

2017 여행 만족도 조사 - 항공사 만족도 -

- ▶ '18년 2월 8일(목) 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>

대형항공사 고객만족도 1위 아시아나, 저가항공사는?

- 저가항공사는 에어부산 1위, 진에어 2위
- 대형항공사 고객만족도, 저가항공사 보다 월등해
- 저가항공사의 낮은 만족도는 부실한 기내 경험 때문

항공사 이용객을 대상으로 한 고객만족도 조사에서 우리나라 국적 항공사들이 우수한 평가를 받았다. 아시아나는 자회사인 에어부산, 에어서울과 함께 대형과 저가항공 모두를 석권했다. 저가항공사의 고객만족도는 대형항공사에 비해 크게 낮았는데, 핵심 경쟁요소인 ‘가격대비 가치’도 더 나은 평가를 받지 못했기 때문이다. 저가항공은 싸지만 서비스는 별로라고 평가되었다.

세종대학교 관광산업연구소와 여행 리서치 전문회사 컨슈머인사이트는 지난 9월 실시한 ‘2017 여행 만족도 조사’에서 지난 1년(’16년 9월~’17년 8월) 이내에 항공사를 이용한 소비자들에게 이용 과정에 대해 얼마나 만족했는지 물었다. 대형항공사(FSC)와 저가항공사(LCC) 이용자 각각을 조사했으며, 코드셰어로 이용한 평가는 대상에서 제외했다. 항공사 고객 만족도는 ▲예약/문의(정보탐색 등), ▲발권/체크인, ▲탑승/하차, ▲기내 환경/시설, ▲기내 서비스, ▲비행 서비스, ▲가격대비 가치 등 7개 항목으로 평가했고, 이의 중요도를 감안해 종합 점수를 산출했다.

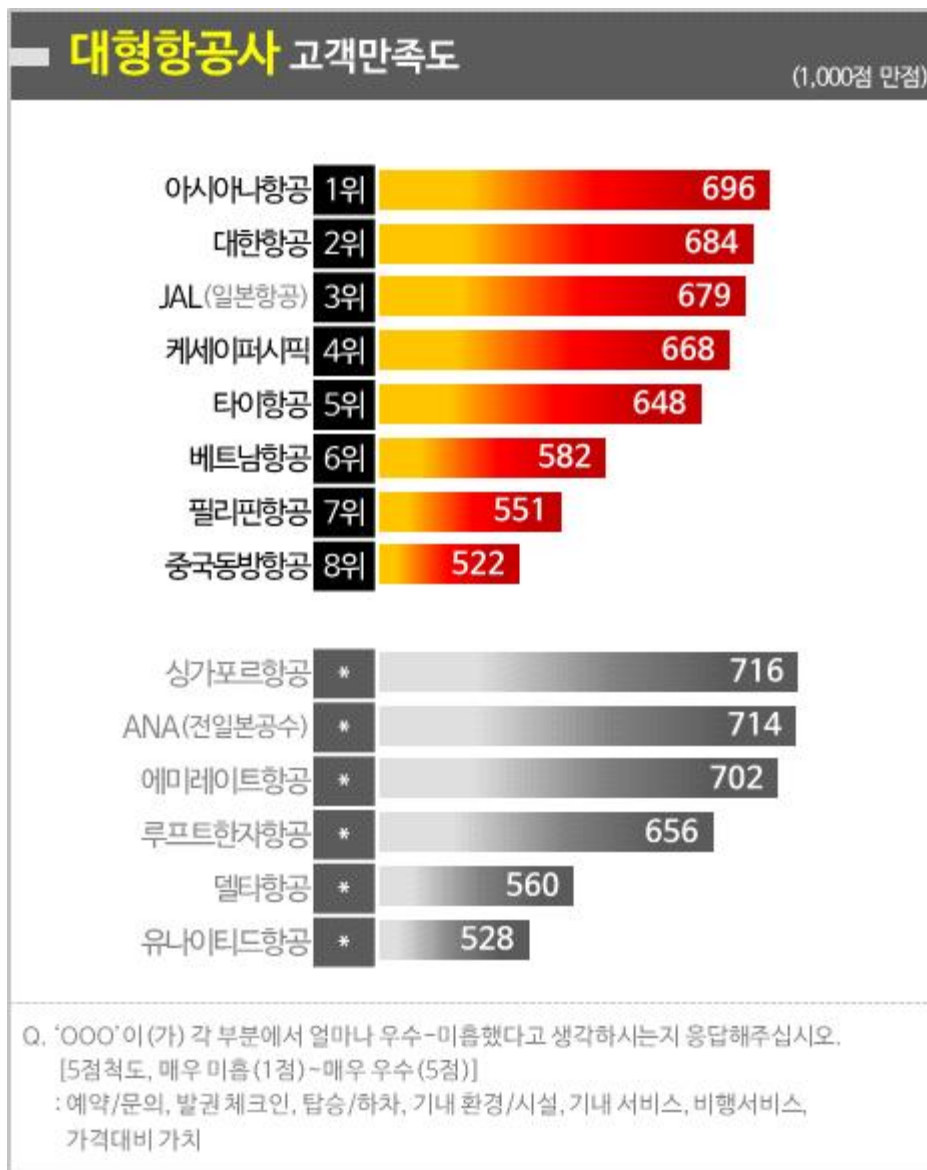
□ 대형항공사 고객만족도

지난 1년 간 대형항공사를 이용한 적이 있는 2,661명을 조사해 60명 이상의 표본이 확보된 항공사는 8개였으며, 1위는 696점(1,000점 만점)을 얻은 아시아나항공이 차지했다[그림 1]. 아시아나항공은 기내 환경/시설, 발권/체크인, 예약/문의, 탑승/하차 등 7개 항목 중 4개에서 1위를 했다. 다음은 대한항공(684점)이 2위로 기내 서비스 부문에서 가장 우수했고, 3위는 JAL(679점)로 비행서비스와 가격대비 가치에서 1위였다. 그 다음은 케세이퍼시픽 668점, 타이항공 648점의 순이었다.

표본 수가 30~59명으로 순위를 매기기에는 불충분한 규모로 판단된 6개 대형항공사를 보면 싱가포르항공 716점(1,000점 만점), ANA 714점, 에미레이트항공 702점으로 700점을 넘는 우수한 평가를 받았다. 이들 3개 항공사는 모두 공식 1위 아시아나 보다 높은 점수를 받았다.

대형항공사에서 우리나라와 일본 국적 항공사의 선전, 동남아시아 국가 항공사의 부진으로 요약할 수 있다. 재미있는 것은 싱가포르, 일본과 같이 해외 여행지 만족도가 높은 국가의 항공사들이 더 좋은 평가를 받았다는 점이다.

[그림1] 대형항공사 고객만족도

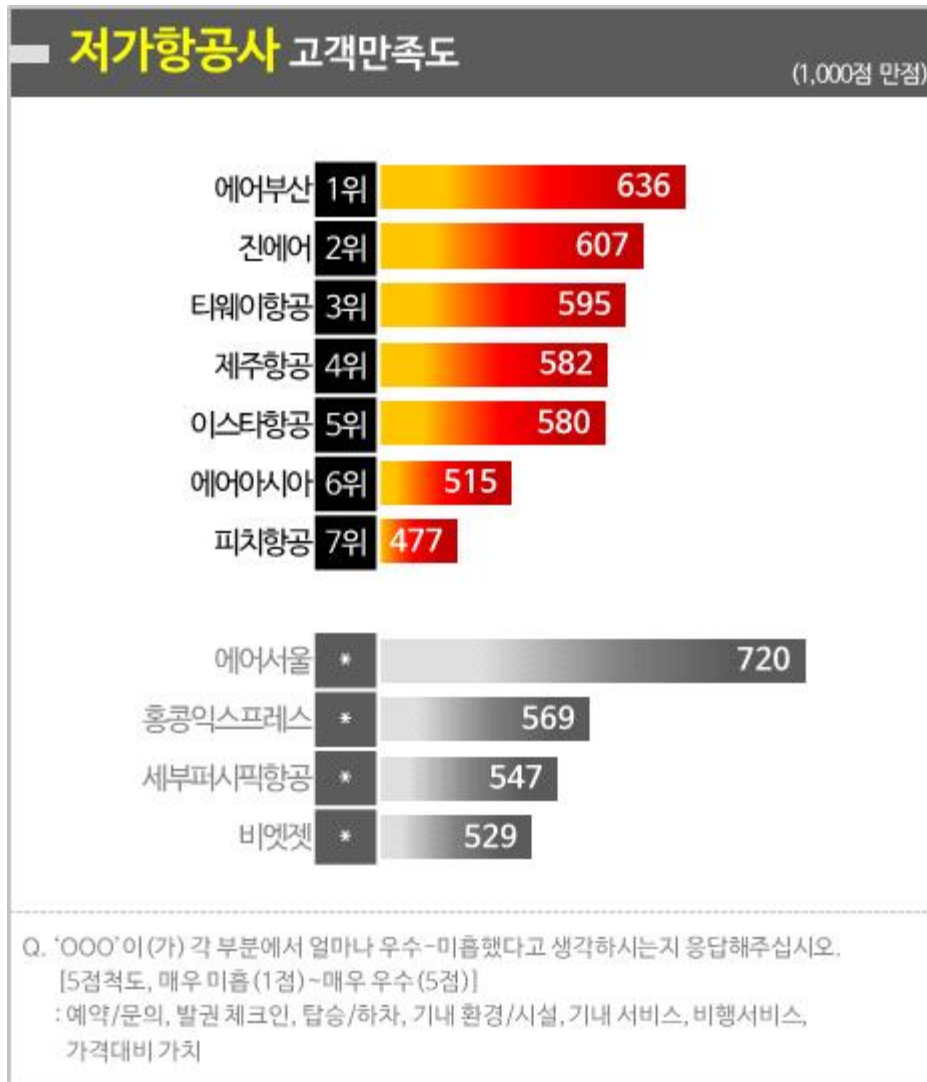


□ 저가항공사 고객만족도

1년 내 저가항공사를 이용한 적이 있는 2,986명 조사결과 60명 이상의 표본을 확보한 저가항공사는 7개였으며, 에어부산이 636점(1,000점 만점)으로 1위를 차지했다[그림2]. 에어부산은 고객만족도를 구성하는 7개 항목 모두에서 가장 우수한 평가를 받았으며, 특히 기내 환경/시설과 기내 서비스에서 크게 앞섰다. 다음은 진에어 607점, 티웨이항공 595점, 제주항공 582점, 이스타항공 580점 등의 순이었다. 외국 국적기인 에어아시아와 피치항공은 우리나라 국적기와 큰 격차로 하위권에 있었다.

순위에서는 제외했으나, 표본 수가 30~59명인 4개 저가항공사를 보면 에어서울이 720점으로 가장 높았다. 에어서울은 대형과 저가 항공사 전체를 합쳐 가장 우수한 평가를 받았고, 기내 환경/시설, 비행서비스, 가격대비 가치에서 특히 우수했다. 에어서울은 아시아나 산하 저가항공사이면서 국제선만을 운영하고, 저가항공사 중에서 기내 좌석 공간이 넓은 것으로 알려져 있다.

[그림2] 저가항공사 고객만족도



* 사례수 30~59명으로 순위에는 불포함함

아시아나항공과 자회사인 에어부산과 에어서울의 고객 만족도는 괄목할만하다. 우수한 기내 환경/시설과 기내 서비스로 고객들에게 높은 만족을 주고 있다.

저가항공사의 상승세가 거세다. 그러나 아직 고객 만족도에서는 대형항공사에 미치지 못하고 있다. 가격대비 가치를 포함해 고객 만족도를 구성하는 7개 항목 모두에서 대형항공사보다 낮았고 특히, 기내 환경/시설, 기내 서비스, 비행 서비스 등 기내경험에서 격차가 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