

자료번호	A1-2005-0088
자료명	고객의 쇼핑경험에 관한 조사

다음의 설문내용은 귀하가 평소에 쇼핑하실 때 느끼거나 생각하거나 행동하시는 체험적 요인의 영향력에 대해 이해하기 위한 조사입니다.

1. 아래에 예시한 5개 체험의 유형별 정의와 그 예를 숙지하신 후 귀하가 일상적으로 가장 많이 이용하시는 점포에서의 쇼핑경험을 상기하면서 응답하여 주십시오.

1) 감각적 체험이란 쇼핑중에 느끼는 시각, 청각, 미각, 후각, 촉각과 같은 오감과 관련한 행위를 의미합니다. (예) 점포 내에서의 향기, 실내장식, 점포내의 배경음악, 종업원의 외모

Q1. 귀하는 아래 점포에서 쇼핑시 감각적 체험을 얼마나 많이 하십니까?

	전혀 하지 않는다			보통			매우 많이 한다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
백화점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
할인점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
인터넷	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		

Q2. 귀하는 아래의 제품을 구매할때 감각적 체험을 얼마나 중요시하십니까?

	전혀 하지 않는다			보통			매우 중요시 한다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
향수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
세척제	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		

2) 감성적 체험이란 쇼핑중에 느끼는 즐거움, 유쾌함, 기분 좋음 등과 같은 감정적인 행위를 의미합니다. (예) 판매원의 친절성, 감동적 고객서비스, 매장(진열)에 대한 감성적 반응

Q3. 귀하는 아래 점포에서 쇼핑시 감성적 체험을 얼마나 많이 하십니까?

	전혀 하지 않는다			보통			매우 많이 한다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
백화점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
할인점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
인터넷	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		

Q4. 귀하는 아래의 제품을 구매할때 감성적 체험을 얼마나 중요시하십니까?

	전혀 하지 않는다			보통			매우 중요시 한다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
향수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
세척제	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		

3) 인지적 체험이란 구매를 위해 이성적으로 사고하고, 정보를 처리하는 행위를 의미합니다. (예) 제품 속성 (가격 및 품질) 평가, 대체제품의 고려/선정, 브랜드 이미지 평가

Q5. 귀하는 아래 점포에서 쇼핑시 인지적 체험을 얼마나 많이 하십니까?

	전혀 하지 않는다			보통			매우 많이 한다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
백화점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
할인점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
인터넷	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		

Q6. 귀하는 아래의 제품을 구매할때 인지적 체험을 얼마나 중요시하십니까?

	전혀 하지 않는다			보통			매우 중요시 한다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
향수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
세척제	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		

4) 행동적 체험이란 구매하려 했던 제품 또는 서비스를 취득하는데 투입된 행위를 의미합니다.  
 (예) 데모(시용)제품의 직접체험, 판매원으로부터 제품관련 정보입수, 타고객과의 정보교환

**Q7. 귀하는 아래 점포에서 쇼핑시 행동적 체험을 얼마나 많이 하십니까?**

	전혀 하지 않는다							보통							매우 많이 한다						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
백화점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
할인점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
인터넷	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

**Q8. 귀하는 아래의 제품을 구매할 때 행동적 체험을 얼마나 중요시하십니까?**

	전혀 하지 않는다							보통							매우 중요시 한다						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
향수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
세척제	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

5) 관계적 체험이란 구매가 종료한 후에도 점포 또는 다른 고객들과의 관계를 유지하는 행위를 의미합니다. (예) 판매원(점포)과의 지속적 관계, 판매자와의 관계 (제품후기 참여), 구매 후 구전활동

**Q9. 귀하는 아래 점포에서 쇼핑시 관계적 체험을 얼마나 많이 하십니까?**

	전혀 하지 않는다							보통							매우 많이 한다						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
백화점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
할인점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
인터넷	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

**Q10. 귀하는 아래의 제품을 구매할때 관계적 체험을 얼마나 중요시하십니까?**

	전혀 하지 않는다							보통							매우 중요시 한다						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
향수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
세척제	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

**Q11. 귀하는 쇼핑할 때 주로 어떤 동기에 의해 구매를 하십니까?**

설 문 내 용	전혀 그렇지않다							보통							매우 그렇다						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
새로운 제품을 사려고 쇼핑한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
다양한 제품을 탐색하려고 쇼핑한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
적당한 가격을 추구하려고 쇼핑한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
사람들로 혼잡한 상황을 즐기려고 쇼핑한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
새로운 사람들을 만나려고 쇼핑한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
기분전환을 하려고 쇼핑한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

**Q12. 귀하는 쇼핑에 관해 어떤 생각을 갖고 계십니까?**

설 문 내 용	전혀 그렇지않다							보통							매우 그렇다						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나에게 쇼핑은 즐거운 체험이다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
새로운 제품을 탐색하는 것은 즐겁다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 쇼핑을 통해 일상에서 탈출할 수 있다고 느낀다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 쇼핑을 통해 목표의 성취감을 느낀다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
원하는 제품을 편리하게 구매하는 것은 나에게 중요하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
쇼핑에서 지불한 것보다 더 많은 것을 얻으려고 노력한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

**Q13. 귀하께서 평소에 쇼핑에 대해 갖고 계신 관심이나 중요성에 대해 동의하시는 정도를 표시하여 주십시오**

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다			보통			매우 그렇다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
나에게 쇼핑은 중요하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
나는 쇼핑에 관심이 많다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
나에게 쇼핑은 관련성이 높다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
쇼핑은 재미있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
쇼핑은 나를 흥분시킨다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
쇼핑은 매력적이다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨

**Q14. 귀하는 평소 쇼핑하실 때 점포의 분위기에 대해 어떻게 느끼십니까? 아래의 분위기 요인이 쇼핑의 즐거움에 얼마나 많이 기여하는지의 정도를 평가하여 주십시오**

	전혀 안한다			보통			매우 많이 한다				전혀 안한다			보통			매우 많이 한다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
배경음악	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	색상	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
조명	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	실내장식	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
점원(친절성)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	제품진열	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨

**Q15. 귀하는 아래의 유통점포에 대한 만족도가 어느 정도입니까?**

	전혀 없다			보통			매우 크다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
백화점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
할인점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
인터넷	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨

**Q16. 귀하는 아래의 유통점포에서 다시 구매하려는 의향이 어느 정도입니까?**

	전혀 없다			보통			매우 크다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
백화점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
할인점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
인터넷	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨

**Q17. 귀하는 향수제품을 아래 유통점포에서 구매하려는 의향이 어느 정도입니까?**

	전혀 없다			보통			매우 크다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
백화점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
할인점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
인터넷	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨

**Q18. 귀하는 세척제품을 아래 유통점포에서 구매하려는 의향이 어느 정도입니까?**

	전혀 없다			보통			매우 크다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
백화점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
할인점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
인터넷	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨

**Q19. 귀하는 아래의 점포에서 쇼핑하실 때 계획적으로 구매하십니까 아니면 충동적으로 구매하시는 편입니까?**

	계획적인 편이다			보통			충동적인 편이다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
백화점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
할인점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
인터넷	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨

**\*\* 귀하의 인적 사항에 관한 질문입니다**

1. 귀하의 성별은?

- ① 여    ② 남

2. 귀하의 나이는?

- ① 10대    ② 20대    ③ 30대    ④ 40대    ⑤ 50대 이상

3. 귀하의 학력은?

- ① 고등학교 재학    ② 고졸    ③ 대학교 재학    ④ 대졸    ⑤ 대학원 이상

4. 귀하의 직업은?

- ① 학생    ② 회사원    ③ 공무원    ④ 자영업    ⑤ 전문직    ⑥ 기타 (\_\_\_\_\_)

5. 귀하의 월평균 소득(용돈) 수준은(단위:만원)?

- ① 50 이하    ② 51~100    ③ 101~200    ④ 201~300    ⑤ 300 이상

6. 귀하가 쇼핑을 위해 아래 점포를 방문하는 빈도는 어느 정도입니까?

	두달에 1회 미만	한달에 1-2회	한달에 3-4회	한주에 1-2회	한주에 2회 이상
백화점	①	②	③	④	⑤
할인점	①	②	③	④	⑤
인터넷	①	②	③	④	⑤

7. 귀하의 월평균 쇼핑구매액은?

- ① 10만원 미만    ② 11~40만원    ③ 41~70만원    ④ 71~100만원    ⑤ 100만원 이상

*설문에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다.*