

## 노년층의 라이프스타일과 프랜차이즈 레스토랑 선택행동의 관계 및 구전의도의 조절효과에 관한 연구

김 찬 우<sup>1)</sup> · 양 동 휘<sup>2)¶</sup>

가톨릭관동대학교 호텔조리외식경영학과<sup>1)</sup> · 김해대학교 호텔외식조리과<sup>2)¶</sup>

### A Study of the Effect between Senior Citizen Lifestyle Choice Behavior on Franchise Restaurants - Mediating Effect of Word of Mouth -

Chan-Woo Kim<sup>1)</sup> · Dong-Hwi Yang<sup>2)¶</sup>

Dept. of Hotel Culinary & Food Service Management, Catholic Kwandong University<sup>1)</sup>  
Dept. of Hotel Culinary, Gimhae College<sup>2)¶</sup>

#### Abstract

This study on the lifestyle of senior citizens measured how selection criteria affects franchise restaurant selection. Word of mouth was determined not to have a negative effect between senior citizen lifestyle and franchise restaurant selection. First, the lifestyle of senior citizens were categorized into 4 sub-variables -extroverted, open, progressive, and future-oriented -. It identified information about the properties of the choice variables franchise restaurants positively influence on the all relationships .Second, the mediating effect of word of mouth was verified form the relationships.

**Key words:** lifestyle, choice behavior, oral intent

#### I. 서 론

오늘날 인류가 직면하게 된 가장 큰 변화 중의 하나가 바로 인구구조의 고령화일 것이다. 우리나라 또한 예외가 아닌 노년의 평균수명 연장으로 인해 고령화 사회로 진입하면서 노령인구가 급속히 증가하고 있다. 최근 정치계에선 노인복지 정책공약으로 어르신들의 소득안정을 위해 기초연금을 도입했으며, 이는 곧 노년층에 많은 관심을 기울이고 있다는 점으로 사회, 경제적인 면에 있어서도 많은 변화를 가져올 것을 의미한다.

얼마 전 보건복지부에서 발표한 내용 중 국민

연금을 가입한 60세 이상의 노년들은 노령임금이 지급되어 노년소비자들의 소비지출능력 또한 커지고 있으며, 식사를 해결하는 생리적 욕구 차원을 넘어 문화생활의 일부분이라는 인식이 높아지고, 일상적인 공간과 삶에서 벗어나 새로운 분위기를 느끼고자 외식에 대한 욕구가 더 높아지고 있다.

21세기에 들어서면서 실버세대의 주요 관심사가 건강, 여가, 음식이며, 이를 이용하려는 소비자층의 증가로 인해 라이프스타일 연구는 학문적으로 많은 주목을 받고 있다. 이는 심리 묘사적 접근을 통한 효과적인 시장 세분화를 기준으로 마케팅 관리에 기억하며, 또한 소비자 행동을 이해하는데

¶ : 양동휘, yang\_chef@naver.com, 경남 김해시 삼안로 112번길198, 김해대학교 호텔외식조리과

매우 중요한 도구로서 예측될 수 있기 때문이다.

노년층과 라이프스타일에 관한 선행연구를 살펴보면 Jung YH(2011)는 실버세대의 라이프스타일 유형에 따른 외식소비 행동에 관해 연구를 하였으며, Lee HS·Hong SN(2015)은 뉴 실버 세대의 외식 선택속성에 따른 소비가치가 고객행동의도에 미치는 영향에 관한 연구, Bae HS(2008)는 외식소비자의 라이프스타일 유형이 구매의사 결정 과정에 미치는 영향에 관한 연구로 집중되어 있다. 이에 본 연구에서는 노년층의 라이프스타일에 따른 프랜차이즈 레스토랑 선택행동에 따른 연구는 전무한 실정이다. 그리고 입소문을 조절변수로 적용시켜 노년층의 라이프스타일에 따른 프랜차이즈 레스토랑 선택행동에 입소문이 미치는 영향을 알아보고자 한다. 또한 외식산업에서 소비자들 중 노년층의 라이프스타일이 변화하면서 프랜차이즈 레스토랑을 이용하는 데도 적지 않은 영향이 있다. 따라서 본 연구는 노년층의 라이프스타일에 따른 프랜차이즈 레스토랑 선택행동을 규명하며, 노년층의 라이프스타일 유형에 따라 시장을 세분화 하며, 마지막으로 노년층이 입소문에 따른 프랜차이즈 레스토랑 선택행동을 분석하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 노년층의 라이프스타일

라이프스타일이란 개인의 특정집단, 사회가 지니고 있는 생활양식을 말하며, 이는 Lazer(1963)에 의해 라이프스타일 측정방법과 소비자 행동 분야에서 응용되기 시작하였다. 즉, 라이프스타일의 개념에 대해 개인이 속한 사회나 구성원들이 갖고 있는 공통점과 차별화되는 생활양식이라고 광범위하게 정의하고, 이러한 소비는 사회의 라이프스타일을 반영하기 때문에 소비자행동을 이해하고 설명하고 예측하는데 매우 중요한 개념이라고 설명하였다. 라이프스타일이란 사회의 한 부분의 구성원들이 공통적으로 같은 타인과 구별되는 특징적인 생활양식이라 하였다. 경제성장의 주역으로

활약했던 베이비붐 세대가 소비의 중심계층으로 전환되기 시작하면서 이들의 다양한 욕구와 의식을 반영하는 라이프스타일에 대한 연구는 충분한 필요와 가치가 있다. Jeon JW(2008)는 55세 이상 남녀를 대상으로 뉴실버 세대의 심리적 변수에 따른 외식소비행동 연구를 통해 여가지향형, 과시지향형, 성취도전형으로 나누었으며, Kim HN(2010)은 베이비붐 세대의 라이프스타일과 소비가치 및 소비행동에서 지위지향형, 실현형, 실행형, 확신형, 중립적 생활형으로 유형화하였고, Jang YJ(2010)는 서울지역 고령소비자의 식생활 라이프스타일에 근거한 시장세분화 및 특성 규명 연구에서는 건강관리형, 식생활무관심형, 편의지향형, 맛 추구형, 실행 부족형으로 유형화 하였다. 이와 같이 노년층의 라이프스타일은 사람들과 시간, 돈을 활용하는 방법, 남은 삶에서 가치 있게 여기는 것, 존재의 이유로 관심을 불러일으키는 것, 일상적인 삶에 대한 의견 등에 관련되는 전반적인 양식을 나타내는 것이라고 이해할 수 있다.

### 2. 선택행동

현재 급변하는 외식산업화와 더불어 소득수준이 향상되고, 노년층들의 사회적 지위가 높아지고 사회참여에 대한 욕구가 강해지면서 문화에 대한 관심이 고조되고 있다. Engel·Blackwell(1982)과 Cohen J·Cohen P(1983)가 정의한 소비자의 행동이란 개인이 상품과 서비스를 획득하고 사용하는 데 직접적으로 관계된 행동으로서, 소비자 행동을 결정하는데 선행되는 의사결정 과정을 포함한다. 소비자의 의사결정 과정에서 욕구인지, 정보탐색, 대안평가, 구매 후 행동 등이 포함되는데, 소비자의 선택은 실제적인 구매행동이 포함되는데 소비자의 선택은 실제적인 구매행동에서 일어나는 하나의 차원으로 이해되어진다. 즉, 선택행동은 고객만족의 결과변수로 제품이나 서비스 구매 후 만족에 의해 영향을 받는 태도 변화, 행동을 의미한다. 선택행동의 선행연구에서 Sung YS(1994)는 소비자가 자신의 경제력이나 부를 이용하여 타인

으로부터 존경이나 인정을 받으려는 소비를 과시적 소비라 하였으며, 한국사회에서 문제로 지적되고 있는 한국인의 과소비를 소비목적과 방법에 따라 과시적 소비, 체면소비, 동조소비, 광고의존 소비 등으로 나누었다. Heo KO(2000)는 과시소비는 시간에 따라 사회에 따라, 그리고 제품에 따라, 다양한 형태로 나타날 뿐만 아니라, 개인의 소비동기에 따라 복합적으로 일어나므로 어떤 소비행동이 과시소비인지 여부를 판단하는 것은 그리 쉬운 일이 아니며, 과시소비가 가시적으로 자신의 우월한 입장을 보여주는 방편이 되기 때문에, 전 원도시보다는 대중이 모이는 도심에서, 농촌보다는 도시에서 더 많이 나타난다고 하였다. Kwak JY(2005)는 성인들의 과소비는 불안하고, 유행에 민감한 청소년들로 이어져 건전한 소비를 저해하는 요인이 되며, 상류층의 과시소비는 중·하류 계층으로 전이된다고 하였다. 이처럼 노년층들이 프랜차이즈 레스토랑과 같이 고가의 레스토랑을 방문하여 삶의 질을 높이려고 하며, 소비를 하면서 동료 노년층들에게 과시하는 경향도 보이고 있다. 이런 과시행동 또한 선택행동에 포함되며, 이처럼 구전에 따라 선택행동이 어떻게 달라지는지 알아보고자 한다.

### 3. 구전의도

구전은 최근 들어 전통적인 구전과 온라인 구전으로 나눌 수 있다. 전자인 전통적인 구전의 시초는 Arndt(1967)인데, 그는 연구에서 구전은 유포자와 접수자가 특정한 제품, 브랜드, 조직 또는 서비스에 대하여 구두의 형식으로 이루어진 대인 커뮤니케이션인데, 이는 직접적인 맨투맨 행위이고, 비영리적인 행위이다. Westbrook(1987)은 구전은 사람과 사람사이에서 특정한 제품의 특성, 사용경험, 특정 서비스 공급업체에 대해 의견을 주고받는 비공식적인 커뮤니케이션 방식이라고 하였다. 또한 후자인 온라인 구전은 인터넷이 출현되고, SNS 발달로 인해 Gao C·Ma Y(2009)은 온라인 구전은 소비자가 SNS, 온라인카페, 검색

엔진 등을 통하여 자신이 원하는 제품, 서비스, 기업에 대한 긍정 또는 부정경험의 정보를 다른 소비자들에게 유포하는 행위이며, 이를 온라인구전이라 하였다. 정보제공자가 자신의 상업적 이익의 증가를 생각하지 않고 수행하는 비공식적 구두 커뮤니케이션을 지칭한다. 구전은 여러 가지 이유로 이용자의 반응에서 증시된다. 그 이유는 일대일 커뮤니케이션에 관련되어 다른 커뮤니케이션에 비해 큰 효과를 지닌다는 것이고, 기업에 의해 창출된 것이 아닌 고객들에게 원천을 두고 있으므로 더욱더 신뢰적인 정보의 원천으로 이해된다. 그리고 불평행동이 구매자에 대해서만 이루어지는데 반해, 구전은 많은 사람들에게 빠른 속도로 전파되는 특성이 있다는 것이다. 따라서 구전행위의 주 결정요인으로는 이용자가 느끼는 만족과 불만족이 표시된다. 그런 이유로 고객만족의 결과로서 구전을 연구하게 되는 것이다(Kim DH 1998). 특히 부정적 구전의 효과가 매우 강한 것으로 알려졌다. 부정적 구전이란 불만족한 이용객이 친구, 이웃, 친지 등에게 회사나 제품, 종업원 등에 대한 불만족스러운 경험을 이야기하는 행동으로서, 일반적으로 구전효과에는 두 가지 부정적인 성향이 있는데, 첫 번째로는 소비자들은 나쁜 이야기에 더 관심을 갖는 경향이 있으며, 듣는 입장에 있는 사람 역시도 나쁜 이야기에 더 관심을 갖는 경향이 있다. 프랜차이즈의 외식기업에 대한 부정적인 견해가 여러 사람의 입과 귀를 통해 전해지는 것은 그 기업의 이미지를 매우 손상시키므로, 이러한 부정적인 구전을 최소화하기 위해서 불만족한 고객이 직접 기업이나 판매업자, 종업원 등에 불평을 하도록 하여 소비자를 만족시키고, 공정하게 대우한다면 훨씬 우호적인 구전효과를 얻을 수 있을 것이다(Kim SG 1998). 프랜차이즈 레스토랑 간의 구전은 마케팅 연구의 심리분야에서 오랜 관심의 대상이 되어 왔으며, 특히 서비스 마케팅의 연구나 소비자 만족도의 연구에 구전의 흐름과 내용에 많은 관심을 보였다(Jang HJ·Lee KM 2008).

### Ⅲ. 연구방법

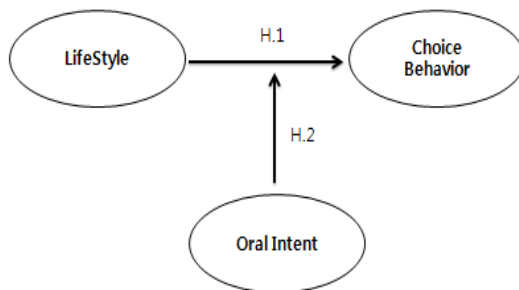
#### 1. 연구모형

본 연구에서는 노년층의 라이프스타일이 프랜차이즈 레스토랑 선택속성에 대해 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 또한 노년층의 라이프스타일과 프랜차이즈 레스토랑의 관계에서 구전의도가 조절효과를 하는지 알아보기 위하여 선행연구들의 연구 결과에 대해 인과관계를 이론적 근간을 두고 진행했다. 연구의 목적을 달성하기 위해 선행 연구를 통해 여러 가지 변수들을 근거로 <Fig. 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

#### 2. 변수의 조작적 정의

##### 1) 노년층의 라이프스타일의 조작적 정의

노년의 라이프스타일은 개인이 속한 사회나 구성원들이 갖고 있는 공통점과 차별화되는 생활양식이라고 광범위하게 정의했다(Lazer 1963). 이에 Yang MK(1997)의 라이프스타일에 따른 관광행동에 관한 연구와 Lee SH(2000)의 라이프스타일에 따른 노년층의 여행지 선택에 대한 연구에서 노년층의 라이프스타일을 외향적 활동, 개방형, 진보형, 미래 지향형 등 4가지로 분류하고, 연구를 하였다, 이에 본 연구도 노년층의 라이프스타일을 위의 5가지로 분류하고, 다음과 같은 가설을 설정하였다. 각각 문항별로 분류 작성하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’를 5점까지 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.



<Fig. 1> Research model.

#### 2) 선택행동의 조작적 정의

Cohen(1981)은 레스토랑의 선택속성은 개인과 집단 그리고 메뉴상품이나 서비스 구매 등에 관하여 행해지는 모든 의사결정권을 이야기한다고 정의했다. 이는 최종적인 소비행위라는 점은 비슷하지만, 맛, 서비스, 분위기 등 소비자의 행동수행하는 주체로 정의한다. 본 연구에서의 설문항목은 Kim DW(2008)의 라이프 선택속성에 따른 레스토랑 선택속성에 관한 연구를 바탕으로 본 연구에 맞게 선택속성에 대해 재수정하여 6문항으로 분류 작성하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’를 5점까지 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

#### 3) 구전의도 조작적 정의

구전의도란 자발적으로 참여를 하려는 의지를 보이며, 다른 사람에게 특정 상품이나 서비스 등에 관한 이용하는 방법을 타인에게 전달하려는 행동 또는 의도를 이야기한다(Choi EH 2006). 본 연구에서는 Doo SH(2014)의 서비스 품질과 고객만족 그리고 구전의도에 관한 연구를 바탕으로 연구를 재해석하여 본 연구에 활용하였다. 설문문항은 3문항으로 분류 작성하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’를 5점까지 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

#### 3. 가설설정

본 연구의 목적은 노년의 라이프스타일이 프랜차이즈 레스토랑의 선택행동에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 또한 노년의 라이프스타일이 프랜차이즈 레스토랑의 선택행동 관계에서 구전의도는 어떠한 효과가 있는지 알아보기 위함이다. 노년의 라이프스타일이 프랜차이즈 레스토랑에 따른 하위 변수를 외향적 활동, 신중 사색형, 개방형, 진보형, 미래 지향형 5가지로 분류하였다. 따라서 본 연구의 목적을 토대로 다음과 같은 하위 가설을 설정하였다.

H1: 노년의 라이프스타일은 프랜차이즈 레스토랑

량의 선택행동에 영향을 미칠 것이다.

H2: 구전의도는 노년의 라이프스타일은 프랜차이즈 레스토랑의 선택행동에 영향을 미칠 것이다.

#### 4. 연구방법

본 연구의 설문 조사는 2016년 2월 1일부터 3월 15일까지 시행하였으며, 설문 대상은 프랜차이즈 레스토랑을 이용해 본 60대 이상을 대상으로 서울 강북지역의 복지관 및 노인정, 수도권외의 프랜차이즈 레스토랑에서 연구 목적과 취지를 설명한 후, 자료 수집을 수행하였다. 총 300부의 설문지를 배포하여 불성실하게 응답한 14부의 설문지는 제외한 총 286부의 유효한 설문지를 최종적인 분석 자료로 이용하였다. 자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩과정을 거쳐, SPSS v. 20.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다.

첫째, 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정도구의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's  $\alpha$  계수를 산출하였다. 셋째, 각 변수간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 넷째, 각 변수간 인과관계를 알아보기 위하여 다중회귀 분석을 실시하였으며, 조절효과를 알아보기 위하여 조절회귀분석을 실시하였다.

### IV. 실증분석

#### 1. 조사대상자의 일반적인 특성

다음은 조사대상자의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석이다. 조사대상자들의 인구통계학적 특성은 <Table 1>과 같다. 분석결과, 표본의 성별은 여성(60.1%)이 상대적으로 많았으며, 연령 때는 60대에서 70대(44.8%)로 높았으며, 프랜차이즈 레스토랑 방문은 한 달에 1~2회가(38.5%), 교육수준은 고졸 미만(45.1%), 직업으로는 회사원(37.4

<Table 1> Demographic characteristics of those surveyed R(N=286)

Classification		N	%
Gender	Male	114	39.9
	Female	172	60.1
Age	60~70s	128	44.8
	70~80s	106	37.1
	80≤	52	18.2
Education	High school	129	45.1
	College	98	34.3
	University	38	13.3
	University≤	21	7.3
Occupation	Professional	90	31.5
	Employee	107	37.4
	Housewife	47	16.4
	Etc.	42	14.7
Visits	None	24	8.4
	1~2 times a month	110	38.5
	1~2 times a week	93	32.5
	More than 3 times a week	59	20.6
Spending at franchise (month)	100,000 won	134	46.9
	100,000~200,000 won	99	34.6
	200,000 won≤	53	18.5
Marital status	Married	97	33.9
	Other	189	66.1
Total		286	100.0

%)이 높은 것으로 조사되었다.

#### 2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도분석

##### 1) 노년들의 라이프스타일, 선택속성 및 구전의도의 신뢰도 및 타당도 분석

노년들의 라이프스타일에 대한 신뢰도 및 타당성 분석의 결과는 <Table 2>와 같다. 요인분석을

<Table 2> Type factors and reliability analysis

Factors	Classification	Factor loading	Eigen value	Variance (%)	KMO Bartellett	Cronbach $\alpha$
Extrovert	Liking for adventure	.833	3.109	20.725		.872
	Young people think freedom	.800				
	Friends and well-harmony	.795				
	Good that you married independent	.770				
Open-hearted	Concerts, plays, exhibitions and cultural life	.891	3.118	20.790	KMO=.838 Bartellett= 2,925.229***	.890
	I want to live in a modern apartment.	.889				
	I like eating out.	.816				
	Men also actively help with the housework	.704				
Progressive	Good parenting is better than stern	.855	2.213	14.752		.823
	Prudence before starting work	.854				
	When buying goods check practicality	.657				
Futuristic	No alcohol and smoking for health	.834	2.791	18.608		.877
	Saving for the future	.812				
	I would like to travel in the future.	.718				
	Enjoyment of life	.705				
Selection criteria	Taste / quality of food	.841	3.578	59.638	KMO=.841 Bartellett= 756.751***	.864
	Pricing and packaging	.822				
	Cleanliness	.759				
	Employee kindness	.757				
	Convenient transportation	.753				
Oral intent	Menu diversity	.692	2.346	78.203	KMO=.698 Bartellett= 434.697***	.860
	Recommend to people around	.819				
	I will talk favorably.	.844				
	Invite colleagues / relatives	.683				

실시하고, 신뢰도 분석을 하여 Cronbach  $\alpha$  값을 구하였다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과, 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과, KMO 값이 0.838, 0.841, 0.698로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인분석 가정을 만족시키

므로 요인분석을 실시하였다. 요인분석 시 요인적재값 추정에는 주성분방식을 택하였고, 회전방식은 Varimax 방식을 택하였다. 또한 독립변수는 요인명으로는 외향적 활동, 개방형, 진보형, 미래 지향형으로 요인명을 정했고, 종속변수는 고객선택속성, 조절변수는 구전의도로도 정했다. 모든 요인의

요인 적재값이 ±0.4 이상으로 나타나, 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 나타났으며, 신뢰도 또한 모두 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다. 누적분산 설명력은 각각 74.870%, 59.638%, 78.203%로 나와, 전부 50% 이상으로 모형은 양호한 것으로 나왔다. 그리고 연구의 신뢰도를 측정하는 Cronbach α 값은 전부 0.6 이상으로 나와, 설문도구의 내적일치도도 양호하였다.

3. 상관관계분석

각 요인들 사이의 관련성 정도와 방향성을 파악하기 위해 상관관계 분석(Pearson's correlation analysis)을 한 결과는 <Table 3>과 같다. 각 요인간 상관계수가 1미만으로 나타나 판별타당성은 충족되었으며, 상관계수 방향이 모두 양(+)의 방향으로 나타나 예측타당성이 있다고 할 수 있다. 특히 고객선택속성과 외향적의 관계( $r=.747, p<0.01$ )가 제일 높은 것으로 나타났다.

4. 가설검정

1) 노년들의 라이프스타일이 프랜차이즈 레스토랑의 선택속성에 영향을 미칠 것이다.

가설 1을 검증하기 위해 노년들의 라이프스타일의 하위변수인 외향적, 개방형, 진보형, 미래 지향형 활동의 4가지를 변수로 설정하였고, 종속변수는 노년층의 프랜차이즈 레스토랑 선택속성을

다중회귀분석으로 실시하였다. 다중회귀분석의 결과는 <Table 4>에 제시된 바와 같이, 투입된 4개의 독립변수 중에서 외향적( $\beta=.463, P<.001$ ), 개방형( $\beta=.132, P<.001$ ), 진보형( $\beta=.150, P<.001$ ), 미래 지향적( $\beta=.320, P<.001$ )로 종속변수인 프랜차이즈 레스토랑의 선택속성에 대하여 모두 유의한 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 분석되었다.

2) 구전의도는 노년의 라이프스타일은 프랜차이즈 레스토랑의 선택행동에 영향을 미칠 것이다.

조절변수의 조절효과를 파악하기 위해 독립변수와 종속변수 간의 관계의 정도를 비교하는 회귀 분석을 실시하였다. 독립변수와 종속변수의 관계에서 가정된 조절변수가 조절효과를 갖는가에 한 검정은 다음과 같은 3단계의 계층 회귀분석을 실시하였다. 이와 같은 계층 조절회귀분석(Hierarchical Moderated Regression Analysis)은 1단계로 독립변수 투입, 2단계로 독립변수와 조절변수의 투입, 3단계로 독립변수×조절변수의 상호작용항의 투입이라는 3단계 과정을 거치는 분석방법이다. 따라서 본 연구에서는 노년의 라이프스타일과 프랜차이즈 레스토랑 선택행동 간에 조절효과를 검증하기 위해 계층적 회귀분석을 사용하였으며, 그 결과는 <Table 5>에 제시하였다.

분석 결과 독립변수만 들어간 1단계에서는 결정계수는 0.720,  $F=184.374(p<0.01)$ 로 모형은 유의적으로 나왔다. 조절변수인 구전의도가 추가된

<Table 3> Correlation analysis

Division	Extrovert	Open-hearted	Progressive	Futuristic	Select properties	Oral intent
Extrovert	1					
Open-hearted	.309**	1				
Progressive	.500**	.336**	1			
Futuristic	.521**	.534**	.462**	1		
Select properties	.747**	.499**	.575**	.702**	1	
Oral intent	.446**	.724**	.528**	.530**	.570**	1

\*\*  $p<0.01$ .

<Table 4> Impact on the lifestyle of a silver three franchise restaurants analysis

	Non-standardized coefficients		$\beta$	<i>t</i>	<i>P</i>
	B	S.E			
Constant	9.815E-17	.031		.000	1.000
Extrovert	.464	.039	.463	11.864***	.000
Open-hearted	.135	.037	.132	3.616***	.000
Progressive	.150	.038	.150	3.957***	.000
Futuristic	.320	.042	.320	7.587***	.000

$R^2=0.724$ , Adjusted  $R^2=0.720$ ,  $F=184.374$ ,  $P\text{-value}=0.000^{***}$

\*\*\*  $p<0.001$ .

<Table 5> Moderating effect of social solidarity

	Model 1		Model 2		Model 3		
	B	<i>t</i>	B	<i>t</i>	B	<i>t</i>	
Constant	9.3815E-17	.000	9.555E-17	.000	-.022	-.578	
Lifestyle	Extrovert	.463	11.864***	.458	11.582***	.446	10.514***
	Open-hearted	.132	3.616***	.108	2.265***	.115	2.324***
	Progressive	.150	3.957***	.138	3.444***	.136	3.372***
	Futuristic	.320	7.587***	.318	7.528***	.339	7.800***
M			.046	.896	.044	.846	
Extrovert*×M					-.092	-1.933*	
Open-hearted*×M					.026	.623	
Progressive*×M					.020	.439	
Futuristic*×M					.096	1.982*	
$R^2$		.724		.720		.721	
$F$		184.374***		147.556***		82.987***	
$dR^2$		.720		.001		.005	
$dF$				.083***		1.351***	

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

2단계 모형에서는 구전의도의 추가로 인한 설명력의 증가는 0.1%이고, 이에 대한  $F=147.556(p<0.01)$ 로 설명력의 증가로 2단계 역시 유의적으로 나왔다. 조절효과를 검증하는 상호작용항들이 추가로 들어간 3단계에서는 ‘노년의 라이프스타일×구전의도’의 추가적인 투입으로 인한 설명력의 증가

는 0.5%이고, 이에 대한  $F=82.987(p<0.01)$ 로 조절효과는 유의적으로 나왔다. 노년의 라이프스타일과 구전의도의 개별적인 조절효과를 보면 미래적×구전의도는 유의적인 정(+)의 영향력이 있었고, 또한 외향적×구전의도는 유의적인 부(-)의 영향력이 있었다. 그리고 개방적×구전의도와 진보적×



구전의도는 아무런 조절효과가 없었다.

## V. 결론 및 시사점

본 연구는 노년층의 라이프스타일이 프랜차이즈 레스토랑의 선택속성이 얼마나 영향을 끼치는지 측정하였고, 또한 구전의도가 노년층의 라이프스타일과 프랜차이즈 레스토랑의 선택속성 사이에서 어떤 영향을 끼치는지 측정하였다. 연구의 설문 조사는 2016년 2월 1일부터 3월 15일까지 시행하였으며, 설문 대상은 프랜차이즈 레스토랑을 이용해 본 60대 이상을 대상으로 서울 강북지역의 노인 복지관 및 노인정, 수도권외의 프랜차이즈 레스토랑에서 연구 목적과 취지를 설명한 후 자료 수집을 수행하였다. 자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩과 데이터 크리닝 과정을 거쳐, SPSS v. 20.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 첫째, 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 둘째, 측정도구의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's  $\alpha$ 계수를 산출하였다. 셋째, 각 변수간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. 넷째, 각 변수간 인과관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 조절효과를 알아보기 위하여 조절회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 노년층의 라이프스타일이 프랜차이즈 레스토랑의 선택속성이 얼마나 영향을 끼치는지를 측정노년층의 라이프스타일의 하위변수인 외향적 활동, 개방형, 진보형, 미래 지향형 4가지를 변수로 설정하여, 종속변수는 노년층의 프랜차이즈 레스토랑 선택속성을 다중회귀분석으로 실시하였다. 4개의 독립변수 중에서 외향적( $\beta=.463, p<.001$ ), 개방형( $\beta=.132, p<.001$ ), 진보형( $\beta=.150, p<.001$ ), 미래지향적( $\beta=.320, p<.001$ )로 종속변수인 프랜차이즈 레스토랑의 선택속성에 대하여 모두 유의한 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 분석되었다. 둘째, 조절

변수의 조절효과를 파악하기 위해 독립변수와 종속변수 간의 관계의 정도를 비교하는 회귀분석을 실시하였다. 독립변수와 종속변수의 관계에서 가정된 조절변수가 조절효과를 갖는가에 대한 검정은 다음과 같은 3단계의 계층 회귀분석을 실시하였다. 1단계로 독립변수 투입, 2단계로 독립변수와 조절변수의 투입, 3단계로 독립변수×조절변수의 상호작용항의 투입이라는 3단계과정을 거쳐 나온 분석 결과, 독립변수만 들어간 1단계에서는 결정계수는 0.724,  $F=184.374(p<0.01)$ 로 모형은 유의적으로 나왔다. 조절변수인 구전의도가 추가된 2단계 모형에서는 구전의도의 추가로 인한 설명력의 증가는 0.1%이고, 이에 대한  $F=147.556(p<0.01)$ 으로 설명력의 증가로 2단계 역시 유의적으로 나왔다. 조절효과를 검증하는 상호작용항들이 추가로 들어간 3단계에서는 '노년의 라이프스타일×구전의도'의 추가적인 투입으로 인한 설명력의 증가는 0.5%이고, 이에 대한  $F=82.987(p<0.01)$ 로 조절효과는 유의적으로 나왔다. 노년의 라이프스타일과 구전의도의 개별적인 조절효과를 보면 미래적×구전의도는 유의적인 정(+)의 영향력이 있었고, 또한 외향적×구전의도는 유의적인 부(-)의 영향력이 있었다. 그리고 개방적×구전의도와 진보적×구전의도는 아무런 조절효과가 없었다.

본 연구 결과를 바탕으로 다음과 같이 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 노년층의 라이프스타일의 4가지 하위개념인 외향적, 개방형, 진보형, 미래 지향형 활동 모두 다 고객 선택속성에 신뢰성 및 타당성이 있는 것으로 판단되어 프랜차이즈 레스토랑들은 실버층 고객을 대상으로 영업을 할 때는 어느 것 하나 소홀히 하지 않고 영업을 해야 할 것이다. 둘째, 구전의도가 미래지향적과 외향적인 실버층의 고객의도에 영향을 끼친 부분은 프랜차이즈 레스토랑에 고객이 방문했을 때 노년층은 보다 건강과 영양에 신경을 써서 영업을 해야 하며, 전체적인 분위기에도 신경을 써야 한다는 의미이다. 마지막으로 노년 세대의 진보형과 개방형은 구전의도에 각별히 신경을 써서 노년을

타깃으로 한 여러 가지 프로모션 행사들을 진행한다면 영업의 활성화 및 이익의 극대화를 가져올 것이라고 사료된다. 아울러 노년세대의 취향에 맞는 음식과 메뉴개발로 고객맞춤전략의 방안에 마케팅을 모색해야 한다. 전체적으로 자유롭고 미래적인 한식당 관리자들은 보다 세심한 계획과 관리가 요구되어지며, 고객들의 감정반응과 행동의도를 통해 기업의 본질적인 목표인 고객만족을 실천해야 할 것이다.

마지막으로 본 연구의 제한점과 함께 추후 연구의 방향에 대해서 언급을 하자면 첫째, 본 연구는 조사 대상에 대한 표본이 전체적으로 60대에 치우치는 경향이 있어서 전체 노년층의 대표성을 나타내지 못했고, 또한 실제 프랜차이즈 레스토랑이 아닌 곳에서 설문조사가 이루어져 표본 수집과정의 한계로 인하여 일반화의 어려움이 있다. 마지막으로 선행연구를 바탕으로 연구가 이루어졌기 때문에 시대의 변화에 따르는 부분을 깊게 파악하지 못한 점이 본 연구의 한계점이라고 할 수 있다.

향후 연구에서는 노년층이 아닌 연령대별 만족과, 구전의도 역시 시대의 흐름에 따라 변화하는데, 새롭게 등장하는 SNS나 인터넷 광고를 활용한 홍보에 대한 연구는 다음 연구과제로 삼는다.

### 한글초록

본 연구에서는 노년층의 라이프스타일이 프랜차이즈 레스토랑의 선택속성이 얼마나 영향을 끼치는지 측정하였다. 그리고 구전의도가 노년층의 라이프스타일과 프랜차이즈 레스토랑의 선택속성 사이에서 어떤 영향을 끼치는지 측정하였다. 연구결과, 첫째, 노년층들의 라이프스타일의 하위변수인 외향적, 개방형, 진보형, 미래 지향형 활동 4가지 변수로 설정하였다. 그 결과, 외향적( $\beta=.463, p<.001$ ), 개방형( $\beta=.132, p<.001$ ), 진보형( $\beta=.150, p<.001$ ), 미래지향적( $\beta=.320, p<.001$ )로 종속변수인 프랜차이즈 레스토랑의 선택속성에 대하여 모

두 유의한 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 분석되었다. 둘째, 조절변수인 구전의도가 추가된 2단계 모형에서는 구전의도의 추가로 인한 설명력의 증가는 0.1%이고, 이에 대한  $F=147.556(p<0.01)$ 로 설명력의 증가로 2단계 역시 유의적으로 나왔다. 조절효과를 검증하는 상호작용항들이 추가로 들어간 3단계에서는 ‘노년의 라이프스타일×구전의도’의 추가적인 투입으로 인한 설명력의 증가는 0.5%이고, 이에 대한  $F=82.987(p<0.01)$ 로 조절효과는 유의적으로 나왔다. 노년의 라이프스타일과 구전의도의 개별적인 조절효과를 보면 미래적×구전의도는 유의적인 정(+)의 영향력이 있었고, 또한 외향적×구전의도는 유의적인 부(-)의 영향력이 있었다.

주제어: 라이프스타일, 고객 선택속성, 구전의도

### 참고문헌

- Arndt J (1967). Role of product-related conversions in the diffusion of a new product[J]. *Journal of Marketing Research* 4(3):291-295.
- Bae HS (2008). The Effect of Foodservice Consumers' Lifestyle Types on Purchase Decision Making Process, Master's Thesis, Kyonggi University, Seoul.
- Cohen D (1981). *Consimer Behavior*, Random House, Inc. New York.
- Cohen J, Cohen P (1983). *Applied Multiple Regression Correlation Analysis for the Behavioral Sciences*(2nd ed.), Hillsdale, N J: Erlbaum.
- Doo SH (2014). Research of the Relationship between the China Airline Service Qualities and Customer Satisfaction, and the Word-of-Mouth Intention as a Moderating Variable : Focusing on Korean and Chinese Visitors. Master's Thesis, Kyung Hee University.
- Engel JF, Blackwell RD (1982). *Consumer Beha-*

- viator(4th ed.). New York: The Dryden Press.
- Gao C, Ma Y (2009). 网络口碑传播效应研究[J]. 现代商貿工業 2009(19):132-133.
- Heo KO (2000). Analysis of consumer attitudes on the consumer bankruptcy system. *Consumer Studies* 11(3):193-217.
- Jang HJ, Lee KM (2008). Relationship between sport and tourism attraction properties and perceived value and choice behavior. *Journal of Sport and Leisure Studies* 32(1).
- Jang YJ (2010). Food-related lifestyle segments of older consumers in Seoul and its characteristics. *Journal of the Korean Society of Food Science and Nutrition* 39(1).
- Jeon JW (2008). Research on the Behavior of Dining: Out Consumption of a New Silver Generation, Ph.D, Kyonggi University.
- Jung YH (2011). A Study on the Consumption Pattern of Dining-out based on Life Style of Silver Generation. Master's Thesis, Dong-Eui University, Pusan.
- Kim DH (1998). Longitudinal Analyses of Visitor Satisfaction in Theme Park : The Case of Everland, Ph.D, Seoul National University, Seoul.
- Kim DW (2008). A Study on Selection Features of Restaurant by Lifestyle. Master's Thesis, Kyung Hee University.
- Kim HN (2010). Baby Boomers Lifestyle and Consumption Values and Consumption Behavior, Master's Degree, Ewha Womans University.
- Kim SG (1998). Research on the Causes and Consequences of Satisfaction for Computer Products and After-sales Service: Based on the Expected Mismatch Model, Master's Degree, Dongguk University.
- Kwak JY (2005). Personal Value Study on the Effect of the Preferred Tourist Destination Attributes and Demonstrated Rational Tourist Behavior, Ph.D, Daegu University.
- Lazer W (1963). Life style concepts and marketing. in Stephen A. Greyer (ed), *Toward Scientific Marketing*. Chicago: American Marketing Association.
- Lee HS, Hong SN (2015) Effects of restaurant selection attributes by food service consumption propensity on customers' behavioral intentions of new silver generation. *Institute of Management* 2015(1).
- Lee SH (2000). (A) Study of Destination Choice Behavior in the Life-Styles of Senior Citizens : Based on Older People in Seoul. Master's Thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Sung YS (1994). Wrong type of materialism and overconsumption of Koreans. *Korea Society of Psychology* 1(1):69-82.
- Westbrook R (1987). Consumption-based affective responses and post-purchase processes [J]. *Journal of Marketing Research* 24:258-270.
- Yang MK (1997). Tourist Behavior Research in Accordance with the Lifestyle. Master's Thesis Cheongju University.

---

2016년 05월 30일 접수

2016년 07월 05일 1차 논문수정

2016년 08월 11일 논문게재확정