

한국 국제공항의 서비스품질 평가와 고객만족을 위한 주요서비스 품질요인에 관한 연구

장 대 성

경기대학교 경영학부 및 서비스경영전문 대학원
한국서비스연구소

A Study on Evaluating Korean International Airports' Service Quality and Critical Service Quality Factors for Customers' Satisfaction

Daesung Chang

Professional Graduate School of Service Management, Kyonggi University

Key Words : International Airport, Service Quality, Critical Factors, Customers'
Satisfaction, Geographical Location, Benchmark

Abstract

This study was conducted to identify the differences in service quality between Incheon and Gimpo international airports and critical factors influencing satisfaction of their customers. According to the results of the study, all service quality factors of Incheon international airport except the service factor of geographical location were better than those of Gimpo international airport. However, all service quality factors of the two airports were evaluated inferior to those of American, western European and Japanese international airports. In addition the service quality factors such as response, safety, airport facility and geographical location were found as critical factors influencing satisfaction of the airport customers. The service quality factor of geographical location of Incheon international airport was measured much inferior comparing with other service quality factors. Thus, the results of this study suggest that the Korean government deliberate and benchmark the international airports of western Europe and the USA in determining the geographical location when planning new international airports.

1. 서 론

21세기에는 글로벌화의 가속화와 과학기술의 발달, 특히 통신과 교통 기관의 급속한

발달로 항공수요가 전 세계적으로 급격히 증가할 것으로 예상된다. 한국의 항공 여객 교통량은 세계 11위, 화물교통량은 세계 3위로 항공 수송량으로 보면 항공대국이다 (김연명, 동아일보, 2001.8.19). 이에 기존의 김포국제공항이 협소하여 인천국제공항을 동북아의 허브(hub)공항으로 육성하기 위해 2001년 3월 29일에 개항을 하였다.

국제공항은 이제 단순한 운송 터미널의 차원을 넘어 글로벌 시대의 국제 교통의 중심축이 되며, 그 중에서도 허브공항이 국제 화물 및 여객운송과 교통의 핵심 역할을 수행하므로, 선진 각국은 세계 항공시장을 선점하기 위해 허브공항을 건설함과 동시에 이를 최대한으로 활용하여 자국의 경제력을 높여가고 있다 (삼성경제연구소, 2001.3.29). 건설공사비 5조6천억 원의 막대한 투자로 건설한 연면적 세계 최대 규모의 인천국제공항이 동북아시아 허브(hub)공항으로서의 중요한 역할을 수행하기 위해서는 공항의 안전성 품질은 물론 다른 모든 서비스 품질들에서도 초일류가 되어야 한다. 특히 2001년 9월 11일 미국 New York시의 World Trade Center에 대한 테러리스트들의 민항 항공기 자살공격으로 102층 높이의 두 건물의 붕괴는 물론 6000명 이상이 사망하였다. 이 같이 세계적인 큰 사건으로 인해 공항의 안전성 품질이 다른 어떠한 품질들보다 가장 중요한 공항서비스 품질임이 검증되었다.

그러나 한국의 항공기 사고율은 10만 비행회수 당 세계평균의 3배, 10만 비행시간 당 세계평균의 2배이며(김연명 동아일보, 2001.8.19) 인천국제공항 경비보안시스템도 문제가 있는 것으로 보도된 바 있다 (주간조선, 2001.9.6). 그리고 인천국제공항은 계획단계에서부터 많은 논란이 있어 왔으며 잦은

설계변경으로 인한 부실공사의 가능성은 물론 2001년 여름 잠마시 공항 건물 누수에 대한 여러 언론 보도들이 있었다. 이러한 보도내용들이 사실이라면 인천국제공항의 모든 건축물과 시설 및 장비 등의 유형성 서비스 품질측면은 물론 안전성품질에도 문제가 있을 가능성이 높다.

김포국제공항의 인적 서비스 품질을 담당했던 직원들의 일부가 계속 인천국제공항에서 근무하고 있고, 또 인천국제공항의 직원들이 과거 김포국제공항 직원들보다 더 우수한가에 대하여 검증되지 않은 상태에서는 인천국제공항의 인적자원으로 운영되는 서비스 품질들도 신뢰하기가 어렵다. 그리고 허브공항으로서 필수 조건이 도심에서 공항까지의 빠르고 정확하고 편리하게 도달할 수 있는 교통 편의와 접근성이라는 언론의 주장 (조선일보, 2001.9.21)이 있으며 이와 관련하여 인천국제공항에 대한 비판이 많다 (조선일보, 2001.6.12.; 2001.7.12)

위와 같이 인천국제공항의 서비스품질에 상당한 문제가 있을 가능성이 있음에도 불구하고 아직 인천국제공항 서비스 품질은 물론 과거 약 40여년 동안 운영되었던 김포국제공항 및 기타 국제공항의 서비스품질에 대한 학문적인 접근 방법의 연구조사도 별로 없었다. 이에 본 논문은 한국의 국제공항 서비스 품질을 분석하기 위해 현재 한국의 가장 대표적인 국제공항인 인천국제공항과 과거의 대표적인 국제공항이었던 김포국제공항의 서비스 품질을 비교하여 조사함과 동시에 한국의 국제공항 이용객들에게 가장 중요시되는 공항 서비스 품질을 규명하고자 함이다.

본 논문은 인천 국제공항 및 폐쇄전의 김포 국제공항의 내국인 일반 이용객들의 두 공항에 대한 지각된 서비스품질평가를 비교

분석하고 공항의 고객만족에 영향을 주는 주요 서비스품질 요인들을 규명한다. 본 논문은 조사분석 결과를 기초로 하여 21세기의 인천국제공항을 비롯한 한국의 국제공항들의 서비스품질 경영전략 수립의 방향을 제시하고자 한다. 먼저 위에 언급한 내용들을 조사 분석하기 전에 서비스 품질의 의미와 구성요소 그리고 공항서비스의 특성 및 그 평가 방법에 대한 이론적 배경에 관하여 고찰한다.

2. 이론적 배경

2.1. 서비스 품질의 구성 및 결정 요인

서비스 품질을 구성하는 요소에 대한 연구는 서비스 품질을 측정할 수 있는 기본이 된다. Gronroos(1984)에 의하면 서비스 품질은 기대된 서비스와 지각된 서비스에 의해 이루어진다고 했다. 따라서 기대된 서비스와 지각된 서비스 각각에 영향을 미치는 요소들을 찾으면 서비스 품질의 결정적 요인들을 알 수가 있다. 먼저 기대된 서비스 품질의 영향을 미치는 요소들로는 기업측의 약속, 전통과 사상, 과거의 경험, 구전 의사소통, 개인적 욕구 등의 다섯 가지가 있고, 지각된 서비스에는 기업의 물리적, 기술적 자원, 대고객 담당직원, 참여고객 등 세 가지가 있다.

위의 기대된 서비스, 지각된 서비스의 구성 요소들은 각 각의 서비스에 개별적으로 영향을 주는 것이 아니라 복합적으로 상호 작용하게 된다.

또한 PZB(1985)는 Gronroos의 연구를 기초로 하여 보다 세부적으로 서비스 품질의 구성요인을 신뢰성, 반응성, 능력, 접근성, 예

절, 의사소통, 신용도, 안전성, 고객의 이해, 유형성 등 10가지 주요 범주로 제시했고, 이러한 10가지 구성 요인에 대한 기대된 서비스 수준과 지각된 서비스 수준의 차이가 서비스 품질을 결정하는 것으로 제시하였다. 그 후 1988년에 그들(PZB, 1988b)은 실증적인 타당성과 척도의 개발을 통하여 5가지로 구성 요인으로 축소하였다. 이러한 5가지 구성요인을 <표2-1>과 같이 제시하였다.

<표2-1> 서비스 품질의 5가지 구성 요인

구성 요소	내 용
유형성 신뢰성	물리적 설비, 장비 종업원의 외모 정확하고 믿을 만하게 약속한 서비스를 수행할 능력
반응성	신속한 서비스를 제공하고 고객들 도울 의도
보증성	종업원의 지식과 예절, 믿음과 신뢰성을 고취할 종업원의 자질
공감성	회사가 고객에게 제공하는 배려, 개인적인 주의 정도

그들의 연구에 의하면 각 구성 요소에 해당하는 척도 항목들의 정밀한 검증에 따르면 항목의 대부분은 서비스를 전달하는 인간의 상호 작용 요소와 직접적인 관련이 있음을 알 수 있다. 또한 Carman(1990)은 “서비스 품질에 대한 고객만족”이라는 그의 논문에서 PZB (1988a)의 연구를 검토하고, 다른 대상의 서비스 업체를 평가하였다. 그는 서비스 품질의 구성 요소들은 상호간에 다수의 중복되는 내용을 지니고 있어서 명확하게 인식되기 어려운 면이 있고, 또한 고객들의 개인적인 욕구나 서비스 업종에 따라서 구성 요소들 간에 상대적으로 중요성이 다를 수 있다고 하며 이러한 구성 요소들이 복합적으로 상호 작용하여 서비스 품질이 결정된다고 주

장했다.

2.2. 서비스 품질 평가와 SERVQUAL

서비스 품질의 측정 중 가장 일반화 된 모형으로인 SERVQUAL은 미국의 PZB연구팀(1988b)에 의해 개발된 서비스 품질 측정도구로서 서비스 기업이 고객의 기대와 평가를 이해하는데 사용 할 수 있는 다문항 척도(multiple-item scale)이다. PZB연구팀(1988b)은 일련의 반복적인 자료수집과 자료분석을 통해 97개 문항으로 구성된 측정 도구 시안을 점차 개선시키고 축약하여 신뢰성(reliability; R), 확신성(assurance; A), 유형성(tangibles; T), 공감성(empathy; E), 반응성(responsiveness; R)을 대표하는 22개 문항을 확정했다. 다섯 가지 품질차원은 각 차원의 영문 첫 자를 모아 RATER라고 부르기도 한다. 이리하여 5개의 품질차원에 대한 고객의 지각과 기대를 측정하는 22개 문항으로 구성된 서비스품질 측정 도구인 SERVQUAL이 개발되었다. 더 나아가 이들은 서비스품질에 영향을 미치는 기업 내부의 요인들에 대한 연구를 시작하여 고객이 지각한 품질상의 문제점을 기업 내의 결점이나 격차(gap)와 연결시키는 개념적 모형을 개발하였다. 격차 1에서 5는 다음과 같다. 그리고 서비스 품질은 격차 5에서 결정되며, 격차 5는 격차 1에서 4에 의해 결정된다.

- 격차1 : {기대된 서비스—경영진의 고객 기대에 대한 인식} = 경영자 인지 격차
- 격차2 : {경영자 인식의 품질 명세화—경영진의 고객 기대에 대한 인식} = 경영자 인지 격차
- 격차3 : {서비스 전달—경영자 인식의 품

질 명세화} = 서비스 전달 격차

- 격차4 : {서비스 전달—고객에 대한 외적 커뮤니케이션}=시장 커뮤니케이션 격차
- 격차5 : {기대한 서비스—경험한 서비스} = 경험한 서비스 격차

그들에 의하면 서비스 품질에 대한 인식은 기대한 서비스와 지각 경험된 서비스의 차이에서 발생한다고 한다. 즉 기대한 서비스가 지각된 서비스 보다 높을 때 (EP>PS) 인식된 서비스는 더 이상 만족스럽지 못하고 반대의 경우는 (EP<PS)만족이상의 것으로 이상적인 서비스 품질이 되는 것이다. 같은 경우 (EP=PS)에는 수용할 수 있는 만족스러운 서비스가 된다는 것이다.

2.3. SERVQUAL비판과 SERVPERF

Cronin & Taylor(1992)는 서비스 품질은 태도에 의해 개념화되고 또 측정되어야 한다는 관점에서 서비스 품질=성과 라는 공식 하에 성과만의 척도 (Performance only Scale / SERVPERF)를 개발하고 이를 분석의 도구로 이용했다. 이들은 서비스 품질은 서비스의 성과로서 측정하고자 하는 노력들을 통합하면서 서비스 품질 측정의 대명사격인 SERVQUAL에 대한 비판을 시도했다. 그리고 그들은 PZB(1988)의 5개 서비스 품질요인들을 확인하기 위해 확인요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였으나 확인하지 못했다.

또한 그들(1992)은 SERVQUAL과 SERVPERF에 의한 측정으로 각각 두 개의 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과 SERVQUAL에 의한 측정시가 SERVPERF에 의한 측정 때보다 R Square의 값이 낮아 SERVPERF

가 더 우수하며 단계적 상관관계 분석 결과를 통하여서도 SERVPERF가 SERVQUAL에 비해 더 좋은 측정방법이라는 결론을 내리고 있다. 그들은 서비스품질을 지각과 경험 시 이미 과거의 경험은 물론 기대도 반영되고 있으므로 서비스에 대한 기대를 따로 측정할 필요가 없다고 했다. 그리고 경로분석을 통해 서비스 품질은 고객만족에 영향을 주나 재구매에는 영향을 주지 않는다는 결과를 구해 고객의 재구매를 증진시키기 위해서는 서비스품질의 향상보다는 고객 만족에 더 노력을 기울여야 한다고 주장했다.

Cronin & Taylor(1994)는 더 나아가 단순한 성과만의 측정방법에서 (SERVPERF)외에 가중된 성과의 측정방법(Weighted SERVPERF)을 제시하고 있다. 그러나 Cronin & Taylor의 설문지는SERVQUAL의 중요성 항목이 추가 되어있다. 그들은 성과항목만으로 품질 수준을 평가하는 SERVPERF을 수행하였고, 성과항목에 중요성 항목을 곱하여 가중된 성과의 측정도 수행하였다. 그들의 연구 결과(1994)는 가중된 성과의 측정이 단순 성과만의 측정에 비해 효과적으로 서비스 품질을 측정하지는 못하는 것으로 나타났다.

2.4. 공항서비스의 개념과 특성

공항 서비스란 공항과 관련되어 수행되어지는 모든 서비스의 총체를 말한다. 공항은 단순히 여객과 화물을 실어 나르는 운송 터미널의 개념이 아닌 21세기의 국가 경쟁력을 대표하는 복합적 서비스산업이다.

공항의 명확한 개념정리를 위해서는 먼저 공항이 어떤 유형의 서비스산업인지를 위의 <표2-1>의 Davis(1999)의 서비스산업 유형 분류를 통하여 규명한다. 먼저 네 가지 유형

에서 서비스 공장은 제조산업의 대량생산 체제 공정과 비슷한 유형으로 주로 일상적인 업무를 반복적으로 실행하는 서비스산업에 해당한다.

<표2-1> Davis (1999)의 서비스산업의 네 가지 유형

		서비스 업무	
		일상화 (Routinized)	지식 (Knowledge)
서비스 제공	통합적 (Integrated)	서비스 공장 (Service Factory)	서비스 샵 (Service Shop)
	분할적 (Decoupled)	서비스 저장 (Service Store)	서비스 콤플렉스 (Service Complex)

첫 번째 서비스 공장의 예로는 패스트푸드 음식점, 통신회사, 전력회사, 자동차 대여점 등을 들 수 있다.

두 번째 유형인 서비스 저장 (Service Store)은 앞서의 서비스 공장보다 전문화가 덜 되었고, 보다 다양화되었으며, 서비스 공장보다는 규모가 큰 경우에 해당한다. 대표적인 업종으로는 대규모의 소매점, 백화점, 항공사, 보험회사, 은행 등을 들 수 있다.

세 번째 유형인 서비스 샵 (Service Shop)은 보통 몇몇 전문가에 의한 지식이나 기술에 의존하여 서비스를 제공하는 유형에 해당한다. 대표적인 업종 예로는 대부분의 자동차 및 전자부품 수리 점, 미용실 등과 같은 개인 서비스 제공업체, 개인병원이 그 예이다.

네 번째 유형으로는 서비스 콤플렉스 (Complex)가 있는데 이는 다양한 조직멤버에 의해 수행되는 다양한 범위로 고객화된 지식기반의 서비스이다. 대표적인 예로는 중

합병원, 대규모의 클리닉(clinic), 대규모 컨설팅 회사가 여기에 해당한다.

국제공항터미널의 경우 서비스산업 중 네 번째 유형인 서비스 콤플렉스에 해당한다고 볼 수 있다. 공항에는 다양한 독립 조직들이 서로 연결되어 공항의 제반 업무를 수행하고 있다. 다양한 각각의 조직들은 항공기들의 운항 스케줄 수립과 동시에 안전한 이착륙을 위한 관제활동, 각종 안전 점검 및 수하물 처리, 입출국 수속, 세관 수속 등의 각기 독립된 업무를 처리하기 위해 각종 데이터와 정보 및 지식을 활용해야 한다. 그리고 또한 공항은 안전한 운항과 이용객들의 편의를 위해 소프트한 정보 및 지식 자산 이외에 거대한 토지 및 초현대식 건축물과 활주로 그리고 각종 첨단 시설 및 장비를 보유하고 있다.

그러므로 공항은 정보와 지식기반을 활용해 업무를 하는 인적자원의 서비스 품질은 물론 각종시설물 및 장비 자체의 유형적 서비스 품질이 통합되어 있다. 이러한 공항의 여러 서비스품질의 수준이 바로 항공기의 안전운항은 물론 공항의 운영비에 직접적인 영향을 준다. 국제 공항터미널은 지역적으로 독점적 성격이 강한 일면과 건축물과 설비와 같은 장치산업이 주를 이루고 있고 앞에서 언급한 바와 같이 공항 안에 서로 다른 기능의 다양한 조직들이 함께 어울려 이용객들에 대한 서비스 업무를 하고 있다.

이러한 특성들 때문에 서비스 품질과 관련된 여러 조직들의 프로세스들의 개선에 대한 인식이 단일조직의 금융기관과 같은 서비스산업보다 어렵다. 따라서 공항 내 여러 장소에서 발생하는 서비스품질문제의 규명과 그 책임 소재 파악이 어려워 공항서비스 품질향상은 공항내의 여러 조직들이 서로 협력하

면서 공조체제를 유지하지 않으면 상당히 어렵다고 할 수 있다.

2.5. 공항의 서비스품질 구성요소

여객수송이 국가적으로 중요한 서비스산업임에도 그에 대한 연구는 많지 않다. 장대성 등(2000), 김 병천(1997), 김 성인(1994) 등의 연구는 철도운송서비스 품질문제를 다루었고, 박 문조(2001), 이 수길(1997), 김 경숙(1996)은 항공사 서비스 문제를 고객만족과 관련해서 분석했지만 공항의 서비스 품질을 분석한 연구는 찾기 어렵다. 김 성인(1994)의 연구에서 제시한 수송산업의 서비스품질 구성요소들을 본 연구에서 공항서비스에 맞게 수정하여 다음과 같이 공항서비스 구성요소를 제시하였다.

공항은 다음과 같은 서비스들을 제공해야 한다.

- ① 항공기가 정해진 시간에 가장 안전하게 신속하면서도 정확하게 이착륙할 수 있도록 해주어야 한다.
- ② 항공수송 서비스가 제공되기 전에 발권과 탑승수속 및 탑승대기 시간을 줄이고 편안하게 할 수 있도록 해주어야 한다.
- ③ 항공여행객들이 항공기와 공항 터미널까지의 입출국 수속 및 세관수속 그리고 공항 밖에서 목적지까지의 교통 연계수단 등을 포함한다.
- ④ 항공기 도착 후 수하물의 도착상태가 양호해야 하며 수하물을 찾는 시간이 짧아야 한다.
- ⑤ 공항에서 다른 항공기로의 편리한 transit 및 모든 항공기의 이착륙에 대한 정보를 제공해야 한다.

⑥ 감각적 편익서비스로 이용자들이 감각적으로 느낄 수 있는 서비스의 본질을 구성하는 것으로 공항 종사자들의 친절한 서비스와接客 안내가 있어야 한다.

⑦ 심리적인 편익서비스로 고객이 감지하는 공항 사용중의 쾌적함과 안락함 등이다.

SEVQUAL의 품질구성요소를 근간으로 하여 위의 공항 서비스 특성과 공항서비스 구성요소를 종합한 결과 운영절차와 지리적 위치 그리고 안전성을 추가하여 다음과 같이 8개의 서비스 품질요인들을 규명하였다. 다음의 서비스품질요인들이 본 연구의 변수들로 사용된다.

- 1) 공항시설 : 공항 터미널 건물, 각종 장비 및 시설 그리고 활주로 등
- 2) 운영절차 : 항공여객들이 항공기와 공항 터미널까지의 입출국 수속 및 세관 수속 등의 수속 및 절차 서비스
- 3) 신뢰성: 공항 근무자들의 정확하고 믿을 만하게 약속한 서비스를 수행할 능력
- 4) 반응성: 이용객의 요구 및 문의에 대한 즉각적인 응대와 대답 능력
- 5) 보증성: 지식과 예절을 보유하며 믿음과 신뢰성이 있는 공항운영능력과 근무자의 자질
- 6) 공감성: 공항공단이 이용객에게 제공하는 독특하면서도 개별적인 관심과 배려
- 7) 지리적 위치: 공항의 위치, 공항까지의 교통의 편리함 등, 다른 항공기와의 transit 위치
- 8) 안전성: 항공기의 안전한 이착륙을 위한 운항관리능력과 공항의 제반 안전 유지능력

2.6. 공항서비스품질 평가와 SERVPERF

SERVQUAL은 은행, 신용카드회사, 심부름 센터, 수리업 등의 서비스 품질평가를 위해 개발되었으므로 무형의 항공서비스를 측정하는 데에는 큰 무리가 없다. 그러나 SERVQUAL에서 제시한 서비스 품질의 5가지 구성요소는 구성요소별로 구분하기 애매한 경우가 있고 5가지 서비스 품질 구성요소로는 복잡하고 거대한 국제공항서비스의 품질을 측정하기에는 무리가 있다.

이 학식(1997)은 SERVQUAL을 사용하기 위해서는 성과수준과 비교되기 위한 기대수준은 성과를 경험하기 전에 측정되어야 한다고 종단조사 분석을 주장하고 있다. 그러나 SERVQUAL 발표 이후 많은 연구자들이 동일한 설문지에 기대수준과 성과수준을 동시에 측정하고 있어 서비스를 경험한 후에 기대수준을 측정하는 것이 되어 예상 기대수준의 측정에 있어서 상당한 오류가 발생할 수 있다. 이는 기대된 서비스와 지각된 서비스 측정시 동일인을 대상으로 종단분석을 하여야 하는데 공항이용자들을 대상으로 동일인을 추적하여 기대수준과 지각된 서비스를 측정하기가 기술적으로 불가능하기 때문이다.

또한 PZB(1988b)의 주장처럼 서비스품질은 지각과 기대의 차이라면 서비스품질은 만족의 측정에 가까운 개념이 된다. 그러나 서비스 품질도 품질이니 만큼 분명 측정되어야 하는 측정치가 있음에도 기대에 따라 언제든지 그 측정치가 변한다면 모순이다. 그리고 공항서비스를 지각할 시 여러 공항의 사전 경험에 따라 지각되는 공항서비스에 대한 기대가 어떠한 형태로든지 영향을 받다고 할 수 있고 공항 서비스 지각 시 이미 사전경험 및 홍보 등에 의해 형성된 공항 서비스에 대한 기대도 지각치에 어느 정도 반영되어 있다고 볼 수 있다. 그러므로 기대를

따로 측정을 한다는 것은 기대가 이중으로 측정된다고 볼 수 있다.

그러므로 서비스 품질은 상황에 따라 변하는 고객의 만족의 관점에서 측정하는 것보다는 태도의 관점에서 측정하는 것이 완벽하지는 못 하지만 보다 더 일관성이 있다고 사료된다. 그러므로 본 연구는 공항서비스품질 측정에 “서비스품질은 태도에 의해 개념화되어야 하며 서비스품질 지각 시 기대도 어느 정도 반영되어 있을 수 있다”는 Cronin & Taylor의 주장을 지지한다.

이에 본 논문은 서비스 수행성과만으로 서비스 품질을 측정하는 Cronin & Taylor (1992)의 SERVPERF를 사용하였다. Cronin & Taylor (1992)는 성과만의 측정을 수행하는데 있어 응답자가 이미 지니고 있을 제품 및 서비스의 기대효과에 대한 조작을 수행하지 않았다. 응답자에게 따로 기대효과에 대한 질문을 하지 않아도 응답자들은 기대효과를 통하여 성과를 경험하고 인지하기 때문에 큰 의미에서 기대변수를 포함하고 있다고 볼 수 있다.

3. 연구조사방법

3.1. 설문지 작성과 자료수집

본 연구의 대상은 새로 개항한 인천 국제공항 서비스품질과 인천국제공항 개항 전까지 국제선을 운영했던 김포국제공항 서비스품질이다. 공항이용자의 인천국제공항 서비스품질과 김포국제공항 서비스품질에 대한 비교 평가와 공항이용객의 공항서비스만족에 영향을 주는 주요서비스품질요인들을 규명하기 위해 설문조사를 통해 조사 분석하였다. 설문조사를 위하여 직접 공항이용객들에게

설문지를 김포국제공항이 폐쇄되기 직전 김포공항 국제선 제 1청사 및 제 2청사에서 직접 내국인들을 대상으로 2001년 3월 24일과 3월 25일 양일 간에 걸쳐 배부 및 회수하였다. 인천국제공항 국제선 청사에서도 내국인들을 대상으로 인천국제공항 개항 후 2001년 4월 10일부터 2001년 4월 20일까지 배부하고 회수하였는데 김포국제공항에서 응답한 사람들은 제외시켰다.

설문지는 단순 SERVPERF를 기초하여 작성되었으며 각 항목 측정에 대하여는 최저 “1점 이하”에서 최고 “5점 이상”으로 5 등분한 등간 척도를 사용했다. 공항서비스 만족도와 안전도에 관한 질문은 최고 점수를 5점으로 그리고 최하 점수를 1점 이하로 하였다. 그리고 다른 서비스 품질에 대한 항목들은 응답자가 각 항목에 대하여 평가를 용이하게 하도록 각 항목의 4점을 선진국공항 수준의 서비스 품질이라 정했다. 4점을 선진국공항 수준의 서비스 품질이라 함은 국제공항으로서 바람직한 수준의 서비스 품질을 의미한다고 볼 수 있다. 그러므로 5점 이상은 선진국공항 수준보다 훨씬 높은 품질 즉 바람직한 서비스 품질수준의 이상을 의미하고 3점 이하는 선진국보다 낮은 서비스 품질의 수준 평가를 의미한다. 수집된 자료의 분석을 위해서 빈도분석, 요인분석, t-test, 회귀분석의 통계기법들이 활용되었다. 설문지 배부 및 회수율은 <표 3-1>과 같다.

3.2. 변수선정과 자료분석방법

먼저 문헌연구를 통해 다음과 같은 8 개의 요인들이 사용변수로 선택되었다.

- 1)공항시설 2)운영절차 3)신뢰성 4)반응성
- 5)보증성 6)공감성 7)지리적위치 8)안전성

<표 3-1> 설문지 배부 및 회수 현황

집단	배부	회수	회수율(%)
김포공항 이용객	250	188	75.2
인천공항 이용객	250	167	66.8

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 다음과 같은 4단계의 통계분석을 수행한다.

- (1) 설문지에 대한 정확절차를 수행한다.
- (2) 설문지에 대한 단일 차원성 및 신뢰성을 측정한다.
- (3) 인천 및 김포국제공항의 서비스품질 비교분석을 위해서는 t-test를 실시하였다.
- (4) 공항이용객들 만족에 영향을 주는 서비스품질요인의 규명을 위해 다중회귀분석을 사용하였다.

4. 분석 결과

4.1. 인구통계학적 분석

본 연구에서 사용된 김포국제공항의 표본은 무작위로 추출된 공항이용객 188개이다. 그리고 인천국제공항의 표본도 무작위로 추출된 공항이용객 167개이다. 실증분석과정에서 전체 표본 중 확실한 결측치나 응답의 쓸림 등으로 인한 표본의 제거 필요성은 없었다. 표본확보 과정에서 거의 대부분의 응답자가 응답을 하여 표본에 있어서의 결측치는 크게 보이지는 않았지만 응답상의 실수로 약간의 결측치가 발생하였다.

김포공항이용객의 경우 학력을 기준으로 대학재학이나 졸업자가 응답의 73.9%를 차

지하고 있는 것으로 나타났으며, 직업의 경우도 자영업자나 회사원이 많은 비중을 차지하고 있다. 그러나 연령의 경우는 20대, 30대, 40대가 고르게 분포하고 있는 것으로 나타나고 있으며 이용횟수 또한 고르게 분포하고 있다. 학력이나 직업의 경우는 응답자들의 분포는 고르게 분포되어있지 않고 한쪽으로 쏠린 것으로 나타나고 있지만 주요 고객층이 회사원이나 자영업자인 점을 감안할 때 큰 문제는 아닌 것으로 볼 수 있다. 또한 응답자중에서 전혀 해외여행을 하지 않는다고 응답한 경우는 분석에서 제외되었다. 그리고 이용자들의 76%가 해외여행 시 국내항공사를 이용하는 것으로 나타났다.

또한 인천국제공항의 전체 167개 표본 중 확실한 결측치나 응답의 쓸림 등으로 인한 표본의 제거 필요성은 없었다. 분석에 사용된 응답자의 특성은 김포국제공항과 큰 차이가 없었다. 즉 응답자의 73.1%가 대학 재학이나 대학 졸업의 학력을 보유하고 있고 연령은 20대, 30대가 응답자의 각각 35%이고 40대는 18%였다. 응답자들의 직업은 주로 자영업자나 회사원이었고 해외여행 시 항공사는 70% 이상이 국내 항공사를 이용하는 것으로 응답하여 김포국제공항 이용객 응답자와 특성이 비슷하였다. 표본확보 과정에서 거의 대부분의 응답자가 응답을 하여 표본에 있어서의 결측치는 크게 보이지는 않았지만 응답상의 실수로 다소의 결측치는 발생하였다.

4.2. 정확절차

측정도구의 신뢰성을 확보하기 위해서는 우선 Nunnally(1978)의 정확절차를 거치는데, 이러한 정확절차는 항목모집단 추출모형

<표 4-1> 인천공항의 단일

공항시설		운영절차품질		신뢰성		반응성	
문항	요인부하	문항	요인부하	문항	요인부하	문항	요인부하
공항장비	.674	국제-국내선	.655	약속시행	.847	친절한 설명	.857
대합실시설	.786	연결수단		문제해결	.847	서비스 제공	.919
체크인카운터	.747	공항운영기술	.814	안정감	.873	서비스 의지	.896
공중전화	.582	수화물처리	.801	및 민음성		서비스 응대	.912
화장실	.540	출입국수속	.848	약속시간	.863		
안내시설	.674	세관수속	.789	준수			
건물	.674			운항정보	.732		
제반시설	.730			제공및 관리			
보증성		공감성		지리적 위치		안전성	
문항	요인부하	문항	요인부하	문항	요인부하	문항	요인부하
신뢰감	.865	이용자배려	.867	교통편리 및	.851	안전한 이착륙	.863
물품거래보증	.806	요구 이해	.898	접근 용이성		비상사태 대처	.912
예절	.830	진실한 마음	.899	안전한 위치	.871	능력	
지원	.726	편안감 제공	.905	주차장 위치	.805	관제능력	.903

에 근거하여 이루어졌다. 항목모집단 추출모형은 특정한 개념을 측정하기 위한 항목들 사이의 상관계수로 이루어진 무한히 큰 가설적 상관관계행렬을 기본개념으로 한다. 즉 하나의 개념을 측정하고자 하는 측정항목들로 구성되어 있는 가상의 집합체가 있다는 것을 가정하고, 그 측정항목이 한 집합체에서 나온 것인가를 검증하는 것으로 한 집합체에서 나온 항목들이라면 그 항목들 간의 상관계수가 그것을 증명해준다. 이러한 절차 하에서 실시되는 신뢰성분석결과를 통상 그 상관계수가 0.3이상이면 특정개념을 측정하는 항목들로 이루어진 항목들의 모집단에서 추출한 것으로 볼 수 있다. 본 연구의 결과 모든 항목들 간의 상관관계가 0.3이상으로 나타나 항목의 제거필요성은 없었다.

4.3. 단일 차원성 분석

본 연구에서는 제 2장 이론적 배경에서 밝

힌 공항의 각 서비스 품질요인에 해당되는 항목들을 구성해 설문지를 작성하였다. 각 서비스 품질을 구성하는 항목들이 해당 서비스 품질요인에 구성되는가를 확인하기 위해 단일 차원성 검증을 인천국제공항과 김포국제공항에 대하여 실시하였다.

이를 위하여 측정항목들로 회전되지 않은 요인분석을 실시하여 각 변수의 요인 부하량의 크기로 단일 차원성을 확보할 수 있다. <표4-1>과 <표4-2>에서 나타난 것과 같이 인천국제공항과 김포국제공항의 서비스 품질 구성 항목에 대한 단일 차원 요인 분석결과 전체 항목들에서 나타난 비회전 요인 부하량은 일반적 기준인 0.4 이상으로 크게 문제되지 않는 수준이었다.

따라서 단일 차원성 측면에서 본다면 각 개념들을 구성하는 항목들의 차원은 모두 단일 차원상에 존재한다고 할 수 있다.

4.4. 신뢰성 검증

Cronbach's α 계수를 이용한 내적 일관성 방법이 많이 이용되고 있고, Nunnally에 의하면 0.7이상이면 신뢰성이 있는 것으로 판단되고, 탐험적 연구(preliminary research)에서는 통상 0.5이상을 기준치로 이용한다. 인천국제공항과 김포국제공항의 요인을 구성하는 항목들의 Cronbach's α 계수가 모두 0.7 이상이므로 변수의 제거는 필요 없는 것으로 판단되었다.

차원성 확보를 위한 요인분석

4.5. 김포국제공항과 인천국제공항 서비스 품질 비교

공항이용객들의 인천국제공항과 김포국제공항의 서비스 품질 평가의 비교를 위해 t-test를 실시하였다. t-test 결과는 다음 <표 4-3>과 같다. <표 4-3>의 t-test의 결과에 의하면 인천국제공항과 김포국제공항의 모든 서비스품질요인들에서 유의수준 0.05에서 유의한 차이

가 있는 것으로 평가하였다.

<표 4-4>에 있는 서비스품질 요인들에 대한 두 국제공항의 평균을 비교한 결과 공항이용객들은 인천국제공항의 지리적 위치의 서비스품질요인을 제외한 모든 서비스 품질요인들에 대하여 김포국제공항보다 훨씬 높게 평가하고 있는 것으로 나타났다. 그들은 지리적 위치의 서비스 품질에 있어서 김포국제공항을 좋게 평가한 것은 아니나 인천국제공항보다는 더 좋다고 평가하고 있다.

<표 4-4>와 같이 이용객 집단으로부터 약 3.5 점의 평가를 받은 인천국제공항시설의 서비스품질은 선진국 수준(4점)에 어느 정도 근접하고 있다. 그러나 다른 모든 서비스 품질요인들에서 공항이용객의 평가 평균값이 약 2.5 점과 2.5 점미만 사이이다. 즉 김포국제공항은 물론 인천국제공항의 서비스 품질 요인들에 대하여도 공항이용객의 평가 평균값은 공항시설 품질요인을 제외하고는 약 3 점 정도로 선진국수준(4점)보다 한 단계 낮다.

<표 4-2> 김포공항의 단일 차원성 확보를 위한 요인분석

공항시설		운영절차품질		신뢰성		반응성	
문항	요인부하	문항	요인부하	문항	요인부하	문항	요인부하
공항장비	.755	국제-국내선	.666	약속시행	.819	친절한 설명	.861
대합실시설	.823	연결수단		문제해결	.878	서비스 제공	.911
체크인카운터	.765	공항운영기술	.766	안정감	.890	서비스 의지	.896
공중전화	.699	수화물처리	.842	및 믿음성		서비스 응대	.859
화장실	.648	출입국수속	.853	약속시간	.841		
안내시설	.762	세관수속	.800	준수			
건물	.721			운항정보	.763		
제반시설	.751			제공및 관리			
보증성		공감성		지리적 위치		안전성	
문항	요인부하	문항	요인부하	문항	요인부하	문항	요인부하
신뢰감	.868	이용자배려	.782	교통편리 및	.858	안전한 이착륙	.872
물품거래보증	.826	요구 이해	.868	접근 용이성		비상사태 대처	.889
예절	.855	진실한 마음	.892	안전한 위치	.886	관제능력	.874
지원	.656	편안감 제공	.847	주차장 위치	.821		

<표 4-3> 공항이용객의 인천공항과 김포공항 서비스 품질비교

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig.
공항시설	동분산가정	.355	.552	-15.239	353	.000
	이분산가정			-15.352	349.924	.000
운영절차 품질	동분산가정	.479	.489	-4.491	353	.000
	이분산가정			-4.883	320.836	.000
신뢰성	동분산가정	.172	.678	-4.977	353	.000
	이분산가정			-4.963	343.647	.000
반응성	동분산가정	.342	.559	-6.270	353	.000
	이분산가정			-6.263	346.403	.000
보증성	동분산가정	.592	.442	-5.321	353	.000
	이분산가정			-5.318	347.332	.000
공감성	동분산가정	.115	.734	-4.461	353	.000
	이분산가정			-4.439	339.346	.000
지리적 위치	동분산가정	1.227	.269	2.629	353	.009
	이분산가정			2.616	339.682	.009
안전성	동분산가정	1.674	.197	-4.251	353	.000
	이분산가정			-4.272	352.566	.000

주) * : P<0.05

특히 인천국제공항의 경우 지리적 위치가 가장 낮은 평가를 받고 있다. 이용객들은 김포국제공항의 지리적 위치의 품질요인도 좋지 않게 평가하였는데 김포국제공항보다 도심으로부터 거리가 더 먼 인천국제공항의 그것에 대하여는 더 나쁜 평가를 하고 있다. 안전성의 품질요인은 최고가 5점이라면 김포국제공항은 2.9점 정도로 평가되었고 인천국제공항의 경우는 평균값 3.3점으로 김포국제

공항보다 비교적 양호했다.

그러나 인천국제공항의 안전성 품질요인에 대한 3.3의 평가는 만족할 만한 수준이라고 볼 수는 없다.

4.6. 공항서비스의 전반적 만족에 대한 비교

두 공항서비스에 대한 전반적인 만족도의 차이를 확인하기 위해 각 집단별로 t-test를

<표 4-4> 이용객의 두 공항 서비스품질의 평균값

	공항시설	운영절차	신뢰성	반응성	보증성	공감성	지리적위치	안전성	만족도
김포평균값	2.5778	2.6372	2.7000	2.6383	2.6144	2.4973	2.8706	2.8901	2.8803
인천평균값	3.5449	3.0180	3.0862	3.1362	3.0165	2.8832	2.6287	3.3174	3.2934

하였다. t-test 결과 <표 4-5>과 같이 유의한 차이가 있어 인천국제공항 서비스에 대한 만족도가 김포국제공항 서비스의 만족도보다 유의하게 높다. 그러나 위의 <표 4-4>에서 보면 김포국제공항 서비스의 만족도는 2.8점이어서 만족 수준이 보통이하이다. 그러나 인천국제공항서비스의 만족도는 3.3점으로 보통정도에서 약간 상회하는 정도이다.

<표 4-5> 공항이용객의 두 공항서비스의 만족도 차이

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig.
만족도	동분산 가정	0.752	.386	-4.908	353	.000
	이분산 가정			-4.894	343.654	.000

주) * : $P < 0.05$

4.7. 공항이용객 만족의 주요 서비스 품질요인

다음은 공항 서비스품질요인들 중 공항이용객의 전반적인 만족에 영향을 미치는 요인들을 규명하기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석에는 김포국제공항과 인천국제공항의 표본들을 모두 포함하였다. 그 이유는 다중회귀분석의 목적이 한국의 국제공항 이용객 만족을 위한 주요 서비스품질요인 규명이며 인천국제공항과 김포국제공항의 표본 집단이 다르고 또 두 공항은 모두 한국을 대표하는 국제공항이므로 두 표본 집단을 분리할 필요가 없었기 때문이다.

다중회귀분석에 사용된 독립변수와 종속변수는 다음과 같다. 기존의 선행연구에서 밝

혀진 5개의 서비스품질요인들 즉 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성과 공항의 특성을 감안하여 추가한 지리적 위치, 안전성 그리고 유형성을 운영절차측면과 공항시설과 관련된 측면으로 분리한 총 8개의 품질요인들이 독립변수로 사용되었다. 종속변수로 공항이용자가 공항서비스의 전반적인 만족도를 평가하는 설문내용 두개를 포함하고 있어 이를 합하여 공항서비스의 만족도로 정의하여 종속변수로 사용하였다.

<표 4-6>을 보면 회귀식의 R Square 값이 0.586이므로 설명력이 상당히 높다고 할 수 있다. 이는 공항 서비스에 대한 탐험적인 연구임에도 종속변수에 영향을 주는 독립변수들이 많이 규명되었다는 것을 의미한다. 독립변수들인 서비스품질 구성요인들 중에서 반응성, 안전성, 지리적 위치와 공항시설의 품질요인들이 유의수준 0.05에서 공항서비스의 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 표준화된 Beta계수를 보면 반응성이 0.304로 가장 높은 영향력을 미치고 있으며 안전성은 0.272로서 반응성과 비슷한 영향력을 보여주고 있다. 또한 공항시설은 0.233, 지리적 위치는 0.207로 나타나고 있다.

반응성의 서비스 품질요인이 서비스 만족에 가장 높은 영향력을 가진 것으로 나타났다는 것은 공항 공단 측은 무엇보다도 고객이 요청하면 즉시 우선적으로 그 요청에 응해야 한다는 것임을 의미한다. 그리고 안전성이 두 번째로 높은 영향력 있는 서비스품질요인으로 나타난 것은 국제공항의 안전성에 대해 이용객들이 상당히 중요시 하고 있음을 알 수 있다. 또한 시설, 장비, 외형의 공항시설 서비스 품질이 국제공항 이용객의 서비스 만족에 영향을 주는 주요 요인들의

하나로 나타났으므로 시설과 장비의 철저한 보수 및 유지는 물론 이용객들이 편안하고 편리하게 시설을 사용할 수 있도록 하는 배려가 필요하다.

지리적 위치의 서비스 품질요인이 이용객의 만족에 영향을 미치고 있는 것은 국제공항과 도심지로부터의 거리와 교통시간, 교통비 및 공항의 주차시설 위치는 물론 국제공항으로서 위치의 안전성이 중요한 요인으로 간주되고 있다고 할 수 있다. 따라서 공항은 공항까지의 도로와 교통에 대한 대책을 보완 수립해야 할 것은 물론 보다 편리한 주차시설을 확보해야 한다. 또한 공항에서 지형적 이유나 일기불순 등의 사유로 항공기 이륙 및 착륙 시 사고가 발생하지 않도록 공항지역의 관리 및 정확한 일기 예보 등이 요청된다. 회귀분석에 포함 안 된 요인들인 신뢰성, 보증성, 공감성은 공항이용자들의 공항서비스의 만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나 공항이용자들과 직접 관련된 것으로서 무시되어서는 안 된다.

<표 4-6> 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	t	Sig.	다중공선성	R ²
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	
반응성	.316	0.47	.304	6.761	.000	.584	0.586
안정성	.230	.035	.272	6.525	.000	.679	
지리적 위치	.194	.035	.207	5.514	.000	.838	
공항 시설	.249	.048	.233	5.176	.000	.585	

주) * : P<0.05

5. 분석결과의 의미

본 연구의 분석결과에 의하면 인천국제공항의 서비스 품질은 과거 김포국제공항에 비하여 지리적 위치의 품질요인을 제외하고는 모든 서비스 품질요인들에서 높게 평가되고 있다. 특히 인천국제공항의 공항시설 서비스 품질은 선진국수준 공항수준에 거의 근접하고 있다. 이는 355만평의 부지와 15만평의 여객터미널 및 최신장비로 건설되었기 때문에 공항시설 면에서는 다른 서비스품질보다 더 높은 평가를 받은 것으로 생각된다. 그러나 다른 서비스품질들은 선진국공항에 비해 좋지 않다고 평가되고 있다. 특히 지리적 위치를 가장 나쁘게 평가되고 있다.

1974년 개항한 프랑스의 샤를르 드골 국제공항과 1962년 개항한 스웨덴의 알란다 국제공항의 실용적인 시설과 교통망에 비해 인천국제공항은 거대 콤플렉스와 외형중시 사고의 결과물이라는 언론의 평가(조선일보 2001.9.21)는 본 연구 결과를 지지하고 있다.

본 연구의 조사시점 이후의 많은 언론보도 기사들이 본 연구결과와 관련된 내용을 보고하고 있다. 부실공사로 인한 누수(한국일보 2001. 7. 3., 조선일보 2001. 7. 22), 교통의 불편함(조선일보 2001. 6. 12., 7. 12), 불안한 공항절도(조선일보 2001. 7. 19., 중앙일보 2001. 7. 9), 레이더 시험운영이상(중앙일보. 7. 17) 등의 기사들이 인천국제공항의 전체적인 서비스품질에 문제가 있음을 보도하고 있다. 이러한 보도내용들과 본 연구결과와는 상당히 높은 상관관계가 있을 가능성이 있다.

본 연구의 분석결과들 중 공항이용객에게 건물, 시설, 장비 등의 공항시설 품질도 중요하지만 인적자원과 시설자원으로 통합·운영

되는 서비스품질요인인 반응성과 안전성이 공항 이용객들에게 더 중요한 품질요인으로 규명되었다. 특히 이용객들의 만족에는 반응성이 가장 중요한 서비스품질요인이며 그 다음으로 안전성의 품질이다. 2001년 9월 11일의 뉴욕 및 워싱턴시의 테러에 의한 민항항공기의 중요 건물들 자살 공격사건을 비추어 보면 2001년 9월 11일 이전에 조사된 본 연구의 결과는 상당한 의미를 갖는다고 볼 수 있다.

또한 공항의 지리적 위치로 인한 교통의 불편함과 교통비의 부담은 시급히 해결할 문제라고 본 연구는 시사하고 있다. 또한 지리적 위치에는 공항의 주차시설이 포함되어 있으므로 인천국제공항의 주차시설의 위치는 물론 사용이 편리한지를 점검해 볼 필요가 있다. 특히 인천국제공항의 지리적 위치가 비행 이착륙에 안전한 지형인지를 재점검하여 만약 지리적 위치에 하자가 있다면 이에 대한 철저한 보완이 있어야 한다. 이용객들의 대부분이 서울 또는 서울보다 먼 지방에서 인천국제공항을 왕래해야 하므로 서울서 김포공항보다 더 멀리 위치한 인천국제공항의 위치에 더 낮은 평가를 한 것 같다. 이에 서울은 물론 서울보다 훨씬 더 멀리 사는 지방주민의 인천공항이용객들을 위한 대책도 필요하다.

공항은 거대한 시설과 장비를 보유하고 있을 뿐만 아니라 공항 내에 다양한 기능을 가진 독립조직들이 입주해 독립경영을 하고 있으며, 이 독립조직들 모두 공항이용객들에게 서비스를 제공하는 만큼 공항의 서비스 품질 향상은 상당히 복잡하고 어려운 문제를 안고 있다. 각개의 많은 독립조직들을 어떻게 네트워크화 하여 협조체제로서 공항이용객들에게 총체적으로 양질의 서비스를 제공하는가

가 한국의 대표적 국제공항의 서비스품질경영의 근본적인 문제가 될 것이다.

본 연구에서 밝혀진 원인들 이외에도 공항 이용객들에게 불만을 야기할 원인들을 공항 공단은 빨리 규명해야 한다. 그리고 이미 밝혀진 서비스품질의 문제점들과 앞으로 규명될 원인들을 함께 해결해야 선진국수준의 공항으로 평가를 받을 수 있을 것이다. 특히 공항내의 입주업체들과 관세청, 법무부, 경찰청 등 공공조직들과의 협조체제유지가 앞으로 인천국제공항서비스 품질경영의 핵심문제일 것이다.

6. 결 론

본 연구는 인천국제공항의 서비스 품질수준을 과거 김포국제공항과 비교분석하여 앞으로의 인천국제공항은 물론 다른 도시들 국제공항의 서비스 품질 향상을 위한 전략적 방향 제시를 위한 연구이다. 이를 위해 인천국제공항의 서비스 품질이 과거 김포국제공항에 비하여 어느 정도 향상되었는가를 내국인 공항 이용객들 대상으로 비교 분석하였다. 본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖고 있으나 연구 결과에는 큰 영향을 미치지 않는다.

첫째 연구 목적에서 제시한 한국의 모든 국제공항들의 전략적 방향제시를 위한 연구를 위해서는 인천국제공항을 비롯하여 제주국제공항, 김해국제공항 그리고 청주국제공항 등 현재 한국에서 운영되는 모든 국제공항들을 대상으로 과거 김포국제공항과 비교조사 분석을 하여야 한다. 그러나 인천국제공항을 제외한 공항들은 국내여행을 위한 이용객들이 주 이용객이어서 외국여행을 위한

이용객들로부터 설문을 받는다는 것이 매우 어려웠다. 이 공항들은 인천국제공항에 비하여 그 규모가 현저하게 작고 외국여행을 위한 이용객의 수가 현저하게 적어 본 연구에 대상에서 제외되어도 연구 결과에는 큰 영향을 미치지 않는다고 사료된다.

둘째 국제공항의 서비스품질구성요인에 대한 선행 연구가 없어 그 구성요인들을 규명하는데 상당히 어려웠다. 이 점을 극복하기 위해 기존 연구 중에 수송산업의 서비스품질요인에 관한 연구(김성인, 1994)를 응용하였다.

위와 같은 한계점에도 불구하고 본 연구의 분석결과들에 기초하여 인천국제공항 및 그 밖의 한국의 국제공항들의 총체적인 서비스품질 향상을 위하여 다음과 같은 전략적인 방안들이 제시된다.

첫째 공항이용객의 만족에 중요한 서비스품질은 반응성 및 안전성 품질로 규명되었다. 공항의 안전성이 위협을 받는다면 그 공항의 존립자체가 어려울 것은 물론 2001년 9월 11일 아침 시간에 미국의 보스턴 로건 공항의 안전점검의 허술함으로 인한 약 6500명의 사망자를 낸 사건과 같은 엄청난 불행을 초래할 수도 있다. 공항의 안전성 품질을 완벽하게 확보하기 위해서는 공항 관제의 인적, 시설 자원의 완벽한 운영의 요구는 물론 제반 보안 및 경비 안전을 위해 법무부와 국가정보원, 경찰청 등의 수사기관 및 치안담당기관은 물론 육해공 3군과의 공조체제 및 비상시 공동 협력체제의 구축이 시급하다.

둘째 공항이용객 만족에 가장 중요한 품질요인이 반응성이므로 공항 근무자들의 반응성 서비스품질 향상에 대한 장기적이며 지속적인 교육프로그램의 개발 및 시행이 요구된다.

셋째 공항시설도 이용객에게 만족을 주는 주요 서비스품질요인이다. 그러므로 건축공사 계약에 대한 부정과 부실공사라는 의심이 가지 않도록 앞으로 지속적인 공항시설의 보수 및 유지 관리계약과 관리감독에 투명성을 기하는 한편 이용객을 위한 적극적인 시설 활용 방안을 강구해야 한다.

넷째 지리적 위치가 이용객들 만족에 중요 서비스품질요인이지만 가장 낮은 평가를 받았으므로 이에 대한 해결책을 강구해야 한다. 이에 대한 해결책들은 국토가 넓은 미국의 공항들보다는 좋은 평가를 받고 있는 프랑스의 샤를르 드골 공항 및 스웨덴의 알란다 공항의 복합교통시스템(조선일보, 2001.9.21)을 벤치마킹하여 도심으로부터는 물론 지방으로부터 인천국제공항까지의 도로확충 및 전철건설과 경부고속철도의 연계 등으로 공항복합교통시스템을 구축해야 한다. 한편 일부노선의 김포국제공항의 재 운영과 김해 및 청주 등 다른 도시들에 있는 국제공항들을 그 지역 주민들을 위해 적극 활용하는 것도 한 방법이 될 것이다. 그리고 앞으로 신 국제공항을 건설할 때는 이용자들의 교통과 안전 비행에 대한 지형적 특성의 영향 등을 고려하여 지리적 위치 선정에 보다 더 신중을 기하여야 할 것이다.

공항서비스는 공항내의 여러 입주업체 및 기관들의 서비스도 포함하고 있으므로 상당히 복합적으로 구성되어 있다. 그러므로 한국의 국제공항들이 세계적인 공항으로 거듭나기 위해서는 시설자원의 서비스품질요인은 물론 인적자원으로 운영되는 서비스 품질요인들에서도 총체적으로 완벽한 고객 지향적 서비스가 달성되어야 한다. 이를 위해서는 모든 입주업체 및 법무부 및 경찰청등의 다른 기관들과 공조체제를 이루어 장기적인 전

략의 관점에서 총체적이면서 전사적인 품질 경영인 TQM은 물론 안전성등 모든 서비스 품질에서 제로의 불량률 달성을 위해 6 시그마 기법을 도입해야 한다고 사료된다.

차후 연구과제로는 외국인들이 동북아의 허브공항 역할을 할 인천국제공항서비스를 어떻게 평가하는 가를 분석하는 것도 중요하다. 국제허브공항으로서 공항서비스의 수행에 대한 외국인들의 인천국제공항에 대한 평가를 조사 및 분석함은 향후 인천국제공항의 국제허브공항으로서의 장기적인 서비스품질 경영전략 수립에 중요한 기초가 될 것이다. 이런 의미에서 인천국제공항서비스품질에 대한 외국인의 평가를 연구조사 해 볼 필요가 있다.

참고문헌

- [1] 김 경숙, “항공사 선택행동과 경영성과의 결정요인에 관한 연구,” 세종대학교 대학원 박사학위 논문, 1996
- [2] 김 병천, “고객만족도 분석을 통한 철도서비스의 개선 방안,” 안동대학교 대학원 석사학위논문, 1997
- [3] 김 성인, “서비스산업에서의 품질관리”, 대한산업공학회, pp. 188-198, 1994
- [4] 김 연명. “항공 대국으로 거듭나자”, 동아일보, 2001.8.19.
- [5] 박 문조, “항공여행시 상위 좌석등급 결정속성과 고객만족도에 관한 연구,” 경희대학교 대학원 석사학위논문, 2001
- [6] 삼성경제연구소, 인천공항 개항과 보완 과제, 2001.3.29.
- [7] 이 수길, “항공사의 서비스품질관리에 관한 연구,” 경기대학교 경영대학원 석사학위논문, 1997
- [8] 이 학식, “지각된 서비스 품질의 결정과정: 판단 이론적 시각”, 경영학연구 제 26권 제1호 (1997), pp. 139-153.
- [9] 장 대성, 홍 석기, 김 덕현, “새마을철도서비스품질에 관한 비교 연구”, 서비스경영학회지, 제1권 제1호(2000), pp. 154-169
- [10] 조선일보, “인천공항 교통불편”, 2001.6.12
- [11] 조선일보, “인천공항 교통서비스 불만”, 2001.7.12
- [12] 조선일보, “인천공항 들치기 비상”, 2001.7.19
- [13] 조선일보, “인천공항 부실공사”, 2001.7.22
- [14] 중앙일보, “불안한 공항 절도”, 2001.7.9
- [15] 중앙일보, “인천공항 레이더 시험운항 이상”, 2001.7.17
- [16] 한국일보, “부실공사로 인한 누수 현상”, 2001.7.3
- [17] 주간조선. “인천공항 경비보안시스템 뚫렸다”, 제 1669호, 2001.9.6
- [18] 조선일보. “인천공항 허브공항이 되기 위한 조건”, 2001.9.21
- [19] Carman, James M., “Consumer Perception of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions,” *Journal of Retailing*, Vol. 66, No. 1, Spring (1990), pp. 33-55
- [20] Cronin, J. Joseph, Jr. and S. Taylor, “Measuring Service Quality: A

- Reexamination and Exention,” *Journal of Marketing*, Vol. 58, July (1992), pp. 55-68.
- [21] _____, “SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perception Minus-Expectations Measurement of Service Quality,” *Journal of Marketing*, Vol. 58, January (1994), pp. 125-131.
- [22] Davis, Tim R. V., “Different Service Firms Core Competencies,” *Business Horizons*, Sep.-Oct. (1999), pp. 22-33.
- [23] Gronroos, Christian, “A Service Quality Model and Its Marketing Implication,” *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No. 4 (1984) pp. 36-44.
- [24] Nunnally, J. C., *Psychometric Theory*, 2nd ed., New York; McGraw-Hill Book Company. p. 245. 1978
- [25] Parasuraman, A, V. Zeithmal and L. L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research,” *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall (1985), pp. 41-50.
- [26] _____, “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality,” *Journal of Marketing*, Vol. 52, April, (1988a), pp. 35-48.
- [27] _____, “SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality,” *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring (1988b), pp. 12-40.
-