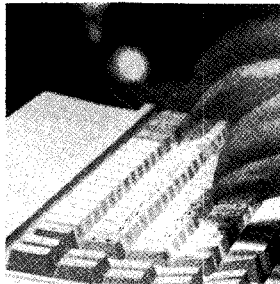


초  
대  
의  
글

# 지구촌의 항공 예약 시스템

고충삼 / 한국여행정보(주) 대표이사



**미**국의 항공 산업 분석가인 존 핀카베이지(John Pincavage)는 “여객 수송 사업이 가장 크게 번창하고 있는 항공사는 컴퓨터 예약 시스템(CRS; Computer Reservation System)을 가장 잘 갖추고 있는 항공사이며 이 점에 있어서 American항공이 단연 압도적이다”라고 언명하고 있다.

또한 American항공의 로버트 크랜덜(Robert Crandall) 회장은 “American항공과 American항공의 컴퓨터 예약 시스템인 Sabre 중 어느 것을 선택하겠냐고 묻는다면, 나는 Sabre를 택하겠다.”라고 말한바 있다. 또한 7여년 전에 American항공의 모회사인 AMR Corp.의 세전 이익 4억달러 중 약 43%에 해당하는 1억 7천만 달러가 Sabre운영에서 나온 것이며 Sabre운영 총수입은 3억 4천만 달러에 달했다. 이에 “우리는 항공 운송은 물론 정보 처리 사업도 동시에 영위하고 있다”라고 주장하기에 이르렀다.

컴퓨터 예약 시스템은 단순히 항공 예약 업무의 자동화 차원 내지 판매 시스템 차원을 넘어 전략 정보 시스템, 나아가서는 공공성을 요구받는 상황으로 발전해가고 있다.



**필 자 약 력**

- 1952. 3 경기도등학교 졸업
- 1961. 2 홍익대학교 영문학과 졸업
- 1965. 3 서울대학교 행정대학원 졸업
- 1966. 5 교통부 항공국 행정과장 ~ 1976. 4
- 1976. 5 (주)대한항공 기획관리실장
- 1980. 5 (주)대한항공 이사, 상무 및 ~ 1991. 1 전무이사 역임
- 1991. 2 한국여행정보(주) 대표이사

자사 항공 예약 시스템에 접속(참여)하고 있는 항공사의 좌석을 예약한 경우에 받는 2~3달러의 예약 수수료를 주요 수입원으로 하는 예약 시스템 운영 사업은 거대 항공사의 장래를 결정할 정도로 그 중요성을 더해가고 있다.

60년대 후반부터 미국에서 태동된 CRS 발달 과정을 보면 초기에는 항공 좌석의 예약 관리라는 단순 기능 즉 내부 업무 지원 기능에 불과하였으나 판매망의 확대를 위해서 자사 CRS에 타 항공사의 CRS를 연결함으로써 타사 항공편의 예약도 가능해졌으며 아울러 호텔, 차량 임대, 극장표, 보험 등 여행 관련 제반 예약 기능이 추가되고 항공권의 자동 발권, 자동 운임 계산 등 수많은 기능을 추가해왔다. (이와 같은 기능을 Front Office System이라고 한다). 더 나아가 여행사 자체의 회계 처리, 판매 관리와 고객 관리까지 가능케 하는 기능(이를 Back Office System이라 함)도 제공케 되어 종합 항공/여행 VAN으로 발전하여 왔다.

미국의 경우 항공권의 3분의 2 이상이 CRS를 이용하여 여행 대리점을 통해 발매되고 있으며 총여행사의 65%정도가 American항공의 Sabre나 United항공의

Apollo를 이용하고 있다. 이와 같은 상황의 이면에는 경영 방식의 변화라는 중요한 의미를 발견할 수 있다. 즉, 생산자(항공사)와 소비자(여행 대리점)간의 거래 관계에 전략 정보 시스템(CRS)을 개재시켜 자사 상품에 대한 구매력을 극대화함으로써 경쟁 우위를 확보하는 것이다.

한편 구라파에서는 미국의 거대 CRS침투에 대응키 위해 아마데우스(Amadeus)와 갈릴레오(Galileo)라는 이름을 가진 연합형(Consortium)의 초대형 CRS가 출현하였다. 이들 CRS는 항공사와는 별개의 CRS 전문 유통 회사로서 GDS(Global Distribution System)으로 불리고 있다. 이제는 항공 예약 시스템 사업이 American항공의 Sabre나 유럽의 GDS에서 볼 수 있듯이 독자적 사업으로 모습을 갖추어 가는 특징을 드러내고 있다.

최근 한미간 항공 회담의 결과로 수년을 끌어 오던 국내 항공 VAN서비스 시장이 개방되었다. 이에 따라 미국의 항공사 또는 CRS사업자는 항공 예약 시스템을 국내에 직접 도입·운영할 수 있게 되었으며, 단말기 상의 정보 표시 방법 등 CRS운영에 따른 제반 사항이 미국에서 적용되는 규정을 준거토록 되어 있어 국내의 항공사와 CRS사업자는 상황 변화에 따른 많은 준비를 요청받고 있다. 우루과이라운드에서의 서비스 시장 개방 협상, 유통 산업 등 산업 분야별 시장 개방으로 우리는 산업화 추진 이후 미증유의 경제적, 사회적 변화를 경험하고 있다.

80년대 후반 정부와 업계는 미국의 통신 시장(CRS) 개방에 대응키 위한 노력의 일환으로 항공 VAN전문 회사의 설립을 추진하게 되었다.

한국여행정보(주)가 바로 그것으로 1987년 설립 이래 항공 예약 시스템의 개발과 전국적 네트워크를 구성하고 현재까지 1300여대의 예약 단말기가 여행사에 설치되어 가동 중에 있으며, 시스템 접속 항공사도 12개사에 이르고 있다. 또한 CRS환경 변화에 대비하여 우리말로 된 다양한 여행 정보 데이터 베이스를 구축하여 가동 중에 있으며, 다기능 범용 PC도 여행사에 활발하게 보급하고 있다. 아울러 여행사의 사무 처리 및 업무 생산성 향상에 도움이 되도록 Back Office System도 곧 선보일 예정이다.

다가오는 경쟁 격화의 시대에 항공사와 CRS사업자 및 여행사는 물론, 이 분야에 직·간접으로 관계하고 있는 인사들의 분발과 노력으로 슬기롭게 대처하여 위협을 기회로 전환하는 지혜를 보일 때가 왔다. ●