

## 위탁급식업체의 급식유형별 고객만족도 비교

안정하<sup>1</sup> · 문혜경<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>부산지방식품의약품안전청 신항수입식품검사소 · <sup>2</sup>창원대학교 식품영양학과

### Comparison of Customer Satisfaction by Type of Foodservices in a Contract Foodservice Company

Jeong - Ha An<sup>1</sup> · Hye - Kyung Moon<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Shinhyang Imported Food Inspection Center, Busan Regional KFDA, Busan 600-016, Korea

<sup>2</sup>Dept. of Food and Nutrition, Changwon National University, Gyeongnam 641-773, Korea

#### ABSTRACT

The purpose of this study was to gauge customers' satisfaction with the hospital, university, factory, and office foodservices from a contracted provider. Importance-performance analysis (IPA) evaluations were conducted. Questionnaires were returned from 1,808 customers in 46 foodservice locations. The average total scores of the importance and performance of seventeen quality characteristics were 4.14 and 3.23, respectively, on 5-point scales. The average total score of gap (gap = performance - importance) was -0.92. Analysis of significant difference according to the type of foodservices revealed that, hospital foodservices had more items with significant high scores than those of other groups in the average total scores concerning importance ( $p < 0.01$ ) and performance ( $p < 0.01$ ). The average total scores of gap showed no significant difference. Significant differences were evident in the food and personal service dimensions, and the scores of hospital foodservices trended significantly higher than those of other groups. Importance-performance analysis (IPA) analyses for hospital foodservice implicate 'variety of menu', 'cleanness of dishes', and 'taste of food' as items requiring prompt attention and improvement.

**Key words** : importance-performance analysis, IPA, customer satisfaction, contract foodservice

---

This work was financially supported by Changwon National University in 2005.

접수일 : 2007년 12월 21일, 채택일 : 2008년 4월 6일

\* Corresponding author : Hye-Kyung Moon, Department of Food and Nutrition, Changwon National University, #9 Sarim-dong  
Changwon, Gyeongnam 641-773, Korea

Tel : 055)213-3515, Fax : 055)213-7480, E-mail : hkmoon@changwon.ac.kr

## 서 론

위탁급식업은 2003년 4월 식품위생법 개정에 따라 식품접객업의 한 분야로 법적 근거를 마련하였으며(Food World Edition 2004), 2006년 7,018개소의 위탁급식 영업점이 운영되는 것으로 집계되었다(식품의약품안전청 2006). 특히 단체급식과 외식과의 경계가 점차 사라짐에 따라 맛, 메뉴 선택권, 브랜드화 등의 다양한 고객 요구에 대응하기 위한 서비스 및 품질 지향의 고객가치 경쟁이 최우선적으로 요구되면서(Kim 2004) 제한된 급식 조건하에서 급식 대상자 다수의 만족을 이끌어 내기 위한 고객 만족도 평가는 필수적이다. 고객 만족이란 고객의 필요(need), 요구(want), 기대(expectation)에 부응하거나 그 이상의 것을 제공함으로써 상품이나 서비스의 재구입이 일어나고, 이것이 반복되어 고객의 충성심이 계속되는 상태로 정의된다. 고객 만족의 최종 목적은 고객이 원하는 것을 파악하여 그 기대치를 달성하는 것이며, 고객 만족도 평가는 종합적인 고객 만족의 성과를 측정하여 만족과 불만족 요인을 분석하고 핵심 개선방안을 제시함으로써 고객 만족도를 지속적으로 향상시키기 위해 수행된다(Park 2007).

급식소에서의 고객만족도 평가에는 급식 품질이 측정되며, 여기에는 음식의 양과 질, 색의 균형, 식기 등 제공되는 음식관련 요소뿐만 아니라 식당의 환경, 종업원의 서비스 태도 등도 포함된다(Symington 1987). 이러한 급식 품질은 일종의 서비스 품질로 제품 품질과 달리 불량률이나 내구성과 같은 객관적 척도로 파악하기 어렵기 때문에 서비스 품질상의 기대치와 실제 제공된 서비스간의 차이인 괴리(gap)를 통해 고객이 인지한 품질상의 문제점을 파악하게 된다. 또한 Importance-performance analysis(IPA)는 서비스 품질 특성들에 대한 고객의 중요도와 수행도 인식을 조사하여 평균값에 의해 평면을 4 사분면으로 분할하고 각 품질 특성들이 어디에 속하는지를 분석함으로써 고객의 요구를 파악하는 방법이다(Green 1990). 즉 고객이 생각하는 급식

에 대한 중요도 기대와 고객이 제공받은 급식에 대한 수행도 인식을 대비시켜 만족과 불만족 현황을 분석함으로써 개선점을 쉽게 파악할 수 있게 하는 장점으로 인해 급식 현장에서 널리 사용되고 있다.

2000년 이후 gap이나 IPA를 사용하여 서비스 품질을 측정한 연구들이 병원이나 학교, 산업체 급식을 대상으로 수행되었다. Lee & Lee(2000)는 병원급식에서 환자들을 대상으로 평가한 품질 만족도 연구에서 모든 품질 특성항목이 음(-)의 값을 나타내 개선이 요구되는 것으로 보고하였다. 중소규모 병원의 환자 만족도 연구(Kim & Lyu 2003)에서는 병원급식에서 '반찬의 맛', '밥의 맛', '식단의 다양성', '음식의 위생상태'가 중점적으로 개선되어야 할 것으로 지적되었다. 학생들을 대상으로 급식만족도를 조사한 연구들(Yoo 등 2000; Lee & Lyu 2005; Jang & Kim 2005)에서 전반적으로 수행도가 중요도에 비해 낮은 것으로 조사되어 급식 개선이 요구되었다. 특히 부산지역 중학생 대상 급식 만족도 연구(Lee & Lyu 2005)에서는 위생영역에 대한 만족도가 -1.68 점으로 가장 낮아 품질 향상을 위해 '식기류의 청결', '음식의 위생상태', '반납장소의 청결' 등에 대한 집중적인 관리가 요구되는 것으로 지적되었다. 이외에도 군 급식 개선을 위한 급식 만족도 조사(Lee 등 2000), 산업체 근로자의 급식 서비스 질에 대한 인식도(Cha 등 2003) 및 만족도(Cha 등 2004; Jang & Kwak 1996) 조사 등이 수행되었다. 언급한 선행 연구들에서 평가된 급식 만족도 수준은 전반적 개선을 필요로 하는 것으로 평가되었는데, 특히 위탁급식업체의 경우 수익을 추구하면서 동시에 급식 만족을 꾸준히 달성한다는 것은 현실적으로 매우 어려운 일이며, 이제까지의 고객 만족도 조사가 급식소 유형별로 실시되어 다양한 고객을 대상으로 여러 유형의 영업점들을 운영하는 급식업체에서 전반적으로 그 결과를 벤치마킹하는 것은 무리한 실정이었다. 또한 국내의 위탁급식업체들은 자체적으로 고객 만족도 평가를 시행하는 것으로 알려져 있으나 대규모 위탁급식업체의 고객만족도 평가 결과

가 발표된 적은 거의 없었다. 이에 본 연구는 국내 한 위탁급식업체의 고객 만족도를 gap 및 IPA를 통해 조사하되 전반적 결과와 4개 급식유형별 결과를 도출하여 비교함으로써 고객 만족도 향상을 위한 전략 개발시 각 급식유형별로 우선 개선되어야 할 품질항목이 무엇인지 규명하고자 하였다.

## 연구방법

### 1. 조사대상 및 기간

본 연구는 국내 모 위탁급식업체의 총 85개 급식소(산업체 39개소, 대학교 16개소, 병원 12개소, 사무실 27개소) 급식대상자 21,312명을 모집단으로 실시되었다. 전국적 분포를 고려하여 비례층화추출법(proportioned stratified sampling)에 의해 총 46개 급식소(산업체 22개소, 대학교 6개소, 병원 7개소, 사무실 11개소)를 무작위추출법(random sampling)으로 선정하고 선정된 급식소 구성원 2,326명에게 설문을 실시하여 회수된 설문지 중 충실히 응답한 1,808명의 설문지를 분석하였다(회수율 77.7%). 설문조사는 2002년 4월에서 6월까지 수행되었다. 단, 병원 급식소는 환자급식을 담당하는 곳은 제외하고 직원과 일반 방문객을 위한 급식소를 대상으로 실시되었다.

### 2. 조사내용

고객만족도 평가를 위한 설문지는 선행연구(Jang & Kwak 1996, Lim 등 1995, Kim 등 1996)를 참고하여 위탁급식업체 상황에 적합하도록 작성한 후, 예비조사를 실시하여 수정·보완함으로써 개발하였다. 설문지는 일반사항, 중요도, 수행도의 세 부분으로 구성하였다. 일반사항으로는 성별, 연령, 급식소 유형을 조사하였고, 급식 특성에 대한 중요도와 수행도 조사는 음식, 인적 서비스, 위생, 시설 및 환경 등 4가지 영역으로 나누어 구성하였다. 음식 영역은

‘음식의 맛’, ‘메뉴의 다양성’, ‘음식의 양’, ‘음식의 온도’, 인적 서비스 영역은 ‘직원 서비스의 신속성’, ‘직원 서비스의 친절성’, ‘직원 복장의 단정함’, ‘고객 불만 사항의 처리 여부’, 위생 영역은 ‘식기류의 청결성’, ‘음식의 위생’, ‘유니폼의 청결성’, ‘식당의 청결성’, 시설 및 환경 영역은 ‘식당의 편리한 접근성’, ‘식당의 충분한 좌석수’, ‘배식 및 퇴식 동선의 편리성’, ‘식당의 전반적인 분위기’의 항목들로 구성하였다. 조사대상자는 항목별 중요도와 수행도를 Likert 5점 척도를 사용하여 평가하였다.

### 3. 분석방법

SPSS(Statistical Package for the Social Science) V.12.0(E)를 이용하여 다음과 같은 통계방법에 의해 분석하였다. 조사 대상자의 일반사항으로는 빈도와 백분율을 구하였고, 각 항목별 중요도, 수행도, gap(항목별 수행도에서 중요도를 뺀 값)을 평균 및 표준편차의 기술통계량으로 산출하였다. 급식소 유형별 평균값을 One-way ANOVA로 비교하여 유의적인 차이가 있는 경우 Scheffe-test로 검증하였다. 설문지 항목의 내적 일관성을 평가하기 위하여 설문 항목의 중요도를 기초로 Cronbach's alpha 값을 산출하였다. 신뢰도 계수는 전체 항목에서 .876이었고, 위생 영역 .860, 반응성 영역 .830, 유형성 영역 .829, 음식 영역 .687로 음식 영역을 제외하면 각 항목의 신뢰성은 우수한 것으로 나타났다.

IPA 방법에서는 수행도를 X축으로 중요도를 Y축으로 하는 격자도를 그린 후 수행도와 중요도 측정값의 평균을 이용하여 A, B, C, D의 4 사분면으로 나누었다(Martilla & James 1977). A 사분면의 ‘Focus here’는 급식대상자들이 특성항목에 대하여 중요하게 생각하지만 수행도가 낮아 마케팅 전략 수립시 가장 중점을 두고 개선되어야 할 구간이며, B 사분면의 ‘Doing great, keep it up’은 중요도와 수행도가 모두 높아 현 상태로 계속 유지해나가는 것이 바람직한 구간이다. C 사분면의 ‘Low priority’는 중요도

Table 1. General characteristics of subjects.

Variable	Type of foodservice				Total (n=1,808)
	Factory (n=511)	University (n=519)	Hospital (n=626)	Office (n=558)	
Gender					
Male	414(22.9)	303(16.8)	78( 4.3)	287(15.9)	1,082(59.8)
Female	97( 5.4)	216(11.9)	142( 7.9)	271(15.0)	726(40.2)
Age					
≤ 20	127( 7.0)	497(27.5)	113( 6.3)	150( 8.3)	887(49.1)
21~40	208(11.5)	16( 0.9)	63( 3.5)	246(13.6)	533(29.5)
≥ 41	176( 9.7)	6( 0.3)	44( 2.4)	162( 9.0)	388(21.4)

와 수행도가 모두 낮은 구간으로 현재 이상의 노력이 불필요하므로 마케팅 전략 수립시 배제해도 되는 구간이다. 마지막 D 사분면의 'Overdone'은 급식 대상자들이 중요하게 생각하지 않는 특성항목이나 수행도가 높아 이 구간의 항목에 투입된 노력을 다른 구간 항목의 수행도를 높이기 위해 돌리는 방향으로 전략을 수립할 필요가 있다.

## 결 과

### 1. 조사대상자의 일반사항

조사대상자 총 1,808명의 일반사항을 Table 1에 제시하였다. 성별은 남자가 59.8%, 여자가 40.2%였다. 연령 분포는 20세 이하가 49.1%로 가장 많았으며, 21세에서 40세가 29.5%, 41세 이상은 21.4%인 것으로 조사되었다. 조사대상자가 속한 급식소 유형을 보면 사무실 급식소인 경우가 30.9%로 가장 많았고, 대학교(28.7%), 산업체(28.3%), 병원(12.2%)의 순인 것으로 나타났다. 남자는 산업체 급식소(22.9%)에 속한 경우가 가장 많았고, 여자는 사무실 급식(15.0%)에 속한 경우가 가장 많았다. 20세 이하의 대학교 급식소(27.5%)에 속한 경우가 가장 많았고, 41세 이상은 주로 사무실(9.0%)이나 산업체(9.7%)에 속한 것으로 나타났다.

### 2. 급식 중요도

급식에 대한 중요도를 분석하여 Table 2에 제시하였다. 중요도의 전체 총 평균은 4.14점으로 조사대상 고객들은 급식 항목들에 대해 전반적으로 중요하게 생각한 것으로 나타났다. 영역별 중요도 점수의 순위를 살펴보면 위생영역 4.53점, 음식영역 4.17점, 인적서비스영역 4.16점, 시설 및 환경영역 3.72점으로 고객들은 위생을 가장 중요하게 생각하였다. 산업체 급식소 근로자의 급식 서비스에 대한 연구(Jang & Kwak 1996)에서도 음식의 청결에 대한 중요성 인식이 가장 높았고, 중학교 급식만족도 평가(Lee 등 2000)에서도 '위생(4.50점)' > '종사자의 반응성(4.37점)' > '음식(4.16점)' > '식단(4.04점)' > '급식의 신속·정확성(4.01점)' 순으로 위생에 대한 중요도 점수가 가장 높게 나타나 위생 영역이 가장 중요하게 인식된 본 연구의 결과와 유사하였다. 시설 및 환경에 대한 중요성이 가장 낮게 인식되었는데, 본 연구의 대상자들은 단체급식 고객으로 직접적인 식사와 달리 급식 시설이나 환경을 물리적 조건으로 인식하여 덜 중요하게 생각한 것으로 보인다. 외식업소 고객을 대상으로 시설 및 환경의 중요도를 평가한다면 중요도 인식 점수는 훨씬 올라갈 것으로 여겨진다. 항목별 중요도를 살펴보면 중요도 점수 4.5점 이상으로 고객들이 매우 중요하게 생각하는 항목은 '음식의 맛(4.59점)', '식기류의 청결성(4.63점)', '음식

Table 2. Importance scores of foodservice quality characteristics.

Dimension	Characteristics	Type of foodservice (Mean±S.D <sup>1)</sup> )				F	Total (Mean±S.D)
		Factory	University	Hospital	Office		
Food	Taste of food	4.52±0.79 <sup>2)</sup>	4.51±0.83 <sup>a</sup>	4.75±0.56 <sup>b</sup>	4.68±0.62 <sup>b</sup>	9.33**	4.59±0.73
	Variety of menu	4.33±0.83 <sup>a</sup>	4.34±0.84 <sup>a</sup>	4.57±0.70 <sup>b</sup>	4.46±0.75 <sup>ab</sup>	6.88**	4.40±0.80
	Volume of portion size	3.40±0.97 <sup>a</sup>	3.95±0.84 <sup>b</sup>	3.88±0.99 <sup>b</sup>	3.57±0.95 <sup>a</sup>	34.25**	3.67±0.98
	Temperature of food	3.90±0.87 <sup>a</sup>	4.02±0.89 <sup>a</sup>	4.31±0.79 <sup>b</sup>	3.97±0.83 <sup>a</sup>	11.99**	4.01±0.86
	Subtotal	4.04±0.63 <sup>a</sup>	4.20±0.67 <sup>b</sup>	4.38±0.57 <sup>c</sup>	4.17±0.58 <sup>b</sup>	16.46**	4.17±0.63
Personal service	Quickness of service	3.94±0.89 <sup>a</sup>	4.04±0.91 <sup>a</sup>	4.21±0.86 <sup>b</sup>	4.05±0.83 <sup>ab</sup>	4.98*	4.04±0.88
	Kindness of service	4.11±0.85	4.23±0.85	4.27±0.87	4.18±0.81	NS <sup>3)</sup>	4.19±0.84
	Decency of uniform	4.09±0.86 <sup>a</sup>	4.06±0.92 <sup>a</sup>	4.30±0.85 <sup>b</sup>	4.19±0.82 <sup>ab</sup>	4.93*	4.14±0.87
	Treatment of complain	4.21±0.88	4.32±0.88	4.42±0.82	4.30±0.77	NS	4.29±0.84
	Subtotal	4.09±0.70 <sup>a</sup>	4.16±0.73 <sup>ab</sup>	4.30±0.72 <sup>b</sup>	4.18±0.65 <sup>ab</sup>	5.00*	4.16±0.70
Hygiene	Cleanness of dishes	4.56±0.76 <sup>a</sup>	4.61±0.74 <sup>a</sup>	4.76±0.58 <sup>b</sup>	4.66±0.63 <sup>ab</sup>	5.05*	4.63±0.70
	Hygiene of food	4.64±0.71	4.66±0.72	4.77±0.59	4.73±0.58	NS	4.69±0.66
	Cleanness of uniforms	4.19±0.82 <sup>a</sup>	4.27±0.89 <sup>a</sup>	4.50±0.73 <sup>b</sup>	4.35±0.75 <sup>ab</sup>	8.51**	4.30±0.81
	Cleanness of dining room	4.42±0.80 <sup>a</sup>	4.45±0.80 <sup>a</sup>	4.62±0.66 <sup>b</sup>	4.55±0.70 <sup>ab</sup>	5.66*	4.49±0.76
	Subtotal	4.45±0.64 <sup>a</sup>	4.50±0.68 <sup>a</sup>	4.66±0.58 <sup>b</sup>	4.57±0.56 <sup>ab</sup>	7.55**	4.53±0.63
Facility and atmosphere	Convenience of access	3.41±0.92 <sup>a</sup>	3.50±0.92 <sup>ab</sup>	3.69±0.91 <sup>b</sup>	3.63±0.98 <sup>b</sup>	6.95**	3.54±0.94
	Adequateness of seats	3.59±0.90 <sup>a</sup>	3.62±0.89 <sup>a</sup>	3.88±0.88 <sup>b</sup>	3.73±0.90 <sup>ab</sup>	6.77**	3.68±0.90
	Convenience of layout	3.72±0.87	3.82±0.91	3.90±0.88	3.89±0.89	NS	3.82±0.89
	General atmosphere	3.84±0.88	3.75±0.92	3.97±0.87	3.88±0.85	NS	3.84±0.88
	Subtotal	3.64±0.70 <sup>a</sup>	3.67±0.74 <sup>a</sup>	3.86±0.77 <sup>b</sup>	3.78±0.74 <sup>ab</sup>	6.96**	3.72±0.74
Total	4.05±0.53 <sup>a</sup>	4.13±0.56 <sup>ab</sup>	4.30±0.52 <sup>c</sup>	4.18±0.49 <sup>b</sup>	12.37**	4.14±0.53	

<sup>1)</sup> Mean and standard deviation of measurement using 5-point scale: 1 (never important) ~ 5 (very important)

<sup>2)</sup> Different letters indicate significant differences among groups by Scheffe-test

<sup>3)</sup> NS means not significant

\* p < 0.05 \*\* p < 0.01

의 위생(4.69점)인 것으로 나타났다. ‘음식의 양(3.67점)’, ‘식당의 편리한 접근성(3.54점)’, ‘식당의 충분한 좌석수(3.68점)’, ‘배식 및 퇴식 동선의 편리성(3.82점)’, ‘식당의 전반적인 분위기(3.84점)’ 항목의 중요도는 모두 4점 이하로 나타나 고객들이 그리 중요하게 생각하지 않는 것으로 조사되었다. 특히 ‘음식의 양을 제외한 4점 미만의 항목들은 모두 시설 및 환경영역에 속하였고, ‘음식의 양’ 항목의 경우 조사대상 업체의 영업점들은 대면배식보다는 자율배식을 선호하고 있어 음식의 양에 대해 크게 민감하지 않기 때문인 것으로 보였다.

급식소 유형별로 고객들의 중요도에 대한 인식을

살펴보면 다음과 같다. 전체 평균을 보면 집단간 유의적인 차이(p<0.01)가 있는 것으로 분석되었다. 즉 전반적으로 병원 고객들의 중요성 인식도(4.30점)가 가장 높았고, 다음이 사무실 유형(4.18점)이며, 산업체 고객들의 중요성 인식도(4.05점)가 가장 낮았다. 대학교 유형(4.13점)은 사무실 유형과 산업체 유형 사이의 값으로 나타났다. 병원 급식의 고객들은 주로 환자를 진료 혹은 돌보는 입장이거나 환자의 가족들로 병원이라는 환경의 특성상 급식 중요도에 가장 민감하게 반응하는 것으로 여겨졌다. 화이트칼라 직업군이라고 할 수 있는 사무실 고객들의 중요도 인식은 병원 고객들보다는 낮지만 산업체 고객

들보다는 높게 나타났다. 세부 항목별로 보면 ‘서비스의 친절성’, ‘고객 불만사항처리’, ‘음식의 위생’, ‘동선의 편리성’, ‘전반적인 식당분위기’의 5개 항목을 제외한 나머지 항목들은 모두 집단 간 유의적 차이가 있는 것으로 분석되었다. 집단간 차이를 보인 항목들 모두에서 병원 고객들과 산업체 고객들 간의 중요도 차이가 뚜렷한 것으로 나타났다. 사무실 고객들의 중요도는 일부 항목에서는 병원 고객들의 중요도와 또 다른 일부 항목에서는 산업체 고객들의 중요도와 유사하였으며, 대학교 고객들의 중요도는 ‘음식의 양’, ‘식당의 편리한 접근성’을 제외하면 산업체 고객들의 것과 유사한 것으로 조사되었다. 4개 급식소 유형 모두에서 위생영역의 점수가 가장 높았고, 시설 및 환경영역의 점수가 가장 낮다. 병원과 대학교에서는 위생영역 다음으로 음식영역에 대한 중요도 인식이 높은 반면 근로자가 주를 이루는 사무실과 산업체에서는 인적 서비스 영역에 대한 중요도 인식이 두 번째로 높게 나타났다. 항목별로 살펴보면 ‘음식의 위생’ 항목이 집단간 유의적 차이 없이 4개 급식소 유형 모두에서 가장 높았으며, 다음으로는 ‘식기류의 청결성’과 ‘음식의 맛’ 항목 순으로 높게 나타났다.

### 3. 급식 수행도

고객들의 급식에 대한 수행도 인식 결과를 Table 3에 제시하였다. 수행도 전체 평균점수는 3.23점으로 나타나 고객들이 인지하는 위탁급식회사의 수행도 수준은 보통인 것으로 나타났다. 영역별 수행도 점수를 살펴보면, 인적서비스 3.36점, 위생 3.28점, 시설 및 환경 3.14점, 음식 3.12점 순으로 인적서비스 영역이 가장 높았고, 음식영역이 가장 낮은 점수를 보였다. 인적 서비스 영역은 ‘직원 서비스 신속성(3.48점)’, ‘직원 복장의 단정함(3.46점)’, ‘직원 서비스의 친절성(3.29점)’, ‘고객불만 사항의 처리여부(3.21점)’가 다른 항목들보다 높은 것으로 나타나 급식업체의 고객 응대 서비스 노력이 고객들로부터

인정받은 것으로 여겨졌다. 중요도에서 가장 높은 점수를 보인 위생영역은 두 번째로 높은 수행도 점수를 받았다. 위생의 세부 항목별 수행도 점수를 살펴보면 ‘복장의 청결성(3.38점)’, ‘식당의 청결성(3.28점)’, ‘음식의 위생(3.27점)’에 비해 ‘식기류의 청결성(3.05점)’ 점수가 상대적으로 낮았다. 중요도가 가장 낮았던 시설 및 환경영역은 세부 항목별로 살펴볼 때 수행도가 특별히 낮은 항목이 나타나지 않았다. ‘동선의 편리성(3.20점)’, ‘식당의 충분한 좌석수(3.19점)’, ‘식당의 편리한 접근성(3.18점)’, ‘전반적인 식당 분위기(3.14점)’의 순으로 평가되었다. 음식영역은 고객들이 위생영역 다음으로 중요하게 생각하는 영역이나 수행도는 가장 낮게 평가되어 특히 개선되어야 할 여지가 많은 것으로 나타났다. 세부 항목별로 살펴보면 ‘음식의 양(3.34점)’과 ‘음식의 온도(3.22점)’는 전체 평균 수행도 점수 이상이거나 거의 가까운 수준으로 평가되었으나 ‘음식의 맛(3.08점)’과 특히 ‘메뉴의 다양성(2.85점)’이 매우 낮은 수행도로 인지되어 불만족 요인이 될 것으로 예측되었다. 급식소 유형별로 고객들의 수행도에 대한 인식을 살펴보면 다음과 같다. 전반적인 수행도 평균값이 병원(3.29점), 사무실(3.29점) > 대학교(3.19점) > 산업체(3.17점) 순으로 병원과 사무실은 산업체와 유의적인 차이( $p < 0.01$ )가 있는 것으로 나타나 특히 산업체 급식소를 대상으로 수행도를 향상시키기 위한 대책이 요구되는 것으로 분석되었다. 영역별로 살펴보면 음식영역을 제외한 3개 영역에서 일부 집단간 유의적인 차이( $p < 0.01$ )를 보였다. 음식영역은 급식소 유형별로 고객이 인지하는 수행도에 차이가 없는 것으로 나타나 모든 급식소에서 개선되어야 할 영역으로 파악되었다. 세부항목 별로 살펴보면 ‘음식의 양’에서만 병원(3.46점), 사무실(3.46점)과 산업체(3.30점)간에 유의적 차이가 있었을 뿐 ‘음식의 맛’, ‘메뉴의 다양성’, ‘음식의 온도’ 모두 집단 간 차이를 보이지 않았다. 인적서비스 영역에서는 병원(3.43점)과 사무실(3.47점)은 산업체(3.34점)와 유의적인 차이( $p < 0.01$ )를 보였으며, 위생영역에서는 사무실

**Table 3.** Performance scores of foodservice quality characteristics.

Dimension	Characteristics	Type of foodservice (Mean±S.D <sup>1)</sup> )				F	Total (Mean±S.D)
		Factory	University	Hospital	Office		
Food	Taste of food	2.98±0.95	3.12±0.92	3.21±0.83	3.08±0.95	NS <sup>3)</sup>	3.08±0.93
	Variety of menu	2.85±0.96	2.75±0.97	2.96±0.91	2.89±0.99	NS	2.85±0.97
	Volume of portion size	3.30±0.92 <sup>ab2)</sup>	3.21±0.96 <sup>a</sup>	3.46±0.81 <sup>b</sup>	3.46±0.83 <sup>b</sup>	8.85**	3.34±0.90
	Temperature of food	3.19±0.86	3.23±0.82	3.20±0.86	3.25±0.79	NS	3.22±0.83
	Subtotal	3.08±0.75	3.08±0.74	3.21±0.70	3.17±0.69	NS	3.12±0.73
Personal service	Quickness of service	3.46±0.73	3.45±0.87	3.49±0.71	3.53±0.75	NS	3.48±0.77
	Kindness of service	3.26±0.84 <sup>ab</sup>	3.16±0.84 <sup>a</sup>	3.36±0.67 <sup>b</sup>	3.42±0.80 <sup>b</sup>	10.27**	3.29±0.81
	Decency of uniform	3.44±0.86 <sup>ab</sup>	3.32±0.93 <sup>a</sup>	3.55±0.74 <sup>b</sup>	3.58±0.79 <sup>b</sup>	9.17**	3.46±0.85
	Treatment of complain	3.19±0.87 <sup>ab</sup>	3.04±0.91 <sup>a</sup>	3.30±0.81 <sup>b</sup>	3.34±0.87 <sup>b</sup>	11.68**	3.21±0.88
	Subtotal	3.34±0.70 <sup>ab</sup>	3.24±0.74 <sup>a</sup>	3.43±0.60 <sup>b</sup>	3.47±0.69 <sup>b</sup>	10.04**	3.36±0.71
Hygiene	Cleanness of dishes	2.93±0.93 <sup>a</sup>	2.99±0.90 <sup>ab</sup>	3.15±0.80 <sup>bc</sup>	3.18±0.82 <sup>c</sup>	9.08**	3.05±0.88
	Hygiene of food	3.16±0.84 <sup>a</sup>	3.20±0.86 <sup>ab</sup>	3.34±0.66 <sup>bc</sup>	3.41±0.78 <sup>c</sup>	10.05**	3.27±0.81
	Cleanness of uniforms	3.36±0.70	3.38±0.78	3.30±0.65	3.44±0.68	NS	3.38±0.70
	Cleanness of dining room	3.23±0.73	3.22±0.91	3.33±0.67	3.35±0.79	NS	3.28±0.80
	Subtotal	3.17±0.66 <sup>a</sup>	3.20±0.72 <sup>a</sup>	3.28±0.58 <sup>ab</sup>	3.34±0.66 <sup>b</sup>	7.38**	3.24±0.67
Facility and atmosphere	Convenience of access	3.09±0.78 <sup>a</sup>	3.29±0.71 <sup>c</sup>	3.29±0.72 <sup>bc</sup>	3.13±0.91 <sup>ab</sup>	7.53**	3.18±0.80
	Adequateness of seats	3.15±0.72 <sup>a</sup>	3.30±0.76 <sup>b</sup>	3.11±0.81 <sup>a</sup>	3.14±0.79 <sup>a</sup>	5.86*	3.19±0.77
	Convenience of layout	3.15±0.77	3.23±0.81	3.31±0.67	3.18±0.82	NS	3.20±0.79
	General atmosphere	3.01±0.78 <sup>a</sup>	3.10±0.78 <sup>ab</sup>	3.26±0.71 <sup>c</sup>	3.25±0.85 <sup>bc</sup>	10.48**	3.14±0.80
	Subtotal	3.10±0.58 <sup>a</sup>	3.23±0.59 <sup>b</sup>	3.24±0.61 <sup>b</sup>	3.18±0.69 <sup>ab</sup>	4.59*	3.18±0.63
Total	3.17±0.54 <sup>a</sup>	3.19±0.57 <sup>ab</sup>	3.29±0.49 <sup>b</sup>	3.29±0.54 <sup>b</sup>	6.10**	3.23±0.55	

<sup>1)</sup> Mean and standard deviation of measurement using 5-point scale: 1 (very poor) ~ 5 (very good)

<sup>2)</sup> Different letters indicate significant differences among groups by Scheffe-test

<sup>3)</sup> NS means not significant

\* p < 0.05 \*\* p < 0.01

(3.34점)이 산업체(3.17점) 및 대학교(3.32점)와 유의적인 차이를 보였다(p<0.01). 시설 및 환경영역에서는 대학교(3.23점), 병원(3.24점)과 산업체(3.10점) 간에 유의적인 차이가 있는 것으로 조사되었다(p<0.01)

#### 4. Gap

수행도에서 중요도를 뺀 값으로 Table 4에 제시하였다. 전체 평균은 -0.92점으로 음(-)의 값을 나타내어 고객들이 전반적으로 급식에 만족하지 못하는 상태인 것으로 나타났다. 영역별로 살펴보면 위생영역이 -1.28점으로 중요도와 수행도간의 차이가 가장

커 가장 불만족한 영역인 것으로 나타났고, 음식영역(-1.04점), 인적서비스영역(-0.80점), 시설 및 환경(-0.54점)의 순으로 조사되었다. 세부 항목별로 살펴보면 위생영역에서는 ‘식기류의 청결성(-1.58점)’에 대해, 음식영역에서는 ‘메뉴의 다양성(-1.55점)’과 ‘음식의 맛(-1.51점)’에 대해 고객들이 특히 불만족하는 것으로 파악되었다. 인적서비스영역에서는 ‘고객 불만사항 처리(-1.09점)만 전체 평균인 -0.92점 보다 높았으며, 시설 및 환경영역의 모든 세부 항목은 전체 평균보다 낮았다.

gap의 급식 유형별 차이를 분석한 결과, 음식영역(p<0.05), 서비스영역(p<0.05)에서 유의적 차이가

**Table 4.** Gap scores of foodservice quality characteristics.

Dimension	Characteristics	Type of foodservice (Mean±S.D. <sup>1)</sup> )				F	Total (Mean±S.D)
		Factory	University	Hospital	Office		
Food	Taste of food	-1.54±0.30	-1.39±1.24	-1.54±0.99	-1.59±1.16	NS <sup>3)</sup>	-1.51±1.21
	Variety of menu	-1.48±1.34	-1.58±1.39	-1.60±1.15	-1.57±1.33	NS	-1.55±1.33
	Volume of portion size	-0.10±1.49 <sup>2)</sup>	-0.74±1.43 <sup>b</sup>	-0.41±1.26 <sup>ab</sup>	-0.11±1.33 <sup>a</sup>	25.62**	-0.32±1.42
	Temperature of food	-0.71±1.36 <sup>a</sup>	-0.79±1.28 <sup>a</sup>	-1.11±1.22 <sup>b</sup>	-0.72±1.17 <sup>a</sup>	11.51**	-0.78±1.27
	Subtotal	-0.95±1.01 <sup>a</sup>	-1.13±1.06 <sup>ab</sup>	-1.16±0.86 <sup>b</sup>	-1.00±0.94 <sup>a</sup>	5.65*	-1.04±1.01
Personal service	Quickness of service	-0.48±1.21 <sup>a</sup>	-0.59±1.23 <sup>ab</sup>	-0.73±1.02 <sup>b</sup>	-0.52±1.11 <sup>a</sup>	6.01*	-0.55±1.16
	Kindness of service	-0.86±1.23 <sup>ab</sup>	-1.07±1.13 <sup>b</sup>	-0.91±0.98 <sup>b</sup>	-0.77±1.13 <sup>a</sup>	7.38*	-0.89±1.15
	Decency of uniform	-0.64±1.28	-0.74±1.26	-0.75±1.02	-0.61±1.15	NS	-0.67±1.21
	Treatment of complain	-1.01±1.33 <sup>a</sup>	-1.28±1.26 <sup>b</sup>	-1.12±1.17 <sup>ab</sup>	-0.97±1.23 <sup>a</sup>	7.85*	-1.09±1.26
	Subtotal	-0.75±1.01 <sup>a</sup>	-0.92±0.98 <sup>b</sup>	-0.87±0.84 <sup>b</sup>	-0.71±0.94 <sup>a</sup>	4.65*	-0.80±0.98
Hygiene	Cleanness of dishes	-1.63±1.21	-1.62±1.11	-1.62±1.03	-1.48±1.10	NS	-1.58±1.13
	Hygiene of food	-1.47±1.10	-1.46±1.06	-1.44±0.86	-1.32±1.00	NS	-1.42±1.03
	Cleanness of uniforms	-0.83±1.12 <sup>a</sup>	-0.89±1.15 <sup>ab</sup>	-1.19±0.96 <sup>b</sup>	-0.91±1.02 <sup>ab</sup>	8.54*	-0.92±1.08
	Cleanness of dining room	-1.18±1.06	-1.24±1.19	-1.29±0.92	-1.20±1.09	NS	-1.22±1.09
	Subtotal	-1.28±0.93	-1.30±0.94	-1.38±0.80	-1.23±0.91	NS	-1.28±0.91
Facility and atmosphere	Convenience of access	-0.32±1.27	-0.21±1.13	-0.40±1.13	-0.51±1.44	NS	-0.36±1.28
	Adequateness of seats	-0.44±1.20 <sup>a</sup>	-0.32±1.16 <sup>a</sup>	-0.77±1.18 <sup>c</sup>	-0.59±1.26 <sup>b</sup>	12.74**	-0.49±1.21
	Convenience of layout	-0.57±1.22	-0.59±1.22	-0.59±1.08	-0.72±1.29	NS	-0.62±1.22
	General atmosphere	-0.83±1.23	-0.65±1.16	-0.71±1.08	-0.63±1.28	NS	-0.70±1.21
	Subtotal	-0.54±0.93	-0.44±0.91	-0.62±0.93	-0.61±1.07	NS	-0.54±0.97
Total	-0.88±0.80	-0.95±0.77	-1.01±0.65	-0.89±0.76	NS	-0.92±0.76	

<sup>1)</sup> Mean and standard deviation of gap scores (gap = performance - importance)

<sup>2)</sup> Different letters indicate significant differences among groups by Scheffe-test

<sup>3)</sup> NS means not significant

\* p < 0.05 \*\* p < 0.01

있는 것으로 분석되었으나 전체 평균에서 급식소 유형 간에는 유의적 차이가 없는 것으로 나타났다. 음식영역의 세부 항목 중에서는 ‘음식의 양(p<0.01)’과 ‘음식의 온도(p<0.01)’에서, 인적서비스영역에서는 ‘서비스의 신속성(p<0.05)’, ‘서비스의 친절성(p<0.01)’, ‘고객 불만사항 처리(p<0.01)’에서 급식소 유형별 차이가 있는 것으로 나타났다. 주로 병원이나 대학교의 점수가 산업체와 사무실보다 유의적으로 높은 경향을 보여주었다. 위생영역에서는 ‘복장의 청결성(p<0.05)’에서 병원이 산업체보다 유의적으로 높았으며, 시설 및 환경영역에서는 ‘식당의 충분한 좌석수(p<0.01)’에서 병원, 사무실, 산업체 및 대학교 순으

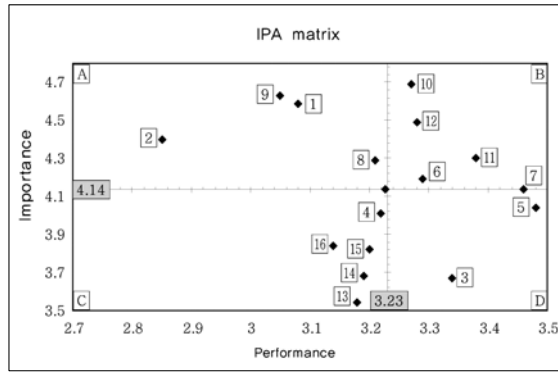
로 유의적으로 높게 나타났다. 따라서 전반적인 유의차는 없었지만 병원에 대한 gap값이 가장 높았고, 대학교, 사무실, 산업체 순으로 나타나 병원 고객이 중요도에 대한 인식은 높고 수행도 대한 인식은 낮아 불만족 경향이 가장 높은 것으로 나타났다.

### 5. 급식 중요도와 수행도의 격차도 분석

gap의 급식 유형별 차이를 분석한 결과, 일부 항목에서 급식소 유형간 유의적 차이를 보인 경우도 있었으나 전체 평균에서 유의적 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 본 급식업체에서는 전반적 결



과를 바탕으로 약점과 강점을 파악하고 특히 고객의 불만족이 크다고 지적된 항목들을 중심으로 구체적인 개선 전략을 모색하기 위해 급식 특성 16가지 항목에 대한 중요도와 수행도의 격자도를 그렸다(Fig. 1). 수행도 평균값(3.23점)을 X축 분할선, 중요도 평균값(4.14점)을 Y축 분할선으로 하여 A, B, C, D의 사분면으로 공간을 분할하고 분석하였다. A 사분면(Focus here)은 중요도는 높지만 만족도가 낮아 급식에 불만족을 느끼는 영역이다. 여기에 속한 항목들은 고객에게 아주 중요하게 인식되는 반면 수행도는 매우 낮아 개선을 위한 노력이 우선적으로 집중되어야 하는 항목들이다. ‘메뉴의 다양성(수행도 및 중요도 점수: 2.85점, 4.40점)’, ‘식기류의 청결성(3.05점, 4.63점)’, ‘음식의 맛(3.08점, 4.59점)’, ‘고객 불만사항의 처리여부(3.21점, 4.29점)’의 4가지 항목들이 A 사분면에 속한 것으로 나타났다. ‘메뉴의 다양성’에 대한 불만족이 높은 이유로는 본 급식업체가 많은 수의 표준 레시피를 보유하여 다양한 메뉴를 제공한다고 하나 실제 고객이 인지하는 메뉴는 다양하지 못한 것으로 파악되었다. 예를 들면, ‘돈갈비찜’, ‘돈갈비무조림’, ‘돈육장조림’처럼 같은 재료가 사용되고 조리법이 유사한 음식들에 대해 음식명과 레시피가 다름에도 불구하고 고객은 별 차이를 느끼지 못하였다. 매일 제공되는 메뉴 속에 동일 식재료가 들어가는 유사한 레시피가 자주 반복해 사용될 경우, 비슷한 맛으로 느끼게 되어 메뉴가 다양하게 제공되었다고는 하나 고객은 전혀 다양하게 인지하지 못하였다. 또한 메뉴가 다양하지 않고 지루하다고 느낌으로써 맛에 대한 불만족까지 동반되는 것으로 나타났다. 그러므로 메뉴에 대한 고객의 인식을 제고하기 위해서는 무작정 음식의 종류만을 늘리려는 양적 노력보다는 다양한 식재료와 조리법을 개발하여 활용하되 한 달이나 일주일의 메뉴 작성시 반복되는 느낌이 들지 않도록 배치하는 식단 작성의 센스가 요구된다 하겠다. 위탁급식업체 대상 사례 연구(Park 등 2004)에서도 ‘음식의 맛’과 ‘메뉴의 다양성’에 대한 불만이 가장 높은 것



- A : Focus here, B : Doing great, C : Low priority, D: Overdone
- Food : 1. Taste of food                    2. Variety of menu  
 3. Volume of portion size            4. Temperature of food
- Personal service : 5. Quickness of service  
 6. Kindness of service                7. Decency of uniform  
 8. Treatment of complain
- Hygiene : 9. Cleanness of dishes        10. Hygiene of food  
 11. Cleanness of uniforms            12. Cleanness of dining room
- Facility and atmosphere : 13. Convenience of access  
 14. Adequateness of seats            15. Convenience of layout  
 16. General atmosphere

Figure 1. Importance and performance analysis of foodservice quality characteristics.

으로 제시되어 이에 대한 세부 개선 속성을 규명하였다. 그 결과, ‘음식의 맛’에 대해서는 ‘음식의 간’, ‘한 가지 음식에서 5미의 조화’, ‘식재료 고유의 맛’이 가장 영향을 미치는 속성으로 분석되어 ‘음식의 맛’을 개선하고자 할 때 단순히 맛의 개선이라는 명제보다는 음식의 간과 기본 맛의 조화, 식재료 고유의 맛을 살릴 수 있는 음식의 조리법을 찾고자 하는 노력과 음식의 맛에 영향을 미칠 수 있는 다각적 요인에 대한 개선 노력이 요구된다고 하였다. ‘메뉴의 다양성’에 대한 불만족 속성을 규명한 결과에서는 ‘동일 메뉴가 자주 나옴’, ‘한 메뉴에서 다양한 맛이 나오지 않음’, ‘동일 조리법을 자주 사용함’의 순으로 제시되어 메뉴 종류의 다양화 및 메뉴 내 맛의 다양화가 가장 문제인 것으로 지적되어 본 급식업체에서도 이를 참고로 하였다. ‘식기류의 청결성’도 많은 타 연구들(Lee & Lee 2000, Yoo 등 2000, Lee 등 2000)에서 불만족 요인으로 거론되었다. 스텐 식기의 단점은 세제나 물에 의한 얼룩이

자주 생기며, 세척 불량에 발생하는 경우가 많다는 것이고, 빨라진 식기의 단점은 음식물로 인한 착색이 문제로 특히 오래 사용하면 착색부분이 고착화된다는 것이다. 따라서 식기는 장단점을 고려하여 급식소의 특성에 맞는 재질의 것으로 선택하되 예산이 뒷받침된다면 주기적으로 교환해야 할 것이다. 만약 식기 오염이 심하다면 애벌 세척을 한 후 손 세척이나 기계 세척을 하도록 하며, 세척이 완료된 식기는 한 번 더 점검을 하여 고객들의 불만이 생기지 않도록 노력해야 한다. ‘고객 불만사항의 처리 여부’ 항목의 개선을 위해서는 고객 불만에 대한 경청, 긍정적인 대화 유도, 객관적 자세 유지, 즉각적 응답 등의 태도가 직원에게 요구되는바 이에 대한 직원 교육의 강화가 필요하였다.

B 사분면(Doing great, keep it up)은 중요도 및 수행도가 모두 높아 가장 바람직한 관계를 보이는 영역으로 고객에게 매우 중요하게 인식되면서 동시에 급식업체가 높은 수준으로 수행하는 항목들이 이 영역에 포함된다. 본 연구에서는 ‘음식의 위생(3.27점, 4.69점)’, ‘식당의 청결성(3.28점, 4.49점)’, ‘직원의 친절성(3.29점, 4.19점)’, ‘유니폼의 청결성(3.38점, 4.30점)’, ‘직원복장의 단정함(3.46, 4.14)’ 등 5가지 항목이 B 사분면에 속해 지속화된다면 타 업체와의 경쟁에서 차별화될 수 있는 강점인 것으로 분석되었다.

C 사분면(Low priority)은 고객들이 인식하는 수행도가 낮지만 중요도 역시 낮아 고객 만족 향상을 위한 전략시 배제될 수 있는 항목들의 영역이다. ‘식당의 전반적인 분위기(3.14점, 3.84점)’, ‘식당의 편리한 접근성(3.18점, 3.54점)’, ‘식당의 충분한 좌석수(3.19점, 3.68점)’, ‘배식 및 퇴식 동선의 편리성(3.20점, 3.82점)’, ‘음식의 온도(3.22점, 4.01점)’의 5개 항목이 이 영역에 포함되었다. 이 항목들에 대해 인식하는 고객의 중요도가 낮다는 의미는 역설적으로는 조금만 수행도가 개선되어도 만족도가 높아질 수 있다는 의미가 되므로 A 사분면에 속하는 특성 항목에 대한 개선이 우선적으로 실행되고 난 후 남

는 자원이나 노력을 C 사분면 항목의 개선에 사용하면 효과적이라 하겠다. 시설과 관련된 항목들이 다수로 단체급식소 고객들의 경우, 레스토랑 고객들과 달리 시설이나 분위기에 대해 까다롭지 않기 때문에 계절변화에 맞춘 산뜻한 실내장식, 명절이나 고객사 창립기념 축하행사 등과 같은 이벤트를 위한 데코레이션, 동선의 표시·사인보드(signboard) 등 고객 편의를 위한 정보물 게시 등에 신경을 쓴다면 큰 비용을 들이지 않고 만족도를 향상시킬 수 있을 것으로 사료된다. 본 급식업체의 경우 ‘음식의 온도’가 C 사분면에 속하였으나 중요도는 4점 이상이었다. 음식온도는 맛에 영향을 미치는 요인으로 적온급식은 급식 만족도를 높이기 위한 필수조건 중 하나라 할 수 있다. 뜨거운 음식은 60℃ 이상으로, 찬 음식은 5℃ 이하로 제공하는 것이 적온급식의 기본이나 음식 종류에 따라 적정 보관 및 배식 온도를 찾아 표준화시키고 실천하는 것이 필요하며, 예산이 허락된다면 보온 및 보냉장비를 갖추는 것이 바람직하다.

D 사분면(overdone)은 중요도는 낮은 반면 수행도는 높은 항목들이 속하는 영역으로 고객들이 중요하게 생각하지 않는 항목들의 수행에 관리자나 직원의 노력이 많이 집중된 상태라 볼 수 있다. 따라서 이 항목들에 대한 노력을 시급한 개선이 요구되는 A 사분면의 항목들에게로 돌리는 것이 바람직하다. 본 연구에서는 ‘직원서비스의 신속성(3.48점, 4.04점)’, ‘음식의 양(3.34, 3.67점)’ 등 두 항목이 여기에 속하는 것으로 나타났는데, 환자 치료식에 대한 중요도와 수행도의 격자도 분석(Lee & Lee 2000)에서도 ‘밥의 양’이나 ‘국의 양’, ‘식사시간의 정확성’ 등이 D 사분면에 속해 본 연구의 결과와 유사하였다.

이상과 같이 전반적으로 파악된 격자도 분석 결과를 실제 급식소 현장에서 수행할 때는 급식 유형별로 급식만족도가 낮게 나타난 순서가 조금씩 차이를 보이므로 급식 유형별로 격자도 분석을 실시하여 우선적으로 파악된 항목에 먼저 자원과 노력

을 분배하는 것이 바람직할 것으로 사료되었다. 급식 유형별로 격자도 분석을 실시하여 시급한 개선이 필요한 A 사분면에 속하는 항목들을 살펴본 결과, 산업체유형에서는 ‘음식의 맛’, ‘메뉴의 다양성’, ‘고객 불만사항의 처리여부’, ‘식기류의 청결성’이 A 사분면에 속하여 전반적인 격자도 분석시와 동일하였다. 병원과 사무실 유형에서는 ‘고객 불만사항의 처리여부’를 제외한 3가지 항목만 A 사분면에 속한 것으로 나타났다. 대학교의 경우, 4가지 항목 외 ‘서비스의 친절성’이 A 사분면에 추가되어 다른 급식소 유형에 비해 인적서비스 영역의 개선을 위한 노력이 더욱 요구되는 것으로 나타났다.

## 고찰

중요도와 수행도, gap에 대한 급식소 유형에 따른 유의적 차이가 있는지를 분석한 결과, 병원의 전체 평균 중요도가 다른 집단보다 유의적으로 높았고 ( $p<0.01$ ), 병원과 사무실의 전체 평균 수행도가 다른 집단보다 유의적으로 높았다( $p<0.01$ ). 항목별로도 병원의 중요도와 수행도가 다른 집단보다 유의적으로 높은 경우가 많았다. gap 전체 평균에서는 유의적 차이를 보이지 않았으나 영역별로 볼 때 음식영역 ( $p<0.05$ ), 인적서비스영역( $p<0.05$ )에서 유의적 차이가 있는 것으로 분석되었으며, 병원이 다른 급식소 유형에 비해 유의적으로 높은 경향을 보여주었다. 이는 병원 고객의 중요도 인식이 다른 급식소 유형에 비해 매우 높음으로 인해 수행도 인식점수도 가장 높았지만 상대적으로 gap이 크게 벌어졌기 때문이다. 본 연구에 포함된 병원 급식소는 환자를 대상으로 급식을 제공하는 곳이 아니라 병원직원이나 외래방문객을 대상으로 급식하는 곳이라 대학교 급식소나 사무실 급식소와 비슷한 운영형태를 보이는 곳이라 하겠다. 그럼에도 불구하고 중요도 인식이 타 급식소에 비해 높다는 것은 병원이라는 장소가 갖는 의미가 고객에 영향을 주는 곳임을 의미한다

고 볼 수 있다. 즉 일반인을 위한 급식에 대한 중요도에는 환자식 급식에 대한 높은 수준의 중요도가 반영되어 있어 환자식 급식에 대해 바라는 기준이 일반인 급식의 품질에 대한 기대도를 끌어올렸다고 여겨진다. IPA 분석에서 병원은 ‘음식의 맛’, ‘메뉴의 다양성’, ‘식기류의 청결성’ 항목이 A 사분면에 속한 것으로 나타나 맛과 메뉴의 다양성을 향상시키기 위해 음식 자체의 품질 개선에 집중하면서 음식을 배식하는 식기류의 청결 개선에도 중점을 두어야 할 것으로 나타났다.

## 요약 및 결론

본 연구는 다양한 고객군을 대상으로 영업점을 운영하고 있는 대규모 위탁급식업체의 고객 만족도를 gap 및 IPA를 통해 조사함으로써 고객 만족도 향상을 위한 전략 개발의 기초 자료로 제공하고자 시행되었으며, 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 조사대상자 총 1,808명은 사무실 급식소 30.9%, 대학교 28.7%, 산업체 28.3%, 병원 12.2%로 분포되어 있었으며, 성별은 남자가 59.8%, 여자가 40.2%로 조사되었다. 연령 분포는 20세 이하가 49.1%, 21세에서 40세가 29.5%, 41세 이상은 21.4%를 차지했으며, 20세 이하는 대학교 급식소(27.5%)에 속한 경우가 가장 많았고, 41세 이상은 주로 사무실(9.0%)이나 산업체(9.7%)에 속한 것으로 나타났다.
2. 16가지 급식특성항목들에 대한 중요도(5점 척도)와 수행도(5점 척도)의 전체 평균은 각각 4.14점, 3.23점으로 수행도에서 중요도를 뺀 급식 만족도(gap)의 전체 평균이 -0.92점인 것으로 조사되었으며, 따라서 본 급식업체의 고객들은 전반적으로 급식에 만족하지 못하는 상태로 평가되었다.
3. 영역별로 살펴보면 위생영역의 급식만족도가 -1.28점으로 중요도와 수행도간의 차이가 가장 커 가장 불만족한 영역인 것으로 나타났고, 음식영역

역(-1.04점), 인적서비스영역(-0.80점), 시설 및 환경 영역(-0.54점)의 순으로 조사되었다. 세부 항목별로 살펴보면 위생영역에서는 ‘식기류의 청결성(-1.58점)’에 대해, 음식영역에서는 ‘메뉴의 다양성(-1.55점)’과 ‘음식의 맛(-1.51점)’에 대해 고객들이 특히 불만족하는 것으로 파악되었다.

4. 중요도와 수행도, 급식만족도에 대한 급식소 유형에 따른 유의적 차이가 있는지를 분석한 결과, 병원의 전체 평균 중요도가 다른 집단보다 유의적으로 높았고( $p < 0.01$ ), 병원과 사무실의 전체 평균 수행도가 다른 집단보다 유의적으로 높았다( $p < 0.01$ ). gap 전체 평균에서는 유의적 차이를 보이지 않았으나 영역별로 볼 때 음식영역( $p < 0.05$ ), 인적서비스영역( $p < 0.05$ )에서 유의적 차이가 있는 것으로 분석되었으며, 병원이 다른 급식소 유형에 비해 유의적으로 높은 경향을 보여주었다. 병원 고객의 중요도 인식이 다른 급식소 유형에 비해 매우 높음으로 인해 수행도 인식점수도 가장 높았지만 상대적으로 gap이 크게 벌어졌다.
5. 전체 고객의 IPA 분석을 실시한 결과, ‘메뉴의 다양성’, ‘식기류의 청결성’, ‘음식의 맛’, ‘고객 불만사항의 처리여부’의 네 항목이 A 사분면에 속해 고객에게 중요하게 인식되는 반면 수행도가 매우 낮아 시급한 개선이 집중적으로 요구되었으며, ‘음식의 위생’, ‘식당의 청결성’, ‘직원의 친절성’, ‘유니폼의 청결성’, ‘직원복장의 단정함’의 다섯 항목이 B 사분면에 속해 현재 수준으로 수행이 지속된다면 타 업체와 차별화될 수 있는 강점인 것으로 분석되었다.
6. 각 급식소 유형별 IPA 분석을 실시한 결과, 산업체유형에서는 ‘음식의 맛’, ‘메뉴의 다양성’, ‘고객 불만사항의 처리여부’, ‘식기류의 청결성’, 병원과 사무실 유형에서는 ‘고객 불만사항의 처리여부’를 제외한 3가지 항목이 A 사분면에 속한 것으로 나타나 시급한 개선이 요구되었다. 대학교의 경우, 4가지 항목 외 ‘서비스의 친절성’이 A 사분면에 추가되어 다른 급식소 유형에 비해 인적서비

스 영역의 개선을 위한 노력이 더 요구되는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과, 병원을 제외한 다른 집단간 차이는 그리 크지 않았는데, 대학교 급식이나 산업체, 사무실 급식 모두 성인을 상대로 거의 유사한 음식 종류 및 배식방법으로 급식하고 있어 급식운영 면에서 크게 차이가 나지 않았기 때문인 것으로 사료되었다. 학교 급식, 환자 급식 등이 포함되어 보다 다양한 고객유형을 대상으로 설문이 실시되었더라면 본 연구에서와는 다른 급식 유형별 고객의 입장을 대변하는 결과가 도출될 수 있었을 것이다. 그러나 이러한 경우에는 각 고객 유형에 따라 급식사업의 목적과 제공되는 서비스의 특성이 큰 차이를 보이므로 본 연구에서와 같이 단순한 품질 항목으로 조사하는 것에는 한계가 있다고 보인다. 따라서 보다 세밀하게 품질항목을 작성하여 전반적 만족도에 영향을 미치는 품질속성을 규명한 후 이를 이용하여 조사가 이루어져야 할 것이다.

### 참고문헌

식품의약품안전청 (2006): 2006년 식품의약품 통계연보 제 8호. Available from : [http://www.kfda.go.kr/open\\_content/kfda/data/2006\\_08.html](http://www.kfda.go.kr/open_content/kfda/data/2006_08.html). Accessed September 11, 2007

Cha YS, Kwak TK, Hong WS (2003): The analysis of customers perception on foodservice quality according to the types of foodservice. J Korean Diet Assoc 9(3): 233-247

Cha YS, Kwak TK, Hong WS (2004): The analysis of customers satisfaction with foodservice quality according to the types of foodservice. J Korean Diet Assoc 10(3): 309-321

Food World Edition (2004): Current issue and future on contract management company. Korea Food Information Institute. Food World 2(5):28-38

Green CG (1990): Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university foodservice. J

- College & University Foodservice 1:39-51
- Jang MR, Kim JY (2005): Comparison of students' satisfaction with middle school foodservice by region in Gangwon province. *J Korean Diet Assoc* 11(4):405-417
- Jang MR, Kwak TK (1996): Customer survey for foodservice quality improvement in employee feeling operations. *J Korean Diet Assoc* 2(1):81-91
- Kim HJ, Jang UJ, Hong WS (1996): A case study of food quality in a hospital foodservice system - with special reference to patient satisfaction. *Korean J Nutr* 29(3): 348-356
- Kim JS (2004): Contract managed foodservice industry in Korea. 2004 Foodservice industry-academic seminar: changing era and Korea foodservice development. 2004 Industry-Academic Seminar Proceeding of Foodservice Management Society of Korea
- Kim YS, Lyu ES (2003): Evaluation of patients' satisfaction with foodservice of mid-size hospitals in Busan area. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 32(7):1153-1163
- Lee HS, Han YS, Lee JM (2000): A Survey of the customer satisfaction of military foodservice for their improvement. *Korean J Comm Nutr* 5(3):522-528
- Lee KA, Lyu ES (2005): Comparison of student satisfaction with foodservice of middle school by place for meal service in Busan area. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 34(2):209-218
- Lee MJ, Lee YK (2000): Analysis of patient satisfaction with hospital foodservice quality. *Korean J Nutr* 33(4):464-476
- Lim HS, Kim HM, Kim JL (1995): A study of in-patients' evaluation on the dietetic foodservice. *J Korean Diet Assoc* 1(1):43-53
- Martilla JA, James JC (1977): Importance-performance analysis. *J Marketing* pp.77-79
- Park MK (2007): Identifying the effect of service quality attributes on an overall customer satisfaction by the foodservice type and the contract management company scale. *J Korean Diet Assoc* 13(2):138-156
- Park OJ, Park MK, Yang IS, Lee MJ (2004): Exploratory case study for identifying detail attributes on the food taste & the menu in office foodservice of contract foodservice management company. *J Korean Diet Assoc* 10(4):467-475
- Symington LE (1987): Guest satisfaction and consideration. In *Foodservice Standards in Resorts*. CIB Book, NY. p.49
- Yoo YJ, Hong WS, Choi YS (2000): The assessment of high school students' foodservice satisfaction in accordance with type of foodservice management. *Korean J Food Cookery Sci* 16(2):112-120