

## 서비스 접점을 고려한 공항의전의 근거이론적 접근\*

곽 은 정(제1저자)

이화여자대학교 일반대학원 국제사무학과(석사)

황 혜 진(공동저자)

이화여자대학교 신산업융학대학(명예교수)

윤 혜 정(교신저자)

이화여자대학교 신산업융학대학(조교수)

## Grounded Theory Approach on Airport Protocols Considering Service Encounters

Kwak, Eun Jung(First Author)

Dept. of International Office Administration, Ewha Womans University(Master)

Hwang, Hae Jin(Co-Author)

College of Science and Industry Convergence, Ewha Womans University(Honorary  
Professor)

Yun, Haejung(Corresponding Author)

College of Science and Industry Convergence, Ewha Womans University(Assistant  
Professor)

---

\* 본고는 곽은정의 2020년도 석사학위 논문 「공항의전 현황에 관한 연구: 서비스 접점을 중심으로」를 근간으로 재작성한 것임

## Abstract

The purpose of this study was to investigate the current status of airport protocol services and analyze the protocol processes as an important element of service quality for enhancing VIP satisfaction. To this end, in-depth interview with 13 professionals from VIP room, protocol service agency, airlines and airport ground handling company were conducted. The experiences of participants were analyzed by systematic procedure of a grounded theory approach. Our analysis revealed 133 core concepts, 15 subcategories and 6 categories about airport protocols. In conclusion, airport service providers must focus on the shortest pathway and waiting time via cooperation to satisfy VIPs. In addition, systematic education and practical service manual are necessary to offer excellent airport protocols. This study will give meaningful resources to airport service fields and researchers interested in service management.

Keywords : Airport protocols, Airport service, VIP service, Service encounter, Moment-of-Truth(MOT)

접수일(2022년 02월 14일), 수정일(2022년 03월 01일), 게재확정일(2022년 03월 02일)

## I. 서 론

국가 간의 상호교류 증대에 따라 국제회의는 고부가가치 사업으로 부상하였다. 국제협회연합(UIA) 보고서에 따르면 우리나라의 국제회의 개최 건수는 2016년 총 997건, 2017년 총 1,297건으로 2년 연속 세계 1위를 달성한 바 있다. 국제회의에 참가하는 VIP\*들은 그 나라 및 각 분야에서 영향력을 발휘하는 사람들로 만족도 높은 의전 서비스를 제공해야 한다. 특히 한반도의 지리적 특성상 외국인 VIP들은 국제공항을 통해 우리나라를 방문하므로, 출입국 시 제공되는 공항의전은 우리나라의 첫인상

\* Very Important Person의 약자로서 일반적으로 유력인사, 이용빈도나 금액지출이 높은 고객, 특별한 주의 및 관심을 요하는 고객을 뜻한다(류경민 외, 2010).

과 마지막 인상을 형성하는 관문으로서 행사 및 국가 이미지에 영향을 미친다.

인천국제공항은 국제공항협의회(ACI)가 주관하는 세계 공항서비스 평가(ASQ)에서 12년 연속 1위를 달성하는 기록을 세우며, 세계적인 선도 공항으로서의 입지를 확고히 하였고, 2018년에는 제2 여객터미널을 개장하며 국제 여객 운송 기준 세계 5대 공항으로 도약하였다. 현재 전 세계 코로나19 확산에도 불구하고 G20 정상회의를 포함하여 2020년 도쿄 하계 올림픽과 2022년 베이징 동계 올림픽과 같은 대규모의 대면 국제행사가 개최되고 있다. 이에 국민들의 출입국 과정에서 불편이 없도록 엄격한 방역체계를 갖추고, 강화된 검역 절차를 숙지한 철저한 의전이 요구되는 실정이다(김윤진, 2021).

이처럼 국제회의와 항공 분야가 동반 성장하고 외국인 VIP의 방문이 증가함에 따라, 만족도 높은 공항의전 서비스를 통해 미시적 관점에서 행사의 성공은 물론 거시적 관점에서 긍정적인 국가 이미지 형성에 노력을 기울여야 할 것이다. 공항은 다양한 하위 시설들로 구성되고 점점별로 상이한 서비스가 제공되기 때문에 서비스품질 관리가 어렵다. 특히 서비스품질 인식에 결정적인 역할을 하는 진실의 순간은 여러 서비스를 거치며 한 번이라도 부정적인 경험을 하면 전반적인 서비스 평가에 부정적인 영향을 끼치므로 고객이 경험하는 접점을 충분히 파악하고 세심한 서비스가 제공되어야 한다(이유재, 2015).

현재까지 공항의전과 관련한 연구는 기존의 서비스품질 관련 연구의 변수를 활용한 실증적 연구들이 많이 수행되어 왔다. 하지만 VIP 공항의전이라는 특수 상황은 다른 환경에서 개발되고 검증되어 온 서비스품질 관련 변수를 적용한 실증적 연구로만 살펴보기에는 한계점이 있었다. 따라서 현실에 기반하고 컨텍스트를 고려한 이론을 개발하는 것에 목적을 두고 있는 근거이론 방법을 적용한 연구가 해당 분야에 필요할 시점이다.

이에 본 연구의 목적은 서비스 접점을 중심으로 다양한 소속의 의전 요원과의 심층 인터뷰를 통해 공항의전을 상세하게 파악하고 각각의 접점을 고려한 공항의전의 서비스품질 향상과 관리에 기여하고자 함에 있다. 연구 목적 달성을 위해 본 연구에서는 다음의 연구주제를 설정하였다.

첫째, 공항의전의 서비스 점점별 프로세스는 어떻게 구성되는가?

둘째, 공항의전 제공 시 중요한 서비스품질 요소와 전략이 무엇인가?

셋째, 공항의전 서비스품질 향상을 위한 제공방안은 무엇인가?

상기 연구주제를 해결하기 위해, 본 연구는 다음과 같은 절차에 의해 진행하고자 한다. 첫째, 공항의전 서비스의 개념과 기존 연구에 대해 검토를 한다. 둘째, 공항의전

수행 경력을 갖춘 의전팀, 의전 대행업체, 항공사, 항공 조업사 직원을 대상으로 인터뷰하여 근거이론 방법론(grounded theory methodology)에 따라 공항의전 프로세스를 점점별로 분석하고 서비스품질 요소를 규명하여 연구모형을 제시한다. 셋째, 도출된 연구결과를 바탕으로 하여 공항의전 서비스에 대한 이론적 또는 실무적 시사점을 제시한다.

본 연구의 시도는 다양한 소속의 의전 요원들을 연구에 포함함으로써 연구의 대상을 넓혔고, 공항의전에 서비스 접점의 개념을 접목하여 연구 범위를 확장하였다. 이는 공항의전이 VIP의 방문목적이나 중요도에 따라 의전의 제공 범위 및 의전 담당자가 다양하다는 특성을 반영하였다는 점에서 차별화의 의의가 있다. 실무적으로는 공항의전 서비스를 위한 체계적인 교육 프로그램 개발 및 업무 매뉴얼 제작을 위한 기초자료로 활용될 수 있다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 공항의전

의전은 국가 및 외교 행사, 국가원수 및 고위급 인사의 방문과 영접에서 행해지는 국제적 예의를 뜻하며(황혜진·김재연, 2006), 광의의 의미에서는 사회구성원인 개인이 지켜야 할 예의범절을 포함함으로써 의전 행위의 주체와 대상을 국가로 제한하지 않고 국가 내의 조직 및 조직의 구성원인 개인에게까지 확대 적용하고 있다(황혜진·배수현, 2005).

최근 대규모 의전 행사는 국내행사의 경우에도 주한 외빈의 참가가 증가하며 모든 행사가 국제화되어감에 따라, 대규모 국내행사의 경우에도 외국 VIP의 방문이 증가하는 추세이다(이인숙, 2013). 국제회의 참가자들은 회의 성격에 따라 국가원수에서부터 일반 참가자까지 다양하게 구성되며 대부분 국가 및 각 분야에서 영향력을 발휘한다는 특징이 있다. 또한, 국제행사에 참가하는 VIP들은 평소 의전에 익숙해져 있으므로 성공적인 행사라 하더라도 의전상의 문제로 만족하지 못한다면 좋은 이미지를 심어줄 수 없다. 국가 간 의전은 한 국가를 대표하는 행위로 간주하므로 잘못된 의전은 심각한 외교 문제를 초래할 가능성이 있는 반면에 성공도 높은 의전은 국가 이미지 개선 효과뿐만 아니라 중요 VIP를 우호적으로 만드는 기회가 된다(황혜진·배수현, 2005).

공항은 다양한 하위 시설의 집합체로써 승객들은 출입국이나 환승을 과정에서 공항

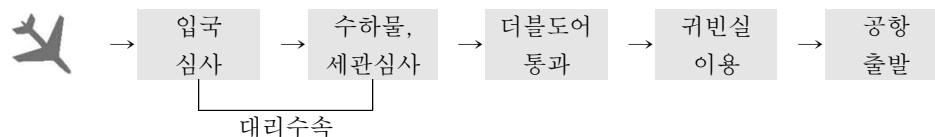
의 여러 시설과 서비스를 경험하게 된다(Chen & Chang, 2005). 특히 공항 이용객 중 상당 시간을 공항에서 보내게 되는 출국 고객들은 공항에 도착해서 탑승까지 대기 과정을 거치며 공항의 다양한 서비스 접점을 경험하게 되며(이청림, 2018), 외국인의 경우 공항에서의 첫인상이 방문국의 첫 이미지를 좌우하는 데 결정적인 역할을 하므로, 성공적인 의전을 위해서는 영접에서부터 환송까지 모든 일정에 대한 세심한 배려와 세밀한 준비가 요구된다(김용욱, 2005).

공항의전은 VIP들이 항공사 이용 시 제공하는 서비스로 의전 대상자가 공항에 도착하는 순간부터 귀빈실 안내, 출국 수속, 출국 심사 후 항공기 탑승까지 제공되는 일련의 서비스를 의미한다(임관영, 2013). 출국 탑승 수속 시에는 대상자가 선호하는 좌석을 사전에 지정하고 위탁 수하물이 최우선으로 수취 될 수 있도록 조치한다. 항공사 라운지의 경우, 사전예약을 통해 라운지 입장과 사용에 불편함이 없도록 준비한다. 마지막으로 의전 대상자가 항공기에 탑승한 후에는 도착지 공항에서 입국 의전이 원활하게 이루어질 수 있도록 수하물 개수, 무게, 탑재 위치를 상세하게 전달한다. 도착 의전의 경우, 의전 대상자가 지체 없이 위탁 수하물을 수취할 수 있도록 준비한다. 의전 차량이 마련된 경우에는 사전에 운전기사나 비서와의 커뮤니케이션을 통해 차량 위치를 파악하여 신속하게 다음 장소로 이동하도록 돕는다.

인천공항 귀빈실을 사용하는 VIP의 대상은 국토교통부령의 ‘공항에서 귀빈예우에 관한 규칙’에 의한 귀빈과, 인천공항공사의 ‘귀빈실 운영규정’에 의한 귀빈으로 구분되며 귀빈실 사용이 제한되는 일반 VIP도 존재한다.

다음 <그림 1~4>는 규칙 및 규정에 따른 VIP 출입국 절차이다.

<그림 1> 규칙에 의한 VIP 입국절차\*

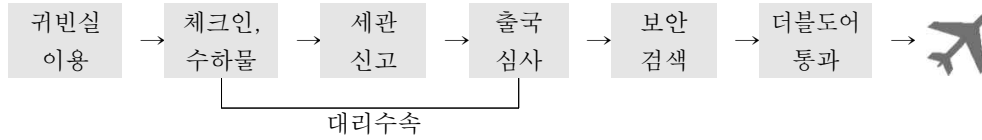


<그림 2> 규정에 의한 VIP 입국절차

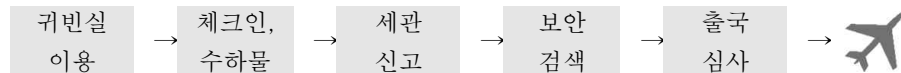


<그림 3> 규칙에 의한 VIP 출국절차

\* <그림 1~4>는 김용욱(2005)을 바탕으로 재구성한 것임



<그림 4> 규정에 의한 VIP 출국절차



## 2.2 서비스 접점

서비스 접점이란 고객이 제공받은 서비스와 상호작용하는 구체적인 시간으로 서비스 제공자, 물리적 시설, 기타 가지적 요소뿐 아니라 고객과 관계하는 서비스 업체의 모든 면을 포괄한다(Bitner, 1990).

서비스 접점은 서비스 제공자가 고객에게 서비스품질을 보여줄 수 있는 기회로써 고객이 지각하는 서비스에 대한 인상을 좌우하여 전반적 만족도를 결정한다(이창림, 라선아, 2015). 서비스 접점에 대한 관리는 서비스품질 제고와 이를 통한 고객 만족, 나아가 기업의 성과까지 영향을 미치므로 공항의 성과 창출을 위해서도 중요한 요소이다. 따라서 서비스 제공자는 고객과의 상호작용 시 긍정적 이미지를 통한 재방문을 유도하기 위하여 적극적인 서비스 활동을 제공한다(이수진 외, 2017).

공항은 승객들이 항공기에 탑승 및 하기할 수 있는 기본 서비스와 더불어 다양한 부대시설과 편의시설을 운영하고 있다. 인천공항의 경우 제공하는 서비스 주체 및 서비스 프로세스가 다양하고 서비스품질에 대한 인식도 다르므로 다른 서비스 업종보다 체계적인 접점 관리가 어렵다(추교현, 2018). 즉, 공항은 여러 하위 서비스들로 구성되어 있으므로 고객이 접촉하는 서비스에 따라 지각하는 서비스품질에도 차이가 발생한다. 따라서 공항 서비스는 다른 서비스 업종보다 고객과 접촉하는 개별적인 서비스 접점에서의 품질관리가 더욱 중요하다. 공항의 접점별 서비스 간의 이질성이 크기 때문에 서비스 인카운터 캐스케이드(service encounter cascade)에서 어떠한 접점이 고객의 만족과 불만족의 순간이 될지 파악하기 어렵다(이창림, 라선아, 2015). 그러므로 고객이 지각하는 진실의 순간을 충분히 인지하고 관리하는 것은 공항 서비스품질을 높이기 위한 필수요소이다. 이와 같은 문제를 효과적으로 해결하고자 정부 기관, 인천공항공사, 항공사, 민간 협력사 등 다양한 인천공항의 운영 주체들이 참여하는 인천공항 서비스 개선위원회를 구성하는 등 민관이 협력하여 공항 운영을 위한 거버넌

스 체계를 구축하고 공항 서비스 개선을 위한 공동의 노력을 기울이고 있다(추교현, 2018).

고객들은 단편적인 제품의 기능이나 편의에만 만족하는 것이 아니라 총체적인 경험에 가치를 부여하므로 고객 경험에서의 접점을 나열하고 접점별로 접근하여 분석하는 것이 바람직하다(이청림, 라선아, 2015). 그러므로 공항 서비스품질을 관리하고 개선하기 위해서는 고객이 공항 서비스를 이용하면서 접하는 다양한 접점들을 종합적으로 고려한 서비스 품질을 측정하고, 접점 기반의 관리를 함으로써 서비스 품질 제고뿐만 아니라 고객 만족 및 공항의 성과 창출까지 기대할 수 있다.

## 2.3 공항의전 및 서비스 접점에 대한 연구

공항의전 분야의 서비스 품질에 관한 연구들은 기존의 마케팅 분야의 서비스 이론을 적용하여 이루어져 왔다. 초기 연구로는 김용욱(2005)이 공항의전의 역할과 현황에 대하여 체계적으로 살펴보았고, 임관영(2013)은 공항의전 서비스 품질을 SERVQUAL 측정 도구(Parasuraman et al., 1988)를 통해 공항 이미지와 고객 만족 간의 관계를 살피는 계량적 연구를 수행하였고, 이인숙(2013)은 향후 공항의전 서비스의 기대되는 역할과 개선방안에 대하여 다각적으로 분석하였다. 공항의 서비스 접점에 관한 연구로는 이청림과 라선아(2015)가 공항의 출입국 동선을 고려하여 접점별로 공항 서비스 품질을 측정하고 고객 만족과의 관계를 입증하였다. 또한, 항공사를 이용하는 고객의 서비스 접점을 예약, 공항, 객실로 구분하여 고객 만족과 재구매 의도에 미치는 영향을 분석한 연구(민소라·홍성훈, 2019), 기내서비스를 접점별로 밝히고 고객 지향성, 고객 만족 간의 관계를 탐구한 연구(최동수 외, 2021) 등이 수행되었다.

현재까지 의전이나 서비스 분야에서 근거이론을 활용한 연구는 타 학문에 비해 활발히 진행되지 않은 관계로 특정 주제별로 분류하여 비교하기에는 제한적이다. 국내 관광학 및 컨벤션 분야의 근거이론을 활용한 논문들로는 김철원과 이태숙(2009)이 여행 출발지에서부터 도착 지점까지 관광객의 직접적인 경험에 근거이론 방법론을 적용하여 심층적으로 분석하였고, 컨벤션 센터를 이용하는 전문가를 중심으로 센터에 대한 이미지 형성 과정에 근거이론을 적용한 연구가 수행되었다(이은성·김철원, 2011). 이해련과 윤유식(2013)은 컨벤션 표준화에 대한 기초 이론이 정립되지 않은 점을 고려하여 근거이론을 통해 컨벤션 표준화 탐색적 연구를 진행하였으며, 개별 외래 관광객에게 최적화된 콘텐츠를 발굴하기 위해 질적 관광경험을 범주화하고 분석한 연구가 진행되었다(김철원·이태숙, 2019).

이처럼 공항의전이나 접점을 고려한 공항 서비스 연구가 양적으로 부족하고, 현장

종사자들의 상세한 이야기를 수렴한 질적 연구는 매우 부족한 상황이다. 따라서 특정한 가설을 검증하기보다는 실제 자료에 근거하여 귀납적으로 새로운 이론을 도출하는데 적합한 질적 연구방법인 근거이론 방법론을 선택하여 서비스 접점별로 공향의전이 어떻게 수행되는지 탐색하고자 한다.

### III. 연구방법

#### 3.1 근거이론 방법론

근거이론 방법론(grounded theory methodology, 이하 GTM)은 자료에 근거하여 이론을 구성하고자 질적 자료를 수집하고 분석하는데 활용되는 연구방법이다(Strauss and Corbin 1998). GTM은 연구자가 수집된 자료를 분석하여 개념을 만들고, 추가로 수집된 자료를 기존의 개념과 지속하여 비교함으로써 새로운 개념을 만들거나 개념 간의 관계를 정립하는 작업을 반복하는 데 사용된다. GTM의 핵심 역할은 연구대상자와의 인터뷰나 관찰 등을 통해 확보된 자료를 코딩하여 이를 근거로 이론을 만들어내는 것이다. 코딩은 크게 개방코딩(open coding), 축코딩(axis coding) 그리고 선택코딩(selective coding)으로 구성된다. 개방코딩은 자료의 검토를 통해 특정 현상을 설명할 수 있는 개념을 발견하는 과정을 의미한다. 축코딩은 개방코딩 과정에서 발견된 개념들을 범주화함으로써 각 개념에 형성된 주제를 찾는 과정이다. 선택코딩은 범주를 통합하고 중심이 되는 현상을 서술하는 단계로, 이 단계에서 범주들 간의 연결을 체계화함으로써 이론의 근거를 제시하게 된다.

본 연구에서는 이론적 표본추출의 단계별로 다음과 같이 진행하였다. 먼저, 개방코딩 단계에서는 자료를 수집하는 과정상에서 속성과 차원에 따라 현상을 발견하고, 라벨링(labelling)을 위해 각 범주에 대한 사건이나 증거를 찾아가는 방법(Strauss & Corbin, 1998)을 채택하였다. 다음으로, 축코딩에서는 이미 발견된 범주들을 더욱 구체적으로 연결하여 패러다임을 밝히고, 과정분석을 통해 패러다임의 분석 결과를 시간과 공간의 흐름에 따라 파악하며 범주를 정교화하였다.

본 연구는 근거이론의 포화 법칙에 따라 더이상 새로운 정보가 나타나지 않는 시점에서 인터뷰를 종결하였다. 또한, 코딩의 객관성을 확보하기 위해 연구자 2인이 코드를 추출하고, 각기 코딩한 결과물을 상호비교하면서 통합하는 과정을 거쳐 범주를 확정하였다. 코더들간의 신뢰도(inter-coder reliability)를 분석하여 서로 코딩한 결과물이 동일한지를 측정하였다. 더불어 코드 추출과정에서 연구자 간의 의견이 일치하

지 않는 경우에는 상호 간의 의견 조정을 거쳐 합의된 코드만을 정하였다.

### 3.2 자료수집 및 연구대상

자료수집은 약 3개월에 걸쳐 진행되었고 13명의 응답자로부터 개별인터뷰를 통해 자료를 수집하였다. 본 연구의 참여자 선정은 근거이론 연구방법에서 사용하는 이론적 표본추출로 이루어졌으며 이론적 포화도가 충족될 때까지 자료수집이 진행되었다 (Glaser & Strauss, 1967). 또한, 심층적이고 질적인 자료의 수집이나 민감한 주제를 다룰 때 적합한 눈덩이 표집(snowball sampling) 방식을 활용하여 VIP 의전이라는 민감한 주제에 대한 의견 요원의 경험을 탐색하였다.

참여자 선정에 제한을 둔 사항으로는 5년 이상의 공항의전 경력이라는 기준과 다양한 소속에서 근무하는 의견 요원들로, 어느 한 영역에 치우치지 않도록 선정하였다. 특히 답변이 특정한 상황에 한정되는 것을 피하고 풍부한 자료를 도출하기 위해 의견 요원의 소속을 의전팀, 의전 대행업체, 항공사, 항공 조업사 네 가지로 구분하였고, 항공사와 항공 조업사의 경우에는 중복을 피하고자 회사별로 대상자를 추출하였다. 본 연구의 연구참여자는 다음 <표 1>과 같다.

&lt;표 1&gt; 인터뷰 대상자 측정항목

| 번호 | 연령    | 성별 | 소속   | 경력  |
|----|-------|----|------|-----|
| 1  | 만 31세 | 여  | 항공사  | 7년  |
| 2  | 만 40세 | 여  | 항공사  | 6년  |
| 3  | 만 31세 | 남  | 항공사  | 7년  |
| 4  | 만 37세 | 남  | 의전팀  | 12년 |
| 5  | 만 31세 | 남  | 조업사  | 8년  |
| 6  | 만 36세 | 남  | 조업사  | 8년  |
| 7  | 만 37세 | 남  | 대행업체 | 8년  |
| 8  | 만 30세 | 여  | 조업사  | 6년  |
| 9  | 만 52세 | 남  | 대행업체 | 19년 |
| 10 | 만 59세 | 남  | 대행업체 | 20년 |
| 11 | 만 47세 | 남  | 항공사  | 18년 |
| 12 | 만 65세 | 남  | 의전팀  | 30년 |
| 13 | 만 37세 | 남  | 항공사  | 12년 |

인터뷰에 참여한 응답자는 모두 5년 이상 공항의전을 담당한 경력자들로 연령대는 30대 8명, 40대 2명, 50대 2명, 60대가 1명이며, 성별은 남성이 10명, 여성이 3명이다. 소속의 경우에는 항공사 직원이 5명으로 가장 많았으며 조업사 3명, 대행업체 3명 의전팀 2명으로 집계되었다.

자료수집에 앞서 자료에 내포된 개념에 대한 민감성을 높이기 위하여 연구주제와 관련한 국내외 단행본 서적과 학술지 연구물을 분석하였다. 그리고 공항의전 서비스와 관련한 문헌을 읽어보며 민감성을 높이려고 노력하였다. 자료수집은 각 연구참여자와의 개별 심층 면담을 통해 이루어졌다. 면담은 연구참여자가 심리적으로 안정함을 느낄 수 있도록 스터디 카페의 독립적인 공간에서 실시되었다. 면담 시간은 참여자에 따라 회당 90분에서 3시간 정도에 걸쳐 진행되었다. 인터뷰 내용은 참여자의 동의하에 녹음되었고, 녹음된 자료는 참여자가 표현한 언어 그대로 필사하여 원자료를 작성하였다. 녹취한 파일은 약 20시간이며, 전사한 원자료 분량은 A4용지 총 167매이다.

인터뷰는 근거이론 방법론에 적합한 반 구조화된 개방형 질문지를 통해 진행하였으

며, 사전에 준비된 질문에 국한하지 않고 개방적인 태도를 유지함으로써 참여자들의 이야기 흐름을 방해하지 않도록 하였다(Birks & Mills, 2015). 다음 <표 2>는 기본적인 연구 질문 항목이다.

<표 2> 기본적인 연구 질문 측정항목

| 유형     | 연구 질문                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 일반적 질문 | 1. 소속된 회사와 직책<br>2. 공항의전 서비스 분야에 종사 경력<br>3. 학력 / 공항의전 관련 교육 경험<br>4. 수행한 의전의 형태                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 본 질문   | 5. 접점별 VIP 공항 의전 프로세스는?<br>6. 의전 시 VIP가 만족한 상황은? / 만족시킨 요소는?<br>7. 의전 시 VIP가 불만족한 상황은? / 극복 또는 최소화 방안은?<br>8. 의전 수행 전 강조하여 주의하고자 하는 사항은?<br>9. 의전 수행 사후 과정은?<br>10. 의전 수행 후 서비스품질 향상을 위한 대응책 및 전략은?<br>11. 고품질 공항의전을 위한 전략 중 중요한 요소는?<br>12. 기타 의전 만족도 향상을 위한 서비스품질 요소는?<br>13. 공항의전 서비스 제공자라는 타이틀의 의미는?<br>14. 본 인터뷰를 통한 과거와 현재의 경험 의미는? |

## IV. 연구결과

### 4.1 추출코드

본 연구에서는 각각의 연구사례를 기반으로 근거자료 분석을 통해 총 133개의 개념을 도출하였으며, 유사 개념 간의 비교통합과정을 거쳐 15개의 하위코드와 6개의 상위코드를 다음 <표 3>과 같이 제시하였고 하위코드별 진술 사례를 기술하였다.

<표 3> 추출 코드

| 상위코드            | 하위코드      | 개념                                                                                                       |
|-----------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사전준비            | 대상자 파악    | 예약사항, 요청사항, 인적사항, 방문목적, 성향, 코멘트                                                                          |
|                 |           | 보도자료, 관심사, 회사 이슈, 영향력                                                                                    |
|                 |           | 문화권, 국적, 종교                                                                                              |
|                 |           | 컨디션, 기분                                                                                                  |
|                 | 현장계획 수립   | 협조 공문 작성, 협조 공문 전달, 연락망 작성, 일정표 작성, 담화자료 제작, 사인물 준비, 선물 준비, 안전                                           |
|                 |           | 라운지 예약, 귀빈실 예약, 귀빈 주차장 예약, 안내데스크 준비, 의전 차량 준비, 대중교통 확인                                                   |
|                 |           | 출입국 게이트 확인, 대상자 공항 도착 시간 확인, 항공기 출·도착 시간 확인                                                              |
|                 |           | 역할분담, 조업사 직원 배정, 사전 답사, 출입증 발급, 브리핑, 리허설, 시뮬레이션, 대안 준비                                                   |
| 의전 요원의 역량       | 의전 서비스 인식 | 의전 서비스 교육, 목표의식, 자부심, 성취감, 체력, 스트레스                                                                      |
|                 |           | 매너, 안내, 표정, 제스처, 센스, 절제, 기밀 유지                                                                           |
|                 |           | 외국어, 존칭, 서열, 상석, 촬영, 꽃다발                                                                                 |
| 접점별<br>공항의전 서비스 | 공항업무 이해   | 유니폼, 명패, 그루밍                                                                                             |
|                 | 최단 동선     | 공항업무 지식, 공항 상주기관, 직급, 숙련도, 매뉴얼                                                                           |
|                 | 최소 대기     | 최단 동선 파악, 편의시설 이용                                                                                        |
| 위기관리            | 불가항력 상황   | 예상 혼잡도 파악, 사전 수속 준비, 보안 질의, 패스트 트랙, 우대심사, 비즈니스 탑승 통로, 더블도어, 페이지, 승객/비행 정보 대조, 수하물 선 수취, 출입국 서류 작성, 차량 대기 |
|                 |           | 항공기 지연/결항, 기내준비 지연, 일정 변경, 응급환자 발생                                                                       |
|                 |           | 정보 불일치, 대상자 영접 실패, 위탁 수하물, 반입금지 물품, 여권, 비자, 비용                                                           |
|                 | 컴플레인      | 대기, 보안 검색 개장, 초과 수하물, 좌석 승급, 전세기 출·도착 시간 변경                                                              |
| 협업              | 외부채널      | 사회적 분위기                                                                                                  |
|                 |           | 위화감, 차별, 사회제도                                                                                            |
|                 |           | 법무부, 보안 검색, 세관, 검역, 계류장, 귀빈실, 귀빈 주차장, 경찰대, 경호팀                                                           |
|                 |           | 조업사, 승무원, 라운지, 출·도착지 공항, 공항 안내방송                                                                         |
| 순조로운 의전         | 내부채널      | 수행비서, 운전기사, 행사 주최조직, 호텔 관계자, 대사관, 환영객                                                                    |
|                 |           | 팀워크, 애플리케이션, 무전기, 메신저                                                                                    |
|                 |           | 신속함                                                                                                      |
|                 | 편안함       | 출입국 소요 시간 단축                                                                                             |
| 체계적 운영          | 체계적 운영    | 컴플레인 미발생, 컴플레인 즉각 대응, 칭송레터, 사례금                                                                          |
|                 |           | 특이사항 미발생, 유연한 대처, 핸들링 리포트, 감사장                                                                           |

## 1. 사전준비(인과적 조건)

연구참여자들은 공항의전 서비스 제공 시 ‘사전 준비’가 중요하다고 밝혔다. 다양한 영역에서 사전 준비 개념이 도출되었으며, 자료 분석에 따른 사전 준비의 하위코드는

‘대상자 파악’과 ‘현장계획 수립’ 절차로 구분할 수 있다.

### 1) 대상자 파악

"비즈니스 클래스 탑승객이나 예약자 명단을 미리 확인하는데 회사의 VIP, 임직원분들의 이름은 이미 어느 정도 숙지하고 있어서 미리 체크가 가능합니다." (참여자 1)

"요청사항이 있으면 이분은 2A를 좋아하시니 다음부터 좌석 부여 시 2A로 배정하라고 업데이트해놓아요." (참여자 4)

"초면인 분들도 계시기 때문에 얼굴도 확인하며 기사를 읽습니다." (참여자 7)

### 2) 현장계획 수립

"법무부, 보안 검색대, 세관 등은 항공사에서 컨트롤할 수 있는 부분이 아니기 때문에 업무 협조 공문을 미리 준비해야 합니다." (참여자 3)

"연락처도 다 적어서 양복 안 주머니에 넣고 다녀요. 경호팀, 항공사, 리에종, 수행원, 귀빈 실, 법무부 담당자, 선발팀..." (참여자 7)

"Flight Radar Data라는 앱이 상당히 정확해서 앱을 통해 비행 정보를 확인해요." (참여자 4)

"워낙 많은 행사를 하면서 경험이 많으니까 경우의 수를 다 알고 미리 대비책을 모두 생각해놔요. 경험치가 쌓여서 임기응변이 되는 거죠." (참여자 9)

## 2. 의전 요원의 역량(맥락적 조건)

연구참여자들은 VIP와 직접 접촉하며 서비스를 제공하는 주체인 의전 요원의 역량이 중요하다고 밝혔다. 연구참여자들이 경험한 ‘의전 요원의 역량’의 하위범주는 의전 서비스나 공항업무라는 기준에 따라 ‘의전 서비스 인식’과 ‘공항업무 이해’로 분류할 수 있다.

### 1) 의전 서비스 인식

"사실 VIP가 영어를 못하시는 것도 아니고 모든 공항의 절차들이 비슷한데 굳이 의전이 필요할까? 라는 생각이 들죠. 너무 형식적이라는 생각도 많이 했고요." (참여자 2)

"대부분 의전을 하시는 분들은 정형화된 틀 안에서만 하시더라고요. 더 잘해줄 필요도 없고 딱 중간만요." (참여자 7)

"대한민국 첫 번째 이미지와 마지막 이미지를 심어주는 아주 중요한 민간 외교관의 역할을 공항의전에서 잘해야죠." (참여자 9)

"의전 서비스를 할 수 있다는 자체가 제 모든 기술, 지식, 서비스를 짧은 시간에 함축을 시켜놓은 거로 생각합니다. 제가 어느 정도 스킵업 되었다는 의미이지 않을까요?" (참여자 1)

## 2) 공항업무 이해

"공항은 특수하게 CIQ 지역이 있다 보니까 국제법, 세관법 등등 법을 집행하는 기관이 너무 많잖아요. 그래서 챙길 게 많죠." (참여자 7)

"지점장님 같은 경우에는 책임자처럼 나와서 의전을 하시고 해당일 직원 중에서도 직급이 있는 분들이 VIP와 같이 이동하면서 의전을 해드리고, 연차가 낮거나 직급이 낮은 직원들은 미리 준비하거나, 뒤에서 움직이는 역할을 하죠." (참여자 1)

"인천공항은 우리 집 안방처럼 훤히 알고 있잖아요. 비상상황이라든지, 뭐가 잘 안되었을 때 어떻게 해야 할지 머릿속에 다 있으니까 편하죠." (참여자 11)

## 3. 점점별 공항의전 서비스(중심현상)

의전 요원들은 공항의전의 가장 중요한 요소가 동선과 대기의 최소화라고 공통으로 응답하였다. 공항의전은 다양한 점점이 존재하고 시간과 공간의 흐름에 따른 서비스의 순차적 흐름이 반영된다. 따라서 출입국이라는 목표 지점을 향하는 일련의 과정에서 점점 간의 '최단 동선'과 '최소 대기'가 중요하다고 밝혔다.

### 1) 최단 동선

"여객터미널 같은 경우 규모가 워낙 방대하니까 동선을 최소화하기 위해 노력해요." (참여자 13)

"우리가 짜놓은 동선을 벗어나는 일이 있을지를 파악합니다." (참여자 3)

### 2) 최소 대기

"그 시간대에 사람이 얼마나 많은지 유동인구를 파악하는 게 가장 중요해요. 의전의 꽃은 스피드니까요. 막히면 안 되니까 사전에 알고 있어야죠." (참여자 11)

"비행기도 동편, 서편 가까운 주기장에 대니까 비행기에서 내리면 더블도어로 바로 나오거든요. 진짜 빨라요." (참여자 9)

"전세기 기다리면서 입국신고서와 세관신고서를 작성해놔요." (참여자 5)

"차를 잠깐 세워도 단속 대상이 돼요. 그래도 저희가 모시고 나가서 대기시켜둔 차를 바로 타시는 게 가장 의전다운 모습이죠." (참여자 9)

## 4. 위기관리(중재적 조건)

연구참여자들은 의전 서비스를 제공하며 항시 위기상황에 대비하고 있었다. 의전 준비 단계에서부터 최대한 문제 상황을 예측하고, 발생 가능한 위기를 차단하기 위해 대비책을 확보한다고 응답하였다.

의전 요원들이 관리하는 위기의 하위범주는 발생 사유와 주체를 기준으로 '불가항력 상황', '인적 오류', '컴플레인', '사회적 분위기와 같이 네 가지로 분류할 수 있다.

### 1) 불가항력 상황

"그나마 날씨 같은 경우는 저희만 못 가는 게 아니고 다른 항공기도 다 같이 못가는데, 정비 때문에 비행기가 못 나가면 바로 다른 비행기로 스케줄 변경하세요." (참여자 4)

"인천에서 바로 부산 가야 하는데 항공편이 연착되어서 헬기 띄워달라고 부탁받았어요." (참여자 9)

### 2) 인적 오류

"전세기 승객 정보는 보통 다 틀린 정보가 오기 때문에 실제 여권을 받아보고 대조해야 합니다. 기관에 신고한 전세기 정보와 여권 정보가 다를 경우 빨리 연락해서 수정부터 요청해야죠." (참여자 5)

"VIP 가방 중에 파손이 있거나 도착하지 않은 가방이 있으면 정말 난감합니다." (참여자 2)

"외국은 여권이 2개인 경우가 있잖아요. 출국할 때랑 입국할 때랑 다른 여권이고. 심지어 업체가 저희한테 준거는 또 다른 여권이었어요." (참여자 6)

### 3) 컴플레인

"우대심사를 거부당해 멀리 돌아갔던 경우, VIP가 '원래 이렇게 동선이 긴가요?'라고 물으셨 습니다." (참여자 3)

"초과 수하물의 경우 지점장님께 몇 kg 초과했는지 보고를 드리면 무게 조정을 지시하거나 AUTH를 넣을 테니 일단 보내드리라고 지시하세요." (참여자 2)

"비즈니스 승급 요청이 거절되어 기분이 상하시면 저희가 아무리 다른 조건을 제시하거나 도와드려도 고마워하지 않으시거든요." (참여자 2)

### 4) 사회적 분위기

"일반인들이 봤을 때 '뭐 저런 것까지 해?'라고 느낄 수 있어요." (참여자 4)

"저희도 이분들이 빨리 짐 찾고 나가셔야 다른 분들을 도와드리니까 다른 손님들이 나오기 전에 VIP분들이 먼저 나가시는 게 가장 깔끔하거든요." (참여자 4)

"작년부터 인천공항공사 귀빈 주차장에 사적인 사용이 금지됐어요. 상급 기관의 지적에 따라 항공사의 손님은 공항공사의 귀빈이 아니기 때문에 주차가 금지되었죠." (참여자 3)

### 5. 협업(작용/상호작용 전략)

공항에는 서로 다른 기능의 다양한 조직들이 이용객들에게 서비스를 제공하고 있으며, 이러한 특성으로 인해 공항 서비스와 관련된 여러 조직에 대한 관리가 단일 조직의 서비스 산업보다 어렵다(이청림·라선아, 2015). 참여자들은 위기상황에 대비하거

나 문제가 발생했을 때 상황을 신속하고 정확하게 해결하기 위해 ‘협업’이 중요하다고 응답하였다. 의전 요원들이 경험한 협업의 하위범주는 채널에 따라 ‘외부채널’, ‘내부채널’ 두 가지로 구분할 수 있다.

## 1) 외부채널

"의전이 꼭 필요한 날이면 보안 검색 업체에 오늘 의전이 있다고 미리 말씀드리고 손님이 통과하실 때 다시 한번 전화 드려요." (참여자 3)

"진짜 중요한 분이 오시면 보안 때문에 국정원, 경찰 다 나와요. 앞에 사이카 붙고, 경찰차 붙고, 앞뒤로 차량 붙고." (참여자 9)

"조업사 가방을 핸들링하시는 분들한테 손님 수하물 표 번호를 미리 전달해드리고 그 가방을 제일 먼저 벨트로 투입할 수 있도록 요청하기 때문에 법무부 통과하시면 그 가방이 가장 먼저 나와요. 항공기가 도착하고 15~20분 정도면 첫 가방을 받으시니까 VIP가 법무부 통과하고 수하물 수취대로 이동할 즈음이면, 저희 직원들이 가방을 수취해서 카트에 실어놓은 상태입니다." (참여자 1)

## 2) 내부채널

"일정표는 있지만 어떻게 조정될지 모르잖아요. 인력이 모자라면 ‘그쪽 끝났어요? 이쪽으로 좀 와줄래요?’ 배치하죠." (참여자 7)

"문제 발생 시 ‘다음엔 이렇게 하는 게 낫지 않을까? 이번에 이렇게 했더니 괜찮다. 다음에도 이렇게 해보자.’ 정도의 의견이나 팀을 교환합니다." (참여자 3)

"저희는 시스템을 구축해놨어요. 비행기가 몇 시에 몇 번 게이트에 내리고, 몇 번 입국장으로 나오는지, 의전 차량이 어디쯤 오고 있는지 저희 앱을 보면서 상황을 파악하죠." (참여자 9)

## 6. 순조로운 의전(결과)

연구참여자들은 공항의전 시 협업을 통해 문제 상황을 통제 및 극복하고 의전 대상자의 동선과 대기시간을 단축함으로써 ‘순조로운 공항의전’을 제공할 수 있다고 응답하였다. 연구 참여 의전 요원들이 경험한 순조로운 공항의전은 하위범주는 ‘신속함’, ‘편안함’, ‘체계적 운영’과 같이 세 가지로 분류할 수 있다.

### 1) 신속함

"VIP는 시간이 생명이라 중간에 걸리는 걸 무지 싫어해요." (참여자 13)

"쫄김 없이 쫓 갈 수 있는 게 의전의 꽃이 아닐까요?" (참여자 11)

"대기시간이란 게 사실 심리적인 부분도 크죠. 절대적인 시간으로 1~2분을 줄이는 건데 손님이 느끼기에는 다른 의미일 수 있겠다는 생각이 들더라고요." (참여자 2)

## 2) 편안함

"의전은 자연스러움이 중요하죠. 그 사람들이 의식하지 않고 편안하게 원하는 목적지까지 물 흐르듯 가는 거요." (참여자 10)

"낮선 곳에서 도움을 받았을 때 편안함을 느낀다는 것에 의미가 있겠다고 생각했어요." (참여자 2)

"이 사람에게 무언가 노력하는 모습을 보일 때 그게 최선의 결과로 다가오지 않더라도 의전에 대해서는 만족하지 않을까 생각합니다. 제가 직접 결과를 드릴 수는 없지만, 전화로 알아봐 준다는 것 자체를 취하는 것만으로도 고맙게 생각할 수 있죠." (참여자 13)

## 3) 체계적 운영

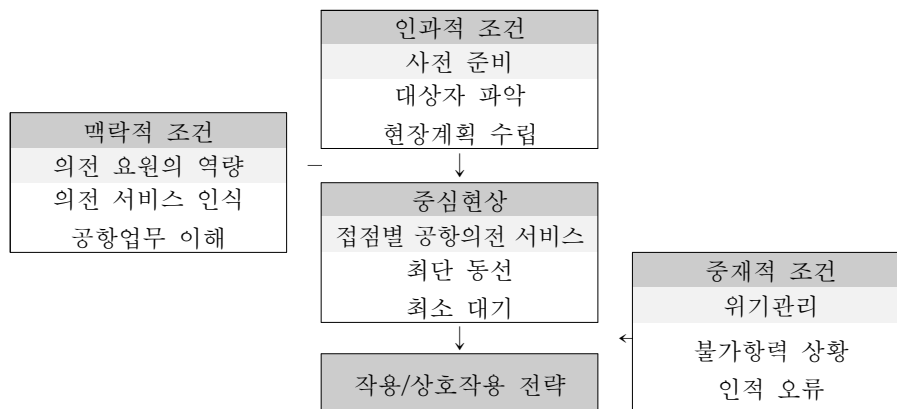
"의전이라는 거 자체가 어떤 결과를 바라고 한다기보다 장기적으로 이미지를 심는 거 같아요. 이 사람들이 체계가 있고 정리가 되어 있구나. 준비되어있는 모습을 보여주고 싶어요." (참여자 3)

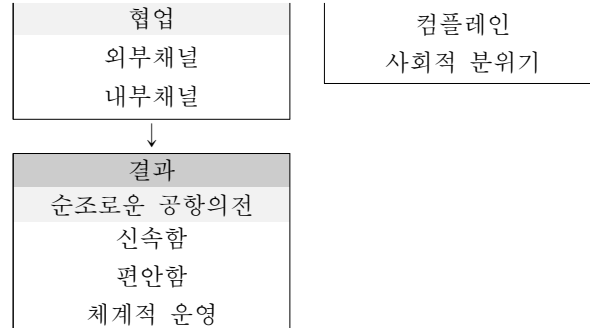
"의전이 끝나고 나면 클레임이 없었는지 리포트를 작성해서 제출해요." (참여자 8)

다음 <그림 5>는 Strauss와 Corbin(1998)이 제시한 패러다임 모형으로, <표 3>의 개방코딩 자료에서 나타난 범주 간 관계를 정렬하고 조직화하여 현상에 대해 상세한 설명이 가능하도록 가시화한 모형이다.

패러다임 모형은 공항의전의 중심현상인 '접점별 공항의전 서비스'를 둘러싼 일련의 상황이나 형태를 형성하는 인과적, 맥락적, 중재적 조건과 그러한 조건 아래에서 일어나는 쟁점, 문제, 사건에 대해 연구참여자들이 취하는 작용/상호작용 전략에 따른 결과로 구성된다.

<그림 5> 접점별 공항의전 서비스의 패러다임 모형

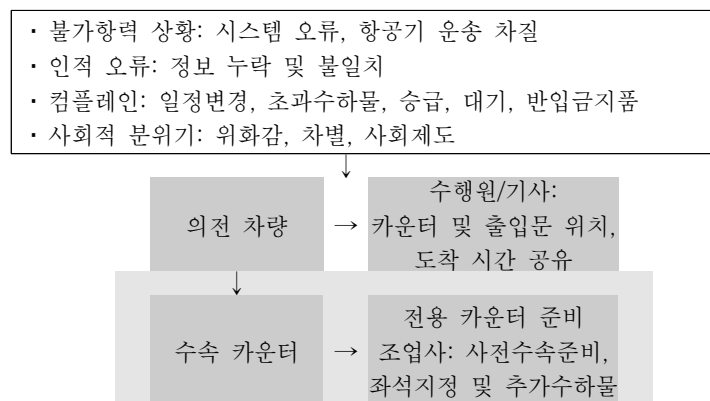


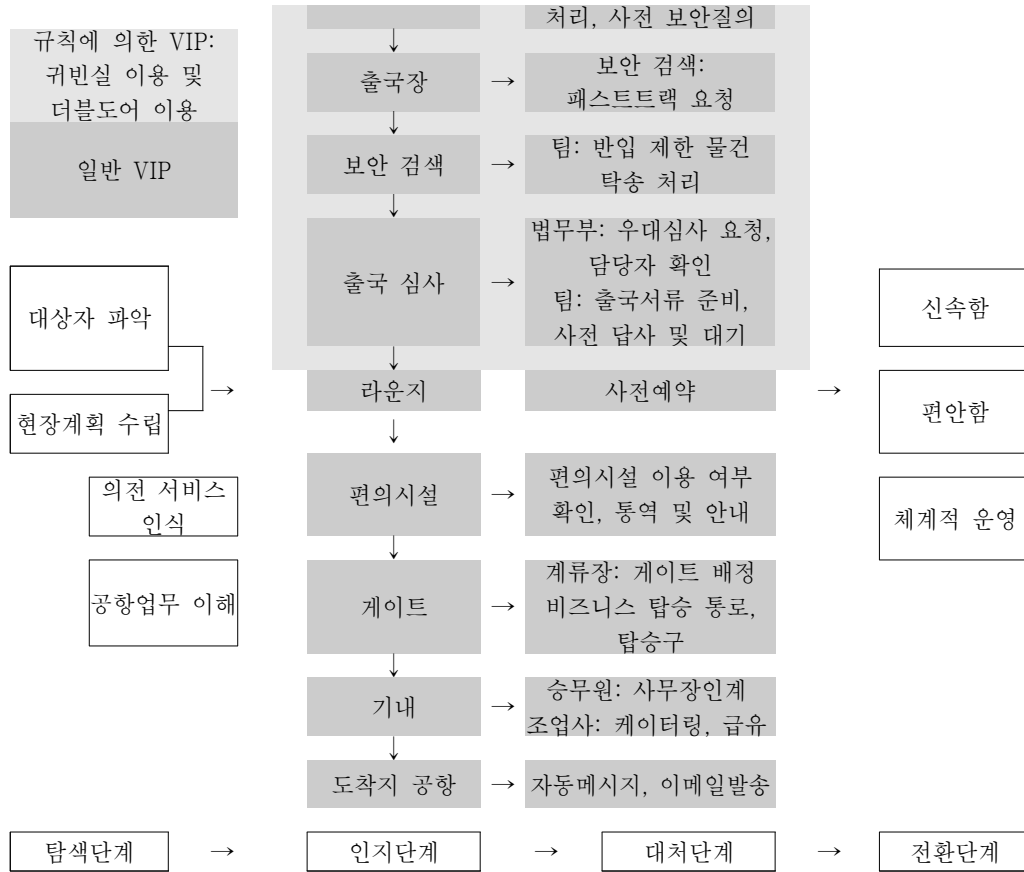


과정분석은 패러다임의 분석 결과들을 시간과 공간의 흐름에 따라 추적하고, 일련의 변화 과정을 순차적으로 분석하는 방법이다. 본 연구에서는 서비스 접점을 중심으로 한 공항의전 제공 과정을 밝히기 위해 지금까지 분석된 범주들을 통합시키고 정리하여, 공항의전의 제공 과정을 시간과 공간의 흐름에 따라 배열하고, 과정에 개입한 요소들의 범주를 축약하였다.

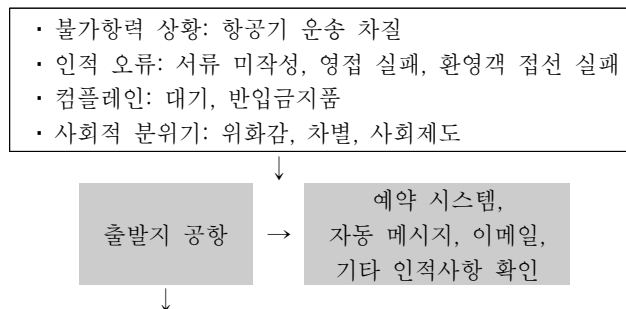
접점별 공항의전 서비스가 시간의 흐름과 중재적 조건에 따라 변화하는 과정을 분석한 결과 ‘탐색단계’, ‘인지단계’, ‘대처단계’, ‘전환단계’ 4단계의 하위과정으로 구분되었다. 단계별 주체는 ‘탐색단계’와 ‘인지단계’는 의전 요원, ‘대처단계’는 의전 요원과 VIP, 관계자들의 상호작용, ‘전환단계’는 VIP가 된다. 공항의전의 경우 출국과 입국의 절차 및 서비스 접점이 상이하므로 출입국을 분리하여 일련의 흐름을 기술하였다. <그림 6>, <그림 7>은 각각 출국과 입국 과정분석의 결과물이며, 규칙에 의한 VIP와 일반 VIP의 이동 접점을 별도로 표기하였다.

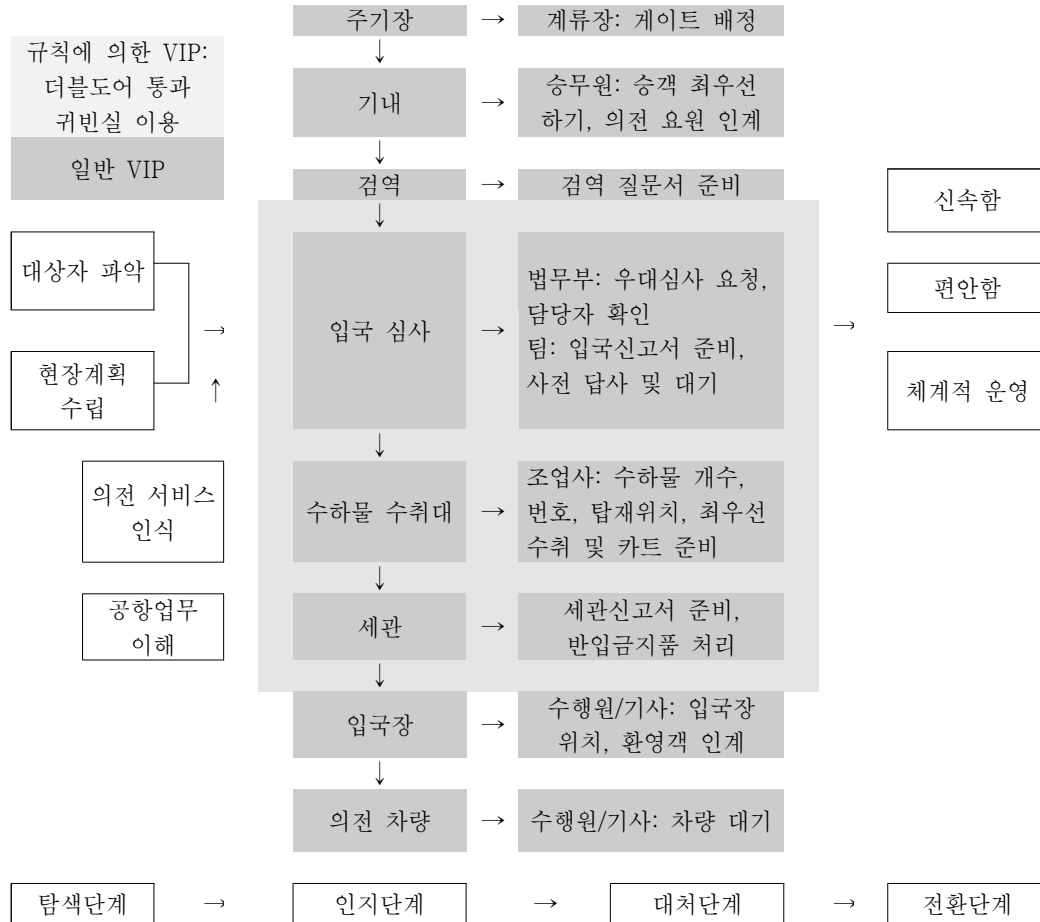
<그림 6> 출국 의전의 과정분석 결과





<그림 7> 입국 의전의 과정분석 결과





## V. 결 론

### 5.1 연구결과의 요약

본 연구는 서비스 접점을 중심으로 다양한 소속의 의전 요원과의 심층 인터뷰를 통해 공항의전을 면밀히 파악하고 각각의 접점을 고려한 공항의전의 서비스품질 향상과 관리에 목적을 두고 있다. 본 연구에서는 공항의전의 서비스 접점별 프로세스, 서비스 품질요소 향상방안에 대해 총 13명을 대상으로 인터뷰를 시행하였다. 근거이론 방법

론을 활용하여 수집된 자료를 분석한 결과 133개의 개념과 15개의 하위코드, 6개의 상위코드를 도출하였고, 범주 간의 관계를 규명하여 접점별 공항의전 서비스의 패러다임 모형을 제시하였다. 또한, 패러다임의 분석 결과를 바탕으로 공항의전의 접점별 시간과 공간의 흐름에 따라 추적하여 일련의 변화 과정을 분석하였다.

첫째, 패러다임에 의한 범주 분석 결과, 중심현상의 원인이 되는 인과적 조건은 ‘사전 준비’였다. 중심현상은 ‘접점별 공항의전 서비스’로, 이에 대응하는 맥락적 조건은 ‘의전 요원의 역량’으로 나타났다. 중심현상에 영향을 미치는 중재적 조건은 ‘위기관리’로 밝혀졌으며, 작용/상호작용 전략인 ‘협업’을 통해 ‘순조로운 공항의전’이라는 결과가 발견되었다.

둘째, 범주들을 통합한 핵심범주는 ‘VIP 출입국 절차에서 공항의 협력적 거버넌스를 통한 최상의 편의 제공’이며, 이에 관한 이야기 윤곽은 다음과 같다.

공항의전은 의전을 제공받는 대상에 대한 특수성과 의전이 제공되는 공간적 특수성을 동시에 고려해야 하는 서비스로, 대상자 파악과 현장계획 수립이라는 세밀한 사전준비가 요구된다. 이와 같은 공항의전 서비스는 공항의 물리적 시설뿐만 아니라 서비스 제공자인 의전 요원의 역량이라는 맥락적 조건에도 영향을 받기 때문에, 서비스 제공자는 의전에 대한 인식과 전반적인 공항업무에 대한 이해가 필요하다. 공항의전에서 관리되어야 할 핵심 요소는 일련의 출입국 동선과 접점별 대기시간의 최소화이다. 그러나 다양한 접점들이 유기적으로 공존하는 공항에서는 여러 위기 상황들이 발생할 수 있다. 따라서 유관기관 및 팀 내부의 원활한 협업을 통해 VIP가 본연의 방문 목적에 집중할 수 있도록 신속하고 편안하며 순조로운 공항의전을 제공해야 한다.

## 5.2 연구의 시사점

본 연구의 결과는 다음과 같은 학문적 실무적 기여도를 기대할 수 있다.

첫째, 서비스 접점별 공항의전의 개념과 그 과정을 구체적으로 이론화하여 제시하였다. 지금까지 공항의전에 대한 논의는 거대 담론 수준에 그치고 있다. 하지만 본 연구에서는 공항의전에 대한 개념적 또는 추상적 개념에서 머물지 않고 접점별 프로세스 분석과 서비스품질 요소 및 향상방안을 심층적으로 탐구하는 과정에서 ‘최단 동선’과 ‘최소 대기’가 공항의전의 핵심적인 서비스품질 요소로 밝혀졌으며, 이를 위한 전략적 도구로 ‘협업’이 도출되었다. 연구참여자들은 협업을 통해, 공항의전의 다양한 접점에서 해당 주관기관과 협력하고 예견치 못한 위기상황을 기민하게 관리함으로써 의전이 순조롭게 종결될 수 있다고 밝혔다. 본 연구에 기초하여 의전 요원들이 공항의전 서비스의 중요한 요소로 도출된 ‘협업’과 ‘최단 동선’ 및 ‘최소 대기’의 개념과 활용

에 대하여 인지할 수 있는 계기가 되기를 기대한다.

둘째, 공항의전에 관한 연구가 미진한 가운데 넓은 관점의 질적 연구를 통해 공항 의전을 심층적으로 고찰하며, 후속 연구의 이론적 토대를 제공할 수 있으리라 본다. 본 연구에서는 VIP의 방문목적이나 중요도에 따라 공항의전의 제공 범위와 의전 담당자가 다양하다는 특성을 반영하여, 기존 연구들과 차별화된 결과를 도출하였다. 또한 선행 연구에서 수행되지 않았던 다양한 소속의 의전 요원들을 연구에 포함함으로써 연구의 대상을 넓혔고, 의전에 서비스 접점의 개념을 접목하여 연구의 범위를 확장했다는 점에서 학문적 회소성의 의의가 있다. 기존의 공항의전에 관한 연구는 공항 공사 의전팀의 관점에서 제한적으로 수행되었다. 그러나 본 연구에서는 의전팀, 의전 대행업체, 항공사, 항공 조업사 소속의 의전 요원들과의 개별 심층 인터뷰를 통해 현장 실무자들의 충분한 이야기와 의견을 수집하여 공항의전을 상세하게 파악하였다. 수집된 자료에는 의전 요원의 솔직하고 다양한 표현들이 보존되어 있으므로 그 자체로도 의미가 있으며, 향후 관광·컨벤션 연구에 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 실제로 공항의전은 출입국 프로세스에서 점점별로 서비스의 내용, 절차, 주관부서가 상이하다는 특징이 있으며 VIP에 따라 의전의 수행 범위가 달라질 수 있다. 입국 의전의 경우, 좁게는 입국장에서 의전 차량까지 동행하는 수준에서, 넓게는 기내 승무원에게 인계받는 시점에서부터 의전 차량까지로 서비스 제공 범위가 다양하다. 이에 본 연구에서는 서비스 접점을 중심으로 시간과 공간의 흐름에 따른 공항의전 절차를 세밀하게 살펴보았다. 또한 근거이론 방법론의 과정분석 단계에서 출국과 입국 시 의전을 구분하여 도식화함으로써, 실무적 활용도를 갖춘 이론적 토대를 마련하였다.

셋째, 공항의전 실무를 위한 체계적인 교육 프로그램 및 업무 매뉴얼 제작을 위한 기초자료로 사용될 수 있다. 현재 공항의전 관련 지식 및 기술 습득을 위한 전문 교육과정은 부족한 실정이다. 의전 요원과의 심층 인터뷰에서 외국 항공사의 경우 의전 매뉴얼이 부재하거나 본사의 의전 매뉴얼을 인천국제공항에 적용하는 것이 부적절하다는 의견이 다수 도출되었다. 또한, 업무의 일환으로 의전을 담당하는 항공사와 항공 조업사 직원들의 경우, 의전 서비스를 제공하는 목적의식이 수반되지 않은 상태에서 업무가 진행되었다. 국제회의 참석과 같은 VIP의 방문목적에 대한 총체적인 이해 없이 단순히 수행하는 출입국 에스코트는 업무의 성취감과 만족도에 부정적 영향을 끼치는 것으로 밝혀졌다. 특히 인터뷰 내용에서 의전 요원이 의전을 VIP와 함께 특정 지점까지 이동하는 업무로만 인식하는 것으로 파악됨으로써, 다시 한번 의전 서비스 교육의 필요성이 강조되었다. 세계 공항서비스 평가(ASQ) 12연패를 달성한 인천국제공항은 외국인 VIP들이 우리나라를 방문하는 첫 관문이자 마지막 관문으로 국제회의의 성공적 개최 및 국가 이미지 제고에 큰 영향을 미친다. 따라서 VIP의 최접점에서

서비스를 제공하는 의전 요원에게 교육을 제공하여 역량과 전문성을 높임으로써 공항 의전의 질적 향상 및 고급화를 기대할 수 있다.

마지막으로 제도적 측면이다. 국제공항의 경우 출입국장과 심사대의 혼잡함으로 인해 대기시간이 발생하고 불만 사례가 접수되고 있다. 이에 대한 개선이 촉구됨에 따라 제도적인 정비가 불가피하다. 대기는 부득이 발생하는 것이지만 고객들은 기다림을 부정적 경험으로 인식하여 서비스품질 및 고객 만족에 직접적인 영향을 미친다. 규정과 규칙에 적용받지 못하는 외국인 VIP의 경우, 의전 요원이 관계기관에 미리 협조를 구하거나 동료 직원이 대리로 줄을 서는 등 비공식적인 방법을 통해 제한적인 의전이 제공되고 있다. 이에 따라 일반 VIP를 모시는 직원들은 공항의전에 대한 모호한 규정과 비판적 사회적 분위기로 인해 상당한 업무적 부담감을 호소하였다. 따라서 국제행사 최다 개최지인 유럽, 미국, 싱가포르의 선례와 같이 민과 관의 협력을 통한 유료 의전 서비스를 제공함으로써, 규정에 적용되지 않는 VIP까지 편의가 확대 적용되기를 기대한다.

### 5.3 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구는 서비스 접점별 공항의전에 대한 의미 있는 시사점을 도출했음에도 다음과 같은 연구의 한계점을 갖는다.

첫째, 근거이론 방법론과 같은 질적 연구가 갖는 한계와 마찬가지로 일반화에 한계가 있을 수 있다. 연구자의 주관적 분석의 한계, 인터뷰 대상자의 수 등에서 제한이 있을 수 있음을 인정하고 이러한 한계를 극복하기 위해서 보다 다양한 방법론을 혼합적으로 적용할 필요가 있다고 본다. 예를 들어, 본 연구를 통해 도출된 모형의 적합성을 높이기 위해 정량적 방식으로 검증하는 것도 의미 있는 접근이 될 수 있을 것이다. 실증 연구를 수행하여 공항의전의 접점별 서비스품질과 만족도를 측정함으로써 VIP의 만족과 불만족이 발생하는 접점을 명확하게 파악하고, 실무 개선방안에 기여하는 연구를 고려할 수 있을 것이다.

둘째, 연구대상에 대한 한계점이 존재한다. 본 연구의 참여자들은 인천국제공항에서 근무하는 의전 요원으로 표본이 제한되었다. 국제행사를 다수 개최하여 외국인 이용객 수가 많은 김포국제공항, 김해국제공항, 제주국제공항에서도 동일한 연구를 수행해 볼 필요가 있다. 또한, 의전 제공자의 입장이 아닌 실제 의전을 받은 VIP의 관점에서 직접적인 만족도 연구를 고려해볼 수 있다. 서비스 동선에 따라 고객이 경험하는 과정을 기술하는 고객여정지도를 활용하여 총체적인 서비스 이용 경험을 파악하고 구체적인 서비스 방향을 제시할 수 있을 것이다. 따라서 향후 연구에서는 연구대상의 한

계를 극복하고 표본 선정 방법을 개선하여 더욱 세밀한 결과를 기대해볼 수 있으며, 동일한 연구문제에 대하여 의견 요원과 VIP의 결과를 비교함으로써 새로운 시사점을 확인할 수 있을 것으로 사료된다.

셋째, 본 연구에서는 내부와 외부채널을 통한 협업이 순조로운 의전을 달성하기 위한 전략적 요소로 도출되었다. 여러 가지 문제 상황이 발생하고 다양한 접점으로부터 협력이 요구되는 공항 의전에서, 협업을 통한 위기관리가 중요하다. 그러므로 향후 연구에서는 공항의전에서 발생할 수 있는 다양한 위기상황들을 서비스 접점별로 취합하고, 협업을 통한 극복 사례와 유형을 탐구하는 연구를 진행해볼 수 있을 것이다. 전략적 협업을 중심으로 문제를 극복함으로써, 순조로운 공항의전을 제공하는 데 실무적인 방안이 제시될 것으로 기대된다.

향후 연구에서는 이러한 한계점을 극복하여 더욱 세부적이고 일반화된 후속 연구가 진행되기를 바란다.

## 참고문헌

- 김용욱 (2005), 공항의전의 역할과 실태: 인천국제공항을 중심으로, *항공진흥*, (4), 177-199.
- 김윤진 (2021), 항공사 객실서비스 COVID-19 대응에 대한 고찰: K 항공사를 중심으로, *서비스경영학회지*, 22(2), 186-205.
- 김철원, 이태숙 (2009), 외국인의 국내 관광경험 분석: 근거이론을 중심으로, *관광학연구*, 33(7), 95-117.
- 김철원, 이태숙 (2019), 개별외래관광객을 위한 관광 콘텐츠 개발 연구: 근거이론 중심, *MICE관광연구*, 19(2), 111-128.
- 민소라, 홍성훈 (2019), 항공사의 서비스디자인 프로세스를 적용한 고객경험이 고객 만족과 재구매 의도에 미치는 영향, *서비스경영학회지*, 20(1), 113-134.
- 이수진, 이상식, 이돈희 (2017), 의료서비스접점과 고객경험만족이 재방문 의도에 미치는 영향에 관한 연구, *서비스경영학회지*, 18(2), 113-140.
- 이유재 (2015), *서비스 마케팅*, 학현사
- 이은성, 김철원 (2011), 컨벤션센터 이미지 형성 과정: 근거이론을 중심으로, *관광학연구*, 35(2), 95-117.
- 이인숙 (2013), 글로벌시대에 따른 바람직한 공항 의전서비스에 대한 연구, 한국항공대학교 석사학위논문.
- 이청림, 라선아 (2015), 공항 서비스품질 및 고객만족 모형의 개발: 인천국제공항 출, 입국고객의 MOT 분석을 통한 접근, *한국항공경영학회지*, 13(5), 95-118.
- 이청림 (2018), 공항 대기 과정에서 경험하는 환경적 요소가 서비스품질 및 고객만족에 미치는 영향: 인천국제공항 출국 대기 고객을 중심으로, *한국항공경영학회지*, 16(5), 29-49.
- 이혜련, 윤유식 (2013), 컨벤션 표준화에 관한 탐색적 연구: 근거이론적 접근, *관광학연구*, 37(2), 255-277.
- 임관영 (2013), 의전 서비스가 인천국제공항의 이미지 형성에 미치는 영향에 관한 연구, 한국항공대학교 석사학위논문.
- 주교현 (2018), 공항서비스 접점 종사자들의 감정노동에 관한 연구: 인천공항 사례를 중심으로, 서울대학교 석사학위논문.
- 황혜진, 김재연 (2006), 국제회의 의전교육 프로그램에 관한 기초연구, *비서·사무경영연구*, 15(2), 31-49.

- 황혜진, 배수현 (2005), 국제회의 의전에 관한 실증 연구, *비서·사무경영연구*, 14(1), 95-114.
- Birks, M., and Mills, J. (2015), *Grounded theory: A practical guide*, Sage Publications.
- Bitner, M. J. (1990), Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses, *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Chen, F. Y., and Chang, Y. H. (2005), Examining airline service quality from a process perspective, *Journal of Air Transport Management*, 11(2), 79-87.
- Glaser, B. G., and Strauss, A. L. (1967), *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative theory*, New Brunswick: Aldine Transaction.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988), SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Strauss, A., and Corbin, J. (1998), *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory(2nd edition)*, SAGE Publications.

## \* 저자소개 \*

### · 곽 은 정(eunice\_kwak@ewhain.net)

연세대학교에서 간호학을 전공하고 이화여자대학교 일반대학원에서 국제사무학 전공으로 석사학위를 취득하였다. 항공사와 건강검진센터 등 다양한 서비스경영 분야에 재직 경험이 있으며, 주요 연구 관심 분야는 공항 서비스, MICE, 의료관광 등이다.

### · 황 혜 진(hjhwang@ewha.ac.kr)

The University of California, Santa Barbara에서 교육학 박사학위를 취득하였다. 이화여자대학교 신산업융합대학 국제사무학과 교수로 이화여대 국제회의센터 소장을 역임하였으며, 주요 강의 및 연구 분야는 MICE, 국제회의 등이다.

### · 윤 혜 정(yunhj@ewha.ac.kr)

현재 이화여자대학교 신산업융합대학 국제사무학과와 스마트큐레이션 협동과정의 조교

수로 재직하고 있다. 이화여대를 졸업한 후, 연세대학교 경영대학원에서 경영학 석사학위와 연세대학교 정보대학원에서 정보시스템 박사학위를 취득하였다. 미국 American University에서 박사후 연구원과 연세대학교 정보대학원에서 연구교수로 재직한 바 있다. Information & Management, Technological Forecasting & Social Change 등의 국제 학술지에 논문을 게재한 바 있으며, 관심 분야는 스마트큐레이션, 디지털 환경에서의 그림자노동, 정보보호 등이다.