

論文

저가항공사 선택속성 IPA분석 연구

박영식*

Study on Choice Attributes for Low-Cost Carriers Using IPA

Park Young Sik*

ABSTRACT

Air travel demand has recently been growing and establishment and operation of low-cost carriers have been increased. Against this backdrop, low-cost carriers need to figure out diversified customer demand for low-cost carriers and ways to maximize marketing efficiency before applying it to the field so that they can attain superiority to large carriers in increased intensified competition.

Low-cost carriers need to be differentiated from other carriers for the purpose of improving profits. Toward this end, this study conducted analysis on importance and satisfaction with carrier choice using IPA with regard to low-cost carrier customers.

In conclusion, the paper accurately examined advantages and disadvantages of low-cost carriers compared to general carriers based on results of IPA analysis and suggested managerial strategies to enhance competitiveness based on division into four parts including maintenance and enforcement (1st quadrant, Delay compensation, Booking rapidity, Check rapidity, Crew service, refund service, baggage service, punctuality, transit services, airlines images), concentrated improvement (2nd quadrant, price, Convenience of seat), passive administration (3rd quadrant, Boarding service, cabin cleanliness, flight schedule, whether local crew on board, meal service, in-flight entertainment service), and enhanced satisfaction (4th quadrant, duty-free service, Variety of routes), so that practical suggestions could be presented to employees working in the field.

Keyword : IPA, Importance-Performance(중요도-만족도), low-cost carrier(저비용항공사), Choice attributes(선택속성), Air travel(항공여행)

1. 서 론

최근 들어 항공시장의 경쟁이 심각해지고 있지만 경쟁효율성을 개선하고 소비자에 대한 혜택을 증진시키기 위해 세계적으로 저가항공사가 늘어가고 있는 추세이다.

저가항공사의 운영 특성으로는 기존의 대형항공사와는 다르게 중.소형 항공기를 이용하고 탄력적 인력운용과 컴팩트한 조직의 운영 및 운영 프로세스를 가지고 비용절감과 수익향상을 모색하고 있으며, 이에 따른 혜택을 저가항공사 고객들이 할인된 운임으로 돌려받는 것이다.

이러한 세계적 추세에 따라 국내에도 2005년 한성항공을 시작으로 저가항공사가 운항을 시작하였으며, 현재까지 시장개편을 통해 제주항공, 이스타항공, 에어부산, 진에어, 티웨이항공 등 5개 저가항공사가 국내에서 영업활동 중이다.

한성항공은 2008년 10월 운항중단을 신청하였

2013년 11월 22일 접수 ~ 2013년 12월 18일 심사완료
논문심사일 (2013.11.29, 1차), (2013.12.11, 2차)

* 초당대학교 항공운항서비스학과

연락처, E-mail : okysp@cdu.ac.kr

전남 무안군 무안읍 무안로 380

으나 2010년 4월 회생절차 종결을 결정하고 7월 티웨이항공으로 사명을 변경하였으며 2010년 9월에 새로운 운항을 재개하였다. 2012년 5월 우리나라 국내선 항공사별 실적을 살펴보면, 저비용항공사의 국내여객 운송량은 91만명으로 전년대비 14.2% 증가하였으며 분담률 또한 3.3%p 상승한 43.3%를 기록하였다. 특히 진에어 및 제주항공이 전년대비 각각 50.9%, 28.0% 증가하였다. 5월 대형국적사의 평균탑승률은 76.6%로 나타났으며, 저비용항공사의 평균탑승률은 87.3%로 나타났다(한국항공진흥협회, 2012; 이민정, 김정만, 2013).

지난 2012년 기준으로 국내 저가항공사 이용객 수는 이미 1,000만 명을 넘어섰으며, 일부 국제선 노선에서는 저가항공사의 시장점유율이 90%를 넘어서는 구간이 있는 것으로 파악되었다. (스카이데일리, 2012)

일본의 전일본공수(ANA)는 홍콩 투자그룹과 저가항공사 '피치항공'을 설립하고 운영하는 것을 비롯해 토니 페르난데스 회장과 QPR로 이직한 박지성 선수를 내세워 본격적인 '한국 마케팅'을 하고 있는 에어아시아까지 저가항공사(Low Cost Carrier)시장은 무한경쟁시대에 들어갔다(뉴시스, 2012); 박진영, 정성엽, 윤세환, 2012).

이처럼 국내 저가항공시장이 성장함에 따라 국내 저가항공은 물론 국내 시장에 맞춘 전략으로 뛰어난 외국 저가항공과의 경쟁이 치열하다.

현대 소비자들은 단순히 값이 싸기 때문에 제품을 구매하는 것이 아니라, 편의성 고려, 제품의 품질, 그리고 긍정적인 브랜드 이미지를 당연시하며 그 이상의 것을 기대하고 있다. 항공사의 경우 항공사 서비스는 항공예약, 발권, 탑승수속, 수하물 탁송에 이르는 다양한 운송서비스업무와 탑승 후 기내서비스 업무 및 하기후의 수하물 인도 서비스에 이르기까지 여러 과정에서 수행되며, 각 단계마다 서로 다른 항공사 직원들이 고객에게 서비스를 제공하게 된다(김계섭, 조주은, 2005).

기존의 항공사 선택속성에 관한 연구에서는 항공사를 선택하는 고객들이 단순히 기종, 노선, 운임 등을 근거로 항공사 선택의 의사결정을 하지 않고(Ostrowski et al, 1993), 오히려 서비스가 이루어지는 환경이 의사결정에 큰 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다(Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2008).

이에 따라 점점 더 경쟁이 치열해지는 저가항공사 입장에서 항공시장의 치열한 경쟁구도에서 대형항공사보다 월등한 우위를 차지하기 위해서

는 저가항공사를 선택해서 이용하는 다양한 고객의 욕구를 파악하고 마케팅의 효율성을 극대화 할 수 있는 방안을 찾아 이를 현장에 적용하는 것이 최우선적으로 이루어져야 할 것이다.

그러므로 본 연구에서는 IPA분석기법을 활용해서 소비자들의 저가항공사에 대한 선택속성의 중요도와 만족도 분석을 실시하고 이를 통해 저가항공사와 소비자 사이의 관리적 시사점을 제시하고자 하는 것을 목적으로 한다.

2. 이론적 배경

2.1 저가항공사 선택속성

저가항공사는 전통적인 항공사(기존 항공사로 통칭)의 운영상, 경영상 비용절감을 통해 고객에게 저렴한 가격을 제공하는 항공사 비즈니스모델을 의미한다. 항공사의 비용에는 직접비용과 간접비용 등 다양한 항목이 포함되는데, 미국과 유럽의 대표적인 저가항공사인 southwest와 Ryanair/EasyJet은 각각 미국과 유럽 기존항공사 ASK(Available Seat Kilometer)당 비용의 1/2에 불과하다(Campbell et al, 2002; 서선, 2008).

이러한 저가운임을 실현하기 위해서는 풍부한 서비스를 무료로 제공하는 기존 항공사와는 달리 기내에서 제공되는 부가서비스를 최소화하고, 운항기종을 통일하여 정비단가를 낮추고, 대형공항보다는 지방 중소공항을 이용한다.

저가항공사는 단일 기종에 단거리 운항을 중심으로 기내에서 이루어지는 식사 및 엔터테인먼트 종류의 서비스를 제공하지 않을 뿐만 아니라 좌석에 급수를 두지 않음으로 이용 고객으로 하여금 서비스의 불편을 감수하는 대신 저렴한 비용으로 이용할 수 있게 운영하고 있다. 그밖에 저가항공사는 최대한의 비용절감을 위해 인건비를 최소화하는 온라인 예약시스템, 승무원 최소화를 통해 최소 비용을 실현하고 있다. 또한 허브 공항을 이용하는 일반항공사와 달리 비허브 공항을 이용함으로써 비용을 감소시키고 있다(최형인, 변정우, 2008; 권영훈, 2012).

항공기를 이용하는 고객들은 항공사가 단순히 목적지까지 도착할 수 있도록 승객들을 실어 나르는 운송수단으로서의 역할만을 하는 것을 기대하는 것이 아니라, 개인의 성향에 따라 다양하고 세부적인 욕구들을 지니고 있다(김대선, 이태희, 2000; 이민정, 김정만, 2013).

즉, 항공여행을 하고자 하는 소비자중 저가항공사를 이용하려는 소비자는 국내의 대형항공사

와 여러 저비용항공사 중 단 하나의 항공사를 선택하기 위해서 많은 시간과 노력을 투자하여 정보를 수집하고, 위의 복합적인 사항들을 고려하여 미리 설정해 놓은 평가기준과 항공사 속성을 비교한 후 여러 가지 대안들 중에서 한 가지를 최종 선택하여 어떤 결정에 도달하게 된다(조선명, 2003; 이민정, 김정만, 2013). 일반적으로 항공기를 이용하는 소비자들은 항공사를 선택할 때 스케줄의 편리성, 기내서비스품질(객실 서비스), 좌석 공간, 수하물 처리 편의성, 기업 이미지 등 복합적인 사항들을 고려하게 된다.

저가항공사 선택속성에 대한 선행연구에서 Toh와 Hu(1990)는 항공사의 선택속성을 스케줄의 편리성, 정시성, 가격, 승무원서비스, 상용고객 우대제도, 기내식, 여행사의 추천, 회사담당자의 추천의 총 8가지로 제시하였다(최형인, 변정우, 2008). 또한 국내 연구자로서 이민정, 김정만(2013)은 국내 저비용항공사가 경쟁에서 우위를 차지하기 위한 전략수립을 위해서는 효율적인 마케팅 관리가 중요하고, 이를 위해서는 소비자의 사결정과정을 이해하고 항공사 이용고객의 선택속성을 체계적으로 파악해야한다고 하였고, 김민수(2008)의 연구에서는 저가항공사 선택 시 중요한 항목의 순위를 안전 및 보안, 운임가격 및 예약시스템, 승무원의 서비스태도, 운송직원의 서비스태도, 마일리지 적립, 항공사브랜드 등으로 파악하였다. 인옥남, 윤유식, 한진수 (2009)의 연구에서는 저가항공사 이용객의 항공사 선택속성을 요금의 경제성에 있다고 분석하였다.

2. 2 IPA

IPA분석(Importance-Performance Analysis)은 상품이나 서비스가 지니고 있는 중요한 속성들에 대하여 이용자의 만족도를 측정하기 위하여 우선 소비자가 어떤 속성을 중요하게 여기는지 이용 후 만족도를 스스로 평가하여, 각각의 속성을 상대적인 중요도와 성과를 동시에 비교분석하는 기법이다(류재숙, 박연옥, 2006)

IPA를 처음으로 연구한 Martilla & James는 소비자 만족이 제품에 대해 느끼는 소비자의 기대감과 제품속성의 활용도에 대한 판단에 따라 결정된다고 보고 소비자 의견 조사에 의한 경영진단기법을 제안하였으며, 자동차 사업의 성취도를 분석하기 위하여 IPA 모형을 적용하였다.

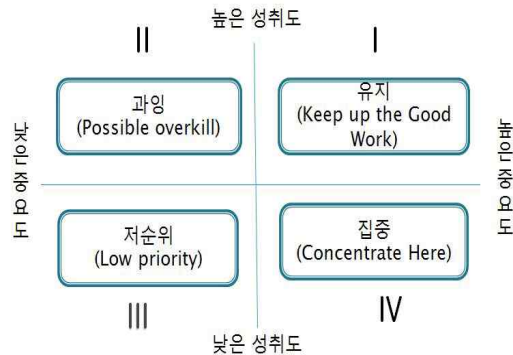
또한 건강·마케팅·은행·교육·스포츠·심리학 등 여러 분야에서 활용되었으며(Martilla & James, 1977), 환대산업분야에서는 서비스 평

가하고 개선점을 찾아내기 위한 방법으로 응용하였다(이형래, 2005; 권동극, 2011).

IPA 모형의 특성은 중요도와 만족도의 속성별 비교평가 값에 의하여 4가지의 다면적 의사결정을 내리는 것이다.

IPA 분석 기법은 다음과 같다. 제 1사분면(유지·강화): Keep Up the Good Work)은 이용자들이 중요하게 생각하고 있으며 실제로도 평가속성의 성취도 또한 비교적 잘 이루어지고 있는 상태로 계속 유지해 나가는 것이 바람직하다. 제2사분면(과잉: Possible Overkill)은 이용자들은 중요하게 생각하고 있지 않는 평가속성에 대해 성취도가 과잉되게 나타난 상태로 투입된 노력을 다른 평가속성에 투입해야 한다. 제 3사분면(저순위: Low Priority)은 이용자들의 평가속성에 대해 중요도가 낮게 평가하고 있고 성취도 또한 낮은 상태로 현재 이상의 노력이 불필요한 상태의 속성들이다. 제 4사분면(집중: Concentrate Here)은 이용자들이 평가속성에 대해 중요하게 생각하고 있는 반면 이 평가속성에 대한 성취도에서는 낮게 평가된 상태로 향후 시급히 개선해야 하는 속성들이다(박진우, 이익수, 박구원, 2007).

<그림 1> IPA 매트릭스 (권동극, 2011)



현재 많은 연구자들에 의해 다양한 서비스 산업에서 중요도와 만족도의 차이를 분석함으로써 어느 서비스 요인을 더 개선해야 하고 집중해야 하는지에 대해 연구하고 시사점을 제시하였으나 IPA를 이용한 항공사 선택속성에 대한 연구는 충분하지 못한 실정이다, IPA분석을 이용한 항공사 선택속성과 관련한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

박진영, 정성엽, 윤세환(2012)은 항공사 선택속성의 IPA 분석을 통한 전략 도출에 관한 연구를 수행하였고, 윤설민, 박일우, 정희진(2012)은 IPA를 활용한 저비용항공사의 발전 방안에 관한 실

증분석을 실시하였다. 류재숙, 박연옥(2006)은 IPA를 이용한 항공사 선택속성 평가를 국내 항공사를 사례로 연구하였다.

3. 연구방법

본 연구에서는 문헌연구와 실증연구를 병행하였으며, 실증분석을 위하여 저가항공사 선택 시 중요하게 생각되는 속성과 저가항공사 이용 후 만족도를 설문지를 이용해 평가하였다.

설문의 구성은 선행연구를 토대로 항공사 선택속성을 추출하여 중요도와 만족도를 각 20문항으로 구성하였고 Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

또한 저가항공사를 선택하는 인구통계적 특성을 파악하기 위한 사항을 명목척도를 활용하여 측정하였으며, 저가항공사 선택 시 중요하게 생각하는 우선순위와 저가항공사 이용 후 만족을 느끼는 우선순위를 조사하였다.

조사 시기는 2013년 9월 1일부터 30일까지 저가항공사를 이용한 경험이 있는 내국인을 대상으로 편의 추출하여 표본을 선정하였다,

설문지는 총 250부를 배포하여 회수된 설문지 중 불성실한 설문지 45부를 제외한 205부의 자료를 실제 분석에 사용하였으며, 측정된 자료는 통계패키지 SPSS17.0 을 이용하여 분석하였다.

4. 실증분석

4. 1 일반적 특성

설문 응답자에 대한 일반적 특성으로 저가항공사 이용횟수는 3-5회 이상이 30.2%로 가장 많았고 6회 이상의 응답비율도 19.5%로 나타나 저가항공사의 스케줄 편의성과 안전성 확보로 많은 항공 이용객들이 저가항공사를 이용하고 있음을 알 수 있다.

이용목적은 응답자의 46.8%인 96명이 관광, 휴가, 레저라고 응답하였고 다음으로는 비즈니스 출장 25.3%, 친지방문 15.6%로 조사되었다.

한편 저가항공사에 대한 정보를 획득하기 위한 방법을 확인하기 위한 정보입수 경로로는 여행사 또는 항공사 홈페이지를 이용한다는 응답이 40.0%로 가장 많았고, 다음으로 여행가이드 북이나 관광홍보물에서 정보 입수 15.1%, 여행카페와 블로그, 동호회 등의 방법이 11.7%로 응답되었다.

<표 1> 표본의 일반적 특성

구 분		빈도	퍼센트
저가항공사 이용횟수	1회	46	22.4
	2회	57	27.8
	3-5회 이상	62	30.2
	6회 이상	40	19.5
이용 목적	관광, 휴가, 레저	96	46.8
	비즈니스 출장	52	25.3
	친구, 친지 방문	32	15.6
	유학, 연수	11	5.3
	전시회, 학회 참가	7	3.4
기타	7	3.4	
합 계		205	100

4. 2 인구통계학적 분석

설문응답자의 인구통계적특성은 <표 2>와 같다.

<표 2> 표본의 인구통계적 특성

구 분	항 목	빈도	비율(%)
성별	남자	128	62.4
	여자	77	37.6
결혼여부	미혼	62	30.2
	기혼	143	69.8
연령	10대	0	0.0
	20대	58	28.2
	30대	81	39.5
	40대	43	20.9
	50대 이상	23	11.4
직업	학생	21	10.2
	회사원	76	37.0
	전문직	27	13.2
	자영업	31	15.1
	공무원	23	11.2
	전업주부	17	8.2
	기타	10	5.1
평균소득	100만원 이하	23	11.2
	101-200만원	49	23.9
	201-300만원	67	32.7
	301-400만원	60	29.2
	401만원 이상	6	3.0
학력	고졸이하	23	11.2
	전문대 재학, 졸업	45	22.0
	대학 재학, 졸업	134	65.3
	대학원 이상	3	1.5
합 계		205	100

저가항공사를 이용하는 계층은 주로 비즈니스 여행이 많은 남성이 62.4%로 여성(37.6%)보다 많았고, 연령대는 30대(39.5%), 20대(28.2%), 40대(20.9%)의 순으로 저가항공사를 많이 이용하는 것으로 조사되었다.

직업적 특성은 회사원(37.0%)이 가장 많았고 자영업(15.1%)이 다음으로 이용빈도가 높았다. 이는 업무상 출장에서 저가항공사를 자주 이용하는 것으로 볼 수 있다.

월 평균소득은 201만원~300만원 이상(32.7%), 301만원~400만원 이상(29.2)이 전체 응답자의 61.9%로 저가항공사를 선택할 때 평균소득에 따른 저가항공사 선택의 차이는 크지 않은 것으로 나타났다. 마지막으로 학력 분포는 표본의 직업 특성에서 회사원과 자영업이 대부분을 차지하는 하고 있어 4년제 대학 재학 또는 졸업자들(65.3%)이 가장 많은 것으로 분석되었다

4. 3 쌍체 비교(Paired-Comparison)분석

<표 3>은 저가항공사 선택속성별 항목들을 중요도와 만족도로 조사한 결과이다.

저가항공사 선택속성중 이미지와 가격, 예매 신속성, 면세점서비스 그리고 다양한 노선이 $p<0.5$ 수준에서 유의한 차이를 나타내고 있다.

선택속성별 중요도의 평균값은 3.01로 비정상운항시의 대처능력(3.55)로 가장 중요하게 조사되었으며, 그 다음으로는 지연에 대한 보상서비스(3.45), 항공사에 대한 이미지(3.40), 수하물서비스(3.40), 환불서비스(3.30) 등으로 조사되어 저가항공사를 이용하는 이용객들은 비정상운항에 대한 대처와 보상에 기대치가 가중되는 것으로 분석되었다.

또한, 선택속성별 만족도 평균값은 2.91로 중요도와 비교해 볼 때 평균값이 다소 떨어지는 것으로 분석되었으며, 만족도 우선순위는 지연운항에 대한 보상서비스(3.65)로 가장 높이 조사되었다.

다음 우선순위는 예매의 신속성(3.45), 체크인신속성(3.30), 비정상운항 대처능력(3.25), 환불서비스(3.24) 등의 순으로 중요도와 만족도의 선택속성별 요인이 비슷하게 조사되었다. 다만, 특히 하게 항공사에 대한 이미지는 중요도에 있어(3.40) 매우 중요하게 느낀다고 응답하였으나, 만족도에서는 (3.0)으로 크게 영향을 미치지 못하는 것을 알 수 있다.

<표 3> 쌍체비교분석 결과

구분	기대	만족	t
이미지	3.40	3.00	3.251*
가격	2.90	3.05	2.124*
보상서비스	3.45	3.65	0.525
예매 신속성	3.15	3.45	1.994*
체크인 신속성	3.20	3.30	0.870
환불서비스	3.30	3.24	0.957
탑승서비스	3.05	2.90	0.958
환승서비스	3.15	2.95	0.524
비정상운항 대처능력	3.55	3.25	1.068
수하물서비스	3.40	3.20	0.524
승무원서비스	3.10	3.20	0.854
현지승무원 탑승여부	2.55	2.50	0.125
기내 음식서비스	2.45	2.25	0.512
기내 오락서비스	2.60	2.25	0.698
좌석편리성	3.05	3.10	0.125
기내 청결성	2.75	2.80	0.356
면세점 서비스	3.20	2.70	2.124*
정시성	3.25	3.10	0.985
스케줄	2.70	2.70	0.051
다양한 노선	3.35	1.65	5.268*
평균	3.01	2.91	

* $p<0.5$

4. 4 IPA(Importance-Performance)분석

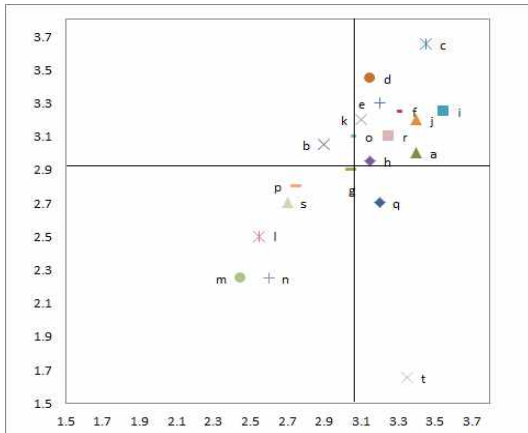
<표 4>는 <표 3>의 결과를 X축을 중요도 Y축을 만족도로 구분해 이를 상호 비교하여 중요도는 높고 만족도가 낮은 영역으로 각 선택속성을 파악하였고, 이를 통하여 어떤 속성을 개선하고 강화해야 하는지는 살펴보았다.

첫째, 우측상단의 경우는 유지 강화가 필요한 영역으로 저가항공사 이용고객들이 항공사 선택시 중요시하고 또한 사용 후 만족도가 높은 속성들이다. 여기에는 지연에 대한 보상서비스, 예매신속성, 체크인신속성, 승무원서비스, 현지승무원 탑승여부, 환불서비스, 수하물서비스, 정시성, 환승서비스, 항공사이미지 등이 해당되었다.

둘째, 좌측상단은 소극적으로라도 관리가 요구되어지며 저가항공사 이용고객들의 중요도는 낮지만 만족도가 높은 속성들이다. 여기에는 가격과 좌석편리성이 해당되었다.

셋째, 좌측하단 영역은 만족도 제고 영역으로 저가항공사 이용객의 중요도가 낮고 만족도 또한 낮은 선택속성들이다. 이 영역에 해당하는 속성으로는 탑승서비스, 기내청결성, 스케줄, 현지승무원 탑승여부, 기내식서비스, 기내오락서비스 등 6개 항목으로 나타났다.

<표 4> IPA분석 결과



(a=이미지, b=가격, c=보상서비스, d=에메신속성, e=체크인신속성, f=환불서비스, g=탑승서비스, h=환승서비스, i=비정상운항 대처능력, j=수하물서비스, k=승무원서비스, l=현지승무원 탑승여부, m=기내식서비스, n=기내오락서비스, o=좌석편리성, p=기내청결성, q=면세점서비스, r=정시성, s=스케줄, t=다양한노선, 기대 평균 3.08, 만족 평균 2.91)

넷째, 우측하단은 저가항공사 이용고객이 항공사 선택시 중요도는 높지만 사용 후 만족도가 낮은 속성으로 면세점서비스, 다양한 노선이 해당되어 이 속성들에 대한 중점적 개선이 요구되어진다.

5. 결 론

본 연구에서는 세계적으로 항공수요가 증가하고 있는 가운데 국내에서 운항중인 저가항공사들의 이용객을 대상으로 항공사 선택속성을 분석하였다. 이를 통하여 일반항공사와 비교되는 저가항공사들의 약점과 강점을 정확히 파악하고, 경쟁력을 강화해야할 필요가 있는 부분에 대해서는 경영적 전략을 제시하고, 현장에서 근무하는 종사원들에게 유용한 실무적 시사점을 제시하였다.

첫째, 인구통계적 분석에서 국내 저가항공사를 이용하는 연령대는 20~30대의 관광, 휴가, 레저 등을 즐기는 젊은 층으로 조사되었으며, 이들이 저가항공사를 선택할 때 필요한 정보탐색 방법으로는 여행사와 항공사의 홈페이지와 블로그 등으로 파악되었다. 이에 따라 증가하는 인터넷 이용인구의 항공수요를 겨냥한 온라인 광고의 강화와 확대가 필요하다 하겠다.

둘째, <표 3>의 쌍체비교분석 결과를 보면 사

전 기대와 사후 만족도에서 이미지, 가격, 예매신속성, 기내 면세점 서비스, 다양한 노선에서만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 탑승 전에 갖고 있는 저가항공사 이용객들의 기대를 낮추거나 아니면 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 서비스를 제공하여야 할 것이다. 또한 많은 선택속성 요인들에서 저가항공사를 이용한 이용객들의 항공사 선택 전 중요도에 비해 사용 후 실감인 만족도에 미치지 못하고 있는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 저가항공사들이 이용객의 만족도를 높이기 위한 노력들을 아직 많이 해야만 한다는 것을 의미하며, 특히 다양한 노선에 대해서는 사전 기대를 조정하는 전략이 필요하고 나머지요인들에 대해서는 만족도를 제고시키기 위한 노력이 필요하다고 하겠다.

셋째, 중요도와 만족도 분석기법인 IPA를 활용하여 각 선택속성에 대한 유지·강화 방법과 개선방향을 제시해보면 다음과 같다.

1사분면(우측상단): 유지·강화가 필요한 영역으로 지연에 대한 보상서비스, 예매신속성, 체크인신속성, 승무원서비스, 현지승무원 탑승여부, 환불서비스, 수하물서비스, 정시성, 환승서비스, 항공사 이미지 등이 해당되었다. 일반항공사와 비교해 볼 때 저가항공사는 소규모이나 이러한 점이 오히려 강점으로 작용하여 조직의 유연성과 운영 및 대처능력이 뛰어난 것이다. 이러한 속성들에 대해서는 지속적인 종사자 교육과 훈련을 통해 서비스가 유지될 수 있도록 적극적으로 지원하고 관리하여야 할 것이다.

2사분면(좌측상단): 소극적으로라도 관리가 요구되어지는 속성들이다. 여기에는 가격과 좌석편리성이 해당되었다. 국내 저가항공사 이용 요금은 일반항공사와 비교해 볼 때 약 80%(국내선 서울 ↔ 부산, 왕복요금 기준)로 큰 차이가 없으나 소형항공기 운항으로 인해 좌석 간격이 좁고 불편함을 많이 느끼고 있다.

이는 외국 저가항공사들이 종사자들의 수를 줄이고 기내서비스를 축소하는 등 운용비용을 대폭 절감하여 이용요금을 파격적으로 할인하는 사례에 맞춰 개선할 필요가 있다. 현재 국내 저가항공사들은 일반항공사와 경쟁하기 위해 기내서비스로 기내식과 음료를 제공하고 있는데 이는 운용비용 증가로 연결되어 실질적인 항공이용 요금 인하를 제한하고 있는 요인이다.

3사분면(좌측하단): 저가항공사 이용객의 중요도가 낮고 만족도 또한 낮은 선택속성들로 만족도 제고 영역이다.

이 영역에 해당하는 속성으로는 탑승서비스,

기내청결성, 운항스케줄, 현지승무원 탑승여부, 기내식서비스, 기내오락서비스 등 6개 항목으로 분석되었으며, 탑승서비스, 기내청소 등은 지상 조업 직원들에 대한 지속적인 관리를 통해 만족도를 높여야 할 것이며 운항스케줄과 현지승무원탑승, 기내식서비스, 기내오락서비스는 원가절감을 통해 운용비용을 낮추고 이에 따른 혜택을 이용객들에게 제공하는 차원에서 요금 할인 또는 추가 인력채용 등으로 해결해야 할 것이다.

4사분면(우측하단): 중점적으로 개선이 요구되어지는 속성들로 본 연구에서는 면세점서비스와 다양한 노선이 해당되었다.

현재 국내 저가항공사들은 취항지를 소형기 위주로 운항하고 있고 비행시간이 짧다. 따라서 기내에 탑재되는 면세품 품목도 한정되고, 판매 시간도 짧아 이용객들의 만족도가 상당히 떨어지고 있다. 이를 해결하기 위해서는 기내면세품 사전 주문제도나 항공사홈페이지를 이용한 면세품 판매를 실시하여 항공기 탑승전 면세품을 인도해 줄 수 있는 방법을 강구할 필요가 있다.

또한 다양한 노선에 대해서는 저가항공사들의 코드쉐어 등을 통한 전략적 제휴를 통해 노선을 확대하여야 하며, 이는 국내 저가항공사와의 제휴뿐만 아니라 세계적인 저가항공사와의 얼라이언스를 통해 극복해 나갈 수 있을 것이다.

참고문헌

- [1] 김계섭, 조주은, “항공사 서비스품질의 중요도 :성과와 만족간의 관련성”, 관광연구, Vol.19, No.2(2005). p.36
- [2] 김대선, 이태희, “관여 수준별 항공사 선택요인 중요도 차이 연구”, 관광학연구, Vol.24, No.2(2000). pp.213-233
- [3] 권동극, “IPA 방법을 이용한 외식사업체 서비스품질 향상 방안 에 관한 연구”, 관광연구, 제 26권, 제1호(2011). pp.1-31
- [4] 권영훈, “저가항공사와 일반항공사의 품질속성 평가에 관한 연구: PCSI 지수를 중심으로”, 한국비즈니스리뷰, 제5권, 제1호(2012). pp.19-45
- [5] 류재숙, 박연옥, “IPA를 이용한 항공사 선택속성 평가 -국내항공사를 사례로-”, 관광연구저널, 제20권, 제2호(2006). pp.158-162
- [6] 민선아, “한.중노선 이용객의 항공사 선택속성에 관한 IPA연구”, 세종대학교, 석사학위논문(2008). pp.117-121
- [7] 박진영, 정성엽, 윤세환, “항공사 선택속성의 IPA 분석을 통한 전략 도출에 관한 연구”, 관광연구, Vol.27, No.5(2012). p.238
- [8] 박진영, 정성엽, 윤세환, “항공사 선택속성의 IPA 분석을 통한 전략 도출에 관한 연구”, 관광연구, Vol.27, No.5(2012). pp.237-252
- [9] 박진우, 이익수, 박구원, “한국콘텐츠학회논문지, Vol.8, No.2(2008). p.166
- [10] 서선, “한국의 국제선 저가항공사 비즈니스 모델”, 관광연구, 제23권, 제1호(2008). p.317
- [11] 이민정,김정만, “국내 저비용항공사의 선택속성이 고객만족 및 재구매의도에 미치는 영향”, 호텔경영학연구, Vol.22 No.2(2013). p.188
- [12] 윤설민, 박일우, 정희진, “IPA를 활용한 저비용항공사의 발전 방안 에 관한 실증분석”, 관광경영연구, Vol.52(2012). pp.217-236
- [13] 최형인, 변정우, “항공사 선택속성이 고객만족도에 미치는 영향 -국내 저가항공사를 중심으로-”, 한국호텔경영학회, Vol.2008. PP.309-310
- [14] Campbell A and Kingsley Jones. "Rebel Skies. Is there any stopping the low-cost carriers?" Flight International, April:9. (2002)
- [15] Fitzsimmons, J. A. and Fitzsimmons, J., "Service Management: Operations, Strategy", Information Technology, 6th ed.(2008)
- [16] Ostrowski, L. P., O'Brien V. T. & Gordon, L. G., "Service Quality and Customer Loyalty in the Commercial Airline Industry", Journal of Travel Research, 32(2)(1993). pp.16-24.
- [17] Martilla, JA. & James, JC., "Importance-Performance analysis", Journal of Marketing, 41(1)(1977)
- [18] Toh, Rex. S. & Hu, Michal. Y., "A multiple discriminant approach to identifying frequent fliers in airline travel: Some implications for market segmentation, target marketing and product differentiation", Logistics and Transportation Review, 26(2)(1990)
- [19] 뉴시스 www.newsis.com
- [20] 스카이다일리 www.skyedaily.com