2023. 3. 4.(토) 조간용
이 보도자료는 2023년 3월 3일 오전 11:15부터 보도할 수 있습니다.

보도 자료

담당부서: 서울교통공사 영업지원처

영업지원처장	서길호	02-6311-9580
고객만족팀장	이재명	02-6311-9550
담 당 자	정외광	02-6311-9555
관련 누리집	www.seoulmetro.co.kr	

사진없음 ■ 사진있음 □ 쪽수: 4쪽

서울교통공사, 출퇴근길 지하철 따뜻한 안내방송이 마음을 어루만졌다

- 2022년 한 해 접수된 칭찬 민원 총 2,435건…2021년 대비 188건 증가
- 열차 승무원 감성방송 칭찬 민원이 가장 많고 역 직원 칭찬이 그 뒤를 이어
- 어르신의 소형 보청기부터 외국인 휴대전화 찾아준 것에 대한 칭찬까지
- 우수 직원이 업무 요령 전달하는 등 고객 만족도 높이기 위해 최선을 다할 것

□ **서울교통공사**(이하, '공사'라고 함)**는 2022년 서울 지하철에 접수된 칭찬 민원이 2,435건이라고 밝혔다. 가장 많은 유형은 열차 승무원 감성방송에 대한 칭찬 민원이었고, 그 외에도 역 직원 · 보안관 · 청소 노동자에게의 칭찬들도 많이 접수되었다.**

○ 2022년 칭찬민원은 고객의소리에 519건, 고객센터에 1,916건 접수됐으며, 2021년의 2,247건에 비해 188건 증가했다.

〈1년 동안 100회 넘는 칭찬 민원 받는 직원도…안내방송 '감동적이에요' 72% 넘어〉

#. 가족 같은 분의 장례가 있어 어저께까지 많이 울고 힘든 하루였어요. 새벽에나 잠든 하루…눈도 팅팅 붓고 몸도 천근만근이네요. 근데 출근길 기관사님의 밝은 음성과 바쁘신데도 힘을 주시는 멘트에 감동이 되고 힘이 나, 감사하다고 전하고 싶어 문자 남깁니다.

#. 이촌역쯤에서 불꽃 축제를 하고 있었는데 “왼쪽 창문에서 불꽃 축제를 볼 수 있습니다.”라고 방송해주셔서, 휴대전화만 들여다보는 이 지하철에서 모두가 창밖으로 예쁜 불꽃 축제를 관람할 수 있었습니다. 고3이라 수시 준비로 인해 콕 찔러도 눈물 날 것 같은 멘탈이었는데 방송 덕분에 창문을 보고 잠깐이나마 감탄하면서 즐겼던 것 같습니다ㅜㅜ 감사합니다.

(고객센터를 통해 접수된 칭찬 민원 갈무리)

□ **칭찬 민원 2,435건 중 1,755건, 72%가 승무원 안내방송에 대한 칭찬이었다. 일상 속 힘든 마음을 어루만져주는 감동적인 방송에 많은 시민이 힘을 얻어갔다.**

○ 고객의 소리 칭찬 민원은 유형별 분류가 되지 않아 누락된 것을 감안하면, 실제 수치는 더 많을 것으로 예상된다.

□ **2022년 가장 많은 칭찬을 받은 직원 역시 승무 직원이었다. 주인공은 4호선에서 근무 중인 최경천 차장(132건)이다. 최경천 차장은 2021년에도 가장 많은 칭찬 민원을 받았으며, 현재까지 누적 칭찬 민원 1,000건이 넘는 ‘미담 제조기’로서 솔선수범 중인 직원이다. 최경천 차장은 “지치고 힘든 하루 속에서 짧게나마 기분 좋은 경험을 선사할 수 있어서 보람을 느낀다.”라고 말했다.**

○ 1호선에서 근무 중인 박강일 차장이 2022년 한 해 동안 104건으로, 두 번째로 가장 많은 칭찬을 받았다.

〈찾기 힘든 소형 보청기를 적극적으로 찾아줘…한 외국인 “우리나라에선 있을 수 없어”〉

#. 2호선 교대역에서 제 어머님이 소형 보청기를 분실하셨습니다. 어머님께서 대합실을 돌아다니며 분실한 보청기를 찾으려 노력하셨지만, 크기가 작고 고령이신 탓에 찾기가 힘들었습니다. 교대역의 김영호 씨가 흔쾌히 찾아주는 것에 도움을 주어 역사 한쪽 구석과 쓰레기통 안쪽에서 보청기를 찾을 수 있었습니다. 어머님의 소리를 되찾아 주셔서 감사합니다.

#. 어젯밤까지만 해도 다수의 역이 침수되어있었는데 오늘 아침 나가보니 지나가는 역들이 모두 침수가 됐었는지도 모를 정도로 깨끗하게 정리되어있네요. 밤새도록 청소해주신 청소 노동자 분들 모두 너무나 수고 많으셨고, 감사합니다. 덕분에 쾌적하고 안전한 출퇴근길이었습니다.

#. 전 한국에 사는 외국인입니다. 오늘 아이폰 2대를 잃어버렸으나, 숭실대입구역 직원들의 도움으로 다시 찾을 수 있었습니다. 빠르고 정직하게 업무 처리하는 모습에 감사를 드립니다. 우리나라에서 같은 상황이 일어났다면 절대 찾을 수 없었을 것입니다.

(역 사무실로 접수된 칭찬 재구성 및 고객센터로 접수된 칭찬 민원 갈무리)

□ **역 직원에 대한 칭찬 민원도 많이 접수된다. 2022년 12월 말 보청기를 찾아준 김영호 씨에 대한 미담이 접수됐다. 크기가 매우 작은 보청기를 잃어버려 난감해하는 시민을 김영호 씨가 적극적으로 도와줘 '소리를 되찾아줬다'라는 것이다. 당사자의 가족은 귤 한 상자를 보내며 감사 표시를 했다고 한다. 김영호 씨는 "역 직원으로서 이용객 불편 해소에 나서는 것은 당연함에도 칭찬까지 남겨주셔서 감사하다. 작은 행동이 누군가의 도움이 되었다는 자부심을 느껴 기쁘다."라고 말했다.**

□ **분실한 휴대전화를 빠르게 찾은 외국인의 칭찬 민원도 있었다. "우리나라였으면 찾을 수 없었을 것"이라며 역 직원들의 노력을 칭찬했다.**

□ **평소에도 꼼꼼하게 청소하는 모습과 토사물 등을 빠르게 처리하는 등 쾌적한 지하철을 만드는 청소 노동자에 대한 칭찬 민원도 접수됐다. 특히, 2022년 8월 서울을 강타한 폭우 이후 빠른 현장 복구에 대한 칭찬 민원도 있었다.**

〈칭찬 민원은 직원들이 더욱 힘을 낼 수 있게 해‥따뜻한 격려 부탁드려〉

□ 공사는 칭찬을 많이 받은 직원에 대해 표창 수여 등 포상을 통해 그 노고를 격려하고 있다. 누적 칭찬 민원이 100건 이상인 승무 직원을 대상으로 한 센추리 클럽(Century Club)을 만들어 직원 간 업무 요령을 공유하거나 민원을 분석하는 등 좋은 서비스를 제공하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있다.

○ 2022년에는 1호선에서 근무하는 박강일 차장, 7호선에서 근무하는 공태영 차장이 센추리 클럽에 가입했다.

□ 서길호 서울교통공사 영업지원처장은 “기분 좋은 지하철 이용 경험을 만들기 위해 공사 직원들은 최선을 다하고 있으며, 칭찬 민원이 접수된다면 업무의 보람을 느낄 수 있을 것이니 직원들에게 아낌없는 칭찬을 부탁드린다.”라며, “공사는 앞으로도 더 나은 대시민 서비스를 통한 최고의 지하철을 만들 수 있도록 노력하겠다.”라고 밝혔다.