

서울메트로(1~4호선) 고객만족도 분석을 통한 이용 활성화 방안 연구



류 경 신
서울메트로 상계승무사업소
T.02.6110.4005
yousol707@naver.com

1. 서론

1974년 8월 15일 우리나라 최초의 지하철(서울역~청량리, 7.8Km)이 개통되었다. 본격적인 지하철 시대가 개막된 지난 40년 동안 서울지하철은 도심의 교통난 해소와 부도심의 균형 발전을 촉진시켜 수도 서울의 도시 경쟁력을 높이는 원동력으로 작용하였다. 또한 단순한 교통 시설의 단계를 넘어 서울 시민의 삶의 질을 향상시켰으며 2014년 현재 전국 6대 도시에 12개의 운영 기관과 26개의 노선을 이루는데 기여하였다.

본 연구는 서울지하철(1~9호선)중 서울메트로(구, 서울지하철공사) 운영 구간인 지하철 1~4 호선 노선을 중심으로 지하철 이용 고객만족도 분석을 통해 이용 활성화의 기초 자료로 활용하는데 목적이 있다. 이를 위해 고객만족도에 대한 이론적 배경과 선행연구를 고찰하였으며 서울메트로의 운영 현황을 참조하였다. 또한 실증적 분석을 위해 서울메트로 이용 고객 특성 요소 파악을 위한 설문조사를 실시하였으며 조사결과로 나타난 특성을 분석하여 향후 양질의 서비스를 제공할 수 있는 대안을 제시하여 이용 고객만족도를 향상하고 충성도가 높은 승객을 증대시키고자 하였다.

2. 본론

2.1 선행연구 및 서울메트로(Seoul Metro)현황 분석

2.1.1 고객만족도 개념

고객만족도의 사전적 개념은 고객이 어느 상품을 구입했을 때 구입한 상품과 서비스에 어느 정도 만족하고 있는가?를 중요시 하는 마케팅 수법, 상품에 대한 고객의 만족도 또는 소비자 만족도라고 한다. 상품의 품질과 성능만이 아니라 점원의 서비스, 애프터서비스 등도 포함된다. 종합적인 의미로는 상품의 공급부터 고객이 기대한 만족도, 실제로 느낀 만족이 어느 정도 높은가? 하는 것이다. [1]

지하철 서비스의 특성상 불특정 다수를 수송하는 어려움으로 인하여 개별 고객에 맞춤형 서비스를 제공하는 것은 매우 어렵다. 따라서 지하철에서 고객만족으로 지향하는 서비스는 고객의 목적지까지 안전, 신속, 쾌적하게 이동할 수 있도록 서비스를 제공하는 것이라고 정의 할 수 있겠다.

2.1.2 선행연구 검토

이상국의 2인(2007)은 지하철 이용의 사회적 해법은 어느 정도의 운영 적자를 감수하면서 수송 효율을 달성 하는 것이지만 이용 승객에 대한 이용만족도를 식별하여 이용 승객의 관리 방안을 설정하고 궁극적으로는 지하철에 대한 충성도(Loyalty)가 높은 승객을 증대 시키는 실행 전략의 수립이 필요[2]하다고 하였으며 이창욱(2011)은 지하철 이용 시민들을 대상으로 하는 설문조사를 통해서 고객만족도에 긍정적인 요소를 분석하고 불만족 요소에 대한 개선 방안을 논의하여 정책적 방안과 지하철 이용객의 만족도를 강화하기 위한 제안을 하였다. [3]

〈표 1〉 Seoul Metro Operating status (2013. 09) [4]

구 분	합 계	1호선	2호선	3호선	4호선	
운영 구간	4개 노선	지하서울역 ~지하청량리	성수~성수지선포함	지축 ~오금	당고개 ~남태령	
이용 현황	영업 거리	137.9km	7.8	60.2	38.2	31.7
	건설 거리	146.1km	9.9	62.1	40.7	33.4
역 수	120	10	50	34	26	
운행간격	2.5~6.5	3.0~5.0	2.5~6.0	3.0~6.5	2.5~5.5	
전동차 보유량	1,954	160	834	490	470	

2.1.3 서울메트로 운영현황 분석

1970년 지하철 건설본부에서 1974년 지하철 본부로 명칭이 변경되었으며 1981년 우리나라 최초의 지방 공기업인 서울지하철공사가 설립되었고, 2005년 사명을 서울메트로(Seoul Metro)로 변경하여 현재에 이르고 있다. [4]

운영현황은 1974년 8월 15일 지하 서울역~지하 청량리 (7.8km) 구간 개통을 시작으로 현재 4개 노선(1호선 : 지하 서울역~지하청량리, 2호선 : 전구간, 3호선 : 지축~오금, 4호선 : 당고개~남태령)의 영업거리 137.9km를 운행하고 있으며 120개의 지하철 역사에서 일일 평균 약 4,175,000명 (2013년 기준)을 수송하고 있다.

〈표 2〉 Seoul Metro Passengers / Income Status [5]

구 분	합 계	1호선	2호선	3호선	4호선	
2013년 실적 (천명 / 만원)	수송인원 (1일 평균)	1,523,693 (4,175)	168,207 (461)	759,308 (2,080)	289,693 (794)	306,485 (840)
	운수수입 (1일 평균)	896,525 (2,456)	81,227 (222)	470,105 (1,288)	165,035 (452)	180,158 (494)
2014년 계획 (천명 / 만원)	수송인원 (1일 평균)	1,511,368 (4,141)	166,731 (457)	753,052 (2,063)	287,915 (789)	303,670 (832)
	운수수입 (1일 평균)	907,775 (2,487)	82,246 (225)	476,005 (1,304)	167,106 (458)	182,418 (500)

3.1 조사설계 및 분석방법

3.1.1 조사 설계 목적 및 내용

본 연구의 목적은 서울지하철(1~9호선)중 서울메트로 운영구간인 지하철 1~4호선 노선을 중심으로 지하철 이용 고객만족도 분석을 통해 이용 활성화의 기초 자료로 활용하는데 목적이 있다. 따라서 이용 고객의 특성을 파악하기 위해 온·오프라인을 통한 설문 조사를 실시하였으며 그 결과에 대해 실증 분석을 진행하였다.

조사 내용은 서울메트로의 고객만족도 특성 분석을 위해 6개의 전체 평가지표(일반사항, 열차이용만족도, 시설이용만족도, 기타서비스이용만족도, 안전도 및 안전의식, 사회공헌도)와 30개의 세부 문항으로 구성하였으며 만족도를 1점에서 5점(1 : 매우불만, 2 : 불만, 3 : 보통, 4 : 만족, 5 : 매우만족)의 리커트 척도(Likert Scale)로 구성하여 질

〈표 3〉 Survey contents

평가지표	세부조사내용	
일반사항	나이	
	거주지	
열차이용 만족도	운행간격	열차 청결도
	정시성	냉/난방상태
	혼잡도	소음 및 진동
시설이용 만족도	역사청결도	안내표지이용 편리성
	편의시설이용 편리성	승강기 및 에스컬레이터 이용편리성
	역무자동화기기 이용편리성	역사내부 온도 및 공기질 적정성
기타 서비스이용 만족도	직원 친절도	서비스 향상을 위한 지속성
	작년도 대비 서비스 향상성	다른 교통수단 비교 이용만족도 다른 교통수단 비교 요금 적정성
안전도 및 안전의식	화재/테러 등 사고방지 노력도	다른 교통 수단 비교 안전성
	운행차량의 지속적 유지보수	비상상황 발생시 안내표지/안내방송 적정성
	각종 설비의 지속적 유지보수	비상 상황 발생시 승무원 안내방송 따름
사회공헌도	지하철 발전에 기여	교통약자 이동성 향상 노력도
	서울시 교통문제 해결에 기여	사회공헌활동을 통한 사회도

문하였다. 또한 조사의 신뢰도를 향상 시키기 위해 설문조사의 모집 단위를 서울 및 인천, 경기도 거주시민으로 10세~65세의 유료 이용객으로 한정하였다.

3.1.2 조사 분석 방법

설문지는 주로 1:1 응답 방식을 이용하였으며 가능한 현장 설문 방식을 채택하여 이용 고객의 접점에서 파악하려고 노력하였다. 2014년 6월 25일~27일(02일간) 20부의 예비조사를 실시하여 부적합 설문문항 수정 후 최종 설문지를 완성하였으며 2014년 7월 1일~7일(07일간)간 서울메트로 운영 노선에서 본 조사를 실시하였다.

배부된 설문지는 총 210부로 이중 기재오류 및 신뢰성이 결여된 설문지 8부를 제외한 202부에 대한 실증적 분석을 실시하였으며, 분석 프로그램으로는 SPSS(Statistical Packages for Social Science) V2.0을 이용하였고 빈도분석(Frequency)과 분산 분석(Analysis of Variance)의 방법을 주로 사용하여 분석하였다.

4.1 평가지표에 의한 고객 특성 분석

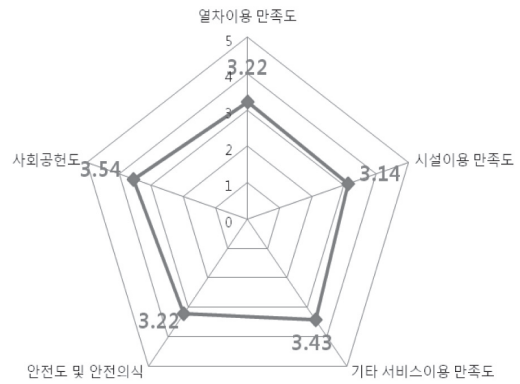
4.1.1 전체 평가지표에 의한 고객 특성 분석

전체 평가 지표는 설문응답자의 나이 등 일반사항과 이용 고객이 직접적으로 체감하는 열차 이용 만족도, 시설이용 만족도를 비롯해 직원의 친절도와 같은 서비스 평가 지표, 최근 중요성이 크게 높아지고 있는 안전도 및 안전의식, 사회 공헌에 관한 6개의 전체 지표로 구성되어 있다.

세부 문항의 5점 척도 평균값으로 전체 평가 지표를 분석해 보면 사회 공헌도 평가 지표의 만족도가 5점 척도 평점 3.54점으로 가장 높게 나타나고 있고 근무 직원의 친절도와 같은 기타 서비스 평가 지표 또한 5점 척도 평점 3.43점의 만족도를 나타내고 있다. 그러나 지하철역의 시설이

<표 4> Evaluation result

평가지표	세부 평가지표 척도 평점
열차이용 만족도	3.22
시설이용 만족도	3.14
기타 서비스이용 만족도	3.43
안전도 및 안전의식	3.22
사회공헌도	3.54



<그림 1> Evaluation result diagram

용 만족도는 5점 척도 평점 3.14점으로 가장 낮게 나타나고 있다.

4.1.2 세부 평가지표에 의한 고객 특성 분석

(1) 일반사항

지하철 여객의 구분 및 운임의 종류를 보면 어린이, 청소년, 성인 요금제로 분류할 수 있으며 세부 내용은 <표 5>와 같다. 따라서 본 설문의 대상자는 유료 이용 고객이면서 향후 이용 활성화 대상인 10세~65세이하 성인으로 한정하였다.

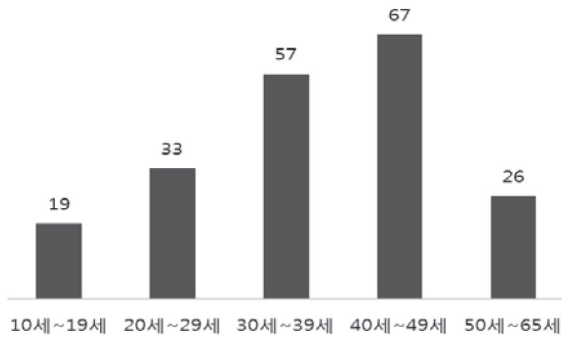
설문 대상자 202명의 나이를 분석해 보면 <표 6>과 같이

<표 5> Seoul Metro Subway Fare [5]

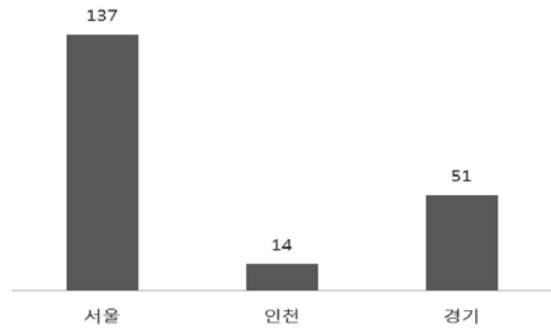
구분	대상	운임 감면 여부
유아	만6세 미만	감면
어린이	만6세이상 ~ 13세 미만	운임대상자
청소년	만13세이상 ~ 만18세 미만 복지지원법에 의해 운임이 감면되는 청소년 대상	운임대상자
성인	만13이상 ~ 65세 미만	운임대상자
노인	만65세 이상	감면
운임감면	노인복지법 제26조 : 만65세이상 노인 장애인 복지법 2조 : 장애인과 중증장애인 보호자 1인 국가유공자 예우, 지원법률 : 국가유공자, 상이 1급 동승보호자 1인 5.18민주유공자예우에 관한 법률에 의거 민주화 부상자 장애1급동승보호자 1인	감면

<표 6> Passengers distribution by age

구 분	합 계	10세~19세	20세~29세	30세~39세	40세~49세	50세~59세
나 이	202명	19명	33명	57명	67명	26명
	100%	9.41%	16.34%	28.22%	33.17%	12.87%



<그림 2> User distribution by age



<그림 3> User distribution by area

<표 7> Passengers distribution by area

구 분	합 계	서울	인천	경기
거 주 지	202명	137명	14명	51명
	100%	67.82%	6.93%	25.25%

구성되어 있으며, 30세~39세가 57명(28.22%), 40~49세가 67명(33.17%)로 나타나고 있으며 30세~49세가 124명으로 전체 설문 대상자중 61.39%로 나타난 것을 알 수 있다.

서울메트로는 1호선:경부선(서울~천안), 경인선(구로~동인천), 경원선(청량리~소요산) 구간과 3호선:대화~지축, 4호선:과천선(선바위~금정), 안산선(금정~오이도)에 대하여 한국 철도공사와 전동열차를 직통운전¹⁾ 하므로 서울, 인천, 경기지역 거주자를 설문 대상으로 한정 하였으며 거주지를 분석해본 결과 <표 7>과 같이 나타나고 있다.

(2) 열차이용 만족도

열차이용 만족도 지표에는 운행간격(배차간격), 열차 출

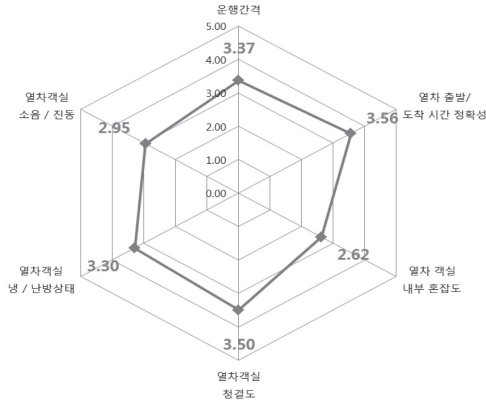
발/도착 시간 정확성(정시성), 열차 객실 내부 혼잡도(혼잡도), 열차 객실 내부 청결도(청결도), 열차 객실 냉/난방 상태(쾌적도), 열차 객실 소음/진동(승차감)의 세부 문항이 있다.

열차이용 만족도 평가 지표의 전체 5점 척도 평점은 3.22점이며 열차이용 만족도의 세부 문항 중에서 열차의 출발/도착의 정확성(정시성) 세부 문항이 5점 척도 평점 3.56점의 만족도를 보이고 있으나, 열차 객실의 내부 혼잡도의 세부 문항은 5점 척도 평점 2.62점으로 열차 이용 만족도 지표 중에서 가장 불만족하고 있는 것으로 나타났다. 또한 열차 객실의 소음/진동의 세부 문항은 5점 척도 평점이 2.95점으로 열차 객차내의 혼잡도²⁾ 및 쾌적성에 대한 만족도가 낮게 나타나고 있음을 알 수 있다.

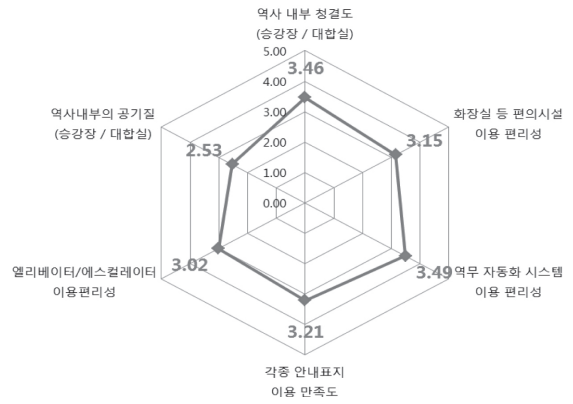
즉, 열차이용 만족도 지표에서는 열차의 출발/도착의 정확성(정시성)에 대해 만족하는 반면 열차 객실의 내부 혼잡도에 대해서는 불만족 하고 하고 있는 것으로 나타났다.

1) 한국철도공사와 서울메트로의 전동열차 직통운행에 관한 협약에 의거 한국철도공사의 전동열차를 서울메트로의 도시철도 구간에 연결하여 운행하거나 서울메트로의 전동열차를 한국철도공사의 광역철도구간에 연결하여 운행하는 것을 말한다.[5]

2) 혼잡도 기준 정원은 선두차 148명, 중간차 160명



<그림 4> Satisfaction of facilities diagram



<그림 5> Satisfaction of facilities diagram

<표 8> Satisfaction of train service

구분	합계	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
운행간격 (배차간격)	202	6	20	88	69	19
	100%	2.97%	9.90%	45.56%	34.16%	9.41%
열차 출발/도착 시간 정확성 (정시성)	202	6	13	68	92	23
	100%	2.97%	6.44%	33.66%	45.54%	11.39%
열차 객실 내부 혼잡도 (혼잡도)	202	20	77	73	23	9
	100%	9.90%	38.12%	36.14%	11.39%	4.46%
열차 객실 청결도	202	7	19	71	77	28
	100%	3.47%	9.41%	35.15%	38.12%	13.86%
열차 객실 냉/난방상태 (쾌적성)	202	7	33	75	67	20
	100%	3.47%	16.34%	37.13%	33.17%	9.90%
열차 객실 소음/진동 (쾌적성)	202	12	47	93	39	11
	100%	5.94%	23.27%	46.04%	19.31%	5.45%

(3) 시설이용 만족도

시설이용 만족도의 지표에는 역사 내부 청결도(대합실/승강장), 화장실 등 편의시설 이용 편리성, 역무 자동화 시스템 이용 편리성(승차권 발매기/개찰구), 각종 안내 표지 이용 만족도 (환승/역주변/역이용안내도), 엘리베이터/에스컬레이터 이용 편리성, 역사 내부의 공기질(승강장/대합실)의 세부 문항이 있다.

<표 9> Satisfaction of facilities

구분	합계	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
역사 내부 청결도 (승강장/대합실)	202	3	17	70	91	21
	100%	1.49%	8.42%	34.65%	45.05%	10.40%
화장실 등 편의시설 이용 편리성	202	8	36	62	74	22
	100%	3.96%	17.82%	30.69%	36.63%	10.89%
역무자동화시스템 이용 편리성 (승차권 발매기/개찰구)	202	8	14	58	101	21
	100%	3.96%	6.93%	28.71%	50.00%	10.40%
각종 안내표지 이용 만족도 (환승/역주변/역이용안내도)	202	6	32	68	74	22
	100%	2.97%	15.84%	33.66%	36.63%	10.89%
엘리베이터/에스컬레이터 이용 편리성	202	7	38	77	66	14
	100%	3.47%	18.81%	38.12%	32.67%	6.93%
역사내부의 공기질 (승강장/대합실)	202	22	50	88	34	8
	100%	10.89%	24.75%	43.56%	16.83%	3.96%

시설이용 만족도 평가 지표의 전체 5점 척도 평점은 3.14점이며, 전체 5개의 만족도 평가 지표 중 가장 낮은 만족도를 나타내고 있다. 시설이용 만족도의 세부 문항 중에서 역무 자동화기기 이용의 편리성이 5점 척도 평점 3.49점으로 가장 높은 평가 점수를 나타내고 있으나 역사 내부

공기질(승강장/대합실)의 세부 문항의 만족도는 5점 척도 평점 2.53점으로 시설이용 만족도 세부 문항 및 전체 30개 항목의 세부 문항 중에서 가장 불만족하게 나타나고 있다. 또한 엘리베이터 및 에스컬레이터의 승강편의시설에 대해 고객의 만족도가 낮게 나타난 것을 알 수 있다.

즉, 시설이용 만족도 지표에서는 역무 자동화기기 이용의 편리성에 대해 만족하고 있는 반면 역사 내부 공기질(승강장/대합실) 혼잡도에 대해서는 불만족 하고 하고 있는 것으로 나타났다.

(4) 기타 서비스 이용 만족도

기타 서비스 이용 만족도 지표에는 직원의 친절도, 지속적인 서비스 개선 노력(시설개선/ 기타), 지난해와 비교 했을 때 전반적인 서비스 향상도, 다른 교통 수단과 비교시 지하철 이용 만족도(버스/택시 등), 다른 교통 수단과 비교시 현재 지하철 요금 적정성(버스/택시 등)의 세부 문항이 있다.

기타 서비스 이용 만족도 평가 지표의 전체 5점 척도 평점은 3.43점이며 전체 5개의 만족도 평가 지표 중 사회공헌 지표와 더불어 만족도가 높게 나타난 지표이다.

기타 서비스 이용 만족도 세부 문항 중에서 버스, 택시 등 다른 교통 수단과 비교시 지하철의 만족도에 대한 세부 문항이 5점 척도 평점 3.88점으로 높게 나타나고 있으며 버스, 택시 등 다른 교통 수단과 비교시 지하철 요금의 적정성의 세부 문항에 대한 만족도는 5점 척도 평점 3.53점으로 나타나고 있다. 그러나 지속적인 서비스 개선 노력의 세부 문항에 대한 만족도는 5점 척도 평점 3.15점으로 지난해 대비 서비스의 전반적인 향상도 세부 문항과 함께 5점

〈표 10〉 Satisfaction of extra service

구 분	합 계	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
직원의 친절도	202	9	9	86	83	15
	100%	4.46%	4.46%	42.57%	41.09%	7.43%
지속적인 서비스 개선 노력 (시설개선/기타)	202	8	20	97	67	10
	100%	3.96%	6.90%	48.02%	33.17%	4.95%
지난해와 비교할 때 전반적인 서비스 향상도	202	7	8	118	61	8
	100%	3.47%	3.96%	85.42%	30.20%	3.96%
다른 교통 수단과 비교시 지하철 이용 만족도 (버스/택시)	202	4	6	37	113	42
	100%	1.98%	2.97%	18.32%	55.94%	20.79%
다른 교통 수단과 비교시 현재 지하철 요금 적정성(버스/택시)	202	10	11	73	67	41
	100%	4.95%	5.45%	36.14%	33.17%	20.30%

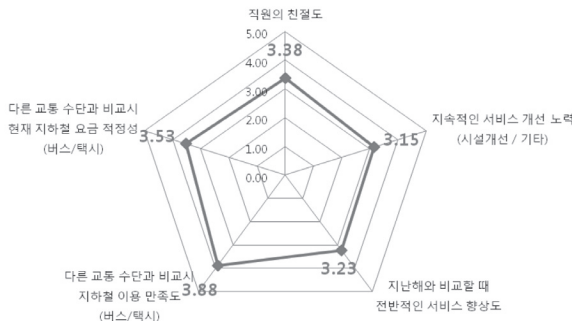
척도 평점 3.23점으로 낮게 나타난 것을 알 수 있다.

즉, 기타 서비스 이용 만족도 지표에서는 버스, 택시 등 다른 교통 수단과 비교시 지하철의 이용 만족도가 높게 나타나고 있는 반면 지속적인 서비스 개선 노력에 대해 불만족 하고 있는 것으로 나타났다.

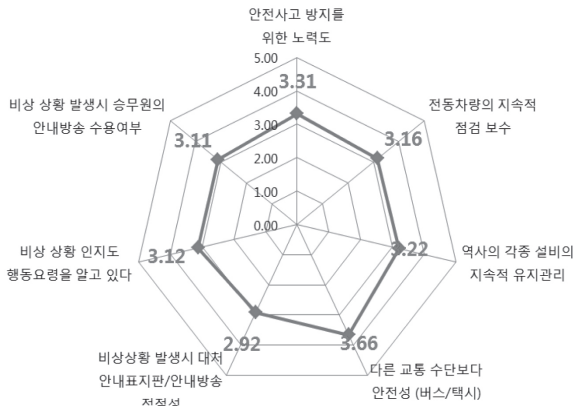
(5) 안전도 및 안전의식

최근 이용 고객의 관심도와 중요도가 높아지고 있는 지표로 전반적인 서울메트로의 안전 사고 방지 노력 및 전동 열차, 지하철 역사 설비에 대한 이용 고객의 안전에 대한 일반 성향을 파악하고자 하였으며 지하철 이용 중 발생할 수 있는 각종 비상 상황시 대응에 관한 세부 문항을 두어 향후 서울메트로 및 도시철도 운영기관에서 비상 상황 대응 매뉴얼 작성 등에 참고할 수 있도록 하였다.

따라서 안전도 및 안전 의식 세부 문항에는 안전사고 방지를 위한 노력도, 전동차량 및 역사 시설 설비에 대한 지속적 점검 보수, 다른 교통 수단 보다 안전성에 대해 이용자들의 인식을 파악하고자 하였고 열차 화재 및 테러 등 각종 비상 상황 발생시 대처 요령에 대한 안내 표지판 및 안내방송의 적절성과 비상 상황 발생시 고객의 행동 요령, 승



〈그림 6〉 Satisfaction of extra service diagram



<그림 7> Safety and safety awareness diagram

<표 11> Safety and Safety Awareness

구분	합계	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
서울메트로는 안전사고 방지를 위해 노력한다	202	7	17	89	67	22
	100%	3.47%	8.42%	44.06%	33.17%	10.89%
서울메트로에서 운행하는 전동차량은 지속적으로 점검 보수되고 있다	202	6	25	96	55	20
	100%	2.97%	12.38%	47.52%	27.23%	9.90%
서울메트로 지하철 역사의 각종 설비는 지속적으로 유지관리 되고 있다	202	4	25	87	70	16
	100%	1.98%	12.38%	43.07%	34.65%	7.92%
서울메트로는 다른 교통 수단보다 안전하다 (버스/택시)	202	3	11	64	86	38
	100%	1.49%	5.45%	31.68%	42.57%	18.81%
비상상황 발생시 대처 요령에 대한 안내표지판 및 안내방송은 적절하다	202	11	39	81	58	13
	100%	5.45%	19.31%	40.10%	28.71%	6.44%
지하철 이용 중 화재 등 비상 상황발생시 행동요령을 알고 있다	202	12	31	65	77	17
	100%	5.94%	15.35%	32.18%	38.12%	8.42%
지하철 승차 중 비상 상황 발생시 승무원의 안내방송을 믿고 따를 것이다	202	10	37	60	73	22
	100%	4.95%	18.32%	29.70%	36.14%	10.89%

무원의 안내 방송을 믿고 따를 것인가?에 대한 이용 고객의 성향을 알아 보고자 하였다.

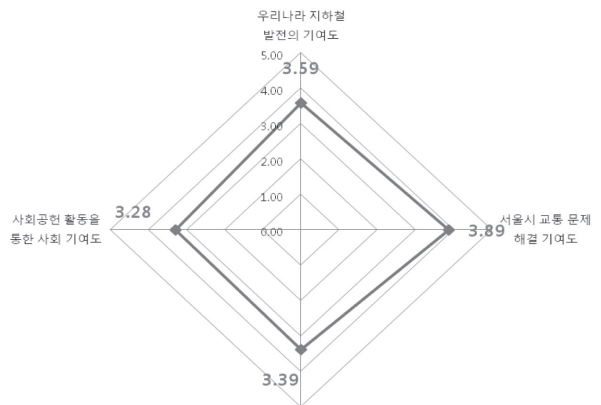
안전도 및 안전의식의 만족도 평가 지표의 전체 5점 척도 평점은 3.22점으로 나타났으며 버스, 택시 등 다른 교통 수단과 비교시 지하철의 안전도에 대한 세부 문항은 5점 척도 평점 3.66점으로 높게 나타난 반면 비상 상황시 대처할 수 있는 안내 표지판 및 안내 방송 부분에서는 5점 척도 평점 2.92점으로 낮게 나타나고 있다. 또한 비상시 승무원의 안내 방송을 통한 각종 지시의 수용 여부에 대한 답변이 5점 척도 평점 3.11점으로 낮게 나타나고 있다.

즉, 안전도 및 안전의식 지표에서는 버스, 택시 등 다른 교통 수단과 비교시 지하철의 안전도에 대해서는 만족도가 높게 나타나고 있는 반면 비상 상황시 대처할 수 있는 안내 표지판 및 안내 방송 부분에 대해 불만족 하고 있는 것으로 나타났다.

(6) 사회공헌도

서울메트로는 최초의 지하철 운영 기관으로 자원 봉사 활동을 비롯하여 농어촌 결연활동, 산학 협동 활동을 비롯하여 다양한 문화 활동으로 통해 사회 공헌 활동을 실시하고 있다. 이러한 사회 공헌 활동에 대한 이용 고객의 인식을 파악하고자 하였다.

사회공헌도에는 서울메트로의 지하철 발전 기여도, 서울시의 교통 문제 해결 기여 여부, 시민을 위한 공공기관으로 교통약자(장애인, 노약자)의 이동권 해결을 위한 노력도, 각종 사회 공헌 활동을 통한 사회 기여도에 대해 세부



<그림 8> Social contribution rates diagram

〈표 12〉 Social Contribution rates

구 분	합 계	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
서울메트로는 우리나라 지하철 발전에 기여하고 있다	202	7	9	71	79	36
	100%	3.47%	4.46%	35.15%	39.11%	17.82%
서울메트로는 서울시 교통 문제 해결에 기여하고 있다	202	4	5	46	97	50
	100%	1.98%	2.48%	22.77%	48.02%	24.75%
서울메트로를 시민을 위한 공공기관으로 교통약자(장애인/노약자)의 이동권 해결을 위해 노력하고 있다	202	8	24	58	81	31
	100%	3.96%	11.88%	28.71%	40.10%	15.35%
서울메트로를 각종 사회공헌 활동을 통해 우리 사회에 기여하고 있다	202	5	24	87	58	28
	100%	2.48%	11.88%	43.07%	28.71%	13.86%

적으로 평가하였다.

사회 공헌도에 대한 평가 지표의 전체 5점 척도 평점은 3.54점으로 전체 평가 지표 5개 중 만족도가 가장 높은 것으로 나타나고 있다. 사회공헌도중에서 서울메트로가 서울시의 교통문제 해결 기여도 항목의 세부 문항은 5점 척도 평점은 3.89점으로 매우 높게 나타나고 있다. 또한 서울메트로의 우리나라의 지하철 발전 기여도에 관한 세부 문항은 5점 척도 평점 3.59점으로 나타나 이용고객은 전반적으로 사회 공헌도 부분에 만족도가 높은 것으로 나타난 것을 알 수 있다.

5. 결론

5.1 연구 요약 및 결론

서울메트로의 고유가의 영향과 대중 교통 중심의 교통 체계로 수송 인원은 증가하였으나, 다른 운영기관의 연장 개통 영향과 유입인원, 무임수송·환승인원 증가 등으로 평균운임은 지속적으로 감소 추세에 있다. [7] 따라서 이용 고객의 만족도 특성을 분석하여 지하철에 대한 충성도(Loyalty)가 높은 승객을 증대 시키는 것이 절대적으로 필요하다.

따라서 본 연구는 서울메트로 운영 노선인 1~4호선을 대상으로 지하철 이용 고객의 특성을 조사·분석하여 향후 양질의 서비스를 제공할 수 있는 대안을 제시하여 궁극적으로 이용 활성화를의 기초 자료로 활용하고자 하였으며 전체 평가 지표를 통한 고객 특성 분석 결과 5점 척도 평점 사회공헌도 지표는 3.54점, 기타 서비스 만족도 지표는 5점 척도 평점 3.43으로 만족도가 높게 나온 반면 열차이용 만족도는 5점 척도 평점 3.22점, 안전도 및 안전 의식 평가 3.14점으로 비교적 낮은 만족도를 나타내고 있다. 따라서 이용 활성화를 위한 중심 개선 지표로 시설이용 만족도, 열차이용 만족도, 안전도 및 안전성 지표로 구분할 수 있으며 이용 활성화를 위한 방안을 다음과 같이 요약·제시하고자 한다.

첫째, 서울메트로의 경우 다른 운영기관 보다 역사 시설 및 전동차량 등의 노후도가 높다. 이러한 시설의 노후는 열차·시설이용 만족도에 있어 고객의 불만족으로 이어지며 다른 운영 회사와의 서비스 및 만족도의 상대적 비교 평가 시에도 불리한 조건으로 작용한다.

전체 평가 지표 중 가장 낮은 만족도를 보인 역사 내부 공기질과 객실 혼잡도에 있어서는 막대한 예산이 소요되는 관계로 단시간내에 획기적인 개선이 이루어지기 어려울 것으로 판단되지만 단시간내에는 공기청정기 및 방향제 등의 사용을 고려해볼 수 있으며 장기적으로는 역사 냉방과 공사 및 신형 전동 차량의 점진적인 교체를 통해 이용 환경을 개선할 수 있을 것이라고 판단한다.

둘째, 대구지하철 화재 참사 이후 이용 고객의 안전 의식은 상당히 높아졌고 많은 관심을 가지고 있다. 지하철 이용 고객은 버스, 택시 등 다른 교통 수단보다 안전하다고 인식하고 있으며 서울메트로에서도 이용 고객의 안전성 향상

을 위해 많은 노력을 하고 있다. 그러나 비상상황에 대한 행동 요령을 정확히 알지 못하는 비율이 21.39%로 나타나고 있고, 지하철 이용 중 비상상황 발생시 승무원의 안내 방송 수용 여부에 부정적인 응답율이 18.41%로 나타나고 있다.

따라서 비상 상황시 행동요령의 인지도에 대한 세부 지표와 비상 상황시 대처 요령 안내 방송 수용 여부에 대한 지표를 볼 때 현재의 안내 체계, 비상 상황에 대한 고객 홍보, 비상시 안내 방송 부분에서는 많은 개선이 요구되고 있으며, 안전과 관계된 중요한 지표이기 때문에 향후 지속적인 관심과 개선 노력으로 신뢰성을 높여야 한다.

셋째, 만족도가 높게 나타나고 있는 사회공헌도 평가 지표와 기타 서비스 이용만족도 지표는 최소한 현재 상태를 유지할 수 있는 방안이 필요할 것으로 판단된다. 또한 서울메트로에서 실시하고 있는 다양한 사회 공헌 프로그램이 회사의 이미지 개선과 향후 도시철도 최고의 기업으로 발전하는데 기여할 수 있도록 각종 매체를 통한 사회 공헌과 회사 이미지 개선 작업에 관심과 투자를 고려해야 한다.

5.2 향후 연구과제

본 연구는 다음과 같은 연구의 한계성을 가지고 있다.

첫째, 지하철 이용 고객을 이용 호선별, 이용 시간대별로 세부적으로 분류하지 못하였다. 또한 대부분 다른 지하철 운영기관과의 환승, 버스와 연계하여 환승하게 되므로 지하철 1~4호선의 순수 이용 고객만을 특정한 연구로 진행하기에는 현실적으로 어려움이 있었다. 그러나 일반적인 지하철에 대한 이용 고객의 인식을 확인할 수 있는 계기는 되었다.

둘째, 고객 특성을 위한 모집단을 추출하는데 있어서 30~40대 젊은 연령층에 국한 되었다는 점이다. 따라서 50대 이후의 다양한 연령대의 응답자의 비율이 부족한 한계점을 가지고 있다.

셋째, 설문 결과에 나타난 지하철 이용 고객의 특성이 이

용 활성화로 연계되는 다양한 가설을 정립하는 등의 과정이 부족하였다.

그러나 본 연구는 다양한 방법을 통해 서울메트로 이용 고객에 대한 다양한 관점에서 특성을 분석한 것에 큰 의미가 있으며, 향후 연구에서 위와 같은 한계점을 극복하는 연구들이 추가로 진행되고 발전 된다면 진보된 다양한 이용 활성화 방안이 제시될 것으로 생각된다.

6. 후 기

서울메트로는 지난 40년 동안 도시철도 최고(最古, Old)의 기업이었다. 앞으로 40년은 도시철도의 최고(最高, Best)의 기업, 일등 서울메트로가 되길 바라며 개통 40주년 기념 논문에 함께하게 된 것에 감사 드린다. 짧은 시간 설문지와 통계 작성, 논문 진행에 많은 관심과 도움을 준 후배 김정길과 다양한 이용 활성화 적용 방안에 대해 많은 도움을 주신 서울메트로 관계자 분들에게 감사를 드린다. ☺

♣ 참고문헌

- [1] <http://terms.naver.com/>
- [2] Park Sung -Yong(2011) Analysis of the Determinants of Subway Customer Satisfaction -A Case Study of the Seoul Subway Lines-, Master of Business Administration, Seoul National University of Science and Technology Graduate School of Industry, pp. 1~2.
- [3] Lee Sang-guk, kim yul-seong, lee wong-yu(2007), Activated through the use of Busan Subway Research Analysis, Pusan Development institute, pp. 2~3.
- [4] <http://www.seoulmetro.co.kr>
- [5] Seo jeong-sik(2014) 2014 Transportation planning, Seoul Metro, p. 8, p. 145, p. 194.
- [6] Seoul Metro (2008) Manual operation work plan, p. 9, P. 202.
- [7] Korea Railroad(2011) Urban rail Systems General, p. 7.