

가족의사결정 모델 : 선택세트 모델의 적용

홍성권* · 장호찬** · 이석호**

*건국대학교 환경과학과 · **한국방송통신대학교 관광학과

I. 서론

기본적으로 사회는 가정이 구성되고 유지되어야 존립할 수 있는 조직이며 사람들의 의사결정이나 행동의 대부분은 가정과 관련된 것이어서, 가족의사 결정 과정은 오래 전부터 여러 학문 분야에서의 관심주제이었다. 현대에 와서는 여성의 교육수준이 향상되었으며 맞벌이 가정이 증가하는 등 사회적 환경이 과거와 크게 달라져, 여성들이 담당해야 할 사회적 역할에 대한 인식도 변해 상품 구매 시 주부의 영향력이 과거보다 증가하였다. 여행도 가족구성원 전체가 공동으로 구매를 결정하는 대표적 상품의 하나이다. 부부 중 한 사람이 일방적으로 여행상품을 구매할 수 없는 이유는 여행이 고관여 상품이기도 하지만, 더욱 중요한 이유는 가족 구성원들의 선호와 욕구를 조율해야만 구매할 수 있기 때문이다. 이로 인해 여행목적지의 선택에 있어서도 가족 의사결정 연구의 중요성이 부각되고 있지만 개인수준의 연구에 비해 초보적 수준이다(Kang and Hsu, 2005).

개인수준의 의사 결정과정 연구에 적용되고 있는 대표적 모델은 선택세트모델이다(Um and Crompton, 1992). 이 모델에 의하면, 상대적으로 많은 대상지가 포함된 초기 고려대상지에서 적은 수의 후기 고려대상지가, 후기 고려대상지에서 최종목적지가 순차적으로 선택되며, 이 과정에 추진요인, 유인요인 및 제약요인이 영향을 주는 것으로 알려져 있다. 여행과 관련된 의사결정의 2/3는 가족 공동으로 이루어진다는 점을 감안하면(Nichols and Snepenger, 1988), 개인수준에서의 연구는 분명한 한계를 지니고 있다. 그럼에도 불구하고, 가족의사결정 과정에 관한 연구가 미진한 근본적 이유는 개인 의사결정과 달리 가족의사결정은 구성원들의 상호교류 속에서 서로의 갈등을 극복하는 과정을 통해 일

어나기 때문에, 개인수준의 연구에서 사용되는 이론이나 모델들을 적용할 경우, 의사결정과정의 지나치게 단순화될 수밖에 없기 때문이다(White and Johnson, 2001).

이러한 배경 하에서, 본 연구는 여행의 기본단위인 가족이 어떤 과정으로 목적지 선정에 합의하는지를 설명할 수 있는 모델을 제시하고자 한다. 구체적으로, 기존연구가 미진하기 때문에 가장 간단하면서도 균일한 가족 형태인 예비 신혼부부들을 대상으로 아래와 같은 가설들을 검증하고자 한다.

1. 가설 1: 부부 각자의 선호도 차이로 인해, 각자의 초기 고려대상지는 다른 여행목적지들로 구성될 것이다.
2. 가설 2: 의사결정단계가 진행됨에 따라, 각자의 선택세트에 포함되는 대상지 수는 감소할 것이다.
3. 가설 3: 제한요소는 최종목적지에 대한 합의에 영향을 주는 중요변수이다.
4. 가설 4: 최종목적지에 합의하지 못할 경우, 최종목적지는 각자의 선호도와 상대적인 영향력에 의해 결정될 것이다.

II. 연구방법

부부간 의견의 불일치 정도를 연구하는 방법의 하나는 남자 및 여자자료를 통합해 분석하는 것이고, 다른 하나는 부부 단위로 분석하는 것이다(Kang & Hsu, 2005). 의사결정과정의 연구에는 후자가 적절하기 때문에 개인수준 모델인 선택세트 모델이 가족의사결정에도 적용될 수 있는 가능성이 있다. 적용 가능하다면, (a)특정 여행지에 대해 갖고 있는 부부 각자의 선호도가 시간이 지남에 따라 단계별로 어떻게 변화하고 있으며, (b)부부의사결정 과정을 이해하기 위한 핵심변수인 갈등이 어떤 과

정으로 해결되는지, 그리고 (c)제한요소가 최종목적지 선택에 어떤 영향을 주고 있는지를 동시에 알 수 있다.

여론조사전문기관이 2005년 10월 24일~11월 25일에 예비신혼부부 100쌍을 유의할당표출으로 선정한 후 개인 대면 면접하여 자료를 수집하였다. 한 장소에서 1쌍을 표출했지만, 상대방의 영향을 배제하기 위하여 부부 한 명이 응답할 때 다른 한 명은 현장에 없는 상태에서 조사하였다. 제시한 가설들의 검증을 위해 아래와 같은 문항을 연속해 질문하였다. 첫 번째 단계(IEset)에서는 신혼여행 후보지를 고르기 위해 배우자와 진지하게 상의하기 이전부터 응답자가 가고 싶었던 신혼여행후보지와 그 선호도를 순서로 조사하였다. 두 번째 단계(MEset)에서는 배우자와 상의한 후에 각자가 가고 싶었던 신혼여행 후보지와 그 선호도를 조사하였다. 마지막 단계(Lset)에서는 신혼여행지를 최종 결정할 당시 마지막까지 가려했던 신혼여행지들과 선호도를 조사하였다. 제한요소가 최종 목적지 선정에 영향력을 주는지 여부를 검증하기 위하여, 가고는 싶었지만 시간적/경제적 이유 때문에 후보지에서 제외된 곳을 조사하였다.

III. 결과 및 고찰

배우자와 어디로 신혼여행을 갈 것인지를 상의하지 않은 2쌍과 첫 번째 단계에서 부부가 신혼여행지에 대해 합의한 2쌍의 자료는 제외하였으며, IEset, MEset와 Lset 모두에서 후보지를 1곳만 제시한 3쌍은 제외하고 총 93쌍의 자료를 가설 검증을 위해 사용하였다.

1. 가설검증

1) 가설 1

IEset에서 각자가 선호하는 첫 번째 대안이 동일한 경우는 26쌍(27.1%)이었으며, 한 사람의 첫 번째 또는 두 번째 선호지 중 하나라도 상대방의 첫 번째 또는 두 번째 선호지와 동일한 경우는 54쌍으로 전체의 56.3%이었다. 이는 의사결정이 시작되는 단계에서부터 남녀 간 신혼여행지에 대한 선호도에 차이가 있음을 나타내고 있어, 첫 번째 가설이 입증되었다.

2) 가설 2

각자가 신혼여행지로 고려하고 있는 대상지의 개수

는 의사결정단계가 진행할수록 (IEset→ MEset→ Lset) 감소하였다($p<0.05$)(표 1). 단계별로 남녀가 공통으로 제시한 대상지의 수와 총 대상지간의 비율 역시 점차 증가해(31.2%→ 51.4%→ 65.8%), 단계가 진행될수록 부부는 서로간의 의견 차이를 좁히고 있었다. 이러한 결과는 토론을 통하여 부부는 (a)상대방의 의견을 자신의 다음 단계에 반영하거나 (b)상대방의 선호지를 확인한 후, 자신의 선호지를 고집함으로써 선택세트에 포함되는 후보지의 개수를 점차 줄여나감으로써 서로의 의견을 좁혀나가는 것으로 해석된다.

3) 가설 3과 4

각자가 가장 선호하는 대상지가 동일해 갈등없이 그곳을 최종목적지가 선정한 경우는 39쌍(41.9%)이었다. 가고는 싶었지만 시간적·경제적 이유로 제외한 선호지를 고려할 경우, 각자가 가장 선호하는 대상지가 동일한 경우는 68쌍(73.2%)으로 증가하였다. 이 결과는 29쌍(31.2%)의 경우 선호가 일치하지는 않았지만 제한요소의 영향으로 부부가 추가 합의에 이르렀다는 것을 의미하므로 제시한 가설이 입증되었다. 합의에 이르지 못한 나머지 25쌍(26.9%)들은 Corfman model(1987)을 사용해 최종 목적지가 결정되는 과정을 분석하였다. 여자가 가장 선호하는 대상지로 최종목적지가 결정된 경우는 13쌍이었으며, 남자가 가장 선호하는 대상지로 결정된 경우는 9쌍이었다. 이중, 여자의 상대적 영향력이 남자보다 큰 경우는 11쌍이었으며, 남자의 상대적 영향력이 여자보다 큰 경우는 5쌍이었다. 따라서, Corfman model은 전체 25쌍 중 16쌍(64%)을 올바르게 분류해 네 번째 가설이 입증되었다. 이 같은 두 결과를 종합해 보면, 신혼부부의 신혼여행지 선택은 기본적으로

표 1. 단계별 남녀의 대상지 수

	IEset	MEset	Lset
여자	3.13	2.58	2.04
남자	3.17	2.46	1.99
계 ¹⁾	4.81	3.33	2.43
남녀공통 ²⁾	1.50	1.71	1.60

¹⁾ 남녀가 제시한 총 대상지 수

²⁾ 남녀가 공통으로 제시한 대상지 수

부부가 가장 선호하는 대상지가 동일해 결정되지만, 선호지가 서로 다르더라도 제한요소를 고려해 합의함으로써 갈등없이 최종목적지를 선택한다. 합의에 이르지 못한 부부의 대부분은 power game에서 이긴 사람이 자기 의견대로 목적지를 결정하는 것으로 나타났다.

N. 결론

Moore-Shay and Wilkie(1988)는 가족의사결정 과정 연구가 부진한 이유로, (a)의사결정에 참여하는 사람이 다수이며 (b)가정은 애정에 기초한 집단이면서도 구성원들의 개성이나 선호가 다르고, (c)가정마다 의사결정 패턴과 어린 아이들의 영향력이 다르다는 점을 들고 있다. 이런 문제점을 완화시키기 위해 본 연구는 가장 간단하면서도 균질한 가족의 한 형태인 신혼부부를 대상으로, 대표적 개인의사결정 모델인 선택세트모델과 대표적 집단의사결정 모델인 Corfman model을 혼합 적용해 여행목적지가 선택되는 과정을 설명하였다.

분석 결과, 제시한 가설들은 모두 옳은 것으로 나타났다. 의사결정의 첫 단계인 IEset에서부터 부부간에는 선호하는 대상지가 달라 갈등이 발생하였으며, 토론을 통하여 상대방이 선호하는 대상지를 파악하게 되고 갈등을 피하기 위하여 IEset에 포함된 자신의 일부 대상지를 제거함과 동시에 자신의 일부 선호지를 유지해

MEset를 형성하였다. 부부는 지속적 토의를 통해 서로에게 적절할 것이라고 인정되는 대상지로서 각자의 Lset을 구성하였다. 이러한 과정에서 선택세트에 포함되는 대상지의 수는 단계별로 감소하였다. 또한, 제한요소는 최종목적지 선정에 큰 영향을 주는 변수라는 것이 확인되었으며, 제한요소의 영향으로도 합의에 이르지 못한 부부들이 선택한 최종목적지는 Corfman model로써 설명 가능하였다.

인용문헌

1. Corfman, K. P.(1987) Group decision making and relative influence when preferences differ: A conceptual framework. *Research in Consumer Behavior* 2: 223-257.
2. Kang, S. K., and C. H. C. Hsu(2005) Dyadic consensus on family vacation destination selection. *Tourism Management* 26(4): 571-582.
3. Moore-Shay, E. S., and W. L. Wilkie(1988) Recent developments in research on family decisions. *Advances in Consumer Research* 15: 454-460.
4. Nichols, C. A., and J. D. Snepenger(1988) Family decision making and tourism behavior and attitudes. *Journal of Travel Research* 26(4): 2-6.
5. Um, S., and J. L. Crompton(1992) The roles of perceived inhibitors and facilitators in pleasure travel destination decisions. *Journal of Travel Research* 30(3): 18-25.
6. White, L., and L. W. Johnson(2001) Consensus regarding purchase influence in a professional service context: A dyadic study. *Journal of Business Research* 54: 199-207.