

무도 수련생 학부모의 도장 선택요인과 만족도 및 충성도에 관한 연구

김동언 · 이세형 제주대학교

The Study of Considered Factors in Trainees' Parents Choosing Gymnasiums, the Degree of Satisfaction and Loyalty

Kim, Dong-Eon · Lee, Sei-Hyoung Cheju National University

ABSTRACT

As financial difficulty of gymnasiums is accelerated by general factors in our society, this study's aim is to find out the measures to revitalize the management of gymnasiums by understanding trainees' parents' view that affects it essentially and searching the factors that affect loyalty. So, 380 research papers that is performed by 840 trainees' parents in Jeju, and excepted unreliable ones were analyzed with SPSS win 12.0 version. And Chi-square test, t-test, one-way ANOVA, post-hoc analysis Duncan and multiple regression analysis are used as analysis techniques. The conclusion of this study that is gotten with these way of study and procedure reads in substance as follow.

1. The route of entering gymnasiums and the training motive by each kind of military arts show considerable differences statistically. First, when it comes to the route of entering gymnasiums, in taekwondo, the sign of the gymnasium is first, followed by trainee, the others, and trainees' parents. In judo, trainee is first, car of gymnasiums is second, followed by trainees' parents, and the sign. In fencing, following trainees' parents are the sign, trainee and the others. In happgido, trainee is first, the others is second, followed by the sign and trainees' parents.

Second, when it comes to the training motive, in taekwondo and happgido, physical health is frist, and relation in society is second, followed by mental health and the others. In judo, following physical health are relation in society, the others, and mental health. In fencing, physical health is first, followed by mental health, relation in society and the others.

2. The factors that affect choice of the gymnasiums by each kind of military arts show considerable differences statistically classified by inner environment, leader, outer environment, and training program. In taekwondo and happgido, inner environment factor get higher score than in judo and fencing, leader factor is considered highest in taekwondo and lowest in fencing, and outer environment and training program get higher score in taekwondo, fencing and happgido than in judo.

3. The satisfaction by each kind of military arts shows considerable differences statistically in facility, leader and

program. People are most satisfied with facility in judo and least in happido.

4. The satisfaction by choice factors shows considerable differences statistically in facility, leader and public relation. In all factors, high choice-considered group is more satisfied with them than low choice-considered group.

5. The loyalty by choice factors shows considerable differences statistically both in continuance intention and recommendation intention, and high choice-considered group has more loyalty than low choice-considered group.

6. According to analysis of the effect of satisfaction of gymnasium on loyalty, first, all sub-factors of satisfaction like charge, facility, leader, program, public relation and reputation affect the continuance intention, and following public relation and reputation are leader, program, facility and charge by the order.

Second, leader, program, public relation and reputation affect the recommendation intention, and public relation and reputation is first followed by leader and program.

I. 서론

최근 스포츠 활동에 참여하는 인구가 증가함에 따라 이들을 수용하기 위한 체육시설의 수도 함께 증가하고 있는 추세인데, 최근 문화관광부(2006)의 자료에 따르면 전국에 등록 및 신고 되어있는 체육 시설은 2003년을 기준으로 2005년 사이 2,502개 늘어난 5.7%의 증가를 보이고 있으며, 태권도장을 비롯한 체육도장도 1,250개 늘어난 11.6%의 증가 추세를 보이고 있다고 한다. 그러나 이러한 외형적인 성장에도 불구하고 대다수 체육 도장들이 수련생 감소로 인해 경영에 많은 어려움을 겪고 있는 실정인데, 실제로 전국 태권도장은 2003년을 기준으로 2005년 사이 1,002개 정도가 증가하였으나 2005년 전국 수련생은 전년대비 약 15,000명이 줄어든 -3.3%의 하락세를 보이고 있으며, 신규수련생은 2003년부터 감소하기 시작하여 2004년 -11%, 2005년에는 -6%의 감소현상을 보이고 있다(태권라인, 2006). 유도 도장의 경우 2003년부터 2005년 사이 증감을 보이는 동안 수련생은 50~80명에서 20~30명 선으로 줄어들어 유도 수련인구는 급격한 감소현상을 보이고 있고, 검도 도장 또한 2003년부터 2005년 사이 106개 정도가 증가하였지만 지도자의 자질문제와 타 유사단체의 출현 및 과잉공급으로 인한 경쟁으로 수련생이 점차 감소되어 경영적인 측면에서 하향곡선이 지속되고 있다(최관용 외 2인, 2004; 손동욱, 2000).

한편, 정부는 체육시설의 접근성을 향상시킨다는 내용의 “공공체육시설 균형배치 계획”을 발표하였는데, 이러한 발표는 일선 무도 도장들에게 적지 않은 타격을 미칠 것으로 예상되고 있다. 그 이유는 이 시설 내에 무도 종목 프로그램의 운영은 물론, 무도 이외에 최소 8개 이상의 다양한 프로그램이 개설될 것으로 보이며, 수강료도 현 도장에 비해 40~50% 수준으로 낮기 때문이다(헤럴드 경제, 2006). 또한 태권도 교육이 포함된 “방과 후 학교”가 전면적으로 시행 될 경우에도 마찬가지인데, 그 이유는 방과 후 학교의 운영시간은 일선 도장에서 수련생들이 수련하고 있는 시간대와 비슷하며, 수강료도 일선 도장의 20~50% 수준으로 저렴하기 때문에, 이는 곧 수련생 감소로 이어져 결국에는 도장의 경영난을 가중시킬 것이기 때문이다(태권도 신문, 2007). 이처럼 수련생의 수는 해마다 감소하고 있음에도 불구하고 도장의 수는 점점 증가하고 있고, 도장 경영을 둘러싼 사회적인 여건은 도장 경영을 점점 더 어렵게 만들고 있다. 이는 곧 도장 간 치열한 경쟁이 불가피한 상황에 이르렀음을 의미하며, 경쟁력 없는 도장들은 존재의 위기에 봉착했다 해도 과언이 아니다. 그렇기 때문에 도장 경영자들은 과거 도장을 개관하기만 하면 수련생이 확보되었던 시절의 사고와 경영방식을 과감히 탈피하여 끊임없이 변화하는 고객의 기대와 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 경영전략을 마련해야 할 필요성이 있다. 이러한 관점에서 무도 도장의 운영실태 현황을 파악하고 문제점을 규명하여 경영방안을 제시한 연구(이진성,

2002; 최관용 외 2인, 2004; 최원보, 고명철, 2002)들과 고객만족에 영향을 미치는 요인 및 서비스품질에 관한 연구(김수잔 외 2인, 2001; 김영갑, 2005), 수련생들의 수련지속행동에 영향을 미치는 요인(김기덕, 2003; 원점조, 2005; 송만영, 2004), 그리고 구매행동에 영향을 미치는 요인(김태완, 2004; 이창민, 2006)등 도장 경영활성화를 위한 다각적인 연구들이 활발하게 진행되고 있다. 그러나 이러한 연구들은 대부분이 도장 경영자 혹은 도장에서 직접 수련하고 있는 수련생들을 대상으로만 이루어져 왔다. 무도도장의 수련생이 대부분 아동인 점을 감안할 때, 이들이 도장 경영에 있어서 실질적인 1차 소비자라고 볼 수 없으므로, 자녀교육 및 교육비의 주도권을 가지고 있는 학부모의 전반적인 인식 및 행동과악이 도장 경영에 실질적인 영향을 미칠 것임에도 불구하고 이에 대한 검토나 연구는 미흡한 실정이다.

한편, 최근 고객 충성도의 중요성이 강조되면서 많은 기업에서는 신규고객의 확보 보다는 기존 고객의 유지 및 신규고객과의 관계강화를 통해 고객의 충성도를 제고함으로써, 궁극적으로는 기업의 수익성을 극대화하는 전략을 모색하고 있다. 고객 충성도는 비용절감과 수익성 증진, 구전효과를 통한 타 고객의 적극적인 추천, 가격 프리미엄 효과 등의 많은 편익을 기업에 제공하는데, 기존고객을 유지하는 것이 신규고객을 유치하는 것보다 무려 5배의 비용절감 효과가 있으며(Rosenberg & Czepiel, 1984), 고객의 이탈을 5%정도만 낮출 수 있다면 순 이익은 25%에서 85%까지 상승효과를 가져오기 때문에(Reichheld & Sasser, 1990) 고객에 대한 충성도를 높이는 것이 기업의 주요한 전략이 되고 있다. 충성도에 관련된 선행 연구들을 살펴보면, 김영화(2004)는 백화점 고객들의 고객만족도가 높을수록 충성도가 강화되어 타인에게 백화점을 긍정적으로 소개하거나 백화점에 대한 지속적인 이용의사가 높아질 수 있음을 보고하였고, 김철민(2002)은 미용원 이용자들의 고객만족이 높아지게 되면 충성도가 강화되어 해당 미용원에 대한 추천의사 및 긍정적 구전행위, 재 방문의도와 재 방문빈도가 높아지게 된다는 연구결과를 제시하였으며, 김영갑·손성도

(2005)는 태권도 도장의 고객만족은 충성도에 긍정적인 영향을 미치며, 충성도가 높은 수련생은 타인에게 전달되는 구전효과로 연계되고, 구전을 통해 확보된 수련생이 일반 신규 수련생에 비해 유치비용이나 서비스비용이 낮아 초기부터 태권도장의 이익에 기여한다고 한다고 하였다. 또한 Henry(2000)는 고객충성도를 높이는 것은 장기적으로 고객과의 관계를 개발하고, 고객을 단골로 유지하여 수익성을 높일 수 있으며, 신규고객의 확보전략보다 더욱 효과적인 방법이 된다고 하였다. 이처럼 선행연구들은 충성도가 높아지게 되면 재 방문의도 및 반복 구매, 지속적인 이용, 호의적인 구전효과 등 기업에 여러 가지 혜택을 가져다준다는 결과들을 제시하고 있으며, 이러한 결과를 볼 때 충성도는 기업의 수익성을 증가시켜 줄 수 있는 핵심적인 경영요인의 하나라고 할 수 있다.

따라서 본 연구는 무도도장의 양적증가, 수련생 감소, 도장 경영에 불리하게 작용하는 정부정책 등 사회전반적인 요인들로 인해 경영난이 가속화됨에 따라 도장 경영에 실질적인 영향을 미치는 학부모의 인식을 파악하고 충성도에 영향을 미치는 요인들을 규명하여 무도도장의 경영활성화 방안을 모색하고자 하였다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 제주도내 무도도장에서 수련하고 있는 초·중학교 수련생 학부모를 모집단으로 하여, 비 확률추출방법인 편의추출(convenience sampling) 방법을 이용하여 표본을 추출하였다. 설문지의 배포는 무도 종목 당 7곳씩을 선정 후, 선정된 무도도장 내 초·중학교 수련생 30명씩 총 840부를 배포하여 416부를 회수하였으며, 신뢰성이 없다고 판단되는 36부를 제외한 380부를 최종분석에 활용하였다. 연구대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

변인	구분	사례 수(%)	계(%)
무도 종목	태권도	102(26.8)	380(100.0)
	유도	78(20.5)	
	검도	98(25.8)	
	합기도	102(26.8)	
학부모 연령	30대 이하	175(46.1)	380(100.0)
	40대 이상	205(53.9)	
자녀성별	남	265(69.7)	380(100.0)
	여	115(30.3)	
자녀 학년	저(1-3)	152(40.0)	380(100.0)
	중(4-6)	149(39.2)	
	고(중학생)	79(20.8)	
자녀 수련기간	1년 이하	155(40.8)	380(100.0)
	2년 이상	119(31.3)	

2 측정도구

본 연구에서 사용하고자 하는 측정도구는 설문지이며, 김해용(2004), 지기현(2004), 고봉수(2005), 국승철(2006) 등의 연구에서 사용된 설문지를 본 연구목적에 맞게 수정 및 보완하여 사용하였다. 설문지의 구성내용은 배경변인 5문항, 무도 도장 입관경로 및 수련동기 2문항, 선택요인 28문항, 만족도 5문항, 충성도(지속 및 권유의도) 3문항, 총 43문항으로 구성되어 있으며, 입관경로 및 수련동기를 제외한 선택요인과 만족도, 충성도 척도는 5점 리커트 척도를 사용하였다.

1) 측정도구의 구성타당도 및 신뢰도 검증결과

(1) 선택요인 척도의 요인분석 및 신뢰도 검증결과 <표 2>는 선택요인 척도의 요인구조를 파악하기 위해 주성분 분석과 직각회전방식을 이용한 요인분석 결과이다. 먼저, 요인분석의 적절성을 살펴볼 수 있는

KMO 값은 .840, Barlett 구형성 검정치는 2519.774의 값을 나타냈으며, 이에 대한 유의확률은 .000으로 나타나 요인분석 적용이 타당한 것으로 나타났다. <표 2>에 제시된 바와 같이 요인 적재치가 .50 이상인 문항과 공통 분산치(communality)가 .40 이상인 문항을 선별하여 고유치가 1이상인 23개 문항 6개의 요인구조를 확정하여, 각각 내부환경, 지도자, 외적요인, 외부환경, 수련프로그램, 접근성 요인으로 명명하였다. 한편, 각 요인에 대한 신뢰도계수는 .614-.799로 나타났고, 전체신뢰도 계수는 .870으로 나타났다.

표 2 선택요인 척도의 요인분석 및 신뢰도 검증 결과

요인	문항	요인 적재치	공통성	Cronbach's α
내부환경	도장의 환기 및 냉/난방상태	.711	.575	.799
	도장의 부대시설	.675	.559	
	도장의 청결상태	.629	.542	
	운동/교육기자재 구비상태	.595	.540	
	도장의 식수상태	.591	.580	
	도장의 안전상태	.580	.548	
지도자	지도자의 인격 및 언행	.655	.556	.633
	지도자의 지도력	.644	.570	
	관원을 대하는 태도	.620	.543	
	지도자의 경력	.567	.609	
외적요인	도장의 홍보	.729	.542	.662
	도장의 심사 및 야외활동 비	.646	.500	
	주위분들의 권유	.628	.600	
외부환경	도장 주위의 평판	.538	.449	.791
	도장 주변의 안전성	.836	.734	
	도장 주변의 청결성	.739	.721	
수련 프로그램	도장 주변의 유희환경	.700	.641	.614
	다양한 프로그램	.708	.590	
	예절 및 인성교육	.650	.580	
접근성	교육내용의 충실함	.613	.567	.708
	야외활동	.590	.587	
	도장까지의 교통수단	.772	.653	
	도장까지의 거리	.744	.609	

KMO = .840, df = 253, Barlett 구형성 검정 = 2519.774, P = .000, 전체신뢰도 계수 = .870

(2) 선택요인 척도의 군집분석 결과

무도 도장 선택요인과 관련하여 표본 집단을 분류하기 위해 군집분석(cluster analysis)을 실시하였다. 군집분석 중 연구자의 판단에 의해 군집의 수를 결정할 수 있는 K-평균 군집분석을 실시하였으며, 최대반복 계산 수는 10을 설정하였고, 통계량은 군집 중심 초기 값을 활용하여 실시하였다. 군집의 수는 2개, 3개, 4개 군집으로 설정하여 분석하였으며, 분석결과 2개 군집으로 분류했을 때 판별분석을 통한 적중률이 가장 높은 것으로 나타나 본 연구에서는 2개 군집을 통한 분석을 실시하였다.

표 3. 선택요인 척도의 군집분석 결과

영향인식요인	군집1(n=213): 고 선택고려집단	군집2(n=167): 저 선택고려집단	F값 (Prob.)
내부환경	4.34	3.76	193.117 (.000)
지도자	4.52	4.16	73.068 (.000)
외적요인	3.71	3.21	120.681 (.000)
외부환경	4.27	3.65	123.171 (.000)
수련프로그램	4.10	3.86	27.720 (.000)
집근성	4.02	3.10	247.289 (.000)

<표 3>은 선택요인 척도의 군집분석 결과이며, 군집 1에는 213명이 소속되었고, 군집2는 167명이 소속되었다. 각 선택요인의 평균값을 비교해 본 결과 군집 1을 "고 선택고려집단"으로 명명하였으며, 군집 2를 "저 선택고려집단"으로 명명하였다.

(3) 선택요인 척도의 사후검증

<표 4>는 군집분석을 통해 분류된 두 개 군집의 적합성을 확인하기 위한 첫 번째 단계로 군집에 따른 선택요인 6개 속성에 대한 차이분석을 실시한 결과, 모든 속성이 $p<.001$ 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

표 4. 1 검증에 의한 선택요인 척도 사후검증

종속변수	독립변수	M	SD	t	P
내부환경	고 선택고려집단(n=213)	4.34	.42	13.897	.000
	저 선택고려집단(n=167)	3.76	.39		
지도자	고 선택고려집단(n=213)	4.52	.36	8.292	.000
	저 선택고려집단(n=167)	4.16	.46		
외적요인	고 선택고려집단(n=213)	3.71	.43	10.985	.000
	저 선택고려집단(n=167)	3.21	.46		
외부환경	고 선택고려집단(n=213)	4.27	.51	11.098	.000
	저 선택고려집단(n=167)	3.65	.57		
수련 프로그램	고 선택고려집단(n=213)	4.10	.45	5.265	.000
	저 선택고려집단(n=167)	3.86	.43		
집근성	고 선택고려집단(n=213)	4.02	.55	15.725	.000
	저 선택고려집단(n=167)	3.10	.59		

(4) 군집분석의 적합성 검증

<표 5>는 군집분석을 통해 분류된 두 개 군집의 적합성을 확인하기 위하여 판별분석을 실시한 결과이다. 분석결과 군집 1에 속하는 213개 표본 중 판별분석을 통해서 2개의 표본이 군집 2에 속하는 것으로 나타났으며, 군집 2에 속하는 167개 표본 중 6개 표본이 군집 1에 속하는 것으로 확인되었다. 또한 Wilks' Lambda 값은 .346이며, 카이제곱값은 397.504인 것으로 확인되었으며, 적중률은 97.9%로 나타나 군집분석 결과 분류된 두 개 군집의 적합성은 매우 높은 것으로 나타났다.

표 5. 판별분석에 의한 군집분석 적합성 검증

실제군집	예측소속군집	군집1(%)	군집2(%)	전체(%)
군집1	군집1	211(99.1)	2(.9)	213(100)
군집2	군집2	6(3.6)	161(96.4)	167(100)

* Wilks' Lambda=.346, 카이제곱=397.504, Prob=.000

** 적중률(Fit Ratio) = 97.9%

(5) 만족도 척도의 요인분석 및 신뢰도 검정결과

<표 6>은 만족도 척도의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위해 주성분 분석과 직각회전방식을 이용한 요인분석 결과이다. 분석결과, 만족도에 관련된 5개의 변수가 하나의 속성으로 추출되었으며, 고유치는 2.786, 분산설명력은 55.72%인 것으로 확인되었다. 또한 신뢰도 검사를 위하여 Cronbach's Alpha 값을 산출한 결과 .799로 나타나 만족도 척도의 신뢰도는 양호한 것으로 확인되었다. 한편, 충성도 척도의 신뢰도를 검사하기 위하여 Cronbach's Alpha 값을 산출한 결과 .793의 값을 나타내 충성도 척도의 신뢰도는 양호한 것으로 나타났다.

표 6. 만족도 척도의 요인분석 및 신뢰도 검정 결과

종속변인	요인적재치	Cronbach's Alpha
프로그램	.812	.799
홍보/평판	.771	
지도자	.753	
시설	.745	
이용요금	.641	
고유치	2.786	KMO = .810, df = 10, Barlett 구형성 검정 = 548.717, P = .000
분산설명력(%)	55.718	

3. 자료수집 및 처리

1) 자료수집

설문지의 배포 및 회수는 2007년 1월 2일부터 26일까지 조사 대상인 제주도 소재 무도 도장을 직접 방문하여 지도자에게 연구의 취지를 설명하고 협조를 얻은 후 가정통신문과 동봉하여 수련생을 통해 배포하였다. 그리고 배포된 설문지는 자기평가 기입법(self-administered method)으로 작성하도록 의뢰한 후 완성된 설문지는 연구자가 도장을 직접 방문하여 회수하였다.

2) 자료처리

설문지의 응답이 완성된 자료를 회수한 후, 분석 가능한 자료들은 SPSS win 12.0 version을 이용하여 분석목적에 맞게 다음과 같이 분석하였다.

(1) 선택요인의 요인구조를 확인하기 위해 공통 요인분석의 주성분요인분석(Principal Component Factor Analysis)과 베리맥스(Varimax) 직각회전방식을 이용한 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's Alpha 값을 구하였다.

(2) 무도 도장 선택요인과 관련하여 표본 집단을 분류하기 위해 K-평균 군집분석(cluster analysis)을 실시하였다.

(3) 인구통계학적 특성과 무도 도장의 입관경로 및 수련동기의 차이를 파악하기 위해 단순빈도분석과 카이제곱검증을 실시하였다.

(4) 무도 종목에 따른 선택요인과 만족도의 차이를 파악하기 위하여 일원분산분석(One-way ANOVA)과 Duncan 사후검증을 실시하였다.

(5) 선택요인의 군집에 따른 만족도와 충성도의 차이를 파악하기 위해 독립 t 검증을 실시하였다.

(6) 무도 도장 만족도가 충성도에 미치는 영향력을 파악하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 무도 종목 별 입관경로 및 수련동기의 차이

1) 무도 종목 별 입관경로의 차이

<표 7>은 무도 종목 별 입관경로의 차이를 분석한 카이제곱검증결과이다. 분석결과, 태권도는 간판을 보고 26명(6.8), 수련생을 통해 24명(6.3), 기타 21명(5.5), 수련생의 학부모를 통해 17명(4.5) 순으로 나타났고, 유도의 경우, 수련생을 통해 26명(6.8), 운행차량을 보고 16명(4.2), 수련생의 학부모를 통해 14명(3.7), 간판을 보고 13명(3.4)순으로 나타났다. 검도의 경우, 수련생의 학부모를 통해 29명(7.6), 간판을 보고 23명(6.1), 수련생을 통해 21명(5.5), 기타 15명(3.9)으로 나타났으며, 합기도의 경우, 수련생을 통해 32명(8.4), 기타 29명(7.6), 간판을 보고 20명(5.3), 수련생의 학부모를 통해 12명(3.2)순으로 나타났다. 이러한 차이는 $p < .001$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

표 7. 무도 종목 별 입관경로 차이 검증

입관경로	태권도	유도	검도	합기도	전체
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
1. 수련생을 통해	24 (6.3)	26 (6.8)	21 (5.5)	32 (8.4)	103 (27.1)
2. 학부형을 통해	17 (4.5)	14 (3.7)	29 (7.6)	12 (3.2)	72 (18.9)
3. 광고/벽지를 보고	5 (1.3)	3 (.8)	3 (.8)	6 (1.6)	17 (4.5)
4. 간판을 보고	26 (6.8)	13 (3.4)	23 (6.1)	20 (5.3)	82 (21.6)
5. 야외행사를 보고	2 (.5)	2 (.5)	1 (.3)	1 (.3)	6 (1.6)
6. 운행차량을 보고	7 (1.8)	16 (4.2)	6 (1.6)	2 (.5)	3 (1.8.2)
7. 기타	21 (5.5)	4 (1.1)	15 (3.9)	29 (7.6)	69 (18.2)
전체	102 (26.8)	78 (20.5)	98 (25.8)	102 (26.8)	380 (100.0)
$\chi^2(df=)$ /sig	50.443(18)/.000				

2) 무도 종목 별 수련동기의 차이

표 8. 무도 종목 별 수련동기 차이 검증

수련동기	태권도	유도	검도	합기도	전체
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
1. 체력건강증진 (체력/호신술/재중감량)	56 (14.7)	38 (10.0)	41 (10.8)	67 (17.6)	202 (53.2)
2. 정신건강증진 (집중/인내/스트레스해소)	14 (3.7)	8 (2.1)	33 (8.7)	11 (2.9)	66 (17.4)
3. 사회성향상 (사회/예절/자신감향상)	30 (7.9)	23 (6.1)	22 (5.8)	23 (6.1)	98 (25.8)
4. 기타 (선수육성/기타/친구동행)	2 (.5)	9 (2.4)	2 (.5)	1 (.3)	14 (3.7)
전체	102 (26.8)	78 (20.5)	98 (25.8)	102 (26.8)	380 (100.0)
$\chi^2(df=)$ /sig	44.717(9)/.000				

<표 8>은 무도 종목 별 수련동기의 차이를 분석한 카이제곱검증 결과이다. <표 8>에 제시된 바와 같이

태권도는 체력건강증진이 56명(14.7), 사회성 향상이 30명(7.9), 정신건강증진이 14명(3.7), 기타가 2명(.5) 순으로 나타났고, 유도는 체력건강증진이 38명(10.0), 사회성 향상이 23명(6.1), 기타가 9명(2.4), 정신건강증진이 8명(2.1)으로 나타났다. 그리고 검도는 체력건강증진이 41명(10.8), 정신건강증진이 33명(8.7), 사회성향상이 22명(5.8), 기타가 2명(.5)순으로 나타났으며, 합기도의 경우 체력건강증진이 67명(17.6), 사회성향상이 23명(6.1), 정신건강증진이 11명(2.9), 기타가 1명(.3)으로 나타났다. 이러한 차이는 $p<.001$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

2 무도 종목 별 선택요인의 차이

표 9. 무도 종목 별 선택요인 차이 검증

종속 변인	무도 종목				F (df=3, 376)
	태권도 (n=102)	유도 (n=78)	검도 (n=98)	합기도 (n=102)	
내부환경	4.17±.48a	3.94±.46b	3.99±.49b	4.21±.52a	6.895***
지도자	4.47±.41a	4.29±.47bc	4.25±.49c	4.40±.39ab	4.835**
외적요인	3.53±.49	3.55±.53	3.47±.51	3.41±.50	1.351
외부환경	4.08±.60a	3.76±.59b	3.97±.67a	4.11±.57a	5.862**
수련 프로그램	4.11±.47a	3.82±.45b	4.04±.41a	3.98±.45a	6.549***
접근성	3.68±.62	3.65±.81	3.45±.77	3.68±.70	2.289

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

*평균±표준편차, Duncan 사후검증 결과: a>b>c

<표 9>는 무도 종목을 독립변인으로 하고 선택요인을 종속변인으로 하여 일원분산분석을 실시한 결과이다. 분석결과, 외적요인과 접근성 요인에서는 유의한 차이가 나타나지 않았으나 내부환경, 지도자, 외부환경, 수련프로그램 요인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 집단 간 차이 검증을 위해 사후검증을 실시한 결과, 내부환경은 태권도와 합기도가 유도와 검도 보다 높은 점수를 얻고 있는 것으로 나타났고, 지도자 요인에서는 태권도가 가장 높게 나타났으며, 검도가 가장 낮은 점수를 얻고 있는 것으로 나타났다. 그리고 외부환경과 수련프로그램 요인에서는 태권도,

검도, 합기도가 유도 보다 높은 점수를 얻고 있는 것으로 나타났다.

3. 무도 종목 별 만족도의 차이

표 10. 무도 종목 별 만족도 차이 검증

종속 변인	무도 종목				F (df=3, 376)
	태권도 (n=102)	유도 (n=78)	검도 (n=98)	합기도 (n=102)	
요금만족	3.57±.67	3.71±.82	3.57±.67	3.50±.73	1.219
시설만족	3.73±.63b	3.95±.79a	3.85±.71ab	3.43±.57c	10.446***
지도자 만족	4.27±.60a	4.31±.83a	4.23±.72a	4.02±.69b	3.297*
프로그램 만족	4.06±.61a	4.03±.87a	3.94±.64a	3.64±.66b	7.689***
홍보/평판 만족	3.89±.58	3.91±.84	3.76±.77	3.68±.63	2.395

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

*평균=표준편차, Duncan 사후검증 결과: a>b>c

<표 10>은 무도 종목을 독립변인으로 하고 만족도를 종속변인으로 하여 일원분산분석을 실시한 결과이다. <표 10>에 제시된 바와 같이 요금만족과 홍보/평판만족에서는 유의한 차이가 나타나지 않았으나 시설만족, 지도자만족, 프로그램만족 요인에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 집단 간 차이 검증을 위해 사후검증을 실시한 결과 시설만족에서는 유도가 가장 높은 만족도를 보이고 있고, 합기도가 가장 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 그리고 지도자와 프로그램 만족에서는 태권도, 유도, 검도가 합기도 보다 높은 만족도를 보이고 있는 것으로 나타났다.

4. 선택요인의 군집에 따른 만족도의 차이

<표 11>은 선택요인의 군집 집단을 독립변인으로 하고 만족도를 종속변인으로 하여 독립 t 검증을 실시한 결과이다. <표 11>에 제시된 바와 같이 요금만족을 제외한 시설만족, 지도자만족, 프로그램만족, 홍보/평판만족에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 만족요인 모두에서 고 선택고려집단

이 저 선택고려집단 보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

표 11. 선택요인의 군집에 따른 만족도 차이 검증

종속변인	집단		t (df=378)
	고 선택고려집단 (n=213)	저 선택고려집단 (n=167)	
요금만족	3.64±.76	3.51±.67	1.681
시설만족	3.80±.73	3.63±.64	2.366*
지도자만족	4.32±.67	4.05±.73	3.825***
프로그램만족	3.99±.72	3.80±.68	2.593**
홍보/평판만족	3.96±.69	3.60±.68	5.144***

*평균±표준편차, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

5. 선택요인의 군집에 따른 충성도의 차이

<표 12>는 선택요인의 군집 집단을 독립변인으로 하고 충성도를 종속변인으로 하여 독립 t 검증을 실시한 결과이다. 분석결과, 충성도의 하위요인인 지속의도와 권유의도 모두에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 모든 요인에서 고 선택고려집단이 저 선택고려집단 보다 높은 충성도를 보이는 것으로 나타났다.

표 12. 선택요인의 군집에 따른 충성도 차이 검증

종속변인	집단		t (df=378)
	고 선택고려집단 (n=213)	저 선택고려집단 (n=167)	
지속의도	4.18±.62	3.93±.63	3.836***
권유의도	4.15±.68	3.92±.68	3.398**

*평균±표준편차, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

6. 무도 도장 만족도가 충성도에 미치는 영향

1) 무도 도장 만족도가 지속의도에 미치는 영향

<표 13>은 무도 도장 만족도가 충성도에 미치는 상대적 영향력을 살펴보기 위하여 만족도의 하위요인을 독립변인으로 하고, 충성도의 하위요인인 지속의도

를 종속변인으로 실시한 다중회귀분석 결과이다. <표 13>에 제시된 바와 같이 종속변인에 대한 전체 설명력은 31.3%($R^2=.313$)로 나타났고 회귀식은 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. [$F(5, 374)=34.120, p<.000$] 요금만족, 시설만족, 지도만족, 프로그램만족, 홍보/평판만족 모두가 지속의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 표준화 계수를 중심으로 독립변수의 상대적 영향력을 살펴 본 결과, 홍보/평판만족($Beta=.202$)요인이 지속의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 지도자만족($Beta=.169$), 프로그램만족($Beta=.143$), 시설만족($Beta=.128$), 요금만족($Beta=.099$) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 13. 무도 도장 만족도가 지속의도에 미치는 영향

종속 변인	독립변인	B	표준화 계수 (Beta)	t	P
	(상수)	1.490		7.390	.000
	요금만족	.087	.099	2.030	.043
	시설만족	.117	.128	2.408	.017
지속 의도	지도자만족	.152	.169	3.159	.002
	프로그램 만족	.128	.143	2.414	.016
	홍보/평판 만족	.181	.202	3.577	.000

$R=.560, R^2=.313, F(df=5, 374)=34.120, p<.000$

2) 무도 도장 만족도가 권유의도에 미치는 영향

<표 14>는 무도 도장 만족도가 충성도에 미치는 상대적 영향력을 살펴보기 위하여 만족도의 하위요인을 독립변인으로 하고 충성도의 하위요인인 권유의도를 종속변인으로 실시한 다중회귀분석 결과이다. <표 14>에 제시된 바와 같이 종속변인에 대한 전체 설명력은 34.5%($R^2=.345$)로 나타났고 회귀식은 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. [$F(5, 374)=39.458, p<.000$] 지도자만족, 프로그램만족, 홍보/평판만족이 권유의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 표준화 계수를 중심으로 독립변수의 상대적 영향력을 살펴 본 결과, 홍보/평판만족($Beta=.304$)요인이 권유의도에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 확인되었으며, 지도자만족

($Beta=.223$), 프로그램만족($Beta=.142$) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 14. 무도 도장 만족도가 권유의도에 미치는 영향

종속 변인	독립변인	B	표준화 계수 (Beta)	t	P
	(상수)	1.293		6.067	.000
	요금만족	-.032	-.034	-.712	.477
	시설만족	.080	.081	1.558	.120
권유 의도	지도자만족	.216	.223	4.261	.000
	프로그램 만족	.138	.142	2.458	.014
	홍보/평판 만족	.296	.304	5.519	.000

$R=.588, R^2=.345, F(df=5, 374)=39.458, p<.000$

IV. 논의

1. 무도 종목 별 입관경로 및 수련동기의 차이

무도 종목별 입관경로의 경우 태권도는 간판을 보고, 수련생을 통해, 기타, 수련생의 학부모를 통해 순으로 나타났고, 광고지 또는 벽지의 응답빈도는 매우 낮게 나타났다. 이는 태권도 수련생 학부모들은 도장의 간판이 가장 중요한 입관경로이며, 광고지 또는 벽지는 도장 입관에 있어서 그다지 큰 효과를 보지 못한다는 김해용(2004)과 이승재·조광민(1998)의 연구와 일치하는 결과이며, 지기현(2004)의 연구에서도 수련생의 학부모와 도장의 간판은 도장입관에 있어서 중요한 경로인 반면 광고지 또는 벽보는 큰 효과를 거두지 못하고 있다고 보고하여 본 연구와 부분적으로 일치하고 있다. 이러한 결과는 태권도 도장이 타 무도 도장보다도 그 숫자 면에서 월등히 많기 때문이라고 판단된다. 이러한 결과는 다른 한편으론 도장간판이 입관에 있어서 중요한 경로임을 의미하는 것이기 때문에 도장 경영자들은 보다 많은 관심을 가져야 할 부분이라고 사료된다.

검도 도장의 입관경로를 살펴보면, 수련생의 학부모

모를 통해, 간판을 보고, 수련생을 통해, 기타 순으로 나타났고, 합기도 도장의 경우, 수련생을 통해, 기타, 간판을 보고, 수련생의 학부모를 통해 순으로 나타났으며, 유도 도장은 수련생을 통해, 운행차량을 보고, 수련생의 학부모를 통해, 간판을 보고 순으로 나타났다. 그리고 세 종목 모두 광고지 또는 벽지의 응답빈도는 매우 낮게 나타났다. 이는 검도장 입관경로를 가족 및 친구를 통해, 신문·잡지 광고, 전단지 순으로 나타났다고 제시한 김민환·김기운(2001)의 연구와 차이를 보이고 있는데, 본 연구에서는 수련생의 학부모들을 대상으로 연구한 반면, 앞서 연구는 검도 도장에서 직접 수련하고 있는 수련생들을 대상으로 한 연구에서 기인된 것이라고 판단된다. 한편, 이기세 외 2인(2004)은 합기도 도장의 입관경로를 자녀친구를 통해, 부모 및 형제의 권유가 높은 응답을 보였고, 광고지를 통해 접하게 됐다는 응답은 매우 낮게 나타났다고 보고하여 본 연구와 부분적으로 일치하는 결과를 보이고 있다.

본 연구결과, 유도과 합기도 도장의 경우는 수련생을 통해, 그리고 검도 도장의 경우는 수련생의 학부모를 통해 도장을 접하게 되었다는 응답빈도가 가장 높게 나타난 점을 확인할 수 있었는데, 이와 같은 사실은 수련생 및 수련생의 학부모들을 통해 전파되는 구전효과가 도장 입관에 상당한 영향력을 행사한다는 것을 증명하는 결과이기 때문에 도장 경영자들은 이러한 부분을 마케팅 전략에 적극 활용해야 할 것으로 사료된다. 그리고 본 연구에서 태권도, 검도, 합기도 도장의 입관경로 중 기타항목의 응답빈도가 비교적 높게 나타난 점을 확인할 수 있었는데, 이는 지인을 통해서라는 응답이 전반적이었기 때문에 도장 경영자들은 대인관계의 중요성도 도장입관경로의 한 요소임을 간과해서는 안 될 것이라 사료된다. 마지막으로 본 연구의 입관경로 중 광고지 및 벽지의 응답빈도가 상당히 낮게 나타난 점을 확인할 수 있었는데, 이러한 방법들은 도장 홍보에 있어서 그다지 큰 효과를 보지 못하고 있음을 의미하는 것이며, 그렇기 때문에 신규 수련생 확보를 위해 많은 비용을 들여 타 매체를 이용한 홍보방법을 선택하기 보다는 수련생 및 학부모를 통한 직접적인 홍보가 가장 이상적이라 판단된다.

둘째, 무도 종목 별 수련 동기를 살펴 본 결과 모든 무도 종목 학부모들은 체력, 호신술, 체증감량 등 자녀의 체력과 건강적인 측면을 가장 중요한 수련동기로 생각하고 있는 것으로 나타났다. 이는 태권도 수련생 학부모들은 체력증진을 가장 중요한 수련동기로 생각하고 있다는 정상원·임영희(1996), 신동진(2001), 의 연구와 호신술 습득을 가장 중요한 동기로 생각하고 있다고 보고한 정명수·이천인(2003)의 연구와 일치하는 것이다. 또한 본 연구와 대상은 다르지만 성인 검도 수련생의 수련동기 우선순위가 스트레스 해소 및 건강증진이라고 보고한 이진성(2002)의 연구, 합기도 수련생 학부모들은 건강증진을 가장 중요한 수련동기로 생각하고 있다는 이기세 외 2인(2004)의 연구와도 유사한 결과를 나타내고 있는 것이다. 이는 신체활동량의 부족으로 인한 비만, 체력저하 등의 우려를 반영해주는 결과라고 할 수 있다. 이러한 이유로 학부모들은 자녀의 건강과 체력증진에 많은 관심을 갖고 그 대안으로서 무도를 수련시키는 것이라고 판단되며, 그렇기 때문에 무도 도장 경영자들은 이와 같은 수련동기에 부합하는 결과를 이끌어 낼 수 있도록 체력적인 측면을 중점적으로 지도하면서 여기에 호신술과 체증감량 등의 프로그램을 개발하고 적용해야 할 필요성이 있다고 사료된다.

한편, 본 연구의 결과로 비추어 볼 때, 자녀를 무도 도장에 보내는 학부모들은 단지 무도의 기술을 습득하고 체력을 단련하는 목적만이 아니라 바른 예절과 생활습관, 정신 및 인성교육 등 학교와는 다른 교육기관으로서의 기능을 일선 무도 도장에게 요구하고 있는 것이라 사료된다. 그렇기 때문에 도장의 경영자 및 지도자들은 이러한 결과를 주지하여 체력적인 점은 물론이고, 성격개발, 인성, 자신감 향상 등의 다양한 프로그램 개발에 힘써야 할 것이다. 더욱이 김윤남 외 2인(2003), 김수정(2005), 최관용(2001)의 연구결과, 수련생의 퇴관 및 감소원인을 학업 및 타 학원 수강 다음으로 흥미결여라고 보고하면서, 수련생들은 무도 수련에 흥미를 느끼지 못하고 있으며, 이는 학업에 지장을 초래하는 이유 뿐 만 아니라 프로그램의 부재에 기인한다고 하였다. 따라서 학부모의 기대를 충족시키고 나아가 수련생들의 퇴관 및 감소요인을 줄일 수

있는 측면에서 수련내용의 다양화 및 새로운 프로그램의 도입이 절실하다 하겠으며, 일시적인 유희성 교육이 아닌 각 무도 종목의 특성에 맞는 독창성 있는 프로그램의 개발로 무도 수련의 효율성을 극대화 할 수 있는 방안이 필요하다고 판단된다.

2 무도 종목 별 선택요인의 차이

무도 종목 별 선택요인의 차이를 분석한 결과, 내부환경, 지도자, 외부환경, 수련프로그램 요인에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과, 내부환경 요인은 태권도와 합기도가 유도과 검도 보다 높은 점수를 얻고 있는 것으로 나타났다. 즉, 태권도와 합기도 수련생 학부모가 유도과 검도 수련생 학부모 보다 도장 내부의 안전 및 청결성, 부대시설 등 도장의 내부환경에 많은 관심을 두고 도장을 선택하고 있음을 알 수 있다. 이는 태권도 학부모들의 도장 선택 시 고려사항 중 도장의 내부시설을 가장 중요하게 생각하고 있다는 모미라(2005)의 연구, 태권도 수련생 학부모들은 교육시설과 안전시설에 가장 많은 관심을 두고 있다고 보고한 김삼중·고영철(2002)의 연구와 유사한 결과를 보이고 있는 것이다. 그리고 본 연구의 선택요인 중 지도자 요인에서는 태권도가 가장 높은 점수를 얻고 있는 것으로 나타났고, 검도가 가장 낮은 점수를 얻고 있는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 태권도 수련생 학부모의 도장 선택요인 중 지도자를 가장 중요하게 생각하고 있다고 보고한 이승재·조광민(1998)의 연구와 유사한 결과를 나타내고 있는 것이다.

한편, 외부환경과 수련프로그램 요인에서는 태권도, 검도, 합기도가 유도 보다 높은 점수를 얻고 있는 것으로 나타났다. 즉, 태권도와 검도, 그리고 합기도 수련생 학부모가 유도 수련생 학부모 보다 도장의 외부환경과 수련프로그램을 더욱 중요하게 생각하여 도장을 선택하고 있음을 알 수 있다. 이는 김도호 외 2인(2001)의 연구에서 태권도 수련생 학부모들은 도장의 교육프로그램의 중요도를 높게 평가하고 있다는 결과와 검도 수련생 학부모들은 외부시설 및 환경요인에 많은 관심을 갖고 도장을 선택하고 있음을 밝힌 임철빈(2006)의 연구와 유사하게 나타나고 있다.

이상의 연구결과, 학부모들이 무도 도장을 선택함에 있어서 중요하게 생각하는 요인들은 무도 종목에 따라서 부분적으로 유의한 차이가 있음을 확인할 수 있었으나 태권도, 유도, 검도, 그리고 합기도 도장을 종합적으로 비교·분석한 연구는 아직까지 미흡한 실정이라서 이들 간의 차이를 논하기에는 한계점이 있다. 그러나 본 연구에서의 도장 선택요인 중 내부환경과 지도자, 그리고 수련프로그램과 외부환경 요인의 중요도가 모든 무도 종목에서 전체적으로 높게 나타난 점을 볼 때, 무도 수련생 학부모들은 자녀가 다니고 있는 도장의 전반적인 수련환경에 대해 많은 관심을 갖고 도장을 선택하고 있다고 판단된다. 특히 태권도 수련생 학부모들은 모든 선택요인에서 그 중요도를 높게 평가하고 있었는데, 이 같은 사실은 태권도 도장 경영자들에게 도장을 구성하고 있는 수련환경에 대한 보다 세심한 관리의 필요성을 시사하는 것이다.

3. 무도 종목 별 만족도의 차이

무도 종목 별 만족도의 차이를 분석한 결과, 시설, 지도자, 프로그램 만족도에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과, 시설만족에서는 유도가 가장 높은 만족도를 보이고 있는 것으로 나타났고, 합기도가 가장 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 그리고 지도자와 프로그램 만족에서는 태권도, 유도, 검도가 합기도 보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 이는 본 연구의 대상과 달리 도장에서 직접 수련하고 있는 수련생들을 대상으로 한 강동진(2003)의 연구에서 유도, 태권도, 검도 수련생 모두가 프로그램과 지도자에 대해 높은 만족도를 보였다는 결과와 동일하게 나타나고 있고, 태권도 수련생 학부모들은 지도자에 대해 높은 만족도를 보였다는 이정학·전정우(2004)의 연구, 검도 도장의 지도자에 대해 높은 만족도를 보이고 있다는 김민환·김기운(2001)의 연구와 부분적으로 일치하는 결과를 보이고 있다. 이상의 결과를 볼 때, 합기도 수련생 학부모의 만족도는 타 종목에 비해 상대적으로 낮게 나타난 점을 확인할 수 있다. 무도 도장을 구성하는 환경 중 가장 중요하다고 할 수 있는 시설, 지도자, 프로그램에 대한 학부모의 만족도가 타 종목

보다 낮게 나타났다는 것은 합기도 도장의 영세한 시설, 프로그램의 부재 등 수련환경의 질적 향상을 이루지 못하고 있음을 시사하는 것이다. 이에 윤진현(2002)은 그의 연구에서 합기도 수련생들은 도장의 시설에 대한 만족도를 상당히 낮게 평가하고 있다고 보고하여 본 연구를 뒷받침해주고 있으며, 또한 신승호·권중기(2006)의 연구에서도 합기도 수련생들은 일정기간 및 일정수준이 되면 수련을 포기하고, 이는 수련생들의 동기유발을 이끌어 낼 수 있는 프로그램의 부재에 기인한다고 보고하여 본 연구와 맥을 같이 하고 있다. 따라서 합기도 도장 경영자들은 본 연구결과를 주지하여 도장의 지도자, 프로그램, 시설 등 수련환경에 대한 질 높은 서비스를 제공하여 학부모의 만족도를 높여야 할 필요성이 있다고 사료된다.

4 선택요인의 군집에 따른 만족도와 충성도의 차이

선택요인의 군집에 따른 만족도의 차이를 분석한 결과, 시설, 지도자, 프로그램, 홍보/평판만족에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 4개의 만족요인 모두에서 고 선택고려집단이 저 선택고려집단보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 또한 선택요인의 군집에 따른 충성도의 차이를 분석한 결과, 충성도의 하위요인인 지속의도와 권유의도 모두에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 모든 요인에서 고 선택고려집단이 저 선택고려집단보다 높은 충성도를 보이는 것으로 나타났다.

선택요인과 만족도 및 충성도 간의 관계를 연구한 선행연구들은 선행회귀분석을 통한 영향관계를 살펴보는 것이 지금까지의 연구경향이었다. 선행연구들은 대부분 점포, 레스토랑, 대형할인점, 제품 등에서 연구되어져 왔으며, 이들 변수간의 영향력이 확인되었는데, 김현국(2002)의 연구에서 윈두커피 브랜드 선택요인은 만족도에 영향($R^2=.215$)을 미치는 것으로 나타났고, 최철수(2004)의 연구에서도 대형할인점 선택기준은 만족도에 영향($R^2=.455$)을 미치는 것으로 나타났으며, 이광진(2005)의 연구에서 또한 레스토랑 선택요인은 만족도에 영향($R^2=.444$)을 미치는 것으로 나타나고 있다. 또한 임태성·이호열(2005)의 연구에서 축구화

제품선택기준은 상표충성도에 영향($R^2=.300$)을 미치는 것으로 나타나 선택요인과 만족도, 충성도는 서로 영향관계가 있음이 밝혀지고 있다. 하지만 본 연구에서 선택요인이 만족도 및 충성도에 미치는 영향력을 살펴보기 위해 회귀분석을 실시한 결과, 그 설명력이 매우 낮음(만족도: $R^2=.065$, 충성도: $R^2=.039$)을 확인할 수 있었다. 이러한 연구의 한계를 고려하여 본 연구에서는 선택요인의 하위요인인 내부환경, 지도자, 외적요인, 외부환경, 수련프로그램, 접근성 요인에 따라 군집분석을 실시하여 선택요인들을 중요하게 고려하는 '고 선택고려집단'과 선택요인들을 덜 중요하게 고려하는 '저 선택고려집단'으로 분류할 수 있었으며, 고 선택고려집단은 만족도와 충성도(지속 및 권유의도)가 높은 것으로 나타났고, 저 선택고려집단은 만족도와 충성도(지속 및 권유의도)가 낮다는 것을 확인할 수 있었다. 본 연구의 이러한 결과는 선행연구에서 다뤄오지 않았기 때문에 이들 변수간의 관계를 일반화하기에는 무리가 있다고 판단된다. 그러므로 향후 연구에서는 이러한 군집결과와 만족도 및 충성도의 관계를 계속적으로 살펴보는 실증연구가 필요할 것으로 사료된다.

5. 무도 도장 만족도가 충성도에 미치는 영향

무도 도장 만족도가 충성도에 미치는 영향력을 분석한 결과, 만족도는 충성도의 하위변수인 지속의도와 권유의도에 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 먼저 만족도의 하위요인인 요금, 시설, 지도자, 프로그램, 홍보/평판만족 모두가 지속의도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이들 변수의 상대적 영향력을 살펴본 결과, 평판만족이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고, 다음으로 지도자, 프로그램, 시설, 요금만족 순으로 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 무도 도장에 대한 주위의 평판, 시설 및 지도자, 수련프로그램 등에 대한 학부모의 만족도가 높을수록 수련생의 수련기간연장에 긍정적인 영향을 줄 수 있음을 의미하는 것이다. 이는 도장의 프로그램에 대한 학부모의 만족도가 높을수록 수련지속 행동에 긍정적인 영향을 미친다는 이정학·전정우(2004)

의 연구, 지도자에 대한 만족도는 아동의 수련기간에 영향을 미친다는 오대영(1997)의 연구와 부분적으로 일치하고 있으며, 스포츠학원 소비자의 가입 환경 중 홍보요인이 반복구매행동에 영향을 미친다고 보고한 나순복(2000)의 연구와 유사한 결과를 보이고 있다.

한편, 지도자, 프로그램, 홍보/평판만족은 권유의도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이들 변수의 상대적 영향력을 살펴본 결과, 홍보/평판만족이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 지도자, 프로그램 만족도 순으로 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 도장의 지도자 및 프로그램, 도장 주위의 평판에 대한 학부모의 만족도가 높을수록 외부 잠재고객인 비 수련생 혹은 도장을 다니는 수련생의 학부모에게로의 권유의도가 높다는 것으로 해석할 수 있다. 이는 태권도 수련내용에 대한 만족도는 타인 추천의도에 긍정적인 영향을 미친다는 정역순(2003)의 연구, 수련프로그램과 지도자의 자질에 대한 만족도는 향후 비 수련자에게로의 구전의도에 긍정적인 영향을 미친다는 김태완(2004)의 연구와 부분적으로 일치하는 것이다.

결과적으로, 무도 도장 수련환경에 대한 높은 만족도는 수련생의 지속적인 수련을 도모함으로써 기존고객을 유지하고, 긍정적인 구전효과를 유발하여 신규고객을 보다 효과적으로 유입할 수 있게 해주는 중요한 요인이며, 이는 무도 도장에 대한 충성도를 더욱 견고하게 할 수 있는 요소로 작용한다고 할 수 있다. 따라서 무도 도장 경영자들은 고객의 긍정적인 구전을 유발하고, 수련생의 수련지속기간을 연장시키기 위해서는 무엇보다 고객만족을 높이는 노력이 선행되어야 할 것이다. 박찬규(2005), 강호정 외 2인(2002), 박성수(2004)는 그들의 연구에서 고객만족도는 고객충성도의 핵심적인 선행변수임을 제시하면서, 어떤 제품 혹은 서비스에 대해 만족한 고객은 그 서비스에 대해 우호적인 태도를 갖게 되어 재이용 및 호의적인 구전의도가 높아질 수 있음을 보고하였다. 이러한 결과에 따라 고객만족을 우선시 하여 고객의 충성도를 강화하는 마케팅 전략을 수립해야 한다고 주장하였는데, 이러한 다방면의 연구결과들은 무도 도장에서도 서비스를 제공하는 입장에서 고객만족을 통한 충성도 강화의 필

요성을 입증하는 것이다.

무도 도장의 효율적인 운영을 위해서는 신규수련생을 모집하는 하는 것도 중요하지만, 기존 수련생의 수련지속기간을 연장시키는 것이 더욱 중요하다고 할 수 있다. 기존고객을 유지하는 것이 신규고객을 유치하는 것보다 무려 5배의 비용절감 효과가 있다는 Rosenberg & Czepiel(1984)의 연구와 고객 이탈율을 5%만 줄일 수 있다면 수익율은 25% 내지 85% 가량 증가한다는 Reichheld & Sasser(1990)의 연구결과에서도 알 수 있듯이 무도 도장의 수련생들이 수련기간이 길어진다는 것은 신규수련생의 입관을 위해 많은 비용을 투입하는 것보다 더욱 효과적인 도장 운영전략이 될 것이다. 따라서 무도 도장 경영자들은 도장의 지도자, 프로그램, 시설 등 수련환경에 대한 질 높은 서비스를 제공하여 학부모의 만족도를 높이고, 이를 통해 고객 충성도를 강화하는 것이 기존 고객의 이탈을 방지함은 물론, 도장 간 경쟁우위확보와 효율적인 도장운영에 가장 효과적인 방법이 될 것이다.

V. 결론 및 제언

현재 많은 무도 도장은 수련생 감소로 인해 경영적인 측면에서 하향곡선이 지속되고 있으며, 도장경영에 불리하게 작용하는 정부정책은 도장 경영난을 더욱 가중시키고 있는 실정이다. 따라서 본 연구는 도장 경영에 실질적인 영향을 미치는 학부모의 인식을 파악하여 무도 도장의 경영활성화방안을 모색하자 무도 종목 별 입관경로 및 수련동기, 선택요인과 만족도의 차이를 파악하고 충성도에 영향을 미치는 요인들을 분석하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 결론

1. 무도 종목 별 입관경로 및 수련 동기는 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 첫째, 입관경로는 태권도의 경우 간판을 보고, 수련생을 통해, 기타, 수련생의 학부모를 통해 순으로, 유도의 경우 수련생을 통해, 운행차량을 보고, 수련생의 학부모를 통해, 간판을 보

고 순으로, 검도의 경우 수련생의 학부모를 통해, 간판을 보고, 수련생을 통해, 기타 순으로 나타났으며, 합기도의 경우 수련생을 통해, 기타, 간판을 보고, 수련생의 학부모를 통해 순으로 나타났다.

둘째, 무도 종목 별 수련 동기는 태권도와 합기도의 경우 체력건강증진, 사회성 향상, 정신건강증진, 기타 순으로 나타났고, 유도, 검도의 경우 체력건강증진, 사회성 향상, 기타, 정신건강증진 순으로 나타났으며, 검도의 경우 체력건강증진, 정신건강증진, 사회성향상, 기타 순으로 나타났다.

2. 무도 종목 별 선택요인의 차이를 분석한 결과, 내부환경, 지도자, 외부환경, 수련프로그램 요인에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 내부환경 요인은 태권도와 합기도가 유도와 검도 보다 높은 점수를 얻고 있는 것으로 나타났고, 지도자 요인은 태권도가 가장 높게 나타났으며, 검도가 가장 낮은 점수를 얻고 있는 것으로 나타났다. 외부환경과 수련프로그램 요인에서는 태권도, 검도, 합기도가 유도 보다 높은 점수를 얻고 있는 것으로 나타났다.

3. 무도 종목 별 만족도의 차이를 분석한 결과, 시설, 지도자, 프로그램만족에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 시설만족에서는 유도가 가장 높은 만족도를 보이고 있고, 합기도가 가장 낮은 만족도를 보였으며, 지도자와 프로그램 만족에서는 태권도, 유도, 검도가 합기도 보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

4. 선택요인의 군집에 따른 만족도의 차이를 분석한 결과, 시설, 지도자, 프로그램, 홍보 및 평판만족에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 모든 요인에서 고 선택고려집단이 저 선택고려집단 보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

5. 선택요인의 군집에 따른 충성도의 차이를 분석한 결과, 지속의도와 권유의도 모두에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 모든 요인에서 고 선택고려집단이 저 선택고려집단 보다 높은 충성도를 보이고 있는 것으로 나타났다.

6. 무도 도장 만족도가 충성도에 미치는 영향을 분석한 결과, 첫째, 요금, 시설, 지도자, 프로그램, 홍보 및 평판의 만족도 하위요인 모두는 지속의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 홍보 및 평판, 지도자,

프로그램, 시설, 요금만족 순으로 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

둘째, 지도자, 프로그램, 홍보 및 평판 만족도는 권유의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 홍보 및 평판, 지도자, 프로그램 만족도 순으로 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

2. 제언

1. 본 연구에서의 선택요인 척도는 선행연구를 바탕으로 폐쇄형 질문지를 사용했기 때문에 응답자들의 자유로운 의견을 수렴하지 못했다는 단점이 있다. 그렇기 때문에 향후 연구에서는 본 연구에서 제시되지 않은 무도 도장 선택요인의 존재파악과 함께 보다 구체적인 선택요인의 중요도를 파악하는 연구가 필요할 것으로 사료된다.

2. 본 연구에서는 무도 도장에 대한 충성도 여부를 측정하는데 있어 지속의도와 권유의도로 국한지어서 평가했기 때문에 다른 요인들을 고려하지 못했다는 한계점이 있다. 따라서 향후 연구에서는 더 많은 요소를 포함하여 충성도 여부를 파악하는 것이 필요하다고 판단된다.

참고문헌

- 강동진(2008). 무도 수련 참여자의 이용실태 및 만족도에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 용인대학교 교육대학원.
- 강호정·김경식·이준엽(2002). 태릉국제스케이트장의 서비스 질과 고객만족 및 고객충성도의 관계. *한국체육학회지*, 41(3), 237-246.
- 고봉수(2005). 태권도장 경영프로그램이 만족과 재 구매에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문, 원광대학교 대학원.
- 김기택(2008). 태권도장의 서비스품질이 수련지속 행동에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원.
- 김도호·황영성·박재성(2001). 부모들의 태권도장 선정에 대

- 한 의식 조사. **한국체육교육학회지** 6(1), 118-129.
- 김민환·김기운(2001). 검도장 이용자의 소비자 특성에 관한 실증적 분석. **청주대학교 교육문제연구소** 15(1), 231-242.
- 김삼중·고영철(2002). 태권도 체육관 선택 시 고려사항에 관한 조사연구. **대한무도학회지** 4(1), 217-240.
- 김수잔·김도균·양현석(2001). 태권도 도장 수련생의 만족도에 영향을 미치는 서비스 요인. **한국스포츠산업·경영학회지** 6(1), 161-171.
- 김수정(2005). 초등학교 태권도 수련생들의 도장 만족도와 중도 포기 원인. **미간행 석사학위논문**, 세종대학교 대학원.
- 김영갑(2005). 태권도장 수련생의 지각된 서비스품질과 수련만족도 및 수련참가지속의 관계. **한국스포츠사회학회지** 18(3), 417-428.
- 김영갑·손성도(2005). 태권도 지도자의 감성적 리더쉽과 고객만족 및 충성도의 관계. **한국스포츠산업·경영학회지** 10(3), 81-90.
- 김영화(2004). 서비스품질이 고객 충성도에 미치는 영향. **미간행 석사학위논문**, 동국대학교 경영대학원.
- 김용남·조광민·이광용(2003). 태권도 수련생의 퇴관 요인 분석. **한국체육학회지** 43(1), 13-20.
- 김철민(2002). 서비스 충성도의 결정요인에 관한 연구. **마케팅관리연구** 7(2), 87-115.
- 김태원(2004). 태권도장의 서비스품질과 구매행동과의 관계. **미간행 석사학위논문**, 단국대학교 교육대학원.
- 김해용(2004). 태권도 수련에 대한 학부모의 인지도 차이 연구. **미간행 석사학위논문**, 경희대학교 산업정보대학원.
- 김현국(2002). 원두커피 브랜드 및 점포 선택속성에 관한 연구. **미간행 석사학위논문**, 세종대학교 경영전문대학원.
- 국승철(2006). 태권도 수련생 학부모의 만족도 및 관여도가 태권도장 충성도에 미치는 효과. **미간행 석사학위논문**, 광운대학교 교육대학원.
- 나순복(2000). 스포츠센터 소비자의 가입환경이 구매행동에 미치는 영향. **한국스포츠산업·경영학회지** 5(2), 77-90.
- 문화관광부(2006). 전국 등록·신고 체육시설 업 현황, www.mct.go.kr.
- 모미라(2005). 태권도 체육관 수련생 학부모들의 체육관 선정 시 고려사항 분석. **미간행 석사학위논문**, 성신여자대학교 대학원.
- 박성수(2004). 여행업의 서비스품질과 고객만족도가 고객 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. **한국관광정보학회지** 16, 119-154.
- 박찬규(2005). 골프장의 지각된 고객가치, 고객만족, 고객신뢰, 고객충성도의 관계. **한국체육학회지** 44(3), 571-583.
- 신동진(2001). 태권도장의 효율적인 홍보 전략에 관한 연구. **미간행 석사학위논문**, 경희대학교 체육대학원.
- 신승호·권중기(2006). 무도 종목 별 이미지 분석을 통한 합기도장 경영활성화 방안. **한국체육학회지** 45(1), 539-550.
- 손동욱(2000). 검도 도장의 운영 실태와 관원만족도에 관한 연구. **미간행 석사학위논문**, 목포대학교 교육대학원.
- 송만영(2004). 아동의 태권도 수련지속 행동에 미치는 영향. **미간행 석사학위논문**, 경희대학교 산업정보대학원.
- 이기세·정형진·신원(2004). 합기도 체육관 선정에 대한 학부모의 의식조사. **한국스포츠리서치** 15(4), 1397-1404.
- 이광진(2005). 소비자의 선택요인에 따른 패밀리 레스토랑의 마케팅전략에 관한 연구. **미간행 석사학위논문**, 경기대학교 서비스경영전문대학원.
- 이승재·조광민(1998). 태권도 체육관의 효율적인 경영을 위한 마케팅 요인 분석. **한국체육학회지** 37(4), 583-593.
- 이유재·이청림(2007). 고객만족이 기업성과에 미치는 영향에 있어서 고객충성도 변수의 역할. **마케팅연구** 22(1), 81-102.
- 이정학·전정우(2004). 태권도 수련 학부모의 수련환경과 수련효과 만족이 수련지속행동에 미치는 영향. **한국스포츠리서치** 15(6), 1606-1614.
- 이진성(2002). 검도 도장의 효율화를 위한 경영전략에 관한 연구. **미간행 석사학위논문**, 조선대학교 교육대학원.
- 이창민(2006). 무도 스포츠 별 수련생 만족도가 권유의도 및 재이용에 미치는 영향. **한국사회체육학회지**

- 27, 111-119.
- 임철빈(2006). **학부모의 검도 체육관 선택요인 중요도가 구매행동에 미치는 영향**. 미간행 석사학위논문, 단국대학교 경영대학원.
- 임태성·이호열(2005). **축구화 소비자의 제품선택기준이 상표충성도에 미치는 영향**. **한국스포츠티서치**, 16(2), 833-848.
- 오대영(1997). **아동의 태권도 지도 프로그램 만족도와 수련 지속 행동과의 관계**. **한국사회체육학회지**, 8, 231-241.
- 윤진현(2002). **합기도 수련생의 지속적 수련참가에 영향을 미치는 요인**. 미간행 석사학위논문, 경남대학교 대학원.
- 원점조(2005). **인지된 태권도 서비스품질이 수련지속에 미치는 영향**. 미간행 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원.
- 지기현(2004). **초등학교 학부모형의 태권도 도장 선택 요인에 미치는 영향**. 미간행 석사학위논문, 호남대학교 대학원.
- 정명수·이천인(2003). **태권도장 운영 실태를 통한 발전 방향**. **한국스포츠티서치**, 14(4), 923-932.
- 정상원·임영희(1996). **태권도장의 효율적 운영을 위한 조사 연구**. **고려대학교 스포츠 과학 연구소 논총**, 8, 85-101.
- 정익순(2003). **태권도장 서비스에 대한 만족도가 차후 태권도 수련 추천의도에 미치는 영향**. **한국체육학회지**, 42(5), 589-596.
- 최관용(2001). **유도 인구 감소 원인에 관한 질적 연구**. **한국체육학회지**, 40(2), 263-274.
- 최관용·정현택·전승훈(2004). **민간유도장의 운영 실태와 활성화 방안**. **한국체육학회지**, 43(3), 405-416.
- 최원보·고명철(2002). **태권도 도장 경영의 성공요인 연구**. **대한무도학회지**, 4(2), 293-310.
- 최철수(2004). **대형할인점 소비자의 점포선택기준이 고객만족과 점포 애호도에 미치는 영향에 관한 연구**. 미간행 박사학위 논문, 청주대학교 대학원.
- 태권라인(2006.2.2). **"수련인구 하향세"**, 보도자료 www.taekwonline.com.
- 태권도신문(2007.2.26). **"방과 후 학교, 도장에 중대위기"**, www.tkdnews.com.
- 헤럴드경제(2006.11.9). **"공공체육시설발표, 일선 도장 위기가속"**, www.heraldbiz.com.
- Henry, C. D.(2000). **Is customer loyalty a pernicious my**. *Business Horizons*, 13-16.
- Reichheld, F. F. & Sasser Jr, W. E.(1990). **Zero Defection: Quality Comes to Services**. *Harvard Business Review*, 68(5), 105-112.
- Rosenberg, L. J. & Czepiel, J. A.(1984). **A Marketing Approach for Customer Retention**. *Journal of Consumer Marketing*, 1, 45-51.

접 수 일 : 2007. 07. 30.

게재확정일 : 2007. 08. 11.