

제2절 공항서비스 평가 결과

- ❖ 중추공항인 인천공항은 24시간 접근 가능한 대중교통, 공항 내 다양한 상업·편의시설을 갖추어 공항이용 편리성이 높게 평가됨.
 - 항공사 체크인 카운터에서 탑승수속을 밟는 시점부터 보안검색(출국시), 출입국 심사, 세관·검역(입국시) 등의 절차가 대부분 신속하게 처리¹³⁾되는 것으로 나타남.
 - 수속신속성은 출발 시 체크인 시작~신분검색~보안검색~출국심사 완료, 도착 시 입국심사~수하물 수취~세관심사 완료까지의 과정을 평가
 - 이용자만족도 조사에서도 인천공항은 시설쾌적성, 직원친절도 등에서 높은 점수를 받으면서 '만족' 등급을 획득했음.

〈표 3-3〉 중추공항 2018년 항공교통서비스 평가 결과

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

주 : 평가대상별 이용자 만족도는 1,067부를 조사함(신뢰수준 97%±3% 기준)

- ❖ 거점공항(1) 평가¹⁴⁾를 보면, 수속신속성의 경우, 일반적으로 대기시간이 짧고 수속절차가 신속한 편으로 나타나 모두 매우 우수한 것으로 평가¹⁵⁾되었으나, 항공편이 많이 몰리는 일부 시간대에서는 수속 소요시간이 증가하는 경향을 보임.
- ❖ 수하물처리 정확성 분야에서는 공항 귀책사유로 인한 수하물 분실 건수가 거의 나오지 않아 모든 공항이 매우 우수(A) 등급을 받았음.
- ❖ 공항이용 편리성 분야에서는 김해공항은 경전철이 경유하지만 대중교통 보완 등 연계교통 확충이 필요한 것으로 분석됨.

13) '18년 분기별 1회 7일(총 10시간, 07:00~12:00, 14:00~19:00), 총 4회, 27일 조사시행

14) 연간 1천만명 이상 이용 공항임.

15) '18년 분기별 1회 4일(주말포함, 총 8시간), 총 4회, 16일 조사시행

- ❖ 이용자만족도 조사에서는 모든 공항이 '다소 만족' 이상을 획득하였고, 김포 공항은 다양한 대중교통, 직원업무처리 신속 등으로 '만족' 등급을 획득하였음.

〈표 3-4〉 거점공항(1) 2018년 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)	우수(B)	다소만족

주 : 평가대상별 이용자 만족도는 600부를 조사함(신뢰수준 96%±4% 기준)

- ❖ 거점공항(2) 평가를 보면, 수속신속성의 경우, 평산시 국제선 출·입국, 국내선 출·도착 시 수속절차가 매우 신속하게 이루어지나, 일부 항공편 3~4편 수속이 동시에 이루어질 때 수속 대기시간이 길어지는 경향을 보이는 것으로 평가됨.¹⁶⁾
- ❖ 수하물처리 정확성 분야에서는 공항 귀책사유로 인한 수하물 분실 건수가 거의 나오지 않아 모든 공항이 매우 우수(A) 등급을 받았음.
- ❖ 공항이용 편리성 분야에서는 타 공항 대비 규모가 작고, 시설개선에 한계가 존재하는 상황으로 보통(C) 등급을 받았음.
- ❖ 이용자만족도 조사에서는 청주공항이 '만족', 대구공항이 '다소만족' 수준인 것으로 나타남.

〈표 3-5〉 거점공항(2) 2018년 항공교통서비스 평가 결과

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

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

16) '18년 분기별 1회 4일(주말포함, 총 8시간), 총 4회, 16일 조사시행