

## 식음서비스 시설 유형별 고객 성향 분석

장혜자 · 백현남\* · 송윤진 · 김진혜

수원여자대학 식품영양과, \*한양대학교 생활과학대학 식품영양학과

현대인인 다양한 라이프스타일은 국내 식음서비스 산업의 성장과 다양한 형태의 시장을 형성하는데 영향을 주고 있다. 본 연구는 국내 식음서비스 산업을 분류하고 현대인의 식음서비스 시설별 이용도를 조사하는 한편, 식음서비스 시설의 유형별 소비자들이 시설을 선택할 때 영향을 주는 인자와 이용목적에 관한 정보를 분석하는데 그 목적을 둔다.

연구조사대상은 조사 대상은 서울 및 경기도에 거주하는 성인 남, 여를 대상으로 2003년 11월 1일부터 11월 14일 까지 2주간, 설문지 400부를 배포하였으며 이중 총 362부를 자료분석에 이용하였다. 조사에 사용된 설문지는 일본 새로운 외식산업분류과 국내 관련 문헌을 기초로 소비자 입장에서 업종개념과 업태개념을 교차 수용하여 식음서비스 시설을 분18개 시설로 분류하였고, 일반사항 10문항, 식음서비스 시설별 이용목적 및 식음서비스 시설의 선택속성 5문항으로 구성되었다. 자료 처리는 SPSS PC program 11.0을 이용하여 빈도, 요인분석, 일원분산분석, 군집분석 등을 활용하여 분석하였다

설문응답자는 남성이 132명, 여성이 231명이며, 18-24세 24.8%, 25-29세가 21.8%, 30-34세가 20.7%순의 나이분포를 보였다. 미혼자가 45.5%였고, 학생이 22.0%로 가장 많은 분포를 보였으며, 44.1%가 대학졸업자로 구성되며, 설문응답자의 53.6%가 150만원 미만의 소득수준을 보였고, 외식비용으로 10~18만원미만이 30.1%, 35~50만원이 20.5%의 분포를 보였다. 18개 식음서비스 시설별 이용 빈도를 근거로 요인분석한 결과 간편·편리형, 고급형, 대중형, 일상형, 향유형의 5개의 영역으로 분류되었다. 패스트푸드, 치킨점, 피자점, 분식, 베이커리, 테이크아웃점, 편의점, 배달음식의 8시설은 간편·편리형, 패밀리레스토랑, 호텔레스토랑, 양식점, 출장음식의 4시설은 고급형, 한식, 중식, 일식의 3시설은 대중형, 단체급식은 일상형, 술집/바, 포장마차의 2시설은 향유형으로 분류되었다. 간편·편리형 시설의 선택속성은 시간절약이 가장 주요한 요소이었으며, 고급형 시설은 맛과 친절한 서비스, 대중형 시설은 맛과 편리한 위치, 일상형은 맛과 시간절약, 향유형 시설은 맛이 주요한 선택속성으로 나타났다. 또한 간편·편리형 시설을 이용하는 목적은 다양한 식생활 추구가 가장 주요한 요소이었고, 고급형 시설은 친목 추구, 대중형은 허기를 채우기 위하여, 향유형 시설은 친목도모가 주요 목적으로 나타났다. 본 연구의 결과는 식음서비스 시설은 고객의 유형분석과 이를 통한 마케팅 전략 수립에 유용한 자료로 활용될 수 있다.