

위탁운영 사업체급식소의 운영현황에 따른 고객만족도 분석⁺

양일선* · 한경수**

연세대학교 생활과학대학 식품영양학과*, 경기대학교 관광학부 조리학과**

(1999년 10월 30일 접수)

An Analysis of Customer Satisfaction by Operational Characteristics in Business & Industry Foodservice Operated by Contracted Foodservice Management Company⁺

li-Sun Yang* and Kyung-Soo Han**

*Department of food & Nutrition, Yonsei University**

*Department of Culinary & Catering Management, Kyonggi University***

(Received October 30, 1999)

Abstract

The objectives of this study were to analyze customer satisfaction by operational characteristics in business & industry foodservice operated by contracted foodservice management company. The instruments were developed by reviewing literatures on customer satisfaction and by interviewing with managers, employers and customers. A total of 1000 questionnaires were hand delivered at the ten contracted foodservice operations by designated coordinators. A total of 833 questionnaires were usable; resulting in an 83.3% response rate. Statistical data analysis was completed using the SAS 6.04 for description, T-test, ANOVA.

Overall customer satisfaction score for office building foodservice was significantly higher than those for manufacturing company foodservice. As for the type of management contracts, overall customer satisfaction score for management fee contracts was significantly higher than those for profit and loss contracts. With regard to payment method, overall customer satisfaction score for meal card was higher than those for POS system. Concerning the categories of service, overall customer satisfaction for combo-tray service was higher than those for cafeteria-tray service and partially self-service. As for types of menus, the score of overall customer satisfaction was not significantly different between cafeteria menu and double choice menu.

I. 서론

위탁경영 급식업체(Contracted Foodservice Management Company)는 1988년 9월 서울 Catering이 국내에서 최초로 창업된 이후로 등장하여 국민학교, 대학교, 병원, 사업체 단체급식시설의 급식업무를 전문적으로 위탁받아 관리를 대행해 주고 있고 현재는 1조 7천억

원 정도의 시장을 차지할 정도로 급식산업중 시장규모가 빠르게 성장하고 있다. 위탁경영 급식전문업체는 다점포체계(Multi-unit system)로 식자재 대량구매 및 유통체계, 메뉴개발, 교육 및 훈련체계, 위생관리 및 업무 전산 시스템 등의 급식지원시스템으로 급식업무의 효율화를 통한 전문성을 구축하려고 노력하고 있다¹⁾.

위탁경영 급식업체 중 대기업은 주로 식자재 유통

+ 본 연구는 1997년도 한국학술진흥재단 신진연구인력 연구비 지원에 의해 수행된 연구의 일부임

의 강점을 가진 기업에서 시작되어 막강한 자금력, 조직력, 브랜드인지도의 장점과 해외 브랜드의 도입, 기술 제휴 등으로 선진기술을 도입하거나 자체 기술개발을 전개하고 있다. 또한, 위탁경영 급식시장의 확대를 전망하며 전처리센터, 물류센터, 중앙공급식 조리시설(Central Kitchen) 등의 대규모 투자를 감행하고 있다. 중소기업의 경우도 차별화된 know-how와 경쟁적으로 중소기업만이 가진 장점을 최대한 살려 시장점유와 사업확장을 위하여 치열한 경쟁을 계속하고 있다. 국내 위탁경영 급식업체의 총수탁업장수와 일일급식수의 경우, 대기업은 평균 38개 업장수에 200,343식의 일일 급식수를 보유하고 있다²⁾.

1998년 현재까지 대기업과 중소기업의 위탁급식전문업체의 업장 형태별 분포를 보면 사업체 급식소가 78.3%, 대학교 급식소가 10.8%, 학교 급식이 7.7%, 병원급식소가 2.3%, 군대 급식소가 1.4%의 비율을 차지하고 있다³⁾. 미국의 경우도 위탁 비율이 사업체 급식소의 80-85%, 대학교 급식소의 50-55%, 병원급식소의 40-45%에 이르는 것으로 집계되고 있다⁴⁾.

최근에 위탁경영 급식산업에 종사하는 대기업, 중소기업의 수가 증대되고 있으므로 경쟁이 치열하다. 또한 급식산업의 환경도 빠르게 변화하여 고객의 요구가 다양해지고 고급화, 영양에 대한 관심이 증대하며 맛에 대한 식별 능력도 증가하고 있으며 편리하고 간편한 것을 추구한다. 이러한 고객의 다양한 요구를 분석하고, 급식소의 운영 특성에 따른 고객만족도의 차이를 분석하여 고객의 입장에서 고객의 목소리(voice of customer)를 측정하고 차별화하는 작업이 요구된다⁵⁾.

본 연구의 목적은 급식 대상자인 고객의 이용실태를 파악하고 고객의 사회경제적 요인, 급식소의 운영 현황에 따른 고객의 기대도와 만족도를 분석하여, 기존 위탁급식경영 시장을 특성화시켜 차별화된 급식서비스를 제공하고자 하였다.

II. 연구 방법

1. 조사 대상

본 연구의 조사 대상은 1개 위탁급식전문업체의 전국의 사업체 급식소 96개업장을 모집단으로 하였다. 공장형이 52개, 사무실이 44개업장이므로 전체 10%의 업장을 선택하고, 비례층화추출(Proportioned stratified sampling)⁶⁾에 의해 공장형 5개업장, 사무실형 5개업장을 대상으로 위탁의뢰업체는 난수표를 이용한 무작위 추출법(random sampling)⁷⁾에 의해 선정되었다. 조사

대상 업장당 100명의 고객을 무작위 추출하여 총 1000명의 고객을 대상으로 개발된 고객만족도 평가 도구를 이용하여 설문 조사하였다. 점포의 운영 현황 조사는 10개 대상업장의 점장을 대상으로 설문조사하였다.

2. 조사방법 및 기간

본 조사는 고객만족도 평가도구를 개발하여 설문조사하였다. 고객만족도 평가도구는 국내의 선행연구와 여러 연구자의 설문지를 참조하였고, 실제 한국 실정에 맞는 고객의 불만 요인을 규명하기 위하여 경영진 즉 본사의 사업기획팀, 메뉴개발실, 품질 관리 담당 실무진과 직접 면담하였고, 점포의 점장, 영양사, 조리실장과의 직접 면담을 통해 고객의 요구(needs)와 불만 요인을 규명하였고, 점포에서의 기존 고객 설문 조사 자료를 참조하였다. 위와 같은 탐색조사(exploratory analysis)를 통해 고객만족도 평가도구의 설문지의 영역을 설정하였다. 실무영양사, 마케팅 전공 전문가의 자문에 의해 1차 수정되었고 1개 모델 점포의 15명의 고객을 대상으로 실제 예비조사를 실시하고 직접 면담을 통해 모호한 문장의 수정, 비슷한 문구의 통합을 통해 2차 수정 보완을 통하여 고객만족도 평가도구를 개발하였다.

본 조사 기간은 1997년 6월 1일부터 7월 15일까지였으며, 배부된 1000부의 고객만족도 평가 도구 설문지 중 833부의 설문지가 회수되어 회수율은 83.3%이었다. 점포의 운영현황조사를 위해 배부된 10부의 설문지는 10 전부 회수되어 100%의 회수율을 보였다.

3. 고객만족도 평가도구의 구성

사업체 급식소 이용자의 고객만족도를 평가하기 위한 설문지는 첫째, 고객의 급식소 이용 실태, 둘째, 급식서비스 품질 특성에 대한 고객의 사전 기대도조사, 셋째, 고객의 이용이후 만족도 조사, 넷째는 고객의 일반사항에 관한 것으로 구성되었다.

고객의 급식소 이용실태에 관한 문항은 주된 점심식사 이용 장소, 직원 식당 이용 이유, 급식소 이용횟수, 급식소에서의 식사 지출비용, 급식소에서 식사시 소요되는 시간, 외부 급식소 이용빈도, 외부급식소에서의 지출비용, 외부급식소에서 식사시 소요되는 시간, 급식소 이용시 불만표시여부에 관한 총 9개 문항이었다.

고객 서비스 품질 특성은 여러 문항을 참조하여 총 39개 문항으로 구성되어 있다. 고객의 평가시 오류를 방지하기 위하여 문항을 요인별로 구분하지 않았다. 문항은 음식의 간, 음식의 외관, 음식의 신선도, 음식의

온도, 음식의 영양적 균형, 주반찬과 부반찬의 조화, 적당한 1인분량, 메뉴선택의 다양성, 계절음식의 제공, 선호메뉴의 제공, 메뉴가 품질되지 않음, 후식의 제공, 메뉴에 대한 영양가 제공, 적당한 가격, 음식의 위생, 식기의 위생, 식탁 및 의자의 청결, 식탁위의 테이블보, 냅킨, 양념류의 청결, 식기 반납구의 청결, 종업원의 옷차림, 종업원의 친절, 배식시 대기시간이 길지 않음, 배식구 위치의 편리함, 식기반납구 위치의 편리함, 식당 위치의 근접함, 화장실 위치의 근접함, 식사후 거울, 냅킨, 급수시설의 구비, 식당의 충분한 좌석수, 의자와 의자의 간격이 여유로움, 아침메뉴의 제공, 식당의 냉난방, 조명, 환기 및 통풍, 소음, 실내장식, 이벤트 행사의 다양함, 스낵코너 음식메뉴의 다양함, 스낵코너 이용시간의 다양함, 급식에 대한 불만이나 고충의 신속한 처리이었다.

기대도 및 만족도 조사 문항은 5점 척도의 likert scale^{8, 9, 10)}을 이용하여 평가하였다. 기대도에 대한 질문 문항은 '직원식당을 이용하기 전에 어떻게 제공되리라 기대하셨는지'에 대해 '매우 기대를 많이 한다' 경우에는 5점, '보통'은 3점, '전혀 기대를 하지 않는다' 경우에는 1점으로 구분하였다. 만족도에 관한 질문 문항은 '직원식당의 급식서비스에 대하여 얼마큼 만족하시는지'의 질문에 대해 '매우 그러하다'의 경우 5점, '보통'은 3점, '매우 그렇지 않다'의 경우 1점으로 구분하여 평가하였다. 직원 식당 이용시의 전반적인 만족도에 대해 '매우 만족하다'의 경우 5점, '보통'이면 3점, '매우 불만족하다'의 경우 1점으로 표시하였다.

고객의 일반 사항은 인구통계적 요인과 사회경제적 요인을 조사하여 성별, 연령, 결혼여부, 직위, 근무경력, 수입, 최종학력의 총 7개 문항이었다.

점포별 운영현황조사는 근무장소, 위탁계약방식, 1일 식사제공횟수, 식당의 형태, 배식형태, 식비정산방법, 식비부담형태의 총 7개문항이었다.

4. 조사 자료의 통계 분석 방법

본 연구의 결과는 SAS PC package 6.04^{11, 12, 13, 14, 15)}을 통계 처리하였으며 연구 세부 내용별로 사용한 통계처리 방법은 다음과 같다.

- (1) 위탁의뢰업체의 이용실태조사의 기술통계량 분석을 통해 빈도와 백분율, 평균 및 표준편차를 제시하였다.
- (2) 조사 대상자의 일반적 사항과 조사대상 위탁의뢰업체의 운영현황에 대해 기술통계분석을 통해 빈도와 백분율을 구하였다.
- (3) 급식서비스 품질 특성에 대한 기대도와 만족도

직원식당 이용시 느낀 감정에 대해 기술통계분석을 통해 평균 및 표준편차를 구하였다.

- (4) 고객의 전반적인 만족도를 위탁의뢰업체의 운영현황과 고객의 인구 통계학적, 사회경제적적 요인별로 Anova와 T-test 분석을 통하여 유의적인 차이를 검증하였다.

III. 연구 결과 및 고찰

1. 조사 대상자의 일반사항

본 연구의 설문에 응답한 응답자 수는 총 10개 점포의 고객 833명이었으며 이들의 일반사항은 <표 1>에 제시하였다.

조사 대상자의 성별 분포는 남자가 74%, 여자가 26.0%이었으며, 연령별로는 20-29세와 30-39세가 45.4%, 42.0%로 가장 많은 비율을 차지하고 있었고 40-49세가 11.3%, 10-19세, 50-59세, 60세 이상이 각각 0.6%, 0.6%, 0.1%이었다. 결혼 여부는 미혼과 기혼이 각각 47.9%, 52.1%로 비슷한 분포를 보였다. 최종학력은 고등학교 졸업이 44.7%, 대학교 졸업이 49.7%를 차지하여 비슷한 분포를 보였다.

직위별로는 일반 사원이 76.9%로 가장 많은 비율을 차지하고, 중간관리직이 18.0%를 차지하였고 간부직은 5.1%이었다. 근무경력별로 보면 2-5년 미만과 5-10년 미만인 경우가 22.9%, 24.9%으로 가장 많고 1년 미만, 1-2년 미만, 10-15년 미만, 15년 이상이 14.7%, 13.5%, 17.7%, 6.9%로 고른 분포를 보였다. 월평균 임금은 100-150만원 미만이 36.4%로 가장 많은 부분을 차지하였고, 50-100만원, 150-200만원미만이 각각 19.8%, 19.1%를 차지하였다.

2. 조사 대상의 점포의 운영 현황

조사 대상 점포 총10개의 운영 현황은 <표 2>와 같다.

근무장소별로 공장과 사무실이 각각 5개(50.0%), 5개(50.0%)이고, 위탁계약방식은 관리비제가 9개(90.0%), 식단가제가 1개(10.0%)이다 1일 식사제공횟수는 1일 2회인 점포가 4개(40.0%)로 가장 많고 1일 4회와 1일 3회가 각각 3개(30.0%), 3개(30.0%) 점포이었고 식단의 형태는 복수식단이 8개(80.0%)로, 카페테리아 형태가 2개(20.0%)점포보다 다수를 차지하였다. 배식형태는 정량배식과 부분적 자율배식이 각각 4개(40.0%), 4개(40.0%) 점포로 많았고 카페테리아식은 2개

〈표 1〉 조사 대상의 일반사항

일반사항		빈도	백분율(%)
성 별	남	602	74.0
	여	212	26.0
	소 계	814	100.0
연 령	10-19세	5	0.6
	20-29세	373	45.4
	30-39세	345	42.0
	40-49세	93	11.3
	50-59세	5	0.6
	60세 이상	1	0.1
소 계	822	100.0	
결혼여부	미혼	391	47.9
	기혼	425	52.1
	소 계	816	100.0
직 위	일반사원	623	76.9
	중간관리직	146	18.0
	간부직	41	5.1
	소 계	810	100.0
근무경력	1년 미만	120	14.7
	1-2년 미만	110	13.5
	2-5년 미만	187	22.9
	5-10년 미만	198	24.3
	10-15년 미만	144	17.7
	15년 이상	56	6.9
소 계	815	100.0	
월 평균 임금	50만원 이상	13	1.6
	50-100만원 미만	160	19.8
	100-150만원 미만	295	36.4
	150-200만원 미만	155	19.1
	200-250만원 미만	100	12.3
	250-300만원 미만	50	6.2
	300만원 이상	37	4.6
	소 계	810	100.0
최종학력	국민학교졸	5	0.6
	중학교졸	7	0.9
	고등학교졸	361	44.7
	대학교졸	401	49.7
	대학원졸	33	4.1
	소 계	807	100.0

점포(20.0%)이었다.

식비정산방법은 근태인원파악이 4개 점포(44.4%), POS 체계와 식권이 각각 2개(22.2%), 2개(22.2%)점포이고 Meal 카드를 사용하는 곳은 1개(11.1%) 점포이었다. 영업 형태별로는 비영업이 9개 점포(90.0%), 영업을 1개 점포(10.0%)이었다.

〈표 2〉 조사대상점포의 운영현황

일반사항		빈도	백분율(%)
근무장소	공 장	5	50.0
	사무실	5	50.0
	소 계	10	100.0
위 탁 계약방식	식단가제	1	10.0
	관리비제	9	90.0
	소 계	10	100.0
1일 식사 제공횟수	1일 4회	3	30.0
	1일 3회	3	30.0
	1일 2회	4	40.0
	1일 1회	0	0.0
	소 계	10	100.0
식 단 의 형 태	복수식단	8	80.0
	카페테리아형태	2	20.0
	소 계	10	100.0
배식형태	정량배식	4	40.0
	자율배식	0	0.0
	부분적 자율배식	4	40.0
	카페테리아식	2	20.0
	소 계	10	100.0
식 비 정산방법	POS 체계	2	22.2
	meal 카드(ID 카드)	1	11.1
	식권	2	22.2
	근태인원 파악	4	44.4
	소 계	9	100.0
식비부담	본인 부담	1	10.0
	회사부담	9	90.0
	소 계	10	100.0

3. 직원식당 이용실태

(1) 점심식사 이용 형태

조사 대상의 점심식사의 이용 형태에 대해 조사한 결과(표 3) 점심식사 장소는 직원식당이 93%를 차지하고, 외부 음식점이 5%이고, 분식 이용이 2%이었다.

〈표 3〉 점심 식사의 이용 형태

이용 형태	빈도	백분율(%)
직원식당	755	93.0
직원식당내 분식이용	15	2.0
도시락 지킴	3	0.0
외부음식점	37	5.0
외부음식배달	2	0.0
계	812	100.0

〈표 4〉 직원식당을 이용하는 이유

항 목	평균	표준편차
1. 근접한 위치	5.49	1.91
2. 저렴한 가격	4.93	2.01
3. 좋은 맛	4.73	1.74
4. 신속한 식사시간	5.19	1.80
5. 메뉴의 다양성	4.62	1.72
6. 분위기	4.28	1.65
7. 청결한 위생상태	5.05	1.67
8. 기타	4.95	2.03

(2) 직원 식당을 이용하는 이유

직원 식당을 이용하는 이유에 대한 사항 중 직원 식당을 이용하는데 가장 영향을 많이 미치는 정도에 대해 조사한 결과(표 4), 영향을 많이 미치는 항목은 근접한 위치(5.49), 신속한 식사시간(5.19), 청결한 위생상태(5.05)의 순이었다. 영향을 적게 미치는 항목은 분위기(4.28), 메뉴의 다양성(4.62), 좋은 맛(4.73)이었다. 회사내의 직원식당을 이용하는 이유가 가까이 있고 빨리 먹을 수 있는 장점때문에 주로 이용하고, 좋은 맛, 분위기, 메뉴의 다양성 등 상업적 급식소에서 중요시 여기는 면에 대해서는 부족하다는 것을 알수 있었다

(3) 직원 식당 이용시 지불하는 한끼 식사의 평균 가격

직원 식당 이용시 지불하는 한끼 식사의 평균 가격을 조사한 결과(표 5), 1500원-2000원이 31.9%로 가장 많은 비율을 차지하고, 2001원 -2500원과 2501원-3000원이 23.9%, 22.7%이었으며 1500원 미만인 경우도 15.0%이었다.

(4) 직원식당 이용시 걸리는시간

직원 식당에서 식사하는데 걸리는시간 (식권구매에

〈표 5〉 직원식당 이용시 한 끼 식사의 평균 가격

한끼 식사의 평균 가격	빈도	백분율(%)
1500원 미만	106	15.0
1501원 - 2000원	226	31.9
2001원 - 2500원	169	23.9
2501원 - 3000원	161	22.7
3001원 - 3500원	14	2.0
3500원 - 4000원	7	1.0
4001원 - 4500원	9	1.3
4501원 이상	15	2.1
계	129	100.0

서 식사를 끝내고 오기까지)을 조사한 결과(표 6), 10-20분 미만이 57.8 %로 가장 많은 비율을 차지하고, 20분 -30분 미만이 25.8%, 10분 이내가 12.7 %이었다.

(5) 회사밖 이용실태

회사밖 식당이용시 한끼 식사의 평균 가격을 조사한 결과(표 7), 3500원 - 4500원 미만과 4500원 - 5500원 미만이 각각 32.9%, 31.4%로 가장 많은 비율을 차지하였고 2500원 -3500원 미만과 5500원 -6500원 미만인 경우도 각각 12.8%, 11.0%이고, 1500원 -2500원 미만과 1500원 미만인 경우는 5.0%, 2.3%,이고 6500원 -7500원 미만과 7500원-8500원 미만, 8500원 이상은 각각 3.3%, 1.4%, 0.2%로 적은 비율을 차지하였다. 직원 식당 한 끼 식사의 평균 가격의 1500원 -2500원 미만보다

〈표 6〉 식당 이용시 걸리는 시간

식당 이용시 걸리는 시간	빈도	백분율(%)
10분 이내	104	12.7
10분 -20분 이내	473	57.8
20분 -30분 이내	211	25.8
30분 -40분 이내	19	2.3
40분 -50분 이내	5	0.6
50분 이상	4	0.5
계	816	100.0

〈표 7〉 회사밖 식당 이용 실태

한끼 식사의 평균 가격	빈도	백분율(%)
1500원 미만	15	2.3
1501원 - 2500원 미만	33	5.0
2500원 - 3500원 미만	85	12.8
3500원 - 4500원 미만	219	32.9
4500원 - 5500원 미만	209	31.4
5500원 - 6500원 미만	73	11.0
6500원 - 7500원 미만	22	3.3
7500원 - 8500원 미만	9	1.4
8500원 이상	1	0.2
계	665	100.0

회사밖 식당 이용시 걸리는 시간	빈도	백분율(%)
30분 이내	111	15.9
30분 -1시간 이내	468	67.9
1시간 -1시간 30분 이내	104	14.9
1시간 30분 -2시간 이내	10	1.4
2시간 이상	3	0.4
계	696	100.0

평균 2000원-3000원정도 가격이 높은 식사를 하고 있었다.

회사밖의 식당에서 식사하는데 걸리는 시간을 왕복 시간 포함하여 조사한 결과(표 7), 30분-1시간 이내인 경우가 67.1%로 가장 많았고 30분 이내인 경우와 1시간 -1시간 30분 이내인 경우는 15.9%, 14.9%이었다. 직원 식당 이용시 걸리는 시간을 비교해봤을 때 30분 이내에 식사하는 비율이 96.6%인 것과 대부분의 회사가 점심식사 시간이 1시간이므로 직원 식당 이용시 30분 정도의 여유가 있으나, 회사밖 식당 이용시 점심식사 시간 이내에 식사하기에 시간적 여유가 부족하다는 것을 알 수 있었다.

(6) 직원 식당 이용시 불만 표시 여부

직원 식당 이용할 때 직원에게 직접, 또는 다른 방법(계시판, 고객 모니터링 등)을 이용하여 불만을 표시한 적이 있는지 여부에 대해 조사해 본 결과(표 8), 직원 식당이용시 불만을 표시하지 않은 비율이 77%를 차지하였다.

4. 급식서비스에 대한 고객의 기대도와 만족도

직원 식당에서 제공되는 급식서비스의 품질 특성 총 39개 문항에 대한 고객의 기대도와 만족도를 조사한 결과를 <표 9>에 제시하였다.

직원 식당 이용시 39가지 품질 특성 문항에 대해 급식이 어떻게 제공되리라 기대하였는지를 5점 척도로 조사한 결과, 기대도가 높은 것은 식기의 위생, 식탁 및 의자의 청결, 음식의 온도, 배식구 위치의 편리함, 배식시 대기시간이 길지 않음, 식기 반납구의 청결, 선호메뉴의 제공, 주반찬과 부반찬과의 조화, 조명, 소음의 순이었다. 반면 기대도가 낮은 것은 음식의 간, 식사후 거울·냅킨·부대시설의 구비, 스낵코너 음식메뉴의 다양함, 식당의 냉·난방, 이벤트 행사의 다양함, 급식에 대한 불만이나 고충의 신속한 처리의 순이었다.

직원 식당 이용시 39가지 품질 특성 문항에 대해 얼마큼 만족하는지에 대해 5점 척도로 조사한 결과, 만족도가 가장 높은 것은 종업원의 웃차림, 종업원의 친절

<표 8> 직원식당 이용시 불만표시 여부

불만 표시 여부	빈도	백분율(%)
있다	181	22.9
없다	603	76.2
계	784	100.0

이었고 그다음은 음식의 위생, 식당위치의 근접함, 식사후 거울, 냇킨, 급수시설의 구비, 음식의 영양적 균형, 식탁 및 의자의 청결, 식탁위의 테이블보, 냇킨, 양념류의 청결, 조명, 음식의 신선도, 적당한 1인 분량의 순이었다. 반면, 만족도가 가장 낮은 것은 아침 메뉴의 제공이고, 그 다음은 스낵코너 이용시간의 다양성, 스낵코너 음식메뉴의 다양성, 이벤트 행사의 다양성, 소음, 급식에 대한 불만이나 고충의 신속한 처리, 식당의 충분한 좌석수, 의자와 의자의 간격이 여유로움, 메뉴가 품질되지 않음, 배식시 대기시간이 길지 않음, 선호 메뉴의 제공의 순이었다. 급식서비스의 품질 특성 39가지의 기대도 평균은 3.48이고 만족도 평균은 3.24이었다.

5. 위탁운영 사업체급식소의 고객의 인구통계학적 특성과 운영현황에 따른 고객의 만족도 분석

본 설문 결과 직원 식당을 이용하는 고객 만족도에 영향을 주는 요인을 규명하기 위하여 고객의 인구통계적인 사항과 점포의 운영 현황에 따라 전반적인 고객 만족도에 차이가 있는지를 분석하였다.

(1) 고객의 인구통계학적 사항에 따른 고객만족도 차이 분석

위탁급식전문업체의 고객만족도에 영향을 주는 고객의 인구통계학적 요인과 사회경제학적 요인으로 성별, 연령, 결혼 여부, 직위, 근무경력, 월평균 임금, 최종학력 등으로 구분하였으며, 각 요인별로 급식서비스 품질특성에 전반적인 만족도가 유의적인 차이를 보이는지 분석하였다.

전반적인 만족도를 살펴보면, 성별, 연령, 결혼 여부, 직위, 최종학력별로 유의적인 차이를 보이지 않았다(표 10). 단 근무경력별로 보면, 직장 경력이 1년 미만(3.74)인 고객의 전반적인 만족도가 경력이 1-2년 미만(3.37), 2-5년 미만(3.36), 5-10년 미만(3.35), 10-15년 미만(3.39), 15년 이상(3.43)인 고객보다 유의적으로 전반적인 만족도가 높았다. 즉, 직장 경력이 1년 이상이면 고객만족도에 유의적인 차이를 보이지 않는다는 것이다. 월 평균 임금별로 보면, 월급이 300만원 이상인 고객의 전반적인 만족도(3.68)가 월급이 50만원 이하인 고객의 전반적인 만족도(3.20)보다 유의적으로 높았다.

장^{16,17)}의 연구에 의하면 직위별로 식당의 수행 수준을 질문한 결과 간부직이 평사원보다 더 긍정적으로 평가하고 있었다. 이는 본 연구와 상반되고 그 이유는 위탁관리에 의해 직원식당을 운영하는 경우 간부직에서 평사원까지 위탁급식업체를 평가하는 입장이므로

〈표 9〉 직원 식당 급식서비스에 대한 고객의 기대도와 만족도

(평균±표준편차)

항 목	기 대 도	만 족 도
1. 음식의 간	2.79±1.25	3.34±1.00
2. 음식의 외관	3.39±0.99	3.31±0.91
3. 음식의 신선도	3.23±0.96	3.43±0.96
4. 음식의 온도	3.83±1.00	3.40±0.98
5. 음식의 영양적 균형	3.46±0.98	3.49±0.99
6. 주반찬과 부반찬의 조화	3.72±1.08	3.23±0.99
7. 적당한 1인분량	3.55±1.03	3.43±1.02
8. 메뉴선택의 다양성	3.40±0.97	3.13±1.12
9. 계절음식의 제공	3.68±1.19	3.38±1.04
10. 선호메뉴의 제공	3.74±1.09	3.07±1.06
11. 메뉴가 품질되지 않음	3.44±1.17	3.03±1.16
12. 후식의 제공	3.28±1.20	3.18±1.13
13. 메뉴에 대한 영양가 제공	3.33±1.18	3.37±0.98
14. 적당한 가격	3.56±1.06	3.24±1.10
15. 음식의 위생	3.50±1.14	3.57±0.97
16. 식기의 위생	4.03±0.99	3.41±1.07
17. 식탁 및 의자의 청결	4.00±1.06	3.48±1.06
18. 식탁위의 테이블보, 냅킨, 양념류의 청결	3.78±1.03	3.48±1.06
19. 식기반납구의 청결	3.75±1.06	3.27±1.05
20. 종업원의 옷차림	3.57±1.07	3.65±0.97
21. 종업원의 친절	3.62±0.99	3.65±1.10
22. 배식시 대기시간이 길지 않음	3.76±1.05	3.05±1.20
23. 배식구 위치의 편리함	3.79±1.16	3.35±0.98
24. 식기반납구 위치의 편리함	3.37±0.94	3.36±1.01
25. 식당 위치의 근접함	3.36±0.98	3.54±1.05
26. 화장실 위치의 근접함	3.52±1.06	3.24±1.09
27. 식사후 거울, 냅킨, 급수시설의 구비	2.93±1.13	3.51±1.05
28. 식당의 충분한 좌석수	3.52±1.03	3.00±1.15
29. 의자와 의자의 간격이 여유로움	3.53±1.17	3.02±1.13
30. 아침메뉴의 제공	3.46±1.13	2.44±1.32
31. 식당의 냉난방	3.01±1.40	3.42±1.02
32. 조명	3.70±1.09	3.46±0.94
33. 환기 및 통풍	3.38±1.01	3.40±0.99
34. 소음	3.70±1.02	2.88±1.07
35. 실내장식	3.38±1.07	3.02±1.01
36. 이벤트 행사의 다양함	3.16±1.05	2.72±1.08
37. 스낵코너 음식메뉴의 다양함	3.00±1.26	2.72±1.16
38. 스낵코너 이용시간의 다양함	3.30±1.27	2.64±1.13
39. 급식에 대한 불만이나 고충의 신속한 처리	3.17±1.28	2.91±1.06

수행도가 낮아진 것으로 사료되었다.

(2) 운영현황에 따른 전반적인 만족도, 기대도, 만족도 분석

위탁급식전문업체의 고객만족도에 영향을 주는 운영현황으로 근무장소, 위탁계약방식, 1일 식사제공횟수, 식단의 형태, 배식형태, 식비정산방법, 식비부담자 등으

로 구분하였으며, 각 운영형태별로 급식서비스 품질특성에 전반적인 만족도가 유의적인 차이를 보이는지 분석하였다

전반적인 만족도를 살펴보면 급식소 유형은 사무실에 근무하는 사람이 공장에 근무하는 사람보다 유의적으로 만족도가 높았다. 위탁계약방식의 경우 관리비제가 식단가제보다 만족도가 높았으며, 1일 제공횟수는 1

〈표 10〉 고객의 일반사항에 따른 전반적인 만족도 차이검증

일반사항		전반적인 만족도
성별	남	3.47
	여	3.34
	T-value	2.34
연령	10-19세	3.40
	20-29세	3.44
	30-39세	3.40
	40-49세	3.46
	50-59세	4.00
	60세 이상	3.00
	F-value	0.65
결혼여부	미혼	3.46
	기혼	3.40
	T-value	0.84
직위	일반사원	3.39
	중간관리직	3.54
	간부직	3.59
	F-value	2.36
근무경력	1년 미만	3.74 ^a
	1-2년 미만	3.37 ^b
	2-5년 미만	3.36 ^b
	5-10년 미만	3.35 ^b
	10-15년 미만	3.39 ^b
	15년 이상	3.43 ^b
	F-value	4.128
월평균입금	50만원 이상	3.20 ^b
	50-100만원 이상	3.34 ^{ab}
	100-150만원 이상	3.38 ^{ab}
	150-200만원 이상	3.46 ^{ab}
	200-250만원 이상	3.60 ^{ab}
	250-300만원 이상	3.37 ^{ab}
	F-value	1.87*
최종학력	초등학교졸	3.25
	중학교졸	2.83
	고등학교졸	3.33
	대학교졸	3.52
	대학원졸	3.43
	F-value	2.71

일 3회인 경우가 1일 4회, 2회보다 높았다. 배식형태의 경우 정량배식이 가장 만족도가 높았고 그 다음은 카페테리아, 부분적 자율배식의 순서였다. 식비정산방법은 meal 카드가 가장 만족도가 높았고 POS 체계, 식권, 근태인원 파악은 만족도가 유의적인 차이를 내지 않았다. 식비부담의 경우 회사부담인 경우가 본인 부

〈표 11〉 위탁외업체의 운영요인에 따른 전반적인 만족도의 유의적 차이 검증

일반사항		전반적인 만족도
급식소유형	공장	3.30
	사무실	3.54
	T-value	15.22*
위탁계약방식	식단가제	3.24
	관리비제	3.46
	T-value	-2.42*
1일 식사제공횟수	1일 4회	3.06 ^c
	1일 3회	3.69 ^a
	1일 2회	3.49 ^b
	F-value	33.0*
식단의형태	복수식단	3.41
	카페테리아형태	3.49
	T-value	-1.14
배식형태	정량배식	3.71 ^a
	부분적 자율배식	3.12 ^c
	카페테리아식	3.49 ^b
	F-value	41.67*
식비정산방법	POS 체계	3.49 ^b
	meal 카드(ID 카드)	3.78 ^a
	식권	3.37 ^b
	근태인원 파악	3.46 ^b
	F-value	4.80*
식비부담	본인부담	3.24
	회사부담	3.45
	T-value	-2.29*

담보다 만족도가 높았다. 식단의 형태의 경우는 복수식단과 카페테리아 식단이 만족도의 유의적 차이가 없었다(표 11).

V. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 급식 대상자인 고객의 이용실태를 파악하고 고객의 사회경제적 요인, 급식소의 운영현황에 따른 고객의 기대도와 만족도를 분석하여, 기존 위탁급식경영 시장을 특성화시켜 차별화된 급식서비스를 제공하고자 하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 고객의 전반적인 만족도를 살펴보면, 성별, 연령, 결혼여부, 직위, 최종학력별로 유의적인 차이를 보이지 않았다. 단 근무경력별로 보면, 직장 경력인 1년 미만인 고객의 전반적인 만족도가 경력인 1-2년 미만, 2-5년 미

만, 5-10년 미만, 10-15년 미만, 15년 이상인 고객보다 유의적으로 전반적인 만족도가 높았다. 둘째, 급식소 유형별로는 전반적인 만족도가 사무실에서 근무하는 사람이 공장에서 근무하는 사람보다 고객만족도가 유의적으로 높았다. 위탁계약방식별로는 관리비제·위탁의뢰업체의 고객의 전반적인 만족도가 식단가제 위탁의뢰업체의 고객의 전반적인 만족도보다 유의적으로 높았다. 셋째, 1일 식사 제공횟수별로 전반적인 고객만족도를 살펴보면, 1일 3회인 경우가 가장 높았고 1일 2회, 1일 4회의 순으로 유의적인 차이가 있었다. 네째, 식단의 형태별로 보면, 복수식단과 카페테리아식단간의 전반적인 만족도의 유의적인 차이가 없었다. 다섯째, 배식형태별로 전반적인 만족도를 살펴보면, 정량배식, 카페테리아식, 부분적 자율배식의 순으로 고객만족도가 유의적으로 높았다. 여섯째, 현금 정산방법별로 전반적인 고객의 만족도를 살펴보면, meal 카드를 운영하는 위탁의뢰업체의 고객의 만족도가 POS체계, 식권, 근대인원 파악으로 운영하는 위탁의뢰업체의 고객 만족도보다 유의적으로 높았다. 마지막으로 식비부담자에 따라 살펴보면 식비가 본인부담(3.24)인 위탁의뢰업체의 전반적인 고객만족도가 회사부담(3.45)인 위탁의뢰업체의 고객만족도보다 유의적으로 높았다.

본 연구결과를 토대로 위탁급식전문업체에서도 사업체급식소, 병원급식소, 학교급식소별로 고객의 일반사항, 급식업체의 운영현황별로 고객의 기대도와 만족도를 분석하여 고객을 세분화하는 연구가 지속되어야 할 것으로 사료된다. 또한, 급식대상자인 고객의 사회경제학적 요인을 근거로 고객을 분류(target segmentation)하고 급식서비스에 대한 고객의 기대도에 따라서도 고객의 행동적 성향을 분류하여 기존 위탁급식경영시장을 차별화할 수 있는 연구가 지속적으로 수행되어야 한다고 본다.

■ 참고문헌

- 1) 한경수 위탁급식전문업체의 고객만족 측정도구의 개발 및 평가, 연세대학교 대학원 박사학위논문, 1998
- 2) 한경수, 양일선, 김동훈. 위탁급식전문업체의 마케팅전략수립을 위한 고객 만족도 분석, 외식경영연구 2권 1호.
- 3) 양일선, Contract foodservice management in Korea: trends and issues, The 2nd Asian Congress of Dietetics, 심포지움, 1998
- 4) Reynolds D. Managed-services companies: the on-site foodservice segment, The Cornell H.R.A. Quarterly 38(3): 88-95, 1997
- 5) 양일선, 한경수. 위탁급식전문업체의 고객만족 평가도구의 개발, 연세대학교 식품영양과학연구소 제 3차 심포지움, 1998
- 6) 김광웅. 사회과학연구방법론: 박영사, 1989
- 7) 김경동, 이은죽. 사회조사연구방법: 박영사, 1995
- 8) Cadotte, E.R., Wooruff, R.B., and Jenkins, R.L. Expectation and norms in models of customer satisfaction, Journal of Marketing Research, 24: 305-314, 1987
- 9) Labarbera, P.A., and Mazursky, D. A longitudinal assessment of consumer satisfaction/dissatisfaction: the dynamic aspect of the cognitive process, Journal of Marketing Research, 20: 393-404, 1983
- 10) Tse, D.K. and Wilton, P.C. Models of customer satisfaction formation: An extension. Journal of Marketing Research, 25: 204-212, 1988
- 11) 김충련. SAS라는 통계상자: 데이터 리서치, 1996
- 12) 홍종선. SAS와 통계자료분석: 탐진, 1996
- 13) 최용석. SAS 다차원 척도법. 서울: 자유아카데미, 1995
- 14) 허명희. SAS 범주형 데이터 분석: 자유아카데미, 1995
- 15) 홍종선. 대수선형모형: 자유아카데미, 1995
- 16) 장미라, 광동경. 사업체 급식소 근로자의 급식서비스 질에 대한 만족도 조사. 대한 영양사회 학술지, 2(1): 81-91, 1996
- 17) 장미라, 광동경. 근로자가 보는 우리나라 영양서비스에 대한 만족도 및 요구도 조사. 대한 영양사회 심포지움 자료집, 1994