

KANO기법을 응용한 해외취업 만족도 분석방법 개발에 관한 연구

권 영 진* · 이 석 현* · 강 경 식**

1. 서 론

세계경제 침체와 맞물려 극심한 취업난 가운데 해외취업과 관련 각국의 기업들은 국경을 넘어 인재의 유치 및 일자리 창출을 위한 치열한 경쟁 중에 있다. 이러한 환경 하에서 우리나라는 해외취업사업의 지속발전을 위해 수요자 중심의 성과 및 만족도 분석을 통한 정책 및 제도개선 패러다임 전환이 필요하다고 판단한다. 이에 따라 기존 만족도 분석은 단순한 정성평가방법으로 정책이나 미래경영의 제도개선에 충분한 자료 제공 부족하여 해외취업 사업의 성공을 위한 만족도 변수의 선정과 결과에 대한 공학적이고 통계적인 새로운 해외취업 만족도 조사분석기법 개발 필요.

2. 연구의 목적 및 절차

해외취업과 관련된 새로운 만족도 분석방법을 개발하여 공공사업 및 일자리 창출을 위한 취업 정책방향의 신뢰성 및 타당성을 향상시키고 공학기반의 새로운 만족도 분석기법을 개발, 인식 및 만족도 조사의 정량화에 대한 새로운 틀을 제시하고자 한다.

이를 통해 정부 공공사업 및 서비스 분야 일자리에 대한 정량적 만족도 분석 및 미래수요에 대한 예측경영 도입의 기초자료로 활용되고 기타 공공사업에 대한 만족도 분석방법의 새로운 방법론을 제시하는 것을 목적으로 한다.

이를 위한 만족도 분석 절차는 다음과 같다. 먼저 표본인 해외취업과 관련되어 만족도에 영향을 주는 영향변수를 선정하고 설문모형을 설계한다. 이를 바탕으로 두 번째 기존 만족도 분석과 신만족도 분석의 타당성에 대해 이론적 검토를 실시하고 세 번째로 해외취업과 관련한 현재 공단 표본에 대한 설문조사를 실시하고 마지막으로 새로운 분석 결과에 따른 해외정책 정책개선방안에 대해 제시하도록 한다.

* 명지대학교 일반대학 산업경영공학과 박사과정

** 명지대학교 일반대학 산업경영공학과 교수

3. 이론적 고찰

3.1 만족도분석 고찰

만족도 조사와 관련된 기존의 연구내용을 요약하면 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 기존 만족도 조사 및 분석 방법론의 고찰

입출력 단순 만족도 분석 - 설문문항에 따 른 척도평가 - 단순 질에 대 한 사용자 만족 도조사 이전	진보된 단순 만족도 분석 - 만족도이외의 형 평성, 대응성, 서비스 질 등의 다양한 요소의 변수 활용 2005	서비스 질 평가모형 (SERVQUAL, SERVPERF) 적용 및 사용될 수 있는 표준화 된 만족도 척도 는 없는 실정 2007	종합 만족도 = 체감 만족도 + 요소만족도 통계를 결합한 만족도분석에 관 한 연구가 요구 (2001년 논리제 시) 2007년 이후	IP 분석 : 서비스품질과 이용자 만족도 통계를 활용한 연구진행 2012
---	--	---	--	---

<표 1>에서 알 수 있듯, 만족도 조사방법은 기존의 입출력에 대한 단순 빈도분석에서 진화하기 시작해 공학적 정략적인 논리가 접목되어가고 있어 이를 통한 결과의 신뢰성확보에 결정적인 역할을 하고 있음을 알 수 있다.

3.2 해외취업 사업 및 제도의 고찰

해외취업과 관련된 사업에 대해 기존 해외취업사업의 근본적 및 제도적 문제점에 대해 조사하고 이후 해외취업의 역사 및 해외취업 성과분석에 대해 고찰한다. 이후 해외취업 프로그램에 대한 조사를 통해 해외취업 사업의 만족도 및 성과분석 기존 범위에 대해 조사하고 기존 설문결과와 새로운 설문방법에 대해 제시한다.

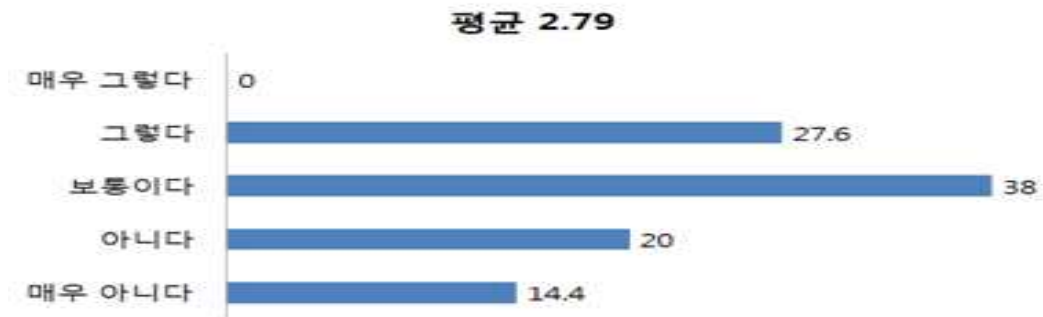
새로운 KANO 만족도 조사 기법에 대해 그 방법론 및 장점에 대해 고찰하여 새롭게 공학적 기법을 적용한 만족도 분석방법 도입에 대해 제시한다.

본 연구에서 실시되는 설문은 다음 <표 2>와 같이 기존설문과 KANO 설문 두가지 형태로 실시한다.

<표 2> 해외취업 사업 기존 조사방법(예시)

구분	사례수	비율(%)	
전체	529	100	
정부가 제공하는 해외취업 알선 정보의 유용성	매우 그렇다	0	0
	그렇다	146	27.6
	보통이다	201	38.0
	아니다	106	20.0
	매우 아니다	76	14.4

[설문 예] 정부가 제공하는 해외취업 알선 정보의 유용성



[그림 1] 해외취업 사업 기존 조사방법 설문조사 결과

이에 따른 설문결과는 기존방법에 따라 다음 [그림 1]과 같이 분석될 수 있다. 결국 65.6% 이상의 설문응답자가 보통이다 이상에 응답하여 현재 운영되는 해외취업과 관련된 제도나 전략은 차년도에도 그대로 추진하는게 나을 것이라는 결과를 얻게 된다.

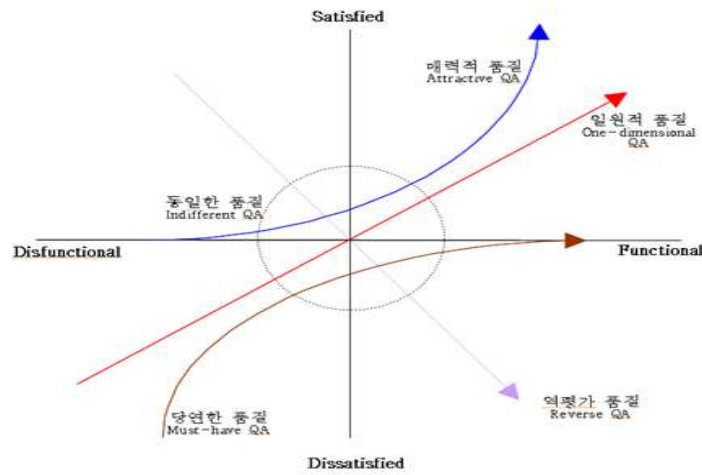
그러나, 제도나 정책의 반영은 그 제도의 운영효율성을 극대화하는 것이 목적으로 이 결과에서는 단순 설문자의 과반수 빈도에 의한 만족도 조사로 끝나 어떤 제도나 정책에 무엇을 얼마만큼 더 추구해야 그 효율성을 얻을 수 있는지에 대해서는 불확실한 결론을 도출한다.

4. KANO 만족도 분석방법의 적용방법

4.1 KANO 품질 요소

카노는 설문 결과에 대한 품질요소를 총 6가지로 구분하고 그 중 주요 품질요소를 아래와 같이 5가지 품질요소로 구분하여 [그림 2]와 같이 분석방법에 대해 소개하고 있다.

1. 매력적 품질요소(attractive Quality Attribute)
2. 일원적 품질요소(One-Dimension)
3. 필수/당연적 품질요소(Must-be)
4. 무관심적 품질요소(indifferent)
5. 반대적/역 품질요소(Reverse)
 - 기타 회의적 품질요소



[그림 2] 만족도와 품질요소의 관계

카노가 제시하는 설문방법은 동일한 문항에 대한 쌍별 질문을 통해 설문자의 잠재적 니즈를 파악하는 방법이다. 즉 5점 척도에 의한 긍정설문과 부정설문을 통해 고객의 만족도를 분석하고 이에 대한 결과를 <표 3>의 설문평가를 위한 평가 이원표에 의해 분석하는 방법이다.

설문평가 이원표는 <표 4>에서 제시하고 있듯 각각의 25개의 매트릭스 칸에 선정된 5개의 품질요소를 위치시켜 긍정적 설문결과와 부정적 설문결과를 매칭하고 모든 설문 문항에 대해 이를 다시 종합하는 방법이다. 결국 KANO 설문은 그 의도는 좋았으나 결과의 분석 역시 또 다시 빈도에 의한 분석에 지나지 않는다는 지적을 받았다.

<표 3> KANO 설문 평가(평가 이원표)

불충족	불충족	부정적 질문에 대한 대답					
		(1)마음에든다	(2)당연하다	(3)아무런 느낌이 없다	(4)하는수 없다	(5)마음에 안 든다	(6)기타
충족							
긍정적 질문에 대한 대답	(1)마음에든다	S	D	D	D	L	
	(2)당연하다	R	I	I	I	M	
	(3)아무런 느낌이 없다	R	I	I	I	M	
	(4)하는 수 없다	R	I	I	I	M	
	(5)마음에 안 든다	R	R	R	R	S	
	(6)기타						

<표 4> KANO 설문 쌍별 분석결과

설문내용	긍정적 질문					부정적 질문					결과	결과비교 가중치	
	마	당	아	하	불	마	당	아	하	불			
1	제도	223	112	43	31	8	17	29	52	82	249	일원	0.260
2	교육	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	일원	0.260
3	시간	-	-	-	-	-	33	37	85	142	132	매력	0.503
...	...	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	매력	0.503
n-1	급여	-	-	-	-	-	34	26	80	147	141	무관심	0.068
n	피드백	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	일원	0.260

4.2 해외취업 만족도 분석방법

해외취업과 관련한 기존의 연구와 만족도 조사 변수를 바탕으로 설문을 선정하고 설문결과에 대해 조사하도록 한다. 해외취업 만족도 조사 변수는 '12년도 까지 고용노동부에서 실시한 보고서에 준해 해외취업 의사, 동기, 취업이유, 취업희망분야, 취업국가, 기대급여, 기대 근무년 수, 취업관련 정보획득, 연수프로그램, 연수기간, 연수제도의 이해, 연수제도의 필요성, 연수교육기관, 연수알선 업체, 해외취업환경요인, 해외취업제도, 해외취업연수, 제도 피드백 등에 관련하여 설문을 설계하도록 한다.

연구수행에 있어 KANO 만족도 방법을 도입한 이유는 기존 만족도 조사가 수요자 척도에 의한 빈도율을 통해 만족도 조사(5점 또는 7점 척도)에 지나지 않기 때문에 조사결과에 대한 수요자의 바람 또는 진정성에 대한 보장이 미흡하였기 때문이다. 따라서 KANO 만족도 분석을 통한 수요자의 보이지 않는 욕구를 도출하고 도출된 수요자의 바람 또는 잠재욕구인 부정적 질문의 결과를 긍정적 결과에 반영방법 고려하고자 하였다.

본 연구의 수행을 위한 KANO 만족도 설문의 구성은 일반설문 7문항과 비교설문 21문항으로 총 63문항에 대해 설문하도록 한다. 또한 설문의 표본은 해외취업과 연관되어 12년도 해외취업관련 수요자 대상자를 대상으로 전수검사를 실시하는 것으로 하고 예상 응답 수 200개 이상을 기준으로 유효 응답 수 확보 시 까지 계속 진행하도록 한다.

최종 설문의 결과 분석은 SPSS 통계패키지를 통한 원 설문결과와 비교분석하고 이들 결과에 대해 기존설문분석법과 새로운 분석법의 장단점에 대해 비교하는 것으로 한다.

5. KANO기법을 응용한 새로운 만족도 분석기법의 제안

새로운 분석방법을 통하면 기존의 분석 결과와 다른 결과 값이 도출될 것으로 판단하고 분석 간에 있어 분석 방법론간의 장·단점에 대해 도출할 수 있을 것이다. 이상의 방법론들에 대한 상대비교를 통해 보다 효율적 분석방법을 도출하여 정책의 개선안으로 활용하여 전년도 사업결과와 비교분석한다면 해외취업 미래전략방안에 대해 분석이 가능할 것으로 판단된다.

해외취업 사업의 정책 및 제도 운영적 측면에서 일자리 창출과 해외취업의 연계성 및 수요자 중심의 정책개선 방향 제시가 가능할 것으로 판단한다. 또한 이상의 제도개선을 통한 최근의 정책이슈가 되고 있는 청년실업 해소 방안 마련을 위해 해외 인재 육성 프로그램과 연계가 가능할 것으로 판단한다.

결국 이러한 개선방안의 올바른 도출은 최종 법제도 및 수요자 만족도를 향상시킬 수 있고 보다 실효성 있는 제도의 구축에 대한 기초자료를 제공하게 될 것이다.