

스크린골프장의 물리적환경이 여가몰입 및 고객만족에 미치는 영향

황인선¹ · 신진호²

¹숙명여자대학교 강사·²서원대학교 조교수

Effects of Physical Environment on Leisure Flow and Customer Satisfaction of Screen Golf

Hwang, Insun¹ · Shin, Jinho²

¹Sookmyung Women's University·²Seowon University

Abstract

This study is to identify the relationship among physical environment, leisure flow and consumer satisfaction in screen golf. As for the research method, an offline survey and an online survey were conducted, and the data of 499 people were finally used for the analysis. SPSS 21.0 program was used. Frequency analysis, internal consistency, exploratory factor analysis, correlation analysis, and multiple regression analysis were used. The results of this study are as follows: First, it was found that the physical environment of screen golf had a partial influence on leisure flow. Second, it was found that leisure flow affects customer satisfaction. Third, it was found that the physical environment of screen golf partially affects customer satisfaction. The results of the research are summarized as follows. The physical environment of screen golf affects leisure immersion and customer satisfaction. Therefore, a strategy for the physical environment of screen golf is necessary.

Key words : screen golf, physical environment, leisure flow, customer satisfaction

주요어 : 스크린 골프장, 물리적환경, 여가몰입, 고객만족

Address reprint requests to : Shin, Jinho

E-mail: k1jinho@seowon.ac.kr

Received: August, 08, 2021 Revised: September, 05, 2021 Accepted: September, 17, 2021

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

주 52시간 시행으로 워라벨(워크 앤 라이프 밸런스·일과 삶의 균형)이 가능해지면서 퇴근 후 여가 시간이 확보됨에 따라 체육활동 시간이 증가하고 있다(황재성, 2021). 여가는 단순히 남는 시간이 아니라 개인적 발전과 성취를 이뤄내는 중요한 시간으로 인식되고 있다.(정주진, 2011). '경제 활동 및 사회적 인식 변화 분석' 결과에 따르면 '수입을 위해 일을 더 하기보다는 여가 시간을 갖고 싶다'는 항목에서 서울시민의 경우, 2015년 5.95점에서 2020년 6.36점으로 집계됐다(이진한, 2021).

골프는 국민 인식변화와 여가활동 증대로 대중화되고 있으며(최진영, 최영철, 권태원, 2012), 코로나 19로 인해 해외골프 여행 중단과 더불어 20~40대 MZ세대 유입 및 여성 골퍼 증가로 골프 저변이 크게 확대되면서 국내 골프산업 시장규모는 2020년 6조 7,000억 원에서 2023년 9조 2,000억 원까지 성장할 것으로 전망하였다(최진욱, 2021). 골프산업과 골프장의 인기가 치솟고 있지만 골프장의 경우 가격부담과 거리가 멀고, 사회적 거리두기 4단계로 티오프 시간이 조정되어 야간에는 2인 플레이만 가능하며, 샤워장 시설도 폐쇄되는 등 제약적인 요소들도 많다(도용복, 2021).

이러한 골프장의 제약들을 해소할 수 있는 것이 스크린골프이다(문병민, 2010). 스크린골프장은 그린피 상승, 날씨 제약(폭염, 추위, 우천 등)에서 자유롭고 야외 골프장보다 좋은 접근성, 저렴한 비용으로 인해 골퍼들이 실내로 발길을 돌리면서 특수를 누리고 있는 상황이며(김선웅, 2021), 골프존의 경우 전년 대비 20.85% 증가한 매출액 2985억 원을 기록하였다(이소연, 2021). 이외에도 스크린골프장은 밀폐된 장소임에도 불구하고 소수의 지인과 한 공간에서 즐길 수 있어 타석 간 간격이 좁고, 불특정 다수와 줄지어 연습해야 하는 골프연습장보다 상대적으로 코로나-19 감염에 대한 위

험이 적은 장소로 인식되고 있다(황재성, 2021).

코로나 상황 장기화로 인해 메타버스라는 현실과 가상의 경계가 없는 가상공간이 새로운 산업으로 떠오르고 있다(김동호, 2021). 메타버스는 가공이라는 의미의 메타(meta)와 우주를 뜻하는 유니버스(universe)의 합성어로 기존의 가상 현실보다 업그레이드 된 버전이다(도용복, 2021). 스크린골프장은 가상현실을 통한 다양한 필드 체험, 이용자의 기록과 스윙 동영상을 확인할 수 있는 등 우수한 기술력과 개발력을 바탕으로 새로운 스포츠 문화 공간으로 자리 잡고 있지만(최진영, 최영철, 권태원, 2012), 시대변화에 따라 한 단계 더 도약해야 할 시점이다.

이처럼 프리미엄 레저로 여겨졌던 골프가 코로나 19 반사이익으로 제2의 전성기를 누리고 있지만(백현우, 2021) 지속적으로 전성기를 유지하기 위해서는 현실적인 문제점들을 파악하고, 보다 적극적으로 활성화 방안에 대한 논의가 진행되어야 할 것이다. 물리적환경은 경영자가 의도한대로 조작이 가능한 변수로써 물리적 환경 중 어떠한 요인이 영향을 미치는가를 파악하는 것은 마케팅 전략상 매우 중요하다고 하였다(Bitner, 1992; 이유재, 김우철, 1998). 이러한 상황에서 스크린골프장 차별화를 가져올 수 있는 전략으로 시설관리, 공간과 환경, 분위기 등을 토대로(김영수, 장원용, 2019), 스크린골프장의 물리적환경을 활용한 마케팅 전략이 필요하다고 판단된다. 그리고 골프장에서 제공하는 서비스는 여러 가지가 있으나 가장 중요하고 본질적인 요소는 시설적 측면의 물리적 환경요소라고 생각된다(이정학, 이경률, 김경자, 2014).

Bitner(1992)는 물리적환경을 자연적·사회적 환경과 상반되는 개념으로 인간이 만든 작위적 환경이라고 정의하였다. 스포츠에서 물리적환경(servicescapes)이란 스포츠시설을 구성하는 체계적이고 구체적인 요인들을 나타냄과 동시에 상징성, 기능성, 공간적 배치, 외적 주변요소 등과 같은 요소들을 나타낸다(최진영, 2012). 그리고 고객의 관점에서 물리적환경은 무형 서비스에 대한 유형

적 단서를 제공함으로써 고객 행동을 예측하는 중요한 변수로 작용 된다고 하였다(정광균, 김남조, 2020).

최근 물리적 환경의 중요성이 부각 되면서 골프 분야에서도 프로골프대회(신재광, 2020; 최봉암, 신재광, 2018), 회원제 골프장(이정학, 이정률, 김경자, 2014), 퍼블릭 골프장(김영수, 장원용, 2019; 김재환, 2021), 골프리조트(황철상, 2017), 실외 골프연습장(김기한, 2009; 여인혁, 2004) 등이 선행되었다. 스크린 골프장 물리적환경과 관련된 선행 연구를 살펴보면 양성준(2011)의 연구에서 스크린 골프장의 물리적 환경이 재방문 및 추천의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 최진영, 최영철, 권태원(2012)은 스크린 골프연습장 이용객의 특성에 따른 물리적 서비스 환경의 차이분석을 실시하였다. 김화룡, 송제호(2013)의 연구에서는 스크린 골프장 서비스스케이프가 고객만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같이 선행연구들에서 물리적환경과 관련하여 결과변수로 이미지, 고객행동, 참여만족, 재방문 및 추천의도 등 다양한 변수들과의 영향 관계를 밝히는 연구들이 지속적으로 이루어지고 있다.

하지만 대부분의 연구가 물리적 환경과 재방문에 초점을 맞춘 고객만족 및 행동의도와 관련된 연구로 판단되며, 스크린골프 물리적환경을 통해 이용객의 몰입도를 적용하여 고객 만족을 예측한 연구는 아직까지 이루어지지 않았다. 여가활동이 이루어지는 시설에서 물리적환경은 고객의 몰입과 만족에 영향을 미치는 중요한 요인으로, 특정 시설과 장소의 물리적환경이 참여 활동에 대한 몰입에 큰 영향을 미친다고 제시하였다(김준, 박유찬, 2016).

여가몰입은 어떠한 일에 성실히 순응하거나 집착하는 것으로 몰입 경험은 최고의 만족도를 느낄 수 있게 해주고, 개개인의 역량에 따라 기술을 배우고 연습함으로써 성취감을 통해 지속적으로 재참여하게 한다고 하였다(임영삼, 안병욱, 2011). 김선택(2013)은 여가몰입을 운동에

열정적으로 빠져있거나 완전히 심취하여 미쳐있는 사람의 태도라고 하였으며, 정용각(2004)은 인지몰입(여가활동에 대한 심리적 기대, 운동 지속 의지, 운동 욕구, 즐거움과 행복감 등)과 행위 몰입(여가활동의 행동적 몰입, 관련된 정보를 얻으려는 노력 등)으로 여가몰입을 구분하였다. 이에 스크린 골프의 산업적 측면이나 경기력 향상 및 만족도에 대한 기존의 연구에서 벗어나 스크린골프의 여가적 측면을 살펴볼 수 있는 여가몰입에 대한 연구가 필요하다고 판단된다.

또한 많은 연구들에서 고객만족에 결정적 영향을 미치는 요인으로 스포츠 시설의 물리적환경을 언급하고 있으며(최봉암, 신재광, 2018), 물리적 환경은 장소를 선택함에 있어 구매의사와 만족을 결정하는 중요한 역할을 하는 동시에 개인의 소비 욕구를 충족시킨다고 하였다(김영중, 2017). 만족도(satisfaction)는 일반적으로 인간의 기본적인 욕구와 필요에 의하여 목표를 달성하는 정도로서 고객만족은 마케팅, 서비스 분야에서 가장 주목받고 있다(신재원, 이규상, 2020).

골프 분야에서 물리적환경, 몰입 및 만족과 접목한 연구가 미흡하기 때문에 다른 분야 및 종목의 선행연구를 살펴보면, 스포츠센터(김세호, 2017; 김준, 박유찬, 2016), 스포츠인터넷 콘텐츠사업(김대성, 2010), 복합리조트(양승필, 2021), 외식업(김귀순, 2018)의 연구들이 진행되었다. 그리고 물리적환경과 여가몰입에 대한 선행연구로는 안홍표(2020)의 스포츠시설의 물리적 환경, 이용자의 여가몰입, 여가태도의 관계 분석연구만이 선행되었다. 골프분야에서 물리적 환경과 몰입에 대한 선행 연구도 신재광(2020)의 프로골프대회의 물리적 환경이 타이틀스폰서 이미지, 몰입 및 구매의도에 미치는 영향에 관한 연구만이 진행되고 있어 국내 골프 연구에서 물리적환경과 여가몰입에 대한 연구는 시작단계라고 말할 수 있다. 이에 여가시간 확대와 개인의 행복을 추구하고 골프에 대한 인기가 증가하는 시점에서 스크린골프장의 물리적 환경에 따른 여가몰입 및 고객만족과 관련된 연구가

필요하다고 사료된다.

이에 본 연구에서는 스크린골프장의 물리적 환경 요인들을 파악하고, 여가몰입을 인지몰입과 행위몰입에 초점을 맞추어 연구를 진행하고자 한다. 또한 스크린골프장 물리적환경 요인이 고객만족도에 의미 있는 영향을 미치는지 그리고 물리적환경 요인과 여가몰입 간에 인과관계를 규명하고자 하였다. 이를 바탕으로 스크린골프장의 물리적환경에 대한 마케팅방법과 관리적 시사점을 제시하고 스크린골프장 운영에 활용할 수 있는 기초 자료를 제공하는데 본 연구의 의미가 있다.

2. 연구가설

연구가설은 다음과 같다.

첫째, 스크린골프장의 물리적환경이 여가몰입에 미치는 영향은 어떠한가?

둘째, 스크린골프장의 여가몰입이 고객만족에 미치는 영향은 어떠한가?

셋째, 스크린골프장의 물리적환경이 고객만족에 미치는 영향은 어떠한가?

II. 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집방법

본 연구는 지난 1년 동안 스크린골프장을 이용한 경험이 있는 대상자를 표본으로 선정했다. 표집 방법은 비확률 표본추출방법 중 편의표본 추출 방법을 활용했다. 조사기간은 2021년 3월 22일부터 6월 30일까지 수행하였다. 조사방법은 6명의 조사가원이 대면조사(면대면)와 비대면(모바일 링크) 조사를 실시했으며, 대면조사는 서울 소재 스크린골프장 3개, 경기 소재 2개, 충청 소재 스크린골프장 2개에서 관계자의 동의를 얻어 코로나 안전수칙을 준수하며, 설문조사를 실시하였다. 비대면 조사는

표 1. 조사대상자 특성

변인	구분	빈도(%)
성별	남성	209(41.9)
	여성	290(58.1)
연령	19-29세 이하	31(6.2)
	30-39세 이하	186(37.3)
	40-49세 이하	195(39.1)
	50세 이상	87(17.4)
지역	서울	177(35.5)
	경기도	181(36.3)
	충청도	141(28.3)

조사원들이 사용하고 있는 SNS(페이스북, 인스타그램, 밴드, 카카오톡, 블로그)를 통해 조사 안내글과 함께 URL 설문지를 게시하였다.

작성 방법은 자기평가 기입법으로 했다. 회수된 550부의 조사도구 중 51부의 자료가 데이터 클리닉을 통해 삭제됐으며, 최종적으로 499부의 자료를 분석에 활용됐다.

2. 조사도구

본 연구의 조사도구의 구성내용은 <표 2>와 같으며, 총 27개 문항으로서 조사대상자 특성(성별, 연령, 지역)을 제외한 나머지 문항은 7점 리커트(likert)척도로 구성했다. 스크린골프장 물리적환경은 최진영(2012)의 조사도구를 중심으로 김화룡, 송제호(2013), 양성준(2011)의 연구를 참고하여 시설환경, 인적서비스, 가격, 접근성, 4개 하위요인 12개 문항으로 구성했다. 여가몰입은 임성준, 안재빈, 심상신(2016), 임석진(2016)의 연구에서 사용한 조사도구의 문항을 바탕으로 구성하였다. 스크린골프장이라는 목적과 현 시대에서 가장 중요하게 인지되고 있는 여가몰입 문항으로 수정하기 위해 전공 교수 1인 및 박사 2인이 내용타당도를 검증하여 인지몰입, 행위몰입, 2개 하위요인 8개 문항으로 설계했다. 고객만족은 구분수, 신진호, 김차용(2013), 임영삼(2020)의 문항을 토대로 단일요인 4개 문항으로 구성했다.

표 2. 조사도구 구성내용

변인	내용	문항 수
조사대상자 특성	성별, 연령, 지역	3
물리적환경	시설환경	3
	인적서비스	3
	가격	3
여가몰입	접근성	3
	인지몰입	4
고객만족	행위몰입	4
	시설, 프로그램, 혜택, 가격	4
계		27

3. 조사도구의 신뢰도 및 타당도 검증

조사도구의 신뢰도는 문항간 내적일관성의 Cronbach's α 계수로 검증했다. 타당도는 내용타당도와 구성타당도로 검증했다. 내용타당도는 전공 박사 2인 및 교수 1인에게 검증받았다. 구성타당도는 탐색적 요인분석을 실시하여 검증했으며, 스크린골프장 물리적환경의 탐색적 요인분석 결과는 <표 3>과 같다. 탐색적 요인분석은 직교 회전 방법 중 각 요인의 적재 값이 높은 변인의 수를 최소화하고 단순화하는 베리맥스(varimax) 방식을 이용했으며, 적재 값은 .5이상 기준으로 설정했다.

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 표본 적합도는 KMO=.870, 전체 분산 설명력은 85.5050%로 나타났다. 스크린골프장 물리적환경의 신뢰도 분석 결과, 시설환경 α =.905, 인적서비스 α =.933, 가격 α =.899, 접근성 α =.916으로 나타났으며, 각 요인의 Cronbach's α 계수가 문항이 삭제된 계수를 상회하는 것으로 나타나 신뢰도가 확보됐다.

여가몰입의 탐색적 요인분석 결과는 <표 4>와 같으며, 표본 적합도는 KMO=.891, 전체 분산 설명력은 80.828%로 나타났다. 여가몰입의 신뢰도 분석 결과, 인지몰입 α =.931, 행위몰입 α =.909로 나타났으며, 고객만족은 단일요인으로 신뢰도 분석 결과, α =.942로 나타나, 각 요인의 Cronbach's α 계수가 문항이 삭제된 계수를 상회하는 것으로 나타나 신뢰도가 확보됐다.

표 3. 물리적환경의 신뢰도 및 탐색적 요인분석

문항	요인1	요인2	요인3	요인4	Cronbach's α	Deleted Total
전자장비/시스템	.229	.088	.871	.179	.860	
주차시설	.224	.138	.849	.230	.861	.905
편의/부대시설	.253	.106	.840	.222	.871	
직원 친절	.877	.133	.281	.169	.895	
복장과 용모	.890	.144	.268	.156	.881	.933
고객지원 서비스	.859	.196	.182	.215	.932	
전반적 이용요금	.196	.210	.193	.844	.858	
이용요금 상응	.168	.214	.187	.873	.824	.899
부대이용 요금	.165	.172	.255	.822	.884	
위치 만족	.162	.884	.109	.218	.868	
접근 방법	.187	.908	.090	.138	.857	.916
소요 시간	.086	.875	.114	.199	.909	
Eigen value	2.627	2.604	2.539	2.490		
Variance (%)	21.890	21.704	21.161	20.750		
Cumulative (%)	21.890	43.594	64.755	85.505		

KMO value=.870, Bartlett test $\chi^2=4796.878(p<.001)$, *df*=66

표 4. 여가몰입의 신뢰도 및 탐색적 요인분석

문항	요인1	요인2	Cronbach's α	Deleted Total
행복감 느낌	.847	.326	.911	
플레이 욕구	.877	.285	.904	.931
삶의 소중함	.861	.279	.915	
자랑스러움	.843	.342	.909	
정보 습득 노력	.313	.845	.874	
실력 향상 노력	.273	.867	.871	.909
TV/기사 관심	.322	.808	.890	
항상 활동	.288	.817	.893	
Eigen value	3.298	3.169		
Variance(%)	41.220	39.608		
Cumulative(%)	41.220	80.828		

KMO value=.891, Bartlett test $\chi^2=3303.899(p<.001)$, *df*=28

4. 자료처리

본 연구는 IBM SPSS Statistics(ver. 21.0) 통계분석 프로그램을 이용해 조사 대상자의 특성을 확인하기 위한 빈도분석(frequency analysis)을 실시하고, 조사도구의 신뢰도 및 타당도 검증을 위한 내적일관성(internal consistency) 및 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 진행했다. 또한 변인 간의 관계를 확인하는 상관분석(correlation analysis)과 영향력을 규명하기 위한 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하였다.

Ⅲ. 결과

1. 상관분석

연구 변인 간의 방향성과 관계를 검증하기 위해 상관분석을 실시했다. <표 5>의 분석 결과, 스크린골프장 물리적환경 4개 요인(시설환경, 인적서비스, 가격, 접근성), 여가몰입 2개요인(인지몰입, 행위몰입) 고객만족 모두 다중공선성에 문제가 없는 상관계수 .80미만으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

표 5. 상관분석

	1	2	3	4	5	6	7
시설환경	1.00						
인적서비스	.544**	1.00					
가격	.504**	.455**	1.00				
접근성	.307**	.375**	.451**	1.00			
인지몰입	.569**	.487**	.492**	.374**	1.00		
행위몰입	.700**	.443**	.525**	.312**	.635**	1.00	
고객만족	.544**	.473**	.535**	.336**	.534**	.669**	1.00

** $p < .01$

2. 스크린골프장 물리적환경이 여가몰입에 미치는 영향

스크린골프장 물리적환경이 여가몰입에 미치는 다중회귀분석 결과는 <표 6>과 같다. 인지몰입에 미치는 영향을 분석한 결과, 시설환경($\beta = .346, t = 7.918$), 가격($\beta = .187, t = 4.324$), 인적서비스($\beta = .168, t = 3.905$), 접근성($\beta = .120, t = 3.035$) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 물리적환경의 독립변인이 인지몰입 종속변인에 미치는 설명력은 41.6%로 나타났다. 또한 여가몰입의 행위몰입에는 시설환경($\beta = .570, t = 14.590$), 가격($\beta = .212, t = 5.457$) 순으로 영향을 미치며, 물리적환경의 독립변인이 행위몰입 종속변인에 미치는 설명력은 53.1%로 나타났다.

표 6. 물리적환경과 여가몰입 회귀분석 결과

종속변인	독립변인	B	S.E	β	t	
인지몰입	(상수)	.792	.248		3.193**	
	시설환경	.350	.044	.346	7.918***	
	인적서비스	.164	.042	.168	3.905***	
	가격	.223	.052	.187	4.324***	
행위몰입	접근성	.121	.040	.120	3.035**	
	$R^2 = .416, F = 87.820(.001)$					
	(상수)	1.117	.200		5.585***	
	시설환경	.520	.036	.570	14.590***	
고객만족	인적서비스	.021	.034	.024	.610	
	가격	.227	.042	.212	5.457***	
	접근성	.030	.032	.033	.935	
	$R^2 = .531, F = 140.083(.001)$					

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

3. 여가몰입이 고객만족에 미치는 영향

여가몰입이 고객만족에 미치는 다중회귀분석 결과는 <표 7>과 같으며, 행위몰입($\beta = .552, t = 13.010$), 인지몰입($\beta = .184, t = 4.342$) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여가몰입의 독립변인이 고객만족 종속변인에 미치는 설명력은 46.7%로 나타났다.

표 7. 여가몰입과 고객만족의 회귀분석 결과

종속변인	독립변인	B	S.E	β	t
	(상수)	.132	.226		.586
고객만족	인지몰입	.203	.047	.184	4.342***
	행위몰입	.677	.052	.552	13.010***
$R^2=.467, F=217.562(.001)$					

*** α .001, ** α .01

4. 스크린골프장 물리적환경이 고객만족에 미치는 영향

스크린골프장 물리적환경이 고객만족에 미치는 다중회귀 분석 결과는 <표 8>과 같으며, 시설환경 ($\beta=.294, t=6.692$), 가격($\beta=.289, t=6.625$), 인적서비스($\beta=.161, t=3.705$)순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 물리적환경의 독립변인이 고객만족 종속변인에 미치는 설명력은 40.4%로 나타났다.

표 8. 물리적환경과 고객만족의 회귀분석 결과

종속변인	독립변인	B	S.E	β	t
	(상수)	.349	.276		1.268
	시설환경	.329	.049	.294	6.692***
고객만족	인적서비스	.173	.047	.161	3.705***
	가격	.379	.057	.289	6.625***
	접근성	.062	.044	.056	1.404
$R^2=.404, F=85.482(.001)$					

*** α .001, ** α .01

IV. 논의

본 연구결과를 중심으로 다음과 같이 논의하고자 한다. 첫째, 스크린골프장 물리적환경이 여가몰입의 인지몰입에 시설환경, 가격, 인적서비스, 접근성 순으로 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 행위몰입에는 시설환경, 가격 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는

외식업(김귀순, 2018), 프로야구장(인성호, 이정훈, 정경일, 2016) 등 다양한 분야의 선행연구들의 물리적환경이 몰입에 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구 결과를 뒷받침해주고 있다.

이외에도 안홍표(2020)의 연구에서 스포츠시설의 물리적환경의 모든 요인이 여가몰입에 긍정적인 영향을 미치는 점을 밝혔는데 이는 물리적환경이 여가몰입에 선행변수임을 시사해 주고 있다. 김세호(2017)의 연구에서도 휘트니스 센터의 물리적환경이 몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 매력성 요인인 시설물, 휴게실, 기구, 분위기가 만족스러울 때 운동에 몰입하는 것으로 나타났다. 선행연구들을 종합하면 물리적환경 요인이 여가몰입에 영향을 미친다는 사실을 알게 되었다.

스크린골프는 가상환경을 재현하는 비주얼 기술, 움직임 감지하는 센서 기술, 실제 동작을 가능하게 하는 기구적 환경, 고객 동작에 따른 피드백 기술을 통해(한대영, 김동규, 2011) 이제는 스크린 골프 시설도 메타버스라는 현실과 가상의 경계가 없는 가상공간으로 도약할 수 있는 시설물로 변화해야 할 것이다. 지금의 스크린 골프는 가상환경이지만 실제 필드와 얼마나 유사한 경험을 하게 하느냐에 따라 몰입도에 차이가 날 수 있다. 이에 스크린골프장 시설환경의 중요성을 인식하고, 편안한 환경과 현실감 있는 서비스를 제공함으로써 몰입도를 증진시켜야 할 것이다. 이외에도 스크린 골프장의 가격, 접근성, 직원의 친절도, 고객지원 서비스 등, 물리적 환경요인 중 시설, 가격, 직원, 접근성 모두 인지적 몰입에 영향을 미치는 중요한 요인이므로 이를 반영하여 스크린 골프장 마케팅 전략을 세워야 할 것이다.

그리고 행위몰입에 이르기까지는 시설환경과 가격이 영향을 미치므로 스크린 골프 시설에 부합하는 이용금액과 주차요금 등은 여가몰입에 영향을 미치므로 스크린 골프 시설에 상응하는

이용요금을 형성하고, 주차요금 등도 고객이 만족할 수 있도록 관리되어야 할 것이다.

둘째, 여가몰입이 고객만족에 행위몰입, 인지몰입 순으로 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 “복합리조트의 방문객이 체험한 몰입과 만족도 정(+)¹의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다”고 보고한 양승필(2021)의 연구 결과와 일치한다.

이광용, 임종건(2018)의 연구에서 골프 시뮬레이터 게임 참여자의 몰입은 만족도에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 골프 시뮬레이터 게임 참여자는 실제 골프 라운딩 환경과 거의 동일한 환경 때문에 몰입함으로써 행복감을 체험하게 되고, 이를 통해 만족감을 느끼는 것으로 판단된다고 하였다. 이정학, 임선영, 이은정, 탁광우(2020)의 연구에서도 스크린골프 이용객의 몰입은 만족에 부분적으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 스크린골프 시장의 포화상태로 인해 경쟁 구도 관계에서 이용객의 몰입과 만족은 매우 중요한 요소라고 하였다.

앞서 나타난 결과와 같이 스크린 이용자 중 골프 정보 검색, 골프 실력향상을 위한 노력, 지속적으로 골프활동을 하는 사람들은 행위몰입도가 높아 고객만족도도 상승할 것이며, 스크린골프를 이용함으로써 행복감과 삶의 소중함을 느끼고, 운동을 지속적으로 하고 싶다는 욕구를 가지는 것은 인지적 몰입으로써 여가몰입을 향상시키면 고객만족 또한 증가 되는 것이 확인되었다. 또한 스크린 골프장은 환경적으로 폭염과 우천 등에도 즐길 수 있으며, 상대적으로 저렴한 이용금액과 접근성 및 편리성으로 인해 여가를 꾸준히 즐기는 이용자들에게 몰입도와 만족감을 주는 것으로 판단된다.

셋째, 스크린골프 물리적환경은 고객만족에 시설환경, 가격, 인적서비스 순으로 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 “익스트림 스포츠 시설의 물리적환경이 고객만족에 직접적인 영향을 준다”고 보고한 김민철, 김세원, 이동현(2019)의 연구결과와 일치한다. 최봉암, 신재광(2018)의

연구에서도 프로골프대회 물리적환경 요인 중 접근성과 심미성 요인은 갤러리 만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 골프장 시설물의 디자인 구성과 같은 심미적 요인들이 고객 만족에 유의한 영향을 미친다고 하였다.

이밖에도 스포츠인터넷 콘텐츠사업(김대성, 2010), 피트니스 센터(홍형호, 윤선우, 2018), 해양스포츠(문선호, 2009) 등 다양한 분야의 선행연구들의 물리적환경이 만족에 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구 결과를 뒷받침해주고 있다. 선행연구를 종합하면, 물리적환경 요인이 고객만족에 영향을 미친다는 사실을 알게 되었다.

이를 바탕으로 스크린골프장의 최신 전자장비, 접근성이 뛰어난 위치, 주차시설, 화장실, 편의시설, 청소상태 등은 고객 만족도에 크게 기여하고 있기 때문에 전반적으로 만족할 만한 수준으로 관리하고, 코로나 시대에 발맞춰 철저한 방역관리도 진행되어야 할 것이다. 이외에도 시간대별 이용요금 차별화전략, 다양한 프로모션 행사(PAR3 챌린지, 풍선이벤트, 행운왕 이벤트) 등 다각적인 마케팅 방법을 활용하여 고객이 만족할 수 있는 전략적 접근이 필요하다. 또한 스크린골프장 시설들을 이용하기 편리하도록 배치함으로써 효율적인 시설물 관리가 이루어져야 할 것이다. 스크린골프장의 인기를 유지하기 위해서 경영자들은 고객들이 혹시라도 만족하지 못한 요소들이 무엇인지를 면밀하고 정확하게 파악하여 시설 및 주변 환경 등 물리적환경 요소들을 지속적으로 관리하고 개선할 필요가 있을 것이다.

V. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구는 최근 급성장하고 있는 골프산업 중 스크린골프장을 대상으로 물리적 환경을 파악함으로써 물리적환경과 여가몰입 및 고객만족 간

의 영향력 관계를 검증하는 데 목적이 있다. 이러한 목적을 달성하기 위한 결론은 다음과 같다.

첫째, 스크린골프 물리적 환경이 여가몰입의 인지몰입에 시설환경, 가격, 인적서비스, 접근성 순으로 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 행위몰입에는 시설환경, 가격 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 여가몰입이 고객만족에 행위몰입, 인지몰입 순으로 정(+)²의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 스크린골프 물리적 환경은 고객만족에 시설환경, 가격, 인적서비스 순으로 정(+)³의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 결과를 종합해보면, 스크린골프장의 물리적 환경과 여가몰입 및 고객만족 간의 인과관계를 확인하였으며, 다른 스크린골프장과의 차별성을 갖추기 위해서 전자장비 시스템, 편의 및 부대시설 관리, 방역지침 준수, 전반적 이용요금, 접근의 편리성과 용이성, 직원 친절 등 다각적인 노력이 필요할 것이다. 또한 스크린골프장의 지속적인 발전을 위해서는 기존 40대와 50대 주 고객층을 대상으로 시설환경, 가격, 직원, 접근성 등 물리적 환경을 개선하고 여가몰입을 높일 수 있는 마케팅 전략을 세워야 할 것이다. 그리고 새로 유입된 골린이(골프+어린이·초보골프인구)들의 마음을 사로잡기 위해서 MZ세대와 여성인구를 대상으로 플렉스(Flex: 자기과시) 문화를 활용하여 인증샷을 남기고 싶어하는 디자인적이고 매력적인 스크린골프장 환경을 조성한다면 여가몰입과 고객만족을 극대화시킬 수 있을 것이다.

2. 제언

본 연구결과를 바탕으로 후속연구를 위해 다음과 같이 제언을 하고자 한다. 첫째, 본 연구에서는 서울과 경기도에 위치한 스크린골프장 이용객이라는 한정된 지역과 대상을 기준으로 연구를 진행하였기 때문에 결과를 일반화하는데

무리가 있다고 판단된다. 따라서 추후 연구에서는 지역과 대상을 확대하여, 회원제/대중제 골프장, 실외 연습장, 스크린골프 이용자를 기준으로 비교 분석해 본다면 보다 의미 있는 연구 결과를 도출할 수 있을 것으로 생각한다.

둘째, 인구통계학 특성과 참여 빈도, 개인 기량 등에 차이를 고려하지 않은 것도 이 연구의 한계점이라고 할 수 있다. 특히, 국민여가활동조사 결과 경제적 여유가 있다면 하고 싶은 여가활동 1위가 골프로 나타났다. 따라서 후속연구에서는 인구통계학 특성(성별, 연령, 지역, 개인소득)과 참여 빈도, 개인 기량에 대해 세밀하게 구분하여 연구를 수행할 필요성이 있을 것으로 사료된다.

참고문헌

- 김귀순(2018). 외식업 서비스스케이프가 고객몰입, 고객만족에 미치는 영향. *관광연구*, 33(7), 61-82.
- 김기한(2009). 실외 골프연습장의 물리적 환경이 소비감정 및 재구매의도에 미치는 영향. *한국사회체육학회지*, 37(1), 367-377.
- 김동호(2021.09.02.). 가상캠핑장 만든 아키드로우, 가상현실 세계에 주력. *서울경제*.
<https://www.sedaily.com/NewsView/>
- 김대성(2010). 스포츠인터넷 콘텐츠사업의 물리적 환경이 대학생들의 고객만족, 몰입 및 소비자행동에 미치는 영향. *미간행 석사학위논문*. 목포대학교 교육대학원.
- 김민철, 김세원, 이동현(2019). 익스트림 스포츠시설의 물리적 환경과 고객만족, 고객충성도의 관계에서 지각된 위험의 조절효과 분석. *한국체육학회지*, 58(6), 237-252.
- 김선웅(2021.07.19.). 폭염에 코로나에.. 인기 만점 실내 스크린골프. *뉴시스*.
<https://n.news.naver.com/sports/golf>

- 김선택(2013). 여가스포츠 동호인의 재미요인을 통한 여가몰입이 여가만족에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 고려대학교 교육대학원.
- 김세호(2017). 휘트니스 센터의 물리적 환경이 운동몰입, 운동 만족, 재방문의사에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 조선대학교 대학원.
- 김영수, 장원용(2019). 골프 대중화를 위한 대중제 골프장의 물리적 환경에 관한 연구. 한국엔터테인먼트산업학회논문지, 13(8), 447-456.
- 김영중(2017). 커피전문점의 물리적 환경이 고객만족도 및 습관적 구매에 미치는 영향. 한국의식산업학회지, 13(1), 193-207.
- 김재환(2021). 퍼블릭 골프장의 물리적 환경이 고객만족, 신뢰, 재방문 의도에 미치는 영향연구. 골프연구, 15(1), 173-185.
- 김준, 박유찬(2016). 스포츠센터 운동 참가자의 시설디자인 만족, 물리적환경이 고객만족 및 몰입도에 미치는 영향. 한국체육과학회지, 25(6), 191-205
- 김화룡, 송제호(2013). 스크린골프장 서비스스케이프가 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향. 한국골프학회지, 7(2), 98-109.
- 도용복(2021.08.26.). 메타버스와 접목, 골프 저변 확대 도약 기회. 매일신문.
<https://news.imaail.com/Golf/>
- 문병민(2010). 스크린 골프의 재미요인이 운동몰입 경험과 참여만족 및 운동지속행동에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 신라대학교 교육대학원.
- 문선호(2009). 해양스포츠 활동의 물리적환경이 만족도 및 재참여의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국스포츠산업경영학회지, 14(1), 27-37.
- 백현우(2021.07.19.). MZ세대의 요즘 취미, '골프조인' 유행 원인은 무엇일까?. 문화뉴스.
<http://www.mhns.co.kr/news>
- 구본수, 신진호, 김차용(2013). 국내 스크린 골프 브랜드 자산이 고객 만족도 및 구매행동에 미치는 영향. Journal of the Korean Data Analysis Socie, 15(2), 1099-1113.
- 신재광(2020). 프로골프대회의 물리적 환경이 타이틀스폰서 이미지, 몰입 및 구매의도에 미치는 영향 연구. 미간행 박사학위논문. 국민대학교 일반대학원.
- 신재원, 이규상(2020). 복합리조트의 서비스품질이 고객만족과 고객감동에 미치는 영향. 관광경영연구, 24(4), 227-250.
- 안홍표(2020). 스포츠시설의 물리적 환경, 이용자의 여가몰입, 여가태도의 관계 분석. 미간행 석사학위논문. 호남대학교 일반대학원.
- 양성준(2011). 스크린 골프장의 물리적 환경이 재방문 및 추천의도에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 인천대학교 대학원.
- 양승필. (2021). 복합리조트의 서비스스케이프가 몰입, 브랜드 이미지 및 만족도에 미치는 영향. 관광연구, 36(1), 113-134.
- 여인혁(2004). 골프연습장의 서비스 물리적 환경에 대한 인식이 고객행동에 미치는 영향에 대한 연구. 미간행 석사학위논문. 성균관대학교 대학원.
- 이광용, 임종건(2018). 골프 시뮬레이터 게임의 유희적 요소와 몰입, 만족도 간의 구조적 관계 분석. 한국웰니스학회지, 13(2), 401-409.
- 이소연(2021.06.09). '#골린이 #캠린이...' MZ세대 레저 인기에 레저株 기지개. e대한경제.
<https://www.dnews.co.kr>
- 이유재, 김우철(1998). 물리적 환경이 서비스 품질 평가에 미치는 영향에 관한 연구. 마케팅연구, 13(1), 61-86.
- 이정학, 이경률, 김경자(2014). 골프장 물리적환경과 고객의 감정반응(PAD) 및 행동의도의 관계. 한국사회체육학회지, 58(1), 381-396.
- 이정학, 임선영, 이은정, 탁광우(2020). 스크린골프 이용고객의 프레즌스(Presence)가 몰입, 이용만족 및 재방문의도에 미치는 영향. 골프연구, 14(4), 405-424.

- 이진한(2021.08.04.). "돈보다 여가" 워라밸 확고한 MZ세대. 매일경제.
<https://www.mk.co.kr/news/society/>
- 인성호, 이정훈, 정경일(2016). 프로야구장의 서비스 스키이프와 지속관람의도의 관계에서 관람 몰입의 매개효과. *관광연구*, 31(5), 267-288.
- 임성준, 안재빈, 심상신(2016). 스크린골프 참여자의 여가태도, 여가인지 및 여가몰입의 관계. *한국골프학회지*, 10(4), 91-101.
- 임석진(2016). 스크린골프 이용자의 여가몰입 및 여가만족도가 실제코스 참여의도에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 중앙대학교 대학원.
- 임영삼(2020). 스크린골프의 서비스품질이 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향. *한국응용과학기술학회지*, 37(4), 936-943.
- 임영삼, 안병욱(2011). 승마 동호인의 라이프스타일과 여가몰입, 여가만족, 생활만족간의 관계 모형 검증. *한국여가레크리에이션학회지*, 35(2), 77-88.
- 정광균, 김남조(2020). 복합리조트 내 비게이밍 시설의 서비스스케이프가 고객의 감정반응과 카지노 이용 행동 반응에 미치는 영향. *관광학연구*, 44(4), 9-30.
- 정용각(2004). 여가운동참가자의 스포츠 몰입행동의 척도의 타당도 검증. *한국스포츠심리학회지*, 15(1), 1-22.
- 정주진(2011). 생활체육 골프 참여자들의 참여동기가 참여만족 및 건강에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 목포대학교 대학원.
- 최봉암, 신재광(2018). 프로골프대회의 물리적 환경이 갤러리 만족 및 타이틀 스폰서 이미지에 미치는 영향. *골프연구*, 12(4), 163-179.
- 최진영(2012). 실외/스크린 골프연습장 이용객의 선택에 따른 참여동기, 서비스 물리적환경, 참여만족 및 재방문 의사결정의 관계. 미간행 박사학위논문. 한양대학교 대학원.
- 최진영, 최영철, 권태원(2012). 스크린 골프연습장 이용객의 특성에 따른 참여 동기, 물리적 서비스 환경, 재방문의사결정의 차이분석. *한국체육과학회지*, 21(1), 1011-1025.
- 최진욱(2021.07.05.). 코로나로 고속성장... "저평가 골프株 많다". 한국경제TV.
<https://n.news.naver.com/article/215>
- 한대영, 김동규(2011). 체육철학: 장 보드리야르의 시뮬라크르 개념에서 본 스포츠체험 환경의 변화. *한국체육철학회지*, 19(3), 93-108.
- 홍형호, 윤선우(2018). 피트니스 센터의 서비스스케이프 및 인적서비스가 고객만족, 신뢰, 몰입 및 충성도에 미치는 영향. *한국레저사이언스학회지*, 9(2) 11-25.
- 황재성(2021.06.21.). 밀폐된 스크린골프장, 코로나에도 인기 누린 비결은?. 동아일보.
<https://n.news.naver.com/article>
- 황철상(2017). 골프리조트의 물리적 환경과 골프활동의 관계. *한국체육과학회지*, 26(5), 59-67.
- Bitner, M. J.(1992). Serviceescape: The impact of physical surroundings on customers and employee. *Journal of Marketing*, 56(April), 56-66.