

1. 문제의 현상

- 서비스 사용자: 환승 시 교통카드 인식 오류로 인해 요금이 이중으로 부과되거나 환승 혜택을 받지 못하는 경우가 발생한다. 이로 인해 불편함과 금전적 손해를 경험한다.
- 서비스 공급자: 다양한 교통수단 간 시스템 연동이 미흡하여 정확한 데이터 수집과 처리가 어렵다. 민원 증가와 신뢰도 하락으로 이어질 수 있다.

2. 문제의 본질

- 서비스 사용자: 사용자는 빠르고 정확한 환승 처리를 기대하며, 다양한 교통수단을 하나의 카드로 편리하게 이용하길 원한다. 기술적 오류로 인해 신뢰가 무너지는 상황을 겪는다.
- 서비스 공급자: 교통 시스템 간의 연동 표준이 부족하며, 기존 인프라 개선에는 높은 비용과 시간이 소요된다. 실시간 오류 대응 시스템 및 통합 관리 플랫폼의 부재로 문제가 반복된다.