

Define CS, fit into CL	<div data-bbox="94 90 362 151">1. 고객 분류</div> <div data-bbox="819 80 887 131">CS</div> <div data-bbox="94 181 873 272"> <p>단체 : 재난안전교육원, 안전체험관, 학교, 행정부, 교육청</p> <p>개인 : 8~19세</p> </div>	<div data-bbox="940 90 1330 151">6. 고객 행동 제한</div> <div data-bbox="1720 80 1787 131">CL</div> <div data-bbox="940 171 1720 352"> <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="1814 90 2311 151">5. 사용 가능한 솔루션</div> <div data-bbox="2540 80 2607 131">AS</div> <div data-bbox="1814 151 2593 453"> <p>과거 : SNS 또는 매체 사용</p> <p>장점 : 많은 정보를 볼 수 있음.</p> <p>단점 :</p> <p>긴박한 상황에서 대처할 수 있는 방법을 파악할 수 없음.</p> <p>허위 정보가 섞여있을 수 있음.</p> <p>시각적으로 보여지므로 실제 상황에서 직접 대처하는 것이 어려움.</p> </div>	Explore AS, differentiate
Focus on PR, tap into BE, understand RC	<div data-bbox="94 514 497 574">2. 문제/고통+빈도</div> <div data-bbox="819 504 887 554">PR</div> <div data-bbox="94 614 739 756"> <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="940 514 1491 574">9. 문제의 근원 또는 원인</div> <div data-bbox="1720 504 1787 554">RC</div> <div data-bbox="940 594 1733 917"> <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="1814 514 2123 574">7. 행동+강도</div> <div data-bbox="2540 504 2607 554">BE</div> <div data-bbox="1841 604 2567 997"> <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="94 1260 631 1320">3. 행동을 유발하는 요인</div> <div data-bbox="819 1249 887 1300">TR</div> <div data-bbox="94 1340 698 1431"> <p>피해 상황을 직접 목격하거나 매체를 통해서</p> <p>간접적으로 접했을때 행동을 유발하게 됨.</p> </div> <div data-bbox="94 1622 362 1683">4. 감정 요인</div> <div data-bbox="819 1602 887 1653">EM</div> <div data-bbox="94 1703 591 1784"> <p>문제 해결 전 : 불안함, 공포</p> <p>행동요령을 숙지한 후 : 안정감, 안심</p> </div>	<div data-bbox="940 1260 1182 1320">10. 솔루션</div> <div data-bbox="1720 1249 1787 1300">SL</div> <div data-bbox="940 1360 1733 1753"> <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="1814 1260 2150 1320">8. 행동의 채널</div> <div data-bbox="2540 1249 2607 1300">CH</div> <div data-bbox="1841 1340 2365 1532"> <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="1841 1643 2284 1844"> <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