

목포항 연안여객터미널 이용자 만족도 분석

송주민* · † 김화영

*, † 목포해양대학교 국제해사수송과학부

요약 : 목포항은 과거부터 서남권 도서를 연결하는 여객선 교통의 충추적인 역할을 담당해왔다. 최근 국민의 삶의 질 향상과 여가시간 증가로 섬을 찾는 관광객이 증가하고 있다. 이에 목포항 연안여객터미널의 이용자 만족도를 조사하여 어떤 시설, 서비스를 중요하게 여기고 있는지 조사, 분석하였다. 그 결과 다양한 연령층이 목포항 연안여객터미널을 이용하고 있었으며, 그 가운데 20대와 50대의 이용객이 많았다. 연안여객터미널 접근성은 좋다고 했으나 타 교통수단에 비해 다소 비싸게 느끼고 있었다. 연안여객터미널 시설의 중요도와 만족도에 있어서 매표소 시설, 대기실 공간, 화장실 여건은 중요하다고 인식하고 있었고 목포항 연안여객터미널의 만족도도 대체로 높았다. 그러나 상업시설과 주차장은 중요하게 인식하고 있었으나 만족도는 낮게 나타나 이에 대한 보완이 필요할 것으로 판단된다. 연안여객선의 운영서비스에 있어서는 운항간격, 출항시간 준수, 운항 소요시간 준수, 편의시설 관리, 안전관리 수준, 이용서비스 대비 운임, 차도선 이용 편의성에 있어서 만족도가 높게 나타났다. 이 연구는 향후 목포항 연안여객터미널 운영에 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

핵심용어 : 목포항 연안여객터미널, 이용자 만족도, 설문조사분석

1. 연구의 배경 및 목적

- 목포항은 신안, 제주 등 주변의 도서와의 연결점 역할을 수행하고 있음
- 최근 섬 여행의 증가로 인해 도서관 뿐 아니라 관광객의 여객선 이용이 증가하고 있음
- 따라서 목포항 연안여객터미널을 이용하는 고객들을 대상으로 만족도 평가를 수행하여 향후 보완해야 할 사항을 발굴하여
- 목포항 연안여객터미널 이용자 증가와 함께 다양한 해양관광 콘텐츠 개발을 위한 기초자료로 활용하는데 연구 목적이 있음
- 특히 본 연구에서는 설문조사를 실시하여 개략적으로 연안여객터미널 이용자의 만족도를 조사함

3. 이용자 만족도 설문분석 결과(응답자 특성)

설문구성 및 조사

설문조사는 연안여객터미널 접근편리성, 운임수준, 연안여객터미널 시설 내 중요도(매표소, 대기실, 상업시설, 화장실 등), 시설 만족도, 연안여객선 운영서비스 등으로 구성하고 2017년 10월29일에서 11월 5일까지 조사함

2. 목포항 연안여객터미널 및 이용 현황

목포항 연안여객터미널

- 목포항 연안여객선은 25개의 일반항로, 14개 보조항로를 갖고 있으며 총 72척의 여객선이 운항하고 있음
- 목포항 연안여객터미널을 이용한 이용객은 2016년 400만명을 넘어섰고 지속적으로 증가추세를 보이고 있음
- 평일 1만명, 주말 1.3~1.5만명, 하계휴가철에는 2만명 이상 여객을 수송하고 있음
- 그러나 터미널 내 상업시설 및 편의시설이 갖추어져 있지 않아 이용객들이 불편하고 주변에 관광을 위한 기반시설이 없어 여객선을 타기 위해 잠시 들리는 역할에 그치고 있는 실정임

□ 항로 현황

계	일반항로	보조항로
36(척)	25	11

□ 여객선 현황

계	일반항로	보조항로
72(척)	57	15

□ 선종별 현황

계	일반선	고속선	계속선	초고속선	저도선	카페리	계속카페리
72(척)	-	-	2	8	57	5	-

□ 업체 현황

계	일반항로 선사	보조항로 선사	경일 선사
72(선사)	25	-	1

3. 이용자 만족도 설문분석 결과(응답자 특성)

승선권 구매방법

- 현장구매 (21)
- 전화예약 (9)
- 인터넷 예약 (2)
- 기타 (1)

여객터미널 방문시 교통수단

- 대중교통 (11)
- 자가차량 (11)
- 기타 (2)

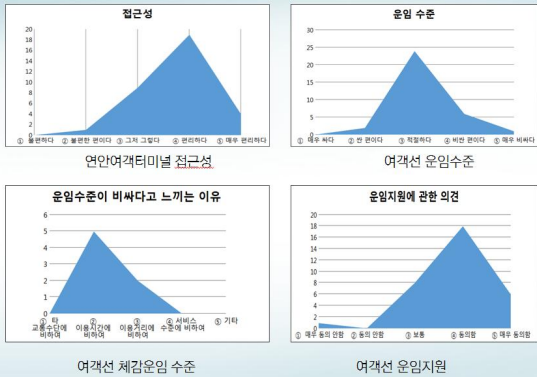
2년간 이용 횟수

† 교신저자 : 종신회원, hwayoung@mmu.ac.kr

Note) “본 연구는 목포해양대학교 국제해사수송과학부 제1저자의 2017학년도 학부졸업논문 연구결과의 일부임”

3. 이용자 만족도 설문분석 결과(여객운임 만족도)

7



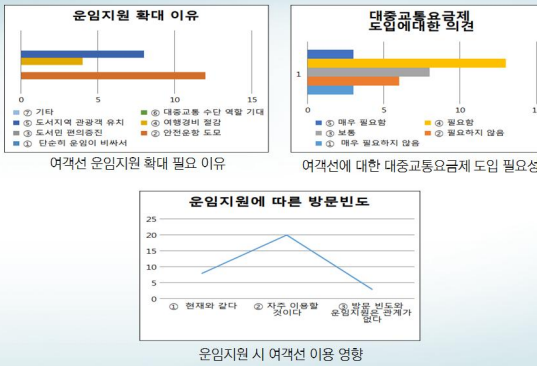
3. 이용자 만족도 설문분석 결과(여객터미널 시설 중요도 및 만족도)

10



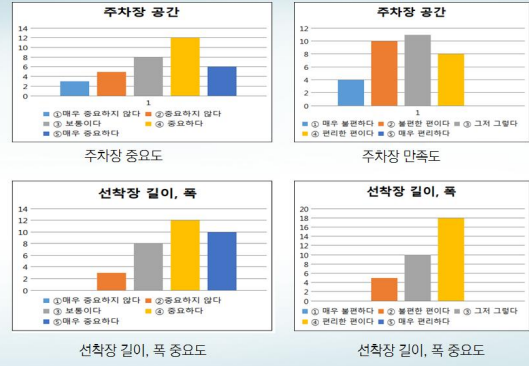
3. 이용자 만족도 설문분석 결과(여객운임 만족도)

8



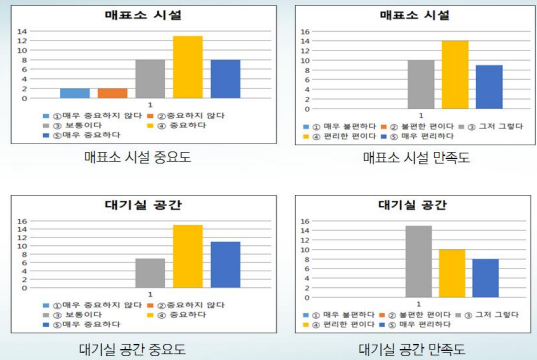
3. 이용자 만족도 설문분석 결과(여객터미널 시설 중요도 및 만족도)

11



3. 이용자 만족도 설문분석 결과(여객터미널 시설 중요도 및 만족도)

9



4. 결론

14

- ✓ 목표항 연안여객터미널은 남녀 고르게 이용하고 있었으며 연령층도 다양하게 분포하고 있었음. 특히 20대와 50대의 이용객이 많았고 목포 이외 지역에서 여행을 목적으로 연안여객터미널을 방문하고 있었음
- ✓ 연안여객터미널 이용과 관련해서는 접근성은 편리하고 운임수준은 적절하다고 했으나 타 교통수단에 비해 비싸게 느끼고 있었음
- ✓ 운임지원에 대해서는 지원 필요성을 인식하고 있었고 여객선 안전운행, 도서지역 관광객 유치 등 위해 필요하다고 답한 의견이 많음
- ✓ 연안여객터미널 시설 중요도와 만족도에 있어서 매표소 시설은 중요하다고 했으며 만족도도 대체로 높게 나타남
- ✓ 대기실 공간도 중요하게 인식하고 있었으나 만족도에서는 보통이 가장 많음
- ✓ 상업시설에 있어서는 중요하게 여기고 있지만 만족도는 낮게 나타나 상업시설에 대한 보완이 필요한 것으로 나타남
- ✓ 화장실 여건은 중요하게 인식하고 있고 만족도도 높은 것으로 나타남
- ✓ 주차장에 있어서는 중요하게 인식하고 있었으나, 만족도가 낮게 나타나 주차장 만족도 향상을 위한 대책이 필요함
- ✓ 연안여객선 운영서비스에 있어서 운항간격, 출항시간 준수, 운항 소요시간 준수, 편의시설 관리, 안전관리 수준, 이용서비스 대비 운임, 차도선 이용 편의성에서 중요도와 더불어 만족도도 높게 나타남. 세월호 참사 이후 연안여객선사 스스로 운영서비스 향상을 위해 노력하고 있음을 알 수 있음