

## 도시철도 고객서비스 만족을 위한 역 특성요소의 표준화 관리방안

### A Standardized Management Plan on the Characteristic Factor of Station to Meet a Customer Service in the Urban Transit

강태수<sup>1\*</sup> · 김성호<sup>2</sup> · 배경석<sup>1</sup>

Tae-soo Kang · Seong-ho Kim · Kyung-suk Bae

**Abstract** The saving of time, which is defined as the demand from passengers and the supply from the urban railway, must be balanced. The selected factors influencing on the balance are the traffic, customer contact facilities, the number of failures, customer complaints(VOC), passenger moving time and transfer stations. Also, the overall ratio of SMRT's 4 lines is generated by differentiating the rate of each attribute in each factor. This is not only to differentiate the stations with peculiar factors but also to standardize criteria of the personalized services. Furthermore, as part of standardization, standard drawings of facility management are prepared for the improvement on the management of human resource and material. The drawings include passenger moving lines, location of safety incidents and also indicate the rating of the factors in each station and overall evaluation rating. In conclusion, this thesis aims to improve customer satisfaction constantly by reducing passenger moving time, through the differentiated management of each station.

**Keywords** : Traffic, Customer contact facilities, The number of failures, Customer complaints(VOC), Passenger moving time, Transfer stations

**초 록** 도시철도 이용고객이 요구하는 수요와 도시철도가 제공하는 공급인 '절약된 시간'은 상시 균형을 유지해야 한다. 균형에 영향을 미치는 특성요소로는 통행량, 고객접점시설물, 장애건수, 고객민원(VOC), 고객이동시간, 환승역 여부로 선정하였다. 또한 각 특성요소별로 등급을 차별화시켜 5,6,7,8호선 전 역사의 종합등급을 산출하였다. 이는 특성이 상이한 역사를 차별화시키고 맞춤형 서비스의 기준을 표준화시킨 것이다. 아울러 표준화 실행의 일환으로서 인적,물적관리의 개선을 위해 시설물 관리 표준화 도면을 작성하였다. 도면에는 역 특성요소 등급 및 종합평가 등급을 표기하고, 고객의 주요 이동동선, 안전사고 발생개소 등을 도면화하였다. 결론적으로 역사의 차별화된 관리 및 점검효과의 극대화를 체질화함으로써 고객의 신속한 이동보장, 이동시간 단축 등 고객 서비스 만족도를 지속적으로 개선하고자 한다.

**주요어** : 통행량, 고객접점시설, 장애건수, 고객민원, 고객이동시간, 환승역

## 1. 서 론

### 1.1 도시철도의 공급과 고객수요의 균형

도시철도(5,6,7,8호선)가 고객에게 공급하는 것은 사람과 물자를 그들이 원하는 지점과 지점 사이를 신속하고 안전하게 이동시키는 서비스이다. 사람과 물자가 신속하게 이동하려는 것은 이동하는 시간을 단축하려는 것이며, 도시철도의 공급에 대해 고객은 곧 절약된 시간을 수요하는 것이다. 절약된 시간이라 함은 타 교통 수단에 비해 상시 일정한 시간을 고객이 제공 받음을 의미하며 공급자의 입장에서 그 절약된 시간을 저해하는 여러 요소들을 사전에 철저히 관리하여 절약된 시간을 상시 일정하에 제공하여야 한다[1].

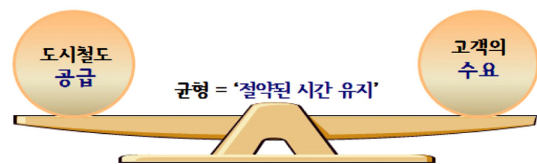


Fig. 1 A balance of supply and demand

### 1.2 고객서비스 협업체계

도시철도는 대중교통 수단으로서 '안전하고 신속한 이동'을 핵심가치로 하는 다양한 고객만족 서비스를 제공해야 한다. 5,6,7,8호선을 담당하는 S사는 차량정비를 담당하는 차량분야, 각종 역사설비 및 역 시스템 운영을 관리하는 기술분야, 열차운행을 책임지는 운전분야 뿐 아니라 고객의 최접점인 역사에서 고객의 다양한 요구를 처리하는 고객서비스분야로 구성되어 상호 협업체제로 운영되고 있다. 특히 역사는 고객이 처음 진입하여 최종 진출하기까지 최 접점에서

\*교신저자 : 서울특별시 도시철도공사 고객서비스본부 서비스고도화단  
E-mail : 1950593@smrt.co.kr

<sup>1</sup>서울특별시 도시철도공사 고객서비스본부 서비스고도화단

<sup>2</sup>서울특별시 도시철도공사 고객서비스본부



Fig. 2 CS(Customer service) System

고객서비스를 제공하는 곳으로서, 고객서비스를 저해하는 역 특성요소의 효율적인 관리와 그에 따른 맞춤형 고객서비스를 제공할 수 있다면, 이용고객의 안전하고 신속한 이동 보장, 이동시간의 단축 및 각종 편의제공과 같은 고객서비스 만족도를 지속적으로 개선할 수 있다[2].

### 1.3 본 연구의 방향

고객이 요구하는 수요인 절약된 시간을 상시 제공하기 위해서 S사는 어떻게 업무에 창의적인 변화를 주어야 하는가. 절약된 시간은 고객과의 약속이며, 그 약속을 지켜내기 위해선 그 약속을 저해하는 요소들을 사전에 분석하고 철저히 관리해야 한다. 그렇다면 약속을 저해하는 요소들은 무엇인가. 다른 역사에 비해 특정역사가 통행량이 많다면, 유지관리 해야 하는 시설물이 많다면, 그로 인한 고장 발생빈도가 높다면, 고객의 불만소리가 크다면, 외부출입구에서부터 열차에 탑승하기까지, 또는 반대로 역사를 벗어나기까지 소요되는 시간이 길다면, 환승역으로서 환승하기까지 별도의 시간이 필요한 역사라면 고객과의 절약된 시간이라는 공통된 약속을 저해하는 역사의 특성요소들인 것이다. 본 연구는 역사의 '출입구 ↔ 대합실(↔환승통로)→ 승강장'에 이르는 이동과정에서 이용고객의 안전한 이동보장과 시간단축에 중요한 영향을 미치는 역 특성요소들을 정의하고 그 영향정도를 평가하는 절차를 제안하며, 이를 통해 역사내 기반시설을 관리하는 기술분야 및 고객의 최 접점인 역사에서 고객의 다양한 요구를 처리하는 고객센터분야의 공급자 입장에서 역사 특성별 맞춤형 서비스를 제공하여 고객만족도를 향상시킬 수 있는 역 특성요소의 표준화 관리방안을 제시하고자 한다[3].

## 2. 본 론

### 2.1 역 특성요소 평가절차의 표준화

#### 2.1.1 역 특성요소 평가절차 표준화의 개념

역 특성요소 평가절차의 표준화란 역사 특성별 차별화된 관리를 위해 특성요소를 별도의 등급으로 산정하고 전역사를 계량화된 등급으로 분류, 그룹화하여 역 맞춤형 서비스를 제공하기 위한 표준화 방안이다.

#### 2.1.2 역 특성요소의 선정

역사에서 '출입구↔대합실(↔환승통로)→승강장'에 이르는 진입경로와 그 반대인 진출경로로 나누어 이용고객의 안전한 이동보장과 시간단축에 중요한 영향을 미치는 다음과 같은 역 특성요소들을 선정한다[4].

#### (1) 고객 통행량

역사 내에 설치 운영되는 각종 시스템의 가용도와 신뢰도의 측정기준은 MTTF(Mean time to failure, 고장수리후 다음고장까지의 시간)와 MTBF(Mean time between failure, 고장에서 다음 고장까지의 시간)에 의해 정해지는데 결국 통행량은 시스템의 사용량으로서 MTTF와 MTBF의 주기에 영향을 미치는 것이다. 통행량이 적은 역은 MTTF와 MTBF 도래가 장기간 소요되어 고객에게 안전한 이동과 이동시간 단축의 신뢰성을 장기간 보장할 수 있으나, 반면에 통행량이 많은 역사는 고장발생 주기가 단축되어 불특정 시간에 시스템의 운영중지로 고객의 원만한 이동을 저해하는 요소가 되는 것이다.

#### (2) 고객접점 시설량

고객접점 시설물이라 함은 출입구에서부터 대합실을 거쳐 승강장까지 고객이 이동하는 동선상에 설치되어 고객에게 이용과 편의를 제공하는 시설물로서 에스컬레이터, 엘리베이터, 자동개집포기, 교통카드충전기, 행선안내게시기, 스크린 도어, 화상실 설비 등을 의미한다. 이러한 고객접점시설물의 시설량은 고객의 분산과 밀접한 관계가 있다.

예를들어 자동개집포기 통로가 많은 역사일수록, 충전기가 많이 설치된 역사일수록 고객은 자연스럽게 분산되어 시스템의 이용을 위한 고객의 대기시간이 단축되는 것이다.

#### (3) 장애건수

장애건수는 시스템의 가용도와 관계가 있다, 가용도란 시스템의 전체 운영시간에서 고장없이 운영되는 시간의 비율이다. 에스컬레이터나 엘리베이터의 고장으로 고객이 선택의 여지없이 외부출입구까지 걸어서 이동해야 한다면, 또는 대합실에 설치된 행선안내게시기의 고장으로 열차진입정보를 고객이 사전에 인지할 수 없다면, 고객은 고객의 계획된 시간 활용에 저해를 받게 되는 것이다.

#### (4) VOC 건수

VOC(Voice of customer)는 고객센터에 전화 및 문자로 접수되거나 홈페이지에 게시되는 각종 불만, 신고, 건의, 문의, 칭찬에 관한 고객의 소리이다. 이중 불만, 신고와 관련된 VOC는 주로 시스템의 고장으로 고객이 지하철 역사내 이동 중 불편을 겪은 항의성 내용들로서, 불만, 신고 VOC는 곧 고객이 안전한 이동보장과 이동시간 단축에 지장을 받고 있다는 직접적은 표현인 것이다.

#### (5) 고객 이동시간

고객의 이동시간은 고객이 주로 이용하는 외부출입구에서부터 승강장까지 이동하는데 걸리는 시간으로서 역사의 심도와 직접적으로 관계된다. 승강장이 지하 2층인 역과 승강장이 지하 6층인 역사를 비교하면, 통행량이 유사하더라도 고객접점시설물인 에스컬레이터나 엘리베이터의 고장발생으로 인한 고객의 이동시간은 현저한 차이가 발생하게 된다.

#### (6) 환승역 여부

과거에는 자구간 환승역사의 경우 각 호선별로 별도의 역 무실과 역직원이 배치되어 운영되었으나, 조직개편 이후 자구간 환승역사는 통합 역무실과 역직원으로 운영되고 있다. 환승역은 비 환승역에 비해 시설물의 관리범위와 서비스 대

상인 고객 수요가 배가 된다.

통행량과 시설물량이 많은 역사 일수록, 장애인수와 민원 건수가 많은 역사 일수록, 외부출입구부터 승강장까지의 역사 심도가 깊은 역사 일수록, 환승역으로서 환승통로가 존재하는 역사 일수록 고객에게 절약된 시간을 제공함이 어려우므로 타 역사에 비해 더 높은 등급을 부여하여 차별화된 맞춤형 관리를 해야 한다.

2.1.3 역 특성요소별 등급분류 기준

(1) 고객통행량 등급분류 기준

2011년도 상반기 기준, 5,6,7,8호선 148개 역사의 전체 통행량은 총620,099,951명이며 역당 일평균 통행량은 23,148명으로 집계되었다. 등급은 Table 1과 같이 5단계로 분류하여 일평균 통행량 12,000명 미만 역사는 등급1, 50,000명 이상 역사는 등급5로 차별화하였다.

Table 1 Traffic

일평균 통행량	12,000명 미만 (28억)	23,000명 미만 (58억)	35,000명 미만 (42억)	50,000명 미만 (11억)	50,000명 이상 (09억)
등급	1	2	3	4	5

(2) 고객접점 시설량 등급분류 기준

고객접점 시설물은 역사 내에 설치되어 고객의 지하철 이용을 보조하는 시설물로서, 엘리베이터, 에스컬레이터, 자동개집표기, 행선안내게시기, 스크린도어 등이다. 역당 평균적으로 259대의 고객접점 시설물이 설치되어 운영 중이며, 등급은 Table 2와 같이 5단계로 분류하여 200대 미만 역사는 등급1, 350대 이상 역사는 등급5로 차별화하였다.

Table 2 Customer contact facilities

시설량	200대 미만 (14억)	250대 미만 (56억)	300대 미만 (46억)	350대 미만 (21억)	350대 이상 (11억)
등급	1	2	3	4	5

(3) 장애인수 등급분류 기준

장애는 역사에 설치된 전기, 설비, 신호, 통신, 전자, 스크린도어, 건축, 토목 시설물에 고장이 발생되어 기술부서로 신고된 건수로서 2011년도 상반기 기준, 총10,713건이 발생되었으며 역당 월평균 12.1건으로 집계되었다. 등급은 Table 3과 같이 3단계로 분류하여 월평균 장애발생건수 10건 이하 역사는 등급1, 20건 초과 역사는 등급3으로 차별화하였다.

Table 3 The number of failures

월평균 장애발생건수	10건 이하 (66억)	20건 이하 (68억)	20건 초과 (14억)
등급	1	2	3

(4) 고객민원(VOC) 등급분류 기준

불만,신고 VOC는 2011년도 상반기 기준, 총635건이며 역

당 월평균 0.7건으로 집계되었다. 등급은 Table 4와 같이 3단계로 분류하여 월평균 VOC건수 1건 이하 역사는 등급1, 2건 초과 역사는 등급3으로 차별화하였다.

Table 4 VOC(Voice of customer)

월평균 VOC건수	1건 이하 (113억)	2건 이하 (27억)	2건 초과 (8억)
등급	1	2	3

(5) 고객이동시간 등급분류 기준

주요 고객이동동선을 대상으로 전 역사를 측정한 결과 외부출입구에서부터 승강장까지 역당 평균 약2분 48초가 소요되는 것으로 집계되었다. 등급은 Table 5와 같이 3단계로 분류하여 주요동선 이동시간이 3분 미만인 역사는 등급1, 4분 이상 소요되는 역사는 등급3으로 차별화하였다.

Table 5 Passenger moving time

주요동선 이동시간	3분 미만 (89억)	3분 이상 (43억)	4분 이상 (16억)
등급	1	2	3

(6) 환승역사 등급분류 기준

환승역은 2개 이상의 호선이 중첩되어 지하철을 갈아탈 수 있는 역으로 등급은 Table 6과 같이 3단계로 분류하여 환승하지 않는 일반역사는 등급1, 우리공사 내 환승은 등급3으로 차별화하였다. 우리공사내 환승 등급이 제일 높은 것은 시설물 유지보수의 범위가 일반역사의 2배에 가깝기 때문이다.

Table 6 Transfer stations

환승여부	미환승 일반역사 (106억)	타기관과 환승 (27억)	우리공사내 환승 (8억)
등급	1	2	3

(7) 역 특성요소의 종합 평가

역사별 종합평가(종합등급)는 각 특성요소별 등급의 합산으로 산출된다.

$$\text{역 종합평가(등급)} = \Sigma(\text{특성요소별 등급})$$

각 특성요소들은 전 역사에 공통적으로 적용되는 특성들이다. 그리고 각각의 특성요소들은 상기에서 데이터에 의해 등급을 차별화시켰다. 또한 종합평가는 각각의 특성요소들의 등급의 합산으로 산출하였는데, 이는 이미 각각의 특성요소 등급 평가절차에서 상대적인가중치가 반영이 되었기에 종합평가에서는 각 특성요소 등급의 값을 절대평가하기 위함이다. 아울러 특성요소별 등급분류가 3분류된 요소와 5분류된 요소로 구분된 것은 특성요소중에서도 통행량과 시설물량이 절약된 시간의 균형에 가장 큰 비중을 차지하기 때문이다.

### 2.1.4 역 특성요소 종합평가 결과분석

#### (1) 종합 평가의 분포

종합평가(등급)는 최하 등급5에서부터 최상 등급17까지 분포되어 있으며 Fig. 3과 같이 등급5~등급7 사이가 총28역으로 분포도 하단에, 등급15~등급17 까지가 총8역으로 분포도 상단에 단계적으로 분포되어 있다. 단일 종합등급으로는 종합 등급8이 총27역으로 가장 높은 점유율을 보이고 있다.

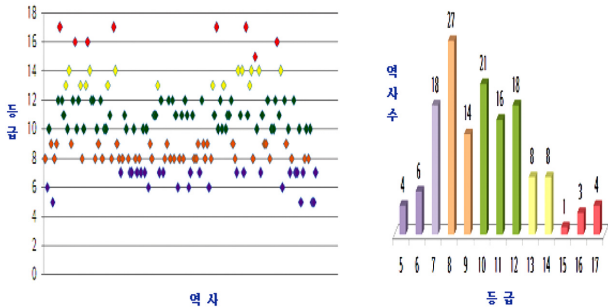


Fig. 3 A distribution map of a rating

#### (2) 역사별 종합평가 현황

5,6,7,8호선 148개 역사 종합평가(등급) 산출결과 상위 5개역과 하위 5개역의 결과는 Table 7과 같이 분석되었으며, 각 특성요소별로 보면 통행량 등급은 7호선 K역, 시설량 등급은 7호선 C역, 장애발생건수 등급은 5호선 G역, VOC 등급은 7호선 M역, 주요동선 고객이동 소요시간 등급은 8호선 S역으로 분석되었다.

Table 7 The overall evaluation rating of SMRT's stations

순번	종합 평가	통행량 등급	시설량 등급	장애 건수 등급	VOC 등급	고객이동 시간 등급
1	청*	가*	청*	광*	면*	산*
2	까*	광*	이*	중*	균*	양*
3	천*	오*	운*	여*	노*	마*
4	노*	화*	수*	신*	건*	미*
5	가*	까*	석*	까*	동*	독*
144	장*	버*	청*	내*	내*	수*
145	문*	동*	독*	신*	보*	개*
146	신*	신*	구*	마*	장*	개*
147	수*	장*	연*	천*	양*	장*
148	마*	마*	장*	개*	마*	도*

#### (3) 노선별 종합평가 현황

노선별 종합평가 평균은 Table 8과 같으며 5호선이 평균 10.4로 분석되었다.

Table 7 The overall evaluation average of SMRT's 4 lines

호선	5호선	6호선	7호선	8호선
평균	10.4	9.1	11.0	7.9

### 2.1.5 역사 특성별 종합평가 결과의 활용

#### (1) 서비스 이행실태 객관적 평가

S사는 고품격 표준서비스의 체질화로 고객중심의 일하는 분위기 확산과 표준화에 의한 효율적 업무처리 시스템 조기 정착으로 '시민고객 불편 불안요인 = 0'을 달성하기 위해 성과관리체계를 정립하여 운영하고 있다. 예를들어 종합평가 등급17인 A역과 종합평가 등급5인 B역의 모니터링 결과, 똑같이 자동개집표기 1대가 고객에게 이용불편을 초래하였다면 현행은 동일한 배점으로 감점되어지나 종합평가 즉 역 특성 등급을 반영하여 차별화 되어야 한다는 것이다[5,6].

#### (2) 기술직원의 효율적 인력운영

지하철을 이용하는 고객에게 상시 절약된 시간을 제공하기 위해 우선시되어야 하는 사항은, 먼저 역사 특성별 등급과 기술직원의 역량을 비례적으로 고려한 인력의 적정배치가 이루어져야 하며, 더불어 높은 등급의 역사와 낮은 등급의 역사의 인사이동 순환주기를 별도로 마련하여야 한다. 인력의 효율적인 운영은 곧 역 특성별 차별화된 관리의 인적요인이며, 이는 곧 역 맞춤형 서비스로 이어질 수 있는 것이다[7].

#### (3) 기술분야 개선과제 효율적 활용

급변하는 고객의 요구와 시설물의 노후화에 적극적으로 대응하기 위해 S사는 전 직원의 자체 기술력을 바탕으로 여러 방면으로 개선업무 추진을 활성화하고 있다. 또한 시설물 개선의 전 역사 확대적용을 위해서는 일정기간 특정역사를 대상으로 시범운영이 이루어져야 하며, 이 시범운영 기간 중에 다각적으로 개선효과가 검증되어야 한다. 효과적인 개선효과 분석을 위해서는 시범운영 역사의 선정에 무엇보다 신중하여야 하는데 이는 곧 역사별 특성에 따라 결과가 상이하게 나올 수 있기 때문이다. 사전에 전 역사의 특성을 미리 알고 있다면, 최적의 시범운영역사 선정으로 오차없는 객관적인 분석결과를 얻을 수 있을 것이다.

## 2.1 역별 특성요소 및 시설물 관리 표준화 방안

### 2.2.1 역 특성요소 및 시설물 관리 표준화의 개념

시설물 관리 표준화란 역 맞춤형 서비스의 일환으로 고객 접점시설물 중점관리를 위하여 전 역사를 대상으로 역별 고객 주요이동동선을 도면에 표준화하고, 역별 안전사고 발생 개소, 주요 고객접점 시설물, 역사 종합등급 및 특성요소별 등급을 표기하여 역 시설물 관리에 적극 활용키 위한 표준화 방안이다[8].

### 2.2.2 역사별 특성요소 및 시설물관리 표준화 도면 구성

#### (1) 고객 주요이동동선 관리

지하철을 이용하는 고객은 다수의 외부출입구로부터 유입되어 다수의 동선을 통해 지하철을 탑승하게 되고, 지하철을 하차하는 고객 또한 다수의 동선으로 분산되어 외부출입구로 나아가게 된다. 고객은 크게 일반적인 동선을 이용하는 일반고객과 노약자, 임산부, 장애인 등 엘리베이터를 이용하는 교통약자고객으로 구분되는데 그러한 수많은 고객동선중에서도 역사마다 고객의 주요 이동동선이 있게 마련이

다. 주요 이동동선은 제일 많은 고객들이 이동하는 동선을 의미함과 동시에 S사 입장에서는 제일 중점적으로 유지관리해야 하는 동선임을 의미한다. 시설물 유지보수는 고장발생 전에 고장을 사전인지하는 사전점검과 현재의 정상적인 상태를 지속적으로 유지시키는 일상점검으로 크게 구분되는데, 역사마다 재난발생시 피난대피도를 사전 숙지하듯이 고객 주요 이동동선을 사전에 숙지하는 것 또한 중요한 것이다.

(2) 사고 발생 취약개소 관리

지하철 역사 내에서는 에스컬레이터 전도사고, 엘리베이터 갇힘 사고, 계단 전도 사고, 스크린도어 출입문 닫힘 사고 등 고객의 안전사고가 불특정 비주기적으로 발생되어지고 있으며 안전사고 발생은 지하철을 절약된 시간으로 이용하려는 고객에게 치명적인 수밖에 없다. 도시철도는 안전사고 발생의 원인분석과 동시에 재발방지에 결코 소홀해서는 안 되는 것인데, 중요한 것은 특정역사를 사전점검하고 일상점검함에 있어서 그 역사에서 이미 발생되었던 안전사고 취약개소를 점검자가 간과하고 있는나는 것이다. 역사의 곳곳을 점검하는 점검자가 점검 중 안전사고 취약개소 지점에서는 한번 더 유심히 살펴본다면 고객 안전사고의 재발방지 효과는 더욱 커지기 때문이다.

(3) 역 특성요소별 등급 관리

시설물 관리 표준화 도면에는 고객의 주요 이동동선과 안전사고 취약개소를 표기함과 동시에 역사 특성요소별 등급 및 종합등급을 표기하여야 한다. 시설물 관리 표준화는 점검자가 담당역사를 일상적으로 점검함에 있어서 사전 인지해야 하는 사항들을 표기하고 중점적으로 관리하여 점검의 효과를 극대화시키는데 그 목적이 있다. 제일 많은 고객이 이동하는 동선, 안전사고가 발생한 개소와 함께 그 역사의 특성요소별 등급을 함께 표기하여 점검자로 하여금 그 역사의 특성을 사전에 숙지하게 하는 것은 점검자의 자세를 고객의 입장으로 전환시키는 것이다.

(4) 역사 기본현황 관리

마지막으로 시설물 관리 표준화 도면에는 출구번호, 대합실 층번호, 승강장 심도, 상선/하선 목적지, 인접 역사명, 화장실 위치, 고객상담실 및 고객센터 위치 등을 함께 표기하여야 한다.

2.2.3 역사별 특성요소 및 시설물 관리 표준화 도면 활용

(1) 시설물 점검효과 극대화

상기에서 명시된 바와 같이 시설물을 유지보수하는 점검자로 하여금 주요고객 이동동선, 안전사고 발생 취약개소, 역사 특성요소 및 차별화된 등급을 표준화 도면에 표기하여, 고객접점시설물 중점관리 강화 및 안전사고 재발방지 노력 등 점검효과를 극대화할 수 있다.

(2) 이례사태 신속대응

고장발생 및 안전사고 발생시 역 특성의 사전인지로 대처능력 향상 및 초동조치를 신속히 취할 수 있다.

(3) 점검자 순환교체 시 표준화 도면에 의한 역 특성 파악 용이

현재 시설물을 관리하는 기술직원 및 역직원은 주기적으로 순환교체 되어지고 있다. 운영자 및 점검자가 교체되어

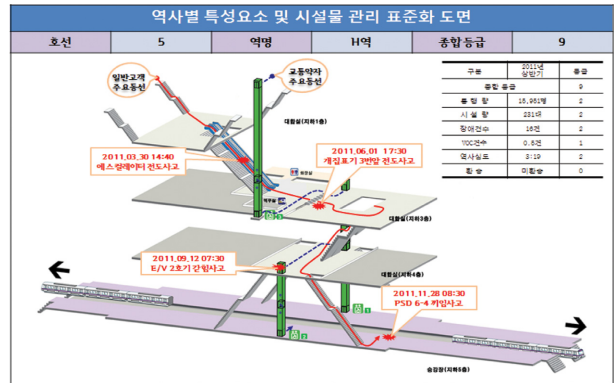


Fig. 4 A standard drawings of facility management

저도 그 역사의 시설물 상태는 상시 정상적으로 유지되어야 하는 것은 당연한 것이다. 새롭게 배치되어온 직원이 최대한 빠른 시일 내에 그 역사의 특성을 숙지할 수 있기 위해선 표준화 도면을 최대한 활용하여 인수인계가 이루어져야 한다[11].

3. 결 론

역사는 단순히 대형역, 중형역, 소형역으로 구분되어 그 구분에 따라 적정인력을 배치시켜 운영할 수 있다. 하지만 시간이 지날수록 시설물은 노후화 되어지는 반면, 지하철 노선의 확충과 더불어 대중교통 이용고객의 수는 갈수록 증가 추세에 있으며, 아울러 첨단장비의 교체설치 등으로 과거 인적요인에 의한 서비스 제공이 점차 시설물의 물적요인에 의한 서비스 제공으로 변천되어가고 있는 추세이다. 시스템은 첨단화되고 증설되어지는 반면 운영하고 유지관리하는 인원은 최소화 되어지며, 더불어 고객의 요구가 다양해지는 현 추세에서 요구되는 것은 역사관리를 차별화 및 표준화시켜야 한다는 것이다. 역사가 차별화 되어야 하는 것은 특성이 상이한 역들을 그룹화시켜 각 그룹에 따른 효율적인 인력운영과 대응방안의 표준화로 맞춤형 관리가 이루어져야 하기 때문이다. 본 논문은 역사 특성별 차별화된 관리를 위해 역사 특성요소를 별도의 등급으로 산정하고, 전역사를 계량화된 등급으로 분류, 그룹화하여 역 맞춤형 서비스를 제공하고 자 한다. 아울러 역사를 담당하고 있는 직원으로 하여금 사전에, 제일 많은 고객이 이동하는 고객동선이 어디인지, 안전사고가 발생하였던 지점은 어디인지, 그 역사의 특성요소와 그에 따른 등급은 얼마인지를 숙지시켜 관리 및 점검에 임하게 함으로서, 이례사태, 각종 안전사고 및 고장발생시 신속한 원인분석과 조치가 이루어지게하여 유지보수점검의 효과를 극대화 시키고자 한다. 이에 전 역사를 대상으로 역별 고객 주요이동동선, 안전사고 발생 취약개소 및 주요 고객 접점시설물을 도면에 표준화하였다[9,10].

본 연구는 지하철을 이용하는 고객의 수요와 도시철도가 제공하는 공급인 상시 절약된 시간이라는 고객과의 약속에 부응하고자 하는 것이며, 고품격 표준서비스 체질화를 위한

한 단계 업그레이드된 서비스 고도화를 실현시키고자 하는 것이다.

### 참고문헌

- [1] William B. Martin (2012) What every hospitality service provider needs to know, Hanol, Seong San Dong Mapo-gu Seoul, pp. 52-55.
  - [2] C.T. Mun (2012) Change or die, Japub, Dasanro Jung-gu Seoul, pp. 34-72.
  - [3] M.S. Chae, J.S. Jo (2011) Customer relationship management, Hufs books, Imun Dong Dongdaemun-gu Seoul, pp. 32-38.
  - [4] J.P. Park (2008) Service; the power to change the world, Books with feeling, Jangh Hang Dong Ilsan-gu, Goyang. pp. 199-208.
  - [5] Y.H. Kim (2012) Customer experience marketing, Million-House, Jam Won Dong Seocho-gu Seoul. pp. 199-208.
  - [6] James L. Heskett (2010) Value Profit Chain, Ubion, Kuro-Dong Guro-gu Seoul, pp. 343-389.
  - [7] Ji-sung Yu (2011) Sincerely yours, I lead you, Samsung economic research institute, Seocho Dong Seocho-gu Seoul, pp. 257-266.
  - [8] Jacques horovitz (2009) Seven sectors of service strategy, Hanol, Seong San Dong Mapo-gu Seoul, pp. 37-61.
  - [9] Elaine K. Harris (2011) Customer Service, Sigmapress, Seong-San Dong Mapo-gu Seoul, pp. 271-280.
  - [10] S.-M. Lee (2011) The actual fighting Bible managerial family to a customer only, Randomhouse, Ga San Dong Geumcheon-gu Seoul, pp. 270-296.
  - [11] H.J. Lee, K.H. Kook (2009) The Effects of the Service Orientation on Job Satisfaction and Customer Orientation of the Urban Railway-operating Company, *Journal of the Korean Society for Railway*, 12(5), pp. 605-828.
- 접수일(2012년 1월 6일), 수정일(2012년 3월 8일),  
게재확정일(2012년 6월 19일)