

목차

01 연구의 개요	2
1_연구의 배경 및 목적	2
2_연구의 내용 및 방법	4
02 서울시 교통민원 및 민원분석 사례	8
1_서울시 교통민원 현황	8
2_국내외 민원분석 사례	16
03 분석자료 및 방법론 검토	28
1_분석자료	28
2_교통민원통계표(안) 구성 시 고려사항	34
3_새로운 교통민원통계표(안) 제안	36
04 기존분류체계 기반의 교통민원통계표 작성	40
1_교통민원통계표 작성 방법론	40
2_교통민원통계표 작성 결과	42
05 민원원시자료 분석을 통한 교통민원통계표 작성	50
1_교통민원통계표 작성 방법론	50
2_교통민원통계표 작성 결과	55

06 민원분석을 통해 알 수 있는 사실들	64
1_개요	64
2_교통민원분석의 시사점	66
07 민원분류의 자동화	88
1_민원분류 자동화 필요성	88
2_민원분류 자동화 방법론	89
3_민원분류 자동화 결과 및 활용방안	92
08 결론 및 정책건의	98
1_결론	98
2_정책건의	99
참고문헌	101
부록	102
Abstract	119

표

[표 2-1] 서울통계 기준 민원 현황(2014년 기준)	9
[표 2-2] 응답소 부문별 민원현황	10
[표 2-3] 120다산콜센터 부문별 민원현황	11
[표 2-4] 관리유형별 민원발생 빈도	13
[표 2-5] 서울시 교통민원 접수현황	14
[표 2-6] 국민권익위원회 민원정보 분석센터의 주요 분석내용	21
[표 3-1] 분석대상 민원과 분석제외 민원	29
[표 3-2] 서울시설공단(장애인콜택시) 민원 현황	33
[표 3-3] 서울시 민원분류체계(응답소)	35
[표 3-4] 새로운 교통민원통계표(안)	37
[표 4-1] 유형별(대분류) 교통민원통계표	42
[표 4-2] 유형별(중분류) 교통민원통계표	45
[표 4-3] 유형별(중분류) 교통민원통계표(상세)	46
[표 4-4] 서울과 런던의 민원유형별 교통민원통계표 비교	47
[표 5-1] 관리유형별 표본수 및 비율	51
[표 5-2] 민원통계표(민원유형)	52
[표 5-3] 관리유형별 전수화계수(가중치)	54
[표 5-4] 단일유형(1-1)과 복합유형(1-N)의 결과 비교	54
[표 5-5] 유형별(대분류) 교통민원통계표	55
[표 5-6] 유형별(중분류) 교통민원통계표	56
[표 5-7] 유형별(중분류) 교통민원통계표(상세)	57

[표 5-8] 민원인별 교통민원 현황	58
[표 5-9] 민원대상별 교통민원 현황	58
[표 5-10] 민원목적별 교통민원 현황	58
[표 5-11] 재분류와 신규분류의 민원통계표 비교(대분류)	60
[표 5-12] 재분류와 신규분류의 민원통계표 비교(중분류)	61
[표 6-1] 민원분석을 통해 알 수 있는 사실들 리스트	65
[표 6-2] 버스전용차로에 관한 민원은?	66
[표 6-3] 버스정류장에 관한 민원은?	67
[표 6-4] 버스기사에 관한 민원은?	68
[표 6-5] 버스운전행태에 관한 민원은?	69
[표 6-6] 노선조정 및 배차에 관한 민원은?	70
[표 6-7] 노선조정 및 배차에 관한 민원은 어떤 버스 위계에서 많이 발생하는가?	70
[표 6-8] 노선조정 및 배차에 관한 민원은 어느 지역에서 많이 발생하는가?	71
[표 6-9] 택시운전행태에 관한 민원은?	72
[표 6-10] 택시요금에 관한 민원은?	73
[표 6-11] 택시정책에 관한 민원은?	74
[표 6-12] 도시철도 열차운행에 관한 민원은?	76
[표 6-13] 도시철도 요금에 관한 민원은?	77
[표 6-14] 도시철도 민원 중 9호선에 특화된 민원은?	78
[표 6-15] 불법주정차에 관한 민원은?	79
[표 6-16] 거주자우선주차에 관한 민원은?	79
[표 6-17] 교통수단별 정책건의 민원 현황	80
[표 6-18] 교통수단별 칭찬민원 현황	82
[표 6-19] 도시철도공사 및 법인택시 습득물/분실물	82
[표 7-1] 현재의 민원분류 과정과 자동화 후의 민원분류 과정	88
[표 7-2] 나이브 베이즈 검증결과(예시)	92

그림

[그림 1-1] 연구 수행 방법론	5
[그림 2-1] 관리유형별 민원발생 빈도	13
[그림 2-2] 서울시 교통민원 접수현황	14
[그림 2-3] 서울시민의 교통만족도	15
[그림 2-4] TfL Complaint Report 총괄표	16
[그림 2-5] TfL Complaint Report 대분류 및 중분류	17
[그림 2-6] 미국 뉴욕 311 콜센터 민원분석 사례	18
[그림 2-7] 호주 빅토리아주 교통민원 관리 가이드라인의 민원분류	19
[그림 2-8] 광주광역시 민원분석 사례(행정부서별 민원현황)	20
[그림 2-9] 광주광역시 민원분석 사례(대중교통과 민원현황)	20
[그림 2-10] 국민권익위원회 민원정보분석센터 분석 사례	22
[그림 2-11] 경기도 민원 콘텐츠 분석 사례	23
[그림 2-12] 서울시 교통수단별 민원 신고현황	24
[그림 3-1] 서울시 교통민원 접수 및 관리체계(종합)	28
[그림 3-2] 운수사업관리시스템 민원(예시)	30
[그림 3-3] 응답소 민원(예시)	31
[그림 3-4] 도시철도 운영기관 민원(예시)	32
[그림 3-5] 서울시설공단(장애인콜택시) 민원(예시)	33
[그림 3-6] 통일된 교통민원 분류체계 필요	34
[그림 3-7] 현재 행정조직 단위의 분류체계 문제점	36
[그림 4-1] 기존분류체계 재분류 방향	40

[그림 4-2] 기존분류체계 재분류(예시)	41
[그림 4-3] 교통수단 및 시설별 민원현황	43
[그림 4-4] 교통수단별 민원 변화추이	43
[그림 4-5] 교통수단별 민원건수와 통행당 민원건수	44
[그림 5-1] 신규분류 시 민원특성 적용기준	53
[그림 5-2] 민원인, 민원대상, 민원목적별 민원현황	59
[그림 5-3] 재분류와 신규분류의 민원통계표 비교(대분류)	60
[그림 6-1] 승차거부 시 택시기사는 어떤 핑계를 대는가?	75
[그림 6-2] 서울 주요 지점 중 가장 많이 언급된 지역은?	83
[그림 6-3] ‘불법’ 및 ‘불법주차’ 키워드 발생빈도 추이	84
[그림 6-4] 도시철도 호선별 키워드 발생빈도 추이	84
[그림 6-5] 카카오/우버택시 키워드 발생빈도 추이	85
[그림 6-6] 광역/경기버스 키워드 발생빈도 추이	85
[그림 7-1] 나이브 베이즈 적용과정	89
[그림 7-2] 나이브 베이즈 입력데이터 형태	90
[그림 7-3] 나이브 베이즈 분석용 데이터 형태로 변형	91
[그림 7-4] 나이브 베이즈 정산과 검증 자료 구성	91
[그림 7-5] 자동화의 정답률(예시)	93
[그림 7-6] 자동화의 한계점	94
[그림 7-7] 민원분류 자동화 활용방안	95