

【P3-14】

## 기업체 연수원생의 급식만족도 조사

이수현, 박기환, 류경<sup>1)</sup>

중앙대학교 의약식품대학원, 동남보건대학 식품영양과

### Analysis of Customer Satisfaction with Foodservice Quality in Inservice Education Institute

Su-Hyun Lee\*, Kyung Ryu<sup>1)</sup>, Ki-Hwan ParkGraduate School of Food & Drug Administration, Chung-Ang University, Seoul, Korea\*, Department of Food and Nutrition, Dongnam Health College, Suwon, Korea<sup>1)</sup>

기업체 연수원 급식서비스 품질 향상 전략을 수립하기 위한 기초자료를 얻고자 연수생을 대상으로 급식서비스 만족도를 조사하였다. 조사를 위한 설문지는 일반사항, 식생활 행동, 급식 서비스 인식도, 급식 서비스 만족도의 네 부분으로 구성되었다. 연수원생은 서울과 경기지역 연수원 4곳의 총 422명으로 2005년 4월 8일에서 5월 13일까지 직접 방문 또는 우편으로 조사하였다. 연수원 이용자는 연령별로는 30대(39.3%), 교육수준은 대학졸업(75.6%), 이용 직원의 유형은 외부직원(59%), 연수목적은 업무능력 향상(57.3%)이 가장 많았다. 식생활 행동에서는 끼니 중 식사 비중은 저녁(49.1%), 좋아하는 음식은 한식 86.7%, 식사 시 가장 고려하는 면은 맛이 44.1%로 가장 많은 것으로 분석되었다. 급식 서비스 인식도와 만족도 평가는 Likert 척도(1 : 매우 불만족한다 - 5 : 매우 만족한다)를 이용하여 평가했을 때, 급식 서비스 인식도가 높은 항목은 위생(3.92), 신뢰성(3.91)의 순이었고, 낮은 항목은 공감성(3.58), 음식품질(3.66), 유형성(3.78)으로 나타났다. 서비스 만족도는 위생(3.95), 신뢰성(3.92), 확신성(3.88)의 순으로 높았고, 반응성(3.74)이 가장 낮은 것으로 평가되었다. 고객의 인식도 점수와 만족도 점수 간에는 Pearson 상관계수가 0.775로 높은 상관관계를 나타내었다. 연수원 급식의 만족도 향상을 위해서는 게시판을 설치하여 유용한 영양 정보와 식단 정보를 제공함으로써 고객들의 불만을 줄여야 하고, 고객과의 만남과 소리함 운영을 통한 급식 불만에 대한 즉각적인 조치가 이루어져야겠다.