

라이프스타일이 주류 선택속성과 구매의도에 미치는 영향

심승복*

제 1 장 서론

1. 연구배경 및 목적

1) 연구의 배경

2016년 4.4조원 규모인 국산 주류시장은 맥주 45%, 소주 38%, 기타주류 17%로 구성되어 있다. 2016년 주류 수입액은 6.2억 달러 규모로 주종별 비중은 위스키 31%, 맥주 29%, 와인 27% 순이었다. 한편 우리나라 주류시장은 성숙기에 접어들어 낮은 성장성, 높은 운전자금 부담 등의 부정적인 요인이 있으며, 반대로 안정적인 수요기반 및 낮은 경기 민감도, 안정적인 과점 시장구도와 높은 진입장벽 등의 긍정적인 요인이 혼재되어 있다(이경화, 2018)¹⁾.

현대인들의 소비성향은 물질적 풍요와 자유재량시간 등의 증가로 인하여 기성세대와는 다른 충동적 구매가 강한 세대라고 할 수 있으며(오염곤 · 김광진, 2012), 그러므로 현대인들의 소비행동을 연구하는데 있어 심리분석적 특성이 인구통계학적 특성에 비해 소비자의 행동적 특성을 더 잘 설명할 수 있다는 주장(Zins, 1998)²⁾에 따라 라이프스타일과 같은 심리분석적 특성을 이용한 주류 소비자들의 구매행동 연구가 필요하다.

주류선택속성에 대한 연구들은 맥주 선택속성(김형주, 2015; 김양은, 2017)^{3),4)}, 와인 선택속성(최성임 · 임은순 · 김창용, 2013)⁵⁾, 전통주 선택속성(이미영, 2018)⁶⁾, 위스키 선택속성(최정, 2017)⁷⁾ 등의 단일 주종 연구가 이루어져 왔다. 그러나 주류 소비자들은 주류를 선택할 때 다양한 주류들 중에서 상황에 따라 선택하는 경우가 대부분이다. 그러므로 모든 주류를 선택할 때 공통적으로 비교할 수 있는 주류 선택속성의 연구가 필요한 실정이다.

한편, 국내주류시장은 맥주, 소주, 막걸리 및 와인, 양주 등의 순으로 소비되고 있다. 그러나 주류 구매의도에 대한 연구의 대부분은 단일 주류에 대한 연구로 이루어져 왔다. 이에 따라 주류선택속성과 주류 종류별 구매의도와의 관계 연구가 필요하다.

* 신한대학교 생활문화대학원 호텔관광경영학과 호텔외식경영전공

1) 이경화(2018). 주류 2018 산업위험 평가, NICE신용평가(주).

2) A. H. Zins(1998). "Leisure Traveler Choice Models of Theme Hotels Using Psychographics". *Journal of Travel Research*, 36 (Spring), p.3.

3) 김형주(2015). 맥주 선택속성과 라이프스타일에 의한 시장세분화 연구, 경희대학교 관광대학원.

4) 김양은(2017). 외식소비자의 라이프스타일이 수제맥주 선택속성에 따라 소비자 만족도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원.

5) 최성임 · 임은순 · 김창용(2013). 식생활 라이프스타일에 따른 와인선택속성, 와인소비행동에 관한 연구, 관광연구 제31권 제5호, pp.1~20.

6) 이미영(2018). 전통주속성이 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향, 한성대학교 경영대학원.

7) 최정(2017). 면세점 위스키 선택속성이 만족도 및 재구매의도에 미치는 영향, 경희대학교 관광대학원.

2) 연구의 목적

본 연구는 라이프스타일, 주류선택속성과 구매의도와의 관계를 규명하여 주류관련 기업에 도움이 되는 마케팅전략을 제시하는데 있다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 본 연구는 다음과 같은 세부 연구목적을 세웠다.

첫째, 라이프스타일, 주류선택속성과 구매의도에 대한 요인화를 실시한다.

둘째, 라이프스타일과 주류선택속성의 관계를 분석한다.

셋째, 주류선택속성과 구매의도(소주, 맥주, 막걸리, 와인, 양주)와의 관계를 분석한다.

이러한 연구목적의 수행을 통해 첫째, 주류관련 기업의 마케팅 전략에 필요한 의사결정을 위한 기초자료를 제공할 수 있고, 둘째, 주류 종류별 구매의도를 분석함으로써 연구가 미진한 주류 고객의 구매행동분야 관한 연구 토대들 구축할 수 있을 것으로 기대된다.

2. 연구 방법 및 범위

1) 연구방법

본 연구는 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌적인 연구방법과 실증적인 연구방법의 두 가지 방법으로 실시하고자 한다. 문헌적인 연구방법에서는 라이프스타일, 선택속성, 구매행동에 관련된 문헌적인 연구방법과 설문조사를 통한 실증적 연구방법을 병행하고자 한다. 그리고 연구가설을 설정하고 실증분석을 통하여 가설을 검증하고자 한다.

실증적 분석에서는 대한민국에 거주하고 있는 20세 이상의 성인남녀로 주류를 음용한 경험이 있는 소비자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 000부의 설문지를 배포하여 000부의 설문지를 실증분석에 사용하였으며, 조사기간은 3월 19일부터 4월 15일까지 진행하였다.

조사자료에 대한 분석은 SPSS 21.0 통계 프로그램을 사용하여 다음과 같은 분석을 실시하였다.

첫째, 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 주류 선택속성의 중요도를 파악하기 위해 기술분석을 실시하였다.

셋째, 가설검정을 위한 타당성 분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다.

넷째, 라이프스타일과 주류선택속성과의 관계를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

다섯째, 주류선택속성과 구매의도(소주, 맥주, 막걸리, 와인, 양주)에 대한 관계를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

2) 연구범위

본 연구의 내용 구성은 총 5장으로 구성되었으며, 그 내용은 다음과 같다.

제 1장은 서론에서는 연구배경 및 문제제기, 연구목적 및 필요성, 연구방법 및 범위와 논문의 구성을 서술하였다.

제 2장은 이론적 배경으로서 본 연구의 주제와 관련된 라이프스타일과 주류선택속성, 구매의도에 대한 관계를 파악하고, 국내·외 선행연구를 바탕으로 이론적 개념을 확립한다.

제 3장은 연구 설계에서는 연구 모형과 연구 가설을 설정하며, 적합한 측정 도구, 자료 수집 및 분석 방법을 제시한다.

제 4장은 실증조사의 분석으로 표본의 일반적 특성, 가설검정 및 가설의 분석결과에 대한 요약을 제시한다. 제 5장은 결론에서는 연구 결과에 대해 기술하고 연구의 시사점을 도출하였으며, 연구의 한계점 및 향후 연구 과제를 제시한다.

제 2 장 이론적 배경

1. 라이프스타일

- 1) 라이프스타일의 개념
- 2) 라이프스타일의 선행 연구
- 3) 주류 라이프스타일의 선행연구

2. 주류의 선택속성

- 1) 주류 선택속성의 의미
- 2) 주류 선택속성
- 3) 주류 선택속성의 선행연구

3. 주류 구매의도

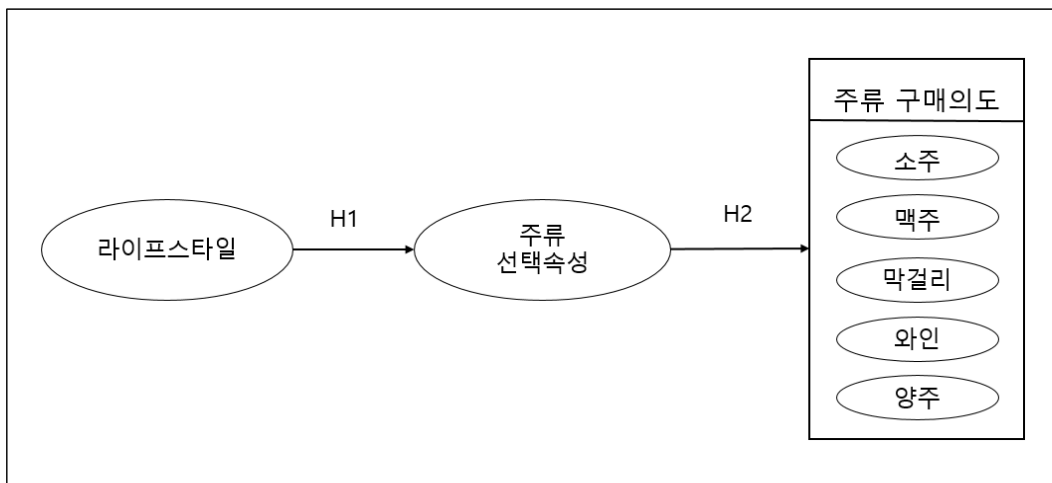
- 1) 구매의도의 개념
- 2) 주류 구매의도의 선행연구

제 3 장 연구의 설계

1. 연구모형 및 가설의 설정

1) 연구모형 설정

본 연구는 라이프스타일이 주류 선택속성에 미치는 영향관계를 분석하고, 주류 선택속성이 주류 구매의도에 미치는 영향관계를 분석하고자 한다. 따라서 관련된 개념들 사이의 가정된 명제의 시각화를 통하여 연구의 흐름을 파악하고 제시된 가설을 도출하기 위해 <그림 1>의 연구모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

2) 가설의 설정

(1) 라이프스타일과 주류 선택속성의 관계

김지윤(2008)은 웰빙 라이프스타일을 5개의 요인으로 요인화하여 와인선택속성에 유의한 영향을 미치는 것을 규명하였다⁸⁾. 유엽(2012)은 라이프스타일과 맥주 선택속성간에는 유의한 영향을 미치는 것으로 규명하였다⁹⁾. 오창일(2015)은 라이프스타일이 와인선택속성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 규명하였다¹⁰⁾.

따라서 라이프스타일이 주류선택속성에 유의적인 영향을 미칠 것으로 보고 다음의 가설을 설정하였다.

H1: 라이프스타일은 주류선택속성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

8) 김지윤(2008). 라이프스타일과 와인 선택속성, 가치, 고객만족간의 관계, 계명대학교 대학원.

9) 유엽(2012). 한·중간 소비자의 라이프스타일에 따른 맥주 선택속성에 관한 비교연구, 송실대학교 대학원.

10) 오창일(2015). 소비자 라이프스타일에 따른 와인 선택속성이 고객만족과 애호도에 미치는 영향, 제주대학교 경영대학원.

(2) 주류선택속성과 구매의도(소주, 맥주, 막걸리, 와인, 양주)와의 관계

이미영(2018)은 전통주 속성중 제품 내적속성과 문화가치적 속성은 고객의 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 규명하였다¹¹⁾. 전현모(2009)는 와인선택속성의 군집과 구매행동의도의 차이분석결과 재구매의사 및 긍정적 추천의사에서 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다¹²⁾. 장창중(2018)은 수제맥주 선택속성 중 제품정보와 품미 요인이 행동의도에 유의적인 영향을 미치는 것을 규명하였다¹³⁾.

따라서 주류선택속성이 주류 구매의도에 유의적인 영향을 미칠 것으로 보고 다음의 가설을 설정하였다. 또한 주류선택속성이 주류 종류별 구매의도를 규명하고자 주류를 소주, 맥주, 막걸리, 와인, 양주로 구분하여 세부가설을 설정하였다.

H2: 주류선택속성은 주류 구매의도에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 주류선택속성은 소주 구매의도에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 주류선택속성은 맥주 구매의도에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

H2-3: 주류선택속성은 막걸리 구매의도에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

H2-4: 주류선택속성은 와인 구매의도에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

H2-5: 주류선택속성은 양주 구매의도에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의

연구가설에 포함된 개념(변수)들을 측정하기 위해 거쳐야 하는 첫 단계가 바로 조작적 정의이다¹⁴⁾. 조작적 정의는 추상적인 개념을 현실세계의 구체적인 현상과 연결시키는 과정으로 변수를 측정하고 검증하기 위하여 다음과 같이 정의를 하였다.

1) 라이프스타일

2) 주류 선택속성

3) 주류 구매의도

11) 이미영(2018). 전통주 속성이 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향, 한성대학교 경영대학원.

12) 전현모(2009). 와인 구매 및 음용 동기에 따른 세분집단별 와인선택속성과 행동의도에 관한 연구, 외식경영연구 제12권 제5호, pp.29~50.

13) 장창중(2018). 수제맥주의 선택속성 및 행동의도에 관한 연구, 강릉원주대학교 대학원.

14) 채서일(1997). 『사회과학 조사방법론』 (서울:학현사), p.127.

3. 조사 설계

1) 설문지 구성

설문항목	설문내용	출처	문항수
라이프스타일	유행기사, 새로운 패션, 패션감각, 최신유행, 쇼핑조사, 계획구매 구매예산, 가격비교, 문화활동, 레저활동, 기분전환, 휴식중요, 대인관계, 음주모임, 모임참여, 교제즐김, 건강식생활, 건강운동, 무공해식품, 규칙생활	김지윤(2008), 김영규(2009), 정정희(2012), 유 염(2012), 오창일(2015), 김양은(2017)	20
주류 선택속성	가격, 맛, 향, 색, 분위기, 장소, 음식조화, 지불가치, 알콜함량, 원산지, 명성, 전통성, 원재료, 이미지, 포장, 영양, 선호주류, 추천주류, 경험, 동행고려, 조주, 날씨, 광고	전현모(2009), 고재윤(2013), 이성욱(2012), 장창중(2018), 이준남(2018), 이미영(2018)	23
주류 구매의도 (소주, 맥주, 막걸리, 와인, 양주)	가격이 비싸도 구매 가격 상관없이 구매 타 주류와 유사가격 구매	전현모(2009), 장창중(2018), 이미영(2018)	15
주류 소비 행태	음주량, 음주빈도, 종류, 동반자, 음주목적, 정보원천, 구매장소, 음주장소		8
인구통계학적 특성	성별, 결혼여부, 연령, 교육수준, 직업, 근무연수, 소득		7
총 문항 수			73

2) 표본설계와 조사방법

조 사 대 상	수도권 주민
표 본 단 위	20대 이상의 성인
표본추출 방법	할당표본추출방법
표본의 크기	300명
유 효 표 본	275명
조 사 시 기	예비조사 : 2019년 3월 5일부터 3월 15일까지 본 조사 : 2019년 4월 1일부터 4월 15일까지
설문지 배포 및 회수	· 사전에 교육을 받은 면접원 10명 5개조를 편성하여 강북지역 100부, 강남지역 100부, 경기북부 50부, 경기남부 50부를 할당함. · 면접원이 응답자에게 설문조사의 내용을 설명한 후 설문지를 배부하고 응답자가 직접 기입토록 함. · 설문지 회수시 미비한 사항은 면접원이 응답자에게 재 질문을 함으로써 내용을 보완토록 함.

3) 분석방법

조사자료에 대한 분석은 SPSS 21.0 통계 프로그램을 사용하여 다음과 같은 분석을 실시할 예정이다.

첫째, 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시할 예정이다.

둘째, 주류 선택속성의 중요도를 파악하기 위해 기술분석을 실시할 예정이다.

셋째, 가설검정을 위한 타당성 분석 및 신뢰도 분석을 실시할 예정이다.

넷째, 라이프스타일과 주류선택속성과의 관계를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시할 예정이다.

다섯째, 주류선택속성과 구매의도(소주, 맥주, 막걸리, 와인, 양주)에 대한 관계를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시할 예정이다.

제 4 장 실증분석

1. 표본의 특성 분석

2. 가설 검정을 위한 타당성 분석 및 신뢰도 분석

- 1) 라이프스타일에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석
- 2) 주류 선택속성에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석
- 3) 주류 구매의도에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

3. 가설검정

- 1) 가설1 검정(라이프스타일과 주류 선택속성)
- 2) 가설2 검정(주류 선택속성과 주류 구매의도)

4. 가설검증 결과의 요약

제 5 장 결론

1. 연구의 요약 및 시사점

2. 연구의 한계점 및 향후 연구방향

<참 고 문 헌>

- 1) 이경화(2018). 주류 2018 산업위험 평가, NICE신용평가(주).
- 2) A. H. Zins(1998). "Leisure Traveler Choice Models of Theme Hotels Using Psychographics". *Journal of Travel Research*, 36(Spring), p.3.
- 3) 김형주(2015). 맥주 선택속성과 라이프스타일에 의한 시장세분화 연구, 경희대학교 관광대학원.
- 4) 김양은(2017). 외식소비자의 라이프스타일이 수제맥주 선택속성에 따라 소비자 만족도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원.
- 5) 최성임 · 임은순 · 김창용(2013). 식생활 라이프스타일에 따른 와인선택속성, 와인소비행동에 관한 연구, 관광연구 제31권 제5호, pp.1~20.
- 6) 이미영(2018). 전통주속성이 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향, 한성대학교 경영대학원.
- 7) 최정(2017). 면세점 위스키 선택속성이 만족도 및 재구매의도에 미치는 영향, 경희대학교 관광대학원.
- 8) 김지윤(2008). 라이프스타일과 와인 선택속성, 가치, 고객만족간의 관계, 계명대학교 대학원.
- 9) 유엽(2012). 한 · 중간 소비자의 라이프스타일에 따른 맥주 선택속성에 관한 비교연구, 숭실대학교 대학원.
- 10) 오창일(2015). 소비자 라이프스타일에 따른 와인 선택속성이 고객만족과 애호도에 미치는 영향, 제주대학교 경영대학원.
- 11) 이미영(2018). 전통주 속성이 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향, 한성대학교 경영대학원.
- 12) 전현모(2009). 와인 구매 및 음용 동기에 따른 세분집단별 와인선택속성과 행동의도에 관한 연구, 외식경영연구 제12권 제5호, pp.29~50.
- 13) 장창중(2018). 수제맥주의 선택속성 및 행동의도에 관한 연구, 강릉원주대학교 대학원.
- 14) 채서일(1997). 『사회과학 조사방법론』 (서울:학현사), p.127.

설문지

안녕하십니까?

본 설문은 주류업의 경영발전을 위한 기초자료로 활용하기 위해 실시하고 있습니다.

응답하신 내용은 학문적인 통계자료로만 이용될 것입니다.

바쁘신 가운데 설문에 도움을 주시면 감사하겠습니다.

연구자 : 신한대학교 호텔관광경영학과 석사과정 심승복(010-4924-2940)

지도교수 : 신한대학교 호텔관광경영학과 최병호 교수

I. 귀하의 라이프스타일에 가장 가깝다고 느끼는 곳에 V로 표시하여 주시기 바랍니다.

(모든 문항에 응답해 주시기 바랍니다)

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다			
①	②	③	④	⑤			
1) 나는 유행에 관한 기사에 많은 관심을 가지고 있다			①	②	③	④	⑤
2) 나는 새로운 패션을 빨리 받아들이는 편이다			①	②	③	④	⑤
3) 나는 패션 감각이 있는 사람으로 보여주기를 바란다			①	②	③	④	⑤
4) 나는 최신유행에 따라 옷 입기를 좋아한다			①	②	③	④	⑤
5) 나는 쇼핑 전 구매 예정인 물건에 관해 사전 조사한다			①	②	③	④	⑤
6) 나는 계획을 세워 필요한 물건을 구매하는 편이다			①	②	③	④	⑤
7) 나는 물품 구매 시 확실한 예산을 정하고 지출한다			①	②	③	④	⑤
8) 나는 할인 관련 정보수집 후 가격 비교를 한다			①	②	③	④	⑤
9) 나는 문화 활동에 적극적으로 참여를 하는 편이다			①	②	③	④	⑤
10) 나는 휴가 때 여행 또는 레저 활동을 하는 편이다			①	②	③	④	⑤
11) 나는 기분 전환을 자주 할 필요가 있다			①	②	③	④	⑤
12) 나의 삶에서 오락이나 휴식을 중요하게 여긴다			①	②	③	④	⑤
13) 나는 사람들과의 관계가 원만하다			①	②	③	④	⑤
14) 나는 술과 노래가 있는 모임을 좋아한다			①	②	③	④	⑤
15) 나는 각종 모임에 적극적으로 참여하는 편이다			①	②	③	④	⑤
16) 나는 많은 사람들과 교제하며 대화를 즐긴다			①	②	③	④	⑤
17) 나는 건강을 고려한 식생활을 하고 있다			①	②	③	④	⑤
18) 나는 건강을 위해 운동을 하고 있다			①	②	③	④	⑤
19) 나는 자연 무공해 식품을 선호한다			①	②	③	④	⑤
20) 나는 규칙적이고 안정된 생활을 하고 있다			①	②	③	④	⑤

II. 귀하께서 주류를 선택 시 영향을 받는 항목입니다.

생각하시는 것과 가장 가깝다고 느끼는 곳에 V표를 해주시기 바랍니다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤
1) 주류 선택 시 가격을 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
2) 주류 선택 시 맛을 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
3) 주류 선택 시 향을 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
4) 주류 선택 시 색을 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
5) 주류 선택 시 주류와 분위기의 매칭(상황)을 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
6) 음주 시 장소를 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
7) 주류 선택 시 음식과 조화를 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
8) 주류 선택 시 지불가치를 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
9) 주류 선택 시 알콜 함유량(도수)을 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
10) 주류 선택 시 브랜드(원산지)를 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
11) 주류의 명성을 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
12) 주류의 전통성을 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
13) 주류의 원재료를 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
14) 주류의 이미지를 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
15) 주류의 포장 디자인을 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
16) 주류에 함유된 영양을 중요하게 여긴다			① ② ③ ④ ⑤	
17) 평소에 자주 마시는 주류를 선택한다			① ② ③ ④ ⑤	
18) 추천 받은 주류를 선택하는 편이다			① ② ③ ④ ⑤	
19) 마셔본 주류를 선택하는 편이다			① ② ③ ④ ⑤	
20) 주류 선택 시 동행자를 고려하여 주류를 선택한다			① ② ③ ④ ⑤	
21) 주류 선택 시 다른 주류와 섞는 것을 고려하여 선택한다			① ② ③ ④ ⑤	
22) 날씨를 고려하여 주류를 선택하는 편이다			① ② ③ ④ ⑤	
23) 광고(홍보/매스컴)에 의존하여 주류를 선택한다			① ② ③ ④ ⑤	

Ⅲ. 귀하께서 생각하시는 것과 가장 가깝다고 느끼는 곳에 V표를 해주시기 바랍니다.
(모든 문항에 응답해 주시기 바랍니다)

	전혀 그렇지 않다 ①	그렇지 않다 ②	보통이다 ③	그렇다 ④	매우 그렇다 ⑤
소주	나는 소주의 가격이 비싸더라도 소주를 구매할 것이다.				
	나는 소주의 가격에 상관없이 구매할 것이다.				
	나는 소주가 다른 주류와 가격이 비슷할 때 소주를 구매할 것이다.				
맥주	나는 맥주의 가격이 비싸더라도 맥주를 구매할 것이다.				
	나는 맥주의 가격에 상관없이 구매할 것이다.				
	나는 맥주가 다른 주류와 가격이 비슷할 때 맥주를 구매할 것이다.				
막걸리	나는 막걸리의 가격이 비싸더라도 막걸리를 구매할 것이다.				
	나는 막걸리의 가격에 상관없이 구매 할 것이다.				
	나는 막걸리가 다른 주류와 가격이 비슷할 때 막걸리를 구매할 것이다.				
와인	나는 와인의 가격이 비싸더라도 와인을 구매할 것이다.				
	나는 와인의 가격에 상관없이 구매할 것이다.				
	나는 와인이 다른 주류와 가격이 비슷할 때 와인을 구매할 것이다.				
양주	나는 양주의 가격이 비싸더라도 양주를 구매할 것이다.				
	나는 양주의 가격에 상관없이 구매할 것이다.				
	나는 양주가 다른 주류와 가격이 비슷할 때 양주를 구매할 것이다.				

IV. 다음은 귀하의 주류소비 행태에 대한 사항입니다

- 1) 귀하의 1회 음주량 어떻게 되십니까(소주 기준)?
① 반 잔 이하 ② 1~3잔(반병정도) ③ 1병정도 ④ 2병 이상
- 2) 귀하의 음주빈도는 어떻게 되십니까?
① 월 1~2회 ② 주 1회 ③ 주 2~3회 ④ 주 4~7회 ⑤ 거의 마시지 않는다
- 3) 귀하께서 주로 마시는 주류는 무엇입니까?
① 소주 ② 맥주 ③ 막걸리 ④ 와인 ⑤ 양주(위스키 등) ⑥ 기타()
- 4) 귀하와 주로 함께 음주하는 동반자는?
① 혼자(혼술) ② 친구/연인 ③ 가족 ④ 직장동료 ⑤ 사업상 ⑥ 기타()
- 5) 귀하는 어떤 목적으로 주류소비를 하십니까?
① 스트레스 해소(기분전환) ② 친목도모 ③ 직장 회식 ④ 사업상 접대 ⑤ 기타
- 6) 귀하는 주로 어떤 광고 매체를 통하여 주류에 대한 정보를 얻습니까?
① 인터넷 ② SNS ③ TV ④ 주점 내 포스터 ⑤ 잡지 ⑥ 기타 ()
- 7) 귀하는 주로 어느 장소에서 주류를 구매하십니까?
① 대형마트 ② 편의점 ③ 백화점 ④ 전문매장 ⑤ 식당 및 주점 ⑥ 기타 ()
- 8) 귀하가 주로 이용하는 음주 장소는 어디입니까?
① 호텔 및 레스토랑 ② 주점(바, 술집, 이자카야 등) ③ 일반음식점 ④ 가정 ⑤ 기타()

V. 다음은 귀하의 일반적 사항입니다(해당 사항에 V표를 해주시기 바랍니다).

- 1) 귀하의 성별은? ① 여성 ② 남성
- 2) 귀하의 결혼여부? ① 미혼 ② 기혼
- 3) 귀하의 연령은?
① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상
- 4) 귀하의 교육수준은 어느 정도입니까?
① 고교 졸업 ② 전문대학 졸업 ③ 4년제 대학 졸업 ④ 대학원 졸업
- 5) 귀하의 직업은?
① 학생 ② 사무/관리직 ③ 자영업/경영 ④ 전문직 ⑤ 생산/기능직
⑥ 판매/서비스직 ⑦ 전업 주부 ⑧ 기타 ()
- 6) 귀하의 근무연수?
① 3년 미만 ② 3년~5년 ③ 6년~9년 ④ 10년 이상
⑤ 해당없음(학생 및 전업 주부 등 직업이 없을 경우 선택)
- 7) 귀하의 월 평균 소득은?
① 200만원 미만 ② 200만~300만원 ③ 300만~400만원
④ 400만원~500만원 ⑤ 500만원 이상 ⑥ 월 소득 없음

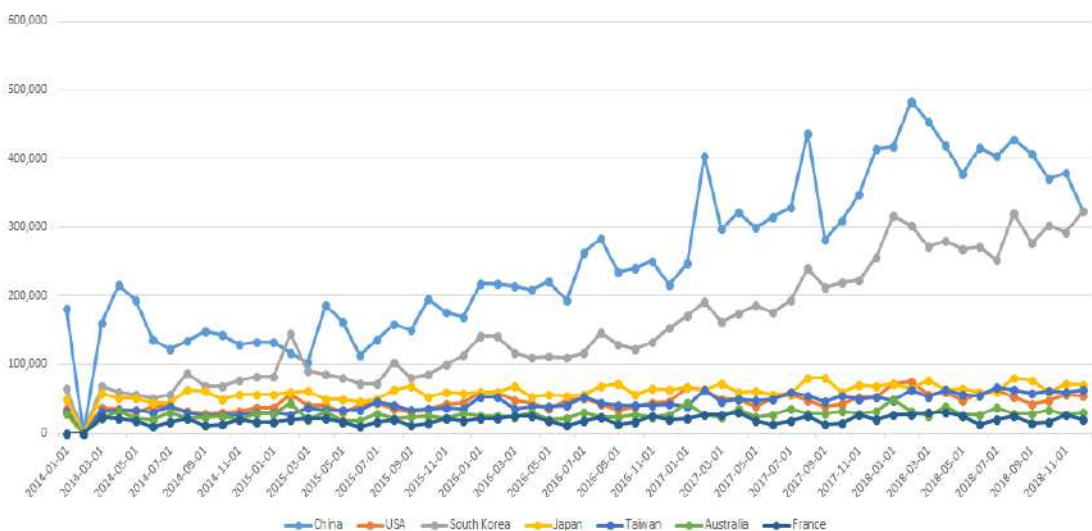
감사합니다.

IPA 기법을 활용한 베트남 다낭 지역의 지속가능한 관광개발 전략에 관한 연구

I. 서론

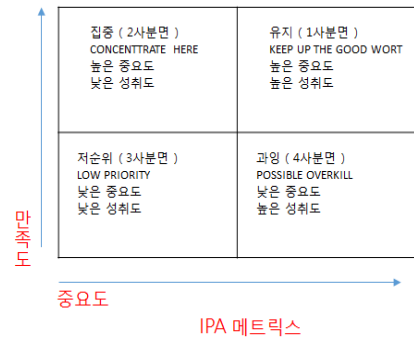
다낭 관광자원에 대한 문제점 및 실태를 파악하고 다낭을 방문하는 한국인 관광객을 중심으로 중요도와 만족도의 차이를 조사하고 관광지의 발전 방향을 모색하고자 한다. 이를 통해 다낭의 지속가능한 관광 개발 전략을 제시하여 관광객의 만족을 높이는 데 목적이 있다. 다낭에 관광객을 유치하고 관광시설을 발전시키기 위해서는 다양한 다낭의 매력을 개발해야 할 것이다. 관광지과 경쟁하고 차별화를 시도하기 위해서는 관광지의 관광객이 중요하게 생각하는 지속가능한 속성이 무엇이며, 다낭에 실제 방문한 후 관광객들은 이러한 지속가능성들을 어느 정도 만족하고 있는지를 조사하여 실무활용이 용이한 IPA (Importance – Performance Analysis)로 비교 분석하고자 한다.

베트남의 국적별 외래관광객 입국자 추세



IPA 기법이 무엇인지?

- IPA 기법은 간단하고 효과적인 분석방법으로써 관광객 만족도 연구에 중요한 연구 방법이다. IPA 분석 기법은 피조사자를 중요도와 성취도로 구분하여 조사 대상의 지표를 평가한다. 일부 연구자들은 전통 IPA 기법이 이들 조건을 충족시킬 수 없음을 발견하고, 여러 가지 수정 IPA 기법을 제시하였다.
- IPA 기법은 소비자들의 만족도를 제품 기대와 제품 성취의 함수 관계로 중요도와 성취도의 비교를 통해 고객의 만족 정도를 측정한다 (Martilla and James, 1977).
- 이 기법은 다른 기법에 비하여 시각적 판단이 쉽고, 고도의 학문적 지식 없이도 실무자들이 이용하기 용이한 장점을 지니고 있으며, 비용과 시간의 한계를 안고 있는 실무자들이 어떤 부분에 우선순위를 두고 역량을 집중할 것 인가를 분석을 통하여 답을 제시해주는 특징을 가지고 있다 (Martilla & James, 1977).
- 1사분면 (유지 : 높은 중요도, 높은 만족도)은 응답자들에게 매우 중요한 속성으로 인식되고 있고, 실제로 평가 속성들에 대해서도 높은 만족도를 가지고 있는 상태로 지속적으로 유지해 나가는 것이 바람직하다.
- 2사분면 (집중: 높은 중요도, 낮은 만족도)은 응답자들이 매우 중요하다고 생각하고 있는 속성이지만, 만족도가 낮게 평가한 것은 의미한다. 따라서 집중적인 투자가 필요한 영역이며 시급한 개선이 필요하다.
- 3사분면 (저순위: 낮은 중요도, 낮은 만족도)은 응답자들에게 중요도와 만족도 모두 낮게 평가하는 부분이며 자원배분의 필요성에 대한 제고가 필요한 영역이다.
- 4사분면 (과잉 : 낮은 중요도, 높은 만족도)은 응답자들이 인식하고 있는 중요도는 낮지만 상대적으로 만족도 높은 영역이다. 그다지 중요하지 않는 속성들에 대해 과잉투자가 이루어지고 있는 경우일 수도 있지만, 적은 투자로 높은 만족도가 달성 된다면 지속적인 유지가 필요하다. (Martilla & James, 1977; 변우희 · 노정철, 2002).
- 이와 같이 IPA는 차이가 발생하는 속성들에 대해서 어떠한 속성이 중요도에 비해 과잉 투자 혹은 과소투자가 이루어지고 있는지를 파악하도록 해주며, 우선적으로 해결해야 될 사항을 결정하는데 유용하므로 전략적인 관점에서 개선책을 찾아내는데 용이하게 사용되고 있다.



II. 연구 목적

다낭은 세계문화유산자원과 유명 관광지를 보유하고 있어 현재에는 관광 산업 대국으로 발전하고 있다.

또한 베트남을 방문하는 국내 및 해외 관광 객들도 지속적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고 있다.

이러한 관광지 방문객 증가에 따른 문제점에 대한 방지대책이 필요하며, 지속적인 관광산업 발전을 위한 관광자원의 개발 및 기존의 문제점 해결방안 마련을 위한 대책이 시급한 과제로 대두되고 있다.

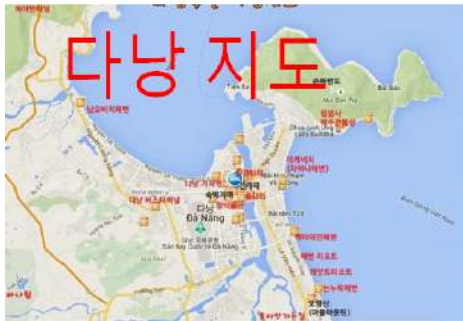
베트남 다낭의 관광 시설 현황을 조사하고 다낭지역 관광 산업 성공 전략을 모색하여 다낭 지역의 지속가능한 관광발전을 모색해보고자 한다.

연구자	년도	베트남의 관련한 논문	문제점
윤병국·박기태	2018	베트남 중부지역 관광 활성화 방안에 관한 연구-다낭 지역의 관광 인프라를 중심으로	①관광객을 소화하지 못한 과밀 공항을 확장해야 하는 문제, ②관광 인프라의 개선이 시급하고, ③현지 관광전문인력에 대한 교육 투자필요 ④한국인들이 운영하고 있는 선물가게들의 바가지 상도덕 문제의 해결필요 ⑤한국 및 중국에 집중된 관광객들을 다양한 국가로 확대 필요 ⑥도시기반 시설의 취약으로 폭우에 도시가 잠기는 등의 문제 시급히 해결필요
최호림	2018	베트남의 지속가능한 소수민족 관광 역량개발에 관한 연구 = Capacity Building for Sustainable Ethnic Tourism Development in Vietnam	① 소수의 민족 주민들은 출신의 관광업을 국가경제에 기여하는 첨단산업 분야로 지정하여 관광 산업 진흥 전략을 지속 추진하기가 많이 더 필요. ② 중부고원지대는 다양한 소수민족의 고유한 문화유산과 가치를 지니고 있는 지역이며, ③ 자연관광 자원 뿐 아니라 소수민족의 다양한 민속의례와 축제, 공연예술, 수공예, 의식주 등이 관광자원으로 제대로 활용될 효과가 높게 해야함.
최호림	2017	베트남 관광개발과 고산 소수종족 관광 이미지 = Tourism Development and Uplands Ethnic Minorities in Vietnam : A Historical and Critical View	① 소수종족의 생활세계는 식민시대 이후 여러 요인으로 인해 돌이킬 수 없을 정도로 변화되어 왔고 ② 시장경제와 글로벌 리제이션 과정에서 종족간 문화적 차이는 더욱 무색할 필요 ③ 변화를 거스를 수 없으며 변화를 거스르는 종족이 더 다양하게 할 필요

연구자	년도	베트남의 관련한 논문	문제점
윤병국·박기태	2018	베트남 중부지역 관광 활성화 방안에 관한 연구-다낭 지역의 관광 인프라를 중심으로	①관광객을 소화하지 못한 과밀 공항을 확장해야 하는 문제, ②관광 인프라의 개선이 시급하고, ③현지 관광전문인력에 대한 교육 투자필요 ④한국인들이 운영하고 있는 선물가게들의 바가지 상도덕 문제의 해결필요 ⑤한국 및 중국에 집중된 관광객들을 다양한 국가로 확대 필요 ⑥도시기반 시설의 취약으로 폭우에 도시가 잠기는 등의 문제 시급히 해결필요
최호림	2018	베트남의 지속가능한 소수민족 관광 역량개발에 관한 연구 = Capacity Building for Sustainable Ethnic Tourism Development in Vietnam	① 소수의 민족 주민들은 출신의 관광업을 국가경제에 기여하는 첨단산업 분야로 지정하여 관광 산업 진흥 전략을 지속 추진하기가 많이 더 필요. ② 중부고원지대는 다양한 소수민족의 고유한 문화유산과 가치를 지니고 있는 지역이며, ③ 자연관광 자원 뿐 아니라 소수민족의 다양한 민속의례와 축제, 공연예술, 수공예, 의식주 등이 관광자원으로 제대로 활용될 효과가 높게 해야함.
최호림	2017	베트남 관광개발과 고산 소수종족 관광 이미지 = Tourism Development and Uplands Ethnic Minorities in Vietnam : A Historical and Critical View	① 소수종족의 생활세계는 식민시대 이후 여러 요인으로 인해 돌이킬 수 없을 정도로 변화되어 왔고 ② 시장경제와 글로벌 리제이션 과정에서 종족간 문화적 차이는 더욱 무색할 필요 ③ 변화를 거스를 수 없으며 변화를 거스르는 종족이 더 다양하게 할 필요

구분	주요 관광지	비고
자연 환경	·미케 비치, (bãi biển mỹ Khê) ·논누억 비치 (bãi biển non nước) ·오행산(marble mountain) (ngũ hành sơn) ·썬자반도(son tra peninsula) (bán đảo sơn trà) ·탄다이 (than tai mountain) ·안방 비치 (an bang beach) ·꾸어다이 비치 (cua bang beach) ·란남오 (nam o reef) ·띠엔사 (tien sa beach) ·화푸탄 폭포 (hoa phu thanh warterfall)	
역사 유적	·후에 왕궁(다낭 북쪽 3시간 거리) (hoàng cung Huế) ·미선 역사지구(다낭 남쪽 1시간 거리)(thánh địa mỹ sơn) ·호이안 역사지구(다낭 남쪽 30분 거리)(phố cổ hội an)	유네스코 세계문화유산
테마 파크	·바나 힐 (bà nà hill) : ·아시아 파크 (công viên asia) ·헤리오 복합 센터 (helio complex area)	
골프	·다낭골프 클럽 (câu lạc bộ golf đà nẵng) ·몽고메리 링크스 클럽 ·바나힐 골프 클럽 (câu lạc bộ golf bà nà hill) ·라구나 골프 클럽 (·빈펄 남호이안 골프 클럽	
카지노	·크라운 플라자 카지노 (casino)	

출처 : 다낭 Tourism Department, 2018년 12월 기준



베트남은 인도차이나 반도에 위치하며 가늘고 긴 S자형으로 남북의 길이가 1,600km 걸쳐 분포하고 있고 해안선은 3,260km에 달한다. 지형의 75%가 산악 지역으로 구성되어 있고 서쪽이 높고 동쪽이 낮은 서고동저(西高東低)의 형태로 2,860개의 강은 서쪽에서 동쪽 또는 북쪽에서 남쪽으로 흐른다. 지형 특성에 따라 지역은 북부·중부·남부 지역으로 구분하며, 작게는 홍강평야·동북부·서북부·북중부연해·남중부·띠이응우옌·동남부·구룡강평야 지역으로 구분한다(송정남, 2016, 윤병국·이승곤·박상환·이혁진·박영진, 2012).



출처 : wikipedia

바나힐 (BA NA HILL)

- 다낭 시내에서 36KM 정도 떨어져있어서 택시, 버스, 렌터카 등을 통해 이동해야 한다. 베트남속에 작은 프랑스를 느낄 수 있다. 해발 1,771m의 높은 올라가야해서 케이블카를 타고 이동해야 한다.



출처 : tripvn.com

미케 비치 (MY KHE BEACH)

미케 비치는 다낭을 대표하는 해변으로 포브스지가 선정한 세계에서 가장 아름다운 6대 해변에 선정된 이다. 동양 최대의 백사장으로 끝히는 에메랄드빛 미케비치는 한쪽의 그림을 연상케 한다. 다낭시내에서 가장 근접해 있는 미케비치는 20km가 넘는 길게 뻗은 백사장과 푸른 물빛을 자랑한다.

베트남의 동해는 연중 편동풍의 영향을 받는 곳으로 필리핀의 세부, 보라카이, 태국의 푸켓과 같은 아름다운 바다색을 보기에는 무리가 있다. 매우 비슷한 형상이다...이러한 이유로 잘 정비되어 있는 리조트를 제외하면 유아들이나 어린이들이 해수욕을 하는 데에는 조금 부적합한 환경이다. 이는 베트남 대부분의 해변가의 공통점.

또는 해변에서 걸설 시설이 너무 부족해서 잠재력을 거의 개척할 수 없었다.



출처 : wikipedia

오행산 (Marble Mountain)

- 산 자체가 대리석으로 이루어져 영어로는 ‘마블 마운틴’으로 불린다. 나무(Mo Son), 물(Tho Son), 금속(Kim Son) 불(Hoa Son), 물(Thuy Son)을 관장하는 다섯 개의 낮은 봉우리가 있다고 하여 오행산이란 이름이 붙여졌다. 그중 동굴과 사원, 불상들이 많은 투이 썬이 가장 유명하다. 투이썬은 걸어가지 않고, 엘리베이터를 통해 전망대로 바로 올라갈 수 있다.
- 산 전체가 대리석으로 되어 있어 영어로는 마블 마운틴이라고도 한다. 오행산 중에는 물을 관장한다는 투이썬이 가장 잘 알려져 있다. 투이썬에는 많은 동굴이 있는데 동굴마다 불상이 모셔져 있다. 156개의 계단 위에 있는 정상 전망대에서의 조망이 일품이다. 이웃한 4개의 봉우리와 기슭에 자리한 마을 풍경이 그림 같다. 산기슭 마을의 대리석 공방에서 대리석 제품을 만드는 과정을 구경할 수 있다.



출처: wikipedia

썬자반도 (BÁN ĐẢO SƠN TRÀ)

- 높이가 67m나 되는 해수 관음상이 있는 름응자(Chùa Linh Ứng)도 관광 포인트로 언급된다.
- 가파른 길의 바다 풍광이나 특히 석양을 름응사에서 내려다보는 대당 풍경은 더 볼 수 있다.
- 단점: + 불교문화에 관심이 없으면 별로 흥미를 느끼지 못할 수도 있겠다.



출처: tripvn.com

• 위에 있는 관광지의 단점과 강점은 대부분 공통점

강점	단점
• 천혜의 관광자원 • 정치사회적 안정성으로 베트남은 정치사회적으로 가장 안정되어 있는으로 평가됨. • 물가 가격이 저렴함 • 중국, 프랑스, 미국 등의 영향과 높은 문화 수준 유지	• 관광인프라 부족으로 도로, 항만, 전력 등 사회 기반시설 공급이 절대적으로 부족하며, 서비스의 질도 낮은 수준 • 특색이 없으며 선택을 다양하지 않음

2021년 무안공항과 광주공항 통합 관련 활성화 방안에 관한 연구

-광주, 무안 국제공항
선택 속성을 중심으로 -

*Study of Revitalizing related Integration of
Gwangju Airport and Muan Airport : focused on
attribute selection*

광주여자대학교 대학원
항공관광개발학과
박은혜

01

연구의 배경 및 목적

지난 2018년 10월 8일 이용섭 광주시장과
김영록 전남지사는 취임 한달 만 만에
광주 민간공항을 무안 국제공항으로
이전 하는 것에 대해 전격 합의를 이뤘다.
오는 2021년까지 광주 공항을
무안국제공항으로 이전 통합할 계획이며,
동태함을 위한 TF 팀 구성 등
실질적인 움직임을 보이고 있다.
(SBS뉴스)

관련 이미지 →



연구의 배경 및 목적

광주, 전남의 공동 발전을 위해 시도의 상생 노력이 무엇보다 중요하다. 다방면에 걸쳐 상생 노력이 필요 한데, 그 중 광주 민간공항 이전 문제는 10년 이 넘도록 광주, 전남 지자체 간 갈등을 유발시켰을 만큼 광주, 전남 공동 발전을 위한 상생 노력 중 우선시 되어야 할 사안이다. 최근 광주 민간공항 이전 문제에 대한 갈등에 종지부를 찍었다. 지난 2018년 10월 8일 이용섭 광주시장과 김영록 전남지사는 취임 한달 반 만에 광주 민간공항을 무안 국제공항으로 이전하는 것에 대해 전격 합의를 이뤘다. 오는 2021년까지 광주공항을 무안국제공항으로 이전 통합할 계획이며, 동폐합을 위한 TF 팀 구성 등 실질적인 움직임을 보이고 있다. (SBS뉴스, 2018)

2017년 기준 적자가 가장 큰 공항은 무안공항으로 무려 139억 900만 원의 적자를 본 것으로 나타났다. (이투데이 기사, 2018)

지방공항 재정악화는 공항시설 및 장비에 대한 투자 축소로 이어지기 때문에 이는 이용객의 안전 문제와도 직결될 수 있는 사항이다. (SBS뉴스, 2018)

광주공항과 무안국제공항을 이용하는 불특정 다수의 공항이 이용객을 대상으로 공항 이용객의 공항 선택 속성을 중점적으로 활성화 방안을 도출한다. 공항선택속성에 관한 중요도와 만족도를 비교하여 공항운영관리를 위해서 이용객이 중요시하는 것이 무엇인지 알아내고, 무엇을 원하는지를 파악하고자 한다. (김문환, 2011)

이에 따라 최종적으로는 광주공항과 무안 국제공항 통합의 긍정적 효과를 위한 실질적인 상생 노력방안을 제시한다. (주여운, 2013)

02

연구의 목표 및 범위

본 연구에서는 공항 선택 속성을 기반으로 해 광주공항과 무안 국제공항 간 통합 후 활성화를 위한 전략 모색 차원으로 항공기 탑승 유무에 관계 없이 광주공항과 무안 국제공항을 단 한 번이라도 이용해 본 이용객들을 대상으로 설문 조사를 진행한다. 이를 위해 다음과 같은 구체적인 연구 목표를 설정하여 하기와 같이 제시하고자 한다. (주여운, 2013)

관련 이미지 →



연구의 절차



첫째, 공항의 기능을 파악한다.



둘째, 광주공항 과 무안 국제공항의 현황과 실태를 파악한다.



셋째, 공항이용객의 공항선택 속성에 대해 선행연구를 진행한다.

연구의 절차



넷째, 광주공항과 무안 국제 공항 이용객 (광주공항이용객 200명,무안 국제공항 이용객 200명)을 대상으로 선택속성에 관한 설문 조사를 진행해 어떠한 선택속성에 중요도와 만족도가 높게 나타나는지 파악한다.



다섯째, 선택속성에 관한 설문조사 결과를 바탕으로 실질적인 활성화 방안을 제시한다.

3 선행연구



공항기능

국내공항실태파악



중요도

만족도



공항이용객의
선택속성

공항이용객의
행동의도

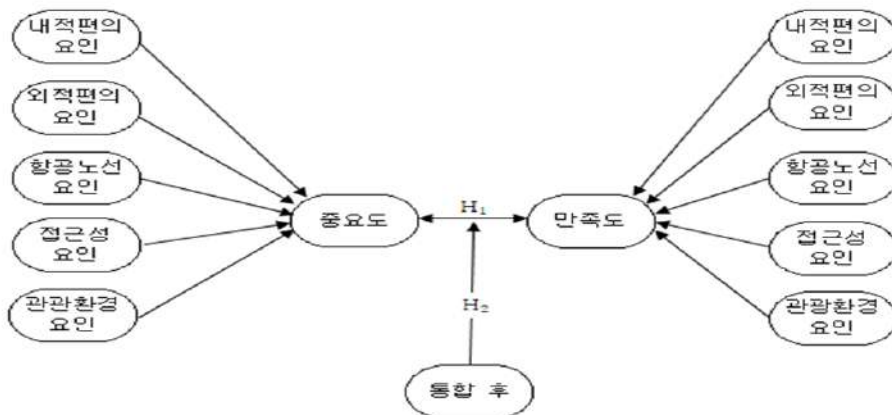
4 연구방법



- 1) 불특정 다수 공항 이용객 대상 설문지 조사 진행
 - 무안공항 이용객 200명
 - 광주공항 이용객 200명
- 2) 설문지
 - 무안공항, 광주공항 이용시 중요도와 만족도 조사
 - 무안국제공항 통합 후 이용시 중요도와 만족도 조사

연구 모형

연구모형



가설

[가설]

H1: 광주공항과 무안국제공항의 선택속성에는 유의적 차이가 있을 것이다.

H1-1: 광주공항선택속성의 운영요인은 중요도와 만족도 간에 유의한 차이가 있을 것이다.

H1-2: 무안 국제공항선택속성의 중요도와 만족도간에는 유의적 차이가 있을 것이다.

H2: 광주공항과 무안 국제공항의 통합이 통합 전 광주공항과 무안국제공항의 선택속성과 유의적 차이가 있을 것이다.



분석방법

[분석방법]

광주공항과 무안국제공항 이용객을 대상으로 편의표본추출을 하며 중요도와 만족도를 비교하기 위하여 대응표본 T검증을 실시한다. 공항선택속성에 대하여는 김문환(2011)의 연구를 바탕으로 요인을 추가하고 변경해 모형을 확장하여 제시하였다. 선택속성은 신뢰성 분석을 통해 문항의 내적 타당성을 파악하여 Cronbach's α 값이 7.0 이상을 추출 하도록 하며 중요도와 만족도 요인간의 차이검증을 위하여 대응표본 T-검정을 실시한다. 광주공항과 무안공항의 통합 후 공항속성의 중요도와 만족도 변화를 파악하기 위하여 통합을 가정하여 조절효과를 파악하도록 하였다.



예상되는 결론 및 시사점



본 연구를 통해 광주공항의 공항선택속성은 중요도와 만족도에 유의적 차이가 있을것으로 기대되며, 무안국제공항의 선택속성 또한 중요도와 만족도에 유의적 차가 있을 것을 추정된다.

또한 무안,광주공항의 공항선택속성에 대한 전반적인 만족도가 앞으로 통합된 광주,무안국제공항의 만족도에도 영향을 미칠 것 이라는 예측된다.





예상되는 결론 및 시사점



본 연구 결과에 따라 무안국제공항과 광주공항 통합 시 공항이용객의 선택속성에 따라 세부적으로 운영 계획을 세우고 초점을 맞춘다면 공항 수의 창출에 기여 할 것이라 기대한다. 이 연구는 광주공항과 무안공항 이용객 400명을 대상으로 설문조사를 진행해 직접 공항 이용객의 의견을 들었기 때문에 무안 공항과 광주공항 통합 이후 무안 국제 공항의 적자를 해결 할 수 있는 현실적인 방안들을 제시 할 것이다. 공항의 적자를 극복하기 위해서는 무엇보다도 공항 이용객에 대한 연구와 그에 맞는 활성화 방안을 세우는것이 무엇보다 중요하다.



예상되는 결론 및 시사점



하지만 본 연구는 표본이 제한적이다 라는 아쉬움이 있다. 또한 재방문 의도나 추천 의도를 고려하지 않았기 때문에 추후 추가적인 연구가 필요하다. 그밖에 기타 선택속성들에 대한 연구도 포함되어야 할 것 이며, 실질적인 공항 이용객을 한국인을 대상으로 한정 지었기 때문에 무안국제공항의 공항 기능을 고려할 때 외국인을 대상으로도 추가적인 연구가 진행되어야 할 것이다. 또한 다섯 가지의 선택속성에 따른 공항이용객의 중요도 연구와 행동의도 연구가 더욱 자세히 이루어 진다면 향후 무안국제공항과 광주공항의 통합 이후 운영방향을 확립할 때 많은 도움이 되어 줄 것이라 생각한다.

참고문헌

김문환(2011). 공항이용객의 공항선택행동에 관한 연구 : -김포국제공항을 중심으로-. 한국항공대학교 항공경영대학원, 석사학위논문

주여운(2013). 우리나라 지방 공항 활성화 방안에 관한 연구 : 전남, 무안 국제공항 선택 속성을 중심으로, 경희사이버대학교 호텔관광대학원, 석사학위논문.

E-today news (2018). October 15, 2018, from <http://www.etoday.co.kr/news/section/newsview.php?idxno=1673848#csidx0edaf5d32dc2bd490f1a307831ddad6>

SBS news(2018). October 8, 2018 from https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news_id=N1004963687&plink=ORI&cooper=NAVER&plink=COPYPASTE&cooper=SBSNEWSEND

Skinner Jr., R. E. (1976). "Airport choice: an empirical study." transportation Engineering Journal of ASCE (102):871-883.

Innes, J. D., Doucet, D.H. (1990). "Effects of access distance and level of service on airport choice." Journal of Transport Engineering(116):507-516.

Furuichi, M., Koppelman, F.S. (1994). "An analysis of air travelers' departure airport and destination choice behavior." Transportation Research PartA (28):187-195.

Bradley(1998). Estimation of logit choice models using mixed stated and revealed preference information. Proceeding of Sixth International Conference on Travel Behaviour.

Adler, T., Falzarano, C.S., Spitz, G. (2005). Modeling service trade-offs in air itinerary choices. Paper presented at the 84th Annual Meeting of the Transportation Research

Hess, S. A., T., Polak, J.W (2007). "Modelling airport and airline choice behaviour with the use of stated preference survey data." Transportation Research PartE(43):221-233.

Loo, B.(2008). "Passengers' airport choice within multi-airport region(MARs): some insights from a stated preference survey at Hong Kong International Airport." Journal of Transport Geography16(2):117-125.

E. Marcucci, V. G. (2011). Journal of Transport Geography 19(1):70-84.

Thank You :—)
For your time

외식업체의 비대면 주문 시스템이 재방문 의도에 미치는 영향 : 베이비부머세대 중심으로

경희대학교 일반대학원
조리외식경영학과
류동훈

목차

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구문제

II. 이론적 배경

III. 연구방법

1. 연구대상 및 절차
2. 연구도구
3. 자료분석

목차

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구문제

II. 이론적 배경

III. 연구방법

1. 연구대상 및 절차
2. 연구도구
3. 자료분석

I. 연구문제

▶ 연구문제

- 기존의 비대면 주문 방식(kiosk) 관련 선행연구들은 대부분 소비자의 기술수용태도나 사용의도를 밝히는데 초점이 맞추어져 있음(정용길·류혜경, 2004; 김문주 외, 2008; 민병권·박정용, 2010; Oh et al., 2013; 나윤서, 2016; 맹범기 외, 2017; 강진희, 2018; 문혜영, 2018; 정성욱, 2018; 박진행, 2019)
- 패스트푸드점뿐만 아니라 소규모 음식점에서의 키오스크 사용이 증가하고 있지만, 많은 선행연구들은 연구 대상을 패스트푸드 전문점으로 한정하여 카페나 일반음식점 등 외식업체 키오스크 이용자들을 대표하지 못한다는 데 한계가 있다(Dabholkar, 1996; Kaung-Jung, 2005; 심현숙·한상린, 2011; 김하윤·허정, 2018; 유상현, 2018; 전영주, 2018; 박진행, 2019)

II. 이론적 배경

- 키오스크(Kiosk)는 기술기반 셀프서비스(Technology-Based Self-Service: TBSS) 유형 중 하나이다. 기술기반 셀프서비스란 직원의 도움 없이 소비자가 기계를 통해 직접 서비스를 생산할 수 있도록 하는 모든 기술적 접점수단이며 그 종류에는 키오스크를 포함하여 ATM, 모바일뱅킹, 챗봇 등이 있다(Dabholkar, 1996; Meuter et al., 2000; 박진형, 2019).
- 매장에서 키오스크 이용을 독려하는 탓에 터치스크린을 사용해보지만, 최소 9번의 타치를 거쳐야 결제화면으로 넘어갈 수 있도록 구성된 화면은 사용자를 오히려 난감하게 만든다. 또한, 메뉴를 하나하나 선택해야 하는 탓에 오히려 시간이 오래 걸리기도 하며, 중 장년층은 키오스크를 시도조차 하지 않고 바로 카운터로 이동한다. 신속한 주문과 사용자의 편의를 위해 설치되고 있는 무인주문 키오스크가 오히려 사용자의 불편을 초래하고 있다(이한나, 2019)

II. 이론적 배경

- 키오스크(Kiosk)는 기술기반 셀프서비스(Technology-Based Self-Service: TBSS) 유형 중 하나이다. 기술기반 셀프서비스란 직원의 도움 없이 소비자가 기계를 통해 직접 서비스를 생산할 수 있도록 하는 모든 기술적 접점수단이며 그 종류에는 키오스크를 포함하여 ATM, 모바일뱅킹, 챗봇 등이 있다(Dabholkar, 1996; Meuter et al., 2000; 박진형, 2019).
- 매장에서 키오스크 이용을 독려하는 탓에 터치스크린을 사용해보지만, 최소 9번의 타치를 거쳐야 결제화면으로 넘어갈 수 있도록 구성된 화면은 사용자를 오히려 난감하게 만든다. 또한, 메뉴를 하나하나 선택해야 하는 탓에 오히려 시간이 오래 걸리기도 하며, 중 장년층은 키오스크를 시도조차 하지 않고 바로 카운터로 이동한다. 신속한 주문과 사용자의 편의를 위해 설치되고 있는 무인주문 키오스크가 오히려 사용자의 불편을 초래하고 있다(이한나, 2019)

III. 연구방법

▶ 연구도구

- 비확률 표본추출방법인 편의표본추출방법을 활용, 온라인과 오프라인을 통해 설문지 배부
- Likert 5점 척도 사용하여 설문지 항목 작성

III. 연구방법

▶ 자료분석

- 빈도 분석, 기술 통계 분석
- 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's α 계수 이용
- 비대면 주문 시스템의 특성에 따른 차이를 검증하기 위해 일원분산분석(ANOVA) 실시

사회연결망(SNA) 분석을 통한 오버투어리즘 연구동향 분석

- 국내 논문을 중심으로 -

정연동*

I. 서론

관광에 대한 측면을 행위의 주체 즉, 관광객이 아닌 객체 측면에서 본다면 관광지와 그곳을 기반으로 하는 지역주민은 관광이 비단 긍정적인 것만은 아니다(Doxey, 1975). 지역개발과 경제 활성화라는 긍정적인 측면도 분명하지만 환경파괴, 난개발, 지가상승 등과 같은 부정적인 측면도 존재하는 양면성을 갖기 때문이다. 대체로 이러한 관광의 양면성은 시간과 규모(관광객 수)와 일정부분 관련이 있다. 어느 정도의 시간과 규모까지는 관광과 관광지의 관계는 매우 긍정적이지만 물리적, 사회·문화적 한계를 가질 수밖에 없는 관광지가 시간이 지나 점차 인기 있는 관광공간이 되면서 수용할 수 있는 규모의 한계에 봉착하게 되고 중국에는 누구도 통제할 수 없는 지경에 이른다(Alexis, 2017: 289). 이를 흔히 오버투어리즘(과잉관광 overtourism)이라고 한다.

이처럼 지역의 관광 수용능력을 초과하는데 기인된 오버투어리즘 현상이 학문분야에서 어떻게 논의되고 있는지를 파악하고 오버투어리즘과 관련한 새로운 연구방향을 제시하고자 한다. 오버투어리즘의 학문적 개념 정립과 활용을 위해서는 연구동향 파악이 매우 중요하다(변기용·이석열·김수홍, 2010).

국내의 연구동향 연구는 대부분 내용분석으로 진행되는데 내용분석은 연구동향을 종합적으로 파악하는데 한계가 있다(Taylor, 2005). 특히 이론에 관한 정립이 명확하지 않은 연구자 별로 큰 차이가 일어날 수 있는 내용분석으로(Danowski, 1993) 연구동향을 파악하는 것은 더 큰 한계가 있을 수 있다. 이러한 한계를 줄일 수 있는 방법이 SNA(social network analysis) 분석방법이다. SNA 분석은 특정 연구자의 관점이나 이론적 배경에 제한 없이, 분석대상인 텍스트로 나타난 단어와 그 안에 담겨있는 개념들 간의 관계성으로 전체 내용을 종합적으로 파악하는 객관적인 분석이 가능하다(Doerfel & Barnett, 1999; Doerfel & Marsh, 2003).

따라서 본 연구에서는 국내 학술지를 중심으로 오버투어리즘에 관한 논문을 심층적으로 고찰하여 학문분야에서 오버투어리즘의 연구 흐름을 이해하고 핵심 키워드에 담겨 있는 개념들의 의미와 관계를 파악하여 향후 오버투어리즘 연구의 새로운 연구방향을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 오버투어리즘

오버투어리즘(과잉관광, Overtourism)이란 학술적으로 정립된 용어는 아니다. 2012년 해럴드 굿윈(Harold

* 경기대학교 일반대학원 여가관광개발학과 박사과정, yundong1502@hanmail.net, 관심분야: 오버투어리즘, 관광개발

Goodwin) 맨체스터 메트로폴리탄대 교수가 스페인 바로셀로나와 이탈리아 베니스 등 관광으로 고통받는 유럽 도시의 문제를 진단하며 자신의 블로그에서 처음 사용한 바 있다(한국경제, 2018: 2). 이후 미디어를 중심으로 오버투어리즘이라는 용어가 종종 언급되다가 2017년 UNWTO의 장관회의에서 공식적으로 사용되었다. UNWTO et al.(2018)에 따르면 오버투어리즘이란 단어를 2016년 Skift가 만들어 낸 것(이후 상표등록)으로도 알려져 있다. 최근 많은 국가의 도시들이 늘어나는 관광객들로 인한 문제에 정책적 관심을 갖기 시작하면서 오버투어리즘이라는 용어의 사용이 더욱 늘어나고 있다.

Goodwin(2017)은 오버투어리즘을 관광객이 도시를 점령하고 도시민의 삶을 침범하는 현상이라고 정의하였다. The Responsible Tourism Partnership에 따르면 오버투어리즘은 지역주민 또는 방문객이 인식하기에 특정 관광목적지에 너무 많은 방문객이 있고 지역의 삶의 질 또는 경험의 질이 용납할 수 있는 수준을 넘어 악화되는 것을 의미한다. 오버투어리즘은 보다 살기 좋고 방문하기 좋은 지역을 만드는데 관광을 활용하고자 하는 책임 있는 관광(Responsible tourism)과는 반대의 개념으로 이해되고 있다.

2. 사회연결망(SNA) 분석

사회 연결망(social network)이라는 용어는 social과 network가 결합된 용어로서 사람들 사이에 서로 연결되어 있는 관계망을 의미한다(손동원, 2002). 따라서 사회 연결망 이론은 사람 사이의 관계를 통해 사람의 행위와 사회구조를 설명하려는 시도이다. 연결망 내에 자리매김한 사람의 위치가 그들의 의식, 효용, 행위에 대한 보상에까지 영향을 미친다는데 초점을 맞춘 이론으로 자리매김 이론(embedding theory)라고도 부르며 이를 토대로 사회 구조를 연구하는 방법이 사회 연결망 분석이다(김성희, 장로사, 2006: 재인용). 사회 연결망 분석의 특성은 기존의 사회과학 연구가 철학적으로는 실체론(substantialism)에 입각해 있고, 속성 변수(attribute variable)를 분석의 대상으로 삼았던 것에 비해 관계론에 입각해 있으며 관계변수를 대상으로 삼는다는 점에서 근본적인 차이를 가진다(한관중, 2003).

관광분야에서는 김정현 외(2017)는 사회연결망분석을 통하여 농촌관광지 선택속성에 따른 선호도를 비교한 연구에서 관광객들은 복잡한 동기와 욕구를 가지고 관광지를 방문하기 때문에 도시민들이 방문할 농촌관광지를 결정할 경우 복잡한 욕구의 충족을 위해서 다양한 선택속성을 복합적으로 고려하기 때문에 선택속성을 독립적으로 접근 하는 것보다 복합적으로 접근하는 것이 더 적합하다고 제안하고 있다. 한지연·김홍범(2017)은 관광지 이미지 인식에 대한 체계적인 분석을 하고자 트립 어드바이저로부터 서울의 117개의 관광지와 여행상품에 해당하는 작성된 리뷰를 분석단위로 활용하여 사회연결망분석을 실시하였다.

III. 연구방법

1. 분석대상

오버투어리즘에 관한 연구의 연구동향 및 특성을 파악하고자 한국연구재단의 한국학술지 인용색인 검색사이트(KCI)에서 검색 가능한 학술지와 학위논문 중에서 본 연구목적과 부합하는 12편의 논문을 분석대상으로 사용하였다. 본 연구목적의 적합여부를 확인하기 위해서 12건의 논문을 경기대학교 도서관 학술DB, RISS 등 국내 학술지 DB를 활용하여 원문을 확인하면서 심층리뷰를 실시하였다. 이 결과 12건 모두 연구목적에 부합

되는 것으로 판단되어 분석대상으로 선정하였다.

2. 분석방법

본 연구는 오버투어리즘에 관한 연구경향 및 추이를 파악하기 위해서 분석대상 논문들의 핵심 키워드를 중심으로 데이터를 분석하였다. 수집한 데이터를 바탕으로 사회연결망 분석을 실시하였다. 사회연결망 분석은 Ucinet 6(Borgatti, Everett, & Freeman, 2002) 프로그램을 이용했다. 일반적으로 연결망 전체의 구조적 관계에 대해서는 밀도와 연결·위세·매개·근접 중심성 등을 통해 파악하지만 본 연구에서 밀도와 매개·근접 중심성 등은 의미있는 결과를 도출하기에 한계가 있다고 판단하여 연결·위세 중심성 분석을 실시했다. 그리고 연결망의 구조적 관계를 명확하게 파악하기 위해서 NetDraw(Borgatti, 2002) 프로그램으로 시각화를 하였다.

IV. 분석결과

1. 기술통계적 분석결과

국내 논문에서 오버투어리즘 관련 연구의 발행 추이를 살펴보면, 2017년 4편, 2018년 8편으로 2016년 오버투어리즘이 국제적으로 이슈가 된 이래로 연구가 진행 중임을 알 수 있다, 이중 학술지 10편, 학위논문 2편으로 나타났다. 또한, 관광분야 논문은 4편이고, 기타 언론, 문화, 도시학 등으로 나타났다.

2. 사회연결망(SNA) 분석결과

1) 중심성 분석결과

중심성 분석 결과는 <표 1>과 같다. 중심성은 연결중심성과 위세중심성을 중심으로 분석하여 결과를 도출하였다. 연결중심성이 가장 높게 나타난 것은 ‘관광지화(투어리스트피케이션)’로 나타났고, 두 번째는 ‘관광공포증’과 ‘오버투어리즘’으로 나타났다. 그 다음으로는 ‘북촌한옥마을’, ‘관광수용력’, ‘관광정책’, ‘지속가능한관광’, ‘관광법규’, ‘반관광’의 순으로 나타났으며, 연결 중심성이 가장 낮은 키워드는 ‘관광태도’, ‘관광효과’, ‘도시재생’, ‘베니스’, ‘이화마을’, ‘지역주민태도’ 등으로 나타났다. 이상의 결과와 논문들의 발행년도를 통하여 ‘관광지화’에 대한 연구에서 관광지화로 인하여 발생하는 ‘관광공포증’, ‘오버투어리즘’에 대한 연구로 진행되고 있음을 유추할 수 있다.

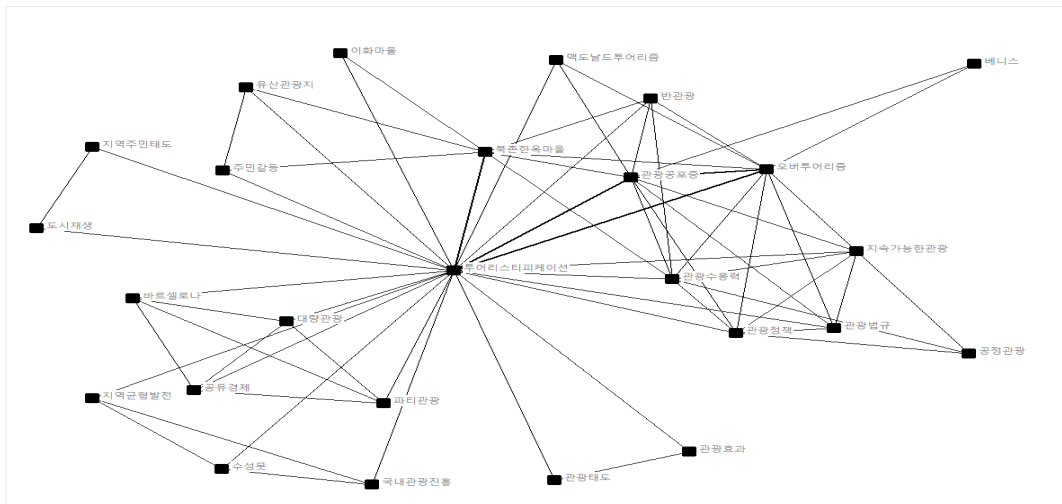
영향력 있는 키워드와의 관계를 나타내는 위세중심성의 상위그룹은 연결중심성의 상위그룹의 순서와 동일하게 ‘관광지화’, ‘관광공포증’, ‘오버투어리즘’, ‘북촌한옥마을’, ‘관광수용력’, ‘관광정책’, ‘지속가능한관광’ 순으로 나타났으며 이외의 키워드들은 역시 유사한 순서로 나타났다. 하지만 ‘맥도날드관광’은 연결중심성에 비해 위세중심성이 상대적으로 높게 나타났다. 즉 ‘맥도날드관광’은 비록 다른 키워드들과 연결성은 낮지만 핵심 키워드와의 연결성이 높다는 것을 의미하므로 오버투어리즘에 대한 연구에서 관심있게 다뤄야한다.

<표 1> 중심성 분석결과

구분	키워드	연결	위세	구분	키워드	연결	위세
1	관광지화	1.16	0.68	14	공정관광	0.12	0.03
2	관광공포증	0.60	0.40	15	국내관광진흥	0.12	0.05
3	오버투어리즘	0.60	0.40	16	맥도날드관광	0.12	0.10
4	북촌한옥마을	0.40	0.26	17	수성못	0.12	0.05
5	관광수용력	0.32	0.16	18	유산관광지	0.12	0.07
6	관광정책	0.32	0.15	19	주민갈등	0.12	0.07
7	지속가능한관광	0.32	0.15	20	지역균형발전	0.12	0.05
8	관광법규	0.20	0.12	21	관광태도	0.08	0.05
9	반관광	0.20	0.13	22	관광효과	0.08	0.05
10	공유경제	0.16	0.06	23	도시재생	0.08	0.05
11	대량관광	0.16	0.06	24	베니스	0.08	0.05
12	바르셀로나	0.16	0.06	25	이화마을	0.08	0.06
13	파티관광	0.16	0.06	26	지역주민태도	0.08	0.05

2) 네트워크의 시각화

논문에서 추출한 26개 키워드 간의 관계를 나타내는 전체 네트워크 지도는 <그림 1>과 같다. 네트워크 지도를 통하여 키워드 간의 관계들을 파악할 수 있는데 중심성 값을 통하여 확인한 것과 같이 네트워크 지도 중심에 ‘관광지화’가 자리잡고 있다. 네트워크 지도에 나타난 선의 굵기는 단어 간의 연결 정도를 나타내는 것으로 ‘관광지화’를 중심으로 ‘북촌한옥마을’, ‘관광공포증’, ‘오버투어리즘’ 등이 굵은 선으로 연결되어 있으며, 특히 ‘관광지화’, ‘관광공포증’, ‘오버투어리즘’은 서로 굵은 선으로 연결되어 있어 상호 간 관계성이 높음을 알 수 있다.

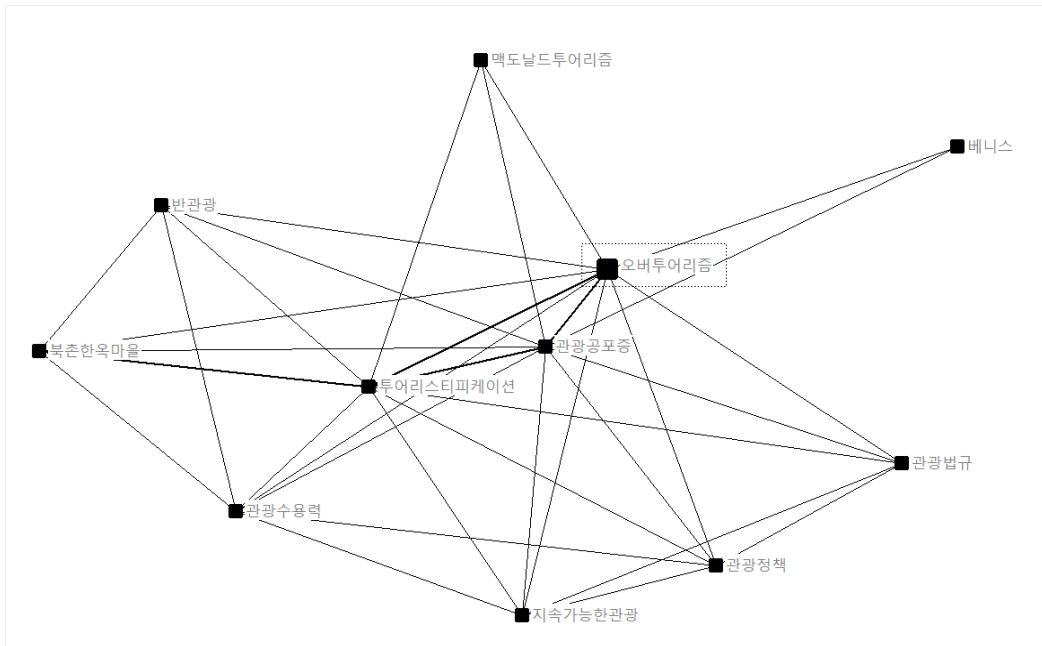


<그림 1> 전체 키워드의 네트워크 지도

전체 네트워크 지도 <그림 1>에서 ‘오버투어리즘’을 중심으로 재구성하면 <그림 2>와 같다. ‘오버투어리즘’과 직접적으로 연결되어 있는 키워드들은 ‘관광지화’, ‘관광공포증’, ‘맥도날드관광’, ‘베니스’, ‘관광법규’, ‘관광정책’, ‘지속가능한관광’, ‘관광수용력’, ‘북촌한옥마을’, ‘반관광’ 등으로 나타났다.

전체 네트워크 지도<그림 1>과 오버투어리즘을 중심으로 재구성한 지도<그림 2>를 비교해보면 국내의 연구대상지로 <그림 1>에서는 ‘이화마을’, ‘수정못’, ‘북촌한옥마을’ 등이 나타났지만 <그림 2>에서는 ‘북촌한옥마을’만 나타났다. 이를 통하여 국내의 연구대상지 중 ‘북촌한옥마을’은 ‘관광지화’를 넘어 ‘오버투어리즘’, ‘관광공포증’ 등의 문제들이 발생하고 있는데 ‘이화마을’과 ‘수정못’은 아직까지 ‘관광지화’가 진행 중임을 유추할 수 있다. 또한 ‘도시재생’, ‘지역균형발전’, ‘국내관광진흥’, ‘공유경제’ 등과 같은 정책들은 오버투어리즘에 직접적인 관련보다는 관광지화에 직접적인 관련이 있는 것으로 나타났다.

그리고 지역이 관광지화가 되면서 주민들 간의 ‘갈등’이 문제로 인식됐으며, 오버투어리즘의 문제가 발생하면서 지역주민들은 관광을 거부하는 ‘관광공포증’, ‘반관광’ 등이 문제로 인식되어 함께 연구가 진행됨을 알 수 있다.



<그림 2> 오버투어리즘을 중심으로 재구성한 네트워크 지도

V. 결론

본 연구는 오버투어리즘에 관하여 국내 학문적 논의의 연구동향을 알아보기 위해 오버투어리즘 관련 논문 12편을 중심으로 실시되었다. 분석은 서지정보를 활용하여 기술통계분석을 실시하고 논문에서 제시한 61개의 핵심 키워드를 도출하여 SNA 분석을 실시하였다. 도출된 키워드는 Ucinet 6의 DL편집기로 사회연결망분석에

서 사용할 수 있는 매트릭스 데이터로 변환하였다. 변환된 자료를 Ucinet 6을 이용하여 연결·위세 중심성을 분석하였다.

분석결과를 통하여 다음과 같은 결론을 도출하였다. 첫째, ‘관광지화(투어리스트피케이션)’가 가장 높은 연결중심성으로 나타났다. 이는 일상공간이 관광지화 되면서 지역주민의 불만과 일상생활의 방해로 관광에 대한 지역주민의 부정적인 측면이 강하게 나타남을 의미한다. 결국 오늘날 관광은 관광객의 지속적인 증가, 여행방법의 변화 등 사회적 여건 변화에 따라 일상공간이 관광지화 되면서 야기되는 문제가 심각하다고 볼 수 있다.

둘째, 관광정책, 관광법규 등이 비교적 높은 연결중심성을 보이고 있지만 상대적으로 공유경제, 공정관광, 지역균형발전 등의 연결중심성이 비교적 낮게 나타났다. 이는 여전히 국내 학문적 논의는 관광의 양적 성장 중심의 관광정책이 우선시 되고 있음을 의미하며, 여전히 환경오염, 난개발, 지가상승 등 관광을 통한 사회·환경적 문제에는 소홀하다고 보여진다.

끝으로, 오버투어리즘을 중심으로 재구성한 지도<그림 2>를 비교해보면 국내의 연구대상지로 <그림 1>에서는 ‘이화마을’, ‘수정못’, ‘북촌한옥마을’ 등이 나타났지만 <그림 2>에서는 ‘북촌한옥마을’만 나타났다. 이를 통하여 국내의 연구대상지 중 ‘북촌한옥마을’은 ‘관광지화’를 넘어 ‘오버투어리즘’, ‘관광공포증’ 등의 문제들이 발생하고 있는데 ‘이화마을’과 ‘수정못’은 아직까지 ‘관광지화’가 진행 중임을 유추할 수 있다. 또한 ‘도시재생’, ‘지역균형발전’, ‘국내관광진흥’, ‘공유경제’ 등과 같은 정책들은 오버투어리즘에 직접적인 관련보다는 관광지화에 직접적인 관련이 있는 것으로 나타났다. 결국 지역이 관광지화가 되면서 주민들 간의 ‘갈등’이 문제로 인식됐으며, 오버투어리즘의 문제가 발생하면서 지역주민들은 관광을 거부하는 ‘관광공포증’, ‘반관광’ 등이 문제로 인식되어 함께 연구가 진행됨을 알 수 있다.

이와 같이, 오버투어리즘 관련 연구는 아직 초기단계로 학문적 논의가 매우 제한적이며, 단순히 핵심어만을 중심으로 연구동향을 살펴보고 연구 결과의 일반화하기에는 한계점이 있다. 향후에는 국제적으로 이슈가 되고 있는 오버투어리즘 관련하여 외국 학술지의 연구 동향 분석을 할 필요가 있다.

<참 고 문 헌>

- 김성희·장로사(2010). 사회 연결망 분석 연구동향 및 정보학 분야에서의 활용가능성에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 27(4), 71-87.
- 김정현·손호기·김상범·조록환(2017). 사회 연결망 분석을 통한 농촌관광지 선택속성에 따른 선호도 비교: 2017 도시민 농촌관광실태조사 자료를 중심으로. 『관광연구』, 32(7), 117-134.
- 변기용·이석열·김수홍(2010). 한국 고등교육 정책연구의 동향 분석: 연구주제 및 연구자를 중심으로. 『아시아교육연구』, 11(1): 121-145.
- 손동원(2002). 『사회 네트워크 분석』. 경문사.
- 한관중(2003). 사회과학 방법론으로서의 연결망 분석기법 적용의 의의와 연구과제: 의미와 연결망 분석(semantic network analysis) 을 중심으로. 『사회과학연구』, 10, 219-235.
- 한지연·김홍범(2017). 빅데이터 기반의 사회연결망 분석을 이용한 관광지 이미지 인식에 관한 연구. 『관광학연구』, 41(8), 91-119.
- Alexis, P(2017). Over-tourism and anti-tourist sentiment: an exploratory analysis and discussion. *Ovidius Univ Ann*

- Econ Sci Ser*, 17(2), 288-293.
- Doxey, G. V.(1975, September). A causation theory of visitor-resident irritants: Methodology and research inferences. In *Travel and tourism research associations sixth annual conference proceedings* (pp. 195-98).
- Danowski, J. A(1993). Network analysis of message content. *Progress in communication sciences*, 12, 198-221.
- Doerfel, M. L. & Barnett, G. A.(1999). A Semantic Network Analysis of theInternational Communication Association. *Human Communication Research*, 25(4), 589-603.
- Goodwin, H. (2017). The challenge of overtourism. *Responsible Tourism Partnership*.
- Taylor, C. R.(2005). Moving international advertising research forward. *Journal of Advertising*, 34(1), 7-16.

TBL 개념을 적용한 관광분야 연구동향 분석 및 전망

2019.04.13

발 표 자 : 강 덕 제

KGU 경기대학교

/ Content

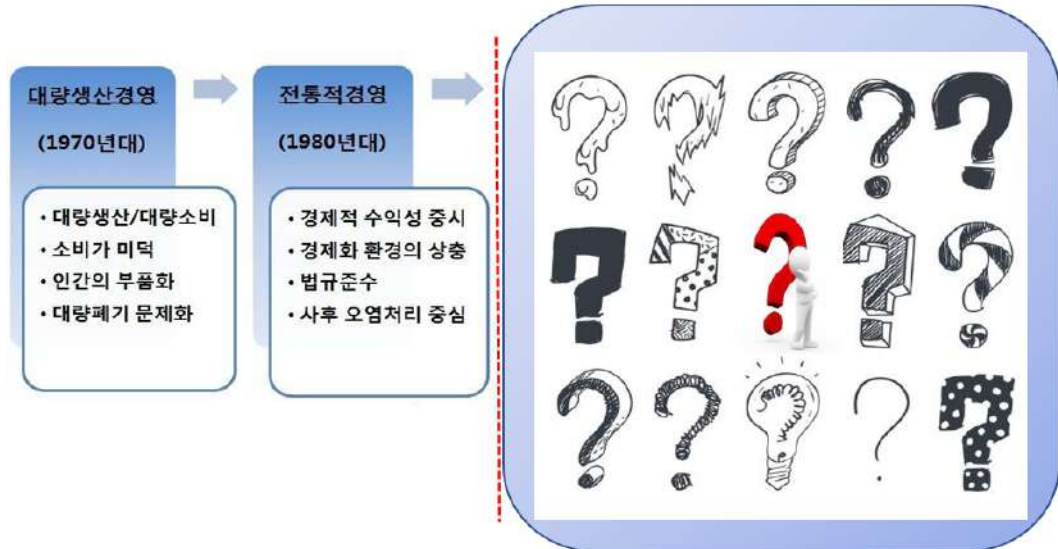
- 1장 연구배경
- 2장 연구목적
- 3장 연구동향
- 4장 결론 및 향후연구

1.연구배경_TBL개념의 탄생

AKHT 한국호텔관광학회
The Academy of Korea Hospitality & Tourism

2019 춘계 학술대회

기업의 고민



출처: 조성열·진윤정(2006) 8-17

1.연구배경_TBL개념의 탄생

AKHT 한국호텔관광학회
The Academy of Korea Hospitality & Tourism

2019 춘계 학술대회

TBL이란?

TBL: Triple Bottom Line

John Elkington (1994). Towards the sustainable corporation: Win-win-win business strategies for sustainable development. California Management Review, 36(2), 90-100.

(1997). Cannibals with Forks: The triple bottom line of 21st century business

Sustainability. (1996). 이해관계자 참여



(John Elkington)

그림출처: 위키피아



지속가능성의 개념을 명확하게 규명

Carol Adams, (2004)

그림출처: 위키피아

기업성과 측정: TBL도입 조직의 성과 평가 개념의 확대

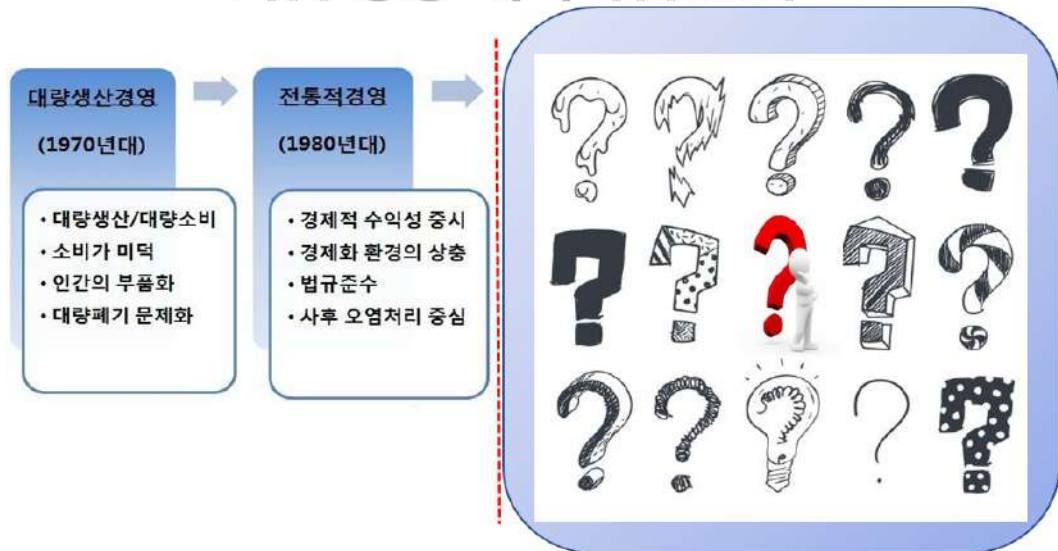


1. 연구배경_TBL개념의 적용

AKHT 한국호텔관광학회
The Academy of Korea Hospitality & Tourism

2019 춘계 학술대회

기업 경영 패러다임 변화

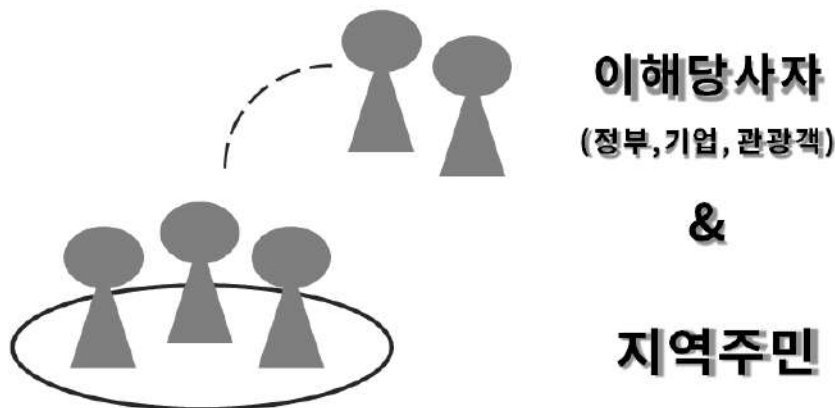


출처: 조성일·진윤정(2006) 8-17

2. 연구목적

AKHT 한국호텔관광학회
The Academy of Korea Hospitality & Tourism

2019 춘계 학술대회



관광은 이해당사자와 지역주민 간의 상호작용

(Fisher&Price, 1991; Reisinger, 1994, 변찬복, 2012; 강덕제, 2016 등)

2. 연구목적

AKHT 한국호텔관광학회

The Academy of Korea Hospitality & Tourism

2019 춘계 학술대회



2. 연구목적

AKHT 한국호텔관광학회

The Academy of Korea Hospitality & Tourism

2019 춘계 학술대회

관광의 고민

지속가능한 관광

(Sustainable Tourism Development)

이서현(2018), 이훈·항영주(2017), 이강국·손수진(2017), 장병권(2016), 김대관(2001), 김진동(2007), 고동완(2009), 김남조(2001) 등 수많은 연구자들의 고민

투어리스트피케이션

(Touristification)

이영아(2018), 신지영(2018), 우은주·김영국·남창현(2017), 강영은·박성은·서윤(2018), 우은주·김영국(2017), 등 연구자

오버투어리즘

(Overtourism)

이훈·심창섭(2018), 이서현(2018), Hinsdale, M.(2018, 1, 7), Tourtellot J. (2017, 10, 29), 박종일(2017, 8, 13), 문준영(2017, 9, 2), 마재일(2017, 2, 6), Francis(2017), 이승록(2016), The Guardian(2017) 등 다수 연구자

젠트리피케이션

(Gentrification)

Gotham, K. F. (2005), 안지현·김남조(2018), 이상훈·강상훈(2018), 김정훈·최민섭(2017), 김세용(2016), 염지영(2018), 박호연(2016), 정은상(2016), 김승빈(2016), 등 다수 연구자

2. 연구목적

AKMT 한국호텔관광학회
The Academy of Korea Hospitality & Tourism

2019 춘계 학술대회

TBL개념의 관광분야 적용 필요성

3. 문헌연구- TBL 활용연구

AKMT 한국호텔관광학회
The Academy of Korea Hospitality & Tourism

2019 춘계 학술대회

- ❖ 기업 지속가능성 평가를 위한 매트릭스 개발 (Elkington, 1999)
- ❖ 새로운 형태의 회계와 회계보고서 발굴 (Elkington, 1999)
- ❖ 라이프사이클 계산을 통해 폐기물 비용과 간접비 할당을 추적 (Bierma, T. J. & Waterstraat, F.L, 1999)
- ❖ 라이프 사이클 분석을 위한 프로젝트 적격 심사와 외부 환경 비용의 수익 창출 (Marc Epstein, Marie-Jose'e Roy, 1999)

3. 문헌연구-해외사례1

AKHT 한국호텔관광학회

2019 춘계 학술대회

TBL 개념을 활용한 연구_해외

연구 분야	연구자 (발표년도)	주요 연구 내용
경영	Elkington (1997)	지속가능성의 3가지 차원을 경제적 번영 (economic prosperity), 환경의 질 (environmental quality), 사회적 정의 (social justice)로 구분하여 강조
	Raar (2002) Jamali et al. (2006) Ho et al. (2007) Wang & Lin (2007) Hacking & Guthrie (2008) Sridhar (2011)	TBL 연구는 주로 지속가능한 개발과 기업의 사업 지속가능성에 대한 평가 및 발표수단으로 조명
	Graham Hubbard (2009)	지속 가능한 조직 성과를 신속하게 이해하고 이해 관계자가 접근 할 수 지표 제공
	Practice (2017)	CSR개념을 더 잘 이해하기 요소를 분석을 위해 TBL과 CSR 영역의 다른 범주 사이의 관계 비교. TBL은 다른 분류와 비교하여 큰 이점을 갖는 대부분의 기업에서 유용 할 수 있음을 밝힘

3. 문헌연구-해외사례2

AKHT 한국호텔관광학회

2019 춘계 학술대회

연구 분야	연구자 (발표년도)	주요 연구 내용
공공	Janet M. Hammer (2010)	공공 개발 투자의 사회적 및 이중 수익 회피에 대한 더 나은 회계를 촉진하는 적응력있는 지배 구조 및 사회적 혁신에 대한 이해
소재 개발	White, G., Fairweather, H., & Jamshidi, A. (2018)	TBL 기반으로 한 다양한 포장 설계 옵션의 객관적 비교를 위한 프레임워크를 제공, 사회 비용 (신소재 소비 및 토지 충전 생성), 재정적 비용 (자재 공급 및 포장 건설 비용) 및 환경 비용 (온실 가스 생성)을 포함하는 최종 접근법.
관광	Joseph M. Cheer and Prof Alan A. Lew (2017)	지속 가능한 관광 산업에서 탄력성 사고를 위한 길을 방안을 제시
	Faux (2005)	TBL 성과와 발표의 관광분야 적용에 대한 의미를 고찰
	Islam Elgammal, BSc., MSc., PgC (HE) (2007)	이해 관계자 분석과 TBL의 밴다이어그램을 사용하여 TBL의 다양한 측면에 대한 다양한 이해 관계자의 접근 방식과 초점을 파악하여 권한 부여에 대한 연구
	Allen et al. (2008)	측제가 이해관계자의 동일한 목적의식과 목표를 바탕으로 지속가능한 성장 (sustainable development)을 위해서는 측제가 지니고 있는 TBL(triple bottom line)에 대해 측제 이해관계자 집단의 인식 방향이 매우 중요함

3. 문헌연구-국내사례2

AKHT 한국호텔관광학회
The Academy of Korea Hospitality & Tourism

2019 춘계 학술대회

TBL 개념을 활용한 연구_국내

연구분야	연구자	주요 연구 내용
건설	박광호·황용우·남궁은(2007)	지속가능한 건설사업을 판단할 수 있는 방법으로 환경적, 경제적, 사회적 평가모델과 이를 통합하는 TBL(Triple Bottom Line) 통합 모델을 제안
	이승직(2013)	공공건물에 옥상 녹화와 PV장치가 복합적으로 설치 될 경우, 그 장점을 살펴보고 옥상 녹화가 PV발전 효율에 미칠 영향을 분석
	이성옥(2016)	환경적 지속가능성에 중점을 두고 경제적, 사회적 지속가능성을 포함하여 평가할 수 있도록 TBL의 개념을 적용한 평가지표 도출
	박호·이주호·장현미(2016)	항만의 지속 가능한 발전을 위해 TBL에 기반한 평가지표로 지표별 중요도 도출
경영	반혜정·김석수(2009)	기업의 사회적 책임 활동과 경쟁우위 간 관련성에 관한 함의를 제공
	구정대(2017)	호텔 기업의 궁극적인 목표인 경영성과의 향상을 위해 호텔에 근무하는 종사자들의 인지도를 근거로 지속가능경영과 지속가능경영 우위가 경영성과에 어떠한 영향관계를 형성 하는가를 분석
	윤영호·정진섭(2018)	다국적 기업의 제품과 서비스에 대한 소비자의 구매의도를 파악함으로써, 이론적이며 현실적인 전략적 시사점을 도출
	박재환·전혜진(2019)	소셜 벤처가 지녀야할 경제적, 환경적, 사회적 관점으로 다양하게 분석하여 소셜 벤처 비즈니스 모델 연구의 기초자료 제시

3. 문헌연구-국내사례1

AKHT 한국호텔관광학회
The Academy of Korea Hospitality & Tourism

2019 춘계 학술대회

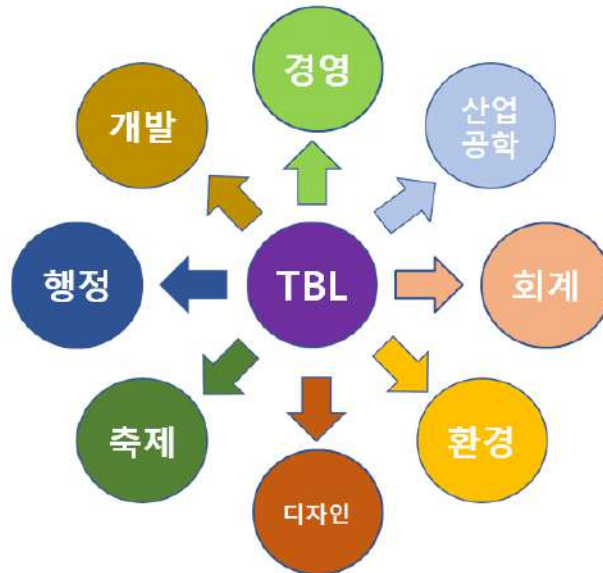
연구분야	연구자	주요 연구 내용
디자인	오은영·나건(2015)	환경, 사회, 경제의 총체적이고 본질적인 의미에서 출발한 지속가능성의 의미를 내포하는 지속가능 디자인이야말로 디자인의 본질적인 목표를 성취할 수 있는 중요한 개념 도출
산업공학	김호균·정홍진(2008)	GRI와 ISO 26000을 정리하고 GRI와 ISO 26000의 구성과 각 지표를 파악, 비교하여 향후 국내기업이 지속가능경영 추진방향을 제시
	강성욱·이창호(2014)	공항에 대한 가이드라인 개발 시 포함되어야 할 내용과 지속가능 실행안의 이행기준, 카테고리의 범주 및 실행에 대한 기준 제시
관광	이경모(2012)	축제 이해관계자의 TBL 가치 인식에 관한 비교연구
	남문희(2014)	축제이해관계자의 TBL지각에 따른 축제협력의사에 관한 연구
	남문희·이진아·정강완(2016)	축제이해관계자의 축제개최효과 인식이 문화관광축제 협력에 미치는 영향을 규명

4. 결론

AKHT 한국호텔관광학회
The Academy of Korea Hospitality & Tourism

2019 춘계 학술대회

TBL 활용 분야



4. 결론

AKHT 한국호텔관광학회
The Academy of Korea Hospitality & Tourism

2019 춘계 학술대회

TBL의 정리

- ▶ TBL이론은 경제적 관점에서 사회적, 환경적 관점으로 확대
- ▶ 지속가능한 발전을 위한 기업뿐 아니라 타 분야에도 활용
- ▶ 관광분야의 지속가능한 발전을 연구는 축제와 같은 이벤트 연구에 집중
- ▶ 관광개발(대상)지역에서 지속가능성 연구에 포괄적인 분석이 가능

TBL 한계점

- ▶ TBL은 관광지 지역주민(관광자)의 안정감을 설명하기에는 부족하여 추가적인 측정 요소가 필요하다

4. 결론

AKHT 한국호텔관광학회
The Academy of Korea Hospitality & Tourism

2019 춘계 학술대회

안정감에 대한 연구

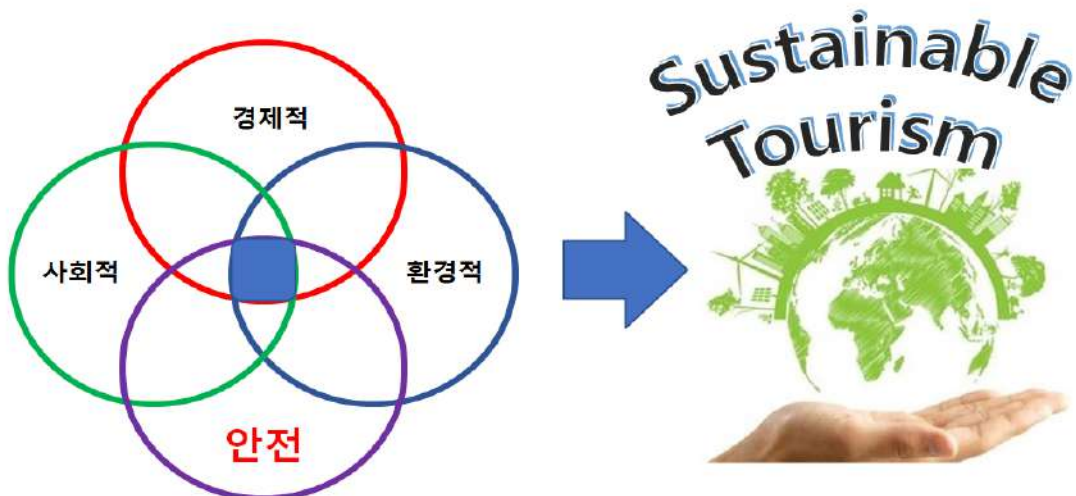
연구분야	연구자	주요 연구 내용
여가	Ryff(1989)	심리적 안녕감을 행동적, 정서적 측면의 기능을 정의하고, 자율성, 환경 통제력, 삶의 목적, 개인적 성장 등 6개 차원으로 규명
	Horwath(1991)	사회·심리적으로 슬픈 감정이 무척 심하고 생활에 대한 흥미와 관심 결여는 안정감 저하 현상으로 가족 내에서 역할 담당을 제대로 할 수가 없음을 규명
	(Ryan & Deci, 2001)	안녕감(well-being)은 긍정적인 심리적 경험과 기능을 의미함을 밝힘
	Keyes(2002)	인간의 행복 측정에 대한 입장을 통합하여 정신적 안녕감(mental well-being)이란 이론을 제안하고 정서적, 심리적, 사회적 안정감으로 분류함
	박종란(2011)	저소득층 아동의 스트레스와 공격성에 관한 연구에 안녕감을 변수로 사용
	이은지·이정학 (2015)	관광활동이 삶의 질에 영향을 미치는 과정에서 심리적 안녕감이 어떠한 조절효과를 나타내는지를 규명
	이호길(2016)	여가활동의 프로그램 개발과 지각하게 되는 심리적 안녕감이 중년층 여가활동에 미치는 영향분석
	백림정·한진수 (2017)	심리적 행복감은 삶의 질에 유의한 영향을 미치는 것을 연구함

4. 결론

AKHT 한국호텔관광학회
The Academy of Korea Hospitality & Tourism

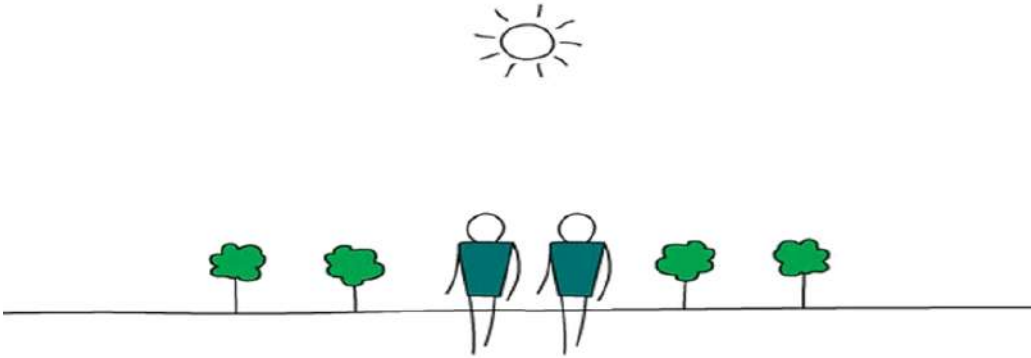
2019 춘계 학술대회

우리가 잊고 있는 것?



안전(safety & security)요소의 필요성

그림출처: 구글



감사합니다