

## 제3장 항공교통서비스 수준

### 제1절 2018년 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 실시됨.
  - '17년까지는 2년 단위로 실시되다가 '18년부터는 매년 실시됨.
- ❖ (평가 대상) 이번 평가에서는 항공사 부문은 8개 국적항공사와 47개 외국적항공사와, 공항 부문은 운송실적이 많은 6개 국제공항(인천, 김포, 김해, 제주, 청주, 대구)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 1:1 대면 조사하였음.
  - 업체 : 리서치랩(Research Lab), 2018년 12월 조사수행

- ❖ (평가 등급) 정량평가는 매우 우수(A, 90점 이상)부터 매우 불량(F, 50점미만)까지 6등급제이며, 정성평가는 7점 척도 설문조사로 진행됨에 따라 매우만족(6.5점 이상)부터 매우불만족(1.5점 미만)까지 7등급제\*로 등급이 매겨짐.
  - 정성평가 등급 : 매우만족 - 만족 - 다소만족 - 보통 - 다소불만족 - 불만족 - 매우불만족

## 2. 평가 결과

### 가. 국적항공사 부문

- ❖ 정시성 분야에서는 작년 평가와 동일하게 국내선은 대한항공이, 국제선은 에어부산이 가장 우수한 것으로 나타났음. 대한항공은 항공편이 많아 대체기 투입이 빠르고, 에어부산은 김해공항을 모(母)기지로 사용하여 혼잡 항로를 적게 사용한다는 측면에서 우수한 평가를 받음.
  - 이에 비해, 아시아나항공은 대한항공 대비 제주 및 중국 노선 비중이 상대적으로 높고, 다양한 기재 운영과 대체기 부족 문제 등으로 정시성이 낮게 평가됨.
- ❖ 안전성 분야에서는 에어부산과 티웨이항공이 전반적으로 안전운항 성적이 우수하였음. 반면, 아시아나항공은 항공종사자 처분 부과, 에어서울은 10만 비행횟수 당 과징금 부과건수 및 항공종사자 처분 부과 건으로 낮은 성적을 받음
  - 아시아나항공의 경우, 소속된 항공종사자 면장 취소 건으로 항공종사자 처분 일수가 타 항공사 대비 많은 것으로 산정되었으며, 에어서울의 경우 타 항공사 대비 운항실적이 적어 10만 비행횟수당 과징금 또는 운항정지 건수, 10만 비행횟수당 항공종사자 처분 건수에서 상대적으로 낮은 성적을 받음.
- ❖ 소비자 보호 분야에서는 에어서울과 진에어가 전반적으로 우수하였음. 반면, 에어부산은 이용객 대비 피해구제 접수 건수가 가장 적고 분쟁조정 신청 건수가 한 건도 없었으나, 행정처분 총 8건을 받아 가장 낮은 등급을 받음.
  - 에어서울은 이용객 백만명 당 피해구제 접수 건수가 26.2건으로 가장 높았으나, 피해구제 합의율 또한 약 75%로 매우 높은 수준이었음.

- 에어부산의 행정처분 총 8건 중 7건은 '18년 12월 항공교통이용자 보호기준 제7조 위반(기내 장시간 대기) 건이며 1건은 '18년 6월 항공교통이용자 보호 기준 제8조 위반(스케줄 변경 미안내) 건임.
- ❖ 실제 탑승객을 대상으로 실시한 이용자 만족도 조사에서는 에어서울을 제외한 국적항공사 모두 '만족'하는 것으로 나타났으며, 그 중 에어부산은 작년 평가 결과에 이어 가장 점수가 높았음.
- 에어서울은 '다소 만족' 수준으로 기내서비스 항목에서 특히 만족도가 낮았으며, 항공기 지연, 결항, 연착 및 관련 안내 미흡, 쾌적하지 않는 기내 환경이 가장 나빴던 점으로 조사됨.

〈표 3-1〉 국적항공사 2018년 항공교통서비스 평가 결과

구분	정시성		안전성	소비자 보호	이용자 만족도
	국내선	국제선			
대한항공	우수 (B)	매우 우수 (A)	우수 (B)	매우 우수 (A)	만족
아시아나항공	우수 (B)	매우 우수 (A)	보통 (C)	우수 (B)	만족
에어부산	우수 (B)	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	미흡 (D)	만족
에어서울	-	매우 우수 (A)	보통 (C)	매우 우수 (A)	다소만족
이스타항공	우수 (B)	매우 우수 (A)	우수 (B)	매우 우수 (A)	만족
제주항공	우수 (B)	매우 우수 (A)	우수 (B)	우수 (B)	만족
진에어	우수 (B)	매우 우수 (A)	우수 (B)	매우 우수 (A)	만족
티웨이항공	우수 (B)	매우 우수 (A)	매우우수 (A)	매우 우수 (A)	만족

주 : 평가대상별 이용자 만족도는 384부를 조사함.(신뢰수준 95%±5% 기준) 단, 운항실적이 높은 대한항공 및 아시아나 항공은 1,067부를 조사함

#### 나. 외국적항공사 부문

- ❖ 정시성 분야에서는 중동 및 대양주 항공사가 높은 정시율을 보이는 것으로 나타났으며, 타 지역 항공사의 경우, 취항공항, 시간대 및 항공사 특성에 따라 정시율이 다양한 것으로 나타남.
- 김포-하네다 노선만을 운영하는 전일본공수(일본), 김포·김해에서 6대4 비율로 노선 운영 중인 일본항공(일본)이 정시성에서 높은 점수를 받음.

- 우리나라에서 심야 출도착 및 긴 주기시간을 가지는 에미레이트항공, 카타르항공, 에트하드항공, KLM네덜란드항공 등이 정시성에서 높은 점수를 받음.
- ❖ 소비자보호 분야에서는 캐세이퍼시픽항공(홍콩), 캐세이드래곤항공(홍콩), 중국동방항공(중국), 타이항공(태국) 및 중화항공(대만)이 높은 점수를 받았음. 이들은 항공법령상 소비자 보호조치를 준수하고 소비자 관련 행정처분을 한 건도 받지 않았음.
- 반면, 팬퍼시픽항공(필리핀)은 이용객 백만명 당 피해구제 접수 건수가 177.2건으로 매우 많고, 거래조건 고시 등 소비자 보호 조치를 준수하지 않아 이용에 주의를 요함.
- ❖ 실제 탑승객을 대상으로 실시한 이용자만족도 조사에서는 모든 외국적 항공사가 '다소만족' 이상의 등급을 획득하면서 전반적으로 서비스의 질이 우수한 것으로 나타났음.
- 그 중 김포-하네다 노선을 운영하거나 정시율이 좋은 김포·김해공항을 이용하는 전일본공수(일본)와 일본항공(일본)이 가장 높은 점수를 받았음.
- 중동항공사인 에미레이트항공(UAE), 카타르항공(카타르)도 이용자들이 '만족'하는 것으로 나타났으며, 이는 좋은 정시율과 기내 시설에 대한 만족도가 반영된 것으로 보임.

〈표 3-2〉 외국적항공사 2018년 항공교통서비스 평가 결과

구분		정시성(국제선)	소비자 보호	이용자 만족도
일본	일본항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	만족
일본	전일본공수	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	만족
일본	피치항공	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
중국	산둥항공	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
중국	상하이항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	만족
중국	심천항공	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
중국	중국국제항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
중국	중국남방항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
중국	중국동방항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
중국	춘추항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
몽골	MIAT몽골항공	우수 (B)	매우 우수 (A)	다소만족
말레이시아	가루다인도네시아항공	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족

구분		정시성(국제선)	소비자 보호	이용자 만족도
말레이시아	말레이시아항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
베트남	베트남항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
베트남	비엣젯항공	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
필리핀	세부퍼시픽항공	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
싱가포르	싱가포르항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	만족
대만	에바항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	만족
마카오	에어마카오	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
말레이시아	에어아시아엑스	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
대만	중화항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	만족
홍콩	캐세이드래곤	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	만족
홍콩	캐세이퍼시픽	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	만족
대만	타이거에어타이완	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
태국	타이에어아시아엑스	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
태국	타이항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
필리핀	팬퍼시픽항공	매우 우수 (A)	매우 불량 (F)	다소만족
필리핀	필리핀항공	매우 우수 (A)	보통 (C)	다소만족
필리핀	필리핀에어아시아	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
홍콩	홍콩익스프레스항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
홍콩	홍콩항공	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
UAE	에미레이트항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	만족
UAE	에티하드항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
카타르	카타르항공	매우 우수 (A)	우수 (B)	만족
네덜란드	KLM네덜란드항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
러시아	시베리아항공	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
독일	루프트한자항공	매우 우수 (A)	보통 (C)	만족
러시아	아에로플로트러시아항공	우수 (B)	미흡 (D)	다소만족
러시아	오로라항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
프랑스	에어프랑스	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
영국	영국항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	만족
터키	터키항공	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
핀란드	핀에어	매우 우수 (A)	보통 (C)	만족
미국	델타항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족
미국	아메리칸항공	매우 우수 (A)	보통 (C)	다소만족
캐나다	에어캐나다	우수 (B)	우수 (B)	다소만족
미국	유나이티드항공	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	다소만족

주 : 평가대상별 이용자 만족도는 384부를 조사함(신뢰수준 95%±5% 기준)