

Effects of the Communication and Professional Technical Skills of Optometrists on Customer Satisfaction

Se-Jin Kim^{1,2,a}, Jeonggu Sim^{1,2,b}, and Hyojin Kim^{1,2,c,*}

¹Dept. of Visual Optics, Baekseok University, Professor, Cheonan 31065, Korea

²Graduate School of Health and Welfare, Baekseok University, Professor, Seoul 06695, Korea

(Received August 12, 2020: Revised August 19, 2020: Accepted August 19, 2020)

Purpose: This study aimed to examine the effects of the communication and professional technical skills of optometrists on customer satisfaction. **Methods:** A survey was conducted with questionnaires on the communication and technique of optometrists, and customer satisfaction on 209 people who responded to on-line questionnaires for 3 months from September 09, 2019. **Results:** Each average score of the communication and technique of optometrists, and customer satisfaction was 3.20, 3.19, and 3.19, respectively. The communication and technique of optometrists had highly positive correlations with customer satisfaction, indicating that the better the former, the better the latter. Among some of the variables of the communication of optometrists, 'definite responses to questions' ($p=0.00$), 'sincere listening' ($p=0.01$), and 'use of a kind tone and language' ($p=0.00$) were found to have effects on the customer satisfaction. Among some of their technical variables, 'completion of glasses processing' ($p=0.01$), 'active reflection of customer's needs/preference' ($p=0.00$), 'use of high-tech analyzers' ($p=0.01$), and 'product completion after purchase' ($p=0.00$) were found to have effects on it. **Conclusions:** The findings showed that the better the optometrists' communication and professional technical skills, the better the customer satisfaction, and that the former are important factors influencing the latter. This study thus suggests that the development of educational programs and education are required for enhancing the communication skills of optometrists.

Key words: Optometrist, Communication, Professional technical, Customer satisfaction

서 론

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.^[1,2] 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 정

확한 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 요인이다. 서비스접점에서 이루어지는 안경원의 궁극적으로 영업이익과 연결될 수 있다.

Lee 등^[3,4]의 연구에서 안경사의 기술과 직업기초능력에 관한 연구와 Choi 등^[5]의 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

*Corresponding author: Hyojin Kim, TEL: +82-41-550-2841, E-mail: khj@bu.ac.kr

Authors ORCID: ^ahttps://orcid.org/0000-0002-5527-3079, ^bhttps://orcid.org/0000-0003-2300-3880, ^chttps://orcid.org/0000-0001-7703-5170

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. 설문 도구는 타당도와 신뢰도를 확보한 Park^[6]의 연구에서 사용한 미용사의 의사소통을 나타내는 문항을 안경사에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 설문은 안경사의 의사소통 능력 다섯 문항, 안경사의 전문적 수행 능력 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 높다.

첫째, 안경사의 의사소통은 ‘고객의 질문에 명확한 응답 여부’, ‘고객의 의견에 진지한 경청여부’, ‘고객의 요구 및 설명 이해능력’, ‘고객입장에서 조언’, ‘친절한 말투와 언어사용’에 관한 다섯 문항으로 구성하였으며, Chronbach’s은 0.87이다.

둘째, 안경사의 전문 기술은 ‘시력검사 능력’, ‘안경가공 완성도’, ‘고객 신체특성 고려한 제품 추천’, ‘고객 요구 및 취향 적극 반영’, ‘안경사 전문적 기술’, ‘최신검사기기 활용’, ‘구매 후 제품 완성도’에 관한 일곱 문항으로 구성하였으며, Chronbach’s은 0.90이다.

셋째, 고객만족도는 ‘의사소통 만족’, ‘안경사의 전문 기술만족’, ‘전반적 서비스만족’에 관한 세 문항으로 구성하였으며, Chronbach’s 0.89이다.

본 연구에서 조사에 활용한 설문도구의 문항내적일치도 신뢰도 계수 Chronbach’s은 >0.7을 만족하므로 측정도의 신뢰도는 양호한 것으로 확인하였다.

수집된 자료는 SPSS 18.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였으며, 통계적으로 유의수준은 $p<0.05$ 를 기준으로 하였다.

결과 및 고찰

1. 안경사의 의사소통, 전문 기술과 고객 만족도

안경사의 의사소통 능력, 전문 기술과 고객 만족도의 설문 결과를 Table 1에 나타내었다. 안경사의 의사소통 전체 평균은 3.20점이며, ‘친절한 말투와 언어 사용’이 3.25점으로 가장 높았고, ‘고객 입장에서 조언’이 3.15점으로 가장 낮았다. 안경사의 전문 기술 전체 평균은 3.19점이며, ‘최신검사기기 활용’이 3.29점으로 가장 높았고, ‘고객 신체 특성 고려한 제품 추천’이 3.03점으로 가장 낮았다. 고객

Table 1. Average of optometrists' communication, technique, and customer satisfaction

		Mean±SD
Communication	Definite responses to questions	3.18±0.48
	Sincere listening	3.21±0.47
	Ability to understand requirements	3.21±0.47
	Advice from customer's point of view	3.15±0.49
	Use of kind tone and language	3.25±0.49
	Total	3.20±0.39
Professional technical	Refraction	3.14±0.43
	Dispensing completeness	3.17±0.45
	Eyewear recommendation considering physical characteristics	3.03±0.58
	Active reflection of customer's needs/preference	3.20±0.47
	Professional technical	3.22±0.45
	Use of high-tech analyzers	3.29±0.47
Customer satisfaction	Product completion after purchase	3.24±0.48
	Total	3.19±0.38
	Communication satisfaction	3.19±0.47
	Optometrists' technical expertise satisfaction	3.18±0.43
	Overall service satisfaction	3.20±0.44
	Total	3.19±0.41

만족도의 전체 평균은 3.19점이며, ‘전반적 서비스만족’이 3.20점으로 높았고, ‘의사소통 만족’이 3.19점, ‘안경사의 전문 기술만족’이 3.18점 순으로 나타났다.

본 연구의 의사소통 점수는 모든 문항에서 Park^[6]의 연구보다 낮은 결과를 나타내었다. Park^[6]의 연구에서는 ‘질문에 명확한 응답’이 3.70점으로 가장 높았으나 본 연구에서는 3.18점으로 낮았다. 안경사와 미용사 모두 고객과 상호작용하는 서비스 접점이 이루어지는 공통점은 있으나, 고객과의 접촉 시간이 안경사보다 길어 의사소통 비중이 안경사보다 상대적으로 크기 때문이라 생각할 수 있다.^[7]

안경사의 전문 기술은 ‘고객 신체특성 고려한 제품 추천’ 문항의 점수가 가장 낮았다. 이는 고객에게 어울리는 제품을 추천해주는 과정에서 의사소통이 다소 미흡하다고 볼 수 있다. Hong 등^[8]의 연구에서 충남지역 안경사들은 추가적으로 필요한 보수교육으로 ‘최신기술 및 제품 정보’를 많이 선택하였는데, 이는 안경사들이 제품정보를 얻는 경로가 업체, 안경계 및 안경신문 등의 광고로 한정되어 있기 때문에 최신 제품의 정보를 얻는데 한계가 있다고 생각된다. 안경은 단순히 시력보정용으로만 사용되는 것이 아니라 자신만의 개성과 스타일을 나타낼 수 있는 패션

아이템으로 미적요소의 비중이 커지고 있으며, 패션 안경을 접하는 통로로 온라인 쇼핑몰 이용이 증가하고 있는 추세이다.¹⁹⁾ 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.

2. 안경사의 의사소통, 전문 기술과 고객 만족도와의 상관관계

안경사의 의사소통, 전문 기술과 고객 만족도와의 상관관계를 분석하여 Table 2에 나타내었다. 의사소통, 안경사의 전문 기술과 고객만족도와의 상관관계는 0.66~0.93의 범위를 지니며 높은 정적 상관관계를 나타내었다. 의사소통은 안경사의 전문 기술($r=0.80$)과 가장 높은 상관관계를 나타내었고, 전체 고객만족도($r=0.77$), 안경사의 전문 기술 만족도($r=0.72$), 의사소통 만족도($r=0.71$), 전반적 서비스 만족도($r=0.66$)순으로 정적 상관관계를 나타내었다. 이는 고객이 생각하는 안경사의 의사소통 능력이 좋을수록 안경사의 전문 기술도 높게 평가하는 것으로 판단되며, 고객 만족도도 향상되는 것으로 생각된다.

안경사의 전문 기술은 전체 고객만족도($r=0.78$)로 가장 높은 상관관계를 나타내었고, 안경사의 전문 기술 만족도($r=0.74$), 전반적 서비스 만족도($r=0.70$), 의사소통 만족도($r=0.68$) 순으로 정적 상관관계를 나타내었다. 이는 고객이 생각하는 안경사의 전문 기술의 질이 좋을수록 고객 만족도가 높아지는 것을 확인하였다.

본 연구에서 안경사의 의사소통, 전문 기술과 고객만족도는 높은 상관관계를 나타내었다. 이러한 결과는 안경사와의 의사소통이 잘 된다고 생각할수록, 안경사의 전문 기술의 질이 높다고 인식할수록 고객의 만족도가 높아진다는 것이다. 미용사를 대상으로 한 Park⁶⁾의 연구에서 의사소통, 전문 기술의 질이 높을수록 고객만족이 높아지며, 고객만족도가 높을수록 전환의도가 낮아진다고 보고한 연구보다 상관성이 더 높은 결과를 나타내었다. Im¹⁰⁾의 연구에서 고객이 의료서비스에 전반적으로 만족하면 병원 유지의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고하였다.

과열된 안경업체의 경쟁에서 안경원에 방문하는 고객의 만족도를 높일 수 있다면, 다른 안경원으로 전환하려는 의도가 감소하고 재구매로 이어질 수 있을 것이다. 이에 안경사들은 전문적인 기술의 질뿐만 아니라 고객접점에서 이루어지는 의사소통의 질을 향상시키기 위한 노력이 필요하다고 생각한다.

3. 안경사의 의사소통이 고객 만족도에 미치는 영향

안경사의 의사소통 변인이 고객 만족도에 미치는 영향을 분석하여 Table 3에 나타내었다. 의사소통은 고객만족도를 60% 설명해주며, F값이 61.58로 통계적으로 유의미하게 나타났다. 의사소통 변인 중 ‘질문에 명확한 응답’($p=0.00$), ‘진지한 경청’($p=0.01$), ‘친절한 말투와 언어사용’($p=0.00$)이 고객만족도에 영향을 주는 것을 확인하였다.

이는 Park 등¹²⁾의 연구에서 미용사와의 의사소통이 좋아질수록 만족도가 증가하는 것과 같은 결과로, 고객과의 긍정적인 의사소통이 이루어져야 안경원에 대한 고객 만족도가 높아진다는 것을 의미한다. 안경사는 문진에서 굴절검사, 피팅에 이르기까지 고객과의 상호작용 가운데에 진행되므로 고객과의 의사소통 비중이 높다. 이러한 과정에서 고객의 의사전달이 잘 이루어져야지만 만족스러운 처방 및 피팅이 될 수 있으며 이는 고객만족도로 이어질 수 있다. Cho 등¹¹⁾의 연구에서 안경원에 방문한 응답자가 검안에 대한 전문지식, 서비스에 불만족하다고 응답했다. 이와 같은 결과는 안경사들이 전문적 기술에 대한 자부심이 있으나 고객과의 의사소통 과정에서 검사에 대한 충분한 설명 및 고객의 불편함을 잘 듣고 응대하는 태도에 대한 불만족이라 예상할 수 있다.

4. 안경사의 전문 기술이 고객 만족도에 미치는 영향

안경사의 전문 기술 변인이 고객만족도 미치는 영향을 분석하여 Table 4에 나타내었다. 안경사의 전문 기술은 고객만족도를 64% 설명해주며, F값이 50.39로 통계적으로 유의미하게 나타났다. 안경사의 전문 기술 변인 중 ‘안경 가공 완성도’($p=0.01$), ‘고객 요구-취향 적극반영’($p=0.00$), ‘최신검사기기 활용’($p=0.01$), ‘구매 후 제품 완성도’(p

Table 2. Correlation analysis of optometrists' communication, technique, and customer satisfaction

Variable	1	2	3	4	5	6
1. Communication	1					
2. Professional technical	0.80**	1				
3. Communication satisfaction	0.71**	0.68**	1			
4. Professional technical satisfaction	0.72**	0.74**	0.81**	1		
5. Overall service satisfaction	0.66**	0.70**	0.70**	0.70**	1	
6. Customer satisfaction	0.77**	0.78**	0.93**	0.92**	0.88**	1

** $p<0.01$

Table 3. Effects of optometrists' communication on customer satisfaction

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	SE	Beta		
	0.60	0.15		3.92	0.00**
Definite responses to questions	0.16	0.05	0.19	3.42	0.00**
Sincere listening	0.16	0.06	0.19	2.64	0.01*
Ability to understand requirements	0.10	0.06	0.12	1.83	0.07
Advice from customer's point of view	0.10	0.05	0.11	1.83	0.07
Use of kind tone and language	0.29	0.05	0.35	5.56	0.00**
	R=0.78	R ² =0.60	F=61.58**		

p*<0.05*p*<0.01

Table 4. Effects of optometrists' professional technical on customer satisfaction

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	SE	Beta		
	0.51	0.15		3.37	0.00**
Refraction	0.05	0.06	0.05	0.81	0.42
Dispensing completeness	0.17	0.06	0.18	2.87	0.01*
Eyewear recommendation considering physical characteristics	-0.00	0.04	-0.01	-0.11	0.92
Active reflection of customer's needs/preference	0.18	0.06	0.21	2.97	0.00**
Professional technical	0.03	0.06	0.03	0.40	0.69
Use of high-tech analyzers	0.15	0.06	0.17	2.69	0.01*
Product completion after purchase	0.27	0.06	0.32	4.76	0.00**
	R=0.80	R ² =0.64	F=50.39**		

p*<0.05*p*<0.01

=0.00)가 고객만족도에 영향을 주는 것을 확인하였다.

이러한 결과 중 '구매 후 제품 완성도'의 베타값이 가장 컸다. 이는 고객이 안경사의 전문 기술을 통해 제품을 구매하여 사용 후 성능이 사전 기대보다 낮으면 불만족하고, 사용 후 성능이 사전 기대감보다 높으면 만족하게 되는 것으로 생각한다. 고객은 시력의 불편함을 해소하기 위해 안경원을 방문하는데, 안경이나 콘택트렌즈를 구매 후 완성도가 높아 시력의 불편함이 해소되는 좋은 결과를 얻는 것은 안경사의 전문 기술로 결정되기 때문에 안경사의 전문 기술이 고객 만족도에 영향을 미치는 것으로 생각한다.

결론

본 연구는 안경원에 방문한 경험이 있는 소비자가 인식한 안경사의 의사소통과 전문 기술이 고객 만족도에 미치는 영향을 알아보고자 온라인으로 수집한 자료 209부를 분석하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 연구대상자가 인식한 안경사의 의사소통은 평균 3.20점이며, 안경사의 전문 기술은 평균 3.19점, 고객 만족도

는 3.19점으로 나타났다.

2. 안경사의 의사소통, 안경사의 전문 기술과 고객만족도는 높은 정적 상관관계를 나타내어 안경사의 의사소통, 전문 기술의 질이 좋을수록 고객만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

3. 안경사의 의사소통 변인 중 '질문에 명확한 응답'(*p*=0.00), '진지한 경청'(*p*=0.01), '친절한 말투와 언어사용'(*p*=0.00)이 고객만족도에 영향을 주는 것을 확인하였다.

4. 안경사의 전문 기술 변인 중 '안경가공 완성도'(*p*=0.01), '고객 요구·취향 적극반영'(*p*=0.00), '최신검사기기 활용'(*p*=0.01), '구매 후 제품 완성도'(*p*=0.00)가 고객만족도에 영향을 주는 것을 확인하였다.

본 연구의 결과를 통해 안경사의 의사소통, 전문 기술의 질이 고객 만족도에 영향을 주는 중요한 요소라는 것을 확인하였다. 문진에서 검사, 피팅에 이르기까지 고객접점에서 이루어지는 안경사의 업무 특성상 의사소통은 많은 비중을 차지한다. 안경사의 전문 기술은 해마다 실시하고 있는 안경사 보수교육에서 최신 전문 기술 및 정보를 습득할 수 있는 기회가 있으나 의사소통과 관련한 교육은 현

재 이루어지지 않고 있다. 현재 다양한 직군에서 고객 만족도와 서비스품질을 향상시키는데 있어서 의사소통의 중요성을 인지하고 있으며, 많은 연구가 이루어지고 있다.^[12] 이에 본 연구에서는 안경사의 의사소통 능력을 향상시킬 수 있도록 학계에서는 의사소통과 관련한 교과목의 필요성을 인지하여 교육하고, 협회에서는 보수교육을 활용하여 안경사의 의사소통 질을 높일 수 있는 노력이 필요하다고 제언한다.

REFERENCES

- [1] Kim SH. Effect of the verbal and non-verbal communication of salespersons in service encounter on customers' emotion and behavioral intention-focusing on the emotional contagion phenomenon. *Journal of Consumer Studies*. 2007;18(1):97-131.
- [2] Park SR, Rhee YS. The effects of communication and hairdressers' skill on customer satisfaction and loyalty in hairdressing services. *Journal of The Korean Society of cosmetology*. 2012;18(6):1344-1355.
- [3] Lee OJ, Jung SH. Study on vocational core competency of optometrists. *J Korean Ophthalmic Opt Soc*. 2017; 22(4):311-321. DOI: <https://doi.org/10.14479/jkoos.2017.22.4.311>
- [4] Lee OJ, Jung SH. A study on the technical difficulty of optometrists and the necessity of optometrist fees. *J Korean Ophthalmic Opt Soc*. 2017;22(4):387-394. DOI: <https://doi.org/10.14479/jkoos.2017.22.4.387>
- [5] Choi YB, Lee SM, Noh HR. Effect of optometrists' non-verbal communications on service quality. *AJMAHA*. 2017;7(7):623-631. DOI: <https://doi.org/10.35873/ajmahs.2017.7.7.058>
- [6] Park SR. The effects of communication, hair designer's skill, and service management on switching intention in hairdressing services. PhD Thesis. Chungnam National University, Daejeon. 2013;45-69.
- [7] Song YS. Relationship among internal marketing, internal customers' satisfaction, service quality, and revisit intention in the beauty service company. PhD Thesis. Paichai University, Daejeon. 2008;18-61.
- [8] Hong KH, Lee SH, Kim SJ. Study on current state of continuing education for optician in Chungcheongnam-do. *Korean J Vis Sci*. 2017;19(3):303-312. DOI: <https://doi.org/10.17337/JMBI.2017.19.3.303>
- [9] Korea economy. Fashion accessory 'eyeglasses', online mall purchases doubled in 1 year, 2018. [https://www.hankyung.com/economy/article/201810186832Y\(1 July 2020\)](https://www.hankyung.com/economy/article/201810186832Y(1%20July%202020)).
- [10] Im YI. A study on impact of service quality on relationships among customer satisfaction, commitment and loyalty in medical services. PhD Thesis. Gachon University, Sungnam. 2013;45-76.
- [11] Cho YK, Jeon IC. A study on social awareness of optometrists in Korea. *Korean J Vis Sci*. 2019;21(1):57-69. DOI: <https://doi.org/10.17337/JMBI.2019.21.1.57>
- [12] Lee EJ. The effect of professionalism, reliability, and communication ability of beauty specialists on customer satisfaction: focused on vocational competency of National Competency Standard(NCS). PhD Thesis. Kyungil University, Gyeongsan. 2016;125-132.

안경사의 의사소통과 전문 기술이 고객 만족도에 미치는 영향

김세진^{1,2}, 심정규^{1,2}, 김호진^{1,2,*}

¹백석대학교 안경광학과, 교수, 천안 31065

²백석대학교 보건복지대학원 안경광학과, 교수, 서울 06695

투고일(2020년 8월 12일), 수정일(2020년 8월 19일), 게재확정일(2020년 8월 19일)

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 좋을수록 고객만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 안경사의 의사소통 변인 중 '질문에 명확한 응답'($p=0.00$), '진지한 경청'($p=0.01$), '친절한 말투와 언어사용'($p=0.00$)이 고객만족도에 영향을 주는 것을 확인하였다. 안경사의 전문 기술 변인 중 '안경가공 완성도'($p=0.01$), '고객 요구·취향 적극반영'($p=0.00$), '최신검사기기 활용'($p=0.01$), '구매 후 제품 완성도'($p=0.00$)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

Appendix

설문지

본 설문은 안경원 이용과 관련된 소비자 행동에 관한 연구에 사용될 자료 수집을 위한 것으로, 조사된 자료는 순수한 학문연구 목적 이외에는 사용되지 않습니다. 본 조사는 무기명으로 실시되며, 질문에 대한 응답에는 옳고 그름이 없으므로, 귀하의 생각과 느낌을 한 항목도 빠짐없이 진솔하게 응답해 주시기 바랍니다.

I. 귀하가 가장 최근에 이용한 안경원에서의 경험에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 체크해주시십시오.

	<u>안경사와의 의사소통</u>	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	안경사는 내가 한 질문에 명확하게 대답을 해주었다.					
2	안경사는 진지한 경청 자세를 가졌다.					
3	안경사는 내가 원하는 안경(선글라스) 및 콘택트렌즈 제품이 무엇인지 설명할 때 내 말을 잘 알아들었다.					
4	안경사는 고객의 입장에서 조언을 해주었다.					
5	안경사의 말투와 언어 사용은 친절하고 분명하였다.					
	<u>안경사의 전문 기술</u>	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	안경사의 시력검사 능력이 좋았다.					
2	안경사의 안경 가공 완성도가 좋았다.					
3	안경사는 나의 신체적 특성(얼굴형, 피부톤 등)을 잘 파악하여 나에게 어울리는 안경(선글라스) 및 콘택트렌즈를 추천해주었다.					
4	안경사는 내가 원하는 요구와 취향에 맞추어 능숙한 기술로 업무에 임하였다.					
5	안경사는 전문적인 기술을 갖추고 있었다.					
6	안경사는 최신 검사기기를 능숙하게 다룰 줄 알았다.					
7	이 안경사에게 안경(선글라스) 및 콘택트렌즈를 구매한 이후 만족스럽게 착용하고 있다.					
	<u>안경원 이용 고객만족</u>	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 안경사와의 의사소통에 만족하였다.					
2	나는 안경사의 기술(시력검사, 안경조제가공, 피팅 등)에 만족하였다.					
3	나는 안경원의 전반적인 서비스에 만족하였다.					