

## 안경원 근무자(안경사)특성이 경영성과에 미치는 영향 연구

유민정\*, 심상현

전북과학대학교 안경광학과, 정읍 580-712

투고일(2012년 10월 29일), 수정일(2012년 12월 3일), 게재확정일(2012년 12월 15일)

**목적:** 안경원 근무자특성을 전문성, 고객만족도, 애사심 등으로 분류하고 이 근무자 특성이 안경원의 경영성과에 미치는 영향을 알아보고자 한다. **방법:** 2011년 8월부터 10월까지 약 2개월 동안 안경원 경영자 및 관리자를 대상으로 설문지를 배포하여 SPSS v 14.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. **결과:** 안경원에 근무하는 근무자 특성에 따라 안경원의 재무성과 및 만족성과가 다르게 나타났으며 특히 안경원의 재무성과 향상에는 고객만족도 항목이, 만족성과 향상에는 애사심이 가장 중요한 요인으로 나타났다. **결론:** 이 결과에 따르면 우리는 근무자의 애사심과 고객만족도를 고취시키기 위해 노력해야 할 것이다. 무엇보다 각각의 안경원에서 현장에 맞게 합리적인 방안으로 근무자를 격려할 수 있는 연구가 필요할 것으로 생각된다.

**주제어:** 안경원 근무자(안경사)특성, 안경원 경영성과

### 서 론

현재 안경업계와 관련한 국내시장은 약 2조원 규모로 전국 약 8,000여개의 체인 및 개인 영세 안경원이 치열하게 경쟁하고 있으며 최근 3년간 연평균 안경원 매출은 29% 증가했지만 영업이익은 22% 감소하는 등 어려움이 가중되고 있다.<sup>[1-3]</sup> 그러나 안경산업을 기존의 일상적인 의미가 아닌 광의적 의미로 해석하면 안경은 단순한 시력교정을 위한 의료기기로서의 성격 뿐 아니라 패션 아이템의 성격을 동시에 가지고 있다고 해석할 수 있고,<sup>[4]</sup> 이를 통해 안경 시장을 대폭 확대하여 서비스, 상품, 가격으로 경쟁하는 구조적 고비용 시장으로 분석할 수 있다. 또한, 안경원에서 판매되는 제품들은 단순한 안경테, 안경렌즈, 콘택트렌즈 등의 공산품이 아니라 안경사의 검안, 제품지식, 조제가공 기술, 피팅 등 모든 요소들이 합쳐진 하나의 상품을 의미한다. 즉, 단순한 제품이 아닌 안경사의 지식과 기술이 포함된 하나의 서비스로써 고객에게 제공되며, 전문가로서 소비자와 직접 대면하는 안경사의 역할비중이 점차 증가하고 있다.<sup>[5]</sup> 이에 포화상태인 안경시장의 변화를 예측하고 소비자의 만족도를 높여 효율적 경영관리 및 고객만족을 위하여 서비스품질의 향상이 요구되며 특히 현장근무자와 고객과의 상호작용이 필연적인 안경원의 특성을 고려할 때 근무자(안경사)의 특성연구는 중요한 것으로 사료된다. 전통적으로 서비스산업은 매우 노동 집약적

이어서 서비스 제공자인 종업원의 관리는 매우 중요하며, 서비스와 같이 소비자가 생산 결과인 기술적 품질을 객관적으로 평가하기 어려운 경우, 소비자의 주관적 판단에 따라 생산 공정에 대한 기능적 품질이 결정되며 이는 접촉 종업원에 의해 상당부분 좌우된다. 그래서 서비스 문헌에서는 이런 접촉종업원의 태도나 행동이 서비스성과에 대한 소비자의 지각에 상당한 영향을 미친다고 보고 특히 이런 행동이 서비스의 기능적 품질을 결정한다고 주장하고 있다.<sup>[6,7]</sup>

Zeithaml(1988)<sup>[8]</sup>은 “종업원들이 고객과의 접촉이 늘어감에 따라 고객은 기업에 대해 갖게 되는 이미지 형성에서 핵심이 되며 기업성공의 중추적 역할을 하게 되고 고객의 필요와 관심을 이해하고 그것에 의해 반응함으로써 종업원들은 기업에서 고객이 경험하는 만족수준을 강화할 수 있다.”라고 하였다. Fraser&Mosscrop(1991)<sup>[9]</sup>은 종업원의 모집과 훈련이 외부시장과 조직의 관계에 영향을 미치며 그것이 결국 품질의 일부가 된다고 하였다. 이에 본 연구는 안경원 근무자특성을 전문성, 고객만족도, 애사심 등으로 분류하여 중요한 근무자 특성요인을 찾고 근무자특성이 안경원의 경영성과에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 또한 근무자 특성에 따른 집단간의 비교분석을 통해 근무자 관리 및 안경원 운영에 필요한 정보를 제공하여 향후 안경원의 발전전략을 수립할 때 기초자료로서 도움이 되고자 한다.

\*Corresponding author: Min-jeong You, TEL:+82-63-530-9256, E-Mail: bellefox@jbsc.ac.kr

## 대상 및 방법

### 1. 연구대상 및 방법

본 연구는 안경원에 근무 중인 경영자 및 관리자를 대상으로 설문지를 배부하여 자료를 수집하였다. 2011년 8월부터 10월까지 약 2개월간 조사를 실시하여 총 150부의 설문지를 배부하여 140부가 회수되었고 불성실하게 작성된 설문지를 제외하고 125부를 최종 통계처리 하였으며 설문문에 사용된 척도는 리커트 5점 척도를 사용하였다.

본 연구를 위한 설문지는 기존 근무자 특성관련 선행연구의 분석을 통해 본 연구의 취지와 일치하는 관련 문항을 발췌하고 연구자가 수정, 보완하여 설문을 재구성하였다. 근무자 특성 변수는 근무자의 특성이 안경원의 경영성과를 높이는 것을 의미하는 것으로 본 연구에서는 전문성(설문I.1-3), 고객만족도(설문I.4-6), 애사심(설문I.7-9) 등을 변수로 사용하여 각각 3문항씩 총9문항으로 구성하였다. 본 연구의 자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 SPSS v. 14.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. 분석기법으로는 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 측정도구의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's  $\alpha$ 계수를 산출하였다. 그리고 근무자 특성과 안경원 경영성과를 알아보고, 조사대상자의 일반적 특성에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 독립표본 t-test 및 일원변량분석(One way ANOVA)을 실시하였으며, 사후검정 방법으로는 Duncan test를 실시하였다. 또한 근무자 특성요인이 안경원 경영성과에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

### 2. 연구모형 및 연구문제

본 연구에서는 근무자의 특성을 전문성, 고객만족도, 애사심으로 나누고 독립변수인 근무자 특성요인이 종속변수인 안경원 경영성과에 영향을 미친다고 가정하여 이를 분석하고자 하였다. 본 연구의 연구모형은 다음 Fig. 1과 같다.

연구문제 1. 안경원의 근무자 특성은 재무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-1. 전문성은 재무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

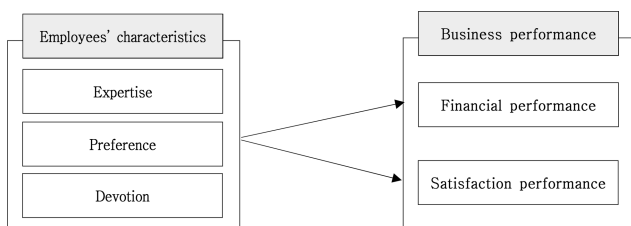


Fig. 1. Research Model.

1-2. 고객만족도는 재무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-3. 애사심은 재무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구문제 2. 안경원의 근무자 특성은 만족성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-1. 전문성은 만족성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-2. 고객만족도는 만족성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-3. 애사심은 만족성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Table 1. Demographic characteristics

		Frequency (numbers)	Rate (%)
Gender	Male	107	85.6
	Female	18	14.4
Age	20-29(yrs.)	13	10.4
	30-39(yrs.)	45	36.0
	40-49(yrs.)	46	36.8
	50(yrs.) over	21	16.8
Education level	College	83	66.4
	University	28	22.4
	Graduate school	3	2.4
	Others	11	8.8
Number of employees	1-2(pers.)	66	52.8
	3-4(pers.)	42	33.6
	5(pers.) over	17	13.6
Size of optician	66 m <sup>2</sup> . under	49	39.2
	66-99 m <sup>2</sup>	28	22.4
	99-132 m <sup>2</sup>	26	20.8
	132 m <sup>2</sup> . over	22	17.6
Region of optician	Seoul	18	14.4
	Gyeonggi-do	7	5.6
	Metropolitan	36	28.8
	City	64	51.2
Location of optician	Downtown (Station area)	29	23.2
	Residence (Apartment complexes)	50	40.0
	University town	10	8.0
	Others	36	28.8
Total		125	100.0

**결과 및 고찰**

**1. 연구대상자의 일반적 특성**

본 연구 조사대상자의 일반적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과는 Table 1과 같다. 분석결과 성별은 남자 107명(85.6%), 여자 18명(14.4%)으로 나타났고, 연령은 20대 13명(10.4%), 30대 45명(36.0%), 40대 46명(36.8%), 50대 이상 21명(16.8%)으로 나타났다. 학력은 전문대졸(2, 3년제) 83명(66.4%), 대학교졸(4년제) 28명(22.4%), 석사과정이상졸 3명(2.4%)으로 나타났다. 종업원 수는 1-2명 66명(52.8%), 3-4명 42명(33.6%), 5명 이상 17명(13.6%)으로 나타났고, 안경원 크기는 20평 미만 49명(39.2%), 20-30평 미만 28명(22.4%), 30-40평 미만 26명(20.8%), 40평 이상 22명(17.6%)으로 나타났다. 안경원 소재지는 시 단위 64명(51.2%), 광역시 단위 36명(28.8%), 서울 18명(14.4%), 경기 7명(5.6%)로 나타났고, 안경원 위치는 거주지(아파트 단지 등) 50명(40.0%), 변화가(역세권) 29명(23.2%), 대학가 주변 등 10명(8.0%) 순으로 나타났다.

**2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증**

변수의 타당성을 검증하기 위해 본 연구에서는 구성개념 타당도를 검증하기 위한 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 사용하였다. 특히, 요인의 수를 최소화하

여 정보의 손실을 최소화하기 위해 주요인분석(principal components analysis)방식을 이용하였고, 회전방식은 직각회전(varimax)방식을 사용하였다. 요인의 수 결정은 고유값(eigen value)이 1 이상인 요인만 선택하였으며, 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내주는 요인 적재치(factor loading)는 그 값이 0.4 이상인 경우를 유의적인 것으로 판단하였다.

**1) 종업원 특성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증**

종업원 특성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 다음 Table 2와 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과  $\chi^2=602.135$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.780으로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 3개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인분석 결과로서 요인 1은 ‘애사심’(25.547%)로 명명하였고, 요인 2는 ‘전문성’(25.316%)로 명명하였으며, 요인 3은 ‘고객만족도’(24.021%)로 명명하였다. 이 3개의 요인 적재값이  $\pm 0.4$ 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

Table 2. Verify the validity and reliability according to employees' characteristics

	Factor		
	Devotion to their company	Expertise to own	Customers preferences
8. 직원들은 우리 안경원에 애정을 가지고 임하고 있다.	0.821	0.317	0.087
9. 입사한지 1년 이상의 장기근속자가 있는 편이다.	0.807	0.109	0.144
7. 직원들은 우리 안경원의 발전을 위해 최선을 다하고 있다.	0.788	0.378	0.056
2. 직원들은 고객이 원하는 안경 및 콘택트렌즈에 대한 확신을 주고 있다.	0.150	0.864	0.313
1. 직원들은 고객이 원하는 안경 및 콘택트렌즈의 장단점 등을 전문지식을 활용하여 잘 설명해준다.	0.381	0.826	0.197
3. 직원들은 고객에게 유익한 안경 및 콘택트렌즈와 눈의 보호에 대한 정보를 자주 제공하고 있다.	0.392	0.709	0.173
5. 직원들은 고객에게 개별적인 관심을 기울이고 있다.	0.083	0.204	0.825
4. 직원들의 표정과 말투에서 고객들은 친근함을 느끼고 있다.	0.142	0.149	0.810
6. 직원들은 깔끔한 복장과 외모로 고객에게 호감을 주고 있다.	0.059	0.164	0.791
Eigenvalue	2.299	2.278	2.162
Variance%	25.547	25.316	24.021
Cumulative variance%	25.547	50.863	74.885
Reliability	0.808	0.869	0.780

KMO=0.780, Bartlett's test  $\chi^2=602.135$  (df=36, Sig.=0.000)

Table 3. Verify the validity and reliability according to business performance

	Factor	
	Financial performance	Satisfaction performance
1.1 안경원 창업 후 다른 안경원과 비교하여 매출액의 증가율이 높다.	0.909	0.226
1.2 안경원 창업 후 현재 다른 안경원과 비교하여 순이익 증가율이 높다.	0.901	0.291
1.4 다른 안경원과 비교하여 재무성과에 만족하고 있다.	0.862	0.337
1.3 창업 후 현재 다른 안경원과 비교하여 투자금액 대비 수익률이 높다.	0.849	0.346
2.1 창업 후 다른 안경원과 비교하여 현 사업에 만족하고 있다.	0.259	0.893
2.2 안경원 창업에 대한 초기 의사결정에 만족하고 있다.	0.294	0.881
2.3 전반적으로 안경원 운영에 있어 만족하고 있다.	0.326	0.852
Eigenvalue	3.362	2.669
Variance%	48.033	38.129
Cumulative variance%	48.033	86.162
Reliability	0.946	0.913

KMO=0.879, Bartlett's test  $\chi^2=801.172$  (df=21, Sig.=0.000)

## 2) 경영성과에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

경영성과에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 다음 Table 3과 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과  $\chi^2=801.172$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰 만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.879로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 2개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인분석 결과로서 요인 1은 '재무성과'(48.033%)로 명명하였고, 요인 2는 '만족성과'(38.129%)로 명명하였다. 이 2개의 요인 적재값이  $\pm 0.4$  이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

## 3. 기술통계적 분석

안경원의 근무자특성과 경영성과를 알아보고, 조사대상자의 일반적 특성에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 독립표본 t-test 및 일원변량분석(One way ANOVA)를 실시하였으며, 사후검정 방법으로는 Duncan test를 실시한 결과이다.

### 1) 안경원의 근무자특성

#### (1) 안경원의 전반적인 근무자특성

안경원의 전반적인 근무자특성에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과를 Table 4에 나타내었다. 분석결과 전체적으로 볼 때, '전문성'(M=3.92)이 가장 높게

Table 4. General employees' characteristics

	Mean	SD
Expertise to own	3.92	0.708
Customers preferences	3.75	0.719
Devotion to their company	3.81	0.792
Total	3.82	0.591

나타났고, '애사심'(M=3.81), '고객만족도'(M=3.75) 순으로 나타났으며, 안경원의 전반적인 근무자특성은 평균 3.82점으로 나타났다.

#### (2) 일반적 특성에 따른 안경원의 근무자특성 차이

조사대상자의 일반적 특성에 따라 안경원의 근무자특성에 차이가 있는지를 분석한 결과를 Table 5에 나타내었다. 분석결과 비교적 종업원 수가 많을수록, 안경원 크기가 30평 미만에 비해 30평 이상의 경우에 전반적인 근무자특성과 하위요인별 고객만족도가 높은 것으로 나타났다.

안경원 소재지에 따라서는 경기지역의 경우 상대적으로 높은 근무자특성과 하위요인별 전문성을 보인 반면 애사심에 있어서는 광역시 단위에서 가장 높게 나타나 다소 차이를 보였다.

이 외에 성별, 연령, 학력, 안경원 위치에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다( $p>0.05$ ).

### 2) 안경원의 경영성과

#### (1) 안경원의 전반적인 경영성과

다음 Table 6은 안경원의 전반적인 경영성과에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다. 분석결

Table 5. The difference in employees' characteristics according to demographic characteristics

		Employees' Characteristics						Total	
		Expertise		Preference		Devotion			
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
Gender	Male	3.90	0.725	3.73	0.713	3.79	0.751	3.80	0.578
	Female	4.04	0.604	3.85	0.769	3.94	1.018	3.94	0.668
	t-value(p)	-0.774(0.440)		-0.652(0.516)		-0.789(0.432)		-0.928(0.355)	
Age	20-29(yrs.)	4.05	0.381	3.87	0.570	3.92	0.914	3.95	0.376
	30-39(yrs.)	3.89	0.769	3.81	0.774	3.70	0.816	3.80	0.626
	40-49(yrs.)	3.81	0.809	3.61	0.748	3.78	0.802	3.73	0.667
	50(yrs.) over	4.13	0.401	3.84	0.602	4.03	0.623	4.00	0.391
	F-value(p)	1.139(0.336)		0.949(0.419)		0.963(0.413)		1.199(0.313)	
Education level	college	3.83	0.750	3.71	0.717	3.80	0.782	3.78	0.623
	University	4.05	0.613	3.85	0.625	3.87	0.813	3.92	0.524
	Graduate school	4.44	0.385	4.56	0.509	3.56	1.388	4.19	0.421
	Others	4.09	0.579	3.58	0.908	3.82	0.751	3.83	0.531
	F-value(p)	1.518(0.213)		1.746(0.161)		0.161(0.922)		0.780(0.507)	
Number of Employees	1-2(pers.)	3.79	0.743	3.57 <sup>a</sup>	0.732	3.71	0.846	3.69 <sup>a</sup>	0.598
	3-4(pers.)	4.03	0.694	3.91 <sup>ab</sup>	0.718	3.90	0.798	3.95 <sup>ab</sup>	0.596
	5(pers.) over	4.14	0.501	4.04 <sup>b</sup>	0.470	3.98	0.478	4.05 <sup>b</sup>	0.414
	F-value(p)	2.533(0.084)		4.773 <sup>*</sup> (0.010)		1.206(0.303)		4.116 <sup>*</sup> (0.019)	
Size of optician	66 m <sup>2</sup> . under	3.89	0.688	3.63 <sup>a</sup>	0.668	3.80	0.707	3.77 <sup>a</sup>	0.516
	66-99 m <sup>2</sup>	3.69	0.841	3.55 <sup>a</sup>	0.885	3.61	1.019	3.62 <sup>a</sup>	0.713
	99-132 m <sup>2</sup>	4.08	0.675	3.99 <sup>b</sup>	0.600	3.96	0.785	4.01 <sup>b</sup>	0.609
	132 m <sup>2</sup> . over	4.08	0.544	3.98 <sup>b</sup>	0.621	3.91	0.636	3.99 <sup>b</sup>	0.470
	F-value(p)	1.824(0.146)		3.041 <sup>*</sup> (0.032)		1.050(0.373)		2.834 <sup>*</sup> (0.041)	
Region of optician	Seoul	3.54 <sup>a</sup>	1.216	3.56	0.767	3.26 <sup>a</sup>	0.987	3.45 <sup>a</sup>	0.761
	Gyeonggi-do	4.43 <sup>b</sup>	0.460	4.29	0.488	3.76 <sup>b</sup>	1.013	4.16 <sup>b</sup>	0.536
	Metropolitan	3.97 <sup>ab</sup>	0.393	3.85	0.640	4.10 <sup>c</sup>	0.562	3.98 <sup>ab</sup>	0.393
	City	3.94 <sup>ab</sup>	0.639	3.69	0.746	3.80 <sup>b</sup>	0.751	3.81 <sup>ab</sup>	0.593
	F-value(p)	3.199 <sup>*</sup> (0.026)		2.197(0.092)		4.974 <sup>**</sup> (0.003)		4.262 <sup>**</sup> (0.007)	
Location of optician	Downtown (Station area)	4.00	0.624	3.84	0.524	3.97	0.559	3.93	0.493
	Residence (Apartment complexes)	3.83	0.760	3.68	0.862	3.72	0.932	3.74	0.689
	University town	4.13	0.789	3.87	0.689	4.07	0.644	4.02	0.637
	Others	3.92	0.683	3.74	0.658	3.73	0.772	3.80	0.489
	F-value(p)	0.710(0.548)		0.390(0.760)		1.056(0.370)		1.064(0.367)	
Total		3.92	0.708	3.75	0.719	3.81	0.792	3.82	0.591

\*p<0.05, \*\*p<0.01 Duncan : a<b<c

과 전체적으로 볼 때, '재무성과'(M=3.09), '만족성과'(M=3.08) 순으로 나타났으며, 안경원의 전반적인 경영성과는 평균 3.09점으로 나타났다.

(2) 일반적 특성에 따른 안경원의 경영성과 차이  
 다음 Table 7은 조사대상자의 일반적 특성에 따라 안경원의 경영성과에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석

Table 6. General business performance

	Mean	SD
Financial Performance	3.09	0.764
Satisfaction Performance	3.08	0.810
Total	3.09	0.704

결과 근무자 수가 많을수록 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과, 만족성과가 높은 것으로 나타났으며, 안경원 크기가 클수록 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과가 높은 것으로 나타났다.

안경원 소재지에 따라서는 시 단위에 비해 서울, 경기,

Table 7. The difference in business performance according to demographic characteristics

		Business Performance				Total	
		Financial Performance		Satisfaction Performance			
		M	SD	M	SD	M	SD
Gender	Male	3.07	0.759	3.07	0.807	3.07	0.709
	Female	3.24	0.797	3.19	0.842	3.21	0.676
	t-value(p)	-0.864(0.389)		-0.579(0.564)		-0.822(0.413)	
Age	20-29(yrs.)	3.44	0.919	3.15	1.024	3.32	0.948
	30-39(yrs.)	3.18	0.753	3.16	0.665	3.17	0.633
	40-49(yrs.)	2.93	0.726	2.87	0.815	2.90	0.674
	50(yrs.) over	3.04	0.717	3.35	0.879	3.17	0.699
	F-value(p)	1.900(0.133)		2.026(0.114)		1.862(0.140)	
Education level	college	3.14	0.791	3.14	0.764	3.14	0.706
	University	2.98	0.687	2.94	0.875	2.96	0.651
	Graduate school	3.00	0.250	3.11	1.018	3.05	0.541
	Others	3.05	0.872	2.97	0.983	3.01	0.877
	F-value(p)	0.319(0.812)		0.516(0.672)		0.485(0.693)	
Number of Employees	1-2(pers.)	2.88 <sup>a</sup>	0.822	2.89 <sup>a</sup>	0.854	2.89 <sup>a</sup>	0.755
	3-4(pers.)	3.27 <sup>ab</sup>	0.636	3.21 <sup>ab</sup>	0.646	3.24 <sup>ab</sup>	0.535
	5(pers.) over	3.46 <sup>b</sup>	0.574	3.51 <sup>b</sup>	0.817	3.48 <sup>b</sup>	0.627
	F-value(p)	6.059 <sup>**</sup> (0.003)		4.946 <sup>**</sup> (0.009)		6.962 <sup>**</sup> (0.001)	
Size of Optician	66 m <sup>2</sup> . under	2.84 <sup>a</sup>	0.773	2.95	0.923	2.89 <sup>a</sup>	0.795
	66-99 m <sup>2</sup>	3.01 <sup>ab</sup>	0.798	3.05	0.763	3.03 <sup>ab</sup>	0.646
	99-132 m <sup>2</sup>	3.44 <sup>b</sup>	0.698	3.17	0.613	3.32 <sup>b</sup>	0.538
	132 m <sup>2</sup> . over	3.35 <sup>b</sup>	0.544	3.32	0.787	3.34 <sup>b</sup>	0.601
	F-value(p)	5.064 <sup>**</sup> (0.002)		1.159(0.328)		3.518 <sup>*</sup> (0.017)	
Region of Optician	Seoul	3.03	0.771	3.15 <sup>ab</sup>	0.769	3.08	0.732
	Gyeonggi-do	3.29	0.585	3.14 <sup>ab</sup>	0.504	3.22	0.527
	Metropolitan	3.27	0.616	3.39 <sup>b</sup>	0.655	3.32	0.528
	City	2.99	0.842	2.89 <sup>a</sup>	0.879	2.94	0.771
	F-value(p)	1.252(0.294)		3.197 <sup>*</sup> (0.026)		2.378(0.073)	
Location of Optician	Downtown (Station area)	3.44 <sup>b</sup>	0.709	3.32	0.824	3.39 <sup>b</sup>	0.659
	Residence (Apartment complexes)	3.00 <sup>a</sup>	0.692	2.97	0.738	2.98 <sup>a</sup>	0.620
	University town	3.50 <sup>b</sup>	0.755	3.40	0.663	3.46 <sup>b</sup>	0.609
	Others	2.83 <sup>a</sup>	0.786	2.96	0.890	2.89 <sup>a</sup>	0.776
	F-value(p)	5.051 <sup>**</sup> (0.002)		2.009(0.116)		4.348 <sup>**</sup> (0.006)	
Total		3.09	0.764	3.08	0.810	3.09	0.704

\*p<0.05, \*\*p<0.01 Duncan : a<b

광역시 단위의 경우 상대적으로 만족성도가 높은 것으로 나타났다으며, 안경원 위치에 따라서는 변화가(역세권)나 대학가 주변 등이 거주지나 기타 지역에 비해 상대적으로 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성도가 높은 것으로 나타났다.

3. 연구문제 검증

1) 연구문제 1의 검증

“안경원의 근무자특성은 재무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 연구문제 1의 검증 결과는 Table 8과 같다. 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형의 설명력은 23.8%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=13.945, p<0.001). 독립변수별로는 고객만족도, 애사심이 재무성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<0.05). 즉, 고객만족도가 높아지면 재무성과는 0.287의 상승이 있는 것으로 나타났고, 애사심이 높아지면 재무성과는 0.240의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 안경원의 재무성과 향상에 있어서는 근무자특성의 하위요인별 고객만족도, 애사심이 중요한 요인임을 알 수 있다.

2) 연구문제 2의 검증

“안경원의 종업원 특성은 만족성도에 유의미한 정(+)의

영향을 미칠 것이다.”라는 연구문제 2의 검증 결과는 Table 9와 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 17.7%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=9.872, p<0.001). 독립변수별로는 고객만족도, 애사심이 만족성도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<0.01). 즉, 애사심이 높아지면 만족성도는 0.309의 상승이 있는 것으로 나타났고, 고객만족도가 높아지면 만족성도는 0.267의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 안경원의 만족성과 향상에 있어서는 종업원 특성의 하위요인별 애사심, 고객만족도가 중요한 요인임을 알 수 있다.

결론

본 연구는 안경원을 운영하는데 있어 전문성, 고객만족도, 애사심 등의 근무자특성이 안경원의 경영성과에 미치는 영향을 알아보고 각 요인 중 중요요인을 파악하고 근무자특성에 따른 비교분석을 통해 안경원 관리 및 운영에 필요한 정보를 제공하고자 하였다.

연구결과 근무자 특성의 비교분석에서는 성별, 연령, 학력, 안경원 위치 등에 대해서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 그러나 근무자 수가 많을수록, 안경원 크기가 30평 미만에 비해 30평 이상인 경우 근무자 특

Table 8. Effect on financial performance from employees' characteristics

	Non-Standardized coefficients		Standardized coefficients	t	F	R <sup>2</sup>
	B	Standard error	β			
Constant	0.582	0.395		1.473	13.945***	0.238
Expertise	0.124	0.117	0.115	1.057		
Preference	0.305	0.094	0.287	3.242**		
Devotion	0.231	0.096	0.240	2.396*		

Dependant variable: Financial performance

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

Table 9. Effect on satisfaction performance from employees' characteristics

	Non-Standardized coefficients		Standardized coefficients	t	F	R <sup>2</sup>
	B	Standard error	β			
Constant	0.874	0.436		2.005	9.872***	0.177
Expertise	-0.030	0.129	-0.026	-0.234		
Preference	0.300	0.104	0.267	2.891**		
Devotion	0.316	0.106	0.309	2.972**		

Dependant variable: Satisfaction performance

\*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

성 중 고객만족도가 높게 나타났다. 또한, 안경원 소재지가 경기지역의 경우 전문성 항목에서 타 지역보다 상대적으로 높은 유의한 차이를 보였고, 광역시 단위에서는 애사심 항목에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

다음으로 본 연구의 중요과제인 연구문제의 검증에서 근무자 특성이 안경원의 경영성과에 미치는 영향을 알아본 결과, 근무자 특성 중 고객만족도, 애사심 요인이 안경원 경영성과에 영향을 미치는 중요한 요인임을 확인할 수 있었다.

위의 결과에서 보여주는 바에 따라 안경원에서는 근무자의 고객만족도 향상을 위해 고객정보관리, 친절교육 등 다양한 요소를 개선할 수 있으며 무엇보다 근무자 본인이 앞으로의 안경업계가 지식과 기술이 포함된 서비스산업임을 명심하고 고객만족도 향상을 위해 노력하는 자세가 필요할 것으로 사료된다. 애사심 향상을 위한 노력으로는 근무자의 임금, 근무환경, 교육 등 여러 요소가 있을 수 있으나 어느 특정 요소만으로 애사심을 향상시키는 것은 쉽지 않으므로 근무자의 입장에서 생각하고 관심을 기울여 현실에 맞는 향상 방안의 설계가 필요할 것으로 사료된다.

향후 진행될 연구에서는 안경원의 경영성과에 영향을 미치는 다양한 변수 중 경영자 특성 및 점포 특성 등에 대한 추가적인 연구를 계속하여 안경원의 경영진단에 기초 자료로 활용할 수 있도록 하겠다.

## REFERENCES

- [1] Yang SW. The actual condition and development plan of optical industry in Korea. Master Thesis. Dong-A University, Busan. 2004;5-35.
- [2] Kim DN, Kim HJ. The solution for revitalization of domestic eyeglasses industry. J Korean Oph Opt Soc. 2007;12(1):35-40.
- [3] Park HJ. The activation of Korean optical industry. Master Thesis. Kyungpook University, Daegu. 2004;25-29.
- [4] Jung HH. The study on total fashion trend & eyewear design 21C. J Korean Oph Opt Soc. 2005;10(1):17-25.
- [5] Park JH, Lee EH, Koo EH, Kim HA, Song DH, Hyun JH, Kim HJ. A plan to improve consumer satisfaction and reliability of opticians by analyzing consumers' spectacles purchasing behavior. J Korean Oph Opt Soc. 2010;15(1):1-7.
- [6] Kim SH. The Effects of physical attribute in large retailing stores on customers satisfaction and repurchase intention. Master Thesis. Cho Sun University, Gwangju. 2002;28-31.
- [7] Gu HR. The effects of employee value on customer satisfaction in service industry-mediating effect of trust and organization involvement. Master Thesis. Kyung Hee University, Seoul. 2005;1-66.
- [8] VA Zeithaml. Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing. 1988;52(3):2-22.
- [9] John FR, Pip M. Total Quality Marketing: What Has to Come Next in Sales, Marketing and Advertising, 1st Ed. Kogan Page Ltd, 1991;1-248.



## A Study on the Business Performance According to Employees(Optician)' Characteristics

Min-jeong You\* and Sang-hyun Sim

Dept. of Ophthalmic Optics, Jeonbuk Science College, Jeongeup 580-712, Korea  
(Received October 29, 2012; Revised December 3, 2012; Accepted December 15, 2012)

**Purpose:** In this study, we investigated effects of employees characteristics, expertise, customer satisfaction, devotion of employees to their company, business performance of the optician. **Methods:** For two months, from August to October 2011, employees participated in individual questionnaires. And the SPSS v14.0 was applied for statistical analysis. **Results:** This study has shown that the employees characteristics have an effect on the financial performance and satisfaction performance of opticians. In particular, the 'Customers satisfaction' a was important characteristics of employees affecting finance performance, and the 'Devotion to their company' was important factor that affects satisfaction performance. **Conclusions:** From the result found in this study, it is recommended that further efforts for inspiring the employees devotion to their company and for improving customer satisfaction are required. Above all, employer should pay attention on more suitable ways to encourage work of his employee with considering different situation or circumstance of each optician.

**Key words:** Employees' characteristics, Business performance of optician