

# 인천국제공항 이용 중국여객의 권역별 서비스 인식 및 행동특성에 관한 연구

Study of Regional Differences Between Attitudes Toward Service and Behavior of  
Chinese Passengers Using Incheon International Airport

이명우<sup>1</sup>, 최연철<sup>2</sup>, 이수미<sup>3</sup>

서울대학교 자유전공학부<sup>1</sup>, 한서대학교 항공학부<sup>2</sup>, 성신여자대학교 독어독문학<sup>3</sup>

## ABSTRACT

Ever since the permission of overseas travel by the Chinese government in 1983, the Chinese outbound travel market has been growing at an expanding rate. The Republic of Korea has been able to reap great benefits from this growth, and this has been noticeable especially in the aviation market. Chinese passengers count for 23.9% of the total passengers at Incheon International Airport (IIA), and it is no doubt Chinese passengers will remain important customers for IIA. Given the fact that China has such a huge territory and possesses a population of more than 1.3 billion, there rises the need to divide China into smaller regions. By doing so, the different thoughts Chinese passengers have, and the actions they show in terms of travel and airport service consumption according to differing regions can be figured out. With knowledge of the differences, IIA can provide different services to fit Chinese passengers from differing regions, hence increasing the total consumer value and satisfaction rate of IIA. This study has divided China into 5 different regions according to official regional recognition of China, and difference of economical, social factors, etc... With the results obtained from this study, different strategies can be implemented for the 5 regions.

## 1. 서 론

### 1.1 연구의 배경

1983년에 중국 정부가 중국인에 대한 국경여행을 허용하기 시작한 이후, 지난 20년 중국인 해외 여행객의 수는 폭발적으로 성장하였다. 2014년 기준으로 중국인 해외 관광객의 수는 1억 700만명에 달하여, 단일 시장으로는 세계 최대가 되었다.

중국의 인접 국가로서 대한민국은 이러한 중국인 해외 여행객 증가의 가장 큰 수혜를 받은 국가 중 하나이다. 2000년 이후부터 한국을 방문하는 중국인 관광객, 이른바 “요우커” 들의 수가 점차 늘어나, 2014년에만 613만 명의 중국인 관

광객이 한국을 방문하였다. 2018년에는 천만 명 이상의 중국인 관광객이 한국을 방문할 것으로 예상되는 등 [1], 앞으로도 국내 관광/항공 시장에서 중국이 지니는 중요성은 점점 더 커질 것으로 예상된다.

### 1.2 연구의 목적

한국에 높은 관심을 보이는 중국인 관광객들이 국내로 들어오는 경로 중 제일 보편화된 것은 인천공항 등의 국제공항을 통한 입국이다. 2014년에 중국인 1086만 명이 인천국제공항을 이용하여, 전체 이용객의 23.9%에 달하였다 [2]. 인천국제공항을 이용하는 상당수의 여객이 중국인이 된 만큼 이들에 대한 체계적인 파악이 필요함을 인지하게 되어 본 연구를 진행하게 되었다.

무엇보다, 9백 50만 제곱 킬로미터가 넘는 만큼의 광활한 면적에 13억 이상의 인구가 퍼져 있는 만큼 이들을 단일 시장으로 보는 것이 아니라, 지리적으로 붙어 있는 여러 소지역으로 바라보고, 이들에 대한 맞춤 대응방안을 세울 필요성이 제기되었다. 이에 따라 중국을 5개의 권역으로 분류한 후, 각 권역별 여행객들이 인천국제공항의 현행 서비스에 대한 인식이 어떠한지, 해외여행/공항 이용에 있어서 보이는 행동특성상의 차이가 있는지, 그리고 있다면 무엇인지에 대해 알아보는 것을 연구의 목적으로 선정하였다.

결과적으로, 이를 토대로 한 대중국여행객 대응 전략 방향성을 세우는 것을 본 연구의 최종 목표로 설정하였다.

## 2. 중국여행객의 권역별 분류

중국은 23개의 성, 5개의 자치구와 4개의 직할시, 2개의 특별행정구로 나누어진다. 이들 행정구역을 개별적으로 인정하였을 때의 복잡성과 비효율성에 따라 중국 정부는 이들 행정구역을 묶은 권역으로 다시 나누고 있다 [3]. 지역별 경제, 토지 발전계획 등의 편의성을 위하여 중국 전역은 총 8개 권역으로 분류된다. 한 권역이라 함은 해당 지역 내에 지리적으로 붙어 있으며, 비슷한 지리/문화/경제적 특징을 가지는 성/자치구 등의 행정구역을 말한다.

8개의 권역은 동북, 화북, 화동, 화남, 서남, 서북, 서역 지역이다. 동북 지역은 북한과 맞닿아 있는 요녕성, 길림성 등을 포함하는 극동지역이다. 화북 지역은 수도 베이징과 톈진 등의 대도시와, 한국과 지리적으로 가까운 산둥반도를 포함한 지역이다. 화동 지역은 상하이와 항주, 남경 등을 포함한 동쪽 지역이다. 화남 지역은 광저우와 해남성 등을 포함한 최남단 지역이다. 서남 지역은 청두와 중경 등을 포함한 내륙 지역이다. 서북 지역은 서안과 남주 등을 포함한 지역으로, 화북 지역 옆에 위치해 있다. 서역 지역은 중국의 가장 서쪽 지역으로, 신장 위구르 자치구와 티베트 자치구 등을 포함한, 중국의 가장 낙후된 지역이다.

본 연구를 수행함에 있어 중국의 여러 권역 중 인천공항을 실질적으로 이용하는 여행객들의 특성을 고려할 필요성이 생김에 따라, 중국 정부가

정한 8개 권역이 다소 조정되었다. 정치적 문제, 경제의 규모 등에 따라 방한 관광객의 수가 극히 적어, 표본 확보가 어려운 서역 지역은 제외되었다. 또한 서남 지역과 서북 지역은 인구 수, 발전도 등에 있어서 큰 차이점이 나타나지 않는 점, 인천공항 취항 항공 노선의 수가 각각 단일 권역으로 있을 시 유의미하게 많지 않다는 점, 그리고 중국 정부의 서부 대개발 정책 등의 기조에 있어서 이 두 지역을 공통적으로 취급하는 등의 상황에 따라 이 둘을 합쳐 서남/서북 지역으로 통합하여 고려하였다.

이렇게 하여 본 연구에서는 중국을 총 5개의 권역인 동북, 화북, 화동, 화남, 서남/서북으로 구분하여, 연구를 진행하게 되었다.

## 3. 연구 설계

### 3.1 연구 방법론

본 연구는 중국의 5개 권역별로 관광지로서 한국을 선택하는 것, 그리고 인천국제공항을 이용하는 데 있어 보이는 서비스 인식, 그리고 고려요소 또는 행동양상의 차이점이 있는지에 대해 알아보는 실증연구이다. 추후적인 심층연구를 위하여 가설연구는 본 연구에서 이루어지지 않았다.

### 3.2 조사 설계

#### 3.2.1 표본의 설계

본 연구의 실증분석을 위하여 인천국제공항 에어사이드에서 출발을 위해 대기하는 중국여행객들을 대상으로 설문조사를 시행하였다. 조사기간은 2015년 9월 3~4주차, 10월 1주차였으며, 중국행 직항 항공편이 고르게 분포되어 있는 오전 시간부터 오후 시간대까지 조사가 실시되었다.

조사시행 장소는 중국 각 권역별 대표 도시로 취항하는 국적사/중국 항공사의 직항 항공편의 탑승 게이트에서 시행되었다. 여행객들이 면세점 등에서 쇼핑을 끝내고 게이트 앞으로 위치할 수 있는 시간인 탑승 시간 15~30분 전에 조사를 시행하였다. 각 권역별 대표 도시의 경우, 각 권역에서 인천국제공항으로 취항하는 직항 항공편이 있는 도시를 기준으로 선정하여, 각 권역당 1~4개 취

항지를 선정하였다. 설문조사 시행은 중국어 회화가 가능한 설문조사원들에 의해 이루어졌다.

### 3.2.2 조사의 내용 및 표본의 특성

실증분석을 위해 중국여객들에게 배포된 설문지의 설문항목들을 통해 제시된 중국여객의 인천국제공항 서비스 인식 및 행동양상은 다음과 같다.

- A) 공항선택 요인 (방문목적, 공항선택 이유, 공항 정보 취득방법 등)
- B) 공항이용 만족도 (입/출국 서비스, 면세점 이용 만족도 등)
- C) 공항 재이용 의사 (인천국제공항 재이용 의사, 인천국제공항 지인 추천 의사 등)
- D) 인구사회학적 특성 (성별, 나이, 거주지역, 소득수준 등)

Table 1. 설문지 문항

PART	세부 문항
A. 공항선택	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문목적</li> <li>• 공항정보 취득방법</li> <li>• 항공권 구매방법</li> <li>• 공항선택이유</li> <li>• 여행계획방법</li> <li>• 항공사 재이용 의사</li> </ul>
B. 공항 이용 만족도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입국서비스</li> <li>• 면세점 이용</li> <li>• 기타 건의사항</li> <li>• 출국서비스</li> <li>• 친근감</li> <li>• 기타시설</li> </ul>
C. 공항 재이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공항 재이용 의사</li> <li>• 공항 추천 의사</li> </ul>
D. 인구 사회학 특성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성별</li> <li>• 체류기간</li> <li>• 나이</li> <li>• 월수입</li> <li>• 거주지역</li> <li>• 직업</li> </ul>

최종적으로 회수된 설문지의 수는 850부였으며, 권역별 회수 설문지 수는 동북 지역 236, 서남/서북 지역 129, 화북 지역 151, 화남 지역 140, 화동 지역 194부였다. 단, 후속 연구의 진행을 위하여 본 연구에서는 중국인 환승객에 대한 설문은 이루어지지 않았으며, in-bound 여객에 집중되었다.

### 3.2.3 자료분석방법

설문지 문제 구성의 경우, 한국방문 목적, 항공권 예약 경로 등의 문제는 명목척도를 사용하였

다. 입국 서비스/출국 서비스 등을 묻는 문제의 경우, 리커트 5점 척도를 사용하였다. 주관식 답변의 경우 수기로 직접 작성하도록 하였다.

본 연구조사의 결과를 분석하는데 있어서 SPSS 22.0을 사용하였으며, 통계분석 방법은 빈도분석이 주로 사용되었다. 이에 따라 각 항목들 간의 빈도 차이를 측정하였다.

## 4. 실증분석

### 4.1 표본의 특징

설문조사 방법은 인천공항을 이용중인 여객들이 바로 설문조사를 시행할 수 있게끔 하기 위하여 인천국제공항에서 시행되었다. 입/출국 서비스에 대한 인식과 면세점 이용에 대한 인식을 모두 물어보는 조사의 특성상 출국층, 그 중에서도 에어사이드에서 이루어졌다. 전체 표본 805명의 특징은 다음과 같다.

표본의 성별의 경우, 여성이 70%, 남성이 30%였다. 여성 여객의 비중이 더 많은 것을 확인할 수 있다. 나이에 구성을 보면, 20세 미만이 2%, 20~29세가 47%, 30~39세가 34%, 40~49세가 12%, 50~59세가 4%, 60~69세가 1%로 나타났다. 20~30대가 인천국제공항을 이용하는 핵심 고객군임을 확인할 수 있다. 월 평균 소득수준은 7,000위안 미만이 16%, 7,000~9,000위안이 28%, 7,000위안 이상이 56%로 나타나, 고소득층의 방문률이 높은 것으로 드러났다.

### 4.2 빈도분석

#### 4.2.1 공항선택 요인

5개 권역별로 빈도분석을 시행한 결과, 권역별로 한국 방문 목적, 한국 방문 목적 등 한국을 찾는 이유상의 차이가 나타났으며, 인천공항을 이용하는 데에 있어서도 차이점을 보였다. 구체적인 사항은 다음과 같다.

한국 방문 목적의 경우, 동북 지역을 제외한 나머지 4개 권역의 방문 목적 중 70% 이상이 여행관광 또는 쇼핑인 것으로 나타났다. 여행 또는 쇼핑 목적으로 방문하는 “요우커”의 비율이 높

은 것을 확인할 수 있다. 동북 지역의 경우 업무 (11%), 유학 (10%), 가족 및 친지방문 (7%) 등 비관광 목적 방문이 상대적으로 많았는데, 이는 거리가 가까우며 문화, 민족적으로 가까운 만큼 이와 관련된 활동이 많음을 예측할 수 있다.

인천공항 선택요인의 경우, 유의미한 차이가 나타날 만큼 차이점이 있지는 않았다. 거의 대부분의 지역 여행객의 경우 도착하는 운항 편수가 많기 때문에 인천국제공항을 이용한다는 점을 들었다. 인천국제공항의 운항 네트워크가 중요한 공항 선택요인이 된다는 것이다.

인천국제공항에 관한 정보습득 방법의 경우, 권역별로 차이가 존재하였다. 모든 권역의 경우 인터넷을 이용하는 경우가 제일 많았지만, 개별적인 구성은 조금씩 달랐다. 서남/서북과 화남 지역의 경우 지인을 통하여 인천공항 관련 정보를 획득하는 경우가 각각 5%, 4%로 낮았으며, 상대적으로 여행객자 등의 관광안내 서적을 통한 정보 획득률이 높았다.

항공권 구입 방법의 경우에도 권역별로 차이가 있음이 확인되었다. 서남/서북과 화남 지역은 40% 이상의 여행객이 온라인 항공권 구매 사이트를 이용한 반면, 화동과 화북 지역 여행객은 상대적으로 높은 오프라인 여행사 이용률을 보였다 (14%). 화북 지역과 화동 지역의 경우, 온라인 여행사 이용률도 높은 편이었다. 이렇듯 지역별로 온라인 채널과 오프라인 채널 이용률의 차이가 나타났다.

#### 4.2.2 공항 이용 만족도

인천국제공항 이용 만족도 관련 항목을 살펴보면, 입/출국 서비스보다는 면세점 이용 부분에서 권역별 차이가 나타나는 양상을 보였다.

입국 서비스의 경우, 권역별로 차이점이 3~4%내로 근소하였으며, 각 항목별로 큰 차이점이 발견되지 않았다. ‘만족하지 않는다’ 혹은 ‘전혀 만족하지 않는다’는 응답률이 3% 이상 넘어가는 항목은 거의 없어, 대부분의 중국여행객이 인천국제공항이 현재 제공하고 있는 서비스에 대해 대체로 만족하고 있는 것을 확인할 수 있었다. 다만, 세금 환급 절차와 관련된 불만률이 상대적으로 높아, 이에 대한 개선 필요성이 나타났다.

출국 서비스도 마찬가지로 권역간 큰 차이가 존재하지 않았으며, 모든 항목에 대하여 대체로 만족도가 높은 편이었다. 그러나 무료 wi-fi 사용과 관련하여 만족하지 않는다는 의견이 3~6% 정도 나타났다. 화북과 화남 지역의 경우 ‘만족하지 않는다’거나 ‘전혀 만족하지 않는다’는 의견이 6%로 높게 나타났다. 이에 따라 이와 관련된 사항에 대한 개선 필요성이 나타났다.

면세점 주요 구매 품목의 경우 모든 권역에서 화장품 구매율이 제일 높았지만, 다른 항목에 있어 권역별 차이가 나타났다. 동북 지역의 경우 술/담배를 구매하는 비율이 상대적으로 높은 대신 의류를 덜 구매하였으며, 화남 지역의 경우 전자제품 구매율이 높았다. 화동 지역의 경우 화장품 구매율이 60%로 상대적으로 화장품 구매가 두드러졌다.

Table 2. 권역별 항공권 구입방법

항공권 구입방법	오프라인 여행사	오프라인 항공사	온라인 항공권 구매 사이트	온라인 여행사	온라인 항공사	기타
동북지역	25%	14%	28%	21%	8%	4%
서남/서북	20%	6%	43%	16%	10%	5%
화북	17%	9%	27%	28%	17%	2%
화남	30%	3%	41%	14%	9%	4%
화동	13%	14%	35%	27%	9%	2%

Table 3. 권역별 면세점 주요 구매 품목

면세점 주요 구매 품목	화장품	기방 등 잡화	의류	술담배	전자제품	기타
동북지역	50%	16%	4%	17%	11%	1%
서남/서북	48%	17%	7%	11%	15%	2%
화북	48%	17%	7%	15%	11%	2%
화남	46%	14%	8%	12%	19%	1%
화동	60%	14%	5%	12%	8%	1%

면세점 이용 시 주요 결제수단의 경우, 동북 지역의 경우 현금 사용률이 34%로 제일 높았다. 타 권역의 경우 신용카드 이용률이 제일 높은 것으로 드러났다.

4.2.3 공항 재이용

인천국제공항 재이용 의사와 지인 추천 의사의 경우, 서남/서북 지역의 ‘매우 그렇지 않다’는 1%의 답변을 제외하면 재이용 또는 추천을 하지 않겠다는 답변은 0%였다. 그만큼 인천국제공항의 잠재적인 충성 고객이 될 수 있다는 점을 보여주었다.

권역별 차이를 살펴보면, 인천국제공항을 재이용할 의사가 “매우 그렇다”는 답변이 제일 많았던 권역은 화북 지역이었다. 인천국제공항을 지인들에게 추천할 의사가 “매우 그렇다”는 답변이 제일 많았던 권역은 서남/서북 지역이었다.

4.2.4 인구 사회학적 특성

인구 사회학적 특성을 살펴보면, 권역별로 대체로 비슷했으나 조금씩 상이한 부분을 발견할 수 있었다.

전체 표본의 성비가 여성 70%:남성 30%인 것에 반해, 화남 지역의 경우 여성 78%, 남성 22%의 비율을 보였다. 압도적으로 여성 여객의 수가 높게 나타났다.

나이를 살펴보면, 화북을 제외한 모든 권역의 경우 20대의 비율이 제일 높았다. 그러나 화북의 경우, 20대가 40%, 30대가 42%로, 30대의 비중이 조금 더 높음을 알 수 있었다.

한국 체류기간의 경우, 4~5일 정도 머무는 비율이 전반적으로 많았다. 서남/서북 지역의 경우, 3일 이하의 일정을 지닌 비율이 34%로, 그 다음으로 3일 이하의 일정 비율이 높은 지역보다 2배 높았다.

월 소득수준을 살펴보면, 서남/서북의 경우 월 소득이 7,000위안 미만인 비율이 33%로 타 지역 대비 훨씬 높았다. 반면 화동 지역의 경우 월 소득이 9,000위안 이상인 비율이 70%로, 극명한 차이를 보였다. 화동 지역이 중국의 경제 수도인 상하이를 포함하고 있는 만큼 전반적인 소득수준이 높음을 시사한다고 할 수 있다.

5 결론

5.1 연구 요약

본 연구를 통하여 인천국제공항을 이용하는 중국여객의 서비스 인식과 행동양상이 상이한지, 상이하다면 어떻게 상이한지에 대해 알아보고자 하였다. 조사 결과, 권역별로 차이가 나는 부분도 있었으며, 차이가 유의미할 정도로 나지 않는 부분도 있었다.

공항의 출/도착 서비스와 관련된 만족도에 있어서는 권역별로 차이가 크게 나타나지 않았으며, 특정 항목을 제외한 전반적인 부문에 대한 만족도가 높은 편이었다.

반면 본국에서 여행과 공항에 대한 정보를 수집하는 경로는 조금씩 상이하였으며, 항공권 구입에 있어서도 차이를 보였다. 면세점 구매항목과 소득수준 등에 있어서도 차이를 보여, 특정 쇼핑상품이나 저가/프리미엄 항공상품의 출현 시 이들 여객이 보일 수 있는 행동양상이 변할 수 있음을 유추할 수 있다.

Table 4. 권역별 특성 요약

동북	서남/서북	화북	화남	화동
<ul style="list-style-type: none"> <li>인천공항 재이용 의사/지인 추천 의사 상대적으로 높음</li> <li>다수가 인터넷을 통한 인천공항 관련 정보 취득</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>면세점 화장품 구매율이 60%로 제일 높음</li> <li>다수가 인터넷을 통한 인천공항 관련 정보 취득</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행사를 통한 항공권/호텔 주선 비율이 높음</li> <li>면세점 전자제품 구매율이 타 지역 대비 상대적으로 높음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>상업시설 이용 시 현금 사용률 상대적으로 높음</li> <li>인천공항에 대한 정보 획득원이 온/오프라인으로 고르게 퍼짐</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 항공권 예매 사이트 이용률 높음</li> <li>입국 수속/출국 보안검색에 대한 만족도 타 지역 대비 상대적으로 낮음</li> </ul>

5.2 대응전략 방향성 제시

본 연구를 통하여 나타난 결과를 토대로, 인천국제공항을 이용하는 중국여객을 권역별로 나누어 각각의 권역에 대한 세부적인 맞춤 전략을 취할 수 있다. 이렇게 하여 각 권역별 불편사항에 대해 적극적으로 대응할 수 있고, 인천국제공항의 대중국여객 마케팅 노력도 효과적으로 이룰 수 있을

것이다. 자원의 한정성을 고려하였을 때, 각 권역 별로 맞춤 전략을 취할 시 투입 자원 대비 효율을 극대화할 수 있을 것이다. 각 지역에 대한 맞춤 전략 방향성은 다음과 같이 들 수 있다.

동북 지역의 경우, 관광 목적의 방문객이 압도적으로 적었으며 (38%), 유학생이나 친지 방문객 등이 많았다. 이에 따라, 단기적으로 중국 여객을 상대로 한 여행 관련 마케팅을 강화하여야 할 시, 개인적인 사정으로 인하여 반드시 한국을 방문하게 될 동북 지역 여객보다는 타 지역 위주로 역량을 집중하는 것을 제안할 수 있다.

화북 지역의 경우, 공항 재이용이나 지인 추천 의사가 “매우 그렇다” 또는 “그렇다” 인 경우가 100%로, 인천국제공항에 대한 만족도가 높음을 알 수 있다. 만족도가 높은 여객들을 충성도 높은 고객으로 유도하는 것이 상대적으로 쉬운 점을 고려하여, 이들의 재이용률을 끌어올리기 위하여 화북 지역 고객들이 선호하는 물품의 면세점 공급 등의 방법을 고려할 수 있다.

화동 지역의 경우, 소득 9,000위안 이상인 여객의 비율이 70%이듯 고소득자의 비율이 높은 편이다. 또한 면세점 이용 시 화장품 구매율이 타 지역에 비해 높았다 (60%). 이에 따라 이들의 고급 화장품 소비를 늘려 면세점 매출액의 규모를 올리기 위한 다양한 전략을 취할 수 있다. 객단가가 높은化妆품을 화동 지역행 항공편이 집중되어 있는 게이트 근처 면세점에 집중 배치하는 등의 방안을 들 수 있다.

화남 지역의 경우, 면세점 품목 중 전자제품 구매율이 타 지역에 비해 상대적으로 높게 나타났다 (19%). 이에 따라 화남 지역 고객들의 needs에 맞는 전자제품을 배치하는 등의 방안을 들 수 있다. 또한 화남 지역 여객들이 wi-fi 이용과 관련된 불만을 나타내는 만큼, 이와 관련된 소통이 요구된다.

서남/서북 지역의 경우, 지인들을 통한 인천국제공항에 대한 정보 획득률이 낮았다 (5%). 본인이 직접 항공권/호텔 등과 관련된 정보를 획득하는 경우도 상대적으로 높았다. 항공권이나 호텔 예약 시 기존의 오프라인 여행사를 통하지 않고 인터넷으로 직접 처리하는 경우가 많았다 (56%). 이는 서남/서북 지역 여객들 중 한국을 방문해본 경우가 아직 많지 않으며, 인터넷 활용도가 높기

때문이라고 유추할 수 있다. 이에 따라 서남/서북 지역 여객 공략에 있어 인터넷 채널 공략은 필수적이며, 온라인 여행사들과의 협업을 강화하고 온라인 홍보 역량을 강화할 필요성을 나타낸다.

## 참고 문헌

- [1] 삼성증권 (2014), “한국 3차 인바운드 붐의 서막”
- [2] <http://www.businesspost.co.kr/news/articleView.html?idxno=8283>
- [3] <http://www.china.org.cn/english/feature/38436.htm>