

소비자 체험조사를 통한 타월 만족도 분석 연구

Towel Experience and Consumer Satisfaction

송경현* · 허미옥

배재대학교 의류패션학과

Song, Kyung Hun* · Heo, Mee Ok

Dept. of Clothing and Textiles, PaiChai University

Abstract

This study examined 12 types of towels with differing fabric material, function, quality, printing, pile length, twist, etc. from a towel company which manufactures and distributes products domestically. After 3 months of use by consumers, a consumer satisfaction survey was administered and results analyzed. Four types of towels were assigned to each group and the towels were used every day for 3 months. Participant feelings after using the towel for the first time and after using it for three months were investigated. The questionnaire consisted of 26 questions on a 5-point Lickert-type scale. The first 13 questions measured perceptions of absorption, touch, fine fiber loss, contamination, deformation, drying speed, and design. Other questions compared differences between the two towel types in terms of their material, function, quality, printing, pile length, and degree of twisting. Results showed that, with regards to weight, consumers preferred towels between 130~150g and a thickness of around 1.7~1.8mm. The bamboo towel was considered superior to the cotton towel in terms of sense of touch and did not happen lint after washing. The antibacterial towel was considered better than the cotton towel in terms of absorption but in terms of contamination, participants felt the antibacterial towel became dirty more easily than the cotton towel. We thought that it might be influence of the color of towel. Low-quality towels became stiffer and misshapen more easily than higher-quality towels. But the study showed that the consumers did not perceive significant differences in the towels' quality. Printed towels became thinner and their color changed more with washing. The consumers preferred the design of jacquard towels to printed towels. Towels with short piles was happened more lint after washing. Non-twisted towel were better than the highly-twisted towel in terms of sense of touch and absorption but the non-twisted towel happened more lint after washing and became dirty more easily.

Keywords: consumer satisfaction, towel experience, weaving design factors, 12 types of towel

I. 서론

타월제품은 가정 및 사회생활에서 필수적인 생활용품이지만, 과거에는 관촉물, 기념품 등의 간접 소비 용도로 대량 공급되는 제품으로 주로 사용됨으로서 개인에 의한 직접 구매행위가 적고 이로 인한 패션성과 기능성 향상,

마케팅 등이 발달되지 못하여 왔다.

그러나 국내 경제가 발달하면서 타월에 대한 소비자 구매 행태에서도 다소 변화가 일어나기 시작하여 최근에는 대형마켓이나 백화점을 중심으로 개인의 직접 구매행위가 증가하고 있다. 이러한 시점에서 소비자의 선호도 및 만족도 정보는 타월업체의 중요한 마케팅 변수로 부각

* Corresponding author: Song, Kyung Hun

Tel: 042-520-5410, Fax: 042-520-5576

E-mail: khsong@pcu.ac.kr

되고 있다. 타월에 대한 연구는 국내외적으로 아주 미비하여 현재까지 보고되어 있는 타월 관련 논문으로는 우리나라 타월 제조업의 마케팅에 관한 연구(이원상, 1985)를 비롯하여 한국 타월공업의 마케팅에 관한 연구(장신민, 1974), 한국 타월공업의 문제점과 대책(이달노, 1975) 등이 있으며, 이밖에 유기항균제를 이용한 타월의 항균가공(이문수, 송윤준, 1999)에 관한 기능성 가공 연구와 썩 추출액을 이용한 먼 타월의 천연염색 연구(송경현, 2002), 그리고 타월용 시판 소재의 촉감과 역학적 특성(정하경 외, 2006)에 관한 감성 특성 연구 등이 있다.

타월이 갖추어야 할 특성으로는 사용 목적상 흡수성이 좋아야 하며 청결하고 우아한 색상을 가져야 한다. 또한 사용 목적에 따라 자주 세탁을 하여야 함으로 세탁성이 우수하고 변색이나 염색물의 퇴색이 없어야 하며 오염이 적어야 한다. 타월은 매일 사용하고 세탁하여야 하므로 충분한 강도와 수축성이 적어야 하며 건조가 빨라야 한다. 이외에도 가격이 저렴하여 손쉽게 구입할 수 있는 것이 좋은 타월이라 할 수 있다(한국타월공업협동조합, 1977). 타월의 무늬나 색상, 디자인에 관련된 선호도 조사는 업체중심으로 간혹 이뤄지고 있으나 타월의 밀도, 파일크기, 무게 등과 같은 타월조직 및 제직설계에 관련된 소비자 선호도 및 만족도 조사에 관한 연구 보고는 거의 없다.

따라서 본 연구에서는 타월제조 시 타월의 밀도, 파일크기, 무게 등과 같은 타월조직 및 제직설계에 관련된 주요 인자에 관한 소비자 만족도를 분석하여 타월제조업체의 정보 활용에 도움을 주고자 하였다. 즉, 타월의 소재별, 기능별, 타월 종류(품질), 무늬별, 파일길이 정도, 꼬임의 정도를 달리한 12종의 타월을 3개월간 소비자에게 사용하도록 한 후 체험 결과를 5점 척도로 하여 타월 성능의 주요인자인 타월의 무게, 두께, 촉감, 흡수성, 오염도, 잔털 빠짐, 형태 변화, 건조속도 등에 대한 소비자의 만족도를 조사, 분석하였다.

II. 연구방법

1. 체험 조사 타월 시료

체험 조사에 사용된 타월 시료의 특성은 <표 1>과 같다. 국내 타월 회사(A사)가 국내에서 생산, 판매하고 있는 타월 중에서 섬유의 특성을 소재, 기능, 타월 품질, 무

늬, 파일길이, 꼬임 정도로 나누어 제직 설계인자가 서로 상반되는 타월을 각 2종류씩 총 12종을 선정하여 사용하였다. 색상, 밀도, 두께와 같은 그 외의 인자에 대해서는 비교 타월간에 되도록 유사한 조건의 타월을 사용하였다. 단, 타월의 섬유 성분에서 NO.2의 죽 타월은 하경사는 일반 면사를, 파일사와 위사는 죽사를 사용하여 제직한 타월이며 NO.3의 항균타월은 일반 파일사로 암모니아가공 처리사를 사용하였다. 그 외 모든 타월의 바닥 경, 위사, 그리고 파일사는 모두 일반 면사로 제직한 타월을 사용하였다.

NO.1과 2는 소재에 따른 차이를 살펴보기 위하여 NO.1은 먼 100% 타월을, NO.2는 파일사와 위사에 죽 섬유사로 제직한 죽 섬유 타월을 선정하였으며 NO.3과 4는 타월의 기능성 차이를 살펴보기 위하여 NO.3은 항균 기능이 추가된 타월을, NO.4는 소취 기능이 추가된 타월을 선정하였다. NO.5와 6은 품질에 따른 차이를 살펴보기 위하여 NO.5는 저급타월을, NO.6는 고급 타월을 선정하였다. 일반적으로 고급 타월은 저급 타월에 비해 밀도가 높은 것이 일반적이어서 <표 1>에서 보는 바와 같이 밀도에 차이가 있었다. 무늬에 따른 선호를 알아보기 위하여 NO.7은 자카드 무늬의 타월을, NO.8은 날염 무늬의 타월을 선정하였다. <표 1>에서 보는 바와 같이 두께 면에서 날염 타월이 자카드 무늬 타월에 비해 두께가 훨씬 얇았는데 날염 무늬 타월의 경우 비교적 얇은 타월을 이용하여 날염 프린팅을 하기 때문에 두께의 차이가 있었다. NO.9와 10은 파일의 길이에 따른 차이를 알아보기 위하여 NO.9는 파일이 긴 타월을, NO.10은 파일이 짧은 타월을 선정하였으며 마지막으로 꼬임의 정도에 따른 차이를 알아보기 위하여 NO.11은 꼬임이 많은 타월을, NO. 12는 꼬임이 없는 무연 타월을 선정하였다. 한 가닥의 무연사를 사용하여 제직한 무연 타월은 일반 꼬임사 타월에 비해 밀도가 높아 <표 1>에서 보는 바와 같이 두 타월간의 밀도 차이가 있었다.

2. 연구 대상자

대전과 서울에 거주하는 20대 이상의 여성을 대상으로 하였으며 총 100명의 체험조사자들이 연구대상자로 참여하였다.

3. 체험 조사 방법

체험 조사자를 3개의 그룹으로 나누어 1 그룹에는 타

〈표 1〉 체험 조사 타월 시료의 특성

NO.	종류		번 수	무게 (g)	크기 (cm)	두께 (mm)	밀도 (inch)	색상
1	소재	면100%	과일사(30/2),하경사(16/1) 위사(16/1)	155	80.3×41.2	1.72	51	짙은 분홍색
2		죽 섬유	과일사(20/1죽사),하경사(30/2) 위사(20/1죽사)	152.5	80×39.8	1.69	57	빨간색
3	기능	항균타월	과일사(20/1암모니아사),하경사(30/2) 위사(16/1)	135.5	81.5×41.7	1.81	51	엷은 연두색
4		소취타월	과일사(20/2),하경사(30/2) 위사(16/1)	138.5	80.5×41.5	2.02	51	엷은 노랑색
5	종류	저급	과일사(30/2),하경사(16/1) 위사(16/1)	131	78×40	1.66	49	엷은 하늘색
6		고급	과일사(30/2),하경사(30/2) 위사(16/1)	151	80×41.3	1.72	63	엷은 연두색
7	무늬	자카드 무늬	과일사(30/2),하경사(30/2) 위사(16/1)	165	80.2×40.7	2.46	51	엷은 하늘색
8		날염	과일사(20/1),하경사(30/2) 위사(20/1)	115.5	79.2×40	1.6	51	흰색에 꽃무늬
9	파일 길이	파일이 긴	과일사(40/2),하경사(30/2) 위사(16/1)	197.5	88×45.3	2.2	51	파란색
10		파일이 짧은	과일사(30/2),하경사(30/2) 위사(16/1)	186	82.5×41.2	2.48	57	파란색
11	꼬임 정도	꼬임이 많은	과일사(30/2),하경사(30/2) 위사(20/1)	147	79.3×40.5	2.1	51	엷은 하늘색
12		무연사	과일사(무연사),하경사(30/2) 위사(16/1)	128.5	79×39.8	1.72	60	흰색

월 NO.1~4, 2 그룹에는 타월 NO.5~8, 3 그룹에는 타월 NO.9~12를 배정하여 체험하게 하였다.

각 그룹의 체험 조사자들에게 그룹별로 배정된 4종의 타월을 3개월간 일상생활에서 사용하도록 하되 세탁은 일반 기계 세탁기(봉 세탁기)를 사용하여 하루 한 번 세탁하도록 하였다. 타월을 처음 받아서 사용했을 때의 느낌을 수건 배포 후 1주일 이내에 설문으로 조사하였으며 3개월간 사용한 후의 느낌을 설문을 통하여 조사하였다.

4. 연구 도구

1) 설문 구성

설문은 타월의 성능 중 가장 중요한 인자인 흡수성, 촉감, 잔털 빠짐, 오염 정도, 형태 변형, 건조 속도, 디자인을 평가하기 위한 13개의 문항을 5점 척도로 구성하였으며 설문은 타월을 처음 받았을 때와 3개월간 사용한 후로 나누어 각각 평가하였다.

2) 자료 분석 방법

설문지를 통하여 측정된 체험 조사 결과는 SPSS 17.0

프로그램을 이용하여 분석하였다. 타월 체험 결과에 대한 전체의 만족도를 살펴보기 위하여 평균, T-test, 일원분산 분석을 실시하였다.

Ⅲ. 결과 및 고찰

1. 연구 대상자

본 연구에는 총 100명의 체험 조사단이 실험에 참여하였으며 첫 번째 설문에 응답한 인원은 99명, 3개월간 체험 후 설문에 응답한 인원은 90명이었다. 이중에 응답이 불충분한 7명의 설문을 제외한 83명의 응답을 분석에 사용하였다.

전체 응답자의 특성을 <표 2>에 나타내었다. 체험 조사자의 연령은 30대가 31명으로 31.3%를 차지하여 가장 많았으며 다음으로 50대가 25명으로 25.3%, 20대가 22명으로 22.3%를 차지하였으며 60대 이상이 12명(12.1%), 40대가 9명(9.1%)을 차지하였다. 응답자들의 직업을 살펴보면 응답자의 54.2%인 52명이 주부로 가장 많았으며 다음으로 회사원이 31명으로 32.3%로 나타났다.

〈표 2〉 체험 조사자의 특성

구분		1 그룹(명)	2 그룹(명)	3 그룹(명)	전체(명/%)
연령	20대	7	8	7	22(22.3)
	30대	8	12	11	31(31.3)
	40대	5	2	2	9(9.1)
	50대	8	8	9	25(25.3)
	60대 이상	5	5	2	12(12.1)
직업	주부	16	19	17	52(54.2)
	학생	2	1	3	6(6.3)
	직장인	11	11	9	31(32.3)
	기타	3	3	1	7(7.3)
전체		33	35	21	99(100)

각 그룹별로도 연령과 직업이 비슷한 수준으로 나누어져 조사된 것을 확인할 수 있다.

따라서 본 연구의 체험자들은 타월의 주로 구매하고 세탁하는 30~50대의 주부 및 직장인이 선정되어 타월에 대한 만족도를 조사하기에 적절한 체험자들이 선별되었다고 할 수 있다.

2. 물성 만족도

1) 무게

무게 만족도를 분석하기 위해 ‘무게가 적당하다’라는 질문에 대한 만족도 평균을 살펴 본 결과를 [그림 1]에 나타내었다.

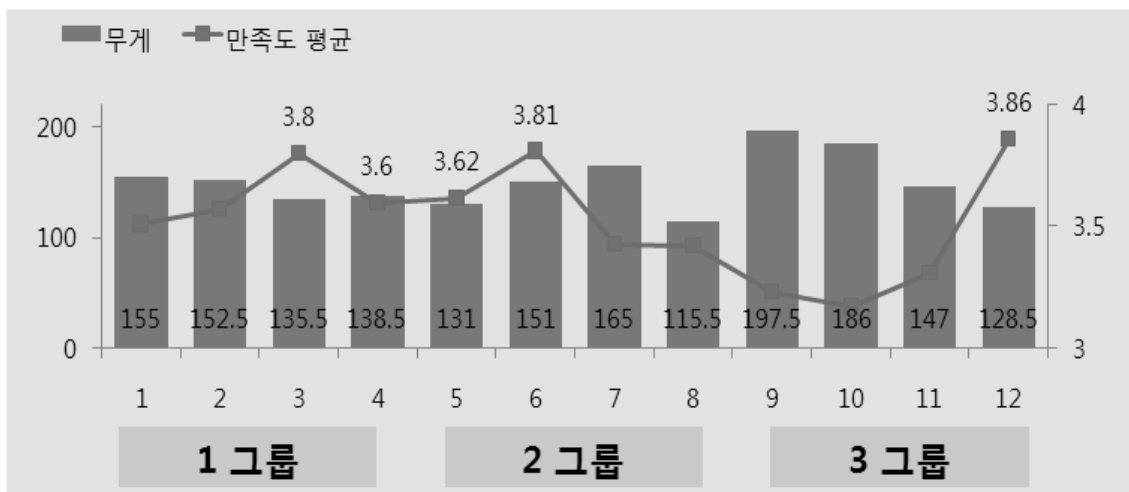
각 그룹에서 무게 만족도 평균이 높게 나타난 타월은 1 그룹은 NO.3, 4 타월, 2 그룹은 NO.5, 6 타월, 3 그룹은 NO.12 타월인 것을 확인할 수 있는데 이 타월들의 무게가 128.5~151g 정도의 무게였다.

상대적으로 만족도의 평균이 낮게 나타난 NO.7, 8, 9, 10, 11 타월의 무게는 165, 115.5, 197.5, 186, 147g 으로 무겁거나 가벼운 타월들의 무게 만족도가 낮은 것을 알 수 있다.

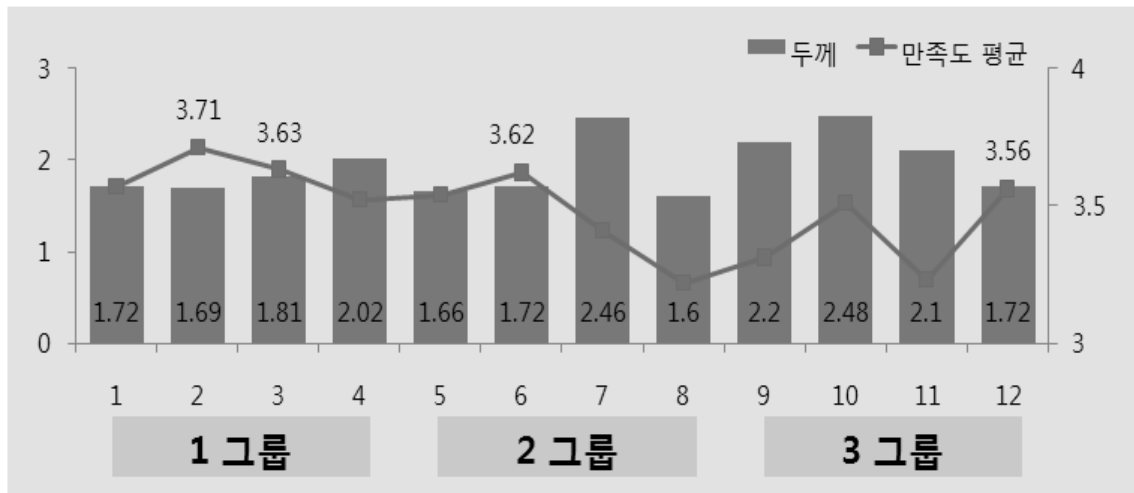
따라서 타월 사용자들은 너무 가볍거나 무거운 타월을 좋아하지 않았으며 가장 선호하는 타월의 무게는 130~150g 사이의 타월인 것을 알 수 있다.

2) 두께

두께 만족도를 분석하기 위해 ‘두께가 적당하다’라는 질



[그림 1] 무게 만족도와 무게 비교



[그림 2] 두께 만족도와 두께 비교

문에 대한 만족도 평균을 살펴보았다. [그림 2]에는 두께 만족도와 측정된 두께와의 관계를 그래프로 나타내었다.

각 그룹에서 두께에 대한 만족도 값이 높게 나타난 타월은 1 그룹의 NO.2, 3 타월과 2 그룹의 NO.6, 3 그룹의 NO.12 타월로 이들 타월의 두께는 1.69~1.81mm 였다. 반면에 각 그룹에서 만족도가 낮았던 타월 NO.8, 9, 11 타월의 측정 두께는 1.6, 2.2, 2.1mm 였다.

따라서 체험자들은 너무 두껍거나 얇은 타월이 아닌 1.7~1.8mm 정도의 타월 두께를 선호하는 것을 알 수 있다.

3. 타월 선호도 비교

1) 소재

면 타월과 죽 타월을 이용하여 타월 구성 섬유 소재의 차이를 조사한 결과 촉감, 잔털 빠짐에서 통계적으로 유의한 차이가 있음을 알 수 있다. 일반적으로 촉감에 있어서 죽 섬유 타월이 면 섬유 타월보다 부드럽고 매끄러운 것으로 알려져 있다. 이는 죽사의 제조는 일반 목재 펄프와 죽 펄프를 이용해서 비스코스 제조방법으로 제조되었기 때문에 죽사의 감성적 특성이 비스코스레이온과 유사한 매끄러움과 부드러운 특성을 갖기 때문이다. 체험자들은 처음에는 면섬유 타월의 촉감이 죽 섬유 타월에 비해 더 부드럽다고 느끼고 있었으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았지만 사용 시간이 길어지면서 만족도 평균에 있어서 죽 섬유 타월의 촉감이 더 부드럽다고 느끼고 있음을 볼 수 있다. 이러한 사실은 죽 섬유의 부드러

운 촉감이 단기간 보다는 장기간 사용에서 더 효과적으로 나타나고 있다고 추정된다.

면 타월의 경우 세탁 후 두께가 얇아졌다는 의견이 높게 나타났는데 이는 반복된 세탁에 의해 면 섬유 타월이 죽 타월에 비해 잔털이 많이 빠졌기 때문이라고 생각된다. 이는 앞서 설명한 바와 같이 죽사가 비스코스와 유사한 제조방법에 의해 제조되었기 때문에 탄성 점성이 높아 면섬유에 비해 린트(잔털 빠짐)가 적게 발생하였기 때문에 풀이된다.

[표 3] 타월 소재에 따른 체험 만족도 비교

	소재	평균		T값
		NO.1	NO.2	
		흡수성	사용할 때 물, 땀을 잘 흡수한다	3.29
	세탁 후 흡수성이 나빠졌다	2.14	2.40	1.930
촉감	처음에 촉감이 부드럽다	3.57	3.40	3.334*
	세탁 후 뻣뻣해졌다	3.23	2.85	0.009
잔털빠짐	세탁 시 잔털이 잘 빠진다	2.54	2.34	2.520
	세탁 후에 두께가 얇아졌다	2.26	2.18	3.282*
오염정도	사용 시 쉽게 더러워진다	2.37	2.34	0.387
	세탁 후 색이 많이 변하였다	2.44	2.71	2.505
형태변형	세탁 후 형태가 변하였다	2.43	2.49	0.030
건조 속도	세탁 시 건조 속도가 빠르다	2.89	3.03	0.739

*p<0.1

2) 기능성

일반 타월과 기능성이 추가된 타월을 비교하기 위하여 NO.1의 면 타월과 기능성이 추가된 NO.3의 항균 타월, 그리고 NO.4의 소취 타월간의 기능성 선호도를 비교해 보았다.

<표 4>에서 보는 바와 같이 사용 시 쉽게 더러워진다는 문항이 통계적으로 유의한 차이를 보여 기능성이 추가된 항공 타월과 소취 타월이 세탁 후 쉽게 더러워진다는 응답이 높게 나타났다. 이러한 결과는 기대치와 상반되는 결과로서 오염성에 대한 소비자들의 판단이 3개월간의 단기간 사용에서는 기능성의 효과보다는 타월의 색상에 더 크게 영향을 받고 있기 때문으로 추정된다.

또한 유의한 차이를 나타낸 세탁 후 뻣뻣해졌다는 응답은 기능성이 추가된 NO.3과 NO.4 타월이 일반 면 타월에 비해 낮게 나타났는데 이는 항공, 소취 가공처리 시 사용된 약품사용으로 인해 유연성이 향상되었기 때문으로 사료된다.

<표 4> 타월 기능에 따른 체험 만족도 비교

		기능성			F값
		NO.1	NO.3	NO.4	
흡수성	사용할 때 물, 땀을 잘 흡수한다	3.29	3.59	3.31	1.037
	세탁 후 흡수성이 나빠졌다	2.14	2.11	2.09	0.035
촉감	처음에 촉감이 부드럽다	3.57	3.74	3.44	0.955
	세탁 후 뻣뻣해졌다	3.23 B	2.55 A	2.85 AB	4.775**
잔털빠짐	세탁 시 잔털이 잘 빠진다	2.34	2.31	2.12	0.828
	세탁 후에 두께가 얇아졌다	2.26	2.11	2.26	1.052
오염정도	사용 시 쉽게 더러워진다	2.37 A	3.06 B	2.66 AB	4.415*
	세탁 후 색이 많이 변하였다	2.44	2.40	2.46	0.038
형태변형	세탁 후 형태가 변하였다	2.43	2.34	2.37	0.109
건조 속도	세탁 시 건조 속도가 빠르다	2.89	2.89	2.91	0.010

* $p < 0.1$, ** $p < 0.01$

3) 타월의 품질

타월 품질에 따른 만족도를 살펴보기 위하여 시중에서 판매중인 저가의 타월 NO.5와 고급 타월인 NO.6의 체험 만족도 결과를 <표 5>에 나타냈다.

<표 5>를 살펴보면 전반적으로 만족도 평균이 NO.6의 고급 타월에서 약간씩 좋게 나타났지만 통계적으로 차이를 나타낸 것은 세탁 후 뻣뻣해졌다는 응답과 세탁 후 형태가 변하였다는 응답뿐이었다. 이는 시중에 판매되는 타월의 품질이 전반적으로 좋아져 가격에 따라서는 크게 차이를 느끼지 못하는 것으로 생각된다.

유의한 차이를 보인 세탁 후의 촉감이 나빠졌다는 의견과 세탁 후 형태가 변하였다는 응답이 고급 타월에서 낮게 나타난 것으로 보아 역시 고급 타월을 구성하고 있는 제직조건 즉, 하경사의 높은 변수와 높은 밀도 및 두

께의 영향이 나타난 결과라고 생각된다.

<표 5> 타월 품질에 따른 체험 만족도 비교

		품질		
		평균		T값
		NO.5	NO.6	
흡수성	사용할 때 물, 땀을 잘 흡수한다	3.41	3.51	0.119
	세탁 후 흡수성이 나빠졌다	2.62	2.43	0.366
촉감	처음에 촉감이 부드럽다	3.54	3.78	0.206
	세탁 후 뻣뻣해졌다	2.86	2.58	3.523*
잔털빠짐	세탁 시 잔털이 잘 빠진다	2.30	2.27	1.193
	세탁 후에 두께가 얇아졌다	2.49	2.43	0.236
오염정도	사용 시 쉽게 더러워진다	2.75	2.69	0.111
	세탁 후 색이 많이 변하였다	2.54	2.51	0.001
형태변형	세탁 후 형태가 변하였다	2.54	2.22	8.021**
건조 속도	세탁 시 건조 속도가 빠르다	3.11	3.51	0.833

* $p < 0.1$, ** $p < 0.01$

4) 무늬

무늬에 따른 만족도를 비교하기 위하여 NO.7 자카드 타월과 NO.8 날염 타월에 대한 타월 무늬에 따른 체험 만족도 비교 결과를 <표 6>에 나타냈다.

<표 6>에서 흡수성, 촉감에 있어서는 특별한 차이를 보이지 않았으나 잔털 빠짐에 있어서는 세탁 시 잔털이 잘 빠진다는 응답과 세탁 후 두께가 얇아졌다는 의견이 날염 타월에서 모두 높게 나타났다. 이는 날염과 자카드의 무늬기법에 의한 차이라기 보다는 날염 타월에 사용된 파일사가 면 20수 번수인 카드사이에 비해 자카드 타월의 파일사는 면 30수의 코마사를 사용했기 때문에 날염 타월의 잔털발생이 더 컸다고 추정된다.

<표 6> 타월 무늬에 따른 체험 만족도 비교

		무늬		
		평균		T값
		NO.7	NO.8	
흡수성	사용할 때 물, 땀을 잘 흡수한다	3.41	3.19	0.209
	세탁 후 흡수성이 나빠졌다	2.17	2.39	1.277
촉감	처음에 촉감이 부드럽다	3.56	3.62	0.167
	세탁 후 뻣뻣해졌다	2.84	2.59	0.559
잔털빠짐	세탁 시 잔털이 잘 빠진다	2.31	2.60	3.517*
	세탁 후에 두께가 얇아졌다	2.03	2.43	13.299***
오염정도	사용 시 쉽게 더러워진다	2.24	2.78	4.819*
	세탁 후 색이 많이 변하였다	2.35	2.57	0.172
형태변형	세탁 후 형태가 변하였다	2.41	2.32	0.101
건조 속도	세탁 시 건조 속도가 빠르다	3.19	3.62	3.823*
디자인	디자인이 마음에 든다	3.86	3.22	7.137**

* $p < 0.1$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

세탁 시 건조 속도가 빠르다는 의견 역시 날염 타월에 서 높게 나타났는데 이는 자카드 무늬 타월에 비해 날염 무늬 타월의 두께가 훨씬 얇기 때문에 건조 속도도 빠르다고 느끼는 것으로 생각된다. 또한 날염 타월이 쉽게 더러워진다고 답 하였는데 이는 날염 타월의 무늬가 세탁으로 인하여 흐릿하게 변색되면서 쉽게 더러워진다고 느끼는 것으로 생각된다. 디자인 면에 있어서는 날염 타월보다는 자카드 타월을 더 선호하는 것으로 나타났다.

5) 파일길이

파일 길이에 따른 사용자들의 만족도를 살펴보기 위하여 파일이 긴 NO.9 타월과 파일이 짧은 NO.10 타월에 대한 체험 만족도 비교 결과를 <표 7>에 나타냈다.

타월의 파일 길이에 따른 차이는 세탁 시 잔털이 잘 빠진다는 문항에 대해서만 유의한 차이를 보였을 뿐 다른 문항에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 파일이 짧은 타월이 파일이 긴 타월에 비해 잔털이 잘 빠진다고 응답 하였는데 이는 파일이 긴 타월은 40수의 파일사를 사용하였고, 파일이 짧은 타월에는 30수 파일사를 사용하였으므로 이러한 면사의 굵기와 품질이 잔털 발생에 영향을 미쳤을 가능성도 배제할 수 없다고 생각한다.

<표 7> 타월 파일 길이에 따른 체험 만족도 비교

		파일 길이		T값
		평균		
		NO.9	NO.10	
흡수성	사용할 때 물, 땀을 잘 흡수한다	3.29	3.44	0.087
	세탁 후 흡수성이 나빠졌다	2.26	2.31	1.124
촉감	처음에 촉감이 부드럽다	3.36	3.15	0.144
	세탁 후 뻣뻣해졌다	2.86	3.06	1.850
잔털빠짐	세탁 시 잔털이 잘 빠진다	2.38	2.62	3.105*
	세탁 후에 두께가 얇아졌다	2.40	2.29	2.061
오염정도	사용 시 쉽게 더러워진다	2.58	2.62	0.130
	세탁 후 색이 많이 변하였다	2.17	2.26	1.723
형태변형	세탁 후 형태가 변하였다	2.14	2.14	0.270
건조 속도	세탁 시 건조 속도가 빠르다	2.80	2.69	0.022

*p<0.1

6) 꼬임 정도

타월의 꼬임정도에 따른 만족도를 살펴보기 위하여 꼬임이 많은 NO.11 강연사 타월과 꼬임이 없는 NO.12의 무연사 타월에 대한 체험 만족도 결과를 <표 8>에 나타내었다.

분석 결과 무연사 타월이 꼬임이 많은 타월에 비해 잔털이 잘 빠지며 두께가 얇아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 무연사의 특성이 잘 나타난 결과로서 무연사 타월이 땀을 잘 흡수하고 부드럽지만 잔털발생에는 매우 불리한 제직조건임을 알 수 있다. 통계적으로는 유의한 차이를 보이지 않았지만 무연사 타월의 촉감이 부드럽다는 의견이 높게 나타났다.

<표 8> 타월 꼬임 정도에 따른 체험 만족도 비교

		꼬임 정도		T값
		평균		
		NO.11	NO.12	
흡수성	사용할 때 물, 땀을 잘 흡수한다	3.32	3.69	1.069
	세탁 후 흡수성이 나빠졌다	2.54	2.40	0.009
촉감	처음에 촉감이 부드럽다	3.12	3.91	1.312
	세탁 후 뻣뻣해졌다	2.66	2.69	0.357
잔털빠짐	세탁 시 잔털이 잘 빠진다	2.24	2.62	4.171*
	세탁 후에 두께가 얇아졌다	2.46	2.68	3.139*
오염정도	사용 시 쉽게 더러워진다	2.79	3.09	0.000
	세탁 후 색이 많이 변하였다	2.31	2.23	0.307
형태변형	세탁 후 형태가 변하였다	2.26	2.26	0.250
건조 속도	세탁 시 건조 속도가 빠르다	2.97	3.09	0.961

*p<0.1

IV. 결론 및 제언

타월의 소재별, 기능별, 타월 종류(품질), 무늬별, 파일 길이 정도, 꼬임의 정도를 달리한 12종의 타월을 3개월간 소비자에게 사용하도록 한 후 체험 결과를 조사한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 타월의 무게에 따른 조사 결과, 130~150g 사이의 중간무게 정도의 타월을 선호하는 것을 알 수 있었으며 타월의 두께는 1.7~1.8mm 전후의 것을 선호하는 것으로 나타났다.

둘째, 죽 타월의 촉감은 처음에는 면 타월과 큰 차이를 보이지 않았지만 세탁 후에는 일반 타월에 비해 촉감을 더 좋게 느끼며 잔털도 덜 빠지는 것으로 나타났다.

셋째, 일반 면 타월에 비해 항균 타월은 촉감이 좋은 것으로 나타났으나 세탁 후 더 뻣뻣해지고 세탁 후에는 일반 타월에 비해 쉽게 더러워지는 것으로 나타났다. 체험자가 느끼는 오염의 정도는 색상에 크게 영향을 받고 있었으며 3개월간의 사용기간으로는 항균성의 효과를 인식하지 못하는 것으로 드러났다.

넷째, 저급 타월은 고급 타월에 비해 세탁 후 뻣뻣해지고 형태 변형이 더 큰 것으로 나타났다.

다섯째, 날염 타월은 세탁에 의해 두께도 얇아지고 색상도 쉽게 변하는 것으로 나타났다. 디자인 면에 있어서는 날염 타월보다는 자카드 타월을 더 선호하는 것으로 나타났다.

여섯째, 파일 길이가 짧은 타월이 세탁 시 잔털이 잘 빠지는 것으로 나타났다.

일곱째, 무연사 타월은 부드럽고 흡수성이 좋으나 세탁에 의해 잔털이 잘 빠지고 얇아지는 것으로 나타났다.

체험조사에 따른 타월 만족도 조사 실험에 있어서 국내 타월업체(A사)에서 생산, 판매되고 있는 타월을 선정하는 과정에서 주요 제직 설계 인자를 제외한 색상과 두께에 대한 통제에 어려움이 있었다. 따라서 체험도 실험에 따른 만족도 조사에서 정확한 조사 분석을 이끌어 내기 위해서는 후속 논문으로 이러한 인자들이 충분히 통제된 조건하에서 후속 연구가 이뤄져야 할 것으로 본다. 또한 3개월간의 체험기간으로는 항균성효과와 같은 기능성의 평가에는 다소 무리가 있어 보다 정확한 조사를 얻기 위해서는 장기간의 체험기간이 요구되는 것으로 나타났다.

그러나 타월의 무게, 두께, 구성소재, 파일의 길이, 꼬임의 정도, 무늬의 여부 등과 같은 주요 제직설계인자들에 대해 직접 3개월간의 체험조사를 통해 소비자 만족도를 비교 분석한 결과를 제공함으로써 국내 중소 타월업체의 타월 제직 디자인 및 정보 활용에 큰 도움이 될 것으로 기대된다.

주제어: 소비자만족도, 소비자체험조사, 제직설계인자, 12종의 타월

참 고 문 헌

- 강신민. (1974). 한국 타월공업의 마아케팅에 관한 연구. 고려대학교 석사학위논문.
- 송경현. (2002). 축추출액을 이용한 면타월의 염색성에 관한 연구. **자연과학논문**, 12(1), 133-142.
- 이달노. (1975). 한국 타월공업의 문제점과 대책. **섬유**, 3(2), 68-71.
- 이문수, 송윤준. (1999). 유기항균제를 이용한 타월의 항균가공에 관한 연구. **자연과학논문**, 11(1), 159-164.
- 이원상. (1985). 우리나라 타월 제조업의 마아케팅에 관한 연구. 한남대학교 석사학위논문.
- 정하경, 김선경, 조효숙, 김주용. (2006). 타월용 시판 소재의 촉감과 역학적 특성. **대한가정학회지**, 44(10), 57-66.
- 한국타월공업협동조합. (1977). **타월공학**.

접 수 일 : 2010. 11. 08.

수정완료일 : 2010. 12. 06.

게재확정일 : 2010. 12. 14.