
외식소비자 서비스 회복에 관한 연구
- 지각된 공정성을 중심으로-

전진화 교수
혜천대학

외식소비자서비스회복에 관한 연구

- 공정성이론을 중심으로 -

교수 전진화
해전대학

- 목 차 -

- I. 문제제기
- II. 연구목적
- III. 연구방법
- IV. 연구모형
- V. 가설설정
- VI. 조사설계
- VII. 실증적 분석
- VIII. 조사 자료의 분석
- IX. 연구 결과
- X. 한계 및 제언

I. 문제의 제기

- 외식소비자의서비스불만족으로인한고객의이탈은기업내에서충분히통제가능한것으로최소화의필요성
- 최근외식산업의외부환경은치열한경쟁시장으로서신규고객의창출보다는기존고객의재구매및구전의도를통한수익창출중요성강조
- 외식소비자의선행연구는사전서비스인서비스품질및만족에치중,불만족에따른소비자들의사후서비스에대한고객관리에관련된연구부족로활용

II. 연구의 목적

1. 외식소비자의불만족요인파악
2. 외식소비자불평행동의유형파악
3. 각불만족요인에따른공정성이론을이용한서비스회복방안제시
4. 서비스회복방안을통한외식소비자의재구매및구전의도를파악및고객관리방안제시

III. 연구의 방법

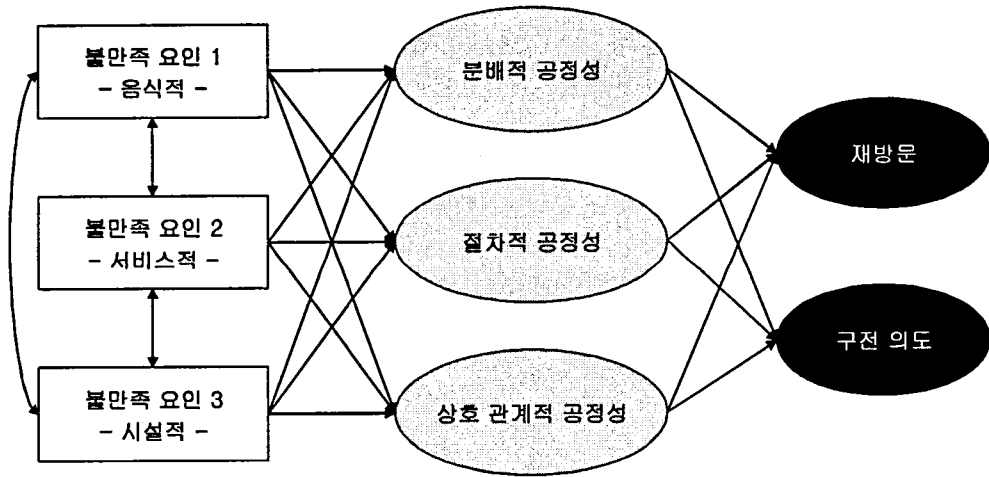
1. 문헌적연구

- 1) 만족 · 불만족에 관련된 연구
- 2) 불평행동에 관련된 연구
- 3) 서비스 회복 및 공정성 이론에 관련된 연구

2. 실증적연구

- 1) 1차 설문 : 외식소비자 불만족 요인
- 2) 2차 설문 : 외식소비자 불만족요인에 따른 서비스 회복(공정성 이론)

IV. 연구의 모형



V. 가설 설정

1. 가설1

- 외식소비자의 인구 통계적 변수와 불만족 요인과의 관계

2. 가설2

- 외식 소비자의 불만족 요인에 따른 서비스 회복에 대한 관계

3. 가설3

- 서비스 회복에 따른 외식소비자 행동의도(재구매 및 구전의도)에 대한 관계

VI. 조사설계

○ 조사대상

- 조사 대상 : 패밀리 레스토랑 대기 고객 및 식후 소비자

○ 조사내용(설문항목)

- 불만족에 관한 사항
- 불평행동에 관한 사항
- 서비스 회복에 관한 사항
- 서비스 회복 후 인식 변화에 관한 사항
- 기타 일반적 사항

VII. 실증적 분석

1. 기술적 통계 분석

- 일반적 특성 및 불평 행동에 관한 특성

2. 신뢰성 검증

- 불만족 요인 및 서비스 회복 항목에 대한 신뢰성

3. 타당성 검증

- 불만족 요인에 대한 탐색적 분석 및 KMO 검증

4. AMOS 분석 (공분산구조 분석)

- 연구 모형의 검증, 확인적 요인 분석 및 상관 관계 분석

VIII. 조사 자료의 분석

▣ 불평 행동의 유형의 분류

구 분		내 용	빈도(명)	비율(%)
공적 행동	직접 행동	종업원 및 관리자 불평	290	52.9
		콜센터 및 업장 불평	7	1.3
		편지나 팩스 불평	22	4.0
		홈페이지 및 이메일을 통한 불평	37	6.8
	간접 행동	소비자보호단체 및 기관 불평	1	0.2
		신문 기고 및 인터넷 동호회 불평	5	0.9
사적 행동		친구, 친지 및 동료에게 설득	90	16.4
		해당 외 식업체 및 동일 브랜드 이용 불가	53	9.7
무 행동		아무런 행동 하지 않음	42	7.7
		기타	1	0.2

1. 선호하는 불평 방법 유형

- 종업원에게 직접 불평 (37.2%)
- 관리인에게 직접 불평 (34.4%)
- 인터넷 홈페이지 이용 (14.2%)

2. 불평 해결 해주는 사람

- 매니저(관리자) (39.1%)
- 당사자(서비스 담당자) (25.2%)
- 업소 점주 (23%)

3. 심리적 보상 방법

- 사과한 후 원인 설명 (57.1%)
- 원인 설명 후 사과 (18.9%)

4. 물질적 보상 방법

- 해당 메뉴 무료 쿠폰 (24.5%)
- 음료 및 디저트 무료쿠폰 (15.0%)
- 식사 대 할인 쿠폰 (14.6%)
- 해당 메뉴 교환 (12.0%)

5. 보상 시점

- 즉시 가능 (53.6%)
- 기간에 상관 없이 (29.6%)
- 일정기간 내 사용 가능(16.8%)

▣ 연구모형의 부합도 평가지수

부합지수	측정치	수용기준	수용수준		
1. 절대부합지수(AFM)	33.360(p=0.109)	P>0.05	지지		
-카이자승통계량(X)				0.933	0.90이상
-기초부합지수(GFI)				0.015	0근사치
-잔차제곱평균제곱근(RMR)				0.059	0.08이하
-근사오차제곱평균제곱근(RMSEA)					
2. 중분부합지수(IFM)	0.932	0.90이상	지지		
-조정부합지수(AGFI)				0.927	0.90이상
-표준부합지수(NFI)					
3. 간명부합지수(PF)	0.968	1에 가까움	지지		
-비교부합지수(CFI)				0.971	1에 가까움
→절대부합지수(IFI)				0.601	1에 가까움
→상대부합지수(RFI)				548	1에 가까움
-표본크기					

▣가설검증결과

구 분	경로	가설 검정 결과
가설1	인구통계적 변수 →불만족요인	부분적 채택
가설2	음식적 →분배공정	기각
	서비스 →분배공정	기각
	시설적 →분배공정	채택
가설3	음식적 →절차공정	기각
	서비스 →절차공정	기각
	시설적 →절차공정	기각
가설4	음식적 →상호공정	기각
	서비스 →상호공정	기각
	시설적 →상호공정	채택
가설5	분배공정 →재구매	채택
	절차공정 →재구매	기각
	상호공정 →재구매	채택
가설6	분배공정 →구전의도	채택
	절차공정 →구전의도	기각
	상호공정 →구전의도	채택

IX.연구결과

- 외식소비자의불만족요인은음식적,서비스적,시설적요인에서불만족하는 것으로나타났음
- 불평행동유형에서는직접적불평행동이64%의해당되어서비스
- 회복을할수있는기회를제공하고있고,이에따른대안이필요함
- 외식소비자가선호하는불평으로직접적인불평과인터넷홈페이지를이용한다는 것에도대로불평고객에대한서비스교육및인터넷홈페이지에불만족고객에대한 서비스부분을강화하여야함
- 불평행동을해결함에있어즉각적이고책임질수있는사람이직접해결할수있는 관리방안수립
- 물질적보상에서는무료쿠폰등이선호하였으나무조건적이아닌내부사정을 고려하여보상방안수립
- 보상시점에서도외식업체의내부적인입장과향후재방문을위한소비자의선택 방안을통해서제공하는방안수립필요
- 연구모형분석결과불만족요인에대한서비스회복의노력은상관성이약하지만 재구매및구전의도에는상관성이높은것으로판단되어소비자에대한지속적인 관리가필요하다는것을제시

X. 한계 및 제언

- 불만족 상황에 대한 구체적 특성 및 내외적인 변수에 대한 충분한 조사가 이루어지지 않았음
- 불평 행동 유형에 있어 동시 및 단계적인 행동을 할 수 있으나 복수 응답이 아닌 단일 응답을 실시하여 외식 소비자 불평 행동 추가적인 연구가 필요
- 공간적 범위에서 패밀리 레스토랑을 이용한 외식 소비자라는 제한점을 가지고 있어 전체 외식 산업을 대표하기에 어려움이 있음
- 향후 연구에서는 업종 업태에 따른 세분화된 서비스 회복에 대한 추가적인 연구가 필요하며, 실제 외식 업체 서비스 회복 시스템을 통해 측정하는 것이 영향력이 있으리라 사료됨