

등록번호	홍보처-907
등록일자	2016.02.26.
결재일자	2016.02.26.
공개구분	대시민공개

대리	부장(업무대행)	팀장	처장
장선미	조정재	김명란	02/26 용연상
협조자			

2016년 2월 서울메트로건축 프로그램 운영결과 보고

I 견학개요

- 가. 일 시 : 2016.2.18.(목) 14:00~16:00
- 나. 장 소 : 인재개발원 및 군자차량기지
- 다. 인 원 : 총 28명 (참가자 17명, 보호자 11명)
- 라. 일 정

시간	장소	내 용
13:50 - 14:00	인재개발원	강의실 집결
14:00 - 14:10		견학안내 및 안전 및 홍보 동영상 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

※ 「시민안전 최우선 대책」 추진과제 : 안전 영상 3편 시청

- 지하철 화재대처-승강장편
- 출입문 비상개폐장치 임의사용시 위험성 알림 영상
- 터널내 비상시 탈출 홍보영상

II 견학만족도

가. 조사대상 : 견학참가자 보호자 10명 (총 10팀 참가, 보호자 11명)

나. 전반적 만족도 : 87.5점

※ 2015년 평균만족도 87.1점 대비 점 0.4점 상승

다. 주요 항목별 점수

설문항목	점수
본 프로그램에 대한 전반적인 만족도	90점
편성내용(코스)에 대한 만족도	80점
견학후 새롭게 알게 된 내용 정도	82.5점
견학후 서울메트로에 대한 긍정적 인식 정도	90점

라. 견학만족도 분석

- 전반적 만족도 및 견학후 서울메트로에 대한 긍정적 인식정도는 각 90점으로 '매우 만족 수준'으로 나타남
- 안내자 설명에 대한 만족도가 95점으로 조사항목 가운데 가장 높게 나타났으며, 기타 프로그램 편성내용(코스)에 대한 만족도 및 견학후 새롭게 알게된 내용정도 항목들도 모두 매우만족 수준으로 나타남

마. 고객제안 및 의견

- 전동차 모의운전 연습기 체험 시간이 충분했으면 좋겠음
- 열차내 안전교육이 좀 더 체계적이면 좋겠고 안전영상을 통해 본 화재시 대피 방법 등을 실제로 체험해 보는 시간이 있었으면 좋겠음
- 기지내 안전교육 시 신형 차량으로 운전석을 설명해 주었으면 좋겠음

바. 기타사항

- 교육용 2호선 신조차가 배차 되지 않아 열차내 안전교육에 어려움이 있었으므로 차후 견학시부터 차질이 없도록 조치하겠음.

III 향후계획

- 견학 만족도 조사 지속 실시 및 적극적 VOC 청취를 통한 고객소통강화
- 안전관련 홍보영상 송출 및 교육 지속

붙임 : 1. 견학만족도 조사 설문지 각1부.

2. 견학 관련 사진 1부. 끝.

