

약선 요리의 맛과 조리방법이 고객 애호도에 미치는 영향

정진우¹ · 박봉규^{2*}

¹영산대학교 식품조리학부, ²동의대학교 호텔관광경영학부

The Effect of Taste and Cooking Method of Medicinal Cuisine on Customer Loyalty

Jin-Woo Jung¹ and Bong-Gyu Park^{2*}

¹Division of Food Culinary, Youngsan University, Busan 612-743, Korea

²Division of Hotel & Tourism Management, Dong-Eui University, Busan 614-714, Korea

Abstract

This study was conducted to investigate the effect of taste and cooking method of medicinal cuisine on the customer loyalty. Self-administered questionnaires were collected from 214 customers visiting a restaurant specialized in temple cuisine in Yangsan city, Kyungnam province. Statistical data analysis was completed using SPSS program. Female respondents preferred garnish and bright color, and males preferred flavor and chewing taste as a taste of medicinal cuisine. The older respondents preferred flavor and chewing taste more than younger ones. Among cooking methods of medicinal cuisine, females preferred steaming and older respondents preferred boiling and cooking in casserole. From the regression analysis, the customer loyalty was significantly affected by sauce, delicious looking color, flavor, aroma, and chewy texture among taste factors and by boiling and cooking in casserole among cooking methods.

Key words : Medicinal cuisine, taste, cooking methods, customer loyalty.

서론

60년대 이전 우리나라의 음식문화는 궁중요리와 양반들의 생활상을 제외하고는 서민들은 보릿고개를 경험하는 등 매우 궁핍한 생활을 해왔다. 그러나 70년대 후반부터 생활상이 좋아지면서, 많은 변화가 이루어져 왔다. 식품의 중요성을 인식하고, 식품의 질을 인식하는 단계에서 건강은 인생을 풍요롭게 할 뿐만 아니라 생존을 위한 기초로 우리가 일상생활에서 먹는 음식물과 함께 섭취하는 방법도 깊은 관계가 있다. 특히 최근 건강과 관련된 음식에 대하여 많은 관심을 갖고 있는 실정이다. 따라서 21세기 음식문화는 건강음식을 중심으로 건강식, 무공해 자연식, 기능성 음식, 보양식 등으로 발전한다고 할 수 있다. 우리나라에서도 건강에 대한 웰빙(well-being) 바람이 불면서 몸에 좋은 음식으로 채식, 생식, 무공해음식, 보양음식, 한방요리 등이 인기가 있다(Cha & Park 2003).

약선(藥膳)의 개념은 여러 측면에서 이해된다. 첫째, 음식에 한약재를 넣어 기능을 살린 약이 되는 먹거리로 고려되며

(Park & Kim 2003), 둘째, 전통적으로 많은 식품 중에 보양이 되는 요리를 약선이라고도 한다. 예로부터 음식은 약식동원(藥食同源)이나 의식동원(醫食同源)이라는 동양전통적인 의학의 사상과 이론에 근거하여 식품이 가지고 있는 영양적 성분과 약의 성분, 그리고 먹는 사람의 목적에 따라서 한약의 기능성을 조화시켜 음식을 즐기면서 질병을 예방하고 체질을 개선하는 전통적인 건강과 영양적 음식이다. 약선은 우리나라에서는 한방요리에 가깝게 인식되고 있으나, 중국과 일본에서는 약선이 대중화 되어 있어 약선 전문 식당에서 전문 한의사가 고객의 진맥을 통하여 고객의 건강을 검진하고 건강 상태에 따라서 음식의 재료와 한약으로 영양을 보충하고 기(氣)와 질병을 다스린다고 할 수 있다(Cha & Park 2003).

약선식품의 맛에서는 쓴맛(苦), 단맛(甘), 매운맛(辛), 짠맛(鹹), 신맛(酸) 등 다섯 가지 기본 맛으로 분류하고 있으며, 맛에 따라 독특한 작용이 있다. 쓴맛은 열을 식히고 위로 올라오는 것을 내려주며 습을 말려주는 작용과 열성 체질이나 열성 병에 주로 사용된다. 단맛은 보양과 완화 작용, 건조한 것을 윤택하게 하고, 허약체질이나 허(虛)증에 사용된다. 매운맛은 기의 흐름을 촉진하고 열을 발생시키는 작용이 있으며, 주로 외부로부터 들어온 나쁜 기운을 몰아 낼 때 사용한다. 짠맛은 딱딱하게 굳어진 것을 혈액을 자양하며, 부드럽게 쓸

* Corresponding author : Bong-Gyu Park, Tel : +82-51-890-2061, Fax : +82-51-890-2389, E-mail : bgpark@deu.ac.kr

어내리는 내리는 작용을 한다. 신맛은 수렴하고 빠져나가는 것을 막아주는 작용을 하며, 식은땀을 많이 흘리는 경우와 만성설사, 유정(遺精) 등에 많이 사용된다(寶國祥 1990).

약선 식품의 약리작용은 다음과 같이 분류할 수 있다. 한(寒)성식품은 일반적으로 열을 내리고 해독작용이 있으며, 음액을 자양하고, 피를 시원하게 한다, 식품으로, 쇠비름, 씀바귀, 연근, 소금 등이 있다. 량(涼)성 식품은 주로 열성 체질이나 질병에 사용된다, 식품으로는 가지, 무, 유채, 시금치 등이 있다. 온(溫)성 식품은 일반적으로 양기를 돋우고 혈액순환을 도와 경락이 소통을 원활하게 하며, 한기를 몰아내는 작용을 한다. 식품으로는 부추, 생강, 파, 갖, 향채, 마늘, 호박 등이 있다. 열(熱)성 식품은 주로 한성 체질이나 한성 질병에 사용된다. 식품으로는 겨자, 후추, 산초, 독한 술 등이 있다(劉繼林 1990).

본 논문에서 약선 요리 맛의 의미는 우리나라 선인들의 이야기에서도 찾아 볼 수 있다. 예를 들면, ‘쓴 것이 몸에 좋다’고 하는 말이 있는데 보편적으로 한약은 쓴맛이 강하게 나타난다는 것을 의미한다. 약선 요리에 있어서는 식재료의 향과 성분을 손상하지 않고 자연 그대로의 맛과 향, 식품의 성분이 건강에 유익해야 한다는 점이 특히 중요하다. 그러므로 본 논문에서의 약선 요리의 맛은 요리의 색, 맛과 향 또한 건강에도 좋아야 한다는 포괄적인 의미를 가지고 있다.

조리방법은 일반적으로 몇 가지가 있다고 정확하게 정의 내리기가 어렵다. 그러나 서양조리의 경우를 살펴보면 서양 조리의 조리기본 방법인 삶기(boiling), 데치기(blanching), 포칭(poaching), 증기(steaming), 튀기기(deep fat frying), 순간 볶음(sauteing), 석쇠나 철판굽기(broiling and grilling), 그레티내팅(gratinating), 오븐 굽기(baking), 로스팅(roasting), 브레이징(braising), 글레이징(glazing), 푸왈레(poeler), 스투(stewing), 전자레인지(microwave), 진공 포장 조리(vacuum cooking) 등으로 나누어 볼 수 있다(Jung JW 2002).

우리나라에서는 탕, 찜, 구이, 전골 등의 조리방법을 많이 이용하여 요리를 만들고 있으며, 약선 요리에서도 삼계탕, 곰탕, 오리탕, 찜, 구이, 전골 등 조리방법을 이용하고 있다.

고객 애호도(customer loyalty)에 관한 정의는 마케팅 연구자들에 의해 다양하게 제시되어 왔다. 이들은 행동적 접근방법, 태도적 접근방법 그리고 통합적 접근방법의 세 가지로 나누어 볼 수 있다(Jacoby & Chestnut 1978). 첫째, 행동적 접근방법에 의하면 고객 애호도는 특정요리에 대해 일정기간 동안 소비자가 반복적으로 구매를 하는 경향으로 정의될 수 있으며, 이는 반복 구매행동으로서의 구매비율, 구매빈도로 측정할 수 있다(Oh HC 1995). 둘째, 고객 애호도를 소비자의 호의적 태도 및 반복구매행동으로 정의하는 것이 고객 애호도 개념을 포괄적으로 이해할 수 있다는 점에서 바람직한 접근

방법이라고 주장하였다. 즉, 고객 애호도의 지표로서 반복 구매행동 또는 호의적인 태도만으로는 필요 충분조건을 충족시키지 못하며, 고객 입장에서 호의적인 태도와 반복구매행동이 함께 수반되어야 한다는 것이다.

본 연구에서는 고객이라는 마이크로 수준에서의 분석이므로 통합적 접근방법에 의거 선행 연구들을 토대로 고객 애호도는 “고객이 약선 요리에 대해 일정기간 동안 보이는 호의적 태도 및 그에 따른 반복 구매행동을 보이려는 성향”(Garvin *et al* 1987)이라고 정의한다.

약선 요리 관련 선행 연구들은 지금까지 약선에 대한 소개에 그치고 있는 실정이다. 따라서 본 연구에서는 약선 요리의 맛과 조리방법에 따라 고객 애호도에 어떻게 영향을 미치는지를 분석하여 향후 고객이 선호하는 약선 요리 개선 방안을 제시함으로써 약선 요리의 질을 향상시키는데 기여하고자 한다.

연구내용 및 방법

1. 조사대상 및 기간

약선 요리에 대한 맛과 조리방법에 따른 고객 애호도를 분석하기 위하여 경상남도 양산시에 소재하고 있는 L약선 음식점, P약선 음식 전문점에서 식사를 한 고객들을 대상으로 2004년 10월 1일부터 25일까지 설문조사를 수행하였다. 개발된 설문지는 약선 관련 주방장들을 대상으로 예비조사를 하여 설문지를 보완·수정한 후 본 조사를 실시하였다. 설문지는 이용고객 250명을 표본으로 조사하였으며, 사전에 훈련된 조리 관련 대학원에 재학 중인 학생들을 설문조사원으로 활용하여 식사를 마치고 나오는 고객들을 대상으로 설문 조사의 실시목적을 설명하고 설문지를 배포하여 그 자리에서 직접 기입하도록 하였다. 총 250부 설문지 중에서 235부가 회수되었으며 이 중 불성실하게 응답하였거나 부분적으로 무응답인 설문지 21부를 제외한 214부(85.6%)를 분석하였다.

2. 조사내용

본 연구를 위해 개발된 설문지는 선행 연구(Jung JW 2002)를 참조하여, 조사 대상자의 일반적인 사항 10문항, 약선 요리의 맛 7문항, 약선 요리의 조리방법 4문항, 그리고 고객 애호도 5문항으로 구성하였다. 각 측정 변수들은 Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였으며, 각 문항의 평가 기준은 ‘매우 그렇다’의 5점부터 ‘전혀 그렇지 않다’의 1점까지의 5개 범주로 구분하였다.

3. 통계처리

자료의 분석은 SPSS 12.0을 이용하여 빈도, 평균, 표준편

차를 구하였다. 독립된 집단인 성별, 연령, 학력 및 월 평균 소득 등에 따른 평균값을 비교하기 위해서 두 표본 *t*-검증방법과 ANOVA를 이용하여 집단간의 차이를 분석하였다. 그리고 약선 요리의 맛과 조리방법이 고객 애호도에 영향을 미치는지를 검증하기 위해서는 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 이용하였다.

결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반사항

본 연구는 양산시에 소재하고 있는 L약선 음식점, P약선 음식 전문점, 고객 214명을 대상을 하였으며, 조사대상자의 일반적 사항은 Table 1과 같다. 성별로는 남성이 56.5%, 여성이 43.5%로 남성이 약간 많았다. 연령별로는 30대가 41.6%, 40대 33.6%, 50대 23.4%로 30대와 40대가 전체응답자의 75%를 차지하였으며, 20대는 1.4%에 불과하였다. 결혼 여부는 기혼이 77.6%로 미혼 22.4%보다 훨씬 높게 나타났다. 학력별로는 전문대졸 이상이 80.8%로 고졸 이하 19.2%보다 높게 나타났으며, 직업별로는 자영업 36.4%, 가정주부 33.6%, 사무직 18.7%, 생산근로직 4.7%, 기술근로직 2.8%, 학생 0.9%의 순이었다. 월수입으로는 200만원 미만이 26.6%, 200~300만원 43.9%, 300~400만원 18.2%, 400만원 이상이 11.2%로 나타났다. 월방문회수로는 6회 이상이 47.7%로 전체응답자의 절반을 차지하였다. 1인당 평균 소비액은 1만원~2만원 38.3%, 2만원~3만원 22.4%, 3만원~4만원 16.8%, 4만원 이상 14.5%로 조사된 반면, 1만원 미만은 7.9%로 나타났다. 레스토랑 이용을 결정하는 사람을 조사한 결과, 친구나 동료 43.0%, 본인 22.4%, 가족 17.3%, 연인 15.4%, 기타 1.9%로 나타났다. 또한 동반자로는 친구나 동료 48.6%, 가족 32.2%, 연인 17.3%, 기타 1.4% 등으로 조사되었다.

2. 약선요리의 맛에 대한 평가

성별에 따라 약선요리의 소스의 맛, 색상, 향, 장식, 냄새, 맛, 색상에 대하여 5점법 (1: 전혀 그렇지 않다 3: 보통이다 5: 매우 그렇다)으로 평가한 결과는 Table 2와 같다. 약선요리의 맛 평가에서 여성(평균 4.01)이 남성(평균 3.46)에 비하여 약선 요리 장식(garnish)의 화려함에 대하여 유의적 ($t=-4.125$, $p<0.01$)으로 더 좋게 지각하는 것으로 나타났다.

또한 약선 요리의 화려한 색상(bright color)에 대하여 여성(평균 3.99)이 남성(평균 3.61)보다 더 좋게 평가하였다. 반면에 향(flavor)의 경우, 남성(평균 3.88)이 여성보다(평균 3.52) 유의적으로($t=2.721$, $p<0.05$) 더 좋게 평가하였다. 씹는 맛(chewing taste)에 대하여 남성(평균 4.08)이 여성(평균 3.61)에 비하여 유의하게($p<0.05$) 더 호의적인 평가를 하였다. 조

Table 1. Sociodemographic characteristics of the respondents

	Categories	N(%)
Sex	Male	121(56.5)
	Female	93(43.5)
Age	20s	3(1.4)
	30s	89(41.6)
	40s	72(33.6)
	50s	50(23.4)
Marriage	Single	48(22.4)
	Married	166(77.6)
Education	High School	41(19.2)
	2-year College	84(39.3)
	4-year University	81(37.9)
	Graduate School	8(3.7)
Job	Student	2(.9)
	Office worker	40(18.7)
	Technical worker	6(2.8)
	Self-employed	78(36.4)
	Housewife	72(33.6)
	Productive worker	10(4.7)
Monthly income	Others	6(2.8)
	Below 2,000 thousand won	57(26.6)
	2,000~3,000 thousand won	94(43.9)
	3,000~4,000 thousand won	39(18.2)
Number of visit (per month)	Above 4,000 thousand won	24(11.2)
	1 time	12(5.6)
	2~3 times	47(22.0)
	4~5 times	53(24.8)
Average expense	Above 6 times	102(47.7)
	Below 10 thousand won	17(7.9)
	10~20 thousand won	82(38.3)
	20~30 thousand won	48(22.4)
	30~40 thousand won	36(16.8)
Decision-maker to use	Above 40 thousand won	31(14.5)
	Self	48(22.4)
	Friend(Colleague)	92(43.0)
	Lover	33(15.4)
	Family	37(17.3)
Accompanied	Others	4(1.9)
	Friend(Colleague)	104(48.6)
	Lover	37(17.3)
	Family	69(32.2)
	Group	1(.5)
	Others	3(1.4)

Table 2. Quality assessment of taste of medicinal cuisine by sex

Categories	Male (n=121) (Mean±SD)	Female (n=93) (Mean±SD)	Total (Mean±SD)	T-value
Source	3.38±.76	3.33±.88	3.35±.83	.406
Delicious color	3.56±.74	3.56±.80	3.56±.77	-.027
Aroma	3.40±.80	3.45±.90	3.43±.86	-.483
Garnish	3.46±.81	4.01±.90	3.68±.86	-4.125**
Flavor	3.88±.85	3.52±.79	3.71±.82	2.721*
Chewing taste	4.08±.75	3.61±.81	3.80±.78	b3.187*
Bright color	3.61±.92	3.99±.76	3.82±.83	-3.214*

1 : I am not agree at all, 3: So so, 5: I absolutely agree.

* : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$ by *t*-test.

사 대상자 중에서 여성의 경우 약선요리 맛을 평가하는데 장식과 화려한 색상 등이 더 중요한 요인으로 고려하고 있는 반면, 남성의 경우 약선 요리 맛을 평가하는데 있어 향(flavor)과 씹는 맛(chewing taste) 측면에서 여성보다 더 좋게 평가하였다. 따라서 약선 요리의 맛 평가에 대하여 성별에 따라 선호하는 측면들이 다른 것으로 나타났다.

연령에 따라 약선 요리의 소스의 맛, 색상, 향, 장식, 냄새, 맛, 색상에 대하여 5점법 (1: 전혀 그렇지 않다 3: 보통이다 5: 매우 그렇다)으로 평가한 결과는 Table 3과 같다. 약선 요리의 맛 평가에서 향(flavor)의 경우 연령대에 따라 유의적 경우도 연령대에 따라 유의적($t=3.873$, $p < 0.01$)으로 차이가 있는 것으로 나타났으며, Duncan의 사후분석 결과 40대(평균 3.93)와 50대(평균 4.00)가 20대(평균 3.60)와 30대(평균

3.56)에 비하여 유의적($p < 0.05$)으로 더 좋게 평가하였다. 씹는맛(chewing taste)의 경우도 연령대에 따라 유의적($t=3.873$, $p < 0.01$)으로 차이가 있는 것으로 나타났으며, Duncan의 사후 분석 결과 40대(평균 3.93)와 50대(평균 4.00)가 20대(평균 3.60)와 30대(평균 3.56)에 비하여 유의적($p < 0.05$)으로 더 좋게 평가하였다.

반면에, 화려한 색상(bright color)의 경우 연령대에 따라 유의적($t=3.015$, $p < 0.05$)으로 차이가 있는 것으로 나타났다. Duncan의 사후분석 결과 향과 씹는 맛 요인과는 달리 20대(평균 4.50)와 30대(평균 4.67)가 40대(평균 3.77)가 50대(평균 3.78)에 비하여 유의적($p < 0.05$)으로 더 좋게 평가하였다. 결론적으로, 약선 요리의 맛을 평가하는데 40대와 50대의 경우 향과 씹는 맛을 더 좋게 평가한 반면, 20대와 30대의 경우

Table 3. Quality assessment of taste of medicinal cuisine by age

Categories	20s (n=3) (Mean±SD)	30s (n=89) (Mean±SD)	40s (n=72) (Mean±SD)	50s (n=50) (Mean±SD)	Total (Mean±SD)	F-value
Source	3.30±.81	3.44±.81	3.58±.99	3.67±1.15	3.35±.83	.872
Delicious color	3.56±.80	3.42±.60	3.92±.90	4.33±.57	3.56±.77	2.421
Aroma	3.36±.86	3.54±.83	3.92±.90	3.00±.80	3.43±.86	2.132
Garnish	3.36±.85	3.68±.81	3.63±.85	3.70±.89	3.58±.86	.508
Flavor	3.42±.79	3.62±.85	4.08±.79	3.93±.57	3.65±.82	2.932*
Chewing taste	3.60±.79	3.56±.78	3.93±.71	4.00±.77	3.80±.78	3.873**
Bright color	4.50±.67	4.67±.57	3.77±.97	3.78±.95	3.82±.96	3.015*

1 : I am not agree at all, 3 : So so, 5 : I absolutely agree.

* : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$ by ANOVA.

Table 4. Quality assessment of taste of medicinal cuisine by education

Categories	High school (n=41) (Mean±SD)	2-year college (n=84) (Mean±SD)	4-year university (n=81) (Mean±SD)	Graduate school (n=8) (Mean±SD)	Total (Mean±SD)	F-value
Source	3.29±.81	3.32±.83	3.38±.86	3.63±.51	3.35±.83	.430
Delicious color	3.54±.80	3.52±.78	3.58±.78	3.88±.35	3.56±.77	.526
Aroma	3.92±.90	3.86±.90	3.52±.79	3.32±.83	3.63±.86	3.137*
Garnish	3.54±.92	3.49±.88	3.41±.84	3.75±.46	3.48±.86	.506
Flavor	3.68±.85	3.49±.78	3.38±.83	4.00±.75	3.50±.82	2.263
Chewing taste	3.54±.67	3.62±.89	3.59±.75	3.75±.46	3.60±.78	.202
Bright color	3.40±.97	3.52±.98	4.03±.92	3.99±.64	3.82±.96	2.721*

1 : I am not agree at all, 3: So so, 5: I absolutely agree.

* : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$ by ANOVA.

화려한 색상을 더 좋게 평가하였다.

학력에 따른 약선요리의 소스의 맛, 색상, 향, 장식, 냄새, 맛, 색상에 대하여 5점법 (1 : 전혀 그렇지 않다 3: 보통이다 5: 매우 그렇다)으로 평가한 결과는 Table 4와 같다. 약선 요리의 맛을 평가하는데 있어서 냄새(aroma)의 경우 학력에 따라 유의적($t=3.137$, $p < 0.05$)으로 차이가 있는 것으로 나타났으며, Duncan의 사후 분석 결과 고졸(평균 3.92)과 전문대졸(평균 3.86) 응답자가 대학졸(평균 3.52)과 대학원졸(평균 3.32) 응답자에 비하여 유의적($p < 0.05$)으로 더 좋게 평가하였다. 또한 약선 요리 맛을 평가하는데 있어서 화려한 색상(bright color)도 학력에 따라 중요도에 있어 유의적($t=2.721$, $p < 0.05$)으로 차이가 있는 것으로 나타났으나, 냄새의 경우와는 달리 대학졸(평균 4.03)과 대학원졸(평균 3.99) 응답자가

고졸(평균 3.40)이나 전문대졸(평균 3.52) 보다 더 좋게 평가하였다.

소득에 따른 약선 요리의 소스의 맛, 색상, 향, 장식, 냄새, 맛, 색상에 대하여 5점법 (1 : 전혀 그렇지 않다 3: 보통이다 5: 매우 그렇다)으로 평가한 결과는 Table 5와 같다. 약선 요리의 맛 평가에서 소스(source)의 경우 소득에 따라 유의적($t=6.088$, $p < 0.001$)으로 차이가 있는 것으로 나타났으며, Duncan의 사후분석 결과 300~400만원(평균 4.00)과 400만원 이상(평균 3.79) 응답자는 유의적($p < 0.05$)으로 200만원 미만(평균 3.46)과 200~300만원(평균 3.24) 응답자에 비해 더 좋게 평가하였다. 또한 소득에 따라 약선 요리 맛을 평가하는데 있어서 화려한 색상의 경우 유의적($t=2.733$, $p < 0.05$)인 차이가 있는 것으로 나타났으며, 300~400만원과 400만원 이

Table 5. Quality assessment of taste of medicinal cuisine by income

Categories	Below 2,000 (n=57) (Mean±SD)	2,000~3,000 (n=94) (Mean±SD)	3,000~4,000 (n=39) (Mean±SD)	Above 4,000 (n=24) (Mean±SD)	Total (Mean±SD)	F-value
Source	3.46±.86	3.24±.81	4.00±.79	3.79±.83	3.59±.83	6.088***
Delicious color	3.68±.86	3.41±.76	3.74±.63	3.54±.72	3.56±.77	2.350
Aroma	3.39±.94	3.38±.80	3.67±.86	3.33±.86	3.43±.86	1.226
Garnish	3.26±.91	3.43±.84	3.67±.66	3.38±.82	3.44±.86	1.737
Flavor	3.32±.90	3.50±.78	3.77±.81	3.54±.65	3.50±.82	2.422
Chewing taste	3.67±.71	3.56±.89	3.72±.64	3.38±.64	3.60±.78	1.155
Bright color	3.46±.91	3.53±1.04	4.00±.82	3.99±.97	3.86±.96	2.733*

1 : I am not agree at all, 3: So so, 5: I absolutely agree.

* : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$ by ANOVA.

Table 6. Quality assessment of cooking method of medicinal cuisine by sex

Categories	Male (n=121) (Mean±SD)	Female (n=93) (Mean±SD)	Total (Mean±SD)	T-value
Steam	3.46±.90	3.94±.72	3.71±.81	-3.098*
Boiled	4.06±.92	3.53±.89	3.80±.90	2.848*
Cooked in casserol	4.08±.76	3.30±.85	3.70±.81	3.006*
Roast	3.84±.91	3.77±.98	3.80±.96	-.487

1 : I am not agree at all, 3: So so, 5: I absolutely agree.

* : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$ by *t*-test.

상 응답자가 200만원 미만과 200~300만원 응답자에 비해 더 좋게 평가하였다.

3. 약선요리의 조리방법에 대한 평가

성별에 따른 약선요리의 조리방법의 찜, 탕, 전골, 구이에 대하여 5점법 (1 : 전혀 그렇지 않다 3: 보통이다 5: 매우 그렇다)으로 평가한 결과는 Table 6과 같다. 약선 요리의 조리 방법 평가에서 여성(평균 3.94)이 남성(평균 3.46)에 비해 약선요리의 조리방법 중 찜요리에 대하여 유의적($t = -3.098$, $p < 0.05$)으로 더 좋게 지각하고 있는 것으로 나타났다.

반면에 남성(평균 4.06, 4.08 각각)은 탕요리($t = 2.848$, $p < 0.05$)와 전골요리($t = 3.006$, $p < 0.05$)에서 유의적으로 여성(평균 3.53, 3.30 각각)에 비해 더 좋게 평가하였다. 따라서 조사대상자 중에서 여성의 경우 찜요리를 더 좋게 평가한 반면, 남성의 경우 탕(boiled)요리와 전골(cooked in casserole)요리를 더 좋게 평가하였다. 그러나 구이(roast)요리의 경우는 남성과 여성간에 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에 따른 약선요리의 조리방법의 찜, 탕, 전골, 구이에 대하여 5점법 (1 : 전혀 그렇지 않다 3: 보통이다 5: 매우 그렇다)으로 평가한 결과는 Table 7과 같다. 약선 요리의 조리 방

법 중에서 찜요리에 대한 선호도에 대해서도 연령대에 따라 유의적($F = 3.819$, $p < 0.05$)으로 차이가 있는 것으로 나타났으며, Duncan의 사후분석 결과 40대(평균 4.42)와 50대(평균 4.33) 응답자가 20대(평균 3.60)와 30대(평균 3.80) 응답자에 비해 유의적($p < 0.05$)으로 찜요리를 더 좋게 평가하였다. 그러므로 약선요리 조리방법 중에서 찜요리의 경우 연령대가 높을수록 선호하는 것으로 나타났다. 탕요리와 전골요리에 대한 선호도 경우도 연령대에 따라 유의적(탕요리 $F = 2.848$, $p < 0.01$; 전골요리 $F = 5.678$, $p < 0.001$)으로 차이가 있는 것으로 나타났으며, 탕요리와 전골요리에 대하여 Duncan의 사후 분석 결과 40대(평균 4.50, 4.25)와 50대(평균 4.13, 4.67)가 유의적($p < 0.05$)으로 20대(평균 3.52, 3.47)와 30대(평균 3.64, 3.54)보다 더 좋게 평가하였다. 따라서 탕요리와 전골요리의 경우도 연령대가 높을수록 선호하는 것으로 나타났다. 반면에, 구이요리에 대한 선호도의 경우 연령대에 따라 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났다.

학력에 따른 약선 요리의 조리방법의 찜, 탕, 전골, 구이에 대하여 5점법 (1 : 전혀 그렇지 않다 3: 보통이다 5: 매우 그렇다)으로 평가한 결과는 Table 8과 같다. 약선 요리의 조리 방법 중에서 찜요리($t = 2.987$, $p < 0.05$), 탕요리($t = 2.760$, $p < 0.05$),

Table 7. Quality assessment of cooking method of medicinal cuisine by age

Categories	20s (n=3) (Mean±SD)	30s (n=89) (Mean±SD)	40s (n=72) (Mean±SD)	50s (n=50) (Mean±SD)	Total (Mean±SD)	F-value
Steam	3.60±.90	3.80±.92	4.42±.66	4.33±.57	3.71±.91	3.819*
Boiled	3.52±.91	3.64±.85	4.50±.67	4.13±.57	3.85±.90	4.703**
Cooked in casserole	3.47±.78	3.54±.81	4.25±.75	4.67±.57	3.95±.81	5.678***
Roast	3.81±1.02	3.78±1.14	3.92±.90	3.33±2.08	3.80±1.05	.248

1 : I am not agree at all, 3: So so, 5: I absolutely agree.

* : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$ by ANOVA.

Table 8. Quality assessment of cooking method of medicinal cuisine by education

Categories	High school (n=41) (Mean±SD)	2-year college (n=84) (Mean±SD)	4-year university (n=81) (Mean±SD)	Graduate school (n=8) (Mean±SD)	Total (Mean±SD)	F-value
Steam	3.36±.93	3.42±.91	3.82±.86	3.88±.64	3.59±.91	2.987*
Boiled	4.00±.53	3.94±.87	3.53±.89	3.56±.95	3.70±.90	2.760*
Cooked in casserole	3.91±.74	3.92±.82	3.44±.70	3.33±.74	3.61±.81	3.085*
Roast	3.46±1.14	3.38±1.02	3.86±1.04	4.00±.92	3.70±1.05	2.761*

1 : I am not agree at all, 3: So so, 5: I absolutely agree.

* : $p<.05$, ** : $p<.01$, *** : $p<.001$ by ANOVA.

그리고 전골요리($t=3.006$, $p<.05$)에 대한 선호도는 학력에 따라 유의적으로 차이가 있는 것으로 나타났으며, Duncan의 사후분석 결과 고졸과 전문대졸 응답자와 대학졸과 대학원 졸 응답자는 유의적($p<.05$)으로 나타났다. 그러므로 찜 요리의 경우는 대학 졸업자(평균 3.82)와 대학원 졸업 이상(평균 3.88)이 전문대 졸업자(평균 3.42)와 고등학교 졸업자(평균 3.36)보다 더 좋게 평가하는 것으로 나타난 반면에, 탕 요리와 전골요리의 경우 전문대졸 이하가 대학 졸업자보다 더 좋게 평가하는 것으로 조사되었다.

소득에 따른 약선 요리의 조리방법의 찜, 탕, 전골, 구이에 대하여 5점법 (1 : 전혀 그렇지 않다 3: 보통이다 5: 매우 그렇다)으로 평가한 결과는 Table 9와 같다. 약선 요리의 조리 방법 중에서 찜요리의 경우 소득에 따라 유의적($t=3.300$, $p<.05$)으로 차이가 있는 것으로 나타났으며, Duncan의 사후 분석 결과 200만원 미만과 200~300만원이 유의적($p<.05$)으로 300~400만원과 400만원 이상보다 더 좋게 평가하였다. 그러므로 찜요리의 경우 300~400만원(평균 3.82)과 400만원 이상(평균 3.97) 응답자들이 더 좋게 평가하는 것으로 나타났다. 또한 구이요리의 경우도 소득에 따라 유의적($t=3.016$, $p<.05$)으로 차이가 있는 것으로 나타났으며, 300~400만원 (평균 3.95)과 400만원 이상(평균 3.97) 응답자가 구이요리를

더 좋게 평가하였다.

4. 약선요리의 맛과 조리방법이 고객애호도에 미치는 영향

1) 약선 요리의 맛과 고객애호도

Table 10. Results of regression analysis for tastes of medicinal cuisine

Variables	Beta	SE	t-value
Source	.147	.037	2.866**
Delicious color	.122	.039	2.367*
Aroma	.224	.037	4.201***
Garnish	.094	.044	1.479
Flavor	.291	.045	4.786***
Chewing taste	.212	.036	4.499***
Bright color	.090	.034	1.675

$R^2=.609$, Adjusted $R^2=.596$, $F=45.832$, $d.f.=7$, $p=.000$.

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$.

Table 9. Quality assessment of cooking method of medicinal cuisine by income

Categories	Below 2,000 (n=57) (Mean±SD)	2,000~3,000 (n=94) (Mean±SD)	3,000~4,000 (n=39) (Mean±SD)	Above 4,000 (n=24) (Mean±SD)	Total (Mean±SD)	F-value
Steam	3.62±.84	3.36±.99	3.82±.88	3.97±.86	3.61±.91	3.300*
Boiled	3.58±.98	3.55±.88	3.82±.72	3.46±1.06	3.60±.90	1.057
Cooked in casserole	3.53±.78	3.45±.85	3.82±.64	3.54±.93	3.55±.81	1.984
Roast	3.55±.98	3.40±.99	3.95±.88	3.97±.84	3.80±.87	3.016*

1 : I am not agree at all, 3: So so, 5: I absolutely agree.

* : $p<.05$, ** : $p<.01$, *** : $p<.001$ by ANOVA.

약선 요리의 맛에 대한 평가가 고객 애호도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 이용하여 분석한 결과 Table 10과 같이 나타났다. 전반적인 회귀식의 F 값이 45.832로 유의확률값이 0.000이므로 약선 요리의 맛의 회귀식이 통계적으로 유의하다고 할 수 있다. 즉, 약선 요리의 맛 요인들은 전체적으로 고객 애호도에 유의적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 수정된 R^2 값은 0.596으로 통계 분석에 이용된 자료의 59.6%가 표본 회귀식에 적합하다고 할 수 있다. 이는 약선 요리의 맛 요인들은 고객 애호도에 대한 영향에 대한 설명력이 59.6%인 것을 나타낸다. 고객 애호도에 영향을 미치는 약선 요리의 맛 변수들 중에서 소스($t=2.866, p<0.01$), 먹음직한 색상($t=2.367, p<0.05$), 냄새($t=4.201, p<0.001$), 향($t=4.786, p<0.001$), 씹는 맛($t=4.499, p<0.001$) 변수들이 유의적인 것으로 나타났다. 따라서 약선 요리의 맛 평가에서 소스, 먹음직한 색상, 냄새, 향, 그리고 씹는 맛 등의 요인들이 고객 애호도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

2) 약선 요리의 조리방법과 고객애호도

약선요리의 조리방법이 고객애호도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 이용하여 분석한 결과 Table 11과 같이 나타났다. 전반적인 회귀식의 F 값이 11.909로 유의확률값이 0.000이므로 약선 요리의 조리방법 요인들은 전체적으로 고객 애호도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 수정된 R^2 값은 0.170으로 약선요리의 조리방법 요인들의 고객 애호도에 미치는 영향에 대한 설명력이 17.0%인 것을 나타낸다. 고객 애호도에 영향을 미치는 약선 요리의 조리방법 요인들 중에서 탕 요리($t=2.702, p<0.01$)와 전골요리($t=3.267, p<0.001$) 변수들이 유의적인 것으로 나타났다. 즉, 탕 요리와 전골요리가 고객 애호도에 영향을 미친다는 것을 의미한다. 반면에, 찜요리와 구이요리 변수들은 고객 애호도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 약선 요리의 조리방법 중에서 탕 요리와 전골요리 등이 고객 애호도에 유

의하게 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

요약 및 결론

본 연구는 약선 요리의 맛과 조리방법이 고객 애호도에 미치는 영향 분석을 통하여 고객들이 지각하는 약선 요리의 문제점을 개선하고 개선방안을 제시하고자 경상남도 양산시에 소재하는 L약선 음식점과 P약선 음식점전문점 고객 214명을 대상으로 조사한 것이다. 실증분석한 결과는 다음과 같다.

1. 성별로는 남성이 56.5%, 여성이 43.5%로 남성이 약간 많았다. 연령별로는 30대가 41.6%, 40대 33.6%, 50대 23.4%로 30대와 40대가 전체응답자의 75%를 차지하였다. 반면, 20대는 1.4%에 불과하였다. 학력별로는 전문대졸 이상이 80.8%로 고졸 이하 19.2%보다 높게 나타났다. 월수입으로는 200만원 미만이 26.6%, 200~300만원 43.9%, 300~400만원 18.2%, 400만원 이상이 11.2%로 나타났다.
2. 성별에 따른 약선 요리의 맛에 대한 평가에서 여성은 장식과 화려한 색상을 선호하는 것으로 나타났다. 반면에 남성의 경우 향과 씹는 맛에서 유의적으로 여성보다 높은 것으로 조사되었다. 즉 여성은 약선 요리에 있어서도 섬세하고 화려함과 장식이 잘 된 요리를 선호하고 색상에도 많은 관심이 있는 것으로 인식되며, 남성은 음식의 맛에 있어서 입안에서 씹는 맛을 약선 요리에도 관심이 높은 것을 나타났다.
3. 연령에 따른 약선 요리의 맛에 대한 평가에서 향과 씹는 맛의 경우 연령대가 높을수록 선호하는 것으로 나타났다. 연령대가 높을수록 음식을 천천히 식사를 하며, 음식을 많이 씹는 것으로 인식된다. 약선 요리에서 고기 및 음식의 특유의 씹는 맛은 연령대가 높을수록 선호하는 반면에, 화려한 색상의 경우 20대와 30대가 더 선호하는 것으로 조사되었다. 젊은 층에서는 약선 요리에서도 음식의 시각적인 측면은 중시하는 것으로 생각된다.
4. 학력에 따른 약선 요리의 맛에 대한 평가에서는 냄새의 경우 전문대 졸업 이하가 더 선호하는 것으로 나타났다. 반면에, 화려한 색상의 경우 냄새의 경우와는 달리 대학졸·대학원졸 대상자가 더 선호하는 것으로 조사되었다. 본 논문에서 냄새에 있어서 학력이 낮을수록 예술적인 면보다는 후각을 자극하는 요리에 더 선호하는 것으로 보이며, 반면에 학력이 높을수록 화려한 색상의 요리를 선호하는 것은 고학력자들이 색상 및 예술적인 측면을 더 중시하는 것으로 조사되었다. 이러한 결과에 대한 이유 등에 대한 고찰은 향후 연구가 필요한 것으로 판단된다.

Table 11. Results of regression analysis for cooking method

Variables	Beta	SE	t-value
Steaming	.103	.046	1.497
Boiled	.189	.047	2.702**
Cooked in casserole	.228	.052	3.267***
Roast	.092	.037	1.415

$R^2=.186$, Adjusted $R^2=.170$, $F=11.909$, d.f.=4, $p=.000$.

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$.

5. 소득에 따른 약선 요리의 맛에 대한 평가에서 소득이 높은 집단에서 소스와 화려한 색상을 더 선호하는 것으로 조사되었다. 즉 소득이 많은 사람은 반찬의 가지 수도 많고 맛을 돋워 주는 소스를 가미하는 것을 선호하는 것으로 나타났다. 아마도 이러한 결과는 소득이 많은 응답자들이 비싼 음식을 선택하기 때문인 것으로 생각된다. 이러한 결론은 향후 연구 과제로 남아있다.
6. 성별에 따른 약선 요리의 조리방법에 대한 평가에서 여성의 경우 더 찜요리를 선호하는 것으로 나타났다. 반면에 남성의 경우 탕요리와 전골요리에서 유의적으로 여성보다 높은 것으로 조사되었다. 즉 남성들이 탕을 좋아 하는 이유는 슬로 반주하는 것으로 인식된다.
7. 연령에 따른 약선 요리의 조리방법에 대한 평가는 탕요리와 전골요리의 경우도 연령대가 높을수록 선호하는 것으로 나타났다. 일반요리에 있어서도 연령이 많은 사람이 탕요리를 선호하는 것과 같이 약선 요리에서도 같은 현상이라 할 수 있다. 반면에, 구이요리의 경우 연령대에 따라 유의하게 나타나지 않았다.
8. 학력에 따른 약선 요리의 조리방법에 대한 평가는 찜요리의 경우는 대학 졸업자 이상이 전문대 졸업자 이하보다 더 선호하는 것으로 나타난 반면에, 탕요리와 전골요리의 경우 전문대졸 이하가 대학 졸업자보다 더 선호하는 것으로 조사되었다.
9. 소득에 따른 약선 요리의 조리방법에 대한 평가에서 소득이 높은 집단에서 찜요리와 구이 요리를 더 선호하는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 찜 요리와 구이 요리는 대부분 일인분 요리보다 여러 명이 동시에 식사 할 수 있는 메뉴이고, 시간 또한 많이 소요 메뉴라고 인식된다.
10. 약선 요리의 맛이 고객 애호도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 이용하여 분석한 결과 소스, 먹음직한 색상, 냄새, 향, 그리고 씹는 맛 등이 고객애호도에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었다.
11. 약선 요리의 조리방법의 경우 탕요리와 전골요리 등이 고객 애호도에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

이상과 같이 조사대상자들은 성별, 연령, 학력, 소득에 따라 약선요리의 맛과 조리방법에 대한 선호하는 정도가 다르게 나타났으며, 또한 고객애호도에 서로 다른 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 최근 고객들의 웰빙음식과 건강식에 관심이 높아짐에 따라 약선요리에 대한 선호도가 높아지고 있는 실정이다. 따라서 약선 요리를 제공하는 레스토랑은 고객 세분화를 통해 각 고객들이 선호하는 약선 요리의 맛과 조리방법을 제공함으로써 고객만족과 고객 애호도를 높일

수 있을 것이다. 본 논문에서는 약선 요리 이용 고객을 대상으로 설문조사를 통하여 실증분석을 시도하였다. 그러나 조사방법 측면에서 설문 조사시 약선 요리를 먹어야 하는 이유와 목적을 파악하여 그에 따른 약선 요리의 맛 평가를 하였으면 보다 나은 결과를 초래하지 않을까 하는 아쉬움을 갖고, 이는 본 논문의 한계점이라 판단된다. 따라서 향후 약선 요리 관련 연구에서는 이러한 점들을 고려하면 보다 재미있는 결과를 얻을 수 있을 것으로 생각한다.

문헌

- 竇國祥 (1990) 중화식물요법대전. 강소과학기술출판사, 중국. p 1-24, 69-97, 207, 317.
- 劉繼林 (1990) 중의식료학. 산둥과학기술출판사, 중국. p 1-19, 72.
- Cha SB, Park KT (2003) The development of traditional local menus using medicinal cooked food in Chonan area. *J Tourism and Leisure Research* 15(2): 9-22.
- Garvin DA (1987) Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review* Nov-Dec : 101-109.
- Jacoby J, Chestnut RW (1978) Brand loyalty measurement and management, New York: Wiley p 21-34.
- Jung JW (2002) Effects of western culinary quality on customer' values, customer' satisfactions and customer' royalties. *Ph. D. Dissertation*, Daejeon University, Daejeon. p 19-31, 46-52.
- Jung JW, Kim HD, Lee JH, Jo YB, Chea YC, Choi SG, Ha DJ (2000) 최신서양조리입문. 형설출판사. 서울. p 23.
- Naumann E (1994) Creating customer value. Thomson Executive Press, p 37-40.
- Oh HC (1995) An empirical study of the relationship between restaurant image and customer loyalty. *Ph. D. Dissertation*. Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia, p 53.
- Park KT, Kim DW (2003) Studies on development of functional herbal food based on Yaksun. *Korean J Culinary Research* 9(4): 191-202.
- Woodruff RB (1997) Customer value: the next source for competitive advantage. *J Academy Marketing Science* 25: 139-153.
- Zeithaml VA (1988) Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence, *J Marketing* 52: 2-22.

(2005년 4월 20일 접수, 2005년 6월 20일 채택)