

論文

항공여객 특성분석을 통한 환승시설·서비스 및 환승투어 만족도 제고 연구

김광옥*, 김기웅**, 김광일***, 김남선****, 박성식*****

A Study for Increasing Satisfaction of Transfer Facilities, Services & Transit Tour by Analyzing Air Passengers' Behaviors

Kwang-Ok Kim*, Kee-Woong Kim**, Kwang-Il Kim***, Nam-Sun Kim**** and Sung-Sik Park*****

ABSTRACT

The volume of transfer passengers now faces a crisis because the number of Chinese and Japanese passengers, the majority of transfer through Korea, is decreasing. This paper is analyzing the their air travel behaviors as well as characteristics of their transfer behaviors at airport. According to the research, it is suggested that transfer passengers perceive the importance of duty-free stores but their satisfaction of using duty-free stores during their transfer at Incheon airport was proven to be low. Considering the characteristics of transfer service quality at Incheon airport, waiting time of transfer is important but not satisfactory for them. Moreover, information of free transfer tour to city downtown and paid-in transfer tour for medical tourism is not known very well among North East Asian passengers. Thus, it is necessary to do detailed research of North East Asian transfer passengers, who have transferred through Incheon airport more than twice a year, to find out their exact needs of transfer tour in Korea.

Key Words : Inbound Foreign Passengers(인바운드 외국인 여객), Transfer(환승), Stopover(스탑오버), Incheon Int'l Airport(인천공항), Free Transfer Tour(무료 환승 투어)

1. 서 론

한국을 방문하는 외국인 관광객의 숫자는 제주도의 무비자 허용, 한류의 인기 등으로 양적으로는 높은 성장세이나[1], 질적으로는 위기 상황을 맞이하고 있다. 양적으로 늘어난 항공여객수에 비해, 인바운드 여객의 가장 높은 비중을 차지하는 중국 및 일본인 여객의 환승율은 지속적으로 하락하고 있다. 이는 중국과 일본 정부의

정책적 지원 아래 주요 도시들이 치열한 허브공항 경쟁을 펼치고 있기 때문이다.

따라서 본 연구는 변화하는 주변국의 항공정책 변화에 대응하여 동북아 항공시장 및 여객 행동특성을 살펴보고 항공여객의 환승시설 및 환승투어에 대한 이용률 및 만족도를 분석하였다.

여행은 이제 대표적인 체험 소비의 대상이라는 인식이 경영학 분야에서 관광학 분야로 확대되면서[2][3], 여행객의 체험 즉, 여행 특성에 대한 연구가 활발히 진행되고 있다[4]. 아울러 여행객에 대한 체험 연구는 특정 분야를 뛰어넘어 학문 별 융·복합 연구의 대상으로 발전하고 있다[5].

본 연구는 한국에 입국하는 항공여객의 행동특성을 토대로 이들의 환승시설 이용특성 및 환승투어 만족도에 대한 인식을 분석함으로써 점차 감소하고 있는 인바운드 환승객에 대한 문제점을

2015년 05월 18일 접수 ~ 2015년 06월 10일 심사완료
논문심사일 (2015.06.05. 1차)

* 한국항공대학교 항공경영학과 박사과정 수료

** 한국항공대학교 경영학과

*** 필리핀항공 지점장

**** 한서대학교 항공관광학과

***** 한국교통대학교 항공운항학과

연락처, E-mail : sungsikpark@hotmail.com

충청북도 충주시 대학로 50

제시하고 향후 환승객 증대를 위한 선제적 대응 방안을 모색해 보고자 한다. 이러한 분석 결과를 토대로 장기적으로 국내 공항의 이용률과 인바운드 항공여객의 환승율을 높이고 치열한 동북아시아 환승객 유치 경쟁 속에서 안정적인 여객 수요를 확보할 수 있도록 기여하기 위함이다.

2. 본 론

2.1 동북아 항공시장

중국의 항공시장은 동북아뿐만 아니라 전 세계적으로도 유례를 찾아볼 수 없을 만큼 가파른 성장세를 보여주고 있다. 경제성장과 소비수준의 향상으로 아웃바운드 여객은 급성장하고 있다[6]. 중국 민용항공국은 이미 2011년에 중국 전역에 5년 이내 56개 공항을 신설하며, 91개의 공항에 대한 보수공사를 진행하겠다는 대대적인 정책을 제시하였다. 이러한 정책은 현재 추진 중에 있으며 2017년쯤이면 정책이 완료될 것으로 전망된다. 총 14조원의 예산이 투입된 베이징 신공항은 2018년 완공을 목표로 하고 있으며, 옌벤 옌지 신공항도 같은 해 개항하는 등 중국의 항공 및 공항 인프라가 급속도로 향상되고 있다. 이들 공항은 모두 중국인의 높은 장기 항공수요 성장세를 전제로 하고 있으므로[7] 중국 내 아웃바운드 항공여객의 수요의 상당부분을 수용할 수 있을 것으로 보인다.

중국 민용항공국은 이러한 외형적 성장뿐만 아니라 민항기 비행금지구역을 점진적으로 해제하는 등 이를 뒷받침하기 위한 항공정책들도 추

진 중에 있다[8]. 이러한 항공 인프라 확충에 따라 베이징 혹은 상하이와 같은 주요 도시가 아닌 지방 배후도시에서 직접 출발하는 항공노선 네트워크는 더욱 다양해 질 것이다[9]. 즉 중국에서 유럽, 미주, 동남아 및 대양주로 향하는 여객이 인천공항에서 환승하지 않고 직항노선으로 향하는 경우는 점차 늘어날 것이다. 이러한 현상이 순차적인 것이 아니라 단기간 내에 한 번에 이루어질 것으로 보임에 따라 국내 항공업계와 관광업계의 대책 마련이 요구된다.

일본의 경우 지금까지 도쿄의 하네다-국내선, 나리타-국제선 정책을 유지해 오다가, 인천공항의 환승객 급성장으로 이러한 전략을 변경하였다. 이에 따라 하네다 공항의 국제선 편수를 대폭 늘리는 것을 허용하고 2010년에는 활주로를 추가적으로 확충한 바 있다. 또한 국제선 터미널을 완공하고 24시간 운영 체제를 도입하는 등 선제적으로 인천공항과 환승 경쟁을 대처하고 있다[10]. 이러한 상황에 맞추어 일본 정부는 항공노선과 환승네트워크 확대를 위해 지금까지 비행금지 구역으로 지정되어 있던 도심 상공에 대한 규제를 풀었으며 동남아시아를 대상으로 단기비자 면제 확대 방안도 내놓고 있다[11].

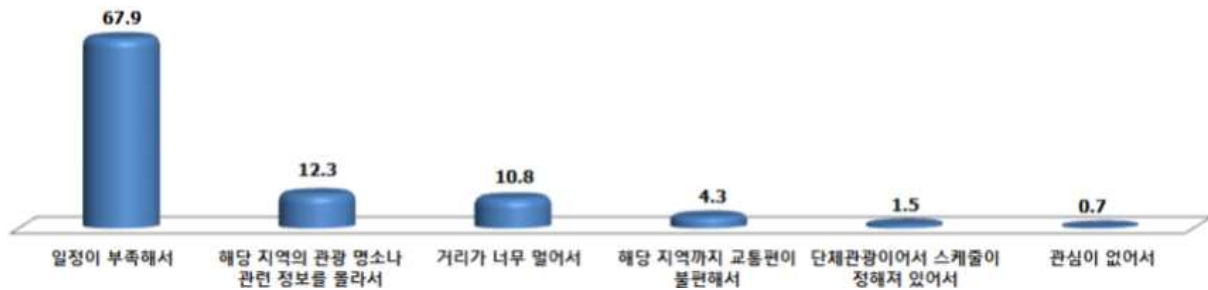
나리타와 하네다 공항 간 이동시간을 현 2시간에서 50분대로 줄여, 양 공항 환승객 이동의 부담을 완화할 계획이다. 지난 3월 하네다 공항의 국제선 용량을 연간 6만회에서 9만회로 50% 늘렸으며 유럽과 동남아, 미주 노선 네트워크를 강화하였다. 그 결과 하네다 공항 국제선 이용객은 2008년의 243만 명에서 2010년 481만 명까지 늘어났으며, 2015년에는 1280만 명까지 늘어날 것으로 예측된다. 이러한 정책이 시행된 이후부

Table 1. Inbound Passengers' Purpose of Visit

(Base : 국제선 외국인 이용객, n=1,850, 단위:%)

구분	사례수	여행 (관광)	쇼핑	건강/치료	종교/순례	유학 (연수/교육)	가족 및 친지 방문	업무 (출장, 학회 등)	기타/무응답	
전체	(1,850)	53.6	6.4	0.6	0.7	4.2	10.3	23.0	1.1	
세부국적별	중국	(805)	67.3	6.2	0.6	0.1	5.4	10.4	9.6	0.5
	일본	(380)	50.8	12.8	0.6	1.3	1.9	4.3	25.7	2.6
	미주	(207)	32.3	0.0	0.9	0.7	2.2	19.7	43.5	0.7
	기타 아시아	(273)	52.1	6.9	0.3	1.9	6.4	7.2	25.1	0.0
	유럽	(126)	26.7	0.4	0.7	0.4	2.6	14.1	52.4	2.9
	대양주	(18)	21.2	0.0	0.0	0.0	0.0	28.3	50.5	0.0
	중동	(10)	27.2	0.0	0.0	4.5	9.1	18.1	32.1	9.1
	아프리카	(6)	15.9	0.0	0.0	0.0	0.0	14.7	54.7	14.7

(Base : 수도권/제주/부산 방문 외국인, n=994, 단위:%)



주) 무응답 미제시

자료) 문화체육관광부(2014), 「2014년 항공마케팅 전략 수립을 위한 여객행동특성조사」

Fig. 1 Reasons for Not Visiting Other Areas except for Seoul, Busan and Jeju

터 인천공항의 일본 發 환승객은 가파르게 줄어들고 있는데[12]. 2013년 4~8월 일본 환승객 22만 322명에서 2014년 4~8월에는 19만 6224명으로 10.9% 하락한 것이 대표적인 예이다[13].

2.2 항공여객의 여행 특성

본론의 항공여객의 여행 특성은 문화관광체육부의 2014년 항공마케팅 전략 수립을 위한 여객행동특성 조사 내용에 근거하고 있다.

2.2.1 여행 목적

항공여객의 방한 목적을 세부적으로 살펴보면 Table 1에서와 같이 여행 목적이 53.6%, 출장 등의 업무가 23.0% 등으로 가장 높은 비중을 차지하였다. 전체 여행객 중 제일 많은 비중을 차지하는 중국인 여객의 경우, 67.3%가 관광이 주된 목적이었다고 응답하였다. 중국인들과 달리 유럽(26.7%) 및 미주(32.3%) 국적 여객들의 관광 목적

비중이 상대적으로 적었다. 특히 엔화 약세 등의 영향으로 관광 목적으로 방한하는 일본인 여객의 전체적인 숫자도 감소하고 있었다. 국내 공항별 방한 목적을 살펴보면 Table 2에서와 같이 제주공항의 관광 목적이 86.5%로 압도적으로 많은 것을 확인할 수 있다. 상기 표에는 표본수가 미미하여 제시되지 않았지만, 양양공항의 경우에도 환승관광 무비자 입국 프로그램을 통한 외국인 관광객 유입효과를 보여주고 있다. 양양공항은 또한 무비자입국공항 제도를 시행하는 5개 공항 중 인천공항의 1일 평균 3백26명에 이어 2백62명으로 2위를 차지한 것으로 나타난 바 있다[14]. 중국 단체관광객 유치 및 2018년 평창동계올림픽 개최 홍보를 위해 2014년 4월부터 시행한 양양공항 환승 관광 무비자 입국제도는 인천국제공항을 제외한 국내 공항들 중 최대 규모를 기록하면서 강원도 관광활성화에 큰 기여를 하고 있다는 평가이다[15].

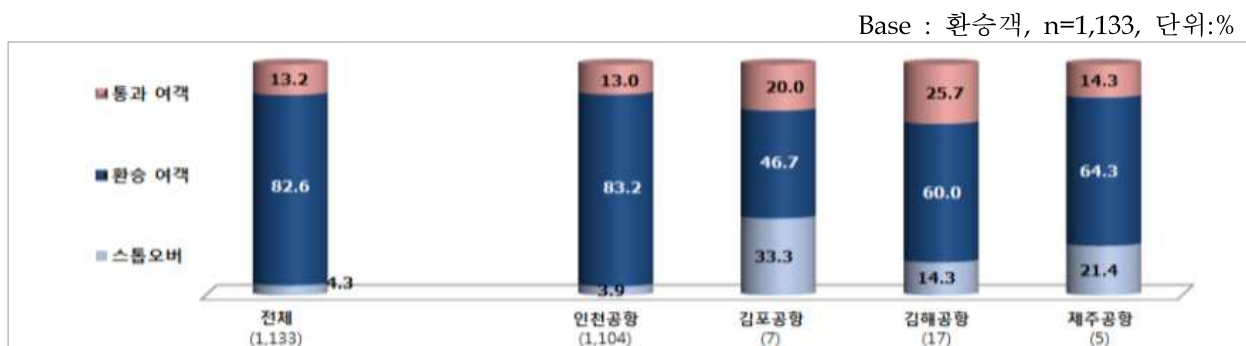
Table 2. Inbound Passengers' Purpose of Visit per Airport

(Base : 국제선 외국인 이용객, n=1,850, 단위:%)

공항별 구분	사례수	여행 (관광)	쇼핑	건강/치료	종교/순례	유학 (연수/교육)	가족 및 친지 방문	업무 (출장, 학회 등)	기타/무응답
전 체	(1,850)	53.6	6.4	0.6	0.7	4.2	10.3	23.0	1.1
인천공항	(1,292)	49.6	6.1	0.6	0.6	4.5	12.1	25.2	1.3
김포공항	(213)	57.9	10.4	0.8	1.3	2.3	4.2	21.8	1.3
김해공항	(196)	52.5	3.0	0.7	1.7	6.7	10.4	24.6	0.2
제주공항	(113)	86.5	6.3	0.0	0.0	0.9	2.9	3.5	0.0

주) 기타공항은 표본수가 미미하여 표에서 제외

자료) 문화체육관광부(2014), 「2014년 항공마케팅 전략 수립을 위한 여객행동특성조사」



자료) 문화체육관광부(2014), 「2014년 항공마케팅 전략 수립을 위한 여객행동특성조사」

Fig. 2 Types of Transfer by Airport

2.2.2 미방문 사유

항공여객의 유입이 서울과 제주 및 부산 (김해) 공항을 통해서만 집중되고 있는 사유를 고려할 필요가 있다. 이들 3개 지역 외 다른 지역을 방문하지 않는 이유를 살펴봄으로써 항공여객의 여행특성 관련 시사점을 도출할 수 있다.

Fig 1에 제시된 바와 같이 한국 내 기타지역을 방문하지 미방문 사유와 관련하여 가장 많이 나온 답변은 '일정이 부족해서'로 67.9%를 차지하였다. 두 번째 순위로는 '해당 지역의 관광 명소나 관련 정보를 몰라서'로서 12.3%를 나타냈다. 세 번째 응답으로 공항으로부터 거리가 너무 멀어서라는 응답으로 10.8%를 차지하였다.

상기 응답결과를 토대로 핵심 관광 지역 이외의 지방의 지역들에 더 머무를 수 있는 관광 상품의 개발과 해당 지역에 대한 소개가 활발히 이루어진다면 이 세 지역으로만 집중되어 있는 외국인 관광 수요를 어느 정도 분산시킬 수 있을 것으로 판단되어 진다.

2.3 스탑오버(Stop-Over)

항공여객들의 국내 공항 환승 현황을 살펴보면 다음의 Fig 2와 같다. 전체 여객들 중 환승여객의 비율이 제일 높았으며(82.6%), 다음으로 통과여객(13.2%) 그리고 스탑오버(4.3%) 순으로 나타났다. 인바운드 여객들 중 외국인 환승여객은 전체의 81.5%였다. 특히 지리적으로 근접하여 한국에서의 환승이 편리한 중국과 일본의 환승여객 비율은 각각 85.2% 및 85.1%로 조사되어, 다른 아시아 국가들의 환승객 평균(75.0%)보다 약 10% 이상 높은 수치를 보여주었다.

스탑오버란 최종목적지로 향하는 경로 중 중

간 기착지에서 1박 이상 하면서 간단한 관광과 쇼핑을 즐기는 행태를 말한다[16]. 상기 Fig 3에서 스탑오버하는 여객의 비율을 국적별로 살펴보면, 미주(7.5%), 유럽(5.0%) 순으로 높았다.

최근 허브공항 경쟁에 대한 국가적 및 학문적 관심이 높아지면서, 인천공항 환승여객을 위주로 하는 선행연구들이 주를 이루었다[17]. 그 결과 상대적으로 국내 선행연구들에서 스탑오버 여행객에 대한 연구는 상대적으로 주목받지 못하였다. 상기 국적을 가진 이용객들의 스탑오버 수요에 대한 분석을 통해 공항 환승시설 및 환승투어의 이용율과 만족도를 높이므로써 재방문을 역시 향상시킬 수 있을 것이다.

공항별 스탑오버 유형을 살펴보면, 인천공항에서는 다른 목적지로 몇 시간 후 환승하는 환승여객 비율이 83.2%로 제일 높았다. 하지만 국내에서 스탑오버하는 비율이 제일 높은 공항은 약 33%라고 응답된 김포공항으로 나타났다. 일본과 중국 이용객 중 도심 접근성이 높은 김포공항에서 스탑오버 후 관광을 즐기고 최종 목적지인 미주, 유럽 혹은 대양주로 향하는 경우가 많았기 때문인 것으로 분석된다. 한국을 경유하는 스탑오버 여객들의 현황을 살펴보면[16], 스탑오버 여행을 하는 가장 큰 목적은 관광(44.5%)이며, 그 밖에 출장, 친구/친지방문, 인센티브/연수 등을 목적으로 한국에서 스탑오버 여행을 하는 것으로 나타났다. 대부분의 외국인 여행객들이 한국 스탑오버 여행을 관광 목적이라고 응답한 비율이 가장 높게 나타났다. 그밖에도 미국인 여객은 출장 목적으로 경유하는 비중이 높았고, 호주인 여행객은 친구 혹은 친지방문 목적으로 한국을 경유하는 스탑오버 여행 비율이 상대적으로 높은 것으로 조사되었다.

즉, 동북아 여객뿐만 아니라 유럽이나 미주에

Table 5. Satisfaction for Transfer Services

Base : 인천공항 외국인 환승객, n=750, 단위:%, 중복응답

구분	환승대기시간	환승절차의 편리성	환승라운지 및 환승투어	식음료 등 공항편의시설	면세점 등 쇼핑시설	
외국인	중국	81.1	91.8	82.4	79.2	85.3
	일본	50.1	80.5	56.2	61.5	53.4
	미주	76.6	92.8	81.7	84.2	71.3
	기타아시아	75.7	88.7	81.6	87.5	81.9
	유럽	78.8	88.8	83.1	77.5	76.8
	대양주	63.5	87.3	77.8	76.2	71.4
	중동	50.0	50.0	50.0	66.7	50.0
	아프리카	100.0	100.0	66.7	33.3	33.3

주) 사례수 30 미만은 해석상의 주의를 요함
 자료) 문화체육관광부(2014), 「2014년 항공마케팅 전략 수립을 위한 여객행동특성조사

Table 5는 인천공항 환승객이 인식하는 환승서비스 만족도 결과를 보여주고 있다. 표에 제시된 비율은 5점 척도 중 4점 척도 이상 즉, 4점(만족한다)과 5점(매우 만족한다)라고 응답한 환승객의 비율을 제시하고 있다. 분석 결과 미주 지역 및 유럽의 환승객 경우 '환승 절차의 편리성'(92.8%), 중국과 기타 아시아 국적 환승객의 경우 '면세점 등 쇼핑시설'에 대한 만족이 상대적으로 높게 나타났다. 하지만 전반적으로 환승라운지 및 환승투어 등 공항운영당국이 환승강점이라고 내세우는 환승서비스에 대한 만족도는 다른 항목에 비해 상대적으로 낮았다.

2.4.1 환승 IPA 분석

인천공항에서 환승하는 환승객들의 환승시설과 환승서비스에 대한 인식을 심도 있게 살펴보기 위해 IPA 분석¹⁾을 실시하였다.

첫째, 환승시설에 대한 환승객들의 인식을 분석한 IPA 결과는 상기 Fig 3와 같다. 환승객들은 만족도 측면에서 인천공항의 무료 인터넷과 무료 샤워시설이 만족도가 높다고 응답하였다. 특히 여객터미널 내 무료 인터넷의 사용은 만족도뿐만 아니라 중요도 측면에서도 높은 수준의 응답결과가 나왔다.

하지만 환승객들의 이용률이 높으나 만족도가 낮은 항목은 '면세점 쇼핑'과 '식당/카페'로 이용

률이 높으나 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 따라서 향후 환승객들에게 상기 항목들이 인천공항에서 환승 시 부정적인 인식으로 작용할 가능성이 있으므로 이와 관련된 환승객 만족도 향상을 위한 노력이 필요하다고 사료된다.

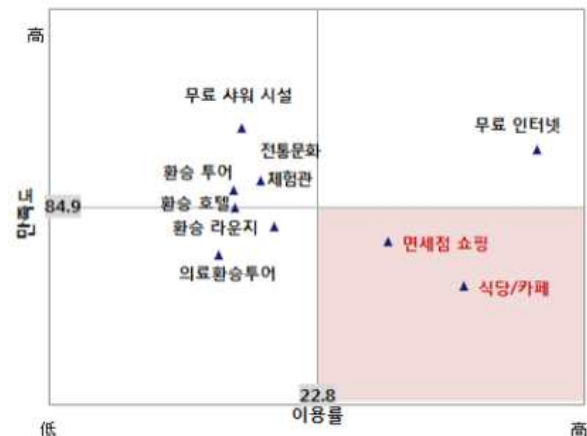


Fig. 3 IPA Graphics for Transfer Facilities

둘째, 환승서비스에 대한 환승객들의 인식을 분석한 IPA 결과는 Fig 4와 같다. 천공항의 환승서비스 요소별 중요도와 만족도에 대해 IPA 분석을 실시한 결과, 중요도는 높으나 만족도는 낮은 항목 즉, 집중개선 영역에 '환승 대기시간'이 꼽혀 해당 사항에 대한 우선적인 개선이 필요한 것으로 나타났다.

1) Importance-Performance Analysis : 중요도-만족도 또는 중요도-수행도 분석이라고도 함. 중요하다고 생각되는 요인과 그 요인에 대한 만족도 혹은 수행도 정도를 파악하여 상대적 관계를 살펴보는 분석

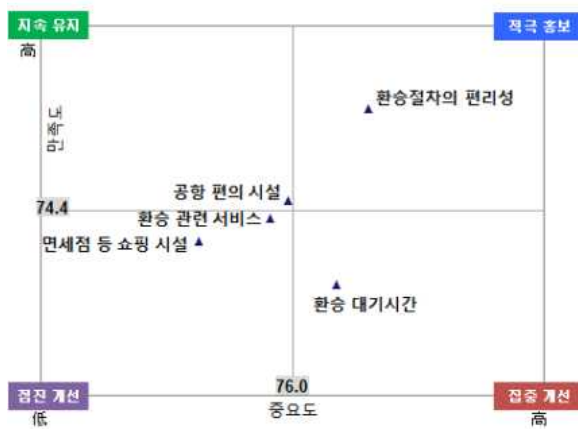


Fig. 4 IPA Graphics for Transfer Services

인천공항의 환승 서비스 요소별 중요도와 만족도에 대해 외국인 환승객들을 대상으로 IPA 분석을 실시한 결과, 중요도는 높으나 만족도는 낮은 항목 즉, 집중개선 영역에 '환승 대기시간'이 꼽혀 해당 사항에 대한 우선적인 개선이 필요한 것으로 분석되었다.

Table 6. IPA Results for Transfer Services

환승서비스	IPA 분석 결과
환승 대기시간	집중 개선 (중요도▲, 만족도▼)
환승절차의 편리성	적극 홍보 (중요도▲, 만족도▲)
환승 라운지 및 환승투어	점진 개선 (중요도▼, 만족도▼)
식음료 등 공항편의시설	지속 유지 (중요도▼, 만족도▲)
면세점 등 쇼핑시설	점진 개선 (중요도▼, 만족도▼)

특히 '환승 절차의 편리성'은 중요도와 만족도가 모두 높은 요소로 나타났고 국적별로도 전반적인 만족도가 높다고 응답된 만큼(Table 4), 해당 부분을 적극 홍보함으로써 환승공항으로써의 입지를 높일 수 있으리라 판단된다.

2.5 환승투어

국내 항공사들의 해외 주요 거점을 통해 실시하는 환승설명회 및 국내외 미디어 홍보를 통해 강점이라고 내세우는 환승투어의 이용률이 저조한 요인을 살펴보면 다음과 같다. 무료 환승투어의 경우 중국인과 일본인 같이 비중이 높은 환승객들의 인지도는 Fig 5와 같이 타 국가에 비해 인지도가 상대적으로 낮았다.

무료 환승투어 이용과 전통문화 체험관 방문은 인천공항을 일 년에 한두 번 혹은 최초 이용하는 공항이용객들이 이용하기에는 적합할 수 있으나, 2~3회 이상 인천공항을 이용하는 중국인 및 일본인 이용자들이 선호하지 않기 때문에 관심이 하락하여 환승투어에 대한 인지도가 낮게 응답된 것으로 사료된다. 따라서 인천공항을 자주 이용(환승)하며, 또 업무 목적으로 이 이용하는 동북아시아 환승객들을 위한 맞춤형 환승편의 프로그램을 개발하는 방안이 필요할 것이다.

환승투어를 효과적으로 활용한 성공사례를 두바이 국제공항을 예로 들 수 있다. 두바이 공항은 국적사인 에미리트항공과 공항운영당국이 환승노선 활용을 통한 관광활성화를 협력관계를 극대화함으로써 환승객 및 관광수요 창출의 모범사례를 보여주고 있다.

두바이 공항의 주요 사용자가 에미리트 항공인 만큼 이에 특화된 환승 서비스를 제공하여 서로 Win-Win 전략을 추구하고 있다. 에미리트항공 유럽노선이 현지 시간으로 새벽이나 아침에



Fig 5. Transfer Passengers' Perception of City Tour

도착하는 항공편이 많은 점을 이용하여 에미레이트 무료 조식카페를 운영하고 있다. 또한 24시간 환승체계를 구축하기 위해 면세점을 24시간 운영제로 하여 현재 인천공항에 이어 두 번째로 높은 면세점 매출을 기록하고 있다.

에미리트항공과 두바이 공항은 동북아시아-유럽노선에서 환승투어를 적절히 활용함으로써 공격적인 시장공략에 나서고 있다[18]. 동북아시아에서 유럽으로 가는 승객들이 주로 장기간의 여행객임을 감안하여 1박 2일 환승투어(Dubai Layover Tour)를 운영하여 유럽발 동북아 승객들을 유인하고 있다[19]. 국제항공통계시스템에 따르면 인천공항의 2013년 동북아-유럽 노선 환승객은 26만 명으로, 22.8%를 차지하였다. 이는 2009년의 수치(22.8%)의 절반 정도에 불과했다. 하지만 같은 기간 두바이 공항은 32만명(26%)에서 99만명(44.1%)으로 큰 폭으로 상승했다.

3. 결 론

항공여객의 환승특성을 고려한 본 연구의 결론을 다음과 제시할 수 있다. 첫째, 면세점과 연계한 환승 방안이다. 2013년 인천공항공사 자체 조사 결과에 따르면 중국인 면세점 이용객의 48%가 지인의 추천을 통해 방문할 면세점을 선택한다고 응답하였다[20]. 면세점 이용객들의 평가가 향후의 수요로도 이어지는 상황이라고 볼 수 있기 때문에 고객 만족이 중요하다고 볼 수 있다. 중국인 이용객 중 인천공항 면세점을 이용하지 않는 이유를 살펴보았을 때 25%는 특별히 마음에 드는 브랜드 및 물건이 없어서 구매를 하지 않는다고 하였다. 중국인 여객들이 원하는 브랜드나 물건에 대한 면밀한 조사를 한 후 이들을 공항면세점 및 시내면세점에 집중적으로 배치하는 방안을 고려할 수 있다[21]. 또한 스태모버 또는 환승 승객들 중 무료 투어와 면세점 이용을 원하는 승객들을 묶는 프로그램을 개발하는 안을 통해 환승 관광객이나 면세점 이용자 수를 늘릴 수 있다. 환승 투어에 참여하였으면 면세점 할인권을 주는 방법을 통해 면세점 구매율을 높이고 동시에 관광 활성화에도 기여할 수 있다.

둘째, 인천공항 환승객들의 환승 횟수를 증대시키는 방안을 제시할 수 있다. 중국과 일본 공항들이 환승 시장에서 경쟁력을 키우기 위한 노력을 지속적으로 함에 따라 인천공항을 빈번하게 이용하는 환승객들의 고객 충성도를 높일 수 있

는 방안을 마련할 필요성이 제기된다. 5회 이상 인천공항에서 환승한 이용객의 비율이 16.7%일 정도로 이들이 차지하는 비중이 높기 때문에 Lock-in 효과를 낼 수 있는 방안이 요구된다[22][23]. 이들을 구체적으로 조사하여 이들의 국적이나 공항 이용 패턴, 희망 사항 등에 대한 정보를 수집한 후 이들이 바라는 점들을 부분적으로 적용할 필요가 있다. 또한 이들의 연락처 획득을 통한 인천공항 뉴스레터 발송 등의 방법을 통하여 지속적인 관심을 유지하게 할 수 있다.

인천공항에서 환승이 처음인 승객들에 대한 지속적인 조사 역시 필요하다[24]. 무료 샤워 시설이나 무료 인터넷 제공 지점 등에 대한 정보가 없거나 찾기 어려워 인천공항에서 이러한 서비스를 제공하는 것을 모르는 이용객들이 나타날 수 있기 때문이다. 인천공항을 처음 이용한 환승객들이 지적한 희망 사항이나 요구되는 시설이나 서비스를 분석한 후, 인천공항에서 이미 제공하고 있는 서비스를 지적한 경우, 이를 홍보 부족으로 볼 수 있다. 이러한 조사를 통하여 많이 지적받은 서비스를 더 효과적으로 홍보할 수 있는 방안을 생각해볼 수 있다.

마지막으로 환승객들의 무료 환승 투어 프로그램 인지도를 높이는 방안이 필요하다. 현재 인천공항 위치 안내 자료는 안내데스크 중심으로 배포되고 있는데 배치장소를 변경하여 게이트 주변 또는 환승 데스크 등에서 눈에 띄기 쉬운 방식으로 배포할 필요성이 있다.

환승 편의 시설·서비스 및 무료 환승투어 제공에 대한 정보의 사전 전달은 인천공항뿐만 아니라 인천공항을 허브 공항으로 사용하고 있는 국내 FSC 및 LCC 항공사들의 협조가 필요하다. 앞서 언급하였듯이 동북아-유럽 노선에 있어 두바이 공항의 환승투어 성공사례는 국적사인 에미레이트 항공과 두바이 공항운영당국의 협력에 의해서 가능했다. 항공사들의 영문판 SNS에 환승 서비스 관련 글을 게시하거나 기내 엔터테인먼트 영상물 형태의 홍보 등의 방법을 통해 인천공항에 도착하기 전에 정보를 제공받을 수 있게 하는 방안이 있다. 무료 환승투어에 대한 인지도가 매우 빈약한 만큼 여객에게 직접적인 정보전달을 통한 환승투어 활성화는 내수 관광 활성화로 이어질 수 있는 촉매제 역할이 될 것이다.

참고문헌

- 1) 한국경제TV, 장지연 기자, “중국이 아끼는 한국 명품 "신라면, 제주도, 엑소" …요우커 맞춤형 비자 관심”, (2015. 4. 8)
- 2) 황윤미, (2009), “관광체험소비행위 유형에 따른 관광객 특성 연구 : Holt 모델에 기초한 관광객 세분화”, 관광연구 24(5), pp.23-44
- 3) Sharpley, R., & Telfer, D. J., (2002), “Tourism and Development: Concept and Issues”, Channel View Publication
- 4) 고동완, (2007), “골프활동의 관광소비 유형적 특성”, 관광연구, 21(4), pp.1-22.
- 5) 이영진, 이훈, (2007), “공연예술축제 체험 소비행위의 유형화: 춘천 마임축제를 대상으로”, 관광학연구, 31(3), pp.245-267.
- 6) 광영대, (2014), “중국인 관광객 특성별 한국관광 교류협력 및 활성화 방안 : 경기도 파주시를 중심으로”, 관광레저연구 26(8), pp.23-37
- 7) 중국국가여유국, (2011), “중국여행업 성명서”, www.cnta.gov.cn
- 8) Lynch K., “Chinese Airspace”, AN Online News, (2015. 4. 13.)
- 9) Wynbrandt J., “Asian Sky Group To Release New Fixed-wing Report For China”, AN Online News, (2015. 4. 12.)
- 10) 매일경제, 김대우 특파원, “하네다 24시간 운영…하하르브공항 노린다”, (2007. 1. 5.)
- 11) 매일경제, 황형규 특파원, “일본찾은 관광객 1100만명 역대최다…엔저 때문만일까”, (2014. 11. 21.)
- 12) 조선일보, 이준우 기자, ‘仁川공항 배우자’던 하네다(羽田·日 도쿄지역 공항)… 이젠 아시아 허브 꿈꾼다’ (2014. 9. 19.)
- 13) 인천국제공항공사 기획조정실 미래전략팀, 인천국제공항항공통계(2015. 2)
- 14) 강원타임스, 김장희 기자, “"인천공항 1일 평균 3백26명 양양국제공항 2백62명 2위 차지", (2014. 12. 31.)
- 15) 국민일보 뉴스파일, “강원도 양양공항, 무비자 입국 공항 선호도 2위”, (2015. 1. 1)
- 16) 한국관광공사 (2008), “스탑오버(Stop-Over) 관광시장 조사 보고서”, pp.3-21
- 17) 윤환영, 박성식, 방장규, (2011), “인천국제공항에서 환승하는 중국인·일본인의 환승만족도에 대한 차이분석”, 한국항공운항학회 19(3), pp. 69-82
- 18) New York Times, Christine Negroni, “In Asia, Layovers That Let You Take in the Sights”, (2015. 3. 20)
- 19) The Guardian, Kamila Shamsie, “Dubai International airport: a love story”, (2015. 3. 30)
- 20) 인천국제공항공사, 2013, “면세점 이용객 특성 조사”
- 21) Barnes, W., Gartland, M., Stack, M., (2004), “Old Habits Die Hard: Path Dependency and Behavioural Lock-in. *Journal of Economic Issues*, Vol. 38, No. 2, pp. 371-377.
- 22) 박성식, 김기웅, 송정태, (2012), “동북아시아 공항이용객의 매장 평가요인 지각 및 명품구매 이유에 대한 연구 : 인천공항 면세점 LV 매장을 중심으로”, 한국항공경영학회지 10(3), pp.77-98
- 23) Arthur, B., (1989), “Competing Technologies, Increasing Returns, and Lock-in by Historical Events, *The Economic Journal*. 99(394), pp. 116-131.
- 24) 문화체육관광부, (2014), “2015년 항공마케팅전략수립을 위한 여객행동특성조사”