

## 서비스 회복에 관한 비교문화 연구

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 연구에 참여해 주셔서 진심으로 감사 드립니다.

저희는 연세대학교 소비자 연구팀(YCRT)으로, 서비스 실패와 회복 과정에 대한 문화간 차이를 알아보기 위해 Georgia Institute of Technology 와 공동으로 본 연구를 제작하였습니다.

본 설문지의 어떤 질문들은 본 연구와 직접 연관성이 없어 보인다고도 느끼시겠지만 질문 하나 하나가 본 연구와 중요한 관련성이 있으므로 모든 질문들을 빠짐없이 답하여 주시면 감사하겠습니다. 아울러 설문의 양이 많은 것에 대해 미리 양해를 구합니다.

아울러 모든 문항에는 맞고 틀리는 정답이 존재하지 않으므로 귀하께서 생각하시는 바를 그대로 답변해 주시면 됩니다.

귀하의 답변 내용은 일괄 무기명으로 처리되며 본 연구 외에 어떤 다른 목적에도 이용되지 않습니다. 질문 내용에 의문사항이 있으시거나 연구 결과를 알고자 하시는 분은 아래의 주소로 연락하여 주시면 감사하겠습니다.

다시 한 번 본 연구에 협조해 주신데 대해 감사 드립니다.

연세대학교 경영대학  
Yonsei Consumer Research Team  
& Georgia Institute of Technology  
서울시 서대문구 신촌동  
(전화: 02-2123-2531)

## 서비스 실패와 기업의 회복노력

서비스 기업을 방문하여 서비스 실패를 경험하고 기업이 이에 대해 보상을 해주었던 최근 경험을 하나 떠올려 주십시오(6 개월 이내). 떠올리신 경험을 대상으로 아래 질문에 대답해 주세요.

1. 언제였습니까? (예: 한달 전, 0 월 0 일 등)

---

2. 어떤 문제가 있었습니까? 간략히 적어 주세요

---

3. 기업에서는 귀하가 서비스에 불만이 있다는 사실을 어떻게 알게 되었습니까?

---

4. 기업에서 그 문제를 어떻게 해결하였습니까? 간략히 적어주세요

---

5. 당신이 겪은 문제에 대해 기업으로부터 금전적 보상을 받았습니까? 받았다면 구체적으로 어떻게 얼마를 받았는지 적어주세요 (예: 20% 할인)

---

6. 귀하가 겪은 불만 사항을 누가 처리해 주었습니까? (예: 종업원, 매니저 등)

---

지금부터는 여러분이 지금까지 응답하신 경험에서 기업의 서비스 회복 노력에 대해 여러분이 얼마나 공정하다고 느끼는지를 측정하는 질문들입니다. 지금까지 응답하신 경험을 바탕으로 응답해 주세요.

		전혀 동의하지 않음			보통			매우 동의함
7	그 기업은 나에게 사실을 말해주고 있는 것 같지 않았다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8	왜 문제가 발생했는지에 대해 충분한 설명을 들었다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9	그 기업은 나에게 발생한 문제에 대해 매우 걱정하는 것처럼 보였다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10	종업원들은 내 문제에 대해 신경을 써주었다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11	그 기업은 나에게 무례하였다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12	종업원들은 내가 당연히 받아야 할 친절한 대우를 해주지 않았다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13	문제를 해결하는데 있어 매우 긍정적인 일처리를 보여주었다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
14	종업원들은 문제 해결에 충분한 성의를 보이지 않았다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15	문제 해결에 있어 나의 의견은 전혀 고려되지 않았다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
16	그들은 내 견해를 고려하고 받아들이면서 문제를 해결하였다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
17	문제가 발생했을 때 누구에게 이를 이야기해야 하는지 알기 힘들었다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
18	내가 불만을 제기했을 때 기업은 재빠르게 대응하였다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
19	문제 해결에 있어 불필요하게 오랜 시간이 걸렸다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
20	내 입장에 대해서 이야기할 수 있는 기회가 없었다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
21	이 문제를 어떻게 해결해야 하는지에 대한 나의 의견을 개진할 기회가 많았다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
22	기업은 내 요구에 맞춰 불만 해결을 하려 노력하였다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

		전혀 동의하지 않음			보통			매우 동의함
23	내 문제를 해결하는데 있어 융통성 있게 대처하였다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
24	내가 당연히 받아야 할 만큼의 대우를 받았다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
25	서비스 실패에 대해 내가 받은 결과물은 공정했다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
26	남들과 비교하여 공정한 결과물을 받았다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
27	다른 사람들과 동일한 대우를 받았다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
28	내가 필요한 만큼의 결과물을 받았다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
29	기업은 문제를 해결하는데 있어 내가 필요한 것을 주었다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
30	나는 서비스 실패-회복의 경험에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
31	기분 좋은 경험이었다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
32	나는 기업의 서비스 회복 노력에 대해 완전히 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

33. 지금까지 언급하신 사건 이후에 그 기업을 다시 방문하셨습니까?

① 예

② 아니오

다음 질문들은 여러분이 응답하신 기업을 다시 방문할 의사가 어느 정도인지를 알아보고자 하는 의도로 제작되었습니다.

		전혀 동의하지 않음			보통			매우 동의함
34	나는 이 기업을 더욱 자주 방문하겠다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
35	나는 이 기업을 계속해서 이용하겠다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

## **문화적 차이에 대한 조사**

다음의 질문들은 한국 소비자와 미국 소비자들의 문화적 차이에 대해 알아보고자 하는 의도로 제작되었습니다.

		전혀 중요하지 않음			보통			매우 중요함
36	만약 가족이 경제적 어려움에 처해 있다면 내가 도울 수 있는 한도 내에서 도와주겠다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
37	사적으로 어려움에 봉착했을 때에는 남의 조언보다는 내가 스스로 해결하는 것이 바람직하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
38	내 친구들과 가까운 곳에서 살고 싶다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
39	다른 나라 사람들이 우리나라를 어떻게 보는지는 그다지 중요하지 않다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
40	다른 사람들과의 교류는 인생의 즐거움 중에 하나이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
41	내게 일어난 모든 일은 내가 자초하는 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
42	직장을 결정할 때 좋은 동료가 많은지를 살펴본다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
43	나의 사적인 문제를 친구들과 의논하느니 혼자 걱정하는 것이 낫다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
44	나이드신 부모님은 자식과 함께 살아야 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
45	내 인생에서 가장 중요한 것은 나 자신이 행복해 지는 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
46	사적인 문제가 생겼을 때 친구들과 가족들과 상의해서 해결해야 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
47	한 조직에 소속감을 느끼는 것은 인생의 즐거움 중에 하나이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
48	나는 알아서 내 일을 하고 내 가족들도 마찬가지이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
49	익명성이 보장되는 도시에서 사는 것이 좋다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
50	직위가 나누어져 있고 모든 사람들이 일정한 직위에 속해 있는 사회가 바람직하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
51	연봉인상을 원하다 하더라도 이를 상사에게 요구하는 것은 예의에 어긋나는 행동이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
52	권한 있는 사람들의 말을 어기지 않는 것이 편안하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

		전혀 중요하지 않음			보통			매우 중요함
53	상사와의 커뮤니케이션은 공적인 통로를 통해서 이루어져야 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
54	약속은 지켜야 할 의무이므로 굳이 명문화해 놓을 필요는 없다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
55	말로 옮기지 않고는 생각하기 어렵다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
56	속해 있는 조직을 위해 자기 자신을 희생하는 것은 현명하지 않다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
57	어떤 경우에는 다른 사람들과 조화를 이루는 것이 일을 잘 해내는 것보다 중요할 때도 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
58	한 조직에서 부하가 한 실수는 상사가 책임져야 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
59	내 바램과 상충되더라도 사회적 규범을 따르겠다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
60	지시 사항은 자세히 문서화되어야 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
61	지시와규율을 따라야 한다..	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
62	규범화된 업무 절차는 일을 하는데 큰 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
63	제품 사용 설명서는 잘 읽어야 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
64	사람을 얻는 것보다 돈과 물질을 얻는 것이 더 중요하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
65	삶의 질이나 환경보다 성장과 성취가 더 중요하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
66	나는 일하기 위해 산다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
67	인간은 서로 의존하는 존재라기 보다는 독립적인 존재이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
68	나는 불운한 사람들보다는 성공한 사람들과 더 공감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
69	크고 빠른 것들은 아름답다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
70	사회에서 남녀의 역할은 확연히 다르다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
71	남녀의 성적 차이가 사회권력의 차이로 이어지지 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

		전혀 중요하지 않음			보통			매우 중요함
72	끊임없는 노력은 성공의 가장 확실한 방법이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
73	과거 위인들을 존경하고 살아야 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
74	대부분의 기업들은 소비자를 염려하고 그들의 목소리에 귀를 기울인다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
75	기업에 대항하기 위해서는 소비자 보호와 교육이 필요하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
76	일반적으로 제품들의 질은 갈수록 나빠지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
77	우리 나라의 기업 시스템은 다른 나라들보다 효율적이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
78	기업들은 제품 용량에 대해 정직하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
79	기업 활동은 본질적으로 이윤 추구만을 목적으로 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

80. 정말로 사고 싶은 비싼 물건이 있는데 돈이 충분치 않은 상황에 귀하는 어떻게 하십니까?

- ① 항상 돈을 먼저 모은 다음 그 돈으로 물건을 산다.
- ② 대개는 돈을 먼저 모은 다음 그 돈으로 물건을 산다.
- ③ 가끔은 돈을 모아 사고 가끔은 그냥 사고 나중에 갚는다.
- ④ 대개는 그냥 사고 나중에 갚는다.
- ⑤ 항상 먼저 사고 나중에 돈을 갚는다.

81. 당신은 집에서와 회사(학생이라면 학교)에서 같은 사람입니까?

- ① 꽤 같다
- ② 대부분은 같다
- ③ 잘 모르겠다
- ④ 대부분은 다르다
- ⑤ 전혀 다르다



## 응답자 분류용 질문

다음의 질문들은 응답자 분류를 위한 질문들입니다. 통계적 목적 이외에는 어떠한 용도로 사용되지 않으니 안심하시고 답하여 주십시오.

56. 귀하의 성별은?

① 남성

② 여성

57. 귀하의 나이는?    만 \_\_\_\_세

58. 귀하의 국적은?

① 미국인

② 한국인

③ 기타: \_\_\_\_\_

59. 귀하의 출생시 국적은? (현재 국적과 다른 분만 입력)

---

**설문에 참여해 주셔서 감사합니다!**