

2024년 3분기 고객센터서비스현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2024년 7월 ~ 9월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	분류	내용	고객명			
1	프로그램	프로그램 확대	김OO	다양한 프로그램이 갖추어져 있어 어른도 아이도 즐겁게 이용하고 있습니다. 좋은 프로그램을 기획해주시고 진행해주시는 관계자분들께 감사의 인사를 드립니다. 개인적으로 빙상프로그램 횟수가 좀 더 늘면 좋을 것 같고, 성인발레 프로그램 내용도 좋고 강사님도 너무 좋으신데 반이 좀 더 다양화 되면 좋을 것 같습니다.	시민회관체육운영처	과천도시공사프로그램을 이용해 주셔서 감사드립니다. 프로그램 개편시 고객님의 의견을 적극 반영하도록 노력하겠습니다.
2	일반운영	서비스개선	박OO	청소년수련관처럼 셔틀버스를 운영하면 좋겠습니다.	시민회관체육운영처	시민회관의 경우 대중교통으로 접근이 용이하고 청소년수련관의 경우 지리적 상황(대중교통 이용 어려움)으로 셔틀버스를 운행하여 접근성을 높이고 있습니다. 고객님의 의견을 반영하여 장기적으로 검토하겠습니다.
3	프로그램	프로그램 확대	김OO	빙상 프로그램을 좀 더 확대해주시면 좋을 것 같아요.	시민회관체육운영처	과천도시공사 프로그램 운영에 관심을 가져주셔서 감사드립니다. 프로그램 개편시 고객님의 의견을 반영하도록 노력하겠습니다.
4	서비스	서비스개선	황OO	2,3,4번에서 약간 그렇다로 답한 것은 사무실내 관리자 분들이 지나 시거나 관리 감독하에 계실 때이지 각 데스크나 직접 접해주시는 분들은 매우 친절하게 응대해주시는 감사님들의 전문성과 관련해 좀 더 심혈을 부탁드립니다. 그들이 전문성을 개발하면서 계속 과천에서 일할 수 있는 처우개선도 필요할꺼라 생각합니다.	시민회관체육운영처	과천도시공사 운영에 관심을 가져주셔서 감사드립니다. 전문성이 유지될 수 있도록 주기적인 교육과 처우개선을 위해 노력하겠습니다.
5	서비스	칭찬	백OO	만족스럽습니다.		
6	시설환경	시설확충	이OO	시민회관 헬스장에스트레칭구역에 티브이가 설치되어있고 동영상으로 스트레칭을 따라하기 쉽게 보여주어서 잘 이용하고있습니다. 요즘 폼롤러를 이용한 스트레칭도 많이들 하시는데 기존 모니터옆에 모니터를 하나더 추가해서 폼롤러운동도 따라할수있게 동영상을 하나더 띄어주었으면 좋겠습니다. 맨손인지 폼롤러인지 필요에따라 선택해서 보면서 할수있게요. 모니터 두개 틀어도 무음이라 서로 방해되지는 않을 듯합니다.	시민회관체육운영처	빠른 시일내에 폼롤러 스트레칭 동영상을 제작하여 송출하겠습니다. 다만 단기간에 모니터 추가 설치는 어려우나 고객님의 의견을 반영하도록 노력하겠습니다.
7	서비스	칭찬	황OO	감사합니다		

2024년 3분기 고객센터서비스현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2024년 7월 ~ 9월

8	시설환경	시설관리	강OO	대부분의 직원분들이 친절하고 말은바 소임을 충실히 잘하고 계시나, 일부 직원분은 고객이 방문하였을때도 휴대폰을 보고있으며, 그 분이 근무하시는 시간에는 청결상태가 좋지않음을 자주 목격하였습니다. 적절한 조치가 취해져야 할 듯 합니다	시민회관체육운영처	이용에 불편을 드려 죄송합니다. 직원 서비스 교육을 강화하여 개선될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
9	시설환경	시설개선	정OO	골프연습장 시스템 및 장비의 노후화가 심하여 교체나 업그레이드 필요	시민회관체육운영처	고객님의 의견이 반영될 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다. 각종 기기교체 전까지 수시 점검을 통하여 이용에 불편함이 없도록 최선을 다 하겠습니다.
10	시설환경	시설개선	정OO	골프연습장 시스템 및 장비의 노후화가 심하여 교체나 업그레이드 필요	시민회관체육운영처	고객님의 의견이 반영될 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다. 각종 기기교체 전까지 수시 점검을 통하여 이용에 불편함이 없도록 최선을 다 하겠습니다.
11	서비스	칭찬	김OO	건의사항은 없으며, 연 1회 행사를 하고 있는데 대관 담당자께서 많은 관심 주셔서 감사합니다. 늘 밝은 모습에 감동입니다.		
12	시설환경	시설개선	조OO	수영장 탈의실 락커가 너무 낡아 냄새가 나고 더러움 비가 오는 여름이면 건물 곳곳에 누수로 인해 안전문제가 염려됨	시민회관체육운영처	이용에 불편을 드려 죄송합니다. 옷장 문 교체를 완료하였고 주기적으로 환기하고 청결관리에 신경쓰겠습니다.
13	시설환경 프로그램	시설개선 프로그램 확대	백OO	관문실내체육관 헬스장 기구가 너무 낡아서 이용에 조금 불편합니다. 기구 청소도 잘 되지 않아 먼지가 쌓여 있을때가 많습니다. 그리고 시민회관 헬스장처럼 2대1 피티프로그램이나 폭풍다이어트 프로그램등도 있었으면 합니다.	공원수련관관리처	11월까지 잔여예산을 활용하여 소모품을 최대한 교체하고 수시로 청소 하여 청결하게 관리하도록 하겠습니다. 다만, 헬스장 면적이 협소하여 소그룹 PT나 GX프로그램은 현재 어려운 상황임을 양해해 주시기 바랍니다.