

2018 (사)한국서비스경영학회 주계학술발표대회

포용성장시대의 신서비스 창출

- 일시 : 2018년 11월 24일 (토요일) 13:00 ~ 18:00
- 장소 : 서강대학교 바오로관 101호(서울시 마포구 백범로35)

주최 : (사)한국서비스경영학회

후원 : 산업통상자원부 국가기술표준원 / 한국표준협회 / 서강대학교 /
신세계 / 한국인력관리공단 / 한국서비스진흥협회

학술대회 프로그램 안내

- 포용성장시대의 신서비스 창출 -

접수 및 등록 (11:30 - 12:40)		바오로관 101호
이사회 (11:30 - 12:30)		바오로관 203호
제1부 개회식 (13:00 - 13:20)	- 환영사 (한국서비스경영학회장) - 축사	사회 : 이흥희 교수
제2부 기조연설 (13:20 - 14:20)	- 권점주 득심경영연구원 원장 (前 신한생명 대표이사 사장/부회장) - 변화와 혁신으로 최고의 성과를 이끌어 내는 得心의 기술	바오로관 101호
14:20 - 14:30		휴식 및 이동
SESSION A (14:30 - 15:50)	제1분과 : 연구논문 I (서비스평가모델)	바오로관 605호
	제2분과 : 연구논문 II (서비스인력 및 고객관리)	바오로관 503호
	제3분과 : 콜센터 연구회	바오로관 201호
	제4분과 : 서비스품질과 지수 연구회	바오로관 505호
	제5분과 : 하스피탈리티 서비스 연구회	바오로관 203호
	제6분과 : 대학생 공모전 I	마태오관 608호
	제7분과 : 대학생 공모전 II	마태오관 610호
15:50 - 16:00		휴식 및 이동
SESSION B (16:00 - 17:20)	제1분과 : 연구논문 III (융합서비스)	바오로관 605호
	제2분과 : 석·박사 스펙셜	바오로관 503호
	제3분과 : 서비스디자인 연구회	바오로관 505호
	제4분과 : 항공서비스 연구회	바오로관 507호
	제5분과 : 신서비스개발 연구회	바오로관 603호
	제6분과 : 대학생 공모전 I (계속)	마태오관 608호
	제7분과 : 대학생 공모전 II (계속)	마태오관 610호
17:20 - 17:30		휴식 및 이동
총회 (17:30 - 17:40)	- 학회 총회 - 연구윤리 교육	바오로관 101호
폐회식 (17:40 - 18:00)	- 대학생 공모전 시상식 - 폐회식	바오로관 101호

※ 대학생 공모전은 14:30부터 17:00까지 진행됩니다.

◇ 기조연설 (바오로관 101호 13:20-14:20)

발표명	발 표 자
변화와 혁신으로 최고의 성과를 이끌어 내는 得心의 기술	권점주 (득심경영연구원 원장)

Session A

(14:30 ~ 15:50)

◇ 제1분과 (바오로관 605호) - 연구 논문 1 (서비스평가모델)

좌 장 : 홍 석 기 (단국대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
국제물류주선기업 관점의 국적항공사 화물서비스의 중요도 및 만족도 연구	김용정(서강대학교) 하병천(서강대학교)	남현정(전남대학교)
의료기관 평판 측정 척도 개발 및 의료기관 평판이 의료종사자에 미치는 영향에 관한 연구	손지민(숭실대학교) 유한주(숭실대학교)	이은지(강남대학교)
해외시니어관광객의 관광동기에 따른 시장세분화연구 : Mixture Model을 활용하여	조아람(경희대학교) 이훈영(경희대학교)	김용정(서강대학교)
한국과 싱가포르의 고객만족도 종단적 비교연구: NCSI와 CSISG 중심으로	이은지(강남대학교) 조철호(대구한의대학교)	지성구(한밭대학교)

◇ 제2분과 (바오로관 503호) - 연구논문 2 (서비스인력 및 고객관리)

좌 장 : 이 홍 희(서울과학기술대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
일과 삶의 균형(Work and Life Balance)이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향	서창적(서강대학교) 최은실(서강대학교)	송광석(승실대학교)
포털사이트의 웹 서비스 품질이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 관한연구: Kano 모델을 중심으로	하지용(승실대학교) 유한주(승실대학교) 김지은(승실대학교)	김중훈(서강대학교)
서비스기업의 위계적조직문화가 서비스지향성에 미치는 영향 : 조직내분위기의 매개역할	서창적(서강대학교) 정주연(서강대학교)	이인태(경남대학교)

◇ 제3분과 (바오로관 201호, 14:30-16:00) - 콜센터 연구회

좌 장 : 서창적 (서강대학교)

발표 제목	발 표 자
콜센터 경영자, 운영자가 알아야 할 2018년 근로기준법관련 주요 개정사항	손석주(하임경영권설팅)
비대면 채널 실태조사 - KS-CQI(콜센터품질지수)조사 업종 중심으로 -	윤진아(한국표준협회)

◇ 제4분과 (바오로관 505호) - 서비스품질과 지수 연구회

좌 장 : 곽영환 (상지영서대학교)

발표 제목	발 표 자
서비스 KS인증 동향	김상진(한국표준협회)
국가공인 자격의 서비스 품질요인 : 서비스경영자격(SMAT)의 사례를 중심으로	김경안(한국생산성본부) 임효창(서울여자대학교)
서비스품질 표준화를 통한 건축물 안전 및 자산관리 서비스 개선사례	전인호(포스메이트)

◇ 제5분과 (바오로관 203호) - 하스피텔러티 서비스 연구회

좌 장 : 유시정 (경기대학교)

발표 제목	발 표 자
관계혜택이 신뢰,몰입과 고객시민행동에 미치는 영향 - 하스피텔러티산업을 중심으로-	김영택(경기대학교) 최지나(경기대학교)
하스피텔러티산업 종사원의 감정노동이 직무만족과 심리적 웰빙에 미치는 영향	양성운(청운대학교) 오조원(청운대학교)
특급호텔 이용자의 경험가치가 소비가치에 미치는 영향	차현수(락사마나대학교) 이순택(경기대학교)
놀이공원 이용경험이 몰입, 만족 및 지속적 이용의도에 미치는 영향	한상린(한양대학교) 강민정(한양대학교) 백민선(한양대학교)
하스피텔러티기업 비대면 서비스의 지속적 사용의도에 관한 연구	유시정(경기대학교) 이혜현(경기대학교) 백민선(한양대학교)

◇ 제6분과 (마태오관 608호, 14:30-17:00) - 대학생 공모전 1

좌 장 : 박태진(건양대학교)

공모전 제목	팀 명	팀 원
포용성장을 위한 신서비스 개발	독중독	이재연(서강대학교) 노채영(서강대학교) 박소연(서강대학교)
고령자 에이지즘(Ageism) 해소를 위한 ‘Valube’ 서비스	뷰티쳐	정장현(인하대학교) 고예령(인하대학교)
ICT 기술을 활용한 2세대 임신부 좌석 서비스, 스마트 시트	텐텐	김기도(서강대학교) 이호택(서강대학교) 신유라(서강대학교)
운동으로 인싸 되기	하이파이브	곽형민(서강대학교) 박찬수(가천대학교) 이태규(한국외국어대학교)
외국인 유학생 통합 지원 서비스 제안	소화가 잘되는 우유	김 권(서강대학교) 전형석(서강대학교) 김재경(서강대학교)
물품 거래를 기반으로 한 새로운 기부 플랫폼	이이정이	정희정(서강대학교) 이민주(서강대학교) 이지형(서강대학교) 정상희(서강대학교)
청각 장애인을 위한 일상 지원 서비스	happy new ear	남길현(한밭대학교) 임서현(한밭대학교) 홍유진(한밭대학교) 나경주(한밭대학교)
딸래미의 마음으로 : 노년층 대상 도시락 배달 신서비스	딸램들	전승현(서강대학교) 정채은(서강대학교) 황민정(서강대학교)

◇ 제7분과 (마태오관 610호, 14:30-17:00) - 대학생 공모전 2

좌 장 : 김정우(한국인력관리공단) / 운영진(상명대학교)

공모전 제목	팀 명	팀 원
QRlergic Pro	알 기 (알레르기 정보를 기억하자)	변종호(인하대학교) 하준희(인하대학교) 이유나(인하대학교)
10초면 바뀌는 세상	유티	전유정(서강대학교) 김채영(인천대학교)
시각장애인을 위한 의약품 스캔 IoT	Lampas (람파스)	권오빈(서울여자대학교) 권현경(서울여자대학교) 노송희(서울여자대학교) 백 엘(서울여자대학교) 장보금(서울여자대학교)
너, 나 그리고 스마트	In sunny, 일상 속 맑은 날	이혜령(건양대학교) 조인선(건양대학교) 구효정(건양대학교) 이현지(건양대학교)
실시간 제보 기반의 안전 정보 공유 플랫폼 서비스	다정한 이웃	김준수(인하대학교) 변진우(인하대학교) 유윤상(인하대학교) 이민웅(인하대학교) 정한설(인하대학교)
스마트 택시	택시타슈	조민지(서울여자대학교) 박소영(서울여자대학교) 장보운(서울여자대학교) 김수연(서울여자대학교)
Star(Safety Travel Around the Real-world)	아뱅레인저	진태우(인하대학교) 오다혜(인하대학교) 이혜술(인하대학교) 조재식(인하대학교)

Session B

(16:00 ~ 17:20)

◇ 제1분과 (바오로관 605호) - 연구논문 3 (융합서비스)

좌 장 : 김 재 환 (나사렛대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
제품의 기술 혁신성과 심미적 디자인이 소비자 수용도에 미치는 영향: 소비자의 감각주구성향을 중심으로	김미리(서강대학교) 전주언(안양대학교)	강동석 (강릉원주대학교)
SST(Self-Service Technology) 서비스품질 및 지각된 가치가 고객인게이지먼트에 미치는 영향 -스타벅스 픽업서비스 사이렌 오더(Siren Order)를 중심으로-	서창적(서강대학교) 이혜연(서강대학교)	김준희 (서울기독대학교)
옴니채널 운영 상황에서 물류서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향	최수호(서강대학교) 김민균(서강대학교)	남현정(전남대학교)
한국 중소기업의 기술혁신 서비스 프로젝트에서 인재가 기여하는 긍정적 효과 분석	박병철(한국IBM) 강동석(강릉원주대학교) 이덕희(한국과학기술원)	김미리(서강대학교)
미술작품 대여플랫폼 서비스품질이 이용자의 만족과 장기거래지향성에 미치는 영향	서창적(서강대학교) 차효은(서강대학교)	이인태(경남대학교)

◇ 제2분과 (바오로관 503호) - 석 · 박사 스페셜

좌 장 : 이 돈 희 (인하대학교)

논문 제목	발 표 자
보상프로그램의 디자인 요소가 고객의 규칙 준용 의도에 미치는 영향 : B2C 공유서비스 상황에서	이우현(연세대학교) 최선미(연세대학교) 김수연(연세대학교)
외래환자의 투약 및 치료과정 경험이 의료진과의 관계품질 및 재방문의도에 미치는 영향	서창적(서강대학교) 이슬기(서강대학교)
P2P 공유서비스 실패상황에서의 고객 반응 연구 : 의사소통스타일의 조절효과 중심으로	강주영(연세대학교) 최선미(연세대학교) 김수연(연세대학교) 김희진(연세대학교)

◇ 제3분과 (바오로관 505호) - 서비스디자인 연구회

좌 장 : 김연성 (인하대학교)

발표 제목	발 표 자
신세계의 고객경험관리	송근호(신세계)
공공서비스 개선을 위한 서비스 디자인 사례 연구	이경선 (한국능률협회컨설팅)
서비스디자인을 통한 서비타이제이션 사례 연구	김연성(인하대학교) 윤 용(인하대학교)

◇ 제4분과 (바오로관 507호) - 항공서비스 연구회

좌 장 : 김민수 (한서대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
항공사 객실승무원의 굽 높이 변화가 발목근육의 피로도에 미치는 영향	박혜윤(한서대학교) 김민수(한서대학교)	정민주(한국교통대학교) 고창현(아시아나항공)
항공서비스전공대학생의 진로장벽 지각에 관한연구	배신영(대림대학교)	정지아(부천대학교) 박소연(한서대학교)
항공사 객실승무원의 직무요구가 직무열의에 미치는 영향	박인혜(경기대학교) 윤성준(경기대학교)	전애은(한서대학교) 오아현(제주항공) 조한주(아시아나항공)
환대산업종사원의 업무스트레스와 업무만족도의 영향관계	왕수명(세한대학교)	양지혜(장안대학교) 장창권(아시아나항공) 박혜윤(한서대학교)
항공사의 기업문화가 반영된 스토리텔링 마케팅의 효과성에 관한 연구	정영미(한서대학교) 박소연(한서대학교)	박윤미(청주대학교) 권도희(재능대학교)

◇ 제5분과 (바오로관 603호) - 신서비스개발 연구회

좌 장 : 황혜미 (서비스엑셀런스연구소)

발표 제목	발 표 자
서비스산업의 감성경영을 위한 감성지능 연구	권도희(인천재능대학교)
서비스 혁신 사례연구-기술기반셀프서비스 중심으로	황정운(서강대학교)
4차 산업혁명시대 콜센터의 진화: 무인상담	윤주옥(LG전자)

◇ 제6분과 (마태오관 608호, 14:30-17:00) - 대학생 공모전 1

좌 장 : 박태진(건양대학교)

공모전 제목	팀 명	팀 원
포용성장을 위한 신서비스 개발	독중독	이재연(서강대학교) 노채영(서강대학교) 박소연(서강대학교)
고령자 에이지즘(Ageism) 해소를 위한 ‘Valube’ 서비스	뷰티쳐	정장현(인하대학교) 고예령(인하대학교)
ICT 기술을 활용한 2세대 임신부 좌석 서비스, 스마트 시트	텐텐	김기도(서강대학교) 이호택(서강대학교) 신유라(서강대학교)
운동으로 인싸 되기	하이파이브	곽형민(서강대학교) 박찬수(가천대학교) 이태규(한국외국어대학교)
외국인 유학생 통합 지원 서비스 제안	소화가 잘되는 우유	김 권(서강대학교) 전형석(서강대학교) 김재경(서강대학교)
물품 거래를 기반으로 한 새로운 기부 플랫폼	이이정이	정희정(서강대학교) 이민주(서강대학교) 이지형(서강대학교) 정상희(서강대학교)
청각 장애인을 위한 일상 지원 서비스	happy new ear	남길현(한밭대학교) 임서현(한밭대학교) 홍유진(한밭대학교) 나경주(한밭대학교)
딸래미의 마음으로 : 노년층 대상 도시락 배달 신서비스	딸램들	전승현(서강대학교) 정채은(서강대학교) 황민정(서강대학교)

◇ 제7분과 (마태오관 610호, 14:30-17:00) - 대학생 공모전 2

좌 장 : 김정우(한국인력관리공단) / 운영진(상명대학교)

공모전 제목	팀 명	팀 원
QRlergic Pro	알 기 (알레르기 정보를 기억하자)	변종호(인하대학교) 하준희(인하대학교) 이유나(인하대학교)
10초면 바뀌는 세상	유티	전유정(서강대학교) 김채영(인천대학교)
시각장애인을 위한 의약품 스캔 IoT	Lampas (람파스)	권오빈(서울여자대학교) 권현경(서울여자대학교) 노송희(서울여자대학교) 백 엘(서울여자대학교) 장보금(서울여자대학교)
너, 나 그리고 스마트	In sunny, 일상 속 맑은 날	이혜령(건양대학교) 조인선(건양대학교) 구효정(건양대학교) 이현지(건양대학교)
실시간 제보 기반의 안전 정보 공유 플랫폼 서비스	다정한 이웃	김준수(인하대학교) 변진우(인하대학교) 유윤상(인하대학교) 이민웅(인하대학교) 정한설(인하대학교)
스마트 택시	택시타슈	조민지(서울여자대학교) 박소영(서울여자대학교) 장보운(서울여자대학교) 김수연(서울여자대학교)
Star(Safety Travel Around the Real-world)	아뱅레인저	진태우(인하대학교) 오다혜(인하대학교) 이혜술(인하대학교) 조재식(인하대학교)