

컴퓨터 예약시스템 시장의 전망

송 형 석 (한진정보통신 이사)

CRS 사업의 현황

시스템 현황

현재 전세계 대리점 시장에 진출한 주요 CRS의 시장 점유현황은 미주지역의 경우 SABRE(40%), APOLLO(25%), WORLDSPAN(20%), SYSTEM ONE(15%) 순이며, 유럽지역에서는 AMADEUS(60%), GALILEO(40%)순, 그리고 동남아 지역은 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.

1987년 미국의 한국에 대한 통신개방 압력에 대응하기 위해 공

중 통신사업자 지위를 부여하여 한국여행정보(주)가 설립되었으며, 여러 항공사의 예약업무를 수행할 수 있는 공동예약 시스템(MARS-Multi-Access-Reservation System)을 구축 운영하게 되었다. 독립 CRS 회사의 탄생인 것이다.

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

한편 국내에는 아시아나 항공

과 ABACUS의 합작사인 아시아나 아바쿠스사도 1,370여대의 단말기를 대리점에 설치하고 CRS 경쟁을 하고 있다.

사업현황

CRS사업의 93년 투자규모는 50.2억원으로 전년의 69.3억원에 비해 27.6% 감소하였다. 이유는 CRS 사업자가 여행 대리점을 중심으로 한 일부 영역에 한정되어 있고, 91년에 집중투자 시기를 거치고 있어 상대적으로 투자가 줄어들었기 때문으로 보인다. 매출의 급신장은 91년도의 대규모 시설 투자를 통해 서비스 기반이 확충된 것과 정보 마인드 확산에

[표 1] CRS사업의 투자 및 매출 비교

(단위 : 억원/명/%)

구분	년도	'91년	'92년	'93년	연평균 증가율
총 자 본 금		5,373	6,017	6,619	13.4
총 종 업 원		54,090	54,257	55,368	2.5
정 보 통 신 관 련 종 업 원 수		1,119	1,213	1,214	9.3
투 자 액		142.7	69.3	50.2	46.9
매 출 액		39.8	69.8	170.0	106.8

따른 것에 기인한 것으로 보여진다.

한편 CRS 사업자들은 이 시스템을 이용하여 얼마나 많은 정보를 고객에게 제공하고 얼마나 정확하게 각종 부대 서비스를 제공하느냐에 따라 영업의 승패가 좌우될 수 있다는 판단하에 획기적인 고객권의 시스템을 도입하고 있어 CRS 시장은 계속 확대될 것으로 보인다.

CRS사업의 발전 전망

시스템 측면

1991년 6월에 개정된 한·미 항공협정은 항공기의 미국 취항 여건 확대와 한국의 CRS시장 개방을 주요내용으로 하고 있다. 이 새로운 협정으로 미국내 취항 지역 확대와 이원권 획득으로 그간 불평등했던 한·미 항공협정이 크게 개선된 반면, 한국 CRS시장의 개방선언은 또 다른 부담을 안게 하는 요인이 되었다.

한·미 항공협정상의 CRS 관련 조항은 첫째, 미국 CRS의 한국 진출시 각종 불평등 사항을 금지시키고 둘째, 처리 제공되는 비행편 스케줄과 운임이 비차별적이고 객관적이어야 함을 명시하고 있다. 이는 CRS 경쟁체제의 보장을 명문화한 것이며, 또한 TOPAS의 중립 공정성에 대한 미국측의 요구를 수록하고 있다. 즉 여행 대리점에 설치된 TOPAS 단말기의 모든 정보와 시스템 운영은 모든 가입 항공사

에게 중립적인 CRS로서의 위상을 입증해야 하는 것이다.

이에 따라 1992년초 TOPAS의 중립화선언을 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 운용조작 측면에서도 간단한 엔트리로 통합하는 등 사용자 위주(User Oriented)의 형태로 더욱 발전해 가게 될 것이다.

사업전망

항공예약을 중심으로 성장하던 CRS는 점차 일상 생활전반으로 수요가 확대되고 이용자층도 넓어져 갈 것이다. 항공예약, 호텔 예약으로부터 공연장 예약, 행사장 예약, 홈쇼핑, 증권거래 등에 까지 시장이 확대될 것으로 예상되고 있다.

92년 69.8억원 규모이던 CRS 시장은 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. ❖

[표 2] CRS사업의 시장규모 예측

