

## 공항 환승고객의 서비스 수준 평가: 인천국제공항을 중심으로

### Evaluation of level of service for transfer passengers at airports: an Incheon International Airport case study

박진우, 정세연  
한국항공대학교

Jin-Woo Park, Se-Yeon Jung  
Korea Aerospace University, Department of  
Business Administration

#### 요약

본 연구는 환승승객을 대상으로 전체 서비스 수준을 평가 분석하는데 초점을 두고 수행되었다. 환승승객은 기존의 출발도착승객들과는 다른 서비스 기대를 가지고 있으며, 공항에서의 환승객에 대한 중요성이 증가함에도 불구하고 아직까지 많은 연구가 이루어 지지 않고 있다. 이에 4년 연속 공항서비스 세계 1위인 인천국제공항의 환승승객의 서비스 수준을 평가하고자 가장 많은 환승 비율을 차지하는 일본과 중국 승객들을 중심으로 설문조사를 실시하여 환승승객들의 서비스평가에서 중요한 요인들을 고찰하고 각 서비스 요인들이 승객들의 만족도에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

#### Abstract

This research seeks to investigate transfer passengers' service evaluations of an airport. Transfer passengers are important for many airlines and hub airports because the needs of transfer passengers are quite different from O&D passengers. Despite the increasing importance of transfer passengers for airport operations, little research has been done to analyze their needs toward airport services. The data are collected from Japanese and Chinese transfer passengers to investigate airport services at Incheon International Airport. Through the survey, this research investigates the effects of important airport service attributes on customer satisfaction and behavioral intentions.

## I. 서론

인천국제공항은 국제공항협회(ACI: Airport Council International)가 지난 한 해 전 세계 126개 주요 공항을 대상으로 실시한 세계공항서비스평가(ASQ: Airport Service Quality)에서 종합순위 1위를 차지하였으며, 신규 항공사 유치와 노선 발굴, 항공수요 창출 등 항공 마케팅 분야에서 창의적이고 선도적인 활동을 인정받는 등 공항운영 및 항공마케팅 분야에서도 최고 수준으로 평가를 받으며 허브공항으로 착실히 성장하고 하고 있다.

인천국제공항은 2001년 개항 이후 늘어난 항공수요를 충족시키기 위하여 2002년부터 2단계 확장사업을 추진

하였으며, 지난 6년간 4조원의 사업비와 연인원 350여 만 명을 투입하여 Airbus380 등 초대형 항공기의 이·착륙이 가능한 4,000m급 제 3활주로, 탑승교 30개를 구비한 탑승동, 여객기 및 화물기 주기장 60개소 등 확장사업을 실시하였다. 확장사업이 완료됨에 따라 연간 여객 수용능력은 3,000만명에서 4,400만명, 화물 처리 능력은 270만톤에서 450만톤, 항공기 운항횟수는 24만회에서 41만회로 대폭 확충되었고, 이로인해 인천국제공항은 규모면에서도 대형 허브공항으로서의 면모를 갖추게 되었다.

그러나 일본과 중국 사이에 위치하고 있는 지리적 이점이 있는데도 불구하고 세계 주요 공항 중 환승률이 낮은 것으로 나타나 허브공항으로서 발돋움을 위한 대

책마련이 필요한 것으로 분석되고 있다. 특히 승객의 욕구를 이해하고 충족시키는 것은 경쟁시장 환경에서 허브공항이 갖추어야 할 꼭 필요한 요소이기 때문에 인천국제공항이 동북아 지역의 허브공항이 되기 위해서는 승객에 대한 이해가 무엇보다 우선시 되어야 한다.

본 연구는 인천국제공항의 환승승객이 인천국제공항의 서비스 품질을 어떻게 평가하고 인천국제공항의 서비스 품질이 승객만족도와 공항의 재이용의도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하는데 있다. 환승승객의 서비스 수준을 평가하기 위하여 환승객 중 가장 많은 비율을 차지하는 일본과 중국 승객들을 중심으로 설문조사를 실시하여 환승승객들이 인지하는 공항서비스의 중요한 요인들이 만족 및 공항의 재이용의도에 미치는 영향을 분석하여 인천공항이 세계 허브공항이 되는 기반을 마련하는데 기초자료로 활용할 수 있는 기반을 마련하고자 한다.

## II. 연구의 이론적 배경

### 1. 공항서비스의 개념 및 선행연구

서비스 산업이란 서비스를 생산하고 공급 및 판매하는 산업으로 유형재 산업과 함께 전체 산업을 구성한다. 서비스를 정의 할 때 서비스의 경제학적 정의와 경영학적 정의 두 가지 측면에서 정의 할 수 있다. 경제학에서는 서비스를 용역으로 이해해 유형재인 제품과 구분 되는 것으로 간주한다. 경제학이 말하는 서비스는 비생산적 노동, 비물질적 재화로 정리해 볼 수 있다. 경영학적 서비스의 정의를 보면 활동론적정의, 속성론적 정의, 봉사론적 정의, 인간 상호 관계론적 정의로 구분하고 있다[1]. 또한 서비스란 소비자나 업무상의 이용자에게 판매되어질 경우, 욕망에 대한 만족을 가져오는 무형의 활동이며, 반드시 유형재나 다른 서비스의 판매와 결부하지 않고 독립적으로 인식되는 것으로도 정의되고 있다. 이처럼 일반적으로 서비스라 불리는 포괄적인 의미의 용어에는 상호 이질적인 내용의 서비스가 내재되어 있고, 사회의 발전과 함께 새로운 서비스가 계속 개발되고 있기 때문에 서비스에 대한 획일적인 정의를 내리는 것이 쉽지는 않다 [2].

공항서비스란 공항에서 수행되어지며, 공항과 관련된

모든 서비스를 종합하여 말한다. 공항은 단순히 여객과 화물을 실어 나르는 운송 터미널의 개념이 아닌 21세기 국가 경쟁력을 대표하는 복합적 서비스 산업이다.

공항서비스는 항공기를 이용한 운송거점으로써 항공기 이착륙시설과 여객편의 시설로 구성되어 있고, 기본 운영 시스템은 Airside와 Landside로 구분되어진다. Airside는 공항이 항공사나 여객에게 제공하는 서비스로 공항의 이동지역과 인접된 지형 및 건물 또는 그 일부로서 일반인들의 출입이 통제되어 있는 지역에서 제공되는 서비스이며, Landside는 여행객이 아닌 일반인도 자유로이 출입할 수 있는 공항과 건물지역에서 제공되는 서비스라 한다.

기타 산업에서의 서비스 품질과 마찬가지로 항공여객들에게 중요하게 인식되고 평가되는 서비스 품질이 공항에서도 존재한다. 공항승객은 크게 출발, 도착, 환승 등으로 나눌 수 있으며 이들 승객들은 각각 서비스에 대한 다른 욕구와 희망을 가지고 있다[3]. 공항서비스에 대한 선행연구에 따르면 여러 가지 공항서비스 품질 중 전체 걷는 거리, 표시, 걸리는 총 시간, 안전한 환경, 공항시설, 직원의 친절성, FID(Flight Information Displays) 등이 공항서비스 중 중요한 요인으로 나타나고 있다 [4],[5].

현재까지 공항 서비스 평가에 대한 다양한연구가 이루어 졌으나, 대부분의 연구가 출발 및 도착승객에 대한 공항서비스 품질에 연구였고, 공항에서 환승여객에 대한 중요성이 증가함에도 불구하고 아직까지 환승객에 대한 많은 연구는 이루어 지지 않고 있다.

### 2. 환승여객(Transfer passenger)

항공여객은 형태 및 그 과정에 따라 출발, 도착, 환승 및 통과여객으로 구분되어 진다. 출발여객(Departure Passenger)은 항공기를 이용하여 여행을 출발할 목적으로 공항을 이용하는 여객을 말하고, 도착여객(Arrival Passenger)은 여행을 하기 위하여 목적지에 도착하거나, 여행을 마치고 되돌아오기 위하여 도착하는 여객을 말한다. 통과여객(Transit Passenger)은 공항에 도착한 여객이 잠시 공항에 머무른 후 타고 왔던 동일한 항공기를 이용하여 떠나는 여객을 말하고, 환승여객(Transfer Passenger)은 항공기로 공항에 도착하여 목적지로 향하는 다른 항공기로 갈아타는 여객을 말한다. 즉 어떤 운항 편으로 도착해서 그외는 다른 운항 편으

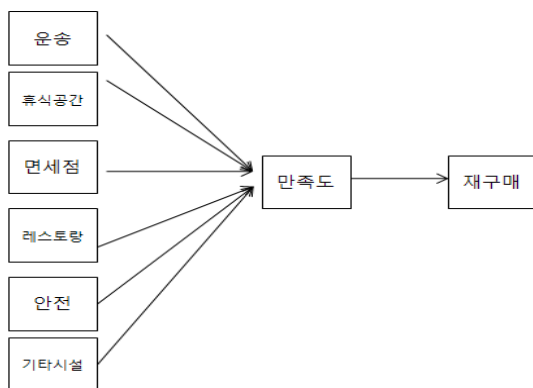
로 여행을 계속하는 여객, 해당 공항에 도착해서 다른 항공기로 그 공항을 출발하는 여객을 의미한다.

### Ⅲ. 환승고객의 서비스 평가 분석

#### 1. 분석방법

본 연구에서는 환승객의 공항 서비스 평가속성을 고찰하고 공항서비스 품질이 만족 및 재이용 의도에 미치는 영향에 대해 분석하고자 한다. 이를 위해 인천국제공항에서 가장 많은 환승 비율을 차지하는 일본과 중국 승객들을 중심으로 공항서비스 품질에 대한 설문조사를 실시하고자 한다. 수집된 데이터를 활용하여 인천국제공항에서 환승승객들이 중요하게 생각하는 공항서비스 품질의 속성들을 파악하고, 구조방정식(SEM)을 이용하여 이러한 속성들이 고객들의 만족도에 미치는 영향을 알아보하고자 한다. 또한, 더 나아가 만족도가 재 구매 의사에 어떠한 관계가 있는지를 분석하고자 한다.

#### 2. 연구모형



### ■ 참고 문헌 ■

- [1] 이유재, 서비스마케팅 제3판, pp. 4, 2007
- [2] Rathmell, John M, "What is Mean by Services?", Journal of Marketing, pp. 36, 1976
- [3] Anderson Ribeiro Correia, "A global index for

level of service evaluation at airport," pp. 609, 2008

- [4] Correia, A.R., Wirasinghe, S.C., de Barros, A.G., "A New Procedure for Overall Level of Service Data Collection at Airport Passenger Terminals", 2005
- [5] Alexandre G. de Barros, "Evaluation of level of service for transfer passengers at airport," pp. 294, 2007