

2017 여행 만족도 조사 - 항공사 인지 및 이용경험-

- ▶ '18년 2월 6일(화) 배포
- ▶ 자료 총 4매

기 관	세종대 관광산업연구소
책 임	김형곤 소장/Ph.D/대학원 교수
문 의	김민화 연구원/Ph.D
이 메 일	kimmh@consumerinsight.kr
연 락 처	02) 6004-7643

<세종대 관광산업연구소·컨슈머인사이트 공동기획>

국내선 장악하고, 국제선 위협하는 저가항공

- 국제선은 대한항공과 아시아나가 과점상태
- 저가항공사는 Top5가 10~20% 점유율로 치열하게 경쟁

저가항공사의 상승세가 가파르다. 국내선 점유율은 절반을 넘은지 오래되었고, 국제선 점유율도 30% 고지가 멀지 않다. 2005년 나란히 진출한 제주항공과 진에어가 선두에 있고 이스타항공, 에어부산, 티웨이항공이 그 뒤를 쫓고 있다. 대형항공사 시장에서는 대한항공과 아시아나항공이 인지도와 이용경험 모두에서 압도적이어서 국적 항공사의 과점 상태라 할 수 있다.

세종대학교 관광산업연구소와 여행 리서치 전문회사 컨슈머인사이트는 지난 9월 실시한 '2017 여행 만족도 조사'에서 대형항공사(FSC: Full Service Carrier)와 저가항공사(LCC: Low Cost Carrier) 각각에 대해 알고 있는 브랜드는 무엇이며, 이용해 본 경험이 있는지를 물었다.

□ 대형항공사 브랜드

대형항공사 17개 브랜드(노스웨스트항공, 대한항공, 델타항공, 루프트한자항공, 베트남항공, 싱가포르항공, 아시아나항공, 에미레이트항공, 에어캐나다, 에어프랑스, 유나이티드항공, 중국동방항공, 케세이퍼시픽, 타이항공, 필리핀항공, ANA(전일본공수), JAL(일본항공))를 제시하고, 인지율과 지난 1년 내('16년 9월~'17년 8월) 이용경험을 물었다[그림1].

인지율은 우리나라 국적기인 대한항공과 아시아나항공이 각 94.7%, 93.1%로 1·2위를 차지했다. 외국 국적기 중에서는 유나이티드항공이 59.8%로 가장 높았으며, 그 다음은 에어프랑스 55.4%, JAL(일본항공) 55.0%로 상위 5개 브랜드만이 인지율 50%를 넘었다.

지난 1년간의 '이용 경험률' 역시 대한항공이 29.5%, 아시아나항공이 27.5%로 압도적이었고, 두 항공사 모두 이용 노선은 국제선과 국내선이 절반씩 차지하는 것으로 나타났다. 국적 항공사의 과점 상태라 할 수 있다. 외국 국적기 중에서는 중국동방항공이 가장 높았는데

데, 3.6%에 불과했다. 이용 경험을 1%가 넘는 외국 대형항공사는 8개이며, 루프트한자항공을 제외한 7개가 아시아 지역 국적기였다.

[그림1] 대형항공사 인지 및 이용 경험



□ 저가항공사 브랜드

저가항공사도 대형항공사와 동일한 방식으로 13개 브랜드(비엣젯, 세부퍼시픽항공, 스쿠트, 에바항공, 에어부산, 에어서울, 에어아시아, 이스타항공, 제주항공, 진에어, 티웨이항공, 피치항공, 홍콩익스프레스)를 조사했다.

인지율은 제주항공 86.6%, 진에어 83.0%로 선두그룹을 형성했다. 다음은 이스타항공 70.9%, 에어부산 66.8%, 티웨이항공 66.2% 등으로 상위 5개 브랜드 모두 우리나라 국적

LCC였다. 다음은 에어아시아가 46.2%로 외국 국적기 중 가장 높았다. 국적 LCC 중 가장 최근에 진출한 에어서울은 27.5%로 세부퍼시픽 항공 27.3%와 비슷한 수준이다.

[그림2] 저가항공사 인지 및 이용 경험



지난 1년간의 ‘이용경험률’ 역시 제주항공과 진에어가 근소한 차이로 1· 2위를 차지했다 (각 19.8%, 19.5%). 그 다음은 티웨이항공이 13.7%, 이스타항공 11.1%, 에어부산 11.0%로 상위 5개 브랜드가 10~20% 사이의 점유율로 치열하게 경쟁하고 있다. 상위 5개 항공사를 벗어나면 에어아시아 2.4%, 피치항공 1.5%, 에어서울 1.2% 등으로 선두권과의 차이가 컸다.

• 연구 및 조사방법

세종대 관광산업연구소 · 컨슈머인사이트가 공동기획하여 지난 9월 최근 1년 간(16년 9월~17년 8월)의 해외여행에 대한 경험과 여행상품에 대한 평가를 조사했다. 컨슈머인사이트의 80만 IBP(Invitation Based Panel)를 표본틀로 하여 2만6천1백명을 조사했으며, 표본추출은 인구구성비에 따라 성 · 연령 · 지역을 비례할당했다. 자료수집은 이메일과 모바일을 사용했다.

“세종대학교 관광산업연구소 · 컨슈머인사이트 소비자동향연구소의
보도자료는 인터넷(www.consumerinsight.kr/travel)에 수록되어있습니다”

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용을 원하시면 아래 연락처로 문의해 주십시오.

김민화 연구원(컨슈머인사이트 책임연구원)/Ph.D

kimmh@consumerinsight.kr 02)6004-7643

정경식 컨슈머인사이트 선임연구원/Ph.D

jungks@consumerinsight.kr 02)6004-7627

장영은 컨슈머인사이트 연구원/B.A

jangye@consumerinsight.kr 02)6004-7631