

일부 산업체 급식대상자의 구내식당과 외부 식당에 대한 서비스 품질 중요도-만족도 조사

고성희[†]

성신여자대학교 문화산업대학원 문화산업학과

A survey on customers' importance-performance of service qualities when using an cafeteria
and outside restaurant in some company cafeteria

Seong Hee Ko[†]

Department of Cultural Industry, The Graduate school of Cultural industry Sungshin Women's University

Abstract

The purpose of this study was to examine the level of importance of service quality provided by restaurant when industry meal service recipients used the restaurant. Additionally, the purpose was to compare the level of satisfaction on the respective service qualities of company cafeteria and outside restaurant. The level of relative importance and satisfaction of service quality attributes are comparatively analyzed using the Important-Performance Analysis (IPA) of customers in order to provide basic information on the direction of marketing to efficiently operate company foodservice facilities. Restaurant service qualities were divided into the six factors of hygiene, convenience, food, environment, subsidiary services and food distribution process. The results revealed that the 'environment' of both company cafeteria and outside restaurant was needed to improve as quickly as possible. Additionally, it was found that the level of satisfaction was higher in the 'food' and 'environment' factors when using company cafeteria and outside restaurants, which would become an important attribute for the company foodservice recipients to use outside restaurants than using company cafeteria. Accordingly, it could be said that company cafeteria will need further control of the 'food' and 'environment' factors.

Key words : service quality, company cafeteria, outside restaurant, IPA

1. 서론

단체급식은 하나의 집단에 소속하는 특정한 사람들에게 식사를 제공함으로써 급식대상자의 건강을 유지하게 하여 작업 능률과 생산성을 높이고 동시에 적절한 영양교육을 통해 궁극적으로는 국민 건강 향상에 기여한다. 특히 산업체 급식은

단체급식 중 가장 규모가 크며, 각 직종에 종사하는 근로자에게 행해지는 급식으로서 근로자의 건강유지와 증진을 도모함으로써 기업의 생산성 향상을 목적으로 한다(김혜영 등 2010). 산업체 급식은 국가의 경제성장과 산업의 발달과 함께 발전해 왔으며, 최근에는 복지차원에서 중요성이 인식되기 시작하면서, 급식대상자의 단순한 식사 해결 차원을 넘어 근로자의 건강증진, 복지 향상 등 보다 포괄적이고 높은 수준으로 발전하고 있다(유현목 등 2010). 급식대상자인 고객들 역시 음식 및 서비스 품질에 대한 요구도가 점차 증가하면서 메뉴, 시설 등의 급식품질 면에서 상업적 급식의 개념을 접목하여 단체급식과 외식과의 경계가 점차 사라지고 있으며, 전문적인 맛, 다양한 메뉴 선택권, 브랜드 화 등의 다양한 고객 요구에 대응하기 위한 서비스 및 품질 지향이 요구되고 있다(Park MK 2007). 또한 산업체 급식시장에서의 경쟁이 심화되면서

[†]Corresponding author: Seong Hee Ko, Department of Cultural Industry, The Graduate school of Cultural industry Sungshin Women's University
Tel: +02-920-7273
Fax: +02-920-2076
E-mail: kosh0220@sungshin.ac.kr

고객만족에 초점을 맞춘 논의가 점점 증가하고 있다.

서비스품질은 객관적으로 평가하기 어렵고 고객 중심적 관점에서 이루어진다. 즉 소비자들은 여러 가지 영향요소에 의해서 서비스의 구매 이전에 그것에 대한 기대를 가지고 있고, 실제로 제공받는 서비스의 성과와 기대를 비교하면서 서비스의 품질을 지각한다(Lim HC 등 2012). 따라서 고객들이 식당을 방문할 때 중요하게 생각하는 요인과 이용 후의 만족 수준에 대한 전반적인 분석은 경영자들이 고객들에게 어떠한 서비스 품질 요인을 우선적으로 충족시켜 주어야 할 것인가를 파악하는 데에 반드시 필요하다. 이에 산업체 급식 서비스 요인에 따른 이용자 만족도 분석(이은용 등 2007), 급식서비스 만족도와 고객충성도와와의 관계(Lee KA와 Lyu ES 2010), 기타 학교 등 여러 급식소 고객들을 대상으로 서비스품질에 대한 만족도에 관한 연구들이 진행되어 왔다(Kim SJ와 Kim MA 2000, Lee YJ 2006, Park MK 2007, 이은용 등 2007, An KB 등 2009).

따라서 본 연구에서는 산업체 급식 대상자를 대상으로 식당을 이용할 때 식당에서 제공하는 서비스 품질의 중요도에 대해 알아보고, 또한 실제 구내식당과 외부 식당의 이용 시 각각의 서비스 품질에 대한 만족도를 비교해 보고자 하였다. 이를 통하여 구내식당과 외부 식당의 서비스 품질에 대한 고객의 중요도-만족도 분석(Importance-Performance Analysis)을 통해 서비스 품질 속성의 상대적 중요도와 만족도를 동시에 비교 분석함으로써 산업체 급식소의 효율적인 운영을 위한 마케팅 방향에 기초 자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사대상 및 방법

본 연구는 서울 시내에 소재한 사업체 급식소의 고객을 대상으로 하였다. 연구대상 사업체 급식소는 무작위 추출로 3 곳을 선정하였으며, 이 때 선정된 급식소는 해당 급식 대상자들이 구내식당은 물론 인근의 외부 식당 이용이 용이한 곳으로 정하였다. 2012년 7월 16일부터 8월 10일까지 해당 산업체 급식소를 직접 방문하여 고객에게 설문지법을 이용하여 조사하였다. 이 때 최근 1 개월간의 경험을 토대로 설문지를 작성하도록 하였으며, 각 급식소마다 120부의 설문지를 배포하였다. 총 360부의 설문지 중 342부가 회수되어 회수율은 약 95 %였다. 회수된 설문지 중 부실 기재된 것을 제외한 278부, 즉 총 설문지의 77.2 %가 통계분석에 활용되었다.

2. 설문지의 개발과 구성

본 연구에 사용된 설문지는 유현목 등(2010), Park MK(2007), 이은용 등(2007)이 서비스 품질을 측정하기 위해 연구에서 사용한 문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였는데 총 18개의 서비스 품질 요소에 대해 고객이 중요하게 생각하는 정도와 만족한 정도를 Likert의 5점 척도(1:전혀 그

렇지 않다, 5: 매우 그렇다.)를 이용하여 조사하였다. 18개의 서비스 품질요소는 음식의 맛과 양, 음식의 온도와 외관, 식당외관 및 주변환경, 식당 내부의 청결함과 쾌적함, 대기시간, 계산의 정확성, 충분한 좌석 수, 식당 내 동선의 편리성과 접근성, 음식의 위생, 직원과 직원 복장의 위생상태, 주방의 위생상태, 식기류의 청결성, 음식 및 식품에 대한 정보제공, 이벤트 행사의 다양함이었다. 또한 조사 대상자의 일반적 특성으로는 성별, 연령, 한 달 중 구내식당 이용횟수, 외부 식당 이용횟수, 직위를 조사하였다.

3. 조사 자료의 통계 분석 방법

본 연구 결과는 SPSS WIN 15.0을 이용하여 분석하였으며, 분석방법은 다음과 같다. 먼저 조사대상자의 일반적 특성의 측정을 위해 빈도분석을 실시하였으며, 서비스 품질에 대한 세부항목들을 영역별로 분류하기 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인 추출 방법으로 주성분 분석을 사용하여 요인을 추출하고, 요인 회전방법으로 Varimax를 사용하였다. 또한 요인분석을 실시하여 나타난 각 요인들의 내적 일관성을 검증하기 위해 신뢰도 분석을 통해 Chronbach's α 계수를 산출하였다. 서비스 품질의 중요도와 만족도간의 차이, 그리고 구내식당과 외부 식당 이용 시 만족도에 대한 차이분석을 위해 t-검정(Paired t-test)을 실시하였다. 마지막으로 구내식당과 외부 식당의 서비스품질 중요도와 만족도 분석을 위하여 중요도-수행도 분석(Importance-Performance analysis: IPA)을 실시하고 중요도와 만족도 평균값보다 높은 영역과 낮은 영역의 네 구간으로 구분하여 구내식당과 외부 식당에서 각각 우선적으로 개선되어야 할 품질 속성요인들을 규명하였다.

4. 측정 도구의 신뢰도 및 타당도

본 연구에서는 식당의 서비스 측정 도구에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 변수들 간의 구성요인 각각의 단일 차원성을 확인하기 위해 연구 단위별로 직교 회전방식에 의한 Varimax 회전방법을 사용하였으며, 요인추출방법으로 주성분 분석을 실시하였다. 고유 값이 1.0 이상인 요인만을 추출하여, 요인적재치의 평가기준 0.5이상을 선택하였다. 신뢰도 검증은 내적 일관성을 Cronbach's α 값 0.7 이상을 기준으로 분석하였으며 그 결과는 Table 1과 같다.

식당서비스 품질 요인은 6개의 요인으로 구분되었으며, 위생(음식의 위생, 직원과 직원 복장의 위생상태, 주방의 위생상태, 식기류의 청결성), 편리성(충분한 좌석 수, 식당 내 동선의 편리성과 접근성), 음식(음식의 맛, 양, 온도, 외관), 급식환경(식당외관 및 주변 환경, 식당 내부의 청결함과 쾌적함), 부대서비스, 배식과정(대기시간, 계산의 정확성)으로 명명하였다. 총 누적분산은 77.916%로 나타났다. 각 요인별 Cronbach's α 값을 살펴보면 위생($\alpha=.739$), 편리성($\alpha=.800$), 음식($\alpha=.814$), 급식환경($\alpha=.755$), 부대서비스($\alpha=.712$), 배식과정($\alpha=.732$) 으로 대부분 Cronbach's α 가 0.7보다 높아 신뢰도가 높았다.

Table 1. Factor analysis based on customer's importance of service qualities

Factor	Variables	Factor loadings	Cronbach's α	Eigen -values	% of variation	Cum % of variance
Factor 1 Sanitation	Sanitation of food	.818	.739	3.905	21.695	21.695
	Cleanness of employee's dress	.821				
	Sanitation of kitchen	.885				
	Cleanness of dishes	.857				
Factor 2 Convenience	Sufficient number of seats	.751	.800	2.667	14.819	36.515
	Convenient traffic line	.897				
	Convenient location	.808				
Factor 3 Food	Food taste	.557	.814	2.236	12.424	48.938
	Portion size	.706				
	Temperature of food	.791				
	Appearance of food	.764				
Factor 4 Environment	Environment	.638	.755	2.219	12.325	61.263
	Cleanness of facilities	.710				
	Neat establishment	.771				
Factor 5 Subsidiary service	Provide information of meal	.690	.712	1.670	9.276	70.539
	Variety of events	.900				
Factor 6 Distribution process	Waiting time	.505	.732	1.328	7.376	77.916
	Accuracy of the calculation	.779				

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반사항에 대한 빈도분석 결과는 Table 2와 같다.

Table 2. General characteristics of subjects

Variable	Characteristics	N	%
Gender	Male	126	45.3
	Female	152	54.7
Age	20-29 years	66	23.7
	30-39 years	116	41.7
	40-49 years	70	25.2
	More than 50 years	26	9.4
Visiting number of cafeteria per month	0-5 times	38	13.7
	6-10 times	30	10.8
	11-15 times	90	32.4
	More than 16 times	120	43.2
Visiting number of external dining per month	0-5 times	158	56.8
	6-10 times	72	25.9
	11-15 times	34	12.2
	More than 16 times	14	5.0
Status	General employee	188	67.6
	Assistant manager - General manager	76	29.5
	More than Department manager	8	2.9
	Total	278	100.0

본 연구의 조사 대상자의 일반적 특성을 조사한 결과를 살펴보면, 성별의 경우 여성이 152명(54.7%)으로 남성 126명(45.3%)보다 조금 더 많았다. 연령의 경우 30 대가 116명(41.7%)로 가장 많았으며, 다음으로 40대가 7 명(25.2%), 20대가 66명(23.7%), 50 대 이상이 26명(9.4%) 순이었다. 한 달 중 점심식사 시 구내 이용횟수의 경우 16 회 이상이 120명(43.2%)으로 가장 많았으며, 다음으로 11-15 회가 90 명(32.4%), 0-5 회가 38명(13.7%), 6-10 회가 30명(10.8%) 순이었다. 외부 식당 이용횟수의 경우 0-5 회가 158명(56.8%)으로 가장 많았으며, 다음으로 6-10회가 72명(25.9 %), 11-15회가 34 명(12.2%), 15 회 이상이 14명(5.0%) 순이었다. 직위의 경우 일반사원이 188명(67.6%)으로 가장 많았으며, 다음으로 주 임-과장이 7 명(29.5%), 부장급 이상이 8명(2.9%) 순이었다.

2. 구내식당 및 외부 식당의 서비스품질 분석(IPA)

1) 구내식당의 서비스품질 중요도-만족도간 차이분석

구내식당의 서비스품질에 대해 중요하다고 인지되는 서비스품질과 이용후의 만족도간에 어떠한 유의적인 차이가 있는지를 밝히기 위해 대응표본 t-test를 실시한 결과는 Table 3과 같다.

분석결과 모든 요인에서 중요도의 속성이 만족도의 속성보다 유의적으로 높은 것으로 조사되었다($p < 0.001$). 식당 이용 시 중요하다고 생각하는 서비스 품질의 항목을 높은 점수를 중심으로 살펴보면 '위생'(4.75), '급식환경'(4.46), '배식과정'(4.09), '음식 및 편리성'(4.07), '부대서비스'(3.78)의 순으

로 나타났다. 구내식당에 대한 만족도를 살펴보면 ‘위생’(3.85), ‘배식과정’(3.59), ‘편리성’(3.47), ‘급식환경’(3.32), ‘음식’(3.30), ‘부대서비스’(3.26) 순으로 나타난 것을 확인할 수 있었다. 중요도와 만족도의 차이분석에서는 모든 요인에서 유의적으로 중요도보다 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 중요도와 만족도의 차이가 많이 나는 항목으로는 ‘급식환경’(1.14), ‘위생’(0.90), ‘음식’(0.78), ‘편리성’(0.61), ‘부대서비스’(0.51), ‘배식과정’(0.50)순이었다. 이결과에서 중요도는 높지만 상대적으로 만족도가 낮은 ‘급식환경’, ‘위생’, ‘음식’에 대해 주의 깊게 살펴볼 필요가 있을 것으로 사료된다. 즉 중요도와 만족도의 차이에서 조사대상 산업체 급식 대상자는 구내 식당이용 시 식당의 급식환경 및 위생, 음식에 대해 가장 중요하게 생각하지만 그에 비해 만족도는 낮은 것을 확인할 수 있었다.

Table 3. Analysis of the difference between importance and performance of the attributes of service qualities when using an company cafeteria Mean±SD

Factor	Importance	Performance	t
Food	4.07±0.67	3.30±0.81	11.563***
Environment	4.46±0.65	3.32±0.81	17.361***
Distribution process	4.09±0.76	3.59±0.86	7.313***
Convenience	4.07±0.74	3.47±0.83	8.972***
Sanitation	4.75±0.59	3.85±0.70	19.340***
Subsidiary service	3.78±0.96	3.26±0.84	6.999***
Total	4.26±0.52	3.40±0.71	15.735***

***p<.001

2) 구내식당 서비스품질의 IPA분석

본 연구에서 조사한 구내 식당이용 시 서비스품질에 대한 중요도-만족도의 IPA의 분석 결과는 다음 Fig. 1과 같이 나타났다. 또한, 각 항목에 대한 설명은 Table 4에 나타내었다. IPA는 마케팅 분야에서 중요도-만족도 분석으로 각 속성의 상대적인 중요도와 성취도를 동시에 비교, 분석하는 평가방법으로서 중점적으로 개선해야 할 요인들을 도출하는데 효과적인 도구로 적용되어 왔다(Nam JY과 Hong WS 2012, Raymond C와 Choi T 2000).

분석결과를 보면 집중영역항목(II)으로는 ‘급식환경’으로 나타났다. I 사분면의 유지영역은 ‘위생’으로 나타났다. 즉, ‘위생’의 경우 이용자들이 식당서비스 품질 중 중요하게 생각하고 있고, 실제로 만족도 또한 비교적 잘 이루어지고 있는 상태로 계속 유지해 나가는 것이 바람직하다. Kim SJ와 Kim MA(2000)의 연구에서도 산업체 고객들이 위생적인 측면에서 음식의 위생, 식기의 위생을 최우선으로 여기며, 식기, 식당 및 배식원의 청정에 대해 만족하므로 계속적으로 유지 관리가 필요하다고 하였다. III사분면의 저 순위 영역은 ‘부대 서비스’, ‘음식’으로 나타났다. 이 영역은 소비자가 느끼는 중요도와 만족도가 모두 낮은 영역으로 다른 중요요인들이 우

선시되는 것이 좋을 것으로 사료된다. IV사분면의 과잉영역은 ‘배식과정’, ‘편리성’으로 나타났다. 여기서 우리가 우선 관리해야 할 영역은 중요도는 높지만 만족도가 낮은 II사분면에 해당하는 집중관리 영역으로 연구결과 ‘급식환경’ 항목으로 나타나 구내식당의 급식환경에 대해 향후 시급히 개선되어야 할 것으로 보인다. IPA를 이용한 대학 학생식당의 선택속성과 만족도에 관한 선행연구(Kim KJ 등 2012, Lee SJ와 Jung HY 2010)에서는 집중관리 영역으로 ‘맛’, ‘다양성’이 나타난 것과 달리 산업체 급식소 대상자에 대한 본 연구에서는 ‘음식’에 관한 속성들이 저 순위 영역으로 나타났다. 이는 대학 학생식당이 아직도 획일화된 메뉴와 맛을 제공하는 반면 대학 식당 이용자들은 맛과 다양성을 중요하게 생각하지만 산업체 급식의 경우 음식의 맛과 메뉴의 다양성에 대한 인식이 상대적으로 낮음을 나타낸다. 반면 산업체 급식 이용자들은 급식환경에 대해 상대적으로 중요하게 인식하고 있으므로 구내식당 내부의 청결함과 쾌적함, 주변 환경에 대한 집중 관리가 요구된다. 특히 산업체급식소의 급식환경은 식사시간동안 종사원들에게 휴식을 취할 수 있는 편안한 공간이 되어야 하므로 여유 있는 공간 확보는 물론 적당한 내부 온도와 습도, 냄새와 소음 등의 관리로 쾌적함을 느낄 수 있도록 구성하는 것이 바람직할 것으로 생각된다.

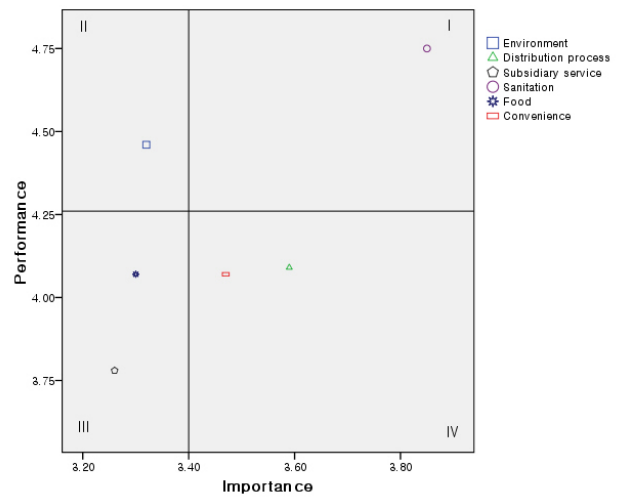


Fig. 1. IPA chart for the attributes of service qualities when using an company cafeteria

Table 4. Importance-Performance Analysis of service qualities when using an company cafeteria

Section	Attribute
I (Keep it up, Doing great)	Sanitation
II (Focus here)	Environment
III (Low Priority)	Food, Subsidiary service
IV (Over done)	Distribution process, Convenience

3) 외부 식당의 서비스품질 중요도-만족도간 차이분석

식당의 서비스품질에 대해 중요하다고 인지되는 서비스품질과 외부 식당 이용후의 만족도간에 어떠한 유의적인 차이가 있는지를 밝히기 위해 대응표본 t-test를 실시한 결과는 Table 5와 같다. 분석 결과 모든 요인에서 중요도의 속성이 만족도의 속성보다 유의적으로 높은 것으로 조사되었다 (p<0.001). 조사대상 산업체 급식대상자가 식당을 선택할 때 중요하다고 생각하는 항목을 높은 점수를 중심으로 살펴보면 '위생'(4.75), '급식환경'(4.46), '배식과정'(4.09), '음식 및 편리성'(4.07), '부대서비스'(3.78)의 순인 반면에 외부 식당에 대한 만족도를 살펴보면 '위생'(3.72), '음식'(3.52), '배식과정'(3.48), '급식환경 및 편리성'(3.38), '부대서비스'(3.19) 순으로 나타난 것을 확인할 수 있었다. 구내식당 이용 시 만족도와 비교해보면 '위생', '배식과정', '편리성', '부대서비스' 요인에서는 구내식당의 만족도가 더 높은 반면에 '음식'과 '급식환경' 요인에서는 외부 식당 이용 시 만족도가 더 높은 것을 알 수 있다. 이는 사업체 급식 대상자들이 구내식당을 이용하지 않고 외부식당을 이용하게 되는 중요한 속성이 될 것이라고 생각된다. 따라서 산업체 급식소에서는 음식과 급식환경에 대한 관리가 더욱 필요하다고 할 수 있겠다.

중요도와 만족도의 차이분석에서는 모든 요인에서 유의적으로 중요도보다 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 중요도와 만족도의 차이가 많이 나는 항목으로는 '급식환경'(1.08), '위생'(1.03), '편리성'(0.69), '배식과정'(0.61), '부대서비스'(0.59), '음식'(0.56)순이었다. 중요도와 만족도의 차이에서 식당이용자들은 식당의 급식환경 및 위생, 편리성에 대해 가장 중요하게 생각하지만 그에 비해 만족도는 낮은 것을 확인할 수 있었다.

Table 5. Analysis of the difference between importance and performance of the attributes of service qualities when using an outside restaurant

Factor	Importance	Performance	t
Food	4.07 ± 0.67	3.52 ± 0.74	9.216***
Environment	4.46 ± 0.65	3.38 ± 0.72	19.057***
Distribution process	4.09 ± 0.76	3.48 ± 0.65	10.140***
Convenience	4.07 ± 0.74	3.38 ± 0.75	11.786***
Sanitation	4.75 ± 0.59	3.72 ± 0.60	25.517***
Subsidiary service	3.78 ± 0.96	3.19 ± 0.82	8.613***
Total	4.26 ± 0.52	3.40 ± 0.57	19.061***

***p<.001

4) 외부 식당 서비스품질의 IPA분석

본 연구에서 조사한 외부 식당 이용 시 서비스품질에 대한 중요도-만족도의 IPA의 분석 결과는 Fig. 2와 같이 나타났다. 또한, 각 항목에 대한 설명은 Table 6에 나타내었다. 분석결과를 보면 집중영역항목(II)으로는 구내식당에서와 마찬가지로 '급식환경'으로 나타났다. I사분면의 유지영역은 '위

생'으로 나타났는데, 이는 구내식당과 외부 식당 모두 위생요인에 관한 항목들을 잘 지키고 있지만 앞으로도 지속적으로 유지시켜야 함을 의미한다. III사분면의 저 순위 영역은 '편리성', '부대서비스'로 나타났다. 이 영역은 소비자가 느끼는 중요도와 만족도가 모두 낮은 영역으로 다른 중요요인들이 우선시되는 것이 좋을 것으로 사료된다. IV사분면의 과잉영역은 '배식과정', '음식'으로 나타났다. 여기서 우리가 우선 관리해야 할 영역은 중요도는 높지만 만족도가 낮은 II사분면에 해당하는 집중관리 영역으로 연구결과 구내식당과 같이 '급식환경' 항목으로 나타났다. 급식환경에는 주변 환경, 식당내부의 청결함과 쾌적함이 포함되었는데, 여기에는 급식환경에서의 조명, 온도, 소음, 냄새, 음악가 같은 요소가 포함되며, 이는 고객의 오감에 영향을 줄 수 있는 요소로서 고객의 환경에 대한 반응뿐 아니라 환경에 대한 지각에 영향을 미치므로 서비스 품질을 나타내는 지표로서 많은 연구자들이 중요성을 언급하고 있다(이은용 등 2007). 특히 외부 식당, 즉 외식업체의 경우 선행연구(Bintner MJ 1992, Wakefield KL과 Blodgett JG 1996, 조선배 1995)에서 이러한 물리적 환경요인이 고객의 만족은 물론 방문의도에 영향을 미치는 중요한 변수로 나타났으므로 급식환경에 대한 개선이 필요하다 하겠다.

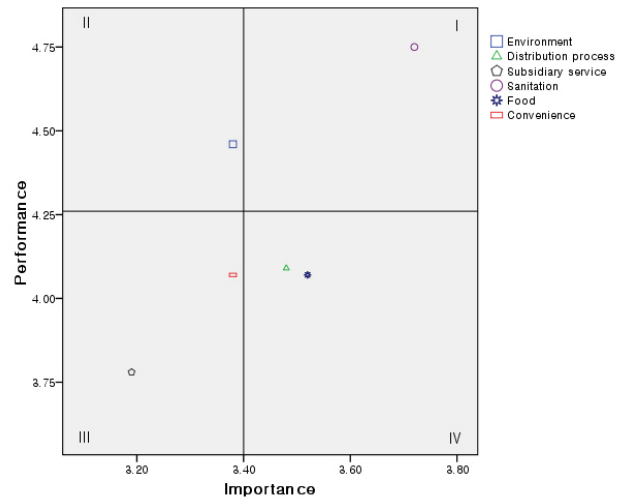


Fig. 2. IPA chart for the attributes of service qualities when using an outside restaurant

Table 6. Importance-Performance Analysis of service qualities when using an outside restaurant.

Section	Attribute
I (Keep it up, Doing great)	Sanitation
II (Focus here)	Environment
III (Low Priority)	Convenience, Subsidiary service
IV (Over done)	Distribution process, Food

IV. 요약 및 결론

본 연구는 산업체 급식 대상자를 대상으로 식당을 이용할 때 식당에서 제공하는 서비스 품질의 중요도에 대해 알아보고, 또한 실제 구내식당과 외부 식당의 이용 시 각각의 서비스 품질에 대한 만족도를 비교해 보고자 하였다. 이를 통하여 구내식당과 외부 식당의 서비스 품질에 대한 고객의 중요도-만족도 분석(IPA)을 통해 서비스 품질 속성의 상대적인 중요도와 만족도를 동시에 비교 분석함으로써 산업체 급식소의 효율적인 운영을 위한 마케팅 방향에 기초 자료를 제공하고자 하였다. 그 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 본 연구의 조사 대상자의 일반적 특성을 조사한 결과, 성별의 경우 '여성'이 152명(54. %)으로 '남성' 126명(45.3%)보다 조금 더 많았다. 연령의 경우 '30 대'가 116명(41.7%)로 가장 많았으며, 한 달 중 점심식사 시 구내 이용횟수의 경우 '16 회 이상'이 120명(43.2%)으로 가장 많았으며, 외부 식당 이용횟수의 경우는 '0-5회'가 158명(56.8%)으로 가장 많았다.

2. 식당서비스 품질요인은 6개의 요인으로 구분되었으며, 위생, 편리성, 음식, 급식환경, 부대서비스, 배식과정으로 명명하였다. 각 요인별 Cronbach's α 값을 살펴보면 위생($\alpha = .739$), 편리성($\alpha = .800$), 음식($\alpha = .814$), 급식환경($\alpha = .755$), 부대서비스($\alpha = .712$), 배식과정($\alpha = .732$)으로 대부분 Cronbach's α 가 0.7보다 높아 신뢰도가 높았다.

3. 식당의 서비스품질에 대해 중요하다고 인지되는 서비스 품질과 구내식당 이용후의 만족도간에 분석결과 모든 요인에서 중요도의 속성이 만족도의 속성보다 유의적으로 높은 것으로 조사되었다($p < 0.001$). 식당을 선택할 때 중요하다고 생각하는 항목을 높은 점수를 중심으로 살펴보면 '위생'(4.75), '급식환경'(4.46), '배식과정'(4.09), '음식 및 편리성'(4.07), '부대서비스'(3.78)의 순으로 나타났다. 구내식당에 대한 만족도를 살펴보면 '위생'(3.85), '배식과정'(3.59), '편리성'(3.47), '급식환경'(3.32), '음식'(3.30), '부대서비스'(3.26) 순으로 나타난 것을 확인할 수 있었다. 구내식당 서비스품질의 IPA의 결과 집중영역항목(II)으로는 '급식환경'으로 나타났다. I사분면의 유지영역은 '위생', III사분면의 저 순위 영역은 '부대서비스', '음식', 그리고 IV사분면의 과잉영역은 '배식과정', '편리성'으로 나타났다.

4. 식당의 서비스품질에 대해 중요하다고 인지되는 서비스 품질과 외부 식당 이용후의 만족도간에 분석 결과 모든 요인에서 중요도의 속성이 만족도의 속성보다 유의적으로 높은 것으로 조사되었다($p < 0.001$). 식당을 선택할 때 중요하다고 생각하는 항목을 높은 점수를 중심으로 살펴보면 '위생'(4.75), '급식환경'(4.46), '배식과정'(4.09), '음식 및 편리성'(4.07), '부대서비스'(3.78)의 순인 반면에 외부 식당에 대한 만족도를 살펴보면 '위생'(3.72), '음식'(3.52), '배식과

정'(3.48), '급식환경 및 편리성'(3.38), '부대서비스'(3.19) 순으로 나타난 것을 확인할 수 있었다. 중요도와 만족도의 차이 분석에서는 모든 요인에서 유의적으로 중요도보다 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 중요도와 만족도의 차이가 많이 나는 항목으로는 '급식환경'(1.08), '위생'(1.03), '편리성'(0.69), '배식과정'(0.61), '부대서비스'(0.59), '음식'(0.56)순이었다. 외부 식당 서비스품질의 IPA분석 집중영역항목(II)으로는 구내식당에서와 마찬가지로 '급식환경'으로 나타났다. I사분면의 유지영역은 '위생', III사분면의 저순위 영역은 '편리성', '부대서비스', IV사분면의 과잉영역은 '배식과정', '음식'으로 나타났다.

이상의 연구결과, 산업체 급식소와 외부 식당 모두 '급식환경'에 대해 시급히 개선되어야 할 것으로 나타났다. 특히 산업체급식소의 급식환경은 식사시간동안 종사원들에게 휴식을 취할 수 있는 편안한 공간이 되어야 하므로 여유 있는 공간 확보는 물론 적당한 내부 온도와 습도, 냄새와 소음 등의 관리로 쾌적함을 느낄 수 있도록 구성하는 것이 바람직 할 것으로 생각된다. 또한 구내식당과 외부 식당 이용 시 만족도에서 '음식'과 '급식환경' 요인에서는 외부 식당 이용 시 만족도가 더 높은 것을 알 수 있었는데, 이는 산업체 급식 대상자들이 구내식당을 이용하지 않고 외부 식당을 이용하게 되는 중요한 속성이 될 것으로 생각된다. 따라서 산업체 급식소에서는 특히 '음식'과 '급식환경' 요인에 대한 관리가 더욱 필요하다고 할 수 있겠다. 또한 본 연구결과는 일부 산업체 급식 대상자를 대상으로 하는 것으로 전체 산업체 급식 대상자들의 실태로 일반화 하는 데에 한계가 있으므로 앞으로 산업체 급식소를 세분화하는 지속적인 연구가 필요할 것이다.

V. 감사의 글

이 논문은 2012년도 성신여자대학교 학술연구조성비 지원에 의하여 연구되었음

참고문헌

- 김혜영, 이양순, 고성희. 2010. 최신 단체급식. 도서출판 효일, 서울, P 325p
- 유현목, 이여정, 김병용. 2010. 산업체 급식이용자의 서비스품질 평가, 관광산업연구 4(2):39-56
- 이은용, 최순태, 이수범. 2007. 산업체 급식 서비스 요인에 따른 이용자 만족도 분석, 호텔관광연구 9(3):113-129
- 조선배. 1995. 지각된 서비스 품질가 서비스 환경. 관광정책학 연구. 1: 301-314
- Anb KB, Yon M, Lee YJ, Kim WJ. 2009. Comparison of customer satisfaction by operation types of business foodservice in

- Chungbuk Province, Korean J. Food Culture 24(6):721-727
- Bintner MJ. 1992. Servicescape; the impact of physical surroundings on customers and employees. J Marketing 56(2):57-71
- Kim SJ, Kim MA. 2000. Satisfaction factor analysis on foodservice quality for employee grouped by working types 1. analysis of expectation and perception, sanitation. Korean J Soc. Food Sci 16(5):437-444
- Kim SJ, Kim MA. 2001. Analysis of demographic backgrounds on factory foodservice quality for employee grouped by working types, J Korean Diet Asso 7(4):397-409
- Kim KJ, Ahn SH, Kim YJ, Lee JH, Park KY. 2012. A comparison study on selection attributes and satisfaction in the university foodservice using IPA-focused on difference in accessibility to outside restaurants-. Korean J Culinary Res 18(1):104-119
- Lee KA, Lyu ES. 2007. Relationship between with foodservice and customer loyalty of university students in Busan, Korean J Food Cookery Sci 26(4):413-421
- Lee SJ, Chae IS. 2008. Expectation and satisfaction of foreign customers visiting Korean restaurants located in USA: Analysis for food and service attributes through IPA analysis, Korean J. Food Culture 23(2):152-162
- Lee SJ, Jung HY. 2010. Identification of quality attributes of university foodservice and factors required for the improvement of customer satisfaction: A case study using IPA model. J Korean Dietetic Assoc 16(3): 208-225
- Lee YJ. 2006. Importance & satisfaction of students on service quality of high school foodservice: Focused on Kyungjoo city Korean J Food Culture 21(2): 154-160
- Lim HC, Song KO, Hong JE. 2012. The research on globalization of hansik for service quality & food qualities with IPA model analysis. J Hotel Resort 11(2): 59-83
- Nam JY, Hong WS. 2012. A study on the selection attributes regarding American beef by importance-performance analysis. Korean J Food Cookery Sci, 28(1): 33-40
- Park MK. 2007. Identifying the effect of service quality attributes on an overall customer satisfaction by the foodservice type and the contract management company(CMC) scale, Korean J Dietetic Association 13(2):138-156
- Raymond C, Choi T. 2000. An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: a comparison of business and leisure travellers. Tourism Management 21: 363-377
- Yang IS, Shin SY, Kim SH. 2000. Analysis of the Customers' Expectation and Satisfaction for Service Quality in Restaurants, Korean J. Dietary Culture 15(1): 41-49
- Wakefield KL, Blodgett JG. 1996. The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings. J Service Marketing 10(6): 45-61

2013년 1월 23일 접수; 2013년 2월 22일 심사; 2013년 2월 25일 채택