IPA분석을 이용한 인천공항 이용자 유형별 서비스특성 비교분석

The Analysis of Service Characteristics for In-cheon International Airport Using The Importance-Performance Analysis(IPA)

박준태 김태호 박현봉 김영일

Ⅰ. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

1997년 IMF 통화위기 이후 위축되었던 항공 관련 산업은 최근 들어, 다양한 개선방안(전략적 제휴, 서비스개선 등)을 통한 활성화 노력을 추진하고 있다. 하지만, 국내 공항 서비스 개선 논문들은 내국인에 초점을 맞추어 진행되는 경향이 있어 국제공항의 위상 정립을 위해서는 다소 미흡하다 할 수 있다. 또한 오늘날의 항공 시장은 국내에 한정된 경쟁이 아닌 국제적인 무한 경쟁 시대에 돌입하였으며, 인터넷의 발달과 같은 시스템 도입에 힘입어 최근에는 항공사간의 웹 사이트 등을 통한 항공관련 정보 콘텐츠 구축 및 서비스제공이 가속화되고 있는 실정이어서 이에 대한 환경변화도 서비스특성 분석시 포함되어야 한다. 따라서 본 연구에서는 항공 서비스 특성에 관련된 선행연구고찰을 토대로 서비스 평가 항목을 선정하고, 경영분야에서 차별화된 서비스개선에 적용되고 있는 중요도-만족도(Importance Performance Analysis : 이하 IPA)분석을 통하여 현재 제공되고 있는 이용자 유형별(내국인, 외국인) 서비스 특성을 분석하고 이에 대한 시사점과 차별화된 전략을 제시한다.

2. 연구의 내용 및 방법

본 연구는 이용승객의 유형별 특성분석을 위해 다음과 같은 사항들을 연구의 주요내용으로 선정하였다.

첫째, 항공서비스 평가지표에 관한 국내선행연구들을 토대로 한계점과 분석방법에 대하여 검토하였다. 둘째, 항공서비스 관련 선행연구 논문에서 착안한 내용들을 토대로 평가항목을 선정하여 최

박준태 : 한국철도협회 정책연구소, pjt724@hotmail.com, Phone: 02-3487-7923, Fax: 02-3487-7783
김태호 : 현대해상 교통기후환경연구소 교통안전팀, traffix@hi.co.kr, Phone: 02-3701-3290, Fax: 02-3701-3289
박현봉 : (주)KCC 자산관리부 대리, fmphb@kccworld.co.kr, Phone: 02-3480-5109, Fax: 02-3480-5424
김영일 : 한양대학교 도시대학원 박사후 연구원, tr01@hanyang.ac.kr, Phone: 02-2299-2082, Fax: 02-2220-1214

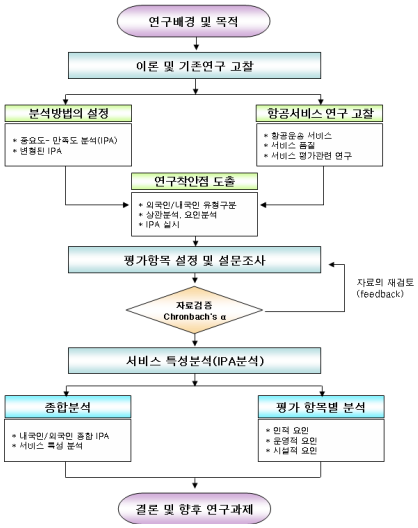


그림 1. 연구의 흐름도

종적으로 설문문항을 결정하였다. 셋째, 평가항목의 적절성과 신뢰성을 확보하기 위해 신뢰성분석(Reliability Analysis), 상관분석(Correlation Analysis), 요인분석(Factor Analysis)을 수행하였다. 넷째, 항공서비스의 차별화된 개선전략 수립을 위해 중요도, 만족도를 동시에 평가할 수 있는 IPA(Importance Performance Analysis) 분석을 수행하였다. 다섯째, 항공서비스 IPA분석 결과를 토대로 크게 4가지 분야(중점개선, 노력지속, 과잉노력지양, 현상유지)별로 서비스 특성을 비교하여 개선방안 수립의 기초자료를 제시하였다.

Ⅱ. 선행연구 및 이론 고찰

1. 항공운송 서비스의 개념

항공운송 서비스란, '항공기를 운항하여 관련서비스를 승객에게 제공하면서 그 대가로 운임을 징수하여 수익을 창출하는 영업행위를 의미'하며(지용선, 1995), 하드웨어인 항공기를 이용하여 설정된 항공노선을 비행하면서 여객을 친절하고 안전하게 목적지까지 운송해주는 것인데, 이 때 서비스에는 유형과 무형적 서비스도 제공하게 된다.

국내 항공법상으로는 '타인의 수요에 응하여 항공기를 사용하여 유상으로 여객 또는 화물을 운송하는 사업을 의미하는 것'(항공관련법령집, 1993), 항공운송서비스는 유형성보다도 무형적인 서비스에 의해서 많은 의존을 받게 되는 것으로 나타나고 있다(Shostack, 1977). 최근에는 항공사의 기내 서비스 못지않게 중요하게 대두되고 있는 서비스로는 항공사의 웹사이트 방문을 통한 항공권 예약 및 구매 서비스를 들 수 있는데, 최근에는 실시간 구매와 장소에 제한 받지 않는 이유로 인해 항공사 웹사이트 이용인원이 증가하고 있는 것으로 알려지고 있다(백정숙・이홍철, 2002).

이상과 같은 선행연구를 종합해 볼 때, 항공운송서비스란, 항공노선을 개설하고 있는 항공사들이 항공기를 이용하여 승객들을 탑승시켜 출발지역의 특정장소에서 도착지역의 특정장소까지 안전하고 쾌적하게 승객을 운송시킬 목적으로 지상 서비스와 기내 서비스를 포함한 일체의 관련 서비스의 제공을 의미하는 것으로 볼 수 있을 것이다.

2. 항공사 객실서비스의 특성과 구성

항공운송 서비스란 항공기라는 하드웨어를 이용해서 설정된 항공노선을 따라 비행하면서 여객을 친절하고 안전하게 그들의 목적지까지 운송해주는데 있으며, 이 때, 여객은 운송서비스를 구입하지만 그들이 목적지에 도착했을 때에는 구매대가로 받은 유형재는 아무것도 없고 원하는 목적지까지 무사히 도착한 안도감과 함께 비행 중 안락함과 쾌적성 그리고 기내승무원의 정성 어린 서비스를 경험하게 되는, 말하자면 서비스가 주된 속성이고 여기에 다소의 유형재와 추가적인 서비스가 수단된 것을 말한다.[1] 그러므로 항공운송사업이란 항공사가 항공기를 사용하여 국내 및 국외를 이동하는 여객(passenger)과 화물(cargo) 및 우편물(mail)을 운송하는 서비스를 제공하고 항공요금과 항공

1) 정익준, 항공운송관리론, 백산출판사, 1997, p.43.

운임을 받아 경영해 나가는 사업체라고 규정할 수 있다.

항공사는 항공운송이라는 "상품"을 판매하여 수입을 얻어 기업의 경영을 유지하고 있다. 항공 사업은 일정한 공간을 제공하여 사람이나 물건을 운송(수송)하는 것이 목적이다. 그러나 그것만으로는 "상품"으로 불완전하며, 공간(또는 좌석)에 인적서비스가 결합되어 "상품"이 되는 것이다. 말하자면 항공 사업은 관광객에게는 안전하게 운항하는 항공기의 좌석을 제공하고, 하주에게는 신속한 화물운송을 제공하여 여기에 인간의 노동력에 의하여 구체화된 서비스의 제공이 있음으로써 비로소 상품가치를 갖게 된다.

3. 서비스 평가관련 문헌고찰

본 연구와 직접 관련 있는 공항의 서비스 평가 항목을 중심으로 문헌을 고찰하였으며, 자세한 내용은 다음과 같다. 양희옥(2000)[2]의 연구는 항공사 서비스 중에서 객실서비스를 좀 더 세분화하여 분석하고 객실서비스 품질의 집단간 비교분석을 통해 항공사 서비스품질을 향상시키기 위한 방향을 제시하였다. 객실서비스 품질의 기대요인과 객실서비스 품질의 지각에 대한 질문으로 친절성 및 신뢰성, 식음료 서비스, 물리적 서비스, 오락물 서비스, 소모품 및 면세품 등 각각 24개 문항으로 구성하였고, 여행형태 및 인적사항 항목을 추가하여 설문을 실시하였다. 여행형태 및 인적사항과 객실서비스 품질과의 관계분석을 위해 일원분산분석(ANOVA) 및 t-test를 실시하였으며, 그 결과 보든 분석에서 친절성 및 신뢰성, 식음료 서비스, 물리적 서비스의 요인이 객실서비스 품질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조동진(2001)[3]의 연구는 서비스 품질 평가를 위한 Parasuraman et al.(1985)의 SERVQUAL 모형과 품질기능전개(QFD)를 접목하고, 여기에 주성분 회귀분석

표 1. 항공 서비스 연구문헌 조사

연구자	연구대상	평가항목 및 지표
양희옥 (2000)	항공사 객실서비스 (고객만족)	◦기내승무원의 친절함, 업무 수행능력 ◦승무원의 외형적 조건(용모, 복장) ◦약속된 서비스 제공, 좌석의 청결도 ◦기내 음료/종류, 기내식의 양/질 ◦기내 인테리어 매력도
조동진 (2001)	항공사 지상서비스 (고객만족)	◦직원의 다양한 서비스 제공(고객특성 반영, 이용시간대 제공, 특별서비스제공 가능 직원보유, 고객거래 기록유지 등) ◦직원의 신속한 서비스 제공, 문제 해결자세 ◦직원들의 외모(복장), 행동의 정확성, 전문성, ◦고객의 안전한 서비스 보장 ◦항공사 설비들의 시각적 세련미
박동균 (2004)	항공사 지상서비스 (고객만족/ 재이용여부)	◦종사원의 외모(예절), 즉각 서비스 준수 ◦고객 문제 해결, 약속된 서비스 이행 ◦서비스시간고지, ARS 음성 서비스 ◦현대적 시설, 대합실 이용 서비스 만족 ◦유도 안내판, 대합실 및 부수적 편리 시설 ◦편리한 비행 스케줄, 다양한 운항 노선 ◦신속한 항공권 발권, 수하물 배달 정확 ◦예약 서비스, 온라인 예약 시스템 ◦인터넷 정보 제공, 마일리지 프로그램 ◦항공요금 적절
김영주 (2006)	항공지상 인적서비스 (고객만족)	◦탑승수속 직원 서비스태도 및 불친절 ◦승무원 서비스 태도 및 불친절 ◦예약직원 서비스 및 응대 태도 ◦공항 발권직원의 업무지식 및 신속정확성 ◦외국어 능력, 마일리지제도, 규정 ◦각종 안내서비스(예약, 여정) ◦스케줄, 좌석상황, 발권기한, 예약규정 ◦운항 스케줄 관련-변경, 증편, 출발/도착 ◦시간의 편의성, 운임수준 및 판매정책 ◦인터넷안전성, 마일조회, 입력, 회원가입 시설
조주은 (2006)	항공기 내부서비스 (고객만족)	◦고객서비스 제공을 위한 직원의 능력강화 ◦직원의 친절성과 예절성, ◦직원의 맡은 업무에 대한 책임성, ◦서비스 담당 직원의 고객 관심도
김영주 (2006)	항공사지상 서비스 (고객만족 /시설)	◦예약/발권 인터넷 서비스, 탑승안내시스템, ◦수하물처리, 승무원의 서비스 태도 및 사고 방식 ◦종합 객실 서비스 시스템, 고속성, 쾌적성, 편리성, 정리성, 안전성

(Principal Component Regression)을 이용하여 항공서비스 프로세스와 품질을 관계성을 규명하여 이를 품질의 집(HOQ)에 나타내어 서비스 관리자의 프로세스 개선에 의사결정 과정의 기반을 제공하였다. 공항 탑승구에서 237명의 승객을 대상으로 조사를 실시하였으며, 불성실한 응답자를 제외한 183명의 응답자를 표본으로 분석을 실시하였다. 국내 항공사를 주로 이용하는 응답자의 충성도에 영향을 주는 서비스 차원별 상대적 중요

2) 양희옥, 고객 특성에 따른 항공사 객실서비스 품질 지각에 관한 연구, 공주영상정보대학 논문집, 2000.
3) 조동진, SERVQUIAL과QFD를 이용한 항공서비스 품질측정에 관한연구, 한양대학교 석사학위 논문, 2001

도의 비율은 각 시장마다 조금씩 차이가 나며, 공통적으로 공감성이 응답자의 항공사에 대한 충성도에 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 각 프로세스간의 상관관계, 서비스 차원과 프로세스와의 관계(relationship matrix), 그리고 각 프로세스 단계별 가중점수가 의미하는 바는 서비스 개선에 있어서 각 부문별 및 기능별 접근보다는 시스템적인 접근이 필요하다는 것을 설명하고 있다.

Ⅲ. 서비스 평가 항목 선정 및 설문조사

1. 평가항목 선정결과

기존 서비스 특성 비교 연구별 항목과 향후 고려될 서비스 평가 항목(측정지표의 세분화 및 정보성 포함)을 종합화하여 각각의 항목별로 재정리하였다. 기존 문헌 고찰을 통하여 도출된 1차 평가항목을 토대로 하여 최종평가항목 선정을 위한 전문가 설문조사를 실시하였다. 설문지는 기존평가항목과 추가적인 변수를 고려하여 작성하였으며, 작성된 최종설문지를 토대로 2012년 8월 23일-28일까지 전문가설문조사를 실시하였다. 조사방법은 가능한 개별면접을 통해 설문조사의 취지 및 목적을 설명한 후 설문조사를 수행하였다.

전문가 설문지의 구성은 크게 세 가지 부분으로 구분하였으며, 그 내용은 표 2와 같다.

조사한 설문은 빈도분석을 실시하였으며, 어느 정도 일관성이 있다고 판단되는 3순위까지의 결과와 85% 누적 결과까지의 평가항목을 고려하여 선정된 최종 서비스 평가 항목은 총 3개(인적, 운영적, 시설적)와 측정지표 23개로 표 4와 같이 선정

표 2. 전문가 설문지의 구성

구성 요소	내용	
인적사항	성별, 연령, 직업	
설문항목	평가항목	인적측면, 운영적측면, 시설적측면 등
	측정지표	각 평가항목 별 세부항목 (세부항목별 중요도 구분)
추가고려 항목	설문자가 추가적으로 필요하다고 생각되어지는 평가항목 및 세부항목(개방형 질문형태로 구성)	

표 3. 전문가 설문지 배포수 및 회수율

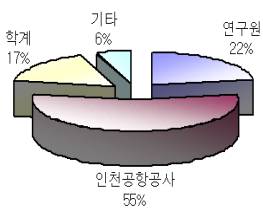
구분	배포 설문지수	회수 설문지수	회수율(%)
연구원	20	19	95
인천공항공사	50	36	72
학계	15	13	87
기타	5	4	80
합계	90	72	80
구성비(%) Pie graph			

표 4. 최종선정 평가항목(전문가)

구분	평가항목(중분류)	측정지표 세부사항
인적 요인	종사원의 외형 조건	종사원의 외모 및 복장상태
	서비스약속준수	약속된 서비스 이행/사후관리
	고객문제 해결	고객 특성을 고려한 직원보유
	즉각 서비스	문제 발생시 정확/신속 서비스
	종사원의 예절	고객에 대한 응대 태도
	종사원의 업무능력	외국어 능력, 전문 지식 보유 수준
	종사원의 신속서비스	행동의 정확성, 시간준수, 신속한서비스 제공
운영적 요인	편리한 비행 스케줄	항공 스케줄에 대한 고객 편의정도
	다양한 운항노선	다양한 운항노선, 편리한 환승노선
	신속한 항공권 발권	발권의 신속 정확성, 무인 발권대의 편리함
	수하물 배달 정확	수하물 배달의 정확함 및 신속함
	예약 서비스	스케줄, 좌석상황, 발권기한, 예약규정
	인터넷 서비스	온라인상의 예약 ,정보변경, 마일리지조회, 각종 안내서비스(예약)
	운임 요금 적절성	운임수준, 성수기, 비수기 결정의 적절함
	각종 안내서비스	항공이착륙상태, 편의시설 안내정도
	마일리지프로그램	마일리지제도, 규정, 서비스 기준
시설적 요인	현대적인 시설	공항의 세련된 디자인 및 편리한 시설
	유도 안내판	수하물처리, 탑승시 안내시스템
	부수적인 편리시설	편의점 , 식당, 면세점 시설의 편리함
	항공사내의 통신시설	항공사내 통신장비(전화, 팩스, 인터넷장비)
	대합실 편의시설	대합시설의 편리정도

되었다. 인적요인의 세부측정지표는 종사원의 외모 및 복장상태, 약속된 서비스 이행 및 사후관리, 고객 특성을 고려한 직원보유, 문제 발생시 정확하고 신속한 서비스 제공, 고객에 대한 응대 태도, 외국어 능력, 전문인 지식(발권) 보유수준, 행동의 정확성, 시간준수, 신속한서비스 제공이다.

운영적요인의 세부 측정지표은 항공 스케줄에 대한 고객 편의정도, 다양한 운항노선, 편리한 환승노선, 발권의 신속 정확성, 무인 발권대의 편리함, 수하물 배달의 정확함 및 신속함, 스케줄, 좌석상황, 발권기한, 예약규정, 온라인상의 예약 ,정보변경, 마일리지조회, 각종 안내서비스(예약), 운임수준, 성수기, 비수기 결정의 적절함, 항공이착륙상태, 편의시설 안내정도, 마일리지제도, 규정, 서비스 기준이다. 시설적요인의 세부지표는 공항의 세련된 디자인 및 편리한 시설, 수하물처리, 탑승시 안내시스템, 편의점, 식당, 면세점 시설의 편리함, 항공사내 통신장비(전화, 팩스, 인터넷장비), 대합시설의 편리정도이다.

2. 이용자 설문조사

표본의 모집단은 인천국제공항을 이용하는 내국인과 외국인 이용객을 대상으로 하였다. 조사방법은 조사원 면접조사와 Internet 매체를 이용한 on-line 설문조사를 병행하여 실시하였고, 설문일시는 2012년 9월 6일에서 9월 8일 총 250부를 배포하였고 200부를 회수하여 회수율은 80%이다.

인천국제공항 이용자 유형별로 구분하여 내국인, 외국인 이용 고객을 대상으로 실시된 설문조사의 표본이 가지는 특성을 빈도와 백분율을 통해 살펴보면 다음과 같다. 내국인의 경우 우선 응답자의 성별로는 남자가 65.6%, 여자가 34.4%를 차지하였으며, 응답자의 연령별 분포 특성은 20대가 21.3%, 30대가 29.1%, 40대가 31.4%, 50대 이상이 18.2%로 나타났다. 외국인의 경우 우선 응답자의 성별로는 남자가 58.6%, 여자가 41.4%이고, 응답자의 연령별 분포 특성은 20대가 28.3%, 30대가 30.4%, 40대가 25.6%, 50대 이상이 15.7%로 나타났다.

표 5. 표본의 일반적 특성(이용자)

구분		빈도		백분율 (%)	
		내국인	외국인	내국인	외국인
성별	남자	70	71	65.6	58.6
	여자	37	51	34.4	41.4
나이	20-29	23	35	21.3	28.3
	30-39	31	37	29.1	30.4
	40-49	34	31	31.4	25.6
	50세 이상	19	19	18.2	15.7
직업	학생	12	12	11.1	10.1
	전문직	24	20	22.3	16.6
	자영업	20	25	18.8	20.4
	사무직	14	13	13.1	10.7
	서비스직	10	8	8.9	6.2
	관리직	1	0	1.3	0
	생산직	0	0	0	0
	판매원	9	7	8.8	5.7
	공무원	6	17	5.4	14.3
	주부	8	12	7.2	9.5
	기타	3	8	3.1	6.5

Ⅳ. 자료의 점검 및 분석 결과

1. 자료의 신뢰성 분석

설문조사를 통해 반복 질의하여 얻은 수집 자료가 일관성 있는 결과를 가지고 있는 지를 판단하기 위해 신뢰도분석을 실시하였다.

신뢰도 분석결과를 살펴보면 중요도, 만족도에 대한 내국인과 외국인의 크론바하(Cronbach) α-계수 값이 모두 0.9이상으로 나타나, 0.6이상이면 신뢰성이 있다고 판단되는 평가기준에 의해 설문조사 자료는 일관성이 있다고 판단할 수 있다.

표 6. 설문자료 신뢰성 분석 결과

구분		N of Item (항목 수)	Cronbach's Alpha (크론바하 α-계수)	신뢰성 평가기준
IMPORTANCE	내국인	21	0.931	Cronbach's α >0.6 (신뢰성 있음)
	외국인	21	0.919	
PERFORMANCE	내국인	21	0.905	
	외국인	21	0.914	

2. 평가항목의 검증

1) 변수간 1차 인과관계 검증

평가척도와 측정지표가 분석의 변수로 적정한지를 검증하기 위해 변수간 상관관계 분석과 요인분석을 수행하였다. 먼저 측정지표가 상관계수분석에서는 변수간 1차 인과관계를 규명하는 것으로 일반적으로 상관계수 값이 0.4이상인 경우 상관관계가 있는 것으로 판단할 수 있는데, 변수간의 1차 인과관계 검증결과, 상관계수 값이 0.45이상으로

표 7. 측정지표 상관분석 : 내국인(만족도 및 중요도)

평가항목	평가항목(중분류)		종합인적 만족도	종합운영 만족도	종합시설 만족도	종합인적 중요도	종합운영 중요도	종합시설 중요도
인적 요인	직원의 친절과 관련된 인적요인	종사원의 외형적 조건	0.742			0.517		
		종사원의예절	0.759			0.764		
		종사원의 업무능력	0.668			0.769		
	서비스와 관련된 인적요인	서비스약속준수	0.713			0.748		
		고객문제해결정도	0.706			0.785		
		즉각적인 서비스	0.720			0.673		
		종사원의 태도(자세, 태도)	0.663			0.797		
운영적 요인	시스템에 관한운영적요인	편리한 비행 스케줄		0.674			0.817	
		다양한 운항노선		0.713			0.781	
		신속한 항공권 발권		0.592			0.636	
		예약 서비스		0.645			0.730	
		운임요금		0.659			0.789	
	고객편의를 위한 운영적요인	수하물배달 정확성		0.665			0.764	
		온라인서비스		0.718			0.662	
		각종 안내 서비스		0.590			0.681	
		마일리지프로그램		0.657			0.636	
시설적 요인		현대적인 시설			0.695			0.773
		유도 안내판			0.705			0.842
		부수적인 편리시설			0.726			0.784
		항공사내의 통신시설			0.658			0.762
		대합실 편의시설			0.696			0.736

표 8. 측정지표 상관분석 : 외국인(만족도 및 중요도)

평가항목	평가항목(중분류)		종합인적 만족도	종합운영 만족도	종합시설 만족도	종합인적 중요도	종합운영 중요도	종합시설 중요도
인적 요인	직원의 친절과 관련된 인적요인	종사원의 외형적 조건	0.762			0.516		
		종사원의예절	0.831			0.655		
		종사원의 업무능력	0.687			0.776		
	서비스와 관련된 인적요인	서비스약속준수	0.699			0.681		
		고객문제해결정도	0.822			0.773		
		즉각적인 서비스	0.707			0.775		
		종사원의 태도(자세, 태도)	0.806			0.736		
운영적 요인	시스템에 관한운영적요인	편리한 비행 스케줄		0.760			0.712	
		다양한 운항노선		0.648			0.748	
		신속한 항공권 발권		0.695			0.779	
		예약 서비스		0.731			0.705	
		운임요금		0.738			0.810	
	고객편의를 위한 운영적요인	수하물배달 정확성		0.689			0.769	
		온라인서비스		0.584			0.673	
		각종 안내 서비스		0.688			0.760	
		마일리지프로그램		0.640			0.546	
시설적 요인		현대적인 시설			0.704			0.677
		유도 안내판			0.749			0.791
		부수적인 편리시설			0.779			0.841
		항공사내의 통신시설			0.864			0.828
		대합실 편의시설			0.683			0.675

표 9. 평가항목 요인분석 : 내국인

평가항목		평가항목 (중분류)	내국인 만족도		내국인 중요도	
			요인 적재량 (%)	요인 설명력 (%)	요인 적재량 (%)	요인 설명력 (%)
인적 요인	직원의 친절과 관련된 인적요인	종사원의 외형적 조건	0.793	64.84	0.717	66.45
		종사원의예절	0.858		0.876	
		종사원의 업무능력	0.793		0.812	
	서비스와 관련된 인적요인	서비스 약속준수	0.834	67.18	0.805	65.98
		고객문제 해결정도	0.810		0.846	
		즉각적인 서비스	0.751		0.835	
		종사원의 태도(자세, 태도)	0.710		0.761	
운영적 요인	시스템에 관한 운영적 요인	편리한 비행 스케줄	0.730	59.69	0.835	60.92
		다양한 운항노선	0.795		0.848	
		신속한 항공권 발권	0.705		0.721	
		예약 서비스	0.795		0.830	
		운임 요금	0.785		0.648	
	고객 편의를 위한 운영적 요인	수하물배달 정확성	0.807	62.32	0.783	67.70
		온라인 서비스	0.758		0.788	
		각종 안내 서비스	0.786		0.762	
		마일리지 프로그램	0.724		0.782	
시설적 요인		현대적인 시설	0.791	59.60	0.767	60.88
		유도 안내판	0.716		0.846	
		부수적인 편리시설	0.732		0.792	
		항공사내의 통신시설	0.798		0.762	
		대합실 편의시설	0.783		0.730	

표 10. 평가항목 요인분석 : 외국인

평가항목		평가항목 (중분류)	외국인 만족도		외국인 중요도	
			요인 적재량 (%)	요인 설명력 (%)	요인 적재량 (%)	요인 설명력 (%)
인적 요인	직원의 친절과 관련된 인적요인	종사원의 외형적 조건	0.834	68.91	0.730	68.06
		종사원의 예절	0.837		0.759	
		종사원의 업무능력	0.820		0.876	
	서비스와 관련된 인적요인	서비스 약속준수	0.863	64.79	0.762	60.00
		고객문제 해결정도	0.720		0.783	
		즉각적인 서비스	0.781		0.792	
		종사원의 태도(자세, 태도)	0.848		0.761	
운영적 요인	시스템에 관한 운영적 요인	편리한 비행 스케줄	0.868	65.10	0.719	60.938
		다양한 운항노선	0.804		0.788	
		신속한 항공권 발권	0.789		0.858	
		예약 서비스	0.760		0.858	
		운임 요금	0.795		0.661	
	고객 편의를 위한 운영적 요인	수하물배달 정확성	0.751	65.52	0.723	66.15
		온라인 서비스	0.770		0.802	
		각종 안내 서비스	0.788		0.844	
		마일리지 프로그램	0.760		0.706	
시설적 요인		현대적인 시설	0.743	67.57	0.703	68.80
		유도 안내판	0.757		0.817	
		부수적인 편리시설	0.786		0.837	
		항공사내의 통신시설	0.858		0.809	
		대합실 편의시설	0.765		0.752	

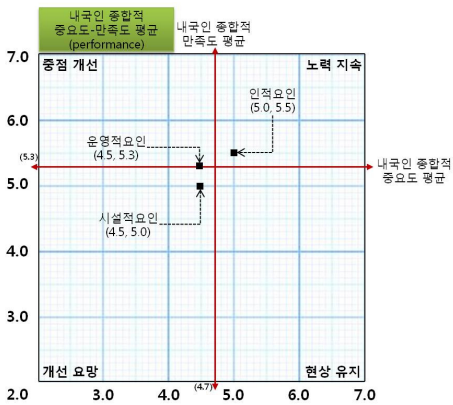
나타나 측정지표와 만족도항목 간에는 상관관계가 존재하는 것으로 나타났다. 분석결과 전반적인 상관계수 값이 0.4이상으로 나타나 측정지표와 개념적인 항목 간에는 상관관계가 존재하는 것으로 나타났다.

2) 측정지표의 신뢰성 검증 및 종합화

요인분석은 다변량 분석기법의 하나로 변수들 간의 다중공선성이 높은 경우 변수들 간에 서로 의미가 비슷한 변수들끼리 묶어서 서로 관계가 없는 새로운 변수를 형성함으로써 변수의 수를 함축적으로 줄일 때 사용된다. 일반적으로 요인적재량은 0.4이상이면 유의한 변수로 간주하고 0.5이상이 넘으면 중요한 변수라고 보며, 또한 요인설명력의 경우에는 0.6이상이 되면 묶여진 요인에 대해 설명할 수 있다고 본다. 요인분석결과, 요인적재량과 요인설명력이 각각 0.4이상이며 약 0.6이상으로 나타나 성과척도 내 측정지표가 적정하게 분류된

내국인 종합적 중요도-만족도 평균(performance)

항목별	중요도	만족도
인적요인	5.0	5.5
운영적요인	4.5	5.3
시설적요인	4.5	5.0
계(종합)	4.7	5.3



외국인 종합적 중요도-만족도 평균(performance)

항목별	중요도	만족도
인적요인	5.3	5.6
운영적요인	4.9	5.4
시설적요인	5.0	5.4
계(종합)	5.1	5.5

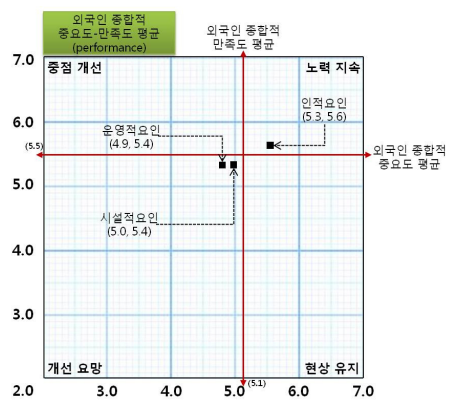


그림 2. 종합 만족도에 대한 IPA분석 결과

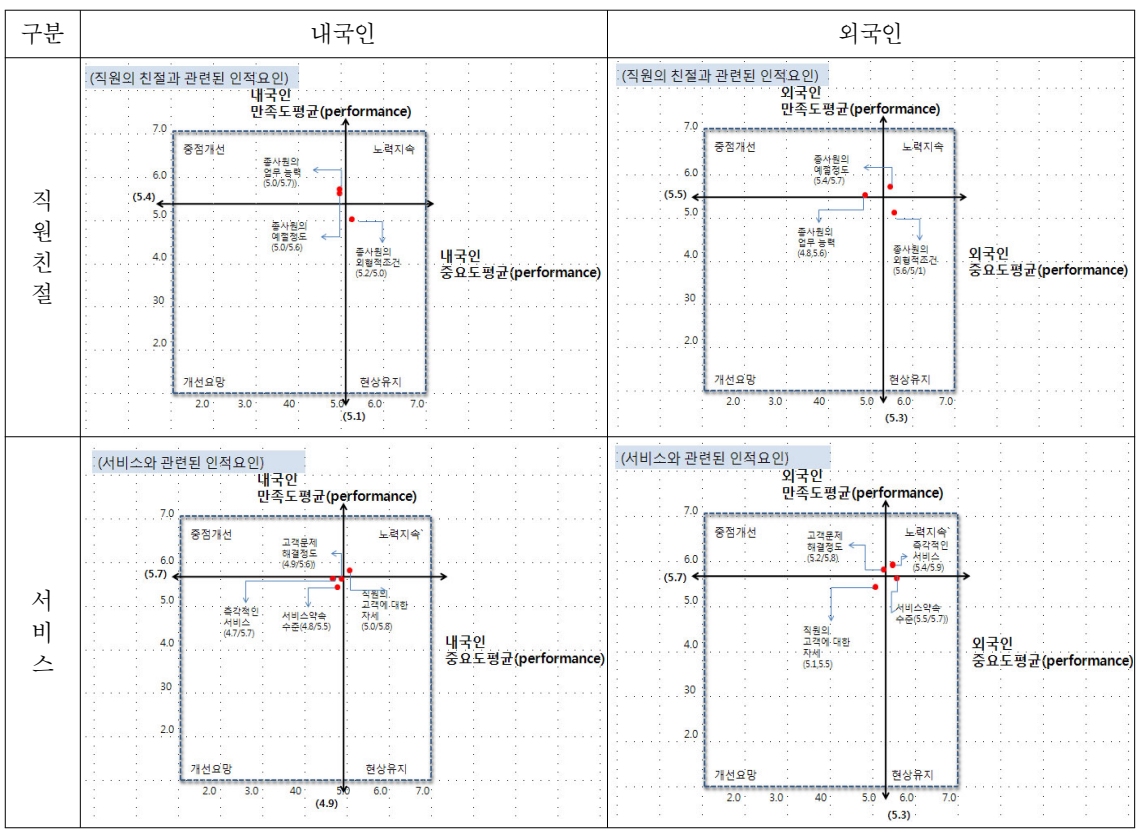


그림 3. 평가항목별 IPA분석 결과

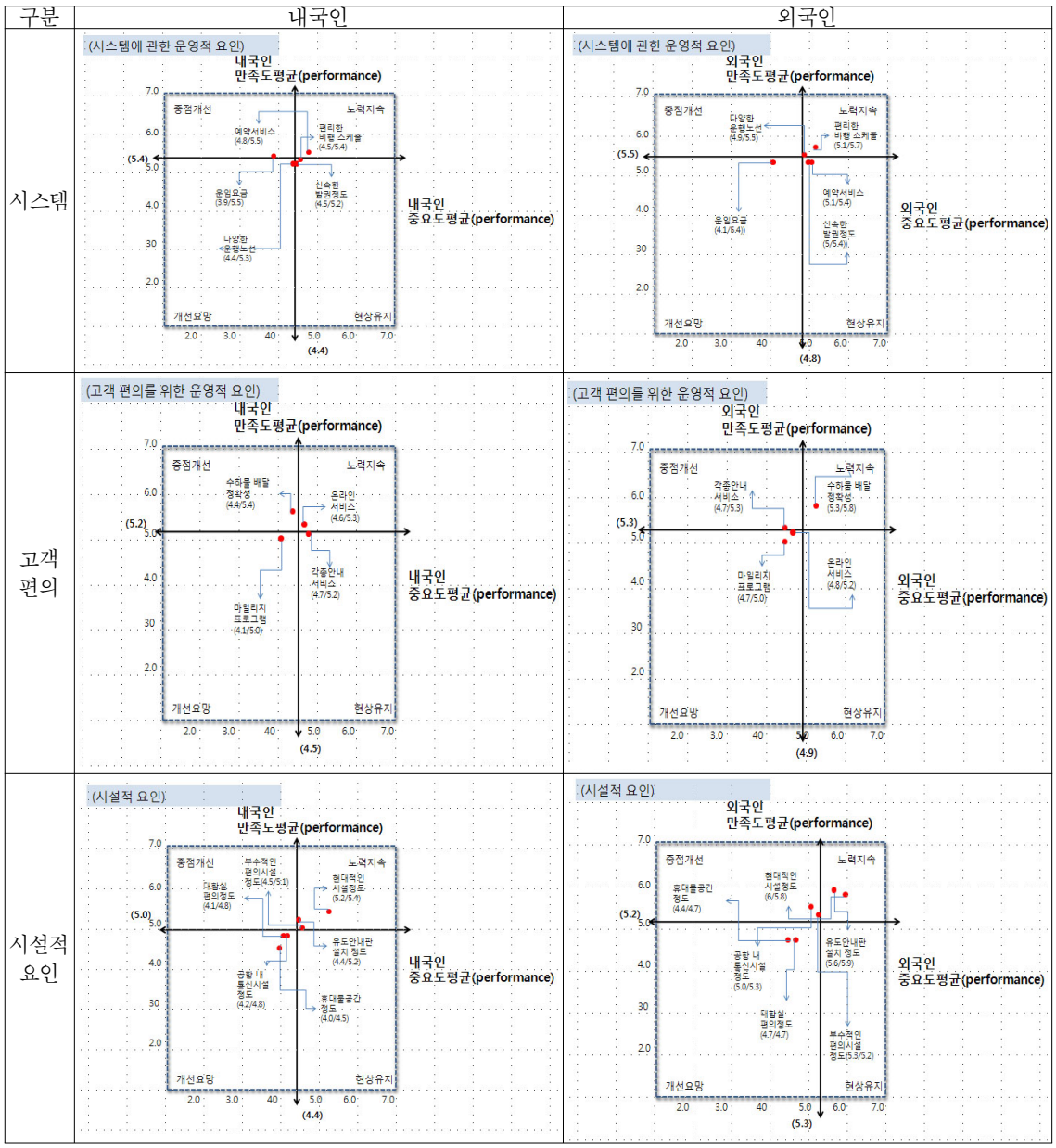


그림 3 계속. 평가항목별 IPA분석 결과

것으로 판단된다. 요인분석을 토대로 평가항목들 내의 측정지표들이 분류된 평가항목으로 묶여 측정지표의 분류가 신뢰성이 있다고 나타났다.

3) 이용자 유형별 서비스특성 분석 결과

종합만족도에 대한 IPA분석 결과를 살펴보면, 내국인의 중요도 평균은 4.7점(7점 만점), 만족도 평균은 5.8점(7점 만점)으로 나타났으며 , 외국인의 경우 중요도 평균은 5.1점(7점 만점), 만족도 평균은 5.5점(7점 만점)으로 나타났다.

종합만족도에 대한 결과 내국인의 경우 개선요망 항목은 '시설적요인', 노력지속 항목은 '인적요인', 현상유지항목은 '운영적요인'인 것으로 나타났다.

Ⅴ. 결론 및 향후 연구과제

국내 제1관문인 인천국제공항의 이용승객증가와 활성화를 위해서는 종합적인 측면(시설, 운영, 인적 등)측면의 서비스개선방안과 함께 이용자의 유형특성(내국인, 외국인)을 고려한 서비스개선전략 수립이 필요하다고 판단된다. 따라서 본 연구에서는 인천공항 서비스 특성을 잘 반영할 수 있는 평가항목 및 측정지표들을 검토하여 종합하였다. 또한, 경영분야에서 차별화된 개선전략 수립을 위한 연구에 많이 이용되고 있는 IPA 분석을 통하여 현재 공항 서비스에 대한 이용자 유형별 특성을 고려한 서비스 특성을 비교분석하였다.

분석결과를 살펴보면, (1) 종합적인 서비스 측면에 대한 분석결과 시설적인 측면을 제외하고는 운영 및 인적요인에 대해 전반적으로 만족을 하지 못하는 것으로 나타났다. (2) 이용자의 유형별 특성을 비교해본 결과 외국인과 내국인이 상대적으로 생각하는 서비스특성에는 차이가 있어 실질적인 개선사항 수립을 위해서는 차별화된 전략수립이 필요한 것으로 나타났다. 이렇듯 각 평가 항목별로 내국인과 외국인의 중요도 만족도가 차이가 있음을 알 수 있고, 이용자 유형별 특성을 반영하기 위해서는 내국인과 외국인의 차이에 따라 차별화된 개선안이 필요하다 할 수 있다.

표 11. 세부개선 요약

평가항목		우선순위	세부개선상황
인적요인	내국인	중점개선	고객문제해결정도(고객에 대한 문제해결의 신속함 및 편리함 제공을 위한 전문교육 필요)
	외국인	중점개선	종사원의 외형적요건(외국인의 거부감을 줄일 수 있는 외국인공항직원 확보필요)
운영적 요인	내국인	중점개선	신속한 발권, 다양한 운행노선(직항노선 증편 등)
	외국인	중점개선	외국인을 위한 온라인(인터넷) 예약시스템의 홍보방안 마련필요
시설적 요인	내국인	개선요망	장시간 대기시간을 배려할 수 있는 추가적인 편리시설 설치, 공항내 통신시설(인터넷포함) 증축 필요
	외국인	개선요망	외국인 대기자를 위한 특화된 전용공간(lounge등) 및 편리시설 확충 필요

향후 연구 과제로는 이용자들의 보다 다양한 유형(성별, 연령별, 직업 등)을 대상으로 고려하여야 하며, 설문조사의 표본수가 상당히 제한적이어서 보다 심도 있는 연구가 필요하다고 판단된다. 또한, 본 연구에서는 공항 이용자의 유형별 서비스특성 비교를 통해 기초자료를 제시한 연구로서, 향후 이에 대한 개선방안 수립연구가 필요하다.

참고문헌

고인호 (2005), 항공 산업의 서비스 품질 향상 전략연구, 경희대학교 박사학위논문.

김경도, 배기목, 김태호, 원제무 (2006), 구조방정식을 이용한 버스 유형별 서비스 평가 모형구축에 관한 연구, 대한국토・도시계획학회.

김경숙 (1996), 항공사 선택 행동과 경영성과의 결정요인에 관한 연구, 세종대학교 박사학위논문.

박동균 (2004), 항공사의 지상 서비스 품질이 고객만족재이용의도에 미치는 영향 관계 연구, 제주관광대학논문집, 제10권.

윤혁렬 (2004), 서울시 버스체계 개편에 따른 모니터링 연구, 서울시정개발연구원.

이준엽 (1994), 서비스 품질에 대한 소비자의 인식 차이에 관한 연구, 서울대학교 대학원 석사학위논문.

조주은(2006), 국내 항공사 객실승무원의 서비스 지향성이 신뢰와 서비스제공 행동에 미치는 영향, 관광연구저널, 제20호.

Cronin J. J., Taylo, S. T. (1992), A measuring service quality : A reexamination and extension, Journal of Marketing, Vol. 56, No.2.

Crosby P. B. (1979), Quality is free : The Art of Marketing Quality certain, New York American Liberty.

Martilla J., James J. (1997), Importance-Performance analysis, Journal of Marketing.