

안경원을 대상으로 한 경영관리 특성이 경영성과에 미치는 영향 연구

유민정*, 심상현

전북과학대학교 안경광학과, 정읍 580-712

투고일(2013년 10월 28일), 수정일(2013년 12월 2일), 게재확정일(2013년 12월 14일)

목적: 안경원을 운영하는데 있어 경영전략, 정보관리, 마케팅, 운영관리, 자금관리 등의 경영관리 특성이 안경원의 경영성과에 미치는 영향을 알아보고 각 요인 중 중요요인과 경영관리 특성에 따른 비교분석을 통해 안경원 관리 및 운영에 필요한 정보를 제공하고자 한다. **방법:** 2011년 8월부터 10월까지 약 2개월 동안 안경원 관리자(경영자 포함)를 대상으로 설문지를 배포하여 SPSS v 14.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. **결과:** 안경원의 경영관리 특성에 따라 재무성과 및 만족성도가 다르게 나타났으며 특히 안경원의 재무성과 향상에는 경영전략, 마케팅 특성이, 만족성과 향상에는 경영전략, 마케팅, 운영관리 특성이 가장 중요한 요인으로 나타났다. **결론:** 이 결과에 따르면 안경원 경영성과 향상을 위해서는 경영관리 특성 중 하위요인 중 경영전략, 마케팅 특성을 특히 고취시키기 위해 노력해야 할 것이다.

주제어: 경영관리 특성, 경영전략, 정보관리, 마케팅, 운영관리, 자금관리, 안경원, 경영성과, 재무성과, 만족성과

서 론

1987년 안경사 면허제도가 도입된 이래 1989년 1,281명, 1990년 9,063명의 안경사가 배출되었다. 그 이후 매년 약 1,000명씩 증가되어 2011년 안경사 면허 소지자는 총 34,791명에 이르고 있다.^[1] 2011년 통계청에 등록된 안경원(안경소매업)은 7,823개로 꾸준한 증가추세에 있으며 총 매출액은 약 1조 5천억 규모에 이르고 있으나 실제 종사자 수는 13,475명에 불과하여 대부분의 안경원이 1-4인 규모의 소규모로 운영되고 있음을 알 수 있다.^[2] 중소기업청에서 제공하는 자료에 따르면 소상공인은 도·소매업에 해당하는 경우 상시근로자 5인 미만의 기업을 소상공인으로 분류하고 있으므로 대부분의 안경원도 소상공업체에 해당하며 안경원 관리자(경영자 포함)역시 소상공인으로 구분할 수 있겠다.^[3] 보통 이러한 소규모 업체의 경영 특색은 인적 내지는 사적 경영으로 소유와 경영의 미분리 현상이 두드러지며 합리적인 관리방법보다는 주먹구구식 또는 직관에 의한 관리가 행해진다는 것이다. 또한 이 경영자가 관리, 마케팅 등 경영상 필요한 대부분의 일을 담당하는 경우가 많아 경영자 특성이 경영성과에 매우 중요한 영향을 미치는 것으로 간주되어 많은 연구가 이루어지

고 있다.^[4,5] 하지만 소상공인 경영성과의 주요 결정요인을 체계적으로 분석하고자 하는 연구는 충분히 수행되지 못한 것으로 파악된다.^[6] 소상공인의 경영성과와 관련한 연구는 주로 창업자의 개인적 특성이 미치는 영향을 중점적으로 다루고 있으며 소상공인의 실질적인 사업운영관점과 기타 특성을 고려한 연구는 거의 이루어지지 못하고 있는 실정이다.^[7]

최근의 안경업체는 1987년 안경사법 제정이후 지속적인 상승 호황기를 누리다가 2000년대 이후 수출신장세 감소와 함께 현재 경영상의 어려움을 호소하고 있다.^[8] 이에 많은 안경원들이 매출위주의 가격경쟁, 과대광고 등의 악순환을 거듭하고 근무환경을 악화시키는 등 안경원, 업계 관련자, 소비자 모두가 손해를 보는 처지로 내몰리고 있다.^[9] 이에 이제는 새로운 자세와 고객을 위한 마케팅으로 안경원들간의 무분별한 경쟁에서 벗어나 진정 국민의 시력보건을 위해서 안경사의 위상을 높일 수 있는 전환점을 이루어야 한다고 본다.^[10] 그러나 안경원 서비스업은 의료성과 패션성을 동시에 포함하는 서비스업으로 생산과 소비가 동시에 발생하고, 고객의 참여에 의해 생산만족도가 높아지는 특수한 업종으로 기존의 소상공인 연구에서의 경영관리 특성을 그대로 적용하기에 한계를 갖는다.^[11] 즉

*Corresponding author: Min-jeong You, TEL: +82-63-530-9256, E-mail: bellefox@jbsc.ac.kr

※본 논문의 일부내용은 2011년도 한국안광학회 동계학술대회에서 포스터로 발표되었음.

제품을 판매하지만 의료산업과 같이 서비스를 중시하는 사업이므로 안경원에서는 판매에 의한 마케팅과 서비스에 의한 마케팅을 동시에 해야한다.^[7] 이에 본 연구에서는 일반적인 판매에 의한 마케팅을 안경원 관리자(경영자 포함)의 개인적 특성으로 규정하고, 서비스와 관련한 마케팅은 기타 안경원 운영과 관련한 자원특성요인으로 규정하여 각 요인들이 안경원의 경영성과에 미치는 영향을 분석해 보고자 한다.

이론적 배경

1. 이론적 배경과 연구가설

안경원의 경영성과에 관한 연구는 선행되어진 것이 많지 않아 기존의 소상공인을 대상으로 한 선행연구를 참고하였다. 소상공인의 경영성과는 창업과정의 성공적인 추진과 이에 따른 사업체의 효율적인 운영을 통하여 달성할 수 있다. 소상공인의 창업성공요인에 대한 많은 연구에서는 창업자의 개인적 특성을 중시하였으며 특히 배경적요인과 심리적요인을 성공적인 주요요인으로 제시하였다.^[12,13] 소상공의 성공적인 창업과 관련하여 개인적 특성과 함께 소상공인의 사업 속성 및 운영상황을 포함한 성공요인의 분석 결과에 대한 많은 연구가 선행되었으며, 그 연구 결과를 종합해보면 사업운영과 관련한 마케팅, 창업아이템, 회계 및 재무관리 능력, 사업자금, 인적자원관리, 환경적요인 등이 성공요인의 분석결과로 제시되고 있다.^[12-14] 이상의 선행연구를 바탕으로 관리자(경영자)특성을 창업자의 개인적 특성과 관련한 내용을 경영전략특성으로, 기술 및 서비스 혁신노력 등의 운영관리특성으로 규정하기로 한다. 소상공인의 실질적인 사업운영의 관점에서 경영성과를 분석하는 최근의 연구에서는 선행연구에서 중시하는 창업자 특성 이외에 다양한 경영성과의 결정요인을 포함하고 있으며 특히 외부적인 시장환경과 내부적인 자원특성으로 사업운영자금, 유능한 종업원, 제품, 서비스에 관한 기술력 등이 경영성과에 중요한 영향을 미친다는 분석결과를 제시하고 있다.^[12-16] 이상의 선행연구를 바탕으로 관리자(경영자)특성을 고객정보관리 및 외부정보습득노력의 정

보관리특성, 고객 대상 마케팅노력의 마케팅특성, 자금과 관련한 자금관리특성으로 규정하기로 한다. 이상의 내용을 바탕으로 본 연구에서는 안경원의 실질적인 사업운영과 경영성과 창출 과정에서 핵심적인 역할을 수행하는 것으로 파악되고 있는 관리자특성과 기타 자원 및 환경 특성 요인들이 경영성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하기 위하여 다음 Fig. 1과 같은 연구모형을 수립하고 아래와 같은 연구가설을 설정하였다.

연구가설 H1. 안경원의 경영관리 특성은 재무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- H1-1. 경영전략은 재무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-2. 정보관리는 재무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3. 마케팅은 재무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-4. 운영관리는 재무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-5. 자금관리는 재무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 H2. 안경원의 경영관리 특성은 만족성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- H2-1. 경영전략은 만족성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-2. 정보관리는 만족성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-3. 마케팅은 만족성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-4. 운영관리는 만족성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-5. 자금관리는 만족성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 안경원의 관리자 특성을 기존 소상공인의 창업자 특성 연구에서 밝혀진 내용을 참고하여 경영전략특성과 운영관리특성으로 구분하고 안경원의 자원 및 환경 특성을 마케팅특성, 정보관리(고객관리)특성, 자금관리 특성으로 구분하여 연구모형에 적용하였다.^[12-18]

1) 안경원 관리자의 경영전략특성

경영전략특성은 경영자의 선천적 기질이나 성격을 반영하는 심리적 요인과 학습, 노력, 경험 등을 통하여 습득한 경영자의 역량 및 역량강화를 위한 노력을 포함하는 개념

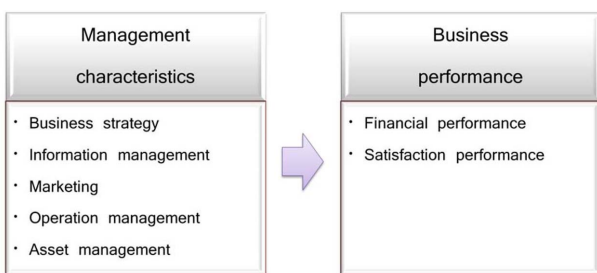


Fig. 1. Research model.

으로 규정할 수 있다.^[12,13] 이에 선행연구의 분석을 통해 본 연구대상자인 안경원 관리자를 대상으로 취지와 일치하는 시장변화 대처능력, 사업에 대한 비전, 경영전략 수립노력 등의 항목에 대해 설문을 재구성하였으며 이에 대한 설문항목은 응답자의 주관적인 평가정도를 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 5: 매우 그렇다)로 측정하여 탐색적 요인분석에 의하여 추출한 공통요인의 요인점수를 연구모형에 도입하였다.

2) 안경원 관리자의 정보관리특성

정보관리특성은 외부환경에 대한 불확실성이 성과에 영향을 미치므로 기업의 경영성과가 시장환경에 매우 민감하게 반응하는 특징을 갖는다는 전제하에 안경원 관리자가 시장의 경쟁정도와 불확실성 및 성장성에 대해 인지하고 있는가에 대한 개념으로 규정하였다.^[11,18] 이에 선행연구의 분석을 통해 본 연구의 취지와 일치하는 관련 문항을 발취하고 연구자가 수정, 보완하여 고객정보관리, 전문가 의견 반영, 안경 산업에 대한 정보획득 노력 등의 항목에 대해 설문을 재구성하였으며 이에 대한 설문항목은 안경원 관리자의 주관적인 평가정도를 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 5: 매우 그렇다)로 측정하여 탐색적 요인분석에 의하여 추출한 공통요인의 요인점수를 연구모형에 도입하였다.

3) 안경원 관리자의 마케팅특성

마케팅특성은 현재와 미래의 잠재고객을 분석하고 정기적인 고객관계를 맺고 고객이 가치를 느끼는 제품과 서비스를 제공하여 고객애호도를 높이기 위한 노력을 포함하는 개념으로 규정할 수 있다.^[10,11,17,18] 이에 선행연구의 분석을 통해 본 연구의 취지와 일치하는 서비스, 단골 고객 확보노력, 광고 및 직접 마케팅 등의 항목에 대해 설문을 구성하였으며 이에 대한 설문항목은 안경원 관리자의 주관적인 평가정도를 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 5: 매우 그렇다)로 측정하여 탐색적 요인분석에 의하여 추출한 공통요인의 요인점수를 연구모형에 도입하였다.

4) 안경원 관리자의 운영관리특성

운영관리특성은 사업의 실행과정을 계획하고 실천하고 통제하는 반복적인과정으로 경영관리의 가장 많은 부분을 차지하고 있는 개념이라 할 수 있다.^[14,15] 특히 안경원 서비스업이 갖는 특징 중 의료성과 관련하여 안경원에서의 운영관리 특성은 재교육을 통한 기술혁신, 효율적인 인력 관리, 경영혁신 노력 등의 개념으로 규정하고 설문을 구성하였으며 이에 대한 설문항목은 안경원 관리자의 주관적인 평가정도를 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 5:

매우 그렇다)로 측정하여 탐색적 요인분석에 의하여 추출한 공통요인의 요인점수를 연구모형에 도입하였다.

5) 안경원 관리자의 자금관리특성

자금관리특성은 사업체를 운영하는데 필요한 내부자원을 확보하고 효율적으로 활용하기 위한 기반을 포함하는 개념으로 규정할 수 있다.^[12] 이에 선행연구의 분석을 토대로 수입 지출관리, 거래기록관리, 비용절감노력 등의 내용을 포함하는 설문항목에 대해 안경원 관리자의 주관적인 평가정도를 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 5: 매우 그렇다)로 측정하여 탐색적 요인분석에 의하여 추출한 공통요인의 요인점수를 연구모형에 도입하였다.

6) 안경원 경영성과

소상공인의 경영성과는 다양한 성과지표를 사용하여 종합적인 성과를 측정하는 방법이 제안되고 있다.^[6,15] 본 연구에서는 기존 선행연구를 바탕으로 매출증가율, 순이익증가율, 투자수익률에 관련한 재무성과와 응답자의 주관적 만족도에 대한 만족성과로 안경원 경영성과를 측정하였다. 이상의 평가지표는 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 5: 매우 그렇다)로 측정하여 탐색적 요인분석에 의하여 추출한 공통요인의 요인점수를 연구모형에 도입하였다.

대상 및 방법

본 연구는 안경원에 근무 중인 관리자(경영자 포함)를 대상으로 자료를 수집하였다. 2011년 8월부터 10월까지 약 2개월간 조사를 실시하여 총 150부의 설문지를 배부하여 140부가 회수되었고 불성실하게 작성된 설문지를 제외하고 125부를 최종 통계처리 하였으며 설문에 사용된 척도는 리커트 5점 척도를 사용하였다.

본 연구를 위한 설문지는 기존 관리자 특성관련 선행연구의 분석을 통해 본 연구의 취지와 일치하는 관련 문항을 발취하고 연구자가 수정, 보완하여 설문을 재구성하였다. 경영관리 특성 변수는 경영관리 특성이 안경원의 경영성과를 높이는 것을 의미하는 것으로 본 연구에서는 경영전략, 정보관리, 마케팅, 운영관리, 자금관리의 5개 요인을 변수로 하여 총 19문항으로 구성하였다. 자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩과 데이터 클리닝 과정을 거쳐, SPSS v. 14.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였으며 첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였고 둘째, 측정도구의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 셋째, 안경원의 경영관리 특성과 경영성과를 알아보고, 조사

대상자의 일반적 특성에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 독립표본 t-test 및 일원변량분석(One way ANOVA)을 실시하였으며, 사후검정 방법으로는 Duncan test를 실시하였다. 마지막으로 각 변수 간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 사용하였으며, 각 변수 간 인과관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

결 과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구 조사대상자의 일반적 특성에 대해 알아보기 위

Table 1. Demographic characteristics

		Frequency (numbers)	Rate (%)
Gender	Male	107	85.6
	Female	18	14.4
Age	20-29(yrs.)	13	10.4
	30-39(yrs.)	45	36.0
	40-49(yrs.)	46	36.8
	50(yrs.) over	21	16.8
Education level	college	83	66.4
	University	28	22.4
	Graduate school	3	2.4
	Others	11	8.8
Number of Employees	1-2(spers.)	66	52.8
	3-4(pers.)	42	33.6
	5(pers.) over	17	13.6
Size of Optical Store	66m ² . under	49	39.2
	66-99m ²	28	22.4
	99-132m ²	26	20.8
	132m ² . over	22	17.6
Region of Optical Store	Seoul	18	14.4
	Gyeonggi-do	7	5.6
	Metropolitan	36	28.8
	City	64	51.2
Location of Optical Store	Downtown (Station area)	29	23.2
	Residence (Apartment complexes)	50	40.0
	University town	10	8.0
	Others	36	28.8
Total		125	100.0

하여 빈도분석을 실시한 결과는 Table 1과 같다.

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

변수의 타당성을 검증하기 위해 본 연구에서는 구성개념 타당도를 검증하기 위한 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 사용하였다. 타당성이란 측정을 위해 개발한 도구를 사용하여 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 측정할 수 있는가를 나타내는 지표이다. 특히, 요인의 수를 최소화하여 정보의 손실을 최소화하기 위해 주요인분석(principal components analysis)방식을 이용하였고, 회전방식은 직각회전(varimax)방식을 사용하였다. 요인의 수 결정은 고유값(eigen value)이 1 이상인 요인만 선택하였으며, 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내주는 요인 적재치(factor loading)는 그 값이 0.4 이상인 경우를 유의적인 것으로 판단하였다.

1) 경영관리 특성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

경영관리 특성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 다음 Table 2와 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=1885.690$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.926으로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 5개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인분석 결과로서 요인 1은 '경영전략'(19.322%)로 명명하였고, 요인 2는 '운영관리'(16.039%)로 명명하였으며, 요인 3은 '정보관리'(15.620%)로 명명하였다. 또한 요인 4는 '마케팅'(14.251%)로 명명하였고, 요인 5는 '자금관리'(13.880%)로 명명하였다. 이 5개의 요인 적재값이 ± 0.4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

2) 경영성과에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

경영성과에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 다음 Table 3과 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=801.172$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.879로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 2개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인분석 결과로서 요인 1은

Table 2. Verify the validity and reliability according to management

	Factor				
	Business strategy	Operation management	Information management	Marketing	Asset management
1. Efforts to cope with rapid changes in the field	0.802	0.380	0.140	0.144	0.038
5. Better than the other optical stores in an effort to provide technology and services	0.741	0.279	0.230	0.305	0.179
2. Identify the advantages and disadvantages of store	0.712	0.182	0.236	0.163	0.272
4. Provide a variety of services to fit the customer's preference	0.698	0.247	0.186	0.407	0.163
3. Appropriate management strategy in optical store in an effort	0.670	0.283	0.187	0.387	0.214
15. Promotion of ideas for the growth of business	0.352	0.828	0.116	0.155	0.117
16. To increase the motivation of employees trying to work	0.245	0.739	0.259	0.253	0.189
14. Through education (re-education) working to advance efficient work	0.455	0.708	0.188	0.141	0.139
13. Changes in operating and innovation efforts for cost-reduce	0.209	0.675	0.317	0.319	0.256
7. Management and use of customer information	0.213	0.051	0.809	0.231	0.260
8. Reflect the opinion of an expert in the operation of the business	0.052	0.326	0.791	0.265	0.026
9. Collected experts opinions before the start of business	0.248	0.204	0.735	0.137	0.205
6. Changes in industry trends, efforts to obtain information	0.341	0.202	0.657	0.147	0.378
10. In an effort to improve service levels	0.287	0.283	0.202	0.799	0.246
11. In an effort to secure loyal customers	0.324	0.179	0.260	0.779	0.248
12. Advertising and marketing	0.301	0.220	0.286	0.748	0.071
17. Every month, revenues and expenditures to identify and fund management	0.128	0.209	0.145	0.129	0.845
18. Create a record of transactions accurately	0.274	-0.021	0.256	0.094	0.825
19. In an effort to reduce production costs	0.081	0.259	0.155	0.219	0.741
Eigenvalue	3.671	3.047	2.968	2.708	2.637
Variance%	19.322	16.039	15.620	14.251	13.880
Cumulative variance%	19.322	35.361	50.981	65.233	79.113
Reliability	0.919	0.903	0.876	0.914	0.839

KMO=0.926, Bartlett's test $\chi^2=1885.690$ (df=171, Sig.=0.000)

‘재무성과’(48.033%)로 명명하였고, 요인 2는 ‘만족성과’(38.129%)로 명명하였다. 이 2개의 요인 적재값이 ± 0.4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

3. 기술통계적 분석

안경원의 경영관리 특성과 경영성과를 알아보고, 조사대상자의 일반적 특성에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 독립표본 t-test 및 일원변량분석(One way ANOVA)을 실시하였으며, 사후검정 방법으로는 Duncan test를 실시한 결과이다.

1) 안경원의 경영관리 특성

(1) 안경원의 전반적인 경영관리 특성

다음 Table 4는 안경원의 전반적인 경영관리 특성에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 전체적으로 볼 때, ‘자금관리’(M=3.66)가 가장 높게 나타났고, ‘마케팅’(M=3.63), ‘경영전략’(M=3.57), ‘정보관리’(M=3.50), ‘운영관리’(M=3.37) 순으로 나타났으며, 안경원의 전반적인 경영관리 특성은 평균 3.54점으로 나타났다.

(2) 일반적 특성에 따른 안경원의 경영관리 특성 차이

다음 Table 5는 조사대상자의 일반적 특성에 따라 안경원의 경영관리 특성에 차이가 있는지를 분석한 결과이다.

Table 3. Verify the validity and reliability according to business performance

	Factor	
	Financial performance	Satisfaction performance
1.1 Since establishment, sales growth is high.	0.909	0.226
1.2 Since establishment, income growth is high.	0.901	0.291
1.4 Compared to the other store, pleased with the financial results.	0.862	0.337
1.3 Since establishment, rate of return is high .	0.849	0.346
2.1 Since establishment, be satisfied with the business.	0.259	0.893
2.2 Originally founded pleased with the decision.	0.294	0.881
2.3 Satisfied with the operation of the optical store.	0.326	0.852
Eigenvalue	3.362	2.669
Variance%	48.033	38.129
Cumulative variance%	48.033	86.162
Reliability	0.946	0.913

KMO=0.879, Bartlett's test $\chi^2=801.172$ (df=21, Sig.=0.000)

Table 4. General management characteristics

	Mean	SD
Business strategy	3.57	0.697
Information management	3.50	0.689
Marketing	3.63	0.740
Operation management	3.37	0.801
Asset anagement	3.66	0.726
Total	3.54	0.603

2) 안경원의 경영성과

(1) 안경원의 전반적인 경영성과

다음 Table 6은 안경원의 전반적인 경영성과에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 전체적으로 볼 때, ‘재무성과’(M=3.09), ‘만족성과’(M=3.08) 순으로 나타났으며, 안경원의 전반적인 경영성과는 평균 3.09점으로 나타났다.

(2) 일반적 특성에 따른 안경원의 경영성과 차이

Table 5. The difference in management characteristics according to demographic characteristics

		Management characteristics										Total	
		Business strategy		Information management		Marketing		Operation management		Asset management			
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
Gender	Male	3.55	0.689	3.46	0.684	3.60	0.719	3.33	0.795	3.64	0.712	3.51	0.598
	Female	3.71	0.746	3.75	0.686	3.80	0.857	3.60	0.823	3.78	0.816	3.72	0.620
	<i>t-value(p)</i>	-0.899(0.371)		-1.661(0.099)		-1.036(0.302)		-1.293(0.199)		-0.734(0.464)		-1.376(0.171)	
Age	20-29(yrs.)	3.57	0.812	3.63	1.039	3.54	0.800	3.29	0.999	3.74	0.547	3.55	0.689
	30-39(yrs.)	3.64	0.717	3.50	0.742	3.78	0.835	3.37	0.912	3.68	0.847	3.58	0.667
	40-49(yrs.)	3.40	0.670	3.38	0.539	3.43	0.665	3.26	0.711	3.52	0.684	3.39	0.528
	50(yrs.) over	3.83	0.570	3.69	0.591	3.81	0.543	3.67	0.538	3.87	0.601	3.77	0.504
	<i>F-value(p)</i>	2.129(0.100)		1.165(0.326)		2.297(0.081)		1.299(0.278)		1.237(0.299)		2.104(0.103)	
Education level	college	3.56	0.712	3.44	0.724	3.69	0.709	3.33	0.806	3.59 ^a	0.729	3.51	0.601
	University	3.59	0.698	3.68	0.623	3.60	0.782	3.50	0.833	3.88 ^{ab}	0.643	3.64	0.611
	Graduate school	4.13	0.416	4.00	0.250	4.22	0.509	3.50	0.250	4.67 ^b	0.333	4.07	0.110
	Others	3.45	0.633	3.36	0.563	3.12	0.734	3.34	0.824	3.36 ^a	0.674	3.34	0.618
	<i>F-value(p)</i>	0.760(0.519)		1.504(0.217)		2.663(.051)		0.346(0.792)		3.911 [*] (0.010)		1.475(0.225)	

Table 5. Continued

		Management characteristics										Total	
		Business strategy		Information management		Marketing		Operation management		Asset management			
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
Number of Employees	1-2(pers.)	3.38 ^a	0.747	3.36 ^a	0.639	3.54	0.797	3.22 ^a	0.776	3.52	0.767	3.39 ^a	0.625
	3-4(pers.)	3.72 ^{ab}	0.532	3.61 ^{ab}	0.769	3.73	0.672	3.46 ^{ab}	0.794	3.81	0.679	3.66 ^{ab}	0.534
	5(pers.) over	3.98 ^b	0.624	3.79 ^b	0.547	3.75	0.651	3.74 ^b	0.808	3.86	0.566	3.83 ^b	0.524
	<i>F-value(p)</i>	6.939 ^{**} (0.001)		3.705 [*] (0.027)		1.1340(.325)		3.341 [*] (0.039)		2.959(0.056)		5.297 ^{**} (0.006)	
Size of Optical Store	66 m ² . under	3.40 ^a	0.770	3.28 ^a	0.647	3.52	0.791	3.18 ^a	0.800	3.44 ^a	0.770	3.35 ^a	0.623
	66-99 m ²	3.41 ^a	0.710	3.51 ^{ab}	0.747	3.52	0.772	3.21 ^a	0.844	3.54 ^a	0.705	3.43 ^a	0.629
	99-132 m ²	3.72 ^{ab}	0.460	3.69 ^{ab}	0.694	3.81	0.590	3.65 ^b	0.562	3.87 ^{ab}	0.558	3.74 ^{ab}	0.431
	132m ² . over	3.99 ^b	0.554	3.76 ^b	0.575	3.80	0.710	3.66 ^b	0.858	4.08 ^b	0.608	3.86 ^b	0.531
	<i>F-value(p)</i>	4.856 ^{**} (0.003)		3.596 [*] (0.016)		1.493(0.220)		3.475 [*] (0.018)		5.527 ^{**} (0.001)		5.308 ^{**} (0.002)	
Region of Optical Store	Seoul	3.16 ^a	1.007	2.96 ^a	0.792	3.24 ^a	1.002	3.08 ^a	1.011	3.26 ^a	0.960	3.13 ^a	0.881
	Gyeonggi-do	3.74 ^b	0.458	3.25 ^{ab}	0.707	3.67 ^b	0.385	3.36 ^{ab}	0.775	3.29 ^a	0.621	3.47 ^{ab}	0.380
	Metropolitan	3.74 ^b	0.458	3.59 ^b	0.479	3.84 ^b	0.454	3.69 ^b	0.416	3.56 ^{ab}	0.590	3.69 ^b	0.354
	City	3.58 ^b	0.691	3.63 ^b	0.691	3.61 ^b	0.779	3.28 ^{ab}	0.863	3.87 ^b	0.668	3.58 ^b	0.601
	<i>F-value(p)</i>	3.126 [*] (0.028)		5.560 ^{**} (0.001)		2.784 [*] (0.044)		3.087 [*] (0.030)		4.851 ^{**} (0.003)		3.858 [*] (0.011)	
Location of Optical Store	Downtown (Station area)	3.82 ^b	0.745	3.73	0.644	3.82	0.646	3.51	0.927	3.87	0.620	3.74	0.591
	Residence (Apartment complexes)	3.41 ^a	0.656	3.45	0.711	3.60	0.756	3.30	0.757	3.61	0.746	3.46	0.598
	University town	3.92 ^b	0.551	3.63	0.592	3.83	0.503	3.78	0.506	3.63	0.728	3.77	0.406
	Others	3.51 ^a	0.685	3.35	0.693	3.46	0.818	3.26	0.796	3.57	0.771	3.43	0.627
	<i>F-value(p)</i>	3.212 [*] (0.025)		1.875(0.137)		1.522(0.212)		1.546(0.206)		1.102(0.351)		2.424(0.069)	
Total		3.57	0.697	3.50	0.689	3.63	0.740	3.37	0.801	3.66	0.726	3.54	0.603

*p<.05, **p<.01 Duncan : a<b

Table 6. Effect on financial performance from management characteristics

		Mean	SD
Business performance	Financial performance	3.09	0.764
	Satisfaction performance	3.08	0.810
	Total	3.09	0.704

음 Table 7은 조사대상자의 일반적 특성에 따라 안경원의 경영성과에 차이가 있는지를 분석한 결과이다.

4. 가설의 검증

1) 각 변수간 상관관계

각 변수간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석

을 실시한 결과 Table 8과 같다. 분석결과 경영관리 특성의 하위요인별 경영전략, 정보관리, 마케팅, 운영관리, 자금관리는 재무성과와 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며(p<0.01), 만족성과와도 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다(p<0.01).

2) 가설의 검증

앞의 이론적 내용을 바탕으로 설정한 가설검정 결과는 다음과 같다.

(1) 가설 1의 검정

다음 Table 9는 안경원 경영관리 특성이 재무성과에 미치는 영향을 검정하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 23.8%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=14.248,

Table 7. The difference in business performance according to demographic characteristics

		Business Performance				Total	
		Financial Performance		Satisfaction Performance			
		M	SD	M	SD	M	SD
Gender	Male	3.07	0.759	3.07	0.807	3.07	0.709
	Female	3.24	0.797	3.19	0.842	3.21	0.676
	<i>t-value(p)</i>	-0.864(0.389)		-0.579(0.564)		-0.822(0.413)	
Age	20-29(yrs.)	3.44	0.919	3.15	1.024	3.32	0.948
	30-39(yrs.)	3.18	0.753	3.16	0.665	3.17	0.633
	40-49(yrs.)	2.93	0.726	2.87	0.815	2.90	0.674
	50(yrs.) over	3.04	0.717	3.35	0.879	3.17	0.699
	<i>F-value(p)</i>	1.900(0.133)		2.026(0.114)		1.862(0.140)	
Education level	college	3.14	0.791	3.14	0.764	3.14	0.706
	University	2.98	0.687	2.94	0.875	2.96	0.651
	Graduate school	3.00	0.250	3.11	1.018	3.05	0.541
	Others	3.05	0.872	2.97	0.983	3.01	0.877
	<i>F-value(p)</i>	0.319(0.812)		0.516(0.672)		0.485(0.693)	
Number of Employees	1-2(pers.)	2.88 ^a	0.822	2.89 ^a	0.854	2.89 ^a	0.755
	3-4(pers.)	3.27 ^{ab}	0.636	3.21 ^{ab}	0.646	3.24 ^{ab}	0.535
	5(pers.) over	3.46 ^b	0.574	3.51 ^b	0.817	3.48 ^b	0.627
	<i>F-value(p)</i>	6.059 ^{**} (0.003)		4.946 ^{**} (0.009)		6.962 ^{**} (0.001)	
Size of Optical Store	66 m ² . under	2.84 ^a	0.773	2.95	0.923	2.89 ^a	0.795
	66-99 m ²	3.01 ^{ab}	0.798	3.05	0.763	3.03 ^{ab}	0.646
	99-132 m ²	3.44 ^b	0.698	3.17	0.613	3.32 ^b	0.538
	132 m ² . over	3.35 ^b	0.544	3.32	0.787	3.34 ^b	0.601
	<i>F-value(p)</i>	5.064 ^{**} (0.002)		1.159(0.328)		3.518 [*] (0.017)	
Region of Optical Store	Seoul	3.03	0.771	3.15 ^{ab}	0.769	3.08	0.732
	Gyeonggi-do	3.29	0.585	3.14 ^{ab}	0.504	3.22	0.527
	Metropolitan	3.27	0.616	3.39 ^b	0.655	3.32	0.528
	City	2.99	0.842	2.89 ^a	0.879	2.94	0.771
	<i>F-value(p)</i>	1.252(0.294)		3.197 [*] (0.026)		2.378(0.073)	
Location of Optical Store	Downtown (Station area)	3.44 ^b	0.709	3.32	0.824	3.39 ^b	0.659
	Residence (Apartment complexes)	3.00 ^a	0.692	2.97	0.738	2.98 ^a	0.620
	University town	3.50 ^b	0.755	3.40	0.663	3.46 ^b	0.609
	Others	2.83 ^a	0.786	2.96	0.890	2.89 ^a	0.776
	<i>F-value(p)</i>	5.051 ^{**} (0.002)		2.009(0.116)		4.348 ^{**} (0.006)	
Total		3.09	0.764	3.08	0.810	3.09	0.704

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ Duncan : $a < b$

$p < 0.001$). 독립변수별로는 경영전략, 마케팅이 재무성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 즉, 경영전략이 높아지면 재무성과는 0.278의 상승이 있는 것으로 나타났고, 마케팅이 높아지면 재무성과는 0.276의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 안경

원의 재무성과 향상에 있어서는 경영관리 특성의 하위요인별 경영전략, 마케팅이 중요한 요인임을 알 수 있다.

(2) 가설 2의 검정

다음 Table 10은 안경원 경영관리 특성이 만족성과에 미치는 영향을 검정하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결

Table 8. Verify the correlation between variables

		Management characteristics					Business performance	
		Business strategy	Information management	Marketing	Operation management	Asset management	Financial Performance	Satisfaction Performance
Management characteristics	Business strategy	1						
	Information management	0.598***	1					
	Marketing	0.714***	0.617***	1				
	Operation management	0.732***	0.605***	0.643***	1			
	Asset management	0.496***	0.537***	0.485***	0.515***	1		
Business performance	Financial Performance	0.562***	0.403***	0.548***	0.515***	0.275**	1	
	Satisfaction Performance	0.589***	0.422***	0.554***	0.584***	0.248**	0.680***	1

p<.01, *p<.001

Table 9. Effect on financial performance from business performance

	Non-Standardized coefficients		Standardized coefficients	t	p	F	R2
	B	Standard error	β				
constant	0.712	0.346		2.061	0.041	14.248***	0.348
Business strategy	0.304	0.134	0.278	2.274*	0.025		
Information management	0.010	0.114	0.009	0.091	0.927		
Marketing	0.285	0.116	0.276	2.458*	0.015		
Operation management	0.160	0.108	0.168	1.475	0.143		
Asset management	-0.086	0.095	-0.082	-0.913	0.363		

Dependant variable: Financial performance

*p<.05, ***p<.001

Table 10. Effect on Satisfaction Performance from business performance

	Non-Standardized coefficients		Standardized coefficients	t	p	F	R ²
	B	Standard error	β				
Constant	0.568	0.349		1.628	0.106	18.118***	0.408
Business strategy	0.309	0.135	0.266	2.288*	0.024		
Information management	0.023	0.115	0.019	0.197	0.844		
Marketing	0.255	0.117	0.233	2.181*	0.031		
Operation management	0.304	0.110	0.301	2.776**	0.006		
Asset management	-0.169	0.095	-0.152	-1.775	0.079		

Dependant variable: Satisfaction performance

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 40.8%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=18.118, p<0.001). 독립변수별로는 경영전략, 마케팅, 운영관리가 만족성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<0.05). 즉, 운영관리가 높아지면 만족성

과는 0.301의 상승이 있는 것으로 나타났고, 경영전략이 높아지면 만족성과는 0.266의 상승이, 마케팅이 높아지면 만족성과는 0.233의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 안경원의 만족성과 향상에 있어서는 경영관리 특성의 하위요인별 경영전략, 마케팅, 운영관리가 중요한 요인임을

알 수 있다.

고 찰

최근 안경원에 발생하고 있는 크나큰 변화는 규모의 대형화일 것이다. 대형화된 안경원은 상대적 저가격전략으로 광범위한 고객을 흡수하고자 한다. 그러나 모든 안경원이 대형화 할 수 없기 때문에 대형 안경원에 대하여 견딜 수 있는 적절한 전략으로 품질과 서비스믹스를 강화하고 비용을 최소화하려는 전략을 채택하여야 할 것이다.^[11] 이에 본 연구는 안경원을 운영하는데 있어 관리자의 경영전략, 정보관리, 마케팅, 운영관리, 자금관리 등의 경영관리 특성이 안경원의 경영성과에 미치는 영향을 알아보고 각 요인 중 중요요인과 경영관리 특성에 따른 비교분석을 통해 안경원 관리 및 운영에 필요한 정보를 제공하고자 하였다.

경영관리 특성이 안경원의 경영성과에 미치는 영향을 알아본 결과, 경영전략, 마케팅요인이 안경원의 경영성과 중 특히 재무성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 경영전략, 마케팅, 운영관리 요인이 안경원 경영성과 중 특히 만족성과 향상에 영향을 미치는 중요한 요인임을 확인할 수 있었다. 이는 기존의 소상공인을 대상으로 하는 경영관리 특성에 관한 선행연구에서 밝혀진 바와 같이 관리자의 개인적 특성, 마케팅 특성이 경영성과 향상에 기여한다는 것과 같은 결과를 보인다. 안경원의 의료성과 관련한 운영관리 특성의 내용이 만족성과 향상에 중요한 영향을 미친다는 것 또한 눈여겨 볼 필요가 있다.

본 연구는 연구내용이 경영관리 특성 전반에 걸친 포괄적인 내용으로 조사되고 응답자 또한 전체 경영에 관여하는 경우가 많아 각 요인별 특성들이 완벽하게 독립적으로 연구되지 못했다는 점과 표본수가 적다라는 한계점을 갖는다. 따라서 향후 연구에서는 본 논문의 결과에 따라 경영성과에 영향을 미치는 경영전략, 마케팅, 운영관리 요인에 대해 보다 세부적이고 독립적으로 구분하고 더 많은 표본을 대상으로 하여 안경원의 경영성과에 대해 보다 활발한 연구가 이루어질 것을 기대해 본다.

결 론

중소기업청에서 제공하는 자료에 따르면 소상공인은 도·소매업에 해당하는 경우 상시근로자 5인 미만의 기업을 소상공인으로 분류하고 있으므로 대부분의 안경원도 소상공업체에 해당하며 안경원 관리자(경영자 포함)역시 소상공인으로 구분할 수 있겠다.^[3] 소상공인의 경영성과와

관련한 선행연구 결과와 시사점을 바탕으로 본 연구에서는 안경원의 실질적인 사업운영과 경영성과 창출 과정에서 핵심적인 역할을 수행하는 것으로 파악되고 있는 관리자특성과 기타 자원 및 환경 특성 요인들이 경영성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 한다. 이에 관리자 특성을 경영전략특성과 운영관리특성으로 구분하고 안경원의 자원 및 환경 특성 요인을 마케팅특성, 정보관리(고객관리)특성, 자금관리 특성으로 구분하여 연구모형에 적용시켜 보았다.^[12-19] 그 결과 안경원 관리자(경영자 포함)의 경영관리 특성 중 특히 경영전략, 마케팅, 운영관리 요인이 안경원의 경영성과향상에 영향을 미치는 중요한 요인임을 확인할 수 있었다.

REFERENCES

- [1] Ministry of Health and Welfare, Ministry of health and welfare statistical year book. 2012.
- [2] Statistics Korea, Wholesale and retail trade survey. 2006-2011.
- [3] Small and medium business administration. Small and medium business survey analysis report. 2007.
- [4] Choi HD. A study on the effects of the SMEs CEO's characteristics on the business performance: Focused on northern area of Chungbuk. MA Thesis. Chungju National University, Chungju. 2009:8-27.
- [5] Park SD. A study on the effect of small business CEO characteristics on management performance : Focusing on moderating effect of the Small Business Support system. MA thesis. Hansung University, Seoul. 2013:1-17.
- [6] Lee NJ, Oh GY, Lee CS. Effects of resource characteristics on the performance of small business and relevance to management strategies. Accounting Information Review. 2013;31(2):141-162.
- [7] Lee NJ, Heo TG, Lee CS. An experimental research on the difference of main performance factors based on small business types. Accounting Information Review. 2013;31(3): 187-207.
- [8] Kim IK, Lee JH, Park SH, Ryu GC, Lee SJ. Comparison of purchasing decision factors for eyeglasses buyer according to demographic characteristics. J Korean Oph Opt Soc. 2012;17(2):107-117.
- [9] Kim DN, Kim KH. A Study on the business management of optician's stores. J Korean Oph Opt Soc. 2004;9(1):43-51.
- [10] Jung SH. A study on the retailing marketing for customer service - Focused on the customer satisfaction of optician's shop. The Journal of Establishment Information. 2005;8(4):21-31.
- [11] Han SY, Kim TH, Sung AY, Kim DH. Analysis of casual factors in the relationship marketing for optical stores. J Korean Oph Opt Soc. 2005;10(3):215-220.
- [12] Jeong SH, Kim HR. An exploratory study on success fac-

- tors in microbusiness startups. *The Journal of Small Business Innovation*. 2001;4(2):3-29.
- [13] Shon HJ. A study on the success factors of a small business start-up. Master Thesis Gyeongsang National University, Jinju. 2006:1-95.
- [14] Bin BS, Park JK. An empirical study on the success factors of small business start-up. *Asia Pacific Journal of Small Business*. 2002;24(3):135-158.
- [15] Chung YS. Determinants of the financial outcomes of microenterprises. *Social Welfare Policy*. 2008;33:531-557.
- [16] Park JH, Lee EH, Koo EH, Kim HA, Song DH, Hyun JH et al. A plan to improve consumer satisfaction and reliability of opticians by analyzing consumers' spectacles purchasing behavior. *J Korean Oph Opt Soc*. 2010;15(1):1-7.
- [17] Shin JK. A comparative study on determinants of performance of Korean and Taiwanese SMEs. *Journal of Human Resource Management Research*. 2006;13(3)123-137.
- [18] Kim MH. *Vision care business marketing*. 1st Ed. Seoul: Daihaks Publishing Co. 2011;1-224.

A Study on the Business Performance according to Management Characteristics at an Optical Store

Min-jeong You* and Sang-hyun Sim

Dept. of Ophthalmic Optics, Jeonbuk Science college, Jeongeup 580-712, Korea

(Received October 28, 2013; Revised December 2, 2013; Accepted December 14, 2013)

Purpose: We divide management characteristics into business strategy, operation management, information management, marketing, asset management. Also this will show effect on business performance according to management characteristics. **Methods:** For two months, from August to October, a manager (include an executive) participated in individual questionnaires. And the SPSS v14.0 was applied to analyze data of this study. **Results:** This study has shown that the management characteristics have an effect on the finance and satisfaction performance. In particular, the 'business strategy' and 'marketing' of management characteristics were important factors that affects finance performance and the 'business strategy', 'marketing' and 'operation management' were important factors that affects satisfaction performance. **Conclusions:** Consequently through this result, we should make an efforts to 'business strategy' and 'marketing' of management characteristics.

Key words: Management characteristics, Business strategy, Operation management, Information management, Marketing, Asset management, Optical store, Business performance, Finance performance, Satisfaction performance

Appendix

설문지

안녕하십니까

바쁘신 가운데 본 설문 조사에 응해 주셔서 감사합니다.

본 설문지는 ‘안경원의 경영성과 결정요인에 관한 연구’를 위한 자료를 수집하기 위하여 작성된 것으로, 본 설문 조사는 무기명으로 실시됩니다. 또한 학문적 연구와 통계처리에만 이용되므로 개개인의 응답 내용은 알 수가 없으며, 익명성이 보장 됩니다.

귀하의 의견은 안경원의 활성화 방안을 찾는 데 귀중한 자료로 이용될 것입니다.

관심을 가지고 성의 있는 응답 부탁드립니다.

감사합니다.

◎ 다음의 각 설문항목에서 가장 가깝다고 생각하시는 곳에 체크 (V)해 주십시오.

I. 다음은 경영관리 특성에 관한 질문입니다.

설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 안경 및 콘택트렌즈 시장 변화에 빠르게 대처한다.	①	②	③	④	⑤
2. 현재 우리 매장의 장단점을 정확히 파악하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 우리 매장에 맞는 경영전략 수립을 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
4. 고객의 욕구와 취향에 맞는 다양한 기술과 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
5. 경쟁 안경원보다 차별화된 기술과 서비스 제공을 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
6. 안경산업의 동향과 변화를 주시하고 정보획득을 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7. 고객정보를 관리 및 활용하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 안경업계에 전문적인 지식을 갖추고 있는 사람들과 의견을 나누고 이를 우리 매장에 반영하여 운영하고 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 현재 사업을 시작하기 전에 안경분야의 전문가에게 자문을 구하였다.	①	②	③	④	⑤
10. 고객에 대한 서비스 수준을 높이기 위해 많은 노력을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 단골 고객 확보에 많은 노력을 기울이고 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 광고 및 마케팅 활동을 통해 우리 매장을 알리기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤
13. 제품 및 검안 등 운영상의 변화와 혁신을 통해 비용을 절감하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
14. 안경사재교육, 업체교육등을 통해 효율적인 작업진행을 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤
15. 현재 사업체의 성장을 위해 다양한 아이디어를 추진하고 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 종업원들의 근로의욕을 높이기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤
17. 매월 수입과 지출 내역을 정확하게 파악하여 자금을 관리한다.	①	②	③	④	⑤
18. 거래가 있을 때마다 거래기록을 정확하게 작성한다.	①	②	③	④	⑤
19. 생산비용을 절감하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤

II. 안경원 재무성과에 관한 질문입니다.

설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 안경원 창업 후 다른 안경원과 비교하여 매출액의 증가율이 높다.	①	②	③	④	⑤
2. 안경원 창업 후 현재 다른 안경원과 비교하여 순이익의 증가율이 높다.	①	②	③	④	⑤
3. 창업 후 현재 다른 안경원과 비교하여 투자금액 대비 수익률이 높다.	①	②	③	④	⑤
4. 다른 안경원과 비교하여 재무성과에 만족하고 있다.	①	②	③	④	⑤

III. 안경원 만족에 관한 질문입니다.

설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 창업 후 다른 안경원과 비교하여 현 사업에 만족하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 안경원 창업에 대한 초기 의사결정에 만족하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 전반적으로 안경원 운영에 있어 만족하고 있다.	①	②	③	④	⑤

IV. 인구 통계적인 사항입니다.

- 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성
- 귀하의 연령은?
① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 50대 이상
- 귀하의 최종 학력은?
① 전문대학졸(2, 3년제) ② 대학졸(4년제) ③ 석사과정졸 ④ 박사과정졸 ⑤ 기타
- 귀사의 안경원 유형은? ① 개인 안경원 ② 프랜차이즈 안경원
- 귀사의 회사에서의 직위는? ① 경영자 ② 고용된 실장(점장)
- 귀하의 안경업 종사경력은?
① 1년 미만 ② 1-3년 미만 ③ 3-6년 미만 ④ 6-10년 미만 ⑤ 10년 이상
- 귀사의 본인 포함 종업원 수는? (파트타임 직원 제외)
① 1-2명 ② 3-4명 ③ 5-6명 ④ 7-8명 ⑤ 8명 이상
- 귀사의 안경원 크기는?
① 10평 미만 ② 10평 이상 - 20평 미만 ③ 이상 - 30평 미만
④ 30평 이상 - 40평 미만 ⑤ 40평 이상
- 귀사의 안경원 소재지는?
① 서울 ② 경기 ③ 광역시 단위 ④ 시 단위 군 단위
- 귀사 안경원의 위치는?
① 번화가(역세권) ② 마트·백화점·쇼핑몰 내 ③ 거주지(아파트 단지 등)
④ 대학가 주변 등 ⑤ 기타