



2012 년 서비스마케팅학회 춘계학술대회 초청장

장소: 성신여자대학교 성북구 돈암동 수정 캠퍼스 성신관

일시: 2012 년 4 월 27 일(금)

초대의 말씀

서비스마케팅학회 회원 여러분, 안녕하세요?

지난 겨울은 3 월에도 함박눈이 올만큼 무척이나 길었습니다. 그러기에 따스하게 내리 쬐는 봄 햇살, 흐드러지게 핀 진달래꽃, 살구꽃이 더욱 반갑습니다. 봄을 만끽할 수 있는 4 월 마지막 주의 금요일, 성신여자대학교 돈암동 캠퍼스에서 2012 년도 춘계학술대회를 개최합니다.

이번 학술대회에서는 18 편의 흥미로운 논문들이 발표되고, 국내 굴지의 대한항공, KB 금융그룹이 서비스마케팅 대상을 수상합니다. 아울러 서비스마케팅저널의 우수논문 및 우수심사자에 대한 시상도 있습니다.

수년전 영화제에서 남우 주연상을 받은 황정민은 “다른 사람들의 수고로 멋지게 잘 차려진 밥상에 가서 그저 맛 있게 먹기만 하였다”란 인상적인 수상소감을 한 적이 있습니다. 그러나 다른 관점에서 본다면, 정성스럽게 잘 차려진 밥상은 사실 그것을 맛있게 먹어주는 사람이 있을 때 비로소 제 소임을 다 하는 것입니다.

학술대회 준비위원 및 여러 회원들, 그리고 후원사는 이번 학술대회를 위해 열심히 준비하였습니다. 여러 분들이 참석하셔서 즐겁고 유익한 시간을 보내주실 때 비로소 저희의 소임은 완성됩니다.

모쪼록 회원 여러분들 모두가 함께 만나 서로 대화하고 소통하며 친목을 나누는 귀한 자리가 되길 바랍니다.

2012 년 4 월

서비스마케팅학회 회장 김종배

춘계학술대회 조직위원장 허경욱

준비위원 주영혁, 김현경

행사일정

행 사 일 정		
시간	프로그램	장소
13:15 ~	등록 및 접수	성신관 1층 로비
13:30 ~ 13:45	이사회	성신관 2층
14:00 ~ 14:40	서비스마케팅학회 정기총회	성신관 1층 110호
14:40 ~ 15:00	Coffee Break	성신관 1층 로비
15:00 ~ 16:20	논문 발표 -1	성신관 2층
16:20 ~ 16:40	Coffee Break	성신관 1층 로비
16:40 ~ 18:00	논문 발표 -2	성신관 2층
18:00 ~ 19:30	만찬 및 경품추첨	성신관 또는 수정관

1. 학술대회 관련 문의

서비스마케팅학회 사무국장 권진우 011-393-6775 / heaseo77@naver.com

2. 학술대회 관련 공지

- 학회 참가비 : 평생회원 및 학생 10,000 / 일반회원 및 비회원 20,000

(논문초록집, 학회지, 만찬 식사, 경품, 선물 등 포함)

- 논문발표자, 토론자, 좌장으로 참여 하시는 분들의 학회 참가비는 면제입니다.

- 등록 및 접수는 13:15 부터 시작됩니다.

논문발표

Session 1. 고객접점관리(15:00~16:20)

좌장 : 윤성준(경기대)

순서	발표자	제목	토론자
1	김성호(한양대), 홍지연(한양대)	서비스 실패에서 고객중심의 회복전략에 대한 연구	김용철 (카톨릭대)
2	유재원(서강대)	Effects of management control systems on frontline employees' emotional labor	정연승 (단국대)
3	박세아(성신여대), 주영애(성신여대)	여대생의 서비스 매너 교육에 대한 요구도	허경옥 (성신여대)

Session 2. 소비자행동(15:00~16:20)

좌장 : 박성연(이화여대)

순서	발표자	제목	토론자
1	조웅현(성균관대) 박승배(서일대)	소비자의 제품변형 행동과 기업 마케팅 활동 참여	옥경영 (숙명여대)
2	한응희(명지대)	소비자의 귀인과정에서의 오류에 대한 연구	석관호 (고려대)
3	김건하(명지대), 황은지(명지대), 최혜선(명지대)	브랜드이미지관리 실패가 구매저하에 미치는 영향	송용태 (선문대)

Session 3. 고객만족 및 품질(15:00~16:20)

좌장 : 이명식(상명대)

순서	발표자	제목	토론자
1	최진아(명지대)	신세계백화점의 고객가치경영	심현숙 (배화여대)
2	하홍열(강원대)	시간경과 후 인지된 위험, 사용만족, 충성도 의도의 진화	조윤식 (신라대)
3	김지윤(고려대), Xian Yuan (Xiamen University), 김상용(고려대)	How Perceived Quality works in New Technology adoption Process: A Cross-National Comparison among China, Korea and Japan	민동원 (단국대)

Session 4. 모바일 서비스(16:40~18:00)

좌장 : 오세성(한국방송광고공사)

순서	발표자	제목	토론자
1	김정구(성균관대), 전미나(성균관대), 김미예(성균관대), 한정수(성균관대)	모바일데이터서비스(MDS)의 자아연결성과 사회적연결성이 브랜드애착과 소비자 삶의 질에 미치는 영향	이동일 (세종대)
2	이정훈(서울대)	모바일환경에서의 자기효능감이 서비스 성과에 미치는 영향	안운석 (남서울대)
3	박진희(홍익대), 김재범(성균관대), 김종욱(홍익대)	미디어파사드의 인터랙티비티(interactivity) 연구 - 서울스퀘어의 사례 분석을 중심으로	송상연 (동덕여대)

Session 5. 온라인 서비스(16:40~18:00)

좌장 : 이유재(서울대)

순서	발표자	제목	토론자
1	오윤경(동덕여대), Xin Wang (Brandeis University), Ye Hu (University of Huston)	The Effect of Reference Price in Online Gift Giving	최진희 (고려대)
2	곽성열(한남대), 정강욱(한남대), 박효현(한남대)	온라인쇼핑몰에서 의사인간관계와 상호작용성이 충성도에 미치는 영향 : 주관적 규범과 제품친숙성의 조절효과를 중심으로	이석규 (성균관대)
3	조영일(한양사이버대), 김현경(한양사이버대), 윤승재(한양사이버대)	온라인 교육의 서비스 품질 측정에 관한 탐색적 연구	최은정 (상명대)

Session 6. 연속적 서비스(16:40~18:00)

좌장 : 이성근(성신여대)

순서	발표자	제목	토론자
1	강만수(강원대)	은행서비스에서 서비스품질, 관계지속, 가치일관성, 은행명성, 고객만족의 구조에 관한 연구	천성용 (단국대)
2	김상덕(경남대)	프랜차이즈 시스템에서 복수 지배구조에 관한 탐험적 연구	김해룡 (건국대)
3	김덕출(동부화재), 주영혁(한성대), 강명수(한성대)	보험산업에서 고객 유형별 추가구매에 미치는 차별적 경로에 관한 연구 : 대면채널과 비대면채널 획득고객 간 비교	라선아 (방통대)

수상자

서비스마케팅대상 : KB 금융그룹, 대한항공

논문수상자

최우수논문상: 이유재, 라선아(서비스품질 측정모형의 우수성 비교: SERVQUAL 모형, Grönroos 모형, 3 차원품질모형을 중심으로)

우수논문 - 1: 강만수(대학교육기관 서비스품질에 대한 몽골과 일본의 경쟁모델 비교)

우수논문 - 2: 남영현, 김인규, 박철(공기업에서 내부마케팅의 실행요인이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구)

우수심사자장: 김상덕

공로상 이유재(서울대), 김해룡(건국대), 차문경(서울대)

후원 기업 소망화장품, SPC(던킨도너츠)

오시는길



- 차량 이용시 후문을 이용해 주셔야 합니다.

[자세한 교통편은 [성신여자대학교 홈페이지](http://www.sookmyung.ac.kr)를 참조해 주십시오]

(사)서비스마케팅학회 136-742 서울시 성북구 보문로 34 다길 2

성신여자대학교 성신관 932 호 서비스마케팅학회 사무국

전화 02)920-7643, 홈페이지 <http://www.servicemarketing.org>