

논문접수: 2009. 02. 26

게재확정: 2009. 03. 23

IPA를 활용한 고속도로 휴게소의 활성화 방안

정남호(Jung, Nam-ho)* · 하재혁(Ha, Jae-Hyeok)** · 윤남수(Yoon, Nam-Soo)***

<차 례>

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 연구설계
- IV. 연구결과
- V. 결론

[국문초록]

본 연구는 고속도로 휴게소 이용의 만족과 중요도 요인을 분석하고 고속도로 휴게소에서 이용자 만족에 영향을 주는 요인을 찾아내고자 중부고속도로 음성(하남방향, 통영방향) 휴게소 및 영동고속도로 여주(강릉방향)휴게소의 이용객을 대상으로 실증분석 하였다. 분석결과 22개의 고속도로 휴게소 환경단서에 대한 요인분석에서 '휴게소의 음식', '휴게소 문화', '친절 및 위생', '상품', '넓은 공간', '종업원 및 공중전화', '규모 및 시설' 등 7개 요인이 도출되었으며, 7개의 고속도로 휴게소 평가요인 중에서 '휴게소 문화', '친절 및 위생', '종업원 및 공중전화' 요인이 전반적인 방문객 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 다양한 만족도 요인 중에서 이들 3가지 요인이 상대적으로 전반적인 휴게소 만족도에 더 큰 영향을 미친다는 것을 시사해주고 있다.

주제어: 고속도로 휴게소, 만족도, 중요도, 전반적만족도, 재방문의도

* 충주대학교 경영학부 조교수(주저자, nhchung@cjnu.ac.kr)

** 충주대학교 대학원

*** 세종사이버대학교 경영학부 부교수(교신저자, nsyoon@sjcu.ac.kr)

I. 서론

우리나라 고속도로 휴게소는 1971년 고속도로 제1호인 경부고속도로에 추풍령휴게소가 처음 설치된 이후 매년 늘어나 2004년까지 전 노선에 걸쳐 141개소가 설치되어 운영되고 있다(한국도로공사, 2000). 고속도로 휴게소는 주 5일제 근무 정착에 따른 여가시간의 증대와 더불어 인적·물적 운송량의 증가에 따라 매년 이용객이 늘어나고 있다. 이용객의 휴식 및 편의제공을 위하여 운영되고 있는 고속도로 휴게소는 2006년 12월 현재 휴게소 140개소가 운영되고 있는데, 이들 휴게소 대부분은 민영화되어 민간업체가 운영하고 있다. 고속도로 휴게소의 운영책임은 당해 시설 임대 운영업체인 민간운영업체에 있고, 행정기관에서는 각종 법률의 규정에 의한 이행여부를 지도·감독하고 있다. 고속도로 휴게소는 양적 증가와 더불어 질적인 수준 향상을 위해 노력하고 있다. 그러나 고속도로 휴게소는 이용객들의 군집의 특성을 가지고 있는 좋은 입지에도 불구하고 음식, 위생, 상품, 종업원의 친절 등에 대해 이용객들의 불만을 초래했으며, 이를 개선코자 하는 많은 노력이 이루어져왔다(정영주, 2003).

또한, 시설, 상품판매, 접객서비스에 대한 중요성이 높아져가고 있음에도 불구하고 이에 대한 요인별 세분화된 연구가 거의 이루어지지 않았다. 따라서 이용객들이 어떤 요소를 중요시하는지, 그리고 그러한 요소들에 대한 만족의 정도는 어떠한지를 연구하는 것은 고속도로 휴게소의 서비스 질 향상 및 고객만족도 제고에 크게 기여할 것으로 보인다.

따라서 본 연구에서는 고속도로 휴게소 이용의 만족과 중요도 요인을 분석하고 고속도로 휴게소에서의 이용자 만족에 영향을 주는 요인을 찾아내고자 중부고속도로 음성(하남방향, 통영방향)휴게소 및 영동고속도로 여주(강릉방향)휴게소의 이용객을 대상으로 실증분석하고, 이를 통하여 고속도로 휴게소의 효율적인 운영을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 고속도로 휴게소에 관한 연구

고속도로란 고속주행을 하도록 설계된 자동차 전용도로로서 기능 면에서 주요 교차로의 입체화와 통과 교통의 접근에 대해서 통제를 하는 차량의 유출입을 인터체인지에서만 하게하고 일반도로와의 평면교차를 금지하는 도로를 말한다(Highway Reaserch board, 1985). 고속도로에 대한 정의는 나라마다 조금씩 차이가 있는데 우리나라에서는 '자동차 교통망의 중추부분을 이루는 중요한 도시를 연결하는 자동차 전용의 고속교통에 공(供)하는 도로'라고 규정하고 있다(고속국도법 제2조 제2호). 고속도로와 일반도로의 차이점은 설계기준, 이용차량의 종류, 차량속도 등 많은 부분에서 차이를 나타내고 있으나, 다음과 같은 큰 특징이 있다. 즉, 이동선 확보를 위한 자동차 전용도로일 것, 출입이 제한될 것,

왕복통행이 분리일 것 등이다. 도로는 본래 보행자를 비롯하여 자전거, 완속기 및 자동차 등 모든 이용자에게 공개되어야 한다. 그러나 고속도로는 자동차의 신속한 이동성 보장의 특징을 감안하여 혼합교통과 능률적인 수송을 불가능하게 하므로 보행자, 자전거, 완속차의 출입을 금지하고 자동차만이 이용할 수 있도록 한 것이다. 또한 인터체인지에서 출입, 입체교차로, 중앙분리대의 설치 등 구조적인 조치를 취함으로써 고속, 쾌적, 안전이 갖추어진 중장거리 자동차의 이동을 가능하게 한 것이다(정영주, 2003).

고속도로 휴게소는 일반도로처럼 길가에 식당이나 급유소가 무질서하게 있는 것과는 달리, 일정한 규정에 따라 고속도로의 부대시설로서 설치된다. 현재 국내의 고속도로 휴게소의 현황은 <표 1>과 같다.

<표 1> 고속도로 휴게소 현황

노선명	휴게소명	총 123개소
경부선	서울(만), 죽전, 기흥, 안성(상·하), 입장, 망향, 천안(상·하), 청원, 옥산(상·하), 죽암(상·하), 신탄진, 옥천(상·하), 금강, 황간(상·하), 추풍령(상·하), 칠곡(상·하), 경산, 평사, 건천(상·하), 언양(상·하), 경주, 양산	32개소
호남지선	계룡, 벌곡, 양촌	3개소
호남선	여산(상·하), 정읍(상·하), 백양사(상·하), 곡성(상·하), 주암(상·하), 순천	11개소
영동선	용인(상·하), 여주(상·하), 문막(상·하), 횡성(상·하), 평창(상·하), 강릉(상·하), 동해(상·하)	14개소
남해선	섬진강(상·하), 사천(상·하), 문산, 남강(상·하), 진영(상·하), 장유	10개소
구마선	현풍(상·하)	2개소
88올림픽선	논공, 거창(상·하), 죽산, 지리산(상·하), 남원	7개소
중부선	동서울(만), 이천(상·하), 음성(상·하), 오창(상·하)	7개소
대전통영선	인삼랜드(상·하), 덕유산(상·하), 함양(상·하), 산천(상·하)	8개소
서해안선	화성(상·하), 행담도, 서산(상·하), 대천(상·하), 군산(상·하), 고창고인돌(상·하), 함평(상·하)	13개소
중앙선	군위(상·하), 안동(상·하), 단양(상·하), 치악(상·하), 홍천강, 춘천	10개소
중부내륙선	칠서, 영산, 선산(상·하), 충주(상·하)	3개소

자료 : 한국도로공사(2000)

고속도로 휴게소의 기능은 궁극적으로 고속도를 안전하게 주행하기 위한 필수적인 시설로서 이용자에게는 식사, 휴식, 전망, 정보교환, 대기, 화장실 등의 서비스를 제공하고 차량에 대해서는 점검 및 세차, 간단한 수리, 점검, 연료보급 등의 서비스를 제공할 뿐 아니

라 사고처리 및 긴급사태 대체기지로서의 기능도 수행해야 한다(유현중, 1999).

전국의 고속도로 휴게소의 위치를 살펴보면, 일반휴게소와 LPG 충전소 기능을 하는 휴게소가 대다수를 차지하며 화물휴게소 기능만 하는 곳은 많지 않음을 알 수 있다. 휴게소의 개수는 경부선과 영동선이 각각 32개소와 14개소로 가장 많은 편에 속했으며 최근에 새로 개통된 서해안 선도 13개소로 휴게소가 상당히 많은 것으로 나타났다. 반면에 호남 지선과 중부내륙선은 휴게소가 3개 정도로 고속도로의 연장길이 보다는 휴게소의 개수가 많지 않게 나타났는데 이것은 이 고속도로를 이용하는 차량의 대수와 연관이 있을 것으로 판단된다.

고속도로의 건설 당시 대부분 이용차량이 화물차였던 것에 비해, 경제 규모의 성장과 생활 패턴의 변화 등으로 승용차의 이용률이 높아지는 추세에 있어 향후 고속도로 휴게소와 일반 국민과의 연관성은 더욱 긴밀해 질 전망이다. 즉, 고속도로 휴게소에 대한 지속적인 시설 투자 및 운영개선이 필요하며, 아울러 기존의 단순한 휴식공간의 개념을 넘어서 문화, 정보, 지식이 공존하는 복합 휴게공간으로서의 변신과 함께 휴게소의 서비스 시설로의 발전이 필요하게 되었다(정은주, 2000).

고속주행을 하도록 되어 있는 고속도로 상에서는 운전 시 제동, 변속 등의 횟수가 극히 적어 육체적 피로는 적지만, 긴장감에 의한 피로가 크고 운전상의 단조로움 때문에 쉽게 졸음이 오므로 적당한 휴식으로 피로를 회복하지 않으면 사고를 일으키기 쉽다. 고속도로 상에서 운전 부주의나 과실은 중대한 사고를 불러일으키므로 주행을 일시 중지하여 휴식을 취하고 기분 전환 및 피로를 회복하는 것은 고속도로 주행의 안전유지를 위하여 필요한 일이다(고속도로시설공단, 1995).

고속도로휴게소는 시설물 설치여부에 따라 <표 2>와 같이 정규휴게소와 간이 휴게소로 분류한다.

<표 2> 시설물 설치여부에 따른 고속도로 휴게소의 분류

구분		정규휴게소 (Service area)	간이휴게소 (Parking area)
정의		사람과 자동차의 필요를 종합적으로 충족할 수 있는 서비스 시설	운전자의 생리적 욕구를 만족시킬 수 있는 최소한도의 서비스 시설
설치시설	편의시설	주차장, 화장실, 야외휴식시설, 현금자동지급기, 우체통, 장애인전용시설, 녹지 등	주차장, 화장실, 녹지 등
	영업시설	식당, 카페테리아, 스낵코너, 편의점, 주유소, 수면시설(화물휴게소)	간이매점 (셀프)주유소

자료 : 한국도로공사(1992)

또한, 입지여건에 따라 평지형, 산지형, 수변형 등으로 분류한다(<표 3> 참조).

<표 3> 입지여건에 따른 고속도로 휴게소의 분류

유 형	부 지 특 성	사 례 휴게소
평지형	휴게소를 포함한 주변의 지형이 평탄하여 경사가 완만한 곳으로, 우리나라 휴게소의 대부분이 이 유형에 해당됨	죽전, 옥산, 정읍 등
산지형	휴게소가 산지에 입지하여 산악경관이 지배적인 곳으로, 시설입지를 위해서는 비교적 많은 지형의 변경이 예상됨	대관령, 추풍령, 지리산 등
수변형	강, 하천, 호수, 해변을 경관요소로 갖는 곳	금강, 섬진강, 동해 등

자료 : 한국산업경제연구원(1991)

그리고 고속도로 상·하행선의 부대시설 조성방식에 따라 양측분리형과 편측분집약형으로 대별할 수 있다. 양측분리형은 고속도로 상·하행선 양측에 조성되는 경우로서, 상·하행선이 마주보는 대칭형과 상·하행선이 서로 편재되거나 마주보더라도 서로 다른 배치방식을 취하는 경우가 있다. 또한 편측분집약형은 본선의 한쪽에 결정적인 경관이 자리하고 있을 경우와 다른 한쪽에 충분한 부지확보가 곤란할 때 채택하고 있다. 따라서 평면적 특성에 의하여 분류된 이 방식은 다시 고속도로 본선을 기준으로 하여 주차장 설치 및 자동차, 이용객들의 동선 변화 축에 따라 다양한 모형으로 분리되며 <표4>와 같은 유형, 특징으로 분류된다.

<표 4> 평면특성에 따른 고속도로 휴게소의 분류

구 분	유 형	특 징
양측 분리형	외향형	-일반적인 유형으로 속도변화의 축이 바깥쪽을 향함 -본선→유출·입차선→연내차도→주차장(주유소)→식당 및 화장실 →휴게원지의 순으로 외측에 배열
	내향형	-외향형에 비해 변화의 축이 바깥에서 안쪽을 향한 유형 -고속도로를 향하여 폐쇄적임
	오버 브리지형 (본선 상공형)	-내향형의 변형 -본선에 인접하여 설치하든 식당 등의 시설을 본선 상공에 설치하는 유형 -시가지 근교나 지형이 험한 곳에 적합
	편측 집약형	-내향형을 변형하여 주차장, 화장실 등 기본시설은 양측에 두고 식당 등은 한쪽에 집약적으로 설치하는 유형으로 한쪽지형이 협소할 때 적용가능
	외·내향형	-한쪽은 외향형, 다른 한쪽은 내향형인 경우 -본선 한쪽에 이용객을 수용할 수 있는 관광자원이 있는 경우

중앙 집약형	중앙분리 대형	-상·하행선 중앙을 이용하는 유형으로 미국에서 적용 -고속도로 분리로 상당히 넓은 공간 확보
	2차선직로형	-2차선로에서 한 쪽에 휴게소를 설치하고, 반대쪽 차선으로부터의 이용을 위해 평면 교차를 유도 -휴게소 부분만 왕복차선을 분리하여 중앙도를 만들어서 교통의 위험을 줄이고 시설을 집약적으로 배치
	평행형	-상가의 유형들은 속도변화의 축이 본선에 직각을 이루나 평행형은 본선에 연하여 좁고 긴 부지를 이용. 일명 독일형 -일정한 순서로 시설을 이용하는 강제력이 가함

자료 : 한국도로시설공단(1995).

한편, 외국의 휴게소 유형 및 시설은 각 국가별로 다른 특성을 갖고 있는데, <표 5>와 같이 구분한다.

<표 5> 외국의 휴게소 분류유형

국가	유형별	특 징	비 고
미국	Safety Rest Area	-Interstate Highway에 설치 -시설: 주차장, 화장실, 음수전, 야외탁자, 전화, Fire-Place 등 -규모: 10~15대, 설치간격은 교통량에 따라 최대 16~24km, 최소 32~48km	-무인운영 -식당, 매장 없음 -경치조흔 곳에 설치 -단기간 주차
	Service Area	-Turnpike등 유료도로에 설치 -시설: 주차장, 주유소, 식당 -규모: 100대 정도, 휴게소 간격 50~100km -미국의 Safety Rest Area와 유사	-Parkway와 같이 수영장, 피크닉장, 경기장을 갖출 수 있는 곳도 있음
독일	Rastplatz	-시설: 주차장, 녹지, 식사용 벤치, 휴지통(화장실, 매점도 설치 가능) -규모: 대형차 10대, 소형차 30~40대, 휴게소 간격은 5~10km -미국의 Service Area에 해당	-주유→주차→휴식 순서를 취함
	Rasthof	-시설: Reststatte(식당, 숙박가능), 주차장 -규모: 화물차 20대, 버스 6대, 승용차 60~80대, 식당(100~200석), 옥외(50~80석), 휴게소 간격은 50km	
일본	Service Area	-시설: 주차장, 녹지, 화장실, 주유소, 정비소, 식당, 매점 등 각종 상업시설 -규모: I 형⇒50~80대(최대100, 최소30), 휴	-차량 및 사람에 대한 다양한 서비스 -II형은 모텔가능, 호텔, 볼

Parking Area	계소 간격은 표준 50km(최대60, 최소30) II형⇒100~200대(최대250, 최소70), 휴게소 간격은 표준50km(최대100) -시설: 주차장, 녹지, 광장, 화장실, 매점(최 소한의 시설) -규모: 25~40대(최대60, 최소15) -간격: 표준 15km, 최대 25km	링장 등 여가시설은 설치 불가능 -단기간 휴식, 차량 정비의 목적
-----------------	---	---

자료 : 한국산업경제연구원(1991)

2. IPA에 관한 연구

중요도-만족도 분석(IPA)은 다속성 모델의 개념적 구조를 가지고 있다. Martilla and James(1977)가 자동차 사업의 만족도를 분석하기 위하여 IPA 모형을 처음 사용한 이래 건강진단(Cunningham and Gaeth, 1989; Dolinsky and Caputo, 1991), 병원 경쟁력 분석(Yavas and Shemwell, 2001), 성인 교육평가(Alberty and Mihalik, 1989), 은행산업 경쟁력 평가(Yeo, 2003), 온라인 서비스 품질 측정(Ennew et al., 1993) 등 다양한 연구 분야에서 활용되고 있다. IPA 분석의 기본 가정은 만족도 속성에 대한 고객의 수준은 상품이나 서비스 성취도의 기대와 판단에 의해 나타나고 있다는 것이다. 즉, IPA는 이용자의 실질적인 만족도를 측정하기 위하여 이용 전에는 각 속성의 중요도, 이용 후에는 만족도를 이용자 스스로가 평가하게 함으로써 각 속성의 상대적인 중요도와 성취도를 동시에 비교·분석하는 평가 기법이다(Hammitt, et al., 1996). IPA는 최근 전통적인 SERVQUAL 모형(Parasuraman, et al., 1988)의 대안으로써 다양한 산업에서 상표, 상품, 서비스 및 소매상에 대한 강점과 약점을 판명하는데 광범위하게 사용되고 있는 기법이다. 따라서, 고속도로 휴게소의 만족도 분석을 하는데도 유용한 지침을 제시할 것으로 기대된다. 특히, 이러한 IPA모형의 특성은 중요도와 만족도의 속성별 비교 평가 값에 의하여 4가지의 다면적 의사결정을 내릴 수 있다는 점이다. <그림 2-2>에는 IPA를 이용하기 위한 격자 모형 및 해석이 제시되어 있는데, X축은 만족도를 나타내고 Y축은 중요도를 나타낸다. 4개의 분면의 해석은 약점항목, 강점항목, 저 우선순위, 불필요 강점을 의미하며 고속도로 휴게소 이용객의 재방문의도에 이 프레임워크를 적용하면 고속도로 휴게소 이용 전·후에 대한 고객의 평가 값으로 그 가치를 평가하게 되는 것이다.

<그림 1>의 각 사분면을 살펴보면 I사분면에 위치하는 속성들은 고객들에게는 매우 중요하게 인식되지만 그 만족도는 매우 낮기 때문에, 기업들이 특히 집중해서 관심을 가져야 한다. II사분면에 위치하는 속성들은 고객들에게 중요한 속성으로 인식되고 있으며, 그 만족도 역시 높기 때문에 기업들은 현재의 제공 서비스 수준을 유지하는 것만으로도 충분하다. III사분면에 위치하는 속성들은 고객들에게 중요하지 않게 인식되고 있으며, 만족도도 낮다. 따라서 기업의 입장에서는 만족도가 높지는 않지만 중요도도 낮기 때문에 불필요

하게 이 영역에 속한 속성들에 우선순위를 둘 필요는 없다. 이 부분에 속한 속성들은 기업의 성과에 큰 영향을 미치는 요인이 아니기 때문이다. 이러한 낮은 우선순위의 부분에 대해서는 기업들은 제한된 자원만을 투입하면 된다. IV사분면은 고객들에게 낮은 중요도로 인식이 되지만, 상대적으로 높은 만족도를 이끌어내는 속성들이 위치한다. 이러한 영역에 해당하는 속성은 홍보 등을 통해서 중요한 속성으로 인식하도록 하는 방법을 고려할 수 있다 (Martilla and James, 1977).



자료 : Martilla and James(1977)

<그림 1> IPA 프레임워크

3. 선행연구

국내 고속도로 휴게소에 대한 선행연구는 자동차 보급의 증가와 고속도로 이용객이 증가하는 1980년대를 기점으로 시작되었다. 그러나 고속도로 휴게소 이용객의 만족도에 연구는 활발히 이루어지지 않았다.

김기영·함형만(2001)은 고속도로 이용객의 휴게소 선택속성에 대해 연구한 바 있으며, 함형만(2000)은 고속도로 휴게소 메뉴이용자의 실태를 조사하여 의식 및 선호도를 파악하여 개선방향 제시 및 고속도로 휴게소의 메뉴활성화 방안을 제시하였다. 이규성(2001)은 “고속도로 휴게소의 소비자 이용 만족에 관한 연구”에서 고속도로 휴게소의 소비자 이용측면에서 실태분석을 통한 현황을 파악하고 시설, 서비스, 상품 관점에서의 소비자 만족요인을 설정하여 만족수준을 규명하고자 하였다. 또한, 정영주(2002)는 “고속도로 휴게소의 서비스 만족도에 관한 연구”를 통하여 고속도로 휴게소의 이용자, 즉 소비자들이 식당을 이

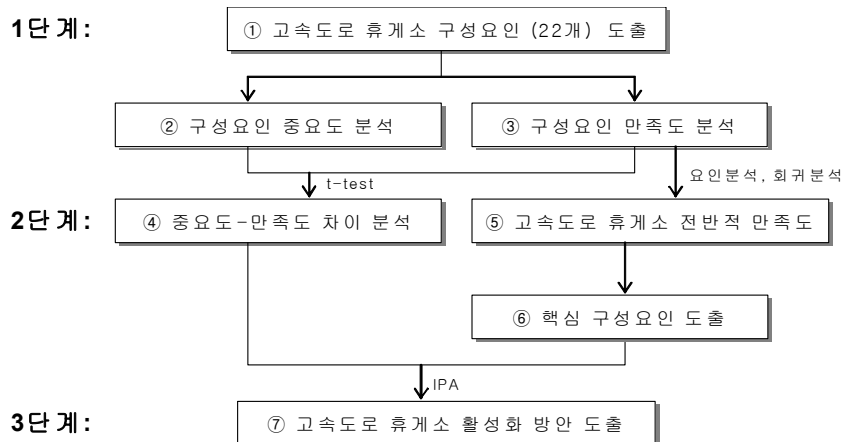
용하면서 서비스에 대한 인지된 품질을 파악하여 소비자 형태별 품질 평가가 어떻게 이루어지는지를 분석하여 고속도로 휴게소의 메뉴 서비스 품질측면에서 효율적인 운영방안을 제시하였다.

최용만(2003)은 “고속도로 휴게소의 서비스 마케팅믹스가 고객만족과 재방문의사에 미치는 영향”에서 고속도로 휴게소를 방문 시 소비자들이 지각하는 서비스 마케팅 믹스와 서비스 품질이 만족과 경영관리 능력에 대한 연구로서 소비자와 만족을 성과지각에 비하여 실제 기대 불일치에 대한 지각은 만족에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하여 규명하고자 하였다.

Ⅲ. 연구설계

1. 표본설계

본 연구에서는 고속도로 휴게소를 활성화하기 위해 고려해야 하는 요인에 대한 가이드 라인을 제시하기 위하여 <그림 2>와 같은 연구절차를 설계하였다. 먼저 1단계에서는 기존 연구 및 현재 국내 고속도로 휴게소의 현황을 분석하여 고속도로 휴게소를 구성하고 있는 요인(속성)을 도출한 후 이들에 대한 방문객의 중요도-만족도 평가를 실시하였다. 이를 바탕으로 현재 수행되는 있는 고속도로 휴게소의 강·약점을 파악할 수 있도록 하였다. 2단계에서는 22개 구성요소를 몇 개의 카테고리로 분류한 후 이들 요인 중에서 어떠한 요인이 고속도로 휴게소의 전반적인 만족도에 영향을 미치는가를 분석하였다. 끝으로 3단계에서는 1단계의 분석결과와 2단계의 분석결과를 통합하여 고속도로 휴게소가 활성화 될 수 있도록 지침을 제시하는 전략 프레임워크를 제시하였다.



<그림 2> 연구절차

설문조사는 중부고속도로 음성(하남방향)휴게소, 음성(통영방향)휴게소, 영동고속도로 여주(강릉방향)휴게소 현장에서 총 7일 동안 실시하였다. 설문방법은 자기기입식(self-administered) 설문지로 응답자에게 제시되었으며, 각 측정항목에 대하여 어느 정도 동의하는지를 리커트 5점 척도로 체크하도록 하였다. 설문조사를 실시한 결과 총 296매의 유효한 설문지가 확보되어 분석에 이용되었다.

<표 6> 변수의 조작적 정의

구분	측정내용	근거
고속도로 휴게소 평가항목	(1)휴게소의 규모 (12)음식의 질	이규성 (2001), 유현종 (1999), 정영주 (2002), 함형만 (2000)
	(2)넓은 주차장 시설 (13)음식의 가격	
	(3)넓은 휴식공간 (14)음식의 신속성	
	(4)다양한 편의시설 (15)다양한 상품판매	
	(5)공중전화 시설 (16)저렴한 상품가격	
	(6)위생적인 식당 내부시설 (17)상품의 품질의 신뢰성	
	(7)넓고 깨끗한 화장실 (18)식당의 청결 상태	
	(8)단정한 유니폼 (19)식당에서 틀어주는 음악	
	(9)종업원의 친절도 (20)문화(공연) 공간 확충	
	(10)종업원의 숫자 (21)쾌적한 주변경관	
	(11)음식의 맛 (22)안내 팸플렛 구비	
전반적 만족도	(1)이 휴게소를 방문하기로 한 결정에 대하여 매우 만족한다	Lee et al. (2001)
	(2)이 휴게소에 대한 나의 느낌은 좋다	
	(3)서비스와 음식 등 전반적으로 이 휴게소에 대해 만족한다.	

2. 변수의 조작적 정의

국내에서 고속도로 휴게소의 중요도 구성요인 및 주요 속성에 대한 연구가 충분히 이루어지지 않았다. 따라서 본 연구에서는 고속도로 휴게소의 주요 구성요인을 파악하기 위하여 기존의 고속도로 휴게소 관련 연구에서 중요하다고 판단되는 요인과 본 조사 대상 고속도로 휴게소에서 실제 보유하고 있는 속성을 대상으로 총 22개의 항목을 도출하였다.

한편, 이들 요인이 방문객들에게 쉽게 이해 될 수 있도록 고속도로 휴게소 운영자들과 본 연구의 연구자들이 모여 문항의 세부내용을 조정하였다. 이러한 과정을 통해 도출된 내용은 <표 6>과 같다.

그리고 각 항목의 중요도는 1점이 '전혀 중요하지 않음', 5점이 '매우 중요함'으로 측정되었으며, 지각된 만족도의 경우에도 1점이 '전혀 만족하지 않음', 5점이 '매우 만족함'으로 측정하였다. 한편, 본 연구에서 사용한 만족도 문항은 Lee et al. (2001)의 연구에서 사용된 항목 중 3개 항목을 선정하여 활용하였다. 또한, 고속도로 휴게소의 구성요인과 재방문의

도를 파악하기 위하여 재방문의도에 대한 설문도 실시하기 위하여 4개 항목을 선정하여 활용하였다.

IV. 연구결과

1. 표본의 일반적 특성

설문에 응답한 응답자들은 총 296명으로 이들의 일반적 특성을 살펴보면, 남자가 211명 (71.3%), 여자가 85명 (28.7%)으로 나타났다. 연령은 20세 미만이 1명 (0.3%), 20-29세가 76명(25.7%), 30-39세 122명(41.2%), 40-49세 77명 (26.0%), 50세 이상이 20명 (6.8%)으로 나타났다. 교육수준은 중학교 이하가 7명 (2.4%), 고졸 109명 (36.8%), 전문대졸 94명 (24.0%), 대학졸 94명 (31.8%), 대학원 이상이 15명 (5.1%)으로 나타났다. 소득은 월 200만원 이하 127명 (42.9%), 200-299만원 90명 (30.4%), 300-399만원 40명(13.5%), 400-499만원 20명(6.8%), 500만원 이상 19명(6.4%)으로 나타났다. 직업으로는 회사원이 84명 (28.4%)으로 가장 많았고 다음으로 기타 55명 (18.6%), 전문직 40명 (13.5%), 판매/서비스업 38명 (12.8%), 사업가 29명 (9.8%), 공무원 명 (4.7%), 주부와 기술자는 각12명 (4.1%), 학생 7명 (2.4%), 농수산업 3명 (1.0%), 관광산업 2명 (0.7%) 순으로 나타났다.

2. 고속도로 휴게소에 대한 중요도-만족도 차이분석

고속도로 휴게소의 활성화 방안을 제시하기 위한 첫 번째 단계로 고속도로 휴게소의 22개 평가항목에 대한 방문객의 중요도-만족도의 차이를 분석하였다.

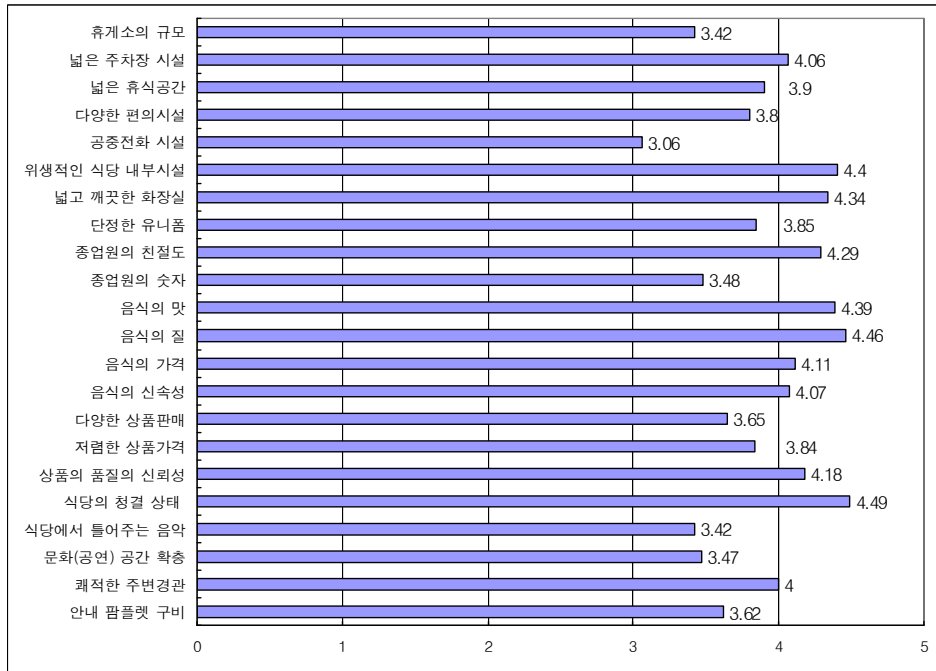
고속도로 휴게소에 대한 중요도 분석 결과 <그림 3>과 같이 '식당의 청결 상태', '음식의 질', '위생적인 식당 내부시설', '음식의 맛', '넓고 깨끗한 화장실', '종업원의 친절도'의 순으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

고속도로 휴게소에 대한 만족도는 <그림 4>와 같이 '넓고 깨끗한 화장실', '식당의 청결상태', '위생적인 식당 내부시설', '종업원의 친절도', '음식의 맛'의 순으로 나타났다.

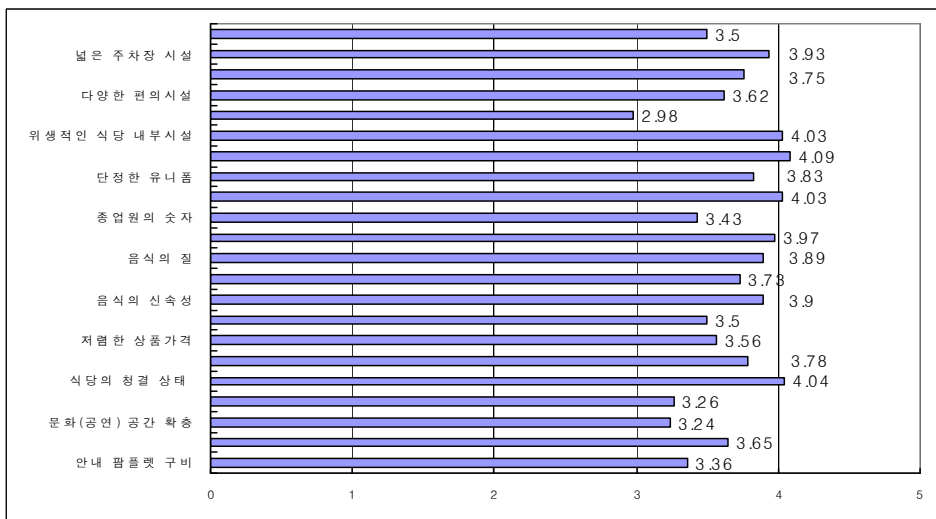
본 연구에서 파악하고자 하는 고속도로 휴게소를 이용하는 고객들의 만족도에 영향을 미치는 영향요인 간의 중요도-만족도 분석을 위해 만족도-중요도간에 실제 유의한 차이가 있는지 분석하기 위해 <표 7>와 같이 t-test를 실시하였다.

분석결과 모든 항목에서 중요도에 비해 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 총 22개 항목 중 중요도-만족도의 차이가 가장 큰 항목은 '음식의 질'(중요도=4.46, 만족도=3.89)로 0.57의 차이가 있었고 그 다음으로는 '식당의 청결 상태'(중요도=4.49, 만=4.18, 만족도=3.78)의 순으로 나타났다. 이는 대부분의 고속도로 휴게소에서 방문객들이 만족하지 않음을 나타내 주고 있다. 특히, 고속도로 휴게소의 '음식의 질'이나 '식당의 청결 상태', '음식의 맛' 등은

중요도에 비해 만족도가 매우 낮게 인식되고 있다.



<그림 3> 고속도로 휴게소 구성요인 중요도 분석



<그림 4> 고속도로 휴게소 구성요인 만족도 분석

<표 7> 방문객의 고속도로 휴게소에 대한 중요도와 만족도 차이분석

평가항목	중요도	만족도	평균차이	t값	p값
휴게소의 규모	3.42	3.50	0.08	-1.289	.198 [#]
넓은 주차장 시설	4.06	3.93	0.13	2.287	.023 [*]
넓은 휴식공간	3.90	3.75	0.15	3.175	.002 [*]
다양한 편의시설	3.80	3.62	0.18	3.244	.001 [*]
공중전화 시설	3.06	2.98	0.08	1.420	.157 [#]
위생적인 식당 내부시설	4.40	4.03	0.37	6.822	.000 ^{**}
넓고 깨끗한 화장실	4.34	4.09	0.25	5.019	.000 ^{**}
단정한 유니폼	3.85	3.83	0.02	.439	.660 [#]
종업원의 친절도	4.29	4.03	0.26	4.936	.000 ^{**}
종업원의 숫자	3.48	3.43	0.05	1.033	.302 [#]
음식의 맛	4.39	3.97	0.42	7.146	.000 ^{**}
음식의 질	4.46	3.89	0.57	9.732	.000 ^{**}
음식의 가격	4.11	3.73	0.38	6.426	.000 ^{**}
음식의 신속성	4.07	3.90	0.17	3.385	.001 [*]
다양한 상품판매	3.65	3.50	0.15	2.815	.005 [*]
저렴한 상품가격	3.84	3.56	0.28	5.308	.000 ^{**}
상품의 품질의 신뢰성	4.18	3.78	0.4	6.713	.000 ^{**}
식당의 청결 상태	4.49	4.04	0.45	7.944	.000 ^{**}
식당에서 틀어주는 음악	3.42	3.26	0.16	2.740	.007 [*]
문화(공연) 공간 확충	3.47	3.24	0.23	3.793	.000 ^{**}
쾌적한 주변경관	4.00	3.65	0.35	6.481	.000 ^{**}
안내 팸플렛 구비	3.62	3.36	0.26	4.431	.000 ^{**}
평 균	3.92	3.69	0.24		

*:P<0.05, **:P<0.001, #:n.s(not significant)

3. 고속도로 휴게소 구성요인이 전반적 만족도와 재방문의도에 미치는 영향

고속도로 휴게소의 구성요인이 방문객들의 전반적 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 22개 구성요인에 대하여 요인분석 (Factor Analysis)를 실시하였다. 요인분석 후에 신뢰성 검사와 타당성 분석을 실시하고 도출된 요인 중 어떤 요인이 전반적 만족도와 재방문의도에 영향을 미치는지 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

분석결과 <표 8>과 같이 고속도로 휴게소 평가항목으로 7개의 요인이 도출되었다. 각 요인은 '휴게소 음식', '휴게소 문화', '친절 및 위생', '상품', '넓은 공간', '종업원 및 공중전화', '규모 및 시설'요인으로 명명하였다. 이들 7개의 요인이 전체 분산의 71.2%를 설명하였다.

<표 8> 고속도로 휴게소 구성요인에 대한 요인분석 결과

요인명	구분	요인 적재값	고유값	설명력 (%)	Cronbach'α
휴게소 음식	음식의 질	0.810	3.171	14.414	0.853
	음식의 맛	0.758			
	음식의 가격	0.743			
	음식의 신속성	0.654			
휴게소 문화	안내 팸플렛 구비	0.830	2.780	27.052	0.826
	문화(공연) 확충	0.813			
	쾌적한 주변경관	0.703			
	식당에서 틀어주는 음악	0.648			
친절 및 위생	종업원의 친절도	0.758	2.570	38.735	0.807
	위생적인 식당 내부시설	0.726			
	식당의 청결상태	0.559			
	넓고 깨끗한 화장실	0.551			
	단정한 유니폼	0.507			
상품	저렴한 상품가격	0.753	1.989	48.777	0.770
	다양한 상품판매	0.709			
	상품 품질의 신뢰성	0.616			
넓은 공간	넓은 주차장 시설	0.824	1.927	56.535	0.787
	넓은 휴식 공간	0.780			
종업원 및 공중전화	종업원의 숫자	0.779	1.699	64.256	0.708
	공중전화 시설	0.775			
규모 및 시설	휴게소의 규모	0.724	1.525	71.188	0.707
	다양한 편의 시설	0.464			

신뢰도 항목을 나타내는 Cronbach'α는 모두 0.7 이상을 상회하여 측정문항의 신뢰성이 확보된 것으로 나타났다.

요인분석에서 도출된 고속도로 휴게소의 7개 요인 중에서 어떤 요인이 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치는지 분석하기 위하여 SPSS 12.0 통계패키지를 이용하여 단계별 투입 방식에 의한 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 <표 9>와 같이 회귀식의 설명력은 0.104 ($p < 0.001$)로 유의적인 것으로 나타났다. 또한, VIF 값은 모두 10을 넘지 않아 독립변수 간 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

회귀분석결과를 살펴보면 현재 고속도로 휴게소를 요약할 수 있는 7개 평가구성요소 중에서 '휴게소 문화'($\beta=0.137$, $p=0.047$) 과 '친절 및 위생'($\beta=0.193$, $p=0.014$) 그리고 '종업원 및 전화' ($\beta=0.136$, $p=0.031$)의 3가지 요인 만이 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 9> 고속도로 휴게소 구성요인이 전반적 만족도에 미치는 영향

요인	표준화계수 (beta)	t 값	유의확률	VIF
휴게소 음식	0.059	0.778	0.437	1.904
휴게소 문화	0.137	1.993	0.047	1.556
친절 및 위생	0.193	2.469	0.014	2.007
상품	0.039	0.504	0.614	1.967
넓은 공간	0.012	0.175	0.861	1.651
종업원 및 전화	0.136	2.167	0.031	1.293
규모 및 시설	0.062	0.875	0.382	1.640

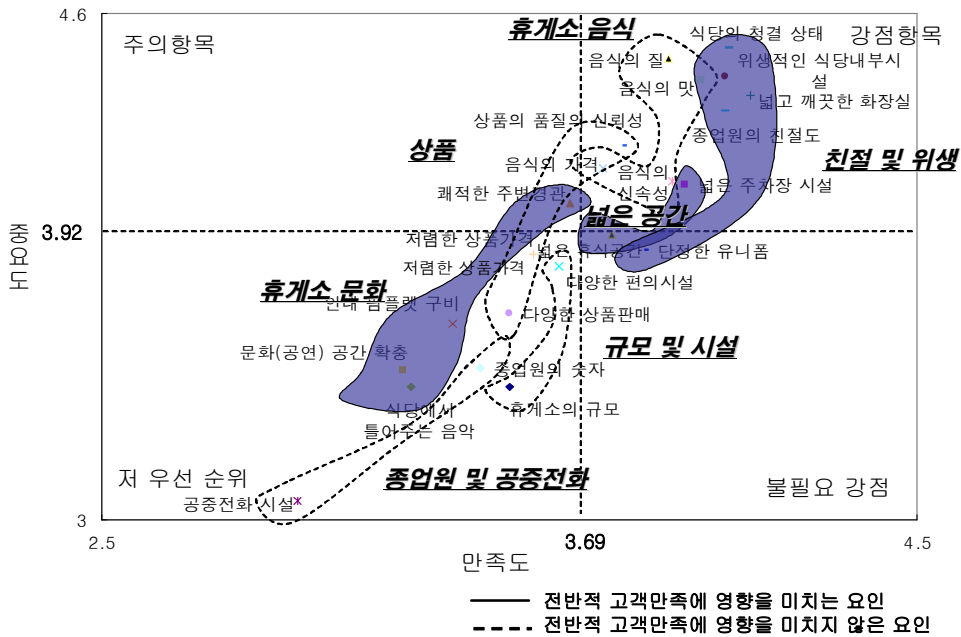
$R^2 = .0126$, Adjusted $R^2 = 0.104$, F-비율 = 5.912, p 값 = .000

4. 고속도로 휴게소 활성화 방안 도출

위의 분석결과를 토대로 고속도로 휴게소의 활성화 프레임워크를 제시하면 <그림 5>과 같다. <그림 5>에서 X축은 만족도를 나타내고 Y축은 중요도를 나타낸다. 이 때 주의할 점은 그림의 중앙값이 중요도의 평균 3.92와 만족도의 평균 3.69가 만나는 점이라는 점이다. 이러한 기준 하에 고속도로 휴게소 활성화에 향후 적극적으로 개선해 나가야 할 부분은 '중요도(上)-만족도(下)'인 부분이다. 이 부분에 해당하는 항목은 방문객은 중요하다고 생각하지만 고속도로 휴게소의 운영적인 측면에서는 철저히 준비하지 못해 만족스럽지 못했다는 것이기 때문에 향후에는 이 부분이 철저히 개선되어야 한다. 이 부분에 속하는 항목에는 '쾌적한 주변환경'이 포함되어 있다.

한편, '중요도(下)-만족도(下)'인 부분은 사실 그다지 중요한 부분은 아니지만 <그림 5>와 같이 중요도가 낮아도 개선점은 개선해야 할 것이다. 이 부분에 해당하는 항목들은 저렴한 '상품가격', '넓은 휴식공간', '다양한 편의시설', '다양한 상품판매', '안내 팜플렛 구비', '종업원의 숫자', '식당에서 틀어주는 음악', '문화(공연) 공간 확충', '휴게소의 규모', '공중전화 시설' 등으로 고속도로 휴게소에서 시급히 개선해야 할 부분으로 고속도로 휴게소 문화요인과 종업원 및 공중전화요인이 주로 많이 차지하고 있다.

'중요도(下)-만족도(上)'은 중요하지는 않은데 충분히 만족하고 있는 항목 (단정한 유니폼 등)이므로 현재의 상태가 악화되지 않도록 관리해야 할 것으로 판단된다. 또한 '중요도(上)-만족도(上)'인 부분은 향후에도 지속적으로 고속도로 휴게소에서 관리항목으로 철저히 관리해야 할 부분이다. 거의 대부분의 항목(음식의 질, 음식의 맛, 음식의 신속성, 식당의 청결, 위생적인 식당내부 시설, 넓고 깨끗한 화장실, 종업원의 친절도, 넓은 주차장, 음식의 가격, 상품의 품질의 신뢰성 등)이 '중요도(上)-만족도(上)'의 영역에 포함되었는데, 특히 휴게소 음식, 상품, 친절 및 위생 등은 방문객들이 매우 중요하게 생각하고 현재 잘 준비되고 있으므로 앞으로도 꾸준히 악화되지 않도록 관리해야 할 것이다. 특히, 많은 요인 중에



<그림 5> 고속도로 휴게소 활성화 방안을 위한 프레임워크

전반적인 방문객에 유의한 영향을 미치는 요인이 규모 및 시설 정도이므로, 이것을 중점적으로 관리하되 다른 요인도 <그림 5>의 프레임워크에 따라 충분히 관리하면 고속도로 휴게소의 활성화에 기여할 것으로 판단된다.

V. 결 론

본 연구에서는 고속도로 휴게소의 활성화 방안을 제시하기 위하여 중부고속도로 음성(하남방향), 음성(통영방향)휴게소, 영동고속도로 여주(강릉방향)휴게소를 사례로 하여 IPA 분석방법을 적용하고 이를 통해 활성화 방안을 제시하였다.

분석결과 및 시사점은 다음과 같다. 첫째, 22개의 고속도로 휴게소 평가 항목에 대한 요인분석결과 '휴게소의 음식', '휴게소 문화', '친절 및 위생', '상품', '넓은 공간', '종업원 및 공중전화', '규모 및 시설'의 7개의 요인이 도출되었다. 이를 통해 고속도로 휴게소에서 필요한 핵심 단서를 찾아내었다.

둘째, 7개의 고속도로 휴게소 평가요인 중에서 '휴게소 문화', '친절 및 위생', '종업원 및 공중전화' 요인이 전반적인 방문객 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 다양한 만족도 요인 중에서 이들 3가지 요인이 상대적으로 전반적인 휴게소 만족도

에 더 큰 영향을 미친다는 것을 의미한다.

이상과 같이 고속도로 휴게소의 평가요인과 전반적인 만족도와의 관계를 살펴본 결과 다음과 같은 시사점을 찾을 수 있었다. 첫째, '휴게소 문화', '친절 및 위생', '종업원 및 공중전화' 요인이 방문객 만족을 높이기 때문에 고속도로 휴게소의 문화, 친절 및 위생, 종업원 및 공중전화 등의 요인 개선에 많은 노력을 기울여야 할 것이다. 둘째 휴게소 음식, 상품, 넓은 공간, 규모 및 시설 등은 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 이들 요인들도 상관관계를 분석해보면 결코 전반적인 만족도와 무관하지는 않다. 따라서 이들 요인에 대한 마케팅 측면에서의 관리 역시 필요하다.

한편, 본 연구는 다음과 한계점이 있으며, 이에 따라 향후 연구방향을 제시하고자 한다. 첫째, 연구의 표본을 중부고속도로 음성(하남방향), 음성(통영방향)휴게소, 영동고속도로 여주(강릉방향)휴게소의 방문객들만을 대상으로 하여 연구결과의 일반화가 어렵다는 점이다. 향후 연구에서는 다른 고속도로 휴게소를 배경으로 하여 본 연구결과와 비교하는 것이 필요하다. 둘째, 설문에 응답한 방문객들은 가능한 다른 고속도로 휴게소를 모두 경험한 응답자를 선정하고자 노력하였으나 이러한 연구자들의 노력이 모두 반영되었다고 보기는 어렵다. 따라서 향후 연구에서는 고속도로 휴게소를 모두 경험한 고속도로 휴게소의 평가요인과 행동의도간의 관계에 있어서 지각된 가치, 방문객 만족 등이 어떠한 매개역할을 하는가를 검증하기 위한 포괄적인 연구가 이루어져야 한다. 또한, 방문객이 고속도로 휴게소를 경험하면서 느끼는 심리적, 시간/노력의 비용이 매개변수로 고려될 수 있을 것이다.

참고문헌

- 고속도로시설공단(1995), 「고속도로시설공단6년사」, pp.50-52.
- 김기영·함형만(2001), "고속도로 이용객의 휴게소 선택속성에 관한 연구", 한국관광산업학회, pp.17-41.
- 유현중(1999), "고속도로 휴게소의 가로시설물 디자인에 관한 연구", 경희대학교 석사학위논문.
- 이규성(2001), "고속도로 휴게소의 소비자 이용 만족에 관한 연구", 고려대학교 석사학위논문.
- 이민호, 박광태, 손영우(2002), "국내 인터넷 쇼핑몰의 서비스품질에 관한 연구," POSRI 경영연구, 2(2), 174-200.
- 정영주(2002), "고속도로 휴게소의 서비스 만족도에 관한 연구", 경기대학교, 석사학위논문.
- 정영주(2003), "고속도로 휴게소의 서비스 및 메뉴품질 만족도에 관한 연구", 관광정보연구, 제15호. p.169-190.
- 정은주(2000), "고속도로 휴게소 활성화에 관한 연구 - 지리산 휴게소를 중심으로", 전남대학교 석사학위논문.
- 최용만(2003), "고속도로 휴게소의 서비스 마케팅믹스가 고객만족과 재방문의사에 미치는 영향", 조선대학교.
- 한국도로공사(1992), 도로설계 요령, vol.6. p.296.
- 한국도로공사(2000), 「한국도로공사 30년사」.
- 한국산업경제연구원(1991), "고속도로 휴게소 경영합리화 방안에 관한 연구", pp.171 ~ 177.
- 함형만(2000), "고속도로 휴게소의 식당메뉴활성화 방안에 관한 연구", 경기대학교 석사학위논문.
- Alberty, S. and B.J. Mihalik(1989), "The Use of Importance-Performance Analysis as An Evaluative Technique in Adult Education," *Evaluation Review*, 13(1), 33-44.
- Cunningham, M.A. and G.J. Gaeth(1989), "Using Importance-Performance Analysis to Assess Patients Decisions to Seek Care in A Dental School Clinic," *Journal of Dental Education*, 53(10), 584-586.
- Dolinsky, A.L., and R.K. Caputo(1991), "Adding A Competitive Dimension to Importance-Performance Analysis: An Application to Traditional Health Care System," *Health Marketing Quarterly*, 3, 61-79.
- Ennew, C.T., Reed, G.U. and M.R. Binks(1993), "Importance-Performance Analysis and the Measurement of Service Quality," *European Journal of Marketing*, 27(2), 59-70.
- Hammit, W.E., Bixler, D.N. and P. Francis(1996), "Going Beyond Important Performance Analysis to Analyze the Observance-Influence of Park Impact," *Journal of Park and*

- Recreation Administration*, 14(1), 45-62.
- Highway Reaserch board(1985), *High Capacity Manual* Washington D.C *National Academy Sciences*, p.8.
- <http://www.ex.co.kr>
- Lee, Jonathan, Janghyuk Lee, and Lawrence Feick(2001), The Impact of Switching Costs on the Customer Satisfaction-Loyalty Link: Mobile Phone Service in France, *Journal of Services Marketing*, 15(1), 35-38.
- Martilla, J. A., and J.C. James(1977), "Importance-Performance Analysis," *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V.A. and L.L. Berry(1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37.
- Yavas, U. and D.J. Shemwell(2001), "Modified Importance-Performance Analysis: An Application to Hospitals," *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 14(3), 10-110.
- Yeo, A.Y.C(2003), "Examining a Singapore Bank's Competitive Superiority Using Importance- Performance Analysis," *Journal of American Academy of Business*, 3(1/2), 155-161.

Abstract

Application of Importance-Performance Analysis in Highway Service Area's Performance

Jung, Nam-ho* • Ha, Jae-Hyeok** • Yoon, Nam-Soo***

Recently, highway service becomes a very important service in highways. Highway service is considered as a positive interaction method between highway service companies and customers. From this perspective, this study was to investigate the relationships between influencing factors of highway service and user satisfaction. And, this research was to examine the differences between importance and performance of highway service factors using IPA (Importance-Performance Analysis).

The result of this study has categorised the 22 highway service attributes into seven highway service selection factors: food, culture, kindness and health, products, large space, employee and Phone, facility. Using IPA, this study has compared the importance and performance of highway service selection factors, as perceived highway service customers. The empirical findings suggest that strategic framework using IPA gives guidelines that improve effectiveness of highway service.

KeyWords : Highway Service Area, Importance, Performance, Overall Satisfaction, Revisit Intention

* Professor, Dept. of Business Administration, Choong-Ju University

** Graduate school of Choong-Ju University

*** Professor, Dept. of Business Administration, Se-Jong Cyber University