

제3장 항공교통서비스 수준

제1절 2017년 항공운송서비스 평가 결과

1. 평가 개요

- ❖ 항공교통서비스 평가는 소비자들에게 정확한 정보를 제공하여 우수한 업체를 선택할 수 있도록 하고, 사업자들은 건전한 서비스 경쟁을 펼치도록 하기 위해 '13년부터 2년 단위로 실시됨.
- ❖ (평가 대상) 이번 평가에서 처음으로 외국적항공사도 평가대상이 되면서, 항공사 부문에서는 8개 국적항공사 및 45개 외국적항공사를 평가하였다. 공항 부문은 운송실적이 많은 5개 국제공항(인천, 김포, 김해, 제주, 청주)이 평가대상으로 선정됨.
- ❖ (평가 방법) 항공사 부문과 공항 부문 모두 자료를 통해 평가하는 정량평가와 실제 탑승객을 대상으로 한 만족도 조사결과인 정성평가로 구성됨.
 - 항공사 정량평가 항목 : 정시성, 안전성, 소비자 보호 충실성
 - 공항 정량평가 항목 : 수속신속성, 수하물처리 정확성, 공항이용 편리성
- ** 단, 외국적항공사의 경우 자료 관리 및 안전책임의 문제로 안전성 평가 제외
- ❖ (이용자만족도 조사) 공항 현장에서 실제 항공사 및 공항 이용객을 대상으로 각 384부를 조사하였으며, 신뢰수준은 95%±5%임.
 - 업체 : 리서치랩(Research Lab), 성수기·비수기를 나누어 연중 2회 이상 조사
- ❖ (평가 등급) 정량평가는 1등급(매우 우수)부터 10등급(매우 미흡)까지 10등급제

이며, 정성평가는 7점 척도 설문조사로 진행됨에 따라 매우만족부터 매우불만족까지 7등급제*로 등급이 매겨짐.

- 정성평가 등급 : 매우만족 - 만족 - 다소만족 - 보통 - 다소불만족 - 불만족 - 매우불만족

2. 평가 결과

가. 국적항공사 부문

❖ 정시성 분야에서는 국내선은 대한항공이, 국제선은 에어부산이 가장 우수한 것으로 나타났다. 대한항공은 항공편이 많아 대체기 투입이 빠르고, 에어부산은 김해공항을 모(母)기지로 사용하여 혼잡 항로를 적게 사용한다는 측면에서 우수한 평가를 받

- 이에 비해, 제주노선 비중이 높은 진에어와 항로 혼잡이 극심한 중국노선이 많은 아시아나항공은 각각 국내선과 국제선에서 최하위를 기록함.

❖ 안전성 분야에서는 에어서울이 가장 우수했고, 티웨이항공이 가장 낮았음. '16-'17년에는 사고·준사고*가 각 1건으로 적어 국적항공사의 안전운항 성적이 전반적으로 우수하였으나, 티웨이항공은 운항횟수 대비 안전 관련 처분건수·액수가 상대적으로 많았음.

* (사고) 사망·중상 등의 인명피해 또는 항공기 파손·실종 등이 발생한 경우
(준사고) 항공안전에 중대한 위협을 끼쳤으나 사고로 이어지지는 않은 경우

❖ 소비자 보호 분야에서는 에어부산이 이용객 대비 피해접수건수가 적고, 소비자 관련 행정처분을 한 건도 받지 않으면서 최고 등급을 받았음. 반면 소비자와의 분쟁에서 합의율이 낮았던 진에어는 가장 낮은 등급을 받았음.

〈표 3-1〉 항공사별/피해유형별 피해구제 접수 건수

정시성				안전성		소비자보호	
국내선		국제선					
항공사	등급	항공사	등급	항공사	등급	항공사	등급
대한항공	4등급	에어부산	1등급	에어서울	1등급	에어부산	1등급
에어부산	5등급	에어서울	1등급	에어부산	2등급	아시아나항공	2등급
티웨이항공	5등급	진에어	2등급	진에어	3등급	대한항공	3등급
아시아나항공	6등급	대한항공	2등급	대한항공	3등급	이스타항공	3등급
제주항공	6등급	제주항공	2등급	아시아나항공	3등급	제주항공	4등급
이스타항공	6등급	티웨이항공	2등급	이스타항공	4등급	티웨이항공	4등급
진에어	7등급	이스타항공	2등급	제주항공	4등급	에어서울	5등급
		아시아나항공	3등급	티웨이항공	5등급	진에어	5등급

- ❖ 한편 실제 탑승객을 대상으로 실시한 이용자만족도 조사에서도 에어부산이 가장 높은 점수로 종합 '만족' 등급을 받았음.
- ❖ 대한항공, 아시아나항공이 그 뒤를 이었으며, 취항 3년차를 맞이한 에어서울이 가장 점수가 낮아 서비스 개선이 필요한 것으로 나타났음.

〈표 3-2〉 국적항공사 이용자만족도 조사결과

* 조사대상별 384부, 신뢰수준 95% ± 5%

순위	항공사	등급
1	에어부산	만족
2	대한항공	만족
3	아시아나항공	만족
4	제주항공	만족
5	진에어	만족
6	티웨이항공	만족
7	이스타항공	만족
8	에어서울	다소만족

나. 외국적항공사 부문

- ❖ 정시성 분야에서는 전일본공수(일본), 오로라항공(러시아), 일본항공(일본, JAL) 등이 최우수 등급을 받았음. 이들은 한국-일본, 한국-블라디보스톡 등 비교적 혼잡이 적은 항로를 이용하고 있는 점이 크게 작용했음.
 - 심천항공(중국), 상하이항공(중국), 몽골항공(몽골) 등 혼잡한 한국-중국 항로를 이용하는 항공사들은 정시성에서 낮은 점수를 받았음.
- ❖ 소비자보호 분야에서는 중화항공(대만), 홍콩익스프레스(홍콩), 에바항공(대만) 등 동남아계열 대형항공사들이 높은 점수를 받았음. 이들은 이용객 대비 피해 접수건수가 적었고, 항공법령상 소비자 보호조치를 준수하고 있는 것으로 조사되었음.
 - 이에 비해, 피해접수건수가 많았던 필리핀에어아시아(필리핀), 세부퍼시픽(필리핀) 등 동남아계 저비용항공사와 소비자와의 합의율이 낮았던 터키항공(터키), 카타르항공(카타르) 등 중동·유럽계 항공사들은 점수가 낮았음.

〈표 3-3〉 국적항공사 정시성, 소비자보호 분야 결과

구분	정시성		소비자보호	
	항공사(국적)	등급	항공사(국적)	등급
상위 항공사	전일본공수(일본)	1등급	중화항공(대만)	1등급
	오로라항공(러시아)	1등급	홍콩익스프레스(홍콩)	2등급
	일본항공(일본)	1등급	에바항공(대만)	2등급
	에미레이트항공(UAE)	1등급	태국항공(태국)	2등급
	에티하드항공(UAE)	1등급	싱가포르항공(싱가포르)	2등급
하위 항공사	아에로플로트(러시아)	4등급	핀에어(핀란드)	8등급
	에어캐나다(캐나다)	4등급	카타르항공(카타르)	8등급
	몽골항공(몽골)	5등급	세부퍼시픽(필리핀)	9등급
	상하이항공(중국)	5등급	터키항공(터키)	10등급
	심천항공(중국)	5등급	필리핀에어아시아(필리핀)	10등급

- ❖ 실제 탑승객을 대상으로 실시한 이용자만족도 조사에서는 모든 항공사가 ‘보통’ 이상의 등급을 획득하면서 전반적으로 서비스의 질이 우수한 것으로 나타났음.

- 전일본공수(일본), 일본항공(일본), 싱가포르항공(싱가포르) 등은 기내서비스와 직원 친절도에서 높은 점수를 받으면서 가장 우수했으며,
- 필리핀에어아시아(필리핀), 비엣젯항공(베트남), 타이에어아시아X(태국) 등은 기내좌석 불편 등으로 이용자만족도가 가장 낮았음.

〈표 3-4〉 외국적항공사 이용자만족도 조사결과

* 조사대상별 384부, 신뢰수준 95% ± 5%

상위 10개 항공사			하위 10개 항공사		
순위	항공사(국적)	점수	순위	항공사(국적)	점수
1	전일본공수(일본)	만족	36	피치항공(일본)	다소만족
2	일본항공(일본)	만족	37	춘추항공(중국)	다소만족
3	싱가포르항공(싱가포르)	만족	38	심천항공(중국)	다소만족
4	케세이드래곤에어(홍콩)	만족	39	아에로플로트(러시아)	다소만족
5	에바항공(대만)	만족	40	몽골항공(몽골)	다소만족
6	에미레이트항공(UAE)	만족	41	에어아시아X(말레이시아)	다소만족
7	핀에어(핀란드)	만족	42	홍콩익스프레스(홍콩)	다소만족
8	상하이항공(중국)	다소만족	43	타이에어아시아X(태국)	다소만족
9	루프트한자(독일)	다소만족	44	비엣젯항공(베트남)	다소만족
10	델타항공(미국)	다소만족	45	필리핀에어아시아(필리핀)	보통