



www.akht.or.kr

Journal of Hospitality & Tourism Studies

The Academy of Korea Hospitality & Tourism



대형항공사의 친환경적 책임활동과 탑승객의 자발적 희생의도: 중요도-성취도 분석의 적용

Pro-environmental responsible activities of full service carrier and passengers' willingness to sacrifice: applying of importance-performance analysis

김인신*

Kim, In-Sin

* 부산대학교 관광컨벤션학과 교수, insinkim@pusan.ac.kr, 관심분야: 컨벤션 및 호스피탈리티 경영, 서비스경영

요약

항공사에서의 친환경적 책임활동은 선택이 아닌 필수적인 활동으로 간주되고 있다. 본 연구는 대형항공사가 수행하는 사회적 책임활동 중 친환경적 책임활동에 초점을 맞추어 탑승객의 평가를 토대로 중요도-성취도 분석을 수행하였다. 특히, 탑승객이 지닌 친환경의 자발적 희생의도 수준에 따라 어떠한 차이를 나타내는 지 비교분석이 이루어졌다. 실증조사를 위한 설문지가 기존 연구들을 세밀하게 고찰하고, 전문가들과의 논의를 통하여 설계되었고 설문문항은 중요도-성취도 분석을 수행할 수 있도록 구축되었다. 코로나19 발생 이전에 해외여행을 경험했던 대형항공사 탑승객들을 대상으로 설문지가 배포되었고, 수집된 자료 212개가 분석에 이용되었다. 분석결과, 탑승객들은 친환경적 책임활동의 중요성을 성취도보다 높게 평가하였다. 또한, 탑승객의 자발적 희생의도 수준에 따라 분류된 두 개의 집단에서 11개의 친환경 책임활동이 공통적으로 중요도-성취도 분석 사분면에 위치하였다. 하지만, 3개의 친환경 책임활동은 다른 영역에 위치되었다. 특히, 두 집단에서 공통적으로 시급하게 개선해야 할 사항으로 지적한 활동은(2사분면) “재활용품 분리수거에 승객 협조 유도” 1가지 항목으로 나타났다. 본 연구결과를 바탕으로 대형항공사가 친환경적 책임활동을 수행함에 있어서 제한된 자원을 보다 효율적으로 활용할 수 있는 방안을 제시했으며, 항공 산업의 사회적 책임활동에 대한 학문적 시사점을 제시하였다.

핵심용어

대형항공사,
친환경적 책임,
자발적 희생의도,
중요도-성취도 분석,
항공기 탑승객

ABSTRACT

Pro-environmental responsibility is fundamental to achieve airline companies' business performance. This research focused pro-environmental responsibility behaviors of full service carrier (FSC) and examined air passengers' evaluation of pro-environmental responsibility behaviors by conducting importance-performance analysis (IPA). Especially, the study investigated whether FSC passengers' evaluation depending on the level of their willingness to sacrifice of environment are different or not. To conduct empirical survey, questionnaire for IPA was developed based on the previous literature review and discussions with experts. The questionnaire was distributed to air travelers and only FSC passengers who had travelled abroad before the COVID-19 outbreak were qualified of the study. Data from 212 FSC passengers were analyzed using SPSS 25.0. The analysis results indicated that FSC passengers placed high importance on pro-environmental responsibility activities but evaluated performance as low. Additionally, in the two groups divided by the level of willingness to sacrifice, many similarities (11 activities) as well as a few significant differences (three activities) existed. Based on these research findings, practical considerations to efficiently utilize limited resources in conducting pro-environmental responsibilities were discussed. Additionally, academic implications related to social responsibility activities in airline industry were offered.

KEYWORDS

full service carrier,
pro-environmental
responsibility,
willingness to sacrifice,
importance-performance
analysis,
air passengers

ACCEPTANCE INFO

2021.09.13. 원고 접수
2021.09.29. 1차 수정본 접수
2021.09.30. 2차 수정본 접수
2021.09.30. 최종 수정본 접수
2021.09.30. 최종 게재 확정
3인 익명심사필

ACKNOWLEDGEMENTS

이 논문은 2020년도 부산대학교 인문사회연구기금의 지원을 받아 연구되었음.

I. 서론

전 세계적으로 항공사들은 항공기 운항으로 인해 지구환경 및 사회에 미치는 악영향을 감소시키기 위해 사회적 책임활동(corporate social responsibility: CSR)을 수행해야한다는 압력과 부담감을 지니고 있다(Chen et al., 2012). 특히, 항공 산업으로 인한 이산화탄소 및 온실가스 배출이 지구환경 훼손에 결정적인 영향을 미친다는 것을 고려하여, 글로벌 항공사들은 항공기의 신기종 도입, 연료 효율성 향상, 이산화탄소 배출량 감소 등 환경문제를 해결하기 위한 다양한 친환경 책임활동을 수행하고 있다(유창근, 2019; Chuah et al., 2020). 이러한 활동은 마케팅의 일환으로써, 항공사 오너 및 관리자들은 이러한 활동에 대해 소비자 인식과 견해가 어떻게 작용하는지, 그리고 이를 통해 고객과 항공사 간 관계에 어떤 영향을 미치는지에 대해 제대로 파악하기를 바라고 있다. 이러한 점을 고려했을 때, 중요도-성취도 분석(importance-performance analysis: IPA)은 항공사가 수행하는 친환경 활동에 대한 소비자 평가를 측정하여 중요한 요소가 무엇이며, 어떠한 활동에 보다 집중해야하는지 확인하는데 유용한 분석방법이 되고 있다(Chen et al., 2012). 특히, 한정된 자원으로 효율성을 극대화시키기 위한 운영 방법을 도입할 수 있도록 전략을 수립할 수 있는 마케팅 분석방법이 되고 있어, 관광지, 호텔, 레스토랑, 전시/컨벤션, 그리고 항공사 등 다양한 분야에 적용되어 연구되고 있다(김홍렬, 2012; 안영주 등, 2015; 이관표, 2019; 이주현 · 김홍범, 2019; 정재원 · 한주형, 2021; 최재길, 2011; 한진영 · 지계웅, 2014).

한편, 환경친화적인 프로그램의 성공적인 목표 달성을 위해서는 공급자에 해당하는 관광지 및 기업의 노력은 필수적이며, 이와 함께 소비자의 참여가 동반되어야 한다(카자코바알리사 · 김인신, 2020). 최근 소비자들은 제품이 지닌 품질과 가격 보다 환경적으로 유익한 제품을 구매하려는 경향이 점점 더 높아지고 있다. 즉 소비자는 불편을 감수할 뿐만 아니라 더 비싼 가격을 지불하더라도 환경친화적인 제품을 구매하려는 경향이 더 높게 나타난다(Rahman & Reynolds, 2016). 기존 소비자 행동연구에서 고객 가치와 신념은 구매의사결정의 선행요인으로 잘 알려져 왔으며(Hoyer & MacInnis, 2004), 특히, 친환경적인 가치는 환경친화적인 행동을 수행하는데 결정적인 역할을 하는 것으로 밝혀져 왔다(Stern et al., 1999). 이러한 관점에서 고객은 기업이 수행하는 CSR을 지각할 때 충성도가 증가하며, 기업의 지속가능성에 대한 지식이 높을 때 프리미엄 금액 지불 의지 및 자발적 희생의도가 향상된다는 주장(Han et al., 2019; Kim et al., 2015; Lee et al., 2016)이 설득력을 얻는다. 소비자가 환경적인 희생을 기꺼이 하려는 자발적 희생의도의 개념에는 소비자가 다소 불편해지더라도 친환경 행동을 하는 동안 그 불편함을 수용하고자 하는 의지가 포함된 개념이며, 이러한 친환경에 대한 자발적 희생의도가 높은 소비자들은 환경친화적인 상품을 판매하는 기업에 크게 기여할 뿐만 아니라 전 세계적인 지구환경 보호에도 크나큰 공헌을 하는 핵심적인 소비자가 되고 있다. 따라서 기업과 관광지에서는 소비자가 지닌 자발적 희생의도 수준에 따라 환경에 대한 인식과 지식이 다르므로 세분시장별 항공사의 친환경 책임활동에 대한 평가를 파악하여 각 시장에 대해 차별적인 전략을 수립할 필요가 있다.

항공사의 운영 방식은 허브 앤 스포크(hub-and-spoke)모델을 적용하는 대형항공사(full service carrier: FSC)와 포인트 투 포인트(point-to-point)모델을 적용하는 저가항공사(low cost carrier: LCC)로 분류된다(Koklic et al. 2017). FSC가 제공하는 전통적인 완전(full) 서비스와 달리 LCC는 제한적인 서비스를 제공하고 있기 때문에 LCC를 이용하는 탑승객들은 항공권을 구매할 때 서비스에 대한 기대 보다 저렴한 비용으로 인해 구매를 결정하게 된다(Belobaba et al., 2015). 이렇듯 항공사 형태에 따른 소비자의 구매 동기의 차이를 감안한다면, FSC와 LCC 탑승객에 따라 친환경적인 인식과 행동 또한 차이가 있을 것이라는 것은 예상할 수 있는 일이다. Folkes & Kamins(1999)에 따르면, 소비자는 저가의 열등한 제품을 판매하는 기업에 비해 고가의 우수한 제품을 판매하는 기업에 보다 큰 사회적 책임을 느끼게 된다. 유창근(2021)의 연구에 따르면, 항공사의 친환경적 선택속성이 FSC 및 LCC 수요에 미치는 효과를 분석한 결과, FSC의 친환경적 선택속성은 수요에 긍정적으로 유의한 영향을 미쳤으나 LCC는 수요에 유의한 영향을 미치지 않았다. 또한, 유창근 · 윤동환(2017)은 FSC의 친환경 활동전략은 LCC에 비해 소비자의 프리미엄 지불의사를 높인다는 결론을 도출하였다.

본 연구는 FSC의 친환경 책임활동을 탑승객 관점에서 평가하여 IPA를 수행하고자 한다. 또한, 탑승객들이 지닌 자발적 희생 정도에 따라 그 평가에 있어서 어떻게 차이가 나타나는지 파악하고자 한다. 즉, 탑승객의 특성에 따라 서로 다른 측면에 역점을 두어야 하므로, FSC의 친환경 활동에 대한 시장세분화 전략을 효과적으로 수립할 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

1. 항공사의 친환경 책임활동

항공사에서는 점점 더 많은 CSR 프로그램을 비즈니스 운영 요소로 도입하고 있으며, 학계에서도 관련된 연구들이 다각적인 관점에서 수행되어오고 있다. 항공 산업은 항공기 운항을 함으로써 기후변화, 공기오염, 소음공해 및 폐기물 배출과 같은 환경에 미치는 부정적인 영향들이 불가피하게 나타나게 된다(Cowper-Smith & de Grosbois, 2011). 따라서 항공사의 CSR 활동들 중 친환경에 초점을 맞춘 책임활동이 지속가능성을 달성하기 위한 가장 핵심적이고 필수적인 요소로 강조되어오고 있다(장진주 등, 2021; Cui & Li, 2016).

이러한 지구 온난화의 심각성에 대응하기 위해 국제민간항공기구(International Civil Aviation Organization: ICAO)는 항공운 송산업으로 인해 발생하는 이산화탄소 배출을 감소시키기 위한 국제항공 탄소상쇄제도(Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation: CORSIA)를 개발했다. 항공사가 수행하는 친환경 책임활동에는 자연환경 훼손을 감소시킬 수 있도록 친환경 항공기 및 저탄소 배출 항공 시스템 도입, 항로 단축/운항 속도 조절 등 연료 효율화, 기내 서비스 물품 경량화, 친환경적 재료/물품사용, 폐기물 감소 및 물/에너지 절약 시스템 도입, 플라스틱 재활용 등의 활동이 포함된다(한민아 · 박종우, 2020). 또한, 항공사는 친환경 책임 활동에 탑승객 또한 참여하도록 장려하고 있는데, 소비자의 비행기 탑승으로 인해 발생하는 탄소 상쇄 프로그램에 자발적으로 참여하도록 하는 방법이 활용되고 있다(Chuah et al., 2020).

글로벌 선두 FSC들은 항공기 운항으로 인해 환경에 미치는 악영향을 감소시키기 위하여 다양한 친환경적 책임 활동들을 수행하고 있다. 대한항공은 친환경 고효율 항공기를 도입하고 온실가스 감축을 위한 노력을 하고 있으며(koreanair.com, 2021), SK에너지와 협력하여 탄소배출량을 제로(0)로 만든 항공유인 탄소중립항공유를 도입하였다(뉴시스, 2021. 09. 06). 루프트한자는 'Compensaid'를 통해 전체 이산화탄소 배출량을 추적하고 분석함으로써 탄소 중립 비행을 강화하는 프로그램을 도입하여 지속가능한 항공운항에 앞장서고 있다(Lufthansa.com, 2021). 에미레이트항공은 포괄적인 연료효율 프로그램을 운영하고 있으며, 기내에서는 탄소중립을 획득한 Dilmah Tea와 제휴하여 전 객실에 천연재료의 차를 제공하고, 기내 폐기물 문제 해결을 위해 일회용 플라스틱을 종이용품으로 대체하며, 플라스틱 병을 재활용하고 있다(emirates.com, 2021). 캐세이퍼시픽은 'Fly greener'라는 탄소상쇄 프로그램을 도입하여 탑승객이 친환경 활동에 참여할 수 있도록 하였고, 신규항공기 A350-900을 저소음 항공기로 설계하였다(cathaypacific.com, 2021). 유나이티드는 기존 연료의 탄소배출을 최대 80% 감소시킬 수 있는 지속가능한 항공연료로 대체하여 온실가스 배출량 감축 등 다양한 친환경 책임활동을 위해 노력하고 있다(united.com, 2021).

2. 자발적 희생의도

자발적 희생이란 상대방의 웰빙 향상 또는 관계를 증진시키기 위하여 자신의 눈앞의 사리사욕을 포기하는 것을 의미하며(Van Lange et al., 1997), 상대방에게 최선의 결과가 도출되는 것을 목적으로 하여 자신이 선호하는 것을 희생함으로써 널리 이로움을 주게 된다. 환경을 위한 자발적 희생의도란 사람들이 자연환경의 훼손 없이 자연과의 조화로운 삶을 고려하면서 의사결정 하는 정도를 말하며, 환경을 위한 자발적 희생이 높은 사람들은 친환경적인 책임활동을 보다 더 많이 한다(Iwata, 2002).

일반적으로 친환경적 자발적 희생의도는 금전적인 관점에서 사람들의 의사를 측정하는 경제적인 지표로 주로 사용되고 있으며, 이러한 재무적인 방법의 친환경적 자발적 희생은 사람들의 인구 통계적 변수와 매우 큰 연관이 있다(Gelissen, 2007). 뿐만 아니라, 자발적 희생의도의 개념은 능동성의 본질을 포함하고 있으므로, 환경을 위해 기꺼이 희생하려는 의지가 높은 사람들은 자신의 행동으로 인해 환경이 훼손된다면 자신이 좋아하는 것일지라도 그것을 포기하려는 경향이 높게 나타난다(Han & Hyun, 2017). 즉, 환경친화적인 자발적 희생의도에는 친환경적인 행동을 함으로써 당사자가 다소 불편해지더라도 그 불편함을 수용하고자 하는 의지가 포함된다.

관광 및 호스피탈리티 분야에서 연구자들은 자발적 희생의도에 관한 연구를 오랫동안 수행해왔다. Rahman & Reynolds(2016)에 따르면, 소비자가 환경친화적인 그린 호텔을 선택하는 데 있어서 소비자의 친환경적 자발적 희생의도는 매우 중요한 요소가 된다. Han & Hyun(2017)의 연구에서도 박물관 방문객의 친환경적 자발적 희생의도는 주관적 규범을 촉진시켜 환경친화적인 행동을 향상시키는 강력한 요소임이 나타났다. 또한, Iwata(2002)의 연구에 따르면, 환경친화적 보존에 대한 자발적 희생의도가

높은 사람은 생태학적으로 중요한 행동에 관여하게 된다.

3. 관광 및 호스피탈리티 분야 IPA 연구

IPA는 관광 및 호스피탈리티 분야 연구에서 아주 폭넓게 이용되어온 분석방법이다(Boley et al., 2017). 이해관계자들은 특정 이슈에 대해 중요하다고 생각하는 요소와 그 이슈가 얼마나 잘 관리되고 있는가에 대한 실제 지각 간 불일치하는 경우가 발생하는데, 이러한 불일치가 어떤 요소에서 나타나는지 구별하기 위해 IPA가 널리 활용되고 있다(Lai & Hitchcock, 2015; Oh, 2001). IPA는 평면좌표에 X축과 Y축을 기준으로 네 개의 사분면으로 분류되며, 각 사분면에 나타나는 속성들에 대해 관리자가 얼마만큼 집중하여 투자와 관리를 해야 하는지 쉽게 알 수 있도록 시각화시키기 때문에 마케팅 전략 수립 시 효과적으로 활용될 수 있다(Martilla & James, 1977). 중요도와 성취도 모두 높은 속성들은 좋은 성과를 지속적으로 유지(keep up the good work)해야 할 필요가 있으며, 1사분면에 위치하게 된다. 중요도는 높으나 성취도가 낮은 속성들은 중점적으로 개선이 필요(concentrate here)하며, 2사분면에 위치한다. 중요도와 성취도 모두 낮은 속성들은 우선순위가 낮은(low priority) 저 순위 개선 요소들이며 3사분면에 위치한다. 중요도는 낮으나 성취도가 높은 속성들은 과잉 노력(possible overkill)이 투자되고 있는 요소들로, 4사분면에 위치한다.

관광 및 호스피탈리티 산업은 서비스를 핵심 상품으로 삼고 있기 때문에 IPA 연구는 관광지, 호텔, 레스토랑, 컨벤션, 그리고 항공사 등에 대한 평가가 주로 이루어지고 있다. 구체적으로, 관광지와 관광기업이 소비자 경험을 충족시킴에 있어 얼마나 잘 운영하고 있는지에 대한 평가로서, 관광객에게 초점을 맞춘 소비자 요구 지향적인 연구들이 마케팅 차원에서 수행되어오고 있다(박세종 등, 2018; 안영주 등, 2015; 이관표, 2019; 이주현·김홍범, 2019; 정재원·한주형, 2021). 최근 지속가능성이 주요 이슈가 되고 있는 현 상황에서 지속가능한 관광, 친환경적 서비스 경영을 주제로 하는 IPA 연구 또한 수행되고 있는데, 관광객과 지역주민은 지속가능한 관광에 대해 얼마나 중요하게 생각하고 있으며, 관광지나 관광기업들은 이러한 지속가능성을 위해 어떠한 활동을 수행하고 있으며, 얼마나 노력하고 있는가에 관한 연구들이다(Cvelbar & Dwyer, 2013; Frauman & Banks, 2011; Sörensson & von Friedrichs, 2013). Sörensson & von Friedrichs(2013)는 관광객들이 지속가능한 관광 활동에 얼마나 중요성을 부여하는지와 각각에 해당하는 성취도를 어떻게 평가하는지 파악하기 위해 이탈리아 볼로냐를 방문한 관광객을 대상으로 연구를 수행하였으며, 관광객 형태별로 차이가 있음을 발견하였다. 연구결과에 따르면, 내국인 관광객과 외국인 관광객의 두 집단 중 내국인 관광객들은 외국인 관광객들에 비해 친환경적 지속가능성과 관련된 활동에 대해 훨씬 높은 중요도를 부여하고 있었다. 예를 들면, 재활용 쓰레기 수거, 에너지 절감, 물 절약 및 대기오염과 같은 환경 친화적 관리 활동에 대해, 내국인 관광객들은 중요도는 높지만 성취도가 낮은 중점적인 개선이 필요한 요소들로 평가한 반면, 외국인 관광객들은 중요도도 낮고 성취도도 낮은 제 3사분면의 저 순위 개선 요소들로 평가했다. 지윤호(2016)는 소비자가 지각하는 친환경 호텔 속성들에 대한 IPA를 수행하여 친환경 호텔의 효율적인 관리방안을 제시하였다. 특히, 친환경 호텔의 속성들 중 2사분면에 위치한 집중적인 관리가 필요한 요소로 “고객 요청 시에만 린넨(타월·침구)을 교체해 줌”, “욕실의 타월수를 줄여서 제공함” 및 “식물성 샴푸·비누의 사용”이 나타났는데, 이러한 속성들은 우선적으로 개선되어야 함을 주장하였다. 지윤호(2016)의 연구는 2012년 조사를 통해 나타난 결과로서 호텔에서 초기에 시행했던 친환경 참여 프로그램들에 해당하며 당시 매우 시급하게 고객들에게 친환경 활동을 장려하던 항목들이지만 현재에는 소비자들에게 널리 알려져 있어 자발적인 참여가 이루어지는 항목들이다. 즉, 시간이 지남에 따라 각 사분면의 속성들은 지속적으로 변동되기 때문에, 기업에서는 시간에 따라 시장조사를 꾸준히 수행해야 함을 시사한다.

III. 연구 방법

1. 연구 설계 및 측정항목 추출

본 연구는 친환경 책임활동을 수행하는 항공사들 중 보다 더 사회적 책임을 느끼는 FSC 탑승객을 대상으로 FSC의 친환경적 책임활동에 대한 평가를 파악하는 것을 목적으로 하였다. 탑승객 관점에서 FSC의 친환경 책임활동에 대한 중요도와 성취도를 평가하여 IPA를 실시하고자 중요도-성취도의 설문지를 설계하였다. 또한, 탑승객들이 지닌 자발적 희생 정도에 따라 FSC의 친환경 책임활동에 대한 평가가 어떻게 달라지는지 FSC 탑승객의 세분시장 별 차이를 파악하고자 하였다.

실증조사 수행을 위한 설문지 구성을 위해 선행연구들을 고찰하여 측정항목들을 구축하였으며, 전문가와의 논의가 이루어진 후 검토를 반복하여 설문지를 구성하였다. 전문가는 항공서비스를 전공으로 하는 교수 2명과 국내 및 외국 FSC에서 객실승무원으로 8년-10년 이상 근무 경험이 있는 박사 및 수료생 3명으로 구성되었다. 항공서비스를 전공으로 하는 교수는 전반적인 항공운송산업 및 객실서비스 연구를 중점적으로 수행하고 있으며 객실승무원 경험이 있는 박사과정생들은 실무 경험을 바탕으로 항공운송산업의 이론을 확장시키기 위해 객실서비스 관련 학문적 연구를 수행한 경험이 있는 연구자들이다. 이러한 전문가들과 현재 FSC에서 수행하고 있거나 준비하는 활동을 포함하여 요구되어지는 FSC의 친환경적 책임활동이 무엇인지 논의되었으며 선행연구에서 제시된 항목들을 토대로 실제 항공사 상황과 맞도록 측정척도가 구성되었다. 설문문항은 IPA분석을 위하여, 친환경적 책임활동의 수행이 FSC에게 있어 얼마나 중요한지를 묻는 항목들과 탑승객 관점에서 이 각각의 중요도를 질문한 동일한 항목들에 대해 항공사가 얼마나 잘 수행하고 있는지 알아보기 위한 성취도를 답변하도록 문항들이 구성되었다. FSC의 환경 친화적 책임활동을 측정하기 위한 항목들은 Chen et al (2012), Han et al (2019), Niu et al (2016), 및 Park(2019)의 연구에서 실증조사에 사용되었던 항목들을 재구성하였다. 전문가 검토를 완료한 후 최종적으로 14개 문항으로 구성된 FSC의 환경적 책임활동은 중요도를 측정하기 위해 “전혀 중요하지 않다”를 1점으로 하고 “매우 중요하다”를 5점으로 하는 5점 척도를 사용하여 응답자가 답변하도록 하였다. 성취도를 측정하기 위해서는 “전혀 시행되고 있지 않다”(1점) 부터 “매우 잘 시행되고 있다”(5점)로 하여 응답자에게 평가하도록 하였다. 자발적 희생의도는 3개의 항목으로 구성되었으며 Han et al (2017)의 연구에서 사용된 항목들을 수정하여 이용하였다. 자발적 희생의도를 측정하는 항목들은 응답자에게 “전혀 그렇지 않다”(1점) 부터 “매우 그렇다”(5점)까지 리커트 척도가 주어져 해당하는 점수에 표시하도록 하였다.

2. 자료수집 및 자료분석 방법

본 연구의 표본을 수집하기 위해 국내 및 외국항공사를 이용하여 해외여행을 해본 경험이 있는 내국인을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 설문조사는 전문적인 자료조사 업체인 데이터스프링에 의뢰하였으며, 2020년 3월에 데이터스프링은 패널들에게 이메일을 발송하여 본 조사에 부합하는 패널들만을 선별하여 설문지에 답변하도록 하였다. 항공사 운항이 정상적으로 작동되지 않거나 항공사 기내 서비스의 변화가 발생한 코로나19 발생 이후 상황을 배제하기 위해, 코로나-19가 발생하기 이전(2020년 이전)으로 제한하였다. 설문 대상자는 코로나19 발생 이전 최근 1년 이내에 국제선 항공기를 이용한 적이 있는지 선별질문을 통해 적합한 대상자를 추출하였다. 선별질문에 통과한 참여자들에게 본 연구의 목적과 의도를 설명하고 설문조사에 성실히 응해줄 것을 요청하였다. 설문 참여자가 답변한 응답지 중 국내 및 외국 FSC의 이용 경험을 바탕으로 답변한 응답만을 선별하여 총 212부의 자료를 최종적으로 분석하였다. 응답자들이 이용한 FSC 브랜드에는 국내항공사 대한항공과 아시아나 항공, 외국 항공사 싱가포르 에어라인, 캐세이퍼시픽, 델타 항공, 아메리칸 항공, 일본 항공 및 카타르 항공이 포함되었다. 자료 분석에 활용된 통계 프로그램은 SPSS 25.0이며 표본의 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 수행하였다. 기술통계를 수행하여 FSC의 친환경 책임활동에 대한 중요도와 성취도를 분석하였다. 대응표본 t-검정을 시행하여 중요도와 성취도 간 차이 분석을 하였고, 탑승객의 자발적 희생의도 수준에 따른 통계적 차이는 독립표본 t-검정을 통해 분석하였다.

IV. 실증 분석

1. 표본의 특성

실증조사에 참여한 총 212명 응답자의 특성은 빈도분석을 수행하여 파악하였으며, <표 1>에 그 결과를 나타냈다.

〈표 1〉 응답자 특성

변 수 명 항 목	빈도(명)	비율(%)	변 수 명 항 목	빈도(명)	비율(%)
성 별			학 력		
남성	103	48.6	고졸이하	17	8.0
여성	109	51.4	전문대 재학 또는 졸업	23	10.8
			4년대 재학 또는 졸업	141	66.6
			대학원졸 이상	31	14.6
연 령			연 소득		
20대	19	9.0	2천만 원 미만	49	23.1
30대	47	22.2	2천만 원-4천만 원 미만	52	24.5
40대	68	32.1	4천만 원-6천만 원 미만	53	25.0
50대	48	22.6	6천만 원-8천만 원 미만	38	17.9
60세 이상	30	14.1	8천만 원	20	9.5
국내선 항공기 평균 이용횟수			국제선 항공기 평균 이용횟수		
1회 미만/년	39	18.4	1회 미만/년	42	19.8
약 1회/년	45	21.2	1-2회/년	113	53.3
약 2회/년	71	33.5	3-4회/년	37	17.5
약 3회/년	18	8.5	5-6회/년	13	6.1
약 4회/년	23	10.9	7-8회/년	3	1.4
5회 이상/년	16	7.5	9회 이상/년	4	1.9

2. FSC의 친환경 책임활동 IPA 결과

FSC의 친환경 책임활동에 대한 측정항목의 신뢰도와 타당도 검사가 우선 시행되었다. 신뢰도는 친환경 책임활동 14개 항목의 중요도에 대한 Cronbach' α 값을 계산하여 평가하였으며, 그 값은 .911로써 매우 높은 신뢰도를 나타냈다. 또한, 친환경 책임활동 14개의 항목 간 상관관계(inter-correlation)를 실시한 결과, 모든 항목 간 상관관계는 .05 유의수준에서 유의했으며, 69% 이상의 상관계수가 .3 이상의 값을 나타냄으로써 내적 일관성이 확보되었다. 또한, 모든 측정 항목들은 하나의 요인에 잘 적재되었으며, 표준화 적재량은 .605-.783 범위의 높은 값을 나타냄으로써 측정척도의 타당성이 확인되었다.

FSC의 친환경 책임활동에 대한 중요도와 성취도의 평균값과 평균값 차이 검정결과를 <표 2>에 제시하였다. FSC가 수행해야 하는 친환경 활동들에 대한 중요도에 대하여, 탑승객들은 재활용품 분리수거에 승객 협조 유도하는 것을 가장 중요하다고 여기고 있으며, 탑승객에게 선호하는 기내식을 선택하도록 하여 음식 낭비를 줄이는 것과 기내 이용제품을 친환경 제품으로 이용하는 것이 그다음 순으로 중요한 것으로 나타났다. 상대적으로 비행기 속도를 연료가 절감되는 속도로 운항하는 것이 중요도에서 낮은 순위를 나타냈다. FSC의 친환경 책임활동의 성취도에 있어서, 승객들은 종이탑승권 대신 전자탑승권(e-ticket)/모바일 탑승권 이용하는 것이 가장 높은 성취도인 것으로 답변했으며, 서비스로 생수 또는 탄산음료를 소형사이즈로 제공하여 낭비를 줄이는 것과 기내 이용제품을 친환경 제품으로 이용하는 것이 다음 순으로 성취도가 높게 나타났다. 기내 이용 물품(헤드셋 등)을 개인이 준비하도록 유도하는 것은 낮은 성취도로 나타났다. 중요도에 대한 평균값은 3.71로 비교적 높게 나타났으며, 성취도 평균값은 3.27로 항공사가 수행하는 친환경 활동에 대해 탑승객들은 중요 정도에 비해 높은 만족도를 보이지 못하는 것으로 나타났다. 각 친환경 활동의 항목별 중요도 값과 성취도 값 간 차이는 모든 항목에서 중요도가 더 높게 나타났으며, t-test를 수행한 결과 모든 항목들에서 나타나는 중요도-성취도의 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이는 항공사에서 수행해야 할 친환경 활동에 대해 본 연구에서 제시하는 활동들이 현재 항공사에서 시행하는 것 이상으로 적극적인 도입과 관리가 이루어질 필요가 있음을 시사한다.

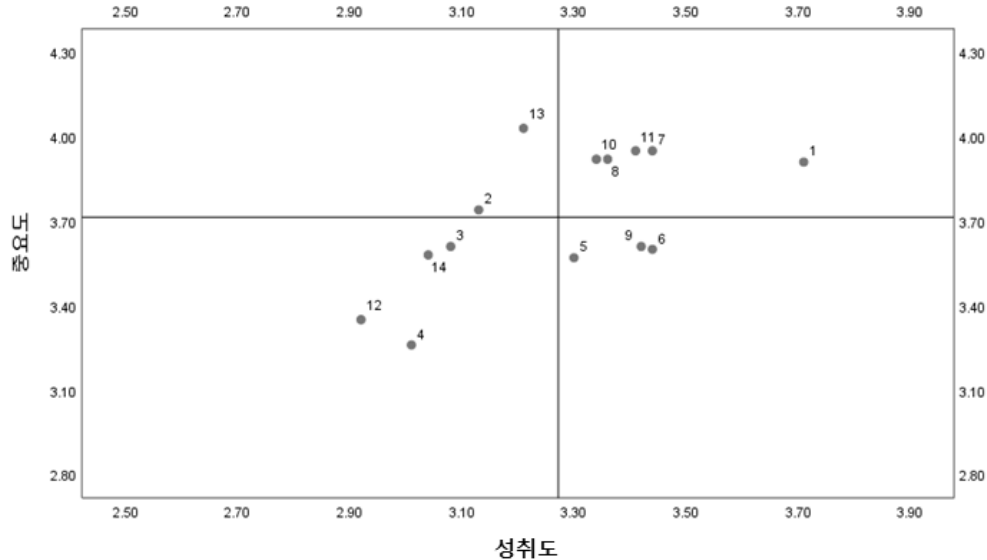
〈표 2〉 FSC의 친환경 책임활동 중요도 및 성취도

측정 변수	중요도		성취도		중요도-성취도		
	M(SD)	순위	M(SD)	순위	차이	t	p
1. 종이탑승권 대신 전자탑승권/모바일 탑승권 이용	3.91 (.758)	6	3.71 (.848)	1	.20	3.347	.001**
2. 탑승객수 감소 시 소규모 항공기로 대체 운항	3.74 (.873)	7	3.13 (.864)	10	.61	8.133	.000**
3. 연료절감을 위해 승객 좌석위치 조정	3.61 (.919)	8	3.08 (.907)	11	.53	7.265	.000**
4. 연료가 절감되는 비행속도로 운항	3.26 (1.019)	14	3.01 (.898)	13	.25	3.582	.000**
5. 기내 화장실에서 수도물 흐름 억제하는 수도꼭지 사용	3.57 (.849)	12	3.30 (.867)	8	.26	3.844	.000**
6. 서비스로 제공되는 생수 또는 탄산음료의 소형사이즈 제공으로 낭비 줄임	3.60 (.884)	10	3.44 (.882)	2	.16	2.251	.025*
7. 기내 이용제품을 친환경 제품으로 이용	3.95 (.730)	2	3.44 (.838)	2	.51	7.248	.000**
8. 종이 신문 및 잡지 제공 대신 기내 엔터테인먼트 시스템 활용	3.92 (.769)	4	3.36 (.980)	6	.57	7.481	.000**
9. CO ₂ 배출 절감을 위해 현지 재료/자원 이용	3.61 (.898)	8	3.42 (.886)	4	.20	2.840	.005**
10. 기내식 재료를 친환경 식재료로 이용	3.92 (.721)	4	3.34 (.853)	7	.58	9.312	.000**
11. 선호 기내식 선택하도록 하여 음식 낭비 줄임	3.95 (.798)	2	3.41 (1.010)	5	.54	7.689	.000**
12. 기내 이용 물품(헤드셋 등)을 개인이 준비하도록 유도함	3.35 (.989)	13	2.92 (1.118)	14	.43	5.758	.000**
13. 재활용품 분리수거에 승객 협조 유도	4.03 (.781)	1	3.21 (.990)	9	.83	10.387	.000**
14. 승객에게 환경 발전기금 기부활동에 참여하도록 장려	3.58 (.918)	11	3.04 (.970)	12	.53	7.486	.000**
중요도 및 성취도 평균	3.71 (.528)		3.27 (.631)		.44	11.035	.000**

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

IPA 분석 결과를 <그림 1>에 그래프로 제시하였다. 그래프에는 X축을 성취도 값으로, Y축을 중요도 값으로 정하여 각 항목이 나타내는 X, Y의 평균값에 해당하는 지점을 좌표에 표시하였다. 중요도와 성취도가 모두 높게 나타나는 제 1사분면의 FSC의 친환경 활동들은 좋은 성과를 지속적으로 유지할 필요가 있는 항목들이다. 본 연구에서는 “종이탑승권 대신 전자탑승권/모바일 탑승권 이용”, “기내 이용제품을 친환경 제품으로 이용”, “종이 신문 및 잡지 제공 대신 기내 엔터테인먼트 시스템 활용”, “기내식 재료를 친환경 식재료로 이용” 그리고 “선호 기내식 선택하도록 하여 음식 낭비 줄임” 항목들이 좋은 성과 유지 영역에 해당된다. 제 2사분면에는 중요도는 높으나 성취도가 낮은 부분으로, 중점적으로 개선이 필요한 항목들이 이 영역에 포함된다. 본 연구에서는 “탑승객수 감소 시 소규모 항공기로 대체 운항”과 “재활용품 분리수거에 승객 협조 유도”가 시급하게 중점적으로 개선되어야 할 항목인 것으로 나타났다. 중요도와 성취도 두 가지 모두 낮게 평가된 영역인 제 3사분면에는 항공사의 친환경 활동을 개선함에 있어서 우선순위가 낮은 항목들이 포함된다. 본 연구에서는 “연료절감을 위해 승객 좌석위치 조정”, “연료가 절감되는 비행속도로 운항”, “기내 이용 물품(헤드셋 등)을 개인이 준비하도록 유도함” 및 “승객에게 환경 발전기금 기부활동에 참여하도록 장려”가 친환경 활동의 우선순위가 낮게 나타나, FSC에서 환경 친화적인 노력을 위한 개선 요소들 중 타 요소들에 비해 시급하게 수행해야 할 개선사항은 아닌 것으로 간주된다. 제 4사분면은 중요도는 낮는데 성취도가 높은 영역으로, 과잉 노력이 투자되고 있는 항목들이

이 영역에 배치된다. 본 연구에서는 “기내 화장실에서 수돗물 흐름 억제하는 수도꼭지 사용”, “서비스로 제공되는 생수 또는 탄산음료의 소형사이즈 제공으로 낭비 줄임” 및 “CO2 배출 절감을 위해 현지 재료/자원 이용”이 노력을 과하게 투자되고 있음을 나타냈다.



주: 그래프 내부 실선(-)은 자료의 평균값; 1. 종이탑승권 대신 전자탑승권/모바일 탑승권 이용; 2. 탑승객수 감소 시 소규모 항공기로 대체 운항; 3. 연료절감을 위해 승객 좌석위치 조정; 4. 연료가 절감되는 비행속도로 운항; 5. 기내 화장실에서 수돗물 흐름 억제하는 수도꼭지 사용; 6. 서비스로 제공되는 생수 또는 탄산음료의 소형사이즈 제공으로 낭비 줄임; 7. 기내 이용제품을 친환경 제품으로 이용; 8. 종이 신문 및 잡지 제공 대신 기내 엔터테인먼트 시스템 활용; 9. CO2 배출 절감을 위해 현지 재료/자원 이용; 10. 기내식 재료를 친환경 식재료로 이용; 11. 선호 기내식 선택하도록 하여 음식 낭비 줄임; 12. 기내 이용 물품(헤드셋 등)을 개인이 준비하도록 유도함; 13. 재활용품 분리수거에 승객 협조 유도; 14. 승객에게 환경 발전기금 기부활동에 참여하도록 장려.

〈그림 1〉 FSC의 친환경 책임활동 IPA

3. 자발적 희생의도 수준별 집단 차이 분석

친환경 활동을 수행하는 FSC에 대해, 탑승객의 자발적 희생의도 수준에 따른 IPA를 수행하여 그 차이를 파악하였고, 집단별 차이의 통계적 유의성은 t-검정을 통해 확인하였다. <표 3>에 집단별 차이에 대한 결과가 제시되었다. 집단 분류를 위하여 자발적 희생의도를 측정한 항목들에 대한 평균값을 계산하였고, 평균값이 중앙값 이상의 값을 나타내는 표본 105개를 자발적 희생의도가 높은 집단으로 하고, 평균값이 중앙값보다 낮은 표본 107개를 자발적 희생의도가 낮은 집단으로 하여 두 개의 집단이 형성되었다. 각 집단의 중요도와 성취도가 분석되었고, 분석결과로 자발적 희생의도가 높은 집단이 낮은 집단보다 중요도와 성취도 모두 높게 나타났다. 통계적으로 유의한 차이가 있는지 t-검정을 수행하였는데, 14개의 모든 FSC의 친환경 책임활동에 대해 자발적 희생의도가 높은 집단이 중요도와 성취도를 높게 지각하는 것으로 나타났다.

〈표 3〉 자발적 희생의도 수준별 중요도와 성취도 차이 검정

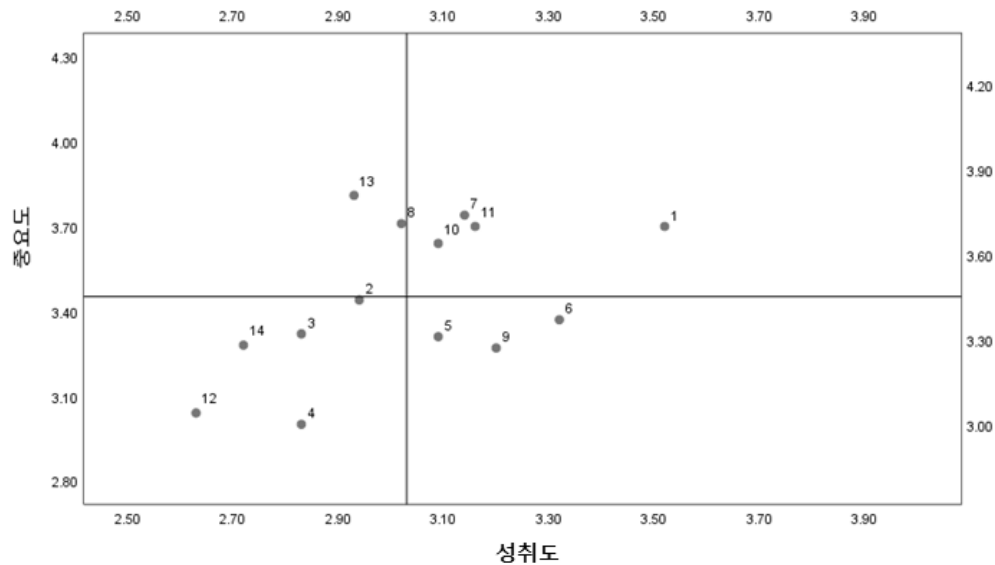
측정 변수	자발적 희생의도 저집단 평균(n=107)		자발적 희생의도 고집단 평균(n=105)		t-검정 결과 (p)	
	중요도	성취도	중요도	성취도	중요도	성취도
1. 종이탑승권 대신 전자탑승권/모바일 탑승권 이용	3.70	3.52	4.12	3.90	.000**	.001**
2. 탑승객수 감소 시 소규모 항공기로 대체 운항	3.44	2.94	4.05	3.31	.000**	.002**
3. 연료절감을 위해 승객 좌석위치 조정	3.32	2.83	3.91	3.33	.000**	.000**
4. 연료가 절감되는 비행속도로 운항	3.00	2.83	3.53	3.19	.000**	.003**

5. 기내 화장실에서 수도물 흐름 억제하는 수도꼭지 사용	3.31	3.09	3.83	3.51	.000**	.000**
6. 서비스로 제공되는 생수 또는 탄산음료의 소형사이즈 제공으로 낭비 줄임	3.37	3.32	3.83	3.57	.001**	.036*
7. 기내 이용제품을 친환경 제품으로 이용	3.74	3.14	4.16	3.74	.005**	.000**
8. 종이 신문 및 잡지 제공 대신 기내 엔터테인먼트 시스템 활용	3.71	3.02	4.14	3.70	.000**	.000**
9. CO ₂ 배출 절감을 위해 현지 재료/자원 이용	3.27	3.20	3.96	3.64	.000**	.000**
10. 기내식 재료를 친환경 식재료로 이용	3.64	3.09	4.20	3.59	.000**	.000**
11. 선호 기내식 선택하도록 하여 음식낭비 줄임	3.70	3.16	4.20	3.66	.000**	.000**
12. 기내 이용 물품(헤드셋 등)을 개인이 준비하도록 유도함	3.04	2.63	3.68	3.22	.000**	.000**
13. 재활용품 분리수거에 승객 협조 유도	3.81	2.93	4.26	3.50	.001**	.000**
14. 승객에게 환경 발전기금 기부활동에 참여하도록 장려	3.28	2.72	3.88	3.37	.000**	.000**
중요도-만족도 평균	3.45	3.03	3.98	3.52		

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

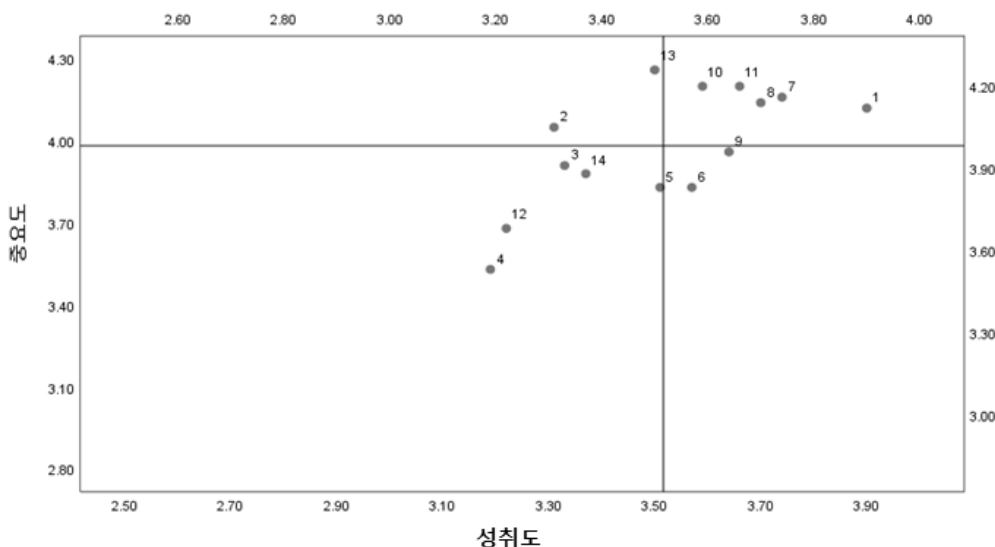
집단별 IPA 결과 그래프를 <그림 2>와 <그림 3>에 제시하였다. 자발적 희생의도가 낮은 집단과 높은 집단의 IPA 결과를 살펴보면, 거의 대부분의 항목들이 같은 영역에 위치하였으며 몇 개의 항목만이 다른 영역에 위치하여 비슷한 결과가 나타났다. 두 집단 모두 공통적으로 제 1사분면에 위치한 항목들은 좋은 성과를 지속적으로 유지할 필요가 있는 FSC의 친환경 활동들로서, “종이접승권 대신 전자접승권/모바일 접승권 이용”, “기내 이용제품을 친환경 제품으로 이용”, “기내식 재료를 친환경 식재료로 이용” 그리고 “선호 기내식 선택하도록 하여 음식 낭비 줄임”의 네 개 항목들이다. 두 집단 모두 제 2사분면에 공통적으로 위치한 항목은 중점적으로 개선이 필요한 FSC의 친환경 활동으로서, “재활용품 분리수거에 승객 협조 유도”의 한 개 활동이다. 제 3사분면에도 두 집단의 공통된 항목들이 존재했는데, 우선순위가 낮은 항목들로서 “연료절감을 위해 승객 좌석위치 조정”, “연료가 절감되는 비행속도로 운항”, “기내 이용 물품(헤드셋 등)을 개인이 준비하도록 유도함” 및 “승객에게 환경 발전기금 기부활동에 참여하도록 장려”의 4개 활동이다. 마지막으로 두 집단에서 공통적으로 나타난 제 4사분면 항목은 2개로, 과잉 노력이라고 지각되고 있는 FSC의 친환경 활동은 “서비스로 제공되는 생수 또는 탄산음료의 소형사이즈 제공으로 낭비 줄임” 및 “CO₂ 배출 절감을 위해 현지 재료/자원 이용”이었다.

반면, 두 집단 간 IPA분석 영역에서 차이를 나타내는 FSC의 친환경 활동은 총 3개인 것으로 나타났다. 먼저 “접승객수 감소 시 소규모 항공기로 대체 운항”에 대하여 자발적 희생의도가 낮은 집단은 우선순위가 낮아 시급히 개선되지 않아도 되는 활동으로 지각하고 있으며, 자발적 희생의도가 높은 집단은 중점 개선이 필요한 사항으로 고려하고 있었다. “기내 화장실에서 수도물 흐름 억제하는 수도꼭지 사용”하는 FSC의 노력에 대해, 자발적 희생의도가 낮은 집단은 과잉 노력을 투자하는 활동으로 간주하고 있으며, 자발적 희생의도가 높은 집단은 중점적인 개선을 위한 우선순위가 낮은 활동인 것으로 여기고 있었다. 마지막으로 두 집단 간 IPA 결과 영역에 차이를 나타내는 활동은 “종이 신문 및 잡지 제공 대신 기내 엔터테인먼트 시스템 활용”으로, 자발적 희생의도가 낮은 집단에서는 중점적으로 개선해야 할 활동인 것으로 나타났으며, 자발적 희생의도가 높은 집단에서는 좋은 성과를 유지 시키면 충분한 항목으로 나타났다.



주: 그래프 내부 실선(-)은 자료의 평균값; 1. 종이탑승권 대신 전자탑승권/모바일 탑승권 이용; 2. 탑승객수 감소 시 소규모 항공기로 대체 운항; 3. 연료절감을 위해 승객 좌석위치 조정; 4. 연료가 절감되는 비행속도로 운항; 5. 기내 화장실에서 수도물 흐름 억제하는 수도꼭지 사용; 6. 서비스로 제공되는 생수 또는 탄산음료의 소형사이즈 제공으로 낭비 줄임; 7. 기내 이용제품을 친환경 제품으로 이용; 8. 종이 신문 및 잡지 제공 대신 기내 엔터테인먼트 시스템 활용; 9. CO2 배출 절감을 위해 현지 재료/자원 이용; 10. 기내식 재료를 친환경 식재료로 이용; 11. 선호 기내식 선택하도록 하여 음식 낭비 줄임; 12. 기내 이용 물품(헤드셋 등)을 개인이 준비하도록 유도함; 13. 재활용품 분리수거에 승객 협조 유도; 14. 승객에게 환경 발전기금 기부활동에 참여하도록 장려.

〈그림 2〉 자발적 희생의도 낮은 집단의 IPA



주: 그래프 내부 실선(-)은 자료의 평균값; 1. 종이탑승권 대신 전자탑승권/모바일 탑승권 이용; 2. 탑승객수 감소 시 소규모 항공기로 대체 운항; 3. 연료절감을 위해 승객 좌석위치 조정; 4. 연료가 절감되는 비행속도로 운항; 5. 기내 화장실에서 수도물 흐름 억제하는 수도꼭지 사용; 6. 서비스로 제공되는 생수 또는 탄산음료의 소형사이즈 제공으로 낭비 줄임; 7. 기내 이용제품을 친환경 제품으로 이용; 8. 종이 신문 및 잡지 제공 대신 기내 엔터테인먼트 시스템 활용; 9. CO2 배출 절감을 위해 현지 재료/자원 이용; 10. 기내식 재료를 친환경 식재료로 이용; 11. 선호 기내식 선택하도록 하여 음식 낭비 줄임; 12. 기내 이용 물품(헤드셋 등)을 개인이 준비하도록 유도함; 13. 재활용품 분리수거에 승객 협조 유도; 14. 승객에게 환경 발전기금 기부활동에 참여하도록 장려.

〈그림 3〉 자발적 희생의도 높은 집단의 IPA

최종적으로, <표 4>에 두 집단의 IPA분석 결과 전체를 비교하여 나타내었다.

<표 4> 자발적 희생의도에 따른 IPA 결과 비교

FSC의 친환경 책임 활동	전체 표본	자발적 희생의도 저집단	자발적 희생의도 고집단
1. 종이탑승권 대신 전자탑승권/모바일 탑승권 이용	1사분면: 좋은 성과 유지	1사분면: 좋은 성과 유지	1사분면: 좋은 성과 유지
2. 탑승객수 감소 시 소규모 항공기로 대체 운항	2사분면: 중점 개선 필요	3사분면: 우선순위 낮음	2사분면: 중점 개선 필요
3. 연료절감을 위해 승객 좌석위치 조정	3사분면: 우선순위 낮음	3사분면: 우선순위 낮음	3사분면: 우선순위 낮음
4. 연료가 절감되는 비행속도로 운항	3사분면: 우선순위 낮음	3사분면: 우선순위 낮음	3사분면: 우선순위 낮음
5. 기내 화장실에서 수도물 흐름 억제하는 수도꼭지 사용	4사분면: 과잉노력	4사분면: 과잉노력	3사분면: 우선순위 낮음
6. 서비스로 제공되는 생수 또는 탄산음료의 소형사 이즈 제공으로 낭비 줄임	4사분면: 과잉노력	4사분면: 과잉노력	4사분면: 과잉노력
7. 기내 이용제품을 친환경 제품으로 이용	1사분면: 좋은 성과 유지	1사분면: 좋은 성과 유지	1사분면: 좋은 성과 유지
8. 종이 신문 및 잡지 제공 대신 기내 엔터테인먼트 시스템 활용	1사분면: 좋은 성과 유지	2사분면: 중점 개선 필요	1사분면: 좋은 성과 유지
9. CO2 배출 절감을 위해 현지 재료/자원 이용	4사분면: 과잉노력	4사분면: 과잉노력	4사분면: 과잉노력
10. 기내식 재료를 친환경 식재료로 이용	1사분면: 좋은 성과 유지	1사분면: 좋은 성과 유지	1사분면: 좋은 성과 유지
11. 선호 기내식 선택하도록 하여 음식 낭비 줄임	1사분면: 좋은 성과 유지	1사분면: 좋은 성과 유지	1사분면: 좋은 성과 유지
12. 기내 이용 물품(헤드셋 등)을 개인이 준비하도 록 유도함	3사분면: 우선순위 낮음	3사분면: 우선순위 낮음	3사분면: 우선순위 낮음
13. 재활용품 분리수거에 승객 협조 유도	2사분면: 중점 개선 필요	2사분면: 중점 개선 필요	2사분면: 중점 개선 필요
14. 승객에게 환경 발전기금 기부활동에 참여하도록 장려	3사분면: 우선순위 낮음	3사분면: 우선순위 낮음	3사분면: 우선순위 낮음

V. 결 론

본 연구는 친환경 책임활동을 수행하는 항공사들 중 소비자가 보다 더 사회적 책임을 느끼는 FSC에 대한 친환경적 책임활동을 평가하는 것을 목적으로 하였다. 탑승객 관점에서 FSC의 친환경 책임활동에 대한 중요도와 성취도를 평가하여 IPA 분석을 실시하였다. 또한, 탑승객들이 지닌 자발적 희생의도 정도에 따라 FSC의 친환경 책임활동에 대한 평가가 어떻게 차이를 나타내는지 분석하였다. 본 연구는 코로나19 발생 이전에 FSC를 이용한 경험이 있는 탑승객 212명을 대상으로 설문지를 수집했으며, 수집된 자료를 분석하여 다음과 같은 결과를 도출하였다. 본 연구는 FSC에서 수행하고 있거나 또는 보다 적극적으로 수행되어야 할 필요성이 있는 친환경적 책임활동의 구체적인 요소들을 구축했다. 또한, 본 연구 결과를 통하여 FSC의 관리자들과 친환경적 책임활동에서 개선할 점과 유지해야 할 활동들에 대해 재점검할 수 있도록 시사점과 활용방안을 제시하였다.

첫째, FSC가 수행하는 친환경 활동에 대해 탑승객들은 중요성 정도에 비해 높은 만족도를 보이지 못하는 것으로 나타났다. 이는 항공사에서 수행하는 친환경 활동들에 대해 본 연구에서 제시하는 활동들이 현재 항공사에서 시행하는 것 이상으로 적극적인 도입과 관리가 이루어질 필요가 있음을 시사한다.

둘째, FSC 탑승객의 자발적 희생의도에 따른 두 그룹 간 차이를 발견하고 IPA 매트릭스를 제시하였는데, 대부분 각 영역에서 공통적인 항목들이 발견되었으나, 약간의 차이점 또한 발견되었다. 이는 FSC에서 친환경 자발적 희생의도를 기준으로 탑승객 시장세분화를 통하여 그 수준별로 참여활동에 대해 차별적으로 전략을 수립하여 독려 할 필요가 있음을 시사한다. 예를 들면, 배치 영역에 있어서 차이점을 나타내는 활동 중 “탑승객수 감소 시 소규모 항공기로 대체 운항”에 대해 친환경에 대한 자발적 희생의도가 높은 집단은 낮은 집단에 비해 중요도를 보다 더 높게 지각하고 있었다. 자발적 희생의도가 높은 집단은 항공사의 지구환경을 위한 활동에 대해 지식이 높고 관심이 많은 집단으로(Han et al., 2019; Kim et al., 2015; Lee et al., 2016), 타 그룹에 비해 항공기 교체로 인한 연료의 효율성이 높아지며, 온실가스 배출의 감축이 이루어진다는 것을 인식하고 있음을 알 수 있다. 따라서 자발적 희생의도가 높은 FSC 탑승객들이 이러한 정보를 쉽게 접할 수 있도록, 항공사 홈페이지에 연료

효율성을 높이기 위한 항공기가 언제 운항되는지 알릴 필요가 있다.

셋째, 자발적 희생의도가 높은 집단과 낮은 집단 두 개의 집단에서 공통적으로, 1사분면에 해당하는 중요도와 성취도가 높은 항목들이 4가지였으며, FSC의 친환경 책임활동들 중 지속적으로 유지되어야 할 좋은 성과로 평가되고 있는 항목들이다. 구체적으로, “종이탑승권 대신 전자탑승권/모바일 탑승권 이용”, “기내 이용제품을 친환경 제품으로 이용”, “기내식 재료를 친환경 식재료로 이용” 그리고 “선호 기내식 선택하도록 하여 음식 낭비 줄임”이다. 종이탑승권 대신 전자탑승권이나 모바일 탑승권을 이용하는 것은 항공사 실무에서 오래전부터 수행해왔으며, 탑승객에게 지속적으로 사용을 권유하는 사항이다. 항공사 셀프서비스 관련 연구에서도 기술수용모델을 적용하여 참여를 촉진시킬 수 있는 요소 또는 장벽이 되고 있는 요소들에 대해 끊임없이 연구되어왔다 (Liang & Shiau, 2018). 즉, 이러한 중요도와 성취도가 높은 지속적인 유지 활동들은 FSC에서 필수적으로 수행해야 함을 암시하고 있다.

넷째, 두 집단에서 공통적으로 시급하게 개선해야 할 사항으로 지적한 활동은 “재활용품 분리수거에 승객 협조 유도” 한가지 항목이다. 이는 FSC에서는 고객에게 full service(완전한 서비스)를 제공해야한다는 압박감으로 인해 고객에게 불편을 주는 행동, 즉 재활용품 분리수거에 참여해달라는 번거로운 요구를 하는 것이 어려웠을 것으로 판단된다. 하지만 FSC 탑승객들은 친환경적 행동에 대한 책임 의식이 강하기 때문에(Folkes & Kamins, 1999), 이러한 요구를 불편하게 받아들이지 않고 호의적으로 수용할 것으로 판단된다. 즉, 항공사 관리자들은 현재 수행하는 것 보다 적극적으로 탑승객에게 참여 유도를 권할 수 있도록 전략수립이 시급하다.

본 연구는 항공사가 수행해야 할 사회적 공헌 중 가장 큰 문제점으로 대두되는 온실가스 배출 문제를 점차적으로 해결해 나가기 위한 필요성에서 환경 친화적인 항공사의 활동에 초점을 맞추어 학문적 토대를 구축했다는 데 의의가 있다. 특히, 항공사의 노력과 더불어 탑승객의 환경친화적 소비와 참여가 필수적임에도 불구하고 ICAO에서 도입한 국제항공 탄소상쇄제도에 대한 항공 탑승객의 자발적인 탄소상쇄프로그램에 대한 참여는 여전히 미비한 실정이다(Ritchie et al., 2021). 본 연구에서는 LCC에 비해 FSC 탑승객의 환경 친화적 활동에 대한 인식과 참여가 보다 높다는 점을 고려하여 FSC 탑승객을 세분화하고 보다 참여를 활성화시킬 수 있도록 그 특성을 분석함으로써 항공운송산업의 사회적 공헌에 기여할 수 있는 마케팅 자료로 유용하게 활용될 것이다.

본 연구를 통해 의미 있는 연구결과와 시사점을 제시했음에도, 연구의 한계점이 존재한다. FSC를 이용하는 탑승객의 항공여행으로 인한 탄소배출과 이러한 부정적 영향에 대한 친환경 책임활동의 중요성과 그 인식수준이 매우 향상되었으나, 가장 최근에 탑승했던 항공사를 정하여 그 항공사에 대한 친환경적 책임활동의 성취도를 답변하도록 요구하였다. 고객이 주로 이용하는 항공사가 FSC가 아닌 경우에는 책임활동에 대한 이해도가 다소 충분치 않을 수 있다. 향후 연구에서는 가장 자주 이용하는 항공사 또는 탑승경험이 있는 항공사들 중 친환경적 책임활동을 가장 잘 수행한다고 생각하는 항공사로 정하여 그에 대한 고객의 평가와 분석이 이루어질 필요가 있다. 또한, 본 연구가 횡단적 자료를 이용한 연구인데, IPA분석을 통한 항목들은 시간이 지남에 따라 그 영역이 바뀔 수 있다. 따라서 기업에서는 시간에 따라 시장조사를 꾸준히 수행하여 외부 상황과 적합성을 이루는 FSC의 친환경적 책임 활동 요소의 개선점을 파악하여 효과적인 마케팅을 수행할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 김흥렬(2012). IPA 분석을 이용한 전시회 참관객의 참관결정요인과 체험 연구. *호텔관광연구*, 14(1), 259-270.
- 뉴스시스(2021. 09. 06). 대한항공-SK에너지, 탄소중립항공유 도입 협력...ESG 경영 강화. Retrived September 20, 2021, from https://newsis.com/view/?id=NISX20210906_0001573137&cID=13001&pID=13000
- 박세중 · 이원석 · 문준호(2018). IPA를 통한 서울로 7017에 대한 방문객 인식에 대한 연구. *호텔관광연구*, 20(3), 14-22.
- 안영주 · 현성협 · 김인신(2015). 게임전시회 서비스품질의 수정된 중요도-성취도 연구: 게임관여도에 따른 그룹의 차이비교 연구. *호텔관광연구*, 17(2), 272-289.
- 유창근(2019). 승객의 기내서비스와 연관된 친환경 소비 행동 전략 탐색: 희생 및 보상 행동을 중심으로. *관광연구저널*, 33(5), 77-90
- 유창근(2021). 친환경 행동과 연관된 국내 FSC와 LCC의 수요 결정 분석. *관광연구저널*, 35(2), 133-145.
- 유창근 · 윤동환(2017). 항공서비스산업의 그린이니셔티브에 대한 소비자의 지불의사 연구. *관광연구저널*, 31(9), 137-150
- 이관표(2019). IPA(Importance Performance Analysis)를 통한 제천국제음악영화제의 서비스품질 평가. *호텔관광연구*, 21(2),

226-240.

- 이주현 · 김홍범(2019). 의료관광 선택요인의 중요도와 만족도관계분석(IPA)에 관한 연구 방한 외국인 의료관광객을 대상으로. *호텔관광연구*, 18(1), 39-62.
- 장진주 · 유예경 · 김인신(2021). 항공사의 환경적 CSR이 고객 태도 및 충성도에 미치는 효과: 환경보호 관심의 조절효과를 중심으로. *관광경영연구*, 25(1), 113-129.
- 정재원 · 한주형(2021). 역사문화자원을 활용한 도시재생 관광지 속성에 관한 중요도-성취도 분석. *한국사건지리학회지*, 31(1), 15-27.
- 지윤호(2016). 친환경 호텔 객실서비스 요인의 중요도-실행도 분석. *관광레저연구*, 28(5), 131-144.
- 최재길(2011). IPA를 이용한 의료관광전시회 참가동기의 중요도-만족도 인식차이연구: 2009 글로벌 헬스케어 프린티어 박람회를 중심으로. *호텔관광연구*, 13(1), 179-197.
- 카자코바알리사 · 김인신(2020). Tourists' pro-environmental behavior decision-making process: application of norm activation model(NAM) and moderating effect of age. *호텔경영학연구*, 29(6), 79-92.
- 한민아 · 박종우(2020). 항공사의 친환경 경영활동이 기업신뢰, 브랜드이미지 및 고객시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. *글로벌경영학회지*, 17(2), 31-53.
- 한진영 · 지계웅(2014). IPA 기법을 이용한 컨벤션호텔 서비스 분석: 강원랜드 컨벤션 호텔을 사례로. *호텔관광연구*, 16(3), 415-431.
- Belobaba, P., Odoni, A., & Barnhart, C.(2015). *The Global Airline Industry*, (3rd ed.), John Wiley & Sons.
- Boley, B. B., McGehee, N. G., & Hammett, A. L. T.(2017). Importance-performance analysis (IPA) of sustainable tourism initiatives: the resident perspective. *Tourism Management*, 58(February), 66-77.
- cathaypacific.com,(2021). Retrived August 20, 2021, from https://www.cathaypacific.com/cx/ko_KR/about-us/environment/overview/climate-change.html
- Chen, F.-Y., Chang, Y.-H., & Lin, Y.-H.(2012). Customer perceptions of airline social responsibility and its effect on loyalty. *Journal of Air Transport Management*, 20(May), 49-51.
- Chuah, S. H.-W., El-Manstrly, D., Tseng, M.-L., & Ramayah, T.(2020). Sustaining customer engagement behavior through corporate social responsibility: the roles of environmental concern and green trust. *Journal of Cleaner Production*, 262(July), 1213480
- Cowper-Smith, A., & de Grosbois, D.(2011). The adoption of corporate social responsibility practices in the airline industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(1), 59-77.
- Cui, Q., & Li, Y.(2016). Airline energy efficiency measures considering carbon abatement: a new strategic framework. *Transportation Research Part D*, 49(December), 246-258.
- Cvelbar, L. K., & Dwyer, L.(2013). An importance-performance analysis of sustainability factors for long-term strategy planning in Slovenian hotels. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(3), 487-504.
- emirates.com(2021). Retrived August 20, 2021, from <https://www.emirates.com/kr/korean/about-us/our-people/>
- Folkes, V. S., & Kamins, M.(1999). Effects of information about firms' ethical and unethical actions on consumers' attitudes. *Journal of Consumer Psychology*, 8(3), 243-259.
- Frauman, E., & Banks, S.(2011). Gateway community resident perceptions of tourism development: incorporating importance-performance analysis into a limits of acceptable change framework. *Tourism Management*, 32(1), 128-140.
- Gelissen, J.(2007). Explaining popular support for environmental protection: a multilevel analysis of 50 nations. *Environment and Behavior*, 39(3), 392-415.
- Hoyer, W., & MacInnis, D.(2004). *Consumer Behavior*, Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Han, H., Hwang, J., & Lee, M. J.(2017). The value-belief-emotion-norm model: investigating customers' eco-friendly behavior. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34(5), 590-607.
- Han, H., & Hyun, S.(2017). Fostering customers' pro-environmental behavior at a museum. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(9), 1240-1256.
- Han, H., Yu, J., & Kim, W.(2019). Environmental corporate social responsibility and the strategy to boost the airline's image and customer loyalty intentions. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36(3), 371-383.
- Iwata, O.(2002). Coping style and three psychological measures associated with environmentally responsible behavior. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 30(7), 661-670.
- Kim, S., Yoon, J., & Shin, J.(2015). Sustainable business-and-industry food service: consumers' perception and willingness

- to pay a premium in South Korea. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(4), 648-669.
- Koklic, M. K., Kukar-Kinney, M., & Vegelj, S. (2017). An investigation of customer satisfaction with low-cost and full-service airline companies. *Journal of Business Research*, 80(November), 188-196.
- koreanair.com(2021). Retrived August 20, 2021, from <https://www.koreanair.com/kr/ko/footer/about-us/sustainable-management/green>
- Lai, I. K. W., & Hitchcock, M. (2015). Importance-performance analysis in tourism: a framework for researchers. *Tourism Management*, 48(June), 242-267.
- Liang, C.-C., & Shiao, W.-L. (2018). Moderating effect of privacy concerns and subjective norms between satisfaction and repurchase of airline e-ticket through airline-ticket vendors. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 23(12), 1142-1159.
- Lee, K., Conklin, M., Bordi, P., & Cranage, D. (2016). Restaurants' healthy initiatives for children increase parents' perceptions of CSR, empowerment, and visit intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 59(October), 60-71.
- lufthansa.com(2021). Retrived August 20, 2021, from <https://www.lufthansa.com/kr/ko/offset-flight>
- united.com(2021). Retrived August 20, 2021, from <https://www.united.com/ual/ko/KR/fly/company/global-citizenship/environment.html>
- Martilla, J. A., & James J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Niu, S.-Y., Liu, C.-L., Chang, C.-C., & Ye, K.-D. (2016). What are passenger perspectives regarding airlines' environmental protection? an empirical investigation in Taiwan. *Journal of Air Transport Management*, 55(August), 84-91.
- Oh, H. (2001). Revisiting importance-performance analysis. *Tourism Management*, 22(6), 617-627.
- Park, E. (2019). Corporate social responsibility as a determinant of corporate reputation in the airline industry. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47(March), 215-221.
- Rahman, I., & Reynolds, D. (2016). Predicting green hotel behavioral intentions using a theory of environmental commitment and sacrifice for the environment. *International Journal of Hospitality Management*, 52(January), 107-116.
- Ritchie, B. W., Kemperman, A., & Dolnicar, S. (2021). Which types of product attributes lead to aviation voluntary carbon offsetting among air passengers? *Tourism Management*, 85(August), 104276.
- Sörensson, A., & von Friedrichs, Y. (2013). An importance-performance analysis of sustainable tourism: a comparison between international and national tourists. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2(1), 14-21.
- Stern, P. C., Dietz, T., Abel, T., Guagnano, G. A., & Kalof, L. (1999). A value-belief-norm theory of support for social movements: the case of environmentalism. *Human Ecology Review*, 6(2), 81-98.
- Van Lange, P. A. M., Rusbult, C. E., Drigotas, S. M., Arriaga, X. B., Witcher, B. S., & Cox, C. L. (1997). Willingness to sacrifice in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(6), 1373-1395.