

등록번호	영업처-15108
등록일자	2016. 10. 18.
결재일자	2016. 10. 20.
공개구분	대시민공개

사원	부장	고객지원팀장	영업처장
박지혜	이선현	김봉철	10/20 이권수
협조자			

『외국인 고객 이용편의 및 서비스 증진을 위한』

2016년 하반기 명예역장 체험행사계획

2016. 10.



[요약보고]

《2016년 하반기 명예역장 체험행사계획》

외국인 이용고객이 증가함에 따라 국내거주 외국인중 지하철에 관심이 많은 외국인을 명예역장으로 선정, 역 체험행사를 통해 외국인 이용 서비스를 강화하고, 언론홍보 등을 통해 공사의 이미지 개선에 적극 기여코자 함.

□□ 추진계획

○ 행사개요

- 일 시 : 2016.10.24.(월)~10.27(목) 14:00~16:00 (2시간 범위 내)
- 장 소 : 주요관광객 이용 5개역 (5센터 각 1개역)

○ 대상자: 외국인 5명(국내거주자)

- 서울글로벌센터 내 5개국 언어별 생활상담자(해당국 통신원 1인 동행)

▷ 서울글로벌센터란? ◁

서울시에서 운영하는 다국어 종합 지원센터로 외국인 주민의 편의를 위해 창업, 법적 분쟁, 노무 소송, 부동산 거래 등에 대한 상담 등 다양한 서비스를 제공하는 기관

○ 행사내용

위촉 및 소개 (10분)	지하철 이용법 및 공사 홍보 (15분)	역무실 근무 (15분)	대합실, 승강장 근무 안전체험 (40분)	소통의 시간 (30분)
------------------	-----------------------------	-----------------	---------------------------	-----------------

□□ 향후계획

- 언론 홍보를 통한 서울메트로 긍정적 이미지 제고
- 페이스북 페이지를 통해 지하철 이용법 8개국어 홍보
- 공사 SNS를 통한 2차 전파, 다양한 외국인과 공유 가능

러시아어 	몽골어 
베트남어 	우즈베크어 

※ 페이스북 페이지(SGC Newsroom)에 보도된 각 언어별 뉴스(서울글로벌센터 2016년 6월 뉴스레터)

『외국인 고객 이용편의 및 서비스 증진을 위한』

2016년 하반기 명예역장 체험행사계획

외국인 이용고객이 증가함에 따라 국내거주 외국인중 지하철에 관심이 많은 외국인을 명예역장으로 선정, 역 체험행사를 통해 외국인 이용 서비스를 강화하고, 언론 홍보 등을 통해 공사의 이미지 개선에 적극 기여코자 함.

I 관련근거

- 고객감동경영 사업계획(영업처-1998, 2016. 2. 11.)

II 그간의 추진실적

- 장애인 대상, 교통약자 명예역장 행사 실시

○ 최근 행사 추진 실적

(단위: 명)

년도	합계	지체	시각	청각	기타	체험역
2013	32	18	5	3	6	32개역
2014	25	17	2	2	4	25개역
2015	26	23	1	2	-	26개역
2016 (상반기)	19	5	1	-	13	7개역

※ 기타 : 지적장애 21명, 발달장애 1명, 뇌병변장애 1명

III '16년 하반기 추진방향

- 외국인 고객증가에 따른 이용불편사항 파악, 개선의견 발굴
- 지하철 이용방법 홍보를 통해 외국인 고객 이용편의 증진기여
- 언론 홍보를 통한 서울메트로 긍정적 이미지 제고

IV

하반기 추진계획

행사개요

○ 일시 및 장소

일 자	10.24.(월)	10.25.(화)	10.26.(수)	10.27.(목)
대상 역	시청(1), 이대	동대문(4)	신사	경복궁
시 간	14:00~16:00 16:00~18:00	14:00~16:00	14:00~16:00	14:00~16:00

○ 대상자: 외국인 5명 (국내거주자)

- 서울글로벌센터의 생활상담 담당자 1명당 통신휘원 1명 동행
- 대상국 : 러시아, 태국, 필리핀, 베트남, 몽골

세부일정

순서	내용	세부내용	장소
14:00~14:10 (10')	환영 인사	<ul style="list-style-type: none"> • 참석 확인 • 인사말씀 및 일정 안내 	역장실
14:10~14:25 (15')	서울메트로 소개	<ul style="list-style-type: none"> • 서울메트로 소개 - 영상 시청(4분) 「Seoul Metro & 마익홀」, '12년 홍보처 제작 (https://www.youtube.com/watch?v=RXmin9t8B74) • 외국인을 위한 지하철 이용법 안내(#붙임) - 1회용카드, T머니카드 차이점 - 1회용카드 구매, 환급 시 유의점 • 해당 역 소개 	"
14:25~14:40 (15')		<ul style="list-style-type: none"> • CCTV 운영체계 체험 • 고객 통화 장치 체험 • 역사 내 안내방송 (#별첨1 참고) • 스피드게이트 이용고객 안내 등 	역무실
14:40~15:00 (20')	역장 체험	<ul style="list-style-type: none"> • 각종 기기 소개 및 사용법 • 올바른 스피드게이트 이용 안내 • 고객 편의시설 체험 • 역 내 종합안내도 	대합실
15:00~15:20 (20')		<ul style="list-style-type: none"> • 비상전화(SOS)장치 확인, 사용법 숙지 • 승하차 질서 안내방송2 (#별첨1 참고) • 유실물 발생 시 대처요령(행선안내게시기 활용) • 차장과 의사소통 	승강장
15:20~15:40 (20')	소통의 시간	<ul style="list-style-type: none"> • 체험 소감 공유 • 모국의 지하철(대중교통)과 서울지하철 차이 • 지하철 이용 불편 및 개선사항 수렴 	역장실
15:40~15:45 (5')	정리	<ul style="list-style-type: none"> • 기념품 지급 • 사진촬영 및 마무리 	"

VI

행정사항

○ 소요 예산

- 금 액 : 금725,000원(금칠십이만오천원)
- 예산과목 : 사업비용, 영업비용/매출원가, 행사홍보비/운영/행사비
- 산출내역

구 분	금 액	산출 근거
기념품	400,000원	40,000원×10개
명찰 케이스	10,000원	2,000원× 5개
위촉장, 명찰	65,000원	13,000원× 5개
다과비	250,000원	50,000원× 5개
합 계	725,000원	-

○ 협조 사항

구 분	세 부 내 용
홍 보 처	▶ 행사 촬영 및 보도자료 배포
서비스센터	▶ 행사 역 인력지원 등
행사 역	▶ 음료 등 다과 준비 ▶ 역무 체험 시 동행하며 업무 시범

○ 행사물품 제작·지급

- 행사물품 : 위촉장, 명찰
- 수 량 : 각 5개 이내
- 제작기한 : 행사 2일 전까지 제작
- 문 안
 - 위촉장 : 별첨 #2 참고
 - 명 찰 : 명예역장 / (성명)○○○(별첨 #3 참고)

○ 행사진행 등 기타사항

- 기지급한 어깨띠 착용
- 행사 다과비 정산 (서비스센터)
 - 각 역 법인카드로 결제 후 ERP 법인카드 정산 시 영수증 첨부하여 영업처 예산 협조 (정산방법 별첨 #4)
- 지원 근무
 - 근태처리 : 해당 역 출근 체크 또는 출장 처리
 - 행사당일 최소 30분 전 도착하여 사전 준비

VII

향후계획

- 체험시 도출된 불편사항 및 개선사항 검토, 업무반영 추진
 - 건의, 개선사항은 관련부서에 요청하여 검토 및 업무반영 추진
- 공사의 이미지 제고를 위하여 언론매체 보도자료 제공
 - 외국인 고객의 이용편의 및 서비스 증진을 위한 공사의 노력 부각
- 서울글로벌센터 SNS 통신원을 활용한 지하철 이용법 8개국어 홍보
 - 카드뉴스로 제작된 지하철 이용방법을 참여국 등에 전파·공유하여 러시아, 태국, 필리핀, 베트남, 몽골 등 다양한 국적의 고객들의 서울지하철 이용편의 증진 도모

붙임 : 지하철 이용방법 카드뉴스 1부. 끝.

안내방송 문안

《역구내 방송》

“고객님 안녕하십니까?(모국어)

저는 (_국적_)에서 온 _____ 역 1일 명예역장 (성명)입니다.
우리 서울메트로를 이용해 주셔서 감사드립니다.

저 (성명)은 고객님의 행복한 하루를 지원하는 명예역장으로
최선을 다하겠습니다. 즐겁고 행복한 하루 보내시길 바랍니다.
감사합니다.(모국어)”

《승강장 무선마이크 방송》

“고객님 안녕하십니까?(모국어)

저는 _____ 역 1일 명예역장 (성명)입니다.

열차 출입문이 닫힐 때 무리하게 승차하시면 사고의 위험이 있사
오니, 안전에 유의하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.(모국어)”

위촉장 제작사양

위 촉 장

(성명) 000

서울메트로가 시민고객과 함께 하는 지방공기업으로 발전할 수 있도록 아낌없는 조언을 구하고자 귀하를 00억 1일 명예역장으로 위촉합니다.

2016년 10월 00일

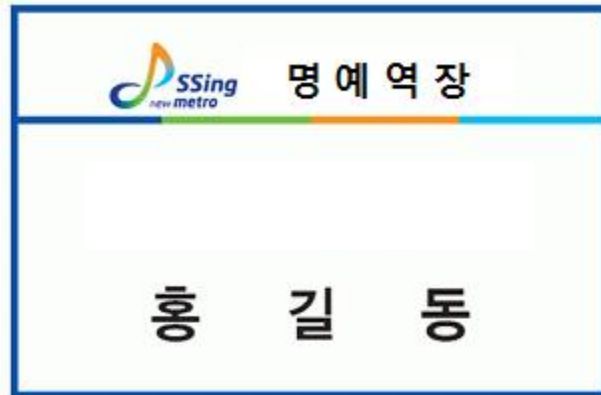
서울메트로 사장 김 태 호

명찰 제작사양

● 품명 : 명예역장 명찰

- 규격 : 11cm × 7cm

- 수량 : 5개



별첨 #4

명예역장 행사비 정산 방법

(위치 : 전자포탈/업무지원/전자전표/법인카드)

- 1) 실사용자 : 법인카드 사용자
 - 2) 사용내역 : 외국인 1일 명예역장 행사비(00역)
 - 3) 세금코드 : YG(법인카드-운수사업전용)
 - 4) 계정과목명 : 5127060 [(매) 행사홍보비/운영/행사비]
 - 5) 코스트센터 : 10032(고객사업본부.영업처)
 - 6) 단위사업 : 210710000(고객만족경영 추진)
 - 7) 차변 계정코드 : 5127060 [(매) 잡비/행사비]
- ※ 결재요청 시 결재라인 추가 : 협조자 담당 박지혜
- ※ 첨부 : 영수증 사본(PDF파일)

