

보도시점 : 2024.5. 30.(목) 11:00 이후(5. 31.(금) 조간) / 배포 : 2024. 5. 30.(목)

## ‘23년 항공운송서비스 평가결과 발표

- 국적항공사 항공교통이용자 보호에 충실하며 이용자 만족도 또한 ‘만족’ 유지
- 항공정책에 활용하여 평가 실효성 확보하고 항공사 자발적인 서비스 개선 유도

□ 국토교통부(장관 박상우)는 ‘2023년 항공교통서비스 평가’ 중 ‘항공운송서비스 평가’ 결과를 발표하였다.

\* 공항운영자에 대한 ‘23년 공항서비스 평가결과 기 발표(5.1, 조간)

○ 항공교통서비스 평가는 「항공사업법」에 따라 항공교통이용자의 권익 보호를 위해 '18년부터 매년 항공교통사업자(공항운영자 + 항공운송사업자)를 대상으로 실시해 오고 있다.

○ '23년 항공운송서비스 평가는 10개 국적항공사\*와 여객처리 실적이 높은 ('22.10~'23.3월 실적 상위누적 98%) 36개 외국적 항공사에 대해 실시하였다. 결과는 국토교통부 누리집(www.molit.go.kr)에서 확인할 수 있다.

\* 플라이강원이 평가대상자에 해당하나, '23.5월 운항 중단으로 평가 미실시

- 평가결과는 운수권 배분 시 평가지표\*로 활용되고 있으며, 세부 분석자료는 피평가자에 전달하여 자발적인 서비스 개선을 유도할 계획이다.

\* 「운수권 배분규칙(부령)」 개정 시행('24.2)으로, 배점을 7.5점에서 12.5점으로 확대 반영

□ '23년 ‘항공운송서비스 평가’의 항목별 평가 결과는 다음과 같다.

### < 운항신뢰성 평가 >

○ '23년 1월 1일부터 국제적으로 통용되는 강화된 지연기준(국내선 30분, 국제선 60분 → 각각 15분)을 적용하였다.

- 그럼에도 국내선은 '22년 대비 대부분의 항공사가 등급\*을 유지(A 또는 B) 하였으나, 출도착 시간 기준 16분~30분 이내 지연율이 높은\*\* 에어서울 (B<sup>+</sup> → C<sup>++</sup>)과 제주항공(A<sup>+</sup> → B<sup>+</sup>)은 하락하였다.

\* A(매우우수, 80점이상), B(우수, 70점이상), C(보통, 60점이상)... F(매우 불량, 40점미만)

\*\* 16~30분 지연율 : 에어서울 20.6%, 제주항공 17.3%, 대한항공 10.3%, 아시아나 항공 11.9%, 에어부산 7.7%, 이스타항공 16.4%, 진에어 15%

- 국제선은 '22년 대비 여객운송 실적 증가[3배 이상(1,950 → 6,832만명)] 및 지연 기준 시간 대폭 단축(60분 → 15분)으로 거의 모든 항공사의 평가 등급이 하락한 가운데,
  - 국적항공사는 에어로케이와 에어부산이, 외국적항공사는 전일본공수, 에티하드항공 등 10개 항공사가 '매우우수'(A등급)로 평가되었다.
  - 한편, 유럽 항공사의 경우, 러-우 전쟁으로 인한 가용 항공로 제약에 따른 혼잡도 영향 등으로 정시성이 낮게 평가(5개 社, B: 2, C: 2, D: 1)되었다.

### < 항공교통이용자 보호 충실성 평가 >

- 항공교통이용자의 권익을 보호하기 위한 제도 등을 충실하게 이행하는지를 평가하는 '항공교통이용자 보호 충실성'은 국적항공사 모두 'B등급' 이상(A: 7, B: 3)이나 외국적항공사는 다소 미흡[A: 3, B: 13, C등급 이하: 20(약 56%)]한 것으로 평가되었다.
- 국적항공사인 에어프레미아는 모바일 접수처 미운영, 피해구제 대응 미흡 등으로 '22년(A<sup>++</sup>) 대비 등급이 하락하였으며, 이스타항공과 함께 국적사 중 최하 등급(B<sup>+</sup>)으로 평가되었다.
- 동남아 등 일부 외국적항공사\*는 보호조치 계획 미수립 및 거래조건 정보 미제공 등 사전 보호조치 미흡, 피해구제 대응 노력 부족 등의 소비자 보호 수준이 '미흡' 이하로 개선이 필요한 것으로 평가되었다.

\* (D: 미흡) 몽골항공, 필리핀항공 (E: 불량) 우즈베키스탄항공, 에어아시아엑스

(F: 매우불량) 뱀부항공, 타이에어아시아엑스, 필리핀에어아시아, 스카이앙코르항공

- 한국소비자원에 접수되는 항공 운송 관련 피해구제 접수 건을 토대로 한 여객 100만명당 피해구제 접수 건과 미합의 건수는 '22년 대비 모두 감소하여 항공사의 소비자 대응 수준이 개선되고 있는 것으로 평가되었다.

\* 100만명당 피해구제접수 건수 : 국적사(6.7건 → 3.7건), 외항사(77.3건 → 20.9건)

\*\* 100만명당 미합의 건수 : 국적사(2.9건 → 0.8건), 외항사(46.0건 → 12.3건)

- 한국소비자원은 항공권 관련 '23년 피해구제 신청 건을 분석한 결과 항공권 취소 시 위약금 과다 청구 등 '계약 해지(청약철회)' 관련이 54.9%로 많아, 항공권 구매 시 취소 수수료 등 계약조건을 꼼꼼하게 확인할 필요가 있다고 설명하였다.

## < 안전성 평가 >

- 국적항공사의 항공기 사고\* 및 준사고\*\* 발생률 등을 평가하는 '안전성' 평가는 아시아나항공과 에어프레미아를 제외한 모든 국적항공사가 '매우우수(A등급, 90점 이상)'로 평가되었다.

\* (항공기 사고) 사람의 사망, 중상, 또는 행방불명, 항공기의 파손 또는 구조적 손상, 항공기의 위치를 확인할 수 없거나 항공기에 접근이 불가능한 경우의 사고

\*\* (항공기 준사고) 항공기 운항과 관련하여 항공안전에 중대한 위해를 끼쳐 항공기 사고로 이어질 수 있었던 사고 이외의 사건

- 아시아나항공의 경우 '23년 항공기 사고 발생 1건(승객 낙상으로 인한 부상)으로 '22년 대비 등급이 하락(A<sup>++</sup> → B<sup>+</sup>)하였다.

- 에어프레미아는 연간 비행편수 대비 이륙중단 등의 비정상 운항 발생 정도를 평가하는 지표에서 타 항공사 대비 낮은 점수를 받아(2.5점/15점 만점) B<sup>+</sup>로 평가되었다.

## < 이용자 만족도 평가 >

- 실제 공항에서 내국인 탑승객을 대상으로 비대면 설문조사(표본수 : 29,147명)로 진행한 이용자 만족도\*는 모든 국적항공사가 '만족', 외국적 항공사는 대부분 '다소만족'(36개 중 29개 항공사)으로 평가되었다.

\* [정성평가] 매우만족(6.5점 이상), 만족(5.5이상), 다소만족, 보통, 다소불만족, 불만족, 매우불만족(1.5점 미만) 7등급제, 평균만족도는 국적항공사 5.74점, 외국적항공사 5.35점

○ 모든 항공사가 지연 및 결항 관련 정보제공이 지표에서 가장 낮은 만족도 수준(3.96점, 국적사 4.54점, 외항사 3.55점)으로 조사되어,

- 항공사는 지연 및 결항이 발생할 경우 고객 입장에서 신속하고 상세한 정보를 제공하도록 노력할 필요가 있는 것으로 평가되었다.

□ 국토교통부 김영혜 항공산업과장은 “항공운송서비스에 대한 소비자의 기대 수준이 높아지고 있는 만큼, 항공운송사업자는 소비자의 불편 사항에 귀 기울이고 실제 서비스 수준을 높일 수 있도록 적극적인 노력을 해 줄 것”을 당부하며,

○ “국토교통부도 항공교통이용자의 눈높이에 맞게 지속적으로 평가제도를 발전시키고, 평가결과를 항공정책 추진 시 반영하여 평가의 실효성을 향상하고, 항공사의 자발적인 서비스 개선을 유도해 나갈 것”이라고 밝혔다.

|        |                |     |       |                     |
|--------|----------------|-----|-------|---------------------|
| 담당 부서  | 항공정책관<br>항공산업과 | 책임자 | 과 장   | 김영혜 (044-201-4219)  |
|        |                | 담당자 | 사무관   | 이종선 (044-201-4231)  |
|        |                |     | 주무관   | 김은진 (044-201-4230)  |
| <유관기관> | 한국교통연구원        | 책임자 | 부연구위원 | 김명현 (044-211-3137)  |
|        | 한국소비자원         | 책임자 | 팀장    | 박종호 (032- 370-4731) |

## 참고 1

## 2023년 항공운송서비스 항목별 평가결과

| 항공사                 |           | 운항 신뢰성          |                 | 항공교통이용자<br>보호충실성 | 안전성             | 이용자 만족도 |      |
|---------------------|-----------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|---------|------|
|                     |           | 국내선             | 국제선             |                  |                 | 점수      | 등급   |
| 국<br>적<br>사<br>(10) | 대한항공      | A <sup>++</sup> | B <sup>++</sup> | A <sup>++</sup>  | A <sup>+</sup>  | 5.97    | 만족   |
|                     | 아시아나항공    | A <sup>+</sup>  | B <sup>++</sup> | A <sup>+</sup>   | B <sup>+</sup>  | 5.88    | 만족   |
|                     | 에어로케이     | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | B <sup>++</sup>  | A <sup>+</sup>  | 5.92    | 만족   |
|                     | 에어부산      | A <sup>++</sup> | A <sup>+</sup>  | A <sup>+</sup>   | A <sup>++</sup> | 5.70    | 만족   |
|                     | 에어서울      | C <sup>++</sup> | B               | A                | A <sup>++</sup> | 5.63    | 만족   |
|                     | 에어프레미아    | -               | B <sup>+</sup>  | B <sup>+</sup>   | B <sup>+</sup>  | 5.68    | 만족   |
|                     | 이스타항공     | B <sup>++</sup> | C <sup>++</sup> | B <sup>+</sup>   | A <sup>++</sup> | 5.67    | 만족   |
|                     | 제주항공      | B <sup>+</sup>  | B <sup>++</sup> | A <sup>++</sup>  | A               | 5.67    | 만족   |
|                     | 진에어       | A               | B               | A <sup>++</sup>  | A <sup>+</sup>  | 5.67    | 만족   |
|                     | 티웨이항공     | B <sup>+</sup>  | B <sup>++</sup> | A <sup>+</sup>   | A <sup>+</sup>  | 5.65    | 만족   |
| 외<br>항<br>사<br>(36) | 에바항공      |                 | B               | C                |                 | 5.71    | 만족   |
|                     | 중화항공      |                 | B               | B <sup>++</sup>  |                 | 5.45    | 다소만족 |
|                     | 타이거에어타이완  |                 | A <sup>+</sup>  | C <sup>+</sup>   |                 | 5.41    | 다소만족 |
|                     | 말레이시아항공   |                 | C <sup>+</sup>  | C <sup>+</sup>   |                 | 5.20    | 다소만족 |
|                     | 에어아시아엑스   |                 | C <sup>++</sup> | E <sup>++</sup>  |                 | 5.09    | 다소만족 |
|                     | 뱌부항공      |                 | A <sup>+</sup>  | F                |                 | 5.40    | 다소만족 |
|                     | 베트남항공     |                 | A               | B <sup>+</sup>   |                 | 5.39    | 다소만족 |
|                     | 비엠텔항공     |                 | B               | C <sup>+</sup>   |                 | 5.16    | 다소만족 |
|                     | 스쿠트항공     |                 | C <sup>++</sup> | B                |                 | 5.37    | 다소만족 |
|                     | 싱가폴항공     |                 | A               | A                |                 | 5.73    | 만족   |
|                     | 일본항공      |                 | A <sup>+</sup>  | B <sup>+</sup>   |                 | 5.47    | 다소만족 |
|                     | 전일본공수     |                 | A <sup>++</sup> | A                |                 | 6.00    | 만족   |
|                     | 집에어도쿄     |                 | B <sup>++</sup> | C <sup>++</sup>  |                 | 5.73    | 만족   |
|                     | 피치항공      |                 | C <sup>++</sup> | C <sup>++</sup>  |                 | 5.21    | 다소만족 |
|                     | 타이에어아시아엑스 |                 | C <sup>++</sup> | F                |                 | 5.09    | 다소만족 |
|                     | 타이항공      |                 | A               | B                |                 | 5.43    | 다소만족 |
|                     | 세부퍼시픽항공   |                 | B <sup>++</sup> | C <sup>++</sup>  |                 | 5.07    | 다소만족 |
|                     | 필리핀에어아시아  |                 | B               | F                |                 | 5.05    | 다소만족 |
|                     | 필리핀항공     |                 | B               | D <sup>++</sup>  |                 | 5.35    | 다소만족 |
|                     | 캐세이퍼시픽항공  |                 | B               | B                |                 | 5.92    | 만족   |
|                     | 홍콩익스프레스   |                 | A <sup>+</sup>  | B <sup>++</sup>  |                 | 5.26    | 다소만족 |
|                     | 몽골항공      |                 | B <sup>+</sup>  | D <sup>+</sup>   |                 | 5.27    | 다소만족 |
|                     | 스카이앙코르항공  |                 | C               | F <sup>+</sup>   |                 | 4.74    | 다소만족 |
|                     | 우즈베키스탄항공  |                 | B <sup>+</sup>  | E <sup>++</sup>  |                 | 4.70    | 다소만족 |
|                     | 에미레이트항공   |                 | B <sup>++</sup> | B                |                 | 5.65    | 만족   |
|                     | 에티하드항공    |                 | A <sup>++</sup> | C                |                 | 5.61    | 만족   |
|                     | 카타르항공     |                 | B <sup>++</sup> | C                |                 | 5.46    | 다소만족 |
|                     | LOT 폴란드항공 |                 | B <sup>+</sup>  | B <sup>+</sup>   |                 | 5.17    | 다소만족 |
|                     | 루프트한자항공   |                 | D <sup>+</sup>  | B                |                 | 5.31    | 다소만족 |
|                     | 에어프랑스     |                 | C               | C <sup>++</sup>  |                 | 5.29    | 다소만족 |
|                     | 터키항공      |                 | C <sup>++</sup> | C <sup>+</sup>   |                 | 5.19    | 다소만족 |
|                     | 핀에어       |                 | B <sup>+</sup>  | C                |                 | 5.43    | 다소만족 |
|                     | 델타항공      |                 | B <sup>+</sup>  | B <sup>+</sup>   |                 | 5.17    | 다소만족 |
|                     | 아메리칸항공    |                 | A               | B                |                 | 5.24    | 다소만족 |
|                     | 에어캐나다     |                 | D <sup>++</sup> | B <sup>++</sup>  |                 | 5.40    | 다소만족 |
|                     | 유나이티드항공   |                 | B               | A                |                 | 5.33    | 다소만족 |

\* 에어프레미아: 국내선 미운항

## 참고 2

## 2023년 항공교통서비스 평가 등급별 분류

### ① 운항신뢰성

| 등 급                | 국적사             |                       | 외항사(국제선)                    |
|--------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------------|
|                    | 국내선             | 국제선                   |                             |
| <b>A</b><br>(매우우수) | A <sup>++</sup> | 대한항공<br>에어로케이<br>에어부산 | 에어로케이                       |
|                    | A <sup>+</sup>  | 아시아나항공                | 에어부산                        |
|                    | A               | 진에어                   | -                           |
| <b>B</b><br>(우수)   | B <sup>++</sup> | 이스타항공                 | 대한항공, 아시아나항공<br>제주항공, 티웨이항공 |
|                    | B <sup>+</sup>  | 제주항공<br>티웨이항공         | 에어프레미아                      |
|                    | B               | -                     | 에어서울<br>진에어                 |
| <b>C</b><br>(보통)   | C <sup>++</sup> | 에어서울                  | 이스타항공                       |
|                    | -               | -                     | -                           |
| <b>D</b><br>(미흡)   | -               | -                     | -                           |

\* 플라이강원은 '23.5월 운항 중단으로 평가 제외, 에어프레미아 국내선 미운항

### ② 항공교통이용자 보호 충실성

| 등 급                | 국적사             | 외항사                    |
|--------------------|-----------------|------------------------|
| <b>A</b><br>(매우우수) | A <sup>++</sup> | 대한항공, 제주항공, 진에어        |
|                    | A <sup>+</sup>  | 아시아나항공, 에어부산,<br>티웨이항공 |
|                    | A               | 에어서울                   |
| <b>B</b><br>(우수)   | B <sup>++</sup> | 에어로케이                  |
|                    | B <sup>+</sup>  | 에어프레미아, 이스타항공          |
|                    | B               | -                      |
| <b>C</b><br>(보통)   | C <sup>++</sup> | -                      |
|                    | C <sup>+</sup>  | -                      |
|                    | C               | -                      |
| <b>D</b><br>(미흡)   | -               | -                      |
| <b>E</b><br>(불량)   | E <sup>++</sup> | -                      |
| <b>F</b><br>(매우불량) | -               | -                      |

### ③ 안전성

| 등 급                |                 | 국적사                     | 외항사                                          |
|--------------------|-----------------|-------------------------|----------------------------------------------|
| <b>A</b><br>(매우우수) | A <sup>++</sup> | 에어부산, 에어서울, 이스타항공       | * <b>외항사</b> 는 자료관리 및 안전 책임 문제로 인해 안전성 평가 제외 |
|                    | A <sup>+</sup>  | 대한항공, 에어로케이, 진에어, 티웨이항공 |                                              |
|                    | A               | 제주항공                    |                                              |
| <b>B</b> (우수)      | B <sup>+</sup>  | 아시아나항공, 에어프레미아          |                                              |

### ④ 이용자 만족도

| 등 급                      | 국적사                                                                    | 외항사                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>매우만족</b><br>(6.5점 이상) | -                                                                      | -                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>만족</b><br>(5.5점 이상)   | (10개) 대한항공, 아시아나항공, 에어로케이, 에어부산, 에어서울, 에어프레미아, 이스타항공, 제주항공, 진에어, 티웨이항공 | (7개) 에바항공, 싱가포르항공, 전일본공수, 집에어도쿄, 캐세이퍼시픽항공, 에미레이트항공, 에티하드항공                                                                                                                                                                            |
| <b>다소만족</b><br>(4.5점 이상) | -                                                                      | (29개) 중화항공, 타이거에어타이완, 말레이시아항공, 에어아시아엑스, 뱀부항공, 베트남항공, 비엠티항공, 스쿠트항공, 일본항공, 피치항공, 타이에어아시아, 타이항공, 세부퍼시픽항공, 필리핀에어아시아, 필리핀항공, 홍콩익스프레스, 몽골항공, 스카이 앙코르항공, 우즈베키스탄항공, 카타르항공, LOT 폴란드항공, 루프트한자항공, 에어프랑스, 터키항공, 핀에어, 델타항공, 아메리칸항공, 에어캐나다, 유나이티드항공 |

### 참고 3

### 항공교통서비스 평가(항공운송부문) 평가 개요

- 항공사업법 제63조에 따라 항공운송사업자의 항공교통이용자에 대한 서비스 수준을 정량/정성평가 실시

- [정량평가] A(매우우수, 90점 이상), B(우수, 80점 이상), C(보통, 70점 이상), D(미흡), E(불량), F(매우 불량, 50점 미만) 6등급제\*로 하되, 각 등급별 세분화\*\*
  - \* 등급별 점수대는 평가점수 분포 및 서비스 수준을 고려하여 항목별 조정 가능
  - \*\* 등급내에서 점수대를 3개 구간으로 세부등급 부여(A\*\*(100 ~ 96.66), A\*(96.66 ~ 93.33), A(93.33 ~ 90).....)
- [정성평가] 매우 만족(6.5점 이상), 만족(5.5점 이상), 다소만족, 보통, 다소 불만족, 불만족, 매우 불만족(1.5점 미만) 7등급제

#### ○ 항공운송서비스 평가항목 : 4개 부문 21개 세부항목(지표)

| 평가항목              | 세부 평가항목                                                                                                                             | 배점      |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 운항신뢰성             | - 시간준수율                                                                                                                             | 70      |
|                   | - 사업계획준수율                                                                                                                           | 20      |
|                   | - 운항서비스 개선 이행 노력                                                                                                                    | 10      |
|                   | - 지방공항 국내노선 유지·증편·신설                                                                                                                | 가점 최대 5 |
| 항공교통이용자<br>보호 충실성 | - 보호조치 충실성                                                                                                                          | 30      |
|                   | - 피해구제성 (피해구제접수, 분쟁조정결과)                                                                                                            | 40      |
|                   | - 행정처분                                                                                                                              | 20      |
|                   | - 소비자보호 개선 이행 노력                                                                                                                    | 10      |
|                   | - CCM인증, 대체기 지원, 항공사 참여                                                                                                             | 가점 최대 5 |
| 안전성               | - 항공기 사고 및 준사고                                                                                                                      | 30      |
|                   | - 행정처분                                                                                                                              | 30      |
|                   | - 자체 안전관리                                                                                                                           | 40      |
| 이용자만족도            | - 예약 및 발권의 용이성<br>- 탑승수속의 용이성<br>- 항공기의 쾌적성<br>- 항공사 직원 친절도<br>- 재이용 의사 여부<br>- 정보제공의 적절성<br>- 기내서비스 만족도<br>- 항공운임 만족도<br>- 전반적 만족도 | 7       |

#### ○ 운항신뢰성\*의 사업계획준수율과 안전성 평가는 국적항공사만 평가

\* 외국적항공사 = 시간준수율(90점) + 운항서비스 개선 이행노력(10점)





## 참고 5

## 최근 3년간 국적항공사 항공운송서비스 평가결과

### □ 운항신뢰성(국내선)

| 구분   | 대한항공            | 아시아나항공         | 에어로케이           | 에어부산            | 에어서울            | 에어프레미아 | 이스타항공           | 제주항공           | 진에어 | 티웨이항공           | 플라이강원          |
|------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------|-----------------|----------------|-----|-----------------|----------------|
| 2021 | A               | A              | -               | A <sup>+</sup>  | B <sup>+</sup>  | -      | -               | A <sup>+</sup> | A   | A               | A <sup>+</sup> |
| 2022 | A               | A              | A <sup>+</sup>  | A               | B <sup>+</sup>  | -      | -               | A <sup>+</sup> | A   | B <sup>++</sup> | A <sup>+</sup> |
| 2023 | A <sup>++</sup> | A <sup>+</sup> | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | C <sup>++</sup> | -      | B <sup>++</sup> | B <sup>+</sup> | A   | B <sup>+</sup>  | -              |

### □ 운항신뢰성(국제선)

| 구분   | 대한항공            | 아시아나항공          | 에어로케이           | 에어부산            | 에어서울 | 에어프레미아         | 이스타항공           | 제주항공            | 진에어            | 티웨이항공           | 플라이강원           |
|------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| 2021 | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | -               | A <sup>+</sup>  | B    | -              | -               | B               | A <sup>+</sup> | A               | -               |
| 2022 | A <sup>+</sup>  | A <sup>+</sup>  | -               | A <sup>++</sup> | A    | A <sup>+</sup> | -               | A <sup>++</sup> | A <sup>+</sup> | A <sup>+</sup>  | B <sup>++</sup> |
| 2023 | B <sup>++</sup> | B <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | A <sup>+</sup>  | B    | B <sup>+</sup> | C <sup>++</sup> | B <sup>++</sup> | B              | B <sup>++</sup> | -               |

### □ 항공교통이용자 보호 충실성

| 구분   | 대한항공            | 아시아나항공          | 에어로케이           | 에어부산            | 에어서울            | 에어프레미아          | 이스타항공          | 제주항공            | 진에어             | 티웨이항공           | 플라이강원           |
|------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 2021 | A <sup>++</sup> | A <sup>+</sup>  | -               | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | -               | -              | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> |
| 2022 | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | -              | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> |
| 2023 | A <sup>++</sup> | A <sup>+</sup>  | B <sup>++</sup> | A <sup>+</sup>  | A               | B <sup>+</sup>  | B <sup>+</sup> | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | A <sup>+</sup>  | -               |

### □ 안전성

| 구분   | 대한항공            | 아시아나항공          | 에어로케이          | 에어부산            | 에어서울            | 에어프레미아         | 이스타항공           | 제주항공            | 진에어            | 티웨이항공           | 플라이강원           |
|------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| 2021 | A <sup>++</sup> | B <sup>++</sup> | -              | A <sup>++</sup> | A <sup>+</sup>  | -              | -               | C <sup>++</sup> | B <sup>+</sup> | B               | A <sup>++</sup> |
| 2022 | B <sup>+</sup>  | A <sup>++</sup> | B              | A <sup>+</sup>  | A <sup>++</sup> | A <sup>+</sup> | -               | A <sup>++</sup> | A <sup>+</sup> | A <sup>++</sup> | B               |
| 2023 | A <sup>+</sup>  | B <sup>+</sup>  | A <sup>+</sup> | A <sup>++</sup> | A <sup>++</sup> | B <sup>+</sup> | A <sup>++</sup> | A               | A <sup>+</sup> | A <sup>+</sup>  | -               |

### □ 이용자만족도

| 구분   | 대한항공 | 아시아나항공 | 에어로케이 | 에어부산 | 에어서울 | 에어프레미아 | 이스타항공 | 제주항공 | 진에어 | 티웨이항공 | 플라이강원 |
|------|------|--------|-------|------|------|--------|-------|------|-----|-------|-------|
| 2021 | 만족   | 만족     | -     | 만족   | 만족   | -      | -     | 만족   | 만족  | 만족    | 만족    |
| 2022 | 만족   | 만족     | 만족    | 만족   | 만족   | 만족     | -     | 만족   | 만족  | 만족    | 만족    |
| 2023 | 만족   | 만족     | 만족    | 만족   | 만족   | 만족     | 만족    | 만족   | 만족  | 만족    | -     |

\* '22년부터 등급별 세분화 발표(매우우수(A, A<sup>+</sup>, A<sup>++</sup>),...), '21년 평가도 '22년 등급 기준으로 통일