

2018 여행 만족도 조사 - 항공사 브랜드 선호도 -

- ▶ '18년 2월 14일(목) 배포
- ▶ 자료 총 3매

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

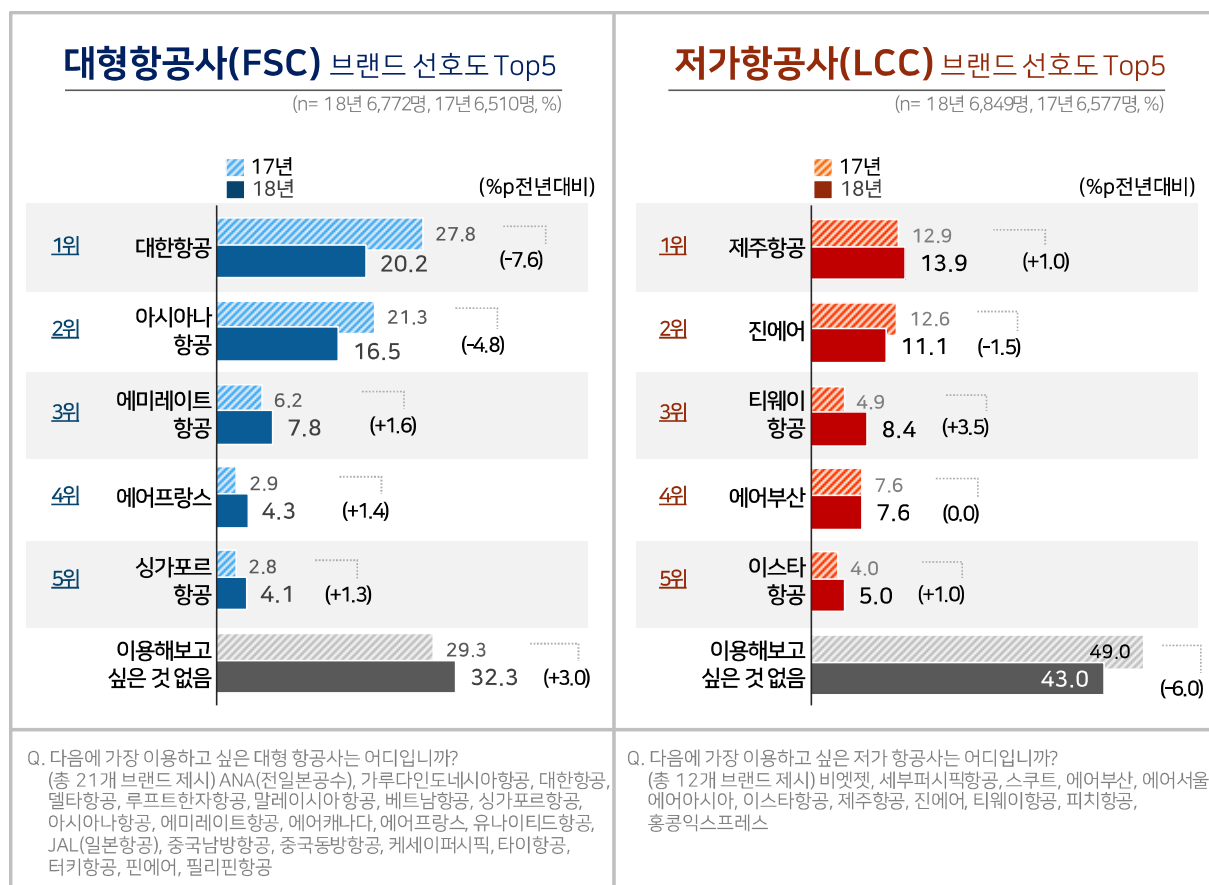
<세종대 관광산업연구소·컨슈머인사이트 공동기획>

사회적 논란에 추락한 대한항공 · 아시아나 브랜드 선호도

- 여성 관련 논란에 여성고객 더 실망
- 저가항공사와 외항사 모두 수혜
- 티웨이 가장 큰 상승으로 저가항공사 Top3 올라

지난 2018년 각종 논란으로 양대 국적항공사가 큰 시련을 겪었다. 호된 법적 조치와 언론보도에 많은 항공고객이 실망했고, 여성관련 물의에 여성이 더 분노했다. 대한항공과 아시아나의 선호율이 추락했고, 외항사가 반사이익을 봤다. 저가항공사에 대한 관심은 더 높아졌고, 그 중 티웨이의 약진이 돋보였다.

[그림1] 항공사 브랜드 선호도 Top5



□ 대형항공사 브랜드 선호도

대형항공사 21개 브랜드의 선호율 평가에서 대한항공이 20.2%, 아시아나항공이 16.5%로 1, 2위를 차지하며 외항사를 크게 앞섰다. 두 국적항공사가 나머지 19개 외항사 전체보다 많은 36.7%를 차지해 압도적인 시장우위를 확인했다. 그러나 사회적 물의가 있기 전인 '17년과 비교하면 그 위상이 크게 다르다. 전년대비 대한항공은 7.6%포인트, 아시아나항공은 4.8%포인트가 하락해 양사 모두 충성고객의 1/5이상이 이탈했음을 보여준다. 두 항공사 모두 남성보다는 여성의 이탈이 커 여성관련 논란에 여성이 더 분개했음을 알 수 있다.

양 항공사에서 이탈된 선호층은 일부 외항사와 저가항공으로 흘러들어갔다. 외항사는 3위 에미레이트 항공이 7.8%, 4위 에어프랑스 4.3%, 5위 싱가포르항공 4.1%로 외항 3개 브랜드 모두 전년대비 1%포인트 이상 상승하는 혜택을 얻었다. 에미레이트 항공과 싱가포르 항공의 높은 선호도는 고객만족도에 대한 보답으로 보인다 [\[참고. 대한항공·아시아나 만족도 공동 2위, 1위는?\]](#).

6위부터 10위까지(루프트한자 항공, 케세이퍼시픽 항공, 유나이티드 항공, JAL(일본항공), 델타항공의 순임)는 선호도 2% 내외로 차이가 없었다. 반면 이용자 수가 적지 않은 일본, 중국, 동남아시아 지역의 국적 항공사들은 브랜드 선호에서는 열세였다.

□ 저가항공사 브랜드 선호도

12개 브랜드의 선호율 변화에서 가장 두드러진 변화는 특별히 이용하고 싶은 항공사가 없다는 응답이 43.0%로 지난해 보다 6.0%포인트 줄었다는 점이다.

선호율 1위는 13.9%로 제주항공이 차지했고, 2위는 진에어(11.1%)였다. 전년도 0.3%포인트의 미세한 차이로 앞섰던 제주항공은 1.0%포인트 상승, 2위 진에어는 1.5%포인트 하락해 둘 간의 차이가 2.8%포인트로 벌어졌다. 대한항공 논란이 진에어에 부담으로 작용해 제주항공이 확실한 1위 입지를 굳혔다.

3위는 지난해 보다 3.5%포인트 올라 8.4%를 기록한 티웨이항공이다. 이 상승폭은 대형/저가 항공사 전체에서 가장 큰 것으로 에어부산(7.6%)을 4위로 밀어냈다. 5위는 이스타항공 5.0%였다. 대한항공과 아시아나 관련 문제는 저가항공사 시장 전체와 자매사에도 영향을 주었다. 대한항공의 자매사인 진에어는 유일하게 하락했고, 아시아나의 자매사인 에어부산은 정체로 선방했다.

기업의 미래는 소비자의 선택에 달려있다. 고객과의 관계를 잘하는 것도 중요하지만 기업의 사회적 역할과 책임을 잘 수행하는 것도 중요하다. 이유여하를 막론하고 기업이 사회적 논란의 중심에 서게 될 경우 엄청난 손실이 따름을 이 조사결과가 보여준다.

· 연구 및 조사방법

이 조사 결과는 세종대 관광산업연구소·컨슈머인사이트가 공동기획하여 지난 9월 수행한 항공사에 대한 만족도 조사에 응답한 소비자 13,621명(대형항공사 6,772명, 저가항공사 6,849명)으로부터 나온 것이다. 표본 틀은 컨슈머인사이트의 80만 IBP(Invitation Based Panel)였으며 표본추출은 인구구성비에 따라 성·연령·지역을 비례할당했다. 자료수집은 이메일과 모바일을 사용했다.

이 보도자료와 관련하여 보다 **자세한 내용**을 원하시면 **아래 연락처로 문의**해 주십시오.

김민화 연구원(컨슈머인사이트 연구위원)/Ph.D
정경식 컨슈머인사이트 책임연구원/Ph.D
조혜원 컨슈머인사이트 연구원

kimmh@consumerinsight.kr 02)6004-7643
jungks@consumerinsight.kr 02)6004-7627
johw@consumerinsight.kr 02)6004-7631