

공무 국외출장 보고서

1. 기본사항

보고서 분류	소 속	직 위	성 명	E-mail주소
국외출장	역무운영팀 김대중컨벤션센터역	주임	이윤주	min1023@grtc.co.kr

2. 보고서 요약

일본 삿포로 배낭연수 결과 보고

1. 연수개요

- 연수 배경 및 목적
 - 일본 삿포로의 선진 대중교통 및 이용자 중심 시스템(복합환승, IC결제, 다국어 안내 등)을 비교·분석하고 벤치마킹하여, 당사 역무운영과 고객 서비스 개선방안 도출
- 연수 기관 및 지역
 - 일본 삿포로시 일대(시영 지하철 및 트램 주요 역사)
- 연수 기간
 - 2026.06.08.~06.12. (5일)

2. 연수내용

- 삿포로역 복합 환승센터 및 환승체계 분석
- IC카드 기반 통합 결제 시스템 및 자동화 설비 조사
- 고객서비스 및 다국어 안내체계 조사
- 역사 시설 및 청결관리 운영 사례
- 오타루·조잔케이 관광 연계 교통서비스 분석

3. 결론

- 승객 동선과 눈높이를 고려한 직관적 역무 안내 체계 및 결제 시스템 편의성 고도화
- 쾌적한 역사 조성을 위한 미화 프로세스 재정립 및 주변 지역 관광 인프라·교통 연계 강화

4. 해외문학투어

- 바다가 보이는 이발소 (저자 오가와라 히로시)
 - 일본 홋카이도 오타루 시 일대(오타루 운하, 오르골당, 유리공예 공방 등)