

 <b>국토교통부</b>	<b>보 도 자 료</b>		
	배포일시	2018. 10. 31(수) / 총 8매(본문7)	
담당 부서	항공산업과	담당자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 과장 김도곤, 사무관 홍승희, 주무관 홍창빈</li> <li>• ☎ (044) 201-4231, 4230</li> </ul>
보 도 일 시		2018년 11월 1일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 10.31(수) 11:00 이후 보도 가능	

## '16~'17년 항공이용객 만족도... 에어부산 전일본공수 1위

### 2년 단위 항공교통서비스 결과 발표... 4개 항공사 과태료조치·내년부터 매년 시행

- 국토교통부(장관 김현미)는 한국교통연구원을 통해 실시한 「'16-'17년 항공교통서비스 평가」 결과를 발표했다.
- 실제 탑승객이 응답한 이용자 만족도 조사결과에서는 국적항공사는 에어부산이, 외국적항공사는 전일본공수(일본, ANA)가 가장 만족도가 높았다.
- 한편, 국내선 정시성 분야에서는 대한항공이, 국제선 정시성·소비자 보호 분야에서는 에어부산이, 안전성 분야에서는 에어서울이 가장 높은 점수를 받았다.

#### < '16-'17년 항공교통서비스 평가결과 >

		정량 평가				정성 평가
		정시성		안전성	소비자보호	이용자 만족도
		국내선	국제선			
국적 항공사	최우수	대한항공	에어부산	에어서울	에어부산	에어부산
	최하위	진에어	아시아나항공	티웨이항공	진에어	에어서울
외국적 항공사	최우수	-	전일본공수	-	중화항공	전일본공수
	최하위	-	심천항공	-	필리핀 에어아시아	필리핀 에어아시아

## < 평가개요 >

- '항공교통서비스 평가'는 소비자들에게 정확한 정보를 제공하여 우수한 업체를 선택할 수 있도록 하고, 사업자들은 건전한 서비스 경쟁을 펼치도록 하기 위해 '13년부터 2년 단위로 실시되어 왔다.
- (평가 대상) 이번 평가에서 처음으로 외국적항공사도 평가대상이 되면서, 항공사 부문에서는 8개 국적항공사 및 45개 외국적 항공사를 평가하였다. 공항 부문은 운송실적이 많은 5개 국제 공항(인천, 김포, 김해, 제주, 청주)이 평가대상으로 선정되었다.
- (평가 방법) 항공사 부문과 공항 부문 모두 자료를 통해 평가하는 정량평가와 실제 탑승객을 대상으로 한 만족도 조사결과인 정성 평가로 구성되었다.
  - \* 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 각 384부를 조사하였으며, 신뢰수준은 95%±5%이다.
  - \* 업체 : 리서치랩(Research Lab), 성수기·비수기를 나누어 연중 2회 이상 조사
- (평가 등급) 정량평가는 1등급(매우 우수)부터 10등급(매우 미흡)까지 10등급제이며, 정성평가는 7점 척도 설문조사로 진행됨에 따라 매우만족부터 매우불만족까지 7등급제\*로 등급이 매겨진다.
  - \* 정성평가 등급 : 매우만족 - 만족 - 다소만족 - 보통 - 다소불만족 - 불만족 - 매우불만족

## < 평가결과 >

### 1. 국적항공사 부문

- 정시성 분야에서는 국내선은 대한항공이, 국제선은 에어부산이 가장 우수한 것으로 나타났다. 대한항공은 항공편이 많아 대체기 투입이 빠르고, 에어부산은 김해공항을 모(母)기지로 사용하여 혼잡항로를 적게 사용한다는 측면에서 우수한 평가를 받았다.
- 이에 비해, 제주노선 비중이 높은 진에어와 항로 혼잡이 극심한 중국노선이 많은 아시아나항공은 각각 국내선과 국제선에서 최하위를 기록했다.
- 안전성 분야에서는 에어서울이 가장 우수했고, 티웨이항공이 가장 낮았다. '16-'17년에는 사고·준사고\*가 각 1건으로 적어 국적항공사의 안전운항 성적이 전반적으로 우수하였으나, 티웨이항공은 운항횟수 대비 안전 관련 처분건수·액수가 상대적으로 많았다.
- \* (사고) 사망·중상 등의 인명피해 또는 항공기 파손·실종 등이 발생한 경우 (준사고) 항공안전에 중대한 위해를 끼쳤으나 사고로 이어지지 않는 경우
- 소비자 보호 분야에서는 에어부산이 이용객 대비 피해접수건수가 적고, 소비자 관련 행정처분을 한 건도 받지 않으면서 최고 등급을 받았다. 반면 소비자와의 분쟁에서 합의율이 낮았던 진에어는 가장 낮은 등급을 받았다.

정시성				안전성		소비자보호	
국내선		국제선					
항공사	등급	항공사	등급	항공사	등급	항공사	등급
대한항공	4등급	에어부산	1등급	에어서울	1등급	에어부산	1등급
에어부산	5등급	에어서울	1등급	에어부산	2등급	아시아나항공	2등급
티웨이항공	5등급	진에어	2등급	진에어	3등급	대한항공	3등급
아시아나항공	6등급	대한항공	2등급	대한항공	3등급	이스타항공	3등급
제주항공	6등급	제주항공	2등급	아시아나항공	3등급	제주항공	4등급
이스타항공	6등급	티웨이항공	2등급	이스타항공	4등급	티웨이항공	4등급
진에어	7등급	이스타항공	2등급	제주항공	4등급	에어서울	5등급
		아시아나항공	3등급	티웨이항공	5등급	진에어	5등급

- 한편 실제 탑승객을 대상으로 실시한 **이용자만족도 조사**에서도 **에어부산**이 가장 높은 점수로 종합 **‘만족’** 등급을 받았다. 대한항공, 아시아나항공이 그 뒤를 이었으며, 취항 3년차를 맞이한 **에어서울**이 가장 점수가 낮아 서비스 개선이 필요한 것으로 나타났다.

**< 국적항공사 이용자만족도 조사결과 >**

\* 조사대상별 384부, 신뢰수준 95% ± 5%

순위	항공사	등급
1	에어부산	만족
2	대한항공	만족
3	아시아나항공	만족
4	제주항공	만족
5	진에어	만족
6	티웨이항공	만족
7	이스타항공	만족
8	에어서울	다소만족

**2. 외국적항공사 부문**

- 정시성 분야에서는 **전일본공수(일본)**, **오로라항공(러시아)**, **일본항공(일본, JAL)** 등이 최우수 등급을 받았다. 이들은 한국-일본, 한국-블라디보스톡 등 비교적 혼잡이 적은 항로를 이용하고 있는 점이 크게 작용했다.
  - **심천항공(중국)**, **상하이항공(중국)**, **몽골항공(몽골)** 등 혼잡한 한국-중국 항로를 이용하는 항공사들은 정시성에서 낮은 점수를 받았다.
- 소비자보호 분야에서는 **중화항공(대만)**, **홍콩익스프레스(홍콩)**, **에바항공(대만)** 등 동남아계열 대형항공사들이 높은 점수를 받았다. 이들은 이용객 대비 피해접수건수가 적었고, 항공법령상 소비자보호조치를 준수하고 있는 것으로 조사되었다.
  - 이에 비해, 피해접수건수가 많았던 **필리핀에어아시아(필리핀)**, **세부퍼시픽(필리핀)** 등 동남아계 저비용항공사와 소비자와의 합의율이 낮았던 **터키항공(터키)**, **카타르항공(카타르)** 등 중동·유럽계 항공사들은 점수가 낮았다.

구분	정시성		소비자보호	
	항공사(국적)	등급	항공사(국적)	등급
상위 항공사	전일본공수(일본)	1등급	중화항공(대만)	1등급
	오로라항공(러시아)	1등급	홍콩익스프레스(홍콩)	2등급
	일본항공(일본)	1등급	에바항공(대만)	2등급
	에미레이트항공(UAE)	1등급	태국항공(태국)	2등급
	에티하드항공(UAE)	1등급	싱가포르항공(싱가포르)	2등급
하위 항공사	아에로플로트(러시아)	4등급	핀에어(핀란드)	8등급
	에어캐나다(캐나다)	4등급	카타르항공(카타르)	8등급
	몽골항공(몽골)	5등급	세부퍼시픽(필리핀)	9등급
	상하이항공(중국)	5등급	터키항공(터키)	10등급
	심천항공(중국)	5등급	필리핀에어아시아(필리핀)	10등급

○ 실제 탑승객을 대상으로 실시한 이용자만족도 조사에서는 모든 항공사가 '보통' 이상의 등급을 획득하면서 전반적으로 서비스의 질이 우수한 것으로 나타났다.

- 전일본공수(일본), 일본항공(일본), 싱가포르항공(싱가포르) 등은 기내 서비스와 직원 친절도에서 높은 점수를 받으면서 가장 우수했으며,
- 필리핀에어아시아(필리핀), 비엠텡항공(베트남), 타이에어아시아X(태국) 등은 기내좌석 불편 등으로 이용자만족도가 가장 낮았다.

#### < 외국적 항공사 이용자만족도 조사결과 >

\* 조사대상별 384부, 신뢰수준 95% ± 5%

상위 10개 항공사			하위 10개 항공사		
순위	항공사(국적)	점수	순위	항공사(국적)	점수
1	전일본공수(일본)	만족	36	피치항공(일본)	다소만족
2	일본항공(일본)	만족	37	춘추항공(중국)	다소만족
3	싱가포르항공(싱가포르)	만족	38	심천항공(중국)	다소만족
4	케세이드래곤에어(홍콩)	만족	39	아에로플로트(러시아)	다소만족
5	에바항공(대만)	만족	40	몽골항공(몽골)	다소만족
6	에미레이트항공(UAE)	만족	41	에어아시아X(말레이시아)	다소만족
7	핀에어(핀란드)	만족	42	홍콩익스프레스(홍콩)	다소만족
8	상하이항공(중국)	다소만족	43	타이에어아시아X(태국)	다소만족
9	루프트한자(독일)	다소만족	44	비엠텡항공(베트남)	다소만족
10	델타항공(미국)	다소만족	45	필리핀에어아시아(필리핀)	보통

### 3. 공항 부문

- 중추공항인 인천공항은 수속루트가 다양하고 공항 내 수속·편의 시설이 잘 갖추어져 수속 신속성과 공항이용 편리성이 우수한 것으로 나타났다. 다만, '16.1월 시스템 오류로 인한 수하물 대량 처리지연으로 수하물 처리 정확성은 3등급이었다.
- 이용자만족도 조사에서도 인천공항은 시설쾌적성, 직원친절도 등에서 높은 점수를 받으면서 종합 '만족' 등급을 획득했다.

#### < 중추공항 평가결과 >

수속신속성		수하물처리 정확성		공항이용 편리성		이용자만족도	
인천공항	1등급	인천공항	3등급	인천공항	2등급	인천공항	만족

- 거점공항 평가를 보면, 수속신속성 분야에서는 공항 내 동선이 짧고 혼잡시간대에도 수속에 장시간 소요되는 승객이 적었던 제주공항이 우수했다.
- \* 수속신속성은 출발 시 체크인 시작~신분검색~보안검색~출국심사 완료, 도착 시 입국심사~수하물 수취~세관심사 완료까지의 과정을 평가
- 수하물처리 정확성 분야에서는 공항 귀책사유로 인한 수하물 분실 건수가 거의 나오지 않아 모든 공항이 1등급을 받았다.
- 공항이용 편리성 분야에서는 시설 포화로 인해 대합실 내 의자·수하물카트 등이 부족한 제주공항과 어린이·임산부 등 교통약자를 위한 시설이 미흡했던 청주공항이 낮은 점수를 받았다.
- 이용자만족도 조사에서는 모든 공항이 '다소 만족' 이상을 획득하였고, 김포공항·청주공항이 종합 '만족' 등급을 획득하였다.

#### < 거점공항 평가결과 >

수속신속성		수하물처리 정확성		공항이용 편리성		이용자만족도	
제주공항	1등급	김포공항	1등급	김해공항	4등급	김포공항	만족
청주공항	2등급	김해공항	1등급	김포공항	6등급	청주공항	만족
김해공항	2등급	제주공항	1등급	청주공항	8등급	제주공항	다소만족
김포공항	2등급	청주공항	1등급	제주공항	10등급	김해공항	다소만족

## < 평가결과 활용계획 >

- 이번 평가결과는 상세 분석자료와 함께 각 사업자에게 제공될 예정이며, 각 평가분야별로 일정 등급 이하를 받은 사업자는 서비스 개선을 위한 계획을 수립하여 이행하여야 한다.
- 한편, 평가과정에서 항공법령이 정한 소비자 보호조치를 준수하지 않은 4개의 외국적항공사\*에게는 과태료 부과조치가 있을 예정이다.
  - \* 이용자를 위한 서비스계획 미수립(4개) : 에미레이트항공, 아에로플로트항공, 비엠텡항공, 오로라항공
- 국토부 손명수 항공정책실장은 “우리 항공산업은 양적 성장을 통해 항공여객 1억 명 시대를 맞이했다”면서, “내년부터는 서비스평가를 매년 시행하는 등 서비스의 질적 개선도 함께 이루어질 수 있도록 최선을 다하겠다”고 밝혔다.



이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면  
국토교통부 홍승희 사무관(☎ 044-201-4231)에게 문의하여 주시기 바랍니다.

## 참고 1

## 항공교통서비스 평가 항목

### □ 항공운송서비스 평가항목 : 4개 부문 18개 세부항목

평가항목		세부항목
정량 평가	정시성	- 지연 및 결항
	안전성	- 항공기 사고·준사고 발생률 - 사고로 인한 사망자 등의 수 - 안전관련 과징금 부과건수 및 부과액 - 항공종사자 처분 건수 및 처분일수 - 인사원칙, 징계절차 등 안전문화 점수
	항공교통이용자 보호 충실성	- 한국소비자원 피해구제 접수건수 - 한국소비자원 분쟁조정 결과 - 소비자 관련 행정처분 점수 - 법정 소비자보호조치 충실 이행도
정성 평가 (이용자만족도)		- 예약 및 발권의 용이성 - 탑승수속의 용이성 - 정보제공의 적절성 - 항공기의 쾌적성 - 기내서비스 만족도 - 항공사 직원 친절도 - 이용요금 만족도 - 전반적인 만족도

### □ 공항서비스평가 평가항목 : 4개 부문 16개 세부항목

평가항목		세부항목
정량 평가	수속절차의 신속성	- 국내선 출도착·국제선 출입국 평균 소요시간 - 국내선 출도착·국제선 출입국 기준시간 초과시간
	수하물처리 정확성	- 수하물 처리오류 및 분실률
	공항이용 편리성	- 교통이용 편리성 - 편의시설 적정성 - 수속시설 적정성 - 교통약자 시설편의성
정성 평가 (이용자만족도)		- 접근교통 편리성 - 주차시설 만족도 - 식당시설 만족도 - 쇼핑시설 만족도 - 안내표지 품질 적절성 - 공항내 이동시설 편리성 - 시설 청결성/쾌적성/편리성 - 공항 상주직원의 친절성 및 도움성 - 전반적인 만족도



## 참고 2

## 외국적항공사 평가결과

정시성		소비자보호		이용자만족도	
항공사(국적)	등급	항공사(국적)	등급	항공사(국적)	등급
전일본공수(일본)	1등급	중화항공(대만)	1등급	전일본공수(일본)	만족
오로라항공(러시아)	1등급	홍콩익스프레스(홍콩)	2등급	일본항공(일본)	만족
일본항공(일본)	1등급	에바항공(대만)	2등급	싱가포르항공(싱가포르)	만족
에미레이트항공(UAE)	1등급	태국항공(태국)	2등급	캐세이드래곤(홍콩)	만족
에티하드항공(UAE)	1등급	싱가포르항공(싱가포르)	2등급	에바항공(대만)	만족
카타르항공(카타르)	1등급	중국동방항공(중국)	2등급	에미레이트항공(UAE)	만족
싱가포르항공(싱가포르)	1등급	영국항공(영국)	2등급	핀에어(핀란드)	만족
에바항공(대만)	1등급	하와이안항공(미국)	2등급	상하이항공(중국)	다소만족
가루다항공(인도네시아)	1등급	베트남항공(베트남)	2등급	루프트한자(독일)	다소만족
하와이안항공(미국)	1등급	말레이시아항공(말레이시아)	2등급	델타항공(미국)	다소만족
타이에어아시아X(태국)	1등급	일본항공(일본)	2등급	카타르항공(카타르)	다소만족
KLM항공(네덜란드)	1등급	에티하드항공(UAE)	3등급	캐세이패시픽(홍콩)	다소만족
스쿠트항공(싱가포르)	2등급	중국국제항공(중국)	3등급	에티하드항공(UAE)	다소만족
에어마카오(마카오)	2등급	에어캐나다(캐나다)	3등급	중화항공(대만)	다소만족
베트남항공(베트남)	2등급	KLM항공(네덜란드)	3등급	하와이안항공(미국)	다소만족
캐세이드래곤(홍콩)	2등급	캐세이드래곤(홍콩)	3등급	베트남항공(베트남)	다소만족
중화항공(대만)	2등급	에어프랑스(프랑스)	3등급	KLM항공(네덜란드)	다소만족
핀에어(핀란드)	2등급	전일본공수(일본)	3등급	가루다항공(말레이시아)	다소만족
비엣젯항공(베트남)	2등급	피치항공(일본)	3등급	영국항공(영국)	다소만족
터키항공(터키)	2등급	산둥항공(중국)	4등급	아메리칸항공(미국)	다소만족
유나이티드항공(미국)	2등급	캐세이패시픽(홍콩)	4등급	필리핀항공(필리핀)	다소만족
영국항공(영국)	2등급	델타항공(미국)	4등급	에어프랑스(프랑스)	다소만족
델타항공(미국)	2등급	타이에어아시아X(태국)	4등급	터키항공(터키)	다소만족
태국항공(태국)	2등급	중국남방항공(중국)	4등급	에어캐나다(캐나다)	다소만족
홍콩익스프레스(홍콩)	2등급	가루다항공(인도네시아)	4등급	중국남방항공(중국)	다소만족
중국남방항공(중국)	2등급	루프트한자(독일)	4등급	스쿠트항공(싱가포르)	다소만족
루프트한자(독일)	2등급	에미레이트항공(UAE)	4등급	태국항공(태국)	다소만족
캐세이패시픽(홍콩)	2등급	에어마카오(마카오)	5등급	중국동방항공(중국)	다소만족
중국국제항공(중국)	3등급	오로라항공(러시아)	5등급	오로라항공(러시아)	다소만족
산둥항공(중국)	3등급	아메리칸항공(미국)	5등급	중국국제항공(중국)	다소만족
피치항공(일본)	3등급	심천항공(중국)	5등급	유나이티드항공(미국)	다소만족
춘추항공(중국)	3등급	춘추항공(중국)	5등급	산둥항공(중국)	다소만족
에어아시아X(말레이시아)	3등급	필리핀항공(필리핀)	5등급	말레이시아항공(말레이시아)	다소만족
세부퍼시픽(필리핀)	3등급	에어아시아X(말레이시아)	6등급	세부퍼시픽항공(필리핀)	다소만족
필리핀항공(필리핀)	3등급	유나이티드항공(미국)	6등급	에어마카오(마카오)	다소만족
말레이시아항공(말레이시아)	3등급	상하이항공(중국)	6등급	피치항공(일본)	다소만족
에어프랑스(프랑스)	3등급	MIAT몽골항공(몽골)	6등급	춘추항공(중국)	다소만족
아메리칸항공(미국)	4등급	비엣젯항공(베트남)	7등급	심천항공(중국)	다소만족
필리핀에어아시아(필리핀)	4등급	스쿠트항공(싱가포르)	7등급	아에로플로트(러시아)	다소만족
중국동방항공(중국)	4등급	아에로플로트(러시아)	8등급	MIAT몽골항공(몽골)	다소만족
아에로플로트(러시아)	4등급	핀에어(핀란드)	8등급	에어아시아X(말레이시아)	다소만족
에어캐나다(캐나다)	4등급	카타르항공(카타르)	8등급	홍콩익스프레스(홍콩)	다소만족
MIAT몽골항공(몽골)	5등급	세부퍼시픽(필리핀)	9등급	타이에어아시아X(태국)	다소만족
상하이항공(중국)	5등급	터키항공(터키)	10등급	비엣젯항공(베트남)	다소만족
심천항공(중국)	5등급	필리핀에어아시아(필리핀)	10등급	필리핀에어아시아(필리핀)	보통