

식생활 라이프스타일에 따른 외식업체 배달서비스의 품질 지각 및 만족도 연구

Research on the Consumer's Delivery Service Quality Perception and Satisfaction in Foodservice Industry Based on the Types of Food-related Life-style

고성희

성신여자대학교 문화산업대학원

Seong Hee Ko(kosh0220@sungshin.ac.kr)

요약

본 연구는 급성장하고 있는 외식업체 배달서비스 시장에 관한 연구로, 배달서비스 품질의 차원을 도출하고, 소비자의 식생활 라이프스타일 따라 외식업체 음식 배달서비스 품질에 대한 차이가 있는지를 실증 분석하고자 하였다. 식생활 라이프스타일에 대한 요인분석 결과 '건강추구형', '유행 추구형', '미각 추구형', '안전 추구형', '편의 추구형'의 5개 요인이 추출되었고, 군집분석 결과 '맛 추구형', '식생활 고관심형', '편의 추구형'으로 분류되었다. 배달서비스 품질은 '음식품질', '경제성', '주문 편의성', '직원품질', '위생', '주문 품질'로 6가지 요인이 도출되었는데 그 중 '음식품질'과 '경제성'에서 소비자 유형별 유의한 차이를 보였다. 또한 '주문 품질', '음식 품질', '위생' 등의 순으로 만족도에 미치는 영향력의 정도가 큰 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 식생활 라이프스타일 | 배달서비스 | 서비스품질 | 만족도 |

Abstract

In this study, the fast-growing market in the Food Service Industry Study of the delivery service. The first objective of this study is to classify consumers food-related lifestyle and the second is the dimension of the delivery service quality will derive. According to the consumer's food-related life style, make about the consumer's delivery service quality perception and satisfaction to evaluate the differences. Food-related lifestyle "health seeking type ',' fashion pursuit type ',' type taste pursue," "seek safety-type ',' seek convenience-type 'was separated, cluster analysis 'taste pursuit group ',' high-interest in foods group ',' seek convenience-group 'were classified. Delivery service quality 'food quality', 'economic', 'ease of ordering', 'employee quality', 'sanitation', 'order quality' and were classified into six. That of 'food quality' and 'economic' factor were significantly different from the consumer group, but also the "order quality ',' food quality ',' sanitation 'and the order of the large degree of influence on satisfaction, respectively.

■ keyword : | Food-related Life-style | Delivery Service | Service Quality | Satisfaction |

* 본 연구는 2013년도 성신여자대학교 학술연구조성비 지원에 의해 이루어졌습니다.

접수일자 : 2014년 07월 16일

심사완료일 : 2014년 08월 04일

수정일자 : 2014년 08월 04일

교신저자 : 고성희, e-mail : kosh0220@sungshin.ac.kr

I. 서론

외식산업은 보통 일정한 장소에서 식음료와 함께 유, 무형의 서비스로 이루어진 상품을 생산 및 판매하는 사업군을 뜻한다. 급속한 산업의 발달은 경제활동에 변화를 가져 왔고, 이는 음식을 생산하고 소비하는 소위 식생활 문화에도 많은 영향을 미쳐 왔다. 이 중 식생활에서 외식의 의존도가 높아진 것을 큰 변화로 꼽을 수 있으며, 외식은 이제 생리적 욕구뿐만 아니라 정신적, 사회적으로도 중요한 기능을 갖게 되었다[1].

과거의 외식은 직장인들의 점심식사나 여행자들의 식사를 해결하기 위해 이용되어 왔으나 최근에는 사교성, 편의성 및 식도락의 목적으로 점점 외식의 인구는 증가하고 있다[2]. 특히 테이크아웃, 배달, HMR(Home Meal Replacement) 등으로 외식의 범위가 점차 넓어지면서 편리하고 신속한 소비패턴을 추구하는 소비자의 요구가 나타났으며, 이러한 소비현상은 식품가공과 보관기술의 발전과 더불어 우수한 질의 다양한 먹거리 공급을 가능케 했고, 이로 인해 배달서비스 시장 또한 빠르게 발전하게 되었다[3][4].

외식업계의 배달시장은 자장면, 보쌈, 치킨, 피자 정도의 몇몇 업종에 한정된 채 오랜 기간 정체되어 왔으나 최근에는 다양한 업종의 외식산업이 배달서비스에 주목하기 시작했다. 음식을 배달하여 먹는 것은 집에서 음식을 준비해서 소비하는 내식은 물론 가정 외에서 준비된 식사를 밖에서 소비하는 외식에 비해서도 소비자가 편리하게 식사를 해결할 수 있는 방법이기 때문에 앞으로 배달 음식 서비스의 수요는 여성의 사회진출 및 독신자 가구 증가 등으로 인해 점차 증가할 것으로 보여진다. 또한 외식산업에 영향을 미치고 있는 경기침체와 임대료 상승 등의 요인들로 인해 배달서비스 시장이 하나의 대안으로 부각되고 있다 해도 과언이 아니다.

이에 본 연구에서는 외식업체의 음식 배달서비스 이용실태에 대해 조사하고, 기존 배달서비스에 관한 연구와 달리 외식 소비자의 식생활 라이프스타일을 토대로 소비자의 유형별 집단을 분류하고 외식업체 음식 배달 서비스 품질에 대한 집단 간 차이가 있는지와 배달서비

스 품질이 만족도에 미치는 영향을 실증 분석해 보고자 한다. 이를 통해 향후 외식업체의 성공적인 배달서비스 수행을 위해 소비자 유형별 마케팅 전략을 수립하는 데에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 식생활 라이프스타일

라이프스타일이란 ‘사람들이 살아가는 개인마다 독특한 삶의 양식으로 소비자가 살아가면서 사회적 상호작용을 통하여 형성된 개인 고유의 내재적 특성 함수’[5] 혹은 ‘활동영역, 관심분야, 태도 및 가치관 등에 의해 구체화되어 나타나는 개인집단의 차별화된 개인 양식’[6] 등으로 정의된다. 특정 라이프스타일을 지닌 소비자들은 다른 라이프스타일을 지닌 소비자들과 달라질 수 있으며, 소비자들의 삶의 방식이 달라지면 상품이나 서비스에 대한 태도 또한 달라지므로 이를 반영하지 않고 지각된 서비스 품질을 일반적인 개념으로만 이해하려고 한다면 소비자들의 다양성과 소비행태를 설명하기란 매우 어려울 것이다[7]. 이에 라이프스타일에 의한 시장 세분화 전략 등을 중심으로 라이프스타일은 소비자 행동을 평가하는 주요 요인으로서 연구의 범위가 넓어지고 있으며, 최근에는 식생활관련 라이프스타일에 대한 연구로 확대되고 있다[8].

식생활 라이프스타일은 개인의 식생활과 관련된 생활방식에 관한 것으로 식생활과 관련된 기본적인 욕구, 음식 구매 및 소비, 식사방법, 외식 등 식생활 전반에 걸친 가치와 문화를 나타낸다[9]. 따라서 식생활 라이프스타일은 라이프스타일의 주요한 영역임은 물론, 소비자의 식습관 및 식품소비 등 식생활 전반에 주요한 영향을 미친다[10].

식생활 라이프스타일에 관한 선행연구로는 식품 구매행동의 차이에 관한 연구가 주를 이루고 있으며, 외식산업의 발달에 따라 식생활 라이프스타일과 외식행동의 차이에 관한 연구 등으로 이루어져 있다. 채서일 [11]은 식생활관련 라이프스타일을 건강 고려형, 서구적 간편 추구형, 충성 추구형, 미각 우선 고려형의 4가

지 유형으로 구분하였으며 심보섭[12]은 건강지향, 편의지향, 미식가지향, 외식지향, 웰빙 지향, 절약지향의 6가지로 구분하였다. 최웅 등[13]은 건강 추구형, 미각 추구형, 편의 추구형, 유행 추구형, 안전 추구형으로 구분하고 건강기능성 음료 구분특성에 차이가 있음을 보고하였다. 김진희 등[14]은 중국인과 일본인을 중심으로 식생활라이프스타일을 외식 선호형, 건강 추구형, 미식가형 3가지 요인으로 분석 후 군집분석한 결과 식생활 고관심형, 건강 추구형, 맛 추구형의 3가지로 분류하고 한식당에 대한 만족도에 대한 차이를 보고하기도 하였다. 손일락·김연선[15]은 대학생의 식생활 라이프스타일을 유행 추구형, 건강 추구형, 안전 추구형, 장식 추구형, 미각 추구형, 웰빙 추구형의 6개 요인으로 도출하고 군집분석을 실시한 결과 안전추구형 집단, 소극적 식생활 집단, 식생활 고관심 집단으로 분류하였고, 집단간 외식행동 상의 특성 및 차이를 분석하기도 하였다.

이처럼 식생활 라이프스타일에 대한 연구는 소비자의 욕구를 충족시키고자 하는 식품 및 외식산업의 마케팅에 활동에 주요한 정보를 제공해 준다고 말할 수 있겠다. 이에 소비자의 식생활 라이프스타일에 따른 외식업체의 배달 서비스품질에 따른 지각 차이는 성장하고 있는 외식업체의 배달서비스 시장에 유용한 기초자료를 제공할 것이다.

2. 배달서비스 품질

외식업체의 배달서비스는 소비자가 원하는 공간에서 식사를 즐길 수 있는 수단으로서 기존 외식서비스에 편리함을 더해 주면서 중요한 소비 수단이 되어 가고 있다. 기존의 배달 음식이라 함은 자장면 등의 중국음식과 피자, 치킨, 족발 등으로 한정되었으나 소비자들의 수요 증가로 많은 외식업체에서 차별화된 배달서비스를 제공하면서 외식업체의 배달 시장은 점점 고급화, 다양화되고 있다.

이에 최근 외식업체의 배달서비스는 이제 단순한 배달 속도 경쟁이 아닌 서비스 질의 경쟁이 더해지면서 배달제품의 속성과 소비자들의 니즈에 맞춘 차별화된 배달 서비스가 모색되고 있고, 식품 가공과 보관, 포장 기술의 발전으로 배달서비스 시장은 빠르게 성장하고

있다[16][17].

더욱 치열해지고 있는 외식산업 속에서 각 업체들은 우위를 점하기 위하여 차별화된 서비스를 제공하고, 그 서비스에 대한 품질 향상을 통해 고객 만족을 실현시키고자 노력하고 있다. 외식업체의 배달서비스는 그러한 차별화 전략을 위해 제공되는 부가적 서비스 중 하나로 배달서비스 품질에 대한 분석적 연구가 필요하다. 서비스 품질이란 고객만족을 충족시키기 위해 제공하는 서비스의 정도를 나타내는 것으로 객관적인 품질보다는 주로 주관적인 품질의 개념, 즉 고객에 의해 기대된 서비스와 지각된 서비스 품질의 두 가지 구성차원의 비교에 의해 결정된다[18].

배달서비스의 품질요인에 대한 분석은 기존의 외식업체 서비스 품질에 대한 이론을 바탕으로 이루어진다. 문성식 등[18]은 배달전문 외식업체 중 피자전문점의 서비스 품질로 피자 품질, 보증성, 공감성, 종업원의 유형성, 유형성, 반응성, 신뢰성 등 7가지로 규명하였다. 박희진[19]은 배달서비스의 지각된 품질의 요인분석 결과 품질의 우수성, 인적 대응성, 주문 편의성, 시간 편의성, 촉진유인성의 5가지 서비스 요인을 도출하고, 재이용 의도의 영향요인에 대해 분석하였다. 홍형용[20]은 피자 배달 전문점을 중심으로 배달서비스 품질을 상품성, 응답성, 접근가능성, 능력성으로 요인분석하고 배달서비스 품질의 포지셔닝에 관해 보고하기도 하였다. 조은영·민하나[21]는 외식산업에서 물류관리를 통한 경쟁력의 확보가 필요하다고 하였으며, 외식산업 물류서비스 품질의 구성요소에 대해 직원품질, 주문품질, 배달품질, 제품상태, 주문거부로 도출하였는데 향후 외식업의 입지 의존성에 대한 단점을 극복할 수 있는 대안으로서도 배달서비스에 대한 다양하고 심도 깊은 연구가 필요하다고 하였다.

이처럼 외식업체의 배달서비스 품질에 관한 연구의 필요성은 커지고 있으나 시장의 성장속도에 비해 아직 미흡한 실정으므로 본 연구를 통해 소비자 유형별 배달서비스 이용실태와 서비스 품질에 대한 지각정도를 분석함으로써 소비자 유형별 배달서비스 품질 개선방향 등에 관한 기초자료를 제공하고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구모형 및 가설 설정

본 연구는 식생활 라이프스타일에 따른 외식업체 배달서비스 품질에 대한 지각 차이를 보고자 하였다. 이를 위해 식생활 라이프스타일에 따라 집단을 분류하였고, 또한 배달서비스 품질에 대한 지각 차이가 만족도에 미치는 영향관계를 검증하고자 다음의 [그림 1]과 같은 연구모형 및 가설을 설정하였다.

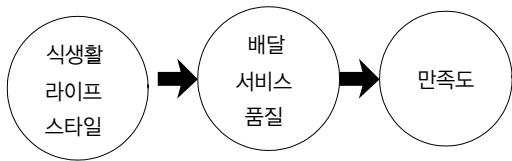


그림 1. 그림제목

연구가설 1: 식생활 라이프스타일에 따라 배달서비스 품질 지각에 차이가 있을 것이다.

연구가설 2: 외식업체 배달서비스 품질은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 조사설계 및 분석방법

2.1 표본선정 및 자료수집

본 연구에 필요한 자료를 수집하기 위한 조사 대상의 표본은 서울 경기 지역에 거주하는 성인으로 설문 일을 기준으로 최근 3개월 이내에 외식업체의 음식 배달서비스를 경험한 소비자들을 중심으로 편의표본추출을 하였다. 선정된 표본에 대하여 자기기입식 설문조사법으로 자료를 수집하였다.

설문지의 구성은 크게 식생활 라이프스타일 문항(20 문항), 배달 서비스 품질에 관한 문항(21문항), 배달 서비스 이용특성에 관한 문항(7문항), 인구학적 특성에 관한 문항(4문항)으로 4개의 부분으로 구성되었으며, 총 52문항이었다. 설문지의 모든 문항들은 관련 선행연구들을 바탕으로 수정 보완한 후 사용되었다.

설문조사는 2014년 5월 20일부터 6월 20일까지 한 달에 걸쳐 실행되었는데, 배포된 설문지 330부 중 310부(93.9%)의 설문지가 회수되었다.

2.2 분석방법

회수된 설문지 중 응답이 불완전하거나 불성실한 35부를 제외한 275부(83.3%)의 설문지가 분석 자료로 이용되었으며, 수집된 자료의 통계처리에는 SPSS 19.0이 사용되었다.

측정항목의 타당성과 신뢰도 검증을 위해 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였고, 식생활라이프스타일은 집단을 분류하기 위하여 요인분석 후 k-means군집분석을 실시하였다. 소비자 유형별 인구학적 특성분포와 배달서비스 이용 특성분포를 살펴보기 위해 카이제곱을 실시하였으며 배달서비스 품질 지각 차이분석과 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 일원배치분산분석(ANOVA)와 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

3.1 식생활 라이프스타일

본 연구에서는 식생활 라이프스타일을 타당성이 검증된 선행연구[8][9][13][15][16][22][23]에 기초하여 본 연구의 목적에 맞도록 수정하여 건강 추구형, 유행 추구형, 미각 추구형, 안전 추구형, 편의 추구형의 5개 유형으로 구성하였으며, 총 20개의 변수를 이용하였으며, 5점 리커트 척도로 측정하였다.

3.2 배달 서비스 품질

배달 서비스 품질에 대해서는 선행연구[18-21]를 바탕으로 21개의 변수를 구성하고 리커트 5점 척도로 측정하였다. 배달 서비스품질의 변수로는 배달서비스로 제공되는 음식의 맛, 메뉴의 다양성, 음식의 영양, 신선도, 1인분량, 가격, 지불방식의 다양성, 영업시간의 적당함, 주문방법의 다양함, 종업원 친절도, 종업원 용모, 불만이나 요구에 대한 처리 신속여부, 배달직원과 복장의 위생상태, 주방의 위생상태, 식기류의 청결도 주문과정의 효과정도, 메뉴정보의 적절도, 주문절차의 이용 용이도, 주문 절차의 신뢰감으로 구성하였다.

3.3 만족도

만족도란 소비자가 제공된 제품 또는 서비스를 소비함으로써 자신의 욕구가 얼마나 채워졌는지에 대해 관

단하는 반응 정도를 의미한다. 만족을 어떻게 측정하는가는 매우 중요하고, 많은 연구자들은 다양한 방법으로 만족을 측정하였다. 본 연구에서는 ‘외식업체의 배달서비스에 전반적으로 만족한다.’, ‘외식업체의 배달서비스에서 제공하는 음식에 만족한다.’, ‘외식업체의 배달서비스에서 제공하는 서비스에 만족한다.’ 등의 3가지 변수를 이용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

IV. 연구결과

1. 표본의 특성

본 연구의 표본에 대한 인구학적 특성을 살펴보면 남성이 110명(40.0%), 여성이 165명(60.0%)으로 여성이 높은 비율을 차지하였고, 연령대별로는 20대가 105명(38.2%)로 가장 높은 비율을 차지하였다. 그 밖의 월 소득과 결혼 여부에 대한 표본의 특성은 [표 1]과 같다.

2. 타당성 및 신뢰도 검증

2.1 식생활 라이프스타일

본 연구에서 사용한 식생활 라이프스타일 추구성향의 타당성을 분석하기 위해 요인분석을 실시한 결과 [표 2]와 같은 결과를 얻었다. 총 5개의 요인으로 추출되었으며, ‘건강 추구형’, ‘유행 추구형’, ‘미각 추구형’, ‘안전 추구형’, ‘편의 추구형’으로 명명하였다.

내적 일관성을 검증 하는 신뢰도 검증에서는 신뢰도 계수가 요인 1(건강추구형)은 0.560, 요인 2(유행 추구형)은 0.823, 요인 3(미각 추구형)은 0.662, 요인 4(안전 추구형)은 0.779, 요인 5(편의 추구형)은 0.731로 높은 내적 일관성을 나타내었다.

2.2 배달서비스 품질 및 만족도

외식업체에서 제공하는 배달서비스의 품질은 총 6개의 요인으로 추출되었다. 식생활 라이프스타일과 동일한 방법으로 요인분석 및 신뢰도 검증을 하였으며 그 결과는 [표 3]과 같다.

표 1. 표본의 인구 통계적 특성

구분	측정항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남	110	40.0
	여	165	60.0
연령	20세 이하	10	3.6
	20대	105	38.2
	30대	44	16.0
	40대	45	16.4
	50세 이상	71	25.8
월 소득	200만원 미만	145	52.7
	200-300만원 미만	65	23.6
	300-400만원 미만	24	8.7
	400-500만원 미만	12	4.4
	500만원 이상	29	10.5
결혼 여부	미혼	130	47.3
	기혼	145	52.7
총계		275	100

표 2. 식생활 라이프스타일에 대한 요인분석 및 신뢰도 검증

요인명	측정항목	요인 적재치	고유값	신뢰도 계수
요인 1. 건강 추구형	비만고려한 식생활	0.762	4.962	0.860
	인스턴트 식품 섭취 자제	0.814		
	건강 고려한 식품 섭취	0.846		
	영양 고려한 식생활	0.774		
	건강, 유기농, 자연식품 선호	0.613		
요인 2. 유행 추구형	주변에서 들어본 음식 섭취 시도	0.786	3.842	0.823
	음식의 유행에 민감	0.837		
	유행하는 맛이나 음식 인지	0.756		
	새로운 식품과 음식 선호	0.693		
요인 3. 미각 추구형	칼로리보다 맛을 우선하는 식생활	0.751	1.767	0.662
	맛있는 식품 및 음식에 투자	0.605		
요인 4. 안전 추구형	식품의 유통기간 확인	0.722	1.345	0.779
	식품성분과 첨가물 확인	0.700		
	외식 시 식재료 원산지 확인	0.764		
	인지도가 높은 회사의 제품 선호	0.699		
요인 5. 편의 추구형	짧은 식사시간 선호	0.523	1.007	0.731
	외식의 빈도가 높음	0.554		
	인스턴트 식품 섭취 빈도가 높음	0.684		
	조리된 식품의 구매 빈도가 높음	0.732		
		0.777		

요인 1은 배달음식의 맛, 메뉴의 다양성, 음식의 상태, 음식의 영양가, 음식의 신선도로 구성되었는데, 음식품질로 명명하였다. 요인 2는 배달음식의 1인분량과 가격으로 경제성, 요인 3은 지불방식의 다양함, 영업시간의 적당함, 주문방법의 다양함으로 구성되어 주문 편의성이라 명명하였다. 요인 4는 직원품질로서 배달 종업원의 친절도, 종업원 용모, 주문받는 종업원의 친절도, 불만이나 요구에 대한 처리 신속여부로 구성되었다. 요인 5는 배달 직원과 복장의 위생상태, 주방의 위생상태,

식기류의 청결도로 위생으로 명명하였고, 요인 6은 주문과정의 효과정도, 메뉴정보의 적절도, 주문절차의 이용 용이도, 주문 절차의 신뢰감으로 주문품질로 명명하였다.

또한 만족도에 대한 3가지 문항의 신뢰도 계수는 0.846이었다.

표 3. 배달서비스 품질에 대한 요인분석 및 신뢰도 검증

요인명	측정항목	요인 적재치	고유값	신뢰도 계수
요인 1. 음식 품질	배달음식의 맛	0.732	6.064	0.771
	메뉴의 다양성	0.621		
	음식의 상태(온도, 외관 등)	0.796		
	음식의 영양가	0.609		
	음식의 신선도	0.633		
요인 2. 경제성	배달음식의 1인분량	0.692	2.658	0.516
	가격	0.843		
요인 3. 주문 편의성	지불방식의 다양함	0.801	1.756	0.668
	영업시간의 적당함	0.583		
	주문방법의 다양함	0.828		
요인 4. 직원 품질	배달 종업원의 친절도	0.684	1.374	0.829
	종업원 용모	0.775		
	주문받는 종업원의 친절도	0.803		
	불만 및 요구에 대한 신속 처리여부	0.711		
요인 5. 위생	배달직원과 직원 복장의 위생상태	0.628	1.094	0.832
	주방의 위생상태	0.854		
	식기류의 청결도	0.832		
요인 6. 주문 품질	주문과정의 효과정도	0.674	1.029	0.820
	메뉴정보의 적절도	0.722		
	주문절차의 이용 용이도	0.840		
	주문절차의 신뢰감	0.783		

3. 식생활 라이프스타일에 따른 소비자 유형

군집분석은 전통적으로 대상들의 분류를 위해 많이 사용되어 왔는데, 유형이 유사한 집단을 분류하는데 이용한다. 본 연구에서는 식생활 라이프스타일과 배달서비스 품질지각의 연관성을 파악하는 것이 주된 목적으로 이런 연구의 목적 달성을 위해서 식생활 라이프스타일의 5개 요인에 대해 군집분석을 실시하였다. 식생활 라이프스타일 측정문항을 통해 도출한 5개의 요인의 요인점수를 이용하여 k-means 군집분석을 실시하였으며, 군집분석의 결과는 [표 4]와 같다.

군집의 수 결정을 위해 계층적 군집분석과 다양한 수의 군집을 반복적으로 도출한 후, 각 군집별 특성이 뚜렷하게 나타날 수 있는 결과를 선택하였고, 그 결과 최종 군집의 수를 3개로 결정하였다.

각 군집별 특성을 살펴보면, 1군집은 전체응답자 가

운데 95명(34.5%)이며, 음식선택에 있어 맛을 우선시하는 성향이 강한 집단으로 나타났다. 2군집은 음식에 대한 유행 정보나 건강, 안전을 모두 추구하는 집단으로 95명(34.5)가 해당되었다. 마지막으로 3군집은 85명(30.9%)으로 식생활 편의를 추구하는 성향이 강한 집단으로 나타났다. 이에 1군집은 맛 추구형, 2군집은 식생활 고관심형, 3군집은 편의 추구형으로 명명하였다.

표 4. 식생활 라이프스타일에 대한 군집분석 결과

구분	1군집(95명)	2군집(95명)	3군집(85명)	F값	
요인별 부호	—+—	++—	—+++		
건강 추구	Mean	-0.0796b	0.3997a	-0.3577c	14.655***
	SD	0.9152	0.9323	1.0172	
유행 추구	Mean	-0.5668c	0.4270a	0.1562b	30.292***
	SD	0.8670	0.8140	1.0417	
편의 추구	Mean	-0.5670b	-0.3752b	1.0530a	138.346***
	SD	0.7215	0.6152	0.7816	
안전 추구	Mean	-0.5223	0.4831a	0.0438b	29.072***
	SD	1.0297	0.8194	0.8658	
미각 추구	Mean	0.4854a	-0.5269c	0.0464b	29.578***
	SD	0.9712	0.9355	0.9180	

주: *** p<.001
abc: 던컨사후검정에 근거한 평균의 유의차

4. 배달서비스 이용 특성

소비자 유형별 배달서비스 이용 특성 분포를 살펴보기 위해 카이제곱 검정을 실시하였으며, 그 결과는 [표 5]와 같다. 먼저 소비자 유형에 따라 분포의 차이를 보이는 배달서비스 이용특성으로는 월평균 이용 횟수와 배달서비스 이용이유로 나타났으며, 이용횟수는 유의수준 $\alpha=.001$ 에서, 배달이유는 유의수준 $\alpha=.01$ 에서 유의한 것으로 나타났다.

월 평균 배달서비스 이용횟수의 전체 분포는 '거의 이용하지 않음'이 23.1%, '1-2회' 35.9%, '3-4회' 22.7%, '5-6회' 9.2%, '7회 이상' 5.9% 등으로 나타났으며, '맛 추구형'은 '거의 이용하지 않음'과 '1-2회' 이용이 높고, 식생활 고관심형은 '1-2회', 편의 추구형은 '3-4회', '5-6회', '7회 이상' 그리고 '거의 매일 이용' 등 전체적으로 나머지 두 가지 집단에 비해 이용 빈도가 높은 것으로 나타났다.

배달이유에 대한 전체 분포를 살펴보면 '끼니 해결'이 32.5%, '식사준비 수고 덜기'가 23.6%로 높게 나타났는데, 맛 추구형의 경우에는 '기념일', 식생활 고관심형의

경우에는 ‘시간절약’과 ‘새롭고 다양한 음식’, 그리고 편의 추구형은 ‘끼니해결’이 비교적 높게 나타났다.

표 5. 배달서비스 이용 특성 분포 (%)

구분	맛 추구형	식생활 고관심형	편의 추구형	전체	카이제곱	
월평균 이용 횟수	거의 이용하지 않음3	34.0	24.5	9.4	23.1	69.104 ***
	1-2회	44.7	42.6	18.8	35.9	
	3-4회	13.8	24.5	30.6	22.7	
	5-6회	4.3	7.4	16.5	9.2	
	7회 이상	3.2	0.0	15.3	5.9	
	거의 매일 이용	0.0	1.1	9.4	3.3	
1인평균 지출 금액	5천원 미만	2.1	7.4	0.0	3.3	
	5천원-1만원 미만	47.9	39.4	39.3	42.3	
	1만-2만원 미만	40.4	36.2	46.4	40.8	
	2만원 이상	9.6	17.0	14.3	13.6	
주문 방법	전화	80.6	72.0	75.6	76.1	
	인터넷	2.2	6.5	6.1	4.9	
	모바일	14.0	14.0	15.9	14.6	
	직접 방문	2.2	7.5	2.4	4.1	
	기타	1.1	0.0	0.0	0.4	
배달 정보 획득	광고	8.7	15.1	18.3	13.9	
	전단지, 스티커	59.8	58.1	47.6	55.4	
	주위 권유	12.0	9.7	12.2	11.2	
	인터넷	13.0	10.8	12.2	12.0	
	지역 전화번호부	4.3	5.4	7.3	5.6	
배달 선호 음식	기타	2.2	1.1	2.4	1.9	
	한식	7.5	7.4	7.3	7.4	
	중식	32.3	24.5	32.9	29.7	
	일식	0.0	0.0	1.2	0.4	
	양식	0.0	1.1	1.2	0.7	
배달에 대한 의사 결정	패스트푸드	60.2	67.0	57.3	61.7	
	본인	55.3	51.6	53.6	53.5	
	자녀	22.3	32.3	15.5	23.6	
	배우자	7.4	9.7	14.3	10.3	
	동료	8.5	3.2	10.7	7.4	
배달 서비스 이용 이유	기타	6.4	3.2	6.0	5.2	29.934 **
	끼니 해결	35.1	22.6	40.5	32.5	
	시간 절약	3.2	16.1	7.1	8.9	
	손님 접대	6.4	3.2	3.6	4.4	
	기념일	20.2	10.8	7.1	12.9	
	새롭고 다양한 음식	7.4	18.3	13.1	12.9	
	식사준비 수고 덜기	21.3	26.9	22.6	23.6	
	직접 조리보다 경제적	3.2	1.1	1.2	1.8	
기타	3.2	1.1	4.8	3.0		

5. 배달서비스 품질 지각 및 만족도 차이분석

소비자 유형별 배달서비스 품질 지각 및 만족도에 대한 평균차이 분석결과는 [표 6]에 나타내었다. 배달서비스 품질에 있어서는 F 검정 결과 ‘음식품질’의 F값이 7.644로 유의수준 $\alpha=0.01$ 에서 유의한 차이를 보이는 것

으로 나타났으며, 사후검정 결과 편의 추구형 집단이 다른 두 집단에 비해 평균이 더 높은 것으로 나타났다. ‘경제성’에서는 소비자 유형별 평균 차이는 F값이 3.817로 유의수준 $\alpha=0.05$ 에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났으며, 사후검정결과 역시 편의 추구형 집단이 나머지 집단에 비해 평균이 더 높은 것으로 나타났다. 즉, 식생활 라이프스타일에 따라 배달서비스 품질 중 음식 품질과 경제성에 대한 지각에 차이가 있었으며, 편의추구형의 집단이 두 가지 품질에 대해 다른 두 집단에 비해 긍정적으로 인식하고 있었다.

배달서비스 이용에 대한 만족도에서는 소비자 유형별 평균 차이의 F값이 3.132로 유의수준 $\alpha=0.05$ 에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났으며, 사후검정결과 편의 추구형 집단의 만족도가 맛 추구형과 식생활 고관심형 집단에 비해 유의적으로 높은 것으로 나타났다.

표 6. 배달서비스 품질 지각 차이분석

집 단	요 인						
	음식 품질	경제성	주문 편의성	직원 품질	위생	주문 품질	만족도
맛 추구형	2.87 ±0.60a	2.91 ±0.61	3.38 ±0.67	2.85 ±0.78	2.56 ±0.67	3.19 ±0.61	3.04 ±0.71
식생활 고관심형	2.98 ±0.55	3.00 ±0.64	3.32 ±0.65	2.96 ±0.62	2.75 ±0.61	3.25 ±0.61	3.09 ±0.60
편의 추구형	3.18 ±0.43	3.15 ±0.55	3.34 ±0.54	2.94 ±0.57	2.76 ±0.69	3.28 ±0.53	3.27 ±0.54
F 값	7.3644 **	3.817*	0.264	0.678	2.684	0.530	3.432*
p	0.001	0.023	0.768	0.509	0.070	0.589	0.034
사후검정	C)BA	(CB)BA	-	-	-	-	C)BA

주: a: 평균값±표준편차

6. 배달서비스 품질 지각이 만족도에 미치는 영향

배달서비스 품질 지각이 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 배달서비스 품질 지각의 하위 요인(음식품질, 경제성, 주문편의성, 직원 품질, 위생, 주문 품질)을 동시에 투입하는 입력방식으로 다중회귀분석을 실시하였으며 분석결과는 [표 7]과 같다.

다중회귀모형의 적합도는 $F=50.850$ 이며, $p<0.001$ 로 다중회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며, 설명력(R^2)은 52.4%로 나타났다. 만족도에 유의미한 영향을 미치는 독립변수를 살펴보면, 음식품질($B=.216, t=3.772$), 위

생(B=.188, t=3.603), 주문품질(B=.468, t=8.915)이 유의 수준 $\alpha=.001$ 에서 유의미하고, B값의 크기가 종속변수에 미치는 영향력의 정도임을 볼 때 주문 품질, 음식 품질, 위생 등의 순으로 영향력의 정도가 크다는 것을 확인할 수 있었다. 즉 외식업체 배달서비스 품질은 만족도에 유의한 영향을 미치고 있으며 주문품질이 가장 큰 영향을 미친다고 볼 수 있다.

표 7. 배달서비스 품질 지각요인이 만족도에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.016	.206		.076	.0940
음식 품질	.216	.057	.191	3.772***	.000
경제성	.029	.048	.029	.620	.536
주문편의성	.042	.046	.042	.931	.353
직원품질	.075	.052	.079	1.437	.152
위생	.188	0.52	.198	3.603***	.000
주문품질	.468	.052	.441	83.915***	.000
F=50.850, p<0.001, R제곱=0.524					

종속변수: 만족도
*** p<.001

V. 결론

본 연구는 급성장하고 있는 외식업체 배달서비스 시장에 관한 연구로, 배달서비스 품질의 차원을 도출하고, 소비자의 식생활 라이프스타일 따라 외식업체 음식 배달서비스 품질에 대한 차이가 있는지를 실증분석하고자 하였다.

연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 먼저 식생활 라이프스타일에 대한 요인분석 결과 ‘건강추구형’, ‘유행 추구형’, ‘미각 추구형’, ‘안전 추구형’, ‘편의 추구형’의 5개 요인이 추출되었고, 군집분석 결과 3개의 군집으로 분류되었다. 3개의 군집은 각각 음식선택에 있어 맛을 우선시하는 ‘맛 추구형’, 음식에 대한 유행정보나 건강, 안전을 모두 추구하는 ‘식생활 고관심형’, 식생활 편의를 추구하는 ‘편의 추구형’이었다.

군집별 배달 이용 특성에서 월 평균 배달서비스 이용 횟수의 전체 분포는 ‘1-2회’ 35.9%, ‘거의 이용하지 않음’이 23.1%, ‘3-4회’ 22.7% 순이었는데, ‘맛 추구형’은 ‘거의 이용하지 않음’과 ‘1-2회’ 이용이 높고, 식생활 고

관심형은 ‘1-2회’의 이용이 높은 반면에 편의 추구형은 ‘3-4회’, ‘5-6회’, ‘7회 이상’ 그리고 ‘거의 매일 이용’ 등 전체적으로 나머지 두 가지 집단에 비해 이용 빈도가 높은 것으로 나타났다. 배달이유에 대해서도 맛 추구형의 경우에는 ‘기념일’, 식생활 고관심형의 경우에는 ‘시간절약’과 ‘새롭고 다양한 음식’, 그리고 편의 추구형은 ‘끼니해결’이 비교적 높게 나타남으로써 식생활 라이프스타일에 따른 배달서비스 이용특성에 차이가 있음을 알 수 있었다.

배달서비스 품질에 대한 요인분석 결과 ‘음식품질’, ‘경제성’, ‘주문 편의성’, ‘직원품질’, ‘위생’, ‘주문품질’로 6가지 요인이 도출되었는데 그 중 ‘음식품질’과 ‘경제성’에서 소비자 유형별 유의한 차이를 보였으며, 편의 추구형 집단이 다른 두 집단에 비해 배달서비스의 ‘음식품질’과 ‘경제성’에 대해 긍정적으로 인식하고 있음을 알 수 있었다. 반면에 나머지 품질 요인의 지각에 대해서는 식생활라이프스타일에 따른 유의차이가 없었으며, 특히 ‘직원품질’과 ‘위생’에 대해서는 모든 집단의 평균점수가 3.0 미만으로 나타나 이들 품질 속성에 대한 관리가 시급하다고 할 수 있으며, 앞으로 계속 치열해질 배달 서비스 경쟁 속에서 우위를 점하기 위한 필수 과제가 될 것으로 보인다.

즉, 식생활 편의를 추구하는 소비자의 경우, 다른 식생활라이프스타일의 소비자에 비해 배달서비스 이용 빈도가 유의적으로 높았고, 배달서비스 이용 이유도 ‘끼니해결(40.5%)’이라고 답하였고, 서비스 품질 중에서도 ‘음식품질’과 ‘경제성’에 대해 다른 집단의 소비자들보다 유의적으로 만족하고 전체적인 만족도도 가장 높은 것으로 나타났다. 반면에 맛 추구형과 식생활 고관심형의 소비자들은 배달서비스의 음식품질과 경제성에 대해 유의적으로 낮게 평가하는 것으로 나타났으므로 이 두 가지 품질요인에 대한 개선이 필요할 것이다.

또한 배달서비스 품질 지각이 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 ‘주문 품질’, ‘음식 품질’, ‘위생’ 등의 순으로 만족도에 미치는 영향력의 정도가 큰 것으로 나타났다. 특히 일반적으로 배달서비스가 가지는 장점이라고 생각되는 ‘주문편의성’, ‘경제성’보다 ‘주문품질’, ‘음식품질’ 등이 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났는

데 이는 외식 및 식사의 여러 방법 중 주문편의 혹은 경제성이 배달서비스를 선택하게 되는 장점은 될 수 있으나, 그런 이유로 배달서비스를 이용한 고객들의 만족도에는 주문과정의 효과정도, 메뉴정보의 적절도, 주문절차의 용이도 및 신뢰감 같은 주문품질이 우선한다는 것을 나타내는 것이다. 이에 주문품질과 음식품질, 위생에 대한 소비자의 긍정적 지각을 위한 품질 관리 및 마케팅 활동으로 배달서비스에 대한 만족도를 높이는 것이 요구된다.

본 연구는 이상과 같이 식생활라이프스타일에 따른 외식업체 배달서비스 품질속성에 관한 연구를 수행하였으나, 서울·경기 지역의 소비자 중 편의 표본추출하였기 때문에 전체 외식소비자에 대한 결과로 일반화하기에는 한계가 있으며, 다양해지고 있는 외식업체간 배달 서비스의 수준차이에 대한 고려가 없으므로 향후 외식업체간 서비스품질에 대한 더욱 다양한 연구가 필요하다고 생각된다.

참고 문헌

- [1] L. Rappoport and R. G. Downey, "Conceptual differences between meals," *Food Quality and Preference*, Vol.12, No.2, pp.9-17, 2001.
- [2] 김덕희, 백경연, "도시지역 직장인들의 외식행동에 관한 연구", *한국식품영양학회지*, 제18권, 제3호, pp.241-253, 2005.
- [3] 김영이, 차석빈, "치킨배달 전문점의 배달서비스 품질과 고객 만족 간 관계 연구", *동아시아식생활학회지*, 제20권, 제1호, pp.138-148, 2010.
- [4] 김지희, 김기홍, *외식경영론*, 대왕사, 2003
- [5] 이학식, 안광호, 하영원, *소비자행동*, 법문사, 2007.
- [6] 홍성태, 박은아, "라이프스타일 유형별 여성 소비자의 구매행태 비교", *마케팅연구*, 제20권, 제1호, pp.55-89, 2005.
- [7] 박윤서, 이승인, 최인, "소비자의 라이프스타일에 따른 서비스품질 지각 차이에 관한 연구", *마케팅* 과학연구, 제19권, 제2호, pp.53-67, 2009.
- [8] 김태희, 채선주, 김철원, "라이프스타일에 따른 커피 소비행동 연구", *한국호텔경영학회*, 제22권, 제2호, pp.93-112, 2013.
- [9] 김진희, 전민선, 박대섭, 김수민, 백진경, 홍완수, "식생활 라이프스타일에 따른 한식당 만족도-일본인과 중국인 중심으로", *한국식품조리과학회지*, 제29권, 제5호, pp.617-624, 2013.
- [10] 이연경, *주부 식생활 라이프스타일에 따른 식품 구매행태에 관한 연구*, 성균관대학교 학위논문, 2007.
- [11] 채서일, "체계적 분석의 틀에 따른 라이프스타일 연구", *소비자학연구*, 제3권, 제1호, pp.46-63, 1992.
- [12] 심보섭, *HMR 이용객의 선택속성이 지출과 구매빈도에 미치는 영향*, 세종대학교 대학원 석사학위논문, 2006
- [13] 최웅, 최지연, 연형신, "식생활 라이프스타일에 따른 건강기능성 음료 구매특성에 관한 연구", *호텔리조트연구*, 제12권, 제1호, pp.179-196, 2013.
- [14] 김진희, 전민선, 박대섭, 김수민, 백진경, 홍완수, "식생활 라이프스타일에 따른 한식당 만족도-일본인과 중국인 중심으로", *한국식품조리과학회지*, 제29권, 제5호, pp.617-624.
- [15] 손일락, 김연선, "청주지역 대학생들의 식생활라이프스타일에 따른 외식행동 연구", *한국콘텐츠학회논문지*, 제8권, 제11호, pp.347-355, 2008.
- [16] 서금화, *라이프스타일에 따른 배달음식 이용행태 및 선택속성에 관한 연구*, 광운대학교 경영대학원 석사학위 논문, 2007.
- [17] 고민경, *배달음식의 이용실태와 영양정보표시 인식도*, 중앙대학교 의약식품대학원 석사학위 논문, 2011.
- [18] 김동수, "외식소비자의 라이프스타일과 서비스품질과의 관계연구", *외식경영연구*, 제13권, 제4호, pp.345-362, 2010.
- [19] 박희진, "Delivery service 전문점 재이용 의도의 영향요인에 관한 연구", *관광식음료경영연구*, 제

- 15권, 제2호, pp.167-186, 2004.
- [20] 홍등용, “배달서비스 품질의 포지셔닝에 관한 연구-피자 배달 전문점을 중심으로”, 외식경영연구, 제5권, 제3호, pp.161-180, 2002.
- [21] 조은영, 민하나, “외식산업의 물류서비스품질이 관계품질 및 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구-배달 서비스를 중심으로”, 서비스경영학회지, 제10권, 제4호, pp.265-290, 2009.
- [22] 고범석, 김현철, “커피전문점 이용객의 식생활라이프스타일과 선택속성과의 관계:20-30대 여성을 중심으로”, 한국호텔관광학회, 제14권, 제2호, pp.84-99, 2012.
- [23] 김용욱, 최용석, 한지숙, “식생활라이프스타일에 따른 커피전문점의 커피상품 소비행동에 관한 연구”, 제28권, 제5호, pp.285-303, 2013.

저자 소개

고 성 희(Seong Hee Ko)

정회원



- 1995년 2월 : 성신여자대학교 식품영양학과(생활과학석사)
- 2003년 2월 : 성신여자대학교 식품영양학과(이학박사)
- 2012년 9월 ~ 현재 : 성신여자대학교 문화산업대학원 조교수

<관심분야> : 외식 및 급식산업, 외식 마케팅, 다량조리 및 메뉴개발