

## 공항 kiosk 사용의도에 영향을 미치는 변수에 관한 연구 A Study on Attributes affecting the Use of Kiosk at the airport

정민주, 양정숙  
한국항공대학교

Chung min-joo, Yang jung-sook  
Korea Aerospace University, Department of  
Business Administration

### 요약

본 연구는 승객이 국내 공항에서 셀프 체크인 kiosk를 사용하려는 행동 의도에 관해, 개인적 특성과 상황적 변수의 조절효과를 실증 분석하는 데 목적을 두고 있다. 공항 Kiosk를 사용함으로써 승객과 항공사, 공항은 비용 절감의 이점을 누릴 수 있다. 그에 따라 항공사와 공항 측에서는 이러한 경제적 효용을 보다 많은 사람들이 누릴 수 있도록 하기 위해 kiosk의 보급을 늘리고자 하는 입장이다. 그럼에도 불구하고 공항kiosk의 사용률은 아직까지 낮은 수준에 그치고 있으며 그에 관한 연구도 활발히 이루어지지 않고 있다. 이에 본 연구에서는 확장된 기술수용모델을 기반으로 하여 개인적 특성과 상황적 변수가 승객의 kiosk 사용의도에 미치는 차별적 영향에 관해 분석하고자 한다.

## I. 서론

최근 기술의 비약적인 발전과 보급으로 소비자는 보다 혁신적인 방식으로 제품과 서비스를 제공받게 되었다. 또한 지속적인 서비스 산업의 성장은 고객이 스스로 서비스 제품과 조달하는 '셀프 서비스'가 가능하게 하였다. 이는 기술기반 셀프서비스(Technology based self-service: TBSS)의 발전으로 이어지며 기업의 비용 절감과 동시에 고객 만족의 효과를 보다 극대화 시켰다.

이에 자국에 여객 운송 서비스를 제공하고 있는 일부 항공사들도 2006년부터 국내공항에서 self check-in을 할 수 있는 kiosk를 도입하였다. 공항 Kiosk를 사용함으로써 승객은 탑승수속 시간을 줄이고, 항공사에서는 인적자원 투입 비용을 절감할 수 있으며 공항에서는 공간의 효율적 이용의 이점을 누릴 수 있다. 그에 따라 항공사와 공항 측에서는 이러한 경제적 효용을 보다 많은 사람들이 누릴 수 있도록 하기 위해 kiosk의 보급을 늘리고자 하는 입장이다.

그러나 도입 후 5년이 지난 시점에서도 kiosk 사용률은 지속적으로 낮은 수준에 머물고 있어 기술에 대한 충분한 효용을 얻지 못하고 있다. 따라서 승객들이 self check-in service를 제공하는 kiosk의 신기술을 수용하려는 준비는 되어있는지, 승객의 공항 Kiosk 사용 의도에 영향을 미치는 변수를 살펴보기 위한 연구가 이루어져야 한다.

본 연구의 목적은 승객의 공항 kiosk 사용 의도에 관해 승객의 개인적 특성과 상황적 변수가 미치는 조절 효과를 살펴보는 데 있다. 공항 kiosk 사용자를 대상으로 설문조사를 실시하여 공항 kiosk 사용 의도에 영향을 미

치는 차별적 영향력 분석을 통해 국내 공항의 kiosk 상용화를 위한 기초자료로 활용할 수 있는 기반을 마련하고자 한다.

## II. 연구의 이론적 배경

### 1. TBSS의 개념

기술의 발전은 소비자가 제품이나 서비스를 구매하는 방식을 크게 변화시켰다. 특히 TBSS의 상당한 성장은 이를 제공하는 기업에게는 인건비와 같은 비용 절감의 효과를 주는 동시에 고객에게 빠르고 편리한 서비스를 수용할 수 있도록 하였다. TBSS는 직원의 도움 없이 소비자가 스스로 서비스의 일부 또는 서비스를 수행할 수 있도록 하기 위해 서비스 공급자가 제공하는 단말기를 이용한 활동이나 그로 인한 혜택을 의미한다[1]. 소비자가 쉽게 접할 수 있는 TBSS에는 ATM을 통한 은행업무, 인터넷 쇼핑, 호텔 kiosk를 통한 check-out, 식품점에서 셀프 스캐닝 시스템 그리고 공항의 self check-in kiosk 등이 있다[2].

### 2. 기술수용모델

(Technology Acceptance Model: TAM)

기술수용모델(Technology Acceptance Model: TAM)은 Ajzen & Fishbein의 합리적 행위이론을 이론적 근간으로 삼아 지각변수라 할 수 있는 지각된 유용성(Perceived Usefulness)과 지각된 용이성(Perceived

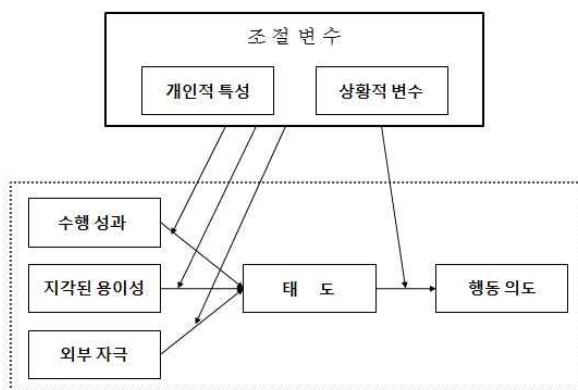
Ease of Use)이 사용자의 정보기술 이용태도(attitude) 및 행동의도(Behavioral Intention)와 크게 관련성이 있음을 제시한 모형이다[3][4]. 지각된 유용성이란 특정 시스템을 사용하는 것이 개인의 성과를 향상시킬 것이라고 개인이 믿는 정도를 의미하며, 지각된 용이성은 특정 시스템을 이용하는 것이 신체적, 정신적 수고가 적게 들 것이라고 개인이 믿는 정도를 말한다. 이용자는 새로운 기술을 채택하는 것이 자신에게 유용할 것이라고 인식할수록, 그리고 새로운 노력 없이 기술을 이용할 수 있다고 생각할수록 채택 가능성이 높아진다는 것이다. 기술 수용모형에 따르면 외부 변수는 지각된 유용성과 지각된 용이성에 영향을 미치며 이 두 지각변수는 태도에 영향을 미치게 된다. 태도는 행동의도로 연결되며 이는 실제 기술 수용으로 이어지게 된다.

### Ⅲ. 승객의 공항 kiosk 사용 의도 분석

#### 1. 분석방법

본 연구에서는 승객의 공항 kiosk 사용 의도에 영향을 미치는 변수에 대해 고찰하고, 개인적 특성 및 상황적 변수가 갖는 조절 효과에 대해 분석하고자 한다. 이를 위해 kiosk가 설치되어 있는 김포국제공항에서 kiosk를 사용해 본 경험이 있는 승객들을 중심으로 kiosk 사용 의도와 조절변수를 측정하기 위한 설문조사를 실시하고자 한다. 수집된 데이터를 바탕으로 구조방정식(SEM)을 이용하여 kiosk 사용 의도에 미치는 변수를 탐색하고 차별적 분석을 통해 조절효과 관해 알아보하고자 한다.

#### 2. 연구모형



#### ■ 참고 문헌 ■

- [1] Dabholkar, P.A. "consumer evaluations of new technology-based self service Option: an investigation of alternative models of service quality", International Journal of Research in Marketing, 13(1): 29-51, 1996

- [2] Dabholkar, P.A. "Technology-based service delivery: a classification scheme for Developing marketing strategies", Advanced in Service Marketing and Management, 3: 241-271, 1994
- [3] Ajezen, I. and Fishbein M. "Belief, Attitude, Intention, and /behavior: An Introduction To Theory and Research" Addison-Wesley Publishing Co., p334, 1975
- [4] Davis, F. D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", MIS Quarterly, 13(3), pp.319-340, 1989