

컨티넨탈항공 부활의 비밀

태평양노선 신설 취항

극동지방에서 컨티넨탈항공이라면 Continental Micronesia를 연상케한다. 그러나 미국 텍사스주 휴스턴에 본사를 두고 미국과 세계에서 5위를 자랑하는 컨티넨탈의 본사에 대해서는 인식이 적다. 동사는 약칭을 CO, COA 로 표기하는데 98년 12월 도쿄-뉴욕 직행편을 개설한데 이어 급년 2월 1일에는 도쿄(나리타)-휴스턴편을 개설하여 양노선에 매일 보잉 777-200의 최신기기를 투입하여 직행하는 태평양 횡단편을 운항하기 시작했다.

더욱이 컨사는 1992년에 세계에서 가장 앞서서 도입한 "비즈니스 퍼스트 클래스"라는 비즈니스 클래스 요금으로 1등석과 같은 수준의 쾌적한 서비스를 받는 제도를 도쿄노선에도 적용하여 매우 순조로운 시작을 보였다고 외신은 전하고 있다. 또한 태평양노선 취항 캠페인에서도 컨티넨탈 다음을 발휘했다.

동사의 고든 베이슨 회장겸 최고 경영책임자가 "사업에서의 일이란 팀이 하는 스포츠와 같은 것"이라고 말한대로 전 사원이 한덩어리가 되어 일하는 Working Together, Work Hard, Fly Right 등의 캠페인에 반영되고 그것이 다시 "우리 회사의 취향으로 선택의 폭이 한정된다" 혹은 "뉴욕에서의 비즈니스에 30분의 여유를" 이라거나 "과장이나 부장도 사장이 앉는 의자에 앉아 출장을"이라는 솔직하고도 유모러스한 광고문안으로 고객들을 끌었다.

그렇다면 전미국 아니 세계 5위라는 우수한 항공 운항회사가 어찌하여 지금까지 태평양횡단 노선이 없지 내 왔으며 고든 베이슨 회장이란 어떤 사람인가 알아보자.

전통과 역사 있는 컨티넨탈항공

컨티넨탈항공은 전통과 역사가 있는 운항회사이다. 60여년전인 1934년 Varney Speed Line 이라는 이름으로 설립되어 1937년에 지금 이름으로 개명했다. 창설자인 로버트 식크스 회장은 호방한 기업가 정신의 소유자로 착실히 사업을 발전시켜 "황금의 꼬리날개를 가진 금지 높은 큰 새"의 하나라는 평을 받았다.

그렇지만 규제완화에 의한 가격경쟁력에는 약하여 1981-2년에는 휴스턴을 본거지로 하는 텍사스 인터내셔널 항공에 흡수 합병되고 말았다. 동시에 규제완화의 총아 프랭크 로렌스가 등장하여 항공회사를 손때 묻혀 키우는 것이 아니라 일방적으로 매수하여 사업을 확장하는 수법을 구사했다. 다만 로렌스는 컨티넨탈의 이름을 남겨 합병한 항공회사를 통합했다. 그러나 국내선 부진으로 로렌스는 83년 9월 파산을 선언하고 말았다.

동시에 로렌스는 전종업원을 해고하고 조합과의 모든 협정을 파기한데다 급료를 반액으로 깎아 재고용했다. 이때문에 80년대에 가장 타고싶지 않은 항공사의 1위에 컨티넨탈 항공사가 오를 정도였다. 그후 10년간에 경영 책임자가 10명이나 갈리는 격변을 경험했다.

지금의 회장겸 최고 경영자 고든 베이슨이 나선 것은 1994년부터였다. 그는 경력으로 보아도 운항회사의 최고 경영자로는 좀 변종이다. 몇개 항공회사의 운항, 설계, 정비, 담당의 부사장을 거쳐 88년 고객 서비스 담당 부사장을 역임했다.

그는 보잉 737, 757, DC-3등의 조종 면허를 가지고 있고 92년에는 하버드의 상급 경영자과정을 수료하고 있다. 그가 취임할 당시의 컨티넨탈항공은 매수기업의 자산이나 수익력을 담보로 한 차입금으로 매수한 항공

사로 두 번에 걸친 파산 직전에서 구출되었던 것이다.

4년 연속 최고 업적 기록중

지금의 컨티넨탈 항공은 “진진항행 계획을 위한 개혁”을 실시중이며 이를 표어로 5개년 계획을 추진하여 97년 6월에 신기종 40대를 발주하였고 98년에는 64대를 구입했다. 99년말까지의 기체의 평균 사용년수는 7.2년으로 업계 최단을 목표로 하고 있다.

또 2001년 5-7월까지 차세대 737-900을 15대 도입할 예정이라고한다. 종업원은 4만 3천명으로 97년의 여객수송 실적 4,120만명을 기록, 전미국 5위이며 미국내 128개 도시와 해외 68개 도시에 걸쳐 매일 2,200편 이상의 비행 노선망을 가지고 있다. 뉴욕, 휴스턴, 콜리블랜드, 팜을 중계공항으로 하여 글자 그대로 대륙 횡단 노선에 강하다.

뉴욕 공항은 뉴욕의 맨하탄에 가깝고 이번에 새로 한시간에 3,000명의 여객을 처리하는 서비스 능력을 확장하였다. 이곳은 컨티넨탈이 거의 독점한 듯한 공항으로 미국 동북부를 비롯 서해안으로 가는 노선 형성 밀도는 업계 제 1위라고 한다.

99년 후반에는 대서양 노선에 암스텔담, 브뤼셀, 휴리히, 텔 아비브 편이 더해져 미국항공사상 최대편수가 될 모양이다.

휴스턴의 조지 부시 인터컨티넨탈 공항도 2년 연속으로 “미국에서 가장 편리한 공항의 하나”로 평가 받고 있다. 이 공항은 중남미를 가는 현관 구실을 맡고 있는 외에 14개국 30개도시에 취항하여 이 지역 제2의 규모를 자랑하고 있다. 그리고 컨티넨탈 항공사의 제휴사로는 에어 프랑스, 아리타리아, 브리티시 미드라인, 체코 에어라인, 트랜스비아 버진, 애틀란틱 등 유럽계 항공회사를 비롯해서 미국내에서는 노스 웨스트, 아메리카 웨스트, 알래스카/호라이즌 에어와도 제휴하고 있



다. 중남미에서도 49%의 주식을 취득하고 있는 파나마의 COPA를 비롯, 6개사에 달하고 있다.

아시아에서는 자회사인 컨티넨탈 마이크로네시아항공이 30년전부터 일본에 뿌리를 내리고 있으며 이번의 8개도시 취항은 미국항공회사로서는 최대급이다. 비행 노선망으로는 팜, 사이판을 거점으로 대만, 홍콩, 필리핀, 인도네시아, 호주, 뉴 카레도니아, 하와이, 마크로네시아등 각지를 연결하고 있다.

제휴선은 차이나 항공등 지역항공 외에 이 지역에 강력한 기반을 가진 노스웨스트와 코드 쉐어 운항을 행하고 도쿄, 방콕, 서울, 싱가포르선 등을 중추로 하고 있다. 업적도 과거 최고 기록을 갱신중으로 98년도 세 공제전 이익은 7억 7천만\$에 달하고 전년대비 20% 증가를 기록했다. 이것은 4년 연속의 기록 갱신인데 99년 2월의 전사 규모의 좌석 점유율은 70.5%를 유지했다. 이것은 전년 동월비 2.4%의 상승으로 2월로서는 창업 이래의 기록 갱신을 마크하고 있다.

회사의 업적 신장에는 주변 여러가지의 경제정세도 많이 작용하겠지만 사람 한사람이 힘도 정말 대단한 것이라는 사실을 알 수 있다. 특히 미국적 경영 풍토에서 업적을 신장하고 주주들에게 배당을 전년에 비해 올려 준다는 것은 매우 어려운 일이 아닐 수 없고 그런 점에서 컨티넨탈 항공사는 임자를 제대로 만났다고 해야 할 것이다. 팀워크 중요하지만 그 팀을 이끄는 톱의 힘은 더욱 위대한 것이다.