

<b>국토해양부</b>		<b>보 도 자 료</b>	
		배포일시	2008. 4. 2(수) / 총 8 매
담당 부서	항공정책과	담당자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 과 장 황성연, 사무관 정수호</li> <li>• ☎ (02)2110-8755, 6467 dduo21@mltm.go.kr</li> </ul>
보 도 일 시		2008년 4월 3일 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.	

## 인천국제공항 3년 연속 세계 최우수공항 선정

- 세계 공항서비스 평가 사상 최초 3연패 달성
- 동북아 허브공항으로의 도약을 위한 항공정책의 쾌거

- 인천국제공항이 국제공항협회(ACI)가 매년 실시하는 세계 공항 서비스평가(ASQ, Airport Service Quality)에서 사상 처음으로 3년 연속 세계 최우수 공항으로 선정되었다.
- 4월 1일 중국 상하이에서 개최된 시상식에서 인천국제공항은 그 어느 해보다 치열했던 경쟁 속에서 사상 처음으로 3년 연속 종합순위 1위를 차지하여 명실상부한 세계 일류공항으로 자리 매김하였다.
- 이번 시상식에서 인천국제공항은 종합부문격인 ‘세계최우수 공항’(Best Airport Worldwide)뿐만 아니라 ‘아시아-태평양 최고공항’, ‘중대형 최고공항’, ‘아시아-태평양 이용객이 선정한 최고공항’ 등 인천공항이 속한 4개 수상부문을 모두 석권하였다.

- 특히 세부 34개 평가분야 중 30개 분야에서 1위, 나머지 4개 분야에서도 2위를 차지하여 특정분야에서만 두각을 나타낸 것이 아니라 **평가 전 분야에 걸쳐 세계최고의** 성적을 얻은 것이 특징이다.
- 이는 공항공사 등 공항에 근무하는 **직원 모두의 헌신적인 노력과, 동북아 허브공항의 실현을 위한 정부의 다양한 정책적 지원**으로 7년간의 짧은 기간에 이룩한 성과로써,
  - 델러스(美), 히드로(英), 창이(싱가폴), 나리타(日), 두바이(UAE) 등 **외국 일류공항과의 서비스 경쟁을 통해 이루어낸 결과**라는 점에서 그 의미가 매우 크다.
  - 이로 인해 우리나라 국가 이미지가 한단계 **제고되는 한편, 취항을 희망하는 항공사 및 해외관광객이 증가하여 동북아 허브공항의 위상이 더욱 강화될 것으로 기대된다.**

<인천국제공항 연도별 종합순위>

구분	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001
종합순위	1위	1위	1위	2위	4위	6위	4위
참여공항	99개	86개	66개	49개	30개	51개	52개

- 국토해양부는 인천국제공항 개항 이후 **지속적인 정책적 지원**으로 출입국시간 단축, 친절도 향상, 편의시설 개선 등 모든 분야에서 괄목할 만한 성과를 이루었으며
  - 전략국과의 **적극적인 항공자유화 정책**을 추진하여 국제 노선수 297개, 국제선 운항횟수 주당 2,402회 등 세계 각국을 보다 편리하게 오고갈 수 있는 **항공 네트워크**를 구축하였다.

- 또한, 타 국가 경쟁공항에 비해 상대적으로 열악했던 접근성을 제고하기 위해 인천공항~김포공항간 공항철도를 개통('07.3)하였으며, 김포~서울역간 공항철도 확장, 인천대교 건설사업 등 교통망 확충도 꾸준히 추진하고 있다.
- 이와 같은 정책적 지원으로 인해 그간 상대적으로 미흡했던 평가분야의 실적\*이 크게 개선

서비스 항목	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기	연간누적
공항-목적지/출발지 간 육상교통	3위	1위	2위	1위	1위
다른 항공편과 연결의 용이성	5위	1위	2위	1위	1위
공항 안에서의 이동 편의성	4위	1위	1위	1위	1위

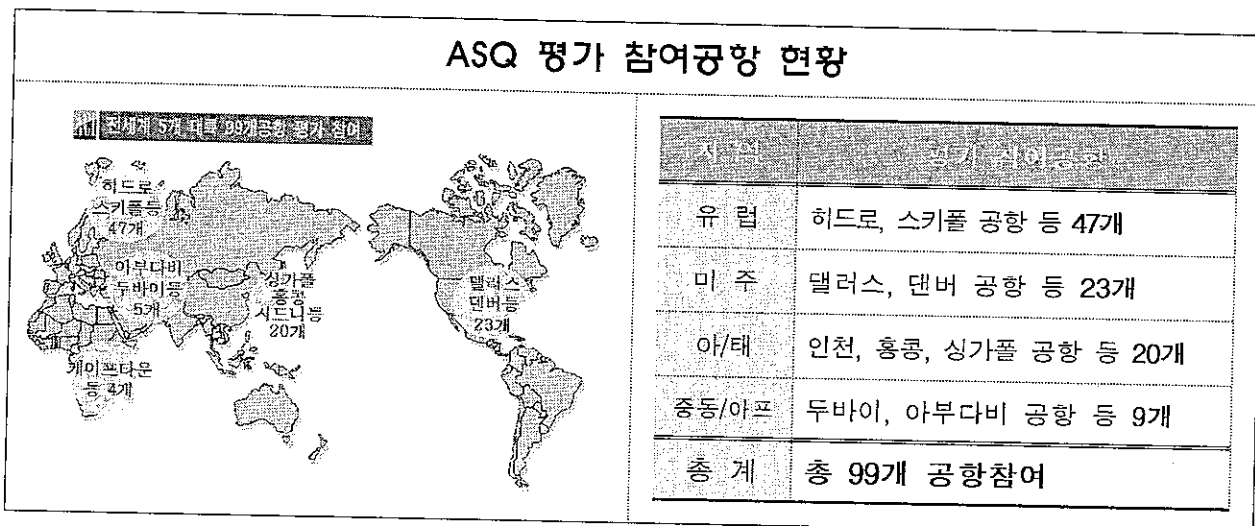
- 국토해양부와 인천국제공항공사는 여기에 만족하지 않고 인천 국제공항이 세계 최고공항으로서의 입지를 더욱 확고히 할 수 있도록,
  - 금년 6월로 예정된 2단계 시설 운영을 성공적으로 완수하고,
  - 새로운 항공수요 창출을 위한 공항복합도시(Air-City) 개발, 공항물류단지의 활성화에 더욱 박차를 가할 계획이다.

## 참고 자료

### 1 | ASQ 개요

Internet Explorer 브라우저 시작.Ink

- 항공자유화, 저비용 항공사 출현 등 항공시장의 경쟁이 치열해짐에 따라 공항 간 공동발전을 이룰 수 있는 서비스 평가 제도 필요성 제기
- 국제항공운송협회(IATA)주관으로 세계 공항서비스평가(ASQ)가 시행된 후 '04년부터 국제공항협회(ACI)\*가 공동주관자로 참여
  - ASQ는 '05년 이후 국제공항협회가 단독으로 실시하고 있는 세계 최고권위의 공항서비스 평가
  - \* 국제공항협회(ACI, Airport Council International)는 전세계 175개국, 1,647개 공항이 회원으로 가입되어 있는 공항분야의 UN이라 일컬어지는 전세계 공항을 대변하는 기구
- 델러스(美), 히드로(英), 창이(싱가폴), 나리타(日), 두바이(UAE)등 전 세계 99개 주요 공항이 이번 평가에 참여
  - 34개 공항운영 전 분야에 대해 이용객으로부터 만족도를 평가하여,
  - ACI의 검증을 통해 결과에 대한 타당성 및 권위 확보



## 2 | ASQ 평가 결과

### □ 지역별

구분	종합	아시아/태평양	유럽	북미	남미	중동	아프리카
1위	인천	인천	포르토	달라스	과야킬	텔아비브	요하네스버그
2위	쿠알라	쿠알라	취리히	헬리팩스	산호세	도하	케이프타운
3위	싱가폴	싱가폴	헬싱키	오타와	멕시코시티	아부다비	더반
4위	홍콩	홍콩	뮌헨	샌디에고	port of spain	무스카드	나이로비
5위	나고야	나고야	사우스햄턴	디트로이트	curacao	-	

### □ 규모별

구분	5백만이하	5~15백만	15~25백만	25~40백만	40백만이상
1위	헬리팩스	나고야	쿠알라룸푸	인천	홍콩
2위	오타와	텔아비브	샌디에고	싱가폴	달라스
3위	과야킬	오클랜드	취리히	디트로이트	덴버
4위	포르토	크라이스처치	밴쿠버	미네아폴리스	휴스턴
5위	케인즈	애들레이드	멜버른	뮌헨	암스텔담

### □ 기타

구분	Airport People Award	Best Improvement	Best Domestic	ACI 총장특별상
1위	아시아(인천) 유럽(사우스햄턴) 북미(헬리팩스)	에버딘	헬리팩스	상하이공항장, 창이공항공단
2위			오스틴	
3위			오타와	

### 3 | 3년 연속 종합1위 달성요인

- ◇ 동북아 허브공항을 목표로 한 다양한 정책적 지원
  - 적극적인 항공자유화 정책을 통한 국제항공네트워크 확대
  - 2단계 확장건설, 접근 교통망 증대 등 공항 인프라 확충
- ◇ 서비스 개선을 위한 공항종사자들의 끊임없는 노력

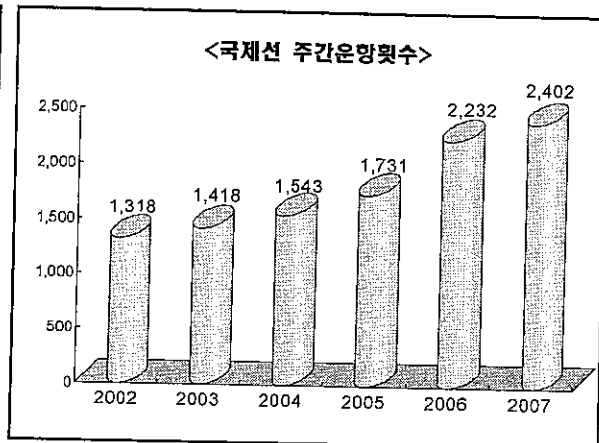
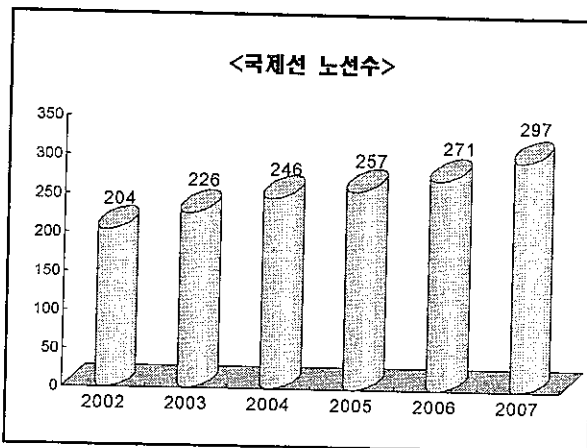
□ 전략적 항공자유화 정책 및 적극적 항공회담을 통해 국제항공 노선망을 확대하여 글로벌 항공 네트워크 구축

○ 총 87개 국가와 항공회담을 체결하여 국제노선의 추가확보, 신규노선 개척 및 수요증가 노선의 운항횟수 증대

○ ASEAN 주요 국가 및 대륙별 거점국가와 항공자유화를 체결하여 항공자유화 합의국가가 11개국('02)에서 24개국('07)로 확대

○ '07년말 현재 인천공항에서는 67개 항공사 51개국 168개 도시에 항공기가 취항하여 개항시보다 약 50% 증가

\* 국제노선: ('02) 204개 노선, 주1,318회 → ('07) 297개 노선, 주2,402회



□ 2단계 확장건설, 접근 교통망 증대 등 공항 인프라를 지속적으로 확충하고, 항공수요 창출을 위해 주변지역 개발

- 중국, 홍콩, 싱가포르 등 주변공항과의 경쟁에 대비하기 위한 활주로·계류장 등 2단계 확장사업이 마무리 단계에 있으며,
- 인천공항~김포공항 공항철도 개통('07.3)이후, 김포~서울역간 공항철도 확장, 인천대교 건설 등 교통망 확충사업 꾸준히 추진 중

《인천공항 접근교통시설 통행수요 전망》

구분	2010년	2015년	2020년	2025년	2030년
인천공항고속도로 (천대)	33,979	39,646	46,405	46,405	46,405
인천대교 (천대)	12,930	17,818	22,570	25,582	29,075
인천공항철도 (만명)	17,994	24,747	29,901	29,901	29,901

- 고부가가치 항공화물 창출을 위해 공항물류단지를 본격 가동('06.3)하고, 신속한 물류처리를 지원

□ 정부기관, 인천공항공사, 항공사, 입주업체 등 공항종사자들의 헌신적인 노력과 긴밀한 협조로 이루어낸 결과

- 13개 정부부처, 공항공사 및 항공사가 참여하는 국제공항운영협의회(의장 : 국토해양부 차관)운명을 강화하여 출입국·통관절차 간소화 등 공항운영전반의 서비스 혁신

\* 인천공항운영협의회(국토부), 보안대책협의회(국정원), 서비스개선위원회(인천공사) 등 종사자간 협의체 구성으로 역량 결집 도모

- 수하물 찾는 속도, 공항 내 이동성 등 다소 미흡한 서비스항목\*에 대한 집중관리를 통해 세계 최고수준의 서비스 제공

## \* 서비스 항목별 세부내용

서비스 항목	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기	연간누적
1. 공항에 대한 전반적인 만족도	1위(4.71점)	1위(4.77)	1위(4.79)	1위(4.84)	1위(4.78)
2. 공항의 분위기	1위(4.74점)	1위(4.78)	1위(4.80)	1위(4.85)	1위(4.79)
3. 공항직원의 친절성 및 도움성	1위(4.56점)	1위(4.70)	1위(4.75)	1위(4.79)	1위(4.70)
4. 공항 안 길 찾기 편리성/안내표지판	1위(4.50점)	1위(4.62)	1위(4.68)	1위(4.67)	1위(4.62)
5. 항공편 안내 스크린	1위(4.49점)	1위(4.57)	1위(4.60)	1위(4.66)	1위(4.58)
6. 편안한 대기시설 및 도착/출발게이트	1위(4.60점)	1위(4.69)	1위(4.69)	1위(4.82)	1위(4.70)
7. 주차시설	2위(4.30점)	2위(4.35)	1위(4.48)	1위(4.60)	1위(4.41)
8. 공항보안에 대한 느낌	1위(4.58점)	1위(4.70)	1위(4.75)	1위(4.77)	1위(4.70)
9. 수하물 카트 이용의 편리성	1위(4.60점)	1위(4.67)	1위(4.68)	1위(4.76)	1위(4.68)
10. 터미널 청결도	1위(4.81점)	1위(4.85)	1위(4.86)	1위(4.92)	1위(4.86)
11. 가격대비 주차시설 만족도	1위(4.13점)	2위(4.03)	1위(4.14)	1위(4.25)	2위(4.13)
12. 다른 항공편과 연결의 용이성	5위(4.31점)	1위(4.53)	2위(4.54)	1위(4.66)	1위(4.52)
13. 공항 안에서의 이동 편리성	4위(4.30점)	1위(4.47)	1위(4.48)	1위(4.55)	1위(4.45)
14. 화장실 이용 편리성	1위(4.70점)	1위(4.75)	1위(4.75)	1위(4.81)	1위(4.75)
15. 화장실의 청결도	1위(4.70점)	1위(4.76)	1위(4.77)	1위(4.81)	1위(4.76)
16. 쇼핑시설	1위(4.41점)	1위(4.48)	1위(4.58)	1위(4.63)	1위(4.52)
17. 비즈니스 시설	1위(4.30점)	2위(4.22)	3위(4.17)	2위(4.26)	2위(4.24)
18. 보안검색 요원의 친절성	2위(4.44점)	2위(4.50)	1위(4.65)	1위(4.65)	1위(4.56)
19. 보안검색 정확성	1위(4.51점)	1위(4.62)	1위(4.67)	1위(4.71)	1위(4.63)
20. 보안검색 신속성	1위(4.48점)	1위(4.63)	1위(4.67)	1위(4.78)	1위(4.64)
21. 식당시설	1위(4.22점)	1위(4.25)	1위(4.34)	1위(4.36)	1위(4.29)
22. 음식점의 가격대비 만족도	2위(3.74점)	1위(3.79)	3위(3.82)	1위(3.99)	2위(3.83)
23. 은행/ATM/환전시설 이용 용이성	1위(4.29점)	1위(4.35)	1위(4.35)	1위(4.44)	1위(4.35)
24. 쇼핑시설의 가격대비 만족도	1위(3.94점)	1위(4.00)	1위(4.14)	1위(4.37)	1위(4.10)
25. 공항-목적지/출발지 간 육상교통	3위(4.43점)	1위(4.52)	2위(4.59)	1위(4.64)	1위(4.54)
26. 여권 및 비자심사(출국)	2위(4.49점)	1위(4.64)	1위(4.66)	1위(4.75)	1위(4.63)
27. 여권 및 비자심사(입국)	2위(4.31점)	1위(4.50)	1위(4.57)	1위(4.69)	1위(4.51)
28. 세관심사	3위(4.32점)	1위(4.47)	1위(4.57)	1위(4.71)	1위(4.51)
29. 수하물 찾는 속도	7위(4.09점)	3위(4.29)	3위(4.27)	2위(4.41)	2위(4.26)
30. 탑승수속 직원의 능력	1위(4.57점)	1위(4.68)	1위(4.70)	1위(4.81)	1위(4.69)
31. 탑승수속 데스크 앞에서 대기시간	2위(4.41점)	2위(4.59)	1위(4.58)	1위(4.78)	1위(4.59)
32. 탑승수속 직원의 친절과 도움	1위(4.57점)	1위(4.67)	1위(4.75)	1위(4.78)	1위(4.69)
33. 항공사(1/2등석 여객용) 라운지	2위(4.22점)	2위(4.28)	1위(4.42)	1위(4.47)	1위(4.35)
34. 쇼핑/식당시설의 영업시간	1위(4.45점)	1위(4.42)	1위(4.47)	1위(4.65)	1위(4.49)