

등록번호	홍보처-188
등록일자	2016.01.12.
결재일자	2016.01.13.
공개구분	대시안공개

대리	부장(업무대행)	팀장	처장
장선미	조정재	김명란	01/13 용연상
협조자			

2015. 12월 서울메트로 직원 가족 견학 프로그램 운영결과 보고

I 견학개요

- 가. 일 시 : 2015. 12. 29.(화) 14:00~16:00
 나. 장 소 : 인재개발원 및 군자차량기지
 다. 참여 인원 : 총 10팀 31명 (미취학 5명, 취학 12명, 보호자 14명)
 라. 일정

시간	장소	내용
13:50 - 14:00	인재개발원	강의실 집결
14:00 - 14:10		견학안내 및 홍보동영상 시청
14:10 - 14:20	인재개발원 ⇒ 군자차량기지 이동	
14:20 - 15:00	군자차량기지	전동차내 안전교육 및 체험
15:00 - 15:10	군자차량기지 ⇒ 인재개발원 이동	
15:10 - 15:50	인재개발원	전동차 운전 시뮬레이터 체험
15:50 - 16:00		기념품 배부 및 만족도 조사

II 견학만족도

- 가. 조사대상 : 견학참가자 보호자 14명 (응답율 100%)
 나. 전반적 만족도 : 86.43점
 ※ 2014년 평균만족도 84.6점 대비 1.83점 상승
 다. 주요 항목별 점수

설문항목	점수
본 프로그램에 대한 전반적인 만족도	89.29점
편성내용(코스)에 대한 만족도	85.71점
견학후 새롭게 알게 된 내용 정도	80.36점
견학후 서울메트로에 대한 긍정적 인식 정도	87.50점

라. 견학만족도 분석

- 전반적 만족도(89.29점) 및 견학후 서울메트로에 대한 긍정적 인식정도(87.50)는 '매우 만족 수준'으로 나타남
- 프로그램 편성내용(코스)에 대한 만족도 및 견학후 새롭게 알게된 내용정도는 각 81.25점으로 '매우 만족 수준'으로 나타남
- 전동차 운전 시뮬레이터 체험 및 안내자 설명에 대한 높은 만족감이 반영된 것으로 분석됨

마. 고객제안 및 의견

- 견학 대상자의 연령대를 비슷하게 했으면 좋겠음
- 공사에 대한 새로운 느낌으로 교육을 받았으며 견학시간이 좀 더 길었으면 좋겠음
- 프로그램이 알차게 꾸며져 있고 부모와 함께하는 체험을 더욱 활성화하여 발전하기를 바람
- 인재개발원 찾아오기가 힘들었으나 대체로 만족스러운 체험 이었음

바. 기타사항

- 대상자 연령대를 비슷하게 했으면 하는 의견을 수렴하여 '16년 2월 견학부터 초등학생-중학생으로 신청 대상 범위 조정
- 공사직원 자녀 견학에 대한 관심과 참여가 높아 '16년 2월 견학부터 견학 정원의 20%를 직원참여로 유도(업무공지 게시 등)
- '16년도 견학 당첨자 중 당일 불참 통보 혹은 통보없이 불참 시 6개월(3회) 견학 신청 불가

Ⅲ 향후계획

- 견학 만족도 조사 지속 실시 및 적극적 VOC 청취를 통한 고객소통강화
- 2016년 2월 18일 서울메트로 견학에 공사 직원 20% 참여 유도(총 6명 이하)
- 2016년 8월 공사직원 자녀 견학 실시 예정

붙임 : 견학만족도 조사 설문지 각1부. 끝.