

## 의료기관 장례식장 급식품질의 다자간 인식차이 및 IPA 분석: 장례식장 급식운영 담당자, 상주 및 유족, 조문객을 중심으로

박문경<sup>†</sup> · 이정윤<sup>1</sup> · 정윤희<sup>1</sup>

한양여자대학교 식품영양과, <sup>1</sup>연세대학교 식품영양학과

### The IPA of Multilateral Perception on Foodservice Quality of Hospital Funeral Centers : Focusing on Foodservice Operators, Chief mourners/the bereave and Funeral Visitors

Moon-Kyung Park<sup>†</sup> · Jung-Yoon Lee<sup>1</sup> · Yun-Hui Jeong<sup>1</sup>

Department of Food & Nutrition, Hanyang Women's University, Seoul, Korea

<sup>1</sup>Department of Food & Nutrition, Yonsei University, Seoul, Korea

#### Abstract

This study identified the importance and performance perceptions of funeral foodservice service quality toward funeral foodservice employees, chief mourners/the bereaved and funeral visitors. Data were collected using self-administered questionnaires from 102 funeral foodservice employees, 71 chief mourners/the bereaved and 293 funeral visitors. According to the result of the survey, 'hygienic food production process' was recognized as the most important attribute while 'neat appearance of food' had the least performance. By comparing the importance of service quality attributes between three subject groups, it can be identified funeral foodservice employees had the highest recognition while funeral visitors had the lowest ( $p < 0.001$ ). Furthermore, funeral foodservice employees had a significantly high performance level compared to chief mourners/the bereaved in all 19 service quality attributes ( $p < 0.001$ ). The IPA result toward funeral foodservice employees indicated the following attributes that required improvements: 'reasonable menu price' and 'kindness of helpers'. Another IPA result from chief mourners/the bereaved recognized 'reasonable menu price' as a service priority. Overall, implications for funeral foodservice managers regarding service quality improvement are discussed.

**Key words:** hospital funeral center, foodservice quality, perception, Importance-Performance Analysis(IPA)

## I. 서론

장례는 인간의 죽음에 대한 사회문화적 의미를 부여하는 일생의례로, 시신을 묘지에 운송하여 매장하는 것과 관계되는 일련의 의례를 말한다(Shin PG 1999). 한국의 장례문화는 유교적 사상을 바탕으로 형성 되었으나 가치관, 종교의식, 사회경제적 여건 등으로 그 절차와 형식이 다양하게 변화하였다(Lee PD 2002). 특히 의례공간이 가정에서 장례식장으로 이동되면서 장례 집행은 상업화된 전문장례업체에게 위임되는 형태로 변모하였다(Song HD 2007).

장례식장의 운영은 직영, 위탁 및 임대운영으로 나뉘지

며 2013년 기준 총 984개의 장례식장이 운영 중에 있으며 지속적으로 증가하는 추세이다. 이 중 서울 및 수도권에 위치한 장례식장은 서울(74곳), 인천(26곳), 경기(159곳)의 세 지역에 총 259곳으로, 전국 장례식장의 26.3%가 밀집하고 있다. 운영 형태별로는 병원 장례식장 574곳, 전문장례식장 410곳이며, 대학병원이 운영하는 병원 장례식장의 7.7%(41곳) 수준이다(Ministry of Health and Welfare eHaneul funeral information 2013). 한편 소비자보호원(2004)에 의하면 70% 이상의 소비자들이 병원 장례식장을 이용하여 전문장례식장보다는 병원 장례식장을 선호하고 있었다.

이와 같은 수적 증가에도 불구하고 장례식장 서비스에 대한 불만은 끊이지 않고 있다. 대다수의 소비자들은 장례비용에 대해 경제적 부담을 느끼고 있었으며 그중 가장 큰 비중을 차지하고 있는 비용은 조문객 접대비용이었다(Korean Consumer Agency 2004). 또한 장례급식의 생산 과정을 조사한 결과 위생 상태가 매우 심각한 것으

<sup>†</sup>Corresponding author: Moon-kyung Park, Hanyang Women's University, 200 Salgoji-gil, Seongdong-gu, Seoul, 133-817, Korea.  
Tel: 02) 2290-2184  
Fax: 02) 2290-2199  
E-mail: mkpark@hywoman.ac.kr

로 드러났으며, 원산지표시 실패는 지역별 편차가 존재하였다(Korean Consumer Agency 2010, MBC 2012). 이러한 폐해의 주요 원인은 장례서비스가 신규 경쟁 업체의 진입이 제한적이고 정보교환의 폐쇄성이 강한 특성을 띠고 있으나, 소비자들은 장례 절차 및 용품에 대한 지식이 적고 고인에 대한 애도로 경황이 없어 결과적으로 공급자 주도 하에 장례서비스가 이루어지고 있기 때문이다(Lee PD 2002). 그러나 소비자의 의식향상과 기업화, 대형화된 장례문화의 변화에 따라 장례식장도 고객의 욕구를 파악하여 장례서비스 마케팅을 통한 서비스품질 향상의 필요성이 제기되고 있다(Park BI 2001). 더불어 장례급식은 전체 장례비용에서 큰 비중을 차지하고 있을 뿐 아니라, 장례식장에 대한 고객만족에 영향을 줄 수 있는 중요한 요인임에도 불구하고 이에 대한 연구는 미비한 상황이다(Korean Consumer Agency 2004, Kim HS와 Kim SW 2013).

장례식장 관련 선행연구는 장례식장 표준장례비용 산정(Lee PD와 Kim MH 2009), 장례식장 문화와 운영(Lee MS 2003), 장례식장 서비스품질 및 이용자 만족도(Park BI 2001, Lee KH 2010) 등으로 대부분의 연구가 포괄적인 장례식장 운영에 초점을 맞추고 있다. 또한 조문객을 대상으로 장례식장 음식만족도에 대한 연구(Kim HS와 Kim SW 2013)가 일부 이루어 졌으나, 이는 조문객을 대상으로 음식의 기호도 조사에 초점을 맞추고 있어 현재 장례 급식품질에 대한 조사는 전무한 실정이다. 장례식장의 급식의 서비스품질 향상 및 효율적인 운영을 위해서는 장례급식의 이해관계자가 인식하는 서비스 품질 수준 평가의 필요성이 제기되고 있다. 뿐만 아니라 의료기관 장례식장은 급식의 생산 및 운영방식의 특성과 일반음식점 영업의 외식 특성을 동시에 갖고 있으며, 장례급식은 그 대상 또한 타 급식 및 외식분야와는 달리 그 대상이 운영자와 소비자만으로 이루어진 것이 아닌, 장례급식 운영자, 구매자인 상주 및 유족, 소비자인 조문객으로 그 대상이 세분화되는바, 각 대상별 접근에 따른 심도 있는 조사가 이루어져야 할 것이다.

급식 서비스 품질 수준 평가 및 개선안 도출을 위한 연구방법으로 IPA기법을 적용한 연구들이 진행되어 왔으며, 급식 분야에서는 주로 학교급식을 대상으로 이루어졌고(Yang IS 등 2000, Lee KA 2009, Lee SJ와 Jung HY 2010, Yi NY 2012, Choi MK와 Kim EM 2012, Kim HG 2013), 외식 분야에서는 메뉴의 선택 및 외식업체 서비스 품질 연구(Choi MK와 Jung JC 2006, Park MK와 Kim JC 2007, Park JH 2010, Kwon DK 2011, Kim KH 2013, Byun GI 등 2013)에 활용되어 왔다.

따라서 본 연구에서는 급식과 외식의 특성을 갖고 있는 장례급식에서 IPA를 활용하여 장례급식 운영담당자,

구매자인 상주 및 유족, 소비자인 조문객을 대상으로 다각적인 측면에서 장례급식 서비스품질 속성을 규명하고 이의 중요도와 수행도 평가 및 인식 차이를 분석하여 다자간 입장에서 우선 개선해야할 속성을 파악하여 서비스 품질 개선 전략을 도출함으로써 장례식장의 급식품질을 향상시키는데 필요한 기초자료를 제공하고자 하였다.

## II. 연구대상 및 방법

### 1. 조사대상 및 기간

본 연구는 2012년 3월 장례식장 급식운영 담당자, 구매자인 상주 및 유족, 소비자인 조문객을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 장례급식 운영담당자를 조사하기 위해 한국장례업협회에 소속되고 보건복지부 e하늘에 공시되어 빈소수가 확인 가능한 인천, 경기지역 103곳 중 빈소수 확인불가 및 연락처 불분명 장례식장을 제외한 전체 96곳, 서울 66곳 총 162곳의 의료기관 장례식장을 전수조사 하였다. 장례급식 운영자용 설문지는 빈소수 4개 이하의 장례식장에는 3부, 빈소수 5-8개에는 5부, 빈소수 9개 이상 보유 장례식장에는 7부의 설문지가 각각 장례식장 빈소 규모에 따라 다르게 발송하여 총 730부의 설문지가 우편 발송되었으며, 이중 102부를 회수하였다(회수율 14.0%). 상주/유족 및 조문객의 경우 한국장례업협회 소속 서울 및 경기지역 의료기관 장례식장에서 상주/유족 혹은 조문 경험자로, 조문객은 조문의 경험이 2회 이상인 경우에는 가장 최근의 조문 경험을 근거로 응답하도록 하였다. 상주 및 유족 100명, 조문객 400명을 대상으로 설문조사를 실시하여 상주/유족 71명(회수율 71%), 조문객 293명의 설문지가 회수(회수율 73.3%)되었다.

### 2. 조사도구 개발 및 방법

조사도구의 개발은 의료기관 장례급식 2011년 9월부터 2012년 2월까지 장례식장 급식운영 담당자 27명, 상주 및 유족, 조문객 10명을 대상으로 의료기관 장례급식 운영 실태와 품질 속성에 관한 전화면접 및 방문 심층면접을 통해서 급식운영 담당자, 상주 및 유족, 조문객 각각 대상의 장례급식 서비스품질 속성을 도출하였고, 설문지는 도출된 속성과 일반사항으로 구성되었다. 장례급식 운영 담당자와 상주 및 유족 조사의 급식 품질은 총 19개의 속성으로 구성되었으며, 조문객 대상은 동일한 중요도 부분 19개, 수행도 부분 12개의 속성으로 이루어졌고, 대상별 각 속성의 중요도(1점; 전혀 중요하지 않다, 5점; 매우 중요하다) 와 수행도(1점; 전혀 그렇지 않다, 5점; 매우 그렇다)는 Likert 5점 척도로 평가하였다. 조문객의 경우 소비자인기는 하나, 구매자가 아니기에 응답할 수 있는 속성의 차이가 있어 수행도 조사의 속성이 상이하였다.

### 3. 통계 분석 방법

회수된 설문지는 SPSS 통계 Package program(ver.18.0)을 이용하여 분석하였고, 조사대상의 일반사항은 기술통계(descriptive analysis)를 이용하여 빈도와 백분율로 나타났다. 각 대상의 서비스 품질 중요도와 수행도의 차이를 분석하기 위해 t-test를 실시하였고, 조사대상들 간 중요도와 수행도 비교는 일원분산분석(ANOVA)을 실시하였고, 사후검정은 Duncan multiple comparison을 실시하였다. 서비스품질 중요도-수행도 분석(Importance Performance Analysis: IPA)은 평균값을 기준으로 격자도로 분석하였다.

## Ⅲ. 결과 및 고찰

### 1. 조사대상자의 일반사항

조사대상자의 일반사항은 Table 1과 같다. 장례급식 운영담당자는 남자 52.9%, 여자 47.1%이었으며 평균 연령은 약 44세였다. 소속은 위탁/임대 업체 48.0%, 의료기관 소속 장례식장 영업/운영 담당 39.2% 순이었으며 직급은 관리자 28.4%, 조리원 22.5%, 사무직원 12.7%, 기타 12.7%, 조리(실)장 10.8% 순으로 많았다.

상주 및 유족은 여자가 69.4%, 남자 30.6%이었고, 연령은 평균 48세로 나타났다. 거주지는 서울이 71.8%, 경기 16.9%, 인천 9.9%, 기타 1.4%였고, 종교는 기독교가 45.8%, 천주교 25.0%, 무교 16.7%, 불교 9.7% 순이었다. 학력은 대학원 졸업이 47.1%, 4년제 대졸 30%, 전문대졸 10.0%, 고졸 이하 8.6%순으로 나타났다. 조문객은 전체

290명 중 여자가 62.8%, 남자가 37.2%이었으며 평균 연령은 39세로 나타났다. 조문객 97.4%가 조문객 식사를 한다고 응답하였으며, 주거지역은 서울이 73.8%으로 가장 많았다. 상주경험은 해보지 않은 조문객이 67.1%으로 더 많았으나, 경험 해본 조문객들 중 상주로 장례식장을 이용한 연도는 평균 2011년도였다. 또한 최근 조문년도는 2011년도(49.6%), 2012년(34.6%) 순이었다(Table 2).

## 2. 대상별 급식 품질의 중요도 및 수행도 분석

### 1) 장례식장 급식운영 담당자

장례식장 급식운영 담당자가 인식하는 서비스 품질의 중요도와 실제 수행도 비교 결과는 Table 3과 같다. 중요도는 ‘장례식장 식당 중앙 주방이 위생적으로 관리됨(4.88)’, ‘음식 생산과정이 위생적임(4.87)’이 가장 높게 나타났으며, ‘다양한 종류의 식기를 제공함(3.75)’, ‘다양한 종류의 메뉴 선택이 가능함(3.77)’이 가장 낮았다. 수행도는 ‘주문 음식 전표의 계산이 정확함(4.82)’, ‘음식 생산과정이 위생적임(4.78)’, ‘장례식장 중앙 주방이 위생적으로 관리됨(4.76)’가장 높은 반면, ‘다양한 종류의 식기를 제공함(3.80)’이 가장 낮게 나타났다. ‘메뉴 가격이 적정함(0.27, p<0.001)’, ‘도우미가 친절함(0.15, p<0.05)’, ‘빈소 내 음식의 적온보관이 가능함(0.14, p<0.05)’이 중요도 대비 수행이 낮은 것으로 분석되었다. 즉 장례급식 운영담당자는 위생부분에 대해 중요하게 인식하고 있으며, 이에 위생의 수행수준이 높게 하는 것으로 평가하였으며, 이는 Kim HG(2013)의 연구에서도 급식 위탁사는 위생요인

Table 1. Demographic characteristics of funeral employees

Characteristics		Frequency(%)
Gender	Male	54( 52.9)
	Female	48( 47.1)
Age(year) <sup>1)</sup>		44.48±9.16
Affiliation	Funeral sales/management department affiliated to hospital	40( 39.2)
	Hospital affiliated foundation or corporate	5( 4.9)
	Hospital nutrition department	1( 1.0)
	Contracted/rental foodservice company	49( 48.0)
	Others	7( 6.8)
Position	Manager(office manager, department head and etc)	29( 28.4)
	Funeral rights instructor(consultant)	7( 6.9)
	Clerical worker	13( 12.7)
	Nutritionist	3( 2.9)
	Chef	11( 10.8)
	Cook	3( 3.0)
	Kitchen porter	23( 22.5)
	Others	13( 12.7)
	Total	

<sup>1)</sup> Mean±SD

**Table 2.** Demographic characteristics of chief mourners/bereaved and funeral visitors

Characteristics			Frequency(%)	Characteristics			Frequency(%)
Gender	Male		22( 30.6)	Gender	Male		108( 37.2)
	Female		50( 69.4)		Female		182( 62.8)
Age(year) <sup>1)</sup>			48.08±12.31	Age(year) <sup>1)</sup>			39.00±11.98
Residence	Seoul		51( 71.8)	Having funeral meal or not	Yes		266( 97.4)
	Gyeonggi		12( 16.9)		No		7( 2.6)
	Incheon		7( 9.9)	Residence	Seoul		214( 73.8)
	Others		1( 1.4)		Gyeonggi		46( 15.9)
No religion		12( 16.7)	Incheon			20( 6.9)	
Religion	Christian		33( 45.8)	Others		10( 3.4)	
	Catholic		18( 25.0)	Experience of chief mourner	Yes		93( 32.9)
	Buddhism		7( 9.7)		Year of using funeral <sup>1)</sup>		2011.08±0.98
	Others		2( 2.8)	No		190( 67.1)	
	Below high school		6( 8.6)	2009≥		17( 6.2)	
Academic Background	College		7( 10.0)	Recent visit year to funeral	2010		27( 9.6)
	University		21( 30.0)		2011		139( 49.6)
	Graduate school		33( 47.1)		2012		97( 34.6)
	Others		3( 4.3)				
Total			72(100.0)	Total			290(100.0)

<sup>1)</sup> Mean±SD

**Table 3.** Comparison between importance and performance of funeral foodservice employee

Attributes	Importance <sup>1)</sup>	Performance <sup>2)</sup>	Gap <sup>3)</sup>	Mean±SD
				t-value
Food taste is good	4.68±0.49	4.72±0.55	-0.04±0.68	-0.601
Takes accurate measurement with quantity of ordered food	4.72±0.57	4.72±0.55	0.00±0.50	0.000
Uses fresh ingredients	4.78±0.44	4.66±0.50	0.12±0.44	2.774**
Price of the menu is reasonable	4.49±0.62	4.22±0.92	0.27±0.75	3.554***
Able to choose various kinds of menu	3.77±0.87	3.87±0.95	-0.09±0.77	-1.195
Time required for menu order to mortuary delivery is fast	4.35±0.66	4.26±0.77	0.09±0.54	1.687
Provide menus that are preservable in mortuary	4.44±0.63	4.38±0.75	0.07±0.59	1.061
Able to preserve food at mortuary in optimum temperature	4.71±0.50	4.57±0.75	0.14±0.66	2.014*
Private kitchens of reception rooms at mortuary are hygienically managed	4.78±0.41	4.66±0.61	0.12±0.46	2.636**
Process of food production is hygienic	4.87±0.34	4.78±0.41	0.08±0.37	2.179*
Central kitchen of funeral hall foodservice is hygienically supervised	4.88±0.33	4.76±0.45	0.12±0.41	2.758**
Manager in funeral hall foodservice is kind	4.62±0.64	4.49±0.75	0.12±0.60	2.032*
Manager in funeral hall foodservice frequently supervises mortuary	4.42±0.79	4.31±0.87	0.11±0.54	2.077*
Helpers are kind <sup>4)</sup>	4.51±0.70	4.36±0.78	0.15±0.58	2.464*
Expense of helpers is resonable <sup>4)</sup>	4.19±0.81	4.14±0.89	0.05±0.70	0.728
Provides various tableware <sup>5)</sup>	3.75±1.04	3.80±1.19	-0.05±0.82	-0.514
Calculation of order statement is accurate	4.78±0.44	4.82±0.41	-0.04±0.36	-1.157
Provides guide service for memorial ceremony procedure	4.29±0.75	4.33±0.76	-0.04±0.56	-0.729
Conducts customer satisfaction survey	4.03±0.91	4.08±0.99	-0.05±0.75	-0.685

<sup>1)</sup> Likert 5 point scale: 1-Not important at all / 5-Very important

<sup>2)</sup> Likert 5 point scale: 1-Strongly disagree / 5-Strongly agree

<sup>3)</sup> Gap = Importance - Performance

<sup>4)</sup> Helpers from funeral service company excluded

<sup>5)</sup> Disposable supplies excluded

\*\*\*  $p < 0.001$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*  $p < 0.05$

(4.27)을 중요하게 인식하였고, 위생안전(4.06)의 수행도가 높은 것으로 조사되어 급식을 운영하는 담당자의 입장에서는 위생에 대한 중요성의 인식 및 이의 실행 수준이 높은 것으로 사료된다.

2) 상주 및 유족

상주 및 유족의 장례급식 서비스 품질 속성의 중요도와 수행도를 비교한 결과(Table 4), 장례급식 운영자에 비해 모든 속성에서 유의하게 중요도 대비 수행도가 낮았다( $p<0.001$ ). 상주 및 유족이 가장 중요하게 인식하는 속성은 ‘음식 생산과정이 위생적임(4.44)’, ‘주문 음식 전표의 계산이 정확함(4.41)’, ‘빈소 내 접객실의 개별 주방이 청결하게 관리됨(4.37)’, ‘장례식장 식당 중앙 주방이 위생적으로 관리됨(4.34)’이었으며, 수행도가 높게 나타난 속성은 ‘주문 음식 전표의 계산이 정확함(3.68)’, ‘도우미가 친절함(3.57)’, ‘메뉴 주문 후 빈소 배송까지 소요시간이 빠름(3.55)’, ‘빈소 내 음식의 적온보관이 가능함(3.53)’ 등이었다. 이는 장례식장 급식운영 담당자의 결과에서 중요하게 여기고 있는 위생부분을 상주 및 유족도 동일하게 중요시하는 것으로 나타났다. 하지만 일반적으로 급식

및 외식에서는 ‘음식의 맛’을 중요시 여기고 있는 데에 반해(Han MJ 등 2004, Kim JH 2013), 급식과 외식의 특성을 갖고 있는 장례식장의 경우에는 재구매 이용의 빈도가 낮고 실제 소비자인 조문객이 선택해서 음식을 구매하는 것이 아닌 상주 및 유족의 구매에 의해 접대를 받는 것이기에 중요하게 인식하는 속성이 상이한 것으로 사료된다.

중요도와 수행도의 가장 큰 차이를 보이는 속성은 ‘메뉴 가격의 적정함(1.13)’, ‘음식 생산과정이 위생적임(0.96)’으로 나타났고( $p<0.001$ ), 중요도와 수행도에서 가장 낮은 차이를 보인 것은 ‘빈소 내에서 보관 가능한 메뉴로 제공됨(0.46)’, ‘제사 진행절차의 안내 서비스를 제공함(0.50)’으로 나타났다( $p<0.001$ ). 따라서 상주 및 유족은 적정한 가격에 위생적으로 생산되는 것이 중요도 대비 수행이 미진하다고 인식하고 있었다.

3) 조문객

조문객의 품질 속성은 연구방법에서 기술한 바와 같이 소비자이나, 구매자가 아니기에 응답할 수 있는 속성이 차이가 있어 중요도와 수행도 평가를 위해 도출된 속성

Table 4. Comparison between importance and performance of chief mourners and the bereaved

Attributes	Importance <sup>1)</sup>	Performance <sup>2)</sup>	Gap <sup>3)</sup>	Mean±SD	t-value
Food taste is good	3.97±0.72	3.43±0.84	0.54±1.06	4.135***	
Takes accurate measurement with quantity of ordered food	3.88±0.75	3.37±0.80	0.51±0.99	4.194***	
Uses fresh ingredients	4.30±0.72	3.47±0.79	0.83±1.00	6.761***	
Price of the menu is reasonable	4.09±0.83	2.97±0.82	1.13±1.19	7.572***	
Able to choose various kinds of menu	3.59±0.85	3.02±0.85	0.57±1.04	4.349***	
Time required for menu order to mortuary delivery is fast	4.16±0.71	3.55±0.80	0.61±0.92	5.442***	
Provide menus that are preservable in mortuary	3.98±0.89	3.52±1.00	0.46±1.05	3.498***	
Able to preserve food at mortuary in optimum temperature	4.29±0.71	3.53±0.89	0.77±0.87	7.283***	
Private kitchens of reception rooms at mortuary are hygienically managed	4.37±0.77	3.51±0.74	0.85±0.85	8.264***	
Process of food production is hygienic	4.44±0.73	3.48±0.71	0.96±0.90	8.599***	
Central kitchen of funeral hall foodservice is hygienically supervised	4.34±0.77	3.47±0.80	0.87±0.88	8.136***	
Manager in funeral hall foodservice is kind	4.13±0.77	3.44±0.90	0.69±1.10	5.199***	
Manager in funeral hall foodservice frequently supervises mortuary	3.87±0.65	3.15±0.91	0.72±1.04	5.630***	
Helpers are kind <sup>4)</sup>	4.08±0.67	3.57±0.87	0.51±1.02	4.023***	
Expense of helpers is reasonable <sup>4)</sup>	3.95±0.78	3.20±0.83	0.75±1.16	5.059***	
Provides various tableware <sup>5)</sup>	3.49±0.85	2.89±0.87	0.60±0.93	5.190***	
Calculation of order statement is accurate	4.41±0.74	3.68±0.92	0.74±0.92	6.560***	
Provides guide service for memorial ceremony procedure	3.91±0.87	3.41±0.79	0.50±0.89	4.490***	
Conducts customer satisfaction survey	3.48±1.02	2.58±1.07	0.89±1.42	5.082***	

1) Likert 5 point scale: 1-Not important at all / 5-Very important

2) Likert 5 point scale: 1-Strongly disagree / 5-Strongly agree

3) Gap = Importance - Performance

4) Helpers from funeral service company excluded

5) Disposable supplies excluded

\*\*\*  $p<0.001$ , \*\*  $p<0.01$ , \*  $p<0.05$

**Table 5.** Importance of foodservice quality attribute by funeral visitors

Attributes	Mean±SD		
	Total <sup>3)</sup>	Male <sup>3)</sup>	Female <sup>3)</sup>
Food taste is good	3.66±0.74	3.50±0.79	3.75±0.69
Takes accurate measurement with quantity of ordered food	3.42±0.79	3.20±0.74	3.54±0.80
Uses fresh ingredients	4.08±0.74	3.91±0.81	4.18±0.69
Price of the menu is reasonable	3.69±0.92	3.40±1.05	3.86±0.80
Able to choose various kinds of menu	3.23±0.93	2.94±0.95	3.39±0.89
Time required for menu order to mortuary delivery is fast	3.80±.809	3.60±0.76	3.91±0.81
Provide menus that are preservable in mortuary	3.79±0.81	3.53±0.76	3.93±0.83
Able to preserve food at mortuary in optimum temperature	4.13±0.72	3.96±0.67	4.23±0.73
Private kitchens of reception rooms at mortuary are hygienically managed	4.34±0.72	4.25±0.75	4.38±0.70
Process of food production is hygienic	4.39±0.75	4.27±0.75	4.45±0.75
Central kitchen of funeral hall foodservice is hygienically supervised	4.28±0.80	4.21±0.81	4.32±0.79
Manager in funeral hall foodservice is kind	3.93±0.79	3.93±0.73	3.92±0.83
Manager in funeral hall foodservice frequently supervises mortuary	3.73±0.84	3.56±0.83	3.83±0.83
Helpers are kind <sup>1)</sup>	3.85±0.77	3.80±0.71	3.87±0.81
Expense of helpers is reasonable <sup>1)</sup>	3.77±0.78	3.61±0.85	3.87±0.73
Provides various tableware <sup>2)</sup>	3.13±0.88	2.99±0.89	3.20±0.88
Calculation of order statement is accurate	4.02±0.91	3.74±1.08	4.16±0.76
Provides guide service for memorial ceremony procedure	3.59±0.87	3.36±0.96	3.72±0.79
Conducts customer satisfaction survey	3.23±0.97	3.05±1.03	3.33±0.92

<sup>1)</sup> Helpers from funeral service company excluded  
<sup>2)</sup> Disposable supplies excluded  
<sup>3)</sup> Likert 5 point scale: 1-Not important at all / 5-Very important

이 상이하여, 중요도와 수행도의 인식을 별도 제시하였으며, 본 연구의 흐름이 운영자, 구매자, 소비자별 인식차이를 통한 분석이 주요 요지이기에 남성과 여성의 통계적 차이는 분석에서 제외하였고, 성별간 응답만을 참고로 제시하였다.

장례급식 품질 속성 중요도 분석 결과(Table 5), ‘음식 생산 과정이 위생적임’(4.39)의 중요도가 가장 높게 나타난 반면 ‘다양한 종류의 식기를 제공함’(3.13)이 가장 낮게 나타났다. 남성 조문객은 ‘음식 생산 과정이 위생적임’(4.27)의 중요도가 가장 높았으나, ‘고객 만족도 조사를 실시함’(3.05)이 가장 낮았고, 여성 조문객은 서비스 품질 속성 중 ‘음식 생산 과정이 위생적임’(4.45)의 중요도가 가장 높았으나, ‘다양한 종류의 식기를 제공함’(3.20)이 가장 낮았다.

조문객의 장례급식 품질 속성 수행도 분석 결과(Table 6), ‘음식의 외관이 깔끔함’(3.59)의 수행도가 가장 높았으며 ‘1회용 식기의 사용이 적음’(2.37)의 수행도가 가장 낮았다. 남성 조문객은 동일하게 ‘음식의 외관이 깔끔함’(3.52)의 수행도가 가장 높았으며 ‘1회용 식기의 사용이 적음’(2.19)의 수행도가 가장 낮았고, 여성 조문객 역시 ‘음식의 외관이 깔끔함’(3.63)의 수행도가 가장 높았고 ‘1회용 식기의 사용이 적음’(2.47)의 수행도가 가장 낮게 평가하였다.

### 3. 중요도 및 수행도의 대상별 인식 차이 분석

병원 장례식장의 급식 관련 서비스 품질 속성의 중요도에 대한 급식운영 담당자, 상주 및 유족, 조문객별 인식차이를 비교한 결과(Table 7), 모든 속성에서 응답 대상별 중요도의 인식의 차이가 있는 것으로 분석되었다 ( $p<0.001$ ).

조사대상 전체에서 가장 중요하게 생각하는 속성은 ‘음식 생산 과정이 위생적임(4.50)’, ‘빈소 내 개별 주방이 청결하게 관리됨(4.44)’, ‘장례식장 중앙 주방이 위생적으로 관리됨(4.41)’을 가장 중요하게 인식하고 있었고 이는 모두 위생과 관련된 속성으로 위생관리의 중요성을 가장 높게 인식하는 것으로 분석되었다. 즉 장례급식은 주방에서 생산된 후 각 빈소로 옮겨져, 조문객이 방문 시점에 배식이 이루어지는 생산과 배식의 시간적·공간적 차이가 발생하므로 위생의 철저한 관리가 요구된다. 가장 중요도가 낮은 속성은 ‘다양한 종류의 식기를 제공함(3.32)’으로 이는 상주 및 유족의 경우 일부 소속 직장에서 일회용 식기의 지원이 이루어지고 있어 이에 대한 요구가 낮으며, 조문객 역시 제공되는 식기에 대해 그 중요성이 낮기 때문인 것으로 사료된다.

서비스 품질 속성에 대해 전반적으로 장례식장 급식운영 담당자, 상주 및 유족, 조문객 순으로 높게 나타나 급

Table 6. Performance of foodservice quality attribute by funeral visitors

Attributes	Mean±SD		
	Total <sup>2)</sup>	Male <sup>2)</sup>	Female <sup>2)</sup>
Food taste is good	3.41±0.74	3.27±0.74	3.49±0.73
Appearance of food is neat	3.59±0.71	3.52±0.74	3.63±0.69
Food is fresh	3.30±0.74	3.22±0.73	3.35±0.75
Food amount is moderate	3.38±0.71	3.20±0.75	3.48±0.66
Serves hot menu as hot, cold menu as cold	3.43±0.81	3.40±0.79	3.44±0.82
Temperature of drinks are controled by storage at separate refrigerator	3.42±0.78	3.39±0.73	3.45±0.81
Serves new menu for a funeral meal	2.44±0.86	2.31±0.81	2.51±0.88
Reception rooms are comfortable	3.34±0.85	3.22±0.87	3.40±0.79
Has private kitchen at reception rooms	3.38±0.83	3.28±0.80	3.44±0.85
Helpers are kind <sup>1)</sup>	3.27±0.74	3.26±0.72	3.28±0.76
Helpers' uniforms are clean <sup>1)</sup>	3.36±0.70	3.39±0.71	3.34±0.69
Uses less disposable supplies	2.37±1.02	2.19±0.93	2.47±1.06

<sup>1)</sup> Helpers from funeral service company or relatives excluded

<sup>2)</sup> Likert 5point scale: 1-Not important at all/ 5-Very important

Table 7. Importance of service quality attributes on funeral foodservice by subjects

Attributes	Mean±SD				
	Total (N=427)	Foodservice employee (N=63)	Chief mourner/ the bereaved (N=71)	Funeral visitor (N=293)	F-value
Food taste is good	3.92±0.80	4.68±0.49 <sup>a</sup>	3.97±0.72 <sup>b</sup>	3.66±0.74 <sup>c</sup>	47.384 <sup>***</sup>
Takes accurate measurement with quantity of ordered food	3.76±0.91	4.72±0.57 <sup>a</sup>	3.88±0.75 <sup>b</sup>	3.42±0.79 <sup>c</sup>	96.524 <sup>***</sup>
Uses fresh ingredients	4.26±0.74	4.78±0.44 <sup>a</sup>	4.30±0.72 <sup>b</sup>	4.08±0.74 <sup>c</sup>	24.731 <sup>***</sup>
Price of the menu is reasonable	3.92±0.91	4.49±0.62 <sup>a</sup>	4.09±0.83 <sup>b</sup>	3.69±0.92 <sup>c</sup>	28.193 <sup>***</sup>
Able to choose various kinds of menu	3.39±0.93	3.77±0.87 <sup>a</sup>	3.59±0.85 <sup>b</sup>	3.23±0.93 <sup>c</sup>	17.261 <sup>***</sup>
Time required for menu order to mortuary delivery is fast	3.97±0.80	4.35±0.66 <sup>a</sup>	4.16±0.71 <sup>b</sup>	3.80±0.80 <sup>c</sup>	18.604 <sup>***</sup>
Provide menus that are preservable in mortuary	3.95±0.83	4.44±0.63 <sup>a</sup>	3.98±0.89 <sup>b</sup>	3.79±0.81 <sup>b</sup>	20.852 <sup>***</sup>
Able to preserve food at mortuary in optimum temperature	4.28±0.72	4.71±0.50 <sup>a</sup>	4.29±0.71 <sup>b</sup>	4.13±0.72 <sup>b</sup>	19.130 <sup>***</sup>
Private kitchens of reception rooms at mortuary are hygienically managed	4.44±0.70	4.78±0.41 <sup>a</sup>	4.37±0.77 <sup>b</sup>	4.34±0.72 <sup>b</sup>	16.758 <sup>***</sup>
Process of food production is hygienic	4.50±0.71	4.87±0.34 <sup>a</sup>	4.44±0.73 <sup>b</sup>	4.39±0.75 <sup>b</sup>	15.122 <sup>***</sup>
Central kitchen of funeral hall foodservice is hygienically supervised	4.41±0.76	4.88±0.33 <sup>a</sup>	4.34±0.77 <sup>b</sup>	4.28±0.80 <sup>b</sup>	20.730 <sup>***</sup>
Manager in funeral hall foodservice is kind	4.11±0.81	4.62±0.64 <sup>a</sup>	4.13±0.77 <sup>b</sup>	3.93±0.79 <sup>b</sup>	29.269 <sup>***</sup>
Manager in funeral hall foodservice frequently supervises mortuary	3.90±0.85	4.42±0.79 <sup>a</sup>	3.87±0.65 <sup>b</sup>	3.73±0.84 <sup>b</sup>	28.287 <sup>***</sup>
Helpers are kind <sup>1)</sup>	4.03±0.79	4.51±0.70 <sup>a</sup>	4.08±0.67 <sup>b</sup>	3.85±0.77 <sup>c</sup>	26.338 <sup>***</sup>
Expense of helpers is resonable <sup>1)</sup>	3.89±0.80	4.19±0.81 <sup>a</sup>	3.95±0.78 <sup>b</sup>	3.77±0.78 <sup>b</sup>	10.453 <sup>***</sup>
Provides various tableware <sup>2)</sup>	3.32±0.95	3.75±1.04 <sup>a</sup>	3.49±0.85 <sup>b</sup>	3.13±0.88 <sup>c</sup>	21.683 <sup>***</sup>
Calculation of order statement is accurate	4.23±0.87	4.78±0.44 <sup>a</sup>	4.41±0.74 <sup>b</sup>	4.02±0.91 <sup>c</sup>	28.818 <sup>***</sup>
Provides guide service for memorial ceremony procedure	3.79±0.89	4.29±0.75 <sup>a</sup>	3.91±0.87 <sup>b</sup>	3.59±0.87 <sup>c</sup>	24.710 <sup>***</sup>
Conducts customer satisfaction survey	3.44±1.02	4.03±0.91 <sup>a</sup>	3.48±1.02 <sup>b</sup>	3.23±0.97 <sup>b</sup>	24.469 <sup>***</sup>

<sup>1)</sup> Helpers from funeral service company excluded

<sup>2)</sup> Disposable supplies excluded

Likert 5 point scale: 1-Not important at all / 5-Very important

<sup>abc</sup>: Duncan multiple comparison

<sup>\*\*\*</sup>  $p < 0.001$

식운영 담당자가 구매자나 소비자에 비해 중요성을 더 크게 인식하는 것으로 분석되었다( $p < 0.001$ ). ‘주문한 음식의 양을 정확히 맞춤’의 중요도가 대상 집단별 가장 차이가 큰 것으로 분석되었으며( $p < 0.001$ ), 이는 생산 및 운영자가 중요하게 생각하는 반면, 소비자인 조문객은 구매자가 아니기에 그 중요성의 인식이 낮기 때문인 것으로 사료된다.

급식운영 담당자와 상주 및 유족별 급식 서비스 품질 속성 수행도 인식 차이 결과(Table 8), 모든 속성에서 급식운영 담당자가 상주 및 유족보다 높은 수준으로 수행하고 있다고 인식하고 있어( $p < 0.001$ ), 실제 급식을 구매하는 상주 및 유족이 운영자가 인식하는 것보다 낮은 품질의 급식을 제공받고 있다고 인식하는 바, 장례식장 급식운영 담당자는 이를 자각하고 해당 속성에 대한 면밀한 검토가 이루어져야 할 것이다.

장례식장 급식 운영담당자는 ‘주문 음식 전표의 계산이 정확함’(4.89), ‘음식 생산 과정이 위생적임’(4.87), ‘주문한 음식의 양을 정확히 맞춤’(4.86)의 수행도가 가장 높고 ‘다양한 종류의 메뉴 선택이 가능함’(4.06)이 가장 낮다고 인식하고 있는 반면, 상주 및 유족은 ‘주문 음식 전

표의 계산이 정확함(3.70)’, ‘도우미가 친절함’(3.59)’, ‘메뉴 주문 후 빈소 배송까지 소요시간이 빠름(3.57)’의 수행도를 가장 높게 평가하였으나 ‘고객 만족도 조사를 실시함’(2.61)의 수행도가 가장 낮다고 평가하였다.

즉 구매자인 상주 및 유족은 빈소에서 가시적으로 경험하는 도우미의 친절함, 주문 후 빈소까지의 배송시간 등의 서비스 품질 속성에 대한 수행도에 높게 평가하고 있는 것으로 사료된다. 따라서 장례식장은 위생적인 생산 과정과 주문한 음식의 정확한 양의 배송이 이루어지고 있는 등의 상주 및 유족이 미처 인지하지 못하는 비가시적인 급식품질 속성 부분이 우수하게 수행되고 있음에 대한 홍보 및 신뢰 획득을 위한 노력이 요구된다.

#### 4. 대상별 IPA 분석

장례식장 급식운영 담당자의 서비스 품질 속성 IPA 분석한 결과(Figure 1), 중요도와 수행도가 모두 높아 ‘Doing great, Keep it up’으로 분류되는 서비스 품질 속성은 ‘음식의 맛이 좋음’, ‘주문한 음식의 양을 정확히 맞춤’, ‘선한 식재료를 사용함’, ‘빈소 내 음식의 적온보관이 가능함’, ‘빈소 내 접객실의 개별 주방이 청결하게 관리됨’,

**Table 8.** Performance of service quality attributes on funeral foodservice by subjects

Attributes	Total (N=132)	Foodservice employee (N=63)	Chief mourner/ the bereaved (N=69)	Mean±SD
				t-value
Food taste is good	4.00±0.92	4.59±0.56	3.46±0.85	9.041***
Takes accurate measurement with quantity of ordered food	4.08±0.99	4.86±0.40	3.38±0.82	13.329***
Uses fresh ingredients	4.08±0.91	4.71±0.49	3.49±0.80	10.681***
Price of the menu is reasonable	3.57±1.11	4.18±1.03	3.00±0.85	7.004***
Able to choose various kinds of menu	3.53±1.07	4.06±1.00	3.03±0.87	6.279***
Time required for menu order to mortuary delivery is fast	3.89±0.88	4.25±0.80	3.57±0.81	4.891***
Provide menus that are preservable in mortuary	3.98±0.99	4.46±0.72	3.54±1.00	5.951***
Able to preserve food at mortuary in optimum temperature	4.01±0.99	4.51±0.84	3.55±0.90	6.300***
Private kitchens of reception rooms at mortuary are hygienically managed	4.11±0.91	4.75±0.60	3.54±0.76	10.239***
Process of food production is hygienic	4.16±0.89	4.87±0.34	3.50±0.72	14.109***
Central kitchen of funeral hall foodservice is hygienically supervised	4.12±0.94	4.82±0.43	3.49±0.82	11.864***
Manager in funeral hall foodservice is kind	4.05±0.98	4.68±0.56	3.46±0.92	9.289***
Manager in funeral hall foodservice frequently supervises mortuary	3.82±1.09	4.51±0.78	3.18±0.93	8.843***
Helpers are kind <sup>1)</sup>	4.01±0.92	4.44±0.76	3.59±0.88	5.906***
Expense of helpers is reasonable <sup>1)</sup>	3.72±0.98	4.21±0.85	3.23±0.86	6.410***
Provides various tableware <sup>2)</sup>	3.49±1.12	4.12±1.01	2.94±0.90	6.900***
Calculation of order statement is accurate	4.25±0.93	4.89±0.32	3.70±0.93	9.988***
Provides guide service for memorial ceremony procedure	3.92±0.94	4.42±0.78	3.45±0.83	6.784***
Conducts customer satisfaction survey	3.40±1.31	4.24±0.95	2.61±1.10	9.011***

<sup>1)</sup> Helpers from funeral service company excluded

<sup>2)</sup> Disposable supplies excluded

Likert 5 point scale: 1-Not important at all / 5-Very important

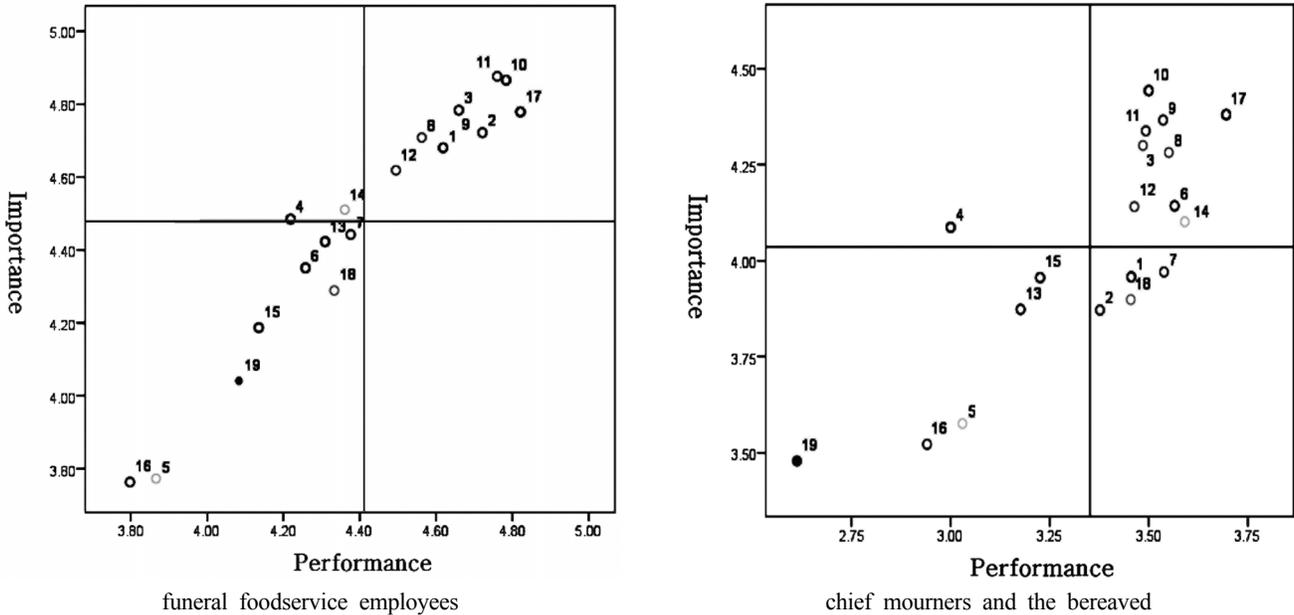


Fig 1. IPA matrix of service quality attributes between funeral foodservice employees and chief mourners

‘음식 생산 과정이 위생적임’, ‘장례식장 식당 중앙 주방이 위생적임’, ‘장례식장 식당 담당자가 친절함’, ‘주문 음식 전표의 계산이 정확함’이었다. 이들 속성은 현재 수준이 유지되도록 지속적인 노력이 필요하다. 중요도가 높은 반면 상대적으로 수행도가 낮아 ‘Focus here’로 분류되는 서비스 품질 속성은 ‘메뉴 가격이 적정함’, ‘도우미가 친절함(상조회 소속 제외)’이었다. 중요도와 수행도가 모두 낮은 ‘Low priority’ 사분면에는 ‘다양한 종류의 메뉴 선택이 가능함’, ‘메뉴 주문 후 빈소 배송까지 소요시간이 빠름’, ‘빈소 내 보관 가능한 메뉴로 제공됨’, ‘장례식장 식당 담당자가 수시로 빈소를 관리함’, ‘도우미 비용이 적절함(상조회 소속 제외)’, ‘다양한 종류의 식기를 제공’, ‘제사 진행절차의 안내 서비스를 제공함’, ‘고객 만족도 조사를 실시함’의 서비스 품질 속성이 속하였다.

상주 및 유족은 중요도와 수행도가 모두 높아 현재와 같이 잘 수행되도록 지속적인 노력이 필요한 ‘Doing great, Keep it up’으로 분류되는 서비스 품질 속성은 ‘신선한 식재료를 사용함’, ‘메뉴 주문 후 빈소 배송까지 소요시간이 빠름’, ‘빈소 내 음식의 적온보관이 가능함’, ‘빈소 내 접객실의 개별 주방이 청결하게 관리됨’, ‘음식 생산 과정이 위생적임’, ‘장례식장 식당 중앙 주방이 위생적임’, ‘장례식장 식당 담당자가 친절함’, ‘도우미가 친절함(상조회 소속 제외)’, ‘주문 음식 전표의 계산이 정확함’이었다. 일반적인 IPA 연구에서 레스토랑 선택요인에 대해 ‘음식의 맛’, ‘친절한 서비스’, ‘레스토랑의 위생’이 중요도와 수행도가 모두 높게 나타났고(Kim JH 2013), 외식업체 서비스품질 향상 방안연구(Kwon DK 2011)에서도 ‘종업원의 친절함 고객용

대 서비스 태도’, ‘내부의 청결도 및 쾌적함’이 중요도와 수행도 모두 높게 나타났으며, 한식당의 서비스 품질은(Byun GI 등 2013) ‘친절한 종사원’, ‘친절하고 예의바른 종사원’, ‘정확한 계산서’ 등의 유사한 속성들이 중요도와 수행도가 높게 분석되어 본 연구와 유사한 결과를 보였다.

중요도가 높은 반면 상대적으로 수행도가 낮아 ‘Focus here’로 분류되는 서비스 품질 속성은 ‘메뉴 가격이 적정함’이었다. 이는 전체 69.5%가 병원의 장례비 지출에 경제적 부담을 느끼며 평균 장례비용의 42.3%가 접객비로 지불되어 가장 개선되어야 할 사항으로 과도한 장례비용(20.2%)이 지적된 조사 결과와(Korea Consumer Agency 2004) 서울시내 장례식장의 음식비 적절도에 대해 ‘비싼 편(55.8%)’과 ‘매우 비싼 편(12.8%)’으로 응답한 조사(Consumers Union of Korea 2006)에 비추어볼 때 상주 및 유족은 메뉴 가격에 대한 부담을 느끼고 있는 것으로 사료된다.

중요도가 낮아데 비해 수행도가 높은 ‘Overdone’에 속하는 서비스 품질 속성은 ‘음식의 맛이 좋음’, ‘주문한 음식의 양을 정확히 맞춤’, ‘빈소 내 보관 가능한 메뉴로 제공됨’, ‘제사 진행절차의 안내 서비스를 제공함’이었다. 중요도와 수행도가 모두 낮은 ‘Low priority’ 사분면에는 ‘다양한 종류의 메뉴 선택이 가능함’, ‘장례식장 식당 담당자가 수시로 빈소를 관리함’, ‘도우미 비용이 적절함(상조회 소속 제외)’, ‘다양한 종류의 식기를 제공(1회용품 제외)’, ‘고객 만족도 조사를 실시함’의 속성이었다.

중요도에 비해 수행도가 부족하여 가장 개선이 우선시 되어야할 속성으로 급식운영 담당자와 상주 및 유족 모

두 ‘메뉴 가격이 적정함’이 도출되었으며, 급식운영 담당자는 이외 ‘도우미가 친절함(상조회 소속 제외)’이 분석되어, 구매자인 상주 및 유족에 비해 서비스에 대해 노력이 요구된다고 인식하고 있었다.

#### IV. 요약 및 결론

본 연구는 장례식장 급식운영 담당자, 상주 및 유족, 조문객을 대상으로 다각적인 측면에서 조문객 급식 서비스 품질 속성에 대한 중요도와 수행도를 평가하고 IPA를 이용하여 개선점을 파악함으로써 서비스품질 개선 전략을 도출하고자 하였다.

장례식장 급식운영 담당자가 인식하는 조문객 급식에 관한 서비스 품질의 중요도와 실제 수행도 비교 결과, 중요도의 경우 항목 중 ‘장례식장 식당 중앙 주방이 위생적으로 관리됨’이 가장 높게 나타났으며 수행도는 ‘주문 음식 전표의 계산이 정확함’이 가장 높게 나타났다. 반면 ‘다양한 종류의 식기를 제공함’은 중요도와 수행도 모두 가장 낮았다. 중요도와 수행도의 차이의 경우 ‘메뉴 가격이 적정함’이 유의적으로 가장 큰 차이를 보였다( $p<0.001$ ).

상주 및 유족은 장례급식 품질 속성 모두 유의하게 중요도에 비해 수행도가 낮았다( $p<0.001$ ). 중요도가 가장 높게 나타난 품질 속성은 ‘음식 생산과정이 위생적임’, ‘주문 음식 전표의 계산이 정확함’, ‘빈소 내 접객실의 개별 주방이 청결하게 관리됨’, ‘장례식장 식당 중앙 주방이 위생적으로 관리됨’이었으며 수행도가 높게 나타난 품질 속성은 ‘주문 음식 전표의 계산이 정확함’, ‘도우미가 친절함’, ‘메뉴 주문 후 빈소 배송까지 소요시간이 빠름’, ‘빈소 내 음식의 적온보관이 가능함’ 등이었다. 중요도와 수행도에서 가장 큰 차이를 보이는 속성은 ‘메뉴 가격의 적정함’, ‘음식 생산과정이 위생적임’으로 나타났다.

조문객은 장례급식 서비스 품질 속성 중요도 분석 결과, 전체 속성 중 ‘음식 생산 과정이 위생적임’의 중요도가 가장 높게 나타난 반면 ‘다양한 종류의 식기를 제공함’이 가장 낮았고, 수행도는 ‘음식의 외관이 깔끔함’의 수행도가 가장 높았으며 ‘1회용 식기의 사용이 적음’이 가장 낮았다.

서비스 품질 속성 중요도에 대해 전반적으로 장례식장 급식운영 담당자가 상주 및 유족과 조문객에 비해 중요성을 더 크게 인식하는 것으로 분석되었다( $p<0.001$ ). ‘주문한 음식의 양을 정확히 맞춤’의 중요도가 대상 집단별 가장 차이가 큰 것으로 분석되었으며( $p<0.001$ ), 이는 생산 및 운영자인 장례식장 급식운영 담당자가 중요하게 생각하는 반면, 소비자인 조문객은 구매자가 아니기에 그 중요성의 인식이 낮기 때문인 것으로 사료된다. 급식운영 담당자와 상주 및 유족별 수행도 인식 차이 결과, 모든 속성에서 급식운영 담당자가 높은 수준으로 수행하고 있

다고 인식하고 있어( $p<0.001$ ), 운영자와 구매자 집단 인식의 차이가 존재하였다. ‘주문한 음식의 양을 정확히 맞춤’의 중요도가 대상 집단별 가장 큰 차이를 나타내었으며( $p<0.001$ ), ‘도우미 비용이 적절함’은 대상 집단별 가장 낮은 차이를 보였다( $p<0.001$ ).

중요도-수행도 분석(IPA) 결과 급식운영 담당자는 ‘메뉴 가격이 적정함’, ‘도우미가 친절함’ 속성을, 상주 및 유족은 ‘메뉴 가격이 적정함’을 집중적으로 개선할 필요가 있는 것으로 나타났다.

위의 결과를 바탕으로 장례급식을 개선하기 위해 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다. 상주 및 유족 집단은 현재 장례급식의 품질에 비해 가격이 합당하지 않다고 생각하고 있으므로 가격대비 고품질의 급식 제공 또는 가격 조정 등을 통해 구매자가 적절한 가격으로 인식하도록 하는 노력이 요구된다. 또한 상주 및 유족 집단과 조문객 집단 모두 음식의 위생적인 생산 과정을 가장 중요시하고 있으므로 급식이 생산되는 중앙 주방과 배선/배식이 이루어지는 빈소 내 개별 주방 모두 위생을 중점 관리해야 할 것이다. 즉 장례급식은 주방에서 생산된 후 각 빈소로 옮겨져, 조문객이 방문 시점에 배식이 이루어지는 생산과 배식의 시간적·공간적 차이가 발생하므로 위생의 철저한 관리가 요구된다. 또한 급식운영 담당자는 각 서비스 품질 속성이 구매자인 상주 및 유족, 소비자인 조문객 집단에 비해 전반적으로 잘 수행되고 있다고 인식하고 있어, 운영자는 본 연구결과를 토대로 구매자 및 소비자의 인식을 바탕으로 급식 품질을 개선해 나가야 할 것이다.

마지막으로 본 연구는 지금까지 시도된 바 없는 의료기관 장례급식의 품질 속성을 장례식장 급식운영 담당자, 구매자인 상주 및 유족, 소비자인 조문객의 다각적인 시각에서 규명하고 주요 개선점을 찾고자 한 의의가 있다. 그러나 서울, 경인지역의 전수조사로 지역적 한계가 있어, 향후 연구 결과의 일반화를 위해서는 전국적인 조사가 필요할 것으로 사료된다. 장례급식의 품질 속성에 대한 선행 연구가 없어 고찰에 한계가 있었던 바, 향후 장례급식 관련 후속 연구가 활발히 이루어지길 기대한다.

#### 감사의 글

이 논문은 2011년도 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음 (NRF-2011-332-B00675).

#### References

Byun GI, Lee JY, Kim GJ. 2013. A study on the service quality of Korean restaurants through revised IPA: Focused on Daegu. Korean J Foodservice Manage 16(5):171-192

- Choi MK, Jung JC. 2006. The importance-performance analysis of bakery café choice attributes perceived by customers in Seoul. *Korean J Food Sci Nutr* 35(4):456-463
- Choi MK, Kim EM. 2012. Importance-performance analysis of school Foodservice menu management. *Korean J Food Sci Nutr* 47(7):1020-1027
- Consumers Union of Korea. 2006. Investigation of funeral usage charge and consumer satisfaction
- Han MJ, Yoon JY, Kim NY, Yoo YH. 2004. Satisfaction of Meal and Service Quality in University Foodservice Institutions. *Korean J Food Cook Sci* 20(6):545-552
- Kim HG. 2013. A comparative study on importance-performance analysis of perceived foodservice quality between the contractor and the contractee. *J East Asian Soc Dietary Life* 23(6): 850-861
- Kim HS, Kim SW. 2013. Visitors' satisfaction of food quality at a funeral home. *Korean J Food Culture* 27(5): 528-534
- Kim JH. 2013. A study on the importance and performance for factors that diners use to select restaurants. *Korean J Tourism Manage* 28(1): 173-188
- Kim KH. 2013. A study on the selection attributes for Korean food restaurants using IPA analysis: comparison on Korea-China-Japan. *Korean J Foodservice Manage* 16(5): 125-146
- Korea Consumer Agency. 2004. Investigation on perception and actual condition of funeral cultures. Press Release
- Korea Consumer Agency. 2010. Investigation on actual condition of origin marking in funeral restaurants. Investigation Report. Available from: [http://www.kca.go.kr/neokca/front/information/inf\\_02\\_03\\_view.jsp?no=1734](http://www.kca.go.kr/neokca/front/information/inf_02_03_view.jsp?no=1734). Accessed April 9, 2013
- Kwon DK. 2011. The study on the plan of improving the service quality in the food industry by the IPA matrix. *Korean J Tourism Research* 26(1):1-31
- Lee KA. 2009. Evaluation of importance and performance by dietitians about events marketing at school foodservice operations in Busan. *Korean J Food Sci Nutr* 38(12): 1794-1800
- Lee KH. 2010. Study on how service effects the image of general hospitals and customer loyalty. MS thesis. Yonsei University. pp 1-94
- Lee MS. 2003. Study on improvement plans for the operation of funeral parlour. MS thesis. Hannam University. pp 40-75
- Lee PD, Kim MH. 2009. A study of standard funeral service charge. *Health and Social Welfare Review* 29(2):98-125
- Lee PD. 2002. Present conditions and improvement plans of funeral service industry. *Korean J Funeral Cultures* 1(1):73-100
- 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. *Korean J Diet Assoc* 16(3):208-225
- MBC(Munhwa Broadcasting Corporation) 2012. Blind spot in hygiene, secret of funeral. Available from: <http://www.imbc.com/broad/tv/culture/zero/vod/>. Accessed April 9, 2013
- Ministry of Health and Welfare eHaneul funeral information. Available from: <http://www.chaneul.go.kr/> Accessed April 7, 2013.
- Park BI. 2001. Study on content degrees to funeral home of user: centering around S funeral home. MS thesis. Yonsei University. pp 39-52
- Park JH. 2010. The importance performance analysis on small size restaurant service. *Korean J Foodservice Manage* 13(4):195-216
- Park MK, Kim JC. 2007. Development of LSM(Local Store Marketing) strategy using the IPA analysis of service quality attributes by the location in a theme restaurant. *Korean J Diet Assoc* 13(3):277-294
- Shin PG. 1999. Study on the funeral rites and cultures in Korea. MS thesis. Myongji University. pp 10-18
- Song HD. 2007. Potentiality and limit of funeral culture contents development. *Korean J Humanities Content* 9:409-427
- Yang IS, Kang HS, Weon CH. 2000. Customer perception levels towards service quality attributes of university residence hall foodservice by importance-performance analysis. *Korean J Community Nutr* 5(4):662-671
- Yi NY. 2012. Importance-Performance Analysis(IPA) of service quality attributes of university foodservice: A comparison of male and female students' perceptions in Daejeon. *Korean J Human Ecol* 21(2):389-405

Received on Apr.7, 2014/ Revised on Apr.23, 2014/ Accepted on Apr. 23, 2014