

보도시점 : 2026. 9. 23.(수) 06:00 이후(9. 23.(수) 석간) / 배포 : 2026. 9. 22.(화)

철도역은 편리하게, 이동은 더 촘촘하게 ...코레일 자회사 통합

- 9월 23일, 고객센터·유통물류·유지관리 전문체계 구축
- 서비스 연계와 분야별 전문성 강화로 철도 이용 편의·서비스 품질·안전 향상

□ 국토교통부(장관 홍지선), 한국철도공사(사장 김태승, 이하 코레일)는 9월 23일 코레일 자회사 통합 절차를 마무리하고, 기존 5개 자회사를 3개사로 통합하고 기능을 재편한다.

- 이에 따라, 9월 23일부터 ▲고객서비스(가칭 코레일관광네트웍스), ▲유통·물류(가칭 코레일유통물류), ▲유지관리(코레일테크) 3개 전문회사 체제로 운영된다.

* 통합 자회사의 공식 명칭은 통합 이후 직원 의견수렴, 전문가 자문 등을 거쳐 연내 확정할 계획임

□ 국토교통부는 지난해 12월부터 자회사 구조개편 전담조직(TF)을 구성하여 자회사 운영의 효율성을 높이고 국민편익과 안전을 강화하기 위한 개선 방안을 논의해왔다.

- 이 과정에서 노조 릴레이 면담(2.19~3.17), 5차례의 노사정협의체 회의 등 의견수렴을 거쳐 통합안을 마련하였다. 마련된 통합안은 지난 6월 30일 「공공기관운영위원회」(이하 공운위) 심의·의결을 거쳐 확정되었다.

- 이후 국토교통부와 코레일, 각 자회사는 기업가치평가, 기업결합심사 등 합병에 필요한 절차를 진행했다. 자회사 통합 점검 TF와 노사정협의체도 지속 운영하여 조직·인사, 통합효과, 처우개선 방안 등을 논의하였다.

□ 3개 자회사는 통합을 계기로 중복 기능을 조정하고 분야별 전문성을 높여, 철도 서비스의 품질과 안전을 강화해 나갈 계획이다.

○ 코레일네트웍스와 코레일관광개발이 통합한 **고객서비스 전문회사**(가칭 코레일관광네트웍스)는 역 이용부터 열차 이용, 연계교통, 관광서비스까지 양 기관이 각각 제공하던 서비스를 연계해 철도 이용 전 과정을 아우르는 **고객서비스 체계**를 구축한다.

○ 코레일유통과 코레일로지스가 통합한 **유통·물류 전문회사**(가칭 코레일유통물류)는 양 기관이 보유한 유통·물류 인프라와 사업 역량을 연계하여 철도 기반 **유통·물류 전문회사**로 발전해 나갈 계획이다.

○ **코레일테크**는 합병 대상은 아니지만, 이번 개편을 계기로 AI 기반 첨단장비 등을 활용해 청소, 유지보수 등 대국민 서비스 개선과 안전 역량 강화를 도모하고 코레일과 기능조정을 통해 **유지보수 전문회사**로서의 역량을 강화한다.

□ 국토교통부, 코레일, 각 자회사는 통합 및 기능조정을 통해 국민이 체감할 수 있는 개선과제를 담은 “**통합으로 달라지는 국민체감서비스 10가지**”를 발표하였다. 10대 서비스는 아래와 같다.

○ (**이용객 편의**) ❶철도역사 편의점 서비스 개선, ❷청소 첨단화 및 쾌적한 화장실 환경 조성, ❸연계교통을 통한 철도 접근성 향상, ❹고객안내 원스톱서비스 제공, ❺수하물 보관공간 확대 및 승무원실 개선

○ (**안전**) ❻재난 발생 시 철도 지원 역할 강화, ❼유지보수 역량 및 작업자 안전 강화, ❽철도 건널목 안전강화를 제시하였다.

○ (**효율성 강화**) ❾중복기능 및 비핵심사업 조정을 통한 업무역량 집중, ❿중소기업·지역기업 수출지원을 통한 상생 강화

□ “통합으로 달라지는 국민체감서비스 10가지”를 통해 철도 이용객들이 체감할 수 있는 자회사 통합효과 중 대표적인 내용은 다음과 같다.

* 10가지의 상세 내용은 ‘별첨’ 참고.

○ (편의점) ^{가칭}코레일유통물류는 철도역사 내 편의점 ‘스토리웨이’의 가격 경쟁력을 높이고 1+1, 2+1 등 할인행사를 확대해 이용객의 편의를 높인다.

- 코레일로지스의 국내외 물류 역량을 활용해 일부 수입상품을 해외 제조·공급사와 직접 거래하는 방식으로 전환하여 유통단계를 줄인다. 이를 통해 절감된 비용은 가격 경쟁력 강화와 고객 편의 증진 등에 활용할 계획이다.

○ (화장실) 코레일테크는 철도역사 청소에 AI 기반 장비를 도입하고 일반 열차의 화장실 청소를 강화한다.

- 특히, 노후 일반열차에 대하여 화장실 시설을 분해하고 스팀장비를 활용해 살균·소독하는 특별청소를 실시하는 등 청결 관리를 강화할 계획이다.

○ (수하물) ^{가칭}코레일관광네트웍스는 KTX 열차 내 자판기 가운데 이용률이 낮은 곳은 수하물 보관공간으로 전환해 열차 내 공간 활용도를 높이고 캐리어 등 짐을 소지한 이용객의 편의를 개선한다.

- 코레일과 협의하여 연말까지 KTX 열차 내 자판기 이용현황을 점검하여 전환 대상을 선정하고 순차적으로 전환에 착수할 계획이다.

○ (연계교통) ^{가칭}코레일관광네트웍스는 주차요금 감면, 카셰어링·렌터카, 시내·시외버스, 수요응답형 교통(DRT) 등 연계교통 확대를 통해 철도 이용의 접근성을 높이고 관광활성화를 추진한다.

- 10월 하순부터 코레일관광네트웍스의 철도관광상품을 이용하는 전 고객을 대상으로 주차요금 30% 할인을 적용하고 올 연말까지 연계교통 체계 구축 로드맵을 수립하여 단계적으로 추진할 계획이다.

- 코레일과 각 자회사는 통합 검토 과정에서 함께 논의해 온 코레일과 자회사, 자회사와 자회사 간 기능조정 방안도 순차적으로 추진한다.
 - 2027년 상반기까지 기능조정 로드맵을 마련하고 코레일, 자회사 등 관계기관 간 협의를 거쳐 같은 해 말까지 위탁계약을 완료할 예정이다.
 - * 통합으로 인한 기관 간 인적이동은 없는 것을 전제
- 국토교통부, 코레일, 각 자회사는 이번 통합을 고용승계를 원칙으로 직원에게 불이익이 발생하지 않도록 추진해왔다.
 - 앞으로도 노동조합 등과 소통해 자회사 직원들의 고용안정을 도모하고 기관 간 임금·복리후생 격차 완화와 근무체계 개선 등 근무여건 개선을 위해 노력해 나갈 계획이다.
 - 국토교통부는 통합 이후에도 노사정협의체를 운영해 임금·인사·근무환경·기능조정 등 현안을 논의하고 통합 자회사의 안정적인 정착을 지원해 나갈 계획이다.
 - 코레일과 각 자회사는 조직진단과 함께 근로자의 의견을 수렴하여 조직 문화, 업무방식, 근무환경에 대한 개선안을 연말까지 마련할 계획이다.
- 국토교통부 김태병 철도국장은 “이번 자회사 통합은 단순히 회사의 수를 줄이는 데 그치는 것이 아니라, 자회사별 역할을 명확히 하고 분야별 전문성을 높여 철도 이용객의 편익을 향상하고 안전을 강화하기 위한 것”이라며,
 - “통합 효과를 국민이 체감할 수 있도록 주요 성과를 지속적으로 관리하고 직원 처우개선 등에 대해서도 노사와 지속적으로 소통하여 3개 자회사 체제가 안정적으로 정착할 수 있도록 지원하겠다”고 밝혔다.

담당 부서	철도국 철도운영과	책임자	과 장	나진항 (044-201-3970)
		담당자	사무관	김병철 (044-201-4774)
담당 부서	한국철도공사 신성장기획처	책임자	처 장	박용호 (042-615-4201)
		담당자	부 장	박선흠 (042-615-4204)
담당 부서	코레일유통	책임자	본부장	이정환 (02-526-6140)
		담당자	팀 장	심창선 (02-526-6302)
담당 부서	코레일로지스	책임자	처 장	박규진 (02-390-5910)
		담당자	팀 장	박민서 (02-390-5955)
담당 부서	코레일네트웍스	책임자	실 장	김지하 (02-3271-0750)
		담당자	처 장	노찬필 (02-3271-0790)
담당 부서	코레일관광개발	책임자	실 장	이진호 (02-2084-7726)
		담당자	처 장	권혁승 (02-2084-7726)
담당 부서	코레일테크	책임자	처 장	류연종 (042-220-3230)
		담당자	부 장	김태형 (042-220-3233)

대한민국
정책브리핑



미래를 짓다 모두를 잇다
MOVE : TOMORROW

코레일관광네트웍스 통합 개요

코레일관광개발 + 코레일네트웍스 → 고객서비스 전문회사



코레일유통물류 통합 개요

코레일유통 + 코레일로지스 → 유통·물류 전문회사



코레일테크 개요

유지관리 전문회사 고도화



[철도 이용자 편의 분야]

❶ (철도역사 **편의점** 서비스 개선) ^{가칭}코레일유통물류는 철도역사 내 편의점 ‘스토리웨이’의 가격 경쟁력을 높이고 1+1, 2+1 등 이용객이 체감할 수 있는 행사를 확대한다.

- 코레일로지스의 국내외 물류 역량을 활용하여 중간유통 단계를 줄여 이 절감한 비용을 상품 가격 인하와 할인행사 확대, 철도 특화상품 개발 판매에 활용할 계획이다. 연말까지 일부 수입 상품은 해외 제조·공급사와 직거래하는 방식으로 전환하고 해외상품 10종을 스토리웨이 특화상품으로 판매한다. 또한, 스토리웨이에서만 만나볼 수 있는 철도 굿즈, 지역기업 상품 및 특산품도 확대해나간다.
- 아울러, 연내 일부 역사에 민간이 운영하는 중소형 슈퍼마켓을 유치해 이용객의 선택의 폭도 넓혀 나갈 계획이다.

❷ (청소 **첨단화** 및 쾌적한 **화장실** 환경 조성) 코레일테크는 철도역사 청소에 AI 기반 장비를 도입하고 일반열차의 화장실 청소를 강화해 보다 쾌적한 이용 환경을 조성한다.

- 올 11월까지 노후 일반열차 화장실은 정기청소와 함께 화장실 내 시설을 완전 분해하고 스팀장비를 활용해 살균·소독하는 특별청소를 실시하는 등 청결 관리를 강화할 계획이다.
- 연내 동대구역·대전역·김포공항역 등 3개 역사에 AI 기반 청소장비를 도입하고 2029년까지 15개 역사로 확대할 계획이다.

❸ (연계교통을 통한 철도 접근성 향상) 코레일과 ^{가칭}코레일관광네트웍스는 주차장 요금 인하, 렌터카 및 카셰어링 확대, 시내·시외버스, 수요응답형 교통(DRT) 연결 등 다른 교통수단과의 연계를 확대하여 출도착지와 철도역사 간의 접근성을 높이고 관광활성화를 추진한다.

- 우선, 단풍여행 및 지역축제가 집중되는 10월 하순부터 철도관광상품을 이용하는 고객을 대상으로 주차요금 30% 할인을 적용한다. 연말까지 연계교통 체계 구축을 위한 구체적 로드맵을 수립하고 단계적으로 추진할 계획이다.

[사례]

(통합이전) 평소 기차여행을 좋아해 기차를 타고 전국 방방곡곡을 다니는 A씨, 특히 해랑열차를 탈 때는 2박 3일 동안 열차를 타는 것뿐만 아니라 지역 관광축제에도 가곤 하는데... 그러나 A씨에게는 해랑열차를 이용할 때마다 항상 고민이 있었습니다. 그것은 다름 아닌 주차비로, 2박 3일간 동안 주차를 해놓을 경우 7만원에 달하는 만만치 않은 주차비 때문에 기차여행을 한 번쯤은 망설이기까지 했습니다.

☞ (통합이후) A씨는 해랑열차 상품을 예약하던 중 관광상품과 주차장 예약·결제까지 한꺼번에 할 수 있게 된 걸 발견했습니다. 그리고 2박3일 7만원이던 주차비가 관광상품 이용 할인을 받아 5만원으로 바뀌어 있었습니다. 평소 주차비로 고민이 많았던 A씨는 고민을 덜고 다시 기차여행을 즐길 수 있었습니다.

- ④ (고객안내 원스톱서비스 제공) ^{가칭}코레일관광네트웍스는 주차장 이용, 예약·발권, 승하차 서비스, 관광상품 이용 안내·예약 등 나누어져 있던 고객상담 기능을 하나로 통합해 이용객 문의에 보다 신속하게 대응하고 철도 이용 과정에서 발생하는 불편을 줄인다.

- 특히, 장애인, 노약자 등 교통편의 지원이 필요한 고객에 대하여는 한 번의 문의로 역사 내 이동, 열차 승하차 등에 필요한 서비스를 연계해 안내받을 수 있도록 연내 매뉴얼을 신설할 계획이다.

[사례]

(통합이전) 휠체어가 외출의 필수품인 A씨는 처음 KTX를 이용하기 위해 서울역을 찾았습니다. 많은 사람들로 붐비는 서울역에서 엘리베이터는 어디 있는지, 휠체어 고객 객실은 몇 호차 인지, 열차 이용 지원은 어디에서 해야 하는지 철도고객센터에 문의하였지만 여정 별로 안내센터, 매표창구, 승무원을 각각 연결하여 그때마다 반복적으로 설명하고 도움을 구할 수밖에 없었습니다.

☞ (통합이후) 얼마 후 다시 열차를 이용할 일이 생긴 A씨, 이번에는 어플을 통해 철도고객센터에 교통지원 이용 문의를 하였습니다. 통합 상담 창구 안내원이라고 소개한 안내원은 한 번의 문의로 열차 이용부터 역 이동, 승하차 지원까지 확인을 해주었습니다. 이용 당일 서울역에 도착한 A씨는 자신을 기다리고 있던 승차 도우미를 발견할 수 있었습니다. 해당 객실 승차장에 도착하자 미리 기다리고 있던 승무원이 승차 도우미와 탑승을 지원하였고 A씨는 객실까지 무사히 도착할 수 있었습니다. 도착역에서도 동일한 승무원이 하차 도우미와 A의 하차를 지원하였고 도착지까지 가기 위한 택시를 타는 곳까지 안내 받을 수 있었습니다.

- 또한, 외국인 관광객에 대해서는 연말까지 외국인 전용 플랫폼 ‘코레일 커넥트’를 활용해 관광상품의 홍보·예약·판매를 원스톱으로 제공하여 인바운드 사업을 확대할 예정이다.

⑤ (수하물 보관공간 확대 및 승무원실 개선) ^{가칭}코레일관광네트웍스는 KTX 열차 내 자판기 가운데 이용률이 낮은 곳은 수하물 보관공간으로 전환해 열차 내 공간 활용도를 높이고 캐리어 등 짐을 소지한 이용객의 편의를 개선한다. 코레일과 협의하여 연말까지 KTX 열차 내 자판기 이용현황을 점검하여 전환 대상을 선정하고 순차적으로 전환에 착수할 계획이다.

- 그간 승무원실 냉방설비 부족으로 여름철 수유실을 승무원의 업무 및 휴식 공간으로 함께 사용하는 경우가 있었다. 통합을 계기로 코레일과 ^{가칭}코레일관광네트웍스는 승무원실의 냉난방설비를 확충해 수유실과 승무원실을 분리하고 향후 도입되는 KTX 차량에는 편성별로 승무원실 2실을 확보할 계획이다.

[안전 분야]

⑥ (재난발생 시 철도 지원 역할 강화) ^{가칭}코레일유통물류는 코레일로지스가 보유한 물류창고를 지역별 재난 대응 물류기지로 활용한다. 코레일유통이 비축해 온 마스크, 생수, 위생용품 등 비상물품을 보다 체계적으로 관리하고 재난 발생 시 철도·도로 운송망을 활용해 필요한 지역에 신속히 공급할 계획이다. 연말까지 필수 비축물자 품목을 확정하고 적정 비축량을 점검할 예정이다.

[운영 예시]

(통합이전) A 지역에 지진 발생으로 A 지역 소재 고속철도역 □□역에 이용객들이 체류하게 되었다. 체류객에게 생수, 위생용품 등 비상용품을 지급 중이나 인원이 비축물품보다 많아 체류가 풀릴 때까지 비상용품을 지급받지 못한 고객도 존재하였다.

☞ (통합이후) 지진이 발생한 A 지역에 체류객 발생과 비상물품 부족 시 인근에 있는 거점 지역 B에 소재한 물류창고에서 가용한 도로망을 통해 물자를 공급하여 빠르고 손쉽게 비상용품을 체류객에 공급할 수 있었으며 창고에 비축중인 물자를 철도역 이외에 재난 현장에도 지원할 수 있게 되었다.

- ⑦ (유지보수 역량 및 작업자 안전 강화) 코레일과 코레일테크는 기술(차량·전철·통신·신호·건축 등) 분야 기능조정을 통해 양 기관이 중복 수행하거나 책임이 명확하지 않은 업무를 재정비한다. 제초·차량 냉난방기 청소 등 전문업체 활용이 가능한 분야는 전문업체를 활용하고 코레일테크는 철도 유지관리 업무에 역량을 집중하여 안전 관리 전문성을 강화한다.
- '27년 상반기까지 유지보수 분야 업무조정안을 확정하여 같은 해 말까지 코레일과 코레일테크 간 위탁계약을 완료할 계획이다.

[기능조정 예시]

(기능조정 이전) 차량 유지보수 업무는 차량기지 현장별로 업무 구분 기준이 달라지는 등 기관 간 업무 중복 및 공백 발생

☞ 코레일은 분해·정비, 자회사는 부품세척 업무를 전담하여 수행하는 것으로 기능조정 추진

- 아울러, 차량 외벽 자동세척장비, 자동주행 청소장치 도입 등을 통해 수작업 중심의 업무를 무인·자동화하고 현장 작업자의 업무 부담을 줄여 보다 안전한 작업환경을 조성한다.
- ⑧ (철도 건널목 안전 강화) 코레일테크가 수행 중인 철도 건널목 안전 관리를 사후 대응 중심에서 사전 예방 중심으로 강화한다. 열차가 건널목에 진입하기 전 미리 위험 요인을 확인하고 필요한 조치를 취해 사고 위험을 낮출 계획이다.
- 올 연말까지 열차접근경보 앱을 전국 철도 건널목 근무자에게 배포하고 관련 매뉴얼을 개선한다. 현재 시범운영 중인 건널목 CCTV는 코레일과 코레일테크 논의를 통해 단계적으로 확대하는 방안을 검토한다.

[업무 효율성 분야]

- ⑨ (중복기능 및 비핵심사업 조정)을 통한 업무역량 집중) 이번 통합을 통해 재무·회계·인사 등 경영지원 분야의 중복기능을 조정하고 조직과 인력운영도 효율화했다. 2027년말까지 코레일·자회사, 자회사·자회사 간 중복기능을 조정하고 수익성이 낮거나 핵심기능과 연관성이 낮은 사업은 정비해 핵심 업무에 역량을 집중할 계획이다.

[기능조정 예시]

- (자동화·원격화) 역무·매표 분야는 자동발매와 원격상담 등을 단계적으로 확대하고 무인 서비스 품질을 개선할 수 있는 방안을 마련한다.
- (중복기능 통합) 코레일관광개발, 코레일테크가 함께 담당하고 있는 숙소, 사옥 등 건물 관리 업무는 코레일테크로 일원화한다.
- (비수익·정체성 모호 사업 폐지) 송내역 상가 관리(코레일네트웍스), 자원유통사업(코레일유통), 레일바이크 사업(코레일관광개발) 등은 정리하고 핵심 사업에 역량을 집중한다.

⑩ (중소기업·지역기업 수출지원을 통한 상생 강화) ^{가칭}코레일유통물류는 코레일유통의 중소기업·지역특산물 판로지원 역량과 코레일로지스의 국제물류 역량을 연계해 중소기업 상품과 지역특산품의 해외진출 사업을 추진한다.

- 2027년 3월까지 협력체계 구축 및 참여기업 모집을 완료하고 같은 해 9월부터 시범사업을 추진한다. 2028년 1월 본 사업 추진을 목표로 한다.