

중식 프랜차이즈의 환경요인이 갈등과 재계약의도에 미치는 영향

장 용 현[¶]

경성대학교 호텔관광외식경영학부[¶]

The Impact of Environmental Factors on Conflict and Contract Intention in Chinese Franchise

Yong-Hyun Jang[¶]

Dept. of Hospitality and Tourism Mngement, Kyungsung University[¶]

Abstract

This study examined to verify the influence of environmental factors on conflict and contract intention as perceived by Chinese franchise restaurants, Conflict and Contract Intention. A total of 210 questionnaires were distributed to the consumers and 200 were deemed suitable for analysis after the removal of 10 unusable responses. SPSS 18.0 Statistical Program was employed for frequency analysis, factor analysis, and reliability analysis, correlations, and regression analysis. The results of exploratory factor analysis showed that three factors regarding Chinese franchise environmental factors were extracted from all measurements with KMO of 0.783, and total cumulative variance of 68.853%. In addition, three factors were extracted for regarding conflict with 61.313% of total cumulative variance and 0.763 KMO score. Contract intention was extracted that accounted for total cumulative variance of 63.453% and KMO score of 0.763. All factors were significantly correlated among the variables ($p < 0.001$). Based on the results, thus, the main research hypothesis identifies the relationships among environmental factors, conflict, contract intention. These results can contribute to consider the importance of environmental elements for reducing the conflict and improving the contract intention in context of franchise chinese restaurant.

Key words: Chinese franchise, environmental factors, conflict, contract intention

I. 서 론

2000년대 들어서 새로운 중식 트렌드가 생겨났다. 1998년 미국의 퓨전 중식브랜드가 선을 보이면서 기존 중식의 형태와 다른 아메리칸 차이나스 콘셉트의 중식 레스토랑이 주목을 받았으나, 대부분이 오래 가진 못했다. 2010년대 들어서 프랜차이즈시장에 중식 바람이 크게 불고 있다. 더본코리아의 「홍콩반점」을 필두로 단출한 메뉴구

성으로 시스템화한 브랜드들이 대거 론칭했다. 어느 정도 전문기술이 필요한 중식 특성상, 정형화된 레시피가 있어도 매장별 일정한 맛을 구현하기 힘들었던 것이다. 한동안 시스템 중심의 프랜차이즈 짬뽕집이 주를 이루나 싶더니, 2013년 후반부터는 다시 요리 중심의 중식당이 주목받기 시작했다. 대부분 정통 중화요리와는 조금 다른 방식과 콘셉트의 요리를 내세우거나, 중국 본토의 정통 요리를 재현해 현재까지 다양한 미식가들과

¶ : 장용현, yhjjang819@hanmail.net, 부산시 남구 수영로 309(대연동), 경성대학교 호텔관광외식경영학부

중식마니아들의 사랑을 받고 있다(월간식당 2013). 120여 년의 역사를 거치면서 굴곡의 세월도 있었지만, 다양한 형태로 변화하면서 꾸준한 대중의 사랑을 받았던 것을 보면 중화요리는 한국인의 입맛을 끌어당기는 묘한 중독성과 매력이 있는 음식이다. 최근에는 SBS 방송프로그램 ‘강호대결 중화대반점’을 통해 중식 대가들과 젊은 셰프들의 박진감 넘치는 요리 쇼가 인기를 끌면서 중식 시장은 정점을 맞고 있다. 1905년 한국에서 처음으로 중국집이 개업한 이래 시대와 세대를 불문하고, 우리나라 사람들이 가장 선호하는 외식코드로 자리 잡은 중국요리. 전국적으로 2만 4천개가 넘는 중국음식점이 있지만, 세련된 이미지와 고급스러운 인테리어를 갖춘 고급 중식 레스토랑과 배달 위주의 소규모 영세업체로 양극화되어 있는 실정이다. 중국음식이란 대중성은 그대로 가져오되, 타 프랜차이즈와 구별되는 경쟁력을 확보한 중식 브랜드만이 줄 수 있을 것이다(데일리그리드 2015). 최근 중식 프랜차이즈는 패밀리 레스토랑처럼 편하게 가서 즐길 수 있는 형태로 바뀌어 가고 있다. 이들은 정통중식을 표방하면서도 한국인의 입맛에 맞게 표준화된 메뉴로 고객을 사로잡고 있다. 일반적으로 중식 프랜차이즈로 창업을 할 때는 꼭 신경 써야 할 부분이 있다. 먼저 중식은 고온에서 짧은 시간에 조리하고, 전문 주방장의 손길을 많이 필요로 하는 요리가 많아 전문 주방장이 필요한 경우가 있다. 하지만 최근 중식 프랜차이즈들은 패키지화 재료로 조리 메뉴얼에 따라 혼합해 음식을 만들어 낼 수 있도록 레시피를 구성하고, 메뉴를 개발해 전문 주방장이 없어도 매장을 운영할 수 있도록 하고 있다. 이들 공동 브랜드 중식당들은 중국 특정지역의 정통 중식을 표방하는 등 차별화를 통해 고객을 끌어 모으고 있다. 본 연구는 최근 경쟁이 점점 심화되어 가고 있는 중식 프랜차이즈업계에서의 환경요인과 갈등 및 재계약의도에 관한 문헌고찰을 통해 중식 프랜차이즈의 환경요인 측정의 이론적 토대를 바탕으로 환경요인의 현황과 이용실태를 조사하여

갈등과 재계약의도와와의 유의적 관계를 분석하여 인과적 관련성을 도출하여, 향후 중식 프랜차이즈의 환경요인 개발과 더불어 지속적인 매출 증대에 이바지할 수 있는 도구로 활용하기 위한 시사점 및 중식 프랜차이즈의 발전 방향을 제공하고자 하였다.

II. 이론적 배경

1. 중식프랜차이즈(Chinese Franchise)

프랜차이즈 산업은 식품 원부자재를 중앙 공급식에 의해 신속하고 저렴한 가격으로 음식을 제공하고 셀프서비스 시스템도입으로 운영의 간소화, 메뉴의 통일 등을 특징으로 한 식품서비스업을 뜻한다(Na JG 2004). 최근의 중식 프랜차이즈는 동네 고객만을 대상으로 판매를 하고 배달하던 지역 중심의 소규모 매장에서 탈피, 패밀리 레스토랑처럼 찾아가서 먹는 프랜차이즈 브랜드 중식당 시대가 오고 있다. 과거 중식하면 은빛 철가방으로 대변되는 빠른 배달 위주의 동네 중국집들과 고가의 메뉴와 고급스러움으로 무장한 고급 중식당으로 양분되어 왔다. 또한, 프랜차이즈 시스템을 도입해 지저분했던 매장과 인테리어를 최근의 트렌드에 맞춰 변경하고, 주방을 청결하게 하는 등의 노력으로 과거 가족외식공간의 대명사였던 중식의 자리 탈환을 꿈꾸고 있다.

2. 환경요인(Environmental Factors)

Aldrich(1979)는 환경요인을 3개 차원으로 구분하여 대체가능성, 안정성, 변동성, 동질성, 이질성과 집중, 분산으로 보았는데, 다른 학자들이 주장한 인색, 다양성, 복잡성과 동일한 개념으로 보았다. 다른 학자들은 조직과업환경의 두 가지 속성으로 과업의 수와 조직이 처한 외부요인의 다양성을 기준으로 복잡성, 이질성, 변동성의존에 영향을 주는 환경요인의 구성요인으로 연구하였다(Bourgeois 1980). Shin GC · Im JU(2002)의 연구에서 외식프랜차이즈의 환경요인은 환경변화

의 예측불가능성 또는 복잡성을 의미하는 환경과 계약협정에 의한 성과를 정확히 예측하기 어려운 정도를 의미하는 행동 불확실성으로 구분하였다. Park JH(2014)는 외식프랜차이즈 환경요인과 관계만족에 관한 연구에서는 지원, 경쟁, 대안의 존재를 환경요인으로 가맹점주의 의존성, 자율성 및 갈등, 관계만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서의 환경요인은 사용자 중심적 정의와 환경변화의 고유한 특성에 따라 정의되고 있다.

3. 갈등(Conflict)

Pondy(1967)는 갈등의 유형을 잠재된 갈등, 감정적 갈등, 지각된 갈등, 명시된 갈등으로 다차원적인 개념으로 분류하였다. 잠재된 갈등은 부족한 자원에 대한 경쟁, 목표에 대한 불일치, 자율성의 추구 등 환경적 요인으로 인해 갈등의 요소가 잠재된 상태를 의미하며, 감정적 갈등은 구성원 집단 간의 불화로 인해 느끼는 긴장, 분노, 슬픔, 두려움과 같은 감정이 표출되는 단계를 의미한다. 지각된 갈등은 일시적으로 갈등의 상황을 받아들이는 단계를 의미하며, 명시된 갈등은 직접적이고 행동적인 표출을 말한다. Han SR(2004)의 연구에서는 경로구성원의 행동이 자신의 목표달성이나 효과적인 행동패턴의 수행을 방해하고 지각하는 상태를 유통경로에서의 갈등을 정의하였으며, 이들 간의 역할 불일치는 유통경로 갈등을 유발시키는 요인이 된다고 하였다. Kim JG et al(2005)은 경로 구성원이 갈등상황을 인지하기 전의 상태이며 구성원에게 갈등상황을 측정하기에 적절하지 못한 단계를 잠재적 갈등단계라고 하였다.

4. 재계약의도(Contract Intention)

재계약의도는 가맹본부의 서비스에 관한 관계적 특성에 대해 다시 계약하고 싶은 정도로서 가맹점이 가맹본부와 지속적으로 거래관계를 유지하려고 하는 건지 중단하려고 하는지에 관한 미래행동을 말한다(Lee CH et al 2006). Kim EG et

al(2007)의 연구에서는 가맹점이 가맹본부와의 거래가 중요하다고 판단하여 거래를 장기적으로 유지할 것인지, 아니면 중단하고 다른 가맹본부와 거래를 체결할 것인지에 대한 미래행동에 대한 의도라 하였다. 재계약의도에 영향을 미치는 선행 연구를 보면 만족, 신뢰, 의존, 몰입 등의 관계품질이 재계약의도의 선행변수로 장기지향성을 신뢰와 의존으로 보았고, 몰입을 신뢰와 만족을 통한 능동적 형태의 몰입과 의존을 통한 수동적 형태의 몰입으로써 선행이론에 근거하여 신뢰, 의존, 몰입을 재계약의 선행요인으로 조사하였다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구에서는 중식프랜차이즈의 환경요인, 갈등, 재계약의도 간의 인과관계에 이론적 근간을 두고 있다. 환경요인, 갈등, 재계약의도와의 영향 관계에 대해 규명하고, 연구의 목적을 달성하기 위해 선행 연구를 통해 여러 가지 변수들을 근거로 <Fig. 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

2. 기설설정

1) 환경요인과 갈등

Lusch RF(1976)는 가맹본부와 가맹점간의 이해관계에 의한 충돌을 반영하는 구조적 갈등과 정보수신 및 주문처리 과정에서 비롯되는 태도, 의견 차이에서 발생하므로 갈등에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Kim DH·Kim KH 2010). 외식 프랜차이즈 본부의 통제와 지원에 따른 갈등정도가 가맹점의 재계약의도에 미치는 영향 관계연구에서 본부의 가맹점에 대한 환경요인의 갈등에



<Fig. 1> Research model.

영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서 환경요인과 갈등의 영향관계를 분석하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 중식프랜차이즈의 환경요인은 갈등에 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 환경요인 중 지원은 갈등에 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 환경요인 중 경쟁은 갈등에 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 환경요인 중 대안은 갈등에 영향을 미칠 것이다.

2) 갈등과 재계약의도

Choi SH(2004)는 가맹본부의 서비스에 대한 만족보다 본부와 가맹점간의 관계의 질이 재계약의도에 더큰 영향을 주는 것으로 조사되었다(Kim DH · Kim KH 2010). 외식 프랜차이즈 본부의 통제와 지원에 따른 갈등정도가 가맹점의 재계약의도에 미치는 영향 관계연구에서 본부와 가맹점간의 재계약의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 가맹점의 투자비 대비 월평균소득과 경영 상태에 대해서 만족의 정도가 달라지는 것으로 조사되어 수익에 의해 재계약의도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같은 연구들을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2: 중식 프랜차이즈의 갈등은 재계약의도에 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

프랜차이즈 환경요인인 지원은 가맹본부가 제공하는 물류, 교육, 경영지원 등에 대해 가맹점주가 지각하는 정도라 정의하였다. Kim JH(2007)는 프랜차이즈 시스템의 지원과 불일치가 경제적 만족, 갈등, 신뢰, 몰입에 미치는 영향을 측정하였다. Dant et al(1999)의 연구에서 경쟁은 프랜차이즈 업체 간 경쟁에 대하여 가맹점주가 지각하는 수

준이라 정의하였다. 환경요인 중 대안은 가맹 중인 프랜차이즈 업체를 대체할 수 있는 대안의 존재여부로 정의하였다. Frazier(1983)은 파트너 기업의 역할성도가 좋지 않으면 대체할만한 대안을 모색한다고 주장하였다. Kumar et al(1995)의 연구에서 갈등은 프랜차이즈 관계에서 형성되는 갈등을 측정의 용이성과 연구의 효율성을 위해 지각된 갈등으로 가맹본부와의 관계에서 가맹점주가 지각하고 인지하는 갈등의 정도라 정의하며, 1개 요인에 4개의 문항을 사용하여 측정하였다. 재계약의도는 가맹본부와 가맹점주와의 관계에서 느끼게 되는 긍정적 정서라 정의하였다(Davies et al 2011). 제시된 요인들을 재구성하여 측정요인을 구분하여 설문문항을 구성하였으며, Likert 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 5: 매우 그렇다)로 개념을 측정하였다.

4. 연구방법

본 연구의 설문 조사는 2016년 6월 22일부터 7월 27일까지 시행하였으며, 설문 대상은 중식 프랜차이즈 기업의 가맹점주를 대상으로 연구 목적과 취지를 설명한 후, 자료 수집을 수행하였다. 총 210부의 설문지를 배포하여 불성실하게 응답한 10부의 설문지는 제외한 총 200부의 유효한 설문지를 최종적인 분석 자료로 이용하였다. 모든 설문 문항은 5점 리커트 척도로 측정하였으며, SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석 및 신뢰도분석, 상관분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 조사대상자의 일반적인 특성

조사대상자들의 인구통계학적 특성은 <Table 1>과 같다. 표본의 성별은 남성(51.5%)이 상대적으로 많았으며, 가맹점경험 여부는 없다(62.5%), 교육수준은 전문대학 졸업(41.0%), 연령은 40세 이상(56.5%)으로 조사되었다.

2. 요인 및 신뢰도분석

<Table 1> Demographic characteristics of the subject

(N=200)

	Division	Frequency	Ratio(%)		Division	Frequency	Ratio(%)
Gender	Male	103	51.5	Education level	High school	40	20.0
	Female	97	48.5		College	82	41.0
Franchisees experience	Exist	75	37.5		University	72	36.0
	None	125	62.5		Graduate school	6	3.0
Average income	≤200	23	11.5	Age	20~29	7	3.5
	200~300	81	40.5		30~39	80	40.0
	300≤	96	48.0		40≤	113	56.5
	Total	200	100		Total	200	100

<Table 2> Environmental factors type factors and reliability analysis

Factors	Classification	Factor loading	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's α
Support	Material resources provided by the franchise headquarters is helpful in franchise operations.	.830	3.374	26.386	.836
	Management guidance and order provided by the franchise headquarters is helpful in franchise operations.	.824			
	Staff education and training programs offered by the franchising headquarters are helpful in franchise operations.	.804			
	Promotion support provided by headquarters franchisees are a great help to merchants operating.	.730			
Compete	I operated merchant customers are often competitors to access.	.845	2.483	22.145	.815
	I have a growing threat to competitors operating merchant vendors.	.834			
	Sales activities around the competition threat to my franchise operations.	.765			
	I think, price competition with competitors are existing.	.701			
Alternative plan	The restaurant has alternative policy than competitors.	.848	1.686	20.322	.858
	This franchise restaurant will get more profit than others.	.766			
	There are other franchise businesses worth even terminate the contract relationship with the franchise headquarters.	.742			

KMO Kaiser-Meyer-Olkin=0.783

Bartlett Chi-square=824.521

Significant=0.000

Total cumulative variance(%)=68.853

1) 환경요인 요인 및 신뢰도분석

환경요인에 대한 요인 및 신뢰도분석의 결과는 <Table 2>와 같다. 12개의 변수 중 설명력이 떨어지는 1개의 문항을 제거하고, 11개의 변수로 3개의 요인으로 추출되었다. 요인명으로는 지원, 경쟁, 대안으로 정했다. 총 분산설명력 68.853%로 나타났다. KMO 값은 0.783, 구형성 검정통계 값은 824.521($p=0.000$)로 상관행렬이 요인분석하기에

적합하다고 해석할 수 있다.

2) 갈등 요인 및 신뢰도분석

갈등에 대한 요인 및 신뢰도분석의 결과는 <Table 3>과 같다. 4개의 변수가 하나의 요인으로 추출되었다. 총 분산설명력 61.313%, 변수 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 KMO 값은 0.763, 구형성 검정통계 값은 537.784($p=0.000$)

<Table 3> Conflict type factors and reliability analysis

Factors	Classification	Factor loading	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's α
Conflict	Franchise headquarters is forced to purchase only the product.	.837	3.552	61.313	.845
	Items supplied by the franchise headquarters is higher prices than competitors' products.	.764			
	Headquarters member did not actively supported in a difficult situation.	.751			
	Headquarters member did not enough to promote sales support, promotional materials and staff training.	.734			
KMO Kaiser-Meyer-Olkin=0.763					
Bartlett Chi-square= 537.784					
Significant=0.000					
Total cumulative variance%=61.313					

<Table 4> Contract intention type factors and reliability analysis

Factors	Classification	Factor loading	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's α
Contract intention	After the contract expires, I will renew the current franchise headquarters.	.854	2.545	63.453	.812
	After the contract expires, I will continue the current franchise headquarters.	.786			
	After the contract expires, I want to work with the current franchise headquarters.	.772			
KMO Kaiser-Meyer-Olkin=0.763					
Bartlett Chi-square=278.213					
Significant=0.000					
Total cumulative variance%=63.453					

으로 상관행렬이 요인분석하기에 적합하다고 해석할 수 있다.

3) 재계약의도 요인 및 신뢰도분석

재계약의도에 대한 요인 및 신뢰도분석의 결과는 <Table 4>와 같다. 3개의 변수가 하나의 요인으로 추출되었다. 총 분산설명력 63.453%, 변수 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 KMO 값은 0.763, 구형성 검정통계 값은 278.213 ($p=0.000$)으로 상관행렬이 요인분석하기에 적합하다고 해석할 수 있다.

3. 상관관계분석

본 연구에서 구성개념들에 대한 단일차원성이 검증된 각 요인들 간의 판별타당성 충족 정도와 각 요인 간 관계방향성과 강도를 확인하기 위하여 상관관계 분석을 한 결과는 <Table 5>와 같다. 각 요인 간 상관계수가 1미만으로 나타나 판별타당성은 충족되었으며, 상관계수 방향이 모두 양(+)의 방향으로 나타나, 예측타당성이 있다고 할

수 있다. 요인검정결과, 대안과 지원($r=.143, p<0.05$), 재계약의도와 경쟁($r=.369, p<0.01$), 갈등과 대안($r=.514, p<0.01$) 간에 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4. 가설검정

1) 환경요인이 갈등에 미치는 영향

환경요인이 갈등에 미치는 영향에 관한 다중회귀분석결과는 <Table 6>에 제시되어 있다. 전체 회귀 식의 설명력은 $R^2=.242$ (adjusted $R^2=.253$)이고, F 값은 29.364이며, 회귀식은 $p=0.000$ 으로 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 독립변수 중 지원과 경쟁은 $p<0.001$ 에서 유의하게 나타났으며, 대안은 $p<0.01$ 에서 유의하게 나타나 채택되었다.

2) 갈등이 재계약의도에 미치는 영향

갈등이 재계약의도에 미치는 영향에 관한 다중회귀분석결과는 <Table 7>에 제시되어 있다. 전체 회귀 식의 설명력은 $R^2=.145$ (adjusted $R^2=.197$)이

<Table 5> Correlation analysis

Factors	Support	Compete	Alternative plan	Conflict	Contract intention
Support	1				
Compete	.143*	1			
Alternative plan	.275**	.284**	1		
Conflict	.242**	.271**	.514**	1	
Contract intention	.293**	.369**	.293**	.338**	1

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

<Table 6> Influence of environmental factors on conflict

Dependent variable	Independent variable	β	Standardized coefficient	t-value	Sig
Conflict	Support	-.245	.062	-3.923***	.000
	Compete	.265	.064	4.366***	.000
	Alternative plan	.248	.073	3.479**	.001

$R^2=.242, \text{ Adjusted } R^2=.253, F=29.364, p=0.000$

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

<Table 7> Influence of conflict on contract intention

Dependent variable	Independent variable	β	Standardized coefficient	t-value	Sig
Contract intention	Conflict	-.453	.068	-8.464***	.000
$R^2=.145$, Adjusted $R^2=.197$, $F=28.447$, $p=0.000$					

*** $p < 0.001$.

고, F 값은 28.447이고, 회귀식은 $p=0.000$ 으로 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 회귀선모델이 적합하다는 것으로 나타났다. 독립변수 갈등은 $p < 0.001$ 에서 유의하게 나타나 채택되었다.

V. 결론 및 시사점

본 연구는 외식 프랜차이즈 환경요인을 파악하고, 환경요인인 지원, 경쟁, 대안이 갈등과 재계약 의도에 어떤 영향을 미치는지를 파악하기 위하여 중식 프랜차이즈 기업의 가맹점주를 대상으로 설문조사를 시행하여 실증분석을 하였다. 첫째, 환경요인 11개의 변수는 3개 요인으로 분석되었고, KMO값은 0.783이고, 누적 분산비율은 68.853이며, 변수 간의 상관성이 0인지를 검정하는 Bartlett의 구형성 검정 통계치가 824.521($p=0.000$)로 나타났다. 갈등에 대한 KMO값은 0.763이고, 누적 분산 설명력은 61.313%이며, Bartlett의 구형성 검정 통계치가 537.784($p=0.000$)로 나타났다. 재계약의도에 대한 KMO값은 0.763, 누적 분산 설명력은 63.453%이며, Bartlett의 구형성 검정 통계치가 278.213($p=0.000$)으로 분석되었다. 둘째, 가설검정을 위한 분석결과는 종속변수인 갈등에 독립변수인 환경요인의 하위요인 중에서 지원과 경쟁은 ($p < 0.001$), 대안($p < 0.01$)은 갈등에 영향력을 미치는 요인으로 나타났다. 따라서 가설 H1인 중식 프랜차이즈의 환경요인은 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 부분채택되었다. 가설 H2인 갈등은 재계약의도($p < 0.001$)에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 따라서 가설 H2인 갈등은 재계약의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설은

채택되었다. 본 연구에서는 실증분석결과를 토대로 중식 프랜차이즈의 마케팅 활성화 방안에 대한 시사점을 제시하면 다음과 같다. 본 연구를 통해 중식 프랜차이즈를 가맹하는 점주들은 환경요인이 갈등과 재계약의도에 영향을 준다는 이론적 기반을 검증함으로써 긍정적인 영향을 준다는 사실은 재계약의도를 높이는 사실을 고찰하였다. Kim DH·Kim KH(2010)의 연구에서 외식프랜차이즈 본부와의 갈등정도가 가맹점의 재계약의도에 미치는 영향관계연구에서 본부의 가맹점에 대한 지원은 갈등에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 본부에서 제공하는 지원 중 교육지원이 만족도가 높아 갈등을 감소시키는 요인으로 조사되었다. 현재 중식 프랜차이즈 환경요인은 가맹 점주들의 만족도를 높여주고 프랜차이즈 이용 고객의 니즈와 시장의 상황이 맞물려 환경요인에 대한 중요성이 부각되고 높아지고 있다. 중식 프랜차이즈의 동일한 환경요인만으로는 경쟁력을 가지기 힘든 지금의 상황에서 갈등을 통한 프랜차이즈 기업성장과 그에 따른 경쟁력을 높이고자 다양한 환경요인과 갈등해소들이 중요시하는 긍정적 영향을 높이기 위한 노력을 기울여야 한다. 본 연구결과의 시사점을 살펴보면 본부와 가맹점 관계가 적절한 통제에 따른 갈등에 대한 관리와 가맹점에 대한 본부의 지원강화를 통해 가맹점의 경제적인 이익만족을 충족시켜주는 것이다. 프랜차이즈 시스템의 특성상 가장 중요한 것은 가맹본부와 가맹점 간의 갈등 감소가 계약 만료 후 재계약으로 관계를 지속적으로 유지하는 것이 관건이다. 따라서 전문성 있는 중식 프랜차이즈의 환경요인은 가맹 점주들의 머릿속에 각인시킬 수

있어 그들만의 브랜드 및 정체성을 확립하고, 중식 프랜차이즈 기업문화 활성화 방안과 가맹본부의 마케팅 전략에 도움을 줄 것이라 생각한다. 본 연구의 한계점은 설문대상이 가맹점주 대상이라 표본 확보에 어려움이 있었다. 또한, 중식 프랜차이즈의 환경요인, 갈등, 재계약의도의 변수는 일정하고 동일한 것이 아니며, 상황이나 시점에 따라 다양하게 변화한다.

한글초록

본 연구에서는 외식 프랜차이즈 환경요인에 따라서 갈등과 재계약의도에 미치는 영향요인들과 그 요인을 이용한 앞으로의 활용방안을 제시하고자 한다. 총 210부의 설문지를 배포하여 불성실하게 응답한 10부의 설문지를 제외한 나머지 200부의 유효한 설문지를 실증연구에 사용되었다. 조사 연구의 목적을 달성하기 위하여 통계프로그램 SPSS 18.0을 활용하여 빈도분석, 요인분석 및 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다. 분석결과를 보면 환경요인에 대한 측정항목의 탐색적 요인분석 결과, 3개 요인으로 KMO 값은 0.783, 총분산비율 68.853%, 갈등에 대한 요인분석은 총분산비율 61.313%, KMO 값은 0.763으로 나타났다. 재계약의도에 대한 요인분석은 총분산 설명력 63.453%, KMO 값은 0.763으로 나타났다. 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도가 좋게 분석되었고, 유의확률이 0.000으로 나타나, 전반적으로 변수들 간의 상관관계는 유의적이다. 따라서 환경요인에 따른 갈등과 재계약의도에 미치는 영향에 관한 가설은 채택되었다.

주제어: 중식프랜차이즈, 환경요인, 갈등, 재계약의도

참고문헌

Aldrich H (1979). Organizations and Environ-

ments. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.

Bourgeois LJ (1980). Strategy and environments: A conceptual integration. *The Academy of Management Review* 5(1):25-39.

Choi SH (2004). Note the Affected Merchants Met in the Catering Franchise System, also on a Renewal. Kyungju University Master's Thesis.

Dant RP, Gundlach GT (1999). The challenge of autonomy and dependence in franchised channels of distribution. *Journal of Business Venturing* 14(1):35-67.

Davies M, Lassar A, Manolis WC, Prince M, Winsor RD (2011). A model of trust and compliance in franchise relationships. *Journal of Business Venturing* 26:321-340.

Frazier GL (1983). On the measurement of inter-firm power in channels of distribution. *Journal of Marketing Research* 20(2):158-166.

Han SR (2004). Study on the cause of conflict, conflict and trade and on the distribution channel. *Distribution Research* 9(1):93-110.

Kim EG, Jeong SJ, Jang JH (2007). Effects of catering franchise relationship is also binding on the business performance, satisfaction and franchise contract. *Tourism Research* 31(1): 287-308.

Kim JH (2007). Effect franchise system of support and disagreement on economic satisfaction, conflict, trust and commitment. *Distribution Research* 12(1):33-63.

Kim JG, Kim JU (2005). Interdependencies and conflicts between the disproportionately research on non-linear relationship. *Distribution Research* 10(2):49-72.

Kumar N, Scheer LK, Steenkamp EM (1995). The effects of perceived interdependence on dealer attitudes. *Journal of Marketing Research* 32

- (3):348-356.
- Kim DH, Kim KH (2010). Conflict affected much of the control and support of the catering franchise headquarters is on the road of the merchant contract research. *Welfare Administration Research* 26:3-34.
- Lee CH, Choi SG, Choi SH (2006). Restaurant industry franchisees care satisfaction, relationship quality, study on the contract. *Catering Management Research* 9(1):173-195.
- Lusch RF (1976). Sources of power their impact on intra channel conflict. *Journal of Marketing Research* 13:382-390.
- Na JG (2004). Understanding franchise organization. *Catering Management Research* 7(2): 255-257.
- Pondy LR (1967). Organizational conflict: Concepts and models. *Administrative Science Quarterly* 12:296-320.
- Park JH (2014). Effects of Environmental Factors on Catering Franchise Merchants Care Dependency, Autonomy and Conflict, Relationship Satisfaction. Kyung Hee University Doctoral Dissertation.
- Shin GC, Im JU (2002). Suppliers and retailers trunk determinant of long-term orientation. *Business Research* 31(4):1069-1088.
- <http://month.foodbank.co.kr> 중식역사 120년 제2르네상스시대 열다. 12월호 <통권 369호> (2015. 12. 03.).
- <http://www.dailygrid.net/news> 대중성과 우수한 상품경쟁력의 결합으로 중식프랜차이즈 업계 1위 등극(2015. 02. 25).

2016년 09월 23일 접수
 2016년 10월 03일 1차 논문수정
 2016년 10월 15일 논문게재확정