

2014 서비스마케팅학회 추계학술대회 초청장

주제: 서비스를 통한 고객 및 사회적 가치 제고



- 장소 : 한양대학교 서울캠퍼스
경영관 7층 SKT홀
- 일시 : 2014년 11월 7일(금)
11:30~20:00



서비스마케팅학회
www.servicesmarketing.org

초대의 글



서비스마케팅학회 회원 여러분, 안녕하십니까?

청명하고 높다란 푸른 하늘에 빨갛고 노란 단풍이 찬란한 대비를 이루는 요즘의 풍경은 가히 가을의 절정에 와 있는 느낌입니다. 이러한 아름다운 날씨도 얼마가지 않아 홀연히 자취를 감추고 또 다른 풍경의 자연이 우리를 찾아 올 것입니다. 이는 당연한 자연의 이치이기도 합니다.

그러나 우리는 이 아름다운 자연을 마음껏 즐길 수 있는 심적 여유가 없습니다. 아마도 2014년에 우리를 강타한 가장 대표적인 사건인 '세월호 사건'의 후유증이겠지요. 이 참사는 한국사회에 수 십년 간 누적되어 왔던 모든 치부를 '민낯'으로 드러냈습니다. 대한민국이 안고 있는 뿌리 깊은 구조적 문제들을 만천하에 보여준 것이지요. 최소한도 서비스를 제공하는 기업이, 그리고 서비스 접점에 있는 사람들이 상대방을 배려하고 고객을 존중하는 진정한 서비스 정신만 있었다라면 어땠을까요? 서비스 제공 과정에서 신뢰성, 반응성, 공감성, 유형성, 확신성으로 대표되는 서비스품질이 제대로 발휘될 수 있었다라면 어땠을까요?

경제 패러다임이 바뀌면서 기업을 둘러싼 환경도 많이 변화하고 있습니다. 경제에서 차지하는 서비스산업의 비중은 날로 커져가고 있으며 제조업 자체에서의 히든 서비스의 증가는 물론 과거 제조업이었던 산업의 형태도 점차 서비스업과 유사해져 가고 있습니다. 우리 경제의 모든 부문에서 서비스의 수요가 증가한다는 것은 서비스를 통해서 새로운 부가가치를 창출할 수 있는 잠재적 영역이 그만큼 많아지고 있음을 의미하고 있습니다. 그러나 서비스제공과정에서 서비스에 대한 인식이 미흡하고 기본적인 개념조차 제대로 뿌리내리지 못하고 있다면, 그래서 서비스품질이 일정수준에 미달될 때 서비스산업의 지속가능한 성장은 힘들게 되며 오히려 우리 사회에 해악을 끼치는 결과를 초래할 수도 있게 됩니다. 이에 따라 이번 2014년도 추계학술대회는 '서비스를 통한 고객 및 사회적 가치 제고'라는 주제로 개최합니다. 서비스제공을 통해서 관련 고객 및 우리 사회에 어떻게 가치를 제고시킬 수 있을까라는 주제를 가지고 회원 여러분들의 발표와 토의를 통해 소통하는 자리를 마련해 보고자 하는 것입니다. 아울러 창의적이고 혁신적인 서비스개발을 통해 고객의 가치를 제고시키고 결과적으로 브랜드 자산가치 및 기업이미지를 크게 향상 시킨 IBK기업은행 및 위메프를 대상으로 '2014 서비스창조혁신리더대상'을 시상하고자 합니다. 본 학회의 공정하고 타당한 심사기준을 통해서 최고의 평가를 받은 이들 서비스기업의 사례발표는 회원 여러분들이 서비스현장에서 만날 수 있는 소중한 체험의 장이 될 것입니다.

회원 여러분! 부디 많이 참석하시어 이 주제에 대해 심도높은 논의가 이루어질 수 있도록 도와주시고 본 학술대회가 풍성한 결실을 거둘 수 있도록 애정과 관심을 기울여 주실 것을 부탁드립니다. 감사합니다.

2014년 11월

서비스마케팅학회 회장 **이명식**
추계학술대회 조직위원장 **한상린**
추계학술대회 학술위원장 **심현숙**



시간	프로그램	장소
11:30~13:00	학술대회 등록 및 접수	경영관 SKT홀 라운지
12:00~13:00	이사회	경영관 201
13:00~13:20	개회사, 학회장님 인사, 총장님 축사 서비스창조혁신리더대상 시상식	경영관 SKT홀
13:20~14:00	서비스창조혁신리더대상 수상기업 사례발표 수상기업: IBK기업은행, 위메프	경영관 SKT홀
14:00~14:20	Coffee Break	
14:20~14:40	서비스마케팅학회 정기총회	경영관 SKT홀
14:40~16:00	학술논문발표 Session 1, 2	경영관 702, 707
16:00~16:10	Coffee Break	
16:10~17:30	학술논문발표 Session 3, 4	경영관 702, 707
17:30~18:00	추계학술대회 우수발표논문상 시상 행운권 및 경품 추첨	경영관 SKT홀
18:00~20:00	디너	HIT 벽제갈비

○ **학술대회 관련문의**

서비스마케팅학회 사무국

- T e l . 02-2287-5209

- H · P. 사무국장 송신정 010-6343-8985

○ **학술대회 관련 공지**

- 학회 참가비- 평생회원, 학생: 10,000원

일반회원, 비회원: 20,000원

(논문초록집, 학회지, 저녁 만찬 포함)

- 등록 및 접수는 11:30 부터 시작됩니다.



- Session 1: 모바일 서비스
- 장소: 702 시간: 14:40~16:00, 좌장: 김 정구(성균관대)

	발표자	제목	토론자
1	김정구, 박정수, 전미나, 한정수, 김미예, 김영재 (성균관대)	모바일 소비에 관한 한미일 비교연구: 브랜드 애착과 소비자 웰빙을 중심으로	여준상 (동국대)
2	이혜림, 옥경영 (숙명여대)	공공기관 모바일 앱서비스 평가에 있어 결정요인 분석	윤성준 (경기대)
3	박성준, 한용희, 김건하(명지대)	모바일 서비스에서 브랜드 확장이 모 브랜드에 미치는 영향	정연승 (단국대)
4	이준섭, 김영찬 (연세대)	소셜네트워크서비스(SNS)에서 구전정보의 유형과 수용자의 전문성에 따른 구전효과의 차이에 관한 분석	옥경영 (숙명여대)

- Session 2: 고객서비스와 브랜드
- 장소: 707 시간: 14:40~16:00, 좌장: 문 병준(경희대)

	발표자	제목	토론자
1	유성진(인제대)	한류가 한국산 브랜드 태도에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구	김지완 (한양여대)
2	김은아, 김현경, 윤승재 (한양사이버대)	B2B시장에서 상호작용품질의 영향에 관한 연구	유용재 (동원대)
3	오정태, 라선아 (한국방송통신대)	불량행동의 변화양상을 적용한 불량고객의 개념화와 유형화	김현경 (한양사이버대)
4	심현숙(배화여대) 한상린(한양대)	기업의 사회적 책임(CSR)활동유형에 대한 소비자의 지각이 고객충성도와 기업평가에 미치는 영향	주영혁 (한성대)
5	이상길, 김정구, 최희원 (성균관대)	아동의 장난감 조립효능감이 브랜드지지 행동과 이들의 심리적 웰빙에 미치는 영향 연구	천성용 (단국대)



- Session 3: 유통경로의 서비스 관리
- 장소: 702 시간:16:10~17:30, 좌장: 김 건하(명지대)

	발표자	제목	토론자
1	유재원(송실대) 김지영(중소기업연구원)	Positive Effect of Perceived Customer Participation: A Source of Social Support	최은정 (상명대)
2	이민영, 김종배 (성신여대)	프랜차이즈 가맹점주의 관계단절의도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구	최화열 (제주국제대)
3	구교령 (고려대)	An empirical analysis of goal gradient hypothesis in a multi-vendor loyalty program	유재원 (송실대)
4	이한근, 지성구, 김영찬, 이호택 (연세대)	IPS-EQ 모형을 활용한 판매원의 고객 응대 능력 척도개발과 타당화	박정은 (이화여대)

- Session 4: 정보기술과 서비스전략
- 장소: 707 시간: 16:10~17:30, 좌장: 이 인구(선문대)

	발표자	제목	토론자
1	방승윤, 천성용 (단국대)	하이테크 신제품 번들가격할인 프레이밍의 전략적 효과: 부제품의 혁신성과 주제품-부제품간의 상호보완성의 역할	정헌수 (건국대)
2	배수진, 김성호 (한양대)	서비스 제공자의 고객참여 인식이 라포르와 직무만족에 미치는 영향 -의료 서비스를 중심으로-	라선아 (한국방송통신대)
3	윤성준, 넘잉, 한희은 (경기대)	몽골 인터넷 쇼핑몰의 구매의도에 관한 연구: TRAM, 지각된 위험, 쇼핑성향을 중심으로	하홍렬 (동국대)
4	전광호 (서울사이버대)	온라인 콘텐츠 서비스 품질 평가 모형 비교 연구	김혜란 (홍익대)



한양대학교 경영관 지도



오시는 길

주차 **P** 행원파크 지하주차장

지하철 2호선 한양대역 2번 출구

버스 지선버스(초록) : 2012, 2013, 2014, 2016, 2222, 4211, 3218
 간선버스(파랑) : 121, 302, 463, N62



• 사단법인 서비스마케팅학회 •

서울시 종로구 홍지동 7번지 상명대학교 교수회관 313호

서비스마케팅학회 사무국

전화 (02)2287-5209 (Fax) 2287-0060,

홈페이지 <http://www.servicesmarketing.org>