

제2절 공항서비스 평가 결과

- ❖ 중추공항인 인천공항은 전년도 평가결과와 동일하게 교통 이용이 편리하고, 많은 여객을 수용할 수 있는 적절한 편의시설 규모와 수속시설을 갖추어 공항이용 편리성이 매우 우수한 것으로 나타났음.
 - ▶ 수속신속성은 출발 시 체크인 시작~신분검색~보안검색~출국심사 완료, 도착 시 입국심사~수하물 수취~세관심사 완료까지의 과정을 평가
 - ▶ 항공사 체크인 카운터에서 탑승수속을 밟는 시점부터 보안검색(출국시), 출입국 심사, 세관·검역(입국시) 등의 절차가 대부분 신속하게 처리¹²⁾되는 것으로 나타남.
 - ▶ 이용자만족도 조사에서도 인천공항은 시설쾌적성, 직원친절도 등에서 높은 점수를 받으면서 '만족' 등급을 획득했음.

〈표 3-3〉 중추공항 2019년 항공교통서비스 평가 결과

구분	수속신속성	수하물처리 정확성	공항이용 편리성	이용자만족도
인천공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족

주: 인천공항 이용자 만족도는 768부(T1: 384부, T2: 384부)를 조사함(신뢰수준 95%±5% 기준)

- ❖ 거점공항(1) 평가¹³⁾를 보면, 수속신속성의 경우, 일반적으로 대기시간이 짧고 수속절차가 신속한 편으로 나타나 모두 매우 우수(A)한 것으로 평가¹⁴⁾되었음.
- ❖ 수하물처리 정확성 분야에서는 공항 귀책사유로 인한 수하물 분실 건수가 거의 나오지 않아 모든 공항이 매우 우수(A) 등급을 받았음.
- ❖ 공항이용 편리성 분야에서는 제주공항이 매년 이용객이 증가하고 있어 시설 용량의 한계로 일부 편의시설 물품을 확충하였음에도 불구하고 보통(C) 등급을 받았음.

12) '19년 분기별 1회 7일(총 10시간, 07:00~12:00, 14:00~19:00), 총 4회, 28일 조사시행

13) 연간 1천만명 이상 이용 공항임.

14) '19년 분기별 1회 4일(피크시간 전후 총 2~3시간), 총 4회(1분기 제외, 4분기 2회 수행), 16일 조사시행

- ❖ 이용자만족도 조사에서는 모든 공항이 '다소 만족' 이상을 획득하였고, 제주공항이 전년 대비 만족도가 상승하여 '만족' 수준으로 나타남.
 - ▶ 제주공항 랜드사이드 인프라 확충사업으로 시설용량이 증가하고 편의공간이 확대된 것이 긍정적 영향을 미친 것으로 분석됨. 가장 큰 폭으로 만족도가 상승한 항목이 '청결성/쾌적성/편리성' 임.

〈표 3-4〉 거점공항(1) 2019년 항공교통서비스 평가 결과

구분	수속신속성	수하물처리 정확성	공항이용 편리성	이용자만족도
김포공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	만족
김해공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	다소만족
제주공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	보통(C)	만족

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

- ❖ 거점공항(2) 평가를 보면, 수속신속성의 경우, 전년 대비 청주공항의 신속성이 크게 향상되었음.¹⁵⁾
 - ▶ 청주공항은 국제선 출국, 국내선 출발 및 도착 항목에서의 평균 소요시간이 모두 단축되었으며, 특히 국제선 출국의 기준시간 초과시간이 크게 단축됨.
 - ▶ 이는 타 공항대비 청주공항을 이용하는 이용객들의 수하물 개수가 상대적으로 적고, 키오스크 수 증대 등 시설개선이 이루어짐으로써 신속성에 긍정적인 영향을 미친 것으로 분석됨.
- ❖ 수하물처리 정확성 분야에서는 공항 귀책사유로 인한 수하물 분실 건수가 거의 나오지 않아 모든 공항이 매우 우수(A) 등급을 받았음.
- ❖ 공항이용 편리성 분야에서는 청주공항과 대구공항이 '보통' 수준이었으나, 전년 대비 일부 편의시설 및 수속시설이 개선되었음.
 - ▶ 청주공항은 격리대합실 내 임산부 휴게실 설치, 편의점 내 의약품 판매 시작, 안내데스크 비상구급함 비치 등을 통해 편리성을 개선시킴.
 - ▶ 반면, 상업시설 이용요금, 안내데스크 인력, 수하물 카트 수량 확충 등은 개선이 필요함.

15) '19년 분기별 1회 4일(피크시간 전후 총 2~3시간), 총 4회(1분기 제외, 4분기 2회 수행), 16일 조사시행

- ▶ 대구공항은 키오스크 수량 추가, 편의점 내 의약품 판매 시작, 안내데스크 비상구급함 비치, 교통약자시설 설치기준 적정성 개선 등을 통해 편리성을 증대시킴.
 - ▶ 단, 어린이 놀이시설, 체크인 카운터 및 수하물 카트 수량은 개선이 필요한 것으로 파악됨.
- ❖ 이용자만족도 조사에서는 청주공항과 대구공항 모두 '다소 만족' 수준으로 나타남.

〈표 3-5〉 거점공항(2) 2019년 항공교통서비스 평가 결과

구분	수속신속성	수하물처리 정확성	공항이용 편리성	이용자만족도
청주공항	우수(B)	매우 우수(A)	보통(C)	다소만족
대구공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	보통(C)	다소만족

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