

인천국제공항과 김포국제공항 서비스품질 비교 연구

A Comparative Study of Service Quality between Incheon and Gimpo International Airport

장 대 성
경기대 경영학부 dschang28@hanmail.net

황인천
외환은행 기획부 ichwang@keb.co.kr

ABSTRACT

This study was conducted a comparative study to identify the differences in service quality between Incheon and Gimpo international Airport and critical factors influencing satisfaction of airport customers. According the results of this study, all service quality factors except the service factor of geographical location of Incheon international airport are better than those of Gimpo international airport. However, all of service quality factors of Incheon airport are evaluated as inferior to those of american, western european and japanese international airports by both the airport visitors and the employees of one korean airliner. In addition the service factors such as response, safety, airport facility and geographical location are found as critical factors influencing satisfaction of the airport visitors and the airliner's employees. Among them the service quality factor of geographical location of Incheon airport is much inferior to that of Gimpo airport comparing with other service quality factors. Thus, the results of this study suggest that the managing team implement TQM and six sigma to enhance the service quality level of the Incheon international airport up to that of the american and western european international airport. Especially, it is strongly required that the Korean govermen deliberate in deciding the geographical location in case of planning new international airport because geographical location is related to not only traffic to airport but also safety of landing, taking off and flying.

I. 서 론

21세기에는 아시아지역은 항공 교통량의 성장률이 세계에서 가장 높을 뿐만 아니라 항공 운송의 규모도 더욱 커질 것으로 예상되고 있다. 이에 따라 아시아의 각 국가들이 신공항 개발에 투자를 해오고 있으며 한국

의 인천국제공항이 동북아의 허브(hub)공항으로서의 역할을 수행하기 위해 2001년 3월 29일에 개항을 하였다.

인천국제공항은 계획 단계에서부터 계속 논란이 있어 왔으며 잦은 설계변경으로 인한 부실공사의 가능성 및 최근의 공항 건물 누수에 대한 여러 언론 보도들이 있었다. 이러한 보도내용들이 사실이라면 인천국제공항의 모든 건축물과 시설 및 장비 등의 유형성 서비스 품질측면에서 문제가 있을 가능성이 높다. 김포국제공항의 인적 서비스 품질을 담당했던 직원들이 일부 인천국제공항에서 근무하고 있고, 또 인천국제공항의 직원들이 과거 김포국제공항 직원들보다 더 우수하기에 대하여 검증되지 않은 상태에서 인천국제공항의 인적자원으로 운영되는 서비스 품질들도 신뢰하기가 어렵다. 이에 본 논문은 최초로 인천국제공항의 서비스 품질을 폐쇄 전의 김포국제공항의 서비스 품질에 비교하여 한국의 국제공항 품질경영전략 수립에 기초가 되고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1. 공항서비스의 개념과 특성

<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)

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 및 각종 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. 그리고 공항 안에 서로 다른 기능의 다양한 조직들이 함께 어울려 이용객들에 대한 서비스업무를 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 품질 향상은 공항내의 여러 조직들이 서로 협력하면서 공조체제를 유지하지 않으면 상당히 어렵다고 할 수 있다.

2.2. 공항의 서비스품질 구성요소

공항서비스는 다음과 같은 요소들을 포함하고 있다

- ① 항공기가 정해진 시간에 가장 안전하게 신속하면서도 정확하게 이착륙할 수 있도록 해주어야 한다.
- ② 항공수송 서비스가 제공되기 전에 발견과 탑승수속 및 탑승대기 시간을 줄이고 편안하게 할 수 있도록 해주어야 한다.
- ③ 항공여객들이 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 정보제시
- ⑥ 감각적 편익서비스로 이용자들이 감각적으로 느낄 수 있는 서비스의 본질을 구성하는 것으로 공항 종사자들의 서비스 수준과 접객과 안내 태도
- 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 품질요인을 규명하였다. 이 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 요구에 대한 즉각적인 응대, 이용객의 문의에 대한 즉각적인 대답 등
- 5) 보증성: 지식과 에절을 보유하며 믿음과 신뢰

- 성이 있는 공항운영능력과 근무자의 자질
- 6) 공감성: 공항공단이 이용객에게 제공하는 독특하면서도 개별적인 관심과 배려
- 7) 지리적 위치: 공항의 위치, 공항까지의 교통의 편리함 등, 다른 항공기와와의 transit
- 8) 안전성: 항공기의 안전한 이착륙을 위한 운항 관리능력과 공항의 제반 안전 유지

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 조사를 수행하지 않았다. 응답자에게 따로 기대효과에 대한 질문을 하지 않아도 응답자들은 기대효과를 통하여 성과를 경험하고 인지하기 때문에 큰 의미에서 기대변수를 포함하고 있다고 볼 수 있다.

III. 연구조사방법

3.1. 설문지 수집

<표 3-1> 설문지 배부 및 회수 현황

김포공항

집 단	배 부	회 수	회수율(%)
공항 이용객	250	188	75.2
항공 사직원	250	204	81.6

인천공항

집 단	배 부	회 수	회수율(%)
공항 이용객	250	167	66.8
항공 사직원	250	161	64.4

3.2. 변수선정과 자료분석방법

먼저 문헌연구를 통해 2.2.에서 언급한 바와 같이 공항의 서비스품질 구성요소를 포함하는 다음과 같은 8 개의 요인들이 사용변수로 선택되었다.

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

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 다음과 같은 5 단계의 통계분석을 수행한다.

- (1) 설문지에 대한 정화절차를 수행한다.
- (2) 설문지에 대한 단일 차원성 및 신뢰성을 측정한다.
- (3) 공항이용객들과 항공사 직원들의 인천국제공항과 김포국제공항의 서비스품질 비교분석을 위해서는 t-test를 실시하였다.
- (4) 공항이용객들과 항공사 직원들의 만족에 영향을 미치는 주요서비스품질요인 규명을 위해서는 다중회귀분석을 사용하였다.

IV. 분석 결과

4.1. 단일 차원성

<표 4-1> 인천공항의 단일차원성 확보를 위한 요인분석

공항시설		운영절차품질	
문항	요인부하	문항	요인부하
공항장비	.674	국제-국내선연	.655
대합실시설	.786	결수단	.814
체크인카운터	.747	공항운영기술	.801
공중전화	.582	수화물처리	.848
화장실	.540	출입국수속	.789
안내시설	.674	세관수속	
건물	.674		
제반시설	.730		
보증성		공감성	
문항	요인부하	문항	요인부하
신뢰감	.865	이용자배려	.867
물품거래보증	.806	요구 이해	.898
예절	.830	진실한 마음	.899
지원	.726	편안감 제공	.905

신뢰성		반응성	
문항	요인부하	문항	요인부하
약속시행	.847	친절한 설명	.857
문제해결	.847	서비스 제공	.919
안정감	.873	서비스 의지	.896
및 믿음성		서비스 응대	.912
약속시간	.863		
준수			
운항정보	.732		
제공및 관리			
지리적 위치		안전성	
문항	요인부하	문항	요인부하
교통편리 및	.851	안전한 이착륙	.863
접근 용이성		비상사태 대처	.912
안전한 위치	.871	관계능력	.903
주차장 위치	.805		

<표 4-2> 김포공항의 단일 차원성 확보를 위한 요인분석

공항시설		운영절차품질	
문항	요인부하	문항	요인부하
공항장비	.755	국제-국내선연	.666
대합실시설	.823	결수단	.766
체크인카운터	.765	공항운영기술	.842
공중전화	.699	수화물처리	.853
화장실	.648	출입국수속	.800
안내시설	.762	세관수속	
건물	.721		
제반시설	.751		
보증성		공감성	
문항	요인부하	문항	요인부하
신뢰감	.868	이용자배려	.782
물품거래보증	.826	요구 이해	.868
예절	.855	진실한 마음	.892
지원	.656	편안감 제공	.847

신뢰성		반응성	
문항	요인부하	문항	요인부하
약속시행	.847	친절한 설명	.857
문제해결	.847	서비스 제공	.919
안정감	.873	서비스 의지	.896
및 믿음성		서비스 응대	.912
약속시간	.863		
준수			
운항정보	.732		
제공및 관리			
지리적 위치		안전성	
문항	요인부하	문항	요인부하
교통편리 및	.851	안전한 이착륙	.863
접근 용이성		비상사태 대처	.912
안전한 위치	.871	관계능력	.903
주차장 위치	.805		

4.2. 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 0.7이상 이므로 변수의 제거는 필요 없는 것으로 판단되었다.

4.3. 공항 이용객의 김포국제공항과 인천국제공항 서비스 품질 비교

<표 4-3> 공항이용객의 인천공항과 김포공항 서비스 품질비교

	t-test for Equality of Means		
	t	df	Sig.
공항시설	-15.239	353	.000
	-15.352	349.924	.000
운영절차품질	-4.491	353	.000
	-4.883	320.836	.000
신뢰성	-4.977	353	.000
	-4.963	343.647	.000
반응성	-6.270	353	.000
	-6.263	346.403	.000
보증성	-5.321	353	.000
	-5.318	347.332	.000
공감성	-4.461	353	.000
	-4.439	339.346	.000
지리적 위치	2.629	353	.009
	2.616	339.682	.009
안전성	-4.251	353	.000
	-4.272	352.566	.000

주) * : P<0.05

<표 4-4>이용객의 두 공항 서비스품질의 평균값

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

4.4. 항공사 종사자의 김포공항과 인천공항 서비스 품질 비교

<표 4-5> 항공사 종사자의 인천공항과 김포공항 서비스 품질비교

	t-test for Equality of Means		
	t	df	Sig.
공항시설	-23.488	363	.000
	-23.149	321.711	.000
운영절차품질	-9.408	363	.000
	-9.174	303.170	.000
신뢰성	-8.194	363	.000
	-7.996	304.586	.000
반응성	-7.238	363	.000
	-7.067	305.332	.000
보증성	-7.530	363	.000
	-7.293	290.753	.000
공감성	-6.314	363	.000
	-6.179	309.478	.000
지리적위치	.520	363	.604
	.519	341.367	.604
안전성	-8.290	363	.000
	-8.126	312.266	.000

<표 4-6>항공사 종사자의 두 공항 서비스품질의 평균값

	공항시설	운영절차	신뢰성	반응성
김포평균값	2.1232	2.1186	2.1127	2.0882
인천평균값	3.5606	2.8037	2.7205	2.6801

보증성	공감성	지리적위치	안전성	만족도
2.1924	2.1838	2.3660	2.3807	2.4044
2.7469	2.6708	2.3230	3.0952	3.0373

4.5. 공항이용객의 만족에 영향을 주는 서비스품질요인

<표 4-7> 회귀분석 결과 주) * : P<0.05

	표준화계수	t	Sig.	R ²
	Beta			
반응성	.304	6.761	.000	0.586
안전성	.272	6.525	.000	
지리적위치	.207	5.514	.000	
공항시설	.233	5.176	.000	

4.6. 항공사직원의 만족에 영향을 주는 서비스품질요인

<표 4-8> 회귀분석 결과 주) * : P<0.05

	표준화계수	t	Sig.	R ²
	Beta			
안전성	.441	10.337	.000	0.600
보증성	.174	2.896	.004	
공항시설	.168	3.931	.000	
공감성	.148	2.598	.010	

VI. 결론

본 연구 결과에 의하면 첫째 공항이용객 만족에 가장 중요한 품질요인이 반응성이므로 공항 근무자들의 반응성 서비스품질 향상에 대한 교육과 자질향상이 시급하다.

둘째 이용객과 항공사 직원 모두의 만족에 중요한 서비스 품질은 안전성이다. 공항의 안전성이 위협을 받는다면 그 공항의 존립자체가 어려울 것이다. 어떠한 경우에서도 사고가 나지 않도록 인적, 시설 자원의 완벽한 운영이 요구된다.

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

넷째 지리적 위치가 이용객들 만족에 중요 서비스 품질요인이면서 가장 평가가 낮으므로 이에 대한 해결책을 강구해야 한다. 이에 대한 해결책들은 인천공항까지의 도로확충 및 전철의 건설 등도 있겠으나 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.

다섯째 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 서비스를 달성할 수 있도록 모든 입주업체 및 기관들과 공조체제를 이루어 TQM 과 6 시그마를 도입해야 한다고 사료된다.

참고 문헌

참고문헌은 저자에게 요청을 하면 제공됩니다.