

고객의 소리(VOC) 예보

(2015년 12월, 고객만족처)

날씨 예보	대륙 고기압과 이동성 고기압의 영향을 주기적으로 받아 기온변화가 크겠음
VOC 예보	기온 하락과 열차내 난방 가동이 본격화 됨에 따라 열차내공기질 (환기요청, 냄새 등) 관련 민원이 지속적인 증가세를 보일 것으로 예상되므로 열차내 환풍기 가동 및 열차내 시설물 청결에 각별한 주의를 기울여 주시고, 강설·한파 등에 따른 차량 고장, 시설물장애로 인한 민원이 발생하지 않도록 주의하여 주시기 바랍니다

1 날씨 전망

기간	평균기온	강수량
11.30~12.6	평년(2.1℃)과 비슷하겠음	평년(6.8mm)과 비슷하거나 많겠음
12.7~12.13	평년(1.2℃)보다 비슷하거나 낮겠음	평년(5.4mm)과 비슷하거나 많겠음
12.14~12.20	평년(Δ0.4℃)과 비슷하겠음	평년(3.8mm)과 비슷하거나 적겠음
12.21~12.27	평년(Δ0.7℃)과 비슷하거나 높겠음	평년(3.4mm)과 비슷하거나 적겠음
12.28~12.31	평년(Δ2.1℃)보다 높거나 비슷하겠음	평년(5.6mm)과 비슷하겠음

※ 자료출처 : 기상청 홈페이지(www.kma.go.kr)

2 불만성 Top10 현황 (2014년 VOC종합분석 기준)

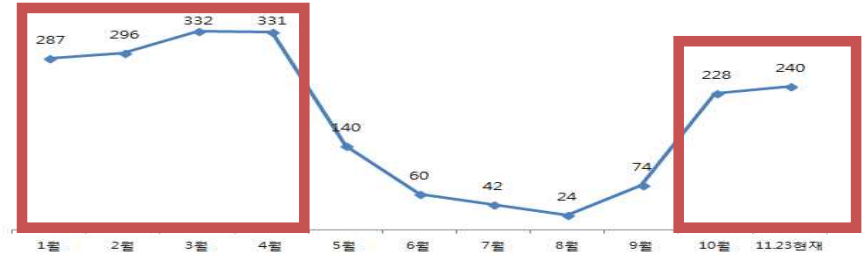
내용	발생주의보	발생건수(3개년 평균대비 발생비율)		
		전년 11월	3개년 11월	3개년 평균
열차내-덥다	양 호	1,573(37%)	1,096(26%)	4,249
열차내-춥다	양 호	1,112(76%)	936(64%)	1,461
열차내-이동상인	주 의	872(130%)	711(106%)	671
열차내-취객소란	주 의	749(116%)	645(100%)	646
열차내청소상태	주 의	353(127%)	299(108%)	277
열차내공기질	경 계	272(168%)	227(140%)	179
차량안내표시기	양 호	155(87%)	137(77%)	162
열차내연설	양 호	111(80%)	122(88%)	138
열차내이용에티켓	양 호	102(83%)	111(90%)	123
열차내구걸	주 의	75(106%)	71(100%)	71

3 기타 참고사항

- 주요 행사일정(출처 : <http://www.visitseoul.net> , <http://korean.visitkorea.or.kr> 등)
 - 2015 유러피안 크리스마스 마켓, 12.5(토)~12.6(일), 성북천 분수마루
 - 2015 SBS AWARDS FESTIVAL, 12.25~12.31, 삼성동COEX
 - 제야의 종 타종행사, 12.31(목), 보신각

□ 기타 참고사항

- **열차내 공기질(환기요청 등)** : 외부 기온하락과 열차내 난방 가동이 본격화 되는 시기인 10월부터 4월까지 급격한 증가세를 보임.



4 분야별 예보사항

분야	예보사항
고객	○ 열차지연 등에 따른 고객응대 불만 관련 VOC에 유의 ○ 인적서비스 관련 불만VOC에 유의
운전	○ 열차내 공기질(환기요청 관련) 관련 VOC에 유의 ○ 열차지연 발생시 안내방송 관련 VOC에 유의
차량	○ 강설·한파로 인한 차량고장 등에 따른 VOC에 유의 ○ 난방기 가동에 따른 냄새관련 VOC에 유의
기술	○ 강설·한파로 인한 시설물 장애(승강장안전문 등)에 따른 VOC에 유의

- ※ 해당분야별 사전점검을 통한 민원예방에 철저
- ※ 과거 민원내역 분석결과, 날씨정보, 주요행사에 따른 민원발생가능성 예보사항인