



즉시 배포용: 2024년 4월 9일

KATHY HOCHUL 주지사

HOCHUL 주지사, MTA 역무원들이 부스 밖에서 승객을 지원한 지 1주년 기념

설문조사에 따르면 고객은 역무원과의 상담 후 환승 경험에 더 안전하고 만족감을 느끼는 것으로 나타나

서비스 확대 및 할인 요금 등록을 지원하는 고객 서비스 센터

탁월한 고객 서비스로 5명의 역무원이 표창 수상

기자 회견 사진은 [여기](#), 기자 회견 동영상은 [여기](#)에서 확인 가능

Kathy Hochul 주지사는 오늘 MTA 역무원들이 부스에서 나와 길 찾기 정보 제공, 요금 자동 운임 지원, 신규 승객에게 비접촉식 요금 지불에 대해 알리는 등 역 전체의 핵심 고객 서비스 기능을 통해 승객을 지원하는 역할을 강화한 지 1년을 축하했습니다. 토큰 시대로 거슬러 올라가는 부스 중심의 역할에서 벗어난 이러한 변화는 21세기 역 환경에서 고객의 요구에 더 잘 부응하고 고객 경험을 개선하기 위해 역할을 현대화했습니다. 지난 한 해 동안 NYC Transit은 2023년 3월부터 2024년 2월 사이에 고객으로부터 긍정적인 피드백을 받은 역무원에게 208개의 표창을 수여했으며, 요원들이 정기적으로 부스를 떠나기 시작한 2022년 3월부터 2023년 2월 사이에는 33개의 표창을 수여했습니다.

Hochul 주지사는 이렇게 말했습니다. "매일 지하철을 이용하는 수백만 명의 사람들이 지하철을 더 안전하고 더 쉽게 이용할 수 있도록 하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 역무원은 도움이 필요한 승객들이 가장 먼저 연락할 수 있는 창구이며, 역에 상주함으로써 뉴욕 주민들에게 서비스를 제공하고 있습니다."

향상된 고객 서비스 이니셔티브의 일환으로 NYC Transit은 시스템 전체에 역무원을 보다 효율적으로 배치하여 연간 1,000만 달러를 절감하는 동시에 고객 서비스를 개선하고 시간당 급여를 인상했습니다. 앞으로 몇 주 동안 NYC Transit은 지하철 시스템의 15개 고객 서비스 센터(Customer Service Centers, CSCs)에 추가 서비스를 점진적으로 도입할 예정입니다. 고객은 이 서비스를 통해 현장에서 영구 할인 요금

메트로 카드를 신청하고 수령할 수 있습니다. CSC에서 공정 운임 신청을 완료하는 기능과 같은 추가 서비스는 앞으로 몇 달 동안 단계적으로 도입될 예정입니다.

부스 이전 이후, 2023년 가을 고객 수(Customers Count) 설문조사에서 고객과 역무원의 상호 작용이 긍정적이었으며, 특히 보다 친근한 맞춤형 지원이 제공되어 부스 외부에서 상호 작용을 한 승객들 사이에서 높은 것으로 나타났습니다. 또한 역무원과의 상호 작용에 만족하는 고객은 승강장에서 안전하다고 느끼고(52% 대 26%) 지하철 전반에 만족하는 비율이 더 높았습니다(61% 대 31%).

NYC Transit의 Richard Davey 청장은 이렇게 말했습니다. "지금은 NYC Transit의 새로운 고객 서비스 시대이며, 그 중심에 역무원이 있습니다. 부스 제한 고객 서비스에서 탈피한 지 1년이 지났으며 그 결과는 놀라웠습니다. 고객은 지하철에 더 만족했을 뿐만 아니라 역 곳곳에서 이러한 직원들을 보면서 더 안전하다고 느꼈다고 보고합니다. 우리는 오늘날을 뛰어넘는 성과를 거둔 직원들을 인정했지만, 모든 역무원들이 새로운 역할을 위해 최선을 다했습니다. 고객 만족은 매우 중요하며, 오늘은 고객 경험을 개선하고 더 빠르고 깨끗하며 안전한 서비스를 제공하기 위한 진전을 보여줍니다."

MTA 최고 고객 책임자인 Shanifah Rieara는 이렇게 말했습니다. "역무원이 1년 동안 부스를 떠나서 승객의 대중 교통 요구 사항을 지원해 왔으며 그 결과 고객 만족도가 높게 나타나고 있습니다. 대면 상호 작용은 승객 경험을 개선하는 데 매우 중요하며 뉴욕 주민과 방문객 모두에게 의미 있는 영향을 미쳤습니다. 가까운 장래에 승객가 현장에서 할인 요금 메트로 카드와 공정 요금 프로그램을 신청할 수 있게 되면 이러한 진전을 바탕으로 발전할 수 있기를 기대합니다."

NYC Transit 지하철부(Department of Subways)의 Demetrius Crichlow 수석 부사장은 이렇게 말했습니다. "역무원은 항상 고객이 대중 교통 시스템을 이용할 수 있도록 지원하는 데 중요한 역할을 해왔지만, 이제는 정해진 장소 한 곳에만 국한되지 않고 그 결과가 압도적으로 긍정적입니다. 모든 승객이 저렴한 교통편을 이용할 수 있도록 요금 할인 옵션에 대한 귀중한 정보를 공유할 수 있는 기능을 포함하여 직원이 부스 밖으로 나가 승객 경험에 얼마나 많은 가치를 더하는지 보여줍니다."

축하 행사의 일환으로 NYC Transit은 탁월한 고객 서비스를 제공한 **Ruhul Amin, Nelson Chang, Matthew Patrick, Ruben Taylor, Rashelle McFadde** 다섯 명의 역무원에게 상을 수여했습니다. 이들 직원은 모두 탁월한 고객 서비스를 장려하기 위해 당국이 최근 시작한 직원 표창 프로그램의 일환으로 **North Star** 핀을 받았습니다.

역무원은 이제 지난달과 마찬가지로 공정 요금의 날([Fair Fares Day of Action](#))로 지정된 시 최대의 일일 공동 노력을 통해 이용 가능한 요금 할인 옵션에 대한 인식과 자격 관련 정보를 높일 수 있도록 지원 역할도 수행할 수 있습니다. 앞에서 설명한 업무

외에도 새로운 역할을 부여받은 역무원은 다음을 통해 고객 지원을 제공할 수 있게 되었습니다.

- 장애가 있는 고객 및 노인을 위한 지원
- 서비스 중단 및 주요 계획 변경 시 필요한 고객 서비스
- 전환 및 사용 관련 질문을 포함한 **OMNY** 지침 및 정보
- 요금 인하 안내 및 정보
- 엘리베이터, 에스컬레이터, 디지털 사이니지, 헬프 포인트, 개찰구 등 고객 편의 시설과 관련된 모든 문제 적시 보고
- 안전하고 깨끗한 고객 환경 유지
- 삶의 질 문제 보고

이러한 변화는 시스템 전반의 모든 자치구에 고객 서비스 센터 건설을 보완했습니다. 현재 15개의 고객 서비스 센터가 있으며, 올해에는 더 많은 고객 서비스 센터가 문을 열 예정입니다. 현재 위치 목록은 [여기](#)를 참조하십시오. 이들 시설에는 **New York City Transit** 역무원이 연중무휴 상주하며 과거에는 로어 맨해튼의 3 Stone Street에서만 독점적으로 제공되었던 서비스를 제공합니다.

###

다음 웹 사이트에 더 많은 뉴스가 있습니다: www.governor.ny.gov
뉴욕주 | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
주지사 사무실에 업데이트 신청하기: ny.gov/signup 81336번으로 NEW YORK 이라는 문자 메시지를 보내세요

[구독 취소](#)