2024행정안전부 공공서비스디자인 성과공유대회

해양수산부

핫플뱃길

군산시

한국해운조합 KSA

KOMSA 한국해양교통안전공단 KOREA MARITIME TRANSPORTATION SAFETY AUTHORITY

해양경찰

FIPA 한국어촌어항공단

한양여자대학교

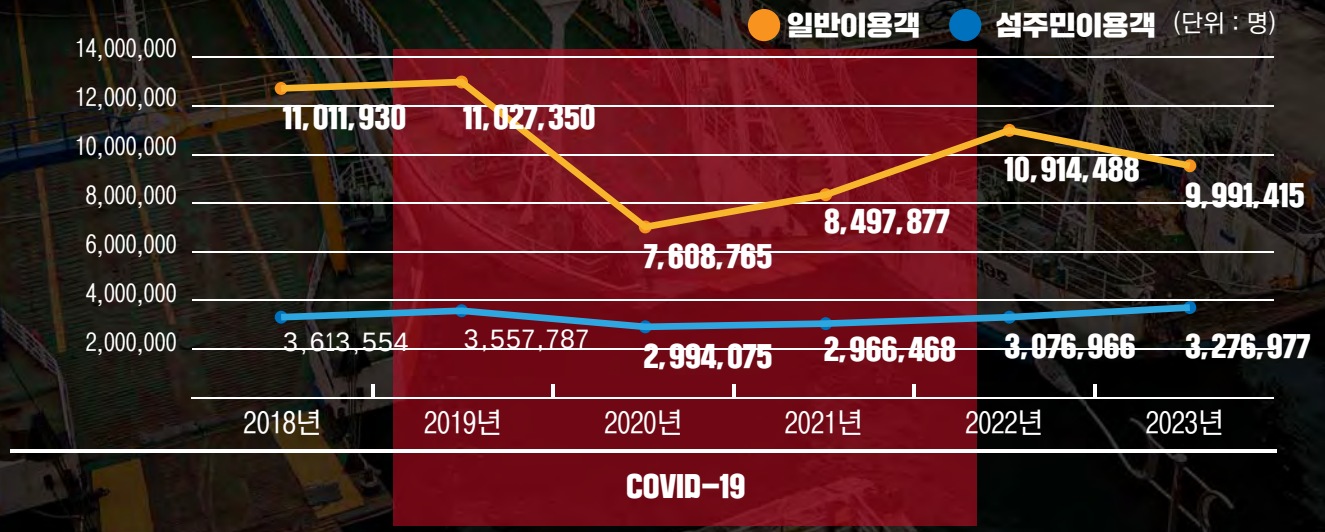
Ministry of Oceans and Fisheries

프로젝트 개요

프로젝트 개요

국가 보조항로는 섬 주민 감소, 고유가 단절 위기

구 분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
일 반	11,011,930	11,027,350	7,608,765	8,497,877	10,914,488	9,991,415
섬 주 민	3,613,554	3,557,787	2,994,075	2,966,468	3,076,966	3,276,977



Ministry of Oceans and Fisheries

서비스경험디자인, 섬 7일 살이

군산-어청도 항로 경험 관찰

Ministry of Oceans and Fisheries

전문성과 창의성, 지속적인
문제해결 가능성을 고려한
공공서비스디자인단 구성

6+1 협업과제 핫플뱃길 탄생

여객선 항로 단절 방지, 서비스 고도화에 필요한 6개 기관, 1개의 지자체 협업으로 탄생한 핫플뱃길 프로젝트

Ministry of Oceans and Fisheries

02 진짜문제 발견하기

데스크리서치
고객 섀도잉

02 진짜문제 발견하기

심층 인터뷰
이해관계자맵

여객선 이용객 서비스?

안전한 운행이 우선...

승무원 = 3D업 종사자...

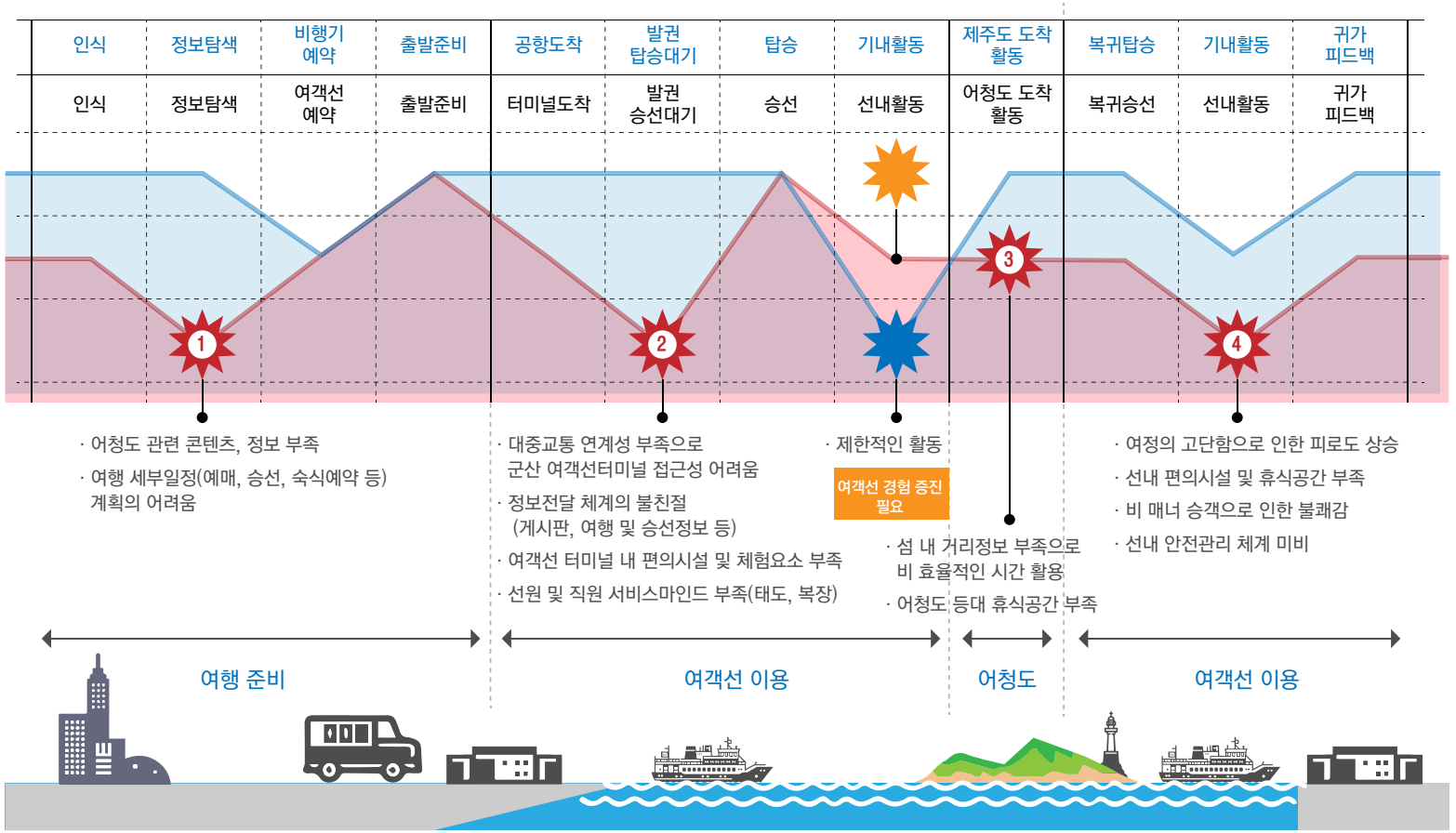
02 진짜문제 발견하기

불친절한 정보, 서비스 품질

Ministry of Oceans and Fisheries

03 문제 정의하기

고객여정맵
퍼소나



서비스 목표 수립

여객선 이용객, 이해관계자
설문조사, 심층인터뷰 기반

Ministry of Oceans and Fisheries

서비스 문제점 분석

기존 60대 이상 시니어 단체방문 이용객 중심

1회성 이용객, 서비스 질적 저하

Ministry of Oceans and Fisheries

04 아이디어 발전하기

정책 방향성 수립

여행 경험을 시각화하자!

04 아이디어 발전하기

아이디어 워크숍

Ministry of Oceans and Fisheries

04 아이디어 발전하기

협업기관 역할 분담

아이디어 워크숍

단계	간접적인(온라인 매체, 모바일, 비대면) 서비스 전달 단계				직접적인(물리적, 대면) 서비스 전달 단계							서비스 관리
고객 단계 (Customer Actions)	인식	정보탐색	여객선 예약	출발준비	터미널도착	발권 승선대기	승선	선내활동	어청도 도착, 활동	복귀승선	선내활동	귀가 피드백
프론트 스테이지 (Frontstage Actions)	홍보 마케팅	이동수단, 숙박 여정 정보	온란인예약 시스템	당일 출발/ 군산 숙박	주차장 및 터미널 내부	발권창구 대합실	어청카페리	여객선 부대시설	어청도	어청카페리	여객선 부대시설	유튜브콘텐츠 블로그, SNS
백스테이지 (Backstage Actions)	홍보마케팅 관리		예약시스템 관리		정보체계, 동선 관리	고객 서비스 품질 향상		여객선 이용 경험 향상	여행, 복귀 정보전달		여객선 이용 경험 향상	모니터링, 서비스 개선
지원 프로세스 (Supporting Processes)	콘텐츠 기반 고객 소통	요금할인 여행이벤트	운항관리 시스템		정보체계, 동선 관리	고객 서비스 품질 향상		여객선 이용 경험 향상	여행, 복귀 정보전달		여객선 이용 경험 향상	모니터링, 서비스 개선

군산시 — 핫플뱃길 시범서비스 운영
KSA 한국해운조합 — 연안 항로, 선사 서비스 관리
KMI 한국해양수산개발원 — 섬 관광 활성화 방안 제시
KOMSA 한국해양교통안전공단 — 항로 안전 위해요소 관리 및 개선
FIPA 한국어촌어항공단 — 섬 여행 관광 안내 및 홍보 / 기항지 안전 위해요소 관리 및 개선
해양수산부

핫플뱃길 운영확대

05 실행계획 전달하기

섬 방문을 유도하는 선상 이벤트 진행

4월 어청도 낭만여행
6월 작가와 함께 북 콘서트
10월 도전, 안전 골든벨

Ministry of Oceans and Fisheries

05 실행계획 전달하기

많은 정보때문에 혼잡해요...

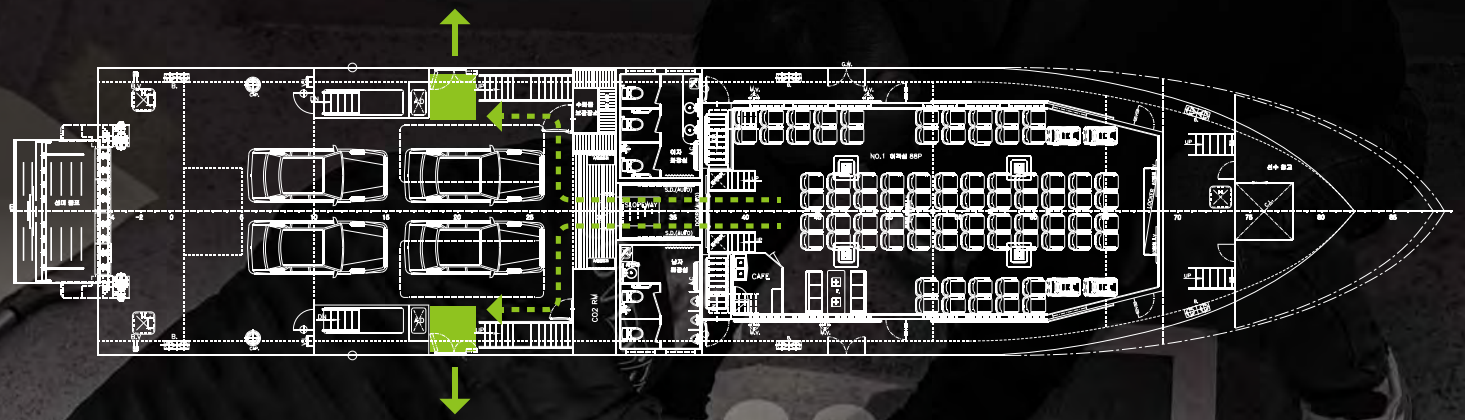
여객선터미널 내 불필요한
정보, 포스터 정리
내일의 여객선 운항 예보
PC 및 모바일서비스 실시

05 실행계획 전달하기

위급상황 시 어떻게 해요?

이용객의 직관적 이동 동선
비상탈출 집결장소 시각화,
안전디자인 적용

탈출경로, 집결지 유도사인



비상탈출
집결장소

Ministry of Oceans and Fisheries

05 실행계획 전달하기

이 배에 승무원이 누구예요?

여객선 승무원 유니폼디자인

핫플뱃길 통일성, 상징성

Before

05 실행계획 전달하기

지역 명소는 포토존?

아니, 느긋하게 책을 읽고
해넘어가는 일몰을 감상해

휴식, 힐링 공간 제공

핫플 어청도 뱃길
안전하고
편안한
핫플뱃길로
놀러오세요
Ministry of Oceans and Fisheries