

해외문화체험 배낭연수 보고서

소 속	직 급(위)	성 명	연 수 업 무
역무운영팀 (김대중기념센터역)	(공무직) 역무	이운주	연수 일정 및 운영 총괄
역무운영팀 (화정역)	(공무직) 역무	김 영	교통운영 및 환승체계 분석
역무운영팀 (돌고개역)	(공무직) 역무	강은주	고객서비스 및 안내체계 조사
역무운영팀 (금남로5가역)	(공무직) 역무	최정훈	IC카드 기반 통합 결제 시스템 조사
역무운영팀 (금남로4가역)	(공무직) 미화	서정연	역사 시설 및 환경관리 조사
IT전략팀	관리3급	황성진	관광 연계 교통서비스 분석

삿포르 배낭연수 결과 보고서

삿포르의 대중교통 수단(지하철·JR·버스)은 복합환승센터를 중심으로 유기적인 연계성과 고도의 정시성을 확보하고 있음. 특히 상호 호환되는 IC카드 통합 결제와 직관적인 다국어 안내 체계, 교통약자 중심의 인프라는 철저히 이용자 관점에서 설계되어 대동소이한 우리 교통 체계에 시사하는 바가 큼. 한편으로는 기후적 환경 극복과 지역 문화·관광 자원을 교통에 성공적으로 접목한 오타루·조잔케이의 운영 방식을 보며, 선진 우수 사례의 우리 공사 적용을 통해 향후 지방 공공기관 효율화 및 관광 연계 교통망 구축 등 다양한 현안을 해결하는 구체적인 해법과 정책적 로드맵을 도출하는 기회로 삼고자 함.

I 개요

□ 연수개요

- 일본 삿포르시의 선진 대중교통 운영체계 및 역사 운영 시스템의 비교 분석
- 이용자 중심의 복합환승체계, IC카드 결제 시스템, 다국어 안내 체계 등 조사
- 선진 우수 사례의 벤치마킹을 통한 우리 공사 역무 운영 및 고객서비스 개선 방안 도출

□ 연수 기관 및 대상 지역 현황

- 삿포르 시영 지하철: 삿포르시 교통국 운영 공영 도시철도 (3개 노선: 난보쿠선, 도자이선, 도호선)
- 삿포르역: JR 홋카이도, 시영 지하철, 시내버스가 집약된 대규모 복합환승센터 기능 수행
- 외곽 연계 지역: 오타루(광역교통 및 관광 연계), 조잔케이

(관광형 버스 연계 체계)

□ 연수 일정

○ 연수기간 : 2026. 06. 08. ~ 2026. 06. 12. (4박 5일)

일자	주요 방문지	주요 조사 내용
1일차	신치토세 공항, 삿포로역, 오도리공원	JR 공항연계 교통체계, 삿포로역 복합환승센터 구조, 다국어 안내체계 및 이용객 동선 조사
2일차	삿포로 시영 지하철 전 노선	난보쿠선·도자이선·도호선 운영체계, 배차간격, 자동화 설비, IC카드 시스템, 교통약자 편의시설 조사
3일차	오타루	JR 광역교통 운영체계, 관광객 이동 동선, 관광지 연계 교통서비스 조사 및 해외문학투어 실시
4일차	조잔케이	관광형 교통서비스 운영 현황, 버스 연계체계, 관광지 접근성 및 이용객 편의시설 조사
5일차	삿포로역, 신치토세공항	연수 결과 종합 정리, 교통카드 환불 절차 확인 및 귀국

II 연수내용

1. 삿포로역 복합환승센터 및 환승체계 분석

- 직관적인 동선 동선 및 구조 설계
 - JR 홋카이도, 시영 지하철, 시내버스 터미널이 유기적인 단일 체계로 통합 연계
 - 개찰구, 환승 통로, 승강장을 효율적으로 연결하여 출퇴근 혼잡 시간대 병목 현상 최소화
- 수요자 중심 안내 시스템 구축
 - 노선별 고유 색상 체계(Color Coding) 및 역번호 번호판 도입으로 시각적 직관성 확보
 - 4개 국어(일본어, 영어, 한국어, 중국어) 병기 표지판을 통해 외국인 관광객 이동 편의성 보장



다국어 및 컬러 코딩 환승 안내

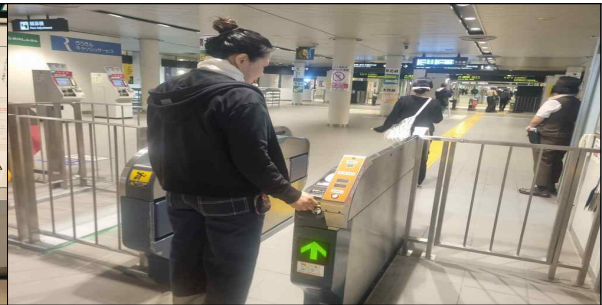
지하철-JR 직결 연계 유도 체계

2. IC카드 기반 통합 결제 시스템 및 자동화 설비 조사

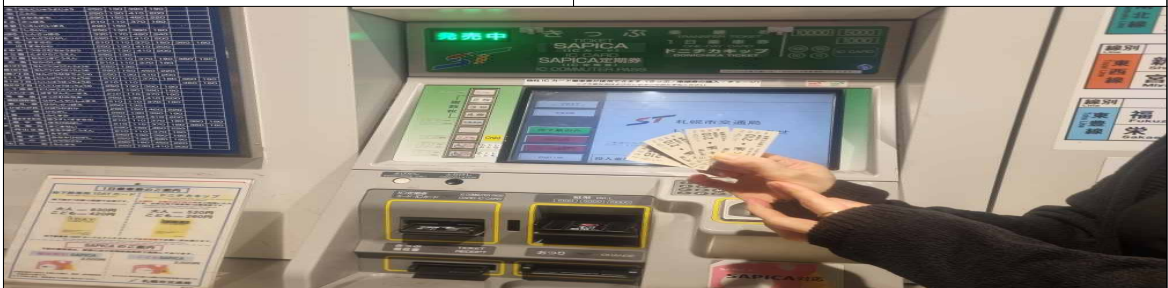
- 상호 호환 IC카드 체계(SAPICA / Kitaca) 운영
 - 카드 1장으로 지하철·철도·버스를 전방위로 이용할 수 있는 통합 정산 환경 구축
 - 시영 대중교통 이용 시 포인트 적립 제도를 운용하여 이용자 유인 및 활성화 도모
- 매표 및 개찰 설비의 고도화
 - 다국어 지원 터치스크린이 탑재된 직관적 UI 디자인의 자동발권기 운영
 - 인식 속도 및 정확도가 높은 자동개찰기 배치를 통해 게이트 정체 유발 방지



직관적UI기반의 자동발권기 운영



속도·정확도를 높인 자동개찰기 게이트



삿포로 시영 지하철 노선별 환승 및 운임 체계 요약도

3. 고객서비스 및 다국어 안내체계 조사

○ 적극적인 현장 고객 응대

- 역사 내 주요 거점 종합안내도 배치 및 안내 직원의 신속·명확한 민원 피드백 체계 구축
- 외국어 응대 품질 향상을 통해 단순 안내를 넘어선 종합 교통 편의 서비스 제공



종합 버스 안내소 내 다국어 정보표출 현황

차내 실시간 디지털 다국어 교통정보 표출

4. 역사 시설 및 청결관리 운영 사례

○ 최상위 수준의 환경미화 유지

- 대합실, 화장실, 승강장 등 공공 구역 전반에 걸쳐 체계적이고 빈틈없는 미화 프로세스 가동
- 시민과 관광객 스스로 질서를 준수할 수 있도록 유도하는 유기적인 안내 표지판 연계 운영
- 유니버설 디자인을 적용한 교통약자 전용 다기능 화장실 설계 및 인프라 확보



미화 프로세스 가동

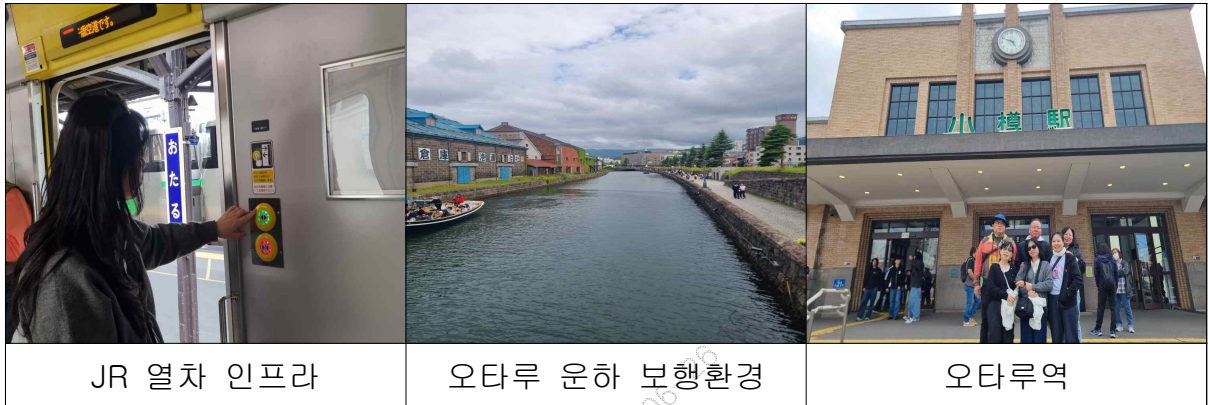
분리배출 유도 표지

다기능 화장실 시설

5. 오타루·조잔케이 관광 연계 교통서비스 분석

○ 오타루(철도 기반 관광 연계 우수 사례)

- 도심(삿포르)과 관광지(오타루)를 잇는 JR 광역열차의 철저한 정시성 및 높은 접근성 확인
- 오타루역 출구와 주요 관광 권역(오타루 운하 등)이 자연스럽게 연동되는 도보 보행 환경 정비



○ 조잔케이(버스 기반 외곽 연계 우수 사례)

- 도심 외곽 온천 관광지 특성에 맞춘 조테쓰 버스 중심의 맞춤형 배차 및 노선 운영
- 외국인을 위한 다국어 버스 시간표 서식 배포, 정류장 편의시설 정비를 통해 접근성 가속화

III 결론

○ 이용자 중심의 직관적 역무 안내 체계 고도화

- 복잡한 환승 통로 내 유도선 디자인 정비 및 다국어 안내 시스템 수시 업데이트 필요
- 규모의 확충보다는 승객의 실제 눈높이와 동선을 고려한 시각적 표지판 체계 개선안 도출

○ 대중교통 결제 편의성 및 다각화 벤치마킹

- 향후 교통 결제 시스템 고도화 시, 이용자 친화적 발권기 화면 구성(UI) 및 연계 수단 정산 편의성 강화 모델 참고

○ 역사 청결도 및 쾌적성 향상을 위한 미화 프로세스 재정립

- 쾌적한 역내 환경은 우리 공사 브랜드 신뢰도 및 공공서비스 품질과 직결됨을 인지
- 청소 업무의 정형화를 넘어 이용객의 자발적인 질서 유지를 이끌어내는 안내 체계의 복합 운용 시도
- 지역 관광 인프라와 광주 도시철도 간 연계 강화
 - 오타루·조잔케이 사례를 참고하여 역세권 주변 지역 관광 자원 및 버스 교통 체계와의 밀접한 연계 서비스 모델 기획 검토

10.11.37.102 515247 2026-06-26 15:01



오타루의 바다와 멈춰진 시간 속에서



오르골당 역사 보존 건축물



오타루 운하



오타루 오르골당 내부 전경



유리공예 체험 공방

도서명 : 바다가 보이는 이발소 (저자 오기와라 히로시)

장소명 : 일본 홋카이도 오타루시 일대(오타루 운하, 오르골당, 유리공예 공방등)

느낀점 : 오타루의 고즈넉한 바다와 세월이 묻어나는 운하 거리를 거닐며 소설 《바다가 보이는 이발소》에 투영된 가족 간의 상실과 치유, 화해라는 보편적 삶의 정서를 생생하게 체험하였습니다. 특히 오르골당 내부의 섬세한 멜로디는 소설 속 '멈춰진 시간' 및 유품 속 기억의 서사와 자연스럽게 오버랩되어, 분주한 업무 속에 미처 돌아보지 못한 소중한 인간관계와 내면의 감정을 차분히 정돈하는 계기가 되었습니다. 또한, 작은 충격에도 깨지기 쉬운 유리를 정성스럽게 다루는 공예 체험을 통해 사람 사이의 '소통과 관계' 역시 깊은 주의와 정성이 필요함을 직관적으로 조망할 수 있었습니다.