

IPA를 이용한 레스토랑의 중요도-만족도 연구: 서울지역 5성급 호텔을 중심으로

Research on the Importance and Satisfaction of Restaurants using IPA : Focusing on 5-Star Hotels in Seoul Area

김연선

원광보건대학교 글로벌호텔관광과

Yeon-Sun Kim(kysun3113@hanmail.net)

요약

본 연구는 서울지역 5성급 호텔 레스토랑의 경쟁력을 강화하기 위한 연구이며, 대응표본 t-test를 활용하였다. 연구 결과는 첫째, 호텔 레스토랑의 중요도 변수는 '음식의 맛과 질(4.30)', 그리고 '메뉴의 다양성(4.17)' 등이 높은 변수로 측정되었다. 둘째, 호텔 레스토랑을 방문하는 고객들이 만족한 변수는 '음식의 양(3.86)', '음식의 맛과 질(3.78)', '메뉴의 다양성(3.75)' 등이 조사되었다. 셋째, IPA 분석결과 1사분면의 변수들은 레스토랑 직원의 전문성, 레스토랑의 실내 청결도, 제공되는 음식의 맛과 질, 제공되는 메뉴의 다양성, 신속한 서비스, 음식 플레이팅, 제공되는 음식의 양, 레스토랑의 분위기, 외부환경 등이 도출되었다. 2사분면에는 레스토랑 식기류의 청결도, 음식의 신선도, 레스토랑의 전망 등이 조사되었다. 3사분면에는 주위의 평판, 레스토랑 화장실 청결도, 테이블 청결도, 주차시설, 교통 및 편의성 등이 이에 속한다. 마지막으로 4사분면에 속하는 변수는 적당한 가격, 가성비 및 가심비, 레스토랑 직원의 친절도, 레스토랑 직원의 복장 및 용모, 레스토랑의 인테리어 등이 조사되었다.

■ 중심어 : | IPA 분석 | 호텔 레스토랑 | 5성급 호텔 | 대응표본 t-test |

Abstract

This study is to strengthen the competitiveness of 5-star hotel restaurants in Seoul, and the paired sample t-test was used. As a result of the study, first, the importance variables of hotel restaurants were measured as high variables such as 'taste and quality of food(4.30)' and 'diversity of menus(4.17)'. Second, the variables satisfied by customers visiting hotel restaurants were 'quantity of food(3.86)', 'taste and quality of food(3.78)', and 'diversity of menus(3.75)', etc. were surveyed. Third, as a result of IPA analysis, the variables in the first quadrant were the restaurant staff's expertise, cleanliness of the restaurant, the taste and quality of the food, the variety of menus, rapid service, food plating, the amount of food served, and the atmosphere of the restaurant. External environment, etc. were derived. In the second quadrant, cleanliness of restaurant tableware, freshness of food, and restaurant view were investigated. In the third quadrant, the reputation, restaurant toilet cleanliness, table cleanliness, parking facilities, transportation and convenience, etc. belong to this. Finally, variables belonging to the fourth quadrant were investigated such as reasonable price, cost-effectiveness and affordability, friendliness of restaurant staff, clothing and appearance of restaurant staff, and restaurant interior.

■ keyword : | Importance-Performance Analysis | Hotel Restaurants | 5 Star Hotel | Paired Sample t-test |

* 이 논문은 2020년 원광보건대학교 교내 연구비 지원에 의해 수행됨.

접수일자 : 2021년 05월 24일

수정일자 : 2021년 06월 04일

심사완료일 : 2021년 06월 04일

교신저자 : 김연선, e-mail : kysun3113@hanmail.net

I. 서론

전 세계 인류에게 치명적인 위협이 되고 있는 코로나 바이러스(COVID-19: Corona Virus Disease 19, 이하 코로나 19)는 일상생활에 많은 영향과 변화를 가져 오게 하고 있으며 특히 관광산업에 부정적인 영향을 끼치고 있다. 사스(SARS: Severe Acute Respiratory Syndrome), 메르스(MERS: Middle East Respiratory Syndrome), 에볼라(Ebola) 등의 감염병이 발생 될 때마다 산업 전반에 끼치는 영향이 크다 할 수 있다.

2020년 코로나 19 여파로 전 세계 관광객이 2019년 대비 국제 관광객이 3억 8천 100만명으로 1년 새 74% 감소했으며, 특히 아시아-태평양지역 관광객 감소 폭이 84%로 가장 컸고, 아프리카와 중동은 각각 75%, 유럽 관광객은 70%, 미주는 69% 감소하여 전 세계 관광산업이 최대의 위기에 몰려 있다. 2020년 우리나라를 찾은 관광객은 251만 9천명으로 전년보다 86% 줄었다[1].

특히 서울시내 관광호텔은 외국인 관광객의 비중이 높아 객실 투숙율에 의존하는 객실수입과 내국인들의 식음료 및 연회 수입을 예상할 수 있으나 코로나 19의 여파가 장기화 되면서 객실과 식음료 모두 만만치 않은 상황이다. 학자들의 연구결과를 종합하여 보면 호텔 레스토랑은 일반 레스토랑에 비해서 청결도와 음식의 품질이 높게 인식되어 있다. 침체를 겪고 있는 호텔 식음료 산업의 활성화를 위하여 고객의 만족도를 높이기 위해 서울지역의 5성급 호텔을 대상으로 전반적인 중요도, 만족도 연구를 진행하고자 하며 IPA(Importance-Performance Analysis)기법을 활용하여 의미 있는 연구의 결과와 시사점을 호텔업계와 학계에 제시하고자 한다. 학자들의 선행연구를 고찰해보면 홍택근 외 [2], 이진마·김영미[3], 한진영·지계웅[4], 김현철[5], 박정하이애리[6], 강해정·이연정[7], 노민경·원용희[8] 등의 연구가 진행되었고, 대부분의 연구가 호텔 레스토랑의 중요도-만족도 연구에 IPA를 활용하여 의미 있는 시사점과 결과를 도출하였다.

위와 같은 선행연구의 고찰을 토대로 하여 본 연구는 5성급 호텔 레스토랑의 중요도-만족도를 파악하고 서비스의 질적인 부분을 개선할 수 있도록 하며 이를 통해 호텔업계에는 레스토랑의 경쟁력을 질적으로 확보하여

전략적인 마케팅 수립과 더불어 방문객의 증가를 유도하며 실질적인 매출액 향상을 기대하고자 한다. 또한 관련 학계에는 학문적인 시사점을 제시한다.

II. 이론적 배경

1. 호텔 레스토랑과 IPA(Importance-Performance Analysis) 연구

호텔 레스토랑은 외국인 관광객에게는 전통의 한국 음식과 세계 각국의 다양한 음식을 소개하기도 하며 내국인들에게는 격조 있는 음식으로 사교와 비즈니스 공간을 제공하는 데 손색이 없는 공간이다. 다만 2020년 초부터 불어 닥친 코로나 19 팬데믹 상황에서 특급호텔의 레스토랑과 식음료부서는 경영의 어려움을 겪고 있는 것이 사실이다. 그럼에도 불구하고 많은 고객은 호텔의 안전하고 깨끗함에 매료되어 호캉스가 새롭게 관심을 받고 있으며 호텔 레스토랑에 대한 관심이 점점 높아지고 현재 호캉스는 새로운 여가관광의 트렌드로 자리잡고 있다[9][10].

특히 호텔 레스토랑은 위생적이며 일반 레스토랑에 비해서 서비스의 수준이 높기 때문에 위기를 기회로 바꿀 수 있으며, 특히 주 52시간 근무제 정착, 여가시간 증대, 핵가족화, 식생활에 대한 가치관의 변화 등으로 호텔 레스토랑에 대한 수요는 점차 높아질 것으로 기대한다[11]. 이러한 시점에 IPA를 활용한 호텔 레스토랑 연구의 선행연구를 고찰해보면 다음과 같은 연구가 진행되었다. 홍택근 외[2]는 IPA 기법을 이용하여 강원랜드 레스토랑 고객을 대상으로 소몰리에 서비스를 분석하고 수준 높은 서비스 품질을 제공하여 경쟁력을 확보해야 한다고 연구하였다. 이형래·서용모[12]는 와인 전문레스토랑에 방문하는 고객을 대상으로 고객만족과 재방문 요인에 대한 IPA 분석을 실시하였고, 임현철 외 [13]는 한식의 음식품질에 관한 IPA 분석을 통해 한식의 세계화를 위한 연구를 진행 하였다. 그리고 조선배·이형래[14]의 연구에서는 호텔 연회 서비스에 대한 고객의 중요도-만족도 연구를 통해 실무적 시사점을 제시 하였다. 호텔 레스토랑의 IPA 연구에 대한 선행연구의 결과는 다음의 [표 1]과 같이 정리하였다.

표 1. 호텔 IPA 연구

연구자	주요 연구 내용
홍택근·한진영·지계웅[2]	소물리에는 와인 지식 뿐만 아니라 고객서비스 및 음식 등에 대해서도 전문적인 교육과 경험을 지속적으로 쌓아 고객들이 필요로 하는 적합한 환경에 맞는 소물리에 서비스를 제공하여 고객 만족도를 높여야 한다고 IPA를 이용하여 연구하였음
이건마·김영미[3]	광주지역 특급 호텔 고객을 대상으로 호텔 서비스의 중요도-실행도 분석을 실시하였음
한진영·지계웅[4]	컨벤션 호텔 서비스의 중요도-만족도의 차이를 통해 호텔의 정해진 인력과 예산의 한정된 자원을 가지고 유용한 정보를 제공하였음
노민경·원희희[8]	호텔 종사원의 서비스 교육 프로그램 내용을 평가하고 이를 통해 중요도-만족도 차이를 연구하고 이에 관한 시사점을 제시하였음
김현철[5]	IPA를 활용하여 호텔형 한식당과 향토형 한식당의 중요도-만족도 연구를 진행하여 호텔 레스토랑을 선택할 때 주변의 추천에 의해서 선택하고 만족으로 이어진다는 연구 결과를 도출하였음
강해장이·연정기[7]	웰빙 레스토랑의 퓨전 메뉴에 대한 중요도-성취도 연구를 하여 시사점을 제시하였음
박정하이애리[6]	서울지역의 특급호텔 한식당의 선택속성에 관한 연구를 진행하였고 IPA를 활용하여 의미있는 시사점을 제시하여 연구를 진행하였음

자료: 선행연구를 바탕으로 정리

2. IPA 기법

IPA(Importance-Performance Analysis)는 자동차 사업의 만족도를 분석하기 위해서 1970년대 처음 등장하여 다속성 모델(Multi-attribute Model)을 기초로 하여 중요도(Importance) 및 만족도(Performance) 분석을 통해서 소비자의 인식을 동시에 비교하여 마케팅 분야에 활용하였고, 이후 교육, 은행, 마케팅 등의 다양한 분야에서 활용되었다[15][16]. 따라서 호텔을 비롯한 서비스 업체에서는 고객의 방문 전 중요도와 방문 후 만족도 조사를 통해서 서비스 진단과 고객의 만족도를 높이기 위한 노력이 필요하며, 또한 IPA 분석은 각각의 속성을 상대적인 중요도와 만족도를 동시에 비교 분석하고 각 속성의 우선순위를 결정하는 마케팅적 기법을 말한다[17-19].

또한 IPA분석(Importance-Performance Analysis)은 2차원 도면상에 4분면 속성의 위치를 표시하는데, 제1사분면(유지강화)은 중요도와 만족도가 모두 높은 사면으로 일반적으로 서비스나 제품의 품질이 경쟁력을 가지고 있는 경우를 의미한다. 그리고 제2사분면(과잉노력지양)은 중요도는 낮게 인식되나 고객의 만족도는 높게 나타나는 영역이다.

제3사분면(저순위)은 고객들의 중요도와 만족도 모두 낮은 경우이며, 추가적인 투자는 제한적으로 고려할 부

분이다. 마지막 제4사분면(집중)은 고객의 중요도는 높지만 상대적으로 고객의 만족도는 낮게 나타나는 속성을 들 수 있다[15]. 매트릭스 모형은 아래와 같다.

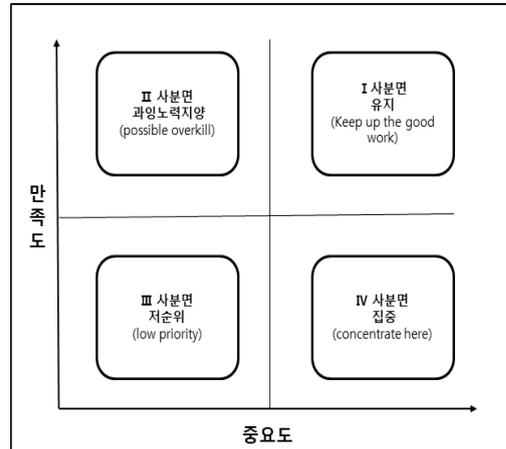


그림 1. IPA 매트릭스

III. 연구 설계

1. 연구과제 설정

선행연구를 토대로 하여 본 연구는 서울지역 5성급 호텔을 배경으로 연구하였고, 호텔 레스토랑을 방문하는 고객을 대상으로 레스토랑의 중요도와 만족도를 연구하였다. 학자들의 선행연구 고찰의 결과를 의미 있게 수용하고 본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구과제를 아래와 같이 설정하였으며, 설정된 연구과제의 IPA 분석을 통해 코로나 19로 인해 어려움을 겪고 있는 호텔 업체에 의미 있는 시사점을 제시하고자 한다.

연구과제 1: 서울지역 5성급 호텔을 방문하는 고객들이 레스토랑 선택 시 중요하게 인식하는 변수는 무엇인가?

연구과제 2: 서울지역 5성급 호텔을 방문한 고객들이 레스토랑 이용 후 만족한 변수는 무엇인가?

연구과제 3: 서울지역 5성급 호텔의 중요도-만족도 값을 IPA 사분면에 표시한다.

연구과제 4: IPA 분석을 통해 연구결과와 시사점을 도출한다.

2. 자료수집 및 분석방법

연구 결과 도출과 시사점 제시를 위해서 호텔 레스토랑의 IPA 연구를 바탕으로 설문지를 작성하였고, 서울 지역 5성급 호텔을 방문하는 고객을 대상으로 설문을 진행하였다. 설문 기간은 2020년 7월 초부터 8월 말까지 편의표본추출 방식으로 진행하였다. 총 250부를 배포하여 레스토랑의 중요도-만족도를 측정하였고, 불성실하게 응답한 설문지 33부를 제외한 총 217부(86.8%)가 유효표본으로 확보하였다.

본 연구의 유효표본에 대한 분석은 SPSS for Window Version 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 먼저, 표본의 일반적인 사항은 빈도분석(Frequency Analysis)과 기술통계분석(Statistics Analysis)을 실시하였다. 그리고 대응표본 t-test(Paired Sample T-test)를 시행하였으며, 레스토랑의 중요도-만족도 분석을 위해 IPA 분석을 사용하여 각 사분면에 위치한 변수의 특성을 분석하였다.

3. 변수추출

레스토랑의 중요도-만족도 연구를 진행한 이동숙[20], 강화[20], 안지영·조미희[21], Ramanathan, R., Di, Y. and Ramanathan, U[22], 홍택근·한진영·지계웅[2], 한진영·지계웅[4], 이형래·서용모[12], 김현철[5], 임현철·송기욱·홍정은[13], 조선배·이형래[14]의 연구에서 음식의 가격, 평판, 직원의 친절도, 직원의 전문성, 직원의 복장과 용모, 실내 청결도, 화장실 청결도, 테이블 청결도, 메뉴의 다양성, 신속한 서비스 등 본 연구에 적합한 변수를 추출하여 22개 측정항목으로 구성하였으며, 천연재료 사용, 테이블의 간격, 직원의 액세서리 착용, 웰빙 지향형 등은 본 연구에서는 채택하지 않았다. 선정된 22개의 변수는 리커트 5점 척도로 측정하였고, 호텔 레스토랑을 방문하는 고객의 성별, 결혼, 연령, 학력, 직업, 소득의 정도 등의 일반적인 특성에 대해서 명목척도를 이용하여 조사하였다.

IV. 실증분석

1. 연구 대상자의 일반적인 특성

표 2. 표본의 일반적인 특성(N=217)

변	수	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	105	48.4
	여성	112	51.6
결혼	미혼	54	24.9
	기혼	163	75.1
연령	20대	20	9.2
	30대	52	24.0
	40대	68	31.3
	50대	71	32.7
	60대이상	6	2.8
최종학력	고졸	44	20.3
	대학생	14	6.5
	대졸	148	68.2
	대학원 재학이상	11	5.1
평균 소득	100만이하	6	2.8
	101-200	21	9.7
	201-300	46	21.2
	301-400	57	26.3
	401-500	81	37.3
	501이상	6	2.8
직업	회사원	104	47.9
	전문직	27	12.4
	자영업	23	10.6
	유통/서비스직	9	4.1
	공무원	12	5.5
	학생	19	8.8
기타	2	.9	

응답한 표본은 217명이며, 남성이 105명(48.4%) 여성이 112명(51.6%)으로 여성이 조금 많게 조사되었고, 미혼이 54명(24.9%), 기혼자가 163명(75.1%)로 조사되었다. 연령대는 50대가 71명(32.7%)으로 가장 높았고, 학력은 대졸자 148명(68.2%), 직업은 회사원이 104명(47.9%)으로 가장 높은 빈도로 나타났으며 자세한 특성은 [표 2]와 같다.

2. 호텔 레스토랑 중요도-만족도 차이분석

방문 고객이 인지하는 호텔 레스토랑의 중요도와 만족도를 측정하고 그 차이를 통해 레스토랑에 유의한 시사점과 결과를 제시하고자한다. 따라서 설정된 연구과제의 수행을 위해서 호텔 레스토랑을 방문하는 고객의 중요도-만족도 간의 대응표본 T 검정(Paired Sample T-test)을 시행한 결과는 [표 3]와 같다. 레스토랑 방문 고객이 인지하는 중요도의 평균 점수는 3.72로 나타났

으며, 이용 후 고객들의 만족도 평균 점수는 3.42로 나타났다. 중요도와 만족도의 차이는 0.3 정도의 차이가 나타나는 것으로 조사되었다. 그리고 서울지역 5성급 호텔을 방문하는 고객들이 방문에 가장 중요하게 선택하는 변수는 '음식의 맛과 질(4.30)'로 나타났다. 이러한 결과는 호텔 레스토랑에서 주목해야 할 고객의 응답이다. 또한 '메뉴의 다양성'이 4.17로 두 번째로 높게 응답하였고, '외부환경'이 4.14로 세 번째, '음식의 양'이 4.11로 네 번째로 높게 응답하였다. 조사된 상위 네 개의 변수 중에 세 개의 변수가 모두 음식과 메뉴와 연관된 변수라는 점은 호텔 레스토랑에서 준비해야 할 점이 무엇인지를 말해준다. 레스토랑 측에서는 메뉴에 대한 질적인 강화가 필요하다고 판단된다.

이용 후 레스토랑의 만족도 조사에서는 중요도와 비슷한 결과로 '음식의 양'이 3.86으로 가장 높게 만족한 것으로 조사되었고, '음식의 맛과 질'이 중요도 1위, 만족도 2위로 매우 높은 인식이라는 결과이다. 세 번째는 '메뉴의 다양성' 그리고 네 번째 만족한 항목은 '레스토랑의 전망'으로 조사되었다. 호텔 레스토랑의 방문객을 대상으로 하는 중요도-만족도 연구결과 고객이 인지하는 변수들은 모두 '음식과 메뉴'와 연관되는 변수들로 조사 되었다. 그리고 중요도-만족도와의 관계에서 유의수준($p < 0.1$, $p < 0.01$, $p < 0.001$)내에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다.

또한 [그림 2]는 호텔 레스토랑을 방문하는 고객들이 인지하는 중요도와 만족도의 평균값을 IPA를 이용하여 도식화하였고, X축은 중요도 평균값 3.72를 이용하였으며 Y축은 만족도 평균값 3.42로 나타내고 사분면에 표시하였다.

직원의 복장 및 용모	3.98	.799	7	3.29	.818	17	.150	9.654***
실내 청결도	4.04	.823	5	3.47	.822	8	.203	8.102***
식기류 청결도	3.27	.941	19	3.47	2.171	9	.016	-1.270
화장실 청결도	3.40	.962	17	2.97	.760	22	.304	6.066***
테이블 청결도	3.21	.933	20	3.34	.997	15	.140	-1.553
음식의 맛과 질	4.30	.732	1	3.78	.835	2	.055	7.100***
메뉴의 다양성	4.17	.767	2	3.75	.795	3	.398	7.279***
신속한 서비스	3.86	.796	12	3.46	.713	11	.231	6.364***
음식 플레이팅	3.97	.757	8	3.56	.711	6	.278	6.841***
음식의 신선도	3.64	.854	15	3.47	.833	10	.389	2.619**
음식의 양	4.11	.835	4	3.86	.825	1	.245	3.658***
주차시설	2.88	1.16 2	22	3.33	1.291	16	.093	-3.979** *
교통 및 편의성	2.89	1.121	21	3.08	1.244	21	.152	-1.759*
실내 인테리어	3.88	.830	11	3.27	.723	18	.270	9.512***
. 분위기	3.92	.795	9	3.43	.724	12	.177	7.364***
외부환경	4.14	.785	3	3.58	.817	5	.008	7.273***
레스토랑의 전망	3.42	.905	16	3.67	1.035	4	.005	-2.672**

* $\alpha < 0.1$, ** $\alpha < 0.01$, *** $\alpha < 0.001$

표 3. 호텔 레스토랑 중요도-만족도 차이분석

중요도-만족도 변수	중요도			만족도			Correl (Sig)	t값
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위		
적당한 가격	4.00	.855	6	3.35	.826	14	.432	10.599** *
주위의 평판	3.38	1.030	18	3.12	1.032	20	.275	3.007**
가성비 및 가성비	3.75	.995	14	3.38	.965	13	.210	4.404***
직원의 친절도	3.77	.831	13	3.23	.856	19	.234	7.733***
직원의 전문성	3.91	.785	10	3.49	.794	7	.204	6.128***

호텔 레스토랑의 이용 고객의 중요도-만족도를 IPA 매트릭스에 표시하였고, 우측상단 1사분면을 명명한 유지는 레스토랑 중요도와 만족도가 모두 높은 속성으로서 이러한 내용은 긍정적인 측면이 강하고 잘 관리가 되고 있다고 판단할 수 있기 때문에 계속적으로 유지되도록 레스토랑에서는 꾸준한 관리가 뒤따라야 한다. 1사분면의 유지속성에 포함되는 변수들은 레스토랑 직원의 전문성, 레스토랑의 실내 청결도, 제공되는 음식의 맛과 질, 제공되는 메뉴의 다양성, 신속한 서비스, 음식

플레이팅, 제공되는 음식의 양, 레스토랑의 분위기, 외부환경 등이 이에 해당된다.

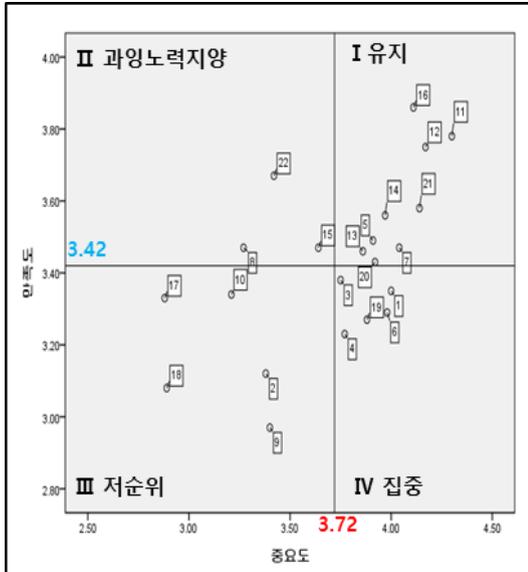


그림 2. 호텔 레스토랑 IPA 매트릭스

주) 호텔 레스토랑 IPA 매트릭스 변수 설명

- 1사분면(유지): 5(직원의 전문성), 7(실내 청결도), 11(음식의 맛과 질), 12(메뉴의 다양성), 13(신속한 서비스), 14(음식 플레이팅), 16(음식의 양), 20(분위기), 21(외부환경)
- 2사분면(과잉노력지양): 8(식기류 청결도), 15(음식의 신선도), 22(레스토랑의 전망)
- 3사분면(저 순위): 2(주위의 평판), 9(화장실 청결도), 10(테이블 청결도), 17(주차시설), 18(교통 및 편의성)
- 4사분면(집중): 1(적당한 가격), 3(가성비 및 가성비), 4(직원의 친절도), 6(직원의 복장 및 용모), 19(실내 인테리어)

IPA 매트릭스의 좌측상단 2사분면을 과잉노력지양으로 명명하였고, 이러한 변수는 중요도는 낮으나 이에 비해 고객의 만족도가 높게 나타나는 항목이며 이에 포함되는 변수는 레스토랑 식기류의 청결도, 음식의 신선도, 레스토랑의 전망 등이 조사되었다. 그리고 IPA 매트릭스의 좌측하단의 3사분면은 저 순위로 명명하였고, 이러한 변수는 중요도와 만족도 모두 낮게 평가되고 측정되었으며, 이에는 주위의 평판, 레스토랑 화장실 청결도, 테이블 청결도, 주차시설, 교통 및 편의성 등이 이에 속한다. 마지막으로 IPA 매트릭스 우측하단의 4분면은 집중으로 명명되었으며, 고객들의 중요도는 높게 인식되었지만 이와 반대로 고객의 만족도는 낮게 나타나는 변수가 이에 속한다. 서울지역의 호텔 레스토랑의 IPA

연구에서 이에 포함되는 변수는 적당한 가격, 가성비 및 가성비, 레스토랑 직원의 친절도, 레스토랑 직원의 복장 및 용모, 레스토랑의 실내인테리어 등이 4사분면에 포함되는 것으로 조사되었다.

V. 결론 및 제언

1. 연구의 요약

본 연구는 서울지역의 5성급 호텔 레스토랑에 대한 연구라는 점 그리고 코로나 19라는 특수한 상황에서의 고객이 인지하는 중요도와 만족도 변수에 관한 연구라는 점이 기존연구와의 차별화된 점이라 할 수 있다. 선행연구의 검토를 바탕으로 설정한 연구과제 1, 서울지역 5성급 호텔을 방문하는 고객들이 레스토랑 선택 시 중요하게 인식하는 변수는 무엇인가? 연구과제 2, 서울지역 5성급 호텔을 방문한 고객들이 레스토랑 이용 후 만족한 변수는 무엇인가? 연구과제 3, 서울지역 5성급 호텔의 중요도-만족도 값을 IPA 사분면에 표시한다. 연구과제 4, 연구결과와 시사점을 도출한다. 라는 연구과제의 검증에 바탕으로 본 연구의 결과와 시사점은 다음과 같다.

첫째, 연구과제 1의 호텔 레스토랑 방문 시 중요하게 인식하는 변수는 '음식의 맛과 질(4.30)'이 제일 중요하다고 응답하였고, 다음으로 '메뉴의 다양성(4.17)', '외부환경(4.14)', '음식의 양(4.11)'으로 조사되었다. 고객들이 호텔 레스토랑 방문 시 우선시하게 고려하는 변수들은 메뉴와 음식에 관련된 변수들이 대부분 차지하였다. 호텔 레스토랑에서는 고객의 성향이 음식의 맛과 질, 양 이런 변수이기 때문에 음식과 관련된 내용을 보완하고 관리하는 정책이 필요하다. 특히 메뉴에 대한 고객의 반응을 수시로 파악하여 이를 각각의 레스토랑의 메뉴계획에 반영해야 한다. 둘째, 연구과제 2의 호텔 레스토랑을 방문하는 고객들이 만족한 변수는 '음식의 양(3.86)'이 가장 높게 만족한 것으로 조사되었고, 다음으로 '음식의 맛과 질(3.78)', '메뉴의 다양성(3.75)' 그리고 네 번째 만족한 항목은 '레스토랑의 전망(3.67)'으로 조사되었다. 연구과제 1과 유사한 결과가 도출되었으며, 중요도 변수와 함께 만족도 변수 또한 메뉴와 음식

식과 관련된 변수가 역시 전반적으로 만족하였다. 이러한 결과는 서울지역의 호텔 레스토랑의 메뉴와 제공되는 음식의 질적인 관리가 충분히 잘 되고 있는 것으로 판단된다.

셋째, 연구과제 3의 서울지역 5성급 호텔의 중요도-만족도 값을 IPA 사분면에 표시한다. 라는 연구과제 수행결과 1사분면 유지의 변수들은 레스토랑 직원의 전문성, 레스토랑의 실내 청결도, 제공되는 음식의 맛과 질, 제공되는 메뉴의 다양성, 신속한 서비스, 음식 플레이팅, 음식의 양, 레스토랑의 분위기, 외부환경 등이 도출되었다. 위와 같은 변수들은 중요도와 만족도가 높은 것으로 판단되기 때문에 지속적인 유지강화 전략이 필요하며, 레스토랑에서는 이를 유지하기 위한 관리정책도 이어져야 한다.

IPA 매트릭스 좌측상단 2사분면에는 레스토랑 식기류의 청결도, 음식의 신선도, 레스토랑의 전망 등이 조사되었다. 중요도는 낮으나 만족도가 높은 결과에 따른 시사점으로 레스토랑에서는 특별한 투자와 노력은 가급적 지양하고 고객의 요구사항을 면밀히 파악하고 피드백 한다. 그리고 IPA 매트릭스의 좌측하단의 3사분면에는 주위의 평판, 레스토랑 화장실 청결도, 테이블 청결도, 주차시설, 교통 및 편의성 등이 이에 속한다. 이러한 변수는 중요도와 만족도 모두 낮게 측정되었기 때문에 자원의 효율성 등을 고려하여 투자의 재분배를 고려해야 한다. 마지막으로 IPA 매트릭스 우측하단의 4사분면은 집중으로 이에 속하는 변수는 적당한 가격, 가성비 및 가심비, 레스토랑 직원의 친절도, 레스토랑 직원의 복장 및 용모, 레스토랑의 실내 인테리어 등이 조사되었다. 이러한 변수는 일반적으로 집중해야 하며 고객의 만족도를 높이기 위한 장기적인 노력이 필요하다. 이와 같은 연구결과는 이동숙·최강화[20]의 연구결과와 유사한 결과를 도출하였고, 특히 이동숙·최강화[20]는 레스토랑 방문고객에게 수준 높은 음식과 서비스를 제공하여 만족도를 높여야 한다는 결과와 시사점을 제시하였다.

넷째, IPA 분석을 통한 시사점은 다음과 같다. 레스토랑 업계에서는 본 연구의 결과를 무겁게 받아들여 고객의 만족도를 높이기 위한 방안을 마련해야 하는데 특히 메뉴계획 강화, 음식의 질적인 관리 등을 보완하여

야 한다. 호텔 레스토랑을 방문하는 고객의 중요도-만족도 결과 높은 순위의 대부분이 메뉴와 관련된 변수였다. 따라서 이와 관련한 변수에 대해서는 지속적인 유지관리가 필요하다.

2. 연구의 한계점

본 연구는 표본추출의 연구 범위가 서울지역의 5성급 호텔을 이용하는 고객들을 대상으로 연구하였기 때문에 중요도-만족도의 결과를 전국적인 고객의 특성, 또는 연구의 결과와 시사점을 일반화하기에는 한계가 있으며, 향후 연구에서는 지역적인 안배를 통해 연구가 진행된다면 더욱 의미 있는 연구가 될 것으로 기대한다.

참 고 문 헌

- [1] 한국문화관광연구원(<https://www.kcti.re.kr>)
- [2] 홍택근, 한진영, 지계용, “IPA 기법을 이용한 호텔 레스토랑의 소믈리에 서비스 분석: 강원랜드 레스토랑 고객을 대상으로,” 관광연구저널, 제29권, 제8호, pp.125-139, 2015.
- [3] 이견미, 김영미, “IPA 기법을 이용한 호텔 서비스 분석: 광주 특1급 호텔을 중심으로,” 한국관광학회 국제 학술발표대회집, 제82권, pp.304-308, 2017.
- [4] 한진영, 지계용, “IPA 기법을 이용한 컨벤션호텔 서비스 분석: 강원랜드 컨벤션호텔을 사례로,” 호텔관광연구, 제16권, 제3호, pp.415-431, 2014.
- [5] 김현철, “IPA를 활용한 한식당 선택속성의 평가에 관한 연구: 한식당 유형을 중심으로,” 동북아관광연구, 제9권, 제4호, pp.247-268, 2013.
- [6] 박정하, 이애리, “서울지역 특급호텔 한식당 선택속성의 중요도와 성취도에 관한 연구,” 관광연구저널, 제25권, 제2호, pp.123-144, 2011.
- [7] 강혜정, 이연정, “IPA를 활용한 웰빙 퓨전 메뉴의 중요도-성취도 연구,” The Korean Journal of Culinary Research, 제16권, 제2호, pp.77-95, 2010.
- [8] 노민경, 원용희, “호텔 서비스교육 프로그램의 IPA분석에 관한 연구,” 호텔관광연구, 제10권, 제4호, pp.254-267, 2008.
- [9] 이뉴스투데이(2021.03.11), “호캉스, 숙박 아닌 여

행”...호텔업계, 패키지 ‘승부’. <https://www.ewestoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=1459380>

[10] 김경한, “스테이케이션(Staycation)에 대한 탐색적 연구 : 호캉스를 중심으로,” 호텔리조트연구, 제19권, 제3호, pp.61-78, 2020.

[11] 김경민, 최병창, “패밀리 레스토랑 서비스품질이 고객 만족 및 행동의도에 미치는 영향,” 관광연구, 제27권, 제4호, pp.17-36, 2012.

[12] 이형래, 서용모, “와인 전문레스토랑의 서비스 스키이프, 고객만족 및 재방문 요인에 대한 IPA 분석,” 위식경영연구, 제16권, 제4호, pp.161-184, 2013.

[13] 임현철, 송기욱, 홍정은, “한식 세계화를 위한 서비스 및 음식품질의 IPA 분석에 관한 연구,” 호텔리조트연구, 제11권, 제2호, pp.59-83, 2012.

[14] 조선배, 이형래, “호텔 연회서비스의 중요도-성취도에 관한 연구,” 호텔리조트연구, 제6권, 제1호, pp.9-18, 2007.

[15] J. A. Martilla and J. C. James, “Importance-Performance Analysis,” Journal of Marketing, Vol.41, No.1, pp.13-17, 1997.

[16] W. E. Hammitt, M. D. Bixer, and P. Francis, “Going beyond importance-performance analysis to analyze the observance-influence of park impacts,” Journal of Park and Recreation Administration, Vol.14, No.1, pp.45-62, 1996.

[17] 김영남, 홍성화, “뉴노멀(New Normal) 2.0 시대의 관광: 코로나 19 유행 기간 제주 방문 관광객 IPA 결과를 중심으로,” MICE관광연구, 제20권, 제2호, pp.143-161, 2020.

[18] 배준호, 박정숙, 신현규, “호텔 레스토랑 물리적 환경의 중요도-성과분석(IPA),” 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제10호, pp.378-388, 2009.

[19] 박진우, 이익수, 박구원, “항공사 서비스 품질의 중요도와 만족도에 관한 연구,” 한국콘텐츠학회논문지, 제8권, 제2호, pp.164-172, 2008.

[20] 이동숙, 최강화, “한정식 레스토랑의 유형에 따른 고객의 선택속성에 대한 연구:IPA 분석을 기반으로,” 관광경영연구, 제24권, 제7호, pp.285-307, 2020.

[21] 안지영, 조미희, “코로나 팬데믹 상황에서 레스토랑 선택속성에 대한 중요도·만족도에 관한 연구 : 연령별, 외식동반인 유형에 따른 차이 분석,” 호텔리조트연구,

제19권, 제6호, pp.201-218, 2020.

[22] R. Ramanathan, Y. Di, and U. Ramanathan, “Moderating roles of customer characteristics on the link between service factors and satisfaction in a buffet restaurant,” Benchmarking, Vol.23, No.2, pp.469-486, 2016.

저 자 소 개

김 연 선(Yoen-Sun Kim)

정희원



- 2006년 2월 : 가천대학교 일반대학원 관광경영학과(경영학석사)
- 2009년 2월 : 세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과(호텔관광경영학박사)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 원광보건대학교 글로벌호텔관광과 교수

<관심분야> : 호텔·외식경영, 지역 관광 개발