

프랜차이즈정보시스템 활용 능력이 CRM구축 의도에 미치는 영향

조용길^{1*}

The Effects of Utilization Ability of FIS on the Intention of CRM Implementation

Cho Yong Kil^{*}

요 약 최근 프랜차이즈(Franchising)은 소매업에 있어 대규모화 할 수 있는 사업 분야의 하나이다. 프랜차이즈 사업은 외식업을 시작으로 숙박업, 부동산업, 교육사업 등 다양한 분야로 확산되고 있다. 프랜차이즈 산업에 있어 고객관리는 매우 중요한 이슈이며, 프랜차이즈 기업들은 CRM시스템을 적극적으로 도입하고 있다. 따라서 본 연구에서는 프랜차이즈 기업의 고객관리를 위한 CRM구축의도에 대한 분석을 하였다. 프랜차이즈 사업의 관리를 위한 정보시스템을 프랜차이즈정보시스템(Franchising Information Systems, FIS)으로 정의하고, FIS의 기술수준, 교육수준, 활용전략이 FIS의 활용능력에 영향을 미치는 것과 FIS의 활용능력은 CRM구축의도에 영향을 미치는 것에 대해 연구하였다. 연구결과 FIS활용전략은 FIS활용능력에 영향을 미친다고 할 수 없으며 FIS기술수준, FIS교육수준은 FIS활용능력에 영향을 미치며, FIS활용능력은 CRM구축의도에 영향을 미친다는 결론을 도출하였다.

Abstract Franchising is a business sector which can be enlarged to a large scale in retailing business. Franchising has expanded its realm of business into real estate business and education business, starting from hospitality business. In franchising, the management of customers is a critical issue, so many franchising companies actively implement the CRM system to improve customer relationship. Therefore, this research focuses on the intention of franchising companies about the implementation of the CRM system.

The information system used for managing franchising business is defined as Franchising Information Systems(FIS). In this research, the impact of technological level, educational level and utilization strategy of FIS on the ability of FIS use were analyzed. In addition, the impact of the ability of FIS use on the intention of franchising companies about the implementation of the CRM system was analyzed. The results from the research reveal that the utilization strategy of FIS does not affect the ability of FIS use, but technological level and educational level have an effect on the ability of FIS use. The ability of FIS use has influence on the intention of franchising companies about the implementation of the CRM system.

Key Words : 프랜차이즈정보시스템(FIS), 고객관계관리(CRM)

1. 서론

최근 프랜차이즈(Franchising)은 소매업에 있어 대규모화 할 수 있는 사업 분야로 인식되고 있다. 특히 시장 지배적인 소매업으로서 세계적으로 관심이 높아지고 있다. 국제프랜차이즈협회(International Franchise Association, IFA)의 연구에 의하면 미국 내 프랜차이즈 업계의 매출이 1998년 기준으로 1조 1,640억 달러에 이르고 있고, 전체 소매의 40%이상을 점유하고 있는 것으로 추정 발표

하였다[9].

프랜차이즈 사업은 외식업을 시작으로 숙박업, 부동산업, 교육사업 등 다양한 분야로 확산되고 있으며, 국내에서도 시장 규모가 2004년까지 약 61조 3천억 원을 초과하는 것으로 조사되었다[1]. 프랜차이즈 사업은 사업자 입장에서는 상품의 공급 측면에서 수월한 것이 장점이다. 그러나 고객을 관리하는 입장에서는 외식업, 호텔업, 의료업, 보험업, 그리고 교육사업 등과 유사하다. 따라서 프랜차이즈 사업도 고객관계관리(Customer Relationship Management, CRM) 시스템의 도입이 필수 불가결하다.

일반적으로 프랜차이즈 사업의 관리를 위한 정보시스

¹청주대학교 경영학부

*교신저자: 조용길(ykcho@cju.ac.kr)

템을 프랜차이즈정보시스템(Franchising Information System, FIS)이라고 한다. FIS는 입점관리시스템, 전사적 업무관리시스템, 판매시점관리시스템으로 구성되어 있다. 프랜차이즈 기업의 기본적인 업무를 관리하는 Back Office System으로 전사적업무관리시스템이 그리고 매장 관리를 위한 POS System이 필요하다. 이와 더불어 효율적인 가입점 관리를 위해서는 입점관리시스템을 사용하며, 입점관리시스템은 부가치통신망시스템 상에서 운용되어 진다.

프랜차이즈 사업의 성패는 개개 입점의 성패에 의하여 좌우된다. 따라서 프랜차이즈 사업은 고객과의 접점에서 사업 성패를 결정하는 특징을 가지고 있다고 할 수 있으므로 고객의 창출, 유지를 위한 정보시스템의 지원활동이 매우 중요하다.

따라서 본 연구에서는 FIS의 기술적 측면의 수준(IT Level), FIS에 대한 교육 수준(Learning Level), FIS의 활용 전략(Using Strategy), FIS의 활용 능력(Using Skill) 등의 관계가 CRM 구축의 의도에 영향을 미치는 것에 대한 연구를 하고자 한다. 이를 통해 FIS를 도입하여 구축하고 있는 기업에게 CRM 도입에 필요한 충족 요인, 요인 간의 관계성을 등을 제시하고자 한다.

2. 이론적 연구

2.1 프랜차이즈정보시스템

현재까지 FIS에 관한 연구는 거의 전무한 실정이다. 그렇지만 1990년대 중반 이후 연구자들은 프랜차이즈 사업의 생존에 관하여 이론적 또는 경험적으로 많은 분석을 하였다[3][10]. 미국에서 1998년 기준으로 매년 200개 이상의 FIS이 생겨나는 것으로 조사된 결과는 있지만 대부분 실패하는 것으로 나타났다[13]. 또한 프랜차이즈 사업이 소매업으로서 대규모화가 가능한 새로운 사업 양식인 것에 대한 의구심이 제시되고 있다[4][8].

그러나 한편으로는 브랜드 파워가 큰 프랜차이즈 기업일수록 초기 투자비용이 많아지고, 정보시스템에 대한 투자도 늘어나고 있는 것이 현실이다. 이는 초기 투자를 증가시킴으로서 새로운 기업이 동종의 프랜차이즈 사업에의 진입을 어렵게 하거나, 소규모 개인의 기회를 활용한 점포 개설을 방지하는 효과가 있다. 특히 프랜차이즈 사업은 사업기간이 길고 점포의 수가 많을수록 생존가능성이 높다고 한다[12]. 앞으로 FIS의 구축은 지속적으로 확대될 것으로 판단되며, 더군다나 CRM의 도입은 새로이 진입의 기회를 엿보는 기업에 대한 높고 확실한 진입 장벽으로 작용할 것이다.

2.2 CRM시스템

IT관점에서 CRM은 데이터웨어하우스, 웹사이트, 인터넷, 콜 센터, 마케팅, 생산과 같은 조직 차원의 기술을 통합하는 의미를 갖는 것으로 정의되고 있다[6].

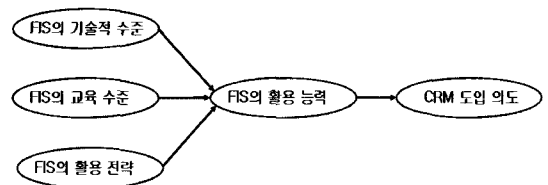
CRM이 가장 이상적으로 구현된 상태는 고객에 대한 깊은 이해와 체계적인 가치평가를 기초로 고객의 ETFS[Engagement-Transaction- Fulfillment-Service]라는 라이프사이클에 대한 차별화된 관리가 이뤄지는 것을 의미한다[11]. 따라서 고객과의 접점에서 수준 높은 고객관리를 요구한다면 CRM시스템도입은 매우 필수적이며 그 효율성도 매우 크다고 할 수 있겠다.

3. 연구의 설계

3.1 연구 모형 및 가설

본 연구의 모형은 Van Hoff et al.[14]이 주장한 HIS 활용 수준의 중요성과 강현석[2]이 주장한 e-Biz 전략의 수준이 정보시스템 활용도에 많은 영향을 보인다는 연구모형을 FIS의 연구 모형에 수정 적용하고, FIS의 교육 수준의 중요성을 고려하여 독립변수에 추가하여 [그림 1]의 연구모형을 제시하였다.

연구 모형은 독립변수로서 FIS의 기술적 수준에서 8개 측정변수, FIS의 교육 수준에서 5개 측정변수, FIS의 활용 전략에서 8개의 측정변수를 구성하였다. 또한 내생 변수로서 FIS의 활용 능력은 6개의 측정변수를 가지고 분석하고자 한다. 종속변수로는 CRM 구축 의도로서 6개의 측정변수를 구성하였다.



[그림 1] 연구 모형

- 연구 모형을 통한 연구 가설의 설정은 다음과 같다.
- H1: FIS의 기술적 수준이 높을수록 FIS의 활용 능력은 높아질 것이다.
 - H2: FIS의 교육 수준이 높을수록 FIS의 활용 능력은 높아질 것이다.
 - H3: FIS의 활용 전략이 높을수록 FIS의 활용 능력은 높아질 것이다.
 - H4: FIS의 활용 능력이 높을수록 CRM의 구축 의도는 높아질 것이다.

3.2 조사 및 분석 방법

본 연구를 위한 설문지 조사는 2007년 11월 4일부터 12월 15일까지 실시하였으며 전국을 대상으로 하였다. 그러나 아직 FIS의 구축 기업이 많지 않기 때문에 FIS 구축 예상 기업을 대상으로 총 80부를 배포하였지만 46부가 회수되고, 회수된 설문 중에서 타당하지 않은 설문을 제외하고 34부의 응답만을 선정하여 분석에 활용하였다. 데이터 분석을 위해 통계분석 패키지인 SAS V9.1과 SPSS V12.0을 활용하여 기초 통계 분석, 신뢰성 분석, 상관분석, 요인분석 등 사전 검증 분석을 실시하였다. 그리고 연구 모형의 검증을 위해서는 AMOS 4.0을 이용하여 측정모델과 제안모델을 분석하였다.

3.3 변수의 조작적 정의

3.3.1 FIS의 기술적 수준

FIS의 기술적 측면의 수준을 측정하였다. 기본적으로 정보시스템은 하드웨어 및 네트워크의 품질이 양호해야 하고, 활용하는데 문제가 없어야 한다고 판단하였다. 또한 정보시스템의 필요성에 대해서도 중요하게 판단되어 품질, 활용성, 필요성 등 3개 그룹에 8가지 측정변수 [표 1]을 구성하였으며 척도는 5점으로 하였다.

3.3.2 FIS 교육 수준

FIS의 교육 수준을 측정하였다. FIS의 적극적인 활용을 위해서는 시스템에 대한 교육이 매우 중요하다고 판단되어 측정변수를 구성하였다. 구성의 대부분은 사용교육, 활용교육으로 하였으며 측정변수는 5가지 [표 1]로 구성하였다.

[표 1] 탐색적 요인분석 결과

요인 (신뢰계수)	측정 변수(설문지 번호)	요인적재량		Eigen Value
		요인1	요인2	
FIS기술수준 (0.8247)	정보제공의 적절성(X1)	0.829	0.264	F1=2.774 F2=1.912
	출력자료의 신뢰성(X2)	0.789	0.296	
	시스템 기능의 이해능력(X3)	0.774	-0.155	
	업무수행능력 증진(X4)	0.732	0.458	
	지속적 발전 필요성(X6)	-0.016	0.847	
	전사적 확산 필요성(X8)	0.229	0.697	
	결과물에 대한 신뢰성(X5)	0.526	0.563	
FIS교육수준 (0.6978)	응용사용교육(X10)	0.917	0.035	F1=1.660 F2=1.547
	업무처리교육(X9)	0.858	0.294	
	고객분석교육(X11)	0.032	0.889	
	비용분석교육(X13)	0.285	0.818	
FIS활용전략 (0.8255)	정보공유 통한 업무품질 향상(X19)	0.796	0.166	F1=2.656 F2=2.451
	프로세스 개선 실시(X21)	0.776	-0.084	
	지속적인 업그레이드(X20)	0.720	0.412	
	경쟁사 활용능력 분석(X17)	0.712	0.249	
	전사적 활용을 위한 정기적 교육(X15)	0.444	0.216	
	전사적 활용 전략 구축(X14)	0.060	0.888	
	업무생산성 향상 활용(X18)	0.167	0.862	
활용능력우수자 성과반영(X16)	0.409	0.778		
FIS활용능력 (0.8806)	업장관리(X28)	0.841	-	F1=3.795
	고객 정보 관리(X26)	0.840	-	
	업무 통합 관리(X27)	0.827	-	
	원가 관리(X29)	0.794	-	
	입점 공급 관리(X25)	0.776	-	
	입점 판매 관리(X24)	0.682	-	
CRM구축의도 (0.8754)	차별화된 고객관리(X33)	0.864	0.143	F1=2.426 F2=1.705
	미래 지향적 계획(X34)	0.837	0.071	
	경쟁력 우위 점유(X35)	0.772	0.201	
	주요고객의 집중관리(X30)	-0.028	0.883	
	실시간 업데이트(X32)	0.278	0.735	
	충분한 데이터 확보(X31)	0.553	0.563	

주) '-'는 Non Factor, 변수 제거: 전사적 확산 필요성(X7), 수익분석교육(X12)

3.3.3 FIS 활용 전략

FIS의 활용전략의 수준을 측정하였다. FIS의 활용 능력을 키우기 위해서는 FIS 활용 계획, 전략이 매우 중요하다. 따라서 대분류를 전사적 활용, 경쟁적 우위 활용, 업무 중심적 활용으로 하였으며 측정변수는 8가지 [표 1]로 구성하였다.

3.3.4 FIS 활용 능력

FIS의 활용능력의 수준을 측정하였다. FIS의 활용 능력을 측정하기 위해서 업무, 원가, 입점의 3가지 관점에서 6가지의 측정변수 [표 1]로 구성하였다.

3.3.5 CRM 구축 의도

FIS를 활용 능력이 CRM 구축 의도에 영향을 미치는 것에 대한 연구를 위해 종속 변수로서 CRM 구축 의도를

선택하였다. CRM 구축 의도에 대한 변수는 전체 6가지 측정변수 [표 1]로 구성되었다.

4. 연구의 결과

4.1 측정변수의 탐색적 요인분석

측정변수의 타당성 검증을 위해 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였다. 문항의 선택기준은 고유 값(Eigen value)은 1.0 이상, 요인적재량은 0.40 이상을 기준으로 하였다. 요인 분석 결과의 신뢰성을 위해 전사적 확산 필요성(X7), 수익분석 교육(X12) 등 2개 변수는 분석에서 제외하였다. 이러한 과정을 거친 결과는 [표 1]과 같으며 측정모델분석을 위해 활용하고자 하는 측정변수를 결정하였다. 본 연구의 측정변수의 신뢰수준은 Cronbach α 값이 0.6978 ~ 0.8806으로 나타났다.

[표 2] 측정변수의 확인요인분석

척도	문항수	χ^2	df	p	RMR	GFI	AGFI	CFI	NFI	IFI	
FIS기술수준	초기	7	48.2	20	.000	0.082	0.790	0.622	0.765	0.674	0.779
	최종	5	15.34	5	.009	0.063	0.849	0.546	0.879	0.839	0.886
FIS교육수준	초기	4	8.08	2	.018	0.173	0.899	0.495	0.795	0.774	0.820
	최종	4	8.08	2	.018	0.173	0.899	0.495	0.795	0.774	0.820
FIS활용전략	초기	8	43.10	20	.002	0.071	0.411	0.531	0.752	0.644	0.772
	최종	5	16.85	5	.005	0.056	0.837	0.510	0.824	0.782	0.836
FIS활용능력	초기	6	9.31	9	.409	0.031	0.932	0.842	0.997	0.911	0.997
	초기	6	9.31	9	.409	0.031	0.932	0.842	0.997	0.911	0.997
CRM구축의도	초기	6	11.76	9	.227	0.077	0.890	0.744	0.944	0.817	0.950
	최종	4	0.25	2	.880	0.011	0.996	0.981	1.000	0.994	1.041

[표 3] 측정모형의 평가

개념	측정 변수	요인 적재치	표준화 요인적재치	표준오차	C.R.	SMC	신뢰도
FIS기술수준	X1	1.158	0.737	0.243	4.760	0.543	0.8322
	X4	1.539	0.950	0.290	5.301	0.902	
	X5	1.000	0.735	-	0.000*	0.541	
FIS교육수준	X9	1.330	0.903	0.392	3.390	0.816	0.7804
	X10	1.000	0.662	-	0.000*	0.438	
	X14	0.863	0.885	0.109	7.905	0.784	
FIS활용전략	X16	0.648	0.790	0.098	6.609	0.624	0.8449
	X18	1.000	0.908	-	0.000*	0.825	
	X26	1.000	0.731	-	0.000*	0.535	
FIS활용능력	X27	1.186	0.839	0.253	4.691	0.704	0.8442
	X28	1.277	0.857	0.268	4.773	0.735	
	X33	1.000	0.886	-	0.000*	0.618	
CRM구축의도	X34	1.140	0.854	0.254	4.483	0.569	0.7961
	X35	0.927	0.848	0.218	4.258	0.559	
	측정모델 적합도		$\chi^2=79.932, df=62, \chi^2/df=1.289, p=0.062, GFI=0.813, AGFI=0.683, CFI=0.921, RMR=0.106, RMSEA=0.094, NFI=0.749, IFI=0.930$				

주: * 측정모형에서 관찰변수의 모수추정치들 처음 1로 고정시킨 값 임.

4.2 측정변수의 확인요인분석 및 측정모델의 평가

구성 개념간의 가설적 관계를 분석하기 위해 각 측정 변수들의 확인적 요인분석을 실시하였다[7]. 자료의 부합도를 검증하기 위하여, χ^2 , GFI, AGFI, CFI, NFI, IFI, RMR 값을 사용하였으며, 최종 문항에서 제시된 높은 적합도를 생성하기 위하여 최종 문항에서 SMC(Squared Multiple Correlation) 0.4이하, 표준화 잔차가 큰 문항들을 하나씩 제거하는 과정을 반복적으로 실시하였다. 측정변수의 확인요인분석의 결과는 [표 2]와 같다.

확인요인분석에 근거한 측정모형의 평가는 SMC값과 표준화 잔차를 참고하면서 분석하였다. 그 결과 [표 3]과 같이 나타났으며 제안모형의 적합도에 일부 미치는 못하지만 표본특성으로부터 자유로운 CFI, IFI 값이 0.9 이상으로 나타나 모델 적합도는 수용 가능한 수준으로 평가할 수 있다. 또한 측정항목들과 개념간의 비표준화 요인부하 값과 다중상관자승(Squared Multiple Correlation: SMC)값을 보면, Bollen[5]이 제안한 것처럼 잠재변수와 측정변수간의 관계에 대한 모수추정치들 보면 모두 0보다 상당히 큰 값을 나타내고 있으며, 이들 추정치에 대한 C.R.값도 모두 2를 초과하고 있다.

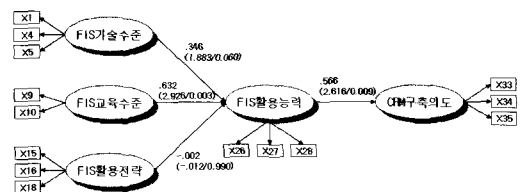
[표 4]의 구성 개념 간 상관관계 분석 결과를 보면 귀무가설 1,2,4는 채택되고, 가설 3은 기각된 것을 알 수 있다. 따라서 FIS활용전략은 FIS활용능력에 영향을 미친다

고 할 수 없으며 FIS기술수준, FIS교육수준은 FIS활용능력에 영향을 미치며, FIS활용능력은 CRM구축의도에 영향을 미친다고 할 수 있겠다.

4.3 가설 검증 결과

[표 5]는 [그림 2]의 제안모델에 대한 구조방정식 모델의 추정치 결과이다. 가설검정의 결과를 보면 가설 1, 2, 4가 채택되었고, 가설 3은 기각되었다. FIS기술수준, FIS교육수준은 FIS활용능력에 영향을 주는 반면에 FIS활용전략은 FIS활용능력에 영향을 미친다는 근거를 제시하지 못했다. 또한 FIS활용능력은 CRM구축의도에 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 [표 4]에서 나타난 것과 같이 상관도가 매우 강하게 나타나지 않았으며, 신뢰성은 높게 나타났다.

연구 모형의 결과에 따른 제안모델은 [그림 2]와 같다.



주: 경로계수는 Standardized Regression Weights의 Estimate 값, ()안은 t값/p값

[그림 2] 제안모델의 추정 결과

[표 4] 구성개념 간 상관관계 분석

척도	평균*	표준편차	구성개념 간 상관관계 (Inter-Construct Correlations)				
			1	2	3	4	5
1. FIS기술수준	4.127	0.932	1.000**				
2. FIS교육수준	4.206	0.892	0.322**	1.000**			
3. FIS활용전략	4.275	0.804	-0.117**	0.013**	1.000**		
4. FIS활용능력	4.088	0.852	0.552**	0.615**	0.042**	1.000**	
5. CRM구축의도	3.657	0.947	0.308**	0.377**	-0.043**	0.452**	1.000**

주: * 측정모델분석에서 활용된 유효측정 변수의 평균 임.

** 상관계수는 유의확률 0.01수준(양쪽)에서 유의 함.

(음영 부분이 독립변수, 내생변수, 종속변수의 상관관계가 나타나는 부분 임.)

[표 5] 가설검정 결과

경로(가설)	표준화된 계수 값	C.R.	p값	가설 채택
FIS기술수준 → FIS활용능력(H1)	.346	1.883	.060***	채택
FIS교육수준 → FIS활용능력(H2)	.632	2.926	.003***	채택
FIS활용전략 → FIS활용능력(H3)	-0.002	-0.012	.990***	기각
FIS활용능력 → CRM구축의도(H4)	.566	2.616	.009***	채택
제안모델 적합도	$\chi^2=80.474$, $df=65$, $\chi^2/df=1.97$, $p=0.000$, $GFI=0.909$, $AGFI=0.827$, $CFI=0.970$, $RMR=0.050$, $RMSEA=0.094$, $NFI=0.946$, $IFI=0.970$			

주: *p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01에서 통계적으로 유의함.

5. 결론

프랜차이즈정보시스템(FIS)이 아직 많이 도입되지 않고 있는 상태에서의 본 연구의 의미는 매우 크다. 향후 많은 기업이 도입하게 될 분야의 사전 연구는 기업이 고객관리를 위해 투자를 해야 하는가의 의문에 적당한 의사결정 지식을 제공하게 되기 때문이다. 본 연구의 결과는 FIS활용전략은 FIS활용능력에 영향을 미친다고 할 수 없으며 FIS기술수준, FIS교육수준은 FIS활용능력에 영향을 미치며, FIS활용능력은 CRM구축의도에 영향을 미친다고 할 수 있다는 결론을 도출했다.

본 연구의 의의는 FIS에 대한 선도적인 연구가 시작되었다는 점이며, 연구의 한계점은 일반적으로 탐험적 연구가 지니는 현상으로 아직 연구 대상이 적어 전체를 대표할 수 있을까 하는 의문점이다. 그러나 향후 많은 연구자들은 본 연구를 기초로 하여 보다 진보적인 연구가 가능할 것이며, 좀 더 많은 표본 수를 가지고 연구를 하게 되면 보다 확실적인 연구결과가 도출될 것이라고 생각된다.

참고문헌

- [1] 산업자원부/한국유통물류진흥원/대한상공회의소, 중소기업발전을 위한 연구-프랜차이즈편, 2005.
- [2] 강현석, "3-비즈니스 활동이 경영성과에 미치는 영향," 경희대학교 대학원 박사학위논문, 2001.
- [3] Azoulay, P., Shane, S., "Entrepreneurs, Contracts, and the Failure of Young Firms," *Management Science*, 47(March), pp.337-358, 2001.
- [4] Bates, T., "Analysis of Survival Rates Among Franchise and Independent Small Business Startups," *Journal of Small Business Management*, Vol. 33, pp.26-36, 1995.
- [5] Bollen, K. A., *Structural Equations with Latent Variables*, John Wiley & Sons, Inc., 1989.
- [6] Boss, R., "Customer Relationship Management: Key Components for IT Success", *Industrial Management & Data System*, pp.89-97, 2002.
- [7] Gerbing, D. W., Anderson, J. C., "An Updated Paradigm for Scale Development Incorporating Unidimensionality and its Assessment," *Journal of Marketing Research*, 21, pp.132-160, 1998.
- [8] Holmberg, S., Morgan, K. B., "Franchise Turnover and Failure: New Research and Perspectives," *Journal of Business Venturing*, Vol. 18, pp.403-418, 2003
- [9] IFA, *Answers to the 20 Most Frequently Asked*

Questions About Franchising, 2005

- [10] Kalnins, A., Mayer, K. J., "Franchising, Ownership, and Experience: A Study of Pizza Restaurant Survival," *Management Science*, 50(December), pp.1716-1728, 2004.
- [11] Meta Group Report, "Classification of CRM," *The Customer Relationship Management*, pp.13-16, 2004.
- [12] Shane, S., MawDer Foo, "New Firm Survival: Institutional Explanations for New Franchisor Mortality," *Management Science*, 45(February), pp.142-159, 1999.
- [13] Shane, S., Spell, C., "Factors for New Franchise Success," *Sloan Management Review*, Vol. 39, No. 3, pp43-49, 1998.
- [14] Van Hoff, H. B., Combrink, T. E., "U.S. Lodging Managers and the Internet: perceptions from the industry," *Cornell H.R.A. Quarterly*, Vol.39, No.2, pp.46-54, 1998.

조 용 길(Yong-Kil Cho)

[정회원]



- 서울대학교 학사
- (미) 네브라스카주립대 석사
- (미) 네브라스카주립대 박사
- 현재 청주대학교 경영학부 교수

<관심분야>

인공지능, 경영의사결정론, 고객관계관리