

## 제2절 공항서비스 평가 결과

- ❖ 중추공항인 인천공항은 많은 여객을 수용할 수 있는 적절한 편의시설 규모와 수속시설을 갖추어 수속처리가 매우 신속하고, 공항이용 편리성이 우수한 것으로 나타남.
  - ▶ 수속 신속성<sup>11)</sup>은 출발 시 체크인 시작~신분검색~보안검색~출국심사 완료, 도착 시 입국심사~수하물 수취~세관심사 완료까지의 과정을 평가. 단, 코로나 19로 인해 수속처리 시간이 대폭 증가된 검역 구간 소요시간 포함되지 않은 결과이므로 감안 필요
  - ▶ 공항이용 편리성의 경우, 코로나 19 대응을 위한 교통수단 감축, 자동출입국심사대 운영 중지 등이 영향을 미침.
  - ▶ 이용자만족도 조사에서도 인천공항은 시설쾌적성, 직원친절도 등에서 높은 점수를 받으면서 '만족' 등급을 획득했음.

〈표 3-2〉 중추공항 2020년 항공교통서비스 평가 결과

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

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

- ❖ 거점공항(1) 평가를 보면, 수속 신속성의 경우, 일반적으로 대기시간이 짧고 수속절차가 신속한 편으로 나타나 모두 매우 우수(A)한 것으로 평가<sup>12)</sup>되었음.
  - ▶ 국제선 인천공항으로 일원화됨에 따라, 국제선 신속성 조사는 미수행
  - ▶ 다만, 김포공항의 경우, 보안검색 강화 영향으로 출발 평균 소요시간 다소 증가한 것으로 나타남.
- ❖ 수하물처리 정확성 분야에서는 공항 귀책사유로 인한 수하물 분실 건수가 나오지 않아 모든 공항이 매우 우수(A) 등급을 받았음.

11) '20년 3·4분기별 각 7일(07:00~19:00), 총 14일 조사시행

12) '21년 1회 총 2일(평일 1일, 주말 1일, 피크시간 전후 총 2~3시간) 조사시행

- ❖ 공항이용 편리성 분야에서는 김포공항과 김해공항이 전년도 동일 우수(B) 등급을 받았으며, 제주항공도 전년도 동일 보통(C) 등급을 받았음.
  - ▶ 코로나 19로 침두시 여객수 감소하여 일부항목에서는 개선 또는 증가가 없었음에도 불구하고 점수가 상승하는 효과가 있었던 반면, 대중교통 수송분담률, 자동출입국심사 이용률 증가분 등 일부 항목은 점수가 감점되는 효과가 있었음.
- ❖ 이용자만족도 조사에서는 김포공항이 '만족' 등급을 받았으며, 김해공항과 제주공항은 '다소만족' 등급을 받음.
  - ▶ 김포공항은 쇼핑 시설 또는 식음료 시설이 개선이 필요하다는 의견과 대기공간(의자)가 부족하다는 의견 등이 있었음.
  - ▶ 김해공항은 시설에 공항 시설이 확충 및 개선되었으면 좋겠다는 의견이 있었으며, 주로 식당, 편의점, 카페, 쇼핑시설 등이 언급되었음.
  - ▶ 제주공항은 공항 시설, 특히 대기공간의 확충 및 개선이 필요하다고 가장 많이 언급되었으며, 그 외 면세점 이용(다양한 브랜드, 할인, 시설 등)에 대한 개선이 필요하다고 언급됨.

〈표 3-3〉 거점공항(1) 2020년 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)	다소만족

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

- ❖ 거점공항(2) 평가를 보면, 수속신속성의 경우 모두 매우 우수(A) 등급으로 나타남.
  - ▶ 국제선 인천공항으로 일원화됨에 따라, 국제선 신속성 조사는 미수행
- ❖ 수하물처리 정확성 분야에서는 공항 귀책사유로 인한 수하물 분실 건수가 없는 것으로 나타나 모든 공항이 매우 우수(A) 등급을 받았음.
- ❖ 공항이용 편리성 분야에서는 청주공항이 우수(B) 등급, 대구공항이 보통(C) 등급을 받았음.

- ▶ 청주공항의 경우, 교통약자 시설 편의성이 크게 증대되고, 주차시설이 많이 확충됨과 동시에 주차예약 서비스를 제공하는 등 편리성이 증대되었음.
  - ▶ 대구공항의 경우, 교통약자 시설 설치기준 적합률은 높은 수준이지만, 어린이 놀이시설이 없고, 격리대합실 안에는 임산부 휴게실이 없는 등 보완 필요 부분이 있음.
- ❖ 이용자만족도 조사에서는 청주공항 '만족', 대구공항 '다소 만족', 수준으로 나타남.
- ▶ 청주공항은 식음료 시설(맛/품질, 가격 등 부분) 개선이 필요하다고 언급되었으며, 주차 관련하여 시설 확충, 요금 인하, 시설 개선 등이 필요하다고 언급되었음.
  - ▶ 대구공항은 공항시설 확충 또는 개선이 필요하다고 가장 많이 언급되었으며, 특히, 쇼핑시설(면세점 포함) 및 식음료 시설이 많이 언급되었음.

**<표 3-4> 거점공항(2) 2020년 항공교통서비스 평가 결과**

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

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