

보도일시 (인터넷) 2023. 4. 27.(목) 11:00,
(지면) 2023. 4. 28.(금) 조간

배포 2023. 4. 27.(목) 06:00

고객만족도 평가로 연안여객선 서비스 품질 높인다

- 5~11월 동안 현장 모니터링 및 이용자 설문조사 등을 통해 고객만족도 평가를 실시하여 우수 사업자 선정

해양수산부(장관 조승환)는 연안여객선 서비스 품질 향상을 위해 5월부터 11월까지 '2023년도 연안여객선 고객만족도 평가'를 실시한다.

이 평가는 「해운법」 제9조에 따라 격년으로 실시하며, '현장 모니터링'과 '이용자 설문조사' 두 가지 방식으로 진행한다.

현장 모니터링 평가에서는 전문 조사요원이 신분을 노출하지 않고 선박당 2회씩 승선하여 예매부터 발권, 승선, 차량·화물 선적(카페리·차도선)에서의 안전 환경 조성, 시설관리, 청결 상태, 여객선 하선절차 등 전반적인 서비스 실태를 점검한다.

이용자 설문조사 평가는 실제 이용객에게 설문지를 나눠주고 서비스 응대, 이용 편의성, 시설 만족도 등을 조사하는 방식으로 선박당 최대 30개의 표본을 확보하여 이용객과 대면조사를 통해 진행할 예정이다.

이 외에도, 누구나 편리하게 연안여객선을 이용할 수 있도록 하는 교통약자 이동편의시설* 설치·운영 여부, 선사의 온라인 예매시스템 활용 및 모바일 승선권 발행 여부 등을 함께 조사한다. 또한, 청년 대상 여객선 할인 이용권 제도인 '바다로'에 참여한 선사에는 가점도 부여한다.

* 안내방송, 전자문자안내판, 목적지 표시, 휠체어 승강 설비, 휠체어 보관함 및 교통 약자용 좌석, 장애인 전용 화장실, 장애인 접근 가능 표시, 출입구 통로 등

해양수산부는 평가를 통해 '종합우수' 등급을 받은 1~3개 선사와 부문별*로 높은 점수를 받은 1~2척의 선박을 각각 선정하여 포상하고, 앞으로 있을

사업 공모 시 가점을 부여할 계획이다. 또한, 우수 사례는 적극 공유하여 다른 선사에서도 연안여객선 서비스를 개선하는 데 활용하도록 할 예정이다.

* 일반·쾌속선, 쾌속·초쾌속선, 카페리, 차도선, 보조항로, 서비스 개선 등 6개 부문

도경식 해양수산부 연안해운과장은 “국민들이 연안여객선을 더 안전하게 이용할 수 있도록 철저하고 공정하게 평가를 진행할 계획이다.”라며, “이를 통해 연안여객선 서비스의 품질이 개선되어 섬 지역주민과 섬을 찾는 여행객들이 더욱 편리하게 여객선을 이용할 수 있게 되길 바란다.”라고 말했다.

담당 부서	해운물류국 연안해운과	책임자	과 장	도경식 (044-200-5730)
		담당자	사무관	황신혜 (044-200-5733)



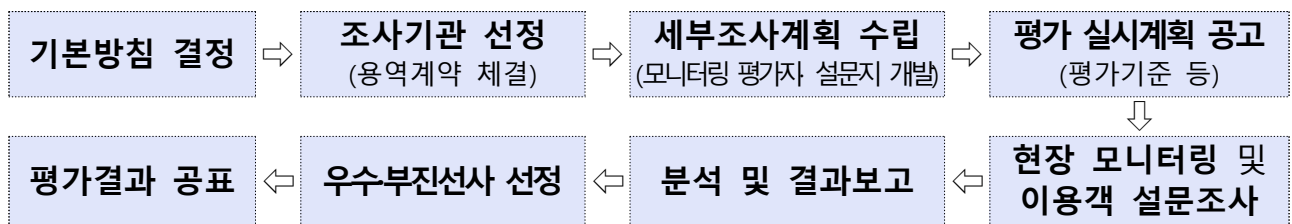
- (목적) 해상교통서비스의 향상을 위하여 해상여객운송사업자에 대하여 선박의 운항과 관련된 고객의 만족도를 평가

* '19년부터 교통약자 시설 설치 상태, '21년부터 승선관리시스템 사용 및 모바일승선권 발행 여부를 공식 조사 항목에 포함

- (평가방법) 외부 전문기관(민간조사기관)에 의한 평가용역

- 여객운송사업의 이용자에 대한 설문조사와 현장 모니터링을 통하여 평가하되, 정시 운항실적 등 객관적 통계지표 일부 반영 가능

<평가 절차>



- (고객만족도평가위원회) 평가방법, 우수·부진사업자의 기준 등에 관한 사항을 심의

- (결과 공표) 평가항목별 평가방법 및 그 결과, 사업자·여객선별 평가순위, 사업자·여객선별 서비스 품질의 향상 정도를 포함

- (결과 활용) 우수사업자는 포상 및 우대하고 부진사업자는 사업자 공모 또는 재정지원 등에 대한 불이익 조치 가능

- ◆ (우대) ① 신규 면허 시 우선권 또는 가산점 부여, ② 보조항로사업자 선정 시 입찰참가자격 또는 가산점의 부여 ③ 재정지원 대상 사업(연안선박 현대화 이차보전사업) 심사 시 가점 부여
- ◆ (불이익) ① 사업자 공모 시 감점, ② 사업계획 변경(증선, 대체 및 감선, 운항횟수나 운항시각의 변경) 인가의 거부, ③ 보조항로사업자 선정 시 감점, ④ 선박 확보 등을 위한 재정지원 대상 선정 관련 불이익

□ 평가기준

○ 승선 모니터링(5~10월/2회)

- (방법) 전문 모니터 요원이 선박에 승선하여 여객선 시설관리 및 청결상태, 여객서비스 분야 중점 평가(점검표 활용)
- (평가항목) ① 발권 단계, ② 승선 단계, ③ 차량·화물 선적(카페리·차도선) ④ 출항 및 운항, ⑤ 여객선 안전환경(교통약자시설 설치 현황 포함), ⑥ 시설 관리 및 청결, ⑦ 여객선 안전, ⑧ 자료제출(경영실적, 인터넷예매율 등)

* ⑦, ⑧은 여객선 특별점검 결과 및 자료제출 실적 등으로 평가

○ 설문 조사(5~10월/출구조사 1회, 척당 20~30 표본)

- (방법) 구조화된 설문지를 활용하여 연안여객선 이용고객에 대한 출구조사를 실시하되, 요소만족도*와 체감만족도**로 구분하여 조사

* (요소만족도) 인적응대, 운항 및 시설, 청결.쾌적성, 안전성, 편의성

** (체감만족도) 전반적 편의성 및 만족도 등 조사

- (조사항목) ①인적응대, ②운항, ③환경 및 시설, ④안전, ⑤이용편의

○ (가점) ①선박 보유척수, ②바다로 참여 실적 등 2개 항목

○ 세부항목 및 배점 등은 고객만족도평가위원회 심의를 통해 확정

□ 우수 및 부진선사 선정 방법

○ (우수) 종합우수 및 부문별 우수 등 7개 그룹으로 분류하여, 그룹별 상위 1~2개 선사(선박) 선정

① 종합우수	② 일반선·고속선	③ 쾌속선·초쾌속선	④ 카페리	⑤ 차도선
⑥ 보조항로	⑦ 서비스개선*			

* 직전 대비 점수가 가장 많이 향상된 선사에 수여하는 서비스개선상 신설('21년)

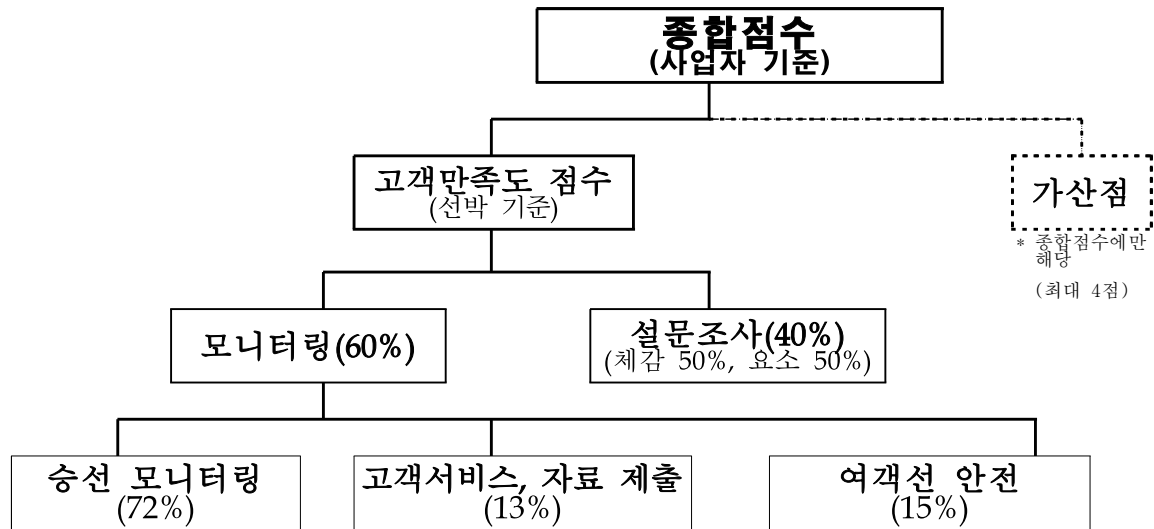
○ (부진) 부문별 최하위 또는 일정점수 미만 선박들 중 (최)하위 선박의 운항사업자 지정

* 우수·부진선사의 범위는 당해년도 평가결과의 전반적인 수준 등을 고려하여 『연안여객선 고객만족도 평가위원회』에서 심의·결정

□ 평가 기준

가. 종합점수 산정 기준

◆ (종합점수/사업자 기준) 선박 기준 종합점수(모니터링 + 설문조사)에 가산점 합산



① 승선 모니터링 : 1차(40%)와 2차(60%)를 합산

② 고객서비스, 자료제출

<사업실적>		<인터넷 이메일>*																					
<input type="checkbox"/> 수송실적 : 제출(2점), 미제출(0점)		<table><tr><td rowspan="2">구분</td><td colspan="5">인터넷 배정율</td></tr><tr><td>50 % 이상</td><td>30~50 미만</td><td>20~30% 미만</td><td>20% 미만</td><td>없음</td></tr><tr><td>배점</td><td>3</td><td>2.5</td><td>1.5</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>					구분	인터넷 배정율					50 % 이상	30~50 미만	20~30% 미만	20% 미만	없음	배점	3	2.5	1.5	1	0
구분	인터넷 배정율																						
	50 % 이상	30~50 미만	20~30% 미만	20% 미만	없음																		
배점	3	2.5	1.5	1	0																		
<input type="checkbox"/> 사업실적(3점)																							
· 경영수지 조사표 : 제출(1점), 미제출(0점)																							
· 경영수지 결산서 : 제출(1점), 미제출(0점)																							
· 운항수지 분석서 : 제출(1점), 미제출(0점)																							
<승선관리시스템>**																							
구분	사용율																						
	100 %	~99 %	~90%	~70%	~20%	20%~																	
배점	5	4	3	2	1	0																	

* 인터넷 이메일은 노선간, 선종간 인터넷 이메일 선호도 차이를 감안하여 인터넷 이메일 할당(배정)율로 평가 (6월 중 조합 전산대표시스템 상 특정일자 인터넷 이메일 할당을 활용 예정)

** 승선 시점에 스캐너를 사용하지 않는 경우(승선 이후 개찰권을 일괄 스캔) 1점 감점 추진(모니터링 또는 비노출 점검 시 확인)

③ 여객선 안전

구분		4점	3점	2점	1점
선령	차도선·카페리	10년 이하	10년~20년	21년~25년	-
	일반선·고속선 등	10년 이하	10년~20년	21년~30년	-
출항정지(특별점검)		0회	1회	2회	3회 이상
지적건수(특별점검)		5건 이하	6~13건	14~20건	21건 이상
사고건수*		-	0건	1건	2건 이상

* 「해사안전법」제57조의 규정에 따른 선박안전도정보의 공표 대상 사고건수

④ 가산점(4점)

구분	2점	1.5점	1점	0점
선박보유척수	4척 이상	3척	2척 이하	-
바다로 참여	참여함	-	-	참여하지 않음

나. 모니터링 평가항목 및 배점

구 분	세부항목	배점	비고
계		100	
① 발권 단계	· 신분확인 및 전산발권 · 매표원 응대 태도	6	
② 승선 단계	· 승선 전 신분확인 · 승선스캐너 사용 여부(중간 기항지) · 안전장치 · 승선안내	7	
③ 화물 선적	· 전산발권, 차량선적권 표기 · 차량고정·고박	9	카페리, 차도선 *운행관리자 출항 전 점검표 합조
④ 출항 및 운항	· 정시출발 및 안내방송, 안내직원 응대태도 등	9	
⑤ 안전 환경	· 선내시설물 고정 상태 · 비상탈출통로 확보 및 안내표지 부착 · 안전장비 관리 상태 · 소화기 관리 상태 · 교통약자 이동편의 시설 설치 상태	16	'19년부터 교통약자 이동편의 시설 설치 상태 평가항목으로 추가
⑥ 시설관리 및 청결	· 객실·의자·화장실 관리 상태, 선내시설 (정수기, 쓰레기통 등) 청결 상태 · 내부 환기 상태, 실내 온도 적정성 등	20	카페리, 차도선
		29	일반선, 고속선 등
⑦ 여객선 도착·하선	· 정시입항, 안내방송 · 하선 안전성, 직원 안내	5	
⑧ 여객선 안전	· 선령(4) · 안전점검결과(8/운항중지 4, 지적건수 4) · 사고건수(3)	15	
⑨ 고객 서비스, 자료 제출	· 승선관리시스템 활용(5) · 월별수송실적(2) · 경영수지조사표 등 사업실적(3) · 인터넷 예매율(3)	13	

다. 설문조사 평가항목 및 배점

구분		비고
항 목	배점	
계	100	
가. 요소만족도	50	
① 인적응대서비스	10	
승·하선 시 인사		
고객편의 배려		
승·하선 시 안내		
전반적 만족도		
② 운항서비스	10	
출항·입항 시간준수		
출항·입항 시 운항관련 안내방송		
전반적 만족도		
③ 환경 및 시설서비스	10	
객실환경의 쾌적성		
좌석관리상태		
편의시설 관리상태		
전반적 만족도		
④ 안전서비스	10	
운항 중 안전안내		
비상시 행동요령안내		
구명장비 및 소화기 안내표지		
선내 탈출 경로도 안내표지 설치		
전반적 만족도		
⑤ 이용 편의성	10	
운항소요시간준수		
여객선 이용요금의 적정성		
전반적만족도		
나. 체감만족도	50	
① 절대적 만족도	25	
② 상대적 만족도	15	
③ 감정적 만족도	10	

구분	선사명/ 주요항로	대표 선박
최우수	씨월드고속훼리(주) /목포-제주	