



정책건의

- 본 연구는 시외직행으로 전환된 공항버스의 운행 실태와 문제점을 토대로 서비스 만족도 조사 및 모니터링 조사를 실시하여 운전기사 서비스 교육 강화, 공항버스 수익성 개선방안 등 공항버스의 서비스 수준 향상을 위한 개선방안을 제시하였음
 - 공항버스 이용량 증가에 따른 승객들의 서비스 개선 요구에 따라 공항버스 서비스 실태 조사와 이를 통한 서비스 개선방안 수립이 필요함
 - 2018년 6월 경기도 일부 지역을 중심으로 운행하는 한정 면허체계의 공항버스가 시외버스 직행 면허로 전환됨
 - 한정 면허체계의 공항버스가 시외버스 직행 면허체계로 전환됨에 따라 시외직행 공항버스 노선에 대해 서비스 수준 변화에 대한 평가가 필요함
 - 이에, 본 연구를 통하여 경기도 직행 면허체계로 전환된 공항버스의 서비스 수준 향상을 위한 개선방안 및 정책적 제언을 통해 공항버스 서비스 개선을 위한 기초자료로 활용될 수 있도록 함

- 공항버스 운전자 인교육을 강화하고, 친절도가 높은 공항버스 운전지들에게는 칭찬 및 포상을 통한 서비스 향상을 유도할 필요가 있음
 - 공항버스 운전기사들의 친절도 향상을 위해 밝은 표정으로 친절하게 승객을 대할 수 있도록 지속적이고 정기적인 친절도 향상 교육을 수행할 필요가 있음

- 공항버스 운수종사자들이 승객 서비스에 대한 자부심과 책임감을 높이기 위해 운전기사 실명제 및 복장 개선이 필요함
 - 명찰이 부착된 단정한 복장으로 근무하는 운전기사 실명제가 필요함
 - 명찰은 운전기사 복장의 좌측 상단에 부착하여 운전기사들의 공항버스 서비스에 대한 자부심과 책임감을 유지할 수 있도록 함

- 공항버스 운전기사의 복장은 넥타이를 착용한 셔츠에 단색의 복장이 단정할 수 있음
 - 단일 색상의 상·하의 복장에 운전기사 실명제를 통한 명찰을 착용하는 방법이 효과적인 개선방안일 수 있음

□ 공항버스 운행 서비스 확대를 통해 공항버스 이용자들이 공항버스를 자주 이용할 수 있도록 공항버스 운행계통 개선이 필요함

- 공항버스 이용수요가 많은 지역을 고려하여 공항버스 노선을 신설하거나 배차 간격을 조정하여 공항버스 서비스를 개선할 필요가 있음
- 신도시 개발 등으로 인한 인구 증가로 공항버스의 수요가 증가할 것으로 예상되는 지역에 대해서는 공항버스 수요를 고려한 공항버스 노선의 신설, 경유지 변경 및 증차와 같은 맞춤형 공항버스 제공을 통한 서비스 개선을 기대할 수 있음

□ 공항버스 이용 편의 증진을 위해 공항버스 정류소 시설 개선이 필요함

- 승객이 부피가 큰 여행용 가방 등을 가지고도 편하게 대기할 수 있도록 공항버스 전용정류소를 지속적으로 확충될 필요가 있음
- 버스정보시스템, 비대면 승차권 무인발권기 등 부대시설 확충이 필요함

□ 공항버스 노선별 운행계통 현황 및 운영실태 특성을 파악하고, 설문조사를 통해 4가지 시외직행 공항버스 서비스 개선방안을 도출하였음

- 공항버스 서비스 친절도 교육 강화
- 공항버스 운전기사 실명제 시행
- 정기적인 공항버스 평가/관리
- 공항버스 수익성 개선

키워드 공항버스, 버스 서비스, 버스 평가, 경기도 공항버스