한국여가레크리에이션학회지, 2021, 제45권 제2호 137~146
Korean Journal of Leisure, Recreation & Park
2021, Vol.45, No.2, pp. 137~146
http://dx.doi.org/10.26446/kjlrp.2021.6.45.2.137

유소년 축구클럽 서비스품질과 고객만족 및 재등록의도와의 관계

한철[1] · 김대훈[2]
[1]숭실대학교 박사과정·[2]숭실대학교 교수

The Relationship between Youth Soccer Club Service Quality and Customer Satisfaction and Re-registration Intention

Han, Chul[1] · Kim, Daehoon[2]
[1,2]Soongsil University

Abstract

The purpose of this study is to investigate customer satisfaction and re-registration intention of youth soccer club service quality. The subjects of this study visited 5 soccer clubs located in Seoul and Gyeonggi Province and used 206 copies as effective samples, excluding 44 of the total 250 copies. . For data analysis, using the SPSS 22.0 program, frequency analysis, exploratory factor analysis, correlation analysis, single regression analysis, and multiple regression analysis were performed to derive the following results. First, among the quality of service of youth soccer clubs, programs and leaders influenced customer satisfaction. Second, among the quality of service of youth soccer clubs, programs, leaders, and costs had an effect on the intention of re-registration. Third, customer satisfaction influenced the intention to re-register.

Key words : Youth, Soccer Club, Service Quality, Customer Satisfaction, Re-registration Intention

주요어: 유소년, 축구클럽, 서비스품질, 고객만족, 재등록의도
본 연구는 2021년 제46회 한국여가레크리에이션학회 춘계학술세미나에서 발표된 것을 수정·보완하여 작성됨
Address reprint requests to : Kim, Daehoon
E-mail: ychicago@ssu.ac.kr
Received: May, 09, 2021 Revised: June, 03, 2021 Accepted: June, 14, 2021

Ⅰ. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

경제성장과 더불어 여가시간의 증대는 국민들의 건강에 대한 관심으로 이어지면서 자발적으로 스포츠에 참여하려는 사람들이 늘어나고 있다. 특히 유소년기의 스포츠 참여 경험은 향후 스포츠 참여에 지대한 영향을 미치며, 스포츠를 체계적으로 경험하게 할 수 있는 바탕이 된다. 또한 스포츠 참여와 같은 활동적이고 건전한 취미는 유소년기의 비일상적인 활동에 대해 올바른 방향으로 유도할 수 있을 뿐만 아니라 즐거움, 성취감 등을 경험하게 하여 생활 속 에너지를 재생산할 수 있게 함으로써 원만한 교우관계 형성과 학습발달에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(김재운, 2003). 즉, 스포츠 활동의 참여는 또래 집단에서의 적응과 사회의 규범 및 규칙을 이해하는 능력, 그리고 사회에서의 행동규범을 준수할 수 있게 하는 능력을 갖추게 하는 중요한 역할을 한다는 것이다(강선영, 2010). 이렇듯 유소년들의 스포츠 활동 참여에 대한 중요성이 두드러지게 나타남에 따라 유소년을 대상으로 하는 스포츠클럽들이 늘어나고 있으며, 경쟁 또한 점차 치열해지고 있는 실정이다(남상백, 권재윤, 김민현, 2017). 하지만 이러한 유소년 스포츠클럽의 양적 성장은 부실한 프로그램과 낙후된 시설, 전문성이 부족한 지도자 등으로 인해 더 이상 유소년 스포츠클럽 참여자인 부모 및 아이들의 욕구를 충족시킬 수 없는 상황까지 직면하게 되었으며(정우진, 권상수, 2007), 이를 개선하기 위한 유소년 스포츠클럽 운영자의 노력이 절실해졌다.

따라서 이러한 상황들을 개선하기 위해 유소년 스포츠클럽 운영자들은 아이들에게 보다 좋은 서비스를 제공하기 위한 서비스품질의 향상이 요구되어진다. 특히 유소년의 경우에는 의사결정권이 부모에게 있기 때문에 수요자를 고려한 서비스가 제공되어져야 한다.

유소년을 대상으로 하는 스포츠클럽에서 제공되는 서비스품질은 일반적으로 서비스의 개념이 무형적인 것과는 다르게 유·무형의 복합적인 기능을 가진 것으로 유소년 스포츠클럽의 입지조건, 제반시설, 소모품, 도구 등의 물리적 서비스와 조직적인 협동과 체계화된 업무조정과 같은 시스템적 서비스, 마지막으로 운영자 및 지도자와 고객 간의 접촉관계에서 발생되는 인적 서비스의 종합적 서비스라고 할 수 있다(김종필, 2008). 특히 스포츠 안에서의 서비스품질은 단편적 시각에서의 서비스품질과는 달리 사람 또는 무형적 행동이 중점이 되는 인적상호작용이며, 강사와의 상담, 수강료 등 물리적환경의 구성요소로서 학부모의 충성도 및 만족에 영향을 미칠 수 있다(김미진, 이승희, 2009). 이와 관련하여 이정학과 정승훈 그리고 노태완(2010)은 유소년 스포츠센터와 태권도장의 교육 서비스품질과 고객만족, 구전의도의 관계를 분석한 연구에서 높은 교육 서비스품질은 고객만족과 구전의도에 영향을 미친다고 하였으며, 고영규(2007)는 태권도 도장의 서비스품질과 수련만족, 그리고 지속의도와의 관계에서 지도자, 접근성, 시설 등의 서비스품질이 수련만족에 긍정적인 영향을 미치고 이러한 수련만족은 태권도 수련에 대한 지속의도에도 영향을 미친다고 하였다. 그리고 김수진과 이태용(2012)의 연구에서도 고객의 지각된 서비스품질성이 고객을 만족시키고 재구매행동에 관한 영향을 미친다고 하였다. 즉, 공급자의 높은 서비스품질 제공은 수요자에게 만족감을 느끼게 하고 결국 해당 서비스에 대한 지속으로 이어진다는 것이다. 그렇기 때문에 유소년을 대상으로 하는 스포츠클럽의 경우 높은 서비스품질을 통해 학부모의 만족을 이끌어 내는 것이 매우 중요하며, 이러한 학부모의 만족이 바탕이 되어야 재등록과 같은 2차적 행동이 수반된다는 것이다.

표 1. 인구통계학적 특성의 빈도분석

구분		인원(명)	빈도(%)
성별	남성	77	37.4
	여성	129	62.6
연령	30세 미만	4	2.0
	30~40세 미만	52	25.2
	40~50세미만	127	61.6
	50세 이상	23	11.2
학력	대학교졸업	143	69.4
	대학원졸업(석사)	52	25.2
	대학원졸업(박사)	11	5.3
자녀의 학년	유치원생	37	18.0
	1~2학년	33	16.0
	3~4학년	60	29.1
	5~6학년	76	36.9
		206	100

유소년들을 대상으로 서비스품질의 변인들의 관계를 검증하려고 이유는 유소년 스포츠클럽 활성화과 아닌 주된 이유는 유소년들의 스포츠클럽에 지속적으로 참여하게 함으로써 성인이 되어서도 자연스럽게 스포츠 활동에 참여하는데 의의가 있다. 또한, 유소년들이 인식해야 할 부분은 단순히 신체활동이 아닌 생활하는데 있어 스포츠클럽 참여가 여가활동이라는 인식을 하게 만들어 주어야만 자연스럽게 스포츠활동에 참여 할 수 있기 때문이다.

따라서, 스포츠클럽 운영자는 유소년들이 여가활동으로 인식 할 수 있도록 차별화된 경영전략과 마케팅 전략을 도출해야 할 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 유소년들이 가장 많이 참여하고 있는 축구클럽의 서비스품질과 고객만족 및 재등록의사과의 관계를 분석을 통해 향후 여가활동으로 스포츠활동에 참여동기를 높여주는데 그 목적이 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

이 연구는 서울 및 경기도 소재하고 있는 축구클럽 5곳을 방문하여 2021년 2월 2일부터 4월 12일까지 축구클럽에 등록되어 있는 학부모를 모집단으로 설정하였다. 학부모를 대상으로 모집단을 설정한 이유는 축구클럽의 선택은 자녀보다는 학부모의 결정이 우선이 되기 때문이다. 설문지는 축구클럽 운영자와의 협의를 통하여 우선 학부모들에게 동의를 얻은 후에 사회적 거리두기로 인해 온라인 설문조사를 실시하였다. 각 클럽별 50부씩 총 250부를 설문조사를 하여 이 중 44부의 설문지는 신뢰성이 떨어져 총 206부(82.4%)부를 유효한 표본으로 설정 하였다. 연구 대상자들의 일반적 특성은 다음의 〈표 1〉과 같다.

2. 조사도구

이 연구를 수행하기 위하여 최경근, 장환민(2012)의 태권도장 서비스 품질이 고객만족도와 수련의지에 미치는 영향에 관한 연구 사용했던 척도를 본 연구의 목적에 맞게 수정한 후 단일요인으로 5문항으로 구성하였고, 석강훈(2010)의 실내수영장 이용자의 라이프스타일과 서비스품질 및 구매행동의 관계와 최범진, 김상유, 박상일(2014)의 수영장의 서비스유형 및 내부적인 특성이 소비자행동에 미치는 영향 연구와 한철, 김대훈(2020)의 IPA를 활용한 여가활동으로 유소년 축구클럽 선택속성에 관한 연구에서 사용했던 척도를 본 연구의 목적에 맞게 지도자, 시설, 프로그램, 이미지, 접근성, 비용의 6개 하위요인 총 22문항으로, 이동건, 이진환, 서일한(2019)의 유소년 종합 스포츠클럽의 서비스스케이프와 고객만족 및 재등록의도의 구조적 관계에서 재등록의도를 이 연구의 내용과 목적에 맞추어서 수정하여 단일 요인으로 5문항으로, 인구통계학적 특성 문항 4문항 총 36문항 설문지로 구성하였다. 각 변인의 특정을 위하여 리커트(likert scale) 5점 척도를 사용하였다.

3. 조사도구의 타탕도 및 신뢰도

1) 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구의 설문지는 타당도 검증을 하기 위해서 탐색적 요인분석을 실시하였다.

표 2. 서비스품질에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

	지도자	비용	시설	이미지	프로그램	접근성
성실성	.858	.076	-.058	-.039	.014	.043
전문성	.732	.033	.124	.099	.276	-.042
언행	.715	-.014	.114	.036	.017	.047
리더십	.674	.016	.016	.328	.078	.067
내용충실성	.524	.084	.245	-.044	.083	.174
행사비	.042	.870	.160	.154	.086	.193
월회비	.007	.863	.203	.057	.155	.114
할인제도	.155	.811	.166	.319	-.032	.164
쾌적성	.215	.152	.768	-.064	.133	.237
청결성	.194	.091	.715	.031	-.008	.117
최신시설	.004	.097	.681	.371	.152	.041
장비용품	-.036	.336	.680	.281	.158	.035
주변평판	.077	.096	.036	.815	.215	.133
이미지	.033	.259	.119	.758	.134	.064
친근감	.169	.152	.230	.590	.052	.274
내용	.182	.207	-.013	-.080	.817	.021
흥미성	.091	.114	.067	.132	.772	.053
다양성	.083	-.250	.232	.337	.629	-.052
진도	.066	.045	.191	.389	.578	-.088
집에서 클럽거리	.066	.153	.223	-.042	.077	.840
학교에서 클럽거리	.073	.222	.190	.148	.040	.793
셔틀운행	.088	.050	-.036	.255	-.133	.698
고유값	2.729	2.622	2.465	2.436	2.273	2.122
분산(%)	12.40	11.91	11.20	11.07	10.33	9.64
누적(%)	12.40	24.32	35.53	46.60	56.93	66.58
신뢰도 계수	.762	.901	.773	.772	.733	.742

탐색적 요인분석은 고유치가 1이상을 기준으로 하였으며, 직교회전방식인 Varimax 방법을 사용하면서 요인적재치가 0.5 이상인 문항만을 사용하였다(김해룡, 김나민, 유광희, 이문규, 2005).

서비스품질의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석에 대한 결과는 〈표 2〉에 제시한 바와 같이 총 6개의 하위요인으로 총 분산비는 66.58%로 나타났다. 하위요인별 요인적재량은 지도자 .524~.858, 비용 .811~870, 시설 .680~.768, 프로그램 .578~.817, 접근성 .698~.840로 나타났으며, 신뢰도는 .733~.911으로 나타나 설문지의 타당도와 신뢰도를 충분히 확보하였다.

고객만족의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석에 대한 결과는 〈표 3〉에 제시한 바와 같이 모두 단일요인으로 총 분산비는 61.27%로 나타났다. 하위요인별 요인적재량은 재등록 .605~.832, 만족 .516~666으로 나타났으며, 신뢰도는 .759~.789으로 나타나 설문지의 타당도와 신뢰도를 충분히 확보하였다.

표 3. 유소년 축구클럽 고객만족과 재등록의도에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

	재등록	만족
현클럽재등록의향	.832	.282
오래 보내고 싶음	.776	.172
클럽 탁월한 선택	.773	.333
전반적측면 재등록 의향	.750	.331
이사 가더라도 현클럽 보낼 의향	.605	.045
운동효과만족	.333	.516
프로그램만족	.229	.803
시설만족	.051	.775
교육만족	.265	.765
비용만족	.158	.666
고유값	3.25	2.871
분산(%)	32.56	27.71
누적(%)	32.56	61.27
신뢰도 계수	.789	.759

4. 자료처리 방법

이 연구의 목적을 수행하기 위하여 유효표본은 206(82.4%)부를 SPSS WIN Version. 220을 이용하여 다음과 같이 자료처리를 하였다. 빈도분석, 탐색적 요인분석, 상관관계분석 및 단일회귀분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

Ⅳ. 결과

1. 상관관계분석

〈표 4〉는 유소년 스포츠클럽 서비스품질과 만족 및 재등록에 관한 상관관계 결과이다. 모두 정(+)의 관계로 보이고 있으며 연구문제를 도출된 요인과 같은 관계로 일치하고 있다.

표 4. 서비스품질, 만족, 재등록의도에 관한 상관관계

변인	1	2	3	4	5	6	7	8
지도자	1							
비용	.189**	1						
시설	.277**	.458**	1					
이미지	.267**	.419**	.418**	1				
프로그램	.307**	.205**	.359**	.408**	1			
접근성	.214**	.385**	.340**	.342**	.053	1		
재등록	.335**	.289**	.293**	.280**	.381**	.127	1	
만족	.331**	.251**	.228**	.239**	.270**	.207**	.525**	1

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

2. 유소년 축구클럽 서비스품질과 고객만족과의 관계

〈표 5〉는 유소년 축구클럽 서비스품질과 고객만족의 관계를 알아내기 위하여 다중회귀분석을 하고 난 후의 결과이다. 그 결과 유소년 축구클럽 서비스품질 중 프로그램(β=.153), 지도자(β=.231) 고객만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 설명력은 전체 변량 중 17.6%로 수정된 변량은 15.2%로 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

표 5. 서비스품질과 고객만족의 다중회귀분석

변인	고객만족				
	B	*SE*	β	*t*	*p*
(상수)	1.238	.545		2.273	0.24
프로그램	.165	.081	.153	2.045	.042*
이미지	.022	.061	.029	.362	.718
비용	.064	.039	.125	1.619	.107
접근성	.051	.042	.088	1.198	.232
지도자	.383	.116	.231	3.303	.001***
시설	.008	.073	.009	.117	.907
R^2=.176, F=7.102***, Durbin-Watson=2.100					

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

3. 유소년 축구클럽 서비스품질과 재등록의도와의 관계

〈표 6〉은 유소년 축구클럽 서비스품질이 재등록의도에 미치는 영향을 규명하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 그 결과 유소년 축구클럽의 서비스품질 중 프로그램(β=.247), 비용(β=.041), 지도자(β=.206)이 재등록의도에 = 영향을 나타내는 것으로 나왔으며, 설명력은 전체 변량 중 약 23.7%로 나타났다. 수정된 변량은 21.4%로 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

표 6. 서비스품질과 재등록의도의 다중회귀분석

변인	재등록의도				
	B	*SE*	β	*t*	*p*
(상수)	.585	.569		1.029	.305
프로그램	.288	.084	.247	3.418	.001***
이미지	.031	.064	.037	.483	.629
비용	.091	.041	.165	2.212	.028***
접근성	-.018	.044	-.028	-.399	.690
지도자	.372	.121	.206	3.069	.002***
시설	.066	.076	.066	.869	.386
R^2=.237, F=10.305***, Durbin-Watson=1.777					

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

4. 유소년 축구클럽 고객만족과 재등록의도와의 관계

〈표 7〉은 유소년 축구클럽 고객만족과 재등록의도와의 미치는 영향을 규명하기 위하여 단일회귀분석을 실시한 결과이다.

그 결과 고객만족(β=.525)은 재등록의도에 영향을 미치는 수준으로 나타나며, 설명력이 전체 변량 중 약 27.5%로 수정된 변량은 27.2%로 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

표 7. 고객만족과 재등록의도 다중회귀분석

변인	재등록의도				
	B	*SE*	*β*	*t*	*p*
(상수)	1.850	.286		6.477	.001***
만족	.570	.065	.525	8.807	.001***
R^2=.275, F=77.555***, Durbin-Watson=1.752					

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

Ⅴ. 논의

이 연구는 유소년 축구클럽이 여가활동으로써 자리를 잡기 위하여 학부모들이 축구클럽 선택에 있어 서비스품질에 대한 만족 및 이를 통한 재등록의도를 확인함으로써 향후 유소년들에게 여가활동으로써 적극적 참여를 유도할 수 있는 방안을 제시하는데 있다. 이에 도출된 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 논의를 하였다.

1. 유소년 축구클럽 서비스품질과 고객만족과의 관계

유소년 축구클럽 서비스품질과 고객만족 관계를 규명하는데 있어 서비스품질 중 프로그램과 지도자만이 고객만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이미지, 비용, 접근성, 시설은 영향을 끼치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과가 도출된 이유는 비용, 시설, 이미지 등에 대한 학부모들의 생각은 모두 잘 되어 있다는 인식을 하고 있기 때문이며, 최근 스포츠클럽을 건립하는 건축시스템이 발달하면서, 최고의 시설을 만들어 낼 수 있기 때문이다. 또한, 접근성 부분에 있어서는 대부분 자가용을 사용 하고 있기 때문에 문제가 없기 때문으로 판단된다. 하지만, 프로그램과 지도자는 운영자가 얼마나 많은 노력을 하느냐에 따라 변화 할 수 있는 부분으로 김종현, 오재신, 정기한(2007)의 연구에서 서비스품질 중 지도자의 친절도와 외모 등이 청소년들이 센터를 선택하는데 있어 우선적으로 영향을 미친다고 하였으며, 당파, 이염삼(2021)은 볼링장 이용 고객을 대상으로 서비스품질과 고객만족에 대한 연구결과 프로그램, 직원 요인이 고객만족에 영향을 미친다고 하였다. 이러한 선행결과는 본 연구 결과를 지지한다고 할수 있다. 또한, 정승훈, 하정완, 조영득(2015)는 지도자와 수강생간의 커뮤니케이션이 원활이 이루어졌을 때 만족에 영향을 미친다고 하였으며, 배영상, 최환석, 최형민(2011)은 교육프로그램을 다양하게 계획하며 수강생의 관리에 있어 학부모의 불만을 즉각적으로 개선을 할 경우 클럽에 대한 만족을 높일 수 있다고 하였다.

또한, 황중국(2014)는 서비스 제공자의 진정성이 올라가게 되면 고객의 서비스품질에 관한 긍정적인 영향도 같이 올라간다고 하였다. 즉, 지도자들의 언행과 지도 방법은 지도자와 수강생간의 교감이 생겨 서비스품질 수준을 향상시킨다는 사실을 확인 할 수 잇다. 이러한 결과는 프로그램 다양성도 중요하지만, 클럽 활동에 있어 어떤 문제가 발생 하였을 경우 즉각적으로 개선을 할 경우에는 만족은 물론 재등록에도 영향을 미친다는 사실을 확인 할 수 있다. 이에 Sherden(1988)는 서비스 지도자와의 관계에서 지도자의 질이 서비스를 제공하는 품질을 평가하는데 중요한 요인이라고 강조하였고, 김동철, 김성적, 김수진(2013)은 학생과 학부모의 학원

선택속성에 대한 중요도와 만족도를 분석하는 연구에서 학생들의 경우 지도진과의 관계형성, 프로그램 및 자질을 가장 중요한 요소로 고려한 것처럼 본 연구 결과와 동일하다고 할 수 있다. 따라서, 유소년 스포츠클럽 수강생의 만족을 높이기 위해서는 지도자의 다양한 코칭 방법과 적극적인 수강생과의 커뮤니케이션 자세를 통하여 수강생들의 모든 변화에 대한 결과를 즉각적으로 소통 할 수 있는 쌍방향 커뮤니케이션인 SNS를 활용하여야 한다. 이러한 이유는 기존 홈페이지나 블로그에 있어서는 개인정보 노출로 인하여 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문으로 운영자는 포스트 코로나 시대에 적합한 체계적이고 세분화된 회원관리를 통하여 단순히 신체활동을 수강하러 온 클럽 활동이 아닌 수강생이 성장하면서 여가활동으로써 축구 외 스포츠 활동을 할 수 있도록 긍정적인 영향을 미쳐야 한다.

2. 유소년 축구클럽 서비스품질과 재등록의도와의 관계

프로그램, 비용, 지도자는 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이미지, 접근성, 시설은 영향을 미치지 않는 것을 나타났다. 이러한 결과에 있어 학부모들이 이미지, 접근성, 시설에 대한 요인이 영향을 주지 않는다는 것을 의미하는 바가 아닌 유소년 축구클럽을 운영하는 곳이 확대되면서 시설에 대한 일정수준 평준화가 되었다고 생각하기 때문에 차별화 요소로 작용하지 않는 결과라 할 수 있다. 또한, 접근성에 있어서는 축구클럽에서 셔틀버스를 운영하던지 아니면 부모가 직접 자가용으로 픽업을 하고 있는 만큼 접근성에 영향을 주지는 않는 것으로 판단된다.

최의열, 김화룡, 김지혁(2016)은 무도체육시설 중요도 만족도 분석에서 학부모들은 수련비용의 적절성에 따라 만족에 영향을 미친다고 하였고, 박홍, 신승아, 전찬수, 손석정(2015)는 도장 선택에 있어 월 회비 요인이 재등록에 영향을 미친다고 하였다. 이처럼 학부모들은 첫 가입에 있어서는 비용으로 인한 가입은 고려를 하지 않지만, 재등록에 있어서는 만족의 정도에 따라 재등록의도에 영향을 미친다고 할 수 있다. 따라서, 재등록률을 높이기 위해서는 우선적으로 재등록 수강생들에게 할인 혜택을 주어야 하며, 장기적으로 회원 가입을 할 경우에는 할인율을 높여 준다면 어느 정도 만족을 하였을 경우에는 재등록의도가 높을 것으로 판단된다. 또한, 지도자 만족에 있어서도 재등록의도의 선행연구를 살펴보면, Ashforth & Humphrey(1993)는 서비스를 제공하는 입장에서 고객을 단순하게 영리 목적으로 대하는 것이 아니며 진심에서 우러나오는 서비스를 제공하는 마음이 느껴질 때 고객은 만족을 느끼며 고객 신뢰 수준이 높아진다고 하였다. 이에 유형삼(2007)은 유소년 스포츠클럽 운영을 위한 학부모들이 학원을 선택하는 동기에 관한 질적인 연구에서 가장 중요하게 생각하는 부분은 자녀들이 다니고 있는 유소년 스포츠센터에서 다양한 프로그램을 제공받기를 희망한다는 결과와 일치하고 있다. 또한, 강효민(2005)은 수영장을 이용하는 자의 지각된 서비스품질 및 운동참가 지속 과정에서 수영시설 프로그램과 지도자를 매우 중요한 요소로 본다는 결과와 일치하고 있다.

김무진(2007)은 교육서비스 품질이 수련 후에 태도 구전 의도에 높은 영향을 미친다고 하였으며, 김태완(2004)은 서비스품질이 재등록의도를 결정하는 요소에 높은 영향을 보인다고 하였다. 또한, 이정학, 정승훈, 노태완(2010)은 유소년의 특성에 맞춤식 프로그램 등으로 개발하고, 기존의 단순한 팀 위주의 수업방식에서 벗어나 보다 다양한 프로그램을 개발하여 발전시켜 나가야 재등록이 높아진다고 하였으며, 박문진(2004)의 공공스포츠시설의 서비스품질이 소비자가 재구매를 결정하며 구전의도에 관해 미치는 영향에서 지도자가 구전의도에 가장 높은 영향을 미친

다는 결과와 일치하며, 프로그램 속성에 있어 손권배(2012)는 교육 프로그램이 다양하고 체계적으로 구성되어 개별적인 지도와 관리를 잘 해준다면, 학부모들은 학원에 대한 만족도는 상승한다고 하였다. 이는 유소년 축구클럽을 보내는 학부모들은 지도자의 전문자격, 지도방법, 지도자들의 태도와 수강생들의 인간관계 및 의사소통 등이 원활할 때 반복구매의도 및 타인추천의도를 동시에 높여 줄 수 있다는 것을 증명하고 있다. 따라서, 유소년축구클럽 운영자는 수강생들이 가지고 있는 불만 사항을 먼저 알아내고 즉각적으로 해결하도록 노력을 해야하며, 기존 가격정책과 체계적이고 다양한 프로그램을 제공할 수 있는 방안을 모색하여야만 수강생들이 축구를 여가로써 인식을 하여 학년이 올라갈수록 적극적인 참여 동기가 발생 할 수 있을 것이다.

3. 유소년 축구클럽 고객만족과 재등록의도와의 관계

유소년 축구클럽 고객만족은 재등록의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 축구클럽 서비스품질에 대한 만족을 함으로써 자연스럽게 재등록 가능성이 높다는 사실을 증명하고 있다. 박금란(2007)은 무용학원 서비스품질에 있어 만족도가 높은 수강생들은 재등록의도가 높은 것으로 나타났으며, 김성수(2006)의 태권도를 수련하는 수련생의 서비스만족도가 재구매 의도에 영향을 미친다고 하였다. 또한, 이귀옥, 장경수, 김형섭(2003)의 스키리조트 방문객을 대상으로 재방문의도를 확인한 결과 스키리조트에 만족을 하였을 경우 재방문의도는 물론 타인에게도 추천할 의향도 있다고 보고 하였다. 또한, 강동호와 김도균(2012)은 태권도장 접점 서비스 및 서비스의 질이 고객을 만족 시키고 재등록을 하는 영향에 대한 연구에서 고객 만족이 재등록의도에 관한 유의한 영향을 미친다고 하였다. 이러한 결과는 본 연구결과와 일치할 뿐 아니라 지지하고 있다고 할 수 있다. 따라서, 서비스만족 증대와 더불어 만족도 제고에 적극적인 노력을 하여 재등록은 물론 타인에게도 축구클럽에 가입 할 수 있는 추천의도까지 높일 가능성이 있기 때문에 우선적으로 서비스품질에 대한 운영자의 다양한 방안을 모색할 필요가 있다.

Ⅴ. 결론 및 제언

이 연구에서는 유소년 축구클럽 서비스품질에 대한 고객만족 및 재등록의도에 미치는 영향을 분석하여 유소년들이 축구클럽을 중심으로 학년이 올라갈수록 자연스럽게 여가활동으로 스포츠를 자연스럽게 참여 할 수 있는 동기를 만들어주는데 중요한 요인을 확인하는데 있다. 첫째, 유소년 축구클럽의 서비스품질 중 지도자, 프로그램은 고객만족에 영향을 보였다. 둘째, 유소년 축구클럽의 서비스품질 중 프로그램, 지도자, 비용이 재등록을 결정하는 요소에 영향을 보였다. 셋째, 유소년 축구클럽 고객만족은 재등록의사에 영향을 보였다.

이와 같은 결과를 종합해 볼 때 포스트 코로나 이후 다양한 스포츠시설이 폐업을 하는 반면에 유소년 관련 스포츠시설들은 증가하고 있는 추세이며, 학부모들은 실내스포츠시설보다는 실외스포츠시설로 축구클럽에 많은 가입을 시켜 기초적인 신체활동을 통하여 성장에 있어 자연스럽게 여가활동으로 자리를 잡기를 바란다. 이에 운영자는 기존 서비스품질에서와는 달리 평준화된 시설은 물론이고 학부모들이 찾아오는 접근성에 우선순위를 두지 말고 다양한 프로그램을 개발하여 수강생들이 체계적인 신체활동을 통해 스포츠에 대한 참여 동기가 유발 할 수 있도록 환경개선은 물론 비용할인 및 고객의 만족도를 증가 시킬 수 있는 방안을 모색해야 한다.

이 연구의 한계와 후속연구에 대한 제언은 다음과 같다. 첫째, 포스트 코로나 이후로 학부모

들이 대면 설문이 불가능하여 신뢰성이 떨어지는 설문지들이 많아 향후 연구에서는 코로나가 종식 되었을 때 같은 요인으로 구조모형으로 분석을 할 필요성이 있다. 둘째, 시대와 기술이 발전하면서 서비스품질에 대한 고객과의 관계에 미치는 결과가 차이가 있는 것으로 생각되어 향후 연구에서는 최근 변화된 시설을 기준으로 학부모들과의 관계를 검증할 필요성이 있다. 셋째, 이 연구에서는 축구클럽 학부모들 대상으로 조사를 하였기에 모든 유소년 클럽을 일반화 할 수 없다. 따라서, 향후 연구에서는 종목을 선별하여 종목별 차이점을 분석하는것도 유소년들이 여가활동으로 참여하는데 있어 필요한 자료가 될 것으로 판단된다.

참고문헌

강동호, 김도균(2012). 태권도장 고객접점 서비스 및 서비스 질이 고객만족과 재등록의도에 미치는 영향. **한국체육과학회지**, 21(5), 821-833.

강선영(2010). 스포츠여가활동 참여가 청소년의 학교생활적응에 미치는 영향. **한국여가레크리에이션학회지**, 34(1), 115-123.

강효민(2005). 수영장 이용자의 지각된 서비스품질과 운동참가지속의 관계. **한국스포츠사회학회지**, 18(1), 21-33

고영규(2007). 태권도 도장의 서비스품질, 수련만족, 참가지속의 관계. **한국체육과학회지**, 16(2), 291-298.

김동철, 김성적 김수진(2013). 학생과 학부모의 체육대학 입시학원 선택속성에 대한 중요도-만족도 분석. **한국체육학회지**, 52(6), 347-358.

김무진(2007). **태권도장의 교육서비스 품질이 수련 후 태도에 미치는 영향**. 미간행 석사학위논문. 동아대학교 경영대학원.

김미진, 이승희(2009). 유아교육기관의 교육서비스 질이 학부모만족 및 타인추천의도에 미치는 영향 연구. **교육행정학연구**, 27(1), 25-50.

김성수(2006). **태권도장 수련생의 서비스만족이 구매 후 행동에 미치는 영향**. 동아대학교 대학원 석사학위논문.

김수진, 이태용(2012). 수영장 이용고객의 지각된 서비스품질이 서비스가치, 고객만족, 재구매행동에 미치는 영향. **한국체육과학회지**, 21(1), 563-575.

김재운(2003). 청소년의 레저 스포츠 참가와 스트레스 및 학교생활적응의 관계. **한국사회체육학회지**, 20, 633-644.

김종필(2008). 학부모의 태권도 도장 서비스품질 지각과 고객만족, 신뢰, 고객충성도의 관계. **대한무도학회지**, 10(1),115-131.

김종현, 오재신, 정기한(2007). 대학에서의 내부마케팅이 고객만족과 서비스품질, 관계몰입에 미치는 영향. **경영교육연구**, 45(1), 47-82.

김태완(2004). **태권도장의 서비스품질과 구매행동과의 관계**. 미간행 석사학위논문. 단국대학교 교육대학원.

김해룡, 김나민, 유광희, 이문규(2005). 기업의 사회적 책임에 대한 척도 개발. **마케팅연구**, 20(2), 67-87.

남상백, 권재윤, 김민현(2017). IPA기법을 활용한 학부모의 유소년 스포츠클럽 선택속성에 대한 중요도 및 만족도 분석. **한국체육과학회지**, 26(2), 483-495.

당파, 이염삼(2021). 생활체육 볼링동호인들의 볼링장 이용에 따른 서비스품질이 고객만족 및 재구매 의도에 미치는 영향. **한국체육과학회지**, 30(1), 445-456.

박금란(2007). 서비스 공정성이 자발적 행위에 미치는 영향. **대한무용학회논문집**, 52, 131-138.

박문진(2004). **공공스포츠시설의 서비스품질이 소비자 재구매의도 및 구전의도에 미치는 영향**. 미간행 석사학위논문, 경기대학교 스포

츠과학대학원.

박홍, 신승아, 전찬수, 신승호, 손석정(2015). IPA기법을 활용한 주짓수 도장 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 차이분석. **한국사회체육학회지**, 62, 425-436.

석강훈(2010). 실내수영장 이용자의 라이프스타일과 서비스품질 및 구매행동의 관계. **한국체육과학회지**, 19(3), 813-825.

손권배(2012). **학원의 교육서비스품질이 교육서비스성과에 미치는 영향**. 미간행 박사학위논문, 건양대학교 대학원.

유형삼(2007). **유소년 스포츠클럽 경영을 위한 학부모들의 학원 선택동기에 관한 질적연구**. 미간행 박사학위논문, 명지대학교 대학원.

이기욱, 장경수, 김형섭(2003). 스키리조트의 서비스품질이 서비스가치, 방문자만족과 재방문의도에 미치는 영향. **관광연구**, 18(1), 57-79.

이동건, 이진환, 서일한(2019). 유소년 종합 스포츠클럽의 서비스스케이프와 고객 만족 및 재등록의도의 구조적 관계. **한국체육과학회지**, 28(4), 599-611.

이정학, 정승훈, 노태완(2010). 유소년 스포츠센터와 태권도 도장의 교육 서비스품질의 고객만족 및 구전의도에 미치는 영향. **한국사회체육학회지**, 41(1), 73-86.

이정학, 정승훈, 노태완(2010). 유소년 스포츠센터와 태권도 도장의 교육 서비스품질의 고객만족 및 구전의도에 미치는 영향. **한국사회체육학회지**, 41(1), 73-86.

정우진, 권상수(2007). 상업적 유소년 스포츠클럽 참여동기와 선택속성이 지속의도에 미치는 영향. **한국사회체육과학회지**, 31, 382-392.

정승훈, 하정완, 조영득(2015). 태권도장 관계마케팅 실행요인이 학부모의 신뢰, 지속의도 및 추천의사에 미치는 영향. **한국체육과학회지**, 24(3), 833-848.

최경근, 장환민(2012). 태권도 지도자의 직무만족이 자아지각에 미치는 영향. **한국체육과학회지**, 21(5), 405-412.

최범진, 김상유, 박상일(2014). 수영장의 서비스품질 및 내재적 특성이 소비자행동에 미치는 영향. **한국웰니스학회지**, 9(4), 27-36.

최의열, 김화룡, 김지혁(2016). IPA 기법을 활용한 무도체육시설 이용에 대한 중요도-만족도 분석. **한국체육과학회지**, 25(3), 879 - 890.

최환석, 배영상, 유민규(2009). 태권도장 관계마케팅 실행에 따른 품질과 구매의사결정과의 관계. **한국체육과학회지**, 18(2), 611-621.

한철, 김대훈(2020). IPA를 활용한 여가활동으로 유소년 축구클럽 선택속성에 관한 연구. **한국여가레크리에이션학회지**, 44(4), 143 - 153

황중국(2014). **B2B 산업에서 기업의 진정성 및 서비스품질이 구매자의 지각된 관계품질과 재구매의도에 미치는 영향: 주문품 제조업을 중심으로**. 미간행 박사학위논문, 금오공과대학 대학원.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Kotler, P.(2009). *Marketing management. Engle woods Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.*

Sherden, W. A. (1988). Gaining the service quality advantage. *Journal of Business Strategy*, 3(4), 45-48.