

보도일시 (인터넷) 2023. 12. 12.(화) 11:00  
(지면) 2023. 12. 13.(수) 조간

배포 2023. 12. 12.(화) 06:00

## 해수부, 연안여객선 고객만족도 평가 결과 공표

- 2023년 고객만족도 평가 최우수선사에 고려고속훼리(주) 선정

해양수산부(장관 조승환)는 12월 13일(수) '2023년도 연안여객선 고객만족도 평가 결과'를 알리고, 최우수선사(1)·우수선사(2)·서비스 개선 우수선사(1) 및 부문별 우수선박(6) 등 총 10개 선사·선박을 시상한다.

해양수산부는 해상교통서비스 품질 향상을 위해 2011년부터 2년마다 여객 운송사업자 및 연안여객선에 대한 고객만족도 평가를 실시하고, 우수선사 및 선박을 선정하고 있다. 올해는 전문조사기관을 통해 5월부터 11월까지 48개 여객운송사업자 및 연안여객선 136척에 대한 승선 모니터링과 이용객 설문 조사가 실시되었으며, 조사 결과를 바탕으로 연안여객선 고객만족도 평가 위원회를 거쳐 최종 우수선사 및 선박이 확정되었다.

2023년 종합 최우수 선사로 선정된 고려고속훼리(주)는 전 부문에서 높은 점수를 고루 받았으며 특히 시설 청결 및 관리 등 여객선 환경 부문에서 다른 선사들보다 우수한 평가를 받았다. 이 외에 우수선사에는 (유)대부해운과 씨월드고속훼리(주)가, 서비스 개선 우수선사는 욱지해운(주)이 선정되었다. 또한, 부문별 우수선박에는 일반선 부문에 블루레이3(모슬포-마라도), 쾌속·초쾌속선 부문에 코리아피스(인천-이작), 카페리 부문에 산타모니카(진도-제주), 차도선 부문에 대부고속페리(인천-이작) 및 한솔3(통영-당금), 보조항로 부문에 서해누리(인천-풍·육도)가 각각 선정되었다.

우수선사 및 우수선박을 소유한 선사는 해양수산부 장관상장, 상패 및 기념 동판과 함께 총 1,000만 원 규모의 상금을 받게 되며, 향후 신규 사업자 공모나 각종 재정지원 사업에 신청하는 경우 가산점도 받게 된다.

조승환 해양수산부 장관은 “그간 여객서비스 개선과 여객선 안전을 위해 최선을 다해 준 선사들에게 감사와 격려의 말씀을 드린다.”라며, “정부도 해상교통서비스 수준이 지속적으로 향상될 수 있도록 다양한 정책적 노력을 다하겠다.”라고 말했다.

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

## □ 평가 개요

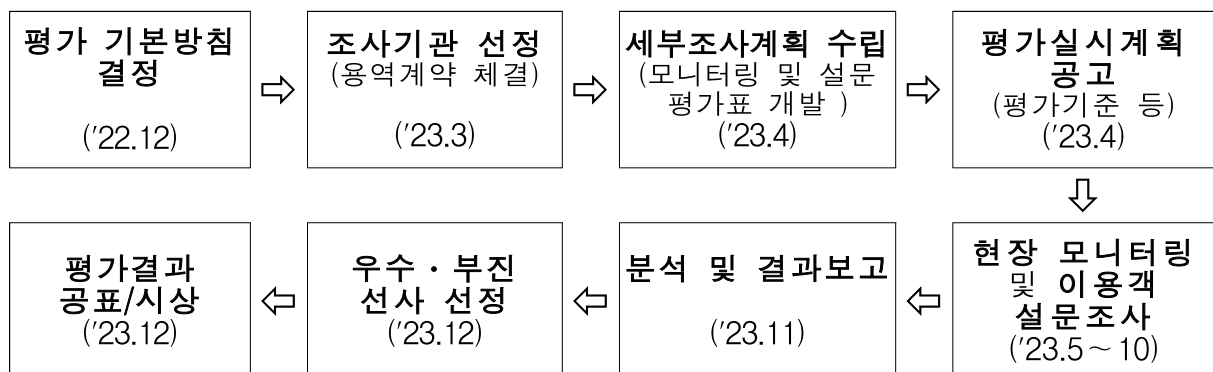
- (목적) 내항여객운송사업자를 대상으로 고객만족도를 평가하여 해상교통서비스의 질 향상 도모

※ (근거) 「해운법」 제9조, 시행령 제4조~제7조 및 시행규칙 제8조 / 격년 실시

- (기간/대상) '23.5월~11월 / 선사 48개사, 선박 136척<sup>\*\*</sup>, 이용객 4,113명
- (평가방법) 전문조사기관을 선정하여 모니터링(60%)(승선모니터링, 자료평가, 여객선 안전) + 이용자 설문조사(40%) 실시
  - (승선 모니터링) 전문모니터링 요원이 발권, 승선, 화물선적, 출·운항, 여객선 환경, 도착·하선 단계에 대해 2차 평가(1차 5~6월, 2차 8~9월)
  - (자료제출 평가) 수송 및 사업실적 자료제출, 인터넷 예매(배정)율, 승선관리시스템 및 모바일 승선권 사용 여부 평가
  - (여객선 안전) 선령, 출항정지건수, 지적·사고건수에 대해 평가
  - (설문조사) 선박 이용객을 대상으로 요소만족도\*, 체감만족도에 대해 출구조사 실시

\* 인적응대, 운항, 환경 및 시설, 안전 서비스, 이용 편의성 등

## □ 평가체계 및 경과('22.12 ~ '23.12)



□ 종합 우수선사 (3개사) 및 서비스 개선 우수선사 (1개사)

구분		선사명(주요항로)	대표 선박
종합	최 우수 선사	고려고속훼리(주) (인천-백령)	
	우수 선사	(유)대부해운 (대부-덕적)	
		씨월드고속훼리(주) (목포-제주)	
서비스 개선 우수선사		육지해운(주) (중화-육지)	

□ **부문별 우수선박 (5개부문 6척)**

부 문 별	선 박명(항로)	선 사명	선 박 사진
일반선	<b>블루레이3</b> (모슬포-마라도)	(주)아름다운섬나라	
쾌속· 초쾌속선	<b>코리아피스</b> (인천-이작)	고려고속훼리(주)	
카페리	<b>산타모니카</b> (진도-제주)	씨월드고속훼리(주)	
차도선	<b>대부고속페리</b> (인천-이작)	(유)대부해운	
	<b>한솔3</b> (통영-당금)	(주)한솔해운	
보조항로	<b>서해누리</b> (인천-풍·육도)	(유)대부해운	

(등급별 선사명 가나다 순)

구 분	선사명
A등급	고려고속훼리(주), (유)대부해운, 도초농업협동조합, 사랑수산업협동조합, 씨월드고속훼리(주), 울릉크루즈(주), 정도산업(주), 케이에스해운(주), 평화해운(주), 한산농업협동조합, (주)한일고속, (주)현성엠씨티
B등급	(주)남해고속, (주)대일해운, 세종해운(주), (주)신아해운, 씨스포빌(주), (주)아름다운섬나라, (주)에이치해운, 영동해운(주), 욱지해운(주), 청산농업협동조합, (주)한솔해운, (유)해진해운
C등급	노화농업협동조합, (주)대아고속해운, (유)대원종합선기, (합)대흥, (주)마라도가는여객선, 매물도해운(주), 비금농업협동조합, (주)삼보해운, 소안농업협동조합, (유)신진해운, (주)신한해운, 완도농업협동조합
D등급	남신안농업협동조합, (주)동양훼리, 서진도농업협동조합, 신안군, (주)에이치엘해운, 유성해운(주), (주)청룡해운관광, 태평양해운(주), (주)포유디해운, (주)풍진해운, (유)한림해운, (주)해광운수