



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

국제선 항공 이용자들의 프리미엄 이코노미
클래스 서비스 유형별 지불 용의액 추정 연구

Estimation of Willingness-to-pay for Premium
Economy Class Service in International Airlines

2017

성신여자대학교 문화산업예술대학원
문화산업예술학과 항공서비스경영전공
전 미 선

국제선 항공 이용자들의 프리미엄 이코노미
클래스 서비스 유형별 지불 용의액 추정 연구

Estimation of Willingness-to-pay for Premium
Economy Class Service in International Airlines

신 동 춘 교수 지도

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2016년 11월

성신여자대학교 문화산업예술대학원
문화산업예술학과 항공서비스경영전공
전 미 선

인 준 서

전미선의 석사학위논문으로 인준함

2016년 11월

심사위원장 김 정 섭 (인)

심 사 위 원 신 동 춘 (인)

심 사 위 원 황 희 중 (인)

성신여자대학교 문화산업예술대학원

논문개요

본 논문은 국제선 항공이용자들을 대상으로 프리미엄 이코노미 클래스 도입에 따른 추가적인 지불 용의액을 조건부 가치측정법으로 조사하고, 토빗(Tobit) 모형을 이용하여 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형에 따른 지불 용의액을 추정하였다.

프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형별 지불 용의액을 살펴 본 결과, 좌석 간격만 확대하는 최소 수준의 프리미엄 이코노미 클래스를 도입하는 경우 기존 이코노미 클래스 운임대비 8~14% 내외의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났다. 서비스 수준이 가장 높은 좌석 간격 및 좌석 폭 확대와 기내식 고급화를 병행하는 경우에는 기존 이코노미 클래스 운임대비 32~46% 가량의 추가 지불의사가 있는 것으로 분석되었다.

국제선 이용객의 사회경제적 특성과 지불 용의액을 분석한 결과, 이용객의 연령, 월평균소득, 국제선 이용 빈도가 높아짐에 따라 지불의사가 비례하게 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 프리미엄 이코노미 클래스의 주 고객이 될 수 있는 주요한 마케팅 대상은 연령대 50대 이상, 월평균소득 300만 원대 이상, 국제선 이용 빈도 연 3회 이상의 상용고객이라고 볼 수 있다. 또한, 장거리 노선을 위주로 프리미엄 이코노미 클래스를 도입하는 것이 적절하다고 하겠다.

프리미엄 이코노미 클래스 도입 시 함께 도입되어야 할 부대 서비스로는 우선 체크인 서비스와 공항 라운지 이용, 수하물 우선처리 등을 선호하였으며, 추가 수하물 처리나 우선 탑승 및 하기, 객실 편의용품 등은 상대적으로 선호하지 않는 것으로 분석되었다.

목 차

논문개요	i
제1장 서론	1
제1절 연구 배경 및 목적	1
제2절 연구 범위 및 방법	3
제2장 프리미엄 이코노미 클래스 현황	5
제1절 프리미엄 이코노미 클래스의 정의 및 도입 배경	5
제2절 프리미엄 이코노미 클래스 운영 현황	8
제3장 국내외 선행연구 고찰	14
제1절 국제선 항공 이용 특성 분석	14
제2절 국제선 좌석 등급별 이용 특성과 만족도	25
제3절 국제선 항공운임 산정	33
제4절 지불 용의액 관련	39
제5절 연구방향 도출	44
제4장 프리미엄 이코노미 클래스 지불 용의액 추정	46
제1절 연구 방법	46
제2절 설문조사 개요	52
제3절 설문조사 결과	57
제4절 지불 용의액 모형구축	66
제5절 지불 용의액 추정	72

제5장 결 론 및 시사점	79
참고문헌	84
ABSTRACT	88
부 록	89

표 목 차

〈표 1〉 항공기 좌석 등급별 좌석형태 예시	6
〈표 2〉 전 세계 및 아시아 항공사들의 프리미엄 이코노미 클래스 도입 현황	9
〈표 3〉 인천국제공항 취항노선 중 프리미엄 이코노미 클래스 운영 현황	10
〈표 4〉 프리미엄 이코노미 클래스의 부가서비스 운영 현황	12
〈표 5〉 국제선 항공실적 추이	15
〈표 6〉 최근 10년간 항공사별 국제선 수송 분담률	16
〈표 7〉 국제선 이용객 지역별 분포	17
〈표 8〉 중국노선 항공실적 추이	19
〈표 9〉 일본노선 항공실적 추이	19
〈표 10〉 동남아노선 항공실적 추이	20
〈표 11〉 미주노선 항공실적 추이	21
〈표 12〉 유럽노선 항공실적 추이	22
〈표 13〉 대양주노선 항공실적 추이	22
〈표 14〉 중동노선 항공실적 추이	23
〈표 15〉 국제선 항공운임의 종류와 제한 조건	34
〈표 16〉 국제선 항공운임 관련 법규	36
〈표 17〉 설문조사 설계	56
〈표 18〉 표본의 사회경제적 특성분포	58
〈표 19〉 표본의 국제선 항공이용 특성분포	60
〈표 20〉 프리미엄 이코노미 클래스 추가 지불 용의액	61
〈표 21〉 프리미엄 이코노미 클래스 추가 부대서비스 우선순위	64
〈표 22〉 단거리 노선 추가 지불 용의액 모형의 모수추정 결과	67

〈표 23〉 중거리 노선 추가 지불 용의액 모형의 모수추정 결과	69
〈표 24〉 장거리 노선 추가 지불 용의액 모형의 모수추정 결과	71
〈표 25〉 프리미엄 이코노미 클래스 서비스 유형별 추가 지불 용의액 ...	72
〈표 26〉 이용자 그룹별 추가 지불 용의액 - 좌석간격만 확대	75
〈표 27〉 이용자 그룹별 추가 지불 용의액 - 좌석 간격 및 좌석 폭 확대, 가내식 고급화....	77

그림 목 차

〈그림 1〉 프리미엄 이코노미 클래스 도입 추이	8
〈그림 2〉 연구 방법	51

제1장 서론

제1절 연구 배경 및 목적

최근 글로벌 항공업계에서는 프리미엄 이코노미 클래스를 도입하고 있는 추세인데, 이는 상급좌석 클래스와 이코노미 클래스의 가교 역할을 한다고 볼 수 있다(한국항공진흥협회, 2010). 프리미엄 이코노미 클래스는 대형항공사들이 2000년대 이후 급성장한 저비용항공사(LCC)와 차별성을 두기 위해 개발한 상품 중 하나라고 볼 수 있다. 또한 2008년 글로벌 경제위기 이후 과거 비즈니스 클래스를 이용하던 승객들이 상당수 이코노미 클래스로 전환하면서 항공사의 수익성 개선 측면에서 확산되고 있고, 같은 시기 유럽 항공기 제작사인 Airbus의 A380 등 대형항공기의 등장에 따라 도입이 확대되고 있다. 이와 더불어, 더 높은 수준의 안락감을 원하지만 비즈니스 클래스 운임은 부담스러운 여가목적 이용객들에게도 선호되고 있다. 이에 따라 기존의 퍼스트 클래스, 비즈니스 클래스, 이코노미 클래스 좌석과 함께 현재 프리미엄 이코노미 클래스가 항공 서비스 클래스의 한 부분이 되어가고 있다.

이러한 글로벌 항공사의 프리미엄 이코노미 클래스 도입 및 확대와는 달리, 국내 항공시장의 경우 최근 아시아나항공이 2017년부터 운영하는 A350 항공기에 프리미엄 이코노미 좌석을 도입한다는 계획을 밝힌바 있다. 항공사 입장에서 프리미엄 이코노미클래스 운영이 성공하기 위한 방법은 가능한 어떻게 매력적인 운임으로 설정하느냐에 달려 있다고 할 수 있다(한국항공진흥협회, 2010). 재고가 없는 항공업의 특성상 탑승객이 없을 경우 매출 타격으로 이어지게 된다. 따라서 소요되는 추가 비용에 대한 면

밀한 검토와 합리적인 운임 적용이 프리미엄 이코노미 클래스 도입에 가장 큰 관건인 것이다. 이에 따라 본 연구에서는 국내 국제선 항공 이용자들을 대상으로 프리미엄 이코노미 클래스 도입에 따른 추가적인 지불 용의액을 조건부 가치측정법을 활용하여 조사하고, 토빗(Tobit) 모형을 이용하여 국제선 이용자의 사회경제적 특성과 좌석간격, 좌석 폭, 기타 부대 서비스 등 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형에 따른 지불 용의액의 차이를 규명함으로써 프리미엄 이코노미 클래스 합리적인 운임정책에 방향성을 제시하고자 한다.

제2절 연구 범위 및 방법

본 연구에서는 국내 국제선 항공 이용자들을 대상으로 프리미엄 이코노미 클래스 도입에 따른 추가적인 지불 용의액을 조건부 가치측정법을 활용하여 조사하고, 토빗(Tobit) 모형을 이용하여 국제선 이용자의 특성과 좌석 간격, 좌석 폭, 기타 부대서비스 등 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형에 따른 지불 용의액의 차이를 규명하도록 한다.

본 논문은 총 5개의 장으로 구성하였다. 제1장은 서론 부분이며, 연구의 배경, 목적 및 논문의 구성에 대해 개괄적으로 기술하였다.

제2장은 프리미엄 이코노미 클래스의 현황을 다룬 부분으로서, 제2장의 1절은 프리미엄 이코노미 클래스의 정의와 도입 배경에 대해 기술하였다. 제2장의 2절은 프리미엄 이코노미 클래스의 운영 현황으로 전 세계 주요 항공사의 프리미엄 이코노미 클래스 도입 추이를 살펴보고, 국내 취항 항공사의 프리미엄 이코노미 클래스 운영 현황과 프리미엄 이코노미 클래스의 항공사별 부대 서비스 등에 대하여 살펴보았다.

제3장에서는 본 논문과 관련된 국내외 선행연구를 살펴보았다. 제3장의 1절은 국제선 항공 이용 특성을 분석하였고, 2절에서는 국제선 좌석 등급별 이용 특성이나 만족도와 관련된 국내외 선행연구를 고찰하였다. 제3장의 3절은 국제선 항공운임의 결정 방법에 대해 살펴보았고, 4절은 지불 용의액 추정과 관련된 선행연구를 검토하였다. 제3장의 5절에서는 국내외 선행연구 검토 결과를 바탕으로 본 논문에서의 연구방향을 설정하였다.

제4장에서는 지불 용의액 추정에 필요한 방법론과 설문조사, 토빗(Tobit) 모형 구축, 모수 추정결과에 따른 지불 용의액 추정 결과를 제시하였다. 제4장의 1절에서는 연구방법론으로서 조건부 가치 측정법의 개념, 설문조사방법에 대해 살펴보았고, 지불 용의액 추정을 위한 토빗(Tobit)

모형의 개념에 대해서 살펴보았다. 제4장의 2절에서는 조건부 가치 측정법에 의한 설문조사 설계 내용에 대해 기술하는데, 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형에 따른 차이를 고려할 수 있도록 몇 가지 서비스 유형(좌석 간격, 좌석 폭, 부대서비스 등)에 따라 설문조사를 수행할 수 있도록 하였다. 제4장의 3절에서는 실제 설문조사를 수행한 결과에 따라 응답자의 사회경제적 특성 분포, 응답 결과의 기술통계적 수치 등을 살펴보았다. 제4장의 4절에서는 설문조사결과를 이용하여 토빗(Tobit) 모형의 모수를 추정하였고, 제4장의 5절에서는 모수 추정 결과를 가지고 국제선 항공 이용자들을 대상으로 프리미엄 이코노미 클래스 도입에 따른 추가적인 지불 용의액을 추정하였다.

제5장에서는 본 논문의 결론을 정리하고, 분석결과에 따른 정책적 시사점을 도출하였으며, 본 분석의 한계점과 향후 연구 등에 대해 기술하였다.

제2장 프리미엄 이코노미 클래스 현황

제1절 프리미엄 이코노미 클래스 정의 및 도입 배경

항공기 내 좌석등급 중 하나인 프리미엄 이코노미 클래스는 비즈니스 클래스와 이코노미 클래스의 중간 등급으로 운임, 안락감, 객실 편의용품(Amenities) 등 서비스 측면에서도 비즈니스 클래스와 이코노미 클래스의 중간에 위치하게 된다. 이코노미 클래스 대비 좌석 간격(Pitch)과 좌석 폭(Width)을 확대하여 보다 편안한 좌석을 제공하고, 공항 라운지 서비스, 초과 수하물 처리, 기내식 등에서도 추가적인 서비스를 제공한다. 다만 현재에도 국내선과 국제선 등 노선에 따라, 저비용항공사와 대형항공사 등 항공사에 따라 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스가 폭넓고 다양하게 나타나 하나의 형태로 표준화할 수는 없다. 프리미엄 이코노미 클래스를 처음 도입한 것은 1991년 에바항공(EVA Air)이 “에버그린 클래스(Evergreen Class)”라는 이름으로 제공하기 시작하였으며, 운영방식은 좌석형태와 운임 형태에 따라 구분해 볼 수 있는데, 좌석 형태와 관련해서는 좌석 간격(Pitch)과 좌석 폭(Width)을 모두 확대한 경우와 좌석 간격만 확대한 경우로 나눌 수 있다. 운임 형태에 있어서는 기존 이코노미 운임(Y Class 운임)에 부가운임(Surcharge) 형태를 취하기도 하고, 별도의 프리미엄 이코노미 클래스 운임을 설정하기도 한다(Wikipedia, 2016).

좌석 형태와 관련하여 비즈니스 클래스, 프리미엄 이코노미 클래스, 이코노미 클래스의 차이는 다음의 표에 제시된 바와 같이 좌석 폭, 좌석 간격, 좌석 중량, 좌석에 부착되는 모니터의 크기 등에서 차이가 난다고 하겠다.

〈표 1〉 항공기 좌석 등급별 좌석형태 예시

구 분	제작사 및 모델		제원			
			폭	간격	중량	모니터 크기
비즈니스 클래스	Stelia (프랑스) Solstys		22"	75.5"	93.0 Kg	18.5"
프리미엄 이코노미 클래스	Zodiac (미국) Z535		19"	38"~ 40"	30.3 Kg	11.1"
이코노미 클래스	Zodiac (미국) Z300		18"	32"~ 33"	13.7 Kg	11.1"

자료: 아시아나항공(2015)

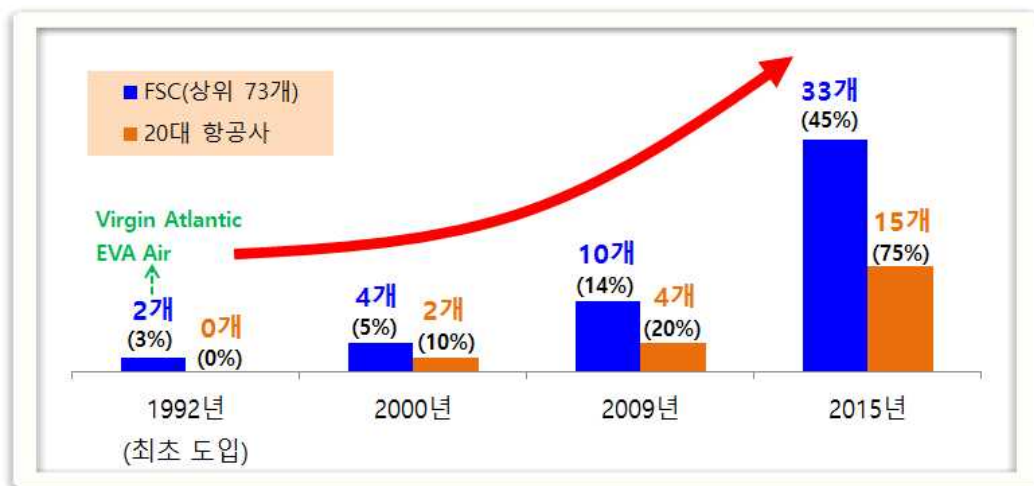
프리미엄 이코노미 클래스는 현재 장거리 노선을 중심으로 확대되어 나아가고 있는데, 이는 2008년 글로벌 경제위기 이후 과거 비즈니스 클래스를 이용하던 승객들이 상당수 이코노미 클래스로 전환하면서 항공사의 수익성 개선측면에서 확산되고 있고, 같은 시기 유럽 항공기 제작사인 Airbus의 A380 등 대형항공기의 등장에 따라 도입이 확대되고 있다. 또한, 더 높은 수준의 안락감을 원하지만 비즈니스 클래스 운임은 부담스러운 여가통행 이

용객들에게도 선호되고 있다. 다만, 프리미엄 이코노미 클래스 운임은 기존 이코노미 클래스 운임에 비해 30~50% 가량 높으며, 비즈니스 클래스 운임은 프리미엄 이코노미 클래스 운임보다 65% 높은 수준을 보인다 (Hugon-Duprat & O'Connell, 2015).

프리미엄 이코노미 클래스 운용에 따라 항공사에 대한 일반 승객들의 평가가 개선되는 측면이 있으며, 해당 항공사에 대한 브랜드 충성도를 높일 수 있는 효과가 있다(Nita & Sholz, 2011).

제2절 프리미엄 이코노미 클래스 운영 현황

1992년 Virgin Atlantic 항공사와 EVA Air가 처음 프리미엄 이코노미 클래스를 도입한 이후 2000년에는 6개 항공사가 운영을 하였으며, 2009년에는 14개 항공사가 운영하였고, 2015년에는 총 48개 항공사가 운영 중에 있다. 최근 들어 프리미엄 이코노미 클래스를 도입한 항공사들을 살펴보면, 2013년에는 일본 Japan Air Lines, 중국 Air China, 캐나다 Air Canada, 러시아 Aeroflot, 필리핀 Philippine Air, 폴란드 Lot Polish 등이 프리미엄 이코노미 클래스를 각각 도입하였다. 2014년에는 독일 루프트한자, 대만 China Airlines, 핀란드 Finnair, 미국 Hawaiian Airline, 오스트리아 Austrian Airlines이 프리미엄 이코노미 클래스를 도입하였고, 2015년에도 싱가포르 항공, 영국의 Thomson Airways와 Thomas Cook Airlines가 도입을 하여 운영 중에 있다.



자료: 아시아나항공(2015)

〈그림 1〉 프리미엄 이코노미 클래스 도입 추이

2015년을 기준으로 대형항공사(full service carrier) 중에는 45%에 해당하는 33개 항공사가 운영 중에 있으며, 상위 20대 항공사 중에는 15개 항공사인 75%가 프리미엄 이코노미 클래스를 운영하고 있는 실정이다. 전 세계 대형 항공사(35대 항공사) 중에는 67%인 20개 항공사가 도입하여 운영 중이며, 15개 항공사는 현재 도입을 하고 있지 않은데 반하여 아시아 지역 20대 항공사 중에는 절반만이 프리미엄 이코노미 클래스를 운영하고 있다.

이는 상대적으로 아시아 지역 항공사들이 유럽이나 미주지역 항공사들에 비해 좌석 간격이나 기내 서비스 등에서 더 좋은 이코노미 클래스 서비스를 제공하고 있다는 점에서 도입의 필요성이 떨어지는 것으로 해석된다.

〈표 2〉 전 세계 및 아시아 항공사들의 프리미엄 이코노미 클래스 도입 현황

구분	도입	미도입
대형 항공사 (35대 항공사)	UA, DL, AA, LH, BA, CZ(남방), AF, TK, CA, AC, KL(KLM),SQ,CX,SU(Aeroflot, 러시아), NH, QF, JL, TG, VS(Virgin Atlantic,영국), AZ(Alitalia) (20개사, 67%)	OZ, KE, EK(Emirate), US, QR, MU(동방), EY(Etihad), SV(Saudia), JJ(TAM,브라질), IB(Iberia,스페인), AS(Alaska), LA(LAN,칠레), HU(Hainan), AB(Air Berlin,독일), MH(Malaysia) (15개사, 33%)
아시아 지역 항공사 (20대 항공사)	CZ(남방),CA, SQ, CX, NH, JL, TG, BR(Eva), CI(China Airlines,대만), PR(Philippine) (10개사, 50%)	OZ, KE, MU(동방), HU(Hainan), MH(Malaysia), AI(Air India), ZH(천천), 9W(Jet Airways,인도), MF(샤먼), 3U(사천) (10개사, 50%)

자료: 아시아나항공(2015)

국내 인천국제공항 취항 항공사 및 취항 노선의 프리미엄 이코노미 클래스 운영 현황을 정리하면 <표 3>에 제시한 바와 같다.

<표 3> 인천국제공항 취항 노선 중 프리미엄 이코노미 클래스 운영 현황

항공사	노선	기종	좌석 수(석)				좌석 간격			PYvsY		탑승률		
			C	PY	Y	소계	C	PY	Y	면적 비율	가격 비율	C	PY	
미주	AC	YVR	B787	20	21	210	251	80"	38"	31"	138%	144%	80%	80% 이상
유럽	LH	FRA	A380	78	52	371	509	64"	38"	31"	131%	154%	65%	70% 이상
	BA	LHR	B787	35	25	154	214	72"	38"	31"	130%	129%	75%	70% 이상
	AF	CDG	B777	42	24	317	383	61"	38"	32"	133%	158%	80%	80% 이상
	AZ	FCO	A330	20	17	219	256	44"	38"	32"	134%	140%	-	-
동남아	CX	HKG	B777	40	32	268	340	82"	38"	32"	125%	117%	30%	70% 이상
			A330	39	28	175	242	82"	38"	32"	124%			
중국	CZ	PEK	A322	12	24	143	179	42"	35"	31"	113%	264%	-	-

자료: 아시아나항공(2015)

미주 노선은 에어캐나다 인천-밴쿠버 노선만 운영 중이며, 유럽 노선은 루프트한자 인천-프랑크푸르트 노선, 영국항공 인천-런던 노선, 에어프랑스 인천-파리 노선, 이탈리아 항공 인천-로마 노선에 운영 중에 있다. 동남아 노선은 캐세이퍼시픽 항공 인천-홍콩 노선에서만 운영 중이며, 중국 노선은 중국남방항공 인천-북경 노선에서만 운영 중에 있다. 전반적으로 유럽 항공

사들이 주로 현재 프리미엄 이코노미 클래스를 많이 운영 도입하고 있음을 알 수 있다.

프리미엄 이코노미 클래스를 운영하는 대부분의 노선에서 기내 좌석 수는 전체 항공기 좌석 수 중 6~13% 범위로, 대략 10% 내외의 차지하고 있다. 좌석간격은 모두 38인치를 적용하고 있으며, 이코노미 클래스 대비 프리미엄 이코노미 클래스의 좌석면적은 120~140% 수준을 보이고 있다.

프리미엄 이코노미 클래스 운임은 이코노미 클래스 대비 1.2배에서 1.6배 사이로 나타나고 있다. 물론 예외적으로 중국남방항공의 인천-북경 노선은 2.6배까지 높게 나타나고 있다. 프리미엄 이코노미 클래스의 탑승률은 기존 비즈니스 클래스와 유사하거나 조금 더 높은 탑승률을 보이고 있다.

한편, 프리미엄 이코노미 클래스는 좌석 간격 및 좌석 폭에 대한 확대 이외에도 공항라운지 이용, 수하물 우선처리, 추가위탁수하물, 우선 체크인, 우선 탑승, 기내식 등에서도 차별화가 이루어지는 경우가 있으나 이는 항공사에 따라 다르게 나타나고 있다. <표 4>는 프리미엄 이코노미 클래스를 운용 중인 항공사의 부가서비스 운영현황을 나타내고 있다.

일본의 두 국적사인 전일본항공(NH)과 일본항공(JL)은 공통적으로 추가 위탁 수하물 서비스를 제외하고, 공항라운지, 고급화된 기내식, 수하물 우선처리, 우선 탑승 등의 서비스를 제공하고 있다.

중국 항공사들의 경우, 중국남방항공(CZ)은 추가위탁수하물을 1개 늘리고, 기내식도 고급화하였으나, 중국국제항공(CA)과 중화항공(CI)은 별도 기내식 없이 공항라운지나 우선 체크인 서비스 정도만을 제공하고 있다.

동남아시아의 케세이퍼시픽항공(CX)은 우선체크인, 우선탑승, 기내식 부가서비스를 제공하는 반면, 싱가포르항공(SQ), 에바항공(BR)은 기내식 부가서비스를 제공하며, 타이항공(TG)은 부가서비스를 제공하지 않고 있다.

〈표 4〉 프리미엄 이코노미 클래스의 부가 서비스 운영 현황

항공사		프리미엄 이코노미 클래스 부가서비스					
		공항 라운지	수하물 우선처리	추가위탁 수하물	우선 체크인	우선 탑승	기내식
일본	NH	O	O	X	O	N/A	O
	JL	O	O	X	O	N/A	O
중국	CZ	N/A	N/A	+ 1pc	O	N/A	O
	CA	O	N/A	X	O	N/A	X
	CI	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	X
동남아	CX	N/A	N/A	+ 5kg	O	O	O
	SQ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	O
	BR	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	O
	TG	X	N/A	N/A	N/A	N/A	X
북미	AC	X	P-Tag	O	O	O	O
	HA	N/A	N/A	N/A	N/A	O	O
	UA	X	X	X	X	X	X
유럽	AF	O	N/A	+ 1pc	N/A	O	O
	SK	O	N/A	+ 1pc	N/A	O	O
	DY	O	N/A	+ 1pc	N/A	O	O
	VS	N/A	P-Tag	+ 1pc	O	O	O
	AZ	N/A	N/A	+ 1pc	O	O	O
	LH	O	X	X	X	X	O
	TK	X	X	X	X	O	O
	BA	N/A	N/A	+ 1pc	N/A	N/A	O
	AY	N/A	N/A	N/A	N/A	O	N/A
	SU	X	N/A	+ 1pc	N/A	N/A	N/A
	KL	X	X	X	X	X	X
대양주	QF	X	N/A	+ 8kg	O	O	O
	VA	X	P-Tag	+ 1pc	O	O	O
	NZ	N/A	P-Tag	+ 1pc	O	N/A	O

자료: 아시아나항공(2015)

미주 지역의 에어캐나다(CA)는 공항라운지를 제외한 대부분의 부가서비스를 제공하지만, 유나이티드항공(UA)의 경우는 좌석간격만 늘리고 부가서비스가 없다. 하와이안항공(HA)은 우선 탑승 서비스와 고급화된 기내식을 제공하고 있다.

유럽지역의 에어프랑스(AF), 스칸디나비아항공(SK), 노르웨이항공(DY)은 공항라운지, 추가 위탁 수하물, 우선 탑승, 기내식 부가 서비스를 제공하며, 버진아틀란틱항공(VS)은 공항라운지를 제외한 대부분의 부가 서비스를 제공한다. 이탈리아항공(AZ)은 추가 위탁 수하물, 우선 체크인, 우선 탑승, 기내식 부가 서비스를 제공하며, 독일의 루프트한자(LH) 항공은 공항 라운지와 기내식 부가 서비스만을 제공한다. 터키항공은 우선 탑승과 기내식 부가 서비스를, 영국항공(BA)은 추가 위탁 수하물과 기내식 부가 서비스를 제공한다. 핀에어(AY)는 우선 탑승 부가 서비스만을, 아에로플로트 러시아항공(SU)은 추가 위탁 수하물만을 제공하며, KLM 네덜란드항공(KL)은 유나이티드와 같이 부가 서비스를 제공하지 않고 있다.

퀀타스항공(QF)과 버진오스트레일리아항공(VA)은 공항 라운지를 제외한 부가 서비스를 제공하며, 에어뉴질랜드(NZ)는 수하물 우선 처리, 추가 위탁 수하물, 기내식 부가 서비스를 제공한다.

이상에서 살펴 본 바와 같이 프리미엄 이코노미 클래스를 운영하는 항공사들마다 부가서비스의 내용은 매우 상이하게 나타나고 있다.

제3장 국내외 선행연구 고찰

국내외 선행연구에 대한 고찰은 크게 국제선 항공 이용 특성 분석, 좌석 등급별 이용특성과 만족도, 국제선 항공운임 산정 관련, 그리고 끝으로 지불 용의액 관련 연구 등으로 대별하여 살펴보았다.

제1절 국제선 항공 이용 특성 분석

국토교통부의 항공통계에 따르면 과거 10년간 (2006~2015년) 국내공항을 이용한 국제선 운항횟수는 연간 약 21만 회에서 약 39만 회로 꾸준히 증가하여 연평균 6.9%p의 증가율을 보이고 있다. 같은 기간 공급좌석 수는 4천 6백만 석에서 7천 9백만 석으로 연평균 6.0%p의 증가율을 보였다. 수요측면에서 살펴보면, 국제선 이용객은 2006년 연간 약 3천 3백만 명 수준에서 2015년 6천 1백만 명 수준으로 거의 2배 가까이 증가하였다. 공급좌석 수 증가에 비해 국제선 이용객수 증가가 더 빠르기 때문에 평균 탑승률도 약 70% 수준에서 77% 수준으로 높아졌다.

이상의 내용을 볼 때 우리나라 국제선 이용객이 지속적으로 증가함을 알 수 있으며, 향후에도 이러한 증가세는 지속되리라 판단된다. 다만, 수요 증가세에 비하여 오히려 좌석공급 증가세가 오히려 못 미치는 것으로 나타났는데, 이는 빠른 수요 증가세도 원인이겠지만 수익성 개선에 관심을 높이는 항공사의 노력에 따라 탑승률을 높이는 노력을 기울기 때문인 것으로 판단된다.

〈표 5〉 국제선 항공실적 추이

구분	운항횟수 (회)	공급좌석 (석)	여객 수 (명)	탑승률 (%)
2006	213,591	46,585,802	32,707,495	70.2
2007	252,895	52,772,803	36,855,905	70.2
2008	249,712	50,887,461	35,341,410	71.1
2009	232,482	48,464,984	33,513,556	68.4
2010	256,688	51,988,774	40,060,948	74.9
2011	280,568	57,310,455	42,648,549	72.7
2012	313,726	63,805,048	47,702,644	74.0
2013	338,988	68,338,233	50,986,891	74.1
2014	366,485	73,872,817	56,778,759	75.4
2015	388,008	78,914,669	61,434,404	77.2
연평균증가율	6.9%p	6.0%p	7.3%p	1.1%p

자료: 국토교통부, 항공통계, 항공정보포털시스템(www.airportal.go.kr)

한편, 국제선 항공사별 비중을 살펴보면, 2015년을 기준으로 전체 6천 1백만 명 중 대한항공이 1천 8백만 명으로 29%의 비중을 차지하며, 아시아나항공이 1천 3백만 명으로 21%의 비중을 차지하고 있다. 두 국적 대형항공사도 전체 국제선 수요의 절반가량을 분담하고 있다. 반면 국적 저비용 항공사는 9백만 명으로 15%를 차지하며, 외국 항공사는 2천 2백만 명으로 36% 비중을 차지하고 있다. 과거 10년간(2006~2015년)의 변화 추이를 살펴보면, 대한항공은 2006년 38%에서 2009년 40% 수준에서 높아졌다가 2015년 29% 수준으로 10%p 이상 낮아졌으며, 아시아나항공도 2006년 24%에서 2009년 25%로 높아졌다가 2015년 21%로 4%p 가량 낮아졌다. 2009년 제주항공 등 국적 저비용 항공사의 국제선 취항이 본격화되면서 이후 대형 항공사의 비중이 낮아지는 것으로 해석될 수 있다. 한편,

외국 항공사는 2006년 이후 33~40%의 범위 안에서 등락을 거듭하면서 일정한 수준을 유지하는 것으로 보인다. 저비용 항공사의 약진에 따라 대형 항공사의 수익성 개선을 위한 노력이 계속될 것으로 예상된다.

〈표 6〉 최근 10년간 항공사별 국제선 수송 분담률

(단위: 천명)

구분	국적항공사			외국 항공사	계
	대한항공	아시아나항공	기타		
2006년	12,323	7,826	-	12,558	32,707
	37.7%	23.9%	-	38.4%	100.0%
2007년	13,458	8,543	0.1	14,855	36,856
	36.5%	23.2%	0.0%	40.3%	100.0%
2008년	13,150	8,539	11	13,641	35,341
	37.2%	24.2%	0.0%	38.6%	100.0%
2009년	13,366	8,467	164	11,516	33,514
	39.9%	25.3%	0.5%	34.4%	100.0%
2010년	15,423	10,288	926	13,424	40,061
	38.5%	25.7%	2.3%	33.5%	100.0%
2011년	15,796	10,505	1,835	14,512	42,649
	37.0%	24.6%	4.3%	34.0%	100.0%
2012년	16,987	11,226	3,588	15,902	47,703
	35.6%	23.5%	7.5%	33.3%	100.0%
2013년	16,646	11,706	4,910	17,725	50,987
	32.6%	23.0%	9.6%	34.8%	100.0%
2014년	16,600	12,425	6,518	21,236	56,779
	29.2%	21.9%	11.5%	37.4%	100.0%
2015년	17,583	12,871	8,967	22,014	61,434
	28.6%	21.0%	14.6%	35.8%	100.0%

자료: 국토교통부, 항공통계, 항공정보포털시스템(www.airportal.go.kr)

2015년 기준으로 국제선 이용객의 지역별 분포를 살펴보면, 단일 국가로는 중국이 연간 1천 6백만 명 수준으로 27%의 가장 높은 비중을 차지하며, 일본이 다음으로 20% 비중을 차지한다. 동남아 지역은 34%의 비중을 차지하며, 미주 지역은 7.4%, 유럽 지역은 7.0%, 대양주지역은 3.5%의 비중을 차지한다.

〈표 7〉 국제선 이용객 지역별 분포

(단위: 천명)

구분	일본	미주	동남아	중국	유럽/독립	대양주	기타	계
2006년	9,137	3,144	9,750	7,321	2,045	931	379	32,707
	27.9%	9.6%	29.8%	22.4%	6.3%	2.8%	1.2%	100.0%
2007년	9,581	3,372	10,876	9,347	2,387	982	310	36,856
	26.0%	9.1%	29.5%	25.4%	6.5%	2.7%	0.8%	100.0%
2008년	9,470	3,286	10,618	7,902	2,562	1,144	360	35,341
	26.8%	9.3%	30.0%	22.4%	7.2%	3.2%	1.0%	100.0%
2009년	9,933	3,370	9,339	7,050	2,350	1,094	377	33,514
	29.6%	10.1%	27.9%	21.0%	7.0%	3.3%	1.1%	100.0%
2010년	11,190	3,704	11,575	9,170	2,578	1,249	596	40,061
	27.9%	9.2%	28.9%	22.9%	6.4%	3.1%	1.5%	100.0%
2011년	10,375	3,903	13,663	9,773	2,850	1,438	647	42,649
	24.3%	9.2%	32.0%	22.9%	6.7%	3.4%	1.5%	100.0%
2012년	11,517	4,042	15,779	10,790	3,178	1,668	729	47,703
	24.1%	8.5%	33.1%	22.6%	6.7%	3.5%	1.5%	100.0%
2013년	10,947	4,173	17,272	12,583	3,397	1,782	834	50,987
	21.5%	8.2%	33.9%	24.7%	6.7%	3.5%	1.6%	100.0%
2014년	10,776	4,270	19,153	15,940	3,890	1,861	888	56,779
	19.0%	7.5%	33.7%	28.1%	6.9%	3.3%	1.6%	100.0%
2015년	12,169	4,558	20,910	16,476	4,276	2,120	926	61,434
	19.8%	7.4%	34.0%	26.8%	7.0%	3.5%	1.5%	100.0%

자료: 국토교통부, 항공통계, 항공정보포털시스템(www.airportal.go.kr)

과거 10년간의 변화 추이로 살펴보면, 일본지역은 2009년 30% 수준이 었다가 최근 20% 수준 아래로 낮아졌으며, 반대로 중국지역은 2009년 21% 수준에서 최근 28% 수준까지 높아졌다. 이는 중국과의 교역량 증가 및 중국 관광객의 증가가 이러한 비중의 변화를 나타낸 것으로 판단된다. 동남아 지역은 국내 거주자의 주요 관광지로서 관광객 증가에 따라 2009년 28% 수준에서 2015년 34%로 높아졌으며, 미주 지역은 상대적으로 10% 에서 7% 대로 낮아졌다. 유럽 지역과 대양주 지역은 7.0%, 3.5% 수준을 대체적으로 유지하고 있다. 결론적으로 중국과 동남아 지역의 증가세가 뚜 렷하며, 일본과 미주 지역의 감소세가 확인된다.

현재 국제선 지역별 비중이 가장 높은 중국노선은 과거 10년간 (2006~2015년) 운항횟수 연간 6만 회에서 12만 회 수준으로 2배 가량 증가하였고, 공급좌석 수도 1천 2백만 석에서 2천 2백만 석 수준으로 늘어 났다. 운항횟수 증가율에 비해 공급좌석 수 증가율이 상대적으로 낮은 점은 저비용 항공사의 신규 취항 등으로 소형 항공기 위주의 투입 결과로 판단된 다. 여객 수는 7백만 명 수준에서 1천 6백만 명 수준으로 2배 이상 증가하 여 탑승률도 60% 수준에서 75% 수준으로 높아졌다.

일본노선은 과거 10년간 운항횟수 연간 4.8만 회에서 7.6만 회 수준으로 연평균 5%p 정도의 증가세를 보였으며, 공급좌석 수는 1천 2백만 석에서 1천 5백만 석으로 연평균 2.4%p 수준에 머물러 저비용 항공사의 신규 취 항 등으로 소형 항공기 위주로 전환되는 것으로 판단된다. 여객 수는 9백만 명 수준에서 1천 2백만 명 수준으로 국제선 지역별 증가세가 가장 낮은 것 으로 나타났다.

〈표 8〉 중국노선 항공실적 추이

구분	운항횟수 (회)	공급좌석 (석)	여객 수 (명)	탑승률 (%)
2006	60,190	11,938,912	7,321,391	62.8
2007	82,477	15,265,693	9,346,500	62.2
2008	78,073	13,797,054	7,901,593	58.1
2009	68,157	11,714,365	7,049,360	58.7
2010	74,723	12,774,916	9,169,564	71.6
2011	77,742	13,418,163	9,772,665	72.8
2012	84,985	14,893,884	10,790,467	72.8
2013	95,264	16,877,553	12,583,149	73.6
2014	112,592	20,557,888	15,940,103	77.6
2015	119,740	21,816,832	16,475,680	75.5
연평균증가율	7.9%p	6.9%p	9.4%p	2.1%p

자료: 국토교통부, 항공통계, 항공정보포털시스템(www.airportal.go.kr)

〈표 9〉 일본노선 항공실적 추이

구분	운항횟수 (회)	공급좌석 (석)	여객 수 (명)	탑승률 (%)
2006	48,452	12,123,929	9,136,918	77.0
2007	49,158	12,305,565	9,580,745	79.3
2008	50,915	12,460,951	9,470,267	77.7
2009	54,115	13,088,071	9,933,290	78.0
2010	59,565	13,439,064	11,189,761	84.5
2011	60,748	13,398,304	10,374,889	78.2
2012	69,939	14,954,712	11,516,800	78.3
2013	72,895	14,765,120	10,946,591	75.2
2014	70,799	13,746,825	10,776,250	79.3
2015	76,125	14,998,907	12,168,572	82.2
연평균증가율	5.1%p	2.4%p	3.2%p	0.7%p

자료: 국토교통부, 항공통계, 항공정보포털시스템(www.airportal.go.kr)

동남아 지역노선은 해외 여행객 증가에 따라 과거 10년간 (2006~2015년) 운항횟수 연간 5.3만 회에서 11.9만 회 수준으로 연평균 9.3%p 정도의 증가세를 보였으며, 공급좌석 수는 1천 3백만 석에서 2천 7백만 석, 여객 수는 1천만 명 수준에 2천 1백만 명으로 2배 넘게 증가하였다.

미주 노선은 운항횟수 연간 2.9만 회에서 3.2만 회로 연평균 1%p의 증가세에 머물렀으며, 공급좌석 수는 489만 석에서 583만 석으로 증가하여 운항횟수 증가율보다 높게 나타났다. 이는 미주 노선에 대형항공사들이 A380 등 대형항공기를 투입하면서 운항 횟수 증가보다는 공급좌석 수 증가가 더 빨라진 것에서 기인하는 것으로 판단된다. 여객 수는 314만 명에서 456만 명으로 늘어나 좌석 수 증가에 비해 여객 수 증가가 더 높았으며, 이에 따라 평균 탑승률도 65% 수준에서 77% 수준으로 12%p 높아졌다.

〈표 10〉 동남아노선 항공실적 추이

구분	운항횟수 (회)	공급좌석 (석)	여객 수 (명)	탑승률 (%)
2006	53,355	13,082,972	9,750,307	73.9
2007	65,474	15,118,478	10,876,364	70.9
2008	63,794	14,255,522	10,617,956	73.0
2009	56,168	12,962,679	9,338,853	70.0
2010	63,935	14,730,188	11,574,590	76.4
2011	78,674	18,138,714	13,663,034	73.6
2012	92,743	20,812,506	15,778,849	74.5
2013	101,290	22,656,649	17,271,594	74.8
2014	112,294	25,091,242	19,152,917	74.3
2015	118,539	26,526,490	20,909,957	76.9
연평균증가율	9.3%p	8.2%p	8.8%p	0.4%p

자료: 국토교통부, 항공통계, 항공정보포털시스템(www.airportal.go.kr)

〈표 11〉 미주노선 항공실적 추이

구분	운항횟수 (회)	공급좌석 (석)	여객 수 (명)	탑승률 (%)
2006	29,262	4,890,975	3,143,904	64.6
2007	30,032	4,953,441	3,371,794	68.4
2008	28,711	4,421,532	3,285,717	74.7
2009	27,925	4,807,746	3,370,087	69.4
2010	29,849	4,967,617	3,704,330	73.1
2011	30,350	5,244,553	3,903,426	72.8
2012	30,370	5,280,737	4,042,186	75.0
2013	31,071	5,450,018	4,172,707	75.9
2014	31,588	5,593,397	4,270,391	75.2
2015	31,920	5,827,594	4,558,276	77.4
연평균증가율	1.0%p	2.0%p	4.2%p	2.0%p

자료: 국토교통부, 항공통계, 항공정보포털시스템 (www.airportal.go.kr)

유럽 노선은 운항횟수 연간 1.2만 회에서 1.8만 회로 연평균 4.6%p의 증가세를 보였으며, 공급좌석 수는 207만 석에서 410만 석으로 증가하여 연평균 7.9%p의 증가율을 보였다. 미주 노선과 마찬가지로 대형항공기를 투입하면서 운항 횟수 증가보다는 공급좌석 수 증가가 더 빨라진 것으로 보인다. 여객 수는 161만 명에서 329만 명으로 공급좌석 수 증가보다도 더 빠르게 성장하였다. 이에 따라 평균 탑승률도 70% 수준에서 80% 수준으로 크게 높아졌다.

호주, 뉴질랜드 등 대양주 노선은 운항횟수 연간 4천 회에서 1.2만 회로 3배 가까이 증가하여 운항 횟수 측면에서는 가장 빠른 성장세를 보였다. 공급좌석 수도 123만 석에서 288만 석으로 증가하여 연평균 약 10%p의 증가율을 보였다. 여객 수는 93만 명에서 212만 명으로 공급좌석 수 증가세와 거의 동일하여 평균 탑승률에서도 큰 변화가 없었다.

〈표 12〉 유럽노선 항공실적 추이

구분	운항횟수 (회)	공급좌석 (석)	여객 수 (명)	탑승률 (%)
2006	11,728	2,067,218	1,609,724	77.8
2007	14,067	2,569,582	1,886,445	73.4
2008	14,963	2,930,792	2,028,398	69.0
2009	13,392	2,743,122	1,885,980	68.4
2010	14,555	2,721,214	2,026,592	74.0
2011	15,993	3,105,296	2,241,372	71.9
2012	16,553	3,320,295	2,461,099	73.8
2013	16,832	3,419,643	2,591,985	75.4
2014	17,376	3,684,674	2,931,223	79.5
2015	17,566	4,091,290	3,291,900	80.5
연평균증가율	4.6%p	7.9%p	8.3%p	0.4%p

자료: 국토교통부, 항공통계, 항공정보포털시스템(www.airportal.go.kr)

〈표 13〉 대양주노선 항공실적 추이

구분	운항횟수 (회)	공급좌석 (석)	여객 수 (명)	탑승률 (%)
2006	4,133	1,233,418	930,840	75.1
2007	4,401	1,299,622	982,456	75.6
2008	5,427	1,547,014	1,143,742	73.5
2009	5,193	1,574,197	1,093,739	71.8
2010	5,885	1,654,022	1,248,693	76.7
2011	7,901	2,130,182	1,438,182	68.4
2012	9,106	2,456,512	1,667,536	69.5
2013	10,198	2,686,572	1,781,706	68.0
2014	10,224	2,655,689	1,861,081	70.2
2015	11,579	2,882,582	2,119,506	74.7
연평균증가율	12.1%p	9.9%p	9.6%p	-0.1%p

자료: 국토교통부, 항공통계, 항공정보포털시스템(www.airportal.go.kr)

끝으로 중동지역 노선은 운항횟수 연간 2.5천 회에서 4.0천 회로 연평균 증가율 5.6%p의 성장세를 보였으며, 공급좌석 수는 57만 석에서 113만 석으로 증가하여 운항 횟수 증가세 보다 높은 7.8%p의 증가세를 보였다. 이는 중동지역 항공사들의 대형 항공기를 투입하면서 벌어진 현상으로 해석된다. 여객 수도 연간 30만 명 수준에서 85만 명 수준으로 3배 가까이 증가하였는데, 중동지역에 대한 관광객 증가 이외에도 두바이 등 중동 공항의 허브화 전략에 따라 환승객이 증가하면서 생긴 것으로 추정된다.

〈표 14〉 중동노선 항공실적 추이

구분	운항횟수 (회)	공급좌석 (석)	여객 수 (명)	탑승률 (%)
2006	2,474	574,674	376,258	64.7
2007	2,184	463,407	303,422	64.4
2008	2,471	611,610	355,508	57.9
2009	2,569	732,277	377,224	50.9
2010	2,789	878,489	594,874	67.2
2011	3,372	968,286	646,414	66.4
2012	3,443	975,798	713,113	72.7
2013	3,676	1,100,784	798,738	72.1
2014	3,826	1,063,659	848,347	79.3
2015	4,035	1,132,091	861,077	75.7
연평균증가율	5.6%p	7.8%p	9.6%p	1.8%p

자료: 국토교통부, 항공통계, 항공정보포털시스템(www.airportal.go.kr)

이상의 국제선 항공 이용 특성 분석결과를 종합하면, 우리나라 국제선 이용객이 지속적으로 증가함을 알 수 있으며, 향후에도 이러한 증가세는 지속되리라 판단된다. 또한, 중단거리 노선에서 저비용 항공사의 약진이 계속됨에 따라 대형 항공사는 중장거리 노선을 중심으로 수익성 개선을 위한 노력

이 지속될 것이며, 프리미엄 이코노미 클래스의 도입도 이러한 배경에서 이루어지리라 예상된다.

동시에 단거리 노선은 소형 항공기 위주로 재편되고, 장거리 노선은 대형 항공기 위주로 재편되면서 프리미엄 이코노미 클래스 도입을 위한 기내 공간의 확보가 수월해리라 판단된다. 수요측면에서도 프리미엄 이코노미 클래스 도입이 용이한 대양주 노선, 유럽 노선, 중동 노선 등은 8% 이상의 높은 성장세를 보이고 있고, 상대적으로 비중이 낮아지는 미주 노선도 지속적으로 4%대의 성장세를 보이고 있어서 프리미엄 이코노미 클래스의 시장성은 충분할 것으로 기대된다.

제2절 국제선 좌석 등급별 이용 특성과 만족도

국제선 이용객의 좌석 등급별 특성이나 만족도와 관련된 국내 연구로는 김경숙(1996), 박문조(2001), 손진걸(2014)의 연구를 꼽을 수 있고, 항공사 선택에 관한 연구로는 이용일(2002), 리링(2009), 정인석(2011), 박소희와 정재한(2012), 박세라(2013) 등의 연구가 있다. 한편, 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 연구로는 국내 선행연구는 없었으며, 다만, 국외 선행연구로 Lee와 Luengo-Prado(2004)의 연구와 Hugon-Duprat와 O'Connell(2015)의 연구를 살펴보았다.

1. 국제선 이용객 좌석 등급별 특성 및 만족도 관련 연구

우선 김경숙(1996)은 퍼스트 클래스 승객과 비즈니스 클래스 승객에 대하여 각각 서비스 요인별 중요도와 만족도에 대한 분석을 수행하였다. 퍼스트 클래스 승객의 경우 중요하게 생각하지도 않고, 만족도도 낮은 것으로 나타난 요인은 기내 판매서비스 등이며, 중요성이 높지는 않으나 만족도가 높은 요인으로는 항공사의 취항도시 수, 자국어를 구사하는 승무원 탑승여부 등으로 나타났다. 중요성은 높으나 만족도가 낮은 요인으로는 전화 및 통신 서비스 제공, 안전 및 보안요원의 서비스, 기내식의 맛과 질 등이며, 항공기의 크기 등의 속성들은 승객이 고려하는 중요도와 만족도에서 바람직한 수준으로 분석되었다. 비즈니스 클래스 승객의 경우 기내 면세품 판매 서비스, 다양한 레크리에이션 서비스, 초과 수화물에 대한 요금부과, 여행 및 관광정보, 기내 소모품 제공 여부, 자동차 렌트 및 호텔예약 서비스, 효율적인 전화 및 통신 서비스 제공, 상용고객 우대 서비스, 노약자 우대 서비스 등은 중요도 및 만족도가 모두 낮은 것으로 조사되었다. 중요성은 낮으

나, 만족도가 높은 요인으로는 항공사의 취항도시 수, 자국어를 구사하는 승무원의 탑승여부, 국적 항공사 여부, 탑승 안내방송의 빈도 및 명확성, 항공기 크기, 탑승 라운지 운용, 신속한 식음료 서비스 등으로 나타났고, 또한 비즈니스 승객들이 중요도는 높으나 만족도가 낮게 나타난 요인은 안전 및 보안요원의 서비스, 다양한 기내식의 제공, 정확한 운항 관련 정보 제공, 기내식의 맛과 질, 항공권의 가격, 지연 및 결항에 대한 보상 서비스, 여유 있는 좌석 공간 등으로 분석되었다. 비즈니스 클래스의 승객들이 중요도 및 만족도가 동시에 높은 요인으로는 퍼스트 클래스 승객들의 만족도 요인과 유사하게 평가되었다.

박문조(2001)는 항공여행 시 상위 좌석등급 결정 속성과 고객만족도에 관한 연구를 진행하였는데, 이에 따라 항공여행 경험자의 인구통계학적 특성과 항공여행 특성에 따라 이용하는 좌석등급에는 차이가 있을 것인지, 항공 좌석등급에 따라 좌석등급 결정시 중요하게 생각하는 속성에 차이를 보일 것인지를 알아보았다. 또한, 항공 좌석등급에 따른 만족도의 차이, 항공기 좌석등급 결정시 중요하게 고려하는 속성과 이용 후 만족도의 차이를 분석하였다. 분석결과, 상위 좌석등급 이용자의 좌석등급 결정시 중요한 고려사항으로는 좌석의 안락함이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 기내 공간의 쾌적성, 승무원 기내서비스의 친절성, 탑승수속 및 예약·발권의 신속성, 상용고객 우대 서비스, 하기의 신속성 등의 순으로 평가되었다. 특히, 좌석의 안락함과 라운지 등 부대시설의 용이성은 퍼스트클래스 이용객이 비즈니스 클래스 이용객보다 더 중요하게 고려하는 것으로 조사되었다. 상위 좌석등급 항공여행 이용자의 해당 좌석등급 이용 후 만족도는 승무원의 친절한 기내서비스가 가장 높았으며, 다음으로 기내공간의 쾌적성, 좌석의 안락함, 고급화된 테이블 서비스, 상용고객 우대 서비스, 신속한 탑승수속과 하기 신속성 등의 순으로 산출되었다. 구체적으로는 퍼스트 클래스 승객이 비즈

니스 클래스 승객에 비해 좌석의 안락함, 전반적인 기내 공간의 쾌적성, 하기 신속성 등에 대해 만족도가 높은 것으로 분석되었다.

손진걸(2014)은 중국인 여행형태의 조절효과를 중심으로 중국인이 지각하고 있는 항공 서비스 품질이 실용적 고객가치와 고객만족, 관계 지속 의도에 미치는 영향을 파악하였다. 항공 서비스 품질과 실용적 고객 가치와의 관계, 고객만족과의 관계, 관계 지속 의도와의 관계 그리고 실용적 고객가치와 고객만족 간의 관계, 관계 지속 의도와의 관계, 고객만족과 관계지속 의도와의 관계를 확인하였다. 이를 근거로 하여 한·중 국제선 항공사의 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 방안을 제시하였다. 첫째, 고객이 인지하는 항공 서비스 품질을 실증적으로 분석함으로써 서비스 품질을 구성하는 요인들이 인지된 가치, 고객만족 등에 미치는 영향 정도에 따라 여행형태, 항공사 국적, 좌석유형 등 관광객의 이용특성에 따라 차별화된 특화전략을 수립할 수 있다고 보았다. 둘째, 항공서비스 사업자의 고객가치, 고객만족 및 관계 지속의도 관리에 대한 중요성을 제시하였다. 고객가치와 고객만족 영향요인의 전략적 집행은 곧 고객관계 지속의도의 지속적 관리가 된다고 보았다. 셋째, 항공서비스 이용자의 이용형태에 따라 차별적이고 효과적으로 세분화된 마케팅 전략이 필요함을 제시하였다. 이러한 결과는 특정관광객 특성에 따른 효과적인 마케팅 전략의 계획을 요구하고 있으며, 각 이용형태별(여행형태, 선택한 항공사 국적, 좌석유형 등)에 따라 차별화된 고객들로부터 이익을 창출할 수 있는 전략의 실천이 요구된다고 결론지었다.

이상의 연구들은 좌석 등급별 서비스 요인별 만족도 영향정도를 파악하였으나 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 검토는 이루어지지 못하였으며, 지불 용의액 등 운임 수준에 대한 분석이 아니라 이용자의 만족도 분석 수준에 머물러 있다는 점에서 본 논문과 차별화된다고 하겠다.

2. 항공사 선택 관련 연구

항공사 선택과 관련하여 이용일(2002)은 국제선 이용객을 대상으로 하여 현시선호(Revealed Preference) 자료와 선호의식(Stated Preference) 자료의 비교를 통하여 항공사 선택요인을 분석하였다. 현시선호 자료 분석에서는 국제선 이용객의 성별, 연령, 연간수입, 직업, 교육수준에 따라 항공사 선택에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 항공승객의 여행목적 및 여행형태, 체류기간, 예약주체, 지불주체, 항공여행 횟수에 따라 항공사 선택요인에 차이가 있음을 알 수 있었다. 여행목적지에 따라서도 여행목적, 여행형태, 체류기간, 예약주체, 지불주체 및 항공여행횟수에 있어 유의한 차이가 있었으며, 여행목적지에 따른 항공사 선택요인의 차이를 분석한 결과 항공사 명성 및 이미지 요인에 있어서만 유의한 차이를 보였다. 선호의식 자료 분석결과에서는 항공사 선택요인으로 비행시간 및 항공요금, 운항스케줄, 예약용이성의 4개 요인을 중심으로 분석하였는데, 항공여행의 목적에 따라 업무목적일 경우에는 비행시간 및 운항스케줄, 예약용이성에 더 민감하게 반응하며, 관광목적일 경우에는 항공요금에 더 민감하게 반응하는 것으로 평가되었다. 또한, 여행 목적지에 따른 차이는 유의하지 않았으며, 업무목적 여객은 관광목적 여객에 비해 더 큰 지불의사를 가지고 있는 것으로 분석되었다. 즉, 업무목적 여객이 관광목적 여객에 비해 비행시간의 가치 및 운항횟수, 예약용이성에 대하여 더 큰 비중을 두고 있음을 알 수 있다.

저가항공사 선택속성에 관한 연구는 리링(2009)의 연구를 꼽을 수 있다. 한중노선에서 저가항공사 도입 및 활성화를 위한 방안을 제시하기 위하여 고객의 한중노선 이용특성에 따른 저가항공사 선택속성의 중요도와 차이를 파악하고, 고객의 저가항공사 선택속성과 구매의도의 영향관계를 분석하였

다. 해당 연구에서 사용된 변수들은 저가요금 서비스, 예약 및 발권 서비스, 공항 서비스, 기내 서비스, 운항서비스 및 기타 서비스로 나눌 수 있다. 인구통계학적 특성에 따른 저가항공사 선택속성의 차이를 규명한 결과, '예약 및 발권 서비스', '공항 서비스', '기내 서비스'에서는 여성이 남성보다, 중국인이 한국인보다 더 중요하게 여기는 것으로 나타났다. 월 소득에 따른 저가항공사 선택속성의 차이는 '예약 및 발권 서비스', '공항 서비스', '기내 서비스', '운항 서비스'에서는 100~200만원미만이 다른 소득층보다 더 중요하게 여기는 것으로 분석되었다.

정인석(2011)은 국제선 항공사 고객들이 어떠한 선택속성을 중요하게 인식하는가를 살펴보았는데, 항공사 기내서비스, 부대서비스, 지상서비스, VIP 라운지 서비스 중에서 VIP 라운지 서비스를 가장 중요하다고 인식하는 것으로 분석되었다. 기내 서비스와 관련해서는 객실 승무원의 친절도, 안락한 공간과 좌석, 기내 청결도, 객실승무원의 고객 문제해결 등이 중요요인으로 나타났다. 또한, 기내식, 기내면세품, 엔터테인먼트 등의 요인에 있어서 기내 면세품의 중요성이 낮아지고 있음도 보였다. 부대 서비스의 요인별 중요도에서는 상용고객 우대, 정보권유, 전략적 공유, 교통연계성, 장애인 편의 등의 순서로 중요도가 높은 것으로 평가되었다. 지상서비스에서는 체크인 카운터의 이용편의, 예약 및 발권, 좌석 확보 용이성, 수하물 신속처리, 탑승수속 편리성 등의 순서로 집계되었다. VIP 라운지의 서비스 요인으로는 시설 편의성, 동반자 유료이용, 직원의 직무능력, 이벤트, 통신 이용, 실내 쾌적성, 식음료 품질, 이용시간 적정성 순으로 평가되었으며, VIP라운지 서비스의 만족도는 항공권 재구매 의사에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

박소희와 정재한(2012)은 항공 교통 이용자의 항공권 구매결정 요인을 파악하기 위하여, 성별, 연령 등 기존의 전형적인 시장 세분화에서 벗어나

개인적 성향에 따라 항공 교통 이용자를 분류하고, 이러한 소비성향이 구매 의사결정 등 항공 소비자 행동에 어떠한 영향을 미치는가를 규명하였다. 분석결과, '다양성추구성향', '합리적 성향', '자기과시성향', '감성추구성향', '위험회피성향', '개성추구성향', '가치추구성향', '혁신성향' 등 개인적 성향에 따라 세분화된 그룹 간에는 항공권 구매의사결정에 있어 통계적으로 유의한 차이와 영향이 있음을 보였다. 먼저 항공권 구매의사결정 요인으로 안전, 가격, 브랜드 충성도, 서비스, 시설 및 분위기 등의 요인이 도출되었으며, 소비성향이 강한 집단일수록 안전, 가격 및 혜택, 시설 및 분위기를 중요시 하며, 항공여행에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 평가되었다. 더욱이 이러한 특성은 20~30대 젊은 층과 여가·관광목적의 항공 교통 이용자들에게 높게 나타남을 보였다.

박세라(2013)는 대형항공사와 저가항공사를 이용한 고객들을 대상으로 서비스 품질과 항공요금의 적절성이 고객만족도와 고객충성도에 미치는 영향을 분석하였다. 대형항공사와 저가항공사 모두 서비스품질과 항공요금이 고객만족에 영향을 미치는 정도에 차이가 있는지를 비교하였는데, 인적서비스, 물적 서비스, 항공사 시스템, 부가서비스, 항공요금 등 서비스품질 요인 중에서 인적서비스와 요금만 고객만족에 영향을 미쳤고, 나머지 물적 서비스, 항공사 시스템, 부가서비스는 고객만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 평가되었다. 또한, 대형항공사와 저가항공사를 이용한 고객들 모두 고객만족도가 고객충성도에 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 상대적으로는 저가항공사가 대형항공사보다 더 낮은 영향을 보이는 것으로 조사되었다. 끝으로, 대형항공사와 저가항공사의 서비스 품질을 비교한 결과 인적서비스, 물적 서비스, 항공사 시스템, 부가서비스 등 4가지 서비스 품질 요인과 항공요금 모두 대형항공사 이용고객의 만족도가 높은 것으로 평가 되었다.

이상의 연구는 항공사 선택에 있어서 운임, 기내 서비스 등 여러 가지 영향요인의 효과를 분석하였으며, 이용자 개인의 성향에 대한 분석이나 만족도에 미치는 영향 등을 분석하였다. 항공사 선택에 있어서 운임이 어느 정도 영향을 미치는가를 분석하기는 하였지만, 항공편 내 좌석 등급에 대한 선택요인을 규명하거나 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 검토는 이루어지지 못하였다는 점에서 본 논문과 차별화된다고 하겠다.

3. 프리미엄 이코노미 클래스 관련 연구

Lee와 Luengo-Prado(2004)는 미국의 두 대형 항공사인 유나이티드 항공사와 아메리칸 항공사를 대상으로 1998년~2002년까지의 패널자료를 활용하여 좌석 간격(Pitch)을 추가적으로 제공하는 서비스에 대하여 운임 증가효과가 있었는지를 분석하였다. 아메리칸 항공의 'More Room Throughout Coach' 프로그램에서는 승객들이 추가적인 레그룸(legroom)에 대하여 추가 지불 의사가 있었는지 명확하지 않았지만, 반대로 유나이티드 항공의 'Premium Economy' 프로그램에서는 대형 항공사간 경쟁에서 추가 지불 의사가 있었음을 확인하였다. 따라서 유나이티드 항공의 'Premium Economy' 프로그램이 아메리칸 항공의 'More Room Throughout Coach' 프로그램에 비해 더 성공적인 결과를 보였다. 다만, 업무목적 승객들은 운임에 덜 민감하기 때문에 대형 항공사를 선호하지만, 여가목적 승객들은 일반적으로 비용에 민감하기 때문에 저비용항공사를 선호하고, 이들은 추가적인 레그룸에 대한 지불의사에 있어서도 차이가 날 수밖에 없다고 하겠다. 또한 이 분석은 운임에 대해서만 이루어졌기 때문에 아메리칸 항공의 'More Room Throughout Coach' 프로그램이 운임의 증가에는 영향을 미치지 못하였어도 탑승률(Load-factor)에는 영향을 주었

을 수도 있기 때문에 서비스 개선의 효과가 없었다고 단정할 수는 없다고 하겠다.

프리미엄 이코노미 클래스는 전 세계 대형 항공사의 장거리 노선을 중심으로 확대되고 있는데 Hugon-Duprat와 O'Connell(2015)은 영국항공(British Airways)의 보잉 747항공기를 이용하는 런던 히드로 공항과 뉴욕 JFK 공항 간 노선에 대하여 이코노미 클래스, 프리미엄 이코노미 클래스, 비즈니스 클래스, 퍼스트 클래스에 대하여 각각 단위 비용과 수익을 추정하고, 이를 통하여 좌석 등급별 수익성에 대한 검토를 수행하였다. 분석 결과 퍼스트 클래스는 단위 비용 대비 수익이 1:0.94 수준으로 수익성이 낮은 것으로 나타났으며, 이코노미 클래스는 1:1.1, 비즈니스 클래스는 1:1.6인데 반하여 프리미엄 이코노미 클래스는 1:2.3으로 단위비용 대비 수익성이 가장 높은 것으로 분석되었다. 해당 연구는 장거리 노선에서 프리미엄 이코노미 클래스의 도입 타당성을 입증하였으며, 앞으로 퍼스트 클래스는 점차 없어질 것으로 예상하였다.

이상의 두 연구는 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 연구로서 본 논문과 가장 관련성이 높다고 하겠으나, 국제선 항공 이용자들의 관점에서 지불 용의액을 분석한 연구가 아니라 항공사의 입장에서 수익성 개선에 도움이 되었는지를 파악한 연구로서 본 논문과 차별화된다고 하겠다.

제3절 국제선 항공운임 산정

본 절에서는 김민정, 안미진(2008)의 연구결과를 기초로 국제선 항공운임의 결정요인, 운임 종류, 결정과정에 대해서 살펴보고, 국제선 운임과 관련한 실증연구로는 정상천(2010), 이희경(2015)의 연구를 고찰하였다.

1. 국제선 항공운임 결정요인, 종류, 결정과정¹⁾

항공운임은 항공사가 여객운송의 대가로 부과하는 1인당 요금으로, 항공수송의 원가를 보전하고 적정 이윤을 얻을 수 있는 수준이어야 한다. 이러한 운임수준을 결정하는데 있어 고려해야 할 요소로는 원가, 공급규모, 탑승률, 항공수요, 수요특성 등을 들 수 있다. 따라서 국제선 항공운임은 운송에 소요되는 비용을 기본으로 하되, 항공수요규모, 항공사간 경쟁관계, 취항지의 사회경제적인 여건을 종합적으로 고려하여 결정된다고 볼 수 있다(김민정, 안미진, 2008).

국제선 항공운임체계는 크게 정상운임 및 특별운임으로 나누어 볼 수 있다. 정상운임은 통상 유효기간 1년이며, 도중 체류, 환승, 예약이나 여정의 변경, 환불 수수료, 사전 구입 조건, 적용 대상 등의 제한이 없다. 그러나 항공수요가 다양화되고 항공사의 운송수입 극대화를 위하여 정상운임보다 할인된 다양한 종류의 특별 운임을 도입한다. 이러한 특별운임으로는 할인 운임과 판촉운임이 있는데, 도중 체류, 환승, 예약 및 여정변경, 환불 수수료, 사전 구입 조건, 최소 체류, 최대 체류기간 등 제한사항을 두는 대신에 운임수준을 정상 운임보다 낮게 설정하며, 목적지별로 수요 특성에 따라 다르게 운영된다. 먼저 할인운임으로는 소아운임, 유아운임, 대리점직원 할인

1) 김민정, 안미진(2008)의 연구결과를 정리하여 제시함

운임, 항공사직원 할인운임, 선원 운임, 학생운임 등이 있다. 또한 항공사별로 공급좌석의 효율적 운영과 타 항공사와의 경쟁력을 감안하여 저렴한 가격을 설정한 판촉운임 등이 있다(김민정, 안미진, 2008).

국제선 항공운임의 종류와 운임별 제한조건은 다음과 같다.

〈표 15〉 국제선 항공운임의 종류와 제한 조건

종류		코드	내용	비고
정상 운임	일등할증 운임	P	유효기간 1년 도중체류, 환승, 예약/여정변경, 환불수수료, 사전 구입조건, 적용대상 등에 제한사항이 없음	유럽/미국 일부노선
	일등 운임	F		전 노선
	비즈니스 운임	C		
	이등석 운임	Y		
	이등할인 운임	Y02		
특별 운임	개인회유 운임	Y-EE	특별운임 중 최상위 운임 예약/여정변경, 환불수수료 등의 제한이 없는 경우가 대부분	전 노선
	개인관광 운임	Y-PX	개인회유운임보다 낮은 수준 예약/여정변경, 환불 수수료에 제한	전 노선
	선불 운임	M-PB	개인관광운임보다 낮은 수준 예약/여정변경 및 환불 제한, 사전구입조건 제한	미주노선
	단체포괄여행 운임	Y-GV	개인승객에는 미적용 한국발의 경우 10명 이상 해당단체승객 전원이 전 여정을 동반 여행해야 함	전 노선
	유학생 운임	M-STO	미국/캐나다 유학생 적용운임 나이제한 및 증빙서류 제출요건	미주노선
	청소년 운임	Y-ZZ	유럽노선 적용운임 나이제한 및 증빙서류 제출요건	유럽노선
	군인할인 운임	V-MDO	국내 주둔군인 및 군속에 적용 군에서 발급한 이동명령서 제출요건	미주노선

자료: 김민정, 안미진(2008)

국제선 항공운임은 비용분석 등의 어려움으로 인해 국제민간항공운송협회(International Air Transport Association, 이하 IATA)를 통해 각 항공사 간 조정 합의된 운임을 각국 정부에 인가를 얻은 후 사용하고 있다. IATA의 운임조정 활동은 IATA 운임조정회의에서 탑승률, 계절적 조건, 수요 등을 고려하여 항공운임의 신설, 폐기 또는 인상 및 인하 등을 결정하게 된다. 국제선 항공운임은 IATA에서 결의된 운임을 기준으로 각국의 법령에 따라 인가 또는 신고를 거친 후 사용된다. 운임인가신청에는 IATA 운임 결정 내용과 운임 변경 내용 및 사유 등이 포함되며, 정부는 제출된 운임이 국제적인 제3의 중립적인 공인기관에서 설정되었는지, 항공협정의 규정을 충실히 이행하였는지, 그리고 자국에 불리한 내용이 있는지 여부를 검토하여 인가한다(김민정, 안미진, 2008).

항공협정 상의 정부 인가 형태는 통상적으로 출발지 국가의 인가만 획득하면 사용할 수 있는 출발주의 운임체제(Country of Origin), 양국의 인가를 모두 획득해야 하는 상호승인체제(Double Approval), 양국 정부 모두 불인가를 받지 않으면 사용이 가능한 상호불승인체제(Double Disapproval)의 형태가 있다. 우리나라 정부는 국가 간 체결된 항공협정 별로 다르나 일반적으로 한국발 운임만을 인가 대상으로 하는 출발주의 운임체제를 중심으로 운영하고 있다(김민정, 안미진, 2008).

우리나라 국제선 항공운임결정과 관련된 법적 근거와 주요내용은 항공법 제117조와 동법 시행령 및 시행규칙에 제시되어 있다. 현재 국제선 항공운임은 인가 및 신고제로 운영되고 있다. 즉, 운임 인상 시 IATA에서 결의된 운임을 근거로 물가, 환율 및 유가 등을 종합적으로 감안하여 인상률이 조정되며, 노선별 운임은 노선별 수지와 상대국 항공사의 운임 인상폭도 함께 감안한다. 따라서 국제항공노선의 운임 및 요금을 정하거나 변경하고자 하는 경우에는 적정 운임수준의 판단을 위해 운임 및 요금의 종류, 금액 및

그 산출근거가 되는 서류, 운임 및 요금의 변경사유 등의 자료를 요구한다. 정부 인가 운임은 특별 운임을 포함하여 각 운임등급별로 인가되며, 항공사 간 경쟁으로 인해 정부 인가 운임과 항공사 시장판매 운임에는 차이가 있고, 이러한 시장판매 운임은 일반적으로 정부의 인가 운임을 상한선으로 하고 있다(김민정, 안미진, 2008).

〈표 16〉 국제선 항공운임 관련 법규

관련 법규	주요 내용
항공법 제117조 (운임 및 요금의 인가 등)	국제항공운송사업자는 해당 국제항공노선에 관련된 항공협정에서 정하는 바에 따라 국제항공노선의 여객 또는 화물(우편물은 제외한다. 이하 같다)의 운임 및 요금을 정하여 국토교통부장관의 인가를 받거나 국토교통부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하려는 경우에도 또한 같다.
항공법 시행령 제45조 (운임과 요금의 인가기준 등)	국토교통부장관은 법 제117조제1항에 따라 운임 및 요금을 인가할 때에는 다음 각 호의 기준에 따라야 한다. 1. 해당 사업의 적정한 경비 및 이윤을 포함한 범위를 초과하지 아니할 것 2. 해당 사업이 제공하는 서비스의 성질이 고려되어 있을 것 3. 특정한 여객 또는 화물 운송 의뢰인에 대하여 비합리적으로 차별하지 아니할 것 4. 여객 또는 화물 운송 의뢰인이 해당 사업을 이용하는 것을 매우 곤란하게 하지 아니할 것 5. 다른 항공운송사업자(법 제49조제2항제3호에 따른 항공운송 사업자를 말한다. 이하 같다)와의 부당한 경쟁을 일으킬 우려가 없을 것
항공법 시행규칙 제284조 (운임 및 요금의 인가 신청 등)	법 제117조제1항에 따라 국제항공노선의 운임 및 요금을 정하거나 변경하려는 자는 별지 제119호서식의 운임 및 요금의 인가(변경인가) 신청서나 별지 제120호서식의 국제항공운송사업 운임 및 요금 신고서(변경신고서)에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 국토교통부장관에게 제출하여야 한다. 1. 운임 및 요금의 종류·금액 및 그 산출근거가 되는 서류(산출근거 서류는 인가 신청의 경우만 해당한다) 2. 운임 및 요금의 변경 사유(변경인가 신청 또는 변경신고의 경우만 해당한다)

자료: 법제처 국가법령정보센터(www.law.go.kr)

2. 국제선 항공운임관련 실증연구

국제선 항공운임관련 실증연구로는 정상천(2010)과 이희경(2015)의 연구를 들 수 있다.

정상천(2010)은 항공사간 구매시점별 요금의 차이와 항공요금에 영향을 미치는 요인에 대해 단거리(홍콩노선)와 장거리(로스앤젤레스 노선)를 비수기와 성수기로 나누어 살펴보았다. 항공운임 영향요인으로는 사전구매 여부, 마일리지 적립 여부, 날짜변경 허용여부, 체류 기간 등으로 설정하였으며, 패널데이터 모형으로는 Two-way 고정효과모형을 사용하였다. 분석결과, 비수기 홍콩노선의 운임은 출발 25일 전부터 출발 1일 전까지 평균 항공운임보다 높은 운임을 보였다. 특히 출발 10일 전에는 평균요금보다 11%나 높아 가장 높은 운임을 보였다. 반면, 성수기 홍콩노선 운임은 구매시점에 따라 큰 차이가 없었다. 비수기 로스앤젤레스 노선의 운임은 출발 20일 전부터 평균 항공요금보다 높아졌으며 출발 9일 전 평균요금보다 25.3% 높아 가장 높은 수준을 보였다. 성수기 로스앤젤레스 노선 운임은 출발 18일 전부터 출발 12일 전까지 평균 항공요금보다 높았다. 그러나 출발 전 11일부터 출발일까지는 유의한 변화가 없었다. 한편, 소비자가 항공권 구매 시 우선적으로 고려하는 운임 조건은 홍콩노선에서는 사전구매 여부, 체류 기간, 마일리지 적립여부 등으로 나타났으며, 로스앤젤레스 노선에서는 사전구매 여부, 체류 기간, 마일리지 적립여부, 날짜변경 허용여부가 중요한 것으로 분석되었다. 또한, 로스앤젤레스 성수기의 평균 항공요금은 비수기에 비해 127.3% 상승하여 홍콩의 30.5%와 비교했을 때 큰 폭의 차이를 보였다.

이희경(2015)은 항공사간 경쟁이 최저 항공운임에 미치는 영향을 분석함으로써 항공운송산업의 규제완화에 따른 가격경쟁을 설명하였다. 인천국제

공항에서 출발하는 직항노선을 대상으로 하여, 경쟁이 심한 노선의 경우 항공권의 가격이 낮음을 확인하였다. 분석결과, 노선운항에 참여하는 항공사 수가 1개 증가할 때마다, 직항 왕복 항공권의 최저운임과 기본운임 모두 40,000 원 이상 낮아지고, 9% 정도 가격이 낮아지는 것으로 나타났다. 장거리 노선일수록 최저운임과 기본운임 모두 높아지는 것으로 분석되었으며, 저가항공사는 대형항공사에 비하여 최저운임은 약 15만원, 기본운임은 약 10만 원 정도 낮은 것으로 산출되었다. 또한, 항공 동맹체에 따라 스타얼라이언스 동맹체 가입항공사의 경우 최저운임이 14.3% 높았으며, 취항지 특성과 관련해서는 취항국가의 1인당 GDP만이 유의한 결과를 보여서, $\log(1인당\ GDP)$ 가 1% 증가할 때마다, 최저운임은 9.9%, 기본운임은 11.8% 증가하는 것으로 나타났다.

이상의 연구는 예매 시기별로 항공 운임의 수준이 어떻게 변화하는 지를 파악하거나 항공사간 경쟁이 운임에 미치는 영향에 대해서 분석이 이루어졌다. 두 연구 모두 이코노미 클래스를 기준으로 하여 분석하였고, 좌석 등급별 운임 수준에 대한 분석이 아니었다는 점에서 본 논문과는 차별화된다고 하겠다.

제4절 지불 용의액 관련

항공사 선택이나 서비스 수준과 관련하여 지불 용의액을 추정한 연구로는 Espino 등(2008), de Menezes와 Vieira(2008), Balcombe 등(2009), 이윤하(2009), 이경미(2010) 등의 연구를 꼽을 수 있으며, 토빗(Tobit)모형을 이용하여 분석을 수행한 선행연구로는 구세주 등(2008), 최용준(2012), 한국교통연구원(2008), 김승준(2014) 등의 연구가 있다.

1. 항공분야 지불 용의액 관련 연구

Espino 등(2008)은 항공사 선택의 영향요인을 분석하고, 동시에 영향요인(독립변수)의 선호다양성(preference heterogeneity)이 존재하는지를 확인하고자 하였다. 진술 선호(Stated Preference, SP)자료를 이용하여 모형을 구축하였고, 다항로짓모형(multinomial logit model)과 혼합로짓모형(mixed logit model)을 이용하여 선호다양성의 존재여부를 확인하였다. 선호다양성을 고려하는 혼합로짓모형을 통해 서비스 개선에 따른 지불 용의액이 승객 간 차이가 존재할 수 있음을 보였고, 다항로짓모형에 의해 도출된 지불 용의액보다 낮은 것으로 분석되었다. 승객들은 주로 정시성(reliability)와 안락감(레그룸)에 대하여 높은 지불의사를 보였고, 항공권 변경수수료나 운항횟수에 대해서는 낮은 지불의사를 나타냈다. 다항로짓모형에서 도출된 지불 용의액은 추가적인 레그룸에 대해서는 34유로 정도의 추가 지불의사를 보였고, 하루 운항횟수 1편 증가에 대해서는 6.67유로, 항공권 변경수수료 1% 감액에 대해서는 20센트의 지불의사가 있는 것으로 산출되었다. 기내식 서비스 개선과 관련하여 비즈니스 클래스 승객은 24유로의 지불의사가 있었고, 이코노미 클래스 승객은 약 10유로의 추가 지불

의사가 있는 것으로 분석되었다. 한편, 혼합로짓모형에서는 추가 레그룸에 대한 지불 용의액이 15유로 정도로 나타나 다항로짓모형에서 도출된 값에 비해 절반수준으로 떨어졌다.

de Menezes와 Vieira(2008)는 포르투갈 폰타 델가다(Ponta Delgada)와 리스본(Lisbon)간 항공서비스와 관련하여 승객들의 선호도를 분석하였다. 현시선호자료(Revealed Preference, RP)가 없어서 진술 선호(SP)자료를 이용하여 로짓모형을 구축하고, 이를 통해 지불 용의액을 추정하였다. 해당구간의 평균 운임은 122유로인데, 정시성 개선에 따른 추가 지불 용의액은 39유로 정도였으며, 추가 레그룸에 대해서는 20유로의 추가 지불의사가 있는 것으로 분석되었다.

Balcombe 등(2009)은 인터넷을 이용한 선택실험(Choice Experiment)을 통하여 고객들의 지불 용의액(Willingness-to-pay)을 분석함으로써 어떤 기내 서비스와 어떠한 수준의 안락감에 대하여 고객들의 지불 용의액을 추정하고자 하였다. 선택실험은 4~5시간의 비행에 대한 승객들의 기내 서비스와 안락감에 대한 조사가 이루어졌는데, 분석결과 좌석 간격(Pitch)에 대해서는 22유로의 추가 지불의사가 있음을 확인하였고, 좌석 폭(Width)에 대해서는 29유로의 추가 지불의사가 있음을 확인하였다. 또한, 사회경제적 변수들의 영향에서는 나이가 많은 응답자들이 안락한 좌석에 더 많이 지불의사가 있음을 알 수 있었고, 나이가 적은 응답자들은 기내 음료 서비스와 기내 엔터테인먼트 서비스에 대해 지불의사가 높음을 확인하였다. 남성은 좌석 간격이나 기내 엔터테인먼트에 더 지불의사가 있고, 여성은 좌석 폭과 기내식에 대해 지불의사가 있다고 분석되었다. 또한, 학력수준에서는 고학력자인 경우 좌석 폭에 대한 지불의사가 높았고, 저학력자인 경우 기내식 서비스에 대해 지불의사가 높았다. 이 분석결과를 통해 저비용항공사들의 서비스 최소화를 통한 운임인하만이 적절한 비즈니스 모델이라고만

할 수 없으며, 승객들의 특성 등에 따라 기내 서비스나 안락감에 대한 지불 의사가 달라짐을 확인하였다.

이윤하(2009)는 김포공항을 저비용항공사 중점 공항으로 육성한다는 계획에 따라 국내 저비용항공사가 김포공항에서 국제선 노선을 운항할 때 이용자들이 생각하는 운항횟수 및 서비스 수준에 대한 가치와 두 변수간의 대체율을 파악하고자 하였다. 항공운임, 운항횟수, 서비스 수준을 설정하는데 필요한 진술 선호(Stated Preference) 조사 자료를 기초로 항공여객이 김포-오사카 노선을 저비용항공사로 이용할 경우 항공편 선택모형을 로짓모형으로 구축하였으며, 이 때 항공편 선택의 영향요인으로 항공운임, 운항횟수, 서비스 수준을 고려하였다. 분석결과, 주당 운항횟수 1회 증가는 항공운임 29,040원의 효과를 갖는 것으로 분석되었으며, 3단계로 설정한 서비스 수준은 한 단계 높아짐에 따라 51,212원을 추가로 지불할 의사가 있음을 보여주었다.

직접적으로 항공서비스에 대한 지불 용의액 추정은 아니지만, 이경미(2010)는 국내 항공사들의 문화 마케팅 활동에 대한 고객들의 지불 용의액을 양분선택형 조건부 가치 측정법(CVM)으로 알아보았으며, 문화 마케팅이 항공사 브랜드 자산형성에 영향을 미치는지 여부와 영향요인을 살펴보았다. 분석결과 미혼자, 고학력자, 관광 목적이 아닌 이용자의 경우 문화 마케팅에 대한 지불의사가 높아지는 것으로 나타났다. 또한, 국내 항공사별로 지불의사에 차이가 있는지도 살펴보았는데, 두 대형 항공사간에 차이가 있어서 국제선의 경우 전체 21%의 지불 의사를 보였으며 대한항공은 23%, 아시아나항공은 18%의 지불의사를 보였다. 또한 국내선은 28%의 지불 의사를 보였으며 대한항공은 27%, 아시아나항공은 31%의 지불의사를 보였다. 브랜드 자산에 영향을 미치는 문화 마케팅과 인구통계학적 결정요인을 살펴보면 잠재적 집단은 기혼의 고소득 남성이 해당되며, 인지도 선호 집단

은 30세 이상의 고학력 여성들로 분석되었다. 브랜드에 대해 비호감을 갖는 집단은 사무직과 전문직보다는 판매나 서비스직 종사자, 주부, 자영업자 등으로 구성되며, 대졸 이하의 사람들로 구성되는 것으로 분석되었다. 반면, 서비스와 이미지에 선호를 보이는 집단은 미혼자들이고 소득이 낮고 30세 이하이면서 사무직군에 속하는 사람들로 구성되었다.

Espino 등(2008)나 de Menezes와 Vieira(2008)의 연구는 항공사 선택의 영향요인을 분석하면서 추가적인 레그룸에 대한 지불 용의액을 추정하였으나, 단순히 좌석 간격 확대에 따른 지불 용의액만을 추정하였을 뿐, 직접적으로 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형별 지불용의액을 분석한 연구는 아니었다. Balcombe 등(2009)도 좌석 간격 및 좌석 폭 확대에 따른 지불 용의액을 추정하였지만, 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형별 지불용의액을 분석하지는 않았으며, 선택실험법을 활용하여 지불 용의액을 추정하였다는 점에서 본 논문과 차별화된다고 하겠다.

이윤하(2009)는 항공운임, 운항횟수, 서비스 수준간의 대체율 분석을 통해 지불 용의액을 추정하였으나, 좌석 등급별 서비스 수준의 구체적인 차이를 가지고 실험을 하지 않았다. 이경미(2010)의 연구는 조건부 가치 측정법(CVM)으로 지불 용의액을 추정하였다는 점에서는 본 논문의 방법론과 유사하지만, 지불 용의액의 평가 대상이 항공사의 문화 마케팅이었다는 점에서 차별화된다.

2. 토빗(Tobit)모형 지불 용의액 추정 연구

토빗(Tobit) 모형은 관측된 종속변수(observed dependent variable) 중 일부를 사전에 설정된 값에 따라 절단(censoring)하는 회귀분석방법을 의미한다. 일반적인 회귀분석방법은 종속변수가 일정범위로 제한되는 경우

독립변수의 영향을 과소 추정할 위험성이 있으므로 적합하지 않다 따라서, 본 연구에서와 같이 제한된 종속변수의 구조를 고려해 주어진 범위 내에서 종속변수를 추정하는 토빗(Tobit) 모형이 적합하다.

토빗(Tobit)모형을 이용하여 분석을 수행한 선행연구로는 구세주 등(2008), 최용준(2012) 등이 있으며, 본 연구의 방법론과 동일하게 토빗 모형을 이용하여 지불 용의액을 추정한 연구로는 한국교통연구원(2008)과 김승준(2014) 등이 있다.

구세주 등(2009)은 토빗 모형을 이용하여 무선인터넷 소비지출의 결정요인을 분석하였는데, 이를 통해 연령, 월평균 개인 용돈, 무선인터넷 사용시간 등이 무선인터넷 소비지출의 유의한 결정요인임을 밝혔다. 또한, 최용준(2012)은 토빗 모형을 이용하여 커피전문점의 선택모형을 구축하였고, 가격민감도를 추정하였다.

한국교통연구원(2008)과 김승준(2014)은 광역도시철도 이용자의 쾌적성 개선에 따른 편익을 산정하기 위해 광역도시철도 차량 내 혼잡도에 따라 혼잡도 개선에 대한 지불 용의액을 추정하였으며, 이 때 지불용의액 추정을 위하여 토빗 모형을 적용한 바 있다.

토빗 모형을 이용하였다는 점에서는 구세주 등(2008), 최용준(2012) 등이 있으나 지불 용의액 추정을 목적으로 하지 않았다. 방법론적 유사성으로는 조건부 가치추정법으로 조사를 하고 토빗(Tobit)모형을 이용하여 지불 용의액을 추정한 한국교통연구원(2008)과 김승준(2014) 등이 가장 유사하나 이 또한 광역도시철도 내 차량 혼잡도에 따른 지불 용의액을 추정하였다는 점에서 본 논문과 차별화된다고 하겠다.

제5절 연구방향 도출

이상에서 국제선 항공 이용 특성 분석, 좌석 등급별 이용특성과 만족도, 국제선 항공운임 산정 관련, 그리고 끝으로 지불 용의액 관련 연구 등에 대한 선행연구를 살펴보았다.

국내 기존 선행연구들은 항공사 선택요인에 대한 분석을 수행하거나(이용일, 2002; 리팅, 2009; 정인석, 2011; 박소희와 정재한, 2012; 박세라, 2013) 아니면 항공 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향을 연구하였다(손진걸, 2014). 특히, 항공기 상위 좌석등급 결정속성과 관련해서는 퍼스트 클래스 승객과 비즈니스 클래스 승객에 대하여 각각 서비스 요인별 중요도와 만족도에 대한 분석하거나(김경숙, 1996), 항공여행 시 상위 좌석등급 결정요인과 고객만족도에 관한 연구를 진행한 바 있다(박문조, 2001).

국제선 항공운임과 관련한 실증연구로 사전 구매시점에 따른 항공운임의 차이를 보이거나(정상천, 2010), 항공사간 경쟁이 항공운임에 미치는 영향 등을 고찰하였다(이희경, 2015).

지불 용의액과 관련해서는 로짓모형을 이용하여 단거리 국제선에서 운항횟수 증편 및 서비스 수준 개선에 따른 항공운임과의 대체율을 분석하고 이를 통하여 지불의사를 추정한 바 있으며(이윤하, 2009), 국내 항공사들의 문화 마케팅활동에 대한 이용자들의 지불 용의액을 조건부 가치 측정법(CVM)으로 추정한 바 있다(이경미, 2010). 토빗 모형을 이용하여 무선인터넷 소비지출의 영향요인을 분석하거나(구세주 등, 2009), 커피전문점 선택에 있어서 가격 민감도를 추정한 연구가 있으며(최용준, 2012), 한국교통연구원(2008)과 김승준(2014)은 토빗 모형을 이용하여 광역도시철도 차량 내 혼잡도 개선에 대한 이용자들의 지불 용의액을 추정한 바 있다.

반면 국외 연구에서는 프리미엄 이코노미 클래스 혹은 기내 서비스 수준에 따른 지불 용의액을 추정한 연구가 존재한다. 프리미엄 이코노미 클래스 도입에 따른 운임 증대효과 혹은 수익성 개선효과가 있었는지를 살펴보거나 (Lee & Luengo-Prado, 2004; Hugon-Duprat & O'Connell, 2015) 항공사 선택에 있어서 정시성, 안락감(추가적인 레그룸), 항공권 변경수수료 감면, 운항횟수 증가 등의 변수가 미치는 영향을 분석하고 이에 따른 지불 용의액을 추정한 바 있다. (Espino et al., 2008; de Menezes & Vieira, 2008; Balcombe et al., 2009)

이에 따라 본 연구에서는 국내 국제선 항공 이용자들을 대상으로 프리미엄 이코노미 클래스 도입에 따른 추가적인 지불 용의액을 조건부 가치 측정법을 활용하여 조사하고, 토빗 모형을 이용하여 국제선 이용자들의 특성과 좌석 간격, 좌석 폭, 기내식 등 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형에 따른 지불 용의액의 차이를 규명하도록 한다.

제4장 프리미엄 이코노미 클래스 지불 용의액 추정

제1절 연구 방법

1. 조건부 가치측정법(Contingent Valuation Method) 개념

조건부 가치측정법(이하 CVM)은 연구자가 설계한 가상적 시장이라는 조건에서 소비자에게 직접 그 대상 재화와 공급수준에 대한 지불 용의액(Willingness To Pay : WTP)을 물어 그 가치를 화폐가치로 응답하도록 유도하는 직접적인 가치측정 방법이다. 후생경제학에 이론적 기반을 두고 있으며 지금까지 수많은 실증적 연구를 통해 그 타당성과 신뢰성이 검증되어 왔다.

비 시장재화에 대한 평가를 가능하게 하는 방법에는 크게 나누어 진술 선호법(stated preference)과 현시 선호법(reveled preference)으로 나눌 수 있으며, 진술 선호법에 속하는 CVM은 현존하는 자료에 제한 받지 않는다는 유연성 때문에 대상재화의 공급이나 가상적 상태를 다양하게 설정 할 수 있고 상속가치나 존재가치와 같은 비사용가치도 측정할 수 있다는 장점이 있으나 설문응답자가 전략적 행위를 할 수 있다는 단점이 있다. 설문을 통한 비시장재의 가치평가를 행하는 CVM 기법은 참값에서 벗어날 가능성이 높는데, 이와 같은 응답과 참값과의 차이를 편의(bias)라고 한다.

즉, 처음 제시된 가격에 영향을 받는 경우(출발점 편의), 지불수단에 따라 재화의 가치를 다르게 평가하는 경우(지불 수단 편의), 조사자가 응답자에게 제공하는 정보가 부정확한 경우(정보 편의)가 있을 수 있으므로 연구자는 설문 설계와 조사에 유의해야 한다(Hoehn & Randall,1987).

그동안 이 방법은 환경개선의 효과, 휴양지, 자연경관, 문화적·생태학적
으로 보존가치가 있는 지역의 가치 평가에 많이 이용되고 있으며 근래에는
환경은 물론 교통, 위생, 보건, 예술 및 교육 등 다양한 주제에 대해서
CVM을 적용한 연구결과를 발표하고 있다(이경미, 2010).

2. 조건부 가치 측정법의 설문방법

CVM은 실제로 발생되지 않은 가상적인 상태를 응답자에게 묻기 때문에
자칫 설문조사자의 의도로 인해 설문 결과가 다르게 나타날 수도 있다(이경
미, 2010). 편의 발생 가능성은 CVM 기법을 적용한 실제 조사에서 가장
중점적으로 점검되어야 할 문제이며, 다음의 사항을 고려해야 한다.

- CVM 설문들은 주의 깊게 설명되어야 하고, 시각적 보조물을 사용하거
나 질문 순서를 조절하여 여러 복잡한 시나리오를 설문 응답자에게 쉽
게 이해시키는 것이 필요하다.
- 지불용의액을 유도하기 위해서는 일반적인 설문조사보다 응답자들에게
더 많은 노력을 요구하므로 응답자들에게 충분한 동기를 유발할 수 있
어야 한다.
- 표본으로부터 모집단을 대표하는 값을 추정해야 하므로 결측 자료를 최
소화할 필요가 있다.

따라서 이러한 문제점을 최소화하기 위하여 고안된 설문 방법이 직접 질
문법(direct question)과 경매법(bidding game), 지불카드 방법
(payment card format), 양분 선택형(dichotomous choice question)
이다(이희찬, 2003).

직접 설문법이란 설문 조사자가 ‘당신의 최대 지불의사 금액이 얼마입니까?’라고 직접 질문하는 방식이다(이경미, 2010). 이 방법은 조사자의 취향이나 의견이 개입 되지 않는다는 장점이 있다. 하지만 이는 응답자가 질문에 대답하기 어려울 수도 있다는 단점이 있기 때문에 이를 보완하기 위해서는 유사한 다른 사례들을 충분히 제시하여야 한다(Mitchell & Carson, 1989).

경매법은 Randall 등(1974)에 의해 처음 고안된 방법으로, 응답자에게 초기의 특정 금액에 대한 지불의사를 질문한 후, 수락할 경우에는 응답자가 거부할 때까지 계속적으로 높은 금액을 제시하여 수락여부를 반복적으로 확인하는 방식이다. 경매법에는 단순 입찰법과 반복 입찰법의 두 종류가 있는데, 단순 입찰법은 조사자가 상황을 제시한 후 응답자가 지불하는 액수를 직접 제시하도록 하는 것이다. 이렇게 얻어진 지불용의액수의 평균값을 구하여 지불의사금액을 파악한다. 한편, 반복입찰법은 조사자가 처음에 WTP(willingness to pay: WTP), WTA(willingness to accept:WTA)의 일정액을 제시하면 응답자가 수용할 경우 다시 그 가격을 높여서 반복 질문한다. 응답자가 제시되는 액수에 합의할 때까지 질문을 계속하여 WTP나 WTA를 구하는 방식이다(이경미, 2010).

지불카드 방법은 Hanemann(1978)이 제안한 방법으로 응답자에게 일련의 금액이 적혀있는 카드를 보여주고, 응답자로 하여금 WTP나 WTA를 조사하는 방법이다. 이 방법은 응답자의 응답회피 가능성을 낮출 수 있지만, 제시한 금액의 폭에 따라 응답자의 응답결과에 영향을 주는 한계점이 있다(이경미, 2010).

양분 선택형은 Bishop과 Heberlein(1979)에 의해 고안된 방법으로 응답자들에게 제시된 가격에 대해 지불할 의사가 있는지를 “예” 또는 “아니요”로 답하게 하고, 표본에서 “예”로 답한 응답자의 비율을 조사하여 모집단의

평균 WTP를 추정한다. 양분선택형 질문에서는 응답자들로부터 예상되는 평균 WTP의 몇 가지 대안을 미리 설정하고, 전체 표본을 분할하여 각각의 소표본에 하나의 제시가격을 질문한다. 양분선택형 방법은 개방형으로 질문하는 직접질문법보다 응답이 수월하지만, 제시된 금액이 응답자 자신이 생각하는 지불 용의액보다 높다고 인자하는 경우 응답자가 응답을 거부하는 전략적 편의(strategic bias)가 생길 가능성이 있다(이경미, 2010).

본 연구에서는 무응답의 가능성을 낮출 수 있도록 지불카드 방법을 사용하여 설문지를 구성하며, CVM 방법에 따른 편의 발생 가능성을 최소화하고 응답의 신뢰도를 높이기 위해서 사전조사를 실시하여 설문조사지 보완이 이루어질 수 있도록 한다.

3. 토빗(Tobit) 모형 개요

일반적으로 독립변수와 종속변수간의 관계를 규명함에 있어서 일반적으로 회귀분석방법론이 많이 적용되고, 회귀분석모형에서 모수추정을 위해 최소제곱 추정법(ordinary least square method, OLS)을 사용한다. 그러나 이러한 일반적인 회귀분석방법은 종속변수가 일정범위로 제한되는 경우 적합하지 않으며, 그대로 적용하는 경우 독립변수의 영향을 과소 추정할 위험성이 있다. 따라서 이러한 경우에는 제한된 종속변수의 구조를 고려해 주어진 범위 내에서 종속변수를 추정하는 토빗(Tobit) 모형이 적합하다.

토빗(Tobit) 모형은 Tobin(1958)의 연구에서 제안된 방법론으로 '절단 회귀분석(a censored regression)'이라고도 한다. 이는 관측된 종속변수(observed dependent variable) 중 일부를 사전 설정에 따라 절단(censoring)하기 때문이다.

본 연구에서처럼 프리미엄 이코노미 이용자의 지불용의액은 음(-)의 값을

가질 수 없으므로, 이를 '0'으로 강제 보정할 경우 토빗(Tobit) 모형을 적용할 수 있다.

먼저 설문 응답자 i 의 지불 용의액 함수 $W_i(\cdot)$ 는 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형변수 (예를 들어 좌석간격이나 좌석 폭 등) X , 응답자의 사회·경제적 특성 변수 벡터 (성별, 소득수준, 통행목적 등) S_i , 기타 직·간접 영향변수 벡터 Z 로 구성할 수 있다.

$$W_i(X, S_i, Z; \beta) \tag{4-1}$$

여기서 β 는 파라미터 벡터이다.

기타 설명변수 벡터 Z 의 영향을 오차항으로 설정하고 재구성하면, 다음의 식과 같다.

$$W_i(X, S_i; \beta) + \epsilon_i \tag{4-2}$$

여기서 ϵ_i 는 오차항이다.

토빗(Tobit) 모형은 강제 보정하는 임계점을 기준으로 한 인덱스(index) 함수로 구성되며, 본 연구에서의 임계점은 종속변수인 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 추가 지불 용의액 0원으로 설정된다.

$$W_i^* = \beta_0 + \beta_1 X + \beta_2^T S_i + \epsilon_i \tag{4-3}$$

$$\begin{aligned} s.t. \quad W_i &= 0 && \text{if } W_i^* \leq 0 \\ W_i &= W_i^* && \text{if } W_i^* > 0 \end{aligned}$$

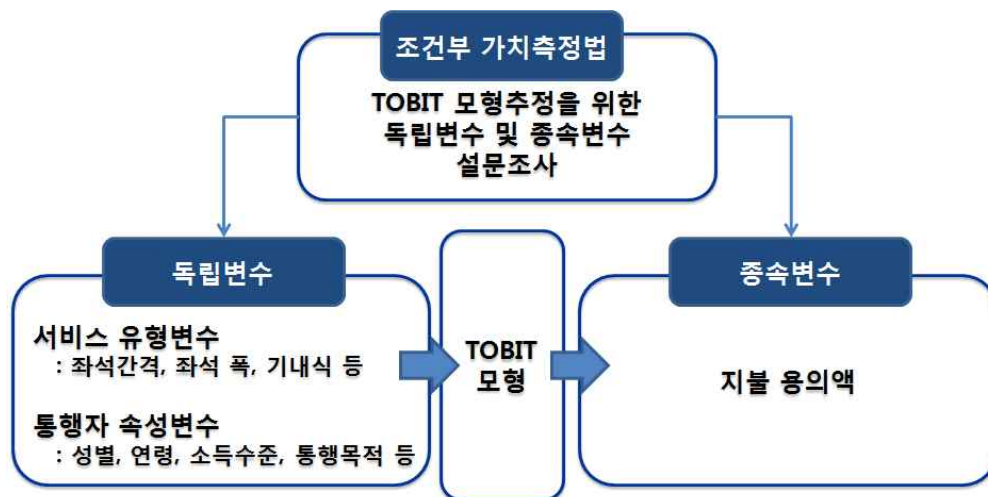
여기서 W_i^* 는 응답자 i 의 잠재 지불 용의액(original latent variable), W_i 는 관측된 지불 용의액(censored observed variable)이다.

지불용의액 원단위는 두 가지 측면에서 고려될 수 있다. 우선 잠재 지불 용의액 변수 W_i^* 에 의한 원단위는 다음과 같이 산정할 수 있다.

$$\frac{\partial E(W_i^*|X)}{\partial F} = \beta_1 \quad (4-4)$$

본 연구는 토빗(Tobit) 모형을 이용하여 성별, 소득수준, 통행목적 등 응답자의 특성과 좌석 간격, 좌석 폭, 기내식 등 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형에 따른 지불 용의액을 추정하도록 한다.

이상의 내용을 그림으로 도식화하면 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 연구 방법

제2절 설문조사 개요

국제선 항공 이용자들의 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 지불 용의액 추정을 위해서는 우선적으로 국제선 항공 이용자들을 대상으로 한 설문조사가 필요하다. 특히, 조건부 가치 측정법의 특성상 설문조사 설계가 적절히 이루어지지 않는 경우 조사결과의 왜곡을 낳을 수 있기 때문에 더욱 유의하여야 한다.

본 논문에서는 국제선 항공이용자들의 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 서비스 특성별 지불 용의액을 추정하기 위하여 좌석 간격, 좌석 폭, 기내식 등에 대하여 지불 용의액 설문조사를 시행하였다. 또한 응답자의 사회경제적 특성에 따라 지불 용의액이 어떻게 달라지는지도 확인할 수 있도록 응답자의 성별, 연령, 소득수준, 통행목적 등에 대해서도 함께 조사를 수행하였다.

1. 설문조사 설계

우선 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 내용은 앞서 제2장 제2절의 프리미엄 이코노미 클래스 운영 현황에서 살펴 본 내용을 바탕으로 크게 세 가지로 좌석 특성, 기내 서비스, 공항 서비스 등으로 나누어 살펴 볼 수 있다.

좌석 특성과 관련해서는 좌석 간격과 좌석 폭을 늘리는 것이며, 기내 서비스와 관련해서는 이코노미 클래스와 비교할 때 고급화된 기내식이나 기내 편의용품을 제공하는 것으로 정리할 수 있다. 한편, 공항 서비스와 관련해서는 우선 체크인 서비스, 우선 탑승 및 우선 하기, 무료 위탁수하물 추가, 수하물의 우선처리 서비스, 공항 라운지 이용권 제공 등을 꼽을 수 있다.

이러한 서비스 내용 중 본 논문의 설문조사에서는 좌석 간격 확대, 좌석 폭 확대, 고급화된 기내식 제공에 대해서만 지불 용의액 조사를 수행하였고, 더불어 이러한 세 가지 서비스가 복합적으로 나타나는 경우에 대해서도 지불 용의액을 조사하였다. 공항 서비스에 해당하는 우선 체크인 서비스, 우선 탑승 및 우선 하기, 무료 위탁수하물 추가, 수하물의 우선처리 서비스, 공항 라운지 이용권 제공 등과 기내 서비스 중 기내 편의용품 제공 등은 지불하는 항공 운임에 대비하여 추가 지불 용의액이 아주 작을 수밖에 없으므로 지불 용의액에 대한 별도의 조사는 수행하지 않고, 대신 선호하는 공항 서비스의 우선순위만을 설문조사하였다.

좌석 간격 및 좌석 폭의 확대는 프리미엄 이코노미 클래스를 운영하는 기존 항공사들의 서비스 내용을 확인하여 설정하였다. 좌석 간격은 기존 이코노미 클래스의 좌석 간격인 32~33인치를 항공사에 따라 35~38인치로 변경하는 것으로 조사되었고, 좌석 폭은 이코노미 클래스의 좌석 폭인 17인치를 19~20인치로 확대하는 것으로 조사되었다. 따라서 설문조사에서도 기존 국내 대형 항공사의 이코노미 클래스 좌석을 감안하여 좌석 간격은 32~33인치에서 38인치로 확대하는 것을 가정하였고, 좌석 폭은 17인치에서 19~20인치로 확대하는 것으로 가정하였다. 다만 실제 좌석에 착석 후 지불 용의액을 추정하는 것이 바람직하나 현실적으로 그러한 실험 조사는 현 단계에서 수행하기 어려우므로 좌석 간격, 좌석 폭에 대한 상세한 그림을 제시하고 응답자로 하여금 설문에 답하도록 하였다.

또한, 기내식의 경우도 이코노미 클래스 기내식과 프리미엄 이코노미 클래스 기내식의 사진을 비교하여 보여줌으로써 설문조사가 적절히 이루어질 수 있도록 하였다.

다만 이러한 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 지불 용의액은 비행시간에 따라 달라질 수 있으므로 설문조사는 비행시간 2~4시간 정도의 일본, 중

국 등 단거리 노선, 비행시간 4~8시간 정도의 동남아 등 중거리 노선, 비행시간 9시간 이상의 미주, 유럽 등 장거리 노선으로 나누어 조사를 수행하였다.

지불 용의액에 대한 설문범위는 현재의 평균 이코노미 클래스 운임 수준을 감안하여 설정하였고, 추가 지불 용의액은 기존 프리미엄 이코노미 클래스 운영 현황, 비즈니스 클래스 운임 등을 감안하여 이코노미 클래스 운임의 1.0배~2.5배 내외에서 설문이 이루어지도록 하였다. 이에 따라 단거리 노선은 이코노미 클래스 평균 운임인 30만원을 기준으로 5만원씩 추가 지불 용의액을 증가시켜 70만원까지 지불 용의액을 설문하였고, 중거리 노선은 이코노미 클래스 평균 운임인 50만원을 기준으로 10만원씩 추가 지불 용의액을 증가시켜 130만원까지 지불 용의액을 설문하였으며, 장거리 노선은 이코노미 클래스 평균 운임인 120만원을 기준으로 30만원씩 추가 지불 용의액을 증가시켜 360만원까지 지불 용의액을 설문하였다.

프리미엄 이코노미 클래스 서비스에 대한 지불 용의액 설문조사에 앞서 설문조사의 유의성을 높일 수 있도록 최근 3년간 국제선 항공편을 이용한 경험이 있는지 사전에 설문하였고, 이용경험이 없는 경우 설문조사 대상에서 제외하였다.

또한, 응답자의 사회경제적 특성을 파악하기 위해서 최근에 이용한 국제선 노선, 여행목적, 항공사, 국제선 이용 빈도, 이용한 경험이 있는 좌석등급 등을 사전에 설문조사하였다.

국제선 노선은 앞서 기존 항공통계와의 일관성 유지를 위해서 중국 노선, 일본 노선, 동남아 노선, 미주 노선, 유럽 노선, 대양주 노선, 중동·아프리카 노선 등으로 구분하였고, 여행목적에 따라 프리미엄 이코노미 클래스의 지불 용의액이 상이할 수 있으므로 업무 및 출장, 여가 및 관광, 친지 방문 등으로 구분하였다.

최근에 이용한 항공사도 기존 항공통계와의 일관성을 확보하기 위하여 대한항공, 아시아나항공 두 대형 국적항공사와 국내 저비용항공사, 외국 항공사 등으로 구분하였다.

국제선 이용 빈도는 연 1회 미만, 연 1~2회, 연 3~5회, 연 6회 이상으로 구분하였고, 이코노미 클래스, 프리미엄 이코노미 클래스, 비즈니스 클래스, 퍼스트 클래스 등 4개 좌석 등급에 대하여 경험여부를 조사하였다.

끝으로 응답자의 일반 현황을 파악할 수 있도록 성별, 연령, 직업, 월평균 가구소득에 대하여 설문조사를 수행하였다.

이상에서 제시한 설문조사 설계내용을 바탕으로 실제 조사에 적용된 설문문항을 정리하면 <표 17>과 같다.

2. 설문조사 시행

설문조사는 조사업체((주)마크로밀엠브레인)에 위탁하여 임의 추출된 조사대상자에게 이메일 후 설문조사 웹사이트에 접속하여 설문조사에 응답하도록 하였다. 예비조사는 2016년 9월 9일부터 13일까지 5일간 50부가 이루어졌고, 예비조사결과를 기초로 설문내용을 보완한 후 본 조사는 2016년 9월 21일부터 28일까지 8일간 191부가 이루어졌다.

예비조사 : 2016년 9월 9일~13일 (5일간)

본 조사 : 2016년 9월 21일~28일 (8일간)

조사부수 : 총 241부 (예비조사 50부 포함)

예비조사에는 지불 용의액 질문 순서를 좌석 간격 확대, 좌석 폭 확대, 좌석 간격 및 폭 확대, 좌석 간격 확대 및 기내식 고급화, 좌석 폭 확대 및

기내식 고급화, 좌석 간격, 좌석 폭 확대 및 기내식 고급화의 순서로 배치 하였으나, 일관성이 없는 답변이 늘어나는 문제점을 파악하여 본 조사 때에는 좌석 간격 확대, 좌석 간격 확대 및 기내식 고급화, 좌석 폭 확대, 좌석 폭 확대 및 기내식 고급화, 좌석 간격 및 폭 확대, 좌석 간격, 좌석 폭 확대 및 기내식 고급화의 순서로 변경하였다.

조사된 전체 241부 중에서 지불 용의액에 대한 일관성 검증 - 서비스 수준이 개선되었음에도 지불 용의액이 반대로 떨어지는 자료나 누락자료 등을 통해 부적절한 자료를 필터링 하고 총 203부를 유효하게 분석 자료로 채택하였다.

〈표 17〉 설문조사 설계

구 분	조사항목
국제선 항공 이용 특성 조사	1) 최근 3년간 국제선 항공편 이용 여부 2) 최근 이용한 국제선 항공노선 (지역구분) 3) 국제선 항공편 이용 시 여행목적 4) 국제선 항공편 이용 항공사 5) 국제선 항공편 이용 빈도 6) 국제선 항공편 이용경험 좌석등급
프리미엄 이코노미 클래스 추가 지불 용의액 조사	단거리, 중거리, 장거리에 대하여 다음의 6가지 시나리오에 대하여 추가 지불 용의액 조사 1) 좌석 간격만 확대 2) 좌석 간격 확대+기내식 고급화 3) 좌석 폭만 확대 4) 좌석 폭 확대+기내식 고급화 5) 좌석 간격 및 좌석 폭 확대 6) 좌석 간격 및 좌석 폭 확대+기내식 고급화
프리미엄 이코노미 클래스 추가 서비스 선호도 조사 (중복응답)	1) 우선 체크인 서비스 2) 추가 무료 위탁수하물 서비스 3) 공항 라운지 무료 이용 서비스 4) 우선 탑승 및 우선 하기 서비스 5) 고급 객실 편의용품 제공 6) 위탁 수하물 우선처리 서비스
응답자 일반현황 조사	1) 성별 2) 연령 3) 직업 4) 월평균 가구소득

제3절 설문조사 결과

1. 표본 특성

앞서 제시한 유효표본 203부의 표본 특성을 정리하면 다음과 같다.

전체 유효부수 203부 중 남성 응답자가 97부, 여성 응답자가 106부로 각각 48%, 52%를 차지하였다. 성별 비율은 거의 유사한 수준으로 나타났다.

연령별로는 지불능력이 없는 10대와 조사가 어려운 70대 이상은 배제하였고, 30대가 54부로 27%, 40대가 53부로 26%, 20대가 46부로 23%로 나타났다. 50대 이상은 36부로 18%, 60대는 14부로 7% 정도로 나타났다. 이에 따라 20~40대 응답자가 전체의 75% 가량을 차지하였다. 이는 인터넷을 이용하는 설문조사의 특성에서 기인하는 것으로 판단된다.

직업별로는 사무직 종사자가 93부로 46%를 차지하였고, 다음으로는 학생이 28부로 14%, 주부가 26부로 13%, 전문직 22부로 11%, 자영업이 12부로 6%, 서비스업 종사자는 10부로 5%, 생산직 5부로 2%, 기타 7부로 3%를 차지하였다. 상대적으로 자영업자와 서비스직, 생산직 등은 비율이 낮게 나타났고, 학생과 주부의 비율은 높았는데, 이 또한 최근 3년 내 국제선 이용자를 대상으로 하는 표본과 인터넷 설문조사의 특성에서 기인하는 것으로 판단된다.

월평균 가구소득수준은 400만 원대가 40부로 20%를 차지하였고, 500만 원대가 38부로 19%, 300만 원대가 33부로 16%, 600만 원대가 26부로 13%, 200만원대가 23부로 11%, 700만원대가 12부로 6%, 800만원대가 11부로 5%, 900만원 이상은 9부로 4%의 비중을 보였다. 상대적으로 200만 원대 이하, 700만 원대 이상의 응답자 비율은 높지 않은 것으로

나타났다. 국제선 항공이용자들을 대상으로 하는 조사의 특성 상 일반적인 국내 가구소득 분포보다는 다소 높게 나타나는 것이 특징이다.

〈표 18〉 표본의 사회경제적 특성분포

구 분		표본크기	표본비율
성별	남자	97	47.8%
	여자	106	52.2%
	계	203	100.0%
연령	20대	46	22.7%
	30대	54	26.6%
	40대	53	26.1%
	50대	36	17.7%
	60대	14	6.9%
	계	203	100.0%
직업	사무	93	45.8%
	생산	5	2.5%
	서비스	10	4.9%
	자영업	12	5.9%
	전문직	22	10.8%
	주부	26	12.8%
	학생	28	13.8%
	기타	7	3.4%
계	203	100.0%	
월평균소득	900만원 이상	9	4.4%
	800~899만원	11	5.4%
	700~799만원	12	5.9%
	600~699만원	26	12.8%
	500~599만원	38	18.7%
	400~499만원	40	19.7%
	300~399만원	33	16.3%
	200~299만원	23	11.3%
	100~199만원	11	5.4%
	계	203	100.0%

최근에 이용한 국제선 항공 이용 특성과 관련하여 표본특성을 살펴보면 다음과 같다.

국제선 노선은 동남아 노선이 64부로 32%, 일본 노선이 57부로 28%, 중국 노선이 36부로 18%를 차지하였다. 다음으로는 유럽과 미주노선이 각각 22부(11%), 19부(9%) 가량을 차지하였으며, 대양주나 중동/아프리카 노선을 이용한 비율은 각각 4부(2%), 1부(1%)로 아주 미미하였다.

여행목적은 여가 및 관광목적이 대다수로 174부, 86%를 차지하였으며, 업무 및 출장목적 여행자는 19부로 9% 가량을 차지하였다. 나머지 친지방문은 9부로 4%, 기타의 비율은 1부로 1%를 보였다.

이용 항공사는 대한항공이 59부로 29%, 아시아나항공이 51부로 25%, 국내 저비용항공사가 49부로 24%를 차지하였으며, 외국항공사를 이용한 비율은 44부로 22%에 해당하였다.

국제선 이용 빈도는 연 1~2회가 106부로 52%를 차지하였으며, 연 1회 미만은 80부로 39%, 연 3회 이상 이용자는 17부로 8% 수준에 머물렀다.

한편, 이용한 경험이 있는 좌석등급을 기준으로 중복응답의 조사를 수행한 결과는 이코노미 클래스를 이용한 경험이 있는 표본은 195부로 81%, 비즈니스 클래스는 27부로 11%, 퍼스트 클래스는 4부로 2%에 불과하였으며, 프리미엄 이코노미 클래스를 경험한 표본도 14부로 6%를 차지하였다.

〈표 19〉 표본의 국제선 항공이용 특성분포

	구 분	표본크기	표본비율
국제선 이용노선	중국	36	17.7%
	일본	57	28.1%
	동남아	64	31.5%
	미주	19	9.4%
	유럽	22	10.8%
	대양주	4	2.0%
	중동/아프리카	1	0.5%
	계	203	100.0%
여행목적	업무/출장	19	9.4%
	여가/관광	174	85.7%
	친지방문	9	4.4%
	기타	1	0.5%
	계	203	100.0%
이용 항공사	대한항공	59	29.1%
	아시아나항공	51	25.1%
	국내저비용항공사	49	24.1%
	외국항공사	44	21.7%
	계	203	100.0%
국제선 이용 빈도	연 6회 이상	4	2.0%
	연 3-5회	13	6.4%
	연 1-2회	106	52.2%
	연 1회 미만	80	39.4%
	계	203	100.0%
국제선 이용경험 좌석등급	이코노미 클래스	195	81.3%
	프리미엄 이코노미 클래스	14	5.8%
	비즈니스 클래스	27	11.3%
	퍼스트 클래스	4	1.7%
	계	240	100.0%

2. 프리미엄 이코노미 클래스의 추가 지불용의액

프리미엄 이코노미 클래스 서비스 유형에 따른 추가 지불 용의액 설문조사결과를 단순히 거리대별로 평균하여 제시하면 다음과 같다.

〈표 20〉 프리미엄 이코노미 클래스 추가 지불 용의액

구 분	단거리		중거리		장거리	
	추가 지불 용의액 (원)	이코노미 클래스 운임대비 비율	추가 지불 용의액 (원)	이코노미 클래스 운임대비 비율	추가 지불 용의액 (원)	이코노미 클래스 운임대비 비율
좌석간격 확대	27,094	9.0%	53,202	10.6%	174,384	14.5%
좌석간격 확대 +기내식 고급화	53,695	17.9%	100,000	20.0%	292,611	24.4%
좌석 폭 확대	33,744	11.2%	64,039	12.8%	203,941	17.0%
좌석 폭 확대 +기내식 고급화	61,084	20.4%	108,374	21.7%	313,300	26.1%
좌석간격 및 좌석폭 확대	62,562	20.9%	114,778	23.0%	336,946	28.1%
좌석간격 및 좌석폭 확대 +기내식 고급화	87,931	29.3%	161,084	32.2%	455,172	37.9%

좌석 간격만 확대한 경우는 평균 단거리 2만 7천원, 중거리 5만 3천원, 장거리 17만 원 정도의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났고, 이는 프리미엄 이코노미 클래스 운임에 대하여 거리 대에 따라 이코노미 클래스 운임 대비 1.09~1.14배 수준의 지불의사가 있는 것으로 분석되었다.

좌석 간격 확대 이외에 기내식 고급화를 병행한 경우에는 평균 단거리 5만 4천원, 중거리 10만원, 장거리 29만 원 정도의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났고, 이는 프리미엄 이코노미 클래스 운임에 대하여 거리 대에 따라 이코노미 클래스 운임 대비 1.18~1.24배 수준의 지불의사가 있는 것으로 추정되었다.

좌석 폭만 확대한 경우는 평균 단거리 3만 4천원, 중거리 6만 4천원, 장거리 20만 원 정도의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났고, 이는 프리미엄 이코노미 클래스 운임에 대하여 거리 대에 따라 이코노미 클래스 운임 대비 1.11~1.17배 수준의 지불의사가 있는 것으로 평가되었다.

좌석 폭 확대 이외에 기내식 고급화를 병행한 경우에는 평균 단거리 6만 1천원, 중거리 10만 8천원, 장거리 31만 원 정도의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났고, 이는 프리미엄 이코노미 클래스 운임에 대하여 거리 대에 따라 이코노미 클래스 운임 대비 1.20~1.26배 수준의 지불의사가 있는 것으로 분석되었다.

좌석 간격과 좌석 폭을 모두 확대한 경우는 평균 단거리 6만 3천원, 중거리 11만 5천원, 장거리 34만 원 정도의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났고, 이는 프리미엄 이코노미 클래스 운임에 대하여 거리 대에 따라 이코노미 클래스 운임 대비 1.21~1.28배 수준의 지불의사가 있는 것으로 산정되었다.

끝으로 좌석간격 및 좌석 폭 확대 이외에 기내식 고급화를 병행한 경우에는 평균 단거리 8만 8천원, 중거리 16만 1천원, 장거리 46만 원 정도의

추가 지불의사가 있는 것으로 나타났고, 이는 프리미엄 이코노미 클래스 운임에 대하여 거리 대에 따라 이코노미 클래스 운임 대비 1.29~1.38배 수준의 지불의사가 있는 것으로 산정되었다.

전체적으로는 좌석 간격 보다는 좌석 폭에 대한 지불의사가 높으며, 기내식 고급화에 따른 추가 지불의사도 큰 것으로 나타났다. 거리대별로는 단거리 보다는 중거리, 장거리로 갈수록 지불 용의액이 높아지는 것으로 나타나 직관적 기대와 부합하는 것으로 나타났다.

3. 프리미엄 이코노미 클래스의 추가 부대 서비스 우선순위

앞서 언급한 바와 같이 프리미엄 이코노미 클래스 도입 시 추가적인 공항 서비스에 해당하는 우선 체크인 서비스, 우선 탑승 및 우선 하기, 무료 위탁수하물 추가, 수하물의 우선처리 서비스, 공항 라운지 이용권 제공 및 기내 서비스 중 객실 편의용품 등은 지불하는 항공운임에 대비하여 추가 지불 용의액이 아주 작을 수밖에 없으므로 지불 용의액에 대한 별도의 조사는 수행하지 않고, 대신 선호하는 우선순위만을 설문조사하였다. 응답자별로 2개 항목에 대한 중복 응답토록 하였는데, 그 결과를 정리하면 다음과 같다.

전체 프리미엄 이코노미 클래스 부대서비스 중에서 우선 체크인 서비스가 22%로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 공항 라운지 이용서비스가 19%, 수하물 우선처리가 18%로 다음을 차지하였다. 추가적인 무료수하물 처리가 15%, 객실 편의용품 14%, 우선 탑승 및 우선 하기 서비스는 12%로 가장 낮은 비중을 차지하였다.

따라서 프리미엄 이코노미 클래스 서비스 도입 시 부대 서비스로 우선 체크인 서비스와 공항 라운지 이용, 수하물 우선처리 등을 우선적으로 고려하는 것이 필요하다고 판단된다.

〈표 21〉 프리미엄 이코노미 클래스 추가 부대 서비스 우선순위

구 분	표본크기	표본비율
우선 체크인 서비스	89	21.9%
추가 수하물 처리	62	15.3%
공항 라운지 이용권	77	19.0%
우선탑승 및 우선하기	48	11.8%
객실편의용품	58	14.3%
수하물 우선처리	72	17.7%
계	406	100.0%

제4절 지불 용의액 모형구축

앞서 조사된 자료를 가지고 토빗(tobit) 모형을 이용하여 성별, 소득수준, 통행목적 등 이용자 특성과 좌석 간격, 좌석 폭, 기내식 등 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형에 따른 지불 용의액 추정을 위한 모형을 구축하도록 한다. 모수 추정은 통계처리 프로그램인 LIMDEP 10.0을 이용하여 분석하였다.

1. 변수 선정

종속변수로는 이코노미 클래스 운임 대비 프리미엄 이코노미 클래스 이용시 추가 지불 용의액으로 설정하였다. 따라서 프리미엄 이코노미 클래스 운임과 이코노미 클래스 운임간의 차이가 종속변수가 되는 셈이다.

지불 용의액에 영향을 미치는 독립변수로는 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형인 좌석간격 확대여부, 좌석 폭 확대여부, 기내식 고급화 여부 등이 포함되었다.

이용자의 속성과 관련된 변수로는 성별(남성 더미변수로 남성이면 1, 여성이면 0), 연령대(20대, 30대, 40대, 50대, 60대 연령대별 더미변수), 고소득 더미변수(800만 원 이상, 700만 원대, 600만 원대), 저소득 더미변수(100만 원 이하, 200만 원대, 300만 원대), 직업군별로는 사무직 종사자, 전문직 종사자, 주부, 학생 등의 더미변수를 설정하였다.

통행특성과 관련해서는 통행목적은 업무·출장목적에 대하여 더미변수를 설정하였고, 평상시 국제선 이용 빈도와 관련해서는 연 1회 미만, 연 1~2회, 연 3~5회, 연 6회 이상 등으로 나누어 변수를 설정하였다. 또한, 프리미엄 이코노미 클래스 경험여부, 비즈니스 클래스 경험여부, 퍼스트 클래스

경험여부 등을 추가적으로 설정하였다.

2. 단거리 모형구축 결과

비행시간 2~4시간 정도에 해당되는 중국, 일본 등 단거리 노선에 대하여 프리미엄 이코노미 클래스 도입 시 추가 지불 용의액 추정 모형을 구축하였는데, 앞서 제시한 독립변수 중 통계적으로 유의한 변수만을 남기고 최종 모형을 구축하였다.

서비스 유형과 관련해서는 좌석간격을 늘리는 경우 2만 5천 원 정도의 추가 지불의사가 있으며, 좌석 폭 확대는 3만 7천 원 정도, 기내식 고급화에 대해서는 3만 6천 원가량의 추가 지불의사가 있는 것으로 평가되었다.

이용자 특성 중에는 30~40대의 경우 지불의사가 다소 낮아지는 것으로 분석되었는데, 30대는 2만 원 정도, 40대는 1만 원 정도 낮아지는 것으로 나타나 상대적으로 높은 연령대에서 지불의사가 큰 것으로 분석되었다. 한편 주부의 경우는 4만 3천 원가량 지불의사가 낮아지는 것으로 나타났고, 월평균 가구소득이 100만 원대인 경우는 7만 7천원, 월평균 가구소득이 200만 원대 경우는 2만 1천 원가량 낮아지는 것으로 평가되어 실질적으로 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 지불의사가 거의 없다고 판단된다.

국제선 이용 빈도가 연 6회 이상으로 잦은 이용자의 경우는 4만 3천 원 가량의 추가적인 지불의사가 있는 것으로 나타났으며, 반대로 연 1회 미만으로 자주 이용하지 않는 이용자는 1만 원가량 낮아지는 것으로 분석되어 상용고객을 프리미엄 이코노미 클래스의 마케팅 대상으로 삼는 것이 적절할 것으로 판단된다. 과거 프리미엄 이코노미 클래스를 이용해 본 경험이 있는 이용자들도 4만 2천 원가량의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타나, 프리미엄 이코노미 클래스의 사전 경험여부가 지불 용의액에 큰 영향을 주는 것

으로 분석되어 사전에 직접적, 간접적으로 경험하는 것이 중요하다고 하겠다.

〈표 22〉 단거리 노선 추가 지불 용의액 모형의 모수추정 결과

(단위: 만원)

변 수		모수추정결과	표준오차	검정통계량 (t-통계량)
서비스 유형	좌석간격 확대	2.4743***	0.3629	6.82
	좌석 폭 확대	3.6695***	0.3604	10.18
	기내식 고급화	3.5519***	0.4024	8.83
이용자 속성	연령 30대	-2.0158***	0.5079	-3.97
	연령 40대	-0.9797*	0.5039	-1.94
	주부	-4.2859***	0.6516	-6.58
	월평균소득 200만원대	-2.1182***	0.6457	-3.28
	월평균소득 100만원대	-7.6916***	0.9782	-7.86
국제선 이용 특성	국제선 이용빈도 연 6회 이상	4.2671***	1.1278	3.78
	국제선 이용빈도 연 1회 미만	-1.0348**	0.4552	-2.27
	프리미엄 이코노미 클래스 경험여부	4.1851***	0.7851	5.33
오차항 표준편차		6.9314***	0.1876	36.95
요약 통계량				
자료수		1,218		
변수갯수		12		
Log-likelihood function		-2,969.50		
AIC 통계량		5,963.0		

주: 유의수준 1%***, 유의수준 5%** , 유의수준10%*

3. 중거리 모형구축 결과

비행시간 4~8시간 정도에 해당되는 동남아 등 중거리 노선에 대하여 프리미엄 이코노미 클래스 도입 시 추가 지불 용의액 추정 모형을 구축하였는데, 단거리 모형과 마찬가지로 독립변수 중 통계적으로 유의한 변수만을 남기고 최종 모형을 구축하였다.

서비스 유형과 관련해서는 좌석간격을 늘리는 경우 7만 1천 원 정도 추가 지불의사가 있으며, 좌석 폭 확대는 8만 8천 원 정도, 기내식 고급화에 대해서는 7만 원가량의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났다.

단거리 통행에서와 마찬가지로 연령대가 30~40대의 경우 지불의사가 다소 낮아지는 것으로 분석되었는데, 30대는 4만 9천 원 정도, 40대는 2만 9천 원 정도 낮아지는 것으로 나타났다. 한편 전문직 종사자는 2만 9천 원 가량 추가 지불의사가 있으며, 주부는 반대로 6만 1천 원가량 지불의사가 낮아지는 것으로 추정되었다. 또한, 월평균 가구소득이 100만 원대 경우는 13만 2천원, 월평균 가구소득이 200~300만 원대 경우는 2만 1천 원가량 낮아지는 것으로 분석되었다. 따라서 주부나 월평균 가구소득 100만원 수준의 이용자는 실질적으로 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 지불의사가 거의 없다고 판단되며, 전문직 종사자로 연령대가 높은 경우에 프리미엄 이코노미 클래스 이용가능성이 높아진다고 하겠다.

국제선 이용 빈도가 연 6회 이상으로 잦은 이용자의 경우는 3만 6천 원 가량의 추가적인 지불의사가 있는 것으로 나타났으며, 반대로 연 1회 미만으로 자주 이용하지 않는 이용자는 6만 2천 원가량, 연 1~2회 이용자의 경우도 3만 8천 원 정도 낮아지는 것으로 분석되었다. 단거리의 경우와 마찬가지로 상용고객을 중심으로 지불의사가 높아지지만, 단거리 보다 중거리에서 더 이용 빈도 높을 때에만 지불의사가 높은 것으로 나타났다.

〈표 23〉 중거리 노선 추가 지불 용의액 모형의 모수추정 결과

(단위: 만원)

변 수		모수추정결과	표준오차	검정통계량 (t-통계량)
서비스 유형	좌석간격 확대	7.1218***	0.8056	8.84
	좌석 폭 확대	8.7657***	0.8106	10.81
	기내식 고급화	7.0231***	0.7590	9.25
이용자 속성	연령 30대	-4.8822***	0.9590	-5.09
	연령 40대	-2.9095***	0.9546	-3.05
	전문직	2.8926**	1.2796	2.26
	주부	-6.1388***	1.2207	-5.03
	월평균소득 200~300만원대	-2.0904**	0.9117	-2.29
	월평균소득 100만원대	-13.2213***	1.9794	-6.68
국제선 이용 특성	국제선 이용빈도 연 6회 이상	3.5944	2.5089	1.43
	국제선 이용빈도 연 1~2회	-3.8328***	1.0870	-3.53
	국제선 이용빈도 연 1회 미만	-6.2371***	1.2401	-5.03
	프리미엄 이코노미 클래스 경험여부	10.9135***	1.4669	7.44
오차항 표준편차		12.6685***	0.3413	37.12
요약 통계량				
자료수		1,218		
변수갯수		14		
Log-likelihood function		-3,437.82		
AIC 통계량		6,903.6		

주: 유의수준 1%***, 유의수준 5%** , 유의수준10%*

과거 프리미엄 이코노미 클래스를 이용해 본 경험이 있는 이용자들도 10만 9천 원가량의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타나, 프리미엄 이코노미 클래스의 사전 경험여부가 지불 용의액에 큰 영향을 주는 것으로 분석되었으며, 단거리보다도 그 영향이 더 큰 것으로 나타났다.

4. 장거리 모형구축 결과

비행시간 9시간 이상의 미주, 유럽 등 장거리 노선에 대하여 프리미엄 이코노미 클래스 도입 시 추가 지불 용의액 추정 모형의 모수추정결과는 다음과 같다.

서비스 유형과 관련해서는 좌석간격을 늘리는 경우 16만 3천 원 정도 추가 지불의사가 있으며, 좌석 폭 확대는 20만 4천 원 정도, 기내식 고급화에 대해서는 17만 4천 원가량의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났다.

단거리 통행에서와 마찬가지로 연령대가 30~50대의 경우 지불의사가 다소 낮아지는 것으로 분석되었는데, 30대는 21만 5천 원 정도, 40대는 18만 8천 원 정도, 50대는 14만 7천 원 정도 낮아지는 것으로 추정되었다. 한편 전문직 종사자는 9만 원가량 추가 지불의사가 있으며, 주부는 반대로 14만 원가량 지불의사가 낮아지는 것으로 산정되었다. 또한, 월평균 가구소득이 100만 원대 경우는 41만 8천 원가량 낮아져 실질적으로 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 추가 지불의사가 없는 것으로 보인다.

국제선 이용 빈도가 연 6회 이상으로 잦은 이용자의 경우는 18만 원가량 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났으며, 연 3~5회의 빈도를 갖는 경우에도 16만 원가량 추가 지불의사가 있는 것으로 분석되었다. 과거 프리미엄 이코노미 클래스를 이용해 본 경험이 있는 이용자들도 13만 8천 원가량의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타나, 프리미엄 이코노미 클래스의 사전

경험여부가 지불용의액에 큰 영향을 주는 것으로 분석되었다.

〈표 24〉 장거리 노선 추가 지불 용의액 모형의 모수추정 결과

(단위: 만원)

변 수		모수추정결과	표준오차	검정통계량 (t-통계량)
서비스 유형	좌석간격 확대	16.3414***	2.2117	7.39
	좌석 폭 확대	20.4063***	2.2058	9.25
	기내식 고급화	17.3816***	2.4398	7.12
이용자 속성	연령 30대	-21.4841***	3.3752	-6.37
	연령 40대	-18.8530***	3.2052	-5.88
	연령 50대	-14.7451***	3.6877	-4.00
	전문직	9.0218**	4.1964	2.15
	주부	-13.9747***	4.0820	-3.42
	월평균소득 100만원대	-41.7728***	5.8224	-7.17
국제선 이용 특성	국제선 이용빈도 연 6회 이상	17.9998**	7.2617	2.48
	국제선 이용빈도 연 3~5회	16.0259***	4.8557	3.30
	프리미엄 이코노미 클래스 경험여부	13.7966***	4.8653	2.84
오차항 표준편차		41.8848***	1.1312	37.03
요약 통계량				
자료수		1,218		
변수갯수		13		
Log-likelihood function		-4,345.89		
AIC 통계량		8,717.8		

주: 유의수준 1%***, 유의수준 5%** , 유의수준10%*

제5절 지불 용의액 추정

1. 프리미엄 이코노미 클래스 서비스 유형별 추가 지불 용의액

프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형별 추가 지불 용의액 추정결과를 살펴보면 다음과 같다.

좌석 간격만 확대하는 경우에는 단거리는 2만 5천원, 중거리는 7만 1천원, 장거리는 16만 3천원의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타나, 기존 이코노미 클래스 운임대비 8~14% 가량 추가 지불의사가 있는 것으로 분석되었다. 좌석 간격 확대와 기내식 고급화를 병행하는 경우에는 단거리는 6만원, 중거리는 14만 1천원, 장거리는 33만 7천원의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타나, 기존 이코노미 클래스 운임대비 20~28% 가량 추가 지불의사가 있는 것으로 분석되었다.

〈표 25〉 프리미엄 이코노미 클래스 서비스 유형별 추가 지불용의액
(단위: 만원)

구 분	단거리	중거리	장거리
좌석간격 확대	2.5 (8.3%)	7.1 (14.2%)	16.3 (13.6%)
좌석간격 확대 + 기내식 고급화	6.0 (20.0%)	14.1 (28.2%)	33.7 (28.1%)
좌석 폭 확대	3.7 (12.3%)	8.8 (17.6%)	20.4 (17.0%)
좌석 폭 확대 + 기내식 고급화	7.2 (24.0%)	15.8 (31.6%)	37.8 (31.5%)
좌석간격 및 좌석 폭 확대	6.1 (20.3%)	15.9 (31.8%)	36.7 (30.6%)
좌석간격 및 좌석 폭 확대 + 기내식 고급화	9.7 (32.3%)	22.9 (45.8%)	54.1 (45.1%)

좌석 폭만 확대하는 경우에는 단거리는 3만 2천원, 중거리는 8만 8천원, 장거리는 20만 4천원의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타나, 기존 이코노미 클래스 운임대비 12~17% 가량 추가 지불의사가 있는 것으로 분석되었다. 좌석 폭 확대와 기내식 고급화를 병행하는 경우에는 단거리는 7만 2천원, 중거리는 15만 8천원, 장거리는 37만 8천원의 추가 지불의사가 있는 것으로 추정되어, 기존 이코노미 클래스 운임대비 24~32% 가량 추가 지불의사가 있는 것으로 분석되었다.

좌석 간격과 좌석 폭을 함께 확대하는 경우에는 단거리는 6만 1천원, 중거리는 15만 9천원, 장거리는 36만 7천원의 추가 지불의사가 있는 것으로 산정되어, 기존 이코노미 클래스 운임대비 20~32% 가량 추가 지불의사가 있는 것으로 분석되었다. 좌석 간격 및 좌석 폭 확대와 기내식 고급화를 병행하는 경우에는 단거리는 9만 7천원, 중거리는 22만 9천원, 장거리는 54만 1천원의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타나, 기존 이코노미 클래스 운임대비 32~46% 가량 추가 지불의사가 있는 것으로 분석되었다.

거리대별로 살펴보면, 단거리는 서비스 유형에 따라 2만 5천원~9만 7천원으로 기존 이코노미 클래스 운임 대비 8~32%의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났으며, 중거리는 7만 1천원~22만 9천원으로 기존 이코노미 클래스 운임 대비 14~46%의 추가 지불의사가 있는 것으로 분석되었다. 장거리의 경우는 16만 3천원~54만 1천원으로 기존 이코노미 클래스 운임 대비 14~45%의 범위에서 추가 지불의사가 있는 것으로 추정되었다. 단거리에서는 추가 지불 용의액의 비율이 낮고, 중거리와 장거리는 비슷한 수치를 보이나, 장거리가 중거리보다도 약간 낮게 추정되었다. 이는 장거리의 기본적인 운임이 훨씬 비싸기 때문에 상대적으로 추가 지불 용의액의 비율은 약간 떨어지는 것으로 판단된다.

2. 이용자 그룹별 추가 지불 용의액

프리미엄 이코노미 클래스에 대한 이용자 그룹별 추가 지불 용의액은 앞서 살펴 본 서비스 유형 중 가장 서비스 수준이 낮은 좌석간격만 확대하는 경우와 가장 서비스 수준이 높은 좌석간격과 좌석 폭 확대 및 고급화된 기내식을 모두 제공하는 경우에 대해서 나누어 살펴보기로 한다.

좌석 간격만 확대하는 방안은 프리미엄 이코노미 클래스 도입방안 중 최소의 서비스만을 제공하는 방안으로 연령대에 따라 50~60대는 운임의 8~14% 가량을 추가 지불할 의사가 있는 것으로 나타나지만, 40대는 5~8%, 30대는 5% 미만의 추가 지불의사를 보여, 연령대가 높아짐에 따라 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 지불의사가 높아짐을 확인하였다.

직업군에 따라서는 전문직군은 8~21%의 추가 지불의사가 있었고, 일반직군은 8~14%의 추가 지불의사를 보였다. 그러나 주부는 단지 2%만의 추가 지불의사를 보여 프리미엄 이코노미 클래스의 주 고객은 직장인을 주 대상이 될 것으로 판단된다.

소득 수준별로는 월평균소득 100만 원대 가구에서는 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 추가 지불의사가 없으며, 월평균소득 300만 원대 이상이 되어야 이용을 할 것으로 추정되었다.

국제선 이용 빈도와는 관계에 있어서는 통행빈도가 잦을수록 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 지불의사가 높아지는 것으로 분석되었다. 연 6회 이상 국제선 이용 빈도가 아주 빈번한 이용객의 경우 이코노미 클래스 운임 대비 22~29%의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났으며, 연 3~5회의 이용 빈도를 갖는 경우도 8~27%의 추가 지불의사를 보이고 있다. 다만, 연 1회 미만의 이용객은 단거리나 중거리에서는 5% 미만의 추가 지불의사를 보여 실질적인 고객층이 되기 어려울 것으로 판단되나, 장거리에서는 이

용 빈도에 관계없이 14% 가량의 추가 지불의사를 나타내었다.

〈표 26〉 이용자 그룹별 추가 지불 용의액 - 좌석간격만 확대

(단위: 만원)

구 분		단거리	중거리	장거리
연령대	30대	0.5 1.5%	2.2 4.5%	-
	40대	1.5 5.0%	4.2 8.4%	-
	50대	2.5 8.2%	7.1 14.2%	1.6 1.3%
	60대			16.3 13.6%
직업	전문직	2.5 8.2%	10.0 20.0%	25.4 21.1%
	주부	-	1.0 2.0%	2.4 2.0%
	기타	2.5 8.2%	7.1 14.2%	16.3 13.6%
월평균 가구소득	400만원 이상	2.5 8.2%	7.1 14.2%	16.3 13.6%
	300만원대		5.0	
	200만원대	0.4 1.2%	10.1%	
	100만원대	-	-	-
국제선 이용빈도	연 6회 이상	6.7 22.5%	10.7 21.4%	34.3 28.6%
	연 3~5회	2.5 8.2%	7.1 14.2%	32.4 27.0%
	연 1~2회		3.3 6.6%	16.3 13.6%
	연 1회 미만	1.4 4.8%	0.9 1.8%	
프리미엄 이코노미 클래스 경험여부	경험	6.7 22.2%	18.0 36.1%	30.1 25.1%
	미경험	2.5 8.2%	7.1 14.2%	16.3 13.6%

프리미엄 이코노미 클래스를 사전에 경험해 본 이용객의 경우 이코노미 클래스 운임 대비 22~36%의 추가 지불의사를 보여, 그렇지 않은 경우에 비해 약 13~22% 가량 더 추가 지불할 의사가 있는 것으로 분석되었다. 결국 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 사전 경험여부가 지불의사에 큰 차이를 보였으며, 프리미엄 이코노미 클래스 도입 시 직·간접적인 경험을 유도하는 것이 마케팅 측면에서 중요하리라 생각된다.

한편, 좌석 간격 이외에 좌석 폭과 기내식 고급화까지 모두 반영하는 경우는 프리미엄 이코노미 클래스 도입방안 중 최대의 서비스를 제공하는 경우로 최소의 서비스만을 제공한 경우와 동일하게 연령대가 높아짐에 따라 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 지불의사가 높아졌다. 30~40대의 경우 이코노미 클래스 운임 대비 25~40% 정도의 추가 지불의사가 있었지만, 50~60대의 경우는 32~45%의 추가 지불의사를 보였다.

직업군에 따라서도 전문직군은 32~53%의 추가 지불의사가 있었고, 일반직군은 32~46%의 추가 지불의사를 보였다. 그러나 주부는 18~34%만의 추가 지불의사를 보였다.

소득 수준별로는 월평균소득 100만 원대 가구에서는 7~20%만의 추가 지불의사를 보여 제공되는 서비스 대비 지불운임이 낮아 현실적으로 고객층이 되기 어렵다고 판단된다. 적어도 월평균소득 300만 원대 이상이 되어야 32~46% 정도의 추가 지불의사를 나타냈다.

국제선 이용 빈도와는 관계도 앞서 최소 서비스의 경우와 마찬가지로 통행빈도가 잦을수록 추가 지불의사가 높아지는 것으로 분석되었다. 국제선 이용 빈도가 연 6회 이상인 경우는 이코노미 클래스 운임 대비 47~60%의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났으며, 연 1~2회 이상의 이용 빈도를 갖는 경우도 32~45%의 추가 지불의사를 보이고 있다. 국제선 이용 빈도 낮은 연 1회 미만의 이용객도 단거리나 중거리에서는 30% 수준의 추가

지불의사를 보였지만, 장거리에서는 45% 가량의 추가 지불의사를 보였다.

〈표 27〉 이용자 그룹별 추가 지불 용의액 - 좌석 간격 및 좌석 폭 확대, 기내식 고급화
(단위: 만원)

구 분		단거리	중거리	장거리
연령대	30대	7.7 (25.6%)	18.0 (36.1%)	32.6 (27.2%)
	40대	8.7 (29.1%)	20.0 (40.0%)	35.3 (29.4%)
	50대	9.7 (32.3%)	22.9 (45.8%)	39.4 (32.8%)
	60대			54.1 (45.1%)
직업	전문직	9.7 (32.3%)	25.8 (51.6%)	63.2 (52.6%)
	주부	5.4 (18.0%)	16.8 (33.5%)	40.2 (33.5%)
	기타	9.7 (32.3%)	22.9 (45.8%)	54.1 (45.1%)
월평균 가구소득	400만원 이상	9.7 (32.3%)	22.9 (45.8%)	54.1 (45.1%)
	300만원대		20.8 (41.6%)	
	200만원대	7.6 (25.3%)	9.7 (19.4%)	12.4 (10.3%)
	100만원대	2.0 (6.7%)		9.7 (19.4%)
국제선 이용빈도	연 6회 이상	14.0 (46.5%)	26.5 (53.0%)	72.1 (60.1%)
	연 3~5회	9.7 (32.3%)	22.9 (45.8%)	70.2 (58.5%)
	연 1~2회		19.1 (38.2%)	54.1 (45.1%)
	연 1회 미만	8.7 (28.9%)	16.7 (33.3%)	
프리미엄 이코노미 클래스 경험여부	경험	13.9 (46.3%)	33.8 (67.6%)	67.9 (56.6%)
	미경험	9.7 (32.3%)	22.9 (45.8%)	54.1 (45.1%)

프리미엄 이코노미 클래스를 사전에 경험해 본 이용객의 경우 이코노미 클래스 운임 대비 46~67%의 추가 지불의사를 보여, 그렇지 않은 경우에 비해 약 11~21% 가량 더 추가 지불할 의사가 있는 것으로 나타났다. 최소 서비스의 경우와 마찬가지로 프리미엄 이코노미 클래스에 대한 사전 경험여부가 지불의사에 큰 차이를 보였다.

제5장 결 론 및 시사점

1. 연구 결과 요약

2008년 글로벌 경제위기 이후 과거 비즈니스 클래스를 이용하던 승객들이 상당수 이코노미 클래스로 전환하면서 항공사의 수익성 개선측면에서 프리미엄 이코노미 클래스를 도입하고 있는 추세로, 기존의 퍼스트 클래스, 비즈니스 클래스, 이코노미 클래스 등과 함께 프리미엄 이코노미 클래스는 항공 서비스 클래스의 한 부분으로 자리 잡고 있다.

이에 따라 본 연구에서는 국제선 항공이용자들을 대상으로 프리미엄 이코노미 클래스 도입에 따른 추가적인 지불 용의액을 조건부 가치측정법을 활용하여 조사하고, 토빗(Tobit) 모형을 이용하여 연령, 소득수준, 통행목적 등 이용자 특성과 좌석 간격, 좌석 폭, 기내식 등 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형에 따른 지불 용의액을 추정하였다.

프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형별 추가 지불 용의액 추정결과, 좌석 간격만 확대하는 경우에는 단거리 2만 5천원, 중거리 7만 1천원, 장거리 16만 3천원의 추가 지불 의사가 있는 것으로 나타나, 기존 이코노미 클래스 운임대비 8~14% 가량 추가 지불의사가 있는 것으로 분석되었다. 한편, 좌석 간격 확대와 기내식 고급화를 병행하는 경우에는 단거리 6만원, 중거리 14만 1천원, 장거리 33만 7천원으로 기존 이코노미 클래스 운임대비 20~28% 가량 추가 지불 의사가 있는 것으로 분석되었다.

좌석 간격과 좌석 폭을 함께 확대하는 경우에는 단거리 6만 1천원, 중거리 15만 9천원, 장거리 36만 7천원의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타나, 기존 이코노미 클래스 운임대비 20~32% 가량 추가 지불 의사가 있는

것으로 분석되었다. 한편, 좌석 간격 및 좌석 폭 확대와 기내식 고급화를 병행하는 경우에는 단거리 9만 7천원, 중거리 22만 9천원, 장거리 54만 1천원의 추가 지불 의사가 있는 것으로 나타나, 기존 이코노미 클래스 운임 대비 32~46% 가량 추가 지불 의사가 있는 것으로 분석되었다.

거리대별로 살펴보면, 단거리는 서비스 유형에 따라 2만 5천원~9만 7천원으로 기존 이코노미 클래스 운임 대비 8~32%의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났으며, 중거리는 7만 1천원~22만 9천원으로 기존 이코노미 클래스 운임 대비 14~46%의 추가 지불 의사가 있는 것으로 분석되었다. 장거리의 경우는 16만 3천원~54만 1천원으로 기존 이코노미 클래스 운임 대비 14~45%의 범위에서 추가 지불 의사가 있는 것으로 나타났다. 단거리에서는 추가 지불 용의액의 비율이 낮고, 중거리와 장거리는 비슷한 수치를 보였다. 오히려 장거리가 중거리보다도 약간 낮게 나타났는데, 이는 장거리의 기본적인 운임이 훨씬 비싸기 때문에 상대적으로 추가 지불 용의액의 비율은 약간 떨어지는 것으로 판단된다.

2. 시사점

프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형별 지불 용의액을 살펴 본 결과, 좌석 간격만 확대하는 최소 수준의 프리미엄 이코노미 클래스를 도입하는 경우에는 기존 이코노미 클래스 운임대비 8~14% 내외의 추가 지불의사가 있는 것으로 나타났고, 서비스 수준이 가장 높은 좌석간격 및 좌석 폭 확대와 기내식 고급화를 병행하는 경우에는 기존 이코노미 클래스 운임대비 32~46% 가량 추가 지불의사가 있는 것으로 분석되어 이러한 분석결과의 범위 내에서 프리미엄 이코노미 클래스의 운임을 책정하는 것이 적절하다고 하겠다.

또한 국제선 이용객의 사회경제적 특성과 지불 용의액을 분석한 결과, 이용객의 연령, 월평균소득, 국제선 이용 빈도가 높아짐에 따라 지불의사가 비례하게 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 프리미엄 이코노미 클래스의 주 고객이 될 수 있는 주요한 마케팅 대상은 연령대 50대 이상, 월평균소득 300만 원대 이상, 국제선 이용 빈도 연 3회 이상의 상용고객이라고 볼 수 있다. 거리대별로는 장거리 노선의 경우 이용 빈도가 낮은 경우에도 지불의사를 보였기 때문에 장거리 노선을 위주로 프리미엄 이코노미 클래스를 도입하는 것이 적절하다고 하겠다.

따라서 프리미엄 이코노미 클래스의 주 마케팅 대상은 중장거리 노선 이용자 중에서 연령 50세 이상이면서 월평균 가구소득이 300만원 이상인 국제선 이용자를 주 대상으로 하여야 하며, 현재 비즈니스 클래스를 이용하고 있는 국제선 이용자 보다는 과거 비즈니스 클래스 등 상위 등급 좌석을 이용하였으나, 최근 이코노미 클래스로 전환하여 발권한 이용자들을 주 마케팅 대상으로 한다면 항공사의 수익성 개선이라는 측면에서도 도움이 되리라 판단된다.

프리미엄 이코노미 클래스 도입 시 함께 도입되어야 할 부대 서비스로는 우선 체크인 서비스와 공항라운지 이용, 수하물 우선처리 등을 선호하는 것으로 분석되었으며, 상대적으로 추가 수하물 처리나 우선 탑승 및 하기, 객실 편의용품 등은 선호도가 낮은 것으로 나타났다. 이렇듯 우선 체크인 서비스, 공항 라운지 이용, 수하물 우선처리 등에 대한 선호가 높은 것은 현재 이코노미 클래스 이용객들이 발권 및 체크인을 위한 대기시간, 공항 면세구역 내에서의 대기시간, 하기 후 수하물 찾는 곳(Baggage Claim)에서의 대기시간 등에 대한 불만이 높은 것에서 기인하는 것으로 판단되며, 항공사의 서비스 개선을 위해서는 이러한 대기시간을 물리적으로 축소할 수 있는 방안을 모색하거나 혹은 대기행렬 중 불편을 줄여줄 수 있는 서비스의

보완이 필요하다고 하겠다.

3. 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구에서는 전술한 바와 같이 최근 3년간 국제선 항공편을 이용한 이용객들을 대상으로 프리미엄 이코노미 클래스 도입에 따른 추가적인 지불 용의액을 조건부 가치 측정법을 활용하여 조사하고, 토빗(Tobit) 모형을 이용하여 지불 용의액을 추정하였다.

다만, 본 연구는 표본추출의 편의성을 위하여 최근 3년간 이용경험이 있는 대상자를 설문조사의 대상자로 선정하였는데, 이보다는 공항 면세구역 내에서의 설문조사를 통하여 항공편을 직접 이용하는 승객들에게 직접 조사를 하는 것이 보다 신뢰성 있는 결과를 보여줄 수 있으리라 판단된다. 또한, 모형 구축에 적용된 표본 수가 203개에 그치고 있어서 전체 이용객 모집단 규모에 비하면 매우 작은 수준이라고 하겠다. 따라서 향후에는 더 많은 표본을 가지고 동일한 연구를 수행하는 것이 필요하다.

끝으로 본 논문에서 추정된 지불 용의액을 가지고 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형별 운임을 설정하는 기초 자료로 활용할 수 있지만, 실제 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 유형에 대한 결정이나, 항공기 내 프리미엄 이코노미 클래스의 좌석 비율, 실질 부과운임을 얼마로 책정하여야 하는 등의 문제에 대하여 답을 주기에는 한계가 있다. 이러한 분석을 위해서는 프리미엄 이코노미 클래스 도입에 따른 추가적인 비용 등을 함께 고려하여야만 하고, 항공사의 적정 수익률을 어느 정도로 볼 것인가에 따라 달라질 수 있다. 본 논문에서는 프리미엄 이코노미 클래스 도입에 따른 비용의 증가부분을 자료의 한계로 인하여 분석하지는 못하였기 때문에 이러한 내용을 반영하지는 못하였다. 향후 프리미엄 이코노미 클래스 도입에 따른

추가 비용과 추가 운송수입을 함께 고려하여 운임을 설정하는 연구가 필요하다고 하겠다.

참고문헌

[국내 문헌]

- 구세주, 유승훈, 박승준. 2008. 토빗 모형을 이용한 무선인터넷 소비지출의 결정요인 분석. 「산업경제연구」, 21(3): 935-947.
- 국토교통부. 2016. 「항공통계」. 항공정보포털시스템(www.airportal.go.kr)
- 김경숙. 1996. 「항공사 선택행동과 경영성과의 결정요인에 관한 연구 - 우리나라의 국제선 승객을 중심으로-」. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 김민정, 안미진. 2008. 「IATA Flex Fare 도입에 따른 항공운송시장 영향 분석 및 대응방안」. 한국교통연구원.
- 김승준. 2014. 「서울시 지하철 혼잡비용 산정 및 정책 활용에 관한 연구」. 서울연구원.
- 리링. 2009. 「저가항공사 선택속성과 구매의도 연구-한·중노선 중심으로-」. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 박문조. 2001. 「항공 여행 시 상위 좌석등급 결정속성과 고객 만족도에 관한 연구」. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 박세라. 2013. 「대형항공사와 저가항공사의 서비스품질과 항공요금의 적절성이 고객만족도와 고객충성도에 미치는 영향」. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
- 박소희, 정재한. 2012. 개인적 성향에 따른 항공교통이용자의 항공권 구매결정요인 분석. 「교통연구」, 19(1): 17-38.
- 손진걸. 2014. 항공사의 지각된 서비스품질이 실용적 고객가치와 고객만족, 관계지속의도에 미치는 영향에 관한 연구 - 중국인 여행행태의 조절효과를 중심으로. 「문화교류연구」, 3(3): 23-50.
- 아시아나항공. 2015. 「프리미엄 이코노미 운영검토안」

- 이경미. 2010. 「CVM에 의한 항공사 문화마케팅의 잠재 수요 추정 및 브랜드 자산과의 영향관계 연구」. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 이용일. 2003. 현시선호 데이터와 선호의식 데이터 비교를 통한 국제선 항공이용자의 항공사 선택에 관한 연구. 「문화관광연구」, 5(2): 261-278.
- 이윤하. 2009. 「국내 저비용항공사의 국제선 노선 운항에 따른 운임설정에 관한 연구」. 한국항공대학교 대학원 박사학위논문.
- 이희경. 2015. 「항공권의 가격결정 요인」. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 이희찬. 2003. 문화예술제의 가치 평가. 「관광학 연구」, 26(4): 129-143.
- 정상천. 2010. 「패널데이터를 이용한 항공요금 영향요인 분석 - 구매시점과 요금제한조건을 중심으로」. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 정인석. 2011. 「국제항공 서비스요인이 항공사 선택속성과 고객 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구 - VIP 라운지 이용자를 중심으로」. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 최용준. 2012. 「토픽 분석을 이용한 가격 민감도에 관한 연구 - 컨조인트 분석을 중심으로」. 경성대학교 대학원 박사학위논문.
- 한국교통연구원. 2008. 「철도사업 (예비)타당성조사의 편익산정방안 개선연구」. 국토교통부.
- 한국항공진흥협회 기술정보실. 2010. 「해외항공 산업동향 - 프리미엄 이코노미 클래스의 등장과 향후 전망」. 항공정보포털시스템 (http://www.airportal.go.kr/download/filedown.jsp?file=/airzineplus/files/04_10may_PreEconomy.pdf&file2=04_10may_PreEconomy.pdf)

[국외 문헌]

- Balcombe, K., Fraser, I. and Harris L. 2009. Consumer willingness to pay for in-flight service and comfort levels: A choice experiment. *Journal of Air Transport*

- Management*, 15: 221-226.
- Bishop, R. and Heberlein, T. 1979. Measuring values of extra-market goods: Are indirect measure biased? *American Journal of Agricultural Economics*. 61: 926-930.
- de Menezes A. G. and Vieira. J. C. 2008. Willingness to pay for airline services attributes: Evidence from a stated preferences choice game. *European Transport* 39: 1-13.
- Espino, R., Martin, J. C., and Roman, C. 2008. Analyzing the effect of preference heterogeneity on willingness to pay for improving service quality in an airline choice context. *Transportation Research Part E* 44: 593-606.
- Hanemann, W. M. 1978. A method of logical and empirical study of the recreation benefits from water quality improvement. Harvard University, Ph.D thesis.
- Hoehn, J. P., and Randall, A. 1987. A satisfactory benefit cost indicator from contingent valuation. *Journal of Environmental Economics and Management*. 13(3): 226-247.
- Hugon-Duprat, C. and O'Connell, J. F. 2015. The rationale for implementing a premium economy class in the long haul market - Evidence from the transatlantic market. *Journal of Air Transport Management*. 47: 11-19.
- Lee, D. Luengo-Prado, M. J. 2004. Are passengers willing to pay more for additional legroom? *Journal of Air Transport Management* 10: 377-383.
- Michell, R. C. and Carson, R. T. 1984. An experiment in determining willingness to pay for national water quality improvement. The U. S. Environmental protection Agency, Washington, D. C.
- Nita, M. F. and Sholz, D. 2011. Business opportunities in aircraft cabin conversion and refurbishing. *Journal of Aerospace Operations*. 1(1): 129-153.
- Randall, A., Berry, C., and Eastman, C. 1974. Bidding games for valuation of aesthetic

environmental improvements. *Journal of Environmental Economics and Management*. 1: 132-149.

Tobin, J. 1958. Estimation of relationships for limited dependent variables. *Econometrica* 26(1): 24-36.

Wikipedia, the free encyclopedia. 2016. Premium economy. (https://en.wikipedia.org/wiki/Premium_economy , 2016. 4. 30.)

ABSTRACT

The willingness-to-pay for premium economy class service in international airlines was estimated using tobit model and the data were gathered using the contingent valuation method in this paper.

For the minimum service of premium economy class to increase the seat pitch, international airline passengers can pay more 8~14% compared with the economy class fare. For the maximum service of premium economy class to increase the seat pitch and the seat width including the upgraded meal service, international airline passengers can pay more 32~46% compared with the economy class fare.

The willingness-to-pay for premium economy class service increases in proportion to age, income level, and the frequency. The targets for marketing premium economy class can be passengers over 50 years old, with over 3 million Korean won in average monthly household income, customers with long-distance flights, and taking international flights over 3 times per year

Finally, prior check-in service, lounge service in terminal, and prior baggage service are preferred for the additional service of premium economy class.

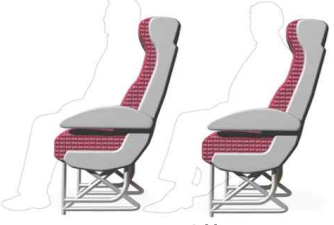

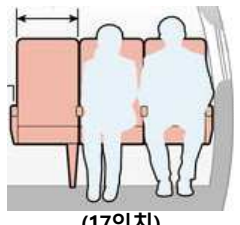
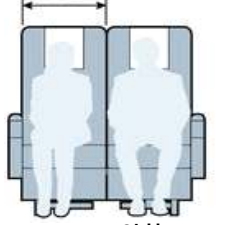


Ⅱ. 프리미엄 이코노미 클래스 서비스 수준에 따른 지불 용의액

◎ 프리미엄 이코노미 클래스란?

프리미엄 이코노미 클래스는 항공기 내 좌석등급 중 하나로 비즈니스 클래스와 이코노미 클래스의 중간 등급에 해당됩니다. 이에 따라 항공운임이나 서비스도 비즈니스 클래스와 이코노미 클래스의 중간에 위치하게 됩니다.

다만, 항공사에 따라 프리미엄 이코노미 클래스의 서비스 수준 및 내용은 달라서, 이코노미 클래스 대비 좌석 간격(Pitch)이나 좌석 폭(Width)을 확대하여 보다 편안한 좌석을 제공하기도 하고, 공항 라운지 서비스, 초과 수하물 처리, 기내식 등에서도 추가적인 서비스를 제공하기도 합니다.

◎ 프리미엄 이코노미 클래스 서비스 수준

구분	이코노미 클래스	프리미엄 이코노미 클래스
좌석 간격 (Pitch) 확대	 (32~33인치)	 (38인치)
좌석 폭 (Width) 확대	 (17인치)	 (19~20인치)
기내식 업그레이드 (예시)		

6. 위와 같이 **프리미엄 이코노미 클래스**의 서비스가 제공된다고 할 때에 귀하께서는 **항공운임 (왕복기준)** 으로 얼마를 지불하실 의사가 있으십니까?

● **시나리오 1 : 단거리 노선 (일본, 중국 등 비행시간 2~4시간) 이용 시**

서비스 수 준	운임 수준	항공료 30만원 (이코노미운임)	항공료 35만원 (추가 5만원)	항공료 40만원 (추가 10만원)	항공료 45만원 (추가 15만원)	항공료 50만원 (추가 20만원)	항공료 55만원 (추가 25만원)	항공료 60만원 (추가 30만원)	항공료 65만원 (추가 35만원)	항공료 70만원 (추가 40만원)	항공료 70만원 이상
	1) 좌석 간격만 확대										
2) 좌석 간격 확대 + 기내식 고급화											() 만원
3) 좌석 폭만 확대											() 만원
4) 좌석 폭 확대 + 기내식 고급화											() 만원
5) 좌석 간격 및 좌석 폭 모두 확대											() 만원
6) 좌석간격 및 좌석폭 모두 확대 + 기내식 고급화											() 만원

● **시나리오 2 : 중거리 노선 (동남아 등 비행시간 4~8시간) 이용 시**

서비스 수 준	운임 수준	항공료 50만원 (이코노미운임)	항공료 60만원 (추가 10만원)	항공료 70만원 (추가 20만원)	항공료 80만원 (추가 30만원)	항공료 90만원 (추가 40만원)	항공료 100만원 (추가 50만원)	항공료 110만원 (추가 60만원)	항공료 120만원 (추가 70만원)	항공료 130만원 (추가 80만원)	항공료 130만원 이상
	1) 좌석 간격만 확대										
2) 좌석 간격 확대 + 기내식 고급화											() 만원
3) 좌석 폭만 확대											() 만원
4) 좌석 폭 확대 + 기내식 고급화											() 만원
5) 좌석 간격 및 좌석 폭 모두 확대											() 만원
6) 좌석간격 및 좌석폭 모두 확대 + 기내식 고급화											() 만원

● 시나리오 3 : 장거리 노선 (미주, 유럽 등 비행시간 9시간 이상) 이용 시

서비스 수 준	운임 수준	항공료 120만원 (이코노미운임)	항공료 150만원 (추가 30만원)	항공료 180만원 (추가 60만원)	항공료 210만원 (추가 90만원)	항공료 240만원 (추가 120만원)	항공료 270만원 (추가 150만원)	항공료 300만원 (추가 180만원)	항공료 330만원 (추가 210만원)	항공료 360만원 (추가 240만원)	항공료 360만원 이상
	1) 좌석 간격만 확대										
2) 좌석 간격 확대 + 기내식 고급화											() 만원
3) 좌석 폭만 확대											() 만원
4) 좌석 폭 확대 + 기내식 고급화											() 만원
5) 좌석 간격 및 좌석 폭 모두 확대											() 만원
6) 좌석간격 및 좌석폭 모두 확대 + 기내식 고급화											() 만원

Ⅲ. 프리미엄 이코노미 클래스 추가서비스 선호도

7. 귀하께서 프리미엄 이코노미 클래스를 이용하신다고 할 때에, 다음의 추가 서비스 중 가장 선호하시는 추가 서비스는 무엇인지 선택해 주세요. (2개 중복응답)

추가 서비스 항목	추가 서비스 내용 및 효과	선택 (√)
우선 체크인 서비스	출발지 공항 내 별도의 체크인 카운터 운영으로 탑승수속 대기시간 단축	
추가 무료 위탁수하물 서비스	무료 위탁수하물의 개수를 기존 2개에서 3개로 추가하여 위탁수하물에 대한 비용 경감	
공항라운지 무료이용 서비스	출발지 공항 내 항공사 라운지를 무료로 이용 (휴식공간 제공 및 간단한 식사 제공)	
우선 탑승/하기 서비스	이코노미 클래스 승객보다 먼저 비행기에 탑승하고, 먼저 내릴 수 있음	
고급 객실 편의용품 제공	이코노미 클래스 승객보다 고급의 객실 편의용품 (슬리퍼, 안대, 헤드셋, 칫솔, 등)을 제공	
위탁수하물 우선처리 서비스	퍼스트클래스나 비즈니스클래스 승객과 마찬가지로 도착공항에서 위탁수하물을 먼저 찾을 수 있음	

