

유통업체 브랜드(PB)제품에 대한 소비자인식과 구매결정요인이 소비자불만에 미치는 영향

마 미 영(한국소비자원 차장/ 건국대 박사수료)

Cui Ming(건국대 박사수료) · 배 윤 신(건국대 박사수료)

서 미 혜(건국대 박사과정) · 나 승 복(건국대 박사과정) · 이 승 신(건국대 교수)

국내의 유통업체 브랜드 제품은 대형마트, 백화점, 편의점뿐만 아니라 TV홈쇼핑이나 인터넷 쇼핑물 등 각 유통업체별로 다양한 유통업체 브랜드 제품이 등장하고 있다. 그러나 유통업체 브랜드 제품의 출현에 따른 유통업체간의 경쟁심화는 중량·용량 축소 등 소비자를 오인케 할 우려가 있는 소비자문제를 발생시키고 있으며, 더불어 가격표시 등으로 소비자들의 판단을 오도하는 부작용을 초래하게 되었다. 또한 유통업체 브랜드 제품 가격의 등락폭이 제조업체 브랜드 제품보다 큰 것으로 나타나 유통업체 브랜드 제품을 구입하여 사용한 후 소비자불만이 증가하는 현상이 발생하고 있다. 따라서 본 연구는 유통업체 브랜드 제품에 대한 소비자인식 및 구매결정요인이 유통업체 브랜드 제품을 구입하여 사용한 후 소비자불만에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하기 위하여 유통업체 브랜드 제품을 구입해 본 소비자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였으며, SPSS 프로그램 19를 이용하여 통계분석 하였다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다.

본 연구는 소비자 대상으로 유통업체 브랜드 제품에 대한 소비자인식, 유통업체 브랜드 제품 구입 시 구매결정요인, 유통업체 브랜드 제품 구입 후 소비자불만에 대해 분석하였다. 첫째, 유통업체 브랜드 제품에 대한 소비자인식과 유통업체 브랜드 제품 구입 시 구매결정요인의 차이를 살펴본 결과, 유통업체 브랜드 제품을 자주 구매하고 이용하는 소비자일수록 구매결정요인의 정보를 많이 비교하고 구입하는 것으로 볼 수 있다. 둘째, 유통업체 브랜드 제품 구입 후 소비자불만에 대한 영향을 미치는 변수들을 살펴본 결과, 유통업체 브랜드 제품의 가격, 안전성의 인식이 높은 집단일수록 유통업체 브랜드 제품 구입 후 소비자불만이 발생할 확률보다 소비자불만이 발생하지 않을 확률이 높은 것으로 나타났다. 다음으로 유통업체 브랜드 제품 구입할 때 구매결정요인이 낮고, 유통업체 브랜드 제품에 대한 인지도가 낮은 집단일수록 유통업체 브랜드 제품 구입 후 소비자불만이 발생할 확률이 소비자불만이 발생하지 않을 확률보다 높은 것으로 나타났다.

이번 연구 결과는 유통업체 브랜드 제품을 생산하고 있는 기업에게 향후 유통업체 브랜드 제품을 소비자들에게 본격적으로 활성화하고 사업자간 경쟁이 치열해지는 시장 환경에서 소비자불만이 발생하지 않기 위한 방법을 제시하고 있다고 할 수 있다. 즉, 소비자들에게 유통업체 브랜드 제품 시장에서 소비자인식의 제고를 통한 제조업체 브랜드 제품과의 경쟁우위를 확보하기 위해서는 유통업체들이 안전성 향상, 가격 만족, 유통업체 브랜드 제품에 대한 구체적인 정보 제공 방법 등 다양한 채널을 통한 중립적인 정보를 제공할 수 있도록 노력하는 것이 필요하다.

향후 기업에서는 유통업체 브랜드 제품에 대한 소비자불만이 발생하지 않도록 소비자 니즈 조사를 통한 소비자 불만을 사전에 예방할 수 있는 시스템 구축 마련이 필요할 것이며, 시스템을 통한 소비자불만 사항을 수집하고 불만 유형별 분석을 통해 사전 예방책 및 사후 해결책을 갖춘다면, 소비자불만이 제로(zero)화 되고 기업에서는 수익 창출에 많은 영향을 받게 될 것이다.

또한 향후 연구에서는 유통업체 브랜드 제품으로 구입하는 품목별 소비자불만 유형 및 이유를 분석하여 소비자 불만에 영향을 미치는 변수들을 통하여 소비자의 구매태도 및 재구매 의도 등에 대한 실증분석을 해 볼 필요가 있다. 마지막으로 점차 유통업체 브랜드 제품을 많이 이용하는 소비자가 증가함과 더불어 이에 따른 정보탐색을 통한 비교과정이 충분히 이루어지고 구매과정에서 의사결정을 할 수 있는 다양한 변수들을 이용한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

주제어 : 유통업체브랜드(PB)제품(PB products), 소비자인식(consumer recognition), 구매결정요인(determinants of purchase decision), 소비자불만(consumer complaints)