

2019 (사)한국서비스경영학회 하계학술발표대회

4차 산업혁명 시대의 서비타이제이션

- 일시 : 2019년 07월 03일 (수요일) 13:00 ~ 18:00
- 장소 : 중앙대학교 100주년기념관(310관) 605호
(서울시 동작구 흑석로 84)

주최 : (사)한국서비스경영학회

후원 : 산업통상자원부 국가기술표준원 / 한국표준협회 / 마스타 자동차(주)
/ 중앙대학교 / 상명대학교 LINC+ 사업단 / 인천국제공항공사 /
한국서비스진흥협회

등 록 안 내

■ 등록 장소 : 중앙대학교 100주년기념관(310관) 605호 앞

■ 등록 시간 : 2019년 7월 3일(수) 11:30~12:50

■ 등 록 비 : 무료

■ 주 차 : 학내 주차

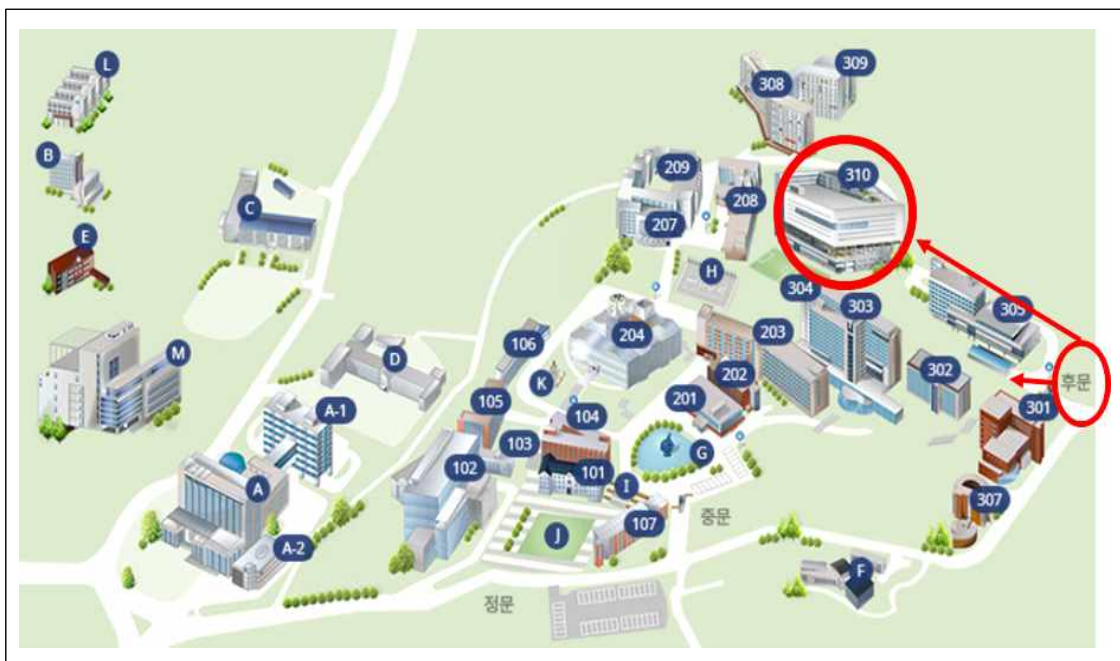
※ 주차권 지급이 되지 않는 점 양해 부탁드립니다.

■ 오시는 길

▶ 주소 안내

• 서울시 동작구 흑석로 84, 중앙대학교 100주년기념관(310관)

- 행사 건물이 후문과 근접해 있습니다. 후문으로 진입하시어 하기의 화살표 방향으로 이동하시면 주차장으로 이동하실 수 있습니다.



▶ 지하철 출구 안내

7호선	상도역(중앙대앞)	5번 출구에서 도보 10분
9호선	흑석역(중앙대입구역)	3,4번 출구에서 도보 15분

학술대회 프로그램 안내

- 4차 산업혁명 시대의 서비타이제이션(Servitization) -

접수 및 등록 (11:30 - 12:50)		310관 605호 앞
제1부 개회식 (13:00 - 13:30)	- 환영사 (한국서비스경영학회장) - 축사 - 시상	사회 : 이흥희 교수
제2부 기조연설 (13:30 - 14:20)	- 안영진 CBS재단 이사장 - 서비스혁신 : 드라이버와 사례	310관 605호
14:20 - 14:30 휴식 및 이동		
SESSION A (14:30 - 15:50)	제1분과 : 연구논문 I	310관 901호
	제2분과 : 서비스디자인 연구회	310관 902호
	제3분과 : 콜센터 연구회	310관 920호
	제4분과 : 서비스품질과 지수 연구회	310관 903호
	제5분과 : 대학생 공모전 I	310관 921호
	제6분과 : 대학생 공모전 II	310관 922호
15:50 - 16:00 휴식 및 이동		
SESSION B (16:00 - 17:20)	제1분과 : 연구논문 II	310관 901호
	제2분과 : 연구논문 III (상명대학교 LINC+ 사업단 특별 세션)	310관 902호
	제3분과 : 항공서비스 연구회	310관 903호
	제4분과 : 신서비스개발 연구회	310관 904호
	제5분과 : 대학생 공모전 I (계속)	310관 921호
	제6분과 : 대학생 공모전 II (계속)	310관 922호
17:20 - 17:30 휴식 및 이동		
종회 (17:30 - 17:40)	- 학회 종회 - 연구윤리 교육	310관 605호
폐회식 (17:40 - 18:00)	- 우수논문발표상 시상 - 대학생 공모전 시상 - 폐회식	310관 605호

※ 상기 일정은 학회 내부사정에 따라 변경될 수도 있습니다.

◇ 기조연설 (310관 605호 13:30-14:20)

발표명	발 표 자
서비스혁신 : 드라이버와 사례	안영진 이사장 (CBS재단)

Session A

(14:30 ~ 15:50)

◇ 제1분과 (310관 901호, 14:30-15:50) - 연구 논문 1

좌 장 : 홍 석 기 (단국대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
뇌파분석과 딥러닝을 이용한 브랜드 이미지 분석에 관한 연구	권혁준 (ITConsultingGroup) 안은규 (한국폴리텍대학)	이인태(경남대학교)
은행의 사회적 책임 활동이 경영성과에 미치는 영향: 가시성의 조절효과를 중심으로	김도익(서강대학교) 민용기(서강대학교)	남현정(전남대학교)
직무열의가 혁신행동에 미치는 영향 - 긍정심리자본 매개효과 -	도재수(경북대학교) 김경석(경북대학교)	김상수(용인대학교)
면세점 어플리케이션 서비스의 지속사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 후기수용모델(PAM)을 기반으로	이한나(숭실대학교) 최정일(숭실대학교)	김종훈(서강대학교)

◇ 제2분과 (310관 902호, 14:30-15:50) - 서비스디자인 연구회

좌 장 : 최 정 일 (승실대학교)

발표 제목	발 표 자
Digital Transformation 시대의 고객경험기반 서비스디자인	채행석 팀장 (KT)
개념을 디자인하다	문재화 대표 (모온)
고객으로부터 신뢰받는 커머스 포털, 안심환불 서비스	서승현 매니저 (11번가)
Table Management System	김준우 팀장 (롯데호텔)

◇ 제3분과 (310관 920호, 14:30-15:50) - 콜센터 연구회

좌 장 : 서 창 적 (서강대학교)

발표 제목	발 표 자
무인상담의 품질요인	윤주옥 수석 (LG전자 하이텔레서비스)
고객센터 상담사 증식시간 개선	박재근 (아주대학교)

◇ 제4분과 (310관 903호, 14:30-15:50) - 서비스품질과 지수 연구회

좌 장 : 곽 영 환 (상지영서대학교)

발표 제목	발 표 자
좋은 일자리로의 서비스고도화 전략	정미경 상무 (유베이스)
3세대 조격차공항을 위한 인천공항 스마트서비스	김홍수 팀장 (인천국제공항공사)

◇ 제5분과 (310관 921호, 14:30-17:20) - 대학생 공모전 1

좌 장 : 신 재 휴 (서울시립대학교)

공모전 제목	팀 명	팀 원
팀 투 스토어 커뮤니케이션 경영 컨설팅 서비스	BRIDGE	정다운(동덕여자대학교) 한애리(동덕여자대학교)
전단지 DROP	777	김소희(건양대학교) 김유경(건양대학교) 김혜주(건양대학교) 이유나(건양대학교) 한혜림(건양대학교)
HSH(home sweet home)	파란옥수수	이현정(인하대학교) 김용현(인하대학교) 이세라(인하대학교) 길예림(인하대학교) 박윤수(인하대학교)
Wear Genie	알리바바와 2지니	강민아(건양대학교) 곽수경(건양대학교) 류채희(건양대학교)
반려동물 맞춤 건강관리 서비스	H2	이민희(단국대학교) 정희진(단국대학교)
계절과 날씨에 대비하다, 'Today Scanner'	네이처리퍼블릭	강연지(건양대학교) 김진하(건양대학교) 임효진(건양대학교) 장해린(건양대학교)
Shall we go together?	GPS	공민식(한서대학교) 박상현(한서대학교) 성찬우(한서대학교) 이재호(한서대학교) 유운형(한서대학교)
OOTD	누리알찬	김영주(건양대학교) 김유미(건양대학교) 송유진(건양대학교) 한혜은(건양대학교) 홍세진(건양대학교)
리더웨이(Lead A Way)	리더웨이 (Lead A Way)	김선우(인하대학교) 김지훈(인하대학교) 신지원(인하대학교)
삼성전자 웨어 노트북 서비스 (SNS 서비스)	SNS	서혜민(한밭대학교) 이한별(한밭대학교) 김요림(한밭대학교) 박민우(한밭대학교) 박수민(한밭대학교)
동행 플랫폼 'Together'	컬쳐쇼크	김주빈(상명대학교) 구주희(상명대학교) 송지우(상명대학교) 이지은(상명대학교) 이소은(상명대학교)

◇ 제6분과 (310관 922호, 14:30-17:20) - 대학생 공모전 2

좌 장 : 박태진(건양대학교)

공모전 제목	팀 명	팀 원
축구화의 서비타이제이션	칠종칠금	권진희(서울시립대학교) 이기석(서울시립대학교) 조영욱(서울시립대학교)
병원 의료 서비스의 대기 시간 축소를 통한 효율성 제고	CC(Concierge Consortium)	고대균(서울과학기술대학교) 김동민(서울과학기술대학교) 천광희(서울과학기술대학교) 이승호(한양대학교)
컬링을 이용한 서비타이제이션	인코스	임경민(서울시립대학교) 이지영(서울시립대학교) 고은지(서울시립대학교)
All in one by phone	일당백	정해원(경남대학교) 고지민(경남대학교)
트레이닝 머신의 디지털화	강서브	김용성(서울시립대학교) 이상현(서울시립대학교) 박진홍(서울시립대학교)
펫비스(Petvice)	펫비스(Petvice)	배정현(인하대학교) 권현경(인하대학교) 임주희(인하대학교) 곽준경(인하대학교) 정혜정(인하대학교)
러닝화의 팔창과 IoT 결합상품	달려라 하니	이성현(서울시립대학교) 한자희(서울시립대학교) 이종웅(서울시립대학교)
부착식 GPS 서비타이제이션	팀어벤져스	차현중(서울시립대학교) 장지훈(서울시립대학교) 주경수(서울시립대학교)
서비타이제이션을 통한 자세 모니터링 및 체형교정의 신 서비스	lsf.	안영권(서울시립대학교) 박종혁(서울시립대학교) 김동규(서울시립대학교)
여.기.다 (여행 갈 기회는 다시오지 않는다.)	여기다	양유림(상명대학교) 문지해(상명대학교) 조성윤(상명대학교) 조대영(상명대학교) 고진권(상명대학교) 박성준(상명대학교)
방구석 레시피	텀블러	이원석(서울시립대학교) 김진환(서울시립대학교) 이동욱(서울시립대학교)

Session B

(16:00 ~ 17:20)

◇ 제1분과 (310관 901호, 16:00-17:20) - 연구 논문 II

좌 장 : 윤 용 (인하대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
온라인 오픈마켓 플랫폼 신뢰가 판매자 신뢰와 거래만족, 그리고 지속사용의도에 미치는 영향	김상수(용인대학교) 김미리(서강대학교)	전주언(안양대학교)
배달 앱과 배달음식업체 선택 속성이 배달 앱 및 배달음식업체의 만족도, 고객행동의도에 미치는 영향 연구	안은주(경북대학교) 김성수(경북대학교)	김종훈(서강대학교)
중동적 경험소비가 행복감에 미치는 영향: 시간경과에 따른 행복감의 망각	최한나(안양대학교) 전주언(안양대학교)	김미리(서강대학교)
기업의 서비스화 전략에 대한 실행사례 분석연구	윤용(인하대학교) 김연성(인하대학교)	송광석(승실대학교)

◇ 제2분과 (310관 902호, 16:00-17:20) - 연구논문 III
4차산업혁명시대 사회맞춤형 제품 및 서비스 개발 전략
(상명대학교 LINC+ 사업단 특별 세션)

좌 장 : 조 일 형 (상명대학교)

논문 제목	발 표 자
사용자 중심 연구개발 방법론의 비교 분석	조일형(상명대학교)
사회맞춤형 대학 교육 서비스 발전전략에 대한 고찰	김성재(상명대학교)
3D프린팅 작업의 후처리 가공에 대한 고찰	공인복(상명대학교)
숙박업소 노쇼 방지를 위한 확정 예약 거래 서비스 플랫폼 구축 연구	양유림(상명대학교)
환류 관광 활성화를 위한 외국인-내국인 매칭 서비스 플랫폼 개발 연구	구주희(상명대학교)

◇ 제3분과 (310관 903호, 16:00-17:20) - 항공서비스 연구회

좌 장 : 김 민 수 (한서대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
항공서비스전공 여대생이 지각한 진로장벽과 진로준비행동의 관계에서 진로결정자기효능감의 매개효과	정영미(한서대학교) 박소연(한서대학교)	정민주(한국교통대학교) 배신영(대림대학교) 양지혜(장안대학교)
조건부가치평가법을 이용한 항공기 기내안전 가치평가	왕수명(세종대학교) 이희찬(세종대학교)	박혜윤(한서대학교) 양현주(한국관광대학교) 정영미(한서대학교)
국내항공사의 페이스북 기반 마케팅의 정보특성이 브랜드태도에 미치는 영향 - 지각된 가치의 조절효과를 중심으로 -	정민주 (한국교통대학교)	정지아(부천대학교) 박소연(한서대학교) 김민수(한서대학교)

◇ 제4분과 (310관 904호, 16:00-17:20) - 신서비스개발 연구회

좌 장 : 황 혜 미 (삼육대학교)

발표 제목	발 표 자
스타벅스 사이렌오더의 지각된 가치가 고객인게이지먼트에 미치는 영향	이혜연 팀장 (서비스엑셀런스연구소)
수술 사후관리 및 환자 동의 체계 구축 사례	노미정 (가톨릭대학교 암연구소)
환자경험증진을 위한 일산병원 고객경험디자인 우수사례	남현정(전남대학교) 황혜미(삼육대학교) 박희선 파트장(일산병원)

◇ 제5분과 (310관 921호, 14:30-17:20) - 대학생 공모전 1

좌 장 : 신 재 휴 (서울시립대학교)

공모전 제목	팀 명	팀 원
팀 투 스토어 커뮤니케이션 경영 컨설팅 서비스	BRIDGE	정다운(동덕여자대학교) 한애리(동덕여자대학교)
전단지 DROP	777	김소희(건양대학교) 김유경(건양대학교) 김혜주(건양대학교) 이유나(건양대학교) 한혜림(건양대학교)
HSH(home sweet home)	파란옥수수	이현정(인하대학교) 김용현(인하대학교) 이세라(인하대학교) 길예림(인하대학교) 박윤수(인하대학교)
Wear Genie	알리바바와 2지니	강민아(건양대학교) 곽수경(건양대학교) 류채희(건양대학교)
반려동물 맞춤 건강관리 서비스	H2	이민희(단국대학교) 정희진(단국대학교)
계절과 날씨에 대비하다, 'Today Scanner'	네이처리퍼블릭	강연지(건양대학교) 김진하(건양대학교) 임효진(건양대학교) 장해린(건양대학교)
Shall we go together?	GPS	공민식(한서대학교) 박상현(한서대학교) 성찬우(한서대학교) 이재호(한서대학교) 유윤형(한서대학교)
OOTD	누리알찬	김영주(건양대학교) 김유미(건양대학교) 송유진(건양대학교) 한혜은(건양대학교) 홍세진(건양대학교)
리더웨이(Lead A Way)	리더웨이 (Lead A Way)	김선우(인하대학교) 김지훈(인하대학교) 신지원(인하대학교)
삼성전자 웨어 노트북 서비스 (SNS 서비스)	SNS	서혜민(한밭대학교) 이한별(한밭대학교) 김요림(한밭대학교) 박민우(한밭대학교) 박수민(한밭대학교)
동행 플랫폼 'Together'	컬쳐쇼크	김주빈(상명대학교) 구주희(상명대학교) 송지우(상명대학교) 이지은(상명대학교) 이소은(상명대학교)

◇ 제6분과 (310관 922호, 14:30-17:20) - 대학생 공모전 2

좌 장 : 박 태 진 (건양대학교)

공모전 제목	팀 명	팀 원
축구화의 서비타이제이션	칠종칠금	권진희(서울시립대학교) 이기석(서울시립대학교) 조영욱(서울시립대학교)
병원 의료 서비스의 대기 시간 축소를 통한 효율성 제고	CC(Concierge Consortium)	고대균(서울과학기술대학교) 김동민(서울과학기술대학교) 천광희(서울과학기술대학교) 이승호(한양대학교)
컬링을 이용한 서비타이제이션	인코스	임경민(서울시립대학교) 이지영(서울시립대학교) 고은지(서울시립대학교)
All in one by phone	일당백	정해원(경남대학교) 고지민(경남대학교)
트레이닝 머신의 디지털화	강서브	김용성(서울시립대학교) 이상현(서울시립대학교) 박진홍(서울시립대학교)
펫비스(Petvice)	펫비스(Petvice)	배정현(인하대학교) 권현경(인하대학교) 임주희(인하대학교) 곽준경(인하대학교) 정혜정(인하대학교)
러닝화의 팔창과 IoT 결합상품	달려라 하니	이성현(서울시립대학교) 한자희(서울시립대학교) 이종웅(서울시립대학교)
부착식 GPS 서비타이제이션	팀어벤져스	차현중(서울시립대학교) 장지훈(서울시립대학교) 주경수(서울시립대학교)
서비타이제이션을 통한 자세 모니터링 및 체형교정의 신 서비스	lsf.	안영권(서울시립대학교) 박종혁(서울시립대학교) 김동규(서울시립대학교)
여.기.다 (여행 갈 기회는 다시오지 않는다.)	여기다	양유림(상명대학교) 문지해(상명대학교) 조성윤(상명대학교) 조대영(상명대학교) 고진권(상명대학교) 박성준(상명대학교)
방구석 레시피	텀블러	이원석(서울시립대학교) 김진환(서울시립대학교) 이동욱(서울시립대학교)