

『2015 대한민국 안심수준 진단 1』 국내 항공사의 안심수준

2015. 05



성균관대 SSK 위험커뮤니케이션연구단



(주)포커스컴퍼니

『2015 대한민국 안심수준 진단 1』 국내 항공사의 안심수준

2015. 05

성균관대 SSK 위험커뮤니케이션연구단
(주)포커스컴퍼니

본 보고서의 내용을 인용할 때에는 ‘성균관대 SSK 위험커뮤니케이션연구단·(주)포커스컴퍼니’의
「국내 항공사의 안심수준」 ○○쪽에서 인용하였음을 표시하여야 함.

보고서 내용에 대한 질의는 (주)포커스컴퍼니 정종민 팀장(☎ 02-3456-0236)으로 연락하여 주시기 바랍니다.

1. 조사 설계

- 본 조사는 지난 2월 제1차 한국인의 안심수준 진단 이후 실제 사례를 대상으로 안심수준을 측정할 목적으로 다음과 같은 조사 설계에 기반하여 진행되었음

[표 1-1] 조사 설계

구 분	세부내용
조사 방법	온라인 조사 - 구조화된 설문지를 이용하여 Web상에 구축한 설문지를 응답자가 접속하여 직접 설문응답을 기입
조사 대상 및 유효 표본 수	만 20세 이상의 대한민국 국민 1,000명 - 최근 3개월 이내 국내선 항공사 이용 고객 (각 항공사별 최소 100명) * 신뢰수준 95.0%에서 표본오차 $\pm 3.10\%p$
조사 기간	2015년 4월 6일 ~ 2015년 4월 17일
조사 기관	(주)포커스컴퍼니 + 성균관대학교 SSK 위험커뮤니케이션연구단

2. 안심지수 모형

1) 안심지수 산출

- 본 조사는 각 항목의 안심지수를 11점 척도로 측정하였으며, 이를 100점 만점 기준으로 지수화하기 위하여 아래와 같은 수식을 활용하였음

$$\text{안심지수} = \frac{1}{10} \times \sum_{i=1}^n (x_i - 1) \div n \times 100 \quad (\text{단, } x_i \text{는 항목별 안심지수})$$

2) 각 속성별 가중치(영향력) 산출

- 세부 속성 안심지수가 차원 안심지수에 미치는 영향력 및 각 차원별 안심지수가 전반적 안심지수에 미치는 영향력을 파악하기 위하여 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였으며, 이를 통한 산출된 β 계수의 가중치를 산출하였음

3) 차원별 안심지수

- 응답자가 직관적으로 응답한 감성 안심지수와 각 차원별 안심지수 및 가중치를 고려하여 잠재된 인지 안심지수를 통계적 방법에 의하여 산출하였으며 이를 차원 안심지수로 정의함

$$\text{차원 안심지수} = \text{각 차원별 안심지수} \times \text{차원 가중치}$$

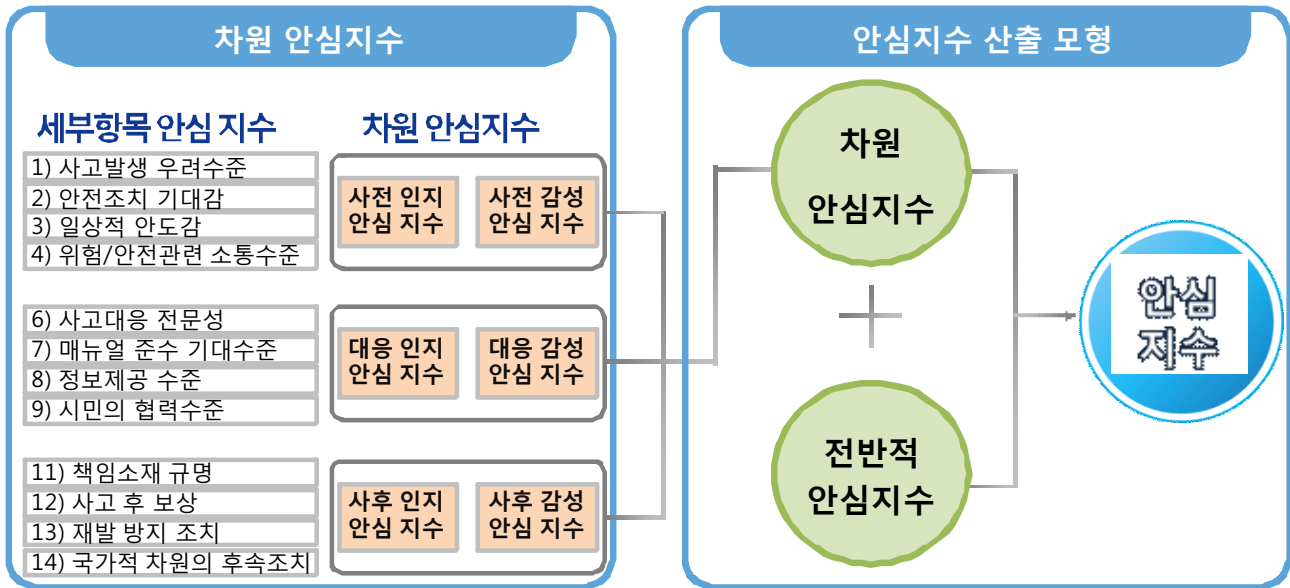
4) 안심지수 산출

- 안심지수는 감성 안심지수(전반적 안심지수)와 인지 안심지수(차원 안심지수)를 고려하여 가중치를 균등하게 부여하여 산출함

5) 안심지수 모델의 구성

- 그림과 같이 안심지수의 모델을 구성하였으며, 각 영역별 회귀분석을 실시하여 가중치를 산출함

[그림 2-1] 안심지수 산출 모형



3. 조사 내용

○ 본 조사의 내용은 다음과 같음

[표 3-1] 안심지수 관련 조사 내용

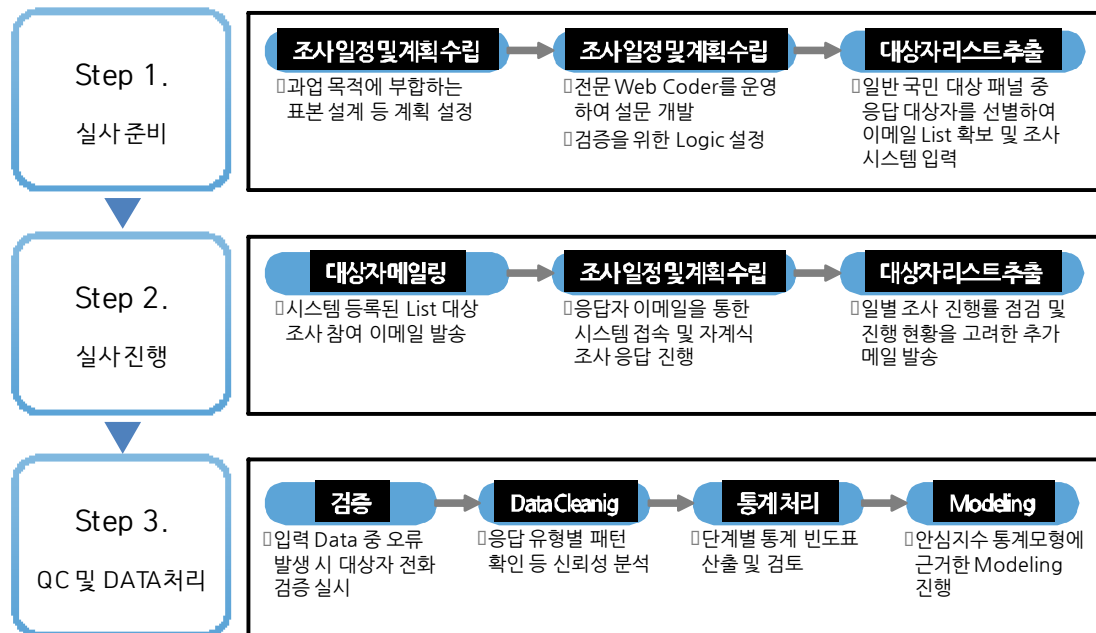
구 분	조 사 내 용
일반 현황	- 응답자 성별, 연령, 최근 3개월 이내 항공사 경험, 가장 최근 이용한 항공사
사전	- 사고발생 우려수준 - 안전조치 기대감 - 일상적 안도감 - 위험/안전 관련 소통수준 - 전반적 안전, 안심 관련 사전관리
대응	- 사고대응 전문성 - 매뉴얼 준수 기대수준 - 정보제공 수준 - 시민의 협력 수준 - 전반적 안전, 안심 관련 대응처리
사후	- 책임소재 규명 - 사고 후 보상 - 재발 방지 조치 - 국가적 차원의 후속조치 - 전반적 안전, 안심 관련 사후관리
전반적인 평가	- 전반적 안심지수

4. 진행 절차 및 결과 분석

1) 조사 진행 절차

- 조사 수행은 온라인 조사 절차에 근거하여 3단계로 추진됨
 - 실사 준비 : 구조화된 설문지를 Web상에 구현
응답 대상자의 응답 오류를 최소화 할 수 있는 검증 문항 운영
 - 실사 진행 : ① 리스트 대상 이메일 발송
② 응답자의 자기보고식 응답을 통하여 Data 확보
 - QC/Data 처리 : 단계별 Data 처리 과정을 거쳐 최종 통계표 산출 및 Modeling

[그림 4-1] 조사 진행 절차



2) 결과 분석 방법

- 안심지수 결과 분석 변수
 - 가장 최근 이용 항공사, 성별(남자, 여자), 연령별(20대, 30대, 40대, 50대 이상)로 나눔
- 결과분석을 위해 통계패키지 SPSS ver13.0을 이용하여 데이터 처리 시행
 - 결과분석은 응답자 특성별로 빈도분석 및 교차분석 등을 시행함

5. 응답자 특성

- 본 조사의 응답자 수는 1,000명이며 응답자 특성은 다음과 같음
- 조사의 응답 대상자는 최근 3개월 이내 국내 항공사 이용자로 제한하였으며, 그 중 일반 항공사는 대한항공, 아시아나 항공 이용 고객으로, 저가 항공사는 그 외 항공사인 제주항공, 진에어, 에어부산, 이스타 항공, 티웨이 항공 이용자를 대상으로 조사가 진행되었음

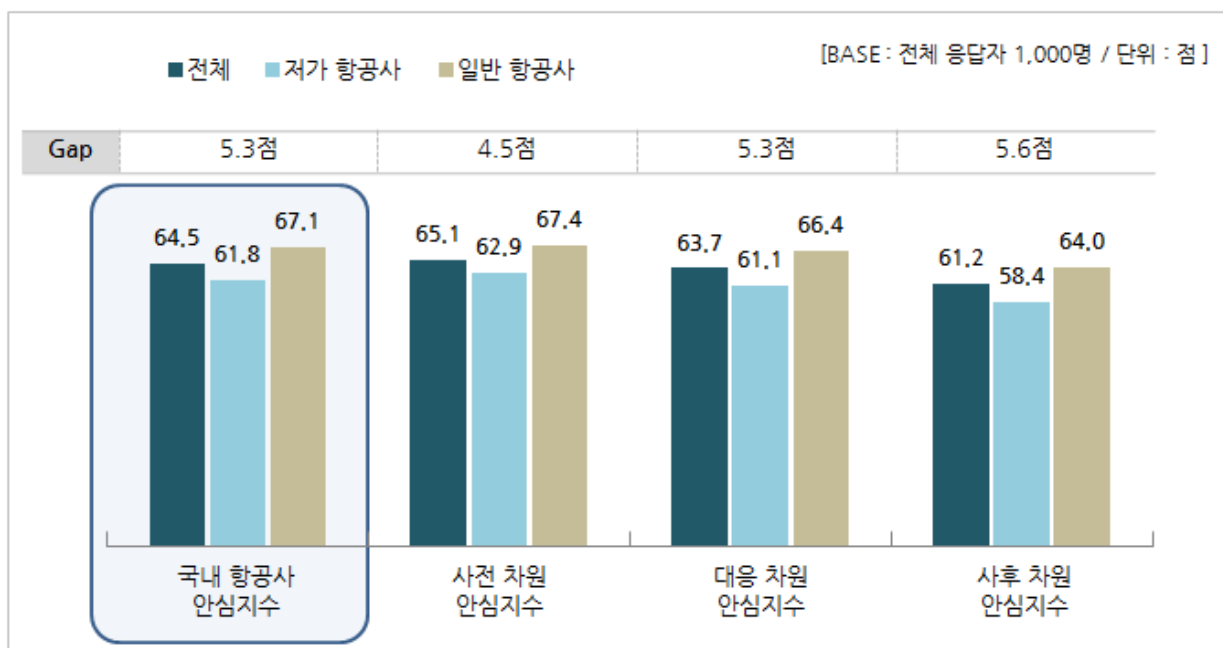
[표 5-1] 안심지수 조사 응답자 특성

구 분		사례수(명)	비율(%)
전 체		1,000	100.0
최근 이용 항공사	일반 항공사	500	50.0
	저가 항공사	500	50.0
성 별	남자	597	59.2
	여자	403	40.3
연령별	20대	137	13.7
	30대	383	38.3
	40대	326	32.6
	50대 이상	154	15.4

6. 조사 결과

- 국내 항공사의 안심지수는 100점 만점 기준 64.5점으로 나타났고 저가 항공사는 61.8점, 일반 항공사는 67.1점으로 각각 나타났음. 저가 항공사와 일반 항공사의 안심 지수 Gap은 약 5.3점으로 나타남
- 전반적으로 저가 항공사와 일반 항공사 모두 사전 차원 안심지수가 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 대응 차원, 사후 차원 순으로 나타남. 특히 저가 항공사와 일반 항공사 간의 Gap은 사후 차원이 가장 높은 5.6점으로 나타났고, 다음으로 대응 차원, 사전 차원 순으로 나타남

[그림 6-1] 항공사별 안심지수



※ 국내 항공사 안심지수 = (감성 안심지수) × 50% + (인지 안심지수) × 50%

- 응답자 특성별로 저가 항공사의 경우 ‘남자’(62.5점)가 ‘여자’(60.8점)보다, 연령별로는 ‘50대 이상’(66.1점) 특성을 가진 응답자의 항공사별 안심지수가 높게 나타남.
- 또한 일반 항공사의 경우 ‘여자’(67.4점)가 ‘남자’(66.9점)보다, 연령별로는 ‘50대 이상’(69.7점) 특성을 가진 응답자의 항공사별 안심지수가 높게 나타남.

[표 6-1] 항공사별 안심지수

구 분			사례수	사전 차원	대응 차원	사후 차원	국내 항공사(별) 안심지수
전 체			(1000)	65.1	63.7	61.2	64.5
최근 이용 항공사	저가 항공사		(500)	62.9	61.1	58.4	61.8
	일반 항공사		(500)	67.4	66.4	64.0	67.1
성별	저가	남자	(295)	63.6	61.3	59.3	62.5
		여자	(205)	61.9	60.8	57.1	60.8
	일반	남자	(302)	67.7	66.2	63.5	66.9
		여자	(198)	66.9	66.6	64.9	67.4
연령	저가	20대	(69)	64.6	61.1	58.2	62.3
		30대	(194)	61.7	60.0	56.7	60.6
		40대	(158)	62.1	60.2	57.6	61.0
		50대 이상	(79)	65.7	65.7	64.4	66.1
	일반	20대	(68)	66.2	65.6	61.9	65.5
		30대	(189)	65.4	63.9	62.1	65.1
		40대	(168)	69.0	68.0	65.2	68.7
		50대 이상	(75)	69.8	69.6	68.1	69.7

- 특히 세부 문항별로 살펴보았을 때 저가 항공사의 경우 ‘국가적 차원의 후속 조치’(57.3점) 등 사후 처리에 대한 안심 수준이 매우 낮아 사고에 대한 염려보다 상대적으로 후속 조치에 대한 염려가 높은 것으로 나타남
- 또한 일반 항공사의 경우 저가 항공사와 동일하게 사후 처리 차원에 대한 안심 수준이 가장 낮게 나타났으나, 세부 문항별로 살펴보면 ‘책임소재 규명’(62.1점)이 가장 낮게 나타남

[표 6-2] 세부 속성별 안심지수

구 분		전체	최근 이용 항공사	
			저가 항공사	일반 항공사
사례수		(1,000)	(500)	(500)
사전	1) 사고발생 우려수준	62.8	61.3	64.3
	2) 안전조치 기대감	64.5	62.4	66.7
	3) 일상적 안도감	64.8	62.4	67.2
	4) 위협/안전관련 소통수준	64.9	62.7	67.1
대응	1) 사고대응 전문성	63.4	60.5	66.4
	2) 매뉴얼 준수 기대수준	64.5	62.0	67.0
	3) 정보제공 수준	63.0	60.5	65.5
	4) 시민의 협력수준	63.0	61.0	65.1
사후	1) 책임소재 규명	59.8	57.5	62.1
	2) 사고 후 보상	60.7	57.5	64.0
	3) 재발 방지 조치	62.2	59.5	65.0
	4) 국가적 차원의 후속조치	60.1	57.3	62.9

7. 요약 및 결론

- 본 연구는 우리사회의 위험문제를 효과적으로 대처할 수 있는 정책적 시사점을 제공하기 위함이며, 지난 1월 ‘한국인의 안심 지수’ 이후 세부 대상별 기획조사 1탄으로 최근 국내외 각종 항공사고로 인해 항공이용객의 걱정과 불안이 가중되고 있는 상황에서 국내 항공사의 안심수준을 파악하고자 하였음
- 이를 위해 저가 항공사 이용자 500명, 일반 항공사 이용자 500명 등 총 1,000명을 대상으로 국내 항공사의 안심수준을 평가함
- 한국인의 국내 항공사 안심지수는 100점 만점 기준, 총 64.5점으로 나타났으며, 그 중 저가 항공사는 61.8점으로 일반 항공사(67.1점) 대비 상대적으로 낮은 수준인 것으로 나타남
 - 이러한 결과는 아직까지 저가 항공사에 대한 국민들의 안심 수준이 일반 항공사 대비 낮은 수준으로 향후 저가 항공사의 경우 다양한 서비스 측면 및 기업별 대고객 신뢰를 위한 홍보 방안이 추가로 마련될 필요성이 있음을 시사하고 있음
- 저가 항공사의 경우 응답자 특성별 분석에서 상대적으로 여성(60.8점)이 남성(62.5점)보다 상대적으로 안심지수가 낮게 나타났으며, 연령별로는 30대(60.6점)와 40대(61.0점)의 안심지수가 20대(62.3점) 및 50대 이상(66.1점)보다 상대적으로 낮은 것으로 나타남
- 일반 항공사의 경우 응답자 특성별 분석에서 상대적으로 남성(66.9점)이 여성(67.4점)보다 상대적으로 안심지수가 낮게 나타났으며, 연령별로는 20(65.6점)~30대(65.1점)의 안심지수가 40대(68.7점) 및 50대 이상(69.7점)보다 상대적으로 낮은 것으로 나타남
 - 성별에 따른 저가 항공사와 일반 항공사의 Gap이 남성(Gap:4.3점) 대비 여성(Gap:6.5점)이 상대적으로 크게 나타나 여성에 대한 안심 수준 제고를 위한 서비스 커뮤니케이션이 필요한 것으로 분석됨

- 차원별 안심지수 영역은 사전 차원 안심지수 65.1점, 대응 차원 안심지수 63.7점, 사후 차원 안심지수 61.2점으로 나타남
 - 각종 국가적 재난 사고 등에 발생이 최근 몇 년간 지속적으로 발생하였고 매 시점마다 사고 당국 및 국가적 차원의 사후 대응에 대한 불만이 고조되고 있는 것과 동일 선상에서 항공사의 안심 지수 역시 사후 차원에 대한 염려가 가장 큰 것으로 해석됨
 - 사전 차원(평소)의 경우, 항공 위험-안전관련 소통수준이 빈약하고, 안전조치에 대한 기대감이 높지 않은 것으로 나타남. 국내 항공사 및 관련 당국이 평소 항공 위험을 예방하는 활동 및 문화에 문제가 있는 것으로 인식하고 있음을 시사함
 - 다음 대응 차원(사건 사고 발생시)의 경우, 사고대응 전문성이 제대로 발휘되지 못하는 등 항공위험(사건·사고) 발생 시 당사자들(항공사 및 당국)의 신속하고 전문적인 조치가 이루어지지 않을 가능성이 적지 않은 것으로 인식하고 있음이 드러남. 사고 관련 정보도 제대로 제공받을 수 없고, 사고 대비 매뉴얼도 제대로 갖추어져 있지 않을 것으로 인식하는 수준이 높아 전반적으로 위험관리자들의 위험발생 대응에 대한 걱정과 염려가 적지 않다는 것임. 시민의 협력에 대한 기대치도 높지 않은 점은 주목할 만함
 - 마지막으로 사후 차원의 경우, 항공위험 발생 이후에 책임소재 규명이나 보상, 재발방지 조치, 국가적 차원의 후속 조치에 대해 불신하는 경향이 높게 나타나, 사후 조치에 대한 우려와 걱정이 적지 않음을 강력히 시사하고 있음
- 특히 주목해야 할 부분은 국내 항공사의 사후 차원에 대한 안심 수준이 가장 낮은 부분이며, 저가 항공사의 경우 ‘국가적 차원의 후속조치’에 대한 염려가, 일반 항공사의 경우 ‘책임소재 규명’에 대한 염려가 가장 높은 것으로 나타남
 - 최근 국가적 사고에 대한 불만이 높은 것과 더불어 저가 항공사의 경우는 일반 항공사 대비 국가적 관심이나 후속조치를 받기 더욱 어려울 것이라는 인식이 이용자들에게 깔려 있는 것으로 분석되며, 일반 항공사의 경우도 ‘땅콩회항’ 등의 주요 사건을 미디어로 접하면서 책임 소재 회피 등이 이용 고객들에게 불안 요소로 작용한 것으로 분석됨

부록

■ 별첨. 국내 항공사 안심지수 비교 (100점 평균)

구 분		전체	최근 이용 항공사		성별							
			저가 항공사	일반 항공사	저가 항공사		일반 항공사		저가 항공사			
					남자	여자	남자	여자	20대	30대	40대	50대
사례수		(1,000)	(500)	(500)	(295)	(205)	(302)	(198)	(69)	(194)	(158)	(100)
사전	1) 사고발생 우려수준	62.8	61.3	64.3	62.4	59.8	64.7	63.7	61.6	59.5	62.0	60.8
	2) 안전조치 기대감	64.5	62.4	66.7	62.4	62.3	66.8	66.5	63.3	61.1	62.1	61.9
	3) 일상적 안도감	64.8	62.4	67.2	62.5	62.1	67.3	67.2	64.8	62.0	60.8	60.7
	4) 위험/안전관련 소통수준	64.9	62.7	67.1	63.5	61.7	67.7	66.2	63.8	61.3	62.4	62.3
	사전 차원 감성 안심 지수	65.6	63.3	67.9	64.2	62.0	68.1	67.5	65.5	62.2	62.3	62.2
	사전 차원 인지 안심 지수	64.7	62.5	66.9	63.0	61.8	67.3	66.3	63.8	61.3	61.9	61.8
	사전 차원 안심 지수	65.1	62.9	67.4	63.6	61.9	67.7	66.9	64.6	61.7	62.1	62.0
대응	1) 사고대응 전문성	63.4	60.5	66.4	60.4	60.7	66.6	66.0	60.9	58.9	60.5	60.4
	2) 매뉴얼 준수 기대수준	64.5	62.0	67.0	62.3	61.6	66.7	67.4	61.2	60.5	62.2	62.1
	3) 정보제공 수준	63.0	60.5	65.5	60.6	60.3	65.5	65.6	60.3	59.6	60.0	60.0
	4) 시민의 협력수준	63.0	61.0	65.1	61.3	60.6	64.8	65.5	58.4	60.6	60.4	60.3
	대응 차원 감성 안심 지수	64.1	61.2	66.9	61.4	60.9	66.8	67.1	62.3	59.9	59.6	59.5
	대응 차원 인지 안심 지수	63.4	61.0	65.8	61.1	60.7	65.7	66.0	59.9	60.0	60.7	60.6
	대응 차원 안심 지수	63.7	61.1	66.4	61.3	60.8	66.2	66.6	61.1	60.0	60.2	60.1
사후	1) 책임소재 규명	59.8	57.5	62.1	58.2	56.4	62.2	61.9	58.0	56.1	56.6	56.5
	2) 사고 후 보상	60.7	57.5	64.0	58.3	56.2	63.4	64.9	57.8	55.8	57.2	57.1
	3) 재발 방지 조치	62.2	59.5	65.0	60.3	58.2	64.5	65.8	58.8	57.7	58.5	58.4
	4) 국가적 차원의 후속조치	60.1	57.3	62.9	58.6	55.3	62.6	63.5	55.9	55.5	56.6	56.5
	사후 차원 감성 안심 지수	61.7	58.9	64.5	59.7	57.8	63.8	65.7	59.0	57.1	58.0	57.9
	사후 차원 인지 안심 지수	60.8	58.0	63.5	59.0	56.5	63.2	64.1	57.5	56.3	57.3	57.2
	사후 차원 안심 지수	61.2	58.4	64.0	59.3	57.1	63.5	64.9	58.2	56.7	57.6	57.5
종합	감성 안심 지수	65.6	63.0	68.3	63.7	61.9	68.1	68.7	63.3	61.9	62.2	62.1
	인지 안심 지수	63.3	60.7	65.8	61.4	59.8	65.7	66.0	61.3	59.3	59.9	59.8
	국내 항공사 안심 지수	64.5	61.8	67.1	62.5	60.8	66.9	67.4	62.3	60.6	61.0	60.9