

1. 논문제목 (국문 혹은 영문)

(국문) 항공 여객 서비스의 중요도 연구

(영문) A study on Relative Importance of Air Passenger Services Factor

2. 분야 : 경영 정보

경영전략/경영정보/국제경영/마케팅/생산계량/인사조직/재무관리/회계

3. 저자명 및 소속(국문/영문) : 하 혜경 (Ha HyeKyung)

현재 항공대학교 경영대학 박사과정(경영전략) 재학 중이다. 한국항공대학교 일반대학원에서 항공경영 석사(2013)를 취득하였다. 주요 연구 분야는 항공 여객 서비스 경쟁력 강화 및 항공사의 경영 전략 분야이다. 석사 과정에서 항공 여객 서비스의 품질을 결정하는 요소들의 중요도에 관하여 연구를 하였고, 박사 과정에서는 항공사의 경영 전략의 진화를 연구 하고자 한다.

[E-mail] violaha@naver.com

I. 서론

최근, 한국의 경제적 위상 및 저비용 항공사의 약진 그리고 주변국의 경제적 문화적 성장으로 인하여 한국행 수요가 대폭 증가하고 있다. 국내 항공 시장도 경제 성장으로 인하여 여가 문화의 확대에 인하여 해외여행 인구가 지속적으로 성장 하고 있다. 이 외에도 2017년 인천 국제공항의 ASQ 12연패 및 2015년 세계 면세점 판매 순위 1위라는 유례없는 항공 산업의 성과는 국가 브랜드 및 이미지 고취의 효과와 더불어 국민들의 항공 서비스에 대한 기대 수준을 높이는데 크게 기여 하였다. 또한, 최근 항공 산업 발전의 원인으로는 국가적인 서비스 지원도 큰 역할을 하였다. 세계 최고의 정보통신 분야의 발전은 국가 기관의 항공 여객 서비스에도 접목 되어 출입국 관리소의 첨단 시스템화를 위한 KISS¹⁾를 출범 시키고 자동 출입국 심사, SES가 시작 되었다. 관세청은 전산화 및 간소화로 항공 서비스 향상에 크게 이바지 하였다.

과거의 항공 운송 사업은 항공사의 공급량 증가와 서비스 품질 향상등으로 발전을 주도 하였다. 그러나 오늘날은, 국가 기관과 공항 당국, 그리고 항공사가 함께 융합된 서비스를 제공함으로써, 항공 산업의 발전 뿐 만 아니라, 국가 발전과 국가 브랜드 이미지를 높이는 서비스가 되었다.

본 연구는 융합의 서비스로 변신한 항공여객 서비스의 품질을 결정하는 요소들에 대한 중요도를 분석하고자 한다. 출발, 기내, 도착 단계의 세부 서비스 요소들이 여객 서비스 품질 평가에 미치는 중요도를 연구하여 항공 여객 서비스 제공 주체인 항공사, 공항 당국, 그리고 정부 기관이 본 연구의 결과를 다양하게 활용 할 수 있기를 바란다.

II. 이론적 고찰

1. 항공사의 여객 운송 서비스

항공 운송 서비스는 무형의 서비스로서 항공기의 안전하고 신속한 운항을 통해 지정된 시간에 출발지 공항에서 지정된 목적지 공항까지 여객 및 화물을 수송하여 고객의 요구와 기대에 부응하는 서비스이다. 또한, 생산 설비에 해당하는 항공기라는 하드웨어를 이용하여 항공노선에 따라 항공기를 운항 하여 무형재인 운송 서비스를 고객에게 제공하고, 대가로 받은 운임으로 수익을 얻는 일의 업무 행위 이다. (손대현, 1993)

항공 여객 운송 업무 (Passenger traffic service)란 여객이 안전하고 편안하게 여행 할 수 있도록 공항에서 제공하는 일련의 서비스 활동을 말한다.²⁾ 출발지 공항에서는 각 항공편의 운항 시간표에 따라 사전 수속 준비 업무를 하고 여객의 탑승관련 서류를 확인한다. 그리고 좌석을 배정하고 수하물을 위탁 받아 접수하며, 탑승을 위한 제반 안내 업무를 수행한다. 도착지 공항에서는 승객의 하기를 돕고 입국 심사 진행 후 수하물의 도착 지원, 수하물의 분실 및 파손 관련한 업무를 조치함으로써 여객이 항공여행을 마무리 할 수 있도록 한다

1) KISS : Korea Immigration Smart System 의 약자. 출입국 심사서비스 혁신브랜드

2) 허희영, 앞의 글

다.

출발 서비스는 운송 준비, 탑승수속, 승객 탑승에 해당하는 서비스이다. 출발 공항에서의 탑승 절차는 항공권 구입 (사전 구매가 이루어 지지 않은 경우), 탑승권 교부, 수하물 체크인, 보안 검색, 항공기 탑승 순으로 이루어지고 국외 여행인 경우 항공기 탑승 전에 출국 심사 과정을 거치게 된다. 최근에는 셀프 수속 및 전용 카운터 사용, 자동 수하물 위탁 등 선진 항공 수속 장비를 활용함으로써 신속하고 편리한 운송 서비스를 제공하고 있다.

기내 서비스는 승객이 보다 쾌적하고 안전하게 여행 할 수 있도록 승객의 다양한 욕구 만족을 위한 각종 시설물과 서비스 물품을 제공하는 물적 서비스와 승무원들에 의해 수행되는 인적 서비스가 결합되어 이루어지고 있다.³⁾ 물적 서비스는 승객들이 여행 중에 제공받는 각종 시설물 및 장비로서, 항공기, 좌석, 기내 오락물, 통신 시설, 안내 방송, 화장실 및 화장실 용품으로 이루어진다. 인적 서비스는 고객의 만족에 부응하기 위하여 승객이 목적지 까지 안전과 쾌적한 여행을 할 수 있도록 기내 승무원이 제공하는 직접 서비스이다.

도착 서비스는 승객 하기, 위탁 수하물의 인도로 이루어진다. 승객의 하기 순서는 우선, 긴급한 의료 조치가 필요한 승객, 다음으로는 VIP, CIP⁴⁾, 일등석, 비즈니스 석 승객, 비동반 소아 및 노약자, 제한 승객, 일반 승객, 간이침대로 이동하는 환자 승객의 순으로 한다. 이 밖에 항공기 연결이나 운항의 차질로 인하여 승객이 장시간 대기하는 상황이 발생 하거나, 수하물의 분실 및 파손의 경우에는 항공사의 보상 서비스가 이루어진다.

2. 공항당국의 여객 서비스

국제민간항공기구 (ICAO)⁵⁾는 공항에 대한 정의를 “공항이란 항공기의 도착, 출발이나 지상이동을 위하여 일부 또는 전체가 사용되는 건물, 시설물, 장비 등이 포함된 육지나 수상의 일정 구역”으로 정의 하면서 공항을 Aerodrome 으로 표기하였고, 미국 연방항공청 (FAA)⁶⁾은 “공항이란 여객이나 화물을 항공기에 싣거나 내리기 위해 정기적으로 이용되어 지는 착륙지역”으로 정의하면서 공항을 Airport로 표기하였다.

초기의 공항은 공공적 기능을 중시하며 단순한 여행의 출발, 도착지로서의 역할과 항공기 이착륙, 여객과 화물의 이동, 항공기 정비 등 지상조업의 공간으로서의 역할을 담당하였다. 그러나 사회가 산업화되면서 지속적인 경제성과 이용객 수준 및 기대치가 증가함에 따라 공항은 발전하고, 과학의 발달과 여객의 증가로 인한 항공 수요 증가는 오늘날 국가 관문을 상징하는 역할을 담당하는 것으로 변모 하였다. 많은 공항들은 현대과학의 첨단기지로 활용되기도 하고 지역 산업과 경제 발전의 기반이 되는 물류 중심지의 역할을 하기도 한

3) 항공기 기내서비스가 고객의 항공사 선택에 미치는 영향에 관한 연구, 오은영 2006

4) Commercially Important People 의 약자 - 공무나 비즈니스 등을 수행하는 항공사의 귀빈

5) International Civil Aviation Organization. 국제민간항공기구 (ICAO)는 세계 항공업계의 정책과 질서를 총괄하는 기구로서 UN 산하 전문기구. 1944년 12월 7일 시카고 국제민간항공회의에서 국제민간항공협약(시카고협약)이 서명되었으며, 이후 잠정적으로 운영되다가 1947년 4월 4일 26개국이 동 협약을 비준함에 따라 정식 발족하였다. 국제민간항공이 안전하고 질서 있게 발전할 수 있도록 도모하며, 국제항공운송업무가 기회균등주의를 기초로 하여 건전하고 경제적으로 운영되도록 하기 위해 설립되었다.

6) Federal Aviation Administration 미 교통성 (Secretary of Transportation) 산하. 1926년 미 상무부내 항공담당국(Aeronautic Branch)으로 설치되어 67년 지금의 FAA로 변경되었다. FAA는 91년부터 자국민 안전을 위해 미국에 취항하는 여객기를 보유한 국가(105개국)를 대상으로 2년마다 국제민간항공기구(ICAO) 기준을 바탕으로 안전도를 평가해 오고 있다.

다.7)

공항의 파생 기능으로는 경제적 기능, 사회·문화적 기능, 과학·기술의 발전을 선도하는 기능, 서비스를 향상 시키는 기능이 있다.

특히 인천공항은 2001년 개항 후, 현재 3단계 건설 사업으로 제 2터미널 건설이 진행 중이며 2017년 11월 새로운 터미널을 운영할 계획이다. 지난 2001년 개항 초 연간 여객 처리 실적은 약 1,880만 명이었으나, 2016년 현재 5,700만 명으로 연 평균 10%의 성장세를 이루었다. 장래 수요 역시 연 평균 4~5%대의 지속적인 여객 증가로 2020년에 6,220만 명, 2030년에 9,850만 명을 예상하고 있다.

인천공항은 운영시설에 대한 운영효율 증진 및 개선을 통하여 12년 연속 서비스 평가 세계 1위를 달성하여 편의성 및 안전성 측면의 경쟁력을 확보하고 신속하고 친숙하며 흥미 있는 공항 시설 구축을 위해 노력 하고 있다.⁸⁾

3. 국가 기관의 공항운영

공항 여객청사의 국가 기관의 역할을 다음과 같이 구분 할 수 있다. 출입국 관리는 정부 당국에 의하여 수행되고 있는 내용으로서 출입국사열, 세관검사, 여객의 전염병 예방 등을 위한 검역, 동물이나 식물의 검역 및 방역과 보안검사 등이 있다.

인천국제공항의 출·입국 관리기능과 세관 기능의 여객 편의를 위하여 제공되는 특성화 서비스의 내용으로는 자동 출입국 심사 (Smart Entry System : SES)가 있다.

2008년 6월 최초 시행 한 자동 출입국 심사 서비스 (Smart Entry System) 는 시행 4년인 2012년 말 기준, 내국인과 외국인 이용객 총 560만 명이 이용하였고 2015년에는 1,300만명이 이용하였다. 본 서비스는 사전에 여권 정보와 지문을 등록하고 무인 심사대를 통해 스스로 출입국 심사를 마치는 최첨단 국경 관리 시스템이다. 2016년 7월 5일부터 주민등록이 7세 이상인 국민, 외국인 등록을 한 17세 이상 등록 외국인은 자동 출입국 심사대를 이용 할 수 있도록 확대 실시되었다.

자동출입국 심사 서비스는 외국의 출입국 심사와 연계하여 2013년, 한미 자동 출입국 심사서비스와 한,홍콩, 2016년에는 한,마카오 자동 출입국 심사서비스를 실시하여 가입한 승객들은 양국 공항의 출입국 서비스를 신속히 받을 수 있게 하였다.

관세청은 대물품 반입 사전 신고제⁹⁾ 를 도입하여 고가 물품을 소지한 여행자가 출국할 때 휴대물품 반출신고서를 작성해야만 입국 때 관세를 면제받을 수 있었으나 2012년 7월 2일부터는 출국 전 인터넷 신고를 하면 귀국 때 관세를 면제 받을 수 있도록 하고 있다. 관세청은 여행자휴대품 통관 때 세금 사후납부 적용세액 한도를 납부세액 80만원에서 100만원으로 확대 하였다. 세금 사후 납부 제는 면세범위를 초과하는 물품을 반입한 내국인 여행자가 자진신고하면 먼저 물건을 찾아가고 세금은 15일 이내에 납부하는 제도이다.

또한, 외국인 관광객 내국세 환급 (Tax refund) 전산화¹⁰⁾를 실시하여 외국인 관광객들이 내국세 환급 (Tax Refund) 을 편리하고 신속하게 받을 수 있도록 내국세 환급절차를 전면 전산화하여 2012년 1월2일부터 실시하였다. 이는, 우리나라가 최초로 시행하는 제도 이다.¹¹⁾

7) 항공서비스 경영론, 노정철 외, 2007

8) 인천국제공항 공항이용특성 분석을 통한 공항운영효율 증대방안연구, 박성규 (2010)

9) 2012년 7월, 국세청 보도 자료

10) 2011년 12월, 국세청 보도 자료

11) Tax Refund : 외국인 관광객들이 국내 사후면세사업장 (시중 백화점, 동대문 패션 상가, 이마트

국제 우편물 통관¹²⁾의 수입통관 절차도 간편해졌다. 관세청은 소액 우편물에 대한 통관비용과 시간을 줄여 간이통관 물품 금액기준이 이전에 15만원에서 600달러 이하에서 15만원에서 1,000달러 이하로 확대됐다. 여행자 통관 지원 서비스 (Green-Cap)은 입국 외국인 여행객 통역과 세관 통관절차 애로 사항을 현장에서 바로 해결 하여 주는 서비스이다. 영어, 일어, 러시아어, 몽골어, 키르키스탄어 등을 통역하고 있다.

4. 고객 만족의 정의

일반적으로 “만족 (satisfaction)”의 개념은 원하는 것을 얻거나 성취하여 얻은 행복감 혹은 기쁨, 또는 필요, 요구, 욕망 등의 충족을 의미한다. (“a feeling of happiness or pleasure because you have achieved something or gotten what you wanted”, or “fulfillment of a need, demand, claim, desire etc.”) 소비자 만족·불만족은 실용적 효용 (제품의 성능이 어떠한가)과 경험적 효용 (그 제품을 사용하면서 어떤 느낌을 갖는가)의 두 가지 차원을 토대로 구매한 제품을 평가한 결과로 얻어진다.¹³⁾

Oliver (1980)는 비교 모델이 개발되어진 후, 고객이 그들의 경험에 의해서 제품의 성과에 대한 그들의 지각과 비교할 때 만족감이 나타나게 되는데, 지각된 성과가 기대보다 높다면 긍정적인 불일치가 발생하게 되며, 반대로 지각된 성과가 기대보다 낮게 되면 부정적인 불일치가 형성되어 만족은 줄어들게 되는 것으로 보고 있다. 그는 만족이란 고객의 기대와 실제 경험 간의 불일치로 인해 발생하게 되는 감정을 의미하는 것으로 주장하며, 불일치된 기대를 둘러싸고 있는 감정이 소비경험에 대한 소비자의 사전 느낌과 연계될 때 생기는 요약된 심리상태라고 말한다. 또한, 소비자가 서비스를 경험하고 난후에 제공 받는 품질과 성과에 대한 주관적인 감정적 결과로 주장한다.

Petrack (1999) 역시 Oliver의 주장과 마찬가지로 만족의 개념을 기대와 경험 간의 비교로 평가할 수 있으며, 지각된 경험 간의 비교로 평가하며, 지각된 실제 경험과 사전에 기대했던 것과의 일치 정도로 설명하기도 하였다.

III. 연구 방법 및 분석 개요

1. 연구 방법

본 논문의 목적은 항공 여객 서비스의 단계별 서비스 및 세부 서비스 요소들의 중요도에 대한 우선순위를 설정 하는 것이다. 우선순위 결정은 의사 결정에 있어서 가장 중요한 부분이다. 목표 추구의 요소들이 서로 상충관계에 있게 되면 적절한 절차와 방법에 의한 중요도 결정이 필요하다. 이 때 다수의 설문 항목에 응답하는 과정에서 인간의 인지 능력을 고려해야 하고 또한 응답의 일관성을 검증할 수 가 있어야 한다. 이러한 방법론 선정 기준을 감안

등 국내 4,000여개)에서 물품을 구매하고, 출국 시 세관 반출확인을 받은 후 환급 창고 사업자에게 청구하면 구매 시 부과되었던 부가세들 내국세를 환급받는 제도

12) 2011년 10월 3일, 조선일보

13) Haim Mano and Richard L. Oliver, "Assessing the Dimensionality and Structure of the Consumption Experience, 1993

하여 본 논문은 계층화 분석법 (AHP : Analytical Hierarchy Process) 을 선정하였다.

2. 계층화 분석 (AHP : Analytic Hierarchy Process)의 개요

AHP는 1976년 T.L.Satty¹⁴⁾ 가 제안한 이후로 의사결정 과정에 많이 응용되어 왔다. AHP를 적용하는 과정에서 의사결정자는 각 기준의 상대적 중요성을 판단하며 이들 각 기준에 따라 의사결정 대상이 되는 대안의 선호도를 표시하는 과정을 거쳐서 분석된 결과가 각 대안에 대한 전반적 선호도, 중요도, 또는 우선순위로 제시된다.

AHP 기법은 기본적으로 시스템 이론에 기초를 두어 복잡한 현상을 관찰하고 어떤 문제에 대한 해답을 도출하기 위해서 하나의 문제를 더 작은 구성 요소로 분해하고 그 각각의 구성 분자 들을 더 작은 구성 요소로 세분화하여 이를 계층적으로 나타내고 비교 분석하는 체계적인 절차이다. 이 기법의 특징은 의사 결정자로 하여금 구성 요소 들을 연이어 돌씩 짝을 지어 비교하는 “일련의 이원적 비교 판단”을 (a series of pair-wise comparison judgement) 통해 이들 계층 내에 있는 요소들의 영향력에 의한 상대적인 강도와 효용성을 측정하고 이를 비율척도 (ratio scale)로 추정토록 한다는 점이다.¹⁵⁾

3. 항공 여객 서비스 단계와 서비스 세부 항목 구성 및 결정

항공 여객 서비스를 여행 단계별로 출발, 기내, 도착 서비스로 구분할 수 있다. 여객의 절차 가운데 각 서비스 단계별로 세부 항목이 구성 된다. 그러나 많은 요소들 가운데 문헌 연구를 통하여 중요도가 높은 항목으로 선별하였으며 연구자의 항공 경험을 통하여 여객에게 공통적으로 제공되는 서비스를 기준으로 결정하였다.

공항의 여객 터미널의 시설을 정부 기관, 공항 당국, 항공사의 시설로 구분 할 수 있다.¹⁶⁾ 정부 기관의 시설은 출,입국 관리시설, 세관 시설, 검역 시설, 그리고 기타 시설로 우편, 경비, 병무신고, 정보 및 수사, 무역 및 관광진흥 등과 관련한 업무들을 전담하기 위한 각종 시설이 있다. 공항 당국의 여객 서비스 시설은 출,입국 안내 서비스 카운터, 운항 안내 표지판, 대기 및 휴게 시설, 쇼핑과 휴식을 위한 면세점 등의 편의 시설, 환전을 위한 금융 기관, 수하물 보관소, 인터넷 등의 통신 서비스, 셔틀버스 운행 및 주차, 응급 의료 시설 등이 있다. 항공사의 시설은 예약 및 발권, 탑승 수속, 수하물 처리, 화물 처리, 라운지 시설 등이 있다.

이러한 시설물 구분은 서비스 주체를 구분하는 요인으로 활용 되어 출발과 도착 서비스의 세부 서비스 항목을 구성하는데 기초가 되었다. 기내 서비스의 경우 항공사의 자산인 항공기 내부에서 이루어지는 서비스이므로 모든 서비스 항목이 항공사가 제공하는 서비스로 분류 된다.

출발 서비스의 세부 요소로서 체크인 수속 서비스, 보안검색 서비스, 법무부 및 세관 출국 서비스, 비행 편 출발 시간 준수, 출발 공항 내 면세점 및 편의 시설 이용으로 구성하였다. 기내 서비스의 세부 요소는 좌석의 안락함, 기내 엔터테인먼트 시스템, 기내식, 승무원

14) T.L.Satty, "Applications of Analytical Hierarchy Process", Math. Computers Simulat. Vol.21, 1979

15) “AHP를 이용한 원자력발전소 운영관련 연구개발 우선순위 설정”, 신영균, 2003

16) 항공 운송 사업론, 허희영 2000년

의 친절도로 구성 하였다. 도착 서비스 세부 요소는 법무부 입국 수속 절차, 항공사 수하물 운송서비스, 세관 및 검역 통관 서비스, 공항 내 도착장 편의시설 이용으로 구성 되었다.

4. 항공 여객 서비스 제공 주체의 영향

4.1 항공사 서비스의 영향

항공사 서비스는 항공기를 이용하여 여객을 출발지에서 목적지까지 운송하는 유형, 무형의 제반 활동으로 정의 된다.¹⁷⁾

무형의 서비스 상품을 판매하는 항공사의 목표는 “항공시장에서 리더가 된다.” “고객만족을 실현하는 항공사 이미지를 부각 한다” 등의 내용들이 있다. 목표를 달성하기 위해서는 고객을 올바르게 이해하고 소비층이 다양함을 인식하고 항공사의 제한된 경영자원을 효율적으로 운영할 수 있는 세분화된 시장과 고객의 요구사항을 파악 한다. 또한 항공사는 소비자 분석, 경쟁 분석, 산업 분석, 일반 환경 분석, 과거실적평가, 전략 분석, 원가 분석, 조직과 인력에 대한 평가를 한다. 이러한 노력은 최상의 항공 여객 서비스를 제공할 수 있는 경쟁력 있는 항공사로 지속하기 위한 경영의 방법이다. 항공사 서비스 품질은 항공사 선택과정, 고객 만족, 고객 충성도에 영향을 미치고 항공사의 생산성에 깊은 연관관계를 나타내고 있다.¹⁸⁾

4.2 공항 당국 서비스의 영향

초기의 공항은 단순한 여행의 출발, 도착지, 항공기 이·착륙 여객과 화물의 이동 등 공적 기능을 중시하였으나 현대의 공항은 국가의 관문으로서 역할을 담당하고 있으며, 현대 과학 발달의 첨단 기지가 되고 있다. 또한 지역 산업과 경제발전의 기반이 되는 물류 중심지로서 국가의 핵심역할 및 상업시설을 갖춘 종합 서비스센터로서의 역할로 전향하고 있다. 본격적인 글로벌 시대를 맞아, 공항은 각국 간의 무역 활성화, 관광산업의 발전 등을 통해, 보다 거대화, 첨단화, 정보화 되어 가고 있다.

최근 승객들은 공항의 청사에 머무는 시간에 공항 당국이 제공하는 다양한 편의 시설을 이용 하고, 이러한 시설들 가운데 상업 시설은 공항 수익을 높이는 기능을 하고 있다.

그러므로 오늘날의 공항은 여행자의 출·입구에 편의를 제공하기 위한 모든 시설이 구비되어 있는 곳으로서 각국의 첨단 기술이 집약되어 있고 최고의 서비스를 선보이며 상업 시설의 고급화 등으로 국가 브랜드 이미지를 높일 수 있는 최적의 장소가 되고 있다.

4.3 국가 기관 서비스의 영향

오늘날 국가가 계획한 항공 여객을 위한 공항 개발 및 운영의 기본 방향은 공항 기능 차별화를 통한 체계적인 공항 시스템을 구성하여, 항공 대중화시대의 항공 수송력 강화에 필요한 공항 시설을 확충함으로써, 이용자 중심의 안전하고, 편리하며, 지역 특성과 조화되는 공항을 도모하는데 있다.

항공사가 고객의 서비스 만족을 위하여 국가에 기대하는 여객 서비스에 대한 욕구는 첫째,

17) 글로벌 항공 운송 서비스 경영, 윤문길 공저, 2008

18) 글로벌 항공 운송 서비스 경영, 윤문길 공저, 2008

신속, 정확한 서비스를 들 수 있다. 항공기 엔진기술의 발달로 성취한 고속성능은 타 교통 수단과의 비교를 불허 한다. 만일 국가 기관에서의 여객 처리 지연으로 인하여 항공 여객의 총 여행 시간이 연장 된다면, 고속성의 성과는 반감 될 것이다. 특히, 단거리 비즈니스 여객의 경우, 신속한 처리에 의한 총 여행 시간의 감소는 매우 중요한 의미를 갖는다. 또한, 고속성과 더불어 항공사의 서비스는 정시성에 의해 평가되기도 한다. 법무부의 출, 입국 절차 및 세관 심사제도, 그리고 검역 서비스 등이 포함된다. 둘째, 허브 공항 이미지 향상을 위한 서비스 수준 유지에 큰 영향을 미친다. 국가 기관의 여객 서비스 수준이 낮으면, 항공 여객들은 항공사의 이미지 조차 부정적으로 판단하게 된다. 공공기관의 “고객지향성”은 공공기관에 종사하는 공무원이 마케팅 마인드로서 소비자를 중시하는 일반 기업의 고객 마인드 유사한 것으로 볼 수 있다.¹⁹⁾ 이와 같이 국가의 서비스가 민영 항공사의 서비스 형태를 접목하여 우수한 서비스를 여객에게 제공 한다면 대 고객 만족에 크게 기여하게 될 것이며 대내적으로는 국가 기관에 대한 서비스평가와 위상을 높이는 계기가 되고, 대외적으로는 관광수익 증대와 국가 브랜드 이미지 고취에 크게 기여할 것으로 보인다.

IV. 실증 분석

1. 조사 범위와 대상

본 연구는 출발공항에서 도착공항까지 범위 내에서 이루어지는 항공 여객 서비스의 중요도를 연구 하였다. 서비스가 이루어지는 단계를 출발, 기내, 도착 서비스로 구분 하였으며 세부 서비스 요소들은 국가 기관, 공항 당국, 항공사 등이 제공하는 서비스들을 융합하여 측정 하는 것으로 설계 하였다. 설문 조사는 항공사 지상 직, 항공사 승무원, 여행사 지상 직, 여행사 승무원 등 항공 전문직 종사자들과 상용우대 고객과 일반 고객 등 항공 여객에게 설문 하였다. 6개 그룹의 설문 내용은 AHP 분석 방법에 의해 항공 여객 서비스 요소의 중요도를 분석 하였다. 모든 설문 대상자는 인천국제공항을 출발하는 여객으로 구성되었다.

모든 응답자 그룹에게 각각 10부의 설문을 배포하여 총 60부의 설문지를 배포하였고, 56부의 설문지를 회수 하였다. 그러나 17부가 무효화 되어 총 39부의 설문지를 분석 하였다.

항공사 지상 직은 인천공항의 에어 캐나다와 싱가포르 항공사 직원, 항공사 승무원은 싱가포르 항공사 직원을 대상으로 설문 하였다. 여행사 지상 직은 인천공항의 국적 사 그룹 카운터에서 단체 승객의 출국 수속 업무를 담당하는 직원들이 대상이었으며, 여행사 가이드는 하나 투어와 모두 투어의 가이드를 대상으로 설문 하였다. 상용 우대 항공 여객은 에어 캐나다를 이용하는 Star Alliance²⁰⁾ Gold member와 일반 항공 여객은 국제선 항공 여행 경험이 3회 이상 인 고객을 대상으로 설문 하였다.

설문 응답자에 대한 통계적 특성은 아래의 [표 4-1]과 같다.

19) 김유경, 공공기관 평가척도 개발 연구 - 한국언론학보 제58권 4호, 2014.8

20) Star Alliance : 1997년 5월 14일 설립된 최초의 항공 동맹이다. 회원사는 27개 사가 있으며 현재 4개 항공사가 가입예정에 있다. 총 취항 국가는 189개국이고 취항공항은 1,290개소이다.

[표 4-1] 연구 대상자의 인구사회학적 특성

구분		빈도	구분	빈도	
성별	남자	41.7%	조사 그룹	항공사 지상직	19.4%
	여자	58.3%		항공사 승무원	16.7%
연령	30세 이하	25.0%		여행사 지상직	16.7%
	40세 이하	5.6%		여행사 가이드	16.7%
	40세 이상	19.4%		우대고객	16.4%
직무 년수	5년 이하	33.3%		직책	일반고객
	6~10년	38.9%	사원급		33.3%
	11~15년	19.4%	대리급		38.9%
	16~20년	5.6%	과, 차장급		19.4%
	21년 이상	2.8%	부장(임원)급		8.4%

2. 조사 내용

설문 내용은 총 4문항으로 출발, 기내, 도착 서비스의 우선순위에 대한 문항과 각 서비스 단계의 세부 서비스의 우선순위에 대한 문항으로 구성 하였으며 세부 서비스 요소는 국가, 공항 당국, 항공사의 서비스를 융합한 내용으로 구성하였다.

출발 서비스에 대한 조사 내용 중 국가 서비스는 출국에 필요한 기본절차를 준수하는 내용으로 고객 접점 서비스를 기준 하였다. 내용은 법무부 및 세관 출국 서비스, 보안 검색 서비스에 관하여 질문하였다. 공항 당국 서비스로는 여객 운송 흐름 도에서 일반적이고 공통적으로 적용되는 공항 내 면세점 및 편의 시설 이용에 관하여 질문하였다. 항공사 서비스로는 항공사 체크인 서비스, 비행 편 출발 시간 준수 등을 비교 질문 하였다.

기내의 고객 서비스 만족은 선행 연구를 통하여 인적 서비스와 기내 환경, 공간적 요소 등이 서비스 중요도에 영향을 미치는 것으로 조사 하여 기내 서비스의 중요도에 관한 세부 내용은 좌석의 안락함, 기내 엔터테인먼트 시스템, 기내식, 승무원의 친절 도에 대하여 질문 하였다.

도착 서비스의 세부 항목은 국가 서비스로서 고객 접점 서비스인 법무부 입국 수속, 세관 통관 및 검역 통관 서비스로 구성 하였다. 공항 당국의 서비스도 공항 도착장 편의시설 이용에 대한 질문이며, 항공사 서비스에는 수하물 운송 서비스에 대한 질문으로 구성 하였다.

3. 분석 결과

3.1 서비스 단계와 평가 항목의 종합 분석

평가항목 Level 2, 서비스 단계별 중요도 결과는 [표 4-2] 와 같다.



[그림 4-1] 서비스 중요도 연구를 위한 계층화 분석 (AHP) 모형

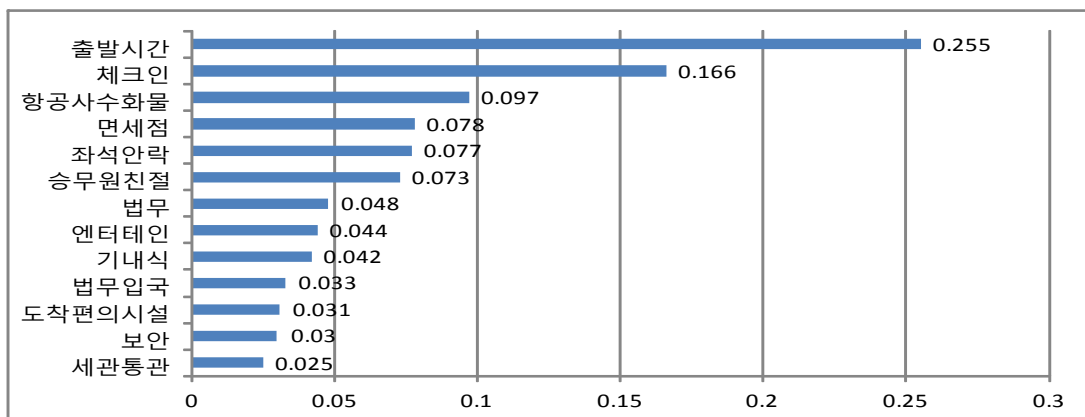
[표 4-2] 서비스 단계별 (Level 2) 중요도

중요도	출발 서비스	기내 서비스	도착 서비스
		0.48	0.31

상기 평가항목, Level 2에 대한 중요도 조사 결과, 출발 서비스 (48.0%)가 가장 중요도가 높은 것으로 나타났다. 다음으로 기내서비스 (31.0%), 도착 서비스 (20.0%)의 순으로 조사되었다. 결과를 통하여 출발 서비스에 대한 기대가 전체 항공 서비스 중요도의 절반을 차지하는 것을 알 수 있다.

각각의 서비스 단계의 세부요소 평가항목인, Level 3에 대한 중요도 조사 결과는 [그림 4-1]와 같다.

Overall Inconsistency 0.04



[그림 4-1] 항공 여객 서비스 세부 요소 (Level 3)의 종합 순위

항공운송 서비스의 특징에는 무형성, 생산과 소비의 동시성, 소유권의 비이전성, 재고 불가능성, 수요의 민감성, 고속성, 정시성, 안전성, 쾌적성, 불량품에 대한 반품의 불가, 복합성 등이 있다.

이와 같이 다양한 항공 서비스의 특징 중에 여객이 평가한 항공서비스 중요도의 가장 높은 우선순위는 단연 항공기의 정시성²¹⁾ 유지라는 것을 연구 결과로 알 수 있다. 2위인 항공사의 체크인 서비스는 항공사의 지상 업무 부분의 대표적 인적 서비스이다. 3위는 항공사의 도착 수하물 서비스이다.

3.2 출발 서비스의 중요도

출발 서비스의 세부 서비스 요소 평가 항목, Level 3의 중요도 결과는 [표 4-3] 와 같다.

[표 4-3]출발 서비스 (Level 3) 의 중요도

중요도	출발 시간 (항공사)	체크인 (항공사)	보안검색 (국가)	출국법무부 (국가)	면세점 (공항)
	0.432	0.267	0.255	0.165	0.149

출발 서비스의 세부 평가항목의 중요도의 1위는 항공사 서비스인 항공 편 출발 시간 준수 (43.2%), 2위 항공사 서비스인 체크인 수속 서비스 (26.7%), 3위 국가 기관 서비스인 보안 점검 서비스 (25.5%), 4위 국가 기관 서비스인 출국 법무부 서비스 (16.5%), 5위. 공항당국 서비스인 면세점 서비스 (14.9%) 순으로 나타났다. 2, 3위의 항공사 서비스인 체크인 수속 서비스와 국가기관의 서비스인 보안 검색 서비스가 유사한 중요도로 분석 되었다.

3.3 기내 서비스의 중요도

기내 서비스의 세부 서비스 요소 평가 항목, Level 3의 중요도 결과는 [표 4-4]와 같다.

기내서비스 요소 중 가장 중요한 요소로는 1위, 좌석의 안락함 (33.6%), 2위, 승무원의 친절도 (31.7%)로 나타났다.

[표 4-4] 기내 서비스 (Level 3) 의 중요도

중요도	좌석 안락함	승무원 친절	엔터테인먼트	기내식
	0.336	0.317	0.167	0.18

하위 순위인 기내식 (18.0%)과 엔터테인먼트 시스템 (16.7%)은 중요도에서 선두 순위와 큰 차이를 보이고 있다.

3.4 도착 서비스의 중요도

21) 항공기의 정시성이란 출발 정시성을 뜻하며 ‘정각 출발’ 또는 ‘15분 내 출발’ 하는 항공기를 말한다.

도착 서비스의 세부 서비스 요소 평가 항목, Level 3의 중요도 결과는 [표4-5]와 같다.

[표4-5] 도착 서비스 요소(Level 3)의 중요도

중요도	수하물 서비스 (항공사)	도착장 편의시설 (공항)	법무부 입국 (국가)	세관통과 (국가)
	0.476	0.191	0.175	0.17

도착 서비스 요소의 중요도는 1위, 항공사 서비스의 수하물 서비스 (47.6%), 2위 공항 당국 서비스인 도착 공항의 편의 시설 사용 (19.1%), 3위 국가 기관 서비스인 법무부 입국 서비스 (17.5%)이며 마지막으로 국가 기관 서비스인 세관 통관 서비스 (17.0%)로 조사 되었다.

3.5 응답자 그룹별 분석 결과

[표4-6] 응답자 그룹별 분석 결과

응답자		출발 서비스	기내 서비스	도착 서비스
항공사	지상 직	0.379	0.388	0.233
	승무원	0.456	0.294	0.25
여행사	지상 직	0.246	0.599	0.195
	가이드	0.592	0.226	0.185
승객	상용우대 고객	0.617	0.232	0.151
	일반 고객	0.618	0.183	0.199

a. 항공사 지상직

항공사 지상 직은 출발, 기내, 도착 서비스를 비교 평가한 Level 2의 평가항목 중에서 기내 서비스 (38.8%)를 가장 중요한 서비스 요소로 평가하였다. 각 서비스별 세부 요소인 Level 3의 평가 항목 중 1위 항공사 서비스인 항공기 출발 시간 준수 (21.0%), 2위 기내서비스인 좌석의 안락함 (19.5%), 3위 항공사 서비스인 수하물 서비스 (10.9%) 순이다.

b. 항공사 승무원

항공사 승무원은 Level 2의 평가항목 중에서 출발 서비스 (45.6%)를 가장 중요한 서비스 요소로 평가하며 세부 서비스 요소인 Level 3의 평가 항목 중 1위 항공사 서비스인 항공기 출발 시간 준수 (16.7%), 2위 공항당국 서비스인 면세점 및 공항 시설물 이용 (12.7%), 3위 기내 서비스인 좌석의 안락함 (10.8%) 등으로 나타났다. 4위는 도착 공항의 편의 시설 관련 서비스로 평가 된 점이다.

c. 여행사 지상직의 중요도

여행사 지상 직은 Level 2의 평가항목 중에서 기내 서비스 (24.6%)를 가장 중요한 서비스 요소로 평가하며 세부 서비스 요소인 Level 3의 평가 항목 중 1위 기내 서비스인 좌석의 안락함 (21.9%), 2위 기내서비스인 승무원의 친절 (19.9%) 3위 기내서비스인 기내식 (10.1%), 순으로 나타났다.

d. 여행사 가이드의 중요도

여행사 가이드는 Level 2의 평가항목 중에서 출발 서비스 (59.2%)를 가장 중요한 서비스 요

소로 평가하며 세부 서비스 요소인 Level 3의 평가 항목 중 1위 항공사 서비스인 항공기 출발 시간 준수 (29.1%), 2위 항공사 서비스인 출국 체크인 서비스 (19.9%) 3위 기내서비스인 승무원의 친절도 (11.1%) 순으로 나타났다.

e. 상용우대 항공 여객의 중요도

상용우대 항공 여객은 Level 2의 평가항목 중에서 1위는 출발 서비스를 (61.7%), 2위 도착 서비스 (23.2%) 와는 큰 차이를 보이고 있다. 세부 서비스 요소인 Level 3의 평가 항목 중 1위 항공사 서비스의 항공기 출발 시간 준수 (25.4%), 2위 항공사 서비스인 출국 체크인 서비스 (20%), 3위 국가 기관 서비스인 출국 법무부 서비스 (10.1%) 순으로 나타났다. 세부 요소 평가에서 1위는 항공기 출발 시간 준수, 2.3.4위는 모두 고객 접점 서비스에 관련된 세부 요소들 이다. 특히 출발 법무부 서비스의 중요도가 10.1%를 차지 한 것은 법무부의 출발 서비스에 더 많은 기대를 한다고 보인다.

f. 일반 항공 여객의 중요도

일반 항공 여객은 Level 2의 평가항목 중에서 출발 서비스 (61.8%) 를 가장 중요한 서비스 요소로 평가하며 세부 서비스 요소인 Level 3의 평가 항목 중 선두 3위는 1. 항공사 서비스 요소인 항공기 출발 시간 준수 (28.9%), 2. 항공사 서비스인 출국 체크인 서비스 (21.6%), 3. 항공사 서비스인 수하물 서비스 (9.3%)으로 나타났다. 일반 항공 여객은 항공사 지상 직, 여행사 가이드와 유사한 평가 결과를 보인다. 1~3위는 항공사 서비스이며 여행 일정 중에 불편 사항이 발생 가능한 사항이다.

3.5 서비스 주체별 분석 결과

여객 서비스 주체인 국가 기관, 공항 당국, 항공사의 서비스를 비교한 중요도 결과는 아래의 [표4-7]과 같다.

[표 4-7] 서비스 주체별 중요도

중요도	항공사 서비스	국가기관 서비스	공항당국 서비스
	0.75	0.14	0.11

항공사 서비스의 중요도가 75.0% 로 가장 높은 중요도를 차지하고, 다음으로 국가 기관 서비스가 14.0%, 공항 당국의 서비스가 11.0%의 순으로 나타났다.

V. 요약 및 결론

총괄적으로 출발, 기내, 도착 서비스 단계의 중요도 평가 결과는 출발 서비스가 가장 중요한 서비스로 평가 되었다. 출발 서비스에 대한 여객의 기대는 전체 항공 여객 서비스 중요도의 절반을 차지하였다. 이는 출국 수속 시 순조로운 처리를 바라며, 출발 서비스 주체들의 수준 높은 서비스를 기대하고 있는 것으로 나타났다.

세부 서비스 항목에 대한 종합적인 우선순위 결과 중, 1위는 항공기의 출발 시간 준수, 즉 항공기의 정시성이 가장 중요한 요소로 평가 되었고 2위는 항공사 출국 체크인 서비스, 3위

는 항공사 도착 수하물 서비스로 평가 되었다. 여객들의 중요도 3위는 모두 항공사가 제공하는 서비스 요소로 평가하였다. 즉, 여객은 여행 중에 항공사의 불찰로 인한 불편을 원하지 않는다는 의미이다. 그러므로 상기의 사유로 인한 승객의 불평 건 접수 및 처리는 항공사의 주된 업무 중 하나이다. 2위 항공사의 출발 수속 서비스에 대한 중요도는 수속 직원의 태도와 수속 절차의 순조로움을 기대하는 것을 의미한다.

4위는 공항당국의 출발 공항 면세점 및 상업시설로 평가 되었다. 이 결과는 항공 여행과 면세점 이용 및 상업 시설 이용에 대한 새로운 서비스 영역을 제시하였다. 특히, 응답자 그룹 분석 결과 항공사의 승무원, 여행사 가이드, 상용 우대 고객의 경우 공항당국의 출발 공항 면세점 및 상업 시설의 중요도가 높은 것으로 평가 하였다. 이는 중국 고객, 그리고 한류의 영향으로 국내 여행 빈도가 증가한 동남아시아 고객들도 국내에서의 구매력이 크게 증가하고 있으므로 이를 응용 할 수 있다. 변화하는 항공 여객 서비스에 대한 기대를 최대한 충족시키기 위하여 각 서비스 주체들은 이를 적극적으로 수렴하여야 한다.

5위는 기내서비스인 좌석의 안락함, 6위는 객실 승무원의 친절도로 나타났다. 기내 서비스 중에 좌석의 안락함을 가장 중요하게 평가한 것은 조사 대상자들이 6시간 이상의 중·장거리 항공편을 이용하였기 때문으로 보인다.

국가가 제공하는 서비스에 대한 중요도는 비교적 하위로 평가 되었다. 그러나 상용우대 고객의 세부 서비스 요소 평가 결과는 1위인 항공기출발 시간을 제외한 2,3,4위가 모두 고객 접점 서비스에 관한 세부 요소들이며, 특별히 출국 법무부의 서비스의 중요도가 10.1%를 차지한 것은 시사 하는 바가 크다. 현재 인천국제공항에서 시행하고 있는 자동 무인 출입국 시스템은 이러한 요구에 부응하는 좋은 서비스 요소라고 할 수 있다. 국가는 법무부의 출입국 서비스를 보다 더 적극적으로 강화하는 방안을 모색할 것을 제안한다. 현재, 선진 공항에서 실시하고 있는 CIQ의 Fast-track은 좋은 서비스 사례의 확대는 항공 여객 서비스 평가에 좋은 영향을 줄 것이다.

결론적으로 본 연구의 실증 분석을 통하여 여객의 요구를 아래와 같이 정리 할 수 있다. 항공사는 지속적으로 고객의 기대에 부응하는 최상의 여객 서비스를 제공 할 것을 당부하고, 공항당국은 상업 시설 및 다양한 부대시설에 대한 서비스 확충을 통하여 보다 경쟁력 있는 공항으로서 항공 산업의 발전을 크게 기여하며 국가는 출·입국 업무 서비스의 다양화와 신속성을 강화하여 여객의 요구를 수렴하여 주는 것이라 하겠다.

참고 문헌

1. 국내 문헌

- [1] 노 정철 외 (2007), 항공 서비스 경영론
- [2] 김 명신 외 (2007), 항공 업무론 (학문사)
- [3] 박 시사 (2008), 항공사 경영론 (백산 출판사)
- [4] 허 희영 (2009), 항공운송 산업론 (명경사)
- [5] 유 광의 외 (2009), 공항 운영 및 관리 (백산 출판사)
- [6] 김 상재 (2003), IBM의 기업 변신전략에 관한 연구, 한국항공대학교 석사논문
- [7] 이 경숙 (2004), 항공운송시장의 여객특성별 서비스품질의 지각 수준에 대한 실증 연구, 한국항공대학교 대학원 석사 논문
- [8] 오 은영 (2006), 항공기 기내서비스가 고객의 항공사 선택에 미치는 영향에 관한 연구, 한국 항공대학교 대학원 석사 논문
- [9] 김 정란 (2004), 항공운송시장의 여객 특성별 상품선택요인의 중요성에 대한 실증 연구, 한국항공대학교 대학원 석사 논문
- [10] 김 백재 (2008), 항공 여객 보안검색 업무의 책임 주체와 업무성과, 한국항공대학교 대학원 석사 논문
- [11] 유 향연 (2009), 항공사 선택속성의 중요도와 만족도에 관한 연구, 한국항공대학교 대학원 석사 논문
- [12] 오 은실 (2009), 국제공항 터미널의 운영 특성에 따른 고객 만족 비교 연구, 한국 항공 대학교 대학원 석사 논문
- [13] 김 주현 (2010), 인천 국제 공항의 서비스품질요인 및 고객만족에 관한 연구, 한국 항공대학교 대학원 석사 논문
- [14] 허 희두 (2011), 항공사 프로모션 혜택에 대한 고객선호도 분석, 한국 항공경영학회 추계 학술 발표 대회
- [15] 김 문환 (2011), 공항 이용객의 공항 선행행동에 관한 연구, 한국 항공 대학교대학원 석사 논문
- [16] 김 미경 외 (2012), 항공사의 서비스 회복 공정성이 고객감정 및 회복 만족에 미치는 영향에 관한 연구, 동북아 관광학회 2012.5
- [17] 김 수성 , 항공사의 서비스 속성이 고객의 편의성 지각과 만족에 미치는 영향, 제주 대학교 대학원 석사 논문
- [18] 유 정주 (2008), 항공사서비스에 대한 외부 평가가 항공사 선택과 고객의 서비스 기대에 미치는 영향에 관한 연구, 한국 항공 대학교 대학원석사 논문
- [19] 오 현준 (2009), BSC 및 AHP를 활용한 기획여행상품 등급화 지표 연구, 한국항공대학교 대학원 박사 논문
- [20] 김 주현 (2010), 인천국제공항의 서비스품질요인에 관한 연구, 한국 항공 대학교 대학원 석사 논문
- [21] 박 성규 (2012), 인천국제공항 공항이용특성 분석을 통한 공항운영효율 증대방안 연구, 한국 항공 대학교 대학원 석사 논문
- [22] 김 유경 (2014), 공공기관 평가 척도 개발 연구, 한국언론학보 제 58권 4호 (70-95)

2. 외국 문헌

- [1] Swedish Experience," Journal of Marketing 56, Jan 1992. Pp 6-21)
Haim Mano and Richard L. Oliver (1993) : "Assessing the Dimensionality and Structure of the Consumption Experience
- [2] Owens, R. & Valesy, T. Organizational Behavior in Education (9th Ed.)
Alexandre G. de Barros, A.K Somasundaraswaran, S.C. Wirashinghe (2007) : "Evaluation of level of service for transfer passengers at airports", Journal of Air Transport Management
- [3] Berry, L.L (1990) Service Marketing is different, Business Week May-Jun 24-29
Gautreau, A & Kleiner, B. H. (2001), "Resent trends in Performance Measurement Systems : The Balanced Scorecard Approach", Management Research New, Vol 24. No.3/4 pp 153-156
- [4] Harker, P.T & Vargas, L.G (1987), " The Theory of Ratio Scale Estimation: Satty's AHP", Management Science, Vol.33, No.11, pp.1383-1403
- [5] Satty, T.L (1990), "How to male a decision The Analytic Hierarchy Process", European Journal of Operational Research, Vol. 48, No.1, pp 9-26

3. 참고 사이트

www.newaprime.co.kr
www.imnew.com
www.icao.org
www.google.com
www.mltm.go.kr
www.airport.kr/iiac
www.moj.go.kr
www.customs.go.kr
www.aci.aero