

배포 일시	2022. 6. 28.(화)		
담당 부서	항공정책관실 항공산업과	책임자	과 장 심지영 (044-201-4219)
		담당자	사무관 손상희 (044-201-4231)
보도일시	2022년 6월 29일(수) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 6. 28.(화) 11:00 이후 보도 가능		

이용자만족도 조사 확대로 항공서비스를 개선하겠습니다

- '22년 항공교통서비스 평가 실시 및 '21년 평가결과 발표 -

지금까지는 승객 B씨는 휠체어를 탄 아버지와 안전하게 탑승할 수 있도록 친절하게 안내해 준 승무원과 해당 항공사에 대한 감사표시를 하고 싶었지만 마땅한 곳을 찾을 수 없어 국민신문고를 통해 국토교통부에 칭찬글을 남겼다.

앞으로는 공항에 설치된 배너나 포스터에 있는 QR코드를 찍어 이용자만족도 조사에 참여하여 칭찬글도 남기고 점수도 줄 수 있다.

- 국토교통부(장관 원희룡)는 항공사와 공항의 서비스 평가에 반영하고 있는 이용자만족도 조사를 대면·온라인 병행조사에서 온라인 조사로 단일하게 변경하는 한편, 연휴 등 성수기에만 이루어지던 조사를 올해부터는 상시 진행(7.1.~12.31)할 계획이라고 밝혔다.
- 이용자만족도 조사결과는 항공사와 공항에서 이용자에게 제공하는 항공교통서비스 개선을 위한 기초자료로 활용되어 궁극적으로 항공교통 이용자의 편의 향상에 기여하고 있다.

□ 한편, 국토교통부는 국적사(8개사)와 주요 공항(6개)에 대해 이용자 만족도 조사결과를 비롯하여, 종합적인 서비스 품질을 평가한 ‘2021년 항공교통서비스 평가’ 결과를 발표하였다.

▸ (평가항목) 항공사: 정시성·안전성·소비자보호충실성·이용자만족도

공항: 수속신속성·수하물처리 정확성·이용편리성·이용자만족도

(평가/활용) 평가항목별 등급(매우우수~매우불량) 공개 / 미흡한 서비스는 개선 추진

□ 먼저, 이용자만족도 조사결과 이용자들은 국적항공사의 직원 친절성, 탑승수속 용이성, 예약·발권 편리성에 만족하는 반면, 지연·결항 시 정보제공의 적절성, 항공운임 등에 불만족하여 이에 대한 개선이 필요한 것으로 나타났다.

○ 항공사별로는 대한항공이 타 항공사와 달리 좌석 Zone별로 탑승순서를 구분하여 방역관리가 만족스럽다는 의견과 아시아나항공의 오토체크인* 기능이 편리하다는 의견이 있었다.

▸ 출발 24시간전 자동 체크인 완료, 모바일 탑승권 허용 공항인 경우 탑승권 전송

○ 반면, 플라이강원은 운항노선 부족, 키오스크 및 카운터 수 부족 등의 의견이 있어 상대적으로 낮은 점수를 받았다.

□ 또한 이용자들은 공항에 대하여는 수속시설, 공항 내 이동시설 사용 편리성, 직원 친절성에 만족하는 반면, 개선 필요사항으로는 주차시설, 쇼핑시설 부족 등을 꼽았다.

○ 공항별로는 인천공항은 청결하고 깔끔한 시설에 대해 만족한다는 의견이 많았고, 청주공항은 특히 타 공항대비 주차시설 만족도가 높았다.

○ 반면 제주공항은 주차시설 부족, 대구공항은 쇼핑시설 부족에 따라 이용자들의 낮은 평가를 받아 이에 대한 개선이 필요한 것으로 나타났다.

- 항공사 평가 중 정시성은 플라이강원(국내선)·아시아나항공(국제선), 안전성은 에어부산, 소비자보호는 에어서울이 높은 점수를 받았으며, 실제 탑승객 대상 만족도 조사는 대한항공이 만족도가 가장 높았다.

< '21년 항공운송서비스 평가결과 >

구분	정량 평가				정성 평가
	정시성		안전성	소비자보호	이용자만족도
	국내선	국제선			
최우수	플라이강원	아시아나항공	에어부산	에어서울	대한항공

* (평가대상) 대한항공, 아시아나항공, 에어부산, 에어서울, 제주항공, 진에어, 티웨이항공, 플라이강원 / (제외) 에어로케이, 에어프레미아, 외항사

- 공항 평가는 모든 공항이 수속 신속성, 수하물처리 정확성, 이용자 만족도에서 높은 평가를 받았고,
- 공항이용 편리성은 인천·김포·김해공항이 타 공항보다 상업시설과 교통 약자 시설 등에서 점수가 높아 매우 우수를 받았다.

< '21년 공항서비스 평가결과 >

구분		수속절차 신속성	수하물처리 정확성	공항이용 편리성	이용자 만족도
중추공항	인천공항	매우 우수	매우 우수	매우 우수	만족
거점공항	김포공항	매우 우수	매우 우수	매우 우수	만족
	김해공항	매우 우수	매우 우수	매우 우수	만족
	제주공항	매우 우수	매우 우수	우수	만족
	청주공항	매우 우수	매우 우수	우수	만족
	대구공항	매우 우수	매우 우수	우수	만족

- 국토교통부 심지영 항공산업과장은 “항공기와 공항을 이용한 항공교통 이용자가 만족도 조사에 보다 많이 참여할 수 있도록 조사 방식과 기간을 확대하였으며, 조사 결과가 항공사와 공항의 서비스 향상으로 이어질 수 있도록 제도에 반영해 나갈 계획” 이라고 말했다.

- 한편, 이용자 만족도 조사를 포함한 ‘22년도 항공교통서비스 평가는 국적사(10개사), 외항사(16개사), 주요 공항(6개)를 평가대상으로 올해 말까지 조사를 추진하여 내년 상반기중 평가 결과를 발표할 계획이다.
- ▶ (선정기준) 정상 운항중인 국적 항공사, 주 3회이상 왕복 운항중인 외국적 항공사, 여객처리실적 1% 이상인 국제공항
- 올해부터는 코로나-19로 인해 평가대상에서 제외했던 외항사를 일부 포함하고, 운항 횟수에 따라 외항사 평가대상을 점차 확대해 나갈 예정이다.

참고 1

항공교통서비스 이용자만족도 조사계획

항목	내 용
참여자	- 조사대상 공항 및 항공사를 이용한 이용자
조사대상	- 항공사 ▪ 10개 국적항공사(대한항공, 아시아나항공, 제주항공, 진에어, 에어부산, 에어서울, 티웨이항공, 플라이강원, 에어로케이, 에어프레미아) ▪ 16개 외국적항공사(집에어도쿄, 싱가포르항공, 베트남항공, 타이항공, 에미레이트항공, 에티하드항공, 카타르항공, KLM네덜란드항공, 루프트한자항공, LOT폴란드항공, 터키항공, 핀에어, 델타항공, 에어캐나다, 유나이티드항공, 아메리칸항공) - 공항 ▪ 6개(인천, 김포, 김해, 대구, 제주, 청주공항)
조사장소	- 인천, 청주, 김포, 김해, 제주, 대구, 양양공항 ▪ 항공사 : 여객터미널 보안구역 내 수하물 수취대 부근 ▪ 공 항 : 여객터미널 보안구역 내 보안심사대 또는 출국심사 끝나는 지점, 출발 게이트 앞 대기공간 주변
조사방법	- 배너 또는 포스터에 삽입된 QR코드 활용하여 참여 가능
조사내용	- 항공사 ▪ 예약 및 발권의 용이성, 탑승수속의 용이성, 정보제공의 적절성, 항공기 쾌적성, 기내 서비스 만족도, 항공사 직원 친절성, 항공사 이용요금 만족도 등 - 공항 ▪ 접근교통 편리성, 주차시설, 식당시설, 쇼핑시설, 수속시설, 안내표지 품질 적절성, 공항 내 이동시설 사용 편리성, 시설 청결성/쾌적성/편리성, 공항 상주직원의 도움 및 친절성 등
조사기간	- 2022년 7월 1일(금) ~ 2022년 12월 31일(토)

□ 공항서비스 평가 결과

구 분		수속절차 신속성	수하물처리 정확성	공항이용 편리성	이용자 만족도
중추공항	인천공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
거점공항	김포공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
	김해공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
	제주공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	만족
	청주공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	만족
	대구공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	만족

* (정량평가) A(90점이상), B(80~89점), C(70~79점), D(60~69점), E(50~59점), F(50점 미만)
 (정성평가) 매우만족(6.5), 만족(5.5), 다소만족, 보통, 다소불만족, 불만족, 매우불만족(1.5미만)

○ (수속 신속성 및 수하물 처리 정확성) 모든 공항이 A(매우 우수)

- 수속 신속성은 코로나로 인한 검역절차 소요시간이 증가하였으나, 감염병에 따른 특이사항임을 고려하여 평가결과에 미반영

○ (이용 편리성) 모든 공항에서 일부 편의시설(화장실, 의료시설, 안내데스크, 인터넷, 임산부 휴게실 등)에 대한 설치기준은 우수한 것으로 나타났으나,

- 주차요금, 상업시설 요금, 교통약자 설치기준 적합률은 타 평가항목 대비 점수가 낮아 교통약자 편의시설 설치기준 준수 등 개선 필요

○ (이용자 만족도) 전년도에 비해 만족도는 상승(5.77점→5.8점)하였고, 직원 친절, 공항내 이동시설, 안내표지에 대한 만족도가 높았음

- 인천공항은 시설 쾌적성에서 높은 점수를 받았으나, 식음료시설, 주차시설 등 시설 부족에 대한 개선요청이 있었으며,
- 김포공항 등 대부분 공항은 수속시설 만족도가 높았으나, 식음료, 쇼핑 시설 순으로 만족도가 낮아 휴게시설 확충 등 개선 필요

□ 항공운송서비스 평가 결과

구 분	정시성		안전성	소비자 보호	이용자 만족도
	국내선	국제선			
대한항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
아시아나항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	매우 우수(A)	만족
에어부산	매우 우수(A)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
에어서울	우수(B)	우수(B)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
제주항공	매우 우수(A)	우수(B)	보통(C)	매우 우수(A)	만족
진에어	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	매우 우수(A)	만족
티웨이항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	매우 우수(A)	만족
플라이강원	매우 우수(A)	-	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족

- * (정량평가) A(90점이상), B(80~89점), C(70~79점), D(60~69점), E(50~59점), F(50점 미만)
 (정성평가) 매우만족(6.5), 만족(5.5), 다소만족, 보통, 다소불만족, 불만족, 매우불만족(1.5미만)
 * 1년미만 운항한 에어로k, 에어프레미아, 코로나로 운항횟수가 적은 외항사 평가 제외

- (정시성) 국내선은 김포공항 운항 중심인 항공사 중 기재 부족으로 후속편 지연률이 높은 에어서울이, 국제선은 방역 문제로 중국 노선 지연률이 높아 에어서울·제주항공의 점수가 가장 낮았음
- (안전성) 사고·준사고가 없고, 안전문화가 개선된 에어부산이 가장 높은 점수를 받았으며, 제주항공은 사고·준사고는 없으나 다른 항공사 대비 안전 관련 행정처분 건수가 많아 개선 필요
- (이용자 보호) 국내선 위주로 운항되어 피해구제 접수건수가 크게 감소한 것이 점수에 영향을 미쳐 모든 항공사가 매우 우수(A)
 - 에어서울이 피해구제 및 분쟁조정 합의률이 높았고, 아시아나항공이 유일하게 분쟁조정 불성립건이 있었음
- (이용자 만족도) 전년도와 동일(5.77점)한 점수를 받았으나, 예약 및 발권, 탑승수속, 정보제공 등 대부분의 평가항목 점수가 소폭 하락
 - 특히, '21년은 결항 및 지연을 경험했던 이용자에게 이에 대한 정보 제공 적절성을 조사한 결과 만족도 점수가 크게 낮아져, 항공사는 승객 입장에서 이해할 수 있는 상세정보 제공에 관심을 기울일 필요