



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 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](#)

2021학년도

교육학석사(체육교육) 학위논문

# 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도-만족도 분석

조선대학교 교육대학원

체육교육전공

김 아 솔

# 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도-만족도 분석

The Importance-Satisfaction Analysis of  
Selection Attributes of a Personal Training Center

2021년 2월

조선대학교 교육대학원

체육교육전공

김 아 솔

# 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도-만족도 분석

지도교수 백 승 현

이 논문을 교육학석사(체육교육)학위 심사논문으로 제출함.

2020년 10월

조선대학교 교육대학원

체육교육전공

김 아 솔

# 김아솔의 교육학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 조선대학교 교수 김 민 철 인

심사위원 조선대학교 교수 서 효 민 인

심사위원 조선대학교 교수 백 승 현 인

2020년 12월

조선대학교 교육대학원

## 목 차

### ABSTRACT

<b>I. 서 론</b> .....	<b>1</b>
1. 연구의 필요성 .....	1
2. 연구 목적 .....	5
3. 연구 문제 .....	5
4. 연구 가설 .....	6
5. 연구의 제한점 .....	9
6. 용어의 정의 .....	10
<b>II. 연구 방법</b> .....	<b>11</b>
1. 연구대상 .....	11
2. 조사도구 .....	13
3. 조사절차 .....	15
4. 자료처리방법 .....	16
5. 설문지의 타당도 및 신뢰도 .....	17
1) 선택속성의 중요도에 대한 타당도 검증 .....	17
2) 선택속성의 만족도에 대한 타당도 검증 .....	19
3) 설문지의 신뢰도 .....	21
4) 선택속성의 중요도 상관관계 분석 .....	22
5) 선택속성의 만족도 상관관계 분석 .....	23

Ⅲ. 연구 결과 .....	24
1. 지도자의 IPA 매트릭스 분석 .....	24
2. 프로그램의 IPA 매트릭스 분석 .....	25
3. 프로모션의 IPA 매트릭스 분석 .....	26
4. 편의성의 IPA 매트릭스 분석 .....	27
5. 운동시설의 IPA 매트릭스 분석 .....	28
6. 선택결정요인의 IPA 매트릭스 분석 .....	29
Ⅳ. 논의 .....	31
Ⅴ. 결론 및 시사점 .....	42
1. 결론 .....	42
2. 시사점 .....	44
Ⅵ. 제언 .....	46
참고문헌 .....	47
설문지 .....	52

## 표 목 차

<표 1> .....	12
<표 2> .....	14
<표 3> .....	15
<표 4> .....	18
<표 5> .....	20
<표 6> .....	21
<표 7> .....	22
<표 8> .....	23
<표 9> .....	30
<표 10> .....	41



## 그림 목 차

<그림 1> .....	25
<그림 2> .....	26
<그림 3> .....	27
<그림 4> .....	28
<그림 5> .....	29
<그림 6> .....	30

## ABSTRACT

# The Importance-Satisfaction Analysis of Selection Attributes of a Personal Training Center

Kim Ah-sol

Advisor: Prof. Seung hun Back

Department of Physical Education

The Graduates School of Education

Chosun University

The purpose of this study is to examine the importance of selecting a personal training(PT) center and satisfaction at the use of a PT center perceived by members. Moreover, this study aims to provide important basic data for investigating problems of PT centers and growing and developing in sharp competition with other PT centers.

To this end, the target group of this research was members who participated in the PT center located in the G area. A total of 274 questionnaires were distributed and 260 were sampled, except for 14 cases that were deemed insincere or unreliable in response. The SPSS ver 24.0 program was applied and frequency analysis, reliability analysis(Cronbach's  $\alpha$ ), exploratory factor analysis, correlation and difference tests, and IPA(Importance Performance Analysis) were used. Finally, the following conclusions were drawn.

First, the difference test between importance and satisfaction in the

determinant factors for selecting a PT center was conducted. There was a statistically significant difference in all sub-factors of determinant factors for selection, that is, coach, program, promotion, convenience, and sport facilities( $p < .01$ ). It suggested that importance took precedence of satisfaction in the determinant factors for selecting a PT center.

Second, IPA was applied to the importance-satisfaction of determinant factors for selecting a PT center. As a result, both importance and satisfaction were high in the quadrant I. The area of the maintenance of status quo and continuance included such attributes as class hour reservation, appointment fulfillment, variable programs, participant's application to customized programs, participant's application to level-specific programs, various discount benefits of fee, appropriateness of price, appropriateness of price compared with other centers, locker and cleanliness, clean shower room, stable sport facilities, clean sport equipment, and management conditions of sport equipment. The quadrant I included three items of program, promotion, and sport facilities and showed relatively higher values of importance and satisfaction at center facilities and various programs and event activities than other factors by members. Therefore, PT centers should continuously maintain and pay attention to these attributes.

Third, importance was high but satisfaction was low in the quadrant II. This area of intensive improvement included coach's professional knowledge, interaction with a coach, and clean toilet. They are attributes to pay attention. Based on the results, if PT centers first consider the improvement of coach's quality and a clean toilet in operation strategy, members' satisfaction will be greatly improved.

Fourth, the quadrant III was a low-priority area with low importance and satisfaction. The attributes included coach's qualification, coach's career, providing exact goals in the weekly, monthly, yearly unit, center's event activities, center's PR and information system, convenient parking, various equipment, and appropriate space of sport facilities. Although they were low-priority attributes, they should not be ignored and should be treated as a basic guidance to operate a PT center. For this, a marketing effect through differentiated strategies is necessary.

Finally, importance was low but satisfaction was high in the quadrant IV. This area of avoiding excess efforts included kindness, appropriate member of class, appropriate temperature of a shower room, room temperature, and interior air. Although these attributes are not important to be applied as intensive marketing, they should be more carefully managed and maintained than the present to enhance members' convenience and satisfaction.

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성

최근 현대사회에서 과학문명의 발달과 정보화 사회로 변화하면서 고도의 경제성장 및 국민소득의 향상으로 생활이 다양해졌다. 또한, 육체적 활동이 요구되는 힘든 부분은 기계화, 자동화의 영향으로 기계가 대신하고 있으며, 그 결과 좌식생활이 늘어나고 신체적 움직임이 적기 때문에 신체적 기능의 약화를 촉진시켜 많은 사람들의 건강을 위협하고 있다.

따라서 많은 사람들이 몸의 균형적인 건강을 추구하는 동시에 풍요로운 문화적인 삶을 이해하고 정신적, 육체적으로 건강한 삶의 만족을 추구한다. 이러한 웰빙과 스포츠 활동의 참여가 활발해지고 보편화되어지면서 스포츠에 참여하는 많은 사람들이 건강에 대한 인식이 변화함으로써 건강 및 삶의 질적 향상을 위하여 지속적인 스포츠 활동의 장이 필요하게 되었다(정하나, 2010).

국민생활체육 참여 실태조사(2018)에 의하면 ‘걷기’가 35.2%로 가장 많았으며, ‘보디빌딩’이 13.9%, ‘수영’이 7.8%, ‘요가·필라테스’가 7.2% 등의 순서로 나타났으며, 국민생활체육조사(2019)에 의하면 ‘걷기’가 41.6%로 작년보다 6.4% 증가하였으며, ‘보디빌딩’은 16.2%로 2.3% 증가, ‘수영’이 9.0%로 1.2% 증가, ‘요가·필라테스’가 7.8%로 0.6% 증가하였다.

주 5일 근무제의 도입과 개인 생활이나 취미생활을 즐기며 자신의 삶에 무게를 두는 워라밸 문화가 확산되면서 사람들은 행복한 삶을 살기 위해 규칙적인 운동을 할 수 있는 스포츠 활동 장소를 찾고 있으며 그로 인해 멀리 가지 않고 실내에서도 운동을 즐길 수 있는 피트니스 센터들이 확대되기 시작하였다.

국민체육진흥공단 스포츠산업 실태조사(2018) 자료에 따르면 스포츠 시설업은 2016년 34,224개, 2017년 38,363개사로 스포츠 시설업의 사업체는 전년 대비 4,139개사(12.1%)로 매년 그 수는 꾸준히 증가하고 있다.

이렇게 스포츠를 참여하는 사람들의 수요가 늘어나면서 자연스럽게 피트니스센

터의 공급 또한 늘어나게 되고 그로 인해 시설 유지비와 투자비에 비하여 수익률은 상대적으로 감소되어지고 있다. 윤선우(2014)는 공급이 수요보다 훨씬 많은 피트니스센터들이 시장에서 살아남기 위해서는 그들만의 특화된 경쟁력이 중시되었다고 하였다.

이렇듯, 피트니스센터 시장은 치열한 경쟁상황에 놓여져 있으며, 경쟁우위를 확보하기 위한 시설의 환경, 지도자의 전문성, 기구의 차별화 등 보다 전문화 된 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다. 그러므로 많은 피트니스센터들은 시설을 이용하고 있는 소비자들의 욕구와 필요를 파악한 후 그것에 대한 가치와 고객만족을 조사하는 것은 매우 의미 있는 연구가 될 것이다.

최근에는 소비자들이 서비스에 대한 욕구수준의 증가와 삶을 즐기기 위한 사고 전환을 통해 센터의 서비스 또한 고급화·다양화·대중화의 변화를 겪고 있다(문소라, 2012). 또한, 현재 자신의 행복을 가장 중시하고 소비하는 태도(네이버, 2019)를 보이는 ‘올로’의 사회적 현상은, 개인의 삶의 질을 높일 수 있는 소비에 대해 관심을 가지게 되었으며, 스포츠시장에서도 1:1 레슨의 개인강습인 퍼스널트레이닝 시장으로의 변화를 가지고 오게 되었다.

퍼스널트레이닝이란 지도자가 회원의 신체정보와 운동 목적을 파악한 후 회원을 위한 다양한 운동프로그램을 이용하여 1:1로 트레이닝 하는 과정을 말한다(구본수, 2010).

한국소비자원(2015)의 퍼스널 트레이닝 운동을 해본 적이 있는 20~30대 1,030명을 대상으로 조사한 결과에 따르면, 20~30대 퍼스널 트레이닝 이용자는 체력향상 및 체형관리를 위하여 월평균 지출금액은 67만 3천원으로 나타났다. 1위로 뽑힌 1:1레슨 장소로는 대형 헬스장이 71.9%로 매우 많았으며, 소규모 전문 PT센터는 22.3%, 요가 및 필라테스는 5.7%로 나타났다. 그에 반해 품질대비 가격 만족도 부분에서는 5점 만점 중 3.16점으로 낮게 나타났다.

퍼스널 트레이닝에 대한 관련변인의 선행연구들을 살펴보면, 회원들의 체력향상에 관련된 연구(양희준, 2013; 박계환, 2015; 최정민, 2017; 유재욱, 2017; 한승훈, 2015)들이 이루어졌으며, 규칙적인 운동실천을 통한 긍정적 자기효능감에 대한 연구(이성환, 2017; 유경화, 2019; 이주호, 2015)들이 이루어졌고, 회원들의 입장과 경영자의 입장에 대한 서비스품질에 대한 연구(김재원, 2016; 김성용, 2015; 조

아라, 2019; 박민호, 2012; 김성연, 2009; 김은민, 2019; 하민호, 2011)들이 이루어졌으며, 마케팅전략에 관련된 연구(정재웅, 2012; 이은정, 2011)들이 이루어졌다. 매력도에 대해서는 유겨레(2018)의 퍼스널 트레이너의 매력성이 휘트니스 운동의 행동의도와 실제참여행동에 미치는 영향의 연구들이 이루어져 왔다.

이렇게 많은 선행연구들은 운동능력 및 체력향상, 소비자와 경영자의 관점에서 다룬 서비스 품질과 마케팅전략, 참여 동기와 자기만족에 대한 연구위주로 진행되어 왔다. 하지만 정작 퍼스널 트레이닝 센터의 운영과 문제점에 대해 분석하고 대안을 제시해주는 연구는 부족한 부분이다. 또한, 선택속성에 대한 중요도 및 만족도에 관련된 연구들도 지속적으로 이루어지지 않는 것으로 나타났다.

본 연구에서 선택속성을 사용한 이유는 중요도 및 만족도를 동시에 가지고 있는 속성이며 소비자의 의사결정에 영향을 미친다고 나타났다. 또한, 선택속성의 중요도 및 만족도에 대해 조사 연구를 진행하는데 선택속성은 서비스와 제품마다 본래부터 가지고 있는 특유한 특성이기 때문에 매우 다양하게 나타날 수밖에 없다.

본 연구의 목적달성을 위해서 사용된 주요변인인 선택속성이란 이용훈(2020)은 소비자가 서비스나 제품에 대해서 구매 의사결정을 하였을 때 선택의 기준이 되는 무형 또는 유형의 특성을 의미한다고 하였다.

관련변인의 선행연구를 살펴보면 시설의 청결성 및 관리, 편리성의 중요도에 관련된 연구(김상현, 2018; 조창호, 2011)들이 이루어졌으며, 선택속성의 만족요인(시설, 지도자, 접근성, 프로그램)중에서 시설, 지도자, 프로그램의 중요도 및 만족도에 관한 연구(이석현, 2018; 김하늘, 2015; 박경열, 2016; 서종구, 2009)의 연구들이 이루어져 왔다.

이러한 결과로 스포츠 시설업 특히, 본 연구자가 주요 연구대상으로 한 소규모 퍼스널 트레이닝 센터의 선택속성은 소비자들의 만족과 재구매인 소비행동을 이끌어낼 수 있는 중요 변수라는 것이 입증되고 있다. 앞서 말했듯이 퍼스널 트레이닝 센터를 이용하는 회원들은 다양한 선택속성에 의해서 만족도가 다르게 나타나므로 소비행동의 과정을 이해하고 지도자와 경영자에게 마케팅적 사고와 운영에 대해서 정보를 제공할 수 있다는 점에 의미가 있다.

앞으로 전개되어질 치열한 경쟁 속에서 보다 더 성장하고 발전하기 위해서는 고객 개개인에게 맞춤형 서비스를 제공하여 소비자들의 욕구를 만족 시켜주는 것은 무

엇보다 중요하다. 또한, 고객만족이라는 목표를 설정하고 체계적이고 적극적인 노력을 보여주어야 할 것이다. 이는 퍼스널 트레이너는 단순한 웨이트 트레이닝의 지식만으로는 고객의 다양한 특성 및 욕구를 충족시켜줄 수 없으므로 트레이너는 영양학, 생리학 등 여러 분야에서의 지식습득이 중요하다. 거기에다 더 철저하게 자기관리의 능력이 중요시되어진다. 대다수의 선행연구를 보면 피트니스센터 및 종합스포츠센터들을 중심으로 연구가 되었으며 단편적인 시야에서 연구가 그쳤다.

그러므로 이러한 결과를 가지고 전문화된 시설인 퍼스널 트레이닝 센터에 적용하기에는 무리가 있다고 생각된다. 그렇기 때문에 경쟁적인 우위를 확보하기 위하여 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도 및 만족도를 연구해보는 것은 의미 있는 일이라 판단된다.

따라서 본 연구는 퍼스널 트레이닝 센터를 이용 중인 회원을 대상으로 하여 미치는 영향을 확인하고, 회원들의 특성에 따른 선택속성의 중요도 및 만족도에는 어떠한 차이점 및 상관관계가 있는지 분석하고 무슨 요인이 회원들의 선택결정 요인의 중요도 및 만족도에 영향을 미치는지를 규명할 것이다. 나아가 높아진 욕구에 맞춰지고 차별화되어진 퍼스널 트레이닝 센터의 경영전략을 찾아냄으로써 센터의 특화된 경쟁력과 마케팅전략을 모색하고 제시하며 보다 더 발전되고 개선되어진 환경을 만들 수 있는 자료를 제공하는데 의의가 있다.



## 2. 연구 목적

본 연구의 목적은 현재 운영되어지고 있는 많은 퍼스널 트레이닝 센터들의 문제점과 타 퍼스널 트레이닝 센터들 간의 심한 경쟁 속에서 보다 성장하고 발전할 수 있도록 퍼스널 트레이닝 센터의 선택에 영향을 미치는 선택속성은 어떠한 것들이 있고 각 속성의 중요도 및 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고 알아보고자 한다.

첫째, 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성 부분에서 지도자의 중요도-만족도에 대한 차이를 분석한다.

둘째, 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성 부분에서 프로그램의 중요도-만족도에 대한 차이를 분석한다.

셋째, 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성 부분에서 프로모션의 중요도-만족도에 대한 차이를 분석한다.

넷째, 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성 부분에서 편의성의 중요도-만족도에 대한 차이를 분석한다.

다섯째, 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성 부분에서 운동시설의 중요도-만족도에 대한 차이를 분석한다.

## 3. 연구 문제

본 연구는 IPA기법을 이용하여 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도 및 만족도를 분석함으로써 퍼스널 트레이닝 센터 경영자의 관점에서 회원이 센터를 선택할 때 고려하는 선택결정에 근거하여 연구를 수행하기 위해 다음과 같은 연구문제를 살펴볼 수 있다.

첫째, 퍼스널 트레이닝 센터 회원은 센터를 선택할 때 고려하는 선택속성 요인은 무엇인가?

둘째, 퍼스널 트레이닝 센터 회원은 센터를 선택할 때 선택속성 요인에서 중요하게 생각하는 요인은 무엇인가?

셋째, 퍼스널 트레이닝 센터 회원이 인지하는 선택속성 요인 중 이용과정에서의 만족도는 무엇인가?

넷째, 퍼스널 트레이닝 센터의 선택결정의 중요도 및 만족도는 차이가 있는가?

## 4. 연구 가설

본 연구는 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도와 만족도에 대해 알아보기 위함으로써 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

**가설 1. 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 지도자는 중요도와 만족도에 대한 유의한 차이가 있을 것이다.**

IPA기법을 활용한 어린이스포츠센터 선택속성의 중요도와 만족도에 관한 박경열(2016)의 연구에서는 만족도 우선순위를 보면 지도자의 자질이 가장 높게 나타난 결과를 보였으며, 남슬기(2017)의 전문요가센터의 효율적 운영을 위한 이용자의 중요도-만족도 분석 연구에서는 프로그램 구성과 지도자가 중요도의 우선순위에서 높게 나타났다는 결과를 보였다. 또한, 퍼스널 트레이너 이미지가 고객만족 및 운동지속에 미치는 영향에 관한 유지웅, 김용규(2016)의 연구에서는 퍼스널 트레이너의 이미지는 단순하게 외형적인 부분이 이미지의 전부가 아니라 태도, 자질, 전문성, 직업의식 등의 모든 측면에서 고객만족 및 운동지속에 영향을 준다고 나타났다. 그러므로 본 연구에서는 지도자에 대한 유의한 차이가 있을 것이라 판단되어 가설을 설정하였다.

**가설 2. 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 프로그램은 중요도와 만족도에 대한 유의한 차이가 있을 것이다.**

이겨레(2020)의 고객들의 사설 피트니스 센터 선택 시 중요도와 만족도에 대한 연구를 보면 회원들은 프로그램의 재미와 흥미, 프로그램 구성도가 높게 나타난 결과를 보였으며, 남슬기(2017)의 전문요가센터의 효율적 운영을 위한 이용자의 중요도-만족도 분석 연구에서는 월별 수업시간표의 구성이 중요도의 우선순위에서 가장 높게 나타났다는 결과를 보였다. 또한, 출산 후 여성을 위한 퍼스널트레이닝 프로그램 개발 및 효과에 대한 김기웅(2020)의 연구에서는 개인차를 고려하여 만들어진 운동강도, 운동빈도, 운동횟수 등이 포함되어진 프로그램을 통해서 목표달성에 긍정적인 영향을 준다고 나타났다. 그러므로 본 연구에서는 프로그램에 대한 유의한 차이가 있을 것이라 판단된다.

**가설 3. 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 프로모션은 중요도와 만족도에 대한 유의한 차이가 있을 것이다.**

남슬기(2017)의 전문요가센터의 효율적 운영을 위한 이용자의 중요도-만족도 분석 연구에서는 할인 및 이벤트 혜택, 강습요금, 교통편의성 부분에서는 유의한 차이가 나타났다. 반면에 김하늘(2015)의 IPA를 활용한 CrossFit 참여자의 Gym 선택속성 연구를 보면 회비의 다양한 할인 혜택, 센터의 다양한 이벤트, 한 달 이용 가격, 1회 이용가격 등이 중요도 및 만족도가 모두 낮은 결과로 나타났다. 또한, 피트니스 클럽 이용자의 시설만족과 서비스만족이 운동지속의사에 미치는 영향에 대한 조창호(2011)의 연구에서는 이용 금액이 낮을수록 만족도가 낮게 나타났고 그러므로 금액이 낮다고 하여 회원들이 만족하는 것만은 아니라고 나타났다. 그렇기 때문에 본 연구에서는 프로모션에 대한 유의한 차이가 있을 거라 가설하였다.

**가설 4. 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 편의성은 중요도와 만족도에 대한 유의한 차이가 있을 것이다.**

김상현(2018)의 대학 내 스포츠센터의 효율적 운영을 위한 중요도-만족도 분석의 연구에서는 프로그램, 지도자, 편의성, 운동시설이 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 박경열(2016)의 IPA기법을 활용한 어린이스포츠센터 선택속성의 중요도와 만족도에 관한 연구에서는 센터의 적정온도, 부대시설의 청소 상태 및 쾌적성 등 편의성이 중요도-만족도에서 모두가 높게 나타났다는 결과를 보였다. 이와 같이, 피트니스센터의 체험요인이 지각된 품질과 성과에 미치는 영향에 대한 지상덕(2019)의 연구를 보면 시설의 편리성과 운동기구의 최신성의 개선을 함으로써 고객의 높은 만족과 재구매 의사에 긍정적인 영향을 줄 수 있다고 나타났다.

이러한 선행 연구들은 본 연구에 도움이 될 것으로 판단되어 가설 설정 하였다.

**가설 5. 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 운동시설은 중요도와 만족도에 대한 유의한 차이가 있을 것이다.**

서종구(2009)의 호텔 휘트니스센터 회원의 선택속성 중요도와 만족도 간의 차이 연구를 보면 운동시설, 지도자, 프로그램 등 3개 요인에서 유의한 차이가 나타났다. 김상현(2018)의 대학 내 스포츠센터의 효율적 운영을 위한 중요도-만족도 분석의 연구에서는 운동시설중 기구의 다양성, 공간적정성, 센터의 내부온도 및 환기 시설, 실내 부대시설의 청결함, 안정성의 문항에서는 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 이와 같이, 피트니스센터의 경쟁요인이 고객만족, 전환 장벽 및 재이용의사에 미치는 영향에 대한 김민수(2018)의 연구를 보면 회원들의 만족도를 높이기 위해서는 공간의 활용도, 동선의 효율성과 기구배치 등에 있어서 불편함 없이 사용할 수 있도록 나타났으며, PT센터에서 또한 영향을 미칠 것으로 판단되어 이 가설을 설정하였다.

**가설 6. 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도와 만족도간에는 유의한 차이가 있을 것이다.**

## 5. 연구의 제한점

본 연구에서는 조사대상과 측정도구에 나타날 수 있는 문제들로 인해 다음과 같은 제한점을 제시하였다.

첫째, 본 연구의 대상지역은 G광역시에 위치한 퍼스널 트레이닝 센터로 제한할 것이다.

둘째, 본 연구는 G광역시 소재의 퍼스널 트레이닝 센터에 다니고 있는 회원들을 대상으로 진행되었으므로 연구 결과를 전국의 퍼스널 트레이닝 센터에 일반화 시키는데 다소 한계가 있다.

셋째, 본 연구는 퍼스널 트레이닝 센터로만 국한시키고 공공스포츠센터, 상업피트니스센터 등을 제외하고 진행하였다는 한계점이 있다.

## 6. 용어의 정의

### (1) 퍼스널 트레이닝(Personal Training)

체육 운동에 관한 전문 지식을 갖춘 트레이너의 일대일 맞춤 지도를 말하며, 사람마다 신체적 특징과 생활환경이 다르기 때문에 트레이너는 개인에게 알맞은 프로그램을 개발하여 개별 운동 서비스를 제공한다(대한퍼스널트레이너협회, 2016).

### (2) 퍼스널 트레이닝 센터(Personal Training Center)

트레이너 한 사람이 여러 사람들을 돌아가면서 봐주는 것이 아니라 예약시간을 정하여 개인에게 필요한 진단을 내려주고, 나아가 건강관리까지 도와주며 부상치료에도 도움을 주고 다이어트 및 식단관리까지 조언해주는 센터를 의미한다. 업종은 체력단련장 혹은 퍼스널 트레이닝 센터이고 서비스, 교육으로 분류되어진다(김재원, 2016).

### (3) 선택속성(Selection Attribute)

선택속성은 상품을 선택하는데 있어서 아주 중요한 영향을 주는 요인이다.

소비자들의 선택을 유발시키는 것에 대한 원인이 되고, 의사결정에 대한 욕구와 기대를 만족시킬 수 있다는 점에 대하여 선택속성은 소비자들의 행동을 분석할 수 있는 근본적인 접근방법이다(조민서, 2019).

## II. 연구방법

본 연구는 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도 및 만족도를 IPA분석을 활용하여 파악한 후 스포츠센터 시장의 발전을 위함으로써 실증적인 자료로 활용하기 위한 연구의 목적을 가지고 있다. 더 나아가 스포츠센터 시장의 마케팅전략 수집 자료로도 유익하게 사용될 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 연구대상, 조사도구, 조사절차, 자료처리방법, 설문지의 타당도 및 신뢰도는 다음과 같다.

### 1. 연구대상

본 연구의 대상은 G지역에 위치한 퍼스널 트레이닝 센터 회원을 연구대상으로 선정하였다. 연구대상은 비 확률표본추출법(non-probability sampling method) 중 하나인 편의표본추출법(convenient sampling method)을 통하여 표집 하였다. 설문 조사기간은 2020년 10월 5일부터 10월 30일까지 조사 대상이 되는 퍼스널 트레이닝 센터를 직접 방문 하여 배부 및 회수하였으며 또한 온라인을 통하여 설문 조사를 실시하였다. 총 274부의 설문지를 배부하였고 수집한 자료 중 불 성실한 응답 및 누락이 표기된 설문지와 같은 부적합한 14부의 자료를 제외하였으며, 최종 연구에 사용된 표본의 수는 260부의 자료를 최종 연구에 사용하였다. 본 연구 대상자의 인구 통계학적 특성은 <표 1>와 같다.

표 1. 연구 대상의 인구통계학적 특성

구분		인원(명)	퍼센트(%)
귀하 성별	남	107	41.2
	여	153	58.8
귀하 연령	20세 미만(10대)	16	6.2
	20세 이상 ~ 29세 이하	134	51.5
	30세 이상 ~ 39세 이하	80	30.8
	40세 이상 ~ 49세 이하	12	4.6
	50세 이상 ~ 59세 이상	18	7.0
귀하 운동 종목	헬스	176	67.7
	요가	13	5.0
	필라테스	18	6.9
	기타	53	20.4
센터 이용경력	6개월 미만	112	43.1
	6개월 이상 ~ 1년 미만	53	20.4
	1년 ~ 2년 미만	39	15.0
	2년 ~ 3년 미만	13	5.0
	3년 ~ 5년 미만	14	5.4
	5년 이상	29	11.2
귀하 월 평균 소득	100만원 미만	14	5.4
	100만원 이상 ~ 200만원 미만	46	17.7
	200만원 이상 ~ 300만원 미만	82	31.5
	300만원 이상 ~ 400만원 미만	44	16.9
	400만원 이상 ~ 500만원 미만	12	4.6
	500만원 이상 ~ 600만원 미만	16	6.2
	600만원 이상 ~ 700만원 미만	9	3.5
	700만원 이상 ~	13	5.0
	없음	24	9.2
귀하 센터 방문 횟수	1회 이하	28	10.8
	2회	60	23.1
	3회	76	29.2
	4회	34	13.1
	5회	35	13.5
	6회	18	6.9
	7회(매일)	9	3.5



## 2. 조사도구

본 연구는 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도 및 만족도를 파악 및 분석하였으며, 이를 IPA 분석을 활용하기 위해서는 본 연구 조사도구를 설문지로 사용하게 되었다. 본 연구에서 사용되어진 설문지는 선행연구에서 이미 사용하여 신뢰도 및 타당도 검증을 실시하였던 선행연구를 근거로 하여 재구성하게 되었다. 퍼스널 트레이닝 센터에 등록된 회원을 대상으로 개방형 질문지를 사용하여 퍼스널 트레이닝 센터를 선택할 때 중요하게 생각하는 중요정도와 이용과정에서의 만족도는 무엇인지에 대하여 질문하였다. 또한, 설문지는 무기명으로 처리되며 옳고 틀린 답이 없음을 공지하였다.

본 연구의 설문지는 퍼스널 트레이닝 센터의 선택결정 요인의 중요도 및 만족도를 알아보기 위하여 지도자(7문항), 프로그램(6문항), 프로모션(6문항), 편의성(8문항), 운동시설(7문항)의 각각 5개 항목인 68문항으로 구성하였다. 인구통계학적 특성 변인으로는 6개 문항으로 구성하여 총 74 문항으로 설정하였다. 설문지 문항 척도는 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지 나타내는 리커트 5점 척도로 구성하였다. 본 연구의 설문 구성 내용은 다음 <표 2>과 같다.

표 2. 설문 구성 내용

구분	측정항목	문항	척도	
지도자	a1	전문지식	7	
	a2	전문자격증 유무		
	a3	주요경력		
	a4	외모		
	a5	친절도		
	a6	상호작용 (운동, 영양 등의 피드백)		
	a7	수업시간의 예약 및 약속이행		
프로그램	b1	진행시간의 적정성	6	
	b2	수업인원 구성의 적정성		
	b3	프로그램의 다양성		
	b4	참여자의 맞춤형 운동프로그램 적용		
	b5	참여자의 수준별 운동프로그램 적용		
	b6	주, 월, 년 단위의 정확한 목표제공		
프로모션	c1	SNS 또는 어플리케이션 활동	6	리커트 5점 척도
	c2	회비의 다양한 할인혜택		
	c3	가격의 적정성		
	c4	센터의 이벤트활동		
	c5	센터의 홍보 및 정보제공체계		
	c6	타 센터와 비교 가격적정성		
편의성	d1	센터 이용 편의성	8	
	d2	주차 편의성		
	d3	락커 구비 및 청결성		
	d4	이동동선의 편의성		
	d5	샤워장 청결성		
	d6	샤워장의 적정온도		
	d7	운동복 대여		
	d8	화장실의 청결성		
운동시설	e1	기구의 다양성	7	
	e2	공간 적정성		
	e3	인테리어와 분위기		
	e4	안정성		
	e5	센터의 온도와 실내공기		
	e6	운동기구의 청결성		
	e7	운동기구의 관리상태		
인구통계학적 특성	성별, 연령, 직업, 이용경력, 월 평균 소득, 방문 횟수	6		

### 3. 조사절차

본 연구는 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도 및 만족도를 IPA분석을 활용하여 파악한 후 스포츠센터 시장의 발전을 위한 기초자료로 활용되는 것으로 목적을 두고 있다. G지역의 소규모 퍼스널 트레이닝 센터 운영자에게 연구목적과 취지를 설명한 후 협조와 동의를 구하였다. 협조동의 후 조사를 실시하기 전 연구대상자에게 연구하고자 하는 목적과 유의사항, 응답 요령 및 본 연구에 쓰이는 용어의 개념을 충분히 설명하였고, 본 조사를 실시하게 되었다. 설문지는 자기평가기입법(self-administration method)을 통해서 진행하였으며, 완료되어진 설문지는 즉각 회수하였다. 본 연구에서 설정되어진 연구기간은 <표 3>과 같다.

표 3. 조사절차

단계	기간
연구계획 수립	2020년 3월~ 4월
문헌연구 및 자료수집	2020년 5월~ 6월
연구내용 작성	2020년 7월~ 8월
설문지 작성	2020년 9월~ 10월
설문지 배부 및 통계처리	2020년 10월~ 11월
논문작성 및 수정보안	2020년 11월~ 12월

## 4. 자료처리방법

본 연구의 수집된 자료들은 연구의 목적을 달성하기 위해서 신뢰도가 낮다고 판단되어지는 자료와 불성실하게 작성한 자료를 제외하고 신뢰성 있다고 판단이 되는 자료들을 사용하여 작성하였다. 이렇게 수집된 자료는 SPSS ver 24.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 본 연구에서의 자료처리 방법은 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자의 인구통계학적 특성을 알아보고자 빈도분석(frequency analysis)을 활용하여 분석하였다.

둘째, 본 연구조사에서 사용된 설문지의 타당도를 살펴보기 위하여 탐색적 요인 분석(exploratory factor analysis)을 활용하여 실시하였으며, 신뢰도(reliability)는 내적일관성을 확인하는 차원에서 Cronbach's  $\alpha$  계수를 산출하여 분석하였다.

셋째, 연구대상자들이 인식하는 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도 및 만족도를 알아보기 위하여 기술통계분석을 활용하여 분석하였다.

넷째, 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도 및 만족도의 평균을 비교하기 위하여 IPA분석을 활용하여 IPA매트릭스를 도식화하였다. IPA매트릭스는 중요도 및 만족도인 두 개의 축(X, Y)으로 표기되며 중요도 및 만족도의 평균값을 각 축의 중앙값으로 활용하여 분석하였다.

## 5. 설문지의 타당도 및 신뢰도

### 1) 선택속성의 중요도에 대한 타당도 검증

<표 4>는 설문지의 타당도와 설명력을 검증하기 위해 실시한 탐색적 요인분석의 결과이다. 선택속성의 중요도 분석결과 5개의 하위요인(지도자, 프로그램, 프로모션, 편의성, 운동시설)으로 구분되었다. 선택속성의 중요도에 관한 하위요인은 타당성과 구성적 측면에서 통계적으로 유의한 결과( $KMO=.857$ ,  $BTS=5360.395$ ,  $Sig=.000$ )가 나타났고 설명력은 69.777%가 나타나 선택속성의 중요도를 구성하는 문항은 구성적인 측면에서 적절함을 알 수 있겠다.

표 4. 선택속성의 중요도에 관한 타당도 분석

	1	2	3	4	5
지도자의 친절도	.936	.094	.084	.123	.064
지도자와의 상호작용	.934	.081	.056	.158	.049
수업시간 예약 및 약속이행	.923	.119	.099	.168	.061
지도자 자격증 유무	.918	.066	.068	.114	.091
지도자의 주요경력	.909	.088	.048	.131	.068
지도자의 전문지식	.907	.096	.036	.143	.030
수준별 프로그램 적용	.086	.872	.058	.098	-.031
프로그램 다양성	.097	.866	.032	.090	.110
맞춤형 프로그램 적용	.169	.844	.044	.068	-.014
주,월,년 단위 목표제공	.115	.837	.068	.149	.096
수업인원 구성의 적정성	.001	.811	.102	.111	.110
샤워장 청결성	.017	.058	.858	.235	.075
샤워장 적정온도	.007	.029	.802	.176	.124
락커 구비 및 청결상태	.073	.164	.796	.171	.134
화장실 청결성	.112	.092	.719	.242	.047
주차편의성	.122	-.025	.715	.097	.188
운동기구 청결성	.070	.116	.258	.834	-.002
운동기구 관리상태	.080	.099	.290	.786	-.016
운동시설 안정성	.176	.127	.127	.695	.039
운동시설 공간 적정성	.222	.094	.081	.668	.202
운동기구 다양성	.207	.027	.078	.616	.183
실내온도와 실내공기	.043	.113	.202	.541	.216
센터의 이벤트활동	.079	-.031	.102	.028	.771
센터 홍보 및 정보제공체계	.179	.035	-.057	.165	.757
회비 할인혜택	.026	.004	.079	.078	.741
타 센터 비교 가격적정성	.001	.099	.190	.127	.732
가격의 적정성	.002	.193	.262	.113	.646
전체	5.359	3.783	3.434	3.337	2.927
분산	19.847	14.013	12.718	12.359	10.839
누적	19.847	33.860	46.578	58.937	69.777

KMO=.857, BTS=5360.395, Sig=.000

## 2) 선택속성의 만족도에 대한 타당도 검증

<표 5>는 설문지의 타당도와 설명력을 검증하기 위해 실시한 탐색적 요인분석의 결과이다. 선택속성의 만족도 분석결과 5개의 하위요인(지도자, 프로그램, 프로모션, 편의성, 운동시설)으로 구분되었다. 선택속성의 만족도에 관한 하위요인은 타당성과 구성적 측면에서 통계적으로 유의한 결과( $KMO=.950$ ,  $BTS=8395.043$ ,  $Sig=.000$ )가 나타났고 설명력은 82.215%가 나타나 선택속성의 만족도를 구성하는 문항은 구성적인 측면에서 적절함을 알 수 있겠다.

표 5. 선택속성의 만족도에 관한 타당도 분석

	1	2	3	4	5
지도자의 친절도	.874	.171	.218	.131	.235
지도자와의 상호작용	.870	.185	.175	.177	.238
지도자 자격증 유무	.868	.160	.160	.194	.136
지도자의 주요경력	.859	.161	.249	.158	.175
지도자의 전문지식	.847	.160	.178	.176	.272
수업시간 예약 및 약속이행	.808	.155	.225	.173	.260
운동기구 다양성	.151	.862	.201	.200	.165
운동시설 안정성	.189	.860	.219	.269	.162
실내온도와 실내공기	.185	.853	.207	.231	.150
운동기구 관리상태	.191	.850	.182	.285	.191
운동기구 청결성	.190	.842	.182	.293	.177
운동시설 공간 적정성	.126	.832	.258	.206	.204
타 센터 비교 가격적정성	.162	.201	.792	.101	.264
가격의 적정성	.282	.176	.781	.180	.173
센터의 이벤트활동	.221	.255	.768	.280	.202
센터 홍보 및 정보제공체계	.275	.284	.711	.314	.152
회비 할인혜택	.253	.304	.708	.276	.158
샤워장 청결성	.142	.305	.213	.795	.229
화장실 청결성	.221	.339	.239	.749	.185
락커 구비 및 청결상태	.226	.312	.203	.747	.262
샤워장 적정온도	.248	.293	.250	.719	.247
주차편의성	.217	.329	.266	.602	.177
맞춤형 프로그램 적용	.335	.193	.212	.240	.767
프로그램 다양성	.342	.239	.233	.263	.683
수준별 프로그램 적용	.380	.303	.211	.263	.670
주,월,년 단위 목표제공	.310	.240	.368	.248	.597
수업인원 구성의 적정성	.345	.253	.254	.272	.595
전체	5.674	5.615	3.967	3.804	3.139
분산	21.014	20.796	14.691	14.087	11.626
누적	21.014	41.810	56.502	70.589	82.215

KMO=.950, BTS=8395.043, Sig=.000



### 3) 설문지의 신뢰도

<표 6>은 설문지의 신뢰도분석 결과로 문항의 일관성을 판단하는 과정이다. 신뢰도를 분석하기 위해 Cronbach'a 계수 값을 활용 하였으며, Cronbach'a의 신뢰도 허용범위는 0.7~0.9의 값이 나타났을 때 신뢰성이 확보된 설문지로 간주할 수 있지만 새로 개발된 척도나 설문지에 한해서는 허용범위를 0.6을 최저 허용 값으로 활용되기도 한다(Nunnally, 1978). 따라서 최대 허용범위 기준에 따라 Cronbach'a의 값을 0.6~0.9 사이라 할 수 있겠다.

본 연구의 신뢰도는 .806~.974로 나타나 기준 값 보다 높은 신뢰도 값이 확보되었다고 할 수 있겠다. 본 연구의 선택속성의 중요도, 만족도에 관한 신뢰도 분석 중 선택속성의 하위요인인 지도자, 프로그램, 프로모션, 편의성, 운동시설의 신뢰도 분석을 실시한 각각의 값은 <표 6>과 같다.

표 6. 신뢰도 분석결과 및 최종문항

하위 변인	기존 문항	제외 문항	최종 문항	Cronbach's $\alpha$	
선택결정 요인 중요도	지도자	a1,a2,a3,a4,a5,a6,a7	a4	6문항 .974	
	프로그램	b1,b2,b3,b4,b5,b6	b1	5문항 .913	
	프로모션	c1,c2,c3,c4,c5,c6	c1	5문항 .806	
	편의성	d1,d2,d3,d4,d5,d6,d7,d8	d1,d4,d7	5문항 .869	
	운동시설	e1,e2,e3,e4,e5,e6,e7	e3	6문항 .826	
선택결정 요인 만족도	지도자	a1,a2,a3,a4,a5,a6,a7	a4	6문항 .971	
	프로그램	b1,b2,b3,b4,b5,b6	b1	5문항 .916	
	프로모션	c1,c2,c3,c4,c5,c6	c1	5문항 .926	
	편의성	d1,d2,d3,d4,d5,d6,d7,d8	d1,d4,d7	5문항 .924	
	운동시설	e1,e2,e3,e4,e5,e6,e7	e3	6문항 .974	
		68문항	14문항	54문항	

#### 4) 선택속성의 중요도 상관관계 분석

선택속성의 중요도는 5개 하위요인(지도자, 프로그램, 프로모션, 편의성, 운동시설)으로 구분되었으며, 각 요인에서  $p < .01$ 에서 통계적으로 유의한 정(+)의 상관값이 나타나 기준타당성이 확보된 요인으로 구성되었음을 알 수 있었다. 또한 Person의 상관계수의 기준 값인 .8의 값이 넘지 않아 다중공선성에도 문제가 없음이 나타났으며 분석결과의 값은 <표 7>과 같다.

표 7. 선택결정요인 중요도 신뢰도 분석결과

	1	2	3	4	5
지도자	1				
프로그램	.225**	1			
프로모션	.182**	.163**	1		
편의성	.191**	.187**	.309**	1	
운동시설	.351**	.285**	.317**	.474**	1

$p < .01$ \*\*

## 5) 선택속성의 만족도 상관관계 분석

선택속성의 만족도는 5개 하위요인(지도자, 프로그램, 프로모션, 편의성, 운동시설)으로 구분되었으며, 각 요인에서  $p < .01$ 에서 통계적으로 유의한 정(+)의 상관값이 나타나 기준타당성이 확보된 요인으로 구성되었음을 알 수 있었다. 또한 Person의 상관계수의 기준 값인 .8의 값이 넘지 않아 다중공선성에도 문제가 없음이 나타났으며 분석결과와 값은 <표 8>과 같다.

표 8. 선택결정요인 만족도 신뢰도 분석결과

	1	2	3	4	5
지도자	1				
프로그램	.706**	1			
프로모션	.578**	.683**	1		
편의성	.547**	.709**	.662**	1	
운동시설	.465**	.613**	.598**	.690**	1

$p < .01$ \*\*

### III. 연구결과

#### 1. 지도자의 IPA 매트릭스 분석

<그림 1>은 선택속성의 하위요인 중 지도자의 중요도, 만족도를 매트릭스화 하여 제시한 결과이다. 지도자의 하위문항 중 지도자의 전문지식 중요도 4.55, 만족도 4.00, 지도자 자격증 유무 중요도 4.40, 만족도 3.99, 지도자의 주요경력 중요도 4.40, 만족도 3.98, 지도자의 친절도 중요도 4.49, 만족도 4.06, 지도자와의 상호작용 중요도 4.52, 만족도 4.02, 수업시간 예약 및 약속이행 중요도 4.51, 만족도 4.08로 나타났다.

지도자의 중요도 평균은 4.50로 나타났고 만족도 평균은 4.04으로 나타났다.

1사분면에 해당하는 중요도와 만족도 모두가 높은 문항은 수업시간 예약 및 약속이행이 나타났고 2사분면에 해당하는 중요도는 높지만 만족도가 다소 낮은 문항은 지도자의 전문지식과 지도자와의 상호작용으로 나타났으며 3사분면에 해당하는 중요도와 만족도 모두가 낮은 문항은 지도자 자격증 유무와 지도자의 주요경력이 나타났다. 4사분면에 해당하는 중요도는 낮지만 만족도가 높은 문항은 지도자의 친절도가 나타났다.

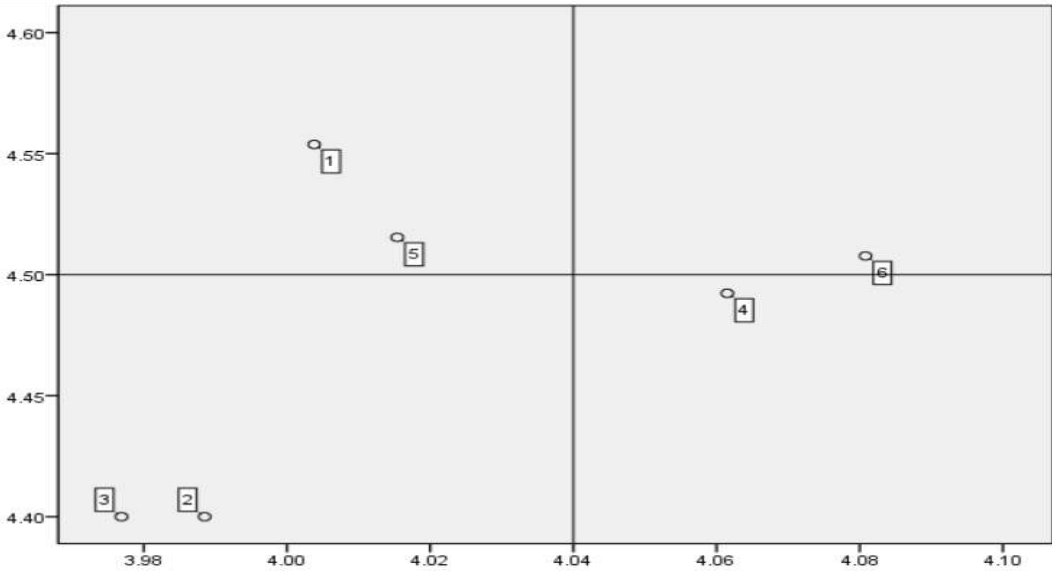


그림 1. 지도자의 IPA분석

## 2. 프로그램의 IPA 매트릭스 분석

〈그림 2〉은 선택속성의 하위요인 중 프로그램의 중요도, 만족도를 매트릭스화 하여 제시한 결과이다. 프로그램의 하위문항 중 수업인원 구성의 적정성 중요도 4.42, 만족도 4.00, 프로그램 다양성 중요도 4.47, 만족도 4.02, 맞춤형 프로그램 적용 중요도 4.54, 만족도 4.02, 수준별 프로그램 적용 중요도 4.52, 만족도 4.00, 주,월,년 단위 목표제공 중요도 4.38, 만족도 3.82로 나타났다.

프로그램의 중요도 평균은 4.45로 나타났고 만족도 평균은 3.92으로 나타났다. 1사분면에 해당하는 중요도와 만족도 모두가 높은 문항은 프로그램 다양성, 맞춤형 프로그램 적용, 수준별 프로그램 적용이 나타났고 2사분면에 해당하는 중요도는 높지만 만족도가 다소 낮은 문항은 나타나지 않았으며 3사분면에 해당하는 중요도와 만족도 모두가 낮은 문항은 주,월,년 단위 목표제공이 나타났다. 4사분면에 해당하는 중요도는 낮지만 만족도가 높은 문항은 수업인원 구성의 적정성이 나타났다.

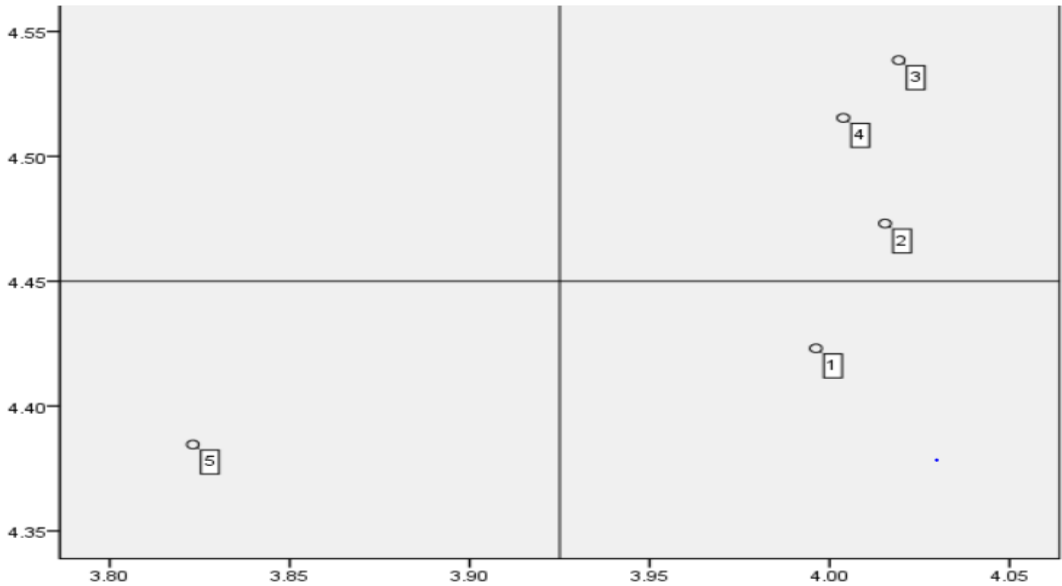


그림 2. 프로그램의 IPA분석

### 3. 프로모션의 IPA 매트릭스 분석

<그림 3>은 선택속성의 하위요인 중 프로모션의 중요도, 만족도를 매트릭스화 하여 제시한 결과이다. 프로모션의 하위문항 중 회비할인 혜택 중요도 3.98, 만족도 3.70, 가격 적정성 중요도 4.26, 만족도 3.80, 센터의 이벤트 활동 중요도 3.60, 만족도 3.64, 센터 홍보 및 정보제공체계 중요도 3.69, 만족도 3.68, 타 센터비교 가격적정성 중요도 4.07, 만족도 3.78로 나타났다.

프로모션의 중요도 평균은 3.90로 나타났고 만족도 평균은 3.70으로 나타났다. 1사분면에 해당하는 중요도와 만족도 모두가 높은 문항은 회비할인 혜택, 가격 적정성, 타 센터비교 가격적정성이 나타났고 2사분면에 해당하는 중요도는 높지만 만족도가 다소 낮은 문항은 나타나지 않았으며 3사분면에 해당하는 중요도와 만족도 모두가 낮은 문항은 센터의 이벤트 활동, 센터 홍보 및 정보제공체계가 나타났다. 4사분면에 해당하는 중요도는 낮지만 만족도가 높은 문항은 나타나지 않았다.

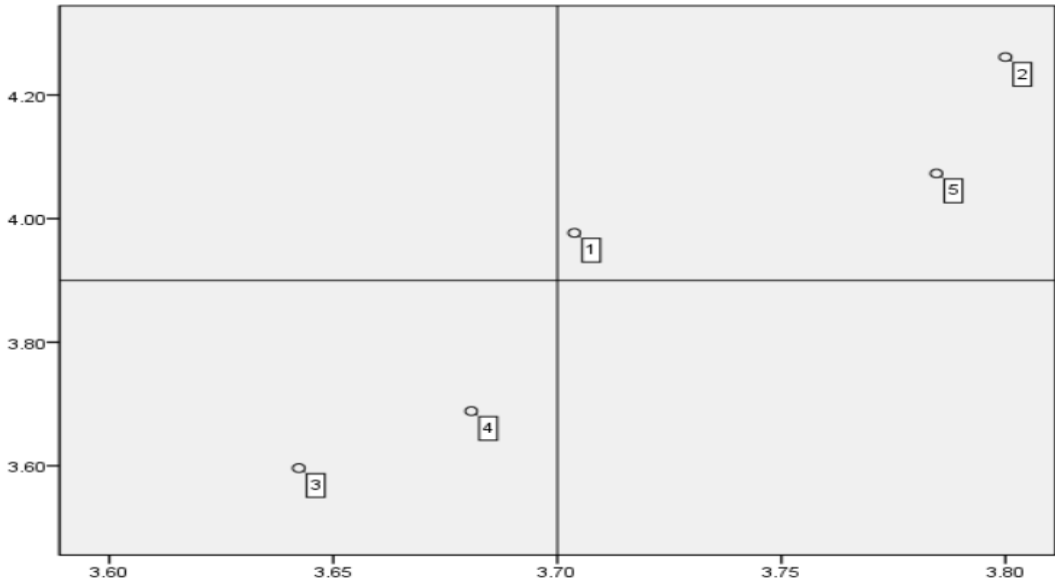


그림 3. 프로모션 IPA분석

#### 4. 편의성의 IPA 매트릭스 분석

<그림 4>은 선택속성의 하위요인 중 편의성의 중요도, 만족도를 매트릭스화 하여 제시한 결과이다. 편의성의 하위문항 중 주차 편의성 중요도 4.35, 만족도 3.83, 락커 구비 및 청결상태 중요도 4.52, 만족도 4.01, 샤워장 청결성 중요도 4.56, 만족도 4.01, 샤워장 적정온도 중요도 4.44, 만족도 3.98, 화장실 청결성 중요도 4.56, 만족도 3.91로 나타났다.

편의성의 중요도 평균은 4.45로 나타났고 만족도 평균은 3.93으로 나타났다.

1사분면에 해당하는 중요도와 만족도 모두가 높은 문항은 락커 구비 및 청결상태, 샤워장 청결성이 나타났고 2사분면에 해당하는 중요도는 높지만 만족도가 다소 낮은 문항은 화장실 청결성이 나타났으며 3사분면에 해당하는 중요도와 만족도 모두가 낮은 문항은 주차 편의성이 나타났다. 4사분면에 해당하는 중요도는 낮지만 만족도가 높은 문항은 샤워장 적정온도가 나타났다.

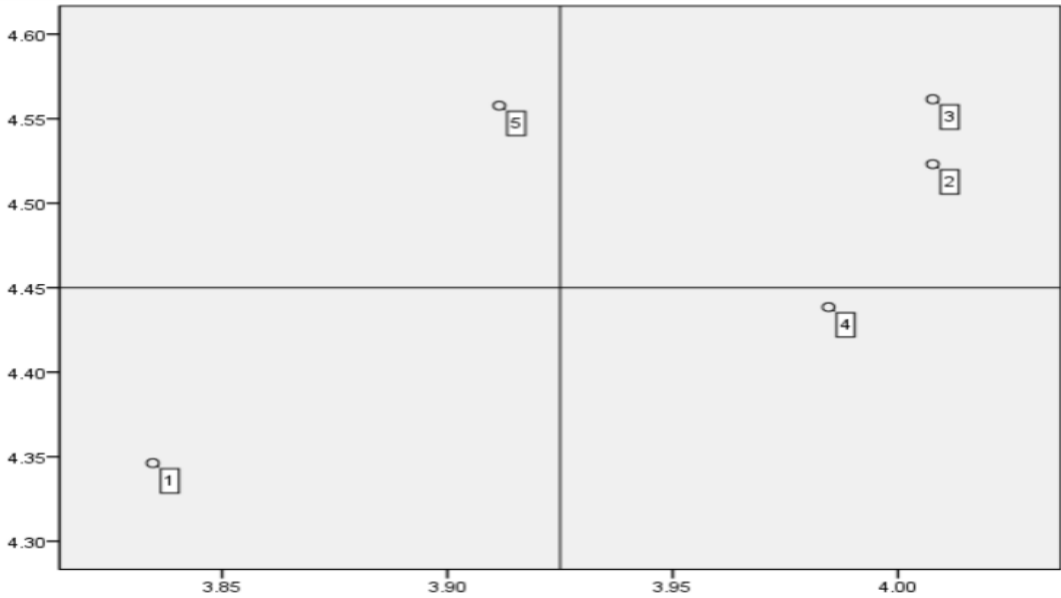


그림 4. 편익성 IPA 분석

## 5. 운동시설의 IPA 매트릭스 분석

<그림 5>는 선택속성의 하위요인 중 운동시설의 중요도, 만족도를 매트릭스화 하여 제시한 결과이다. 운동시설의 하위문항 중 기구의 다양성 중요도 4.41, 만족도 3.95, 운동시설의 공간 적정성 중요도 4.46, 만족도 3.94, 운동시설의 안정성 중요도 4.60, 만족도 4.02, 실내온도와 실내공기 중요도 4.32, 만족도 3.98, 운동기구의 청결성 중요도 4.57, 만족도 4.04, 운동기구의 관리상태 중요도 4.61, 만족도 4.01로 나타났다.

운동시설의 중요도 평균은 4.50로 나타났고 만족도 평균은 3.98으로 나타났다. 1사분면에 해당하는 중요도와 만족도 모두가 높은 문항은 운동시설의 안정성, 운동기구의 청결성, 운동기구의 관리상태가 나타났고 2사분면에 해당하는 중요도는 높지만 만족도가 다소 낮은 문항은 나타나지 않았으며 3사분면에 해당하는 중요도와 만족도 모두가 낮은 문항은 기구의 다양성, 운동시설의 공간이 나타났다. 4사분면에 해당하는 중요도는 낮지만 만족도가 높은 문항은 실내온도와 실내공기가 나타났다.



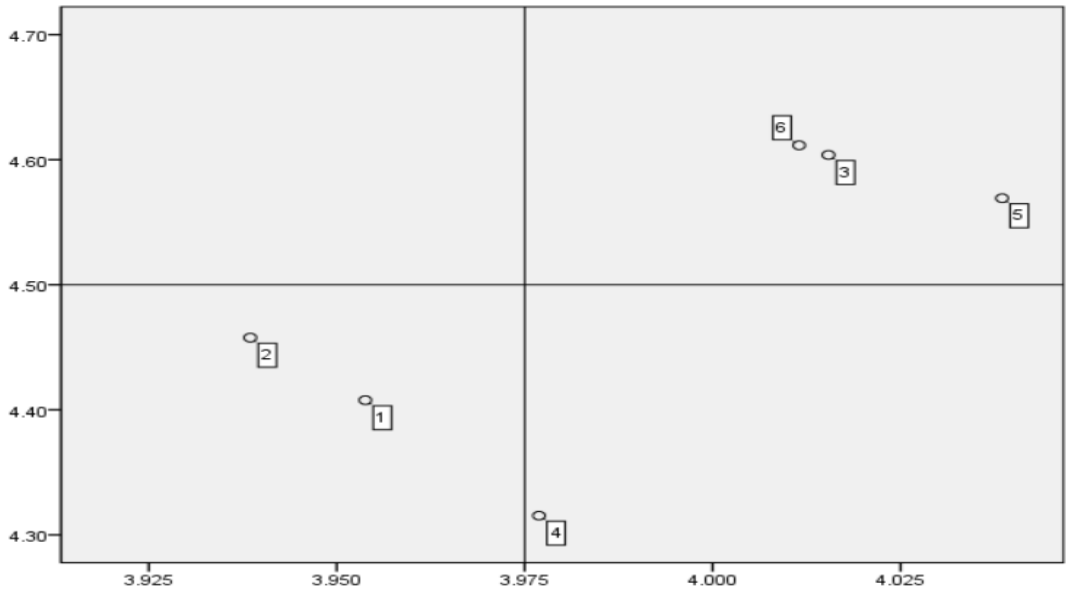


그림 5. 운동시설 IPA 분석

## 6. 선택결정요인의 IPA 매트릭스 분석

<그림 6>은 선택속성의 전체요인의 중요도, 만족도를 매트릭스화 하여 제시한 결과이다. 선택결정요인 중 지도자 중요도 4.48, 만족도 4.02, 프로그램 중요도 4.47, 만족도 3.97, 프로모션 중요도 3.92, 만족도 3.72, 편의성 중요도 4.49, 만족도 3.95, 운동시설 중요도 4.50, 만족도 3.99로 나타났다.

선택결정요인의 중요도 평균은 4.20로 나타났고 만족도 평균은 3.90으로 나타났다. 1사분면에 해당하는 중요도와 만족도 모두가 높은 문항은 지도자, 프로그램, 편의성, 운동시설이 나타났고 2사분면에 해당하는 중요도는 높지만 만족도가 다소 낮은 문항은 나타나지 않았으며 3사분면에 해당하는 중요도와 만족도 모두가 낮은 문항은 프로모션이 나타났다. 4사분면에 해당하는 중요도는 낮지만 만족도가 높은 문항은 나타나지 않았다. 구체적인 부분은 <표 9>와 같다.

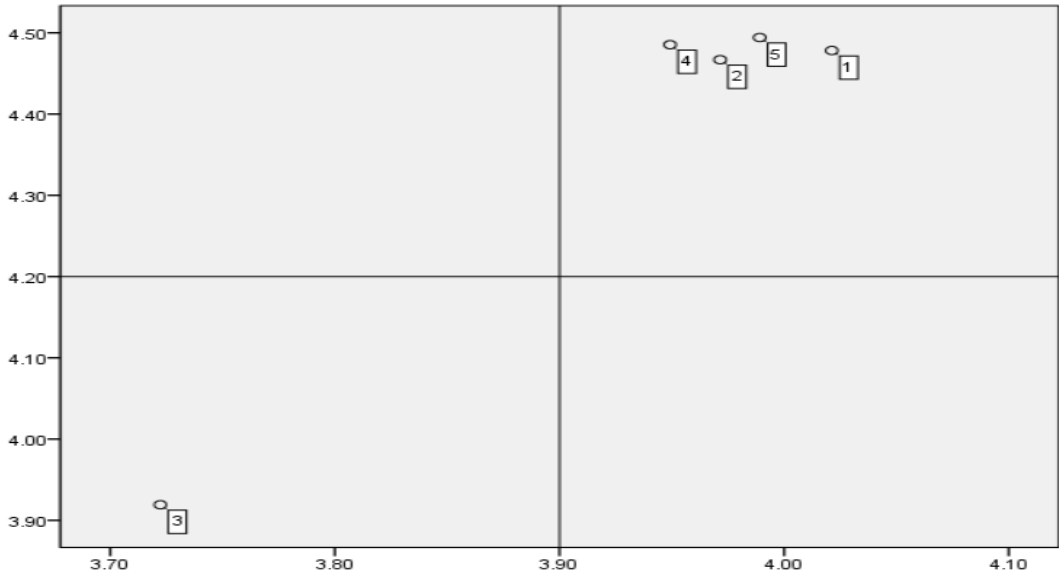


그림 6. 선택결정요인 IPA 분석

표 9. 선택결정요인 우선순위에 따른 요인 분배

항목	중요도 평균 (M±SD)	중요도 순위	만족도 평균 (M±SD)	만족도 순위	중요도· 만족도 차이	중요도· 만족도 순위	
선 택 결 정 요 인	지도자	4.48 ± .606	3	4.02 ± .755	1	0.46	2
	프로그램	4.47 ± .584	4	3.97 ± .761	3	0.50	3
	프로모션	3.92 ± .669	5	3.72 ± .813	5	0.20	1
	편의성	4.49 ± .595	2	3.95 ± .806	4	0.54	5
	운동시설	4.50 ± .465	1	3.99 ± .831	2	0.51	4
전체평균		4.20 ± .584		3.90 ± .793			
I사 분면 (유지항목)		1 지도자, 2 프로그램, 4 편의성, 5 운동시설					
III사 분면 (저우선순위항목)		3 프로모션					

## IV. 논의

본 연구는 퍼스널 트레이닝 센터에 참여하는 회원을 대상으로 퍼스널 트레이닝 센터의 선택속성에 대해 분석하고 IPA기법을 통하여 각 요인별로 참여자들의 퍼스널 트레이닝 센터를 선택하는 과정에서 중요하게 생각하는 요인과 이용 후 또는 이용과정에서의 만족도에 대하여 확인함으로써 퍼스널 트레이닝 센터의 활성화를 위한 실증적인 경영 및 마케팅연구 자료를 제공하는 것에 대한 목적을 두고 있다.

본 연구의 결과를 바탕으로 논의 및 긍정적인 퍼스널 트레이닝 센터 운영 방안을 제안하고자 한다.

### 1. 지도자의 IPA 매트릭스 분석

본 연구에서는 중요도 및 만족도를 동시에 분석 비교할 수 있는 IPA분석을 통하여 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 지도자에 대한 중요도 및 만족도 인식을 분석하였다. 지도자에 대한 IPA 매트릭스 분석 결과로는 먼저 제 I사분면은 중요도·만족도가 모두 높은 상태로 현상유지, 지속유지영역에는 수업시간 예약 및 약속이행이 나타났으며, 제 II사분면은 중요도는 높지만 만족도가 낮은 속성으로 집중개선지향영역에는 지도자의 전문지식, 지도자의 상호작용이 나타났다. 제 III사분면은 중요도·만족도가 모두 낮은 저 우선순위영역에서는 지도자 자격증 유무, 지도자의 주요경력이 나타났으며, 제 IV분면은 중요도는 낮지만 만족도가 높은 속성으로 과잉노력지향영역에는 지도자의 친절도가 나타났다. 이는 퍼스널 트레이닝 센터를 실제 이용하는 회원들이 지도자와의 수업시간을 중요하게 인식하고 있으며, 다른 하위요인에 비례하여 만족하고 있다는 것을 의미한다.

퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 지도자에 대한 전체적인 세부 문항 별 IPA 매트릭스 분석 결과를 살펴보면 제 I사분면의 현상유지, 지속유지영역에는 수업시간 예약 및 약속이행이 나타났으며, 이는 신뢰성이 중요한 인식으로 나타났다. 이러한 점에서 김병식, 김화룡(2010)의 연구 결과에 따라서 지도자와의 신뢰성이 중요한 속성으로 나타났다. 또한, 심상우(2012)의 연구에서는 신뢰성을 높이기 위해서 지도자는 회원들과의 약속시간을 준수하고 수업 전 과 후인 운동일지를 기록

및 관리해야 한다고 나타나 본 연구를 부분적으로 지지해주고 있다. 따라서 본 연구에서 가장 높은 중요도-만족도로 나타난 수업시간의 예약 및 약속이행이 실제 회원들이 중요하게 생각하고 만족하는 선택결정의 요인이기 때문에 퍼스널 트레이닝 센터 입장으로서 지속적인 유지를 하는 것이 바람직하며, 강점인 부분을 바탕으로 하여 지도자와의 신뢰성을 높일 수 있는 전략이 필요하다.

제 II사분면의 집중개선지향영역에는 지도자의 전문지식, 지도자의 상호작용이 나타났다. 이는 회원들이 투자한 만큼 보다 이득이 적다고 판단되어질 경우 지도자에 대하여 불만을 느끼게 된다는 김경식(2014)의 연구결과에서 본 연구를 부분적으로 지지한다고 나타났다. 따라서 지도자는 자기계발의 경험을 바탕으로 하여 회원들에게 올바른 식습관과 생활방식 등에 대하여 도움을 줄 수 있도록 상호작용에 대한 노력이 필요하다.

제 III사분면의 열등순위영역에서는 지도자 자격증 유무, 지도자의 주요경력이 나타났다. 이러한 결과 퍼스널 트레이닝 센터에 근무하는 지도자는 전문적인 지도 콘텐츠 및 능력을 보유하고 있는 조아라(2019)의 연구결과와 상이하게 나타났다. 따라서 본 연구의 결과와 상이하게 나온 점과 소비자들이 센터를 방문하는 경로가 무엇인지에 대하여 많은 연구가 지속적으로 진행되어야 할 것이다. 또한 퍼스널 트레이닝 센터에 지도자의 자격증 유무 및 지도자의 주요경력에 대해 회원들이 관심을 갖고 볼 수 있도록 효과적인 공간활용이 이루어진다면 보다 긍정적인 영향에 작용할 것으로 판단된다.

제 IV분면의 과잉노력지향영역에는 지도자의 친절도가 나타났다. 이는 회원들은 지도자의 매너와 태도, 능숙한 고객 상담 및 관리능력 등을 퍼스널 트레이닝 센터 전체의 서비스품질로 인식한다는 김병윤(2018)의 연구에 따라 본 연구를 부분적으로 지지하는 것으로 나타났다. 또한, 지도자가 회원들에게 친절함과 열정을 우선시하여 진심으로 회원들을 응대 할 때 만족도가 높다는 박도현, 이현정, 김공(2018)의 연구에 따라 본 연구를 부분적으로 지지하는 것으로 나타났다. 따라서 지도자가 주인의식을 가지고 적극적인 자세로 업무에 임해준다면 회원들은 퍼스널 트레이닝 센터를 안전하게 믿고 지도자에 대한 신뢰성은 더욱 높아질 수 있을 것으로 사료된다.

이를 바탕으로 퍼스널 트레이닝 센터의 지도자의 가치를 높일 수 있도록 노력해

야한다. 따라서 기존 회원들 유지 및 신규 회원 유치를 위한 방안으로 지속적인 상담을 통하여 욕구과약, 불만사항 부분을 즉각적으로 해결하는 등의 관계구축을 한다면 퍼스널 트레이닝 센터 운영에 있어서 도움을 줄 수 있을 것으로 판단된다.

## 2. 프로그램의 IPA 매트릭스 분석

본 연구에서는 중요도 및 만족도를 동시에 분석 비교할 수 있는 IPA분석을 통하여 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 프로그램에 대한 중요도 및 만족도 인식을 분석하였다. 프로그램에 대한 IPA 매트릭스 분석 결과로는 먼저 제 I사분면은 중요도·만족도가 모두 높은 상태로 현상유지, 지속유지영역에는 운동프로그램의 다양성, 참여자의 맞춤형 운동프로그램 적용, 참여자의 수준별 운동프로그램 적용이 나타났으며, 제 II사분면은 중요도는 높지만 만족도가 낮은 속성으로 집중개선지향영역에는 나타나지 않았다. 제 III사분면은 중요도·만족도가 모두 낮은 저 우선순위영역에서는 주,월,년 단위의 정확한 목표제공이 나타났으며, 제 IV분면은 중요도는 낮지만 만족도가 높은 속성으로 과잉노력지향영역에는 수업인원 구성의 적정성이 나타났다. 이는 퍼스널 트레이닝 센터를 실제 이용하는 회원들이 지루하지 않는 다양한 운동 프로그램과 개인에게 맞춰지는 수준별 운동프로그램을 중요하게 인식하고 있으며, 다른 하위요인에 비례하여 만족하고 있다는 것을 의미한다.

퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 프로그램에 대한 전체적인 세부 문항 별 IPA 매트릭스 분석 결과를 살펴보게 되면 제 I사분면의 현상유지, 지속유지영역에는 운동프로그램의 다양성, 참여자의 맞춤형 운동프로그램 적용, 참여자의 수준별 운동프로그램 적용이 나타났으며, 이는 자신에게 맞추어진 프로그램 관리를 통한 특별한 맞춤서비스를 중요한 인식으로 나타났다. 이러한 점에서 서중구(2009)의 연구 결과에 따라서 각종 프로그램의 개발과 진행, 프로그램의 다양성이 중요한 속성으로 나타났다. 또한, 조아라(2019)의 연구에서는 중요도 인식에서는 프로그램, 시설, 지도자, 가격, 접근성 등 평균적으로 높게 나타났으며, 만족도 인식에서는 프로그램의 재미와 흥미 및 프로그램 구성도, 참여자 수준에 맞는 지도가 높다는 결과가 나타나 본 연구를 부분적으로 지지하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 가장 높은 중요도-만족도로 나타난 프로그램의 다양성, 맞춤형 프로그램 적용, 수

준별 프로그램 적용이 실제 회원들이 중요하게 생각하고 만족하는 선택결정의 요인이기 때문에 프로그램의 질적 향상이 일어날 수 있도록 지도자의 자기개발이 필요하다고 판단된다.

제 II사분면의 집중개선지향영역에는 나타나지 않았다.

제 III사분면의 열등순위영역에서는 주,월,년 단위의 정확한 목표제공이 나타났다. 이는 1:1 수업을 진행하여야 하므로 회원들의 세심한 부분도 파악하고 공감해주어야 한다는 김민수(2018)의 연구결과에 따라 본 연구를 부분적으로 지지하는 것으로 나타났다. 이러한 점에서 회원들이 생각하고 있는 정확한 단위의 목표제공이 III사분면에 위치해 있지만, 퍼스널 트레이닝 센터 시장을 발전시키기 위해서는 회원들이 최대만족을 느낄 수 있도록 회원들을 보다 많이 파악해주는 것이 중요하며, 주,월,년 단위의 정확한 목표제공을 위하여 다양한 측면으로의 만족도를 높일 수 있도록 발전시키는 노력이 필요하다.

제 IV분면은 중요도는 낮지만 만족도가 높은 속성으로 과잉노력지양영역에는 수업인원 구성의 적정성이 나타났다. 어린이스포츠센터를 중심으로 한 박경열(2016)의 연구에서는 한 클래스 당 회원의 정원 수, 한 클래스 당 담당 강사의 수가 만족도에 영향을 줌으로써 본 연구를 부분적으로 지지한다고 판단된다. 물론 회원들이 수업인원 구성에 대해서 생각할 때 그다지 중요하다고 생각하지는 않지만, 만족도에 있어서 결코 무시할 수 없는 요인이기 때문에 퍼스널 트레이닝 센터에서는 소규모 그룹수업을 할 때에도 인원구성에 대해 생각해 보는 것이 중요하다.

이를 바탕으로 더 나아가 높은 품질을 기대하고 있는 회원들에게 더 높은 만족감을 가질 수 있도록 그들의 기대수준에 부응해줄 수 있는 특화된 고급 프로그램을 개발하여 제공한다면 더욱 긍정적인 영향을 줄 것이라고 판단된다.

### 3. 프로모션의 IPA 매트릭스 분석

본 연구에서는 중요도 및 만족도를 동시에 분석 비교할 수 있는 IPA분석을 통하여 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 프로모션에 대한 중요도 및 만족도 인식을 분석하였다. 프로모션에 대한 IPA 매트릭스 분석 결과로는 먼저 제 I사분면은 중요도·만족도가 모두 높은 상태로 현상유지, 지속유지영역에는 회비의 다양한 할인

혜택, 가격의 적정성, 타 센터와 비교 가격적정성이 나타났으며, 제 II사분면은 중요도는 높지만 만족도가 낮은 속성으로 집중개선지향영역에는 나타나지 않았다. 제 III사분면은 중요도·만족도가 모두 낮은 저 우선순위영역에서는 센터의 이벤트 활동, 센터의 홍보 및 정보제공체계가 나타났으며, 제 IV분면은 중요도는 낮지만 만족도가 높은 속성으로 과잉노력지향영역에는 나타나지 않았다. 이는 퍼스널 트레이닝 센터를 실제 이용하는 회원들이 가격의 적정성에 대해서 중요하게 인식하고 있으며, 다른 하위요인에 비례하여 만족하고 있다는 것을 의미한다.

퍼스널 트레이닝 센터 선택결정요인의 프로모션에 대한 전체적인 세부 문항 별 IPA 매트릭스 분석 결과를 살펴보게 되면 제 I사분면의 현상유지, 지속유지영역에는 회비의 다양한 할인혜택, 가격의 적정성, 타 센터와 비교 가격적정성이 나타났다. 필라테스 퍼스널 트레이닝을 중심으로 한 정현아(2018)의 연구에서 가격에 대한 만족도가 높을수록 재구매 및 추천의사가 증가한다고 하였으며 회원들이 프로그램을 유지한다는 것은 현재의 가격 수준에 만족한다고 나타나 연구결과에 따라 본 연구를 부분적으로 지지하는 것으로 나타났다. 그러므로 가격의 적절성에 대하여 긍정적인 평가를 할 수 있도록 지속적인 가격 프로모션의 사용이 필요하다고 판단된다.

제 II사분면의 집중개선지향영역에는 나타나지 않았다.

제 III사분면의 열등순위영역에서는 센터의 이벤트 활동, 센터의 홍보 및 정보제공체계가 나타났다. 과거처럼 지면광고나 옥외간판 같은 홍보수단으로는 차별화되어진 존재를 인식시키기 어렵다고 보여지며, 이러한 점에서 우선순위와 만족도가 모두 낮다고 하여 이벤트 활동을 적게 하는 것 보다 회원들이 지각할 수 있도록 블로그 및 SNS를 사용하여 적극적인 홍보 및 활동을 하는 것이 필요하다고 판단된다.

제 IV분면은 중요도는 낮지만 만족도가 높은 속성으로 과잉노력지향영역에는 나타나지 않았다.

따라서 회원들과의 원활한 교류와 대화가 가능한 온라인에서의 마케팅활동을 하여 차별화된 프로그램의 존재를 인식시키고, 홈페이지 및 SNS를 활용하여 1대1인 동시 전략을 강구해야 한다고 판단된다.

## 4. 편의성의 IPA 매트릭스 분석

본 연구에서는 중요도 및 만족도를 동시에 분석 비교할 수 있는 IPA분석을 통하여 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 편의성에 대한 중요도 및 만족도 인식을 분석하였다. 편의성에 대한 IPA 매트릭스 분석 결과로는 먼저 제 I사분면은 중요도·만족도가 모두 높은 상태로 현상유지, 지속유지영역에는 락커 구비 및 청결성, 샤워장 청결성이 나타났으며, 제 II사분면은 중요도는 높지만 만족도가 낮은 속성으로 집중개선지향영역에는 화장실의 청결성이 나타났다. 제 III사분면은 중요도·만족도가 모두 낮은 저 우선순위영역에서는 주차편의성이 나타났으며, 제 IV분면은 중요도는 낮지만 만족도가 높은 속성으로 과잉노력지향영역에는 샤워장의 적정온도가 나타났다. 이는 퍼스널 트레이닝 센터를 실제 이용하는 회원들이 청결성에 대해서 중요하게 인식하고 있으며, 다른 하위요인에 비례하여 만족하고 있다는 것을 의미하는 반면에 화장실의 청결성에 대해서는 만족도에 대한 부분은 낮게 나타났다.

퍼스널 트레이닝 센터 선택결정요인의 편의성에 대한 전체적인 세부 문항 별 IPA 매트릭스 분석 결과를 살펴보게 되면 제 I사분면의 현상유지, 지속유지영역에는 락커 구비 및 청결성, 샤워장 청결성이 나타났다. 회원들은 센터를 선택할 때 중요한 요소로 인지하는 것은 쾌적한 환경 및 청결성을 중요시 여긴다는 김하늘(2015)의 연구결과에 따라 본 연구와 일치함을 알 수 있으며, 이에 편리성 요소의 다양화와 부대시설 구비에 대하여 만족도가 높은 결과로 나타난 최의열, 김화룡, 김지혁(2016)의 연구결과에 따라 본 연구를 부분적으로 지지하는 것으로 나타났다. 회원들이 청결상태에 대하여 중요하게 인식하는 것으로 사료되기 때문에 퍼스널 트레이닝 센터는 정기적인 관리를 통하여 회원들의 욕구에 부응해주며 만족을 높일 수 있을 것이다.

제 II사분면은 중요도는 높지만 만족도가 낮은 속성으로 집중개선지향영역에는 화장실의 청결성이 나타났다. 이러한 결과는 선택속성 항목 중 평균이 높게 나타나 있는 화장실의 청결, 화장실의 이용 편리성 요인이 가장 많이 보이는 문상보(2020)의 연구결과와 상이하게 나타났다. 따라서 물리적 환경의 청결성, 편의성, 쾌적성 요인이 여가몰입에서의 인지몰입 뿐만 아니라 행위몰입에서의 유의한 영향력을 미치기 때문에 화장실의 청결도를 위하여 노력한다면 회원들의 만족도를 높



일 수 있을 것이다.

제 III사분면의 열등순위영역에서는 주차편의성이 나타났으며, 이에 차량소통이 원활한 곳을 선호, 주차시설이 용이한 곳을 선호하는 편리성이 중요함을 보여주는 문정현(2010)의 연구결과와 약간의 차이가 나타났다. 따라서 회원이 센터를 찾기가 쉽고, 주변교통이 편리하며 넓은 주차장 시설을 갖춘다면 회원들의 신뢰도와 만족도를 높일 수 있을 것이다.

제 IV분면의 과잉노력지양영역에는 샤워장의 적정온도가 나타났다. 최지윤(2010)의 연구에서는 샤워시설 이용의 편의성 및 청결성의 중요도가 높게 나타났고 만족도는 낮게 나타나 본 연구자의 연구와는 상반되는 결과가 나타났다. 그러나 대학내 스포츠센터의 효율적 운영을 중심으로 한 김상현(2018)의 연구에서 운동 후 샤워를 하기 때문에 샤워장의 청결도 및 적정온도가 가장 중요한 부분을 차지하는 것으로 본 연구결과와 일치되는 것으로 판단된다. 특히 센터를 이용하는 회원들은 물리적 환경의 청결성 및 매력성이 높게 지각될수록 여가에 대한 몰입이 높아지기 때문에 지속적으로 깨끗하고 편리한 시설을 제공하면서 세밀한 관리와 개선이 필요하다고 판단된다.

## 5. 운동시설의 IPA 매트릭스 분석

본 연구에서는 중요도 및 만족도를 동시에 분석 비교할 수 있는 IPA분석을 통하여 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 운동시설에 대한 중요도 및 만족도 인식을 분석하였다. 운동시설에 대한 IPA 매트릭스 분석 결과로는 먼저 제 I사분면은 중요도·만족도가 모두 높은 상태로 현상유지, 지속유지영역에는 운동시설의 안정성, 운동기구의 청결성, 운동기구의 관리상태가 나타났으며, 제 II사분면은 중요도는 높지만 만족도가 낮은 속성으로 집중개선지향영역에는 나타나지 않았다. 제 III사분면은 중요도·만족도가 모두 낮은 저 우선순위영역에서는 기구의 다양성, 운동시설의 공간적정성이 나타났으며, 제 IV분면은 중요도는 낮지만 만족도가 높은 속성으로 과잉노력지양영역에는 센터의 온도와 실내공기가 나타났다. 이는 퍼스널 트레이닝 센터를 실제 이용하는 회원들이 시설의 안정성과 운동기구의 청결성에 대해서 중요하게 인식하고 있으며, 다른 하위요인에 비례하여 만족하고 있다는 것을 의미

한다.

퍼스널 트레이닝 센터 선택결정요인의 운동시설에 대한 전체적인 세부 문항 별 IPA 매트릭스 분석 결과를 살펴보게 되면 제 I 사분면의 현상유지, 지속유지영역에는 운동시설의 안정성, 운동기구의 청결성, 운동기구의 관리상태가 나타났으며, 검도도장에서 수련하는 수련자들은 시설 환경이 청결하고, 안전성이 높을수록 재등록을 선택한다는 이랑규(2016)의 연구 결과에 따라서 본 연구를 부분적으로 지지하는 것으로 나타났다. 또한, 사설 피트니스 센터를 중심으로 한 이겨레(2020)의 연구에서는 안전시설과 응급상황에 필요한 물품구비가 중요도 인식이 높게 나타나 본 연구와 일치한다고 나타났다. 그러므로 퍼스널 트레이닝 센터 운영을 할 때 보다 철저한 안전사고에 대비한 관리와 교육 그리고 운동기구의 청결도에 심혈을 기울이고 경영자의 입장에서는 항상 안전에 주의를 기울이는 것을 물론이며 철저한 사후 관리에도 신경을 써주는 노력이 필요하다.

제 II 사분면은 중요도는 높지만 만족도가 낮은 속성으로 집중개선지향영역에는 나타나지 않았다.

제 III 사분면의 열등순위영역에서는 기구의 다양성, 운동시설의 공간적정성이 나타났다. 운동기구의 다양성 및 공간활용도 문항에서 중요도는 높지만 만족도는 낮다는 김상현(2018)의 연구와 상이하게 나타났지만, 불만족변수로는 사우나시설, 휴게공간, 운동기구의 다양성, 운동복 등 순으로 나타났다는 서종구(2009)의 연구에 따라 본 연구결과와 일치하는 것으로 판단된다. 따라서 운동시설의 공간에 필요하지 않는 공간적 방해요소를 제거함으로써 충분한 운동시설의 공간을 확보하도록 노력하는 것이 중요하다고 판단된다.

제 IV 분면은 중요도는 낮지만 만족도가 높은 속성으로 과잉노력지양영역에는 센터의 온도와 실내공기가 나타났다. 시설요인부분에서 내부 온도 및 환기시설이 잘 되어 만족스럽다고 나타난 김하늘(2015)의 연구 결과에 따라서 본 연구를 부분적으로 지지하는 것으로 나타났다. 이러한 1가지 항목은 다른 항목들에 비해서 상대적으로 낮은 중요도에 비하여 높은 만족도를 나타내고 있기 때문에 현재는 회원들이 퍼스널 트레이닝 센터를 선택할 때 비교적 낮은 중요도를 보이고 있지만 향후에는 높은 중요도로 바뀔 수 있기 때문에 지속적인 관리와 노력을 하여 지금의 상태를 유지하여 회원들의 만족도를 높이고 발전시키는 노력이 필요하다.

## 6. 선택속성의 IPA 매트릭스 분석

본 연구에서는 중요도 및 만족도를 동시에 분석 비교할 수 있는 IPA분석을 통하여 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 전체요인에 대한 중요도 및 만족도 인식을 분석하였다. 전체요인에 대한 IPA 매트릭스 분석 결과로는 먼저 제 I사분면은 중요도·만족도가 모두 높은 상태로 현상유지, 지속유지영역에는 지도자, 프로그램, 편의성, 운동시설이 나타났으며, 제 II사분면은 중요도는 높지만 만족도가 낮은 속성으로 집중개선지향영역에는 나타나지 않았다. 제 III사분면은 중요도·만족도가 모두 낮은 저 우선순위영역에서는 프로모션이 나타났으며, 제 IV분면은 중요도는 낮지만 만족도가 높은 속성으로 과잉노력지향영역에는 나타나지 않았다.

제 I사분면에서는 지도자, 프로그램, 편의성, 운동시설이 나타났다. 퍼스널 트레이닝 센터 선택결정요인에 있어서 중요도와 만족도 모두가 높기 때문에 현 시점에서 지속적인 유지 및 관리가 요구된다는 것을 볼 수 있다. 지도자의 친절함, 유대관계, 지도자의 전문지식 및 코칭능력에 큰 만족도를 보이는 김상유(2006)의 연구 결과에 따라서 본 연구를 부분적으로 지지하는 것으로 나타났다. 또한, 크로스핏을 중심으로 한 김하늘(2015)의 연구에서는 회원들은 프로그램, 회원들과 지도자의 신뢰성이 스포츠 시설을 선택함에 있어 중요한 요인이라고 하였으며 그 중에서 지도자의 자질 속성이 가장 높게 나타나 본 연구결과를 부분적으로 지지해주고 있다. 김지태, 권일권, 박상현(2013)의 태권도수련 아동의 도장 선택속성에 대한 연구에서도 안전과 청결, 강사의 자질, 편의성이 제 I사분면에 해당되는 것으로 나타난 연구결과에 따라 본 연구를 부분적으로 지지하는 것으로 나타났다. 또한, 조창호(2011)의 연구에서는 시설관리 및 프로그램 운영, 요금만족, 주차편리성 등의 만족도가 높으면 운동지속의사에 긍정적인 영향을 미친다고 나타나 본 연구의 결과를 부분적으로 지지한다고 나타났다. 따라서 센터 회원들을 위해서는 운동에 적합한 부대시설과 현대화되어진 장비가 기본적으로 갖춰줘야 하고 지도자들은 용모를 단정히 하며 회원들의 신뢰를 얻을 수 있도록 사전에 많은 교육과 세미나를 진행할 수 있는 노력이 필요하다고 사료된다.

제 II사분면은 중요도 보다 만족도가 낮은 것으로 나타났으며 이는 빠르게 개선되어야 할 속성으로 집중노력이 요구되는 부분에서는 나타나지 않았다.

제 III사분면에서는 프로모션이 나타났다. 저 우선순위 영역은 중요도, 만족도가 모두 낮은 영역이다. 이러한 1가지 항목에 대하여 현재 고려되어야 할 사항은 아니지만 프로모션에 해당되어있는 일부 하위요인들에 대해서는 퍼스널 트레이닝 센터의 발전을 위하여 지속적인 관리가 필요하다고 판단된다. 어린이스포츠센터를 중심으로 한 박경열(2016)의 연구에서 센터에서 제공하는 이벤트 유무가 제 III사분면에 해당되는 것으로 본 연구를 부분적으로 지지하는 것으로 나타났다. 수영장을 중심으로 한 김장환, 박진기, 예종현(2004)의 연구에서 장기회원들을 대상으로 할인혜택이라는 보상을 제공하여 회원들의 만족도를 높여 지속적으로 다닐 수 있는 운영 전략 방안을 개발할 필요성이 있다고 나타나 본 연구를 부분적으로 지지하는 것으로 나타났다. 그러므로 현재 퍼스널 트레이닝 센터에서는 운영 중인 다양한 할인혜택과 이벤트 활동에 대한 운영 전략 및 현대의 흐름에 맞춰진 차별화된 운영 방안을 가지고 센터를 홍보하여 회원들의 욕구를 만족시켜주어야 한다고 사료된다.

제 IV분면은 중요도는 낮으나 만족도가 높은 것으로 나타났으면 이는 과잉노력 지양 영역으로 현재 운영 중인 방안을 계속적으로 유지해야하는 부분에서는 나타나지 않았다.

전체적으로 분석결과를 통하여 주목해야 할 점으로 IPA 매트릭스 도식화를 통하여 선택결정요인의 전체요인의 위치를 파악했지만, 이는 중요도 인식보다 만족도 인식의 평균값이 낮게 나타났다는 점이다. 회원들이 중요하게 생각하는 것은 무엇인지에 대하여 자세히 알아보고, 보완해야할 개선부분에 대해 구축해 나가야 할 것이다. 또한, 운영에 관한 마케팅 전략부분이 필요하고 회원들의 만족을 이끌어 낼 수 있는 방안을 모색해 나간다면 타 센터와의 치열한 경쟁 속에서 경쟁 우위 및 기존회원들과 신규 회원들의 유지 및 확보에 도움이 될 것이라 판단된다.

표 10 . 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 유지개선 사항

I 사분면 (현상유지영역)	지도자	수업시간의 예약 및 약속이행
	프로그램	운동 프로그램의 다양성, 참여자의 맞춤형 운동프로그램 적용, 참여자의 수준별 운동프로그램 적용
	프로모션	회비의 다양한 할인혜택, 가격의 적정성, 타 센터와 비교 가격적정성
	편의성	락커 구비 및 청결성, 샤워장 청결성
	운동시설	운동시설의 안정성, 운동기구의 청결성, 운동기구의 관리상태
II 사분면 (집중개선지향)	지도자	지도자의 전문지식, 지도자와의 상호작용
	프로그램	
	프로모션	
	편의성	화장실의 청결성
	운동시설	
III 사분면 (열등순위영역)	지도자	지도자의 전문자격증 유무, 지도자의 주요경력
	프로그램	주,월,년 단위의 정확한 목표제공
	프로모션	센터의 이벤트 활동, 센터의 홍보 및 정보제공체계
	편의성	주차 편의성
	운동시설	기구의 다양성, 운동시설의 공간적정성
IV 사분면 (과잉노력지양영역)	지도자	지도자의 친절도
	프로그램	수업인원 구성의 적정성
	프로모션	
	편의성	샤워장의 적정온도
	운동시설	센터의 온도와 실내공기

## V. 결론 및 시사점

### 1. 결론

본 연구는 퍼스널 트레이닝 센터를 이용 중인 회원들이 퍼스널 트레이닝 센터를 선택할 때 중요하게 생각하는 중요도는 무엇이며, 실제 퍼스널 트레이닝 센터를 이용 후 또는 이용과정에서의 만족도를 알아보는데 있다. 이를 통하여 향후 많은 퍼스널 트레이닝 센터들의 문제점 및 타 센터와의 심한 경쟁 속에서 보다 성장하고 발전할 수 있는 중요한 기초자료를 제공하는데 목적을 두고 있다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 G지역에 위치한 퍼스널 트레이닝 센터 회원들을 연구대상으로 선정하여 총 274부의 설문지를 배부하였고 수집한 자료 중 불성실한 응답 및 누락되어 설문지의 신뢰성이 떨어지는 14부를 제외한 260부의 유효 표본을 이용하여, SPSS ver 24.0 통계프로그램을 사용하여 신뢰도분석(Cronbach's  $\alpha$ ), 빈도분석(frequency analysis)과 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis), 상관관계, 차이검증 그리고 IPA(Importance Performance Analysis)등 다양한 기법을 실시하여 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도와 만족도 간의 차이검증을 실시한 결과, 선택속성의 하위요인인 지도자, 프로그램, 프로모션, 편의성, 운동시설 모두 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $p < .01$ ). 이는 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성에 대한 중요도를 만족도보다 우선시하고 만족도 보다 중요도를 먼저 생각하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도-만족도에 대한 IPA기법을 적용한 결과 제 I 사분면인 중요도·만족도가 모두 높은 상태로 현상유지, 지속유지영역에는 수업시간 예약 및 약속이행, 프로그램의 다양성, 참여자의 맞춤형 프로그램 적용, 참여자의 수준별 프로그램 적용, 회비의 다양한 할인혜택, 가격의 적정성, 타 센터비교 가격적정성, 락커 구비 및 청결상태, 샤워장 청결성, 운동시설의 안정성,

운동기구의 청결성, 운동기구의 관리상태의 속성이 포함되어 있다. I 사분면에 프로그램, 프로모션, 운동시설의 각 3개 항목이 포함되어 있는 만큼 PT센터 회원들은 센터의 시설과 다양한 프로그램 및 이벤트 활동에 대한 중요도와 만족도 모두 다른 요인들에 비해 상대적으로 높은 값을 나타내므로 PT센터에서 계속적으로 유지하며 신경 써야 할 요인으로 판단된다.

셋째, 제 II사분면은 중요도는 높지만 만족도가 낮은 속성으로 집중개선지향영역에는 지도자의 전문지식, 지도자와의 상호작용, 화장실의 청결성의 속성이 포함되어 있다. 이는 주의해야할 항목이며 이러한 결과를 통하여 운영 전략에 있어 지도자의 자질과 화장실의 청결작업에 우선적으로 개선할 수 있도록 신경 쓰면서 운영을 한다면 회원들의 만족도는 크게 향상될 것으로 판단된다.

넷째, 제 III사분면은 중요도·만족도가 모두 낮은 열등순위영역에서는 지도자의 자격증 유무, 지도자의 주요경력, 주,월,년 단위의 정확한 목표제공, 센터의 이벤트 활동, 센터 홍보 및 정보제공체계, 주차 편의성, 기구의 다양성, 운동시설의 공간적 정성의 속성이 포함되어 있다. 이는 저 우선순위항목이며, 저 우선순위항목이라고 해서 무시하여 지나칠 요인이 아니라 이 항목을 살려서 PT센터 운영에 기본적인 운영지침으로 취급하고 차별화된 전략을 통하여 마케팅 효과를 보아야 한다고 판단된다.

다섯째, 제 IV분면은 중요도는 낮지만 만족도가 높은 속성으로 과잉노력지양영역에는 지도자의 친절도, 수업인원 구성의 적정성, 샤워장의 적정온도, 실내온도와 실내공기의 속성이 포함되어 있다. 이는 마케팅 활용을 집중적으로 사용하기에는 중요함이 떨어지지만 회원들의 편의성과 만족도를 높이기 위하여 현재상태 보다 더 유지와 관리는 반드시 필요할 요인으로 판단된다.

## 2. 시사점

본 연구를 통하여 연구자는 효과적인 퍼스널 트레이닝 센터 운영방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 퍼스널 트레이닝 센터를 이용하는 회원들은 지도자에 대하여 본 연구에서 지도자의 자격증 유무와 지도자의 주요경력에 대해 중요도와 만족도가 낮게 나타났다. 이는 교육 관련 산업에 있어 지도자의 소양과 전문성은 가장 기본이 되는 조건이므로 회원들의 높은 만족도를 고취하기 위해서 지도자에 대한 양성과 다양한 교육 프로그램을 개발하여 실시하여 PT센터 운영에 있어 큰 도움이 될 것으로 판단된다.

둘째, 퍼스널 트레이닝 센터를 이용하는 회원들은 프로그램에 대해서 중요도와 만족도가 높게 나타났다. 그러므로 기존의 프로그램을 유지하는 것보다 요즘 트렌드에 맞는 동작과 음악을 이용하여 프로그램의 흥미성과 다양성을 높인다면 센터 운영에 있어 효과적인 전략이 될 것으로 사료된다.

셋째, 현재 많은 퍼스널 트레이닝 센터가 증가하면서 경쟁력을 높이는 방법으로 타 센터와 다른 특이한 이점을 개발하기 보다는 금액적인 부분에 대응하는 경우가 많다. 그로 인해 높은 금액으로 운영되고 있는 퍼스널 트레이닝 센터들은 경쟁 센터에 의하여 점차 문을 다는 곳이 늘어나고 있는 상황이다. 이를 장기적으로 보면, 타 센터와의 경쟁에서 우위를 점하기 위한 가격경쟁은 지속적이지 못할 뿐만 아니라 경영 및 적자로 인한 운영난이 올 것으로 판단된다. 그러므로 회원들의 만족을 위하여 장기 프로모션 및 다양한 이벤트를 통하여 할인혜택을 제공하는 방안도 효과적인 전략방법이 될 것으로 판단된다. 또한, 운영자의 측면에서도 금액적인 부분에서의 문제점을 해결할 수 있는 방법이라 판단된다.

넷째, 회원들마다 신체적인 특성이 각자 다르기 때문에 수업을 진행할 때 집중할 수 있는 분위기를 제공해주는 것이 중요하다고 판단된다. 그렇기 때문에 편안하고



안락한 시설을 제공함으로써 회원들이 퍼스널 트레이닝 센터에 대한 긍정적인 반응을 보이도록 노력해야 된다고 판단된다. 또한, 회원들이 센터를 이용하는 부분에서 불편하지 않도록 주변교통이 편리하며 넓은 주차장 시설을 갖추는 것도 효과적인 운영 방법이라 사료된다.

다섯째, 퍼스널 트레이닝 센터 환기 및 청결한 시설을 유지하고 시설물에 대한 유지 및 보수 그리고 안전상태를 장기적이고 체계적으로 점검하고 유지하는 것도 효과적인 운영 방법이라 판단된다. 따라서 회원들이 불편하지 않도록 대응하고 노력해야 하며, 회원이 원하는 속성이 무엇인지 빠르게 파악하고 보완하고 수정한다면 타 경쟁 센터보다 우위를 점할 수 있을 것이라 판단된다.

## VI. 제언

본 연구에서는 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도-만족도 분석에 대해서 알아보기 위하여 진행되었다. 본 연구를 진행하면서 연구 결과 및 연구과정 속의 문제점을 중심으로 후속연구를 위한 필요한 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구는 G광역시의 퍼스널 트레이닝 센터 참여자들을 대상으로 설문하여 연구하였기 때문에 모든 지역별 퍼스널 트레이닝 센터 참여자들로 확대하여 일반화시키기에는 제약을 가지고 있다. 따라서 후속연구에서는 보다 많은 표본 추출을 위하여 다양한 지역에서의 연구가 필요할 것이다.

둘째, 참여자들의 설문지 작성 시 센터 선택 시 중요정도 및 이용(이용과정)에서의 만족도의 충분한 설명이 필요하며 설문지 작성 시 센터 지도자와 분리시킨 후 설문지 작성을 실시하도록 할 필요가 있다.

셋째, IPA분석은 연구대상자나 중심선의 위치 및 매트릭스 분포 결과에 따라 결과가 달라질 수도 있으므로 전체의 결과를 일반화시키기에는 어려움이 있다. 따라서 중요도-만족도의 평균값을 중심선으로 설정하였으므로 조금 더 해석을 유연하게 할 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 네이버(2014). 네이버 국어사전 - 퍼스널 트레이닝. <https://ko.dict.naver.com/>.
- 대한퍼스널트레이너협회(2016). - 퍼스널 트레이닝. <http://ckpta.org/>.
- 매일신문(2018). 퍼스널 트레이닝 좋음점은...개인과의하듯 맞춤 헬스“운동효과 최고”. <http://news.imaeil.com/>.
- 네이버(2019). 네이버 지식백과 - 옴로. <https://terms.naver.com/>.
- 조민서(2019). 베이커리 카페의 상품선택속성이 고객만족 및 재구매의도에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 한성대학교 경영대학원.
- 국민생활체육참여실태조사(2018). 국민체육진흥공단. <https://www.sports.re.kr/>.
- 국민생활체육조사(2019). 국민체육진흥공단. <https://www.sports.re.kr/>.
- 스포츠산업실태조사(2018). 국민체육진흥공단. <https://www.sports.re.kr/>.
- 한국소비자원(2015). 고가의 피트니스 PT 서비스 유효기간 유의해야. <https://www.kca.go.kr/>.
- 정하나(2010). 웰빙스포츠 참가자의 건강지각이 웰빙문화 활동에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 국민대학교 대학원.
- 윤선우(2013). 피트니스 센터의 서비스스케이프 및 인적서비스가 고객만족, 신뢰, 몰입 및 충성도에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 국민대학교 대학원.
- 김성용(2015). 퍼스널 트레이너의 서비스 품질이 고객만족, 운동지속 및 구전의도에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 한국체육대학교 사회체육대학원.
- 김민수(2018). 피트니스센터의 경쟁요인이 고객만족, 전환장벽 및 재이용의사에 미치는 영향. -헬스와 퍼스널 트레이닝의 비교-. 미간행 석사학위논문. 부산대학교 대학원.
- 오수경(2019). 국산 브랜드 배드민턴웨어 제품속성에 대한 중요도와 만족도 인식 및 재구매의사에 관한 연구. 미간행 석사학위논문. 고려대학교 교육대학원.
- 조아라(2019). 퍼스널트레이닝 스튜디오의 서비스품질이 고객만족도와 고객행동에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 한양대학교 대학원.
- 박경열(2016). IPA기법을 활용한 어린이스포츠센터 선택속성의 중요도와 만족도에 관한 연구. 미간행 석사학위논문. 계명대학교 스포츠산업대학원.

- 이겨레(2020). 고객들의 사설 피트니스 센터 선택 시 중요도와 만족도 연구. 미간행 석사학위논문. 인하대학교 교육대학원.
- 김상현(2018). 대학 내 스포츠센터의 효율적 운영을 위한 중요도-만족도 분석. 미간행 석사학위논문. 부산대학교 교육대학원.
- 서종규(2009). 호텔 휘트니스센터 회원의 선택속성 중요도와 만족도 간의 차이 연구 - 부산지역 특1등급호텔을 중심으로 -. 미간행 석사학위논문. 영산대학교 관광대학원.
- 남슬기(2017). 전문요가센터의 효율적 운영을 위한 이용자의 중요도-만족도 분석. 미간행 석사학위논문. 부산대학교 교육대학원.
- 이랑규(2016). 검도도장의 마케팅 6P's가 수련자들의 만족 및 재등록에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 조선대학교 교육대학원.
- 공기열(2006). IPA 기법을 이용한 여가활동 평가. 관광연구지. 20(3). 285-303.
- 백승현(2003). 주 5일 근무형태 변화에 따른 여가활동과 생활만족과의 관계. 미간행 석사학위논문. 조선대학교 대학원.
- 송채훈, 주명일, 백승현(2011). 헬스클럽의 서비스품질과 서비스공정성이 고객애호도에 미치는 영향. 한국사회체육학회지. 45(1). 329-340.
- 백승현, 김기탁(2018). IPA분석을 활용한 프로야구장 마케팅믹스 6Cs의 중요도, 만족도 분석. 한국사회체육학회지. 64(13). 259-271.
- 박경열, 하제현(2020). IPA기법을 활용한 어린이스포츠센터 선택속성의 중요도와 만족도에 관한 연구. 한국스포츠학회지. 18(1). 157-168.
- 김병식, 김화룡(2010). IPA를 이용한 스포츠센터 여성고객들이 지각하는 서비스품질 평가. 한국체육과학회지. 19(4). 879-893.
- 김경식(2014). 퍼스널트레이너의 전문성이 회원의 PT만족 및 운동지속에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지. 14(10). 298-305.
- 심상우(2012). 스포츠센터 서비스품질 전략이 수영참가자의 운동참여에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 부경대학교 대학원.
- 김병운(2018). 퍼스널트레이닝 스튜디오 고객의 성격특성이 참여만족 및 행동의도에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 고려대학교 대학원.
- 박도현, 이현정, 김공(2018). 휘트니스센터 선호요인에 대한 소비자들의 주관적견

- 해에 따른 선택결정 탐색. 한국체육과학회지. 27(4). 411-426.
- 정현아(2018). 필라테스 퍼스널 트레이닝 스튜디오 고객 만족, 재구매 및 추천의사에 관한 실증연구. 미간행 박사학위논문. 경희대학교 체육대학원.
- 최의열, 김화룡, 김지혁(2016). IPA기법을 활용한 무도체육시설 이용에 대한 중요도-만족도 분석. 한국체육과학회지. 25(3). 879-890.
- 김하늘(2015). IPA를 활용한 CrossFit 참여자의 Gym 선택속성 연구. 미간행 석사학위논문. 국민대학교 스포츠산업대학원.
- 문상보(2020). 패밀리레스토랑 선택속성, 관계품질, 고객충성도 간의 영향관계 연구. 미간행 박사학위논문. 호남대학교 대학원.
- 최지윤(2010). 전통숙박시설 방문객의 방문특성, 선택속성 중요도-만족도 및 괴리도에 관한 연구 -세대 간 비교를 중심으로-. 미간행 석사학위논문. 세종대학교 관광대학원.
- 문정현(2010). 레스토랑 입지 요인이 고객만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 석사학위논문. 초당대학교 산업대학원.
- 김상유(2006). 워터파크의 서비스품질이 소비자만족, 재방문, 추천의도에 미치는 영향. 한국체육학회지. 46(3). 325-333.
- 김지태, 권일권, 박상현(2013). IPA기법을 활용한 태권도 수련아동의 도장 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 차이분석. 한국체육과학회지. 22(5). 873-886.
- 조창호(2011). 피트니스클럽 이용자의 시설만족과 서비스만족이 운동지속의사에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 원광대학교 교육대학원.
- 김장환, 박진기, 예종현(2004). 수영장의 서비스 품질, 고객만족, 전환장벽이 고객충성도에 미치는 영향. 한국스포츠리서치. 15(3). 401-412.
- 이용훈(2020). 출국장 및 입국장 면세점 선택속성에 대한 연구. 미간행 석사학위논문. 한국항공대학교 항공경영대학원.
- 유지웅, 김용규(2016). 퍼스널 트레이너 이미지가 고객만족 및 운동지속에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 경희대학교 교육대학원.
- 김기웅(2020). 출산 후 여성을 위한 퍼스널트레이닝 프로그램 개발 및 효과: 퍼스널 트레이닝프로그램 개발. 미간행 석사학위논문. 부산대학교 대학원.

- 지상덕(2019). 피트니스센터의 체험요인이 지각된 품질과 성과에 미치는 영향: 피트니스센터 이미지와 비언어적 커뮤니케이션의 조절효과를 중심으로. 미간행 박사학위논문. 건국대학교 대학원.
- 김재원(2016). 퍼스널트레이닝 스튜디오의 서비스교육품질이 서비스가치, 교육만족 및 장기지향성에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 경희대학교 대학원.
- 구분수(2010). 퍼스널 트레이너의 생애사 연구를 통한 직업형성과정의 이해. 미간행 석사학위논문. 중부대학교 인문산업대학원.
- 양희준(2013). 퍼스널 트레이닝 참여자의 목표설정기법이 체력·체성분 및 운동만족도와 자기효능감에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 공주대학교 교육대학원.
- 이석현(2018). IPA기법을 활용한 스쿼시장 선택속성 분석과 만족요인에 따른 운동몰입, 고객충성도와의 관계. 미간행 석사학위논문. 경기대학교 교육대학원.
- 박계환(2015). 퍼스널 트레이닝이 노인 요추질환자의 신체조성과 체력향상에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 한국체육대학교 사회체육대학원.
- 최정민(2017). 일 대 일 퍼스널 트레이닝이 중년여성의 신체조성과 체력에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 경기대학교 대체의학대학원.
- 유재욱(2017). 퍼스널 트레이닝이 중년비만여성의 건강체력과 신체구성에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 한국체육대학교 대학원.
- 한승훈(2015). 스포츠 센터 회원이 인식한 퍼스널 트레이닝 참여 효과. 미간행 석사학위논문. 인하대학교 교육대학원.
- 이성환(2017). 퍼스널트레이닝 참여자들의 운동몰입 경험이 신체적 자기효능감 및 행복감에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 국민대학교 교육대학원.
- 유경화(2019). 퍼스널 트레이닝 참여자의 참여동기가 신체적 자기효능감 및 삶의 질에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 한국체육대학교 사회체육대학원.
- 이주호(2015). 휘트니스센터 이용자의 신체적 자기개념이 자아존중감 및 자기효능감에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 경기대학교 교육대학원.
- 박민호(2012). 헬스클럽 퍼스널트레이닝 서비스품질이 회원만족과 운동지속의도에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 석사학위논문. 수원대학교 대학원.
- 김성연(2009). 퍼스널 트레이너의 서비스 품질과 스포츠센터에 대한 고객 충성도.

- 미간행 석사학위논문. 광운대학교 교육대학원.
- 김은민(2019). 퍼스널 트레이너의 인적서비스품질요인이 고객 지도효율성 및 참여 만족도에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 한양대학교 교육대학원.
- 하민호(2011). 스포츠시설의 서비스 품질이 고객 만족도 및 재 구매 의도에 미치는 영향에 대한 내용분석 연구. 미간행 석사학위논문. 계명대학교 스포츠산업대학원.
- 정재웅(2012). 퍼스널 트레이닝 참여자의 운동 동기가 고객만족, 관계마케팅 및 운동 사후행동에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 이은정(2011). 스포츠센터 퍼스널트레이너 관계마케팅 실행요인 및 실무인식을 통한 고객관계관리(CRM)방안. 미간행 박사학위논문. 경희대학교 체육대학원.
- 유겨레(2018). 퍼스널 트레이너의 매력성이 휘트니스 운동의 행동의도와 실제참여 행동에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 중앙대학교 대학원.

## 설문지

### 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도 - 만족도 분석

본 설문조사는 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의  
중요도 - 만족도 분석에 대하여 알아보기 위한 것입니다.  
설문 내용은 통계적으로 처리하여 학문적 목적으로만 사용하게 될 것입니다.

문항은 PT센터 선택결정 요인과 관련한 내용들을 중심으로 구성되어 있으며  
각각의 문항들은 센터 선택 시 중요하게 생각하는 부분과 이용과정에서의  
만족도를 동시에 질문하는 형태로 이루어져 있습니다.

본 질문에는 정답이 없으며  
여러분의 개인적인 생각을 솔직하게 응답하여 주시는 것이 중요합니다.

번거로우시더라도 설문 내용을 잘 읽어주신 후 솔직하게 응답해 주시면  
대단히 감사하겠습니다.

귀중한 시간을 내어 본 조사에 응해주신 여러분께 깊은 감사의 말씀 드립니다.

2020. 10.  
조선대학교 교육대학원  
체육교육학 석사과정  
연구자 : 김아솔  
지도교수 : 백승현  
E-mail : ahsol08@naver.com



I. 피트니스 센터 선택속성의 중요도 및 만족도에 관한 질문입니다. 중요도란 회원님께서 센터를 선택할 시 어떤 속성을 중요하게 여기는지를 말하며, 만족도란 현재 센터 이용 후 또는 이용과정에 따른 만족도를 의미합니다. 각 문항의 질문 내용을 주의 깊게 읽으신 후 생각하시는 정도 번호에 각각 “√” 또는 “O” 표 해주시기 바랍니다.

센터 선택시 중요하다고 생각되는 정도 ex) 센터 선택 시 ~은 중요하다					질문문항	센터 이용 후 또는 과정에서 만족하는 정도 ex) 우리 센터의 ~에 만족한다.				
전혀 중요치 않다	중요하지 않다	보통이다	중요하다	매우중요하다		매우불만족	불만족	보통이다	만족	매우만족
					<b>1. 지도자</b>					
①	②	③	④	⑤	지도자의 전문지식	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	지도자의 전문자격증 유무	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	지도자의 주요경력	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	지도자의 외모	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	지도자의 친절도	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	지도자와의 상호작용 (운동,영양 등의 피드백)	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	수업시간의 예약 및 약속이행	①	②	③	④	⑤
					<b>2. 프로그램</b>					
①	②	③	④	⑤	수업진행시간의 적정성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	수업인원 구성의 적정성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	운동 프로그램의 다양성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	참여자의 맞춤형 운동프로그램 적용	①	②	③	④	⑤

					(근력강화, 다이어트, 몸매교정, 재활 등)					
①	②	③	④	⑤	참여자의 수준별 운동프로그램 적용	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	주, 월, 년 단위의 정확한 목표제공	①	②	③	④	⑤
					<b>3. 프로모션</b>					
①	②	③	④	⑤	sns 또는 어플리케이션 활동	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	회비의 다양한 할인혜택	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	가격의 적정성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	센터의 이벤트활동 (회원간, 센터자체 등)	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	센터의 홍보 및 정보제공체계	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	타 센터와 비교 가격적정성	①	②	③	④	⑤
					<b>4. 편의성</b>					
①	②	③	④	⑤	센터 이용 편의성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	주차편의성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	락커 구비 및 청결성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	이동동선의 편의성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	샤워장 청결성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	샤워장의 적정온도 (공기, 온수, 냉수 등)	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	운동복 대여	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	화장실의 청결성	①	②	③	④	⑤
					<b>5. 운동시설</b>					
①	②	③	④	⑤	기구의 다양성	①	②	③	④	⑤

①	②	③	④	⑤	운동시설의 공간적정성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	운동시설의 인테리어와 분위기	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	운동시설의 안정성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	센터의 온도와 실내공기	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	운동기구의 청결성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	운동기구의 관리상태	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하의 인구통계학적 특성에 대한 내용입니다. 해당되는 곳에 √표 해주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남자                                  ② 여자

2. 귀하의 연령은?

- ① 20세 미만(10대)                  ② 20세 이상 ~ 29세 이하      ③ 30세 이상 ~ 39세 이하  
 ④ 40세 이상 ~ 49세 이하      ⑤ 50세 이상 ~ 59세 이하      ⑥ 60세 이상

3. 귀하의 PT 운동 종목은?

- ① 헬스    ② 요가    ③ 필라테스  
 ④ 기타( : \_\_\_\_\_ )

4. 귀하의 PT센터 이용경력은?

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

5. 귀하의 가계 월 평균 소득은 얼마입니까?

- ① 100만원 미만                      ② 100만원 이상~200만원 미만    ③ 200만원 이상~300만원 미만  
④ 300만원 이상~400만원 미만    ⑤ 400만원 이상~500만원 미만    ⑥ 500만원 이상~600만원 미만  
⑦ 600만원 이상~700만원 미만    ⑧ 700만원 이상~                      ⑨ 없음

6. 귀하는 일주일에 몇 번 PT센터를 방문하십니까?

- ① 1회 이하                              ② 2회                                      ③ 3회  
④ 4회                                      ⑤ 5회                                      ⑥ 6회  
⑦ 7회(매일)