

## 해외 관광객 지하철 이용경험 개선 제안: 서비스 디자인 접근법 활용

박상민\*, 김지영\*<sup>†</sup>

**초 록** 우리나라를 방문하는 외국인 관광객의 수가 해마다 늘고있고, 외국인들이 가장 안심하고 편리하게 탈 수 있는 교통수단은 단연 지하철일 것이다. 지하철이 편리한 이유는 버스에 비해 노선이 덜 복잡하고, 외국어 안내체계가 잘되어 있기 때문이다. 또한 지하철 운영회사는 버스 회사에 비해 규모가 커서 홈페이지 등 안내시스템의 완성도가 높다. 그럼에도 불구하고 낮선 환경에서 여행하는 외국인들이 익숙하지 않은 교통수단을 이용하는 것은 쉽지 않은 일이다. 본 연구는 외국인 이용객들의 편의성을 높이고 더 많은 이용객을 유치하기 위한 방안을 모색해보고 그에 맞는 서비스 디자인을 개발하는데 목적이 있다. 서비스 디자인 접근법을 활용하여 지하철을 이용할 때 느끼는 Pain Points를 개선하여 지하철 이용객들이 더이상 불안함을 느끼지 않게끔, 지하철 네비게이션 서비스를 제안하였다.

---

<sup>†</sup> 교신저자: 한국교통대학교 철도대학 철도경영물류학전공(jkim@ut.ac.kr)

\* 한국대학교 철도대학 철도경영물류학전공