

# 방한외국인의 항공사 선택속성 중요도-성취도 분석

## Research on Airline Selection Attributes by IPA among Foreign Tourists Visiting Korea

오선미\*, 고선희\*\*  
충청대학교\*, 서원대학교\*\*

Seon-Mi Oh(jujubesm@daum.net)\*, Seon-Hee Ko(sunny@seowon.ac.kr)\*\*

### 요약

본 연구는 방한 관광객을 대상으로 항공사 선택속성에 대한 중요도 및 성취도를 분석해 보고자 하였다. 이에 방한 일본인과 중국인을 대상으로 자료를 수집하여 대응표본 T-test를 실시하였으며 유의한 차이가 있는 속성과 각 선택 속성들 간의 순위를 살펴보았다. 또한 요인분석을 통하여 운송 서비스, 부대 서비스, 기내 서비스, 기본 서비스의 4가지 요인을 도출하였으며, IPA(Importance-Performance Analysis)기법을 이용하여 집중 영역, 유지 영역, 저순위 영역, 과잉노력 지양 영역의 항목들을 도출하였다.

항공사 선택속성에 대한 IP분석 결과 가장 노력하고 집중해야 할 I사분면, 집중영역은 의사소통의 편리함, 기내 승무원 친절도, 선호좌석 배정 등으로 나타났다. II사분면 유지영역은 중요도와 성취도가 모두 높은 영역으로 항공편 스케줄, 정확한 수하물 처리, 상용고객 우대제도, 탑승 라운지, 제휴서비스, 항공사 이미지, 기내방송 등으로 나타났다. III사분면 저순위 영역은 중요도와 성취도 모두 낮은 영역으로 노선 다양성, 승무원 유니폼, 항공 요금, 기내식 맛과 질 등으로 나타났다. IV사분면 과잉노력 지양 영역으로 중요도는 낮으나 성취도가 높은 영역으로 이에 해당하는 속성은 신속한 탑승수속, 좌석의 편안함, 항공기 기종과 연식으로 나타났다.

■ 중심어 : | 방한관광객 | 항공사 선택속성 | 중요도-성취도 분석 |

### Abstract

This research aims to analyze the importance-performance among airline selection attributes using foreign tourists. For this purpose, data were collected from Japanese and Chinese tourists to Korea. Of the various airline selection attributes, four factors were deduced that includes: transport service, accompany service, cabin service and basic service using exploratory factor analysis. This study estimated how important airline selection attributes are and how much are they performed. Also, this study analyzed the ranking among each selection attributes using T-test. The importance-performance analysis showed 'Concentrate Here' in quadrant I, 'Keep up the Good Work' in quadrant II, 'Low Priority' in quadrant III and 'Possible Overkill' in quadrant IV. Quadrant I specifically showed low performance in terms of the following specific attributes: communicative convenience, flight attendant's friendliness, seating preference. As these attributes are deemed significant, airline managers should focus along these areas.

■ keyword : | Japanese and Chinese Tourists | Airline Selection Attributes | IPA |

## I. 서론

문화체육관광부에 따르면 2013년 상반기 방한 외래 관광객은 약 553만 명으로 전년대비 3.6% 증가한 것으로 나타났다. 일본관광객은 2012년 11월 이후 엔저 현상, 2013년 2월 한반도의 안보위기로 인해 전년 동기 대비 27% 감소한 134만 명인 반면, 중국 관광객은 한류 영향, 크루즈 관광 등의 증가로 전년 동기 대비 46% 증가한 174만 명으로 분석되었다[1]. 이처럼 방한 일본인과 중국인 관광객은 우리나라 관광시장에 있어 중요한 위치를 차지하고 있으며[2] 관광수지 흑자를 위해 이들에 대해 다양한 방면으로 다각적인 수요 유치가 앞으로도 필요할 것으로 본다.

한편, 국내·외의 경기침체에도 불구하고 2012년 상반기 항공 교통량은 전년 동기 대비 8.6% 증가한 약 271,000대로 역대 최고를 기록하였으며, 우리나라에 2005년부터 등장한 저비용 항공사의 동남아, 중국, 일본 등을 연결하는 단거리 노선의 확대가 주요한 요인으로 분석되고 있다[3]. 기존의 대형 항공사 입장에서 저비용 항공사의 등장으로 인해 기업의 생존을 위해서는 고객이 중요시 하는 결정적인 속성을 파악하는 것이 필요하다.

항공 서비스는 예약, 발권, 탑승 수속, 수하물 탁송에 이르는 다양한 운송 서비스 업무와 탑승 후 기내 서비스 업무 및 수하물 인도에 이르기 까지 여러 과정을 통해서 수행되는 특징이 있으며, 각 단계마다 서로 다른 항공사 직원들이 고객에게 서비스를 제공하고 있다[4]. 항공사 선택속성은 항공사를 이용하는 고객이 항공사를 선택할 때 기준이 되는 속성으로[5][6], 고객은 항공 서비스의 여러 과정을 통해 그들의 과거의 경험이나 내적인 기준에 의하여 중요시 하는 속성을 다르게 지각할 것이다.

항공사 선택속성의 중요도는 항공여행 이용 빈도에 따라 속성 중요도에 차이를 보이는 것으로 연구되어 지고 있으며[7], 여행거리에 의해 항공사 선택속성 시 중요도에 유의적인 차이를 보이기도 한다[8]. 일반적으로 항공 이용객의 의사결정 과정에서 항공사 선택의 기준이 되는 것은 항공사의 운임, 스케줄, 서비스, 운항 빈

도, 안전성 등 다양하게 나타나고 있다[9]. 이에 우리나라 항공업계는 다른 항공사와의 차별화 전략을 위해 다양한 방법을 모색 중이며, 타 항공사와 비교하여 차별화된 속성을 가지고 있다면 충성 고객 유치에도 도움이 될 것이다.

따라서 본 연구에서는 우리나라 인바운드 관광시장의 주 고객인 일본인과 중국인을 대상으로 자원배분과 우선순위 결정에 유용한 수단으로 활용되어지고 있는 중요도-성취도 분석(IPA: Importance-Performance Analysis)기법을 적용하여 항공사 선택속성의 우선순위를 확인하고자 한다. 이를 통해 방한 관광객들을 지속적으로 유치하고, 그들의 욕구에 부합하는 항공사 선택속성의 차별화를 통해 항공 기업의 대고객 마케팅 전략에 시사점을 도출하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 항공사 선택속성

항공사 선택속성은 항공사 마케팅 전략에 중요한 변수로 작용될 수 있고, 고객유치 차원에서 시사 하는 바가 크기 때문에 항공사의 마케팅 전략수립에 있어서 기초적이고 중요한 수단으로 인식되고 있다[5]. 항공사 선택속성은 연구자의 연구 목적과 각 국가 항공 운송 사업의 현황, 연구의도 등에 따라 다양하게 나타나고 있다[6].

Kaynak and Kuckemiroglu(1993)[10]은 미국 펜실베이니아 중남부 지역 3개 도시 해외 항공여행 경험자 376명을 대상으로 항공사 국적별 항공사 선택의 차이를 알아보고자 하였다. 항공사 선택속성은 공항티켓 카운터 서비스, 정확한 항공 서비스에 대한 정보, 승무원 서비스, 신속한 수하물 처리, 편리한 항공권 연결, 정시 발착, 잦은 비행 스케줄, 신속한 예약 서비스, 기내식의 질, 무료 음료 제공, 경쟁 운임, 주요 도시와의 연결, 기내 오락, 상용고객 우대제도 등 14개로 측정하였다. 그들은 미국 항공사 이용객과 타 국적 항공사 이용객의 항공사 선택 행동을 통해 고객이 항공사 선택 시 항공사에 대한 신뢰성, 과거의 탑승경험, 저렴한 가격 등을

중요하게 생각하고 있음을 확인하였다.

White(1994)[11]는 미국의 항공 이용객 299명을 대상

으로 80문항의 고객 서비스 평가 조사를 통해 71개의 속성을 운영과 안전성, 기내 편의 서비스, 특별요금 등

표 1. 항공사 선택속성 선행연구

속성	선행연구											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
항공편 스케줄	√	√	√	√	√	√	√		√		√	√
노선 다양성/연결편	√		√				√	√	√		√	√
운항 정시성	√		√	√		√	√		√			
비행 안전성(신뢰성)	√			√			√	√	√			
예약, 발권의 효율성/편리성	√	√	√		√	√	√	√	√	√		
신속한 탑승수속					√	√	√		√			√
상용고객우대제도/마일리지			√	√	√		√	√	√		√	√
신속 정확한 수화물처리	√	√	√		√	√		√	√		√	√
제휴서비스				√	√		√	√	√		√	√
운항취소, 지연에 따른 보상/환불				√		√	√		√			
비정상 운항시 대처능력								√			√	
예약변경취소용이									√	√		
공항 카운터 서비스/탑승라운지			√				√	√				√
각종정보제공(여행정보등)			√	√	√		√	√	√			
기내방송				√					√			√
기내식 맛과 질	√	√	√	√			√	√	√	√	√	√
기내승무원의 친절도		√	√	√		√	√	√	√		√	√
기내 엔터테인먼트	√		√				√	√		√	√	
기내판매							√					
기내청결도				√		√	√		√		√	
의사소통 편리함											√	√
항공사 유니폼											√	√
광고와 홍보(마케팅촉면)								√			√	
항공사 명성(이미지)				√			√		√		√	√
항공기 색상과 인테리어/시설								√	√		√	
좌석의 편안함		√		√			√		√		√	√
항공기 기종과 연식	√			√			√	√	√		√	√
항공사 국적				√		√	√					
서비스 신뢰성												
초과수하물 요금 부과									√			
항공권 경제성/항공요금	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√
선호좌석 배정(좌석확보용이)					√		√	√	√		√	√
타인추천(좋은 경험)				√					√			
여행사/호텔/렌트카 연계서비스				√			√		√			
직항편						√	√					
자국 승무원 탑승 여부								√			√	

A,Ritchie et al.(1984)[14], B.Etherington and Var(1984)[15], C.Kaynak and Kuckemiroglu(1993)[10], D.자원식,박상범(2005)[16] E,류재숙,박연옥(2006)[12] F,김명진,임재필(2006)[17] G,이재곤,유기석(2007)[5] H,한소연등(2008)[9] I,최형인,변정우(2008)[13] J,Chen and Wu(2009)[18] K,고선희(2012)[6] L,본 연구 :선행연구를 토대로 연구자 재정리

의 3개 차원으로 분류하였다. 총 71개 속성 중 항공 승객들은 기내 편의 서비스 보다는 운영과 안전성, 특별 운임 요인을 더 중요시하는 것으로 나타났고, 항공 여행 경험이 적을수록 특별 운임을 더 중요시 한다는 것을 실증하였다.

류재숙, 박연옥(2006)[12]은 국내 항공사가 세계 항공 시장에서 경쟁력 있는 항공사로 성장함에 있어 항공사 선택속성 연구의 필요성을 주장하며, 대한항공과 아시아나항공 탑승객을 대상으로 실증연구를 수행하였다. 그 결과 19개의 선택속성 중 편리한 비행스케줄, 신속한 탑승 수속, 안전한 수하물 처리, 편리한 예약 서비스, 기내 승무원의 태도, 언어 소통은 강점 항목으로 나타났으며, 타 항공사와 제휴서비스, 기내식의 맛과 질, 좌석의 편안함, 기내환경, 항공기의 기종과 연식, 가격 속성은 중요성에 비해 만족도가 떨어지는 집중해야 할 항목으로 나타났다. 또한 기내영화 오락, 인터넷 정보 서비스, 항공기 색상과 인테리어, 광고와 홍보, 명성과 로고는 중요하게 인지하지 않는 속성으로 평가되었고, 승무원의 유니폼은 불필요하게 자원배분이 많이 된 항목으로 나타났다.

항공사 선택속성이 고객만족도에 미치는 영향을 연구한 최형인·변정우(2008)[13]는 국내 저비용 항공사를 중심으로 27개의 선택속성을 이용하여 서비스 요인, 경제적 요인, 탑승경험 요인, 신뢰성 요인, 예약 요인, 노선 요인 등의 6개 중요 요인을 도출하였다. 분석결과 고객만족에 가장 긍정적 효과를 미치는 요인은 서비스 요인으로 나타났고 가장 낮은 효과를 미치는 요인은 노선 요인으로 나타났다. 따라서 저비용 항공사 일지라도 서비스 마케팅에 신중을 기하고 타 항공사와의 차별화를 위한 인적 서비스를 제공하여야 고객만족으로 이어질 수 있다고 주장하였다.

소비가치에 따른 항공사 선택속성 차이 분석 연구에서 고선희(2012)[6]는 상용고객 우대제도(마일리지), 다른 항공사와 제휴 서비스, 의사소통의 편리함, 항공사 명성, 광고와 홍보, 항공기 색상과 인테리어, 기내환경, 항공기 기종과 연식, 좌석의 편안함, 승무원 친절도, 기내 엔터테인먼트, 기내식 맛과 질, 자국(일본인)승무원 탑승여부, 선호좌석 배정, 신속한 수하물 처리 서비스,

탑승 라운지 운영, 편리한 운항 스케줄, 비정상 운항 시 대처능력의 19문항으로 항공사 선택속성을 측정하였다. 요인 분석을 통해 부대 서비스, 물리적 서비스, 기내 서비스, 공항 서비스의 4개 차원을 도출하였으며, 소비가치 군집 유형에 따라 항공사 선택속성에 유의한 차이가 있음을 확인하였다. 특히 소비가치 군집 중 ‘사회적 가치형’은 항공사 선택속성 중 부대 서비스 요인에, ‘소비가치 저 평가형’ 군집은 물리적 서비스에, ‘소비가치 고평가형’ 군집은 물리적 서비스 요인과 기내 서비스 요인에, ‘기능적 가치형’ 군집은 공항 서비스 요인에 가장 많은 관심을 가지고 있는 것으로 나타났다. 이러한 항공사 선택속성 연구를 표로 나타내면 아래 [표 1]과 같다.

## 2. 중요도-성취도 분석

IPA(Importance-Performance Analysis: IPA)기법은 어떤 속성의 중요도와 실제 성취도를 평가하는 기법으로 사회과학 연구자들에 의해 광범위하게 적용되어져 온 기법이다. 이러한 IPA를 마케팅 분야에서 처음 적용한 연구는 Martilla and James(1977)[19]의 연구로 14개의 자동차 서비스 속성의 중요도와 성취도를 중앙값을 통해 실행 격자에 표기함으로써 중요 요인을 도출하였다. 소비자의 만족은 제품에 대해 느끼는 소비자의 기대감과 속성의 활용도에 따라 결정된다고 주장하였다. 이후 이 분석기법은 여러 연구자에 의해 서비스 품질 (Matzler, Sauerwein and Heischmidt, 2003)[20], 여행과 관광(Oh, 2010)[21], 여가와 레크리에이션(Hollenhorst, Olson and Fortney, 1992)[22], 교육 (Alberty and Mihalik, 1989)[23]등의 분야에서 적용되어 왔다.

IPA는 중요도와 기대의 개념 차이가 분명하지 않다는 점과 경쟁사를 고려한 비교를 통한 상대적 중요도가 아니라 자사에 대한 절대적 인식으로 측정한다는 점에서 문제점이 지적되고 있다[21]. 하지만 우선적으로 투자해야 할 분야와 추후에 투자해도 되는 분야를 손쉽게 식별할 수 있고, 한정된 자원으로 만족도를 극대화 할 수 있다는 장점으로 최근까지 많이 활용되어 지고 있다 [20].

먼저, Geng and Chu(2012)[24]의 연구에서는 IPA가

고객만족 평가에 유용하며, 경쟁사와의 차별화를 위한 마케팅 전략의 우선순위를 결정하는데 중요한 역할을 한다고 주장하였다. Dwler, Cvelbar, Edwards and Mihalic(2012)[25]는 IPA 접근법이 관광목적지의 경쟁력 연구에 있어서도 중요성을 가진다고 주장하며 상대적으로 다른 관광목적지 보다 지역적으로 작고, 덜 연구된 지역인 Slovenia를 관광목적지로 선정하여 IPA를 적용하였다.

권동극(2011)[26]은 외식업체의 서비스 품질 향상을 도출하기 위하여 IPA 기법을 적용하였으며 서비스 품질 향상을 위해 개선이 필요한 속성들을 명확하게 IPA 매트릭스에서 확인할 수 있어 유용한 기법임을 확인하였다. 최재길(2011)[27]은 의료관광 전시회 참가 동기의 중요도-만족도 인식 차이 연구를 통하여 참가 동기를 유도할 수 있는 기대치가 높은 항목들을 전문적으로 파악하고 준비해야 한다고 주장하였다.

의료관광 선택속성 연구에 IPA기법을 적용한 고선희, 박은숙(2012)[28]의 연구에서는 일본인 의료 관광객을 대상으로 의료 관광 활성화를 위해 집중해야할 분야는 예약 신속 신속성, 정보 시스템 용이 등임을 확인하였다. 류재숙, 박연옥(2006)[12]은 내외국인을 대상으로 항공사선택속성 IP분석을 통해 제휴서비스, 기내식, 편안한 좌석, 기내환경, 가격, 항공기 기종과 연식이 집중해야 할 항목임을 실증하였다. 이와 같이 IP분석은 여러 영역에서 중요 요인의 도출과 성과 차이를 비교하는데 활용되고 있다.

IP분석 방법은 다른 통계적 기법에 비해 비교적 간편하게 평가속성의 평균값만 산출하면 매트릭스를 이용하여 쉽게 결과를 도출할 수 있다. 중요도와 성취도의 평균값을 이용하는 방법, 중앙값을 이용하는 방법, 표준 편차에 의한 방법 등이 있는데 주로 평균값을 이용하는 방법이 많이 사용되고 있다[21][29]. X축에 변수들의 성취도 평균을, Y축에 변수들의 중요도 평균을 적용한 중심점을 기준으로 4사분면을 아래와 같이 나눌 수 있고, 4사분면의 해석은 아래와 같다.

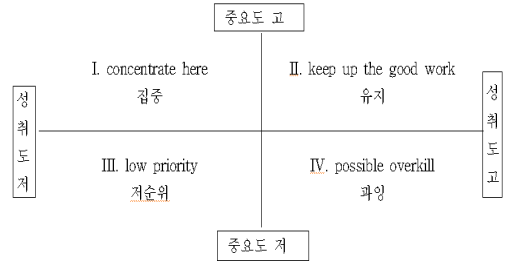


그림 1. IP 격자

먼저 I사분면은 중요도가 높으나 성취도가 낮은 집중 영역(concentrate here)으로 소비자들이 매우 중요하다고 인지 하지만 성취도가 낮다고 생각하는 경우로 서비스나 제품의 입장에서는 만족도의 수준을 높이기 위해 집중적으로 투자가 필요한 분야이다. II사분면은 중요도도 높고 성취도도 높은 유지영역(keep up the good work)으로 현재 서비스나 제품의 경쟁력이 높은 경우를 의미한다. 이 경우는 상대적인 우위를 유지하기 위하여 지속적인 노력이 요구된다. III사분면은 중요도와 성취도가 모두 낮은 경우를 의미하는 낮은 순위 영역(low priority)으로 추가적인 자원 배분을 할 필요성이 낮은 경우이다. 이 경우는 자원의 가용 여부에 따라 투자 여부가 결정되며 시급한 노력에 대한 필요성은 없는 분야이다. IV사분면은 중요도는 낮은 데 성취도는 높은 과잉노력 지양 영역(possible overkill)으로 이곳에 투입된 노력을 다른 분야로 투입해야 하는 경우가 이에 해당한다. 즉 불필요한 강점 항목으로 중요하지 않은 속성에 대해 과잉 투자가 이루어진 경우라고 할 수 있다.

### III. 연구설계

#### 1. 연구방법

본 연구는 한국을 방문한 일본인과 중국인 관광객들을 대상으로 항공 서비스를 선택함에 있어서 중요시 하는 속성에 관하여 우선순위를 결정해 보고자 하였다. 설문 조사의 진행은 2012년 5월 11일부터 5월 13일까지 약 3일간 인천 공항 국제선 청사 대한항공과 아시아나 항공 카운터에 대기 중인 일본인과 중국인 관광객을 대

상으로 이루어졌다. 해당 외국어에 능통한 사전교육을 충분히 받은 면접요원들에 의하여 이루어졌으며, 설문 의 신뢰성 확보를 위해 응답자 진원에게 선물을 증정하였다. 총 240부를 배포하고 240부(100%)를 회수하였으며, 응답이 부실하고 결측치가 있는 15부(6.25%)를 제외하고 총 225부(93.75%)가 실제 분석에 사용되었다.

실증분석은 PASW STATISTICS 18.0, EXCEL프로그램을 사용하여 분석을 진행하였다. 인구통계적 특성을 확인하기 위하여 빈도 분석을 실시하였고, 타당성 분석을 위해 요인분석을 실시하였으며 신뢰성 확보를 위해 신뢰도 계수를 이용하여 분석하였다. 중요도와 성취도의 차이를 확인하기 위해서 대응표본 T-test를 실시하였으며, 항공사 선택속성에 대해 중요도-성취도 분석(Importance-Performance Analysis)을 실시하였다.

2. 변수의 조작적 정의와 측정

설문항목은 일반적인 관광객의 특성과 항공사 선택 속성에 대해 중요도와 성취도의 두 문항에 대하여 답변하도록 만들어 졌다. 일반적인 이용객 특성은 성별, 결혼여부 연령, 직업, 학력, 방문횟수, 월소득, 여행 목적 등으로 구성하였다.

항공사 선택속성은 방한 관광객이 항공사를 선정함에 있어서 중요하다고 생각하고 해당 항공사를 선택하게 되는 속성으로 정의하고자 한다. 설문 문항은 지원식, 박상범(2005)[16], 고선희(2012)[6], Kaynak and Kuckemiroglu(1993)[10], 류재숙, 박연옥(2006)[12], 한소연등(2008)[9], 최형인, 변정우(2008)[13] 등의 선행연구를 토대로 항공편 스케줄, 노선 다양성, 신속한 탑승수속, 상용고객 우대제도, 정확한 수하물 처리, 제휴 서비스, 공항 카운터 서비스, 기내방송, 기내식 맛과 질, 기내 승무원의 친절도, 의사소통 편리함, 항공사 유니폼, 항공사 이미지, 좌석의 편안함, 항공기 기종과 연식, 항공 요금, 선호좌석 배정 등의 17개 속성을 선택하여 사용하였으며, 각 항목은 5점 리커트 척도로 측정하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 인구통계학적 특성

표본의 인구통계학적 특성은 다음 [표 2]와 같다. 성별로는 여성이 65.3%, 남성이 34.7%로 여성이 많은 것으로 나타났다. 기혼 49.8%, 미혼 50.2%로 결혼여부는 기혼과 미혼이 거의 동일한 비율을 차지하였으며, 연령별로는 20~29세 44%, 30~39세 29.8%, 40세~49세 21.8%, 50세 이상 4.4% 순이었다. 직업별로는 회사원 28.4%, 자영업 20.4%, 학생 19.1%, 공무원 12%, 주부 11.6%, 기타 2.7% 순이었으며, 학력별로는 대졸(또는 재학) 44.4%, 전문대졸 30.2%, 대학원 이상 15.1%, 고졸 10.2% 순이었다. 지난 1년 동안 한국방문 횟수는 1회가 39.1%로 가장 많았으며, 이어 2회 30.7%, 3회 13.3%, 4회 이상 16.9% 순이었다. 방문객의 월 소득은 일본인 20만엔 미만, 중국인 5000위안 미만이 37.8%로 대부분을 차지하고 있었고, 여행목적은 관광휴가가 69.3%로 대부분을 차지하고 있었다. 이용 항공사는 대한항공 57.1%, 아시아나항공 42.9%를 차지하고 있었다. 국적으로는 일본인 43.6%, 중국인 56.4%로 중국인이 약간 높은 비율을 나타내고 있다.

표 2. 표본의 인구통계학적 특성

구분		빈도	백분율
성별	여성	147	65.3
	남성	78	34.7
국적	일본인	98	43.6
	중국인	127	56.4
결혼여부	기혼	112	49.8
	미혼	113	50.2
연령	20~29세	99	44.0
	30~39세	67	29.8
	40~49세	49	21.8
	50세 이상	10	4.4
직업	회사원	64	28.4
	공무원	27	12.0
	학생	43	19.1
	자영업	46	20.4
	전문직	13	5.8
	주부	26	11.6
	기타	6	2.7

학력	고졸	23	10.2
	전문대졸	68	30.2
	대졸	100	44.4
	대학원이상(재학)	34	15.1
방문 횟수	1회	88	39.1
	2회	69	30.7
	3회	30	13.3
	4회 이상	38	16.9
월소득	20만엔 미만 (5000위안 미만)	85	37.8
	20만엔~30만엔 미만 (5000위안 미만)	79	35.1
	30만엔~40만엔 미만 (5000~15000위안 미만)	31	13.8
	40만엔이상 (25000위안 이상)	30	13.3
여행 목적	관광 휴가	156	69.3
	친구/친지 방문	18	8.0
	상용/업무출장	27	12.0
	교육/연수	22	9.8
	기타	2	0.9
계		225	100.0

2. 측정척도의 신뢰성, 타당성분석

일반적으로 측정도구의 타당성은 측정하고자 하는 사실을 잘 반영하고 있는가와 관련되며, 신뢰도는 관련된 항목이 내적일관성을 가지고 있는가의 문제와 관련된다. 본 연구에서는 척도의 신뢰도 검증을 위해서 문항 간 내적일관성을 확인하는 Cronbach alpha 계수를 산출하여 분석하였다. 전체 항공사 선택속성의 중요도 및 성취도에 대한 신뢰도 계수는 각각 .932, .947로 매우 높게 나타났으며, 각 요인들의 신뢰도 계수는 모두 .60 이상으로 나타나 측정 척도로 사용하기에 무리가 없는 것으로 판단된다[30].

한편, 척도의 타당성 검정을 위해서 요인분석을 실시하였다. 요인추출 방식은 주성분 분석을 사용하였으며, 요인회전 방식은 변수와 요인간의 관계가 명확해지고 해석하기에 용이한 베리맥스(varimax) 직각 회전법을 이용하였으며, 고유치(eigen value)가 1.0 이상인 변수에 대하여 요인화하였다. 17개의 항공사 선택속성 모두

표 3. 항공사 선택속성의 요인분석 및 신뢰도 분석

변수	측정문항	항공사 선택속성				신뢰도계수
		요인1	요인2	요인3	요인4	
운송 서비스	항공편 스케줄	.798	.178	.069	.098	.835
	노선 다양성	.895	.278	.043	.150	
	신속한 탑승수속	.851	.277	.056	.252	
	정확한 수하물 처리	.845	.269	.236	.317	
부대 서비스	상용고객 우대제도	.233	.857	.153	.165	.858
	의사소통 편리함	.206	.781	.264	.289	
	탑승 라운지	.214	.824	.259	.180	
	제휴서비스	.091	.649	.243	.299	
	항공사 이미지	.088	.722	.089	.099	
기내 서비스	기내방송	.014	.131	.833	.078	.879
	기내식 맛과 질	.039	.135	.887	.080	
	기내 승무원의 친절도	.029	.246	.890	.339	
	승무원 유니폼	.136	.142	.832	.353	
기본 서비스	좌석의 편안함	.193	.406	.157	.820	.823
	항공기 기종과 연식	.231	.138	.311	.870	
	항공요금	.162	.283	.309	.820	
	선호좌석 배정	.407	.100	.143	.636	
고유값(eigen value)		7.883	2.327	1.977	1.143	전체 크롬바흐알파=.922
분산율(%)		46.372	13.688	11.628	6.721	
누적분산율(%)		46.372	60.060	71.688	78.409	

KMO: 0.851, Bartlett의 구형성검증=3306.550 df=136, p=0.000

요인적재량이 0.5 이상으로 나타나 타당성을 저해하는 항목은 없는 것으로 확인되었다. 모형의 적합도를 판단하는 KMO는 0.851, Bartlett's test는 3306.550(p<.001), 분산의 누적설명력은 78.409%로 나타나 차후분석에 이용하기에 문제가 없을 것으로 판단된다. 다음 [표 3]에서 보는 바와 같이, 항공사 선택속성의 중요도는 모두 4가지 요인으로 추출되었다. 요인1은 '운송서비스', 요인2는 '부대서비스', 요인3은 '기내서비스', 요인4는 '기본서비스'로 명명하였다.

### 3. 중요도-성취도 분석

항공사 선택속성에 대한 중요도의 평균값과 성취도의 평균값을 산출하여 그 차이 값을 통하여 속성들을 분석하기 위해서 대응표본 t-test를 실시하였다. 선택속성의 중요도와 성취도 17개 문항에 대한 기술통계와 대응표본 t-test 결과는 아래 [표 4]와 같다. 의사소통의 편리함, 탑승 라운지, 기내 승무원 친절도, 승무원 유니폼, 선호좌석배정을 제외하고 유의수준 p<.05에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

위의 결과를 토대로 항공사 선택속성의 실질적인 관

리방안을 제시하기 위하여 중요도-성취도 분석을 적용하였다. IP 분석 격자의 X축 기준은 성취도의 평균값 3.85을 이용하고, Y축 기준은 중요도의 평균값 3.57로 설정하여 사분면을 분할하여 [그림 2]에 표시하였다.

제 I사분면인 노력집중 영역은 중요도에 비해 성취도가 낮은 집중 영역으로 의사소통의 편리함, 기내서비스 친절도, 선호좌석배정으로 나타났다. 이는 항공사 이용객이 중요하다고는 인지하고 있으나 성취도를 낮게 인지하는 속성이다. 즉 항공사선택속성 중 우선적으로 개선되어야 할 부분이다.

제 II사분면인 지속유지 영역은 중요도와 성취도가 모두 높은 영역으로 항공편 스케줄, 정확한 수하물 처리, 상용고객 우대제도, 탑승 라운지, 제휴서비스, 항공사 이미지, 기내방송 등이 이에 해당한다. 17개의 항공사 선택속성 중 가장 많은 속성들이 이 영역에 해당하는 것으로 나타났다.

제 III사분면인 저순위 영역은 중요도와 성취도 모두 낮은 영역으로 노선 다양성, 승무원 유니폼, 항공 요금, 기내식 맛과 질 등이 이에 해당한다. 이 속성들은 중요도를 낮게 인지하기 때문에 시급한 자원 배분은 요구되

표 4. 항공사 선택속성 기술통계 및 차이검증

구분	중요도			성취도			t(p)
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위	
항공편스케줄	3.59	.814	8	4.14	.824	1	8.488(.000)**
노선 다양성	3.47	.851	12	3.72	.824	13	4.011(.000)**
신속한 탑승수속	3.28	.948	17	3.91	.814	8	9.515(.000)**
정확한 수하물 처리	3.58	.965	9	4.03	.923	3	9.635(.000)**
상용고객 우대제도	3.67	.700	5	4.02	.842	4	5.818(.000)**
의사소통의 편리함	3.70	.760	3	3.65	.843	14	0.691(.490)
탑승라운지	3.85	.741	1	3.97	.911	5	1.817(.071)
제휴서비스	3.70	.843	3	4.08	.845	2	5.644(.000)**
항공사 이미지	3.65	.816	6	3.92	.867	6	3.655(.000)**
기내방송	3.58	.903	9	3.92	.774	6	4.435(.000)**
기내식 맛과 질	3.57	.805	11	3.76	.804	12	2.941(.004)**
기내 승무원 친절도	3.72	.864	2	3.60	.790	17	1.680(.094)
승무원 유니폼	3.53	.940	12	3.61	.865	15	1.006(0.315)
좌석의 편안함	3.43	.961	15	3.86	.797	10	6.258(.000)**
항공기 기종과 연식	3.40	.911	16	3.89	.849	9	6.804(.000)**
항공 요금	3.45	.949	14	3.78	.858	11	4.335(.000)**
선호 좌석 배정	3.64	.981	7	3.60	.879	15	0.665(.507)



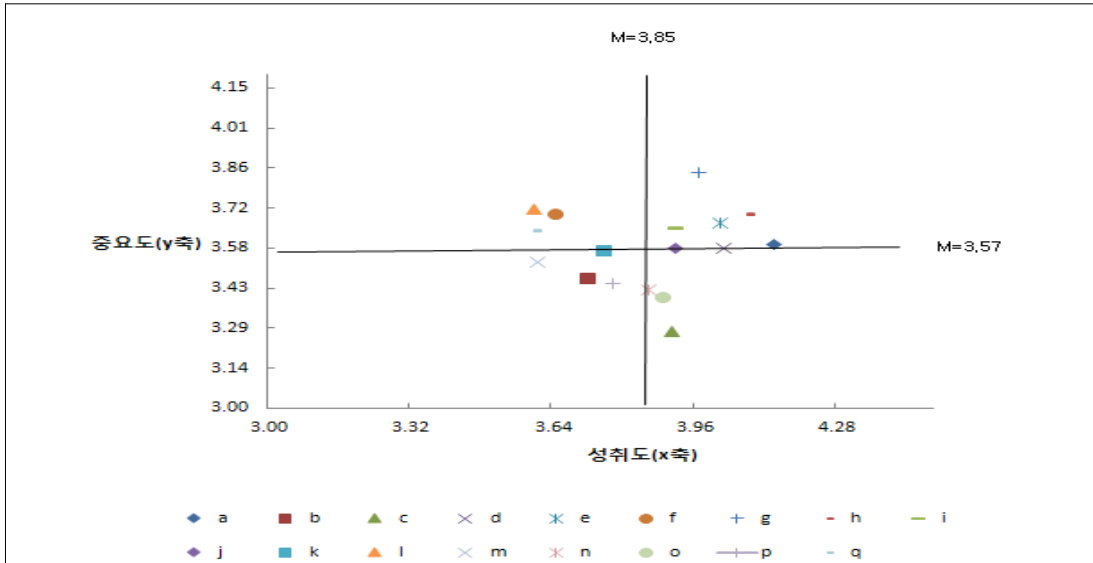


그림 2. 항공사 선택속성 IP분석 결과

지 않는 영역이다.

제 IV사분면은 과잉노력 지양 영역으로 중요도는 낮으나 성취도가 높은 영역으로 이에 해당하는 속성은 신속한 탑승수속, 좌석의 편안함, 항공기 기종과 연식으로 나타났다. 이상의 항공사 선택속성에 대한 중요도-성취도 분석결과는 다음 [표 5]에 제시되어 있다.

표 5. 항공사 선택속성 IP 분석표

구간	속성
I 사분면 집중	f. 의사소통의 편리함, i. 기내승무원 친절도, q. 선호 좌석 배정
II 사분면 유지	a. 항공편스케줄, d. 정확한 수하물 처리, e. 상용고객 우대제도, g. 탑승라운지, h. 제휴서비스, i. 항공사 이미지, j. 기내방송
III 사분면 저순위	b. 노선 다양성, k. 기내식 맛과 질, m. 승무원 유니폼, p. 항공 요금
IV 사분면 과잉	c. 신속한 탑승수속, n. 좌석의 편안함, o. 항공기 기종과 연식

## VI. 결론 및 시사점

첨단 과학기술의 발달과 더불어 항공 산업은 눈부시게 발전하고 있으며 그에 따른 항공 서비스 이용객은 매년 증가하고 있다. 이에 본 연구에서는 우리나라를

방문하는 중국인과 일본인 관광객을 대상으로 그들이 중요시 하는 항공사 선택속성에 대해 중요도와 성취도를 분석해 보고자 하였다. 항공기업의 입장에서 이들을 유인하기 위해 중점적으로 관리해야 할 속성을 분석해 봄으로써 항공서비스 이용객의 만족도를 높이기 위한 실무적인 시사점과 이론적인 자료를 제공하는데 도움을 주고자 하였다. 분석결과는 아래와 같다.

첫째, 항공사 선택속성의 신뢰도 분석과 타당성 분석을 통해 측정도구의 신뢰성을 확보하였으며, 요인분석 결과 운송 서비스, 부대 서비스, 기내 서비스, 기본 서비스의 4개의 요인이 추출되었다.

둘째, 항공사 선택속성에 대해 대응표본 T-test를 실시하였으며, 그 결과 의사소통 편리함, 탑승라운지, 기내 승무원 친절도, 승무원 유니폼, 선화좌석 배정을 제외한 모든 속성이 중요도와 성취도에 있어 유의한 차이를 나타내고 있었다.

항공서비스 이용객이 가장 만족하게 인지하는 중요도 항목에서는 탑승라운지가 가장 높았으며, 기내 승무원 친절도, 제휴서비스 등의 순으로 중요도가 높은 것으로 나타났다. 성취도 1순위는 항공편 스케줄로 나타났고 그 뒤로 제휴서비스, 정확한 수하물 처리 등이 성취도가 높게 나타났다. 한편, 성취도가 낮은 항목으로는

기내승무원 친절도, 선호좌석배정 등이었다. 분석결과에서 알 수 있듯이 대부분의 속성들에 있어서 중요도에 비해 성취도의 값이 높게 측정되었다.

셋째, 항공사 선택속성에 대한 IP분석 결과, I사분면의 노력집중 영역에는 의사소통의 편리함, 기내 서비스 친절도, 선호좌석 배정 등으로 나타났다. 이는 항공사 이용객이 중요하다고는 인지하고 있으나 성취도를 낮게 인지하는 속성으로 항공사 선택속성 중 우선적으로 개선되어야 할 부분이다. 따라서 한일, 한중 노선의 경우 노선별 특성을 고려하여 각 해당국적의 현지 승무원을 채용 후 탑승 근무하도록 하거나 일본어와 중국어의 교육을 강화하여 의사소통의 불편함을 해소할 수 있어야 할 것이다. 양국 모두 우리나라 인바운드 관광시장의 높은 비율을 차지하고 있어 이들에 대한 고품질의 서비스 제공을 위해서는 해당 외국어에 대한 서비스가 더 폭넓게 시행되어야 할 것으로 사료된다. 또한 기내 서비스 친절도와 선호좌석 배정 등에 집중적인 관리 및 운영이 필요함을 시사하고 있다. 대부분의 한일, 한중노선의 경우 비행시간은 짧고 거의 만석으로 운항되는 경우가 많아 기내 서비스 프로시저를 수행함에 있어서 이용객들이 친절하다고 인지하지 못하게 되는 경우가 발생한다. 각 항공사에서는 서비스 품질향상과 고객들의 만족도를 향상시키기 위해서는 한중, 한일노선의 경우 서비스 전담승무원을 한명 더 배치하는 것과 같은 제도적인 절차의 수행이 필요할 것으로 보인다.

II사분면 유지영역은 중요도와 성취도가 모두 높은 영역으로 항공편 스케줄, 정확한 수하물 처리, 상용고객 우대제도, 탑승 라운지, 제휴서비스, 항공사 이미지, 기내방송 등으로 나타났다. 이들 속성은 중요도와 성취도에 있어서 모두 높게 인식하고 있음을 의미하므로 지속적으로 이 속성들을 유지하면서 강화시켜야 할 필요성이 있다.

III사분면 저순위 영역은 중요도와 성취도 모두 낮은 영역으로 노선 다양성, 승무원 유니폼, 항공 요금, 기내식 맛과 질 등으로 나타났으며, 이 속성들은 중요도를 낮게 인지하기 때문에 시급한 자원 배분과 홍보에 주력할 필요는 없지만 외부 환경과 이용객의 욕구변화로 인하여 향후 중요도에 대한 인식이 높아질 가능성도 배제

할 수 없기에 지속적인 관심은 가져야 한다.

IV사분면 과잉노력 지양 영역으로 중요도는 낮으나 성취도가 높은 영역으로 이에 해당하는 속성은 신속한 탑승수속, 좌석의 편안함, 항공기 기종과 연식으로 나타났다. 즉 이 속성들은 중요성에 비해 지나친 자원 배분을 한 영역으로 여기에 배분되는 노력이나 홍보 등을 다른 속성 즉 집중 항목인 의사소통 편리함, 기내승무원 친절도, 선호좌석 배정 등으로 투입해야 함을 시사한다.

이러한 연구결과는 제휴서비스, 기내식의 맛과 질, 좌석의 편안함, 기내환경, 항공기 기종과 연식, 가격등이 집중영역으로 나타난 류재숙, 박연옥(2006)[12]의 연구결과와 비교해 본다면 방한 중국인과 일본인 관광객의 경우 집중해야 할 영역이 어떠한 영역인지 확인할 수 있다.

연구의 한계점은 다양한 항공사 선택속성 중 일부분만을 사용하여 측정하였다. 또한 중국과 일본 두 나라 사이에 항공사선택속성에 대한 차이가 있을 터인데 그 부분에 대한 분석을 따로 시행하지 않았다. 항공사별 차이점에 대해서도 향후 연구에서 시행해 본다면 본고의 결과와 비교하여 항공사 선택속성 연구에 많은 도움이 될 것으로 내다본다.

### 참 고 문 헌

- [1] 문화체육관광부, <http://www.mltm.go.kr/>, 2013년 7월 1일 보도자료.
- [2] 고선희, 박은숙, “관광지 매력성이 지각된 가치 및 충성도에 미치는 영향: 방한 일본인 관광객을 중심으로”, 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제7호, pp.467-477, 2011.
- [3] 국토해양부, <http://www.mcst.go.kr/>, 2012년 7월 13일 보도자료.
- [4] 김계섭, 조주은, “항공사 서비스품질의 중요도 성과와 만족도간의 관련성”, 관광연구, 제19권, 제2호, pp.35-61, 2005.
- [5] 이재곤, 유기석, “항공사 선택속성에 따른 포지셔

- 닝 연구”, 관광경영학연구, 제11권, 제4호, pp.27-51, 2007.
- [6] 고선희, “소비가치 유형에 따른 항공사 선택속성 차이분석: 방한 일본인 관광객을 대상으로”, 한국서비스경영학회, 춘계학술발표대회, pp.181-198, 2012.
- [7] R. S. Toh and M. Y. Hu, “Frequent-Flier programs passenger attributes and attitudes,” *Transportation Journal*, pp.11-12, 1988.
- [8] P. E. Green and D. S. Tull, “Research for marketing decisions,” *World Airline Monitor*, Dec. 1991.
- [9] 한소연, 하현구, 김태승, “AHP를 이용한 국제항공 여객의 항공사 선택속성 분석”, 한국항공경영학회지, 제7권, 제4호, pp.39-54, 2008.
- [10] E. Kaynak and O. Kuckemiroglu, “Successful marketing for survival : The airline industry,” *Management Decision*, Vol.31, No.8, 1993.
- [11] C. A. White, *The attributes of customer service in the airline industry*, Ph. D, Dissertation, United States International University, San Diego, 1994.
- [12] 류재숙, 박연옥, “IPA를 이용한 항공사 선택속성 평가”, *관광연구저널*, 제20권, 제2호, pp.157-171, 2006.
- [13] 최형인, 변정우, “항공사 선택속성이 고객만족도에 미치는 영향-국내 저가 항공사를 중심으로-”, 한국호텔외식경영학회, 추계 정기학술논문 발표, 2008.
- [14] J. R. Ritchie, E. E. Johnston, and V. J. Jones, “Competition fares and fences perspective of the air traveler,” *Journal of Travel Research*, Vol.19, pp.17-25, 1984.
- [15] L. D. Etherington and T. Var, “Establishing a measure of airline preference for business and nonbusiness travelers,” *Journal of Travel Research*, Vol.22, pp.22-27, 1984.
- [16] 지원식, 박상범, “고객이 항공사 선택 시 중요시 하는 요인에 대한 연구-국제선 항공사 중심으로”, 한국항공경영학회, 추계학술발표대회, pp.47-61, 2005.
- [17] 김명진, 임재필, “고령화 시대 노인들의 항공사 선택속성이 주거래 항공사의 재구매에 미치는 영향”, *관광연구저널*, 제20권, 제2호, pp.385-400, 2006.
- [18] C. F. Chen and T. F. Wu, “Exploring passenger preferences in airline service attributes: A note,” *Journal of Air Transport Management*, Vol.15, pp.52-53, 2009.
- [19] J. A. Martilla and J. C. James, “Importance-Performance Analysis,” *Journal of Marketing*, Vol.41, No.3, pp.77-79, 1977.
- [20] K. Matzler, E. Sauerwein and K. A. Heischmidt, “Importance-performance analysis revisited: the role of the factor structure of customer satisfaction,” *The Service Industries Journal*, Vol.23, No.2, pp.112-129, 2003.
- [21] H. Oh, “Revisiting importance-performance analysis,” *Tourism Management*, Vol.22, No.6, pp.617-627, 2010.
- [22] S. Hollenhorst, D. Olson, and R. Fortney, “Use of Importance-performance analysis to evaluate state park cabins: the case of the West Virginia state park system,” *Journal of Park and Recreation Administration*, Vol.10, No.1, pp.1-11, 1992.
- [23] S. Albery and B. Mihalik, “The use of importance-performance analysis as an evaluative technique in adult education,” *Evaluation Review*, Vol.13, No.1, pp.33-44, 1989.
- [24] X. Geng and X. Chu, “A new importance-performance analysis approach for customer satisfaction evaluation supporting PSS design,” *Expert Systems with Applications*, Vol.39, pp.1492-1502, 2012.
- [25] L. Dwler, L. K. Cvelbar, D. Edwards, and T. Mihalik, “Fashioning a destination tourism

future: The case of Slovenia," Tourism Management, Vol.33, pp.305-316, 2012.

- [26] 권동극, "IPA방법을 이용한 외식사업체 서비스 품질 향상 방안에 관한 연구", 관광연구, 제26권, 제1호, pp.1-31, 2011.
- [27] 최재길, "IPA를 이용한 의료관광전시회 참가동기의 중요도-만족도 인식차이 연구", 한국호텔관광학회, 제13권, 제1호, 2011.
- [28] 고선희, 박은숙, "IPA를 이용한 의료관광선택속성 연구", 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제4호, pp.443-447, 2012.
- [29] 이재관, 고선희, "일본관광객의 한국관광지 선택속성의 중요도-성취도 분석", 한국콘텐츠학회논문지, 제10권, 제9호, pp.338-347, 2010.
- [30] J. Nunnally, "Psychometric Theory, New York: McGraw-Hill, 1978.

고 선 희(Seon-Hee Ko)

정회원



- 1994년 2월 : 국립경상대학교 독문학과(문학사)
- 2008년 8월 : 경기대학교 서비스경영 및 컨설팅전공(경영학석사)
- 2011년 8월 : 경기대학교 관광경영(관광학박사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 서원대 항공서비스학과 교수  
<관심분야> : 관광경영, 항공서비스, 서비스품질

저 자 소 개

오 선 미(Seon-Mi Oh)

정회원



- 1991년 2월 : 국립안동대학교 식품영양학(이학사)
- 2008년 8월 : 한국항공대학교 경영대학원(경영학석사)
- 2010년 8월 ~ 현재 : 세종대학교 호텔관광경영학과 박사수료
- 2011년 3월 ~ 현재 : 충청대학교 항공호텔관광학부 교수  
<관심분야> : 항공서비스, 항공사 마케팅, 관광경영