

음식점 원산지표시제에 관한 중요도-만족도 분석

남지연·홍완수[†]

상명대학교 외식영양학과

Study on Importance-Performance Analysis Regarding Country-of-Origin Labeling for Restaurants

Ji-Yeon Nam · Wan-Soo Hong[†]

Dept. of Foodservice Management & Nutrition, Sangmyung University, Seoul 110-743, Korea

Abstract

The purpose of this study is to investigate the importance-performance analysis for country-of-origin labeling at restaurants. There is a growing concern over food safety as well as interest in the country-of-origin for food ingredients served at restaurants. In this study, the importance-performance analysis for the labeling of country-of-origin at restaurants, revealed that there were significant differences in all 12 attribute items, and the importance was scored higher than the performance in all items. Also, the importance-performance analysis for the attributes of the country-of-origin labeling showed that 'supportive government policies', 'system of controls for violation of the country-of-origin labeling', and 'penalty for violation of the country-of-origin labeling' are included in the second quadrant, which has a high level of importance but a low level of performance.

Key words: country-of-origin, labeling, importance-performance analysis

I. 서론

소비자들의 높아진 생활수준에 비해 각국과의 자유무역협정(FTA) 발효로 인한 장거리 식품의 증가와 식품유통환경의 다변화로 인해 식품이 유해환경에 노출될 가능성이 점점 높아지고 있으며, 따라서 안전한 먹거리에 대한 관심이 커지고 있는 상황이다. 특히 최근에 두 가지 큰 이슈였던 2008년 광우병에 걸린 미국산 쇠고기의 수입에 대한 우려와 2011년 일본 후쿠시마 원전사태 이후 안전한 식재료에 대한 소비자들의 요구도가 보다 커진 상황이라고 할 수 있다. 통계청 자료에 의하면 식생활에서 외식의 의존도가 증가하여 총 식비 중 외식비 비율이 2014년 1/4분기에 전년 대비 5.5% 증가하였다(Korea National Statistical Office 2014).

식품 안전에 대한 국민의 관심 증가, 외식의 비중확대, 일부 식재료의 원산지 표시 필요성이 증가하면서 2007년부터 '식품위생법'에 음식점 원산지표시제(Country of Origin Labeling)가 도입되었으며, 2008년 7월 8일 쇠고기

와 쌀(밥)의 표시를 시작으로 2008년 12월 22일부터는 닭고기, 돼지고기, 배추김치가 추가적으로 시행되었다. 1995년 대부분의 농축산물에 대한 원산지표시제가 도입되어서 농수산물의 모든 유통과정에서 원산지표시제가 시행되었지만 식비의 30-40%를 차지하는 음식점에서의 원산지표시제는 2008년에서야 법규화 되었다(Ahn HJ 등 2010). 음식점 원산지표시제는 2013년 6월 28일부터 우리나라의 모든 음식점을 대상으로 16개 품목에 대한 원산지표시가 확대, 적용되며 축산물, 쌀, 김치에 대한 구체적인 표시방법 등을 정하는 내용의 '농산물품질관리법 시행령 및 시행규칙 개정안'이 시정되어 현재에 이르고 있다(National Agricultural Products Quality Management Service 2013). 원산지(Country of Origin)는 고객들에게 있어서 다른 나라의 다양한 상품들에 대한 선택과 평가에 있어 중요한 변수로 작용하는데, 자동차와 같은 공산품뿐만 아니라 우리 생활 속 깊숙이 들어와 있는 다양한 식품들에 관한 원산지 또한 소비자들에게 있어 중요하게 인식되어져 왔다(Kim JM과 Eu YS 2011). 또한 원산지의 정보는 소비자들이 제품을 선택하는데 있어서 한 부분을 차지한다고 할 수 있는데, 특히 식품의 경우는 소비자에게 주어지는 정보가 많지 않기 때문에 더 많은 영향을 미친다고 할 수 있다(Lantz G와 Loeb S 1996, Bharath J와 Charles F 2009). Gallicano R 등(2012)의 연구에 의하면

[†]Corresponding author: Wan-Soo Hong, Dept. of Foodservice Management and Nutrition, Sangmyung University, Korea
Tel: +82-2-287-5350
Fax: +82-2-287-0104
E-mail: wshong@smu.ac.kr

응답자의 54%가 메뉴 선택 시 영양정보표시를 확인하고 건강메뉴를 선택했다. 따라서 이 연구는 소비자들이 메뉴를 선택할 때 정보를 이용하여 선택한다고 결론지었다.

그동안 레스토랑의 메뉴 선택 시 영양정보표시 등의 정보표시가 메뉴선택에 영향을 미친다는 연구결과가 보고되었는데(Gallicano R 등 2012), 음식점 원산지표시제는 소비자들이 메뉴를 선택하기 전에 원산지에 대한 사전 정보를 제공함으로써 소비자들의 알 권리를 보장하는 제도라고 할 수 있다. 그동안 소비자들에게 사전 정보를 제공하는 식품의 표시제(labeling)에 대한 연구는 메뉴 정보 표시에 대한 연구(Roberto CA 등 2010, Tandon PS 등 2010, Yoo JA와 Jeong HS 2011, Lee DJ 등 2013), 음식점 영양정보표시에 대한 연구(Kim TH와 Chang HJ 2003, Park SH 2011, Hwang JJ 2012), 유기농과 같은 친환경식품의 정보표시에 대한 연구(Huh EJ와 Kim JW 2010, Choi WS 등 2013) 등으로 정보표시에 대한 연구는 그동안 꾸준히 이루어져 왔으나 음식점 원산지표시제에 대한 연구는 미흡한 실정이라고 할 수 있다. 쇠고기 음식점 원산지표시제가 한우시장에 미치는 영향에 관한 연구(Jung MK 등 2010)에서 음식점 원산지표시제 시행 후 부정육 유통 물량 감소의 일차적 효과는 생산자들의 이익의 증가로 나타났으나 결국은 소비자 이익도 증가하는 것으로 나타났다. 이와 같은 연구결과에서도 볼 수 있듯이 제도 시행은 소비자들의 신뢰를 회복시켜 결국 생산자뿐만 아니라 소비자들의 이익도 증가시킨다고 볼 수 있다.

중요도-만족도 분석(Importance-Performance Analysis: IPA)은 Martilla JA와 James JC(1977)가 자동차사업의 성취도를 분석하기 위해 처음 소개한 이래로 여러 다양한 분야에서 적용되어져 왔고 외식산업 분야에서는 서비스를 평가하고 개선해나가기 위한 방법으로 많이 사용되어져 왔다. IPA분석은 소비자들이 느끼는 중요도와 만족도에 대한 전략적인 마케팅 개발을 위한 도구로써 이를 통한 소비자들의 요구 파악이 용이한 연구방법이다(Yang IS 등 2000). 또한 IPA분석은 상품이나 서비스가 지니고 있는 중요도 및 만족도에 대해 소비자들이 어떻게 인식하고 있는지 동시에 분석 가능한 연구기법이며, 호텔과 관광 분야의 연구자들이 비교적 간단한 방법으로 마케팅 전략을 고려해 볼 수 있는 방법이다(Oh HM 2001). IPA 분석은 우선적으로 해결해야 될 사항이나 관련 정보를 제공한다는 점에서 시간과 비용의 한계를 안고 있는 관련 담당자들에게 매우 유용한 분석 방법으로 활용되고 있다(Han HJ와 Kim YM, 2010). 그동안 외식분야에서는 Lee SJ 등(2006), Jung HS와 Yoon HH(2008), Hong WS와 Yoo HK(2008), Kim JH(2013) 등이 IPA를 통한 유용한 시사점을 도출한 연구들을 수행하였다. 현재 음식점 원산지표시제에 관한 관심이 증가하고 있는 상황에서(Ahn HJ 등 2010), 소비자들이 현재 시행되고 있는 원산지표시제

에 대해 어떤 인식을 가지고 있는지 파악하는 것은 앞으로 음식점 원산지표시제의 활성화를 위해서 중요하다 하겠다.

따라서 본 연구에서는 현재 시행중인 음식점 원산지표시제의 속성들에 대한 중요도와 이에 대한 만족도 차이를 연구함으로써 최종적으로 현재 시행중인 음식점 원산지표시제에 대한 개선방안과 활성화방안을 모색하고자 한다.

II. 연구방법 및 내용

1. 조사대상 및 기간

본 연구에서는 음식점 원산지표시제에 대한 중요도-만족도 분석을 위하여 서울 및 수도권에 거주하고 있는 20세 이상 소비자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2013년 8월부터 10월 15일까지이다. 총 수집된 설문지는 460부이고 이중 불성실하게 응답한 23부를 제외하고 437부를 본 연구의 분석 자료로 이용하였다.

2. 조사내용 및 방법

본 연구에 활용된 설문은 두 부분으로 구성되었다. 첫 번째는 인구 통계학적 특성에 관한 문항이고, 두 번째는 음식점 원산지표시제의 중요도와 만족도에 대한 속성 문항으로 이 문항은 국립농산물품질관리원(NAQS)의 원산지종합관리시스템(www.origin.go.kr)의 음식점 원산지표시제 시행과 관련된 내용과 선행연구(Ahn HJ 등 2010, Hwang EK 2010)를 바탕으로 연구의 목적에 적합하도록 중요도-만족도 속성의 12개의 항목을 구성하였다. 개발된 설문지는 외식전공 대학원생 30명을 대상으로 예비조사(pilot test)를 실시하였으며 예비조사 후 문항을 수정하여 본 조사를 실시하였다. 음식점 원산지표시제 관련 항목의 설문 문항은 Likert 5점 척도로 중요도(1점: 전혀 중요하지 않다 ~ 5점: 매우 중요하다)와 만족도(1점: 전혀 만족하지 않는다 ~ 5점: 매우 만족한다)를 이용하여 12개 문항(1. 음식점 원산지표시제의 안전성에 대한 신뢰, 2. 음식점 원산지표시제 제도에 대한 신뢰, 3. 음식점 원산지표시제 제도의 활성화, 4. 음식점 원산지표시제 제도의 홍보, 5. 음식점 원산지표시제에 대한 소비자들의 적극적 참여, 6. 음식점 원산지표시제에 대한 적극적인 정부 정책, 7. 음식점 원산지표시제에 대한 음식점의 적극적 참여, 8. 음식점 원산지 표시 대상 품목의 확대, 9. 음식점 원산지 표시방법, 10. 음식점 원산지표시 위반 단속 체계, 11. 음식점 원산지표시 위반 시 처벌, 12. 음식점 원산지표시 위반업체 신고 시 신고포상제도)로 구성하였다. 음식점 원산지표시제의 중요도와 만족도에 관한 신뢰성을 검증하기 위하여 Cronbach's α 값을 산출한 결과, 중요도

의 α 값은 0.886이었고, 만족도의 α 값은 0.893이었다.

3. 자료처리 및 분석방법

본 조사의 통계처리는 SPSS(Statistical Package for Social Science) Window Ver. 12.0 패키지를 이용하여 분석하였다. 조사대상자의 일반적 사항은 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 음식점 원산지표시제에 대한 중요도 및 만족도의 차이분석을 위하여 대응표본 t-test (paired t-test)를 실시하였으며 성별에 따른 중요도와 만족도의 차이를 분석하기 위해 독립표본 t-test(independent t-test)를 실시하였다. 음식점 원산지표시제의 속성에 대한 중요도와 만족도를 분석하기 위하여 중요도-만족도 분석 (Importance-Performance Analysis)을 실시하였다.

Ⅲ. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반사항은 Table 1에 제시하였다. 총 437명의 응답자 중 남성은 48.7%, 여성은 51.3%였으며, 20대가 27.5%, 30대가 21.0%, 40대가 23.8%, 50대가 24.0%, 60대 이상이 3.7%였다. 최종학력은 4년제 대학 졸업자(32.3%), 고등학교 졸업자(23.0%), 대학재학중(19.7%), 대학원 졸업자(16.5%) 순이었다. 결혼여부는 기혼(56.9%) 이 미혼(43.1%)보다 많았으며, 직업 분포는 전문직(17.4%), 사무직(16.2%), 생산·기술직(8.9%), 서비스직(9.8%), 공무원·교직원(11.4%), 자영업(5.9%), 학생(17.4%), 주부(8.9%), 기타(4.1%) 순이었다. 월평균가계소득은 200~300만원 미만(26.1%), 200만원 미만(23.8%), 300~400만원 미만(22.2%), 400~500만원 미만(11.9%)으로 나타났다.

2. 음식점 원산지표시제에 대한 중요도-만족도 차이 분석

음식점 원산지표시제에 대한 중요도-만족도간 차이분석의 결과는 Table 2에 제시하였다. 12개의 속성 모두 유의적인 차이가 있었으며($p < 0.001$), 모든 항목의 중요도가 만족도보다 높은 점수로 나타났다. 전체 총 평균점수는 중요도 4.47/5.00점, 만족도 2.94/5.00점이며 유의적인 차이를 보였다($p < 0.001$). 중요도 항목 가운데 가장 점수가 높은 항목은 ‘음식점 원산지표시제에 대한 음식점의 적극적 참여(4.62)’로 나타났다. 다음으로는 ‘음식점 원산지표시제의 신고포상제도(4.61)’, ‘음식점 원산지표시제에 대한 적극적인 정부정책(4.60)’, ‘음식점 원산지표시제 대상 품목의 확대(4.55)’, ‘음식점 원산지표시제 위반 단속 체계(4.58)’ 순이었다. Lee KI 등(2009)의 연구에 의하면 음식점 원산지표시제에 대한 필요성에 대해서는 94.7%가 동의한 반면, 원산지표시제에 대한 신뢰도는 24.8%로 매

Table 1. The general characteristics of the subjects

	Variable	N	%
Gender	Male	213	48.7
	Female	224	51.3
Age (years)	20~29	120	27.5
	30~39	92	21.0
	40~49	104	23.8
	50~59	105	24.0
	≥60	16	3.7
	Average Age		39.9±12.0 ¹⁾
Education level	Under high school	101	23.0
	Attending university	86	19.7
	College	37	8.5
	University	141	32.3
	Graduate	72	16.5
Marital status	Single	188	43.1
	Married	249	56.9
Occupation	Professional job	76	17.4
	Office worker	71	16.2
	Technical/production	39	8.9
	Service worker	43	9.8
	Public official/educator	50	11.4
	Own business	26	5.9
	Student	76	17.4
	Housewife	39	8.9
	Other	17	4.1
	Monthly income (10,000won)	< 200	104
200~299		114	26.1
300~399		97	22.2
400~499		52	11.9
500~599		36	8.2
≥600		34	7.8
	Total	437	100.0

¹⁾ Mean±SD

우 낮았다. 그 이유로 첫 번째로 든 것이 음식점이 원산지를 국산으로 둔갑하거나 원산지를 속이는 경우가 발생할 수 있다는 응답자가 53.6%로 절반이상이었다. 본 연구에서는 소비자들은 음식점들의 원산지표시제에 대한 적극적 참여가 중요하다고 생각하는 것을 알 수 있었다. 반면 만족도는 중요도 항목에 비해 상대적으로 낮은 점수를 보였으며 만족도가 가장 높은 항목은 ‘음식점 원산지 표시방법(3.06)’, ‘음식점 원산지표시제 제도의 활성화(3.05)’, ‘음식점 원산지표시제 표시대상의 품목확대(3.03)’ 순이었다.

Table 2. Analysis of the difference between importance and performance of the attributes for country of origin labeling at restaurants

Attributes	Importance ¹⁾	Performance ²⁾	Gap	t-value
	Mean±SD	Mean±SD	Importance-performance	
1. Reliability of the safety	4.46±0.73	2.98±1.12	1.48	23.341***
2. Reliability of a system	4.22±0.85	2.95±1.12	1.24	19.774***
3. Activation of a system	4.39±0.79	3.05±1.10	1.39	21.125***
4. Promotion of a system	4.32±0.79	2.95±1.12	1.36	21.206***
5. Active participation of customers	4.44±0.73	2.85±1.18	1.39	22.263***
6. Supportive government policies	4.60±0.67	2.75±1.24	1.72	25.738***
7. Active participation of restaurants	4.62±0.68	2.84±1.20	1.68	24.855***
8. Expansion of food items subject	4.55±0.65	3.03±1.05	1.48	23.675***
9. Labeling methods	4.49±0.71	3.06±1.18	1.46	25.139***
10. System of controls for violation	4.58±0.64	2.88±1.20	1.76	27.142***
11. penalty for violation	4.33±0.83	3.00±1.09	1.82	26.915***
12. Reward system for reporting of violation	4.61±0.66	2.98±1.10	1.48	22.890***
Mean±SD	4.47±0.13	2.94±0.95	1.49	24.248***

¹⁾ Mean±SD with a 5-point Likert type scale: 1 point (strongly unimportant)~5 point (strongly important).

²⁾ Mean±SD with a 5-point Likert type scale: 1 point (strongly unsatisfactory)~5 point (strongly satisfactory).

*** $p < 0.001$ by t-test.

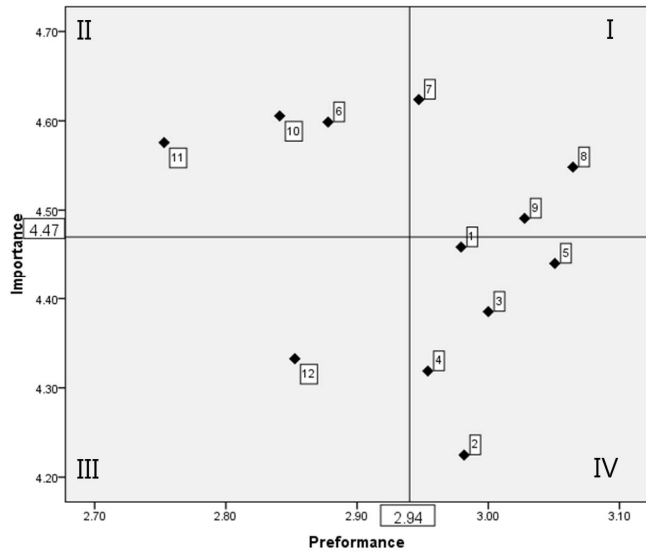
중요도와 만족도의 차이가 큰 속성을 살펴보면, ‘음식점 원산지표시제 위반 시 처벌(1.82)’, ‘음식점 원산지표시제 위반 시 단속체계(1.76)’, ‘음식점 원산지표시제에 대한 적극적인 정부정책(1.72)’ 순이었다. 중요도와 만족도의 차이가 큰 속성은 개선의 우선순위에 두어야 한다고 할 수 있는데, 현재 소비자들은 음식점 원산지표시제에 대한 단속체계와 위반 시 처벌 등 정부정책의 개선이 중요하며 필요하다고 응답하였다. Ahn HJ 등(2010)의 연구에 의하면 소비자들은 음식점의 원산지표시제에 대한 요구도가 높았으며, 음식점 원산지표시제의 찬성유무에서 모든 응답자가 찬성하는 것으로 나타났다. 또한 한우자조금관리위원회가 내놓은 ‘한우고기 소비·유통 모니터링’ 용역결과 2013년 쇠고기를 취급하는 전국의 일반음식점 201개소를 대상으로 ‘대부분의 식당에서 원산지 표시제도가 잘 지켜지고 있다고 생각하는가’를 묻은 결과 ‘매우 잘 지켜지고 있다’는 응답은 2011년 77.3%이던 것이 2013년에는 31.3%에 불과했다. 또 ‘대부분의 식당에서 한우와 육우를 구분해 판매하고 있다고 생각하는가’를 묻는 질문에 대해서도 ‘매우 잘 지켜진다’는 답은 2011년 66.7%에서 2013년 20.9%로 나타났다(The Farmers Newspaper 2014). 이는 선행 연구에서 원산지표시제에 대한 소비자들의 신뢰도가 낮았던 결과(24.8%)에서 소비자들의 원산지표시제에 대한 만족도가 크게 개선되지 못한 결과라고 사료된다(Lee KI 등 2009)

따라서 선행연구와 본 연구결과를 통해 2008년부터 시

행된 음식점 원산지표시제에 대한 소비자들의 인식은 높아진 반면 시행이후 단속 및 처벌 등 음식점 원산지표시제의 관리부면에서는 아직까지 소비자들의 신뢰를 얻지 못하였다고 사료되며, 소비자들의 신뢰를 확보하기 위해 운영규정의 현실화를 통한 음식점과 정부의 노력이 보다 필요하겠다고 사료된다.

3. 음식점 원산지표시제에 대한 중요도-만족도분석

음식점 원산지표시제에 대한 중요도-만족도 격자 모형의 분석에 대한 결과는 Fig. 1에 제시하였다. 중요도-만족도 분석은 2차원 격자모형으로 나누어진 4개의 사분면으로 구분될 수 있는데, 중요도의 평균값을 y축의 분할선으로 만족도의 평균값을 x축의 분할선으로 하여 1사분면(keep up the good work)은 중요도와 만족도가 매우 높으며, 2사분면(concentrate here)은 중요도는 높지만 만족도가 낮고, 3사분면(low priority)은 중요도와 만족도가 모두 낮으며, 4사분면(possible overkill)은 중요도는 낮고 만족도는 높은 사분면으로 나눌 수 있다(Green CG 1993). 본 연구에서 중요도와 만족도가 모두 높은 ‘유지’ 영역인 1사분면의 영역은 7. 음식점들의 적극적 참여, 8. 원산지 표시대상 품목의 확대, 9. 원산지 표시방법이었으며, 중요도는 높으나 만족도는 낮은 2사분면인 ‘집중’ 영역에는 6. 적극적인 정부정책, 10. 원산지 위반 단속체계, 11. 원산지 위반 시 처벌이 속하는 것으로 나타났다. 중요도와 만족도가 모두 낮은 ‘저 순위’ 영역인 3사분면은 12. 원산



Section	Attribute
I. Keep up the good work	7. Active participation of restaurants 8. Expansion of food items subject 9. Labeling methods
II. Concentrate here	6. Supportive government policies 10. System of controls for violation 11. penalty for violation
III. Low priority	12. Reward system for reporting of violation
IV. Possible overkill	1. Reliability of the safety 2. Reliability of a system 3. Activation of a system 4. Promotion of a system 5. Active participation of customers

Fig. 1. IPA chart for the attributes of country of origin restaurant (Total).

지표시제 신고포상제도이며, 중요도는 낮고 만족도는 높은 ‘과잉’ 영역인 4사분면은 1. 안전성에 대한 신뢰, 2. 제도에 대한 신뢰, 3. 제도의 활성화, 4. 제도의 홍보, 5. 소비자들의 적극적인 참여였다. IPA분석에서는 가장 집중해서 관리되어야 할 부분으로 2사분면을 들 수 있는데 이는 속성에 대한 중요도는 가장 높게 인식하지만 이에 대한 실행이 잘 이루어지지 않는 부분으로 향후 대상의 집중 부분으로 인식하는 것이다. 본 연구 결과 집중 영역인 2사분면으로 ‘적극적인 정부정책’, ‘원산지 위반 단속 체계’, ‘원산지 위반 시 처벌’에 대해 보다 집중할 필요가 있다고 소비자들이 인식하고 있는 것으로 나타났다. 아직까지 소비자들은 현재 시행되고 있는 음식점 원산지표시제에 대해 정부의 보다 강력한 정책이 시행되어 원산지표시제에 대한 위반이 일어나지 않도록 정부의 적극적인 정책과 단속체계에 대한 개선이 필요하다고 생각하고 있는 것으로 사료된다. 따라서 본 연구 결과도 2008년부터 시행된 음식점 원산지표시제의 ‘적극적인 정부정책’, ‘원

산지 위반 단속체계’, ‘원산지 위반 시 처벌’에 대해 소비자들이 중요하게 인식하고 있는 반면 이에 대한 만족도는 낮은 것을 확인할 수 있었다. Chong YK 등(2009)의 연구에 의하면 음식점 식육의 원산지표시제에 대한 규제의 필요성에 대해 소비자, 정부, 음식점 모두가 규제가 필요하다고 응답하였다. 이러한 선행연구를 통해서도 그동안 규제의 필요성은 인식하고 있었지만 규제가 제대로 실행되는지에 대한 신뢰는 확보되지 못했다고 사료된다.

4. 음식점 원산지표시제에 대한 성별에 따른 차이분석

1) 성별에 따른 중요도의 차이 분석

성별에 따른 중요도의 차이분석의 결과는 Table 3에 제시했다. 성별에 따른 음식점 원산지표시제에 대하여 중요하게 생각하는 속성에 따른 차이를 살펴본 결과 ‘소비자들의 적극적 참여’, ‘적극적인 정부 정책’, ‘음식점들의 적극적 참여’, ‘원산지 표시 대상 품목의 확대’, ‘원산지 표시 방법’, ‘원산지 위반 단속 체계’, ‘원산지 위반 시 처벌’, ‘원산지 위반 시 신고포상제도’에서 여성이 남성보다 모두 중요성 정도를 유의적으로 높게 평가하였다. Jeon YM(2007)은 외식업체 이용 고객 중 성별이 식품안전성에 대해 느끼는 불안함이 유의한 영향을 미친다는 연구결과를 보고하였는데 여성 65.1%, 기혼 82.4%이 외식업체가 제공하는 식품에 대해 불안감을 느낀다고 응답하였다. 이는 여성이 남성보다 식품의 안전에 대해서 더 민감하고 부정적이라는 선행연구(Ahn HJ 등 2010)와 같은 연구결과라고 할 수 있다. 또한 Kim SS(2010)의 소고기 안전관련 표시를 인지하고 확인하는 연구에서도 ‘성별’이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데 남성보다 여성이 안전관련표시에 대한 인지수준이 높으며 이를 이용하는 정도도 높다는 연구결과가 보고되었다. Lee LE 등(2012)의 연구에서도 여성과 노인들이 레스토랑 식품안전에 대해 젊은 남성들보다 더 위험성을 인지하고 있다는 연구결과도 보고되었다. 본 연구 결과에서도 여성은 남성보다 음식점 원산지표시제에 대해 중요성을 더 많이 인지하고 있는 것을 확인할 수 있었으며 소비자, 정부, 외식업체 모두의 적극적 참여와 원산지표시 품목의 확대와 표시방법의 개선, 처벌과 관리에서 남성보다 중요성을 크게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

2) 성별에 따른 만족도의 차이분석

성별에 따른 만족도의 차이 분석결과는 Table 4와 같다. 대체적으로 남성과 여성의 만족도에 대한 점수는 ‘소비자들의 적극적 참여’, ‘음식점들의 적극적 참여’, ‘원산지표시제 위반 시 처벌’ 문항을 제외한 모든 항목에서 여성이 여성보다 만족도에 대한 점수가 약간 높았으나 차이는 크지 않았으며, 음식점 원산지표시제에 대한 성별에 따른 만족도의 차이분석에서 유의한 차이는 확인할 수 없었다.

Table 3. The importance score of the attributes regarding country-of-origin labeling at restaurants by gender

Attributes	Importance ¹⁾		t-value
	Male	Female	
1. Reliability of the safety	4.39±0.82	4.52±0.64	-1.792
2. Reliability of a system	4.15±0.91	4.30±0.78	-1.909
3. Activation of a system	4.32±0.87	4.44±0.71	-1.576
4. Promotion of a system	4.22±0.89	4.41±0.67	-1.016
5. Active participation of customers	4.40±0.79	4.48±0.68	-3.729***
6. Supportive government policies	4.47±0.78	4.72±0.56	-4.119***
7. Active participation of restaurants	4.49±0.78	4.75±0.54	-2.174**
8. Expansion of food items subject	4.48±0.71	4.61±0.58	-2.659**
9. Labeling methods	4.40±0.76	4.58±0.64	-2.764**
10. System of controls for violation	4.52±0.76	4.69±0.54	-2.659**
11. penalty for violation	4.50±0.68	4.65±0.60	-2.342*
12. Reward system for reporting of violation	4.23±0.91	4.43±0.73	-2.402*
Total	4.38±0.12	4.55±0.14	-1.826*

¹⁾ Mean±SD with a 5-point Likert type scale: 1 point (strongly unimportant)~5 point (strongly important).

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

3) 음식점 원산지표시제에 대한 IPA 분석(남성)

Fig. 2는 남성의 IPA 분석결과를 나타낸 표이다. 중요도는 높으나 만족도는 낮은 2사분면인 ‘집중’ 영역에는 ‘6. 적극적인 정부 정책’, 7. 음식점들의 적극적 참여’, ‘10. 원산지 위반 단속 체계’, ‘11. 위반 시 처벌’이 속하는 것으로 나타났다. 남성의 경우 ‘7. 음식점들의 적극적 참여’ 부분도 중요도는 높지만 만족도는 낮은 2사분면에

해당하는 집중관리 부분에 해당하는 것으로 나타났다.

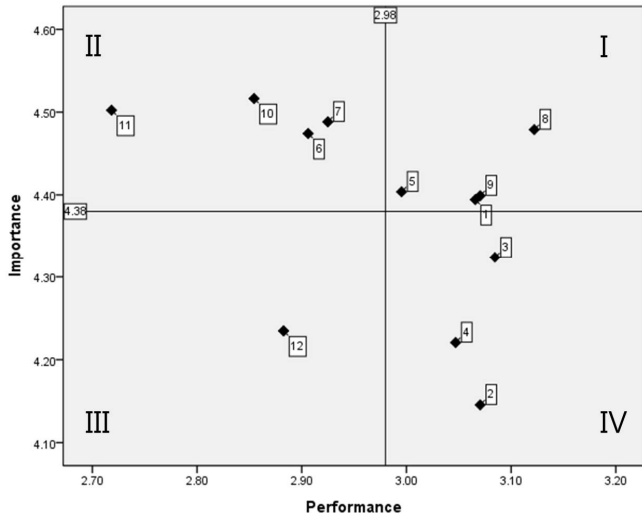
4) 음식점 원산지표시제에 대한 IPA 분석(여성)

Fig. 3는 여성의 IPA 분석결과를 나타낸 표이다. 중요도는 높으나 만족도는 낮은 2사분면인 ‘집중’ 영역에는 ‘6. 적극적인 정부 정책’, ‘10. 원산지 위반 단속 체계’, ‘11. 원산지표시제 위반 시 처벌’이 속하는 것으로 나타

Table 4. The performance score of the attributes of selection regarding country-of-origin labeling at restaurants by gender

Attribute	Performance ¹⁾		t-value
	Male	Female	
1. Reliability of the safety of a system	3.07±1.16	2.90±1.06	1.588
2. Reliability of a system	3.07±1.14	2.90±1.05	1.659
3. Activation of a system	3.08±1.09	2.92±1.08	1.592
4. Promotion of a system	3.05±1.03	2.86±1.10	1.706
5. Active participation of customers	3.00±1.14	3.10±1.06	-1.027
6. Supportive government policies	2.91±1.20	2.85±1.20	0.483
7. Active participation of restaurants	2.92±1.26	2.97±1.23	-0.362
8. Expansion of food items subject	3.12±1.63	3.01±1.20	0.998
9. Labeling methods	3.07±1.03	2.99±1.06	0.836
10. System of controls for violation	2.85±1.20	2.83±1.21	0.228
11. penalty for violation	2.72±1.29	2.79±1.18	-0.572
12. Reward system for reporting of violation	2.88±1.23	2.82±1.13	0.521
Total	2.98±0.12	2.91±0.92	0.523

¹⁾ Mean±SD with a 5-point Likert type scale: 1 point (strongly unsatisfactory)~5 point (strongly satisfactory).



Section	Attribute
I. keep up the good work	1. reliability of the safety of a system 5. active participation of customers 8. expansion of food items subject 9. labeling methods
II. concentrate here	6. supportive government policies 7. active participation of restaurants 10. system of controls for violation 11. penalty for violation
III. low priority	12. reward system for reporting of violation
IV. possible overkill	2. reliability of a system 3. activation of a system 4. promotion of a system

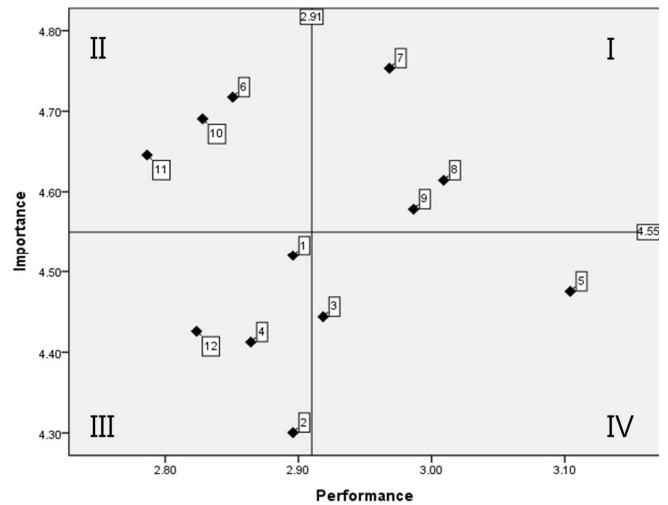
Fig. 2. IPA chart for the attributes regarding country-of-origin labeling at restaurants (male).

났다. 이는 ‘7. 음식점들의 적극적 참여’를 제외하고는 남성의 경우와 같은 결과로 나타났다. 이러한 IPA 분석결과를 통해 여성과 남성 모두 집중 관리해야 한다고 생각하는 부분에 큰 차이가 없는 것을 확인할 수 있었다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는 서울 및 수도권에 거주하는 20세 이상 소비자들을 대상으로 음식점 원산지표시제에 대한 중요도-만족도 분석을 실시하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 음식점 원산지표시제에 대한 중요도-만족도 차이 분석에 대한 결과에서는 12개의 속성 항목들 모두 유의적으로 차이가 있었으며, 모든 항목에서 중요도(4.47점/5.00점)가 만족도(2.94점/5.00점) 보다 높으며 유의적인 차이를 나타내었다($p < 0.001$). 전체 평균에서도 볼 수 있듯이 원산지 표시제에 대해 소비자들이 생각하는 중요도



Section	Attribute
I. keep up the good work	7. active participation of restaurants 8. expansion of food items subject 9. labeling methods
II. concentrate here	6. supportive government policies 10. system of controls for violation 11. penalty for violation
III. low priority	1. reliability of the safety of a system 2. reliability of a system 4. promotion of a system 12. reward system for reporting of violation
IV. possible overkill	3. activation of a system 5. active participation of customers

Fig. 3. IPA Chart for the attributes regarding country-of-origin labeling at restaurants (female).

에 비해 만족도가 크게 낮은 것을 확인할 수 있었다.

둘째, 음식점 원산지표시제의 속성에 대한 중요도-만족도 분석 결과에서는 중요도는 높으나 만족도는 낮은 2사분면인 ‘집중’ 영역에는 ‘적극적인 정부정책’, ‘원산지 위반 단속체계’, ‘원산지 위반 시 처벌’이 속하는 것으로 나타났다. 이러한 속성들은 중요도와 만족도의 차이가 가장 높은 항목이었으며, 이러한 속성들은 소비자들이 현재 정부정책과 단속체계를 가장 개선해야 할 부분으로 생각하고 있다고 사료된다.

셋째, 남·여 성별에 따른 음식점 원산지표시제의 중요도와 만족도에 대한 차이를 살펴보면 중요도는 여성(4.55점/5.00점)이 남성(4.38/5.00점)보다 크게 인식하는 것으로 나타났으며 만족도는 남성(2.98/5.00점)이 여성(2.91/5.00점)에 비해 약간 높은 것으로 나타났다. 또한 남·여 성별에 따른 IPA 분석 결과 ‘7. 음식점들의 적극적 참여’를 제외하고는 남·여 모두 2사분면인 ‘집중’ 영역에는 ‘6. 적극적인 정부 정책’, ‘10. 원산지 위반 단속 체계’, ‘11. 원산

지표시제 위반 시 처벌'이 속하는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 남·여 모두 음식점 원산지표시제에 대해 집중 관리해야 한다고 사료하는 부분에 큰 차이가 없는 것을 확인할 수 있었다.

이러한 연구결과를 바탕으로 음식점 원산지표시제에 대한 관리방안과 개선방안에 대해 생각해 보면 다음과 같다. 첫째, 음식점 원산지표시제에 대한 소비자들의 신뢰를 회복하기 위해 음식점 원산지표시를 관리하는 법규와 해당 부처의 일원화와 전문화가 시급하다고 사료된다. 식품위생법, 농산물품질관리법 등 법안도 별개이고 관리주체도 별개인 지금의 현실에서 종합적인 관리체계를 만드는 것이 필수적이다. 둘째, 현재 소비자들은 단속체계와 처벌에 대해서도 현재보다 개선된 정책이 필요하다고 생각하고 있는 것으로 사료된다. 단속과 관련해서도 기본적으로 인력 및 예산을 지금보다 많이 투입해야 할 것이다. 소비자들이 현재 정부의 관리·감독에 불신을 가지고 있는 만큼 우리나라의 원산지표시제의 개선을 위해 음식점 원산지표시제의 시행·단속 기관을 일원화시키고 현재보다 인력 및 예산을 효과적으로 투입하는 노력을 통해 제도의 정착을 위한 정부의 노력이 시급하다고 사료된다. 셋째, 소비자들은 원산지표시 대상품목의 확대나 표시방법에 대해서는 현재 시행되고 있는 부분에 대체적으로 만족하고 있는 것으로 연구결과가 나온 만큼 이러한 부분은 현재 상황을 유지하면서 원산지표시제 제도 자체의 신뢰를 회복하기 위한 정부와 외식업체의 노력이 보다 필요한 상황이라 하겠다. 넷째, 음식점들이 원산지표시제의 중요성에 대해 인식하고 개선해나가기 위해 규제만 강조할 것이 아니라 그에 따른 합당한 보상도 고려되어야 할 것이다. 농림축산식품부는 5월에 원산지표시 우수업체 지정제도를 전면 개편하였으며, 우수업체 지정대상을 집단급식소(어린이집, 유치원, 학교 등)와 HACCP 인증을 받은 휴게음식점도 지정할 수 있도록 하였다. 또한 지원확대를 위해 우수업체 표시판을 제작 배포할 수 있으며, 홍보활동을 허용하였다. 또한 음식점의 원산지표시 대상품목을 확대하면서, 2년 이내에 2회 이상 위반한 자에 대해서는 징벌적 과징금을 부과하도록 제도를 개선해 나갈 계획이다(Ministry of Agriculture, Food and Rural Affairs 2014). 이와 같이 원산지표시제를 잘 지키고 시행하는가에 대한 단속과 보상을 해 줄 수 있는 제도를 마련하여 음식점이 자체적으로 원산지표시를 잘 지켜나갈 수 있는 방안도 필요하다고 사료된다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 서울과 경기도에 거주하는 일반인들을 대상으로 한 연구이기 때문에 결과를 일반화시키기에 한계점이 있다. 향후 연구에서는 다양한 계층을 포함한 소비자들을 대상으로 한 연구가 필요하다. 둘째, 음식점 원산지표시제의 속성 문항에 대한 깊이 있는 개발이 필요할 것이다. 음식점 원산지표시

제에 대한 선행연구들이 거의 미미한 상태로 속성문항의 개발에 한계가 있었다. 후속연구에서는 현재 시행되고 있는 음식점 원산지표시제에 대한 소비자들의 폭넓은 평가를 위한 다양한 항목들을 추가한 연구와 개선방안을 마련하기 위한 추가적인 연구가 필요할 것으로 사료된다.

감사의 글

본 연구는 2012년도 상명대학교 교내 연구비를 지원받아 수행하였음.

References

- Ahn HJ, Park SH, Joo NM. 2010. Consumer awareness and demand for country-of-origin labeling at restaurants –for adults who live in seoul. *J Korean Diet Assoc* 16(3):255-269
- Bharath J, Charles F. 2009. Nutritional information on restaurant menus: Who cares and why restaurateurs should bother. *Int J Contemp Hosp Manag* 21(7):876-891
- Choi WS, Choi SK, Lee SB. 2013. The effects of the attributes of the eco-friendly agricultural products traceability system on perceived value and behavioral intention. *Korean J Culinary Res* 19(4):161-175
- Chong YK, Song HJ, Eo GH. 2009. Regulatory compliance and its revision concerning country-of-origin meat labeling in the restaurant industry. *J Tourism Sci* 33(5):123-146
- Gallicano R, Blomme RJ, Rheede AV. 2012. Consumer response to nutrition information menu labeling in full-service restaurants: making the healthy choice. *Adv Hosp Leisure* 8(2):109-125
- Green CG. 1993. Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university foodservice. *J College University Foodserv* 1(1):39-51
- Han HJ, Kim YM. 2010. An investigation of green hotel customers' decision formation: developing an extended model of the theory of planned behavior. *Int J Hosp Manag* 29(4):659-668
- Hong WS, Yoo HK. 2008. Restaurant selection and marketing strategy for elderly customers-focusing on foodservice managers and employees. *J Foodserv Manag* 11(1):165-177
- Huh EJ, Kim JW. Consumer knowledge and attitude to spending on environment-friendly agricultural products. 2010. *Korean J Human Ecol* 19(5):883-896
- Hwang EK. 2010. A study on the effects of country of origin labeling and the traceability system for hanwoo beef on safety and consumer trustworthiness. *Korean J Culinary Res* 16(2):270-290
- Hwang JJ. 2012. How does nutritional information about fast food menu items influence consumer choice behavior according to their health consciousness and nutritional knowledge?. *Korean Academic Soc Hosp Adm* 21(2):93-112

- Jeon YM. 2007. On the foodservice customer Recognition of Food safety. *Korean J Culinary Res* 13(4):243-255
- Jung HS, Yoon HH. 2008. The influence of corporate social responsibility of family restaurants on image, preference and revisit intention-based on the university students in Seoul. *Korean J Culinary Res* 14(2):138-152
- Jung MK, Cheon SG, Nam YH. 2010. The impacts of law of labeling the origin of beef in restaurants on the Korean hanwoo market. *Korean Agric Econ Assoc* 51(1):57-78
- Kim JH. 2013. A study on the importance and performance for factors that diners use to select restaurants. *Korean Academic Soc Tourism Manag* 28(1):173-188
- Kim JM, Eu YS. 2011. The effect of the percept in an indicated ingredient's origin on the brand trust and brand loyalty at the family restaurant. *J Foodserv Manag* 14(3):235-256
- Kim SS. 2010. Consumer's use of beefs' labeling related with safety. *J Consumer Policy Studies* 37(4):47-71
- Kim TH, Chang HJ. 2003. Family restaurant patrons' perception on nutrition information of restaurant menus. *Korean J Food Culture* 18(3):270-278
- Korea National Statistical Office. 2014. Statistical Database. Available from: <http://kosis.kr/wnsearch/totalSearch.jsp> Accessed October 15, 2014
- Lantz G, Loeb S. 1996. Country of origin and ethnocentrism: an analysis of Canadian and American preferences using social identity theory. *Adv Consumer Res* 23(2): 374-378
- Lee DJ, Lee JC, Kim MH. 2013. Effect of menu calorie label on menu sales and consumer's recognition at a Korean restaurant in a restaurant. *Korean J Community Nutr* 18(5):505-514
- Lee KI, Hwang YJ, Son YE. 2009. The status and tasks of country of origin labeling for restaurants. Korea Rural Economic Institute. A Research Paper. p 108
- Lee LE, Niodea O, Simonne AH, Bruhna CM. 2012. Consumer perceptions on food safety in Asian and Mexican restaurants. *Food Control* 26(2):531-538
- Lee SJ, Shin SY, Yang IS, Lee MK. 2006. A case study on the marketing strategy for a take-out specialty store through analysis of customer informations. *J Korean Soc Dietary Culture* 21(2):131-141
- Martilla JA, and James JC. 1977. Importance-Performance Analysis. *J Mark* 41(1):13-17
- National Agricultural Products Quality Management Service. 2013. 1/4th quarter 2014 household trends. Available from: http://www.naqs.go.kr/popup/originchange_01.jsp. Accessed September 29, 2014
- Oh HM. 2001. Revisiting importance-performance analysis. *Tourism Manag* 22(6):617-627
- Park SH. 2011. Consumer's menu choices by providing nutritional information and the moderating effect of future orientation. *Korean Tourism Res Assoc* 25(4):335-352
- Roberto CA, Larsen PD, Agnew H, Baik J, Brownell KD. 2010. Evaluating the impact of menu labeling on food choices and intake. *American J Public Health* 100(2):312-318
- Tandon PS, Wright J, Zhou C, Rogers CB. 2010. Nutrition menu labeling may lead to lower-calorie restaurant meal choices for children. *Pediatrics* 25(2):244-248
- The Farmers Newspaper 2014. Beef is properly display the country of origin or a restaurant? Available from: http://www.nongmin.com/article/ar_detail.htm?ar_id=242288&subMenu=dsearch&key. Accessed September 21, 2014
- Yang IS, Shin SY, Kim HY. 2000. The effects of customer expectations and satisfaction on customer loyalty in restaurants. *J Korean Sci Community Nutr* 5(2):225-235
- Yoo JA, Jeong HS. 2011. Consumer awareness of nutrition labelling in restaurants according to level of health consciousness. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 24(3):282-290

Received on Sep.19, 2014/ Revised on Jan.20, 2015/ Accepted on Feb.5, 2015