

공항 컨세션(Concession)의 효율적 배치방안에 관한 연구

김홍범* · 이종철**

목 차

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 국내공항의 컨세션 현황 및 문제점
- IV. 국외공항의 컨세션 배치에 관한 사례분석
- V. 연구설계 및 실증분석
- VI. 결론 및 시사점

I. 서론

과거의 일반적인 공항의 개념은 여객 및 화물의 운송처리를 위한 기반시설로 인식되어 왔고 공항의 개발은 공항자체의 이유를 얻기보다는 항공교통의 발전을 위한 시설의 확충으로 연결되어져 왔다. 그러나 최근 공항의 개념은 국가 관문으로서 항공교통의 이용장소 뿐만 아니라 나라 간 통상, 문화 예술, 과학기술 발달의 선도 역할을 담당하는 공항도시의 개념으로 바뀌어 오고 있다.

21세기초의 세계 항공수요는 세계경제의 회복, 각 국의 규제완화 유가의 안정 등으로 지속적인 증가가 예상되고 있으며, 특히 21세기에는 세계의 경제활동이 동북아 지역을 중심으로 활발히 전개될 것이므로 항공수요 역시 지속적인 증가 추세가 될 것으로 전망되고 있다. 이에 따라 동북아 지역 내 아시아 주요 국가는 늘어나는 항공수요에 적극 대처하고 항공교통에서의 주도적 역할을 담당하기 위해 기존공항을 확장하거나 신공항 건설에 박차를 가하고 있다. 더욱이 동북아의 경쟁공항인 일본의 간사이공항과 동남아의 허브공항으로 불리는 싱가포르의 창이공항 등은 이미 세계적 수준의 중심거점공항으로 발전하고 있으며 수도권 신공항 건설의 목적도 이러

* 세종대학교 관광대학 호텔·관광경영학과 교수

** 세종대학교 대학원 호텔·관광경영학과 졸업, 현, 대한항공 근무

한 배경과 기존 공항의 공급부족에 따른 시설보완과 동북아의 항공수요에 부응하고 동북아의 중심거점공항의 역할을 수행하여 우리 나라를 동북아의 경제 및 교통중심지로서 발전시키려는데 있다.

이를 통해서 볼 때, 우리나라의 인천국제공항도 이들보다 나은 시설의 완비와 효율적인 운영에 더욱 관심을 기울여 역내 중심거점공항의 위치를 확보하는 것이 필요하며, 이 경우 여객터미널은 공항기능 측면에 있어서 서비스 중심시설로 전체 공항 시스템 중 가장 중요한 구성요소중의 하나이고, 중심거점 공항을 위한 공항간 경쟁력 확보측면에서도 중요한 요인이 된다. 일반적으로, 여객터미널은 기능과 형태, 수용시설, 운영방식 등이 다양할 뿐만 아니라 그 계획방법에 따라 효율적 활용에 많은 영향을 미치므로 여객터미널 배치계획 시에는 관련 요인에 대한 분석과 예측을 통한 합리적 계획이 필요하다. 이 가운데 여객터미널의 컨세션 시설은 이용객들에게 공항의 서비스 수준뿐만 아니라 그 나라의 문화와 복지수준까지 느끼게 해주는 중요한 요인이며 장기적으로는 이용수요에도 영향을 미치고 공항의 운영수입과 직접적으로 관련되어 공항운영의 경제성에도 큰 영향을 줄 수 있다.

본 연구의 목적은 여객터미널 내 컨세션 시설의 종류, 시설배치와 소요면적을 적절히 계획함으로써 이용객 서비스 증진과 공항의 효율적 운영을 모색하는 것이다. 이를 통하여, 본 연구에서는 공항 컨세션의 배치에 대한 이론적 배경과 인천국제공항을 포함한 동북아 선진공항과의 배치에 대한 비교 분석을 통하여 차이점 및 특성을 파악하고 효과적인 방안 수립의 기초를 제공하고자 한다.

과거에는 공항 컨세션이 여객의 여정에 편의를 제공하는 이차적 역할을 수행하는 시설로서 인식되어져 왔다. 그러나, 오늘날의 공항 컨세션은 공항의 핵심적인 수입원이라 해도 과언이 아니며 더 나아가 여객이 특정한 공항을 선택하는 기준이 되기도 한다. 일례로, 일본의 간사이공항, 홍콩의 첵랍콕공항, 싱가포르 창이공항, 네덜란드 스키폴공항 등 여러 공항 속에서 인천 신공항이 건설됨에 따라 그 경쟁은 치열해질 전망이다. 이러한 시점에서 컨세션의 비교우위를 차지하기 위한 중요한 고려요소로서 공항을 이용하는 여객이 보다 편리하게 많은 이용을 유도할 수 있도록 충분한 컨세션 시설을 완비하고 적절한 배치 전략을 모색하는 것은 중요하며, 이러한 점에서 본 연구는 향후 공항의 운영에 중요한 시사점을 갖는다고 할 수 있다.

II. 이론적 배경

공항은 항공기가 안전하게 이·착륙 할 수 있고 여객과 화물이 원활하게 움직일 수 있는 기능들이 기본적으로 갖춰져 있어야 한다. 초기에 공항은 이러한 기본적인

기능만으로도 충분히 공항의 역할을 해 나갈 수 있었지만 항공기가 대형화, 고속화 되고 항공운송시스템의 'Hub & Spoke'화로 인한 환승·통과 여객의 증가는 공항의 기능과 역할을 다양하게 변화시키고 있다. 즉, 공항 이용객의 소득 증대 및 생활 수준 향상으로 여행목적이 다양해지고 이용객들의 서비스 욕구도 과거 대중적이고 공통적인 것에서 개별적이고 높은 수준으로 상승하게 되면서 공항은 거대한 종합서비스 센터의 역할까지도 해 나가고 있는 추세로 바뀌어 가고 있다.

공항은 이처럼 기본적인 운송기지로서의 기능과 공항 이용객들을 위한 여러 가지 상업시설들을 통해 서비스와 상품을 제공하는 기능을 동시에 수행하고 있는데, 이러한 두 가지 기능에 따라 전통적 공항 모델(Traditional Airport Model)과 상업적 공항 모델(Commercial Airport Model) 2가지로 나눌 수 있다.(Doganis, 1992) 전통적 공항 모델은 공항의 임무를 항공사, 탑승객, 화물운송의 기본적이고 필수적인 요구를 충족시켜주는 것으로 가정하는 모델이다. 반면 상업적 공항 모델은 공항의 여러 가지 활동으로부터 발생하는 수익의 극대화를 목적으로 하는 모델이다. 전통적 공항 모델의 컨세션 시설은 승객이 방해받지 않고 탑승게이트나 라운지로 직접 이동할 수 있도록 승객의 흐름을 유도하는 방향으로 배치된다. 이 때 매장과 식음료 점은 랜드사이드에 위치하고 면세점과 식음료업장이 여권 검사 후부터 탑승게이트까지에 위치한다. 탑승객은 매장과 식음료점을 거치지 않고도 터미널 입구에서 항공기까지 이동이 가능하다. 이러한 모델은 고객의 이동은 빠르지만 고객에게 판매기회가 최소화되어 고객 당 컨세션 수익이 매우 낮다.

상업적 공항 모델은 항공기 탑승수속 시간과 소행시간 사이에 공항 이용객들의 심리적, 물리적 분리를 없애기 위해 매장이 배치되는 것이 일반적이다. 이는 탑승객의 항공기 출발시간 전에 공항이용객들이 탑승구 입구에서 불필요하게 기다리는 시간을 없애고 오히려 이를 이용하여 공항의 수익성을 올리려 하는 모델이라 할 수 있다. 이와 같이 공항은 두 가지의 기능을 잘 조화해야 한다. 과거에는 전자의 역할이 많았지만 점점 더 공항의 수익적 측면에 비중을 두는 추세로 변화되어 가고 있다.

컨세션(Concession)의 원래 의미는 상업시설의 임대운영 시 영업주로부터 공항 측이 징수하는 영업권료를 말하며 임대료와는 구별되는 개념이다. (ICAO, 1979) 일반적으로 공항의 컨세션이라 함은 공항 이용객이 비용을 지불하고 구매하는 상품 및 서비스를 판매하는 모든 시설들을 통칭하며, 공항 당국의 직영이나 임대를 구별하지 않고 사용되고 있다. 여기서, 컨세션의 의미는 상업시설의 임대운영 시 공항 당국이 징수하는 영업권료를 말하며 임대료와는 구별되는 개념으로 사용될 수 있다. 컨세션 시설 유형은 우리 나라에서의 공항시설기준이 별도로 없기 때문에 원칙적으로 국제적인 기준을 수용하는 것이 바람직하며, 기본적으로는 ICAO(International Civil Aviation Organization) 및 FAA(Federal Aviation Administration)에서

〈표 1〉 연방항공청(FAA)에서 제시된 컨세션의 정의

구분	편의시설(컨세션 포함)의 종류
음식/음료 서비스	· 주식당, 커피숍, 스낵바, Bar-Lounge
기타 concession 서비스	· 신문, 책방, 담배가게 · 선물 및 Apparel Shop(의류점) · 이발소 및 구두방 · 렌트카 · 보험사(Counter 및 Machine포함) · 자동판매기 · 자동우체국(Automated Post office) · 전시장 · 공중전화 · 수하물 보관소 · 화원 (Florist Shop)
기타 터미널빌딩 서비스	· 빌딩기계설(Building mechanical Systems) · 빌딩구조물(Building Structure) · 공항경찰 및 보안사무소 · 기타 (Information service, Government office, Contract Service facilities, Letter post) · 의료시설/치과 · 여행정보 센터 · 공항관리사무소 · 유아실 · 화장실

자료 : 인천국제공항 종합운용계획Ⅲ-4, 1998. 6

권장하는 시설들을 모두 포함하는 방안을 고려하고 있다.

공항의 컨세션 운영 및 배치에 관한 구체적인 계획을 수립하기 위해서는 먼저 공항 내 컨세션의 유형을 명확히 정의하고, 이들 각 사업의 특성 및 구체적인 요구사항 등에 대하여 구체적인 정의를 내리는 것이 바람직하다. 본 연구에서는 컨세션의 범위를 여객터미널 내 에어사이드(Airside)와 랜드사이드(Landside)의 컨세션 시설을 중점적으로 고려하여 면세점과 식음료점, 전문점, 편의점의 4업종으로 구분 및 한정하였다.

이와 같은 컨세션의 업종을 구체적으로 분류하여 제시해 보면 다음과 같다. (이기상 외, 1998)

- ① 면세점: 관세 및 각종 목적세와 부가가치세 면세 (국내생산품은 관세대상에서 제외)
- 주류 연초
 - 향수 화장품
 - 의류, 악세서리, 가죽제품
 - 귀금속, 시계
 - 전자제품

- ② 식음료점: 한식, 일식, 중식, 양식, 칵테일 바, 패스트푸드 등 모든 종류의 음식점을 포함
- ③ 편의점: 슈퍼마켓, 편의점(신문 주간지, 과자류, 청량음료, 건전지, 담배 등을 주로 취급)
- ④ 전문점: 특정한 종류의 상품 혹은 특정 업체의 상품만을 취급하는 소매점(A/V 용품, 의류점, 약제서리점, 피혁제품점, 여행용 가방점, 서점, 선물 기념품점, 포장식품점, 스포츠용품점, 가전제품점, 음반점, 약국, 초콜렛점 등)

이와 같은 컨세션의 종류에 대한 국제적 분류기준은 제시되고 있지 않으며, 각 공항의 편의시설 종류에 대한 분류는 공항의 운영방식 등 공항의 성격과 특성에 따라 그 분류를 달리 하고 있다. 예를 들어 인천국제공항의 경우 컨세션의 종류는 상업시설, 업무시설, 위락시설, Lounge시설, 기타시설로 구분되는 것과 면세점, 전문상점, 식음료점, 잡화품점, 편의시설, 위락시설, Lounge, 은행/환전소, 기타 시설로 구분되는 등 필요성과 목적에 따라 여러 가지 방법으로 분류되고 있다. 이러한 편의시설 종류를 포괄적인 의미에서 기능적으로 분류해보면 편의시설의 성격에 따라 상업 및 공공시설로 구분되고 세부적으로 각각의 시설은 다시 판매시설, 업무시설, 위락/서비스시설, 임대 공공시설, 비임대 공공시설, Lounge등으로 구분 될 수 있다. (KOTI, 1998)

한편, 컨세션의 배치는 각 편의시설이 공항 내 여객, 방문객 등 이용객의 흐름을 고려하여 어떤 편의시설이 제공되어야 하는가를 계획하기 위한 것이다. 컨세션의 주요 기능별 배치 분포는 국제기구에서 제시하는 여객터미널 시설분포 결정방법을 근거로 할 수 있다. 이러한 기준은 국제항공운송협회(IATA)에서 제공한<표 2>에 제시되어 있다. (KOTI, 1995)

마지막으로, 컨세션 배치계획({})과 이에 따르는 고려사항을 살펴 보면, 먼저, 컨세션 배치계획에 있어서는 여객터미널 내의 컨세션 시설에 대한 기본적인 배치개념은 공항별로 큰 차이가 없는데, 이는 공항이 수행해야 하는 기능과 역할에 큰 차이가 없기 때문이다. 일반적으로 지하 1층은 대부분 설비지원시설이나 공항내 종사자를 위한 시설을 배치하고, 1층은 도착층, 2층은 출발수속 혹은 항공사 사무실, 상주기관 사무실이 배치되고, 3층은 출발층, 4층에 이용객 편의시설과 상점, 식당 및 라운지 등의 시설이 배치된다. (KOTI, 1998)

또한 공항 내 시설 배치형태는 보편적으로 중앙홀을 중심으로 좌우대칭 형태로 시설이 배치되어 있으며, 중요한 것은 이용객 편의시설간의 조화로운 배치와 운영의 차이로 이들의 차이에 따라 공항의 이미지와 운영성과가 크게 달라질 수 있다.

컨세션 배치 시 고려사항으로는, 먼저, 공항의 컨세션에서 판매하는 제품 및 서비스에 대한 이용고객들의 구매 행태는 여러 가지 판매상품과 식음료 등 고객이 얻고자 계획한 품목들을 구매하려는 수요와 공항에서 기다리는 동안 식사, 쇼핑, 오락을 하고자 하는 충동구매 수요가 있을 수 있다. 공항의 컨세션 설계 시에는 이와 같은 다양한 고객 수요를 충족시킬 수 있는 배치 및 영업·판매 전략이 필요하다. 컨세션 시설의 배치를 효과적으로 하기 위해서는 다음과 같은 사항들을 중요하게 고려되어야 할 것이다. (GKMG)

- ① 공항 여객터미널의 기본 설계 및 형태
- ② 공항 컨세션의 공간규모와 이용가능성
- ③ 이용객의 인구통계적 특성과 구매행태
- ④ 이용객 동선
- ⑤ 공항이 제공하는 제품 및 서비스의 특성
- ⑥ 개별 컨세션 운영업자와 그들의 요구 공간 관련 사항
- ⑦ 인근 지역 식음료 산업과 소매점의 판매 추세
- ⑧ 공항 내 컨세션 시설간 시너지 효과
- ⑨ 배달·쓰레기 제거를 포함한 관리 운영 방안

특히, 컨세션 배치에 영향을 미치는 공항 이용객의 특성으로는 공항의 전체 통행자수, 피크 시 통행자 수, 이용객 중 여객의 구성비, 여객의 외유 기간 및 여행목적, 국제선 승객의 구성비, 국제선 승객 중 국적별 구성비, 환승 여객 구성비 등이 포함된다. 또한 내국인과 외국인의 승객 구성비율도 중요한데 일반적으로 외국인은 공항에 머무르는 시간이 더 길기 때문에 면세점의 이용이 많고, 내국인은 돌아오는 출발 공항에서 면세품목을 먼저 구입하게 되므로 면세점 품목을 적게 구매하는 경향이 있다. 국제선 승객 중 국적별 구성비도 소비패턴에 큰 차이를 보이는데, 일례로 유럽공항에서 일본인 고객은 북미 지역의 고객보다 더 소비하는 경향이 있다. 그리고, 공항이 혼잡할 때는 이용객의 구매 의도를 감소시키므로 이를 감안하여 이용객 당 컨세션 공간을 충분히 확보하는 것도 중요하다. 여행목적에 따른 비즈니스 여객과 관광 여객들의 차이도 각자 공항에서 체제하는 시간이 다를 수 있으므로 컨세션 시설의 판매에 영향을 미칠 수 있다. (이기상 외, 1998)

일반적으로 가장 좋은 컨세션의 배치형태는 승객의 동선과 관련되어 위치하는 형태로 시설이용 시 편의성을 고려한 것이다. 매장의 가장 좋은 위치는 승객흐름의 직접적인 동선을 따르며 출발 게이트나 게이트 라운지와 가까운 곳에 탑승객뿐 아니라 환영객·환승객들이 편리하게 이용할 수 있는 곳이다. 컨세션 배치 시에는 랜드사이드의 식음료점이나 상점들, 공항직원들을 대상으로 한 편의점 등의 시설도 적절히

〈표 2〉 컨세션 시설 분포표

세부종목	위치번호비교										비고
	1 체크	2 출점	3 출역	4 콘코	5 입통	6 환라	7 일삼	8 수취	9 세관	10 도대	
연세점				◎			◎				도착지역에도 설치
주식당/커피숍	◎			△		△				◎	
스넥바	◎			◎		◎				◎	
바·라운지	◎			◎		◎				◎	
뉴스스탠드/선물점	◎			◎		◎				◎	
수피마켓	△									△	
약국	◎			◎		△				◎	제한구역에도 설치필요
화훼	△									◎	
공예품·토산품	◎			◎						△	
사진	◎									△	
서점	◎									△	
백화점	◎									△	출발 및 도착층에 다층구조형태 가능
자동판매기	◎			◎		◎				◎	
간이업무센터	◎			△		△				△	
은행/환전소	◎			◎						◎	
보험카운터/판매기	◎			◎		△					
렌트카 카운터	◎									◎	
오디오/비디오룸	△					◎					
간이수면실	△					◎					
오락실	△					◎				△	
사우나	△					◎					
미용실	◎					△				△	
구두방	◎			△		△				△	
우체국	◎									△	
강당/행사장	◎			△						△	
공공락키	◎			△		◎				◎	
택배서비스	△									◎	
전시장	◎			◎		△				△	
관광안내소	◎									◎	
도서실	△					△					
분실센터	◎									△	
휴연실	◎			◎		◎				◎	
유아놀이실	◎					◎				△	
응급처치실	◎					△				△	
공중전화	◎			◎	△	◎		△		◎	
수유실	◎			△		◎				◎	
공공화장실	◎			◎	◎	◎		◎		◎	
VIP 라운지	◎			◎						◎	

주 : 1=체크인 지역, 2=출국보안검색, 3=출국여권심사장, 4=콘코스지역, 5=입국통로, 6=환승라운지, 7=입국심사, 8=수하물 수취, 9=세관심사, 10=도착대합실 ◎ 반드시 필요함 △ 설치하면 바람직함

고려되어야 한다. (Doganis, 1992)

이와 관련하여, 일본 간사이공항에서는 같은 품목을 취급하는 면세 매장이 서로 가까이 위치하고 있음에도 불구하고 한 매장이 이용객 동선에 더 가깝다는 이유로 거의 두 배의 매출 실적을 올리고 있는 사례가 있다. 또한, 컨세션 배치에는 매장과 서비스가 제공되는 층도 중요한데 공간적 제약 때문에 많은 공항들은 상업시설을 출발홀룸과 무관한 층에 위치시키는 경우가 있다. 이 경우는 고객이 시설을 이용할 때 아래 위 층으로 이동하도록 하여 회전율을 감소시킬 수 있다. 그리고, LS와 AS 사이의 컨세션 업종분리도 시설배치에 중요하다. 또한 컨세션 매장의 수익비율, 취급 품목들도 주의 깊게 고려되어야 한다. 일례로 런던의 게츠위크 공항은 몇 개의 유명한 영국 소매점들을 출발층과 도착층 사이의 중간층에 위치시키고 있는데 이 경우 이용객 모두에게 개방되어 있다는 장점이 있지만 항공기 탑승객들은 체크인 후에 아래층으로 내려와야 하므로 적합하지 않다. 또한, 도착지역의 컨세션을 얼마나 제공하느냐도 공항내의 수입 극대화의 고려요소가 될 수 있다. 전형적으로 도착지에는 은행, 렌트카 데스크, 호텔 데스크, 간이매점, 서점, 스낵바 등이 있었지만 점차 다양한 상점들이 생겨나고 있는 추세이다. (Doganis, 1992) 한편, 도착지의 입국장 면세점은 세계 여러 공항의 경우 상업 활동의 큰 기회가 되고 있다. 에어사이드에서 가장 좋은 상업활동의 기회가 면세점 쇼핑이다. 현재 세계의 우수한 공항들 중 싱가포르, 쿠알라룸푸르, 방콕, 부에노스아이레스, 리오데자네이로 같은 곳에서는 입국 면세점이 있는데 이러한 것들은 대개 전체 면세 판매액의 10%를 차지한다. 터미널 내 컨세션의 배치도 중요하지만 또한 컨세션 내 매장의 배치도 매출액 증가에 중요한 역할을 한다.

이와 관련하여, 매장의 배치에는 3가지 형태가 있는데, 첫째는 전통적 배치 형태인 일자형 배열로 상품을 보지 않고도 컨세션 매장을 지나칠 수 있도록 한 형태 (Non-directed flow)이다. 둘째는 승객의 흐름 가운데 매장의 카운터나 진열대를 배치하여 승객들이 이를 지나가게 하는 배치형태(Direct flow)이고, 셋째는 개방된 시장처럼 승객이 밖과 안을 움직일 수 있는 곳에 진열대와 카운터를 분산 배치시키는 형태(Open flow)로 영국의 히드로 공항이 그 예다.

Ⅲ. 국내 공항의 컨세션 현황 및 문제점

우리 나라의 경우, 여객터미널에 상업시설을 배치할 때, 체계적인 연구를 기초로 배치기준을 설정하고 각종 시설의 종류와 면적 등을 배치한 예는 드문 것으로 나타났다.(김영남, 1998) 이와 관련하여, 여객 터미널의 컨세션 영업장에 대한 지나친

단순배치 구조는 수준 높은 쇼핑문화에 익숙한 외국 여객들에게는 쇼핑에 대한 흥미를 유발시키기 어려우며, 결국, 상품 구매욕을 떨어뜨려 공항의 수익을 감소시키는 결과를 초래할 가능성이 큰 것으로 사료된다. 현재, 김포공항의 경우 기본적으로 컨세션 시설의 전체 면적을 ICAO나 FAA의 기준에 의하여 설정하고, 구체적인 시설의 종류와 시설면적을 운영을 해 나가면서 필요한 시설에 대한 조정을 거쳐 현 상황에 이르렀다고 볼 수 있는데 김포공항의 개방형 소매점(기념품점 등) 구조는 상품을 여행객들에게 노출시키는 효과는 있지만, 전체적인 쇼핑공간으로서의 품위가 손상되어 수익을 감소시키는 결과를 초래하고 있다.

이와 같은 평가는 국내 대부분의 공항이 식당이나 스낵바를 제외하고는 별다른 상업시설이나 편의시설을 가지고 있지 못하다는 현실을 통해서도 잘 알 수 있으며, 이는 그 동안 국내 공항들이 이용객 편의 및 수익증대 측면에서 여객터미널을 계획하고 운영하는 개념이 미흡했다는 것을 단적으로 보여주는 사례이다. 이는 또한 시장에 쏟아져 나오는 다양한 상품의 종류와 유행에 민감한 세련된 여행객들의 취향을 정확하고 시기 적절하게 파악하지 못하고 있기 때문이기도 하다. 향후 국내의 공항에서도 각 업소는 관련상품에 대하여 고객설문을 포함한 가능한 모든 정보수집수단을 가동하여 취급하여야 할 상품을 선정하고, 이처럼 선별된 상품의 미적이고도 효과적인 전시와 신 구상품의 효과적인 회전을 위하여 전문적인 상품진열방법을 도입할 필요성이 있다.

한편, 비교적 최근에 건설된 김포공항의 국제선 제 2청사는 과거 공항의 운영 경험을 살려 체계적인 시설계획과 운영이 어느 정도 이루어지고는 있으나, 외국의 국제공항과 비교해 볼 때 아직도 컨세션 시설의 종류와 면적, 운영전략 등 제반 측면에서 보완되어야 할 부분이 많은 것으로 나타나고 있다.

이와 관련하여, 현 김포공항의 현황을 살펴 보면, 여객터미널 총 연면적은 226,874㎡로 국제선 터미널이 172,076㎡(제1터미널이 76,045㎡, 제2터미널이 96,031㎡) 국내선 터미널이 54,798㎡이다. 제 1터미널의 컨세션의 면적은 6,818㎡로 연면적 대비율은 9.0%이며, 제 2터미널의 컨세션 면적은 10,293㎡로 연면적 대비율은 10.7%이다. 김포공항의 전체 컨세션 연면적 대비율은 9.9%이며, 그 중 상업시설과 라운지시설이 88.5%를 차지하고 있다.(KOTI, 1994)

다음으로, 인천국제공항의 여객터미널은 2개의 주 터미널과 4개의 분리 탑승동(Remote Concourse)으로 구성되어 있다. 계획된 여객터미널은 길이 1,060m, 너비 149m, 높이 33m의 지상 4층 구조물로 연면적은 496,804㎡(약 150,000평)이다.(이기상 외, 1998) 컨세션의 종류와 배치에 있어서는 식음료점의 경우 Airside와 Landside에 비교적 골고루 분포되어 있으나 전문점 주로 Level 2와 Level 5의 LS에 위치하고 있다. 편의점(4개소)은 Level 3의 LS에만 위치하고 있으며 많은

수의 전문점들이 Level 2 (13개)와 Level 5 (62개)에 위치하고 있다. 각 층의 특징적인 배치를 보면 Level 2 LS에는 각종 전문점들이 집중적으로 배치되어 있으며, 식음료점 중 패스트푸드와 카페테리아가 각 1개씩 위치하고 있으며, Level 3 LS에는 스낵, 패스트푸드, 커피전문점, 브랜드상품점, 팬시용품점, 약국 등이 주로 배치되어 있고 Level 4 LS에는 공항 이용자들을 위한 편의시설과 위탁시설들이 집중적으로 배치되어 있다. Level 5 LS에는 면세점에서 취급되는 거의 모든 품목이 집중 배치되고 있으며, 식음료점은 LS에 5개, AS에 14개의 점포가 골고루 위치하고, 전문점 중 백화점, 서점, 약국 등이 LS에 배치되어 있다. Level 6 LS에는 전문식당과 패밀리레스토랑 등이 적절히 배치되어 있다.

이밖에 구조 및 형태별 배치의 특징으로는 여객터미널의 경우 Level 2와 Level 3가 터미널 규모 및 구조상 중앙홀을 기준으로 한 좌우 대칭형의 배치를 따르고 있으며, 특히 Level 5는 출국자 위주의 면세시설과 일반 식음료 및 전문상점이 집중 배치되어 있는 점이다. 터미널 구조상 출국 수속 및 심사를 마치고 에어사이드로 진입한 여객의 출국 동선은 집중되지 않고 곧바로 게이트로 분산되며, 터미널의 좌우전장이 1km에 달한다. 엔틀러 길어도 터미널 중앙부와 좌우의 엔틀러 초입에 대칭으로 조화 있는 상업구역을 형성하며 여객이 엔틀러나 터미널 양쪽으로 진입하기 이전에 충분한 쇼핑 기회를 갖도록 컨세션 시설이 위치되어 있다. 층 간 배치의 특징으로는 층별로 개성 있는 상업환경을 창출하고, 공항내국의 관리도 상대적으로 용이하게끔 배치되어 있다. Level 4의 경우 비즈니스 지원시설을 집중 배치하여 국내의 비즈니스맨들이 활용할 수 있는 격조 높은 업무 공간으로 개발되고 있으며, Level 6의 중앙부분 랜드사이드에 고급레스토랑이 집중 배치되어 있다.

IV. 국외 공항 컨세션 배치에 관한 사례분석

가. 네델란드 스키폴공항

스키폴공항 주변의 인구 분포를 보면 200km 이내가 3,000만 명, 500km 이내가 약 16,000만 명의 인구가 집중하고 있다. 스키폴공항의 배치는 중앙에 연간 2,700만 명의 처리가 가능한 연면적 310,000㎡의 여객터미널이 위치해 있고, 동쪽에는 주기와 정비, 서쪽에는 화물처리, 북쪽은 catering을 위한 공간으로 구성되어 있다. 여객터미널은 'One Terminal Concept'으로 연결되어 있어, 확장할 경우에는 기존 터미널과 연결이 용이하여 이용객의 편의와 업무의 효율화를 도모할 수 있다.

컨세션의 종류와 배치에 있어서 가장 큰 특징은 컨세션의 안내에 특정한 색을 사

〈표 3〉 스키폴공항의 컨세션 종류와 배치

종류	배치	내용	
다목적 홀/행사장 (Group meeting point)	Lounge Central 창가 upper floor	· 75명 2시간 사용가능 · 사전 예약필수, 유료운영	
전시장(Art gallery)	Lounge South, upper floor	· 독일 artists 작품	
수하물 보관소 (Baggage lockers)	Lounge Central, Lounge West	· 최대 72시간 이용가능 · 1일당5길더(Guilders)	
일반/ 관광안내소	스키폴 안내소	Lounge Central, Lounge West	
	Information map	passport control & beginning of gates	
	KLM Information	KLM 서비스센터	-
	Aero Grandservice Information	Lounge South 환승데스크 T3	-
분실물 신고센터 (Lost property)	Lounge South near passport control	· 이용시간: 8:30-4:30 · 이외 시간은 스키폴 안내소에 문의	
어린이놀이시설 (Children's corner)	Lounge Central 창가 Gate E,F 사이	· 전자오락기 및 놀이 시설 구비	
수유실 (Baby care)	· Lounge West와 창가 gate B,C,D,E,F의 화장실 근처 · Lounge Central (gate E,F사이) · Lounge South(도착층)	· 24시간 무료 운영 · 종이타올, 세면기, 어린이 침대 등 구비	
병원/의무실 (First aid)	- upper floor in Lounge Central	· 24시간 운영	
라운지 (First & business)	- upper floor in Lounge Central & South (gate C1 반대편)	-	

자료 : KOTI(1998), 『인천국제공항 종합운영계획』.

용함으로서 눈에 띄기 쉽게 하여 이용객이 목적까지 접근이 용이하게 하고 있는 점을 들 수 있다. 노란색은 여객의 탑승과 도착 시 여객의 동선을 나타내고 있으며, 초록색은 여객터미널 내의 편의시설을 안내하고 있다. 컨세션의 종류와 배치는〈표 3〉에 나타난 바와 같다.(KOTI, 1998) 특히, 어린이 놀이시설에 전자오락기나 어린이용 TV프로그램을 방영해 주는 등 실질적이며 구체적인 서비스를 제공한다는 점이 장점으로 평가될 수 있다.

〈표 4〉 스키폴공항의 특징적인 시설

시설구분	내 용
세계무역센터	· 1996년 10월 open되어 회의 관련시설, 바시, 임시사무실, 은행 등 비즈니스맨의 편의를 제공하고 있음. · 유럽에서 두 번째, 첫 번째는 비엔나공항
비즈니스센터	· Fax, 전화, 미니바, 전기스탠드, 컴퓨터, 바시, 회의실, 호텔 등이 구비되어 있음. · 호텔은 객실 수 55개, 일일 평균이용객은 153명 정도
스키폴 프라자	· 최근 개장한 쇼핑센터로 대합실과 연결되어 있고, 각 도시와 연결된 전철역과도 연결되어 있음. · 다양한 교통수단과 연결되어 있음.
카지노	· 면세구역 내 카지노를 Holland Casino에 임대 · 운영: 일일 이용객은 평균 500명, 1인 소비액 \$83-\$133
골프 센터	· 공항 내 실내 골프연습장

자료 : KOTI(1998), 「인천국제공항 종합운영계획」.

스키폴공항 컨세션의 특징은 'One Terminal Concept'에 모든 시설을 구비하고 있다는 것을 장점으로 이용객들을 유인하고 있다는 것이다. 공항 운영의 전체적인 측면에서 볼 때는 세계적으로 유명한 면세점, 여행객과 비즈니스 방문객 모두를 만족시키는 시설, 신속하고 현대적인 수하물 처리가 가장 큰 장점으로 내세워지고 있다. 컨세션에서 가장 특징적인 것은 카지노운영이다. 세계적으로 유일한 오락시설로 면세구역 내에서 Holland Casino에 의해 운영되고 있으며, 이와 아울러 환승 공항으로서의 역할에 걸맞게 비즈니스 센터가 우수한 것으로 평가되고 있다.

나. 홍콩 첵랍콕공항

여객터미널 면적 550,000㎡와 터미널 내 30,000㎡의 상업시설이 5개 지역으로 나누어 배치된 첵랍콕 신국제공항은 1998년 7월 2일 시험 개항 후 공식적으로는 7월 6일 개항하였다. 공항당국은 개항전 신공항의 여객터미널에 대하여 3차례의 시험운동을 추진하였으며, 참여에는 공항당국과 정부기관, 관련업계를 대상으로 1차에는 500명, 2차에는 800명, 3차에는 1,000명이 참여하여 개항 시 발생할 수 있는 모든 부문에 대한 점검과 운영을 확인하였음에도 불구하고 개항과 함께 인수운영 교육부족과 공항 내 시스템의 유기적인 관계 미숙으로 엄청난 국가적 손실을 입었다.³⁾

컨세션의 종류와 배치에 있어서는 총 길이 1,300m, 700m의 중앙 콩코스 선형

3) <http://www.hkairport.com>

〈표 5〉 책렙콕 공항의 컨세션 종류와 배치

종류	배치	비고
공항안내소	출발홀/도착홀 중앙	· 공항시설정보제공 · Guide map 이용가능
Baggage Trolleys	출발/도착층	· 8,000개 Baggage Trolleys. 무료
Help phone	공공지역	-
호텔 안내소	도착층 Buffer Hall에 2개	-
Passenger Information Kiosks	-	· Touch screen 기술활용 · 공항시설불서비스, 비행스케줄, 세계기상정보제공
여행객 안내소	도착홀	· 홍콩지도 및 안내책자 이용가능
수화물 보관	도착홀	-
분실물	출발층 의료실 옆	· 공항안내소근터 Help phone 및 도착홀 경찰 report centre에 신고 · 공항운영통제센터에 연결됨
의료실	출발층 (level 6)	· 긴급의료요청은 Help phone 이용 가능
수유실	출발/도착층 (level 5,6,7)	-
흡연실	각 층	-
공중전화	각 층	-
화장실	각 층	-
환전소	출발/도착층 Landside 및 Airside	-
우체국	출발 Check-in Hall (level 7)	· 월-토 09:00-20:30
은행	출발/도착홀	· 월-금 09:00-17:00 · 토 09:00-13:00
비즈니스 센터	출발층 East Hall	· 명함인쇄, 즉석사진현상, 휴대폰 임대, Courier service
종교시설	출발 Check-in (level 7)	· 24시간 이용가능
VIP/CIP 라운지	Level 7	-

주: Level 5: Arrival, Level 6: Departure, Level 7: Airline Check-in & CIP Lounge,

Level 8: Departure Kurb & Restaurants

자료: KOTI(1998), 『인천국제공항 종합운영계획』.

(Linear Type)터미널로 여객터미널 전체면적은 550,000㎡이며, 8개 Level로 구성되어 있다. Level 1- Level 4까지는 기계실, 설비창고, 사무실 등으로 구성되며 Level 5(도착층), Level 6(출발층), Level 7(항공사 카운터), Level 8(전망시설)이다. 상업시설 면적은 30,000㎡로 이 가운데 컨세션면적은 6%인 1,570㎡를 차지하고 있다.(KOTI, 1998) 〈표 5〉는 책렙콕 공항의 컨세션 종류와 배치를 나타낸 것으로 특징적인 것은 각 층마다 Help Phone을 설치하여 공항시설 이용에 관한 문의를 포함하여 분실물 신고 및 긴급의료를 요청할 수 있도록 하고 있는 점이다.

홍콩 첼렙콕 공항 컨세션의 특징을 몇 가지 요약해 보면 다음과 같다. 첫째, 면적을 포함한 상업시설은 국제적인 브랜드로 고급화되어 있으며, 공항당국이 수익성을 높이기 위해 배치 및 운영에 상당한 역점을 두었다. 상업시설은 30,000㎡의 면적에 5개 지역으로 나누어 143개의 상점과 25개의 식음료점이 운영되고 있으며, 이들 가운데 70%는 출발지역내에 위치하고 있다. 상업지역의 성공적인 운영을 위해 개항이점 1996년 7월(D-24개월)에 'Hong Kong Sky mall'로 명칭과 개념을 발표하였으며, 1997년 2월(D-17개월)에는 세계적인 광고 및 홍보기획사인 Saatchi & Saatchi로 하여금 대외적인 홍보 및 광고 프로그램을 개발, 실행토록 의뢰하였다. 둘째, 컨세션은 성급한 개항일정으로 인하여 전체적인 마무리 배려가 부족하였으며, 특징적인 것은 개별 수유실을 출발과 도착층의 거의 모든 화장실 옆에 함께 배려한 점이다. 개항 시에는 다음 사항이 미흡한 것으로 나타났다. (KOTI, 1998)

- check-in count (Level 7)간 이용객 대기의자나 수하물을 부친 후 cart 처리를 위한 일정 공간(cart pool: 대기시설 및 공간)이 없음.
- check-in count 위층(Level 8)은 식당가로 대기장소가 부족하고, 외국인을 위한 식사종류 안내가 미설치 됨.
- 화장실 옆에 어린이 수유공간은 마련되어 있으나 협소했으며, 휴지와 온수공급, 의자 등은 준비되지 않고 있음.

다. 말레이시아 쿠알라룸푸르 공항

국가역점사업으로 장래를 대비한 충분한 공간을 확보하고 있으며, 그 면적은 가로,세로 각각 10km인 100km²(10,000Hectares)로 인천국제공항(4,744Hectares)의 2.1배이다. 1단계 완공에 따른 공항의 여객처리능력은 2,500만 명(최종단계 6,000만 명), 화물처리 120만 톤(최종단계 300만 톤임)으로 처리능력에서는 인천국제공항에 비해 다소 떨어지고 있다. 현재까지 활주로 2본과 메인 터미널, satellite 1동으로 구성되어 있다.(KOTI, 1998) 내·외부 시설물 건설은 첼렙콕공항에 비해 훌륭한 것으로 판단되었는데, 여객터미널 설계 시 마감재는 국가상과 첨단 이미지를 표현할 수 있는 강하고 생동감 있게 표현한 것이 특징으로 내부 구조물 기둥과 천장은 팜나무를 연상하며 설계되었다.

컨세션의 종류와 배치에 있어서는 컨세션 중 국제권고기준에 따라 장애인에게 배려되어야 할 부분에 많은 신경을 쓰고 있으며, 특히 램프, 엘리베이터, 화장실, 전화 등에 장애자를 위한 시설설치가 우수하다. 수유실은 공항 직영으로 다른 공항과는 달리 보모의 도움을 받을 수 있으며, 홍콩은 매 화장실과 함께 수유 공간을 확보하고

있는 반면, 여기서는 화장실 이외에 별도의 공간(MTB의 Level 3와 5, Sat. A passenger level)에 수유실을 두고 있으며, 다른 시설과 마찬가지로 조경이나 주변 환경까지 고려한 조화로운 모습은 없지만 시설들은 청결하게 유지되고 있다.

말레이시아 쿠알라룸푸르공항 컨세션의 특징은 Main Terminal과 Satellite Terminal로 구성되어 있으며, 사우나/온천 및 스포츠 센터 등이 MTB Sat. A에서 도보로 5분 거리에 있는 호텔에 배치된 것이 특징이다. 그리고, 기도나 명상 휴식을 취할 수 있는 Quiet Room을 MTB 출발층에 설치하여 종교국가로서 충분한 배려를 하고 있다.

〈표 6〉 말레이시아 쿠알라룸푸르공항의 컨세션 종류와 배치

종류	배치	비고
공항안내소	MTB의 출발 및 Mezzanine level, Sat. A Passenger level	-
Information Kiosks	MTB 및 Sat. A 의 출발/도착지역	· Touch Screen System
장애인시설	램프, 엘리베이터, 화장실, 전화	· 자신의 항공사에 미리 요청함
의료시설	MTB의 도착 및 Mezzanine level, Sat. A Passenger level	· 24시간 운영
수유실	MTB 출발/도착층 Sat. A Passenger level	-
수화물보관	MTB 출발층	· 24시간 운영 · 보안체크 후 보관
흡연실	각 시설별	-
우체국	MTB 출발층	· 월-토 08:00-17:00
비즈니스센터	MTB 출발층 Sat. A Passenger level	· 전화, Fax, Internet, 원격회의시설, 우체국
은행/환전소	공공지역 및 Airside 지역	· ATM
렌트카	도착 콘코스	· 24시간 운영
호텔	Sat. A 및 MTB에서 도보로 5분거리	-
스포츠센터	Airside Transit Hotel (Sat. A)	· 운동시설 및 샤워, 사우나, 온천시설
Quiet Room	MTB 출발층	· 기도나 명상, 휴식을 취할 수 있음.
사우나/온천	Airside Transit Hotel	· 환승객 이용가능
종교시설	MTB의 각 층 Sat. A Mezzanine level	-
CIP 라운지	-	· 항공사 전용라운지 및 일반 CIP 라운지

주: 1) MTB(Main Terminal Building): Level 1: Ground level, Level 2: Station Mezzanine level,
Level 3: Arrival level, Level 4: Mezzanine level, Level 5: Departure level

2) Sat. A(Satellite): Mezzanine Level, Passenger Level

자료: KOTI(1998), 『인천국제공항 종합운영계획』.

라. 싱가포르 창이공항

창이공항의 여객터미널은 2개 동으로 구성되어 있으며, 제 1터미널은 285,000㎡(연간 1,600만 명 처리)의 면적에 H형 설계구조로 중앙홀 좌우에 4개의 280m의 Piers를 갖추고 있다. 제2터미널은 220,000㎡(연간 1,200만 명 처리)의 면적에 6층의 중앙집중식 Linear형으로 중앙홀 좌우에 4개의 280m의 Piers를 갖추고 있다.⁴⁾

먼저, 컨세션의 종류와 배치에 있어서는 창이공항의 컨세션은 통과지역과 공공지역으로 나뉘어지며, 그 종류를 살펴보면 <표 7>과 같다. 창이공항이 인천국제공항에서 계획하고 있는 컨세션과 다른 점은 공항 이용객의 특성을 감안하여 환승객을 위한 호텔을 중심으로 종합적인 편의시설이 배치된 점이며, 시설 종류의 차이로는 과학관과 종교실, 복합적인 위락시설이 운영되고 있는 점이다. 참고로 상업시설 중 면세점을 입국 승객을 위해 1, 2터미널의 도착장에도 배치하여 운영하고 있으며, 매출액은 출발층 면세점의 25% 수준이다.(KOTI, 1998)

싱가폴 창이공항 컨세션의 특징으로는, 첫째, 허브 공항화를 위한 연계승객 위주의 편의시설 배치를 들 수 있다. 아·태지역의 관문인 창이공항은 통과여객의 비중이 매우 높고, 이들 환승객을 유치하기 위해 편리하고 다양한 시설을 제공하고 있다. 비즈니스맨을 위한 업무센터, 호텔 등 휴식시설, 값싸고 편리한 쇼핑시설, 정보화시대의 수요충족을 위한 세계 최초의 24시간 인터넷 이용시설 설치 등 다양한 환승시설로 편의를 제공하고 있다. 또한 환승객을 위한 대기시간별 프로그램을 개발하여 공항 내 시설들을 이용객들이 이용할 수 있도록 홍보하고 있으며, 특히 환승객을 위한 시내관광은 항공청과 세관, 이민국이 긴밀한 협조 하에 추진되고 있다.

둘째, 여객서비스를 최우선적으로 고려하고 있다. 이것은 구호가 아닌 실행을 우선하는 것으로 이용객이 필요한 혹은 개선을 요하는 시설 설비나 요구사항을 공항당국이 실행한 후 내용을 최대한 빠른 시간 내에 통보함으로써 이용객의 욕구를 충족시켜주는 것이다. 아울러 획기적인 출입국 절차의 간소화로 여객, 수하물 및 항공화물에 대한 처리시간을 대폭 단축하는 등 중추공항의 위치를 공고히 하고 있다.

마. 간사이공항

여객터미널은 연면적 291,269㎡(부지면적: 113,878㎡)의 4층 구조물로 680m의 양방향 탑승동과 340M의 중앙터미널 등 총 길이 1,680m의 선형(Linear Type) 터미널로, 1층은 국제선 도착, 2층은 국내선 출발과 도착, 국제선 입국심사, 3층은

4) <http://www.changi.airport.com.sg>

〈표 7〉 창이공항의 컨세션 종류와 배치

구분	종류	배치	비고	
통과 지역	업무 시설	비즈니스센터 Internet Centre 환전소 우체국	Transit Hotel Complex 출발 check-in홀, 도착홀, 출발라운지 출발check-in홀, 출발라운지	· 컴퓨터, fax, telex, 회의실을 구비하고 있음. 통역과 비서의 서비스도 가능함.
	위락/ 서비스 시설	Transit Hotel 스포츠센터 (Fitness Centre) 무료시내관광, 이/미용실 노래방, 실내골프연습장 실내수영장 및 온천(Jacuzzi) 사우나/샤워실	Transit Hotel Complex	· 각 터미널에 1개씩 배치 · 2시간소요(4시간이상 체류자를 대상으로 하며, 경비는 공단, 항공사, 관광청이 공동분담)
	공공 시설	과학관 (Science Discovery Corner) 공항정보안내소 (Airport Information Assistance) 수하물보관소, 분실센터 의무실, 수유실 어린이 놀이시설 흡연실	제1터미널 Transit 레스토랑 반대편 finger piers 출발라운지 Transit Hotel Complex 제1터미널 C-pier 출발라운지	· Help Phones 설치 운영시간 : 08:00-12:00 · 응급구조대는 24시간 대기편성 무료이용
	기타 시설	CIP Lounge (First/Business Class) 종교시설	-	-
공공 지역	업무시설	은행/환전소, 렌트카 호텔예약, 우체국	-	-
	위락 /서비스 시설	멀티 복제소 구두방 세탁소	제2터미널 지하1층	· 3 시간 내 가능
	공공시설	공항정보안내소 (Airport Information Assistance) 수하물보관소 분실센터, 의무실	출발 check-in홀 도착홀 출발라운지 Transit Hotel Complex 제2터미널 지하1층	· 운영시간 : 08:00-12:00 (응급구조대는 24시간 대기편성)
	기타시설	대중교통이용 (Air bus Service)	도착홀	-

자료 : KOTI(1998), 『인천국제공항 종합운영계획』.

국제선 출국심사, 4층은 국제선 출발로 이루어져 있으며, 여객 수용능력은 국제선 1,200만 명, 국내선 1,300만 명이다. 여객터미널은 각 층별로 사용용도를 고려하여 설계한 것으로 일본의 전통적인 색조와 건축미를 서구적으로 융화시킨 독창적성이

〈표 8〉 간사이공항의 컨세션 배치와 특성

종류	배치	비고
공항안내소	1층 중앙 남·북 2층 중앙 4층 중앙 남·북	· 24시간 운영
VIP Reception center	1층	-
여행안내소	1층 중앙	-
호텔예약	4층	-
skynet (안내 모니터)	각 층	· 6개 국어(영, 중, 한, 독, 불, 일어)로 정보제공 레스도랑, 승, 교통정보 및 시설정보
수화물 배달 서비스 (택배서비스)	1층 남·북쪽 4층 남·북쪽	· 국제선 도착/출발 3일전 전화예약 · 국제선 출발, 6:30-22:00
수화물 보관	1, 2, 4층 남·북쪽	-
어린이 놀이 시설	3층 중앙	· 무료, 9:30-18:30 · 국제선 출국심사장 통과 후 이용
휴게실(refresh room)	3층 중앙	· 국제선 출국심사장 통과 후 이용 · 9:00-21:00
수유실	2,4층 남북 wing, 3층	-
의료실	2층 북쪽	-
티켓 자동 판매기	4층	· 시설 이용 티켓
	2층 출발 gate	· 동경 모노레일 티켓
	1층 외부	· 리무진 버스 티켓
환전소	1, 4층, 환승지역 3층 중앙	· 연중무휴 6:00-23:00
은행	2층	-
우체국	2층	-
CD/ATM	1,2,4층	-
렌트카	1층 남쪽	· 8:00-20:00 · 6개 대형 렌트카 회사 취급
비즈니스 센터	4층 북쪽 끝	· Open Time 8:00-23:00
회의장(conference room)	4층	-
즉석 사진 현상기	4층 중앙	-
세탁소	2층 북쪽	· Open Time 8:00-20:00
이발소·비용실	2층 북쪽	-
VIP Room	2, 4층	· 공항 당국 운영, 2층 8실, 4층 2실
항공사 라운지	2, 3층 남북 wing	-
Card company member lounge	2, 3층 남북 wing	-

주 : 1층: 국제선 도착, 2층: 국내선 출발·도착, 3층: 식당 및 shops, 4층: 국제선 출발
 자료 : KOTI(1998), 『인천국제공항 종합운영계획』.

〈표 9〉 간사이공항 주요 컨세션의 특징

컨세션	내 용
안내 시설	· 이용객의 여행안내와 교통편(기차, 버스, 해상수단)에 대한 정보 제공
운항정보안내시스템	· 액정화면의 대형 백걸이용 · 형태: 진천색 바탕의 백색글씨
어린이 놀이시설	· 수유실과 장난감, 그림책 그리고 인형을 갖춘 놀이방
V.I.P Lounge 회의실	· 출발승객을 위한 대기실과 회의장이나 상담장소로 사용 · 운영: 유료운영(음료와 스낵류의 서비스가 가능함)
개인 Lounge	· 의자, 침대, 마사지의자, TV 등 구비 · 운영: 유료운영(최초 4시간: 2,200엔, 추가 1시간당: 500엔)

자료 : KOTI(1998), 「인천국제공항 종합운영계획」.

있는 건축물이다. 그러나 장대선형의 여객터미널로 여객 동선이 다소 길어 터미널 내 이용객은 불편하기 때문에, 이를 보완하기 위해 무인자동수송수단인(AGTS: Automated Guideway Transit System)을 설치하고 있다.(KOTI, 1988)

〈표 8〉은 간사이공항의 컨세션의 종류와 배치를 나타낸 것이다. 여객터미널 내의 출발/도착 Level에 티켓자동 판매기를 설치하여 시설 및 대중교통이용 티켓을 간편하게 구입할 수 있도록 배치하였고, 각 층에 Sky Net라는 안내모니터를 설치하여 터미널 내 시설정보 및 교통정보를 6개국어로 서비스하고 있다. 아울러 국제선 출발/도착지역 근처에 택배서비스를 제공하고 있다.

컨세션의 특징을 살펴 보면, 여객터미널의 장점은 동일 터미널 내에서 국제선과 국내선이 수직으로 연결되어 있어 환승객의 이용이 편리한 점이다. 그러나 이와 같은 장점은 또 다른 문제점을 가지고 있는데, 이는 동일 층에서 다른 역할을 함으로서 엄격한 구역제한의 문제로 공간이용의 효율성이 떨어진다는 것이다. 전반적으로 국내선 중심으로 설계되어 있다고 볼 수 있는데, 특히 터미널 중심부의 12개 탑승교를 국내선용으로 배정해 놓아 국제선 이용객의 동선길이가 길다. 또한 항공사 사무실이 주 터미널의 남북 양끝에 위치하고 있고, 정부기관과 공항 관리동도 양끝에 위치하고 있어 이용객 서비스 대처능력과 신속성이 떨어지는 점도 있다.(KOTI, 1988)

V. 연구 설계 및 실증 분석

본 연구는 컨세션 배치 시에 고려해야할 기본적인 특성들과 배치에 영향을 미치는 이용객의 특성을 구분하여 각 전문가 집단들간의 인식의 차이를 분석하였다.

〈표 10〉 컨세션 배치 시 일반항목의 중요도 인식의 차이검증

중요도속성	전문가집단	중앙정 부/지자 체	항공운 송업체	공항운 영기관	대학 및 연구소	협회 및 단체	p-값 ^a	전 체		순 위
								평 균	표준 편차	
공항 여객터미널의 구조와 형태		4.67	4.33	3.67	3.67	4.00	.007 ^b	4.00	.871	2
이용고객들의 인구통계적 특성		2.00	3.00	3.33	3.67	3.33	.093	3.33	.994	7
이용고객들의 구매 스타일		2.00	3.50	4.33	4.17	3.87	.009 ^b	3.87	1.074	3
이용고객의 이동 동선		4.67	4.00	4.00	4.17	4.17	.002 ^b	4.17	.913	1
공항이 제공하는 상품 및 서비스 특성		4.00	3.67	2.67	3.00	4.40	.001 ^b	3.67	1.028	4
컨세션의 업종 및 관련업종의 시장 추이		3.00	2.83	2.00	3.33	3.60	.040 ^c	3.27	.944	8
공항이 제공하는 시장의 특성		2.67	3.33	2.33	3.17	3.60	.006 ^b	3.27	1.048	8
식음료 산업과 소매점 판매의 추이		1.67	2.33	2.67	2.67	2.60	.051	2.50	.900	10
공항 내 컨세션 간의 시너지 효과		4.00	3.67	2.00	3.33	3.40	.035 ^c	3.53	.890	6
컨세션 관리방식		4.00	3.67	3.67	3.00	4.20	.094	3.67	1.061	4

a : Kruskal Wallis Test의 결과임.

b : $p < 0.01$ 수준에서 유의적인 통계량을 나타냄.

c : $p < 0.05$ 수준에서 유의적인 통계량을 나타냄.

이를 위하여 본 연구에서는 서울소재 중앙정부/지자체, 항공운송업체(여객 및 화물), 공항운영기관, 대학 및 연구소, 공사 및 공기업, 협회 및 단체, 등에서 항공운송분야, 공항분야, 도시계획분야, 지역개발분야, 육상교통분야, 사업개발 및 마케팅분야 등의 분야에서 종사하는 전문가를 선정하여 연구취지를 충분히 설명한 후 설문을 실시하였다. 설문조사는 응답자가 직접 기입하는 자기 기입법으로 구성하였으며, 총 35부를 조사하여 이 중에서 유효표본을 30부 수거하였다.

다음으로, 이용객의 특성항목에 대한 중요도 인식의 차이검증에 있어서는 공항 내 컨세션 배치 시 이용객의 특성항목의 중요도에 대한 인식의 차이검증에서 공항의 전체 통행자 수, 이용객 중 여객의 구성비, 여객의 국적, 여객의 외유기간, 여객의 여행 목적, 국내·국제선 승객의 구성비, 환승 여객 구성비, 내·외국인의 구성비 등이 통계적으로 유의하게 나타났다.

중앙정부/지자체는 공항의 전체 통행자 수, 여객의 국적, 환승 여객 구성비, 내·외국인의 구성비를 다른 집단에 비하여 중요하게 인식하고 있으며, 항공운송업체와 협회 및 단체, 일반기업은 다른 집단에 비하여 중요하게 인식하고 있는 특징이 없으며, 공항운영기관은 국내·국제선 승객의 구성비, 내·외국인의 구성비를, 대학 및 연구소는 여객의 여행목적을 다른 집단에 비하여 중요하게 인식하고 있는 것으로 각각 나타났다. 특이한 점은 내·외국인의 구성비는 중앙정부/지자체, 공항운영기관 모두 동일하게 중요하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 전체적으로 볼 때, 공항

〈표 11〉 컨세션 배치 시 이용객의 특성항목의 중요도 인식의 차이검증

중요도속성	전문가집단	중앙정 부/지자 체	항공운 송업체	공항운 영기관	대학 및 연구소	협회 및 단체	p-값 ^a	전체		순위
								평균	표준 편차	
공항의 전체 통행자 수		5.00	3.67	4.00	3.83	3.80	.024c	3.90	.885	1
파크 시 통행자 수		2.67	3.00	3.33	3.83	3.80	.497	3.50	.974	5
이용객 중 여객의 구성비		3.67	3.67	3.33	3.50	3.20	.003b	3.53	.819	4
여객의 국적		4.00	3.17	3.67	3.33	2.80	.038c	3.23	.817	7
여객의 외유기간		2.67	2.00	2.00	2.17	2.80	.005b	2.50	1.106	9
여객의 여행목적		2.67	2.33	2.67	3.67	3.00	.001b	3.00	1.114	8
국내·국제선 승객의 구성비		3.33	3.17	4.00	3.83	3.60	.098	3.67	.884	3
환승 여객 구성비		4.33	2.83	4.00	3.67	3.80	.065	3.70	1.022	2
내·외국인의 구성비		4.00	2.83	4.00	2.83	3.20	.051	3.40	.894	6

a : Kruskal Wallis Test의 결과임.

b : $p < 0.01$ 수준에서 유의적인 통계량을 나타냄.

c : $p < 0.05$ 수준에서 유의적인 통계량을 나타냄.

의 전체 통행자 수와 환승 여객 구성비는 모든 집단에서 아주 중요시되고 있으며, 여객의 여행목적과 여객의 외유기간은 비교적 중요시되고 있지 않은 것으로 나타났다.

Ⅵ. 결론 및 시사점

과거의 비행기 이착륙 장소로만 인식되어온 공항의 개념은 고객을 정확히 원하는 목적지까지 수송하는 개념에서 점차 공항의 수익성, 상업시설의 중요성, 고객의 만족도가 강조되면서 공항이 단순한 비행기 탑승장소로 이용될 뿐만아니라 쇼핑의 즐거움도 주고 편히 쉴 수 있는 공간으로써 변모해 가고 있다. 따라서 공항컨세션이 단순히 공항시설의 일부라는 개념에서 벗어나 하나의 독립된 상업시설로서 그 역할이 강조되고 있다. 이미 선진국의 경우에는 공항 내 컨세션 시설이 구내 상점의 범위를 훨씬 벗어나 백화점의 수준이 되어가고 있으며 컨세션이 공항의 수익성을 좌우할 정도로 그 역할이 강조되고 있는 추세이다. 2000년 개항을 목표로 건설을 추진중인 인천 국제 신공항은 일본이나 홍콩의 신공항에 비해 개항시기가 늦어 동북아의 중심 공항이 되기 위해서는 특별히 공항컨세션의 시설이 갖춰져 있어야 한다. 이에 본 연구는 인천 국제 신공항 컨세션의 효율적인 배치방안을 수립하고자 문헌 연구와 동북아 선진공항의 컨세션 사례를 비교 분석하였고 아울러 전문가 집단조사를 실시하여 신공항의 효율적인 배치방안을 제시하고자 하였다.

사례 비교분석의 공항으로는 동북아의 우수 공항으로서 컨세션 시설의 배치가 비교적 잘된 홍콩의 첵랍콕공항, 싱가포르의 창이공항, 일본의 간사이공항 및 말레이시아의 쿠알라룸푸르공항을 포함하여 유럽의 네덜란드 공항인 스키폴 공항을 선정하여 컨세션 시설의 종류와 배치 및 특징사항을 비교 분석하였다. 국내공항의 사례로서는 김포공항을 포함하여 현재 인천 신 국제공항 컨세션 시설의 확정된 사항을 집중적으로 조사하였다. 본 연구를 통하여 얻은 신공항 컨세션의 향후 배치방향은 다음과 같다.

첫째, 이용의 편리성과 효율적인 배치가 이뤄져야 한다. 한정된 공간 내에서 편리한 공항의 역할을 수행하기 위해서는 이용객과 항공사, 상주기관, 업체 등이 만족할 수 있는 공간과 시설이 구비되어야 한다. 특히 이용자가 만족할 만한 수준의 편의시설을 제공하기 위해서는 먼저 배치의 효율성이 고려되어야 한다. 다시 말해 이용객의 접근거리와 시간을 최소화 할 수 있고 간단한 동선체계가 이뤄져야 한다. 또한 업무절차가 간소화되어야 하는데 각 진행단계에서 발생하는 시간 절감과 간소화는 이용객에게 중요한 문제로 작용할 수 있는 것이다. 안내정보의 우수성을 키워나가는 것 또한 고려해야 할 사항이다. 이용객에게는 다음 단계의 진행이 가시화 된 개방형 터미널의 배치가 중요한데 단순한 배치계획과 함께 편리하고 쉽게 알아볼 수 있는 안내표시로 이용객들의 만족을 극대화할 수 있어야 한다.

둘째, 다양한 편의시설의 확보와 이미지 제고가 이뤄져야 한다. 인천 신공항은 동북아시아의 중심거점공항으로서 기능수행에 부족함이 없도록 다양한 이용객 편의시설을 확보해야 한다. 급격히 변화하는 이용객의 문화적인 특성, 취미 및 기호특성, 여가시간의 이용특성 등을 충분히 반영하는 시설을 갖추면서, 수요를 적극적으로 선도적으로 처리할 수 있는 첨단 이용객 편의시설들이 필요하다. 아울러 인천 신공항의 기본적인 개념에 적절한 성격을 표현할 수 있는 이미지를 제고시킬 수 있는 특성을 부여해야 한다.

셋째, 미래의 기술혁신부문 수용과 이용객의 욕구를 극대화 시켜야 한다. 공항이 활성화되고 제 기능을 발휘하기 위해서는 이용객과 공항을 운영하는 공항당국 양자가 유인요인이 될 수 있는 필요한 부분을 만족시켜 줄 때 비로소 가능할 수 있다. 공항도 경쟁력이 있기 위해서는 변화에 대한 대처능력이 있어야 한다. 특히 미래에는 기술혁신에 의한 변화속도가 빠르게 전개되므로 이에 부응할 수 있는 시설과 적용체계가 구축되어야 하며 이러한 것으로 첨단정보시스템을 갖춘 업무시설, 다양한 개인 서비스시설, 환승객을 위한 시설, 첨단 위락시설의 설치가 시급하다.

넷째, 시설의 확장성과 유연성의 확보가 필요하다. 확장성은 항공수요의 변화에 대처할 수 있어야 하는 것이며, 유연성은 새로운 시스템의 도입에 따른 변화를 조절할 수 있어야 함을 말한다. 특히 이용객 편의시설은 여건의 변화에 따라 융통성을 지

널 수 있도록 계획되어야 한다. 사회, 경제, 문화적인 여건이 급속히 변화하고 있으므로 이러한 변화를 적시에 수용하지 못한다면 공항의 편의시설 운영은 효율적일 수 없다. 특정 편의시설에 대해 현재 시점을 기준으로 적절한 시설이라 판단하였어도 실제 공항의 개항시기인 2001년의 여건은 변화할 수 있으므로, 이러한 변화에 따라 시설의 종류는 적절히 삭제, 추가 될 수 있는 융통성을 지녀야 할 것이다.

[참고문헌]

1. 국내문헌

- 교통개발연구원:KOTI(1998), 『종합보고서』,
 『인천국제공항 운영효율화 방안』,
 (1992), 『수도권 신국제공항 심포지엄』,
 교통부(1994), 『공항개발 중장기 기본계획서 : 최종보고서』,
 김영남(1998), 『공항컨세션의 개요 및 현황』, 『항공산업연구』, 제46집.
 신지혜(1999), 『공항컨세션의 수입극대화 방안 및 마케팅 전략에 관한 연구』 석사
 학위 논문, 세종대학교
 신공항건설공단 기획처 경영개발부, 『인천국제공항의 컨세션 개발방향』
 신공항건설공단(1998), 『인천국제공항 제1여객터미널 실시 설계』,
 (1997), 『신공항건설공단, “인천국제공항 여객터미널 컨세션개발
 검토 보고』,
 이기상/김홍범(1999), 『공항컨세션의 효율적 운영방안』, 『항공진흥』, 제1호 (통권
 21호),
 이기상/김홍범/이의훈, “인천국제공항 컨세션” 선정, 『계약 및 영업관리 계획의 수
 립에 관한 연구』, 세종대학교 항공우주연구소.
 이영혁/김제철/이상권(1994), 『수도권 신국제공항 이용객 편의시설의 배치방안』,
 교통개발연구원
 한국공항공단(1999), 『세계주요공항』
 (1997), 『주변국 경쟁공항간 편의시설 면적비교』, 통권제 146호
 (1991), 『21세기 공항시설과 운영에 관한 연구』
 허종(1998), 『인천국제공항 종합운영 방안』, 『월간교통』, 11월호 (통권 11호),
 p.70 한국항공진흥협회(2000), 『항공연감』

2. 국외문헌

- Ashford Norman and Paul H. Wright(1992), *Airport Engineering*, 3rd ed.,
 A Wiley-Interscience Publication
 Haight, Frank A(1992), *Airport Landside Planning and Operations*,
 Pergamon Press
 Hart, Walter(1985), *The Airport Passenger Terminal*, A wiley-Interscience
 Publication

- Horonjeff, Robert and Francis X. Mcklvey(1994), *Planning and Design of Airports*, McGraw-Hill, Inc
- IATA(1989), *Airport Terminals Reference Manual-7th Edition*
- FAA(1988), *Advisory Circular, Planning and Design Guidelines for Airport Terminal Facilities*
- Rigas Doganis(1992), *The Airport Business*, Routledge,
<http://www.airport.or.kr>
<http://www.airtransport.or.kr>
<http://www.icao.int/>
<http://www.koti.re.kr>
- Amsterdam/schiphol : <http://www.schiphol.nl>
- Singapore/Changi : <http://www.changi.airport.com.sg>
- Chek Lap Kok : <http://www.hkairport.com>
- Osaka/Kansai : <http://www.airports.org/Traffic data>
- Kuala Lumpur/Malaysia : <http://www.airports.org/Traffic data>