국토교통부 / Incheon Airport	보 도 자 료		
	배포일시	2018. 1. 25.(목) 총 5매(본문5)	
담당부서 공항정책과	담 당 자	•과장 나웅진, 사무관 천홍식/허나윤, 주무관 권오준 •☎ (044) 201-4328, 4337, 4333	
인천국제공항공사 운영준비기획팀	담 당 자	•팀장 석준열 •☎ (032) 741-5133	
보 도 일 시	2017년 1월 26일(금) 석간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 1. 26.(금) 06:00 이후 보도 가능		

인천공항 제2 여객터미널 개장 일주일 맞아 안정된 모습

□ 인천국제공항 제2 여객터미널은 **지난 1월 18일 개장 이후 일주일간의 안정화 기간**을 거쳐 기존 인천공항 이상의 더욱 **편리하고 쾌적한 서비스**를 제공하고 있다.

○ 국토교통부(장관 김현미)는 제2 여객터미널 개장 이후 운영 상황을 면밀히 **모니터링**하면서 **보완할 사항은 관계기관과 협조하여 즉시 조치**하고 있다. 앞으로 이어지는 **평창올림픽, 설 명절** 등에 공항을 찾는 **우리 국민 뿐 아니라 전 세계인에게 사랑받는 공항**으로 거듭나도록 지속적으로 노력할 계획이다.

【 개장 이후 운영 현황 및 보완한 사항 】

□ 개장 이후 7일 동안(1.18~1.24) **일평균 약 240여편**의 항공편이 운항되어 **일평균 약 5만3천여 명의 여객**이 제2 여객터미널을 이용하였다.

* 누계 : 항공편 1,680편(출발 840편, 도착 840편)
여객 37만4천여 명(출발 18만7천여 명, 도착 18만7천여 명)

○ **개장 이후** 일평균 32여 편의 항공편 **지연**이 있었으나, 이는 기상, 항공기 연결, 항로혼잡, 정비 등에 의해 발생한 **통상적인 수준**이다.

○ 일부 **터미널을 잘못 찾아오는 여객**도 있었으나, 개장 첫날 264명에서 22일 140명으로 **지속 감소**하고 있다.

○ 위탁 수하물은 일평균 5만여 개를 처리중으로, BHS(Baggage Handling System) 상 특이사항은 없으나, 개장 초기 환승 항공기 수하물 처리 지연 등으로 일부 수하물이 미탑재되기도 하였다.

○ 제2 여객터미널에서 처음 선보인 **원형검색기**에 의한 보안검색도 원활히 운영되고 있어 첨두시간대인 오전 7시~8시 기준으로 여객 1인당 **평균 25초 내로 검색**이 완료되고 있다.

○ 제2 여객터미널 역이 신설되어 연장운행되고 있는 공항철도, KTX, 공항버스도 정상적으로 운영 중이다.

□ 국토부는 개장 이후 제2 여객터미널의 조속한 운영 안정화를 위해 **「운영 안정화 현장 대응반」**을 가동하여, 현장에서 확인되는 일부 운영상의 미숙한 부분을 빠른 시일 내에 **시정·보완**할 수 있도록 노력해왔다.

○ **지상조업사 인력을 추가 투입**하여 위탁수하물이 지연수송되지 않고 **항공기에 적기 탑재될 수 있도록 보완**하였다.

○ 또한, 첫 출발편(1.18일의 경우 07:55분) 2시간 이전에 미리 도착한 여객의 대기시간 단축을 위해 **수속시설을 조기 운영**할 계획이다.

- 우선, 대한항공의 체크인카운터 운영 시작시간을 기존 6시10분에서 5시40분으로 앞당겼다.

- 동, 서 2개 구역으로 운영되는 법무부의 출입국수속 시설의 경우, 현재 24시간 운영 중인 동편 외에 서편도 운영 시작시간을 2월 14일부터 기존 7시에서 6시30분으로 앞당길 계획이다.

○ 터미널을 잘못 찾아오는 오도착 여객은 감소 추세이나, **지속적으로 안내요원을 배치**하여 이용객 불편을 최소화할 것이다.

【 스마트공항으로 거듭나고 있는 인천국제공항 】

□ **"스마트공항"이 구현된 제2 여객터미널**에서는 셀프 체크인, 셀프 백드롭 설비가 중단 없이 안정적으로 운영 중으로, **자동화서비스 이용객도 대폭 증가**하였다.

○ 제2 여객터미널은 터미널 중앙에 "셀프 서비스 존"을 구축하여 셀프 체크인 기계(66대)와 셀프 백드롭 기계(34대)를 이용하여 여객이 직접 티켓을 발권하고 짐을 부칠 수 있도록 하였다.

○ 제2 여객터미널 **전체 출발 승객 중 평균 36%가 셀프 체크인**을, **10%가 셀프 백드롭을 이용**하고 있다.

- 이는 '17년 인천공항 전체 출발 승객의 셀프 체크인 이용률 23%, 셀프 백드롭 이용율 2.7%에 비하면 매우 큰 폭으로 증가했다.

○ 제2 여객터미널에 취항하는 대한항공, 델타항공, KLM네덜란드항공, 에어프랑스항공의 경우에는 일평균 이용자수가 셀프 체크인 8,402명, 셀프 백드롭 2,345명으로써, 전년대비 각각 51%, 162% 증가하였다.

* 셀프 체크인 : '17년 5,572명/일 → '18.1.18~23일 8,402명/일
셀프 백드롭 : '17년 896명/일 → '18.1.18~23일 2,345명/일

【 제2 여객터미널에 대한 만족도 조사결과 】

□ 개장일인 1월 18일부터 1월 23일까지 6일 동안 총 1,239명(일평균 200여 명)의 출입국 여객 및 환승객을 대상으로 **제2 여객터미널에 대한 만족도 조사를 실시**한 결과 5점 만점 기준 **4.51점**으로, 제1 여객터미널의 작년 4분기 만족도 조사 결과인 4.26점보다 0.25점 높은 것으로 조사되었다.

○ 출국 여객, 입국 여객, 환승 여객 각각에 대한 결과를 살펴보면, 출국 여객은 4.47점, 입국 여객은 4.45점, 환승 여객은 4.63점으로 특히 세계적인 허브공항의 위상에 걸맞게 **환승 여객들에게 높은 평가**를 받았다.

* 제1 여객터미널 : 출국 4.3점 입국 4.2점 환승 4.3점
제2 여객터미널 : 출국 4.47점 입국 4.45점 환승 4.63점

- 이는 제2 여객터미널에서 **환승편의시설을 대폭 확충**한 것에 따른 것으로, 세부 항목인 「환승편의시설」에서 4.77점(제1 여객터미널 4.44점)을 받았다.

○ 평가 항목별로 분석해보면, 공통적으로 **「전반적인 청결도」, 「쾌적한 분위기」, 「대기공간」 항목에서 만족도**가 높았다.

* 전반적 청결 : 출국 4.73점 입국 4.70점 환승 4.83점
분위기 쾌적 : 출국 4.75점 입국 4.68점 환승 4.79점
대기공간 : 출국 4.69점 입국 4.56점 환승 4.78점

- 가장 높은 점수를 받은 항목은 환승 여객에 대한 전반적인 청결도(4.83점)이고, 제1 여객터미널 대비 가장 많은 점수가 오른 항목은 환승 여객에 대한 유아휴게실/수유실(제2 여객터미널 4.7점, 제1 여객터미널 4.0점)이다.

○ 출국 여객을 대상으로 조사한 **접근교통 및 주차시설에 대한 만족도**는 전체 평균(4.47점) 대비 낮은 **4.36점**이었으나, 제1 여객터미널(4.09점) 대비 높게 평가되었다.

- 주차장 및 셔틀버스의 편의성이 높아지면서 제1 여객터미널보다 높은 평가를 받은 것으로 분석되며, 공항 접근 교통 부분 만족도 향상을 위해 앞으로 관련 지자체, 운수회사와 지속적으로 협의, 확충해나갈 계획이다.

○ 만족도 조사는 1월 25일까지 계속되며, **조사 결과를 분석**하여 **인천공항의 전반적인 서비스 수준을 향상시킬 수 있도록 보완**해나갈 계획이다.

□ 국토교통부 관계자는 "이번 **인천공항 제2 여객터미널**의 경우, 하나의 공항이 **2개의 국제선 터미널을 운영**하는 **첫 사례**임에도 불구하고, **국민 여러분과 많은 기관들의 협조로 원활하게 운영**되게 되었다"고 감사의 뜻을 전하였으며,

○ "앞으로 제2 여객터미널에 대한 지속적 보완은 물론, 제1 여객터미널 리모델링, 인천공항 4단계 건설사업도 지속적으로 추진해나가겠다"고 밝혔다.

OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 국토교통부 공항정책과 천홍식 사무관(☎ 044-201-4337)에게 문의하여 주시기 바랍니다.