

Analysis of the importance-satisfaction analysis of service quality perceived by users at the screen baseball

Sunyun Shin, Kwangmin Cho*, & Jung-sup Bae

Yonsei University

[Purpose] The purpose of this study was to verify the importance and satisfaction of service quality of visitors to screen baseball using the Importance-Performance Analysis. **[Methods]** Selected visitors who participated in screen baseball using convenience sampling of non-probability sample method from January 26 to May 27, 2017, and conducted a questionnaire survey to a total of 213 data were used in this study except 17 data which were untrustworthy responses or non-responses. SPSS 21.0 statistical program were used to exploratory factor analysis, reliability analysis, frequency analysis and IPA. **[Results]** The results were as follows. first of all, I quadrant derives 7 items including modernized facilities and equipments. Next, II quadrant, there are 5 credibility of the program and continuous service provision. Also, in the quadrant III, the service promised to the customer and the interest and effort of the staff in case of trouble were confirmed.. In the quadrant IV, four items were analyzed such as the interest in the members and the matching of the members' use time. In the analysis of Slack's(1994) diagonal model, twelve kinds of improvements such as costumes, appearance, internal facilities and services promised to customers were derived. In addition, there are 5 appropriately provided properties such as modern facilities and equipment, and facilities suitable for enjoying baseball. Finally, in the attributes that are provided in excess, four attributes are indicated, attention to members and matching of members' use time. **[Conclusion]** Based on the results of this study, it is meaningful to be a marketing and management practice data for operating the screen baseball.

Key words: Screen baseball, Service quality, IPA analysis, Slack's(1994) diagonal model

서론

연구의 필요성

최근 가상현실의 기술에 스포츠가 혼합된 콘텐츠가 양산됨에 따라 보다 다양한 스포츠를 쉽게 즐길 수 있게

되었고, 이와 관련된 스포츠 소비가 증가하고 있다(Kim et al., 2011). 이처럼 스포츠에 가상현실기술을 적용한 사례 중 스크린스포츠는 이용자가 실제 스포츠를 즐기는 것과 같은 효과를 누릴 수 있는 특징이 있다(Kim et al., 2011).

이와 관련하여 국내에서는 스크린골프가 비약적으로 발전한 양상을 보이고 있다. 국내 골프인구는 약 430만 명으로 추산되고 있지만, 시간과 비용 등의 제약으로 인해 스크린골프를 대안으로 선택하는 이들이 늘고 있다. 3D그래픽으로 골프를 실제와 같이 구현한 스크린 골프는 날씨의 제약에서 벗어나 공간을 비롯한 비용이 실

논문 투고일 : 2017. 07. 08.

논문 수정일 : 2017. 08. 14.

게재 확정일 : 2017. 08. 30.

* 교신저자 : 조광민(kwang@yonsei.ac.kr).

제 골프에서의 단점을 보완해주고 있고, 자신의 스윙패커니즘을 비롯한 기록적인 부분을 확인할 수 있어 많은 이들의 각광을 받고 있다. 또한 실제 골프와 같은 게임 기능이 탁월함과 동시에 친목을 도모하고 실내에서 식음료가 가능한 특성으로 오락적인 기능도 가지고 있어 국내에는 두터운 마니아층이 형성되어 있다(Cheng, 2008).

이러한 스크린골프에 이어 얼마 전까지만 해도 단순한 타격연습만 가능했던 실외야구장이 타격, 투수, 어린이, 여성 등 다양한 프로그램이 혼합된 스크린야구장으로 발전하였고, 야구의 인기와 더불어 이용객의 수가 급증하고 있다(Yang et al., 2017). 이러한 이면에는 현재 사회인야구클럽 수는 24,643팀, 사회인 야구선수수는 463,805로 집계될 만큼 많은 이들이 야구를 즐기고 있지만(Gameone, 2016), 사회인야구의 경우 동호인의 열기에 비해 부족한 야구장으로 인해 야구를 즐길 수 있을만한 여건이 되지 않는 것이 현실이다. 이러한 장소의 제약 속에 최근 스크린골프처럼 스크린야구장이 생겨나면서 점차 이를 즐기는 인원이 증가하고 있다. 즉, 기존의 야구의 인기와 체험형 스포츠의 관심이 맞물리면서 스크린야구에 대한 관심이 증가하고 있으며, 2014년부터 매장이 오픈하기 시작한 이래 스크린야구장은 현재 전국에 300여 개의 매장이 성업 중이다(Lee, 2017. 1.10.). 또한 스크린야구에 대한 시장규모 또한 2015년 470억에서 2016년에는 2400억으로 늘어났고, 2017년에는 5200억 원이 이를 것으로 보고되고 있다(Hankyung, 2017. 2. 12). KOCCA(2016)에 따르면 스크린야구 브랜드 중 스트라이크존은 150만 명의 이용객을 돌파했다고 밝혔다. 또한 스크린야구장 중 가장 많은 가맹점을 유치하고 있는 레전드야구존의 경우 2017년 8월 기준으로 서울 11개, 인천 8개, 부산 15개, 대구 11개, 광주 7개, 대전 5개, 울산 4개, 경기 42개, 강원 2개, 충북 5개, 충남 9개, 전남 8개, 전북 11개, 경남 17개, 경북 11개, 제주 1개, 세종 1개 등 전 지역에 걸쳐 운영을 하고 있다. 이는 스크린야구가 스크린골프장처럼 대중화가 되는 과정이라 할 수 있고 이에 고객층을 다양화 하되 주 고객층을 견고히 할 수 있는 마케팅전략이 필요한 시점이다.

하지만 스크린야구가 상용화 되지 얼마 되지 않음에 따라 아직 학계에 보고된 연구는 제한적이다. Choi et

al.(2015)는 스크린 야구 고객유입을 위한 마케팅 전략을 구상하기 위해 마케팅믹스 4Cs의 만족도가 재방문 및 구전의도에 어떠한 영향을 미치는 지를 탐색했고, Koo et al.(2015)는 스크린야구 이용의 개선 및 증진을 위해 마케팅믹스 4Cs에 대한 IPA와 관련된 연구를 진행한 바 있다. 또한 Yang et al.(2017)은 스크린야구장 이용객의 참여동기가 고객만족 및 충성도에 미치는 영향을 규명했다. 이렇듯 스크린 야구와 관련하여 마케팅믹스 및 참여동기에 따른 종속변수와의 관계를 중심으로 연구가 진행되었다.

이러한 시점에서 스크린야구장이 다양한 고객들의 요구를 충족하기 위해서는 그에 상응하는 서비스를 제공해야 할 것이고, 서비스품질은 고객만족과 깊게 연관되는데 차원에서 중요한 역할을 할 수 있다(Shemwell et al., 1998). 여기서 흔히 서비스는 무형성, 비분리성, 이질성 등의 특성으로 측정이 힘들고 소비자가 지각하는 수준을 측정해야 하는 특성이 있다(Lee et al., 2013). 이에 Parasuraman et al.(1988)는 서비스 품질을 이루는 요소로 유형성, 확신성, 신뢰성, 응답성, 공감성이라 밝힌 가운데 유형성은 물리적인 설비 및 장비, 신뢰성은 제공하기로 한 서비스에 대한 신뢰, 응답성은 고객들을 도와주고 신속한 서비스의 제공, 확신성은 종업원들의 지식수준과 공손함, 공감성은 회사가 고객에게 제공해주는 배려라고 하였다. 즉, 스크린야구가 저변을 넓혀가고 있는 현재의 시점에서 서비스품질은 이용객들에게 있어 필수불가결한 요소가 될 수 있고, 스크린야구장의 원활한 운영 및 증대를 위해서는 이용객이 추구하는 서비스 품질을 제공해야 할 것이다.

또한 스크린야구를 참여하는 이들이 지각하는 서비스 품질을 측정하기 위해서는 그들이 여러 속성 중 보다 중요하다고 느끼는 속성을 비롯해서 각각의 만족도를 측정해야 할 것이다. 이에 본 연구에서는 서비스 품질을 확인할 수 있는 방법 중 IPA기법을 접목하고자 한다. IPA를 활용하여 스크린야구장 이용객들이 지각하는 서비스 품질을 분석한다면, 이용객들이 원하는 속성을 평가할 수 있다.

여기에 Slack(1994)은 특정 제품 속성의 성과를 달성하기 위해서는 중요도에 비례해야 한다는 이론에 따라 수정된 IPA 모델(Diagonal IPA)을 제안하였다. 이에 '과잉'에서 '적절', '개선' 및 '시급한 개선 요구' 순으

로 우선순위를 평가함으로써 이용객이 지각하는 중요한 속성 확인할 수 있는 장점이 있다.

이를 종합해서 고찰해봤을 때 현재 스크린야구장이 인기몰이를 하고 있는 가운데 서비스품질과 관련된 연구가 필요함에도 불구하고, 이와 관련된 연구가 부족한 것이 현실이다. 또한 기존에 진행되었던 스크린골프장과 서비스품질에 관한 연구에서도 Lee(2011)는 고객만족, 재구매 행동, Chin & Kwag(2015)의 경우 이미지, 관계지향성 및 고객만족과 같은 변수들을 대상을 그 영향력을 탐색하였다. 하지만 앞선 서비스품질에 대해 진행한 연구의 경우 현재 고객들이 중요하다고 느끼지만 만족하지 못하는 요인과 가장 우선적으로 개선해야 할 사항을 추출하기에는 한계점이 있다. 이에 서비스 품질을 분석할 수 있는 IPA방법을 통한 결과를 바탕으로 Slack(1994)의 Diagonal model을 활용한 논의를 이끌어낸다면 향후 실질적으로 스크린야구장 이용객들의 지속적인 참여와 관심을 고취시키기 위한 전략을 구사할 수 있음에 본 연구의 필요성이 있다.

연구의 목적

본 연구의 목적은 기존의 IPA기법에 Slack(1994)의 Diagonal IPA를 이용하여 스크린야구장의 이용객들이 지각하는 서비스 품질을 분석하는데 있다. 이를 바탕으로 스크린야구장 이용객들이 인식하고 있는 서비스 품질을 파악하여, 요즘 각광받고 있는 스크린야구장을 운영하는데 효과적인 마케팅 및 경영실무 자료를 제공하고자 한다.

연구방법

연구대상

본 연구를 위한 연구대상자는 스크린야구를 경험한 이용객들을 대상으로 하였다. 스크린야구 서비스 품질을 이용하여 이용객들이 느끼는 중요도와 만족도를 파악하기 위해 2017년 1월 26부터 5월 27일까지 비확률표본 추출법 중 편의표본추출법(convenience sampling

method)을 통해 총 230부의 설문지를 배포하였다. 표집은 온라인설문과 현재 운영 중인 스크린야구장에서 진행되었다. 스크린야구장에서 설문을 실시 할 시 미리 운영자에게 양해를 구했으며 이용객들이 스크린야구장에 대한 지각된 서비스 품질을 보다 정확하게 측정하기 위해 이용한 후 설문을 실시하였다. 수집된 총 230부의 설문지 중에서 스크린야구를 참여해본 경험이 없는 인원과 불성실하게 응답했다고 판단되는 17부의 자료를 제외한 총 213부의 자료를 유효 표본으로 선정하였다. 연구대상자의 인구통계학적 특성은 (Table 1)과 같다. 인구통계학적 특성에서 나이의 경우 30대와 40대가 약 70% 가량으로 가장 많은 비중을 나타내고 있는데 이는 스크린야구 이용의 개선 및 증진방안에 대해 연구한 Koo et al.(2015)의 연구에서도 30대와 40대의 비중이 약 75%로 나타나 스크린야구를 이용하는 전반적인 연령대임을 확인할 수 있다. 또한 이용 빈도수와 관련해서는 1년에 2회에서 5회를 이용하는 인원이 가장 많은 것으로 확인되었다. 1회 이하를 이용하는 인원의 경우 이들 역시 스크린야구장을 이용하여 지각된 서비스 품질을 경험한 이들도, 스크린골프와 서비스 품질에 대해 연구한 Chin & Ma(2015)의 연구에서도 월 1회 이하를 이용한 이들을 분석대상으로 선정한 사례가 있기에 본 연구에서도 스크린야구장을 경험한 이들을 제외한 1회 이상 이용객들을 분석대상으로 선정하였다.

Table 1. Demographic characteristics of screen baseball users

	Concepts	n	%
Age	20's	46	21.5
	30's	102	47.7
	40's	49	22.9
	50's	16	7.5
	under 1	29	12.6
Frequency of using screen baseball (1 year per person)	2-5	96	44.9
	6-10	68	31.8
	over 11	22	10.3
	under 20000	73	34.1
Cost to use, (Total cost per person: games and food & beverage)	20000-30000	67	31.3
	30000-40000	48	22.4
	over 40000	25	11.7

측정도구

본 연구의 목적을 달성하기 위해 측정도구로 설문지를 선정하였다. 선정된 문항과 변인들은 적절한 선행연구와 이론을 통해 구성된 후, 전공 교수 1인과 박사학위 소지자 2인, 그리고 스크린야구 운영자 1인을 검토를 통해 내용타당도(content validity)를 확보 하였다. 설문 문항은 인구통계학적 특성 4문항, 스크린야구 유형성 4문항, 신뢰성 5문항, 응답성 4문항, 확신성 5문항, 공감성 5문항으로 구성되었고, <Table 2>와 같이 총 29개 문항으로 구성하였다. 스크린야구 서비스품질 속성에 대한 중요도와 만족도의 평균값을 산출하여 분석하기 위해 Parasuraman et al.(1985)와 Cronin & Taylor (1992), Hong(2005) 및 Lee(2010)의 연구에서 사용된 문항을 본 연구의 목적에 부합하도록 수정 및 보완 하였다. 스크린야구의 경우 가상현실이 가미된 스포츠의 특성 상 야구를 얼마나 현실적으로 구현했는지에 대한 유형성과, 프로그램에 대한 직원들의 관심과 대처가 중요하기 때문에 이에 대한 신뢰성과 응답성 역시 고려되어야 할 것이다. 여기에 대부분의 이용이 예약으로 이루어져 있기 때문에 이에 대한 이행여부를 비롯하여 고객에 대한 관심여부에 따른 확신성 등이 선행되어야 한다. 즉, 스크린야구장 이용객이 지각한 감정을 측정하는데 본 연구에서 선정한 서비스품질의 설문도구는 충분히 적합할 것으로 보여 진다. 인구통계학적 문항에서의 일부 개방형 질문(open-ended question)을 제외한 나머지 문항은 리커트(Likert-scale) 5점 척도로 구성하였고, 설문구성은 <Table 2>와 같다.

Table 2. Summary of the scales used

Scale	Items	Number of questions
Service Quality	Tangibility, Assurance, Reliability, Responsibility, Empathy	21
Demographics	Age, Frequency of using Screen baseball, Cost to use, How to visit	4
TOTAL		25

설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구를 진행함에 있어 구성 타당도를 분석하기 위해 탐색적 요인분석(Exploratory factor analysis)을 실시하였다. 탐색적 요인분석을 실시하는 과정에서 주성분분석법(principle component analysis)을 요인추출 방법으로 선정하였다. 또한 회전방식(orthogonal rotation) 중 베리맥스(varimax) 방법을 사용하여 분류를 보다 명확히 하고자 하였다. 요인의 경우 고유값(eigen value)이 1.0이상의 요인에 대한 추출을 실시하였다. 서비스 품질에 관한 탐색적 요인분석 <Table 3>과 같다. 유형성, 확신성, 신뢰성, 응답성, 공감성의 요인이 추출되었다. 이어서 문항의 신뢰성 확보를 위해 Cronbach's α 계수를 이용한 신뢰도 분석을 실시하였다. 문항에 대한 신뢰성이 모두 .7이상으로 확보되어 측정도구로 사용하는 데 문제가 없는 것으로 확인되었다(Nunnally, 1978).

주요 분석방법

본 연구에서는 스크린야구장 이용객들의 중요도와 만족도를 평가하기 위해 IPA기법을 활용하고자 한다. IPA(Importance-Performance Analysis)분석법은 이용객들의 만족도와 중요도를 동시에 측정하여 이 두 가치를 중심으로 비교 및 분석하는 방법이다(Hammit et al., 1996). 이러한 IPA 방법은 이용객들의 만족도 고취를 위해 최우선적으로 집중해야 속성을 확인하기 위해 적용된 이후 다양한 분야에서 활용되고 있다(Pyoo, 2008). IPA 방법은 제공하는 서비스의 속성에 대해 이용객들이 지각하는 중요도를 및 만족도를 평가하여 각각의 특성에 따른 상대적인 평가지표를 설정하는데 그 목적이 있다(Guadagnolo, 1985). 또한 IPA방법은 해당 속성의 평균값과 매트릭스를 바탕으로 해결 및 보완해야 할 우선순위를 제시할 수 있는 특성이 있다. 즉, 스크린야구장을 경영함에 있어 이용객들이 스크린야구장에 대한 서비스품질 중 어느 속성을 중요하게 인식하고 만족하는지를 파악하게 된다면, 보다 많은 이용객들을 유치할 수 있는 경영전략을 수립할 수 있을 것이다. IPA 매트릭스에 대한 자세한 사항은 <Fig. 1>과 같다.

Table 3. Exploratory factor analysis of service quality

Factor	Items	1	2	3	4	5
Responsibility	Respond quickly to requests	.899	.154	.191	-.030	.116
	Member convenience	.889	.105	.224	-.022	.074
	Provide immediate service	.868	.146	.164	-.012	.145
	Continuous service delivery	.828	.222	.237	-.027	.065
Assurance	Trust in employees	.172	.883	.065	-.074	.091
	Attitude toward members	.215	.869	.079	-.101	.036
	Safety of facilities	.175	.867	.050	-.128	.102
	Knowledge of employees	.023	.823	-.064	.104	-.024
Reliability	Trust in the program	.181	.044	.822	.036	.068
	Employee's interest and efforts	.128	-.055	.804	.014	.170
	Service promised to customers	.215	-.031	.713	.019	.114
	Provision of program	.111	.146	.676	.064	.178
	Records management	.115	.022	.516	.243	.044
Assurance	Considering the position of members	-.003	-.044	.144	.849	.009
	Matching time of use	.056	.015	.113	.802	-.043
	Understanding the needs of members	-.154	-.022	.147	.777	.110
	Attention to members	.001	-.102	-.076	.688	-.140
Tangibility	Facilities suitable for baseball	.079	.050	.122	.058	.809
	Dress and appearance of staff	.075	.038	.153	.048	.800
	Internal facilities	.038	-.038	.094	-.027	.722
	Modern facilities and equipment	.160	.161	.135	-.194	.676
Eigen Values		5.512	3.185	2.332	1.974	1.384
Variance%		26.247	15.167	11.106	9.398	6.589
Accumulation%		26.247	41.414	52.520	61.918	68.506

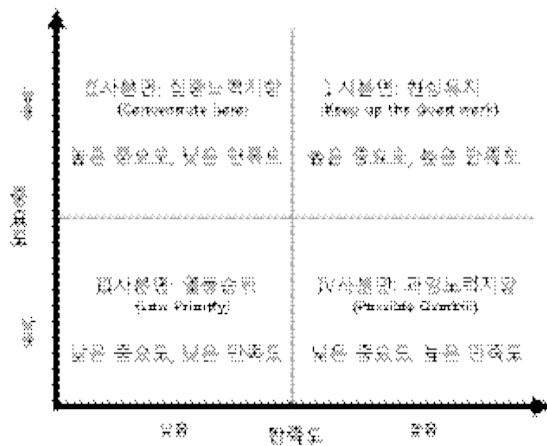


Fig. 1. IPA matrix

한편 Slack(1994)은 특정 제품 속성의 성과를 달성하기 위해서는 중요도에 비례해야한다는 이론에 따라 수정된 IPA 모델(Diagonal IPA)을 제안하였다. 즉, 중요도가 높은 속성은 중요도가 낮은 속성보다 성과 기준이 높음을 의미한다(Sampson & Showalter, 1999). 이와 관련하여 <Fig. 2>와 같이 우측 하단의 '과잉'에서 '적절', '개선' 및 좌측상단의 '시급한 개선 요구' 순으로 우선순위가 높아진다는 것을 확인할 수 있다. Diagonal IPA는 우선순위에서 보다 지속적인 전환을 허용하고, 고객이 덜 중요한 속성보다 중요한 속성을 제시한다는 장점이 있다. 이에 본 연구에서는 기존의 IPA 분석의 흐름에서 Slack(1994)이 제안한 대각선 개념을 통해 보다 다각적인 분석을 실시하고자 한다.

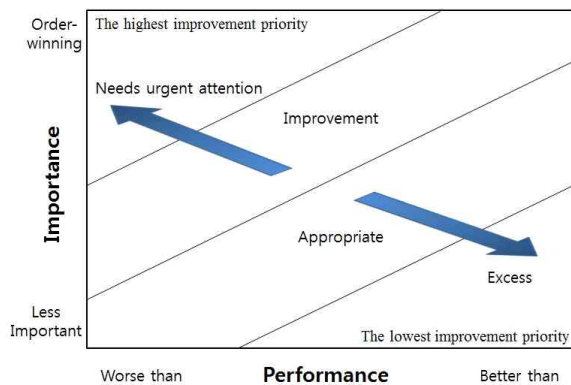


Fig. 2. Slack's(1994) diagonal model

자료처리

본 연구의 목적을 달성하기 위해 설문지를 SPSS 21.0을 활용하여 다음과 같은 과정을 통해 분석 하였다. 우선, 스크린야구 이용객들의 인구통계학적 특성 확인하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 연구에서 활용된 설문문항의 구성타당도를 확보하기 위해 탐색적 요인분석을 실시함과 동시에 신뢰도 확보를 위한 Cronbach's α 계수를 통한 신뢰도 분석을 진행하였다. 다음으로 스크린야구 서비스 품질 대한 중요도와 만족도 차이를 탐색하기 위하여 대응표본 t-검정 (paired t-test)을 실시하였고, IPA분석을 활용하여 스크린야구 서비스 품질 속성에 따른 대한 중요도와 만족도를 분석하였다.

연구결과

스크린야구장 서비스품질의 중요도와 만족도 우선순위

스크린야구장 속성의 중요도 및 만족도에 대한 결과는 <Table 4>와 같이 나타났으며, 우선순위에 대한 결과는 <Table 5>와 같이 나타났다. 스크린야구장 속성별로 중요도는 공감성이 평균 4.48로 가장 중요하다고 판단되었고 그다음은 신뢰성 3.80, 유형성 3.66, 응답성 3.03, 혁신성 3.01로 나타났다. 세부적인 순위로는 회

원들의 입장을 배려하는 것, 스크린야구장의 영업시간과 회원들의 이용시간의 일치, 회원들의 필요를 먼저 잘 이해하는 것, 회원들에게 관심을 기울이는 것, 문제 상황이 발생할 때 직원들의 관심과 노력 등으로 나타났다. 만족도의 부분에서는 혁신성이 평균 3.48로 가장 높게 나타났으며 공감성 평균 3.44, 신뢰성 평균 3.20, 유형성 평균 3.10, 응답성 평균 3.00 순으로 나타났다. 세부적인 순위로는 회원들의 필요를 먼저 잘 이해하는 것, 회원에게 관심을 기울이는 것, 고객들에게 약속했던 서비스, 직원들의 스크린야구에 대한 지식정도 등으로 나타났다.

스크린야구장 서비스품질의 중요도 및 만족도 차이 검

스크린야구장의 서비스 품질 속성의 특성에 대한 중요도와 만족도간의 차이검증을 분석한 결과 응답성 요인인 지속적인 서비스 제공, 회원의 요구에 신속하게 대응, 회원 편의를 위해 자발적으로 노력, 즉각적인 서비스 제공을 제외한 나머지 모든 속성에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 스크린야구장 서비스 품질 속성에 대한 중요도와 만족도간의 검증결과는 다음의 <Table 6>과 같다. t값을 살펴보면 현대화된 시설과 장비($t=4.544$), 내부시설($t=10.774$), 직원들의 복장과 용모($t=3.630$), 야구를 즐기기 적합한 시설($t=11.115$), 고객에게 약속했던 서비스($t=3.429$), 문제 해결 시 직원들의 관심과 노력($t=7.546$), 프로그램에 대한 신뢰($t=9.070$), 회원과 약속한 프로그램을 제공하는 것($t=9.323$), 회원들의 기록을 체크하는 것($t=8.244$), 회원에게 관심을 기울이는 것($t=7.438$), 영업시간과 회원들의 이용시간의 일치($t=16.817$), 회원들의 입장을 배려하는 것($t=18.263$), 회원들의 필요를 잘 이해하는 것($t=12.529$)로 t값이 정(+)의 값을 나타내고 있어 중요도가 만족도보다 높은 것으로 나타났다. 반면 혁신성 요인인 직원들에 대한 신뢰($t=-4.811$), 시설에 대한 안전성(-2.983), 회원을 대하는 태도(-3.697), 직원들의 야구에 대한 지식정도($t=-8.840$)는 t값이 부(-)로 나타나 만족도가 중요도보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 확인되었다. 이러한 결과로 말미암아 정(+)의 영향을 미치는 요인의 경우 중요도에 비해 만족도가 통계적 수준에서 크게 미

Table 4. The importance and satisfaction of service quality of screen baseball

	Division	Importance			Satisfaction		
			M ± SD		M ± SD		
Tangibility	Modern facilities and equipment	4	3.45	1.12	2	3.07	.961
	Internal facilities	2	3.70	.932	4	2.91	.945
	Dress and appearance of staff	3	3.65	1.01	1	3.43	.687
	Facilities suitable for baseball	1	3.82	1.00	3	2.97	.973
	Average		3.66	1.02		3.10	.713
Reliability	Service promised to customers	5	3.76	.876	1	3.48	.828
	Employee's interest and efforts	1	3.85	.861	2	3.26	.826
	Trust in the program	2	3.81	.855	4	3.09	.759
	Provision of program	3	3.79	.899	5	3.02	.755
	Records management	4	3.78	.865	3	3.14	.792
Average		3.80	.871		3.20	.792	
Responsibility	Continuous service delivery	3	3.05	1.05	1	3.13	.990
	Respond quickly to requests	1	3.12	1.08	2	2.98	1.01
	Member convenience	4	2.87	1.04	4	2.90	.959
	Provide immediate service	2	3.08	1.13	3	2.97	.981
	Average		3.03	1.08		3.00	.985
Assurance	Trust in employees	3	3.02	1.04	4	3.42	.868
	Safety of facilities	1	3.15	1.03	3	3.45	.826
	Attitude toward members	2	3.11	1.08	2	3.47	.816
	Knowledge of employees	4	2.77	.900	1	3.57	.957
	Average		3.01	1.01		3.48	.867
Empathy	Attention to members	4	4.23	.853	2	3.57	.957
	Matching time of use	2	4.55	.632	3	3.33	.850
	Considering the position of members	1	4.61	.624	4	3.28	.833
	Understanding the needs of members	3	4.51	.627	1	3.58	.916
	Average		4.48	.684		3.44	.889
Overall average			3.60	.458		3.23	.434

Table 5. Priority of screen baseball service quality importance and satisfaction

	Importance	Satisfaction
1	Considering the position of members	Understanding the needs of members
2	Matching time of use	Attention to members
3	Understanding the needs of members	Service promised to customers
4	Attention to members	Knowledge of employees
5	Employee's interest and efforts	Attitude toward members
6	Facilities suitable for baseball	Trust in employees
7	Trust in the program	Dress and appearance of staff
8	Provision of program	Safety of facilities
9	Records management	Matching time of use
10	Service promised to customers	Considering the position of members
11	Internal facilities	Employee's interest and efforts
12	Dress and appearance of staff	Records management
13	Modern facilities and equipment	Continuous service delivery
14	Safety of facilities	Trust in the program
15	Attitude toward members	Modern facilities and equipment
16	Respond quickly to requests	Provision of program
17	Provide immediate service	Respond quickly to requests
18	Continuous service delivery	Provide immediate service
19	Trust in employees	Facilities suitable for baseball
20	Member convenience	Internal facilities
21	Knowledge of employees	Member convenience

Table 6. Verification of the importance and satisfaction difference of screen baseball service quality

	Division	Importance average	Satisfaction average	t	p
Tangibility	Modern facilities and equipment	3.45	3.07	4.544	.000
	Internal facilities	3.70	2.91	10.774	.000
	Dress and appearance of staff	3.65	3.43	3.630	.000
	Facilities suitable for baseball	3.82	2.97	11.115	.000
Reliability	Service promised to customers	3.76	3.48	3.429	.001
	Employee's interest and efforts	3.85	3.26	7.546	.000
	Trust in the program	3.81	3.09	9.070	.000
	Provision of program	3.79	3.02	9.323	.000
Responsibility	Records management	.378	3.14	8.244	.000
	Continuous service delivery	3.05	3.13	-.940	.348
	Respond quickly to requests	3.12	2.98	1.661	.098
	Member convenience	2.87	2.90	-.331	.741
Assurance	Provide immediate service	3.08	2.97	1.370	.172
	Trust in employees	3.02	3.42	-4.811	.000
	Safety of facilities	3.15	3.45	-2.983	.003
	Attitude toward members	3.11	3.47	-3.697	.000
Empathy	Knowledge of employees	2.77	3.57	-8.840	.000
	Attention to members	4.23	3.57	7.438	.000
	Matching time of use	4.55	3.33	16.817	.000
	Considering the position of members	4.61	3.28	18.263	.000
	Understanding the needs of members	4.51	3.58	12.529	.000

Table 7. Matrix analysis result of screen baseball service quality

Section	Contents
1 quadrant (status quo)	Internal facilities, Dress and appearance of staff, Modern facilities and equipment, Attitude toward members, Facilities suitable for baseball, Trust in employees, Provide immediate service
2 quadrants (concentration effort)	Continuous service delivery, Knowledge of employees, Member convenience, Safety of facilities, Trust in the program
3 quadrants (inferior rank)	Respond quickly to requests, Service promised to customers, Provision of program, Records management, Employee's interest and efforts
4 quadrants (avoid excessive effort)	Matching time of use, Considering the position of members, Understanding the needs of members, Attention to members

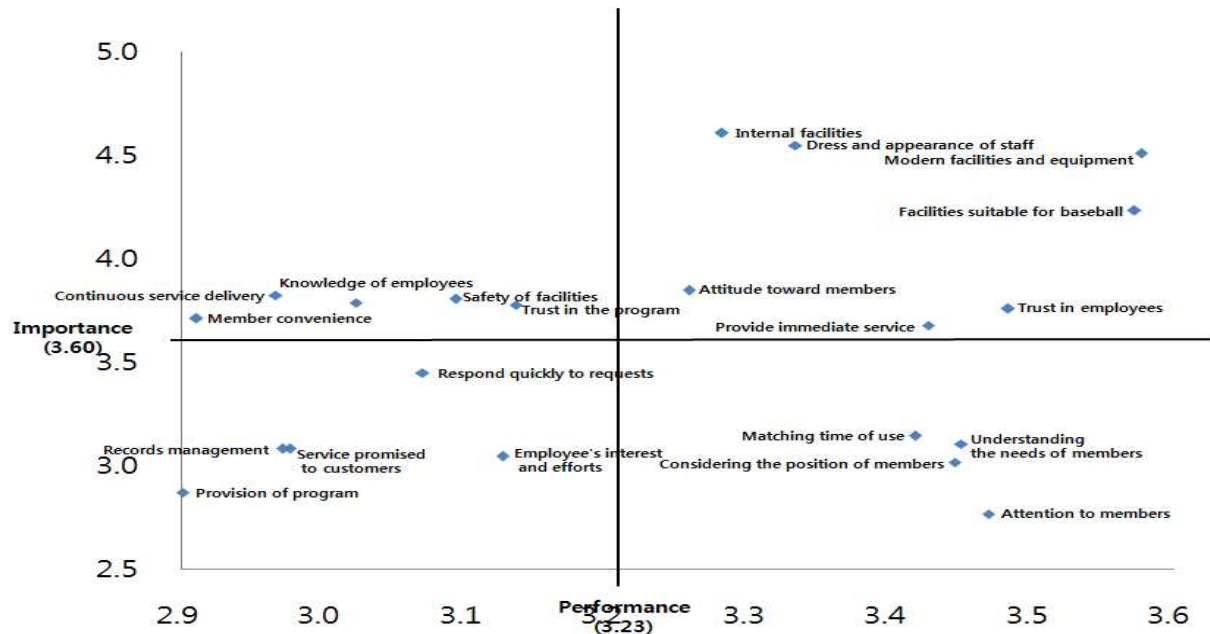


Fig. 3. IPA matrix

치는 것을 확인 할 수 있고, 부(-)의 관계에 있는 요인들은 만족도가 중요도에 비해 통계적 수준에서 상회함을 의미한다. 여기에 중요도와 만족도가 통계적 수준에서 유의미한 차이가 확인되지 않은 요인의 경우 중요도와 만족도가 비슷한 수준에서 지각되고 있음을 의미한다.

스크린야구장 서비스품질의 IPA메트릭스 분석

스크린 야구장 서비스 품질 속성에 대해 이용객들이 지각하는 중요도와 만족도를 비교 및 분석하기 위해 IPA기법을 실시하였다. 본 연구에서는 x축은 중요도 (important attribute)로 y축은 만족도(satisfaction

attribute)로 지정하였고, 총 4사분면으로 구성하였다 (Duke & Persia, 1996; Martilla & James, 1977). 분석결과는 <Table 7>과 <Fig. 3>과 같다. 스크린야구장의 서비스 품질 속성에 대한 높은 중요도와 높은 만족도의 I사분면은 현대화된 시설과 장비, 내부 시설, 직원들의 복장과 용모, 야구를 즐기기에 적합한 시설, 즉각적인 서비스 제공, 직원들에 대한 신뢰, 회원을 대하는 태도 등 총 7개의 속성이 도출되었고, 높은 중요도와 낮은 만족감의 II사분면에는 프로그램에 대한 신뢰, 지속적인 서비스 제공, 회원 편의를 위한 자발적인 노력, 시설에 대한 안전성, 직원들의 야구에 대한 지식 정도 등 5가지 속성으로 나타났다. 또한 낮은 중요도와

Table 8. Matrix analysis result of screen baseball service quality

Section	Contents
Needs urgent attention	-
Improvement	Continuous service delivery, Knowledge of employees, Member convenience, Safety of facilities, Trust in the program, Internal facilities, Dress and appearance of staff, Attitude toward members, Respond quickly to requests, Records management
Appropriate	Facilities suitable for baseball, Trust in employees, Provide immediate service, Modern facilities and equipment, Employee's interest and efforts
Excess	Matching time of use, Considering the position of members, Understanding the needs of members, Attention to members

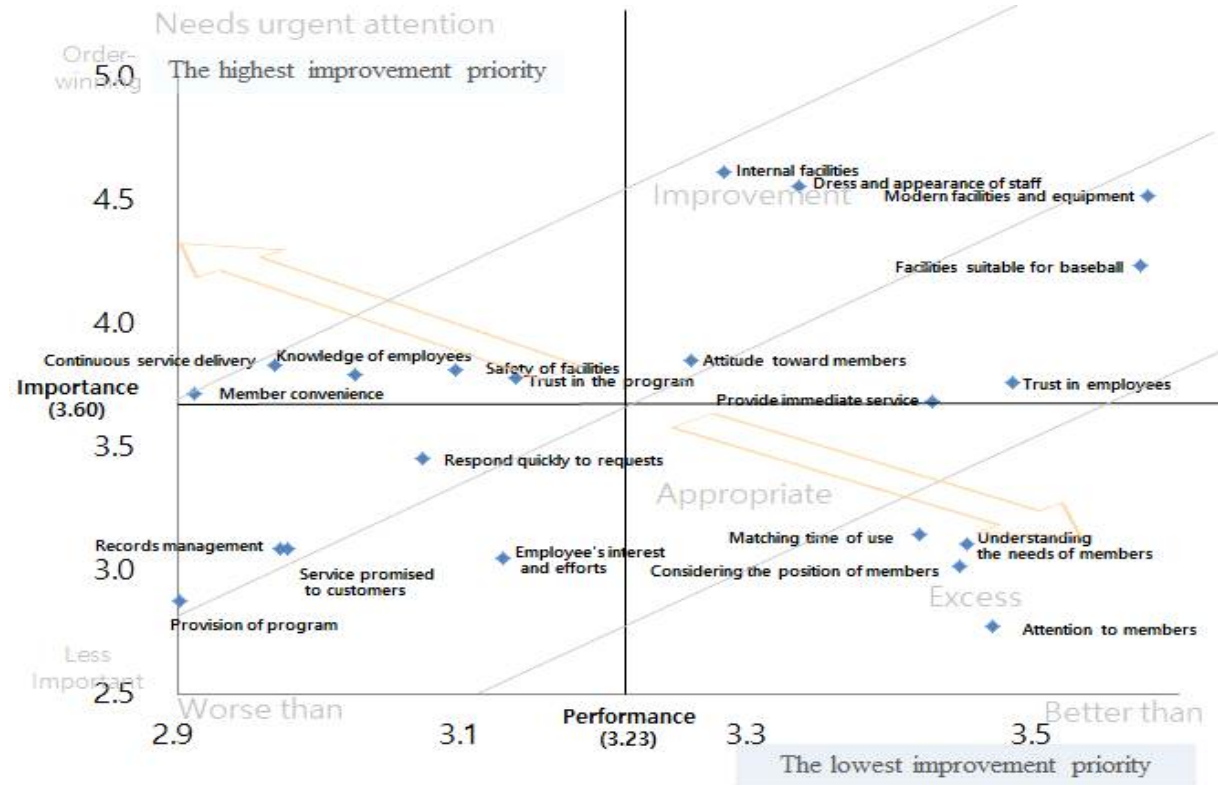


Fig. 4. IPA and Slack's(1994) diagonal model matrix

낮은 만족감을 타나내는 III사분면에서는 고객에게 약속했던 서비스, 문제 발생 시 직원들의 관심과 노력, 약속한 프로그램의 제공, 회원들의 기록 체크, 회원의 요구에 신속한 대응 등 총 5가지의 속성으로 확인되었다. 끝으로 낮은 중요성과 높은 만족도의 IV사분면에서는 회원에게 관심을 기울이는 것, 회원들의 이용시간의 일치, 회원들의 입장을 배려, 회원들의 필요에 대한 이해, 등 4개의 속성으로 분석되었다.

Slack's(1994) diagonal model 관점에서의 스크린야구장 서비스품질의 분석

스크린 야구장 서비스 품질 속성을 Slack's(1994) diagonal model의 관점에서 분석한 결과는 <Table 8>과 같고, 이를 앞선 IPA 분석과 결합하여 도식화한 그래프는 <Fig. 4>와 같다. 우선 긴급하게 주의를 기울여야 하는 부분은 없었으며, 개선해야 할 부분으로 직원들의

복장과 용모, 내부시설, 고객에게 약속했던 서비스, 프로그램에 대한 신뢰, 약속한 프로그램을 제공, 회원들의 기록 체크, 지속적인 서비스 제공, 회원의 요구에 신속하게 대응, 회원 편의를 위해 자발적인 노력, 시설에 대한 안전성, 회원을 대하는 태도, 직원들의 야구에 대한 지식정도로 총 12가지의 속성이 도출되었다. 이어서 현재 적절하게 제공되고 있는 속성으로는 현대화된 시설과 장비, 야구를 즐기기 적합한 시설, 문제발생 시 직원들의 관심과 노력, 즉각적인 서비스 제공, 직원들에 대한 신뢰 등 5가지 속성으로 나타났다. 끝으로 과잉 제공되고 있는 속성의 경우 회원에게 관심을 기울이는 것, 회원들의 이용시간의 일치, 회원들의 입장을 배려, 회원들의 필요에 대한 이해, 등 4개의 속성으로 분석되었다.

논 의

본 연구의 목적은 기존의 IPA기법에 Slack(1994)의 Diagonal을 활용하여 스크린야구장의 이용객들이 지각하는 서비스품질을 다각적으로 분석하는데 있다. 이에 IPA 특징적인 사안과 Slack(1994)의 Diagonal을 결합한 부분을 중심으로 논의하고자 한다.

우선, 인구통계학적 특성을 고려했을 때 스크린야구장을 이용하는 이들은 30대가 약 48%로 가장 많았고, 그 뒤를 40대와 20대가 이용하는 것으로 확인되었다. 또한 이들은 1년에 2회에서 5회를 이용하는 것에 가장 큰 분포를 나타냈고, 6-10회가 뒤를 이었다. 즉, 약 76%가량이 2회에서 10회 정도를 방문하는 것으로 확인되었다. 여기에 1인당 지출요금은 2만원 이하가 약 34%, 2만원에서 3만원이 약 31%, 3만원에서 4만원이 약 22%를 사용하는 것으로 분석되었다. 즉, 스크린야구장에서는 30대를 중심으로 40대를 겨냥한 마케팅과 20대를 더 끌어 모으기 위한 전략을 구사해야 할 것이다. 가령 가장 많은 분포를 보인 연령대가 선호하는 선수들을 광고모델로 선정한다면 보다 해당 브랜드의 친숙함이 높아질 수 있을 것이다. 또한 대부분의 이용객들이 1년에 2회에서 10회를 이용함과 동시에 4만원 이하의 요금을 지출하는 것으로 확인되었기 때문에 실제로 야구를 즐기는 듯한 프로그램과 지속적인 서비스를 두루 제

공해야 꾸준한 이용과 지출을 기대할 수 있을 것이다.

이어서 스크린야구 서비스 품질 속성에 대한 중요도와 만족도의 IPA분석 결과, I사분면은 현대화된 시설과 장비, 내부시설, 직원들의 복장과 용모, 야구를 즐기기 적합한 시설, 즉각적인 서비스 제공, 직원들에 대한 신뢰, 회원을 대하는 태도 등 7가지 속성이 도출되었다. 이 속성들은 중요도와 만족도가 모두 높으므로 현 시점에서는 현 상태를 지속적으로 유지하고 관리를 하는 것이 적절하다.

스크린 골프의 서비스 품질에서도 고객들은 시설적인 부분에서 높은 중요성에 따른 상응하는 만족도를 느끼고 있는 것으로 확인되었다(Kim, 2015). 이는 스크린야구장이 활성화된 지 얼마 되지 않아 최신 기술의 시설이 충족되고 있음을 알 수 있다. 또한 초기 단골고객들을 만들기 위해 고객이 원하는 서비스 제공과 공손한 태도를 통한 신뢰를 구축하고 있음을 알 수 있다. 하지만 시설적인 부분의 경우 시간이 갈수록 낙후되기 마련이기 때문에 꾸준한 관리가 필요하고, 회원들을 관리하는 차원에서도 초심을 잃지 않는 자세가 필요하다.

II사분면에는 프로그램에 대한 신뢰, 지속적인 서비스 제공, 회원 편의를 위한 자발적인 노력, 시설에 대한 안전성, 직원들의 야구에 대한 지식정도의 5가지 속성으로 나타났다. 이는 스크린야구 서비스품질의 속성의 중요도는 높지만 만족도는 낮은 것을 의미한다. 즉, 현 시점에서 우선적으로 확인하여 집중적인 노력을 통한 개선이 필요한 속성이라 할 수 있다. 스크린골프의 서비스품질에 대해 연구한 Kim(2015)의 연구에서도 직원들의 전문지식에 대해 중요도에 비해 만족도의 수준이 떨어지는 것으로 확인되어 본 연구를 지지해주고 있다. 최근의 스크린야구장의 경우 선수출신들이 레슨을 겸하여 운영을 하는 곳이 있어 사회인야구를 하고 있는 회원의 욕구를 충족해주려는 노력을 기울이고 있다. 하지만 모든 스크린야구장이 이러한 서비스를 제공하기에는 무리가 있기 때문에 본사 차원에서의 레슨을 통한 마케팅을 고려해야 할 시점이다. 또한 야구종목의 특성 상 플레이에 따른 전문용어 등의 숙지를 통해 회원들의 요구사항을 즉각적으로 반영해야 할 필요성이 있다. 여기에 스크린야구장의 특성 상 타격에 기반한 플레이를 하기 마련인데 이 때 비록 공이 타자의 몸을 맞추지는 않지만 타격

후 공이 몸에 맞을 가능성은 항상 잠재되어 있다. 이에 스크린야구장에서는 뱃을 비록해서 무릎 등 타격 후 몸에 맞을 시 충격을 최소화 할 수 있는 장비를 구비해야 할 것이다.

Ⅲ사분면에서는 고객에게 약속했던 서비스, 문제 발생 시 직원들의 관심과 노력, 약속한 프로그램의 제공, 회원들의 기록 체크, 회원의 요구에 신속한 대응을 비롯한 총 5가지의 속성으로 확인되었다. Ⅲ사분면에 분포된 속성의 경우 중요도와 만족도가 모두 낮게 나온 속성으로 현 시점에서 다른 중요한 속성만큼은 개선하고 주목할 만 한 사항은 아니지만 차후 점진적인 접근을 통해 개선해야 할 것이다. 가령 야구는 기록의 스포츠이고, 최근 사회인리그에서도 자신의 기록을 업데이트하여 확인할 수 있도록 해주는 특성 상 스크린야구에서도 고객들의 기록을 데이터베이스화를 진행할 필요성이 있다. 예를 들어 비거리, 타구속도, 타구각도 등 최근 이슈가 되고 있는 지표 등을 향후 제시해줄 필요성이 있다. 또한 스크린야구의 특성 상 이용객들 스스로가 조작이 힘들 수 있고, 타격에 따른 센서의 인식불가, 볼걸림 등의 현상이 나타날 수 있기 때문에 직원들의 지속적인 관심과 노력이 필요할 것이다.

끝으로 IV사분면에서는 회원에게 관심을 기울이는 것, 회원들의 이용시간의 일치, 회원들의 입장을 배려, 회원들의 필요에 대한 이해, 등 4개의 속성으로 분석되었다. 이는 현 시점에서 과잉노력을 지양해야할 속성으로 파악할 수 있다. 하지만, 이러한 4개의 속성들이 스크린야구장 운영자의 입장에서는 무시할 수 없는 속성이며 만약 소홀히 한다면 이용객들의 재방문의도는 떨어질 수도 있다. 이에 현재의 상태를 유지 및 관리하되 상대적으로 부족한 속성에 대해 개선해 나가는 전략을 펼쳐야 할 것이다. 가령 Shin & Ok(2017)은 스크린골프에서 제공되는 예약시스템은 대인간의 네트워크 기능과 연관성이 있다고 했다. 즉, 주위 친구들과의 상호네트워크 강화를 통한 단체예약을 이끌어내고 이를 정확한 시간에 이용가능 할 수 있도록 하는 시스템이 유지되어야 한다.

스크린 야구장 서비스 품질 속성을 Slack's(1994) diagonal model의 관점에서 분석한 부분에서 우선 개선해야 할 부분으로 직원들의 복장과 용모, 내부시설, 고객에게 약속했던 서비스, 프로그램에 대한 신뢰, 약속

한 프로그램을 제공, 회원들의 기록 체크, 지속적인 서비스 제공, 회원의 요구에 신속하게 대응, 회원 편의를 위해 자발적인 노력, 시설에 대한 안전성, 회원을 대하는 태도, 직원들의 야구에 대한 지식 등 12가지 속성이 확인되었다. 또한 현재 적절하게 제공되고 있는 속성으로는 현대화된 시설과 장비, 야구를 즐기기에 적합한 시설, 문제발생 시 직원들의 관심과 노력, 즉각적인 서비스 제공, 직원들에 대한 신뢰 등 5가지 속성으로 확인되었고, 과잉 제공되고 있는 속성의 경우 회원에게 관심을 기울이는 것, 회원들의 이용시간의 일치, 회원들의 입장을 배려, 회원들의 필요에 대한 이해, 등 4개의 속성으로 분석되었다

이를 종합적으로 분석했을 때 고객들이 상대적으로 중요성을 높게 느끼는데 반해 만족도가 낮으면서 개선해야 할 부분이라 할 수 있는 프로그램에 대한 신뢰, 지속적인 서비스 제공, 회원 편의를 위한 자발적인 노력, 시설에 대한 안전성, 직원들의 야구에 대한 지식정도를 최우선적으로 개선해야 할 것이다. 스크린야구의 특성 상 매 상황마다 타격을 해야 하고 이에 대한 결과가 나오는 만큼 이에 따른 데이터에 대한 정확도를 꾸준히 높여야 할 것이다. 여기에 다른 가상현실에 기반한 레저에 비해 부상의 위험성이 있는 만큼 보호대 구비 및 이에 따른 안전사항 숙지도 이루어져야 한다. 또한 직원들이 야구에 대한 전문용어 및 이론을 숙지해야 고객들의 만족도를 충족할 수 있을 것이다. 그 다음으로는 중요하다고 생각하고 현재 이에 따른 만족도가 충족되고 있으면서 개선 사항이라 인지하고 있는 속성을 살펴볼 필요성이 있다. 이에 대한 속성은 현대화된 시설과 장비, 내부시설, 직원들의 복장과 용모 및 회원을 대하는 태도로 현재까지는 스크린야구 보급의 초기 단계이기 때문에 시설적인 측면에서 만족을 느낄 수 있지만, 지속적인 관리 및 청결을 유지해야할 필요성이 있다.

또한 중요성과 만족도를 인지하면서 현재 적절하게 제공되고 있는 속성으로 야구를 즐기기에 적합한 시설, 직원에 대한 신뢰, 회원을 대하는 태도로 나타났다. 이에 보다 현실감 있는 시스템과 보다 스크린야구를 진행하는 것에 대해 숙지를 하여 긍정적인 태도를 유지하고 신뢰를 쌓아야 할 것이다. 한편 현재 중요성과 만족도가 모두 떨어지지만 개선해야 하는 속성으로는 약속한 프로

그램의 제공, 회원들의 기록 체크, 회원의 요구에 신속한 대응인 것으로 확인되었다. 즉, III사분면의 특성 상당장 개선이 시급하지는 않지만, 다른 III사분면의 속성보다는 개선의 여지가 있음을 의미한다. 이에 회원들의 기록(stats)관리와 보다 정밀한 시스템 제공이 필요하고, 만약 고객의 문의가 있을 시 재빠르게 대응하는 모습이 필요할 것이다. 반면에 중요성과 만족도가 모두 떨어지면서 현재 제공되는 수준이 적절한 속성으로는 문제 발생 시 직원들의 관심과 노력으로 현재의 수준에서 적절히 대응을 해야 할 것이다. 중요성에 비해 만족도를 느끼는 과잉노력군으로는 회원들의 이용시간의 일치, 회원들의 입장을 배려, 회원들의 필요에 대한 이해, 등 4개의 속성으로 분석되었다. 이에 대한 속성은 앞서 언급한 바와 같이 현재의 상태를 유지 및 관리하되 상대적으로 부족한 속성에 대해 개선해 나가는 전략을 펼쳐야 할 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 스크린야구장의 서비스 품질 속성을 통해 이용객들이 지각하는 중요도와 만족도를 분석하여 효과적인 경영을 하는 데 기초자료를 제공하는데 목적이 있다. 이를 위해 스크린야구 이용객들의 일반적인 특징을 분석하고, 서비스품질 속성에 대한 중요도와 만족도간의 차이분석과 IPA기법 및 Slack(1994)의 Diagonal을 통해 분석한 결론은 다음과 같다.

스크린야구장의 서비스 품질 속성에 IPA분석에서 I 사분면은 현대화된 시설과 장비, 내부시설, 직원들의 복장과 용모, 야구를 즐기기에 적합한 시설, 즉각적인 서비스 제공, 직원들에 대한 신뢰, 회원을 대하는 태도 등 총 7개의 속성이 도출되었고, II사분면에는 프로그램에 대한 신뢰, 지속적인 서비스 제공, 회원 편의를 위한 자발적인 노력, 시설에 대한 안전성, 직원들의 야구에 대한 지식정도 등 5가지 속성으로 나타났다. 또한 III사분면의 경우 고객에게 약속했던 서비스, 문제 발생 시 직원들의 관심과 노력, 약속한 프로그램의 제공, 회원들의 기록 체크, 회원의 요구에 신속한 대응 등 총 5가지의 속성으로 확인되고, IV사분면에서는 회원에게 관심을 기울

이는 것, 회원들의 이용시간의 일치, 회원들의 입장을 배려, 회원들의 필요에 대한 이해, 등 4개의 속성으로 분석되었다.

이어서 스크린 야구장 서비스 품질 속성을 Slack's(1994) diagonal model의 관점에서 분석한 결과에서는 개선해야 할 부분으로 직원들의 복장과 용모, 내부시설, 고객에게 약속했던 서비스, 프로그램에 대한 신뢰, 약속한 프로그램을 제공, 회원들의 기록 체크, 지속적인 서비스 제공, 회원의 요구에 신속하게 대응, 회원 편의를 위해 자발적인 노력, 시설에 대한 안전성, 회원을 대하는 태도, 직원들의 야구에 대한 지식정도로 총 12가지의 속성이 도출되었다. 또한 현재 적절하게 제공되고 있는 속성으로는 현대화된 시설과 장비, 야구를 즐기기에 적합한 시설, 문제발생 시 직원들의 관심과 노력, 즉각적인 서비스 제공, 직원들에 대한 신뢰 등 5가지 속성으로 나타났고, 과잉 제공되고 있는 속성의 경우 회원에게 관심을 기울이는 것, 회원들의 이용시간의 일치, 회원들의 입장을 배려, 회원들의 필요에 대한 이해, 등 4개의 속성으로 나타났다.

현재 스크린야구장이 도입된 이후 계속 증가하고 있는 추세에 있으며, 가상현실과 관련된 기술이 도입된 만큼 실질적으로 야구를 즐기는 감정이 들 수 있도록 서비스품질이 중요한 시점이다. 이에, 본 연구에서 확인된 속성들을 토대로 이용객들의 니즈(needs)와 원츠(wants)를 개선해 나간다면 새로운 여가수단으로 굳건히 자리를 잡을 수 있을 것이다.

이어서 본 연구를 진행하면서의 제한점과 후속연구에 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 IPA 분석기법 및 Slack(1994)의 Diagonal을 통해 스크린야구장의 서비스품질에 대한 고객들의 중요도와 만족도를 분석한 만큼 추후 연구에서는 재방문을 이끌어낼 수 있는 변수와의 모형을 설정하여 보다 확장적인 연구를 진행할 필요성이 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 서비스 품질을 중심으로 분석을 진행했지만, 마케팅 믹스에서 기본적으로 다루어지는 4Ps(제품, 가격, 유통, 촉진)를 적용한다면 마케팅 효과를 극대화함과 동시에 현재 스크린야구장의 문제점을 보완할 수 있을 것이다.

셋째, 향후 후속연구에서는 서비스 품질 뿐만 아니라

스크린야구와 같이 시설적인 부분에서 중요한 서비스 스키이프, 혹은 고객들의 참여 동기를 비롯한 다른 변수를 대입하여 연구를 해본다면 또 다른 다양한 의미의 결과를 도출할 수 있을 것이다.

넷째, 본 연구의 경우 IPA의 특성상 중요도 및 만족도를 중심으로 연구를 진행했지만, 향후 연구에서 컨조인트 분석을 비롯한 인구통계학적 특성에 근거한 방법을 통해 보다 세부적인 발전방안을 도출할 필요성이 있다.

끝으로 본 연구에서는 설문하는 과정에서 남성이용객이 주를 이루었으나 최근 여성이용객들이 발생하고 있기 때문에 성별, 이용요일, 이용시간대 등에 대한 인구통계학적 특성을 추가적으로 파악하되 이를 활용한 분석을 진행한다면 보다 의미 있는 결과를 얻을 수 있을 것이다.

참고문헌

- Cheng, J. S.(2008). *Sports Industry: Current status of golf equipment industry in Korea*. Korea Institute of Sport Science
- Chin, J. H., & Ma, Y. S.(2015). A Study on the Structural Model of Screen Golf Consumer's Perceived Quality, Service Value, Consumer Satisfaction and Image. *Journal of Korean Physical Education Association for Girls and Women*, 28(4), 207-219.
- Chin, J. H., & Kwag, M. S.(2015). Study on the Structural Relationship of the Screen Golf Customer's Perceived Quality, Image, Relationship Orientation, Customer Satisfaction and Relationship Performance. *Journal of Korean Physical Education Association for Girls and Women*, 29(1), 283-296.
- Choi, E. Y., Jeon, Y. B., & Koo, S. Y.(2015). Marketing Strategy for Attracting Customers in Screen Baseball. *Journal of Sport and Leisure Studies*, 61, 217-226.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A.(1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The journal of marketing*, 55-68.
- Gameone(2016). <http://www.gameone.kr/>
- Guadagnolo, F.(1985). The importance-performance analysis: An evaluation and marketing tool. *Journal of Park and Recreation Administration*, 3(2), 13-22.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L.(2006). *Multivariate data analysis*(Vol. 6). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hammit, W. E., Bixler, R. D., & Noe, F. P.(1996). Going beyond importance-performance analysis to analyze the observance-influence of park impacts. *Journal of park and Recreation Administration*, 14(1), 45-62.
- Hankyung(2017. 2. 12). *Screen baseball hot popular ... Monthly sales 100 million stores*. Hankyung, <http://hei.hankyung.com/news/app/newsview.php?aid=201702107549H>
- Hong, S. E.(2005). A Study on Relationship Among Perception of Expectations Ski Resort's Service Quality, Visitor Satisfaction and Behavioral Intentions. *Korean journal of physical education*, 44(3), 631-643.
- Lee, H. J.(2011). Effect of the Service Quality on Customer Satisfaction and Repurchase Behavior in the Korea Screen Golf Clubs. *Journal of Sport and Leisure Studies*, 46(1), 117-126.
- Lee, K. R.(2010). *Study on IPA Analysis about Service Quality of Golf Driving Range, Expectancy-disconfirmation and Switching Behavior*. Unpublished Doctoral Thesis, Chosun University.
- Lee, M. Y., Kang, J. H., & Jeon, I. K.(2013). A Study on The Effect of Smart Phone Fitness Application(App)'s Service Quality on Satisfaction after use, Trust, Immersion and Willingness to Continue to Use. *Korean journal of physical education*, 52(2), 379-396.
- Lee, S. H.(2017.1.10.). *Screen baseball, rising popularity base ball base ... Real Baseball Zone 28% increase in female visitors*. Focus News. <http://www.focus.kr/view.php?key=2017011000132442226>
- Nunnally, J.(1978). *Psychometric methods*.
- Kim, B. M., Lim, S. Y., & Lee, H. K.(2011). Reality Dominating Process of Virtual Reality sign within Screen Golf. *Korea Sport Society*, 24(3), 137-157.
- Kim, J. M.(2015). Evaluating Service Quality of Screen Golf Club Users through IPA. *The Korean Journal of Physical Education*, 54(3), 341-351.
- KOCCA(2016). Content Industry Trend Analysis Report for Q4 2016.
- Koo, S. Y., Jeon, Y. B., & Choi, E. Y.(2015). Improvement and Promotion Plan for the Screen Baseball Utilization. *Korean journal of physical education*, 54(4), 363-372.

- Shemwell, D. J., Yavas, U., & Bilgin, Z.(1998). Customer-service provider relationships: an empirical test of a model of service quality, satisfaction and relationship-oriented outcomes. *International journal of service industry management*, 9(2), 155-168.
- Shin, S. M., & Ok, S. C.(2017). Participation of Park Golfers with Physical Disabilities on Leisure Involvement. *The Korean Journal of Sport and Exercise Commitment*, 15(1), 79-89.
- Slack, N.(1994). The importance-performance matrix as a determinant of improvement priority. *International Journal of Operations & Production Management*, 14(5), 59-75.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Pyo, S. S.(2008). Importance and asymmetry in tourism importance-performance analysis. *Journal of Kyonggi Tourism Research*, 12, 1-14.
- Yang, D. E., Hwang, G. T., & Song, C. S.(2017). The Effect of Participation Motivation of Screen Baseball Visitors on Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Sport and Leisure Studies*, 67, 159-168.

스크린야구장 이용객들이 지각하는 서비스품질에 대한 중요도 및 만족도 분석

신선운 · 조광민 · 배정섭(연세대학교)

[목적] 본 연구는 IPA기법을 활용하여 스크린야구장에 방문한 이용객들의 서비스품질에 대한 중요도와 만족도를 분석하는데 목적이 있다. **[방법]** 이를 위해 2017년 1월 26부터 5월 27일까지 비확률표본추출법 중 편의표본추출법을 이용하여 스크린야구장을 이용한 경험한 이들을 모집단으로 선정하였으며, 총 230명에게 설문조사를 실시하였다. 수집된 자료 총 230개 중 불성실한 응답한 설문지 17부를 제외한 총 213부에 대해 SPSS 21.0를 이용하여 탐색적 요인분석, 신뢰도분석, 빈도분석, 그리고 IPA분석을 실시하였다. **[결과]** IPA분석결과는 다음과 같이 나타났다. I사분면은 현대화된 시설과 장비 등 총 7개의 속성이 도출되었고, II사분면에는 프로그램에 대한 신뢰, 지속적인 서비스 제공 등 5가지 속성으로 나타났다. 또한 III사분면의 경우 고객에게 약속했던 서비스, 문제 발생 시 직원들의 관심과 노력 등 총 5가지의 속성으로 확인되고, IV사분면에서는 회원에게 관심을 기울이는 것, 회원들의 이용시간의 일치 등 4개의 속성으로 분석되었다. Slack's(1994) diagonal model의 관점에서 분석한 결과에서는 개선해야 할 부분으로 직원들의 복장과 용모, 내부시설, 고객에게 약속했던 서비스 등 12가지의 속성이 도출되었다. 또한 현재 적절하게 제공되고 있는 속성으로는 현대화된 시설과 장비, 야구를 즐기기에 적합한 시설 등 5가지 속성으로 나타났고, 과잉 제공되고 있는 속성의 경우 회원에게 관심을 기울이는 것, 회원들의 이용시간의 일치 등 4개의 속성으로 나타났다. **[결론]** 본 연구결과를 토대로 스크린야구장을 운영하기 위한 마케팅 및 경영실무 자료가 될 수 있는 데 그 의의가 있다.

주요어: 스크린야구, 서비스품질, 중요도-만족도 분석, Slack's(1994) diagonal model