국토교통부 보도자료 대체불가 대한민국

보도시점 : 2026. 11. 5.(목) 06:00 이후(11. 5.(목) 석간) / 배포 : 2026. 11. 4.(수)

고속철도 통합 60일, 하루 32.2만 명 이용 … 예매·객실 서비스 개선 이어간다

【관련 국정과제】 57. 교통혁신 인프라 확충

- 일평균 이용객 전년 동기 대비 12.6% 증가…수서 축은 29.5% 늘어
- 통합앱 '코레일+' 예매불편 개선 및 접속지연·매크로 대응 강화
- 고객만족도 긍정응답 82.2%...예매 편의부터 객실 환경까지 서비스 개선 지속

□ 국토교통부(장관 홍지선)와 한국철도공사(사장 김태승, 이하 코레일)는 **고속철도 통합** 이후 좌석 공급과 운행을 늘리고 할인 혜택을 확대하면서 **하루 평균 이용객**이 전년 동기 대비 **12.6% 증가**했다고 밝혔다.

○ 지난 10월 2일 통합 30일 성과 발표에 이어, 이번에는 **통합 60일**간의 **이용 실적**과 **교통비 부담 완화** 효과를 살펴보고, **이용 불편 개선** 사항과 **향후 계획**을 제시했다.

□ **통합 60일**을 맞은 **고속철도의 주요 성과**는 다음과 같다.

< ❶ 더 많은 국민이 고속철도를 이용하고, 지역 간 이동도 편리해졌습니다 >

○ 고속철도 통합으로 **좌석 공급**과 **운행 횟수**가 **확대**되면서, 9월 1일부터 10월 30일까지 **고속철도 일평균 이용객**은 **32.2만명**으로, 전년 동기 대비 **일평균 3.6만명(12.6%) 증가**하여 이용객 증가세가 지속되고 있다.

- 특히 **9월**과 **10월 한 달간** 이용실적을 비교하면 **전년 동기** 대비 **증가율**이 각각 **11.9%**와 **13.3%**로 나타나, **통합 이후 이용객 증가세**가 **지속**된 것으로 분석된다.

○ 만성적인 좌석난에 따라 열차운행 횟수와 좌석공급이 확대된 **수서 축**에서도 **일평균 이용객**이 약 **9만명**으로 **전년 동기 대비 29.5% 증가**하였다.

- 아울러 고속철도와 일반철도 간 환승할인 확대에 따라 **일평균 환승 이용객**도 통합 이전 6,110명에서 **통합 이후 9,441명**으로 **54.4% 증가**하여, **지역 간 이동 편의 개선 효과**가 나타나고 있다.

< ❷ 국민의 목소리를 담아, 열차 예매가 더 편리해집니다 >

○ 국토교통부와 코레일은 **통합앱 '코레일+'** 출시 후 이용과정에서 제기된 **불편사항**을 적극 **개선**하고, **안정적인 예매환경 조성**을 위해 노력하고 있다.

- (**예매 편의 개선**) **열차 종류·인접역 설정 유지**, **왕복예매 기능** 등 주요 불편 제기사항 중심으로 **개선을 완료**(10월)하였으며, **환불전 환불 예정 금액 확인, 간편 예매**는 **올해 말까지 개선**을 완료할 계획이다. 또한, 근본적 이용편의 개선을 위해 UI/UX(화면구성/이용편의) 개선위원회 등을 통한 **외부전문가 의견수렴**도 병행 중에 있다.

- (**접속 안정성 강화**) 지난 추석명절 예매 과정 등에서 나타난 **대규모 접속 지연 문제의 원인**을 **분석**하고, 이용자가 집중되는 상황에서도 안정적인 예매서비스를 제공할 수 있도록 **시스템 안정성 점검**과 **성능 개선** 등 사전 대응을 강화할 계획이다.

- (**부정예매 방지**) 매크로 등을 이용한 부정예매에 대해서도 **탐지·차단 기능**을 **보완**하고, **관계기관 협력**과 **제도개선**을 통해 **공정한 예매환경 조성**을 추진 중이다.

○ 앞으로도 이용자 의견과 고객의 소리(VOC) 등을 지속 분석하여 **불편사항**을 **발굴**하고 **개선 결과**를 **국민이 체감**할 수 있도록 관리해 나갈 계획이다.

< ❸ 교통비 부담은 낮추고, 열차 이용환경은 더욱 쾌적하게 개선하겠습니다 >

○ 통합 이후 운임 할인과 마일리지 혜택 등을 통해 **국민의 교통비 부담 완화 효과**도 이어지고 있다. 통합 이후 **두 달간 운임할인** 및 **마일리지** 등을 통해 **국민에게 제공된 혜택**은 **약 515억원**으로 집계되었다.

- 통합 전 KTX 구간에만 적용되던 어린이·청소년·경로·임산부 등 **다양한 이용 계층에 대한 공공할인**을 **기존 SRT 구간까지 확대** 적용하고, **고속·일반 철도간 환승할인**을 **일원화**하는 등 통합에 따른 편익을 국민에게 환원하고 있다.

○ 열차 이용환경과 청소품질 개선도 지속 추진하고 있다. **KTX-1 열차 화장실을 리모델링**하여 **고급화**를 추진하는 등 노후시설 개선을 단계적으로 추진하고, 열차운행 확대에 따른 **청소인력 보강**과 **청소방식 개선** 등을 통해 **객실 청결도를 높여** 나가는 중이다.

< ❹ 철도 안전과 통합 이후 운영상황도 지속 점검하겠습니다 >

○ 국토교통부와 코레일은 통합 이후 차량·시설·운행 전반의 **위험요인**을 점검*하고 **개선 조치**를 추진해 왔다. **사고**와 **비상상황**에 신속하게 대응할 수 있도록 **안전관리체계**도 점검하고 있다.

* 고속철 안전관리 관계기관 점검회의 개최(9.18), 7개 주요역(서울, 용산, 수서 등) 특별 현장점검(9.16~18), 가을철 축제·핼러윈 대비 현장점검(10.20~29) 등

- 또한, 코레일에서는 지난 10월 28일 평택지제역에서 **비상대응 종합훈련**을 실시하여 **관계기관의 대응체계**를 **점검**했으며, **훈련 과정**에서 확인된 **보완사항도 실제 운영에 반영**해 나갈 계획이다.

○ 아울러, 국토교통부는 정부·코레일 노사·전문가 등이 참여하는 **노사정 협의체**를 **통합 이후에도 지속 운영**하면서 국민 이용편의 개선과 **조직 안정화 등 주요 현안을 협의**하고 **후속조치를 점검**하고 있다.

- 특히 통합앱 접속지연 및 매크로 부정예매 대응, 역사 혼잡완화, 열차 청소·안전관리, 직원 근로여건 개선 등 **통합 이후의 현안**을 논의하고 **개선 방안 마련**과 **이행 상황**을 **점검**하고 있다.

- 앞으로도 노사정 협의체를 통해 **국민 이용불편 해소**, **안전관리 강화**, **통합기관의 안정적 운영** 등 주요 과제를 지속 협의하여 통합 성과가 안정적으로 정착되도록 관리할 계획이다.

□ 고속철도 통합 이후 **이용객 증가**와 **교통비 부담 완화**, **서비스 개선** 등 다양한 성과가 나타나는 가운데 **고객만족도 조사**에서도 **긍정적인 응답**이 이어지고 있다.

○ **9월과 10월 고객만족도 조사**에서 **긍정응답 비율은 각각 81.6%, 82.2%**로 나타났으며, 국토교통부와 코레일은 이용객 의견을 지속 수렴하여 **예매·안내·객실환경** 등 **서비스 개선**에 반영할 계획이다.

○ 또한 **국민편의·안전** 등의 **성과**를 객관적으로 평가할 수 있는 **지표**를 **마련**하고, 국민과 현장의 의견을 반영해 **후속 개선**을 **지속 추진**할 계획이다.

□ **국토교통부 홍지선 장관**은 "고속철도 통합 이후 **하루 32만명 이상**이 **열차**를 **이용**하고 **교통비 부담**도 **줄어드는 등 통합의 효과**가 나타나기 시작했다"면서,

○ "**예매 불편**을 비롯해 **현장**의 작은 문제까지 세심히 살펴나가며, **안전을 최우선**으로 **통합의 성과**가 **국민 모두에게 돌아갈 수 있도록 최선**을 다하겠다"고 밝혔다.

□ **김태승 코레일 사장**은 "고속철도 **통합**이 **빠르게 안착**할 수 있었던 것은 믿고 열차를 이용해주신 **국민 덕분**"이라며, "**하나 된 고속철도**가 **전국**을 **빠르고 안전**하고 **편리**하게 잇는 **간선교통망**으로 **국가 균형발전**에 기여할 수 있도록 **철저한 안전**과 **서비스**로 보답하겠다"고 밝혔다.

국토교통부	철도국 철도정책과 고속철도통합TF	책임자	과 장	우정훈 (044-201-3538)
			팀 장	허 온 (044-201-5281)
		담당자	사무관	황선호 (044-201-5282)
			주무관	김효석 (044-201-5284)
한국철도공사	통합전략실	책임자	실 장	홍영호 (042-615-6340)
		담당자	과 장	김승택 (042-615-6348)
	여객계획처	책임자	처 장	김숙희 (042-615-4315)
		담당자	담 당	안요셉 (042-615-5594)

대한민국 정책브리핑
대체불가 대한민국
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락
미래를 짓다 모두를 잇다 MOVE TOMORROW