



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

08년 8월

교육학석사(체육교육)학위논문

헬스클럽 이용 실태와 고객만족도 조사

조선대학교 교육대학원

체육교육전공

조 성 수

헬스클럽 이용 실태와 고객만족도 조사

The Research of Health Using Condition
and Customer's Satisfaction

2008년 8월

조선대학교 교육대학원

체육교육전공

조 성 수

헬스클럽 이용 실태와 고객만족도 조사

지도교수 이 계 행

이 논문을 교육학석사(체육교육)학위신청 논문으로 제출함.

2008년 4월

조선대학교 교육대학원

체육교육전공

조 성 수

조성수의 교육학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장 조선대학교 교 수 인

심사위원 조선대학교 교 수 인

심사위원 조선대학교 교 수 인

2008년 6월

조선대학교 교육대학원

목 차

I. 서	론	1
A.	연구의 필요성	1
B.	연구의 목적	5
C.	연구 문제	5
D.	연구의 제한점	6
II.	이론적 배경	7
A.	헬스클럽의 개념	7
1.	헬스클럽의 정의	7
2.	체력단련장	8
B.	헬스클럽의 역사	8
C.	스포츠 시설 분류 및 시설 배치관리	9
1.	스포츠 시설의 분류	9
2.	시설배치 및 관리	12
D.	헬스클럽 운영 구성요인	13
1.	지도자	13
2.	지도자의 자질	13
1)	의사전달 능력	13
2)	투철한 사명감	13
3)	활달하고 강인한 성격	14
4)	도덕적 품성	14
5)	칭찬의 미덕	14

6) 공정성	14
3. 시설의 이용자	15
4. 생활체육 프로그램 및 프로그램 계획 과정	15
1) 생활체육 프로그램 개념	15
2) 생활체육 프로그램 계획 과정	16
E. 고객관리·고객만족 이론 및 전략	17
1. 고객관리 정의	17
2. 고객관리 필요성	17
3. 만족의 개념	18
3. 고객만족 전략	19
F. 헬스클럽 경영·관리	21
1. 헬스클럽 경영·관리 구성 및 스포츠	21
1) 구성요소	21
2) 구분	21
2. 헬스·스포츠·영리사업	22
Ⅲ. 연구방법	24
A. 조사대상	25
B. 측정도구	25
1. 예비조사	25
2. 설문지의 구성	25
C. 조사 기간 및 방법	26
D. 설문지의 신뢰도 와 타당도	27

1. 설문지의 타당도	28
2. 설문지의 신뢰도	30
E. 자료처리	30
IV. 연구결과 및 고찰	31
A. 사회 인구학적 특성에 따른 이용실태	31
1. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽선택에 관한 정보습득 경로와의 비교	31
2. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 이용기간의 비교	33
3. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 이용정도와의 비교	36
4. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 이용시간과의 비교	38
5. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽에서의 평균 운동시간과의 비교	40
6. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽에서의 운동 유형과의 비교	42
B. 사회 인구학적 특성에 따른 헬스클럽 이용목적	44
C. 사회 인구학적 특성에 따른 운영·시스템 만족도	47
D. 사회 인구학적 특성에 따른 환경 만족도	49
E. 사회 인구학적 특성에 따른 편의시설 만족도	51
F. 사회 인구학적 특성에 따른 지도자 만족도	53
G. 헬스클럽 이용실태에 따른 이용만족도	55
1. 이용실태에 따른 운영·시스템 만족도	55
2. 이용실태에 따른 환경 만족도	57
3. 이용실태에 따른 편의시설의 만족도	59
4. 이용실태에 따른 지도자 만족도	61

V. 결론 및 제언	63
A. 결론	63
B. 제언	65
참고문헌	66
부 록	69

List of tables

<i>Table 1.</i> 체육시설업의 분류	10
<i>Table 2.</i> 스포츠센터의 분류	11
<i>Table 3.</i> 스포츠 활동과 헬스 활동의 차이점	23
<i>Table 4.</i> 배포장소 및 배포수와 표집수	24
<i>Table 5.</i> 설문지 주요 구성 내용	26
<i>Table 6.</i> 타당성 검증결과	28
<i>Table 7.</i> 만족도 요인분석	29
<i>Table 8.</i> 설문지의 신뢰도 검증	30
<i>Table 9.</i> 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 선택에 관한 정보습득 경로와의 비교 ...	31
<i>Table 10.</i> 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 이용기간과의 비교	33
<i>Table 11.</i> 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 이용정도와의 비교	36
<i>Table 12.</i> 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 이용시간과의 비교	38
<i>Table 13.</i> 사회 인구학적 특성과 헬스클럽에서의 평균 운동시간과의 비교 ...	40
<i>Table 14.</i> 사회 인구학적 특성과 헬스클럽에서의 운동유형과의 비교 ...	42

<i>Table 15.</i> 사회 인구학적 특성과 이용목적의 비교	44
<i>Table 16.</i> 사회 인구학적 특성에 따른 운영·시스템 만족도 차이 분석 ...	47
<i>Table 17.</i> 사회 인구학적 특성에 따른 환경 만족도의 차이 분석	49
<i>Table 18.</i> 사회 인구학적 특성에 따른 편의시설 만족도 차이 분석 ...	51
<i>Table 19.</i> 사회 인구학적 특성에 따른 지도자 만족도 차이 분석	53
<i>Table 20.</i> 이용실태에 따른 운영·시스템 만족도 차이 분석	55
<i>Table 21.</i> 이용실태에 따른 환경 만족도 차이 분석	57
<i>Table 22.</i> 이용실태에 따른 편의시설의 만족도 차이 분석	59
<i>Table 23.</i> 이용실태에 따른 지도자 만족도 차이 분석	61

List of Figures

<i>Fig 1. 생활체육 프로그램 계획 모형</i>	17
<i>Fig 2. 조사 기간 및 방법</i>	27

ABSTRACT

The Research of Health Using Condition and Customer's Satisfaction

Cho, Sung-Su

Advisor: Prof. Lee, Gye Haeng

Major in Physical Education

Graduate School of Education, Chosun University

This research surveys people who are members of health clubs at five district(east district, west district, south district, north district, kwang-san district) in wide area in order to analyze the satisfaction difference of social census by measuring state of use and purpose of use and satisfaction of use and the main results are as follows.

1.how is the state of use in health club where customer use as character of social census?

The first, there are most people who takes information about the health club information through neighbor when they select a health club.

The second, there are most people who use health club under six month about using period of health club.

The third, there are most people who generally work out from four to five period at week about the using degree of health club.

The fourth, there are most people who generally work out from seventeenth to twenty-one hour about the using hour of health club.

The five, there are most people who generally work out from one to half

and an hour about working time when they work health club.

The six, there are more people who enjoy aerobic exercise than anaerobic exercise about the type of exercise when they work out health club.

2.how is the purpose of use in health club where customer use as character of social census?

Every character shows practically difference there are most people who generally answer that they work out for physical strength.

3.Is satisfaction of use a practically difference where customer use as character of social census?

The first, result of operation and system's satisfaction about character of social census shows practically difference between each average in average income. Satisfaction of respondent who have forty billion at average income shows most high at 3,36 degree.

The second, result of satisfaction of environment about character of social census shows practically difference between each average in average income. Satisfaction of man's environment is high at 3.70 degree in sexual, and single is high at 3.69 degree in marriage or single

The third, result leader's satisfaction about character of social census doesn't shows practically difference at every character.

4.Is satisfaction of use a practically difference as state of use about health club?

The first, result of operation and system's satisfaction as state of use about health club shows practically difference between use of degree and exercising time. The satisfaction about use of degree which is 3.45 under three times and the satisfaction of exercising time which is 3.41 under the one hour is the most high.

The second, the result of environment satisfaction as state of use about health club shows practically difference between each average in use of degree and use of time. The satisfaction about use of degree which 3.76 under three times is the most high and the satisfaction of using time

which is 3.76 from seventeen to twenty-one hour is the most high. The third, the result of satisfaction as convenient facilities shows practically difference between each average in use of degree. The satisfaction about use of degree which is 3.36 under three times is the most high.

I. 서 론

A. 연구의 필요성

오늘날 현대사회에서는 기계화와 자동화의 영향으로 육체적 활동이 요구되는 힘든 일들은 기계가 대신하고 있으며, 이로 인한 신체활동의 부족과 좌업생활은 신체기능의 약화를 촉진하고 있고 여기에 식생활의 불균형과 과도한 스트레스까지 가세하여 현대인들의 건강을 위협하고 있다.

이렇듯 운동부족으로 인하여 발생하는 질병을 운동부족증(hypokinetic disease)이라 하며 심혈관계질환, 고혈압, 당뇨병, 비만증 등의 순화기계통의 만성퇴행성 질환을 일컫는다(김수근·정동혁, 2003).

사람들에게 있어 규칙적인 신체활동은 긍정적인 건강습관이며 운동은 자신의 건강과 사회생활을 올바르게 하기위해 정말필요하고 꾸준히 해주어야 할 요소이다. 그렇다면 과연 운동이 현대사회에 살고 있는 사람들에게 어떤 좋은 점을 주는지 또한 운동을 해야 하는 이유가 무엇인지 그 필요성과 중요성에 대해 살펴보도록 하자.

현대사회가 발달하면서 인간은 좀 더 많은 것, 즉 의식주의 만족에서 그치지 않고 다양한 목적을 성취하고자 노력하고 있다. 특히 개인과 사회의 궁극적 목적을 행복추구라고 전제할 때 건강한 개인, 건전한 사회는 그 목적 달성의 기반이 될 것이다.

사회를 구성하고 있는 개개인이 건강해야 건전한 사회가 이루어질 수 있다는 것은 주지의 사실인 바, 개인의 건강만큼 중요한 것이 없을 것으로 보인다(이원국, 2000).

또한 Leonard(1943)는 “산업기술의 발달과 경제규모의 확대는 소득수준의 증가, 물질적 풍요, 교육 및 여가의 증대와 더불어 스포츠 과학화 및 대중

화를 촉진시키는 요인으로 작용하며 사회구조 각 분야에서의 급속한 변화와 발전은 스포츠가 전체사회의 가치를 반영하고 있는 축소판이라는 점에서 스포츠참여의 대중화와 보편화에 커다란 영향을 끼친다.”고 하였다.

이같이 삶의 질적 조건에 더 많은 관심이 일고 있는 요즘 평균 수명도 점점 연장되어 고령화 시대에 접어들고 있으며 생활양식 또한 크게 변화하여 “생활을 위하여 일한다.” 보다는 “생활을 즐긴다.” 라는 쪽으로 가치관의 비중이 점차 바뀌어 가고 있다.

그러나 산업화, 정보화에 따른 도시 사회의 발전은 도시인구 밀도의 증가와 건물의 밀집, 교통의 혼잡 등으로 말미암아 마음 놓고 운동할 수 있는 장소가 점점 감소되어 가고 있고 이러한 환경 속에서 일반인의 건강증진 및 스포츠 활동의 장으로서 비록 상업성을 내포하고 있으나 대규모체육센터나 헬스장 등이 출현하여 운동할 수 있는 기회나 영역이 많아지고 있다(이현진, 1983).

헬스장은 누구나 쉽게 찾아가서 운동할 수 있다는 점과 협소한 공간에서도 많은 운동 효과를 얻을 수 있는 동시에 운동 지식과 기구 등을 사용하여 비만이나 여러 가지 질병예방 및 치료까지 할 수 있다는 장점이 있으며 자기 체력을 인식하고 목표를 세우며 성취감을 느끼며 운동으로 자기를 표현하는 기회 또한 주어진다.

그리고 같은 운동을 하는 사람들과의 만남을 통해 상호 정보 교환과 대인관계가 원만하게 이루어져서 작게는 개인적 크게는 사회적으로 건전한 삶과 밝은 생활태도를 기를 수 있다(최정윤, 1991).

이런 듯 사회 전반적으로 사람들의 인식이 변화하고 있다. 현대의 사람들은 그들의 자기개발에 관심이 많아짐에 따라 자신의 여가를 어떻게 유용하게 보낼지에 대한 관심이 증가하고 있고 특히 이러한 여가들의 건강과 미용적인 측면에서 규칙적인 운동에 투자하고 있는 사람들이 많이 늘어나

고 있는 추세이다

현재 우리사회에는 웰빙에 대한 관심이 극도로 높아지고 주5일제 근무와 국민생활수준이 향상되면서 수년까지만 해도 부유층들의 전유물로만 여겨졌던 휘트니스가 대중화시대를 맞고 있다.

2000년부터는 ‘캘리포니아’ ‘발리’ ‘월드짐’ 등 외국계 초대형 휘트니스센터들의 잇단 국내 진출로 최첨단 헬스 프로그램이 도입되고 트레이닝 패션이 유행하는 등 휘트니스가 하나의 트렌드로 자리 잡고 있는 추세이다. 특히 지난 5년 여간 외국계 휘트니스를 중심으로 대형화, 체인화에 치중했던 국내 휘트니스 업계가 최근에는 대규모 ‘여성 전용’ 휘트니스센터를 출범시키는 등 전체적으로 세분화, 전문화하고 있다. 또한 휘트니스에도 성별이나 연령별로 차별화가 진행되고 있는 추세이다.

여기에 ‘몸짱’ 유행까지 가세하면서 지난해에는 휘트니스가 전성시대를 맞았다고 해도 과언이 아닐 정도로 젊은이들 사이에 유행을 끌었다(한상미, 2004).

또한 몸짱 아줌마의 출현으로 전국에 몸짱 열풍이 점점 더 뜨거워지고 있다. 20-30십대뿐만 아니라 40-50대 들도 공원이나 휘트니스 센터, 헬스클럽에서 운동하는 모습을 쉽게 만나볼 수 있다(강형숙, 2004).

기업에서는 일하는 직장인들 뿐만 아니라 기업의 CEO. 몸짱 열풍이 불고 있다. 국내조선업계 최고 경영자들이 철저한 건강관리를 통해 ‘근육질 몸매’를 만들고 있어 대중사람들에게 눈길을 끌고 있다. 대우 조선 관계자는 “남상태 사장은 3년 전 춘천마라톤에 출전해 4시간 만에 완주했을 정도로 체력이 좋다”면서 “요즘에는 아침 6시에 헬스장에서 운동을 한 뒤 출근해 일을 처리한다.”고 말했다(서울·연합뉴스, 2006). 이처럼 이제는 헬스가 단지 몸짱 신드롬에서 벗어나 국민의 생활체육으로 확실히 자리매김하고 있다는 걸 느낄 수 있다.

그러나 초대형 휘트니스의 잇단 진출로 비용, 시설, 서비스, 면에서 오히려 소비자들의 주머니를 가볍게 만들었고 외국계 업체들 간의 회원유치가 열된 상태에서 국내(중·소)헬스클럽을 위협하고 있다. 국내(중·소)헬스클럽은 대형 스포츠센터에 비해 시설 면이나 헬스장 공간 확보 및 웨이트 기구의 다양화, 트레이너의 지도능력, 자질, 각종운동 프로그램 이 아직은 부족하고 미흡한 실태에 있다고 생각한다. 다른 사업과는 달리 헬스클럽은 시설이나 규모 면에서 많은 투자가 필요로 하기 때문에 헬스클럽의 운영은 많은 회원의 확보 및 체계적인 관리에 달려있다고 생각한다.

헬스클럽은 계속증가 추세를 보이고 있다. 하지만 헬스클럽 운영 및 고객 만족도는 아직도 체계적이지 못한 상태에서 헬스클럽 경영자들은 단지 회원확보만을 목표로 질적 서비스나 시설은 방치하고 있다고 생각해도 과언이 아닐 것이다.

본 조사는 헬스클럽의 보다 효율적인 서비스와 이용고객만족 측면에서 헬스클럽 경영·관리에 본 조사를 통하여 헬스클럽 이 완전한 대중시설로 정착되고 회원들의 만족도가 극대화될 수 있도록 보다 구체적이고 체계적인 조사가 필요하다고 생각하기 때문에 본 조사를 시도하였다.

B. 연구의 목적

본 연구의 목적은 헬스클럽을 이용하는 소비자의 이용실태를 파악하고, 또한 소비자에게 제공되는 환경(기구종류·기구상태·시설크기 등), 편의 시설(샤워시설·탈의실·위생청결상태, 냉·난방시설 등), 운영·시스템(프로그램의 적절성 운동능력별 반 편성 등), 지도자(지도자의 지도수준·직원 및 지도자의 친절도 등)의 만족도를 조사, 분석하여 참여자들로 하여금 참가를 촉진시키고 헬스클럽 이용의 활성화 및 효율적인 운영을 하기 위한 기초자료를 제공하는데 목적을 두었다.

C. 연구문제

목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하고 규명하고자 한다.

1. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 이용 실태는 어떠한가?

- 1-1. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 정보습득 경로는 어떠한가?
- 1-2. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 헬스클럽 이용기간은 어떠한가?
- 1-3. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 헬스클럽 이용정도는 어떠한가?
- 1-4. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 헬스클럽 이용시간은 어떠한가?
- 1-5. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 헬스클럽에서의 운동시간은 어떠한가?

1-6. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 헬스클럽에서의 운동유형은 어떠한가?

2. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 이용 목적은 어떠한가?

3. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 이용 만족도는 유의한 차이가 있는가?

3-1. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 운영·시스템 관련요인 만족도는 유의한 차이가 있는가?

3-2. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 환경 관련요인 만족도에는 차이가 있는가?

3-3. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 편의시설 관련요인 만족도에는 차이가 있는가?

3-4. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 지도자 관련요인 만족도에는 차이가 있는가?

4. 헬스클럽을 이용실태에 따른 이용만족도는 유의한 차이가 있는가?

4-1. 헬스클럽 이용실태에 따른 운영·시스템 만족도는 차이가 있는가?

4-2. 헬스클럽 이용실태에 따른 환경 만족도는 차이가 있는가?

4-3. 헬스클럽 이용실태에 따른 편의시설의 만족도는 어떠한가?

4-4. 헬스클럽 이용실태에 따른 지도자 만족도는 어떠한가?

D. 연구의 제한점

본 조사는 다음과 같은 제한점을 가지고 있다.

1. 본 조사의 표집은 G광역시 헬스클럽으로 국한하였으므로 전국적으로 조사결과를 일반화하는데 제한이 따른다.
2. 설문지의 표집은 (동구·서구·남구·북구·광산구) 총5지역에 각각 1곳씩 조사하였다.
3. 헬스클럽의 제도·규모·시설 등이 다양하여 일정한 기준을 세우기가 곤란 하여, 495m²(150평) 미만의 중·소규모 헬스클럽으로 한정하였다.

II. 이론적 배경

A. 헬스클럽(*Health Club*)의 개념

1. 헬스클럽의(*health club*) 정의

건강 증진이나 체력 조성을 위한 운동, 휴식 시설을 갖춘 체육관이라 하며, 구체적으로 휘트니스클럽(fitness club)이라고도 한다. 트레이닝 기구나 수영장 등을 갖추고 지도자가 근무하는 민간 회원제의 체력단련장이다. 댄스교습소, 유펜미 도장, 다이어트 교실 및 공공 또는 직장 내의 체육 시설은 포함되지 않는다.

1975년대까지 에슬레틱클럽이나 스포츠클럽이라는 명칭이 쓰였는데 시설이나 프로그램 내용이 달라짐에 따라 1980년대 이후부터는 일반적으로 휘트니스클럽 또는 헬스클럽으로 불린다.

시설의 목적이나 역할에 따라 경기력향상을 위한시설, 경기력향상과 체력 조성을 위한시설, 체력조성만을 위한시설로 구분한다. 경기력향상이 목적인 시설은 트레이닝센터나 스포츠과학센터는 대도시에 많은 타입이며, 바닥 면적이 600~800m²로 넓으며 운동선수전용 헬스장과 메디컬 검사실, 체력 측정실, 운동기능 측정실, 심리분석 측정실 등 스포츠과학과 관련된 여러 기능이 유기적으로 연결되어 있다. 경기력 향상과 체력 조성이 목적인 시설은 바닥 면적이 400~600m²로 넓으며, 운동선수와 일반인이 함께 이용하는 형태이다. 체력 조성이 목적인 시설은 일반인을 대상으로 하며 바닥 면적이 200~500m²이다. 의료 시설이 병설되어 의학적 검사와 운동 부하검사 등을 하며, 의학적 검진에서부터 운동 지도까지 이루어지는 시스템으로 되어 있다.

우리나라에서는 체육시설의 설치·이용에 관한 법률(1996, 5, 28 대통령 제 15003호 개정) 제3장 10조에 따른 신고체육 시설업 중 체력단련장 으로 신고 되어 있는 곳을 헬스클럽이라고 칭하는 것이 일반적인 개념이 되고 있다.

2. 체력 단련장(*Gymnasium*)

건강한 신체에 아름다운 몸매를 만들기 위한 체력단련을 계획하고 있는 회원들을 위해 과학적이고 다양한 기능의 최첨단 운동기구를 마련해 놓고, 건강한 체력을 원하는 회원들에게 최적의 기회를 제공하고 있다. 또 이곳에는 전문교육을 받은 지도자를 두어 비치된 각종 운동기구의 사용법과 이용 시 장점을 설명하고, 항상 회원 개개인의 운동계획을 수립 할 수 있도록 자세한 지도와 함께 운동과정을 체크하여 보다 나은 운동효과를 볼 수 있게 하고 있다.

B. 헬스클럽 의 역사

헬스클럽의 발생에 대한 자료는 현재로서는 구체적인 문헌으로 전해지는 것이 없다. 그렇지만 이런 종류의 운동은 기원전 2500년경의 이집트에서 청년들 사이에 무거운 중량들기 운동이 행하여 졌다고 하며, 현대와 같은 본격적인 보디빌딩(육체미) 운동이 생기기 시작한 것은 상당한 세월이 흐르고 나서부터였다(손봉암, 1983).

19세기 후반에 유젠 산도우(Evgen sandow, 독일, 1869-1923)가 출현하면서부터 조금씩 알려지기 시작하였다. 그는 해부학을 전공하고 중량에 의한 여러 가지 저항운동을 연구하여 자기 자신의 근육을 직접 발달시켜 과

시하면서 보급에 힘썼다. 그 결과 19세기말부터 20C세기 초에 걸쳐 보디 빌딩 운동의 붐을 이루게 되었다(손봉암, 1983).

우리나라의 헬스클럽은 1960년대 국내 몇몇 동호인들의 건강을 위한 단일 종목의 육체미 운동으로 시작하여 70년대 초 시청 앞에 있는 백남빌딩에서 미국인 클라크헤리 에 의해 헬스클럽이 도입되었고, 80년대 초 각 기업의 영리목적으로 롯데, 위커힐, 신라호텔 등이 헬스클럽을 열면서 우리나라에서도 본격적인 헬스클럽 시대를 맞이하게 되었다(이원록, 1999).

C. 스포츠 시설의 분류 및 시설 배치관리

1. 스포츠 시설의 분류

문화관광부는 체육시설을 설치목적별로 크게 공공 체육시설, 학교 체육시설, 직장 체육시설, 민간 체육시설로 분류하고 있다.

현재 우리나라의 대부분의 스포츠시설은 민간체육시설로서 일반인을 대상으로 한 영리를 목적으로 설립된 상업용 영리체육시설이라 할 수 있다. 그러나 국민의 사회체육에 대한 관심과 참여가 급속도로 확대됨에 따라 남녀노소를 불문하고 저렴한 가격으로 생활스포츠를 즐길 수 있도록 정부 또는 시·도의 지원을 받아 운영하는 비영리체육시설이 증가하고 있다.

스포츠시설은 체육시설의 설치·이용에 관한 법령집의 법률시행규칙 제3조에 의하여 크게는 등록 체육시설업과 신고 체육시설 업으로, 체육시설 업은 세부규정4항에 근거하여 회원제 체육시설업과, 대중 체육시설업, 으로 구분한다. 또한, 스포츠센터를 시설형태별, 시설규모별, 입지형태별, 사업 목적별, 경영형태별로 세분화한다. 이렇게 <Table 1. Table 2.> 분류하고 있다(박정호, 2001).

Table 1. 체육시설업의 분류

대분류	중분류	소분류	분류상의 대별기준
등 록 체육 시설업	골프장업	1. 회원제 골프장업 2. 정규대중 골프장업 3. 일반대중 골프장업 4. 간이 골프장업	18홀 이상의 회원 전용시설 18홀 이상의 대중 전용시설 9홀 이상~18홀 미만 대중 전용시설 3홀 이상~8홀 미만 시설
	스키장업		슬로프 길이300M 이상 폭30M 이상
	요트업장		5척 이상의 요트구비
	조정장업및 카누장업		10척이상의 조정(카누) 구비 수면 폭 5M이상, 길이 200M이상
	빙상장업		빙판 면적 900m ² 이상
	자동차 경주산업	1. 2륜차 자동차 경주장업 2. 4륜차 자동차 경주장업	트랙길이 400m 이상 트랙길이 2km 이상
	승마장업	1. 실내 마장 2. 실외 마장	1,500m ² 면적 3,000m ² 이상이면, 높이0.8m 이상의 목책
	종합체육시설수영장업		해당 체육시설업의 기준에 의한다. 수조 바닥면적 200m ² 이상
신 고 체육 시설업	체육도장업	권투,레슬링,유도,검도,태권도,합기도,육체미,우슈,요가, 궁중무술, 국술, 태수도, 국선도, 원격도, 킥복싱,활기도, 활법왕도, 특수무술, 공무술,유술,통일무술, 동봉술, 회원무술,십팔기,십판반무예	바닥면적 66m ² , 3.3m ² 당 수용인원 1인 이하
	볼링장업		4레인 이상
	골프 연습장		연습타석 수 미제한. 3홀 미만의 골프코스,또는 18홀 이하의 퍼칭연습용 코스
	탁구장업		탁구대 1대당 20m ² 이상의 면적을 확보
	롤러 스케이트장업	1. 실내 연습장 2. 실외 연습장	운동 전용면적 165m ² 이상
	체력단련장업		운동 전용면적 66m ² 이상
	에어로빅장업		운동 전용면적 50m ² 이상
	당구장업		당구대 3대 이상 설치 당구대 1대당 16m ² 이상의 면적을 확보
썰매장업		폭 15MDLTKD, 길이 120M이상의 슬로프를 1면이상 설치	
테니스장업		단식 8.23M, 세로 23.77M 복식 11.00M, 세로 23.77M	

체육시설의 설치이용에 관한 법률시행규칙(1996.5.30개정)

「체육시설업의 시설기준」(제8조 관련)

Table 2. 스포츠센터의 분류

분류 근거	분류형태	분류상의 개별적 특성	비 고
법규적 분 류	회 원 재 스포츠센터	투자비 범위 내에서 회원모집 양도, 야수 가능	사업자등록 행정절차상 의분류
	대 중 스포츠센터	투자비 범위 내에서 회원모집 불가, 일, 월, 년 이용자 모집	
시 설 형태별 분 류	주시설 스포츠센터	스포츠 공간이주 기능적 목적으로 설계된 스포츠센터	단독 시설전용 스포츠센터
	부대시설 스포츠센터	주목적 사업에 덧붙여서 부수적 기능으로 설계된 스포츠센터	호텔, 백화점 등의 부대시설
운 영 형태별 분 류	고급회원제 스포츠센터	고액 회원권 부양. 일정 수준의 경제적 능력 가능자 가입 자격부여.	
	일반회원제 스포츠센터	중·저가 회원권 부양. 일정 수준의 경제적 능력 가능자 가입자격 부여	
	혼합형 스포츠센터	일반회원제와 대중의 이중 구조적 형태를 병행하여 운영	일부는 일반회원모집. 일부는 일, 월 년 이용자 모집
입 지 형태별 분 류	주거지형 스포츠센터	주택 밀집지역에 위치한 스포츠센터	
	상업지형 스포츠센터	도심 상가지역에 위치한 스포츠센터	
	공단지형 스포츠센터	공장 밀집지역에 위치한 스포츠센터	
사 업 목적별 분 류	상업용 스포츠센터	기업의 이윤 추구를 위해 설립한 스포츠센터	기업형
	공익용 스포츠센터	공공의 이익과 편의를 위해 설립한 스포츠센터	국가, 지방 공공단 체 소속형
	복지용 스포츠센터	주력사업 수행 구성원의 복지적 목적으로 설립된 스포츠센터	기업의 사원복지형
경 영 형태별 분 류	단일점 스포츠센터	경영자가 스포츠 센터 1개점을 운영하는 형태	
	연쇄점 스포츠센터	동일 경영자가 동일 브랜드의 스포츠센터 다수 점을 운영하는 형태	
	가맹점 스포츠센터	중앙 관리 점으로 부터 상표 사용권, 영업전략 사용권을 부여받아 개별적으로 경영하는 스포츠 센터	
시 설 규모별 분 류	소형 스포츠센터	수영장과 골프연습장 시설을 제외시켜 설계된 스포츠센터(1650m ² 미만)	
	중형 스포츠센터	수영장과 골프연습장 중 일개 시설이 가미된 스포츠센터(1650~3300m ² 이상)	
	대형 스포츠센터	수영장과 골프연습장이 모두 가미된 스포츠센터(3300m ² 이상)	

자료: 최문식, 「스포츠 센터 기획론」 (1993)(이창행,1998, 22면에서재인용)

2. 시설배치 및 관리

시설배치에 따라 이용자의 만족에 큰 영향을 미친다. 시설을 설계할 경우는 아래와 같은 사항들이 고려되어야 한다.

- a. 입·출입의 안전과 편리성(재난의 경우에 공포, 최소화, 혼잡, 관리, 극대화)
- b. 식당, 구내매점, 바, 화장실 등은 스포츠 소비자들이 참여하거나 관람하는 곳에 가까운 곳에 배치되고 기다리는 사람들이 없도록 충분한 수가 배치되어야 한다. 또한 항상 청결하게 유지 관리되어야 한다.
- c. 시설배치는 군중관리와 통제를 고려해서 입구에서의 충분한 입장 검사가 가능하도록 하고 출구의 계단을 최소화해야 한다.

계단 난간의 만곡부나 여러 통로의 경사로는 안전해야 한다. YMCA, 헬스클럽 등에는 시설 통제부의 위치가 운영의 성패를 가릴 정도로 중요하다.

시설은 여러 가지 경기나 행사에 두루 이용될 수 있도록 설계되어야 한다. 예를 들면, 풋볼 경기장은 경기하기에 충분히 넓어야 하고 소규모 상업 헬스클럽이나 스포츠클럽은 운동과 강습활동을 할 수 있도록 설계되어야 한다.

또한 스포츠에 대한 새로운 경향이나 법적인 변화를 예측하고 시설을 설계해야 한다. 즉, 장애자에 대한 시설을 법적기준의 변화와 새로운 스포츠 유행가능성 등을 고려해야 한다.

D. 헬스클럽 운영 구성요인

1. 지도자

생활체육지도자는 시설, 프로그램과 함께 생활체육 활성화를 촉진하는 생활체육의 구성 요소이다. 특히 생활체육 지도자는 체육활동 참가자의 운동 효과를 극대화시키고 운동의 합리성을 제고시킬 수 있다는 측면에서 그 중요성이 크다.

지도자는 참가자의 태도나 행동에 영향을 미치고 이의 활동 방향을 안내하며 지시하는 사람이다. 따라서 생활체육지도자는 생활체육참가자에 대한 안내자 · 지시자 · 영향력 행사자 등의 역할을 충족시켜 줌과 동시에 주관 조직 · 단체의 목표를 성취하기 위해 노력하는 주체이다(Kraus, 1977).

2. 지도자의 자질

1) 의사전달 능력: 지도의 성패는 참가자와 지도자간의 의사소통에 의해 좌우된다. 따라서 의사전달능력은 지도의 선결 요인이다. 효과적인 의사전달의 선행 조건은 참가자의 관심을 유도 및 유지, 의사전달 내용의 상세한 설명, 성실한 청취 태도 분위기 조성 등이다.

2) 투철한 사명감: 목표 성취에 대해 진취적 자세를 갖춘 생활체육 지도자는 어떠한 장애에도 굴하지 않고 우수한 지도자가 되기 위해 자신의 모든 능력을 발휘하여 책임을 완수하려는 의지가 투철하다.

이와 같이 투철한 사명감을 지닌 지도자는 참가자의 과도한 긴장이나 불안을 해소시켜 줌으로써 생산적 활동을 주도하고, 자발적 의지로 자신이

나 집단의 목표를 성취한다.

3) 활달하고 강인한 성격: 생활체육지도자는 활달하고 강인한 성격을 지녀야 한다. 이러한 성격은 생활체육 참가자로 하여금 지도자에 대한 친근감 및 신뢰감을 형성시켜 주며 참가집단의 우호적 분위기 조성에 기여한다.

4) 도덕적 품성: 생활체육지도자는 도덕적 품성을 지녀야 한다. 지도자의 도덕적 품성은 생활체육 참가자를 유인하는 하나의 매력으로서 작용하며 참가자와 원만한 인간관계를 형성하게 해준다. 이는 생활체육 활동에 대한 만족을 고조시켜 결과적으로 생활체육 참가자의 지속적인 참가에 긍정적인 영향을 미친다.

5) 칭찬의 미덕: 참가자의 행동 및 태도에 대한 지도자의 칭찬은 참가자의 과제 수행에 대한 긍정적 동기유발을 촉진한다. 생활체육 지도자는 참가자에 대해 칭찬을 아끼지 않음으로써 참가자로부터 신뢰를 받을 수 있으며 최상의 과제수행 효과도 얻을 수 있다.

6) 공정성: 생활체육지도자는 일반 대중의 삶의 질 향상을 위해 참가자의 사회경제적 배경, 즉(성· 연령· 교육의 수준· 출신지역· 사회계층· 운동기능 수준· 외모) 등에 따른 편견 없이 이 모든 참가자를 평등하게 대우하고 균등하게 지도하도록 한다(임번장 외7명 2004).

3. 시설의 이용자

스포츠 시설은 단순히 운동을 성립시키는 물질적 공간을 말하는 것이 아니라, 그 목적이나 목표에 따라서 스포츠 참여에 대한 능률과 효과를 충분히 높이고 보다 활기차게 또 안전하게 신체활동을 할 수 있도록 설치되고 관리되어야 하는 물적인 환경이라고 할 수 있다(조명렬, 1985).

헬스클럽 이용자를 크게 대중형과 방문형으로 나누어 구분할 수 있다. 대중형은 월 단위로 프로그램에 의거하여 참가하거나, 월 단위로 자유 이용에 의거하여 참가하는 것을 의미한다. 이는 해당시설에 한정되거나 시간 제한이 없다. 방문형은 각각의 스포츠 활동의 장(場)을 정회원과 같은 회원제나 월 단위 프로그램에 참여하는 대중과는 달리 일,일 이용하는 참가자를 의미한다(박정호, 2001).

과거에는 대부분 회원제가 많았지만 여가시간 증대 및 삶의 질이 향상되면서 대중형과 방문형도 꾸준히 증가하고 있는 추세이다.

4. 생활체육 프로그램 및 프로그램의 계획과정

1) 생활체육 프로그램의 개념

생활체육 프로그램에 대한 개념은 매우 다양하고 광범위하다. 이는 프로그램이라는 용어가 하나의 독립된 운동종목을 실천하는 방법과 절차 등으로 사용되거나, 상황에 따라서 활동이라는 용어와 혼합되는데 비롯한다. 또한 생활체육프로그램 개념은 특정게임 및 스포츠 활동이 개인적 특성이거나 사회적 환경에 따라 진행방법 및 절차를 의미하며, 광의의 개념은 생활체육이 시간적, 공간적 제약을 극복하고 체육의생활화를 구현하는데 수

반되는 모든 수단과 방법을 의미한다.

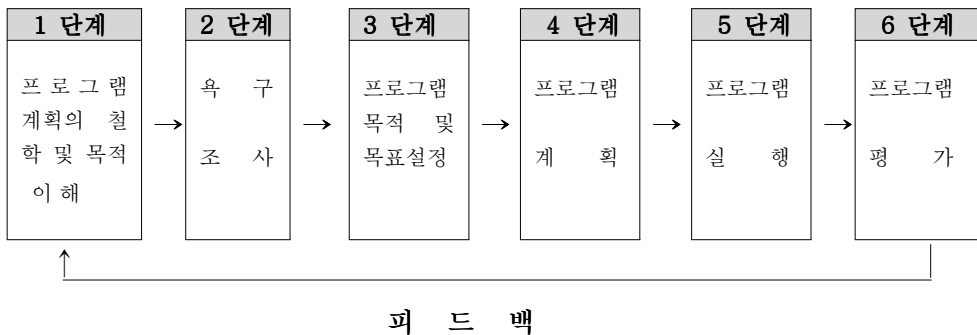
그러나 일반적으로 생활체육 프로그램이란 단일운동종목 그 자체, 단련 운동종목을 수행하는데 따른 제반 내용이나 방법 및 진행절차, 다양한 운동종목을 하나의 단위로 수행하는데 따른 계획과 진행절차 등을 모두 포괄하는 복합적이고 탄력적인 개념이라고 할 수 있다(국민생활체육협회, 1993).

생활체육이 효율적으로 전개되기 위해서는 과학적 개념과 이론 및 연구 방법을 응용한 생활체육실천의 소프트웨어로서 최종 목표인 참가자의 욕구를 충족시킬 수 있는 생활체육 프로그램이 계획되어야 한다.

2) 생활체육 프로그램의 계획 과정

생활체육 프로그램의 계획 과정은 생활체육 프로그램 실시기관의 프로그램계획의 철학 및 목적에 대한 이해, 참가 대상의 욕구 조사, 프로그램 목표 설정, 프로그램실행, 프로그램평가 등의 과정을 거친다.

Fig 1. 생활체육 프로그램 계획 모형(Rossman,1995에서 재구성)



E. 고객관리·고객만족 이론 및 전략

1. 고객관리 정의

고객관리란 스포츠센터에 가입 또는 고객을 대상으로 가입상태를 유지시키며 재가입을 유도하거나 신규고객의 유치를 위하여 이에 영향을 미칠 수 있는 정신적·물질적 만족을 제공하는 동시에 스포츠센터의 가입 적 목표를 달성하기 위한 경영활동을 의미한다.

2. 고객관리의 필요성

스포츠센터의 운영은 수납된 고객의 시설이용료로 이루어진다. 고객의 이용료가 주 수입원이 되므로 확보된 고객의 수는 운영·관리의 상태에 직접적인 영향을 미친다. 고객이 다수 확보되면 수입이 증가하여 안정된 운영이 이루어지나 고객이 적으면 수입이 감소하여 열악한 운영이 이루어질 수밖에 없다. 그러므로 주 수입원이 될 수 있는 불특정 다수 고객을 고정고객 화하여 다수 고객을 확보하는 것이 운영·관리의 안정성을 위해 필요하다. 그러나 특정 스포츠센터의 고정적인 고객이 되었다 할지라도 고객의 신뢰도·만족도·성취도 등이 경쟁사의 시설개선이나 기타의 영향력에 의하여 역화 되어 질 때에는 고객의 유동이 증가되기 때문에 이와 같은 문제들을 사전에 방지하여야 한다(장호중, 1996).

따라서 고객관리는 스포츠센터 이용고객으로 가입하여 시설물을 이용하고 있는 고객들과 이를 관리 운영하는 측과의 상호 바람직한 관계를 유지 발전시킴으로서 고객의 유동을 방지하고 스포츠센터의 운영·관리에 안정성을 기하기 위하여 필요하다.

3. 만족의 개념

인간은 의식적으로 어떤 목적을 설정하고 추구하는 과정을 통해 만족감과 행복을 느끼게 된다.

기본적인 인간의 욕구만족은 지속적으로 내재해 있는 기능적 측면이지만 이 같은 욕구만족의 기회와 가능성에 대한 인식이 내적동기 부여에 의해 몰입정도와 같은 활동의 질과 활동을 통한 감명정도에 영향을 미친다고 주장되고 있다(Csikszentmihaly, 1972).

여기서 만족(Satisfaction)의 개념은 인간의 기대와 욕구충족·충동에 따른 느낌을 표현해주는 의미로 볼 수 있는데, 욕구를 충족시키려는 인간의 행동에 관련해서 제시된 만족이론을 보면, Maslow(1943)의 욕구체계이론, Alderfer(1972)의 ERG이론, Herzberg(1968)의 2요인이론이 있다.

Maslow의 욕구체계이론에 따르면 인간의 기본적인 욕구를 추구하게 된다고 주장하면서 중요성의 순서에 따라 생리적 욕구, 안전과 안정에 대한 욕구, 사랑과 소속의 욕구, 존경의 욕구, 자아실현의 욕구로 구분하였다.

이 이론을 헬스클럽 이용자들의 입장에서 적용시켜보면 다음과 같다.

첫째, 생리적 욕구는 시설을 이용하는 동안 편의성이나 사용료의 합리성 등에 대한 욕구가 이에 속한다고 할 수 있다.

둘째, 안전과 안정에 대한 욕구는 시설이나 기구사용에 따른 안전장치나 예방을 위한 대비 정도, 헬스클럽 운영의 지속성에 대한 기대가 이에 속한다.

셋째, 사랑과 소속의 욕구는 타인의 따뜻한 인간관계를 맺고 싶어 하고 혼자보다는 집단내의 구성원으로서 활동하기를 바라는 욕구로서 헬스클럽의 이용자의 경우는 동일 프로그램 속에 참여하는 동료와 지도자, 시설관리자들과의 인간관계를 중시하고, 체육프로그램에 참여하고 있다는 소속

감을 가지려는 욕구가 이에 해당된다.

넷째, 존경에 대한 욕구는 타인으로부터 존경받고 싶어 하는 욕구이고 마지막으로 자아실현에 대한 욕구는 참여자 자신이 설정한 체육활동 목표를 달성하고자 하는 욕구가 이에 속한다. 이렇게 5개의 인간 욕구의 단계적 충족에 의해 그 욕구에 대한 만족감을 얻게 된다고 할 수 있다.

이에 반해 Alderfer의 ERG이론에 의하면 인간의 욕구를 존재, 상호과련, 성장욕구로 구분하여 이 욕구의 만족을 위한 수단으로 각각 물질적, 친밀성의 과정, 주위환경과 배경을 들고 있다.

한편 Herzberg의 2요인이론은 인간의 욕구를 상위욕구와 하위욕구로 구분하고 이들 욕구는 각각 만족과 불만족에 관련되어 있음을 주장 하였다. 특히, 이론의 전체는 상위욕구만이 만족에 영향을 주며 하위욕구는 불만족에 관련된다고 하였다.

이것을 헬스클럽 운영 측면에 결부시켜 보면 이용자의 만족도에 영향을 주는 요소는 편이 시설의 확충이나 저렴한 이용료에 있다 기 보다는 이를 수행하는 체육활동 프로그램 구성에 직접 참여 할 기회를 제공하거나 지나친 지도 하향식에 편중하는 방식보다는 자율적 연습에 비중을 두는 방식이 만족감을 더욱 크게 해 줄 수 있다는 점에 이 이론에 의미를 두고 있다.

이와 같은 만족이론을 종합해서 보면, 인간의 만족에 대한 근원적인 배경은 욕구 충족에 관련되어 있고, 욕구충족 과정에 수반되는 주위환경요소의 상호관계가 만족에 커다란 영향으로 작용한다는 것을 알 수 있다.

4. 고객만족 전략

생활체육의 활성화로 스포츠 인구의 증가와 스포츠 이용자의 욕구가 다양

해짐에 따라 과거 스포츠센터의 구조에 있어서 단순하고 비영리적인 공공 및 민간 차원의 공익조직에서부터 탈피하여 최근에는 고도로 사업적인 성격을 띤 복합적이고 기업적 성격의 영리적 사업 조직이 다양한 형태로 발전하였다.

이와 함께 헬스클럽 운영관리 또한 과거의 단순하고 비조직적인 운영체계에서 탈피하여 보다 조직적이고 전문적인 관리체계를 요하고 있으며, 이윤추구 및 조직의 효율성을 극대화하기 위한 노력을 경영전략 측면에서 다 방면으로 하고 있다(김병두, 1991).

이러한 전략들의 기본 목적은 고객 지향적 측면과 이윤 지향적 측면으로 이분화 할 수 있는데, 고객 지향적 측면은 고객의 필요와 욕구를 만족시키기 위한 제품판매, 또는 서비스 제공을 의미하는 것이고, 재가입을 유도하거나, 신규고객의 유치를 위해서는 정신적, 물질적 만족을 제공하고 동시에 헬스클럽의 기업적 목표를 달성하기 위한 경영활동이 주목적이 되는 것이다,

헬스클럽의 운영은 수납된 고객시설이용도로 이루어지므로 주 수입원이 되는 불특정다수 고객을 고정고객 화하여 확보하는 것이 운영, 관리의 안정을 위해 필요하다. 그러나 특정 헬스클럽의 고정고객이 되었다 할지라도 고객의 신뢰도, 만족도, 성취도 등이 경쟁사의 시설 개선이나 기타의 영향력에 의해 악화되어질 때에 고객의 유동이 증가할 수 있다(최문식, 1994).

최근에 와서 마케팅의 중요성이 부각되면서 네 가지 P'S(Product, Promotion, Price, Place)요인들이 적용되고 있다. 그러나 고객의 유치에만 급급한 나머지 지속적인 고객관리에는 소홀해지고 있는 것이 일반적 현상이다.

따라서 고객을 만족스럽게 하고 소속감을 심어주며, 충성심을 일으켜 주는 것이 진정한 고객서비스이며 이에 따라 고객보유의 목적인 보유 마케팅

팅(Retention Marketing)의 필요성이 강조되고 있다(김경두, 1997). 그리고 기업은 고객들은 최소 만족시키기보다는 최대한으로 만족시키고 즐거워하게 하고 감동시키는 목표를 달성하기 위한 전략적 우위(Strategic Benefits and Advantages)를 가져야 한다(김광휘, 1997).

F. 헬스클럽 경영·관리

1. 헬스클럽 경영·관리 구성 및 스포츠

현대사회의 전형적인 조직체라 할 수 있는 기업이란 사람 물품(서비스, 프로그램, 상품), 재정, 정보라는 네 가지 경영자원으로 성립된다.

기업매니지먼트의 주된 내용은 이러한 각각의 경영저원의 매니지먼트이다. 경영학에 포함된 영역은 매우 광범위하며 기업형태에 따라서 내용이나 영역은 크게 달라진다(2001. 김영록).

그러므로, 그 대상 영역을 헬스클럽에 한정하여 기술하는데 한계가 있다. 헬스클럽 경영은 휘트니스 및 스포츠에 관련된 시설과 프로그램을 효율적으로 관리, 운영하는 것을 말한다.

1) 구성요소

헬스클럽 시설, 프로그램 관리, 회원, 이용자관리, 기구 관리, 마케팅, 재무, 회계, 인사, 노무관리 등으로 나뉜다.

2) 구분

영리를 목적으로 하는 시설 헬스클럽과 법인단체가 운영, 관리하는 비영리 스포츠시설(Y.M.C.A, 구민회관)로 나뉜다.

2. 헬스·스포츠·영리사업

스포츠를 간단히 말하면 “즐거움과 승부 또는 기록을 내기 위한 신체 활동”이라 할 수 있다. 참가형태 또한 여러 형태로 나뉜다.

Armstrong(1991)은 스포츠를 “제도화된 룰에 의하여 지배되는 경쟁적인 신체활동”이라 정의하였으며 “놀이의 성질을 가지며 어느 정도 경제의 위치를 점하고 있으며 신체적으로 용감한 행위에 근거하여 기술, 전략 또는 찬스이 요소를 포함하기 때문에 애매한 결과를 낳기도 한다”라고 주장하였다. 그런데 최근에는 스포츠에 대하여 휘트니스 라는 단어가 자주 쓰이고 있다.

휘트니스는 간단하게 “체력 또는 신체적성”으로서, 운동에 의한 체력 향상이라는 의미로 쓰인다. 넓은 의미로는 “일상생활을 활동적이며 쾌적하게 생활할 수 있을 만큼 종합적으로 체력을 향상시키다”는 사실을 가리킨다. 휘트니스를 구성하는 요소로서는 전신지구력과 근력, 유연성 등을 들 수 있다.

그러므로 휘트니스 프로그램은 이러한 요소를 향상시키는데 필요한 것들이다. 또한 조깅, 워킹, 에어로빅, 웨이트 트레이닝과 같은 신체활동은 휘트니스 프로그램의 대표적인 예이며, 건강을 유지하거나 증진하고 체력 향상 등을 개인의 목적달성을 위하여 행하는 프로그램으로 자리 잡고 있다.

두 번째로, 스포츠 또는 휘트니스와 함께 웰니스라는 단어도 자주 쓰이고 있다. 이 단어의 어원은 좋다 또는 원기라는 형용사 Well의 명사형으로 1960년대 초부터 미국에서 사용되기 시작한 용어로 병에 걸리지 않는 상태로 받아들이기 쉬운 건강을 대신하여 사용하고 있다.

그러므로 웰니스는 신체뿐만 아니라 정신도 바람직한 상태로 유지하거나

관리함으로 지역사회나 직장의 일원으로 보다 건강하게 쾌적하고 활기찬 인생을 그 목표로 하고 있는 것이다(2001, 김영록).

Table 3. 스포츠 활동과 헬스 활동의 차이점

요 소	헬스활동	스포츠활동
목 적	건강유지·증진·체력향상	경쟁 · 놀이
생산성	생 산 적	비생산성(소비)
기록성	약 함	강 함
률 성	약 함	강 함
승 패	없 음	있 음
체력요소	유산소능력·근력·유연성·신체조성	민첩성·순발력·근력·유연성
기술습득	쉬 음	어 려 음
자기표현	약 함	강 함
안정성	높 음	낮 음
참가형태	대부분이 개인	개인과 집단
이벤트성	약 함	강 함
종 목	유산소· 근력트레이닝·스트레칭 등	모든 스포츠 종목

자료: (김영록, 2001(헬스크럽 회원시설 만족도). 17면에서 재인용)

Ⅲ. 연구방법

본 연구는 G광역시에 소재하고 있는 5개구(동구·서구·남구·북구·광산구)에 위치한 헬스클럽의 회원을 중심으로 이용자의 고객만족도를 살펴보고자 한다.

만족도의 내용은 헬스클럽의 이용실태·이용목적·이용만족도(운영·시스템, 환경, 편의시설, 지도자)등이 측정되었다. 이를 중심으로 다음과 같은 조사대상 및 조사도구, 조사절차와 자료처리 방법을 이용하였다.

A. 조사대상

본 연구의 조사대상은 G광역시에 소재한 5개구(동구·서구·남구·북구·광산구)에서 체력단련협회에 등록된 헬스클럽을 각각 한곳씩 선정한 후 유층집락무선표집법(Stratified Cluster Random Sampling)을 사용하여 헬스클럽을 이용하는 소비자(남·여 400명)를 대상으로 조사하였다.

설문지의 배포장수와 배포 및 표집 수는 <Table 4>과 같다.

Table 4. 배포장소 및 배포수와 표집수

헬스장	지역	배포수	표집수
A헬스클럽	동구	80	80
B헬스클럽	서구	80	80
C헬스클럽	남구	80	80
D헬스클럽	북구	80	80
E헬스클럽	광산구	80	80
계		400	400

B. 조사도구

본 연구에서는 헬스장의 이용실태와 고객만족도에 관한 연구를 위해 설문지 작성에 있어 문선호(1994)의 "스포츠 센터회원의 시설 이용실태와 만족도에 관한 연구" 박정호(2001)의 "민간영리 스포츠센터 참가자의 만족도에 관한 연구"에서 이용된 설문지를 본 연구의 목적에 맞도록 일부 수

정 보완하여 사용하였는데 설문지는 선행연구에서 신뢰도, 타당도가 검증된 설문지를 근거로 예비조사(pilot survey)를 실시하여 적용가능성을 검토한 후 본 연구의 목적에 합당하도록 수정·보완하여 타당도 및 신뢰도를 재 검증하였다.

1. 예비조사

예비조사의 목적은 설문내용의 적합성과 설문문항이 조사대상자들의 특성을 적용 가능한 내용인지를 파악하는데 있다. 따라서 G광역시에 소재한 5개구(동구·서구·남구·북구·광산구)의 헬스클럽을 각각 한곳씩 선정했고, 이곳을 이용하는 소비자 20명씩 100명을 사전조사(pilot survey)하여 신뢰도를 검증하였다.

2. 설문지의 구성

설문지의 구체적 내용 <Table 5>은 소비자의 사회 인구학적 특성 6문항, 헬스클럽 이용실태 6문항, 헬스클럽 이용목적 1문항, 헬스클럽 이용만족도 27문항 등 총 40개 문항으로 구성하였다.

Table 5. 설문지 주요 구성 내용

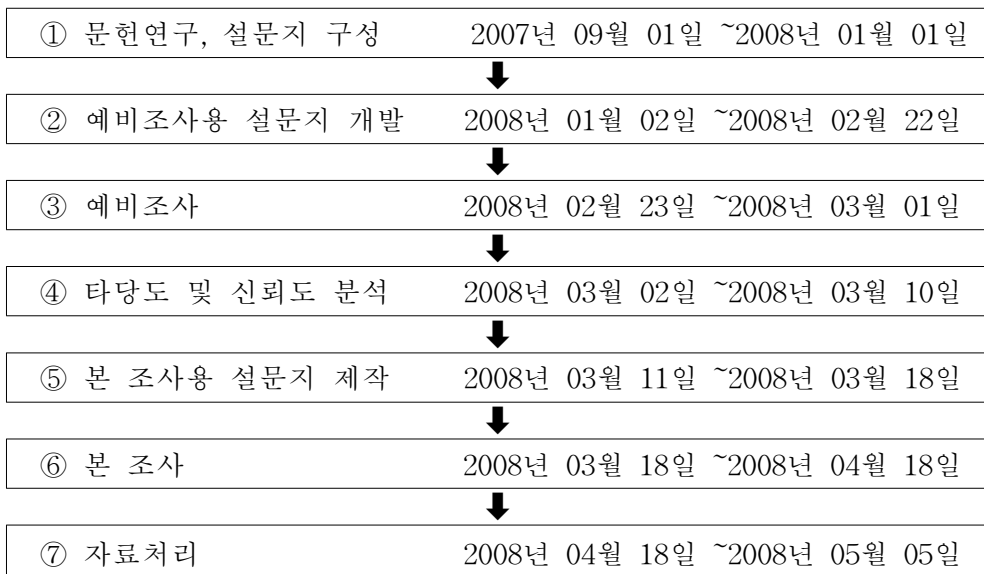
구성지표	구성내용(문항수)	총(문항수)
소비자의 사회 인구학적 특성	성별(1) 연령(1) 학력(1)	6
	결혼여부(1) 직업(1) 한 달 총 수입(1)	
헬스클럽 이용실태	헬스클럽 선택 동기(1)	6
	이용기간, 이용회수(2)	
	이용시간, 운동시간(2)	
	주 운동(1)	
헬스클럽 이용목적	운동을 하는 이유(1)	1
	운영·시스템 관련요인(7)	
헬스클럽 이용만족도	환경 관련요인(5)	27
	편의시설 관련요인(8)	
	지도자 관련요인(7)	
계	17	40

C. 조사 기간 및 방법

본 조사의 설문조사는 헬스클럽 이용실태와 고객만족도를 조사하기 위해 본 연구자를 포함하여 사전에 설문지에 관하여 교육을 받은 조사대상 헬스클럽 트레이너 5명이 관리자의 협조를 받아 설문지를 대상자에게 배포한 다음 자기평가기입법(self-administration method)으로 설문내용에 대하여 소비자에게 응답하도록 하고 연구자 및 보조 조사원이 직접 설문지를 회수하였다.

본 조사의 기간은 2008년 02월 01일에서 2008년 06월 31일까지 계획하였으며 절차 및 기간은 <Fig 2>과 같다.

Fig 2. 조사 기간 및 방법



D. 설문지의 신뢰도와 타당도

1 설문지의 타당도

본 연구는 예비설문조사를 실시하여 설문지 문항의 타당도 검증을 실시한 후 본 설문조사를 실시하였다.

타당성 검증은 Varimax방식을 이용하여 요인분석 값이 0.4 이하인 요인들과 전반적인 내용을 질문하는 요인을 제외한 후, 남은 요인으로 분석을 실시하였으며 요인분석결과 만족도의 하위요인으로 운영·시스템 만족도, 환경 만족도, 편의시설 만족도, 지도자 만족도 등 4개의 요인으로 분류하였다. <Table 6>, <Table 7>과 같이 이용만족도 하위요인의 타당성 검증결과 표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도는 0.902 이고, Bartlett의 구형성 검정은 6242.139로 나타났으며, $p=0.000$ 으로 통계적으로 유의한 것으로 검증되었다.

Table 6. 타당성 검증결과

KMO와 Bartlett의 검정		
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도		0.902
	근사 카이제곱	6242.139
Bartlett의 구형성 검정	자유도	253
	유의 확률	0.000

Table 7. 만족도 요인분석

문항	지도자 만족도	편의시설 만족도	환경 만족도	운영·시스템만 족도
지도자의 성실성	.869			
지도자의 친절성	.856			
지도자와 회원의 관계	.830			
지도자의 지도능력	.817			
지도자의 이론지식	.808			
지도자의 접근자세	.792			
난방시설		.825		
냉방시설		.811		
탈의실		.804		
라커룸		.744		
샤워시설		.705		
위생·청결상태		.484		
주차장 이용		.439		
기구의 다양성			.875	
기구의 관리			.855	
최신기구의 유무			.752	
시설의 크기			.747	
인테리어			.464	
능력별 반편성				.792
회원관리시스템				.753
운동 강습 프로그램				.710
운영요원의 친절성				.506
회비				.485
고유값	4.836	4.103	3.817	2.767
분산(%)	21.025	17.839	16.597	12.033
누적분산(%)	21.025	38.864	55.461	67.493

2. 설문지의 신뢰도

설문지의 신뢰도 검사는 설문지의 내적 일관성을 검사하는 방법으로 Cronbach's α 계수를 구하였으며, 얻어진 설문지의 신뢰도 계수는 <Table 8>와 같이 Cronbach's $\alpha=0.930$ 으로 나타나 본 연구에서 사용한 설문지의 신뢰도는 높은 것으로 나타났다.

Table 8. 설문지의 신뢰도 검증

척 도	문항수	Cronbach's α
운영 · 시스템 만족도	5	0.817
환 경 만족도	5	0.880
편 의 성 만족도	7	0.860
지 도 자 만족도	6	0.939

E. 자료처리

본 연구의 통계 처리는 최종 완성된 설문지 400부에서 설문지의 응답이 완성된 자료를 회수한 후 자료검색을 통하여 응답내용이 부실하거나 신뢰도가 낮은 것으로 판정된 5부의 설문지를 대상에서 제외하고 나머지 395부에 대해 SPSS(Statistical Package for Social Science)12.0을 이용, 특성별 집단 간의 이용실태와 이용목적에 대해 동일성 검정을 위하여 카이스퀘어(χ^2)검정을 실시하였고, 이용만족도에 따른 집단 간의 차이를 분석하기 위하여 일원변량 분산분석(One-Way ANOVA)과 독립 T-test를 실시하였다.

일원변량 분산분석의 경우 유의한 차이가 있을 시에 다중비교를 위해 scheffe방법을 이용하여 사후검정을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 고찰

A. 사회 인구학적 특성에 따른 이용실태

1. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 선택에 관한 정보습득 경로와의 비교

Table 9. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 선택에 관한 정보습득 경로와의 비교

특성	구분	헬스클럽 선택에 관한 정보습득 경로						Total
		TV/라디오 광고	신문광고	주위사람	전단지	옥외광고 / 현수막	기타	
성별	남	8(4.0)	7(3.5)	101(50.5)	18(9.0)	40(20.0)	26(13.0)	200(100.0)
	여	7(3.6)	5(2.6)	91(46.9)	44(22.7)	31(16.0)	16(8.2)	194(100.0)
	Total	15(3.8)	12(3.0)	192(48.7)	62(15.7)	71(18.0)	42(10.7)	394(100.0)
	$\chi^2=15.258$ $df=5$ $p=0.009^{**}$							
연령	20대미만	5(3.0)	2(1.2)	81(48.8)	23(13.9)	34(20.5)	21(12.7)	166(100.0)
	30대	3(3.5)	2(2.4)	39(45.9)	20(23.5)	14(16.5)	7(8.2)	85(100.0)
	40대	3(3.3)	7(7.6)	44(47.8)	11(12.0)	17(18.5)	10(10.9)	92(100.0)
	50대 이상	4(7.8)	1(2.0)	28(54.9)	8(15.7)	6(11.8)	4(7.8)	51(100.0)
	Total	15(3.8)	12(3.0)	192(48.7)	62(15.7)	71(18.0)	42(10.7)	394(100.0)
	$\chi^2=19.318$ $df=15$ $p=0.200$							
결혼여부	기혼	8(4.3)	11(5.9)	89(48.1)	33(17.8)	30(16.2)	14(7.6)	185(100.0)
	미혼	6(3.0)	1(0.5)	98(49.2)	28(14.1)	39(19.6)	27(13.6)	199(100.0)
	Total	14(3.6)	12(3.1)	187(48.7)	61(15.9)	69(18.0)	41(10.7)	384(100.0)
	$\chi^2=14.266$ $df=5$ $p=0.014^*$							
직업	직장인	6(5.1)	3(2.5)	49(41.5)	23(19.5)	27(22.9)	10(8.5)	118(100.0)
	자영사업가	2(4.3)	5(10.6)	21(44.7)	5(10.6)	10(21.3)	4(8.5)	47(100.0)
	학생	5(4.5)	0(0.0)	58(52.3)	10(9.0)	21(18.9)	17(15.3)	111(100.0)
	주부/무직	2(2.1)	3(3.1)	52(54.2)	21(21.9)	10(10.4)	8(8.3)	96(100.0)
	기타	0(0.0)	1(4.5)	12(54.5)	3(13.6)	3(13.6)	3(13.6)	22(100.0)
	Total	15(3.8)	12(3.0)	192(48.7)	62(15.7)	71(18.0)	42(10.7)	394(100.0)
	$\chi^2=33.466$ $df=20$ $p=0.030^*$							

학력	고졸이하	4(4.4)	5(5.6)	44(48.9)	11(12.2)	16(17.8)	10(11.1)	90(100.0)
	대학재학	5(5.4)	0(0.0)	51(54.8)	7(7.5)	19(20.4)	11(11.8)	93(100.0)
	대졸/대학원 졸	6(2.9)	7(3.4)	96(46.4)	41(19.8)	36(17.4)	21(10.1)	207(100.0)
	Total	15(3.8)	12(3.1)	191(49.0)	59(15.1)	71(18.2)	42(10.8)	390(100.0)
$\chi^2=14.361$ $df=10$ $p=0.157$								
평균소득 (단위:만원)	200미만	5(5.7)	3(3.4)	44(50.0)	13(14.8)	16(18.2)	7(8.0)	88(100.0)
	200~300	7(6.4)	4(3.7)	50(45.9)	10(9.2)	23(21.1)	15(13.8)	109(100.0)
	300~400	1(1.1)	4(4.3)	48(52.2)	19(20.7)	15(16.3)	5(5.4)	92(100.0)
	400이상	2(2.1)	1(1.1)	43(45.7)	18(19.1)	16(17.0)	14(14.9)	94(100.0)
	Total	15(3.9)	12(3.1)	185(48.3)	60(15.7)	70(18.3)	41(10.7)	383(100.0)
$\chi^2=18.953$ $df=15$ $p=0.216$								

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

사회 인구학적 특성에 따른 정보습득 경로는 <Table 9>에서와 같이 성별, 결혼 여부, 직업에서 유의한 차이가 있음이 나타났다.

성별에 따른 정보습득 경로에서는 남자가 주위사람(50.5%), 옥외광고/현수막(20.0%) 순으로 나타난 것에 비해 여자는 주위사람(46.9%), 전단지(22.7%)순으로 나타났고, 결혼여부에 따른 정보습득 경로는 기혼자가 주위사람(48.1%), 전단지(17.8%)순으로 나타난 것에 비해 미혼자는 주위사람(49.2%), 옥외광고/현수막(19.6%)순으로 나타났다.

직업에 따른 정보습득 경로를 보면 직장인이 주위사람(41.5%), 옥외광고/현수막(22.9%), 전단지(19.5%)순으로, 자영사업가는 주위사람(44.7%), 옥외광고/현수막(21.3%), 신문광고와 전단지(10.6%)순으로, 학생은 주위사람(52.3%), 옥외광고/현수막(18.9%)순으로, 주부/무직은 주위사람(54.2%), 전단지(21.9%)순으로 나타났다.

헬스클럽 이용자들의 이용실태 중 헬스클럽의 정보습득 경로와 사회 인구학적 특성의 관계성을 분석한 결과 성별, 결혼여부, 직업이 정보습득 경로와 관계가 있는 것으로 나타났다.

전체적으로 주위사람(48.7%)에게서 정보를 습득한 응답자가 많고 옥외광고/현수막(18.0%), 전단지(15.7%) 등의 순으로 나타났다.

2. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 이용기간과의 비교

Table 10. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 이용기간과의 비교

특성	구분	헬스클럽 이용기간					Total
		6개월 미만	6개월~1년	1~2년	2~3년	3년 이상	
성별	남	38(18.9)	40(19.9)	32(15.9)	31(15.4)	60(29.9)	201(100.0)
	여	75(38.7)	42(21.6)	37(19.1)	16(8.2)	24(12.4)	194(100.0)
	Total	113(28.6)	82(20.8)	69(17.5)	47(11.9)	84(21.3)	395(100.0)
		$\chi^2=32.628$ $df=4$ $p=0.000^{**}$					
연령	20대미만	60(36.1)	47(28.3)	29(17.5)	12(7.2)	18(10.8)	166(100.0)
	30대	20(23.5)	18(21.2)	23(27.1)	13(15.3)	11(12.9)	85(100.0)
	40대	21(22.8)	10(10.9)	12(13.0)	18(19.6)	31(33.7)	92(100.0)
	50대 이상	12(23.1)	7(13.5)	5(9.6)	4(7.7)	24(46.2)	52(100.0)
	Total	113(28.6)	82(20.8)	69(17.5)	47(11.9)	84(21.3)	395(100.0)
		$\chi^2=65.538$ $df=12$ $p=0.000^{**}$					
결혼여부	기혼	44(23.7)	24(12.9)	31(16.7)	26(14.0)	61(32.8)	186(100.0)
	미혼	68(34.2)	52(26.1)	37(18.6)	20(10.1)	22(11.1)	199(100.0)
	Total	112(29.1)	76(19.7)	68(17.7)	46(11.9)	83(21.6)	385(100.0)
		$\chi^2=34.697$ $df=4$ $p=0.000^{**}$					
직업	직장인	25(21.2)	22(18.6)	23(19.5)	18(15.3)	30(25.4)	118(100.0)
	자영사업가	5(10.4)	6(12.5)	5(10.4)	9(18.8)	23(47.9)	48(100.0)
	학생	41(36.9)	34(30.6)	19(17.1)	8(7.2)	9(8.1)	111(100.0)
	주부/무직	33(34.4)	17(17.7)	18(18.8)	10(10.4)	18(18.8)	96(100.0)
	기타	9(40.9)	3(13.6)	4(18.2)	2(9.1)	4(18.2)	22(100.0)
	Total	113(28.6)	82(20.8)	69(17.5)	47(11.9)	84(21.3)	395(100.0)
		$\chi^2=54.351$ $df=16$ $p=0.000^{**}$					
학력	고졸이하	30(33.3)	21(23.3)	14(15.6)	5(5.6)	20(22.2)	90(100.0)
	대학재학	33(35.5)	26(28.0)	11(11.8)	10(10.8)	13(14.0)	93(100.0)
	대졸/대학원 졸	49(23.6)	35(16.8)	41(19.7)	32(15.4)	51(24.5)	208(100.0)
	Total	112(28.6)	82(21.0)	66(16.9)	47(12.0)	84(21.5)	391(100.0)
		$\chi^2=19.248$ $df=8$ $p=0.014^*$					
평균소득 (단위:만원)	200미만	29(33.0)	24(27.3)	21(23.9)	8(9.1)	6(6.8)	88(100.0)
	200~300	27(24.5)	25(22.7)	20(18.2)	18(16.4)	20(18.2)	110(100.0)
	300~400	27(29.3)	18(19.6)	16(17.4)	11(12.0)	20(21.7)	92(100.0)
	400이상	24(25.5)	11(11.7)	11(11.7)	10(10.6)	38(40.4)	94(100.0)
	Total	107(27.9)	78(20.3)	68(17.7)	47(12.2)	84(21.9)	384(100.0)
		$\chi^2=38.235$ $df=12$ $p=0.000^{**}$					

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

사회 인구학적 특성에 따른 헬스클럽 이용기간은 <Table 10>에서와 같이 모든 특성에서 유의한 차이가 있음이 나타났다.

성별에 따른 이용기간에서 남자는 3년 이상(29.9%)이 가장 많은 것에 비해 여자는 6개월 미만(38.7%)이 가장 많은 것으로 나타났다.

연령에 따른 이용기간은 20대 미만에서는 6개월 미만(36.1%)이 가장 많고 30대는 1년~2년(27.1%) 40대는 3년 이상(33.7%)이 가장 많은 것으로 나타났다.

마지막으로 50대 이상에서도 3년 이상이 가장 많은 것으로 나타났다. 결혼여부에 따른 이용기간은 기혼자는 3년 이상(32.8%)이 가장 많은 것에 비해 미혼자는 6개월 미만(34.2%)이 가장 많은 것으로 나타났다.

직업에서는 직장인이 3년 이상(25.4%), 6개월 미만(21.2%) 순으로 나타났고 자영업자는 3년 이상(47.9%)이 가장 많은 것으로 나타났으며, 학생은 6개월 미만(36.9%), 6개월~1년(30.6%)순으로 나타났다.

마지막으로 주부/무직은 6개월 미만(34.4%), 6개월~1년과 3년 이상(18.8%)순으로 나타났다.

학력에 따른 이용기간은 고졸이하에서 6개월 미만(33.3%), 6개월~1년(23.3%)순으로 나타났고 대학재학에서 6개월 미만(35.5%), 6개월~1년(28.0%)순으로 나타났으며 대졸/대학원졸에서는 3년 이상(24.5%), 6개월(23.6%)순으로 나타났다.

평균소득에 따른 이용기간은 200만 원 미만에서는 6개월 미만(33.0%), 6개월~1년(27.3%)순으로 나타났고 200~300만 원에서는 6개월 미만(24.5%), 6개월~1년(21.7%)순으로 나타났으며 300~400만 원에서는 6개월 미만(29.3%), 3년 이상(21.7%)순으로 나타났다. 마지막으로 400만 원 이상에서는 3년 이상(40.4%), 6개월 미만(25.5%)순으로 나타났다.

헬스클럽 이용자들의 이용실태 중 헬스클럽의 이용기간과 사회 인구학적

특성의 관계성을 분석한 결과 모든 특성이 이용기간과 관계가 있는 것으로 나타났다.

전체적으로 6개월 미만(28.6%)으로 운동을 한 응답자가 가장 많았고 3년 이상(21.3%), 6개월 미만 1년 이상(20.8%)순으로 나타났다.

3. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 이용정도와의 비교

Table 11. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 이용정도와의 비교

특성	구분	헬스클럽 이용정도				Total
		3회 이하	4~5회 정도	5~6회 정도	매일	
성별	남	46(22.9)	98(48.8)	34(16.9)	23(11.4)	201(100.0)
	여	68(35.6)	96(50.3)	21(11.0)	6(3.1)	191(100.0)
	Total	114(29.1)	194(49.5)	55(14.0)	29(7.4)	392(100.0)
	$\chi^2=17.060$ $df=3$ $p=0.001^{**}$					
연령	20대미만	51(31.1)	73(44.5)	25(15.2)	15(9.1)	164(100.0)
	30대	20(23.8)	50(59.5)	11(13.1)	3(3.6)	84(100.0)
	40대	28(30.4)	44(47.8)	12(13.0)	8(8.7)	92(100.0)
	50대 이상	15(28.8)	27(51.9)	7(13.5)	3(5.8)	52(100.0)
	Total	114(29.1)	194(49.5)	55(14.0)	29(7.4)	392(100.0)
$\chi^2=6.771$ $df=9$ $p=0.661$						
결혼 여부	기혼	54(29.2)	95(51.4)	24(13.0)	12(6.5)	185(100.0)
	미혼	57(28.9)	94(47.7)	30(15.2)	16(8.1)	197(100.0)
	Total	111(29.1)	189(49.5)	54(14.1)	28(7.3)	382(100.0)
$\chi^2=.948$ $df=3$ $p=0.814$						
직업	직장인	35(29.7)	59(50.0)	17(14.4)	7(5.9)	118(100.0)
	자영사업가	13(27.7)	23(48.9)	4(8.5)	7(14.9)	47(100.0)
	학생	33(30.3)	48(44.0)	19(17.4)	9(8.3)	109(100.0)
	주부/무직	26(27.1)	55(57.3)	11(11.5)	4(4.2)	96(100.0)
	기타	7(31.8)	9(40.9)	4(18.2)	2(9.1)	22(100.0)
	Total	114(29.1)	194(49.5)	55(14.0)	29(7.4)	392(100.0)
$\chi^2=10.575$ $df=12$ $p=0.566$						
학력	고졸이하	31(34.8)	34(38.2)	18(20.2)	6(6.7)	89(100.0)
	대학재학	24(26.4)	41(45.1)	13(14.3)	13(14.3)	91(100.0)
	대졸/대학원 졸	58(27.9)	118(56.7)	22(10.6)	10(4.8)	208(100.0)
	Total	113(29.1)	193(49.7)	53(13.7)	29(7.5)	388(100.0)
$\chi^2=18.141$ $df=6$ $p=0.006^{**}$						
평균소득 (단위:만원)	200미만	21(23.9)	44(50.0)	16(18.2)	7(8.0)	88(100.0)
	200~300	30(27.8)	51(47.2)	15(13.9)	12(11.1)	108(100.0)
	300~400	25(27.2)	45(48.9)	16(17.4)	6(6.5)	92(100.0)
	400이상	30(31.9)	52(55.3)	8(8.5)	4(4.3)	94(100.0)
	Total	106(27.7)	192(50.3)	55(14.4)	29(7.6)	382(100.0)
$\chi^2=8.813$ $df=9$ $p=0.455$						

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

사회 인구학적 특성에 따른 헬스클럽 이용기간은 <Table 11>에서와 같이 성별과 학력에서 유의한 차이가 있음이 나타났다.

남자와 여자 모두 4~5회(남:48.8%, 여:50.3%), 3회 이하(남:22.9%, 여:34.6%)순으로 나타났으나 남, 여 간에 비율에서 차이가 있음을 알 수 있다.

학력에서도 성별에서와 같이 4~5회(고졸이하:38.2%, 대학재학:45.1%, 대졸/대학원졸:56.7%), 3회 이하(고졸이하:34.8%, 대학재학:26.4%, 대졸/대학원졸:27.9%)순으로 나타났으나, 각 학력에 대한 비율에서 차이가 있음을 알 수 있다.

헬스클럽 이용자들의 이용실태 중 헬스클럽의 이용정도와 사회 인구학적 특성의 관계성을 분석한 결과 성별, 학력이 이용정도와 관계가 있는 것으로 나타났다.

전체적으로 1주일에 4~5회(49.5%) 운동을 한다는 응답자가 가장 많았고 3회 이하(29.1%), 5~6회(14.0%)순으로 나타났다.

4. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 이용시간과의 비교

Table 12. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽 이용시간과의 비교

특성	구분	헬스클럽 이용시간					Total
		5~9시	9~12시	12~17시	17~21시	21시 이후	
성별	남	9(4.5)	23(11.4)	16(8.0)	85(42.3)	68(33.8)	201(100.0)
	여	18(9.3)	68(35.1)	26(13.4)	60(30.9)	22(11.3)	194(100.0)
	Total	27(6.8)	91(23.0)	42(10.6)	145(36.7)	90(22.8)	395(100.0)
		$\chi^2=55.348$ df=4 p=0.000**					
연령	20대미만	12(7.2)	14(8.4)	11(6.6)	74(44.6)	55(33.1)	166(100.0)
	30대	8(9.4)	23(27.1)	7(8.2)	28(32.9)	19(22.4)	85(100.0)
	40대	3(3.3)	33(35.9)	17(18.5)	28(30.4)	11(12.0)	92(100.0)
	50대 이상	4(7.7)	21(40.4)	7(13.5)	15(28.8)	5(9.6)	52(100.0)
	Total	27(6.8)	91(23.0)	42(10.6)	145(36.7)	90(22.8)	395(100.0)
		$\chi^2=62.144$ df=12 p=0.000**					
결혼여부	기혼	13(7.0)	67(36.0)	27(14.5)	57(30.6)	22(11.8)	186(100.0)
	미혼	14(7.0)	21(10.6)	14(7.0)	88(44.2)	62(31.2)	199(100.0)
	Total	27(7.0)	88(22.9)	41(10.6)	145(37.7)	84(21.8)	385(100.0)
		$\chi^2=53.502$ df=4 p=0.000**					
직업	직장인	13(11.0)	8(6.8)	4(3.4)	58(49.2)	35(29.7)	118(100.0)
	자영사업가	3(6.3)	13(27.1)	7(14.6)	18(37.5)	7(14.6)	48(100.0)
	학생	6(5.4)	11(9.9)	7(6.3)	48(43.2)	39(35.1)	111(100.0)
	주부/무직	3(3.1)	54(56.3)	18(18.8)	16(16.7)	5(5.2)	96(100.0)
	기타	2(9.1)	5(22.7)	6(27.3)	5(22.7)	4(18.2)	22(100.0)
	Total	27(6.8)	91(23.0)	42(10.6)	145(36.7)	90(22.8)	395(100.0)
		$\chi^2=136.250$ df=16 p=0.000**					
학력	고졸이하	2(2.2)	27(30.0)	18(20.0)	26(28.9)	17(18.9)	90(100.0)
	대학재학	3(3.2)	11(11.8)	6(6.5)	39(41.9)	34(36.6)	93(100.0)
	대졸/대학원졸	22(10.6)	50(24.0)	18(8.7)	79(38.0)	39(18.8)	208(100.0)
	Total	27(6.9)	88(22.5)	42(10.7)	144(36.8)	90(23.0)	391(100.0)
		$\chi^2=37.531$ df=8 p=0.000**					
평균소득 (단위:만원)	200미만	8(9.1)	14(15.9)	14(15.9)	32(36.4)	20(22.7)	88(100.0)
	200~300	9(8.2)	24(21.8)	10(9.1)	42(38.2)	25(22.7)	110(100.0)
	300~400	8(8.7)	21(22.8)	10(10.9)	33(35.9)	20(21.7)	92(100.0)
	400이상	2(2.1)	32(34.0)	8(8.5)	36(38.3)	16(17.0)	94(100.0)
	Total	27(7.0)	91(23.7)	42(10.9)	143(37.2)	81(21.1)	384(100.0)
		$\chi^2=14.971$ df=12 p=0.243					

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

사회 인구학적 특성에 따른 헬스클럽 이용시간은 <Table 12>에서와 같이 평균소득을 제외한 모든 특성에서 유의한 차이가 있음이 나타났다.

성별에 따른 이용시간에서는 남자는 17~21시(42.3%)이 가장 많은 것에 비해 여자는 9~12시(35.1%)이 가장 많은 것으로 나타났다.

연령에 따른 이용시간은 20대 미만에서는 17~21시(44.6%), 21시 이후(33.1%) 순으로 나타났고 30대는 17시~21시(32.9%), 9~12시(27.1%) 순으로 나타났으며 40대, 50대는 9~12시(40대:35.9%, 50대:40.4%), 17~21시(40대:30.4%, 50대 이상:28.8%) 순으로 나타났다.

결혼여부에 따른 이용기간은 기혼자는 9~12시(36.0%)이 가장 많은 것에 비해 미혼자는 17~21시(44.2%)이 가장 많은 것으로 나타났다.

직업에서는 직장인과 학생이 17~21시(직장인:49.2%, 학생:43.2%), 21시 이후(직장인:29.7%, 학생:35.1%) 순으로 나타났고 자영업가는 17~21시(37.5%), 9~12시(27.1%) 순으로 나타났으며, 주부/무직은 9~12시(56.3%)이 가장 크게 나타났다.

학력에 따른 이용기간은 고졸이하에서 9~12시(30.0%)이 가장 크게 나타났고 대학재학에서 17~21시(41.9%), 21시 이후(36.6%) 순으로 나타났으며 대졸/대학원졸에서는 17~21시(38.0%), 9~12시(24.0%) 순으로 나타났다.

헬스클럽 이용자들의 이용실태 중 헬스클럽의 이용시간과 사회 인구학적 특성의 관계성을 분석한 결과 평균소득을 제외한 모든 특성이 이용시간과 관계가 있는 것으로 나타났다.

전체적으로 17~21시(36.7%)에 운동을 한다는 응답자가 가장 많았고 9~12시(23.0%), 21시 이후(22.8%) 순으로 나타났다.

5. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽에서의 평균 운동시간과의 비교

Table 13. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽에서의 평균 운동시간과의 비교

특성	구분	평균 운동시간				Total
		1시간 이하	1시간~1시간30분	1시간30분~2시간	2시간 이상	
성별	남	23(11.6)	99(49.7)	55(27.6)	22(11.1)	199(100.0)
	여	44(22.8)	88(45.6)	46(23.8)	15(7.8)	193(100.0)
	Total	67(17.1)	187(47.7)	101(25.8)	37(9.4)	392(100.0)
		$\chi^2=9.266$ $df=3$ $p=0.026^*$				
연령	20대미만	29(17.6)	94(57.0)	32(19.4)	10(6.1)	165(100.0)
	30대	14(16.9)	35(42.2)	26(31.3)	8(9.6)	83(100.0)
	40대	11(12.0)	33(35.9)	32(34.8)	16(17.4)	92(100.0)
	50대 이상	13(25.0)	25(48.1)	11(21.2)	3(5.8)	52(100.0)
	Total	67(17.1)	187(47.7)	101(25.8)	37(9.4)	392(100.0)
		$\chi^2=25.385$ $df=9$ $p=0.003^{**}$				
결혼여부	기혼	37(20.0)	75(40.5)	55(29.7)	18(9.7)	185(100.0)
	미혼	29(14.7)	105(53.3)	45(22.8)	18(9.1)	197(100.0)
	Total	66(17.3)	180(47.1)	100(26.2)	36(9.4)	382(100.0)
		$\chi^2=6.599$ $df=3$ $p=0.086$				
직업	직장인	17(14.7)	60(51.7)	29(25.0)	10(8.6)	116(100.0)
	자영사업가	7(14.6)	16(33.3)	17(35.4)	8(16.7)	48(100.0)
	학생	21(18.9)	59(53.2)	24(21.6)	7(6.3)	111(100.0)
	주부/무직	19(20.0)	41(43.2)	26(27.4)	9(9.5)	95(100.0)
	기타	3(13.6)	11(50.0)	5(22.7)	3(13.6)	22(100.0)
	Total	67(17.1)	187(47.7)	101(25.8)	37(9.4)	392(100.0)
		$\chi^2=11.997$ $df=12$ $p=0.446$				
학력	고졸이하	19(21.6)	42(47.7)	19(21.6)	8(9.1)	88(100.0)
	대학재학	15(16.1)	50(53.8)	20(21.5)	8(8.6)	93(100.0)
	대졸/대학원졸	32(15.5)	93(44.9)	61(29.5)	21(10.1)	207(100.0)
	Total	66(17.0)	185(47.7)	100(25.8)	37(9.5)	388(100.0)
		$\chi^2=5.007$ $df=6$ $p=0.543$				
평균소득 (단위:만원)	200미만	7(8.1)	52(60.5)	20(23.3)	7(8.1)	86(100.0)
	200~300	16(14.5)	51(46.4)	29(26.4)	14(12.7)	110(100.0)
	300~400	19(20.9)	38(41.8)	24(26.4)	10(11.0)	91(100.0)
	400이상	17(18.1)	43(45.7)	28(29.8)	6(6.4)	94(100.0)
	Total	59(15.5)	184(48.3)	101(26.5)	37(9.7)	381(100.0)
		$\chi^2=12.034$ $df=9$ $p=0.211$				

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

사회 인구학적 특성에 따른 평균운동 시간은 <Table 13>에서와 같이 성별, 연령, 결혼여부에서 유의한 차이가 있음이 나타났다.

성별에 따른 이용시간에서 남자와 여자 모두 1시간~1시간 30분(남:49.7%, 여:45.6%), 1시간 30분~2시간(남:27.6%, 여:23.8%), 1시간 이하(남:11.6%, 여:22.8%) 순으로 나타났으나 남, 여에 따른 비율의 차이가 있음을 볼 수 있다.

연령에 따른 이용기간은 20대 미만, 30대, 40대에서는 1시간~1시간 30분(20대 미만:36.1%, 30대:42.2%, 40대:35.9%), 1시간 30분~2시간(20대 미만:19.4%, 30대:31.3%, 40대:34.8%)순으로 나타났으나 각 연령대에 따른 비율의 차이가 있음을 볼 수 있으며, 50대 이상은 1시간~1시간 30분(48.1%), 1시간 30분~2시간 (25.0%)순으로 나타났다.

결혼여부에 따른 이용시간은 기혼자와 미혼자 모두 1시간~1시간 30분(기혼:40.5%, 미혼:53.3%), 1시간 30분~2시간(기혼:29.7%, 미혼:22.8%)순으로 나타났으나 결혼 여부에 따른 비율의 차이가 있음을 볼 수 있다.

헬스클럽 이용자들의 이용실태 중 헬스클럽에서의 평균 운동시간과 사회 인구학적 특성의 관계성을 분석한 결과 성별, 연령이 평균 운동시간과 관계가 있는 것으로 나타났다.

전체적으로 1시간~1시간 30분(47.7%)으로 운동을 한 응답자가 가장 많았고 1시간 30분~ 2시간(25.8%), 1시간 이하(17.1%), 2시간이상(9.4%)순으로 나타났다.

6. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽에서의 운동 유형과의 비교

Table 14. 사회 인구학적 특성과 헬스클럽에서의 운동 유형과의 비교

특성	구분	헬스클럽 운동 유형			Total
		러닝 (유산소운동)	웨이트운동 (근력운동)	에어로빅/요 가/스트레칭/ 기타	
성별	남	46(22.9)	150(74.6)	5(2.5)	201(100.0)
	여	144(75.8)	34(17.9)	12(6.3)	190(100.0)
	Total	190(48.6)	184(47.1)	17(4.3)	391(100.0)
	$\chi^2=126.351$ df=2 p=0.000**				
연령	20대미만	74(44.6)	86(51.8)	6(3.6)	166(100.0)
	30대	47(56.0)	35(41.7)	2(2.4)	84(100.0)
	40대	37(41.1)	46(51.1)	7(7.8)	90(100.0)
	50대이상	32(62.7)	17(33.3)	2(3.9)	51(100.0)
	Total	190(48.6)	184(47.1)	17(4.3)	391(100.0)
	$\chi^2=11.705$ df=6 p=0.069				
결혼여부	기혼	99(54.4)	75(41.2)	8(4.4)	182(100.0)
	미혼	87(43.7)	103(51.8)	9(4.5)	199(100.0)
	Total	186(48.8)	178(46.7)	17(4.5)	381(100.0)
	$\chi^2=4.488$ df=2 p=0.106				
직업	직장인	55(46.6)	59(50.0)	4(3.4)	118(100.0)
	자영사업가	14(29.2)	32(66.7)	2(4.2)	48(100.0)
	학생	47(42.3)	62(55.9)	2(1.8)	111(100.0)
	주부/무직	63(68.5)	24(26.1)	5(5.4)	92(100.0)
	기타	11(50.0)	7(31.8)	4(18.2)	22(100.0)
	Total	190(48.6)	184(47.1)	17(4.3)	391(100.0)
$\chi^2=39.701$ df=8 p=0.000**					
학력	고졸이하	55(61.8)	31(34.8)	3(3.4)	89(100.0)
	대학재학	34(37.0)	55(59.8)	3(3.3)	92(100.0)
	대졸/대학원졸	98(47.6)	97(47.1)	11(5.3)	206(100.0)
	Total	187(48.3)	183(47.3)	17(4.4)	387(100.0)
$\chi^2=12.688$ df=4 p=0.013*					
평균소득 (단위:만원)	200미만	38(44.2)	41(47.7)	7(8.1)	86(100.0)
	200~300	60(54.5)	48(43.6)	2(1.8)	110(100.0)
	300~400	46(50.5)	43(47.3)	2(2.2)	91(100.0)
	400이상	38(40.9)	49(52.7)	6(6.5)	93(100.0)
	Total	182(47.9)	181(47.6)	17(4.5)	380(100.0)
$\chi^2=9.412$ df=6 p=0.152					

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

사회 인구학적 특성에 따른 운동 유형은 <Table 14>에서와 같이 성별, 직업, 학력에서 유의한 차이가 있음이 나타났다.

성별에 따른 운동유형은 남자는 웨이트운동(74.6%)이 가장 많은 것에 비해 여자는 러닝(75.8%)이 가장 많은 것으로 나타났다.

직업에서 직장인, 자영업자, 학생이 모두 웨이트운동(직장인:50.0%, 자영업자:66.7%, 학생:55.9%), 러닝(직장인:46.6%, 자영업자:29.2%, 학생:42.3%)순으로 나타났으나 각 직업에 따른 비율의 차이가 있음을 볼 수 있고 주부/무직은 러닝(68.5%), 웨이트운동(26.1%)순으로 나타났다.

학력에 따른 운동유형에서 고졸이하는 러닝(33.3%)이 가장 많이 나타났고 대학 재학은 웨이트운동(59.8%)이 가장 많이 나타났으며 대졸/대학원졸에서는 러닝(47.6%), 웨이트 운동(47.1%)순으로 나타났다.

헬스클럽 이용자의 이용실태 중 헬스클럽에서의 운동 유형과 사회 인구학적 특성의 관계성을 분석한 결과 성별, 직업, 학력이 평균 운동유형과 관계가 있는 것으로 나타났다.

전체적으로 러닝(48.3%)으로 운동을 한 응답자가 가장 많았고 웨이트운동(47.3%), 에어로빅 등(4.4%)순으로 나타났다.

B. 사회 인구학적 특성에 따른 헬스클럽 이용목적

Table 15. 사회 인구학적 특성과 이용목적의 비교

특성	구분	헬스클럽 이용 목적						Total
		체중감량을 위하여	체력향상을 위하여	건강에 좋다고 알고 있기에	매력적인 몸매를 위하여	스트레스 해소를 위하여	기타	
성별	남	28(14.0)	71(35.5)	37(18.5)	55(27.5)	7(3.5)	2(1.0)	200(100.0)
	여	75(38.7)	39(20.1)	32(16.5)	42(21.6)	3(1.5)	3(1.5)	194(100.0)
	Total	103(26.1)	110(27.9)	69(17.5)	97(24.6)	10(2.5)	5(1.3)	394(100.0)
		$\chi^2=34.577$ df=5 p=0.000**						
연령	20대미만	45(27.3)	31(18.8)	8(4.8)	72(43.6)	7(4.2)	2(1.2)	165(100.0)
	30대	29(34.1)	20(23.5)	14(16.5)	21(24.7)	1(1.2)	0(0.0)	85(100.0)
	40대	20(21.7)	42(45.7)	23(25.0)	4(4.3)	2(2.2)	1(1.1)	92(100.0)
	50대 이상	9(17.3)	17(32.7)	24(46.2)	0(0.0)	0(0.0)	2(3.8)	52(100.0)
	Total	103(26.1)	110(27.9)	69(17.5)	97(24.6)	10(2.5)	5(1.3)	394(100.0)
		$\chi^2=123.253$ df=15 p=0.000**						
결혼여부	기혼	47(25.3)	70(37.6)	51(27.4)	11(5.9)	4(2.2)	3(1.6)	186(100.0)
	미혼	54(27.3)	37(18.7)	16(8.1)	83(41.9)	6(3.0)	2(1.0)	198(100.0)
	Total	101(26.3)	107(27.9)	67(17.4)	94(24.5)	10(2.6)	5(1.3)	384(100.0)
		$\chi^2=84.403$ df=5 p=0.000**						
직업	직장인	28(23.7)	35(29.7)	24(20.3)	27(22.9)	3(2.5)	1(0.8)	118(100.0)
	자영업자	6(12.5)	22(45.8)	13(27.1)	4(8.3)	2(4.2)	1(1.1)	48(100.0)
	학생	29(26.4)	18(16.4)	5(4.5)	52(47.3)	4(3.6)	2(1.8)	110(100.0)
	주부/무직	32(33.3)	27(28.1)	25(26.0)	10(10.4)	1(1.0)	1(1.0)	96(100.0)
	기타	8(36.4)	8(36.4)	2(9.1)	4(18.2)	0(0.0)	0(0.0)	22(100.0)
Total	103(26.1)	110(27.9)	69(17.5)	97(24.6)	10(2.5)	5(1.3)	394(100.0)	
		$\chi^2=76.326$ df=20 p=0.000**						
학력	고졸이하	22(24.4)	24(26.7)	26(28.9)	17(18.9)	0(0.0)	1(1.1)	90(100.0)
	대학재학	17(18.5)	15(16.3)	4(4.3)	49(53.3)	5(5.4)	2(2.2)	92(100.0)
	대졸/대학원졸	63(30.3)	71(34.1)	38(18.3)	30(14.4)	4(1.9)	2(1.0)	208(100.0)
	Total	102(26.2)	110(28.2)	68(17.4)	96(24.6)	9(2.3)	5(1.3)	390(100.0)
		$\chi^2=74.225$ df=10 p=0.000**						
평균소득 (단위:만원)	200미만	27(30.7)	18(20.5)	13(14.8)	26(29.5)	4(4.5)	0(0.0)	88(100.0)
	200~300	31(28.2)	23(20.9)	17(15.5)	37(33.6)	1(0.9)	1(0.9)	110(100.0)
	300~400	19(20.7)	30(32.6)	18(19.6)	18(19.6)	4(4.3)	3(3.3)	92(100.0)
	400이상	20(21.3)	39(41.5)	20(21.3)	13(13.8)	1(1.1)	1(1.1)	94(100.0)
	Total	97(25.3)	110(28.6)	68(17.7)	94(24.5)	10(2.6)	5(1.3)	384(100.0)
		$\chi^2=33.035$ df=15 p=0.005**						

* p<0.05 ** p<0.01

사회 인구학적 특성에 따른 헬스클럽 이용목적은 <Table 15>에서와 같이 모든 특성에서 유의한 차이가 있음이 나타났다.

성별에 따른 이용기간은 남자는 '체력 향상을 위하여'(35.5%)가 가장 많은 것에 비해 여자는 '체중감량을 위하여'(38.7%)가 가장 많은 것으로 나타났다.

연령에 따른 이용목적은 20대 미만에서는 '매력적인 몸매를 위하여'(43.6%)가 가장 많고 30대는 '체중감량을 위하여'(34.1%), 40대는 '체력 향상을 위하여'(45.7%), 50대 이상은 '건강에 좋다고 알고 있기에'(46.2%)가 가장 많은 것으로 나타났다.

결혼여부에 따른 이용기간은 기혼자는 '체력향상을 위하여'(37.6%)가 가장 많은 것에 비해 미혼자는 '매력적인 몸매를 위하여'(41.9%)가 가장 많은 것으로 나타났다.

직업에서는 직장인이 '체력 향상을 위하여'(29.7%), '체중감량을 위하여'(23.7%)순으로 나타났고 자영사업가는 '체력 향상을 위하여'(45.8%), '건강에 좋다고 알고 있기에'(27.1%)순으로 나타났으며, 학생은 '매력적인 몸매를 위하여'(47.3%), 주부/무직은 '체중감량을 위하여'(34.4%)가 가장 많았다.

학력에 따른 이용목적은 고졸이하에서 '건강에 좋다고 알고 있기에'(28.9%), '체력 향상을 위하여'(26.7%), '체중감량을 위하여'(24.4%)순이면서 전반적으로 목적이 고르게 분포되어 있음을 알 수 있고 대학재학에서 '매력적인 몸매를 위하여'(53.3%)가 가장 많이 나타났으며 대졸/대학원졸에서는 '체력 향상을 위하여'(24.5%)가 가장 많이 나타났다.

평균소득에 따른 이용기간은 200만 원 미만에서는 '체중감량을 위하여'(30.7%), '매력적인 몸매를 위하여'(29.5%)순으로 나타났고 200~300만 원에서는 '매력적인 몸매를 위하여'(33.6%), 체중감량을 위하여(28.2%)순으

로 나타났으며 300~400만 원에서는 '체력 향상을 위하여'(32.6%), '체중감량을 위하여'(20.7%)순으로 나타났다.

마지막으로 400만 원 이상에서는 '체력 향상을 위하여'(41.5%), '체중감량을 위하여'와 '건강에 좋다고 알고 있기에'(25.5%)순으로 나타났다.

헬스클럽 이용자들의 이용실태 중 헬스클럽의 이용목적과 사회 인구학적 특성의 관계성을 분석한 결과 모든 특성이 이용목적과 관계가 있는 것으로 나타났다.

전체적으로 '체력 향상을 위하여'(27.9%)라고 한 응답자가 가장 많았고 '체중 감량을 위하여'(26.1%), 매력적인 몸매를 위하여'(24.6%), '건강에 좋다고 알고 있기에'(17.5%), '스트레스 해소를 위하여'(2.5%)순으로 나타났다.

C. 사회 인구학적 특성에 따른 운영·시스템 만족도

Table 16. 사회 인구학적 특성에 따른 운영·시스템 만족도 차이 분석

특성	구분	M	SD	t값 또는 F값	p
성별	남	3.31	0.648	0.919	0.338
	여	3.25	0.657		
연령	20대 미만	3.26	0.67	0.153	0.928
	30대	3.29	0.60		
	40대	3.30	0.68		
	50대 이상	3.31	0.62		
결혼여부	기혼	3.29	0.636	0.160	0.689
	미혼	3.27	0.673		
직업	직장인	3.33	0.65	0.205	0.935
	자영사업가	3.26	0.68		
	학생	3.27	0.69		
	주부/무직	3.25	0.59		
	기타	3.26	0.73		
학력	고졸이하	3.33	0.63	1.803	0.166
	대학재학	3.18	0.68		
	대졸/대학원졸	3.32	0.64		
평균소득	200만원 미만	3.18	0.60	2.658	0.048*
	200~300만원	3.34	0.57		
	300~400만원	3.16	0.69		
	400만 원	3.36	0.66		
	이상	3.36	0.66		

* p<0.05

사회 인구학적 특성에 따른 운영·시스템 만족도의 결과는 <Table 16>와 같이 평균소득에서 각 평균 간에 유의한 차가 있음을 알 수 있다.

성별에 따른 운영·시스템 만족도에서는 남자가(3.31%)로 여자(3.25%)에 비해 만족도가 높게 나타났다.

연령에 따른 운영·시스템 만족도에서는 40대가(3.87%)로 다른 연령층에 비해 만족도가 높았다.

결혼여부에 따른 운영·시스템 만족도에서는 기혼자(3.29)로 미혼자(3.27%)에 비해 만족도가 높게 나타났다.

직업에 따른 운영·시스템 만족도에서는 직장인(3.33%)이 다른 직업에 비해 높게 나타났다.

학력에 따른 운영·시스템 만족도에서는 고졸이하(3.33)로 낮은 학력이 높은 학력에 비해 운영·시스템 만족도가 더 높게 나왔다.

평균소득이 400만원 이상인 응답자들의 만족도가(3.36%)로 가장 크게 나타났고, 200만원 미만이 작장 낮게 나타났다.

전체적으로 헬스클럽 이용자들의 운영·시스템 만족도를 살펴보면 평균소득 ($p<0.05$)이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

D 사회 인구학적 특성에 따른 환경 만족도

Table 17. 사회 인구학적 특성에 따른 환경 만족도의 차이 분석

특성	구분	M	SD	t값 또는 F값	p
성별	남	3.70	0.612	5.130	0.024*
	여	3.54	0.716		
연령	20대	3.68	0.67	1.343	0.260
	30대	3.54	0.64		
	40대	3.56	0.68		
	50대 이상	3.69	0.69		
결혼여부	기혼	3.55	0.711	4.098	0.044*
	미혼	3.69	0.632		
직업	직장인	3.73	0.61	3.923	0.004**
	자영사업가	3.59	0.62		
	학생	3.72	0.69		
	주부/무직	3.41	0.70		
	기타	3.53	0.60		
학력	고졸이하	3.69	0.64	0.794	0.453
	대학재학	3.57	0.67		
	대졸/대학원졸	3.62	0.68		
평균소득	200만원 미만	3.51	0.55	1.606	0.187
	200~300만원	3.67	0.62		
	300~400만원	3.55	0.67		
	400만 원	3.68	0.74		
	이상	3.68	0.74		

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

사회 인구학적 특성에 따른 환경 만족도의 결과는 <Table 17>와 같이 성별, 결혼여부, 평균소득에서 각 평균 간에 유의한 차가 있음을 알 수 있다.

성별에서는 남자의 환경 만족도가 (3.70%)로 높고 결혼여부에서는 미혼자가 (3.69%)로 기혼자 (3.55%)에 비해 높게 나타났다.

직업에서는 직장인이 (3.73%)로 다른 직업에 비해 가장 높게 나왔고. 학력에서는 고졸이하가 (3.69%)로 다른 학력에 비해 높게 나타났다.

평균소득에서는 400만원 이상이 (3.68%)로 가장 크게 나타났고 300~400만원이 가장 적게 나타났다.

전체적으로 헬스클럽 이용자의 환경 만족도를 살펴보면 성별($p<0.05$), 결혼 여부($p<0.05$), 직업($p<0.01$)이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

E. 사회 인구학적 특성에 따른 편의시설 만족도

Table 18. 사회 인구학적 특성에 따른 편의시설 만족도 차이 분석

특성	구분	M	SD	t값 또는 F값	p
성별	남	3.25	0.647	0.001	0.976
	여	3.25	0.603		
연령	20대 미만	3.33	0.60	1.859	0.136
	30대	3.21	0.59		
	40대	3.18	0.68		
	50대 이상	3.16	0.65		
결혼여부	기혼	3.16	0.644	1.859	0.136
	미혼	3.33	0.589		
직업	직장인	3.28	0.64	2.568	0.038*
	자영사업가	3.24	0.67		
	학생	3.34	0.59		
	주부/무직	3.08	0.62		
	기타	3.38	0.57		
학력	고졸이하	3.21	0.64	0.324	0.723
	대학재학	3.27	0.59		
	대졸/대학원졸	3.27	0.63		
평균소득	200만원 미만	3.20	0.54	0.277	0.842
	200~300만원	3.25	0.58		
	300~400만원	3.20	0.62		
	400만 원 이상	3.26	0.72		

* $p < 0.05$

사회 인구학적 특성에 따른 편의시설 만족도의 결과는 <Table 18>와 같이 직업에서 각 평균 간에 유의한 차가 있음을 알 수 있다.

성별에서는 남·여의 편의시설 만족도가(3.25%)로 유의한 차이가 거의 없음을 알 수 있고 연령에서는 20대 미만이(3.33%)로 다른 연령층에 비해 가장 높게 나타났다.

결혼여부에서는 미혼자가(3.33%)로 기혼자(3.16%)에 비해 높은 만족도를 나타냈다.

직업에서는 직장인이(3.73%)로 다른 직업에 비해 가장 높게 나왔고, 학력에서는 고졸이하가(3.69%)로 다른 학력에 비해 높게 나타났다.

평균소득에서는 400만원 이상이(3.68%)로 가장 크게 나타났고 300~400만원이 가장 적게 나타났다.

전체적으로 헬스클럽 이용자의 환경 만족도를 살펴보면 성별($p<0.05$), 결혼여부($p<0.05$), 직업($p<0.01$)이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

F. 사회 인구학적 특성에 따른 지도자 만족도

Table 19. 사회 인구학적 특성에 따른 지도자 만족도 차이 분석

특성	구분	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
성별	남	3.74	0.724	0.313	0.576
	여	3.78	0.648		
연령	20대 미만	3.76	0.73	1.461	0.225
	30대	3.65	0.60		
	40대	3.87	0.66		
	50대 이상	3.78	0.71		
결혼여부	기혼	3.78	0.645	0.110	0.741
	미혼	3.76	0.729		
직업	직장인	3.66	0.69	1.652	0.161
	자영사업가	3.87	0.58		
	학생	3.73	0.79		
	주부/무직	3.84	0.62		
	기타	3.93	0.58		
학력	고졸이하	3.79	0.67	0.355	0.701
	대학재학	3.72	0.76		
	대졸/대학원졸	3.79	0.66		
평균소득	200만원 미만	3.77	0.69	2.445	0.064
	200~300만원	3.76	0.63		
	300~400만원	3.64	0.73		
	400만 원	3.91	0.70		
	이상	3.91	0.70		

사회 인구학적 특성에 따른 지도자 만족도의 결과는 <Table 19>와 같이 모든 특성에서 유의한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 지도자 만족도는 남(3.74%), 여(3.78%)로 유의한 차이가 거의 없음을 알 수 있었고 연령에서는 40대(3.33%)로 다른 연령층에 비해 가장 높게 나타났다.

결혼여부에서는 미혼자(3.78%)와 기혼자(3.78%)는 유의한 차이가 나타나지

않았다.

직업에서는 기타직업(3.93%)이 가장 높고 다음으로 자영업(3.87%)으로· 주부/무직(3.84%)으로· 학생(3.73%)로의 순으로 나타났고 학력에서는 고졸이하와 대졸/대학원졸 이(3.79%)로 동등하게 나타났다.

평균소득에서는 400만 원 이상이(3.68%)로 가장 크게 나타났고 300~400만원 이 가장 적게 나타났다.

전체적으로 헬스클럽 이용자들의 지도자에 대한 만족도를 살펴보면 모든 특성에서 차이가 나타나지 않았다.

G. 헬스클럽 이용실태에 따른 이용만족도

1. 이용실태에 따른 운영·시스템 만족도

Table 20 이용실태에 따른 운영·시스템 만족도 차이 분석

이용실태	구분	M	SD	F	p
이용기간	6개월 미만	3.27	0.65	1.508	0.199
	6개월~1년	3.41	0.58		
	1년~2년	3.24	0.63		
	2년~3년	3.34	0.70		
	3년 이상	3.18	0.71		
이용정도	3회 이하	3.45	0.69	3.958	0.008**
	4~5회 정도	3.25	0.63		
	5~6회 정도	3.12	0.60		
	매일	3.21	0.65		
이용시간	5~9시	3.40	0.53	0.893	0.468
	9~12시	3.24	0.66		
	12~17시	3.16	0.57		
	17~21시	3.33	0.65		
	21시 이후	3.26	0.72		
운동시간	1시간 이하 ^a	3.41	0.72	3.089	0.027*
	1시간~1시간30분 ^{ab}	3.29	0.56		
	1시간30분~2시간 ^{ab}	3.30	0.73		
	2시간 이상 ^b	3.01	0.66		

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, a, b : Scheffe의 동일집단군

헬스클럽 이용실태에 따른 운영·시스템 만족도의 결과는 <Table 20>와 같이 이용정도와 운동시간에서 각 평균 간에 유의한 차가 있음을 알 수 있다.

이용기간 따른 운영·시스템 만족도에서는 6개월~1년(3.41%) 이용자의 만족도가 가장 높게 나타났고 3년 이상이(3.18%)로 가장 적게 나타났다.

이용정도에서는 헬스클럽을 3회 이하(3.45%)로 이용하는 회원들이 가장 높은 만족도가 나왔고 헬스클럽을 5~6회 정도(3.12%)로 이용하는 회원이 가장 적은 만족도가 나타났다.

이용시간에서는 5~9시(3.40%)간 대에 운동하는 회원들의 만족도가 가장 크게 나타났고, 운동시간에서는 1시간 이하로 운동하는 회원이 (3.41%)로 만족도가 가장 크게 나왔고 2시간이상 운동을 하는 회원이 (3.01%)로 가장 낮은 만족도를 나타냈다.

전체적으로 헬스클럽 이용실태에 따른 운영·시스템 만족도를 살펴보면 이용정도($p<0.05$), 운동시간($p<0.01$)이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

2. 이용실태에 따른 환경 만족도

Table 21 이용실태에 따른 환경 만족도 차이 분석

이용실태	구분	M	SD	F	p
이용기간	6개월 미만	3.50	0.70	2.163	0.073
	6개월~1년	3.63	0.63		
	1년~2년	3.62	0.69		
	2년~3년	3.82	0.63		
	3년 이상	3.68	0.66		
이용정도	3회 이하	3.76	0.75	2.740	0.043*
	4~5회 정도	3.59	0.67		
	5~6회 정도	3.48	0.51		
	매일	3.64	0.46		
이용시간	5~9시 ^{ab}	3.44	0.65	5.909	0.000***
	9~12시 ^{ab}	3.46	0.70		
	12~17시 ^b	3.37	0.54		
	17~21시 ^a	3.76	0.63		
	21시 이후 ^{ab}	3.74	0.69		
운동시간	1시간 이하	3.66	0.78	0.507	0.678
	1시간~1시간30분	3.60	0.64		
	1시간30분~2시간	3.67	0.67		
	2시간 이상	3.53	0.61		

* $p < 0.05$, *** $p < 0.001$, a, b : Scheffe의 동일집단군

헬스클럽 이용실태에 따른 환경 만족도의 결과는 <Table 21>와 같이 이용정도와 이용시간에서 각 평균 간에 유의한 차가 있음을 알 수 있다.

이용기간 따른 환경만족도에서는 2년~3년(3.82%)으로 가장 높게 나타났고 6개월 미만이(3.50%)로 가장 적게 나타났다.

이용정도에서는 3회 이하(3.76%)로 이용하는 회원들이 가장 높은 만족도가 나왔고 5~6회 정도 이용하는 회원이 가장 낮은 만족도가 나타났다.

이용시간에서는 5~9시(3.40%)간 대에 운동하는 회원들의 만족도가 가장 크게 나타났고, 운동시간에서는 1시간 이하로 운동하는 회원이 (3.41%)로 만족도가 가장 크게 나왔다.

전체적으로 헬스클럽 이용실태에 따른 환경 만족도를 살펴보면 이용정도 ($p<0.05$), 이용시간($p<0.001$)이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

3. 이용실태에 따른 편의시설의 만족도

Table 22 이용실태에 따른 편의시설의 만족도 차이 분석

이용실태	구분	M	SD	F	p
이용기간	6개월 미만	3.33	0.62	1.286	0.275
	6개월~1년	3.26	0.54		
	1년~2년	3.29	0.60		
	2년~3년	3.20	0.64		
	3년 이상	3.13	0.71		
이용정도	3회 이하 ^a	3.36	0.63	6.651	0.000***
	4~5회 정도 ^a	3.29	0.64		
	5~6회 정도 ^b	2.94	0.53		
	매일 ^{ab}	3.11	0.56		
이용시간	5~9시	3.27	0.62	0.762	0.551
	9~12시	3.20	0.63		
	12~17시	3.13	0.58		
	17~21시	3.29	0.63		
	21시 이후	3.28	0.64		
운동시간	1시간 이하	3.44	0.68	2.582	0.053
	1시간~1시간30분	3.23	0.58		
	1시간30분~2시간	3.20	0.62		
	2시간 이상	3.15	0.70		

*** $p < 0.001$, a, b : Scheffe의 동일집단군

헬스클럽 이용실태에 따른 편의시설의 만족도의 결과는 <Table 22>와 같이 이용정도에서 각 평균 간에 유의한 차가 있음을 알 수 있다.

이용기간 따른 환경만족도에서는 6개월 미만(3.33%)으로 가장 높게 나타났고 3년 이상이(3.50%)로 가장 적게 나타났다.

이용정도에서는 3회 이하(3.36%)로 이용하는 회원들이 가장 높은 만족도가 나왔고 매일 이용하는 회원(3.31%)로 가장 낮은 만족도가 나타났다.

이용시간에서는 17~21시간(3.29%)대에 운동하는 회원들의 만족도가 가장 크게 나타났고, 다음으로 21시 이후(3.28%), 오전5~9시(3.27%), 오전9~12시(3.20%), 12~17시(3.13%) 순으로 나타났다.

운동시간에서는 1시간 이하로 운동하는 회원(3.44%)로 만족도가 가장 크게 나왔고 2시간이상 운동하는 회원들의 만족도가(3.15%) 가장 낮은 만족도를 나타냈다.

전체적으로 헬스클럽 이용실태에 따른 편의시설의 만족도를 살펴보면 이용정도($p < 0.001$)가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

4. 이용실태에 따른 지도자 만족도

Table 23 이용실태에 따른 지도자 만족도 차이 분석

이용실태	구분	M	SD	F	p
이용기간	6개월 미만	3.83	0.64	0.805	0.523
	6개월~1년	3.73	0.72		
	1년~2년	3.76	0.69		
	2년~3년	3.84	0.75		
	3년 이상	3.67	0.68		
이용정도	3회 이하 ^a	3.85	0.65	5.834	0.001**
	4~5회 정도 ^a	3.83	0.65		
	5~6회 정도 ^b	3.48	0.71		
	매일 ^{ab}	3.51	0.85		
이용시간	5~9시	3.80	0.63	3.733	0.005**
	9~12시	3.89	0.59		
	12~17시	3.65	0.58		
	17~21시	3.84	0.72		
	21시 이후	3.55	0.75		
운동시간	1시간 이하	3.73	0.55	1.687	0.169
	1시간~1시간30분	3.73	0.69		
	1시간30분~2시간	3.90	0.73		
	2시간 이상	3.67	0.78		

** $p < 0.01$, a, b : Scheffe의 동일집단군

헬스클럽 이용실태에 따른 지도자 만족도의 결과는 <Table 23>와 같이 이용 정도와 이용시간에서 각 평균 간에 유의한 차가 있음을 알 수 있다.

이용기간 따른 지도자 만족도에서는 2년~3년(3.84%)으로 가장 높게 나타났고 다음으로 6개월 미만(3.83%), 1년~2년(3.76%), 3년 이상(3.67%), 마지막으로 6개월 미만이(3.50%)로 가장 적게 나타났다.

이용정도에서는 3회 이하로 헬스클럽을 이용하는 회원이(3.85%) 이용정도에

서 가장 높은 만족도가 나왔고 5~6회 정도 헬스클럽을 이용하는 회원이 (3.31%)로 가장 낮은 만족도를 나타냈다.

이용시간에서는 오전9~12시 시간대 에 운동하는 회원들의 만족도가 (3.89%) 가장 높게 나타났고, 다음으로 17~21시(3.28%), 오전5~9시(3.80%), 오전12~17시(3.65%), 21시 이후(3.55%) 순으로 나타났다.

운동시간에서는 1시간30분~2시간 운동하는 회원의 만족도가(3.90%) 가장 크게 나왔고 2시간이상 운동하는 회원들의 만족도가(3.67%) 가장 낮은 만족도를 나타냈다.

전체적으로 헬스클럽 이용실태에 따른 지도자 만족도를 살펴보면 이용정도 ($p<0.01$), 이용시간($p<0.01$)이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

V. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구는 G광역에 소재하고 있는 5개구 (동구·서구·남구·북구·광산구)에 위치한 헬스클럽의 회원을 대상으로 이용실태·이용목적·이용만족도를 측정하여 사회 인구조사학적으로 만족도에 차이가 있는지를 중점적으로 조사 분석 하였고, 그 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 헬스클럽 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 이용실태는 어떠한가?

첫째. 헬스클럽 선택 시 정보습득 경로는 전체적으로 주위사람을 통해서 헬스클럽에 대한 정보를 습득한다는 응답자가 가장 많이 나타났다.

둘째. 헬스클럽의 이용기간에서는 6개월 미만으로 이용한다는 응답자가 가장 많았다.

셋째. 헬스클럽 이용정도는 전체적으로 1주일에 4~5회 운동을 실시한다는 응답자가 가장 많았다.

넷째. 헬스클럽 이용시간대는 전체적으로 17시~21시에 운동을 한다는 응답자가 가장 많이 나타났다.

다섯째. 헬스클럽 운동 시 운동시간대는 전체적으로 1시간~1시간30분으로 운동을 한다는 응답자가 가장 많이 나타났다.

여섯째. 헬스클럽 운동 시 운동유형 에서는 전체적으로 유산소운동(런닝머신)으로 무산소 운동 보다는 유산소 운동을 더 즐겨한다는 응답자가 많았다.

2. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 이용 목적은 어떠한가?

사회 인구학적 특성에 따른 헬스클럽 이용목적에서는 모든 특성에서 유의한 차이가 있음이 나타났고, 전체적으로 '체력 향상을 위하여 운동을 한다. 라는 응답자가 가장 많았다.

3. 헬스클럽을 이용하는 소비자들의 사회 인구학적 특성에 따른 이용 만족도는 유의한 차이가 있는가?

첫째. 사회 인구학적 특성에 따른 운영·시스템 만족도의 결과는 평균소득에서 각 평균 간에 유의한 차가 있음을 알 수 있다. 평균소득이 400만원 이상인 응답자들의 만족도가 3.36으로 가장 크게 나타났다.

둘째. 사회 인구학적 특성에 따른 환경 만족도의 결과는 성별, 결혼여부, 평균소득에서 각 평균 간에 유의한 차가 있음을 알 수 있다. 성별에서는 남자의 환경 만족도가 3.70으로 높고 결혼여부에서는 미혼자가 3.69로 높다. 직업에서는 직장인이 3.73으로 가장 높게 나왔다.

셋째. 사회 인구학적 특성에 따른 편의시설 만족도의 결과는 직업에서 각 평균 간에 유의한 차가 있음을 알 수 있다. 직업에서 직장인이 응답자들의 만족도가 3.28로 가장 크게 나타났다.

넷째. 사회 인구학적 특성에 따른 지도자 만족도의 결과는 모든 특성에서 유의한 차이가 나타나지 않았다.

4. 헬스클럽을 이용실태에 따른 이용만족도는 유의한 차이가 있는가?

첫째. 헬스클럽 이용실태에 따른 운영·시스템 만족도의 결과는 이용정도와 운동시간에서 각 평균 간에 유의한 차가 있음을 알 수 있다. 이용정도에서는 3회 이하가 3.45, 운동시간에서는 1시간 이하가 3.41로 만족도가 가장 크게 나왔다.

둘째. 헬스클럽 이용실태에 따른 환경 만족도의 결과는 이용정도와 이용시간에서 각 평균 간에 유의한 차가 있음을 알 수 있다. 이용정도에서는 3회 이하가 3.76, 이용시간에서는 17~21시가 3.76로 만족도가 가장 크게 나왔다.

셋째. 헬스클럽 이용실태에 따른 편의시설의 만족도의 결과는 이용정도에서 각 평균 간에 유의한 차가 있음을 알 수 있다. 이용정도에서는 3회 이하가 3.36로 만족도가 가장 크게 나왔다.

넷째. 헬스클럽 이용실태에 따른 지도자 만족도의 결과는 이용정도와 이용시간에서 유의한 차이가 있음을 알 수 있다.

2. 제언

본 연구에서 결론을 토대로 헬스클럽을 이용하는 고객들의 만족도를 향상하고 경영자들의 효율적인 경영방법을 수립할 수 있도록 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째. 소비자가 불만족하다고 생각되어지는 시설들은 조사 분석하여 더 나은 환경조건에서 고객들이 헬스장을 더 많이 이용할 수 있게 고려하여 개선시켜야 할 것이다.

둘째. 헬스클럽을 둘러싼 지역주민들의 생활수준 과 다른 스포츠센터와의 차별, 잠재 고객의 동향 등에 대한 치밀한 시장조사 와 지역의 한계에서 벗어나 보다 폭 넓은 지역적 특성을 고려한 조사가 필요하다고 생각된다.

셋째. 연구의 대상을 선정하는데 있어서 후속 연구에서는 일부 국한된 지역으로 한정하지 말고, 대규모의 전국적인 연구조사를 통하여 지역적 한계를 탈피하고 보다 객관성을 높임으로써 연구결과를 일반화시킬 수 있을 것이다.

참고문헌

- 국민생활체육협회(1993). 국민생활체육 생활체육프로그램 순회
사업운영 지침서 서울 : 중도 출판사, 84.
- 김광희(1997). 스포츠센터 실무경영관리. 대구 : 중문 출판사.
- 김경두(1997). 스포츠 시설 소비자의 선택요인과 구매 후 평가에
관한 모델검증. 한국체육학회지, 36(4), 444-452.
- 김병두(1991). 체육관리와 조직론. 대구 : 형성 출판사.
- 김수근,정동형(2003). 디지털시대의 건강관리, 15.
- 김영록(2001) 헬스클럽 회원의 시설만족이 재등록에 미치는 영향, 계명대
학교 스포츠산업 대학원 석사학위 논문.
- 문선호(1994). 스포츠 센터 회원의 시설이용 실태와 만족도에 관한연구,
단국대학교 석사학위논문.
- 문화체육부(1996). 국민 여가 활동 참여 실태 조사, 11.
- 문화체육부(1995). 체육진흥정책 평가 자료, 78.
- 박상락(1998). 헬스센터 회원의 특성 및 만족도 연구, 인하대학교 교육대
학원 석사학위 논문.
- 박정호(2001). 민간영리 스포츠센터 참가자의 만족도에 관한 조사연구, 연
세대학교 석사학위 논문.
- 손봉암(1983). 육체미교본, 서울:예지사.
- 이원국(2000). 테니스 활동을 통한 생활체육의 참여 실태에 관한 조사 연
구, 상지대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이원록(1999). 헬스클럽 지도자에 대한 회원들의 기대도 조사연구, 용인대
학교 석사학위 논문.
- 이현진(1993). 헬스클럽 여성 회원들의 기대도 조사연구, 용인대학교 석사
학위 논문.
- 임번장 외7명(2004). 생활체육지도자(3급)연수교재. 생활체육지도자연수원
- 장호중(1996). 볼링센터의 이용실태와 만족도에 관한연구, 국민대학교 대

학원 석사 논문.

조명렬(1985). 스포츠센터 이용실태조사, 경원대학교 석사학위 논문.

최문식(1994). 스포츠센터 기획론. 서울: 태근문화사.

최정윤(1991). 헬스클럽의 현황과 그 회원 활동의 실태조사. 계명대학교 학사 논문.

Alderfer, F. (1972). Sport management : Macro Perspective(Chelladurai 1986, Ed) London ON : Sports Dynamics

Armstrong, A J, Hansen, H, & Gauthier. R. (1991). Development of a model for evaluating high performance sport centers in Canada. Journal of Sport Management, 5(2), 153-176. Burgess, Publishing, Co, 1980, p209.

Csikszentmihaly, M. (1972). Beyond Boredom and anxiety : The experience of flow in work and game. San Francisco : Jossey-Bass Publishers Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Herzberg, F. (1968). Work and the nature of man. Cleveland, OH : WP.

Kraus, R. G.(1977:281). Recreation today : Program planning and leadership, 2nd ed. Santa Monica, Calif : Goodyear Publishing Company.

Leve, M. (1980). A nation wide study of court and health clubs.

Leonard, W. M. A Sociological Perspective of Sport, Minneapolis, Minnesota : Maslow A., Eupsychian management, Homewood, IL : D.VN., (1943).

Rossmann, J. R. (1995). Recreation programming : Designing leisure experience(2nd ed.). Sagamore Publishing Champaign, IL.

참고자료.

- 강현숙 박사(2004). 몸짱 열풍! 체력(physical Fitness)을 늘리자(핼)
건강 <http://blog.naver.com/ch9273/6000647482>
- 굿데이한상미(2004). <http://blog.naver.com/rusianblue/120002673343>
mimi@hot.co.kr
- 두산백과사전 EnCyber & EnCyber.com.

헬스클럽 이용실태와 고객만족도 설문조사

안녕하십니까?

먼저 본 연구에 협조하여 주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 헬스클럽 이용 실태와 고객만족도 조사를 위해서 작성되었습니다. 귀하가 응답하신 내용은 헬스클럽의 이용자의 고객만족 향상을 위한 유용한 자료로 쓰여 질 것입니다.

본 설문에 대한 응답은 무기명으로 실시되며 연구 목적으로만 활용되기 때문에 개인의 신상에 관한 비밀은 보장됩니다.

귀하께서 응답해주시는 내용들은 통계적인 자료처리에만 이용될 것입니다. 성심 성의껏 응답해 주시기를 부탁드립니다.

바쁜 일정에도 불구하고 설문조사에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2008년 월 일

조선대학교 교육대학원 체육교육전공

조 성 수 올림

◆사회인구학적 특성◆

◆ 다음 문항은 인구통계 학적 특성을 알아보기 위한 질문입니다

각 문항을 읽고 자신의 생각과 가장 가까운 난에 V표 하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은?

- ① 10대 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 60대 이상

3. 귀하의 결혼 여부는?

- ① 기혼 ② 미혼

4. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ① 직장인 ② 자영사업가 ③ 학생 ④ 주부
⑤ 무직 ⑥ 기타

5. 귀하의 학력은?

- ① 고졸이하 ② 대학재학 ③ 대졸 ④ 대학원 졸

6. 귀하의 가정의 월 평균 소득은 얼마 정도입니까?

- ① 100만원 미만 ② 100~200만원 ③ 200~300만원
④ 300~400만원 ⑤ 400~500만원 ⑥ 500만원 이상~

◆ 헬스클럽 이용 실태 ◆

◆ 다음은 헬스클럽을 이용 실태에 대한 질문입니다. 다음서술에 따라 가장 일치한다고 생각되는 문항에 V 하여 주시기 바랍니다.

1. 헬스클럽 선택에 관한 정보는 주로 어디에서 얻습니까? (한 가지만 선택)

- ① TV나 라디오 광고 ② 신문광고 ③ 주위 사람
④ 전단지 ⑤ 옥외광고 또는 현수막 ⑥ 기타

2. 헬스를 얼마동안 하셨습니까?

- ① 6개월 미만 ② 6개월~1년 ③ 1년~2년 ④ 2년~3년 ⑤ 3년 이상

3. 일주일에 몇 번이나 헬스클럽을 이용하십니까?

- ① 1회 정도 ② 2~3회 정도 ③ 4~5회 정도 ④ 5~6회 정도 ⑤ 매일

4. 헬스클럽 주 이용시간대는 언제입니까?

- ① 5~9시 ② 9~12시 ③ 12~17시 ④ 17~21시 ⑤ 21시 이후

5. 헬스클럽 이용 시 평균 운동시간은 어느 정도입니까?

- ① 30분 이내 ② 30분~1시간 ③ 1시간~1시간30분 ④ 1시간30분~2시간 ⑤ 2시간 이상

6. 헬스클럽에서 주로 하는 운동 유형은 무엇입니까? (한 가지만 선택)

- ① 런닝(유산소운동) ② 웨이트운동(근력운동) ③ 에어로빅 ④ 요가/스트레칭 ⑤ 기타

◆ 헬스클럽 이용목적 ◆

◆다음은 헬스클럽을 이용하는 목적에 대한 질문입니다. 다음서술에 따라 가장 일치한다고 생각되는 문항에 하나만 선택하여 V 하여 주시기 바랍니다.

1. 나는 체중감량을 위하여 정기적으로 운동한다. _____
2. 나는 체력을 향상시키기 위하여 정기적으로 운동한다. _____
3. 나는 운동이 건강에 좋다고 알고 있기에 운동을 한다. _____
4. 나는 매력적인 몸매를 위하여 정기적으로 운동한다. _____
5. 나는 스트레스 해소를 위하여 정기적으로 운동한다. _____
6. 기타(구체적으로) _____

◆다음은 <헬스클럽 운영·시스템 관련요인>에 관한 질문입니다.

1. 이용 인원수가 적당하다.
① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다
2. 회비가 적절하다.
① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다
3. 운동강습 프로그램이 적절하다.
① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

4. 운동능력별 반 편성이 되어있다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

5. 회원 관리시스템이 잘 되어있다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

6. 운영요원 (관장·직원)은 친절하다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

◆다음은 <헬스클럽 시설·환경관련요인>에 관한 질문입니다.

1. 시설크기가 알맞다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

2. 기구 종류가 다양하다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

3. 기구 관리가 잘 되어있다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

4. 최신기구가 잘 갖추어져 있다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

5. 샤워 시설이 잘 갖추어져 있다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

6. 탈의실이 잘 갖추어져 있다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

7. 락카룸이 잘 갖추어져 있다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

8. 냉방시설이 잘 갖추어져 있다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

9. 난방시설이 잘 갖추어져 있다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

10. 위생. 청결상태(화장실·탈의실·헬스장내부)가 뛰어나다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

11. 인테리어(헬스장 조명, 분위기)가 잘 되어있다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

12. 주차장이 잘 갖추어져 있다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

13. 전반적으로 이용하는 헬스클럽 시설에 대해 만족한다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

◆다음은 <지도자 관련요인에 대한 만족도>에 관한 질문입니다.

1. 지도자의 이론지식이 우수하다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

2. 지도자의 실기 지도 능력이 우수하다.

- ① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

3. 지도자는 성실하다.

① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

4. 지도자는 친절하다.

① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

5. 지도자의 근무 자세는 적극적이다.

① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

6. 지도자는 회원과의 유대관계가 원만하다.

① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

7. 전반적으로 이용하는 헬스클럽 지도자에 대해 만족한다.

① 아주 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

끝까지 응답해 주셔서 진심으로 감사합니다!

저작물 이용 허락서

학 과	체육교육	학 번	20058270	과 정	석사
성명	한글: 조성수	한문: 曹成洙	영문: cho sung su		
주소	광주광역시 남구 주월1동 현대@23동1401호				
연락처	010-2255-8158	E-MAIL:chosungsubbc@hanmail.net			
논문제목	한글 : 헬스클럽 이용 실태와 고객만족도 조사 영문 : The Research of Health Using Condition and Customer's Satisfaction				

본인이 저작한 위의 저작물에 대하여 다음과 같은 조건 아래 조선대학교가 저작물을 이용할 수 있도록 허락하고 동의합니다.

- 다 음 -

1. 저작물의 DB구축 및 인터넷을 포함한 정보통신망에의 공개를 위한 저작물의 복제, 기억 장치에의 저장, 전송 등을 허락함.
2. 위의 목적을 위하여 필요한 범위 내에서의 편집·형식상의 변경을 허락함. 다만, 저작물의 내용변경은 금지함.
3. 배포·전송된 저작물의 영리적 목적을 위한 복제, 저장, 전송 등은 금지함.
4. 저작물에 대한 이용기간은 5년으로 하고, 기간종료 3개월 이내에 별도의 의사표시가 없을 경우에는 저작물의 이용기간을 계속 연장함.
5. 해당 저작물의 저작권을 타인에게 양도하거나 또는 출판을 허락을 하였을 경우에는 1개월 이내에 대학에 이를 통보함.
6. 조선대학교는 저작물의 이용허락 이후 해당 저작물로 인하여 발생하는 타인에 의한 권리 침해에 대하여 일체의 법적 책임을 지지 않음.
7. 소속대학의 협정기관에 저작물의 제공 및 인터넷 등 정보통신망을 이용한 저작물의 전송·출력을 허락함.

년 월 일

저작자: 조성수 (서명 또는 인)

조선대학교 총장 귀하