

와인교육프로그램 수강생의 충성도 군집별 교육프로그램의 중점관리점 도출

이인순 · 이해영¹ · 김혜영^{2*}

연세대학교 생활환경대학원, ¹상지대학교 식품영양학과, ²연세대학교 심바이오틱라이프텍연구소

Core Managing Points in a Wine Training Program Deduced by Loyalty

In-Soon Lee, Hae-Young Lee¹, Hye-Young Kim^{2*}

The Graduate School of Human Environment Sciences, Yonsei University

¹*Department of Food and Nutrition, Sangji University*

²*Institute of Symbiotic Life-TECH, Yonsei University*

Abstract

This study aimed to classify attendants of a wine training institute according to loyalty for wine training service program and to deduce the core managing points in a wine training program by IPA (Importance-Performance Analysis). Self-administered questionnaires were collected from 192 trainees and statistical data analysis completed using SPSS ver. 18.0. As a result of clustering analysis based on trainee loyalty from both attitude and behavioral perspectives, four classification groups were identified: a "genuine" loyalty group, a "latent" loyalty group, a "mendacious" loyalty group, and a "low" loyalty group. For the genuine loyalty group, the importance of total service quality was 4.32 on average whereas the performance was measured as 4.22; thus there was little difference between importance to quality and performance. However, for the other three groups, especially the low loyalty group, there were significant wide gaps between importance to quality and performance. According to IPA, different service quality items were posted on the 'Focus here' quadrant (a domain with high service quality importance but low performance) by group, while the other three quadrants had several common items regardless of the group. Finally, the core quality managing points were different depending on the level of trainee loyalty. Therefore, it is necessary to plan and conduct a wine training program that reflects the characteristics and needs of its students, which will lead to a differentiated management strategy according to the level of loyalty.

Key Words: Wine training program, cluster, loyalty, IPA

1. 서 론

국내 와인소비의 급성장으로 인한 호텔외식산업에서의 와인 고객 증대는 종사원의 전문적인 와인판매서비스 교육의 필요성을 증대시키고 있다(Ko 등 2007). 호텔 식음료종사자는 전문적인 자질 향상(39.6%), 와인판매 증대(28.0%), 본인 개발(26.8%) 등을 목적으로 하여 와인교육에 참여하고 있으며, 와인교육을 통해 와인에 대한 전문지식을 터득하는 것으로(47.0%) 나타나(Shin & Lee 2005) 와인교육이 전문지식 습득에 도움이 되는 것으로 파악된다. 와인교육이 호텔기업의 등급 및 경영형태와는 상관없이 중요하게 인식되고 있기에 와인교육에 중점을 두고 국내 와인 전문기관에 의뢰하거나 해외로의 와인전문교육 연수 기회 확대의 필요성이 제기되었다(Ko 등 2005). 일반인들이 와인을 자주 접하게 되는

호텔 식음료 레스토랑 종사자들의 경우 와인서비스교육에 대한 요구수준이 높아 종사자들의 직책, 근무능력, 전문지식 정도 등에 따른 와인교육프로그램의 개발이 필요하다(Ko 등 2005). 외식업체의 경우 유형에 따라 차별화된 와인교육이 필요한데, 서비스 요구도가 높은 고객을 응대하는 호텔 레스토랑의 경우 와인 판매 서비스의 질적 향상을 위해 와인에 관련된 전문 교육과 함께 고객관리까지 사내교육과 외부전문교육이 연계하여 심화교육이 이뤄져야 하며, 와인에 대한 관심이 높고 개별적 취향을 갖는 고객이 자주 찾는 와인바의 경우 전문적 교육이 필요하나 업체가 호텔 수준의 대규모가 아니기에 현실적으로 사내 전문교육의 한계성이 존재하므로 외부 사설 전문교육기관을 이용하는 방법을 고려해야 하고, 음식을 먹으며 와인을 편안한 분위기에서 조화롭게 즐기려는 고객을 대상으로 하는 패밀리레스토랑과 일반 레

*Corresponding author: Hye-Young Kim, Institute of Symbiotic Life-TECH, Yonsei University, Seoul 120-749, Korea
Tel: 82-2-2123-4276 Fax: 82-2-393-0877 E-mail: tilooc@chol.com

스토랑은 자격증을 요구하는 높은 교육과정이 필수적이지만 않지만 업체 내에서 정기적으로 해당 업체의 음식과 어울리는 와인을 찾아보는 세미나 형식의 교육이 필요하다(Sung 등 2008).

서울지역 특1급 호텔 식음료 레스토랑의 와인 교육 현황을 조사한 결과에 따르면, 와인교육자 및 피교육자 자질의 문제, 소믈리에 자격소지자의 미비, 와인 지식공유의 소극성, 교육과정의 내용 부족, 경영진의 동기부여 미흡으로 인해 향후 와인소비 급증에 대비한 미래지향적인 와인 교육시스템 구축이 미비한 것으로 지적되었다(Ko 등 2005; Shin & Lee 2005). 호텔외식산업에서의 와인 전문인력에 대한 수요 급증과 일반인들의 와인에 대한 학습 욕구가 증대되면서 최근 우리나라는 대학과 사설학원을 중심으로 와인소믈리에 양성을 위한 교육프로그램이 개설되고 있는데, 와인교육기관의 양적 팽창과정에서 기관간의 경쟁으로 인해 외형적 성장에 치중한 나머지 교육의 내실화에는 소홀하다는 회의적인 시각을 보이며, 교육생들의 다양한 요구와 가치를 파악하고 교육서비스의 질을 높임으로써 교육기관의 경쟁력 향상이 필요하다(Ko 등 2007). Ban(2012)의 연구에 따르면 와인 전문가는 와인의 맛과 향, 와인의 숙성정도, 빈티지, 포도품종을, 와인 애호가는 빈티지, 포도품종을, 와인음용가는 와인의 레이블의 디자인을 중요한 평가속성으로 인지하였기에 와인교육기관이 와인소비자 유형별 와인 선택 속성의 평가 차이를 파악하여 와인전문가와 와인초보자 각각에게 차별화된 교육을 할 필요성이 있다고 주장하였다.

와인교육기관에 대한 만족도는 교육생들의 추천 의사와 재선택 의사, 즉 향후 행동의도에 긍정적인 영향을 미치는데, 교육기관의 교육서비스와 제반 여건이 학생들의 기대에 미치지 못할 경우 실망하게 되고 불만을 느끼게 되며, 반대로 기대이상의 서비스를 제공받을 경우 만족을 느끼게 되고, 이러한 만족도 수준을 교육생들의 교육기관에 대한 충성도를 높이게 된다(Ko 등 2007). Lee 등(2012)의 연구에서도 와인교육프로그램의 만족도는 충성도에 유의적인 정의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 만족도에는 품질과 가치가 선행요인으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 와인교육에 대한 선행연구는 교육 요구도(Ko 등 2005; Shin & Lee 2005; Sung 등 2008), 교육 여부에 따른 차이 분석(Seo & Ko 2008), 교육 만족도에 영향을 주는 요인 분석(Ko 등 2007; Sung 등 2008; Kim 2010; Ban 2012; Lee 등 2012)이 몇 편 보고되었을 뿐 와인교육프로그램의 품질과 충성도간의 관계에 대한 학문적 접근은 미진한 상황이다. 이에 본 연구에서는 와인교육기관 수강생을 대상으로 교육프로그램의 충성도에 따른 군집화를 실시하고, 군집별 와인교육프로그램 품질의 중요도, 수행도 분석을 통해 중점관리점을 도출해 보고자 하였다.

II. 연구 내용 및 방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구는 서울 강남 소재 A와인교육기관에서 와인교육 프로그램을 수강 중이거나 수료한 교육생 205명을 대상으로 2012년 4월 9일부터 19일까지 설문조사를 실시하였고, 이 중 불성실한 응답을 보인 설문지를 제외하여 총 192부(응답률 93.7%)의 설문자료를 통계분석에 사용하였다.

2. 조사내용 및 방법

선행연구(Astin 1993; Harvey 2000; Kwon 등 2002; Ko 등 2007; Sung 등 2008)를 근거로 하여 연구목적에 맞도록 조사문항을 개발하였으며, 와인교육프로그램의 서비스 품질 속성은 수강생 배려도, 교재 및 교육 과정, 강사와 직원의 자질 및 신뢰도, 교육품질, 공감성으로 구성되었다.

설문지는 와인교육프로그램의 충성도, 품질에 대한 중요도와 수행도, 일반사항으로 구성하였다.

본 연구에서는 충성도를 기반으로 군집분류를 실시하기 위하여 선행 연구에 근거하여 충성도를 태도적인 측면과 행동적인 측면으로 구분하였다(Uncles & Laurent 1997; Gremler & Brown 1998). 태도적 충성도는 재수강의도와 추천의도를 Likert형 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그러하다)로 측정하고, 행동적 충성도는 구매 연속성(sequence of purchase measures) 척도(Miller & Ginter, 1979)를 본 연구의 특성에 적합하도록 와인교육기관의 프로그램의 연속수강 척도로 명명하여 측정하였다. 연속수강 척도의 점수 산정은 조사 대상이 된 A와인교육기관의 관리자와의 면담을 통해 11개 교육프로그램의 특성을 파악하여 가중치를 설정하였다. 와인교육 프로그램 중 세계 약 55개국 600여 도시에서 공통적으로 이용되어 세계적인 공신력을 가지고 있는 WSET(Wine & Spirit Education Trust)의 교재와 커리큘럼으로 이루어져 있어 교육과정의 전문성 및 종합성 측면에서 중요성을 띠는 WSET 초·중급과정, WSET 고급과정, WSET 초·중·고급 종합반의 3가지 프로그램에 각각 2점씩, 나머지 8개 프로그램에 1점씩 점수를 부여하여 산출하였다.

수강한 과목 종류에 따라 가중치를 적용하였는데, A 와인교육기관의 예를 들어 WSET 초·중급과정, WSET 고급과정을 모두 수강한 경우 연속 수강 척도는 $2 \times 2 = 4$ 가 된다.

와인교육프로그램 품질은 총 37개 문항에 대해 중요도와 수행도를 Likert형 5점 척도(1=매우 낮음, 5=매우 높음)로 측정하였다. 품질 측정항목의 신뢰도 분석 결과 ‘접근성 및 주차와 같은 편의시설’ 항목이 중요도 및 수행도 모두에서 사제시 Crohbach's alpha값을 높여주기에 이 문항을 이후 통계 분석에서 제거하고 진행했으며 최종 Crohbach's alpha값은 중요도 0.924, 수행도 0.956이었다.

일반사항은 성별, 연령, 거주지역, 학력, 가구당 월수입, 와인관련 직업 분류, 와인업계 근무경력, 와인소비자 유형을 조사하였다.

3. 자료 분석방법

1) 중요도-수행도 분석

중요도-수행도 분석(Importance-Performance Analysis: IPA)은 분석하고자 하는 내용에 대해 중요도와 수행도 측면으로 접근하여 분석하고 2차원 격자 그래프로 결과를 제시함으로써 고객의 요구도를 쉽게 파악할 수 있는 마케팅 분석 기법으로(Martilla & James 1977; Chon 등 1991; Green 1993), 본 연구에서는 IPA 방법을 적용하여 조사한 와인교육 프로그램 품질 속성의 중요도를 Y축으로, 수행도를 X축으로 하여 4개 사분면으로 구분하는 격자도 분석을 실시하였다.

2) 통계분석

통계분석은 SPSS ver. 18.0을 이용하였다. 와인교육프로그램 품질 속성의 중요도 및 수행도에 대한 신뢰도 검증은 Cronbach's alpha 값을 산출하였고, 충성도 3개 항목을 이용하여 계층적 군집분석(hierarchical clustering)을 실시하여 유효군집수를 결정 한 후, 산출된 군집수를 이용하여 K-means 군집분석을 실시하여 결과의 안정성과 타당성을 확인하였다. 군집간 충성도 수준 비교는 ANOVA를, 군집간 인구통계적 특성 비교는 χ^2 분석을, 군집별 와인교육프로그램 품질의 중요도 및 수행도 비교는 대응표본 t검증을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 충성도에 따른 군집 분석

1) 군집별 충성도 특성 비교

충성도의 태도적인 측면으로 재등록의도와 추천의도를, 행동적인 측면으로 연속등록지수를 이용하여 군집분석을 실시한 결과, 4개 군집으로 분류되었다<Table 1>. 군집별 특성을 살펴보면, 군집 1은 지속적으로 반복 수강(4.51)을 하여 기관에 수익을 안정적으로 창출시켜줄 뿐만 아니라 재등록의도

(4.17)와 추천의도(4.60) 또한 높은 수강생 집단으로 교육기관이 가장 선호하는 고객군이라 할 수 있기에 '진실된 충성도(Genuine loyalty)' 집단으로 명명하였다. 군집 2는 105명으로 가장 많았는데 태도적 충성도가 높은데도 불구하고 (4.20, 4.44) 프로그램 연속 등록율은 낮은(2.01) 특성을 지니는 '잠재된 충성도(Latent loyalty)'를 가진 사람들이다. 수강 등록할 경제적 여력이 안 되거나 물리적 접근성이 좋지 않아 불편한 경우 등이 해당될 수 있다. 단기적인 수익에는 직접적인 영향을 미치지 못하더라도 태도적 충성도가 높기 때문에 교육기관에서 중점적으로 관리할 필요성이 있는 대상 집단이다. 군집 3은 재등록의도도 낮고(2.86) 연속등록지수도 낮지만(2.19) 추천의도가 높은(4.14) 집단으로 '가식적 충성도(Mendacious loyalty)' 집단으로 명명하였다. 이런 수강생은 프로그램 수강이 의례적이거나 혹은 수강에 따른 편익, 보상 때문에 등록하는 경우가 대부분이다. 가식적 충성도 고객은 와인교육 기관에 등록하여 일시적으로 수익 창출에 도움을 줄 수는 있지만, 연속 수강에 대한 의지가 낮은 제한점이 있다. 군집 4는 행동적 충성도(2.00), 태도적 충성도(2.31, 2.94)가 모두 낮기 때문에 수강을 중단하거나 경쟁 교육기관으로 이탈할 수 있는 고객으로 와인교육에 대한 관심이 저조하여 '낮은 충성도(Low loyalty)' 집단이라 명명하였다.

2) 군집별 수강생의 일반적 특성 비교

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면<Table 2>, 남녀 비율은 약 50%로 비슷하였고, 30대가 51.8%로 과반수를 차지하였다. 학력은 대졸이 71.8%로 다수였으며, 가구당 월수입은 500만원 이상 31.0%, 200~299만원 27.7%, 300~399만원 20.7% 순이었고, 4개 군집간 성별, 연령, 거주지역, 학력, 가구당 월수입과 같은 인구통계학적 특성은 통계적으로 유의적인 차이를 보이지 않았다.

하지만 와인관련 직업 분류에서는 4개 군집간 유의적 차이를 보였는데(p<0.05), 진실된 충성도 군집에는 호텔, 와인바 및 레스토랑과 같이 외식서비스 업장에 근무하는 경우가 75.9%로 다수를 차지하는 반면, 낮은 충성도 군집에는 와인도소매 및 기타 업종에 근무하는 경우가 90.9%로 대다수였

<Table 1> Comparison of loyalty characteristics by cluster

Items	Cluster 1. Genuine loyalty (N=35)	Cluster 2. Latent loyalty (N=105)	Cluster 3. Mendacious loyalty (N=36)	Cluster 4. Low loyalty (N=16)	F-value
Reenrollment intention ¹⁾	4.17	4.20	2.83	2.31	122.873***
Recommendation intention ¹⁾	4.60	4.44	4.14	2.94	45.273***
Index of consecutive enrollment in classes ²⁾	4.51	2.01	2.19	2.00	231.008***

***p<0.001

¹⁾Mean, Likert-type 5 point scale: 1=strongly disagree, 3=neutral, 5=strongly agree

²⁾Mean, Index=WSET beginner's & intermediate class×2+WSET advanced-level class×2+WSET comprehensive class (beginner's, intermediate, and advanced-level class)×2+Bordeaux wine master class×1+Bourgogne wine master class×1+Rhone wine master seminar×1+Certificate class for Spanish wine instructor×1+WSET Sommelier service training class×1+Wine tutor training class×1+S-class×1+Gourmet class×1

<Table 2> General characteristics by cluster

N(%)

Items	Cluster 1. Genuine loyalty (N=35)	Cluster 2. Latent loyalty (N=105)	Cluster 3. Mendacious loyalty (N=36)	Cluster 4. Low loyalty (N=16)	Total	χ^2 -value
Gender	Male	22(62.9)	48(45.7)	18(50.0)	97(50.5)	3.315
	Female	13(37.1)	57(54.3)	18(50.0)	95(49.5)	
Age (years)	20's	10(28.6)	33(31.7)	9(25.0)	56(29.3)	11.466
	30's	21(60.0)	49(47.1)	23(63.9)	99(51.8)	
	40's	3(8.6)	19(18.3)	2(5.6)	28(14.7)	
	50's	1(2.9)	3(2.9)	2(5.6)	8(4.2)	
Residential district	Seoul	27(77.1)	68(66.0)	20(57.1)	15(93.8)	10.096
	Metropolitan area	8(22.9)	35(34.0)	15(42.9)	1(6.3)	
Academic background	High school diploma	2(5.7)	6(5.8)	3(9.1)	3(18.8)	10.352
	University student	2(5.7)	3(2.9)	2(6.1)	1(6.3)	
	University graduate	23(65.7)	80(76.9)	22(66.7)	10(62.5)	
	Graduate student	4(11.4)	3(2.9)	1(3.0)	1(6.3)	
	Master or Ph.D	4(11.4)	12(11.5)	5(15.2)	1(6.3)	
The average monthly income per household (₩10,000)	100~199	4(11.4)	15(14.7)	2(6.5)	1(6.3)	19.741
	200~299	16(45.7)	25(24.5)	7(22.6)	3(18.8)	
	300~399	5(14.3)	16(15.7)	10(32.3)	7(43.8)	
	400~499	3(8.6)	9(8.8)	4(12.9)	0(0.0)	
	500≤	7(20.0)	37(36.3)	8(25.8)	5(31.3)	
The type of wine-related job	Hotel, wine bar, restaurant	22(75.9)	37(48.7)	13(43.3)	1(9.1)	15.708*
	Wholesale and retail firm, other	7(24.1)	39(51.3)	17(56.7)	10(90.9)	
Career in wine industry (years)	<3	2(7.1)	16(23.9)	7(28.0)	5(55.6)	13.553
	3≤ <5	3(10.7)	14(20.9)	4(16.0)	1(11.1)	
	5≤ <10	15(53.6)	20(29.9)	9(36.0)	2(22.2)	
	10≤	8(28.6)	17(25.4)	5(20.0)	1(11.1)	
The type of wine consumer	A wine connoisseur	29(82.9)	51(48.6)	15(41.7)	5(31.3)	18.148*
	A wine layman	6(17.1)	54(51.4)	21(58.3)	11(68.8)	

*p<0.05

으며, 잠재된 충성도 군집과 가식적 군집은 2가지 직업이 고루 분포되어 있었다. 와인업계 근무경력은 5년~10년 미만 35.7%, 10년 이상 24.0%, 3년 미만 23.3%, 3년~10년 미만 17.1% 순이었으며, 충성도 군집간 유의적 차이를 보이지 않았다. 와인소비자 유형을 와인전문가와 와인비전문가로 구분하여 조사한 결과, 진실된 충성도 군집에서는 와인전문가의 비율이 82.9%로 높았으나 낮은 충성도 군집에서는 와인비전문가의 비율이 68.8%로 높게 나타났다(p<0.05).

Kim(2010)의 연구에서 와인 교육훈련에 대한 만족도는 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 소득과 같은 인구통계학적 특성에 유의한 영향을 받지 않았으나 직업, 교육기관 유형, 와인소비자 유형에 따라 교육훈련 만족도는 유의적 차이를 보였다. Sung 등(2008)의 연구에서는 외식업체의 유형 중 호텔(80.5%)과 와인전문점(76.3%)의 와인교육 실시율이 높은 반면, 패밀리레스토랑(35.9%), 체인점(39.1%)은 낮은 것으로 보고하였다.

2. 군집별 와인교육 서비스 품질의 중요도·수행도 비교 분석

1) 진실된 충성도 군집

진실된 충성도 군집을 대상으로 와인교육 서비스 품질 속성의 중요도와 수행도를 조사하고 둘간의 차이를 비교한 결과는 <Table 3>과 같다. 36개 서비스 품질 속성의 중요도 전체 평균은 4.32로 높게 평가하고 있었으며, ‘강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력’(4.80), ‘교육 내용의 신뢰성’(4.74), ‘강사의 교육프로그램의 특성을 고려한 적절한 수업 방식’(4.71), ‘와인지식과 테이스팅 능력 향상에 도움되는 교육프로그램’(4.71)에 대한 중요도가 높게 평가된 반면, ‘와인 교육 강사의 단정한 옷차림과 용모’(3.60), ‘취업정보 제공 및 구직 알선’(3.63)은 보통 이상의 중요도였으나 다른 속성들에 비해 상대적으로 낮은 중요도를 보였다.

수행도 평가 결과에서는 평균이 4.22로 분석되어 진실된 충성도 군집에 속한 수강생들이 교육프로그램의 서비스 품질을 높게 평가하는 것으로 보인다. 특히 ‘강사의 교육에 적

<Table 3> Comparison of importance and performance in the cluster with genuine loyalty

Mean±SD

Variables	Importance ¹⁾	Performance ¹⁾	Difference ²⁾	t-value
1. Ambience appropriate to the training	4.43±0.61	4.37±0.55	0.06±0.73	0.466
2. Natty attire and appearance of wine education instructor	3.60±0.78	4.37±0.60	-0.77±0.88	-5.202***
3. Training facility and equipment appropriate to the training	4.63±0.60	4.37±0.69	0.26±0.74	2.052
4. Active solution of student's problem on a training course	4.31±0.68	4.11±0.76	0.20±0.99	1.19
5. Accuracy of the training time	4.34±0.64	4.17±0.66	0.17±0.82	1.234
6. Implementation of a wine training program according to original syllabus	4.57±0.50	4.29±0.83	0.29±0.79	2.144*
7. Maintenance of various records relating to the student	3.83±0.75	4.03±0.79	-0.20±0.96	-1.227
8. Sufficient explanation of details for wine education-related services	4.14±0.73	4.23±0.55	-0.09±0.61	-0.828
9. Dedicated service for students	4.03±0.66	4.00±0.69	0.03±0.75	0.226
10. Rapid response and handling for student demands	4.11±0.63	4.09±0.74	0.03±0.86	0.197
11. Providing job information to students and helping them find employment	3.63±0.77	3.46±0.66	0.17±0.79	1.291
12. Courtesy and kindness of the instructors and staff	4.14±0.65	4.40±0.50	-0.26±0.66	-2.315*
13. Staff's task-related knowledge for student service	4.34±0.54	4.40±0.50	-0.06±0.48	-0.702
14. Instructors with sufficient expertise and ability required for the training	4.80±0.41	4.63±0.49	0.17±0.51	1.974
15. The appropriate instructor's teaching style considering the characteristics of training program	4.71±0.46	4.57±0.56	0.14±0.60	1.406
16. The instructor's and staff's care for the individual student	4.23±0.65	4.17±0.66	0.06±0.68	0.495
17. Realization and understanding of students' needs and main concerns	4.00±0.80	3.89±0.68	0.11±0.96	0.702
18. Class time considering the convenience of students	3.80±0.72	3.86±0.69	-0.06±0.80	-0.421
19. Networking between the alumni	3.89±0.76	3.77±0.97	0.11±1.21	0.56
20. Systematized curriculum and textbooks	4.63±0.55	4.46±0.74	0.17±0.71	1.435
21. Textbook including information appropriate to training contents	4.57±0.50	4.17±0.71	0.40±0.77	3.055**
22. Well-organized textbook depending on the training contents	4.63±0.49	4.14±0.65	0.49±0.66	4.364***
23. Organization of educational contents to understand easily	4.46±0.61	4.14±0.73	0.31±0.90	2.066*
24. Provision of various training programs tailored to the student's interest and standard	4.20±0.68	3.94±0.54	0.26±0.74	2.052*
25. Training programs to help in improving wine knowledge and tasting skill	4.71±0.52	4.54±0.61	0.17±0.66	1.528
26. Provision of wine on tasting appropriate to training program	4.54±0.56	4.34±0.68	0.20±0.72	1.645
27. Use of appropriate educational materials(textbooks, Powerpoint)	4.60±0.50	4.40±0.65	0.20±0.58	2.026
28. Systemic and faithful progress of lessons	4.63±0.49	4.46±0.66	0.17±0.62	1.642
29. Effective motivation for learning	4.34±0.59	4.20±0.63	0.14±0.73	1.152
30. A friendly and detailed explanation of instructor's on the questions of students in class	4.51±0.51	4.43±0.56	0.09±0.70	0.723
31. Easy-to-understand lectures	4.43±0.56	4.23±0.65	0.20±0.72	1.645
32. The reliability of educational content	4.74±0.51	4.51±0.61	0.23±0.77	1.756
33. Website which can be found easily on the Internet.	4.09±0.78	4.11±0.93	-0.03±0.92	-0.183
34. Provision of the latest training program-related information on the homepage	4.14±0.60	4.03±0.79	0.11±0.80	0.849
35. Provision of sufficient training program-related information on the homepage	4.23±0.60	3.91±0.78	0.31±0.93	1.995
36. Easiness of searching the training program-related information on the homepage	4.14±0.65	3.94±0.80	0.20±0.93	1.268
Average	4.32±0.32	4.22±0.38	0.10±0.35	1.630

*p<0.05 ***p<0.001

¹⁾Likert-type 5 point scale: 1=very low, 3=neutral, 5=very high

²⁾Difference=Importance-Performance

합한 전문지식과 능력'(4.63), '강사의 교육프로그램의 특성을 고려한 적절한 수업방식'(4.57), '와인지식과 테이스팅 능력 향상에 도움되는 교육프로그램'(4.54), '교육 내용의 신뢰성'(4.51)에 대한 수행도가 높게 평가되었으나, '취업정보 제공 및 구직 알선'(3.46)은 가장 낮은 수행 수준을 보였다.

서비스 품질 속성의 중요도에 대한 수행도의 차이를 산출한 결과, 전체 평균값에서는 중요도(4.32)와 수행도(4.22)간에 통계적으로 유의적 차이를 보이지 않아 진실된 충성도 군

집이 기대하는 와인교육 서비스 품질 수준에 부합하는 교육 서비스가 제공되고 있는 것으로 파악되었다. '와인교육 강사의 단정한 옷차림과 용모'(-0.77, p<0.001), '강사와 직원의 예의와 친절성'(-0.26, p<0.05)은 중요도에 비해 수행수준이 유의적으로 높게 나타났다. 반면, '원래의 강의계획 및 내용에 맞는 와인교육프로그램 실시'(0.29, p<0.05), '교육 내용에 적합한 정보를 포함한 교재'(0.40, p<0.01), '교육 내용에 따라 적절하게 구성된 교재'(0.49, p<0.05), '이해하기 쉽도록

<Table 4> Comparison of importance and performance in the cluster with latent loyalty

Mean±SD

Variables	Importance ¹⁾	Performance ¹⁾	Difference ²⁾	t-value
1. Ambience appropriate to the training	4.54±0.54	4.43±0.65	0.11±0.76	1.534
2. Natty attire and appearance of wine education instructor	3.64±0.85	4.44±0.60	-0.80±0.89	-9.187***
3. Training facility and equipment appropriate to the training	4.69±0.59	4.43±0.63	0.26±0.78	3.357**
4. Active solution of student's problem on a training course	4.33±0.76	4.02±0.78	0.31±0.88	3.658***
5. Accuracy of the training time	4.51±0.61	4.31±0.73	0.20±0.75	2.726**
6. Implementation of a wine training program according to original syllabus	4.61±0.53	4.50±0.54	0.10±0.62	1.734
7. Maintenance of various records relating to the student	3.81±0.80	3.90±0.78	-0.10±0.78	-1.253
8. Sufficient explanation of details for wine education-related services	4.10±0.71	4.09±0.70	0.01±0.69	0.142
9. Dedicated service for students	3.94±0.75	3.94±0.71	0.00±0.75	0.000
10. Rapid response and handling for student demands	4.11±0.68	3.94±0.72	0.17±0.71	2.463*
11. Providing job information to students and helping them find employment	3.58±0.85	3.26±0.75	0.32±0.98	3.401**
12. Courtesy and kindness of the instructors and staff	4.18±0.70	4.33±0.69	-0.15±0.72	-2.176*
13. Staff's task-related knowledge for student service	4.23±0.72	4.16±0.75	0.07±0.85	0.807
14. Instructors with sufficient expertise and ability required for the training	4.76±0.47	4.56±0.55	0.20±0.66	3.122**
15. The appropriate instructor's teaching style considering the characteristics of training program	4.65±0.54	4.41±0.60	0.24±0.53	4.616***
16. The instructor's and staff's care for the individual student	4.07±0.82	4.07±0.72	0.00±0.88	0.000
17. Realization and understanding of students' needs and main concerns	3.98±0.81	3.93±0.72	0.05±0.93	0.522
18. Class time considering the convenience of students	3.86±0.73	3.90±0.76	-0.04±0.82	-0.476
19. Networking between the alumni	3.86±0.75	3.53±0.80	0.32±1.11	2.979**
20. Systematized curriculum and textbooks	4.59±0.62	4.51±0.57	0.08±0.70	1.111
21. Textbook including information appropriate to training contents	4.62±0.56	4.45±0.60	0.17±0.71	2.463*
22. Well-organized textbook depending on the training contents	4.61±0.56	4.42±0.60	0.19±0.72	2.704**
23. Organization of educational contents to understand easily	4.57±0.57	4.23±0.64	0.34±0.79	4.422***
24. Provision of various training programs tailored to the student's interest and standard	4.27±0.68	4.06±0.66	0.21±0.76	2.841**
25. Training programs to help in improving wine knowledge and tasting skill	4.68±0.56	4.45±0.60	0.23±0.64	3.663***
26. Provision of wine on tasting appropriate to training program	4.65±0.50	4.44±0.68	0.21±0.58	3.680***
27. Use of appropriate educational materials(textbooks, Powerpoint)	4.57±0.57	4.43±0.63	0.14±0.71	2.053*
28. Systemic and faithful progress of lessons	4.69±0.51	4.48±0.56	0.21±0.51	4.184***
29. Effective motivation for learning	4.35±0.69	4.09±0.70	0.27±0.65	4.176***
30. A friendly and detailed explanation of instructor's on the questions of students in class	4.46±0.61	4.43±0.66	0.03±0.61	0.479
31. Easy-to-understand lectures	4.60±0.55	4.33±0.66	0.27±0.71	3.845***
32. The reliability of educational content	4.77±0.44	4.57±0.57	0.20±0.53	3.894***
33. Website which can be found easily on the Internet.	3.97±0.83	4.10±0.78	-0.12±0.91	-1.400
34. Provision of the latest training program-related information on the homepage	4.03±0.74	3.98±0.76	0.05±0.82	0.592
35. Provision of sufficient training program-related information on the homepage	4.04±0.72	3.90±0.73	0.13±0.79	1.740
36. Easiness of searching the training program-related information on the homepage	3.99±0.77	3.92±0.76	0.07±0.87	0.786
Average	4.29±0.32	4.18±0.40	0.11±0.34	3.307**

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

¹⁾Likert-type 5 point scale: 1=very low, 3=neutral, 5=very high

²⁾Difference=Importance-Performance

교육 내용 구성'(0.31, p<0.05), '수강생의 관심과 수준에 맞춘 다양한 교육프로그램 제공'(0.26, p<0.05)에 대해서는 중요도에 비해 수행 수준이 유의적으로 낮게 나타났다.

2) 잠재된 충성도 군집

잠재된 충성도 집단에서 와인교육 서비스 품질 속성에 대한 중요도 및 수행도를 비교 분석 결과는 <Table 4>와 같다. 36개 서비스 품질 속성의 중요도 전체 평균은 4.29로 와

인교육 서비스 품질에 대한 중요도를 높게 평가하고 있었으며, '교육 내용의 신뢰성'(4.77), '강사의 교육에 적합한 전문 지식과 능력'(4.76), '체계적이고 충실한 수업 진행'(4.69), '교육에 적합한 시설 및 교육 기자재'(4.69), '와인 지식과 테이스팅 능력 향상에 도움되는 교육프로그램'(4.68)에 대한 중요도가 높게 평가된 반면, '취업정보 제공 및 구직 알선'(3.58), '와인교육 강사의 단정한 옷차림과 용모'(3.64)은 보통 이상의 중요도였으나 다른 속성들에 비해 상대적으로 낮

은 중요도를 보였다.

수행도 평가 결과에서는 평균이 4.18로 산출되어 잠재된 충성도 군집에 속한 수강생들이 교육프로그램의 서비스 품질을 비교적 높게 평가하는 것으로 보인다. 특히 ‘교육 내용의 신뢰성’(4.57), ‘강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력’(4.56), ‘체계화된 커리큘럼과 교재 제공’(4.51), ‘원래의 강의 계획 및 내용에 맞는 와인교육프로그램 실시’(4.50)에 대한 수행도가 높게 평가되었으나, ‘취업정보 제공 및 구직 알선’(3.26), ‘와인교육기관 동문간 네트워크 형성’(3.53)은 상대적으로 낮은 수행 수준을 보였다.

서비스 품질 속성의 중요도에 대한 수행도의 차이를 비교한 결과, 전체 평균에서 중요도(4.29)에 비해 수행도(4.18)가 유의적으로 낮게 나타났다($p < 0.01$). 특히 ‘교육에 적합한 시설 및 교육 기자재’(0.26, $p < 0.01$), ‘수강생에게 교육이수에 관한 문제 발생 시 적극적인 해결’(0.31, $p < 0.001$), ‘약속한 시간에 정확히 교육서비스 제공’(0.20, $p < 0.01$), ‘수강생 요구에 대한 신속한 반응과 처리’(0.17, $p < 0.05$), ‘취업정보 제공 및 구직 알선’(0.32, $p < 0.01$), ‘강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력’(0.20, $p < 0.01$), ‘강사의 교육프로그램의 특성을 고려한 적절한 수업방식’(0.24, $p < 0.001$), ‘와인교육기관 동문간 네트워크 형성’(0.32, $p < 0.01$), ‘교육내용에 적합한 정보를 포함한 교재’(0.17, $p < 0.05$), ‘교육내용에 따라 적절하게 구성된 교재’(0.19, $p < 0.01$), ‘이해하기 쉽도록 교육 내용 구성’(0.34, $p < 0.001$), ‘수강생의 관심과 수준에 맞춘 다양한 교육 프로그램 제공’(0.21, $p < 0.01$), ‘와인지식과 테이스팅 능력 향상에 도움되는 교육프로그램’(0.23, $p < 0.001$), ‘교육프로그램에 적절한 시음주 제공’(0.21, $p < 0.001$), ‘교육프로그램에 적절한 교육자료(교재, 파워포인트 자료) 사용’(0.14, $p < 0.05$), ‘체계적이고 충실한 수업 진행’(0.21, $p < 0.001$), ‘효과적인 수업 동기 유발’(0.27, $p < 0.001$), ‘이해하기 쉬운 강의’(0.27, $p < 0.001$), ‘교육 내용의 신뢰성’(0.20, $p < 0.001$), ‘홈페이지에서 교육프로그램 관련 정보 탐색 용이’(0.11, $p < 0.01$)에 대해서 수강생들이 생각하는 중요도에 비해 수행 수준이 유의적으로 낮게 나타났다. 하지만, ‘와인교육 강사의 단정한 옷차림과 용모’(-0.80, $p < 0.001$), ‘강사와 직원의 예의와 친절성’(-0.15, $p < 0.05$)에서는 중요도에 비해 수행도가 유의적으로 높게 나타났다.

3) 가식적 충성도 군집

가식적 충성도 집단에서 와인교육 서비스 품질의 중요도와 수행도를 비교한 결과는 <Table 5>와 같다. 와인교육 서비스 품질의 중요도 전체 평균은 4.12로 비교적 높은 편이었으며, ‘강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력’(4.72), ‘교육 프로그램에 적절한 시음주 제공’(4.58), ‘교육에 적합한 시설 및 교육 기자재’(4.56), ‘와인지식과 테이스팅 능력 향상에 도움되는 교육프로그램’(4.53), ‘체계적이고 충실한 수업 진행’(4.53), ‘교육내용에 따라 적절하게 구성된 교재’(4.50), ‘이해

하기 쉬운 강의’(4.50)에서 중요도가 높게 나타난 반면, ‘취업정보 제공 및 구직 알선’(3.47), ‘와인교육 강사의 단정한 옷차림과 용모’(3.50)은 보통 이상의 중요도였으나 다른 속성들에 비해 상대적으로 낮은 중요도를 보였다.

가식적 충성도 집단이 인지하는 와인교육 서비스 품질의 수행도 전체 평균은 3.84로 진실된 충성도 집단(4.22)이나 잠재된 충성도 집단(4.18)에 비해 다소 낮은 점수를 보였다. ‘강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력’(4.42)에 대한 수행도가 가장 높게 평가되었고, ‘와인교육 강사의 단정한 옷차림과 용모’(4.28), ‘원래의 강의계획 및 내용에 맞는 와인교육프로그램 실시’(4.25), ‘교육프로그램에 적절한 시음주 제공’(4.22)에서 비교적 높은 수행 수준으로 인지하였으나, ‘취업정보 제공 및 구직 알선’(2.94), ‘와인교육기관 동문간 네트워크 형성’(2.97)은 보통 이하의 낮은 수행 수준을 보였다.

서비스 품질 중요도(4.12)와 수행도(3.84) 간의 유의적 차이를 보였으며($p < 0.001$), 차이의 평균은 진실된 충성도 집단(0.10), 잠재된 충성도 집단(0.11)에 비해 가식적 충성도 집단이 0.28로 큰 편이다. 즉, 가식적 충성도 집단은 다른 집단에 비해 서비스 품질의 사전 기대치인 중요도에 비해 사후 만족도인 수행도를 낮게 평가함으로써 만족도가 낮아지고 재등록 의도가 낮아지는 것으로 연계될 수 있음을 시사한다. 36개 측정항목 측면으로 세분화해서 살펴보면, ‘와인교육 강사의 단정한 옷차림과 용모’만 중요도에 비해 수행도가 유의적으로 높을 뿐(-0.78, $p < 0.001$), ‘이해하기 쉽도록 교육 내용 구성’(0.64, $p < 0.001$), ‘교육내용에 따라 적절하게 구성된 교재’(0.61, $p < 0.001$), ‘이해하기 쉬운 강의’(0.61, $p < 0.001$)를 비롯하여 22개 항목에서 중요도에 비해 수행도가 유의적으로 높게 나타났다.

4) 낮은 충성도 군집

낮은 충성도 군집에서 와인교육 서비스 품질의 중요도와 수행도를 비교한 결과는 <Table 6>과 같다. 와인교육 서비스 품질의 중요도 전체 평균은 4.12로 가식적 충성도 군집과 동일한 수준이었으며, ‘교육내용에 적합한 정보를 포함한 교재’(4.50), ‘원래의 강의계획 및 내용에 맞는 와인교육프로그램 실시’(4.44), ‘와인지식과 테이스팅 능력 향상에 도움되는 교육프로그램’(4.44), ‘교육프로그램에 적절한 시음주 제공’(4.44), ‘이해하기 쉬운 강의’(4.44)에서 중요도가 높게 나타난 반면, ‘취업정보 제공 및 구직 알선’(3.12), ‘와인교육 강사의 단정한 옷차림과 용모’(3.56)는 다른 군집에서와 마찬가지로 상대적으로 낮은 중요도를 보였다.

가식적 충성도 집단이 인지하는 와인교육 서비스 품질의 수행도 전체 평균은 3.57로 다른 세 군집에 비해 가장 낮은 점수를 보였다. 특히 ‘취업정보 제공 및 구직 알선’(2.69), ‘와인교육기관 동문간 네트워크 형성’(2.69)에서 낮은 수행도를 보였으며, ‘강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력’(4.13), ‘교육 내용의 신뢰성’(4.13), ‘원래의 강의계획 및 내용에 맞는

<Table 5> Comparison of importance and performance in the cluster with mendacious loyalty

Mean±SD

Variables	Importance ¹⁾	Performance ¹⁾	Difference ²⁾	t-value
1. Ambience appropriate to the training	4.44±0.74	4.06±0.63	0.39±0.69	3.393**
2. Natty attire and appearance of wine education instructor	3.50±1.03	4.28±0.78	-0.78±1.17	-3.976***
3. Training facility and equipment appropriate to the training	4.56±0.61	4.17±0.70	0.39±0.64	3.618**
4. Active solution of student's problem on a training course	4.03±0.74	3.86±0.93	0.17±1.23	0.813
5. Accuracy of the training time	4.28±0.66	4.06±0.63	0.22±0.72	1.848
6. Implementation of a wine training program according to original syllabus	4.44±0.65	4.25±0.60	0.19±0.62	1.869
7. Maintenance of various records relating to the student	3.67±0.99	3.56±0.65	0.11±0.98	0.681
8. Sufficient explanation of details for wine education-related services	3.97±0.97	3.83±0.78	0.14±0.87	0.961
9. Dedicated service for students	3.86±0.96	3.50±0.85	0.36±0.96	2.255**
10. Rapid response and handling for student demands	4.11±0.58	3.78±0.72	0.33±0.72	2.789**
11. Providing job information to students and helping them find employment	3.47±1.00	2.94±0.63	0.53±1.18	2.677*
12. Courtesy and kindness of the instructors and staff	4.19±0.58	4.19±0.71	0.00±0.83	0.000
13. Staff's task-related knowledge for student service	4.19±0.62	3.89±0.79	0.31±0.62	2.937**
14. Instructors with sufficient expertise and ability required for the training	4.72±0.45	4.42±0.73	0.31±0.47	3.924***
15. The appropriate instructor's teaching style considering the characteristics of training program	4.42±0.65	4.14±0.64	0.28±0.51	3.247**
16. The instructor's and staff's care for the individual student	3.97±0.70	3.67±0.79	0.31±0.75	2.447*
17. Realization and understanding of students' needs and main concerns	3.81±0.75	3.56±0.74	0.25±0.87	1.716
18. Class time considering the convenience of students	3.75±0.94	3.25±0.97	0.50±1.30	2.311*
19. Networking between the alumni	3.56±0.70	2.97±0.70	0.58±0.97	3.618**
20. Systematized curriculum and textbooks	4.39±0.60	4.08±0.69	0.31±0.71	2.582**
21. Textbook including information appropriate to training contents	4.36±0.64	3.89±0.71	0.47±0.65	4.332***
22. Well-organized textbook depending on the training contents	4.50±0.61	3.89±0.75	0.61±0.60	6.122***
23. Organization of educational contents to understand easily	4.47±0.61	3.83±0.70	0.64±0.72	5.301***
24. Provision of various training programs tailored to the student's interest and standard	4.31±0.75	3.72±0.82	0.58±0.94	3.734**
25. Training programs to help in improving wine knowledge and tasting skill	4.53±0.70	4.17±0.70	0.36±0.54	3.993***
26. Provision of wine on tasting appropriate to training program	4.58±0.60	4.22±0.87	0.36±0.64	3.389**
27. Use of appropriate educational materials(textbooks, Powerpoint)	4.39±0.69	4.06±0.72	0.33±0.48	4.183***
28. Systemic and faithful progress of lessons	4.53±0.51	4.17±0.66	0.36±0.64	3.389**
29. Effective motivation for learning	4.06±0.67	3.69±0.79	0.36±0.80	2.714**
30. A friendly and detailed explanation of instructor's on the questions of students in class	4.36±0.54	4.17±0.74	0.19±0.67	1.745
31. Easy-to-understand lectures	4.50±0.51	3.89±0.75	0.61±0.77	4.785***
32. The reliability of educational content	4.47±0.56	4.17±0.70	0.31±0.52	3.494**
33. Website which can be found easily on the Internet.	3.64±0.96	3.86±0.87	-0.22±0.90	-1.485
34. Provision of the latest training program-related information on the homepage	3.58±0.94	3.47±0.85	0.11±1.04	0.644
35. Provision of sufficient training program-related information on the homepage	3.56±0.94	3.44±0.84	0.11±0.95	0.702
36. Easiness of searching the training program-related information on the homepage	3.67±0.93	3.53±0.97	0.14±1.02	0.818
Average	4.12±0.38	3.84±0.44	0.28±0.40	4.306***

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

¹⁾Likert-type 5 point scale: 1=very low, 3=neutral, 5=very high

²⁾Difference=Importance-Performance

와인교육프로그램 실시'(4.06), '약속한 시간에 정확히 교육 서비스 제공'(4.00), '강사와 직원의 예의와 친절성'(4.00)을 제외한 대부분의 항목에서 3점 대의 보통~높음 미만 수준의 수행도로 분석되었다.

낮은 충성도 집단의 서비스 품질 중요도와 수행도 간의 전체 평균값 차이는 0.54로 진실된 충성도 집단(0.10), 잠재된 충성도 집단(0.11), 가식적 충성도 집단(0.28)에 비해 큰 차이를 보이고 있다. 즉, 낮은 충성도 집단은 서비스 품질의 중

요도와 수행도 사이의 인식 차이가 큰 것으로 분석되었다 (p<0.01). '수강생의 관심과 수준에 맞춘 다양한 교육프로그램 제공'(1.06, p<0.01), '와인교육기관 동문간 네트워크 형성'(0.94, p<0.05), '교육내용에 따라 적절하게 구성된 교재'(0.88, p<0.01), '이해하기 쉬운 강의'(0.88, p<0.01), '이해하기 쉽도록 교육 내용 구성'(0.81, p<0.01)을 비롯하여 총 24개 항목에서 수행도가 중요도보다 유의적으로 낮게 나타났다.

<Table 6> Comparison of importance and performance in the cluster with low loyalty

Mean±SD

Variables	Importance ¹⁾	Performance ¹⁾	Difference ²⁾	t-value
1. Ambience appropriate to the training	4.25±0.68	3.81±0.66	0.44±0.89	1.962
2. Natty attire and appearance of wine education instructor	3.56±0.89	3.81±0.75	-0.25±0.93	-1.074
3. Training facility and equipment appropriate to the training	4.50±0.63	3.94±0.68	0.56±0.73	3.093**
4. Active solution of student's problem on a training course	4.06±0.93	3.38±0.81	0.69±1.30	2.112
5. Accuracy of the training time	4.19±0.66	4.00±0.82	0.19±0.98	0.764
6. Implementation of a wine training program according to original syllabus	4.44±0.63	4.06±0.57	0.38±0.72	2.087
7. Maintenance of various records relating to the student	3.69±0.70	3.81±0.75	-0.13±0.50	-1.000
8. Sufficient explanation of details for wine education-related services	3.94±0.77	3.56±0.73	0.38±0.72	2.087
9. Dedicated service for students	3.94±0.68	3.50±0.82	0.44±0.63	2.782*
10. Rapid response and handling for student demands	4.19±0.75	3.63±0.72	0.56±1.03	2.183*
11. Providing job information to students and helping them find employment	3.12±0.81	2.69±0.48	0.44±0.81	2.150*
12. Courtesy and kindness of the instructors and staff	4.00±0.82	4.00±0.82	0.00±0.89	0.000
13. Staff's task-related knowledge for student service	4.25±0.86	3.75±0.78	0.50±0.82	2.449*
14. Instructors with sufficient expertise and ability required for the training	4.69±0.70	4.13±0.72	0.56±0.73	3.093**
15. The appropriate instructor's teaching style considering the characteristics of training program	4.38±0.81	3.75±0.68	0.63±0.89	2.825*
16. The instructor's and staff's care for the individual student	3.94±0.85	3.38±0.72	0.56±0.96	2.334*
17. Realization and understanding of students' needs and main concerns	3.94±0.85	3.25±0.58	0.69±0.79	3.467**
18. Class time considering the convenience of students	3.94±0.77	3.31±0.70	0.63±0.81	3.101**
19. Networking between the alumni	3.63±0.96	2.69±0.70	0.94±1.34	2.798*
20. Systematized curriculum and textbooks	4.31±0.70	3.75±0.93	0.56±0.73	3.093**
21. Textbook including information appropriate to training contents	4.50±0.73	3.81±0.83	0.69±0.79	3.467**
22. Well-organized textbook depending on the training contents	4.37±0.89	3.50±0.73	0.88±0.81	4.341**
23. Organization of educational contents to understand easily	4.25±0.93	3.44±0.73	0.81±1.05	3.105**
24. Provision of various training programs tailored to the student's interest and standard	4.38±0.72	3.31±0.70	1.06±1.06	4.000**
25. Training programs to help in improving wine knowledge and tasting skill	4.44±0.73	3.81±0.66	0.63±0.72	3.478**
26. Provision of wine on tasting appropriate to training program	4.44±0.81	3.75±0.78	0.69±0.95	2.905*
27. Use of appropriate educational materials (textbooks, Powerpoint)	4.31±0.87	3.75±0.86	0.56±1.09	2.058
28. Systemic and faithful progress of lessons	4.31±0.70	3.63±0.50	0.69±0.79	3.467**
29. Effective motivation for learning	4.13±0.72	3.38±0.72	0.75±1.00	3.000**
30. A friendly and detailed explanation of instructor's on the questions of students in class	4.31±0.70	3.88±0.62	0.44±0.73	2.406*
31. Easy-to-understand lectures	4.44±0.63	3.56±0.63	0.88±0.89	3.955**
32. The reliability of educational content	4.38±0.72	4.13±0.72	0.25±0.86	1.168
33. Website which can be found easily on the Internet.	3.75±0.68	3.31±0.60	0.44±0.89	1.962
34. Provision of the latest training program-related information on the homepage	3.75±0.93	3.13±0.62	0.63±0.96	2.611*
35. Provision of sufficient training program-related information on the homepage	3.81±0.98	3.19±0.66	0.63±1.20	2.076
36. Easiness of searching the training program-related information on the homepage	3.81±0.91	3.25±0.58	0.56±0.96	2.334*
Average	4.12±0.52	3.57±0.44	0.54±0.55	3.936**

*p<0.05 **p<0.01

¹⁾Likert-type 5 point scale: 1=very low, 3=neutral, 5=very high

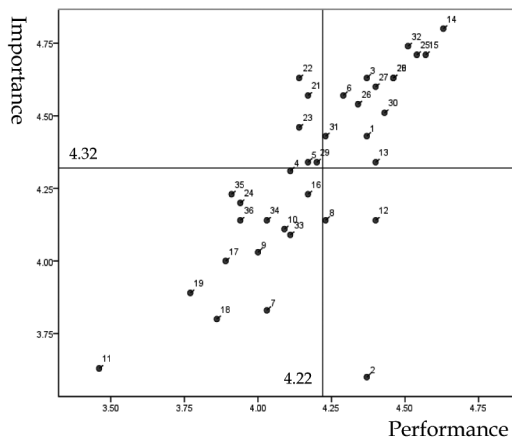
²⁾Difference=Importance-Performance

3. 군집별 IPA를 이용한 중점관리점 도출

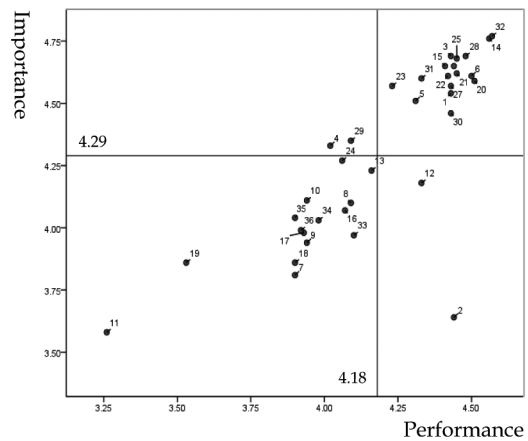
1) 진실된 충성도 군집

<Figure 1>에 진실된 충성도 군집에서의 와인교육 서비스 품질 속성에 대한 중요도와 수행도 격차분석 결과를 제시하였다. I 사분면 집중(Focus here)은 서비스 품질 중요도는 높으나 서비스 품질 수행도는 낮아서 관심을 갖고 집중 관리해야 하는 특성들이 배치되었는데, '교육 내용에 적합한 정보를 포함한 교재', '교육 내용에 따라 적절하게 구성된 교

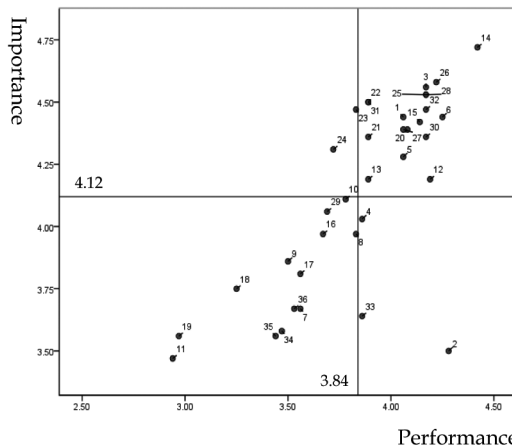
재', '이해하기 쉽도록 교육 내용 구성', '약속한 시간에 정확히 교육서비스 제공', '수강생에게 교육이수에 관한 문제 발생 시 적극적인 해결' 항목이다. II 사분면 유지(Doing great, keep it up)는 '강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력', '체계화된 커리큘럼과 교재 제공', '강사의 교육프로그램의 특성을 고려한 적절한 수업방식', '교육프로그램에 적절한 교육자료(교재, 파워포인트 자료) 사용' 등 주로 교육 프로그램 자체 품질과 교재, 강사 역량에 관한 항목들이 포함되어 있



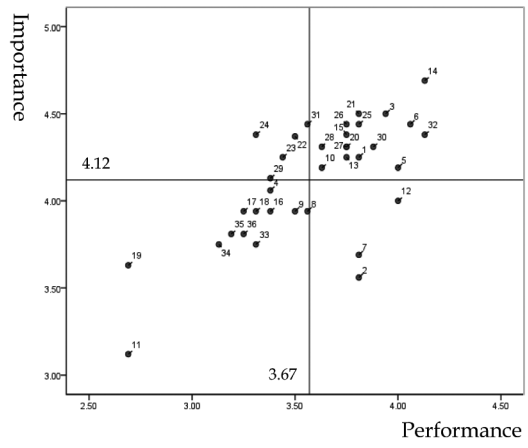
<The cluster with genuine loyalty>



<The cluster with latent loyalty>



<The cluster with mendacious loyalty>



<The cluster with low loyalty>

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambience appropriate to the training 2. Natty attire and appearance of wine education instructor 3. Training facility and equipment appropriate to the training 4. Active solution of student's problem on a training course 5. Accuracy of the training time 6. Implementation of a wine training program according to original syllabus 7. Maintenance of various records relating to the student 8. Sufficient explanation of details for wine education-related services 9. Dedicated service for students 10. Rapid response and handling for student demands 11. Providing job information to students and helping them find employment 12. Courtesy and kindness of the instructors and staff 13. Staff's task-related knowledge for student service 14. Instructors with sufficient expertise and ability required for the training 15. The appropriate instructor's teaching style considering the characteristics of training program 16. The instructor's and staff's care for the individual student 17. Realization and understanding of students' needs and main concerns 18. Class time considering the convenience of students 19. Networking between the alumni | <ol style="list-style-type: none"> 20. Systematized curriculum and textbooks 21. Textbook including information appropriate to training contents 22. Well-organized textbook depending on the training contents 23. Organization of educational contents to understand easily 24. Provision of various training programs tailored to the student's interest and standard 25. Training programs to help in improving wine knowledge and tasting skill 26. Provision of wine on tasting appropriate to training program 27. Use of appropriate educational materials(textbooks, Powerpoint) 28. Systemic and faithful progress of lessons 29. Effective motivation for learning 30. A friendly and detailed explanation of instructor's on the questions of students in class 31. Easy-to-understand lectures 32. The reliability of educational content 33. Website which can be found easily on the Internet. 34. Provision of the latest training program-related information on the homepage 35. Provision of sufficient training program-related information on the homepage 36. Easiness of searching the training program-related information on the homepage |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<Figure 1> Importance and performance matrix for training service attributes in four clusters

는데 서비스 품질 중요도와 수행도 모두 높으므로 여기에 속한 특성들을 현행대로 잘 유지해 나아가야 하는 영역이다. III사분면 저순위(Low priority)는 서비스 품질의 중요도가 낮고 실제 수행도도 낮은 영역으로 홈페이지와 수강생관리에 관련된 항목이 여기에 포함되었다. 이들 속성은 장기적인 관점에서 수행도 개선을 위한 정책 수립 등의 관리가 필요하다. 서비스 품질 중요도는 낮으나 실제로 수행도는 높은 영역인 IV사분면 과잉(Overdone)에는 ‘와인교육 강사의 단정한 옷차림과 용모’, ‘강사와 직원의 예의와 친절성’ 항목 등이 속해 있었다.

2) 잠재된 충성도 군집

잠재된 충성도 집단에서의 서비스 품질에 대한 중요도와 수행도 격차도는 <Figure 1>과 같다. I사분면 집중(Focus here)은 서비스 품질 중요도는 높으나 서비스 품질 수행도는 낮아서 관심을 갖고 집중 관리해야 하는 영역으로 ‘효과적인 수업동기 유발’, ‘수강생에게 교육이수에 관한 문제 발생 시 적극적인 해결’이 집중관리 항목으로 포함됐다. II사분면 유지(Doing great, keep it up)는 ‘교육내용의 신뢰성’, ‘강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력’, ‘체계화된 커리큘럼과 교재 제공’, ‘교육프로그램에 적절한 교육자료 사용’, ‘교육프로그램에 적절한 시음주 제공’ 등 주로 교육 프로그램 자체 품질과 교재, 강사 역량에 관한 항목들이 포함되어 있는데 서비스 품질 중요도와 수행도 모두 높으므로 여기에 속한 특성들을 현행대로 잘 유지해 나아가야 하는 영역이다. III사분면 저순위(Low priority)는 서비스 품질 중요도도 낮고 실제 수행도도 낮은 영역으로 ‘수강생에 대한 헌신적인 서비스’, ‘수강생 요구에 대한 신속한 반응과 처리’와 같은 수강생관리, ‘인터넷상에서 와인교육기관 홈페이지 탐색 용이’, ‘홈페이지에 최신 교육프로그램 관련 정보 제공’과 같은 홈페이지 운영 항목이 포함되었는데, 장기적인 관점에서 수행도를 증진시킬 방안 모색이 필요하다. 서비스 품질 중요도는 낮으나 실제로 수행도는 높은 영역인 IV사분면 과잉(Overdone)은 ‘와인교육 강사의 단정한 옷차림과 용모’, ‘강사와 직원의 예의와 친절성’ 항목 등이 속해 있었다.

3) 가식적 충성도 군집

<Figure 1>에 가식적 충성도 집단의 서비스 품질 중요도와 수행도에 대한 격차도를 제시하였다. I사분면 집중(Focus here)은 서비스 품질 중요도는 높으나 서비스 품질 수행도가 낮아서 관심을 갖고 집중 관리해야 하는 영역으로 ‘이해하기 쉽도록 교육 내용 구성’, ‘수강생의 관심과 수준에 맞춘 다양한 교육프로그램 제공’ 항목이 포함되었다. II사분면 유지(Doing great, keep it up)에는 ‘강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력’, ‘체계적이고 충실한 수업 진행’, ‘와인지식과 테이스팅 능력 향상에 도움되는 교육프로그램’, ‘교육에 적합한 시설 및 교육 기자재’ 등 주로 교육 프로그램 자체 품

질과 교재, 강사 역량에 관한 항목들이 포함되어 있는데 서비스 품질 중요도와 수행도 모두 높으므로 여기에 속한 특성들을 현행대로 잘 유지해 나아가야 한다. III사분면 저순위(Low priority)는 서비스 품질 중요도와 수행도 모두 낮은 영역으로 ‘취업정보 제공 및 구직 알선’, ‘와인교육기관 동문간 네트워크 형성’ 등의 경력개발 관련 항목, ‘수강생의 이용편의를 고려한 강의시간 배정’, ‘수강생의 필요와 주된 관심 사항 파악과 이해’, ‘수강생에 대한 헌신적인 서비스’ 등의 수강생관리 항목, ‘홈페이지에 충분한 교육프로그램 관련 정보 제공’ 등의 홈페이지 관련 항목이 포함되었다. 서비스 품질 중요도는 낮으나 실제로 수행도는 높은 영역인 IV사분면 과잉(Overdone)에는 ‘와인교육 강사의 단정한 옷차림과 용모’, ‘수강생에게 교육이수에 관한 문제 발생 시 적극적인 해결’, ‘인터넷상에서 와인교육기관 홈페이지 탐색 용이’ 항목이 속해 있었다.

4) 낮은 충성도 군집

낮은 충성도 집단의 와인교육 서비스 품질에 대한 중요도와 수행도 격차분석 결과는 <Figure 1>과 같다. I사분면 집중(Focus here)은 ‘교육내용에 따라 적절하게 구성된 교재’, ‘이해하기 쉽도록 교육 내용 구성’, ‘수강생의 관심과 수준에 맞춘 다양한 교육 프로그램 제공’, ‘효과적인 수업 동기 유발’, ‘이해하기 쉬운 강의’와 같은 수강생 이해 수준을 고려한 교육프로그램에 대한 항목을 포함하고 있는데, 서비스 품질 중요도는 높으나 서비스 품질 수행도는 낮아서 관심을 갖고 집중 관리해야 하는 영역이다. II사분면 유지(Doing great, keep it up)는 서비스 품질 중요도 및 수행도 모두가 높아서 현행대로 잘 유지해 나아가야 하는 영역으로, ‘강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력’, ‘교육에 적합한 시설 및 교육 기자재’, ‘원래의 강의계획 및 내용에 맞는 와인 교육프로그램 실시’, ‘교육내용에 적합한 정보를 포함한 교재’, ‘교육내용의 신뢰성’과 같은 교육프로그램의 하드웨어 및 소프트웨어 측면의 역량이 포함되었다. 서비스 품질 중요도도 낮고 실제 수행도도 낮은 영역인 III사분면 저순위(Low priority)에는 ‘와인교육기관 동문간 네트워크 형성’을 비롯하여 홈페이지 관련 항목이 포함되었다. IV사분면 과잉(Overdone)은 서비스 품질 중요도가 낮으나 실제로 수행도는 높은 영역으로, ‘수강생과 관련된 각종 기록의 유지’, ‘와인교육 강사의 단정한 옷차림과 용모’, ‘강사와 직원의 예의와 친절성’과 같은 인적요소의 외형에 관한 항목이 분포되어 있다.

5) 군집별 결과 비교

4개 군집의 격차분석 결과를 종합해 보면<Table 7>, 와인교육서비스 품질관리의 중점요소로 분류되는 I사분면 집중(Focus here)에는 군집별로 서로 다른 항목이 배치되어 수강생의 충성도에 따라 중점관리가 상이하게 이뤄져야 함을 보여주었다. 진실된 충성도 집단에서는 교육내용에 적합한 정

<Table 7> Inter-cluster comparison of matrix analysis

	Cluster 1. Genuine loyalty	Cluster 2. Latent loyalty	Cluster 3. Mendacious loyalty	Cluster 4. Low loyalty
Focus here	4. Active solution of student's problem on a training course	4. Active solution of student's problem on a training course	23. Organization of educational contents to understand easily	22. Well-organized textbook depending on the training contents
	5. Accuracy of the training time	29. Effective motivation for learning	24. Provision of various training programs tailored to the student's interest and standard	23. Organization of educational contents to understand easily
	21. Textbook including information appropriate to training contents			24. Provision of various training programs tailored to the student's interest and standard
	22. Well-organized textbook depending on the training contents			29. Effective motivation for learning
	23. Organization of educational contents to understand easily			31. Easy-to-understand lectures
<Common to all>				
Doin great, keep it up	1. Ambience appropriate to the training			
	3. Training facility and equipment appropriate to the training			
	6. Implementation of a wine training program according to original syllabus			
	14. Instructors with sufficient expertise and ability required for the training			
	15. The appropriate instructor's teaching style considering the characteristics of training program			
	20. Systematized curriculum and textbooks			
	25. Training programs to help in improving wine knowledge and tasting skill			
	26. Provision of wine on tasting appropriate to training program			
	27. Use of appropriate educational materials(textbooks, Powerpoint)			
	28. Systemic and faithful progress of lessons			
	30. A friendly and detailed explanation of instructor's on the questions of students in class			
	32. The reliability of educational content			
	13. Staff's task-related knowledge for student service	5. Accuracy of the training time	5. Accuracy of the training time	5. Accuracy of the training time
29. Effective motivation for learning	21. Textbook including information appropriate to training contents	12. Courtesy and kindness of the instructors and staff	10. Rapid response and handling for student demands	
31. Easy-to-understand lectures	22. Well-organized textbook depending on the training contents	13. Staff's task-related knowledge for student service	13. Staff's task-related knowledge for student service	
	23. Organization of educational contents to understand easily	21. Textbook including information appropriate to training contents	21. Textbook including information appropriate to training contents	
	31. Easy-to-understand lectures	22. Well-organized textbook depending on the training contents		
		31. Easy-to-understand lectures		

보를 포함하고 교육내용에 따라 적절하게 구성된 교재, 이해하기 쉽도록 교육 내용 구성, 약속한 시간에 정확히 교육서비스 제공, 수강생에게 교육이수에 관한 문제 발생 시 적극적인 해결과 같은 교육프로그램의 내용과 교재 측면에 대한 항목이 다수를 차지하여 이에 대한 중점관리가 필요한 것으로 나타났다. Ko 등(2007)의 연구에서도 와인교육기관을 선택할 때 강의계획(4.09)이 가장 중요한 속성으로 나타난 바와 같이 교육내용의 내실화가 중요한 요인으로 파악된다. 잠재된 충성도 집단에서는 수강생에게 교육이수에 관한 문제 발생 시 적극적인 해결, 효과적인 수업 동기 유발이, 가식적 충성도 집단에서는 이해하기 쉽도록 교육 내용 구성, 수강생

의 관심과 수준에 맞춘 다양한 교육프로그램 제공이 중점관리하여야 하는 속성으로 도출되었다. 낮은 충성도 집단에서는 교육내용에 따라 적절하게 구성된 교재, 이해하기 쉽도록 교육 내용 구성, 수강생의 관심과 수준에 맞춘 다양한 교육 프로그램 제공, 효과적인 수업 동기 유발, 이해하기 쉬운 강의가 중점관리점으로 분류되었는데, 수강생의 욕구(needs)를 파악하여 눈높이에 맞는 교육프로그램 설계가 필요한 것으로 사료된다.

군집별 차이가 존재하나 유사성 측면에서 보면, 진실된 충성도 집단과 잠재된 충성도 집단의 경우 '수강생에게 교육이수에 관한 문제 발생 시 적극적인 해결' 항목이, 가식적 충

<Table 7> Inter-cluster comparison of matrix analysis (Continued)

	Cluster 1. Genuine loyalty	Cluster 2. Latent loyalty	Cluster 3. Mendacious loyalty	Cluster 4. Low loyalty
	<Common to all>			
	9. Dedicated service for students			
	11. Providing job information to students and helping them find employment			
	16. The instructor's and staff's care for the individual student			
	17. Realization and understanding of students' needs and main concerns			
	18. Class time considering the convenience of students			
	19. Networking between the alumni			
	34. Provision of the latest training program-related information on the homepage			
	35. Provision of sufficient training program-related information on the homepage			
	36. Easiness of searching the training program-related information on the homepage			
Low priority	7. Maintenance of various records relating to the student	7. Maintenance of various records relating to the student	7. Maintenance of various records relating to the student	4. Active solution of student's problem on a training course
	10. Rapid response and handling for student demands	8. Sufficient explanation of details for wine education-related services	8. Sufficient explanation of details for wine education-related services	8. Sufficient explanation of details for wine education-related services
	24. Provision of various training programs tailored to the student's interest and standard	10. Rapid response and handling for student demands	10. Rapid response and handling for student demands	33. Website which can be found easily on the Internet.
	33. Website which can be found easily on the Internet.	13. Staff's task-related knowledge for student service	29. Effective motivation for learning	
		24. Provision of various training programs tailored to the student's interest and standard		
		33. Website which can be found easily on the Internet		
	<Common to all> 2. Natty attire and appearance of wine education instructor			
Over-done	8. Sufficient explanation of details for wine education-related services	12. Courtesy and kindness of the instructors and staff	4. Accuracy of the training time	7. Maintenance of various records relating to the student
	12. Courtesy and kindness of the instructors and staff		33. Website which can be found easily on the Internet.	12. Courtesy and kindness of the instructors and staff

성도 집단과 낮은 충성도 집단의 경우 ‘이해하기 쉽도록 교육 내용 구성’과 ‘수강생의 관심과 수준에 맞춘 다양한 교육 프로그램 제공’이 공통적으로 선결해야 하는 과제로 제시되었다.

4개 군집에서 동일하게 ‘교육에 적합한 분위기’, ‘교육에 적합한 시설 및 교육 기자재’, ‘체계화된 커리큘럼과 교재 제공’, ‘원래의 강의계획 및 내용에 맞는 와인교육프로그램 실시’, ‘강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력’ 등의 12개 항목이 II사분면 유지(Doing great, keep it up)에 배치되었다. 와인교육생의 교육훈련 만족도를 조사한 Kim(2010)의 연구에서는 교육내용이 배우고자 하는 내 의도와 일치하였다는 항목에서 만족도가 가장 높았고(3.74), 그 다음으로 강사는 강의과목에 충분한 전문성이 있었다(3.73), 교육 내용의 질적 수준이 우수하였다(3.69) 순이었으며, 교육방법이 적절하여 이해하기 쉬웠다(3.37)가 가장 낮게 나타나 본 연구결과에서 잘되고 있다는 평가를 받은 항목과 유사한 결과를 보였다.

Kim(2010)의 연구에서 만족도가 가장 낮았던 항목과 관련된 ‘이해하기 쉬운 강의’의 경우 낮은 충성도 군집에서는 I사분면 집중(Focus here)에 포함되었으나 나머지 3개 군집에서는 II사분면 유지(Doing great, keep it up)에 배치되어 교육프로그램에 대한 충성도가 이해력 차이에 영향을 미치는 것으로 보여진다. Shin & Lee(2005)의 연구에서는 와인교육을 실시한 경우가 실시하지 않은 경우에 비해 전문가교육 및 교육기자재에 대한 요구도가 유의적으로 높게 나타났다. 이런 결과를 본 연구결과와 종합해볼 때, 와인교육을 받지 않은 경우보다 교육 경험이 있는 경우 전문가교육 및 교육기자재에 대한 요구도가 높지만, 1회 이상 교육을 받은 경우에는 교육횟수에 따른 교육의 체계성과 기자재 등에 대한 요구도 차이가 거의 없는 것으로 사료된다. 한편, 서울 소재 특급 호텔 식음료 종사자를 대상으로 와인교육에 대한 만족도를 조사한 Ko 등(2005)의 연구에서는 특 1등급 호텔과 체인경영 호텔의 와인교육에 대해 교육내용 만족도(3.55, 3.59)가 가장

높았고 교육강사(3.42, 3.42), 교육기자재(3.32, 3.42) 순으로 나타나, 호텔기업의 경영자가 교육여건, 교육일정, 교육방법, 교육강사, 교육내용 순으로 정비하고 종사자들의 와인교육 만족도 수준을 높여야 한다고 주장하였다. 또한 외식업체를 대상으로 와인교육 현황 조사한 Sung 등(2008)의 연구에서는 현재 사내에서 와인서비스교육을 실시하고 있는 호텔 종사자가 와인전문점, 패밀리레스토랑, 체인점 등의 종사자보다 만족도가 높았고, 교육내용이나 일정에 대한 만족도는 높은 반면, 기자재나 여건에 대한 만족도는 낮게 나타나 향후 와인교육에 있어 시설이나 기자재의 보충을 통해 교육 만족도를 높여야 하며, 외식업체 종사원들의 와인교육 요구도가 높은 것에 반해 교육 현실은 미비하므로 종사자의 요구에 맞추어 교육여건, 교육일정, 교육방법, 교육강사, 교육내용이 계획적으로 세분화되고 전문화된 영역에서 이루어져야 한다고 주장하였다. 선행연구 두 편의 결과와 본 연구를 비교해 보면, 본 연구에서는 교육여건, 일정 등에 충분히 만족하고 있는 것으로 나타나 와인전문점, 패밀리레스토랑, 체인점보다도 만족도가 더 높았던 호텔기업의 와인교육보다도 와인전문교육기관의 교육프로그램이 전문성 및 내실을 갖추고 있어 더 좋은 평가를 받는 것으로 판단된다.

III사분면 저순위(Low priority)에는 '수강생에 대한 헌신적인 서비스'를 비롯한 9개 항목이 4개 군집 모두 공통적으로 해당되었으며, '수강생과 관련된 각종 기록의 유지' 및 '수강생 요구에 대한 신속한 반응과 처리'는 낮은 충성도 집단을 제외한 3개 군집에서, '와인교육관련 서비스의 세부사항에 대한 충분한 사전 설명'은 진실된 충성도 집단을 제외한 3개 군집에서 저순위에 분포되었다. '와인교육 강사의 단정한 옷차림과 용모'는 4개 군집 모두에서 IV사분면 과잉(Overdone)에 위치하였으며, '강사와 직원의 예의와 친절성'도 가식적 충성도 군집을 제외한 3개 군집에서 과잉인 것으로 분석되었다.

V. 요약 및 결론

본 연구에서는 와인교육기관 수강생을 대상으로 교육프로그램의 충성도에 따른 군집화를 실시하고, 군집별 와인교육 프로그램 품질의 중요도, 수행도 분석(IPA)을 통해 중점관리점을 도출해 보고자 하였으며, 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 충성도의 태도적인 측면으로 재등록의도와 추천의도를, 행동적인 측면으로 연속등록지수를 이용하여 군집분석을 실시한 결과, 진실된 충성도(Genuine loyalty) 집단, 잠재된 충성도(Latent loyalty) 집단, 가식적 충성도(Mendacious loyalty) 집단, 낮은 충성도(Low loyalty) 집단의 4개 군집으로 분류되었다.

둘째, 진실된 충성도 군집에서는 36개 와인교육 서비스 품질 속성의 중요도 전체 평균이 4.32, 수행도 전체 평균이

4.22로 모두 높았으며, 두 값이 통계적으로 유의적 차이를 보이지 않아 진실된 충성도 군집이 기대하는 와인교육 서비스 품질 수준에 부합하는 교육 서비스가 제공되는 것으로 파악되었다. '강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력' 항목이 중요도(4.80)와 수행도(4.63) 모두 가장 높은 평가를 받았다.

셋째, 잠재된 충성도 군집에서는 와인교육 서비스 중요도의 전체 평균이 4.29로 수행도(4.18)에 비해 유의적으로 높았다($p < 0.01$). '교육 내용의 신뢰성'(중요도 4.77, 수행도 4.57), '강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력'(중요도 4.76, 수행도 4.56) 순으로 중요도와 수행도 모두 가장 높게 조사되었으며, 20개 항목에서 중요도보다 수행도가 유의적으로 낮게, 2개 항목에서 중요도보다 수행도가 유의적으로 높게 나타났다.

넷째, 가식적 충성도 군집에서도 와인교육 서비스 중요도(4.12)와 수행도(3.84) 간에 유의적 차이를 보였으며, 중요도(4.72)와 수행도(4.42) 모두 가장 높았던 '강사의 교육에 적합한 전문지식과 능력'을 비롯하여 22개 항목에서 수행도가 중요도보다 유의적으로 낮은 결과를 보였으며, 단 1개 항목에서만 중요도에 비해 수행도가 높게 분석되었다.

다섯째, 낮은 충성도 군집에서의 와인교육 서비스 품질 중요도 전체 평균은 4.12, 수행도 전체 평균은 3.57, 중요도와 수행도 간의 전체 평균값 차이는 0.54로 진실된 충성도 집단(0.10), 잠재된 충성도 집단(0.11), 가식적 충성도 집단(0.28)에 비해 큰 차이를 보였으며, 총 24개 항목에서 중요도보다 수행도가 유의적으로 낮게 나타났다.

여섯째, 4개 군집의 IPA 결과에서는 I사분면 집중(Focus here)에 군집별로 서로 다른 항목이 배치되어 수강생의 충성도 수준에 따라 와인교육 서비스에서 중점관리해야 하는 요소가 다르다는 것을 시사하였다. 진실된 충성도 집단에서는 교육프로그램의 내용과 교재 측면에 대해 중점관리가 필요하며, 낮은 충성도 집단에서는 교육의 이해와 동기유발 측면과 관련된 항목이 중점관리점으로 도출되어 수강생의 욕구(needs)를 파악하여 눈높이에 맞는 교육프로그램 설계가 필요한 것으로 사료된다. II사분면 유지(Doing great, keep it up)에는 4개 군집에서 동일하게 12개 항목이 배치되었고, 그 외 3~6개의 항목이 군집별로 차이를 보였다. III사분면 저순위(Low priority)에는 9개 항목이 군집특성과 상관없이 동일하게 해당되었으나 군집에 따라 3~6개의 차별적 요인이 존재하는 것으로 분석되었다. IV사분면 과잉(Overdone)에는 1개의 공통 항목과 1~2개의 군집별 요인이 배치되었다.

고객, 즉 수강생이 행동 혹은 태도 측면의 충성도에 따라 와인교육서비스 품질관리의 중점요소가 다르게 나타난 본 연구의 결과를 종합해 볼 때, 확실적인 교육 서비스 프로그램 설계 대신 수강생의 특성 및 요구를 반영한 와인교육 프로그램을 계획하고 운영하면서 지속적으로 충성도 수준에 따른 차별화 관리 전략을 수립할 필요성이 제기된다.

본 연구에서는 다음과 같은 한계점을 지니고 있어서 이와

관련하여 향후 연구를 위한 방향을 아래와 같이 제시하고자 한다.

표본 선정에 있어서 특정 와인교육 기관의 수강생만을 조사대상으로 하였으므로 연구 결과가 전체 모집단의 결과로 일반화시키기에는 어려움이 있으므로, 이를 보완하기 위하여 후속 연구에서는 다양한 와인교육기관으로 표본 수를 확대하여 대표성 있는 표본을 구성하여 조사, 분석하는 것이 필요하다.

감사의 글

This research was supported by Sangji university sabbatical program 2012.

References

- Astin A. 1993. What matters in college? Four critical years revisited. Jossey-bass publishers. San Francisco.
- Ban MS. 2012. Attributes, satisfaction, and loyalty by education experience of wine consumers. Master degree thesis. Dongeui University.
- Chon K, Weaver PA, Kim CY. 1991. Marketing your community: Image analysis in Norfolk. Cornell H.R.A. Quarterly, 31(4):31-37
- Green CG. 1993. Using customer survey data to develop marketing strategies in college university foodservices. J. College and University Foodservice, 1(1):39-51
- Gremler DD, Brown SW. 1998. Service Loyalty: Antecedents, components and outcomes. Paper presented at AMA Winter Theory Conference. Dallas.
- Harvey L. 2000. Students satisfaction approach. <http://www.uce.ac.uk/crq>
- Kim DC. 2010. Benefits sought by wine education consumer: How it impacts learning orientation, self-efficacy and satisfaction of education-training. Ph.D degree thesis. Sejong University.
- Ko JY, Jung MR, Kim DC. 2007. Satisfaction determinants for student's of wine educational institutions. J. Hospitality Tourism Studies, 9(2):31-42
- Ko JY, Lee JJ, Cho HJ. 2005. A study of the wine training system at a hotel restaurant. J. Foodservice Management, 8(3):125-147
- Kwon DB, Oh YJ, Park HM, Son JJ, Song SH. 2002. An exploring study on determining factors for college student's degree of educational satisfaction. J. Educational Research, 40(3):181-202
- Lee IS, Lee HY, Kim HY. 2012. Development of structural model for quality, value, satisfaction, and loyalty in a wine training program. Korean J. Food Culture 27(5):490-495
- Martilla JA, James JC. 1977. Importance-Performance Analysis. J. Marketing, 41(1):77-79
- Miller KE, Ginter JL. 1979. An investigation of situational variation in brand choice behavior and attitude. J. Marketing Research, 16(1):111-123.
- Seo HJ, Ko JY. 2008. A study on the wine selection attributes according to wine education experience. J. Hotel & Resort, 7(2):71-83
- Shin HC, Lee JJ. 2005. A study on the educational for improvement training of wine sales service. Korean J. Tourism Research, 20(1):175-192
- Sung HJ, Kim OH, Jo EY. 2008. The study of the wine training system for the types of food-service industry. J. Hotel & Resort, 7(1):207-221
- Uncles MD, Laurent G. 1997. Editorial: Special issue on loyalty. International J. Research in Marketing, 14(5):399-404

2013년 5월 30일 신규논문접수, 7월 30일 수정논문접수, 8월 14일 수정논문접수, 8월 14일 채택