

2014년 서비스마케팅학회 춘계학술대회 초청장

주제: 경제 패러다임 전환에 따른 서비스의 역할



- 장소 : 상명대학교 서울캠퍼스
 밀레니엄관 국제회의실
- 일시 : 2014년 5월 2일(금)
 12:30~20:00



서비스마케팅학회
www.servicesmarketing.org

초대의 글



서비스마케팅학회 회원 여러분, 안녕하십니까?

길고 추웠던 시절은 어느새 지나가고 어느새 동쪽에서 훈풍이 불고 있고 푸르른 녹음을 배경으로 천자만홍의 화초들이 세상 가득한 5월로 접어들고 있습니다.

만물이 생동하는 이 계절에 우리 서비스마케팅학회도 2014 춘계학술대회를 개최하게 되었습니다. 세상은 글로벌화, 정보화의 진전과 기술, 과학, 사상, 종교 및 예술이 한데 엮이며 메가트렌드를 형성하고 있으며 기존질서의 변환을 통해 창의적 균형을 모색하고 있습니다. 이제 실적과 결과보다는 과정과 내용이, 경험과 능력보다는 창의력이, 그리고 피라미드 구조보다는 네트워크 구조가 더욱 중요해지고 있습니다. 쉬지 않고 변화하며 상호작용을 벌이는 유동상태의 세계에서는 보유가 아닌 활용을 통한 고부가가치의 창출이 키워드가 되고 있습니다. 이처럼 시장의 패러다임이 바뀌면서 경영을 둘러싼 환경도 급격하게 변화하고 있습니다. 과거에 하드웨어였던 것이 지금은 소프트웨어가 되고 있으며 이에 따라 과거 제조업이었던 산업의 행태도 점차 서비스업과 유사해지고 있습니다. 컴퓨터나 가전제품 제조업체들은 언제 어디서나 신속하게 수행되는 애프터서비스가 경쟁력 있는 차별화 포인트가 되고 있으며 항공사, 놀이공원 같은 서비스업체들은 새로운 기종도입이나 물리적 시설의 구축을 경쟁우위 요소로 삼고 있습니다. 제조업에서도 히든 서비스의 존재는 새로운 경쟁력의 요소로 등장하고 있습니다. 또한 동종의 서비스라 하더라도 그 프로세스를 어떻게 디자인하느냐에 따라 고객창출효과는 엄청나게 차이를 보이고 있습니다. 이는 서비스를 통해서 새로운 부가가치를 창출할 수 있는 잠재적 영역이 그만큼 많아지고 있음을 의미하고 있다고 보아야 할 것입니다.

이에 따라 이번 2014년도 춘계학술대회는 '시장의 패러다임 전환에 따른 서비스의 역할' 이라는 주제로 개최하게 되었습니다. 시장에서 패러다임이 변화하고 있음을 감지할 때 고부가가치 창출의 핵심인 서비스에 대해서 어떻게 창의적이고 혁신적인 마케팅활동을 전개해 나갈 수 있을까라는 화두를 가지고 회원 여러분들이 발표와 토의를 통해 소통하는 자리를 마련해 보고자 하는 것입니다. 아울러 창의적이고 혁신적인 서비스개발 및 마케팅, 고객중심의 가치경영, 사회적 책임구현, 브랜드 자산가치 및 기업이미지 제고 등 4가지 기준으로 심사해서 최고의 평가를 받은 기업을 대상으로 하는 서비스마케팅대상 시상 및 해당 기업의 사례발표는 회원 여러분들이 서비스의 현장을 만날 수 있는 귀중한 체험의 장이 될 수 있을 것입니다.

금번 2014년도 춘계학술대회가 풍성한 결실을 거두기 위해서는 회원 여러분의 많은 관심과 끊임없는 애정이 절대적으로 필요합니다. 부디 많이 오셔서 적극적으로 참여해 주시기 바랍니다. 감사합니다.

2014년 4월

서비스마케팅학회 회장 이명식
춘계학술대회 조직위원장 최은정
춘계학술대회 학술위원장 라선아



시간	프로그램	장소
12:30~13:30	학술대회 등록 및 접수	밀레니엄관 5F 국제회의실 라운지
	이사회 및 식사	밀레니엄관 T305
13:30~13:50	개회사, 학회장님 인사, 총장님 축사 서비스마케팅대상 시상식	밀레니엄관 5F 국제회의실
13:50~14:30	서비스마케팅대상 수상기업 사례발표 수상기업: 삼성카드	밀레니엄관 5F 국제회의실
14:30~14:40	Coffee Break	
14:40~15:00	서비스마케팅학회 정기총회	밀레니엄관 5F 국제회의실
15:00~16:20	학술논문발표 Session 1, 2	밀레니엄관 T405/T406
16:20~16:30	Coffee Break	
16:30~17:50	학술논문발표 Session 3, 4	밀레니엄관 T405/T406
18:00~18:30	춘계학술대회 우수발표논문상 시상 2013 서비스마케팅저널 (최)우수논문상 시상 행운권 추첨 및 기념품 증정	밀레니엄관 5F 국제회의실
18:30~20:00	디너	자하문

○ **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 12:30 부터 시작됩니다.

(간단한 간식이 제공됩니다)



- Session 1: 감성시대의 서비스 마케팅
- 장소: 밀레니엄관 T405, 시간: 15:00~16:20, 좌장: 박성연(이화여대)

	발표자	제목	토론자
1	김해룡(건국대) 윤승재(한양사이버대)	CSR활동과 소비자 감성반응	양석준 (상명대)
2	이유재, 김서영 (서울대)	A Superhero with Selfish Motives: Effect of Presence of Others on Helping Behavior	최진희 (고려대)
3	전승운, 김성호 (한양대)	The Impact of Service Failures on Consumer Responses across Failure Types: The Moderating Role of Intimacy	남명우 (성균관대)
4	박승배(서일대) 정남호(경희대)	서비스스태이지 단계에 따른 패밀리 레스토랑 이용경험이 고객만족에 미치는 영향	옥경영 (숙명여대)

- Session 2: 소비문화와 서비스 전략
- 장소: 밀레니엄관 T406, 시간: 15:00~16:20, 좌장: 강기두(숭실대)

	발표자	제목	토론자
1	이준영(상명대)	매니아 소비자의 소비동기에 관한 네트워크 그래피 연구 -명품시계 동호회를 중심으로-	오윤경 (동덕여대)
2	김상훈, 임수현 (인하대)	VOD 시청률 현황과 측정 개선방안에 관한 연구	송용태 (선문대)
3	이찬향, 라선아 (한국방송통신대)	청소년의 에너지음료 중독현상 분석과 제도적 시사점	최화열 (덕성여대)
4	민지은, 이은영 (한국기술교육대)	프랑스 한류문화소비의 현황 및 특징과 마케팅	김병재 (상명대)



- Session 3: 서비스 위험, 신뢰 그리고 SNS
- 장소: 밀레니엄관T405, 시간:16:30~17:50, 좌장: 김건하(명지대)

	발표자	제목	토론자
1	엄재근(서울과학종합대학원대) 정창권(이화여대)	금융파생상품의 리스크회피 전략에 대한 탐색적 연구 - KIKO 상품에 대한 시스템 사고분석을 중심으로	한응희 (명지대)
2	이은의(고려대) 김성진(서울시립대)	개인정보유출이 서비스 신뢰에 미치는 영향과 회복방안에 대하여 : 금융서비스 산업을 중심으로	김학균 (성균관대)
3	황영희, 윤성준 (경기대)	요리학원-수강생과의 관계의 질이 충성도에 미치는 영향에 관한 연구	정연승 (단국대)
4	고진용, 윤승재, 김현경 (한양사이버대)	소셜네트워크 서비스에서의 구전효과	차경천 (동아대)

- Session 4: 서비스 브랜딩과 내부마케팅
- 장소: 밀레니엄관T406, 시간: 16:30~17:50, 좌장: 김종배(성신여대)

	발표자	제목	토론자
1	이상길(한국교육시스템미래아동연구소) 김정구(성균관대)	아동의 장난감 애착이 자아효능감을 매개로 브랜드 지지행동에 미치는 영향	황희중 (방송통신대)
2	허종호 (서울여대)	교차 브랜드 확장 상황에서 확장제품의 광고유형이 대응확장제품 평가에 미치는 영향	여준상 (동국대)
3	김정구, 전미나, 한정수, 김미예(성균관대) 박정수(Kanto Gakuin University)	Outcomes of Attachment to Human Brands	이은영 (한국기술교육대)
4	민홍식, 정기주 (전남대)	콜센터 상담원의 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향	김동원 (상명대)



학교지도



▷ 주차

지상 · 지하주차장 이용 (무료주차가능)

※ 교내 주차공간이 매우 협소하오니, 가급적 대중교통을 이용해주시기 바랍니다.

▷ 지하철

- 3호선 : 경북궁역 하차, 3번 출구 ▶ 7016버스 탑승 - 상명대학교 정문 하차
- 5호선 : 광화문역 하차, 2번 출구 ▶ 7016버스 탑승 - 상명대학교 정문 하차

▷ 버스

- 7016, 7018, 7022, 7212, 1020, 1711, 110, 153

※ 7016 버스는 상명대학교 정문에서 하차

그 외의 버스는 상명대학교 입구(도보 3분)에서 하차



• 사단법인 서비스마케팅학회 •

서울시 종로구 홍지동 7번지 상명대학교 교수회관 313호

서비스마케팅학회 사무국

전화 (02)2287-5209 (Fax) 2287-0060,

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