

# 청바지의 품질 및 품질취급표시에 대한 소비자 인식 연구

천 종 숙 · 서 민 정<sup>†</sup>

연세대학교 생활과학대학 의류환경학과

### 1. 서 론

패션산업의 글로벌화 및 시장개방에 따라 브랜드간 경쟁이 심화되고 있다. 소비자의 만족을 이끌어 내는 품질영역은 기업의 생존수단으로서 필수불가결한 요소이며, 소비자가 브랜드의 가치를 평가하는 중요한 기준이 된다. 그러므로 기업은 고객을 확보하기 위하여 의복품질에 대한 체계적인 관리와 소비자의 평가를 분석하여 제품개발에 반영해야 한다<sup>1)</sup>.

의류와 관련된 소비자 불만은 착용 시, 세탁 시, 보관 후 변형에 대한 고발이 여전히 많은 부분을 차지하고 있지만, 최근에는 의류에 대한 소비자 정보의 부족이 불만의 큰 원인으로 나타나 변화를 보이고 있음을 나타냈다<sup>2)</sup>. 그러므로 소비자의 만족도를 높이기 위해서는 제품의 특성에 대한 정확하고 체계적인 정보의 전달이 시급하다. 따라서 의류 생산 기업의 국제 경쟁력 강화 및 국내 소비자 만족을 위해서는 기술개발을 이용한 품질관리를 통해서 제품의 고급화와 차별화를 하기 위한 노력이 요구된다. 이와 더불어 소비자들의 요구사항이 무엇인지를 정확히 파악하고 이에 관한 명확한 기준을 확립하여 전달해야 할 것이다.

청바지는 연령, 성별, 계절, 직업 및 착용 상황과 관계없이 누구나 손쉽게 착용하는 품목이다. 또한 주 5일 근무제가 확대됨에 따라 레포츠에 대한 관심이 증폭되는 경향으로 캐주얼웨어와 진 의류의 소비가 확산되어가고 있고<sup>3)</sup>, 2000년 이후에는 소비자들의 성향에 맞춘 다양한 스타일의 진제품 개발로 급속한 매출 호조를 보이고 있다. 이러한 현상은 진 의류에 대한 소비자들의 평가가 실용성이나 가격의 저렴함보다 다양한 형태와 색상 등 패션성으로 옮겨가고 있음을 보여준다<sup>4)</sup>. 그러나 디자인, 유행과 같은 감각적 품질은 소비자 제품구매에 직접적인 영향을 주기는 하지만, 소비자가 사용 중 경험하게 되는 내재된 품질은 소비자 불만과 밀접한 관계를 가지고 있다. 특히 데님원단은 소재의 특성 상 세탁 후에 형태나 색상이 변하기 쉬운데, 소비자보호원에 따르면 진 의류의 착용이 확대되면서 품질관련 불만사항도 증가하고

<sup>†</sup>교신저자 E-mail myseo@yonsei.ac.kr  
1) 김양원, 이해영, 이은경. "의류제품에 대한 소비자의 인식과 취급실태" 한국생활과학회지 6권 2호 (1997), pp 5-6.  
2) 한국 의류시험연구원 (2002) 섬유제품분야 상품별 품질표시기준 및 방법  
3) 정선희, "청바지 페틴 그레이딩에 관한 연구"(부산대학교 대학원 석사학위논문, 2003), p 1  
4) 삼성디자인넷 2004 4 26 "수십만원짜리 청바지 날개돋친 듯 팔린다"; available from World Wide Web @http://www.samsungdesign.net

있다<sup>5)</sup>.

이처럼 진 시장이 확대됨에 따라 다양한 가격대 및 여러 종류의 제품들이 생산되어 소비자가 선택을 할 수 있는 범위가 증가하였고, 이와 함께 품질에 대한 요구사항도 다양해지고 있는 추세이다. 그러므로 청바지를 구매하고 착용하는 소비자들의 품질에 대한 평가 기준을 파악하고, 업체에서는 이를 상품개발 및 서비스에 반영하는 자세가 필요하다. 이에 따라서 본 연구에서는 최근 널리 착용되고 있는 청바지를 중심으로 소비자들의 청바지 품질에 대한 의견이 소비자 특성별로 어떠한 차이점이 있는지 연구하였다.

## 2. 연구방법 및 절차

청바지의 구매, 착용, 세탁 및 품질취급표시에 대한 소비자 의견을 파악하기 위하여 청바지를 많이 착용하는 20, 30대 남, 여를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 2004년 11월 5일부터 11월 12일 까지 인터넷 전문 리서치 기관인 폴레버([www.pollever.com](http://www.pollever.com))를 통해 설문자를 수집하였으며, 설문문항은 총 57문항으로 구성하였다. 설문내용은 구매 시 품질평가 기준, 착용 및 관리 시 불만사항, 품질취급표시 관련 사항, 구매, 착용실태, 인구통계적 특성으로 구성하였다. 조사대상자는 총 695명이었으며, 남자가 325명(46.8%), 여자가 370명(53.2%)으로 구성되었다. 연령은 20세 이상~29세 미만이 331명(47.6%), 30세 이상~39세 미만이 364명(52.4%)이었다. 학력은 고등학교 졸업이 211명(30.4%), 대학교 재학이 98명(4.1%), 대학교 졸업이 347(49.9%), 대학원 재학 이상이 39명(5.6%)이었다. 직업으로는 학생이 123명(17.7%), 전업주부가 87명(12.5%), 자영업이 56명(8.1%), 판매/서비스업이 37명(5.3%), 전문직이 97명(14.0%), 사무직이 238명(34.2%), 무직이 32명(4.6%), 기타가 25명(3.6%)을 차지했다

자료 분석은 SPSS 12.0 for Windows 프로그램을 이용하여 측정도구의 신뢰도와 타당도를 측정하기 위해 Cronbach's  $\alpha$ 와 요인분석을 실시하였고, 주요 통계 방법으로는 빈도분석,  $\chi^2$  분석, t-test, 군집분석, ANOVA가 사용되었다.

## 3. 결과 및 결론

본 연구의 결과는 같다.

1. 청바지 구매 및 착용실태를 조사한 결과 남성은 구매가격대가 높고, 여성은 구매빈도와 착용빈도, 보유갯수가 남성보다 더 높게 나타났다. 또한 20대는 청바지의 구매빈도가 높고, 도매상가나 백화점을 주로 이용하며, 30대는 할인점을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 20대가 30대보다 착용빈도가 높으며, 보유갯수도 많은 것으로 나타났다.

2. 청바지 착용 및 관리 시 소비자들의 연령에 따라서 촉감의 거침, 세탁 후 형태변형, 세탁 후 수축 등 여러 항목에서 30대가 20대보다 불만족이 더 큰 것으로 나타났고, 수선경험도 더 많은 것으로 나타나, 30대가 20대에 비하여 청바지 착용빈도나 구매빈도는 낮지만 청바지의 품질에 대해 더 많이 고려하는 소비자들임을 시사한다. 또한 여성의 연령별 차이가 남성보다 큰 것으로 나타나 여성용 청바지를 기획할 경우, 세분화된 품질관리가 이루어져야 할 것으로 생각된다. 세탁 후 형태변형, 지과의 품질, 봉제상태에 대해서는 도매상가, 일반상가, 할인점

5) 소비자보호원 (2004년 9월 8일) "빈티지 청바지 입을 때 조심하세요"[보도자료], available from World Wide Web @<http://cpd.or.kr>

을 이용하는 소비자들의 불만족이 더 높았고, 인터넷 쇼핑을 한 경우에는 다른 집단에 비해 불만족이 낮게 나타났다. 이 같은 결과는 제품을 직접 보고 구매하는 것이 아니므로, 사전에 충분히 제품에 대한 정보를 가지고 구매를 하거나, 그렇지 않을 경우 제품에 대한 기대감이 상대적으로 적은 것에 의한 결과로 생각된다. 청바지 구매 시 심미성을 중요시 하는 집단은 색상변화에 대한 불만이 높았고, 실용성을 중요시 하는 집단은 땀 흡수에 대한 불만이 높았다. 또한 구매빈도와 착용빈도, 보유갯수가 가장 낮은 집단이 판매처나 보호단체에 불만제기 여부는 높은 것으로 나타났다.

3. 청바지 품질취급표시에 대한 소비자 인식에서는 30대가 20대보다 청바지 구입과 세탁 시 품질취급표시를 확인하는 것, 품질취급표시 및 설명이 필요하다는 것, 섬유조성표시, 제조업체의 연락처 표시가 제품선택에 도움이 된다는 것, 제품의 성분 및 세탁법의 표시가 부실해 믿기 어렵다는 항목에서 높은 점수를 나타내며 차이를 보였다. 이 같은 결과는 30대가 청바지 구매 시 품질 취급 표시에 대하여 더 많은 주의를 기울임을 보여주는 결과이다. 청바지 구매 시 심미성과 실용성 추구가 높은 집단과 구매빈도, 착용빈도, 보유갯수가 모두 높은 집단이 구입 시 품질 취급 표시 확인 여부와 이해도가 높았으며, 항목의 필요성과 불만에 대해서도 높게 나타났다.

#### 참고문헌

- 김양원, 이해영, 이은경 (1997). "의류제품에 대한 소비자의 인식과 취급실태." *한국생활과학회지* 6권 2호.
- 삼성디자인넷 (2004년 4월 26일) "수십만원짜리 청바지 날개돌친 듯 팔린다"; available from World Wide Web @<http://www.samsungdesign.net>
- 정선희 (2003). "청바지 패턴 그레이딩에 관한 연구." 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 소비자보호원 (2004년 9월 8일) "빈티지 청바지 입을 때 조심하세요"[보도자료]; available from World Wide Web @<http://cpd.or.kr>.
- 한국의류시험연구원 (2002). 섬유제품분야 상품별 품질표시기준 및 방법.