

슈메너(Schmenner)의 서비스 프로세스 매트릭스를
통한 서비스 만족도 측정에 관한 문헌연구
(SERVQUAL과 SERVPERF 간의 비교를 중심으로)

-A Literature Research on measuring service
satisfaction with Schmenner's Service Process Matrix-
(Focused on Comparing Between Servqual and ServPerf)

오 선 일 *

Oh Sun Il

강 경 식 **

Kang Kyung Sik

Abstract

In spite of the development of the service industry, research on measuring customers' service satisfaction is far insufficient. Therefore, ways to measure the service quality accurately need to be established due to the ambiguous types of service business.

This research classifies the types of service business into service factory, service shop, mass service, professional service by using Schmenner's Service Process Matrix and conducts research on domestic literature that measured service satisfaction with Servqual and ServPerf. This study intends to suggest guidelines to measure customer satisfaction according to types of service business by researching ways to measure service satisfaction according to the types of service business and analysing the actual application methods based on a table that summarizes previous research on Servqual and Servperf.

Keywords : service quality, SERVQUAL, SERVPERF, Service Process Matrix

* 명지대학교 공과대학 박사과정

** 명지대학교 안전경영연구소 소장

1. 서 론

1.1 연구의 목적

무한경쟁의 글로벌 경제에서 서비스 산업의 발전에도 불구하고 서비스 업종들을 대상으로 하는 고객 서비스 만족도 측정에 관한 연구는 부족한 실정이다. 더 심각한 문제는 고객 만족도를 측정할 수 있는 방법론이 부족하다는 것이다. 이러한 상황에서 발생하는 문제점으로 수많은 서비스 업종에 대해 일률적인 서비스 품질 측정 방법으로 만족도를 측정한다는 것이다.

이에 저자는 슈메너의 서비스 프로세스 매트릭스를 사용하여 서비스 업종을 네 가지 즉, 서비스 공장, 서비스 샵, 대량서비스, 전문서비스로 구분하고, SERVQUAL과 SERVPERF를 사용하여 서비스 만족도를 측정한 국내의 문헌 연구를 모두 조사 하였다. 이를 통하여 네 가지 영역에서 주로 많이 사용하는 서비스 품질 측정 방법과 업종을 연구의 시행 시기에 따라 분류함으로써 서비스 업종의 고객 만족도 조사 추세를 볼 수 있었고, 측정방법 즉, 서비스 업종간 SERVQUAL과 SERVPERF의 이용 추세 또한 볼 수 있었다.

이에 본 연구 목적은 문헌연구 분석에서 제시하고 있는 SERVQUAL과 SERVPERF의 선행연구 정리표를 기반으로 서비스 업종별 서비스 만족도 측정 방법의 활용실태를 분석함으로써 서비스 만족도 측정에 쓰이는 대표적인 두 기법의 바람직한 적용방안에 관하여 제시하고자 한다.

1.2 연구범위

서비스 품질 측정 방법인 SERVQUAL과 SERVPERF의 선행 연구들을 슈메너(Schmenner)의 서비스 프로세스 매트릭스를 통하여 수직축의 노동집약도와 수평축의 고객상호작용인 서비스공장, 서비스샵, 대량서비스, 전문서비스의 네 가지 부류로 나누고, 이를 기준으로 SERVQUAL 측정방법과 SERVPERF 측정방법에서 확인된 서비스 품질차원의 요인들의 인과관계에 대한 비교 분석을 행하였다.

조사된 논문은 99년도에 처음 시작된 SERVQUAL 선행연구 총 65편과 SERVPERF 총 22 편으로 2006년 12월 까지 국내에 발표된 논문이다.

2. 이론적 배경

2.1 슈메너(Schmenner)의 서비스 프로세스 매트릭스

<표 1> 슈메너의 서비스 프로세스 매트릭스

		상호작용과 고객화의 정도	
		낮다	높다
노동 집약도의 정도	낮다	서비스 공장	서비스 샵
		항공사 화물트럭회사 운송 호텔 휴양시설	병원 자동차 정비소 기타 정비 회사 백화점
	높다	대량 서비스	전문서비스
		소매점 도매점 학교 상업은행의 소매측면 행정	의사 변호사 회계사 건축사 IT 광고 기획

경영에 관련된 수많은 문제들이 서비스 산업에서도 공통적으로 야기된다는 것을 보여주기 위해서 슈메너(1986)는 서비스 프로세스매트릭스를 제안하였다.

그는 서비스 프로세스에 영향을 주는 두 가지의 큰 차원을 <표 1> 과 같이 분류 하였다. 분류 기준은 노동집약도(노동비용 대 자본비용의 비율)와 고객 상호작용으로 구분하여, 서비스공장, 서비스샵, 대량서비스, 전문서비스의 네 가지 분류하였다. 서비스 공장은 낮은 노동집약도와 낮은 상호작용이 특징으로 라인 흐름의 생산 공장처럼 표준화된 서비스를 대량으로 공급한다.

항공사, 화물트럭, 호텔, 휴양시설 등의 서비스 업종이 여기에 속한다. 서비스샵은 낮은 노동집약도와 높은 상호작용이 특징으로 높은 개별화 서비스를 제공하지만 높은 자본투자가 소요된다. 서비스 업종으로 소매업, 도매업, 교육사업 등이 여기에 포함된다. 전문가 서비스는 높은 노동집약도와 높은 상호작용이 특징으로, 전문적으로 교육 받은 전문가가 고객에게 개별적으로 제공하는 서비스를 포함하고 의사, 변호사, 회계사, 건축사, 등이 속한다. 또한 슈메너는 서비스 프로세스 매트릭스 재조정을 통해 선도 기업의 생산성 증가에 대한 설명을 가능하게 해줄 것이며, 서비스 프로세스 매트릭스는 이러한 서비스 기업의 중요한 전략적 움직임을 추적하는데 유용할 것이라고 주장하였다.

2.2 서비스 만족도 측정방법

2.2.1 SERVQUAL

서비스 만족도의 측정방법 중 가장 일반화 된 모형인 SERVQUAL은 PZB(1988)에 의해 개발된 서비스 품질 측정도구으로써 서비스 기업이 고객의 기대와 평가를 이해하는데 사용 할 수 있는 다문항 척도(multi-item scale)이다.PZB(1988)는 일련의 반복적인 자료수집과 자료분석단계를 통해 97개 문항으로 구성된 측정 문항을 개선·축약하여 신뢰성(Reliability), 확신성(Assurance), 유형성(Tangibles), 공감성(Empathy), 반응성(Responsiveness)을 대표하는 22개 문항을 확정하여 서비스 만족도의 측정도구인 SERVQUAL을 개발 하였다. 또한 서비스품질에 영향을 미치는 기업 내부의 요인들에 대한 분석을 통하여 고객이 지각한 품질상의 문제점을 기업 내의 결점이나 격차(gap)와 연결시키는 개념적 모형을 개발하였다.

이와 같이 그들은 서비스 품질에 대한 고객의 인식은 기대한 서비스와 지각된 서비스의 차이에서 발생한다고 주장하였다. 즉 기대한 서비스가 지각된 서비스 보다 높을 때 고객은 서비스에 불만족하게 되고, 반대의 경우는 고객만족 이상의 것으로 이상적인 서비스 품질이 되는 것이다. 또한 기대한 서비스와 지각된 서비스가 같은 경우에는 고객이 수용할 수 있는 만족스런 정도의 서비스라 주장하였다.

2.2.2 SERVPERF

Cronin과 Taylor(1992)는 서비스 품질은 태도에 의해 개념화되고 또 추정되어야 한다는 관점에서 “서비스 품질=성과”라는 공식 하에 성과만의 척도(Performance only Scale / SERVPERF)를 개발하고 이를 서비스 품질 측정도구로 이용하였다.

이 두 모형은 서비스 품질 측정 방법의 양대 축이라 할 수 있다. 때문에 이후 많은 논쟁을 야기 하였다. Cronin과 Taylor(1992)는 더 나아가 단순한 성과만의 측정방법인 SERVPERF 외에 성과항목에 중요성 항목을 곱하여 가중된 성과의 측정도구도 개발 하기도 하였다. 또한 그들은 4개의 서비스 산업을 대상으로 한 연구 결과, SERVQUAL 보다 SERVPERF가 산업별 특성에 덜 민감하게 반응하는 안정적 척도임을 발견하였다.

SERVPERF는 서비스 품질을 잘 측정해 주면서도 기대와 성과를 따로 복잡하게 측정할 필요가 없다는 간편성이 있어 효과적이면서 동시에 효율적인 측정도구로 인식되고 있다. 따라서 최근에는 많은 연구자들이 기대를 생략하고 성과에만 기초한 서비스 품질측정을 하고 있다.

3. 문헌연구

3.1 SERVQUAL

3.1.1 서비스 공장

서비스공장은 낮은 노동집약도와 낮은 상호작용을 특징으로 라인 흐름의 생산공장과 같은 표준화된 서비스를 대량으로 공급하는 항공사, 화물트럭(운송), 호텔, 휴양시설 등이 여기에 속하는데 SERVQUAL을 이용한 문헌연구는 다음과 같다.

우선, 항공사에 대한 SERVQUAL의 서비스 품질 측정연구로 장대성의 2명(2003)은 국제공항의 서비스품질평가를 위한 척도를 개발하고 이를 이용하여 공항서비스품질성과를 측정 하였으며, 장대성(2003)은 한국 항공운송 산업의 발전을 위해서는 효과적인 항공운송 서비스품질의 측정 방법의 개발이 필수적이라는 전제 아래 SERVQUAL과 SERVPERF를 사용하여 항공운송 서비스품질 측정에 대해 비교 및 분석하였다.

또한 장대성의 4명(2002)은 항공사 서비스 품질에 대한 두 국적 항공사들의 내국인 이용객을 대상으로 서비스 기대치와 지각치의 차이인 서비스 품질을 비교분석하고 이 측정치를 이용하여 고객만족에 영향을 주는 주요 서비스품질 요인들을 규명하였다. 그리고 국내 두 개 항공사의 고객 서비스 만족도에 대한 선행연구 또한 있었다(장대성의, 2002).

다음은 화물트럭(운송)에 대한 선행연구로 김성국(2006)은 SERVQUAL을 이용하여 고객만족 측면에서 실무적으로 사용되는 IPA분석을 적용시켜 보았으며, 유한주와 송광석(2005)은 고속철도 운행으로 인해 경쟁구도에 있는 여객운송 산업의 서비스 품질을 측정하고, 카노모델의 분석방법을 활용하여 이용 고객 군을 분류하고 고객 군별 특징을 도출하고자 하였다. 또한 김성국(2003)은 고객의 요구사항과 서비스 전달과정에 대한 고객의 평가를 동시에 표현하고 이들간의 관계를 규명하여 서비스개선에 대한 전반적인 문제점을 파악하고자 하였다.

호텔 서비스에 대한 연구로 한숙영, 김민주(2006)는 SERVQUAL을 통하여 호텔서비스 품질을 측정함으로써 호텔 서비스만족도에 대해 종합적으로 고찰하였고, 서원석과 조성은(2005)은 호텔산업의 서비스 품질을 고객과 종사원의 관점에서 비교 분석 하였다. 또한 유정림, 김영국(2004)는 국내외 레스토랑의 서비스품질 측정에 SERVQUAL을 사용하였으며, 한상린(2004)은 패밀리 레스토랑의 서비스 품질 측정을 SERVQUAL을 사용하여 고객의 몰입, 신뢰 및 만족 수준에 관한 연구를 수행하였다. 장대성과 신충섭(1999)은 SERVQUAL 기법을 사용하여 서울 강남지역과 강북지역 호텔간에 서비스 품질에 차이가 있는가를 분석 하였다.

마지막으로 휴양시설에 관한 연구로, 양승용(2006)은 고객만족에 영향을 미치는 골프코스의 서비스품질 특성을 분석하였으며, 김세범과 김병석(2005)은 아시아지역 해외 여행상품에 서비스 품질, 만족 및 재구매 의도를 SERVQUAL과 SERVPERF를 사용하여, 두 서비스 품질 측정 기법 간의 비교 연구를 통해 고객만족도를 설명하였다.

이태종의 2명(2005)는 축제의 질적 수준에 초점을 맞추어 품질 구성요소들을 평가함과 더불어 이 품질요인이 만족과 후속 변수인 재방문 및 구전홍보 의도에 미치는 영향력을 규명할 수 있는 평가모형을 정립하여 사례에 적용하였으며, 송건섭(2004)은 선행연구를 통해 선정 차원을 기반으로 축제성과에 영향을 미치는 만족 요인에 대한 연구를 수행하였다.

문신용과 윤기찬(2004)은 사회복지서비스의 생산성을 자료포락분석을 통하여 양적으로 측정해보고, 이와 함께 SERVQUAL 척도를 이용한 서비스의 질적 분석을 통해 사회복지서비스 생산성의 양적, 질적 산출물을 통합적으로 분석하였으며, 유삼희(2004)는 사회복지관을 대상으로 사회복지서비스의 품질을 측정하고 그 측정하는 측정모델로 SERVQUAL이 사회복지분야에도 유효 한가 검증하고자 시도하였다.

박건실(2004)은 지역축제의 서비스 품질이 관광객들의 만족도에 어느 정도 영향을 미치는가를 실증적으로 고찰 하였으며, 김순양과 윤기찬(2004)은 여성복지서비스의 성과에 대해 직영과 민간위탁의 경우로 비교하여 서비스 만족도를 분석하였다.

조윤식(2003)은 SERVQUAL의 고객만족 구성개념에 관한 연구를 수행하였으며, 이환범과 송건섭(2002)은 서비스 품질과 관련된 다양한 이론과 연구접근을 체계적으로 재정립하고, 이를 세계유교문화축제에 대한 관광객들의 만족도 및 서비스 질 평가와 연계하여 실증적 검증을 도모하고자 하였다. 나윤중(2001)은 기대-성과 불일치 모형과 SERVQUAL의 개념적 문제를 검토함으로써 관광객 만족을 설명함에 있어서 어떤 제약을 가지고 있는가를 파악하였다.

3.1.2 서비스 샵

서비스 샵은 낮은 노동집약도와 높은 상호작용의 특징을 가지고 있는 서비스 업종으로, 개별화 서비스를 제공하지만 높은 자본투자가 소요되는 병원, 자동차 정비소, 기타 정비회사가 여기에 속하는데 SERVQUAL을 이용한 문헌연구는 다음과 같다.

먼저 병원의 서비스 품질에 대한 연구로, 장영일과 김경환(2004)은 의원급 의료기관들을 대상으로 하여 이들이 제공하는 서비스를 이용하는 고객들의 만족을 결정짓는 요인들에 대해서 살펴보았고, 박진영(2004)은 우리나라의 중소병원에 대해 서비스품질을 실증 분석하여 중소병원의 규모에 따라 차별적인 서비스품질 요소가 무엇인지 살펴보았다. 박재산(2004)은 입원환자들이 인지하는 의료서비스 질의 구성요소를 체계적으로 분석하고, 이러한 의료서비스 질이 환자들이 느끼는 전반적인 만족도와 서비스 가치, 그리고 궁극적으로 병원 재방문 의도에 미치는 영향요인을 구조방정식모형(SEM)을 통해 분석함으로써 향후 환자만족도 제고 및 병원 경쟁력 강화를 위한 전략 수립에 기초자료를 제시하고자 하였다.

박장순외 는(2003)은 입원환자를 조사 대상으로하여 의료 이용 전 기대수준과 의료 이용 후 실제만족수준과 차이가 있는지에 대한 연구를 수행하였고, 박재산(2002)은 국립대학병원 입원환자들이 인지하는 의료서비스 질의 구성차원을 몇가지 개념으로 분류하고 입원의료서비스 품질이 환자들의 만족도와 고객충성도(병원재이용의사, 구전의도)에 미치는 영향요인을 분석함으로써 향후 병원에 대한 환자만족도 및 충성도 유지·제고를 위한 전략수립에 기초자료를 제시하고자 하였다.

다음은 백화점의 서비스 품질에 관한 연구로 전대유(2006)는 백화점 고객의 품질지각을 근거로 하여 백화점 서비스의 품질개선에 있어서 당면하는 문제점들을 분석하였으며, 유한주의 (2004)는 백화점과 대형할인점의 서비스 품질을 측정하고, 카노(Kano)모델의 분석방법을 활용하여 고객군을 새롭게 분류하고 고객군별 특징을 도출하고자 하였다.

이유재와 라선아(2003)는 서비스 품질차원을 “상호작용품질”, “결과품질”, “물리적 환경 품질”의 세 차원으로 구분하고 각 차원의 고객만족에 대한 상대적 영향이 기존고객과 잠재고객집단별로 어떻게 달라지는지를 분석하였다.

3.1.3 대량 서비스

대량서비스는 높은 노동집약도와 낮은 상호작용의 특징을 가지고 있는 서비스 업종으로, 표준화 정도가 높고 자본비용은 낮지만 고객과의 접촉정도가 높아 종업원의 충성도 획득이 중요한 서비스 업종이다. 대량서비스에 속하는 서비스 업종은 소매점, 도매점, 학교, 행정, 은행 등으로 SERVQUAL을 이용한 문헌연구는 다음과 같다.

먼저 소매점과 도매점의 선행 연구부터 살펴보면, 정기한과 오재신(2003)은 가상 상점을 이용하는 소비자들이 중요하게 평가하는 품질차원을 규명하였으며, 민동권(2005)은 여성고객을 대상으로 인터넷 상거래의 다차원적인 신뢰가 서비스 품질로부터 어떻게 영향을 받는 지에 대해 연구를 수행하였으며, 황호중(2005)은 한국과 일본의 백화점 서비스품질에 대한 구성요소와 소비자 행위의도에 관한 관계를 비교분석하였고, 장대성외 (2004)는 패스트푸드점의 서비스품질 요인들과 고객만족 및 재구매 의도와와의 인과관계에 대한 연구를 수행하였다.

한상린과 홍성태(2004)는 서비스 품질이 고객유지와 구전효과에 미치는 영향력을 구조방정식 모형을 통하여 분석하고 이에 따른 관리적 시사점을 논의하였으며, 이미옥과 조운식(2003) 패스트푸드점 간의 서비스 품질에 대해 차이가 있는지 여부를 검정하였다. 행정분야와 학교(교육)분야의 선행연구를 살펴보면, 장경혜와 Chang(2004)은 문헌 연구를 통해 그간의 서비스 및 전문가 서비스 품질의 개념, 서비스 품질 측정 수단, 서비스 품질과 관련 변인들의 관계 연구들을 살펴보았으며, 조운식(2004)은 SERVQUAL척도를 기초로 Knutson, Stevens, Wullaert, Patton and Yokoyama(1990)가 숙박업에 적합하게 수정하여 개발한 LODGSERV척도를 호텔업에 적용하여 서비스 품질의 5차원들의 중요도 순위구조를 새로운 방법으로 확인하고자 하였다.

이두영과 김희전(2002)은 도서관의 서비스 품질에 대해 SERVQUAL과 SERVPERF 중 어떠한 방법이 도서관 서비스 평가에 적합한 지를 평가하였으며, 김민성외 (2002)는 학생 만족의 개념을 학교 교육에 도입하여 교육 서비스품질과 학생 만족과의 관련성을 밝히고자 하였다. 이경철(2004)은 대학 교육 서비스 품질, 학생만족, 대학이미지 그리고 긍정적 행동의지에 대한 인과관계를 파악하기 위하여 구조방정식 모형을 개발하고 이를 검증하고자 하였으며, 황현주(2005)는 SERVQUAL 도구를 적용하여, A,B 두 대학의 서비스 질을 분석하였다.

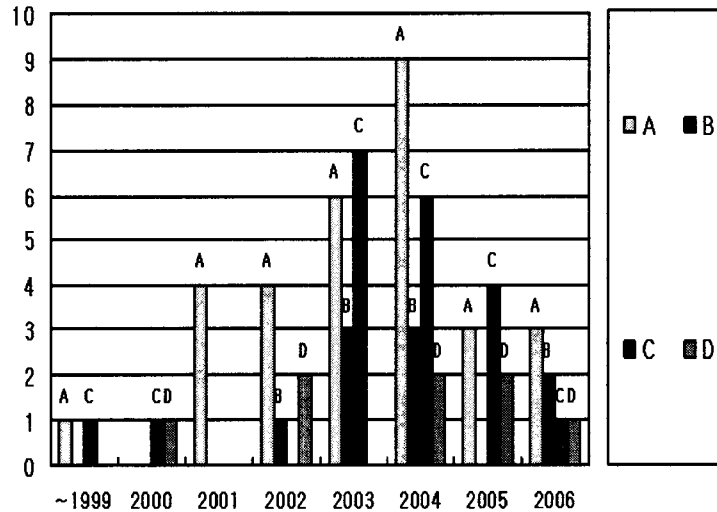
3.1.4 전문가 서비스

전문가 서비스는 높은 노동집약도와 높은 상호작용을 특징으로 가지고 있는 서비스 업종으로, 전문적으로 교육받은 전문가가 고객에게 개별적으로 제공하는 서비스인 의사, 변호사, 회계사, 건축가 등이 여기에 속하며 SERVQUAL을 이용한 문헌연구는 다음과 같다.

권오병과 김지훈(2005)은 유비쿼터스 컴퓨팅 서비스를 평가하는 통합 방법론에 대한 연구를 수행하였으며, 윤성철외 2명(2002)는 컨설팅 서비스의 품질 및 만족도에 대한 측정 도구를 수립하였고, 박정훈과 손소영(2000)은 지식 관리를 위한 품질 요인들을 추출하고 이들 품질 요인들 간에 경로분석을 하여 인과 관계를 분석하고 또한 SERVQUAL을 이용하여 지식의 종류별로 서비스 품질을 측정하였으며, 송창석과 신종철(2003)은 인터넷 쇼핑 사이트 평가 모델을 구축하는데 있어 서비스 품질 관점에서 접근하였다.

석성재외 2명(2004)은 엔지니어링 산업의 서비스 품질평가를 통하여 내,외부 발주자의 기대 서비스 수준과 지각 서비스 수준이 각 차원별로 어떤 상황에 있는지 분석하여 설계용역사의 서비스품질향상에 기여하고자 하였다.

이들 SERVQUAL을 이용한 선행연구의 추이를 보면 <그림 1>과 같다.



※ A =서비스공장 B = 서비스 숍 C = 대량서비스 D = 전문서비스

<그림 1> SERVQUAL을 이용한 선행연구

3.2 SERVPERF

3.2.1 서비스 공장

항공사, 화물트럭(운송), 호텔, 휴양시설 등의 SERVPERF을 이용한 문헌연구는 다음과 같다. 먼저 항공사에 대한 서비스품질 연구로 장대성의 2명(2003)은 새로 개항한 인천국제공항의 효과적인 서비스품질 경영을 위한 국제공항 서비스품질 차원과 평가방법의 규명에 관해 연구를 수행하였으며, 장대성(2003)은 한국 항공운송 산업의 발전을 위해서는 효과적

인 항공운송 서비스품질의 측정 방법의 개발이 필수적이라는 전제 아래 SERVQUAL과 SERVPERF를 항공운송 서비스품질 측정과 관련하여 비교 및 분석하였다.

화물(운송)에 대한 연구로는, 김용덕과 박미진(2006)은 개방화와 세계화에 따른 해운 산업의 체질강화와 경쟁력 제고를 위해 서비스 품질에 대한 기존 연구모델을 확장하고 또한 해운 서비스 품질 결정요인 도출을 위한 연구를 수행하였다.

유한주와 송광석(2005)은 고속철도 운행으로 인한 경쟁구도에 있는 여객운송산업의 서비스 품질을 측정하였고, 마지막으로 휴양시설에 관한 선행연구로 한숙영과 김민주(2006)는 호텔서비스품질에 관한 연구를 수행하였다.

유시정(2002)의 2명은 스포츠센터의 서비스품질에 대한 측정에 SERVPERF를 사용하여 분석하였다.

3.2.2 서비스 샵

SERVPERF를 이용한 서비스 샵 부분의 선행연구는 다음과 같다. 유한주의 2명(2004)은 백화점과 대형할인점의 서비스 품질 측정에 SERVPERF를 사용하여 분석하였고, 같은 년도에 카노모델을 통해 백화점과 대형 할인점 고객군의 분류와 고객 군별 전환 장벽에 관한 연구를 수행 하였으며, 박종무와 송창현(2000)은 의료서비스품질에 대한 서비스 만족도 측정에 사용하였다.

3.2.3 대량 서비스

SERVPERF를 이용한 대량서비스 부분의 선행연구는 다음과 같다. 학교(교육)에 대한 연구로, 장경혜(2004)은 교육 경쟁력 재고를 위한 기초 연구로, 교육 서비스 품질에 대한 소비자 인식 차이를 살펴보고, 이정우와 유한주(2002)는 국내 보험회사들이 고객의 욕구를 정확하게 파악하고 이해하여 이를 통한 전략수립이 필요하다고 보는 관점에서 보험서비스에 대한 서비스품질을 측정하고자 하였으며, 우양호와 홍미영(2004)은 행정학 분야에 서비스 품질 측정에 대한 연구의 다각화를 모색하기 위한 일환으로 연구를 수행하였다.

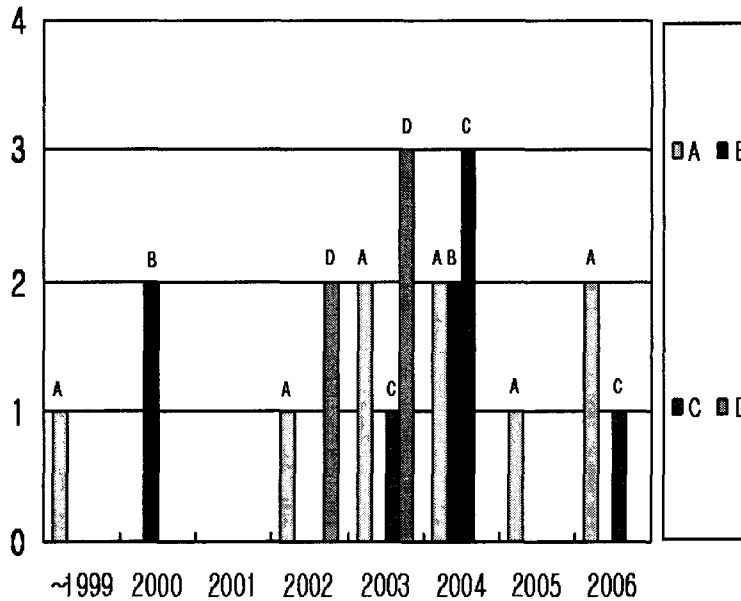
정무성과 노승현(2006)는 지역사회복지관의 서비스 질의 수준을 평가하고, 서비스 질이 서비스 만족도에 미치는 영향을 탐색하기 위한 연구를 하였으며, 윤기찬(2004)은 SERVPERF 기법을 이용하여 사회복지서비스의 질을 측정해 보고, 이용자 만족도와 재이용의도에 영향을 미치는 요인을 서울시 여성발전센터를 사례로 분석하였다.

양연조와 윤성욱(2003)은 SERVQUAL과 SERVPERF를 이용하여 행정서비스품질 측정에 있어 두 모형간의 적합성을 비교,분석하고 차원별 서비스품질의 중요도가 전반적인 서비스품질에 어떤 차이가 있는가에 대해 연구를 수행하였다.

3.2.4 전문가 서비스

높은 노동집약도와 높은 상호작용을 특징으로 하는 전문가 서비스의 SERVPERF를 이용한 선행연구는 다음과 같다. 임호순의 2명(2005)는 Cronin과 Taylor가 제시한

SERVPERF모형과 Kettinger와 Lee의 연구를 참고하여 IT컨설팅 서비스 품질측정 모형을 개발하였으며, 장택원(2002)은 소비자들이 광고에 노출된 경우와 그렇지 않은 경우 서비스 유형성에 대해 어떻게 평가하는가를 실증적으로 밝히고자 하였다. 이들 SERVPERF를 이용한 선행연구의 추이를 보면 <그림 2>과 같다.



※ A = 서비스공장 B = 서비스 숍 C = 대량서비스 D = 전문서비스

<그림 2> SERVPERF를 이용한 선행연구

이 외에 SERVQUAL과 SERVPERF를 동시에 이용한 연구로, 이두영과 김희전(2003)은 도서관 서비스 평가와 서비스 품질과 이용자 만족간의 관계에 대한 서비스품질 측정에는 SERVPERF가 더 적절하다고 주장하였고, 장대석 외 2명(2002)은 한국의 패스트푸드 산업의 서비스 품질을 측정하는 데 있어서도 SERVPERF가 SERVQUAL보다 바람직한 측정도구라고 제시하였다.

박정훈 외 2명(2002)은 전자정부 웹사이트에서 제공하는 서비스에 대한 품질 측정방법으로 SERVPERF가 타당하다고 주장 하였으며, 양연조과 육성욱(2003)은 행정서비스 품질 측정에 있어 두 모형의 적합성을 비교·분석한 결과 SERVPERF모형이 더 적합하다 주장하였다.

3.3 문헌연구 분석

아래 <그림 3>를 통하여 SERVQUAL을 이용한 서비스 업종별 선행연구를 분석해보면, 서비스 산업에 폭 넓게 적용되고 있다는 것을 알 수 있다.

서비스 공장은 1999년 호텔업(C)을 시작으로 2004년 이용 추세가 가장 높았지만, 2005년에서 2006년으로 진행되면서 연구의 이용 추세가 조금씩 감소하는 것을 볼 수 있다.

트럭 화물회사(D)는 2003년과 2006년에 각 한건씩 드물게 연구가 진행 됐고, 운송(B)에 대한 연구로는 2005년에 한건의 연구가 있었으며, 항공사(A)는 2002년을 시작으로 2006년까지 고르게 연구가 진행 되었고 최근에는 감소하는 경향을 볼 수 있다. 이는 호텔업에서 중요시 여기는 고객서비스의 연구를 통한 교훈이 항공사의 서비스 측정 시도에도 어느 정도 영향을 주었다고 할 수 있고, 서비스 산업 전반에 걸친 고객 만족에 대한 공통적 문제의 해결 노력으로 볼 수 있을 것이다.

서비스 공장 중에서는 SERVQUAL을 이용한 휴양시설(E)의 연구가 가장 활발하였는데 2001년 두건의 연구를 시작으로 2004년에 큰 폭으로 증가하였다가 2004년 이후 확연히 감소하는 경향을 나타내고 있다.

서비스 속은 2002년 병원(F) 서비스 만족도에 관한 연구를 시작으로 2004년까지 증가한 후 최근에도 수행된 몇몇 연구가 보이며, 백화점(G)도 2003년부터 시작된 연구가 최근까지 일정한 흐름을 보이는 것을 볼 수 있다.

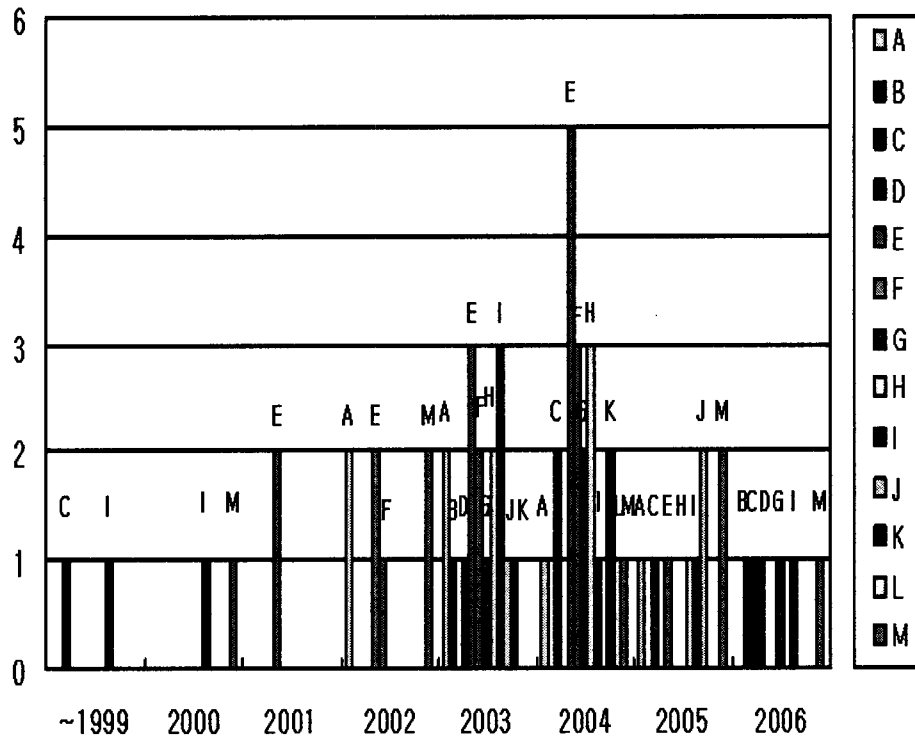
이는 병원과 백화점의 지속적인 서비스 품질유지와 개선 그리고 프로세스의 향상을 통한 고객만족의 목표를 볼 수 있을 것이다. 이는 또한 낮은 노동과 높은 상호작용 측면에서 상호보완적인 활발한 연구가 진행되고 있음을 볼 수 있다.

이 외에 자동차정비소와 기타 정비회사에 대한 연구는 아직 행해지지 않았다. 대량 서비스는 노동집약적인 환경에서 무차별한 서비스를 제공한다는 점에서 행정(I)과 학교(H)에 대한 연구가 많이 이루어졌다.

1999년 행정에 대한 연구를 시작으로 2003년 큰 증가를 보이다가 감소한 후 2006년까지 일정한 흐름을 보이고 있으며, 이에 상호보완적으로 영향을 받는 학교(교육)에 대한 연구가 2003년부터 2004년에 정점을 보이다가 2005년까지 진행되었고, 2003년 소매점(J)과 도매점(K)의 연구도 동시에 시작되어 도매점은 2004년도에 두 건, 소매점은 2005년도에 두 건으로 최근에는 연구가 없었다.

전문서비스에서는 많은 연구가 진행되진 않았다. 이는 전문적으로 교육받은 전문가가 고객에게 개별적인 관심을 기울이는 즉, 슈매너 매트릭스 상에 의사, 변호사, 회계사에 대한 연구는 전문가 서비스 특성상 대량으로 이루어 지지 못하고, 규모도 크지 않기 때문에 선행연구가 부족한 것이 아닐까 한다.

2000년 시작된 IT(M)업종의 연구는 2002년과 2004년 이후에 2006년까지 꾸준히 진행되고 있으며, IT를 제외한 전문가 서비스 중 드물게 2004년 건축사에 대한 연구가 있었다. 아래의 <그림 4>는 SERVQUAL을 이용한 서비스 업종별 선행연구를 나타낸다.



※ A = 항공사 B = 운송 C = 호텔 D = 화물트럭회사 E = 휴양시설
 F = 병원 G = 백화점 H = 학교 I = 행정 J = 소매점
 K = 도매점 L = 건축가 M = IT

<그림 3> SERVQUAL을 이용한 서비스 업종별 선행연구

SERVQUAL를 이용한 서비스 업종별 선행연구를 슈메너의 서비스 매트릭스 상에 나타내면 <표 2>와 같다.

<표 2> SERVQUAL 선행연구 정리표(서비스 프로세스 매트릭스)

		상호작용과 고객화의 정도										
		낮다					높다					
		서비스 공장					서비스 샵					
		항공사	호텔	운송	화물 트럭 회사	휴양 시설	병원	백화점	기타 정비회사	자동차 정비소		
노동 집약도의 정도	낮다	1999		×								
		2000										
		2001					×					
		2002	×				×	×				
		2003	×			×	×	×	×			
		2004	×	×			×	×	×			
		2005	×	×	×		×					
		2006		×		×			×			
	높다	대량 서비스					전문 서비스					
			행정	상업은행 의 소비측면	학교	도매점	소매점	IT	광고	의사	건축사	
		1999	×									
		2000	×					×				
		2001										
		2002						×				
2003		×		×	×	×						
2004		×		×	×		×			×		
2005	×		×		×	×						
2006	×					×						

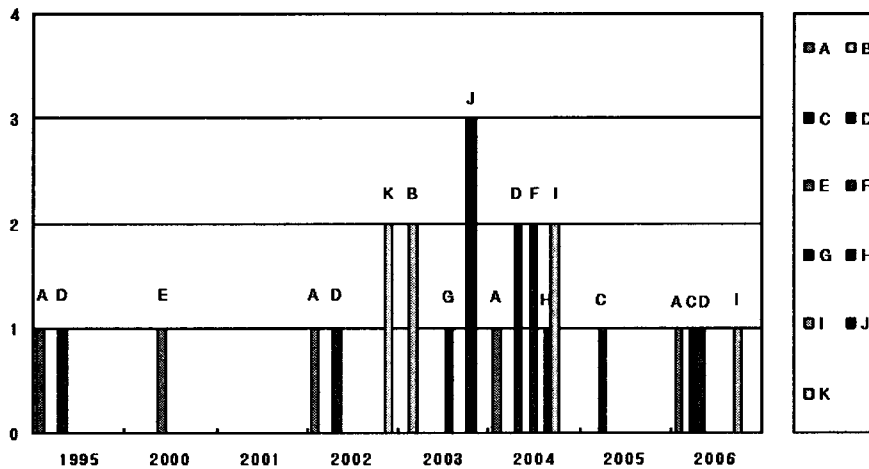
서비스 공장의 경우는 <표 2>과 같이 서비스를 제공하는 종업원의 전문성이 낮고 고객의 서비스 이용 빈도가 높음으로, 고객 자신이 어떤 서비스를 받아야 하는지 인식할 수 있을 것이다. 이는 고객의 서비스에 대한 기대치가 존재하기 때문이라 할 수 있다. 이는 고객의 서비스에 대한 기대가 높고, 지각에 대한 고객의 기대수준도 구체적이라고 말할 수 있다. 이 경우는 서비스 만족도 측정을 기대와 인지 개념을 모두 포함한 SERVQUAL 기법이 더 효과적이지 않을까 한다.

Cronin과 Taylor(1992)는 자신들의 연구에서 SERVQUAL의 서비스품질 개념화와 조작화가 부적절하다는 주장을 통해 만족과 서비스품질을 개념적으로 뚜렷이 구별해 내지 못한다는 반론과 기대의 해석문제를 제기 하였으며, 이들은 PZB(1991)가 개발한 SERVQUAL중에서 성과만의 척도인 상황변수만을 측정한 SERVPERF를 개발하고 이를 서비스품질의 측정도구로 활용하였다. 국내에서도 SERVQUAL과 SERVPERF를 비교하여 학교, 행정, IT 등의 분야의 서비스 품질 측정에는 SERVPERF가 더 적절하

다고 주장한 연구들이 있다. 그러나 이러한 연구들에 비해 국내에는 SERVPERF를 이용한 서비스 품질 측정의 연구는 아직 미미하다고 볼 수 있다.

아래 <그림 4>를 통하여 SERVPERF를 이용한 서비스 업종별 선행연구를 분석해보면, 서비스공장은 1995년도에 휴양시설(A)에 대한 연구를 시작으로 드물게 최근까지 진행되고 있으며, 항공사(B)는 2003년도에 두건의 연구가 있었으며, 호텔(D)은 2004년과 2006년에 각각 한건과 운송(C)은 2005년도와 2006년도에 진행되고 있는데 이는 SERVQUAL의 선행연구와 비교로 인한 한계점의 노출이 최근에 서비스공장에 대한 서비스 품질 측정에 SERVPERF가 새롭게 시도 되고 있음을 알 수 있었고, 서비스 샵은 병원(E)에 대한 연구가 2000년도에 한건, 백화점(F)에 관한 연구가 2004년도에 두건이 시도되었음을 알 수 있다. 대량서비스는 행정에 관한 연구가 2004년도에 두건과 2006년도에 한건으로 가장 많았고, 상업은행(G)과 학교(H)에 관한 연구는 2003년과 2004년에 각각 한건씩 연구 되었다.

전문가 서비스는 광고(K) 부분에 관한 연구가 2002년도에 두건, 그리고 IT(J)에 관한 연구는 2003년도에 세 건의 연구가 있었음을 알 수가 있으며 SERVPERF의 연구도 적은 빈도이긴 하지만 SERVQUAL과 마찬가지로 2003년과 2004년에 활발한 연구가 시도 됐음을 알 수가 있다. 아래의 <그림 4>는 SERVPERF를 이용한 서비스 업종별 선행연구를 나타낸다.



- ※ A = 휴양시설 B = 항공사 C = 운송 D = 호텔 E = 병원
F = 백화점 G = 은행 H = 학교 I = 행정 J = IT
K = 광고

<그림 4> SERVPERF를 이용한 서비스 업종별 선행연구

SERVPERF를 이용한 서비스 업종별 선행연구를 슈매너의 서비스 매트릭스 상에 나타내면 <표 3>과 같다.

<표 3> SERVPERF 선행연구 정리표(서비스 프로세스 매트릭스)

상호작용과 고객화의 정도										
		낮다					높다			
		서비스 공장					서비스 샵			
		항공사	호텔	운송	화물 트럭회사	휴양 시설	병원	백화점	기타 정비회사	자동차 정비소
노동 집약 도의 정도	낮 다	1999				×				
		2000					×			
		2001								
		2002					×			
		2003	×							
		2004		×			×		×	
		2005			×					
		2006		×	×		×			
		대량 서비스					전문 서비스			
		행정	상업은행 의 소비측면	학교	도매점	소매점	IT	광고	의사	건축사
	높 다	1999								
		2000								
		2001								
		2002							×	
		2003		×				×		
		2004	×		×					
		2005								
		2006	×							

전문 서비스의 경우는 서비스 제공자의 전문성이 높고, 고객의 이용 빈도가 적은 경우라고 볼 수 있다. 이는 서비스의 방식이 “전문지식에 의한 서비스 제공자의 일반적인 권유”의 형태임으로, 서비스를 이용하는 고객이 사전에 가지고 있는 서비스 기대에 대한 개념이 서비스 공장에서도 같이 구체적이라고 할 수 없을 것이다. 노동집약도 또한 높은 상태임으로 고객이 서비스를 받고 있는 동안의 지각과 관련되어 느끼는 고객만족도가 높을 것이라 생각됨에 따라 이 경우 서비스 만족도 측정에 있어서는 기대와 인지를 모두 측정하는 것 보다는 고객이 느끼는 지각과 관련되어서만, 측정하는 것이 더 고객만족도 측정에 있어서 효과적이라 할 수 있을 것이다. 즉, 전문 서비스의 경우 SERVPERF를 통한 측정방법이 더 효과적일 것이다.

4. 결 론

4.1 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 서비스 만족도 측정 방법인 SERVQUAL과 SERVPERF 기법을 슈메너의 서비스 프로세스 매트릭스가 제시하는 서비스업종 구분을 기준으로 하여 구분한 문헌 조사 연구이다. 간단히 설명하여, SERVQUAL은 서비스 품질 측정을 회사가 제공하는 서비스 품질에 대한 고객의 기대와 인지의 차이로 설명할 수 있고, SERVPERF의 경우는 제공받은 서비스의 품질에 대한 지각으로만 서비스 품질을 측정하게 된다.

여기서 생기는 문제점은 현존하고 있는 수많은 서비스 업종에 대해 일률적인 서비스 품질 측정 방법으로 만족도를 측정한다는 것이다.

이에 저자는 슈메너의 서비스 프로세스 매트릭스를 사용하여 서비스 업종을 서비스 공장, 서비스 숭, 대량서비스, 전문서비스로 구분하고, SERVQUAL과 SERVPERF를 사용하여 서비스 만족도를 사용한 선행연구에 대한 조사를 하였다.

이를 통하여 네 가지 영역에서 주로 많이 사용하는 서비스 품질 측정 방법과 업종을 연구의 시행 시기에 따라 분류함으로써 서비스 업종의 고객 만족도 조사 추세를 볼 수 있었고, 측정방법 즉, 서비스 업종간 SERVQUAL과 SERVPERF의 이용 추세 또한 볼 수 있었다.

본 논문에서 제시하고 있는 SERVQUAL과 SERVPERF의 선행연구 정리표를 기반으로 서비스 업종별 서비스 만족도 측정 방법과 활용실태에 대해 분석함으로써 향후 있을 서비스 만족도 측정에 있어서의 서비스 업종별, 고객만족도 측정방법 탐색에 있어서 의미있는 연구가 될 것으로 생각된다.

4.2 연구의 한계점 및 추후 연구방향

본 연구에서는 서비스 업종을 구별하기 위한 선행연구로 슈메너의 서비스 프로세스 매트릭스를 사용하였지만, 인터넷 서비스와 같이 슈메너 매트릭스 상에서 해당되는 영역이 없는 서비스 업종들이 존재했다.

또한 서비스 품질 측정에 대한 국내의 연구 상황이 특정 분야에만 집중되는 현상을 볼 수 있었다. 때문에 그 결과에 있어서도 서비스 품질 측정방법에 대해 분류가 매끄럽지 못한 부분이 있다. 끝으로 국내 논문에 한정하여 문헌조사 함으로써 서비스 업종별 서비스 품질 측정 방법의 일반화가 노력이 부족했다 할 수 있다.

추후 연구 방향으로는 이러한 점을 감안하여, 국내의 연구로 한정하는 것이 아니라 국외의 연구들에 대한 정리 또한 필요할 것이고, 서비스 업종 구분에 대한 다른 시각 또한 필요할 것으로 보인다.

5. 참 고 문 헌

- [1] 김성국, "SERVQUAL-IPA를 이용한 컨테이너항만의 이용 후 평가", 한국산업경제학회 산업경제연구, 제 19권, 제5호 (2006), pp.1955-1976.
- [2] 김세범, 김병석, "해외여행상품의 서비스품질과 만족 및 재구매의도와의 관계에 관한 연구 -실버계층을 대상으로 한 세 가지 품질척도 비교를 중심으로", 대한관광경영학회 제19권, 제2호 (2005), pp.95-114.
- [3] Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., "SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", Journal of Retailing, 64: 13-30. (1988)
- [4] Schmenner, R. W. "How Can Service Businesses Survive and Prosper?", Sloan Management Review, Vol.27(1986), spring, pp. 21-32.
- [5] Schmenner, R. W. "Service Businesses and Productivity", Decision Sciences, Vol.35(2004), No.3, pp. 333-347.

저 자 소 개

오 선 일 : 명지대학교 산업공학과 박사과정에 재학중이며, 관심분야는 생산관리, 품질관리, 서비스 품질경영이며, 현재는 물류산업의 서비스 품질에 대한 연구를 수행하고 있다.

강 경 식 : 현 명지대학교 산업공학과 교수, 명지대학교 안전경영연구소 소장, 명지대학교 산업대학원 원장, 대한안전경영과학회 회장, 경영학박사, 공학박사

저 자 주 소

오 선 일 : 서울시 영등포구 영등포동 618-239번지 102호

강 경 식 : 경기도 성남시 분당구 정자1동 파크뷰 APT 611동 3103호