

청주지역의 출장요리 서비스에 대한 이용실태 및 고객만족도

윤미자 · 김기남¹

충북대학교 생활과학대학 식품영양학과

Use and Customer Satisfaction with Catering Services among Women in Cheongju city

Mi ja Yoon · Ki Nam Kim¹

Dept. of Food & Nutrition, Chungbuk National University

ABSTRACT

In order to obtain baseline data for quality improvement of the catering services, a survey was carried out to investigate the consumer use and satisfaction with catering services. Subjects were 171 women who had used catering services within a year previously, and were replied to a questionnaire. The results were as follows: With respect to the use of the catering service, most reasons for using the catering service were no time and no cooking skills, and most events using catering services were the first birthday party and 100th day party for baby. The preferred meal cost was 8,000~10,000 won per person. With respect to customer satisfaction, over 60% of the people were satisfied with catering service which they had used ; they were satisfied with service quality and quantity of the dishes provided whereas they showed a little bit dissatisfaction in desserts and seasonal foods. It is recommended that supplying of sufficient desserts, and development of new and various menus according to seasons should be required to improve the consumer satisfaction with catering services.

KEY WORDS : catering service, customer satisfaction, related factors, Cheongju city

서론

우리 나라 식생활의 구조는 14세기경에 틀이 잡혀지기

시작하였고 15세기의 조선시대에 접어들면서는 화려한 식생활을 즐겼으며 조선후기에는 우리의 전통음식이 체계를 갖추게 되었다. 특히 궁중에서는 평상시에도 수라

접수일 : 2003년 6월 5일, 채택일 : 2003년 7월 15일

¹Correspond author : Ki Nam Kim, Department of Food & Nutrition, Chungbuk National University 48 Gaeshin-dong Heungduk-gu Cheongju Chungbuk, 361-763, Korea

Tel : 043)261-2745, Fax : 043)267-2742, E-mail : knkim@chungbuk.ac.kr

상이라 하여 12첩 반상을 차렸으며 잔치 때에는 어상이나 진연상(進宴床)을 차렸는데, 그 규모나 내용이 매우 화려하였고, 양반 계급들의 잦은 궁중 출입으로 인해 자연스럽게 민가에도 전래되었다¹⁾.

이렇듯 궁중의 화려하고 풍성한 음식들이 민가의 돌잔치, 혼례, 회갑 등의 잔치날에 친척과 이웃을 초대하여 함께 즐기는 음식으로 정착되었으며 이런 날에는 다 같이 모여 음식을 만들고 부엌일을 도와주는 것은 물론 필요한 음식의 일부, 즉, 떡이나 국수, 술, 안주 등을 만들어 가지고 옴으로써 많은 음식들을 효율적으로 장만하는 아름다운 풍습이 이어져 왔다²⁾.

오늘날에 이르러서는 경제발전과 더불어 생활양식의 변천에 따라 가정 밖에서의 생활이 많아지고 핵가족화되어 가정위주의 식생활이 점차 단순화 되어가고 있다. 더욱이 식생활은 단체급식이나 외식을 많이 하게 되면서 에너지원으로서가 아니라 사교의 중요한 매체로 등장하게 되었고, 때로는 친목을 위해서, 때로는 어떤 중대한 일의 성사를 위해서 손님을 초대하기도 하고, 손님으로 초대받기도 한다. 이와 같이 음식이 사회생활의 중요한 부분이 되면서 그 비중이 점점 커지고 있으나, 여성들의 사회 활동 참여로 인해 상대적으로 음식 만들 시간이 줄어들었고, 사회생활 양식이 점차 복잡해지면서 학교에서, 직장에서 친구나 동료들과 함께 식사하는 경우가 많아지게 되었으며, 가정 밖에서의 식생활을 영위하는 경우가 많아졌다. 이에 사회적 현상으로 나타난 것이 이른바 catering service이다.

catering service란 일정한 시설을 갖추고, 고객의 요구에 맞는 식음료를 조리하여 제공하면서 경제적인 이익을 추구하는 활동으로 외식산업 및 출장요리 서비스와 위탁경영급식업체 등이 있으며, 제품으로 제공되는 식음료 이외에 인적 서비스, 물리적 환경 등이 모두 포함되므로 다른 사업과는 달리 제공하는 서비스까지 정성을 기울여야 한다³⁾. catering service의 일종인 출장요리 서비스는 출장요리 전문가가 수요자에 의해 요구된 식음료를 조리하여 지정된 장소에 제공하는 서비스로써, 바쁜 현대인들이 음식을 조리하는데 소모하는 시간을 단축시키며, 맛이 좋고 영양이 풍부한 음식을 제공함으로써 소

비자에게 만족감을 줄 수 있다. 이러한 출장요리 서비스는 근래에 들어와서 더욱 활성화되었고, 앞으로도 출장요리에 대한 수요의 급증이 예상된다.

그 동안 국내에서 보고 된 catering service에 관한 선행 연구로는 사업체 급식소 근로자의 급식서비스 질에 대한 만족도 조사⁴⁾, 위탁운영 사업체급식소의 운영현황에 따른 고객만족도⁵⁾, 외식업체에서 제공하는 서비스 품질에 대한 고객과 서비스 제공자의 인식차이에 대한 분석⁶⁾, 단체급식의 서비스품질과 고객만족의 상관성에 관한 연구⁶⁾, 인구통계학적 특성이 항공기내식 서비스 품질과 고객만족에 미치는 영향⁷⁾, 외식업체 고객의 서비스 품질에 대한 기대도/만족도 분석⁸⁾, 열차식당 고객 만족도 및 개선방안에 관한 연구⁹⁾ 등의 단체급식이나 외식산업분야에 대한 연구가 대부분이었고, 출장요리에 대한 선행연구는 아직 미흡한 상태이다.

따라서 본 연구에서는 출장요리 서비스에 대한 고객만족도 및 고객들의 요구사항을 파악함으로써 출장요리 서비스에 관한 문제점을 제시하고, 아울러 출장요리 서비스의 질 향상에 도움이 되는 기초자료를 마련하고자 한다.

연구내용 및 방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구의 조사대상은 충북 청주시 거주자로서, 최근 1년간 출장요리 서비스를 이용해 본 경험이 있는 여성을 대상으로 하였다. 예비 조사는 2000년 5월16일부터 6월 21일까지 48명을 대상으로 실시하였으며, 그 결과에 의해 설문지를 수정·보완하였고, 본 조사는 2000년 6월23일부터 7월14일까지 실시하였다. 설문지는 대상자에게 직접 배부 및 우편 발송하여 총 250부 중 189부를 회수하였는데 이 중에서 불성실하게 응답한 자료 12부를 제외한 171부(회수율 68.4%)가 최종분석에 사용되었다.

2. 조사내용

조사방법은 질문지법을 사용하였고, 조사에 사용된 질

문지의 내용은 3개 영역으로 구성되었다. 즉 조사 대상자의 일반적 사항 6개 문항, 출장요리 서비스 이용실태 12개 문항, 출장요리 서비스의 만족도 및 위생현황 18개 문항으로 구성되었다. 처음에 설문지를 개발할 때는 관련문헌을 참고로 하여 작성하였고, 출장요리 관련 분야에서 현재 활동중인 실무진과의 인터뷰를 거쳐 보완한 후, 본 조사용으로 사용하였다.

3. 자료의 통계 분석 방법

본 연구 결과는 SAS Package Program(Ver. 6.12)를 이용하여 통계 처리하였는데, 각 문항마다 빈도와 백분율을 구하였다. 출장요리의 만족도에 관련되는 요인을 알아보기 위하여 χ^2 -test를 하였다.

연구결과 및 고찰

1. 조사 대상자의 일반적 사항

조사대상자의 일반 사항은 표 1과 같다. 연령분포를 보면 30~40세가 41.5%로 가장 높게 나타났고 20~30세 미만은 36.3%, 40세 이상 22.2% 순이었다. 최종학력은 대졸이상이 65.5%, 고졸이하가 34.5%로 나타났다. 직업은

표 1. 조사대상자의 일반사항 N=171

항목	구분	N(%)
연령	20~30세 미만	62(36.3)
	30~40세	71(41.5)
	40세 이상	38(22.2)
최종학력	고졸 이하	59(34.5)
	대졸 이상	112(65.5)
직업	전문직	90(52.7)
	자영업·영업직	31(18.1)
	전업주부	50(29.2)
월평균 수입	100만원 미만	30(17.5)
	100~200만원	84(49.2)
	200만원 이상	57(33.3)
결혼여부	미혼	34(19.9)
	기혼	137(80.1)
가족형태	핵가족	154(90.1)
	대가족	17(9.9)

전문직이 52.7%로 가장 많았다. 월 평균 수입은 100~200만원이 49.2%로 가장 많았고, 200만원 이상 33.3%, 100만원 미만 17.5% 순이었다. 결혼여부에 있어서는 결혼한 여성이 많았다(80.1%). 가족형태는 핵가족이 90.1%로 대가족 9.9%보다 훨씬 높게 나타났다.

2. 출장요리 이용 실태

이용실태에 관한 빈도(%)는 표 2와 같다. 최근 1년간 출장요리를 이용한 횟수는 1회가 43.3%, 2~3회가 42.7%로 비슷한 비율이었으며, 4회 이상은 14.0% 순으로 나타나 조사대상의 86%가 1년간 3회 내로 출장요리를 이용하는 것으로 나타났다. 출장요리를 이용하게 된 동기로는 시간부재가 52.6%로 가장 높게 나타났으며, 요리솜씨 부족 31.6%, 기타 15.8%로 나타났다. 이용 목적은 집들이가 35.1%, 아이들 백일이나 돌잔치가 29.2%, 어른들의 생신이나 회갑연이 16.9%, 기타(결혼, 개업)가 18.8%로 주로 집안(80.1%)에서 집들이나 돌, 백일 잔치에 많이 이용되고 있었다. 출장요리를 알게 된 정보는 주위 사람 권유가 61.4%로 월등히 높아, 일반적으로 출장요리를 접하게 된 계기는 주위 사람들의 구전(口傳) 효과임을 알 수 있었다. 그러므로 출장요리 서비스업체는 다른 광고매체 뿐 만 아니라 구전효과에 의한 업체 이미지도 잘 관리해야할 것으로 생각된다. 출장요리를 이용한 계절은 봄이 가장 많았고, 겨울이 가장 적었다. 요리를 주문할 때의 인원규모는 20~50명이 가장 많아서 30.4%였고, 그 다음이 20명 미만 27.5%, 50~100명은 18.7%였다. 출장요리 행사시 주 요리의 가짓수는 6~10가지가 50.4%로 대부분을 차지하였으며, 11~15가지가 25.1%로 나타났다. 출장요리 1인분 가격은 8,000원~10,000원 사이가 36.8%로 가장 높았고, 10,000원~15,000원 사이가 29.8%, 8,000원 미만이 21.6%로 대부분 15,000원 미만을 선호하는 것으로 조사되었다. 또한 이용업체 수는 1개 업체가 60.8%, 2개 업체가 31.6%, 3개 업체 이상이 7.1%로 나타나 1개 업체를 이용한 비율이 가장 높았다.

재료 구입에 있어서는 출장요리사에게 일임하는 경우가 78.3%로 대부분을 차지했으며, 메뉴선정은 '본인과

출장요리사가 함께 의논하여 결정한다'가 71.9%로 가장 높게 나타났다.

표 2 출장요리 이용실태 N=171

항목	구분	N(%)
이용 횟수 (최근 1년간)	1회	74(43.3)
	2~3회	73(42.7)
	4회 이상	24(14.0)
이용 동기	시간부재	90(52.6)
	요리솜씨 부족	54(31.6)
	기타	27(15.8)
이용 목적	아이(백일, 돌)	50(29.2)
	집들이	60(35.1)
	어른(생신, 회갑연)	29(16.9)
	기타(결혼, 개업)	32(18.8)
이용 장소	집안	137(80.1)
	집밖	34(19.9)
정보제공	주위사람관유	105(61.4)
	자발적으로	28(16.4)
	기타	38(22.2)
이용한 계절	봄	52(30.4)
	여름	46(26.9)
	가을	43(25.1)
	겨울	30(17.6)
주문 명수	20명 미만	47(27.5)
	20~50명	52(30.4)
	50~100명	32(18.7)
	100~200명	14(8.2)
	200명 이상	26(15.2)
주 요리수	5가지 이하	25(14.6)
	6~10가지	86(50.4)
	11~15가지	43(25.1)
	16가지 이상	17(9.9)
1인분 가격	8,000원 미만	37(21.6)
	8,000~10,000원	63(36.8)
	10,000~15,000원	51(29.8)
	15,000원 이상	20(11.8)
이용 업체수	1업체	104(60.8)
	2업체	54(31.6)
	3업체 이상	13(7.6)
재료구입방법	본인	4(2.3)
	출장요리사	134(78.3)
	본인과 출장요리사	33(19.4)
메뉴선정방법	본인	5(2.4)
	출장요리사	44(25.7)
	본인과 출장요리사	123(71.9)

3. 출장요리 평가요소별 만족·불만족 비율

출장요리에 대한 전반적인 만족도를 조사한 결과, '만족한다'고 응답한 여성들의 비율은 53.8%(92명)이었고, '보통'이 37.4%(64명), '불만족'이 8.8%(15명)이었다. 만족그룹을 대상으로 출장요리에 대한 평가요소별 만족 정도를 살펴 본 결과 그림 1에서와 같이, '음식의 간'에 대하여 만족한 비율이 95.8%로 가장 높게 나타났고, 다음은 '맛' 87.4%, '요리사 숙련도' 81.7%, '신선도' 78.9%로 나타났다. 대학 기숙사생을 대상으로 한 연구¹⁰⁾에서는 음식 선택시 가장 고려하는 1 순위는 '맛'으로 나타났으며 대학교 교수 및 교직원을 대상으로 한 연구¹¹⁾에서도 가장 중요한 서비스 품질 속성으로는 '맛'이 가장 높게 나타났다. 본 연구에서 높게 나타난 '음식의 간'도 '맛'의 일부에 속한다고 볼 때 음식 평가에 있어 '맛'의 영향이 큼을 알 수 있다. 또한 열차 식당 고객의 만족도의 연구⁹⁾에서는 신선도에 대한 물음에 보통 및 만족이 84.3%로 나타나 대체로 만족하는 본 연구와 유사한 결과로 나타났다. 한편 출장요리에 대한 전반적인 만족그룹에서 만족 비율이 낮게 나타난 것은 특히 '후식 제공'(38.9%) 면에서 만족비율이 가장 낮았고, 그 다음이 '선호하는 메뉴 제공'(52.1%), '계절요리 여부'(62.8%), '메뉴의 다양성'(65.3%) 순이었다.

불만족그룹을 대상으로도 마찬가지로 평가요소별로 가장 불만족 요인이 무엇인지를 알아본 결과 그림 2에서와 같이 '계절요리 여부'(60.0%) '후식 제공'(46.7%) '메뉴의 다양성'(46.7%)면에 불만이 가장 많은 것으로 나타났다. 이상의 결과로 보아 출장요리에 대한 전반적인 만족을 하는 그룹과 불만족하는 그룹에게서 불만족 요인이 유사함을 알 수 있다. 그러므로 출장요리 서비스에 대한 만족도를 높이기 위해서는 다양한 계절요리 및 후식의 개발, 소비자가 선호하는 다양한 메뉴 개발 등이 중요하다고 하겠다. 불만족 요인을 알아본 다른 연구로서 대학교 기숙사생을 대상으로 한 연구¹⁰⁾에서는 가장 불만이 많은 사항은 '맛' '메뉴의 다양성' '위생' 등의 순으로 나타났으며, 대학교 교직원을 대상으로 한 연구에서도¹¹⁾ '음식의 질' '메뉴의 다양성' '위생 및 청결'

등이 불만적 요인으로 나타나 유사한 결과를 보였다. 또한 열차 식당 고객을 대상으로 한 연구⁹⁾에서는 가장 불만족한 요인이 '다양하지 않은 메뉴'로 나타났다. 보건복지부의 단체급식 실태조사 보고서¹⁴⁾에 따르면 고객들의 요구사항이 가장 높은 사항은 '식사품질' 및 '메뉴의 다양화'가 58%로 가장 높았고, 그 다음이 '위생 및 환경' 20%, '서비스' 20%, 기타 10% 순으로 나타나 메뉴와 음식에 관한 사항이 요구사항의 대부분을 차지하는 것으로 나타났다.

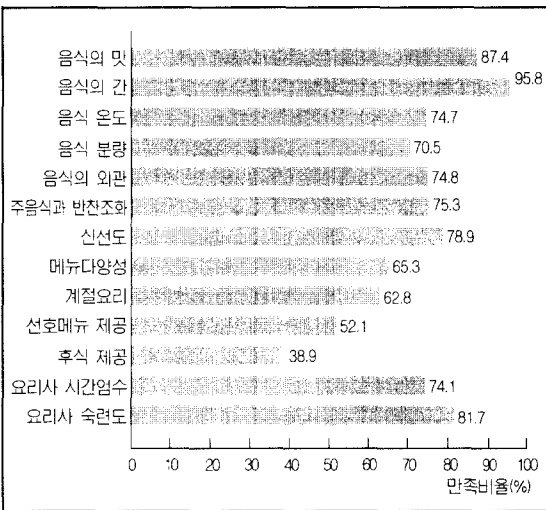


그림 1. 출장요리 평가요소별 만족비율

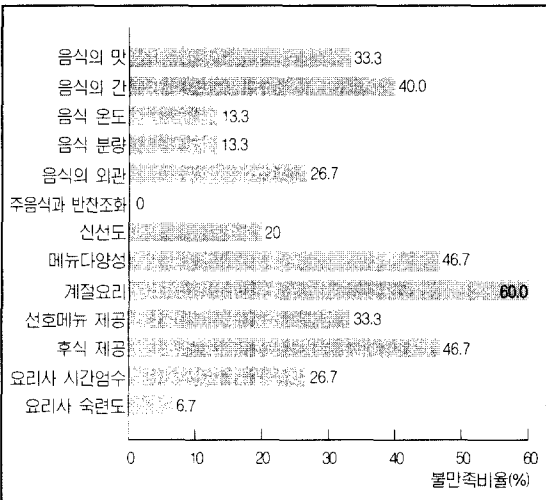


그림 2. 출장요리 평가요소별 불만족비율

4. 출장요리 서비스의 평가요소와 전반적인 만족도와와의 관계

출장요리 서비스의 평가요소와 전반적인 만족도와와의 관계를 알아보기 위하여 χ^2 -test를 한 결과(표 3), 총 18개의 평가요소 중에서 13개의 평가요소가 전반적인 만족도와 통계적으로 유의한 관계가 있었다. 음식의 분량과 질 면에서는 음식이 맛있다고 응답한 사람과, 음식의 간, 온도, 분량이 적당하다고 응답한 사람은 출장요리에 대한 전반적인 만족도가 높은 것으로 나타났다($p<0.001$).

음식의 외관 평가에서는 외관에 만족하는 사람, 주 음식과 반찬과의 조화면에서 적당하다고 응답한 사람이 출장요리에 대한 만족도가 높았으며($p<0.001$), 위생면에 있어서는 재료의 신선도가 적당하다고 응답한 사람이 출장요리에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다($p<0.001$).

메뉴와 관련된 사항에서는 메뉴가 다양하다고 응답한 사람($p<0.01$)과 메뉴 선호도에 있어서 만족했다고 응답한 사람($p<0.001$), 계절식품 이용이 많다고 응답한 사람($p<0.05$), 후식제공에 대해 만족하였던 사람($p<0.01$)이 출장요리에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 출장요리사와 관련된 사항 중에서는 요리사가 시간을 잘 지켰다고 응답한 사람($p<0.01$)과 요리사의 솜씨가 능숙하였다고 응답한 사람($p<0.001$)이 출장요리에 대한 만족도가 높게 나타났다.

이상의 결과를 볼 때 음식이 맛이 있고 음식의 간, 온도, 분량이 적당하며, 음식의 외관 및 신선도에 만족하고 제공받은 메뉴와 요리사에 대하여 만족한다고 응답한 사람들은 전반적으로 출장요리 서비스에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

Lam과 Heung¹²⁾이 홍콩에서 대학급식을 대상으로 한 연구에서는 만족도를 점수화 한 결과, <가격> <음식품질> <위생> <메뉴다양성> 순으로 의사 결정에 영향을 미치는 것으로 보고되었고 이러한 경향은 Almanza 등¹³⁾이 연구한 결과와도 유사하다. 반면 항공기내식 대상의 연구⁷⁾에서는 '음식의 품질' 보다 '청결'에 대해 고객의 기대 수준이 더 높은 것으로 나타났다.

표 3 출장요리 서비스의 만족도에 관계되는 요인들

		전반적인 만족도	만족그룹	보통그룹	불만족그룹	합계	N(%)
음식의 분량 · 질	음식의 맛	맛있음	83(79.8)	19(18.3)	2(1.9)	104(59.8)	115.4***
		보통	12(18.5)	45(69.2)	8(12.3)	65(37.3)	
		맛없음	0(0.0)	0(0.0)	5(100.0)	5(2.9)	
		계	95(54.6)	64(36.8)	15(8.6)	174(100.0)	
	음식의 간	짜다	1(11.1)	6(66.7)	2(22.2)	9(5.2)	19.6***
		적당하다	91(59.9)	52(34.2)	9(5.9)	152(87.3)	
		싱겁다	3(23.1)	6(46.1)	4(30.8)	13(7.5)	
		계	95(54.6)	64(36.8)	15(8.6)	174(100.0)	
	음식 온도	적절	71(68.3)	28(26.9)	5(4.8)	104(59.8)	24.6***
		보통	24(38.7)	30(48.4)	8(12.9)	62(35.6)	
		부적절	0(0.0)	6(75.0)	2(25.0)	8(4.6)	
		계	95(54.6)	64(36.8)	15(8.6)	174(100.0)	
음식 분량	많음	20(58.8)	11(32.4)	3(8.8)	34(19.7)	15.6***	
	적당	67(62.6)	34(31.8)	6(5.6)	107(61.8)		
	부족	8(25.0)	18(56.3)	6(18.7)	32(18.5)		
	계	95(54.9)	63(36.4)	15(8.7)	173(100.0)		
외관	음식 외관	만족	71(71.7)	25(25.3)	3(3.0)	99(56.9)	35.6***
		보통	23(36.5)	32(50.8)	8(12.7)	63(36.2)	
		불만족	1(8.3)	7(58.3)	4(33.4)	12(6.9)	
		계	95(54.6)	64(36.8)	15(8.6)	174(100.0)	
	조화	적당	71(69.6)	24(23.5)	7(6.9)	102(59.3)	26.6***
		보통	22(34.9)	33(52.4)	8(12.7)	63(36.6)	
부적당		1(14.3)	6(85.7)	0(0.0)	7(4.1)		
	계	94(54.7)	63(36.6)	15(8.7)	172(100.0)		
위생	신선도	양호	75(74.2)	23(22.8)	3(3.0)	101(58.0)	43.9***
		보통	20(31.2)	35(54.7)	9(14.1)	64(36.8)	
		불량	0(0.0)	6(66.7)	3(33.3)	9(5.2)	
		계	95(54.6)	64(36.8)	15(8.6)	174(100.0)	
메뉴	메뉴 다양성	많음	23(69.7)	9(27.3)	1(3.0)	33(19.1)	14.7**
		보통	62(57.4)	39(36.1)	7(6.5)	108(62.4)	
		부족	10(31.2)	15(46.9)	7(21.9)	32(18.5)	
		계	95(54.9)	63(36.4)	15(8.7)	173(100.0)	
메뉴	메뉴 선호도	만족	49(65.3)	25(33.3)	1(1.4)	75(43.6)	21.9***
		보통	42(50.6)	32(38.6)	9(10.8)	83(48.3)	
		불만족	3(21.4)	6(42.9)	5(35.7)	14(8.1)	
		계	94(54.7)	63(36.6)	15(8.7)	172(100.0)	
메뉴	계절식품	많음	14(63.6)	6(27.3)	2(9.1)	22(12.9)	11.5*
		보통	59(62.1)	32(33.7)	4(4.2)	95(55.5)	
		부족	21(38.9)	24(44.4)	9(16.7)	54(31.6)	
		계	94(55.0)	62(36.2)	15(8.8)	171(100.0)	
메뉴	후식제공	만족	35(71.4)	12(24.5)	2(4.1)	49(29.2)	13.4**
		보통	39(47.6)	37(45.1)	6(7.3)	82(48.8)	
		불만족	16(43.3)	14(37.8)	7(18.9)	37(22.0)	
		계	90(53.6)	63(37.5)	15(8.9)	168(100.0)	

(계속)

표 3 계속

		전반적인 만족도	만족그룹	보통그룹	불만족그룹	합계	$\chi^2(p)$
출장요리사	시간 엄수	잘지킴	69(62.2)	36(32.4)	6(5.4)	111(64.9)	13.6**
		보통	19(41.3)	22(47.8)	5(10.9)	46(26.9)	
		안지킴	5(35.7)	5(35.7)	4(28.6)	14(8.2)	
		계	94(55.0)	62(36.2)	15(8.8)	171(100)	
출장요리사	숙련도	능숙	76(67.3)	32(28.3)	5(4.4)	113(66.0)	25.5***
		보통	17(30.9)	29(52.7)	9(16.4)	55(32.2)	
		서투름	0(0.0)	2(66.7)	1(33.3)	3(1.8)	
		계	94(55.0)	62(36.2)	15(8.8)	171(100)	

* P<0.05, ** P<0.01, *** P<0.001

결론 및 제언

본 연구의 목적은 출장요리 서비스를 이용하는 고객들의 만족도와 요구사항을 파악함으로써, 출장요리 서비스의 질적 향상에 도움이 되는 기초자료를 마련하기 위함이다.

조사대상은 충북 청주지 거주자로서 최근 1년간 출장요리 서비스를 이용한 경험이 있는 여성들에게 설문지를 배부하여 회수한 후, 최종 171부를 분석에 사용하였다. 조사 내용은 조사대상자의 일반적 사항, 출장요리 서비스 이용실태, 출장요리 서비스의 만족도 및 위생 현황이었으며 사용된 통계 방법은 빈도와 백분율, χ^2 -test이었다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

- 1) 출장요리 이용 실태에 있어서 1년간 이용 횟수는 1회(43.3%)와 2~3회(42.7%)가 가장 많았으며, 출장요리를 이용하는 동기는 시간부재(52.6%)와 요리습씨 부족(31.6%)이 가장 많았고 주위사람의 권유에 의해, 집들이나 돌·백일잔치 때 이용도가 높은 것으로 나타났다. 주 요리 수는 6~10가지가 가장 많았으며, 음식 1인분의 가격은 8,000원~10,000원 사이를 가장 선호하는 것으로 나타났다.
- 2) 출장요리 서비스에 대한 평가요소별 만족도를 조사한 결과, 음식의 간에 대하여 만족한 비율이 95.8%로 가장 높게 나타났고, 다음은 음식의 맛(87.4%), 요리사 숙련도(81.7%), 신선도(78.9%)순으로 나타났다. 불만족 요인에서는 계절요리 이용 여부(60%), 메뉴의 다양성(46.7%), 후식 제공(46.7%) 순으로 불

만이 많은 것으로 나타났다. 따라서 출장요리 서비스에 대한 만족도를 높이기 위해서는 다양한 계절 요리 및 후식의 개발, 소비자가 선호하는 다양한 메뉴 개발 등이 필요하다고 하겠다.

- 3) 출장요리 서비스의 평가요소와 전반적인 만족도와 의 관계를 알아보기 위하여 χ^2 -test를 한 결과, 총 18개의 평가요소 중에서 13개의 평가요소가 전반적인 만족도와 통계적으로 유의한 관계가 있었다. 즉 음식이 맛이 있고, 음식의 간, 온도, 분량이 적당하며, 음식의 외관 및 신선도에 만족하고 제공받은 메뉴와 요리사에 대하여 만족한다고 응답한 사람들은 전반적으로 출장요리 서비스에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

본 연구 결과를 토대로 다음과 같이 제언을 하고자 한다. 출장요리에 대한 고객 만족도는 '대체로 만족'하고 있는 것으로 나타났으나, 후식제공, 계절요리, 메뉴의 다양성 면에서 다른 항목에 비해 만족도가 비교적 낮게 나타났으므로, 이 부분을 향상시킬 수 있는 방안이 연구되어져야 하겠다.

참고 문헌

1. 강인희. 한국식생활사, 서울:삼영사, pp.166-183, 1995.
2. 손재근, 구태희. Catering Service의 합리적 운영에 관한 연구, 관광정보연구 5:105-123, 2000.
3. 장미라, 광동경. 사업체 급식소 근로자의 급식서비스

- 스 질에 대한 만족도 조사, 대한영양사협회 학술지 2(1):81-91, 1996.
4. 한경수. 위탁급식전문업체의 고객만족 측정도구의 개발 및 평가, 연세대학교 대학원 박사학위논문, 1997.
 5. 양일선, 김성혜, 김동훈. 외식업체에서 제공하는 서비스 품질에 대한 고객과 서비스 제공자의 인식의 차이점 분석, 대한지역사회영양학회지 4(3):466-478, 1999.
 6. 김미자. 단체급식의 서비스 품질과 고객만족의 상관성에 관한 연구, 외식경영연구 2(2):29-51, 1999.
 7. 광동경, 박신정. 인구통계학적 특성이 항공기내식 서비스 품질과 고객만족에 미치는 영향, 한국식생활문화학회지 14(4):305-317, 1999.
 8. 양일선, 김혜영, 신서영, 김성혜. 외식업체 고객의 서비스 품질에 대한 기대도/만족도 분석, 한국식생활문화학회지 15(1):41-49, 2000.
 9. 최수근, 전병길, 김석출. 열차식당 고객만족도 및 개선방안에 관한 연구, 외식경영연구 3(1):199-216, 2000.
 10. 양일선, 원지현, 강혜승. 대학교 기숙사 급식소의 이용실태 조사 및 운영형태별 서비스 품질 영역에 대한 고객 만족도 평가, 한국식생활문화학회지 15(2):79-94, 2000.
 11. 양일선, 박문경, 김동훈, 신서영, 이해영, 차진아. 교직원 급식소 리모델링을 위한 교직원들의 급식 서비스 요구도 분석, 대한영양사협회 학술지 8(1):19-25, 2002.
 12. Lam, T.C.Y., Heung, V.C.S., University foodservice in Hong Kong: A study of consumers' expectations and satisfaction levels, J. of College and University foodservice, 3(4):3-12, 1998.
 13. Almanza, B.A., Jaffe, W., and Lin, L.C., Use of the service quality attribute matrix to measure consumer satisfaction, Hospitality Reserch Journal, 17(2):63-75, 1995.
 14. 보건사회부 : 단체급식 실태조사 보고서, 1994.
 15. 광동경, 장혜자. 대학 급식소의 성공적인 운영을 위한 필수관리요소 평가, 대한영양사협회 학술지 3(2):123-140, 1997.
 16. 김헌희. 외식서비스업 신경영, 한국마케팅 연구원, 1995.
 17. 유민수, 나정기. 레스토랑 고객관리에 관한 연구, 외식경영연구 창간호, pp.245-265, 1998.
 18. 양일선, 이영은, 김동훈. 대학급식소 운영형태 변화에 따른 이용실태 및 만족도 비교분석, 한국식생활문화학회지 23(5):423-430, 1998.
 19. 양일선, 이진미. 위탁급식전문업체의 현황과 전망, 식품산업과 영양, 1997.
 20. 양일선, 한경수. 위탁운영 사업체 급식소의 운영현황에 따른 고객 만족도 분석, 한국식생활문화학회지 14(5):487-495, 1999.
 21. 이해영, 양일선. 사업체 위탁 급식소에서 제공되는 메뉴에 대한 고객 측면에서의 품질 관리 평가, 한국영양학회지 32(8):976-973, 1999.
 22. 전은경. 소비자의 외식서비스 평가에 영향을 미치는 결정 요인에 관한 연구, 서울대학교 경영대학원 석사학위논문, 1998.
 23. 조경숙. 한국인에 적합한 고객 서비스 방법론에 관한 연구, 외식경영연구 2(2):207-227, 1999.
 24. 한경수, 양일선, 김동훈. 위탁급식 전문 업체의 마케팅 전략 수립을 위한 고객 만족도 분석, 외식경영연구 2(1):215-234, 1999.
 25. Cadotte, E.R., Wooruff, R.B., and Jenkins, R.L., Expectation and Norms in models of customer satisfaction, Journal of marketing research, 1987.
 26. Green, C.G., Using Customer Survey data to develop marketing strategies in college/University foodservice, Journal of College & University foodservice, 1993.
 27. Oh H., Parks S.C., Customer Satisfaction and service quality, Hospitality research Journal, 1997.