

내적동기의 소비자행동 촉진과제

소비자행동의 根源(근원)인 동기요인에 대해 Berelson 과 Steiner (1964)는 모든 자극상태에서 직접적으로 에너지를 유발시켜 일정한 행동의 방향성을 결정하거나 목표 단위를 指向(지향)하거나 引導(인도)하는 內的狀態(내적상태)로 정의하고 있다. David 와 Albert(1984)도 동기요인을 내면적인 신체적 에너지를 활성화시켜 외부환경에서 존재하는 목표를 달성하도록 지시하거나 조정하는 內的狀態(inner state)로 정의하고 있다.

여기에서 ‘에너지를 활성화시키는 힘’이란 긴장상태에서 발생하는 心理的(심리적) 動因 (동인:drives)과 생물학적 불균형상태에서 균형상태 유지를 위해 의식적·무의식적으로 유발되는 본능동기요인의 내적자극기저에 의한 추동성향을 말한다.

내적동기요인에서 유발되는 소비자행동은 욕구충족 방법의 선택조건에 따라 다양한 소비 행동패턴이 형성된다(Tauber, 1972).

① 본능과 추동동기요인에 의한 욕구충족요건과 수단의 선택기준으로 자율적 선택욕구와 신체적 활동의 효율성 추구욕구에 따라 소비자 행동이 달리 나타난다.

② 인지 동기요인에 대한 욕구충족요건과 수단의 선택기준으로 자기만족 단위 선택 욕구, 새로운 기대·가치선택 욕구, 새로운 감정유발 조건의 선택욕구에 의해 소비자행동이 유발 된다.

③ 정서동기요인에 대한 욕구충족요건과 수단의 선택기준으로 소비행동을 통한 기분전환 욕구, 새로운 감정의 선택욕구, 기존감정보다 강한 자극의 선택욕구에 의해 소비자행동이 유발된다.

이러한 욕구충족요건의 선택기준들은 소비자의 사회적 경험학습내용, 준거집단의 영향력, 사회계층 구조에 의한 지위와 권위수준, 嗜好性向(기호성향), 긍정정서 추종성향이 소비자 행동 영향요인으로 작용된다.

이에 따라 내적동기요인에 대한 욕구충족수단의 선택기준으로서의 소비자행동 패턴은 본능동기에서는 생물학적 특성과 관련된 동질정체성의 자율적인 선택 조건에서 무의식적 반응으로 소비자행동을 나타낸다. 이에 반해, 인지동기와 정서 동기요인은 욕구충족요건의 선택이 능동적으로 수행되기 때문에 소비자행동이 다양한 형태로 나타날 수 있다. 이때 자율적인 욕구충족요건의 선택기준은 개인차 속성에 의한 자기조절기능의 범위를 벗어날 수 없다.

소비자행동의 실증적 관점에서 행동유발요인과 욕구충족기능은 내적동기요인에 의해 형성된다.

내적동기요인이란 한 인간의 생물학적 특성과 사회적 성장과정에서 형성된 경험 학습내용에 의해 독립된 인격체로 형성되어 있는 생물학적 동질정체성 조건과 심리학적 속성을 말한다.

생물학적 속성은 種(종)의 특성에 의한 개체간의 유전인자 형질과 관계된다. 사회적 경험학습내용은 사회적 성장을 위해 개인이 접촉하는 사회제도와 규범, 문화적 가치, 소속집단의 사회적 위계계층의 영향력에서 형성된 퍼스낼리티(personality)로 분류되는 개인차 속성과 관계된다.

개인차 속성은 내적자극기저에서 유발된 내적동기요인의 욕구충족요건 선택기준에 영향을 미치게 된다. 이에 따라 동일한 조건에서 유발된 내적동기요인도 소비자 개인차 속성으로 인해 욕구충족 수단의 선택행동을 달리한다.

오늘날에는 매스미디어 기능 활성화, 광고내용과 상품 디자인 다양성으로 외적 자극내용이 다각적으로 수행되고 있다. 이때 동일한 외적자극에서 동일한 외적동기요인이 유발되더라도 소비행동에는 많은 차이가 나타난다. 이것은 소비자 개인차 속성이 모든 외적자극에 동일하게 일률적으로 반응하기 보다는 개인차 속성의 자기조절기능을 통해 욕구충족요건을 달리 선택하기 때문이다.

이러한 관점에서 욕구충족요건은 내적동기요인에서 방향성이 결정되고 개인차 속성의 자기조절기능을 통해 내적자극기저에 대한 목표지향성 행동을 나타낸다.

HYOSAN