

--	--	--

자료번호 : A1-2008-0102

자 료 명 : 여행사 종업원의 고객서비스에 관한 조사

안녕하십니까?

본 설문조사는 귀하께서 이용하신 여행사의 직원들의 대 고객 서비스 실태와 관련된 점들을 알아보고 이를 통해 여행사의 대 고객 서비스 향상 방안에 대한 시사점을 도출하기 위해 실시되고 있습니다. 본 설문지에 있는 질문들에는 정답이 없으며, 단지 귀하의 여행사 이용 경험에 근거한 귀하의 생각(판단)을 묻는 내용으로 구성되어 있으니 각 질문에 대해 귀하의 의견과 일치하는 칸에 체크하여 주시기 바랍니다. 귀하와 관련된 개인적인 사항이나 설문에 대한 답변은 **익명**으로 처리되어 연구에 필요한 통계처리 이외에는 다른 용도로 이용하지 않을 것을 약속 드립니다. 귀하의 응답 내용은 본 연구에 더없이 귀중한 자료가 되므로, 부디 한 문항도 빠짐없이 성의 있고 솔직한 응답을 부탁 드리며, 본 조사내용에 의문사항이 있으시면 아래의 연락처로 언제든지 문의하여 주시기 바랍니다. 귀하의 행복과 건강을 기원하며 소중한 시간 내어주심에 다시 한 번 깊이 감사 드립니다.

2008 년 10 월 일

연구자: 이 봉 구 교수

동의대학교 관광경영학과

H.P.: 016-577-8380

☎: 051-890-2058

1. 다음은 귀하께서 여행사를 이용하신 동안 여행사직원이 귀하에게 표현한 감정에 관한 문항입니다. 각 문항에 대하여 귀하께서 느끼신 정도와 일치하는 칸에 체크하여 주시기 바랍니다.

문 항	전적으로 동의하지 않음	동의하지 않음	보통	동의함	전적으로 동의함
여행사 직원은 나를 대할 때 직업상 요구되는 적절한 감정을 표현하기 위해 어색한 연기를 하였다.	1	2	3	4	5
여행사 직원이 나를 대할 때 보인 감정은 꾸밈없는 자연스러운 것이었다.	1	2	3	4	5
여행사 직원은 나를 대할 때 고객에게 겉으로 보이는 감정을 실제로도 느끼기 위해 최선을 다하는 것 같았다.	1	2	3	4	5
여행사 직원은 나를 대할 때 진솔한 감정을 표현하였다.	1	2	3	4	5
여행사 직원이 나에게 표현한 감정은 직업상 어쩔 수 없이 보이는 감정이었다.	1	2	3	4	5
여행사 직원이 나를 대할 때 표현한 감정은 자신이 마음 속에 가지고 있을 법한 감정과 동일한 것이었다.	1	2	3	4	5
여행사 직원은 나를 대할 때 고객에게 보여주어야 하는 감정을 마음 속으로부터 우리나라에 하려고 노력하였다.	1	2	3	4	5
여행사 직원은 나를 대할 때 고객에게 반드시 표현해야 하는 감정을 실제로 표현하려고 노력하였다.	1	2	3	4	5
여행사 직원이 나를 대할 때 표현한 감정은 어딘지 모르게 부자연스러웠다.	1	2	3	4	5
여행사 직원은 나를 대할 때 직원으로서 고객에게 표현해야 하는 감정을 마음속에 담기 위해 노력하는 것 같았다.	1	2	3	4	5
여행사 직원이 나를 대할 때 표현한 감정은 가식적이었다.	1	2	3	4	5
여행사 직원이 나를 대할 때 표현한 감정은 고객으로 하여금 적당히 좋은 감정을 느끼도록 하기 위해 연출한 것이었다.	1	2	3	4	5
여행사 직원은 나를 대할 때 기분이 좋은 척 하였다.	1	2	3	4	5
여행사 직원은 나를 대할 때 자신의 진짜 감정을 숨기는 듯 했다.	1	2	3	4	5

2. 다음은 다른 사람들로 인해 귀하의 감정이 어느 정도 영향을 받는지 알아보기 위한 문항입니다.
 각 문항에 대하여 귀하께서 동의하시는 정도와 일치하는 칸에 체크하여 주시기 바랍니다.

문 항	전적으로 동의하지 않음	동의하지 않음	보통	동의함	전적으로 동의함
상대방이 나와 대화하는 도중 울음을 터트리면 나도 금방 울음이 나올 것 같다.	1	2	3	4	5
우울할 때 명랑한 사람과 대화하면 나는 기분이 좋아진다.	1	2	3	4	5
누군가 나에게 파스한 미소를 지으면 나도 상대방에게 미소를 짓게 되고 마음이 훈훈해짐을 느낀다.	1	2	3	4	5
누군가가 사랑하는 사람을 잃었다는 이야기를 듣는 순간 나도 슬퍼진다.	1	2	3	4	5
누군가가 아우성치고 화난 모습을 보이면 나는 나도 모르게 입을 딱 다물고 긴장한다.	1	2	3	4	5
내가 사랑하는 사람과 눈이 마주치면 온갖 로맨틱한 생각으로 나의 머리 속이 꽉 찬다.	1	2	3	4	5
나는 화가 난 사람들이 주변에 있을 때 짜증스럽다.	1	2	3	4	5
TV 뉴스에서 두려움에 떨고 있는 사람들을 보면 나도 모르게 그들의 안타까운 처지를 생각하게 된다.	1	2	3	4	5
나는 화가 나 있을 때 사랑하는 사람이 안아주면 저절로 화가 풀린다.	1	2	3	4	5
나는 사람들이 싸우는 소리를 들으면 긴장한다.	1	2	3	4	5
명랑한 사람들이 곁에 있으면 나도 즐거운 생각을 하게 된다.	1	2	3	4	5
내가 사랑하는 사람과 신체적 접촉이 생기면 나도 모르게 반응한다.	1	2	3	4	5
스트레스를 받고 있는 사람들이 주변에 있으면 나도 긴장하고 스트레스를 받는다.	1	2	3	4	5
슬픈 영화를 보면 눈물이 난다.	1	2	3	4	5
치과에서 아이가 “아야”하고 비명 지르는 소리를 들으면 나도 모르게 긴장한다.	1	2	3	4	5

3. 다음은 귀하께서 여행사를 이용하시는 동안 귀하를 응대하였던 여행사 직원에 관한 질문입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견과 일치하는 칸에 체크하여 주시기 바랍니다.

문 항	전적으로 동의하지 않음	동의하지 않음	보통	동의함	전적으로 동의함
나를 응대한 직원은 신뢰감이 간다.	1	2	3	4	5
나를 응대한 직원은 정확하다.	1	2	3	4	5
나를 응대한 직원은 신속하게 일을 처리한다.	1	2	3	4	5
나를 응대한 직원은 적극적으로 고객을 돕는다.	1	2	3	4	5
나를 응대한 직원은 공손하다.	1	2	3	4	5
나를 응대한 직원은 전문적인 지식을 바탕으로 유능하게 일을 처리한다.	1	2	3	4	5
나를 응대한 직원은 나의 요구사항을 이해한다.	1	2	3	4	5
나를 응대한 직원은 고객에게 세심한 주의를 기울인다.	1	2	3	4	5
나를 응대한 직원은 열정적으로 일을 처리한다.	1	2	3	4	5
나를 응대한 직원은 정확하게 일을 처리한다.	1	2	3	4	5

4. 다음은 오늘 여행사 직원과 접촉하는 동안 귀하께서 느끼셨던 감정 상태를 알아보기 위한 문항입니다. 다음 문장에 아래에 제시된 각각의 문항을 대입하였을 경우 귀하께서 느끼셨던 감정의 정도와 일치하는 칸에 체크하여 주시기 바랍니다.

『여행사 직원과 접촉하는 동안 나는 _____ 감정을 느꼈다.』

	무척	많이	아주 조금	보통	아주 조금	많이	무척	
나쁜	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	좋은
유쾌한	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	불쾌한
슬픈	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	기쁜
차분한	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	들뜬
활기찬	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	우울한
피로운	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	즐거운
후련한	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	답답한
편안한	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	불편한
서떡한	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	친근한

5. 다음은 귀하께서 이번에 여행사를 이용하신 것과 관련하여 내리신 전반적인 평가를 알아보기 위한 문항입니다. 각 문항에 대하여 귀하께서 동의하시는 정도와 일치하는 칸에 체크하여 주시기 바랍니다.

문항	전적으로 동의하지 않음	동의하지 않음	보통	동의함	전적으로 동의함
향후 내가 여행사를 이용하게 된다면 이 여행사를 또 이용할 것이다.	1	2	3	4	5
나는 다른 사람들에게 이 여행사에 대해 좋게 이야기 할 것이다.	1	2	3	4	5
이 여행사를 이용하기로 한 나의 결정에 만족한다.	1	2	3	4	5
나는 주위 사람들에게 이 여행사를 추천할 것이다.	1	2	3	4	5
이 여행사에서 제공한 서비스는 아주 좋았다.	1	2	3	4	5
나는 이 여행사에서 제공한 서비스에 대해 전반적으로 만족한다.	1	2	3	4	5
이 여행사는 나에게 큰 도움이 되었다.	1	2	3	4	5

6. 다음은 귀하께서 여행에 대해 느끼시는 위협의 정도에 대한 평가를 알아보기 위한 문항입니다. 각 문항에 대하여 귀하께서 동의하시는 정도와 일치하는 칸에 체크하여 주시기 바랍니다.

	전적으로 동의하지 않음	대체로 동의하지 않음	보통	대체로 동의함	전적으로 동의함
최근의 해외여행은 안전하다	1	2	3	4	5
관광객은 테러의 대상이 되지 않을 것이다	1	2	3	4	5
지금 당장 어디를 여행하든 난 편안함을 느낄 것이다	1	2	3	4	5
국내여행은 해외여행과 마찬가지로 위험하다	1	2	3	4	5
관광객은 테러의 위협이 있는 대규모 테마파크 방문을 피해야 한다.	1	2	3	4	5
국립공원 혹은 산림지역과 같은 자연환경이 있는 곳으로의 관광은 위험하지 않다	1	2	3	4	5
아트 갤러리 혹은 박물관 방문과 같은 관광활동은 안전하다	1	2	3	4	5
소규모 공원 혹은 캠프장의 방문은 피해야 한다	1	2	3	4	5
최근 해외여행시의 위협 때문에 여행이 겁이 난다	1	2	3	4	5
공항/항만에 이용객의 안전을 위한 장치를 추가로 도입하는 것은 여행을 더욱 안전하게 만들 수 있다	1	2	3	4	5
안전은 관광 객 수용국가가 제공해야 하는 가장 중요한 사항이다	1	2	3	4	5
내가 해외여행 지를 선택할 때, 안전은 매우 중요한 고려사항 중 하나이다	1	2	3	4	5

7. 다음 항목은 여행활동 및 관광지에서 발생할 수 있는 상황에 대한 항목입니다. 여행 중 각각의 상황이 발생할 가능성에 대한 귀하의 의견과 일치하는 칸에 √하여 주시기 바랍니다.

	매우 낮다	비교적 낮다	보통	비교적 높다	매우 높다
항공, 호텔 및 식사 등이 여행조건에 맞게 제공되지 못할 가능성	1	2	3	4	5
무리한 선택여행(옵션)의 강요가 나타날 가능성	1	2	3	4	5
현지 가이드의 여행안내가 부실하거나 충분하지 않을 가능성	1	2	3	4	5
현지가이드 혹은 동반가이드가 나의 요구나 불만 사항을 신속히 처리하지 못할 가능성	1	2	3	4	5
여행일정이 예정과 다를 가능성	1	2	3	4	5
시간에 쫓겨 여유로운 여행이 되지 못할 가능성	1	2	3	4	5
현지인들과 오해 혹은 마찰 발생 가능성	1	2	3	4	5
과다한 쇼핑 강요로 인한 구매부담 가능성	1	2	3	4	5
나의 여행목적을 이루지 못할 가능성	1	2	3	4	5
나 자신의 개성이나 이미지와 부조화 가능성	1	2	3	4	5
투자된 시간에 비해 만족스러운 여행이 되지 못할 가능성	1	2	3	4	5
동반한 친구 혹은 가족이 여행에 대해 불만을 느낄 가능성	1	2	3	4	5
여행비용(선택옵션) 혹은 공동경비부담 가능성	1	2	3	4	5
과다한 팁 지불 요구 가능성	1	2	3	4	5
지불되는 비용에 비해 만족되지 않을 가능성	1	2	3	4	5
돈을 잃어버릴 가능성	1	2	3	4	5
일정으로 인한 육체적 피로를 느낄 가능성	1	2	3	4	5
물, 음식, 기후가 맞지 않을 가능성	1	2	3	4	5
교통사고가 일어날 가능성	1	2	3	4	5
몸이 아플 수 있는 가능성	1	2	3	4	5
질병, 풍토병(사스, 조류독감)에 걸릴 가능성	1	2	3	4	5
출발/도착시간의 시간배정이 맞지 않을 가능성	1	2	3	4	5
무리한 일정에 의한 시간부족으로 여행지를 제대로 구경할 수 없을 가능성	1	2	3	4	5
개인시간이 부족할 가능성	1	2	3	4	5
범죄의 희생이 될 수 있는 가능성	1	2	3	4	5
납치될 가능성	1	2	3	4	5
음주운전 관련 피해를 입을 가능성	1	2	3	4	5
테러에 연관될 가능성	1	2	3	4	5
실망스러운 여행경험을 할 가능성	1	2	3	4	5
자연재해(허리케인, 산불, 해일 등)로 다칠 위험성	1	2	3	4	5

8. 다음은 일반적인 사항입니다. 귀하의 경우와 일치하는 칸에 체크하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?	① 남자 ② 여자
2. 귀하의 나이는?	만 _____ 세
3. 귀하의 결혼여부는?	① 미혼 ② 기혼 ③ 이혼/별거/사별
4. 귀하의 최종학력은?	① 고졸 미만 ② 고졸 ③ 전문대재학/졸업 ④ 대학재학/졸업 ⑤ 대학원재학/졸업 이상
5. 귀하의 직업은?	① 농/임/어/축산업 ② 자영업 ③ 판매/서비스직 ④ 공무원 ⑤ 전문직(의사, 법률가, 회계사 등) ⑥ 회사원 ⑦ 교육직(교사, 교수 등) ⑧ 전업주부 ⑨ 학생 ⑩ 무직 ⑪ 기타 (구체적으로: _____)
6. 귀하의 <u>세금 공제 전</u> 월 평균 소득은?	① 200 만원 미만 ② 200 만원 ~ 400 만원 미만 ③ 400 만원 ~ 600 만원 미만 ④ 600 만원 ~ 800 만원 미만 ⑤ 800 만원 이상
7. 귀하는 여행사를 <u>연평균</u> 몇 회 정도 이용하십니까?	① 거의 안 한다 ② 1 회~3 회 ③ 4 회~6 회 ④ 기타 (구체적으로 _____ 회)
8. 귀하가 오늘 여행사를 방문하신 <u>주된</u> 목적은?	① 여행상품 문의/상담 ② 항공권/철도권 구매 ③ 여행상품 예약/구매 ④ 기타 (구체적으로 _____)
9. 귀하가 여행사 선택 시 중요하게 고려하는 요소는? (<u>모두 선택</u> 바랍니다)	① 다양한 상품 ② 가격의 적절성 ③ 종업원의 서비스 수준 ④ 여행사 지명도 ⑤ 주변인의 추천 ⑥ 단골직원의 유무 ⑦ 집/직장으로부터의 거리 ⑧ 여행사의 신뢰도 ⑨ 기타 (구체적으로: _____)
10. 귀하가 다른 매체(인터넷, 전화 등)를 사용하지 않고 여행사에 직접 방문하신 <u>가장 큰</u> 이유는?	① 내가 필요한 일을 가장 정확하게 처리할 수 있기 때문에 ② 가장 믿을 수 있는 정보를 얻을 수 있기 때문에 ③ 신상정보가 유출되는 것이 싫어서 ④ 다른 매체를 사용하는 것보다 편리해서 ⑤ 다른 매체를 사용할 줄 몰라서 ⑥ 내가 필요한 일을 가장 빠르게 해결할 수 있기 때문에 ⑦ 직접 상대방 얼굴을 보고 일을 처리해야 마음이 편해서 ⑧ 기타 (구체적으로: _____)

장시간 동안 설문에 끝까지 답변해 주셔서 감사합니다.