

## 제3장 항공교통서비스 수준

### 제1절 2020년 항공운송서비스 평가 결과

#### 1. 평가 개요

- ❖ 항공교통서비스 평가'는 소비자들에게 정확한 정보를 제공하여 우수한 업체를 선택할 수 있도록 하고, 사업자들은 건전한 서비스 경쟁을 펼치도록 하기 위해 '13년부터 실시됨.
  - ▶ '17년까지는 2년 단위로 실시되다가 '18년부터는 매년 평가 실시됨.
- ❖ (평가 대상) 이번 평가에서는 항공사 부문은 8개 국적항공사(대한항공, 아시아나항공, 제주항공, 진에어, 에어부산, 에어서울, 티웨이항공, 플라이강원), 공항 부문은 운송실적이 많은 6개 국제공항(인천, 김포, 김해, 제주, 청주, 대구)이 평가대상으로 선정됨.
- ❖ (평가 방법) 항공사 부문과 공항 부문 모두 자료를 통해 평가하는 정량평가와 실제 탑승객을 대상으로 한 만족도 조사결과인 정성평가로 구성됨.
  - ▶ 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 비대면조사하였음.

- ▶ 업체 : 리서치랩(Research Lab), 2021년 2월~5월 조사수행
- ❖ (평가 등급) 정량평가는 매우 우수(A, 90점 이상)부터 매우 불량(F, 50점 미만)까지 6등급제이며, 정성평가는 7점 척도 설문조사로 진행됨에 따라 매우만족(6.5점 이상)부터 매우불만족(1.5점 미만)까지 7등급제\*로 등급이 매겨짐.
- ▶ 정성평가 등급 : 매우만족 - 만족 - 다소만족 - 보통 - 다소불만족 - 불만족 - 매우불만족

## 2. 평가 결과

### 가. 국적항공사 부문

- ❖ 정시성 분야에서는 국내선과 국제선 모두 플라이강원의 정시성이 가장 우수한 것으로 나타남.
  - 플라이강원은 타사 대비 운항횟수가 상대적으로 적으며, 항공기 운항이 매우 적은 양양공항을 모기지로 하고 있어 정시율이 높음.
- ❖ 안전성 분야에서는 대한항공이 전년도 동일 A등급을 받았으며, 금번 평가에서 가장 우수한 것으로 나타남.
  - 대한항공은 안전 관련 과징금 부과 1건, 과징금 부과액 총 800백만원을 받았으나, 그 외 사고 및 준사고, 자체 안전관리에서 크게 감점된 사항이 없으므로 A등급 부여됨.
- ❖ 코로나 19 상황에도 불구하고, 대부분의 국적항공사의 소비자 보호조치가 우수한 것으로 나타남.
  - 티웨이항공을 제외하고 모든 항공사가 A등급을 받았으며, 티웨이항공은 매우 근소한 차이로 B등급을 받아 소비자 보호가 우수한 것으로 나타남.
  - 반면, 외국적항공사의 경우, 팬퍼시픽항공, 아에로플로트 러시아항공, 에어캐나다 등 특정 항공사들의 피해구제 접수가 특히 많았음.

- ❖ 실제 탑승객을 대상으로 실시한 이용자 만족도 조사에서는 8개 국적항공사 모두 '만족' 수준인 것으로 나타났으며, 항공사별 만족도 점수 차가 크지 않은 것으로 나타남.

〈표 3-1〉 국적항공사 2020년 항공교통서비스 평가 결과

구분	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)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
에어부산	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	매우 우수(A)	만족
에어서울	우수(B)	우수(B)	우수(B)	매우 우수(A)	만족
제주항공	매우 우수(A)	매우 우수(A)	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)	우수(B)	만족
플라이강원	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	매우 우수(A)	만족

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