

문화와 교통이 공존하는 인천공항철도



김동환
코레일공항철도 서울역 부역장
dhkim@arex.or.kr

1. 공항철도 과거와 현재

인천국제공항과 김포국제공항 그리고 도심을 연결하는 인천공항철도는 2007년 3월 23일 첫운행을 시작으로 현재 서울역~인천국제공항역까지 11개역을 운영하고 있다.

직통열차와 일반열차 2가지로 나뉘어 운행되고 있으며, 직통열차는 총 영업거리 58km를 43분에 운행하는 고급형 열차로 해당열차를 이용하는 고객에 한해 서울역 도심공항터미널의 탑승수속 및 수하물 탁송, 출국심사 서비스를 무료로 제공하고 있다. (대한항공, 아시아나, 제주항공 이용객에 한함)

공항철도는 2001년 3월 현대건설 등 민간사업자가 주축이 되어 운영하다가 2009년 11월 공기업인 코레일이 인수하여 코레일공항철도(주)로 재탄생했다.

현재는 매각 절차가 진행 중이며 국민은행 컨소시엄 인수절차 진행중

- 공항철도(주) : 2001년 3월 현대건설 등 민간사업자가 주축으로 운영
- 코레일 공항철도(주) : 2009년 11월 공기업인 코레일이 인수
- 공항철도(주) : 2015년 현재 국민은행 컨소시엄 인수절차 진행중

2. 귀하신 몸으로 거듭난 공항철도

김포공항역~인천공항역 구간을 1단계로 먼저 개통한 이후, 첫 해 하루 평균 이용객은 1만3천명대에 불과했다. 이로 인해 '공기를 싣고 달리는 열차', '세금먹는 하마'라는

오명을 안고 '찬밥' 신세에 머물렀던 인천공항철도가 2010년 서울역~인천공항역까지 2단계 전구간을 개통하면서 이용객이 증가하기 시작하였다.

2012년 11월1일에는 개통 5년 8개월여 만에 누적 이용객 1억명을 돌파했다.

이후 2014년 인천경제자유구역 청라국제도시(청라국제도시역), 영종하늘도시(운서역) 입주가 본격화되면서 이용 승객이 급증하여 '귀하신 몸'으로 거듭나게 되었다.

이용객은 2007년 1일 평균 1만3212명에서 올해 7월 17만1190명으로 늘었다. 개통 첫해 대비 1300%가량 급증한 것. 특히 청라·영종신도시 입주가 본격화된 2011년엔 전년 대비 224% 폭증했다.

퇴근시간 서울역 인천공항철도 승강장엔 7~8분에 한 대씩 오는 열차를 기다리는 사람들로 빼곡한 상황이다. 출발역임에도 의자는 승객으로 빼곡히 들어찬다.

역을 하나씩 지날 때마다 승객이 늘어나고 공덕역과 홍



대입구역, 디지털미디어시티역까지 지나고 나면 공항철도는 이미 만원이다.

3. 공항철도의 대표적 역할

공항철도는 공항과 도심을 연결하는 공항연계철도로 건설되었으나, 전 구간 개통 후 도시철도와 관광철도의 기능도 수행하며 인천 서부권의 주요 교통수단으로 자리매김했다.

공항연계·관광철도·도심 급행철도의 세가지 기능은 시기에 따라 서로 맞물려 작용하며 수송수요를 창출하는 독특한 구조를 형성했고, 이는 공항철도의 성장을 이끌어 내는 주요 원동력으로 작용하고 있다.

1. 공항연계철도로서의 기능

인천공항과 김포공항에서 서울도심을 빠르게 연결하는 대표적인 운송수단으로 서울역~인천공항역까지 논스톱(Non-stop)으로 운행하는 직통열차를 이용할 경우, 소요시간은 43분에 불과하다. 안정적이고, 정확한 운행으로 타 교통수단과의 경쟁에서 우위를 점하고 있다.

2. 관광철도로서의 기능

타 교통수단과 달리 공항철도의 노선 주변에는 볼거리와 즐길거리가 다양하게 마련되어 있다. 젊음과 활력, 유행을 선도하는 홍대입구역, 영상 미디어와 엔터테인먼트의 메카로 떠오르고 있는 디지털미디어시티역, 도심 속 복합 레저공간으로 발돋움하고 있는 아라뱃길에 인접한 계양역과 검암역, 바다 및 섬 여행의 출발로 각광받고 있는 운서역 등 주변 관광자원을 활용하여 여가 수요 증진을 도모하고 있다.

3. 도심 급행철도로서의 기능

공항철도는 58km 구간에 11개역이 위치해 있어 역간 평균거리가 5.3km에 달한다. 수도권 전철의 경우 역간 평균거리가 1km내외임을 감안할 때 공항철도는 모든 열차가 급행열차인 셈이다. 최대 운행속도는 110km/h로 역을 처음 출발해 다음 역에 정차할 때까지의 표정속도가 70km로 수도권 전철에 비해 2배 이상 빠르다.

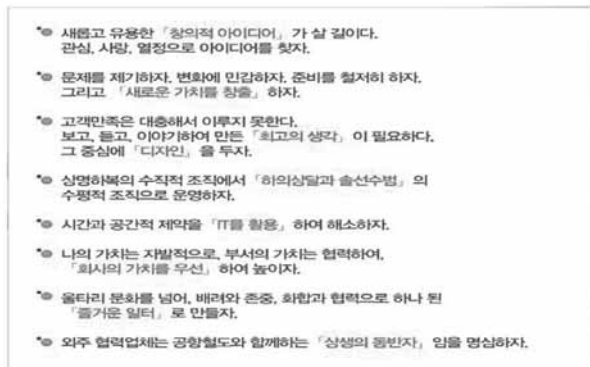
이로 인해 인천 서부권과 서울 도심을 가장 빠르게 연결하여 등하교하는 학생과 출퇴근하는 직장인들에게 사랑받고 있다.

4. 작지만 강한 창조기업의 성장 전략

급변하는 국내의 경제적, 사회적, 기술적 환경변화에 슬기롭게 대처하는 “작지만 강한 창조기업을 지향해왔다. 이를 위해 이제까지의 익숙한 방식에서 과감히 탈피하여 강한 문제의식과 역발상의 사고로 문제점을 도출하고 개선해나가고자 노력하고 있다.

1. 『일하는 방식 재창조』

과거의 열차운행 및 여객안내와 같은 단순업무 위주의 철도운영(Operation) 수준에서 벗어나 고객감동의 철도경영(Management) 실현 필요함을 인식하게 되었으며, 불특정 다수 이용객의 니즈(Needs)는 다양하고 고급화되고 있으므로 이용객의 행태분석 및 대내외 환경변화에 부응한 데이터 기반의 경영전략을 수립하기 위한 실천 과제로 8개의 항목을 임직원들이 서로 공유하며 업무개선 방식의 확대-재생산을 도모하고 있다.



주요 성과로는 아이디어 제안제도 도입, 종합관광안내소 개설, 온라인 토론마당 운영, 메모보고 시스템 구축 등이 있다.

2. Big Data 분석기반의 업무체계

공항철도의 3대 기능(공항연계, 도심통행, 여가·관광통행)과 관련하여 대내외 환경변화가 수송수요에 중대한

영향을 미치는 것을 발견하고, 환경변화에 능동적인 대처를 위하여 빅데이터 기반의 영업전략을 수립하고 있다.

수송통계, 항공통계, 관광통계, 소셜미디어 등을 통해 빅데이터를 수집하고, 공항철도에 영향을 미치는 주요 사안별로 데이터를 심층분석하여 대응전략을 제시하고 있으며, 대내외 환경이 호재로 작용될 것으로 예상될 때에는 적극적인 수요증대 전략을 시행하고, 악재로 작용될 것으로 예상될 때에는 수요 감소를 만회할 수 있는 전략을 수립하고 있다.

이를 위해 Weekly Marketing Report(이하 WMR) 작성하여 활용하였는데 이는 철도 분야 최초로 빅데이터 분석을 기반으로 한 업무체계를 마련했다는 점에서 의미가 있다.



3. ICT를 활용한 고객맞춤 온라인 정보제공

기존의 언론홍보 매체(신문, 잡지, TV 및 인쇄물)를 통해 공항철도를 알리기에는 막대한 비용이 소요되는데 국내외 여행객의 주요 해외여행정보 수집원은 인터넷 기반의 온라인 서비스이기 때문에 비용 투자 대비 효과는 다소 떨어지는 것으로 판단하고 있으며, 향후 이러한 추세는 더욱 심화될 것으로 예상하는데, 구글의 에릭슈미트 회장이 ‘모바일 퍼스트(mobile first)’를 넘어 ‘모바일 온리(mobile only)’ 트렌드가 생겨나고 있다는 말에서도 짐작할 수 있다. 모바일 온리는 모바일로만 인터넷에 접속하고, 웹사이트는 부수적인 경우에 한해서만 활용하는 것을 말한다.

공항철도는 먼저 PC 홈페이지, 모바일 홈페이지 및 블로그를 국문, 영문, 일문, 중문 4개 국어로 운영하고, 고객이 필요로 하는 정보를 발굴하기 위하여 인기 검색 콘텐츠를 주기적으로 분석하고, 홈페이지와 블로그, 중문SNS를 업데이트하고 있습니다.

4. 이용자 중심의 서비스 디자인

말하지 않는 고객의 소리까지 들어야 한다는 이념으로

고객불만 증가에 따른 근본적인 불만사항을 해소하고자 했다. 고객감동이라는 것은 공급자 측면에서 단순한 서비스 제공이나 친절함이 아닌 수요자 측면의 경험을 고려한 것이라는 생각이 바탕이 되었다. 즉, 고객에게 편리하고 스마트한 서비스 가치를 제공하는 것으로 변화해야 한다는 것이다.

이를 위해 고객의 소리 운영체계를 재디자인(re-Design) 하였는데 전국 대표전화(1599-7788) 신설 및 콜센터 시스템 구축하여 콜센터, 홈페이지, SNS 등 접수채널을 다양화하고 있으며, 인적서비스 측면에서는 역무직원의 역량 강화를 위한 서비스 인증제를 시행하였고, 이를 뒷받침하는 CS교육체계를 구축했다.

시설 서비스 측면에서는 안내표지를 4개국어로 표기하고 픽토그램 병기하는 등 외국인 이용편의 증진을 위한 다국어 안내물을 설치했다.

이외에도 인천공항행 첫차 운행시각 조정하였고, 명절(설, 추석) 연휴기간 또는 항공기 연착시 이용객 교통편의 제공을 위해 심야 임시열차를 운행하고 있다.

또한 직통열차를 4인 이상 이용 시 운임을 할인해주는 ‘직통열차 그룹할인’을 시행했으며, 주말에 서해로 가는 여행객의 이동 편의를 위해 일반열차가 용유임시역까지 연장하여 운행하는 바다열차도 인기를 끌고 있다.

5. 전직원이 함께하는 “공유와 참여” 문화 확산

공항철도의 지속성장을 위해서는 내부역량 극대화를 위한 조직문화 조성 및 단위조직의 폐쇄적 운영을 뛰어넘는 전사차원의 원활한 소통공간 구축이 필요했다.

먼저 협업, 공유, 소통의 강화를 위한 업무포털시스템을 재구축하고, 업무의 신속한 보고 및 공유를 위한 “메모모고시스템”을 마련했다.

이를 통해 임직원간의 원활한 의사소통 체계가 마련되었고, 결재권자의 의견이나 취지를 즉시 공유할 수 있게 되었으며, 대면보고 횟수 감소로 업무시간 절약과 종이 사용량 감소되어 업무 생산성과 효율성도 증대되었다.

전직원이 관심을 갖고 참여할 수 있도록 촉진하기 위해 인센티브를 강화하였는데, 제안된 아이디어 중 채택된 제안에 마일리지를 실시간으로 지급하고, 분기별 우수제안자에게 포상을 실시했다.

6. 서비스수준협약(SLA)으로 유지보수 능력 향상

외주 협력사는 단순 반복적인 업무수행에 따른 관행적인 업무를 지속적으로 추진하는 특성이 있어, 자발적인 업무개선 및 과업 품질 개선 노력 부족하였다.

과업 품질에 대한 객관적인 관리 체계 미비로 인력중심의 용역관리 방식에 대한 근본적인 개선이 필요하였고, 이를 통해 동반성장의 기회로 삼고자 평가지표를 개발하였다.

정기적으로 평가를 시행하고, 관심을 유도하여 위탁용역 서비스점수 평균 91.26점을 획득하면서 '12년 대비 유지보수능력 9.9% 개선되었다.

이는 공항철도 비용절감으로 이어져 외주 협력사 성과보상금 288백만원을 지급함으로써 상생경영 실현을 통한 운영 효율화를 달성했고, SLA제도가 안정적으로 정착되자 타회사의 벤치마킹 대상이 되기도 했다.

5. 대한민국과 지구촌을 연결하는 가장 빠르고 안전한 길

공항철도는 현재 6량으로 운행되고 있으나 조만간 8량의 시대가 올 것으로 보인다. 지금도 아침 출퇴근 시는 뺄뺄하게 들어찬 승객으로 인해 숨조차 쉬기 어려울 정도이다. 이제 이용객들은 공항철도가 수도권 서부권역과 서울도심을 연결하는 가장 빠르고 안전한 길임을 안다. 최근 경의·중앙선의 개통으로 경기도 동부권역과 도심을 연결하는 최단 거리이자 공항으로 가는 가장 빠른 길이 되었으며, 또한 금년 3월 28일 서울역의 1,4호선 연결통로가 개통되어 그동안 불편하게 KTX대합실을 통해 돌아다녔던 환승객들은 최대 7~10분가량 단축 되었으며 이로 인해 16% 이상의 추가적인 수요증대를 가져왔다. 공항철도는 이제 하나의 운영기관의 철도를 떠나 세계인이 가장먼저 접하는 대한민국의 랜드마크로 자리매김하고 있다. ☺

