

항공객실서비스 품질 측정 모형 개발에 관한 연구

김윤진* · 김연성**†

*인하공업전문대학 항공운항과

**인하대학교 경영대학

A Study on Development of Multi-item Scale for Assessing Airline Cabin Service Quality

Yoonjin Kim* · Youn Sung Kim**†

*Dept. of Airline Cabin Service Management, Inha Technical College

**College of Business Administration, Inha University

ABSTRACT

Purpose: Recognizing the limitations of the previous researches that measured the quality of airline service quality only with partial evaluation items of cabin service quality. the purpose of this study is to standardize and develop assessment of the airline cabin service quality with considering the characteristics of cabin service and customer needs.

Methods: The proposed method of this paper was the empirical items of airline cabin service quality was derived through reviewing and comparing the previous researches, industrial indicators like Skytrax and KS-SQI and NCS.

Results: The result of this research proposed CSQ (Cabin SERVQUAL) which could consist of seven dimensions, separated by five direct customer satisfaction factors and two indirect factors required for providing customer service.

Conclusion: The developed CSQ can be used for airline service quality measurement which will achieve establishing a strategy to improve customer satisfaction and satisfaction of Airline's employee.

Key Words: Airline service, Cabin service quality, SERVQUAL, Skytrax, KS-SQI, NCS

● Received 21 August 2017, 1st revised 9 September, accepted 15 September 2017

† Corresponding Author(keziah@inha.ac.kr)

© 2017, The Korean Society for Quality Management

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-Commercial use, distribution, and re-production in any medium, provided the original work is properly cited.

※ 이 논문은 인하대학교의 지원에 의하여 연구되었음.

1. 서 론

항공운송산업에서 서비스 품질에 대한 승객의 요구는 과거에 비해 현재는 매우 다양하고 개인적인 차원에서의 요구 증가로 인하여 항공사간 서비스 품질 향상 경쟁은 더욱 치열 해지고 있다. 이러한 항공서비스 산업 환경변화로 항공사는 생존을 위협받고 있으며, 치열한 환경에 대응하면서 지속적인 비즈니스 영위를 위해 고객 요구에 신속하고 적극적인 대응방안을 모색하고 있다. 특히, 고객만족 극대화과 수익증대를 위한 항공서비스 품질 항목 중 항공객실 서비스 품질은 고객과 가장 직접적이고 긴밀한 접점에 있는 중요한 경쟁 요소 중 하나로 평가된다(Shin and Ahn, 2006). 항공객실서비스는 항공사에서 제공하는 물적·인적 서비스에 대하여 고객이 서비스를 받기 전에 기대했던 서비스와 실제 제공 받은 후 느끼는 반응정도에 따라 항공객실서비스 품질에는 차이가 있을 수 있다. 항공객실서비스 품질은 항공여행을 하는 동안 고객에 의해 평가되는 것으로 기내에서 객실승무원의 서비스를 제공받는 과정에서 고객이 느끼는 만족과 목적지에 도착 후 전반적인 항공 여행의 프로세스에 대해 고객이 느끼는 만족 즉, 서비스 제공 과정에서 만족과 서비스 제공 후 전체적인 결과에 대해 느끼는 만족 측면으로 나누어 볼 수 있다.

기존의 선행연구에서 항공객실서비스 품질은 다양한 방법으로 측정되어왔다(Tsaur et al., 2002; Pakdil et al., 2007; Saha and Theingi, 2009; Chen et al., 2011). 그러나 항공객실서비스 품질 항목을 선정함에 있어 표준화된 항목이라기보다는 일반 항공서비스 산업에서 측정된 보편적 항목을 연구자의 의도에 따라 수정 보완하여 서비스 품질을 측정하여 연구결과를 제시하였다(Park et al., 2004). 또한 항공서비스 산업에 대한 소비자 만족도 및 서비스에 대한 품질 등급 평가의 일환으로 다양한 기관에서 고객의 만족도를 측정하고 있다. 잘 알려진 국내외 항공서비스 품질평가 기관으로는 스카이트랙스(Skytrax)와 한국표준협회(한국품질만족지수: KS-SQI)가 있다.

스카이트랙스(Skytrax)에서 시행하는 항공서비스 품질평가는 각 항공사를 이용한 고객이 직접 온라인에 접촉해 평가항목으로 제시된 설문문항을 사용해 고객이 인지한 전반적인 항공사서비스 품질을 평가하는 방식이며, 한국표준협회(한국품질만족지수: KS-SQI)는 국내 산업에 맞게 재편성된 품질 측정 지표로써, 항공운송산업에 대한 평가의 경우 국내 항공사에 대해 고객이 인지한 해당 항공사의 품질을 평가한다(Skytrax site and KS-SQI site 참조). 그러나 선행연구 및 인증기관에서 평가하는 서비스 품질은 일반적으로 결과를 중심으로 연구되고 평가된 반면, 서비스 제공 과정에 대한 평가는 대부분 생략되었으며, 평가항목도 연구자의 관점 및 기관의 관점에 따라 평가되어 항공서비스 품질을 평가하는 표준화된 지표로 보기에는 다소 무리가 있다.

그러므로 선행연구 및 인증기관에서 주로 제시되고 있는 항공사 전체에 대한 항공서비스 품질 측정의 부분적인 평가항목만을 가지고 항공객실서비스 품질을 측정하는 것은 한계가 있다. 따라서 고객요구 및 시대적 흐름에 맞는 항공객실서비스 품질을 제공하기 위해서는 국내외 항공 산업에 적합한 표준화된 품질 측정 항목의 정립이 필요하다.

현재까지 논의된 항공서비스 품질 측정 항목은 다양한 접근(예, SERVQUAL, SERVPERF, 혼합모형, KANO 모형 등) 방법에 의하여 제시되고 있지만, 항공객실서비스 품질 측정에 대한 연구는 미흡한 편이다. 또한 2002년부터 고용노동부와 한국산업인력공단 주관 하에 국가직무능력표준(National Competency Standards: NCS)사업을 시행하고 있으며, 산업 현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지식, 기술, 소양 같은 내용을 국가가 산업 부문별, 수준별로 체계화한 표준 고용과 교육, 자격을 체계화한 시스템으로 수요자 중심의 교육과 자격 제도를 운영하는 것을 목표로 교육현장과 산업현장에 제시하고 능력위주의 채용을 선도하고자 노력하고 있다(National Competency Standards, 2013). 이에 일환으로 항공객실서비스도 현재 항공서비스 전공의 교육기관에서는 NCS의 표준 학습모듈을 가지고 객실승무원을 지원하는 학생들에게 표준화된 직무교육을 진행하고 있다(National Competency

Standards, 2013). 그러므로 항공객실서비스 품질 측정은 내외적 환경변화에 맞추어 고객의 요구충족을 직접적으로 대응할 수 있는 고객 지향적인 변화를 모색하는 전략에서 우선순위가 높으며, 항공객실서비스 품질을 향상시키는데 있어 선행되어야 할 필수적인 요소라 할 수 있다. 이러한 점을 감안할 때 선행연구, 국내외 항공 산업 평가기관의 지표와 국가에서 추진하는 항공객실서비스 표준 교육 항목(NCS)을 중심으로 실증적이고 표준화된 항공객실서비스 품질 측정 항목을 제시하는 것은 학문적·산업적으로 큰 의의가 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 항공객실서비스 품질 측정을 기존의 선행연구에서 제시된 측정 항목, 스카이트랙스(Skytrax) 및 한국품질만족지수(KS-SQI)의 항공서비스 산업 평가기관 항목 그리고 NCS를 바탕으로 실증적이고 표준화된 항공객실서비스 품질 항목을 도출하고 각 측정 항목에 대한 세부적인 측정항목을 제시하고자 한다. 본 연구에서는 항공객실서비스 품질 측정 항목을 도출함으로써 국내외 타 항공사와의 상대적 비교가 가능해 질 수 있으며, 이러한 결과를 통해 기업의 경쟁력향상 및 고객만족도 향상에 도움이 될 것으로 기대한다.

본 연구의 2장에서는 항공서비스 및 객실서비스품질, 항공관련 NCS 교육모듈, 항공사 품질 인증기관 등에 관한 선행연구 및 산업계 관점을 고찰하고, 3장에서는 2장에서 논의된 다양한 서비스 품질을 표준화된 측정항목 개발 프로세스를 통해 항공객실서비스 품질측정 항목을 도출하고자 한다. 마지막 4장에서는 본 연구의 결론 및 한계점을 제시하고자 한다.

2. 선행연구의 고찰

2.1 서비스 품질

서비스 품질에 관한 연구는 Parasuraman 등(1985)으로부터 여러 학자들의 연구를 거쳐 많은 발전이 이루어져 서비스 분야의 다양한 분야에서 연구되어오고 있다. 또한 서비스 품질의 개념 차원을 밝히기 위해 특정산업에 국한되지 않은 공통적으로 적용된 서비스품질 모델이 SERVQUAL이며, 서비스 품질 속성을 실증 연구한 결과 서비스 품질을 10가지 차원으로 구분하였고, 이후 5가지 차원(유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성)으로 통합하여 SERVQUAL이라는 모델이 Parasuraman 등(1985)에 의해 제시되었다. SERVQUAL 모델은 고객이 기대한 서비스와 인지한 서비스의 차이(gap)를 밝힘으로써 서비스 품질을 측정하였다.

Parasuraman 등(1985)은 SERVQUAL 모델을 지속적으로 수정하고 개선하였는데, 그 중 대표적인 것이 가중치법(weighted SERVQUAL)이다. 5가지 차원에 가중치를 적용한 이유는 기존에는 동일한 가중치로 측정문항을 구성하면 고객이 원하는 서비스 특성이 잘 표현되지 못한다는 점에 중점을 두고 항목별 상대적 가중치를 줌으로써 기대-인지의 차이를 측정하여 고객만족도 향상을 위한 차별화 전략을 모색하였다. 그러나 SERVQUAL 모델에 관한 선행연구가 서비스 품질의 '성과-기대'라는 핵심 개념에 중점을 두면서 결과에 대한 항목을 측정할 수 없다는 문제점이 제기되면서, Cronin과 Taylor(1994)는 SERVQUAL 모델과 비교하여 SERVPERF라는 성과에 기초한 서비스 품질 모델을 제시하였다. SERVQUAL 모델과 SERVPERF 모델은 대표적인 서비스품질 측정에 대한 표준이 되었으며, 항공 운송 산업에서도 종합적으로 분야별 서비스 품질 측정을 위한 수단으로 사용되어왔다. 우리나라에서는 기존의 일반적인 SERVQUAL 모델의 취약점을 개선하고 국내 서비스 산업에 적합하게 발전시킨 모델을 새롭게 개발한 한국 서비스품질지수(KS-SQI: Korean Standard-Service Quality Index)를 사용하고 있다(Korean Standard Association, 2001).

서비스 품질은 제공되는 서비스의 특성이나 고객의 관점에 따라 품질측정이 상이하므로 연구자의 관점에 따라 품

질측정이 다양하게 접근되어 온 것 또한 사실이다. 그러므로 다음에서는 항공서비스에 국한하여 항공서비스 품질 및 기내서비스 품질에 관한 선행연구를 고찰해보고자 한다.

2.2 항공서비스 품질 (Airline Service Quality)

일반적으로 항공서비스에 대한 인식은 고객이 기업과의 직접적인 경험, 정보, 다른 사람들의 평가로부터 간접적인 경험으로 형성되고 있으며 서비스 품질은 실제 서비스 성과의 지각과 서비스에 대한 고객의 기대를 비교하는 데서 이루어진다. 항공서비스는 항공기라는 유형재를 운항하여 무형재인 운송서비스를 고객에게 제공하는 것을 의미하고 있으며, 구체적인 항공사의 상품은 좌석, 화물칸의 공간, 항공기 종류, 객실등급, 기내시설, 항공기 유지 및 관리와 같은 고정적인 상품과 항공권의 예약발권, 탑승수속, 기내승무원 서비스, 도착 및 화물 처리 서비스와 같은 유동적인 상품으로 이해할 수 있다(Byun, 2006). 또한 항공서비스는 유형성보다 무형성이 지배적이며 유무형의 복합적 성격을 가지고 있는 서비스 패키지로도 설명할 수 있으므로 항공서비스가 단순히 하나의 항목으로 설명되기보다는 여러 항목의 서비스와 재화가 복합적으로 작용하여 제공되기 때문에 서비스패키지 관점으로도 설명된다(Song and Cho, 2004). Lee 등(2005)은 서비스패키지의 서비스 구성요소인 명시적 서비스와 묵시적 서비스는 승객들에게 전달된 후의 평가가 서비스 수준(Service Level)과 서비스 품질(Service Quality)로 나타나며, 승객과의 접촉도가 높은 서비스(High Contact Service)가 수행되는 항공사와 같은 서비스 기업은 서비스를 제공하는 직원들의 수행능력의 정도가 실제평가에 큰 영향력을 발휘한다고 하였다.

Kwon과 Lee(2016)는 항공서비스 품질 구분을 인적서비스, 물적서비스, 시스템적서비스인 세 가지로 구분하였는데 첫째, 인적서비스는 인간에 의하여 제공되는 수고와 노동으로 구분하였고, 둘째, 물적서비스는 물품이나, 시설, 기계 등에 의하여 제공되는 편의로 보았고, 셋째, 시스템적서비스는 지식, 정보, 아이디어, 프로세스, 제도 등의 시스템에 의하여 제공되는 편의와 능률로 보고 이들의 관계를 분석하였다. 또한 Kalembe와 Planas(2015)은 항공 산업의 서비스 품질은 고객이 여행을 통해서 항공사 서비스에 대한 만족과 지각이 매우 큰 영향을 나타나게 되며, 특히 여러 서비스 품질 측정 요소 가운데 항공사 직원, 수하물관리, 정시성 등이 고객만족의 중요한 요소가 된다고 하였다. 그러나 항공서비스 품질 측정시 서비스산업에서 일반적으로 적용되는 SERVQUAL 또는 SERVPERF 모델은 각 차원별 세부 항목들이 연구자의 주관적 관점에 따라 약간씩 다르게 적용하여 연구되고 있기 때문에 항공서비스 품질 측정에 대한 결과를 일반화시키거나 또는 상대적 비교를 위한 평가항목으로 보기에는 한계점이 있다.

2.3 항공객실서비스 품질 (Airline Cabin Service Quality)

항공객실서비스는 기내에서 객실승무원에 의해 승객에게 제공되는 제반 물적·인적서비스의 설계에서부터 생산에 이르기까지 모든 업무를 의미한다(Shin and Ahn, 2006). Kwon과 Lee(2016)는 항공서비스 품질을 이용승객의 서비스 흐름을 중심으로 크게 3단계인 탑승전, 탑승중, 운항 및 기타 서비스로써 구분하였다. 첫째, 탑승전 서비스는 항공권 예약, 발권과 탑승수속 및 수하물 처리에 대한 운송서비스이며, 둘째, 탑승중 서비스는 기내에서 승무원이 제공하는 인적서비스와 기내공간과 좌석, 기내식음료, 독서물, 면세품 판매 등의 물리적 서비스와 객실시스템에 의해 제공되는 기내 게임, 엔터테인먼트 등이 포함된다. 셋째, 운항 및 기타 서비스는 정시성, 안전성, 쾌적성 등의 운항 속성을 의미한다. 그 중 항공기 기내에서 이뤄지는 객실서비스는 물적서비스와 인적서비스의 비중이 가장 높으며, 항공운송 서비스에서 가장 큰 비중을 차지한다고 볼 수 있다.

고객과의 가장 가까운 접점에서 서비스 업무를 제공하고 있는 항공객실서비스는 탑승객의 항공여행의 시간적 이

동 흐름에 따라 이륙전 서비스, 비행중 서비스, 착륙 및 기타서비스의 3단계로 분류할 수 있다. 첫째, 이륙전 서비스에는 예약 및 발권을 마치고 탑승수속을 통한 운송서비스를 이용했던 고객들이 항공기에 탑승하며 환영인사 및 좌석에 대한 안내를 받는 시점에서 시작되며 이륙전의 안전규칙 준수와 출발 전 준비에 대한 지상 업무를 말한다. 둘째, 비행 중 서비스는 승객에게 기내 안전과 여행에 필요한 정보 그리고 편안한 여행을 위한 기내식음료와 오락물을 제공하며 기내 면세품 판매가 제공되는 물적서비스가 주류를 이루게 된다(Shin and Ahn, 2006). 셋째, 착륙 및 기타 서비스는 승무원의 안전 업무 이행과 도움이 필요한 특수승객 서비스 및 도착지 규정에 대한 안내 및 정보 제공을 의미한다.

기존의 항공서비스 품질과 연관된 선행연구들은 서비스 측정 대상을 공항서비스, 항공사 서비스 및 항공 운송서비스로 적용하여 전반적이고 넓은 의미의 항목으로 측정하였다. 즉, 항공객실서비스는 측정 연구대상의 일부로 간주되었기 때문에 인적서비스와 물적서비스의 기본적인 항목에 대해서만 기존의 연구에서 언급되었다. 이는 실질적인 객실서비스 개선을 위한 구체적이고 객관적인 자료로서 그 한계가 들어났다. 실질적인 항공객실서비스 품질의 향상을 위해서는 항공기내 고객과의 접점에서 서비스가 제공되는 특성을 고려하여 구체적이고 표준화된 항공객실서비스 품질 항목의 도출이 필요하다. 이에 표준화된 항공객실서비스 품질 항목들은 다양한 접근방법으로 항공객실서비스 품질을 측정 및 비교되어 실질적인 항공객실서비스 품질 개선에 이바지할 수 있다.

2.4 국가직무능력표준(NCS)

NCS는 National Competency Standard의 약자로 '국가직무능력표준'을 의미한다. NCS 기반 교육과정은 직무 수행을 가능하도록 하는 교육과정으로 직무 중심의 모듈로 개편하는 것으로써, NCS 기반 교육과정은 현재 국가가 지향하는 일-교육 및 훈련-자격과 연계된 순환형 직업교육 체제 구축을 위해 현장적합성이 높은 능력중심의 교육과정 모델을 지향하고 있다(National Competency Standard, 2013). NCS는 산업현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 국가가 주관하여 체계화한 것이다. 직무를 수행하는데 필요한 지식, 기술, 태도를 산업별, 수준별로 표준화한 것이며 대분류 24개, 중분류 77개, 소분류 227개, 세분류 857개로 표준화 되어있다(National Competency Standard, 2013).

우리나라의 NCS 사업은 1999년 자격제도 규제 개혁 과제의 일환으로 처음 제시되면서 2002년부터 교육과학기술부와 고용노동부를 중심으로 꾸준히 논의되고 추진되어 왔다. 2010년부터 용어를 국가직무능력표준(NCS)으로 통일하고 교육훈련 과정과 특성화고등학교, 전문대학 등 정규 교육기관에서도 NCS 기반 교육과정을 개발하여 시범 적용을 해왔다. 그 중 항공객실서비스의 분류과정은 이용 숙박 여행 오락 스포츠의 대분류에 속하며, 중분류는 관광 레저이고 그 가운데 여행서비스의 소분류로 나누어지고 마지막으로 항공객실서비스의 세분류로 한 번 더 분류된다. 또한 항공객실서비스는 직무수준에 따라 1~8수준으로 나뉜다. 1수준은 문자이해, 계산능력 등 기초적인 일반 지식을 사용할 수 있는 수준이며 8수준은 해당분야의 최고도의 이론 및 지식을 활용하여 새로운 이론을 창조할 수 있는 수준을 의미한다(National Competency Standard, 2013). 국가직무능력표준(NCS)의 항공객실서비스는 9개의 능력단위와 38개의 능력단위요소로 구성되어 있으며 그에 대한 항공객실서비스 품질 측정 항목은 다음 Table 1과 같다. 각 능력 단위는 객실승무원이 고객서비스를 위해 제공하는 물적서비스와 인적 서비스를 업무의 체계와 비행의 시간대별 제공순서로 분류되어있다. 예를 들면, 승객의 안전과 서비스 규정에 관한 책임을 준수하기 위하여 승객이 항공기 탑승전 업무인 기내 일상 관리와 승객 탑승전 서비스용품 관리 및 점검 항목이 제일 첫 번째로 구성되어 있음을 알 수 있다. 항공 여행의 시작부터 종료시점까지 객실승무원이 지켜나가야 하는 프로세스이므로 직원간의 협력과 업무 분담의 책임 및 임무로 시작하여 승객을 맞이하며 고객만족을 추구하는 비행중의 서비스, 그리고 항공여행이 종

료된 후 항공 안전과 업무의 인수인계 체계까지의 세부적인 항목으로 구성되어 있다(National Competency Standard, 2013).

본 연구에서는 국가직무능력표준 구성에서 제시되고 있는 기준을 중심으로 본 연구에서 제시하고자 하는 객실서비스 품질 항목을 추가하여 분류하였다. Table 1에서 제시된 바와 같이 NCS 분류(항공객실서비스)-능력단위(9단위)-능력단위요소(38 요소)로 구분되어있는데 이를 기존선행연구에서 서비스 품질측정 항목으로 사용하던 용어를 관련내용과 맞게 재구성하였다. 즉, NCS의 능력단위와 능력단위요소는 그대로 사용하면서 본 연구의 초점에 맞게 항공객실서비스 품질(CSQ: cabin service quality) 항목을 추가하여 재구성하였다. 추가하여 비교한 결과 각 능력단위요소별 세부항목과 기존 선행연구에서 제시되고 있는 서비스 품질 항목과 약간의 차이점이 있는 것을 알 수 있다. 즉, 어떤 능력단위는 기존 연구에서 제시된 하나의 요인으로 측정될 수 있는 반면, 어떤 능력단위는 여러 개의 측정요인 복합적으로 작용하여 서비스패키지 개념을 띄고 있다. 따라서 공통적이고 표준화된 서비스 품질측정 항목 개발이 필요하다. 또한 객실서비스 품질향상을 위해서 NCS 교육모델을 사용하는 각 학교에서는 이론적으로 보여 지는 이러한 차이점을 인식하고 교육을 해야 될 필요성이 제기된다. 즉, 각 능력단위요소는 각각의 개발된 학습모델을 통하여 교육이 진행되는데, NCS를 기반으로 한 교육과정 개발 시 교육 현장에서 수반되는 현실적 문제의 해결 방안과 이를 토대로 NCS 기반의 교육과정개발이 실효성을 거두기 위해서는 현장의 직무와 교육과정이 유기적 관계로 구성되어야 하며, 이후 지속적으로 교육과정을 현장에서 운영하고 평가하는 방법의 과정을 통해 지속적으로 논의되어야 할 필요가 있다.

Table 1. Airline Cabin Service Quality factors of NCS

NCS	Unit of service	Service factors	CSQ
Airline Cabin Service	General safety maintenance	Safety and security check before passenger boarding	Safety
		Safety check before take-off	
		Safety check during flight	
		Safety check after landing	
	Preparation before passengers boarding the plane	Checking service items	Cooperation
		Checking service facility and inspecting service property	
		Checking service items of special service request	
	Service during passengers boarding and before take-off	Standing by boarding position	Empathy and Assurance
		Rechecking customer boarding pass	
		Ushering to a seat	
		Supporting customer luggage	
		Supporting a special customer	
		Announcement of welcome boarding	
	Service during the flight	Service beverage in flight	Tangible
		Service in-flight foods	
		Service in-flight entertainment	
		Selling duty free goods	
		Checking the condition of cabin	
	Service before landing	Supporting distribution of entry document and assisting to filling	Empathy, Reliability, & Assurance
		Collecting in-flight goods	
		Checking inventory of in-flight goods and duty-free goods	
		Announcement of arriving destination	
	Service after landing	Arrival announcement	Empathy and Assurance
		Assisting disembarking of passengers	
Supporting a special customer			
Maintenance After passengers deplaning	Checking lost articles	Cooperation	
	Rechecking remaining customer in cabin		
	Checking in-flight facility		
	Transferring in-flight goods		
Coping with emergency patients.	Reporting and checking status of emergency patients	responsiveness and Safety	
	Initial reaction on emergency patients		
	Follow-up management of emergency patients		
	Recording actions on emergency patients.		
Managing cabin flight	Assigning duty to cabin crews	Empathy and Cooperation	
	Sharing information between cockpit crew and cabin crews		
	Handling complaints of unsatisfactory customers		
	Managing arrival document		
	Managing cabin service		

2.5 항공서비스의 산업체 품질 지표

2.5.1 스카이트랙스(Skytrax)

항공사 서비스 품질 평가기관인 스카이트랙스(Skytrax)는 항공사 및 공항에 대한 평가의 신뢰도 및 인지도 면에서 전문적이고 권위 있는 기관으로 평가받고 있으며, 매년 스카이트랙스에서 발표하는 평가와 순위 선정결과는 산업 현장에서 뿐만 아니라, 항공 산업 관련 연구에서도 관심을 두고 연구되고 있다(Pérezgonzález and Gilbey 2011).

스카이트랙스는 고객에 의해 온라인에서 행해지는 리뷰 평가 사이트로써 홈페이지에서 매년 각 항공사 및 공항에 대한 평가(star rating)를 한다. 그리고 온라인 리뷰 내용을 공개하고 항공사 별 다섯 가지 서비스 품질 및 세부항목에 대한 평가항목을 제시하면서 항공서비스 품질 평가에 대한 신뢰성과 객관성을 확보해나가고 있다(Jeong, 2017). 매년 발표하는 스카이트랙스의 항공사 서비스 품질 평가는 실제로 국내외 항공사의 고품질 우수항공사로써의 마케팅 홍보 수단으로 활용되기도 하고, 평가 결과는 항공 산업현장의 서비스 평가 지표로도 활용되고 있다.

스카이트랙스의 항공서비스 품질 측정 항목은 다음 Table 2와 같다. 우선 선호하는 항공사에 대한 전반적인 서비스 품질 평가를 다섯 가지 항목으로 구분하였고, 항공객실서비스 품질은 의자 편의성, 라운지, 객실승무원 서비스, 기내식 및 기내엔터테인먼트 등 대분류로 여섯 가지 항목, 56개의 세부항목을 중심으로 이용고객에게 평가를 받는다. 이러한 측정항목은 돈의 가치를 포함하여 별점표시(star rating)로 평가하고 있는데, 실제로 항공사가 제공하는 서비스를 평가함으로써 실무적인 측면에서 활용도가 높은 자료로 평가받고 있다(Pérezgonzález and Gilbey, 2011). Table 2는 스카이트랙스에서 제시된 세부 측정항목을 제시한 표이다. 구체적으로 살펴보면 항공사에 대한 전반적인 서비스 품질, 항공객실서비스의 유형적 서비스인 Airline Seat, Airline Meals 및 In-flight Entertainment에 대한 조사를 하고 무형적인 서비스 평가 대상인 객실승무원에 대한 평가가 이루어진다. 마지막으로 항공사 상용우수고객이나 일등석, 비즈니스석 고객의 지상에서의 대기 장소로써 항공사가 부가적으로 운영하고 있는 공항 내 Airline Lounge에 대한 서비스 항목도 포함되어 있다.

그러나 본 연구는 항공객실서비스 품질에 중점을 두고 있으므로 일반적인 항공사 서비스 품질에 관한 측정항목과 항공라운지에 대한 항목은 배제하였다. 항공사 서비스 품질은 본 연구의 범위에 해당되지 않는 항목으로 간주되어 배제하였으며, 항공라운지에 대한 측정항목은 현재 기내에 라운지를 운영하는 항공사는 거의 전무하며, 사용할 수 있는 고객도 일반인이 아니고 특정계층이어서 항공사를 이용한 고객의 경험이 부족할 것으로 판단하여 제외하였다. 스카이트랙스에서 측정 및 제시되고 있는 좌석 편의성, 객실승무원의 서비스, 기내식 및 기내 엔터테인먼트 등 항공객실서비스 품질에 대한 네 가지 항목 별 세부측정 항목을 본 연구에 적용하였다. 또한 앞에서 언급하였던 CSQ 항목으로 스카이트랙스의 평가 항목인 의자 편의성, 객실승무원 서비스, 기내식 및 기내엔터테인먼트 등을 재분류하였다. Table 2에 각 항목별로 측정항목을 구분하였다.

NCS 분류항목(Table 1)에서도 제기된 바와 같이 스카이트랙스의 평가 항목(Table 2) 또한 예를 들면, 의자 편의성은 기존 연구에서 제시된 하나의 요인으로 측정될 수 있는 반면, 객실승무원 서비스는 여러 개의 측정요인이 복합적으로 작용하여 서비스패키지 개념을 띄고 있다. 따라서 공통적이고 표준화된 서비스 품질 측정 항목 개발이 필요하다.

Table 2. Skytrax model

	Contents	Criteria	CSQ	
Airline	1. Airline web site	a. Web site appearance	Excluded in this study	
		2. Airport check-in		b. Booking
				c. Online check-in
				d. Managing booking function
	3. Flight boarding			a. Self service facilities
		b. Waiting time at check-in		
		c. Staff service at check-in		
		d. Baggage allowance/limits		
	4. Onboard the flight	a. Advice on boarding		
		b. Staff service thru boarding		
		c. Boarding efficiency		
		a. Cabin cleanliness		
		b. Seat comfort		
		c. Amenities, pillows, blankets		
		d. Food & Beverages		
		e. In-flight entertainment		
5. Arrival and transfer	f. WiFi service & connectivity			
	g. Airline magazine			
	h. Toilet cleanliness			
	a. Assistance on arrival			
	b. Transfer assistance			
		c. Baggage delivery		
Favourite Airline Seat	1. Seat legroom		Tangible	
	2. Seat width			
	3. Personal space			
	4. Seat recline			
	5. Storage space			
	6. In-seat power supply			
Favourite Airline Lounge	1. Lounge cleanliness		Excluded in this study	
	2. Seat comfort / availability			
	3. Lounge space / crowding			
	4. Lounge catering			
	5. WiFi & connectivity			
	6. Washrooms / Showers			
	7. Lounge staff service			
Nicest Cabin Staff	1. Efficiency of service		Reliability Empathy Cooperation	
	2. Staff friendliness			
	3. Staff enthusiasm & attitude			
	4. Consistency of staff service			
	5. Staff Presentation &Grooming			
	6. Staff uniforms			
	7. Staff language skills			
Nicest Airline Meals	1. Visual presentation of meal		Tangible	
	2. Food choices offered			
	3. Quality of meals			
	4. Meal quantity / Portions			
	5. Choice availability			
	6. Beverage selection			
	7. Consistency of meal standards			
Best In-flight Entertainment	1. TV screen size		Tangible	
	2. Using IFE controls			
	3. Choice of movies			
	4. Choice of TV programs			
	5. Latest release selection			
	6. Choice of music			
	7. IFE consistency for airline fleet			

2.5.2 한국서비스품질지수(KS-SQI)

한국서비스품질지수는 기존의 일반적인 SERVQUAL 모델의 취약점을 개선하고 국내 서비스 산업에 적합하게 발전시킨 새로운 서비스 품질 모델로써, 한국표준협회와 서울대학교 경영연구소가 서비스 품질 측정 모델을 공동 연구하여 2000년 한국서비스품질지수(KS-SQI: Korean Standard-Service Quality Index)를 발표하였다. 한국서비스품질지수(KS-SQI)는 서비스 산업 전반의 품질 수준을 나타내는 종합지표로서 우리나라 서비스 산업의 서비스 품질 수준을 객관적으로 측정할 수 있는 한국식 서비스 품질측정(KS-SQI)모델이다. 2000년부터 현재까지 매년 한국표준협회와 중앙일보가 공동으로 서비스 산업을 대상으로 조사하여 서비스품질지수를 발표하고 있다.

한국서비스품질지수(KS-SQI) 평가는 국내 서비스 기업들의 서비스 품질에 대한 경쟁력 강화와 서비스 품질의 중요성 인식에 긍정적인 영향을 끼쳤고 이는 곧 국내 서비스 산업의 전반적 경쟁력을 키우는 데에도 큰 도움이 되었다(Seo and Lee, 2006). 한국서비스품질지수(KS-SQI) 기준 항목에 의해 평가된 항공운송 산업도 홈페이지를 통해 항공사 서비스 품질 측정 결과를 확인할 수 있으며, 2000년부터 현재까지 평가 대상 기업은 다음과 같다. FSC(Full Service Carrier)로는 대한항공, 아시아나항공, 싱가포르에어라인이며, LCC(Low Coast Carrier)로는 진에어, 에어부산, 제주항공, 티웨이항공, 이스타항공 등이 있다(Korean Standard Association, 2001).

한국서비스품질지수(KS-SQI)모델은 서비스 품질 영역을 성과측면과 과정측면으로 크게 두 가지 측면으로 분류하였고, 각각의 영역을 4가지 요인으로 분류하였다. 고객에게 전달되는 서비스 성과와 관련된 성과 차원은 본원적 서비스, 예상외 혜택, 약속이행, 창의적서비스인 4가지로 분류하였다. 본원적 서비스는 고객이 서비스를 통하여 얻고자 하는 기본적 충족이며, 고객이 예상치 못했던 혜택으로 고객을 감동시키는 부가적 서비스는 예상외 혜택으로, 약속이행은 약속된 서비스를 정확하게 수행하는지에 대한 관점이며, 창의적서비스는 타사 대비 차별적이고 혁신적인 서비스를 의미한다. 과정 차원은 서비스 제공 과정에서 고객이 경험하게 되는 영역으로 고객응대, 신뢰감, 접근용이성, 물리적 환경 등의 4가지 요인으로 구성된다. 고객응대는 고객에게 개별적인 주의를 기울여 고객을 돕고 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지와 친절 및 예의바름이 이에 포함된다. 신뢰감은 서비스 제공자의 진실성과 정직성, 서비스를 수행하는데 필요한 기술과 지식의 소유에 관한 요인이며, 접근용이성은 서비스 제공시간 및 장소의 편리성, 물리적환경은 서비스평가를 위한 외형적 단서들을 포함하고 있다(Seo and Lee, 2006). 한국서비스품질지수(KS-SQI) 측정 항목 또한 앞에서 논의한 바와 같이 항공서비스 품질 측정을 포함하고 있기 때문에 국내의 인증기관의 관점에서 본 항목을 항공객실서비스 품질 측정 항목에 포함하였다.

3. 항공객실서비스 품질(CSQ) 측정 항목 개발

항공객실서비스는 객실승무원이 항공기에 탑승하여 목적지까지 승객의 편의를 도모하고 기내 고객만족 서비스를 제공하는 것이다. 국가직무능력표준(NCS) 기반의 항공객실승무원을 위한 서비스교육 과정은 크게 항공여행에서 객실승무원의 전반적 업무에 대한 서비스와 안전훈련, 기내방송, 서비스실습, 이미지 트레이닝 등으로 이루어져 있으며, 지성과 용모 그리고 서비스 전문성을 갖춘 객실승무원 양성을 목표로 하고 있다.

기존의 선행연구 및 항공 운송 산업에서 서비스 품질 측정은 일반적으로 신뢰성, 유형성, 공감성, 확신성, 대응성 등의 항목을 가장 보편적으로 적용하여 연구되고 평가되어 오고 있다. 그러나 기존 선행연구의 항공객실서비스 품질 측정은 전체 항공 운송 산업에 맞는 일반화된 다섯 가지 측정 항목을 사용함으로써 항공객실서비스의 특성을 충분히 반영하지 못하였다. 즉, 항공객실서비스는 고객과 가장 밀접한 거리에서 대면 서비스할 수 있고 고객의 서비스 품질 기대로부터 서비스와 동시에 고객은 품질 평가를 할 수 있으므로 인적서비스에 대한 항목이 세분화되어야 한다. 특히, 항공객실서비스는 일대일 서비스가 아니므로 많은 인원에게 차별화된 서비스를 제공하기 위해 객실승무원간의 협력과 규정 이행에 대한 책임은 무엇보다 중요하다(Shim, 2013). 그러므로 항공객실서비스 특성에 맞는 서비스 차원을 통하여 품질을 측정하고 평가하여야 경쟁 기업 간 상대적 비교 순위 결정이 가능하므로 표준화된 측정 항목의 개발이 필요하다. 또한 앞에서 논의한 바와 같이, 인적자원에 대한 중요성이 커지고 있는 현 트렌드를 감안하여 인적서비스에 대한 항목도 추가되어야 한다. 이는 Table 1과 Table 2에 나타난 바와 같이, NCS와 스카이트랙스에서 제시되고 있는 '객실승무원 서비스'단위는 인적서비스에 대한 항목으로 볼 수 있다.

선행연구와 국가직무능력표준(NCS), 대표적인 산업체 평가지표(Skytrax와 KS-SQI)에서 제시된 항목을 종합적으로 정리하여 Table 3으로 제시하였다.

Table 3의 객실서비스 품질 항목 분류를 자세히 살펴보면, 신뢰성 16개, 유형성 62개, 공감성 16개, 확신성 16개, 대응성 12개로 나타났으며, 가장 많이 언급된 항목은 유형성으로써 좌석, 오락물, 기내식, 서비스용품 등에 해당하는 객실서비스의 물적서비스와 객실승무원의 용모에 해당하는 인적서비스 요인이라고 할 수 있다. 특히 신형항공기의 최첨단 장비와 다양한 오락서비스 시스템 등도 유형성의 매우 중요한 요소로 작용한다고 볼 수 있다(Skytrax, 2016). 그 다음으로 많이 언급된 신뢰성 항목은 기존의 선행연구에서 전반적인 항공서비스 품질의 측정 항목 중 출도착 시간의 정시성과 운항의 안전성 항목이 보다 중요하게 다루어진 것으로 알 수 있다(Park et al., 2004).

기존의 선행논문과 산업체 평가지표인 스카이트랙스(Skytrax)와 한국서비스품질지수(KS-SQI)에서 주요하게 언급된 다섯 가지 항공객실서비스 품질 측정항목은 신뢰성, 유형성, 공감성, 확신성, 대응성은 고객만족을 위한 항목으로 볼 수 있고, 최근에 관심이 지속적으로 높아지고 있는 항목으로는 안전성과 협조성 항목이다. 고객만족 서비스와 함께 내부 고객인 종사자들의 협력과 소통이 중요한 객실서비스 품질 항목으로 제시되고 있고 있다(Shim, 2013). 국가직무능력표준(NCS) 항목의 특징은 항공객실서비스의 유형적인 물리적인 요소보다 무형적인 인적서비스 요소와 직무에 초점이 맞추어져 있다. 이는 항공 산업계의 요구사항에 맞는 직무교육을 기반으로 능력단위가 도출되었기 때문이며, 기존의 연구에서는 거의 다루지 않았지만, 국가직무능력표준(NCS) 및 산업체지표(Skytrax와 KS-SQI)에서는 고객만족 서비스를 제공하는 항공사 직원간의 소통과 협업 능력을 비중 있게 다루고 있다(National Competency Standard, 2013). 따라서 인적자원의 중요성이 더 증가할 것으로 평가되며, 직원간의 원활한 소통과 협력이 고객만족을 향상시킬 수 있는 기본이기 때문에 본 연구에서는 인적서비스 항목을 중요한 평가항목으로 보았다(Heskett et al., 1997).

선행연구들에서 사용된 항목, 스카이트랙스(Skytrax) 항목, 한국품질만족지수(KS-SQI)의 항공서비스 산업 평가 기관 항목 그리고 NCS의 항공객실서비스 교육 항목을 바탕으로 Table 3과같이 표준화된 항공객실서비스 항목들을 도출하였다. 먼저 각 항목들에서 공통되는 요소를 SERVQUAL 차원에 매칭 하여 5개의 일반적인 SERVQUAL 차원을 구성하였다. 유형성(Tangible)차원은 서비스수행의 공간적 특성인 항공기를 고려하여 2.1 Tangible, 2.2 Material, 2.3 System 그리고 2.4 Human service를 포함하도록 확장하였고 확신성(Assurance) 차원 중 4.2 flight pattern은 기존의 항공서비스 연구에 언급되었으나 항공객실서비스에 부합하지 않기 때문에 제외시켰다. 특히, 항공서비스의 필수요소인 안전성(Safety)차원과 객실서비스의 특징인 협조성(Cooperation)차원을 추가하여 항공객실서비스 품질(CSQ: Cabin Service Quality) 측정 항목을 완성하였다.

Table 3. Airline cabin service quality

References	Measurement items											
	1	2					3	4		5	6	7
		2.1	2.2	2.3	2.4	2.5		4.1	4.2			
	1. Reliability; 2. Tangible(2.1 Tangible; 2.2 Material service ; 2.3 System; 2.4 Human service; 2.5 Food and Bev.); 3. Empathy; 4. Assurance(4.1 Assurance 4.2 flight pattern); 5. Safety; 6. Responsibility 7. Cooperation											
Pakdil & Aydin(2007)	v	v			v		v	v	v		v	
Chen et al.(2011)	v	v	v	v	v	v	v	v		v	v	
Liou et al.(2011)		v	v	v	v		v		v	v		
Saha & Theingi(2009)		v	v		v							
Chou et al.(2011)	v	v					v	v	v		v	
Tsaur et al.(2002)	v	v					v	v			v	
Park et al.(2004)	v	v			v	v	v	v		v	v	
Ji& Hong(2005)	v	v				v	v	v		v	v	
Na(2014)			v		v	v						
Park & Jeong(2005)	v	v	v			v						
Shin & Ahn(2006)	v	v					v	v			v	
Jang(2003)	v	v				v	v	v			v	
An & Kim(2014)		v	v		v					v		
Park(2008)	v				v	v						
Lee(2011)	v	v				v	v					
Shim(2013)	v	v					v	v				v
Song & Cho(2004)	v	v	v	v	v	v	v			v		
Kwon & Lee(2016)			v	v	v							
Lee et al.(2005)	v	v	v	v	v	v	v	v			v	v
Skytrax(2016)	v	v	v	v	v	v	v	v			v	v
NCS(2013)	v	v	v	v	v	v	v	v		v	v	v
KSA KS-SQI(2001)	V	V					V	V			V	

각 측정항목에 대한 조작적 개념을 살펴보면 다음과 같다.

신뢰성이란 항공사 또는 도착국가의 규정을 준수 이행하는 객실승무원의 전문적인 업무와 관련된 서비스 지식으로써 고객에게 믿음을 심어줄 수 있어야 하며, 정확하게 업무를 수행할 수 있는 능력을 말한다(Liou et al., 2011). 특히, 착륙 전/후 서비스와 승객하기 후 관리 항목에는 세부적으로 출·도착지 규정안내, 승객하기 지원, 입국서류작성 지원, 잔류승객 및 유실물 점검 등이 있다. 객실승무원의 서비스 직무는 항공사에서 지원하는 고객과의 약속이자 규정과 관계된 업무를 수행할 수 있어야하고, 이는 고객과의 약속이므로 신뢰성 항목으로 볼 수 있다. 예를 들면, 항공기 착륙 전 객실담당 승무원은 도착지 국가의 출입국 규정에 따라 사전에 내용을 숙지하고 도착지 입국 서류 배포 및 지원을 고객에게 제공해야한다. 잘못된 규정과 정보를 고객에게 전달하면 입국절차에 큰 문제를 야기할 수 있으므로 고객에게 믿음직스럽고 정확하게 업무를 수행할 수 있어야 한다. 또한 고객의 하기 시에도 항공사에서 규정하는 지원 업무를 적극적으로 수행해야 고객으로부터 불만이 발생하지 않도록 명확한 업무를 실행해야 한다.

확신성이란 객실승무원의 전문적인 업무지식에 대한 숙지, 언어소통능력, 예의바른 자세 등 정확한 업무처리와 고객응대에 대한 항목 및 객실승무원은 승객 탑승 전 완벽하게 안전과 보안점검 업무를 마치고 본인에게 배정된 근무 위치에 대기하여 승객 탑승 환영의 인사와 함께 담당서비스 업무를 수행해야한다. 고객이 항공여행을 시작하기 위해 객실승무원과 처음 만나게 되는 첫 대면의 시작이므로 밝고 친절한 예절을 갖춘 모습으로 고객을 환대해야 하며, 객실승무원의 능력과 지식 이행 정도 및 예의에 따라 항공사를 대표하는 좋은 이미지를 전달 받게 되므로 확신성 항목으로 볼 수 있다. 예를 들면, 서비스와 기내설비를 점검하고 특별서비스를 요청한 고객의 정보를 숙지하여 정확한 응대를 제공하여야 하며, 승객에게 빠르고 신속한 좌석안내와 수하물 관리를 도움으로써 적극적인 객실승무원의 자세를 유지해야 한다. 그리고 기내 안내방송을 통해 밝고 또렷한 목소리와 음색으로 비행 정보 및 안전여행 유의사항을 고객에게 알리고, 다양한 외국어로 기내 방송 시에는 명확한 발음에 힘써 내용을 정확하게 전달해야 한다.

유형성이란 물리적서비스, 인적서비스와 관련하여 항공사가 제공하는 서비스용품 및 설비와 객실승무원의 단정한 외모에 관한 항목으로써, 예를 들면 객실승무원은 비행중 승객의 안전하고 편안한 여행을 위해 항공사에서 제공하는 다양한 종류의 기내식과 음료서비스를 제공한다. 모든 기내 식음료는 항공사의 비행시간, 노선 및 서비스 시점에 대한 규정에 따라 제공방법과 구성이 다르므로 항공사의 통일된 규정에 의거하여 서비스를 해야 한다. 같은 노선이라도 운항 스케줄에 따라서 응대하는 객실승무원이 달라진다. 그러나 서비스제공자가 달라진다 할지라도 통일된 규정과 동일한 물리적 서비스용품을 통해 일관된 서비스를 제공할 수 있어야한다. 그리고 승객의 좌석에 장착된 편의시설 및 오락물 서비스시스템이 장착되어 제공되고 있는데 이를 총칭하여 기내 오락물 IFE(In Flight Entertainment) 서비스라고 한다(Chen et al., 2011). 비행중 승객에게 제공하는 서비스 물품과 단정한 승무원의 용모복장은 항공사 객실서비스 품질을 판단하기에 기본이 되는 항목이며, 대부분 물리적인 시설, 장비, 인적 서비스를 의미하므로 유형성 항목으로 볼 수 있다.

공감성이란 고객을 친절하게 진심으로 적극적인 자세와 의지로 응대하는 능력을 말하며, 객실승무원이 특별서비스 대상 고객에 대한 배려와 비행중 예기치 못한 상황에 따른 고객 불만족 응대에 관한 항목이다. 특별서비스 대상 고객이란 비동반 소아와 같은 성인보호자 없이 여행하는 만5세~12세 미만의 어린이, 몸이 불편하여 도움이 필요한 고객 등 특별서비스를 요청한 고객을 말한다. 특히, 건강상, 종교상의 이유로, 또는 영유아식 등을 주문하는 고객은 특별서비스 대상 고객 군에 속하는데 특별 기내식을 요청하는 고객이 점진적으로 증가 추세이다. 해당 고객들을 응대할 때에는 더욱 세심한 관심과 배려가 필요하며, 적절한 서비스 제공방법도 함께 숙지해야 한다. 일반적인 기내서비스를 제공 할 때에도 고객 응대시, 승객 개개인의 성향과 다양한 시점에 따라 객실승무원은 아무리 최선을 다해 서비스를 한다 하여도 고객의 의도치 않은 불만이 있기 마련이다. 항공사 서비스에 불만을 표출하는 승객에 관한 문제가 발생했을 경우, 긍정적인 자세로 승객의 입장에서 원인을 파악하고 해결 방안을 찾아 문제를 적극적으로 해결

하여 승객을 응대한다면 고객의 화는 어느 정도 풀릴 수 있어 고객 불만을 최소화 할 수 있다. 불만승객에 대한 대처가 적절하게 이뤄졌는지에 대한 적극적인 서비스도 고객만족을 위한 공감성의 한 예로 볼 수 있다.

대응성이란 도움이 절실한 고객에 대한 즉각적인 대처와 신속한 서비스를 제공하려고 하는 객실승무원의 의지를 의미하며, 일반적인 서비스가 아닌 응급상황에서 신속한 대처 능력이 필요한때에 승무원의 능력을 대응성 항목으로 볼 수 있다. 고객은 모든 서비스의 제공순간에 신속하고 적극적인 응대를 원하지만은 않는다. 편안하고 여유 있는 항공 여행을 위해 분주하거나 서비스의 흐름이 빠른 분위기를 부담스러워하는 고객도 있다. 그러나 기내에서 급히 응급 환자가 발생하였을 경우는 그렇지 않다. 예를 들어, 비행 중 갑자기 승객이 쓰러져있는 것을 발견했거나, 극심한 통증을 호소하는 승객, 또는 화상 등과 같은 경우가 발생하게 되면 즉시 상황 파악 및 보고와 승무원의 응급환자에 대한 신속한 초기 대응 및 지속적인 관리와 처리가 신속하게 이루어져야하기 때문에 이러한 대응에 대한 의지와 노력을 대응성 차원으로 볼 수 있다.

안전성이란 항공 여행 시 승객의 생명과 재산의 안전을 위해 객실승무원이 위험에 대처하는 관리 능력으로(Ji and Hong, 2005), 안전한 운항에 대해 객실승무원이 책임감 및 안전의식을 가지고 안전업무를 수행 할 수 있는 능력이 있는지를 말한다. 기내 일상안전관리 및 응급환자 대처는 항공기 운항 전반에 걸친 지상안전과 비행안전으로 나뉘는데, 운항과 객실승무원과 고객을 보호하고 안전하게 운송해야하는 책임이 뒤따른다. 이러한 측면에서 확신성은 객실 서비스를 측정하는 여러 항목 중 하나로 볼 수 있다. 비행기간의 전반적인 시점으로 볼 때 승객들의 탑승 및 이륙전, 비행중, 목적지 도착 전 후에서 예기치 못한 위험 상황에 대한 대처 능력과 설비 점검 및 안전관리에 관한 업무를 수행해야 한다. 이것은 비정상 상황의 항공사고를 사전에 방지하는 차원의 업무로도 평가되기 때문에 철저한 안전보안 점검을 수행하여야 안전사고 발생을 최소화 할 수 있으므로 안전성 항목으로 볼 수 있다. 예를 들면, 위급한 상황에 놓인 환자에게 생명의 위중한 상태를 도와 의료상의 조치를 취하며, 생명보존, 빠른 회복을 유도하기 위한 승객 안전 관리를 들 수가 있다. 또한 안전성은 사전예방 업무로써, 비행의 시간과 관계없이 모든 비행 시 수행해야 하는 업무인 까닭에 자칫 소홀하기 쉬울 수 있으므로 객실승무원의 항공 규정과 안전 규정의 숙지 및 이행 능력은 승객의 안전을 책임지고 있기에 더욱 중요하다고 볼 수 있다.

협조성은 최종적으로 고객만족 서비스 향상을 위한 내부적인 직원간의 의사소통과 협업 관계 및 친밀감을 말하며, 항공사 종사원인 운항승무원(Pilot)과 객실승무원의 협력 및 정비부, 여객운송 및 기내식사업부 등 항공여행 서비스를 위한 유관부서와의 소통을 의미한다. 객실서비스 관리에서 외부적으로 일반적이지 않은 상황에서의 고객관리에 관한 대응과 내부적으로 유관부서와의 소통을 중요하게 다루는 직원간의 정보 소통 및 공유는 고객만족을 위한 서비스 준비를 위해 긴밀한 협조가 필요하다고 볼 수 있다. 특히, 안전하고 효율적인 운항을 위해 심각한 위험 발생 가능성으로부터 전략적으로 자원, 설비, 정보 등 이용가능한 모든 효과적으로 사용하는 것을 CRM(Crew Resource Management)이라고 한다. 예를 들어, 항공기 내에서는 기장이 모든 기내 발생 사태의 최종적인 결정 권한자이지만, 기장이 올바른 결정을 내릴 수 있도록 모든 적절한 정보를 공유하고 제공하는 것은 객실승무원의 임무이다(Shim, 2013). 불가피한 상황 속에서 기장이 권한과 책임을 다하지 못하게 되는 경우는 기장-부기장-객실사무장-일반승무원 순으로 기내 지휘권이 인계된다. 또한 항공사 내부직원들 간의 서비스용품 및 출도착 서류 인수인계 협업 시 책임감과 정확성도 내부 직원간의 의사소통과 협력을 통해 이루어지게 되는데 이는 궁극적으로 고객을 안전하게 목적지까지 운항하는데 도움을 주는 요소이므로 직원간의 소통 및 협업을 위해 요구되는 차원으로 이를 협조성으로 볼 수 있다. 즉, 고객만족 서비스 향상 및 내부직원간의 원만한 업무 수행을 위해 상호협조가 요구된다.

지금까지 논의한 항공객실서비스 품질 측정 항목에 대한 내용을 정리하면 Table 4와 같다. 이는 각 7가지 측정 차원에 대한 조작적 정의와 이에 대한 이해도를 높이기 위하여 관련 사례를 제시하였다.

Table 4. Definition and examples of airline cabin service quality

Dimension	Operational definition	Examples
Reliability	The ability to perform the promised service dependably and accurately	<ul style="list-style-type: none"> - Informing arrival regulation accurately and distributing entry documents - Providing a passenger in need with the proper service.
Assurance	The knowledge and courtesy of cain crews and their ability to convey trust and confidence	<ul style="list-style-type: none"> - Crew's attitude to support and assist passenger to his/her seat and bag in overhead bin - The ability to deliver accurate cabin announcement
Tangible	The appearance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials	<ul style="list-style-type: none"> - The taste and quality of food and beverages service - Variety of in-flight entertainment systems and in-flight sales items
Empathy	The provision of caring, individualized attention to customer	<ul style="list-style-type: none"> - Cabin crew's ability to cope with customer complaints - Cabin crew's ability to handle special passengers
Responsibility	The willingness to help customers and to provide prompt service	<ul style="list-style-type: none"> - The rapid initial response on the emergency patients and management of emergency patients
Safety	The ability to enables risk management for passenger	<ul style="list-style-type: none"> - Safety and security check of cabin crews and responsibilities for risk management
Cooperation	The ability to communicate within the internal for improving customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> - The importance of sharing flight information between pilots and cabin crews - Responsibility and accurate cooperation between airline employees and cabin crews, including transferring in-flight service item and arrival documents

본 연구에서는 지금까지 살펴본 선행연구, NCS 및 산업체 지표가 되는 평가기관의 측정 항목을 비교하여 공통적으로 측정된 항목인 신뢰성, 확신성, 안전성, 공감성, 유형성, 대응성, 협조성의 7가지 차원으로 항공객실서비스 품질(CSQ: Cabin Service Quality) 측정 항목으로 도출하였다. 항공객실서비스 품질(CSQ: Cabin Service Quality) 측정을 위한 설문 항목을 개발하기 위하여 각 측정항목에 대한 세부적인 측정요인은 Table 5와 같다.

Table 5. Questionnaire of airline cabin service quality

CSQ	Units of service	Measurement items	References
Reliability	Service before landing	Reliability of supporting distribution of entry document and assisting to fill	Chen et al.(2011) Chou et al.(2011) Park & Jeong(2005) Skytrax(2016) NCS(2013) KSA KS-SQI(2001)
		Reliability of collecting in-flight goods	
		Reliability of announcement of arriving destination	
	Service after landing	Reliability of arrival announcement	
		Reliability of Assisting disembarking of passengers	
		Reliability of supporting a special customer	
Tangibles	Service during flight	The taste and quality of beverages	Chen et al.(2011) Liou et al.(2011) Song & Cho(2004) Lee et al.(2005) Skytrax(2016) NCS(2013)
		The taste and quality of foods	
		Variety and quality of in-flight entertainment	
		Variety and quality of duty free goods	
		The condition of cabin cleanness	
Empathy	Service during customer boarding and before take-off	Empathy of supporting a special customer	Chen et al.(2011) Chou et al.(2011) Song & Cho(2004) Lee et al.(2005) Skytrax(2016) NCS(2013) KSA KS-SQI(2001)
	Service after landing	Empathy of supporting a special customer	
	Maintenance After the passengers deplane	Handling of complaints of unsatisfactory customers	
Assurance	Service during customer boarding and before take-off	Assurance of standing by boarding position and rechecking customer boarding pass	Chen et al.(2011) Chou et al.(2011) Lee et al.(2005) Skytrax(2016) NCS(2013) KSA KS-SQI(2001)
		Assurance of ushering to a seat	
		Assurance of supporting customer luggage	
		Skill of announcement of cabin attendant	
Safety	General safety maintenance	Safety check and security before passenger boarding	Chen et al.(2011) Liou et al.(2011) Song & Cho(2004) NCS(2013)
		Safety check before take-off	
		Safety check during flight	
		Safety check after landing	
Responsibility	Coping with emergency patience.	Reporting and checking status of emergency patience	Chen et al.(2011) Chou et al.(2011) Lee et al.(2005) Skytrax(2016) NCS(2013) KSA KS-SQI(2001)
		Responsibility of initial reaction on emergency patience	
		Responsibility of follow-up management of emergency patients	
		Recording actions on emergency patience.	
Cooperation	Preparation before customer boarding the plane	Employee cooperation for checking service item	Shim(2013) Lee et al.(2005) Skytrax(2016) NCS(2013)
		Employee cooperation for checking service facility and inspecting service property	
	Service after landing	Employee cooperation for checking service items of special service request	
		Employee cooperation for left behind item check	
		Employee cooperation for rechecking remailing customer in cabin	
		Employee cooperation for checking in-flight facility	
	Service after landing	Employee cooperation for transferring in-flight goods	
		Importance of assigning duty to cabin crews	
		Importance of sharing information between operation team and cabin crews	
Importance of managing flight document			
		Importance of managing cabin service	

Table 5에서 신뢰성의 경우 항공기 착륙 전 고객의 기대된 서비스와 착륙 후 경험된 서비스를 구분하여 객실서비스 품질에 대한 고객만족도를 측정할 수 있으며, 선행 연구에서는 제시되지 않은 협조성은 최종적인 항공 서비스인 객실서비스의 특수성을 반영하여 객실승무원과 운항승무원 및 항공사 직원간의 협력의 중요함을 본 연구에서 새롭게 제시한 차별화된 항목으로써 의미가 있다.

4. 결론 및 시사점

항공사는 서비스 품질에 대한 고객만족도를 극대화하기 위하여 신형항공기 도입, 항공서비스 별 차별화 및 우수인재 채용 등 다방면으로 노력하고 있다. 특히 선행연구를 통해 나타난 바와 같이 항공서비스 품질은 항공사 직원의 용모와 태도로 대표되는 인적서비스 요인과 기내식 및 서비스용품으로 대표되는 물적서비스로 구성되어있다. 항공 객실서비스의 특성상 고객과 가장 밀접하게 대면할 수 있고 고객만족도를 향상시키거나 또는 불만족 고객을 양산시킬 수 있는 곳도 기내서비스로 볼 수 있다. 또한 고객만족은 고객의 경험과 기대 심리가 반영되므로 항공 산업계에서는 항공객실서비스 품질향상에 노력을 기울여야한다.

기존 선행연구에서는 항공객실서비스 품질 측정 요인은 연구자의 주관적 관점에 따라 서로 상이하게 측정되어왔으며, 산업계의 인증기관에서조차도 서로 상이한 평가항목을 사용하고 있고, 국가에서 주관하여 교육하고 NCS 기반 교육모듈 또한 전체를 반영한 요인으로 보기에 다소 무리가 있다.

이에 본 연구에서는 항공서비스 관련 선행연구, 산업체 평가기관인 스카이트랙스(Skytrax), 한국품질지수(KS-SQI)의 평가지표 및 관련 연구, 그리고 항공서비스 교육과정 기반인 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 하여 보다 객관적이고 종합적인 항공객실서비스 품질(CSQ: Cabin Service Quality) 측정 항목을 도출하였다. 본 연구에서 스카이트랙스(Skytrax), 한국품질지수(KS-SQI)의 평가지표 와 NCS 기반 교육모듈을 포함한 이유는 다음과 같다.

NCS의 경우 현재 국내 항공객실승무원을 양성하는 교육기관 및 대학에서 산업체가 요구하는 수준의 교육을 수행하고 있으므로 실제 교육을 받고 본 업무를 수행하는 제공자 입장에서 고객한테 서비스를 제공할 경우 실제 고객이 얼마나 반응하고 만족하느냐를 상대적으로 평가하기 위하여 제공자와 수혜자 간의 관점을 포함시켜 비교 분석을 통해 평가하는 것이 서비스 품질 향상을 위한 실질적 방안으로 고려되어 NCS 교육모델 능력단위 요소를 품질 측정 항목요인에 포함시켰다. 두 번째 평가기관의 평가지표를 포함한 이유는 항공사 평가의 궁극적 목적은 안전하고 편안한 여행이 될 수 있도록 항공사가 노력하고 있는지에 대한 유무이므로 항공사는 고객의 요구를 인지하고 고객만족 전략을 수행하기 위하여 우선적으로 고객만족 극대화를 위한 표준화된 서비스 품질 항목을 선정하여 평가함으로써 타 경쟁사와의 비교를 통해 운영전략을 수립할 수 있을 것이다. 이러한 측면에서 평가지표 항목을 품질 측정 항목요인에 포함시켰다. 따라서 본 연구에서 제시된 항공객실서비스 품질(CSQ: Cabin Service Quality) 측정 항목은 학계, 교육계, 산업계 등 다양한 측면의 관점을 포함시켰으므로 보다 객관적이고 종합적인 측정 항목이라고 볼 수 있다.

본 연구에서는 제시된 항공객실서비스 품질(CSQ: Cabin Service Quality) 항목은 직접적으로 고객만족에 영향을 미치는 서비스 항목(5차원)과 고객 서비스 제공을 위해 요구되는 간접요인(2차원)으로 구분하여 총 7가지 차원으로 분류하였다. 직접적인 차원으로는 신뢰성, 유형성, 공감성, 확신성, 대응성으로 구성하였고, 간접적인 항목으로는 협조성과 안전성으로 분류하였다. 즉, 고객에게 서비스를 제공하는 항공사 직원간의 소통 및 업무협력의 협조성과 승객의 안전에 대한 책임감에 대한 안전성으로 간접적인 서비스 항목을 구성하였다. 특히 항공객실서비스 품질(CSQ: Cabin Service Quality) 항목 개발에서 새롭게 도출된 협조성 항목을 통해 운항승무원, 객실승무원, 지상직원의 협

업 관계는 고객만족도향상을 위한 인적서비스 제공의 항목으로 측정되어야 함을 시사한다. 또한 항공사직원들의 협력과 업무만족도 등도 포괄적인 측면에서 서비스 품질 항목으로 포함시킬 수 있다는 점을 시사한다. 각 항공사는 서비스 품질 측정을 통하여 객실서비스 운영전략을 수립 할 수 있을 것이며, 고객만족도 향상뿐만 아니라 종업원 만족도 향상을 위한 방안을 모색할 수 있을 것으로 보인다.

본 연구는 항공객실서비스 품질(CSQ: Cabin Service Quality) 측정 항목을 다양한 측면에서 검토하고, 산학연 모두를 포함하여 측정항목을 도출하였기 때문에 학문적 산업적으로 그 기대가치가 높을 것으로 생각된다. 특히 항공사 직원들의 협력과 업무만족도 등도 포괄적인 서비스 품질 항목으로 포함시켰기 때문에 인적자원의 중요성 및 고객경험 기반에 근거한 운영전략이 중요해 지는 현 시대의 고객 요구사항을 포함시킨 점 또한 본 연구의 가치로 평가된다.

그러나 본 연구에서는 항공객실서비스 측정항목에 대한 신뢰성 및 타당성에 대한 검증이 확보되지 못하였으므로 추후 실증자료를 통해 객관적으로 증명하지 못한 이론적 개념 개발을 뒷받침 할 수 있도록 향후 추가적인 연구가 요구된다. 후속 연구의 설문대상은 국내의 항공사 국제선 일반석을 이용한 경험이 있는 고객, 해당 일반석에서 서비스를 제공하는 항공사 승무원, 항공객실서비스 교육과정을 전공하는 학생을 대상으로 하여 자료를 수집 분석함으로써 객관적인 통계분석을 수행할 수 있다. 추후 분석된 자료는 글로벌 항공사, 또는 FSC(Full Service Carrier)와 LCC(Low Coast Carrier)의 객실서비스 품질 비교가 가능하며 더 나아가 항공사에서 항공객실서비스 개선의 실증적인 자료를 제공할 수 있을 것이다. 특히, 항공객실서비스는 객실승무원에 의한 물적·인적서비스가 주된 특성임을 감안할 때, 항공객실서비스 품질 항목을 분류한다는 것은 연구자의 주관적인 입장에 따라 논란의 여지가 충분히 있으며, 항공객실서비스 특성상 객실승무원의 인적서비스 항목은 연구자에 따라 객관성을 확보하기 어렵기 때문에 이러한 점도 감안한 필요성이 있다. 또한 항공 산업에서 요구하는 최적의 항공객실서비스 교육 커리큘럼(NCS)의 개선에도 사용이 가능하므로 향후 다양한 글로벌 항공사를 대상으로 지속적이고 구체적인 연구가 필요하다. 그러므로 위에서 제시한 한계점을 기반으로 이에 대한 관점을 보완한 측정 및 평가가 향후 연구에서 이루어져야 할 것으로 생각한다.

REFERENCES

- An, H.J., and Kim, H.J. 2014. "A Study on the Relationship between Service Quality, Service Value and Customer Loyalty for Low-Cost Airlines." *Journal of Tourism Management Research* 59:163-186.
- Byun, G.I. 2006. "Evaluation of Service Quality and its Impacts of Customer Satisfaction-Focus on Airline Service Quality." *Korean Journal of Business Administration* 19:141-157.
- Chen, Y. H., Tseng, M. L., and Lin, R. J. 2011. "Evaluating the customer perceptions on in-flight Service quality." *African Journal of Business Management* 5(7):2854-2864.
- Chou, C. C., Liu, L. J., Huang, S. F., Yih, J. M., and Han, T. C. 2011. "An evaluation of airline service quality using the fuzzy weighted SERVQUAL method." *Applied Soft Computing* 11(2):2117-2128.
- Cronin Jr, J. J., and Taylor, S. A. 1994. "SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling Performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality." *The Journal of Marketing* 58:125-131.
- Heskett, J., Sasser, W. E., and Schlesinger, L. A. 1997. *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. New York: The Free Press.
- Jang, D.S. 2003. "A Comparative Study of Measuring Air Liners' Service Quality." *Journal of Korean Society for Quality Management* 31(4):36-54.
- Jeong, E.Y. 2017. "Analyze of Airlines Online-reviews: Focusing on Skytrax." *Journal of Tourism and Leisure Research* 2(1):261-276.

- Ji, S.G., and Hong, S.K. 2005. "The Measurement Development of Service Quality on International Airlines." *Journal of Industrial Economics and Business* 18(3):1179-1201.
- Kalemba, N., and Planas, F. 2015. *How Quality is Measured in the Air Transportation Industry*, 3rd ed. International Scientific Conference Tourism in Southern and Eastern Europe 2015 (April 20, 2015). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2637279>.
- Korean Standard Association. 2001. "Korean Standard-Service Quality Survey." [Http://ks-sqi.ks-a.or.kr/ks-sqi/3398/subview.do](http://ks-sqi.ks-a.or.kr/ks-sqi/3398/subview.do).
- Kwon, B.C., and Lee, Y.H. 2016. "The Influence of Service Quality of Long-haul Low-Cost Carriers on Customer Satisfaction and Behavior Intention." *Journal of the Aviation Management Society of Korea* 14(5):47-71.
- Lee, J.M., Kim, Y.S., and Lee, D.W. 2005. "Analyzing the Service Blueprint for Aircraft Cabin Service." *Journal of Korea Service Management Society* 1:1-13.
- Lee, M.S. 2011. "The Impact on Customer Satisfaction in Cabin Service Quality of Domestic Low-Cost Airlines." *International Journal of Tourism and Hospitality Research* 26(5): 399-413.
- Liou, J. J., Tsai, C. Y., Lin, R. H., and Tzeng, G. H. 2011. "A modified VIKOR multiple-criteria decision method for improving domestic airlines service quality." *Journal of Air Transport Management* 17(2):57-61.
- Na, Y.S. 2014. "ERRC Strategy for the Value Innovation of Korean Airline Service Quality in Domestic Airline." *Korean Journal of Hospitality and Tourism* 23(4):197-220.
- National Competency Standards. 2013. <http://www.ncs.go.kr/ncs/page.do?sk=index>.
- Pakdil, F., and Aydin, O. 2007. "Expectations and perceptions in airline services: An analysis using weighted SERVQUAL scores." *Journal of Air Transport Management* 13(4):229-237.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future research." *the Journal of Marketing* 49:41-50.
- Park, J., Robertson, R., and Wu, C. 2004. "The effect of airline service quality on passengers behavioural intentions: a Korean case study." *Journal of Air Transport Management* 10(6):435-439.
- Park, J.W. 2008. "A Study on the Effects of Airline Service Dimensions -Concentrating on the difference between Korean and Australian International Air Passengers." *International Journal of Tourism and Hospitality Research* 22(4):151-172.
- Park, K.S., and Jeong, M.S. 2005. "A Study on How Cabin Service Quality of Airlines Affects Customer Satisfaction." *Industry and Management* 12(1):45-58.
- Pérezgonzález, J. D., and Gilbey, A. 2011. "Predicting Skytrax airport rankings from customer reviews." *Journal of Airport Management* 5(4):335-339.
- Saha, G. C., and Theingi. 2009. "Service quality, satisfaction, and behavioral intentions: A study Of low-cost air-line carriers in Thailand." *Managing Service Quality: An International Journal* 19(3):350-372.
- Seo, C.J., and Lee, S.Y. 2006. "A Study on improvement of KS-SQI: Face to Face Service." *Journal Of Korea Service Management Society* 7(2):99-121.
- Shim, J.Y. 2013. "A Study on the Airlines Internal Service Quality Using Kano Model-Focused on case of K Airlines." *Journal of the Aviation Management Society of Korea* 11(4):99-124.
- Shin, C.S., and Ahn, M.S. 2006. "A Study on the causal relationship between quality and value of airline cabin service and satisfaction and repurchasing of customers." *Journal of Korea Service Management Society*:243-266.
- Skytrax. 2016. [http://www.airlinequality.com/review-pages/latest-air line-reviews](http://www.airlinequality.com/review-pages/latest-air-line-reviews).
- Song, S.I., and Cho, E.J. 2004. "Defect of Airline Perceived Service Quality on Customer Satisfaction and Intention : Focusing on Seoul to Honolulu Flight." *International Journal of Tourism and Hospitality Research* 19(1):229-246.
- Tsaur, S. H., Chang, T. Y., and Yen, C. H. 2002. "The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM." *Tourism management* 23(2):107-115.