

한국안광학회 – 이달의 학술논문 소개

*본 논문은 한국안광학회지 제25권 3호(2020년 9월 30일 발행) 게재 논문으로 저자는 학회의 동의하에 요약 발췌본을 제출하였습니다.

*논문의 판권은 한국안광학회에 있습니다.

안경사의 의사소통과 전문 기술이 고객 만족도에 미치는 영향

김세진, 심정규, 김효진(백석대학교 안경광학과)

◆ **목적** : 안경사의 의사소통과 전문 기술이 고객 만족도에 미치는 영향을 알아보고자 하였다.

방법: 2019년 9월부터 3개월간 온라인 설문조사에 응답한 209명을 대상으로 안경사의 의사소통, 안경사의 전문 기술, 고객 만족도에 관한 내용을 설문조사를 실시하였다.

◆ **결과** : 안경사의 의사소통은 평균 3.20점이며, 안경사의 전문 기술은 평균 3.19점, 고객 만족도는 3.19점으로 나타났다. 안경사의 의사소통, 안경사의 전문 기술과 고객만족도는 높은 정적 상관을 나타내어 안경사의 의사소통, 전문 기술의 질이 높을수록 고객만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 안경사의 의사소통 변인 중 '질문에 명확한 응답', '진지한 경청', '친절한 말투와 언어사용'이 고객만족도에 영향을 주는 것을 확인하였다. 안경사의 전문 기술 변인 중 '안경가공 완성도', '고객 요구 · 취향 적극반영', '최신검사기기 활용', '구매 후 제품 완성도'가 고객만족도에 영향을 주는 것을 확인하였다.

◆ **결론** : 본 연구의 결과를 통해 안경사의 의사소통과 전문 기술의 질이 높을수록 고객 만족도가 높았으며, 안경사의 의사소통과 전문 기술이 고객 만족도에 영향을 주는 중요한 요소라는 것을 확인하였다. 이에 본 연구에서는 안경사의 의사소통 능력을 향상시킬 수 있는 교육프로그램 개발 및 교육이 필요하다고 제언한다.

◆ **주제어** : 안경사, 의사소통, 전문 기술, 고객 만족도

- 서론 -

최근 안경업계는 업체 간 경쟁이 치열해지면서 안경사 기술의 전문성뿐만 아니라 다양한 서비스 품질 제공으로 경쟁력을 확대하고 있다. 안경원은 다른 제조업과는 달리 고객을 직접 상대하는 서비스 접점에서 이루어지는 서비스 품질을 향상시켜 고객만족을 이끌어낼 필요가 있다.

고객과 서비스 제공자 간의 밀접한 상호작용이 발생하는 서비스 접점에서 서비스 제공자의 의사소통 능력은 고객의 만족도를 결정하는데 중요한 역할을 하며, 상호작용의 질을 높이기 위해서 고객에게 행하는 의사소통의 질이 무엇보다 중요하다. 안경사의 의사소통 능력은 안경사 전문 기술과 함께 서비스 정신이 결합되어야 고객의 만족도를 높일 수 있다. 특히 최종 처방까지 이루어지는 자각적 굴절검사 과정에서 고객과의 소통은 매우 중요하다. 고객이 궁금해 하는 점에 대해서 충분한 대답을 해주어야 하는데, 그러기 위해서는 전문적 기술지식뿐만 아니라 정확한 응대가 이루어질 수 있는 의사소통 능력도 필요하다. 고객의 요구를 정확하게 파악하게 되면, 고객이 원하는 바를 정확하게 이해하여 제품 구매로 이어질 수 있기 때문이다. 이처럼 고객의 이해를 높일 수 있는 안경사의 의사소통 능력이 향상되면 고객의 긍정적인 반응을 이끌어 낼 수 있고 이는 재방문을 통한 지속적인 구매로 이루어질 수 있기 때문에 안경사의 의사소통 능력은 매우 중요하다고 볼 수 있다. 따라서 안경사의 의사소통 능력은 고객과의 지속적인 관계유지 및 서비스 품질의 우수성을 높일 수 있는 요인이므로, 서비스접점에서 이루어지는 안경원의 영업이익과 연결될 수 있다.

선행 연구에서 안경사의 기술과 직업기초능력에 관한 연구와 안경사의 서비스 품질에 관한 연구는 있었으나,

안경사의 의사소통에 관련된 연구는 미비한 실정이다. 이에 본 연구에서는 안경사의 서비스 질을 향상시키기 위해 안경사의 의사소통과 전문 기술을 분석하여 고객만족도에 어떠한 영향을 주는지 파악하고자 하였다.

- 대상 및 방법 -

본 연구는 2019년 9월부터 3개월간 온라인 설문조사에 응답한 209명을 대상으로 하였으며, 평균나이 35.76 ± 12.50세이다. 설문은 안경사의 의사소통 능력 다섯 문항, 안경사의 전문적 수행능력 일곱 문항, 고객만족도 세 문항으로 총 15개 문항으로 구성하였다. 설문 각 문항은 “매우 그렇다” 5점에서 “전혀 그렇지 않다” 1점까지의 Likert 5점 척도를 사용하여 표시하도록 하였으며, 점수가 높을수록 의사소통의 질, 안경사의 전문 기술, 고객만족도가 높다고 판단한다. 수집된 자료는 SPSS 18.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 통계적으로 유의수준은 $p < 0.05$ 를 기준으로 하였다.

- 결과 및 고찰 -

안경사의 의사소통 전체 평균은 3.20점이며, ‘친절한 말투와 언어 사용’이 3.25점으로 가장 높았고, ‘고객의 입장에서 조언’이 3.15점으로 가장 낮았다. 안경사의 전문 기술 전체 평균은 3.19점이며, ‘최신검사기기 활용’이 3.29점으로 가장 높았고, ‘고객의 신체특성 고려한 제품 추천’이 3.03점으로 가장 낮았다. 고객 만족도의 전체 평균은 3.19점이며, ‘전반적 서비스만족’이 3.20점으로 높았고, ‘의사소통 만족’이 3.19점, ‘안경사의 전문 기술만족’이 3.18점 순으로 나타났다. 안경사의 전문 기술은 ‘고객의 신체특성 고려한 제품 추천’ 문항의 점수가 가장 낮

표 1. 안경사의 의사소통, 전문 기술과 고객 만족도

Variable		평균±표준편차
의사소통	고객의 질문에 명확한 응답	3.18±0.48
	고객의 의견에 진지한 경청	3.21±0.47
	고객의 요구 및 설명 이해 능력	3.21±0.47
	고객의 입장에서 조언	3.15±0.49
	친절한 말투와 언어 사용	3.25±0.49
	Total	3.20±0.39
전문 기술	시력검사 능력	3.14±0.43
	안경가공 완성도	3.17±0.45
	고객의 신체특성을 고려한 제품 추천	3.03±0.58
	고객의 요구 및 취향 적극 반영	3.20±0.47
	안경사 전문적 기술	3.22±0.45
	최신 검사기기 활용	3.29±0.47
	구매 후 제품 완성도	3.24±0.48
	Total	3.19±0.38
고객 만족도	의사소통 만족도	3.19±0.47
	안경사의 전문 기술 만족도	3.18±0.43
	전반적 서비스 만족도	3.20±0.44
	Total	3.19±0.41

았다. 이는 고객에게 어울리는 제품을 추천해주는 과정에서 의사소통이 다소 미흡하다고 볼 수 있다. 안경은 단순히 시력보정용으로만 사용되는 것이 아니라 자신만의 개성과 스타일을 나타낼 수 있는 패션아이템으로 미적요소의 비중이 커지고 있으며, 패션 안경을 접하는 통로로 온라인 쇼핑몰 이용이 증가하고 있는 추세이다. 이렇듯 고객의 안경 패션에 대한 수요가 높아지고 있는 시점에서 안경사는 최신 패션 정보의 습득 및 고객의 신체특성을 고려하여 전문가적 입장에서 제품을 추천해 줄 수 있는 능력을 향상시킬 필요가 있다.(표 1)

본 연구에서 안경사의 의사소통, 전문 기술과 고객만

족도는 높은 상관관계를 나타내었고, 이전의 미용사를 대상으로 한 연구에서 의사소통, 전문 기술의 질이 높을수록 고객만족이 높아지며, 고객만족도가 높을수록 전환의도가 낮아진다고 보고한 연구보다 상관성이 더 높은 결과를 나타내었다. 이는 고객이 생각하는 안경사의 의사소통 능력이 좋을수록 안경사의 전문 기술도 높게 평가하는 것으로 판단되며, 고객만족도도 향상되는 것으로 생각된다. 또한 고객이 생각하는 안경사의 전문 기술의 질이 좋다고 인식할수록 고객 만족도가 높아지는 것으로 볼 수 있다. 병원 고객의 재방문과 관련된 연구에서 고객이 의료서비스에 전반적으로 만족하면 병원 유지의

표 2. 안경사의 의사소통, 전문 기술과 고객 만족도와의 상관관계(** p < 0.01)

Variable	1	2	3	4	5	6
1. 의사소통	1					
2. 전문 기술	0.80**	1				
3. 의사소통 만족도	0.71**	0.68**	1			
4. 안경사의 전문 기술 만족도	0.72**	0.74**	0.81**	1		
5. 전반적 서비스 만족도	0.66**	0.70**	0.70**	0.70**	1	
6. 전체 고객 만족도	0.77**	0.78**	0.93**	0.92**	0.88**	1

도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고한 적이 있다. 이러한 결과로 미루어 볼 때, 과열된 안경업계의 경쟁에서 안경원에 방문하는 고객의 만족도가 높아진다면 다른 안경원으로 전환하려는 의도가 감소하고 재구매로 이어질 수 있을 것이다. 이에 안경사들은 전문적인 기술의 질 뿐만 아니라 고객접점에서 이루어지는 의사소통의 질을 향상시키기 위한 노력이 필요하다고 생각한다.(표 2)

고객만족도에 영향을 주는 요인으로는 의사소통 변인 중 '고객의 질문에 명확한 응답', '고객의 의견에 진지한 경청', '친절한 말투와 언어사용', 안경사의 전문 기술 변인 중 '안경가공 완성도', '고객의 요구 및 취향 적극반영', '최신검사기기 활용', '구매 후 제품 완성도'가 고객만족도에 영향을 주는 것을 확인하였다. 이러한 결과는 안경사와 고객 간의 긍정적인 의사소통이 이루어지고, 안경사의 전문 기술을 통해 제품을 구매하여 사용 후 성능이 사전 기대감보다 높으면 고객의 만족도가 높아지는 것으로 볼 수 있다.

안경사는 문진에서 굴절검사, 피팅에 이르기까지 고객과의 상호작용 가운데에 진행되므로 의사소통 비중이 높다. 이러한 과정에서 고객의 의사전달이 잘 이루어져야지만 만족스러운 처방 및 피팅이 될 수 있다. 또한 고

객은 시력의 불편함을 해소하기 위해 안경원을 방문하는데, 안경이나 콘택트렌즈를 구매 후 완성도가 높아 시력의 불편함이 해소되는 좋은 결과를 얻는 것은 안경사의 전문 기술로 결정되기 때문이다. 이와 같은 이유로 안경사의 의사소통과 전문 기술이 고객 만족도에 영향을 미치는 것으로 생각한다.

- 결 론 -

본 연구의 결과를 통해 안경사의 의사소통, 전문 기술의 질이 고객 만족도에 영향을 주는 중요한 요소라는 것을 확인하였다. 안경사의 전문 기술은 해마다 실시하고 있는 안경사 보수교육에서 최신 전문 기술 및 정보를 습득할 수 있는 기회가 있으나 의사소통과 관련한 교육은 현재 이루어지지 않고 있다. 이에 본 연구는 학계에서는 의사소통과 관련한 교과목의 필요성을 인지하여 교육하고, 협회에서는 보수교육을 활용하여 안경사의 의사소통 질을 높일 수 있는 노력이 필요하다고 제언한다. ☞

논문 원문보기 : 한국안광학회 홈페이지

<http://www.koos.or.kr> 또는 <https://koos.jams.or.kr>