

미래지향적이고 발전적인
간선여객마케팅 실행방안 연구

Study on the future-oriented and evolutive implementation plan to promote
marketing on the passenger rail service

조기한*
Cho, Kihan

방창훈**
Bang, Changhoon

김홍래***
Kim, hongrae

ABSTRACT

Since the KTX start its service on April 1st of 2004, KTX increased its share up to 17.4% (2008). It's the 2nd after the passenger car share of 59.2% in the national transportation, but the gap is still wide. In addition, because of the rise of goods' and oil price, the share of intercity express bus is growing up. Nevertheless Korail is trying to improve the train schedule and develop intermodal transit system, the number of passengers of KTX is remain flat.

KORAIL should start and proceed the tasks below.

- Analysis of the 5 year's operation of KTX since the year of 2004 to make plans for the steady growth
- development of the KTX operation plan for expansion of railway
- preparing the operation of additional passenger rail services on the mail line for newly introduced trains.
- expansion of KTX's service area after the introduction of KTX-II
- introduction of other new trains
- examination for the action plans to promote marketing in main-line including refinement of the rate structure

1. 서 론

2004년 4월 1일 KTX 개통, 2005년 철도공사로 전환된 이후, 용산역세권 개발로 큰 폭의 당기순이익을 실현했으나, 지속적인 운영적자가 증가되고 있어 영업수지의 개선이 필요하고 빠르게 변화하는 경영환경에 대응하여 강도 높은 철도 경영효율화의 추진 필요성이 대두되고 있다.

본 과제는 철도간선여객 마케팅 실행방안을 중심으로 고객특성을 파악하고, 나아가 철도의 경쟁력과 세분시장의 경쟁력을 분석하여 향후 주요 O/D별 마케팅 전략수립에 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 경제사회환경 분석

2-1. 소비자 태도 현황 및 전망

2008년도 4/4분기 소비자태도지수는 38.5%로 전년 동기 대비 14.9% 대폭 하락으로 전 분기 대비 0.8% 소폭 상승하였으나, 실물경기를 감안할 때 소비심리의 추세적인 반전으로 파악하기는 무리이며, 저소득층의 소비심리 개선이 상대적으로 큰 편으로 20대를 제외한 30대 이상의 연령대에서 전 분기 보다 상승하였으며 증가율이 저조할 전망이다. 2009년 소비자물가상승률이 3%대로 하락과 함께 고유가와 공

* 조기한, 한국철도공사, 여객사업본부, 비회원, E-mail : ckhjhc@korail.com TEL : (042)609-3896, FAX : (042)609-3736
** 방창훈, 한국철도공사, 여객사업본부, 비회원, E-mail : bang@korail.com, TEL : (042)609-3266, FAX : (042)609-3736
*** 김홍래, 한국철도공사, 여객사업본부, 비회원, E-mail : avetera@korail.com TEL : (042)609-3875, FAX : (042)609-3736

공요금 인상 등으로 물하락세는 다소 제한적이며, 기대인플레이션 진정으로 2009년 소비자물가는 3% 증반대가 예상되며 과거 3년(2005-2007년)간 2%대의 저물가 기조로 복귀할 가능성은 희박하나, 중장기적으로 한국은행의 중기 물가안정목표로 수렴할 것으로 예상되며 현재경기 및 미래경기 예상지수는 크게 호전 될 것으로 보인다.

2-2. 가계수지 동향

품목별 가구당 월 평균 가계수지의 경우 전 가구의 평균 소비지출은 월평균 2백만원 수준으로 교통비가 소비지출에서 약 11% 차지하며, 이중 공공교통비는 약 2.5%를 차지, 교통비는 개인교통(자가용)을 운영유지하기 위한 비용이 대부분을 차지한다. 교통비의 경우 '07년 1/4분기부터 '08년 2/4분기 지속적으로 증가하는 경향을 나타내며 교통비 지출액은 '07년 1/4분기 이후부터 지속적으로 증가하다가 '08년 3/4분기 감소하였다. 철도 여객수입과 밀접한 관련이 있는 공공교통비의 경우 '08년 1/4분기 급격히 감소하였으나 '08년 2/4분기 증가하다가 3/4분기 다시 소폭 감소하였다.

2-3. 인구 추세

서울지역의 경우 장래 인구수준이 정체수준을 유지할 것으로 분석되었으며, 경부 축 주요 도시인 부산, 대구 지역의 경우 장기적으로 감소 할 것으로 예상됨에 따라 철도 수송시장에 위협요인으로 작용함과 동시에 경기도 지역의 경우 신도시 개발 등으로 인구가 지속적으로 증가 할 것으로 예측되며 노령화의 경우 총 인구 성장률은 지속적으로 감소 2020년 역시 인구 감소가 예상되며 65세 이상 인구구성비가 지속적으로 증가하고 특히, 국내의 노령화 지수는 선진국에 비해 급격히 증가하여 노령화 사회가 빠르게 진행되고 있다.

2-4. 국내 국민여행실태

국내여행 교통수단 선택에 있어서 '자가차량'(72.8%)에 이어서 '일반버스'(6.3%), '고속버스'(6.2%), '전세/관광버스'(6.8%) 등의 순이며, 일반버스는 감소, 고속버스, 관광버스는 숙박여행 교통수단으로 이용이 증가 추세이며 고속버스의 경우 국내숙박 여행시 자가용에 이어 2위를 차지하고 있으나, 1위 자가용과는 매우 큰 차이를 보이고 있다. KTX의 경우 05년 2.7%에서 06년도 3.0%로 증가, 07년 다시 2.7%를 기록하고 있으며 국내당일여행의 경우에도 '자가차량'(68.9%)이용률이 가장 높았고, '일반버스'(11.0%), '전세/관광버스'(9.6%) 등 순으로 숙박여행과 당일여행 모두 자가차량 이용 비율이 높았으며 당일여행은 일반버스 이용이 지속적 증가 상황이며 숙박·당일여행 모두 자가차량 충성도가 매우 강한 것을 알 수 있다. KTX의 경우 국내여행 교통수단으로서 현상을 유지하고 있는 패턴이나, 일반열차의 경우 현격하게 하락하고 있는 추세로 이는 같은 대중교통 수단인 고속버스의 경우도 지속 하락하고 있으나 하락의 감소폭이 일반열차보다는 낮음을 알 수 있다.

2-5. 교통시장 환경

전체 교통수단별 시장점유율은 KTX가 17.4%수준으로 승용차(59.2%)에 이어 2위이나 아직은 도로부문과의 격차가 크며 고유가 및 소비자 물가상승 등의 요인으로 고속버스 점유율이 점차 상승하는 실정이다. 고유가로 인한 영향도 분석결과 자가운전자의 대중교통이용 전환은 큰 폭으로 이루어졌으나, 중장거리 이용자의 철도 전환 폭은 미미한 상황이며 중거리의 경우 승용차의 점유율이 50%이상으로 압도적인 반면, 300km 이상의 장거리에서는 KTX의 점유율이 절반 가까이를 차지하고 있어 거리에 따라 교통수단별 점유율이 뚜렷한 차이를 보이고 있다.

복합적 O/D별 경쟁상황을 살펴보면 철도시장점유율은 각 경쟁교통수단들과 경쟁하는 방식에 큰 차이를 보인다. 이런 특성으로 인해 각 O/D를 포괄할 수 있는 종합적인 전략을 수립/집행 하는데 한계가 있을 것으로 판단되며 또한 각 운송수단의 O/D, 교통수단별 시장점유율 역시 큰 차이를 보이는데 경쟁상황의 복잡성을 감안할 때 분기 혹은 반기 단위의 시장점유율엔 변동이 거의 없는 것으로 예상되며 이는 외

관상의 복잡한 경쟁상황이 실질적으로 시장 내 점유율 변동으로 이어지지 않는다는 것을 의미한다.

3. 간선여객 수송추이 분석

KTX는 열차운행의 지속적 확대로 '04 개통대비 41.8% 증가로 1일평균 이용인원 '04년 73,637명에서 '08년 104,419명으로 지속적인 증가 추세를 나타내며 개통 이후 타 교통수단 및 하위열차 수송전이가 큰 폭으로 이루어졌으나 현재 수송 수요 증가는 둔화되고 있으며 '07년 이후 기존 여객수송시장 수요의 정체로 인해 2~3%의 성장률을 기록, 이러한 추세가 지속될 전망이다. KTX는 장거리 위주, 일반열차 연계 및 중단거리 역할 정립에 따른 열차운행 체계 개편, 광역전철의 확장, 주요간선도로의 개통 및 자가용 이용자 증가로 수송수요 감소 추세를 보이고 있다. 월별 분석결과 '08. 1월외에 전년대비 지속적인 소폭상승세 유지하며 계절적 추세곡선을 예년과 유사하게 유지하고 있다. 개통 초년에 비해 계절적 요인에 대한 수요변동 폭의 축소가 나타나는 상황이며 지속적인 수요창출을 위해서는 Seasonal Market 전략의 강화를 통한 비수기의 수요확보가 필요할 것으로 판단된다. '07년 11월 부산역 추돌사고로 KTX 1편성 운행 중지에도 따른 KTX 가용 편성수 한계에 따라 초과 수송수요의 확보 어려움으로 인해 영업 손실발생 연간 150억원이 발생하고 있다. 평일(월~목)의 경우 좌석공급량은 승차인원대비 충분히 공급되고 있으며, 07년도의 경우 월요일 4~7시 출근시간대 좌석공급량부족현상이 있었으나 '08. 1월 열차운행체계 개편 후 좌석공급량 증가로 초과 수요인원 확보 가능하게 되었다.(좌석공급수 : '07상반기 23,031석 ⇒ '08년 상반기 24,630석, 107.0% 증가) 또한, '08년 효율적인 열차운행체계 개편으로 '07년에 비해 초과수요인원의 발생이 감소하였지만, 주말의 경우 승차인원대비 좌석공급량이 부족한 시간대가 여전히 존재(금요일 16-19시 시간대, 토요일 9시,13시,16시 시간대, 일요일 16-19시 시간대)하며 금요일과 일요일의 경우 초과수요 시간대가 16~19시로 유사하고, 이는 주5일제 정착에 따른 귀가수요의 이동현상으로 분석되고 있다.

새마을호 승차인원은 KTX 개통 이후 지속적으로 감소하고 있으나, KTX의 연계성 강화와 공급량 조절을 통한 경영효율화 전략에 기인 최근 회복세를 보여주고 있으며 '08. 6월 시행된 최저운임 조정으로 최근 회복세에 긍정적 효과 PULS 및 대국민 서비스 향상으로 인해 1일평균 5,209명이 증가하여, 수송량 증대 및 고객의 교통비 감소에 큰 효과를 얻는 결과를 보았으며, 무궁화호의 경우 최근 3년간 지속적인 감소추세이나 감소폭은 새마을에 비해 크지 않으며, '08년 1월 열차운행체계 개편으로 열차운행횟수 증편 및 KTX 연계강화와 효율적인 운영 등의 효과로 지속적 감소추세에서 소폭 증가추세로 전환되고 있다. 통근열차 주이용 고객의 고급교통수단 선호, 무궁화호로의 열차승격 및 광역전철 연장운행 등으로 매년 감소 추세이다. KTX 개통 이후 수송량 역시 감소하고 있으며, 증감률은 특정한 추세없이 매년 열차운행체계 개편 등의 상황에 따라 영향을 받고 있는 것으로 조사 되었다

(단위 : 천명, %)

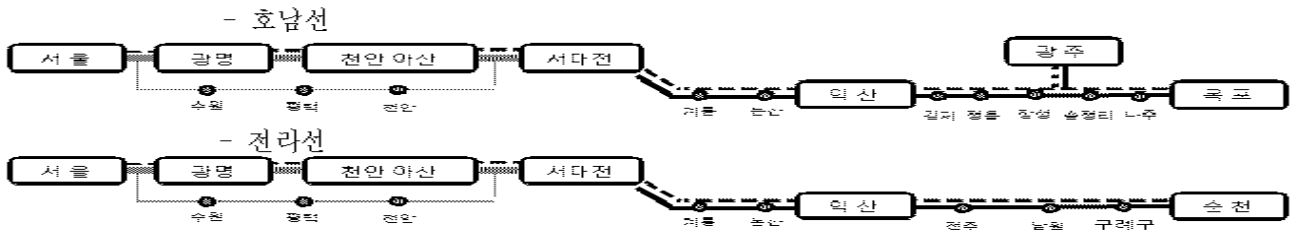
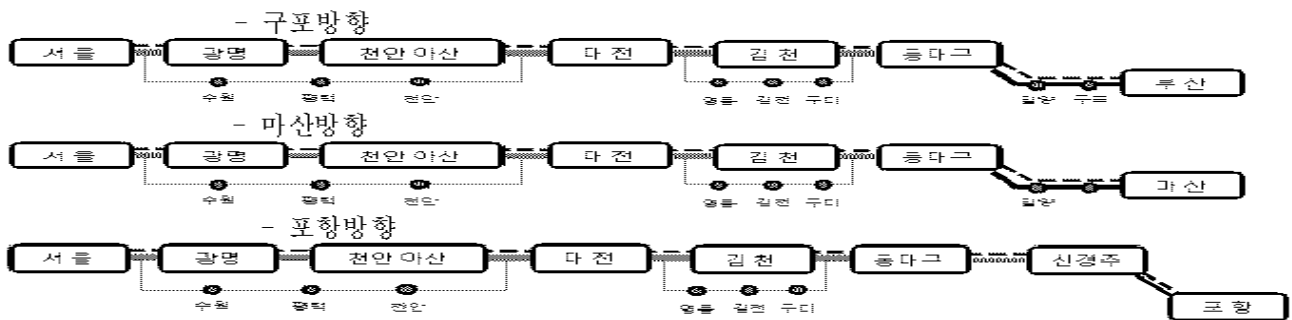
구분	2004년	2005년	2006년	2007년 (A)	2008년		대비	
					계획(B)	실적(C)*	계획(B/A)	실적(C/A)
K T X	19,882	32,370	36,490	37,315	38,501	38,015	3.18	1.88
-경부선	16,698	26,853	30,191	31,006	32,161	31,629	3.72	2.01
-호남선	3,184	5,517	6,299	6,309	3,640	6,386	0.49	1.22
증가율(%)		22.66*	12.73	2.26	3.18	2.14		
새 마을	12,418	10,626	9,690	10,015	9,717	10,815	△2.97	7.99
증가율(%)		△14.43	△8.80	3.35	△2.97	7.99		
무 궁 화	63,890	58,665	55,914	55,320	56,767	57,381	2.61	3.73
증가율(%)		△8.18	△4.69	△1.06	2.61	3.73		
통 근	14,977	13,342	12,237	7,980	4,649	6,885	△41.74	△13.72
증가율(%)		△10.92	△8.28	△34.79	△41.74	△13.72		

4. 경부고속철도 2단계 개통에 대비한 열차운영방안 수립

차량도입 및 건설사업 등에 따른 철도영업환경 변화 추이에 따른 KTX 운영방안 수립 필요성이 대두되는 현시점에서 경부고속철도 2단계 개통 노선을 살펴보면, 동대구 ~ 신경주 ~ 신울산 ~ 부산은 2010년 10월, 경전선, 삼랑진 ~ 마산 간 복선전철 개통은 2010년 12월, 전라선 복선전철 개통, 여수까지 2011년 3월 개통 예정이며, 2009년 도입되는 KTX-II 6편성(1편성 10량)의 호남선 투입과 TEC(150km/h급 간선형 전기동차, 1편성 4량) 도심 진입시간 단축을 위한 서울~신창 간 운행 예정 등 신규차량 도입에 따른 간선여객열차 운영방안 검토가 필요한 시점이다.

4-1 KTX 직결운영 방안

경부선은 구포, 마산, 포항방면의 직결운영이 필요하고, 호남선은 목포, 광주, 전라선은 익산을 거쳐 순천까지 운행하는 방안의 검토가 필요하다.



4-2. KTX-II 상업운영에 따른 열차운영체계개편

호남선 KTX-II와 KTX혼합 운영으로 요일별 시간대별 열차별 수송수요 면밀히 분석하여 KTX-II와 KTX의 시간대별 요일별 최적의 열차운영이 가능하도록 추진하도록 하며, KTX-II는 수송수요에 따라 단편성 또는 중편, 복합열차 운행 등 다양한 방법을 검토 추진 중이다. 호남선 KTX-II 운영에 따른 KTX 여유 2편성은 경부선으로 운행하며, 1일 최대 8회 운행이 가능하도록 하고, 주중 및 금요일 수송수요가 요구되는 특정시간대에 투입하며 서울↔동대구를 서울↔부산으로 연장 운행하는 방안을 포함하여 수요를 최대한 증진 시킬 수 있는 방향으로 추진한다.

4-3. 일반열차의 효율적 운용방안

효율적인 일반열차 운영 방안 수립으로는 KTX-II도입 운행 및 차량 노후화로 인한 폐차로 새마을호 운행조정과 함께 호남선 신규차량이 도입될 때 까지 일시적으로 새마을호 점차적 축소, '09. 6월 경의선 복선전철개통에 따라 새마을호를 RDC 교체 운행, 영업수익이 변동비에도 못 미치는 열차 운행중지(무궁화호 대구선 4회, 경전선4회, 태백선 2회 등)와 시·중·착 조정으로 차량 회전을 증대 및 도시 거점간 이동편의 증대, 중앙선 1일 12회, 안동↔영주 RDC운행, 호남선 용산↔익산 2회를 용산↔목포로 조정 또는 운행 중지와 철도네트워크 장점 발휘를 위한 환승 연계성과 편의성 증대를 지속적으로 추진한다. 09년 6월 경의선 복선전철 개통과 철도선진화 추진을 반영한 열차운영 조정으로 경의선 통근열차 서울↔

임진강간 통근열차 1일38회 운행을 중지, 경원선 통근열차 운행횟수 조정으로 소요편성수를 축소하여 비용절감(현행 1일 3편성 34회 ⇒ 2편성 26회, 1편성 8회 감소)을 유도하여야 한다.

5. 철도간선 여객운임 수준 및 운임체계 검토

5-1. KTX 운임체계 개편 방안

2010년 경부고속철도 2단계 구간인 동대구~신경주~울산~부산간 개통으로 서울~부산간 고속철도 운행노선은 2가지 패턴이 발생하며, 전구간 고속신선 이용노선은 서울⇔동대구⇔신경주⇔부산으로 운행하며, 기존선 이용노선은 서울⇔동대구⇔부산으로 한다.

2008년도 요일별 1일평균 수송수익과 1일평균 수송량은 전체적으로 월~목요일 수송인원은 금~일요일에 비하여 대등한 실적(금~일요일대비 100.7%)을 보이고 있으나, 수익은 금~일요일대비 약 88.4% 수준으로 나타나며 2008년도 간선여객 열차종별 영업계수 및 원가보상을 현황을 살펴보면, '08년도 수송수익은 원가의 83% 수준, 수익 16,416억원, 비용 19,774억원으로 3,358억원의 영업결손이 발생하였다. 운임체계 개편 기본방향은 운임체계변화로 운임 조정요인이 각 O/D별로 다수 발생할 수 있으나 운임상한 범위 내에서 현 운임수준으로 유지하고, 현재 요일별로 구분된 운임수준의 일원화를 추진하며 간선여객열차 운임설정은 거리비례제로 단일화가 필요하다

< 현재 운임체계 >

구분	KTX	새마을호	무궁화호
운임체계	시장가격	거리비례	거리비례
	$P=a*d\pm\alpha$	$P=a*d$	$P=a*d$

※ 주 : P : 운임, a : 임률, d : 거리, α : 시장경쟁 요인

2009년 하반기 KTX-Ⅱ 상업운전 시행에 맞추어 적절한 원가를 보상할 수 있는 탄력적 운임정책을 시행하여야 한다. KTX-Ⅱ와 現 KTX간의 좌석수 차이 등을 기회손실비용으로 비교분석한 결과, 現 KTX 기준운임의 약 121% 수수가 적정하나, 21% 상승된 운임은 소비자 지불의사와 현 경제여건상 적용하기는 어려울 것으로 예측된다. 특히, 호남선에 우선 투입될 경우 경부선 이용고객들에 대한 역차별 논란 등으로 KTX와 KTX-Ⅱ간의 가격을 차등화 하는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

5-2. 일반열차의 운임체계의 개편 방안

일반열차의 운임체계는 현행 거리비례제를 적용하고 KTX와 같이 요일별로 구분화된 운임수준을 이용자간의 부담의 형평이 유지될 수 있도록 임율을 상한 범위내에서 합리적인 수준으로 동일적용할 경우 연간 약 24억원 증수효과 기대된다.

무궁화호 그룹 TEC, RDC는 2012년 이후 도입예정인 XEC의 운임수준 설정은 변화된 경영환경에 적시 대응이 바람직하여 2011년 이후로 결정을 유보하고, 상업개시가 임박한 TEC, RDC에 대하여 적정 운임 수준으로 결정하는 것이 바람직한 것으로 판단된다. 또한, 무궁화호 그룹의 TEC는 現 무궁화호(120km/h) 보다 속도 향상(150km/h)으로 이에 대한 시간가치와 편의성은 증가하였으나, 이를 화폐가치로 환산하기는 곤란하다. 現 무궁화호와 TEC간의 설비차이를 KTX-Ⅱ의 사례와 같은 방식으로 기회손실비용을 비교분석한 결과, 現 무궁화 기준운임의 약 109% 수수가 적정한 것으로 나타났으나 현 무궁화호의 이용객 성향 및 입석객 추가 유입 등 향후 도입될 TEC는 무궁화호 특실 서비스와는 근본적으로 상이하므로 소비자 지불수준과 열차운행계획을 고려하여 무궁화호 운임의 5%를 TEC 요금으로 부과하되, 출·퇴근 이용객들을 대상으로 운행예정인 서울-신창간 TEC(단거리) 및 CDC 동차를 개량한 RDC의 경우 현 무궁화호 운임과 동일한 수준을 설정하는 것이 필요하다.

6. KTX 프리미엄 서비스 제공

KTX 이용고객의 특성을 파악하고 프리미엄 서비스의 수용도 및 선호도를 파악하고 향후 경쟁력 있는 프리미엄 서비스의 제공으로 최상의 수익을 증대하여야 한다. 고객이 특실을 이용하는 주된 이유로 좌석이 편안해서가 가장 높은 것으로 나타났으며, 특실서비스로 인한 이용은 매우 낮은 것으로 나타났다. 특실 이용 시 불만점으로 특화된 서비스가 없다는 의견이 다수 나타나 일반실과 다른 서비스 개발이 필요한 것으로 판단된다. 현재 KTX 특실 만족도는 38.0%로 나타났으며 응답자 특성별로 보면, 20대~50대에서 상대적으로 특실 만족도가 높은 것으로 나타나고 있다

KTX 특실 이용 시 가장 큰 불만점은 전반적 서비스로 나타나고 있다. 그 중 특히 비싼 요금 대비 서비스가 부족하다는 의견과 다음으로 좌석에 대한 불만이 높은 것으로 나타났으며, KTX 특실 프리미엄 서비스 이용의향은 45.6%로 40회 이상 이용자에서 상대적으로 이용의향이 높은 것으로 나타났다. 조사결과 제공받고 싶은 프리미엄서비스로는 노트북, 인터넷, 신문 등 단순 제공서비스, 식음료 제공, 식당칸 운영에 대한 Needs가 높은 것으로 조사되었다.

7. 결 론

2007년 영업수지 적자 6,414억원 대비 2010년까지 50%수준으로 축소하고, 2012년까지 흑자 전환을 목표로 정부의 철도선진화 추진 및 2010년까지 경영개선 목표 미달시 민영화를 추진 검토하는 등 정부에서 선진경제 도약을 위해 공공기관 경쟁력 강화를 주문하고 있다. 대·내외 경영환경 또한 빠르게 변화하는 상황에서 근본적인 경쟁력 확보를 위해서 체질개선이 필요하다. 공사로 전환된 후 용산역세권 개발로 큰 폭의 당기순이익을 실현했으나 지속적으로 운영적자가 증가되어 영업수지 개선이 필요하며 고객가치 경영, Crazy Marketing, 판촉활동 및 가용자원 활용극대화, KTX 중심의 수송체계 구축 및 연계서비스 강화를 통한 수요증대, 영업설비 최적화, 고객서비스의 획기적인 개선 및 적극적인 마케팅 판촉활동 전개 등을 통하여 매출증대에 총력을 기울여야 할 것이다. 이를 위하여 '09. 하반기 KTX-II 도입운행을 기반으로 수익률이 높은 KTX를 중심으로 최적의 열차운행체계 구축 및 KTX 직결 운행시 경부고속선 선 운행과 기존선 운영을 최적의 조합이 될 수 있도록 구성('11년 경부선 KTX 운행횟수 1일 주중 146회, 주말 181회)하여야 한다. 호남선 KTX운행은 차량도입 및 건설계획이 차질 없이 진행될 경우 수송수요를 고려하여 이용률 향상 및 효율성 극대화('11년 주중 60회, 주말 96회)를 위해 명절, 하계 대수송기간 등 특정수요 기간 수송능력 증강, 지역 특화상품 등 인기 관광상품 운행확대 및 다양한 상품판매를 통하여 큰 폭으로 성장 중인 철도관광 활성화를 추진해야 한다.

철도영업수지는 국가경제여건과 정부역할이 가장 큰 변수로 작용하고 있으며 영업수익은 최근 3년간 증가율 1.4%보다 약 7배 높은 9.3% 설정으로 목표달성이 쉽지 않을 것으로 보인다. 영업비용은 최근 3년간 연평균 증가율 3.9%보다 낮은 3.5%로 설정되어 선로사용료만 저감되면 달성할 것으로 전망되고 있으며, 매출목표 달성여부, 비용절감 폭, 정부지원규모 등 주요 상황에 따른 재정전망을 통해 선진화 목표를 달성하기위한 대책 및 전략실행이 필요한 시점이다. 이를 위하여 영업할인 제도 중 이용실적이 저조하고 수요창출 효과가 없는 할인제도를 합리적으로 개선 또는 폐지 추진이 이루어 져야 할 것이며 KTX-II, TEC 및 XEC 등 신규차종 도입운행에 따른 운임체계 조정이 불가피하다. 또한 수요창출을 위해 시행하고 있는 영업할인 제도에 대한 전면 재검토를 통하여 수익성 위주의 할인제도 운영(계약수송할인, 주중할인 등 시행효과 분석을 통하여 등급별·요일별 할인을 조정 검토 필요)과 함께 수입누수로 이어지고 있는 일부 영업할인을 재구매로 유도할 수 있는 전자쿠폰 제공 등으로 대체 검토가 필요한 상황이며 신규 도입차량 운용에 따른 열차운임은 기회손실비용 및 누적적자 회수를 위하여 고객이 수용가능한 수준에서 운임설정이 되어야 할 것이다.

KTX 서비스 향상을 위하여 프리미엄 서비스의 실행이 필요하다. 고객선호도 조사결과, 대역 서비스

가 가장 높으며 다음으로는 Care 서비스, 식음료 서비스 순이며 대여 서비스의 경우 철도 이동시 인터넷, VOD, 도서 대여 내용이 주로 나타났으며, Care서비스의 경우 간단하게 할 수 있는 안마, 발지압, 네일 아트에 대한 의견이 높게 나타났다. 서비스별 선호 연령대가 다르므로 프리미엄 서비스라는 명칭 보다는 거부감이 적고 이용객의 필요성을 자극할 수 있는 명칭이 필요하며 좌석 착석시 가장 눈에 띄는 좌석 머리 부분, 좌석 주머니에 광고를 하는 것이 효과적이며, 역 내/외부 광고 시 LCD/LED 전광판, 포스터, 대형 광고판, 현수막을 중심으로 홍보하는 것이 효과적으로 판단된다.

참고문헌

1. KRC, "2008년 교통수단 이용형태 파악을 위한 소비자 조사보고서"
2. 한국철도공사 내부자료(2007), "중기 간선 여객열차 운영전략".
3. 건설교통부(2006), "호남고속철도 기본계획 조사연구 보완용역", 국토연구원.
4. 한국철도공사 내부자료(2009), "간선여객 운임체계 개편(안)".
5. 안광호, 임병훈(2006). "마케팅조사원론", 학현사.