

낙도보조항로 이용자의 서비스 만족도에 관한 실증연구

노창균* · 기획원* · 정건명* · 김형근* · 정재용*

* 목포해양대학교 해상운송시스템학부

A Study on the User's Satisfaction Level for Remote Island Services

Chang-Kyun Noh* · Hoe-Won Ki* · Kun-Myung Chung* · Hyung-Geun Kim* · Jae-Yong Jung*

* Division of Maritime Transportation System, Mokpo National Maritime Univ.

요 약 : 이 연구에서는 낙도보조항로의 운영현황과 선박이용자의 서비스 만족도를 실증분석 하였다. 특히 낙도보조항로 선박 이용자를 중심으로 1,000부의 설문지를 배포하여 서비스 만족도 정도를 심층 분석하였다는 데 그 의미를 부여할 수 있겠다. 전체 만족도를 분석한 결과 5점 만점에 약 2.8점 정도로 보통수준보다 약간 상회한 것으로 조사됐다. 낙도보조항로를 이용하는 이용자들의 서비스 만족도 정도가 그리 높지 않음을 알 수 있다. 낙도보조항로 증장기 발전방향 수립시 이들 내용이 충분히 검토되어 정책에 반영될 수 있도록 정부 뒷받침이 요구된다.

핵심용어 : 낙도보조항로, 서비스 만족도, 선박이용자, 낙도주민, 교통편의

Abstract : Current operating system and passenger satisfaction level of remote island route are examined in this study. A large quantity of survey was conducted among remote island route passengers and the result was examined in depth. The survey result slightly exceeded average effectiveness rating; 2.8 based on a five-point scale was obtained. The survey shows that the service satisfaction level is not very high. When long term remote island route development plan is established, a support from the government is expected for survey result to reflect on the development plan.

Key words : Remote Island Route Passenger, Service Satisfaction Level, Ship Passenger, Remote Island Residents, Transportation Service

1. 서 론

낙도보조항로는 낙도 주민들이 섬을 생활근거지로 살 수 있도록 교통편의를 제공하고 국토이용의 효율을 높이기 위하여, 여객선의 취항이 필요한 도서이나 채산성이 없어서 여객선의 운항을 기피하고 있는 항로에 대하여, 정부가 특정인(회사)으로 하여금 여객선을 투입하게 하고 이로 인한 운항손실을 정부가 보상하는 항로를 말한다.

낙도보조항로는 그 특성상 '수익성보다는 공공성'이 강조된다. 따라서 일반항로보다도 사업자의 윤리적 측면이 부각되고 있는 분야중의 하나이기도 하다. 또한 낙도보조항로는 항로(사업구간)를 특정하여 지정을 받음으로써 그 항로만을 정기적으로 운항하여야 한다.

이러한 낙도보조항로는 정부수립후인 1956년에 제정된 항

로보조규정(대통령령 제1202호)에 최초의 법적 근거를 두고 있으며, 그 이후인 1967년2월 해운진흥법(법률 제1895호)에 의하여 "명령항로"사업 개설 근거법령이 보완되었다. 1983년 12월에는 해운업법이 전면 개편되면서 다시 낙도보조항로 사업에 관한 근거법령을 이 법에 수용하였다가, 2002년 1월에 일부 개정되어 현재 해운법 제17조에 의하여 관리되고 있다.

낙도보조항로는 여객수요의 지속적인 감소로 인하여 손실이 발생할 수밖에 없어 손실보상금이 지급되어야만 항로가 성립되는 항로이다. 따라서 사업자는 수익성이 저조하기 때문에 항로를 개설하거나 선박의 투입을 기피하기 때문에 낙도의 해상교통을 유지하기 위해 국가가 손실보상금을 지급하고, 선박을 건조해야 한다. 낙도보조항로는 단일사업자에 의해 서비스가 공급되기 때문에 경쟁이 없어 비효율적인 측면이 있으나 사업자가 경쟁체제를 갖추기에는 수요가 적어 불가피한 측면이 있다. 여객수요, 집안시설, 간만의 차 등 항로별 특성에 맞는 선박이 극히 드물고, 사업자의 신조기피로 국가에 의한 선박건조투입이 불가피하다.

대부분 한번 사업자로 선정되면 변경없이 지속적으로 보조항로를 운영하기 때문에 사업자의 무기한 관리로 인해 사

* 대표저자 : 종신회원, cknoh@mmu.ac.kr 061)240-7229
* kihoeon@mmu.ac.kr 061)240-7057
* 정회원, captjung@mmu.ac.kr 061)240-7060
* 정회원, g7510@mmu.ac.kr 061)240-7067
* 정회원, jyjong@mmu.ac.kr 061)240-7308

적 권리화되어 관리상 많은 문제점이 노출되고 있다. 2004년 4월 현재 전국에 27개의 보조항로가 개설되어 있으며 국고 건조 여객선 26척을 포함하여 총 30척의 선박이 운영되고 있다.

최근 낙도보조항로에 대한 보상금 뿐만 아니라 이용자 불만사항이 날로 증가하고 있다. 2003년 64억원의 예산이 투입되어 1개 항로당 손실보상액이 2억 4천여만원에 이르고 있다.

이는 여객운임을 현실화하고 사전정액제의 선택적 도입 등 여러 가지 노력에도 불구하고 운영체제 자체의 문제로 2001년 이후 손실보상금이 증가하고 있는 것이다. 또한 일부 운영선사에서는 사전 통보없이 운항을 취소하는 등 상호 통신 체계 문제로 민원이 제기되고 있는 것이 현실이다.

따라서 이 연구에서는 낙도보조항로 중장기 발전방향 수립의 일환으로 선박이용자의 서비스 만족도를 조사하여 정책 수립에 반영하는 데 그 의미가 있겠다. 이 연구에서는 보조항로 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 통계패키지인 SPSS 10.0을 이용하여 통계처리 하였다(박외, 2000).

2. 낙도보조항로의 운영 현황

1980년부터 2003년까지 연도별 낙도보조항로 항로 수 및 취항선박, 결손보조금 추이는 Table 1과 같다(노외, 2004).

Table 1 A State of Remote Island Services

구분/연도	1980	1985	1990	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
보조항로수	29	41	50	43	40	35	29	25	26	24	27	26
취항선박척수	21	41	52	45	40	40	33	30	29	29	30	30
결손보조금 (백만원)	792	2,308	4,275	6,911	7,542	6,994	7,024	6,722	5,608	5,336	5,733	6,226

자료 : 한국해운조합, 「내항여객선 및 업체 현황」, 2003

Table 2는 2004년 낙도보조항로를 운항하는 선박에 대한 항로별 운영현황을 면허청, 사업자, 항로구간, 선명, 톤수, 정원, 취항일 및 보조항로지정일자 등을 정리하여 나타낸 것으로, 2003년 현재 전체 26개 항로에 30척의 선박이 운항 중에 있다.

Table 2 A State of Operating Passenger Ships in Remote Island Services

면허청	항로구간	사업자	운항선박					취항일	보조항로지정일
			선명	톤수 (G/T)	선종	건조 년도	여객 정원		
인천청	진리/울도	우리고속 훼리(주)	해양호	79	고속선 (강선)	'96.11	80	'97.1.17	'79.12.15
	인천/대난지	왕경해운(주)	제3왕경호	54	강선	'92.8	95	'92.11.11	'75.4.9
여수청	하리/미법/ 서검	삼보해운(주)	신진페리호	88	강선	'95.10	60	'04.1.7	'02.2.10
	손죽/ 광도	온바다(주)	섬사랑호	51	강선	'98.12	44	'98.12	'02.1.1
마산청	두미,삼천포	고려개발(주)	가고파호	55	강선	'91.11	83	'99.5	'91.11
	예곡		섬누리호	49	FRP	'02.12	76	'03.1	'02.12
	예비선		바다랑호	77	강선	'99.11	95	'00.1	'99.11
	통영/추도	(주)한려페리	한려페리호	37	강선	87. 3.	70	'87.4.14.	87.1.30.
군산청	군 산 /개야도	계림해운(주)	개야 훼리호	104	강선	97. 6	92	97. 6	73. 6
	군 산 /어청도	"	뉴어청 훼리호	121	강선	02. 6	140	02. 6	63. 9
	군 산 /발도	"	장자 훼리호	124	강선	98. 11	166	98. 11	74. 1
	예비선	"	의연 훼리호	89	강선	96. 3	94	96. 3	
목포청	청산/여서/완도	신광해운(주)	섬사랑3호	124	차도선	'01.11	120	'01.11	'99.02.01
	봉리/낙월/향화		신해5호	102	차도선	'96.02	94	'96.02	'85.10.23
	목포/율목		신해6호	75	일반선	'97.03	70	'97.03	'79.11.26
	율목/목포		신해7호	75	일반선	'97.03	70	'97.03	'79.12.17
	진리/재원/점암		신해10호	88	차도선	'98.11	45	'98.11	'90.05.01
	팽목/창유/죽도	(유)해남운수	섬사랑2호	74	일반선	'00.12	50	'00.12	'83.5.7
	완도/덕우/원도		섬사랑5호	150	차도선	'02.10	120	'02.11	'01.12.31
	예비선		신해3호	72	일반선	'96.2	87	'03.11	
	용곡/용곡	조양운수(주)	신해11호	88	차도선	'99.11	30	'00.1	'79.12.01
	북강/북강		신해8호	70	일반선	'97.12	54	'98.1	'79.12.01
	이목/이룡	(유)해광운수	신해2호	88	"	'94.12	93	'02.11	'78.12
이목/당사/원동		섬사랑1호	101	차도선	'00.12	50	'01.1	'91.06.01	
목포/도초/우이	(합)목포 대흥상사	섬사랑6호	177	차도선	'03.10	120	'03.11	'85.10	
제주청	모슬포/ 가파도/ 마라도	삼영해운(주)	삼영호	36	강선	'88. 8	91	'88.9.13	'89.3.1
대산청	오천/초전	선우해운(주)	성주산호	53	강선	'98.12	50	'99.01	'82.01
	안흥/가외도		백화산호	52	강선	'99.12	50	'99.12	'78.12
	구도/고파도		새마을20호	44	강선	'81.11	43	'97.06	'81.06
	예비선		새마을22호	33	강선	'85.10	118	-	-

3. 실증분석

3.1 설문조사 현황

이 연구에서는 낙도보조항로를 운항하는 선박이용자에 대한 서비스 만족도 정도를 조사하기 위하여 이용자 서비스 만족도 측정항목을 선정하여 전국의 보조항로 이용자 대상으로 설문조사를 실시하였다.

설문지의 구성은 크게 이용자 서비스 만족도, 보조항로운영주체 및 서비스 개선사항, 일반사항 등 3부분으로 구성하였다.

이 설문조사는 전국 낙도보조항로를 기항하는 각 기항지별 도서주민전체와 보조항로 운항선박을 이용하는 이용자를 대상으로 2004년 1월부터 4월까지 우편조사와 현지를 직접 방문하여 실시하였다.

Table 3과 같이 총 1,000부를 배포하여 303부를 회수하였으며, 이중 설문응답의 내용이 미비하거나 불충분한 설문지는 제외하고 총 300부를 이번 설문분석에 활용하였다(한국해운조합, 2003).

Table 3 A State of Questionnaire

설문지 배포	설문지 회수	회수율	분석설문지
1,000부	303부	30.3%	300부

3.2 설문분석

가. 일반사항 분석결과

낙도보조항로를 이용하는 이용자들의 보조항로 여객선 이용현황을 파악하기 위하여 설문응답자의 직업, 연령, 성별, 거주지, 이용목적, 이용회수 등에 대하여 조사를 실시하였다.

Table 4 및 5와 같이 설문에 응답한 보조항로이용자의 직업현황은 농업을 직업으로 한 응답자가 전체의 약 63.3%로 가장 많았고, 성별로는 남성이 여성에 비하여 약 79.2%를 차지하고 있는 것으로 파악됐다.

Table 4 Analysis of Remote Island Services(1)

구분	농업	어업	상업	기타
직업	157	52	22	17

Table 5 Analysis of Remote Island Services(2)

구분	남	여
성별	224	59

이 설문에 응한 응답자는 Table 6에 나타난 바와 같이 목포지역이 전체의 약 66.2%로 가장 많았고, 그 다음이 마산으로 전체의 약 22.8%정도인 것으로 파악됐다. 그리고, 설문 응답자의 연령분포를 파악한 결과 Table 7과 같이 60대 미만인

응답자가 전체의 약 30.6%로 가장 많았고, 60대 이상(29.5%), 50대 미만(19.0%), 40대 미만(15.3%) 등의 순으로 파악됐다.

Table 6 Analysis of Remote Island Services(3)

구분	인천	대산	군산	목포	마산
거주지	15	5	13	200	69

Table 7 Analysis of Remote Island Services(4)

구분	30대 미만	40대 미만	50대 미만	60대 미만	60대 이상
연령	15	41	51	82	79

한편, 설문응답자가 낙도보조항로 운항선박을 이용하는 목적을 파악한 결과 Table 8과 같이 귀가목적이 전체의 약 55.3%로 가장 많았고, 출장이나 기타 상업을 목적으로 이용한 응답자가 전체의 약 34.1%정도인 것으로 파악됐으며, 그 다음이 친지방문, 통근통학, 관광 등의 순으로 나타났다.

Table 8 Analysis of Remote Island Services(5)

구분	귀가(가사)	통근통학	관광(여행)	친지방문	기타
이용목적	141	4	3	19	87

그리고, 낙도보조항로 기항지의 도서주민인 경우, 귀가시 이용하는 교통수단에 대한 설문결과로는 Table 9와 같이 차도선을 이용하는 이용자가 전체의 약 34.3%로 가장 많았고, 일반선박 이용이 전체의 약 26.4%정도인 것으로 파악됐다.

Table 9 Analysis of Remote Island Services(6)

구분	일반선	자기소유선박	차도선	고속선	쾌속선	기타
교통수단	67	56	87	27	4	13

또한, Table 10과 같이 낙도보조항로를 이용하는 회수에 대한 설문응답결과로는 월 6회 이상이 전체의 약 42.7%이며, 월 5회 정도가 전체의 약 25.3%정도인 것으로 파악됐다. 그리고 월 1회 정도(년 10회 정도 포함)로 이용하는 비율은 약 26.8%정도인 것으로 나타났다.

Table 10 Analysis of Remote Island Services(7)

구분	년 2회 정도	년 10회 정도	월 1회 정도	월 5회 정도	월 6회 이상
이용회수	13	32	36	64	108

나. 이용자 서비스만족도 분석결과

이용자의 서비스 만족도 조사를 위한 설문 내용은 현재의 운임수준, 운항시간, 운항회수, 소요시간, 선내 편의시설 및 안전시설, 이용만족도 등 크게 15개 항목으로 구성하였다.

Table 11은 낙도보조항로 이용자의 서비스 만족도와 관련

된 총 15개 항목에 대한 설문응답자의 응답 결과를 정리하여 나타낸 것이다.

Table 11 Analysis of the User's Satisfaction Level for Remote Island Services

구분	측정항목	서비스 만족 정도					서비스만족도 점수
		매우 불만	약간 불만	보통	만족	매우 만족	
		1	2	3	4	5	
1	운임수준 적정성	28명	87명	120명	60명	5명	2.6
2	운항시간 준수여부	15명	36명	158명	81명	10명	3.0
3	운항회수 적정성	36명	65명	118명	74명	7명	2.7
4	소요시간 적정성	23명	64명	127명	72명	8명	2.8
5	편의시설	29명	57명	118명	77명	18명	2.8
6	안전시설	18명	55명	127명	79명	2명	3.2
7	승무원 서비스	26명	40명	146명	69명	18명	3.1
8	여객터미널 편의시설, 서비스	51명	83명	100명	35명	7명	2.4
9	불만사항 처리여부	45명	71명	136명	37명	7명	2.6
10	선내 청결	18명	40명	133명	91명	19명	3.1
11	운항관련 변경사항알림여부	35명	61명	137명	53명	14명	2.8
12	매표소 친철여부	26명	40명	142명	64명	13명	2.9
13	안전운항	12명	34명	164명	72명	15명	3.1
14	정부지원여부	68명	50명	134명	40명	6명	2.5
15	항로이용 만족정도	51명	62명	135명	39명	8명	2.5
	합계(%)	481명 (10.9)	845명 (19.1)	1,995명 (45.1)	943명 (21.3)	157명 (3.6)	2.8

위의 총 15항목에 대한 이용자 서비스 만족도를 매우 불만족(1점)에서 매우 만족(5점)사이의 만족도를 5점 척도에 의해 평가하도록 하고, 설문에 응한 응답자 전체 만족도를 분석한 결과 약 2.8점 정도로 만족도가 보통정도에 머무는 것으로 파악됐다.

이들 만족도에 대한 결과를 상세히 살펴보면, 보통정도의 만족은 전체의 약 45.1%이고, 만족은 약 21.3%, 약간 불만은 19.1%, 매우 불만은 10.9%, 매우 만족은 3.6% 등 순으로 나타났다. 이와 같은 보조항로 이용자 서비스 만족도 조사결과는 보조항로를 이용하는 서비스 만족도 정도가 그리 높지 않음을 알 수 있겠다.

이 중 안전시설(3.2점), 승무원 서비스(3.1점), 안전운항(3.1점), 운항시간 준수여부(3.0점) 등 4개 항목은 보통이상으로 나타났으며, 반면 매표소 친철여부(2.9점), 소요시간 적정성(2.8점), 편의시설(2.8점), 운항관련 변경사항 알림여부(2.8점), 운항회수 적정성(2.7점), 운임수준 적정성(2.6점), 불만사항 처리여부(2.6점), 정부지원여부(2.5점), 항로이용 만족도(2.5점), 여객터미널 편의시설, 서비스(2.4점) 등은 보통이하로 서비스

만족 정도가 신통하지 못함을 알 수 있겠다.

특히 정부지원여부(2.5점) 및 항로이용 만족도(2.5점), 여객터미널 편의시설, 서비스(2.4점)는 2.5점 이하로 약간불만 수준인 것으로 분석됐다. 따라서 향후 낙도보조항로 증장기 발전방향 수립시 이들 내용이 충분히 반영되어 수립될 수 있도록 정부 뒷받침이 필요하겠다.

다. 운영주체에 대한 응답결과

현재 낙도보조항로는 개별선사에 의해 항로별 각 기항지를 운항하고 있다. 이에 대하여 차후 낙도보조항로 운영주체를 어떤 형태로 운영하는 것이 바람직하다고 생각하는가에 대한 설문결과 현황과 같이 개별회사가 운영주체가 되어 보조항로를 운영하는 것이 바람직하다는 응답자가 전체의 약 29.2%로 가장 많았고, 두 번째로 한국해운조합에 위탁하여 보조항로를 운영하는 것이 바람직하다는 응답이 전체의 약 28.1%로 많은 것으로 파악됐다. 그리고, 관내 지방자치단체의 운영(21.3%), 별도 공단설립에 의한 운영(12.6%), 민간위탁경영(8.3%) 등의 순으로 조사됐다.

4. 결론

이 연구에서는 낙도보조항로의 운영현황과 선박이용자의 서비스 만족도를 실증분석 하였다. 특히 낙도보조항로 선박 이용자를 중심으로 다량의 설문지를 배포하여 서비스 만족도 정도를 심층 분석하였다는 데 그 의미를 부여할 수 있겠다.

연구결과를 요약하면, 설문에 응한 응답자 전체 만족도를 분석한 결과 5점 만점에 약 2.8점 정도로 보통수준보다 약간 상회한 것으로 조사됐다. 보조항로를 이용하는 사용자들의 서비스 만족도 정도가 그리 높지 않음을 알 수 있다.

낙도보조항로 증장기 발전방향 수립시 이들 내용이 충분히 검토되어 정책에 반영될 수 있도록 정부 뒷받침이 요구된다.

이 연구결과는 낙도보조항로 증장기 발전방향에 관한 연구에 활용할 계획이다.

참고 문헌

- [1] 노창균·기희원·정건명·김형근·정재용·양원재(2004), 낙도보조항로 증장기 발전방향에 관한 연구, 해양수산부·목포해양대학교, pp. 25-29, 331-343.
- [2] 한국해운조합(2003), 내항여객선 및 업체 현황, pp. 79-84

원고접수일 : 2004년 12월 1일

원고채택일 : 2005년 12월 3일