



공공서비스디자인단

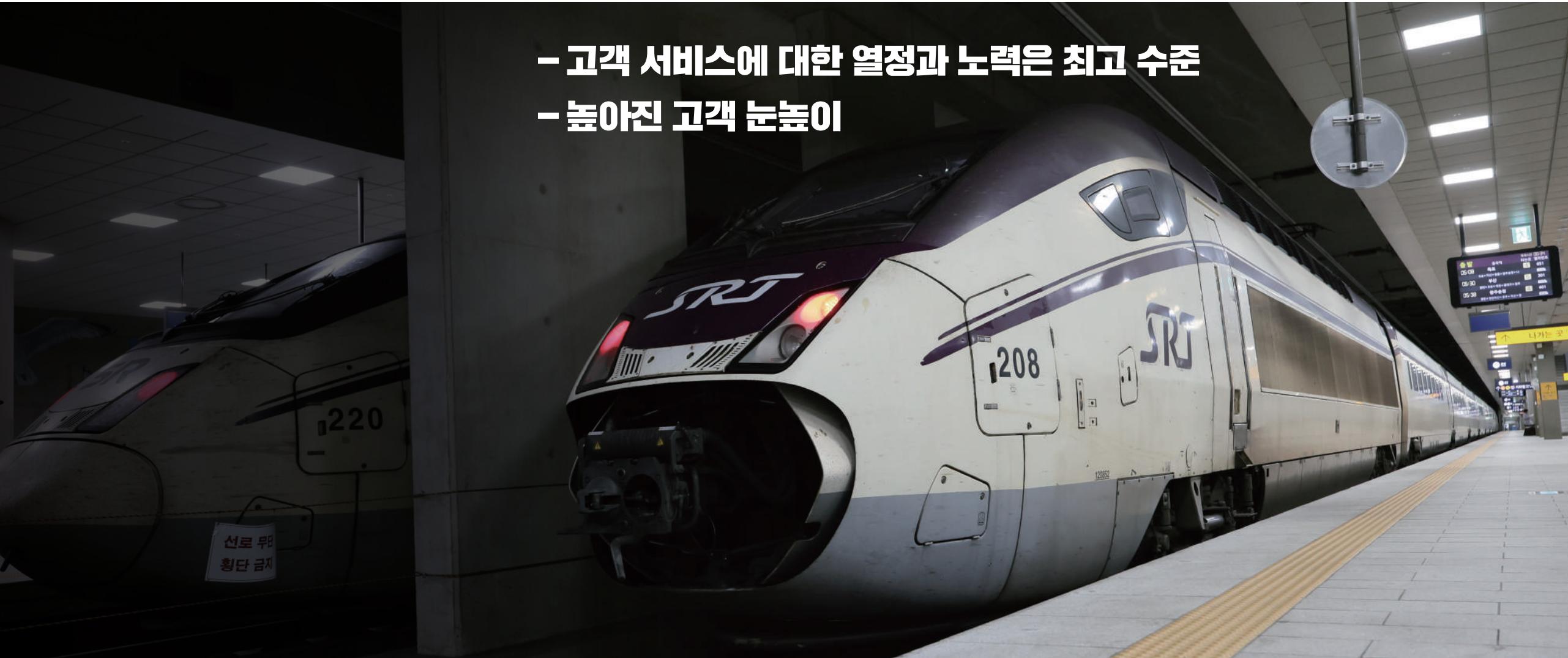
Seat ON

배려하고 존중하는
고속열차 새로운 서비스



SRT의 도전과 고민

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





고객이 원하는 서비스는 무엇인가?

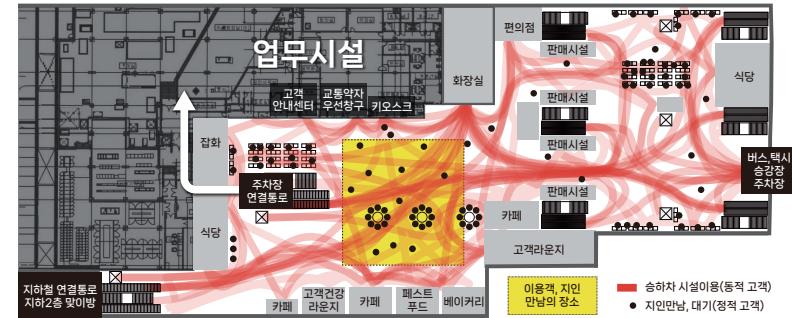
- 어떻게 하면 고객에게 더 나은 경험을 제공할 수 있을까?
- 진정한 고객 만족을 위한 고민 시작



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...



청장년

어르신

고속철도 평균 대기시간 **25.3분**

-90

-60

-30

0

30

60

90

120

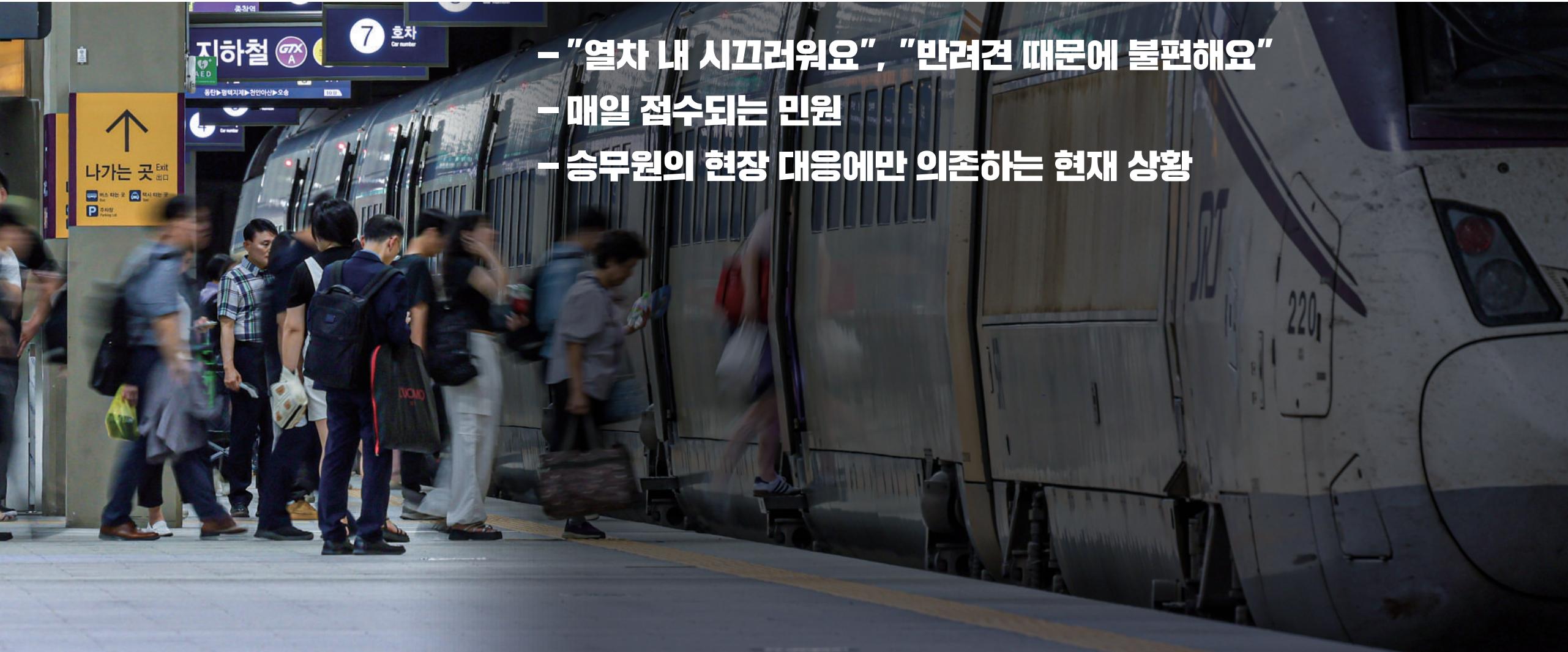
시니어 고객의 대기 이유

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

자녀, 지인의 도움으로 발권

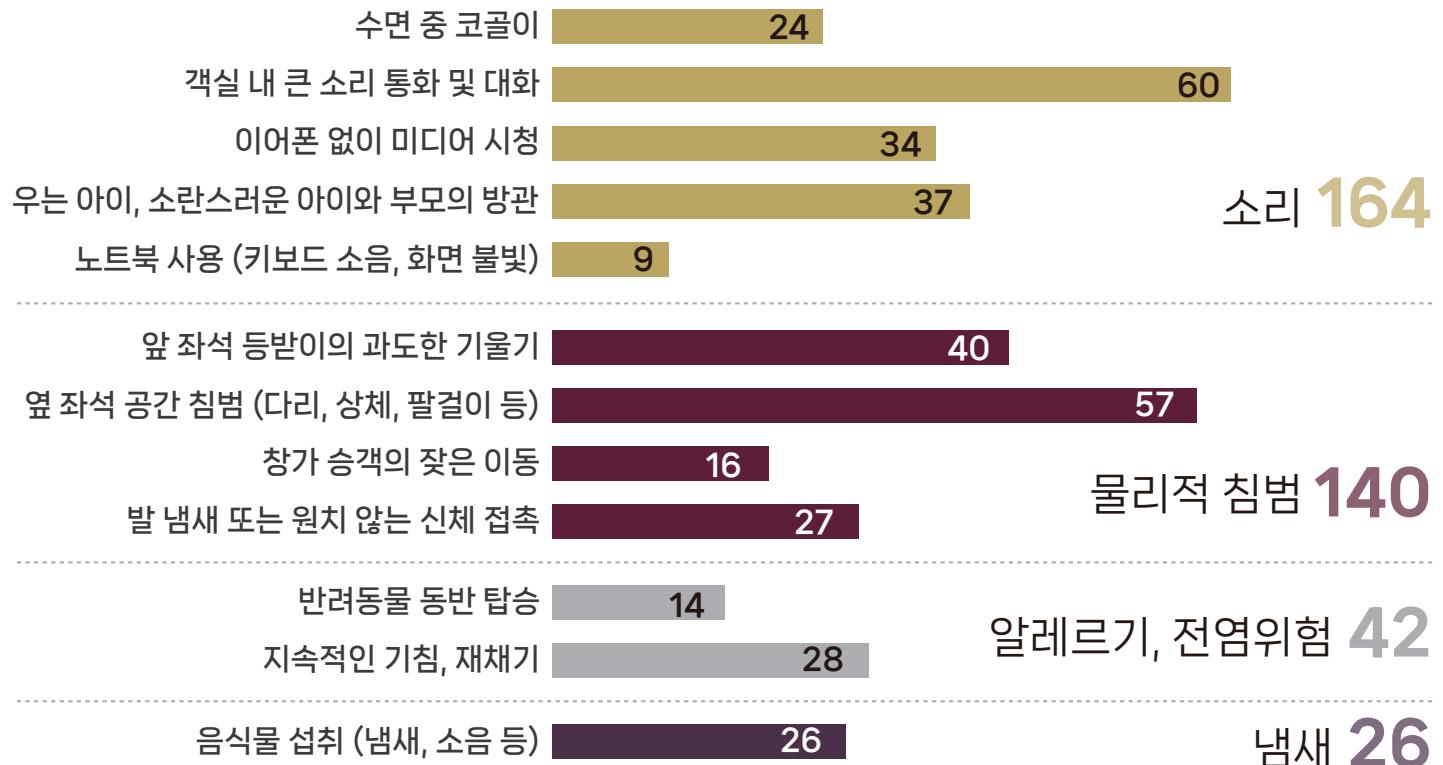
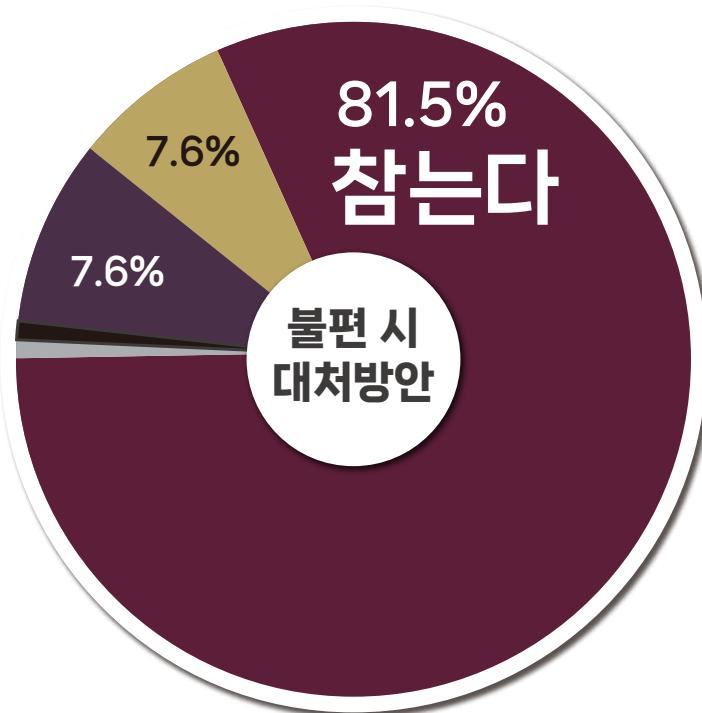


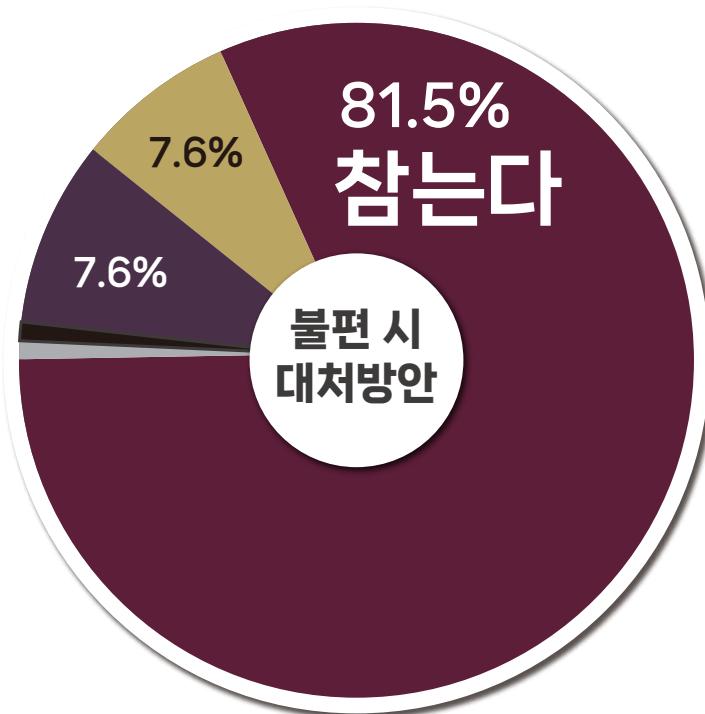
열차 내 갈등 상황

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

다양성 추구와 대중교통의 한계

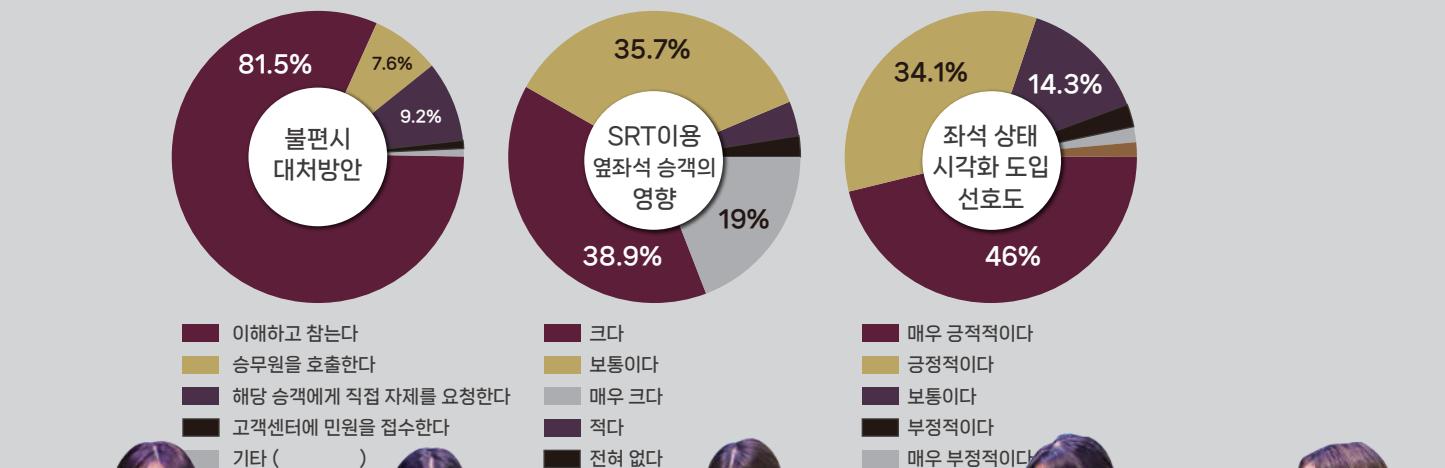
- “대중교통은 보편적 가치에 집중할 수밖에 없다”는 기존 인식





고정관념 “왜 그래야 해?”

- 문제에 대한 새로운 시각 접근 시작



문제의 본질

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



우리의 제안 ▶ “좌석상대” 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 알러지 고객은 반려견 동반석 회피
- 나와 주변 이용자의 상태를 "예측" 가능하게 함



교통약자 배려



유아 동반



반려동물 동행

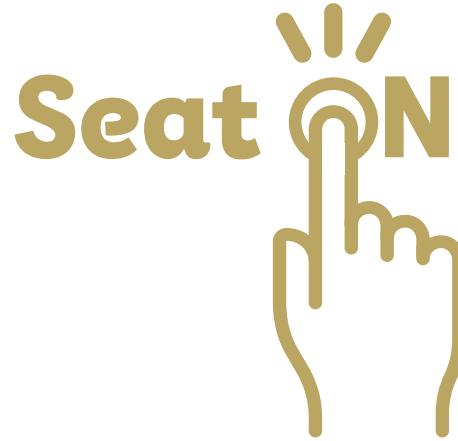


업무·영상시청



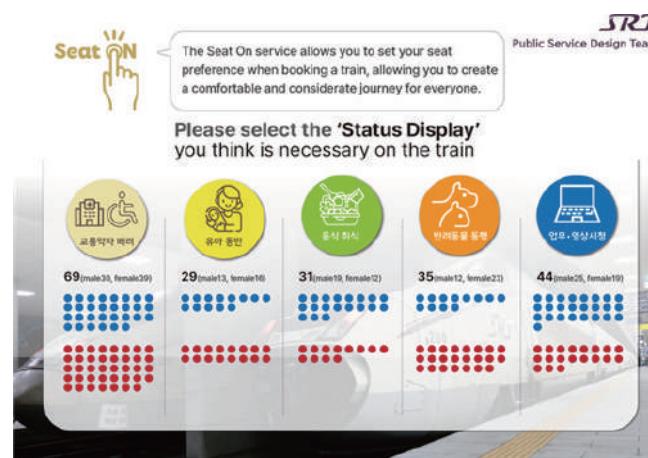
음식 취식

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 등 반
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



차세대 예약발매시스템에서 구현



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



Seat:ON 서비스 기대 효과

**“다양성을 포용하는 사회”로
나아가기 위한 공공서비스디자인의 시작점**



시니어 고객을 위한 다음 도전

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



이해하면 배려할 수 있다!

수요자에 대한 이해가 서비스디자인의 시작점



SRT 국민디자인단의 지속적인 도전

사회적 실험을 통한 고객 맞춤 공공서비스 지속 운영

