

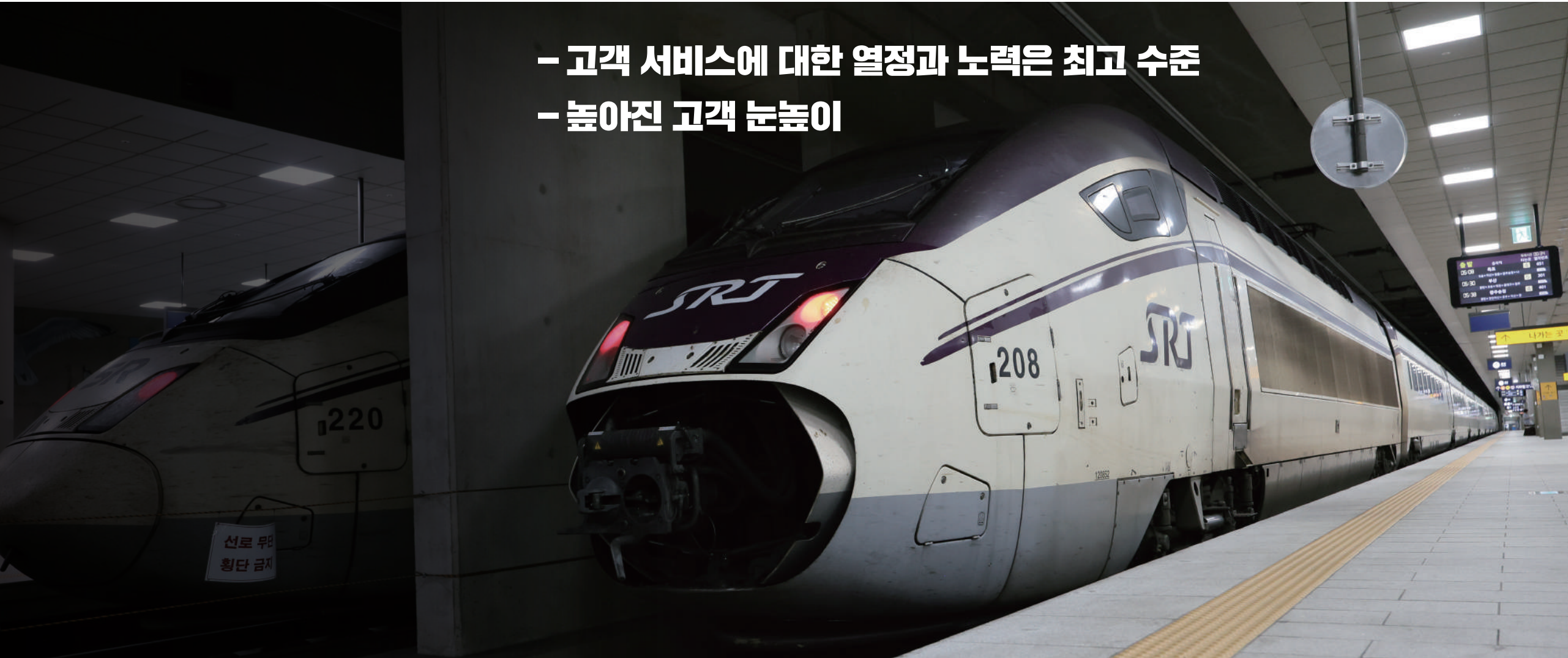


공공서비스디자인단



SRT의 도전과 고민

- 고객 서비스에 대한 열정과 노력은 최고 수준
- 높아진 고객 눈높이





공공서비스디자인단



고객이 원하는 서비스는 무엇인가?

- 어떻게 하면 고객에게 더 나은 경험을 제공할 수 있을까?
- 진정한 고객 만족을 위한 고민 시작



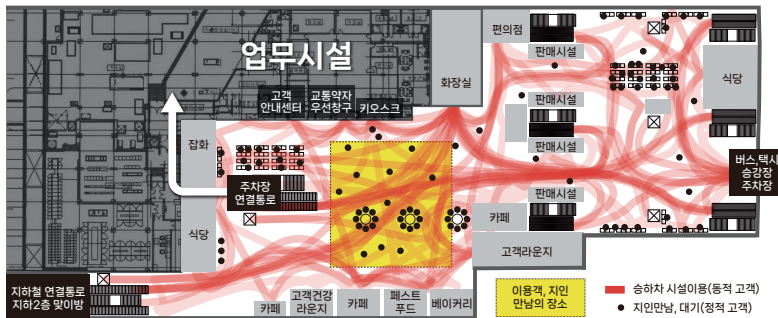
공공서비스디자인단



공공서비스디자인 사업과의 만남

- 고객 중심의 서비스 개선을 위한 첫걸음
- 에스알 국민디자인단 구성





열차이용 고객 관찰

- 고객 관찰, 동행, 대화를 통한 심층 이해
- "더 나은 서비스 전달을 위한 보편적 가치"에 집중

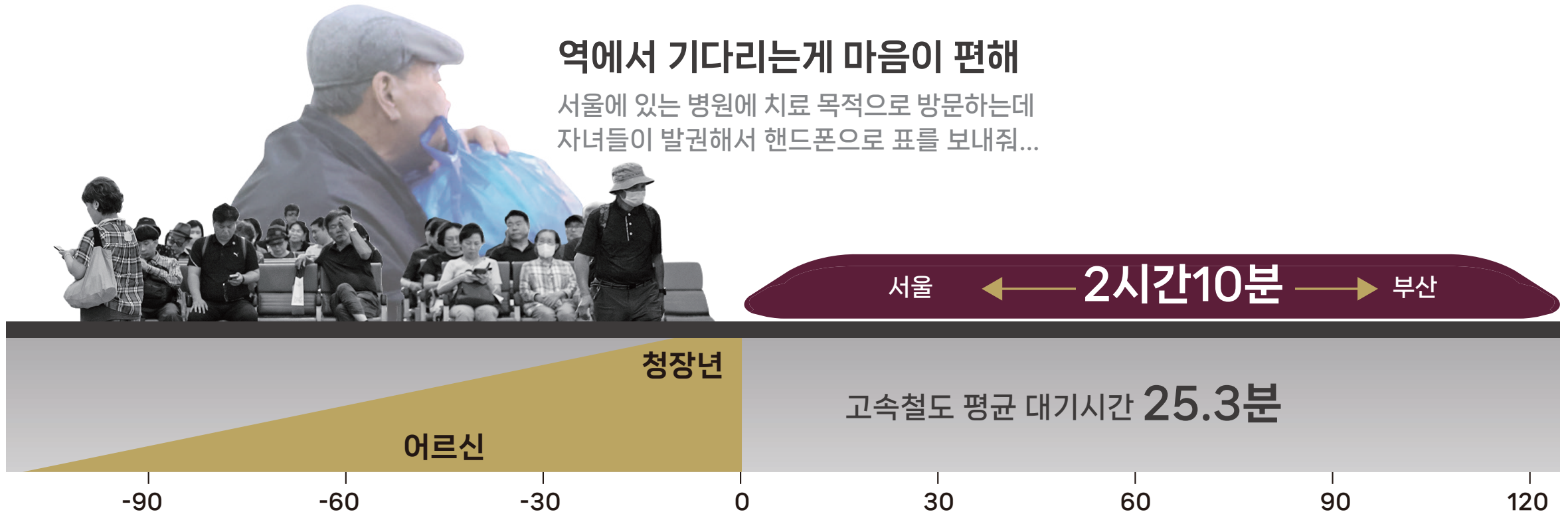


"숨겨진 시간"의 역설

SRT는 빠르지만, 역에는 기다리는 고객이 많다?

역에서 기다리는게 마음이 편해

서울에 있는 병원에 치료 목적으로 방문하는데
자녀들이 발권해서 핸드폰으로 표를 보내줘...



시니어 고객의 대기 이유

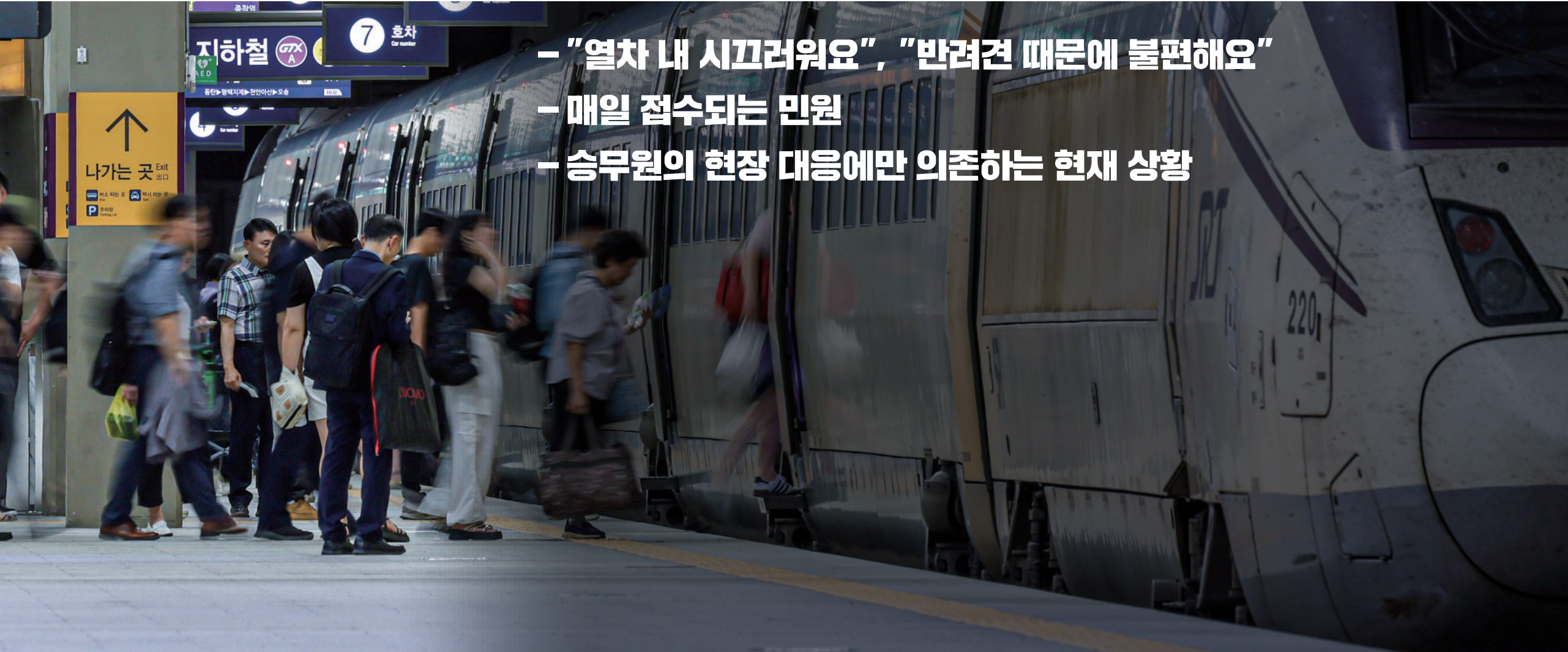
- 익숙하지 않은 앱 사용 (SRT회원 미가입)
- 현장발권 중심 이용

자녀, 지인의 도움으로 발권



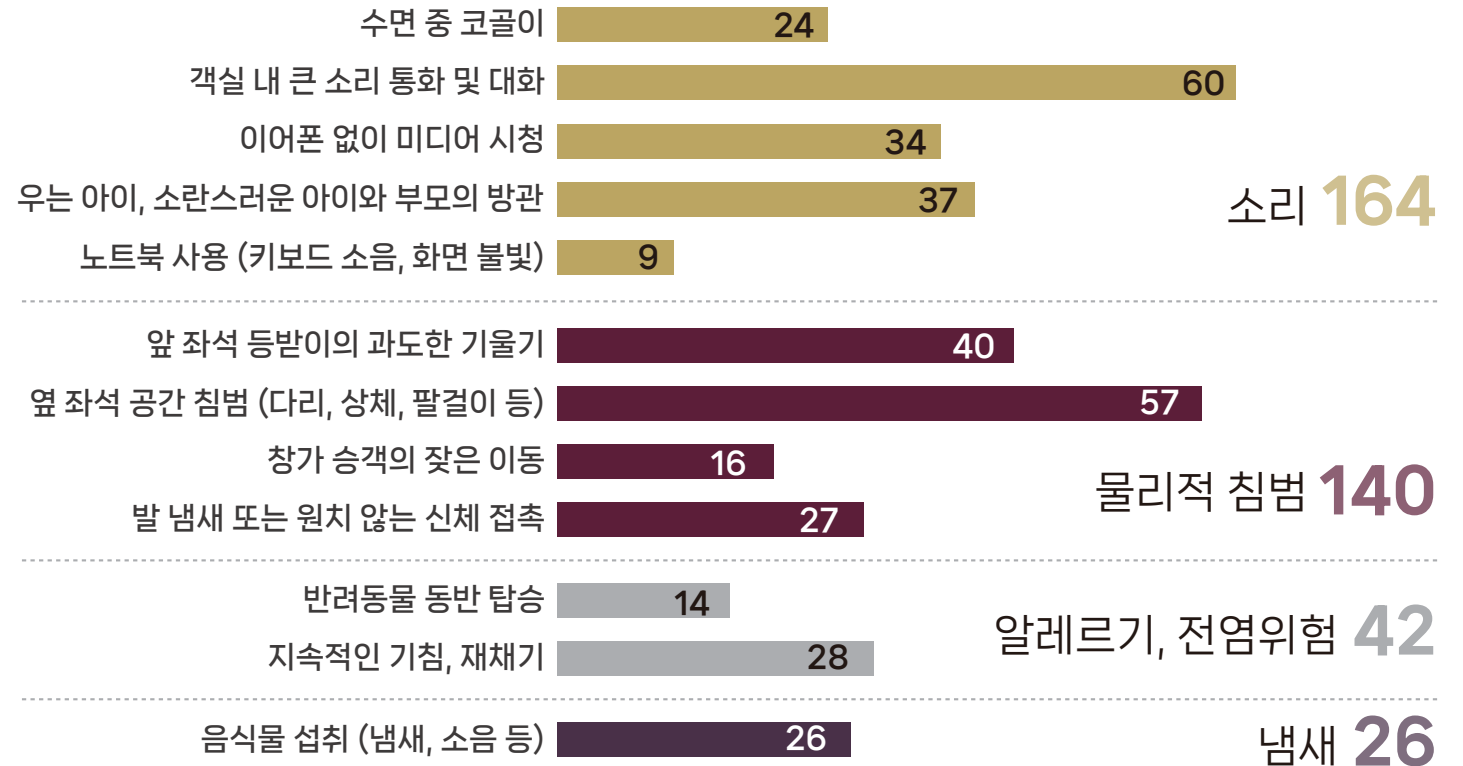
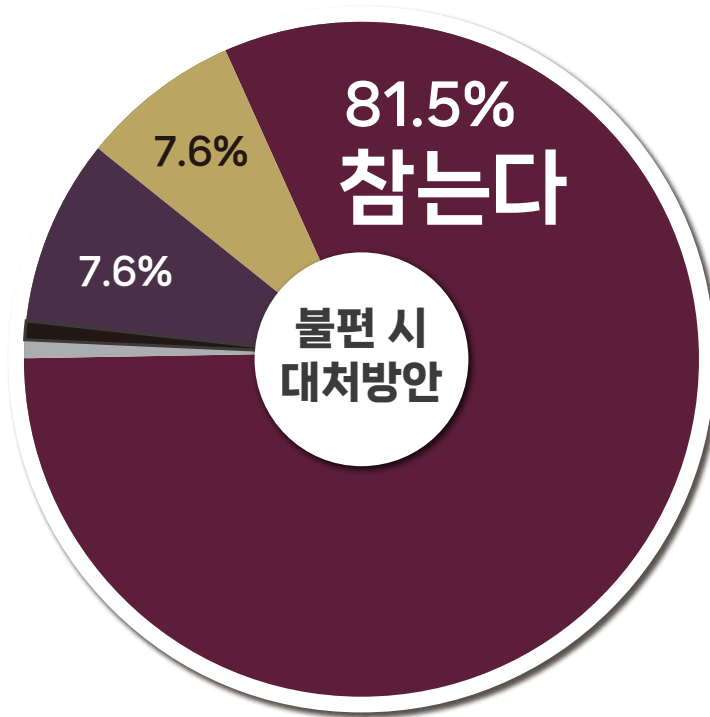
열차 내 갈등 상황

- “열차 내 시끄러워요”, “반려견 때문에 불편해요”
- 매일 접수되는 민원
- 승무원의 현장 대응에만 의존하는 현재 상황



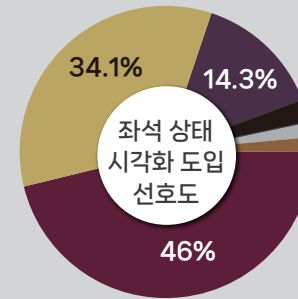
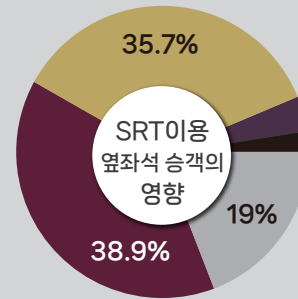
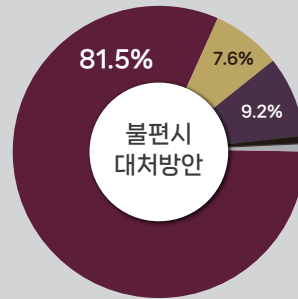
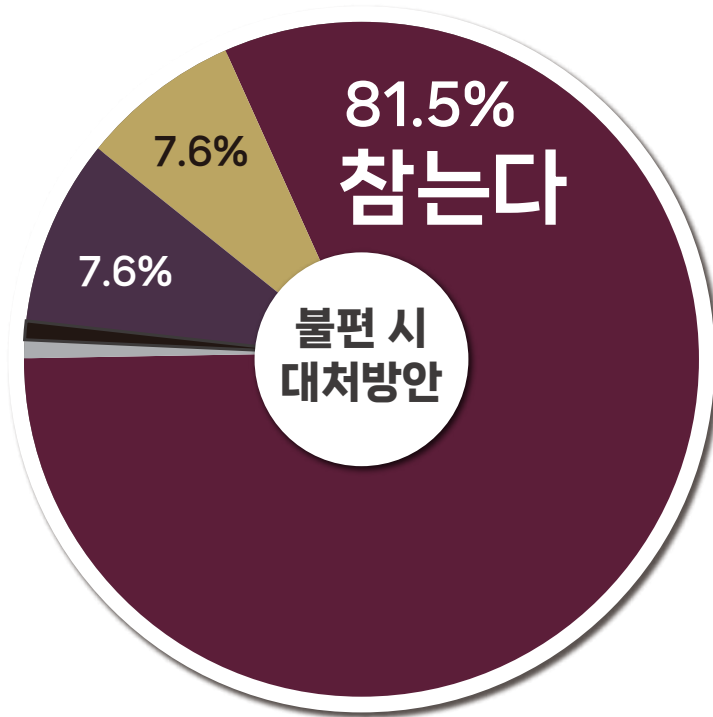
다양성 추구와 대중교통의 한계

- "대중교통은 보편적 가치에 집중할 수밖에 없다"는 기존 인식



고정관념 "왜 그래야 해?"

- 문제에 대한 새로운 시각 접근 시작



- 이해하고 참는다
- 승무원을 호출한다
- 해당 승객에게 직접 자제를 요청한다
- 고객센터에 민원을 접수한다
- 기타 ()

- 크다
- 보통이다
- 매우 크다
- 적다
- 전혀 없다

- 매우 긍정적이다
- 긍정적이다
- 보통이다
- 부정적이다
- 매우 부정적이다



문제의 본질

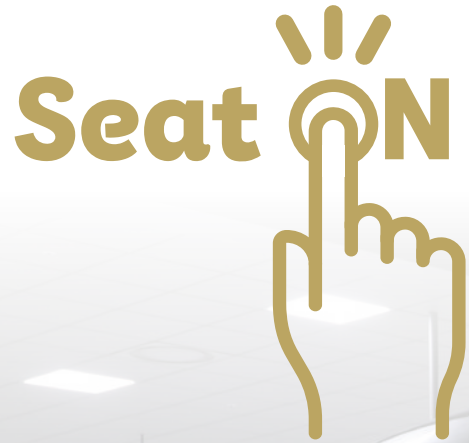
- 실제 고객의 81.5%가 “다른 고객으로 인한 불편” 감수
- 현장 갈등 상황: 양측 모두 이해되는 복잡한 상황



우리의 제안 ▶ “좌석상태” 표시

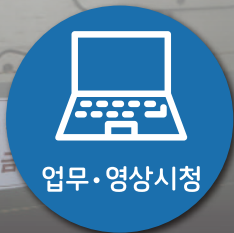
- “알면 서로 이해할 수 있는 ‘서로 배려하는 대중교통 문화’ 조성”
- 불편 해소를 위한 능동적 접근



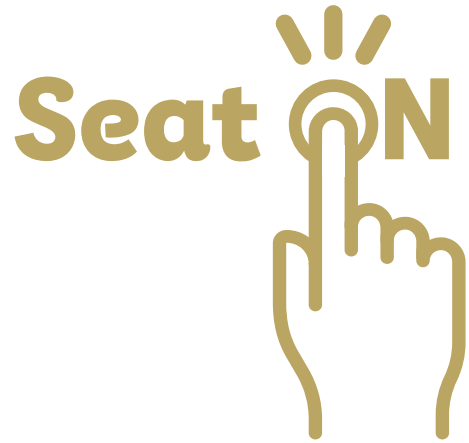


Seat:ON 서비스

- 고객이 입력한 데이터는 다른 고객의 선택권으로 제공
- 예: 강아지 알려지 고객은 반려견 동반석 회피
- 나와 주변 이용자의 상태를 "예측" 가능하게 함

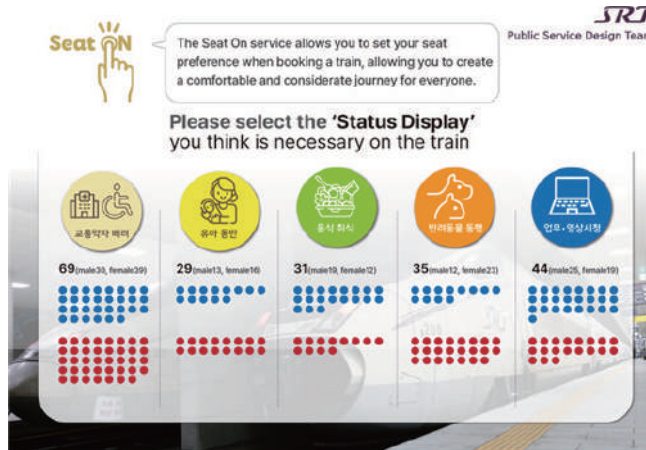


시트온 서비스는 열차 예매 시 나의 상태를 설정해 좌석에 표시하여 모두가 편안하고 서로 배려하는 여정을 위한 서비스입니다.



Seat:ON 서비스

- 고객이 입력한 데이터는 다른 고객의 선택권으로 제공
- 나와 주변 이용자의 상태를 "예측" 가능하게 함



SRT 이용객 대상 의견수렴 결과

교통약자 배려, 업무, 반려동물 동행, 음식 취식, 유아 동반
순으로 이용 선호도 나타남



시트온서비스 이용 시나리오

좌석 상태 확인, 좌석 선택, 시트온 상태표시 옵션 선택

Seat:ON 서비스의 기대 효과

예측, 이해, 배려

예측할 수 있다면 → 이해할 수 있다

이해할 수 있다면 → 배려할 수 있다

**상호 이해와 배려를 통한
긍정적 문화 확산**





공공서비스디자인단

차세대 예약발매시스템에서 구현



SR-MaaS 통합정보시스템 구축 사업 진행 중
2026년 다양한 서비스 반영 가능한 플랫폼 확보
2027년 새로운 고속철도 운행 시작과 시너지 효과





공공서비스디자인단

Seat:ON 서비스 기대 효과

“다양성을 포용하는 사회”로
나아가기 위한 공공서비스디자인의 시작점



SRT

공공서비스디자인단

시니어 고객을 위한 다음 도전

- SRT 앱 교육 봉사활동: 시니어, 교통약자 고객 솔루션 모색
- 실효성 높은 찾아가는 SRT 앱 교육 서비스 구축





공공서비스디자인단

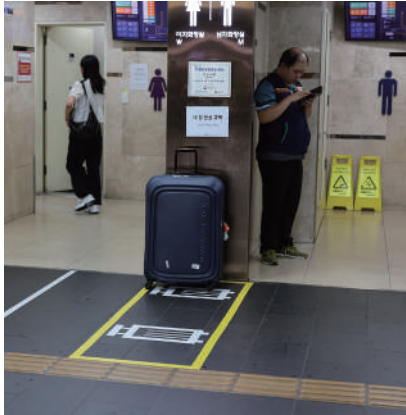
이해하면 배려할 수 있다!

수요자에 대한 이해가 서비스디자인의 시작점





공공서비스디자인단



SRT 국민디자인단의 지속적인 도전

사회적 실험을 통한 고객 맞춤 공공서비스 지속 운영

