

▶ **식생활****급식산업 서비스 품질요인이 고객만족도에 미치는 영향**

송 은\* (순천대학교 조리과학전공 전임강사)

본 연구는 대학 식당에서 제공하는 음식에 대한 만족도를 실증적으로 조사하기 위한 것으로 단체급식 서비스 품질 차원을 물리적 환경 서비스, 직원 서비스, 배식 및 메뉴 서비스, 고객지향 서비스, 영양공급 지향 서비스, 음식 품질 서비스 차원으로 나누어 구성, 이들 요인이 단체급식 만족도에 어떠한 영향을 미칠 수 있는지 조사하고자 하였다. 조사대상은 현재 대학 기숙사에서 생활하며 1일 평균 2번 이상 학교 식당에서 식사를 하는 대학생 350명을 대상으로 실시하였으며 그 결과는 다음과 같다.

단체급식 서비스 품질평가를 위해 물리적 환경서비스, 직원서비스, 배식서비스, 고객지향성, 영양공급지향성, 음식품질 서비스의 6개 차원에 대한 평균값을 구한 결과, 단체급식의 배식서비스( $m=3.17$ )가 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 직원서비스( $m=3.11$ ), 음식품질서비스( $m=3.03$ ), 물리적 환경서비스( $m=2.79$ ), 고객지향성( $m=2.72$ )의 순으로 나타났으며, 단체급식에 대한 영양공급지향성( $m=2.54$ )은 6개의 차원 중 가장 낮았다. 또한 단체급식서비스 품질에 따른 단체급식 서비스만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 단체급식 서비스품질평가가 단체급식서비스 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 단체급식 서비스 품질평가 차원 중 고객지향성차원( $\beta=.22, p<.01$ ), 영양공급 지향성차원( $\beta=.18, p<.05$ ), 음식품질서비스 차원( $\beta=.41, p<.001$ )이 단체급식 서비스에 대한 만족도에 의미있는 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 단체급식을 이용하는 사람들은 단체급식에서 이용고객을 위해 제공하는 서비스가 우수하고 음식 구성 시 영양공급을 지향하는 식단과 음식의 품질이 우수할수록 단체급식 서비스에 더욱 만족하는 것을 알 수 있다. 그러므로 단체급식 장소에 대한 물리적서비스나 직원, 배식서비스 마련도 중요하지만 보다 실질적으로 단체급식을 이용하는 고객들의 만족감을 높이기 위해서는 고객을 위한 배려와 음식의 질적 향상이 중요하다는 점을 시사한다. 세부적으로 살펴보면, 서비스품질 평가차원 중 고객지향성( $\beta=.20, p<.05$ )과 영양공급지향성( $\beta=.20, p<.05$ ) 그리고 음식품질서비스( $\beta=.41, p<.001$ )차원이 관계지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 고객을 배려하는 고객지향서비스가 우수하고 음식의 충분한 영양이 공급되는 영양공급지향성과 훌륭한 음식품질 서비스를 유지할 경우에는 이용자와 운영자간의 관계지향성이 높아짐을 알 수가 있다. 따라서 운영자는 고객과 음식이라는 두 가지 차원에 주의를 기울일 필요가 있겠다. 고객이 원하는 서비스를 제공하는 고객지향 마인드를 갖추고 음식의 품질과 영양적 측면에서 모두 우수한 상태를 유지하도록 조리법과 보관 상태에서 세심한 배려가 필요함을 시사한다. 또한 단체급식 서비스가치지각과 서비스 만족도가 관계지향성에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 단체급식에 대한 서비스 가치지각이 관계지향성에 대하여 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $F=86.06, p<.001$ ), 서비스가치지각 중 품질대비가격평가( $\beta=.55, p<.001$ )만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 가격적정성은 아무런 영향도 미치지 않는 것으로 나타났다. 급식서비스품질이 우수할수록 급식 서비스에 대한 만족도가 높아지듯이 서비스만족도가 높아질수록 관계도 긍정적인 방향으로 지향됨을 알 수 있다.

그러므로 단체급식 운영자들은 이용고객들의 서비스 가치를 긍정적으로 지각하게 노력함과 동시에 음식과 제공되는 서비스 등을 통해 단체급식에 대한 서비스 만족향상에 주의를 기울여 이용자와 공급자의 관계가 상호간 긍정적인 면을 갖추도록 할 필요가 있다.