

2014 (사)한국서비스경영학회 · 한국창조경영학회
준계통합학술발표대회

“창조경제의 버팀목, 금융 서비스”

■ 일시 : 2014년 5월 31일 (토요일) 13:00 ~ 17:00

■ 장소 : 상명대학교 밀레니엄관 5층 국제회의실

주최 : (사)한국서비스경영학회 · 한국창조경영학회

후원 : 산업통상자원부 기술표준원/ 한국표준협회/ 신한생명/

한전 KPS/ (주) 신세계

학술대회 프로그램 안내

- 창조경제의 버팀목, 금융서비스 -

사회: 이흥희 학술위원장(서울과학기술대)

접수 및 등록 (12:00 - 13:00)		
학회장 인사 및 내빈 축사 (13:00 - 13:30)	- 한국서비스경영학회장 인사 - 상명대학교 총장 환영사 - 금융감독원 부원장 축사	
초청발표 (13:30 - 14:10)	조영제 금융감독원 부원장	
Break Time (14:10 - 14:20)		밀레니엄관 국제회의실
감사패 수여 및 우수논문상 시상 (14:20 - 14:40)	- 감사패 수여 - 우수논문상 및 우수에디터상 수여	
총회 보고 (14:40 - 14:50)	총회 안건보고	
한국창조경영학회 학회장 인사 (14:50 - 15:00)	학회장 인사	
분과별 학술발표 (15:00 - 16:50)	- 제 1분과 : 연구논문 I - 제 2분과 : 연구논문 II - 제 3분과: 연구논문 III - 제 4분과 : 석·박사 스페셜 - 제 5분과 : 콜센터 연구회 - 제 6분과 : 대학생 공모전 I - 제 7분과 : 대학생 공모전 II	- 밀레니엄관 405호 - 밀레니엄관 403호 - 밀레니엄관 404호 - 밀레니엄관 402호 - 밀레니엄관 406호 - 밀레니엄관 국제회의실 - 밀레니엄관 407호
폐 회 식 (16:50 - 17:00)	- 대학생 공모전 시상식 - 폐회식	밀레니엄관 국제회의실

◇ 초청발표 (밀레니엄관 국제회의실, 13:30 - 14:10)

초청 발표	발 표 자
- 창조경제 구현을 위한 금융규제 완화 방향	조영제 부원장 (금융감독원)

◇ 제 1분과 연구논문 I (밀레니엄관 405호, 15:00 - 16:50)

좌 장 : 김 성 홍(충북대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
사내 기업가정신이 점진적 혁신활동과 성과에 미치는 효과에 관한 연구 : 금융서비스업을 중심으로	곽영환(한국교통대) 김선광(한국폴리텍대) 안관영(상지대학교) 권혁대(목원대학교)	장형섭 (부천대학교)
비대면 서비스품질과 고객만족, 재이용의도간의 관계 연구 : Voice-to-Voice 환경(콜센터)을 중심으로	이미영(경상대학교) 김세범(경상대학교)	김준희 (서울기독대학교)
콜센터 상담사의 감정노동이 직무소진, 자기효능감 및 이직의도에 미치는 영향 : 슈퍼리더십의 조절효과를 중심으로	강한철(경기대학교) 오종철(안산대학교)	이기는 (대구대학교)
서비스 디자인으로 더 만족스런 백화점 만들기 : A 백화점의 사례	김연성(인하대학교) 최정일(숭실대학교) 이규섭(한국표준협회) 이경선(인하대학교) 김서영(인하대학교)	이홍희 (서울과학기술대)
전자소매점포 성과에 영향을 주는 정성적 요인 도출을 위한 델파이 기법 활용 연구	서창적(서강대학교) 이정식(서강대학교)	황혜미 (서비스엑셀런스연구소)

◇ 제 2분과 연구논문 II (밀레니엄관 403호, 15:00 - 16:50)

좌 장 : 홍 석 기(단국대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
온라인 서비스 기업에서 개인정보 유출 후 인터넷 사용자의 가입지속의도에 영향을 미치는 요인에 대한 탐색적 연구	임명성(삼육대학교) 신용재(서강대학교)	오종철 (안산대학교)
컨택센터 운영서비스 기업의 Service-Profit Chain 모델 적용에 대한 사례연구 : (주) MPC	이상기(서울과학종합대학원) 구자원(서울과학종합대학원)	김영택 (경기대학교)
서비스조직의 조직문화와 인적자원요소가 조직유효성에 미치는 영향 : 호텔종사자의 팔로워십 매개효과를 중심으로	정연웅(경기대학교) 장석원(서강대학교) 이인석(서강대학교)	김현철 (중앙대학교)
제조업 서비스화 요인 선정과 상대적 중요도 평가	정진희(경북대학교) 한장협(경북대학교) 이문영(경북대학교) 김채복(경북대학교)	송광석 (숭실대학교)
성격 5요인과 직무열의 사이에서 감정노동의 매개효과에 관한 연구 : 특급호텔 종사자를 중심으로	최미선(서영대학교) 송상호(경희대학교)	김광현 (고려대학교)

◇ 제 3분과 연구논문 III (밀레니엄관 404호, 15:00 - 16:50)

좌 장 : 노 용 휘(명지대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
의료서비스 혁신과 고객만족에 관한 연구	나진성(단국대학교) 이홍희(서울과학기술대학교)	최동현 (한국항공대학교)
서비스연구개발에 있어 비기술적 혁신의 특징 : 로직모델 기반 정부지원 서비스연구개발 프로젝트 사례분석	이철주 (한국산업기술평가관리원)	임명성 (삼육대학교)
병원 브랜드 증거가 브랜드 가치, 고객만족 및 브랜드 판단에 미치는 영향	양정화(경상대학교) 김세범(경상대학교)	윤영진 (상명대학교)
서비스생산성 특성에 관한 이해 : 작업 강도와 학습의 관점에서	최동현 (한국항공대학교)	나진성 (단국대학교)

◇ 제 4분과 석·박사 스페셜 (밀레니엄관 402호, 15:00 - 16:50)

좌 장 : 유 시 정(경기대학교)

논문 제목	발 표 자
When and Why dose Additive Price Framing of Service Option Work Better?	김신영(연세대학교) 한정선(연세대학교) 최선미(연세대학교)
메인비즈기업의 경영혁신활동이 경쟁우위와 경영성과에 미치는 영향	차영태(상명대학교) 유시정(경기대학교)
온라인 구전정보 특성이 구전효과에 미치는 영향 연구: 온라인 쇼핑 이용자를 중심으로	정재흠(경기대학교) 김영택(경기대학교)
Customer's Active Participation in Service and Its Impact on Perceptions of Own Performance	김수연(연세대학교) 박기범(연세대학교) 최선미(연세대학교)
실천기반 교육서비스 사업에서의 상호작용성이 경영개선 효과에 미치는 영향에 관한 연구 : 농업경영개선 실천교육을 중심으로	김사균(상명대학교) 유시정(경기대학교)
의료서비스 SCM에 영향을 주는 요인에 관한 연구	김종훈(서강대학교) 이보라(서강대학교) 서창적(서강대학교)

◇ 제 5분과 콜센터 연구회 (밀레니엄관 406호, 15:00 - 16:50)

좌 장 : 서 창 적(서강대학교)

논문 제목	발 표 자
콜센터 상담사의 인성역량검사 개발	김현정 실장 (현대해상)
Key Factors of Home-based Work in the Service Industry	서창적 (서강대학교)

◇ 제 6분과 대학생공모전 I (밀레니엄관 국제회의실, 15:00 - 16:50)

좌 장 : 곽 영 환(한국교통대학교)

공모전 제목	발 표 자
지속적인 고객가치창출을 위한 착한 신용카드 서비스	양희재(동덕여자대학교) 박지원(동덕여자대학교)
노인을 위한 금융서비스 사례연구	성지현(동덕여자대학교) 김남경(동덕여자대학교)
HCI를 적용한 나만의 모바일 뱅킹	김종선(인하대학교) 윤승택(인하대학교) 안유정(인하대학교)
CVC Project : 창조경제 활성화를 위한 벤처펀드 되살리기	임준성(한양대학교) 이수정(숙명대학교) 정우철(동국대학교) 이예림(동덕여자대학교)
change를 CHANGE로	김기쁨(동덕여자대학교) 김한나(동덕여자대학교) 이정화(동덕여자대학교)
금융피해 구제제도의 현 실태와 해결방법	김정수(한밭대학교) 유지원(한밭대학교) 이석진(한밭대학교) 유선보(한밭대학교)

◇ 제 7분과 대학생공모전 II (밀레니엄관 407호, 15:00 - 16:50)

좌 장: 임 효 창(서울여자대학교)

공모전 제목	발 표 자
창조경제의 든든한 서포터, 당신의 든든한 금융서비스	한국교통대학교 금융회계동아리 IFRS
금융서비스의 차별화 전략 제안	김선미(동덕여자대학교) 홍지현(동덕여자대학교) 김정연(동덕여자대학교)
과거를 알아야 미래를 대비할 수 있다 : 사례연구를 통해 본 금융 서비스의 미래	한국교통대학교 금융취업동아리 Mankiw
Save your time	왕은영(동덕여자대학교) 장주애(동덕여자대학교)
서비스 청사진을 활용한 금융서비스 점진 개선 방안에 관한 연구	김경민(인하대학교) 한성준(인하대학교) 김가영(인하대학교)