

## 論文

## CRS 기술수용과 재이용의도의 구조적 관계분석

이선미\* · 황희중\*\*

An Analysis on Structural Relationship between CRS Technology  
Acceptance and Reuse Intention

## - Targeting Employees for Domestic Airlines -

Sun-Mee, Lee\*, Hee-Joong Hwang\*\*

## ABSTRACT

The purpose of this study is to closely examine relationship of the system re-use intention depending on CRS technology acceptance. Accordingly, questionnaire was widely distributed to 160 CRS users by convenient sampling targeting people in charge of task among employees for airlines and travel agencies, who are working-level staffs for CRS. Among these things, totally 142 valid materials were used in analysis. The analytical data processing was utilized SPSSWIN VER 18.0 and AMOS 18.0. The findings can be summarized as follows. Influential variables in CRS technology acceptance had significant influence upon the perceived ease use, the perceived usability, and the re-use intention. Also, the significant positive(+) influence was revealed to be had upon the perceived usability by the perceived ease use and upon the re-use intention by the perceived usability and ease use.

Key Words : CRS(항공예약시스템), TAM(기술수용모델), Re-use(재이용), AMOS(구조방정식)

## 1. 서 론

CRS(CRS: Computer Reservation System)는 포괄적 네트워크를 기반으로 항공사의 정보제공과 예약업무의 효율성을 위한 도구로 개발된 항공예약 시스템이다(Patricia, 1992). CRS는 항공사와 여행사의 판매자들이 터미널을 통해 정보를 검색하고 활용할 수 있도록 구축된 정보데이터 시스템으로(ITA, 1990) 인터넷이 발달되기 전부터 항공업계에서 핵심적인 교두보 역할을 하여 발전하였다. 초기 CRS는 항공예약과 관련된 모든 업무환경을 개선하기 위해 업무편의성과 업무효율

성 향상을 목적으로 때문에(이광현·이윤철, 1992) 초기 CRS의 기능은 매우 제한적이었고 내부 중심으로 운영되었다. 그러나 1980년대를 기점으로 CRS는 국가별, 대륙별로 항공사의 전략적인 도구의 수단으로 양적, 질적 팽창을 이루었고, 1990년대를 기점으로 경쟁적 CRS산업은 GDS(Global Distribution System)산업으로 변모되었다.

본 연구는 항공사와 여행사의 CRS 실무자를 대상으로 한 CRS 재이용에 관한 연구로 CRS 재이용 의도에 영향을 주는 영향변수, 유용성, 용이성에 대하여 연구하고자 하였다.

본 연구를 측정하는 가장 적합 모델은 Davis(1989)에 의해 시작된 TAM(Technology Acceptance Model)이론으로, TAM은 신념, 태도, 행동의도, 행동을 다루는 사회심리학 이론인 합리적 행동 이론(TRA: Theory of Reasoned Action)과 이를 확장한 계획된 행동이론(TPB: Theory of Planned

2011년 05월 06일 접수~2011년 06월 17일 심사완료

\* 한국항공대학교 경영학박사

\*\* 대전대학교 경영학과 교수

연락처, E-mail : godson@dju.kr

대전광역시 동구 용운동 96-3번지

Behavior)에 기초하고 있다. Davis(1989)의 기술수용 모델은 개인의 행동의도를 결정하는 지각된 유용성과 지각된 용이성 즉, 이 두 가지 신념변수가 정보기술 사용과 관련된 태도에 영향을 미치고, 이 태도가 실제 정보기술 사용과 관련된 행동의도에 영향을 미치고, 행동의도가 실제 정보기술의 사용으로 연결됨을 설명하였다. (이문봉·김은정, 2005). 한편, Venkatesh와 Davis(2000)의 연구에서는 개인 행동의도를 결정짓는 두 가지 신념변수가 정보기술 사용과 관련된 행동의도에 영향을 미치고, 행동의도가 실제 정보기술 이용으로 연결된다고 주장하였는데 이때, 태도변수를 연구 모형에서 제외시켜 단순화하였다. 이 시기를 기점으로 태도변수를 생략한 TAM연구가 현재까지도 활발히 이루어져 오고 있으나 태도변수에 대한 견해는 아직도 학자들 마다 달라하고 있다.

본 연구는 Venkatsh와 Davis(2000), 이정섭(2002)의 TAM을 바탕으로 연구모형을 설계하였으며, CRS에 영향을 주는 영향변수(가치, 감정, 업무, 품질, 보상, 이미지)와 CRS실무자의 지각된 유용성, 지각된 용이성이 재이용의도에 미치는 영향을 구조적 관계를 통해 분석하고자 하였다. 또한, 연구의 결과를 통해 CRS실무자들의 시스템 재이용 의도를 심도 있게 파악하여 사용자체에 따른 CRS마케팅과 교육전략 수립에 기초자료를 제공할 것으로 기대한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구대상

본 연구는 CRS실무자를 대상으로 CRS영향요인, 지각된 유용성, 지각된 용이성, 재이용의도 관계를 규명하고자 하였다. 국적항공사인 대한항공과 아시아나항공의 CRS를 주 업무로 하는 실무자들이 연구 대상이었으며 2010년 7월 19일부터 8월 13일까지 실시되었다. 본 연구의 설문조사는 자기평가 기입 법으로 하였으며, 연구자가 CRS실무자에게 연구의 목적을 충분히 설명하고 협조를 구한 다음, 설문을 실시하고 회수하였다. 설문지는 총 160부를 배포하였으나 그 중 150부가 회수되었고, 이들 중 응답이 불성실하거나, 주요 측정항목에 대해 불완전한 응답지 7부를 제외한 143부를 분석 자료로 이용하였다.

연구대상자에 대한 인구통계학적 정보는 표 1과 같이 나타났다. 먼저 남성이 23.1%(33명), 여성은 76.9%(110명)이며, 20대가 53.8%(77명)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 30대가 42%(60명), 30대 이상이 4.2%(6명)로 차지하고 있다. 평균연령은 29.8세로 조사되었다. 직급은 사원급이 46.9%(67명)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 대리 28.7%(41명), 과장급이 18.9%(27명) 등의 순으로 나타났다. 학력은 전문대졸이 48.3%(69명)로 가장 높게 나타났으며, 대졸도 47.6%(68명)로 나타났다. 소득은 100~200만원 미만이 47.6%(68명)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 200~300만원 미만이 28%(40명), 300~400만원 미만이 13.3%(19명) 등의 비율로 나타났다.

Table 1. 표본의 인구통계적 특성

변수	내용	빈도 (명)	퍼센트 (%)	변수	내용	빈도 (명)	퍼센트 (%)
성별	남성	33	23.1	연령	20대	77	53.8
	여성	110	76.9		30대	60	42
					30대 이상	6	4.2
학력	고졸	0	0.0	거주지	서울	31	21.8
	전문대졸	69	48.3		인천	37	26.1
	대졸	68	47.6		경기	74	52.1
	대학재졸 이상	6	4.2	소득	100~200만원 미만	68	47.6
직급	사원급	67	46.9		200~300만원 미만	40	28
	대리	41	28.7		300~400만원 미만	19	13.3
	과장급	27	18.9		400~500만원 미만	13	9.1
	부장급	0	0.0		500만원 이상	3	2.1
	임원급	0	0.0				
	기타	8	5.6				

## 2.2 측정도구 및 가설

본 연구에 이용된 변수들 간의 관계를 규명하기 위한 측정도구로 설문지를 활용하였다. 설문지에 포함된 모든 문항들은 연구의 목적에 부합되는 선행연구에 근거하여 구성한 후, 예비조사를 통해 설문문항에 대한 내용타당도를 확보한 후 본 조사를 실시하였다. 설문지는 CRS의 재이용의도에 영향을 주는 변수, 지각된 용이성, 유용성, 재이용의도 등으로 구성하고 있으며 모두 7점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)로 구성하였다.

첫째, 영향변수에서 가치는 '이정섭(2002)', '신성원(2008)' 등의 연구를 바탕으로 '이용할수록 개인에게 혜택', '이용할수록 업무가치성 상승', '회사에 도움을 주는 시스템', '회사에 이득을 주는 시스템'의 항목으로 설정하였으며, 감정은 'Venkatesh(2000)', 'Lai와 Li(2005)', '이정섭(2002)', '박승배·김용준(2007)', '김태문·한진수(2009)' 등의 연구를 바탕으로 '즐거움', '재미', '기쁨', '호감(좋아함)', '편안함'의 항목으로 설정하였다. 업무인 경우에는 'Venkatesh와 Davis(2000)', 이정섭(2002) 등의 연구를 바탕으로 '개인의 업무 관계성', '부서간 업무 관계성', '회사전체의 업무 관계성', '업계(항공,여행)의 업무 관계성'의 항목으로 설정하였다. 품질인 경우에는 'Venkatesh와 Davis(2000)', 'Lu 등 (2005)', '오상현·김상현(2006)', '신성원(2008)', 김성혁·김용일·서용은(2009) 등의 연구를 바탕으로 시스템에 대한 '정확성', '안정성', '보안성', '확장성', '신속성'의 항목으로 설정하였다. 보상인 경우에는 '이정섭(2002)'의 연구를 바탕으로 '수당', '급여', '평가', '승진'의 항목으로 설정하였고 마지막으로 이미지인 경우에는 'Venkatesh와 Davis(2000)', '이정섭(2002)', '이용규·이승현(2005)'의 연구를 바탕으로 '동료로부터 인정', '상사로부터 인정', '고객으로부터 인정', '거래처로부터 인정'의 항목으로 설정하였다.

둘째, 지각된 용이성과 지각된 유용성은 Venkatesh와 Davis(1996, 2000), 이정섭(2002), 이용규·이승현(2005), 오상현·김상현(2006), 신성원(2008), 김성혁·김용일·서용은(2009) 등의 연구를 바탕으로 TAM의 요인변수인 시스템유용성, 시스템용이성, 이용의도로 정의하였다. 시스템유용성은 '업무생산성 증대', '업무관련 유용성', '업무효과 증가', '업무성과 향상'으로 구분하였고, 시스템용이성은 '편리성', '노력의 감소', '명확한 이해', '작업의 용이성'으로 구분하였다.

셋째, 재이용의도는 Venkatesh와 Davis(1996),

이정섭(2002)의 연구에서 이용되어졌던 문항들을 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였으며, 재이용의도 역시 총 3문항으로 측정되어졌다.

Venkatesh와 Davis(2000), 이정섭(2002)의 연구를 바탕으로 CRS 이용자의 기술수용이 이용의도에 미치는 영향을 분석하기 위한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설1 : CRS 기술수용의 영향변수들은 지각된 용이성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2 : CRS 기술수용의 영향변수들은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3 : CRS 기술수용의 영향변수들은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설4 : 지각된 용이성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설5 : 지각된 유용성은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설6 : 지각된 용이성은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 2.3. 자료처리 및 분석

본 연구의 자료처리는 Windows용 SPSS 18.0 Version과 AMOS 18.0을 이용하여 수행되었다. 회수된 설문지 자료는 교정 (Editing), 부호화 (Coding)과정을 거쳐 입력한 후, 입력한 자료는 다시 Data Cleaning 과정을 거친 후 세 단계로 나누어 통계 분석을 실시하였다.

첫째, 조사 대상자의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도 분석(Frequency test)을 실시했다. 또한 기초 통계량을 구하기 위해 기술 분석(Descriptive analysis)을 실시하였다.

둘째, 본 연구에 이용된 변수를 측정하기 위해 이용된 다문항에 대한 척도의 정제를 위해 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 실시하였다. 또한 추출된 요인들의 신뢰도를 측정하기 위해 Cronbach's  $\alpha$ 를 조사하였다.

셋째, 측정문항의 구성 타당성을 조사하기 위해 확인적 요인분석(Confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 구성타당성은 수렴타당성과 판별타당성을 통해 조사되어졌다.

마지막으로 본 연구에서 제시된 CRS의 영향변수, 지각된 용이성, 지각된 유용성, 재이용의도 간의 관계를 검증하기 위해서 구조방정식 모형(Structural equation model)을 실행하였다. 구조방정식 모형검증은 전체적인 모형의 적합도를 적합도 지수를 통해 판단한 다음 본 연구를 통해 설정된 모형의 경로에 대한 통계적 유의성으로 검증하였다.

### 3. 분석결과

#### 3.1. 탐색적 요인분석 및 신뢰도

본 연구의 타당성 검증을 위한 탐색적 요인분석방법을 실시하였으며, 요인회전방식은 요인들 간의 상호 독립성을 유지하여 회전하는 방식인 Varimax 직각회전 방식을 사용하였다.

요인의 추출은 고유치가 1이상이고, 변수는 요인적재량(factor loading)이 0.6이상 변수들을 의

미 있는 변수로 판단하였다. 또한 요인분석을 통해 도출된 변수들의 신뢰성 검증을 위해 내적 일관성을 나타내는 신뢰도 계수를 산출하였다. 본 설문에서 응답한 CRS의 기술 수용의 영향변수 문항을 26개 항목을 조사하여 분석하였다. 요인분석을 한 결과 표 2와 같이 여섯 개의 요인으로 단순화하였다. 이들 요인을 ‘감정’, ‘품질’, ‘보상’, ‘업무’, ‘이미지’, ‘가치’으로 정의하였다.

이 요인분석에 대한 표본의 적합성을 검증하는 KMO의 값이 0.904로서 나타나 요인분석을 위한

Table 2. 탐색적 요인분석과 신뢰도

요인명	속성	적재량	고유값	분산율 (누적)	신뢰도	KMO외
영향변수	감정	기쁨	.880	3.907	15.027 (15.027)	.928
		즐거움	.862			
		재미	.854			
		편안함(익숙)	.701			
		좋아함(호감)	.654			
	품질	시스템의 업무 안정성	.827	3.821	14.697 (29.725)	.931
		시스템의 업무 보안성	.785			
		시스템의 업무 신속성	.766			
		시스템의 업무 확장성	.755			
		시스템의 업무 정확성	.714			
	업무	부서간 업무 관계성	.842	3.660	14.077 (43.802)	.916
		개인의 업무 관계성	.809			
		회사전체의 업무 관계성	.787			
		업계(여행·항공)간 업무 관계성	.771			
	보상	수당	.857	3.653	14.049 (57.851)	.953
		급여	.853			
		진급	.844			
		평가	.819			
	이미지	고객으로부터 인정	.834	3.273	12.587 (70.438)	.939
		거래처로부터 인정	.833			
동료로부터 인정		.795				
상사로부터 인정		.748				
가치	이용할수록 개인에게 혜택	.793	3.213	12.356 (82.794)	.922	
	회사에 도움을 주는 시스템	.776				
	회사에 이득을 주는 시스템	.749				
	이용할수록 업무가치 상승	.720				
TAM	지각된 유용성	업무생산성 증가	.831	3.585	44.810 (44.810)	.940
		업무효과 증가	.823			
		업무성과 증가	.811			
		업무관련 유용성증가	.807			
	지각된 용이성	작업의 편리성	.870	3.307	41.334 (86.144)	.948
		작업의 명확한처리	.855			
		작업의 용이성	.814			
		노력의 감소	.668			
제이용의도	만족도	.931	2.515	83.823	.902	
	추천의도	.910				
	이용의도	.905				

변수 선정에 적합한 것으로 조사되었다. 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성검정치는 3786.303이고 유의확률이 0.000으로 나타나 요인분석 모형이 적합하며, 공통요인이 존재하는 것으로 나타났다. 이때 전체설명력은 82.794%로 조사되었으며, 추출된 요인들에 대한 신뢰도 검증을 위하여 신뢰도분석을 한 결과 ‘감정’, ‘품질’, ‘보상’, ‘업무’, ‘이미지’, ‘가치’의 신뢰계수는 0.928, 0.931, 0.916, 0.953, 0.939, 0.922로 나타나 내적 일관성을 지니고 있다고 볼 수 있다.

CRS 기술수용의 유용성, 용이성에 대하여 항공사 직원이 응답한 항목을 가지고 요인분석을 실시하였으며 결과는 표-2와 같이 2개의 요인으로 단순화하여, 이들 요인을 ‘지각된 유용성’과 ‘지각된 용이성’으로 정의하였다. 이들 요인분석의 표본 적합성을 검증하기 위한 KMO의 값이 0.921로 나타나 요인분석을 위한 변수 선정에 적합한 것으로 조사되었으며 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성검정치는 1242.753이고 유의확률이 0.000으로 나타나 요인분석 모형으로 적합하며, 공통요인이 존재하는 것으로 조사되었다. 이때, 전체설명력은 86.144%로 나타났으며, 추출된 요인들에 대한 신뢰도 검증을 위하여 신뢰도 분석한 결과 신뢰도 계수는 ‘지각된 유용성’은 0.940, ‘지각된 용이성’은 0.948로 내적 일관성을 지니고 있는 것으로 조사되었다.

Table 3. 확인적 요인분석 결과

요인명	문항수		X2	df	p	CMIN/df	RMR	GFI (AGFI)	NFI (IFI)	CFI (RMSEA)	
	CFA전	CFA후									
영향변수	감정	5	3	39.557	17	.001	2.327	.047	.945 (.884)	.965 (.979)	.979 (.098)
	품질	5	0								
	업무	4	0								
	보상	4	3								
	이미지	4	2								
	가치	4	0								
유용성	4	3	11.127	8	.195	1.391	.021	.974 (.932)	.988 (.996)	.996 (.053)	
용이성	4	3									
재이용*	3	3	0.000	0			0.000	1.000 (.000)	1.000 (1.000)	1.000 (.799)	

CFA후 제거변수 : 유용성2, 용이성1, \* 포화모형

마지막으로 CRS 기술수용의 재이용의도에 대하여 요인분석을 실시한 결과, 이 요인분석의 표

본의 적합성을 검증하기 위한 KMO의 값이 0.747로 나타나 요인분석을 위한 변수 선정에 적합한 것으로 조사되었다. 또한, 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성검정치가 265.793이고 유의확률은 0.000으로 나타나 요인분석 모형이 적합하여 공통요인이 존재하는 것으로 조사되었다. 이때, 전체설명력은 83.823%로 나타났으며 추출된 요인들에 대한 신뢰도 검증을 위하여 신뢰도 분석한 결과 신뢰도 계수는 .902로 내적 일관성을 지니고 있는 것으로 조사되었다.

### 3.2. 확인적 요인분석

탐색적 요인분석 결과에 따른 확인적 요인분석 결과는 표-3과 같다.

CRS영향변수의 측정모델에 대한 적합도는  $X^2(17)=39.557(p<.001)$ ,  $CMIN/df=2.327$ ,  $RMR=.047$ ,  $GFI=.945$ ,  $AGFI=.884$ ,  $NFI=.965$ ,  $IFI=.979$ ,  $CFI=.979$ ,  $RMSEA=.098$ 로 나타나고, 지각된 유용성과 용이성의 측정모델에 대한 적합도는  $X^2(8)=11.127(p<.195)$ ,  $CMIN/df=1.391$ ,  $RMR=.021$ ,  $GFI=.974$ ,  $AGFI=.932$ ,  $NFI=.988$ ,  $IFI=.996$ ,  $CFI=.996$ ,  $RMSEA=.053$ 로 나타나 추정된 모형은 수집된 자료에 전반적으로 적합한 것으로 나타났다.

Table 4는 확인적 요인분석 결과를 바탕으로 검증한 결과, 일부 항목에서 검정통계량(t값)이 유의한 것으로 나타났다.

Table 4. CRS 영향변수, 지각된 유용성, 지각된 용이성, 재이용의도 요인분석결과

개념	측정변수	요인 적재치	표준화된 요인 적재치	표준 오차	C.R.	SMC
CRS 기술수용의 영향변수	보상	1	.911		.000*	.830
	이미지	0.938	.825	.081	11.514	.681
지각된 유용성	업무성과 향상	1	.907		.000*	.823
	업무효과 증가	1.049	.880	.067	15.768	.775
	업무 유용성 증가	1.079	.929	.060	17.952	.863
지각된 용이성	작업의 명확성	1	.912		.000*	.832
	작업의 편리성	1.018	.931	.054	18.760	.867
	작업의 용이성	1.003	.928	.054	18.593	.861
재이용의도	만족도	1	.813		.000*	.661
	이용의도	1.313	.948	.104	12.659	.899
측정모델 적합도	X2(df=29)=32.114(p=.315), X2/df=1.107, RMR=0.026, GFI=0.956, AGFI=0.917, NFI=0.977, IFI=0.998, RMSEA=0.028					

### 3.3 구조방정식 결과

연구가설 검증에 앞서 분석에 사용된 구성개념들 간의 관련성 정도 및 방향성을 파악하기 위하여 상관관계분석을 실시하였으며 각 요인의 평균 응답 경향을 기술통계를 통해 파악하였다.

Table 5에 제시된 상관관계분석 결과를 살펴보면, 가장 높은 상관관계를 보이는 것은 지각된 용이성과 유용성이 .803으로 나타났으며, 그 다음으로는 지각된 용이성과 재이용의도가 .720으로 조사되었다. 그 외 항목들도 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 목적인 항공사에 근무하는 직원들의 CRS 재이용에 영향을 미치는 영향변수, 지각된 용이성, 지각된 유용성, 재이용의도간의 관계를 규명하기 위해 구조방정식을 이용하여 모형의 자료에 대한 적합성과 각각의 경로계수의 통계적 유의성을 검증하였다.

Table 5. 각 요인별 상관관계 분석결과

	평균	표준 편차	영향 변수	지각된 용이성	지각된 유용성	재이용 의도
영향변수	5.284	1.042	1			
지각된 용이성	4.838	1.126	.642**	1		
지각된 유용성	4.862	1.133	.658**	.803**	1	
재이용 의도	4.882	1.158	.705**	.720**	.717**	1

\*\* $p < 0.01$

먼저 구조모형의 적합도 지수를 살펴보면 Table 6에서 제시된 바와 같다.

구조방정식 모형에서 사용되는 적합도 판단의 여러 지표들은 절대적인 기준이기 보다는 종합적인 관점에서 판단되어야 한다는 Hair et al. (1995)의 주장에 입각하여 구조모델 적합도는 종합적으로 판단하였을 때 수용할 만한 것으로 나타났다.

전체적인 모형의 적합도를 향상시키기 위해서 본 분석에서는 최종적으로 수정지수(Modification Index)를 사용하여 인과관계분석 및 가설을 검증하였다.

구조모형이 자료에 적합하다는 판단에 따라 본 연구에서 설정된 경로들에 대한 통계적 유의성 검증결과, CRS 기술수용의 영향변수는 지각된 용이성, 유용성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설1, 가설2 검증), 재이용의도에는 유의한 영향이 없는 것으로 나타났다(가설3 검증) CRS는 항공사와 여행사에서 모두 사용되는 시스템이다. 여행사의 경우 현재 한국시장에 진출해 있는 4개의 CRS를 선택적으로 사용하는 반면, 항공사의 환경적 특성은 자회사의 CRS를 사용하기 때문에 재이용의도에 별다른 영향을 미치지 않는 것으로 판단된다. 또한, 지각된 용이성은 지각된 유용성, 지각된 유용성은 재이용의도에 유의한 영향을 미쳤으나(가설 4, 가설5 검증) 지각된 용이성은 재이용의도에 유의한 영향이 없는 것으로 나타났다(가설 6). 이는, CRS 실무자가 시스템을 사용하면서 인지하게 되는 조작의 편의성을 지각된 용이성이라고 볼 때, 항공 업무특성상 CRS는 반드시 사용해야만 하는 도구적 측면이 강하기 때문에 지각된 용이성은 재이용의도에 영향을 미치지 않는다고 판단된다.

#### 4. 결론

급성장하는 항공산업의 증대와 함께 CRS의 네트워크가 확장됨에 따라 그 수요와 중요성은 한층 더해지고 있다. 이러한 관점으로 CRS 기술수용과정과 관련된 CRS실무자의 CRS 재이용 의도에 대한 전략을 수립하는데 기초적인 자료를 제공한다는 데 의의를 두고자 한다. 또한, 항공사에서 근무하는 CRS실무자들의 영향요인, 지각된 용이성, 지각된 유용성, 재이용의도의 관계를 가설을 통해 규명하고자 하였으며 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, CRS 영향변수를 구성하는 탐색적 요인은 감정, 품질, 업무, 보상, 이미지, 가치로 나타났지만, 확인적 요인에서는 보상, 이미지 요인만 나타났다. 또한, 지각된 유용성과 용이성에서는 일부 항목이 제외되었다.

둘째, CRS 영향변수와 지각된 용이성, 유용성, 재이용의도간 상관관계를 분석한 결과 모든 항목에서 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다.

셋째, CRS 영향변수와 지각된 용이성, 유용성, 재이용의도간의 가설을 검증한 결과 CRS의 영향변수와 지각된 용이성이 재이용의도에 유의한 영향을 미친다는 가설(가설3, 6)은 기각되었고, 나머지(가설1,2,4,5)는 채택되었으므로, 채택된 요인에서는 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다.

본 연구는 이론적, 실무적으로 중요한 시사점을 도출했으나 다음과 같은 한계점에 대해 후속연구과제를 제시하고자 한다. 첫째, 본 연구는 편의 표본 추출법에 의해 국적 항공사의 CRS 실무자들을 대상으로 자료를 수집했기 때문에 후속 연구에서는 보다 다양한 표본(외국항공사, 여행사 CRS실무자)을 가지고 연구결과를 비교해 볼 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 제한된 시간과 경제적 상황 등을 고려하여 종단적 연구방법을 수행하여 변인들 간의 인과관계를 추론하기에 한계가 있었다. 따라서, 후속 연구에서는 횡단적 연구방법을 이용해 봄으로서 이러한 제한점을 보완해 볼 필요가 있다.

#### 참고문헌

[1] 김성혁 · 김용일 · 서용은, “여행상품 전자상거래 구매자의 여행사 웹사이트 고객만족에 관한 연구 - TAM(기술수용모델) 적용 -”, 호텔경영학 연구, 제48권, 제2호(2009), pp. 151-166.  
[2] 김태문 · 한진수, “인터넷 여행상품의 고객구매 의도에 관한 연구 - 확장된 기술수용모델을 중심

으로 -”, 관광연구, 제24권, 제1호(2009), pp. 185-204.  
[3] 박승배 · 김용준, “온라인게임 수용모델에 관한 연구”, e비즈니스 연구, 제8권, 제2호(2007), pp. 353-373.  
[4] 신성원, “항공사 웹사이트를 통한 전자상거래에서 고가의 쇼핑가치, 지각, 신뢰가 재구매 의도에 미치는 영향”, 관광연구, 제23권, 제2호(2008), pp. 157-184.  
[5] 오상현 · 김상현, “기술수용모델의 확장과 인터넷뱅킹 이용행동에 관한 연구 : 신뢰와 적합성의 역할을 중심으로” 경제연구, 제24권, 제1호(2006), pp. 175-205.  
[6] 이광현, 이윤철. “세계주요 CRS의 전개와 한국기업의 대응전략” 산업개발연구, 제2권(1992), pp. 63-81.  
[7] 이문봉, 김은정. “온라인 커뮤니티에서 개인의 참여동기와 사회적 영향요인이 몰입에 미치는 영향” 경영정보시스템연구, 제14권 2호(2005), pp. 191-214.  
[8] 이용규 · 이승현, “정보기술 사용에서의 놀이성, 유용성, 그리고 사회학적영향 : 미니홈피 사용을 중심으로” 경영정보학연구, 제15권, 제3호(2005), pp. 91-109.  
[9] 이정섭. 지식경영시스템의 이용자 수용과 선행요인에 연구 : 기술수용모델의 확장, 박사학위 청구논문, 성균관대학교 대학원(2002)  
[10] Adams, D.A., R.R. Nelson and P.A. Todd. “Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology : A Replication”, MIS Quarterly. Vol 16 No 2, 1992, pp. 227-248.  
[11] Agarwal R. and Prasad, J. “The Role of Innovation Characteristics and Perceived Voluntariness in the Acceptance of Information Technology”, Decision science. Vol 28 No 3, 1997, pp. 557-582.  
[12] Davis, F. D., “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology”, MIS Quarterly. Vol 13, No 3(1989), pp. 319-339.  
[13] Davis, F. D., R. P. Bagozzi and P. R. Warshaw, “User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models”, Management Science. Vol 35, No 8(1989), pp. 982-1003.  
[14] Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C.. Multivariate Data Analysis. Upper Saddle River. New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 1998.

- [15] ITA. The CRSs, ITA Studies & Report, 1990.
- [16] Lai, V. S. and Li, H., "Technology acceptance model for internet banking: an invariance analysis", *Information & Management*, Vol 42(2005), pp. 373-386.
- [17] Lin, J.C. and H. Lu, "Towards and Understanding of the Behavioral Intention to Use a Web Site", *International Journal of Information Management*. Vol 20(2000), pp. 197-208.
- [18] Lu, J., Yao, J.E., and Yu, C.-S., "Personal innovativeness social influences and adoption of wireless Internet services via mobile Technology", *The Journal of Strategic Information Systems*, Vol 14, No 3, 2005, pp. 245-268.
- [19] Patrica L., *CRS Supply and Demand Tourism Management*(1992).
- [20] Thompson, R. *Extending the Technology Acceptance Model with Motivation and Social Factors*, Association for Information System - American Annual Conference Baltimore, Maryland, 1998.
- [21] Venkatesh, V. and Davis, F. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies", *Management Science*. Vol 46 No 2, 2000, pp. 186-204.
- [22] Venkatesh, V., and Davis, F.D. "A Model in the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test", *Decision Sciences*. Vol 27, 1996, pp. 451-481.