

		보 도 자 료		
		배포일시	2021. 8. 20.(금) / 총 4매(본문3, 참고1)	
담당 부서	국토교통부 철도운영과	담 당 자	<ul style="list-style-type: none"> • 과장 오수영, 사무관 임정묵, 주무관 김은경 • ☎ (044) 201-4632, 3973 	
	한국철도공사 서비스혁신처	담 당 자	<ul style="list-style-type: none"> • 처장 장미경, 부장 김민규, 차장 강태성 • ☎ (042) 615-5751, 5761 	
	에스알 서비스혁신처	담 당 자	<ul style="list-style-type: none"> • 처장 박보경, 부장 이보배 • ☎ (02) 6484-4350, 4344 	
보 도 일 시		2021년 8월 23일(월) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 8. 22.(일) 11:00 이후 보도 가능		

다자녀 할인확대, 소멸 마일리지 보상 등 철도서비스 제고

- 국토부, 관계기관 합동 철도서비스 개선 협의회 개최 -

- 국토교통부(장관 노형욱)는 코레일, 에스알 등 철도운영사, 한국교통연구원, 한국생산성본부 등과 함께 '철도 이용자 서비스 개선을 위한 협의회'를 8월 20일(금) 오후 3시 서울역 회의실에서 개최하였다.
- 이번 협의회에서는 다자녀 등 할인 대상 확대, 열차 지연배상금과 소멸 예정 마일리지의 자동보상, 대중교통 연계강화, 수어영상 제공 등 다양한 공익적 서비스 개선방안 등을 중점 논의하였고,
 - 아울러, 철도이용자들의 모바일·비대면 선호추세에 따라 승차권 자동발매기 확대, 온라인예매 플랫폼 다양화, AI기반 모바일 상담 등의 시행 및 확대 방안도 공유하였다.
- 개선 추진사항은 ① 철도이용 편의제고, ② 교통약자 접근성 강화, ③ 이용자 권익보호이며, 주요 내용은 다음과 같다.

① 보다 안전하고 편리한 철도서비스를 제공합니다.

철도서비스의 편의성 제고 사례

서울에 사는 김철수씨는 밀양에 거주하시는 부모님이 KTX를 이용하여 상경하실 때 마다, 밀양 교외에 위치한 택에서부터 밀양역까지 이동하시는 것이 항상 걱정되었다. 하지만, 코레일톡(앱)을 통해 공공형 택시를 연계하여 이용하면 부모님이 택 바로 앞에서 택시를 타시고 밀양역에 편안하게 도착하실 수 있다는 것을 알게 되었다. 앞으로 해당 서비스를 많이 이용할 계획이다. (철도-공공택시 교통 연계)

- 코레일은 코레일톡에서 공공형 택시·버스 이용신청이 가능토록 하여 교통수단간 연계를 확대('21.9~)하고, '모바일 승차권 전달'은 전용 앱이 없어도, SMS 등으로도 가능토록 개선('21.9~)할 계획이다.
- 또한, 주요 127개 역사에 승차권 자동발매기를 확대 설치하고, 네이버·카카오 앱과 철도승차권 구매시스템을 연동('21.2~)한데 이어 위챗페이·알리 등 해외 결제플랫폼 연동도 추진할 계획이다.
- 에스알은 AI기반의 모바일 상담(SRT 챗봇)을 통해 승차권 예약·환불, 열차 이용안내 등을 시행('20.12~)하고 있으며, 수서역 승차권 자동발매기에 비접촉 스크린을 설치하는 등 비대면 서비스를 발전 시켜 나갈 계획이다.

② 교통약자 지원, 공공할인 확대 등 포용적 가치를 실현합니다.

교통약자 접근성 강화 사례



청각 장애가 있는 홍길동씨는 SRT를 자주 이용한다. 그간 열차운행 정보는 음성 방송위주로 안내되어 궁금한 사항이 많았는데, 수어영상 서비스를 통해 운행정보 뿐만 아니라 긴급 상황정보도 파악 할 수 있게 되어 열차 이용이 한결 더 만족스럽다. (수어영상서비스)

- 에스알은 다자녀 할인기준을 기존 3명에서 2명이상으로 확대 한다고 밝혔다. 의무 복무장병도 할인혜택의 대상으로 포함한다.

- 코레일은 코레일톡을 통한 **휠체어 승하차도우미** 서비스 이용을 지속 독려할 계획이며, 역사 내 **전동 휠체어 급속 충전시설 확충**, 역사 내 **노후화 점자안내 표지판 교체** 및 **유아동반 이용객**을 위한 **수유실도 확대**할 계획이다.

③ 철도 고객의 권익을 증진합니다.

- KTX 소멸 예정 마일리지는 **할인 쿠폰으로 전환**하여 제공하고 **사용 용도도 다양화**하여 혜택의 폭을 넓힐 예정(21.12~)이다.
 - 또한, 지금까지는 **열차지연 배상금**을 받기 위해서는 이용객이 역 창구를 직접 찾아가거나 전용앱에서 **별도로 신청**해야했지만, 금년 8월부터는 **자동으로 지연배상금**을 받을 수 있다.
- 국토교통부 강희업 철도국장은 “철도교통이 코로나-19 등 전염병에 상시 위기대응 능력을 갖추되, 이로 인해 철도 서비스의 질이 저하되거나 사각지대가 발생하지 않도록 보다 세심한 신경을 써야 할 때”라며,
- 협의회에서 공유된 우수사례를 바탕으로 “앞으로도 한 발 앞서, 국민들에게 보다 편리한 철도서비스를 제공할 수 있도록 유연한 사고를 바탕으로 **혁신적인 철도서비스를 발굴·개선**해 주시길 바란다”고 당부하였다.

  <p>공공누리 공공저작물 자유이용허락</p>	<p>이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 국토교통부 철도운영과 임정묵 사무관, 김은경 주무관(☎ 044-201-4632, 3973)에게 문의하여 주시기 바랍니다.</p>
--	--



1 국민들에게 보다 안전하고 편리한 철도서비스를 제공합니다.

<p>비대면 서비스 강화 (20.12-)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 승차권 자동발매기 확대 설치 (82 → 127개역) · 시가반의 모바일 상점 (SRT 첫뿔) 	<p>승차권 예매 플랫폼 다변화(21.2-)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 코레일톡 → 네이버, 카카오톡, 중국 알리페이, 위챗페이 어플 연동
<p>앱 연계 주차정보 제공 및 정산서비스 제공(21.5-)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 모바일 앱을 통해 주차정보 제공, 주차비 무인정산기(20개소) 확충 	<p>승차권 전달하기 개선(코레일, 21.9-)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 코레일톡 → 문자메시지, 카카오톡 등으로 승차권 전달 가능
<p>공공교통 철도연계 서비스 확대(21.9)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 코레일톡에서 공공택시 호출 연계서비스 제공 · 밀양시 공공형 버스 등과 시범연계 서비스 제공 후 타 지자체로 확산 	<p>전역사 내 무료 WiFi 확대(21.12-)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 고속·일반 철도 차량 내(20.12) 뿐만아니라 전역사에서 공공 WiFi 사용 가능

2 교통약자 지원, 공공할인 확대 등 포용적 가치를 실현합니다.

<p>공공할인 확대(21.7-)</p> <ul style="list-style-type: none"> · SR 의무복무장병(소방, 경찰) 할인(21.7-) · SR 다자녀 가구 할인(3-2자녀, 21.8-) *코레일(19.1-) 제공 중 	<p>수여서비스 제공(20.9-)</p> <ul style="list-style-type: none"> · SR 모바일앱(수여통)에서 수여영상 안내(20.9-) · 객실모니터에 정차역 수여안내 영상 제공(21.6-)
<p>휠체어 승하차 도우미 간편 신청(21.2-)</p> <ul style="list-style-type: none"> · (기존) 역 방문 또는 전화신청 → (개선) 모바일앱, 인터넷 승차권 구매 연동 	<p>교통약자를 위한 편의시설 확대(21.12)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 전동휠체어 급속충전시설 확대(49→59곳) · 63개역사내 노후점자안내표지판 교체 · 유아동반 고객을 위한 수유실 확대(10개역)

3 철도 고객의 권익을 증진합니다.

<p>자연배상제도 개선(21.8-)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 고객이 배상신청을 하지 않아도 배상금을 받을 수 있도록 선제적 자연 배상 서비스 제공 *신용결제 고객은 지연일 이후 자동반환, 현금결제 고객은 역창구 · 계좌이체 신청 등으로 배상 	<p>소멸예 정인 마일리지를 할인쿠폰으로 지급(21.12)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 마일리지 제도의 혁신 · 마일리지 소멸일 및 규모를 사전에 안내하고 사용하지 않은 마일리지는 규모에 따라 1-10% 할인 쿠폰 지급
---	--