

Original Article

대형항공사와 저비용항공사에 대한 연령대별 선택 속성 및 중요도 차이에 대한 연구

김영록*, 임재환**, 최연철***

A study on the difference of Selection Attributes and importance of FSC and LCC by age group

Young-Rok Kim*, Jae-Hwan Lim**, Yun-Chul Choi***

ABSTRACT

Movements using aircraft are continuously increasing. This is because options for airlines, including eight national airlines, are becoming more diverse. In particular, FSC and LCC provide different services and prices, so it is not easy to choose, but it is analyzed that safety is the most important factor when selecting airlines in 2013 and 2017(all age groups are the same). There was a difference between 2013 and 2017 for each age group. In particular, the importance of price factors is high in 2017 compared to 2013, and other items in the 40s and 50s are also significantly changed.

Key Words : FSC(Full Service Carrier : 대형항공사), LCC(Low Cost Carrier : 저비용항공사), Selection Attributes(선택 속성), AHP(Analytic Hierarchy Process : 계층분석적 의사결정방법), Timelines(정시성), Safety(안전성), Customer Satisfaction(이용자 만족), Damage Redress(피해구제), Price(가격)

1. 서 론

국토교통부에서 발간한 ‘2016년 항공교통서비스 보고서’에 따르면 국내선의 경우 18.6%의 지연(이착륙 30분 초과)이 발생하였으며, 국제선도 5.16%의 지연(이착륙 1시간 초과)이 발생되었다. 항공관련 소비자파 피해의 경우 2016년 한국소비자원 피해구제 상담건수는 9,920건이었으며, 그중 실제 피해구제가 접수된 경우는 1,262건으로 2012년 보다 3배 이상 증가하였다.[1] 또한 미국

의 한 항공사는 자사 승무원 4명을 탑승시키기 위해 만석인 비행기에서 자발적하기를 원하는 승객이 없자 오버부킹을 이유로 4명의 승객을 강제로 하기 시키면서 미국을 포함한 전세계의 공분을 사고 있다. 국내항공사도 이른바 ‘땅콩회항’이라고 불리는 사건이 발생해 항공사 이미지 실추를 비롯해 소비자의 불매운동으로 확산되기까지 하였다.

이렇듯 증가하고 있는 항공관련 피해와 불매운동 등으로 확대되기도 하는 항공관련 이슈 등 항공사를 선택 시 고려되는 요인들의 중요도가 어떻게 되는지, 또한 2013년 대비 어떻게 변화 되었는지 본 연구를 통해 확인해 보고자 한다.

Received : 08. Nov. 2017. Revised : 28. Nov. 2017.

Accepted : 29. Dec. 2017

* 한서대학교 항공운항관리학과

** 경희대학교 경제학과

*** 한서대학교 항공산업대학원

연락처 E-mail : atonio@hanmail.net

서울 동대문구 회기동 경희대학교 정경대학 경제연구소

II. 본 론

1. 이론적 배경

1.1 대형항공사와 저비용항공사

대형항공사(FSC: Full Service Carrier)는 Full Service Airline, Conventional Airline, Legacy Carrier, Legendary Carrier 등으로 다양하게 표현되고 있으며, 비교적 높은 항공 요금을 받고 기내식 제공 및 기내 오락(영화, 게임, TV, 음악 등), 공항 라운지 등의 전통적인 서비스를 제공하는 항공사를 의미한다.[2]

저비용항공사(LCC: Low Cost Carrier)는 low cost airline, discount(budget) carrier 등으로 다양하게 표현된다. 기존 대형항공사(FSC)에 비해 최소한의 기내 서비스 제공과 함께 낮은 요금을 부과하는 것으로 기내식이나 좌석배정, 우선탑승, 수화물 위탁등 같은 서비스는 추가 비용을 지불하기 때문에 운영비용을 절감 할 수 있고, 이에 따라 항공 이용객에게 저렴한 요금을 제공하는 항공사로 정의 할 수 있다.[3]

국제민간항공기 ICAO(International Civil Aviation Organization)에서는 항공사의 사업 모델별로 <Table 1>과 같이 분류하고 있으며[4] 우리나라는 대한항공과 아시아나항공 2개의 대형항공사가 있으며, 저비용항공사는 에어부산, 에어서울, 이스타항공, 제주항공, 진에어, 티웨이항공 6개의 국적항공사가 운항하고 있다.

Table 1. Airline Classification by Business Model Characteristics of ICAO

구 분	정 의
Full service carrier	- 광범위한 노선망 운영
	- 항공사에서 제공할 수 있는 거의 모든 서비스 제공(다양한 좌석등급, 기내 엔터테인먼트, 기내식, 기내 면세품 판매, 프리미엄등급 승객 회원을 위한 라운지 제공 등)
Low cost carrier	- 저비용 구조의 항공사로 낮은 운임을 제공하는 항공사
	- 독립항공사 또는 대형항공사의 자회사, 항공사 그룹의 Ex-charter arm 등의 형태

1.2 항공사 선택 속성

항공사 이용객은 개인의 평가기준과 항공사 속성을 비교하면서 의사결정을 수행하며 이는 곧 선택 행동으로 연결된다. 선택 속성이란 소비자가 선택할 때 중요시 여기는 속성의 중요도와 선택하여 이용하고 난 이후에 지각되는 만족도를 의미한다. 항공사 선택은 소비자의 내·외적 요인에 따라 영향 받으며, 항공사에 대한 이용 경험과 상황 등이 선택기준으로써 속성의 중요도를 지각하고 그에 따라 항공사에 대한 태도를 결정하고 이는 항공사 선택으로 연결된다.

Fourie & Lubbe(2006)의 연구에서는 편안한 좌석, 가격, 스케줄 / 빈도, 사전좌석옵션, 공항라운지, 취소수수료, 상용고객 우대 프로그램, 기내식음료, 비즈니스좌석 옵션, 기내오락, 지불방법의 11가지 속성이 있다고 정의하고 있으며, [5] 유기석(2007)은 저비용항공사와 기존 항공사의 지각위험이 항공사 선택속성에 미치는 영향에 관한 연구에서 예약과 발권, 공항관련 업무, 기내업무, 이미지관리 업무, 기타업무를 선택속성이라고 정의하고 있다[6]. 정혜련(2011)은 저비용항공사 선택 속성 중 편리성, 서비스성, 경제성, 추천성, 안전성에 대한 위험지각이 추천의도를 연구하였다.[7] 연구에서는 항공사업법 제63조 “항공교통서비스평가 등”으로 정의된 항공교통서비스 평가에서 사용하는 평가 항목(항공사업법 시행규칙 제 67조 항공교통서비스 평가 항목)에서 사용하고 있는 항목들을 선행연구를 바탕으로 본 연구에서 정시성, 안전성, 피해구제성, 이용자만족도 그리고 대형항공사와 저비용항공사의 가장 큰 특징의 차이를 보이는 수입 구조 및 가격에 대하여 이용자 인지를 확인하기 위하여 가격을 추가한 다섯가지 항목을 항공사 선택의 주요 속성으로 고려하고자 한다.

1.3 선택 요인

정시성(Timelines)은 항공기가 산전에 공지한 운항시각표 대로 정시에 출발 / 도착하는 것을 의미한다. 항공운송사업 특성상 고속 이동을 통한 시간 절약과 공간 이동이라는 특성을 나타내고 있다. 즉, 정시성이란 정해진 스케줄에 따라 항공기운항이 어느 정도 정확하게 이루어지는지를 나타내는 용어로 정의된다.[8]

피해구제(Damage Redress)는 소비자기본법에서 정의하고 있는 소비자가 피해보상을 받을 권리를

실천하는 정도를 이야기 한다. 소비자피해 구제 제도의 확립은 소비자의 권익 향상과 소비자 삶의 질을 높이기 위해 필수적이다. 또한 기업으로 하여금 품질보증과 안전관리 대한 인식을 높이고, 위해 방지를 위해 지속적으로 기술이 이뤄질 수 있도록 하게 한다[9].

안전성(Safety)은 타 교통대비 항공운송의 안전에 대한 중요성이 높으며, 안전성 확보는 항공운송 분야의 주요 목표라고 할 수 있다. 항공에서 안전성은 항공기 성능 등 기술적인 원인과 기상 조건 등 자연적인 원인에 의해 크게 좌우되지만, 항공기 성능개발, 운항 및 정비기술 발달, 항행보조장비 및 통신기재 등의 급속한 발달로 항공안전은 크게 향상되었다.[8]

이용자만족(Customer satisfaction)은 마케팅의 핵심적 요소 중의 하나이며, 1970년대 이후 지속적으로 산업계 및 학계의 주목 받아왔다. 이용자만족 개념이 중요 이슈로 대두되는 이유는 이용자만족이 기업성과와 밀접한 관련이 있기 때문이다.[10]

가격(Price)은 재화를 구매하면서 지불하는 하는 금액으로 서비스 개념과 접목 시키면 소비자가 지불한 가격에 상대적 가치 개념을 반영시키기 때문에 절대적인 가격의 개념에서 벗어나게 된다. 하지만 가격은 정보에 대한 의존성을 갖기 때문에 제품 정보가 없을 때 단순히 높은 가격의 제품을 더 좋게 평가하는 경향이 있으며, 반대로 제품에 대한 정보가 없는 상태에서는 가격에 대한 품질을 연상하기 때문에 높은 가격의 상품에 대하여 그 기대치를 높게 책정하고 해당 제품에 대한 기대를 하게하지만 구매 후 이용자의 평가 및 입장은 변동 될 수 있다.[11]

2. 연구 설계

2.1 연구 모형

대형항공사와 저비용항공사가 추구하는 서비스 스타일 분명히 다르다. 또한 항공사를 선택함에 있어 분명 다른 선택속성이 작용되는 것을 선행 연구를 통해 알 수 있다. 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 대형항공사와 저비용항공사에 대한 선택속성을 연령대별 어떤 차이를 갖는지를 알아보기 위해 각각의 변수에 대한 선호도가 어떻게 나타나는지를 계층분석적 의사결정방법(Antalytic Hierarchy Process : AHP)을 통해 알아보고자 한다. 첫 번째로 정시성, 피해구제성,

안전성, 이용자만족도의 4가지 변수에 대해 대형 / 저비용 항공사 선택 시 고려사항에 대해 알아보기 위하여 Fig 1과 같이 연구모형을 설계하였다. 두 번째로 기존 4가지 변수에 가격 변수를 추가 했을 때 대형 / 저비용 항공사 선택 시 고려사항에 대해 알아보기 위하여 Fig 2와 같이 연구모형을 설계하였다.

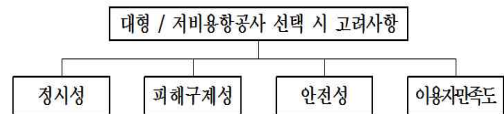


Fig 1. A Study on the Selection Attributes of Four Factors

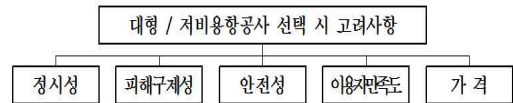


Fig 2. A Study on the Selection Attributes of Five Factors

2.2 연구 설계

본 연구는 최근 1년 이내 항공기를 이용한 경험이 있는 일반인을 대상으로 설문을 실시 후 연령대별 선택속성의 차이를 비교하였으며, 과거와 현재의 선택 속성의 가중치 정도를 비교하기 위하여 2013년 시행한 연구 결과와 2017년 실시한 연구 결과를 비교하였다.

2013년 조사는 5월 7일부터 5월 20일까지 총 396명에게 설문을 실시하였으며, 일관성비율(Consistency Ratio: CR) 0.20 이하 표본 96부를 사용하였으며, 2017년 조사는 3월 27일부터 4월 9일까지 총 200명에게 설문을 실시하여, 2013년 동일하게 일관성비율 2.0 이하 표본 57부를 Expert Choice 2000을 이용하여 분석하였다.

Table 2. Person subject to survey by age group

구 분	연령대				합계	
	20대	30대	40대	50대 이상		
201	남	11	13	15	9	48
	여	11	17	10	10	48

2017년	3년	합계	22	30	25	19	96
	남	남	6	8	6	7	27
		여	9	7	7	7	30
	합계	합계	15	15	13	14	57

3. 결과 분석

3.1 2013년 조사결과 분석

대형항공사분석결과 항공사 선택 시 4가지 요인에 대한 중요도는 대형항공사와 저비용항공사 모두 0.43 및 0.42로 타 항목 값 보다 약 2배정도 높은 것으로 분석되었다. 항공사 선택 시 안전성에 대한 판단이 제일 높은 고려대상이 되지만 연령별로 보면 나이가 많을 수록 안전성에 대한 고려가 높다.

다음으로 높은 고려는 대형항공사는 이용자만족도 0.22, 피해구제성 0.20, 정시성 0.14 순으로 분석되었으며, 저비용 항공사의 경우 피해구제성 0.22, 이용자만족도 0.20, 정시성 0.16으로 각 각 분석되었다.

Table 3. Results of importance analysis for four factors in 2013

구 분	전체		20대		30대		40대		50대	
	FSC	LC	FSC	LC	FSC	LC	FSC	LC	FSC	LC
정시성	.14	.16	.12	.15	.15	.17	.14	.14	.13	.17
안전성	.43	.42	.37	.38	.43	.43	.45	.45	.48	.44
피해구제성	.21	.22	.24	.23	.21	.21	.19	.22	.19	.21
이용자만족도	.22	.20	.27	.24	.21	.19	.22	.19	.19	.18

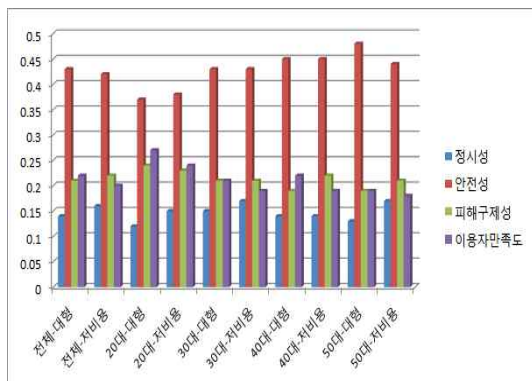


Fig 3. Results of importance analysis for four factors in 2013

항공사 선택요인 중 가격이 포함된 5가지 요인 있을 경우 안전성에 대한 중요도가 약 0.1 정도 낮아졌지만 가장 높은 고려요인 이었으며 대형항공사의 경우 이용자 만족도 0.19, 피해구제성 0.18, 가격 0.18로 3요인은 비슷한 수준을 보였으나. 저비용 항공사 선택 시 가격 0.21, 피해구제성과 이용자만족도는 0.17로 동일하게 분석되었다. 가격이라는 요인이 포함 될 경우 안전성에 대한 중요도시 여기는 정도가 낮아졌으며, 타 항목은 비슷한 수준을 유지하였다. 또한 저비용항공사의 경우 가격 요인이 2번째로 높은 고려요인으로 분석되었다. 특히 20대의 경우 안전성 보다 높게 나타났다.

Table 4. Results of importance analysis for five factors in 2013

구 분	전체		20대		30대		40대		50대	
	FSC	LC	FSC	LC	FSC	LC	FSC	LC	FSC	LC
정시성	.12	.12	.11	.12	.13	.12	.12	.12	.13	.14
안전성	.33	.32	.29	.28	.33	.32	.33	.33	.37	.35
피해구제성	.18	.17	.19	.16	.19	.17	.16	.16	.18	.18
이용자만족도	.19	.17	.19	.16	.18	.16	.19	.19	.19	.18
가격	.18	.21	.22	.29	.17	.22	.20	.20	.13	.15

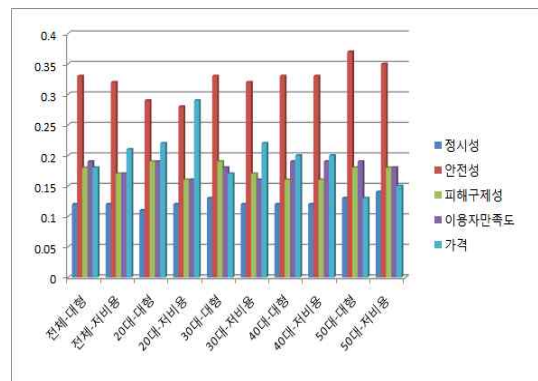


Fig 4. Results of importance analysis for five factors in 2013

3.2 2017년 조사 결과 분석

분석결과 항공사 선택 시 4가지 요인에 대한 중요도는 2013년 분석과 같이 가장 높은 중요도를 갖는 것으로 분석되었으며 고려 정도도 대형항공사와 저비용항공사 모두 0.43 및 0.41로 큰 차이를 보이지 않는 것으로 분석되었다. 하지만 연령대가 높아질 수록 높은 중요도는 갖던 형태는 2017년에는 나타나지 않았다.

다음으로 높은 고려는 대형항공사의 경우 피해구제성 0.21, 이용자 만족도 0.20, 정시성 0.17 순으로 분석되었으며, 피해구제성, 정시성에 대한 가중치는 2013년 대비 소폭 상승하였다. 저비용 항공사의 경우 피해구제성 0.23, 이용자만족도 0.19, 정시성 0.15로 각각 분석되었으며, 피해구제성은 증가 이용자만족도와 정시성은 소폭 감소하였다.

Table 5. Results of importance analysis for four factors in 2017

구 분	전체		20대		30대		40대		50대	
	FSC	LCC	FSC	LCC	FSC	LCC	FSC	LCC	FSC	LCC
정시성	.17	.15	.18	.17	.16	.17	.16	.15	.18	.13
안전성	.43	.41	.39	.44	.41	.40	.46	.47	.42	.49
피해구제성	.21	.23	.25	.21	.22	.23	.17	.19	.20	.20
이용자만족도	.20	.19	.18	.18	.21	.20	.21	.18	.20	.19

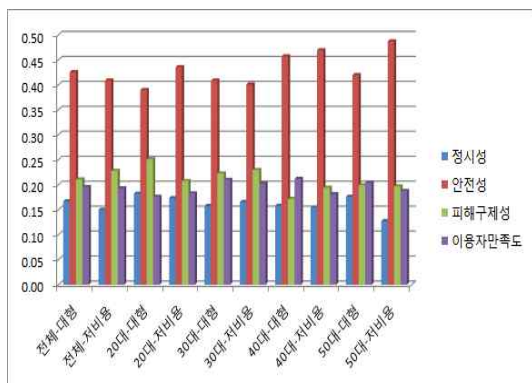


Fig 5. Results of importance analysis for four factors in 2017

가격이 포함된 5가지 요인의 경우 안전성은 2013년 대비 대형항공사 0.01, 저비용 항공사 0.03 증

가하였으나, 이용자 만족도의 경우 대형항공사 0.04, 저비용항공사 0.03 정도 중요도가 하락한 반면 가격에 대한 중요도는 0.03, 0.02씩 각각 증가하였으나 변화 폭이 크지 않은 것으로 분석되었다. 연령대 별로는 가격에 대한 중요도가 전체적으로 증가한 것으로 분석되었지만, 안전성에 대한 중요도는 여전히 연령대가 높을 수록 높은 것으로 분석되었다. 2013년의 경우 가격 요인이 추가 될 경우도 타 요인과 비슷한 수준의 중요도를 갖는 것으로 분석되었으나, 2017년의 경우 가격 요인에 대한 고려도가 증가한 것으로 분석되었다.

Table 6. Results of importance analysis for five factors in 2017

구 분	전체		20대		30대		40대		50대	
	FSC	LCC	FSC	LCC	FSC	LCC	FSC	LCC	FSC	LCC
정시성	.13	.12	.13	.14	.15	.11	.13	.12	.10	.09
안전성	.34	.35	.26	.30	.34	.30	.39	.40	.38	.40
피해구제성	.17	.16	.21	.18	.17	.18	.15	.14	.16	.15
이용자만족도	.15	.14	.15	.14	.16	.16	.16	.15	.13	.12
가격	.21	.23	.25	.23	.17	.25	.17	.19	.23	.24

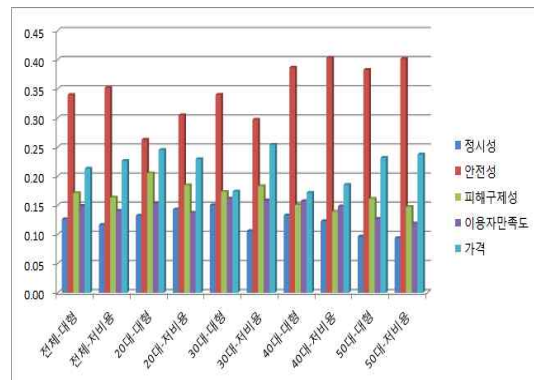


Fig 6. Results of importance analysis for five factors in 2017

3.3 4가지 요인에 대한 중요도 차이 분석

정시성, 안전성, 피해구제성, 이용자만족도 4가지 요인에 대하여 AHP 분석결과 2013년과 2017년 두 번 모두 정시성이 가장 낮은 중요도를 갖는

것으로 분석된 반면 안전성이 가장 높은 중요도를 갖는 것으로 분석되었다. 전체 분석결과 중 2013년 20대의 대형항공사에 대한 정시성이 가장 낮은 12%의 중요도를 갖는 것으로 분석되었으며, 2017년 50대 이상이 저비용항공사에 대한 안전성이 가장 높은 49%의 중요도를 갖는 것으로 분석되었다.

Table 7. Results of importance analysis for four factors

구 분		20대		30대		40대		50대	
		13년	17년	13년	17년	13년	17년	13년	17년
정시성	FSC	.12	.18	.15	.16	.14	.16	.13	.18
	LCC	.15	.17	.17	.17	.14	.15	.17	.13
안전성	FSC	.37	.39	.43	.41	.45	.46	.48	.42
	LCC	.38	.44	.43	.40	.45	.47	.44	.49
피해	FSC	.24	.25	.21	.22	.19	.17	.19	.20
	LCC	.23	.21	.21	.23	.22	.19	.21	.20
구제성	FSC	.27	.17	.21	.21	.22	.21	.19	.20
	LCC	.24	.18	.19	.20	.19	.18	.18	.19

정시성에 연령별 중요도 분석결과 대형항공사의 경우 모든 연령에서 정시성에 대한 중요도가 2013년 보다 2017년 조사결과 증가한 것으로 분석되었으며, 저비용항공사는 20대와 40대는 2013년 대비 2017년 조사결과 중요도가 증가한 것으로 분석되었으며, 30대는 동일한 것으로, 50대 이상의 경우 중요도가 감소한 것으로 분석되었다.

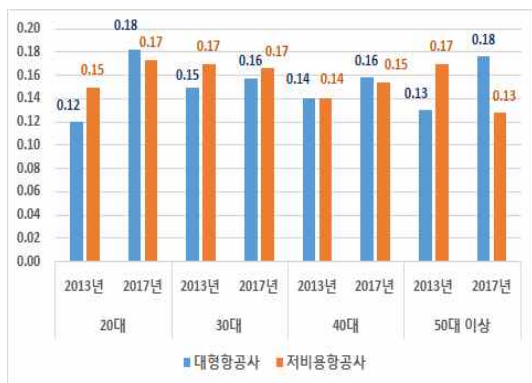


Fig 7. Results of importance analysis for Timeliness(4 factors)

안전성에 대한 분석결과 20대의 경우 대형항공사 및 저비용항공사 모두 중요도가 증가하였으며, 30대는 모두 감소하였고, 40대는 대형항공사 1%와 저비용항공사 2%가 증가하였으며, 50대 이상의 경우 대형항공사의 안전성에 대한 중요도는 감소한 반면 저비용항공사는 증가한 것으로 분석되었다. 안전성은 모든 연령대에서 높은 중요도를 보이는 것으로 분석되었으며, 타 요인대비 중요도가 약 2배정도 높게 분석되었다.

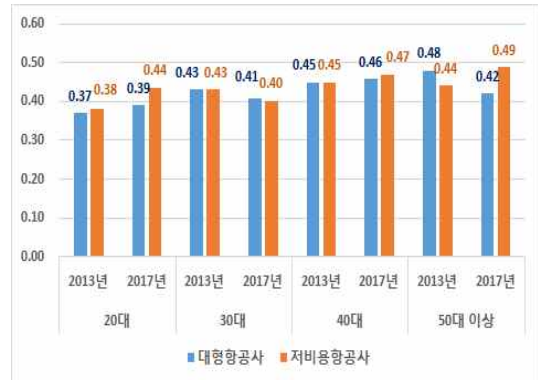


Fig 8. Results of importance analysis for safety(4 factors)

피해구제성에 대한 분석결과 20대, 30대 50대 이상에서는 대형항공사의 중요도가 증가하였으며, 30대를 제외한 모든 연령에서 저비용항공사의 중요도가 감소한 것으로 분석되었다. 안전성에 대한 중요도 증감폭은 1~2%로 소폭 변화하였으며, 30대, 40대, 50대 이상의 경우 대형항공사 보다 저비용항공사에 대한 피해구제성을 중요하게 생각하는 것으로 분석되었다.

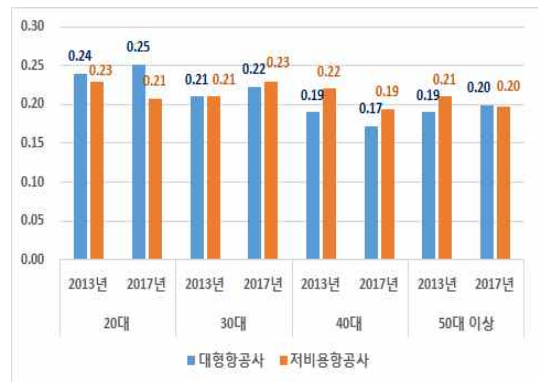


Fig 9. Results of importance analysis for consumer protection(4 factors)

이용자만족도 분석결과 20대가 생각하는 중요도가 2013년 대비 2017년 큰 폭으로 감소하였으며, 30대, 40대, 50대 이상의 경우 대형항공사가 저비용항공사 보다 이용자만족에 대한 중요도가 높게 나타났다. 30대와 50대 이상의 경우 대형항공사와 저비용항공사에 대한 이용자만족도가 2017년 증가한 것으로 분석되었다.

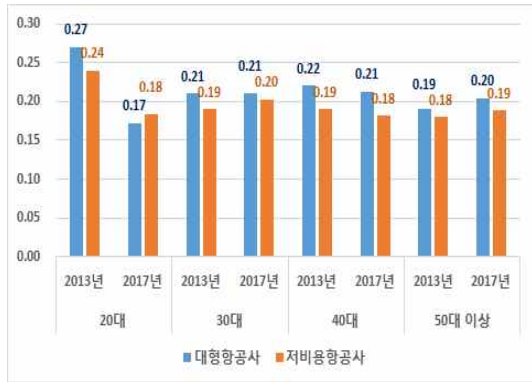


Fig 10. Results of importance analysis for User satisfaction(4 factors)

3.4 5가지 요인에 대한 중요도 차이 분석

정시성, 안전성, 피해구제성, 이용자만족도, 가격 5가지 요인에 대하여 AHP 분석결과 2013년과 2017년 두 번 모두 정시성이 가장 낮은 중요도를 갖는 것으로 분석된 반면 안전성이 가장 높은 중요도를 갖는 것으로 분석되었다. 전체 분석결과 중 2013년 20대의 대형항공사에 대한 정시성이 가장 낮은 11%의 중요도를 갖는 것으로 분석되었으며, 2017년 40대와 50대 이상이 저비용항공사에 대한 안전성이 가장 높은 40%의 중요도를 갖는 것으로 분석되었다.

Table 8. Results of importance analysis for five factors

구 분		20대		30대		40대		50대	
		13년	17년	13년	17년	13년	17년	13년	17년
정시성	FSC	.11	.13	.13	.15	.12	.13	.13	.10
	LCC	.12	.14	.12	.11	.12	.12	.14	.09
안전성	FSC	.29	.26	.33	.34	.33	.39	.37	.38
	LCC	.28	.30	.32	.30	.33	.40	.35	.40
피해	FSC	.19	.21	.19	.17	.16	.15	.18	.16

구제성	LCC	.16	.18	.17	.18	.16	.14	.18	.15
이용자	FSC	.19	.15	.18	.16	.19	.16	.19	.13
만족도	LCC	.16	.14	.16	.16	.19	.15	.18	.12
가격	FSC	.22	.25	.17	.17	.20	.17	.13	.23
	LCC	.29	.23	.22	.25	.20	.19	.15	.24

정시성에 연령별 중요도 분석결과 20대, 30대, 40대는 대형항공사에 대한 정시성 중요도가 2013년 보다 2017년 증가한 것으로 분석되었으며, 저비용항공사의 경우 20대만 증가하였다. 50의 경우 2013년 대비 대형항공사와 저비용항공사 모두 정시성에 대한 중요도가 감소하였으며 타연령 대비 감소폭도 큰 것으로 분석되었다.

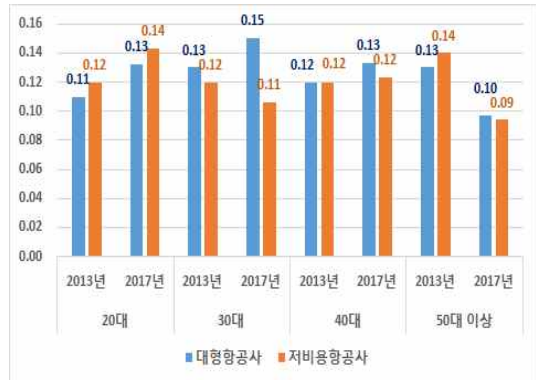


Fig 11. Results of importance analysis for Timeliness(5 factors)

안전성에 대한 분석결과 30대, 40대, 50대 이상의 경우 대형항공사에 대한 안전성 중요도가 증가하였으며, 20대, 40대, 50대 이상의 경우 저비용 항공사에 대한 중요도가 증가하였다.

연령별로 비교 할 경우 20대, 30대, 40대, 50대 이상의 순으로 안전성을 중요시 하는 것으로 분석되었다.

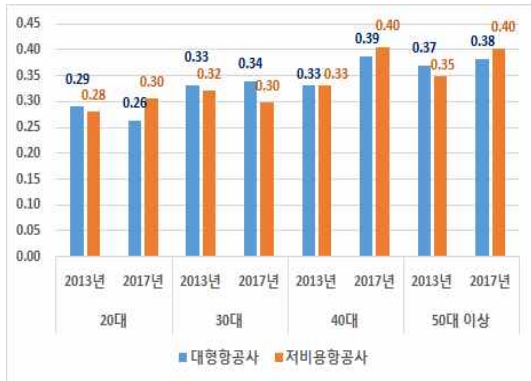


Fig 12. Results of importance analysis for safety(5 factors)

피해구제성에 대한 분석결과 20대는 대형항공사와 저비용항공사 모두의 중요도가 증가하였으며, 30대는 대형항공사는 감소, 저비용항공사는 증가하였으며, 40대와 50대 이상의 경우 대형항공사와 저비용항공사 모두 중요도가 감소하였다. 특히, 40대의 피해구제성에 대한 중요도는 타 연령 대비 낮은 것으로 분석되었다.

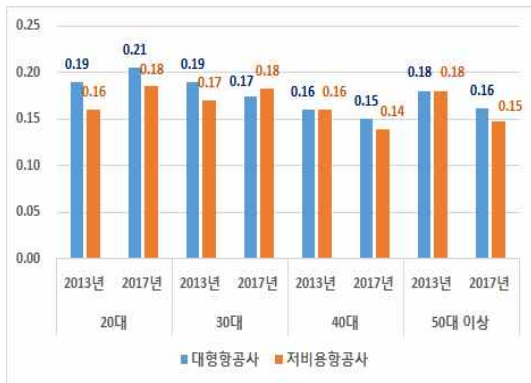


Fig 13. Results of importance analysis for consumer protection(5 factors)

이용자만족도 분석결과 모든 연령대에서 대형항공사와 저비용항공사 모두 2013년 대비 2017년 중요도가 감소한 것으로 분석되었다. 또한 2013년과 2017년 모두 대형항공사에 대한 중요도가 저비용항공사보다 높은 것으로 분석되었다.

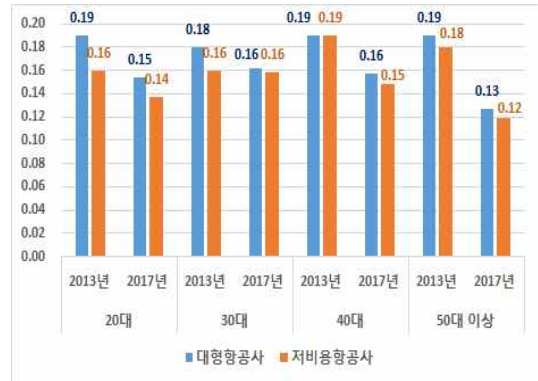


Fig 14. Results of importance analysis for User satisfaction(5 factors)

가격 요인에 대한 분석결과 2017년 20대를 제외한 모든 연령대에서 저비용항공사가 대형항공사보다 높게 나타났다. 20대의 경우 2017년 대형항공사에 대한 가격 중요도가 증가하였으며, 30대와 50대 이상의 경우 저비용항공사에 대한 가격 중요도가 증가하였다. 반면 대형항공사에 대한 중요도는 20대 50대 이상에서 증가하였다.

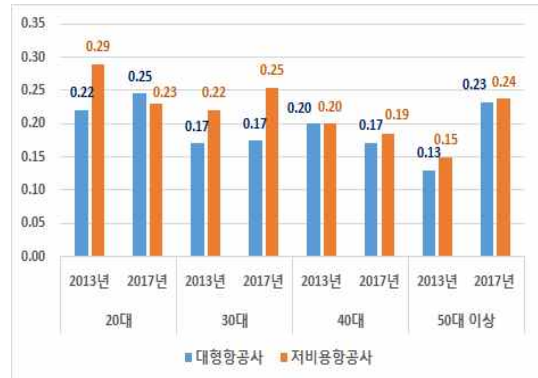


Fig 15. Results of importance analysis for Price(5 factors)

III. 결 론

본 연구에서는 항공사 선택 시 중요하게 생각하는 요인들이 어떤 차이를 보이는지 AHP분석을 통해 알아보았으며, 2013년과 2017년 2차에 걸친 조사를 통해 중요도에 대한 변화까지 확인 할 수 있었다. 분석결과 연령대별로 중요하게 생각하는

요인은 각기 다른 특징을 나타내지만 가장 중요하게 여기는 요인은 모든 연령대에서 안전성인 것으로 분석되었으며, 정시성에 대한 중요는 가장 낮은 것으로 분석되었다. 또한, 정시성, 안전성, 피해구제, 이용자만족의 4가지 요인에 가격 요인이 추가 될 경우 안전성에 대한 중요도가 가장 많이 변화하는 것으로 나타났으며, 2013년 대비 2017년 가장 큰 변화를 보이는 것은 이용자만족도에 대한 중요도는 낮아지고 가격에 대한 중요도가 모든 연령대에서 증가하여, 안전성 다음으로 높은 중요도를 갖는 것으로 분석되었다.

요인별 우선순위를 비교해 보면 저비용항공사는 2013년과 2017년 결과는 동일하게 4가지 요인의 경우 안전성, 피해구제성, 이용자만족도 정시성 순으로 나타났으며, 5가지 요인은 안전성, 가격, 피해구제성, 이용자 만족도, 정시성으로 분석되었다. 반면, 대형항공사는 4가지 요인의 경우 2013년 안전성, 이용자만족도, 피해구제성, 정시성에서 2017년 안전성, 피해구제성, 이용자만족도, 정시성 순으로 변경되었으며, 5가지요인도 2013년 안전성, 이용자만족도, 가격, 피해구제성, 정시성에서 2017년에는 안전성, 가격, 피해구제성, 이용자만족도, 정시성 순서로 중요도가 바뀐 것으로 연구결과 분석되었다.

각 요인별 중요도 분석결과는 정시성의 경우 4가지 요인(가격 제외)일 때 50대 이상은 저비용항공사 선택 시 2013년 대비 2017년에 중요도가 감소하였으며, 5가지 요인(가격 포함)의 경우 30대 저비용항공사와 50대 이상의 대형 및 저비용항공사에 대한 중요도가 감소하였다. 안전성은 4가지 요인 일 때 30대가 대형 및 저비용항공사, 50대 이상이 대형항공사에 대한 중요도가 감소하였으며, 5가지 요인의 경우는 20대가 대형항공사, 30대가 저비용항공사 선택 시 감소하는 것으로 분석되었다. 피해구제성의 경우 4가지 요인일 때 20대와 50대 이상은 저비용항공사에서, 40대는 대형 및 저비용항공사에서 중요도가 감소하였으며, 5가지 요인은 30대가 대형항공사, 40대와 50대 이상은 대형 및 저비용항공사 선택 시 감소하는 것으로 나타났다. 이용자만족도는 전체적으로 2013년 대비 2017년 조사결과 중요도가 감소하는 것으로 분석되었으며, 특히 4가지 요인의 20대와 5가지 요인일 때 40대와 50대 이상에서 감소의 폭이 크게 나타났다. 가격에 대한 중요도는 20대에서 저비용항공사, 40대에서 대형 및 저비용항공사에 대한 중요도가 감소하는 것으로 분석되었으며, 특히 20대의 저비용항공사에 대한 중요도

감소폭이 크게 나타났으며, 50대 이상의 경우 가격에 대한 중요도가 큰 폭으로 상승하였다. 이처럼 본 연구를 통해 대형항공사와 저비용항공사 선택 시 요인별 중요도가 다르다는 것과 연령대별로 우선시 생각하는 요인 역시 다르다는 것을 확인 할 수 있었다.

후기

본 연구는 한국항공운항학회 2017년 춘계학술대회에 발표한 “대형항공사와 저비용항공사의 선택 속성에 대한 연구”와 추계학술대회에서 발표한 “연령대별 대형항공사와 저비용항공사에 대한 중요도 인식 차이에 관한 연구”를 수정 보완하여 작성하였음.

Reference

- [1] Ministry of Land, Infrastructure and Transport, “Air Traffic consumer Report”, 2016
- [2] Gross, S. & Schroeder, A, “Hand- book of Low Cost Airlines- Strategies”, Business Processes and Market Environment, Berlin, 2007
- [3] Park Young Sik, “Study on Choice Attributes for Low-Cost Carriers Using IPA”, Journal of the Korean Society for Aviation and Aeronautics, V.21 No.4, 2013, pp.112 - 118
- [4] O'Connell, John F. & Williams, George, “Passengers' Perceptions of Low Cost Air lines and Full Service Carriers: A Case Study Involving Ryanair, Aer Lingus, Air Asia and Malaysia Airlines”, 『Journal of Air Transport Management』 11(4), 2005, pp.259 -292
- [5] Fourie, Colette & Lubbe Berendien, “Determinants of Selection of Full-Service Airlines and Low-Cost Carriers-A note on Business”, Travel Iersin South Africa, 12(2), 2006, pp.98-102.
- [6] Ryu, Gi Seok, “A Study on Airline Positioning Strategy”, Kyonggi University, 2007

-
- [7] Jung, Hye Lyun, "A Study on Selection Attributes and Risk Perception of Low-cost Carriers Influencing the Recommendation Intention", Sejong University, 2013
- [8] Ji Won Sik, "A study on the primary factors that affect customers when they choose Airlines : Focused on the international airlines", Korea Aerospace University, 2005
- [9] Kim, Young Rok, "A Study on the Importance of Selection Criteria when Choosing a Full Service Carrier or a Low Cost Carrier Using the Analytic Hierarchy Process", Korea Aerospace University, 2013
- [10] Ha, Myung Hee, A Study on Case Analysis about Reliefs from Damages by Travel Consumer's Com- plaining Behavior, Graduate School of Dong-A University, 2004
- [11] M Fetscherin, M Toncar, "The effects of the country of brand and the country of manufacturing of automobiles: An experimental study of consumers' brand personality perceptions", International Marketing Review, Vol. 27 Issue: 2, 2010, pp.164- 178