

일식 메뉴에 대한 기호도 및 만족도에 관한 연구

정우석¹ · 이연정^{1*} · 봉준호²

¹경주대학교 관광학부, ²롯데호텔

A Study on the Satisfaction and Preference on the Menu of Japanese Restaurant Customers

Woo-Seok Jeong¹, Yeon-Jung Lee^{1*}, Jun-Ho Bong²

¹School of Tourism studies, Gyeongju University, ²Lotte Hotel

Abstract

This study was performed by questionnaire to investigate the satisfaction and preference on the menu of Japanese restaurant customers in Seoul. The subjects were consisted of 386 participants in Seoul. The results are as follows: Respondents consider that the preferred menu of Japanese restaurants' foods is menus such as 'assorted raw fish', 'sushi', and 'dessert' rather than menus such as 'jin mi', 'seasonal appetizer', 'raw fish with vinegar' and 'clean soup'. The higher intake Japanese cuisine menus was 'dessert' (3.71 point), 'noodle and soup' 'sushi' 'fried dishes', and but 'jin mi' (1.91 point), 'seasonal appetizer' scored the lowest. In result of analyzing difference between importance and satisfaction of the menu, importance is much higher than satisfaction. In terms of IPA analysis on Japanese cuisine menu, it was noteworthy that the 2nd quadrant with high fulfillment but low importance for customers included 'noodle and soup'. The menus that need continuous keeping management with high importance and high fulfillment included 'assorted raw fish', 'roasted dishes', 'fried dishes', 'beef and seafood casserole', 'sushi', 'deopbap', 'dessert'.

Key Words : Japanese restaurants, menu, preference, satisfaction

1. 서론

최근 들어 최고의 트렌드를 꼽는다면 단연 'Well-being' 일 것이다. 각종 운동과 반신욕 등이 웰빙 바람을 타고 사람들에게 알려졌으며, 그에 관련한 용품과 음악도 좋은 반응을 얻었지만 무엇보다도 웰빙 바람의 가장 큰 관심사는 인체에 직접적으로 작용하는 식품일 것이다(Jeon 2005; Lee 2005; Min 2004; Seo 2004). 이와 더불어 소식(小食)의 음식문화 속에 세계 장수국가 중 하나인 일본의 음식이 건강식으로써 각광을 받고 있으며 국내에서도 외식을 선택할 때 가장 선호하는 음식 중 하나로 자리매김 되고 있다.

특히, 일본은 우리와 가장 이웃한 나라로 기후, 언어, 문화 등에서 비슷한 점이 많고 최근 한류 열풍으로 여러 방면에서의 활발한 교류가 진행되고 있고 우리의 전통음식이 일본에서 인기를 끌고 있는가 하면 우리나라에서도 젊은층을 중심으로 일본음식과 그 요리법 등에 대한 관심이 점차 높아지고 있는 실정이다(Kim 1999; Kim 1997; Go 2003).

일본음식은 '눈으로 먹는 요리' 라고 할 만큼 자연으로부터 얻은 식품 고유의 맛과 멋을 최대한 살리는 조리법을 택하고 있으며 어패류를 이용한 요리가 많기 때문에 신선도와 위생을 제일

중요시하고, 요리의 양이 비교적 적으며 섬세하고, 계절감이 뚜렷하며 담백한 맛이 특징이다. 조미료는 된장·간장·설탕·식초·소금·청주·미림 등을 주로 사용하며, 음식을 담을 때에도 도자기·철기그릇·대나무제품·유리제품과 같은 것을 다양하게 사용하여 요리와의 조화를 중요시하고 계절감을 살린다(Park 2003).

현재 특급 호텔 일식 레스토랑이나 고급 일식당에서 제공하고 있는 메뉴들을 그 종류별로 구분해보면 전미류(先付: 쓰께다시), 전채류(前菜: 젠사이), 맑은국류(吸物: すいもん), 생선회류(刺身: さしみ), 구이류(焼物: やきもの), 조림류(煮物: にもの), 튀김류(揚げ物: あげもの), 찜류(蒸し物: むしもの), 무침류(和え物: あえもの), 초회류(酢の物: すのもの), 냄비류(鍋物: なべもの), 면류(麺類: めんるい), 덮밥류(とんぶりもの), 밥류(御飯: こはん), 차밥류(御茶漬: おちゃづけ), 초밥류(壽司: すし), 절임류(漬物: つけもの), 후식류 등이 있다(Kim 등 2004; Yoon 2005; Shin 등 2005).

이러한 일본음식은 최근 전문식당을 중심으로 우리 사회에 많이 알려지고 있는 실정이며 더욱이 경제발전과 더불어 입맛의 고급화, 다양화, 퓨전화한 음식추구의 경향으로 발전하면서 일본음식에 대한 수요는 차츰 증가할 것으로 예상된다.

* Corresponding author : Yeon-Jung Lee, Department of Food service management and Culinary, Gyeongju University, San. 42-1 Hyohyun-dong, Gyeongju, 780-712, Korea Tel : 82-54-770-5372 Fax : 82-54-748-8568 E-mail : yeonjung@kju.ac.kr

일식 레스토랑의 경우, 우리나라에서는 법규(식품위생법)상 영업신고증이나 사업자 등록증을 신청할 때 단순히 일식으로만 표기되어 있어 패스트푸드점인지 패밀리 레스토랑인지 구분하기 어렵지만 2005년 음식업 중앙회에 신고가 된 일식 레스토랑의 수는 음식점수(일반 음식점) 425,353개중 13,154개이다(Korea Restaurant Association 2005). 또한 음식업의 변화 동향을 살펴보면 일식관련 레스토랑은 늘어난 반면, 양식과 중식 레스토랑은 줄어든 것으로 확인되어 최근 일본요리에 대한 소비자들의 요구가 늘어난 것을 알 수 있다.

지금까지 일식 레스토랑 메뉴에 관한 연구로는 호텔 일식 레스토랑이나 일식 체인전문점의 메뉴에 대한 선호도관련 연구(Kim 2004; Yoon 2005; Shin 등 2005)나 메뉴개선에 관련한 연구(Song 1996; Korea Restaurant Association 2005) 등이 일부 행해졌으며, 그 외 일식 레스토랑 창업 성공요인에 관한 연구(So 2000), 대학생의 일본음식에 대한 인상과 기호도 조사 연구(Han 등 2004), 일식레스토랑 고객의 선택속성이 판매촉진, 고객만족에 미치는 영향 연구(Jeon 등 2005) 등이 이루어졌다. 그러나 아직까지 일본 음식을 메뉴품목별로 나누어 자세하게 그 기호도나 섭취빈도를 조사하고 나아가 메뉴에 대한 중요도와 실행도를 파악하여 이론적인 측면보다는 현장에서 활용가능하고 마케팅적 활용도가 IPA 분석(Importance-Performance Analysis) 연구 논문은 거의 없는 실정이다.

따라서 본 연구는 일식 레스토랑 이용 고객의 메뉴품목별 기호도와 만족도에 대한 IPA 분석(Importance-Performance Analysis)을 통해 고객의 다양한 욕구(want)와 필요(need)에 부합할 수 있는 일식 레스토랑의 메뉴개선 방안 모색과 동시에 효과적인 메뉴관리의 기초 자료로 활용하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구는 서울지역의 일식 레스토랑을 이용하는 고객을 대상으로 2005년 4월 13일부터 5월 13일까지 30일간에 걸쳐 설문지의 직접 기입법을 이용하여 설문조사를 실시하였다. 총 450부의 설문지를 배포하여 411부를 회수하였으며 회수한 설문지 중에서 불성실하거나 누락된 항목이 많은 설문지를 제외한 386부를 분석에 활용하였다.

2. 조사내용

조사에 사용된 설문지는 선행 연구자의 연구(Lee 등 2005; Choi 등 2004; Han 등 1998)를 토대로 본 연구에 적용할 수 있는 부분을 발췌하여 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 조사내용은 다섯 부분으로 구성하였다. 첫째, 조사대상자의 특성 파악을 위하여 일반적 특성인 성별, 연령, 직업 등과 방문행동 특성인 이용 빈도, 선택기준, 동행자, 이용목적 등 총 7문항을 조사하였다. 둘째, 일식 레스토랑에 대한 전망과 개선점 각 1문항씩을

조사하였다. 셋째, 일식 메뉴에 대한 기호도 조사를 위해 회석요리를 구성하는 진미, 전채, 맑은국, 생선회, 구이, 조림, 튀김, 찜, 초회, 냄비, 면류, 초밥, 덮밥, 후식 등 14개 메뉴품목별에 대해 5점 Likert를 사용하여 조사하였다. 넷째, 일식 메뉴에 대한 섭취빈도 조사를 위해 위의 회석요리 14품목에 대해 매일 섭취 5점, 주 1-2회 4점, 월 1-2회 3점, 년 1-2회 2점, 전혀 먹지 않음 1점의 점수를 부여하여 5점 Likert를 사용하여 조사하였다. 다섯째, 위의 회석요리 14품목에 대해 중요도와 만족도를 5점 Likert를 사용하여 측정하였다.

3. 조사자료 분석방법

자료의 분석방법은 SPSSWIN 12.0을 이용하여 빈도, 백분율, 평균을 구하고 χ^2 -test, t-test, ANOVA를 실시하였으며 IPA 그래프를 작성하기 위하여 IPA (Importance-Performance Analysis)와 EXCEL 프로그램을 이용하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 특성

조사대상자들의 특성은 <Table 1>에서 보는 바와 같다. 일반적 특성으로는 성별이 남자가 201명(52.1%), 여자가 185명(47.9%)으로 남자가 여자보다 많았고, 연령층은 20대가 가장 많은 182명(47.2%)이었으며, 직업유형별로는 회사원이 141명(36.5%), 서비스업 74명(19.2%), 공무원 71명(18.4%), 학생이 48명(12.4%), 전문 종사자가 24명(6.2%), 자영업 18명(4.7%), 주부 10명(2.6%)으로 나타났다.

고객의 방문행동 특성으로는 일식레스토랑의 이용 빈도의 경우, '년 1-4회'가 147명(38.1%)으로 가장 많았으며, 다음으로 '월 1-2회'가 122명(31.6%), '년 5-8회'가 83명(21.5%), '주 1-2회'가 34명(8.8%)순으로 나타났다. 일식 레스토랑을 선택하는 기준은 '음식의 맛'이라고 응답한 수가 153명(39.6%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 '위생상태'가 82명(21.2%), '가격'이 68명(17.6%), '명성 또는 전통'이 42명(10.9%), '서비스'가 25명(6.5%), '위치'가 14명(3.6%), '기타' 2명(0.5%) 등의 순으로 조사되었다. 동행자를 묻는 질문에 '친구, 동료'라고 응답한 수가 162명(42.0%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 '연인'이 89명(23.1%), '가족, 친지'가 75명(19.4%), '사업파트너'가 34명(8.8%), '계모임 회원'이 26명(6.7%)순으로 나타났다. 이용목적 을 묻는 질문에는 '친목도모'가 150명(38.9%)으로 가장 높게 응답했으며, 다음으로 '가족, 친지모임'이 76명(19.7%), '식사목적'이 57명(14.8%), '행사(생일, 기념일)'이 52명(13.5%), '사업목적'이 51명(13.2%)순으로 조사되었다.

2. 일식 레스토랑의 전망과 개선점

일식 레스토랑 이용객을 대상으로 앞으로 일식에 대한 전망과

<Table 1> General and visiting behavior characteristics of the subjects

Variable	Group	N(%)
Gender	Male	201(52.1)
	Female	185(47.9)
Age(yr)	≤ 19	28(7.3)
	20-29	182(47.2)
	30-39	94(24.4)
	40-49	69(17.9)
	≥ 50	13(3.4)
Occupation	Student	48(12.4)
	Company employee	141(36.5)
	Private business	18(4.7)
	Housewife	10(2.6)
	Service	74(19.2)
	Public service personnel	71(18.4)
	Professional worker	24(6.2)
Frequency of eating out	1-2 times a week	34(8.8)
	1-2 times a month	122(31.6)
	5-8 times a year	83(21.5)
	1-4 times a year	147(38.1)
Selection criteria	Location	14(3.6)
	Taste	153(39.6)
	Fame or tradition	42(10.9)
	Sanitation	82(21.2)
	Price	68(17.6)
	Service	25(6.5)
	Others	2(0.5)
Companion of travelers	Partner	34(8.8)
	Friend or associate	162(42.0)
	Sweetheart	89(23.1)
	Family or relation	75(19.4)
	Membership meeting	26(6.7)
Purpose of visit	Business	51(13.1)
	Friendship	150(38.9)
	Family meeting	76(19.7)
	Commemoration festival	52(13.5)
	Eating	57(14.8)
Total		386(100.0)

개선점을 분석한 결과는 <Table 2>에서 보는 바와 같다. 전망에 있어서는 전체 응답자 중 '현재보다 더 많이'가 185명(47.9%)으로 가장 높은 응답을 보였으며, 다음으로는 '현재 그대로' 157명(40.7%), '현재보다 더 적게' 44명(11.4%)순으로 나타나 한국 내에서의 일식 레스토랑 이용 고객은 더욱 증대될 것으로 기대되며, 이에 따른 일식 레스토랑의 적극적인 마케팅 전략과 메뉴품질 향상의 노력이 요구된다고 여겨진다. 한편 성별에 따라서는 여자는 남자에 비해 '현재보다 더 많이 혹은 현재 그대로'의 긍정적인 전망을 가지고 있는 반면에 남자는 '현재보다 더 적게' 이용할 것이라는 부정적인 전망이 높아 남성 고객을 주 타겟으로 하는 일식레스토랑의 세분화된 마케팅 전략이 요구되었다.

개선점에 있어서는 '비싼 가격'이 141명(36.5%)으로 가장 높은 응답을 보였으며, 그 다음으로 '음식의 맛'이 99명(25.6%), '위생적인 면'이 65명(16.8%)등이었고 상대적으로 '모양과 색' (9.6%), '영양' (5.7%), '저장성' (4.7%), '포장상태' (1.0%) 등은 낮은 순위를 나타내어 일식레스토랑 메뉴의 가격대를 낮출 수 있

<Table 2> Prospect and improvement on Japanese foods by gender N(%)

Variables	Group	Gender		Total	χ ² -value
		Male	Female		
Prospect	Decrease	43(21.4)	1(0.5)	44(11.4)	χ ² = 45.76***
	Maintenance	63(31.3)	94(50.8)	157(40.7)	
	Increase	95(47.3)	90(48.6)	185(47.9)	
	Total	201(100.0)	185(100.0)	386(100.0)	
Improvement	Nutrition	14(7.0)	8(4.3)	22(5.7)	χ ² =10.44
	Taste	42(20.9)	57(30.8)	99(25.6)	
	Shape, Color	17(8.5)	20(10.8)	37(9.6)	
	Storage	7(3.5)	11(5.9)	18(4.7)	
	Sanitation	41(20.4)	24(13.0)	65(16.8)	
	Packing	2(1.0)	2(1.1)	4(1.0)	
	Cost	78(38.8)	63(34.1)	141(36.5)	
Total	201(100.0)	185(100.0)	386(100.0)		

***p<0.001

는 다각적인 방안모색, 예를 들어 수산물의 유통경로 개선이나 양식기술 개발 등의 연구가 모색된다면 일식 레스토랑의 이용은 더욱 활성화, 대중화되리라고 여겨진다. 이와 관련하여 Jeon 등 (2005)은 일식레스토랑의 판매촉진에 가격이 가장 큰 영향을 미친다고 보고하였고, Yoon & Yun 등(2005)은 일본음식점에 대한 불만족사항으로 가격이 비싸다가 가장 높게 나타났다고 보고하여 본 연구의 결과와 일치하는 경향을 보였는데 타업종과 달리 일식레스토랑은 소비자들이 가격이 비싸다는 의견이 높아 적정 가격유지를 위한 메뉴관리, 식재료 조달방법, 유통 등에 대한 전문연구가 절실하다고 사료된다.

3. 일식 메뉴품목별 기호도

1) 성별에 따른 기호도

일식 레스토랑 고객의 성별에 따른 일식 메뉴 기호도는 <Table 3>에서 보는 바와 같다. 고객들의 일식메뉴의 품목별 기호도를 보면 '생선회류' (4.30점)에 대한 기호도가 가장 높았고 그 다음은 '초밥류' (4.23점), '후식류' (4.12점), '냄비류' (4.04 점), '튀김류' (3.99점), '구이류' (3.90점) 등의 순이었다. 반면에 '진미류' (3.08점)에 대한 기호도가 상대적으로 가장 낮았고 그 다음은 '전채류' (3.28점), '초회류' (3.34점), '맑은국류' (3.37 점), '조림류' (3.53점) 등의 순으로 낮은 기호도를 나타내었다. 한편 Shin 등(2005)은 수도권을 중심으로 한 일본음식 선호도 조사에서 생선초밥, 새우튀김, 광어회, 야채튀김, 냄비우동, 김초밥 등의 순으로 선호도가 높은 반면에, 도미지리, 모듬냄비, 해삼초회, 문어초회 등에 대한 선호도가 낮다고 보고하여 본 연구결과와 비슷한 경향을 나타내었다. 연구 결과들에서, 한국인 고객들이 일식 메뉴 중 생선회류, 초밥류, 후식류에 대한 기호도는 높은 반면에 진미류, 전채류, 초회류, 맑은국류, 조림류에 대한 기호도는 낮은 것으로 나타나 이들 기호도가 낮은 메뉴에 대한 기호도를 높이기 위한 다각적인 연구와 홍보가 더욱 활발히 이루어져야 할 것으로 여겨진다. 성별에 따라서는 남자는 여자보다 '생선회류' (남자 4.42점, 여자 4.16점, p<0.001), '구이류' (남자

<Table 3> The preference on Japanese foods by gender

(Mean ± SD)

Variables	Gender		Total	T-value
	Male	Female		
Jin mi	3.13 ± 0.97	3.02 ± 1.09	3.08 ± 1.02	1.13
Seasonal appetizer	3.38 ± 0.94	3.16 ± 0.95	3.28 ± 0.95	2.29
Clean soup	3.20 ± 0.94	3.55 ± 1.01	3.37 ± 0.99	-3.55*
Assorted raw fish	4.42 ± 0.77	4.16 ± 0.99	4.30 ± 0.89	2.97***
Roasted dishes	3.98 ± 0.77	3.81 ± 0.99	3.90 ± 0.89	1.94***
Boiled down fish	3.52 ± 0.81	3.54 ± 0.96	3.53 ± 0.88	-0.14**
Fried dishes	3.89 ± 0.96	4.10 ± 0.85	3.99 ± 0.91	-2.34
Steamed dishes	3.46 ± 0.83	3.77 ± 0.88	3.61 ± 0.87	-3.51
Raw fish with vinegar	3.34 ± 1.03	3.34 ± 0.99	3.34 ± 1.01	-0.02
Beef and seafood casserole	4.00 ± 0.86	4.09 ± 0.76	4.04 ± 0.81	-1.04
Noodle and soup	3.82 ± 0.98	3.97 ± 0.92	3.89 ± 0.95	-1.56*
Sushi	4.19 ± 0.86	4.27 ± 0.87	4.23 ± 0.87	-0.86
Deopbap	3.72 ± 0.97	3.77 ± 0.95	3.74 ± 0.96	-0.47
Dessert	3.99 ± 1.10	4.25 ± 0.86	4.12 ± 1.00	-2.60

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

3.98점, 여자 3.81점, p<0.001) 등을 더 좋아하는 반면에, 여자는 남자보다 '조림류' (남자 3.52점, 여자 3.54점, p<0.01), '면류' (남자 3.82점, 여자 3.97점, p<0.05) 등을 더 좋아하는 것으로 나타났다. 즉 '생선회류' 항목에 포함된 광어회, 도미회, 전복회, 잡어회, 참치회 등이나 '구이류' 항목에 포함된 장어구이, 삼치구이, 된장절임 구이, 생선 양념장 구이는 남자들이 여자보다 더 좋아하고 반면에 '조림류' 항목에 포함된 도미조림, 닭고기 야채조림, 민물생선조림 등이나 '면류' 항목에 포함된 우동, 소면, 메밀국수 등은 여자가 남자보다 더 좋아하는 경향을 알 수 있다. 따라서 일식레스토랑 이용 고객이 회석요리나, 다른 세트 메뉴 등을 이용할 때, 성별에 따른 맞춤형 메뉴를 제공해 주는 것도 좋은 마케팅 전략이 될 수 있을 것으로 사료된다.

2) 연령에 따른 기호도

연령별에 따른 일식 메뉴의 기호도를 분석한 결과는 <Table 4>에서 보는 바와 같이 '진미류(p<0.001)', '생선회류(p<0.05)', '후식류(p<0.01)' 등의 항목에서 유의한 차이가 나타났다. 차이를 보이는 항목 중에서 '진미류'에 포함되는 '해삼창자젓', '다랑어 내장젓갈', '연어알', '성게알' 등은 연령이 높을수록 높은 기호도를 보여 50대가 3.69점, 40대가 3.52점, 30대가 3.30점, 20대가 2.80점, 19세 이하가 2.75점 등의 순으로 나타났다. '생선회류'는 19세 이하(3.82점)에서만 4점 미만의 상대적으로 낮은 기호도를 보인 반면 그 외 30대(4.40점), 50대 이상(4.38점), 20대(4.36점), 40대(4.16점) 등 모든 연령층에서 4점 이상의 높은 기호도를 나타내었다. '후식류'는 20대(4.37점)나 19세 이하(4.14점)의 젊은 연령층이 상대적으로 높은 기호도를 나타내었

<Table 4> The preference on Japanese foods by age

(Mean ± SD)

Variables	Age					F-value
	≤19	20-29	30-39	40-49	≥50	
Jin mi	2.75 ± 0.89	2.80 ± 0.95	3.30 ± 1.10	3.52 ± 1.01	3.69 ± 0.48	7.79***
Seasonal appetizer	3.11 ± 0.57	3.03 ± 0.97	3.50 ± 0.91	3.67 ± 0.93	3.46 ± 0.78	2.10
Clean soup	3.29 ± 1.08	3.32 ± 0.91	3.29 ± 1.05	3.72 ± 1.03	2.92 ± 0.76	1.88
Assorted raw fish	3.82 ± 1.02	4.36 ± 0.89	4.40 ± 0.72	4.16 ± 0.96	4.38 ± 0.96	3.07*
Roasted dishes	3.82 ± 0.92	3.99 ± 0.95	3.86 ± 0.71	3.75 ± 0.96	3.77 ± 0.83	2.60
Boiled down fish	3.68 ± 0.82	3.99 ± 0.95	3.86 ± 0.71	3.75 ± 0.96	3.77 ± 0.83	2.15
Fried dishes	3.68 ± 0.77	4.17 ± 0.82	3.96 ± 1.04	3.71 ± 0.94	3.85 ± 0.89	2.18
Steamed dishes	3.50 ± 0.88	3.63 ± 0.97	3.67 ± 0.71	3.59 ± 0.81	3.15 ± 0.38	0.86
Raw fish with vinegar	3.25 ± 1.46	3.38 ± 1.03	3.15 ± 0.83	3.45 ± 0.85	3.77 ± 1.30	1.97
Beef and seafood casserole	4.29 ± 0.81	4.03 ± 0.83	4.03 ± 0.754	3.97 ± 0.82	4.08 ± 1.04	0.68
Noodle and soup	3.54 ± 0.92	4.00 ± 1.01	3.74 ± 0.93	4.10 ± 0.72	4.09 ± 0.09	2.67
Sushi	4.43 ± 0.63	4.30 ± 0.92	4.10 ± 0.72	4.09 ± 1.00	4.54 ± 0.52	1.42
Deopbap	3.89 ± 1.07	3.74 ± 1.02	3.73 ± 0.75	3.59 ± 1.01	4.38 ± 0.51	1.05
Dessert	4.14 ± 0.89	4.37 ± 0.83	3.85 ± 1.06	3.80 ± 1.22	4.08 ± 0.86	4.18**

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

다. 이와 관련하여 Yoon & Yun(2005)은 연령별 일식체인점 선호도 조사에서 30대는 참치전문점을, 40대는 생선회전문점에 대한 선호도가 가장 높게 나타났다고 보고하였고, Shin 등(2005)은 모듬냄비, 대구매운탕, 일본식전골은 연령이 증가할수록 선호하였고, 돈가스 덮밥은 연령이 낮아질수록 선호한다고 보고하여 생선회에 대해 19세 이하의 낮은 연령보다는 20-40대의 선호도가 높다는 점에서 비슷한 경향을 보였다. 따라서 연령별로 좋아하는 메뉴구성 등 연령별 세부마케팅을 수립하여 40-50대의 연령층이 많이 방문할 경우 '진미류'에 다양한 변화를 주거나, 젊은 연령대의 고객이 많다면, '후식류'의 다양한 변화로 메뉴관리를 해 나간다면 일식 이용고객은 꾸준히 증가할 것으로 여겨진다.

4. 일식 메뉴품목별 섭취빈도

1) 성별에 따른 섭취빈도

일식 레스토랑 이용 고객들의 성별에 따른 일식 메뉴품목별 섭취빈도를 5점 Likert 척도로 조사한 결과는 <Table 5>에서 보는 바와 같다. 전반적으로 일식 메뉴 품목별 섭취빈도를 보면 '후식류' (3.71점)에 대한 섭취빈도가 가장 높았고 그 다음은 '면류' (3.26점), '초밥류' (3.09점), '튀김류' (2.89점) 등의 순이었다. 반면에 '진미류' (1.91점)에 대한 섭취빈도가 가장 낮았고 그 다음은 '전채류' (2.17점), '초회류' (2.32점), '냄비류' (2.54점) 등의 순으로 낮게 나타났다. 성별에 따라서는 '맑은국류' (p<0.001), '찜류(p<0.01)', '후식류(p<0.05)' 등에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났으며 '맑은국류' (남자 2.41점, 여자 2.78점), '찜류' (남자 2.70점, 여자 2.98점), '후식류' (남자 3.61점, 여자 3.83점) 모두에서 여자가 남자보다 더 많은 섭취를 하고 있는 것으로 나타났다. 한편 Kim 등(2004)은 광주, 전남의 특급호텔 일식당 메뉴세트 연구에서 판매량이 많은 Winners 영

역에 초밥정식, 김초밥정식, 소바정식, 생선사시미(회) 코스메뉴 품목이 포함되었다고 보고하여 본 연구와 비교할 때, 초밥, 면류의 섭취빈도가 높은 것은 일치하였으며, 본 연구 결과 나타난 후식류, 특히 과일, 양갱, 일본식 과자 등의 섭취빈도가 매우 높아진 점을 고려할 때, 다양한 후식류에 대한 메뉴개발이 일식 레스토랑의 이용율을 높일 수 있는 좋은 방안이라고 사료된다.

2) 연령별에 따른 섭취빈도

연령별에 따른 섭취빈도의 분석결과는 <Table 6>에서 보는 바와 같이 '전채류(p<0.001)', '맑은국류(p<0.001)', '생선회류(p<0.01)', '전채류(p<0.05)', '맑은국류(p<0.05)', '구이류(p<0.05)', '냄비류' (p<0.001), '후식류(p<0.001)' 등의 메뉴품목에서 차이를 보이는 것으로 나타났다. '전채류' (2.88점), '맑은국류' (2.99점), '생선회류' (3.06점), '조림류' (2.92점)는 40대, '진미류' (2.53점)는 50대 이상, '구이류', '후식류'는 30대, '냄비류'는 19세 이하에서 가장 높은 섭취빈도를 보이는 것으로 나타났다. 특히 '생선회류'와 '진미류'는 각각 40대(3.96점, 2.50점), 50대(3.00점, 2.53점), 30대(2.96점, 2.03점), 20대(2.79점, 1.64점), 19세 이하(2.50점, 1.54점) 등의 순으로 나타나 비교적 고 연령층에서 섭취빈도가 높고 저 연령층으로 갈수록 섭취빈도가 낮은 것을 알 수 있었다. 따라서 소비자의 연령별로 세분화하여 40대는 '전채류', '맑은국류', '생선회류', '조림류' 등을 위주로, 50대 이상은 '진미류'를 위주로, 10-30대는 '구이류', '후식류'를 위주로, 19세 이하는 '냄비류' 위주로 메뉴를 개발하여 차별화 마케팅 전략을 세운다면 일식레스토랑의 이용객 수는 더욱 증가할 것으로 사료된다.

4. 일식 레스토랑 메뉴에 대한 중요도와 실행도의 차이 분석

일식 레스토랑의 메뉴에 대한 중요도와 실행도(만족도)의 차

<Table 5> The intake frequency of Japanese food consumption by gender

(Mean ± SD)

Variables	Gender		Total	T-value
	Male	Female		
Jin mi	1.87 ± 0.96	1.96 ± 0.89	1.91 ± 0.92	-0.97
Seasonal appetizer	2.19 ± 0.93	2.15 ± 0.83	2.17 ± 0.88	0.47
Clean soup	2.41 ± 0.96	2.78 ± 0.96	2.59 ± 0.97	-3.69***
Assorted raw fish	2.85 ± 0.91	2.89 ± 0.66	2.87 ± 0.80	-0.50
Roasted dishes	2.77 ± 0.91	2.72 ± 0.88	2.75 ± 0.90	0.57
Boiled down fish	2.68 ± 1.07	2.60 ± 0.79	2.65 ± 0.95	0.79
Fried dishes	2.86 ± 0.93	2.92 ± 0.62	2.89 ± 0.80	-0.65
Steamed dishes	2.70 ± 1.02	2.98 ± 0.78	2.83 ± 0.92	-3.04**
Raw fish with vinegar	2.35 ± 0.89	2.30 ± 0.81	2.32 ± 0.85	0.65
Beef and seafood casserole	2.53 ± 0.91	2.55 ± 0.79	2.54 ± 0.85	-0.22
Noodle and soup	3.32 ± 0.85	3.19 ± 0.77	3.26 ± 0.82	1.61
Sushi	3.11 ± 0.73	3.07 ± 0.75	3.09 ± 0.74	0.52
Deopbap	2.78 ± 0.96	2.62 ± 0.75	2.70 ± 0.87	1.75
Dessert	3.61 ± 1.10	3.83 ± 0.98	3.71 ± 1.05	-2.06*

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

<Table 6> The intake frequency of Japanese food consumption by age

(Mean ± SD)

Variables	Age					F-value
	≤ 19	20-29	30-39	40-49	≥ 50	
Jin mi	1.54 ± 0.79	1.64 ± 0.82	2.03 ± 0.85	2.50 ± 1.02	2.53 ± 0.52	16.34***
Seasonal appetizer	2.07 ± 0.98	1.91 ± 0.85	2.12 ± 0.72	2.88 ± 0.72	2.70 ± 0.75	19.93***
Clean soup	2.57 ± 1.14	2.57 ± 1.02	2.40 ± 0.87	2.99 ± 0.87	2.23 ± 0.73	4.31**
Assorted raw fish	2.50 ± 0.84	2.79 ± 0.83	2.96 ± 0.79	3.06 ± 0.68	3.00 ± 0.58	3.35*
Roasted dishes	2.86 ± 1.08	2.60 ± 0.92	2.99 ± 0.71	2.74 ± 0.95	2.85 ± 0.69	3.18*
Boiled down fish	2.79 ± 0.79	2.50 ± 1.02	2.67 ± 0.97	2.92 ± 0.75	2.69 ± 0.48	2.84*
Fried dishes	2.60 ± 0.95	2.88 ± 0.85	3.02 ± 0.71	2.85 ± 0.69	2.84 ± 0.68	1.55
Steamed dishes	3.17 ± 0.77	2.72 ± 0.96	2.83 ± 0.92	2.97 ± 0.89	2.84 ± 0.38	2.02
Raw fish with vinegar	2.42 ± 0.84	2.27 ± 0.92	2.27 ± 0.81	2.46 ± 0.75	2.38 ± 0.51	0.85
Beef and seafood casserole	3.03 ± 0.64	2.31 ± 0.85	2.45 ± 0.85	2.97 ± 0.71	3.00 ± 0.58	12.38***
Noodle and soup	3.14 ± 1.07	3.30 ± 0.90	3.38 ± 0.62	3.07 ± 0.71	3.15 ± 0.69	1.71
Sushi	2.86 ± 0.59	3.08 ± 0.78	3.27 ± 0.66	3.00 ± 0.77	3.00 ± 0.57	2.38
Deopbap	2.64 ± 0.49	2.66 ± 0.98	2.68 ± 0.79	2.77 ± 0.79	3.15 ± 0.69	1.11
Dessert	3.43 ± 0.79	3.76 ± 1.03	4.00 ± 1.05	3.36 ± 1.12	3.46 ± 0.78	4.63**

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

이를 분석한 결과는 <Table 7>과 같으며 모든 항목에서 중요도가 실행도보다 높게 나타나 일식 레스토랑의 메뉴에 대한 고객의 기대에 비해 그 만족도가 낮은 것을 알 수 있다. 고객들은 '생선회류' (4.38점), '초밥류' (4.31점), '구이류' (3.99점), '후식류' (3.92점), '냄비요리류' (3.88점) 등에 대해 특히 중요시 여기고 있었고, '진미류' (3.23점)나 '전채류' (3.33점) 등은 상대적으로 중요성 인식에 있어 낮은 순위를 나타냈다. 또한 일식 메뉴에 대한 만족도는 '초밥류' (3.97점), '생선회류' (3.94점), '후식류' (3.75점), '구이류' (3.65점), '튀김류' (3.61점)에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났지만 중요도 평균에서와 같이 '진미류' (3.08점)와 '전채류' (3.18점)에 대해서는 상대적으로 낮은 만족도를 나타내었다. 모든 항목에서 기대에 비해 만족도가 낮은 것을 고

려하면 일식 레스토랑의 메뉴를 개선하기 위한 다각적인 노력이 요구된다고 여겨진다.

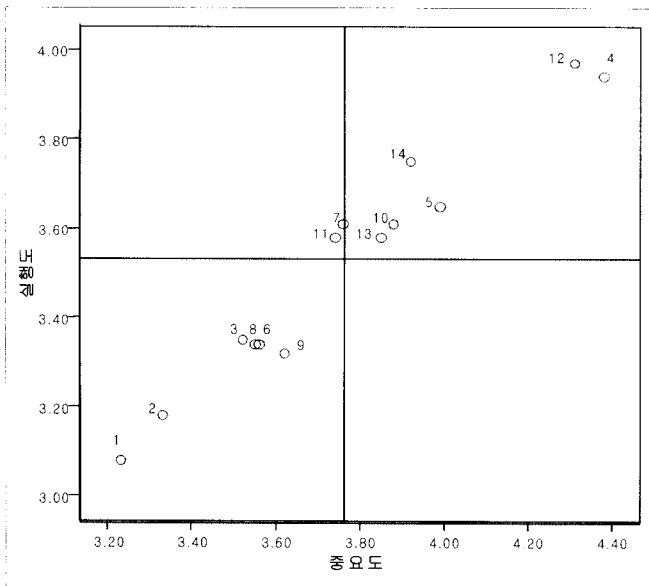
5. 일식 레스토랑 메뉴품질 속성별 IPA 그래프 작성

일식 레스토랑의 메뉴에 대한 중요도와 실행도의 차이 분석을 통해 IPA 그래프를 작성한 결과는 <Figure 1>에서 보는 바와 같다. 첫째, 높은 중요도에 따라 실행도(만족도)도 평균보다 높게 나타나 현재도 잘 지켜지고 있지만 앞으로도 지속적으로 유지시켜 주어야 할 1사분면의 항목으로는 '생선회류', '구이류', '튀김류', '냄비요리류', '초밥류', '덮밥류', '후식류' 등이었다. 둘째, 중요한 메뉴로 인식하고 있지는 않은 반면에 그 만족도는 평균에 비해 높게 나타난 2사분면의 항목으로 '면류'가 분석되

<Table 7> The importance and performance on the menu of Japanese restaurant

Item	Importance		Performance (Satisfaction)		t value
	Mean	Ranking	Mean	Ranking	
1 Jin mi	3.23	14	3.08	14	2.982***
2 Seasonal appetizer	3.33	13	3.18	13	3.564***
3 Clean soup	3.55	11	3.34	11	4.774***
4 Assorted raw fish	4.38	1	3.94	2	10.526***
5 Roasted dishes	3.99	3	3.65	4	7.648***
6 Boiled down fish	3.52	12	3.35	10	4.089***
7 Fried dishes	3.76	7	3.61	5	3.809***
8 Steamed dishes	3.56	10	3.35	9	5.019***
9 Raw fish with vinegar	3.62	9	3.32	12	6.078***
10 Beef and seafood casserole	3.88	5	3.60	6	6.144***
11 Noodle and soup	3.74	8	3.58	7	3.665***
12 Sushi	4.31	2	3.97	1	7.957***
13 Deopbap	3.85	6	3.57	8	6.165***
14 Dessert	3.92	4	3.75	3	3.276***
Total mean		3.76		3.52	

***p<0.001



1. Jin mi, 2. Seasonal appetizer, 3. Clean soup, 4. Assorted raw fish, 5. Roasted dishes, 6. Boiled down fish, 7. Fried dishes, 8. Steamed dishes, 9. Raw fish with vinegar, 10. Beef and seafood casserole, 11. Noodle and soup, 12. Sushi, 13. Deopbap, 14. Dessert

<Figure 1> Result of importance-performance analysis of the menu of Japanese restaurant

었다. 따라서 일식의 메뉴 구성, 특히 회석요리의 구성에서 '면류'에 대한 과잉 투자는 줄여도 괜찮을 것으로 여겨진다. 셋째, 실질적으로 중요도와 실행도가 모두 낮게 나타나 낮은 우선순위를 나타내는 3사분면의 항목들로는 '진미류', '전채류', '맑은국류', '조림류', '찜류', '초회류' 등으로 나타났다. 이 메뉴들은 1사분면에 위치한 메뉴들과는 다르게 일식 레스토랑 메뉴관리자들도 중요하게 생각하지 않고, 이를 이용하는 고객들도 크게 중요하게 생각하지 않는 메뉴들로 이들 메뉴를 개선하기 위한 투자비용은 현재 이상의 노력은 불필요하다고 사료된다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는 일식 레스토랑 이용 고객을 대상으로 일본음식에 대한 전망과 개선점, 메뉴품목별 기호도 및 섭취빈도 등을 조사하여 향후 일식 레스토랑의 메뉴개선 방안 모색과 동시에 효과적인 메뉴관리의 기초 자료로 활용하고자 한 것으로 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 일식레스토랑의 이용빈도를 보면 1년에 1~4회 방문한다는 답변이 가장 많았으며, 선택하는 기준은 '음식의 맛'이라고 응답한 수가 153명(39.6%)으로 가장 많았고, 동반자는 주로 친구, 동료 등이었으며, 주 이용목적은 친목도모로 나타났다.

2. 일식에 대한 전망은 현재보다 더 나아질 것이라는 예측이 가장 많았으며, 개선해야할 사항으로는 '비싼 가격'이 가장 높았고, 그 다음으로 '음식의 맛'을 꼽았다.

3. 일식메뉴 품목별 기호도 조사 결과, 생선회류, 초밥류, 후식류 등에 대한 기호도는 높은 반면에 진미류, 전채류, 초회류, 맑은국류, 조림류 등에 대한 기호도는 낮은 것으로 나타났다. 성별에 따라서는 남자는 여자보다 '생선회류', '구이류' 등을 더 좋아하는 반면에, 여자는 남자보다 '조림류', '면류' 등을 더 좋아하는 것으로 나타나 성별에 따른 맞춤형 메뉴를 제공해 주는 마케팅 전략도 일식의 이용증대에 필요한 것으로 여겨진다. 연령별에 따라서는 '진미류'는 비교적 40-50대의 고 연령층에서, '생선회류'는 20대 이상 모든 연령층에서, '후식류'는 19세 이하의 비교적 젊은 연령층에서 선호하는 것으로 나타났다. 따라서 연령별 세부마케팅을 수립하여 메뉴관리를 해 나간다면 일식 이용고객은 꾸준히 증가할 것으로 여겨진다.

4. 일식메뉴 품목별 섭취빈도 조사 결과, '후식류'(3.71점), '면류'(3.26점), '초밥류'(3.09점), '튀김류'(2.89점) 등에 대한 섭취빈도는 높은 반면에 '진미류'(1.91점), '전채류'(2.17점), '초회류'(2.32점), '냄비류'(2.54점) 등에 대한 섭취빈도는 낮게 나타났다. 성별에 따라서는 '맑은국류', '찜류', '후식류' 등을 여자가 남자보다 더 많은 섭취를 하고 있는 것으로 나타났다. 연령에 따라서는 '전채류'(2.88점), '맑은국류'(2.99점), '생선회류'(3.06점), '조림류'(2.92점)는 40대, '진미류'(2.53점)는 50대 이상, '구이류', '후식류'는 30대, '냄비류'는 19세 이하에서 가장 높은 섭취빈도를 보이는 것으로 나타났다.

5. 일식 메뉴에 대한 중요도와 실행도의 차이를 분석한 결과, 모든 메뉴품목에서 중요도가 실행도보다 높은 것으로 나타났다.

6. 일식 레스토랑의 메뉴품목별 IPA 분석결과, 기대도 높고 실행도 높아 기존의 좋은 품질을 계속 유지해야하는 1사분면에는 '생선회류', '구이류', '튀김류', '냄비요리류', '초밥류', '덮밥류', '후식류' 등이 포함되었고, 중요한 메뉴로 인식하고 있지는 않은 반면에 그 만족도는 평균에 비해 높게 나타나 과잉노력을 지양해야할 2 사분면의 항목으로 '면류'가 포함되었다. 또한 실질적으로 중요도와 실행도가 모두 낮게 나타나 낮은 우선순위로 이들 메뉴를 개선하기 위한 투자비용은 현재 이상의 노력은 불필요하다고 여겨지는 3사분면의 항목들로는 '진미류', '전채류', '맑은국류', '조림류', '찜류', '초회류' 등이 포함되었다.

이상의 연구결과를 바탕으로 일식 레스토랑 경영자들은 고객의 다양한 기호와 시장의 특수성 그리고 전망, 개선점 등에 관하여 깊이 있게 탐색하여 보다 세분화된 마케팅 전략으로 고객의 요구에 부응할 수 있도록 꾸준히 노력을 경주해나가야 할 것으로 사료된다.

■ 참고문헌

Choi SK, Lee YJ, Lee JH. 2004. Study on the satisfaction of the buffet menu quality of the hotel customers. Korean J. Food Culture, 19(5): 573-586
 Go GH. 2003. A comparative study on the on the dietary culture consciousness and their consumption attitude of traditional foods between Korean and Japan. Korean J.

Food Culture, 18(4): 333-345

- Han JS, Lee YJ, Choi YH. 1998. A study on the preference for calcium source foods, recognition and calcium intake of a middle - aged people Korean J. Soc Food Cookery Sci., 14(1): 33-43
- Han JS, Lee YJ, Choi SH, Choi SG, Kwon SY, Choi YH. 2004. A study on the dietary behavior and image and preference of Japanese foods of university students in Daegu and Kyungbuk area. J. East Asian Soc Dietary Life, 14(1): 1-10
- Jeon JW. 2005. A study on the changed lives of customers visiting Korean restaurants from well-being. Korean J. Culinary Research, 11(1): 87-104
- Jeon KC, Jung JW, Park BG. 2005. The effect of selection attributes of Japanese restaurant customers on sales promotion, customer satisfaction, and customer loyalty. Journal of Food Service Management, 8(3): 107-124
- Kim CH, 1997. Study on the dietary culture of confucism-Sauge-Zeuhn rites in Korea, China and Japan. Korean J. Food Culture, 12(2): 155-172
- Kim KY, Park GY, Yang TS. 2004. Analysis of set menu of Japanese restaurant in hotel of Gwangju and Southern Jeonla province. Korean J. Culinary Research 10(2): 121-134
- Kim SB, 1999.. The comparison of food culture between Korea and Japan through korean communication facilities and Japanese envoys, Agasang Subaesang Kwaban of the Choson dynasty through the dinner party in Thusima Island. Korean J. Food Culture, 14(2): 115-129
- Korea Restaurant Association. 2005. The status of membership in KRA data.
- Lee HS, 2005. A study on the direction of developing organic food package in the wake of change in lifestyle of consumers who pursue well-being trend. Ewha University Master's Degree.
- Lee YJ, Seo YJ, Joo HS, Choi SK. 2005. A study on the satisfaction for the menu quality of korean traditional food of Japanese tourists. Korean J. Food Culture, 20(2): 283-291
- Min BH. 2004. A study on the consumer's behavior for well-being food products. Kyunghee University Master's Degree.
- Park BH. 2003. Basic Japanese Cuisine, Hyungseul Publishing company.
- Seo NM. 2004. A Study on effect of Well-being trend to the health oriented consumer behavior. Dongguk University Master's Degree.
- Shin MJ, Kim BS, Lee SB. 2005. A study on the preference of Japanese food in capital area, Korean J. Food Culture, 20(6): 731-737
- So JK. 2000. A study of critical success factors for creation of Japanese restaurant business. Kyonggi University Master's Degree.
- Song CR. 1996. A study on the improvement of menu of Japanese restaurant in tourism hotels. Kyunghee University Master's Degree.
- Yoon TH, Yun HH. 2005. Customer's perception and preference for Japanese chain restaurants in Seoul & Kyunggi province, Korean J. Soc Food Cookery Sci., 21(5): 637-646

(2006년 3월 22일 접수, 2006년 5월 24일 채택)