

소비자 리서치 전문기관



컨슈머인사이트 보도자료

(Travel Report `19)

기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	kimmh@consumerinsight.kr
문 의	김민화 연구위원/Ph.D	연 락 처	02) 6004-7643
배 포 일	'19년 12월 03일 (화) 배포	매 수	자료 총 3매

항공 고객만족도 1위는...대한항공? 아시아나?

컨슈머인사이트 '여행상품 고객만족도' 조사

- 아시아나항공 1위..대한항공, 단 1점차로 2위
- 사회적 논란 이전 수준으로 만족도 회복
- 국내선은 아시아나, 국제선은 대한항공 우세
- 저비용항공사, 에어서울 1위..에어부산과 자리바꿈
- 저비용항공사, 가격대비가치 포함해 전반적으로 대형항공사에 밀려

아시아나항공과 대한항공이 사회적 논란을 딛고 항공사 고객만족도 1-2위에 올랐다. 점수는 단 1점 차이였지만 속을 들여다보면 달랐다. 국내선은 아시아나, 국제선은 대한항공이 월등했다. 저비용항공사(LCC)는 아시아나항공 계열인 에어서울과 에어부산이 나란히 1-2위를 차지했다. 저비용항공사는 양적으로는 성장했지만 여전히 고객만족도에서는 대형항공사를 따라가지 못했다. 소비자들은 대형항공사가 고객서비스가 좋을 뿐 아니라 비싼 가격을 주고 탈만 한 가치가 있다고 평가했다.

여행 전문 리서치기관 컨슈머인사이트가 매년 수행하는 '여행상품 만족도 조사'에서 지난 1년간(2018년 9월~2019년 8월) 항공사를 이용한 고객을 대상으로 만족도를 조사했다. 대형항공사와 저비용항공사를 별도 조사했으며, 고객만족도는 ▲예약/문의(정보탐색 등) ▲발권/체크인 ▲탑승/하차 ▲기내 환경/시설 ▲기내서비스 ▲비행서비스 ▲가격대비가치 등 7개부문의 중요도를 반영해 1000점 만점으로 산정했다.

■ 대형항공사 만족도

지난 1년간 대형항공사를 이용한 적이 있는 2874명 중 60명 이상의 표본이 확보된 항공사는 △대한항공 △베트남항공 △아시아나항공 △중국남방항공 △중국동방항공 △케세이퍼시픽 △타이항공 △필리핀항공 8개사였다. 8개사의 고객만족도 평균은 612점이었고, 1위는 689점을 받은 아시아나항공이었다. 지난해 아시아나항공과 공동 2위였던 대한항공은 올해 1점 차이인 688점으로 아깝게 2위에 머물렀다.

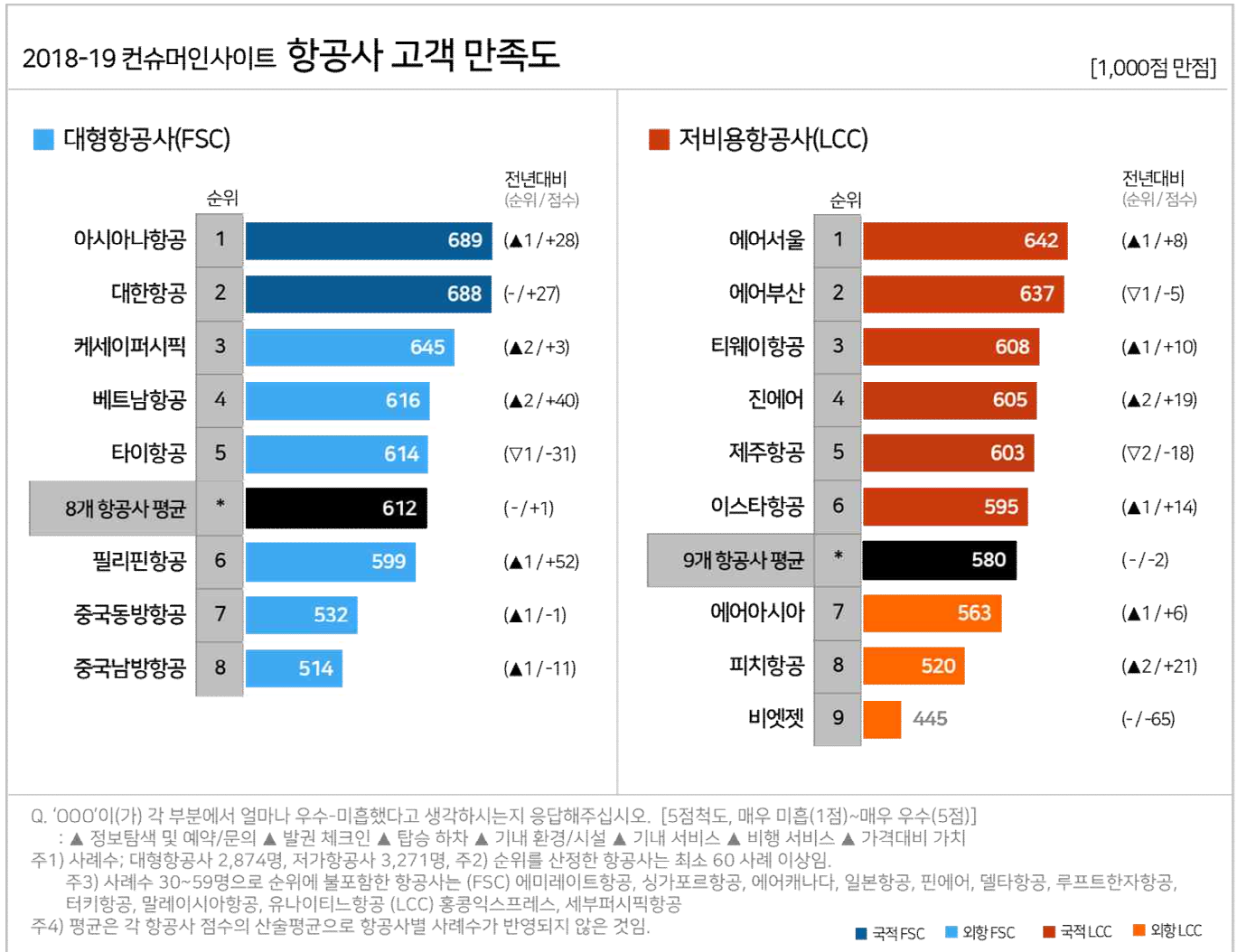
두 국적 항공사는 이른바 '갑질' 논란과 기내식 공급 차질 등의 문제로 전년도 조사(2017-18)에서 점수가 크게 하락했으나, 올해 동반상승하며 이전 수준을 회복했다. 두 항공사 고객만족도 점수는 2년째 거의 차이가 없지만 아시아나항공은 국내선(684점), 대한항공은 국제선(710점)에서 점수가 높았다. 특히, 대한항공은 국내선(664점)보다 국제선이 무려 46점 높았는데, 장거리노선 일수록 기내서비스와 가격대비가치 측면에서 긍정적인 평가를 받았다. 3위는 케세이퍼시픽이 645점으로 1.2위와 격차가 컸다. 4위 베트남항공(616점), 5위 타이항공

(614점), 6위 필리핀항공(599점)은 큰 점수 차이가 없었다. 중국동방항공(532점)과 중국남방항공(514점)은 3년째 최하위를 기록했다.

전년과 비교해 필리핀항공(+52점), 베트남항공(+40점), 아시아나항공(+28점), 대한항공(+27점)이 선전했다. 반면, 작년 1위인 일본항공(JAL)은 'No재팬' 영향으로 이용객이 감소하면서 충분한 사례 수를 얻지 못하는 동시에 만족도도 큰 폭(-47점)으로 하락했다. 심리적 요인이 체감만족에 큰 영향을 끼침을 알 수 있다.

에미레이트항공(734점)과 싱가포르항공(729점)은 표본수가 60사례 미만으로 순위 포함되지 않았지만 국적항공사보다 40점 이상 높은 탁월한 점수를 받았다.

[그림1] 2018-19 항공사 고객만족도



■ 저비용항공사 만족도

대형항공사와 동일한 7개 항목으로 저비용항공사를 이용한 3271명에게 만족도를 조사했다. △비엠텟 △에어부산 △에어서울 △에어아시아 △이스타항공 △제주항공 △진에어티 △티웨이항공 △피치항공 9개 항공사가 순위 평가 대상에 포함되었고 세부퍼시픽항공은 사례수 불충분으로 올해 제외되었다.

9개 저비용항공사의 고객만족도 평균은 580점이고 1위는 에어서울(642점), 2위는 에어부산(637점)이었다. 아시아나항공 계열인 두 브랜드는 2년째 1, 2위 자리를 다투고 있다. 3위는 티웨이항공(608점)이었으며 4위 진에어(605점), 5위 제주항공(603점), 6위 이스타항공(595점)이 큰 점수 차이 없이 그 뒤를 따랐다. 목적지별로 보면 국내선에서는 티웨이항공이 632점으로 1위를 차지했고, 국제선에서는 에어부산이 666점으로 좋은 평가를 받았다.

대형항공사와 저비용항공사의 고객만족도 평균은 약 32점 차이가 난다. 대형항공사는 고객만족도를 구성하는 7개부문 모두에서 저비용항공사를 앞서는데, 해당 조사가 시작된 2017년 이후 격차는 줄어들지 않고 있다. 특히, 기내서비스와 기내 환경/시설 측면에서 차이가 컸고, 저비용항공사의 유일한 무기라 할 수 있는 요금인 가격대비가치 면에서도 소비자들은 대형항공사의 손을 들어줬다. 사례수 부족으로 순위에 포함시키지 않았지만 에미레이트항공과 싱가포르항공의 탁월한 성과는 국적항공사들이 눈여겨볼 필요가 있다.

컨슈머인사이트 소비자동향연구소는 2017년부터 매년 9월 항공사에 대한 경험과 평가를 조사했다. 컨슈머인사이트의 80만 IBP(Invitation Based Panel)를 표본틀로 하여 총 2만5724명을 조사했으며, 표본추출은 인구구성비에 따라 성·연령·지역을 비례할당했다. 자료수집은 이메일과 모바일을 사용했다.

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 상업적 목적으로 사용할 수 없습니다.

For-more-Information

김민화 컨슈머인사이트 연구위원/Ph.D	kimmh@consumerinsight.kr	02)6004-7643
정경식 컨슈머인사이트 책임연구원/Ph.D	jungks@consumerinsight.kr	02)6004-7627
조혜원 컨슈머인사이트 연구원	johw@consumerinsight.kr	02)6004-7631