

항공사 선택속성의 차이에 관한 연구: FSC와 LCC를 중심으로

Determinants of selection of full-service airlines and low-cost airlines in Korea

하 성 덕, 최 진 호, 최 유 진
한국항공대학교

Ha sung-duk, Choi jin-ho, Choi yu-jene
Korea Aerospace University, Department of
Business Administration

요약

전 세계적으로 저비용항공사의 항공운송시장 참여로 승객들의 항공사 선택이 다양화 되었으며, 우리나라도 2011년 현재 5개의 저비용항공사가 시장에 참여하여 기존 국적항공사와 경쟁을 하고 있다. 본 연구는 우리나라 항공사 승객이 항공사 선택 시 중요하게 생각하는 속성을 파악하고, 저비용항공사 승객과 기존 국적항공사 승객이 항공사 선택 시 중요시 하는 속성의 중요도와 만족도 차이를 분석하는데 목적이 있다. 저비용항공사와 기존 국적항공사 승객을 대상으로 설문을 실시하여 항공사 선택 속성을 파악하고, 차이분석, 중요도-만족도 분석, t-test를 활용하여 항공사 선택 속성의 차이를 분석하고 국적항공사와 저비용항공사의 항공사 선택속성 중요도와 만족도 차이를 분석하고자 한다.

I. 서론

항공운송산업의 세계화 추세에 따라 항공이용객은 지속적으로 증가하고 있다. 항공노선의 다양화, 운항스케줄 편성의 세분화는 항공여행객들에게 다양한 선택을 할 수 있는 기회가 되고 있어 더욱 항공사 선택 시 선택 속성의 중요도와 만족도가 중요한 요인이 되고 있다.

오늘날 소득 시간 및 여가, 경제활동 증가로 항공사 이용률은 상승곡선을 나타내고 있으므로, 항공사 선택에 있어서도 다양한 소비층이 형성되고 있는 실정이다.

이런 항공여행객 증가로 인하여 항공사가 경쟁력을 갖기 위해서는 먼저 승객이 어떤 욕구를 가지고 있는지 파악하는 것이 가장 중요하며, 파악된 욕구에 대하여 부응할 수 있는 기대 충족 요인들을 접목시켜 나가야 항공사의 항공여행객 만족으로 비교우위를 선점할 수 있다.

항공사의 선택 시 중요하게 고려되는 부분은 예약, 발권 및 탑승수속부터 최종 도착지 공항에서의 수하물 서비스 등 다양한 항목으로 구성되어진다[1]. 이처럼 선택 전, 선택 후, 선택 중에 따라 품질에 대한 평가가 상의할 수 있으며, 동일한 서비스를 제공받았다하더라도 이를 항공여행객 개인적으로 평가하여 항공사를 선택함에 있어서는 차이가 발생할 수 있다. 따라서 항공사 선택 속성이나 특징이 항공이용객들에게 얼마나 중요한지를 판별함으로써 항공이용객이 항공사 선택 시 고려하는 사항들이 무엇인지를 파악하는 일이 항공사 입장에서는 중요한 전략이다.

이와 같은 배경으로 본 연구는 국적항공사와 저비용항공사 선택 시 중요하게 생각하는 부분과 만족하는 부

분의 속성을 파악하고, 그 차이를 연구하여 항공사 선택 시 고려사항이 무엇인지를 명확히 하여 항공사 전략수립에 시사점을 제공하고자 한다.

II. 연구의 이론적 배경

1. 선택속성

항공이용객이 교통수단으로 필요성을 인식하고 항공기를 선택함에 따라 항공사의 선택과정이 시작된다. 항공이용객은 항공사 선택 시 여러 가지 다방면의 정보를 활용하여 이용할 항공사를 결정하며 본인이 이용할 항공사의 적절성 및 부적절성을 판단한다[2][3]. 또한 항공이용객의 욕구와 관련하여 중요도를 설정하고 평가 절차를 거쳐 만족도의 기준을 정립하여 항공사 선택함에 있어 항공여행객 개인의 기준점으로 생각하기도 한다.

이렇듯이 항공사 선택 속성의 차이는 제공전의 기대 심리와 제공 중, 제공 후의 자신의 만족도를 가지고 항공이용객 주관적인 선택 속성 평가를 실시한다.

2. 중요도-만족도 분석(IPA)

중요도-만족도 분석은 1970년대 경영분야에서는 최초로 소개되어 건강, 마케팅, 교육, 스포츠 등 다양한 분야에서 활용된 방법론이고, 변수들이 가지고 있는 중요속성들에 대하여 중요도(importance)와 만족도(performance)를 소비자가 어떻게 인식하고 있는지를 동시에 분석하며 선택전의 중요도를 선택후의 만족도를 비교 및 분석하는

평가 기법이다[4].

중요도-만족도 모형의 특성은 중요도와 만족도의 속성별 비교평가 값에 의하여 4가지의 다면적 의사결정을 내린다는 것이다. 중요도-만족도는 [그림1]과 같이 평가요소의 중요도(importance)와 만족도(performance)를 측정하여 2차원 도면상에 표시하고 그 위치에 따라 상대적인 의미를 부여한다.



▶▶ 그림 1. 중요도-만족도 매트릭스

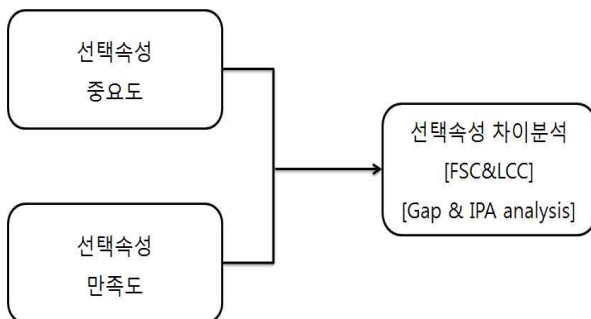
Ⅲ. 분석방법 및 연구모형

1. 분석방법

본 연구에서는 국적항공사와 저비용 항공사 선택 시 중요 속성을 파악하고, 차이분석(Gap analysis) 및 중요도-만족도 분석을 활용하여 선택속성의 중요도와 만족도를 비교분석하고자 한다. 또한 t-test를 활용하여 국적항공사와 저비용 항공사의 항공이용객이 항공사 선택 시 중요시하는 속성의 차이를 분석하고자 한다.

2. 연구모형

연구모형은 아래와 같다.



▶▶ 그림 2. 연구모형

■ 참고 문헌 ■

- [1] 박진우, 이익수, 박구원, 항공사 서비스품질의 중요도와 만족도에 관한 연구, 한국콘텐츠학회논문집, 2007.
- [2] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, Vol.64, No.2, pp.12-40, 1988.
- [3] 왕주, 방한 중국항공승객의 항공사 선택 요인에 관한 연구, 석사학위 논문 2008.
- [4] W. E. Hammit, D. N. Bixler, and P. Francis, "Going Beyond Important Performance Analysis to Analyze the Observance-Influence of Park Impact," *Journal of Park and Recreation Administration*, Vol.14, No.1, pp.45-62, 1996.