

컴퓨터예약시스템(CRS) 시장의 전망

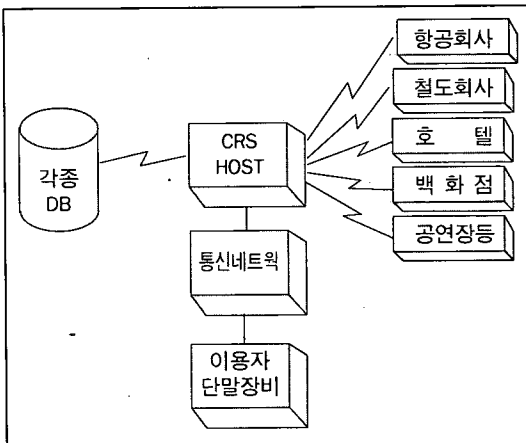
송형석
한진정보통신 이사

컴퓨터 예약시스템(CRS)

(1) 정의

CRS(computer Reservation System)는 컴퓨터와 통신네트워크를 결합하여 항공기 등의 좌석 예약을 처리하고 분배 관리하는 일종의 부가통신이다.

부가통신사업은 통신회선을 이용하여 정보



를 송·수신하고 이에 대한 댓가를 지급받는 사업이며, CRS사업은 항공기,철도,호텔,각종 공연이나 행사등의 예약과 매표와 같은 시스템을 지원하는 사업이다.

최근들어 CRS에 대한 관심이 큰 것은, 첨단 기능의 발달과 정보시대의 도래로 고객의 요구가 다양화되고 신속한 서비스가 경쟁력의 잣대가 되고 있는 현재, CRS는 가장 전형적인 마케팅 수단이요 서비스 상품으로 각광을 받으면서 항공수송산업에서 없어서는 안될 긴요한 시스템으로 정착되었다.

(2) CRS의 태동과 발전

1) 태동

항공수송 산업이 급성장함에 따라 항공사는 업무를 간소화하고 정확한 좌석 관리와 고객에 대한 서비스를 향상시키기 위하여 1960년대 말부터 예약업무 자동화가 본체도에 입하

게 되었으며, 그 선두가 아메리칸 항공이다.

1962년 이 항공사가 내부자동화 시스템인 SABRE를 개발하면서 예약업무 자동화에 있어 본격적인 확장에 들어가게 되는데 이 시기를 항공사 내부시스템 운영단계로 본다.

이 내부시스템이 발전하여 여행 대리점에 단말기가 설치되면서 또다른 판매망의 확대를 가져옴은 물론, 대리점 시장에서의 자사 항공권 판매에 막강한 영향력을 미친다는 사실을 알게 되었는데 이 시기가 대리점 예약시스템 운영 단계이며, 현재 의미의 CRS가 태동한 시기이다.

2) 사업으로서의 발전

항공사간에 CRS 설치경쟁이 치열해짐에 따라 여행사에 단말기를 설치할 시스템이나 능력이 없는 항공사는 점점 쇠퇴하게 되었다.

여행사에 단말기를 제공한 항공사는 자사위의 편중된 상품 전시로 다른 항공사에 피해를 입히고, 이것이 법정소송으로까지 연결되어 CRS Rule이 제정되었다.

CRS Rule은 모든 항공사의 CRS는 중립성을 가져야 하며, 가입 항공사의 상품을 동등한 기준에서 비차별적으로 보여주어야 한다고 규정하고 있다.

(3) CRS 사업의 현황

1) 시스템 현황

현재 전세계 대리점시장에 진출한 주요 CRS의 시장 점유현황은, 미주지역의 경우 SABRE(40%), APOLLO(25%), WORLDSPAN(20%), SYSTEM ONE(15%)순이며, 유럽지역에서는 AMADEUS(60%), GAL-

IEO(40%)순, 그리고 동남아지역은 ABACUS(80%)와 나머지 APOLLO, AMADEUS가 차지하고 있다.

일본은 JAL의 AXESS(60%), NH의 INFINI(18%), APOLLO(10%), SABRE(10%)순으로 경쟁이 되고 있다.

국내의 경우는 1975년에 대한항공이 자사용으로 운용한 KALCOS-1이 최초의 예약시스템이며 1981년부터 여행대리점에 단말기를 설치하였고, 1984년 KALCOS-2로 발전하여 발권, 운임계산, 상용고객제도 기능을 추가하게 되었다.

1990년부터는 경쟁적인 CRS인 TOPAS(Total Passenger Service System)로 발전되었고 현재 한진정보통신(HIST)에서 운용하고 있는데, 160개 항공사가 이 시스템에 가입하여 1,400개 대리점에 2,300여대의 단말기가 설치되어 운영되고 있다.

2) 사업현황

CRS 사업의 93년 투자규모는 50.2억원으로 전년의 69.3억원에 비하여 27.6% 감소하였다.

이유는 CRS사업자가 여행대리점을 중심으로 한 일부 영역에 한정되어 있고, 91년에 집중투자 시기를 거치고 있어 상대적으로 투자가 줄어들었기 때문으로 보인다.

매출은 93년도에 170억원으로 전년도 698억원에 비해 144%의 높은 성장을 나타내었다.

매출의 급신장은 91년도의 대규모 시설투자를 통해 서비스 기반이 확충된 것과 정보 마인드 확산에 따른 것에 기인한 것으로 보여 진다.

한편 CRS 사업자들은 이 시스템을 이용하여 얼마나 많은 정보를 고객에게 제공하고 얼마나 정확하게 각종부대 서비스를 제공하느냐

에 따라 영업의 승패가 좌우될 수 있다는 판단하에 획기적인 고객편의 시스템을 도입하고 있어 CRS 시장은 계속 확대될것으로 보인다.

(4) CRS 사업의 발전 전망

1) 시스템 측면

1991년 6월에 개정된 한·미 항공협정은 한국 항공기의 미국 취항여건 확대와 한국의 CRS 시장 개방을 주요 내용으로 하고 있다. 이 새로운 협정으로 미국내 취항지역 확대와 이원권 획득으로 그간 불평등했던 한·미 항공협정이 크게 개선된 반면, 한국 CRS 시장의 개방선언은 또 다른 부담을 안게 하는 요인이 되었다.

한·미 항공협정상의 CRS 관련 조항은, 첫째, 미국CRS의 한국 진출시 각종 불평등 사항을 금지시키고, 둘째, 처리 제공되는 비행편 스케줄과 운임이 비차별적이고 객관적이어야 함을 명시하고 있다.

이는 CRS경쟁체제의 보장을 명문화한 것이며, 또한 Topas의 중립 공정성에 대한 미국 측의 요구를 수록하고 있다. 즉, 여행 대리점에 설치된 Topas단말기의 모든 정보와 시스템 운영은 모든 가입 항공사에게 중립적인 CRS로서의 위상을 입증해야 하는 것이다.

이에따라 1992년초, Topas의 중립화 선언을 정식으로 공표하였다.

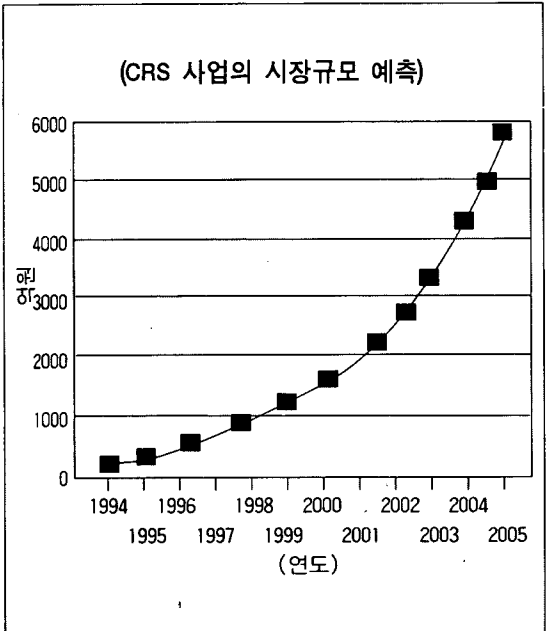
1992년 12월에는 Topas가 PBT-II로 일컬어지는 Key-Pad방식의 신개발 기능 단말기를 도입 적용하여 예약처리 시간을 단축함은 물론 복잡한 엔트리를 쉽게 하였다.

또한 자동 팩시밀리 전송기능, 전자우편 기능을 추가하여 업무의 활용도를 향상시켰다.

향후에는 기능의 향상 뿐만 아니라 운용조직 측면에서도 간단한 엔트리로 통합하는 등 사용자위주(User Oriented)의 형태로 더욱 발전해 가게 될 것이다.

2) 사업전망

항공예약을 중심으로 성장하던 CRS는 점차 일상 생활전반으로 수요가 확대되고 이용자층도 넓어져 갈 것이다.



항공예약, 호텔예약으로 부터 공연장예약, 행사장예약, 홈쇼핑, 증권거래 등까지 시장이 확대될 것으로 예상되고 있다. 92년 69.8억원 규모이던 CRS시장은 93년 들어 170억원으로 143.6%의 매출증가를 가져왔고 연평균 성장률도 106.8%의 높은 성장 추이를 보이고 있다. 1995년에는 460억원, 2000년에는 2,200억원으로 증대될 것으로 전망된다. **4C**