

## 고속버스 운영자 경영 및 서비스평가 추이분석을 통한 발전방안

A Study on the Improving Way Through Trend Analysis of Service Evaluation for Express Bus



유진화



박주환

### 서론

#### 1. 연구배경 및 목적

1990년대 경제성장과 더불어 승용차의 급격한 증가로 인해 대중교통 여건이 크게 악화되었고, 지속적인 KTX 도입, 버스전용차로제 등 대중교통 활성화를 위해 많은 노력을 하고 있음에도 불구하고 고속버스의 1일 평균 수송인원 연평균 증감률은 -1.03%로 계속 감소하고 있다. 이러한 감소에 대비하기 위해 고속버스 운영자들은 '98년에 약 200대로 시작하여 지속적으로 면허대수를 줄임으로써 1일 평균 대당수송인원을 현 수준으로 유지하기 위한 자구책을 마련하고 있다(표 1, 그림 1).

이러한 노력에도 불구하고 현재 KTX가 도입되지 않은 호남지역에 고속철도 도입은 현 고속버스 수송인원에 큰 영향을 미칠 것으로 전망되고 있다. 이렇듯 KTX 도입 이후 이용객의 감소는 고속버스 운영자의 경영 상태의 악화로 이어지고 이는 이용

객에 대한 서비스에도 영향을 미칠 것으로 우려되고 있다.

국토교통부는 대중교통운영자의 경영상태와 대중교통 운영자가 제공하는 서비스에 대한 평가를 통해 운영자에 대한 합리적 지원근거를 마련하고, 재무구조의 건전화 및 자율경쟁 등을 통한 서비스 개선을 도모하여 건전한 대중교통 육성·발전 및 대중교통의 이용을 활성화하고자 「대중교통의 육

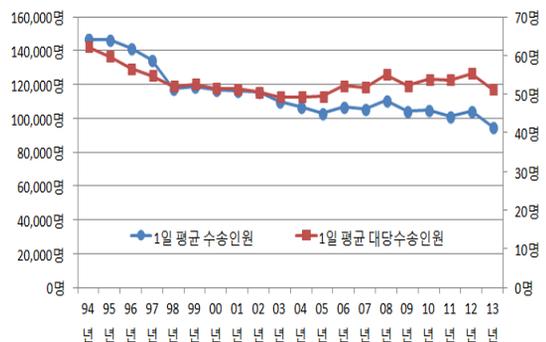


그림 1. 연도별 고속버스 1일 평균 수송인원과 1일 평균 대당 수송인원 추세

유진화 : 교통안전공단 교통안전연구처, gina@ts2020.kr, Phone: 054-459-7458, Fax: 0502-384-5456  
 박주환 : 교통안전공단 교통안전연구처, A140047@ts2020.kr, Phone: 054-459-7450, Fax: 0502-384-5456

표 1. 최근 20년간 고속버스 수송인원 추세

구분	면허대수 (대)	연간 수송인원 (천명)	1일 평균 수송인원 (명)	1일 평균 대당수송인원 (명)
1994	2,357	53,563	146,748	62.3
1995	2,453	53,539	146,682	59.8
1996	2,496	51,567	141,279	56.6
1997	2,457	49,134	134,614	54.8
1998	2,263	42,945	117,658	52.0
1999	2,252	43,250	118,493	52.6
2000	2,265	42,563	116,611	51.5
2001	2,269	42,496	116,427	51.3
2002	2,285	42,132	115,430	50.5
2003	2,231	40,141	109,975	49.3
2004	2,159	38,878	106,515	49.3
2005	2,091	37,688	103,255	49.4
2006	2,044	38,874	106,504	52.1
2007	2,042	38,570	105,671	51.7
2008	2,014	40,452	110,827	55.0
2009	2,001	38,095	104,370	52.2
2010	1,947	38,205	104,671	53.8
2011	1,891	37,006	101,386	53.6
2012	1,877	37,952	103,978	55.4
2013	1,851	34,556	94,674	51.1
연평균 증감율(%)	-1.26	-2.28	-2.28	-1.03

자료 : 전국버스운송사업조합연합회, 2013 버스통계편람(2014.10)

표 2. 평가시행 연도별 평가대상 기관 수

(단위: 개)

구분	2006 (1차)	2008 (2차)	2010 (3차)	2012 (4차)	2014 (5차)
평가 대상 수	8	8	8	8	8
고속	7	9	9	10	13
철도*					
합계	15	17	17	18	21

\* 2008년 대전, 공항철도 추가  
 2012년 서울메트로9호선 추가  
 2014년 의정부경전철, 신분당선, 김해경전철 추가

성 및 이용촉진에 관한 법률」(2005.1.27)을 제정하여 2006년부터 2년마다 실시하고 있다. 금년 2014년에는 5차 평가가 실시되고 있으며 국토교통부 주관 평가대상은 시외버스(고속형) 운영자 8개와 철도 및 도시철도 13개 기관이다(표 2).

이에 본 연구는 5차에 걸친 시외버스(고속형) 경영 및 서비스평가 시행에 대한 추이분석을 통해 평가의 발전방안을 살펴보고자 한다.

## 2. 연구범위 및 방법

본 연구의 목적을 위해 2006년, 2008년, 2010년, 2012년, 2014년 5차에 걸친 평가항목 중 객관적 비교분석이 가능한 계량평가항목에 대한 데이터로 추이분석을 실시하였다.

### 평가사업 추진절차 및 평가항목

#### 1. 평가절차

대중교통운영자 경영 및 서비스평가는 운영자가 제출한 서면평가 자료를 평가단이 검토 및 확인하고 운영시설과 차량 등에 대한 현장·방문평가와 서비스를 이용하는 고객에 대한 만족도 조사로 진행된다.

평가는 공정성 확보를 위해 교통관련 기관·단체, 학계 그리고 시민단체 전문가로 구성된 평가위원이 8개 기관에 대해 동일한 기준으로 평가하도록 하여 평가의 공정성과 객관성을 확보하고 있다.

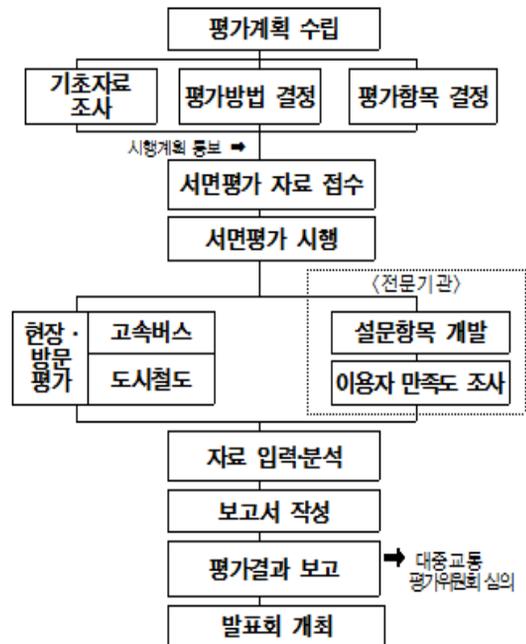


그림 2. 대중교통운영자 경영 및 서비스평가 절차

## 2. 평가항목

시외버스(고속형) 운송사업자의 경영 및 서비스 평가항목은 2006년 10개에서 2008년에는 19개, 2010년에는 21개, 2012년에는 22개, 2014년에는 25개로 평가항목은 지속적으로 증가하고 있다.

경영평가는 경영관리와 재무건전성 부문으로 나누어 평가되었으며, 초기시행 시 60:40에서 2014년에는 70:30로 경영관리가 더 확대되었다. 서비스평가는 정시성이 신뢰성과 운행관리로 변경되었고, 운행관리와 안전성 배점은 확대되었으나 고객

만족 배점은 축소되어 안전성의 비율이 가장 큰 비율을 차지하였으며, 세부항목은 다음과 같다(표 3).

## 평가시행 전후 효과분석

### 1. 수송인원 현황

대중교통운전자 경영 및 서비스평가 시행 이전인 2005년까지 고속버스 수송인원은 계속 감소 추세를 보이고 있으나 평가시행 첫해인 2006년부터 증가하다 2009년부터 다시 줄어들고 있다. 고속

표 3. 평가시행 연도별 평가항목 현황

구분	2006년		2008년		2010년		2012년		2014년	
	항목	배점	항목	배점	항목	배점	항목	배점	항목	배점
경영 평가	경영관리	60	경영관리	60	경영관리	60	경영관리	60	경영관리	70
	체불임금	15	체불임금	15	체불임금	15	체불임금	15	체불임금	20
	교통사고지수	15	운전자관리	5	산재보험료율	5	산재보험료율	5	산재보험료율	5
	운전자관리	15	운전자이직률	10	운전자이직률	10	운전자이직률	10	운전자이직률	10
	자동차현대화	15	운전자임금비율	10	운전자임금비율	10	운전자임금비율	10	운전자임금비율	10
			경영개선노력	5	경영개선노력	5	경영개선노력	5	경영개선노력	10
			자동차현대화율	10	자동차현대화율	10	자동차현대화율	10	운전자복지후생지원	10
			운전자확보율	5	운전자확보율	5	운전자확보율	5	친환경추진노력	5
	재무건전성	40	재무건전성	40	재무건전성	40	재무건전성	40	재무건전성	30
	부채비율	20	부채비율	15	부채비율	15	부채비율	15	부채비율	10
	유동비율	20	유동비율	15	유동비율	15	유동비율	15	유동비율	10
			영업수지비율	10	영업수지비율	10	영업수지비율	10	영업수지비율	10
서비스 평가	정시성	20	신뢰성	15	신뢰성	15	운행관리	25	운행관리	25
	배차계획준수율	20	배차계획준수율	15	배차계획준수율	15	배차계획준수율	10	배차계획준수율	8
							위반지수	5	대당행정처분금액	3
							안전띠착용률	5	안전띠착용률	5
							차량안전점검	5	일제점검지적건수	2
								부적합 차량비율	2	
								차량운행실태조사	5	
	안전성	30	안전성	40	안전성	45	안전성	35	안전성	40
	사업용자동차의 장치 및 설비기준 위반지수	15	사업용자동차 장치 및 설비기준 위반지수	10	사업용자동차 장치 및 설비기준 위반지수	10	차량장치 및 설비기준 준수율	10	차량기준준수율	8
			사고지수	5	사고지수	5	교통안전도	10	교통안전도	15
			사상자수	5	사상자수	7	평가지수	7	평가지수	5
			운전자교육 위반지수	5	운전자교육 위반지수	5	운전자교육	5	운전자 교육	5
		산재보험요율	10	운전자관리	5	운전자관리	7	운전자격준수율	10	
			5	테러예방노력 위반지수	3	테러예방노력	3	비상사태대비노력	2	
			10		10					
고객만족	50	고객만족	45	고객만족	40	고객만족	40	고객만족	35	
고객만족도	50	고객만족도	40	고객만족도	30	고객만족도	30	고객만족도	25	
		서비스개선노력	5	서비스개선노력	5	서비스개선노력	5	서비스개선노력	5	
				온실가스저감노력	5	온실가스저감노력	5	자동차현대화율	5	
우수								우수시책(가점)	3	
계량	10개		17개		17개		17개		20개	
비계량	-		2개		4개		5개		5개	
전체	10개		19개		21개		22개		25개	

표 4. 평가시행 전후 고속버스 수송인원 현황

구분	면허 대수 (대)	1일 평균 수송인원 (명)	1일 평균 대당수송인원 (명)
1998	2,263	117,658	52.0
1999	2,252	118,493	52.6
2000	2,265	116,611	51.5
2001	2,269	116,427	51.3
2002	2,285	115,430	50.5
2003	2,231	109,975	49.3
2004	2,159	106,515	49.3
2005	2,091	103,255	49.4
2006	2,044	106,504	52.1
2007	2,042	105,671	51.7
2008	2,014	110,827	55.0
2009	2,001	104,370	52.2
2010	1,947	104,671	53.8
2011	1,891	101,386	53.6
2012	1,877	103,978	55.4
2013	1,851	94,674	51.1
증감률(%)	-12.1	증감률 -8.0	증감률 +4.7

자료 : 전국버스운송사업조합연합회, 2013 버스통계편람(2014.10)

버스 1일 평균 대당 수송인원도 평가시행 이전인 2005년까지 계속 하향 추세를 보이고 있고, 2006년부터 증감을 반복적으로 하고 있어 이는 면허대수와 1일 평균 수송인원의 변동에 따른 것으로 보인다. 따라서 평가 시행 전후 8년간의 면허대수 평균 감소율(-12.1%)이 수송인원 감소율(-8.0%)보다 더 큼에 따라 1일 평균 대당 수송인원은 오히려 4.7% 증가하였다(표 4).

## 2. 평가항목별 결과 추이분석

5차에 걸쳐 시행된 평가항목 중 연차별 추이비교분석이 어려운 비계량 지표 5개 항목은 제외하고, 2014년 자료가 미확보된 3개 평가항목 중 추이분석이 어려운 차량운행실태조사 1개 항목은 제외하였다. 따라서 객관적 비교가 가능한 19개 계량 평가항목에 대해 추이분석을 실시한 결과 12개

표 5. 평가시행 연도별 평가항목 현황

평가영역	평가항목	지표 특성	평가시행연도					연평균 증감률	개선 효과
			2006년	2008년	2010년	2012년	2014년		
경영 관리	체불임금	하향	1.40	0.00	0.00	0.02	0.01	-45.81%	유
	산재보험료율	하향	-	18.81	16.75	14.21	13.67	-5.18%	유
	운전자이직률	하향	-	1.00	1.16	0.82	1.56	7.73%	무
	운전자임금비율	상향	-	89.02	87.45	74.62	75.61	-2.69%	무
	운전자복지후생지원	상향	-	-	-	92.13	92.38	0.14%	유
재무 건전성	부채비율	하향	314.90	190.60	209.80	640.00	321.19	0.25%	무
	유동비율	상향	77.70	74.90	90.95	96.30	81.92	0.66%	유
	영업수지비율	상향	107.40	113.80	119.70	116.60	116.75	1.05%	유
운영 관리	배차계획 준수율	상향	90.30	84.60	93.20	89.20	99.41	1.21%	유
	안전띠 착용률	상향	-	-	69.10	72.70	#	2.57%	유
	대당행정처분금액	하향	-	2.62	15.61	9.34	92.01	80.97%	무
	일제점검지적건수	하향	-	3.25	4.48	2.14	4.45	5.40%	무
	부적합차량비율	하향	-	-	-	2.33	4.58	40.25%	무
안전성	차량운행실태조사#	하향	-	-	-	0.17	#	-	-
	차량기준 준수율	상향	91.50	97.70	98.70	96.90	96.26	0.64%	유
	교통안전도평가지수	하향	0.29	0.23	0.19	0.16	0.25	-1.67%	유
	운전자 교육	상향	-	73.00	63.00	87.88	81.69	1.89%	유
	운전자자격요건 준수율	상향	100.00	99.94	100.00	99.87	99.79	-0.03%	무
고객 만족	고객만족도조사#	상향	71.20	73.60	74.80	82.40	#	2.46%	유
	자동차 현대화율	상향	30.00	50.00	49.00	58.00	60.65	9.20%	유

\* -는 해당년도에 평가항목이 아님

# 2014년 11월말 현재 미완료 평가항목임

항목(63.2%)에서 향상된 것으로 나타났다. 특히 계량지표 중 체불임금이 45.81% 감소된 것이 가장 눈에 띈다. 그 다음으로 자동차 현대화율(+9.20%), 산재보험료율(-5.18%) 등 12개 항목이 점차 개선되고 있는 것으로 나타났다. 그러나 해당 행정처분금액(+80.97%), 부적합 차량비율(+40.25%), 운전자이직률(+7.73%), 일제점검 지적건수(+5.40%) 등 7개 항목(36.8%)은 오히려 증가하고 있는 것으로 나타났다(표 5).

특히 부채비율은 2012년 일부 업체의 부채비율이 크거나 자본잠식으로 인해 2012년 일시적으로 크게 증가하였으나 2014년에는 다시 감소하거나 자본잠식에서 회복하는 모습을 보였다. 운전자자격요건준수율은 99.79~100%범위로 대체로 안정적이거나 전체적으로 증감을 반복하고 있다.

교통안전도평가지수는 시행초기부터 개선되는 추세였지만 2014년에 일부업체의 대형교통사고로 2012년에 비해 사상자수가 급증한 것으로 분석되었다. 또한 운전자 교육의 경우도 점차 개선되고 있는 것으로 나타났지만 2014년 81.69점으로 2012년 87.88점 비해 감소하였다. 이는 세부평가항목인 연간 총 교육회수, 실습교육 회수, 교재 제작 건수, 교육효과 측정에 대한 항목의 점수가 크게 하락한 영향인 것으로 나타났다.

## 결론 및 정책 제언

### 1. 연구결과

본 연구결과 5차에 걸친 대중교통운영자 경영 및 서비스평가 항목 25개 중 추이분석이 가능한 20개 항목에서 2014년 11월 현재 미완료된 3개 항목(안전띠 착용률, 차량운행실태조사, 고객만족도 조사)중 추이분석이 어려운 차량운행실태조사를 제외한 19개 항목에서 12개 항목(63.2%)이 향상된 것으로 나타났다.

본 대중교통운영자 경영 및 서비스평가 시행 첫째 평가지표 중 하나인 운전자 체불임금이 1.4%(8개

기관 중 2개 업체 발생)이었으나 2차, 3차 평가 시에는 체불임금이 발생하지 않았으나 4, 5차에는 노사문제가 발생한 업체에서만 발생하여 0.02%, 0.01%로 나타났다. 따라서 이 항목은 운전자의 경제적 안정을 위해 지속적으로 개선되어야 할 항목이다.

산재보험료율은 연평균 5.18%로 점차 감소하는 것으로 나타났다. 고속버스 자동차의 현대화(연평균 9.20%)와 운전자 교육(연평균 1.89%) 등을 통한 교통사고 감소 등 관련 요인들의 상호작용으로 인해 개선효과가 나타나는 것으로 판단된다.

그러나 해당 행정처분금액의 경우 특히, 2014년에는 일부 업체의 대형교통사고와 차고지의 밤샘주차, 임의증감차로 인한 행정처분 결과로 급속히 증가하여 가장 시급한 개선이 필요한 지표로 분석되었다. 행정처분에 대해서는 차고지의 밤샘주차에 대한 대비가 필요하고 임의 증·감차와 같은 불필요한 행정처분이 발생하지 않도록 관리가 필요하다.

### 2. 정책 제언

부적합차량비율의 경우 2014년 기준으로 총 182건의 부적합 판단으로 검사되었다. 세부내용으로는 배기가스 98건, 브레이크 53건, 전조등 13건, 사이드슬립 12건 등으로 나타났다. 특히 브레이크와 사이드슬립과 같은 교통안전과 직결되는 계통에 대해서는 업체 자체적으로 상시적이고 철저한 점검이 이루어져야 할 것이다.

또한 운전자자격요건준수율이 100%가 되도록 평상시 운전자 관리에 유념해야 할 것이다.

개선효과가 미미한 7개 항목 중 해당행정처분금액, 부적합차량비율, 일제점검지적건수, 운전자자격요건준수율 4가지 항목은 업체 내부적으로 지속적인 관심과 관리가 이루어진다면 충분히 개선효과가 나타날 수 있는 항목이라 판단된다. 또한 이러한 항목들의 개선은 경영 개선과 동시에 교통안전 증대를 기대할 수 있는 부문이므로 더욱더 관심과 주의를 기울여야 할 것이다.

장거리 지역간 교통수요를 해결하기 위한 고속버스의 경쟁수단인 고속철도는 최근 다양한 할인 상품을 발표하였다. 시간대별로 할인해주는 KTX 365, 단체승객을 위한 KTX 369, 청소년 할인상품인 KTX 청소년 Dream 등 다양한 수요패턴에 탄력적으로 대응하기 위한 취지로 도입되었다.

따라서 고속버스는 지역간 경쟁수단인 KTX의 적극적인 수요창출에 대비하여 요금대비 서비스품질을 높일 수 있는 다양한 부가서비스 개발이 필요하다. 2014년 1월부터 고속버스 모든 노선에 대하여 4일간 자유롭게 이용 가능한 프리패스(EBLPASS) 상품을 시행하고 있다. 이러한 신상품은 차량운행회수와 운행노선이 많으며 접근성이 뛰어난 고속버스의 장점을 극대화하였다. 앞으로 대외적으로 적극적인 홍보가 필요하며 숙박시설, 관광지 등과 제휴혜택을 확대한다면 이용객의 편의 증진 및 고속운송사 수익증대에 도움이 될 것으로 본다. 그 외 KTX 운행 영향권에 포함되지 않은 지역 간 교통서비스 개발, 고속버스 내부의 시설물 개선을 통해 이용객에게 편의성 제공 등 고속철도로의 이용객 유출방지 및 새로운 고객 창출을 위한 고속버스 업체들 간의 적극적인 합의와 노력이 필요하다고 본다.

## 참고문헌

- 경향신문 (2014.11.13), 청소년, KTX미리 예매하면 최대 40%까지 할인.
- 교통안전공단 (2014), 2013년 사업용 자동차 운수회사 및 운수종사자 통계.
- 교통안전공단, 대중교통운영자에 대한 경영 및 서비스평가, 각 연도별(2009-2012).
- 국토교통부 (2012), 2013년도 국토교통통계연보.
- 전국버스운송사업조합연합회 (2014.10.), 2013 버스통계편람.
- 전국버스운송사업조합연합회, 전국버스업체운영 현황, 각 연도별(2009-2012).
- CBS노컷뉴스 (2014.10.29), 코레일, KTX 요금 파괴...24세 미만 최대 40.5% 할인.