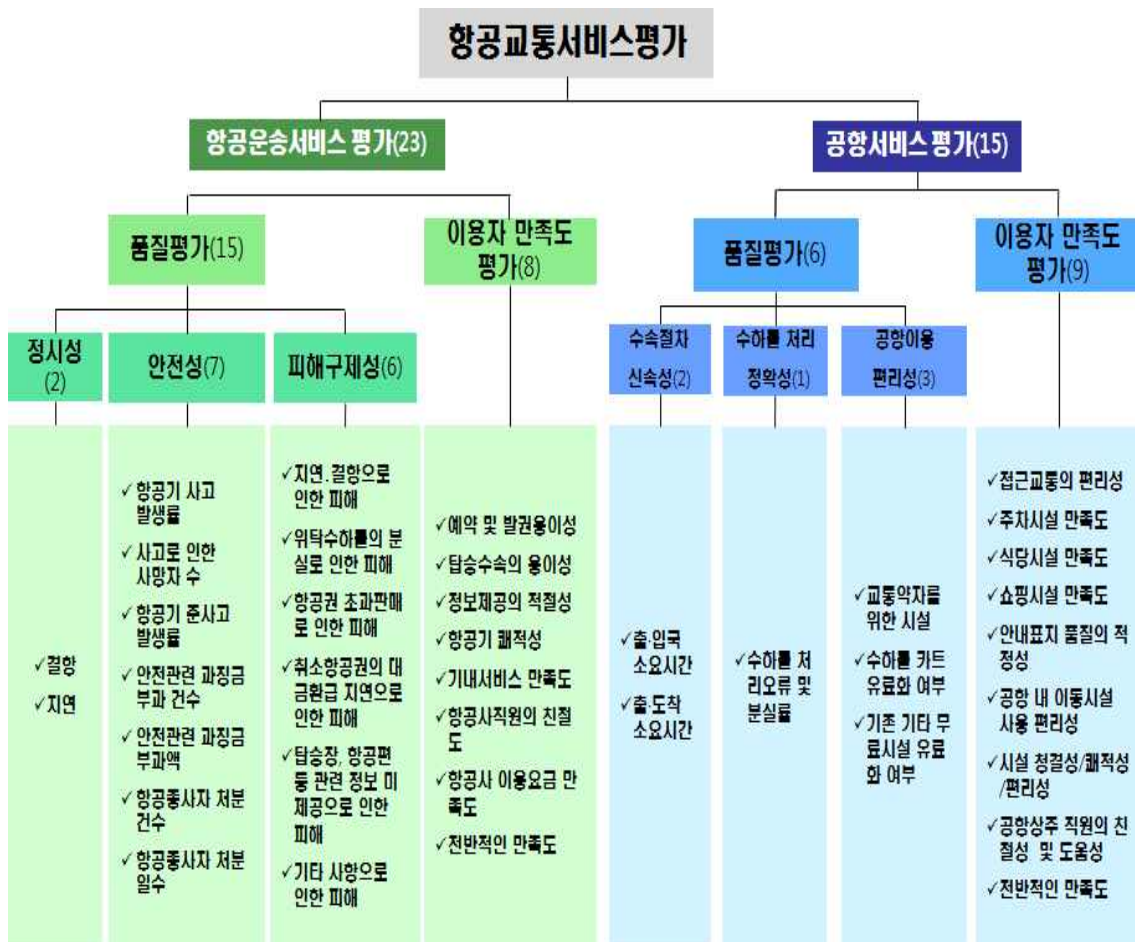


제5절 항공교통서비스 수준4)

- ❖ 항공교통서비스 수준에 대한 내용은 항공사업법 제63조에 따라 격년제로 시행 중인 ‘항공교통서비스 평가’ 결과 정보를 제공함.
- ▶ 기존 항공교통서비스 평가 대상은 국적 7개 항공사 및 국내 주요 5개 공항임.
- ❖ 항공교통서비스 평가는 <그림 1-13>과 같이 항공운송서비스와 공항서비스 평가로 구분되어 있으며, 품질평가 3개 항목 및 이용자 만족도 1개 항목으로 구성됨.



<그림 1-13> 항공교통서비스 평가체계

4) 2016년 항공교통서비스 평가 결과는 2018년 공표 예정이므로, 본 보고서에는 2014년-2015년 항공교통서비스 평가 결과를 수록함.

1. 항공운송서비스 평가 결과

가. 정시성

- ❖ FSC 정시성 평가결과 중 대한항공과 아시아나항공은 모두 매우 우수(A)로 평가되었음.
- ❖ LCC 정시성 평가결과 중 제주항공과 진에어는 매우 우수(A), 에어부산은 우수(B), 이스타항공과 티웨이항공은 보통(C)으로 평가됨.

나. 안전성

- ❖ FSC 안전성 평가결과 중 대한항공과 아시아나항공은 모두 매우 우수(A)로 평가되었음.
- ❖ LCC 안전성 평가결과 모든 LCC가 매우 우수(A)로 평가됨.

다. 피해구제성

- ❖ FSC 중 대한항공은 우수(B), 아시아나항공은 보통(C)으로 평가되었으며, LCC의 경우 티웨이항공 매우 우수(A), 에어부산과 이스타항공 우수(B), 제주항공과 진에어 보통(C)으로 나타남.
 - ▶ 피해구제성의 경우, 대부분 '지연/결항으로 인한 피해'와 '취소항공권 대급환급 지연으로 인한 피해'의 점수가 낮게 나타남.
 - ▶ 반면, '항공권 초과판매로 인한 피해'는 모든 항공사 높은 등급 획득

라. 이용자 만족도

- ❖ FSC 이용자 만족도 평가결과 중 대한항공과 아시아나항공 모두 우수(B)로 평가됨.
- ❖ LCC 이용자 만족도 평가결과 제주항공은 우수(B), 그 외 항공사들은 모두 보통

(C)으로 평가됨.

마. 항공운송서비스 최종 평가 결과

- ❖ FSC 항공운송서비스 평가 결과 대한항공 ‘매우 우수’인 A 등급, 아시아나항공 ‘우수’인 B 등급을 획득하였음.
- ❖ LCC 항공운송서비스 평가 결과 에어부산, 진에어 모두 ‘매우 우수’인 A등급을, 이스타항공, 진에어, 티웨이항공은 ‘우수’인 B 등급을 획득하였음.

〈표 1-23〉 2014년, 2015년 항공운송서비스 평가 항목별 결과

구분	대한항공	아시아나항공	에어부산	이스타항공	제주항공	진에어	티웨이항공
종합 평가등급	A	B	A	B	B	A	B
항목별 평가 등급	정시성	A	A	B	C	A	C
	안전성	A	A	A	A	A	A
	피해구제성	B	C	B	B	C	C
	이용자 만족도	B	B	C	C	B	C

2. 공항서비스 평가 결과

가. 수속절차 신속성

- ❖ 평가대상 공항별 ‘수속절차 신속성’은 모두 우수한 수준으로 평가되었음.
 - ▶ 국제선의 경우, 공항운영자가 제시한 출국수속 45분, 입국수속 40분을 모두 충족하고 있음.
 - ▶ 국내선 역시, 제3차 공항개발 중장기 종합계획 수립조사에서 제시한 ‘수준 II 5)’ 이상을 충족하고 있음.

나. 수하물 처리 정확성

5) 서비스 수준 II란, 수속대기 및 지체가 거의 없이 수속처리의 흐름이 비교적 양호한 상태로써, 국내선 기준으로 출발 10분(발권 및 탑승 수속+보안검색 총 소요시간), 도착 6분(수하물 수취 소요시간)의 대기시간 수준을 말함.

- ❖ 평가대상 공항별 수하물 처리 정확성 평가 결과, 모든 공항이 대체적으로 우수한 수준으로 평가되었음.

다. 공항시설 이용편리성

- ❖ 평가대상 공항별 공항시설 이용편리성은 '교통약자를 위한 시설'을 제외하고는 우수한 수준으로 평가됨.
 - ▶ 제주공항의 경우, '교통약자를 위한 시설' 항목은 타 공항에 비해 다소 우수한 수준이며, 김해와 청주공항이 타 공항에 비해 낮은 점수를 획득하여 개선이 필요함.
 - ▶ 평가대상 공항 모두 수하물 카트를 유료로 사용하는 공항은 없으며, 현재 공항에서 제공 중인 무료시설(서비스)에 대해서는 향후 유료화로 전환할 계획이 없는 것으로 조사되었음.

라. 이용자 만족도 조사

- ❖ 모든 공항 이용자 만족도는 양호한 수준으로 평가되었음.
- ❖ 공항 이용자 만족도 조사 결과, 인천과 김포공항 이용자 만족도는 우수한 수준이며 타 공항 역시 양호한 수준으로 평가되었음.

마. 공항서비스 최종 평가 결과

- ❖ 공항 서비스 평가 결과, 모든 공항이 매우 우수(A) 등급을 획득하여 전반적으로 우수한 서비스를 제공하고 있는 것으로 평가되었음.
 - ▶ 수속절차 신속성 및 수하물 처리 정확성의 경우, 모든 공항이 매우 우수(A) 등급으로 평가되었음.
 - ▶ 공항이용 편리성은 교통약자 시설 조사 결과 일부 교통약자 시설 설치 미흡으로 인하여 우수(B) 등급으로 평가되었음.
 - ▶ 이용자 만족도의 경우, 인천공항과 김포공항은 매우 우수(A), 김해공항은 우

수(B), 제주공항과 청주공항은 보통(C) 등급으로 평가되었음.

〈표 1-24〉 2014년, 2015년 공항서비스 평가 항목별 결과

구분		인천공항	김포공항	김해공항	제주공항	청주공항
종합 평가등급		A	A	A	A	A
항목별 평가등급	수속절차 신속성	A	A	A	A	A
	수하물 처리 정확성	A	A	A	A	A
	공항이용 편리성	B	B	B	A	B
	이용자 만족도	A	A	B	C	C