이스타항공 고객만족을 향한 아름다운 비상

이스타항공의 대표 슬로건은 '짜릿한 가격으로 추억을 파는 국민항공사' 다. 거품을 뺀 가격과 향수를 자극하는 서비스로 무장, 취항 1년 만에 고객들이 자발적으로 찾는 항공사로 거듭난 이스타항공의 다음 목표는, 동북아 최고의 LCC(Low Cost Carrier)다.

에디터 김은섭 포토그래퍼 김말주(TUBE)

효율적인 운영과 원가절감을 기반으로 '신뢰' 와 '안전' 을 경영의 최우선 과제로 표방하고 있는 이스타항공의 최근 행보가 눈부시다. 지난 2007년 10월 법인 설립 이후 2009년 1월7일 김포-제주노선을 첫 취항한 이스타항공은 비교적 짧은 역사 동안 군산-제주, 청주-제주노선을 차례로 취항한데 이어 일본, 홍콩, 말레이시아 등의 국제노선까지 보유할 정도로 발전을 거듭했다. 뿐만 아니라 가격 거품을 빼낸 항공여행의 대중화 시대 개척을 목표로 평일 예약시간대에 1만9천 원~5만7천 원의 요금을 차등 적용하는 조기예약 시스템을 도입하는 등 다각도의 노력을 기울인 결과 지난 1월6일 최단기간에 100만 탑승객을 돌파하는 영광을 차지했다.

짜릿한 가격, 믿을 수 있는 항공시스템

이스타항공이 이렇게 일찌감치 대중의 '선택' 을 받게 된 데는 남다른 이유가 있다. 그 첫째는 경영 초기부터 고객안전을 최우선으로 삼았다는 것. 이스타항공은 전 세계적으로 안전성이 검증된 최신 B737-NG 제트기를 도입함은 물론 세계3대 다국적 항공정비기업인 SR TECHNICS사와의 업무제휴를 통한 24시간 실시간 정비시스템을 국내 최초로 구축했다. 또한 한국민간항공조종사협회(ALPA-K) 기준 평균 비행경력 11년(비행시간 6,000시간), 평균 연령 40대의 베테랑 조종사들을 확보, 언제나 쾌적하고 안전한 항공여행을 책임지고 있다.

이스타항공의 노력은 여기서 그치지 않았다. 안전하고 신뢰할 수 있는 이스타항공만의 시스템은 확보되었지만, 고객들이 진정 피부로 느낄 수 있을만한 무언가가 더 필요했다. 해답은 가격에 있었다. 취항 초기부터 금융위기가 한반도를 강타한 터라 한성항공, 영남에어 등의 부도가 잇따르던 와중이었다. 마침내 항공여행의 대중화를 위한 슬로건이 정해졌다. '짜릿한 가격으로 추억을 파는' 국민항공사가 바로 그것. 이 같은 노력들을 기반으로 이스타항공은 취항과 동시에 탑승률 1위라는 기염을 토했으며, 한국소비자원 서비스 만족도 조사결과 1위, 수송실적 1위 등을 포함 운항 첫해 3관왕의 위업을 달성했다.

직원사랑이 남다른 고객서비스의 비결

고객만족을 향한 서비스 역시 남다르다. 이스타항공은 비행기라는 단순한 교통수단을 제공하는 것이 아닌 추억과 향수를 자극하는 차별화된 마케팅을 적용, 스카이, 스페이스, 프린스, 크루즈, 타임머신이라 명명한 1호기에서 5호기까지의 기내를 세계 최초로 의장특허 등록한 독특하고 아름다운 디자인으로 꾸몄다. 뿐만 아니라 편안하고 즐거운 기내서비스를 위해 차별화된 승무원교육을 실시하고, 기억에 남는 추억의 순간을 제공하기 위해 다양한 이벤트를 고객들에게 제공하고 있다. 모든 고객을 가족처럼 섬기는 감동서비스가 이스타항공이 추구하는 이상이자 모델이기 때문에 직원들의 건강과 생활을 배려하는 데도 결코 소홀하지 않다. 한국건강관리협회의 최첨단 검사장비와 고객사랑에 감동을 느꼈다는 이상직 회장은 지난 2009년 9월 협회와 협약식을 체결, 매년 전임직원을 대상으로 정기 건강검진을 실시하고 있다. 특히 항공산업 특수성 등을 감안해 종사자 예방검진에 심혈을 기울이고 있으며, 신종 플루 등 전염성 질병의 차단을 위해 사내 시설 곳곳과 사원 전체 홍보활동도 강화하고 있다. 아울러 서비스산업에 종사하는 직원의 건강이 곧 서비스 만족을 창출한다는 판단 아래 매년 그룹 한마음 전진대회를 개최, 직원들의 건강과 화합을 도모하고 있으며, 직원 인센티브와 사내 클럽활동도 적극 지원하고 있다. 아시아를 넘어 세계 최고가 되기 위한 이스타항공의 '항공여행 대중화' 의 꿈이 그리 멀게만 느껴지진 않는다.

interview

이상직
이스타항공그룹 회장

중앙대학교, 전북대학교 등에서 객원교수로, 이스타항공그룹의 회장으로, 건강을 관리할 여유가 있을까. 이른 봄 햇살이 유난히 맑게 창가에 아른거리는 집무실, 경영에 대한 뚝심과 자신감 아래 사람을 향한 배려가 진지하게 묻어나는 이상직 회장을 만났다.

평소 건강관리는 어떻게 하시나요?
축구를 20년 동안 했습니다. 생활축구도 즐겨하고, 전문가그룹 축구팀인 '카카스' 소속 회원이기도 하지요. 사내직원들과의 교감을 위해 같이 축구도 하는데 공을 차다 갈비뼈가 부러진 적도 있습니다. 회장이라고 절대 안 봐주더군요.(웃음) 골프도 가끔 치고 아, 40대 이후에 스노우보드를 시작했는데 열심히 하다 보니 실력이 꽤 수준급입니다.

앞으로 계획 중인 직원들을 위한 건강증진사업은 무엇입니까?
직원이 건강하고 편해야 회사의 성장도, 고객서비스도 기대할 수 있다고 생각합니다. 정기적인 건강검진과 특수질병 진단과 관련해 회사지원을 계획 중입니다. 또 운항, 승무, 정비팀의 건강과 스트레스 해소를 위해 정비팀 사무실을 일부러 운동장이 위치한 곳에 입주했습니다. 자투리 시간을 활용해 족구, 발야구 등으로 직원들 건강도 챙기고 함께 소통하는 시간도 마련하려 합니다. 지난해와 마찬가지로 1박 2일 일정의 이스타항공 한마음체육대회와 인천대교개통 마라톤대회, 오마이뉴스배 마라톤대회 등에 임직원들이 참석하는 일도 함께 진행할 예정입니다.

한국건강관리협회에 바라는 부분이 있으시다면요.
협회가 지금까지 국민의 건강증진이나 삶의 질 향상에 크게 기여했다고 봅니다. 앞으로도 모든 국민이 보다 저렴하게 검진을 받고 건강한 삶을 만들어 갈 수 있도록 노력했으면 좋겠고, 또 이스타항공은 그런 국민들의 건강한 꿈과 희망을 실어 나를 수 있도록 상생하는 협력관계를 앞으로도 지속적으로 발전시켜 나갔으면 합니다.