

# 국적항공사 객실승무원의 전문가적 서비스품질 인식이 고객 지향성에 미치는 영향: 직무만족도의 매개효과를 포함하여

윤한영\*, 박성식\*\*

\*한서대학교 항공융합학부

\*\* (주)한국교통대학교 항공운항학과

e-mail:sungsikpark@hotmail.com

## A Study of the Effect of Professional Service Quality by Cabin Crews working for a National Carrier to Customer Orientation

Han-Young Yoon\*, Sung-Sik Park\*\*

\*Division of Comprehensive Aviation Studies, Hanseo University

\*\*Dept. of Flight Operation, Korean National University of Transportation

### 요 약

본 연구는 대한민국 국적항공사의 객실 승무원들이 인식하는 전문가적 서비스 품질이 고객 지향성에 미치는 영향력에 대해 연구하였다. 그간 항공사의 서비스 품질에 대한 국내외의 다양한 선행연구가 있었지만, 국적 항공사의 서비스 품질을 전문가적 서비스 품질로 정의하여 이에 대한 실증연구를 추진한 사례가 없었다. 국적항공사에서 현재 근무하는 승무원들을 대상으로 실증분석을 수행한 결과, 그들은 전문가적 서비스 품질을 구성하는 요인들 중 승객과의 교감 및 전문적 지식과 기술이라는 2개의 요인들이 직무만족도 및 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

### 1. 서론

대한민국의 국적 항공사의 오랜 역사와 함께 항공사 객실 승무원들 역시 장기 근속하는 사례가 증가하고 있다. 이러한 추세는 단순히 객실승무원들의 근무 년수 만 증가함을 의미하지 않는다. 그들의 근무 근속 년수의 증가로 객실 서비스 업무에 대한 전문성이 매우 향상되었다. 이러한 전문성의 향상은 자신의 직업에 대한 만족도를 토대로 서비스 제공자의 궁극적인 목표라고 할 수 있는 고객 지향성 향상을 기대할 수 있는 토대를 마련하였다.

연구자는 실증분석을 위해 대한민국 국적항공사인 K-항공사에서 현재 비행을 하거나 코로나19로 인해 일시적으로 휴직 중에 있는 현직 객실승무원 약 220명을 대상으로 비대면 방식의 온라인 설문 조사를 실시하였다. 그 결과 약 202부의 유효 설문지를 회수할 수 있었다.

### 2. 이론적 고찰

전문가적 서비스 품질은 국외에서 많은 연구가 이루어졌다. Lin et al.(2017)의 여행사의 전문가 서비스 품질에 대한 연구에서 전문가 서비스 품질을 구성하는 요인들을 전문적 지식, 전문적 기술 및 전문적 태도로 구성하고 전문가 서비스

품질이 여행사의 전반적인 서비스 품질 인식에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 소비자의 이용 만족도에 궁극적으로 유의한 정(+)의 영향을 준다고 분석하였다.

Mandlik, M.(2010)은 전문가적 서비스 품질은 크게 3가지 잠재변수들(관계성, 통제 수준 및 서비스 만족도)로 구성되며 이러한 3가지 잠재변수들을 구성하는 다양한 관측변수들을 다음의 그림 1과 같이 제시하였다.



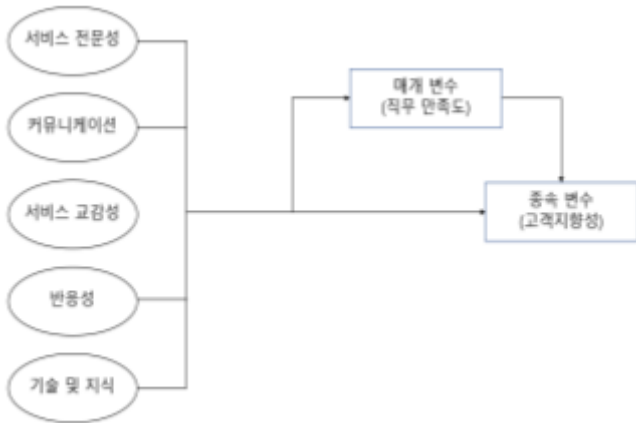
[그림 1] 전문가적 서비스 품질 구성요소(Mandlik, M., 2010)

본 연구는 국외 전문가적 서비스 품질에 대한 선행연구들

을 바탕으로 그림 2와 같이 국적항공사 객실승무원의 전문가적 서비스 품질을 구성하는 5개 요인들을 도출하였다.

### 3. 연구 설계

그림 2는 국적항공사 객실승무원의 전문가적 서비스 품질인식이 직무 만족도를 매개로 하여 고객 지향성에 미치는 영향력을 실증 분석하기 위한 연구모형을 제시하고 있다.



[그림 2] 연구 모형

연구자는 실증분석을 위해 연구자는 SPSS 21.0 통계 프로그램을 활용하여 다중회귀분석을 수행하였다. 다중회귀분석은 예측변수 즉, 독립변수가 2개 이상인 회귀분석 모형을 의미하는 데, 그림 2와 같이 전문가적 서비스 품질을 구성하는 독립변수들은 총 5개가 사용되었으며 종속변수는 고객 지향성으로 설정하였다. 다중회귀분석을 통해 결과 값을 계산 후 Sobel test를 실시하여 직무 만족도가 매개효과(Mediating effect)가 있는 지 유의성을 검증하였다.

### 4. 실증 분석

[표 1] 다중회귀분석 모형요약 (종속변수: 직무만족도)

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	표준 오차	Durbin Watson
	.458	.210	.198	.895	1.820

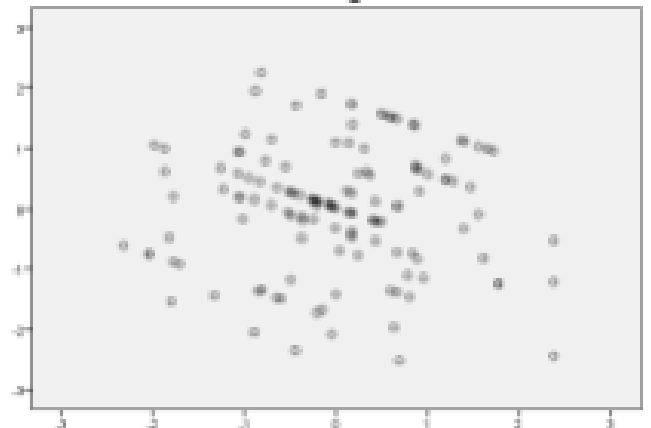
[표 2] 다중회귀분석 분산분석 (종속변수: 직무만족도)

모형	제곱합	df	평균 제곱	F	유의 확률
회귀	28.540	2	14.270	17.794	.000
잔차	107.460	134	.802		
합계	136.000	136			

첫째, 종속변수를 직무만족도로 설정한 다중회귀분석에 대한 모형요약에서 더빈-왓슨 통계량은 1.820으로 수용할만한 기준치인 2.0 미만으로 나타났다. 따라서 5개의 독립변수들 간 다중공선성은 없는 것으로 분석되었다.

[표 3] 다중회귀분석 결과값 (종속변수: 직무만족도)

종속변수 (직무 만족도)	표준화 계수	t 값	p 값	공선성 통계량
(상수)		.000	1.000	
서비스 교감성	.294	2.856	.005	.557
전문적 지식 및 기술	.207	2.008	.047	.557



[그림 3] 잔차 도표(종속변수: 직무만족도)

종속변수를 직무만족도로 설정한 다중회귀분석 결과 전문가적 서비스 품질을 구성하는 요인들 중 ‘서비스 교감성’ 그리고 ‘전문적 지식 및 기술’이 직무 만족도에 95% 신뢰수준에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아울러 그림 3의 잔차 도표를 살펴보면 잔차들 간 독립적으로 무차별하게 분포되어 있어 잔차들 간 다중공선성은 존재하지 않는 것으로 파악되었다.

둘째, 종속변수를 고객지향성으로 설정한 다중회귀분석에 대한 모형요약에서 더빈-왓슨 통계량은 1.937로 수용할만한 기준치인 2.0 미만으로 나타났다. 따라서 5개의 독립변수들 간 다중공선성은 없는 것으로 분석되었다.

[표 4] 다중회귀분석 모형 요약 (종속변수: 고객지향성)

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	표준 오차	Durbin Watson
	.789	.622	.616	.619	1.937

분산분석 모형을 살펴보면 F 값은 110.142 이고 유의확률은 .000 으로 분석되어 다중회귀분석모형에서 전문가 서비스 품질과 직무 만족도 사이에는 매우 유의한 인과적 관계가 있는 것을 확인하였다.

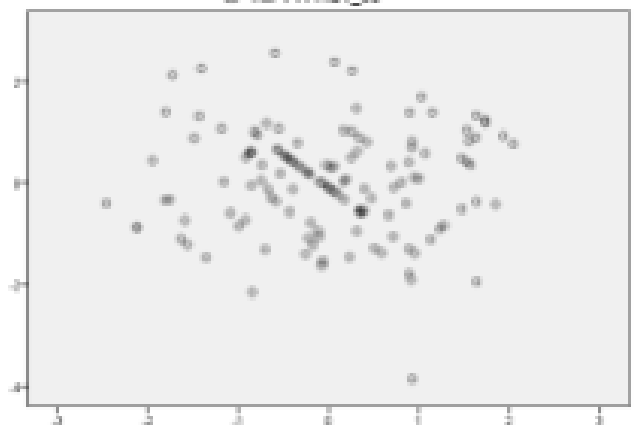
[표 5] 다중회귀분석 분산분석 (종속변수: 고객지향성)

모형	제곱합	df	평균 제곱	F	유의 확률
회귀	84.561	2	42.280	110.142	.000
잔차	51.439	134	.384		
합계	136.000	136			

[표 6] 다중회귀분석 결과값 (종속변수: 고객지향성)

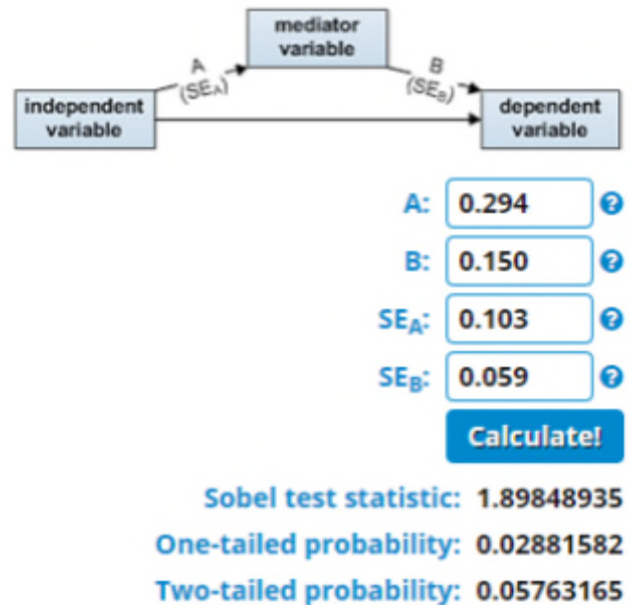
종속변수 (고객 지향성)	표준화 계수	t 값	p 값	공선성 통계량
(상수)		.000	1.000	
서비스 교감성	.662	9.306	.000	.557
전문적 지식 및 기술	.173	2.435	.016	.557

종속변수를 고객지향성으로 설정한 다중회귀분석 결과 전문가 서비스 품질을 구성하는 요인들 중 ‘서비스 교감성’ 그리고 ‘전문적 지식 및 기술’이 직무 만족도에 95% 신뢰수준에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아울러 그림 4의 잔차 도표를 살펴보면 잔차들 간 독립적으로 무차별하게 분포되어 있어 잔차들 간 다중공선성은 존재하지 않는 것으로 파악되었다.



[그림 4] 잔차 도표(종속변수: 고객지향성)

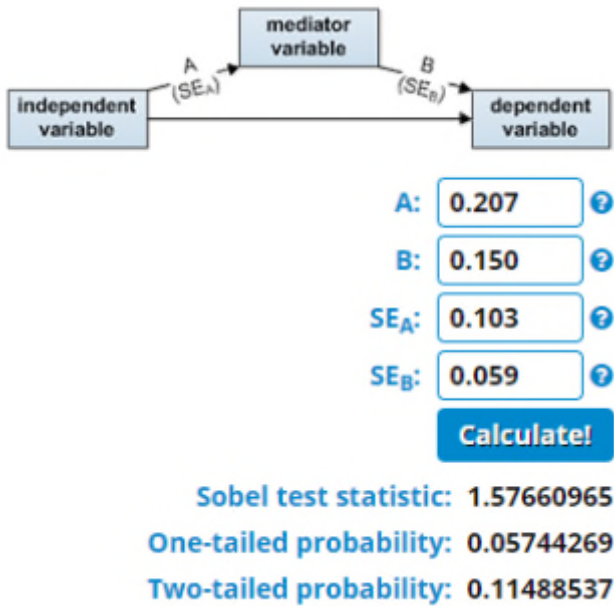
국적항공사 객실승무원이 인식하는 전문가 서비스 품질 중 ‘서비스 공감성’이 고객 지향성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 판명되었다. 이러한 인과적 관계에서 직무 만족도가 매개효과가 있는 지 다음의 Sobel-test 분석결과에 제시되어 있다.



[그림 5] 서비스 공감성 Sobel-test

서비스 공감성에 대한 Sobel-test 분석 결과 직무 만족도의 매개효과는 통계량 1.898 및 유의확률 .028로 분석되어 95% 신뢰수준에서 장기근속 객실승무원이 인식하는 전문가 서비스 품질 중 공감성이 고객 지향성에 미치는 인과적 관계에서 유의한 정(+)의 매개효과가 있는 것으로 판명되었다.

참고문헌



[그림 6] 전문적 지식 및 기술 Sobel-test

전문적 지식 및 기술에 대한 Sobel-test 분석 결과 직무 만족도의 매개효과는 통계량 1.576 및 유의확률 .057로 분석되어 95% 신뢰수준에서 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 다시 말해서, 장기근속 객실승무원이 인식하는 전문가 서비스 품질 중 기술 및 지식이 고객 지향성에 미치는 인과적 관계에서 직무 만족도는 유의한 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

5. 결 론

국적항공사 객실승무원이 인식하는 전문가적 서비스 품질은 5 가지의 요인들로 구성되어 있다. 그 요인들 중 서비스 교감성과 전문적 기술 및 능력이라는 두 개의 요인들은 직무 만족도 및 고객 지향성 사이에 유의한 인과적 관계를 확인하였다. 전문가적 서비스 품질에서의 서비스 교감성은 오랜 근무 경험을 통하여 고객과의 관계에 있어 고객의 나이, 직업, 국적, 문화적 차이 등에 대한 선입견 없이 객실 승무원이 승객에게 다가감을 의미한다. 반면 전문적 지식 및 기술은 객실 승무원이 다년 간의 경험을 토대로 풍부한 전문적 지식 및 기술로 고객의 니즈가 어떤 것인지 사전에 파악이 가능하고, 승객 별 니즈에 맞는 차별화된 서비스를 수행할 수 있음을 의미한다.

고객의 입장에서 생각하는 서비스 교감성이라는 전문성은 직무 만족도를 매개로 고객 지향성에 유의한 영향을 미쳤다. 이러한 인과적 관계는 단기간 안에 이루어 질 수 없으며 오랜 서비스 경험을 토대로 숙련된 객실 서비스 직무 수행으로 비롯된다고 할 수 있다.

[1] 강혜경 (2014). 항공사 여승무원의 외적 이미지가 항공사 애호도에 미치는 영향-K 항공사를 중심으로. 한서대학교, 대학원 석사학위논문.

[2] 김순희(2010). 항공사 객실승무원의 팀 내 친밀감이 고객 지향성에 미치는 영향: 팀 - 멤버교환관계와 팀 몰입의 매개효과를 중심으로. 세종대학교 대학원, 박사학위논문.

[3] Lin, Yi-Chien, Mei-Lan Lin and Yi-cheng Chen. (2017), How Tour Guides' Professional Competencies Influence on Service Quality of Tour Guiding and Tourist Satisfaction: An Exploratory Research, *International Journal of Human Resource Studies*, Vol 7, No 1.

[4] Maldik, M. (2010). Client Contribution to Professional Service Delivery: Implication for Relationship Quality, *New Zealand Journal of Applied Business Research*, Vol. 12, No. 1, pp.19.