A Study on the Evaluation of the Service Quality and Revisit Intention in the Defense Logistics Support

Kwang-Ho Woo*·Sang-Ryul Shim**

*Defense Acquisition Program Major, KwangWoon University
**College of Northeast Asia KwangWoon University

Key Words : Defense Logistics Support, Service Quality, SERVPERF, Revisit Intention, Support unit

Abstract

The purpose of this study is to suggest the direction of improving service quality in the defense logistics support. For this, this study compares and analyzes the perceived service quality between customer(using unit) and defense logistics support unit by using SERVPERF model. Supply, military meals, and maintenance are carrying out the mission as core function of defense logistics support and also encounter with customer. In this empirical analysis, the service quality is composed of four factors, and there are significant difference in perception level of service quality between them. Also, the relationship between factors of service quality and revisit intention shows significant difference statistically, and the customer orientation and responsiveness are key affecting factors on revisit intention.

1. 서 론

현대사회는 마케팅시대이며, 고객 지향성 시대로 고객의 만족이 무엇보다 중요시되는 시대로 할 수 있다. 이러한 마케팅의 활동범위는 공공기관, 사회단체 등 비영리조직까지 확대되고 있으며, 영리기관 뿐 아니라 비영리기관도 고객만족을 통한 조직의 목표 달성을 위해서 고객 중심의 서비스품질 중요성을 더욱 커지고 있다(김창근, 2008).

이러한 연구는 군수지원 분야에서도 전투부대의 사용자와 고객만족과 감동을 위해 주기적인 성과분석회와 적극적인 추진보고 및 근간 정비지원을 활성화하고 있다. 또한 각 사업부내 그리고 무기체계의 상시 가능상태 유지를 위해 119 개건의 24시간 긴급 정비지원체계 구축 등 작전부대의 임무수행 여건을 보장하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있다.

그러나 군수지원 서비스 측면에서는 아직도 군수지원부대 중심의 정량적 성과측정에 초점을 맞춘 결과, 사용자간 전투부대 측면에서의 군수지원 효과는 크게 개선되지 않고 있는 실정이다. 또한 학문적 이론에 기반을 두 측면적인 군수지원 분야의 서비스품질 평가에 대한 연구가 매우 미흡한 실정이다.

따라서 현존 전략의 성공 발휘 보장과 철망부대 전투력 강화의 요건을 군수지원 분야에서의 서비스품질에 관한 연구가 절실히 요구되고 있다. 본 연구는 마케팅과 여러 분야에서 검증된 서비스 측정 확장인 SERVPERF 모델을 이용하여 내부고객인 지원부대와 외부고객인 사용부대의 양자적 접근을 통해 군수지원 분야 서비스품질 차원을 평가하고, 개발이론의 미처는 영향을 측정적으로 분석하는데 연구의 목적이 있다.
2. 이론적 배경

2.1 서비스품질에 대한 이론적 고찰

서비스품질에 관한 연구는 서비스가 지니고 있는 두 형성, 이질성, 소질성 등의 본질적 특성과 고객의 주관적인 평가와 가치의 다양성으로 학자들마다 해석의 차이가 있다.


반면 PZB(1985)는 서비스품질을 특정 서비스의 우수성에 대한 전반적인 판단이나 태도로 정의하고, 서비스품질이 수준은 고객의 기대와 기대치의 불일치 정도에 의해 결정되는 것이라고 주장하였다(박영식, 2004).

Cronin & Taylor(1992)는 제공된 서비스품질이란 ‘특정 서비스에 대한 고객의 기대가 서비스가 제공하는 것’을 의미하는 것으로 서비스품질은 고객만족의 신뢰요인이라고 제시하였다.

이러한 여러 학자들의 서비스품질에 대한 정의를 고려해 볼 때, 국방 분야에서의 군수지원 서비스품질은 제공된 서비스에 대한 적극적인 보급과 정비지원을 하면서 고객의 사용부여에 따라 수송 수단을 제공하고, 균형을 유지하도록 균형을 유지하고, 신속한 서비스를 제공할 수 있는 능력과 자세, 나아가 서비스 대상자와 동질성을 갖고 근무하고 있는 평가되어 지는 상태를 의미한다고 볼 수 있다.

2.2 서비스품질의 구성요소

2.2.1. Gronroos의 연구


기술적 품질은 소비자가 서비스기업과의 상호작용결과, 서비스 제공과정에서 봉사자에 관한 품질로서, 서비스 성과가 나타난 이후에 평가되는 핵심적인 서비스라고 할 수 있다.

기능적 품질은 서비스가 고객에게 전달되는 과정에서 느끼는 품질로서 고객이 서비스를 얻는 방법적인 측면을 의미한다. 따라서 고객이 접촉하고 있는 서비스 제공자의 전원성과 고객과의 상호교감이나 대응의 좋은 모습에 따라 고객은 만족과 불만족을 느끼게 된다.


Gronroos가 제시한 서비스품질 차원은 저작된 서비스품질의 본질을 보다 구체적으로 이해할 수 있는 개념적인 뒤를 제공하였는데 그 의미가 있다.

2.2.2 PZB(Parasuraman, Zeithaml & Berry)연구


그리고 실증연구를 통해 <표 1>과 같이 서비스 한정에 관련적으로 적용할 수 있는 유효성, 신뢰성, 대응성, 보증성 및 공감성 등 5가지 서비스 품질 차원을 제시하였다(박영식, 2004).

<table>
<thead>
<tr>
<th>표 1</th>
<th>서비스품질의 5개 차원</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>5개 차원</td>
<td>내용</td>
</tr>
<tr>
<td>유형성(Tangibles)</td>
<td>물리적 시설 및 장비, 단정한 용모</td>
</tr>
<tr>
<td>신뢰성(Reliability)</td>
<td>안정적인 서비스의 정확한 수행능력</td>
</tr>
<tr>
<td>대응성(Responsiveness)</td>
<td>전화, 이메일, 소셜미디어의 빠른 응답</td>
</tr>
<tr>
<td>보증성(Assurance)</td>
<td>전문가와의 전문성 및 업무처리의 믿음과 확신</td>
</tr>
<tr>
<td>공감성(Empathy)</td>
<td>이용시간의 편리함과 고객에 대한 배려</td>
</tr>
</tbody>
</table>

이들 각 차원의 특성에 대해 살펴보면, 유효성은 물리적 시설과 장비를 갖추고 있고, 서비스요인의 단정한 용모로 나타내 정의할 수 있다. 신뢰성은 정통적인 안정적인 서비스를 수행할 수 있는 능력을 말하며, 대응성은 고객의 기대를 도와주는 자세와 적시적인 서비스 제공을 의미한다.

보증성은 관련 종사자의 전문적인 지식, 업무처리의 믿음과 확신을 갖는 능력을 말하며, 공감성은 서비스 이용시간의 편리함과 같은 사용자에 대해