

4. 고객만족

1) 서비스개선 노력

노력사항명	고객 안전 확보 및 지원 서비스 강화
<p>목적 및 배경 (10%)</p>	<p>각종 장애 및 사고 예방을 위한 고객 지원 서비스 강화를 통해 안전하고 편리한 교통서비스 제공</p>
<p>추진내용 및 실적 (50%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 시니어보안관, 지하철 도우미 등 안전관리 인원 확충(663명) · 취약 및 심야시간대 여성고객을 위한 Safe Zone 운영(9역 18개소) · 환승역 교통약자 이동편의 지원을 위해 업무협약 체결(코레일) · 승강설비 안전이용 E/S 안전캠페인 실시(1,628회, 5,959명 참여) · 안전대응능력 강화를 위한 찾아가는 안전교육 실시(150역, 507명) · 자동심장충격기 교육 확대 실시(111명) · 교통약자 배려 장애인식 교육 실시(12회) · 승강설비 안전이용 홍보 강화 및 스티커 재정비 - 1,385회 5,119명, 개선홍보스티커 3종 4,157매 제작부착
<p>성과 및 기대효과 (40%)</p>	<p>안전사고 27.5%감소(최근 3년 평균 309건 → '15년 224건) 안전사고 예방을 통한 대중교통 서비스 질 향상 재난 안전 전문성 및 직원 대응능력 향상 환승역 교통약자 이동편의 증진</p>
<p>비 고</p>	