

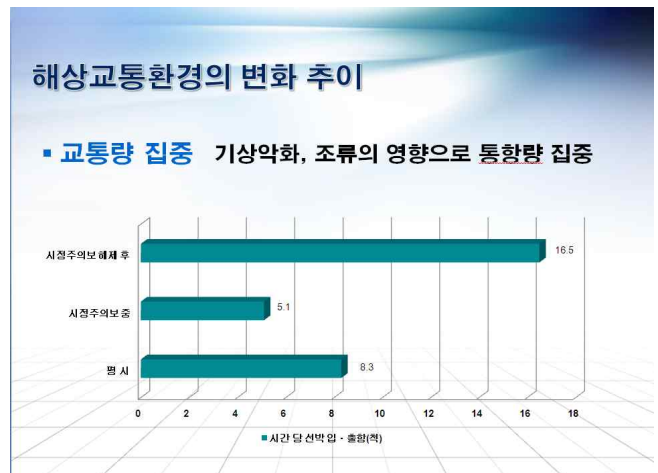
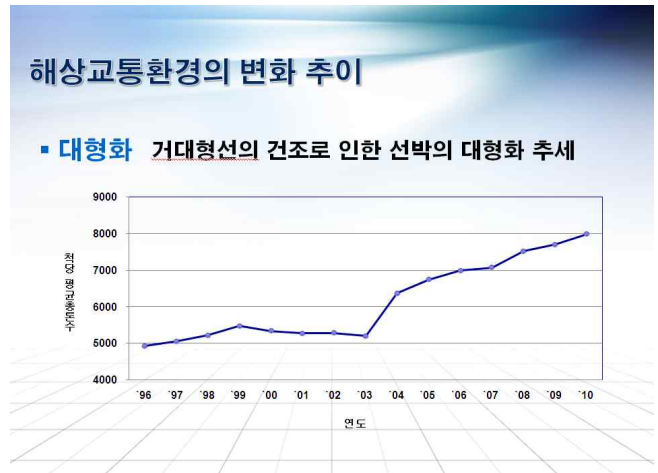
고객만족도 향상을 위한 맞춤형 관제운영방안

† 홍석인 · 조한남*

† 인천지방해양항만청 * 국토해양부 항행안전정보과

요 약 : 해상교통관제서비스는 그 수요자인 항해자들의 요구사항을 만족시키는 것이 최우선 과제이다. 본 연구에서는 인천항 VTS를 이용하는 선박들을 대상으로 관제서비스 이용자 만족도 조사를 실시한 결과를 중점적으로 분석하였다. 우선 선박통항량과 항행안전정보 제공의 상관관계를 분석하였고, 그 중 유용한 정보에 어떤 것들이 있는지 알아보았다. 이러한 분석을 토대로 선박 통항량 폭주 시 효율적인 관제서비스를 제공하기 위해서는 관제사의 탄력적 배치 및 고객의 요구에 부응하는 맞춤형 관제정보제공 체계를 구축하여야 한다는 결론을 도출하였다

핵심용어 : 해상교통관제서비스, 항행안전정보, 교신량, 고객만족도, 맞춤형 관제, 관제사의 탄력적 배치, 관제정보의 신뢰성

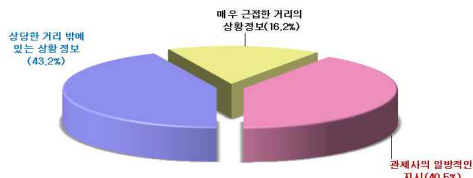


† 교신저자: 홍석인 stonmen@korea.kr 010-3291-8285

해상교통관제 운영 현황

관제서비스 이용자 만족도 조사 ('11.4.)

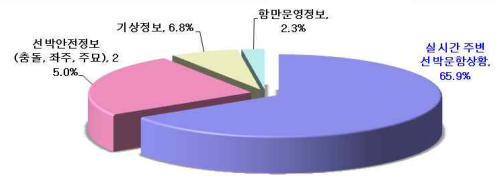
◆ 항행안전정보 중 유용하지 않은 정보는 무엇인가?



해상교통관제 운영 현황

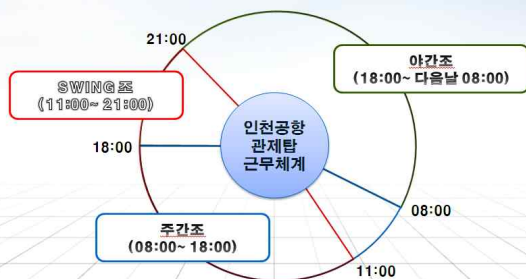
관제서비스 이용자 만족도 조사 ('11.4.)

◆ 항행안전정보 중 가장 유용한 정보는 무엇인가?



관제운영 방식의 개선방향

교통량에 따른 탄력적인 관제사 배치



관제운영 방식의 개선방향

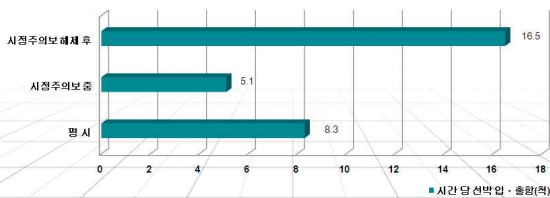
교통량에 따른 탄력적인 관제사 배치



관제운영 방식의 개선방향

교통량에 따른 탄력적인 관제사 배치

- 시정주의보 발표 시 (선박운항 통제) : 관제사의 감축 배치
- 시정주의보 해제 시 (선박운항 재개) : 관제사의 증원 배치

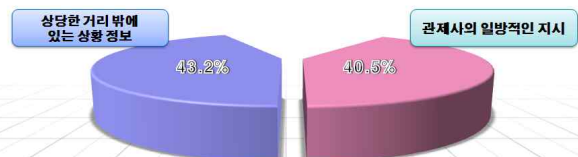


관제운영 방식의 개선방향

정보제공 건수에 집중된 실적 관리

- 관제서비스 “질보다 양으로” 승부

< 고객이 생각하는 유용하지 않은 정보 >



관제운영 방식의 개선방향

고객이 필요한 정보를 적시적소에

- 1 • 항만 별 특성을 고려한 고객의 수요 파악
- 2 • 고객에 Needs에 적합한 관제정보 제공
- 3 • 관제정보에 대한 신뢰성 증대 및 관제운영 능력 향상

관제운영 방식의 개선방향

고객이 필요한 정보란 무엇인가?

- 적시성 (In Time)
- 능동성 (Be Positive)
- 완전성 (Be Completely)



통항량에 따른 관제사 탄력 배치

“선택과 집중”을 통한 효율성 극대화

혼잡시간 대 업무 분담을 통한 관제업무 경감

관제사 근무환경 개선

선박교통량 폭주 시 효율적인 대응

교통량 혼잡에 따른 관제공백 최소화

해양사고 예방효과 상승

고객만족도 향상

맞춤형 관제에 따른 고객만족도 향상

