

# 외국인 고객을 고려한 한식 레스토랑의 공간 특성 및 만족도 분석 연구

## A Study on Space Characteristics and Satisfaction of Korean Restaurant Considering Foreign Customers

파트샤쿠아린, 문자영\*

한양대학교 생활과학대학 실내건축디자인학과

Quarin, Patricia, Moon, Ja-young\*

Department of Interior Architecture Design, Hanyang University

### Abstract

For foreigners the eating experience is the most satisfying activity, and since Korean food is one of the most sought-after foods, people are willing to try every kind of restaurant around. Korean restaurants usually promote themselves through blogs or social media, but for foreigners who are not able to understand Korean it is not easy to get to know about these places. The purpose of this study was therefore to examine the satisfaction level of Korean restaurants' foreigner users according to the factors they considered important in choosing restaurants to understand the current situation of Korean restaurants' accessibility, which are expected to increase steadily in the future, and to present direction for restaurant spaces considering foreign customers. The research method was based on the space analysis of eight Korean restaurants frequented by foreigners and the satisfaction survey of foreign customers who visited them. The final conclusions were drawn based on the cross analysis of space analysis and survey results, and the conclusions of this study are as follows. In general, foreign customers were more than satisfied with a space that was relatively easy to access through public transportation and had unique and interesting elements in its internal style. The restaurant quality, in fact, is not only made by kindness and quickness but also by the quality of service that doesn't create any inconvenience or miscommunication. The most significant impact has been given by the indoor space layout, which showed how much maintaining a constant privacy through the interval between tables, and ensuring enough space for movement is important. The outside and the entrance are important as well, as having an unique interior that can stimulate their curiosity, and a bright and conspicuous outer composition, especially in the case of a multi-language menu, makes it easier for foreigners to know information about restaurant food.

**Key words :** Restaurant, Preference, Foreigner Customers, Satisfaction

**주제어 :** 레스토랑, 중요도, 외국인 고객, 만족도

## 1. 서론

최근 외국인 관광객의 한국 방문률 및 재방문률은 꾸준히 증가하고 있으며, 방문 목적은 쇼핑에서 점차 식도락 관광(19.6%→29.3%)으로 비중이 높아지고 있다(한국관광공사, 2018). 관광객뿐만 아니라 한국에서 공부하는 외국 유학생과 직장인들의 비율 역시 최근 급증하고 있는 추세이다. 그 중 한식은 한국인들이 외식 분야 중에서 가장 많이 찾는 음식 종류 중 하나이며, 한식 레스토랑을 찾는 외국인 고객 역시 꾸준히 증가하고

있다고 볼 수 있다. 특히 한식 레스토랑은 외국인을 대상으로 식당을 홍보하기 위한 수단으로 블로그나 소셜미디어(SNS)를 주로 이용한다. 그러나 한국어를 사용하지 않는 외국인 고객의 입장에서는 맛집이나 로컬 음식점 등을 찾기 위해 블로그 리뷰를 읽거나 온라인 매체의 광고를 활용하는 것이 쉽지 않다. 특히 로컬음식이나 지역 주민들이 주로 찾는 곳의 경우 온라인의 광고 보다는 이용자들의 직접적인 리뷰를 통해 정보를 얻을 수 있으나 이러한 점은 외국인 고객들에게는 더욱 어렵다고 볼 수 있다. 따라서 외국인 관광객들이 주로 음식점을 찾을 때는 그들이 마음에 드는 식당을 찾기 위해 즉석에서 주위를 돌아다니다가 찾는 경우가 많다. 따라서 본 연구는 앞으로 꾸준히 증가할 것으로 예측되고 있는 외국인 고객의 한식 레스토랑 이용에

\* Corresponding Author ; Moon, Ja-young

Tel : 82-2-2220-1500, E-mail : jyoungm19@hanmail.net

대한 현황을 파악하고, 그들이 레스토랑을 고를 때 중요하게 생각하는 요인부터 경험을 통한 한식 레스토랑 공간의 만족도를 조사하여 향후 외국인 고객을 고려한 한식 레스토랑 공간에 대한 방향성을 제시하는데 연구의 목적을 두었다.

## II. 연구방법

- 연구의 범위 및 방법은 다음과 같다.
- 첫째, 이론적 고찰을 통해 외국인 고객과 한식 레스토랑의 공간에 대한 개념을 정리하였다.
- 둘째, 선행연구 분석을 통해 한식 레스토랑의 사례분석 및 이용자 만족도 분석을 위한 기초 틀을 마련하였다.
- 셋째, 분석의 틀에 따라 외국인이 자주 찾는 합정 일대 한식 레스토랑을 실제 방문하여 총 8곳의 실내 공간 특성을 분석하고, 레스토랑을 방문한 외국인 고객들을 대상으로 레스토랑의 전반적인 만족도에 대해 설문조사를 실시하였다.
- 넷째, 조사 결과를 통해 최종 결론을 도출하였다.

## III. 이론적 고찰

### 1. 외국인 고객의 레스토랑 이용성

「2018년 외래 관광객 실태조사에 따르면 한국을 방문한 외국인이 가장 만족한 활동은 ‘먹방체험’이었다. 사람들은 웹이나 TV, SNS, 블로그 등을 통해 관심 있는 장소에 대해 알게 되지만, 모든 리뷰나 광고가 주로 한국어나 영어로 쓰여 있기 때문에 한국어 및 영어를 자주 사용하지 하지 않는 외국들에게는 쉬운 방법이라고 볼 수 없다. 따라서 관광객들에게 제공되는 장소는 유명 관광지의 식당이나 특정한 곳으로 한정되는 경우가 많다. 또한 한국을 방문하는 외국인의 경우 여러 음식의 종류 중 한식을 체험하는 것에 대한 기대감이 높다고 볼 수 있다. 그러나 한식 레스토랑의 경우 외국인들이 쉽게 정보를 알 수 있기가 어렵고, 문화의 차이로 인해 공간을 선호하거나 만족하는 요소에 대해서도 차이가 클 수 있다. 실제로 좌식 형태를 사용하는 레스토랑의 경우 좌식이 익숙하지 않은 외국인의 경우 불편함을 느낄 수 있으나 그것을 불편하다고 느끼지 않고 독특한 경험으로 인지할 수 도 있다.

### 2. 한식 레스토랑 개념과 공간구성

- 1) 한식 레스토랑의 정의
- 한식 레스토랑은 원가에 있어서 낮은 곳부터 높은 곳까지 다양하다. 고급 레스토랑들은 현대식 레스토랑에서부터 전통식 레

스토랑까지 다양하다. 현대식 한국 레스토랑은 현대와 같이 빠르고 빠르게 돌아가는 시대에 전통을 지키면서 쉽고 편리한 현대적인 새로운 문화를 도입하는 지혜를 주장하며 현대식의 필요성을 인식시켜 주었다(김윤아와 신경주, 2013). 그리하여 최근에는 한국 레스토랑은 다양한 형태로 나뉘어져 있다. 바쁜 현대인들을 위한 패스트푸드식 한식레스토랑과 여전히 전통방식을 고수 하지만 접근성을 현대식으로 바꾸어 쉽게 이용할 수 있는 레스토랑들과 옛것을 그대로 고수하며 고급성과 전통성 등을 앞세운 레스토랑 등의 형태가 있다.

### 2) 한식 레스토랑의 공간구성

식당들은 일반적으로 공간을 명확하게 구분한다. 주요 지역은 홀, 캐서, 주방, 바이며, 외부 포함한다. 아래 <Table 1>에 주요 공간구성 요소 및 내용에 대해 정리하였다.

Table 1. 레스토랑 공간구성요소 내용

공간 구성	세부내용
홀	손님들이 앉아서 식사를 즐기는 레스토랑의 주요 지역. 공간요인: 가구 (배치, 마감재, 종류), 공간형태, 동선, 편안함 (가구, 조명), 분위기 (조명, 음악, 소음), 온도 및 습도, 서비스, , 색채 (가구, 공간), 접근성, 메뉴
캐서	고객이 경험을 끝내는 지역이기 때문에 레스토랑 구성구석까지 잘 보여줘야 한다. 공간요인: 형태, 마감재, 조명, 동선 편안함, 접근성
주방	음식을 어떻게 준비하는지를 고객들에게 보여주는 가시적인 장소가 될 수 있거나 다른 방도 될 수 있다. 만약 그것이 첫 번째 경우라면, 그것은 그 레스토랑의 일반적인 이미지에 맞아야만 한다. 공간요인: 마감재, 분위기, 음식맛 및 이미지
바	항상 존재하는 것은 아니지만, 손님이 식사 전이나 식사 후 음료를 즐길 수 있는 지역. 공간요인: 가구 (배치, 마감재, 종류), 편안함 (가구, 조명), 분위기 (조명, 음악, 소음), 색채 (가구, 공간), 접근성
외부	간판을 보고 메뉴를 간단히 볼 수 있는 레스토랑의 외부 영역. 공간요인: 사인, 테라스, 입구, 접근성, 메뉴, 가구 (배치, 마감재, 종류), 공간형태, 동선, 분위기 (조명, 음악, 소음)

### 3. 레스토랑의 공간특성 선행연구

분석 틀을 개발하기 위해 레스토랑 공간 분석과 관련된 선행 연구를 진행하였다(이강희와 양재혁, 2004; 마군, 2018; 김윤아와 신경주, 2013; 김윤아와 신경주, 2014; 이지현과 오혜경, 2007; 원단단과 오혜경, 2016; 김용림, 2012). 특히, 이 논문의 선행연구 고찰은 사람들의 선호도와 공간 분석에 관한 연구부터 시작되어 이 연구를 진행하기 위해 필요한 공간 요소의 관련 특성을 분리하고 체계화하기 위해서 만족도와 공간 분석에 관한 논문으로 옮겨갔다. 선택된 모든 연구는 아래의 <Table 2>에 기재되어 있다. 키워드 섹션은 ① 전반 요소, ② 서비스, ③ 실내 요소, ④ 외부 요소, ⑤ 환경 요소인 논문에서 다루어져 있는 공간분석과 관련된 영역을 보여준다. 전반 요소는 위치와 청결도와 같은 일반적인 외관 및 물류와 관련된 요소들을 이해하는데, 서비스 요소는 직원 서비스와 음식과 관련된 특성이다.

실내 요소는 공간과 관련된 가구와 장식 모든 요소들을 포함하고, 외부 요소는 입구의 외관 및 테라스와 관련된 요소들을 포함하다. 환경 요소는 공간 내부의 환경, 환기 및 이동 흐름에서 인지되는 일반적인 느낌과 관련이 있다. 세부 요소를 <Table 2>에 자세히 나열한다.

Table 2. 공간 특성에 대한 선행연구 내용

연구자	연구제목	키워드	세부요소
1	이강희, 양재혁	카페의 공간특성에 따른 이용행태 영향요인에 관한 연구	① 전반 요소 위부/내부 이미지, 공간형태, 분위기 ③ 실내 요소 공간 마감재 및 색채, 가구 특성, 조명 ⑤ 환경 요소 환경 편안함
2	마군	1인 가구 대응형 레스토랑으로의 재생을 위한 공간 사례분석	① 전반 요소 위치, 위부/내부 이미지, 공간형태, 분위기, 청결도 ② 서비스 직원 서비스, 음식 ③ 실내 요소 공간 마감재 및 색채, 가구 특성, 온도 및 습도, 조명 ④ 외부 요소 입구 외모, 간판, 테라스, 메뉴 존재 ⑤ 환경 요소 환경 편안함, 충분한 환기, 화장실
3	김윤아, 신경주	한식레스토랑의 실내 공간 디자인 특성 분석	① 전반 요소 위치, 공간형태, 분위기 ② 서비스 음식, 메뉴 독창성 ③ 실내 요소 공간 마감재 및 색채, 가구 특성, 조명 ④ 외부 요소 간판, 메뉴 존재 ⑤ 환경 요소 동선
4	김윤아, 신경주	서울·뉴욕 소재 한식레스토랑 이용고객 공간만족도 비교분석	① 전반 요소 위치, 위부/내부 이미지, 공간형태, 분위기 ② 서비스 직원 서비스, 메뉴 독창성 ③ 실내 요소 공간 마감재 및 색채, 가구 특성, 온도 및 습도, 조명 ④ 외부 요소 입구 외모, 간판, 테라스 ⑤ 환경 요소 환경 편안함, 충분한 환기, 동선
5	이지현, 오혜경	홍콩 소재 한국식 레스토랑과 태국식 레스토랑의 실내공간과 음식관련 요소의 특성	① 전반 요소 위치, 위부/내부 이미지, 공간형태 ② 서비스 음식 ③ 실내 요소 공간 마감재 및 색채, 가구 특성 ④ 외부 요소 입구 외모
6	원단단, 오혜경	베이징지역 레스토랑 공간구성요소에 나타난 중국 전통성 표현 특성 연구	① 전반 요소 분위기 ③ 실내 요소 공간 마감재 및 색채, 가구 특성, 조명 ④ 외부 요소 입구 외모, 간판 ⑤ 환경 요소 환경 편안함
7	김용림	디자인의 원리에 의거한 레스토랑 프로젝트의 공간 구성에 관한 기초연구	① 전반 요소 위치, 위부/내부 이미지, 공간형태, 분위기 ③ 실내 요소 공간 마감재 및 색채, 가구 특성, 조명 ⑤ 환경 요소 환경 편안함

#### 4. 분석의 틀

본 연구의 분석틀을 위해 어떤 특성과 요소들이 필요한지에

대해 선행연구에 포함된 모든 특성에 대해 빈도수로 분석하였으며, 그 결과는 <Table 3>과 같다.

Table 3. 레스토랑 만족도 조사 평균 결과 비교

N=160

공간적 요소 특성		선행연구							합계
		A	B	C	D	E	F	G	
전반 요소	위치/접근성		●	●	●	●		●	5
	위부/내부 이미지	●	●		●	●		●	5
	공간크기/공간형태	●	●	●	●	●		●	6
	분위기 (조명, 소음)	●	●	●	●		●	●	6
	청결도		●						1
서비스	직원 (친절)		●		●				2
	음식 (가격, 맛, 디자인)		●	●		●			3
	메뉴 (독창성)			●	●				2
공간 요소	실내 요소	공간 마감재 및 색채 (벽, 바닥, 천장)	●	●	●	●	●	●	7
		가구 (배치, 종류, 마감재, 상차림스타일)	●	●	●	●	●	●	7
		쾌적성 (환기, 냉·난방)		●		●			2
		조명	●	●	●	●		●	6
		화장실		●					1
	외부 요소	입구		●		●	●		4
		간판		●	●	●		●	4
		테라스		●		●			2
		메뉴		●	●				2
		편안함 (가구, 조명, 음악)	●	●		●		●	5
환경 요소	동선			●	●				2

위에 요소들에 따라 빈도수가 높고, 레스토랑 공간에 적용 가능한 요소들을 재정리하여 <Table 4>와 같이 분석의 틀을 구성하였다.

Table 4. 공간 분석의 틀

구분		공간적 요소	세부 분석 내용
전반		위치/ 접근성	레스토랑이 위치 적으로 어떠한가 (지하철역, 버스 정류장 등)
		인테리어 스타일	실내 인테리어 스타일의 전반적인 구성은 어떠한가
		공간크기/공간형태	공간의 치수 및 형태
		분위기	조명과 소음으로 분위기가 어떠한가
		청각적 요소	레스토랑에서 음악이 흘러 나오는가 주변 소음은 어떠한가
서 비 스		직원 (친절, 신속함)	받는 서비스 어떠한가
		음식 (가격, 맛)	음식의 맛과 돈의 가치는 어떠한가
		메뉴 (독창성)	메뉴의 독창성과 다양성
공 간 요 소	실 내	마감재 및 색채	실내공간의 바닥, 벽의 마감재와 색채
		가구	가구의 배치, 종류, 마감재
		조명	조명의 밝기와 종류 (따뜻하거나 차가운 빛)
		쾌적성	환기 및 내부 열적 쾌적성
	외 부	입구	입구 디자인(외부 이미지)
		간판	간판 디자인, 영어, 한국어 표시 등
		테라스	테라스의 여부, 디자인

선택된 요소들은 각 레스토랑의 위치, 대기, 외관을 포함하여 분석하였으며, 공간의 형태부터 시작해서 공간적 요소들인 바닥, 벽, 가구까지 분석내용에 포함하였다. 또한 입구와 간판, 테

라스 요소를 포함하여 외부 공간에 대한 분석도 진행하였다. 이 분석들을 통해 먼저 각 사례에 대한 공간 분석을 진행하고, 그 다음에 각 사례를 이용하는 고객들을 대상으로 만족도를 실시하였다. 따라서 레스토랑 공간에 있어 그들이 음식점을 찾거나 이용할 시 만족도 및 어떤 요소가 사람들의 의견에 따라 바뀌어야 하는지를 이해하였다.

## IV. 사례 분석

### 1. 조사대상지의 일반적 특성

본 연구의 목적은 외국인고객에 초점을 맞추고, 외국인들은 한식을 먹고 싶을 때 레스토랑의 공간에서 무엇을 선호하고 만족하는지에 대해 분석하기 위해 한국 레스토랑을 분석대상으로 선정하였다. 서울은 다양한 종류의 음식점이 즐비하고, 지역에 따라 고객의 유형도 변한다. 특히 외국인이 주로 가는 지역은 서울의 국제구인 이태원이나 신촌, 홍대 등 대학 주변 지역이다. 본 논문은 외국인이 자주 찾는 지역 중 한곳인 홍대와 가까운 합정 일대 레스토랑들 8곳을 분석 대상으로 선정하였다. 합정은 이태원만큼 다양한 레스토랑들이 즐비하고 있으며, 특히 최근 새롭게 흥미로운 한식 레스토랑들이 오픈되고 있다. 따라서 2016년도 이후부터 최근까지 새롭게 오픈되고 비교적 외국인 고객들이 많이 찾는 한식레스토랑을 선정하여 분석하였다. 조사대상 개요는 <Table 5>에 정리하였다.

Table 5. 조사대상 개요

구분	위치	유형	층수	규모	오픈 년도	평균가격 (1인기준)
A	사사이: 사람사는 이야기	술집/포 차/한식	1층	약80평	2019	9000~35000원
B	보리울	마포구 합정동	한식	1층	약60평	7000~20000원
C	육회로	마포구 서교동	한식/육 회	1층	약40평	25000~40000원
D	BASE CAMP	마포구 서교동	한식/고 기	1층	약100평	25000~35000원
E	냉동고	마포구 서교동	한식/고 기	1층	약40평	5000~10000원
F	코로로 식당	마포구 상수동	한식	1층	약40평	~15000원
G	어른이대 공원	마포구 합정동	술집/포 차/한식	1층	약100평	~20000원
H	경주식당	마포구 상수동	한식	1층	약40평	15000~40000원

### 2. 공간 특성 분석

<Table 4>의 분석들에 따라 각 레스토랑의 공간구성과 배치 특성 및 공간 특성에 대해 분석하였다. 사례 조사는 관찰 및 사

진 촬영으로 진행 하였으며, 조사기간은 2019년 10월 5일~ 20일로 2주일 간 진행되었다. 분석 결과는 다음과 같다.

Table 6. 사례 A : 사사이 분석 내용


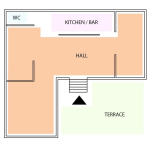
공간 이미지				
				
소개	사사이는 합정 식당가에 위치한 한국식 실내 포차다. 한국 음식과 퓨전음식을 모두 판매하며, 소주, 막걸리, 와인을 다양하게 제공한다.			
공간 구성	홀	캐셔	주방	바 외부(테라스)
배치 특성	 <div>외부 테라스를 지나 입구로 들어가면 L자 모양의 공간이 있는데 크게 홀과 입구 왼쪽 모퉁이에 화장실(WC), 바 테이블과 계산대가 위치하고 있다. 안에는 20여 개의 테이블이 있고, 외부 테라스에는 3개의 테이블이 배치되어 있다.</div>			
구분	공간적 요소	공간 분석		
전반	위치/ 접근성	합정역과 상수역 사이 큰길가에서 한 블록 안쪽으로 들어오면 많은 레스토랑들이 위치해 있는데, 사사이도 그중 하나이다. 두 역에서 각 5~10분 도보거리에 위치하고 있다.		
	인테리어 스타일	테이블과 의자는 우드소재, 벽은 브라운 계열로 전체적으로 내추럴한 인테리어 스타일이다. 벽에 사진들과 칸막이위에 식물들을 배치함으로써 다소 심심할 수 있는 공간에 장식 요소를 통해 공간을 조화롭게 구성하고 있다.		
	공간크기/ 공간형태	L자 형태의 구조로 공간이 아주 코진 않지만 가구의 배치를 적절하게 띄어 공간이 크게 보일 수 있게 해놓았고, 가구의 이동 또한 용이하다.		
	분위기	서로 대화하기에 거슬리지 않을 정도의 음악 선택과 볼륨이다. 또한 주황색계열 조명을 사용함으로써 따뜻하고 편안한 분위기에서 음식을 먹고 이야기 할 수 있었다.		
	청각적 요소 (음악 및 소음)	밖에서 들을 때에는 음악이 다소 시끄럽다고 느껴 질 수 있으나 막상 안으로 들어가면 적당한 음악 볼륨과 선곡들로 크게 거슬리지 않는다. 또한 테이블간 거리가 적당하게 유지되어 소음 또한 다른 바들에 비하면 적당한 수준이다.		
실내 공간	마감재 및 색채	테이블과 의자는 주로 우드소재로 되어있고 벽면에 붙어있는 의자는 심플한 가죽재질과 짙은 갈색계열로 나무 테이블과 조화를 이룬다. 또한 벽면은 거친 회색계열로 다소 차갑지만 여러 장식 요소로 차가움을 커버 하였다.		
	가구 (배치, 종류, 마감재)	테이블들은 네모난 나무재질로 통일이 되어있고, 의자는 벽면의 소파형태를 제외하면 모두 나무소재이다. 가구들에 코팅처리를 해놓아 보기에 거칠지만 매끈한 마감으로 되어 있다.		
	조명 (종류, 밝기)	전체적으로 주황색계열 팬던트 조명으로 따뜻함을 강조하였고 눈이 부시지 않게 테이블 당 하나의 전구를 이용하여 편안하고 아늑한 분위기를 주고 있다.		
	쾌적성 (환기, 냉난방)	출입구가 항상 열려있으나 난방시스템이 잘 작동하여 전혀 추위를 느끼지 않게 되어있고, 주출입로를 항상 열어놓아 환기 또한 적절하여 쾌적성을 주고 있다.		
	외부 공간	<div>입구</div> <div>(외관, 테라스, 메뉴판)</div> <div>입구의 외관은 나무재질을 이용하여 실내와 조화롭고, 테라스에 3개의 테이블을 두었다. 옆에 휴연 공간이 마련되어있고 이 레스토랑만의 특징이라면 직원들이 입구에서 지나가는 행인들에게 밝게 웃으며 인사를 한다. 메뉴는 밖에 비치되어 있지 않았다.</div>		
	간판	간판은 우드계열로 내부와 통일되고, 한글로만 쓰여있다. 불꽃을 형상화한 무늬로 이 레스토랑이 어떠한 음식을 제공하는지 짐작할 수 있다.		

Table 7. 사례 B : 보리울 분석 내용

공간 이미지

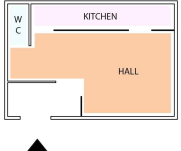
소개	주로 쌈 위주의 각종 한식 정식을 판매하고 있다.							
공간 구성	홀	캐셔	주방	바	외부(테라스)			
배치 특성			입구 안쪽으로 가운데 넓게 홀이 있고, 홀 안쪽으로 주방이 길게 배치되어 있다. 왼쪽 구석에 화장실(WC)이 있다.					
구분	공간적 요소	공간 분석						
전반	위치/ 접근성	합정역 5번 출구에서 나와 조금만 걸으면 가로수길이 나오며, 그곳 초입부터 5분정도 걸으면 길 왼편에 위치해 있어 접근성이 비교적 좋다.						
	인테리어 스타일	실내에 우드 소재를 주로 사용하여 따뜻한 느낌을 주고, 내추럴함과 모던함이 조화롭게 구성되어 있는 실내 공간이다.						
	공간크기/ 공간형태	네모난 형태의 공간으로 8개의 테이블이 적절한 간격을 두고 배치되어 있어 공간은 그리 좁지도 넓지도 않은 적당한 크기이다.						
	분위기	주로 근처 직장인들을 위하여 빠른 테이블 회전과 서빙으로 대화를 나누며 오랫동안 머물기 보다는 단순 식사를 하는 분위기로 보였다.						
	청각적 요소 (음악 및 소음)	음악은 없다고 볼 수 있다. 가끔씩 주인이 라디오를 틀거나 하는 것 말고는 배경음악은 없고 주변 테이블 대화소리가 전부이다.						
실내 공간	마감재 및 색채	벽면은 벽돌소재로 마감하여 다소 따뜻한 느낌을 강조하였고, 나머지 벽면과 천장은 어두운 그레이톤을 사용하여 모던한 느낌이 조화롭게 섞여 있다.						
	가구 (배치, 종류, 마감재)	8개의 테이블이 배치 되어있고, 네모난 형태의 테이블만 배치되어 있어 다소 한정적인 테이블 유형을 보인다. 테이블은 목재재질로 되어있고, 의자는 스틸과 플라스틱의 배치로 다소 어수선한 조합이다. 테이블은 창가와 벽, 중앙에 적절하게 배치되어 고객이 선택할 수 있다.						
	조명 (종류, 밝기)	형광등과 매임 등이 적절하게 배치되어 있으며, 은은한 분위기 보다는 밝은 느낌이 강하다.						
	쾌적성 (환기, 냉난방)	크지 않은 공간의 특성상 환기는 괜찮지만 음식냄새들이 주를 이뤄 옷에 음식냄새가 매우 쉽게 배인다는 단점이 있다.						
외부 공간	입구 (외관, 테라스, 메뉴판)	테라스는 없으며 외부에 한국말로 구성된 메뉴판이 있다.						
	간판	노란색계열 간판으로 크고 눈에 쉽게 띄게 해놓았다. 한글로만 구성되어 있다.						

Table 8. 사례 C : 육회로 분석 내용

공간 이미지					
  					
소개	육회 전문점으로 새롭게 문을 연 레스토랑이다. 주로 육회를 판매하고, 짜개나 음료 등 다른 구성들도 함께 제공된다.				
공간 구성	홀	캐셔	주방	바	외부(테라스)
구성	●	●	●		●




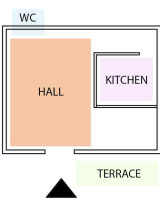
공간 이미지		
  		
배치 특성		외부에 테라스를 지나 입구를 진입하면 공간은 정사각형이고, 5개의 테이블이 있다. 입구 왼쪽에는 홀이 있고, 홀을 지나 오른쪽에 화장실(WC)이 있고, 오른쪽에는 열린 주방이 있다. 하지만 사람들이 주방장이 하는 일을 쉽게 볼 수 없을 만큼 높은 벽이 있다. 입구 오른쪽에는 직원 전용 공간이 있는데, 그곳에서 음식을 내놓거나 포장하여 꺼내 먹을 수 있다.
구분	공간적 요소	공간 분석
전반	위치/ 접근성	상수역에서 도보로 약 10분정도에 위치해 있고, 골목에 위치하여 찾기가 조금은 어려울 수 있다.
	인테리어 스타일	내부 인테리어는 레스토랑 주인의 다소 독특한 취향을 알 수 있듯 벽면엔 미술작품을 전시해 놓았고, 의자는 다양한 스타일과 특히 이발소 의자가 있어 손님들로 하여금 재미를 유발할 수 있다.
	공간크기/ 공간형태	내부는 다소 좁다고 느낄 수 있지만 그에 비해 주방이 매우 큰 편이다. 하지만 테라스 테이블이 좁은 내부를 보강해 준다.
	분위기	인테리어가 매우 독특한편이지만 편안한 분위기에 술과 음식을 즐기며 일행과 편히 대화 할 수 있는 분위기이다.
	청각적 요소 (음악 및 소음)	이곳 레스토랑만의 인테리어 분위기와 매치되는 음악을 틀어놓고, 볼륨도 적당하여 대화하는데 어려움이 없다.
실내 공간	마감재 및 색채	어두운 계열의 파란색과 초록색 페인트로 칠해진 벽면은 다소 차가운 느낌이고 그 외 벽면은 거친 회색으로 여백을 많이 강조한 느낌이다.
	가구 (배치, 종류, 마감재)	우드, 플라스틱 등 다양한 가구의 조화로 선택할 수 있다. 벽면과 주방을 따라 테이블이 배치되어 있다.
	조명 (종류, 밝기)	전체적으로 간접조명을 사용하여 밝기는 어둡지만 이동에 불편하거나 메뉴를 보기 힘들 정도로 어두운 편은 아니다. 상들리에를 설치하여 클래식하고 독특한 분위기를 연출.
	쾌적성 (환기, 냉난방)	냉난방이 잘 되어 있고, 환기 시스템이 작동되어 쾌적성을 주고 있다.
	입구 (외관, 테라스, 메뉴판)	바닥에 인조 풀이 있고 테라스는 연중 열려있으며, 외부 메뉴판은 없다.
외부 공간	간판	간판은 흰색 바탕에 검정색으로 식당이름을 크게 배치하여 눈의 쉽게 띈다. 한글로만 구성되어 있다.


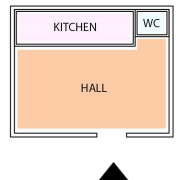
Table 9. 사례 D : BASE CAMP 분석 내용

공간 이미지					
  					
소개	한국식 바비큐를 기본으로 하지만 기존 한국 바비큐 식당과 다른 점은 한국인들이 캠핑을 갔을 때 주로 먹는 스타일을 도시에서 즐길 수 있게 하였다. 한국인에게는 친숙한 구조이지만 외국인에게는 이색적인 분위기, 즉 한국적인 스타일의 캠핑을 경험할 수 있다.				
공간 구성	홀	캐셔	주방	바	외부(테라스)
구성	●	●	●		●
배치 특성		입구에 들어서면 가장 먼저 보이는 것은 이 식당이 두 층으로 나뉘어 있고, 안에 거대한 테라스와 홀이 둘 다 있다는 점이다. 안으로 들어가려면 테라스를 거친 후 계단을 이용해야 한다. 내부에는 화장실(WC)이 남남 따로 사용할 수 있게 나뉘어져있다. 부엌은 홀 안쪽에 위치하여 있으며 독립되어 있다.			
구분	공간적 요소	공간 분석			
전반	위치/ 접근성	역에서 도보로 10분 이상 위치하여있고, 골목과 골목 사이에 위치하여있어 지도를 보지 않으면 찾아가기 다소 힘들다.			
	인테리어	야외 테이블은 전형적인 캠핑장형태로 되어있어 독창적이지			



	스타일	만 내부는 특별할 것이 없는 전형적인 한국 바비큐 스타일 레스토랑과 같다.
	공간크기/공간형태	아외는 상당히 넓고 테이블간 거리도 넓어 이동에 매우 용이하다. 바비큐그릴 주위에 테이블이 배치되어있기도 하고 식탁자재가 바비큐그릴로 되어있는 테이블도 있다.
	분위기	전형적인 캠핑장 분위기로 맛있는 식사와 술을 즐기며 일행들과 불 앞에서 편안하게 이야기 할 수 있다.
	청각적 요소 (음악 및 소음)	음악은 가요로 구성이 되어있고 볼륨은 대화하기 적당한 크기로 설정 되어있다.
실내 공간	마감재 및 색채	캠핑 가구들과 캠핑기구, 낚시외자들의 조합으로 구성이 되어있고, 주변에 식물들을 배치하고, 테이블 사이로 작은 수형장이 있어 시원하면서 자연적인 느낌이 강하다.
	가구 (배치, 종류, 마감재)	전체적으로 캠핑용 가구로 되어있다. 의자는 편하게 앉아 있을 수 있는 낚시외자 형태로 되어있고, 그에 따라 테이블도 낮은 편이다. 또한 테이블간 거리도 상당히 넓다.
	조명 (종류, 밝기)	조명은 야간에는 다소 어두운 편이다. 그 이유는 야외에서 캠핑을 하며 식사를 하는 컨셉이어서 황색계열의 간접조명들로 구성이 되어있다.
	쾌적성 (환기, 냉난방)	대부분 야외에 집중되어있기 때문에 공기가 맑으며, 겨울에는 주변에 난로와 함께 불을 붙여 따뜻하게 유지되고 있다.
외부 공간	입구 (외관, 테라스, 메뉴판)	입구는 캠핑분위기를 느낄 수 있도록 개방되어 있다. 외부에 한국어 메뉴판이 있다.
	간판	노란색 불빛의 큰 영어 간판이 나무 사이에서 비추고 있어 눈에 띄고 캠핑 컨셉에 맞는 식당이름으로 공간을 인지할 수 있다.

Table 10. 사례 E : 냉동고 분석 내용

공간 이미지					
					
소개	삼겹살을 판매하는 식당. 사이드디쉬 외 기타 메뉴 모두 한식을 제공한다.				
공간 구성	홀	캐서	주방	바	외부(테라스)
	●	●	●		
배치 특성	 <p>입구에 들어오면 홀이 보이고, 그 뒤쪽으로 주방이 있다. 홀에는 10개의 테이블이 있다. 화장실(WC)은 잘 보이지 않는 오른쪽 모퉁이에 있다.</p>				
구분	공간적 요소	공간 분석			
전반	위치/ 접근성	상수역에서 도보 10분정도 거리로 육회로(사례C) 레스토랑 바로 옆에 위치해 있다.			
	인테리어 스타일	전체적으로 냉장고를 연상하게 하는 스테인리스 재질과 차가운 인테리어, 또한 정육점 조명의 조화로 다소 독창적임.			
	공간크기 /공간형태	공간이 큰 편은 아니지만 테이블 간격이 넓게 배치되어 있어 이동과 이용에 불편함이 없다.			
	분위기	공간은 다소 독창적이며, 동행들과 이야기를 하며 음식을 편안하게 즐길 수 있게 되어있다.			
	청각적 요소 (음악 및 소음)	음악은 옛날 가요가 흘러나오고 볼륨은 다소 작은 편으로 집중하지 않으면 무슨 음악이 플레이 되는지 알기 어렵다.			
실내 공간	마감재 및 색채	스테인리스 재질과 어두운 벽면 회색벽면 조화로 매우 차갑게 되어있고 조명 또한 매우 밝은 백색으로 되어있다.			
	가구 (배치, 종류, 마감재)	금속, 플라스틱 또는 세라믹의 4인기준 원형, 네모난 테이블이 배치되어 있고, 간단한 플라스틱 의자를 갖추고 있다.			
	조명 (종류, 밝기)	형광등 위주로 공간은 밝으며, 상들리에 조명으로 포인트를 주었다.			
	쾌적성	바비큐레스토랑 특성상 다소 탁한 공기를 가지고 있지만 한			

	(환기, 냉난방)	기시스템을 잘 이용하여 공기를 순환시키고 있다. 냉난방 수준은 양호하다.
외부 공간	입구 (외관, 테라스, 메뉴판)	스테인리스 도어와 레스토랑 안쪽을 쉽게 볼 수 있는 투명 유리로 되어있다. 외부에 메뉴정보가 없다.
	간판	식당 모퉁이에 있는 분홍색 납빛 간판은 쉽게 눈에 띄지는 않는다.

Table 11. 사례 F : 코로로 식당 분석 내용


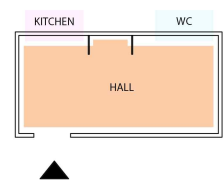
공간 이미지					
					
소개	일식 경양식을 주로 판매하며, 한식을 더해 퓨전 스타일 음식을 제공한다.				
공간 구성	홀	캐서	주방	바	외부(테라스)
	●	●	●		
배치 특성	 <p>입구에 들어서면 넓게 홀이 배치되어 있고, 안쪽으로 왼쪽에는 주방, 오른쪽 구석에는 화장실이 배치되어 있다. 입구 오른쪽에 계산대가 위치해 있다.</p>				
구분	공간적 요소	공간 분석			
전반	위치/ 접근성	상수역에서 5분 거리로 좁은 골목길에 위치하고 있으며 접근성이 보통이다.			
	인테리어 스타일	주로 목재소재 이용 바닥과 벽, 가구를 구성하여 전체적으로 일본풍 인테리어이나, 곳곳에 모던한 가구를 배치하였다.			
	공간크기/공간형태	공간은 양 옆으로 길게 네모난 형태로 규모는 크지 않지만 안에는 프라이빗 하고, 다양한 형태의 테이블이 배치되어 있어 불편함이 없으나 테이블 간 간격은 1명이 지나다닐 수 있는 거리로 다소 좁다.			
	분위기	3개의 테이블은 프라이빗 하게 공간이 나뉘어져 있어 식사를 하며 편안하게 이야기 하는데 용이하다.			
	청각적 요소 (음악 및 소음)	음악은 주로 케이팝이 나오고, 볼륨은 매우 낮은 편으로 주방에서 나는 소음을 들을 수 있을 정도이다.			
실내 공간	마감재 및 색채	마감재는 주로 나무로 구성 되어 브라운 계열의 따뜻하고 자연적인, 친근한 분위기이다.			
	가구 (배치, 종류, 마감재)	나무재질의 1인, 2인, 4인용 테이블을 구성하여 다양한 손님의 유형이 식사할 수 있도록 구성되어 있다. 벽 쪽에는 1인석이 프라이빗 하게 배치되어 있고 홀 중심으로 2인, 4인 테이블이 구성되어 있다. 테이블 간격은 한사람이 지나다닐 수 있는 정도의 간격이다.			
	조명 (종류, 밝기)	천장 곳곳에 백색 스포트라이트와 각 테이블 위에 주황색 계열의 팬던트를 두어 음식을 맛있게 보이게 하고, 따뜻하고 밝은 느낌을 주고 있다.			
	쾌적성 (환기, 냉난방)	냉난방 시스템과 환기가 잘 이루어져 있어 쾌적하다.			
외부 공간	입구 (외관, 테라스, 메뉴판)	외부에서는 유리를 통해 내부를 들여다 볼 수 있고, 외부에 테이블이 비치되지 않은 테라스가 있다. 메뉴판은 외부에			
	간판	한국어로 표시된 간판이 입구 위에 있으며, 검정 배경에 흰 간판이 눈에 띈다.			

Table 12. 사례 G : 어린이대공원 분석 내용


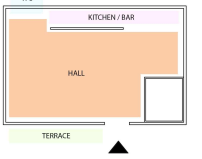
공간 이미지					
					
소개	먹고, 마시며 스포츠 경기를 볼 수 있는 레스토랑이다. 메뉴는 게임의 지도처럼 만들어졌고 음식과 음료 모두 다양하다. 파스타나 고기와 같은 주요 요리와 함께 간단한 간식과 주류를 제공한다.				
공간 구성	홀	캐셔	주방	바	외부(테라스)
배치 특성	 <p>공간은 약 20개의 테이블로 넓다. 바깥 테라스는 좁고 길며, 여름 동안만 사용할 수 있다. 입구에 들어서면 오른쪽에 계산대가 있고 크게 홀이 공간 전체를 구성하며 홀 안쪽으로 기다란 바 테이블과 오픈형 주방, 화장실(WC)이 위치해 있다.</p>				
구분	공간적 요소	공간 분석			
전반	위치/ 접근성	상수역에서 약 10분정도 거리. 주차장 거리 끝자락에서 시작되는 가로수길 초입부에 위치해 있다.			
	인테리어 스타일	복고풍 스타일로 90년대 감성을 느낄 수 있는 가요와 함께 옛날 만화책이 곳곳에 배치되어 있고, 여러 가지 추억을 불러일으키는 재질, 데코레이션들이 실내를 장식하고 있다.			
	공간크기/ 공간형태	규모는 100여평으로 공간이 비교적 넓고, 높은 천장으로 공간이 확 트이고, 더 넓어 보이며 개방감을 주고 있다.			
	분위기	전형적인 술집분위기로 스포츠 스크린이 있고, 다함께 즐기는 분위기이다.			
	청각적 요소 (음악 및 소음)	음악은 외부 내부를 가릴 것 없이 음악소리는 매우 크기 때문에 대화하는데 어려움이 있다. 또한 음악은 뮤직박스가 있어 신창곡을 받으며, 주로 90년대 가요와 팝 위주이다.			
실내 공간	마감재 및 색채	대부분 나무재질로 구성되어 따뜻한 느낌을 주며, 다양한 맥주잔의 형태를 벽에 데코레이션 하여 맥주잔이 하나의 벽을 구성하고 있다.			
	가구 (배치, 종류, 마감재)	90년대 한국 학교에서 볼 수 있는 책상과 걸상의 조화로 다소 독특하고 독창적이며, 복고풍으로 가구가 비교적 낡아있어 안전성에 약간 문제가 있을 수 있었다.			
	조명 (종류, 밝기)	조명은 매우 어두운 편으로 주황색 계열 간접조명을 이용하여, 공간을 은은하고 다소 어둡게 구성하고 있다.			
	쾌적성 (환기, 냉난방)	환기와 냉난방 시스템이 잘 구성이 되어있어 쾌적한 환경을 지속시키고 있다.			
외부 공간	입구 (외관, 테라스, 메뉴판)	실내의 다양한 데코레이션과 조명은 외부에서도 쉽게 눈에 띄는 요소이다. 외부에 테라스에 테이블을 배치해 여름에는 이곳에서 음식을 먹을 수 있다. 입구에 영어, 한글 메뉴판이 있다.			
	간판	영어와 한글로 쓰여 있는 간판이 크고 화려하고 밝게 빛나고 있어 눈에 쉽게 띄며, 사람들이 공간을 쉽게 인지할 수 있었다.			

Table 13. 사례 H : 경주식당 분석 내용

공간 이미지					
					
소개	고전적인 한국식 레스토랑으로 전통 한옥과 같은 따뜻한 분위기와 한식 메뉴를 제공하고 있다.				
공간 구성	홀	캐셔	주방	바	외부(테라스)
	●	●	●	●	●

구분	공간적 요소	공간 분석
배치 특성	위치/ 접근성	상수역에서 약 5분 거리에 위치해 있으며, 좁은 골목 길 안에 위치하여 지도가 없으면 다소 찾기가 어려울 수 있다.
	인테리어 스타일	한국의 옛 가정집을 개조하여 한국식 가정의 인테리어 모습과 한옥의 모습을 볼 수 있다. 한국 전통공간과 현대식의 조화가 있다.
	공간크기/ 공간형태	외부에는 넓은 마당이 있고, 실내 공간 ㄱ자의 형태로 홀을 구성하며, 크지 않지만 테이블 간 배치가 적당하다.
	분위기	현대식 한옥은 옛 한국 가정의 분위기를 주고, 조용한 분위기에서 식사를 하며 이야기를 할 수 있는 분위기이다.
	청각적 요소 (음악 및 소음)	음악은 클래식과 재즈 뮤직의 구성으로 되어있어 다소 공간과 매치 되지는 않지만 음악 장르상 편안한 분위기를 제공하며 볼륨도 적당한 편이며 이야기하는데 문제가 없다.
실내 공간	마감재 및 색채	주로 벽돌벽과 회색톤의 벽의 조화로 따뜻한 느낌과 동시에 모던하고 현대적인 느낌이 있다. 곳곳에 흰색 타일 벽을 사용하여 차가운 느낌도 있다.
	가구 (배치, 종류, 마감재)	주로 2인용의 목재 테이블이 배치되어 있고, 4인용의 원형, 네모형태의 목재 테이블이 구성되었으며, 좌식 테이블도 있다. 테이블의 간격은 한사람이 지나다닐 정도이지만 크게 불편함은 없었다.
	조명 (종류, 밝기)	주로 따뜻한 계열의 주황색 매입등이 설치되어있고, 각 테이블 위에 양초가 조명의 역할을 하고 있다. 따뜻하고 은은한 분위기를 주고 있다.
	쾌적성 (환기, 냉난방)	환기시스템이 운영되어 있고, 냉난방 시스템에는 온돌 바닥이 있어 겨울에는 충분히 따뜻하다.
외부 공간	입구	입구에 들어서면 큰 마당이 있는데 이곳은 웨이팅 자리가 마련되어 있다. 외부에서 보면 일반 한옥집을 연상케 한다. 입구에 한국어로 구성된 메뉴판이 있다.
	간판	식당이름이 적힌 간판이 문패처럼 입구 벽에 길게 부착되어 있으며, 간판은 눈에 띄며, 이곳이 레스토랑임을 알려주는 중요한 수단이다.

## V. 만족도 설문조사 분석

### 1. 설문조사 대상 및 방법

레스토랑의 공간 만족도를 분석하기 위해 각 레스토랑에서 식사를 한 외국인 고객 20명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구를 위해 고안된 설문지는 외국인 고객이 레스토랑에 방문 후 레스토랑에서 각 환경 요인에 대해 어느 정도 만족하게 생각 하는지에 대해 ‘매우 만족’ 5점, ‘만족’ 4점, ‘보통’은 3점, ‘불만족’ 2점, ‘매우 불만족’은 1점으로 총 5점 Likert 척도로 조사하였다. 전 세계에서 온 외국인 고객들을 대상으로 각 사례별로 남녀 각각 10명씩 총 20명, 도합 160명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사내용은 나이, 성별, 국적, 직업, 방문빈도, 체류 목적에 관한 개인 고객의 개인적 특성과 레스토랑의 물리적 환경에 대한 만족도로 구성하였다.

## 2. 개인적 특성

조사대상 한식 레스토랑을 이용하는 고객의 개인적 특성에 대한 내용은 <Table 14>에 요약되어 있다.

Table 14. 고객의 개인적 특성 N=160

구분	항목	빈도 (N)	백분율(%)
성별	남	80	50.00
	여	80	50.00
	계	160	100.00
연령	20대	62	38.63
	30대	55	34.63
	40대	31	19.24
	50대 이상	12	7.50
국적	유럽	51	31.87
	아시아	35	21.87
	미국	51	31.87
	호주	6	3.75
	기타	17	10.64
직업	학생	67	41.87
	회사원, 공무원	20	12.50
	전문직	42	26.25
	사업, 상업	18	11.25
	프리랜서	13	8.13
레스토랑의 방문빈도	1주1번	24	15.00
	1주 2~3번	63	39.37
	1주 3번 이상	73	45.63
	1달 1번	0	0.00
한국 체류 이유	공부	57	35.63
	직장	65	40.62
	여행	26	16.25
	가족	12	7.50

고객특성 중 연령은 20대가 39.0%로 가장 많았고, 그 다음 30대, 40대 순 이었다. 외국 고객의 국적은 유럽과 미국이 각각 32%로 주 고객층으로 조사되었다. 직업은 학생이 41.1%로 가장 이용이 많았으며, 전문직, 회사원 순으로 이용하고 있었다. 이는 주로 주변에 대학을 다니는 유학생들이 식사 장소로 많이 찾기 때문인 것으로 사료된다. 방문빈도는 일주일에 3번 이상이 가장 많아 한식 레스토랑의 이용 빈도수가 비교적 높은 것으로 파악되었다. 레스토랑을 방문한 이용자들의 한국 체류 목적은 직장이 40%로 가장 높았고, 그 다음이 공부 때문인 것으로 나타났다. 따라서 학생 외에 한국에서 일하는 직장인들 역시 한식 레스토랑을 자주 이용하는 주 고객층인 것으로 나타났다.

## 3. 레스토랑 만족도 분석

레스토랑 공간에 있어 외국인 고객의 만족도를 조사하기 위해 <Table 4>의 분석틀을 바탕으로 설문지를 개발하였으며, 서비스부분을 추가하여 작성한 설문지 내용은 <Table 15>와 같다. 설문지는 외국인 고객이 레스토랑에서 각 환경 요인에 대해 어느 정도 만족하게 생각 하는지에 대해 Likert 5점 척도로 조사하였으며, 각 사례별 만족도에 대한 평균 조사 결과는

<Table 16>과 같다.

Table 15. 만족도 조사 설문지 내용

항목	항목	문항 내용
고객 특성	6	성별, 연령, 국적, 직업, 방문빈도, 체류 목적
만족도 요인	전반	5 위치, 접근성 / 내부인테리어 스타일 / 공간크기, 공간형태 / 조명 / 음악 및 소음
	서비스	7 직원 서비스
		음식
		메뉴
	실내 공간	4 마감재 및 색채, 가구배치, 가구 종류, 조명, 환기 및 냉난방
	실외 공간	2
	합계	24

Table 16. 레스토랑 만족도 조사 평균 결과 비교 N=160

구분	설문 항목	레스토랑 (평균점수)								합계
		A	B	C	D	E	F	G	H	
전반	1 위치, 접근성	4.2	4.3	3.1	2.8	3.2	4.3	4.3	2.8	3.6
	2 인테리어 스타일	3.6	3.1	3.9	4.4	3.8	3.6	3.6	3.7	3.7
	3 공간크기/공간형태	3.2	3.1	2.7	3.7	3.0	3.2	3.8	3.5	3.2
	4 조명의 분위기	3.8	3.5	3.2	3.8	3.5	3.4	3.7	3.6	3.5
	5 음악 및 소음	2.9	3.2	3.0	3.2	3.4	3.5	3.0	3.9	3.2
	평균	3.5	3.4	3.1	3.5	3.3	3.6	3.6	3.5	3.4
서비스	6 친절함	4.1	4.0	3.7	3.5	3.3	3.5	3.0	4.0	3.6
	7 신속함	3.5	3.6	4.2	3.9	3.9	3.6	3.4	3.5	3.7
	8 의사소통	3.3	3.2	3.1	3.2	3.1	3.9	4.1	3.5	3.4
	9 메뉴 다양성	4.1	3.5	3.5	3.3	3.1	3.0	3.9	4.0	3.5
	10 음식 맛	2.9	3.9	4.3	4.1	3.9	3.9	2.9	3.8	3.7
	11 음식 가격	2.8	3.6	3.5	3.6	4.0	4.2	2.8	3.5	3.5
	12 음식 냄새	3.0	3.7	3.4	4.0	3.8	3.9	3.5	3.6	3.6
	평균	3.3	3.6	3.6	3.6	3.5	3.7	3.3	3.7	3.5
실내	13 마감재 및 색채	3.5	3.4	4.1	4.3	4.1	3.5	3.7	3.8	3.8
	14 가구 배치	3.8	4.3	4.0	3.7	4.0	4.1	3.8	3.9	3.9
	15 가구 종류	3.2	3.0	4.3	3.8	3.1	3.5	3.5	4.0	3.5
	16 조명	3.9	3.8	3.0	3.2	3.9	4.0	3.8	4.1	3.7
	17 환기 / 냉난방	3.4	3.2	3.9	3.5	3.8	4.0	3.9	3.8	3.6
	평균	3.5	3.5	3.8	3.7	3.7	3.8	3.7	3.9	3.7
외부	18 입구	4.1	3.5	3.1	3.2	3.7	3.7	4.4	4.6	3.7
	19 간판	3.2	3.5	3.2	3.8	3.8	3.9	4.2	3.1	3.5
	평균	3.6	3.5	3.1	3.5	3.7	3.8	4.3	3.8	3.6
총 평균		3.5	3.5	3.5	3.6	3.6	3.7	3.6	3.7	

① 매우 불만족 ② 대체로 불만족 ③ 보통, ④ 대체로 만족 ⑤ 매우 만족

또한 각 사례별 공간적 요소에 따라 가장 만족도가 높게 나타난 요소를 정리한 결과는 <Table 17>과 같다. 사례별로 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

Table 17. 레스토랑별 가장 높은 만족도를 가진 요소 종합 항목(평균점수)

사례	공간적 요소			
	전반	서비스	실내	외부
A	위치 및 접근성(4.2)	친절함, 메뉴 다양성(4.1)	조명(3.9)	입구(4.1)
B	위치 및 접근성(4.3)	친절함(4.0)	가구배치(4.3)	입구, 간판(3.5)
C	인테리어 스타일(3.9)	음식 맛(4.3)	가구(4.3)	간판(3.2)
D	인테리어 스타일(4.4)	음식 맛(4.1)	마감재 및 색채(4.3)	간판(3.8)



E	인테리어 스타일(3.8)	음식 가격(4.0)	마감재 및 색채(4.1)	간판(3.8)
F	위치 및 접근성(4.3)	음식 가격(4.2)	가구배치(4.1)	간판(3.9)
G	위치 및 접근성(4.3)	의사소통(4.1)	환기/냉난방(3.9)	입구(4.4)
H	음악 및 소음(3.9)	친절함, 메뉴 다양성(4.0)	조명(4.1)	입구(4.6)
종합	인테리어 스타일(3.7)	신속함, 음식 맛(3.7)	가구배치(3.9)	입구(3.7)

### 1) 레스토랑 A: 사사이

사례A는 위치와 접근성에 대한 만족도가 가장 높게 나타났는데 큰 거리에 위치해 있어 누구나 쉽게 접근할 수 있고, 밤에는 특히 외부가 밝게 빛나며 큰 사인과 함께 즐거운 분위기를 연출하여 인지성도 높아 이에 대한 선호가 큰 것을 유추할 수 있었다. 다음으로 서비스(친절함, 메뉴다양성)와 외부(입구)에 대한 만족도가 높았으며, 관찰조사 결과 특히 직원들의 태도는 항상 웃고 있고, 손님들에 대한 예의를 갖추고 있기 때문에 이에 대한 만족감이 높은 것을 알 수 있었다. 실내조명은 따뜻하고 은은한 분위기를 연출하였으며, 만족도가 높았다.

### 2) 레스토랑 B: 보리울

레스토랑 B는 사례A와 마찬가지로 큰 거리에 위치해 있고 주변 역과 가까워 사람들이 너무 많이 걸을 필요가 없을 뿐만 아니라 입구가 단순하더라도 거대한 불빛 표지판 덕분에 즉시 볼 수 있어 인지성이 높고 찾아가기가 쉬웠다. 위치에 대한 접근성이 가장 높아 비교적 가깝고 눈에 쉽게 띄어 잘 찾아가는 요소에 대해 만족감을 느끼는 것을 알 수 있었다. 공간 레이아웃은 내부 이동이 간단하고 테이블 배치가 고객들에게 사적인 시간을 즐길 수 있는 영역의 공간을 제공하고 있었으며, 만족도가 가장 높은 요소로 나타났다. 따라서 이용 고객들은 비교적 이동성이 있고, 사적인 공간의 구획이 어느 정도 확보된 공간에 대해 만족하고 선호하는 것을 알 수 있었다. 서비스 요소에서는 직원들은 공손하고 개방적인 태도로 고객들을 편안하게 느끼게 하는데, 이는 그들이 전반적인 서비스에 만족감을 느끼는 이유를 설명해준다.

### 3) 레스토랑 C: 육회로

만족도가 높은 주 요소는 음식 맛과 가구요소이다. 음식은 대체로 신선하고 맛있다고 만족감을 나타내었고, 여러 가지 가구 재료를 사용하고 다양한 컨셉으로 배치하여 이용자들이 자신의 취향에 맞게 자리를 선택할 수 있게 하였다. 일반적인 레스토랑 공간과는 차별화된 인테리어 스타일과 가구 배치 및 종류는 이용자들의 만족감이 높다는 것을 알 수 있었다. 간판 및 입구의 만족도는 다른 사례보다 가장 만족도가 낮게 나타났고, 조명이 어둡고, 단조로운 형태의 외부 모습이 나타났다.

### 4) 레스토랑 D: BASE CAMP

사례D는 인테리어 스타일과 마감재 및 색채 요소가 만족도가 가장 높게 나타났는데 실내 인테리어는 캠핑장을 연상시킨다. 캠핑공간 컨셉은 외부 테라스 공간과 실내공간이 개방되어 사람들이 실제로 캠핑에 온듯한 경험을 제공하며, 직접 고기를 굽고 음식을 먹으며, 자유로운 분위기를 즐길 수 있다. 따라서 캠핑공간과 같은 인테리어 스타일은 외국인 이용객들에게는 선호도가 높은 요인으로 볼 수 있다. 그러나 주변역과 다소 멀리 떨어진 골목길에 위치하고 있어 찾기가 쉽지 않아 이에 대한 만족도가 가장 낮게 나타는 것으로 보였다.

### 5) 레스토랑 E: 냉동고

사례E는 마감재와 색채, 음식가격, 인테리어 스타일에 대한 만족도가 높게 나타났다. 음식은 전반적으로 가격이 싸지만 맛이 좋고, 인테리어 스타일은 재미있고 독특하다. 마감재료는 스테인리스를 사용하고 조명은 흰색의 백색등과 포인트로 샹들리제를 중앙에 달아 비교적 차가운 느낌과 따뜻한 느낌을 동시에 주고 있으며, 이에 대한 만족도는 높았다. 또한 간판은 매우 단순하고 눈에 잘 띄지 않지만 외부 간판과 실내공간이 연결되어 하나의 공간으로 보이게 한다. 이에 대한 만족도가 높게 나타났다. 반면 가구의 요소에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났는데 주로 플라스틱과 세라믹 소재의 의자를 배치하여 이동성은 있으나 등받이가 없고 작은 의자로 인해 불편함을 느끼는 것으로 나타났다.

### 6) 레스토랑 F: 코로로식당

사례F는 전반적으로 다른 사례에 비해 만족도가 비교적 높은 사례였다. 특히 위치 및 접근성, 음식가격, 가구배치, 간판에 있어 만족도가 높게 나타났다. 홍대에서 가까운 큰길에 위치하고 있어 차를 이용하는 고객과 학교를 오고가는 학생들의 접근성이 비교적 높게 나타났다. 특히 큰길가에 위치하고 있어 인지성이 높아 차도 없고 주변도 잘 모르며 뒷골목에서 길을 잃고 싶지 않은 사람들 역시 비교적 찾기 쉬워 만족도가 높게 나타나는 것으로 보였다. 또한 가격이 저렴하고 음식의 질이 우수하며 테이블 배치가 깔끔하고, 깨끗하며 테이블 간 거리가 적당하다. 외부는 가게를 안내하는 사인이 비교적 명확하게 표시되어 있으며, 테라스가 있어 여름에는 문을 개방하여 외부와 소통을 할 수 있도록 하고 있다. 또한 입구에 메뉴판이 있어 고객들이 들어가기 전 메뉴 이용을 확인할 수 있어 편리함을 주고 있었다.

### 7) 레스토랑 G: 어른이대공원

사례G는 위치와 접근성, 외부에 대한 만족도가 가장 높았으며, 서비스는 전체 평균은 낮지만 의사소통에서 높은 만족도로 나타났다. 또한 다른 사례와 다르게 환기 및 냉난방에 대한 만족도가 높아 차이를 보였다. 위치는 주변 지하철역과 버스 정류장과 가까워 대중교통을 이용하는 고객들의 접근성이 높았다. 또한 실내공간에 있어 통풍이 비교적 잘 되어 쾌적함을 주었다.

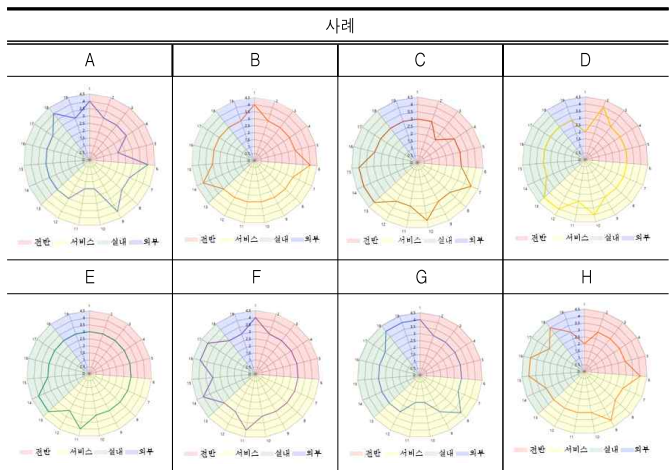
외부 공간은 간판은 크고 화려하여 사람들의 인지성이 높고, 호기심을 주고 있다. 이에 반해 음식의 맛과 가격, 음악 및 소음에 대한 만족도가 다른 사례에 비해 낮게 나타났는데, 비교적 실내의 음악 소리가 커서 사람들이 음식을 먹으며 이야기를 나누는데 목소리를 높이고, 잘 들리지 않는 경우가 많았다.

8) 레스토랑 H: 경주식당

사례H는 사례F와 함께 다른 사례에 비해 전반적으로 만족도가 높게 나타난 사례였다. 그 중 서비스(친절함, 메뉴 다양성), 실내 공간(조명, 가구), 입구에 있어 만족도가 높았다. 이 곳의 위치 역시 사례D처럼 골목에 위치하여 접근성이 떨어져 만족도가 낮게 나타났고, 다른 요소들에 대해서는 전반적으로 평균 이상의 만족도로 나타났다. 특히 다른 사례와 달리 전반적인 요소 중 실내 소음에 대한 만족도가 가장 높았는데, 편안한 클래식 음악과 다소 작은 볼륨으로 음식을 먹고 이야기하는데 용이하고 소음으로 들리지 않아 조용한 분위기를 연출하는 것에 대한 만족도가 높다는 것을 알 수 있었다. 또한 실내는 어수선하지 않고 불빛이 아늑한 분위기를 연출하였으며, 스태프들은 친절하고 메뉴는 많은 옵션과 함께 다양한 메뉴를 제공하고 있어 이에 대한 만족도가 높았다. 특히 사람들이 공간에 대한 만족도가 높은 이유 중 하나는 마감재 및 색채, 가구의 요소였는데 이 공간은 특히 좌식 테이블로 외국인 고객에게 불편할 수 있는 요소이나 가구에 있어 만족도가 높은 것으로 나타나 외국인들이 쉽게 접하지 못한 요소에 대한 경험 및 흥미요소에 대한 만족감으로 유추할 수 있었다. 특히 목재의 마감재를 주로 사용하여 따뜻하고 한국 전통 공간의 느낌은 외국인들의 호기심을 자극하고 새로운 경험을 이끌어내어 만족감을 높게 주는 요소로 나타났다고 볼 수 있다.

각 사례별 각 항목에 대한 만족도 평균 결과를 그래프 값으로 나타낸 결과는 <Table 18>과 같다.

Table 18. 레스토랑별 만족도 평균 결과 그래프 값



4. 소결

위의 분석결과를 토대로 결과를 정리하면 다음과 같다. 만족도가 가장 높게 나타난 부분은 실내 공간으로 평균 합계 3.7이었으며, 그 중 가구배치에 대한 만족도가 평균 3.8로 가장 높았고, 마감재 및 색채, 조명, 환기 및 냉난방 순으로 만족도가 높게 나타났다. 가구에 대한 요소가 3.5로 만족도가 가장 낮았으나 요소에 따른 만족도 차이는 전반적으로 평균 3점 이상인 보통의 만족도를 보여 크게 차이가 나타나지 않았다. 특히 사례H의 경우 실내공간에 대한 만족도가 가장 높은 사례로 나타나 조명이 주는 아늑한 분위기와 벽돌을 실내 마감재로 사용하여 옛스러운 한국 전통 식당에 대한 실내 공간 만족도가 높다는 것을 알 수 있었다. 반면에 가구의 경우 목재에 비해 플라스틱이나 스테인리스를 사용한 사례가 만족도가 낮게 나타나는 것을 알 수 있었다.

외부 요소는 평균 3.6으로 실내 공간 다음으로 만족도가 높은 부분이었으며, 그 중 입구가 3.7, 간판에 대한 만족도가 3.5로 나타났다. 특히 사례A,G,H는 입구에 대한 만족도가 4.0 이상으로 높게 나타났는데, 밤에 밝은 조명으로 공간의 인지가 높고, 입구에 메뉴판이 있는 사례였다(G,H). 영어가 함께 표시된 메뉴판을 설치한 사례는 1곳(G)이었으며, 그 외 대부분 사례가 외부에 메뉴판이 없거나 한국어 메뉴판만 설치되어 있었다. 사례C는 입구와 간판 모두 평균 이하로 가장 만족도가 낮았는데 메뉴판이 외부에 설치되지 않고, 조명이 어두워 밤에는 인지하기 어렵고 비교적 단조로운 외부 입구형태를 보였다.

서비스는 평균 만족도가 3.5로 나타나 보통의 만족도를 보였다. 그 중 신속함과 음식의 맛에 대한 만족도가 3.7로 가장 높았고, 친절함, 음식냄새가 3.6, 메뉴 다양성과 음식가격이 3.5 순으로 높게 나타났으며, 의사소통이 3.4로 가장 낮아 불편한 요소임을 알 있었다.

전반적인 요소는 평균 3.4로 가장 낮게 나타났다. 전반적 요소 중에서는 인테리어 스타일에 대한 만족도가 3.7로 가장 높았고, 위치와 접근성이 3.6, 조명 분위기가 3.5로 평균 이상이었다. 그러나 공간크기와 형태, 음악과 소음과 관련한 청각 요소가 전체평균 3.2로 가장 만족도가 낮은 요소로 나타났다. 불만족스러운 부분은 대부분 고객들은 공간이 협소한 사례일수록 만족도가 낮고, 비교적 공간의 규모가 크고 자리배치가 용이한 곳에 대해 선호하는 것을 알 수 있었으며, 공간에서 일어나는 소음에 대해 만족감이 낮아 비교적 조용한 분위기의 식사를 선호하는 것을 알 수 있었다.

VI. 결론

본 연구는 외국인 고객에 초점을 맞추어 외국인이 자주 방문

하는 한식 레스토랑의 공간분석과 함께 공간에 대한 만족도를 분석한 연구이며, 분석 결과를 종합하여 얻은 결론은 다음과 같다.

첫째, 일반적으로 외국인 고객들은 대중교통을 통해 비교적 쉽게 접근 할 수 있고, 내부 스타일이 독특하고 재미있는 요소들이 있는 공간에 대해 만족도가 높았다. 또한 레스토랑 분위기는 공간의 크기가 비교적 넓은 공간에서 크게 만족하는 것으로 나타났다. 이는 공간의 조명이나 청각적 요소보다는 공간의 크기나 형태가 분위기에 영향을 미치는 요소임을 알 수 있다.

둘째, 외국인 고객들은 서비스가 빠르고 음식의 질이 좋을 때 더 만족감을 느끼며, 친절하고 열린 마음을 가진 직원들을 마주하는 것에 대해 만족감이 높았다. 그러나 의사소통에 있어서는 만족도가 가장 낮게 나타나 이에 대한 불편함을 느끼는 것을 알 수 있었다. 따라서 레스토랑에서는 친절함과 신속함뿐만 아니라 그들의 의사소통에 불편을 주지 않을 정도의 서비스를 제공하는 것도 중요한 요소라고 판단된다.

셋째, 외국인 고객의 만족도에 가장 크게 영향을 미치는 부분은 실내공간과 관련된 요소로 평균 이상의 만족도를 보였다. 특히 가구의 배치에 대한 만족도가 가장 높아 테이블 간 간격을 통해 일정한 프라이버시를 유지하고, 식사 중간에 이동이 충분한 공간을 확보하는 것이 중요한 요소임을 알 수 있었다.

넷째, 외부와 입구에 있어서 외국인 고객들은 단순한 간판보다는 눈에 잘 띄고, 밝은 표시가 있는 간판과 입구에 메뉴를 두는 공간에 대해 만족도가 높았다. 따라서 그들의 호기심을 자극할 수 있는 독특한 인테리어와 밝고 눈에 잘 띄는 외부의 구성은 중요하다고 볼 수 있으며, 특히 메뉴판 구성의 경우 한글로만 제공하는 것 보다는 다양한 외국어를 함께 제공하여 외국인들도 쉽게 레스토랑 음식의 정보를 알 수 있게 하는 것이 중요하다.

실내 공간 및 건축 요소는 나라마다 문화의 차이로 인해 레스토랑의 공간에 대한 만족감이 다르게 나타날 수 있다. 따라서 그들이 외국을 방문하여 찾는 레스토랑의 경우 그 나라의 문화를 느낄 수 있거나 서비스가 좋고, 신체적으로 편안한 상태일 때 만족감이 높다고 볼 수 있다. 따라서 레스토랑을 선택 할 시 음식의 맛과 가격, 질도 중요하지만 신체적·심리적 만족도에 영향을 미치는 물리적 환경의 공간 요소와 한국의 문화를 경험할 수 있는 공간 요소 역시 중요하다. 이는 좋은 경험과 함께 다시 공간을 재방문 하게끔 하는데 영향을 미칠 수 있다. 본 연구는 외국인 고객을 대상으로 한식 레스토랑의 전반적인 만족도와 함께 공간을 분석하여 두 요소에 대해 비교·분석을 통해 외국인 고객의 레스토랑 이용에 있어 중요한 요소와 부족한 점에 대해 파악하였다. 점차 늘어나는 외국인 고객들을 맞이하는 한식 레스토랑 업계에서 향 후 외국인 고객을 고려한 보다 다양하고 바람직한 공간 계획이 될 수 있기를 기대한다.

## 참고문헌

- 이강희, 양재혁. (2004). 카페의 공간특성에 따른 이용행태 영향 요인에 관한 연구. **대한건축학회지**, 20(8), 13-22.
- 마균, 1인 가구 대응형 레스토랑으로의 재생을 위한 공간 사례 분석, **한국실내디자인학회지**, 20(1), 394-399.
- 문화체육관광부·한국관광공사 (2018). 2018년 외래 관광객 실태 조사.
- 김용립, (2012). 디자인의 원리에 의거한 레스토랑 프로젝트의 공간구성에 관한 기초연구. **한국실내디자인학회지**, 21(5), 122-134.
- 김윤아, 신경주 (2013). 한식레스토랑의 실내 공간 디자인 특성 분석, **한국실내디자인학회지**, 22(5), 42-50.
- 김윤아, 신경주 (2014). 서울·뉴욕 소재 한식레스토랑 이용고객 공간만족도 비교분석, **한국실내디자인학회지**, 23(4), 23-31.
- 이지현, 오혜경 (2007). 홍콩 소재 한국식 레스토랑과 태국식 레스토랑의 실내공간과 음식관련요소의 특성, **한국실내디자인학회지**, 16(6), 152-160.
- 원단단, 오혜경 (2016). 베이징지역 레스토랑 공간구성요소에 나타난 중국 전통성 표현 특성 연구, **한국실내디자인학회지**, 25(1), 163-171.