 고객경험가치 창출”이라는 주제로 개최하고자 안내의 말씀 드립니다.

여러분의 적극적인 참여와 성원을 부탁드립니다. 감사합니다.

학술대회 개요

- 주 제 : 서비스혁신과 고객경험가치 창출
- 일 시 : 2024년 5월 1일(수) 13:00-18:00
- 장 소 : 한국과학기술회관 (서울시 강남구 테헤란로7길 22)
- 주 최 : (사)한국서비스경영학회

주요 일정

- 논문 초록 제출 마감 : 2024년 4월 5일(금) 오후 5시 (별첨 1)
- 논문 전문 제출 마감 : 2024년 4월 5일(금) 오후 5시 (별첨 2)
 - ※ 논문 전문은 학술지 Fast Track 심사 희망 혹은 프로시딩에 전문 게재 희망 시에만 제출
 - ※ 학술지 Fast Track 심사 절차는 접수 후 개별 안내 예정
- 대학생 경진대회 : 별도 공지 예정 후원 : KOTRA(대한무역투자진흥공사)

제출 방법

구 분	자료 제출 방법
일반학술 및 대학원생	[필수] 논문 초록 : [별첨 1] 참고 / 최대 1페이지
	[선택] 논문 전문 : [별첨 2] 참고 / 최대 10페이지 이하
대학생 경진대회	※ 세부 내용 추후 별도 공지
제출처	(사)한국서비스경영학회 사무국 : ksms-office@daum.net ※ 학회 홈페이지(http://koreaservice.or.kr) 참조

모집 분야

- 서비스혁신
- 서비스 산업의 DX
- 디지털 서비스 경영
- 공공서비스와 정책
- R&D 및 서비스 선진 기법
- 서비스 산업의 트렌드
- 고객경험가치 창출
- 그린서비스 / ESG
- 고객경험(CX)가치 창출
- 서비스 관련 빅데이터 분석
- 서비스 산업의 사회적 책임
- 서비스 기업(관) 현장 사례
- 서비스 품질
- 서비스 품질과 인증 제도
- 서비스 산업과 기술혁신
- 서비스 디자인 / 프로세스
- 서비스 경영과 윤리
- 기타 서비스 경영 전 분야

사전 등록

- 사전 등록 마감 : 2024년 4월 12일(금) 오후 5시
- 사전 등록 링크 : <https://forms.gle/g8pFDvugVKeABMvq8>
- 모든 참가자(발표자 및 행사 참가자)는 사전 등록을 필수로 하셔야 합니다.



구 분	사전 등록비	현장 등록비
일반 참가자	50,000 원	200,000 원
대학(원)생	30,000 원	50,000 원
기타	○ 종신회원, 정회원 등록비 무료 / 기관회원: 회원 등급에 따라 상이 (별도 문의)	
납부처	○ 계좌: (우리은행) 1005-401-625779 (예금주: 사단법인 한국서비스경영학회) ○ 등록비는 참가자 성함으로 납부한 후 학회 메일로 알려주시기 바랍니다.	

문의처

- (사)한국서비스경영학회 사무국장 : 김서영
T. 010-8957-4020 E. ksms-office@daum.net H. <http://koreaservice.or.kr/>
- 2024 춘계학술대회 조직위원장 : 황조혜 교수(경희대) / hwangj@khu.ac.kr
- 2024 춘계학술대회 학술위원장 : 김승범 교수(홍익대) / sbkim@hongik.ac.kr
- 2024 춘계학술대회 프로그램위원장 : 이평수 교수(경기대) / pyoungsoo@kgu.ac.kr
최동현 교수(중앙대) / dchoi@cau.ac.kr