

Define CS, fit into CL	<div data-bbox="91 92 368 153">1. 고객 분류</div> <div data-bbox="822 82 884 137">CS</div> <div data-bbox="99 183 862 260"> <p>단체 : 재난안전교육원, 안전체험관, 학교, 행정부, 교육청</p> <p>개인 : 8~19세</p> </div>	<div data-bbox="938 92 1325 153">6. 고객 행동 제한</div> <div data-bbox="1723 82 1784 137">CL</div> <div data-bbox="946 173 1709 338"> <p>인지적 제약 : 긴장이나 공포로 인해 의사 결정 능력 저하.</p> <p>물리적 제약 : 건물 붕괴 등 물리적 제약에 행동을 제한.</p> <p>정보 부족 : 적절한 정보가 부족하거나 오류가 있음.</p> <p>심리적 요인 : 과도한 스트레스 및 감정적인 부담감, 공포.</p> </div>	<div data-bbox="1822 92 2306 153">5. 사용 가능한 솔루션</div> <div data-bbox="2548 82 2610 137">AS</div> <div data-bbox="1822 159 2575 445"> <p>과거 : SNS 또는 매체 사용</p> <p>장점 : 많은 정보를 볼 수 있음.</p> <p>단점 : 긴박한 상황에서 대처할 수 있는 방법을 파악할 수 없음. 허위 정보가 섞여있을 수 있음. 시각적으로 보여지므로 실제 상황에서 직접 대처하는 것이 어려움.</p> </div>	Explore AS, differentiate
Focus on PR, tap into BE, understand RC	<div data-bbox="91 516 505 576">2. 문제/고통+빈도</div> <div data-bbox="822 506 884 560">PR</div> <div data-bbox="99 616 723 741"> <p>올바른 행동요령을 알지 못하여 2차 피해 발생</p> <p>자주 발생하지 않으나 피해 정도가 매우 큼</p> <p>생존과 직결되어 필수적으로 숙지해야 함</p> </div>	<div data-bbox="938 516 1486 576">9. 문제의 근원 또는 원인</div> <div data-bbox="1723 506 1784 560">RC</div> <div data-bbox="946 596 1723 889"> <p>재난 상황의 심각성 인지 및 관심 부족.</p> <p>관심 부족으로 인해 관련 정보에 대하여 제대로 알지 못함.</p> <p>재난 상황으로 인한 불안과 두려움이 행동 요령에 혼동을 줌.</p> <p>혼동으로 인해 판단력과 대처능력 저하.</p> <p>흔한 상황이 아니므로 대처하는 경험 부족.</p> </div>	<div data-bbox="1822 516 2118 576">7. 행동+강도</div> <div data-bbox="2548 506 2610 560">BE</div> <div data-bbox="1849 606 2553 939"> <p>직접 관련 :</p> <ul style="list-style-type: none"> 교육 프로그램 직접 참여. 응급 서비스 번호나 구조 요청 시스템 직접 이용. 정부 기관, 방송 매체 등을 이용해 정보 수집. <p>간접 관련 :</p> <ul style="list-style-type: none"> 주변 사람들에게 도움 요청. 주변 사람들 행동을 따라함. </div>	Focus on PR, tap into BE, understand RC
Identify strong TR & EM	<div data-bbox="91 1262 626 1322">3. 행동을 유발하는 요인</div> <div data-bbox="822 1251 884 1306">TR</div> <div data-bbox="99 1342 690 1423"> <p>피해 상황을 직접 목격하거나 매체를 통해서</p> <p>간접적으로 접했을때 행동을 유발하게 됨.</p> </div> <div data-bbox="91 1624 368 1685">4. 감정 요인</div> <div data-bbox="822 1604 884 1659">EM</div> <div data-bbox="99 1695 583 1780"> <p>문제 해결 전 : 불안함, 공포</p> <p>행동요령을 숙지한 후 : 안정감, 안심</p> </div>	<div data-bbox="938 1262 1180 1322">10. 솔루션</div> <div data-bbox="1723 1251 1784 1306">SL</div> <div data-bbox="946 1342 1717 1598"> <ul style="list-style-type: none"> 긴장이나 공포 상황에서도 효과적인 의사 결정을 돕는 훈련 경험을 제공. 출구가 막힌 상황 등 물리적인 제약에 직면했을 때, 적절한 행동을 학습하고 실전에 적용. 정확한 정보를 통해 올바른 대응법을 습득. 타인과 협력하는 등 사회적 상호작용. </div>	<div data-bbox="1822 1262 2150 1322">8. 행동의 채널</div> <div data-bbox="2548 1251 2610 1306">CH</div> <div data-bbox="1838 1342 2357 1518"> <p>온라인</p> <p>온라인 교육 및 훈련 참여.</p> <p>정부 기관 웹사이트를 통해 정보 수집.</p> <p>SNS를 활용하여 도움 요청.</p> </div> <div data-bbox="1838 1639 2271 1826"> <p>오프라인</p> <p>안전체험관 교육 및 훈련 참여.</p> <p>직접 판단 후 현장 상황 평가.</p> <p>주변 사람들에게 도움 요청.</p> </div>	Extract online & offline CH of BE