

## Original Article

<https://doi.org/10.12985/ksaa.2022.30.3.065>  
ISSN 1225-9705(print) ISSN 2466-1791(online)

## 기내에서의 라포가 신뢰성과 안전성에 미치는 영향 - 팬데믹 상황을 기반으로 -

김경은\*, 전승준\*\*, 정윤식\*\*\*

### The Effect of Rapport on the Airplane on Reliability and Safety - Under the Pandemic -

Kyoung Eun Kim\*, Seung Joon Jeon\*\*, Yun Sick Jung\*\*\*

#### ABSTRACT

This study tried to confirm whether the public's negative emotions such as fear and anxiety about corona virus infection caused by the spatial nature of the aircraft were alleviated due to factors of in-flight services focusing on hygiene and quarantine and further had a positive effect on the formation of Rapport between cabin crews and passengers. We also investigated the impact on passengers' perceptions such as Reliability and Safety which can be viewed as a new measure and standard of customer satisfaction in the Pandemic era through Rapport. A survey was conducted online in December 2021 for passengers with experience in boarding aircraft after the COVID-19 outbreak, and a total of 211 responses were used for analysis. As a result of the analysis of the data, it was confirmed that aircraft in-flight service had a positive (+) effect on Rapport, and Rapport between passengers and cabin crews had a positive (+) effect on passenger Reliability and Safety.

**Key Words** : Cabin Service(객실 서비스), Rapport(라포), Interdependence(상호의존성), Safety(안전성), Reliability(신뢰성)

## 1. 서 론

### 1.1 연구 배경 및 필요성

2019년 12월 한 아시아 국가에서 발생한 신종 바이러스가 전 세계를 패닉으로 몰아넣기에는 몇 달이면 충분했다. 2003년 SARS, 2009년 세계 경제 위기와 같은

상황에서도 세계 관광객의 수가 10억 명 이상 감소한 적은 없었을 정도로(Kim, 2020) COVID-19의 영향력은 이례적이며 인류 역사상 가장 강력한 전염병 중 하나로 기록될 것이다(Morens et al., 2021). 어느 부문보다도 변화에 더 민감한 항공에서는 전염병과 바이러스를 새로운 hazard로 인식하게 되었고, 행정적 명령을 준수하며 영업은 지속할 수 있도록 다양한 전략을 탐색하고 강구하였다. 그로 인한 대표적인 혁신의 결과로는 위생 및 방역의 중요성 강화와 언택트 시스템과 서비스의 증가 등이라고 볼 수 있을 것이다(Seo et al., 2021). 하지만 언택트가 강화되는 상황 속 대면이 일어나게 되는 비행기 내에서의 승객의 불안감과 염려는 증가할 수밖에 없다. 윤태연(2021)에 따르면

Received: 19. Jul. 2022, Revised: 08. Aug. 2022,  
Accepted: 16. Aug. 2022

\* 가톨릭관동대학교 항공운항학과 겸임교수

\*\* 가톨릭관동대학교 항공운항학과 교수

연락처 E-mail : massey2006@gmail.com

연락처 주소 : 강원도 강릉시 579번길 법일로 24

\*\*\* 가톨릭관동대학교 항공운항학과 교수

항공 여행객들은 COVID-19라는 전례 없는 팬데믹 사태를 경험함에 따라 기내에서의 전염 등에 대한 두려움을 훨씬 더 심각하게 인지하게 될 것이라고 한다. 일정한 시간을 같이 호흡하고 있어야 하는 항공기 내 공간의 특성 때문에 승객들은 기내에서의 전염병에 대한 위험을 더 크게 인지하고 있으며, 이는 항공 수요에 큰 영향을 미칠 수밖에 없다(Oh and Lee, 2020). 팬데믹 시대의 승객들은 건강과 안전 확보를 위해 바이러스 감염예방과 방지에 관한 많은 정보와 다양한 조치를 필요로 할 뿐만 아니라 그들의 선호항공사가 그 밖의 더 많은 것을 행해주길 원하며 승객 역시 그것에 기꺼이 동참하려 한다(Sotomayor-Castillo et al., 2021). 따라서 팬데믹으로 급변화된 상황 속 불가피한 대면 접촉이 일어나는 기내에서의 변화된 승객의 요구를 알아보고 나아가 서비스 품질 평가에 영향을 주는 요소에 대해 재고해볼 필요성도 있다고 사료 된다.

## 1.2 연구 목적

COVID-19 발발 이전의 기내서비스를 기반으로 한 선행 연구들은 대체로 서비스의 개선 방안을 강구하거나(Lee et al., 2010), 기내서비스 품질이 고객 만족과 충성도에 미치는 영향을 분석하는(Jung and Kim, 2017) 평가 측면으로 행해져 왔다. 발발 이후로는 팬데믹 상황에서의 핵심 과제인 위생과 방역에 중점을 둔 코로나 대응 항공 서비스 현황(Cho, 2020), 방역 안전을 위한 객실서비스에 대한 연구(Kim, 2021) 등과 같은 연구들이 활발히 진행되고 있다. 하지만 대부분의 기내서비스 기반 연구는 기내서비스가 고객 충성도, 만족도, 행동 의도 등에 미치는 영향 등에만 초점이 맞춰져 있다.

항공기 내 서비스는 기본적으로 승객과 서비스 제공자 간의 상호작용을 필요로 한다(Park and Kim, 2008). COVID-19로 인해 위생과 방역 항목이 추가된 기내서비스에 대한 믿음을 기반으로 객실 승무원은 방역 수칙 가이드를, 승객은 방역 지침 준수를 위한 각자의 역할을 행함에 있어 상호 간의 긍정적 의사소통 및 관계가 더할 나위 없이 중요하다 판단된다. 김정기(2012)에 따르면 고객과의 원활한 커뮤니케이션은 고객과의 상호 동반자적인 우대관계를 형성할 수 있다고 하였고 개개인의 목적 달성이나 조직 목표를 위한 구성원 간의 결속력을 강화시키기 위한 수단(Lee, 2021)이라고 하였다. 건강과 안전이 우선시되는 현재와 같은 상황 속에서 안전이란 바이러스 감염예방과 방지를 위한 행

동이나 활동을 칭하며 항공기 사고나 테러와는 다른 측면의 새롭게 추가된 항공 안전 인식이라고 여겨지며 항공사와 객실 승무원이 제공하는 서비스를 믿고 따르는 승객의 신뢰성은 이전 시기와 또 다른 고객 만족의 척도로 분석될 수 있을 것이다. 따라서 본 연구의 세부적인 연구 목적을 제시하면 다음과 같다.

첫째, COVID-19로 변화된 기내서비스가 객실 승무원과 승객의 라포를 매개로 승객의 신뢰성과 안전성에 어떠한 영향을 미치는지 구조적 영향 관계를 파악하고자 한다.

둘째, 도출된 연구 결과로 향후 현재의 팬데믹과 같은 상황에서의 마케팅 전략 수립과 서비스 개선 및 인적자원 관리에 도움을 줄 수 있는 이론적 시사점과 실무적 시사점을 제공하고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 문헌 고찰

### 2.1 기내서비스

Farid et al.(2014)에 따르면 항공사 서비스는 유무형의 속성으로 구성되어 있다고 밝혔고, 나은정 외(2011)는 기내서비스는 물적과 인적 서비스의 결합으로 이루어진다고 말하였다. 서비스 품질은 주어진 조건에서 고려되고 승객의 요구와 욕구를 충족시키는 것을 목표로 하며, 어떠한 태도와 방법으로 서비스를 제공하는지에 따라 고객 만족 혹은 고객 행동에 영향을 미친다(Han and Kim, 2009).

### 2.2 라포

윤문선과 이기목(2021)은 라포를 인간 상호 간의 신뢰를 바탕으로 인지되는 긍정적인 인간관계 개념으로 해석하며, 오서경과 윤혜현(2017)은 인간 상호 간 유대감을 갖고 즐거운 상호작용을 표현하는 친밀도로 정의하였다. 라포의 형성은 이후 신뢰로 이어지게 되며(Lee, 2021), 특히 서비스 제공자와 고객 간의 신뢰를 통한 라포형성은 매우 중요하다고 명시하였다(In, 2021).

### 2.3 신뢰성

신뢰는 거래 상대에 대한 믿음을 포함하며(Morgan and Hunt, 1994) 고객과 서비스 제공자 관계의 연속성을 유지하기 위한 필수요소이다(Chiu et al., 2012; Han and Hyun, 2013). 따라서 기업 마케팅 전략의 핵심 요소에 해당하는데 이는 소비자로서 하여금 충성도

를 유발한다(Yang, 2018).

## 2.4 안전성

안전성은 삶의 질을 구성하는 요소 중 하나로 항공에서의 안전이란 체계적으로 위험 요소를 찾아내고 지속적 관리를 통하여 인명 손상 및 재산손실을 줄여 누구나 받아들일 수 있는 수준 또는 그 이하로 유지하는 것(ICA0, 2013)으로 정의하고 있으며 Koo et al.(2015)에 따르면 젊은 성인 대학생들이 항공사의 선택에 영향을 미치는 가장 중요한 요소는 가격과 안전 정보이며 특히 9/11 사건 이후 보안 및 안전 문제는 승객들이 항공 여행을 위해 고려하는 중요한 요소로 밝혀졌다(Hussain et al., 2015). COVID-19 발발 후 팬데믹에서의 안전이란 위험 요소를 찾아 지속적으로 관리하여 감염예방과 방지를 위한 행동이나 활동을 칭한다고 사료된다.

## 2.5 연구의 차별성

안전은 신뢰할 수 있는 항공 서비스의 핵심 가치로 명시되어 있다(ICA0). COVID-19 발발 이전 기존 항공 안전 인식이나 개념에 관한 연구는 주로 인적 요인에 따른 항공기 사고나 테러 중심이었다. 하지만 변화된 상황 속에서 조직의 수행 성과를 높이기 위해서는 고객이 인식하는 것이 무엇이며 COVID-19 발발 이후에는 무엇이 변했는지를 파악하는 것이 중요하다(Ban and Kim, 2019; Lim and Lee, 2020). ICA0에서도 COVID-19 발발 이후 바이러스나 전염병도 항공 안전의 새로운 위협 요소로 지각하고 COVID-19와 관련한 안전 관리의 새로운 핸드북(Doc 10144)을 개발할 만큼 그에 관한 연구가 필요하다고 생각된다. 또한, 언택트가 강화되는 구조 속에서의 대면 상호 관계, 위생과 방역이 핵심 가치인 팬데믹 시대 혹은 엔데믹 시대에 고객관리에 대한 구체적인 접근이 필요하다고 사료되어 이번 연구가 유의미할 것으로 예상된다.

# III. 실증연구

## 3.1 연구 도구 및 설계

연구의 목적을 달성하기 위해 첫째, 국내외 논문으로 기내서비스의 구성요인을 정리하고 둘째, 국내 FSC와 LCC 객실 승무원의 인터뷰와 각 항공사 홈페이지 공지 사항 등을 참고하여 변경된 기내서비스에 대한 요

인을 비교하였으며 셋째, 국내외 항공사와 항공사 기내서비스, 호텔 서비스 만족에 관련된 논문 연구 결과와 설문지를 참고해 측정항목과 설문 문항을 도출하였다. 이에 따라 기내서비스, 라포, 신뢰성, 안전성에 대한 개념을 이론적으로 고찰하였고 이를 기초로 연구모형과 가설들을 설정하였다. 항공기에 탑승한 경험이 있는 한국인 304명을 대상으로 2021년 12월부터 한 달간 설문을 실시하였으며 분석에 사용하였다.

## 3.2 자료 분석 방법

설문지 응답 결과를 회수한 다음 유효 표본만을 대상으로 SPSS 21.0 프로그램을 통해 전산 처리하였다. 구체적으로 다음과 같이 진행하였다.

첫째, 조사대상자의 인구통계학적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정 도구의 타당성 분석을 위해 탐색적 요인 분석을 시행하였고, 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's  $\alpha$  계수를 사용하였다.

셋째, 항공기 기내서비스와 라포, 신뢰성, 안전성에 대해 알아보고, 조사대상자의 인구통계학적 특성에 따른 변인의 차이를 분석하기 위하여 일원변량분석(One-way ANOVA)과 사후검정 방법으로 Duncan test를 실시하였다.

넷째, 각 변수 간 상관관계를 알아보기 위하여 피어슨 상관관계 분석을 실시하였고, 가설의 검증을 위하여 선형회귀분석을 실시하였다.

앞서 언급한 이론적 전제조건을 바탕으로 연구 모형은 Fig. 1과 같다.

## 3.3 실증분석

### 3.3.1 표본의 인구통계학적 특성

표본의 인구통계학적 특성은 Table 1과 같다. 분석 결과 코로나 이후 항공기 탑승한 경험이 있는 211명을 대상으로 탑승 횟수를 분석한 결과 2회 이하 146명

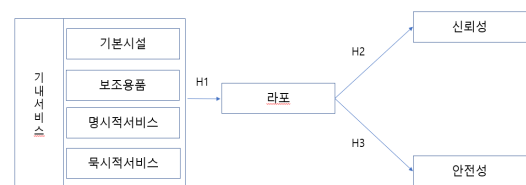


Fig. 1. Research model

Table 1. Demographic characteristics of the samples

	구분	빈도(N)	퍼센트(%)
코로나 이후 항공기 탑승여부	있다	211	69.4
	없다	93	30.6
코로나 이후 항공기 탑승횟수	2회 이하	146	69.2
	3회 이상	65	30.8
	계	211	100.0
성별	남성	143	47.0
	여성	161	53.0
연령	10대	22	7.2
	20대	52	17.1
	30대	75	24.7
	40대	125	41.1
	50대 이상	30	9.9
최종 학력	고졸 이하	39	12.8
	대학교 재학/졸업	215	70.7
	대학원 재학 이상	50	16.4
직업	학생	44	14.5
	전문직	46	15.1
	회사원	85	28.0
	공무원	19	6.3
	자영업	29	9.5
	주부	52	17.1
	기타	29	9.5
항공기 이용 목적	사업	23	7.6
	관광	225	74.0
	학업	5	1.6
	기타	51	16.8
자주 또는 최근 이용한 항공사	국내 대형 항공사	144	47.4
	국내 저가 항공사	143	47.0
	국외 대형 항공사	13	4.3
	국외 저가 항공사	4	1.3
결혼여부	미혼	95	31.3
	기혼	209	68.8
거주지역	서울/경기	99	32.6
	강원	147	48.4
	충청	18	5.9
	경상	11	3.6
	전라	20	6.6
	기타	9	3.0
코로나 위험지각	그렇지 않다	7	2.3
	보통이다	19	6.3
	그렇다	109	35.9
	매우 그렇다	169	55.6
전체		304	100.0

(69.2%), 3회 이상 65명(30.8%)으로 나타났고 코로나 위험지각은 ‘그렇지 않다’ 7명(2.3%), ‘보통이다’ 19명(6.3%), ‘그렇다’ 109명(35.9%), ‘매우 그렇다’ 169명(55.6%)으로 나타나 전체 91.5%가 코로나가 위험하다고 생각하는 것으로 나타났다. 성별은 남성 143명(47.0%), 여성 161명(53.0%)으로 나타났고, 연령은 ‘10대’ 22명(7.2%), ‘20대’ 52명(17.1%), ‘30대’ 75명(24.7%), ‘40대’ 125명(41.1%), ‘50대 이상’ 30명(9.9%)으로 나타났다. 최종 학력은 ‘고졸 이하’ 39명(12.8%), ‘대학교 재학/졸업’ 215명(70.7%), ‘대학원 재학 이상’ 50명(16.4%)으로 나타났고, 직업은 ‘회사원’ 85명(28.0%), ‘주부’ 52명(17.1%), ‘전문직’ 46명(15.1%), ‘학생’ 44명(14.5%), ‘자영업’ 29명(9.5%), ‘공무원’ 19명(6.3%) 순으로 나타났다. 항공기 이용 목적은 ‘관광’ 225명(74.0%), ‘사업’ 23명(7.6%), ‘학업’ 5명(1.6%) 순으로 나타났고, 자주 혹은 최신 이용한 항공사는 ‘국내 대형 항공사’ 144명(47.4%), ‘국내 저가 항공사’ 143명(47.0%), ‘국외 대형 항공사’ 13명(4.3%), ‘국외 저가 항공사’ 4명(1.3%)으로 나타났다. 결혼여부는 ‘기혼’ 209명(68.8%), ‘미혼’ 95명(31.3%)으로 나타났고, 거주 지역은 ‘강원’ 147명(48.4%), ‘서울/경기’ 99명(32.6%), ‘전라’ 20명(6.6%), ‘충청’ 18명(5.9%), ‘경상’ 11명(3.6%) 순으로 나타났다.

### 3.3.2 타당성 및 신뢰도 검증

항공기 기내서비스에 대해 타당성 및 신뢰도 검증을 실시한 결과는 Table 2와 같다. 4개 요인의 요인 적재치는 0.40 이상으로서 구성개념의 타당성이 검증되었다고 볼 수 있으며, 신뢰도 또한 0.60 이상으로 문제가 없는 것으로 볼 수 있다.

라포에 대해 타당성 및 신뢰도 검증을 실시한 결과는 Table 3과 같다. 또한 1개 요인의 요인 적재치는 0.40 이상으로서 구성개념의 타당성이 검증되었다고 볼 수 있으며, 신뢰도 또한 0.60 이상으로 문제가 없는 것으로 볼 수 있다.

신뢰성에 대해 타당성 및 신뢰도 검증을 실시한 결과는 Table 4와 같다. 또한 1개 요인의 요인 적재치는 0.40 이상으로서 구성개념의 타당성이 검증되었다고 볼 수 있으며, 신뢰도 또한 0.60 이상으로 문제가 없는 것으로 볼 수 있다.

안전성에 대해 타당성 및 신뢰도 검증을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 또한 1개 요인의 요인 적재치는 0.40 이상으로서 구성개념의 타당성이 검증되었다고

Table 2. Validation of validity and reliability of aircraft in-flight service

요인	문항	성분			
		요인1	요인2	요인3	요인4
요인1 목시적서비스	15. 승무원은 대면을 최소화한 환경에서도 적극적으로 서비스를 제공하려 노력한다.	.871	.161	.165	.257
	13. 마스크 착용에도 불구하고 승무원의 친절함을 느낄 수 있다.	.799	.208	.273	.189
	16. 승무원은 방역과 위생에 대해 적극적으로 단호하게 대처한다.	.798	.167	.166	.206
	14. 마스크 착용으로 인한 커뮤니케이션의 어려움을 목소리와 눈으로 전달하려 노력함을 느낄 수 있다.	.779	.220	.270	.269
요인2 기본시설	3. 방역을 위해 운항 중 기내 소독제 도포는 필수라고 생각한다.	.224	.843	.070	.119
	2. 감염예방을 위해 화장실 이용 시 거리두기 및 승무원과의 분리된 화장실 이용은 필수라고 생각한다.	.200	.806	.267	.184
	4. 휴대용 손소독제, 기내 비치용 손소독제, 마스크 제공이 필수라고 생각한다.	.203	.800	.177	.185
	1. 감염예방을 위해 좌석 간 이동 불가 및 좌석 거리두기를 해야 한다.	.070	.780	.231	.255
요인3 보조용품	7. 감염 방지를 위해 생수병 제공과 주류 제한을 이해한다.	.117	.152	.841	.266
	5. 감염 방지를 위한 기내식의 최소화 혹은 제공 불가를 이해한다.	.271	.160	.757	.184
	6. 감염 방지를 위해 1회 용기 사용을 이해한다.	.171	.270	.738	.228
	8. 기내 면세품 판매가 기존 카트 판매에서 1:1 방식으로 전환된 것에 대해 적절한 조치라고 생각한다.	.309	.180	.694	.214
요인4 명시적서비스	10. 타인과의 접촉 최소화를 위해 기내 반입 수화물 크기, 무게 등의 제한은 적절한 조치라고 생각한다.	.229	.121	.297	.805
	9. 위생을 위한 승무원의 고글, 마스크, 위생장갑 등의 착용은 적절한 조치라고 생각한다.	.208	.302	.260	.747
	11. 코로나 관련 방송이나 행동지침 안내방송이 필수라고 생각한다.	.280	.293	.125	.746
	12. 전반적인 기내서비스(서비스콜 최소화, 기내용품 및 탑승 승무원측소의 간소화를 이해한다.	.293	.155	.354	.691
고유값		3.248	3.124	2.967	2.807
분산설명(%)		20.298	19.527	18.542	17.542
누적분산설명(%)		20.298	39.825	58.368	75.910
신뢰도(Cronbach's $\alpha$ )		.914	.891	.864	.878

KMO=.914, Bartlett's test  $\chi^2=3,432.348$  ( $df=120$ ,  $p=.000$ )

Table 3. Validation of validity and reliability of rapport

요인	문항	성분
		요인1
요인1 라포	2. 나는 승무원에게서 편안함과 안락함을 느꼈다.	.942
	1. 승무원은 나에게 따뜻한 감정을 느낄 수 있게 대해 주었다.	.934
	4. 나는 승무원에 대해서 거리감을 느끼지 않았다.	.924
	3. 나는 승무원에게서 유대감을 느꼈다.	.913
고유값		3.448
분산설명(%)		86.205
누적분산설명(%)		86.205
신뢰도(Cronbach's $\alpha$ )		.944

KMO=.830, Bartlett's test  $\chi^2=1,225.445$  ( $df=6$ ,  $p=.000$ )

Table 4. Validation of reliability and validity for dependability

요인	문항	성분
		요인1
요인1 신뢰성	1. 이 항공사의 위생 서비스를 믿고 의지할 수 있다.	.948
	3. 나의 안전에 도움이 되는 서비스를 제공할 것으로 믿는다.	.940
	2. 이 항공사의 방역 절차를 믿고 의지할 수 있다.	.930
	4. 나의 안전을 위해 항공사의 지침과 그에 따른 승무원의 서비스를 믿고 따를 수 있다.	.901
고유값		3.460
분산설명(%)		86.492
누적분산설명(%)		86.492
신뢰도(Cronbach's $\alpha$ )		.948

KMO=.861, Bartlett's test  $\chi^2=1,215.529$  ( $df=6$ ,  $p=.000$ )

Table 5. Validation of validity and reliability of safety

요인	문항	성분
		요인1
요인1 안전성	3. 위생과 방역 서비스 활동에 있어 나와 조율해 가는 과정에 대해 만족한다.	.951
	2. 위생과 방역 서비스 활동에 있어 고객을 관리하는 과정에 대해 안전성을 느낀다.	.951
	4. 이 항공사의 위생 및 방역 지침과 절차에 대해 안전성을 느낀다.	.946
	1. 이 항공사의 정보 공유 수준에 대해 만족한다.	.933
고유값		3.575
분산설명(%)		89.376
누적분산설명(%)		89.376
신뢰도(Cronbach's $\alpha$ )		.960

KMO=.866, Bartlett's test  $\chi^2=1,402.235$  ( $df=6$ ,  $p=.000$ )

볼 수 있으며, 신뢰도 또한 0.60 이상으로 문제가 없는 것으로 볼 수 있다.

### 3.3.3 기술 통계적 분석

인구통계학적 특성에 따라 항공기 기내서비스에 차이가 있는지를 분석한 결과는 Table 6과 같다. 분석결과, 코로나 위험지각에 따라서는 전반적인 항공기 기내서비스와 하위요인별 기본시설, 보조용품, 명시적 서비스, 묵시적 서비스에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며( $p < .001$ ), 사후검정 결과, 코로나가 매우 위험하다고 생각하는 경우 상대적으로 전반적인 항공기 기내서비스와 하위요인별 기본시설, 보조용품, 명시적 서비스, 묵시적 서비스 인식이 높은 것으로 나타났다. 이는 기내서비스 품질을 평가하는 데 위생과 방역도 중요한 항목이라는 것을 시사한다고 판단된다.

인구통계학적 특성에 따라 라포에 차이가 있는지를 분석한 결과는 Table 7과 같다. 분석결과, 코로나 위험지각에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며( $p < .001$ ), 사후검정 결과 코로나가 매우 위험하다고 생각하는 경우 상대적으로 라포가 높은 것으로 나타났다. 이는 위험 지각이 높을수록 감염에 대한 두려움도 높을 것이며 동시에 믿고 의지하려는 상호의존성이 생기기 때문인 것으로 생각된다.

인구통계학적 특성에 따라 신뢰성에 차이가 있는지를 분석한 결과는 Table 8과 같다. 분석결과, 코로나 위험지각에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며( $p < .001$ ), 사후검정 결과 코로나가 매우 위험하다

Table 7. Rapport difference by demographic characteristics

구분		평균 (M)	표준 편차 (SD)	t/F-value	p
코로나 이후 항공기 탑승여부	있다	4.11	.774	.068	.946
	없다	4.10	.684		
코로나 위험지각	그렇지 않다	4.00 <sup>ab</sup>	.866	18.599 <sup>***</sup>	.000
	보통이다	3.80 <sup>a</sup>	.848		
	그렇다	3.76 <sup>a</sup>	.641		
	매우 그렇다	4.37 <sup>b</sup>	.693		
전체		4.10	.747		

\*\*\*  $p < .001$ , Duncan: a < b.

Table 8. Reliability differences by demographic characteristics

구분		평균 (M)	표준 편차 (SD)	t/F-value	p
코로나 이후 항공기 탑승여부	있다	4.24	.700	.440	.660
	없다	4.20	.606		
코로나 위험지각	그렇지 않다	4.04 <sup>a</sup>	.742	21.014 <sup>***</sup>	.000
	보통이다	3.71 <sup>a</sup>	.818		
	그렇다	3.95 <sup>a</sup>	.576		
	매우 그렇다	4.47 <sup>b</sup>	.606		
전체		4.22	.672		

\*\*\*  $p < .001$ , Duncan: a < b.

Table 6. Differences in aircraft in-flight service according to demographic characteristics

구분		항공기 기내서비스								전체	
		기본시설		보조용품		명시적 서비스		묵시적 서비스			
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
코로나 이후 항공기 탑승 여부	있다	4.50	.642	4.38	.718	4.48	.639	4.36	.679	4.43	.562
	없다	4.43	.598	4.22	.702	4.36	.562	4.33	.579	4.34	.461
	t-value (p)	.923 (.357)		1.846 (.066)		1.544 (.124)		.303 (.762)		1.540 (.125)	
코로나 위험 지각	그렇지 않다	4.18 <sup>a</sup>	.965	4.11 <sup>a</sup>	1.049	3.96 <sup>a</sup>	1.065	4.39 <sup>b</sup>	.430	4.16 <sup>a</sup>	.696
	보통이다	4.25 <sup>ab</sup>	.571	4.07 <sup>a</sup>	.768	4.09 <sup>a</sup>	.822	3.89 <sup>a</sup>	.863	4.08 <sup>a</sup>	.612
	그렇다	4.28 <sup>ab</sup>	.517	4.00 <sup>a</sup>	.731	4.16 <sup>a</sup>	.570	4.02 <sup>a</sup>	.583	4.12 <sup>a</sup>	.471
	매우 그렇다	4.65 <sup>b</sup>	.640	4.59 <sup>b</sup>	.573	4.68 <sup>b</sup>	.485	4.61 <sup>b</sup>	.540	4.63 <sup>b</sup>	.440
	F-value (p)	9.703 <sup>***</sup> (.000)		19.262 <sup>***</sup> (.000)		23.696 <sup>***</sup> (.000)		27.338 <sup>***</sup> (.000)		30.742 <sup>***</sup> (.000)	
전체		4.48	.629	4.33	.716	4.44	.618	4.35	.649	4.40	.534

\*\*\*  $p < .001$ , Duncan: a < b.

고 생각하는 경우 상대적으로 신뢰성 인식이 높은 것으로 나타났다. 이는 소위 K-방역이라고 하는 국내 방역 수준과 조치를 믿기 때문에 항공에도 적용이 된 것이라고 사료되며 또한 코로나에 대한 위험 인식이 높을수록 일단 개인의 위험지각에 대한 믿음이 확보되면 그 외의 부분에 대해서도 믿음이 생기는 심리 때문인 것으로 생각된다.

인구통계학적 특성에 따라 안전성에 차이가 있는지를 분석한 결과는 Table 9와 같다. 분석결과 코로나 위험지각에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며( $p<.001$ ), 사후검정 결과, 코로나가 매우 위험하다고 생각하는 경우 상대적으로 안전성 인식이 높은 것으로 나타났다.

### 3.3.4 상관관계 분석

항공기 기내서비스와 라포, 신뢰성, 안전성의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 시행한 결과는 Table 10과 같다. Table 10과 같이 항공기 기내서비스의 하위요인별 기본 시설, 보조용품, 명시적 서비스, 묵시적 서비스는 라포와 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 항공기 기내서비스의 하위요인별 기본 시설, 보조용품, 명시적 서비스, 묵시적 서비스는 신뢰성과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 항공기 기내서비스의 하위요인별 기본시설, 보조용품, 명시적 서비스, 묵시적 서비스는 안전성과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

Table 9. Safety differences by demographic characteristics

구분		평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F-value	p
코로나 이후 항공기 탑승여부	있다	4.16	.779	.435	.664
	없다	4.13	.642		
코로나 위험지각	그렇지 않다	3.96 <sup>ab</sup>	.796	16.150 <sup>***</sup>	.000
	보통이다	3.75 <sup>a</sup>	.791		
	그렇다	3.86 <sup>a</sup>	.659		
	매우 그렇다	4.40 <sup>b</sup>	.692		
전체		4.15	.739		

\*\*\*  $p<.001$ , Duncan: a<b.

Table 10. Testing for correlation

구분	기내서비스				라포	신뢰성	안전성
	기본 시설	보조 용품	명시적 서비스	묵시적 서비스			
기본시설	1						
보조용품	.507 <sup>***</sup>	1					
명시적 서비스	.540 <sup>***</sup>	.636 <sup>***</sup>	1				
묵시적 서비스	.487 <sup>***</sup>	.567 <sup>***</sup>	.617 <sup>***</sup>	1			
라포	.375 <sup>***</sup>	.447 <sup>***</sup>	.553 <sup>***</sup>	.714 <sup>***</sup>	1		
신뢰성	.472 <sup>***</sup>	.463 <sup>***</sup>	.552 <sup>***</sup>	.718 <sup>***</sup>	.785 <sup>***</sup>	1	
안전성	.462 <sup>***</sup>	.449 <sup>***</sup>	.534 <sup>***</sup>	.677 <sup>***</sup>	.778 <sup>***</sup>	.901 <sup>***</sup>	1

\*\*\*  $p<.001$ .

### 3.3.5 가설의 검증

항공기 기내서비스가 라포에 미치는 영향에 대한 가설1을 검증한 결과는 Table 11과 같다. 분석결과, 회귀모형의 설명력은 53.0%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다( $F=84.334$ ,  $p<.001$ ). 독립변수별로는 묵시적 서비스( $\beta=.610$ ,  $p<.001$ ), 명시적 서비스( $\beta=.196$ ,  $p<.01$ )가 라포에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 라포에 있어서는 항공기 기내서비스의 하위요인별 묵시적 서비스, 명시적 서비스가 중요한 요인임을 알 수 있다.

라포가 신뢰성에 미치는 영향에 대한 가설2를 검증한 결과는 Table 12와 같다. 분석결과, 회귀모형의 설

Table 11. Effect of in-flight service on rapport

구분	B	S.E	$\beta$	t	p
(상수)	.168	.251		.670	.503
기본시설	-.025	.059	-.021	-.420	.675
보조용품	-.014	.057	-.013	-.239	.811
명시적 서비스	.237	.070	.196	3.388 <sup>**</sup>	.001
묵시적 서비스	.702	.061	.610	11.429 <sup>***</sup>	.000

$R^2=.530$ , Adj.  $R^2=.524$ .  $F=84.334$ <sup>\*\*\*</sup>,  $p=.000$

\*\*  $p<.01$ , \*\*\*  $p<.001$ .

Table 12. Effect of rapport on reliability

구분	B	S.E	$\beta$	$t$	$p$
(상수)	1.327	.134		9.911	.000
라포	.706	.032	.785	22.000***	.000

 $R^2=.616$ , Adj.  $R^2=.615$ ,  $F=484.001^{***}$ ,  $p=.000$ 
\*\*\*  $p<.001$ .

Table 13. Effect of rapport on safety

구분	B	S.E	$\beta$	$t$	$p$
(상수)	.991	.149		6.645	.000
라포	.770	.036	.778	21.546***	.000

 $R^2=.606$ , Adj.  $R^2=.605$ ,  $F=464.221^{***}$ ,  $p=.000$ 
\*\*\*  $p<.001$ .

명력은 61.6%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다( $F=484.001$ ,  $p<.001$ ). 독립변수로서 라포( $\beta=.785$ ,  $p<.001$ )는 신뢰성에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 신뢰성에 있어서는 라포가 중요한 요인임을 알 수 있다.

라포가 안전성에 미치는 영향에 대한 가설3을 검증한 결과는 Table 13과 같다. 분석결과, 회귀모형의 설명력은 60.6%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다( $F=464.221$ ,  $p<.001$ ). 독립변수로서 라포( $\beta=.778$ ,  $p<.001$ )는 안전성에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 안전성에 있어서는 라포가 중요한 요인임을 알 수 있다.

## IV. 결 론

### 4.1 연구 해석 및 결과

모든 집단의 구성원들은 집단 내에서 자신만의 지위와 그 지위에 따른 고유한 역할을 바탕으로 다른 구성원에 의존하는 현상이 존재한다(Kim et al., 2013). 항공기 탑승 이후부터 승객과 객실 승무원은 목적지까지 서로의 안전한 비행을 위한 일시적인 공동의 목표를 달성하기 위해 상호 의존하며 결속한다.

본 연구의 목적은 팬데믹 상황에서 승객과 객실 승무원 사이에 발생하는 라포가 항공사와 객실 승무원에 대한 신뢰성과 승객 본인이 지각하는 안전성에 미치는 영향에 대하여 검증하는 것이다. 항공사가 제공하는 위

생과 방역 중심의 물리적, 비물리적 기내서비스를 기반하여 승객과 객실 승무원 사이의 라포를 매개변수로 안전성과 신뢰성에 미치는 영향을 분석해보았다.

그에 따른 실증 분석의 결과는 다음과 같다.

첫째, 항공기 기내서비스의 하위요인별 묵시적 서비스, 명시적 서비스가 그 서비스를 받는 승객과의 라포 형성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마스크나 고글 등의 개인 보호 도구를 착용함으로써 발생할 수 있는 언어적, 비언어적 커뮤니케이션의 결여를 채우기 위해 객실 승무원이 노력하고 있음을 승객이 느끼고 있으며 위생 및 방역에 중점을 둔 기내서비스를 기반으로 방역 수칙을 안내하는 객실 승무원과 적극적으로 준수하고 동참하여 공동의 목표를 달성하려는 승객 간의 긍정적 관계가 형성되었음을 알 수 있다.

둘째, 라포는 고객의 신뢰성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 승객들은 객실 승무원이 기본적인 서비스만 하는 것이 아니라 어쩌면 감염의 가능성이 가장 큰 최전선에서 안전 확보를 도모하는 임무를 수행한다는 것도 인지하고 있는 것으로 보인다. 그로 인해 기내라는 불안한 공간 속 심리적 안정을 느끼는 것으로 사료된다. 통합적 기내서비스의 한 영역으로 위생이 고객의 신뢰성에 굉장히 중요시되는 요소인 것을 확인할 수 있었으며, 라포는 고객과 객실 승무원과의 긍정적인 상호 작용이 팬데믹 시대의 고객 만족의 한 요소로 볼 수 있는 항공사와 항공사 서비스에 대한 신뢰성에 긍정적인 영향을 주었음을 알 수 있다. 또한 그런 믿음이 고객으로 하여금 항공사의 지침과 가이드를 잘 준수하게 도모한다는 것도 확인할 수 있었다.

셋째, 라포는 고객의 안전성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회 방역제도에 불만과 불편이 있을지라도 항공기 내의 전체 조직의 안전을 위해 방역 수칙을 준수하려 노력하는 모습을 통해 사회적 공감도가 높게 인식되고 있다고 생각되며 또한 조율 및 동참을 통해 안전성도 더욱 느끼게 되는 것이라고 분석된다. 바이러스와 감염 및 전염에 대한 불안한 심리는 기내서비스에 대한 신뢰를 바탕으로 객실 승무원의 관계를 통해 고객의 안전 인식에 도움이 된 것으로 사료된다.

### 4.2 시사점

신종 전염병의 발생과 유행은 우울, 불안, 공포 등의 정서적 디스트레스를 일으킬 수 있다(Lee et al., 2016). 하지만 COVID-19가 부정적 정서에만 연관된 것은 아



닌 것으로 보인다. COVID-19는 전염병과 관련한 항공편의 안전에 대한 승객의 우려와 관점을 더 잘 이해할 필요가 있음을 다시 한번 강조하였다(Sotomayor-Castillo, 2021). 본 연구는 언택트가 강화되고 대면이 기피되는 상황 속 대면이 일어나는 한정된 공간에서의 라포라는 상호의존과 상호 작용이 승객의 신뢰성과 안전성에 미치는 영향에 주목하였다. 이에 따라 본 연구는 실증분석의 결과를 통해 학문적 시사점과 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 전염 및 감염에 대한 대면 상황의 두려움 속 위생 및 방역 중심의 서비스를 도구로 객실 승무원은 방역 수칙을 안내하고 승객도 능동적으로 참여하며 각자의 역할에서 긍정적 상호작용이 일어난 것을 확인할 수 있었다.

둘째, 본 연구는 팬데믹 시대의 고객 만족을 신뢰성과 안전성의 측면으로 세부적으로 적용하여 이들 간의 구조적 영향 관계를 실증적으로 규명하였다는 것에 학문적 의의가 있다고 생각한다.

이에 따라 항공사의 방역과 위생 중심의 서비스를 기반으로 객실 승무원과 승객의 라포가 안전성과 신뢰성이라는 고객 만족을 형성해 항공사 재이용으로까지 이어질 수 있다는 것을 예상할 수 있다. 즉, 본 연구의 결과로 항공사에서는 실무중심의 교육을 강화하여 엔데믹 상황에서의 서비스 품질개선과 독자적인 마케팅 전략을 세우는 데 활용할 수 있을 것이다.

셋째, 선행 연구 “항공 안전이 소비자들의 항공사 선택에 미치는 영향”(Lee, 2000) 등에서 항공 안전의 개념이 항공사고에 국한돼있었다면 COVID-19 발발 후 새로운 안전성의 인식이 추가된 것을 규명한 것에도 의의가 있다고 할 것이다.

코로나바이러스의 확산은 일상과 모든 산업에 변화와 제약을 가져왔지만 추후 COVID-19와 비슷한 위기 속에서 발생하는 다양한 상호작용의 중요성을 고찰해 보는 계기가 되는 점에서 이 연구의 의미가 있다. 이처럼 COVID-19는 항공 산업에서의 취약성을 드러내 보였지만 보완할 기회도 마련해주었다.

#### 4.3 한계점

반면 연구의 표본이 신뢰도와 타당도에는 문제가 없었으나 팬데믹 상황에서 온라인으로 설문 조사가 이루어져 다른 연령대에 비해 50대 이상의 참여가 저조하므로 더 크고 다양한 표본으로 수집하여 분석할 필요성이 있고 결혼 여부뿐 아니라 자녀의 유무에 따라서

도 분석을 한다면 다른 결과를 도출해 낼 수 있을 것이다. 게다가 지역적 특성이 상이하므로 전국적으로 일반화하기 어려울 수 있다는 점에서 본 연구의 한계점이 있다. 그럼에도 불구하고 객실 승무원과 승객의 라포가 팬데믹 시대 고객관리 측면의 중요 덕목인 신뢰성과 안전성에 미치는 영향을 살펴본 문헌은 거의 없는 것으로 보여 이론적 공헌에 기여할 수 있을 것으로 보인다. 향후에는 이러한 내용을 바탕으로 변화하는 고객의 중요도 인식과 만족을 연구하고 파악하여 포스트 코로나 시대의 경영에 활용해야 할 필요성이 있다고 사료된다.

## References

1. Kim, T.-Y., “Analyzing and Responding to the Impact of COVID-19 Tourism”, South Gyeongsang Province Development, 2020, pp. 36-45.
2. Morens, D. M., Taubenberger, J. K., and Fauci, A. S., “A centenary tale of two pandemics: The 1918 influenza pandemic and COVID-19, Part II”, American Journal of Public Health, 111(7), 2021, pp.1267-1272.
3. Seo, O.-M., Kim, K.-W., and Jeon, J.-D., “A study on the perception and acceptance of air passengers on self-service based on check-in counter technology after COVID-19”, Journal of the Korean Society for Aviation and Aeronautics, 29(2), 2021, pp.25-35.
4. Yoon, T.-Y., “A study on the effect of air travel risk perception on attitudes and behavioral intentions in the COVID-19 era”, Tourism Research, 46(1), 2021, pp.355-374.
5. Oh, C. and Lee, H. S., “The impact of infectious diseases on airline services”, Journal of the Korean Society of Aviation Management, 18(5), 2020, pp.55-67.
6. Sotomayor-Castillo, C., Radford, K., Li, C., Nahidi, S., and Shaban, R. Z., “Air travel in a COVID-19 world: Commercial airline passengers’ health concerns and attitudes towards infection prevention and disease control measures”, Infection, Disease &

- Health, 26(2), 2021, pp.110-117.
7. Lee, J. M., Kim, Y. S., and Lee, D. W., "Analyzing the service blueprint for aircraft cabin service", *Journal of the Korean Society for Quality Management*, 38(4), 2010, pp. 593-600.
8. Jeong, Y.-J., and Kim, M. J., "Effects of in-flight service quality on customer satisfaction and loyalty: A comparison of full-service carriers and low-cost carriers", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 31(1), 2017, pp.215-228.
9. Cho, M., "Current Status of Aviation Service in Response to COVID-19", *Academic Conference of the Korean Society of Service Management*, 2020, p.28.
10. Kim, Y., "Review of airline cabin services for quarantine safety: Focusing on responding to the COVID-19 pandemic", *Korean Society of Aviation Management's Spring Academic Presentation Paper*, 0, 2021, pp.1-12.
11. Park, S., and Kim, Y., "A study on the importance and satisfaction of airline's in-flight service using IPA", *Journal of Korean Air Management*, 6(1), 2008, pp. 5-25.
12. Kim, J. K., "An examination of relations among communication style, communication motives, attention, satisfaction, and instructional effects", *Speech & Communication*, 18(0), 2012, pp.202-234.
13. Lee, W. K., "A study on the introduction of the veterans culture and tourism commentator system for the job creation of veterans study", *Korean Veterans' Papers*, 20(1), 2021, pp.31-51.
14. Farid, F., Moghaddasi, S., Pakinasab, N., and Moghaddasi, S. O., "Offering a model to measure the impact of the servqual model of service quality on brand loyalty with emphasis on the role of brand switching cost", *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 4(1), 2014, pp.2036-2043.
15. Na, E. J., Kim, K. W., Yoon, Y. P., and Park, S. S., "A research on premium in-flight service by enhancing service quality focusing on K-Airline's passengers and cabin crews", *Journal of the Korean Society for Aeronautical and Flight Operation*, 19(1), 2011, pp.74-87.
16. Han, H.-S., and Kim, Y.-T., "A study on the effect of human service quality on customer perception value and customer satisfaction and customer behavior of airline", *Journal of Service Management*, 10(1), 2009, pp.1-21.
17. Yoon, M.-S., and Lee, K.-M., "The role of service provider's rapport behavior on customers' empathy: Moderating effects of service authenticity", *Asia-Pacific Journal of Business & Commerce*, 13(1), 2021, pp. 40-73.
18. Oh, S.-K., and Yoon, H.-H., "A study on the relationship between Rapport formation, customer participation, customer citizenship behavior, and customer satisfaction of restaurant users", *Journal of Tourism Research*, 20(3), 2017, pp.189-214.
19. Lee, J.-Y., "The impact of airline flight attendants' verbal and nonverbal communication on the formation and trust of Rapport with customers", *Journal of the Korean Society of Aviation Management*, 19(3), 2021, pp.3-19.
20. In, S., "The effect of communication characteristics of cultural tourism commentators on Rapport formation and relationship quality", *Tourism and Leisure Studies*, 33(7), 2021, pp.67-84.
21. Morgan, R. M., and Hunt, S. D., "The commitment-trust theory of relationship marketing" *Journal of Marketing*, 58(7), 1994, pp.20-38.
22. Chiu, C., Hsu, M., Lai, H., and Chang, C., "Re-examining the influence of trust on online repeat purchase intention: The

- moderating role of habit and its antecedents", *Decision Support Systems*, 53(4), 2012, pp. 835-845.
23. Han, H., and Hyun, S., "Image congruence and relationship quality in predicting switching intention: Conspicuousness of product use as a moderator variable", *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 37(3), 2013, pp.303-329.
24. ICAO, Annex 19 & Doc 9859., 2022.
25. Koo, T. T. R., Carlo, C., and Ann, W., "Measuring the effect of aviation safety risk reduction on flight choice in young travellers", *Safety Science*, 73, 2015, pp. 1-7.
26. Hussain, R., Al Nasser, A., and Hussain, Y. K. "Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation", *Journal of Air Transport Management*. 42, 2015, pp. 167-175.
27. ICAO, 2022, <https://www.icao.int/safety/Pages/default.aspx>
28. Ban, H. J., and Kim H. S.. "Understanding customer experience and satisfaction through airline passengers' online review", *Sustainability*, 11(15), 2019, p.4066.
29. Lim, J. W., and Lee, H. C., "Comparisons of service quality perceptions between full service carriers and low cost carriers in airline travel", *Current Issues in Tourism*, 23(10), 2020, pp.1261-1276.
30. Lee, D. H., Kim, J. Y., and Kang, H. S., "The emotional distress and fear of contagion related to middle east respiratory syndrome (MERS) on general public in Korea", *Korean Journal of Psychology General*, 35(2), 2016, pp.355-383.
31. Lee, K.-S., "The impact of aviation safety over the consumer's behavior", *Korean Society of Transportation*, 19(2), 2001, pp.154-183.