

공항이용객의 공항선택행동에 관한 연구 -김포국제공항을 중심으로-

A Study on the Airport Users Choice Behavior -A Gimpo International Airport Case Study-

박진우, 김문환, 최유진
한국항공대학교

Park Jin-woo*, Kim Mun Hwan, Choi yu-jin
Korea Aerospace University,
Department of Business Administration

요약

세계 및 한국경제의 성장과 함께 항공운송 시장의 급속한 확대에 따라 대한민국에서의 국제항공 운송 수요는 꾸준히 증가하게 됨에 따라 한국의 관문 역할을 담당하던 김포국제공항의 수용능력은 한계에 이르게 되었다. 따라서 정부는 김포국제공항을 대체할 인천국제공항을 건설하여 운영하는 한편 김포국제공항에는 한국, 중국, 일본의 수도를 포함한 몇몇 도시를 연결하는 근거리 중심의 국제선이 취항하게 되면서 공항운영에 대한 새로운 패러다임을 형성하게 되었다.

대한민국의 수도 서울의 항공교통을 위한 공항이 제한적이지만 복수공항 체계로 운영되면서 인천공항과 김포공항을 이용하는 항공여객은 공항 이용 시 선택의 기회가 주어지면서 공항운영자는 여객의 공항선택에 영향을 주는 요소에 관심이 점차 증대되고 있는 현실이다. 그러나 현재 국내에서는 항공여객의 항공사 선택에 관한 연구는 많이 이루어지고 있으나 항공여객의 공항선택에 관한 연구는 상대적으로 미흡한 실정임을 부인할 수 없다.

따라서 본 연구는 항공여객의 공항선택에 미치는 속성이 무엇이고 속성에 따른 중요도와 만족도를 측정하여 공항운영자의 공항운영과 활성화 전략수립에 대한 정보를 제공하는데 목적이 있다. 본 연구에서는 김포공항 국제선 이용객을 표본으로 선정하여 설문조사를 실시하여 IPA 분석과 GAP분석 및 경로분석 기법을 사용하여 분석하였다.

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

2001년 3월 인천국제공항 개항 이래로 관문공항(Gateway Airport)으로서 대부분의 기능은 종전의 김포국제공항에서 인천국제공항으로 이전되었다. 그에 따라 국제 항공 여행 수요도 국제 항공 노선이 편중되어 있는 인천국제공항으로 집중화 되는 현상을 나타내고 있다.

특히 공항 간 취항하는 노선이 다양화됨에 따라 아시아 지역 내의 항공여객은 노선이나 항공사 뿐 아니라 공항 선택에 대한 인식도 점차 확산될 것이다.

김포국제공항의 이용객들이 공항을 선택하는데 고려한 속성을 살펴본 뒤 IPA 분석을 통해 공항이용객이 각 속성에 대해 인지하는 중요도와 만족도를 살펴보고 주력해야 할 공항 선택 속성 및 개선해야 할 공항 선택 속성들을 파악하고자 한다. 또한 각 선택속성에 대한 만족도를 파악한 후 나아가 이러한 선택속성에 대한 만족도가 공항이용객이 느끼는 전반적 만족도와 어떠한 관계가 있는지 규명하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 공항선택속성

선택속성이란 어떤 제품의 물리적이고 관찰 가능한 특성을 나타내는 상대적으로 구체적인 의미를 갖는다. 제품의 선택기준이 되는 결정성이 큰 속성이며 동시에 중요성과는 차별성을 가진 속성으로 소비자의 의사결정에 큰 영향을 미치는 속성이라고 할 수 있다.

소비자의 선택 행동은 인간의 내재적 의사결정 과정의 결과로서 첫째, 소비자의 의사결정 대안에 대한 평가는 이를 제한하는 환경과 공간 등의 요소들로 구성되고, 둘째, 인지된 목적지에 대하여 대안의 속성들을 통합시키고, 셋째, 평가된 속성들의 공간 행동과의 연결이 개인이 선택하는 의사 결정 법칙에 의해 이루어지게 된다. 소비자 행동에 관련하여 이루어진 Innes 와 Doucet(1990)[2]의 연구는 항공기종과 비행시간의 차이가 공항 선택 행동에 영향을 미치는 중요한 요인이라 밝히고 있다. Adler et al.(2005)[3]와 Hess et al.(2007)[4]의 연구에서는 항공사, 공항까지 접근 시간, 비행시간, 연결성, 항공운임, 스케줄 지연, 항공기종, 정시성, 상용고객 우대 제도를 공항이용객이 공항 선택을 하는 데 고려하는 속성으로 지

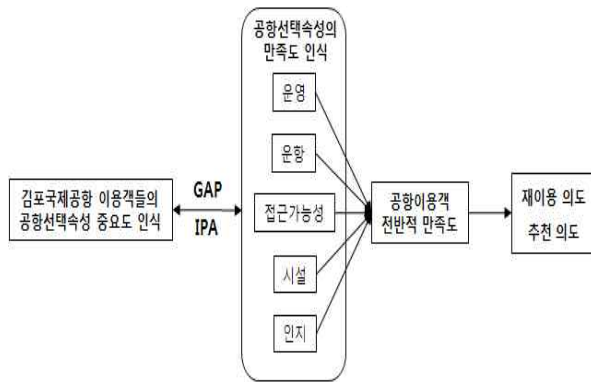
목하였다.

이와 같이 공항과 관련된 서비스는 유형적 또는 무형적인 속성들로 구성된다. 이러한 공항 선택 속성들은 크게 운영, 운항, 접근가능성, 시설, 인지 등의 5가지 요인으로 나누어 살펴 볼 수 있다.

Ⅲ. 연구모형 및 분석방법

1. 연구모형

본 연구에서는 공항선택속성을 접근가능성부문, 운항부문, 시설부문, 운영부문, 인지부문 등으로 나누어 공항선택 시 중요도와 공항 이용 후 만족도를 조사하여 중요도-성과 분석모형을 기초로 하여 분석한다. 이에 본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구의 설계는 다음 그림과 같다.



▶▶ 그림 1. 연구모형

2. 분석방법

본 연구는 공항이용객의 공항 선택 행동을 연구하기 위해 김포 국제공항 국제선을 이용한 공항이용객들을 대상으로 IPA분석과 GAP분석을 통해 차이를 측정·분석하고, 이를 통해 공항이용객이 인식하는 중요도와 만족도에 따라 공항 선택 속성을 파악하고 재이용 의도 및 추천의도를 증진시켜 김포국제공항의 충성고객을 유치하기 위한 방안을 모색하는 것을 최종 목적으로 갖는다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 김문환(2011), “공항이용객의 공항선택행동에 관한 연구-김포국제공항을 중심으로”, 한국항공대학교 대학원 석사학위 논문
- [2] Innes, J. D., Doucet, D.H. (1990). “Effects of access distance and level of service on airport choice.”

Journal of Transport Engineering(116): 507-516.

- [3] Adler, T., Falzarano, C.S., Spitz, G. (2005). Modeling service trade-offs in air itinerary choices, Paper presented at the 84th Annual Meeting of the Transportation Research
- [4] Hess, S. A., T., Polak, J.W (2007). “Modelling airport and airline choice behaviour with the use of stated preference survey data.” Transportation Research PartE(43):221-233.