

잠재수요특성분석을 통한 지역항공 개발방향에 관한 연구

- 제주지역 방문 항공이용객을 대상으로 -

김영수 *

목 차

- I. 서론
- II. 이론적 고찰
- III. 조사설계
- IV. 실증분석 결과
- V. 결론

I. 서론

오늘날 급속한 과학기술의 발달과 더불어 비약적인 성장을 거듭해온 항공운송 산업은 신속한 지점간 이동을 필요로 하는 다양한 목적을 지닌 항공교통 이용객들에게 필수불가결한 주요 교통수단 제공이라는 비중 있는 역할을 담당하고 있다. 또한 항공운송산업의 발전은 그 자체산업의 발전뿐만 아니라 급증하는 국내·외 여객 및 물류운송 수요에 맞추어 지역 간 균형적인 발전과 더불어 직·간접적으로 연계된 관련산업 성장에도 크게 기여하는 파급효과를 지니고 있다(이기상·이무영, 2001).

짧은 역사에도 불구하고 국민경제 성장과 정부의 정책적인 지원에 힘입어 괄목할 만한 성장을 지속해온 우리나라의 항공운송산업 시장규모는 국내선과 국제

*한국호텔관광대학 겸임교수

선을 포함하여 2000년 현재 국제민간항공기구(ICAO: International Civil Aviation Organization) 가맹국 중 여객부문 세계 11위, 화물부문 세계 3위의 거대한 항공시장 규모를 가지고 있다(ICAO, 2001).

그러나 현재 국내 항공운송산업은 대한항공과 아시아나항공 두 사업체에 의해 독과점 체제로 이루어져 있으며 또한, 양대 항공사 모두 대형 항공기를 이용한 국제선 위주의 운영체제를 갖추고 있어 최대 인가거리 500 km 이하의 국내 노선을 운영함으로써 야기되는 고비용 문제점은 만성적인 적자운영을 가져와 기업체질 악화의 주요 원인이 되고 있다(교통개발연구원, 2001). 그럼에도 불구하고 현재 양대 국적 항공사들은 적자운영의 주원인인 고정운항비용을 절감할 수 있는 근본적인 운영체제의 개선방안을 모색하기보다는 독과점 체제의 특성인 항공요금 인상, 비체산성 노선에 대한 운항회수의 축소 또는 폐쇄라는 단기적인 방안들을 활용하는 등 별다른 해결 방안을 내놓지 못한 채 적자운영의 악순환을 반복하고 있는 실정이며 항공교통 이용객들은 그들 나름대로의 불편을 감수하면서 선택의 여지없이 기존의 국내선 항공교통을 이용하고 있는 실정이다.

특히, 섬이라는 지리적 특성을 가지고 있어 연륙교통 수단 중 항공교통에 대한 의존도가 93% 이상¹⁾ 차지하는 제주지역은 이러한 국내선 항공시장의 문제점을 가장 절실히 느끼고 있으며 또한 가장 불편함을 겪고 있다.

국내선 항공요금이 지난 수년간 지속적으로 인상되어 왔고 제주와 육지를 연결하는 일부 노선들은 운항이 중단되었으며 운항중인 노선도 체산성 확보 어려움의 이유로 운항회수가 감소되어 좌석 구입의 어려움, 원하는 지역으로 이동의 불편함이 계속 반복되어져 제주도를 찾는 방문객과 지역주민들의 불편이 가중되어 왔다. 이러한 현상은 제주지역 주민들의 육지와의 연계활동에 상당한 제약을 초래하는 한편, 제주를 찾는 관광수요를 위축시킴으로써 결과적으로 제주지역의 경제환경을 악화시키는 주원인으로 분석되어지고 있다.

유럽 및 미국의 경우 자국내 실정에 맞는 항공기종으로의 전환, 차별화된 서비스 제공 등으로 기존의 대형 항공사보다 낮은 수준의 비용구조를 가지고 저렴한 요금을 내세운 경쟁력을 갖춘 국내전용 지역항공사들이 성공적으로 시장에 진입하여 급속한 성장을 하였으며 많은 섬으로 이루어진 가까운 일본에서도 도서간 연계를 위해 대형 항공사와 지자체의 노력으로 큰 도서별로 몇몇의 지역항공사들이 운영되어지고 있다.

그러므로 우리나라에서도 국내 항공운송시장에서 기존 양대 국적 항공사들이 그동안 문제로 지적되어져 왔던 근본적인 운영체제의 개선이 어렵다면 국내 노선 특성에 맞는 중·소형 항공기종을 운항하는 지역항공사 도입 및 운영방안을 모색하여 국내선 항공이용객들의 편익을 도모하고 지역 경제 발전 및 관광 활성화를 유도할 수 있으며 나아가 근접 국가 지방자치단체와의 직접적인 교류를 활성화

1)2001년 기준(제주통계연보 2001, 2002)

화할 수 있는 적극적인 항공교통시장의 개선방안에 관한 연구가 시급한 실정이다.

특히, 천혜의 관광자연환경으로 국내 제일의 관광목적지로 손꼽히는 제주의 지역적 특성을 살리고 2001년 '국제자유도시' 계획의 확정·시행으로 예상되어지는 국내·외 항공수요의 급증을 원활히 소화할 수 있는 연륙항공 교통체계를 갖출 수 있도록 국내 항공운송산업 개선 및 발전방안에 대한 다각적인 연구의 필요성이 제기되어지고 있다.

본 연구의 목적은 제주지역을 중심으로 현재 나타나고 있는 국내선 항공시장의 문제점을 인지하고 이러한 문제를 해결하기 위한 방안 중 하나로 제시될 수 있는 제주도를 중심으로 한 지역항공 개발방향에 대한 제언을 위해 지역항공의 잠재수요가 될 수 있는 제주지역을 방문한 국내선 항공이용객들의 항공 이용특성을 파악하고 지각된 항공 이용속성 만족도에 따른 신설 지역항공 이용의향에 관한 분석을 하고자 한다.

II. 이론적 고찰

가. 지역항공의 개념 및 정의

지역항공(Regional Airline)은 미국에서 초기에는 수요자의 요구에 따라 부정기적인 항공서비스를 제공한 Air Taxi 업이 정부에서 인정된 지역 간을 정기적으로 서비스하는 로컬항공(Local Airline)과 커뮤터항공(Commuter Airline)으로 발전된 개념이다. 국가 간 사용되고 있는 용어는 미국과 유럽은 지역항공을 Regional Airline 또는 Local Airline으로, 일본에서는 地域航空(Commuter Airline)으로 사용하고 있다. 그러나 엄밀한 의미에서 커뮤터항공은 정기항공이지만 지역항공은 정기와 부정기항공을 모두 포함하고 있어 보다 포괄적인 운송사업이라 할 수 있다(김재철, 2000). 우리나라와 주요 국가에서 사용되어지고 있는 지역항공의 개념을 비교해 보면 다음 <표 1>과 같다.

본 연구에서는 지역항공을 “중·소형 고정익 항공기를 이용하여 저운임으로 근거리 여객 운송을 전문으로 하는 지역 항공사에 의해 국내 지역 간 또는 근접 국가 간 운항되는 항공여객운송 서비스”로 정의하고자 한다.

나. 지역항공관련 선행연구

우리나라는 지역항공운송산업이 활성화되어 정착단계에 이른 유럽과 미국 등의 국과는 달리 아직 지역항공 도입이 이루어지지 않은 국내 항공운송시장 여건으로 인해 현재까지 국내에서 이루어진 지역항공 관련 연구들은 전세항공사 발

< 표 1 > 국가별 지역항공 개념 비교

구분	한국	일본	미국	유럽	중국
좌석수	50석 이하	60석 이하	60석 이하	19~120석	100석 이하
운항거리	-	214~386 km	160~480 km	517 km	500 km
운송형태	정기 or 부정기	부정기→정기	부정기→정기	정기운송	정기 or 부정기
운송방법	point to point point to hub	point to point	point to point point to hub	point to point point to hub	point to point point to hub

주: 우리나라의 경우 지역항공이 없으므로 현 항공법 상 지역항공을 설립·운영할 경우 취할 수 있는 형태이며 좌석 수는 부정기항공운송사업 시 적용되는 기준임.

자료: 김제철(2000)의 연구를 기초로 논자 재구성

< 표 2 > 지역항공관련 선행연구

연구자	연구목적	연구방법	연구내용	연구결과
Graham (1997)	유럽항공시장에서 지역항공사와 대형 항공사 간의 전략적 관계구조 파악	- 실태분석	- 지역항공사의 역할 - 지역항공사와 대형 공사와의 관계 - 유럽 지역항공사의 운영전략과 조직	- 유럽 지역항공의 역할 비중 증대 - 대형 항공사와의 전략적 조직관계 형성 필요성 제시
유광의·김용범 (1999)	국내 전세항공사업 발전방안 모색	- 실태분석 - 항공수요 예측 - 관광수요 예측	- 전세항공의 개념 및 발달 현황 - 제주지역 항공수요 예측 - 전세항공 발전방안	- 저비용 유지 - 이용율 극대화 - 최소 조직 구조 - 적정 기종 선택
김제철 (2000)	국내 지역항공 도입 방안 모색	- 실태분석	- 지역항공 개념 - 외국사례 - 지역항공 도입방안	- 제도적 방안 - 채산성 확보 - 공항시설 확보 - 안전운항 보장
Rhoades & Waguespack Jr. (2000)	미국 내 지역 항공사 간 서비스 질과 안전 성과의 관계분석	- 상관관계분석 - t-test	- 서비스 질 - 안전성 질	- 서비스 질은 안전성 질 평가의 중요한 척도
이기상·이무영 (2001)	국내 Regional 항공기 개발전략 및 과제 제시	- 실태분석 - 항공수요 예측	- 국내·외 Regional 항공 운송산업 현황 및 전망 - 개발전략	- 항공수요 창출 - 정부역할 강화 - 개발기금 조성
교통개발연구원 (2002)	제주지역 지역 항공사 설립 및 운영에 대한 타당성 분석	- 운항비용분석 - 수익성분석	- 지역항공사 설립 및 운영방안 - 지역항공사 설립 타당성	- 국내 항공 교통시 문제 해결을 위해 저비용 지역항공 필요 - 분석결과 종합적 타당성인정

자료: 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

전방안(유광의·김용범, 1999), 국내 지역항공운송사업 도입을 위한 제언(김제철, 2000), 우리나라의 Regional 항공기의 개발전략과 과제(이기상·이무영, 2001) 등 현 국내 항공시장의 문제점을 제시하고 지역항공 개발의 필요성을 언급하며 지역항공 개발을 위한 여러 가지 방안을 제시하는 한정된 연구만 이루어져 미비한 실정이다.

반면 외국 선행연구도 지역항공과 관련된 연구는 많이 이루어지지 않았으나 지역항공시장환경이 정착단계에 접어들고 있으므로 국내와 같이 도입이나 개발 방안에 대한 연구보다는 유럽에서 지역항공사와 대형 항공사와의 전략적 관계구조에 관한 연구(Graham, 1997)와 미국 내 지역항공사들의 서비스 질과 안정성에 관한 영향에 관한 연구(Rhoades & Waguespack Jr., 2000) 등이 이루어졌다. 이러한 지역항공관련 선행연구를 정리하면 다음 <표 2>와 같다.

다. 항공사 이용속성관련 선행연구

항공사의 효율적인 마케팅 관리를 위해 승객들이 항공사 선택시 중요하게 고려하는 요인들은 마케팅상 시사하는 바가 매우 크다고 할 수 있다. 항공사 이용 속성에 관하여 국외에서는 Makens & Marquardt(1977)의 연구이래 많은 연구가 있었고(예: Ritchie *et al.*, 1980; Etherington & Var, 1984; Good *et al.*, 1985; Toh & Hu, 1988; Hu & Bruning, 1989; Ostrowski *et al.*, 1993; Kaynak & Kucukemiroglu, 1993; White, 1994), 국내 연구로는 정익준(1992), 김경숙(1996), 김홍범·김경숙(1997), 박진영(1999), 김영호(2000), 이종남(2000) 등의 연구가 있다. 이러한 항공사 이용속성관련 선행연구를 정리하면 다음 <표 3>과 같다.

III. 조사설계

가. 가설의 설정

1. 만족도 요인별 항공이용 특성에 따른 차이

Ritchie *et al.*(1980)은 항공서비스 및 경쟁항공사 선택에 대한 이용객의 인식과 성향 측정을 목적으로 여행목적에 따른 항공사 선택요인 및 중요도의 차이를 분석하여 휴가 여행객은 운임, 안전문제, 예약조건 등의 속성에 대한 중요도와 상용 여행객은 운항일정, 안전문제, 예약조건, 운항관련 서비스 속성의 중요도에서 유의적인 차이가 나타난다고 하였다.

Etherington & Var(1984)는 상용 및 비상용 여행객에 대한 항공승객 선택기준의 척도 및 순위를 측정하기 위하여 여행목적에 따른 항공사 선택요인의 중요도를

< 표 3 > 항공사 이용속성관련 선행연구

연구자	연구목적	표본선정	요인분류	연구내용
Ritchie <i>et al.</i> (1980)	- 항공서비스 및 경쟁항공사 선택에 대한 이용객의 인식과 성향 측정	- 캘거리공항 승객 150명(휴가여행자: 114명, 비즈니스 여행자: 36명)	- 30개 항공사 속성을 8개 요인으로 분류	- 여행목적에 따른 항공사 선택요인/요도 차이 분석
Etherington & Var (1984)	- 항공사 선호측정을 위한 방법론 수립	- 밴쿠버 국제공항 승객 119명과 20개 여행사	- 여행사, 항공사 관리자로부터 추출된 17개 항공사 속성을 5개 요인으로 분류	- 여행목적에 따른 항공사 선택요인의 중요도 분석
Good <i>et al.</i> (1985)	- 항공요금계획에 대한 여객선호 탐구	- 클럽 및 공동체 협회회원 173명	- 요금계획에 관련된 속성다발용 사용	- 여행거리, 여행목적에 따른 항공사 속성에 대한 선호의 차이분석
Toh & Hu (1988)	- 회원/비회원의 특성 및 태도조사	- 씨애틀공항 승객 503명, 푸켓 사운드 지역 313개 기업	- 8개 요인으로 분류하여 3회의 실태조사를 통하여 측정	- 상용고객 우대제도회원의 선택속성의 중요도 분석
Hu & Bruning (1989)	- 서비스 중요성과 성과 측정	- 미국 국제공항 승객 533명	- 서비스 중요성을 12개, 서비스 성과 11개로 구분하여 개별변수로 측정	- 서비스 중요성과 성과를 대상으로한 선택속성의 중요도분석
정익준 (1992)	- 항공사 마케팅 전략 수립	- 한국 국적기를 이용한 항공여객 312명	- 28개의 항공사 속성을 사용하여 7개 요인으로 분류	- 항공여객의 여행목적, 항공노선, 여행빈도에 따른 항공사 선택속성의 중요도 및 만족도 분석
Kaynak & Kucukemiroglu (1993)	- 항공승객의 만족/불만족 조사	- 미국 펜실베이니아주 중남부 3개 도시의 해외항공여행 경험자 376명	- 14개 속성을 추출하여 직접 방문을 통한 설문조사	- 항공사 극적별에 따른 항공사 선택 속성의 차이분석
Ostrowski, O'Brien & Gorden (1993)	- 항공사 선택요인 과서비스 질에 대한 평가와 만족도 조사		- 항공사 속성을 4개 요인으로 분류	- 항공사 선택요인과 서비스 질을 대상으로 만족도 분석
White (1994)	- 고객 서비스 속성의 규명	- 미국 항공승객 199명	- 80문항의 고객 서비스 평가조사 통해 71개 속성을 3개 요인으로 분류	- 여행목적, 예약주체, 항공여행빈도, 좌석등급에 따른 3개 차원과의 관계 연구
김홍범 · 김경숙(1997)	- 항공승객들의 여행목적에 따른 항공사 선택 행동의 차이규명	- 김포공항에 입국하는 국제여객 중 내국인 승객 451명	- 33개의 항공사 속성을 사용하여 8개 요인으로 분류	- 항공선택 속성별 요도와 만족도를 토대로 하여 경영성과와의 관계를 규명
박진영 (1999)	- 항공사 충성고객 확보를 위한 전략수립	- 김포공항에 출입국하는 항공여객 425명	- 항공사 속성을 사용하여 2개 요인으로 분류	- 운항관련 요인 및 신뢰성 요인이 고객 충성도에 미치는 영향 연구

자료 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

조사하여 비상용 여행객의 경우 항공운임관련 요인을 중요시하는 한편, 상용 여행객은 시간관련 측면을 더 중용시하는 것으로 나타났다.

Good *et al.*(1985)은 항공요금계획에 대한 여객선호 성향을 알아보기 위해 여행거리, 여행목적 등 항공이용 특성에 따른 항공사 속성에 대한 선호의 차이분석을 실시하여 유람이나 휴가 여행객은 항공사 명성을 중요시하였지만 상용 여행객은 그다지 중요시 여기지 않는 것으로 나타났고 가격과 최소체재조건은 여행목적에 따른 항공시장 승객 모두에게 중요시되는 요인인 것으로 나타났다.

또한, 정익준(1992)은 항공사 마케팅 전략 수립에 대한 제언을 위해 여행목적, 항공노선, 여행빈도에 따른 항공사 선택속성의 중요도 및 만족도에 대한 조사를 실시하여 여행목적에 따른 시장세분화의 경우에 상용/업무 여행객은 운항스케줄과 운항기종 및 부대서비스, 구전 및 탑승경험을 중요시하는 것으로 나타났으며 특히 장거리 상용 여행객은 노선의 다양함, 적절한 운항빈도, 운항 스케줄의 편리성 등을 중요시하는 것으로 나타났다.

이에 본 연구는 Ritchie *et al.*(1980), Good *et al.*(1985), Etherington & Var (1984), 정익준(1992)의 연구를 근거로 연구 가설 H₁을 설정하였다.

[H₁] 방문객의 지각된 이용속성 만족도는 항공이용 특성에 따라 유의적인 차이가 있다.

2. 항공 이용속성 만족도와 신설 지역항공 이용의향과의 관계

Ostrowski, O'Brien & Gorden(1993)은 항공사 선택속성과 서비스 질에 대한 평가와 만족도에 관한 연구를 통해 항공권의 가격보다 서비스의 질이 고객 충성도에 더 많은 영향을 미치며 승객들이 요구하는 서비스 질에 비해 항공사들이 제공하는 서비스가 수준에 미치지 못하며 고객 충성도에 수화물 처리와 항공권의 가치는 부(-)의 영향을 미친다고 하였다.

김경숙·김홍범(1997)은 항공사 선택 속성별 중요도와 만족도를 토대로 경영성과와의 관계를 파악하는 연구한 결과 항공승객이 느끼는 항공사 만족도와 항공사 경영성과와의 관계가 현 상황에서는 유의적이지 못할지라도 항공사에 대해 좋은 이미지와 다시 이용할 의향을 갖도록 항공사에 대한 전반적인 고객만족도를 제고시킬 필요가 있다고 제언하였다.

박진영(1999)의 연구는 항공사의 충성고객 확보를 위한 전략 수립을 위해 고객 충성도에 영향을 미치는 서비스 품질요인과 고객 만족의 영향에 대한 연구로서 연구결과 인적 서비스요인은 행동적·태도적 충성도에, 물적 서비스 요인은 인지적 충성도에 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 Ostrowski, O'Brien & Gorden(1993), 김경숙·김홍범(1997), 박진영(1999)의 연구를 근거로 연구가설 H₂를 설정하였다.

[H₂] 방문객의 지각된 항공 이용속성 만족도는 신설 지역항공 이용의향에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

나. 조사도구의 개발

본 연구에 사용된 설문서는 기존 국내선 항공 이용속성에 대한 중요도 및 만족도, 지역항공 설립시 이용의향, 그리고 응답자의 일반적 사항 등 총 3개 부분으로 구성되었다.

이 설문서 구성에 대한 구체적인 내용을 살펴보면, 첫 번째 부분은 기존 국내선 항공 이용속성 지각에 대한 측정부분으로 국내선 항공 선택 시 고려하는 항목별 중요도와 이용 후 만족도로서 기존 선행연구와 사례연구를 통해 도출된 항공관련 속성을 바탕으로 이러한 속성들 중 연구의 목적에 부합되도록 국내선 항공이용객에 적용될 수 있는 속성만을 정제하여 도출한 '항공기 운항의 정시성', '다양한 지역으로의 노선 운항', '편리한 스케줄', '요금의 적정성' 등 20문항으로 구성하였으며, 이들 항목에 대해서는 리커트 5점 척도(likert-type 5 point scale)로 측정하였다.

두 번째 부분은 지역항공 설립시 응답자의 이용의향을 측정하는 항목으로 '1: 절대 이용하지 않겠다' 에서 '5: 자주 이용하겠다' 까지로 나누어 리커트 5점 척도(likert-type 5 point scale)로 측정하였다.

세 번째 부분은 응답자의 인구통계적 사항 및 항공이용 특성을 포함한 일반적 사항으로서 성별, 연령, 거주지역, 학력, 직업, 월 평균 가계소득, 항공교통 이용목적, 그리고 연평균 국내선 항공 이용횟수 등 총 8문항으로 구성하였으며, 이들 항목에 대해서는 자유응답형 및 명목척도의 형태로 측정하였다.

다. 표본의 설계

본 연구의 대상은 국내선 항공교통을 이용하여 제주지역을 방문한 20세 이상의 남·여 방문객 집단이며, 설문 조사기간은 2002년 10월 5일부터 10월 20일까지 16일간 본 연구의 취지 및 목적, 설문서 취득요령 등에 대해 충분한 교육을 받은 조사자를 통해 설문서를 배포하였고 응답방식은 본인이 직접 기입하는 자기 기입법을 이용하였다. 설문 응답자의 성의 있는 답변을 유도하기 위하여 소정의 선물을 제공하였다.

설문서는 450부씩을 배포하였으며 이중 80.2%인 361부가 회수되었고 회수된 설문서 중 불충분한 응답으로 활용이 불가능한 설문서 13부를 폐기하여 유효표본 348부(77.3%)를 이용하여 실증조사를 실시하였다.

< 표 4> 자료수집 방법 및 표본의 크기

구 분	내 용	
조사대상	국내선 항공교통을 이용하여 제주지역을 방문한 20세 이상 내국인	
자료수집	설문서를 이용한 자기 기입법	
조사기간	2002년 10월 5일 ~ 2002년 10월 20일(16일간)	
설문조사	표본 크기	450부
	회수 표본	361부(80.2%)
	유효 표본	348부(77.3%)

IV. 실증분석 결과

가. 표본의 특성

제주지역을 방문한 방문객 348명을 대상으로 수집한 자료의 인구통계학적 특성은 다음 <표 5>와 같으며 구체적인 내용은 다음과 같다.

먼저, 성별 구성비는 남자가 195명(56.0%), 여자가 153명(44.0%)으로 남자의 구성비가 약 12% 높게 나타났으며, 거주지역은 서울 186명(53.4%), 경기 104명(29.9%), 충청도·전라도·경상도·강원도를 포함한 기타지역 거주자가 58명(16.7%)으로 나타났다. 교육수준은 전문대 재학 및 졸업 이하가 74명(21.3%), 대학 재학 및 졸업이 166명(47.7%), 대학원 재학 및 졸업이 108명(31.0%)으로 나타나 전체적으로 교육수준이 높은 것으로 나타났다.

소득수준을 살펴보면 월평균 가계소득이 200만원 이하가 104명(29.9%), 201~300만원이 115명(33.0%), 301만원 이상이 129명(37.1%)으로 301만원 이상의 월평균 가계소득을 가진 집단이 가장 많은 것으로 나타났으며 또한 월평균 가계소득 201만원 이상인 비교적 중류 이상의 소득을 가진 집단이 국내선 항공교통을 주로 이용하고 있는 것으로 나타났다. 연령 분포를 살펴보면 24세 이하가 29명(8.3%), 25~29세가 66명(19.0%), 30~39세가 149명(42.8%), 40~49세가 52명(14.9%), 50세 이상이 52명(14.9%)으로 나타나 25세 이상의 연령층이 주로 국내선 항공교통을 이용하여 제주지역을 방문하고 있는 것을 알 수 있다.

마지막으로 직업 구성비를 살펴보면 자영업이 30명(8.6%), 사무직 종사자가 101명(29.0%), 전문/자유직 종사자가 97명(27.9%), 판매/서비스직 종사자가 11명(3.2%), 학생이 30명(8.6%), 주부가 62명(17.8%), 기타 공무원, 기능직, 1차산업 종사자가 17명(4.9%)으로 나타나 사무직, 전문/자유직, 주부, 자영업 종사자가 주 국내선 항공교통 이용계층임을 알 수 있다.

나. 인구통계적 특성과 항공이용 특성에 관한 분석

1. 직업과 항공이용 목적에 관한 교차분석

방문객의 직업과 항공이용 목적에 관한 교차분석 결과는 다음 <표 6>과 같다. 방문객의 직업과 항공이용 목적과는 매우 유의적인 관계($p=0.000$)를 나타내고 있으며 그 내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

상용/업무 목적으로 국내선 항공을 이용하는 직업은 사무직 35명(49.3%), 자영업 12명(16.9%), 전문/자유직 12명(16.9%) 등의 순으로 가장 많이 이용하였고 공무원/기능직/1차산업 종사자 등 기타 직종이 6명(8.5%)이 이용한 것으로 나타났다. 교육/연구 목적으로 국내선 항공을 이용하는 직업은 전문/자유직 6명(37.5%)으로 가장 높게 나타났으며 다음으로 사무직과 학생이 각 3명(18.8%)으로 나타났다.

< 표 5> 표본의 인구통계적 특성

변수명	항 목	빈도(명)*	비율(%)*
성 별	남	195	56.0
	여	153	44.0
거주지	서울	186	53.4
	경기	104	29.9
	기타(충청/전라/경상/강원)	58	16.7
교육	전문대 재학/졸업 이하	74	21.3
	대 학 재학/졸업	166	47.7
	대학원 재학/졸업	108	31.0
소득	200만원 이하	104	29.9
	201~300만원	115	33.0
	301만원 이상	129	37.1
연 령	24세 이하	29	8.3
	25~29세	66	19.0
	30~39세	149	42.8
	40~49세	52	14.9
	50세 이상	52	14.9
직 업	자영업	30	8.6
	사무직	101	29.0
	전문/자유직	97	27.9
	판매/서비스직	11	3.2
	학생	30	8.6
	주부	62	17.8
	기타(공무원/기능직/1차산업)	17	4.9

*각 변수의 무응답 누락치를 제거한 빈도와 상대 비율을 나타냄

**전체 표본 수 n=348명

관광/휴가 목적으로는 전문/자유직 69명(30.9%), 사무직 59명(26.5%), 주부 50명(22.4%), 학생 19명(8.5%) 등의 순으로 가장 많이 이용하는 것으로 나타났으며 공무원/기능직/1차산업 종사직 등 기타 직종과 판매/서비스직이 각각 9명(4.0%)과 5명(2.2%)으로 가장 낮게 나타났다.

친척/친구 방문을 목적으로 국내선 항공을 이용하는 직업을 살펴보면 전문/자유직과 주부가 각 10명(26.3%)으로 가장 많이 이용하는 것으로 나타났으며 다음으로는 학생이 7명(18.4%)으로 나타났고 기타 직종이 2명(5.3%), 판매/서비스직이 1명(2.6%)으로 가장 낮게 이용하는 것으로 나타났다.

이러한 결과를 토대로 알 수 있듯이 사무직, 자영업 종사자가 상용/업무 목적으로 국내선 항공을 주로 이용하였고 교육/연구 목적으로는 전문/자유직 종사자가 주로 이용하였으며 전문/자유직, 사무직, 주부가 관광/휴가를 주목적으로 항공을 이용하여 제주지역을 방문한 것으로 나타났다. 친척/친구 방문을 목적으로 제주지역을 방문한 항공이용객은 전문/자유직 종사자 및 주부, 학생이 주 이용객임을 알 수 있다. 또한, 방문객의 경우 항공교통 이용의 목적으로 관광/휴가 목적(64.1%)이 가장 높게 차지하는 것을 알 수 있으며 다음으로 상용/업무 목적(20.4%)이 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

2. 소득과 국내선 항공이용 빈도에 관한 교차분석

방문객의 소득과 국내선 항공이용 빈도에 관한 교차분석 결과는 다음 <표 7>과 같으며 방문객의 소득과 국내선 항공이용 빈도와는 매우 유의적인 관계($p=0.000$)를 나타내고 있다.

국내선 항공이용 빈도가 1회인 경우 월평균 가계소득이 200만원 이하인 집단

< 표 6 > 직업과 국내선 항공이용 목적에 관한 교차분석

직업 이용목적	자영업	사무직	전문/ 자유직	판매/ 서비스직	학생	주부	기타	합계
상용/업무	12*(16.9) (40.0)	35(49.3) (34.7)	12(16.9) (12.4)	5(7.0) (45.5)	1(1.4) (3.3)	-(-) (-)	6(8.5) (35.3)	71(100.0) (20.4)
교육/연구	2(12.5) (6.7)	3(18.8) (3.0)	6(37.5) (6.2)	-(-) (-)	3(18.8) (10.0)	2(12.5) (3.2)	-(-) (-)	16(100.0) (4.6)
관광/휴가	12(5.4) (3.4)	59(26.5) (17.0)	69(30.9) (19.8)	5(2.2) (1.4)	19(8.5) (5.5)	50(22.4) (14.4)	9(4.0) (2.6)	223(100.0) (64.1)
친척/ 친구 방문	4(10.5) (13.3)	4(10.5) (4.0)	10(26.3) (10.3)	1(2.6) (9.1)	7(18.4) (23.3)	10(26.3) (16.1)	2(5.3) (11.8)	10(100.0) (10.9)
합 계	30(8.6) (100.0)	101(29.0) (100.0)	97(27.9) (100.0)	11(3.2) (100.0)	30(8.6) (100.0)	62(17.8) (100.0)	17(4.9) (100.0)	348(100.0) (100.0)

*각 셀별 해당 표본 수(n=348)

** $\chi^2=63.82$ df = 18 $p=0.000$

이 52명(41.6%)으로 가장 높게 나타났으며 2회인 경우는 월평균 가계소득이 200만원 이하와 201~300만원인 집단이 각각 27명(37.5%)으로 큰 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

국내선 항공이용 빈도가 3~4회인 경우 월평균 가계소득 301만원 이상이 28명(43.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 201~300만원이 23명(35.4%), 200만원 이하가 14명(21.5%)의 순으로 나타났고, 5~9회인 경우 월평균 가계소득이 301만원 이상이 31명(58.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 201~300만원이 15명(28.3%)으로 나타났고 200만원 이하가 7명(13.2%)으로 가장 낮게 나타났다.

국내선 항공이용 빈도수가 10회 이상인 경우는 월평균 가계소득 301만원 이상이 17명(51.5%)으로 가장 높게 나타났으며 다음으로는 201~300만원이 12명(36.4%)으로 나타났다. 전체적으로 살펴볼 때 방문객의 경우 월평균 가계소득이 적을수록 국내선 항공이용 빈도수가 적었으며 월평균 가계소득이 높을수록 이용 빈도수가 많아짐을 알 수 있다.

다. 국내선 항공 이용속성별 중요도/만족도 차이분석

방문객의 국내선 항공 이용속성 20개 항목에 대한 중요도/만족도 차이분석 결과는 다음 <표 8>과 같으며 paired t-test 결과 20개 항목 모두 유의수준 0.000으로 중요도와 만족도 사이에 유의적인 차이를 보이는 것으로 나타났다.

먼저, 항목별 중요도를 살펴보면 1위 항목으로는 '안전한 운항'(평균=4.54), 2위

< 표 7 > 소득과 국내선 항공이용 빈도에 관한 교차분석

이용빈도 \ 소득	200만원 이하	201~300만원	301만원 이상	합계
1회	52*(41.6) (50.0)	38(30.4) (33.0)	35(28.0) (27.1)	125(100.0) (35.9)
2회	27(37.5) (26.0)	27(37.5) (23.5)	18(25.0) (14.0)	72(100.0) (20.7)
3~4회	14(21.5) (13.5)	23(35.4) (20.0)	28(43.1) (21.7)	65(100.0) (18.7)
5~9회	7(13.2) (6.7)	15(28.3) (13.0)	31(58.5) (24.0)	53(100.0) (15.2)
10회 이상	4(12.1) (3.8)	12(36.4) (10.4)	17(51.5) (13.2)	33(100.0) (9.5)
합계	104(29.9) (100.0)	115(33.0) (100.0)	129(37.1) (100.0)	348(100.0) (100.0)

*각 셀별 해당 표본 수(n=348)

** $\chi^2=33.00$ df=8 p=0.000

‘항공기 운항시간 엄수’(평균=4.40), 3위 ‘편리하고 신속한 예약/발권 서비스’(평균 = 4.25), 4위 ‘항공사 직원의 친절성’(평균=4.23), 5위 ‘좌석의 편안함’(평균=4.22) 등의 순으로 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났으며 상대적으로 ‘기내에서 제공하는 부대 서비스’(16위, 평균=3.63), ‘기내 음료 제공’(17위, 평균=3.50), ‘항공기 규모’(18위, 평균=3.46), ‘항공사 명성’(19위, 평균=3.43), ‘항공사 광고/홍보’(20위, 평균=3.13) 등의 항목은 낮게 비중을 두고 있는 것으로 나타났다.

항목별 중요도와 만족도 간 차이를 살펴보면 중요도 순위 7위인 ‘운임의 적정성’(평균=4.15) 항목과 5위인 ‘좌석의 편안함’(평균=4.22) 항목이 높은 중요도 비중 에 비해 각각 만족도 순위 20위(평균=2.69)와 18위(평균=2.78)를 차지하여 중요도 와 만족도 간 가장 큰 차이를 보이고 있으므로 방문객들이 이 두 항목에 대해 높은 불만을 갖고 있음을 알 수 있다. 이외에도 중요도 순위 1위 항목인 ‘안전한 운항’(평균=4.54), 2위 ‘항공기 운항시간 엄수’(평균=4.40), 11위 ‘운임할인제도’(평균=3.95) 등의 항목이 각각 만족도 순위 6위(평균=3.20), 6위(평균=3.20), 19위(평균=2.70)를 차지하여 이들 항목들에 대한 불만이 높음을 알 수 있다.

이와는 상대적으로 중요도 순위에 비해 높은 만족도 순위를 갖고 있는 항목들은 중요도 순위 8위(평균=3.40)이며 만족도 1위(평균=3.40)를 나타낸 ‘기내 승무원 의 태도’ 항목과 중요도 순위 17위(평균=3.50)이며 만족도 4위(평균=3.24)를 차지하고 있는 ‘기내 음료 제공’ 항목들이며 이외에 ‘기내에서 제공하는 부대 서비스’(중요도 16위, 만족도 8위), ‘항공기 규모’(중요도 18위, 만족도 11위), ‘항공사 명성’(중요도 19위, 만족도 10위), ‘항공사 광고/홍보’(중요도 20위, 만족도 14위) 항목들이 나타났다. 그밖에 ‘신속한 탑승수속 절차’, ‘편리한 스케줄’, ‘상용고객 우대 서비스’, ‘다양한 지역으로의 노선 운항’ 등의 항목은 중요도와 만족도간 순위 차이가 크게 나지 않는 것으로 나타났다.

결과적으로 전체 국내선 항공이용 속성 항목들의 전반적인 중요도 비중에 비해 방문객들의 만족도는 낮은 상태이며 특히 ‘운임의 적정성’, ‘좌석의 편안함’, ‘안전한 운항’, ‘항공기 운항시간 엄수’ 등 중요 비중이 높은 항목들에 대한 만족도가 상당히 낮은 것을 알 수 있으며 이와는 반대로 중요 비중이 낮은 ‘기내 음료 제공’, ‘기내에서 제공하는 부대 서비스’, ‘항공기 규모’, ‘항공사 명성’ 등의 항목들에 대해서는 만족도 순위가 높음을 알 수 있다.

라. 국내선 항공 이용속성에 관한 요인분석

국내선 항공 이용속성에 관한 요인분석은 <표 9>와 같이 6개의 요인으로 묶이는 결과를 보이고 있으며 구체적인 내용은 다음과 같다.

요인 1은 ‘항공기 운항년수’, ‘항공사 명성’, ‘항공기 크기(규모)’, ‘항공사 광고/홍보’, ‘좌석의 편안함’, ‘안전한 운항’ 등 5개의 속성들로 묶여져 “항공사 이미지/항공기 안전성” 이라고 명명한다.

< 표 8 > 국내선 항공 이용속성별 중요도 / 만족도 차이분석

국내선 항공 이용속성 항목	중요도		만족도		중요도 -만족도	paired t-test
	평균	순위	평균	순위		
안전한 운항항	4.54	1	3.20	6	1.34	20.22*
공기 운항시간 엄수	4.40	2	3.20	6	1.20	20.67*
편리하고 신속한 예약/발권 서비스	4.25	3	3.21	5	1.04	17.02*
항공사 직원의 친절성	4.23	4	3.36	2	0.87	13.62*
좌석의 편안함	4.22	5	2.78	18	1.44	19.77*
기내의 청결 및 쾌적함	4.17	6	3.31	3	0.86	14.89*
운임의 적정성	4.15	7	2.69	20	1.46	19.00*
기내 승무원의 태도	4.11	8	3.40	1	0.71	12.19*
신속한 탑승수속 절차	4.10	9	3.07	9	1.03	15.92*
수화물 처리관련 서비스	3.99	10	3.01	13	0.98	15.93*
운임할인 제도	3.95	11	2.70	19	1.25	17.35*
항공기명	3.94	12	2.86	16	1.08	16.16*
편리한 스케줄	3.90	13	2.95	15	0.95	16.27*
상용고객 우대 서비스	3.80	14	3.04	12	0.76	13.14*
다양한 지역으로의 노선 운항	3.71	15	2.85	17	0.86	12.94*
기내에서 제공하는 부대 서비스	3.63	16	3.10	8	0.53	8.89*
기내 음료 제공	3.50	17	3.24	4	0.26	4.60*
항공기 크기(규모)	3.46	18	3.04	11	0.42	6.35*
항공사 명성	3.43	19	3.07	10	0.36	6.59*
항공사 광고/홍보	3.13	20	2.98	14	0.15	2.89*

*p<0.01

**Kendall's $W^a = .651 - \chi^2 = 24.747 - df = 19 - p \text{ value} = .169$

a. Kendall's Coefficient Concordance

요인 2는 '기내 음료의 제공', '기내에서 제공하는 부대 서비스', '기내의 청결 및 쾌적함' 등 3개의 속성으로 묶여져 이에 대한 요인명을 "기내 서비스" 라고 명명한다.

요인 3은 '신속한 탑승수속절차', '편리하고 신속한 예약/발권서비스', '수화물 처리관련 서비스' 등 3개의 속성들로 묶여져 요인명을 "수속 서비스" 라고 명명한다.

요인 4는 '운임할인제도', '운임의 적정성', '상용고객 우대 서비스' 등 3개의 속성들로 묶여, 이에 대한 요인명을 "운임/상용고객 서비스" 라고 명명한다.

요인 5는 '기내 승무원의 태도', '항공사 직원의 친절성', '좌석의 편안함' 등 3개의 속성들로 묶여져 이에 대한 요인명을 "인적 서비스/편안한 좌석" 이라고 명명한다.

요인 6은 ‘다양한 지역으로의 노선 운항’, ‘편리한 스케줄’, ‘항공기 운항시간 엄수’ 등 3개의 속성들로 묶여, 이에 대한 요인명을 “노선의 편의/정시성” 이라고 명명한다

마. 연구가설의 검증

1. 항공 이용속성 만족도와 항공이용 특성과의 관계(H₁ 검증)

① 방문목적에 따른 지각된 항공 이용속성 만족요인 간 차이

<표 10>에 나타난 바와 같이 이용목적에 따른 항공 이용속성 만족요인 간에 t-test를 실시한 결과 ‘항공사 이미지/항공사 안전성’, ‘인적 서비스/편안한 좌석’ 등 2개의 요인이 이용목적과 유의적인 차이를 나타냈으며 관광객이 비관광객보다 상대적으로 평균값이 높은 것으로 분석되었다.

<표 9> 국내선 항공 이용속성에 관한 요인분석 *

요인명** (Factor)	요인 변수 (Variables)	요인적재량*** (Factor Loading)
Factor 1 항공사 이미지/항공기 안전성 ($\alpha=0.761$; 30.556%)	- 항공기 운항년수 - 항공사 명성 - 항공기 크기(규모) - 항공사 광고/홍보 - 안전한 운항	.782 .656 .638 .589 .524
Factor 2 기내 서비스 ($\alpha=0.757$; 9.221%)	- 기내 음료의 제공 - 기내에서 제공하는 부대 서비스 - 기내의 청결 및 쾌적함	.800 .794 .614
Factor 3 수속 서비스 ($\alpha=0.694$; 6.998%)	- 신속한 탑승수속절차 - 수화물 처리관련 서비스 - 편리하고 신속한 예약/발권서비스	.755 .731 .694
Factor 4 운임/상용고객 서비스 ($\alpha=0.686$; 6.046%)	- 운임할인제도 - 운임의 적정성 - 상용고객 우대 서비스	.837 .784 .445
Factor 5 인적 서비스/편안한 좌석 ($\alpha=0.637$; 5.071%)	- 항공사 직원의 친절성 - 기내 승무원의 태도 - 좌석의 편안함	.780 .634 .439
Factor 6 노선 편의/정시성 ($\alpha=0.639$; 5.015%)	- 편리한 스케줄 - 다양한 지역으로의 노선 운항 - 항공기 운항시간 엄수	.757 .729 .541

*위 분석은 SPSS for Windows Version 8.0의 Factor analysis 분석임.

**Varimax 회전 후, 아이겐 값이 1을 넘는 요인들을 추출함.

***설명분산의 누적계수는 62.907%, 요인적재량이 0.4이상인 값을 나타냄.

결과적으로 관광/휴가를 목적으로 하는 방문객들은 현재 국내선 항공 이용속성 중 항공기 운항년수, 항공사 명성, 항공기 크기(규모), 항공사 광고/홍보, 안전한 운항, 항공사 직원의 친절성, 기내 승무원의 태도, 좌석의 편안함 등에 높은 만족을 보이고 있으므로 신설 지역항공사가 기존 국내선 항공 수요시장에서 관광/휴가 목적 수요를 공략하기 위해서는 기내 음료의 제공, 기내 부대서비스, 기내의 청결 및 쾌적함 등의 '기내 서비스' 요인과 신속한 탑승수속절차, 수화물 처리관련 서비스, 편리하고 신속한 예약/발권 서비스 등의 '수속 서비스' 요인, 운임의 적정성, 운임 할인제도, 상용고객 우대서비스 등의 '운임/상용고객 서비스' 요인, 편리한 스케줄, 다양한 지역으로의 노선 운항, 항공기 운항시간 엄수 등의 '노선 편의/정시성' 요인들을 고려한 운영 전략을 수립하여야 할 것으로 판단된다.

② 이용빈도에 따른 지각된 항공 이용속성 만족요인 간 차이

방문객의 이용빈도와 항공 이용속성 만족요인 간에 유의적인 차이가 있는지를 판단하기 위해서 일원분산분석(One-Way Anova with Duncan Multiple Range Test)을 실시한 결과는 <표 11>과 같다. 분산분석은 두 표본 이상의 평균치에 대한 차이를 검증하는데 이용되는 통계기법이며, 분산분석의 사후분석으로는 여러 검증 중 DMR -Test(Duncan Multiple Range Test; $p < 0.05$)를 실시, 평균의 차이를 보이는 것들에 대한 유의적인 정도에 따라 a(Low)<b(Medium)<c(High)등으로 구별하여 표기하였다.

방문객의 이용빈도에 따른 항공 이용속성 만족요인간에 일원분산분석을 실시한 결과 '항공사 이미지/항공사 안전성', '기내 서비스', '수속 서비스', '운임/상용고객 서비스', '인적 서비스/편안한 좌석', '노선편의/정시성' 등 6개의 요인이 방문객의 이용빈도와 유의적인 차이를 나타냈다. '항공사 이미지/항공사 안전성' 요인에서 1회와 2회를 이용한 방문객의 평균값이 상대적으로 높았고, 10회 이상 이용한 방문객의 평균값이 상대적으로 낮았으며 '기내 서비스' 요인은 1-2회를 이용한 방문객의 평균값이 높았고, 5-9회 이용한 방문객의 평균값이 낮았다.

'수속 서비스' 요인은 1회를 이용한 방문객의 평균값이 높았고, 5-9회 이용한 방문객의 평균값이 낮았으며 '운임/상용고객 서비스' 요인은 1회를 이용한 방문객의 평균값이 높았고, 3-4회와 5-9회를 이용한 방문객의 평균값이 낮았다. '인적 서비스/편안한 좌석' 요인은 1회를 이용한 방문객의 평균값이 높았고, 5-9회와 10

< 표 10> 방문객의 이용목적에 따른 항공 이용속성 만족요인 간 차이검증

요인	관광객(n=223)	비관광객(n=125)	t-value
항공사 이미지/항공기 안전성	3.08	2.96	1.97*
인적 서비스/편안한 좌석	3.25	3.05	2.59**

* $p < 0.05$ 수준에서 유의적인 통계량을 나타냄.

** $p < 0.01$ 수준에서 유의적인 통계량을 나타냄.

회 이상을 이용한 방문객의 평균값이 낮았으며 ‘노선편의/정시성’ 요인은 1회를 이용한 방문객의 평균값이 높았고, 10회 이상을 이용한 방문객의 평균값이 낮았다.

이러한 결과는 2회 이하의 국내선 항공이용 방문객들은 항공교통수단에 대한 이전 경험부재로 인해 현재 상황에 대한 만족도가 높으며 이용빈도가 점차 높아질수록 경험에 비추어 특정 속성 요인에 대한 만족도가 낮아짐을 알 수 있다. 그러므로 신설 지역항공사가 신규 수요의 창출이 아닌 기존 국내선 항공수요를 유입시키고 상용고객을 확보하기 위해서는 부분별 항공 이용속성 항목에 대한 만족도를 높일 수 있는 세분수요시장별 차별화된 전략을 수립하여야 할 것으로 판단된다.

2. 지각된 항공 이용속성 만족도와 신설 지역항공 이용의향과의 관계(H₂ 검증)

이 연구에서는 두 개 이상의 독립변수로부터 한 개의 종속변수와와의 관계를 조사하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다. 이러한 선형회귀분석에서 주의할 것은 다중공선성과 자기상관성을 적절히 검토하고 분석을 진행해야 한다는 것이다. 그러나 이 연구에 사용된 변수들은 시계열적 자료가 아니기에 자기상관성은 고려하지 않아도 되지만 횡적자료에 대해서 회귀모형 내에 다중공선성이 존재하는 지를 조사해 보아야 한다.

본 연구에서는 이러한 다중공선성의 문제를 허용오차(Tolerance=1-R_i²)와 분산팽창요인(VIF=1/1-R_i²)의 지표로 판단하고자 한다. 위의 식에서 i번째 설명변수가 나머지 설명변수들과 상관관계가 없다면 R_i²=0 일 것이고 허용오차와 분산팽창요인은 1이 될 것이다. 그리고 설명변수와 나머지 변수들간에 완전한 상관관계가

< 표 11 > 이용빈도에 따른 항공 이용속성 만족요인 간 차이검증

요인	1회 (n=125)	2회 (n=72)	3-4회 (n=65)	5-9회 (n=53)	10회이상 (n=33)	F-값
항공사 이미지/ 항공기 안전성	3.13b*	3.08b	2.95ab	3.01ab	2.81a	2.89**
기내 서비스	3.34b	3.29b	3.16ab	2.99a	3.20ab	2.85**
수속 서비스	3.24b	3.12ab	2.99ab	2.87a	3.12ab	3.46***
운임/ 상용고객 서비스	2.95b	2.81ab	2.69a	2.66a	2.74ab	2.94**
인적 서비스/ 편안한 좌석	3.41c	3.18bc	3.14b	2.87a	2.82a	8.64***
노선 편의/ 정시성	3.17c	3.00bc	2.91ab	2.92ab	2.75a	4.68***

*M.R.T(Duncan Multiple Range Test; p<0.05)에 근거하여 a<b로 구별함.

**p<0.05 수준에서 유의적인 통계량을 나타냄.

***p<0.01 수준에서 유의적인 통계량을 나타냄.

있다면 $R^2=1$ 이 될 것이며 허용오차는 0이 되며 분산팽창요인은 무한대의 값을 가지게 될 것이다. 일반적으로 VIF값이 10일 넘을 경우에 다중공선성의 존재를 의심하게 된다.

본 분석의 다중공선성의 존재여부를 위한 조사에서 허용오차와 분산팽창요인의 지표는 전혀 존재하지 않음을 나타내고 있기 때문에 다중공선성의 문제는 없다고 할 수 있다.

방문객의 항공이용 속성 만족요인이 신설 지역항공 이용의향에 미치는 영향을 알아보기 위하여 추출된 6개 요인을 독립변수로 하고 이용의향을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 12>와 같은 결과가 도출되었다.

종속변수인 신설 지역항공 이용의향에 대한 표준회귀선의 설명력을 가리키는 결정계수인 R^2 은 .057로 나타났다. 분산분석에 대한 유의도는 .002이며 유의수준 $p<.01$ 에서 '수속 서비스'요인($p=.000$)과 유의수준 $p<.05$ 에서 '기내 서비스' 요인($p=.012$) 등 2개의 요인이 신설 지역항공 이용의향에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 방문객들의 국내선 항공 이용속성에 대한 지각은 신설 지역항공 이용의향에 유의적인 영향을 미친다는 가설 2는 채택되었으며, 표준화 회귀계수인 Beta는 기내서비스(.149)가 이용의향과 강한 정의 영향관계에 있는 것으로 분석되었고, 수속 서비스는 이용의향에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

환언하면 방문객들이 기존 국내 항공 이용 시 낮은 중요도 순위에 비해 비교적 높은 만족을 하였던 '기내음료의 제공', '기내에서 제공하는 부대서비스', '기내의 청결 및 쾌적함' 등의 항목들은 기존 국내선 항공사에 대한 만족도가 높다 하더라도 중요도 비중이 낮기 때문에 신설 지역항공 설립 시 이용의향에 부의 영향을 미치지 않는지만 '신속한 탑승수속절차', '편리하고 신속한 예약/발권 서비스', '수화물 처리관련 서비스' 등의 항목은 기존 국내선 항공사에 대한 만족도

< 표 12 > 이용속성 만족요인과 신설 지역항공 이용의향의 회귀분석

변수	회귀분석결과		multi correlation test	
	Beta	t-value	Tolerance	VIF
종속변수				
이용의향				
독립변수(이용속성 요인)				
Factor 1: 항공사 이미지/항공기 안전성	.149	2.229 ^a	.618	1.618
Factor 2: 기내 서비스	-.249	-3.960 ^b	.699	1.430
Factor 3: 수속 서비스	.046	.753	.746	1.341
Factor 4: 운임/상용고객 서비스	.039	.591	.636	1.573
Factor 5: 인적 서비스/편안한 좌석	-.018	-.269	.653	1.531
Factor 6: 노선 편의/정시성				

* R^2 (Adjusted R2): .058(.042)

^a $p<0.05$ 수준에서 유의적인 통계량을 나타냄.

^b $p<0.01$ 수준에서 유의적인 통계량을 나타냄.

가 높아질수록 신설 지역항공 이용의향을 낮출 수 있는 부의 영향관계를 가진 항목으로써 '기내 서비스' 요인보다 '수속 서비스' 요인이 지역항공 개발 시 보다 고려하여야 할 부분이라고 판단할 수 있다.

V. 결 론

본 연구는 제주도를 방문하는 국내선 항공 이용객들의 이용속성별 중요도/만족도에 대한 차이, 인구통계적 특성과 항공 이용특성과의 관계, 방문객의 지각된 국내선 항공이용 속성에 대한 만족도가 신설 지역항공 이용의향에 미치는 영향 등을 파악하기 위하여 실증분석을 실시하였으며 이와 같은 실증분석 결과가 시사하는 점은 다음과 같다.

첫째, 국내선 항공이용객의 항공이용 속성에 대한 중요도와 만족도 차이분석 결과 전체적으로 속성 항목별 중요도에 비해 만족도가 낮은 것을 알 수 있으며 안전성을 가장 중요한 사항으로 지각하고 있고 최대 운항시간 1시간 미만의 근거리 노선으로 이루어진 국내선 현황으로 인해 국제선 이용속성과는 다르게 항공기의 규모, 기내 음료 제공, 기내 부대 서비스, 항공사 명성, 광고/홍보에 대해서는 중요도를 낮게 지각하고 있는 반면, 편리하고 신속한 서비스에 비중을 두고 있음을 알 수 있다. 지역항공의 대표적인 성공사례를 보여주고 있는 미국의 Southwest 항공사의 경우 항공운임이 고가격이라고 느끼고 있는 고객을 표적시장으로 선정하여 지속적인 저가초점 전략을 펼쳐 틈새시장으로의 진입에 성공하였는데 저가격 전략의 수행을 위해 단일 기종 선택을 통한 자본적 지출의 최소화, 유지·관리비용 및 교육훈련비용의 절감, 서비스 차별화를 통한 비용절감을 실현하였으며 이와 더불어 고객을 위한 파격적인 판촉행사(promotion event)를 실시하여 수요확보 및 고객만족을 실현하고자 노력하였다.

위와 같은 결과와 사례를 볼 때 지역항공 개발방향 설정 시 우선 대외적으로 안전성이 검증된 단일 항공기종의 선택이 중요하며 아울러 이러한 항공기를 운영·유지할 수 있는 운항 및 정비 기술력과 전문인력의 확보가 고려되어야 할 것을 시사하고 있다. 또한, 국내선 노선이 근거리임을 감안, 국내선 항공 이용속성 중 중요도 비중이 낮은 속성들을 생략 또는 최소화하고 이를 통하여 절감된 비용부분을 항공운임 인하, 할인 프로그램, 고객을 위한 이벤트 프로그램 등으로 전환하여 잠재 지역항공 이용고객들에게 혜택을 부여함으로써 수요창출을 유도하는 전략을 고려하여야 할 것으로 판단된다.

참고문헌

- 고동완(1998), 『지역주민의 지각된 관광영향과 지역사회에 대한 태도』, 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 교통개발연구원(2000), 『국내항공운송산업 구조개편 방안』, 공개토론회 발표자료.
- 김경숙(1996), 『항공사 선택행동과 경영성과의 결정요인에 관한 연구』, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 김범중(1994), 『SPSS/PC+ 사용법과 통계분석기법 해설』, 학현사.
- 김재철(2000), “국내 지역항공운송사업 도입을 위한 소고”, 『항공산업연구』, 53(1): 42-56, 세종대학교 항공산업연구소.
- 김홍범·김경숙(1997), “항공승객의 여행목적별 항공사 선택속성 차이에 관한 연구”, 『관광학연구』, 21(1): 66-84.
- 김홍범·김영수·정광석(2002), “제주지역의 국내항공운송산업에 대한 발전방안”, 『관광서비스연구』, 2(1): 51-72.
- 노해출판사(2001), 『항공관계법규집』, 노해출판사.
- 박진영(1999), 『항공사의 서비스 품질과 고객 만족이 고객 충성도에 미치는 영향』, 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 손대현(1995), 『관광개발과 문화, 그리고 마케팅적 사고, 지방화시대의 관광개발 어떻게 할 것인가』, 경남발전연구원, 21-36.
- 송재호(1996), 『지방정부의 관광정책 이해집단간 갈등관리에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 유광의·김용범(1999), “제주도를 모기지로 하는 전세항공사 발전 방안”, 『항공산업연구』, 50(2): 41-61, 세종대학교 항공산업연구소.
- 이기상·이부영(2001), “우리나라 Regional 항공기의 개발전략과 과제”, 『항공산업연구』, 59(4): 1-27, 세종대학교 항공산업연구소.
- 임범중(1998), 『한국 관광개발지역의 주민 기대충족에 관한 연구』, 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 정익준(1992), 『우리나라 항공사의 국제선 여객 운송서비스 마케팅 전략에 관한 연구』, 부산대학교 대학원 박사학위논문.
- 차석빈 외 4인, 『다변량 분석의 이론과 실제』, 학현사.
- 차현수(1995), 항공서비스 품질평가에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 채서일(1995), 『마케팅 조사론』, 학현사.
- _____ (1999), 『사회과학 조사방법론』, 학현사.
- 최휴종(1995), 『서비스제공자의 질에 대한 고객의 평가요인 및 효과』, 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 한국관광공사(1990), 『국민관광실태조사 및 대책연구』.
- _____ (1995), 『지방화시대의 관광개발기법』.

- Allen, L. R., & R. Beattie (1984), "The role of leisure as an indicator of overall satisfaction with community life", *Journal of Leisure Research*, 16(2): 99-109.
- Allen, L. R., P. T. Long, R. R. Perdue & S. Kieselbach (1988), "The impacts of tourism development on residents' perceptions of community life", *Journal of Travel Research*, 26(1): 16-21.
- Buckley, R. (1996), "Sustainable Tourism: Technical issues and information needs", *Annals of Tourism Research*, 23(4): 925-966.
- Cater, Erlet & G. Lowman (1995), *Ecotourism: A sustainable option?*. Chichester: John Wiley Sons Ltd.
- Darrow & kit (1995), "A partnership model for nature tourism in the Eastern Caribbean Island", *Journal of Travel Research*, 33(3): 48-51.
- Etherington, L. D. & T. Var (1984), "Establishing a measure of airline preference for business and nonbusiness travelers", *Journal of Travel Research*, 22(1): 22-27.
- Good, W. S., M. K. Wilson & B. J. McWhirter (1985), "passenger preferences for airline fare plans", *Journal of Travel Research*, 24(2): 17-22.
- Hernandez, S. A., J. Cohen & H. L. Garcia (1996), "Resident' attitudes toward an instant resort enclave", *Annals of Tourism Research*, 23(4): 755-779.
- Huang, Y. H. & W. P. Stewart (1996), "Rural tourism development: Shifting Basis of community solidarity", *Journal of Travel Research*, 36(4): 26-31.
- ICAO (2000), *Annual Report of the Council*.
- _____ (2001), *Annual Report of the Council*.
- Johnson, J. D., D. J. Snepenger & S. Akis (1994), "Residents' perceptions of tourism development", *Annals of Tourism Research*, 21(3): 629-642.
- Karen, C. (1982), "Tourism impact: The social of Appropriate tourism development in British Columbia", *Journal of Travel Research*, 21(1): 22-28.
- Kaynak, E. & O. Kucukemiroglu (1993), "Successful marketing for survival: The airline industry", *Management Decision*, 31(5): 32-43.
- Lankford, S. V. & D. R. Howard (1994), "Developing a tourism impact attitude scale", *Annal of Tourism Research*, 21(1): 121-139.
- Lindberg, K. & R. L. Johnson (1997), "Modeling resident attitudes toward tourism", *Annals of tourism Research*, 24(2): 402-427.
- Murphy, P. E. (1985), *Tourism: A community approach*. New York: Methyen.
- Nickerson, N. P. (1996), *Foundations of Tourism*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ostrowski, P. L., T. V. O'Brien & G. L. Gordon (1993), "Service quality and customer loyalty in the commercial airline industry", *Journal of Travel Research*, 31(2): 16-24.
- Patrick, T. Long, Richard. R. Perdue, & S. Kieselbach (1988), "The impacts of tourism of tourism development on residents' perceptions of community life", *Journal of*

- Travel Research*, 26(1): 16-21.
- Perdue, R. R., P. T. Long & L. R. Allen (1990), "Resident support for tourism development", *Annals of Tourism Research*, 17(4): 586-599.
- Prentice, R. (1993), "Community-driven tourism planning and residents' perceptions", *Tourism Management*, 14(3): 218-227.
- Reed, Maureen (1997), "Power relations and community-based tourism planning", *Annals of Tourism Research*, 24(3): 566-591.
- Ritchie, J. R., E. E. Johnston & V. J. Jones (1980), "Competition, fares and fences- perspective of the air traveler", *Journal of Travel Research*, 19(2): 17-25.
- Rollins, Rick (1997), "Validation of the TIAS as a tourism tool", *Annals of Tourism Research*, 24(3): 740-756.
- Samremla, J. & A. Gill (1991), "Value conflicts in mountain park settings", *Annals of Tourism Research*, 18(3): 455-472.
- Swan, J. E., D. F. Trawick & W. Silva (1985), "How industrial salespeople gain customer trust" *Industrial Marketing Management*, 14(3): 203-211.
- Toh, R. & M. Hu (1988), "Frequent attributives and attitudes", *Transportation Journal*, 27(2): 11-22.
- Wang, C. Y. & P. S. Miko (1997), "Environmental impacts of tourism on U. S National Parks", *Journal of Travel Research*, 35(4): 31-36.
- White, C. A. (1994), *The attributes of customer service in the airline industry Ph.D. Dissertation*. United States International University.
- www.airport.co.kr(한국공항공사)
- www.airtransport.or.kr(한국항공진흥협회)
- www.airport.or.kr/iiac(인천국제공항공사)
- www.chejunews.co.kr(제주일보)
- www.cheminiilbo.co.kr(제민일보)
- www.flyasiana.com(아시아나)
- www.ftc.go.kr(공정거래위원회)
- www.iata.org(International Air Transport Association)
- www.icao.int(International Civil Aviation Organization)
- www.jeju.go.kr(제주도청)
- www.knto.or.kr(한국관광공사)
- www.koreanair.co.kr(대한항공)
- www.koti.re.kr(교통개발연구원)
- www.moct.go.kr(건설교통부)
- www.nso.go.kr(통계청)
- www.southwest.com(Southwest Airlines)