

## 교통운송특성을 중심으로 철도운송 관광상품 IPA 분석

주용준<sup>1</sup>, 이용철<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>우송정보대학 철도운수경영과, <sup>2</sup>동서대학교 관광경영학과

### The Importance-Performance Analysis(IPA) of the Tourism Products as a Means of Railway Transportation

Ju, Yong-Jun<sup>1</sup> and Lee, Yong-Chul<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Dept. of Railroad Management, Woo-Song Information College

<sup>2</sup>Dept. of Tourism Management, Dong-Seo University

**요약** 본 연구에서는 철도운송과 철도관광열차의 특성을 중심으로 철도관광열차의 선택시 중요도 및 성취도의 차이를 규명하는데 본 연구의 1차적인 목적이 있다. 또한 철도관광열차 이용경험에 따른 중요도 및 성취도 차이점을 규명하고자 하였다. 이에 연구결과를 종합해보면 다음과 같다. 첫째, 교통운송수단으로써 철도관광열차를 선택시 중요도와 성취도에서 25개의 항목에서 차이를 보였다. 둘째, 시급히 개선해야 할 부분인 '집중(Concentrate Here)' 측면에서는 열차내의 냉난방의 온도의 적정성, 연계교통수단의 안내서비스로 파악되었으며, '저순위(Low Priority)' 측면의 항목은 관광열차의 운행 빈도/간격 등 총 26개의 항목으로 현재 수준 이상의 노력투입은 불필요한 것으로 분석되었다. 셋째, 철도관광열차의 경험에 따라 교통운송수단으로써 철도관광열차 선택시 중요도와 성취도에서 차이를 보였다.

**Abstract** In this research, railway transportation by means of the characteristics of tourism in the selection of railroad tourism and to clarify the difference in IPA is a primary purpose of this research. In addition, the train travel experience would like to clarify the difference in the importance and performance. This research follows the indication points. First, by means of transportation to select train tourism product is the difference in the importance and performance in the 25 items. Second, the urgent needs to improve part 'Concentrate Here' side of the train, the temperature of the reasonable air-conditioning, and the appropriate means of transport links to the information service has been identified. 'Low Priority' side of the entry tourist train operation of the frequency and interval, a total of 26 items, including the efforts of more than the current level of commitment was expected to be unnecessary. Third, according to the experience of sightseeing train railway transportation as a means to help train tourism product selection was the difference in the importance and performance.

**Key Words** : Railway Transportation, Railroad Tourism, Importance Performance Analysis: IPA

### 1. 서론

현대의 기업경영에 있어서 가장 핵심적인 화두는 고객 만족일 것이다. 즉, 고객만족을 강조하고 있는 이유는 고객이 만족을 해야 재구매가 이루어 질수 있고, 단골고객을 확보할 수 있으며, 단골고객으로부터 지속적인 매출증

대를 가져 올수 있기 때문이다[12]. 이를 위해서 가장 중요한 것은 경영자의 주관에 의한 판단이 아니고, 고객의 판단이다. 이는, 고객에게 참된 가치가 있다고 생각하는 결정적 중요요소를 개발하고, 이에 발맞추어 시장지향적 사고의 전환이다. 이는 운송시장에서도 예외는 아닐 것이다. 특히, 철도운송은 육상교통의 가장 대표적인 운송수

\*교신저자 : 이용철(sportevent@hanmail.net)

접수일 09년 03월 18일

수정일 09년 04월 18일

게재확정일 09년 04년 22일

단으로 다른 어떤 교통수단보다도 지역경제 발전 및 관광지의 형성과 그 운영에 강력한 영향력을 행사하였으며, 현재 운송시장에서도 큰 비중을 차지하고 있다[5]. 하지만, 1970년대 고속도로시대가 열리고 자동차 등록대수 1,000만대 시대가 도래하여 육상교통운송에 있어 경쟁력은 위협받고 있으며, 항공교통수단의 발달로 인해 철도의 경쟁우위를 지속적으로 유지하기 어렵다고 지적하였다[9,15]. 이와 더불어, 단순히 철도의 운송력을 증가시킨다는 양적인 확대개념은 경쟁에 대응하는 것이 매우 위험한 발상이라고 주장하고 있으며, 현 한국철도공사에서 시행하고 있는 철도관광열차에 대하여 계절적, 시기적, 경제적 요인에 의하여 크게 영향을 받는 등 수요·공급의 균형유지가 힘들어 경제적으로 많은 위험부담을 가지고 있다고 지적하고 있다[6].

위에서 지적하였듯이 타 운송수단을 이용할 수 많은 경쟁 상태에서, 점차 고객의 욕구 다양화와 높아가는 고객의 기대수준을 충족시켜야 하는 시점에 놓여 있다. 이에 본 연구에서는 ‘교통운송수단으로써 철도운송과 철도관광열차의 특성을 중심으로 철도관광열차를 이용하는 고객이 무엇을 중요하게 고려하고, 만족 속성, 즉, 철도관광열차의 선택시 중요도 및 성취도가 다를 것이다’라는 가정하에 이들 간의 관계를 분석·규명하고자 하였다.

## 2. 운송특성 및 철도관광열차 선행연구

철도산업발전기본법 제3조에 의한 “철도”라 함은 여객 또는 화물을 운송하는데 필요한 철도시설과 철도차량 및 이와 관련된 운영·지원체계가 유기적으로 구성된 운송체계를 말한다. 철도여객이란 철도를 이용하여 여행중에 있는 사람을 의미하는 것으로서 열차를 이용하고 있거나 승차권을 구입하고 역구내에서 대기하는 사람을 말한다. 여객이 있는 장소에서 필요로 하는 장소간에는 항상 거리(공간)가 존재하게 되고, 이러한 거리조정을 위해 장소적 이동을 담당하는 것이 운송시스템을 말한다[9].

관광의 공통된 이론은 자기 집을 떠나 시간적, 공간적 이동을 수반한다는 것이다. 이러한 공간적 장소의 이동을 위해 매개체로서 이루어지는 것을 관광교통이라고 한다. 관광교통이란 관광자를 한 장소에서 다른 장소로 이동시키는 모든 활동과 그 과정절차를 말하며, 교통은 관광의 출발지와 목적지를 연계하여 관광을 목적으로 하는 이동 역할을 수행하는 것을 말한다[2]. 관광열차는 열차와 서비스가 결합된 상품이며, 철도상품으로서 관광열차는 관광기업이 관광자의 욕구를 유발시키고 충족시켜 줄 관광목적지까지 열차로 신속·쾌속·안전하게 이동시켜주는 중

간매체로서의 역할과 열차 그 자체가 관광객에게 일차적 매력물로서 역할하고, 관광객에게 포괄요금을 적용하여 전 여행 일정을 모두 책임지는 패키지 관광열차이다.

철도관광열차는 운영방법에 따라 패키지형 상품과 철도 자체운영상품의 두 가지 유형으로 구분할 수 있다. 전자는 한국철도공사 또는 여행사에서 관광상품을 기획/개발하여 정기열차 또는 열차 단위 임시열차로 운행되며, 주관여행사를 지정하여 상품촉진활동, 승차권 판매, 좌석 운영, 연계교통, 숙박제공, 관광안내 등을 대행하도록 하는 방법이 있다. 후자는 한국철도공사에서 단독으로 개발하여 관광지 인접역까지 열차단위의 임시열차로 운행하며, 상품 촉진, 판매, 안내 등을 직접 담당하는 상품이다[15].

교통운송특성을 중심에 대한 선행연구에 의하면 운임, 커뮤니케이션, 안전성, 정확성, 신뢰성 등으로 5개의 차원으로 구분하였다[14,17-19]. 교통운송서비스의 만족 및 불만족 요인에 대하여 물리적(차량시설, 쾌적성), 인적(친절, 기사자질), 시스템(운행관련, 이용관리)등 운송서비스 품질요인으로 구분하였다[8].

철도운송을 이용시 기본적인 욕구로 안정성, 신뢰성, 정시성, 청결성, 정확한 정보, 대고객서비스를 3단계로 ‘철도 운임’과 관련지어 연구가 진행되었다[16]. ‘철도운송의 서비스 부분’은 철도운송서비스의 문제점을 규명하고 개선방안을 제시하였다[10]. 또한 ‘철도 교통문제와 연계교통’ 부분에 대하여 선행연구를 수행하였다[7]. 그리고 철도서비스 고객만족도 평가 모형구성에 있어 안정성, 신속성, 정시성, 쾌적성, 편리성, 경제성 외에 역직원 및 열차승무원의 서비스 등으로 구성하였으며, 고객만족도는 지각된 성과외에 기대수준도 함께 측정하는 것이 바람직하다고 하였다[13]. 이와 더불어 한국철도공사의 효율적 마케팅 프로그램개발을 위한 시장조사[1]에서는 편리성, 편안함, 안정성, 재미, 속도 및 가격을 편의속성으로 고려하고, 고객이 교통수단을 선택시 고려하는 이유로 운임 저렴, 빨리 이동, 안전 이동, 역, 터미널 근접, 편안이동, 정시도착, 수화물, 동행인 여부, 마일리지 할인혜택, 습관적 이용, 재미, 낭만 등을 제시하였다. 선행연구자들의 교통운송특성을 참고로 하여 관광교통이 가지는 속성을 편안함, 편리성, 접근성, 신속성, 안정성, 경제성, 도로 미관성 등 7개로 분류하였으며, 교통속성에 대한 요소를 30개로 정리하였다[3]. 관광교통수단으로써 철도관광열차의 운송의 특성에 대하여, 눈에 보이지 않는 무형상품으로 동시에 생산되고 소비되어 소멸되듯이 철도관광열차도 판매되지 않는 경우에는 재고로 저장할 수 없는 비 저장상품의 특성을 가지고 있으며, 철도교통수단을 이용한 관광상품으로써 안정성, 복합성, 편의성, 정시성

등이 있다고 주장하였다[4,6,10,11].

### 3. 조사설계 및 연구방법

이에 본 연구에서는 교통운송수단으로써 철도운송과 철도관광열차의 특성을 중심으로 선택시 중요도 및 성취도의 차이를 규명하는데 본 연구의 1차적인 목적이 있다. 또한 철도관광열차 이용경험에 따른 중요도 및 성취도 차이점을 중심으로 철도이용객의 고객만족과 잠재 고객을 개발 및 활용하는데 기초자료를 제공하고자 하는데 본 연구의 목적이 있다 하겠다.

이에 본 연구의 목적인 교통운송특성을 중심으로 철도관광열차의 선택속성 및 만족속성의 차이를 규명하기 위하여, 일반 교통운송 선택 및 만족속성에 대한 선행연구를 수행하였다[1,7,8,14,16-19]. 이와 함께 철도관광열차 선택 및 만족속성은 선행연구[3,4,6,10,11]의 결과를 토대로 편리성, 신속성, 안락성, 안정성, 서비스, 분위기, 가격, 연계성, 편의성 및 관광성의 변수를 추출하였다.

본 연구의 공간적 범위는 대전광역시에 소재한 철도관광전문 여행사인 H사의 협조로 인하여 대전광역사에서 출발하는 ‘강원도 화천군 산천어축제’의 교통운송수단으로써 철도관광을 선택한 이용객으로 한정하여 조사대상자를 선별·한정하였다. 또한, 조사시기는 2009년 1월부터 16월부터 18일 까지 3일간 수행되었으며, 총 250부의 설문지를 배포하였고, 213부가 회수되었으며, 이중 불성실하게 응답한 29부를 제외한 184부를 최종 표본으로 선정하여 1차 자료로 삼았다.

조사방법은 조사대상자가 직접 기입하는 자기기입형 설문지법(Self-administered Questionnaires)을 이용하였다. 설문문항에 관한 의미전달이 미흡한 부분은 면접법에 의해 보충 설명하는 방식으로 조사되었다.

수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(Date Coding)을 거쳐, SPSS 14.0을 활용하여 빈도분석, 대응표본 t-검증, T-검증(t-test)을 실시하여 교통운송수단으로써 철도관광상품의 중요도-성취도 차이분석을 실시하였으며, 이를 중심으로 경험 유·무에 따른 IPA분석(Importance-Performance Analysis)등을 활용하였다. IPA 분석은 상품이나 서비스가 지니고 있는 중요 속성들의 중요도 및 성취도를 소비자가 어떻게 인식하고 있는지 동시에 분석하기 위해 마케팅에서 개발된 기법이다. 이는 4분면을 통해서 관리자는 우선적으로 개선되어야 할 속성을 쉽게 발견할 수 있게 된다. 따라서 1분면은 지속적인 노력 필요(Keep Up the Good Work)로 이용자들이 중요하게 생각하고 있으며 실제로도 만족스럽게 반영되어 있

는 속성들로서 현재와 같은 노력이 유지되어야 할 것들이다. 2분면은 과잉노력 지양(Possible Overkill)으로 이용자들은 중요하게 생각하고 있지 않지만 만족스럽게 반영되고 있는 속성들로서 현재의 노력을 다른 속성에 투입해야 하는 것들이다. 3분면은 우선시정 필요(Concentrate Here)로 이용자들이 중요하게 생각하고 있지만 실제로는 반영이 잘 되어 있지 못한 속성들로서 시급히 개선되어야 할 것들이다. 4분면은 저우선 순위(Low Priority)로 이용자들이 중요하게 생각하고 있지 않지만 만족스럽게 반영되어 있지 않은 속성들로서 현재 수준 이상의 노력 투입은 불필요한 것들이다. 즉, IPA 매트릭스는 정해진 인력과 예산으로, 우선적으로 해결해야 할 사항을 결정하는데 유용한 정보를 제공하며, ‘집중’면에 속한 항목들이 개선의 우선대상이 된다.

본 연구에서는 IPA분석의 중심점을 평가요소가 어떤 영역에 속하게 될지를 구분하는 결정요소이므로 평가속성 평균값의 최대값과 최소값의 중앙값을 중심점으로 설정하여 분석을 실시하였다.

### 4. 실증분석

#### 4.1 조사 응답자의 인구통계학적 특성

조사대상자의 성별은 남성은 75명(40.8%), 여성은 109명(59.2%)이 응답하였다. 연령은 40대(56명, 30.4%), 20대 이하(46명, 25.0%)순으로 조사되었으며, 월 소득은 200만원 이하(66명, 35.9%)가 가장 많았으며, 학력으로는 대학교 졸업(63명, 34.2%)이 가장 많은 것으로 분석되었다. 또한 직업으로는 일반직 직장인(48명, 26.1%)과 주부(47명, 25.5%)가 가장 많았으며, 철도관광상품 이용경험이 있는 응답자가 76명(41.3%), 이용경험이 없는 응답자는 108명(58.7%)로 파악되었다.

【표 1】 조사 대상자의 인구통계학적 특성

구분	분류	명	%	구분	분류	명	%
성별	남성	75	40.8	학력	고졸이하	59	32.1
	여성	109	59.2		전문대 졸업	38	20.7
연령	20대 이하	46	25.0		대학교 졸업	63	34.2
	30대	33	17.9		대학원 이상	24	13.0
	40대	56	30.4	직업	전문직	20	10.9
	50대	35	19.0		자영업	33	17.9
	60대 이상	14	7.6		일반 직장인	48	26.1
소득	200만원 이하	66	35.9		학생	31	16.8
	201-300만원	51	28.0		주부	47	25.5
	301-400만원	30	17.0	기타	5	2.7	
	401만원 이상	37	20.1	철도 관광	경험 없음	108	58.7
합 계	184	100.0	경험 있음		76	41.3	
합 계				합 계	184	100.0	

### 4.2 철도관광열차 운송특성 IPA 분석

교통운송특성을 중심으로 철도관광열차의 중요도와 성취도의 차이를 살펴보기 위하여 대응표본 t-검증을 실시한 결과, 표 2에서 중요도와 성취도의 항목중 총 25개의 항목에서 차이를 보이고 있는 것으로 분석되었다.

철도관광열차 선택 중요도와 이용 후 성취도에서 4. 열차내에서의 자유로운 이동, 8. 열차의 정시도착/출발, 15. 열차운행의 안정성, 17. 여행자 보험가입 여부, 21. 인솔자 및 승무원의 관광안내서비스, 22. 인솔자 및 승무원의 친절한 응대, 23. 운행노선 풍경 및 미관성 순으로 선택 중요도와 성취도가 높게 파악되었다. 반면, 10. 좌석의 공간, 29. 할인혜택의 다양성에서는 교통운송특성으로써 선택 중요도와 성취도가 낮은 것으로 분석되었다.

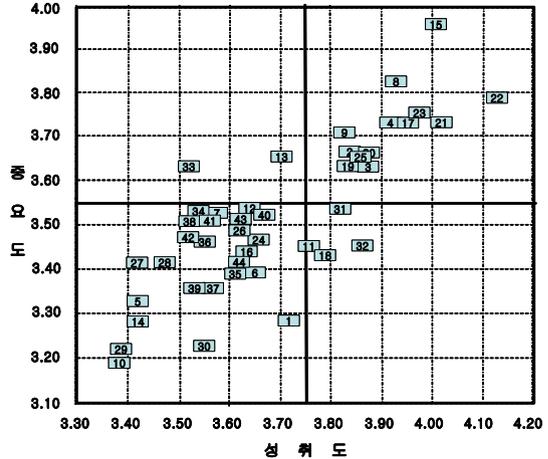
한편, 중요항목에서 성과항목을 뺀 값은 중요도에 따라 얼마만큼의 성취도를 나타냈는지를 가늠할 수 있는 지표로서 음(-)의 값이 크게 나올수록 일반적으로 긍정적이라 할 수 있으며, 양(+)의 값이 클수록 중요도에 비하여 성취도가 매우 낮은 것으로 볼 수 있다. 이에 본 조사 결과 1. 관광열차의 운행 빈도/간격(-0.440), 18. 고객안전을 위한 신변보호 대책(-0.339), 30. 관광열차상품의 취소의 환불과정(-0.331), 22. 인솔자 및 승무원의 친절한 응대(-0.326) 순으로 모든 항목에서 성취도가 긍정적으로 나타난 반면, 33. 연계교통수단의 안내서비스(0.125)와 43. 관광목적지의 다양한 문화행사 경험(0.081)에서는 부정적인 것으로 분석되었다.

교통운송특성으로써 철도관광열차의 중요도-성취도(IPA)분석 결과, '유지'면에 있는 항목은 2. 출발/도착 시간대 편리성, 3. 예약 및 구입장소의 다양성, 4. 열차내에서의 자유로운 이동, 8. 열차의 정시도착/출발, 9. 목적지까지 빠른 이동성, 15. 열차운행의 안정성, 17. 여행자 보험가입 여부, 20. 관광안내소 및 전화상담의 친절성, 21. 인솔자 및 승무원의 관광안내서비스, 22. 인솔자 및 승무원의 친절한 응대, 23. 운행노선 풍경 및 미관성, 25. 낭만적인 기차여행의 이미지성 항목으로 분석되었다. 이에 중요도와 성취도가 높기 때문에 지속적으로 유지하여야 한다.

반면, '과잉'측면에는 11. 열차내의 청결성, 18. 고객안전을 위한 신변보호 대책, 31. 연계교통수단을 이용한 접근성, 32. 연계교통수단의 안정성 및 쾌적성으로 조사되었으며, 이에 현재의 노력을 다른 속성의 만족을 위하여 노력하여야 한다.

'집중'측면에서는 13. 열차내의 냉난방의 온도의 적정성, 33. 연계교통수단의 안내서비스로 파악되었으며, 이는 관광열차 이용객은 중요시 여기지만 낮은 성취도로 인하여 불만족을 가져 올수 있기에 시급히 개선하여야 할 것이다.

'저순위'측면의 항목은 1. 관광열차의 운행 빈도/간격 등 총26개의 항목으로 현재 수준의 이상의 노력투입은 불필요한 것으로 분석되었다.



[그림 1] 철도관광열차 운송특성 중요도-성취도 분석

### 4.3 철도관광열차 이용경험에 따른 IPA분석

철도관광열차의 이용 경험이 없는 집단의 중요도-성취도(IPA)분석 결과, '유지'면에 있는 항목은 3. 예약 및 구입장소의 다양성, 4. 열차내에서의 자유로운 이동, 8. 열차의 정시도착/출발, 15. 열차운행의 안정성, 17. 여행자 보험가입 여부, 20. 관광안내소 및 전화상담의 친절성, 21. 인솔자 및 승무원의 관광안내서비스, 22. 인솔자 및 승무원의 친절한 응대, 23. 운행노선 풍경 및 미관성 항목으로 분석되었다. 이에 철도관광열차의 선택시 중요도와 성취도가 높기 때문에 지속적으로 유지하여야 한다.

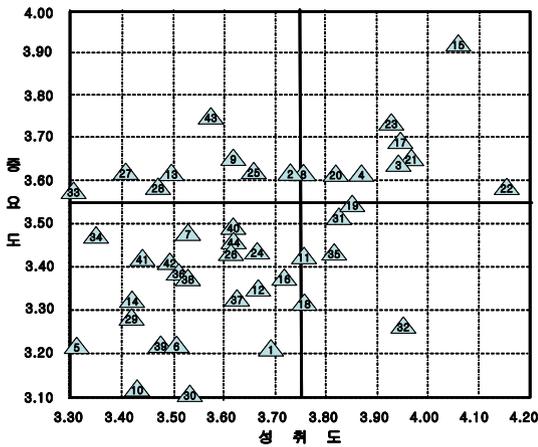
반면, '과잉'측면에는 11. 열차내의 청결성, 18. 고객안전을 위한 신변보호 대책, 19. 기상악화시 안전 운행, 31. 연계교통수단을 이용한 접근성, 32. 연계교통수단의 안정성 및 쾌적성, 35. 열차내 휴게소 및 편의시설이용의 용이성으로 조사되었으며, 이에 현재의 노력을 다른 속성의 만족을 위하여 노력하여야 한다.

'집중'측면에서는 2. 출발/도착 시간대 편리성, 9. 목적지까지 빠른 이동성, 13. 열차내의 냉난방의 온도의 적정성, 25. 낭만적인 기차여행의 이미지성, 27. 관광비용의 저렴성, 28. 운임요금의 저렴성, 33. 연계교통수단의 안내서비스, 43. 관광목적지의 다양한 문화행사 경험으로 파악되었으며, 이는 관광열차 이용객은 중요시 여기지만 낮은 성취도로 인하여 불만족을 가져 올수 있기에 시급히 개선하여야 할 것이다.

[표 2] 철도관광열차 운송특성 중요도-성취도 대응 t-검증

		중요도	성취도	평균차이	표준편차	t	p
편리성	1. 관광열차의 운행 빈도/간격	3.277	3.717	-0.440	0.800	-7.457	0.000***
	2. 출발/도착 시간대 편리성	3.652	3.837	-0.184	0.867	-2.889	0.004*
	3. 예약 및 구입장소의 다양성	3.608	3.869	-0.260	0.814	-4.343	0.000***
	4. 열차내에서의 자유로운 이동	3.739	3.907	-0.168	0.934	-2.446	0.015*
신속성	5. 목적지까지의 소요시간	3.342	3.407	-0.065	1.006	-0.879	0.380
	6. 열차를 이용한 여행거리	3.396	3.652	-0.255	0.994	-3.484	0.001**
	7. 열차의 운행속도	3.521	3.570	-0.048	0.838	-0.792	0.430
	8. 열차의 정시도착/출발	3.831	3.934	-0.103	0.813	-1.722	0.087
	9. 목적지까지 빠른 이동성	3.706	3.837	-0.130	1.037	-1.706	0.090
안락성	10. 좌석(앞뒤공간, 좌석의 쿠션 등)의 공간	3.190	3.396	-0.206	1.096	-2.554	0.011*
	11. 열차내의 청결성(쾌적성)	3.456	3.750	-0.293	0.997	-3.990	0.000***
	12. 편안한 휴식을 통한 이동	3.559	3.646	-0.086	0.976	-1.208	0.229
	13. 열차내의 냉난방의 온도의 적정성	3.657	3.701	-0.043	1.231	-0.479	0.633
	14. 열차의 소음의 적정성	3.293	3.429	-0.135	1.085	-1.698	0.091
안정성	15. 열차운행의 안정성	3.967	4.027	-0.059	0.869	-0.933	0.352
	16. 비상시 탈출의 용이성	3.440	3.646	-0.206	0.862	-3.248	0.001**
	17. 여행자 보험가입 여부	3.739	3.934	-0.195	0.890	-2.982	0.003*
	18. 고객안전을 위한 신변보호 대책	3.429	3.798	-0.369	0.889	-5.634	0.000***
	19. 기상악화시 안전 운행	3.630	3.853	-0.222	0.802	-3.766	0.000***
서비스	20. 관광안내소 및 전화상담의 친절성	3.673	3.842	-0.168	0.815	-2.802	0.006*
	21. 인솔자 및 승무원의 관광안내서비스	3.728	4.010	-0.282	0.884	-4.332	0.000***
	22. 인솔자 및 승무원의 친절한 응대	3.798	4.125	-0.326	0.942	-4.695	0.000***
분위기	23. 운행노선(차창밖) 풍경 및 미관성	3.744	3.978	-0.233	0.937	-3.380	0.001**
	24. 객실내의 장식 및 디자인의 매력성	3.467	3.641	-0.173	0.850	-2.773	0.006*
	25. 낭만적인 기차여행의 이미지성	3.652	3.875	-0.222	0.928	-3.254	0.001**
	26. 열차내 이벤트 및 레크리에이션의 다양성	3.494	3.608	-0.114	1.077	-1.436	0.153
가격성	27. 관광비용의 저렴성	3.418	3.429	-0.010	1.159	-0.127	0.899
	28. 운임요금(이동비용)의 저렴성	3.407	3.478	-0.070	0.991	-0.966	0.335
	29. 할인혜택(단체)의 다양성	3.228	3.391	-0.016	0.955	-2.314	0.022*
	30. 관광열차상품의 취소의 환불 과정	3.239	3.570	-0.331	1.113	-4.040	0.000***
연계성	31. 연계교통수단을 이용한 접근성	3.565	3.809	-0.244	1.002	-3.308	0.001**
	32. 연계교통수단의 안정성 및 쾌적성	3.467	3.869	-0.402	0.975	-5.591	0.000***
	33. 연계교통수단의 안내서비스	3.641	3.516	0.125	1.061	1.598	0.112
	34. 연계교통수단의 대기시간의 적정성	3.532	3.538	-0.005	0.871	-0.085	0.933
편의성	35. 열차내 휴게소 및 편의시설이용의 용이성	3.391	3.619	-0.228	0.970	-3.190	0.002*
	36. 수화물 발송 및 분실물 관리	3.472	3.559	-0.086	0.982	-1.201	0.231
	37. 승/하차시 수화물의 휴대이동의 편의성	3.369	3.565	-0.195	0.937	-2.830	0.005*
	38. 수화물 보관장소의 쾌적성	3.516	3.521	-0.005	0.902	-0.082	0.935
관광성	39. 여행스케줄(여행일정표) 구성	3.358	3.565	-0.206	0.997	-2.808	0.006*
	40. 관광목적지의 이미지 및 명성	3.543	3.657	-0.114	0.919	-1.684	0.094
	41. 관광목적지의 관광자원의 매력성	3.532	3.559	-0.027	0.913	-0.403	0.687
	42. 관광목적지의 관광프로그램의 유익성	3.472	3.521	-0.048	1.020	-0.650	0.516
	43. 관광목적지의 다양한 문화행사 경험	3.608	3.527	0.081	1.007	1.098	0.274
	44. 정확한 여행정보의 제공	3.407	3.608	-0.201	1.006	-2.709	0.007*

주1) 1) 전혀 중요(만족) 없음 ↔ 5) 매우 중요(만족) 있음 주2) \*P<0.05, \*\*p<0.001, \*\*\*p<0.000에서 유의함



[그림 2] 철도관광열차 이용경험 없는 집단 IPA 분석

‘저순위’측면의 항목은 1.관광열차의 운행 빈도/간격, 5.목적지까지의 소요시간, 6.열차를 이용한 여행거리, 7.열차의 운행속도, 10.좌석공간, 12.편안한 휴식을 통한 이동, 14.열차의 소음의 적정성, 16.비상시 탈출의 용이성, 24.객실내의 장식 및 디자인의 매력성, 26.열차내 이벤트 및 레크리에이션의 다양성, 29.할인혜택의 다양성, 30.관광열차상품의 취소의 환불 과정, 34.연계교통수단의 대기시간의 적정성, 36.수화물 발송 및 분실물 관리, 37.승/하차시 수화물의 휴대이동의 편의성, 38.수화물 보관 장소의 쾌적성, 39.여행스케줄 구성, 40.관광목적지의 이미지 및 명성, 41.관광목적지의 관광자원의 매력성, 42.관광목적지의 관광프로그램의 유익성, 44.정확한 여행정보의 제공 항목으로 현재 수준의 이상의 노력투입은 불필요한 것으로 분석되었다.

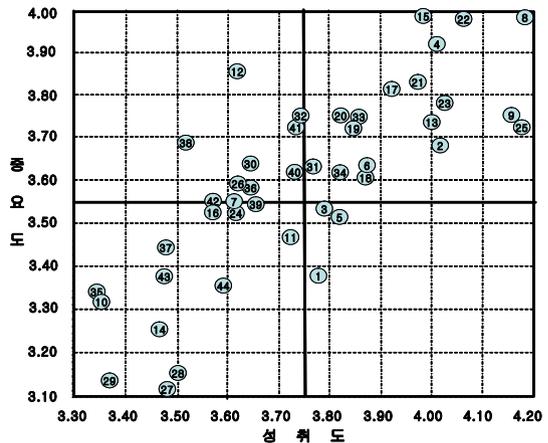
철도관광열차의 이용 경험이 있는 집단의 중요도-성취도(IPA)분석 결과, ‘유지’면에 있는 항목은 2.출발/도착 시간대 편리성, 4.열차내에서의 자유로운 이동, 6.열차를 이용한 여행거리, 8.열차의 정시도착/출발, 9.목적지까지 빠른 이동성, 13.열차내의 냉난방의 온도의 적정성, 15.열차운행의 안정성, 17.여행자 보험가입 여부, 18.고객안전을 위한 신변보호 대책, 19.기상악화시 안전 운행, 20.관광안내소 및 전화상담의 친절성, 21.인솔자 및 승무원의 관광안내서비스, 22.인솔자 및 승무원의 친절함 응대, 23.운행노선 풍경 및 미관성, 25.낭만적인 기차여행의 이미지성, 31.연계교통수단을 이용한 접근성, 33.연계교통수단의 안내서비스, 34.연계교통수단의 대기시간의 적정성 항목으로 분석되었다. 이에 교통운송수단으로써 철도관광상품의 선택시 중요도와 성취도가 높기 때문에 지속적으로 유지하여야 한다.

반면, ‘과잉’측면에는 1.관광열차의 운행 빈도/간격, 3.

예약 및 구입장소의 다양성, 5.목적지까지의 소요시간으로 조사되었으며, 이에 현재의 노력을 다른 속성의 만족을 위하여 노력하여야 한다.

‘집중’측면에서는 7.열차의 운행속도, 12.편안한 휴식을 통한 이동, 26.열차내 이벤트 및 레크리에이션의 다양성, 30.관광열차상품의 취소의 환불 과정, 32.연계교통수단의 안정성 및 쾌적성, 36.수화물 발송 및 분실물 관리, 38.수화물 보관장소 쾌적성, 40.관광목적지의 이미지 및 명성, 41.관광목적지의 관광자원의 매력성, 42.관광목적지의 관광프로그램 유익성로 파악되었으며, 이는 관광열차 이용객은 중요시 여기지만 낮은 성취도로 인하여 불만족을 가져 올수 있기에 시급히 개선하여야 할 것이다.

‘저순위’측면의 항목은 10.좌석공간, 11.열차내의 청결성, 14.열차의 소음의 적정성, 16.비상시 탈출의 용이성, 24.객실내의 장식 및 디자인의 매력성, 27.관광비용의 저렴성, 28.운임요금의 저렴성, 29.할인혜택의 다양성, 35.열차내 휴게소 및 편의시설이용의 용이성, 37.승/하차시 수화물의 휴대이동의 편의성, 39.여행스케줄 구성, 43.관광목적지의 다양한 문화행사 경험, 44.정확한 여행정보의 제공 항목으로 현재 수준의 이상의 노력투입은 불필요한 것으로 분석되었다.



[그림 3] 철도관광열차 이용경험 있는 집단 IPA 분석

## 5. 결론

본 연구에서는 교통운송수단으로써 철도운송과 철도관광열차의 운송특성을 중심으로 철도관광열차의 선택시 중요도 및 성취도의 차이를 규명하는데 본 연구의 1차적인 목적이 있다. 또한 철도관광상품 이용경험에 따른 중요도 및 성취도 차이점을 규명하고자 하였다.

이에 연구결과를 종합해보면 다음과 같다. 첫째, 철도 관광열차를 선택시 중요도와 성취도에서 25개의 항목에서 차이를 보였으며, 특히 본 연구 결과 23개 항목은 운송특성으로 성취도가 긍정적으로 나타난 반면, 33.연계교통수단의 안내서비스와 43.관광목적지의 다양한 문화행사 경험에서는 부정적인 것으로 확인되었다. 둘째, 시급히 개선해야 할 부분인 ‘집중(Concentrate Here)’ 측면에서는 13.열차내의 냉난방의 온도의 적정성, 33.연계교통수단의 안내서비스로 파악되었으며, ‘저순위(Low Priority)’ 측면의 항목은 1. 관광열차의 운행 빈도/간격 등 총26개의 항목으로 현재 수준의 이상의 노력투입은 불필요한 것으로 분석되었다. 셋째, 철도관광열차의 경험에 중요도와 성취도에서 차이를 보였으며, 전반적으로 경험이 있는 집단이 중요도와 성취도가 높은 것으로 파악되었다.

이를 통하여 다음과 같은 방안을 제언할 수 있다. 첫째, 교통운송수단으로써 철도관광열차의 이용 증대 및 철도관광 경험의 증가로 인하여 다양한 철도관광상품의 개발이 필요하다. 특히 철도관광열차를 이용해 본 집단이 더 많은 기대와 성취도를 느끼고 있는 것으로 파악되어, 이들을 위한 색다르고 특별한 그들의 욕구를 만족시켜줄 수 있는 다양하고 지속적인 연구를 통한 상품개발이 필요하다. 둘째, 철도관광열차의 경험이 없는 집단에게 기대와 성취도를 높이기 위하여 이용객들이 필요로 하는 정보를 충분히 비치하여야 한다. 이를 위하여, 다양하고 상세한 정보를 제공하기 위하여 철도관광정보시스템 및 관광프로그램에 대한 정확한 정보를 제공함으로써 단순 교통운송수단이 아님을 인식시켜야 할 것이다. 셋째, 철도관광열차 선택시 가장 중요하게 여기는 선택구성요소와 집중 측면과 과잉 측면을 파악하여 시급히 개선할 부분과 불필요한 노력을 줄임으로써 경영의 효율화를 도모하여야 할 것으로 사료된다. 마지막으로 철도관광열차를 통한 긍정적 경험을 했다면 그 고객은 재방문 및 충성고객이 될 확률이 높음을 인식하여야 한다. 이에 고객과의 지속적인 관계를 유지하기 위한 방안을 마련하여야 하며, 이를 중심으로 지속적인 홍보 및 관리를 통하여 예비 철도관광열차 이용객들에게 구전효과를 높여야 함은 물론 과거의 경험을 자극함으로써 일반 철도운송 및 철도관광상품의 재구매를 유도하여야 할 것이다.

본 연구는 대전권의 철도관광열차를 이용한 이용객을 중심으로 연구를 수행함으로써 공간적 범위 및 시간적 범위의 제한에서 결론을 도출하여 일반화하는데 한계가 있다. 하지만, 교통운송특성을 중심으로 철도관광열차를 이용하는 이용객이 증가하고 있는 시점에 여객운송산업 및 한국철도공사 및 철도전문여행사에 시사하는 바가 클 것으로 사료된다.

## 참고문헌

- [1] KDI 리서치, 효율적 마케팅 프로그램 개발을 위한 시장조사 결과보고서, 2006.
- [2] 고석면, 이홍윤, 김창식, 관광사업론, 기문사, 2001.
- [3] 김영란, “관광교통수단의 중요성 인식에 관한 연구”, 석사학위논문, 제주대학교 대학원, 1997.
- [4] 김정애, “철도관광상품 마케팅 전략에 관한 연구”, 석사학위논문, 세종대학교 관광대학원, 2000.
- [5] 김창수, 관광교통론, 대왕사, 1998.
- [6] 문보영, “철도관광상품 개발에 관한 연구”, 호텔관광학연구, 제2권 제2호, 호텔관광학회, pp. 109-129, 1999.
- [7] 박선규, “철도운영의 발전방안에 관한 연구”, 석사학위논문, 중앙대학교 행정대학원, 1998.
- [8] 박신실, “시외버스 서비스 품질과 고객만족에 관한 연구”, 석사학위논문, 전남대학교 행정대학원, 2003.
- [9] 유홍천, “철도여객운송의 효율화방안에 관한 연구 : 고속철도 여객영업을 중심으로”, 석사학위논문, 충남대학교 행정대학원, 2006.
- [10] 운동주, “철도운송서비스의 마케팅 전략에 관한 연구”, 석사학위논문, 청주대학교 대학원, 1995.
- [11] 이정환, “철도관광상품의 개발 및 촉진에 관한 연구”, 경기관광연구, 제3권 제12호, 경기대학교 소성관광종합연구소, pp. 167-183, 1999.
- [12] 이용철, “해외여행경험에 따른 신혼여행상품 중요도-성취도 분석”, 한국관광연구, 제22권 제4호, 한국관광연구학회, pp. 249-264, 2008.
- [13] 이정열, “고속철도 개통에 따른 철도 서비스개선 및 발전방향에 관한 연구: KTX 서비스에 대한 고객만족도를 중심으로”, 석사학위논문, 부산대학교 행정대학원, 2004.
- [14] 이종인, 김영모, “해운산업의 서비스품질에 관한 고찰”, 품질경영학회지, 제22권 제2호, 한국품질경영학회, pp. 98-108, 1994.
- [15] 최연혜, “철도관광상품의 핵심성공요인 분석: 정동진관광열차를 중심으로”, 한국철도대학 논문집, 제15권, 철도전문대학교, pp. 46-84, 1999.
- [16] 황승순, “철도운임정책 개선방안에 관한 연구”, 석사학위논문, 동국대학교 행정대학원, 1997.
- [17] Collison, Frederick, M., “Market Segment for Marine Liner Service”, Transportation Journal, Vol.24, 1984.
- [18] Gentry, Julie J. & Farris, Martin T., “The Increasing Importance of Purchasing in Transportation

Decision Making”, Transportation Journal, fall, 1992.

- [19] Liberatore, Matthew J. & Miller, Tan, “A Decision Support Approach for Transport Carrier/Mode Selection”, Journal of Business Logistics, Vol.16, No.2, 1995.

---

**주 용 준**(Ju, Yong-Jun)

[정회원]



- 1988년 8월 : 고려대학교 대학원 산업공학과 졸업 (산업공학석사)
- 1996년 2월 : 명지대학교 대학원 산업공학과 졸업 (산업공학박사)
- 1990년 3월 ~ 1991년 2월 : 일본 죽리공업대학 초빙연구원
- 2001년 1월 ~ 현재 : 대전광역시 동구 정책자문위원
- 1989년 3월 ~ 현재 : 우송정보대학 교수

<관심분야>

생산정보화, 품질경영, 최적화이론

---

**이 용 철**(Lee, Yong-Chul)

[정회원]



- 2001년 2월 : 경기대학교 대학원 관광경영학과 (관광학석사)
- 2006년 2월 : 경기대학교 대학원 이벤트국제회의학과(관광학박사)
- 2006년 3월 ~ 2009년 2월 : 우송대학교 관광경영학과 초빙교수
- 2009년 3월 ~ 현재 : 동서대학교 관광경영학과 겸임교수

<관심분야>

스포츠이벤트 및 지역축제, 관광개발, 관광심리행동