



한양대학교

IT 및 서비스 경험 설계 사례 #1 : 한국공항공사

- 연 구 주 관: 한양대학교 지식서비스연구소
- 연 구 기 간: 2014년 5월 ~ 10월
- 연 구 책 임 자: 안현철 (국민대학교 경영대학 부교수)
- 연구 참여 기관: (사)한국지능정보시스템학회



한국지능정보시스템학회



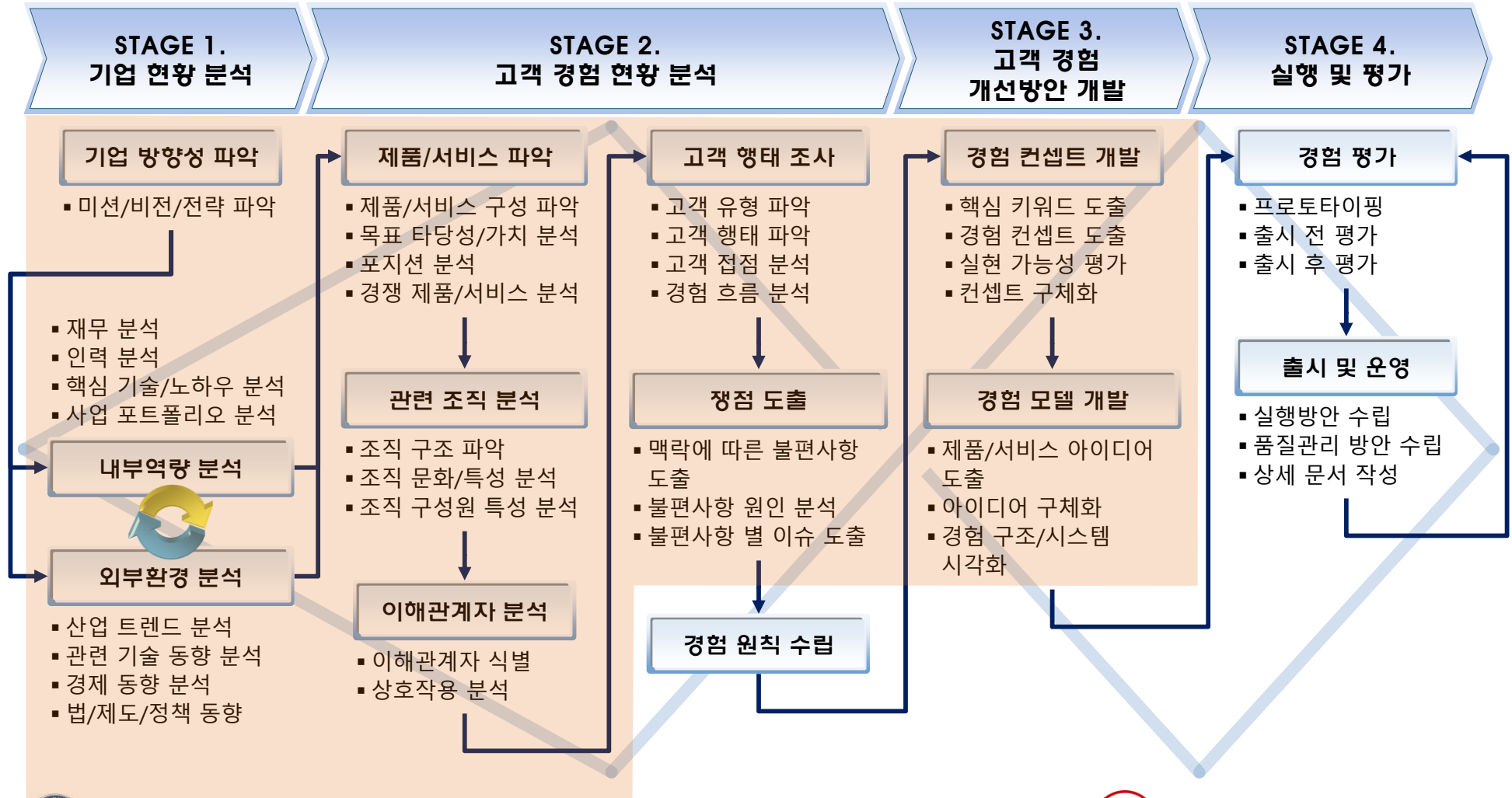
Table of Contents

1. 기업 현황 분석	03
2. 고객 경험 현황 분석	15
3. 고객 경험 개선방안 개발	34
4. 실행 및 평가	49
5. 참고자료	51



본 사례는 경험 설계 컨설팅 교육을 목적으로 개발된 팩션(Faction, Fact+Fiction) 형식의 사례입니다. 때문에 실제 사실에 근거하지 않은 허구적인 내용들도 일부 포함되어 있음을 알립니다.

본 사례의 방법론 커버리지



1. 기업 현황 분석

1.1 기업 개요

한국공항공사는 전국 14개 공항(**인천국제공항을 제외**한 모든 국내 공항)과 항로시설본부, 10개 항공무선표지소 및 항공기술훈련원을 운영하고 있는 공항운영전문 공기업임.

기업명	한국공항공사
사장	김석기
설립목적	공항의 효율적 건설·관리·운영 및 항공산업의 육성·지원으로 항공수송의 원활화를 도모하고 국가경제 발전과 국민복지 증진에 기여
설립일	1980.5.30
총자산	40,543억원
총매출	6,827억원
당기순이익	1,286억원
임직원수	1,729명
조직	본사 : 3본부 1사업본부 10실 34팀 지사 : 16지사 8단(실) 57팀
본사소재	서울특별시 강서구 하늘길 78



10년 연속 흑자 경영을 이어오고 있는 국내 대표 공기업

1.1 기업 개요

사장
부사장

기획조정실
경영평가실
홍보실

비서실

감사기획팀
감사팀

이사회
감사위원회
상임감사위원
감사실

경영지원본부
인사관리실
경영관리실
비상계획실

마케팅 운영본부
마케팅실
운영보안실
마케팅팀
해외사업팀
컨디션사업팀
운영CS팀
항공보안팀
상생경영팀

시설안전본부
시설안전실
건설사업실
녹색공항팀
안전환경팀
항무계획팀
공항계획팀
건설사업팀
항행계획팀

R&D 사업센터
항공연구소
ENG사업팀

IMFACC 추진단
사업팀
추진팀

지역본부
(서울, 부산, 제주)

중규모 지사
(대구, 울산, 청주, 무안, 광주, 여수, 양양)

소규모 지사
(포항, 사천, 군산, 원주)

항로시설본부

항공기술 훈련원

A horizontal timeline illustrating the development of Incheon International Airport from 1980 to 2010. The timeline is marked with vertical lines and dates. Key events are listed above and below the timeline. A red dashed box highlights the period from 2002 to 2007, which includes the establishment of the Korea Airports Corporation and the start of airport operations.

Year	Event
1980	05.03 국제공항관리공단 설립
1984	06.01 항공기술훈련원 설립
1990	06.28 대구지사 등 9개 공항 인수·운영
1994	12.13 항로교통관제시설 인수·운영
1999	01.15 항공무선표지소 인수·운영 (안양 등 8개소)
2002	03.02 한국공항공사 설립
2007	11.08 무안국제공항 인수·운영
2010	07.08 울진 비행교육훈련원 인수·운영