



2025년 (사)한국서비스경영학회  
춘계학술대회

# 불확실성 시대의 한국 서비스 산업의 발전방향과 어젠다

일시 | 5. 16. Fri. 13:00-18:00

장소 | 대한상공회의소



**KSMS**

사단 한국서비스경영학회  
법인 SERVICE MANAGEMENT SOCIETY

# 한국도로공사 창립 56주년 고속도로 5,000km 시대 개막



국가경제와 함께 성장한 한국도로공사는  
국민 생활상의 변화를 이끌었습니다.

매일 500만대가 이용하는 행복한 고속도로,  
이제 안전하고 편리한 미래교통 플랫폼으로의 도약을 준비합니다.

 한국도로공사



2025년 (사)한국서비스경영학회  
춘계학술대회

# 불확실성 시대의 한국 서비스 산업의 발전방향과 어젠다

일시 | 5. 16. Fri. 13:00-18:00

장소 | 대한상공회의소



**KSMS**

사단 한국서비스경영학회  
법인 SERVICE MANAGEMENT SOCIETY



## 모시는 글

존경하는 한국서비스경영학회 회원 여러분,

계절의 여왕 5월 한국서비스경영학회의 2025년도 춘계학술대회에 귀하를 초대합니다.

본 학회는 “**불확실성 시대의 한국 서비스 산업의 발전방향과 어젠다**”를 주제로 2025년 5월 16일 대한상공회의소에서 학문적 논의와 지식 공유의 장을 마련하였습니다.

급변하는 글로벌 환경과 내·외부의 다양한 불확실성이 증대되는 현 시점에서, 한국 서비스 산업이 새로운 도전과 기회를 맞이하고 있으며 이를 극복하고 발전시키기 위한 전략적 방향 설정과 정책 제언이 시급한 과제로 대두되고 있습니다. 이에 본 학회는 서비스 혁신, 디지털 전환, 리스크 관리, 정부 정책 및 규제 개선, 그리고 제조업과의 융합 등 다양한 관점에서 불확실성을 극복하고 지속 가능한 발전을 도모할 수 있는 연구가 필요한 시기입니다.

이번 학술대회에서 이러한 시대적 요구에 부응하여 한국 서비스 산업의 현황과 미래 비전에 대한 심도 있는 분석, 혁신 사례 연구 및 정책 제언 등 다각적인 연구성과를 발표하고자 합니다. 특히, 단순한 현상의 기술이나 피상적 분석을 넘어, 한국 서비스 산업의 구조적 혁신과 지속가능한 발전을 위한 이론적 토대를 구축하고, 실천적 함의를 도출하는 연구들을 포함하고 있습니다.

춘계학술행사와 함께 개최될 한국도로공사 대학(원)생 경진대회에서는 우리 시대의 미래인 젊은 대학(원)생들의 창의적인 아이디어의 향연이 펼쳐질 예정입니다. 또한, 대한민국 K-서비스의 수준과 위상을 높인 공공 및 민간 기업의 CEO와 CSO를 대상으로 Service Excellence Award 시상식이 개최되며, 우수 기업들의 Best Practice를 학회원 및 내외빈 여러분과 함께 공유하고자 합니다.

더불어 서비스 발전과 혁신을 위해 노력해 주시는 공직자에 대한 시상을 통하여 학문적 토의뿐 아니라, 산업계와의 교류와 소통이 어우러지는 장을 마련하도록 하겠습니다.

본 학술대회는 불확실성의 시대에 서비스 산업이 나아가야 할 방향을 모색하고, 산업 전반의 경쟁력 강화와 지속가능한 성장을 위한 새로운 어젠다를 제시하는 자리가 될 것입니다.

여러분의 귀중한 식견과 열정적인 참여가 이 자리를 더욱 빛내줄 것입니다. 감사합니다.

2025년 5월 16일

(사)한국서비스경영학회 회장 **최정일** (숭실대학교 교수)

춘계학술대회 조직위원장 **이상명** (한양대학교 교수)

춘계학술대회 학술위원장 **이지은** (한양사이버대학교 교수)

춘계학술대회 프로그램위원장 **김민기** (KAIST 교수)



## 축사

안녕하십니까? 한국표준협회 회장 문동민입니다.

2025 한국서비스경영학회 춘계학술대회 개최를 진심으로 축하드립니다. 먼저 오늘 대회를 준비하신 최정일 학회장님과 학회 임원진, 그리고 학계와 산업계를 대표하여 참석해주신 모든 분들께 진심으로 감사와 환영의 말씀을드립니다. 또한, 금번 춘계학술대회에 여러분들과 함께 참여하게 된 것을 매우 기쁘게 생각합니다. 오늘 이 자리에서, 공로공직자 상을 수상하시는 박일준 대한상공회의소 상근부회장님, 서비스 엑셀런스 어워드를 수상하시는 류재철 LG전자(주) 사장님, 이경수 (주)세라젼 대표이사님, 이광석 (주)중앙고속 대표이사님, 김근호 (주)리코 대표님, 그리고, 박병홍 축산물품질평가원 원장님, 장희승 한국수력원자력(주) 품질기술본부장님께 가슴 깊이 축하를 드립니다. 금번 학술대회는 '불확실성 시대의 한국 서비스 산업의 발전방향과 어젠다'를 주제로, 학계와 산업계가 함께 최신 연구성과와 정보를 공유하며, 우리가 직면한 급격한 변화 속에서 향후 나아갈 방향을 모색하고 새로운 비전을 제시하는 소중한 담론의 장입니다.

지금 우리가 마주한 불확실성은 단순한 위기를 넘어서, 우리가 새로운 방향을 모색해야 하는 중대한 전환점에 와 있음을 시사합니다. 디지털 기반 인공지능의 대전환, 글로벌 공급망의 재편, 그리고 ESG 경영의 지속적인 확산은 서비스 산업 전반에 근본적인 변화와 혁신을 요구하고 있습니다. 특히 AI는, 서비스는 물론, 전 영역에 걸쳐 새로운 정의와 경험의 혁신을 통해 근본적인 변화를 주도하며, 새로운 가치창출에 있어 중추적인 역할을 수행하고 있습니다. 이와 같은 변화 속에서, 서비스 혁신과 글로벌 표준에 부합하는 경쟁력 강화는 그 어느 때보다 중요해지고 있습니다. 변화를 선도하는 데 있어, 중추적 역할을 하고 계신 학계의 노력에 깊이 감사를 드립니다.

그간 쌓아오신 학문적 성과와 시대를 통찰하는 혜안은 산업계가 미래를 향해 나아가는 데 있어 든든한 이정표가 되고 있습니다. 불확실한 시대에 더욱 중요한 것은 이러한 학문적 기반을 바탕으로 한 창의적이고 실용적인 해결책을 제시하는 일입니다. 그리고, 변화와 혁신의 선두에서 계신 산업계 리더 분들께도 경의를 표합니다.

불안정한 경영환경 속에서도 과감한 결단을 통해 디지털 혁신과 지속가능 경영을 실천하며, AI를 비롯한 첨단기술을 현장에 적용하는 여러분의 노력은 한국 서비스 산업의 미래를 여는 중요한 열쇠입니다. 이 자리를 빌어 여러분의 헌신과 리더십에 감사의 말씀을 전하며, 앞으로도 학계와 산업계가 서로 협력하여 혁신적인 미래를 함께 열어갈 수 있기를 기대합니다.

저희 한국표준협회는, 최근 ‘사회와 고객의 지속가능한 미래를 선도하는 지식서비스 파트너’를 2027 비전으로 선포하고, AI 시대를 맞아 새로운 고객가치 창출과 미래표준화 선도 및 산업 품질경쟁력 제고를 위해 중추적인 역할을 다하고자 합니다.

저희 표준협회는 그 본분을 다하며, 산업과 학문, 기술혁신이 유기적으로 어우러지는 지속 가능한 생태계 조성을 위해 앞으로도 최선의 노력을 다하겠습니다.

서비스 산업 발전을 위해 이 자리에 함께 해주신 모든 분들의 건승과, 한국 서비스 산업이 세계를 선도하는 혁신적인 미래와 새로운 길을 열어 가기를 진심으로 기원합니다.

감사합니다.

2025년 5월 16일

한국표준협회 회장 **문동민**



## 2025년 (사)한국서비스경영학회 춘계학술대회

일시 | 2025. 5. 16. Fri 13:00-18:00 장소 | 대한상공회의소(지하 2층)

12:00 - 13:00 등록 및 접수

13:00 - 13:50 개회식 및 시상식

국제회의장

개회식 사회: 이상명 조직위원장 (한양대학교 교수)

개회사 최정일 (사)한국서비스경영학회 회장 (숭실대학교 교수)

축사 문동민 한국표준협회 회장

시상식 사회: 이상명 조직위원장 (한양대학교 교수)

시상 경과보고 최진영 포상위원장 (아주대학교 교수)

공로공직자상 박일준 대한상공회의소 상근부회장

Service Excellence Award

I 민간 CEO 류재철 LG전자(주) 사장  
이경수 (주)세라젬 대표이사 사장  
이광석 (주)중앙고속 대표이사 사장  
김근호 (주)리코 대표

I 공공 CEO 박병홍 축산물품질평가원 원장

I 공공 CCO/CSO 장희승 한국수력원자력(주) 품질기술본부장

13:50 - 14:00 Break time

14:00 - 15:20 기조강연

국제회의장

사회: 이지은 학술위원장 (한양사이버대학교 교수)

이경수 (주)세라젬 대표이사 사장  
박병홍 축산물품질평가원 원장  
이광석 (주)중앙고속 대표이사 사장  
김근호 (주)리코 대표

15:20 - 15:30 Break time

## 주요일정

14:20 - 17:00	한국도로공사 대학(원)생 경진대회	중회의실A
15:30 - 17:20	학술세션	
	Session 1: 미래를 여는 서비스 혁신	중회의실B
	Session 2: 지속가능한 서비스 모델	소회의실2
	Session 3: 고객경험 중심 서비스 전략	소회의실1
17:20 - 17:30	Break time	
17:30 - 17:40	이사회 및 정기총회	국제회의장
17:40 - 18:00	폐회식 및 시상식	국제회의장
	폐회식	사회: 최충범 총무위원장 (세종대학교 교수)
	폐회사	최정일 (사)한국서비스경영학회장 (승실대학교 교수)
	시상식	
	우수발표논문상	
	한국도로공사 대학(원)생 경진대회	

※ 상기 일정은 사정에 의해 변경될 수 있습니다.



## 2025년 (사)한국서비스경영학회 춘계학술대회

### 목차 | CONTENTS

#### 기조강연 | Plenary Session

##### 기조강연 | 14:00-15:20, 국제회의장

사회: 이지은 학술위원장 (한양사이버대학교 교수)

	Page
<b>홈 헬스케어 가전 '세라젼'의 성장 전략</b> 이경수   (주)세라젼 대표이사 사장	02
<b>대국민 서비스 강화를 위한 4대 경영혁신</b> 박병홍   축산물품질평가원 원장	03
<b>중앙고속 소개 및 서비스 경영 혁신 사례</b> 이광석   (주)중앙고속 대표이사 사장	04
<b>디지털 전환을 통한 폐기물 관리 서비스 혁신</b> 김근호   (주)리코 대표	05

#### 학술세션 | Academic Session

##### Session 1\_ 미래를 여는 서비스 혁신 | 15:30-17:20, 중회의실B

좌장: 김창희 교수 (인천대학교)

	Page
<b>한국수력원자력 디지털 추진 현황</b> 여영현   한국수력원자력(주)	10
<b>서비스 기업의 성공 비밀 - 성심당을 중심으로</b> 김연성   인하대학교	11

**Session 1\_ 미래를 여는 서비스 혁신 | 15:30-17:20, 중회의실B**

좌장: 김창희 교수 (인천대학교)

	Page
네이버와 카카오의 디지털 전환 및 AI전환 전략 비교 분석 전진욱, 김서영, 김연성   인하대학교	12
LLM 기반 협력형 AI Multi-Agent를 활용한 금융상품 마케팅 자동화 프레임워크 “DOM” 김태진, 박준형, 양성병   경희대학교	13
업사이클드 푸드 메시지 프레이밍이 소비자 감정과 구매의도에 미치는 영향 김다솜, 황조혜   경희대학교	14
인공지능 수용성에 미치는 영향 김계수, 국정, 고준혁   세명대학교	15

**Session 2\_ 지속가능한 서비스 모델 | 15:30-17:20, 소회의실2**

좌장: 김민기 교수 (KAIST)

	Page
이동 시간을 고려한 라이더 배정 연구 양진영   인제대학교	18
디지털 휴먼 기반의 헬스케어 서비스의 이용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 최만   송실대학교	19
구독경제 온라인플랫폼 온라인구전 연구 황병조   경기대학교	20
유전 알고리즘 및 멀티 에이전트 기반 윤리적 LLM 응답 생성 방법론 제안 허원진, 최준철, 윤상혁, 양성병   경희대학교	21
영성리더십이 구성원의 팀워크 인식에 미치는 영향 : 심리적 임파워먼트의 매개효과 김재현, 고정연, 임명성   삼육대학교	22



**Session 3\_ 고객경험 중심 서비스 전략 | 15:30-17:20, 소회의실1**

좌장: 윤희정 교수 (이화여자대학교)

	Page
공공기관 고객만족도 향상을 위한 경영컨설팅 방법론 Time-based PCSI 연구 : 대기시간을 중심으로 전민경, 김영준, 김창희   인천대학교	26
서비스 디자인 방법론을 통한 여객서비스 및 공항 서비스 개선 제안 연구 임국희, 김연성, 김연청, 박민서   인하대학교	27
외식업 스마트 오더 앱의 e-서비스스케이프가 고객 반응과 지속사용의도에 미치는 영향 : 오프라인 서비스 품질의 조절효과를 중심으로 정혜인, 황조혜   경희대학교	28
외식업 종사자들의 주방 자동화 로봇릭스 시스템 도입의도 권수현, 황조혜   경희대학교	29
급식공간컨설팅 서비스 사례분석 - 신서비스개발(NSD) 프로세스를 중심으로 고정연, 황혜미   삼육대학교, 박균석   CJ프레시웨이	30



**KSMS**

사단 한국서비스경영학회  
법인 SERVICE MANAGEMENT SOCIETY

---

**2025년**  
**(사)한국서비스경영학회**  
**춘계학술대회**

---

**불확실성 시대의**  
**한국 서비스 산업의 발전방향과 어젠다**

---



# Plenary Session

---

## Plenary Session

---

사회: 이지은 학술위원장 (한양사이버대학교 교수)

**KSMS**

사단 한국서비스경영학회  
법인 SERVICE MANAGEMENT SOCIETY

2025년

(사)한국서비스경영학회

춘계학술대회

불확실성 시대의  
한국 서비스 산업의 발전방향과 어젠다

## 기조강연

홈 헬스케어 가전 '세라젬'의 성장 전략

이경수 | (주)세라젬 대표이사 사장

대국민 서비스 강화를 위한 4대 경영혁신

박병홍 | 축산물품질평가원 원장

중앙고속 소개 및 서비스 경영 혁신 사례

이광석 | (주)중앙고속 대표이사 사장

디지털 전환을 통한 폐기물 관리 서비스 혁신

김근호 | (주)리코 대표



Plenary Session-1

## 홈 헬스케어 가전 ‘세라젬’의 성장 전략

이경수 | (주)세라젬 대표이사 사장

세라젬은 1988년 설립 이후 고객 중심의 혁신적인 경영전략을 통해 글로벌 홈 헬스케어 혁신기업으로 성장했다. CERAGEM-Way 전략을 기반으로 고객중심경영(CCM), 지속적인 경영혁신, 제품혁신, 고객 체험 서비스를 통합적으로 추진하여 국내외 시장에서 괄목할 만한 성과를 거두었다. 최근에는 70여 개국에 2500여 개의 체험 매장을 운영하고 있으며, 척추 의료기기 및 헬스케어 솔루션 분야에서 혁신을 주도하고 있다. 특히, 7가지 웰니스 케어(CERAGEM 7CARE) 영역을 중심으로 고객의 삶의 질을 높이는 데 기여하고 있다. 세라젬은 해외진출을 강화하기 위해 현지법인 설립을 통한 직접투자를 확대하고 있으며, 신제품 출시와 고객체험 강화를 통해 글로벌 시장에서 지속적으로 성장하고 있다. 2022년 기준 연결기준 매출 7500억원을 달성하였으며, 향후 삶의 질을 높일 수 있는 새로운 솔루션 개발과 해외시장 확대를 통해 글로벌 헬스케어 플랫폼 기업으로 도약하고 있다.

세라젬의 고객가치 창출 및 헬스케어 혁신 사례는 자원기반이론의 관점에서 기업이 축적한 대체불가능한 자원이 어떻게 경쟁우위와 지속적 혁신의 과정으로 이어지는지를 잘 보여주고 있으며, 경험경제 측면에서 기업이 고객체험의 중요성을 인지하고 이러한 체험을 고객가치로 연결하여 고객의 신뢰 및 구매의도로 높일 수 있는지 제시하고 있다. 더불어 혁신확산이론의 측면에서 어떻게 캐즘(Chasm)을 극복하고, 소비자가 기업의 제품을 필요한 것으로 인식하게 함으로써 제품 사용의 습관화 및 생활 문화로까지 연결하여 기업의 지속가능성을 제고할 수 있는지를 보여주는 흥미로운 사례라 할 수 있다. 본 연구에서는 세라젬이 지금까지 제품혁신 및 고객체험형 마케팅, 글로벌화 전략을 통해 종합 홈 헬스케어 기업으로 성장한 과정, 핵심역량 및 성공요인 등을 살펴봄으로써 혁신을 추구하는 기업들로 하여금 적용 가능한 시사점을 제시하였다.

주제어

7가지 웰니스 케어(CERAGEM 7 CARE), 고객중심경영(CCM), 고객체험 마케팅, 글로벌 헬스케어 플랫폼 기업, 경영혁신

논문형식

Case Study

Plenary Session-2

## 대국민 서비스 강화를 위한 4대 경영혁신

박병홍 | 축산물품질평가원 원장

본 자료는 CEO의 혁신 의지와 경영철학에 따라 설정된 '4대 경영혁신' 전략이 3년차인 '정착기' 단계에서는 대국민 서비스에 어떠한 영향을 미치는지 사례를 통해 제시하고자 한다. '업무혁신'의 경우 미션·비전·핵심가치 진단을 통한 재설정으로 설립목적과 사업영역을 명확히 하고 중장기 계획의 중요성을 확인하였다. '구조혁신' 부문에서는 경영환경 변화를 반영한 조직개편과 이사회 개편, 협의체와 임시조직 신설을 통한 협업확대 등 기능과 정책중심으로 조직을 정비하는 것의 중요성과 실행효과를 보여주었다. '인사혁신'에서는 기관의 발전 및 정책성과 창출과 관련 있는 인적역량을 강화를 위해 인적자원 효율화 전략과 공정한 인사원칙 등 인사정책 수립의 중요성을 강조하였다. 또한 직원 자율성 부여를 통한 참여확대의 성과를 제시하였는데, 역량강화 프로그램 운영과 내재적 동기부여 등 자발적인 경영참여가 제도화되는 과정을 설명하고 있다. 특히 문제해결 능력과 실행력을 높이기 위한 단계별 '기획역량' 향상 과정, 긍정적인 성장 기회를 개발할 수 있는 직원 특강 프로그램, 익명으로 의견을 개진할 수 있는 '레드팀' 등을 강조하였다. 마지막으로 '절차혁신'에서는 외부소통을 강화하고, 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 방향을 제시하였는데, 서비스 품질 개선을 위해 양방향·상시적으로 소통하고, 업무 디지털·제도화를 통해 신속한 업무처리가 가능한 시스템을 설계하는 방법을 설명하였다. 이러한 4대 경영혁신 기반 서비스제공 사례는 다음과 같다. ①대국민 서비스(고객만족도, 고 품질의 안전한 축산물 공급, 가격비교 서비스), ②디지털 혁신을 통한 축산유통 서비스(전자문서지갑, 스마트축산), ③정책지원 통합서비스(축산정보e음, 수급지원플랫폼). 이렇듯 본 자료는 CEO의 경영혁신을 기반으로 대국민 체감 서비스가 확산되는 과정과 경영성과가 창출되는 효과를 구체적인 사례로써 입증하고 있기 때문에 국민접점에 있는 공공부문 CEO의 경영혁신 전략 수립과 기관운영 방향을 모색하는 데 기초자료로서 활용될 수 있다.

**주제어** 4대 경영혁신, 축산유통전문기관, 축산유통디지털플랫폼, 디지털전환, 대국민서비스

**논문형식** Case Study



## 중앙고속 소개 및 서비스 경영 혁신 사례

이광석 | (주)중앙고속 대표이사 사장

중앙고속은 1971년 창립 이후 반세기 이상 대한민국 여객운송 산업의 발전을 주도해 온 대표적인 운수회사이다. 전국 고속버스 노선을 운행하는 교통 인프라의 핵심 역할을 해오면서 고객 중심의 서비스 제공과 과학적 안전관리로 국민 편익 증진에 크게 기여해왔다. 현재는 고속버스를 중심으로 전세버스, 차량광고, 화물 운송, 차량정비, 안보관광 등 토털 운송서비스를 제공하는 고속버스사로서의 최고 위상을 확고히 하고 있다.

고속철도(KTX, SRT)의 지속적인 확장과 최근의 코로나19 팬데믹 등은 고속버스 운송 산업에 심각한 영향을 미쳐왔지만, 중앙고속은 전 임·직원의 헌신적인 고충분담과 통합된 노력으로 위기를 극복하며 안전경영을 이어가고 있다. 특히 교통산업 트렌드 변화에도 능동적으로 대응하는 비전과 유연한 경영 전략이 경쟁력을 높이는 핵심이 되었다.

중앙고속은 인식 전환, 내부역량 강화, 조직구조 개선, 운용 효율화 등의 성과위주 혁신에 전력해 왔다. 그 결과 정상 경영을 실현하고 미래 성장을 위한 재도약의 기반을 안정적으로 다져나가고 있다. 서비스 측면에서는 고객의 목소리를 적극 반영한 맞춤형 서비스를 지향하여 디지털 정보체계를 고도화함으로써 고객 편의성을 크게 증진시켰다. 또한, '안전제일' 원칙하에 과학적 관리 시스템을 도입하고 차량과 시설을 첨단화함으로써 가정 안심하고 이용할 수 있는 품격 있는 고속버스라는 명성도 받고 있다.

이러한 경영 혁신과 서비스 및 안전관리의 질적 개선은 다양한 외부 평가에서 그 운용실상이 명확히 드러나고 있다. 중앙고속은 정부가 주관하는 '대중교통 경영 및 서비스 평가'에서 2회 연속 1위를 차지하며 대통령 표창도 수상하였고, 각종 민간평가에서도 연속 서비스 부문 1위에 선정되어 국내 운송업계 최고 수준의 경쟁력을 인정받고 있다. 앞으로도 중앙고속은 가장 친절하고 안전한 고속버스로서의 이미지를 확고히 하여 고객의 신뢰에 보답하고 지속가능한 경영을 계속 실현해 나갈 것이다.

**주제어** 중앙고속, 고속버스, 토털 운송서비스, 경영혁신, 고객 맞춤형 서비스, 과학적 안전관리, 지속가능경영

**논문형식** Case Study

Plenary Session-4

## 디지털 전환을 통한 폐기물 관리 서비스 혁신

김근호 | (주)리코 대표

데이터·플랫폼 기반의 폐기물 관리 서비스로 산업군을 대표하는 기업으로 자리매김한 리코의 혁신 사례를 통해 서비스 산업에서 디지털 전환의 중요성과 기업에 미치는 영향에 대해 논하고자 한다.

탄소중립에 대한 시대적 요구와 재활용 기술 발전으로 소각·매립되던 폐기물이 자원화되고 있다. 이에 폐기물 산업에서는 재활용 원재료인 폐기물을 안정적으로 수급받기 위한 폐기물 수집운반의 중요성이 대두되기 시작했다. 폐기물 밸류체인을 시작을 담당하는 폐기물 수집운반 산업은 그 중요성에도 불구하고 영세하고 노후하며 여전히 아날로그 방식에 머물러 있어 관련 주체가 저마다 애로사항을 호소하는 실정이다.

리코는 이러한 업계의 고질적인 문제를 해결하고자 스마트 폐기물 관리 서비스 '업박스(UpBox)'를 론칭했다. 자체 개발한 SaaS 플랫폼 '업박스 클라우드'를 통해 폐기물 배출단계부터 처리까지 전 과정의 데이터를 디지털화하여 고객에게 투명하고 정확한 데이터 기반의 서비스를 제공하는 한편, 번거로운 행정 제반 업무를 자동화할 수 있도록 지원함으로써 기존 대비 15% 이상 폐기물 관리 비용 절감, 90% 이상 업무시간 단축 효과를 제공한다.

서비스 운영 측면에서도 디지털 전환과 기술 기반의 혁신을 통해 성과를 내고 있다. 차량 동선 최적화를 통해 폐기물 물류 효율성을 크게 향상시키고, AI 기술을 활용한 배출량 측정 및 혼입 방지 기술을 통해 재활용 효율을 극대화했다.

폐기물 관리의 새로운 기준을 만들어 나가고 있는 리코는 ESG 경영 실천과 폐기물 수거운반 산업의 디지털 전환을 주도한 공적을 인정받아 산업통상자원부와 대한상공회의소 주관 '제31회 기업혁신대상' 국무총리상을 수상하였으며, 2024년 말 기준 고객사 수 5,000개 돌파, 서비스 이탈률 1%를 기록하고 있다.

주제어 업박스, 디지털전환, 서비스혁신, 폐기물, 수거운반

논문형식 Case Study



# Academic Session

---

**Session 1**

---

---

**Session 2**

---

---

**Session 3**

---

**KSMS**

사단 한국서비스경영학회  
법인 SERVICE MANAGEMENT SOCIETY

2025년

(사)한국서비스경영학회

춘계학술대회

불확실성 시대의  
한국 서비스 산업의 발전방향과 어젠다

## 학술세션

미래를 여는 서비스 혁신

지속가능한 서비스 모델

고객경험 중심 서비스 전략



Korea

Service

Management

Society

학술세션

⋮

Session 1 | 미래를 여는 서비스 혁신

좌장

김창희 교수 (인천대학교)

발표

- 여영현 (한국수력원자력(주))
- 김연성 (인하대학교)
- 전진욱, 김서영, 김연성 (인하대학교)
- 김태진, 박준형, 양성병 (경희대학교)
- 김다솜, 황조혜 (경희대학교)
- 김계수, 국정, 고준혁 (세명대학교)



## 한국수력원자력 디지털 추진 현황

여영현 | 한국수력원자력(주) 기술혁신처 부장, younghyeo@khnp.co.kr

한국수력원자력의 디지털 전환의 전반적인 현황을 소개한다.

‘21년도에 수립된 「디지털 기술 개발 로드맵」을 그간의 성과와 최신의 기술현황을 반영하여 ’24년도에 「디지털 KHNP 추진계획」을 수립하였다.

한수원 디지털전환의 비전과 전략목표, 전략방향 및 전략과제들을 소개한다.

최근 DX의 중심에 있는 AI를 통한 업무 혁신을 위해 사내에 생성형 AI를 구축하고 있으며, 지금까지 축적된 원자력발전소 운영, 정비 등의 방대한 데이터를 활용한 인공지능기반의 디지털 플랜트 구현 기술(설비 자동예측진단 시스템, 건설원전 형상관리 시스템, 원전 로봇 개발 등)을 소개한다. 이 기술들은 원자력발전소에 이어 수력·양수 발전소의 건설 및 운영에도 확대 적용될 예정이다.

또한 디지털 거버넌스 강화를 위한 제도 개선, 업무생산성 향상을 위한 스마트 워크 기반 조성, 산·학·연 협력과 협력회사와의 동반성장을 위한 기술 협력 활동 사례들을 소개한다.

**주제어** AI네이티브 디지털전환, 인공지능(AI), 디지털 플랜트, 스마트 워크

**논문형식** Case Study

## 서비스 기업의 성공 비밀 - 성심당을 중심으로

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

기업의 경영을 연구하는 경영학은 보이지 않는 것을 보이게 하는 역할을 한다. 매우 훌륭하고 탁월한 기업의 특징을 선행 연구 결과 덕분에 짐작할 수 있는 주요 요인들을 통해서 짐작할 수 있겠다. 탐 피터스(Tom Peters)의 “초우량 기업의 조건(In Search of Excellence)”, 레오나드 L. 베리(Leonard L. Berry)의 “초일류 서비스 기업의 조건(Discovering the Soul of Service: The Nine Drivers of Sustainable Business Success)” 등의 연구에서 탁월한 기업의 조건을 가능할 수 있다.

본 연구에서는 탁월한 성과를 내는 초우량 서비스 기업의 조건을 선행연구를 기반으로 도출하고, 그 조건에 부합되는 기업을 선정하여 분석하고자 한다. 연구 대상 기업으로 대전의 성심당을 선정하고자 한다. 성심당은 1956년 창립된 이래 줄곧 “모든 이가 다 좋게 여기는 일을 하도록 하십시오.”라는 경영철학을 기반으로 꾸준하고 일관성 있는 경영을 하여 왔다. 특히, 2020년 이후 매출이 급증하고 영업이익도 프랜차이즈 대기업을 앞서는 등 재무적 측면에서 탁월한 성과를 달성함은 물론 지역 중심의 경영 철학을 실현하고 있다는 점에서 이 시대 가장 성공적인 기업으로 자리매김하고 있다는 점에서 분석의 대상으로 삼기에 충분하다고 판단된다.

이에 본 연구에서는 성심당이 서비스 기업으로 성공한 비밀을 5가지로 분류하여 그 내용을 분석하고 시사점을 제시하고자 한다.

**주제어** 서비스혁신, 서비스 성공, 초우량 서비스, 고객충성도, 지역 브랜드

**논문형식** Case Study



## 네이버와 카카오의 디지털 전환 및 AI전환 전략 비교 분석

전진욱 | 인하대학교 경영학과 석사과정, ghkdth978@naver.com

김서영 | 인하대학교 경영학과 초빙교수, sysb012@hanmail.com

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

본 연구는 국내 대표 플랫폼 기업인 네이버와 카카오를 대상으로 디지털 전환(DX) 및 인공지능 전환(AI) 전략을 비교 분석하였다. 최근 4차 산업혁명과 생성형 AI 기술의 빠른 발전은 기업의 생존과 지속 가능한 성장을 위한 핵심 전략으로 DX와 AI를 부상시켰으며, 본 연구는 이러한 맥락에서 두 기업의 기술적·조직적 접근 방식, 서비스 적용 사례, 글로벌 확장 전략을 심층 비교 분석하였다.

연구 결과, 네이버는 자체 초거대 AI인 'HyperCLOVA X'를 중심으로 한 기술 내재화 전략과 B2B 중심 산업용 솔루션 개발, 그리고 사우디를 포함한 글로벌 시장 확장을 주요 전략으로 진행하고 있다. 반면, 카카오는 카카오톡과 같은 생활밀착형 플랫폼에 OpenAI의 GPT 기술을 적용하며 사용자 경험 중심의 DX·AI를 추진하고 있으며, AI 메이트 쇼핑, 프로젝트 단골 등 대중화 측면과 ESG 기반 전략이 두드러졌다.

두 기업은 공통적으로 전사적 조직 개편과 AI 중심 서비스 고도화를 통해 디지털 생태계를 선도하고 있으나, 기술 내재화 수준, 수익 모델, 글로벌 지향성 등에서 뚜렷한 전략적 차이를 보였다. 또한 네이버는 산업 고도화와 기술 수출 가능성 측면에서, 카카오는 디지털 포용성과 지역경제 활성화 측면에서 각각 사회적 가치를 창출하고 있음이 확인되었다.

본 연구 결과는 디지털 플랫폼 기업의 DX 및 AI 전략에 대한 실증적 비교를 통해 향후 기업 전략 수립 및 국가 디지털 산업 정책 설계에 기여할 수 있는 시사점을 제공하며, 향후 정량적 분석, 사용자 기반 조사, 글로벌 비교 연구 등을 통해 보다 확장된 논의가 가능할 수 있다.

**주제어** 디지털 전환(DX), 인공지능 전환(AI), 네이버, 카카오

**논문형식** Case Study

## LLM 기반 협력형 AI Multi-Agent를 활용한 금융상품 마케팅 자동화 프레임워크 "DOM"

김태진 | 경희대학교 경영학과 박사과정, taijin95@khu.ac.kr

박준형 | 경희대학교 빅데이터응용학과 석사과정, wnsjudqkr718@khu.ac.kr

양성병 | 경희대학교 경영학과 교수, sbyang@khu.ac.kr

최근 금융 산업에서는 투자상품 정보와 금융시장 시황 정보를 효과적으로 결합하여 맞춤형 마케팅 전략을 수립하는 것이 중요해지고 있다. 본 연구에서는 LLM (Large Language Model) 을 활용하여 투자상품의 특성과 시장 동향을 분석하고, 이를 기반으로 자동화된 Sales Script를 생성하는 협력형 AI Multi-Agent 알고리즘을 개발하였다. 본 알고리즘은 금융시장 시황정보를 금융상품별 정보(상품 유형, 투자전략, 상품특징 등)와 종합적으로 고려하여 최적의 마케팅 메시지를 도출하고, 이에 대한 적정성을 검수하는 방식으로 설계되었다. 특히, Market data와 Product data를 관리하는 Data Agent, Sales Script와 같은 마케팅 콘텐츠를 담당하는 Offer Agent, 그리고 Data Agent와 Offer Agent의 결과물을 최종 관리 감독하는 Marketing Manager가 상호 협력하는, 마케팅 자동화 Framework인 "DOM (Data Agent, Offer Agent, Marketing Manager 협업 AI)"을 제안하며, 이를 활용한 마케팅 및 영업 실무에서의 활용 가능성을 확인할 수 있었다. 본 연구는 이러한 협력형 AI Multi-Agent 프로세스 구축을 통해 향후 금융권 영역에서도 AI 기반 투자상품 마케팅 자동화의 새로운 가능성을 제시하며, 금융 데이터와 인공지능을 융합한 실용적 접근법을 제공한다는 점에서 의의가 있다.

주제어 Multi Agent, 생성형 AI, LLM, 협력형 Agent

논문형식 Research Paper



## 업사이클드 푸드 메시지 프레이밍이 소비자 감정과 구매의도에 미치는 영향

김다솜 | 경희대학교 스마트관광원 박사과정, kds100415@naver.com

황조혜 | 경희대학교 호텔관광대학 교수, hwangj@khu.ac.kr

최근 업사이클드 푸드는 지속가능한 소비를 촉진할 수 있는 대안으로 주목받고 있으나, 소비자들은 식품 폐기물 기반 원료를 활용한 제품이라는 인식에서 본능적 거부감과 불안을 느낄 수 있다. 본 연구는 업사이클드 푸드에 대한 소비자 감정 반응과 이를 조절하기 위한 메시지 전략의 효과를 감정심리학 관점에서 실험적으로 검증하고자 한다. 연구 1에서는 메시지 내 감정적 거부감을 유발할 수 있는 문구의 포함 여부가 소비자의 감정 반응과 구매의도에 어떤 영향을 미치는지를 확인한다. 연구 2에서는 동일한 부정 감정이 존재하는 상황에서, 이득 프레이밍과 손실 프레이밍 중 어떤 메시지가 감정을 완화하고 구매의도를 높일 수 있는지를 검증한다. 이러한 분석 결과는 업사이클드 푸드 메시지에 대한 감정적 반응의 차이와 소비자 행동 간의 관계를 비교함으로써, 소비자 수용을 높일 수 있는 효과적인 프레이밍 전략을 제시한다. 이를 통해 지속가능한 소비 확산을 위한 마케팅 커뮤니케이션 전략 수립에 이론적·실무적 시사점을 제공한다.

**주제어** 업사이클드 푸드, 메시지 프레이밍, 감정심리학, 지속가능한 소비

**논문형식** Research Paper

## 인공지능 수용성에 미치는 영향

김계수 | 세명대학교 경영학과 교수, yh.jeon@straffic.co.kr

국 정 | 세명대학교 경영학과 박사과정, jcheng371@gmail.com

고준혁 | 세명대학교 경영학과 박사과정, kojunhuk@naver.com

본 연구는 생성형 인공지능(AI) 기술의 활용이 급증하는 가운데, 사용자들이 AI의 제안을 얼마나 수용하는지를 설명하는 핵심 요인을 규명하고자 하였다. 이를 위해 중국의 직장인, 주부, 대학생 등 다양한 배경을 지닌 집단을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하고, 총 312부의 유효 응답을 바탕으로 실증 분석을 수행하였다. 분석에서는 'AI에 대한 태도', '주관적 규범', '사용 의도', '실제 사용 행동', '인지된 유용성'의 다섯 가지 주요 변수를 중심으로 통계적 관계를 검토하였다.

사용자의 인지적 태도와 사회적 환경에 따른 주관적 규범은 모두 AI 사용 의도에 유의미한 긍정적 영향을 미쳤으며, 사용 의도는 실제 AI 사용 행동으로 이어졌다. 또한 사용자가 인식하는 AI의 유용성은 사용 의도와 실제 행동 간의 관계를 강화하는 조절 효과를 나타냈다. 모든 가설은 통계적으로 유의미하게 검증되었으며, 본 연구는 AI 기술 수용에 관한 이론적 모델을 실증적으로 뒷받침함과 동시에, 향후 AI 기술 보급 전략, 인간-컴퓨터 상호작용의 인터페이스 설계, 그리고 관련 산업의 실무 적용에 있어 중요한 시사점을 제공한다.

주제어 인공지능, 수용성, 의도, 유용성, 주관적

논문형식 Research Paper



Korea

Service

Management

Society

학술세션

⋮

Session 2 | 지속가능한 서비스 모델

좌장

김민기 교수 (KAIST)

발표

- 양진영 (인제대학교)
- 최만 (송실대학교)
- 황병조 (경기대학교)
- 허원진, 최준철, 윤상혁, 양성병 (경희대학교)
- 김재현, 고정연, 임명성 (삼육대학교)



## 이동 시간을 고려한 라이더 배정 연구

양진영 | 인제대학교 디자인연구소 전임연구원, jyyang@inje.ac.kr

본 연구에서는 배달 플랫폼에서 고객의 주문을 라이더에게 배정하는 방식에 대하여 분석하고자 한다. 일반적으로 주문이 발생하면 주문 대상 상점에서 가장 가까운 곳에 있는 라이더에게 배정하는 것이 가장 효율적인 방식이다. 하지만, 배달 플랫폼에서는 현실적인 이유로 인해 라이더의 자유 선택 방식을 채택하고 있다. 현재 이용되고 있는 라이더의 자유 선택 방식과 중앙 최단거리 배정방식에 대해 비교해 보고자 한다. 이후 고객 주문 지수분포의 변화에 따라 중앙 최단거리 라이더 배정을 통해 주문 후 라이더 배정까지의 시간을 최소화하고 라이더 위치에서 상점이동 거리를 최소화하고자 하였다. 이는 고객 주문 도착률을 다르게 함으로써 고객 주문이 활발히 일어나는 시간대와 한가한 시간대를 비교해 보고자 하였다

**주제어** 배달 서비스, 라이더 배정, 시뮬레이션

**논문형식** Research Paper

## 디지털 휴먼 기반의 헬스케어 서비스의 이용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

최만 | 송실대학교 IT정책경영학과 박사과정, mahnchey@gmail.com

현대 사회에서는 고령화와 삶의 질 중시로 의료 패러다임이 치료에서 예방 중심으로 전환되고 있다. 이러한 변화 속에서 AI 기반 '디지털 휴먼'을 활용한 헬스케어 서비스가 의료 접근성 향상의 대안으로 주목받고 있으나, 이용 의도에 영향을 미치는 요인에 대한 학술적 이해는 아직 미흡하였다.

본 연구는 가치기반수용모델(VAM)을 적용하여 디지털 휴먼 헬스케어 서비스의 이용의도 결정 요인을 규명하고자 하였다. 상호작용성, 사회적 실재감, 개인화, 신뢰성, 접근성으로 구성된 서비스 특성이 사용자가 지각하는 편익(지각된 유용성, 지각된 즐거움)과 희생(지각된 비용, 기술적 노력)에 영향을 미치고, 이것이 지각된 가치와 이용의도 형성으로 이어지는 과정을 연구모형으로 설정했다.

2025년 2~3월, 모바일 헬스케어 앱 사용 경험이 있는 20세 이상 성인 432명의 응답을 PLS 구조방정식 모델로 분석한 결과, 대부분의 서비스 특성이 편익 및 희생 인식에 유의한 영향을 미쳤다. 특히 신뢰성, 개인화, 접근성의 긍정적 영향이 두드러진 반면, 상호작용성의 유용성 제고 효과와 개인화·접근성의 노력 절감 효과는 통계적으로 유의하지 않았다. 유용성과 즐거움은 가치를 높이는 반면, 비용은 가치를 저해하는 요소로 작용하였다. 또한, 비용의 부정적 효과가 편익보다 더 크게 나타났고, 지각된 가치는 이용의도에 강한 긍정적 영향을 미쳤다.

이 연구는 디지털 휴먼 헬스케어 맥락에 VAM을 확장 적용함으로써 서비스 특성과 이용의도 간 구조적 관계를 규명하여 이론 발전에 기여했다. 실무적으로는 이러한 결과는 디지털 휴먼 헬스케어 서비스의 성공적 확산을 위해 신뢰성 확보, 개인맞춤화 강화, 접근성 향상 등 사용자 중심의 서비스 설계를 통해 사용자 편익을 극대화하고 비용 부담 요인을 최소화하여 이용자의 지각된 가치를 제고할 필요가 있음을 제언하였다.

**주제어** 디지털 휴먼, 디지털 헬스케어, 가치기반수용모델, 인공지능, 이용의도

**논문형식** Research Paper



## 구독경제 온라인플랫폼 온라인구전 연구

황병조 | 경기대학교 경영학부 강사, aseed@naver.com

본 연구는 플로우 이론을 활용하여 구독경제 온라인플랫폼 소비자의 고객경험과 온라인구전의 영향관계를 확인하고 유용한 시사점을 제시하는 것이 목적이다. 이를 위하여 설문조사는 한국의 구독경제 온라인플랫폼 이용경험자를 대상으로 실시하였으며 연구가설은 구조방정식모형 분석을 통해 검증하였다. 본 연구에서 사용된 측정도구 중 고객경험은 스킬, 챌린지, 즐거움, 긍정적 주관적 경험, 지각된 행동통제로 플로우의 구성요인을 구분하여 사용하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같으며, 고객경험의 하위요인 챌린지, 즐거움은 긍정적 주관적 경험, 지각된 행동통제에 각각 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 긍정적 주관적 경험, 지각된 행동통제는 온라인구전에 각각 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최근 정부는 구독경제 소비자문제 해결을 위해 대책을 마련하고 있어 서비스 기업은 아마존과 같이 AI를 활용해 개인의 취향을 파악하여 개인화 및 맞춤형 서비스를 제공하도록 추천시스템을 활용하고 신규서비스를 추가하는 등 소비자 혜택과 선택권을 충분히 보장하도록 노력하여 소비자가 최적의 경험상태를 통해 긍정적인 온라인구전에 나서도록 힘써야 한다.

**주제어** 구독경제 온라인플랫폼, 고객경험, 플로우 이론, 온라인구전

**논문형식** Research Paper

## 유전 알고리즘 및 멀티 에이전트 기반 윤리적 LLM 응답 생성 방법론 제안

허원진 | 경희대학교 빅데이터응용학과 석사과정, 9341kkk@khu.ac.kr

최준철 | 경희대학교 빅데이터응용학과 석사과정, chlwnscjf365@khu.ac.kr

윤상혁 | 동국대학교 경영정보학과 조교수, yoonsh@dgu.ac.kr

양성병 | 경희대학교 경영학과 교수, sbyang@khu.ac.kr

This study proposes a novel ethical AI methodology integrating genetic algorithms and multi-agent systems to address the limitations of existing AI alignment frameworks. As AI technologies, including Large Language Models (LLMs), rapidly evolve, their increasing autonomy raises ethical concerns and social implications. The problem of AI-human value alignment specifically refers to ethical, legal, and social issues that may arise when AI systems do not align with human values. Existing approaches such as Reinforcement Learning from Human Feedback (RLHF) or Constitutional AI have shown limitations in transparency, consistency, and ethical judgment. To overcome these challenges, this study assigns ethical, technical, and philosophical evaluation personas to different agents and proposes a method that uses genetic algorithms to iteratively improve AI outputs while adhering to ethical principles. This framework is designed to enable AI to learn autonomously while maintaining core ethical values. Experimental results demonstrate that the proposed ethical AI system exhibits enhanced moral reasoning capabilities and alignment with universal human values compared to existing models.

This research presents a novel approach to improving AI's ethical decision-making capabilities by combining genetic algorithms and multi-agent collaboration, contributing to strengthening transparency and accountability in AI system development. Additionally, this study provides practical guidelines for AI governance and ethical implementation, and can serve as a framework for building customized constitutional AI across various industries.

**주제어** Artificial Intelligence, AI Ethics, Alignment, LLM, Multi-Agent

**논문형식** Research Paper



## 영성리더십이 구성원의 팀워크 인식에 미치는 영향: 심리적 임파워먼트의 매개효과

김재현 | 삼육대학교 경영학과 박사과정, kwogus@syu.ac.kr

고정연 | 삼육대학교 경영학과 박사과정, svcplus@naver.com

임명성 | 삼육대학교 경영학과 교수, msyim@syu.ac.kr

최근 조직 환경은 급변하는 경영환경과 가치 중심의 조직문화 정착에 대한 요구가 증대되고 있다. 이러한 상황에서 리더십에 대한 관심은 기존의 성과 지향적 리더십을 넘어 구성원의 내적 동기와 의미 추구를 중시하는 영성리더십으로 확장되고 있다. 본 연구는 영성리더십이 구성원의 팀워크 인식에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고, 이 관계에서 심리적 임파워먼트의 매개효과를 검증하는 것을 목적으로 한다. 영성리더십은 Fry(2003)가 제안한 이론을 기반으로 비전, 이타적 사랑, 희망/믿음 등으로 구성되며, 리더가 조직 구성원에게 내적 동기를 부여하고 개인과 조직이 자기 한계를 넘어서 더 높은 목적과 의미를 추구하도록 이끄는 리더십으로 정의된다. 선행연구에 따르면 영성리더십은 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동 등 긍정적 조직성과와 밀접한 관련성을 갖는 것으로 나타났다(Fry, 2003; Reave, 2005). 이에 본 연구에서는 영성리더십이 구성원의 집단적 행동양식인 팀워크 인식에 미치는 영향에 대한 실증적 연구를 통해 영성리더십이 구성원의 팀워크 인식을 증진시키는 중요한 조직 리더십 요인임을 밝히고 이의 매개효과로 작용하는 심리적 임파워먼트를 살펴보고자 한다. 본 연구는 영성리더십이 단순히 개인 차원의 동기부여를 넘어서 조직 구성원의 집단적 행동과 협업역량 강화에 기여할 것으로 기대하며, 영성리더십 이론이 팀워크 및 조직성파로 확장될 수 있는 가능성을 제시하고자 하며, 실무적 시사점으로는 조직 내 영성리더십 개발을 통한 조직문화 혁신, 심리적 임파워먼트 강화 전략, 팀워크 활성화 방안 마련에 기여할 수 있을 것으로 본다.

**주제어** 영성리더십, 팀워크, 심리적 임파워먼트, 직무만족, 내적 동기부여

**논문형식** Research Paper



**KSMS**

사단 한국서비스경영학회  
법인 SERVICE MANAGEMENT SOCIETY



Korea

Service

Management

Society

학술세션



Session 3 | 고객경험 중심 서비스 전략

좌장

윤혜정 교수 (이화여자대학교)

발표

- 전민경, 김영준, 김창희 (인천대학교)
- 임국희, 김연성, 김연청, 박민서 (인하대학교)
- 정혜인, 황조혜 (경희대학교)
- 권수현, 황조혜 (경희대학교)
- 고정연, 황혜미 (삼육대학교), 박균석 (CJ프레시웨이)



## 공공기관 고객만족도 향상을 위한 경영컨설팅 방법론 Time-based PCSI 연구: 대기시간을 중심으로

전민경 | 인천대학교 경영학과 석사과정, rhpark@khu.ac.kr

김영준 | 인천대학교 경영학부 박사후연구원, brent.kim@inu.ac.kr

김창희 | 인천대학교 경영학부 부교수, ckim@inu.ac.kr

고객만족도 향상을 위해 개발한 컨설팅 방법론인 ‘Time-based PCSI’에 대해 논의해보고자 한다. 고객만족도란 고객이 경험한 서비스에 대해 얼마나 만족했는지에 대한 척도라고 정의할 수 있다. 하지만, 고객이 경험한 서비스와 제품에 대해 얼마나 만족했는지, 부족한 부분은 어떻게 개선해야 하는 지에 대해 기관 스스로 방안을 마련하기는 쉽지 않다. 공공기관은 기관의 특수성 때문에 이용 고객을 특정하는 것이 어렵고, 고객마다 가지고 있는 만족과 기대의 기준이 다르며 한정된 시간과 예산으로 사업을 진행하기 때문에 공공기관은 고객만족도 관리에 어려움을 겪고 있다. 이러한 실무적 어려움을 해소하기 위한 방안 마련을 위해 컨설팅적으로 접근하여 본 연구에서는 공공기관 고객만족도 향상을 위한 실증연구를 진행해보고자 한다. 더불어, 여러 가지 선행연구를 바탕으로 고객만족도에 큰 영향을 주는 요소 중 하나인 대기시간에 중점을 두고 고객만족도와 대기시간과의 상관관계를 비교 분석하여 공공기관 고객만족도사업에 대한 고객만족도를 향상시킬 수 있는 개선안을 모색해 보고자 한다. 본 연구를 통해 기대하는 학술적 및 실무적 시사점은 다음과 같다. 일선행정기관을 주된 연구대상으로 삼았던 기존 선행연구와 달리 업무 처리 과정이 더 복잡하고 시간도 더 많이 소요되는 준정부기관으로 연구 대상의 범위를 확대 및 적용시켜 기존 선행연구와 차별화를 보이고자 한다. 더 나아가, 향후 ‘Time-based PCSI’를 공공기관 고객만족도조사 대상사업에 적용하여 고객만족도 설문조사를 설문조사 결과 분석을 위해 2x2 matrix를 활용하여 고객만족도 향상을 위한 개선안 및 경영전략을 제안해보고자 한다.

**주제어** 공공기관, 고객만족도, 대기시간, SERVQUAL, Time-based PCSI

**논문형식** Research Paper

## 서비스 디자인 방법론을 통한 여객서비스 및 공항 서비스 개선 제안 연구

임국희 | 인하대학교 경영학과 박사과정, z952540838@gmail.com

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

김연청 | 인하대학교 경영학과 석사과정, canna1618@gmail.com

박민서 | 인하대학교 경영학과 석박통합과정, lsyp1993@naver.com

본 연구는 서비스 디자인 방법론을 활용하여 한국을 대표할 수 있는 인천국제공항 서비스 및 대한항공 서비스의 사용자 경험을 개선하기 위해 방안을 제안하는 것을 목적으로 하였다. 급변하는 항공 산업 환경과 사용자 기대의 다양화, 심화되는 여객기 산업의 경쟁에 따라, 국내 인천국제공항과 대한항공의 서비스를 대상으로 현상의 Service fail point를 파악하고 개선 방향을 모색하여 제안하고자 하였다. 이를 위해 본 연구에서 언급된 노선을 담당하는 다수의 20년 이상 근무한 승무원과 정성, 정량적 조사를 실시하여, 다양한 현장 경험과 의견을 기반으로 3개의 Persona를 설정하고 각각의 고객 여정 맵(Journey Map)과 서비스 청사진(Service Blue Print)을 그려 persona별 Service fail point를 도출하고 문제점을 분석하였다.

인천공항과 여객기 이용객정보 및, 인천공항 출국수속부터 여객기 탑승 및 이용까지의 과정을 세도잉 기법과 정성조사로 진행하였고, 이를 토대로 도출해낸 여러가지 Service fail point중에서 상대적으로 적은 예산, 차별화, 실현 가능성과 해외에서 시행중이나 국내에는 아직 제공되지 않는 서비스내용을 바탕으로 새로운 사용자 중심의 개선 아이디어를 제안하였다.

본 연구는 서비스 디자인 방법론을 통하여 인천국제항공 및 대한항공 서비스품질 향상에 실질적으로 기여할 수 있음을 보여주고, 향후 관련 분야에서의 실무 적용 가능성을 제시하고자 하였다.

**주제어** 공항 서비스, 항공 여객서비스, 서비스 디자인, 사용자 중심, 서비스 개선, 고객경험

**논문형식** Research Paper



## 외식업 스마트 오더 앱의 e-서비스스케이프가 고객 반응과 지속사용의도에 미치는 영향: 오프라인 서비스 품질의 조절효과를 중심으로

정혜인 | 경희대학교 조리외식경영학과 석사과정, hyein1925@gmail.com

황조혜 | 경희대학교 조리외식경영학과 교수, hwangj@khu.ac.kr

COVID-19 이후 비대면 소비 환경의 확산으로 외식 산업의 디지털 전환이 가속화되었다. 특히 외식 프랜차이즈 업계를 중심으로 스마트 오더 앱이 보편적인 주문 방식으로 정착되며, 고객은 매장 방문 전 앱을 통해 브랜드와 최초로 접점을 형성하게 되었다. 따라서 고객이 인지하는 디지털 서비스 환경인 e-서비스스케이프에 대한 이해는 더욱 중요해졌다. 그럼에도 불구하고, 고객이 인지하는 앱 내 서비스 환경이 고객 경험 전반에 어떤 영향을 미치는지를 실증적으로 분석한 연구는 부족한 실정이다.

기존 연구는 스마트 오더 시스템의 기능적 편의성이나 기술 수용 요인에 주로 집중해 왔으며, 온라인 서비스 품질이 고객 만족에 미치는 영향을 단일 차원에서 설명하는 경우가 대부분이다. 또한 디지털 환경에서 고객 반응을 설명하는 핵심 개념인 e-서비스스케이프의 구성 요소를 이론적으로 구분하지 않고, 일부 속성만을 단편적으로 다루고 있다.

이에 본 연구는 e-서비스스케이프를 기능적 차원(디자인, 시스템 품질, 정보 품질)과 서비스적 차원(C2C/C2B 관계적 요소)으로 구분한 뒤, 각 차원이 고객의 정서적·인지적 반응을 매개해 스마트 오더와 브랜드의 지속 사용 의도에 어떤 영향을 미치는지를 분석한다. 또한, 정서적·인지적 반응과 지속 사용 의도 간의 관계에서 오프라인 서비스 품질이 조절 변수로 작용하는지를 검증하고자 한다.

본 연구는 외식 산업의 핵심 온라인 채널인 스마트 오더 앱의 지속 사용 의도에 영향을 미치는 e-서비스스케이프 요인을 체계적으로 규명하여, 외식 산업 맥락에서의 이론 적용 가능성을 확장한다. 또한 스마트 오더 앱과 브랜드에 대한 지속 사용 의도를 구분해 온라인 서비스 경험과 브랜드 충성도 간의 상호작용을 구체적으로 설명하고자 한다. 이를 통해 온·오프라인 통합 환경에서 고객 경험을 설계하고자 하는 실무자에게 전략 수립을 위한 실증적 근거를 제시할 수 있을 것으로 기대된다.

**주제어** e-서비스스케이프, 스마트 오더, 지속 사용 의도, 오프라인 서비스 품질, 고객 반응

**논문형식** Research Paper

## 외식업 종사자들의 주방 자동화 로봇틱스 시스템 도입의도

권수현 | 경희대학교 스마트관광원 석사과정, shyun410@khu.ac.kr

황조혜 | 경희대학교 스마트관광원 교수, hwangj@khu.ac.kr

본 연구는 외식업체의 주방 자동화 로봇 도입 의도에 영향을 미치는 요인을 통합기술수용모델과 지각된 위험 이론을 기반으로 통합적으로 분석한다. 외식 산업은 타 산업에 비해 높은 인적 의존도로 인해 인력난, 인건비 상승, 서비스 품질 유지의 어려움 등 구조적 문제에 직면해 왔다. 이러한 상황에서 로봇 기술의 도입은 인력 부족 해소, 운영 효율성 향상, 서비스 품질의 균일화 측면에서 혁신적인 대안으로 주목받고 있다. 그럼에도 불구하고 현재 국내 외식업체의 주방 로봇 도입률은 극히 낮은 수준이며, 주문 자동화 시스템(키오스크)의 보급률과 비교할 때 큰 격차를 보인다. 이는 조리 로봇이 아직 외식업 현장의 실제 운영 환경과 작업 흐름에 충분히 부합하지 못하고 있음을 시사한다.

기존의 로봇 관련 연구는 대부분 호텔, 병원 등 타 산업에 집중하거나, 소비자의 감정적 반응이나 로봇의 의인화 인식을 다루는 데 중점을 두어, 실제 사용자이자 도입 결정 주체인 외식업 종사자의 기술 수용 행동을 분석한 연구는 매우 제한적이었다.

이에 본 연구는 이러한 연구 공백을 해소하기 위해 외식업 종사자를 대상으로 UTAUT의 성과 기대, 노력 기대, 사회적 영향, 촉진 조건과 지각된 위험(프라이버시 위험, 기술적 위험, 고용 위험, 재무적 위험)을 독립 변수로 설정하고, 사용자 태도를 매개로 하여 로봇 도입 의도에 미치는 영향을 검증한다. 또한 독립변수와 매개변수 간의 관계에서 종사자의 직무 권한과 직무 숙련도가 갖는 조절 효과를 검증한다.

본 연구는 외식업 현장의 핵심 주체인 종사자의 관점을 반영함으로써, 주방 자동화 기술이 실제로 정착되기 위한 요건과 전략을 제시한다. 나아가 외식업의 디지털 전환(DX)을 촉진하고, 로봇 도입률이 낮은 현실을 개선하는 데 기여하며, 기술 개발자와 공급자에게 종사자 중심의 실무적 도입 전략을 설계에 대한 시사점을 제시할 수 있을 것으로 기대 된다.

**주제어** 주방 자동화 로봇, 기술수용모형(UTAUT), 외식업 종사자, 업무권한, 업무숙련도

**논문형식** Research Paper



## 급식공간컨설팅 서비스 사례분석 - 신서비스개발(NSD) 프로세스를 중심으로

고정연 | 삼육대학교 경영학과 박사과정, svcplus@naver.com

황해미 | 삼육대학교 부교수, seiup@syu.ac.kr

박균석 | CJ 프레시웨이 책임, pkyunsuk@naver.com

급식서비스 기업들은 식자재 공급 중심의 비즈니스 모델을 고도화하고자 고객 맞춤형 솔루션 컨설팅을 강화하고 있다. 특히 급식시설 공간은 단순한 물리적 환경을 넘어 고객사의 조직문화, 동선, 인력 운영 및 업무 특성에 맞춰 전략적으로 기획될 필요가 있다. 최근 급식기업들이 고객사 요구에 맞춰 공간컨설팅의 서비스를 강화하고 있으며, 이는 급식시설이 기업의 효율성과 고객 만족도를 높이는 중요한 요소로 작용하고 있음을 보여준다. 본 연구는 국내 급식 전문기업 A사의 공간컨설팅 사례를 중심으로, 신서비스개발(New Service Development, NSD) 프로세스를 적용하여 서비스 기획부터 설계, 실행, 최적화에 이르는 전 과정을 분석하였다. 연구에서는 실제 사례를 통해 고객사의 Pain Point를 분석한 후, 맞춤형 공간 전략을 수립한 과정을 살펴본다. A사는 시뮬레이션 기반 설계를 활용하여, 고객의 요구사항을 시각적으로 반영하고, 운영 효율을 고려한 제안들을 했다. 또한 시공, 운영, 사후관리까지의 전 과정을 연계하여 일관된 컨설팅 체계를 구축하였다. 이러한 접근은 고객 만족도를 향상시키고, 식음 매출을 증가시키며, 동선 효율과 작업 편의성을 크게 개선하는 등의 구체적인 운영성과를 이끌어냈다. 이를 통해 공간컨설팅은 단기적인 기술 지원을 넘어서, 전략적 파트너십 기반의 서비스 모델로 발전할 수 있음을 확인할 수 있었다. 본 사례는 공간컨설팅의 서비스화 가능성을 제시하고, NSD 이론이 실제 서비스 개발에 어떻게 적용될 수 있는지를 보여주는 실무 중심의 사례로, 학문적 및 실무적 의의를 갖는다.

**주제어** 급식공간컨설팅, 솔루션 컨설팅, 신서비스개발(NSD), 전략적 파트너십, 기업 사례연구

**논문형식** Research Paper

## 학회 안내

(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 밀도있고 내실 있는 산학협력의 연구회와 세미나 등도 수행하고 있습니다.

### [회원가입안내] 사무국 김서영 사무국장

홈페이지 <http://koreaservice.or.kr> | 이메일 [ksms-office@daum.net](mailto:ksms-office@daum.net) | 문의전화 010-8957-4020

## 조직위원

학회장	최정일 (송실대학교)
조직위원장	이상명 (한양대학교)
조직위원	강주영 (아주대학교), 김창희 (인천대학교), 백창화 (대진대학교), 윤혜정 (이화여자대학교), 임성욱 (대진대학교), 정지아 (부천대학교), 조인수 (송실대학교), 최진영 (아주대학교), 최충범 (세종대학교)
학술위원장	이지은 (한양사이버대학교)
프로그램위원장	김민기 (KAIST)
사무국장	김서영 (인하대학교)

## 오시는 길



### 대한상공회의소

서울특별시 중구 세종대로 39  
상공회의소 회관  
T. 02-6050-3114

### 지하철 2호선

시청역 9번 출구 5분거리

### 지하철 1호선

서울역 3번 출구 5분거리

※ 주차장이 혼잡하오니, 가급적 대중교통 이용 부탁드립니다.

01	 LG전자	02	 한국도로공사	03	 CERAGEM	04	 (주)중앙고속	05	 축산물품질평가원 Korea Institute for Animal Products Quality Evaluation
06	 KSA 한국표준협회 KOREAN STANDARDS ASSOCIATION	07	 Incheon Airport 인천국제공항공사	08	 NS NS홈쇼핑	09	 KHNP KOREA HYDRO & NUCLEAR POWER CO., LTD. 한국수력원자력(주)	10	 TS LINE SYSTEM
11	 kotra 대한무역투자진흥공사	12	 한진KDN(주) KEPCO Knowledge, Data & Network Co., Ltd.	13	 KB 국민은행	14	 KCOEN 한국남동발전 KOREA ENERGY	15	 한전KPS(주)
16	 KOSME 중소벤처기업진흥공단 Korea SMEs and Startups Agency	17	 reco RESOURCE CONNECTOR	18	 DB손해보험	19	 Ksure 한국무역보험공사	20	 KOMIPO 한국중부발전
21	 REB 한국부동산원 Korea Real Estate Board	22	 KORAIL 한국철도	23	 한국남부발전주	24	 KOREAN AIR	25	 1KIBO 기술보증기금
26	 LOTTE WORLD ADVENTURE	27	 YLG 여수광양항만공사 YEosu GWANGYANG PORT AUTHORITY	28	 KAC 한국공항공사	29	 Comtec	30	 대한상공회의소
31	 SK telecom	32	 SPdining f&b system	33	 GE 그레핀 일렉트릭	34	 Fairmont AMBASSADOR SEOUL	35	 울산항만공사 ULSAN PORT AUTHORITY
36	 HDC 현대산업개발	37	 SR	38	 H 현대해상	39	 SONGAM	40	 KOMSCO 한국조폐공사
41	 SAMSUNG 삼성전자서비스	42	 KINTEX 킨텍스	43	 WORLD CNS CCTV, LED DISPLAY & LIGHTING TOTAL SYSTEM	44	 POSA 한국우편사업진흥원 KOREA POSTAL SERVICE AGENCY	45	 KCC정보통신

2025년 (사)한국서비스경영학회 춘계학술대회에  
큰 도움을 주셔서 대단히 감사드립니다.

# 축산유통디지털 플랫폼 구현으로 축산유통 데이터 대통합 시대를 이끕니다

생산에서 유통까지! 축산유통디지털 플랫폼  
축산유통의 미래, 디지털 혁신으로 열어가겠습니다

축산분야  
데이터  
통합 · 개방

축산유통의  
디지털 전환  
선도

축산유통  
정책 지원





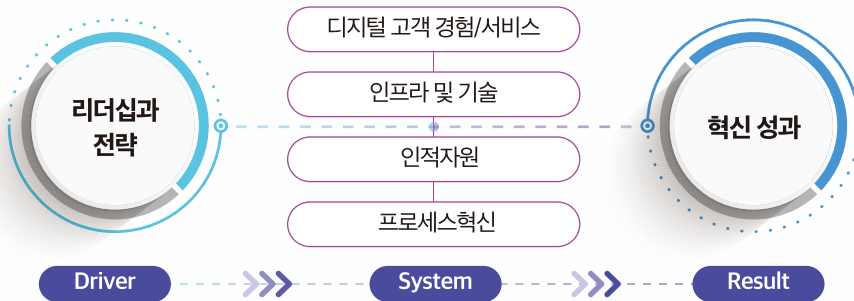
# 서비스어워드

KOREAN STANDARDS ASSOCIATION

2021년 출범한 DX서비스어워드는 우수한 서비스 품질과 성과를 실현하기 위해 ICT를 경영 전반에 효과적으로 접목하고, 신속한 디지털전환(DT)을 통해 고객의 디지털경험(DX)과 고객가치를 향상 시킨 기업과 단체를 발굴하여 포상하는 제도입니다.

## 모델 설계

글로벌 스탠더드인 MB 모형을 근간으로 DX 성숙도 진단모형과 평가모형을 바탕으로 심사기준 및 평가 프레임 수립



## 포상 효과

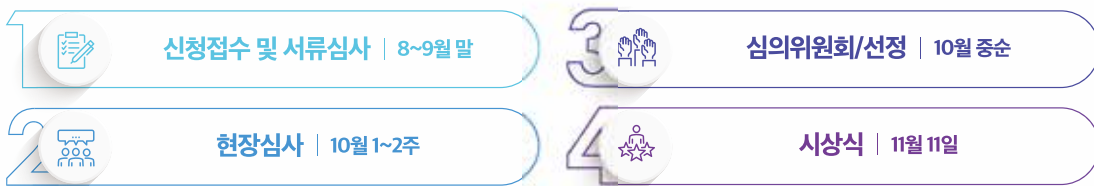
DX 성과에 대한 전문가 평가를 통해 현재 수준 진단 및 고객 신뢰성 확보

DX 전문 평가단의 피드백을 통해 개선사항 도출 및 DX 레벨업

효율적인 DX 투자분석 및 고객가치 향상방안 마련

공신력 있는 기관의 전문가 진단·평가를 통한 DX 전략 및 운영점검

## 포상 일정 및 운영



## 수상기업 현황

<p>롯데호텔앤리조트</p>	<p>신한카드</p>	<p>연세대학교 의과대학 용인세브란스병원</p>	<p>LG전자</p>
<p>KB국민은행</p>	<p>삼성카드</p>	<p>신한투자증권</p>	<p>WHO IS NEXT?</p>



Incheon Airport



**공항을 넘어, 세상을 바꿉니다.**

Beyond an Airport, Changing the World

# 새로운 에너지 세상을 만들다



세계를 넘어 우주까지 뻗어가는  
가능성의 에너지



혁신적 SMR 기술로 펼치는  
무한한 에너지



모두의 더 나은 삶을 만드는  
행복한 에너지





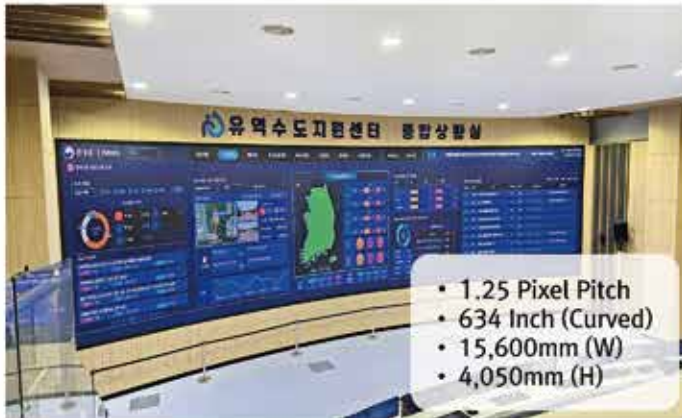
# 티에스라인시스템(주) LED Display

## 차세대 디스플레이 결정판

최고의 기술력과 품질, 안정성을 보장하는 티에스라인시스템(주) LED Display

### 국내 공공기관 종합상황실 최대 규모의 초대형 Curved LED Display 구축

티에스라인시스템(주)는 국내 공공기관 종합상황실 디스플레이 구축 전문기업으로 풍부한 시공 경험을 통해 안정성과 신뢰성이 검증된 초고화질 LED Display를 구축하였습니다.



### 안정성과 신뢰성이 검증된 LED Display

- 국내 공공기관 납품 실적을 보유한 품질이 검증된 LED Display
- 국내 공공기관 종합상황실 및 통합관제센터 상황판 디스플레이 구축 실적 다수 보유

### 원하는 형태 및 크기로 맞춤형 설계 가능

- 설치 환경에 관계없이 원하는 형태 및 크기로 설계/설치 가능
- 16:9 화면 비율을 적용 시 기종 FHD/UHD 콘텐츠를 추가편집없이 사용 가능

### 국내 최고 수준의 풍부한 시공 경험

- Step1 : 현장 방문 및 사전 실사
  - 제조사엔지니어 무상 현장 방문
- Step2 : 기술제안 지원
  - 최적의 설치 시나리오 제안
- Step3 : 설치 및 사후관리
  - 납기준수, 고객 Needs 충족

### LED 디스플레이의 다양한 라인업

- 종합상황실 및 통합관제센터 전용 프리미엄 LED Display (P0.9/P1.2/P1.5/P1.8)
- 대강당, 로비, 회의실, 강의실 전용 스탠다드 LED Display (P2.0/P2.5/P3.0/P4.0)

### 전원/신호 이중화 지원 LED 디스플레이

- 디스플레이 무중단 운영을 위한 전원 이중화 지원 (Option)
- 디스플레이 표출까지의 완벽한 물리적 신호 이중화 지원 (Option)

### 전면/후면 유지보수가 용이한 장비

- LED 모듈 장애시에도 실시간 교체가 가능한 디스플레이 탈착용 마그네틱 톨을 활용한 손쉬운 전면 유지보수
- 현장 상황에 유동적 대응이 가능한 전/후면 유지보수 가능

# 미국 통상 정책 관련 관세 대응 119 비즈니스 애로 상담센터

**상담내용** 관세, 수입규제, 인허가, 인증, 현지진출,  
법률 분야 기업 애로 상담

**상담방법** ☎ 대표전화 | 1600 - 7119

📧 온 라인 | [www.kotra.or.kr](http://www.kotra.or.kr)

💬 카카오톡 | KOTRA (대한무역투자진흥공사) 채널



Ch



**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 전선후 매니저  
고품질의 전기 공급



**판매**

전기사용의 정확한 계량, 검침, 수납  
고객과의 정직한 만남



**경영정보**

고객의 특성에 맞는 전력경영 IT  
솔루션 컨설팅, 설계 및 구축

# 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



# 모두의 선택엔 이유가 있었다



IRP, 수익도 안정도  
둘 다 놓칠 수 없으니까!

## 퇴직연금은 역시, KB국민은행입니다

KB퇴직연금 1:1 상담  
퇴직연금 상담센터 1599-0099

퇴직연금이 궁금할 땐  
'KB스타연금' 유튜브로 확인



2025년 1분기 말 개인형 IRP  
**1년 원리금비보장형 전은행권 1위, 연평균 수익률 4.01%**  
(5년 은행권 3위, 연평균 수익률 4.79%), 출처: 금융감독원 통합연금포털 공시

**1** 개인형 퇴직연금(IRP)  
**15년 연속 적립금 규모 1위**  
(2010년~2024년, 12월말 기준), 출처: 은행연합회 퇴직연금 비교 공시

\*금융투자상품은 예금자보호법에 따라 보호되지 않습니다. 또한, 자산가격변동, 환율 변동, 신용 등급 하락 등에 따라 투자원금 전액 또는 일부의 손실이 발생할 수 있으며, 그 손실은 투자자에게 귀속됩니다. \*과거의 운용성과가 미래 수익률을 보장하지 않습니다. \*이 퇴직연금은 예금자보호법에 따라 예금보호 대상 금융상품으로 운용되는 적립금에 대하여 다른 보호상품과는 별도로 1인당 "5천만원까지" 운용되는 금융상품 판매회사별 보호상품 압산 보호됩니다. \*당사는 퇴직연금에 관하여 충분히 설명할 의무가 있으며, 투자자는 투자에 앞서 그러한 설명을 충분히 들으시기 바랍니다. \*본 계약을 체결하기 전에 상품설명서 및 약관을 읽어 보시기 바랍니다. \*퇴직연금 계약기간 만료 전 중도해지하거나 계약기간 종료 후 연금 이의의 형태로 수령하는 경우 세액공제 받은 납입원금 및 수익에 대해 기타소득세(16.5%)세율이 부과될 수 있습니다. \*개인형 IRP 수수료는 연0.21%~연0.45%입니다. \*과세기준 및 과세방법은 향후 세법개정 등에 따라 변동될 수 있습니다. \*기타 자세한 내용은 퇴직연금 상담센터(1599-0099)로 문의하시거나 KB국민은행 홈페이지(www.kbstar.com)를 참조하시기 바랍니다. \*한국금융투자협회 심사필 제25-01775호(2025-04-29-2026-03-31) \*KB국민은행 준법감사인 상의필 제2025-1762호(2025.04.28.), 유효기간 2025.04.28.~2026.03.31.까지

# Clean & Smart Energy Leader **KOEN**

new  
renewable  
energy

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

자연과 인류를 위한 과감한 행보는  
대한민국 에너지의 대표 브랜드가 되었습니다.

**KOEN**의 Clean & Smart Leader 정신은  
대한민국을 움직이는 힘입니다.

탐라해상풍력 전경

# 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.

#생산자금 조기 확보

#지속가능한 공급망 구축

# 2025 중소기업 동반성장 네트워크론

## 내용

중진공과 동반성장 협약을 맺은 발주기업이 추천한 협력 수주기업에 발주서만으로 생산자금을 지원하는 금융상품

## 대상

최근 3개년 결산 재무제표를 보유하고 발주기업과 1년 이상 거래 실적(최근 1년 내 1회 이상 거래실적有)을 보유하고 있는 중소기업

## 신청방법

중진공 홈페이지(www.kosmes.or.kr)를 통해 온라인 신청

- 2025.1.9(목) 사업공고 및 예산 소진 시 신청 마감
- 문의
- 전국 어디서나 국번 없이 ☎ 1357
- 정책자금 안내콜센터 ☎ 1811-3655
- 전용 플랫폼 ☎ 1660-3832



동반성장 네트워크론  
공고문 바로보기

수주기업의  
안정,  
발주기업의  
신뢰

수주부터  
납품까지,  
튼튼한 금융  
동반자

최대 1년까지  
발주서 금액의  
80%를  
지원



## 신청절차

### step.1

(발주기업-중진공)  
협약체결

### step.2

(수주기업)  
네트워크론  
사업 신청

### step.3

(중진공)  
기업심사

### step.4

(중진공)  
지원결정,  
대출실행

### step.5

(수주기업)  
물품 납품

### step.6

(수주-발주기업)  
매출채권  
양도-양수

### step.7

(발주기업)  
대금상환





# 사업장 종합폐기물 수거서비스

정량 폐기물은  
업박스!



# 약속대로 이루어지길

함께, 약속  
DB손해보험





# 수출기업의 더 큰 성장에 **ksure**가 함께합니다

격변하는 대외환경 속에서 우리나라 수출기업들이 보다 유연하게 대응할 수 있도록  
한국무역보험공사는 기업들의 무역활동과 해외투자를 촉진하여  
미래 산업 초격차를 확보할 수 있도록 지원합니다.

한국무역보험공사

# 우리의 행복이

# 일상이 되도록

더 깨끗한 내일을 위해,  
함께 나아갈 우리를 위해,  
더 투명한 세상을 위해,  
한국중부발전이 이끌어 나가는 ESG 경영.

깨끗한 에너지로 국민이 신뢰하는  
지속가능한 발전회사가 되겠습니다.

**THINK TOMORROW,  
ESG LEADER!**



수소 밸류체인 구축 확대  
(수전해 기반 수소 생산기지,  
블루수소 생산 플랜트 구축)



미래를 위한 끊임없는 도전,  
발전사 최다 양수발전 사업자 선정  
(구례, 봉화)



해외 운영사업장  
발전5사 중 1위  
(11개소)



아세안국가 전력시장 선점을 위한  
TEAM KOMIPO 해외동반진출  
(9년 연속 동반성장평가 최고등급 달성)

국민을 위해 일하는 기관으로 거듭납니다!

REB NEW VISION

국민의 삶에  
안심과 가치를  
더하는  
부동산 파트너

CORE VALUE

공정  
혁신  
상생

 한국부동산원  
Korea Real Estate Board

# KTX 개통 21주년

## 21st ANNIVERSARY

### 하루 평균 이용객



### KTX 정차역 수



### KTX 운임 변화

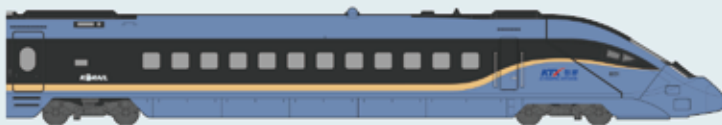
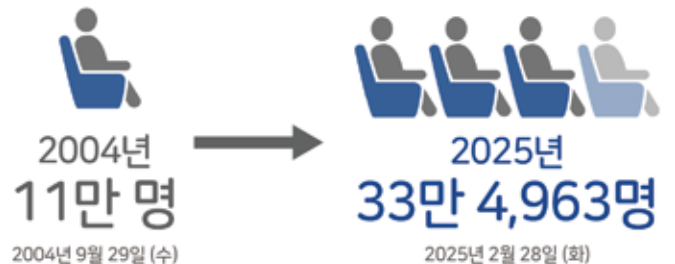
	2004년	2025년
서울↔대전	19,700원	<b>23,700원</b>
짜장면	3,222원	<b>6,613원</b>

\*출처 : (사)한국물가정보

### 하루 운행 횟수



### 하루 최대 이용객



### KTX 보유편성 수



# 친환경 에너지로 미래를 밝히는 글로벌 에너지 리더



ANYWHERE... ✈️ ... IS POSSIBLE

# 당신만의 특별한 곳은 어디인가요?

ANYWHERE IS POSSIBLE



대한항공  
KOREAN AIR

 KOREAN AIR

# 상상했던 기술 꿈꿔왔던 내일

내일이 기대되는 이유는  
기술기업의 꿈이 담긴 기술 덕분입니다

**1KIBO**  
기술보증기금



# 오늘, 롯데월드로 포켓몬과 함께 모험을 떠나자!



03.02-05.25

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



# 지역과 세계를 하나로

국민과 함께 비상하겠습니다

전국 14개 공항을 운영하는 한국공항공사는 지방과 세계를 더 넓게 연결하는 가장 안전하고 보다 편리하고 더욱 가까운 공항입니다.

대한민국 공항의 해외 수출을 통한 글로벌 경쟁력 강화와 4차 산업 기술을 접목한 스마트 공항 구축으로 미래 첨단 공항을 향한 도전과 혁신을 이어가겠습니다.



# 고객이 선택한 가장 **안전**·**신뢰**하는 국민의 고속!



**365일 고객을 가족처럼 모십니다**

(여객·전세·화물·차량광고·안보관광·종합정비)



**(주) 중앙고속**

# CERAGEM

Innovative Total Home-Healthcare Solution Provider

사람들의 더 나은 삶의 가능성을 새롭게 정의하고  
그들의 가치 실현을 위한 새로운 삶의 방식이 되는 것.

바로,  
세라젬의 혁신이자 존재 이유입니다.



Thank you,  
**CERAGEM!**

세상에서 고객에게 ‘고맙다’는 말을  
가장 많이 듣는 파트너가 되겠습니다.

# LG전자 구독 — 좋아요.



전문가가  
에어컨 속까지  
싹-청소해 주니까



케어매니저님이  
새것처럼 깨끗하게  
관리해주니까



구독만 하면  
쓰는 내내  
관리받으니까



손많이가는  
청소기 관리,  
알아서 다 해주니까

## 가전도 이제 전문케어 받는 시대

LG전자 구독 [subscribe](#)



LG전자 베스트샵 또는 LGE.COM에서 원하는 가전을 구독해 보세요

\* 제품별 계약조건에 따라 구독기간은 상이하며, 총 계약기간 동안 제품의 소유권은 회사에게 있음. 계약기간이 3년 이하 상품은 계약만료 후 소유권이 고객에게 이전되지 않으며, 재구독/반납/인수(비용 추가)여부를 필수로 선택 가능. 4년~6년인 상품은 계약만료 후 제품 소유권이 고객에게 이전됨.