

등록번호	홍보처-1721
등록일자	2016.04.15.
결재일자	2016.04.15.
공개구분	대시민공개

사원	부장(업무대행)	팀장	처장
허나영	조정재	김성진	04/15 용연상
협조자			

2016년 4월 서울메트로건축 프로그램 운영결과 보고

I 견학개요

가. 일 시 : 2016. 4. 14.(목) 14:00~16:00

나. 장 소 : 인재개발원 및 군자차량기지

다. 인 원 : 총 20명 (참가자 9명, 보호자 11명)

라. 일 정

시 간	장 소	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 9명 (총 8개팀 참가, 보호자 11명)

나. 전반적 만족도 : 86.7점

※ 2015년 평균만족도 87.1점 대비 0.4점 하락

다. 주요 항목별 점수

설 문 항 목	점 수
본 프로그램에 대한 전반적인 만족도	86.1점
편성내용(코스)에 대한 만족도	83.3점
견학후 새롭게 알게 된 내용 정도	83.3점
견학후 서울메트로에 대한 긍정적 인식 정도	91.7점

라. 견학만족도 분석

- 견학후 서울메트로에 대한 긍정적 인식정도는 91.7점으로 '매우 만족 수준'으로 나타남
- 안내자 설명에 대한 만족도가 88.9점으로 두 번째로 높게 나타났으나, 프로그램 편성내용(코스) 및 견학후 새롭게 알게된 내용정도 항목들은 83.3점으로 타 항목에 비해 낮은 만족도를 보임

마. 고객제안 및 의견

- 차량이동을 고려한 프로그램 순서 조정
- 견학대상을 초등학생 이상으로 하여 다양한 체험을 했으면 좋겠음
- 더 많은 사람에게 견학의 기회가 있으면 좋겠음

바. 기타사항

- 당첨자는 총 10개팀 29명이었으나 견학 전일 및 당일 불참 통보자 2개팀 9명

III 향후계획

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

- 붙임 : 1. 16년 4월 견학 만족도 조사 설문지 각1부.
2. 16년 4월 견학 사진 1부. 끝.