
- 2016년 4월

지하철안전지킴이 앱 이용실적 보고

2016. 5.



고객서비스본부
(고객만족처)

지하철안전지킴이 앱 이용실적 보고

[고객만족처]

I 일반현황

□ 앱 서비스 개시일 : 2015.3.21~


□ 앱 다운로드 현황(2015.3.21~2016.4.30) (단위: 건)

구분	다운로드	민원접수	비고
총계	48,627	6,144	
2015년	36,383	4,456	서비스 개시: 3.21
'16년 1분기	6,847	904	
'16년 4월	5,397	784	

□ 지하철보안관 현황(2016.4.30 현재) (단위: 건)

구분	계	본사	여의도	광화문	강동	성산	동묘	태릉	이수	부천	잠실
인원	91	1	11	15	10	8	8	12	14	8	4

□ 앱 홍보현황(2016.4.30 현재)

구분	동영상 홍보 등	포스터 등	기타	관련사진
2016년 1월~4월	157,845,600회 (자막홍보 중)	2,588매	○ 공사홈페이지, 웹진, 페이스북	
2015년	121,529,700회	2,850매	○ 공사홈페이지, 웹진, 페이스북 ○ 서울소재 44개 대학 홈페이지 등	

○ 산출근거(2016년 1월~4월) : 7,972면 × 600회(면당/일) × 33일

※ 홍보기간 : 2016.3.29~

○ 열차 및 역사 벽면 및 PSD 전면 포스터 게시 (총 2,588매)

○ 공사 홈페이지, 웹진, 페이스북 등 활용 홍보

○ 2016.4.30현재 “지하철안전지킴이 앱” 동영상 신규 제작 중

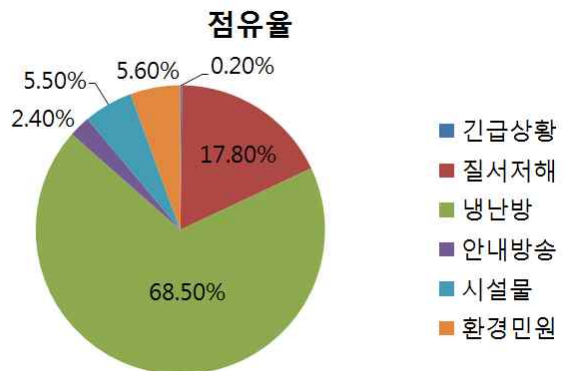
II 앱 이용실적 및 분석

□ 민원 상세유형별 접수현황(2015.3.21~2016.4.30) (단위: 건)

민원유형	상세유형	계	5호선	6호선	7호선	8호선
총 계	총 계	6,144	1,722	1,005	3,177	240
긴급상황	성추행	5	3		2	
	몰래카메라	2	1		1	
	폭행(싸움)					
	응급환자	4	3			1
질서저해	이동상인	635	220	73	281	61
	취객	90	35	16	36	3
	구걸	90	29	37	13	11
	소란	152	46	31	60	15
	노숙	39	16	14	8	1
	전도(연설)	89	27	18	39	5
냉난방	전동차 내 덥다	3,382	976	599	1,701	106
	전동차 내 춥다	825	175	113	525	12
안내방송	방송 안 나옴	48	16	7	25	
	방송음량 큼	24	9	1	12	2
	방송음량 작음	73	22	9	37	5
시설물	객실행선안내기 고장	161	45	18	88	10
	냉난방장치 누수	3	1		2	
	조명(형광등) 고장	175	21	6	148	
환경민원	토사물	73	22	10	40	1
	오물	59	19	3	36	1
	객실회기 요청	215	36	50	123	6

○ 앱 총 접수건수(6,144건) 대비

- 긴급상황은 11건으로 0.2%
- 질서저해는 1,095건으로 17.8%
- **냉·난방은 4,207건으로 68.5%**
- 안내방송은 145건으로 2.4%
- 시설물은 339건으로 5.5%
- 환경민원은 347건으로 5.6%



→ 앱 접수는 **냉·난방**>질서저해>환경민원>시설물>안내방송>긴급상황 순

□ TOP 통계

○ 총 접수현황(2015.3.21~2016.4.30)				○ 2016. 4. 1~ 4.30			
순 위	호 선	민원종류	건 수	순 위	호 선	민원종류	건 수
1위	7호선	냉난방	2,227	1위	7호선	냉난방	300
2위	5호선	냉난방	1,151	2위	5호선	냉난방	129
3위	6호선	냉난방	712	3위	6호선	냉난방	106
4위	7호선	질서저해	437	4위	5호선	질서저해	56
5위	5호선	질서저해	373	5위	7호선	질서저해	39
6위	7호선	시설물	239	6위	6호선	질서저해	31
7위	7호선	환경민원	200	7위	7호선	시설물	26
8위	6호선	질서저해	189	8위	7호선	환경민원	26
9위	8호선	냉난방	118	9위	6호선	환경민원	20
10위	8호선	질서저해	96	10위	8호선	냉난방	13

□ 앱 민원접수 현황

○ 전년 동기간 대비 앱 접수현황(4.1~4.30) (단위: 건)

구 분	계	긴급상황	질서저해	냉·난방	안내방송	시설물	환경민원
'16. 4월	783	2	130	547	14	38	52
'15. 4월	333	4	63	224	17	9	16
증 감	450	△2	67	323	△3	29	36

※ 참고자료

구 분	~2015.4.30	~2016.4.30	비 고
총 다운로드 건수	19,017건	48,627건	155.7% 증가

- 전년 동기간 대비 현황 분석

- ▶ 긴급상황 신고는 전년대비 2건 감소, 질서 저해자 신고는 67건 증가
- ▶ 냉·난방 신고는 323건 증가, 안내방송은 3건 감소, 시설물은 29건 증가, 환경민원은 36건 증가하였음

□ 전년 동기간 대비 시간대별 앱 접수 현황(4.1~4.30) (단위: 건)

구분	계	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
'16.4월	783	4	2	11	103	198	55	28	42	29	41	21	26	32	53	40	24	20	19	22	13
'15.4월	333	2	1	3	54	47	16	14	21	13	11	18	16	6	19	23	18	20	13	12	6
증 감	450	2	1	8	49	151	39	14	21	16	30	3	10	26	34	17	6	0	6	10	7

○ 증가사유 : 지하철안전지킴이 앱 다운로드 건수 증가에 따른 신고 증가

□ 민원처리자 현황

○ 총 처리현황

(단위: 건)

년 도	처리자	계	처리율	긴급상황	질서저해	냉난방	안내방송	시설물	환경민원
'15년	계	4,456	100%	9	710	3,233	102	199	203
	콜센터	4,408	98.9%	9	662	3,233	102	199	203
	보안관	48	1.1%	-	48	-	-	-	-
'16년 1~4월	계	1,688	100%	2	385	974	43	140	144
	콜센터	1,610	95.4%	-	309	974	43	140	144
	보안관	78	4.6%	2	76	-	-	-	-

- 2015년 지하철보안관 처리율(긴급상황, 질서저해) : 6.7%

- 2016년 1월~4월까지 지하철보안관 처리율(긴급상황, 질서저해) : 20.2%

※ 지하철보안관 총 처리율(2015.3.21~2016.4.30) : 11.4%

○ 전년 동기간 대비 처리현황(4.1~4.30)

(단위: 건)

년도	처리자	계	처리율	긴급상황	질서저해	냉난방	안내방송	시설물	환경민원
'15년 4월	계	333	100%	4	63	224	17	9	16
	콜센터	333	100%	4	63	224	17	9	16
	보안관	-	-	-	-	-	-	-	-
'16년 4월	계	783	100%	2	130	547	14	38	52
	콜센터	755	96.4%	-	104	547	14	38	52
	보안관	28	3.6%	2	26	-	-	-	-

- 2016년 4월, 조치자별로는 앱 전체 접수건수의 96.4%를 콜센터 직원이 해당부서에 전달·처리하고 있으며,

- 지하철보안관은 앱 전체 접수건수의 3.6%를 처리하였음

- 참고사항

▶ 2015년 4월 지하철보안관 처리율(긴급상황, 질서저해) : 0%

▶ 2016년 4월 지하철보안관 처리율(긴급상황, 질서저해) : 21.2%

□ 유형별 상세 현황(2016.1.1~4.30)

○ 긴급상황 접수현황

(단위: 건)

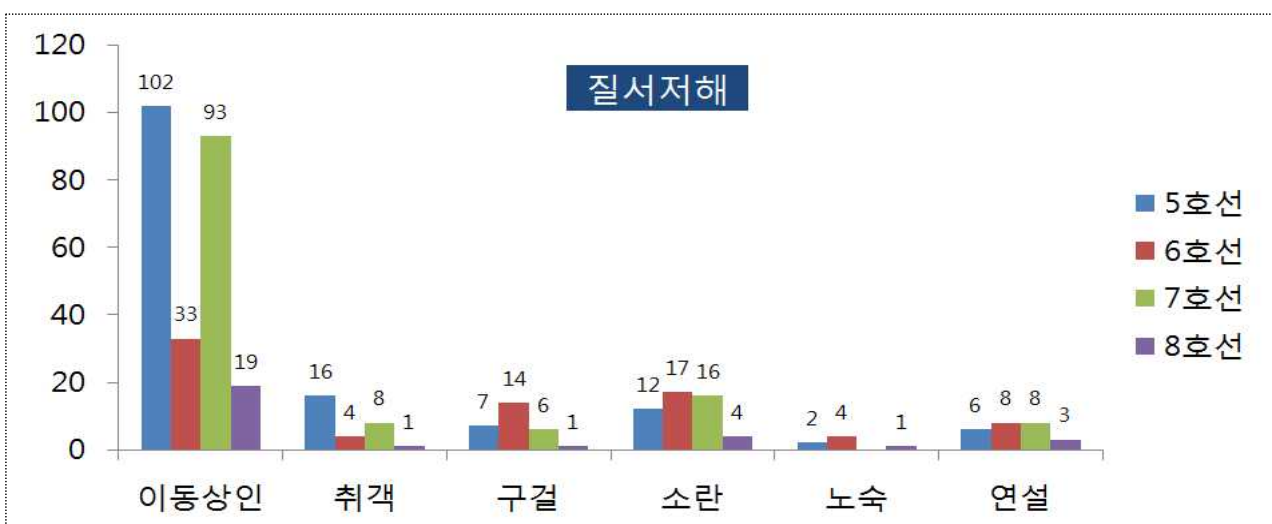
민원유형	상세유형	계	5호선	6호선	7호선	8호선
총계	총 계	2	1		1	
긴급상황	성추행	2	1		1	
	몰래카메라					
	폭행(싸움)					
	응급환자					

- 총 2건 중 지하철보안관이 2건 모두 출동하였고, 그 중 1건을 검거하여 지하철경찰대에 인계하였음

○ 질서저해 접수현황

(단위: 건)

민원유형	상세유형	계	5호선	6호선	7호선	8호선
질서저해	총 계	385	145	80	131	29
	이동상인	247	102	33	93	19
	취객	29	16	4	8	1
	구걸	28	7	14	6	1
	소란	49	12	17	16	4
	노숙	7	2	4		1
	전도(연설)	25	6	8	8	3



- 질서저해 시간대별 발생현황

(단위: 건)

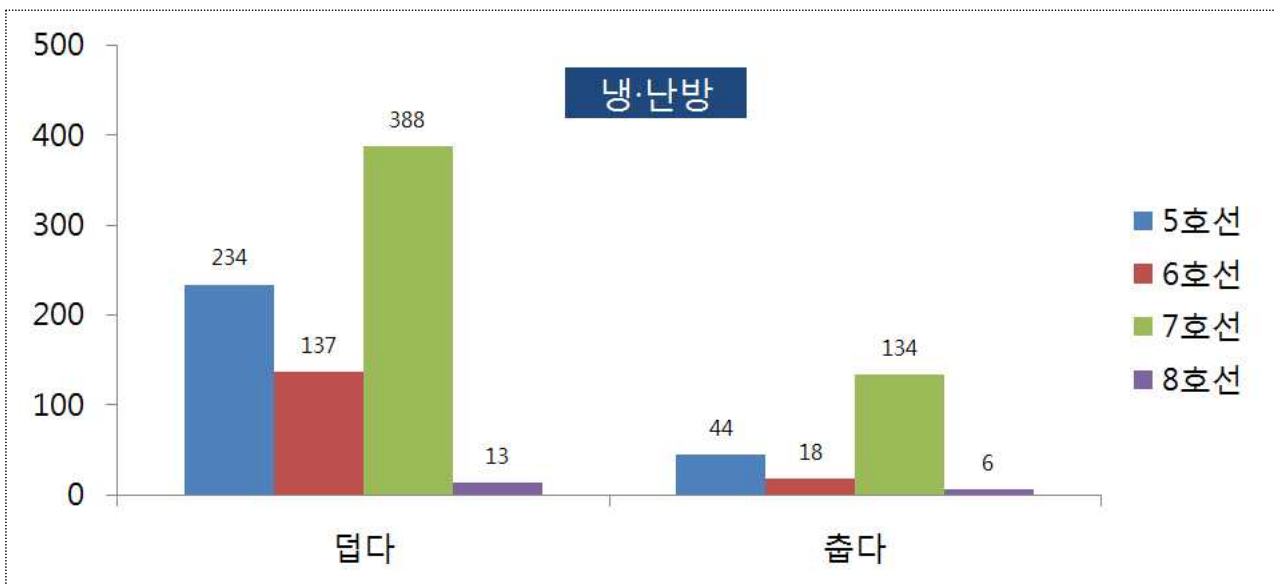
유형	계	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
이동상인	247		1		1	6	12	24	47	33	51	22	22	12	7	5		3		1	
취객	29				1	5	3	1							1	2	4	4	3	3	2
구걸	28					1	1	4		7		3	4	1	1	1		4	1		
소란	49	2			4	3	5	1	3			2	3	3	4	8	3	3		1	4
노숙	7				2	1	1						1				1		1		
전도(연설)	25			1		3	6	1	2	1				4	1	3	1		1		1

▶ 이동상인의 경우 11:00~17:00까지 집중적으로 이루어지고 있으며, 특히 중식시간대 지속적, 집중적으로 발생되고 있어 집중관리 필요

○ 냉·난방 접수현황

(단위: 건)

민원유형	상세유형	계	5호선	6호선	7호선	8호선
냉난방	계	974	278	155	522	19
	전동차 내 덥다	772	234	137	388	13
	전동차 내 춥다	202	44	18	134	6



- 냉·난방 시간대별 발생현황

(단위: 건)

유형	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
덥다	1	1	1	146	254	54	8	11	14	15	7	11	22	60	70	42	12	15	20	8
춥다		1	16	39	57	13	12	6	4	3	6	3	4	7	8	8	6	3	6	

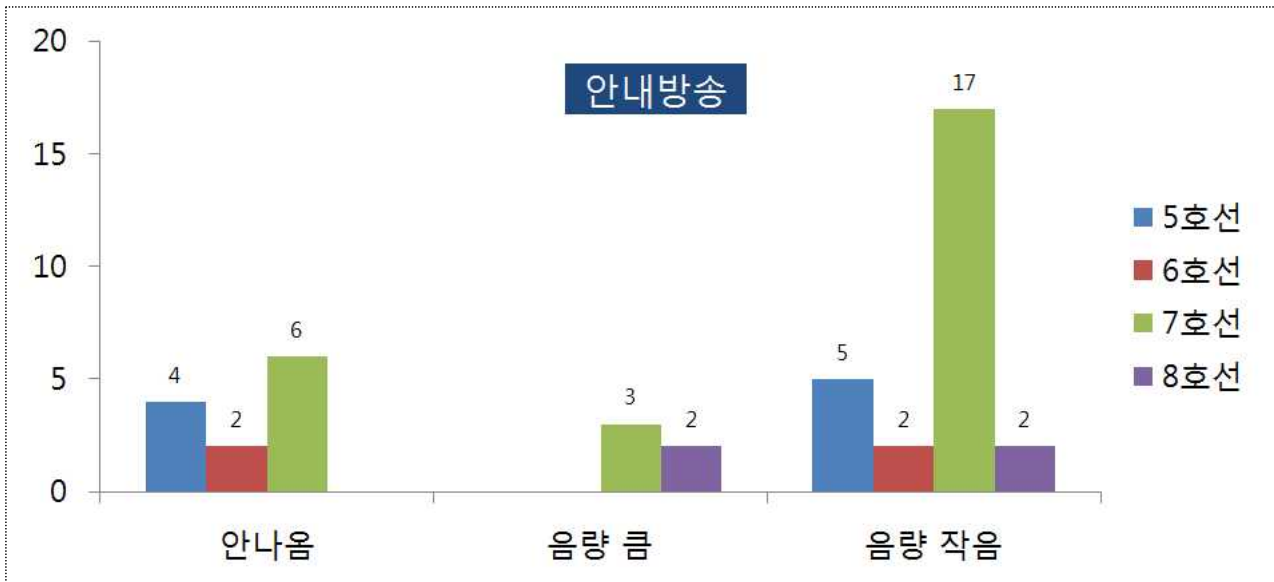
▶ 전동차 내 덥다는 출퇴근 시간대 집중(열차 내 승객 밀집도 높음)되고 있고,

▶ 전동차 내 춥다는 아침 출근시간대 집중적으로 나타나고 있음

○ 안내방송 접수현황

(단위: 건)

민원유형	상세유형	계	5호선	6호선	7호선	8호선
안내방송	계	43	9	4	26	4
	방송 안 나옴	12	4	2	6	
	방송음량 큼	5			3	2
	방송음량 작음	26	5	2	17	2



- 안내방송 시간대별 발생현황

(단위: 건)

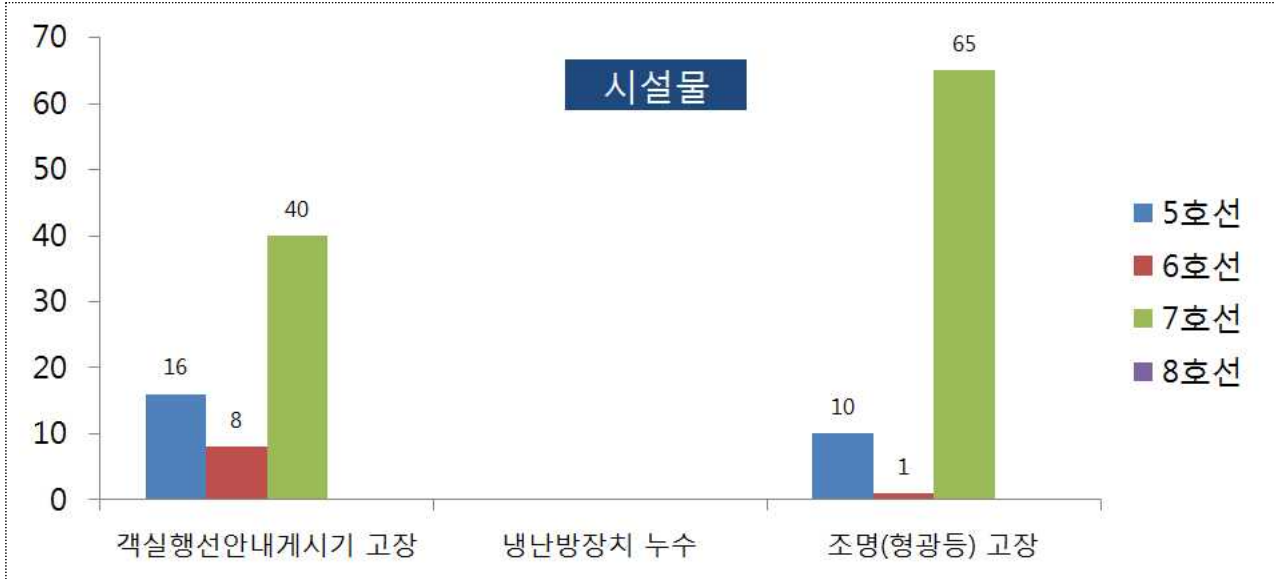
유형	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
안 나옴			1	1		3	1	1				1			3			1		
음량 큼				1	1			1		1						1				
음량 작음			1		2	2	1		2	2	1	2	4	3	4	2				

▶ 열차내 안내방송은 승객이 많은 7호선에서 집중적으로 발생되고 있음

○ 시설물 접수현황

(단위: 건)

민원유형	상세유형	계	5호선	6호선	7호선	8호선
시설물	계	140	26	9	105	0
	객실행선안내기 고장	64	16	8	40	
	냉난방장치 누수					
	조명(형광등) 고장	76	10	1	65	



- 시설물 시간대별 발생현황

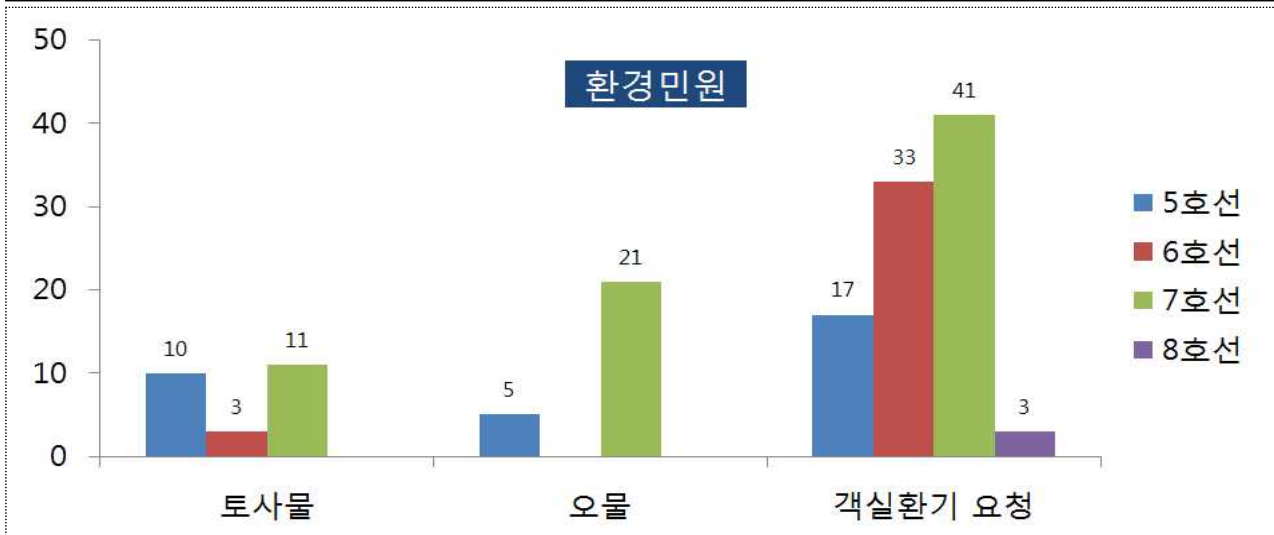
(단위: 건)

상세유형	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
객실행선안내기 고장			1	1	5	6	10	6	3	4	5	4	2	3	7	1	2	2	1	1
냉난방장치 누수																				
조명(형광등) 고장			1	2	1	1	9	4	5	5	9	5	6	9	2	3	3	5	1	5

○ 환경민원 접수현황

(단위: 건)

민원유형	상세유형	계	5호선	6호선	7호선	8호선
총계	총 계	144	32	36	73	3
환경민원	토사물	24	10	3	11	0
	오 물	26	5	0	21	0
	객실환기 요청	94	17	33	41	3



- 환경민원 시간대별 발생현황

(단위: 건)

유형	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
토사물	3		2			2					1			1	2	2	2	1	4	4
오물						5	5	3	1	2	1					1	5		3	
환기 요청			2	5	15	2	4	9	2	4	4	1	4	9	15	5	1	2	5	5

Ⅲ 향후 추진계획

주요 추진계획

- 아이폰(ios 운영체제) 사용자까지 서비스 이용확대
 - 5~8호선 모든 전동차량에 비콘 설치 예정
- 이용시민에게 유익하고 다양한 종합 교통정보시스템 개선
 - 교통약자 편의시설 고장내역 알림 서비스, 역세권 정보 등
 - 서울메트로와 공동계약 및 사업협의를 통하여 진행

연번	추진업무	추진일정	비고
1	업무추진 협약 체결	‘16년 2월	양공사
2	지하철안전지킴이 확대사업 기본계획 수립		양공사
3	사업제안요청서 등 계약 심사, 평가 및 계약 체결	‘16년 4월~5월 중	서울시 서울도시철도 서울메트로
4	과업 수행	2016년 5월~10월	

끝.