



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](#)

박사학위논문

공항 서비스스케이프 결정요인에 관한 연구

-제주국제공항을 중심으로-

제주대학교 대학원

관광경영학과

양 용 호

2019년 8월

공항 서비스스케이프 결정요인에 관한 연구

-제주국제공항을 중심으로-






지도교수 홍 성 화

양 용 호

이 논문을 관광학 박사학위 논문으로 제출함

2019년 8월

양용호의 관광학 박사학위 논문을 인준함

심사위원장	趙 文 秀	
위 원	朴 時 回	
위 원	徐 鏞 健	
위 원	文 晟 鐘	
위 원	洪 聖 和	

제주대학교 대학원

2019년 8월

A Study on Airport Servicescape Determinants

-Focusing on Jeju International Airport-

Yong-ho Yang

(Supervised by professor Sung-Hwa Hong)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of Doctor of Tourism Science

2019. 8.

This thesis has been examined and approved.

CHO, Moon Soo ^MChoon
SZ SA PARK
Yong Kwon Suh
Sung Jong Moon
Sung Hwa Hong

Department of Tourism Management
GRADUATE SCHOOL
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

제 1 장 서 론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	4
3. 연구의 방법 및 구성	6
1) 연구의 방법	6
2) 연구의 구성	7
제 2 장 이론적 고찰	9
1. 공항 서비스	9
1) 공항의 기능과 유형	9
2) 공항 서비스의 개념과 평가	15
3) 공항 여객터미널의 기능과 시설	21
2. 공항 서비스스케이프(servicescape)	27
1) 서비스스케이프에 대한 선행연구	27
2) 서비스스케이프(Servicescape) 구성요소	40
3) 공항 서비스스케이프(Servicescape) 상위개념	43
3. 연구방법에 관한 고찰	48
1) 델파이 기법	48
2) 계층적 의사결정방법	51
제 3 장 연구설계	57
1. 연구설계	57
1) 연구설계	57
2) 공항 서비스스케이프 결정요인 개발 과정	59

2. 전문가 패널의 선정	60
1) 델파이 조사 전문가 패널 선정	60
2) 계층적 의사결정방법 조사 전문가 패널 선정	64
3) 응답자의 특성	66
3. 자료수집 및 분석방법	68
1) 델파이 기법 단계 및 자료수집	68
2) 계층적 의사결정방법(AHP) 분석단계 및 자료수집	71
3) 자료분석방법	71
제 4 장 연구 결과 분석	73
1. 델파이 기법을 이용한 결정요인 도출	73
1) 1차 델파이 조사 결과	73
2) 2차 델파이 조사 결과	76
3) 3차 델파이 조사 결과	89
4) 최종 공항 서비스스케이프 결정요인 항목	97
2. AHP 조사결과	100
1) 상위개념 상대적 가중치 및 우선순위	102
2) 결정요인 상대적 가중치 및 우선순위	102
3) 세부항목 상대적 중요도 및 우선순위	104
3. 최종 공항 서비스스케이프 결정요인 및 가중치 도출 결과	111
1) 최종 공항 서비스스케이프 결정요인 가중치 분석결과	111
2) 민감도 분석	114
제 5 장 결 론	118
1. 연구결과 요약	118
2. 연구결과 논의와 시사점	123
1) 연구결과에 대한 논의	123
2) 시사점	127
3. 연구의 한계와 향후 연구방향	128

<참고문헌>	129
ABSTRACT	140
부록 1: 1차 델파이 설문지	143
부록 2: 2차 델파이 설문지	146
부록 3: 3차 델파이 설문지	153
부록 4: AHP 설문지	158

표 목 차

<표 2-1> 허브공항이 되기 위한 조건	12
<표 2-2> 공항관련 서비스 분류	17
<표 2-3> ASQ 평가영역 및 세부평가 항목(2018)	19
<표 2-4> SkyTrax 평가영역 및 세부평가 항목(2018)	20
<표 2-5> 공항 여객터미널의 기능	22
<표 2-6> 공항 시설 분포도 I	24
<표 2-7> 공항 시설 분포도 II	25
<표 2-8> 서비스스케이프의 개념	32
<표 2-9> 서비스스케이프 선행연구	38
<표 2-10> 서비스스케이프 상위개념	42
<표 2-11> 공항 서비스스케이프 상위개념과 정의	47
<표 2-12 > 델파이 기법의 분류	48
<표 2-13> AHP 기법 적용 절차	52
<표 2-14> AHP 쌍대비교 중요도 정의	53
<표 3-1> 델파이 단계별 전문가 패널 선정 및 응답 수	61
<표 3-2> 델파이 조사 전문가 패널 리스트	62
<표 3-3> 계층적 의사결정방법 전문가 패널 선정 및 응답 수	64
<표 3-4> 계층적 의사결정방법 전문가 패널 리스트	65
<표 3-5> 계층적 의사결정방법 최종 응답인원 선정	65
<표 3-6> 델파이 조사와 AHP 응답자 특성	67
<표 3-7> 공항 서비스스케이프 상위개념 구성	68
<표 3-8> 델파이 조사 응답률	70
<표 4-1> 1차 델파이 조사 결과 도출 항목	74
<표 4-2> 주변환경 상위개념의 2차 델파이 조사 추출 항목	78
<표 4-3> 디자인 환경 상위개념의 2차 델파이 조사 추출 항목	79
<표 4-4> 시설환경 상위개념의 2차 델파이 조사 추출 항목	81
<표 4-5> 고객과 고객간 상호관계 2차 델파이 조사 추출 항목	84
<표 4-6> 고객과 직원간 상호관계 2차 델파이 조사 추출 항목	86
<표 4-7> 요인 항목 도출을 위한 2차 조사 분석 항목 수	88

<표 4-8> 주변환경 상위개념의 3차 델파이 조사 추출 항목	90
<표 4-9> 디자인 환경 상위개념의 3차 델파이 조사 추출 항목	91
<표 4-10> 시설환경 상위개념의 3차 델파이 조사 추출 항목	92
<표 4-11> 고객과 고객간 상호관계 3차 델파이 조사 추출 항목	93
<표 4-12> 고객과 직원간 상호관계 3차 델파이 조사 추출 항목	94
<표 4-13> 요인 항목 도출을 위한 3차 조사 분석 항목 수	96
<표 4-14> 최종 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목	98
<표 4-15> 상위개념 우선순위 및 전체 대비 상대적 가중치	102
<표 4-16> 결정요인 우선순위 및 상위개념 대비 상대적 가중치	103
<표 4-17> 고객과 직원간 상호관계 세부항목 우선순위 및 상대적 가중치	104
<표 4-18> 시설환경 상위개념의 세부항목 우선순위 및 상대적 가중치	106
<표 4-19> 고객과 고객간 상호관계 세부항목 우선순위 및 상대적 가중치	108
<표 4-20> 디자인 환경 상위개념의 세부항목 우선순위 및 상대적 가중치	109
<표 4-21> 주변환경 상위개념의 세부항목 우선순위 및 상대적 가중치	110
<표 4-22> 공항 서비스스케이프 상위개념과 결정요인, 세부항목 가중치 분석결과	111
<표 4-23> 동일한 가중치를 부여한 민감도 분석결과	115

그림 목 차

[그림 1-1] 연구의 구성	7
[그림 3-1] 델파이기법과 계층적 의사결정방법을 적용한 연구설계	58
[그림 3-2] 공항 서비스스케이프 결정 요인 개발 과정	59
[그림 4-1] 공항 서비스스케이프 의사결정 계층도	101

제 1 장 서 론

1. 연구의 배경

세계 주요 공항들은 항공운송사업의 규제완화와 항공 자유화 이후 더 많은 항공사와 고객을 유치하기 위해 다양한 전략을 추진하고 있다. 특히, 저비용항공사(low cost carrier: LCC)의 항공시장 진입은 이용객들에게 항공요금을 비롯한 다양한 요인들에 의한 공항 선택의 기회를 늘리면서 공항간 경쟁은 더욱 심화되고 있다¹⁾. 이러한 경쟁 속에서 경쟁우위를 차지하기 위해 공항 확장과 새로운 항공노선 개설을 확대하면서 낮은 공항사용료 제공과 고객 편의시설 확충에 주력하고 있다. 이로 인해 항공수익보다 비항공수익의 중요성이 더욱 높아지고 있다²⁾.

이처럼 비항공 수익에 대한 중요성이 높아지면서 더 다양한 공항 편의시설 유치가 경쟁적으로 이루어지면서 공항 터미널은 대형화되고 복합화 되어가고 있다. 현대의 공항은 단순한 교통시설로서의 기능뿐만 아니라 여러 가지 정보를 제공할 수 있는 업무 공간과 편의시설, 상업시설 등과 같이 다양하고 복합화된 기능을 수용할 수 있는 공간으로 변화하고 있는 것이다. 이전에는 효율성과 경제적인 측면을 위주로 공항을 계획했다면 최근에는 물리적인 환경뿐만 아니라 고객 서비스 만족을 위한 감성적인 부분까지도 충족시키기 위해 노력하고 있다³⁾.

고객 서비스 만족을 평가하기 위해 국제공항협의회(ACI)에서는 공항서비스 평가(ASQ)를 실시하고 있으며, 스카이트랙스(SkyTrax)에서도 서비스 평가를 실시하여 서비스가 우수한 공항을 선정하고 있다. 그러나 무형의 서비스는 측정하기 어렵다는 점에서 이용 후 만족도로 평가하고 있으며, 대부분 인적 서비스 평가로 구성되어 있다.

1) 박규선(2016). 공항 여객터미널의 서비스스케이프가 미치는 영향에 관한 연구: 인천국제공항을 중심으로, 한국항공대학교 대학원, 박사학위논문, p.1.

2) 상계논문, p.1.

3) 김홍진(2011). 복합상업시설 개발과 운영관리의 의사결정에 관한 연구, 전주대학교 대학원, 박사학위논문, p.1.

이러한 인적 서비스 평가도 중요하지만 공항을 이용하는 이용객들은 편의시설, 이동 동선, 시설배치, 온도와 습도, 안내표지 디자인 등과 같이 공항 방문 이전에 자신이 받게 될 서비스에 대해 미리 간접적으로 인지 가능한 유형적 단서인 물리적 단서를 통해 서비스를 평가하게 된다. 이러한 물리적 단서 또는 물리적 환경을 서비스스케이프 (servicescape)라고 한다⁴⁾. 서비스스케이프는 사람간 상호작용으로 형성되는 서비스 환경도 더해지면서 인간이 창조한 모든 서비스 환경을 의미하고 있으며, 단순히 물리적 환경 자체가 아니라 의도적으로 디자인되어 고객의 감성과 행동에 미치는 개념이라고 할 수 있다⁵⁾.

서비스스케이프에 대해 Bitner(1992)는 서비스 산업에서 자연적 환경과 사회적 환경과는 상반되는 개념인 물리적 환경으로 정의⁶⁾하고 있지만, Baker(1987)나 Turley & Milliman(2000) 등은 서비스 공간 안에서의 인공적이고 물리적인 환경뿐만 아니라 다른 고객이나 접촉하는 직원과의 관계와 같이 가지적으로 보이는 사회적 단서들을 모두 포함시키고 있다. 그리고 서비스스케이프와 고객만족은 직접적인 인과관계가 있으며, 고객만족이 높을수록 고객의 태도도 좋게 형성되어 행동의도에도 직접적인 영향을 미친다고 하였다⁷⁾.

이러한 서비스스케이프는 시설배치나 내·외부 디자인, 음악, 온도 그리고 조명 등 단편적인 물리적 차원에 국한되어 연구⁸⁾되어 왔으나 서비스 환경 대부분이 시설에서 이루어진다고 점에서 고객과 고객, 고객과 종업원 등 사람 간에도 높은 수준의 접촉이 발생하고 서비스를 평가하는 사회적 단서로 작용하게 된다⁹⁾.

-
- 4) 양성윤·김기범(2015). 항공기 객실 서비스스케이프가 객실승무원의 감정반응, 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향, 『관광경영연구』, 66, pp.21-40.
- 5) 현설희·권유홍·유숙희(2015). 의료기관의 서비스스케이프가 의료관광객의 지각된 가치와 충성도에 미치는 영향, 『관광연구논총』, 27(4), pp.137-158.
- 6) M. J. Bitner(1992). Servicescapes : The impact of physical surroundings on customers and employees, *Journal of Marketing*, 56(April), pp.57-71 ; 김미경·권기준(2017). 한식 레스토랑의 브랜드 인지도와 이미지, 브랜드 태도에 대한 서비스스케이프의 영향효과: A한식 프랜차이즈를 중심으로, 『외식경영연구』, 20(3), pp.147-170. 재인용.
- 7) J. Baker(1987). The Role of the Environment in Marketing Services: The Consumer Perspective, in *The Services Challenge: Integrating for Competitive Advantage*, John A. Czepiel, Carole A. Congram, and James Shanahan, eds. Chicago: *American Marketing Association*, 68(4), pp.79-84; L. W. Turley and R. E. Milliman(2000). Atmospheric effects on shopping behavior: a review of the experimental evidence, *Journal of Business Research*, 49(2), pp.193-211; 이수진(2018). 물리적 서비스스케이프와 사회적 서비스스케이프가 고객감정 및 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구: 에어비엔비 이용자를 대상으로, 경성대학교 대학원, 박사학위논문, p.2 재인용.
- 8) 조성길·김해룡·조춘봉(2010). 리조트호텔의 물리적 환경이 고객만족과 경영성공에 미치는 영향에 관한 연구, 『호텔리조트연구』, 9(1), pp.43-58.

Tombs & McColl-Kennedy(2003)는 고객과 직원 간의 관계에 있어서 단지 물리적 요인 뿐만 아니라 사회적 요인들도 결합되어 고객의 반응과 행동에 영향을 미친다고 하였다¹⁰⁾. 이렇게 물리적 단서와 사회적 단서로 구성되는 서비스스케이프가 고객만족과 행동의도에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것은 다수의 선행연구를 통해 밝혀지고 있으나, 많은 시설이 혼재되어 있고 다양한 선호가 반영되는 공항에 대한 서비스스케이프 연구는 거의 이루어지지 못하고 있는 실정이다. 최근들어 공항내의 면세점과 레스토랑, 환승시설에 대한 서비스스케이프 연구가 나오고 있으나, 다양한 시설이 밀집되어 있는 공항에 대한 서비스스케이프 연구는 아직 이루어지지 못하고 있다.

따라서 본 연구에서는 공항 서비스스케이프를 결정하는 요인이 무엇인지를 파악하고자 한다. 공항을 방문하는 이용객들이 자신이 받게 될 서비스를 미리 간접적으로 인지 가능한 유형적 단서인 공항 서비스스케이프를 결정하는 주요 요인은 무엇이며, 요인에 따른 세부항목들은 무엇인지를 연구하고자 한다. 공항 이용객들은 편의시설, 공항 안내표지 디자인, 조명, 온도, 이동 동선, 화장실 위치 등과 같은 공항의 물리적 환경과 공항내의 다른 이용객과의 접촉, 직원과의 접촉 등과 같은 사회적 환경 가운데 어떤 요인을 통해 공항을 이용하면서 받게 될 서비스 수준을 예측¹¹⁾하고 있는지를 파악하고자 한다.

학문적 측면으로는 현재 항공사, 호텔, 의료기관, 레스토랑 등과 같은 단일 시설에 국한되어 연구되어 온 서비스스케이프 연구를 복합공간인 공항 터미널을 대상으로 연구함으로써 향후 교통관련 터미널과 쇼핑센터, 영화관 등과 같이 많은 이용객이 다양한 시설을 이용하는 복합시설에 대한 서비스스케이프 연구에도 활용될 수 있는 기초 자료를 제공해주고자 한다.

또한, 공항 서비스스케이프 결정요인 가운데 가장 중요한 요인이 무엇인지를 파악하고자 한다. 우리나라의 대표적인 거점공항인 제주국제공항을 대상으로 공항 서비스스케이프의 결정요인을 도출하고 중요도와 우선순위를 파악하여 제주국제공항 이미지 개선과 홍보마케팅 전략 수립의 기초자료로 활용하고자 한다.

9) 장여진·김태희·한진수(2010). 레스토랑의 종업원이 점포 이미지 및 소비자 행동의도에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 19(4), pp.229-246.

10) A. G. Tombs and J. R. McColl-Kennedy(2003). Social-servicescape conceptual model, *Marketing Theory*, 3(4), pp.447 - 475; 이수진(2018). 전제논문, p.3 재인용.

11) 조우제(2003). 외식소비자의 물리적 환경지각이 서비스품질 평가와 만족에 미치는 영향, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, p.26.

제주국제공항은 급격히 늘어나는 항공수요에 대응하기 위해 여러 차례의 확장공사를 진행하였고 최근에는 제2공항 건설을 계획하고 있다. 그러나 제주국제공항의 이미지는 혼잡한 공항, 지연이 잦은 공항이라는 이미지를 안고 있다. 공항을 확장하면서 이용자 편의를 위한 공간 확충보다는 비행공수의 증대를 위한 편의시설 확충을 중요하게 고려했기 때문이다. 늘어나는 항공수요에 대응하여 공항을 확장하고 새로운 공항을 건설하더라도 공항을 이용하는 이용자 중심의 공항으로 설계되고 운영되어야 한다.

2018년 국제공항협회(ACI)의 공항서비스 평가(ASQ)에서 1위를 한 싱가포르의 창이공항은 어린이 놀이시설과 수영장 등과 같은 다양한 편의시설을 확충하면서도 ‘즐거움’과 ‘놀라움’, ‘기쁨’을 주는 공항이라는 이미지를 구축해 나가고 있다. 고객이 중요하게 고려하는 요인이 무엇인지를 파악하고 이에 따른 이미지를 구축해 나감으로서 세계최고의 공항으로 성장하고 있는 것이다.

따라서 본 연구에서는 공항 서비스스케이프를 결정하는 요인을 도출하고 세부항목을 파악함으로써 공항 확장 및 공항 설계에 필요한 기초자료를 제공해주고자 한다. 공항 서비스스케이프 결정요인 중 가장 중요한 요인을 파악하여 공항 이미지 개선과 홍보마케팅 전략 수립의 기초자료로 활용하고자 한다. 공항 서비스스케이프 결정요인이 어떻게 구성되며, 어떠한 요인이 중요한 요인인지에 대한 명확한 이해는 공항 이미지 개선과 홍보 마케팅 전략 수립에 필수적인 사항이라고 할 수 있다.

2. 연구의 목적

본 연구는 공항 서비스스케이프 결정요인을 도출하고자 하는 실험적 연구이다. 공항수요는 증가하고 공항 시설과 서비스가 복합화되어 가고 있음에도 불구하고 공항 서비스스케이프 결정요인에 대한 선행연구는 부족한 실정이다. 공항을 이용하는 고객들이 공항을 이용할 때 중요하게 고려하고 있는 요인은 무엇인지? 중요한 요인들은 어떠한 수준에서 요구되고 있는지에 대한 해결책을 모색하고자 한다. 따라서 공항 방문 이전에 고객들이 받게 될 서비스에 대해 미리 인지 가능한 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목을 개발하고, 우선순위를 도출하고자 한다.

이를 통해 공항 경영에 필요한 공항 이미지 개선과 홍보마케팅 의사결정의 기초자료를 제공하고 공항 서비스스케이프 연구의 기초자료 제공과 함께 향후 확장연구에 도움을 주고자 한다.

이러한 연구목적은 달성하기 위한 구체적인 연구목적은 다음과 같이 설정하였다.

첫째, 공항 서비스스케이프에 대한 이론을 체계적으로 정리함으로써 공항 서비스스케이프 연구의 기초자료로 활용하고자 하였다. 공항을 비롯한 복합시설에 대한 서비스스케이프 선행연구는 거의 없으며, 본 연구를 통해 터미널, 영화관, 쇼핑센터 등과 같은 복합시설에 대한 서비스스케이프 연구의 기초자료로 활용할 수 있을 것이다. 또한, 본 연구에서 개발된 공항 서비스스케이프 결정요인을 활용하여 공항 이용객을 대상으로 한 실증연구에도 활용될 수 있을 것이다.

둘째, 공항 서비스스케이프 선행연구가 부족하여 결정요인 도출에 어려움이 있다. 최근 척도개발의 흐름은 전문가 검토과정을 통해 타당성을 강조한 항목의 정제화 과정을 강조하고 있다¹²⁾. 선행연구가 부족하거나 불확실한 상황을 예측할 때 사용하는 델파이(Delphi) 기법은 전문가들이 가지고 있는 경험과 통찰력을 통해 정책대안을 얻고자 할 때 사용하는 기법으로 반복적인 피드백으로 문제에 대한 해답을 찾을 수 있다. 따라서 본 연구에서는 공항 관련 전문가를 전문가 패널로 구성하여 델파이(Delphi)기법을 통해 공항 서비스스케이프 결정요인을 도출하고자 한다. 반복되는 조사와 피드백을 통해 결정요인을 유형화하고 켈달 W 검증을 통한 일치도 검증과 평균 중요도를 활용한 정제화 과정을 통해 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목을 도출하고자 한다.

셋째, 델파이 기법을 통해 도출된 공항 서비스스케이프 결정요인을 계층적 의사결정 방법인 AHP를 적용하여 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목별 가중치와 우선순위를 도출하고자 한다. AHP는 복잡한 상황에서 문제를 체계적으로 분석하고 가장 적합한 결과를 산출하는 과정으로서 전문가들의 의사결정을 기반으로 중요도를 분석할 수 있다는 점에서 본 연구에서 다루고 있는 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목에 대한 중요도와 우선순위를 도출하는데 적합하다고 판단했다. 전문가 패널을 활용한 AHP 분석을 통해 공항 서비스스케이프 상위개념과 결정요인, 세부항목의 위

12) 김용일(2011). 모바일 관광정보 서비스품질 측정척도 개발에 관한 연구: 스마트폰을 활용한 관광정보 서비스를 대상으로, 세종대학교 대학원, 박사학위논문, p.52.

계를 정립하고 세부항목의 상대적 가중치와 우선순위를 도출하고자 한다.

넷째, 연구대상인 제주국제공항에 대한 서비스스케이프 결정요인과 세부항목의 가중치와 우선순위를 파악하여 제주국제공항의 이미지 개선과 홍보 마케팅 전략 수립에 대한 시사점을 제안하고자 한다.

3. 연구의 방법 및 구성

1) 연구의 방법

본 연구는 현재 공항 서비스스케이프 결정요인에 대한 선행연구가 부족하기 때문에 전문가 패널을 활용한 델파이 기법과 AHP 방법을 이용하여 공항 서비스스케이프 결정요인을 도출하고자 한다. 따라서 다음과 같은 단계를 거쳐 진행하고자 한다.

첫째, 공항 서비스스케이프 결정요인에 대한 선행연구가 부족하기 때문에 서비스스케이프에 대한 선행연구와 공항서비스, 공항시설에 대한 문헌조사를 통해 공항 서비스스케이프 상위개념을 도출함으로써 공항 서비스스케이프에 대한 학문적 토대를 구축한다.

둘째, 선행연구를 통해 도출한 공항 서비스스케이프 상위개념을 이용하여 전문가 패널의 델파이 1차 조사를 실시한다. 1차 설문은 공항 서비스스케이프 상위개념에 대한 세부항목을 개방형 설문으로 구성하여 조사를 실시하며, 1차 조사 결과에 대한 세부항목을 정제화하고 피드백함으로써 공항 서비스스케이프 세부항목을 도출한다.

셋째, 1차 조사결과를 바탕으로 폐쇄형 2차 설문을 작성하고 전문가 패널을 중심으로 델파이 2차 조사를 실시한다. 2차 조사결과는 일치도 검증과 정제화 과정을 거친 후 피드백 한 후 3차 폐쇄형 설문을 작성하고 조사를 실시한다.

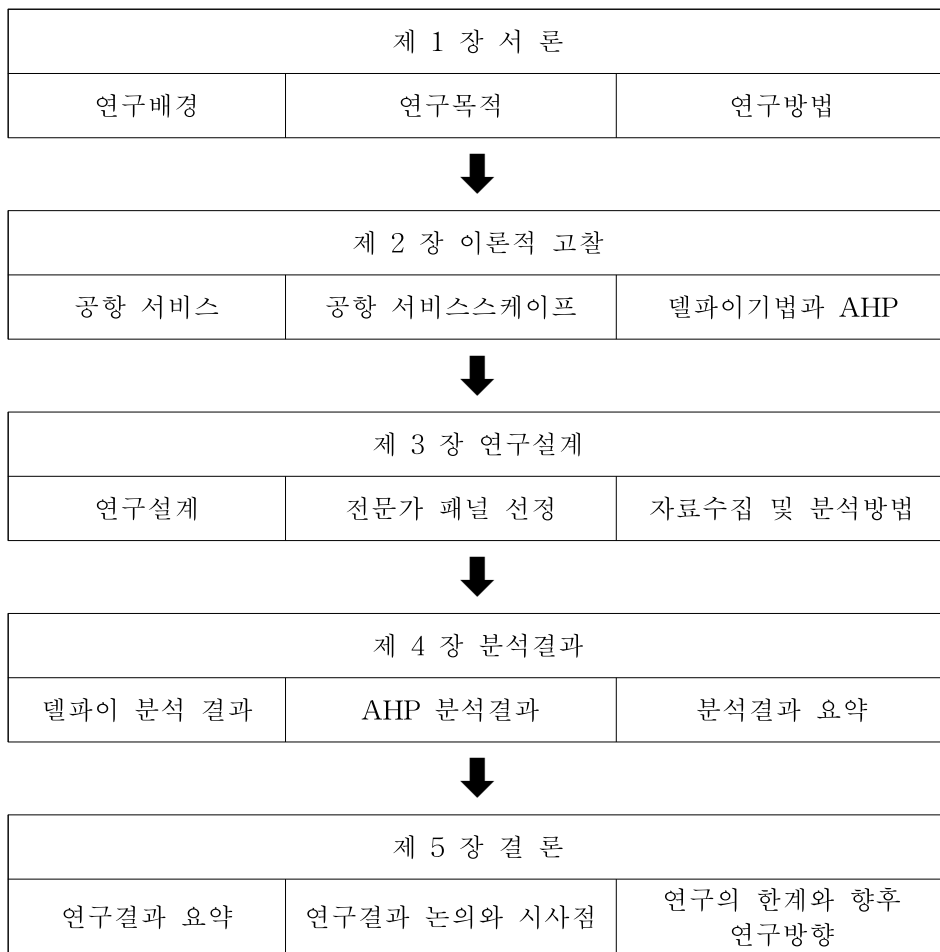
넷째, 3차 조사 결과를 정리하고 일치도 검증과 정제화 과정을 거친 후 피드백과 전문가 회의를 거쳐 최종 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목을 확정한다.

다섯째, 델파이 조사를 통해 도출한 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목을 활용하여 AHP 방법을 통해 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목에 대한 가중치와 우선순위를 도출한다.

여섯째, 델파이조사와 AHP를 통해 도출된 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목에 대한 가중치를 통해 제주국제공항의 이미지 개선과 마케팅 전략 수립을 위한 기초자료를 제공하고 시사점을 제시한다.

2) 연구의 구성

본 연구는 총 5장으로 구성되어 있으며, 참고문헌과 부록으로 설문지가 수록되어 있다. 연구의 구성은 다음 [그림 1-1]과 같다.



[그림 1-1] 연구의 구성

제1장은 서론으로 연구의 배경과 목적에 대해 기술하고, 연구의 방법 및 구성에 대해 서술하였으며, 제2장은 이론적 고찰로서 공항 서비스와 공항 서비스스케이프에 대한 이론을 정립하여 공항 서비스스케이프 상위개념을 도출하고 델파이 기법과 계층적 의사결정방법(AHP)에 대한 이론을 고찰하였다.

제3장에서는 연구설계로서 연구목적을 달성하기 위한 연구설계, 전문가 패널 선정, 자료수집 및 분석방법 등을 제시하였으며, 제4장은 분석결과로서 델파이 조사 결과에 대한 분석과 AHP 기법을 이용한 우선순위 도출에 대한 결과를 제시하고 분석결과를 요약하였다.

마지막 제5장 결론에서는 연구결과를 요약하고 도출된 결과를 바탕으로 시사점 및 연구의 한계점, 향후 연구를 제시하였다.

제 2 장 이론적 고찰

1. 공항 서비스

1) 공항의 기능과 유형

(1) 공항의 기능

공항은 단순히 항공기의 이·착륙 장소만을 의미하는 것이 아니라 항공사의 여객과 화물을 운송하는데 필요한 각종 시설과 장비를 갖추고 비행을 위한 공역이 확보되어 있는 상태의 비행장을 말한다¹³⁾. 항공기의 이·착륙 및 지상이동에 사용할 목적으로 설치된 육상 또는 수상의 제반시설을 일반적으로 비행장이라고 하며, 항공기가 이·착륙 활주를 위해 필요한 시설과 항공기를 격납·정비·점검·수리하기 위해 사용하는 건물·시설 및 이를 관리하기 위한 건물·시설 등 항공기를 운항하는 데 필요한 부대시설 모두가 포함된다¹⁴⁾. 공항은 항공기 이·착륙과 승객의 항공기 이용이 이루어지는 장소로서 항공기 운항에 필요한 각종 시설과 장비는 물론 공항 주변의 공역(airspace)도 비행하는데 지장이 없어야 한다¹⁵⁾.

국제민간항공기구(ICAO)에서는 공항을 항공기의 도착 출발이나 지상이동을 위하여 일부 또는 전체가 사용되는 건물·시설물 장비들이 포함된 육지나 수상의 일정구역으로 정의하고 있다. 또한 우리나라의 항공시설법 제2조 3항에는 공항이란 공항시설을 갖춘 공공용 비행장으로 국토교통부장관이 그 명칭·위치 및 구역을 지정·고시한 것으로 정의하고 있으며, 동법 제2조 7항에는 공항구역에 있는 시설과 공항구역 밖에 있는 시설과 그 부대시설 및 지원시설과 항공여객 및 화물의 운송을 위한 시설과 그 부대시설 및 지원시설 등을 공항시설로 정의하고 있다. 따라서 공항은 항공기 이·착륙 지

13) 김민수·전순란(2006). 인천국제공항의 기술적 서비스품질과 기능적 서비스품질에 관한 연구, 『대한경영학회 학술발표대회 발표논문집』, pp.261-278.

14) 최병권(2005). 공항서비스에 대한 공항이용자의 지각된 서비스품질과 만족에 관한 연구, 성균관대학교 대학원, 박사학위논문, pp.28-29.

15) 황건·최상수(2013). 인천공항 공공 공간 이용자의 서비스스케이프 지각이 만족도에 미치는 영향에 관한 연구, 『호텔관광연구』, 15(4), pp.498-515.

원시설뿐만 아니라 여객과 화물을 처리하는 시설을 갖춘 곳으로서 국내공항과 국제공항으로 구분할 수 있다¹⁶⁾.

이처럼 공항은 다양한 독립 조직들이 상호 연결되어 각각의 조직들이 항공기 운항 스케줄 수립, 안전한 이·착륙을 위한 관제활동, 각종 수하물 처리, 입·출국 수속, 세관 검역 등의 업무를 처리하고 있으며, 이용객들의 안전한 운항과 편의를 위해 다양한 운항장비와 시설, 공항 이용객의 편의를 위한 부대시설과 편의시설을 운영하고 있다¹⁷⁾. 따라서 본 연구에서는 공항을 이용객들에게 안전한 여행을 제공하기 위해 다양한 운항장비와 시설을 제공하고, 이용객 편의를 위한 각종 부대시설과 편의시설을 운영하면서 이에 따른 서비스를 제공하는 곳으로 정의하고자 한다.

이와 같은 공항의 정의에 따라 공항의 기능을 공항 자체의 고유기능과 파생기능으로 분류할 수 있는데, 고유기능은 항공기 운송기지로서의 기능, 여객운송기지로서의 기능, 화물운송기지로서의 기능을 갖고 있다. 파생기능으로는 경제적 기능과 과학기술 발전 선도기능, 교통수단 발전 기능, 종합서비스센터의 기능을 갖고 있다¹⁸⁾.

공항은 국가경쟁력을 보여주는 복합적 서비스산업과 항공교통의 중요한 요소로써 단순한 운송 터미널의 개념을 넘어선 글로벌 시대의 국제 교통의 중심이 되고 있다. 특히, 허브공항은 국제화물과 여객운송 등 항공 교통의 핵심적인 역할을 수행하기 때문에 세계 여러 나라들은 항공시장에서 우위를 차지하기 위해 적극적으로 허브공항을 건설하면서 자국의 경쟁력을 높이고 있다.

초기의 공항은 항공운송 기지로서의 기본적인 기능만으로도 충분히 공항의 역할을 해 나갈 수 있었으며, 여객 및 화물 운송처리를 위한 기반시설로서 인식되어 왔으며, 공항의 개발은 공항자체의 이윤을 얻기 보다는 항공교통 발전을 위한 시설 확충을 의미하였다¹⁹⁾. 하지만, 항공기가 대형화, 고속화되면서 항공운송시스템의 Hub & Spoke 화로 인해 환승·통과 여객이 증가하면서 공항의 기능과 역할은 다양하게 변화하고 있다²⁰⁾.

16) 김창수(2018). 『관광교통』, 서울: 대왕사, pp.426-427.

17) 이청림·라선아(2015). 공항 서비스품질 및 고객만족 모형의 개발, 『한국항공경영학회지』, 13(5), pp. 95-118.

18) 김창수(2018). 전계서, pp.426-427.

19) 고재윤·이미숙·유은이(2011). 공항레스토랑의 서비스스케이프가 고객만족과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구, 『호텔리조트연구』, 10(2), pp.61-80.

20) 김기홍(2004). 『관광교통서비스』, 서울: 대왕사, pp.252-253.

공항은 국가의 관문으로서 항공교통을 이용하는 장소이며, 국가간 통상과 문화 예술, 과학기술 발달의 선도역할을 담당하는 공항도시로서의 개념으로 변화하고 있다. 즉, 공항 이용객의 소득증대 및 생활수준 향상으로 인해 공항을 이용하는 여객 목적이 다양해지면서 이용객들의 서비스 욕구도 과거 대중적이고 공통적인 것에서 개별적이고 높은 수준으로 상승하게 되었다. 이로 인해 공항은 거대한 종합 서비스센터의 역할 까지도 담당하는 추세로 바뀌고 있다.

항공 수요의 증가와 공항의 발전으로 인해 일반 사람들의 공항 사용도 일반화되면서 공항의 여러 시설에 대한 이용객들의 인식도 보다 편리하고 높은 수준의 서비스를 요구하고 있다²¹⁾.

(2) 공항의 유형

미국에서는 공항계획 시 항공교통허브(air traffic hub)의 역할분담 정도를 파악하기 위해 허브의 크기로 공항을 분류하고 있다. 전체 여객 중 해당지역 비율이 1.0% 이상은 대형허브공항, 0.25~0.1%미만은 중형 허브공항, 0.05~0.25% 미만은 소형 허브공항, 연간 100만명 이상이면서 0.05% 미만은 기타공항으로 분류하고 있다²²⁾. 최근 20년 동안, Hub and Spoke 시스템은 항공사들의 상당한 관심을 끌어왔으며, 항공사는 운영의 효율성과 고객에 대한 서비스 향상을 위해 공항 이용객을 더욱 효율적이고 편리하게 운송함으로써 Hub and Spoke 시스템에 대한 관심은 국제적으로 널리 확대되어 가고 있는 추세이다²³⁾.

Hub(바퀴의 축이 되는 중심공항)의 개념은 한 네트워크의 Spoke(바퀴의 살이라는 지선공항)라는 여러 공항으로부터 항공편들이 대략 같은 시간대에 허브공항에 도착하도록 하는 것이다. 항공기가 같은 시간대에 착륙하여 지선공항으로 귀환하기 전의 짧은 시간 내에 항공기 간 승객과 수하물의 교체가 가능하게 하였다. Hub and Spoke 시스템은 항공사가 교통망을 구성함에 있어서 취항도시를 선형으로 연결하지 않고 특정 공항을 중심으로 하여 방사형으로 연결한 것이며, 이때 중심에 위치한 공항은

21) 고재윤·이미숙·유은이(2011). 전개논문, pp.61-80.

22) 여형구(2008). 공항의 생산성 분석과 인천국제공항의 경쟁력 분석, 한양대학교 대학원, 박사학위논문, p.58.

23) Sasaki Mihiro, Suzuki Atsto and Derezner Zvi(1999). On the selection of hub airport for and airline hub-and Spoke system, *Compute & Operational Research*, 26, pp.1411-1422; 김기홍(2004). 전개서, p.256 재인용.

Hub, 허브에서 방사형으로 뻗어 나가는 노선을 Spoke라고 지칭한다²⁴⁾.

<표 2-1> 허브공항이 되기 위한 조건

요건	내 용
충분한 항공수요	해당공항을 중심으로 발달된 항공 노선과 항공노선 당 운항편 수가 많기 때문에 연계운송 수요를 유인할 수 있으므로 기본적으로 어느 정도 규모 이상의 기종점 수요가 존재
연계수요 개발	만족스러운 공항의 유무형 서비스 제공으로 연계 승객의 공항 선택 요인 동기화
지리적 위치	대륙간 운항노선 대안의 허브공항과 만재상태(full pay load)로 무착륙(no-stop)운항 가능한 위치여야 하며, 최전방(entry point)에 위치하는 것이 유리
접근교통시설의 용이성	도심에서 공항까지의 도시간 철도와 고속도로 등 다양하고 편리한 접근 교통시설 제공
직항노선과의 관계	직항노선과의 연계노선은 화폐 이용·시간 비용·편의성 등으로 경쟁하게 됨.
공항의 마케팅 정책	공항을 통한 연계노선은 직항노선뿐만 아니라 여타 공항을 통한 연계노선과도 경쟁하게 되는데, 해당되는 공항과도 특별한 연고가 없는 항공사는 연계노선 설정 자체를 경쟁공항 가운데서 선택하게 되고 공항 사용료와 부대 서비스 요율 및 출·환승시설의 편의 등을 제공하여 공항의 항공사 유치와 연계수요 유치
항공정책	허브공항의 기본요건인 일정수준의 노선 수와 운항편 수를 확보하기 위해서는 기·종점 수요가 충분히 크거나, 그렇지 않으면 개방적인 항공정책을 기반으로 공항 마케팅을 통하여 항공사와 연계운송 수요를 유치하여야 함.
핵심항공사의 존재	특정의 대형 항공사가 해당공항을 거점으로 연계운항 활동을 활발히 전개해 나가는 것이 매우 중요하며, 제일 먼저 자국 항공사를 육성·발전시키고, 이것이 불가능할 경우에는 외국 항공사를 유치하여 핵심 항공사로 활동할 수 있는 정책적 배려가 필요함
타 운송수단과의 연계	연계수송 수요는 타 운송수단과의 연계수송 수요도 포함
인근 허브공항의 경쟁	인근 허브공항과의 경쟁은 기본적 요인인 노선 수와 운항편 수를 비롯하여 지리적 위치, 마케팅, 핵심항공사의 영업활동, 항공 정책 등 모든 요건이 종합적으로 작용하여 이루어지고, 시장이 충분히 큰 지역에서는 복수의 허브공항이 장기적으로 경쟁하며 존재할 수도 있으며, 지역적·정치적으로 보완관계 유지
활주로	큰 활주로 용량을 소유
독립적인 터미널	항공사의 효율성을 증진시킴으로써 이용객에게 실질적인 혜택을 줄 수 있으며, 환승객의 신속한 이동에 유리

자료 : 김기홍(2004). 전계서, pp.259-260 재인용.

24) 상계서, pp.256-257.

Hub and Spoke는 배후지형(hinterland)과 모래시계형(hourglass)으로 분류할 수 있는데 배후지형 허브는 소규모 배후지 공항들로부터 여객을 집결시킨 후 대형 항공기를 이용하여 장거리 노선으로 목적지 허브공항과 연결하며, 반대로 장거리 노선의 여객을 소형 항공기를 이용하여 주변의 배후지 공항으로 연결하는 역할을 하게 된다. 반면, 모래시계형 허브는 한 방향으로 장거리 항공노선을 연결하는 유형이다²⁵⁾.

허브공항이 되기 위해서는 위의 <표 2-1>과 같은 조건을 갖추어야 한다. Hub and Spoke 시스템의 구축은 자국공항을 Hub로, 주변국 도시를 연결하는 노선을 Spoke로 하기 때문에 주변국 항공시장의 잠식을 통해서만 성공할 수 있기 때문에 인접국의 항공사들이 국제선 Hub and Spoke 시스템을 구축하게 되면서 국가간의 경쟁이 치열해지게 되는 것이다²⁶⁾.

중동의 환승허브 공항으로 부상하고 있는 두바이 공항은 호주 등 대양주 노선의 경쟁력을 강화하면서 유럽↔인천↔대양주 축의 인천국제공항 환승객 감소를 초래하고 있다. 2018년 국제여객이 8,890만 명으로 전 세계 1위를 차지한 두바이 공항은 항공의 수요 증가에 대비해 2010년 알막툼 국제공항을 개항하고 두바이 국제공항은 여객수송 중심, 알막툼 국제공항은 화물수송 중심으로 개편하고 있다. 2018년 국제여객 7,440만 명이 이용하는 홍콩의 첵랍콕 공항은 2030년까지 10개의 프로젝트를 진행하면서 물류 허브 기지를 목표로 하고 있다²⁷⁾.

2018년 국제여객 6,480만명이 이용하는 싱가포르 창이공항은 68.7백만명을 수용하는 터미널과 350만톤을 처리할 수 있는 화물 터미널을 갖추고 즐거움(joy)과 놀라움(wonder), 기쁨(delight)의 3가지 모토를 설정하여 공항 이미지를 개선하고 있다. ‘즐거움’을 선사하기 위해 빠른 수속절차와 편리한 터미널 간 이동을 위한 하늘철도를 운행하고 있으며, 수영장과 마사지, 미용 서비스를 제공하고 있다. ‘놀라움’을 주기 위해서 어린이 실내놀이터와 무료 영화관, 게임시설을 갖추어 제공하고 있으며, ‘기쁨’을 선사하기 위해 창이공항 직원들은 단정한 복장을 착용하고 다양한 음식과 쇼핑시설을 제공하고 있다.

25) 이상용(2010). 연결성 지수를 이용한 공항 허브-스포크 평가모델 연구, 한국항공대학교 대학원, 박사 학위논문, pp.10-11.

26) 여형구(2008). 전개논문, pp.55-56.

27) 신태진·김지희·이윤철(2016). 인천국제공항 장기전략 수립 방향성에 관한 연구, 『한국항공경영학회지』, 14(3), pp.105-106.

동북아시아의 허브공항으로 성장하고 있는 우리나라의 인천국제공항은 최첨단 시스템과 깨끗한 시설을 갖추고 개항했지만, 낮은 서비스 수준으로 인해 어려움을 겪었다. 2004년부터 본격적으로 고객 서비스에 대한 기본적인 마인드를 바꾸어 가면서 2018년 기준 국제여객 6,760만명이 이용하는 허브공항으로서 신속한 출입국 서비스와 만족스런 고객 서비스를 제공하고 있다. 공항 운영기관과 항공사, 입점업체, 아웃소싱 업체들이 각각 고객 서비스를 대응하면서 나타난 문제점을 개선하기 위해 ‘협동’이라는 조직문화를 구성하고 ‘서비스 개선 위원회’를 통해 서비스 시스템을 보완하면서 현재는 높은 수준의 서비스 평가를 받고 있다²⁸⁾. 이처럼 국가간에는 허브공항에 대한 경쟁이 치열해지고 있으며, 공항 이미지 개선과 서비스 품질 향상을 위한 다각적인 노력을 기울이고 있다.

한편, 공항의 유형에 대해 영국에서는 공항의 기능과 규모 및 지리적 위치에 따라 관문공항(gateway), 지역공항(regional airport), 지방공항(local airport), 일반 항공공항(general aviation airport)으로 구분하고 있다. 일본에서는 공항의 기능과 규모에 따라 관문공항을 제1종 공항, 지역거점공항을 제2종 공항, 지방공항을 제3종 공항으로 구분하고 있다²⁹⁾. 우리나라에서는 명확한 기준은 없으나 공항개발 중장기 기본계획(2005)을 보면, 공항의 기능과 역할, 역량(수요, 네트워크)의 규모를 중심으로 중추공항과 거점공항(대형, 소형), 일반공항 등 3개의 개념을 도입하고 있다³⁰⁾.

중추공항은 우리나라를 대표하는 공항으로서 국내 공항 중에서는 국가 전체 국제선 수요의 약 90%를 수용하고 국제적인 중추기능이 있는 인천국제공항이 여기에 해당된다. 중추공항의 특성은 여러 항공노선들이 집결하는 허브공항으로서 다양한 항공 스케줄로 구성되어 있어 여객이 쉽고 빠르게 환승할 수 있고 여객 중 환승여객 비중이 높은 편이다. 이러한 중추공항의 경쟁력 강화를 위해서는 출발·도착여객 및 환승·통과여객의 쇼핑, 휴식 및 업무를 위한 다양한 시설 배치와 국제회의 개최 및 각종 이벤트를 개최하기 위한 컨벤션센터 등의 부대시설 확충이 필수적으로 고려되어야 한다. 또한 중추공항은 다양한 시설 및 여객의 수용과 급변하는 항공수요에 대처할 수 있도록 확장성이 고려되어야 한다.

28) 김창희(2014). 창이공항, 책담콕공항, 그리고 인천공항의 메커니즘 분석, 『항공진흥』, 62, pp.71-85.

29) 유광의(2004). 『공항운영 및 관리』, 서울: 백산출판사, p.17.

30) 건설교통부(2006). 제3차 공항개발중장기종합계획, III-95.

거점공항은 대형 거점공항과 소형 거점공항으로 구분되는데, 대형 거점공항은 국제적 중추기능은 없으나 비교적 대규모 공항으로서 국내선 간선망과 일부 중·단거리 국제선 수요 처리기능과 권역의 거점역할을 하는 공항이다. 수요측면에서 전국 국내선 여객운송실적의 10% 이상을 차지하는 공항으로서 김포, 김해 및 제주공항이 여기에 해당된다. 대형거점공항 여객 중 상당수는 출·도착 여객이 대부분이며, 출발대기지역 및 탑승대기지역, 여객수속시설의 혼잡을 최소화하기 위한 시설배치 및 공간 확보가 필요하다. 소형거점공항은 대형 거점공항들과 유사한 기능을 갖고 있으나 규모와 공항 기반 역량이 대형 거점공항보다 작은 공항으로 청주, 대구, 무안, 양양, 울산, 광주 및 여수공항이 여기에 해당된다. 대형거점공항보다 규모는 작지만 각 권역을 대표하는 국내선 위주의 공항으로서 일부 국제선 기능을 포함하고 있는 공항이며 지역거점으로서의 역할을 하게 된다.

일반공항은 지역에 일반적인 항공서비스를 제공하는 기능과 역할을 갖고 있으며 처리 규모는 소형거점공항보다 작은 공항으로 사천, 원주, 포항, 목포 및 군산공항이 여기에 해당된다. 일반공항 중 피크시 항공기 운항회수가 1대 이하인 최소 규모의 공항인 경우에는 피크타임 외에는 공항운영이 거의 중단된 상태이므로 항공기가 운항하지 않는 동안의 여객 터미널 시설 활용방안이 모색이 필요한 실정이다.

본 연구는 공항 이용객 중 관광객 비중이 많고, 많은 이용객으로 인해 공항 확장과 새로운 공항 건설이 필요한 지역거점 공항을 연구대상으로 선정하고자 하였다. 국내 거점공항 중 국제선 터미널과 국내선 터미널이 하나로 이루어져있어서 서비스스케이프 결정요인 도출에 도움이 될 수 있는 제주국제공항을 연구대상으로 선정하였다.

2) 공항 서비스의 개념과 평가

(1) 공항 서비스의 개념과 유형

서비스는 무형의 성질을 가지고 있어 일반 제품처럼 형태를 가지고 있지 않고, 생산과 소비가 동시에 일어난다. 또한, 제공하는 장소와 시간 및 대상에 따라 다르게 나타나고, 동시에 소멸되기 때문에 유형의 제품처럼 저장할 수 없다는 특성을 가지고 있다³¹⁾. 또한 서비스는 편리하고, 즐거우며, 편안함과 같은 추상적인 형태의 가치를 제공

하고 있다³²⁾.

공항 서비스는 항공기를 이용하여 여객과 화물을 운송하고, 활주로와 운항 시설물, 각종 장비 자체의 유형적 환경이 서비스의 주요 기반이 되며, 무형의 인적서비스를 포함한 복합적으로 구성된 서비스라고 할 수 있다³³⁾. 또한, 공항 서비스는 공항 이용객들에게 각종 서비스 단계와 절차에 따라 공항의 인적서비스를 제공하고 있기 때문에 공항에 상주하는 종사원의 안내, 응답, 태도 등을 포함하고 있는 서비스 품질은 공항 이용객들의 평가요소로서 이해될 수 있다³⁴⁾. 따라서 공항서비스는 공항에서 공항이용객에게 제공되는 제반 서비스로서 공항의 사업 영역 중 전통적 부분의 공항운영을 의미하며, 시설, 보안, 안전, 정보 등 물리적 환경 부분과 항공기 운항, 터미널 운영 등 오퍼레이션 부분으로 구성된다³⁵⁾. 또한, 공항서비스는 공항에 상주하는 다양한 기관들이 공항 이용객을 대상으로 제반 업무를 수행하는데, 이와 관련된 모든 총체적 서비스를 포함한다³⁶⁾.

따라서 공항 서비스는 항공기 이·착륙시설과 여객 편의시설로 구성할 수 있으며, 기본 운영시스템도 air-side와 land-side로 구분할 수 있다. 공항 터미널내 gate 이후의 공간을 air-side라 칭하고, 공항 청사지역 및 공항 진입시설과 주차장 및 부대시설 등은 land-side라고 한다³⁷⁾. air-side의 서비스는 이용객들의 출입이 통제된 지역으로서 항공관제서비스와 항공기 이착륙, 유도장 및 계류장 서비스, 항행보조시설 지원서비스, 항공기 정비 및 지상조업 서비스, 항공기 이동 지역내 지상수송 서비스로 구분된다.

land-side는 청사내 서비스와 청사외 서비스로 구분할 수 있으며, 이용객들이 자유로이 출입하는 공항과 터미널 지역이다. 청사내 서비스는 안내(표지판)서비스, 편의시설 서비스, CLQ 서비스, 보안 서비스, 수하물처리 및 cart 서비스, 공항직원에 의한 접촉 서비스로 구분된다. 청사외 서비스는 순환 및 지상운송 서비스, 안내(표지판) 서

31) 김기진·성태종(2011). 커피전문점의 고객만족, 재방문의도, 구전의도 결정요인에 관한 스타벅스와 다빈치 간의 비교연구, 『한국조리학회지』, 17(1), pp.12-25.

32) 이성신(2009). 도서관 디지털정보봉사서비스 마케팅 전략, 『한국도서관정보학회지』, 40(2), pp. 207-221.

33) 서창적·강미라(2006). 국적항공사 서비스품질 요인이 외국인 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구, 『서비스경영학회지』, 7(1), pp.147-171.

34) 변광인(2006). 서비스 품질 평가에 따른 고객만족도에 관한 연구, 『대한경영학회지』, 19(1), pp. 141-157.

35) 장대성(2004). 국제공항 서비스품질 측정도구 개발에 관한 연구, 『품질경영학회지』, 32(2), pp. 59-76.

36) 최성수·황성연·김기웅·박성식(2017). 공항이용객의 공항서비스품질 인식이 공항브랜드 이미지와 국가 이미지에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 29(8), pp.211-231.

37) 이장수(1994). 공항서비스: 공항서비스 요소 및 사례를 중심으로, 『항공진흥』, 3, p.30.

스, 지상접근 교통서비스, 다양한 노선연계 서비스, 외곽 경비 및 보안 서비스로 구분되며³⁸⁾, 공항 관련 서비스 분류는 다음 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 공항관련 서비스 분류

구분		내용	
공항서비스	air-side	<ul style="list-style-type: none"> · 항공 관제서비스 · 항공기 이착륙, 유도 및 주기장 서비스 · 항행 보조시설 지원 서비스 · 항공기 정비 및 지상조업 서비스 · 항공기 이동지역내 지상수송 서비스 · 소방 및 수색 구조 	
	land-side	청사내 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 안내(표지판) 서비스 · 편의시설 · 모든 이용객의 목적에 맞는 편리성 제공 · C.I.Q 서비스 · 보안 서비스 · 수하물 처리 및 cart 서비스 · 기타 공항직원에 의한 접촉서비스
		청사의 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 지상접근 교통서비스 · 순환, 지상운송 서비스 · 안내(표지판) 서비스 · 해외노선과의 연계 제공 · 외곽 경비 및 보안
항공서비스	항공기 운항 관련 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 운항관리(스케줄링) 서비스 · 항공기 정비 서비스 · 급유 서비스 	
	여객관련 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 항공사 정보 서비스 · 예약 및 발권 서비스 · 여객편의시설 운영 및 관리 · 보안 여객 서비스 · 여객 탑승수속 · 기내 서비스 등 	
	화물 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 수집 및 분류 · 항공기에 수하물 탑재, 운송 및 하기 · 수하물의 분배 및 회수 · 통관관련 서비스 	

자료 : 최병권(2005). 전개논문. p.27.

38) R. De Neufville and A. R. Ordoni(2003). *Airport system: Planning, Design and Management*, McGraw-Hill, pp.296-300 ; 진철웅(2019). 인천국제공항의 공항서비스품질이 고객만족과 비재무적 성과에 미치는 영향, 호남대학교 대학원, 박사학위논문, pp.9-10 재인용.

공항서비스의 또 다른 분류는 공항 서비스를 여객 및 화물처리, 대기장소, 공항 내 이동시설, 부대시설, 접근교통시설 등으로 분류하는 것이다. 여객 및 화물처리 서비스는 발권, 체크인, 보안검색, 수하물처리, 입국, 세관, 검역관련 서비스를 포함하고, 대기장소 서비스는 게이트라운지, 환승라운지, 출발과 도착 중앙 라운지 서비스를 포함한다. 공항 내 이동시설 서비스는 복도, 통행로, 환승과 탑승 시설 서비스, 부대시설은 화장실, 환전소, 안내센터, 컨세션 등을 포함한다. 접근교통시설 서비스는 접근속도, 비용, 편의성, 공항접근성과 지상시설 등을 포함시킨다³⁹⁾.

(2) 공항 서비스 평가

국제공항협의회(ACI)는 전 세계 317여개 공항에서 매분기별로 최소 350명 이상의 이용객을 대상으로 공항서비스 평가(ASQ)를 시행하고 있다. 이 평가는 국제항공운송협회(IATA)가 1993년부터 시행한 GAM(global airport monitoring)에서 시작되었으며, 2004년과 2005년에 IATA와 ACI가 공동으로 AETRA라는 이름으로 변경되었고 2006년부터 ASQ로 바꾸어 국제공항협의회(ACI)에서 단독으로 시행하고 있다.

ASQ는 49개 평가 항목 중 8개 주요 카테고리로 구성되어 있으며, 34개 서비스 항목과 일반 통계항목 15개로 구성되어 있다⁴⁰⁾. 연간 550,000명 정도가 참여하고 있는데 2005년부터 2017년까지 12년 동안 1위를 한 인천국제공항은 2018년부터는 평가에 참여하지 않고 있다.

또한, 항공사 및 공항 리서치 자문기관인 스카이트랙스(Skytrax)에서는 1999년부터 전문 패널 인터뷰 및 인터넷 온라인 설문을 통해 전 세계 공항에 대한 서비스를 평가하고 있다. 2017년도에는 106개국 1,325만 명이 참가하여 약 550개의 공항을 평가하였는데, 공항의 출발, 도착, 체크인, 환승, 쇼핑, 출입국 심사, 보안 등과 같은 39개 성과 지표에 대해 평가하고 있으며⁴¹⁾, 인천국제공항은 매년 1~5위(최상위권)를 차지하고 있다.

39) N. N. Ndoh and N. J. Ashford(1994). Evaluation of transportation level of service using fuzzy sets, *Transportation Research Record*, 1461, pp.31-37; 최병권(2005). 전개논문, p.30 재인용.

40) 천정미(2019). 공항의 기대서비스 수준 및 고객만족에 관한 연구: 공항 서비스평가결과가 미치는 영향분석, 한국항공대학교 대학원, 박사학위논문, p.23.

41) <http://www.worldairportawards.com> ; 상계논문, p.25 재인용.

<표 2-3> ASQ 평가영역 및 세부평가 항목(2018)

서비스 영역	평가기준 항목
전반적 만족도	<ul style="list-style-type: none"> · 공항에 대한 전반적 만족도
공항진입	<ul style="list-style-type: none"> · 공항 목적지·출발지 간 육상교통 · 주차시설 · 요금대비 주차시설 만족도 · 수하물 카트 이용의 편리성
탑승수속	<ul style="list-style-type: none"> · 탑승수속 대기 시간 · 탑승수속 직원의 능력 · 탑승수속 직원의 친절과 도움
여권 등 비자심사	<ul style="list-style-type: none"> · 여권·비자 심사 대기시간 · 여권·비자 심사 직원의 친절성
보안검색	<ul style="list-style-type: none"> · 보안검색요원의 친절성 · 보안검색의 정확성 · 보안검색의 신속성 · 공항 안전 및 보안의 신뢰성
안내 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 안내표지판을 이용한 공항내 길찾기 용이성 · 항공편 안내 스크린 · 터미널 내 이동 편의성 · 환승객 길 찾기 용이성
공항시설	<ul style="list-style-type: none"> · 공항 직원의 친절·도움 · 가격대비 음식점 만족도 · 은행·ATM·환전시설 이용 용이성 · 쇼핑시설 · 가격대비 쇼핑 만족도 · 인터넷 액세스·Wi-Fi · 항공사 라운지 · 화장실 이용 편의성 · 화장실 청결성 · 탑승대기시설의 편안함
공항 환경	<ul style="list-style-type: none"> · 터미널 청결도 · 공항의 분위기
도착 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 여권 및 비자 심사 · 수하물 찾는 속도 · 세관심사

자료 : 천정이(2019). 전개논문. p.24.

<표 2-4> SkyTrax 평가영역 및 세부평가 항목(2018)

서비스 영역	평가기준 항목
일반	<ul style="list-style-type: none"> · 최고라고 생각하는 공항 · 최고라고 생각하는 이유 · 해당공항 이용하는 목적 · 해당공항을 최근 이용한 경험
대중교통	<ul style="list-style-type: none"> · 공항으로의 대중교통 · 교통안내카운터 이용편의 · 택시 이용편의/가격 · 교통 Signage
출발	<ul style="list-style-type: none"> · 체크인 Signage · 출입국 Signage · 공항시설 Signage · 게이트 탑승 관련 Signage · 보딩 게이트까지의 이동거리
도착·환승	<ul style="list-style-type: none"> · 수하물 수취대 관련 Signage · 도착·환승 시 이동거리 · 도착 교통 Signage · 환승 Signage
보안검색·출입국	<ul style="list-style-type: none"> · 보안검색 대기시간 · 검색요원 서비스 · 입국 대기시간 · 출입국 심사직원 서비스
터미널 편의시설	<ul style="list-style-type: none"> · 공항 터미널 청결성 · 화장실 청결성 · 샤워시설 이용 편의 · 공항 내 온도(냉난방) · 대기공간 이용편의 · 수하물 카트 이용편의 · 편의시설 분위기 · 유아놀이시설 · TV/Entertainment 시설 · 교통약자/장애인 접근 편의시설 · 무료 Wi-Fi · 인터넷 키오스크 이용편의 · 충전시설 이용편의
항공편 스크린/PA	<ul style="list-style-type: none"> · 공항주변 스크린 위치 · 표준 FIDS 시설 · 표준 공항 안내방송

자료 : 상계논문. p.26.

이러한 공항 서비스 평가의 공통점은 이용객들이 이용하는 land-side의 여객 터미널 서비스를 이용 후에 평가하고 있다는 점이다. 하지만, 공항 이용 후의 만족도 평가는 공항 서비스를 이용하기 이전에 인지하는 공항 이미지 개선에는 어려움이 있다. 공항 이미지 개선과 홍보 마케팅 전략 수립은 이용 후 서비스 평가보다는 서비스 이용 전에 인지하는 서비스스케이프 결정 요인이 더 중요하다. 특히, 서비스스케이프가 만족도에 영향을 미친다는 점에서 서비스스케이프 결정요인 개발은 공항 이미지 개선과 홍보마케팅 전략 수립 등과 같은 공항 경영에 더 도움을 줄 수 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 공항 서비스의 범위를 공항 여객 터미널 서비스로 한정하고 이용 후의 서비스 품질 평가가 아니라 서비스를 경험하기 이전에 측정할 수 있는 서비스스케이프 결정요인을 개발하고자 한다. 이러한 공항 서비스스케이프 결정요인은 향후 공항 이미지 개선의 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 또한 중요 우선순위가 높은 결정요인과 세부항목을 개선함으로써 효율적인 공항 경영과 홍보마케팅 자료로 활용될 수 있을 것이다.

3) 공항 여객터미널의 기능과 시설

(1) 공항 여객 터미널의 기능

공항의 여객 터미널 시설은 훌륭한 쇼핑장소로서 공항의 이미지를 향상시키기도 하며, 효과적인 마케팅 도구로 사용되기도 한다. 또한 공항을 이용하는 이용객이 요구하는 상품을 신속하고 편리하게 구매할 수 있는 환경을 제공함으로써 좋은 쇼핑의 장소로서의 이미지화에 기여하고 효과적인 마케팅 도구로서 사용된다. 이러한 비항공 수익은 공항 전체 수익규모의 약 60%를 차지하며 적절한 마케팅과 운영을 한다면 공항 운영자에게 더 많은 수익증대를 가져다 줄 것이다.

공항 여객터미널 시설은 특정 기업이 공항 내의 서비스 시설을 허가받아 운영하는 것으로 공항에 방문하는 이용객을 대상으로 운영되는 복합시설이다. 여기서 복합시설이란 일반적으로 두 개 이상의 성격을 갖는 하나의 건축 대상지에 배치되는 상황을 말하며, 서로 연관성있는 인프라와 시설, 기능, 소프트웨어 등을 효과적으로 결합하고 상호간에 서로 유기적인 상승효과를 내도록 함으로서 경쟁력과 효율을 극대화하는 것

을 의미한다⁴²⁾.

공항 여객 터미널은 여객의 육상 교통수단에서 항공 교통수단의 연결고리로서 여행의 출·도착과 관련된 기능을 안전하고 신속하게 수행하며 여객에게 편리하고 쾌적한 시설을 제공하는 것으로서 여객 수속기능, 여객 이동·대기 기능, 여객 편의기능, 수하물 처리기능, 사무·관리 기능 등으로 분류할 수 있다⁴³⁾.

<표 2-5> 공항 여객터미널의 기능

기 능		내 용
여객수송기능	출입국관리 기능 (CIQ 기능)	국외로 출발하는 여객과 국외에서 도착하는 여객 등 출입국 여객에 대한 출입국 심사, 세관검사, 여객에 의한 전염병 예방 등을 위한 검역, 동물이나 식물의 검역 및 방역 등을 위한 기능
	여객절차기능	출도착 여객을 위한 서비스 제공기능으로 항공 좌석 예약과 항공권 구입을 위한 체크인 수속과 발권기능, 보안검색 기능, 수하물 수취 기능
여객 이동·대기 기능		출입국 수속과 출발 도착을 위해 터미널 내에서 이동하거나 대기하는 기능
여객 편의기능		출도착 여객과 환영객, 송영객, 공항 종사자들이 대기하거나 휴식을 취할 때 이용할 수 있는 편의시설로서 공항 수익 증대를 위한 중요한 요소
수하물 처리기능		여객수속기능과 함께 필수기능으로서 여객의 출도착 절차시간과 대등하게 수하물을 항공기에 탑재 또는 하역할 수 있도록 해야 하며 수하물을 안전하고 신속하게 처리하여 여객의 불편함이 없도록 기능을 수행해야 함. 출발여객의 수하물을 분류하고 계량하는 기능, 보안검사 기능, 탑재하는 수하물 수송기능
사무관리 기능		여객 터미널 운영과 관리에 필요한 직원의 사무와 후생복지 및 편리를 도모하는 기능

자료 : 박정근(2010). 전개논문, pp.16-18.

42) 박정근(2010). 공항 여객터미널 규모와 평면구성 요소에 관한 연구, 건국대학교 대학원, 박사학위논문, pp.16-17.

43) 유광의(2004), 전개서, pp.114-115.

(2) 공항 여객터미널의 시설

앞에서 설명한 바와 같이 공항 여객터미널의 기능은 5가지로 분류할 수 있으며, 이러한 시설계획은 기능성과 편의성 측면에서 계획되어야 한다⁴⁴⁾. 이러한 측면에서 공항 여객터미널의 시설은 CIQ 시스템과 체크인 시스템, 동선체계, 편의시설 시스템으로 구분된다. CIQ 시스템은 여객터미널에서 여객의 출발·도착을 위한 핵심 3대 절차로써 세관 검색(customs), 출입국심사(immigration), 검역심사(quarantine)를 뜻하며 해당 정부기관이 이를 관장하고 여객 터미널의 주동선상에 위치하고 있다⁴⁵⁾.

체크인 시스템에서 체크인 수속과 체크인 홀은 출발하는 이용객에게 공항 터미널에서 가장 먼저 접하게 되는 출발수속 절차이자 공간으로서 터미널 출발 층에 들어선 이용객은 가장 가까운 체크인 지점까지의 이동거리를 최소화 할 수 있는 지점에 체크인 카운터를 배치하는 것이 합리적이다. 체크인 카운터의 배치 및 체크인 홀의 공간계획은 공항당국과 항공사간의 협의에 의해 공항 설계 초기단계부터 검토하여 결정되어야 한다⁴⁶⁾.

공항의 핵심적인 여객시설인 터미널은 주로 대규모 건축물로써 내부공간의 크기가 한 눈에 인지되지 않는 넓은 공간구성과 다양한 기능의 배치로 인해 이용자들을 위해 공간에 대한 인지와 시설로의 접근을 용이하게 계획해야 한다. 이용객의 주목적인 출·도착 절차가 명쾌하고 단순한 이동 동선으로 구성해야 하며, 각종 편의시설 및 여객 이동체계도 편리하게 구성해야 한다. 특히 유사시에는 신속하고 안전하게 대피 할 수 있는 동선 계획이 필요하다. 이러한 출·입국 동선 계획은 여객의 출·입국 동선에 따라 체크인 지역과 보안검색, 출국심사 등과 같은 출국관련 시설, 그리고 입국심사 및 검역, 수하물 수취, 세관검사 및 도착 환영지역 등과 같은 입국관련 시설로 분류 할 수 있다. 출·입국은 터미널 출입구에서부터 탑승구까지 출·도착 수속 기능공간과 각종 편의시설 공간을 이동하게 된다. 이러한 공간들은 해당 공항의 성격에 따라 서로 조금씩 다르지만 대부분의 공항들은 일정한 동선 흐름의 패턴을 가지고 있다⁴⁷⁾.

공항 시설의 배치는 공항 내 이용객의 흐름을 고려하여 어떤 편의시설을 제공해야

44) 박정근(2010). 전계논문, p.20.

45) 인천공항공사(2001). 『인천국제공항 여객터미널 건설사(2권 설계편)』, 서울: 산업도서출판공사, p.212.

46) IATA(2004). *Airport Development Reference Manual*, 9th Edition, pp.348~350; 박정근(2010). 전계 논문, p.20 재인용.

47) 유광의(2004), 전계서, pp.125-126.

하는지를 계획하기 위한 것이다. 주요 기능별 배치 분포는 국제기구에서 제시하는 공항 여객 터미널 시설 분포 결정방법을 근거로 할 수 있다. 이러한 기준은 국제항공운송협회(IATA)에서 제공한 다음 <표 2-6>과 <표 2-7>에 제시되어 있다⁴⁸⁾. 각 시설들은 접근이 용이하고 보행거리가 가까운 공간상에 위치해야 함을 의미하고 있으며, 공항 설계 시에는 이와 같은 다양한 이용객들의 수요를 충족시킬 수 있는 배치 및 영업·판매 전략이 필요하다.

<표 2-6> 공항 시설 분포도 I

세부 시설	위치번호										비고
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
면세점				◎			◎				도착지역에도 설치
주식당/커피숍	◎			△		△				◎	
스넥바	◎			◎		◎				◎	
바·라운지	◎			◎		◎				◎	
뉴스 스탠드/선물집	◎			◎		◎				◎	
수퍼마켓	△									△	
약국	◎			◎		△				◎	제한구역에도 설치
화훼										◎	
공예품, 토산품	◎			◎						△	
사진	◎									△	
서점	◎									△	
백화점	◎									△	출도착 다층구조형태
자동판매기	◎			◎		◎				◎	
간이업무센터	◎			△		△				△	
은행/환전소	◎			◎							

주1) 1=체크인 지역, 2=출국보안검색, 3=출국여권심사장, 4=콘코스지역, 5=입국통로, 6=환승라운지, 7=입국심사, 8=수하물수취, 9=세관심사, 10=도착대합실

주2) ◎ 반드시 필요함, △ 설치하면 바람직함

자료 : KOTI(1998). 전개서. p.73.

48) KOTI(1998). 인천국제공항 종합 운용계획. p.73.

<표 2-7> 공항 시설 분포도Ⅱ

세부 시설	위치번호										비고
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
보험카운터/판매기	◎			◎		△					
렌터카 카운터	◎									◎	
오디오/비디오룸	△					◎					
간이수면실	△					◎				△	
오락실	△					◎					
사우나	△					◎					
미용실	◎					△				△	
구두방	◎			△						△	
우체국	◎									△	
강당/행사장	◎			△						◎	
공공락커	◎			△		◎				◎	
택배서비스	△									◎	
전시장	◎			◎		△				△	
관광안내소	◎									◎	
도서실						△					
분실센터	◎									△	
흡연실	◎			◎		◎				◎	
유아놀이시설	◎					◎				△	
응급처치실	◎					△				△	
공중전화	◎			◎	△	◎		△		◎	
수유실	◎			△		◎				◎	
공공화장실	◎			◎	◎	◎		◎		◎	
라운지	◎			◎						◎	

주1) 1=체크인 지역, 2=출국보안검색, 3=출국여권심사장, 4=콘코스지역, 5=입국통로, 6=환승라운지, 7=입국심사, 8=수하물수취, 9=세관심사, 10=도착대합실

주2) ◎ 반드시 필요함, △ 설치하면 바람직함

자료 : 상계서, p.73.

오늘날 공항이 복잡한 상업교통의 중심으로 변화한 것은 공항 내의 시설 발달이 가장 큰 원인이다. 과거의 공항시설은 단지 이용객이 공항을 이용하는데 불편이 없는 최소한의 서비스 시설과 업종을 갖추는데 그쳤다면 오늘날의 공항은 공항에서의 여러 가지 활동으로부터 발생하는 수익 극대화를 목적으로 서비스와 시설을 확충하고 있다.

이러한 변화는 국가적 차원에서 공공부문에 머물러 있던 공항이 정부로부터 독립된 경영을 이루게 되면서 독자적인 재정을 확보하기 위한 다양한 수익창출 활동을 펼치면서 부터이다. 공항은 여객 및 화물 수송 기능에서 벗어나 비행공수익의 극대화 및 효율화에 목적을 둔 이용객 지향의 쇼핑과 편안한 휴식이 가능한 복합적인 시설로 발달하게 되었다. 기본적인 항공운송 기지로서의 기능과 공항 이용객들을 위한 여러 가지 상업시설 확충을 통해 다양한 서비스와 상품을 제공하는 기능을 동시에 수행하고 있다. 이에 따라 여객 편의성과 서비스 수준을 높이기 위해 다양한 품목의 물품을 갖춘 전문상가와 면세점, 다양한 종류의 전문식당, 출발여객 및 환승객을 위한 게임시설 및 비디오 시설, 어린이 놀이시설 등과 같은 위락 및 엔터테인먼트 시설도 갖추고 있다. 또한 비즈니스 이용객의 업무 연속성을 위한 비즈니스 센터를 비롯하여 호텔, 영화관, 박물관, 미술관 등 복합 문화시설을 갖추어 여객 편의성과 수익성을 창출하고 있다. 이와 함께 노약자와 장애인을 위한 편의와 안전시설인 유니버설 디자인이 적용되고 있는 추세이다⁴⁹⁾.

하지만, 여객 터미널의 본연의 기능인 여객 및 화물 수송 기능보다 비행공수익 창출을 위한 편의시설 확충에 주력하게 되면서 이용객들에게 출·입국 이동동선에 혼란을 주고, 탑승 이전에 쉴 수 있는 휴식공간까지 부족한 현상이 나타나고 있다. 항공 수요의 증가로 인해 기존 여객 터미널 확장이 이루어지고 있지만, 이용객의 휴식과 여객 및 화물수송 기능의 확장을 위한 설계보다는 편의시설 확장이 이루어지면서 이러한 현상이 더 나타나고 있는 현실이다. 여객 터미널 확장은 이용객의 쉽고 빠른 출·입국 수속과 여객 및 화물 수송을 위한 기능적 측면을 더 고려할 필요가 있으며, 무분별한 편의시설 확충보다 이용객들이 요구하는 시설계획과 운영이 필요하다고 하겠다.

49) 박정근(2010). 전계논문, p.25.

2. 공항 서비스스케이프(servicescape)

1) 서비스스케이프에 대한 선행연구

(1) 서비스스케이프의 개념

서비스 환경은 서비스를 이용하기 위해 방문하는 고객들에게 제공받을 서비스에 대한 수준을 기대하고 평가하는데 영향을 주는 중요한 부분이다⁵⁰). 학자들은 이러한 서비스 환경을 서비스스케이프(servicescape), 물리적 환경, 분위기, 유형적 단서 등 여러 가지 용어로 사용하고 있으며 많은 선행연구에서는 서비스스케이프의 개념으로 주로 설명되고 있다⁵¹). 무형적인 특성을 갖고 있는 서비스는 고객이 구매 이전에는 사용이 불가능하기 때문에 자신이 받게 될 서비스에 대해 미리 간접적으로 인지할 수 있는 유형적 단서인 서비스스케이프를 통해 구매 전 서비스 가치를 측정하고 전반적인 평가를 하게 된다⁵²).

서비스스케이프는 service와 시각적으로 보이는 것, 경치와 풍경, 인테리어 등을 의미하는 접미사인 scape를 합친 합성어로서 사람간 상호작용으로 형성되는 서비스에 환경이 더해진 인간이 창조한 서비스 환경을 의미한다. 고객으로 하여금 즐거운 감정이나 흥미, 또는 편안함 등을 적절하게 유발시키고, 고객의 감정이나 구매행동 뿐만 아니라 종업원의 행동이나 생산성 및 성과에도 영향을 미치는 중요한 요소로 여겨지고 있다⁵³). 따라서 고객의 구매행동에 영향을 미치는 서비스스케이프는 고객의 태도와 이미지 형성에도 영향을 주기 때문에 서비스 제공자는 경영성과를 높일 수 있도록 구매 전 고객에게 제공할 서비스를 고객이 미리 알 수 있도록 많은 정보를 제공해 주어야 한다⁵⁴).

서비스스케이프의 개념과 구체적인 범위, 구성 차원에 대해서는 가시적인 시설 그

50) 김귀순(2018). 외식업 서비스스케이프가 고객몰입, 고객만족에 미치는 영향, 『관광연구』, 33(7), pp.61-82.

51) 현경석(2009). 서비스의 물리적 환경, 고객가치, 행동의도에 구조적 관계에 관한 연구: 제주지역 특1급 호텔을 중심으로, 경희대학교 대학원, 박사학위논문, p.7.

52) 김미경·권기준(2017). 전계논문, pp.147-170.

53) 최혜수(2018). 무역전시장의 서비스스케이프가 고객감정과 고객만족에 미치는 영향: 서비스분위기의 조절된 매개효과, 『관광연구』, 33(6), pp.23-44.

54) 조우제(2003). 전계논문, p.26.

자체로 보느냐, 서비스가 이루어지는 공간 내의 시설적인 요인과 환경적인 요인을 포함시키느냐에 대해서는 연구하는 학자들마다 차이를 보이고 있다⁵⁵⁾.

Kotler(1973)는 마케팅의 도구로 물리적 환경이라는 개념을 도입하여 구매자의 의사 결정에 영향을 줄 수 있는 공간인 물리적 환경을 물리적 자극으로 표현하고 인간의 감각 중 시각, 청각, 후각, 촉각 등 4가지가 고객의 의사결정에 영향을 미친다고 하였다⁵⁶⁾. 여기에서 시각과 관련된 물리적 자극으로는 색채, 조명, 크기, 형태 등으로 하였으며, 청각에는 소리의 고저와 속도, 후각에는 냄새와 신선함, 촉각은 부드러움과 연함, 온도 등이 포함된다고 하였다⁵⁷⁾. 이처럼 감각을 통한 물리적 자극은 환경 또는 분위기와 같은 환경적인 단서에 의해 영향을 받으며, 결국 노출된 환경의 분위기는 고객에게 영향을 미치기 때문에 인간의 4가지 감각을 통한 물리적 자극을 이용한 환경을 잘 형성하는 것이 중요하다고 하였다⁵⁸⁾.

또한 Shostack(1977)는 분위기라는 용어를 대신하여 물리적인 환경이라는 용어를 최초로 사용하기 시작하였으며, 기업과 소비자 사이에 상호작용(interaction)이 이루어지는 환경에서 서비스가 창출되고 이러한 환경은 소비자들의 소비를 편하게 해주는 유형재가 된다고 하였다. 이는 시각적으로 노출된 유형적인 형태가 결국 소비자의 마음을 이끈다고 주장하였다⁵⁹⁾.

Maier & Verser(1982)는 물리적 환경을 서비스 산업에서 인간에 의해 인위적으로 만들어진 환경이라고 정의하고 자연적·사회적 환경과 대비되는 개념으로서, 조직 내 일하고 있는 사람들과 그들의 업무수행에 영향을 주는 조건 또는 상황이라고 정의하고 공기나 온도, 기압, 조명 공간, 소음 등을 포함하여 연구하였다⁶⁰⁾. 그리고 Baker(1987)는 서비스가 창출되고 기업과 소비자 사이에 상호작용이 발생하는 환경을 지칭하는 것으로써 서비스의 수행 또는 소비를 용이하게 하는 유형 상품이라고 정의하였다. 그는 물리적 환경을 점포 환경 안에서 고객에게 서비스를 제공하는 시점에 고

55) 김귀순(2018). 전계논문, p.64.

56) P. Kotler(1973). Atmospherics as a Marketing Tool, *Journal of Retailing*, 49(Winter), pp.48-64; 한진수·현경석(2008). 패밀리레스토랑의 물리적 환경이 고객가치에 미치는 영향 연구, 『서비스경영학회지』, 9(3), pp.89-108 재인용.

57) 김귀순(2018). 전계논문, p.64.

58) 이수진(2018). 전계논문, p.7.

59) L. G. Shostack(1977). Breaking Free from Product Marketing, *Journal of Marketing*, 41(April), pp.73-80; 상계논문, p.7 재인용.

60) N. R. F. Maier and G. C. Verser(1982). *Psychology in Industrial Organization 5th(ed)*, Boston: Houghton Mifflin Company ; 김귀순(2018). 전계논문, p.64 재인용.

객에게 제공될 수 있는 모든 유형적인 단서라고 설명하였다. 여기에서 말하는 유형적인 단서는 크게 주변요소(ambient factor), 디자인 요소(design factor), 사회적 요소(social factor)를 말한다⁶¹⁾.

물리적 환경을 서비스스케이프 용어로 처음 사용한 Bitner(1992)는 기업이 통제할 수 있는 인위적이고 객관적인 측면의 환경을 서비스스케이프라고 정의하면서 자연적, 사회적 환경과 대비되는 인위적인 환경만을 뜻한다고 하였다. 그는 Baker(1987)가 제시한 요소 중 사회적 요소를 제외하고 주변환경(ambient condition), 공간배치와 기능성(spatial layout, functionality), 신호·상징·인공물(sign, symbol & artifacts)의 세 가지 요인으로 서비스스케이프를 구성하였다⁶²⁾. 하지만, Bitner(1992)는 서비스스케이프를 물리적인 서비스 환경에만 초점을 두고, 사람과 관련된 인적인 사회적 서비스 환경은 배제하였다. 고객은 불가피하게 동일한 공간에 종업원과 다른 고객과 함께 공존해야 하므로 종업원의 태도나 행동뿐만 아니라 다른 고객에 의해서도 영향을 받게 된다⁶³⁾.

이러한 사회적인 서비스 환경에 대해서 Rosenbaum & Massiah(2011)는 확장된 프레임 워크를 제시하였는데, 물리적 차원뿐만 아니라 사회적 차원으로 종업원과 고객간 상호작용, 사회적 밀도, 다른 고객의 표현된 감정 등을 서비스스케이프에 포함시키고 있다⁶⁴⁾. 이렇게 사회적 서비스스케이프는 소비환경이 자신에게 적합한 소비 장소임을 보여주는 사회적 요소들로써 장소의 정체성을 보여주는 단서들이며 서비스 환경에서 고객들은 사회적 서비스스케이프를 통해 개별적인 사회적 의미를 가지게 된다.

61) J. Baker(1987). *op. cit.*, pp.79-84; 김미경·권기준(2017). 전계논문, pp.147-170 재인용.

62) M. J. Bitner(1992). *op. cit.*, pp.57-71; 한진석·김남조(2017). 전시회 서비스스케이프가 관람객의 혼잡 지각과 대응행동에 미치는 영향연구, 『관광학연구』, 41(6), pp.167-190 재인용.

63) *Ibid.*, pp.57-71; 김유경(2017). 커피전문점의 물리적 및 사회적 서비스스케이프와 고객의 긍정적 감정, 만족 간의 관계에 관한 연구, 『외식경영연구』, 20(6), pp.25-55 재인용.

64) M. S. Rosenbaum and C. Massia(2011). An Expanded Servicescape Perspective, *Journal of Service Management*, 22(4), pp.471-490; 이수진(2018). 전계논문, p.14 재인용.

이러한 사회적 서비스스케이프는 인적요소를 의미하며 크게 고객과 직원간 상호작용과 고객과 고객간 상호작용 2가지로 논의되고 있다. 서비스 접점 시 직원의 용모, 행동 및 인원 수 등은 기업이 통제 가능한 요소로서 기업에 대한 고객의 서비스 평가에 큰 영향을 미친다. 또한, 고객들은 제공되는 서비스의 판단을 위한 명백한 단서를 찾으려고 하며 이러한 단서는 서비스의 결과뿐만 아니라 서비스가 제공되는 과정, 즉 직원과의 상호작용에도 크게 의존된다⁶⁵⁾.

물리적 환경과 더불어 직원은 기업을 평가하는 명백한 요소이며, 기업의 서비스 전달과정의 성공여부는 직원과의 상호작용에 의해 크게 좌우되는데, 직원과의 상호작용은 직원 서비스에 대해 지각하는 SERVQUAL 개념과는 다르며 SERVQUAL 측정방식은 서비스 전달과정에서 생겨나는 개별적인 사회적 관계의 본질에 대해서는 설명할 수 없다. 즉, 개별 직원이 제공하는 서비스 만족이 업체의 전반적인 서비스 만족이라고 할 수 없기 때문에 직원과의 상호작용과 같은 사회적 서비스스케이프는 기업의 전반적인 서비스 분위기에 대한 만족으로 이어질 수 있다는 점에서 중요하다고 할 수 있다⁶⁶⁾.

서비스 환경이 주로 타 고객이 존재하는 상황에서 이루어진다는 점을 감안할 때, 서비스스케이프에 고객과 고객간의 상호작용도 포함시키는 것도 매우 중요하다. 다른 고객이 존재하는지의 여부는 서비스 환경에서 핵심적인 역할을 하며, 다른 고객의 공공에서의 행동은 다른 고객에게도 영향을 미친다. 적절한 고객을 두는 것은 적절한 직원을 두는 것 만큼 중요하며, Hightower 등(2002)은 다른 고객의 친절성이나 옷차림 매너와 같은 요소도 포함을 시켰다⁶⁷⁾.

Tombs & McColl-Kennedy(2003)은 소비가 이루어지는 환경에서 종사원의 고객에

-
- 65) J. A. Czepiel(1990). Service Encounter and Service Relationships: Implications for Research, *Journal of Business Research*, 20, pp.13-21; L. W. Turley and R. E. Milliman(2000). *op. cit.*, pp.193-211; 유광민(2013). 서비스스케이프 개념의 확장, 『관광연구논총』, 25(1), pp.125-143; 김현경·조혜진·정철(2017). 항공사 기내 물리적, 사회적 서비스스케이프 차이 비교분석: 대한항공사와 저비용항공사를 중심으로, 『관광연구저널』, 31(1), p.53 재인용.
- 66) N. Specht, S. Fitchel and A. Meyer(2007). Perception and attribution of employees' effort and abilities: The impact on customer encounter satisfaction, *International Journal of Service Industry Management*, 18(5), pp.534-554; R. Hightower(2003). Framework for managing the servicescape : a sustainable competitive advantage, *Marketing Management Journal*, 13(2), pp.84-95; 김현경·조혜진·정철(2017). 전개논문, p.54 재인용.
- 67) R. Hightower, M. K. Brady and T. L. Baker(2002). Investigating the role of the physical environment in hedonic service consumption: an exploratory study of sporting events, *Journal of Business Research*, 55(9). pp.697-707; 김유경(2017). 전개논문, p.26 재인용.

대한 태도, 관계, 고객과 고객과의 관계 등은 고객의 소비행동에 영향을 미칠 수 있으며, 소비환경에서의 다른 고객들의 태도, 밀도 또한 소비환경에 따라 다양한 방식으로 소비자의 감정이나 행동에 영향을 미칠 수 있다고 하였다⁶⁸⁾.

그리고 Brocato, Voorhees & Baker(2012)는 다른 고객에 대한 인식은 서비스 기업에 대한 개인의 평가를 향상시키거나 감소시킬 수 있는 잠재적인 요소라고 하였다⁶⁹⁾.

이렇게 고객과 고객간 상호작용은 서비스 환경을 구성하는 중요한 요소로서 고객의 경험 형성에 큰 영향을 미치며, 다른 고객의 개인적 배경과 사회계층 수준 등과 같은 요인은 같은 시간, 같은 공간에서 공동의 시설을 다른 고객과 함께 공유함으로써 고객의 특성, 즉 외모, 나이, 수입, 수준, 옷차림 등이 고객들에게 영향을 미친다. 따라서 서비스스케이프에 물리적 환경 뿐만 아니라 종업원과 다른 고객과 관련된 요소인 사회적 환경까지 포함시켜야 한다⁷⁰⁾.

이상과 같이 Baker(1987)와 Bitner(1992)의 연구를 기반으로 하여 확장된 서비스스케이프에 대한 연구는 활발하게 진행되면서 물리적, 사회적, 자연적 영역으로 나누어 확장된 서비스스케이프에 대한 개념적 틀을 제시하고 있다.

국내에서도 전현모·문옥선·전정연(2009)은 서비스업에 있어서 소비자에게 구매 의사 결정을 할 수 있게 제공하는 환경을 서비스스케이프라고 정의하였으며⁷¹⁾, 정효선과 윤혜현(2010)은 서비스스케이프를 객관적이고 인위적인 요인이며 자연적인 환경과 사회적인 환경은 반대되는 개념이라고 정의하였다⁷²⁾. 나용희(2013)는 무형 서비스는 서비스 받는 사람에게 그 상품보다 서비스스케이프가 구매를 결정하기 때문에 더 많은 도움을 제공할 수 있으며, 서비스스케이프는 소비자의 태도 및 이미지 생성에 직접적으로 영향을 미칠 수 있다고 하였다⁷³⁾. 그리고 류아란(2015)은 서비스스케이프에 대하여 고객의 감정에 영향을 미치는 요소로 사람이 만들어 낸 인위적이고 계획적인 환경이

68) A. G. Tombs and J. R. McColl-Kennedy(2003). *op. cit.*, pp.447 - 475; 김귀순(2018). 전계논문, pp.61-82 재인용.

69) E. Brocato, C. Voorhees and J. Baker(2012). Understanding the Influence of Cues from Other Customers in the Service Experience: A Scale Development and Validation, *Journal of Retailing*, 88(3), pp.384-398; 김현경·조혜진·정철(2017). 전계논문, p.54 재인용.

70) 김유경(2017). 전계논문, pp.26-27.

71) 전현모·문옥선·전정연(2009). 와인 바의 서비스스케이프가 점포이미지, 고객만족에 미치는 영향, 『한국외식경영연구』, 12(2), pp.183-204.

72) 정효선·윤혜현(2010). 국내 한식당의 서비스 스킴이 고객의 경험적 가치, 감정적 반응 및 고객만족도에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국식생활문화학회지』, 25(1), pp.36-46.

73) 나용희(2013). 커피전문점의 서비스스케이프가 고객충성도에 미치는 영향: 서비스 가치, 고객만족, 브랜드이미지의 매개효과를 중심으로, 건양대학교 대학원, 박사학위논문.

라고 정의하였다⁷⁴⁾.

따라서 서비스스케이프는 서비스 환경에서 인공적으로 형성된 서비스 시설⁷⁵⁾을 말하며, 단순히 내부·외부 디자인, 시설만을 의미하는 것이 아니고, 온도, 소음, 향기 및 명함 등 부가적인 요소까지 포함하는 환경을 의미한다⁷⁶⁾. 그러므로 본 연구에서는 서비스스케이프를 인간에 의해 만들어지는 인위적인 서비스시설인 물리적환경과 서비스의 가장 높은 접점에서 만나는 사회적 환경으로 나타난 모든 것이라고 정의하고자 한다⁷⁷⁾⁷⁸⁾.

<표 2-8> 서비스스케이프의 개념

연구자	서비스스케이프 개념
Kotler(1973)	구매자의 의사결정에 영향을 줄 수 있는 공간인 물리적 자극
Shostack (1977)	기업과 소비자 사이에 상호작용(interaction)이 이루어지는 환경에서 서비스가 창출되고 이러한 환경은 소비자들의 소비를 편하게 해주는 유형체
Maier & Verser(1982)	서비스 산업에서 인간에 의해 인위적으로 만들어진 환경으로 정의하고 자연적·사회적 환경과 대비되는 개념으로, 조직 내 일하고 있는 사람들과 그들의 업무수행에 영향을 주는 조건 또는 상황
Baker(1987)	서비스가 창출되고 기업과 소비자 사이에 상호작용이 발생하는 환경을 지칭하는 것으로써 서비스의 수행 또는 소비를 용이하게 하는 유형 상품
Bitner(1992)	기업이 통제할 수 있는 인위적이고 객관적인 측면의 환경을 서비스스케이프라고 정의하면서 자연적, 사회적 환경과 대비되는 인위적인 환경만을 뜻한다
Rosenbaum & Massiah(2011)	물리적 차원뿐만 아니라 사회적 차원으로 종업원과 고객간 상호작용, 사회적 밀도, 다른 고객의 표현된 감정 등을 포함
전현모·문옥선·전정연(2009)	서비스업에 있어서 소비자에게 구매 의사결정을 할 수 있게 제공하는 환경
류아란(2015)	고객 감정에 영향을 미치는 요소로서 사람이 만들어 낸 인위적이고 계적인 환경
연구자	자연적, 사회적 서비스의 가장 높은 접점에서 인간에 의해 만들어지는 물리적환경과 사회적 환경으로 나타난 모든 것

74) 류아란(2015). 감정반응을 매개변수로 한 패밀리레스토랑의 물리적 환경이 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구: S-O-R 모형을 중심으로, 경희대학교 대학원, 박사학위논문.

75) 이수진(2018). 전계논문, p.7.

76) 장록기(2013). 중저가 뷔페레스토랑의 서비스스케이프와 인적서비스가 고객감정 및 행동의도에 미치는 영향: 부산지역을 중심으로, 영산대학교 대학원, 박사학위논문.

77) 유광민(2013). 전계논문, pp.125-143; 최수용·김건희(2018). 서비스스케이프가 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향: 서울 특급호텔 레스토랑을 중심으로, 『관광연구』, 33(2), pp.103-120.

78) M. J. Bitner(1992). *op. cit.*, pp.57-71.; 민상현·김대경·정규업(2018). 호텔 로비의 분위기가 고객의 소비감정 및 고객만족, 감동에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 27(7), pp.51-70 재인용.

(2) 서비스스케이프 선행연구

서비스스케이프에 대한 선행연구는 연구대상에 따라 서비스스케이프 속성이 다양하게 개발되어 고객의 태도와 행동을 예측하는 변수로 도입되어 연구가 이루어지고 있다⁷⁹⁾. 또한 분위기 및 서비스 상품이 고객 감정반응과 재방문에 긍정적인 영향을 미친다는 연구를 비롯하여 서비스스케이프의 물리적 환경과 사회적 환경을 포함하여 고객의 감정도 연구하고 있다⁸⁰⁾.

Bitner(1992)의 연구 이후에는 사회적 요소를 배제한 물리적 환경만을 중심으로 연구가 진행되어 왔으나 최근에는 다시 사회적 요소도 포함된 Baker(1987)의 연구가 활용되고 있다. Baker(1987)는 주변요소(Ambient Factor), 디자인 요소(Design Factor), 사회적 요소(Social Factor)로 구분하여 연구⁸¹⁾를 진행하였으며, Wakefield & Blodgett(1996)는 레저 서비스 상황 중 메이저리그 야구장을 대상으로 물리적 환경요인을 레이아웃, 접근성, 시설의 심미성, 의자의 안락성, 전기기구나 디스플레이, 청결성 등으로 구분하여 연구하였다⁸²⁾. Lucas(2000)는 카지노 서비스스케이프 구성요소를 주변요인(ambient factors)과 네비게이션, 인테리어 장식(interior decor), 청결성(cleanliness), 좌석의 편안함(seating comfort) 등의 차원으로 구분하였다⁸³⁾. 또한 Hightower(2003)는 물리적 환경요인으로 주변요소(조명, 온도, 청결성, 음악 등)와 디자인요소(심미성, 기능성)를 설정하였으며, 사회적 상호작용으로 종사원과 고객을 포함하여 연구하였다⁸⁴⁾.

Ryu(2005)는 고급 레스토랑 연구에서 구성요소를 미적시설, 조명, 분위기, 서비스 상품, 레이아웃, 사회적 요인으로 구분하여 연구하면서 서비스스케이프는 고객의 감정과 행동의도에 유의한 관계가 있다고 하였다⁸⁵⁾. 또한, Ryu & Jang(2007)은 고급식당을 대상으로 연구하면서 물리적 환경요인으로 시설, 심미성, 밝기, 분위기, 레이아웃, 설비

79) 박명주·이정실(2005). 호텔 레스토랑의 서비스스케이프, 감정적 반응 그리고 행동의도와의 관계, 『서비스경영학회지』, 6(2), pp.105-128.

80) 김태희·손은영·장여진(2008). 고급 레스토랑의 물리적 환경이 고객감정 반응 및 행동의도에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 17(3), pp.71-85.

81) 김미경·권기준(2017). 전개논문, pp.147-170.

82) K. L. Wakefield and J. G. Blodgett(1996). Customer response to intangible and tangible service factors, *Psychology and Marketing*, 16(1), pp.51-68.

83) A. F. Lucas(2000). The Determinants and Effects of Slot Servicescape Satisfaction in a Las Vegas Hotel Casino, *UNLV Gaming Research & Review Journal*, 7(1), pp.1-19.

84) R. Hightower(2003). *op. cit.*, pp.84-95.

85) K. S. Ryu,(2005). *Dinescape, Emotions and Behavioral intentions in Upscale Restaurants*, Ph.D. Dissertation, Kansas State University, USA.

등으로 구분하였다⁸⁶⁾.

국내 연구로는 이형룡·왕상·김태구(2002)는 호텔 양식당을 대상으로 물리적 환경을 공간성, 청결성, 편의성 및 쾌적성과 심미성, 오락성으로 나누어 연구⁸⁷⁾하였으며, 조우제(2003)는 호텔레스토랑과 패밀리 레스토랑을 대상으로 물리적 환경요소를 쾌적성, 공간성, 오락성, 청결성, 편의성, 심미성 등 6가지 요소를 적용하여 소비자의 서비스 품질에 미치는 환경을 연구하였다⁸⁸⁾. 또한 최창권(2004)은 레스토랑의 서비스스케이프 구성요소를 공조환경, 기능성, 신호, 상징물, 공간배치, 인공물 등으로 분류하여 연구하였으며⁸⁹⁾ 유양호(2006)는 호텔 레스토랑 서비스스케이프를 주변요소, 공간배치, 심미성, 안전성, 편의성으로 나누어 연구하였다⁹⁰⁾.

이용기·윤유정·김은주(2008)는 호텔 레스토랑을 대상으로 한 연구에서 물리적 환경을 상품, 시설, 분위기, 종사원의 서비스 등 4가지 요소로 설정하여 연구⁹¹⁾하였으며, 이유재·공태식(2008)은 백화점 레스토랑의 서비스스케이프 구성요소를 공간의 접근성과 미적인 매력성 및 편의성, 시설물의 청결성으로 구성하여 연구하면서 물리적 환경이 서비스를 평가하는데 있어 매우 중요한 영향력이 있음을 주장하였다⁹²⁾.

김성혁·최승만·권상미(2009)는 호텔레스토랑 서비스스케이프를 청결성, 매력성, 편리성, 오락성으로 구분하여 연구⁹³⁾하였으며, 전재균·박경숙·최윤자·오송대(2009)는 호텔 레스토랑과 패밀리 레스토랑의 서비스스케이프 연구에서 서비스스케이프를 공조환경, 청결성, 접근성, 좌석 안락성, 심미성의 5가지 요인으로 나누어 연구하였다⁹⁴⁾.

86) K. S. Ryu and S. C. Jang(2007). The Effect of Environmental Perceptions on Behavioral Intentions Through Emotions: The Case of Upscale Restaurants, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(1), pp.56-72.

87) 이형룡·왕상·김태구(2002). 호텔 양식당 서비스의 물리적 환경에 의해 지각된 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향, 『관광연구』, 17(2), pp.177-198.

88) 조우제(2003). 전계논문, p.82.

89) 최창권(2004). 레스토랑의 서비스스케이프 품질이 이미지, 고객만족, 애호도에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 16(2), pp.139-160.

90) 유양호(2006). 호텔레스토랑의 서비스스케이프가 종사원 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, p.76.

91) 이용기·윤유정·김은주(2008). 패밀리 레스토랑의 브랜드 개성이 감정, 고객만족, 그리고 충성도에 미치는 영향: Iutback과 VIPS의 비교, 『외식경영연구』, 11(3), pp.193-216.

92) 이유재·공태식(2008). 고객 성격이 소비감정과 서비스 성과에 미치는 영향: 고객 접촉 수준의 조절효과를 중심으로, 『서비스마케팅』, 1(1), pp.8-41.

93) 김성혁·최승만·권상미(2009). 호텔 레스토랑의 물리적 환경지각이 감정반응, 고객만족, 재구매의도 및 추천의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 23(4), pp.81-99.

94) 전재균·박경숙·최윤자·오송대(2009). 서비스스케이프가 전반적 만족도에 미치는 영향에 관한 연구: 호텔레스토랑과 패밀리레스토랑을 중심으로, 『호텔관광연구』, 11(1), pp.58-69.

평평·정용길(2013)은 중국인을 대상으로 중국에 있는 레스토랑의 서비스스케이프를 연구하였는데 서비스스케이프 요인을 쾌적성, 심미성, 편의성, 외형성, 예의성, 전문성, 향수성, 공감성, 문화성 등 9개 요인으로 연구⁹⁵⁾하였으며, 김귀순(2018)은 외식업 서비스스케이프가 고객몰입, 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 외식업 서비스스케이프를 청결성, 심미성, 편리성으로 구분하여 연구하였다.⁹⁶⁾

이처럼 국내 서비스스케이프 초기 연구들은 레스토랑을 중심으로 한 서비스스케이프 연구가 대부분을 차지하였으며, 이후에도 외식업 서비스스케이프에 대한 연구가 많이 나타나고 있다. 이후 커피 전문점에 대한 서비스스케이프 연구도 나타나기 시작하였는데, 이상희·이규백(2009)은 커피전문점의 서비스스케이프를 좌석 안락성, 심미성, 청결성, 공조환경으로 나누어 연구하였다⁹⁷⁾.

전민선·조미나(2011)는 커피전문점의 이용실태 및 물리적 환경에 관한 연구에서 좌석의 안락성, 매력성, 청결성, 조화성, 환경성, 혼잡성, 쾌적성의 7개 요인으로 분류⁹⁸⁾하였으며, 고범석·이수진(2012)은 커피전문점의 서비스스케이프 요인을 공조환경, 좌석의 안락성, 청결성, 심미성, 접근성으로 분류하였다⁹⁹⁾.

또한, 이형주·서지연(2012)은 국내외 브랜드 커피전문점을 비교연구하면서 물리적 환경요인으로 디자인 매력성, 공간배치 기능성, 쾌적성으로 분류¹⁰⁰⁾하였고, 박정화(2016)는 커피전문점의 서비스스케이프를 실내 환경요인, 실내외디자인, 종사원, 커피 상품으로 나누고 커피전문점의 서비스스케이프에 만족한 고객들은 재방문의도를 가지고 있음을 밝혔다¹⁰¹⁾.

김유경(2017)은 커피전문점 서비스스케이프를 물리적 서비스스케이프와 사회적 서비스스케이프로 구분하고 물리적 서비스스케이프는 쾌적성, 편의성, 공간성 차원으로 구

95) 평평·정용길(2013). 확장된 서비스스케이프가 관계품질 및 재구매의도에 미치는 영향, 『한국콘텐츠학회논문지』, 13(7), pp.350-360.

96) 김귀순(2018). 전개논문, pp.61-82.

97) 이상희·이규백(2009). 국내 에스프레소 커피전문점의 서비스스케이프 특성, 『디자인학연구』, 87, pp.31-41.

98) 전민선·조미나(2011). 커피전문점 이용실태 및 커피 전문점의 물리적 환경이 고객 행동의도에 미치는 영향, 『한국식품조리과학회지』, 27(6), pp.825-838.

99) 고범석·이수진(2012). 커피전문점 서비스스케이프가 고객만족, 재방문의도, 추천의도에 미치는 영향, 『한국외식산업연구』, 8(2), pp.63-91.

100) 이형주·서지연(2012). 국내외 브랜드에 따른 커피전문점 물리적 환경이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시내 대학생을 중심으로, 『호텔경영학연구』, 21(2), pp.131-147.

101) 박정화(2016). 커피전문점의 서비스스케이프가 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향, 『관광서비스연구』, 14(1), pp.91-109.

성하고, 사회적 서비스스케이프는 종업원 호감성과 고객 유사성으로 구분하였다¹⁰²⁾.

외식업과 커피 전문점 외에도 숙박 시설에 대한 서비스스케이프 연구가 진행되었는데, 현경석(2009)은 제주도를 방문한 관광객을 대상으로 특1급 호텔의 서비스스케이프를 주변환경(온도, 습도, 조명, 음악, 향기 등)과 디자인 환경(내외부의 공간 설계 및 외관, 공간배치, 표지판, 조형물 등), 사회적 환경(다른 고객과의 편안함, 직원의 유니폼, 단정한 용모, 혼잡도 등)으로 분류하여 연구하였으며¹⁰³⁾, 조성길·김해룡·조춘봉(2010)는 리조트호텔의 서비스스케이프를 공간성, 쾌적성, 편의성으로 구분하고 고객만족과 행동의도에 영향을 미친다고 하였다¹⁰⁴⁾.

또한, 황승미·박영진(2015)은 한옥 게스트하우스의 서비스스케이프를 청결성, 편리성, 심미성, 실내환경, 접근성 등의 차원으로 구성하여 고객만족과의 인과관계를 분석¹⁰⁵⁾하였으며, 이준재(2016)는 호텔객실서비스에 대한 서비스스케이프 연구를 통해 심미성, 공간접근성, 편의성, 청결성, 쾌적성 차원으로 분류하였다¹⁰⁶⁾.

그 외에도 최승담·최문석(2012)은 주제공원의 서비스스케이프가 방문객들의 만족도에 대한 영향 연구에서 분위기, 공간배치와 기능성, 부대시설, 배경조건으로 구분하여 연구¹⁰⁷⁾으며, 임진영·장설·정경일(2018)은 제주도 생태관광주제공원 서비스스케이프가 중국인 관광객들의 방문 만족도 및 재방문의도에 미치는 영향 연구에서 편리성, 쾌적성, 인적 서비스, 매력성, 안전성의 5가지로 분류하였다¹⁰⁸⁾.

또한, 고호석·김성후·김범진(2018)은 해양축제 서비스스케이프를 상품·운영과 시설·서비스로 구성하여 행동의도에 미치는 영향에 대해 연구¹⁰⁹⁾하였으며, 최혜수(2018)은 무역전시장의 서비스스케이프 연구에서 전시공간 및 건축물의 심미성이라는 차원으로 보고 건축물 디자인, 색상 및 실내장식 등에 대한 전반적 매력으로 정의하여 연구하였

102) 김유경(2017). 전계논문, pp.25-55.

103) 현경석(2009), 전계논문. pp.60-62.

104) 조성길·김해룡·조춘봉(2010). 전계논문, pp.43-58.

105) 황승미·박영진(2015). 한옥 게스트하우스의 서비스스케이프가 고객만족도 및 고객충성도에 미치는 영향: 북촌 한옥 게스트하우스를 방문한 외국인 여행자를 중심으로, 『관광레저연구』, 27(10), pp.293-312.

106) 이준재(2016). 호텔 객실 서비스스케이프 지각이 고객감정을 통한 고객가치에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 28(11), pp.127-145.

107) 최승담·최문석(2012). 주제공원의 서비스스케이프가 방문객 만족에 미치는 영향, 『관광연구』, 27(4), pp.497-512.

108) 임진영·장설·정경일(2018). 제주도 생태관광주제공원의 서비스스케이프가 중국인 관광객들의 방문만족도 및 재방문의도에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 32(8), 5-19.

109) 고호석·김성후·김범진(2018). 해양축제 서비스스케이프와 축제이미지가 행동의도에 미치는 영향: 2017 울산 서머페스티벌을 중심으로, 『해양비즈니스』, 40, pp.21-44.

다¹¹⁰⁾.

이상과 같이 레스토랑, 커피 전문점, 숙박시설, 관광지, 축제, 전시장 등 다양한 분야에서 서비스스케이프 선행연구가 진행되어 왔다.

항공과 관련된 서비스스케이프 연구는 주로 항공사의 기내 서비스스케이프 연구가 대부분을 차지하고 있는데, 김화진(2012)은 기내 서비스스케이프를 쾌적성, 청결성, 시각성, 기내 싸인에이지, 엔터테인먼트, 좌석이용의 편리성, 객실승무원의 7가지로 도출하여 기내 서비스스케이프에 대한 척도를 개발¹¹¹⁾하였으며, 김재원(2013)은 항공사의 서비스스케이프를 쾌적성, 청결성, 시각성, 기내 싸인에이지, 엔터테인먼트, 좌석이용편의성, 객실승무원 등의 차원으로 구성하여 고객만족에 미치는 인과관계에 대해 연구하였다¹¹²⁾.

이처럼 서비스스케이프가 외식업, 숙박시설, 관광지, 축제, 전시장, 항공사 등 다양한 분야에서 고객만족과 행동의도에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것이 선행연구를 통해 밝혀지고 있으나, 많은 시설이 혼재되어 있고 다양한 선호가 반영되는 공항에 대한 서비스스케이프 연구는 거의 없는 실정이다.

공항 서비스스케이프에 대한 연구는 박규선(2016)과 황건·최상수(2013)의 연구가 있는데, 박규선(2016)은 공항 여객터미널의 서비스스케이프 연구를 수행하면서, 공항 면세점과 환승편의시설만을 대상으로 실증분석을 하였다. 이 연구에서는 공항 관련 서비스스케이프 선행연구가 없어서 레스토랑과 커피전문점 등 유사시설의 서비스스케이프 선행연구를 바탕으로 서비스스케이프 요인을 범주화하였으며, 공항 라운지와 식음료 시설 등 공항의 편의시설에 대한 서비스스케이프 연구를 제안하면서 공항 서비스스케이프 요인 도출을 연구과제로 제시하였다.

또한, 황건·최상수(2013)는 인천국제공항을 이용하는 중국인 관광객을 대상으로 공공공간으로서의 공항 서비스스케이프를 연구하였는데, 공항 서비스스케이프가 중국인 관광객 만족도에 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 하지만, 공항 서비스스케이프에 대한 요인을 레스토랑 선행연구의 서비스스케이프 요인을 적용하여 심미성, 편리성,

110) 최혜수(2018). 전개논문, pp.23-44.

111) 김화진(2012). 에어스케이프, 고객만족, 관계품질 및 충성도와의 구조적 관계에 관한 연구, 경희대학교 대학원, 박사학위논문, pp.20-25.

112) 김재원(2013). 항공사의 서비스스케이프가 고객만족과 관계품질에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 27(5), pp.87-100.

청결성, 공간배치, 주변환경 차원 등 물리적 서비스스케이프 요인으로만 한정하여 연구를 진행하였다.

이와 같이 공항 서비스스케이프에 대한 연구는 앞에서 언급한 2개의 연구 외에는 진행되지 못하고 있는 실정이며, 대부분 외식업, 숙박시설, 관광지, 축제, 전시장, 항공기와 같이 단일 시설을 중심으로 한 서비스스케이프 연구가 진행되었으며, 복합시설인 공항 서비스스케이프에 대한 연구도 면세점과 환승시설에 대한 서비스스케이프 연구로 진행되었다.

따라서 많은 사람들이 다양한 시설을 이용하는 복합시설로서의 공항 서비스스케이프 결정요인을 도출하는 연구는 상업시설이 복합화·다양화되고 있는 현실에서 적절한 주제이며, 향후 복합 상업시설에 대한 서비스스케이프 연구의 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 특히, 공항의 비공항 수익 증대와 이용객 증가를 위한 전략수립을 위한 공항 서비스스케이프 결정요인을 도출하는 것은 공항 서비스스케이프의 어떠한 요인이 중요한 요인인지 파악함으로써 공항 이미지 개선과 홍보마케팅 자료로 활용될 수 있을 것이다. 이는 공항 경영 측면에 있어서 반드시 필수적인 사항이라고 할 수 있다.

<표 2-9> 서비스스케이프 선행연구

연구자	서비스스케이프 요인
Walkefield & Blodgett(1996)	메이저리그 야구장을 대상으로 물리적 환경요인을 레이아웃, 접근성, 시설의 심미성, 의자의 안락성, 전기기구나 디스플레이, 청결성 등으로 구분
Walkefield & Blodgett(1999)	프로하키 게임과 가족 레크리에이션센터, 영화관을 대상으로 물리적 환경요인을 건물디자인과 데코레이션, 기구, 주위 분위기 등으로 구분
Lucas(2000)	카지노 서비스스케이프 구성요소를 주변요인(ambient factors), 네비게이션, 인테리어 장식(interior decor), 청결성(cleanliness), 좌석의 편안함(seating comfort) 등으로 구분
Hightower (2003)	물리적 환경요인으로 주변요소(조명, 온도, 청결성, 음악 등), 디자인요소(심미성, 기능성)를 설정하였으며, 사회적 상호작용으로 종사원과 고객을 포함
이형룡·왕상·김태구(2002)	호텔 양식당을 대상으로 물리적 환경을 공간성, 청결성, 편의성 및 쾌적성과 심미성, 오락성으로 분류

연구자 재구성.

(표 계속)

연구자	서비스스케이프 요인
조우재(2003)	호텔레스토랑과 패밀리 레스토랑을 대상으로 물리적 환경요소를 쾌적성, 공간성, 오락성, 청결성, 편의성, 심미성 등 6가지 요소
최창권(2004)	서비스스케이프 품질의 구성요소를 공조환경, 기능성, 신호, 상징물, 공간배치, 인공물 등으로 구성
유양호(2006)	호텔 레스토랑의 서비스스케이프를 주변요소, 공간배치, 심미성, 안전성, 편의성으로 분류
이용기·윤유정·김은주(2008)	호텔 레스토랑을 대상으로 한 연구에서 물리적 환경을 상품, 시설, 분위기, 종사원의 서비스의 4가지 요소로 구성
이유재·공태식(2008)	백화점과 레스토랑의 물리적 환경 연구에서 서비스스케이프의 구성요소를 공간의 접근성과 미적인 매력성 및 편의성, 시설물의 청결성으로 구성
이상희·이규백(2009)	서비스스케이프의 브랜드별 차이검증 연구에서 좌석 안락성, 심미성, 청결성, 공조환경으로 구성
김기진·유희·김동진(2009)	중국 고객 한식레스토랑선택 연구에서 음식의 다양한 메뉴, 맛과 질, 양, 신속한 서비스, 종사원의 친절, 위생, 분위기로 구성
김성혁·최승만·권상미(2009)	호텔레스토랑을 대상으로 한 연구에서 서비스스케이프 구성요소를 청결성, 매력성, 편리성, 오락성으로 분류
전재균·박경숙·최윤자·오송대(2009)	레스토랑 서비스스케이프를 공조환경, 청결성, 접근성, 좌석 안락성, 심미성으로 구성
현경석(2009)	물리적 환경을 주변환경(온도, 습도, 조명, 음악, 향기 등)과 디자인 환경(내외부의 공간 설계 및 외관, 공간배치, 표지판, 조형물 등), 사회적 환경(다른 고객과의 편안함, 직원의 유니폼, 단정한 용모, 혼잡도 등)으로 분류
조성길·김해룡·조춘봉(2010)	리조트호텔의 물리적 환경을 연구하였는데, 구성요인을 공간성, 쾌적성, 편의성으로 구성
전미선·조미나(2011)	커피전문점의 이용실태 및 물리적 환경에 관한 연구에서 좌석의 안락성, 매력성, 청결성, 조화성, 환경성, 혼잡성, 쾌적성으로 분류
고범석·이수진(2012)	커피전문점의 서비스스케이프 요인을 공조환경, 좌석의 안락성, 청결성, 심미성, 접근성으로 구성
김화진(2012)	기내 서비스스케이프를 쾌적성, 청결성, 시각성, 기내 싸인에이지, 엔터테인먼트, 좌석이용의 편리성, 객실승무원으로 분류
이형주·서지연(2012)	국내외 브랜드 커피전문점을 비교연구하면서 물리적 환경요인으로 디자인 매력성, 공간배치 기능성, 쾌적성으로 분류
최승담·최문석(2012)	주제공원의 서비스스케이프가 방문객들의 만족도에 대한 영향 연구에서 분위기, 공간배치와 기능성, 부대시설, 배경조건으로 분류
김재원(2013)	항공사의 서비스스케이프를 쾌적성, 청결성, 시각성, 기내 싸인에이지, 엔터테인먼트, 좌석이용편의성, 객실승무원으로 구분
평평·정용길(2013)	중국에 있는 레스토랑의 서비스스케이프를 연구하였는데 서비스스케이프 요인을 쾌적성, 심미성, 편의성, 외형성, 예의성, 전문성, 향수성, 공감성, 문화성으로 분류
황승미·박영진(2015)	한옥 게스트하우스의 서비스스케이프를 청결성, 편리성, 심미성, 실내환경, 접근성으로 구분

연구자 재구성.

(표 계속)

연구자	서비스스케이프 선행연구
박정화(2016)	커피전문점의 서비스스케이프를 실내 환경요인, 실내외디자인, 종사원, 커피상품으로 구성
이준재(2016)	호텔객실서비스에 대한 서비스스케이프 연구에서 심미성, 공간접근성, 편의성, 청결성, 쾌적성으로 구성
김유경(2017)	커피전문점을 대상으로 한 서비스스케이프를 물리적 서비스스케이프와 사회적 서비스스케이프로 구분하고 물리적 서비스스케이프는 쾌적성, 편의성, 공간성 차원으로 구성하였고, 사회적 서비스스케이프는 종업원 호감성과 고객 유사성으로 분류
고호석·김성후·김범진(2018)	해양축제 서비스스케이프 요인을 상품·운영과 시설·서비스로 구성
김귀순(2018)	외식업 서비스스케이프가 고객몰입, 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 외식업 서비스스케이프 요인을 청결성, 심미성, 편리성으로 구성
임진영·장설·정경일(2018)	제주도 생태관광주제공원의 서비스스케이프가 중국인 관광객들의 방문만족도 및 재방문의도에 미치는 영향 연구에서 편리성, 쾌적성, 인적 서비스, 매력성, 안전성으로 분류
최혜수(2018)	무역전시장의 서비스스케이프 연구에서 전시공간 및 건축물의 심미성이라는 차원으로 보고 건축물 디자인, 삽화, 색상 및 실내장식으로 구성
황건·최상수(2013)	공항 서비스스케이프와 만족도 영향 요인 연구를 수행하면서, 공항 서비스스케이프 차원을 심미성, 편리성, 청결성, 공간배치, 주변환경 차원에 대해서만 연구
박규선(2016)	공항 서비스스케이프 연구를 면세점과 환승시설을 대상으로 연구를 실시하였으며, 면세점 서비스스케이프 요인을 편의성, 청결성, 매력성, 쾌적성, 기능성 등 5가지 요인으로 측정, 공항 환승편의시설 서비스스케이프는 편의성, 청결성, 매력성, 오락성, 쾌적성, 기능성 등 6가지 요인으로 측정

연구자 재구성.

2) 서비스스케이프(Servicescape) 구성요소

서비스스케이프 선행연구를 통해 다양한 분야에서 서비스스케이프 연구가 진행되고 있음을 확인할 수 있었다. 여러 분야에서 서비스스케이프 연구가 진행되고 있으나, 서비스스케이프 구성요소에 대해서는 큰 차이를 보이지 않고 있다. 공통적인 사항은 인위적인 환경인 물리적 환경, 그리고 고객과 고객간, 직원과 고객간의 관계에서 나타나는 사회적 환경으로 구분하고 있다는 점이다. 그 중심에는 Baker(1987)와 Bitner(1992)가 있다.

Bitner(1992)는 기존의 Baker(1987)의 연구에서 사회적 요소를 제외한 ‘순수한 서비스 그 자체’로서의 서비스스케이프를 정의하였으며 인간에 의해 물리적으로 만들어진 환경이라고 하였다¹¹³⁾. 그는 서비스스케이프 구성요소를 공기, 온도, 소음, 배경음악, 향기 등과 같이 고객이 느끼는 주변상황을 의미하는 ‘공조환경’과 서비스 공간 내에서 존재하는 모든 기계, 기구, 장치와 이들 간 배치 혹은 배열을 의미하는 ‘공간배치 및 기능성’, 마지막으로 실내조형물 및 안내표지판 같은 서비스 공간 내의 기호적인 상징을 의미하는 ‘신호와 상징물’ 등 3가지 차원으로 구분하였다¹¹⁴⁾.

이처럼 Bitner(1992)가 연구했던 서비스스케이프 이론은 물리적 환경으로 구분되고 있으며, Bitner(1992)의 연구에서 제외된 사회적 요소를 언급한 Baker(1987)의 연구에서는 사회적 요소를 고객과 고객, 고객과 직원과의 의사소통을 하나의 중요한 서비스 환경으로 판단하여 사회적 상호작용이 이루어지는 부분을 사회적 서비스스케이프 변수로 정의하였다¹¹⁵⁾. Baker(1987)는 유형적인 단서를 크게 주변요소(ambient factor), 디자인 요소(design factor), 사회적 요소(social factor)를 구분하고, 주변요소는 고객이 서비스를 받을 때 즉각적으로 인지를 할 수 없는 배경이 되는 조건으로 부족하거나 불쾌할 경우에만 지각할 수 있는 환경으로서 실내온도나 조명, 냄새, 습도 등 이라고 하였다. 디자인 요소는 주변 요소에 비해 고객이 분명하게 인지할 수 있는 가시적인 요소로써 건축미, 색상 등 미적요소와 레이아웃, 안정성 등과 같은 기능적 요소를 중심으로 청결, 배치, 디자인, 등을 의미한다. 사회적 요소는 고객과 직원과의 관계, 고객과 고객과의 관계, 그리고 물리적 환경과 관련하여 발생할 수 있는 행동이나 감정반응 등을 의미하는 것으로서 접근성, 주차 편리성, 직원 친절, 고객요구의 신속대응, 전문성 등이 여기에 해당된다¹¹⁶⁾.

이처럼 Bitner(1992)가 언급했던 ‘공간배치 및 기능성’, 그리고 ‘신호, 상징 및 조형물’은 Baker(1987)가 제시한 디자인 요소에 포함되는 개념으로 판단되므로, 결과적으로 Baker(1987)가 제시한 서비스스케이프에 대한 개념은 Bitner(1992)의 개념보다 사

113) 김동진·이슬기(2014). 프랜차이즈 커피전문점의 서비스 스케이프가 소비자의 인지적, 감정적, 행동 의욕적태도에 미치는 영향, 『한국조리학회지』, 20(2). pp.232-245.

114) 김동진·이은경(2010). 외식 동기 유형에 따른 세분시장별 서비스 스케이프 중요도 인식에 관한 연구: 패밀리 레스토랑을 중심으로, 『외식경영연구』, 13(1), pp.7-26; 최수용·김건휘(2018). 전계논문, pp.103-120.

115) 이수진(2018). 전계논문, p.11.

116) J. Baker(1987). *op. cit.*, pp.79-84; 김미경·권기준(2017). 전계논문, pp.147-170 재인용.

회적 요소가 포함된 좀 더 확대된 개념이라고 볼 수 있다(117).

<표 2-10> 서비스 스케이프 상위개념

연구자	서비스스케이프 상위개념	구성요인
Kotler (1973)	시각적 요인	색채, 조명, 크기, 형태
	후각적 요인	냄새와 신선함
	청각적 요인	소리의 고저, 속도
	촉각적 요인	온도, 부드러움, 연합
Baker (1987)	주변요소	공기의 질, 온도, 습도, 소음, 향기, 청결도
	디자인 요소	건축적 배치, 편안함, 표지, 컬러, 재료, 촉감, 문양, 형태, 규모, 스타일, 장식
	사회적 요소	고객 및 점원의 수, 용모, 행동
Bitner (1992)	주변환경	온도, 공기의 질, 소음, 음악, 향기 등
	기능성과 공간배치	시설 장비, 가구
	신호/상징/인공물	표지, 인공물, 장식, 스타일
Wakefield & Blodgett (1994)	공간 배치와 기능	좌석, 입구 및 출구, 복도, 화장실, 푸드 서비스 에어리어
	심미적 매력성	외부환경, 건축물 외형, 인테리어, 시설 청결성, 직원용모
Turley & Milliman (2000)	외부환경	외부 표시물, 출입구, 창문외장, 건물 높이 및 규모
	인테리어 요소	바닥재, 컬러, 조명, 향기, 복도의 넓이, 온도, 청결성 등
	레이아웃과 디자인	공간디자인, 시설배치, 상품진열 및 그룹핑, 대기실 가구, 벽지 등
	구매시점과 장식	구매시점 디스플레이, 사인, 카드, 벽장식, 예술품 등
	사회적 요소	직원 특성, 유니폼, 혼잡도, 고객특성, 프라이버시
김선화 (2002)	물리적 환경	공조환경, 조형물, 설비 및 배치
	사회적 환경	혼잡성, 종업원
Hightower (2003)	주변요소	조명, 온도, 음악, 청결성
	디자인 요소	심미성, 기능성
	사회적 상호작용	종업원, 고객
Wall & Berry (2007)	물리적 요인	음식에 대한 요소
	인적 환경	종업원의 서비스 능력, 행동, 외모
현경석 (2009)	주변환경	온도, 습도, 조명, 음악, 향기
	디자인 환경	외관, 공간배치, 표지판, 조형물
	사회적 환경	유니폼, 단정한 용모, 혼잡도, 다른 고객과의 편안함
Lim & Liang (2011)	물리적 환경	주변요소, 디자인 요소
	사회적 환경	점원의 감정, 고객
평평· 정용길 (2013)	물리적	편의성, 쾌적성, 심미성
	사회적	외형성, 예의성, 전문성
	상징적	향수성, 공감성, 문화성
변광인 외(2014)	서비스 스케이프	심미성, 편리성, 쾌적성
	사회적 환경	다른 고객의 가시적 측면, 다른 고객의 행동적 측면, 직원 이미지

연구자 재구성

117) 김나민(2007). 서비스스케이프의 구성차원으로서의 다른 고객에 대한 연구, 연세대학교 대학원, 박사 학위논문.

이후 Baker(1987)의 연구와 Bitner(1992)의 연구를 토대로 서비스스케이프 연구에 대한 연구들은 물리적 환경과 사회적 환경에 대한 연구로 진행되고 있다¹¹⁸⁾.

국내에서도 서비스스케이프를 물리적 차원과 사회적 차원으로 구분하여 연구가 진행되고 있는데, 김유경(2017)은 커피전문점의 서비스스케이프 차원을 물리적 차원과 사회적 차원으로 구분하고, 물리적 차원의 쾌적성, 편의성, 공간성과 사회적 차원의 종사원의 호감성, 고객 유사성은 긍정적인 감정에 영향을 줄 수 있음을 확인하였다¹¹⁹⁾.

위의 <표 2-10>은 서비스스케이프에 대한 차원과 구성요소를 나타내는 것으로 연구자들에 따라 조금씩 변형되면서 후속연구들이 진행되었음을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서도 공항 서비스스케이프의 구성을 물리적 서비스스케이프와 사회적 서비스스케이프로 분류하였다.

3) 공항 서비스스케이프(Servicescape) 상위개념

(1) 공항의 물리적 서비스스케이프

전반적인 서비스는 고객이 다양한 환경을 통해 경험하고 소비하며 행동하는 프로세스를 통해 물리적 환경과 상호작용한다¹²⁰⁾. 이러한 물리적 환경은 Kotler(1973)의 연구와 같이 시각, 청각, 후각, 촉각 및 미각과 같은 모든 개인의 감각을 자극할 수 있는 복수차원으로 구성된다. 즉, 물리적 환경에서의 서비스스케이프라는 용어는 서비스가 제공되는 주변환경을 설명하는 데 흔히 사용되며¹²¹⁾ 기존 Bitner(1992)의 연구에서는 공간 배치 및 기능, 주변조건, 표지 등 세 가지 요소를 포함하여 정의하였다¹²²⁾.

Baker(1987)의 연구에서는 실내온도나 조명, 냄새, 습도 등과 같이 고객이 인지하지 못하는 주변요소와 건축미, 색상 등 미적요소와 레이아웃, 안정성 등 기능적 요소, 청결, 배치, 디자인 등과 같은 디자인 요소가 물리적 환경에 포함된다¹²³⁾.

118) 김지인(2017). 호텔 웹사이트 객실이미지의 디자인 요인과 지각된 방문의도의 관계, 『한국과학예술포럼』, 31, pp.89-104.

119) 김유경(2017). 전계논문, pp.25-55.

120) L. Schiffman and L. Kanuk(2010). *Global and Southern African perspectives: Consumer behaviour*, Cape Town: Pearson Education South Africa.

121) A. F. Lucas(2000). *op. cit.*, pp.1-19.

122) M. J. Bitner(1992). *op. cit.*, pp.57-71; 한진석·김남조(2017). 전계논문, pp.167-190 재인용.

123) J. Baker(1987). *op. cit.*, pp.79-84; 김미경·권기준(2017). 전계논문, pp.147-170 재인용.

Lucas(2000)는 카지노의 물리적 서비스스케이프를 공조상황, 레이아웃과 디자인, 인테리어 장식, 청결성, 좌석의 안락성으로 구분하였으며¹²⁴⁾, Hightower(2003)는 물리적 환경요인으로 주변요소(조명, 온도, 청결성, 음악 등)와 디자인 요소(심미성, 기능성)로 설정하였다¹²⁵⁾. 또한, Kim & Lim(2006)는 컨벤션센터의 물리적 서비스스케이프 요소를 디자인 요소, 상황조건, 흥미성, 청결성, 인적서비스로 나누어 연구하였으며¹²⁶⁾, Lam *et. al.*(2011)는 카지노의 물리적 서비스스케이프를 분위기, 접근의 편리성, 좌석 안락성, 인테리어 양식, 청결성으로 구분하여 연구하였다¹²⁷⁾.

이와 같이 많은 학자들이 물리적 서비스스케이프에 대해 다양한 요소를 포함하였으며, 물리적인 환경이라는 측면에서 접근하고 있다¹²⁸⁾. 선행연구들에서 공통적으로 포함되는 내용은 물리적 서비스스케이프(Physical servicescape)가 공조환경이나 온도, 습도, 소음, 냄새 등 시각을 제외한 인간의 감각을 위한 인위적 시설을 하나의 요소로 결정하고 있다. 즉, Kotler(1973)의 후각적 요인과 청각적 요인, 촉각적 요인을 Baker(1987)는 주변요소로 정의하였으며, Bitner(1992)는 주변환경으로 분류하였다. 다른 선행연구에서도 주변요소 또는 주변환경으로 정의하고 있다.

따라서 본 연구에서도 물리적 서비스스케이프의 상위개념으로 온도, 습도, 소음, 냄새 등 촉각과 청각, 후각 등으로 인지할 수 있는 인위적 환경으로 ‘주변환경’을 상위개념으로 정의하였다.

다음은 Kotler(1973)의 시각적 요인은 Baker(1987)는 디자인 요소로 정의하였으며, Bitner(1992)는 신호/상징물/인공물로 정의하였다. Wakefield & Blodgett(1994)를 비롯한 선행연구에서는 심미성, 디자인 요소로 표현하고 있다.

본 연구에서도 물리적 서비스스케이프의 상위개념으로 시각적 요인인 색채, 조명, 크기, 형태, 스타일, 표지 등 시각으로 인지할 수 있는 인위적 환경으로 ‘디자인 환경’

124) N. D. Line, L. Hanks and W. G. Kim(2015). An expanded servicescape framework as the driver of place attachment and word of mouth, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 20(10), pp.1-24.

125) R. Hightower(2003). *op. cit.*, pp.84-95.

126) G. Y. Kim and S. T. Lim(2006). The relationship among environment cues on a convention center, image, satisfaction, loyalty and revisit intention of participant, *Journal of Mice & Tourism Research*, 13, pp.81-105.

127) A. K. Lam, R. Carmichael, P. Gertraud Buettner, V. Gopalan and Y. H. Ho(2011). Clinicopathological significance of synchronous carcinoma in colorectal cancer, *American Journal of Surgery*, 202(1), pp.39-44.

128) 김경한·이영환·김홍길(2011). 특1급 호텔 웨딩홀의 물리적 환경지각이 고객 감정 반응, 추천의도에 미치는 영향, 『호텔관광연구』, 13(4), pp.111-126; 양성윤·김기범(2015). 전개논문, pp.21-40.

을 상위개념으로 설정하였다.

마지막 물리적 서비스스케이프 상위개념으로는 ‘시설환경’이다. Bitner(1992)는 기능성과 공간배치를 언급하면서 시설의 배치와 이동동선에 주목하였으며, Wakefield & Blodgett(1994)도 공간배치와 기능 요소를 분류하였다. 본 연구에서는 내부시설과 장비, 집기, 이동동선, 시설 배치 등 시설물에 대한 인위적 환경으로 ‘시설 환경’으로 설정하였다.

이상의 결과를 종합하여, 본 연구에서는 공항의 물리적 서비스스케이프 상위개념을 ‘주변환경’과 ‘디자인 환경’, ‘시설환경’으로 도출하였다.

(2) 공항의 사회적 서비스스케이프

사회적 서비스스케이프(Social servicescape)는 Baker(1987)의 연구에서 서비스 기업 내에서 직원과 고객 사이의 커뮤니케이션 형태를 통한 서비스의 질을 평가하는 것에서 처음으로 제시되었다. 소비자는 자신에게 가장 적합한 소비환경을 선호하게 되고 이러한 소비환경에 대한 인식은 단지 물리적 요소에만 의존하는 것이 아니라 상징, 사회 가치도 작용한다. 따라서 물리적 환경 중심이었던 서비스스케이프 관점에서도 점차적으로 사회적 요소의 반영이 필요하다¹²⁹⁾.

사회적 서비스 스케이프는 고객과 직원 사이의 서비스 접촉이 높은 서비스 환경에서 물리적인 요인보다 훨씬 더 큰 영향을 미칠 수 있다. 더 나아가 사회 촉진 이론에 따르면 개인이 직접적으로 상호작용을 하지 않더라도 다른 고객과의 커뮤니케이션도 구매행동에 영향을 미치며, 일반적으로 소비환경에서 발견되는 직원 및 고객의 요소로 정의할 수 있다¹³⁰⁾.

서비스의 무형적인 요소를 차별화할 수 있는 연구로서 물리적 서비스스케이프에 관한 연구들이 많이 이루어져 왔지만 물리적 환경 외에도 종업원과 다른 고객과의 관계 처럼 사회적 환경과 상징적 환경도 매우 중요하게 되면서 서비스스케이프에 대한 확

129) 유광민(2013). 전계논문, pp.125-143.

130) B. Guerin(1993). *Social Facilitation*, Cambridge University Press. New York; K. Butcher(2005). Differential Impact of Social Influence in the Hospitality Encounter, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(2), pp.125 - 135; A. G. Tombs and J. R. McColl-Kennedy(2003). *op. cit.*, pp.447 - 475; A. G. Tombs and J. R. McColl-Kennedy(2010). Social and spatial influence of customers on other customers in the social-servicescape, *Australasian Marketing Journal*, 18(3), pp.120 - 131; 이수진(2018), 전계논문, p.13-14 재인용.

장의 필요성과 연구가 제시되고 있다¹³¹⁾.

Hightower *et. al.*(2002)는 서비스스케이프의 사회적 요인이 서비스 품질에 영향을 미치고 이후 고객이 더 좋은 가격을 지불하려는 의사, 충성도나 구전과 같은 행동의도에 영향을 미친다고 하였다¹³²⁾. 또한, Tombs & McColl-Kennedy(2003)는 고객과 직원 간의 관계에 있어 단지 물리적 측면 뿐만 아니라 사회적 요인들이 결합된 것으로 고객의 반응과 행동에 영향을 미친다는 개념의 사회적 서비스스케이프의 모델을 연구하였다¹³³⁾.

사회적 서비스스케이프와 관련하여 국내연구에서는 유광민(2014)은 캠핑장에서의 사회적 서비스스케이프의 구성요소를 직원과 다른 고객으로 나누어 연구하였으며, 직원의 서비스스케이프 구성요소로 점원의 수, 응대태도, 직원의 용모, 전문적 지식 등으로 구성하여 연구하였다¹³⁴⁾. 장여진(2010)은 사회적 서비스스케이프를 사회적 밀도, 다른 고객, 종업원, 프랜드 쉽의 4가지 요소로 분류하여 연구를 진행하였다¹³⁵⁾.

이상의 선행연구들을 종합해 보면, 사회적 서비스스케이프는 크게 고객과 직원간 관계, 그리고 고객과 타 고객 간 관계로 분류할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 친절성, 전문성, 복장, 신속성 등 고객과 직원사이에 직접적으로 발생하는 사회적 상호관계로 ‘고객과 직원간 상호관계’를 공항의 사회적 서비스스케이프 상위개념으로 설정하였다. 그리고 매너, 양보, 대기, 정리, 배려 등 공항을 이용하면서 만나게 되는 고객간의 사회적 상호관계를 ‘고객과 고객간 상호관계’로 설정하였다.

이상의 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 공항의 물리적 서비스스케이프 상위개념은 공항 내부시설과 장비, 기구, 배치 등과 같은 ‘시설환경’, 간판과 장식, 스타일 등과 같은 ‘디자인 환경’, 온도와 공기의 질, 소음, 음악, 향기 등과 같은 ‘주변환경’으로 분류하였다. 그리고 공항의 사회적 서비스스케이프는 전문성, 친절성 등 고객과 시설

131) 유광민(2013). 전계논문, pp.125-143.

132) R. Hightower Jr, M. K. Brady and T. L. Baker(2002). *op. cit.*, pp.697-707.

133) A. G. Tombs and J. R. McColl-Kennedy(2003). *op. cit.*, pp.447 - 475; 김귀순(2018). 전계논문, pp.61-82 재인용.

134) 유광민(2014). 캠핑장 서비스스케이프가 지각된 가치와 만족도에 미치는 영향-물리적, 자연적, 사회적 서비스 스케이프를 중심으로, 『관광학연구』, 38(10), pp.33-56.

135) 장여진(2010). 레스토랑의 사회적 서비스스케이프가 점포이미지 및 행동의도에 미치는 영향, 경희대학교 대학원, 박사학위논문, pp.39-40.

직원사이에 직접적으로 발생하는 사회적 상호관계인 ‘고객과 직원간 상호관계’와 혼잡도와 배려, 정리, 양보, 대기 등 공항 시설을 이용하면서 만나게 되는 고객끼리의 사회적 상호관계를 ‘고객과 고객간 상호관계’로 분류하였다.

<표 2-11> 공항 서비스스케이프 상위개념과 정의

구성개념	상위개념	조작적 정의	연구자
물리적 서비스 스케이프	시설환경	공항 내부시설, 장비, 집기, 이동동선, 시설배치 등	Baker(1987) Bitner(1992) 김성혁 외(2009)
	디자인 환경	표지, 장식, 스타일, 인공물 등	전현모 외(2009) 정효선·윤혜현(2010) 황건·최상수(2013)
	주변환경	온도, 공기의 질, 소음, 음악, 쾌적성 등	변광인 외(2014) 양성윤·김기범(2015) 박규선(2016) 이수진(2018)
사회적 서비스 스케이프	고객과 직원간 상호관계	고객과 직원사이에서 직접적으로 발생하는 사회적 상호관계	Harrell <i>et. al.</i> (1980) Baker(1987) Tombs & McColl-Kennedy(2003)
	고객과 고객간 상호관계	공항을 이용하면서 만나게 되는 고객끼리의 사회적 상호관계	Butcher(2005) 유광민(2013) 변광인 외(2014) 이수진(2018)

자료 : 연구자 구성

3. 델파이기법과 계층적 의사결정방법

1) 델파이 기법

델파이(Delphi)기법은 통제된 피드백이 제공되는 3~4차례의 전문가 설문조사를 통하여 어떤 분야에 대한 전문가들의 합의를 이루는데 유용한 의사결정 수단으로 개별적 차원이 아닌 전체적인 차원에서 복잡한 문제를 효율적으로 대응하는 기법이다¹³⁶⁾. 이러한 델파이기법은 정책결정이나 사업기획을 위해 관련 전문가들의 의견을 수렴하기 위한 목적으로 고안된 방법이며, 내용이 아직 알려지지 않거나 일정한 합의점에 도달하지 못한 내용에 대해 수 차례에 걸친 전문가들의 의견조사를 통해 합의된 내용을 얻는 방법으로 통상적인 대면방식의 전문가 그룹 활동과는 구별이 된다¹³⁷⁾.

델파이 기법의 분류는 다음 <표 2-12>와 같다.

<표 2-12 > 델파이 기법의 분류

델파이 유형	적합문제	의사교환과정	패널의 성격
합의형	잘 정의된 문제	단일 모형	동일한 전문성
규범형	잘 정의된 문제	대안 모형	상이한 전문성
정책형	정의되지 않은 문제	갈등 모형	전문가 없음

자료 : 홍정화(2016). 한국와인의 지리적표시제 개발에 관한 연구: 델파이기법을 적용하여, 경희대학교 대학원, 박사학위논문, p.46.

델파이기법의 4가지 특성은 익명성, 반복성, 통제된 피드백 그리고 통계적 집단의 반응이다. 첫째, 참가하는 전문가들이 서로 대면하지 않고 익명으로 이루어지는 설문조사는 전문가로 하여금 외부 압력 혹은 주류의 의견에 영향을 받지 않도록 함으로써 오류나 편향을 사전에 방지할 수 있다. 둘째, 피드백을 통한 반복되는 조사는 전문가 그룹 내의 다른 전문가들의 이목에 상관없이 자신의 의견과 판단을 수정할 기회를 제공한다. 셋째, 반복조사 전의 통제된 피드백은 선행조사 결과에 대한 정제된 정보를

136) 이종성(2001). 『델파이 방법』, 서울: 교육과학사, p.27.

137) 안진성(2011). 델파이기법과 계층적 의사결정방법 적용을 통한 전통정원의 보존상태 평가지표 개발, 성균관대학교 대학원, 박사학위논문, p.39.

제시함으로써 다른 전문가들 간의 상호작용을 가능하게 한다. 익명의 전문가들의 의견을 종합하여 평균과 분산 등 분포적 특성을 제시해 줌으로써 중요도와 논쟁이 되는 항목의 정도를 서로 대면하지 않은 상태에서 볼 수 있으며, 논쟁 없이 합리적인 합의를 가능하게 한다. 넷째, 이러한 반복조사를 거쳐 최종 설문조사의 통계적 평균이 집단 의견으로 수렴된다¹³⁸⁾.

따라서 델파이 기법에서 가장 중요한 점은 전문가적인 직관을 객관화된 수치로 나타내어 통합하는 것으로서 연구에 참여한 전문가의 선정이 매우 중요하다¹³⁹⁾. 조사대상은 참여자의 대표성, 적절성, 전문적 지식능력, 참여의 성실성, 참가자의 수 등을 고려하여 신중하게 선택해야 한다. 또한 이들은 평균 이상의 전문적 지식을 지니고 있어야 하며, 지리적으로도 고르게 분포된 합리적이고 객관적이며 편향되지 않은 사고를 가지고 있어야 한다. 또한 델파이 조사기간 동안 시간적 여유가 있어서 조사에 적극적으로 참여할 수 있는 전문가이어야 한다¹⁴⁰⁾. 참여하는 전문가 패널의 수는 정해진 규칙은 없으나 Anderson(1997)은 10~15명¹⁴¹⁾, Rowe & Wright(2001)은 5~20명의 전문가만으로 유용한 결과를 얻을 수 있다고 보고 하였고¹⁴²⁾, 안진성(2011)은 규모가 큰 경우에는 100명이 넘는 전문가 패널을 운영하기도 한다고 하였다¹⁴³⁾.

델파이 기법에서 1차 설문은 개방형 질문을 주로 사용하게 되는데, 1차 설문지가 지나치게 구조화되거나 세분화되면 전문가들의 다양하고 폭 넓은 의견을 수집하기 어렵기 때문에 설문개발에 신중을 기해야 한다¹⁴⁴⁾. 이러한 수정 델파이 기법(modified delphi technique)은 조사가 편리하고 적은 설문 횟수에도 효율성을 높일 수 있으나, 전문가들의 다양하고 폭넓은 의견을 수집하는데 한계를 안고 있다¹⁴⁵⁾. 따라서 1차 설문은 개방형으로 작성하여 전문가들의 다양하고 폭넓은 의견을 수렴할 필요가 있다.

138) 홍정화(2016). 전계논문, p.46.

139) 김영득(2007). 델파이와 계층적 분석기법을 이용한 노인체육정책 연구, 고려대학교 대학원, 박사학위논문, p.48.

140) 홍정화(2016). 전계논문, p.46.

141) Douglas R. Anderson(1997). *Strands of system: the philosophy of Charles Peirce*, West Lafayette, Ind. : Purdue University Press; 안진성(2011). 전계논문, p.41 재인용.

142) G. Rowe and G. Wright(2001). Expert opinions in forecasting: The role of the Delphi technique, *International Series in Operations Research and Management Science*, 30, pp.125-144.; 상계논문, p.41 재인용..

143) 상계논문, p.41.

144) 권태일(2009). 관광지 리모델링 사업의 영향요인 우선순위 도출에 관한 연구: 델파이 기법(Delphi)과 계층적 의사결정방법(AHP)적용, 세종대학교 대학원, 박사학위논문, p.47.

145) 안진성(2011). 전계논문, p.41

1차 델파이를 통해 얻어진 전문가들의 의견은 통계적으로 수렴하고, 정리하여 구조화된 폐쇄형 2차 설문지를 작성하여 재평가하도록 요청한다. 2차 설문지에는 항목에 대한 우선순위나 중요도를 평가하게 되고 중요도는 리커트 5점 또는 7점 척도를 사용하며 응답결과는 평균과 표준편차를 이용하여 전문가들의 합의수준을 확인한다. 전문가들의 합의수준을 검증하기 위해 켄달의 W 검증을 활용한 일치도 검증을 실시하고, 평균 중요도 수준을 정하여 정제화 과정을 진행한다. 이 과정을 마친 2차 조사결과에 대해서는 전문가 집단의 방향(group trends)에 대한 피드백을 제시한다. 2차 조사결과 의 중앙값과 사분범위를 표시하여 응답자가 각 항목의 중요도를 재평가하는데 다른 전문가의 의견을 참고할 수 있도록 한다. 이때 특정 전문가의 의견이 극단적으로 치우쳐 나타날 경우, 즉 일치도 검증에서 탈락한 경우에는 다수의 의견과 다른 이유를 제시할 것을 요청해야한다.

3차 이후부터의 조사는 2차 조사의 과정과 동일하게 진행된다. 전문가들로부터 의견이 수렴되지 않았다고 판단되면 추가 설문을 계속 진행해야 하지만, 델파이 기법의 정확도는 3차 조사까지 증가하다가 4차부터 감소한다는 연구도 있기 때문에 대부분 2~3차 델파이 조사면 충분하다. 최종적으로 전문가 의견을 정리하고, 통계기법으로 분석을 실시하거나 필요시, 대면 세미나의 내용으로 보완할 수 있다.

타당도(validity)는 측정하고자 하는 것을 의도하는 목적에 맞게 얼마나 충실히 측정하였느냐에 관한 문제이다. 델파이 기법 자체가 반복적인 설문과 이전 설문에 대한 피드백을 제공하고, 전문가 집단이 다른 전문가의 의견을 검토하고 수정이나 보완을 허용하는 방법이기 때문에 타당성을 확보할 수 있다. 델파이 기법으로 진행하는 연구에서 전문가들이 합의된 의견의 일치성을 확인하기 위하여 켄달의 W검증(Kendall's W)을 많이 활용하고 있다¹⁴⁶⁾. 켄달의 W검증은 다수의 전문가들이 동일한 문제를 조사할 경우에 전문가들 간의 일치성 정도를 검증하는 방법으로, 서열척도, 등간, 비율척도로 측정된 자료를 이용한다. W값은 0에서 1까지의 수를 가지며, 그 값이 1에 가까울수록 높은 의견 일치도를 보이는 것으로서, W값이 0에 가까울수록 전문가들의 의견이 전혀 일치하지 않는다고 해석할 수 있다¹⁴⁷⁾.

146) 상계논문, p.47.

147) R. C. Schmidt(1997). Managing Delphi surveys using nonparametric statistical techniques, *Decision Sciences*, 28(3), pp.763-774; 오문향(2013). 델파이 기법과 AHP를 활용한 국가 간 관광산업 경쟁력 평가항목 개발, 세종대학교 대학원, 박사학위논문, p.44 재인용.

켄달의 W검증 결과가 통계적으로 유의한 경우, 각 항목에 대한 평가자들의 의견은 상호간에 일치하는 것으로 해석할 수 있다. 켈달의 W값에 대한 설명으로 0.1이면 매우 약간 일치함(확신 불가능), 0.3이면 약간 일치함(약간 확신 가능), 0.5이면 어느정도 일치함(어느 정도 확신 가능), 0.7이면 강하게 일치함(확신 가능), 0.9이면 매우 강하게 일치함(매우 확신 가능)으로 설명할 수 있다¹⁴⁸⁾. 그러나 조사에 참여하는 전문가의 수에 따라 켈달의 W값도 영향을 받기 때문에 상황에 따라 켈달의 W값은 참고 항목으로만 사용하고 $p < .05$ 의 통계적 유의성 검증을 통하여 전문가 의견의 일치성을 판단해야 한다.

2) 계층적 의사결정방법

계층적 의사결정방법인 AHP(analytic hierarchy process)는 자연과학적인 방법으로는 측정이 불가능한 사항에 대해 인간의 판단을 통해 합리적으로 의사를 결정하는 방법으로써, 의사결정의 목표 또는 평가 기준이 다수이거나 복합적인 경우에 대안들을 체계적으로 평가하기 위해 사용되고 있는 의사결정 분석기법이다¹⁴⁹⁾.

이 기법을 적용하여 많은 연구가 수행되어 왔으며, 주관적 판단에 의한 가중치 결정 방법을 이용하여 특정 대상에 대한 품질을 측정하거나 평가기준을 설정하는데 있어 상당히 유용한 방법임을 입증했다¹⁵⁰⁾. AHP의 적용은 구조화가 안 되는 상황을 하위 요소로 해체하여 각 구성 요소에 대한 상대적 중요도를 전문가의 주관적인 판단을 통해 가중치를 부여한다. 이러한 전 과정은 반복적으로 수정과 검토를 거치게 되며, 문제를 해결하는데 필요한 중요한 요소들이 모두 포함되었다고 판단 될 때까지 반복적으로 수행한다.

AHP를 적용하는데 중요한 사항은 계층구조를 문제에 적합하도록 만드는 것과 우선 순위를 부여하는 것으로 두 가지 모두 의사결정자의 주관적 판단에 의해 결정되며 이러한 주관적 판단을 합리적으로 표현, 계량화 하는 것이 AHP 적용에 있어서 중요

148) 이상선(2014). 먹는샘물 평가지표 개발에 관한 연구, 경희대학교 대학원, 박사학위논문, p.51.

149) 오문향(2013). 전개논문, p.46.

150) 조근태·김성준·김대식·조영우·이종인(2005). AHP를 이용한 미래유망기술 투자의 우선순위 설정: 농촌개발 및 자원분야를 중심으로, 『농촌계획』, 9(3), pp.41-46.

하다. AHP는 다음의 4가지 원리에 의하여 의사결정 문제를 해결한다¹⁵¹⁾.

첫째, 쌍대 비교를 하는 두 개의 동일한 기준의 항목이 비교를 통해 상대적 중요성을 나타내야 한다. 둘째, 동질성에 대한 중요성 정도는 제한된 범위 내에서 정해진 척도로 표시되어야 하며, 두 요소는 비교 가능해야 한다. 셋째, 상대적인 중요도를 평가하고 각각의 특성이나 내용면에서 서로 독립적이어야 하고, 결정요소들 간의 중요성은 하위수준에 있는 의사결정요소들에 의해 영향을 받지 않아야 한다. 넷째, 의사결정에 필요한 모든 요소들은 계층구조에 완전히 포함 되어야 하고, 의사결정권자가 고려하는 대안 및 평가 기준이 반영되어야 한다. 또한 과거의 경험과 지식을 토대로 인간의 중요성에 대한 신념이 반영되어야 한다. AHP 분석은 다음 <표 2-13>과 같은 단계의 과정을 거치게 된다¹⁵²⁾.

<표 2-13> AHP 기법 적용 절차

1단계	의사결정 문제의 계층화(Hierarchy of Decision Problem)
2단계	평가기준의 쌍대비교(Pairwise Comparison of Decision Elements)
3단계	변수의 상대적 가중치 추정(Estimation of Relative Weight)
4단계	계층별 상대적 가중치를 종합화(Aggregation of Relative Weights)

자료 : 조근태·김성준·김대식·조영우·이종인(2005). 전계논문, pp.41-46.

1단계는 의사결정 문제의 계층화(Hierarchy of Decision Problem)로서 해결할 의사결정 문제를 상호 관련된 의사결정요소들로 계층화하여 문제를 분리하는 과정으로 일반적으로 계층분석기법이라고도 한다. 최상계층에는 가장 포괄적인 의사결정에 대한 목적이 설정되며, 그 다음의 계층들은 의사결정의 목적에 영향을 미치는 여러 속성들로 구성된다¹⁵³⁾. 이들 속성들은 상호 관련된 의사결정 사항들의 계층으로 분류되어 의사결정의 구조화를 결정하게 되며, 가장 낮은 계층에 있는 것일수록 구체적으로 구조화가 된다. 하나의 계층내에 있는 각 요소들은 서로 비교가 가능하며, 계층의 최하층은 선택의 대안이 되는 의사결정 대안들로 구성된다¹⁵⁴⁾.

151) 안진성(2011). 전계논문, p.54.

152) T. L. Saaty(1980). *The Analytic Hierarchy Process*, McGraw-Hill, pp.14-20; 상계논문, pp.56-60 재인용.

153) 한창희·임창규·김민관(2011). B2B 전자상거래 보증 중계 서비스의 성과관리를 위한 KPI 가중치 설계에 대한 연구, 『경영과학』, 28(1), p.80.

154) 조근태·조용근·강현수(2003). 『계층분석적 의사결정』, 서울: 동현사, pp.27-34.

본 연구에서는 공항 서비스스케이프 결정요인에 대한 계층화를 위해 공항 서비스스케이프라는 목적하에 상위개념과 결정요인, 세부항목이라는 계층화를 시도하고자 한다. 공항 서비스스케이프 상위개념에 대해서는 앞의 선행연구를 통해 도출하였다. 서비스스케이프와 공항에 대한 선행연구를 통해 공항 서비스스케이프 상위개념을 ‘주변 환경’, ‘디자인 환경’, ‘시설 환경’, ‘고객과 고객간 상호관계’, ‘고객과 직원간 상호관계’으로 정의하였다. 이 상위개념에 대한 델파이 조사를 실시하여 공항 서비스스케이프 세부항목을 도출하고 전문가 의견을 수렴하여 세부항목에 대한 결정요인을 개발하고자 한다. 2단계는 평가기준의 쌍대비교(Pairwise Comparison of Decision Elements)이다. 다속성 의사결정일 경우에는 각 속성에 대한 상대적인 중요도를 모두 고려하여 가중치를 정하는 것은 매우 어렵다. 따라서 속성들을 두 개씩 뽑아 쌍대 비교를 하며, 각 속성들의 상대적 중요도를 평가하기 위하여 평가 대상 기준들 간에 쌍대비교를 실시하고 그 결과를 행렬로 나타내는 과정이다. 쌍대 비교과정에서 의사결정자의 평가기준 등에 대한 선호 정도를 계량화를 하기 위해 신뢰할만한 평가척도는 9점 척도를 사용하며, 본 연구에서도 9점 척도를 이용하여 작성된 쌍대비교는 행렬의 대각을 중심으로 역수를 취하게 된다. 이러한 쌍대비교 분석을 위해 Expert choice 2000을 이용하여 분석하고자 한다. AHP 쌍대비교의 중요도 척도의 정의는 다음 <표 2-14>와 같다.

<표 2-14> AHP 쌍대비교 중요도 정의

중요도 척도	구 분	척도의 정의
1	유사함 (Equal Important)	어떤 기준에 대하여 두 활동이 유사한 공헌도를 가진다고 판단됨
3	약간 중요함 (Moderate important)	경험과 판단에 의하여 한 활동이 다른 활동보다 약간 선호됨
5	중요함 (Strong Important)	경험과 판단에 의하여 한 활동이 다른 활동보다 강하게 선호됨
7	매우 중요함 (Very Strong Important)	경험과 판단에 의하여 한 활동이 다른 활동보다 매우 강하게 선호됨
9	절대적 중요함 (Extreme Important)	경험과 판단에 의하여 한 활동이 다른 활동보다 극히 선호됨
2, 4, 6, 8	위 값들의 중간값	경험과 판단에 의하여 비교 값이 위 값들의 중간 값에 해당한다고 판단될 경우 사용함

자료: L. G. Vergas(1990). An Overview of the Analytic Hierarchy Process and its Application, *European Journal Operational Research*, 48(1), pp.11; 안진성(2011). 전계논문, p.58 재인용.

3단계는 변수의 상대적 가중치 추정(Estimation of Relative Weight)으로 한 계층 내에서 비교대상이 되는 n개 요인의 상대적인 중요도를 $W_i(i = 1, 2, \dots, n)$ 라 하면 쌍대 비교행렬에서의 a_{ij} 는 $W_i/W_j(i, j = 1, 2, \dots, n)$ 로 추정할 수 있으며, a_{ij} 와 W_i 사이에는 다음과 같은 식이 성립한다.

$$a_{ij} = W_i/W_j (i, j = 1, 2, \dots, n)$$

$$\sum_j^i a_{ij} \cdot W_i \cdot 1/W_j = n (i, j = 1, 2, \dots, n)$$

이는 다음 식과 같이 나타낼 수 있고

$$\sum_j^i a_{ij} \cdot W_i = n \cdot W_i = n \cdot W_i (i, j = 1, 2, \dots, n)$$

위 식은 선형대수론에서의 고유치 문제와 같이 해석될 수 있는데 요소 a_{ij} 로 구성되는 행렬 A를 다음과 같이 나타낼 때,

$$A = \begin{bmatrix} \frac{W_1}{W_1} & \frac{W_1}{W_2} & \frac{W_1}{W_3} & \dots & \frac{W_1}{W_n} \\ \frac{W_2}{W_1} & \frac{W_2}{W_2} & \frac{W_2}{W_3} & \dots & \frac{W_2}{W_n} \\ \frac{W_3}{W_1} & \frac{W_3}{W_2} & \frac{W_3}{W_3} & \dots & \frac{W_3}{W_n} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ \frac{W_n}{W_1} & \frac{W_n}{W_2} & \frac{W_n}{W_3} & \dots & \frac{W_n}{W_n} \end{bmatrix}$$

고유치 방법에 의하여

$$A \cdot w = n \cdot w$$

여기서, $W = [W_1, W_2, W_3, \dots, W_n]$ 는 행렬 A의 우측 고유 벡터(n: 행렬 A의 고유치)에서 구할 수 있는 것이다. 그런데 AHP에서는 평가자가 정확한 W를 모르며 쌍대비교에 의해서 정확한 평가를 할 수 없는 것으로 가정되기 때문에 실제로 다음과 같은 식에서 W를 추정한다. 쌍대비교행렬 A의 각 요소에 대한 가중치 W를 모를 경우, 이 행렬을 A'라고 표기하고 이 행렬의 가중치 추정치 W'는 다음 식을 이용하여 근사적으로 구한다.

$$A' \cdot w' = \lambda_{max} \cdot w'$$

여기에서 λ_{max} 는 행렬 A'의 가장 큰 고유치로서 λ_{max} 는 항상 n보다 크거나 같기 때문에 계산된 λ_{max} 가 n에 근접하는 값일수록 쌍대비교행렬 A의 수치들이 일관성을 가진다고 말할 수 있다. 이러한 일관성의 정도를 다음과 같이 일관성 지수 (consistency index: CI)와 일관성 비율(consistency ratio: CR)을 통해 구할 수 있다.

$$\text{일관성 지수(CI)} = (\lambda_{max} - n) / (n - 1)$$

$$\text{일관성 비율(CR)} = (\text{CI} / \text{RI}) \times 100\%$$

위의 산식에 의한 결과 CR값이 0.1이내이면 쌍대비교는 합리적인 일관성을 갖는 것으로 판단하고, 만약 일관성 비율이 0.1이상일 때는 CR값이 0.1이내에 들어올 때까지 재평가를 계속 실시해야 한다. 본 연구에서도 일관성 비율이 0.1미만인 응답만을 채택하여 분석하고, 0.1이상인 경우에는 해당 전문가에게 피드백하고 재조사를 실시하고자 한다¹⁵⁵⁾.

4단계는 계층별 상대적 가중치의 종합화(Aggregation of Relative Weights)로서 평가대상인 여러 대안들에 대한 종합순위를 구하기 위해 결정요인들의 상대적인 가중치를 종합화하는 단계이다. 대안들의 우선순위 및 가중치를 결정하는 단계로 계층구조를 이루는 모든 의사결정 요소에 대한 상대적 중요도 및 상대적 선호도를 종합하여 대안들의 우선순위를 평가하고 최적의 대안을 결정한다. 이렇게 구한 종합적인 중요도는 궁극적으로 평가대상이 되는 대안들의 점수를 나타내며, 이를 통하여 대안에 대한 우선순위를 결정하게 된다. 또한 도출된 각 대안의 가중치는 비율척도이므로 의사결정 상황이 대안의 중요도에 의한 자원분배 문제라면 가중치에 의해 한정된 자원을 배분하는 기준으로도 활용할 수 있다¹⁵⁶⁾.

본 연구에서는 공항 서비스스케이프 상위개념과 결정요인, 세부항목 요소들의 상대적 가중치를 곱하여 복합적 가중치를 산출하고자 한다. 이러한 세부항목의 복합적 가중치는 연구대상인 제주국제공항의 공항 서비스스케이프 세부항목 중 가장 중요한 항목임을 의미한다. 이는 전문가 패널들이 쌍대비교를 통해 중요도를 부여할 때 제주국제공항에서 가장 중요한 공항 서비스스케이프임을 사전에 인지하고 측정했기 때문이다. 따라서, 복합적 가중치가 높게 나온 세부항목에 대한 분석을 통해 제주국제공항에 필요한 이미지 개선과 홍보마케팅 전략 수립에 필요한 기초자료를 제시할 수 있을 것

155) 안진성(2011). 전계논문, pp.59-60.

156) 조근태·조용근·강현수(2003). 전계서, pp.51-57.

이다.

AHP의 모든 단계가 종료되면 전체 우선순위 판단 결과에 대한 민감도 분석 (sensitivity analysis)을 실시한다. 민감도 분석은 일종의 사후검증으로, AHP 분석결과의 표본 및 비표본 오차에 대한 민감성을 알아보고자 수행하며 우선순위의 견고성을 알아보고자 실시한다. 즉, 상위개념의 상대적 중요도가 변화함에 따라 세부항목 혹은 대안의 우선순위가 얼마나 변동하는지를 살펴봄으로써 도출된 AHP 분석결과의 강건함을 알아보고자 하는 것이다¹⁵⁷⁾.

157) Y. Wind and T. L. Saaty(1980). Marketing applications of the analytic hierarchy process, *Management Science*, 26(7), pp.641-658; 오문향(2013). 전계논문, p.50 재인용.

제 3 장 연구설계

1. 연구설계

1) 연구설계

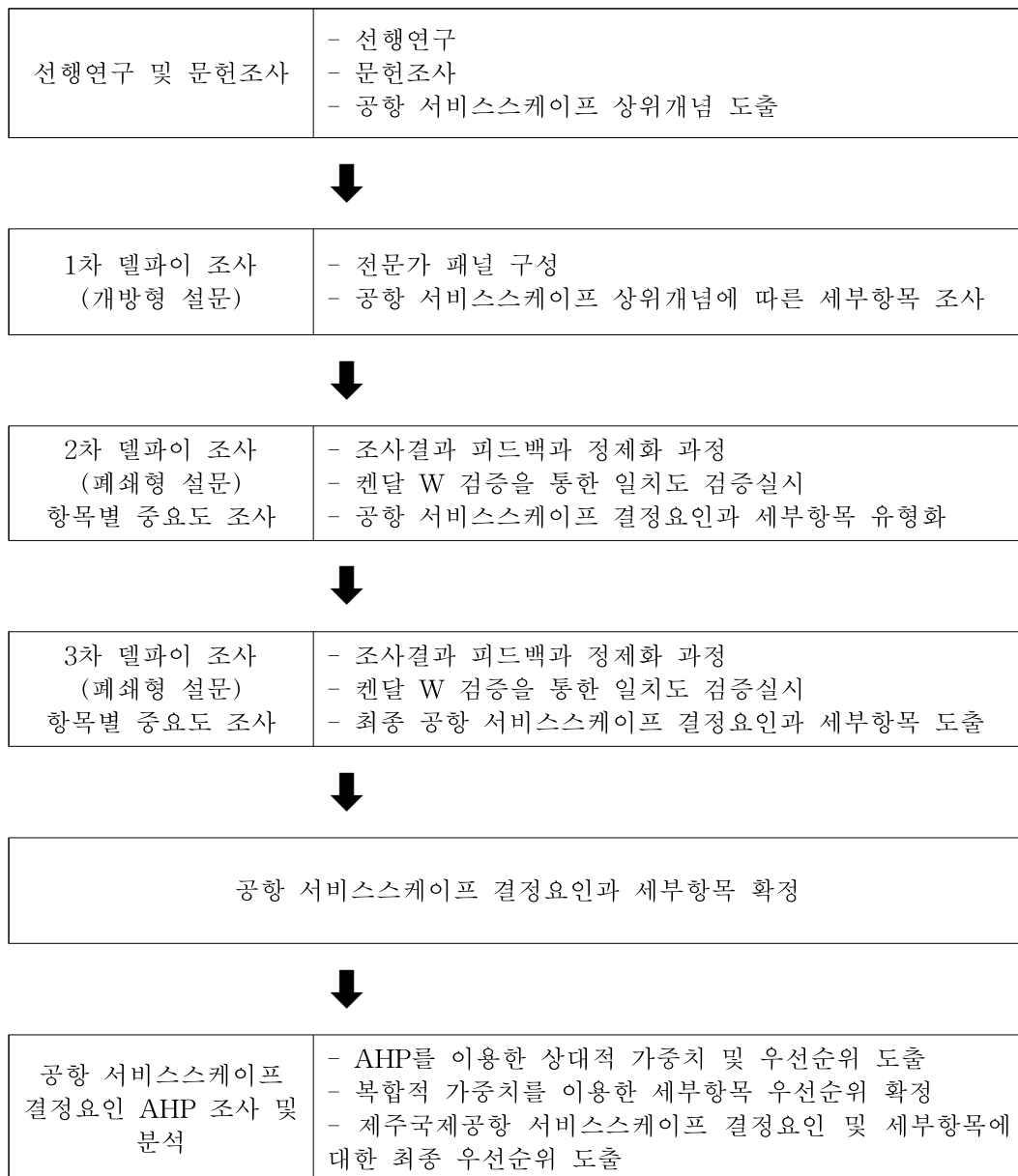
본 연구는 공항 방문 이전에 고객들이 받게 될 서비스에 대해 미리 인지 가능한 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목을 개발하고, 우선순위를 도출하고자 한다. 이를 통해 공항 경영에 필요한 공항 이미지 개선과 홍보마케팅 의사결정의 기초자료를 제공하고 공항 서비스스케이프 연구의 기초자료 제공과 함께 향후 확장연구에 도움을 주고자 한다.

이러한 연구목적을 달성하기 위해 전문가들의 경험과 직관을 통해 합의를 도출하고 전문가 의견을 수집한 후 정제하여 최종 공항 서비스스케이프 결정요인을 도출하는 델파이기법을 활용하였다. 도출된 요인은 요인 간 쌍대비교를 통해 상대적 중요도와 우선순위를 검증할 수 있는 계층적 의사결정방법(AHP)를 이용하였다. 연구는 3단계로 진행하였으며 1단계는 공항과 공항 서비스스케이프 관련 문헌 및 선행연구를 조사하여 공항 서비스스케이프에 대한 상위 개념을 도출한다. 2단계는 공항 서비스스케이프 결정요인 도출로서 델파이 기법을 사용하여 공항 서비스스케이프 결정요인에 대해 공항 전문가를 대상으로 설문조사를 실시한다. 선행연구와 개방형 설문을 통해 수집된 1차 설문을 바탕으로 구조화된 설문을 피드백과 함께 2·3차 조사를 실시하였고, 3차 조사결과를 바탕으로 최종 요인을 도출한다. 3단계는 델파이 기법을 통해 도출한 요인을 바탕으로 요인별 쌍대비교를 통해 요인간 중요도 및 우선순위를 검증할 수 있는 계층적 의사결정법(AHP)를 활용한다. 이러한 과정을 통해 도출된 공항 서비스스케이프 결정요인을 토대로 공항 서비스 개선 등 효율적 공항 운영과 홍보전략 수립에 대한 유용한 기초자료를 제공하고자 하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 연구과제를 다음과 같이 설정하였다.

연구과제 1. 공항 서비스스케이프 결정요인을 도출한다. 선행연구와 관련문헌을 검토하여 상위개념을 도출한 후에 델파이 1차 조사 분석을 통해 결정요인을 도출한다.

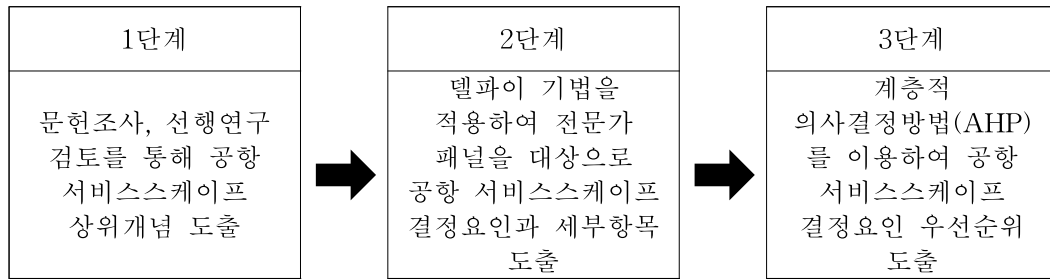
연구과제 2. 델파이 기법을 통해 공항 서비스스케이프 결정요인을 최종 도출한 후 계층적 의사결정방법(AHP)를 통해 최종 도출된 요인에 대한 중요도 및 우선순위를 검증한다. 이러한 연구내용을 도식화하면 다음 [그림 3-1]과 같다.



[그림 3-1] 델파이기법과 계층적 의사결정방법을 적용한 연구설계

2) 공항 서비스스케이프 결정요인 개발 과정

본 연구는 공항 방문 이전에 고객들이 받게 될 서비스에 대해 미리 인지 가능한 서비스스케이프 결정요인과 세부항목을 개발하고, 우선순위를 도출하고자 하였다. 이를 통해 공항 경영에 필요한 공항 이미지 개선과 홍보마케팅 의사결정의 기초자료를 제공하고 공항 서비스스케이프 연구의 기초자료 제공과 함께 향후 확장연구에 도움을 주고자 하였다. 이러한 연구목적을 달성하기 위한 공항 서비스스케이프 결정요인 개발 과정은 다음 <표 3-2>와 같다.



[그림 3-2] 공항 서비스스케이프 결정 요인 개발 과정

첫째, 공항 서비스스케이프 선행연구가 부족하기 때문에 서비스스케이프 선행연구와 공항 서비스, 공항 시설에 대한 문헌조사를 통하여 ‘주변환경’과 ‘디자인 환경’, ‘시설환경’, ‘고객과 고객간 상호관계’, ‘고객과 직원간 상호관계’ 등 5개의 공항 서비스스케이프 상위개념을 도출하였다.

둘째, 선행연구를 통해 도출한 5개의 공항 서비스스케이프 상위개념을 이용하여 공항 전문가의 델파이 기법을 통해 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목을 도출하고자 한다. 선행연구가 부족하거나 불확실한 상황을 예측할 때 사용하는 델파이 기법은 전문가들이 가지고 있는 경험과 통찰력을 통해 정책대안을 얻고자 할 때 사용하는 기법으로 전문가들의 솔직한 의견을 취합할 수 있으며, 반복적인 피드백으로 문제에 대한 해답을 찾을 수 있다는 장점을 갖고 있다¹⁵⁸⁾.

셋째, 상황이 불확실하거나 평가기준이 다양할 필요가 있을 때 여러 사람의 주관적

158) 정정길·최종원·이시원·정준금·정광호(2014). 『정책학원론』, 서울: 대명출판사, pp.363-364.

입장을 취합하여 시스템적으로 문제를 해결할 수 있도록 만든 의사결정방법¹⁵⁹⁾으로 전문가들의 경험과 지식을 합리적으로 수렴하여 전문가 집단의 의사결정이 필요할 때 사용되는 방법¹⁶⁰⁾인 계층적 의사결정방법인 AHP를 이용하여 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목에 대한 중요도를 분석하였다. 계층적 의사결정방법은 복잡한 상황에서 문제를 체계적으로 분석하고 가장 적합한 결과를 산출하는 과정으로 전문가들의 의사결정을 기반으로 중요도를 분석할 수 있다는 점에서 본 연구에서 다루고 있는 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목에 대한 중요도와 우선순위를 도출하는데 적합하다고 판단했기 때문이다.

2. 전문가 패널의 선정

1) 델파이 조사 전문가 패널 선정

델파이 기법은 전문가 집단의 의견 합의로 이루어지므로 해당연구에 대한 전문적이고 포괄적인 의견을 제공해줄 수 있는 전문가 패널 선정이 중요하다. 특히 설문에 성실하게 응답하고 꾸준히 피드백을 제공해 줄 수 있는 패널 선정이 필요하다. 전문가 선정은 전문적 지식 능력과 대표성, 경력 등을 통해 전문성을 검증하고, 조사 참여의지와 능력, 조사에 참여할 수 있는 여유 등의 요건을 갖추어야 한다¹⁶¹⁾.

델파이 패널의 수에 대해서 평균 그룹의 오차를 최소화하고 그룹의 신뢰성을 최대화시키기 위해서는 최소 10명 이상의 패널이 필요하며 10~15명의 집단으로 구성된 패널로도 유용한 결과를 얻을 수 있다는 의견과 5명에서 20명의 전문가 활용을 권하는 연구, 약 15명에서 35명의 전문가를 패널로 활용한다는 연구도 있다¹⁶²⁾.

159) 키노시타 에이조·오오야 타가오(2012). 『전략적 의사결정기법 AHP』, 권재현 역, 서울: 청람, p.6.

160) 조근태·조용곤·강현수(2003). 전개서, p.124.

161) 홍정화(2016). 전개논문, pp.59-60.

162) G. Rowe and G. Wright(2001). *op. cit.*, pp.125-144; T. J. Gordon(1994). *The delphi method in futures research methodology*, AC/UNU Millenium Project Version3; 오문향(2013). 전개논문, p.42 재인용.

따라서 본 연구에서는 참여자의 대표성과 적절성, 전문적 지식, 참여의 성실성, 참가자의 수를 신중하게 고려하여 공항관련 학계에 종사하는 전문가, 공항공사와 면세점 등 공항에 입점한 공공기관, 항공사 등 공항에 입점한 관련기관, 공항 설계 및 시공과 관련된 디자인 및 건축관련 업계 전문가들로, 학계의 경우에는 공항관련 연구를 수행하거나 논문 저서를 출판한 경험이 있는 교수 및 박사들로 하였으며, 업계와 기관의 실무자들은 관련기관에서 10년 이상의 경력을 갖고 있는 사람들로 구성하였다.

델파이 조사의 설문회수율이 대략 30~70%인 것을 감안하여, 델파이 전문가 패널을 학계, 공공기관, 관련기관, 관련업체로 구분하고 각 분야별 15명씩 60명을 선정하였다. 표본은 의도적 표집(purposive sampling)을 통하여 선정하였으며 의도적 표집은 비확률적 표본추출방법으로 연구자가 표본의 선택기준을 정해놓고 연구대상에 적합한 표본을 추출하는 방법이다¹⁶³⁾.

델파이 1차 조사부터 3차 조사까지 전문가 패널 표집과 응답자 수는 다음 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 델파이 단계별 전문가 패널 선정 및 응답 수

전문가 집단	선정기준	1차 조사		2차조사		3차조사	
		표집	응답	표집	응답	표집	응답
학계	공항 및 서비스 관련 전공 교수 및 박사학위 소지자로서 논문, 저서, 강의 경험이 있는 자	15	13	10	10	10	10
공공기관	한국공항공사 및 JDC, JTO 등 공항에 입주한 공공기관에 근무하는 관리직	15	10	10	7	5	5
관련기관	항공사를 비롯한 공항에 입점한 업체에 근무하는 관리직	15	13	10	10	6	6
관련업체	디자인, 공항 시설 설계, 공항 시설 공사 등 공항 설계 및 시공업체 관리직으로 10년 이상 경력자	15	11	10	10	9	9
계		60	47	40	37	30	30

163) 오미자(2018). 섬 관광목적지의 질적성장 평가지표 개발 연구: 제주특별자치도를 중심으로, 제주대학교 대학원, 박사학위논문, p.73.

<표 3-2> 델파이 조사 전문가 패널 리스트

구 분	소 속	직 책	학 위	1차	2차	3차
학 계	00 대학교	건축과 교수	박사	○	◎	●
	00 대학교	건축과 교수	박사	○	◎	●
	00 지원단	팀장	박사	○	◎	●
	00 대학교	산업협력교수	박사	○	◎	●
	00 대학교	관광경영학과 강사	박사	○		
	00 연구소	정책자문의원	박사	○	◎	●
	00 대학교	관광경영 겸임교수	박사	○		
	00 대학교	교통학부 강사	박사	○	◎	●
	00 시립대	도시계획교수	박사	○		
	00 대학교	관광경영학과 강사	박사	○	◎	●
	00 연구소	연구팀장	박사	○	◎	●
	00 관광대	관광경영교수	박사	○	◎	●
	00 도의회	정책의원	박사수료	○	◎	●
	00 연구원	연구원	박사			
	00 사업단	차장	석사			
계				13	10	10
공 공 기 관	국토교통부	사무관	석사			
	국무총리실	사무관	석사			
	00공항공사	차장	학사	○	◎	●
	00공항공사	과장	학사	○		
	00공항공사	차장	석사	○	◎	●
	00개발센터	처장	학사	○	◎	●
	00개발센터	이사	박사	○	◎	
	제주특별자치도	전) 실장	박사수료			
	제주특별자치도	전) 실장	학사	○		
	00센터	이사장	박사			
	00당	변호사	학사	○	◎	●
	00리조트	대표이사	학사	○		
	00인터넷	대표이사	박사	○	◎	
	00관광공사	처장	박사			
	00관광공사	차장	학사	○	◎	●
계				10	7	5

(표 계속)

구분	소속	직책	학위	1차	2차	3차
관련 기관	00항공사	전 상무	박사	○	◎	●
	00항공사	전 여객서비스 임원	학사	○	◎	●
	00항공사	해외 00공항 지점장	학사	○		
	00항공사	해외 00공항 지점장	학사	○	◎	
	00항공사	해외 00공항지점장	석사	○	◎	●
	00항공사	해외 00공항지점장	학사	○	◎	●
	00항공사	해외 00공항 차장	학사	○	◎	●
	00항공사	선임 객실승무원	석사			
	00항공사	해외 00공항 차장	학사	○	◎	●
	00항공사	화물 인사팀장	석사	○	◎	●
	00항공사	기장	학사	○	◎	●
	00항공사	기장	학사	○	◎	●
	00항공사	해외 00공항 차장	석사			
	00항공사	국내 00공항 차장	학사	○		
	00비행훈련원	비행훈련부장	학사	○		
		계			13	10
관련 업체	00디자인	임원	석사			
	00디자인	팀장	학사			
	00컨설팅	차장	박사	○	◎	●
	00디자인	부장	학사	○	◎	●
	00디자인	차장	석사	○	◎	
	00디자인	차장	학사	○	◎	
	00디자인	임원	학사			
	00건설	단장	박사	○	◎	●
	00건설	차장	석사	○	◎	
	00건축	건축사	학사	○	◎	
	00디자인	부장	석사			
	00디자인	부장	학사	○	◎	●
	00디자인	차장	학사	○	◎	●
	00엔론	부국장	학사	○		
	00방송	부국장	박사	○	◎	●
		계			11	10
총 계				47	37	30

2) 계층적 의사결정방법 조사 전문가 패널 선정

계층적 의사결정법(AHP)은 전문가 집단을 대상으로 연구하기 때문에 많은 수의 표본을 대상으로 연구하진 않는다. 관광관련 연구에서의 계층적 의사결정법(AHP) 유효표본수의 동향을 보면 염진철·박한나(2003)는 12부, 정승준·한범수(2006)는 18부, 나종민(2010)은 18부, 오문향(2013) 14부로 대략 평균 20부 이내로서 유효표본의 수가 많지 않음을 알 수 있다¹⁶⁴. 이는 계층적 의사결정법(AHP)은 쌍대비교를 위한 설문으로 구성되기 때문에 설문응답에 많은 시간이 소요되며, 응답하는 전문가의 응답에 대한 일관성비율(C.R.)이 0.1 이하가 될 때까지 재조사를 해야 하기 때문에 응답하는 전문가의 수가 많을 경우에는 응답의 일관성을 맞추기가 어렵기 때문이다. 오히려 표본의 수에 집중하기보다는 어떤 전문가 집단을 선정하느냐가 중요하며, 무엇보다 응답결과에 대한 일관성이 유지되는지가 분석의 중요한 기준이 된다.

본 연구의 계층적 의사결정방법에 참여하는 전문가 선정을 위해서 1차부터 3차 델파이 조사에 참여한 30명의 공항 전문가 패널을 활용하였다. 학계와 공공기관, 관련기관, 관련업체 등 4개 분야별로 5명씩, 총 20명의 전문가 패널을 선정함으로써 공항 서비스스케이프 결정요인에 대한 사전 지식이 있는 전문가를 활용하였다.

<표 3-3> 계층적 의사결정방법 전문가 패널 선정 및 응답 수

전문가 집단	선정기준	델파이 3차조사 참여자	AHP 조사	
			표집	응답
학계	공항 및 서비스 관련 전공 교수 및 박사학위 소지자로서 논문, 저서, 강의 경험이 있는 자	10	5	3
공공기관	한국공항공사 및 JDC, JTO 등 공항에 입주한 공공기관에 근무하는 관리직	5	5	3
관련기관	항공사를 비롯한 공항에 입점한 업체에 근무하는 관리직	6	5	5
관련업체	디자인, 공항 시설 설계, 공항 시설 공사 등 공항 설계 및 시공업체 관리직으로 10년 이상 경력자	9	5	4
계		30	20	15

164) 나종민(2010). 녹색성장시대의 관광개발 지표연구, 경희대학교 대학원, 박사학위논문, p.97; 오문향(2013). 전개논문, p.92.

<표 3-4> 계층적 의사결정방법 전문가 패널 리스트

구 분	소 속	직 책	학 위
학 계	00 대학교	건축과 교수	박사
	00 대학교	산업협력교수	박사
	00 대학교	교통학부 강사	박사
	00 대학교	관광경영학과 강사	박사
	00 관광대	관광경영교수	박사
공 공 기 관	00공항공사	차장	학사
	00공항공사	차장	석사
	00개발센터	처장	학사
	00당	변호사	학사
	00관광공사	차장	학사
관 련 기 관	00항공사	진 여객서비스 임원	학사
	00항공사	해외 00공항지점장	석사
	00항공사	해외 00공항지점장	학사
	00항공사	해외 00공항 차장	학사
	00항공사	화물 인사팀장	석사
관 련 업 체	00건설팅	차장	박사
	00디자인	부장	학사
	00건설	단장	박사
	00디자인	부장	학사
	00디자인	차장	학사

계층적 의사결정방법은 2019년 5월 1일부터 8일까지 8일간에 걸쳐 20부의 설문을 배포하여, 2차에 걸친 전화통화와 문자발송을 통해 총 20부의 설문을 회수하였다. 응답 일관성 비율이 0.1 미만인 15명의 응답자 결과를 분석하였다.

<표 3-5> 계층적 의사결정방법 최종 응답인원 선정

전문분야	실제응답인원	제외 인원 (C.R.> 0.1)	최종 응답인원 (C.R.< 0.1)
학 계	5	2	3
공공기관	5	2	3
관련기관	5	0	5
관련업체	5	1	4
계	20	5	15

3) 응답자의 특성

1차 델파이 개방형 조사에 참여한 전문가 패널과 2·3차 폐쇄형 조사에 참여한 전문가 패널, AHP조사에 참여한 전문가 패널의 특성을 보면 다음 <표 3-6>과 같다.

1차 델파이 개방형 조사에 참여한 전문가 패널의 소속은 항공사, 언론인 등 공항관련 기관과 교수 및 연구원 등 학계가 각각 13명(27.7%)이며, 건축 및 디자인, 언론인 등 관련업체가 11명(23.4%), 한국공항공사와 JDC, JTO, 공무원 등 공공기관이 10명(21.3%)으로 나타났다. 연령별로는 50대가 25명(53.2%)로 가장 많으며, 40대는 15명(31.9%), 60대 4명(8.5%), 30대 3명(6.4%)이 응답하였다. 학력별로는 학사 학위가 26명(55.3%)이며, 석사학위는 5명(10.6%), 박사학위는 16명(34.1%)로 조사되었다. 경력별로는 20년 미만인 7명(14.9%)이고, 20~25년은 25명(53.2%), 26년 이상은 15명(31.9%)로 나타났다.

2차 폐쇄형 델파이 조사에 참여한 전문가 패널의 특성을 보면 소속은 항공사, 언론인 등 공항관련 기관과 교수 및 연구원 등 학계, 건축 및 디자인, 언론인 등 관련업체가 각각 10명(27.0%)이며, 한국공항공사와 JDC, JTO, 공무원 등 공공기관은 7명(19.0%)으로 나타났다. 연령별로는 50대가 18명(48.6%)으로 가장 많으며, 40대는 13명(35.1%), 60대와 30대가 각각 3명(8.1%)이 응답하였다. 학력별로는 학사 학위와 박사 학위가 각각 16명(43.2%)이며, 경력별로는 20년 미만인 7명(18.9%)이고, 20~25년은 18명(48.6%), 26년 이상은 12명(32.4%)로 나타났다.

3차 폐쇄형 델파이 조사에 참여한 전문가 패널의 특성을 보면 소속은 교수 및 연구원 등 학계가 10명(33.3%)이며, 항공사, 언론인 등 공항관련 기관은 9명(30.0%), 건축 및 디자인, 언론인 등 관련업체가 6명(20.0%), 한국공항공사와 JDC, JTO, 공무원 등 공공기관은 5명(16.7%)으로 나타났다. 연령별로는 50대가 13명(43.3%)으로 가장 많으며, 40대는 12명(40.0%), 60대는 3명(10.0%), 30대는 2명(6.7%)이 응답하였다. 학력별로는 박사 수료 이상이 14명(46.7%)이며, 학사 13명(43.3%), 석사 학위 3명(10.0%)이며, 경력별로는 20~25년은 15명(50.0%), 26년 이상은 9명(30.0%), 20년 미만 6명(20.0%)으로 조사되었다.

계층적 의사결정방법인 AHP조사에 참여한 전문가 패널의 소속은 공항 관련기관이 5명(33.3%)으로 가장 많았으며, 관련업체 4명(26.7%), 공공기관과 학계가 각각 3명

(20.0%)으로 나타났다. 연령별로는 50대가 9명(60.0%), 40대는 6명(40.0%)으로 조사되었으며, 학력별로는 학사학위가 8명(53.3%)으로 가장 많았으며, 박사수료 이상은 4명(26.7%), 석사학위는 3명(20.0%)으로 나타났다. 경력별로는 20년~25년 경력이 7명(46.6%)이며, 10년~20년과 26년 이상의 경력자는 각각 4명(26.7%)로 조사되었다.

<표 3-6> 델파이 조사와 AHP 응답자 특성

구분		1차 델파이		2차 델파이		3차 델파이		AHP	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
소속	관련기관	13	27.7%	10	27.0%	9	30.0%	5	33.3%
	공공기관	10	21.3%	7	19.0%	5	16.7%	3	20.0%
	관련업체	11	23.4%	10	27.0%	6	20.0%	4	26.7%
	학계	13	27.7%	10	27.0%	10	33.3%	3	20.0%
연령	30대	3	6.4%	3	8.1%	2	6.7%	0	0.0%
	40대	15	31.9%	13	35.1%	12	40.0%	6	40.0%
	50대	25	53.2%	18	48.6%	13	43.3%	9	60.0%
	60대	4	8.5%	3	8.1%	3	10.0%	0	0.0%
학력	학사	26	55.3%	16	43.2%	13	43.3%	8	53.3%
	석사	5	10.6%	5	13.5%	3	10.0%	3	20.0%
	박사수료 이상	16	34.1%	16	43.2%	14	46.7%	4	26.7%
경력	10년~19년	7	14.9%	7	18.9%	6	20.0%	4	26.7%
	20년~25년	25	53.2%	18	48.6%	15	50.0%	7	46.6%
	26년 이상	15	31.9%	12	32.4%	9	30.0%	4	26.7%
계		47	100%	37	100%	30	100%	15	100%

3. 자료수집 및 분석방법

1) 델파이 기법 단계 및 자료수집

본 연구는 선행연구를 기준으로 상위개념을 도출한 후 3차에 걸친 델파이 조사를 통해 공항 서비스스케이프 결정요인에 대한 결과를 수집하고 분석하였다. 설문조사의 응답률을 높이기 위해 매회 설문지를 발송한 후 전화와 문자, SNS, 이메일 등을 통해 2회에 걸쳐 응답을 상기하도록 하였다. 설문 응답이 누락된 항목에 대해서는 전화 응답과 문자 통신을 통해 부분적으로 보완하여 최종 분석자료로 활용하였다.

<표 3-7> 공항 서비스스케이프 상위개념 구성

대영역	상위개념	정의
물리적 서비스스케이프	주변환경	실내온도·습도 적당, 조명 적당, 소음적당, 내부 향기 적당, 공기의 질 상태 등
	디자인 환경	벽·바닥 디자인, 조형물 위치와 디자인, 표지 디자인과 위치, 의자 디자인, 이착륙 안내 디자인 등
	시설환경	이동 동선 폭, 시설배치 적정, 의자 청결, 화장실 청결, 매표기 등 집기 위치, 실내 청결, 휴지통 위치, TV 위치, 충전기 위치 등
사회적 서비스스케이프	고객-직원	고객에 대한 관심, 요구사항 신속성, 친절성, 전문성, 반갑게 맞이
	고객-고객	이용 후 청결도 유지, 대기, 배려, 양보, 공간 확보 도움 등

1차 설문 구성은 공항 서비스스케이프에 대한 문헌조사 및 선행연구를 중심으로 최종적으로 도출한 공항 서비스스케이프 2가지의 대영역과 5가지 상위개념으로 구성하였다. 공항 서비스스케이프를 물리적 서비스스케이프와 사회적 서비스스케이프로 구분하였으며, 물리적 서비스스케이프의 상위개념은 Baker(1987), Bitner(1992), 김성혁·최승만·권상미(2009), 전현모·문옥선·전정연(2009), 정효선·윤혜현(2010), 변광인·이정은·김기진(2014), 양성운·김기범(2015), 이수진(2018) 등의 선행연구를 토대로 주변환경과

디자인환경, 시설환경로 정의하였다¹⁶⁵). 주변환경은 온도, 공기의 질, 소음, 음악, 쾌적성, 향기 등과 같이 소리와 냄새와 관련된 주변환경으로 정의하였으며, 디자인 환경은 표지 디자인, 장식 색상, 스타일, 인공물 등과 같은 시각과 관련된 환경으로 디자인 환경이라고 정의하였다. 시설환경은 이동동선, 시설배치, 장비, 집기청결 등과 같이 배치와 청결성과 같은 시설환경으로 정의하였다.

사회적 서비스스케이프의 상위개념은 Harrell et. al(1980), Baker(1987), Tombs & McColl-Kennedy(2003), Butcher(2005), 유광민(2013), 변광인·이정은·김기진(2014), 이수진(2018) 등의 선행연구를 바탕으로 고객과 직원간 상호관계, 고객과 고객간 상호관계로 구분하였다¹⁶⁶). 고객과 직원간 관계는 신속성, 친절성, 전문성 등과 같이 고객과 공항 직원사이에서 직접적으로 발생하는 사회적 상호관계로서 정의하였으며, 고객과 고객간 상호관계는 청결유지, 대기, 배려 등 공항을 이용하면서 만나게 되는 고객끼리의 사회적 상호관계로 정의하였다.

1차 설문조사는 5개의 상위개념에 대해 개방형 설문과 함께 주관적 질문으로 각 상위개념별로 세부항목들을 자유롭게 기술하도록 하였다. 또한 제시된 내용에 대한 수정·보완 사항 등 전체 내용에 대한 전문가들의 의견을 수렴하기 위해 별도의 의견 제시 항목도 추가하였다. 공항 서비스스케이프 결정요인에 대한 전문가들의 문제에 대한 확산적 인식을 예상하고 자유로운 의견을 수렴하고자 할 때 적합한 개방형 설문으로 구성하였다. 1차 개방형 설문의 결과는 총 60명의 전문가 패널을 대상으로 진행하여 총 47명으로부터 응답을 받았다. 델파이 1차 조사에서는 참여 전문가들의 회수율을 높이기 위해 응답의 중요성에 대해 설명하였고, 2차 폐쇄형 설문에 익명으로 피드백 될 것임을 통보하였다. 1차 설문은 2019년 2월 11일부터 3월 2일까지 20일간 진행되었다.

2차 설문조사는 1차 설문결과를 분석 정리하여 폐쇄형 설문으로 구성하여 리커트 7점 척도(1: 매우 부적합하다, 7: 매우 적합하다)를 적용하였다. 또한 1차 설문조사 결과 내용을 제공하고 설문의 상위개념별 추가적 의견 제시를 위한 개방형 설문문항도 추가하였다. 2차 조사는 1차 조사에 참여한 47명의 전문가 중 의견 일치도가 떨어지는

165) 김성혁·최승만·권상미(2009). 전계논문, pp.81-99; 변광인·이정은·김기진(2014), 사회적 환경을 포함한 서비스스케이프가 고객의 감정반응과 행동의도에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 23(1), pp.101-123; 양성윤·김기범(2015). 전계논문, pp.21-40; 이수진(2018). 전계논문; 전현모·문옥선·전정연(2009). 전계논문, pp.183-204; 정효선·윤혜현(2010). 전계논문, pp.36-46.

166) 유광민(2013). 전계논문, pp.125-143; 변광인·이정은·김기진(2014), 전계논문, pp.101-123; 이수진(2018), 전계논문.

응답자를 제외하여 진행하였다. 그 결과 전문가 40명을 대상으로 조사하여 총 37명으로부터 응답을 받았으며, 설문지 배포는 2019년 3월 11일부터 30일까지 진행하였다.

조사 후 전문가 10명을 대상으로 대면 세미나를 통해 항목의 정제를 통해 최종 항목을 도출하였다. 3차 조사는 2차 조사에 참여한 37명의 전문가 중 의견일치도가 벗어 나는 응답자를 제외하여 진행하였으며, 그 결과 전문가 30명을 대상으로 조사하여 30명 모두 응답을 받았다. 3차 설문에서는 2차 설문조사 결과를 토대로 추가적인 설명이 필요하다고 판단되는 의견에 대한 내용을 기재하도록 하였으며, 2차 설문조사의 평균 값, 정제된 항목, 소수 의견 등을 제시하여 전문가들이 응답하는데 있어 참고자료로 활용하도록 하였다. 3차 설문은 7점 리커트 척도를 적용하였으며, 설문지 배포 및 회수는 2019년 4월 10일부터 20일까지 진행하였다.

델파이 방법 자체가 반복적인 설문과 이전 설문에 대한 피드백을 제공하고, 전문가 집단을 구성하여 다른 상대 응답자의 의견을 검토하여 수정이나 보완을 허용하는 방법이기 때문에 타당성을 확보할 수 있다¹⁶⁷⁾. 또한 전문가들의 의견 일치성을 확인하기 위해 켈달의 W검증을 많이 활용하고 있다¹⁶⁸⁾. 본 연구는 선행연구를 통해 켈달 W의 값을 참고 항목으로 사용하고 통계적 유의성을 통하여 전문가들 의견의 일치성을 판단하였다.

<표 3-8> 델파이 조사 응답률

구 분	기간	조사대상자	응답자	응답률
1차 개방형 조사	2019.2.11~3.2	60	47	78.3%
2차 폐쇄형 조사	2019.3.11~3.30	40	37	92.5%
3차 폐쇄형 조사	2019.4.10~4.20	30	30	100.0%

167) 안진성(2011). 전계논문, p.47.

168) 전진아(2018). 전계논문. p.49.

2) 계층적 의사결정방법(AHP) 분석단계 및 자료수집

본 연구의 문헌조사와 선행연구를 통해 도출된 공항 서비스스케이프 상위개념과 결정 요인을 토대로 전문가들을 대상으로 계층화된 의사결정방법인 AHP 기법을 적용한 설문조사를 진행하였다. 설문조사는 2019년 5월 1일부터 8일까지 8일에 걸쳐 실시하였으며, 공항 관련 전문가를 대상으로 총 20부의 설문을 배포하여 이 중 15부의 설문을 회수하였다. 수집된 자료의 분석은 요인의 특성별로 분류하여 체계화하고 최종적으로 도출된 요인 항목에 대한 구조화된 설문지를 자기 기입방식에 의하여 측정, 평가하고 이들 평가 값을 AHP기법의 적용을 통해 계량화하였다. 이 때 사용되는 분석방법으로는 상위계층에 있는 결정요인과 세부항목들과의 상대적 중요도를 분석할 수 있는 쌍대비교 분석방법 위주로 수행하였다.

AHP기법에서는 응답 일관성 정도를 비일관성 비율로 나타내며 비일관성비율이 0의 값을 갖는다는 것은 응답자가 완전한 일관성을 유지하며 쌍대 비교를 수행하였음을 의미한다. 비일관성 비율이 0.1을 넘는 응답자에 한하여 전화 또는 대면 접촉을 통해 조사 결과에 대한 문제점을 설명하고 재 응답을 요청해야 한다¹⁶⁹⁾. 본 연구에서는 비일관성비율이 0.1 이하인 설문내용으로 분석하였으며 델파이 조사에서와 마찬가지로 설문 회수율을 높이기 위해 2차에 걸친 문자발송과 전화통화를 시도하였다.

3) 자료분석방법

본 연구는 공항 서비스스케이프 결정요인을 도출하기 위해서 델파이 조사를 시행하였으며, 공항 관련 전문가 패널을 대상으로 총 3회에 걸쳐 연구에 필요한 자료를 수집하였다. 자료 수집을 위한 방법으로는 e-mail 또는 SNS, 문자를 이용하거나 직접 방문하는 방법으로 설문지를 배포하고 회수하였으며, 조사를 진행할 때마다 전 단계에서 전문가 패널들이 기술하였던 내용에 대해 피드백으로 제공하여 다른 전문가들의 의견을 수렴하도록 하였다. 1차 개방형 설문결과는 Excel 프로그램을 활용하여 응답내용을 분류하고 정리한 후 내용분석을 실시하여 빈도 수를 산출하였다. 내용 분석은 연구자

169) 상계논문, p.58.

가 연구하려는 문서의 내용을 가능한 정확하게 정의하고, 적절한 범주를 명확하게 설정하는 방법이다¹⁷⁰⁾. 2·3차 폐쇄형 설문결과는 SPSS(win ver 19.0) 통계프로그램을 이용하여 통계처리를 하여 각 결정요인과 세부항목에 대한 평균, 표준편차, 순위를 산출하고 결정요인별로 켈달의 W검증을 실시하여 전문가 패널들이 응답한 공항 서비스스케이프 결정요인에 대한 일치도를 객관적으로 검증하였다.

서비스스케이프에 대한 선행연구와 델파이 조사를 통해 도출된 공항 서비스스케이프의 상위개념과 결정 요인, 세부항목을 바탕으로 공항 서비스스케이프의 결정요인 우선순위에 대한 결과의 공정성과 전문성을 확보하기 위해 델파이 기법의 조사에 응했던 전문가 패널을 포함하고 비밀관성 비율이 0.1 이하인 응답자를 대상으로 계층화 의사결정방법인 AHP기법을 적용한 설문조사를 수행하였다. 회수된 설문은 엑셀 프로그램과 Expert choice 2000을 이용하여 분석에 활용하였다. 자료 분석은 공항 서비스스케이프 결정요인의 상위개념과 결정요인, 세부항목으로 분류하여 체계화 하고 최종적으로 도출된 항목에 대한 전문가 평가에 있어서는 구조화된 설문지를 자기기입식방법에 의하여 측정, 평가하고 이들 평가 값을 AHP기법의 적용을 통하여 결정요인과 세부항목의 계량화, 위계화를 하였다. 이때 사용된 분석방법으로는 각 상위개념과 결정요인, 세부항목들의 상대적 중요도 또는 가중치를 분석할 수 있는 쌍대비교(pairwise comparison)분석방법 위주로 수행하였다.

170) 이종성(2010). 『사회과학 연구를 위한 통계방법』, 서울: 박영사.

제 4 장 연구 결과 분석

1. 델파이 기법을 이용한 결정요인 도출

본 연구의 목적인 공항 서비스스케이프 결정요인 개발을 위해 델파이기법을 적용하여 선정된 전문가 패널을 대상으로 3차의 델파이 조사를 실시하여 결정요인을 도출하였다.

1) 1차 델파이 조사 결과

델파이 연구의 질 향상을 위해 실명으로 조사를 진행하였으며, 설문지를 발송한 후 이메일과 문자, 전화 등을 이용하여 제출요청을 하였다. 회수된 설문을 분석하는 과정에서 누락되거나 해석하기 어려운 응답에 대해서는 직접방문하여 확인하거나, 전화와 문자를 이용하여 추가적인 내용을 수정하였다. 1차 델파이 조사에는 5개의 상위개념별로 전문가 패널들이 공항 서비스스케이프 세부항목으로 중요하게 판단되는 항목들을 자유롭게 기재하는 개방형 응답방식으로 자료를 수집하여 분석하였다. 60명의 전문가 패널을 대상으로 자료를 수집한 결과, 47명의 전문가가 응답하였으며, 그 결과 5개의 상위개념에 대한 세부항목은 1,175개가 수집되었다. 수집된 자료 중 동일한 응답이거나 유사한 항목에 대해서 전문가 패널들에게 다시 피드백 한 후 정제한 세부항목은 192개로 정리되었다. 192개의 세부항목에 대해 공통요인을 정리한 후 전문가 패널들에게 피드백 한 후 의견을 수렴한 결과, 결정요인은 26개로 확정되었다.

이상의 과정을 거친 1차 개방형 설문조사결과는 다음 <표 4-1>과 같다.

공항 서비스스케이프 중 물리적 서비스스케이프 영역의 상위개념 중 ‘주변 환경’에 대한 결정요인은 4개 요인이 도출되었으며, 21개의 세부항목이 포함되었다. ‘디자인 환경’은 6개의 결정요인이 도출되었으며, 37개의 세부항목이 포함되었다. ‘시설 환경’은 5개의 결정요인과 57개의 세부항목이 확정되었다.

사회적 서비스스케이프 영역의 상위개념 중 ‘고객과 고객간 상호관계’는 4개의 결정요인과 31개 세부항목이 포함되었으며, ‘고객과 직원간 상호관계’는 7개의 결정요인과 46개 세부항목이 도출되었다.

<표 4-1> 1차 델파이 조사 결과 도출 항목

상위개념	결정요인	항목 수	세부항목
주변환경요소 (4개)	터미널 온도	5	내부 온도, 화장실 온도, 흡연실 온도, 편의시설 내부 온도, 엘리베이터 온도
	터미널 습도	5	내부 습도, 화장실 습도, 흡연실 습도, 편의시설 내부 습도, 엘리베이터 습도
	공기 청정도	6	내부 공기 청정도, 흡연실 주변 냄새, 의자 냄새, 화장실 환기, 편의시설 내부 환기, 휴지통 냄새
	소음도	5	안내방송 소음, 내부 소음, 편의시설 소음, 화장실 소음, 터미널 외부 소음
디자인 환경요소 (6개)	시설 디자인	9	외관 디자인, 내부 디자인, 운항정보 스크린 디자인, 편의시설 내부 디자인, 발권창구 디자인, 화장실 디자인, 의자 디자인, 카트 디자인, 엘리베이터/에스컬레이터 디자인
	시설 색상	5	주차장 및 정류장 표지 디자인, 공항 안내표지 디자인, 안내표지 크기, 안내표지 글자크기, 안내표지 내 거리표시
	표지 디자인	8	공항 외부건물 색상, 내부 색상, 운항정보 스크린 색상, 편의시설 간판 색상, 화장실 내부 색상, 안내데스크 간판 색상, 의자색상, 카트 색상
	표지 색상	3	주차장 및 정류장 표지색상, 안내표지 색상, 편의시설 표지 색상
	시설 조명	8	외부조명, 내부조명, 자연채광, 안내표지 조명, 운항정보 스크린 조명, 편의시설 간판 조명, 발권창구 조명, 화장실 조명
	조형물	4	외부 식물식재, 내부 식물식재, 외부 조형물 설치, 내부 조형물 설치
시설 환경요소 (5개)	시설 동선	7	버스정류장~발권창구 동선, 관광버스 승차장~발권창구 동선, 주차장~발권창구 동선, 발권창구~수하물 접수창구 동선, 보안검색대~출국장 게이트 동선, 주차장 이동 동선, 면세점 내부 동선
	시설 청결도	11	외부 청결, 내부청결, 휴지통 청결, 수하물 접수 Claim belt 청결, 입국장 수하물 Claim belt 청결, 보안검색 시설 청결, 카트 청결, 의자청결, 화장실 청결, 식수대 청결, 편의시설 청결

상위개념	결정요인	항목 수	세부항목
시설 환경요소 (5개)	시설배치	17	안내표지 위치, 안내 스크린 위치, 바닥 고객동선 유도표지, 주차장 위치, 터미널 출입구 위치, 카트대기 위치, 무인 발권기 위치, 휴지통 위치, 의자위치, 화장실 위치, 엘리베이터/에스컬레이터 위치, 식수대 위치, 편의시설 위치, 편의시설간 배치 간격, 편의시설 내부 이동 폭, 안내데스크 위치, 환전소 위치
	시설 규모	14	주차대수, 터미널 출입문 수, 카트 수, 무인 발권기 수, 보안 검색대 수, 미널 의자 수, 출입국장 의자 수, 화장실 수, 장애인 화장실 수, 식수대 수, 편의시설 수, 편의시설 종류, 음식 종류, 면세점/판매점 물품 종류
	시설 편의	8	터미널 외부 우천시설, 터미널 차량하차 공간, 의자 안락감, 면세점 종류, 스마트폰 관련시설, 기도실, 유아 휴게실, 방송안내 시설 성능
고객과 고객간 상호관계 (4개)	대기줄 매너	9	주차선 매너, 택시 승강장 대기줄 매너, 버스 정류장 대기줄 매너, 발권창구 대기줄 매너, 보안검색 대기줄 매너, 보안검색 사전숙지 매너, 탑승 대기줄 매너, 화장실 대기줄 매너, 편의시설 대기줄 매너
	정리매너	9	화장실 청결유지, 화장실 이용 후 정리매너, 카트 이용 청결유지, 카트 이용 후 정리매너, 의자 사용 청결유지, 의자사용 후 정리매너, 흡연실 이용 청결유지, 흡연실 이용 후 정리매너, 공항 편의시설 이용 후 정리매너
	양보매너	6	이동 중 고객간 간격유지, 시설 출입구 양보, 이동통로 양보, 이동시 교통약자 양보, 노약자·아동 의자 양보, 수화물 의자사용 자제
	배려매너	7	TV앞 이동매너, 체취제거 매너, 음식점 식사 매너, 고객간 대화매너, 휴대폰 사용매너, 아동관리 매너, 반려동물 관리 매너
고객과 직원간 상호관계(7개)	전문성	6	발권창구 직원 전문성, 보안검색 요원 전문성, 편의시설 직원 전문성, 안내데스크 직원 전문성, 청소근무자 전문성, 활주로 버시기사 안전운전
	업무처리와 신속성	5	발권창구 업무 신속성, 보안검색 업무 신속성, 편의시설 신속성, 안내데스크 안내 신속성, 청소근무자 청소 신속성

상위개념	결정요인	항목수	세부항목
고객과 직원간 상호관계(7개)	친절성	7	발권창구 직원 친절성, 보안검색요원 친절성, 편의시설 직원 친절성, 안내데스크 직원 친절성, 청소근무자 친절성, 주차관리요원 친절성, 활주로 버스기사 친절성
	복장	7	발권창구 직원복장, 보안검색요원 복장, 편의시설 직원복장, 안내데스크 직원복장, 청소근무자 직원복장, 주차관리요원 직원복장, 활주로 버스기사 복장
	표정	7	발권창구 직원 표정, 보안검색요원 표정, 편의시설 직원 표정, 안내데스크 직원표정, 청소근무자 표정, 주차관리요원 표정, 활주로 버스기사 표정
	어학능력	7	발권창구 직원 어학능력, 보안검색요원 어학능력, 편의시설 직원 어학능력, 안내데스크 직원 어학능력, 공항 방송안내 목소리, 공항 방송안내 어학능력, 공항 방송안내 시간의 적절성
	대처능력	7	항공지연 대처능력, 게이트 변경 대처능력, 발권창구 혼잡 대처능력, 편의시설 품질 피드백, 보안검색 과도한 신체접촉, 공항 안내요원 배치, 남자화장실 여성청소근무자 배치 제외
공항 서비스스케이프 26개 요인 총 192개 항목			

2) 2차 델파이 조사 결과

1차 델파이 조사를 바탕으로 도출된 총 192개 항목 내용을 전문가 패널에게 피드백한 후 결정요인 분류에 대한 의견을 수렴하였다. 의견수렴한 결과 총 26개 결정요인으로 분류되었으며, 각 요인별로 항목을 배치하여 리커트 7점 척도를 활용한 폐쇄형 설문으로 작성하였다. 2차 델파이 조사는 각 항목별 중요도를 전문가 패널들이 평가하는 방법으로 조사하였으며 1차 조사에 참여한 47명의 전문가 중 1차 델파이 조사에서 의견 일치도가 떨어지는 응답자 7명을 제외한 40명의 전문가를 대상으로 설문을 배포하였다. 2차 설문에는 전문가 패널 40명 중 37명의 전문가 패널들이 조사에 응답하였다.

2차 델파이 조사에서도 설문 배포 후 전화와 문자, 이메일을 통해 조사의 중요성과 성실한 응답을 요청하였다. 전문가 패널 간에 중요도 평가에서 같은 의견이 도출되는

지를 판단하는 검증방법으로 켄달 W 검증을 실시하였다. 델파이 2차 조사 결과는 각 상위개념별로 분석하였으며 그 결과는 다음 <표 4-2>, <표 4-3>, <표 4-4>, <표 4-5>, <표 4-6>과 같다.

(1) 주변환경 상위개념에 대한 2차 델파이 조사결과

2차 델파이 조사에서 켄달 W 검증은 $p < .05$ 수준에서 통계적으로 유의하지 않은 결정요인은 제외되었다. 이는 공항 서비스스케이프 결정요인에 포함되지만, 전문가 패널 간에 의견 일치라 되지 않은 요인들로서 ‘주변환경’ 상위개념 중 ‘소음도’가 제외되었다. 또한 세부항목의 정제 기준을 위하여 결정요인의 평균값보다 낮은 중요도를 보인 세부항목은 제외하였다. 세부항목의 정제기준과 관련하여 오문향(2013)과 전진아(2018)은 평균값 5점 이하의 항목을 정제하였으며, 나종민(2010)은 평균값 4.5점 미만인 항목을 정제 기준으로 하였다. 또한, 이종성(2001)은 중요도 확률에 따른 분류에 의해 응답치 확률이 35%를 초과할 경우 항목에서 제외하였으며, 노봉호(2016)은 상대적으로 순위가 낮은 하위의 8%를 제외시켰다. 이렇듯 항목의 정제기준은 연구자의 연구내용 및 특성에 따라 각각 다르게 적용하고 있으며, 본 연구에서는 결정요인 평균값보다 낮은 중요도를 보인 세부항목을 정제 기준으로 적용한 선행연구 오미자(2017)을 근거로 동일한 기준을 적용하였다.

상위개념인 ‘주변환경’의 결정요인인 ‘터미널 온도’와 ‘터미널 습도’, ‘공기청정도’, ‘소음도’에 대한 켄달 W 검증 결과, ‘소음도’를 제외한 3개의 결정요인은 $p < .01$ 로 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치하는 것으로 분석되었다. 그러나 ‘소음도’의 켄달 W 검증 결과는 $p = 0.061$ 로 나타나 유의수준이 0.05보다 크기 때문에 전문가 패널들의 의견이 일치되지 않은 것으로 분석되었다.

세부항목별로 정제한 결과, ‘터미널 온도’의 세부항목 중 ‘흡연실 온도’, ‘터미널 습도’의 세부항목 중 ‘흡연실 습도’, ‘공기 청정도’의 세부항목 중 ‘흡연실 주변 환기’는 결정요인 평균값보다 낮은 중요도를 보였다.

‘주변환경’ 상위개념에 대한 세부항목 정제결과, 3개의 결정요인과 13개 세부항목이 확정되었으며, 1개의 결정요인과 8개의 세부항목이 제외되었다.

<표 4-2> 주변환경 상위개념의 2차 델파이 조사 추출 항목

상위개념	결정요인	세부 항목	M	SD	Mean Rank	순위	
주변환경	터미널 온도	공항 내부 온도	5.35	1.31	3.69	1	
		화장실 온도	5.11	1.07	3.30	3	
		흡연실 온도	3.86	1.51	1.73	5	
		공항 편의시설 내부 온도	5.00	1.22	3.04	4	
		엘레베이터 내부 온도	5.16	0.98	3.24	2	
	n=37, M=4.89, Kendall's W=0.335, Chi-square=49.611, df=4, p=.000**						
	터미널 습도	공항 내부 습도	5.21	1.35	3.55	1	
		화장실 습도	4.91	1.29	3.05	4	
		흡연실 습도	4.08	1.29	1.95	5	
		공항 편의시설 내부 습도	5.10	1.34	3.34	2	
		엘리베이터 내부 습도	4.97	1.14	3.11	3	
	n=37, M=4.85, Kendall's W=0.261, Chi-square=38.588, df=4, p=.000**						
	공기 청정도	공항 내부 공기 청정도	5.13	1.68	4.30	1	
		흡연실 주변 환기(냄새)	4.16	2.02	2.61	6	
		의자 냄새	4.78	1.40	3.23	5	
		화장실 환기(냄새)	4.81	1.63	3.45	4	
공항 편의시설 내부 환기		4.94	1.54	3.84	2		
휴지통 냄새		4.89	1.30	3.58	3		
n=37, M=4.77, Kendall's W=0.140, Chi-square=25.823, df=5, p=.001**							
소음도	공항 안내방송 크기	4.21	1.94	2.59	5		
	공항 내부 소음	4.24	1.96	2.73	4		
	공항 편의시설 내부 소음	4.73	1.62	3.26	2		
	화장실 소음	4.75	1.25	3.30	1		
	공항 외부 차량 소음	4.62	1.40	3.12	3		
n=37, M=4.51, Kendall's W=0.061, Chi-square=8.994, df=4, p=.061							

* p<.05, ** p<.01

(2) 디자인 환경 상위개념에 대한 2차 델파이 조사결과

상위개념인 ‘디자인 환경’의 결정요인인 ‘시설디자인’과 ‘표지 디자인’, ‘시설 색상’, ‘표지 색상’, ‘시설 조명’, ‘조형물’에 대한 켄달 W 검증 결과, ‘시설 디자인’은 $p < .01$ 수준에서, ‘시설 조명’은 $p < .05$ 수준에서 유의하게 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치하는 것으로 분석되었다. ‘표지 디자인’과 ‘시설 색상’, ‘표지 색상’, ‘조형물’의 켄달 W 검증 결과는 $p > .05$ 수준으로 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치되지 않은 것으로 분석되었다.

세부항목별로 정제한 결과, ‘시설 디자인’의 세부항목 중 ‘의자 디자인’, ‘카트 디자인’, ‘엘리베이터·에스컬레이터 디자인’은 ‘시설 디자인’ 결정요인의 평균 중요도보다 낮게 나타났다. 또한, ‘시설 조명’의 세부항목 중 ‘공항 외부 조명’과 ‘공항 내부 자연채광’, ‘화장실 내부 조명’도 ‘시설 조명’ 결정요인 평균값보다 낮은 중요도를 보였다.

‘디자인 환경’ 상위개념에 대한 세부항목 정제결과, 2개의 결정요인과 11개 세부항목이 확정되었으며, 4개의 결정요인과 26개의 세부항목이 제외되었다.

<표 4-3> 디자인 환경 상위개념의 2차 델파이 조사 추출 항목

상위개념	결정요인	세부 항목	M	SD	Mean Rank	순위	
디자인 환경	시설 디자인	공항 외관 디자인	5.18	1.30	5.82	1	
		공항 내부 디자인	4.94	1.47	5.46	4	
		운항정보 스크린 디자인	5.00	1.39	5.43	3	
		공항 편의시설 내부 디자인	4.83	1.60	4.91	5	
		발권창구 디자인	4.83	1.40	4.89	5	
		화장실 내부 디자인	5.16	1.04	5.81	2	
		의자 디자인	4.65	1.27	4.31	9	
		카트 디자인	4.67	1.13	4.32	7	
		엘리베이터/에스컬레이터	4.67	1.10	4.24	7	
		n=37, M=4.80, Kendall's W=0.079, Chi-square=23.303, df=8, p=.003**					
	표지 디자인	표지 디자인	주차장/정류장 표지 디자인	4.70	1.39	2.72	5
			공항 안내표지 디자인	4.91	1.34	3.09	2
			공항 안내표지 전체 크기	4.75	1.18	2.84	4
			공항 안내표지 글자 크기	5.02	1.25	3.35	1
			공항 안내표지 거리표시	4.83	1.42	3.00	3
			n=37, M=4.84, Kendall's W=0.047, Chi-square=7.024 df=4, p=.135				

(표 계속)

상위개념	결정요인	세부 항목	M	SD	Mean Rank	순위	
다자인 환경	시설 색상	공항 외부 건물색상	4.94	1.43	5.00	1	
		공항 내부 색상	4.75	1.21	4.62	4	
		운항정보 스크린 색상	4.91	1.16	4.86	2	
		공항 편의시설 간판 색상	4.75	1.18	4.41	4	
		화장실 내부 색상	4.73	1.15	4.53	6	
		안내데스크 간판 색상	4.89	1.04	4.74	3	
		의자 색상	4.59	1.18	3.93	7	
		카트 색상	4.59	1.11	3.91	7	
	n=37, M=4.78, Kendall's W=0.044, Chi-square=11.458, df=7, p=.120						
	표지	색상	주차장/정류장 표지 색상	4.75	1.18	1.84	3
공항 시설 표지 색상			4.89	1.04	2.08	1	
공항 편의시설 표지 색상			4.89	1.07	2.08	1	
n=37, M=4.84, Kendall's W=0.051, Chi-square=3.789, df=2, p=.150							
시설 조명	조명	공항 외부 조명	4.89	1.30	4.31	6	
		공항 내부 조명	5.02	1.44	4.76	3	
		공항 내부 자연채광	4.64	1.35	3.81	8	
		공항 안내표지 조명	5.02	1.14	4.54	3	
		운항정보 스크린 조명	5.10	1.19	4.88	2	
		공항 편의시설 간판 조명	5.02	1.18	4.57	3	
		발권창구 조명	5.24	1.06	5.23	1	
		화장실 내부 조명	4.81	1.10	3.91	7	
n=37, M=4.97, Kendall's W=0.058, Chi-square=15.131, df=7, p=.034*							
조형물	물	공항 외부 식물 식재(조경)	5.00	1.43	2.81	1	
		공항 내부 식물 식재	4.67	1.54	2.50	2	
		공항 외부 조형물 설치	4.65	1.33	2.43	3	
		공항 내부 조형물 설치	4.43	1.36	2.26	4	
n=37, M=4.68, Kendall's W=0.055, Chi-square=6.154, df=3, p=.104							

* p<.05, ** p<.01

(3) 시설 환경 상위개념에 대한 2차 델파이 조사결과

상위개념인 '시설 환경'의 결정요인인 '시설 동선'과 '시설 청결도', '시설 배치', '시설 규모', '시설 편의'에 대한 켄달 W 검증 결과, '시설 동선'과 '시설 배치', '시설 규모'는 p<.01 수준에서, '시설 청결도'는 p<.05 수준에서 유의하게 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치하는 것으로 분석되었다. 그러나 '시설 편의'의 켄달 W 검증 결과는 p>.05

수준으로 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치되지 않은 것으로 분석되었다.

세부항목별로 정제한 결과, ‘시설 동선’의 세부항목 중 ‘주차장에서 발권창구 동선’과 ‘주차장 이동동선’, ‘면세점 내부 동선’은 ‘시설 동선’ 결정요인의 평균 중요도보다 낮게 나타났다. 또한, ‘시설 청결’의 세부항목 중 ‘입국장 claim belt 청결’과 ‘시설 배치’의 세부항목 중 ‘공항 내부 바닥 동선 유도표지’와 ‘식수대 위치’, ‘공항 편의시설 종류별 간격’, ‘공항 편의시설 내부 간격’은 결정요인 평균값보다 낮은 중요도를 보였다. 그리고 ‘시설 규모’의 세부항목 중 ‘주차장 주차대수’와 ‘보안검색대 수’, ‘터미널 내 의자 수’, ‘출·입국장 내 의자 수’, ‘화장실 수’, ‘장애인 화장실 수’, ‘식수대 수’, ‘공항 편의시설 수’, ‘공항 편의시설 종류’, ‘음식 종류’, ‘면세점/판매점 물품 종류’도 ‘시설규모’ 결정요인의 평균 중요도보다 낮게 나타났다.

‘시설 환경’ 상위개념에 대한 세부항목 정제결과, 4개의 결정요인과 30개 세부항목이 확정되었으며, 1개의 결정요인과 27개의 세부항목이 제외되었다.

<표 4-4> 시설환경 상위개념의 2차 델파이 조사 추출 항목

상 위 개 념	결 정 요 인	세 부 항 목	M	SD	Mean Rank	순 위
시 설 환 경	시 설 동 선	시내버스~발권창구 동선	5.05	1.47	4.53	3
		관광버스~발권창구 동선	4.86	1.22	4.08	4
		주차장~발권창구 동선	4.43	1.59	3.09	7
		발권창구~수하물 접수창구	5.08	1.44	4.50	2
		보안검색~출국장 동선	5.13	1.56	4.57	1
		주차장 이동 동선	4.59	1.72	3.50	5
		면세점 내부 동선	4.64	1.53	3.73	6
n=37, M=4.83, Kendall's W=0.112, Chi-square=24.938, df=6, p=.000**						

(표 계속)

상 위 개 념	결 정 요 인	세부 항목	M	SD	Mean Rank	순위
시 설 청 결		공항외부 청결	5.18	1.30	6.38	3
		공항내부 청결	5.40	1.25	7.31	1
		공항내부 휴지통 청결	4.97	1.26	5.88	7
		접수창구 claim belt 청결	4.91	1.25	5.76	8
		입국장 claim belt 청결	4.43	1.26	4.86	11
		보안검색 시설물 청결	4.83	1.23	5.38	10
		카트 청결도	5.00	1.43	5.91	6
		의자 청결	4.91	1.38	5.45	8
		화장실 청결	5.21	1.25	6.49	2
		식수대 청결	5.16	1.14	6.38	4
		터미널 편의시설 청결	5.13	1.10	6.12	5
n=37, M=4.80, Kendall's W=0.063, Chi-square=23.346, df=10, p=.010*						
시 설 환 경	시 설 배 치	공항 안내표지 위치	4.86	1.22	9.62	7
		공항 안내시설 스크린 위치	5.05	1.26	10.50	3
		공항 내부 바닥 동선 유도표지	4.51	1.50	7.50	14
		주차장 위치	4.62	1.45	8.20	12
		터미널 출입문 위치	5.13	1.08	11.04	2
		카트 대기 위치	4.83	1.21	9.19	8
		무인 발권기 위치	5.16	1.11	11.05	1
		휴지통 위치	5.00	1.00	10.15	4
		의자 위치	4.56	1.30	8.24	13
		화장실 위치	4.91	1.25	9.84	6
		엘리베이터/에스컬레이터 위치	4.70	1.39	8.58	10
		식수대 위치	4.43	1.23	7.18	15
		공항 편의시설 위치	4.75	1.25	8.96	9
		공항 편의시설 종류별 간격	4.40	1.40	7.18	17
		공항 편의시설 내부 간격	4.43	1.21	7.59	15
		안내데스크 위치	5.00	1.35	10.07	4
환전소 위치	4.65	1.36	8.11	11		
n=37, M=4.56, Kendall's W=0.094, Chi-square=55.428, df=16, p=.000**						

(표 계속)

상위개념	결정요인	세부 항목	M	SD	Mean Rank	순위	
시설환경	시설규모	주차장 주차대수	4.24	2.00	7.42	10	
		터미널 출입문 수	4.86	1.33	9.53	2	
		카트 수	4.89	1.28	9.65	1	
		무인 발권기 수	4.78	1.34	9.19	3	
		보안검색대 수	4.43	1.72	7.88	4	
		터미널 내 의자 수	3.89	1.99	5.91	13	
		출·입국장 내 의자 수	3.97	2.02	6.11	12	
		화장실 수	4.37	1.76	7.51	6	
		장애인 화장실 수	4.29	1.41	6.97	7	
		식수대 수	4.27	1.52	7.03	8	
		공항 편의시설 수	4.16	1.42	6.53	11	
		공항 편의시설 종류	4.27	1.62	7.24	8	
		음식 종류	3.86	1.78	5.80	14	
		면세점/판매점 물품 종류	4.40	1.69	8.24	5	
	n=37, M=4.45, Kendall's W=0.128, Chi-square=61.672, df=13, p=.000**						
	시설편의		외부 이동 우천시설	3.97	1.67	4.82	3
			터미널 입구 차량하차 공간	3.75	1.63	4.05	7
			의자 안락감	3.70	1.59	4.45	4
			면세점 내부 간격	3.67	1.39	3.84	8
			스마트폰 관련 시설	3.64	1.65	4.18	6
기도실			3.91	1.55	4.41	5	
유아 휴게실			3.94	1.58	4.99	2	
방송안내 시설 성능			4.21	1.60	5.27	1	
n=37, M=3.85, Kendall's W=0.053, Chi-square=13.727, df=7, p=.056							

* p<.05, ** p<.01

(4) 고객과 고객간 상호관계 상위개념에 대한 2차 델파이 조사결과

상위개념인 ‘고객과 고객간 상호관계’의 결정요인인 ‘대기줄 매너’와 ‘정리매너’, ‘양보매너’, ‘배려매너’에 대한 켄달 W 검증 결과, ‘배려 매너’를 제외한 결정요인 모두 p<.01 수준에서 유의하게 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치하는 것으로 분석되었다. 그러나 ‘배려 매너’의 켄달 W 검증 결과는 p>.05 수준으로 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치되지 않은 것으로 분석되었다.

<표 4-5> 고객과 고객간 상호관계 2차 델파이 조사 추출 항목

상위개념	결정요인	세부 항목	M	SD	Mean Rank	순위	
고객과 고객간 상호관계	대기 줄 매너	주차장 주차선 매너	4.59	1.48	4.50	7	
		택시 승강장 대기 매너	4.73	1.38	4.74	6	
		버스 정류장 대기 매너	4.27	1.44	3.64	9	
		발권 대기 매너	4.97	1.42	5.49	3	
		보안검색 대기 매너	5.16	1.34	6.03	1	
		보안검색 사전숙지 매너	4.51	1.42	4.27	8	
		탑승 대기 매너	5.05	1.41	5.70	2	
		화장실 대기 매너	4.91	1.42	5.32	4	
		공항 편의시설 대기 매너	4.89	1.50	5.31	5	
	n=37, M=4.79, Kendall's W=0.128, Chi-square=37.933, df=8, p=.000**						
	정리 매너	화장실 청결유지	4.81	1.69	6.11	1	
		화장실 이용 후 정리매너	4.56	1.74	5.24	4	
		카트 이용 청결유지	4.70	1.54	5.62	2	
		카트 이용 후 정리 매너	4.33	1.51	4.55	7	
		의자 사용 청결유지	4.64	1.54	5.53	3	
		의자 사용 후 정리매너	4.54	1.55	5.39	6	
		흡연실 이용 청결유지	4.00	1.79	3.51	8	
		흡연실 이용 후 정리매너	4.00	1.74	3.53	8	
		편의시설 이용 후 정리	4.56	1.53	5.51	4	
	n=37, M=4.47, Kendall's W=0.187, Chi-square=55.351, df=8, p=.000**						
	양보 매너	이동 중 고객간 간격유지	4.27	1.67	3.11	5	
		시설 출입구 양보	4.51	1.38	3.36	4	
		이동통로 양보	4.54	1.32	3.46	3	
		이동시 교통약자 양보	4.75	1.58	4.01	2	
		아동·노약자 의자 양보	4.89	1.69	4.18	1	
		수화물 의자사용 자제	4.10	1.88	2.88	6	
		n=37, N=4.55, Kendall's W=0.139, Chi-square=25.696, df=5, p=.000**					
	배려 매너	TV 앞 이동 자제	4.21	1.58	4.22	3	
냄새제거 매너		3.86	1.61	3.58	6		
음식점 식사 매너		4.37	1.51	4.59	1		
고객간 대화 소음		3.89	1.94	3.50	7		
휴대폰 소음(게임, 통화)		4.21	1.95	3.81	5		
아동 관리 매너		4.08	1.93	3.86	4		
반려동물 통제 매너		4.43	1.81	4.43	2		
n=37, M=4.15, Kendall's W=0.052, Chi-square=11.622, df=6, p=.071							

* p<.05, ** p<.01

세부항목별로 정제한 결과, ‘대기줄 매너’의 세부항목 중 ‘주차장 주차선 매너’와 ‘택시 승강장 대기 매너’, ‘버스정류장 대기 매너’, ‘보안검색 사전숙지 매너’는 ‘대기줄 매너’ 결정요인의 평균 중요도보다 낮게 나타났다. 또한, ‘정리매너’의 세부항목 중 ‘카트 이용 후 정리매너’와 ‘흡연실 이용 청결유지’, ‘흡연실 이용 후 정리매너’는 결정요인 평균값보다 낮게 나타났다. ‘양보매너’의 ‘이동 중 고객간 간격 유지’와 ‘시설 출입구 양보’, ‘이동통로 양보’, ‘수화물 의자사용 자제’의 중요도가 ‘양보매너’ 결정요인의 평균 중요도보다 낮게 나타났다.

‘고객과 고객간 상호관계’ 상위개념에 대한 세부항목 정제결과, 3개의 결정요인과 13개 세부항목이 확정되었으며, 1개의 결정요인과 18개의 세부항목이 제외되었다.

(5) 고객과 직원간 상호관계 상위개념에 대한 2차 델파이 조사결과

상위개념인 ‘고객과 직원간 상호관계’의 결정요인인 ‘전문성’과 ‘업무처리와 신속성’, ‘친절성’, ‘복장’, ‘표정’, ‘어학능력’, ‘대처능력’에 대한 켈달 W 검증 결과, 모든 결정요인이 $p < .01$ 수준에서 유의하게 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치하는 것으로 분석되었다.

세부항목별로 정제한 결과, ‘전문성’의 세부항목 중 ‘보안검색요원 전문성’과 ‘공항 편의시설 직원 전문성’은 ‘전문성’ 결정요인의 평균 중요도보다 낮게 나타났으며, ‘업무처리와 신속성’의 세부항목 중 ‘공항 편의시설 직원 신속성’은 결정요인 평균값보다 낮게 나타났다. 그리고 ‘친절성’의 ‘보안검색요원 친절성’과 ‘청소근무자 친절성’, ‘주차관리요원 친절성’, ‘활주로 버스 운전기사 친절성’의 중요도는 ‘친절성’ 결정요인의 평균 중요도보다 낮게 나타났다.

또한, ‘복장’의 ‘청소근무자 복장’과 ‘주차관리요원 복장’, ‘활주로 버스기사 복장’의 중요도는 ‘복장’의 평균 중요도보다 낮게 나타났으며, ‘직원 표정’의 ‘주차관리 요원 표정’의 중요도도 ‘직원 표정’의 평균 중요도보다 낮게 나타났다.

‘어학능력’의 ‘보안검색요원 어학능력’과 ‘편의시설 직원 어학능력’, ‘안내멘트의 적절한 시간’, ‘공항 안내 어학능력’, ‘공항 안내멘트 목소리’는 ‘어학능력’ 결정요인의 평균 중요도보다 낮은 것으로 조사되었다. 그리고 ‘대처능력’의 ‘공항 안내요원 배치’와 ‘남자화장실 여성근무자 배제’의 중요도 평균값이 ‘대처능력’ 결정요인 평균 중요도보다 낮게 나타났다.

‘고객과 직원간 상호관계’ 상위개념에 대한 세부항목 정제결과, 7개의 결정요인과 28개 세부항목이 확정되었으며, 18개 세부항목이 제외되었다.

<표 4-6> 고객과 직원간 상호관계 2차 델파이 조사 추출 항목

상위개념	결정요인	세부항목	M	SD	Mean Rank	순위	
고객과 직원간 상호관계	전문성	발권창구 직원 전문성	5.84	1.04	4.39	1	
		보안검색요원 전문성	5.16	1.28	3.22	5	
		공항 편의시설 직원 전문성	4.78	1.20	2.54	6	
		안내데스크 직원 전문성	5.48	1.07	3.70	2	
		청소근무자 전문성	5.29	1.12	3.61	4	
		활주로 버스기사 안전운전	5.32	1.33	3.54	3	
	n=37, M=5.31, Kendall's W=0.190, Chi-square=35.146, df=5, p=.000**						
	업무처리와 신속성	발권창구 직원 신속성	5.75	1.09	3.45	1	
		보안검색요원 신속성	5.45	1.20	2.78	3	
		공항 편의시설 직원 신속성	5.01	1.21	2.54	5	
안내데스크 직원 신속성		5.64	1.05	3.31	2		
청소근무자 신속성		5.45	1.08	2.92	3		
n=37, M=5.44, Kendall's W=0.130, Chi-square=19.283, df=4, p=.001**							
친절성	발권창구 직원 친절	5.78	1.00	5.12	1		
	보안검색요원 친절	4.89	1.39	3.39	6		
	공항 편의시설 직원 친절	5.21	1.22	3.99	3		
	안내데스크 직원 친절	5.64	1.00	4.70	2		
	청소근무자 친절	5.17	1.15	4.11	4		
	주차관리요원 친절	4.59	1.44	2.88	7		
	활주로 버스 운전기사 친절	5.00	1.29	3.81	5		
n=37, M=5.18, Kendall's W=0.203, Chi-square=45.043, df=6, p=.000**							

(표 계속)

상 위 개 념	결 정 요 인	세부 항목	M	SD	Mean Rank	순위	
고 객 과 직 원 간 상 호 관 계	복 장	발권창구 직원 복장	6.02	0.92	5.28	1	
		보안검색요원 복장	5.67	1.15	4.47	3	
		공항 편의시설 직원 복장	5.43	1.14	4.01	4	
		안내데스크 직원 복장	5.83	0.89	4.81	2	
		청소근무자 복장	5.42	1.16	3.68	5	
		주차관리요원 복장	4.83	1.40	2.84	7	
		활주로 버스 운전기사 복장	4.86	1.35	2.91	6	
	n=37, M=5.34, Kendall's W=0.368, Chi-square=85.798 df=6, p=.000**						
	직 원 표 정	발권창구 직원 표정	5.75	1.25	5.15	1	
		보안검색요원 표정	4.86	1.61	3.57	5	
		공항 편의시설 직원 표정	5.10	1.32	4.14	3	
		안내데스크 직원 표정	5.59	1.11	4.96	2	
		청소근무자 표정	5.02	1.21	3.86	4	
		주차관리요원 표정	4.45	1.53	2.84	7	
		활주로 버스 운전기사 표정	4.78	1.35	3.49	6	
	n=37, M=4.62, Kendall's W=0.251, Chi-square=55.640, df=6, p=.000**						
	어 학 능 력	발권창구 직원 어학능력	5.24	1.25	5.12	1	
		보안검색요원 어학능력	4.56	1.23	3.65	4	
		편의시설 직원 어학능력	4.27	1.12	3.31	6	
		안내데스크 직원 어학능력	5.08	1.27	4.77	2	
		안내 멘트의 적절한 시간	4.27	1.52	3.31	6	
		공항 안내 멘트 내용	4.43	1.38	3.70	5	
		공항 안내 멘트 목소리	4.63	1.43	4.14	3	
	n=37, M=4.64, Kendall's W=0.189, Chi-square=41.990, df=6, p=.000**						
	대 처 능 력	항공지연 대처능력	5.00	1.87	4.34	2	
		게이트 변경 대처능력	5.35	1.47	4.99	1	
		발권창구 혼잡시 대처능력	4.91	1.51	4.18	3	
		공항 편의시설 품질 피드백	4.84	1.41	3.90	4	
보안검색요원 신체접촉		4.80	1.53	3.85	5		
공항 안내요원 배치		4.51	1.44	3.51	6		
남자화장실 여성청소근무자		4.35	1.60	3.15	7		
n=37, M=4.79, Kendall's W=0.116, Chi-square=25.732, df=6, p=.000**							

* p<.05, ** p<.01

(6) 2차 델파이 조사 결과

2차 델파이 조사를 통해 정제된 결정요인과 세부항목은 다음 <표 4-7>과 같다.

2차 델파이 조사는 각 상위개념에 대한 결정요인과 세부항목에 대한 중요도 검증차원에서 수행되었으며, 3차 델파이 조사에 사용될 결정요인과 세부항목을 도출하기 위해 시행되었다. 2차 델파이 조사는 1차 조사의 개방형 응답을 통해 유형화를 거친 세부항목에 대한 중요도를 7점 척도로 조사하여 결정요인 평균 중요도보다 낮은 세부항목과 켈달 W 검증에서 유의한 차이를 보이지 않은 결정요인은 제외하였다. 1차 델파이 조사 분석결과 도출된 26개 요인, 192개 항목은 2차 델파이 조사 결과 정제과정을 통해 19개 요인, 95개 항목으로 정리되어 3차 델파이 설문으로 활용되었다.

<표 4-7> 요인 항목 도출을 위한 2차 조사 분석 항목 수

대영역	상위개념	결정요인	1차 조사에서 도출된 항목의 수	2차 조사에서 도출된 항목의 수
물리적 서비스 스케이프	주변환경	터미널 온도	5	4
		터미널 습도	5	4
		공기청정도	6	5
		소음도	5	0
	디자인 환경	시설 디자인	9	6
		표지 디자인	5	0
		시설 색상	8	0
		표지 색상	3	0
		시설 조명	8	5
	시설 환경	조형물	4	0
		시설 동선	7	4
		시설 청결	11	10
		시설 배치	17	13
		시설 규모	14	3
	사회적 서비스 스케이프	고객과 고객간 상호관계	시설 편의	8
대기줄 매너			9	5
정리매너			9	6
양보매너			6	2
고객과 직원간 상호관계		배려매너	7	0
		전문성	6	4
		업무처리신속성	5	4
		친절성	7	3
		복장	7	4
		직원 표정	7	6
어학능력	어학능력	7	2	
	대처능력	7	5	
계			192	95

3) 3차 델파이 조사 결과

2차 델파이 조사를 바탕으로 도출된 19개 결정요인과 94개 세부항목에 대한 내용을 전문가 패널에게 피드백 한 후 결정요인 분류에 대한 의견을 수렴하였다. 3차 델파이 설문은 각 결정요인별로 항목을 배치하여 리커트 7점 척도를 활용한 폐쇄형 설문으로 작성하였다. 3차 델파이 조사도 각 항목별 중요도를 전문가 패널들이 평가하는 방법으로 조사하였으며 2차 조사에 참여한 37명의 전문가 중 2차 델파이 조사에서 의견 일치도가 떨어지는 응답자 7명을 제외한 30명의 전문가를 대상으로 설문을 배포하였다.

3차 델파이 조사에서도 설문 배포 후 전화와 문자, 이메일을 통해 조사의 중요성과 성실한 응답을 요청하였으며, 배포한 전문가 패널 30명 모두 조사에 대해 응답하였다.

3차 델파이 조사에서도 전문가 패널 간에 중요도 평가에서 같은 의견이 도출되는지를 판단하는 검증방법으로 켄달 W 검증을 실시하였다. 델파이 3차 조사 결과는 각 상위개념별로 분석하였으며 그 결과는 다음 <표 4-8>, <표 4-9>, <표 4-10>, <표 4-11>, <표 4-12>와 같다.

(1) 주변환경 상위개념에 대한 3차 델파이 조사결과

3차 델파이 조사에서 켄달 W 검증은 $p < .05$ 수준에서 통계적으로 유의하지 않은 결정요인은 제외되었다. 또한 세부항목의 정제 기준에 대해서는 2차 델파이 조사에서는 결정요인의 평균값보다 낮은 중요도를 보인 세부항목을 제외하였으나, 3차 델파이 조사에서는 보다 중요한 결정요인과 세부항목 도출을 위해 중요도 값이 5.0점 이하의 항목으로 정제하였다. 이는 오문향(2013)과 전진아(2018)를 근거로 동일한 기준을 적용한 것이다. 상위개념인 ‘주변환경’의 결정요인인 ‘터미널 온도’와 ‘터미널 습도’, ‘공기청정도’에 대한 켄달 W 검증 결과, ‘터미널 온도’는 $p < .01$ 수준에서, ‘터미널 습도’와 ‘공기청정도’는 $p < .05$ 수준에서 유의하게 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치하는 것으로 분석되었다. 세부항목별로 정제한 결과, ‘공기청정도’의 세부항목 중 ‘의자냄새’ 항목만 평균 중요도 5.0점 미만으로 나타났다.

‘주변환경’ 상위개념에 대한 세부항목 정제결과, 3개의 결정요인과 12개 세부항목이 확정되었으며, 1개의 세부항목이 제외되었다.

<표 4-8> 주변환경 상위개념의 3차 델파이 조사 추출 항목

상위개념	결정요인	세부 항목	M	SD	Mean Rank	순위
주변환경	터미널 온도	공항 내부 온도	5.80	0.84	3.02	1
		화장실 온도	5.33	0.95	2.42	3
		공항 편의시설 내부 온도	5.33	0.92	2.27	3
		엘레베이터 내부 온도	5.36	0.96	2.30	2
		n=30, Kndall's W=0.149, Chi-squqre=13.439, df=3, p=.004**				
	터미널 습도	공항 내부 습도	5.56	1.13	2.87	1
		화장실 습도	5.33	0.99	2.42	3
		공항 편의시설 내부 습도	5.36	1.15	2.53	2
		엘리베이터 내부 습도	5.16	0.87	2.18	4
		n=30, Kendall's W=0.098, Chi-squqre=8.799, df=3, p=.032*				
	공기 청정도	공항 내부 공기 청정도	5.56	1.45	3.57	1
		의자 냄새	4.96	1.28	2.55	5
		화장실 환기(냄새)	5.26	1.43	2.92	3
		공항 편의시설 내부 환기	5.33	1.37	3.12	2
		휴지통 냄새	5.23	1.04	2.85	4
n=30, Kendall's W=0.097, Chi-squqre=11.591, df=5, p=.021*						

* p<.05, ** p<.01

(2) 디자인 환경 상위개념에 대한 3차 델파이 조사결과

상위개념인 ‘디자인 환경’의 결정요인인 ‘시설 디자인’과 ‘시설 조명’에 대한 켄달 W 검증 결과, 모두 p<.05 수준에서 유의하게 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치하는 것으로 분석되었다.

세부항목별로 정제한 결과, 모든 세부항목의 평균값이 5.0점 이상으로 나타났다.

‘디자인 환경’ 상위개념에 대한 세부항목 정제결과, 2개의 결정요인과 11개 세부항목이 확정되었다.

<표 4-9> 디자인 환경 상위개념의 3차 델파이 조사 추출 항목

상위개념	결정요인	세부 항목	M	SD	Mean Rank	순위	
디자인 환경	시설	공항 외관 디자인	5.53	1.07	3.88	1	
		공항 내부 디자인	5.36	1.18	3.63	3	
		운항정보 스크린 디자인	5.46	1.04	3.82	2	
		공항 편의시설 내부 디자인	5.16	1.36	3.35	5	
		발권창구 디자인	5.00	0.94	2.70	6	
		화장실 내부 디자인	5.40	1.03	3.62	4	
	n=30, Kendall's W=0.082, Chi-square=12.258, df=5, p=.031*						
	조명	공항 내부 조명	5.16	1.28	2.83	4	
		공항 안내표지 조명	5.10	0.92	2.60	5	
		운항정보 스크린 조명	5.43	0.93	3.33	2	
		공항 편의시설 간판 조명	5.20	0.99	2.78	3	
		발권창구 조명	5.50	0.97	3.45	1	
n=30, Kendall's W=0.092, Chi-square=11.090, df=4, p=.026*							

* p<.05, ** p<.01

(3) 시설 환경 상위개념에 대한 3차 델파이 조사결과

상위개념인 ‘시설 환경’의 결정요인인 ‘시설 동선’과 ‘시설 청결도’, ‘시설 배치’, ‘시설 규모’에 대한 켄달 W 검증 결과, ‘시설 동선’과 ‘시설 청결도’는 p<.01 수준에서, ‘시설 배치’는 p<.05 수준에서 유의하게 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치하는 것으로 분석되었다. 그러나 ‘시설 규모’의 켄달 W 검증 결과는 p>.05 수준으로 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치되지 않은 것으로 분석되었다.

세부항목별로 정제한 결과, ‘시설 배치’의 세부항목 중 ‘주차장 위치’와 ‘의자 위치’, ‘엘리베이터·에스컬레이터 위치’, ‘공항 편의시설 위치’, ‘환전소 위치’는 중요도 평균값 5.0점 미만으로 나타났다.

‘시설 환경’ 상위개념에 대한 세부항목 정제결과, 3개의 결정요인과 22개 세부항목이 확정되었으며, 1개의 결정요인과 8개의 세부항목이 제외되었다.

<표 4-10> 시설환경 상위개념의 3차 델파이 조사 추출 항목

상위개념	결정요인	세부 항목	M	SD	Mean Rank	순위	
시설환경	시설동선	대중교통~발권창구 동선	5.43	1.27	2.63	3	
		관광버스~발권창구 동선	5.00	0.98	1.90	4	
		발권창구~수하물 접수창구	5.50	1.17	2.68	2	
		보안검색~출국장 동선	5.60	1.19	2.78	1	
	n=30, Kendall's W=0.143, Chi-squre=12.888, df=3, p=.005**						
	시설청결		공항외부 청결	5.46	1.19	5.82	3
			공항내부 청결	5.66	1.15	6.72	1
			공항내부 휴지통 청결	5.03	1.29	4.75	10
			접수창구 claim belt 청결	5.23	1.04	5.33	7
			보안검색 시설물 청결	5.06	1.14	4.68	9
			카트 청결도	5.26	1.22	5.40	6
			의자 청결	5.20	1.24	4.97	8
			화장실 청결	5.56	1.00	6.22	2
			식수대 청결	5.43	1.04	5.80	4
			터미널 편의시설 청결	5.33	1.02	5.32	5
	n=30, Kendall's W=0.083, Chi-squre=22.525, df=9, p=.007**						
	시설배치		공항 안내표지 위치	5.23	1.04	7.38	5
			공항 안내시설 스크린 위치	5.43	1.04	8.17	1
			주차장 위치	4.93	1.27	6.55	12
터미널 출입문 위치			5.36	0.99	8.08	3	
카트 대기 위치			5.10	1.09	6.62	8	
무인 발권기 위치			5.40	0.96	8.17	2	
휴지통 위치			5.13	1.04	6.78	7	
의자 위치			4.76	1.33	5.77	13	
화장실 위치			5.20	1.18	7.30	6	
엘리베이터/에스컬레이터 위치			4.98	1.17	6.30	10	
공항 편의시설 위치			4.99	1.20	6.27	9	
안내데스크 위치			5.26	1.22	7.48	4	
환진소 위치			4.96	1.12	6.13	11	
n=30, Kendall's W=0.071, Chi-squre=25.480, df=12, p=.013*							
시설규모			터미널 출입문 수	5.16	1.26	2.05	1
	카트 수		5.13	1.25	2.00	2	
	무인 발권기 수		5.06	1.14	1.95	3	
n=30, Kendall's W=0.005, Chi-squre=0.316, df=2, p=.854							

* p<.05, ** p<.01

(4) 고객과 고객간 상호관계 상위개념에 대한 3차 델파이 조사결과

상위개념인 ‘고객과 고객간 상호관계’의 결정요인인 ‘대기줄 매너’와 ‘정리매너’, ‘양보매너’에 대한 켄달 W 검증 결과, ‘대기줄 매너’는 $p < .01$ 수준에서, ‘정리매너’는 $p < .05$ 수준에서 유의하게 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치하는 것으로 분석되었다. 그러나 ‘양보 매너’의 켄달 W 검증 결과는 $p > .05$ 수준으로 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치되지 않은 것으로 분석되었다.

세부항목별로 정제한 결과, ‘정리 매너’의 세부항목 중 ‘화장실 이용 후 정리매너’와 ‘의자 사용 후 정리매너’, ‘편의시설 이용 후 정리매너’는 평균값이 5.0점 미만으로 나타났다.

‘고객과 고객간 상호관계’ 상위개념에 대한 세부항목 정제결과, 2개의 결정요인과 8개 세부항목이 확정되었으며, 1개의 결정요인과 5개의 세부항목이 제외되었다.

<표 4-11> 고객과 고객간 상호관계 3차 델파이 조사 추출 항목

상위개념	결정요인	세부 항목	M	SD	Mean Rank	순위	
고객과 고객간 상호관계	대기줄 매너	발권 대기 매너	5.03	1.09	2.62	4	
		보안검색 대기 매너	5.50	1.16	3.53	1	
		탑승 대기 매너	5.43	1.16	3.40	2	
		화장실 대기 매너	5.06	0.90	2.73	3	
		공항 편의시설 대기 매너	5.03	0.99	2.72	4	
	n=30, Kendall's W=0.137, Chi-square=16.405, df=4, p=.003**						
	정리매너	화장실 청결유지	5.40	1.32	4.22	1	
		화장실 이용 후 정리매너	4.93	1.42	3.20	5	
		카트 이용 청결유지	5.26	1.17	3.83	2	
		의자 사용 청결유지	5.06	1.20	3.23	3	
		의자 사용 후 정리매너	4.93	1.21	3.15	5	
		편의시설 이용 후 정리	4.98	1.24	3.37	4	
	n=30, Kendall's W=0.01, Chi-square=12.097, df=5, p=.033*						
	양보매너	이동시 교통약자 양보	5.06	1.43	1.42	2	
		아동·노약자 의자 양보	5.26	1.46	1.58	1	
n=30, Kendall's W=0.093, Chi-square=2.778, df=1, p=.096							

* $p < .05$, ** $p < .01$

(5) 고객과 직원간 상호관계 상위개념에 대한 3차 델파이 조사결과

상위개념인 ‘고객과 직원간 상호관계’의 결정요인인 ‘전문성’과 ‘업무처리와 신속성’, ‘친절성’, ‘복장’, ‘직원 표정’, ‘어학능력’, ‘대처능력’에 대한 켄달 W 검증 결과, ‘친절성’과 ‘복장’, ‘직원표정’의 결정요인은 $p < .01$ 수준에서, ‘전문성’과 ‘업무처리와 신속성’, ‘대처능력’은 $p < 0.5$ 수준에서 유의하게 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치하는 것으로 분석되었다. ‘어학능력’의 켄달 W 검증 결과는 $p > .05$ 수준으로 나타나 전문가 패널들의 의견이 일치되지 않은 것으로 분석되었다.

세부항목별로 정제한 결과, ‘직원 표정’의 세부항목 중 ‘보안검색요원 표정’과 ‘공항 편의시설 직원 표정’, ‘청소근무자 표정’, ‘활주로 버스기사 표정’은 중요도 평균값이 5.0점 미만으로 나타났다. 또한, ‘대처능력’의 세부항목 중 ‘발권창구 혼잡시 대처능력’과 ‘공항 편의시설 품질 피드백’, ‘보안검색요원 신체접촉’도 5.0점 미만의 중요도를 보였다.

‘고객과 직원간 상호관계’ 상위개념에 대한 세부항목 정제결과, 전문가 의견수렴을 통해 직원 표정 요인을 직원 친절성 요인에 포함하였다. 최종 ‘고객과 직원간 상호관계’ 상위개념의 결정요인은 5개 요인이며, 총 20개 세부항목이 확정되었다.

<표 4-12> 고객과 직원간 상호관계 3차 델파이 조사 추출 항목

상위개념	결정요인	세부 항목	M	SD	Mean Rank	순위
고객과 직원간 상호관계	친절성	발권창구 직원 전문성	5.96	0.96	2.85	1
		안내데스크 직원 전문성	5.76	0.89	2.50	2
		청소근무자 전문성	5.50	1.07	2.35	3
		활주로 버스기사 안전운전	5.50	1.35	2.30	3
n=30, Kendall's W=0.089, Chi-square=7.992, df=3, p=.046*						
업무처리와신속성	신속성	발권창구 직원 신속성	5.86	1.04	2.65	2
		보안검색요원 신속성	5.60	1.16	2.28	3
		안내데스크 직원 신속성	5.90	0.88	2.73	1
		청소근무자 신속성	5.50	1.07	2.33	4
n=30, Kendall's W=0.088, Chi-square=7.951, df=3, p=.047*						

(표 계속)

상위개념	결정요인	세부 항목	M	SD	Mean Rank	순위
고객과 직원간 상호관계	친절성	발권창구 직원 친절	5.93	0.90	2.22	1
		공항 편의시설 직원 친절	5.40	1.19	1.70	3
		안내데스크 직원 친절	5.86	0.86	2.08	2
		n=30, Kendall's W=0.163, Chi-square=9.774, df=2, p=.008**				
	복장	발권창구 직원 복장	6.13	0.86	3.53	1
		보안검색요원 복장	5.86	1.04	3.15	3
		공항 편의시설 직원 복장	5.53	1.13	2.63	4
		안내데스크 직원 복장	6.03	0.80	3.30	2
		청소근무자 복장	5.36	1.21	2.38	5
	n=30, Kendall's W=0.253, Chi-square=30.389 df=4, p=.000**					
	직원 표정	발권창구 직원 표정	5.30	1.09	4.25	1
		보안검색요원 표정	4.96	1.36	3.17	3
		공항 편의시설 직원 표정	4.80	1.36	3.45	5
		안내데스크 직원 표정	5.20	0.99	4.18	2
		청소근무자 표정	4.90	1.15	3.13	4
		활주로 버스 운전기사 표정	4.73	1.41	2.82	6
	n=30, Kendall's W=0.198, Chi-square=29.679, df=5, p=.000**					
	어학능력	발권창구 직원 어학능력	5.43	1.19	1.57	1
		안내데스크 직원 어학능력	5.30	1.29	1.43	2
	n=30, Kendall's W=0.053, Chi-square=1.600, df=1, p=.206					
대처능력	항공지연 대처능력	5.46	1.52	3.25	2	
	게이트 변경 대처능력	5.70	1.23	3.52	1	
	발권창구 혼잡시 대처능력	4.98	1.34	2.92	3	
	공항 편의시설 품질 피드백	4.96	1.35	2.63	4	
	보안검색요원 신체접촉	4.90	1.34	2.68	5	
n=30, Kendall's W=0.106, Chi-square=12.731, df=4, p=.013*						

* p<.05, ** p<.01

(7) 3차 델파이 조사 결과

3차 델파이 조사를 통해 정제된 결정요인과 세부항목은 다음 <표 4-13>과 같다.

3차 델파이 조사는 2차 조사의 폐쇄형 응답을 정제화한 후 세부항목에 대한 중요도를 7점 척도로 조사하여 결정요인 평균값이 5점 미만인 세부항목과 켄달 W 검증에서

유의한 차이를 보이지 않은 결정요인을 제외하였다. 2차 델파이 조사 분석결과 도출된 19개 요인, 95개 항목은 3차 델파이 조사 결과 정제과정을 통해 16개 요인, 73개 항목으로 정리한 후 전문가 패널의 피드백과 회의를 거쳐 ‘고객과 직원간 상호관계’의 결정요인 중 ‘직원 친절성’과 ‘직원 표정’ 결정요인을 통합하여 ‘직원 친절성’으로 정리하였다. 최종 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목은 15개 요인, 73개 항목이 도출되었다.

<표 4-13> 요인 항목 도출을 위한 3차 조사 분석 항목 수

대영역	상위개념	결정요인	2차 조사에서 도출된 항목의 수	3차 조사에서 도출된 항목의 수
물리적 서비스 스케이프	주변환경	터미널 온도	4	4
		터미널 습도	4	4
		공기청정도	5	4
	디자인 환경	시설 디자인	6	6
		시설 조명	5	5
	시설 환경	시설 동선	4	4
		시설 청결	10	10
		시설 배치	13	8
		시설 규모	3	0
사회적 서비스 스케이프	고객과 고객간 상호관계	대기줄 매너	5	5
		정리매너	6	3
		양보매너	2	0
	고객과 직원간 상호관계	전문성	4	4
		업무처리와 신속성	4	4
		직원 친절성	3	3
		직원 표정	6	2
		직원 복장	4	5
		어학능력	2	0
		대처능력	5	2
계		95	73	

4) 최종 공항 서비스스케이프 결정요인 항목

3차에 걸친 델파이 조사를 통해 수렴된 전문가 패널의 의견에 따라 다음 <표 4-14>와 같이 총 15개의 결정요인과 73개의 세부 항목을 포함한 최종 공항 서비스스케이프 결정요인을 개발하였다.

상위개념은 물리적 서비스스케이프인 ‘주변환경’와 ‘디자인 환경’, ‘시설환경’로 구분하였고, 사회적 서비스스케이프는 ‘고객과 고객간 상호관계’, ‘고객과 직원간 상호관계’로 구분하였다.

‘주변환경’ 상위개념에는 ‘터미널 온도’ 요인과 ‘공기청정도’ 요인, ‘터미널 습도’ 요인 등 총 3개의 결정요인이 포함되었으며, 각각의 요인별로 4개의 항목이 포함되어 총 12개 세부항목이 포함되었다.

‘디자인 환경’ 상위개념에는 ‘시설 디자인’ 요인과 ‘시설 조명’ 요인 등 총 2개의 결정요인이 포함되었으며, ‘시설 디자인’ 요인에는 6개 항목, ‘시설 조명’ 요인에는 5개의 항목이 포함되어 총 11개의 세부항목이 개발되었다.

‘시설환경’ 상위개념에는 ‘시설 동선’ 요인과 ‘시설 청결도’ 요인, ‘시설 배치’ 요인 등 3개의 결정요인이 포함되었으며, ‘시설 동선’ 요인에는 4개의 항목, ‘시설 청결도’ 요인에는 10개의 항목, ‘시설 배치’ 요인에는 8개의 항목이 포함되어 총 22개의 세부항목이 개발되었다.

‘고객과 고객간 상호관계’ 상위개념에는 ‘대기줄 매너’ 요인과 ‘정리매너’ 요인 등 2개의 결정요인이 포함되었으며, ‘대기줄 매너’ 요인에는 5개 항목, ‘정리매너’ 요인에는 3개 항목이 포함되어 총 8개의 세부항목이 포함되었다.

‘고객과 직원간 상호관계’ 상위개념에는 ‘전문성’ 요인과 ‘업무처리와 신속성’ 요인, ‘대처능력’ 요인, ‘친절성’ 요인, ‘복장’ 요인 등 5개의 결정요인이 개발되었으며, ‘전문성’ 요인에는 4개 항목, ‘업무처리와 신속성’ 요인에도 4개의 항목, ‘대처능력’ 요인은 2개 항목, ‘친절성’ 요인에는 5개 항목, ‘복장’ 요인에는 5개 항목이 포함되어 총 20개의 세부항목이 개발되었다.

<표 4-14> 최종 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목

상위개념	결정요인	세부항목
주변환경 (12)	터미널 온도 (4)	터미널 온도 화장실 내부 온도 편의시설 내부 온도 엘레베이터 내부 온도
	공기 청정도 (4)	터미널 공기 청정도 화장실 환기 편의시설 환기 휴지통 주변냄새
	터미널 습도 (4)	터미널 습도 화장실 내부 습도 편의시설 내부 습도 엘레베이터 내부 습도
디자인 환경 (11)	시설 디자인 (6)	터미널 외부 디자인 터미널 내부 디자인 안내스크린 디자인 편의시설 디자인 발권창구 디자인 화장실 디자인
	시설 조명 (5)	발권창구 조명 안내표지 조명 안내스크린 조명 편의시설 간판 조명 터미널 내부 조명
시설 환경 (22)	시설 동선 (4)	보안검색에서 출국장 동선 대중교통 승차장에서 발권창구 동선 관광버스 승차장에서 발권창구 동선 발권창구에서 수하물접수창구 동선
	시설 청결도 (10)	화장실 청결도 터미널 외부 청결도 터미널 내부 청결도 휴지통 주변 청결도 수하물벨트 청결도 보안검색 청결도 카트 청결도 의자 청결도 식수대 청결도 편의시설 청결도
	시설 배치 (8)	터미널 출입구 위치 안내표지 위치 안내스크린 위치 카트대기 위치 무인발권기 위치 휴지통 위치 화장실 위치 안내데스크 위치

(표 계속)

상위개념	결정요인	세부항목
고객과 고객간 상호관계(8)	대기줄 매너(5)	보안검색 대기줄 매너 발권창구 대기줄 매너 탑승 대기줄 매너 화장실 대기줄 매너 편의시설 대기줄 매너
	정리매너(3)	화장실 청결유지 카트이용 청결유지 의자사용 청결유지
고객과 직원간 상호관계(20)	전문성(4)	발권창구 직원 전문성 안내데스크 직원 전문성 청소근무자 전문성 탑승버스기사 전문성
	업무처리와 신속성 (4)	발권창구 신속성 보안검색 신속성 안내데스크 신속성 청소근무자 신속성
	대처능력(2)	탑승게이트 변경 대처능력 항공지연 대처능력
	친절성(5)	발권창구 친절성 발권창구 직원표정 편의시설 친절성 안내데스크 친절성 안내데스크 직원표정
	복장(5)	발권창구 직원복장 보안검색 직원복장 편의시설 직원복장 안내데스크 직원복장 청소근무자 복장

2. AHP 조사결과

본 연구의 목적을 달성하기 위해 AHP의 첫 번째 단계인 의사결정 계층도를 다음 [그림 4-1]과 같이 도식화 하였다.

본 연구의 목적인 공항 서비스스케이프 결정요인이 최상위에 위치하고 선행연구와 델파이 조사를 통해 정제된 공항 서비스스케이프 5개의 상위개념이 제2계층에 위치하고 있다. 상위개념 아래에는 15개의 결정요인이 자리하고 있으며, 최하위계층에는 결정요인을 보다 구체화하고 있는 73개의 세부항목이 위치하고 있다.

AHP에는 두 가지 방식(mode)이 있는데, 하나는 분배 방식 혹은 우월 방식(distribute mode or dominance mode)이고 다른 하나는 이상적 방식(ideal mode)이다.

우월 방식은 의사결정자가 계층 하에서 모든 타 대안보다 독보적인 하나의 대안이 어떠한 정도인지를 고려하고자 할 때 사용한다. 이상적 방식은 의사결정자가 주어진 기준에 대하여 각 대안이 얼마나 잘 해당 역할을 수행하고 있는지를 알고자 할 때 사용된다¹⁷¹⁾. 따라서 본 연구에서는 연구대상인 제주국제공항의 서비스스케이프 세부항목과 결정요인이 어떤 우선순위를 가지고 있는지를 알고자 이상적 방식을 적용하였다.

본 연구에서는 2019년 5월 1일부터 8일까지 8일간에 걸쳐 공항 관련 전문가를 대상으로 총 20부의 설문지를 배포하여, 2차에 걸친 전화통화와 문자발송을 통해 총 15부의 설문지를 회수하였다. 응답 일관성 비율이 0.1 미만인 응답자의 결과만을 갖고 분석하였다. 선행 연구와 비교 하였을 때 15부의 유효 표본은 분석을 하는데 충분한 표본수라 판단된다.

171) I. Millet and T. L. Saaty(2000). On the relativity of relative measures: Accommodating both rank preservation and rank reversal in the AHP, *European Journal of Operational Research*, 121(1), pp.205-212; 박정근(2010). 전계논문, p.169 재인용.

목적	대영역	상위개념	결정요인	세부항목
공항 서비스스케이프	물리적 서비스스케이프	주변 환경	터미널 온도	터미널 온도 화장실 내부 온도 편의시설 내부 온도 엘리베이터 내부 온도
		디자인 환경	공기 청정도	터미널 공기 청정도 화장실 환기 편의시설 환기 휴지통 주변 냄새
			터미널 습도	터미널 습도 화장실 내부 습도 편의시설 내부 습도 엘리베이터 내부 습도
		시설 환경	시설 디자인	터미널 외부 디자인 터미널 내부 디자인 안내스크린 디자인 편의시설 디자인 발권장구 디자인 화장실 디자인
			시설 조명	발권장구 조명 안내표지 조명 안내스크린 조명 편의시설 관련 조명 터미널 내부 조명
		사회적 서비스스케이프	시설 동선	시설 동선
	시설 청결도			화장실 청결도 터미널 외부 청결도 터미널 내부 청결도 휴지통 주변 청결도 수하물 벨트 청결도 보안검색 청결도 카드 청결도 의자 청결도 식수대 청결도 편의시설 청결도
	고객과 고객간 상호관계		시설 배치	터미널 출입구 위치 안내표지 위치 안내스크린 위치 카드대기 위치 무인발권기 위치 휴지통 위치 화장실 위치 안내데스크 위치
			대기줄 매너	보안검색 대기줄 매너 발권장구 대기줄 매너 탑승대기줄 매너 화장실 대기줄 매너 편의시설 대기줄 매너
	고객과 직원간 상호관계		정리매너	화장실 청결유지 카드이용 청결유지 의자사용 청결유지
			전문성	발권장구 직원 전문성 안내데스크 직원 전문성 청소근무자 전문성 탑승버스 기사 전문성
		업무처리와 신속성	발권장구 업무 신속성 보안검색 업무 신속성 안내데스크 안내 신속성 청소근무자 청소 신속성	
대처능력		탑승게이트 변경 대처능력 항공지연 대처능력		
복장	친절성	발권장구 친절성 발권장구 직원 표정 편의시설 친절성 안내데스크 친절성 안내데스크 직원 표정		
	복장	발권장구 직원 복장 보안검색 직원 복장 편의시설 직원 복장 안내데스크 직원 복장 청소근무자 복장		

[그림 4-1] 공항 서비스스케이프 의사결정 계층도

1) 상위개념 상대적 가중치 및 우선순위

상위개념의 가중치를 살펴본 결과는 다음 <표 4-15>와 같다. ‘고객과 직원간 상호관계’ 요소가 28.0%로 가장 우선순위가 높았다. ‘시설환경 요소’는 22.8%, ‘고객과 고객간 상호관계’는 21.1%, ‘디자인 환경 요소’는 17.9%. ‘주변환경 요소’는 10.1% 순으로 상대적 가중치가 높은 것으로 나타났다. 비일관성 비율(CR)은 0.01로 나타나, 허용할 수 있는 정도의 일관성이 있는 것으로 조사되었다.

<표 4-15> 상위개념 우선순위 및 전체 대비 상대적 가중치

순위	상위개념	항목 수	상대적 가중치
1	고객과 직원간 상호관계	20	0.280
2	시설환경 요소	22	0.228
3	고객과 고객간 상호관계	8	0.211
4	디자인 환경 요소	11	0.179
5	주변환경 요소	12	0.101
계		73	1.000

주 : C.R. = 0.01

2) 결정요인 상대적 가중치 및 우선순위

상위개념에 대한 결정요인의 가중치를 살펴본 결과는 다음 <표 4-16>과 같다.

‘고객과 직원간 상호관계’ 요소 중에는 ‘대처능력’이 32.4%로 상대적 가중치가 가장 높은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘업무처리와 신속성’ 24.8%, ‘친절성’ 17.1%, ‘복장’ 13.3%, ‘전문성’ 12.3% 순으로 나타났다.

‘시설 환경’요소 중에는 ‘터미널 시설 청결도’가 42.3%로 상대적 가중치가 가장 높은 결정요인으로 나타났으며, 다음으로 ‘터미널 시설 배치’ 40.3%, ‘터미널 시설 동선’이

17.5%로 나타났다. 그리고 ‘고객과 고객간 상호관계’ 요소에서는 ‘정리 매너’가 75.3%로 나타났으며, ‘대기줄 매너’는 24.7%로 조사되었다.

‘디자인 환경’ 요소에서는 ‘터미널 조명’이 77.6%로 나타났으며, ‘터미널 시설 디자인’은 22.4%로 나타났다. 또한, ‘주변환경’ 요소에서는 ‘터미널 공기청정도’가 55.8%, ‘터미널 습도’ 31.4%, ‘터미널 온도’가 12.9% 순으로 나타났다.

결정요인 상대적 가중치에 대한 전문가 패널들의 일관성을 검토한 결과, 비일관성비율(C.R.)이 0.00~0.01의 범위로 나타나 일관성이 유지된 판단임을 알 수 있다.

<표 4-16> 결정요인 우선순위 및 상위개념 대비 상대적 가중치

상위개념	결정요인	상대적 가중치	내부 순위	C.R.
고객과 직원간 상호관계 (0.280)	대처능력	0.324	1	0.01
	업무처리와 신속성	0.248	2	
	친절성	0.171	3	
	복장	0.133	4	
	전문성	0.123	5	
시설환경 요소 (0.228)	시설 청결도	0.423	1	0.00
	시설 배치	0.403	2	
	시설 동선	0.175	3	
고객과 고객간 상호관계 (0.211)	정리 매너	0.753	1	0.00
	대기줄 매너	0.247	2	
디자인 환경 요소 (0.179)	시설 조명	0.776	1	0.01
	시설 디자인	0.224	2	
주변환경 요소 (0.101)	터미널 공기청정도	0.558	1	0.01
	터미널 습도	0.314	2	
	터미널 온도	0.129	3	

주 : 상위개념은 상대적 중요도 크기 순서로 배열함

3) 세부항목 상대적 중요도 및 우선순위

(1) 고객과 직원간 상호관계 상위개념의 세부항목

‘고객과 직원간 상호관계’ 상위개념의 세부항목의 가중치를 살펴본 결과는 다음 <표 4-17>과 같다.

<표 4-17> 고객과 직원간 상호관계 세부항목 우선순위 및 상대적 가중치

상위개념	결정요인	세부항목	결정요인 대비 상대적 가중치	상위 개념 대비 가중치	상위 개념 우선 순위
고객과 직원간 상호관계 (0.280)	대처능력 (0.324) C.R.=0.01	항공지연 대처능력	0.783	0.124	1
		탑승게이트 변경 대처능력	0.217	0.034	14
	업무처리와 신속성 (0.248) C.R.=0.00	보안검색 신속성	0.396	0.095	2
		안내데스크 신속성	0.237	0.057	6
		발권창구 신속성	0.231	0.055	7
		청소근무자 신속성	0.136	0.033	15
	친절성 (0.171) C.R.=0.00	안내데스크 친절성	0.227	0.065	3
		발권창구 직원표정	0.225	0.065	3
		안내데스크 직원표정	0.211	0.061	5
		편의시설 친절성	0.192	0.055	7
	복장 (0.133) C.R.=0.00	발권창구 친절성	0.145	0.042	12
		보안검색 직원복장	0.278	0.051	9
		안내데스크 직원복장	0.244	0.045	11
		편의시설 직원복장	0.198	0.036	13
		발권창구 직원복장	0.153	0.028	18
	전문성 (0.123) C.R.=0.01	청소근무자 직원복장	0.127	0.026	20
		안내데스크 직원 전문성	0.356	0.047	10
		발권창구 직원 전문성	0.229	0.030	16
		탑승버스기사 전문성	0.221	0.029	17
			청소근무자 전문성	0.195	0.023
계(C.R.=0.01)				1.000	

주 : 결정요인과 세부항목은 상대적 가중치 크기 순서로 배열함

‘대처능력’ 결정요인 중 ‘항공지연 대처능력’은 78.3%, ‘탑승게이트 변경 대처능력’은 21.7%로 나타났다.

‘업무처리와 신속성’ 결정요인에서는 ‘보안검색 신속성’이 39.6%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘안내데스크 신속성’ 23.7%, ‘발권창구 신속성’ 23.1%, ‘청소근무자 신속성’ 13.6% 순으로 조사되었다.

‘친절성’ 결정요인 중에는 ‘안내데스크 친절성’이 22.7%로 나타났으며, 다음으로 ‘발권창구 직원 표정’ 22.5%, 안내데스크 직원 표정’ 21.1%, ‘편의시설 직원 친절성’ 19.2%, ‘발권창구 친절성’ 14.5% 순으로 나타났다.

‘복장’ 결정요인 중에는 ‘보안 검색 직원복장’이 27.8%로 나타났으며, 다음으로 ‘안내데스크 직원복장’ 24.4%, ‘편의시설 직원복장’ 19.8%, ‘발권창구 직원복장’ 15.3%, ‘청소근무자 직원복장’ 12.7% 순으로 조사되었다.

‘전문성’ 결정요인에서는 ‘안내데스크 직원 전문성’이 35.6%, ‘발권창구 직원 전문성’ 22.9%, ‘탑승버스 기사 전문성’ 22.1%, ‘청소근무자 전문성’ 19.5% 순으로 조사되었다.

‘고객과 직원간 상호관계’ 상위개념 전체로 봤을 때 20개의 세부항목 상대적 가중치를 조사한 결과, ‘항공지연 대처능력’이 12.4%로 가장 높은 가중치를 보였으며, 다음으로 ‘보안검색 신속성’ 9.5%, ‘발권창구 직원 표정’과 ‘안내데스크 직원 친절성’이 각각 6.5%, ‘안내데스크 직원표정’ 6.1%, ‘안내데스크 신속성’ 5.7%, ‘발권창구 신속성’ 5.5% 순으로 나타났다.

‘고객과 직원간 상호관계’의 세부항목 우선순위에 대한 비일관성비율(C.R.)은 0.00~0.01의 범위로 나타나 일관성이 유지된 판단임을 알 수 있다.

(2) 시설환경 상위개념의 세부항목

‘시설환경’ 요소의 세부항목의 가중치를 살펴본 결과는 다음 <표 4-18>과 같다.

‘시설 청결도’ 결정요인 중 ‘식수대 청결’은 14.3%, ‘터미널 내부 청결도’는 12.4%, ‘의자 청결도’는 11.5%, ‘휴지통 주변 청결도’와 ‘편의시설 청결도’는 각각 11.2%, ‘터미널 외부 청결도’는 10.9% 순으로 조사되었다. 그리고 ‘시설 배치’ 결정요인에서는 ‘안내표지 위치’가 19.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘화장실 위치’ 16.5%, ‘무인발권기 위치’ 14.4%, ‘안내스크린 위치’ 14.1%, ‘안내데스크 위치’ 12.8%, ‘카트대기 위치’ 8.2% 순으로 조사되었다.

<표 4-18> 시설환경 상위개념의 세부항목 우선순위 및 상대적 가중치

상위개념	결정요인	세부항목	결정요인 대비 상대적 가중치	상위 개념 대비 가중치	상위 개념 우선 순위
시설환경 (0.228)	시설 청결도 (0.423) C.R.=0.01	식수대 청결도	0.143	0.076	1
		터미널 내부 청결도	0.124	0.066	3
		의자 청결도	0.115	0.062	5
		휴지통 주변 청결도	0.112	0.060	6
		편의시설 청결도	0.112	0.060	6
		터미널 외부 청결도	0.109	0.058	8
		보안검색 청결도	0.101	0.054	10
		카트 청결도	0.070	0.037	13
		수하물 벨트 청결도	0.067	0.036	14
		화장실 청결도	0.046	0.025	19
	시설 배치 (0.403) C.R.=0.00	안내표지 위치	0.190	0.073	2
		화장실 위치	0.165	0.063	4
		무인발권기 위치	0.144	0.055	9
		안내스크린 위치	0.141	0.054	10
		안내데스크 위치	0.128	0.049	12
		카트대기 위치	0.082	0.031	15
		휴지통 위치	0.080	0.031	15
		터미널 출입구 위치	0.068	0.026	18
	시설 동선 (0.175) C.R.=0.00	발권창구에서 수하물접수 동선	0.373	0.031	15
		대중교통 승차장에서 발권 창구 동선	0.242	0.020	20
		관광버스 승차장에서 발권 창구 동선	0.211	0.018	21
		보안검색에서 출국장 동선	0.174	0.015	22
계(C.R.=0.01)				1.000	

주 : 결정요인과 세부항목은 상대적 가중치 크기 순서로 배열함

‘시설 동선’ 결정요인 중에는 ‘발권창구에서 수하물 접수 동선’이 37.3%로 나타났으며, 다음으로 ‘대중교통 승차장에서 발권창구 동선’ 24.2%, ‘관광버스 승차장에서 발권창구 동선’ 21.1%, ‘보안검색에서 출국장 동선’ 17.4% 순으로 나타났다. 또한 ‘시설환경’ 상위개념을 전체로 봤을 때 22개의 세부항목 상대적 가중치를 조사한 결과, ‘식수대 청결’이 7.6%로 가장 높은 가중치를 보였으며, 다음으로 ‘안내표지 위치’가 7.3%, ‘터미널 내부 청결도’ 6.6%, ‘화장실 위치’ 6.3%, ‘의자 청결’ 6.2%, ‘휴지통 청결’과 ‘편의시설 청결’이 각각 6.0%, ‘터미널 외부 청결’ 5.8% 순으로 나타났다.

‘시설 환경’ 상위개념의 세부항목 우선순위에 대한 비일관성비율(C.R.)은 0.00~0.01의 범위로 나타나 일관성이 유지된 판단임을 알 수 있다.

(3) 고객과 고객간 상호관계 상위개념의 세부항목

‘고객과 고객간 상호관계’ 상위개념의 세부항목 가중치를 살펴본 결과는 다음 <표 4-19>와 같다.

‘정리 매너’ 결정요인 중 ‘의자사용 청결유지’는 47.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘카트 이용 청결유지’ 26.6%, ‘화장실 사용 청결유지’ 26.4% 순으로 조사되었다. ‘대기줄 매너’ 결정요인 중에는 ‘발권창구 대기줄 매너’가 26.2%로 나타났으며, 다음으로 ‘탑승 대기줄 매너’ 23.4%, ‘화장실 대기줄 매너’ 19.3%, ‘편의시설 대기줄 매너’ 17.5%, ‘보안검색 대기줄 매너’ 13.7% 순으로 나타났다.

‘고객과 고객간 상호관계’ 상위개념을 전체로 봤을 때 8개의 세부항목 상대적 가중치를 조사한 결과, ‘의자사용 청결유지’가 29.6%로 가장 높은 중요도를 보였으며, 다음으로 ‘카트이용 청결유지’가 16.8%, 화장실 사용 청결유지’ 16.6%, ‘발권창구 대기줄 매너’ 9.7%, ‘탑승 대기줄 매너’ 8.6%, ‘화장실 대기줄 매너’ 7.1%, ‘편의시설 대기줄 매너’ 6.5%, ‘보안검색 대기줄 매너’ 5.1% 순으로 나타났다.

‘고객과 고객간 상호관계’ 상위개념의 세부항목 우선순위에 대한 비일관성비율(C.R.)은 0.00으로 나타나 일관성이 유지된 판단임을 알 수 있다.

<표 4-19> 고객과 고객간 상호관계 세부항목 우선순위 및 상대적 가중치

상위개념	결정요인	세부항목	결정요인 대비 상대적 가중치	상위개념 대비 가중치	상위개념 우선 순위
고객과 고객간 상호관계 (0.211) C.R.=0.00	정리 매너 (0.753) C.R.=0.00	의자사용 청결유지	0.470	0.296	1
		카트이용 청결유지	0.266	0.168	2
		화장실 사용 청결유지	0.264	0.166	3
	대기줄 매너 (0.247) C.R.=0.00	발권창구 대기줄 매너	0.262	0.097	4
		탑승 대기줄 매너	0.234	0.086	5
		화장실 대기줄 매너	0.193	0.071	6
		편의시설 대기줄 매너	0.175	0.065	7
		보안검색 대기줄 매너	0.137	0.051	8
	계(C.R.=0.00)				1.000

주 : 결정요인과 세부항목은 상대적 가중치 크기 순서로 배열함

(4) 디자인 환경 상위개념의 세부항목

‘디자인 환경’ 상위개념의 세부항목의 가중치를 살펴본 결과는 다음 <표 4-20>과 같다. ‘시설 조명’ 결정요인에서는 ‘터미널 내부 조명’이 32.8%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘안내표지 조명’ 22.6%, ‘안내스크린 조명’ 21.3%, ‘편의시설 간판 조명’ 15.9%, ‘발권창구 조명’ 7.2% 순으로 조사되었다.

‘시설 디자인’ 결정요인 중에는 ‘터미널 내부 디자인’이 23.9%로 나타났으며, 다음으로 ‘안내스크린 디자인’ 21.3%, ‘편의시설 디자인’ 20.7%, ‘화장실 디자인’ 11.3%, ‘터미널 외부 디자인’ 7.6% 순으로 나타났다.

‘디자인 환경’ 상위개념을 전체로 봤을 때 11개의 세부항목 상대적 가중치를 조사한 결과, ‘터미널 내부 조명’이 23.5%로 가장 높은 가중치를 보였으며, 다음으로 ‘안내표지 디자인’이 16.2%, ‘안내스크린 디자인’ 15.3%, ‘편의시설 간판 조명’ 11.4%, ‘터미널 내부 디자인’ 6.8%, ‘안내스크린 디자인’ 6.1%, ‘편의시설 간판 디자인’ 5.9% 순으로 나타났다. ‘디자인 환경’ 상위개념의 세부항목 우선순위에 대한 비일관성비율(C.R.)은 0.00으로 나타나 일관성이 유지된 판단임을 알 수 있다.

<표 4-20> 디자인 환경 상위개념의 세부항목 우선순위 및 상대적 가중치

상위개념	결정요인	세부항목	결정요인 대비 상대적 가중치	상위 개념 대비 가중치	상위 개념 우선 순위
디자인 환경 (0.179)	시설 조명 (0.776) C.R.=0.00	터미널 내부 조명	0.328	0.235	1
		안내표지 조명	0.226	0.162	2
		안내스크린 조명	0.213	0.153	3
		편의시설 간판 조명	0.159	0.114	4
		발권창구 조명	0.072	0.052	8
	시설 디자인 (0.224) C.R.=0.00	터미널 내부 디자인	0.239	0.068	5
		안내스크린 디자인	0.213	0.061	6
		편의시설 디자인	0.207	0.059	7
		발권창구 디자인	0.152	0.043	9
		화장실 디자인	0.113	0.032	10
		터미널 외부 디자인	0.076	0.021	11
계(C.R.=0.00)				1.000	

주 : 결정요인과 세부항목은 상대적 중요도 크기 순서로 배열함

(5) 주변환경 상위개념의 세부항목

‘주변환경’ 상위개념의 세부항목의 가중치를 살펴본 결과는 다음 <표 4-21>과 같다. ‘터미널 공기 청정도’ 결정요인 중 ‘화장실 환기’는 41.2%, ‘편의시설 환기’는 26.7%, ‘휴지통 주변 냄새’는 22.7%, ‘터미널 공기 청정도’는 9.4% 순으로 조사되었다.

‘터미널 습도’ 결정요인에서는 ‘화장실 습도’가 42.7%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 편의시설 내부 습도 25.7%, ‘엘리베이터 내부 습도’ 21.9%, ‘터미널 내부 습도’ 9.7% 순으로 조사되었다.

‘터미널 온도’ 결정요인 중에는 ‘편의시설 내부 온도’가 35.5%로 나타났으며, 다음으로 ‘화장실 내부 온도’ 23.2%, ‘터미널 내부 온도’ 20.9%, ‘엘리베이터 내부 온도’ 20.33% 순으로 나타났다.

‘주변환경’ 상위개념을 전체로 봤을 때 12개의 세부항목 상대적 가중치를 조사한 결

과, ‘화장실 환기’가 22.8%로 가장 높은 가중치를 보였으며, 다음으로 ‘편의시설 환기’가 14.7%, ‘화장실 습도’ 12.8%, ‘휴지통 주변 냄새’ 12.5%, ‘편의시설 습도’ 7.7%, ‘엘리베이터 습도’ 6.6% 순으로 나타났다.

‘주변환경’ 상위개념의 세부항목 우선순위에 대한 비일관성비율(C.R.)은 0.00~0.01의 범위로 나타나 일관성이 유지된 판단임을 알 수 있다.

<표 4-21> 주변환경 상위개념의 세부항목 우선순위 및 상대적 가중치

상위개념	결정요인	세부항목	결정요인 대비 상대적 가중치	상위 개념 대비 가중치	상위 개념 우선 순위
주변 환경 (0.101)	터미널 공기 청정도(0.558) C.R.=0.01	화장실 환기	0.412	0.228	1
		편의시설 환기	0.267	0.147	2
		휴지통 주변 냄새	0.227	0.125	4
		터미널 공기 청정도	0.094	0.052	7
	터미널 습도(0.314) C.R.=0.00	화장실 습도	0.427	0.128	3
		편의시설 내부 습도	0.257	0.077	5
		엘리베이터 내부 습도	0.219	0.066	6
		터미널 내부 습도	0.097	0.029	12
	터미널 온도(0.101) C.R.=0.00	편의시설 내부 온도	0.355	0.052	7
		화장실 내부 온도	0.232	0.034	9
		터미널 내부 온도	0.209	0.031	10
		엘리베이터 내부 온도	0.203	0.030	11
	계(C.R.=0.00)				1.000

주 : 결정요인과 세부항목은 상대적 가중치 크기 순서로 배열함

3. 최종 공항 서비스스케이프 결정요인 및 가중치 도출 결과

1) 최종 공항 서비스스케이프 결정요인 가중치 분석결과

앞서 도출된 상위개념과 결정요인, 세부 항목에 대한 가중치 분석결과를 요약하여 정리하면 다음 <표 4-22>와 같다. 최종 결정요인과 세부항목에 대한 가중치 도출은 AHP의 이상적 방식을 적용하여 이루어졌으며, 전체 비일관성비율은 0.00으로 나타나 일관적인 평가가 이루어졌음을 확인하였다.

<표 4-22> 공항 서비스스케이프 상위개념과 결정요인, 세부항목 가중치 분석결과

상위개념 (a)	결정요인 (b)	세부항목 (c)	가중치	상대적 가중치 (a*b*c)	우선 순위
고객과 직원간 상호관계 (0.280)	대처능력 (0.324)	항공지연 대처능력	0.783	0.071034	2
		탑승게이트 변경 대처능력	0.217	0.019686	11
	업무 신속성 (0.248)	보안검색 신속성	0.396	0.027498	8
		안내테스크 신속성	0.237	0.016457	13
		발권창구 신속성	0.231	0.016041	14
		청소근무자 신속성	0.136	0.009444	41
	직원 친절성 (0.171)	안내테스크 친절성	0.227	0.010869	29
		발권창구 직원표정	0.225	0.010773	32
		안내테스크 직원표정	0.211	0.010103	35
		편의시설 친절성	0.192	0.009193	42
		발권창구 친절성	0.145	0.006943	56
	직원 복장 (0.133)	보안검색 직원복장	0.278	0.010353	34
		안내테스크 직원복장	0.244	0.009087	44
		편의시설 직원복장	0.198	0.007374	52
		발권창구 직원복장	0.153	0.005698	63
		청소근무자 직원복장	0.127	0.004729	65
	직원 전문성 (0.123)	안내테스크 직원 전문성	0.356	0.012261	24
		발권창구 직원 전문성	0.229	0.007887	49
		탑승버스기사 전문성	0.221	0.007611	50
		청소근무자 전문성	0.195	0.006716	59

주1 : a=상위개념 가중치, b=결정요인 가중치, c=세부항목 가중치

주2 : Synthesis는 Ideal mode 적용, C.R.=0.00

(표 계속)

상위개념 (a)	결정요인 (b)	세부항목 (c)	상대적 가중치 (a*b*c)	우선 순위		
시설환경 (0.228)	시설 청결도 (0.423)	식수대 청결도	0.143	0.013791	18	
		터미널 내부 청결도	0.124	0.011959	26	
		의자 청결도	0.115	0.011091	28	
		휴지통 주변 청결도	0.112	0.010802	30	
		편의시설 청결도	0.112	0.010802	31	
		터미널 외부 청결도	0.109	0.010512	33	
		보안검색 청결도	0.101	0.009741	38	
		카트 청결도	0.070	0.006751	58	
		수하물 벨트 청결도	0.067	0.006462	60	
		화장실 청결도	0.046	0.004436	67	
	시설 배치 (0.403)	안내표지 위치	0.190	0.017458	12	
		화장실 위치	0.165	0.015161	15	
		무인발권기 위치	0.144	0.013231	21	
		안내스크린 위치	0.141	0.012956	22	
		안내데스크 위치	0.128	0.011761	27	
		카트대기 위치	0.082	0.007534	51	
		휴지통 위치	0.080	0.007351	53	
		터미널 출입구 위치	0.068	0.006248	61	
	시설 동선 (0.175)	발권창구-수하물접수 동선	0.373	0.014883	17	
		대중교통 승차장-발권창구 동선	0.242	0.009656	39	
		관광버스 승차장-발권창구 동선	0.211	0.008419	46	
		보안검색-출국장 동선	0.174	0.006943	57	
	고객과 고객간 상호관계 (0.211)	정리 매너 (0.753)	의자사용 청결유지	0.470	0.074675	1
			카트이용 청결유지	0.266	0.042263	4
			화장실 사용 청결유지	0.264	0.041945	5
		대기줄 매너 (0.247)	발권창구 대기줄 매너	0.262	0.013655	19
			탑승 대기줄 매너	0.234	0.012195	25
화장실 대기줄 매너			0.193	0.010059	36	
편의시설 대기줄 매너			0.175	0.00912	43	
보안검색 대기줄 매너			0.137	0.00714	54	

주1 : a=상위개념 가중치, b=결정요인 가중치, c=세부항목 가중치

주2 : Synthesis는 Ideal mode 적용, C.R.=0.00

(표 계속)

상위개념 (a)	결정요인 (b)	세부항목 (c)	상대적 가중치 (a*b*c)	우선 순위	
디자인 환경 (0.179)	시설 조명 (0.776)	터미널 내부 조명	0.328	0.045561	3
		안내표지 조명	0.226	0.031392	6
		안내스크린 조명	0.213	0.029587	7
		편의시설 간판 조명	0.159	0.022086	10
		발권창구 조명	0.072	0.010001	37
	시설 디자인 (0.224)	터미널 내부 디자인	0.239	0.009583	40
		안내스크린 디자인	0.213	0.008540	45
		편의시설 디자인	0.207	0.008300	47
		발권창구 디자인	0.152	0.006095	62
		화장실 디자인	0.113	0.004531	66
		터미널 외부 디자인	0.076	0.003047	70
	주변환경 (0.101)	터미널 공기 청정도 (0.558)	화장실 환기	0.412	0.023219
편의시설 환기			0.267	0.015048	16
휴지통 주변 냄새			0.227	0.012793	23
터미널 공기 청정도			0.094	0.005298	64
터미널 습도 (0.314)		화장실 습도	0.427	0.013542	20
		편의시설 내부 습도	0.257	0.008150	48
		엘리베이터 내부 습도	0.219	0.006945	55
		터미널 내부 습도	0.097	0.003076	69
터미널 온도 (0.101)		편의시설 내부 온도	0.355	0.003621	68
		화장실 내부 온도	0.232	0.002367	71
		터미널 내부 온도	0.209	0.002132	72
		엘리베이터 내부 온도	0.203	0.002071	73

주1 : a=상위개념 가중치, b=결정요인 가중치, c=세부항목 가중치

주2 : Synthesis는 Ideal mode 적용, C.R.=0.00

제주국제공항의 서비스스케이프 세부항목 상대적 가중치 분석결과, ‘의자사용 청결 유지’가 7.47%로 가장 높은 가중치를 보였으며, 다음으로 ‘항공지연 대처능력’이 7.10%, ‘터미널 내부 조명’ 4.56%, ‘카트이용 청결유지’ 4.23%, ‘화장실 청결유지’ 4.19%, ‘안내표지 조명’ 3.14%, ‘안내스크린 조명’ 2.96%, ‘보안검색 신속성’ 2.75%, ‘화장실 환기’ 2.32%, ‘편의시설 간판 조명’ 2.21%, ‘탑승게이트 변경 대처능력’ 1.97% 순으로 나타났다.

이러한 결과를 종합하면, ‘고객과 고객간 상호관계’ 상위개념의 결정요인인 ‘정리매

너'의 세부항목인 '의자사용 청결유지'와 '카트이용 청결유지', '화장실 청결유지' 항목이 높은 가중치를 보였다. 또한, '고객과 직원간 상호관계' 상위개념의 결정요인인 '대처능력'의 세부항목인 '항공지연 대처능력'과 '탑승게이트 변경 대처능력' 항목도 높은 가중치를 보였다. 그리고 '디자인 환경' 상위개념의 결정요인인 '시설 조명'의 세부항목인 '터미널 내부 조명'과 '안내표지 조명', '안내스크린 조명', '편의시설 간판 조명' 항목도 높은 가중치를 보였다.

따라서 제주국제공항의 서비스스케이프 결정요인과 세부항목에 대해 전문가들은 고객간 상호관계에서의 정리매너, 고객과 직원간 상호관계에서의 대처능력, 디자인 환경에서의 시설 조명에 대해서 높은 중요도를 부여하고 있음을 알 수 있다. 이러한 점에서 제주국제공항의 이미지 개선을 위해서는 고객과 고객간의 정리매너에 대한 캠페인을 전개할 필요가 있으며, 공항 시설조명에 대한 개선과 지연과 결항에 따른 대처능력 향상을 위한 방안을 강구할 필요가 있을 것이다.

2) 민감도 분석

민감도 분석은 상위개념과 우선순위가 변함에 따라 세부항목의 전체 대비 우선순위가 얼마나 민감하게 반응하느냐를 보기 위함이다¹⁷²⁾. 이는 본 연구에서 도출된 세부항목들이 상위개념 가중치 변동에도 불구하고 세부항목들의 전체 대비 가중치 및 우선순위가 크게 요동치지 않고 강건함(robustness)을 보이는지를 살펴보려는 것이다.

본 연구에서는 김영기(2008), 오문향(2013)의 연구에서처럼 시나리오 기법을 적용하여, A: 5개 상위개념에 동일한 가중치 0.200을 적용하였을 때, B: 하나의 상위개념에 대해서만 높은 가중치(0.500)를 적용하고 나머지 4개의 상위개념은 동일하게 적용(0.125)하였을 때 세부항목들의 전체 대비 가중치가 어떻게 변화하는 지를 살펴보았다.

시나리오 A와 같이 5개의 상위개념에 동일한 가중치 0.200을 준 결과는 다음 <표 4-23>와 같다. 세부항목의 우선순위는 민감도 분석 이전과 비교하면 큰 변화가 없이 대체로 유사한 수준을 보이고 있다.

172) Y. Wind and T. L. Saaty(1980). *op. cit.*, pp.641-658 ; 오문향(2013). 전계논문, p.192 재인용.

시나리오 B는 5개 상위개념 중 1개의 상위개념만 높은 가중치를 주고 나머지 4개의 가중치는 동일하게 적용했을 경우이다. ‘고객과 직원간 상호관계’ 상위개념에만 높은 가중치를 준 결과, ‘고객과 직원간 상호관계’ 상위개념의 세부항목의 우선순위가 높아지고 나머지 항목들은 AHP 분석과 유사한 형태를 보였다. 나머지 ‘시설환경’과 ‘고객과 고객간 상호관계’, ‘디자인 환경’, ‘주변 환경’ 상위개념의 경우에도 높은 가중치를 준 상위개념의 세부항목 우선순위가 높아지고 나머지 상위개념의 세부항목들은 AHP 분석 결과의 우선순위와 유사한 형태를 보였다.

이상의 결과를 종합하면, AHP를 활용하여 도출된 본 연구의 공항 서비스스케이프 세부항목은 낮은 민감도를 보이고 있음을 확인하였다.

<표 4-23> 동일한 가중치를 부여한 민감도 분석결과

세부항목	AHP 분석		민감도 분석	
	전체 대비 가중치	순위	전체 대비 가중치	순위
의자사용 청결유지	0.07468	1	0.07078	1
항공지연 대처능력	0.07103	2	0.05074	3
터미널 내부 조명	0.04556	3	0.05091	2
카트이용 청결유지	0.04226	4	0.04006	5
화장실 사용 청결유지	0.04195	5	0.03976	6
안내표지 조명	0.03139	6	0.03508	7
안내스크린 조명	0.02959	7	0.03306	8
보안검색 신속성	0.02750	8	0.01964	13
화장실 환기	0.02322	9	0.04598	4
편의시설 간판 조명	0.02209	10	0.02468	12
탑승게이트 변경 대처능력	0.01969	11	0.01406	16
안내표지 위치	0.01746	12	0.01531	15
안내데스크 신속성	0.01646	13	0.01176	22
발권창구 신속성	0.01604	14	0.01146	25
화장실 위치	0.01516	15	0.01330	18
편의시설 환기	0.01505	16	0.02980	9
발권창구에서 수하물접수 동선	0.01488	17	0.01306	19
식수대 청결도	0.01379	18	0.01210	21
발권창구 대기줄 매너	0.01365	19	0.01294	20
화장실 습도	0.01354	20	0.02682	10

(표 계속)

세부항목	AHP 분석		민감도 분석	
	전체 대비 가중치	순위	전체 대비 가중치	순위
무인발권기 위치	0.01323	21	0.01161	23
안내스크린 위치	0.01296	22	0.01136	26
휴지통 주변 냄새	0.01279	23	0.02533	11
안내데스크 직원 전문성	0.01226	24	0.00876	39
탑승 대기줄 매너	0.01220	25	0.01156	24
터미널 내부 청결도	0.01196	26	0.01049	30
안내데스크 위치	0.01176	27	0.01032	31
의자 청결도	0.01109	28	0.00973	32
안내데스크 친절성	0.01087	29	0.00776	43
휴지통 주변 청결도	0.01080	30	0.00948	35
편의시설 청결도	0.01080	31	0.00948	36
발권창구 직원표정	0.01077	32	0.00770	44
터미널 외부 청결도	0.01051	33	0.00922	38
보안검색 직원복장	0.01035	34	0.00739	45
안내데스크 직원표정	0.01010	35	0.00722	47
화장실 대기줄 매너	0.01006	36	0.00953	34
발권창구 조명	0.01000	37	0.01117	27
보안검색 청결도	0.00974	38	0.00854	41
대중교통 승차장에서 발권창구 동선	0.00966	39	0.00847	42
터미널 내부 디자인	0.00958	40	0.01071	28
청소근무자 신속성	0.00944	41	0.00675	51
편의시설 친절성	0.00919	42	0.00657	53
편의시설 대기줄 매너	0.00912	43	0.00865	40
안내데스크 직원복장	0.00909	44	0.00649	54
안내스크린 디자인	0.00854	45	0.00954	33
관광버스 승차장에서 발권창구 동선	0.00842	46	0.00739	46
편의시설 디자인	0.00830	47	0.00927	37
편의시설 내부 습도	0.00815	48	0.01614	14
발권창구 직원 전문성	0.00789	49	0.00563	60
탑승버스기사 전문성	0.00761	50	0.00544	62
카트대기 위치	0.00753	51	0.00661	52
편의시설 직원복장	0.00737	52	0.00527	63
휴지통 위치	0.00735	53	0.00645	55
보안검색 대기줄 매너	0.00714	54	0.00677	50
엘리베이터 내부 습도	0.00695	55	0.01375	17
발권창구 친절성	0.00694	56	0.00496	65

(표 계속)

세부항목	AHP 분석		민감도 분석	
	전체 대비 가중치	순위	전체 대비 가중치	순위
보안검색에서 출국장 동선	0.00694	57	0.00609	57
카트 청결도	0.00675	58	0.00592	58
청소근무자 전문성	0.00672	59	0.00480	66
수하물 벨트 청결도	0.00646	60	0.00567	59
터미널 출입구 위치	0.00625	61	0.00548	61
발권창구 디자인	0.00609	62	0.00681	49
발권창구 직원복장	0.00570	63	0.00407	70
터미널 공기 청정도	0.00530	64	0.01049	29
청소근무자 직원복장	0.00473	65	0.00338	73
화장실 디자인	0.00453	66	0.00506	64
화장실 청결도	0.00444	67	0.00389	71
편의시설 내부 온도	0.00362	68	0.00717	48
터미널 내부 습도	0.00308	69	0.00609	56
터미널 외부 디자인	0.00305	70	0.00340	72
화장실 내부 온도	0.00237	71	0.00469	67
터미널 내부 온도	0.00213	72	0.00422	68
엘리베이터 내부 온도	0.00207	73	0.00410	69

제 5 장 결 론

1. 연구결과 요약

세계 주요 공항들은 편리한 공항서비스를 위한 공항 확장과 새로운 항공노선을 개설하기 위해 낮은 공항사용료와 이용객 편의시설 확충 등에 주력하면서 항공수익보다 비항공수익에 더 집중하고 있다. 이러한 비항공 수익에 대한 집중은 더 다양한 공항시설을 유치하게 되면서 공항 터미널은 점점 대형화되고 복합화가 되어가고 있다.

따라서 공항은 효율성과 경제적인 측면을 위주로 계획되었던 과거와는 달리 최근에는 물리적인 측면뿐만 아니라 고객 서비스 만족을 위하여 감성적인 부분까지도 철저히 만족시키는데 주력하고 있다. 하지만 무형의 서비스는 측정하기 어렵다는 점에서 이용 후 만족도로 평가하고 있으며, 대부분 인적 서비스 평가로 이루어지고 있다. 공항의 이미지 개선과 홍보 마케팅 전략 수립, 그리고 시설 개선을 위해서는 서비스를 제공 받기 이전에 공항에 대해 어떠한 평가를 하는 지를 살펴볼 필요가 있다. 공항 이용객이 공항 방문 이전에 자신이 받게 될 서비스에 대해 미리 간접적으로 인지 가능한 유형적 단서인 물리적 증거를 통해 서비스를 평가 하게 되는데 이러한 물리적 증거 또는 물리적 환경을 서비스스케이프(Servicescape)라고 한다.

본 연구는 공항 서비스스케이프 결정요인이 무엇인지를 파악하고 공항을 방문하는 이용객들이 자신이 받게 될 서비스를 미리 간접적으로 인지 가능한 유형적 단서인 서비스스케이프를 결정하는 주요 요인은 무엇이고 요인에 따른 세부항목들이 무엇인지를 연구하고자 하였다. 이를 통해 공항 서비스스케이프를 결정하는 요인을 도출하고 세부항목을 파악하여 제시함으로써 공항 확장 및 공항 설계에 필요한 기초자료를 제공하고자 하였다. 또한, 연구대상인 제주국제공항을 대상으로 공항 서비스스케이프 결정요인 중에서 가장 중요한 요인을 파악하여 제주국제공항 이미지 개선과 홍보마케팅 전략 수립의 기초자료로 활용하고자 하였다.

이러한 연구목적은 달성하기 위해 구체적인 연구목적은 다음과 같이 설정하였다.

첫째, 공항 서비스스케이프에 대한 이론을 체계적으로 정리함으로써 복합시설 및 공항 서비스스케이프 결정요인 연구의 기초자료로 활용하고자 하였다. 공항을 비롯한 복합시설에 대한 서비스스케이프 선행연구는 거의 없는 실정이며, 본 연구를 통해 터미널, 영화관, 쇼핑센터 등과 같은 복합시설에 대한 서비스스케이프 연구에 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 또한, 본 연구에서 개발된 공항 서비스스케이프 결정요인을 활용하여 공항 이용객을 대상으로 한 실증연구 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

둘째, 공항 서비스스케이프 선행연구의 부족으로 결정요인 도출에 어려움이 있다. 최근 척도개발의 흐름은 전문가 검토과정을 통해 타당성을 강조한 항목의 정제화 과정을 강조하고 있다¹⁷³⁾. 따라서 본 연구에서는 공항 관련 전문가를 전문가 패널로 구성하여 델파이(Delphi)기법을 통해 결정요인을 도출하고자 한다. 반복되는 조사와 피드백을 통해 결정요인을 유형화하고 켈달 W 검증을 통한 일치도 검사와 평균값을 활용하여 정제화 과정을 통해 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목을 도출하고자 한다.

셋째, 델파이 기법을 통해 도출된 공항 서비스스케이프 결정요인을 계층적 의사결정(AHP) 기법을 적용하여 결정요인과 세부항목별로 가중치를 이용한 전체대비 우선순위를 도출하고자 한다. 전문가 패널을 활용하여 쌍대비교를 통한 AHP 분석을 통해 공항 서비스스케이프 상위개념과 결정요인, 세부항목의 위계를 정립하고 세부항목의 상대적 가중치와 우선순위를 도출하고자 한다.

넷째, 연구대상인 제주국제공항에 대한 서비스스케이프 결정요인과 세부항목 우선순위를 파악하여 제주국제공항의 이미지 개선과 홍보 마케팅 전략 수립에 대한 시사점을 제안하고자 한다.

본 연구는 현재 공항 서비스스케이프 결정요인에 대한 선행연구가 없기 때문에 전문가 패널을 활용하여 델파이 기법과 AHP를 이용하여 공항 서비스스케이프 결정요인을 개발하고자 한다. 따라서 다음과 같은 단계를 거쳐 진행하고자 한다.

첫째, 공항 서비스스케이프 결정요인에 대한 선행연구가 없기 때문에 공항 서비스스케이프 결정요인의 상위개념을 확정하기 위해 공항 서비스에 대한 이론과 서비스스케이프에 대한 선행연구를 수행하여 기본적인 학문적 토대를 구축한다.

둘째, 선행연구로 파악된 공항 서비스와 서비스스케이프 이론을 바탕으로 공항 서비

173) 김용일(2011). 전개논문, p.52.

스스케이프 결정요인의 상위개념을 설정하고 공항 관련 전문가들을 대상으로 델파이 조사를 실시한다. 1차 조사는 개방형설문으로 실시하여 결정요인을 정제한 후, 1차 조사 내용에 대한 피드백을 제시한 후 2차 폐쇄형 설문을 진행한다. 2차 설문결과를 통해 전문가 의견을 수렴하고 결정요인과 세부항목을 정제한다. 이후 2차 조사 결과에 대한 피드백을 제시한 3차 조사를 통해 전문가 패널의 항목에 대한 의견 일치도 검증을 실시한 후 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목을 도출한다.

셋째, 델파이 조사를 통해 도출한 결정요인과 세부항목을 활용하여 AHP기법의 쌍대 비교를 통해 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목의 가중치와 우선순위를 도출한다.

넷째, 델파이조사와 AHP를 통해 도출된 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목에 대한 가중치를 통해 제주국제공항의 이미지 개선과 마케팅 전략 수립을 위한 기초 자료를 제공하고 시사점을 제시한다.

이러한 목적과 연구과정을 통해 선행연구를 통해 공항 서비스스케이프 상위개념을 도출하고, 공항 전문가로 구성된 전문가 패널을 대상으로 델파이 기법을 활용하여 공항 서비스스케이프 결정요인을 추출하였다. 추출된 공항 서비스스케이프 결정요인을 활용하여 공항 전문가를 대상으로 계층분석(AHP)을 통해 연구대상인 제주국제공항의 서비스스케이프 결정요인의 상대적 가중치를 산출하였다. 연구의 결과에 요약하면 다음과 같다.

1) 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목 구성

공항 서비스스케이프 결정요인에 대한 선행연구가 부족하여 항공사, 의료기관, 레스토랑, 전시회 등의 서비스스케이프 선행연구를 탐색하여 물리적 서비스스케이프와 사회적 서비스스케이프로 구분하고 공항 서비스스케이프의 상위개념으로 ‘시설환경’과 ‘디자인 환경’, ‘주변환경’, ‘고객과 직원간 상호관계’, ‘고객과 고객간 상호관계’를 도출하였다.

도출한 상위개념에 대한 공항 서비스스케이프 결정요인을 개발하기 위해서 내용이 알려지지 않거나 일정한 합의점에 도달하지 못한 내용에 대해 전문가들의 합의를 얻

는 방법인 델파이 기법을 활용하였다. 델파이 조사를 위해 학계, 공공기관, 공항 관련 기관, 공항 관련업체 등 60명의 전문가를 선정하였으며, 공항 서비스스케이프 5가지 상위개념을 설명하고 개방형 설문지를 이용하여 1차 델파이 조사를 실시하였다. 1차 델파이 조사 결과 47명의 전문가가 응답하였으며, 총 1,175개의 항목을 제시하였다. 별도의 전문가 회의를 거쳐 중복 응답과 유사한 항목들을 정제한 결과, 총 192개의 세부 항목과 26개의 결정요인이 도출되었다.

‘주변환경’ 상위개념에 대해서는 4개의 결정요인과 21개 세부항목이 선정되었으며, ‘디자인 환경’ 상위개념에 대해서는 6개의 결정요인과 37개 세부항목, ‘시설환경’ 상위개념에 대해서는 5개의 결정요인과 57개 세부항목이 도출되었다. ‘고객과 고객간 상호관계’ 상위개념에 대해서는 4개의 결정요인과 31개 세부항목, ‘고객과 직원간 상호관계’ 상위개념에 대해서는 7개의 결정요인과 46개 세부항목이 도출되었다.

이상의 1차 델파이 조사결과를 전문가 패널들에게 피드백 자료로 제공한 후 7점 리커트 척도를 활용한 폐쇄형 설문을 작성한 후, 1차 조사에 참여한 47명의 전문가 패널 중 의견일치도가 떨어지는 전문가 7명을 제외한 40명의 전문가 패널을 대상으로 2차 델파이 조사를 실시하였다. 40명의 전문가 패널 중 37명의 전문가 패널이 응답하였으며, 결정요인과 세부항목 정제를 위해서 전문가의 의견 일치도를 검증하는 켄달 W검증과 결정요인 중요도 평균값 이하의 세부항목은 제외시키는 방법을 사용하였다. 이상의 정제과정과 전문가 회의를 거쳐 총 19개의 결정요인과 95개의 세부항목이 확정되었다.

2차 델파이 조사결과를 전문가 패널들에게 피드백 자료로 제공한 후 7점 리커트 척도를 활용한 폐쇄형 설문을 작성한 후, 2차 조사에 참여한 37의 전문가 중 의견일치도가 떨어지는 전문가를 제외한 30명의 전문가를 대상으로 3차 델파이 조사를 실시하였다. 3차 델파이 조사결과 30명의 전문가가 모두 응답하였으며, 결정요인과 세부항목 정제를 위하여 켄달 W 검증과 결정요인 중요도 평균값 5.0점 미만의 세부항목을 제외하였다. 이상의 정제과정과 전문가 회의를 거쳐 확정된 최종 공항 서비스스케이프 결정요인은 15개 요인이며, 총 73개 세부항목이 도출되었다.

‘주변환경’ 상위개념에는 ‘공항 터미널 온도’와 ‘공항 터미널 공기청정도’, ‘공항 터미널 습도’ 등 3개의 결정요인이 도출되었으며, 12개 세부항목으로 구성되었다. 그리고 ‘디자인 환경’ 상위개념에는 ‘시설 디자인’과 ‘시설 조명’ 등 2개의 결정요인이 도출되

었으며, 11개의 세부항목으로 구성되었다. ‘시설환경’ 상위개념에는 ‘시설 동선’과 ‘시설 청결도’, ‘시설 배치’ 등 3개의 결정요인이 도출되었으며, 22개의 세부항목으로 구성되었다.

‘고객과 고객간 상호관계’ 상위개념에는 ‘대기줄 매너’와 ‘정리 매너’ 등 2개의 결정요인이 도출되었으며, 8개의 세부항목으로 구성되었다. 마지막 ‘고객과 직원간 상호관계’ 상위개념에는 ‘전문성’과 ‘업무 신속성’, ‘대처능력’, ‘친절성’, ‘직원복장’ 등 5개 결정요인이 도출되었으며, 20개의 세부항목으로 구성하였다.

2) 제주국제공항 서비스스케이프 상대적 가중치와 우선순위

특정대상에 대한 품질을 측정하거나 평가기준을 설정하는데 유용한 방법인 계층적 의사결정방법(AHP)를 적용하여 연구대상인 제주국제공항의 서비스스케이프 결정요인과 세부항목에 대한 상대적 가중치와 우선순위를 파악하여 제주국제공항의 이미지 개선과 홍보마케팅 방안의 기초자료로 활용하고자 하였다.

선행연구와 델파이 기법을 활용하여 도출한 공항 서비스스케이프 결정요인과 세부항목을 활용하여 공항 관련 전문가를 대상으로 총 20부의 쌍대비교 설문을 배포하여 이 중 20부의 설문을 회수하고 15부를 분석에 사용하였다. 15부의 응답은 비일관비율(C.R.)이 0.01 미만인 응답만을 포함하였다.

제주국제공항의 상위개념 대비 상대적 가중치를 분석한 결과, ‘고객과 직원간 상호관계’의 상대적 가중치가 28.0%로 가장 높은 것으로 나타났으며, ‘시설환경’은 22.8%, ‘고객과 고객간 상호관계’는 21.1%, ‘디자인 환경’은 17.9%, ‘주변환경’은 10.1%로 분석되었다.

제주국제공항의 서비스스케이프 상위개념 대비 결정요인의 상대적 가중치를 분석한 결과, ‘고객과 직원간 상호관계’의 결정요인 중 ‘대처능력’은 32.4%, ‘업무 신속성’은 24.8%로 높은 가중치를 보였으며, ‘시설환경’의 결정요인 중에는 ‘시설 청결도’가 42.3%, ‘시설 배치’는 40.3%로 나타났다. ‘고객과 고객간 상호관계’의 결정요인에서는 ‘정리매너’가 75.3%로 나타났으며, ‘디자인 환경’의 결정요인 중에는 ‘시설 조명’이 77.6%로 나타났다. ‘주변환경’의 결정요인 중에는 ‘터미널 공기청정도’가 55.8%, ‘터미

널 습도'가 31.4%로 분석되었다.

앞서 도출된 상위개념과 결정요인, 세부항목에 대한 가중치 분석결과를 토대로 제주 국제공항 서비스스케이프 세부항목에 대한 상대적 가중치를 산출한 결과, '의자사용 청결유지'가 7.47%로 가장 높은 가중치를 보였으며, 다음으로 '항공지연 대처능력'이 7.10%, '터미널 내부 조명' 4.56%, '카트이용 청결유지' 4.23%, '화장실 청결유지' 4.19%, '안내표지 조명' 3.14%, '안내스크린 조명' 2.96%, '보안검색 신속성' 2.75%, '화장실 환기' 2.32%, '편의시설 간판 조명' 2.21%, '탑승게이트 변경 대처능력' 1.97% 순으로 나타났다.

이러한 결과를 종합하면, '고객과 고객간 상호관계' 상위개념의 결정요인인 '정리매너'의 세부항목인 '의자사용 청결유지'와 '카트이용 청결유지', '화장실 청결유지' 항목이 높은 가중치를 보였다. 또한, '고객과 직원간 상호관계' 상위개념의 결정요인인 '대처능력'의 세부항목인 '항공지연 대처능력'과 '탑승게이트 변경 대처능력' 항목도 높은 가중치를 보였다. 그리고 '디자인 환경' 상위개념의 결정요인인 '시설 조명'의 세부항목인 '터미널 내부 조명'과 '안내표지 조명', '안내스크린 조명', '편의시설 간판 조명' 항목도 높은 가중치를 보였다.

이러한 가중치에 대한 민감도 분석을 실시한 결과 AHP를 활용하여 도출된 본 연구의 공항 서비스스케이프 세부항목은 낮은 민감도를 보이고 있음을 확인하였다.

2. 연구결과 논의와 시사점

1) 연구결과에 대한 논의

델파이 조사에 의해 도출된 공항 서비스스케이프 결정요인의 결과를 보면, 첫째, 주변환경 요소에서는 공항 터미널과 화장실, 편의시설, 엘리베이터, 휴지통에 대한 온도와 습도, 공기청정도(환기)에 대한 항목이 선정되었다. 서비스스케이프 선행연구에서 나타난 소음과 같은 청각과 관련된 환경이 1·2차 델파이 조사에서는 결정요인으로 채택되었으나, 3차 델파이 조사과정에서 정제되어 제외되었다. 복합시설인 공항 터미널의 특성상 항공기 지연이나 탑승객을 찾는 안내방송에 의한 소음은 불가피하다는 점

에서 중요한 결정요인에서 제외된 것으로 해석된다. 단일 시설인 경우에는 조그만 소음도 서비스에 영향을 미칠 수 있지만, 많은 이용객이 왕래하고 많은 시설이 집적되어 있는 복합시설인 경우에는 소음에 의한 서비스스케이프 결정요인 중요도에 대해서는 상대적으로 낮게 인식하고 있음을 알 수 있다.

둘째, 디자인 환경요소에서는 터미널 내외부, 안내스크린, 편의시설, 발권창구, 안내표지, 화장실에 대한 디자인과 조명에 대한 항목이 선정되었다. 1·2차 델파이 조사에서는 색상과 안내표지 디자인, 조형물이 포함되었으나, 3차 델파이 조사과정에서 정제되어 제외되었다. 전문가 패널들은 색상에 대한 요인이 디자인 자체에 색상이 포함되기 때문에 제외된 것으로 해석될 수 있으며, 안내표지 조명은 포함되고 안내표지 디자인이 제외된 것은 넓은 공항 터미널의 특성상 시각적으로 인식될 수 있는 조명이 더 중요하게 고려되었음을 알 수 있다. 조형물에 대해서는 미각적, 감상적인 조형물보다는 항공 대기시간 동안 이용객들에게 편의를 제공해주는 편의시설에 대한 중요도를 더 고려한 것으로 해석할 수 있다.

셋째, 시설환경요소에서는 시설 동선과 청결도, 배치에 대한 요인이 포함되었으며, 1·2차 델파이 조사에 포함되었던 양적인 규모와 편의시설 수에 대해서는 3차 델파이 조사에서 정제되어 제외되었다. 양적인 규모는 공항마다 이용객 수에 편차가 있기 때문에 동일한 결정요인을 적용하기 어렵다는 점을 고려한 것으로 판단된다. 그리고 양적인 규모의 확장은 이용객들이 왕래하는데 불편함을 줄 수 있다는 점에서 터미널 규모에 맞는 적절한 수를 배치하는 것이 중요하다. 특히, 지연과 연착 상황이 아닌 경우에는 이용객들이 1시간 이내에 공항을 벗어나기 때문에 양적인 규모에 대한 요인이 제외된 것으로 보인다. 오히려 규모보다는 이용객의 이동 동선과 시설 배치를 더 중요하게 평가하고 있다.

넷째, 고객과 고객간 상호관계에 대해서는 대기줄 매너와 정리매너가 포함되었다. 1·2차 델파이 조사에 포함되었던 배려와 양보 요인이 3차 델파이 조사에서 제외되었다. 교통약자를 위한 양보요인이 제외된 것은 대기줄 매너에서 교통약자에 대한 양보가 포함된 것으로 해석할 수 있다. 또한, 주변 이용객에 대한 배려 요인이 제외된 것은 항공 이용객이 많은 공항인 경우에는 중요한 요인으로 작용하지만, 이용객이 적은 공항과 같은 경우에는 중요한 요인으로 작용되지 않는다고 판단한 것으로 해석할 수 있다.

다섯째, 고객과 직원간 상호관계에 대해서는 일반적인 서비스 항목인 친절성과 전문성, 신속성, 대처능력, 복장, 표정이 포함되었으나, 3차 델파이 조사에서 어학능력에 대한 요인이 제외되었다. 어학능력에 대해서는 공항 직원과 안내데스크 직원들을 채용할 때 필수적 요소로 작용하고 있기 때문에 전문가 패널들은 어학능력에 대해서는 별도로 측정할 필요가 없다고 판단한 것으로 해석할 수 있다.

AHP를 통해 상위개념과 결정요인, 세부항목들 간 우선순위를 결정하였다. 연구대상인 제주국제공항의 공항 서비스스케이프 결정요인 중 우선순위가 가장 높은 상위개념은 ‘고객과 직원간 상호관계’가 가장 높은 순위를 보였으며, 다음은 ‘시설환경’과 ‘고객과 고객간 상호관계’, ‘디자인 환경’, ‘주변환경’ 순으로 나타났다. 73개의 세부항목에서는 ‘의자사용 청결유지’가 가장 높은 순위를 보였으며, 다음으로 ‘항공지연 대처능력’, ‘터미널 내부 조명’, ‘카트이용 청결유지’, ‘화장실 사용 청결유지’, ‘안내표지 조명’, ‘안내스크린 조명’, ‘보안검색 신속성’, ‘화장실 환기’, ‘편의시설 간판 조명’, ‘탑승게이트 변경 대처능력’, ‘안내표지 위치’, ‘안내데스크 신속성’, ‘화장실 위치’, ‘편의시설 환기’ 순으로 나타났다.

첫째, 공항 서비스스케이프 결정요인 중 고객과 직원간 상호관계가 우선순위가 가장 높은 것으로 나타났다. 또한, 고객과 직원간 상호관계 결정요인 중에서는 ‘대처능력’ 요인의 우선순위가 가장 높게 나타났으며, 전체 중요도에서도 ‘항공지연 대처능력’과 ‘탑승게이트 변경 대처능력’이 높은 중요 우선순위를 보였다.

섬이라는 특성으로 바람의 영향을 많이 받는 제주국제공항은 지연이나 결항이 많은 공항 중에 하나이다. 따라서 지연이나 결항에 대한 정보, 많은 항공기의 이착륙에 따른 게이트 변경 사항에 대한 정보를 이용객들에게 신속하게 전달하는 것은 제주국제공항의 특성에서 서비스스케이프의 중요한 결정요인으로 작용한다고 볼 수 있다. 현재 지연이나 게이트 변경 사항에 대한 정보에 대해서는 출발 게이트 앞 안내판에 수기로 작성되고 있다는 점에서 대처능력에 대한 개선이 필요한 시점이다. 또한, 현재 제주국제공항의 이착륙 편수는 전 세계 공항 중 상위권에 해당될 정도로 많은 항공기가 운항하고 있다. 이로 인해 잦은 게이트 변경이 나타나고 있다는 점에서 대처능력 요인에 대한 개선이 필요하다.

둘째, 상위개념 중 시설환경이 두 번째로 중요한 우선순위를 보였다는 점이다.

결정요인이 터미널 시설 청결도와 시설배치, 시설 동선이라는 점은 이용객이 많다는 점과 확장공사를 여러 번 진행하고 있는 제주국제공항의 특성과 연결할 수 있다. 이용객들이 많이 이용함에 따라 식수대와 터미널 내부, 의자, 휴지통, 편의시설 등 터미널 시설들의 청결은 매우 중요한 서비스스케이프로 작용하고 있다. 또한 잦은 확장공사는 기존 편의시설의 위치와 동선이 변경됨에 따라 불편을 주고 있다. 확장 공사를 할 때 화장실과 안내데스크, 발권창구 등 기존 시설물 위치 변경도 고려해야 한다. 제주국제공항은 좌우로 확장됨에 따라 발권창구와 보안검색, 화장실 등이 중앙에 집중되어 있어서 이용객의 동선에 불편함을 주고 있다. 확장공사를 할 경우에도 전체 시설물 배치와 이용객 동선을 고려하여 추진할 필요가 있다. 또한 제2 공항을 설계할 때에는 확장된 설계도면을 미리 고려하여 기본설계를 할 필요가 있다.

셋째, 세부항목에서 가장 우선순위가 높게 나타난 항목은 고객과 고객간 상호관계 상위개념에 포함된 ‘의자사용 청결유지’와 ‘카트 이용 청결유지’, ‘화장실 사용 청결유지’ 등 정리매너 결정요인이다. 이용객이 많고 항공편 수도 많은 제주국제공항의 특성상 화장실과 의자, 카트 사용 후 청결유지에 대한 매너가 중요한 세부항목으로 나타났다. 앞에서 시설환경의 청결도도 높은 순위를 보였다는 점에서 청결유지와 청결도는 제주국제공항에서 중요한 서비스스케이프 결정요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 정리매너 및 대기줄 매너에 대한 안내 홍보와 캠페인을 전개하는 것은 공항 이미지 개선에 도움을 줄 수 있다.

마지막으로 전통적인 물리적 서비스스케이프인 주변환경과 디자인 환경에 대한 우선순위는 상대적으로 낮다는 점이다. 서비스스케이프가 등장한 70~80년대에 비해 현재는 온도와 습도조절, 공기정화 시설과 같은 공조시설은 많은 발전이 이루어졌으며, 복합시설에는 반드시 포함되어 운영되고 있다는 점에서 상대적인 우선순위가 낮게 나타났다. 또한 과거와 달리 시설 디자인에 대한 발전도 많이 이루어져 있어서 기본적인 디자인은 갖추고 있다는 점에서 상대적으로 낮은 우선순위를 보였음을 알 수 있다. 하지만, 시대에 맞는 디자인 개발은 지속적으로 이루어져야 하며, 공조시설도 고장이나 중단되는 상황이 발생할 경우 많은 불편을 초래하므로 공항 서비스스케이프의 중요한 결정요인으로 작용하고 있는 것이다.

2) 시사점

본 연구를 통해 도출된 결과는 기존에 개발되지 않은 공항 서비스스케이프 결정요인을 도출했다는 점에서 의의가 있다.

본 연구의 시사점은 첫째, 선행연구와 델파이 조사를 통해 공항 서비스스케이프 결정요인을 도출하고 세부항목을 제시함으로써 기존 공항 서비스 평가의 문제점이었던 무형성 평가를 물리적, 사회적 서비스스케이프로 평가할 수 있는 기초자료를 제공했다는 점이다. 특히, 기존 서비스스케이프 연구는 외식산업과 병원 등을 중심으로 이루어지면서 복합시설에 대한 연구는 진행되지 못했다. 이는 하나의 사업체에서 무형의 서비스를 평가하기 위해 이용객들이 사전에 인지할 수 있는 서비스스케이프에 대해서만 연구를 진행해왔다. 하지만, 현대사회가 복합화되고 융합되면서 영화관, 터미널, 쇼핑시설 등 대규모 복합시설들이 생겨나고 있음에 따라 복합시설에 대한 종합적인 서비스 평가가 필요한 시점이다. 따라서 본 연구의 공항 서비스스케이프 결정요인은 향후 고속버스 터미널과 기차 터미널, 여객선 터미널 등 교통 터미널에도 적용이 가능하다는 점에서 후속 연구를 기대할 수 있다.

둘째, 공항 전문가 패널을 활용하여 공항 서비스스케이프 결정요인을 개발함으로써 공항 운영과 서비스 관련 연구에 도움을 줄 수 있다는 점이다. 서비스스케이프는 사전 이미지를 이용객들에게 제공해준다는 점에서 이용 후 만족도를 평가하는 서비스 품질과는 다른 의미가 있다. 따라서 향후 공항 홍보 마케팅 연구와 이미지 연구에도 도움을 줄 수 있다.

셋째, 공항 서비스스케이프 결정요인을 도출함으로써 제주 제2공항 건설과 공항확장공사에 필요한 공항 설계에 도움을 줄 수 있는 결정요인을 제공했다는 점이다. 김포공항과 김해공항, 제주공항 등 이용객들이 많은 공항에서 이루어지고 있는 확장공사와 제주 제2공항 등 신공항 건설에서 설계에 도움을 줄 수 있는 요인을 제공했다는 점이다. 특히 배치와 동선에 대한 중요도가 높다는 점에서 신공항 건설시 사전에 확장공사를 염두에 둔 설계를 고려할 필요가 있다.

넷째, 섬이라는 특성으로 바람이 많은 제주국제공항의 경우에는 결항과 지연이 잦은 공항으로서 지연과 결항에 대한 대처능력이 매우 중요한 요인으로 나타났다. 지연과 결항에 대한 사전 정보를 제공하는 것은 제주국제공항의 이미지를 향상시키고 서비스

스케이프를 높이는 요인으로 작용할 것이다. 따라서 항공 지연과 게이트 변경에 대한 대처능력을 높이고 사전에 정보를 제공할 수 있는 시스템 구축이 무엇보다 필요하다.

3. 연구의 한계와 향후 연구방향

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 델파이 패널을 전국의 공항 전문가들이 고루 분포되도록 노력했음에도 불구하고 제주지역 패널에 집중된 경향을 보였다는 점이 본 연구의 한계점이다.

둘째, 공항 서비스스케이프 요인에 대한 연구가 없어서 공항 관련 선행연구와 서비스스케이프에 대한 선행연구를 중심으로 연구를 진행하였다는 한계를 안고 있다.

셋째, 제주국제공항으로 한정하여 진행되었다는 점이다. 공항 서비스스케이프 결정 요인에 따른 공항 유형 분류가 이루어지지 않았다는 한계를 안고 있다.

따라서 향후 연구를 제안하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 도출된 공항 서비스스케이프 결정요인을 바탕으로 제주국제공항을 비롯한 우리나라 거점 공항을 대상으로 평가를 해보고, 본 연구에서 도출된 결정요인들이 현실을 잘 반영하는 요인인지를 검증하는 추가 연구가 필요할 것으로 생각된다.

둘째, 본 연구의 과정을 통해 제외된 세부항목과 요인들에 대해 적절하였는지를 재차 살펴보고, 해당 요인에 대한 적절한 항목을 새로이 도출하여 공항 서비스스케이프 결정요인을 보다 발전시켜 나가려는 노력이 추가적으로 필요할 것으로 사료된다.

<참고문헌>

국내문헌

- 건설교통부(2006). 제3차 공항개발중장기종합계획, III-95.
- 고범석·이수진(2012). 커피전문점 서비스스케이프가 고객만족, 재방문의도, 추천의도에 미치는 영향, 『한국의식산업연구』, 8(2), pp.63-91.
- 고재윤·이미숙·유은이(2011). 공항레스토랑의 서비스스케이프가 고객만족과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구, 『호텔리조트연구』, 10(2), pp.61-80.
- 고호석·김성후·김범진(2018). 해양축제 서비스스케이프와 축제이미지가 행동의도에 미치는 영향: 2017 울산 서머페스티벌을 중심으로, 『해양비즈니스』, 40, pp.21-44.
- 권태일(2009). 관광지 리모델링 사업의 영향요인 우선순위 도출에 관한 연구: 델파이 기법(Delphi)과 계층적 의사결정방법(AHP)적용, 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김경한·이영환·김홍길(2011). 특1급 호텔 웨딩홀의 물리적 환경지각이 고객 감정 반응, 추천의도에 미치는 영향, 『호텔관광연구』, 13(4), pp.111-126.
- 김귀순(2018). 외식업 서비스스케이프가 고객몰입, 고객만족에 미치는 영향, 『관광연구』, 33(7), pp.61-82.
- 김기진·성태중(2011). 커피전문점의 고객만족, 재방문의도, 구전의도 결정요인에 관한 스타벅스와 다빈치 간의 비교연구, 『한국조리학회지』, 17(1), pp.12-25.
- 김기홍(2004). 『관광교통서비스』, 서울: 대왕사.
- 김나민(2007). 서비스스케이프의 구성차원으로서의 다른 고객에 대한 연구, 연세대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김동진·이슬기(2014). 프랜차이즈 커피전문점의 서비스 스케이프가 소비자의 인지적, 감정적, 행동 의욕적태도에 미치는 영향, 『한국조리학회지』, 20(2), pp.232-245.
- 김동진·이은경(2010). 외식 동기 유형에 따른 세분시장별 서비스 스케이프 중요도 인식에 관한 연구: 패밀리 레스토랑을 중심으로, 『외식경영연구』, 13(1), pp.7-26.

- 김미경·권기준(2017). 한식 레스토랑의 브랜드 인지도와 이미지, 브랜드 태도에 대한 서비스스케이프의 영향효과: A한식 프랜차이즈를 중심으로, 『외식경영연구』, 20(3), pp.147-170.
- 김민수·전순란(2006). 인천국제공항의 기술적 서비스품질과 기능적 서비스품질에 관한 연구, 『대한경영학회 학술발표대회 발표논문집』, pp.261-278.
- 김성혁·최승만·권상미(2009). 호텔 레스토랑의 물리적 환경지각이 감정반응, 고객만족, 재구매의도 및 추천의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 23(4), pp.81-99.
- 김영득(2007). 델파이와 계층적 분석기법을 이용한 노인체육정책 연구, 고려대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김용일(2011). 모바일 관광정보 서비스품질 측정척도 개발에 관한 연구: 스마트폰을 활용한 관광정보 서비스를 대상으로, 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김유경(2017). 커피전문점의 물리적 및 사회적 서비스스케이프와 고객의 긍정적 감정, 만족 간의 관계에 관한 연구, 『외식경영연구』, 20(6), pp.25-55.
- 김재원(2013). 항공사의 서비스스케이프가 고객만족과 관계품질에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 27(5), pp.87-100.
- 김지인(2017). 호텔 웹사이트 객실이미지의 디자인 요인과 지각된 방문의도의 관계, 『한국과학예술포럼』, 31, pp.89-104.
- 김창수(2018). 『관광교통』, 서울: 대왕사.
- 김창희(2014). 창이공항, 책람콕공항, 그리고 인천공항의 매커니즘 분석, 『항공진흥』, 62, pp.71-85.
- 김태희·손은영·장여진(2008). 고급 레스토랑의 물리적 환경이 고객감정 반응 및 행동의도에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 17(3), pp.71-85.
- 김현경·조혜진·정철(2017). 항공사 기내 물리적, 사회적 서비스스케이프 차이 비교분석: 대한항공사와 저비용항공사를 중심으로, 『관광연구저널』, 31(1), p.51-65.
- 김홍진(2011). 복합상업시설 개발과 운영관리의 의사결정에 관한 연구, 전주대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김화진(2012). 에어스케이프, 고객만족, 관계품질 및 충성도와의 구조적 관계에 관한 연구, 경희대학교 대학원, 박사학위논문, pp.20-25.

- 나용희(2013). 커피전문점의 서비스스케이프가 고객충성도에 미치는 영향: 서비스 가치, 고객만족, 브랜드이미지의 매개효과를 중심으로, 건양대학교 대학원, 박사학위논문.
- 나중민(2010). 녹색성장시대의 관광개발 지표연구, 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 류아란(2015). 감정반응을 매개변수로 한 패밀리레스토랑의 물리적 환경이 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구: S-O-R 모형을 중심으로, 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 문성중·손대현(2007). 지자체의 지역축제 정책결정을 위한 우선순위에 관한 연구: 제주지역 축제를 중심으로, 『관광연구』, 22(1), pp.325-342.
- 민상현·김대경·정규엽(2018). 호텔 로비의 분위기가 고객의 소비감정 및 고객만족, 감동에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 27(7), pp.51-70.
- 박규선(2016). 공항 여객터미널의 서비스스케이프가 미치는 영향에 관한 연구: 인천 국제공항을 중심으로, 한국항공대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박명주·이정실(2005). 호텔 레스토랑의 서비스스케이프, 감정적 반응 그리고 행동의도와 의 관계, 『서비스경영학회지』, 6(2), pp.105-128.
- 박시사·노경국·홍성화(2009). 개인가치에 따른 여행상품 만족이 관광목적지 이미지에 미치는 영향 차이, 『관광학연구』, 33(3), pp.227-246.
- 박은경·양용호·최병길(2010). 서비스 실패요인별 고객의 불만족과 불평행동에 미치는 영향, 『서비스경영학회지』, 11(5), pp.47-65.
- 박은경·최병길(2010). Kano모형을 고려한 서비스 회복 공정성 지각과 고객만족에 관한 연구: 2-30대 여성 커피전문점 이용고객을 대상으로, 『관광연구』, 25(2), pp.137-155.
- 박정근(2010). 공항 여객터미널 규모와 평면구성 요소에 관한 연구, 건국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박정화(2016). 커피전문점의 서비스스케이프가 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향, 『관광서비스연구』, 14(1), pp.91-109.
- 변광인(2006). 서비스 품질 평가에 따른 고객만족도에 관한 연구, 『대한경영학회지』, 19(1), pp. 141-157.
- 변광인·이정은·김기진(2014). 사회적 환경을 포함한 서비스스케이프가 고객의 감정반응과 행동의도에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 23(1), pp.101-123.
- 서창적·강미라(2006). 국적항공사 서비스품질 요인이 외국인 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구, 『서비스경영학회지』, 7(1), pp.147-171.

- 손은미·오상훈·홍성화(2016). 고객의 웰니스 인식이 호텔레스토랑의 물리적 환경에 대한 평가와 호텔 레스토랑 이용의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 31(2), pp.1-23.
- 신태진·김지희·이윤철(2016). 인천국제공항 장기전략 수립 방향성에 관한 연구, 『한국항공경영학회지』, 14(3), pp.105-106.
- 안진성(2011). 텔파이기법과 계층적 의사결정방법 적용을 통한 전통정원의 보존상태 평가지표 개발, 성균관대학교 대학원, 박사학위논문.
- 양성윤·김기범(2015). 항공기 객실 서비스스케이프가 객실승무원의 감정반응, 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향. 『관광경영연구』, 66. pp.21-40.
- 여형구(2008). 공항의 생산성 분석과 인천국제공항의 경쟁력 분석, 한양대학교 대학원, 박사학위논문.
- 오문향(2013). 텔파이 기법과 AHP를 활용한 국가 간 관광산업 경쟁력 평가항목 개발, 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
- 오미자(2018). 섬 관광목적지의 질적성장 평가지표 개발 연구: 제주특별자치도를 중심으로, 제주대학교 대학원, 박사학위논문.
- 오상운·조문수(2018). 외식업체 서비스 품질 평가의 인지부조화 연구, 『관광레저연구』, 30(6), pp.401-414.
- 오상훈·이창미·오미자(2015). 향토음식점의 서비스 품질과 만족도 간의 영향관계에 있어서 고유성 인식의 조절효과, 『관광레저연구』, 27(12), pp.321-336.
- 유광민(2013). 서비스스케이프 개념의 확장, 『관광연구논총』, 25(1), pp.125-143.
- _____ (2014). 캠핑장 서비스스케이프가 지각된 가치와 만족도에 미치는 영향-물리적, 자연적, 사회적 서비스 스케이프를 중심으로, 『관광학연구』, 38(10), pp.33-56.
- 유광의(2004). 『공항운영 및 관리』, 서울: 백산출판사.
- 유양호(2006). 호텔레스토랑의 서비스스케이프가 종사원 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이상선(2014). 먹는샘물 평가지표 개발에 관한 연구, 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이상용(2010). 연결성 지수를 이용한 공항 허브-스포크 평가모델 연구, 한국항공대학교 대학원, 박사학위논문.

- 이상희·이규백(2009). 국내 에스프레소 커피전문점의 서비스스케이프 특성, 『디자인학연구』, 87, pp.31-41.
- 이성신(2009). 도서관 디지털정보봉사서비스 마케팅 전략, 『한국도서관정보학회지』, 40(2), pp. 207-221.
- 이수진(2018). 물리적 서비스스케이프와 사회적 서비스스케이프가 고객감정 및 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구: 에어비앤비 이용자를 대상으로, 경성대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이영란·조문수(2011). 외식 서비스 실패상황의 회복 공정성 인식이 만족, 사후 행동의도에 미치는 영향: 구조모형을 통한 전환장벽의 조절효과 검증, 『관광학연구』, 35(8), pp.163-182.
- 이용기·윤유정·김은주(2008). 패밀리 레스토랑의 브랜드 개성이 감정, 고객만족, 그리고 충성도에 미치는 영향: Iutback과 VIPS의 비교, 『외식경영연구』, 11(3), pp.193-216.
- 이유재·공태식(2008). 고객 성격이 소비감정과 서비스 성과에 미치는 영향: 고객 접촉 수준의 조절효과를 중심으로, 『서비스마케팅』, 1(1), pp.8-41.
- 이장수(1994). 공항서비스: 공항서비스 요소 및 사례를 중심으로, 『항공진흥』, 3, p.30.
- 이종성(2001). 『텔파이 방법』, 서울: 교육과학사.
- _____ (2010). 『사회과학 연구를 위한 통계방법』, 서울: 박영사.
- 이준재(2016). 호텔 객실 서비스스케이프 지각이 고객감정을 통한 고객가치에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 28(11), pp.127-145.
- 이청림·라선아(2015). 공항 서비스품질 및 고객만족 모형의 개발, 『한국항공경영학회지』, 13(5), pp. 95-118.
- 이형룡·왕상·김태구(2002). 호텔 양식당 서비스의 물리적 환경에 의해 지각된 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향, 『관광연구』, 17(2), pp.177-198.
- 이형주·서지연(2012). 국내외 브랜드에 따른 커피전문점 물리적 환경이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시내 대학생을 중심으로, 『호텔경영학연구』, 21(2), pp.131-147.
- 인천공항공사(2001). 『인천국제공항 여객터미널 건설사(2권 설계편)』, 서울: 산업도서출판공사.

- 임진영·장설·정경일(2018). 제주도 생태관광주제공원의 서비스스케이프가 중국인 관광객들의 방문만족도 및 재방문의도에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 32(8), 5-19.
- 장대성(2004). 국제공항 서비스품질 측정도구 개발에 관한 연구, 『품질경영학회지』, 32(2), pp. 59-76.
- 장록기(2013). 중저가 뷔페레스토랑의 서비스스케이프와 인적서비스가 고객감정 및 행동의도에 미치는 영향: 부산지역을 중심으로, 영산대학교 대학원, 박사학위논문.
- 장여진(2010). 레스토랑의 사회적 서비스스케이프가 점포이미지 및 행동의도에 미치는 영향, 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 장여진·김태희·한진수(2010). 레스토랑의 종업원이 점포 이미지 및 소비자 행동의도에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 19(4), pp.229-246.
- 장혜원·박시사·김형길(2012). 저가 항공사 서비스 품질과 만족, 충성도간의 구조적 관계: 제주지역을 중심으로, 『관광레저연구』, 24(4), pp.519-538.
- 전민선·조미나(2011). 커피전문점 이용실태 및 커피 전문점의 물리적 환경이 고객 행동의도에 미치는 영향, 『한국식품조리과학회지』, 27(6), pp.825-838.
- 전재균·박경숙·최윤자·오송대(2009). 서비스스케이프가 전반적 만족도에 미치는 영향에 관한 연구: 호텔레스토랑과 패밀리레스토랑을 중심으로, 『호텔관광연구』, 11(1), pp.58-69.
- 전현모·문옥선·전정연(2009). 와인 바의 서비스스케이프가 점포이미지, 고객만족에 미치는 영향, 『한국외식경영연구』, 12(2), pp.183-204.
- 정정길·최종원·이시원·정준금·정광호(2014). 『정책학원론』, 서울: 대명출판사.
- 정효선·윤혜현(2010). 국내 한식당의 서비스 스케이프가 고객의 경험적 가치, 감정적 반응 및 고객만족도에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국식생활문화학회지』, 25(1), pp.36-46.
- 조근태·김성준·김대식·조영우·이종인(2005). AHP를 이용한 미래유망기술 투자의 우선순위 설정: 농촌개발 및 자원분야를 중심으로, 『농촌계획』, 9(3), pp.41-46.
- 조근태·조용근·강현수(2003). 『계층분석적 의사결정』, 서울: 동현사.
- 조문수(2011). 제주도 항공수용력과 서비스에 관한 연구, 『산경논집』, 15(2), pp.319-340.
- 조성길·김해룡·조춘봉(2010). 리조트호텔의 물리적 환경이 고객만족과 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 『호텔리조트연구』, 9(1), pp.43-58.

- 조우제(2003). 외식소비자의 물리적 환경지각이 서비스품질 평가와 만족에 미치는 영향, 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 진철웅(2019). 인천국제공항의 공항서비스품질이 고객만족과 비재무적 성과에 미치는 영향, 호남대학교 대학원, 박사학위논문.
- 천정이(2019). 공항의 기대서비스 수준 및 고객만족에 관한 연구: 공항 서비스평가결과가 미치는 영향분석, 한국항공대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최광웅·서용건(2019). 지속가능한 관광 측정평가 연구: 제주도 사례를 중심으로, 『지역사회연구』, 27(1), pp.107-121.
- 최병권(2005). 공항서비스에 대한 공항이용자의 지각된 서비스품질과 만족에 관한 연구, 성균관대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최성수·황성연·김기웅·박성식(2017). 공항이용객의 공항서비스품질 인식이 공항브랜드 이미지와 국가 이미지에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 29(8), pp.211-231.
- 최수용·김건휘(2018). 서비스스케이프가 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향: 서울 특급호텔 레스토랑을 중심으로, 『관광연구』, 33(2), pp.103-120.
- 최승담·최문석(2012). 주제공원의 서비스스케이프가 방문객 만족에 미치는 영향, 『관광연구』, 27(4), pp.497-512.
- 최창권(2004). 레스토랑의 서비스스케이프 품질이 이미지, 고객만족, 애호도에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 16(2), pp.139-160.
- 최혜수(2018). 무역전시장의 서비스스케이프가 고객감정과 고객만족에 미치는 영향: 서비스분위기의 조절된 매개효과, 『관광연구』, 33(6), pp.23-44.
- 키노시타 에이조·오오야 타가오(2012). 『전략적 의사결정기법 AHP』, 권재현 역, 서울: 청람.
- 평평·정용길(2013). 확장된 서비스스케이프가 관계품질 및 재구매의도에 미치는 영향, 『한국콘텐츠학회논문지』, 13(7), pp.350-360.
- 한진석·김남조(2017). 전시회 서비스스케이프가 관람객의 혼잡지각과 대응행동에 미치는 영향연구, 『관광학연구』, 41(6), pp.167-190.
- 한진수·현경석(2008). 패밀리레스토랑의 물리적 환경이 고객가치에 미치는 영향 연구, 『서비스경영학회지』, 9(3), pp.89-108.
- 한창희·임창규·김민관(2011). B2B 전자상거래 보증 중계 서비스의 성과관리를 위한 KPI 가중치 설계에 대한 연구, 『경영과학』, 28(1), p.80.

- 현경석(2009). 서비스의 물리적 환경, 고객가치, 행동의도에 구조적 관계에 관한 연구: 제주지역 특1급 호텔을 중심으로, 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 현설희·권유홍·유숙희(2015). 의료기관의 서비스스케이프가 의료관광객의 지각된 가치와 충성도에 미치는 영향. 『관광연구논총』. 27(4). pp.137-158.
- 황건·최상수(2013). 인천공항 공공 공간 이용객의 서비스스케이프 지각이 만족도에 미치는 영향에 관한 연구, 『호텔관광연구』, 15(4), pp.498-515.
- 황승미·박영진(2015). 한옥 게스트하우스의 서비스스케이프가 고객만족도 및 고객충성도에 미치는 영향: 북촌 한옥 게스트하우스를 방문한 외국인 여행자를 중심으로, 『관광레저연구』, 27(10), pp.293-312.

국외문헌

- Anderson, Douglas R.(1997). *Strands of system: the philosophy of Charles Peirce*, West Lafayette, Ind. : Purdue University Press.
- Baker, J.(1987). The Role of the Environment in Marketing Services: The Consumer Perspective, in *The Services Challenge: Integrating for Competitive Advantage*, John A. Czepiel, Carole A. Congram, and James Shanahan, eds. Chicago: *American Marketing Association*, 68(4), pp.79-84.
- Bitner, M. J.(1992). Servicescapes : The impact of physical surroundings on customers and employees, *Journal of Marketing*, 56(April), pp.57-71.
- Brocato, E., Voorhees, C. and Baker, J.(2012). Understanding the Influence of Cues from Other Customers in the Service Experience: A Scale Development and Validation, *Journal of Retailing*, 88(3), pp.384-398.
- Czepiel, J. A.(1990). Service Encounter and Service Relationships: Implications for Research, *Journal of Business Research*, 20, pp.13-21.
- De Neufville, R. and Ordoni, A. R.(2003). *Airport system: Panning, Design and Management*, McGraw-Hill, pp.296-300.

- Gordon, T. J.(1994). *The delphi method in futures research methodology*, AC/UNU Millenium Project Version3.
- Guerin, B.(1993). *Social Facilitation*, Cambridge University Press. New York; K. Butcher(2005). Differential Impact of Social Influence in the Hospitality Encounter, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(2), pp125 - 135.
- Hightower, R.(2003). Framework for managing the servicescape : a sustainable competitive advantage, *Marketing Management Journal*, 13(2), pp.84-95.
- Hightower, R., Brady, M. K. and Baker, T. L.(2002). Investigating the role of the physical environment in hedonic service consumption: an exploratory study of sporting events, *Journal of Business Research*, 55(9). pp.697-707.
- IATA(2004). *Airport Development Reference Manual*, 9th Edition, pp.348~350.
- Kim, G. Y. and Lim, S. T.(2006). The relationship among environment cues on a convention center, image, satisfaction, loyalty and revisit intention of participant, *Journal of Mice & Tourism Research*, 13, pp.81-105.
- Kotler, P.(1973). Atmospherics as a Marketing Tool, *Journal of Retailing*, 49(Winter), pp.48-64.
- Lam, A. K., Carmichael, R., Gertraud Buettner, P., Gopalan, V. and Ho, Y. H.(2011). Clinicopathological significance of synchronous carcinoma in colorectal cancer, *American Journal of Surgery*, 202(1), pp.39-44.
- Line, N. D., Hanks, L. and Kim, W. G.(2015). An expanded servicescape framework as the driver of place attachment and word of mouth, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 20(10), pp.1-24.
- Lucas, A. F.(2000). The Determinants and Effects of Slot Servicescape Satisfaction in a Las Vegas Hotel Casino, *UNLV Gaming Research & Review Journal*, 7(1), pp.1-19.
- Maier, N. R. F. and Verser, G. C.(1982). *Psychology in Industrial Orgarnization 5th(ed)*, Boston: Houghon Mifflin Company.
- Mihiro, Sasaki, Atsto, Suzuki and Zvi, Derezner(1999). On the selection of hub airport for and airline hub-and Spoke system, *Compute & Operational Research*, 26, pp.1411-1422.

- Millet, I. and Saaty, T. L.(2000). On the relativity of relative measures: Accommodating both rank preservation and rank reversal in the AHP, *European Journal of Operational Research*, 121(1), pp.205-212.
- Ndoh, N. N. and Ashford, N. J.(1994). Evaluation of transportation level of service using fuzzy sets, *Transportation Research Record*, 1461, pp.31-37.
- Rosenbaum, M. S. and Massia, C.(2011). An Expanded Servicescape Perspective, *Journal of Service Management*, 22(4), pp.471-490.
- Rowe, G. and Wright, G.(2001). Expert opinions in forecasting: The role of the Delphi technique, *International Series in Operations Research and Management Science*, 30, pp.125-144.
- Ryu, K. S. and Jang, S. C.(2007). The Effect of Environmental Perceptions on Behavioral Intentions Through Emotions: The Case of Upscale Restaurants, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(1), pp.56-72.
- Ryu, K. S.(2005). *Dinescape, Emotions and Behavioral intentions in Upscale Restaurants*, Ph.D. Dissertation, Kansas State University, USA.
- Saaty, T. L.(1980). *The Analytic Hierarchy Process*, McGraw-Hill, pp.14-20.
- Schiffman, L. and Kanuk, L.(2010). *Gobal and Southern African perspectives: Consumer behaviour*, Cape Town: Pearson Education South Africa.
- Schmidt, R. C.(1997). Managing Delphi surveys using nonparametric statistical techniques, *Decision Sciences*, 28(3), pp.763-774.
- Shostack, L. G.(1977). Breaking Free from Product Marketing, *Journal of Marketing*, 41(April), pp.73-80.
- Specht, N., Fitchel, S. and Meyer, A.(2007). Perception and attribution of employees' effort and abilities: The impact on customer encounter satisfaction, *International Journal of Service Industry Management*, 18(5), pp.534-554.
- Tombs, A. G. and McColl-Kennedy, J. R.(2003). Social-servicescape conceptual model, *Marketing Theory*, 3(4), pp.447 - 475.
-
- (2010). Social and spatial influence of customers on other customers in the social-servicescape, *Australasian Marketing Journal*, 18(3), pp.120 - 131.

- Turley, L. W. and Milliman, R. E.(2000). Atmospheric effects on shopping behavior: a review of the experimental evidence, *Journal of Business Research*, 49(2), pp.193-211.
- Wakefield, K. L. and Blodgett, J. G.(1996). Customer response to intangible and tangible service factors, *Psychology and Marketing*, 16(1), pp.51-68.
- Wind, Y. and Saaty, T. L.(1980). Marketing applications of the analytic hierarchy process, *Management Science*, 26(7), pp.641-658.

ABSTRACT

A Study on Airport Servicescape Determinants -Focusing on Jeju International Airport-

By Yang Yong-ho

Department of Tourism Management
The GRADUATE SCHOOL OF JEJU NATIONAL UNIVERSITY

The design of airports was focused on efficiency and economic aspects in the past, but recently, airports are endeavoring to meet emotional aspects for customer service satisfaction as well as physical aspects. Nevertheless, airports are still rated based on satisfaction after the use and most of satisfaction evaluations depend on human services, since intangible services are hard to be measured.

In order to upgrade airport images, establish promotion marketing strategies and improve facilities, there is a need to examine evaluations of airports before provision of services. Airport users evaluate services through physical evidence, which is a tangible clue that enables them to indirectly perceive airport services before visiting airports. Servicescape refers to this physical evidence or physical environment.

This study aimed to develop airport servicescape determinants using an expert panel, the Delphi Technique and the AHP, because there is yet no relevant research on airport servicescape. Then the airport servicescape determinants developed were applied to Jeju International Airport to understand priorities of the servicescape determinants of Jeju International Airport. This study result can provide basic data required for airport extension and airport design and serve as the foundation for improving the image of Jeju International Airport and making out promotion marketing strategies.

To achieve this objective, the study was conducted through the following processes.

First, because there is a shortage of the previous studies on airport servicescape determinants, based on the theory of airport services and the previous studies on servicescape, an academic foundation of airport servicescape was constructed and upper concepts of airport servicescape were extracted.

Second, a panel of airport experts was organized and three Delphi surveys were conducted using the upper concepts of airport servicescape obtained from the previous studies.

Third, among the airport servicescape determinants and the details extracted from the Delphi surveys, relative weights and priorities were analyzed using the AHP, which is an analytic hierarchy process for decision-making.

Fourth, on the basis of the relative weights of the airport servicescape determinants and the details extracted from the Delphi surveys and the AHP, this study provides fundamental data for a better image of Jeju International Airport and marketing strategies, and implications.

The study findings are as follows.

First, the five upper concepts of airport servicescape extracted from the preceding studies on servicescape are 'facility environment', 'design environment', 'surrounding environment', 'relationship between customers and employees' and 'relationship between customers'.

Second, fifteen airport servicescape determinants and seventy three details were extracted from the three Delphi Technique-based surveys.

Third, when the relative weights of the upper concepts of Jeju International Airport were analyzed using the AHP, an analytic hierarchy process for decision-making, 'relationship between customers and employees' had the highest relative weight and it was followed by 'facility environment', 'relationship between customers and customers', 'design environment' and 'surrounding environment'.

Fourth, among the details of Jeju International Airport servicescape, 'keeping chairs clean when using' had the highest relative weight and it was followed by 'an ability to deal with the flight delay', 'internal lighting of terminals', 'keeping carts clean when using', 'keeping toilets clean', 'guide sign lighting', 'guide screen lighting', 'quick security check', 'ventilation of toilets', 'convenience facility signboard lighting' and 'an ability to deal with a boarding gate change'.

Lastly, sensitivity analysis of the relative weights of airport servicescape was carried out. As a result, the airport servicescape details of this study extracted from the AHP showed a low sensitivity.

These study results offer some implications as below.

First, this study has significance by revealing airport servicescape determinants, which have not been developed so far.

Second, this study facilitates a satisfaction evaluation based on servicescape of physical and social environments rather than human services by suggesting the airport servicescape determinants and the details extracted from the previous studies and the Delphi surveys.

Third, this study can help airport management and service related studies by developing airport servicescape determinants.

Fourth, this study provides determinants that are helpful in airport design required for airport construction and airport extension by extracting airport servicescape determinants.

Fifth, it is very windy in the Jeju International Airport, because this is located in an island. This is why an ability to cope with frequent flight cancellation and delay is very important. Providing prior information of delay and cancellation can improve the image of Jeju International Airport and servicescape. Thus, it is required to enhance an ability to deal with flight delay and gate change and construct a system for providing prior information.

In spite of these study results, this study has some limitations as follows.

First, although there was an effort to evenly distribute airport experts of the country to the Delphi panel, they were mostly focused on the panel in Jeju.

Second, this study is based on the previous ones on airports and servicescape due to an absence of research on airport servicescape determinants.

Third, this study is limited to Jeju International Airport. In other words, this study failed to classify the types of airports depending on the airport servicescape determinants.

Accordingly, there are suggestions for further research as follows.

First, further research needs to evaluate airport servicescape perceived by users based on the airport servicescape determinants revealed in this study and verify if the determinants of this study are applicable to the reality.

Second, there is a need to consider if the details and the determinants purified using the Delphi Technique can be generalized and establish airport servicescape determinants in a more precise way by developing new determinants and details.

부록 1: 1차 델파이 설문지

제주국제공항 서비스스케이프 요인 결정에 관한 연구(1차 설문)
<p><Delphi 1차 조사></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 본 설문지는 제주국제공항의 서비스스케이프 요인을 파악하기 위한 설문입니다. ■ 공항 서비스스케이프 관련 선행연구 및 제주국제공항 시설 현황분석을 통해 물리적 서비스스케이프와 사회적 서비스스케이프로 분류하고 6개의 차원을 도출하였습니다. ■ 이번 1차 조사를 통해 해당분야 전문가님들의 고견을 듣고자 하오니 5개 차원과 관련된 요인에 대해 각 차원별로 5개 이상 응답해주시기 바랍니다. ■ 고객 측면과 미래 측면에서 중요하다고 생각하시는 요인을 적어주시고 연구목적 외에 다른 용도로 사용되지 아니하며 어떠한 경우에도 귀하의 신상이 밝혀지지 않을 것을 약속드립니다. <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">2019년 2월</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">제주대학교 대학원 관광경영학과 양 용 호 드림</p>

성 명		성 별	남성 여성
연 령	년 생	관 련 경 력	년
소 속 (직 장)		직 위	
최 종 학 력 (전 공)	()	학 위	
연 락 처		이 메 일	

예시 : 좀더 세부적으로 작성해주시기 바랍니다.	
1. 터미널 내부의 적정 온도	6.
2. 화장실 소독 냄새	7.
3. 타 고객의 대화 소리	8.
4. 항공사 대표직원들의 표정	9.
5. 의자에 설치된 전기포켓 위치	10.

물리적 서비스스케이프	
<p>주변환경 요인 : 고객이 서비스를 받을 때 즉각적으로 인지할 수 없지만 조건이 부족하거나 불쾌할 경우 나타날 수 있는 환경을 말합니다. 예를 들어 화장실 냄새, 주변 식당 냄새, 공기 청정도, 흡연실 청정도, 터미널 소음, 방송 안내 크기 등 온도, 습도, 공기, 소리, 냄새 등 시각을 제외한 감각에 대한 환경요인을 말합니다.</p>	
<p>제주국제공항에서 주변환경 요인 항목을 중요한 순서대로 10가지만 적어주십시오.</p>	
1.	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	10.
<p>디자인 환경 요인 : 주변환경에 비해 고객이 분명하게 인지할 수 있는 시각적 요소로써 표지의 디자인, 색상, 인공물의 어울림 등 주로 색상과 디자인과 관련된 시각적 요인이며, 화장실 안내표지 디자인, 이착륙 안내 디자인, 식당 안내표지 색상, 탑승구 표지 디자인, 의자 디자인, 의자 색상, 안내데스크 디자인 등 색상과 디자인 등 시각과 관련된 환경요인을 말한다.</p>	
<p>제주국제공항에서 디자인 환경 요인 항목을 중요한 순서대로 10가지만 적어주십시오.</p>	
1.	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	10.
<p>시설환경 요인 : 공항 서비스스케이프 중 시설환경 요인은 배치, 시설 간격, 동선, 집기 청결성 등 시설물의 위치와 청결과 관련된 요인이며, 의자 간격, 의자 청결성, 화장실 청결성, 에스컬레이터 위치, 매표 동선, 보안검색 동선, 탑승구 동선, 안내데스크 위치, 주차장 위치 등 배치와 동선, 청결과 관련된 환경요인을 말한다</p>	
<p>제주국제공항에서 디자인 환경 요인 항목을 중요한 순서대로 10가지만 적어주십시오.</p>	
1.	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	10.

사회적 서비스스케이프	
<p>고객과 고객간 상호관계 요인 : 공항을 이용하면서 만나는 고객과 고객간의 상호관계 로서 대기줄 매너, 양보, 대화크기, 배려, 청결유지, 약자보호 등 공항 내에서 마주치는 고객간에 나타나는 상호관계 요인을 말한다</p>	
<p>제주국제공항에서 고객과 고객간 상호관계 요인 항목을 중요한 순서대로 10가지만 적어주십시오.</p>	
1.	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	10.
<p>고객과 직원 상호관계 요인 : 공항의 항공사 대표직원, 화장실 청소담당, 보안검색, 항 공 탑승안내 직원, 공항 안내멘트, 상업시설 종사원 등 공항 시설에 근무하는 직원과 고객과의 상호관계 요인을 말한다.</p>	
<p>제주국제공항에서 고객과 직원간 상호관계 요인 항목을 중요한 순서대로 10가지만 적어주십시오.</p>	
1.	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	10.

응답해주셔서 대단히 감사합니다.

부록 2: 2차 델파이 설문지

제주국제공항 서비스스케이프 요인결정에 관한 연구 전문가 조사

안녕하십니까?

바쁘신 데도 불구하고 본 설문조사에 응해주셔서 감사합니다.

저는 제주대학교 관광경영학과 박사과정에서 공항 서비스스케이프 분야를 연구하고 있습니다.

본 설문지는 제주국제공항을 연구대상으로 공항 서비스스케이프 요인을 도출하기 위한 박사학위 논문을 위해 작성된 것입니다.

복합화·다양화 되고 있는 공항 서비스에 대한 전문지식이 풍부한 귀하의 응답내용은 통계처리에만 활용되며 순수 학문적 목적으로만 이용될 것입니다.

문항이 많아서 어려움이 있으시더라도 하나 하나 정확한 의견을 제시해주시기 바랍니다.

다시 한번 조사에 협조해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2019년 3월

제주대학교 대학원 관광경영학과 박사과정 양 용 호

1. 응답자 특성

성 별	①남성 ②여성	연 령(만)	
소 속 (직장)		직 위	
최종학위		전 공	
경력(년)		e-mail	

공항 서비스스케이프는 공항 이용객이 공항을 이용하면서 제공받을 서비스에 대해서 사전에 가치를 측정하고 평가할 수 있는 인위적인 유형적 단서(환경)를 말한다. 여기에는 물리적 환경과 사회적 환경으로 구분되며, 물리적 환경에는 주변환경과 디자인 환경, 시설환경이 포함되며 사회적 환경으로는 고객과 고객간 상호관계, 고객과 직원간 상호관계로 구분된다.

본 설문에서의 ‘공항 시설’은 공항내 화장실, 의자, 발권창구, 수하물 접수창구, 안내데스크, 보안검색, 엘리베이터, 에스컬레이터, 주차장 등 공항 내에서 고객이 이용하는 모든 시설을 의미하며, ‘공항 편의시설’은 공항 이용객이 이용하는 상업시설 즉, 음식점, 면세점, 편의점, 판매점, 커피점 등을 의미한다.

II. 물리적 서비스스케이프

■ 공항의 물리적 서비스 스케이프 가운데 **주변환경요인**은 공항을 이용하는 이용객들이 느끼는 공항의 공기의 질, 향기, 소음, 온도, 습도, 쾌적성 등과 같이 후각과 청각, 촉각 등과 같은 감각에 자극을 주는 서비스스케이프입니다. 제주국제공항의 주변환경 요인으로서 **공항 이용객들이 어느 정도 중요하게 판단할 것인지를 고려하여** 요인의 적합성을 평가해주시기 바랍니다.

구분	요인	항목	주변환경 요인의 적합성						
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합						
주변 환경	온도	공항 내부 온도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 온도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		흡연실 온도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 내부 온도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		엘리베이터 내부 온도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	습도	공항 내부 습도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 습도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		흡연실 습도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 내부 습도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		엘리베이터 내부 습도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	청정도	공항 내부 공기 청정도(먼지, 청정)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		흡연실 주변 환기(냄새)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		의자 냄새	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 환기(냄새)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 내부 환기(냄새)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	소음도	휴지통 냄새	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 안내방송(크기, 횟수)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 내부 소음(울림, 청소, 공사)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 내부 소음(청소, 정리)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 소음	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	공항 외부 차량 소음	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

■ 공항의 물리적 서비스 스케이프 가운데 **디자인환경요인**은 공항을 이용하는 이용객들이 느끼는 공항의 표지 디자인과 색상, 시설 간판 디자인과 색상, 탑승구 안내 디자인과 색상, 휴지통 디자인과 색상, 바닥 디자인과 색상, 화장실 조명 밝기, 면세점 조명 밝기, 식당 조명 밝기, 시설표지 크기, 시설표지 안내정보 등 시각에 자극을 주는 서비스스케이프입니다. 제주국제공항의 디자인 환경 요인으로서 **공항 이용객들이 어느 정도 중요하게 판단할 것인지를 고려하여** 요인의 적합성을 평가해주시기 바랍니다.

구분	요인	항목	디자인 환경 요인의 적합성							
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합							
디자인 환경	시설 디자인	공항 외관 디자인(공항인지)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 내부 디자인(바닥과 천정 조화)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		운항정보 스크린 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 편의시설 내부 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		발권창구 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		화장실 내부 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		의자 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		카트 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
	엘리베이터/에스컬레이터 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	표지 디자인	공항 외부 주차장/버스정류장 표지 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 안내표지 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 안내표지 전체 크기	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 안내표지 글자/숫자 크기	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 안내표지 거리표시	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
	시설 색상	공항 외부 건물색상(터미널, 관제탑)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 내부 색상(바닥과 천정 조화)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		운항정보 스크린 색상	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 편의시설 간판 색상	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		화장실 내부 색상	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		안내데스크 간판 색상	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		의자 색상	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
	표지 색상	공항 외부 주차장/버스정류장 표지 색상	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 시설 표지 색상	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 편의시설 표지 색상	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
	디자인 환경	조명	공항 외부 조명(밝기, 시간대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			공항 내부 조명(밝기, 색상, 시간대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			공항 내부 자연채광	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			공항 안내표지 조명(밝기, 시간대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
운항정보 스크린 조명(밝기, 시간대)			①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
공항 편의시설 간판 조명(밝기, 시간대)			①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
발권창구 조명(밝기, 시간대)			①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
화장실 내부 조명(밝기, 시간대)			①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
조형		공항 외부 식물 식재(조경)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 내부 식물 식재	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 외부 조형물 설치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 내부 조형물 설치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

■ 공항의 물리적 서비스 스케이프 가운데 **시설환경요인**은 공항을 이용하는 이용객들이 느끼는 시설 동선, 시설 배치, 시설 간격, 시설 청결성 등 시설 위치와 청결에 자극을 주는 서비스스케이프입니다. 제주국제공항의 시설 환경 요인으로서 **공항 이용객들이 어느 정도 중요하게 판단할 것인지를 고려하여** 요인의 적합성을 평가해주시기 바랍니다.

구분	요인	항목	시설 환경 요인의 적합성						
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합						
시설 환경	동선	시내버스 하차 후 발권창구까지 동선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		단체관광객 하차 후 발권창구까지 동선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		주차장에서 발권창구까지 동선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		발권창구에서 수하물 접수창구까지 동선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색에서 출국장까지 동선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		주차장 이동 동선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	면세점 내부 동선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
	청결	공항외부 청결(휴지통, 외부 의자)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항내부 청결(휴지통, 바닥)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항내부 휴지통 투명성 제거	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		수하물 접수창구 claim belt 청결	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		입국장 수하물 claim belt 청결	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색 시설물 청결(바구니, 보안검색대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		카트 청결도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		의자 청결	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 청결	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		식수대 청결	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	터미널 편의시설 청결	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
	배치	공항 안내시설 표지 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 안내시설 스크린 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 내부 바닥 고객동선 유도 표지	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		주차장 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		터미널 출입문 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		카트 대기 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		무인 발권기 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		휴지통 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		의자 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		엘리베이터/에스컬레이터 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		식수대 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 종류별 간격	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 내부 간격	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		안내데스크 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	환전소 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
	규모	주차장 주차대수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		터미널 출입문 수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		카트 수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		무인 발권기 수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검열대 수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		터미널 내 의자 수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		출·입국장 내 의자 수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
화장실 수		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
장애인 화장실 수		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
식수대 수		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
공항 편의시설 수		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
공항 편의시설 종류		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
음식 종류		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
면세점/판매점 물품 종류		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

구분	요인	항목	시설 환경 요인의 적합성						
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합						
시설 환경	편의	주차장에서 터미널 이동 우천시설	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		터미널 입구 차량하차 공간	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		의자 안락감	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		면세점 내부 간격	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		스마트폰 관련 시설(심카드, 충전)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		기도실	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		유아 휴게실	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	방송안내 시설 성능	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

III. 사회적 서비스스케이프

■ 공항의 사회적 서비스 스케이프 가운데 **고객과 고객간 상호관계 요인**은 공항을 이용하면서 만나는 고객과 고객간의 상호작용으로서 매너, 양보, 청결유지, 약자보호, 대화크기 등과 같은 상호관계 서비스스케이프입니다. 제주국제공항의 고객과 고객간 상호관계 요인으로서 **공항 이용객들이 어느 정도 중요하게 판단할 것인지를 고려하여** 요인의 적합성을 평가해주시기 바랍니다.

구분	요인	항목	고객과 고객간 상호작용 요인의 적합성						
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합						
고객과 고객간 상호 관계	대기	주차장 주차선 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		택시 승강장 대기줄 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		버스 정류장 대기줄 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		발권 대기줄 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색 대기줄 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색 사전숙지 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		탑승 대기줄 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 대기줄 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 대기줄 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	정리	화장실 청결유지(침, 휴지)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 이용 후 정리매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		카트 이용 청결유지	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		카트 이용 후 정리 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		의자 사용 청결유지	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		의자 사용 후 정리매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		흡연실 이용 청결유지	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		흡연실 이용 후 정리매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 이용 후 정리매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	양보	이동 중 고객간 간격유지	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		시설 출입구 양보	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		이동통로 양보	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		이동시 교통약자 양보	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		아동·노약자 의자 양보	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		의자 사용 양보(가방, 짐)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

구분	요인	항목	고객과 고객간 상호작용 요인의 적합성						
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합						
고객과 고객간 상호관계	배려	TV 앞 이동 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		냄새제거 매너(음주, 흡연, 향수)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		음식점 식사 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		고객간 대화 소음	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		휴대폰 소음(게임, 통화)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		아동 관리 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		반려동물 통제 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

■ 공항의 사회적 서비스 스케이프 가운데 **고객과 직원간 상호관계 요인**은 고객이 공항을 이용하면서 만나는 공항 직원과의 상호작용으로서 용모, 친절, 전문성 등과 같은 상호관계 서비스스케이프입니다. 제주국제공항의 고객과 직원간 상호관계 요인으로서 **공항 이용객들이 어느 정도 중요하게 판단할 것인지를 고려하여** 요인의 적합성을 평가해주시기 바랍니다.

구분	요인	항목	고객과 직원간 상호작용 요인의 적합성							
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합							
고객과 직원간 상호관계	전문성	발권창구 직원 전문성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		보안검색요원 전문성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 편의시설 직원 전문성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		안내데스크 직원 전문성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		청소근무자 전문성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		활주로 내 버스기사 안전운전	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
	신속성	발권창구 직원 신속성(숙련도)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		보안검색요원 신속성(숙련도)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 편의시설 직원 신속성(숙련도)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		안내데스크 직원 신속성(숙련도)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		청소근무자 신속성(숙련도)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
	친절성	발권창구 직원 친절	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		보안검색요원 친절	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 편의시설 직원 친절	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		안내데스크 직원 친절	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		청소근무자 친절	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		주차관리요원 친절	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
			활주로 내 버스 운전기사 친절	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	복장	발권창구 직원 복장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		보안검색요원 복장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		공항 편의시설 직원 복장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		안내데스크 직원 복장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		청소근무자 복장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
주차관리요원 복장		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
		활주로 내 버스 운전기사 복장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

구분	요인	항목	고객과 고객간 상호작용 요인의 적합성						
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합						
고객과 직원간 상호 관계	표정	발권창구 직원 표정	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색요원 표정	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 직원 표정	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		안내데스크 직원 표정	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		청소근무자 표정	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		주차관리요원 표정	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		활주로 내 버스 운전기사 표정	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	어학 능력	발권창구 직원 어학능력	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색요원 어학능력	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 직원 어학능력	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		안내데스크 직원 어학능력	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 안내 멘트의 적절한 시간	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 안내 멘트 내용	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 안내 멘트 목소리	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	대처 능력	항공지연 대처능력	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		게이트 변경 대처능력	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		발권창구 혼잡시 대처능력	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 품질 피드백	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색요원 과도한 신체접촉	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 안내요원 배치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		남자화장실내 여성청소근무자 변경	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

다시 처음부터 검토를 해주십시오.
빠지거나 중복 응답한 항목이 없는지 다시 한번 확인을 부탁드립니다.
많은 시간 설문에 응답해주셔서 대단히 감사합니다.

제주국제공항 서비스스케이프 요인결정에 관한 연구 전문가 조사

안녕하십니까?

바쁘신 데도 불구하고 본 설문조사에 응해주셔서 감사합니다.

저는 제주대학교 관광경영학과 박사과정에서 공항 서비스스케이프 분야를 연구하고 있습니다.

본 설문지는 제주국제공항을 연구대상으로 공항 서비스스케이프 요인을 도출하기 위한 박사학위 논문을 위해 작성된 것입니다.

복합화·다양화 되고 있는 공항 서비스에 대한 전문지식이 풍부한 귀하의 응답내용은 통계처리에만 활용되며 순수 학문적 목적으로만 이용될 것입니다.

문항이 많아서 어려움이 있으시더라도 하나 하나 정확한 의견을 제시해주시기 바랍니다.

다시 한번 조사에 협조해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2019년 4월

제주대학교 대학원 관광경영학과 박사과정 양 용 호

1. 응답자 특성

성 별	①남성 ②여성	연 령(만)	
소 속 (직장)		직 위	
최종학위		전 공	
경력(년)		e-mail	

공항 서비스스케이프는 공항 이용객이 공항을 이용하면서 제공받을 서비스에 대해서 사전에 가치를 측정하고 평가할 수 있는 인위적인 유형적 단서(환경)를 말한다. 여기에는 물리적 환경과 사회적 환경으로 구분되며, 물리적 환경에는 주변환경과 디자인 환경, 시설환경이 포함되며 사회적 환경으로는 고객과 고객간 상호관계, 고객과 직원간 상호관계로 구분된다.

본 설문에서의 ‘**공항 시설**’은 공항내 화장실, 의자, 발권창구, 수하물 접수창구, 안내데스크, 보안검색, 엘리베이터, 에스컬리터, 주차장 등 공항 내에서 고객이 이용하는 모든 시설을 의미하며, ‘**공항 편의시설**’은 공항 이용객이 이용하는 상업시설 즉, 음식점, 면세점, 편의점, 판매점, 커피점 등을 의미한다.

II. 물리적 서비스스케이프

■ 공항의 물리적 서비스 스케이프 가운데 **주변환경요인**은 공항을 이용하는 이용객들이 느끼는 공항의 공기의 질, 향기, 소음, 온도, 습도, 쾌적성 등과 같이 후각과 청각, 촉각 등과 같은 감각에 자극을 주는 서비스스케이프입니다. 제주국제공항의 주변환경요인으로서 **공항 이용객들이 어느 정도 중요하게 판단할 것인지를 고려하여** 요인의 적합성을 평가해주시기 바랍니다.

구분	요인	항목	주변환경 요인의 적합성						
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합						
주변 환경 요인	온도	공항 내부 온도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 온도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 내부 온도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		엘레베이터 내부 온도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	습도	공항 내부 습도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 습도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 내부 습도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		엘레베이터 내부 습도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	청정도	공항 내부 공기 청정도(먼지, 청정)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		의자 냄새	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 환기(냄새)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 내부 환기(냄새)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		휴지통 냄새	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

■ 공항의 물리적 서비스 스케이프 가운데 **디자인환경요인**은 공항을 이용하는 이용객들이 느끼는 공항의 표지 디자인과 색상, 시설 간판 디자인과 색상, 탑승구 안내 디자인과 색상, 휴지통 디자인과 색상, 바닥 디자인과 색상, 화장실 조명 밝기, 면세점 조명 밝기, 식당 조명 밝기, 시설표지 크기, 시설표지 안내정보 등 시각에 자극을 주는 서비스스케이프입니다. 제주국제공항의 디자인 환경 요인으로서 **공항 이용객들이 어느 정도 중요하게 판단할 것인지를 고려하여** 요인의 적합성을 평가해주시기 바랍니다.

구분	요인	항목	디자인 환경 요인의 적합성						
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합						
디자인 환경	시설 디자인	공항 외관 디자인(공항인지)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 내부 디자인(바닥과 천정 조화)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		운항정보 스크린 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 내부 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		발권창구 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 내부 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		의자 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		카트 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		엘레베이터/에스컬레이터 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	조명	공항 외부 조명(밝기, 시간대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 내부 조명(밝기, 색상, 시간대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 내부 자연채광	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 안내표지 조명(밝기, 시간대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		운항정보 스크린 조명(밝기, 시간대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 간판 조명(밝기, 시간대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		발권창구 조명(밝기, 시간대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 내부 조명(밝기, 시간대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

■ 공항의 물리적 서비스 스케이프 가운데 시설환경요인은 공항을 이용하는 이용객들이 느끼는 시설 동선, 시설 배치, 시설 간격, 시설 청결성 등 시설 위치와 청결에 자극을 주는 서비스스케이프입니다. 제주국제공항의 시설 환경 요인으로서 공항 이용객들이 어느 정도 중요하게 판단할 것인지를 고려하여 요인의 적합성을 평가해주시기 바랍니다.

구분	요인	항목	시설 환경 요인의 적합성						
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합						
시설 환경	동선	시내버스 하차 후 발권창구까지 동선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		단체관광객 하차 후 발권창구까지 동선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		발권창구에서 수하물 접수창구까지 동선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색에서 출국장까지 동선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		주차장 이동 동선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		면세점 내부 동선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	청결	공항외부 청결(휴지통, 외부 의자)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항내부 청결(휴지통, 바닥)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항내부 휴지통 투명성 제거	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		수하물 접수창구 claim belt 청결	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		입국장 수하물 claim belt 청결	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색 시설물 청결(바구니, 보안검색대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		카트 청결도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		의자 청결	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 청결	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		식수대 청결	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	터미널 편의시설 청결	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
	배치	공항 안내시설 표지 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 안내시설 스크린 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		주차장 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		터미널 출입문 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		카트 대기 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		무인 발권기 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		휴지통 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		의자 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		엘리베이터/에스컬레이터 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		안내데스크 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		환전소 위치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	규모	터미널 출입문 수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		카트 수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		무인 발권기 수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

III. 사회적 서비스스케이프

■ 공항의 사회적 서비스 스케이프 가운데 고객과 고객간 상호관계 요인은 공항을 이용하면서 만나는 고객과 고객간의 상호작용으로서 매너, 양보, 청결유지, 약자보호, 대화크기 등과 같은 상호관계 서비스스케이프입니다. 제주국제공항의 고객과 고객간 상호관계 요인으로서 공항 이용객들이 어느 정도 중요하게 판단할 것인지를 고려하여 요인의 적합성을 평가해주시기 바랍니다.

구분	요인	항목	고객과 고객간 상호작용 요인의 적합성						
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합						
고객과 고객간 상호관계	대기	주차장 주차선 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		택시 승강장 대기줄 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		발권 대기줄 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색 대기줄 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		탑승 대기줄 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 대기줄 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	정리	공항 편의시설 대기줄 매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 청결유지(침, 휴지)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		화장실 이용 후 정리매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		카트 이용 청결유지	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		의자 사용 청결유지	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	양보	의자 사용 후 정리매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 이용 후 정리매너	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		이동시 교통약자 양보	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		아동·노약자 의자 양보	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

■ 공항의 사회적 서비스 스케이프 가운데 고객과 직원간 상호관계 요인은 고객이 공항을 이용하면서 만나는 공항 직원과의 상호작용으로서 용모, 친절, 전문성 등과 같은 상호관계 서비스스케이프입니다. 제주국제공항의 고객과 직원간 상호관계 요인으로서 공항 이용객들이 어느 정도 중요하게 판단할 것인지를 고려하여 요인의 적합성을 평가해 주시기 바랍니다.

구분	요인	항목	고객과 고객간 상호작용 요인의 적합성						
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합						
고객과 직원간 상호관계	전문성	발권창구 직원 전문성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색요원 전문성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 직원 전문성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		안내데스크 직원 전문성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		청소근무자 전문성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		활주로 내 버스기사 안전운전	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	신속성	발권창구 직원 신속성(숙련도)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색요원 신속성(숙련도)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 직원 신속성(숙련도)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		안내데스크 직원 신속성(숙련도)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		청소근무자 신속성(숙련도)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	친절성	발권창구 직원 친절	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색요원 친절	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 직원 친절	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		안내데스크 직원 친절	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		청소근무자 친절	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		활주로 내 버스 운전기사 친절	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	복장	발권창구 직원 복장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색요원 복장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 직원 복장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		안내데스크 직원 복장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		청소근무자 복장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		주차관리요원 복장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	활주로 내 버스 운전기사 복장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

구분	요인	항목	고객과 고객간 상호작용 요인의 적합성						
			매우 부적합 - 보통 - 매우 적합						
고객과 직원간 상호 관계	표정	발권창구 직원 표정	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색요원 표정	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 직원 표정	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		안내데스크 직원 표정	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		청소근무자 표정	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		활주로 내 버스 운전기사 표정	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	어학 능력	발권창구 직원 어학능력	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		안내데스크 직원 어학능력	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	대처 능력	항공지연 대처능력	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		게이트 변경 대처능력	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		발권창구 혼잡시 대처능력	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		공항 편의시설 품질 피드백	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
		보안검색요원 과도한 신체접촉 자제	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

많은 시간 설문에 응답해주셔서 대단히 감사합니다.

제주국제공항 서비스스케이프 요인결정에 관한 연구 전문가 조사

안녕하십니까?

바쁘신 데도 불구하고 본 설문조사에 응해주셔서 감사합니다.

저는 제주대학교 관광경영학과 박사과정에서 공항 서비스스케이프 분야를 연구하고 있습니다.

본 설문지는 제주국제공항을 연구대상으로 공항 서비스스케이프 요인을 도출하기 위한 박사학위 논문을 위해 작성된 것입니다.

복합화·다양화 되고 있는 공항 서비스에 대한 전문지식이 풍부한 귀하의 응답내용은 통계처리에만 활용되며 순수 학문적 목적으로만 이용될 것입니다.

문항이 많아서 어려움이 있으시더라도 하나 하나 정확한 의견을 제시해주시기 바랍니다.

다시 한번 조사에 협조해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2019년 5월

제주대학교 대학원 관광경영학과 박사과정 양 옹 호

I. 응답자 특성

성 별	①남성 ②여성	연 령(만)	
소 속 (직장)		직 위	
최종학위		전 공	
경력(년)		e-mail	

■ **응답방법**
 각 항목들에 대한 상대적 중요도를 알아보기 위한 질문입니다. 왼쪽 항목과 오른쪽 항목 중에 상대적으로 더 중요한 부분에 하나만 표시를 해주십시오.
 * 항목들을 중요한 순서대로 나열했을 때 서로 엇키지 않도록 유의하여 표시해주십시오.

■ 공항 서비스 스케이프의 주변환경 요인은 공항 내부 온도, 공항 내부 습도, 공항 내부 공기 청정도 항목으로 구성하였습니다. 제주국제공항의 주변환경 요인으로서 공항 이용객들이 더 중요하게 판단할 것인지를 고려하여 상대비교를 해주시기 바랍니다.

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
공항 내부 온도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 내부 공기 청정도
공항 내부 습도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 내부 습도
공항 내부 공기 청정도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 내부 습도

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
공항 터미널 온도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 화장실 온도
공항 터미널 온도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 내부 온도
공항 터미널 온도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 엘리베이터 내부 온도
공항 화장실 온도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 내부 온도
공항 화장실 온도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 엘리베이터 내부 온도
공항 편의시설 온도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 엘리베이터 내부 온도

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
공항 터미널 공기 청정도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 화장실 환기(냄새)
공항 터미널 공기 청정도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 내부 환기
공항 터미널 공기 청정도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 내부 휴지통 냄새
공항 화장실 환기(냄새)	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 내부 환기
공항 화장실 환기(냄새)	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 내부 휴지통 냄새
공항 편의시설 내부 환기	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 내부 휴지통 냄새

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
공항 터미널 습도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 화장실 습도
공항 터미널 습도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 내부 습도
공항 터미널 습도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 엘리베이터 내부 습도
공항 화장실 습도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 내부 습도
공항 화장실 습도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 엘리베이터 내부 습도
공항 편의시설 습도	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 엘리베이터 내부 습도

■ 공항 서비스 스케이프의 디자인 환경 요인은 공항 시설 디자인과 시설 조명 항목으로 구성하였습니다. 제주국제공항의 디자인 환경요인으로서 공항 이용객들이 더 중요하게 판단할 것인지를 고려하여 상대비교를 해주시기 바랍니다.

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
공항 시설 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 시설 조명

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
공항 외관 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 내부 디자인
공항 외관 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	운항정보 스크린 디자인
공항 외관 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 내부 디자인
공항 외관 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 발권창구 디자인
공항 외관 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 화장실 내부 디자인
공항 내부 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	운항정보 스크린 디자인
공항 내부 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 내부 디자인
공항 내부 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 발권창구 디자인
공항 내부 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 화장실 내부 디자인
운항정보 스크린 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 내부 디자인
운항정보 스크린 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 발권창구 디자인
운항정보 스크린 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 화장실 내부 디자인
공항 편의시설 내부 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 발권창구 디자인
공항 편의시설 내부 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 화장실 내부 디자인
공항 발권창구 디자인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 화장실 내부 디자인

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
공항 발권창구 조명	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 안내표지 조명
공항 발권창구 조명	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	운항정보 스크린 조명
공항 발권창구 조명	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 간판 조명
공항 발권창구 조명	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 터미널 내부 조명
공항 안내표지 조명	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	운항정보 스크린 조명
공항 안내표지 조명	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 간판 조명
공항 안내표지 조명	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 터미널 내부 조명

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
운항정보 스크린 조명	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 간판 조명
운항정보 스크린 조명	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 터미널 내부 조명
공항 편의시설 간판 조명	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 터미널 내부 조명

■ 공항 서비스 스케이프의 시설환경 요인은 공항 시설 동선과 청결, 배치, 수량 항목으로 구성하였습니다. 제주국제공항의 시설 환경요인으로서 공항 이용객들이 더 중요하게 판단할 것인지를 고려하여 상대비교를 해주시기 바랍니다.

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
공항 시설 동선	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 시설 청결
공항 시설 동선	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 시설 배치
공항 시설 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 시설 배치

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요								비교항목(B)	
보안검색에서 출국장까지 동선	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	시내버스 하차 후 발권창구까지 동선
보안검색에서 출국장까지 동선	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	단체관광객 하차 후 발권창구까지 동선
보안검색에서 출국장까지 동선	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	발권창구에서 수하물 접수창구까지 동선
시내버스 하차 후 발권창구까지 동선	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	단체관광객 하차 후 발권창구까지 동선
시내버스 하차 후 발권창구까지 동선	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	발권창구에서 수하물 접수창구까지 동선
단체관광객 하차 후 발권창구까지 동선	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	발권창구에서 수하물 접수창구까지 동선

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요								비교항목(B)	
화장실 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 외부 청결
화장실 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 내부바닥 청결
화장실 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 휴지통 청결
화장실 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	수하물 claim belt 청결
화장실 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	보안검색 시설물 청결
화장실 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	카트 청결
화장실 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	의자 청결
화장실 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	식수대 청결
화장실 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 청결
공항 외부 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 내부바닥 청결
공항 외부 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 휴지통 청결
공항 외부 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	수하물 claim belt 청결
공항 외부 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	보안검색 시설물 청결
공항 외부 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	카트 청결
공항 외부 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	의자 청결
공항 외부 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	식수대 청결
공항 외부 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 청결
공항 내부바닥 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 휴지통 청결
공항 내부바닥 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	수하물 claim belt 청결
공항 내부바닥 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	보안검색 시설물 청결
공항 내부바닥 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	카트 청결
공항 내부바닥 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	의자 청결
공항 내부바닥 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	식수대 청결
공항 내부바닥 청결	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 청결

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
공항 휴지통 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	수하물 claim belt 청결
공항 휴지통 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	보안검색 시설물 청결
공항 휴지통 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	카트 청결
공항 휴지통 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	의자 청결
공항 휴지통 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	식수대 청결
공항 휴지통 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	공항 편의시설 청결
수하물 claim belt 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	보안검색 시설물 청결
수하물 claim belt 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	카트 청결
수하물 claim belt 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	의자 청결
수하물 claim belt 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	식수대 청결
수하물 claim belt 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	공항 편의시설 청결
보안검색 시설물 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	카트 청결
보안검색 시설물 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	의자 청결
보안검색 시설물 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	식수대 청결
보안검색 시설물 청결	9	7	5	3	1	3	5	7	9	공항 편의시설 청결
카트 청결도	9	7	5	3	1	3	5	7	9	의자 청결
카트 청결도	9	7	5	3	1	3	5	7	9	식수대 청결
카트 청결도	9	7	5	3	1	3	5	7	9	공항 편의시설 청결
의자 청결도	9	7	5	3	1	3	5	7	9	식수대 청결
의자 청결도	9	7	5	3	1	3	5	7	9	공항 편의시설 청결
식수대 청결도	9	7	5	3	1	3	5	7	9	공항 편의시설 청결도

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
공항 터미널 출입문 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	공항 안내시설 표지 위치
공항 터미널 출입문 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	공항 안내시설 스크린 위치
공항 터미널 출입문 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	카트 대기 위치
공항 터미널 출입문 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	무인 발권기 위치
공항 터미널 출입문 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	휴지통 위치
공항 터미널 출입문 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	화장실 위치
공항 터미널 출입문 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	안내데스크 위치
공항 안내시설 표지 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	공항 안내시설 스크린 위치
공항 안내시설 표지 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	카트 대기 위치
공항 안내시설 표지 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	무인 발권기 위치
공항 안내시설 표지 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	휴지통 위치
공항 안내시설 표지 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	화장실 위치
공항 안내시설 표지 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	안내데스크 위치
공항 안내시설 스크린 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	카트 대기 위치
공항 안내시설 스크린 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	무인 발권기 위치
공항 안내시설 스크린 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	휴지통 위치
공항 안내시설 스크린 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	화장실 위치
공항 안내시설 스크린 위치	9	7	5	3	1	3	5	7	9	안내데스크 위치

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
카트 대기 위치	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	무인 발권기 위치
카트 대기 위치	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	휴지통 위치
카트 대기 위치	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	화장실 위치
카트 대기 위치	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 위치
무인 발권기 위치	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	휴지통 위치
무인 발권기 위치	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	화장실 위치
무인 발권기 위치	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 위치
휴지통 위치	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	화장실 위치
휴지통 위치	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 위치
화장실 위치	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 위치

■ 공항 서비스 스케이프의 고객과 고객간 상호관계 요인은 공항 이용매너와 공항 청결 유지 항목으로 구성하였습니다. 제주국제공항에서 고객과 고객간 상호관계 요인으로서 공항 이용객들이 더 중요하게 판단할 것인지를 고려하여 상대비교를 해주시기 바랍니다.

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
공항 이용 매너	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 청결유지

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
보안검색 대기줄 매너	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	발권 대기줄 매너
보안검색 대기줄 매너	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	탑승 대기줄 매너
보안검색 대기줄 매너	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	화장실 대기줄 매너
보안검색 대기줄 매너	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 대기줄 매너
발권 대기줄 매너	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	탑승 대기줄 매너
발권 대기줄 매너	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	화장실 대기줄 매너
발권 대기줄 매너	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 대기줄 매너
탑승 대기줄 매너	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	화장실 대기줄 매너
탑승 대기줄 매너	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 대기줄 매너
화장실 대기줄 매너	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 대기줄 매너

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
화장실 청결유지	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	카트 이용 청결유지
화장실 청결유지	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	의자사용 청결유지
카트이용 청결유지	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	의자사용 청결유지

■ 공항 서비스 스키이프의 고객과 직원간 상호관계 요인은 직원 전문성과 신속성, 대처능력, 친절성, 복장 항목으로 구성하였습니다. 제주국제공항에서 고객과 직원간 상호관계 요인으로서 공항 이용객들이 더 중요하게 판단할 것인지를 고려하여 상대비교를 해주시기 바랍니다.

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
직원 전문성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	일처리 신속성
직원 전문성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	일처리 대처능력
직원 전문성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	직원 친절성
직원 전문성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	직원 복장
일처리 신속성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	일처리 대처능력
일처리 신속성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	직원 친절성
일처리 신속성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	직원 복장
일처리 대처능력	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	직원 친절성
일처리 대처능력	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	직원 복장
직원 친절성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	직원 복장

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
발권창구 직원 전문성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 직원 전문성
발권창구 직원 전문성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	청소근무자 전문성
발권창구 직원 전문성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	활주로 내 버스기사 전문성
안내데스크 직원 전문성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	청소근무자 전문성
안내데스크 직원 전문성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	활주로 내 버스기사 전문성
청소근무자 전문성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	활주로 내 버스기사 전문성

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
발권창구 직원 신속성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	보안검색요원 신속성
발권창구 직원 신속성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 직원 신속성
발권창구 직원 신속성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	청소근무자 신속성
보안검색요원 신속성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 직원 신속성
보안검색요원 신속성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	청소근무자 신속성
안내데스크 직원 신속성	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	청소근무자 신속성

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
게이트 변경 대처능력	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	항공지연 대처능력

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
발권창구 직원 친절	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	발권창구 직원 표정
발권창구 직원 친절	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 직원 친절
발권창구 직원 친절	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 직원 친절
발권창구 직원 친절	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 직원 표정
발권창구 직원 표정	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 직원 친절
발권창구 직원 표정	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 직원 친절
발권창구 직원 표정	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 직원 표정
공항 편의시설 직원 친절	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 직원 친절
공항 편의시설 직원 친절	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 직원 표정
안내데스크 직원 친절	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 직원 표정

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
발권창구 직원 복장	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	보안검색요원 복장
발권창구 직원 복장	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 직원 복장
발권창구 직원 복장	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 직원 복장
발권창구 직원 복장	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	청소근무자 복장
보안검색요원 복장	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항 편의시설 직원 복장
보안검색요원 복장	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 직원 복장
보안검색요원 복장	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	청소근무자 복장
공항 편의시설 직원 복장	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	안내데스크 직원 복장
공항 편의시설 직원 복장	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	청소근무자 복장
안내데스크 직원 복장	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	청소근무자 복장

■ 이상 공항 서비스스케이프 요인인 주변환경 요인, 디자인 환경요인, 시설환경요인, 고객과 고객간 상호관계, 고객과 직원간 상호관계에 대한 상대비교를 해주십시오.

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
온도, 습도, 청정도 등 주변환경요인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	색상, 디자인, 조명 등 디자인 환경요인
온도, 습도, 청정도 등 주변환경요인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	동선, 배치, 청결, 수량 등 시설 환경요인
온도, 습도, 청정도 등 주변환경요인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공항이용 매너, 청결유지 등 고객과 고객간 상호관계
온도, 습도, 청정도 등 주변환경요인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	전문성, 신속성, 대처능력, 친절성, 복장 등 고객과 직원간 상호관계

기준 항목(A)	A가 더 중요 <- 동일 -> B가 더 중요									비교항목(B)
색상, 디자인, 조명 등 디자인 환경요인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	동선, 배치, 청결, 수량 등 시설 환경요인
색상, 디자인, 조명 등 디자인 환경요인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공향이용 매너, 청결유지 등 고객과 고객간 상호관계
색상, 디자인, 조명 등 디자인 환경요인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	전문성, 신속성, 대처능력, 친절성, 복장 등 고객과 직원간 상호관계
동선, 배치, 청결, 수량 등 시설 환경요인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	공향이용 매너, 청결유지 등 고객과 고객간 상호관계
동선, 배치, 청결, 수량 등 시설 환경요인	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	전문성, 신속성, 대처능력, 친절성, 복장 등 고객과 직원간 상호관계
공향이용 매너, 청결유지 등 고객과 고객간 상호관계	⑨	⑦	⑤	③	①	③	⑤	⑦	⑨	전문성, 신속성, 대처능력, 친절성, 복장 등 고객과 직원간 상호관계

많은 시간 설문에 응답해주셔서 대단히 감사합니다.