

제3장 항공교통서비스 수준

제1절 2019년 항공운송서비스 평가 결과

1. 평가 개요

- ❖ 항공교통서비스 평가'는 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 평가 실시됨.
- ❖ (평가 대상) 이번 평가에서는 항공사 부문은 8개 국적항공사 및 44개 외국적항공사, 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 대면조사하였음.
 - ▶ 업체 : 리서치랩(Research Lab), 2019년 12월 조사수행

- ❖ (평가 등급) 정량평가는 매우 우수(A, 90점 이상)부터 매우 불량(F, 50점 미만)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 국내선의 경우 대한항공, 국제선의 경우 에어부산이 가장 정시성이 우수한 것으로 나타남.
- ❖ 안전성 분야에서는 에어서울이 전반적으로 안전운항 성적이 우수하게 나타난 반면, 이스타항공은 안전운항 성적에서 'E등급'을 받아 주의 및 관리가 필요함.
 - 에어서울은 항공기 사고 및 준사고, 행정처분 항목에서 전혀 감점이 없었으며, 자체 안전관리 항목에서도 타 항공사 대비 우수한 점수를 받아 안전운항 성적이 가장 좋은 것으로 나타났음.
 - 이스타항공은 사고 건수는 없었으나, 준사고 건수가 1건 있었으며, 안전관련 과징금 부과 건수 5건, 안전관련 과징금 부과액 246,000만원, 항공종사자 처분 건수 6건으로 타 항공사 대비 가장 많은 행정처분을 받았음.
 - 특히, 행정처분 내용이 거짓 교육일지 작성, 점검주기 초과하여 운항, 항공안전장애 의무보고 미실시 등으로 항공사 자체적 관리가 소홀한 부분들이 두드러지고 있음.
- ❖ 소비자 보호 분야에서는 미합의 피해구제 건수가 비교적 적고, 조정 불성립 건수 및 행정처분 건수가 없는 진에어가 항공교통이용자 보호 충실성 점수가 가장 높았음.
- ❖ 반면, 제주항공은 국적항공사 중 여객운송실적 백만 명당 미합의 피해구제 건수 및 분쟁조정 전체 건수 대비 불성립 건수가 가장 많아 보호 충실성 점수가

가장 낮았음.

- ▶ 제주항공은 국적항공사 중 피해구제 접수건수가 89건으로 가장 많고, 합의율은 약 28.1%로 대한항공(25.7%) 다음으로 가장 낮았음.
- ❖ 2018년 대비 점수가 크게 향상된 항공사는 에어부산으로 특히 행정처분 접수 개선이 긍정적인 영향을 미쳐 D등급에서 A등급으로 상향조정 되었음.
- ❖ 실제 탑승객을 대상으로 실시한 이용자 만족도 조사에서는 8개 국적항공사 모두 '만족' 수준인 것으로 나타났으며, 그 중 에어부산의 만족도가 가장 높은 것으로 나타남.

〈표 3-1〉 국적항공사 2019년 항공교통서비스 평가 결과

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

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

나. 외국적항공사 부문

- ❖ 정시성 분야에서는 중동 및 김포공항 노선 운항 일본 항공사가 높은 정시율을 보이는 것으로 나타났으며, 타 지역 항공사의 경우 취항공항, 시간대 및 해당 항공사 특성에 따라 정시율이 다양한 것으로 나타남.
- ❖ 소비자보호 분야에서는 전년도 평가 대비 외국적 항공사 대부분이 항공교통 이용자 보호충실성 점수가 향상되었음.

- ❖ 중국상하이항공(중국), 춘추항공(중국) 및 중화항공(대만)이 높은 점수를 받았음. 이들은 피해구제 미합의 건 및 분쟁조정 불성립 건이 없고, 소비자 관련 행정처분을 한 건도 받지 않았음.
 - ▶ 다만, 춘추항공은 내국인 탑승비율이 적은 것으로 파악되며, 이러한 부분이 피해구제 및 분쟁조정 항목 점수에 긍정적인 영향을 미친 것으로 추정됨.
- ❖ 반면, 시베리아항공(러시아), 핀에어(핀란드) 및 홍콩항공(홍콩)은 피해구제, 분쟁조정 및 행정처분 항목 점수는 양호하나, 항공법령상 소비자 보호조치를 충실히 이행하지 않아 낮은 점수를 받았음.
- ❖ 팬퍼시픽항공(필리핀)은 2018년 F등급으로 이용에 주의를 요했으나, 2019년 항공법령상 소비자 보호조치에 따라 피해구제 계획 등을 개선함으로써 B등급으로 상향 조정되었음.
 - ▶ 그러나, 이용객 백만명당 미합의 피해구제 건이 26.1건으로 높은 편에 속하고, 서비스계획 미수립 및 접수처 전화연결 어려움 등 개선이 필요한 부분이 있음.
- ❖ 실제 탑승객을 대상으로 실시한 이용자만족도 조사에서는 모든 외국적 항공사가 '다소만족' 이상의 등급을 획득하면서 전반적으로 서비스의 질이 우수한 것으로 나타났음.
- ❖ 외국적항공사 중 핀에어가 가장 만족도가 높게 나타났으며, 후순으로 일본항공, 에미레이트항공이 만족도가 높게 나타남.

〈표 3-2〉 외국적항공사 2019년 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	길상항공(준야오)	매우 우수(A)	우수(B)	만족
중국	산둥항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
중국	중국상하이항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
중국	심천항공	매우 우수(A)	우수(B)	다소만족
중국	중국국제항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
중국	중국남방항공	매우 우수(A)	우수(B)	만족

구분		정시성(국제선)	소비자 보호	이용자 만족도
중국	중국동방항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	다소만족
중국	중국천진항공	매우 우수(A)	우수(B)	다소만족
중국	중국춘추항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	다소만족
인도네시아	가루다 인도네시아항공	매우 우수(A)	우수(B)	만족
말레이시아	말레이시아항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	다소만족
베트남	베트남항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
베트남	비엣젯항공	우수(B)	우수(B)	다소만족
필리핀	세부퍼시픽항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	다소만족
싱가폴	싱가폴항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
대만	에바항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
마카오	에어마카오항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
말레이시아	에어아시아엑스	매우 우수(A)	매우 우수(A)	다소만족
대만	중화항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
홍콩	캐세이퍼시픽항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
태국	타이 에어아시아 엑스	매우 우수(A)	매우 우수(A)	다소만족
태국	타이항공	매우 우수(A)	우수(B)	만족
필리핀	팬퍼시픽항공	매우 우수(A)	우수(B)	다소만족
필리핀	필리핀에어아시아	매우 우수(A)	매우 우수(A)	다소만족
필리핀	필리핀항공	매우 우수(A)	우수(B)	만족
홍콩	홍콩익스프레스	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
홍콩	홍콩항공	매우 우수(A)	우수(B)	만족
아랍에미레이트	에미레이트항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
아랍에미레이트	에티하드 항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
카타르	카타르항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
네덜란드	KLM네덜란드항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
독일	루프트한자항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
러시아	시베리아 항공	매우 우수(A)	우수(B)	다소만족
러시아	아에로플로트	매우 우수(A)	우수(B)	다소만족
프랑스	에어프랑스	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
러시아	오로라항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
터키	터키항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
핀란드	핀에어	매우 우수(A)	우수(B)	만족
미국	델타항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
캐나다	에어캐나다	매우 우수(A)	우수(B)	만족
미국	유나이티드항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	다소만족

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