

VOC 분석에 기반 한 제품품질특성에 관한 연구

A Study on Product Quality Characteristics Based on VOC Analysis

이근우*·이재광**

Keun-Woo Lee*·Jae-Kwang Lee**

Abstract

본 연구는 음식물처리기 제품품질을 구성하는 차원 및 속성을 VOC(voice of customer)분석을 통해서 도출하고 소비자의 특성에 따라 음식물 처리기 제품품질 속성의 중요도 차이에 대한 분석과 고객만족에 영향을 미치는 품질속성에 대하여 분석하였다. 그 결과 소비자의 특성에 따라 음식물 처리기 제품품질 속성의 중요도의 차이와 고객만족에 영향을 미치는 품질속성을 도출하였으며, 본 연구 결과는 향후 음식물 처리기 제품개발에 고객의 니즈를 반영하는데 도움이 될 것으로 기대된다.

1. 서론

기업은 치열한 경쟁 환경에서 우위를 확보하기 위해 제품에 대한 고객의 기대와 요구에 관심을 기울이고 있다[1]. 고객들의 제품에 대한 기대와 요구는 기업의 상품 기획과 소비자 의사결정 과정의 전 단계에 걸쳐 중요하게 작용하는 것으로 제품을 구매할 때 중요시하는 성질 또는 성능인 품질을 통해 표출 된다. 이에 제품 개발 시 각 품질 속성에 대한 고객들의 요구를 알아내는 것은 고객만족을 높일 수 있는 품질을 전개하는데 있어 중요한 지침이 될 것이다[1]. 새로운 제품이 시장에서 성공을 거두기 위해서는 소비자의 필요에 부응하는 제품이어야 할 뿐만 아니라 고객에게 가격에 비해 높은 효용을 줄 수 있는 제품 품질이어야 하며 이를 위해서는 고객들이 중요하게 생각하는 편익들이 무엇인지를 파악하여야 한다[2]. 본 연구에서는 최근 시장규모가 급속도로 확대되어가고 있는 음식물 처리기와 관한 고객의 소리(Voice Of Customers; VOC) 분석을 통해 제품 품질을 구성하는 차원과 속성을 도출하여 그 속성간의 중요도 차이를 분석하고 이를 통해 고객만족에 영향을 미치는 제품 품질의 속성을 분석하였다.

* (주)바이오캡코리아

** 한국산업기술대학교 e-비즈니스학과

2. 문헌 연구

2.1 상품기획과 VOC(Voice Of Customers)

상품기획이란 상품의 발전추세를 기반으로 상품의 개발방향을 설정하고 고객의 니즈(needs)를 반영한 신상품을 제안하는 것으로 고객의 니즈와 기술의 시즈(seeds)를 기본으로 일관된 기획의 입안을 통한 상품개발로 차별적 우위(differential advantage)를 확보하는 것을 목표로 한다. 즉 타사의 상품과 차별화를 모색하여 고객으로 하여금 구매의욕을 자극함으로써 보다 선택기회가 많은 고부가가치상품을 창조하는 것으로 ‘고객은 누구인가’, ‘어떤 니즈(Needs)에 부응하는 상품인가’, ‘어떤 기술 및 재료로 만들 것인가’ 등의 요건을 충족시키는 것이 중요하다.

기업들은 신제품을 개발해야 하지만 성공하기 위해서는 엄청난 부담을 감수해야 한다는 문제에 직면해 있다. 신제품의 역할이란 해당 기업을 시장에서 혁신자로 존속하게 하거나 시장 점유율을 장악하는 위치를 방어하거나 또는 신 시장에서 기반을 구축하는 것 등이 있다[3]. 성공한 제품과 실패한 제품을 구분하는 기준은 여러 가지가 있을 수 있으며, 신제품이 실패하는 원인은 소비자와 관련된 요인, 마케팅 전략과 관련된 요인, 마케팅 및 유통 자원의 불충분, 사내 조직과 관련된 요인 등으로 구분할 수 있지만, 가장 근원은 소비자의 니즈를 제품 품질특성으로 반영하지 못한 것이 대부분이다. 기업에서 수행되는 마케팅 과정 중에서 가장 중요한 과업들 중 하나는 소비자의 필요를 파악하고 이를 분석하여 그 필요에 맞는 제품이나 서비스를 설계 해내는 일이다[3]. 소비자의 필요는 일반적으로 소비자들이 어떤 제품이나 서비스로 부터 얻기를 원하거나 기대하는 편의를 소비자의 언어로 표현해 놓은 것을 말한다[4]. 소비자의 필요는 단순히 제품이나 서비스의 물리적 또는 기능적 실체에 한정되는 것이 아니라 소비자가 그 제품을 사용하는 전 과정에 관련된 것이며, 또한 최종 소비자 뿐 아니라 중간상인을 포함하는 넓은 의미의 고객들의 필요를 모두 포함하는 개념이다. 소비자의 필요를 알아내는 것이 제품 개발의 성패를 좌우할 수 있는 중요한 요소이기 때문에 VOC(Voice Of Customer; VOC) 분석을 통하여 니즈를 파악할 수 있다.

2.2 음식물처리기 개요

우리나라 전체 생활 쓰레기 발생량 중 음식물 쓰레기가 2006년 기준으로 23%를 차지하고 있으며 음식물 쓰레기로 낭비되고 식량자원이 15조원에 이르고 있어 정부 정책의 우선순위도 음식물 쓰레기 줄이기에 두고 있는 상황이다. 기존의 음식물 쓰레기 처리방법인 매립화, 소각화, 사료화, 퇴비화 등이 2차 환경오염, 주거환경 악화 등의 문제를 동반하고 있어 음식물 쓰레기 처리기가 최근 생활가전 업계의 핫이슈로 떠오르고 있다. 2008년 현재 음식물 쓰레기 처리기의 보급률은 1.0%이나 최근 관심이 고조되고 있어 보급률이 급속히 늘어날 것으로 전망되고 있다. 이에 따라 중소기업뿐 아니라

대형 가전 업체들까지 시장 공략에 뛰어들고 있다. 업소 중심으로 사용되던 음식물 쓰레기 처리기가 2007년부터 본격적으로 가정을 파고들고 있어 2008년에는 2,000억 원대의 시장을 형성하였으며, 향후 음식물 처리기의 전망이 밝을 것으로 예상된다[7].

음식물 처리기는 그 용도에 따라 크게 가정용과 업소용, 시설용으로 나뉘지며 처리 방식에 따라서는 크게 분쇄 건조, 소멸, 건조 방식으로 나뉘지고 미생물 소멸 방식과 건조방식이 혼합된 건조 분해 방식이 있다.

용도에 의해 분류하는 경우 가정용, 상업용, 시설용으로 나눌 수 있으며 가정용의 경우다시 빌트인 방식과 프리스탠드 형으로 나눌 수 있다. 빌트인 방식은 싱크대 내부에 장착하여 음식물을 처리하므로 공간의 이용이 보다 효율적이고 설거지와 동시에 음식물을 처리할 수 있으며 프리스탠드 형은 음식물 쓰레기를 직접 운반해야 하는 불편함은 있지만 여유 공간 어디든지 설치가 가능하다는 장점이 있다. 업소용의 경우 음식물 쓰레기의 발생량이 많음으로 인해 처리용량이 크며 주로 건조분해방식을 사용하는 것으로 나타났으며 과거와 달리 최근엔 처리 시간이 단축되었다. 시설용의 경우 음식물 쓰레기를 퇴비·사료화 하는 공정으로 공장 형식의 설비가 되어 있다.

방식에 따른 음식물 쓰레기 처리기의 종류를 보면 건조식은 온풍과 열풍을 이용해 음식물 쓰레기를 말리는 방식으로 수분을 제거해 주기 때문에 음식물 쓰레기 냄새가 나지 않고 부피가 많이 줄어들어 음식물 쓰레기를 자주 비워주지 않아도 되지만 처리하는 시간이 오래 걸린다는 단점이 있으며 소멸식은 미생물 발효 소멸 방식으로 친환경적으로 음식물을 처리하고 전력 소모가 건조방식에 비해 적다는 단점이 있지만 악취가 심각해 시장에서 큰 호응을 얻지 못하고 있다. 분쇄건조식은 음식물 쓰레기를 먼저 분쇄한 후 건조하는 방식으로 건조식에 비해 시간이 적게 걸리나 분쇄날의 손상이 있을 수 있어 딱딱한 음식을 따로 분리해야하는 번거로움이 있다. 분쇄건조 방식의 구조를 살펴보면 배출 및 교반의 일체형 건조조에 감속 모터를 이용해 작동하는 방식으로 역 방향으로 작동할 경우 음식물 쓰레기를 압축하여 혼합하고 정 방향으로 작동할 경우 배출을 제어하는 원리로 작동된다. 이와 함께 에코포유의 제품은 싱크대에 부착되는 형태로 싱크대의 투입구로 음식물이 투입되면 절단공정을 거쳐 건조실에서 히팅과 송풍을 통해 최단시간에 건조효율을 극대화시켜 1/10의 양으로 건조시킨 결과물을 배출하는 과정을 거친다. 건조식의 경우 전기를 이용해 젖은 쓰레기를 건조해 감량, 용적 축소하는 방식으로 열풍 등으로 쓰레기의 수분을 물리적으로 증발시켜 건조해 1/5 이하의 크기로 건조시킨다.

본 연구에서는 소비자들이 가장 선호하고 시장 전망이 밝은 분쇄건조식 음식물처리기를 중심으로 연구를 진행하였다.

3. 연구문제

본 연구의 주요 관심문제는 음식물처리기 제품의 품질을 구성하는 차원과 속성을 도출하고, 소비자의 전문성, 나이, 사용경험 등 특성에 따라 제품품질 속성의 중요도의 차이가 있는지 확인하는 것이다. 또한 음식물 처리기 제품에 대한 고객만족에 영향을

미치는 품질속성에 무엇인지 알아보고자 한다. 따라서 본 연구의 연구문제는 다음과 같이 정의하였다.

- 연구문제 1. 음식물처리기 제품품질을 구성하는 차원 및 속성을 VOC조사를 통해서 도출한다.
 연구문제 2. 소비자의 특성에 따라 음식물 처리기 제품품질 속성의 중요도 차이를 분석한다.
 2-1 사용자의 전문성에 따른 제품품질 속성의 중요도 차이 분석
 2-2 사용자의 나이에 따른 제품품질 속성의 중요도 차이 분석
 2-3 사용자의 경험에 따른 제품품질 속성의 차이 분석
 연구문제 3. 고객만족 영향을 미치는 품질속성에 대하여 분석한다.

4. 연구 방법

4.1 연구 절차

본 연구는 소비자의 요구사항을 도출하기 위해 음식물 처리기 제조회사에서 판매한 제품을 대상으로 VOC 조사를 실시하였고, 품질차원 및 속성 도출을 위해서 전문가 집단과 일반 소비자를 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 품질 차원 및 속성 분석을 위해서 음식물쓰레기처리기를 판매하고 있는 3개 기업의 현업 개발 담당자 3명과 마케팅 담당자 3인을 대상으로 인터뷰를 진행하였다.

4.2 음식물처리기 VOC 수집

음식물처리기를 제조 및 판매하고 있는 기업 3개사의 VOC를 수집하여 분류하였다. 추가적으로 일반소비자 10명을 대상으로 인터뷰를 하여 VOC를 산출하였다. 전체 243개의 품질 요구 항목을 수집하여 중복되거나 유사성을 갖는 항목은 제외하는 하는 방법으로 하여 최종 22개 항목을 선정하였다. 22개의 품질 속성을 성능성, 경제성, 시공성, 디자인, 안정성, 편의성 등의 6개 차원으로 분류하였다.

성능성은 제품의 가장 기본이 되는 건조, 분쇄 등과 관련 된 성능과 관련한 차원으로써 1회 처리 용량, 1회 처리 시간, 건조되는 정도, 진분질 처리 능력, 2차 환경오염 방지, 분쇄 성능 등이 이에 해당한다. 경제성은 사용자가 기기를 사용하기 위해 지불해야 하는 댓가와 관련된 차원으로써 소모품 교환 비용, 제품 가격, 사용 수명, 사용 전기료 등이 이에 해당한다.

시공성은 분쇄 건조식 방식의 음식물 처리기 특성 상 싱크대 하부에 싱크 불과 연결해야 한다는 특성이 있어 제품의 중요한 요소 중에 하나이다. 설치 용이성, 제품 사이즈, 고장 수리 용이성 등이 이 차원에 해당한다.

디자인은 제품 외적 감각과 관련한 차원으로써 색상, 인테리어 조화성, 오부 디자인 등이 이에 해당한다.

안정성은 제품 사용상에 있어 심적 감성과 관련한 차원으로써 냄새 제거 기능, 소음, 안전성이 이에 해당한다.

편의성은 부가적 기능으로 사용 조작 편의 기능을 말하며, 예약 타이머 기능, 알람 기능, 조작 편리성 등이 이에 해당한다.

4.3 변수의 조작적 정의 및 측정 방법

본 연구는 사용자의 특성에 따라 중요하게 생각하는 음식물 쓰레기 처리기의 품질 속성에 차이가 있는지, 그리고 각 품질속성들이 음식물 처리기 사용에 영향을 미치는지를 분석하고자 한다. 즉, 사용자의 연령, 음식물 쓰레기 처리기의 사용경험 및 전문성에 따라 중요하게 생각하는 품질속성에 차이가 있는지를 분석하여 소비자의 요구사항에 맞는 분쇄건조식 음식물 처리기를 개발하고자 한다.

이에 따라 본 연구에서는 사용자의 특성은 전문성의 여부, 연령에 따른 차이, 사용경험 여부에 따른 다른 속성을 갖는다는 가설을 세우고 이에 따라 세 가지로 구분하였다. 첫 번째는 일반 사용자와 음식물 처리기 개발자, 두 번째는 사용자의 연령, 마지막은 음식물 처리기의 사용 경험의 유무로 정하였다. 사용자의 특성은 설문조사를 통해 명목척도로 측정되었다. 전문성은 일반 소비자와 개발/제조 관련 종사자의 2가지 명목척도로 측정하였고, 연령은 30세 미만부터 50세 이상까지의 범위로 4가지 명목척도로 측정하였다. 음식물 쓰레기 처리기의 사용경험 유무는 0과 1의 명목척도로 측정하였다. 음식물 쓰레기 처리기의 품질속성은 크게 6개의 차원으로 주관적인 개념을 이용하여 생성하였으며, 각 품질속성에 대한 측정항목은 VOC에서 수집된 자료를 바탕으로 도출하였다. 6가지 음식물 쓰레기 처리기의 품질속성들의 측정항목들은 단일 균형리커트 7점 척도를 사용하여, 각 변수에 대한 측정 항목들에 대해 응답한 값을 산술 평균하여 독립 변수를 측정하였다. 음식물 쓰레기 처리기 품질속성을 나타내는 변수에 대한 조작적 정의와 측정항목은 [표1]과 같다.

[표1] 변수의 조작적 정의와 측정 척도

변수명	조작정정의	측정치표	척도
성능	제품의 주요 기능적 요소	1회 처리 용량 1회 처리 시간 건조되는 성능 전분질 처리 능력 2차 오염 방지 분쇄성능	5항목 7점 척도
경제성	제품 사용을 위해 지불해야 하는 경제적 가치	소모품 교환비용 제품가격 사용수명 사용 전기료	5항목 7점 척도

시공성	제품 설치시 고려해야할 요소	설치 용이성 제품 사이즈 고장수리 용이성	3항목 7점 척도
디자인	외적 감각 요소	색상 인테리어 조화성 외부디자인	3항목 7점 척도
안정성	심리적, 정서적 회피 요소	냄새제거 기능 소음 안전성	3항목 7점 척도
편의성	부가적 사용 편의 요소	예약타이머기능 알람기능 조작 편리성	3항목 7점 척도

4.4 표본의 구성 및 자료 수집

본 연구의 모집단은 음식물 처리기의 고객 전체이므로 음식물 처리기를 사용해본 경험이 있는 사람과 없는 사람 모두가 포함되며, 일반 소비자와 관련 전문가와의 차이를 추가적으로 분석하기 위하여, 고객뿐만 아니라 제품 개발/제조관련 종사자까지도 조사대상에 포함하였다. 표본은 음식물 처리기 제조회사, 학교, 일반 회사의 직원을 대상으로 설문지법을 통하여 수집되었으며, 총 307명에게 설문을 요청하여 총 183부의 유효한 설문지를 분석에 사용하였다. 표본의 특성 분포는 아래 표와 같다.

[표2] 표본 특성 분포

구분	특성	표본수	구성비(%)
전문성	일반 소비자	152	83.1
	개발/제조 관련 종사자	31	16.9
연령	30세 미만	40	21.9
	30세 이상 40세 미만	39	21.3
	40세 이상 50세 미만	67	26.6
	50세 이상	37	20.2
사용경험	사용경험 있음	43	23.5
	사용경험 없음	140	76.5

5. 연구 결과

5.1 측정도구의 신뢰도 및 개념 타당도 분석

개념 타당도(Construct Validity)를 검증하기 위하여 일반적으로 활용되는 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였으며, 6개 독립 변수에 대한 측정항목들을 요인 분석하여, 특성값(Eigen Value)이 1 이상인 6개의 요인의 도출되었다.

[표3] 변수에 대한 요인 분석 및 신뢰성 분석 결과

항목		요인 적재량(Factor Loading)						Cronbach Alpha
		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	
성능	A2	0.814						0.859
	A1	0.712						
	A3	0.661						
	A4	0.581						
	A5	0.502						
	A6	0.486						
경제성	D4		0.822					0.826
	D3		0.811					
	D2		0.774					
	D1		0.687					
시공성	C1			0.814				0.842
	C2			0.785				
	C3			0.622				
디자인	E3				0.878			0.863
	E2				0.825			
	E1				0.796			
안정성	F2					0.844		0.759
	F3					0.759		
	F1					0.688		
편의성	B2						0.862	0.785
	B1						0.825	
	B3						0.549	
특정치 (Eigen Value)		2.95	2.84	2.72	2.66	2.54	2.33	
누적 설명도(%)		13.39	26.29	28.66	50.77	62.3	72.87	

[표4] 변수 항목 구분표

구분	내용	
성능	A1	1회 처리 용량
	A2	1회 처리 시간
	A3	건조 성능
	A4	전분질 처리 능력
	A5	2차 오염원 방지
	A6	분쇄 성능
편의성	B1	예약 타이머 기능
	B2	처리 완료 알람기능
	B3	편리한 작동법
시공성	C1	싱크대 하부 설치 용이성
	C2	싱크대 하부 장착 가능한 사이즈
	C3	고장 수리 용이성
경제성	D1	소모품 교환 비용
	D2	제품의 가격
	D3	사용 수명
	D4	사용 전기료
디자인	E1	제품의 색상
	E2	주방 가전 인테리어와의 조화
	E3	외부 디자인
안정성	F1	냄새 제거 기능
	F2	작동 소음
	F3	사용상 안전성

또한 일반적으로 많이 사용되는 Cronbach Alpha 계수를 통해 신뢰도 분석을 실시하였다. 일반적으로 Cronbach Alpha 계수가 0.6 이상이면 신뢰도가 높은 것으로 보며, 음식물 쓰레기 처리기의 성능 관련 변수들에 대한 신뢰도 검증 결과 Cronbach Alpha 계수는 0.759와 0.863 사이의 값으로 각 성능 변수에 대한 측정항목들이 신뢰성이 있음을 확인하였다.

5.2 고객특성에 따른 품질속성의 중요도 분석

5.2.1 소비자 전문성에 따른 음식물 처리기의 품질속성의 중요도

일반 소비자와 음식물 쓰레기 개발/제조와 관련된 사람이 중요하게 생각하는 음식물 쓰레기 처리기의 품질속성이 차이가 있는지를 분석하였다. 각 품질속성에 대한 중요도가 두 집단간에 통계적으로 유의한 차이를 보이는지를 분석하기 위하여 t 검정 실시하여 [표5]와 같은 결과를 얻었다. 경제성, 안정성과 편의성의 경우 두 집단이 인식하는 중요도가 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다. 성능, 시공성 및 디자인의 경우 전문가가 더 중요하다고 인식하고 있는 것으로 분석되었다.

[표5] 일반 소비자와 전문가의 각 품질속성에 대한 중요도의 동일성에 대한 t 검정

품질속성	T통계량	자유도	유의확률	검정 결과
성능	-2.381	181	.018	0.05 유의수준에서 평균 차이가 있음
경제성	-1.674	181	.096	차이 없음
시공성	-2.930	181	.004	0.01 유의수준에서 평균 차이가 있음
디자인	-3.577	181	.000	0.01 유의수준에서 평균 차이가 있음
안정성	-.969	181	.334	차이 없음
편의성	-.861	181	.390	차이 없음

5.2.2 연령에 따른 음식물 처리기의 품질속성의 중요도

연령에 따라 중요하게 생각하는 음식물 쓰레기 처리기의 품질속성이 차이가 있는지를 분석하였다. 각 품질속성에 대한 중요도가 4개의 집단간에 통계적으로 유의한 차이를 보이는지를 분석하기 위하여 ANOVA 분석을 실시하여 [표6]과 같은 결과를 얻었다. 경제성, 안정성 및 편의성의 경우 연령별로 중요도 인식 정도가 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 앞서 분석한 사용자의 전문성에서와 비슷한 결과로 성능, 시공성 및 디자인은 연령별로 중요도 인식 수준이 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있다.

[표6] 연령에 따른 각 품질속성에 대한 중요도의 동일성에 대한 ANOVA 분석

품질속성	구분	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률	검정 결과
성능	집단-간	6.634	3	2.211	3.206	.024	0.05 유의수준에서 집단간 평균 차이가 있음
	집단-내	123.444	179	.690			
	합계	130.078	182				
경제성	집단-간	1.719	3	.573	1.339	.263	평균 차이 없음
	집단-내	76.193	179	.428			
	합계	77.912	182				
시공성	집단-간	13.277	3	4.426	5.390	.001	0.01 유의수준에서 집단간 평균 차이가 있음
	집단-내	146.156	179	.821			
	합계	159.432	182				
디자인	집단-간	9.850	3	3.283	2.517	.060	0.1 유의수준에서 집단간 평균 차이가 있음
	집단-내	232.144	179	1.304			
	합계	241.994	182				
안정성	집단-간	1.742	3	.581	1.077	.360	평균 차이 없음
	집단-내	96.563	179	.539			
	합계	98.305	182				
편의성	집단-간	3.763	3	1.254	1.267	.287	평균 차이 없음
	집단-내	177.170	179	.990			
	합계	180.934	182				

5.2.3 음식물 처리기의 사용 경험 유무에 따른 품질속성의 중요도

음식물 쓰레기 처리기의 사용 경험이 있는 사람과 그렇지 않은 사람간에 중요하게 생각하는 음식물 쓰레기 처리기의 품질속성이 차이가 있는지를 분석하였다.

각 품질속성에 대한 중요도가 두 집단간에 통계적으로 유의한 차이를 보이는지를 분석하기 위하여 t 검정 실시하여 [표7]과 같은 결과를 얻었다. 경제성, 시공성, 디자인, 그리고 편의성의 경우 두 집단이 인식하는 중요도가 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다. 성능과 안정성의 경우 사용 경험이 없는 사람이 더 중요하다고 인식하고 있는 것으로 분석되었다. 실질적으로 음식물 처리기 제품이 시장에서 과열 경쟁을 하는 과정에서 냄새, 소음과 같은 안정성 관련한 문제들이 지속적으로 제기되면서 상대 제품에 대한 혹평을 하는 사례가 발생되고 있다. 위 분석에서 두 집단 간 유의한 차이를 보인 것은 이러한 여론들이 소비자 사이에 전파되면서 음식물 처리기는 처리 과정에서 발생하는 냄새와 음식물의 건조 정도 등이 제품 결정에 중요한 요인이 되는 것처럼 인식하는 경향에 기인한 것으로도 해석할 수 있다.

[표7] 사용 경험 유무에 따른 각 품질속성에 대한 중요도의 동일성에 대한 t 검정

품질속성	T 통계량	자유도	유의확률	검정 결과
성능	-3.151	181	.002	0.01 유의수준에서 평균 차이가 있음
경제성	-.478	181	.633	평균 차이 없음
시공성	-1.320	181	.188	평균 차이 없음
디자인	-.990	181	.324	평균 차이 없음
안정성	-2.436	181	.016	0.05 유의수준에서 평균 차이가 있음
편의성	-1.552	181	.122	평균 차이 없음

5.3 사용경험자의 만족에 영향을 미치는 품질속성 분석

음식물 쓰레기 처리기를 사용해 본 경험이 있는 사람 43명만을 대상으로 만족도를 설문하였으며, 그 결과 42명이 응답하였고, 평균은 5.54, 표준편차는 0.99로 조사되었다. 음식물 쓰레기 처리기의 각 품질속성들이 소비자의 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 소비자 만족도를 종속변수로 각 품질속성들을 독립변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 안정성(냄새, 소음, 안전)만이 만족도에 영향을 미치는 변수로 분석되었다. 이는 제품을 사용하면서 사용자가 경험할 수 있는 요인 즉 냄새, 소음, 사고 등에 대한 안전 문제가 현실적으로 경험할 수 있는 요인이기 때문에 위와 같은 분석 결과가 나온 것으로 해석할 수 있다.

6. 결 론

VOC 분석을 통하여 제품 품질 속성을 도출하였으며, 고객특성에 따른 품질속성의 중요도가 차이가 있음을 확인하였다. 본 연구는 음식물 처리기 개발과 관련하여 연구자의 실무적 경험을 바탕으로 하여 소비자의 특성에 따라 음식물 처리기 제품품질 속성의 중요도 차이 분석 및 고객만족에 영향을 미치는 품질속성에 대한 분석을 학문적으로 최초로 시도하여 의미 있는 결론을 도출하였다. 향후 음식물 처리기 시장이 급속도로 확대될 가능성이 있는 시점에서 본 연구를 진행하여 개발 관련 종사자와 업체에 매우 유용하고 활용가치가 높을 것으로 기대된다.

본 연구에서는 고객만족에 영향을 미치는 요소 중 품질 요소 이외에 서비스, 매장 접근성, 판매전략 등 또 다른 요인들이 있을 수 있는데 이런 부분까지 연구범위에 포함되지 못하였다. 또한 연구 범위가 품질 속성에 대한 분석에까지 밖에 이르지 못하여 향후 개발 방향에 대한 제안을 주는 정도에 그쳤다. 향후 본 연구에 이어 본 연구에서 도출한 결론을 바탕으로 품질 요소 이외의 고객만족에 영향을 줄 수 있는 요인을 대상으로 한 연구와 공학적 접근을 하여 소비자 만족에 영향을 주는 품질 속성을 충족시키기 위한 공학적 제품 설계 요소까지 도출하기위한 연구가 필요할 것이다.

7. 참 고 문 헌

- [1] 안민영, 박재옥 ‘고객만족에 기초한 의류제품 품질특성 분류에 관한 연구’ Journal of Korean Society of Clothing and Textiles Vol.31, No.5 pp.765-776
- [2] 박홍수, 하영원 ‘신제품 마케팅’ 학현사 2004.
- [3] Kotler, 'Marketing Management' 8th ed. 1994
- [4] Urban and Hauser, Design and Marketing of new products, 1993.
- [5] Calder, 'Focus groups and the nature of qualitative marketing research' 1977.
- [6] 안호성 ‘음식물 쓰레기의 합리적인 처리방안 연구’, 1995
- [7] 알엔디비즈, ‘음식물 쓰레기 처리기, 기술과 시장동향’ R&D Business, 2008.
- [8] 권순옥, 광운대학교, ‘음식물 쓰레기 감량화 방안에 관한 연구’, 2005
- [9] 정민혁, 오세훈, ‘음식물처리기의 제품 및 시장동향’, 한국특허학회지 13(2), 2008.