

항만연관산업 고도화 방안

Keywords: 항만연관산업, 서비스 만족도, 고도화 방안

‘항만연관산업’은 항만용역업, 선용품공급업, 선박연료공급업, 선박수리업, 컨테이너수리업 등으로 정의할 수 있다. 이러한 항만연관산업은 항만의 하역 및 선박 운항에 필요한 서비스를 제공하며 전·후방산업과의 연계성이 큰 관계로 항만도시의 경제에 미치는 파급효과도 크다. 최근(2019~2021년) 항만연관산업 업체들의 경영실적을 분석한 결과 성장성, 수익성, 안정성 등 주요 경영지표 역시 악화되는 추세로서 이러한 주요 요인은 대외여건 변화 및 업계경쟁 심화 등으로 볼 수 있다. 또한, 항만연관산업의 이용자를 대상으로 한 서비스 만족도 조사를 실시한 결과, 이용자들의 서비스 품질에 대한 기대수준과 만족도 수준에는 차이가 큰 것으로 나타나, 이에 대한 개선 노력도 요구된다. 따라서, 항만연관산업의 경영환경 개선과 서비스 품질을 제고할 수 있는 고도화 방안 수립하여 업계의 자구적인 노력과 함께 정부의 지원 역량을 강화할 필요가 있다.

Improvement strategies of the Port-related business

Keywords : Port-related business, Service satisfaction, Improvement strategies

The 'Port-related business' can be defined as port services, ship supply, bunker fuel supply, ship repair, container repair, etc. This port-related business provides services necessary for port loading and unloading and ship operation and has a significant impact on the economy of port cities due to their strong connection with upstream and downstream industries. An analysis of the business performance of port-related business enterprises in recent years (2019-2021) shows that key business indicators such as growth, profitability, and stability have also deteriorated, and these critical factors can be seen as changes in the external environment and intensified industry competition. In addition, a service satisfaction survey among users of the port-related business showed a large gap between users' expectations and satisfaction with service quality, which requires improvement efforts. Therefore, it is necessary to strengthen the government's support capacity and the industry's voluntary efforts by taking advanced measures to improve the business environment and service quality of the port-related business.