

제4절 새로운 항공교통서비스 정책

1. 도심공항터미널

- ❖ 인천국제공항 또는 김포공항의 혼잡함을 해소하기 위하여 도심공항터미널이 운영되고 있음.
 - ▶ 현재 무역센터 옆에 위치한 삼성동 도심공항터미널(코엑스 뒤편), 센트럴시티 도심공항터미널(반포 고속버스터미널), 서울역 도심공항터미널(서울역 지하 2층)이 운영 중임.
- ❖ 도심공항터미널 항공사 카운터에서 좌석배정, 수하물 탁송 등의 탑승수속 가능
 - ▶ 인천공항을 이용할 시에는 출발 3시간 전에 수속을 마감하여야 하며, 김포공항을 이용할 경우 국제선은 2시간 20분전(일본항공은 2시간 30분전), 국내선은 출발 2시간 10분전에 수속을 마감하여야 함.
 - ▶ 필리핀 해당 국가의 사정에 의하여 필리핀항공 및 제주항공 필리핀 노선 이용시에는 반드시 전자항공권을 소지하여야 함.
 - ▶ 외국적항공사 및 제주항공 부정기편은 도심공항에서 수속이 불가하며, 이는 각 항공사 예약센터에서 확인할 수 있음.
 - ▶ 공동운항편의 탑승수속은 운항 항공사의 카운터를 이용하여야 함.
- ❖ 삼성동 도심공항터미널에서 탑승수속이 가능한 항공사는 대한항공, 아시아나항공, 제주항공, 미아트 몽골항공, 타이항공, 일본항공, 싱가포르항공, 카타르항공, KLM네덜란드항공, 델타항공, 유나이티드항공, 에어캐나다, 필리핀항공, 중국동방항공, 상해항공, 중국남방항공, 에어프랑스임.
- ❖ 탑승수속을 마친 후 법무부 출국심사 카운터에서 빠르고 간편한 출국심사가 가능함.
 - ▶ 출국심사 이외에도 출국을 위한 체류기간 연장, 각종 증명발급이 가능함.

- ❖ 탑승수속, 출국심사를 마친 후에는 리무진버스 또는 공항철도를 이용하여 공항으로 이동이 가능함.
 - ▶ 서울역 도심공항터미널의 경우 인천공항행 직통열차 이용객(승차권 소지객)에 한하여 도심공항터미널 서비스를 이용할 수 있음.
- ❖ 인천국제공항 또는 김포공항에 도착 후에는 전용출국통로를 이용하여 빠르고 편리하게 출국이 가능함.
 - ▶ 인천국제공항의 경우 3층 각 출국장(1~4) 좌우측 통로 이용
- ❖ 2017년 하반기에는 KTX 광명역 도심공항터미널 오픈 예정에 있음.

2. 셀프체크인(공항) 및 셀프백드랍

- ❖ 키오스크 이용객을 위한 셀프 체크인 서비스로 시간과 장소에 구애 받지 않고 체크인이 가능한 서비스임.
 - ▶ 단, 비자 및 수속 문제로 인하여 키오스크 이용이 불가능한 항공사가 있기 때문에 사전에 키오스크 이용 가능 여부를 체크하여야 함.
 - ▶ 인천국제공항의 키오스크는 대한항공, 아시아나항공, 유나이티드항공, 델타항공, 캐세이퍼시픽항공, KLM네덜란드항공, 중국국제항공, 아메리칸항공, 중국남방항공, 이스타항공, 터키항공, 제주항공, 티웨이항공, 에어프랑스 등 이용 가능함.
 - ▶ 김포국제공항(대한항공, 아시아나항공, 전일본공수), 김해국제공항(대한항공, 아시아나항공, 에어부산, 캐세이드래곤), 제주국제공항(대한항공)에서 셀프체크인 이용이 가능함.
 - ▶ 김포국제공항과 김해국제공항에서는 교통약자 전용 셀프체크인을 운영하고 있으며, 일반 셀프체크인보다 이용하기 편리함.

〈표 1-20〉 인천국제공항 셀프체크인 키오스크 위치

항공사	위치	항공사	위치
대한항공	A, B, C, D, F, H, J, K, L, M	아시아나항공	A, B, C, D, F, H, J, K, L, M
유나이티드항공	J	델타항공	C, D
케세이퍼시픽항공	H	네덜란드항공	H, F
중국국제항공	H	아메리칸항공	K
남방항공	C, D	이스타항공	E

자료 : 인천국제공항공사 홈페이지

- ❖ 인천국제공항의 경우 탑승객이 직접 수하물을 위탁하는 셀프백드랍 서비스를 운영 중에 있음.



〈그림 1-10〉 셀프백드랍 이용방법

- ❖ 셀프백드랍 이용 시, 항공사별로 규정이 상이하기 때문에 반드시 확인하여야 함.

〈표 1-21〉 항공사별 셀프백드랍 규정

항공사	이용가능승객	수하물 무료 허용량	이용 가능 시간	이용 제한
대한항공	셀프체크인(웹/모바일/키오스크)을 이용해 일반석 탑승권을 발급 받은 승객	- 수하물 1개 (23Kg) - 초과 수하물 혜택 적용 불가	항공기 출발 1시간 전까지 (이용가능시간은 A, F, M 카운터별 상이)	미주행, 연결여정, 코드쉐어 항공편 승객, 유아동반승객, 모닝카클럽 또는 프레스티지석 이상 승객
아시아나항공				미주행, 유아동반, 연결편이 있는 승객, 우수회원(골드)

항공사	이용가능승객	수하물 무료 허용량	이용 가능 시간	이용 제한
				혹은 비즈니스 클래스 이상 승객
에어 프랑스		<ul style="list-style-type: none"> - Economy Class : 수하물 1개 (23kg) - Premium Economy Class : 수하물 2개 (23kg) - Business & Eligible Customer : 수하물 2개 (32kg) - 23Kg 초과되는 수하물은 'Heavy Tag'를 반드시 붙여야함 - 초과 수하물 혜택 적용 불가 	6시10분부터 항공기 출발 1시간 전까지	유아동반 승객, 비동반 소아(14세 미만), 특별 도움이 필요한 승객
KLM 네덜란드		<ul style="list-style-type: none"> - Economy Class : 수하물 1개 (23kg) - Business & Eligible Customer : 수하물 2개 (32kg) - 23Kg 초과되는 수하물은 'Heavy Tag'를 반드시 붙여야함 - 초과 수하물 혜택 적용 불가 	20시30분부터 항공기 출발 1시간 전까지	
제주항공		<ul style="list-style-type: none"> - 수하물 1개 (15kg) - 초과 수하물 혜택 적용 불가 	06:10 ~ 19:00 (항공기 출발 1시간 전까지)	미주행(괌/사이판), 탑승권 미소지 승객, 수하물을 이미 위탁하신 승객

자료 : 인천국제공항공사 홈페이지

❖ 이 외에도 셀프백드랍 이용 시에는 본인의 수하물만 위탁이 가능하며, 폭발물이나ライター 등 기내 반입금지물품 등을 미리 확인하여야 함.



〈그림 1-11〉 셀프백드랍 위치(인천국제공항 여객터미널 3층 출국장)

3. 패스트트랙

- ❖ 패스트트랙이란 교통약자 및 출입국 우대를 위한 인천국제공항의 서비스로, 패스트트랙 전용 출국장을 이용하면 출국 수속을 보다 신속하게 진행할 수 있음.
- ❖ 패스트트랙을 이용하고자 하는 경우, 여객이 이용하는 항공사의 체크인카운터에서 이용 대상자임을 확인 받고, 'Fast Track Pass'를 받아 전용출국장 입구에서 여권과 함께 제시하여야 함.

〈표 1-22〉 패스트트랙 이용대상

구분		내용
교통약자	보행 장애인	1급~5급
	유소아	만 7세 미만
	고령자	만 70세 이상
	임산부	임신중인 산모
	항공사 병약승객	휠체어, 항공침대, 의료용 산소 등 필요여객
출입국 우대자	출입국 우대카드 소지자	외국인 금융투자자, 동반성장 우수기업, 가족친화인증기업, 범죄피해자 지원 우수기업, 출소자 고용 우수기업, 고용창출우수기업
	출입국 우대자(카드 소지자)	ABTC카드(APEC경제인 여행카드), 기업투자자격 외국인등록증(D-8) 소지자, 모범납세자 카드, 종합인증우수업체(AEO) 카드, 기업인(CIP)카드, 독립유공자, 국가유공상이자, 5.18민주화운동 부상자, 한국방문우대카드 소지자

자료 : 인천국제공항공사 홈페이지

- ▶ 최대 교통약자 및 출입국 우대자의 동반인 3명이 함께 이용할 수 있음.



〈그림 1-12〉 패스트트랙 패스

- ❖ 한국공항공사도 교통약자 및 유소아 동반 승객을 위한 우선 보안검색대를 운영하고 있음.

4. 자동출입국심사

- ❖ 자동출입국심사란 무인출입국수속기기와 등록된 여권, 지문, 홍채 등 개인정보를 이용하여 편리하게 출입국 심사를 마칠 수 있는 서비스를 말함.
- ▶ 만 19세 이상 국민은 사전등록 절차 필요 없이 바로 이용이 가능하나, 개인 인적 사항이 변경되거나 주민등록증 발급 후 30년이 경과된 국민은 사전등록 절차가 필요함.

- ▶ 만 7세부터 18세 이하 국민, 17세 이상 등록외국인 등은 사전등록 이후 이용 가능함.
- ▶ 우리 국민의 경우 자동출입국심사 서비스 유효 기간이 없으나, 등록외국인은 사전등록일로부터 5년 또는 여권만료기간 중 짧은 기간까지만 이용할 수 있음.
- ▶ 단, 자동출입국심사 서비스는 인천국제공항, 김포국제공항, 김해국제공항, 제주국제공항, 청주국제공항에서만 이용이 가능함.

5. 교통약자를 위한 서비스

- ❖ 한국공항공사는 공항 도착에서부터 항공기 탑승까지 교통약자의 이동에 불편함이 없도록 '포티 케어 서비스'를 제공함
 - ▶ 도움이 필요한 승객이 항공기 출발 2일전까지 공사 컨택센터(1661-2626)으로 서비스 신청을 하면, 공항 도착부터 고객이 이용할 항공사의 체크인 카운터까지 또는 도착장에서부터 공항 내 고객이 원하는 지점까지 휠체어 이동을 도와줌
 - ▶ 김포국제공항의 경우 하네다공항 및 5, 9호선 및 공항철도와 Hot Line 구축으로 고객이 원하는 목적지까지 서비스를 연계하여 제공하고 있음
- ❖ 또한 한국공항공사가 운영하는 14개 공항에는 커브사이드에 전용 승하차구역 확보 및 여객청사 내외 주요지점에 도움을 요청할 수 있는 '헬프포인트' 운영, 안전한 교통약자 이동지원을 위한 전동휠체어 충전존 설치 등 교통약자를 위한 다양한 서비스를 제공하고 있음
- ❖ 인천국제공항은 교통약자를 대상으로 '헬프폰' 서비스를 제공하고 있음.
 - ▶ 헬프폰 수화기를 들면 터미널 내부 가장 가까운 안내데스크로 Hot Line이 연결되어 필요한 서비스를 제공해주고 있음.
 - ▶ 특히 항공기 탑승까지 도움이 필요한 승객의 경우, 승객이 이용할 항공사의 체크인 게이트까지 이동을 돕고 있음.
- ❖ 헬프폰 위치는 여객터미널 1층 3번과 9번 출구, 여객터미널 3층 3번, 7번, 8번,

12번 출구의 전면에 있음.

- ❖ 일부 항공사는 장애, 질병, 고령 등 신체적·건강상의 이유로 거동이 불편한 승객에게 휠체어 서비스를 제공하며, 탑승수속부터 탑승까지 전 과정을 전담 직원이 보조함.
 - ▶ 항공사 및 항공기종에 따라 일부 휠체어는 탑재가 불가능하기 때문에, 휠체어를 탑재하고자 하는 여객은 사전에 이를 확인하여야 함.
 - ▶ 그 외에도 사전 신청이 있는 경우에 대해서 의료 서비스를 제공하기도 함.

6. 웹·모바일 체크인

- ❖ 공항 도착 전 미리 탑승 수속을 할 수 있는 웹·모바일 체크인 서비스를 제공하는 항공사가 늘어나고 있음.
 - ▶ 항공사 홈페이지뿐만 아니라 각 항공사의 핸드폰 애플리케이션을 이용하여 체크인이 가능함.
- ❖ 웹·모바일로 체크인 한 경우에는 전용 카운터에서 위탁 수하물 수속이 가능함.
- ❖ 한국공항공사가 운영하는 공항 이용 시, 웹·모바일 체크인 서비스를 이용하면 전용 통로로 빠르게 보안검색장까지 이동할 수 있음.
- ❖ 국내선 이용시 원패스(ONE-PASS) 시스템을 이용하면, 체크인카운터를 경유하지 않고 빠르게 보안검색장까지 이동할 수 있음.

가. 대한항공

- ❖ 예약이 확정된 e-티켓 소지 승객만 이용이 가능하며, 국내선은 출발 예정 48시간부터 40분전까지, 국제선은 출발 예정 48시간 전부터 1시간 전까지 체크인하여야 함.
 - ▶ 미주, 캐나다, 영국 도착 항공편의 경우 출발 예정 24시간부터 1시간 전까지 체크인할 수 있음.

- ▶ 그러나 미국 입국 시 여행서류 확인 필요 승객 중 전자비자(ESTA) 미소지자, 황산·무단장·우루무치·허페이·구이양·난닝·나트랑 출발편을 이용하는 승객은 이용이 불가능함.
- ❖ 웹·모바일 체크인 완료 후 발급되는 홈프린트 탑승권을 반드시 소지하여야 하며, 교환증을 발급 받은 경우 공항 카운터에서 탑승권으로 교환하여야 함.
- ❖ 웹·모바일 체크인을 완료한 승객은 국내선의 경우 출발 20분전, 국제선의 경우 출발 1시간 전까지 공항에 도착하여야 함.

나. 아시아나항공

- ❖ 아시아나항공의 경우 별도의 회원가입이나 로그인 없이 인터넷·모바일 체크인을 이용할 수 있음.
 - ▶ 국내선의 경우, 부산 출발 국내편을 제외한 전 노선이 이용 가능함.
 - ▶ 국제선의 경우, 일부 부정기편을 제외한 전 노선이 이용 가능함.
 - ▶ 단, 미주 지역은 미교통안전청(TSA) 인증 문제로 인해 모바일 탑승권 이용이 불가능함.

〈표 1-22〉 아시아나항공 인터넷·모바일 탑승권 이용 가능 공항

지역	공항
한국	전 공항
미주	LA(LAX), 샌프란시스코(SFO), 뉴욕(JFK), 시카고(ORD), 시애틀(SEA), 호놀룰루(HNL)
유럽	런던히드로(LHR), 로마(FCO), 파리드골(CDG), 프랑크푸르트(FRA), 이스탄불(IST)
일본	도쿄나리타(NRT), 도쿄하네다(HND), 오사카(KIX), 후쿠오카(FUK), 오키나와(OKA), 나고야(NGO)
기타	홍콩(HKG), 타이페이(TPE), 방콕(BKK), 알마티(ALA), 아스타나(TSE)

자료 : 아시아나항공 홈페이지

- ❖ 인터넷·모바일 체크인을 이용하고자 할 경우, 국내선은 출발 48시간 전부터 30분 전까지, 국제선은 출발 48시간 전부터 1시간 전까지 이용할 수 있음.

다. 에어서울

- ❖ 에어서울은 전자항공권을 소지한 여객에 대해 홈페이지 및 모바일 탑승 수속 서비스를 제공하고 있으며, 출발 48시간부터 1시간 전까지 이용 가능함.
- ▶ 공동운항편을 이용하거나, 10인 이상 단체 예약 승객, 직원 확인이 필요한 서비스를 신청한 승객은 이용이 불가능함.

라. 제주항공

- ❖ 온라인 및 모바일 탑승권을 이용하여 현장 카운터 수속 없이 탑승 수속을 완료할 수 있음.
- ▶ 국내선의 경우 출발 예정 24시간 전부터 30분 전까지 이용이 가능함.
- ▶ 국제선의 경우, 인천공항 출발 편에 한해 이용이 가능하며, 출발 예정 24시간 전부터 1시간 30분 전까지 이용이 가능함.
- ▶ 그러나 방콕과 푸켓 노선을 이용하는 승객은 온라인·모바일 탑승권 이용이 불가능함.