

## 2024년 2분기 고객센터서비스현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2024년 4월 ~ 6월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	분류	내용	고객명			
1	시설환경	시설확대	이○○	관문체육시설 수영장 확대 필요 수영장 레일 사용 고민 필요- 성인 상급의 경우 낮은풀에서 실시되고 있음 성인풀의 부족으로 인해	사업개발처	과천시의 체육시설 부족을 해소하고 시민의 체육활동 여건을 보장하기 위한 제2실내체육관이 공사중에 있으며, 해당 체육관 내에 25m 길이의 레인 6개로 구성된 체육관이 포함될 예정입니다.
2	일반운영	서비스개선	권○○	시민회관 수영장 샤워시설에 노약자를 위한 좌식샤워 장치가 되어 있어서 좋습니다. 또한 사물함도 그렇구요. 수영장 창밖으로 보이는 나무들이 아름답기 그지없네요. 단점은 사물함열쇠를 받을시 소지품을 맡겨야 된다는 점이 생소합니다.	시민회관 체육운영처	탈의실 락커(사물함)이용시 소지품을 맡기는 것은 아니고, 키분실 방지를 위해 회원카드를 받고 있습니다. 회원카드가 없으신 경우나 일일입장 이용 고객은 회원 연락처를 받고, 반납시 폐기하고 있습니다.
3	서비스	칭찬	김○○	화 목 저녁7시 스피드스케이팅 김진수 코치님 친절하시고 잘 가르쳐주셔서 감사합니다.	고객센터	칭찬 감사드리며 '시민이 안전하고 행복한 도시환경 조성'을 위해 최선을 다하겠습니다.
4	시설환경	여가체육 시설개선	김○○	제 생각에는 모든 시설들이 좋아서 사용하는데 다소 불편함이 없습니다 만 한 가지만 말씀드리자면 선풍기가 회전까지는 잘되는데 회전에서 스탑을 하고 싶는데 그게 잘 안 되는게 아쉽습니다. 고장인것 같습니다. 고쳐주시든지 교체를 해주셨으면 감사하겠습니다 감사합니다.	시민회관 체육운영처	이용에 불편을 드려 죄송합니다. 빠른 시일내로 교체 하겠습니다.
5	일반행정	서비스개선	권○○	청소년수련관은 셔틀버스가 있어서 혼자 갈 수 있는데, 시민회관은 버스도 없고 걸어가기도 멀어서 매번 엄마아빠 차를 타고 가야합니다. 셔틀버스가 있으면 좋겠습니다.	시민회관 체육운영처	시민회관의 경우 대중교통으로 접근이 용이하고 청소년 수련관의 경우 지리적 상황(대중교통 이용 어려움)으로 셔틀버스를 운행하여 접근성을 높이고 있습니다. 고객님의 의견을 반영하여 장기적으로 검토하겠습니다.
6	일반행정	서비스개선	권○○	셔틀버스가 있으면 좋겠다. 지하 매점이 좀 더 메뉴가 다양하고 인테리어가 좋았으면 좋겠다.	시민회관 체육운영처 시설관리처	<input type="checkbox"/> 시민회관의 경우 대중교통으로 접근이 용이하고 청소년 수련관의 경우 지리적 상황(대중교통 이용 어려움)으로 셔틀버스를 운행하여 접근성을 높이고 있습니다. 고객님의 의견을 반영하여 장기적으로 검토하겠습니다 <input type="checkbox"/> 지하 식당매점은 2024.6.10.부로 신규사업자(남천리돈가스)가 인테리어를 공사 후 가게 운영을 시작하였으며 고객의 니즈에 맞는 매점 메뉴 및 운영방법에 대해서 구상중입니다.
7	일반행정	서비스개선	정○○	수강신청 일정 등 알림기능이 강화됐으면 좋겠습니다.	시민회관 체육운영처 시설관리처	현재 재등록 매월 11일~20일, 반변경 21일~22일, 신규등록 수강신청23일~마감일까지 알림을 문자메세지로 안내하고 있으며, 그외 고객들이 필요한 알림에 대해서 기능, 비용 등을 검토하여 보완하도록 하겠습니다.
8	시설환경	주차시설 개선	강○○	중앙공원과 중심상가 사이의 주차타워는 엘리베이터가 다섯번 중 네번은 고장이라 만날 걸어오르내립니다. 사람 다니는 길 표시가 따로 없어서(또는 명확하지 않아서) 아이 데리고 주차하고 나갈 때는 항상 긴장됩니다. 주차타워 시설을 보완해주시고 좀 더 안전라인을 확실하게 그어주세요.	시설관리처	주차타워 승강기는 2024년 2월 16일 모터 및 제어반등 안전부품을 전체교체후 승강기 검사를 실시하여 3월부터 정상운영중입니다. 보행자 안전라인은 안전담당자와 협의 후 시공하도록 하겠습니다.
9	프로그램	프로그램 확대	하○○	직장인을 위한 야간, 주말수업 추가희망(필라테스,요가 등)	시민회관 체육운영처	추후 프로그램 개편시 고객님의 의견을 반영하여 적극 검토하겠습니다.

## 2024년 2분기 고객서비스현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2024년 4월 ~ 6월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	분류	내용	고객명			
10	프로그램	프로그램 확대	김○○	더 다양한 시간대에 많은 프로그램이 있어서 많은 사람들이 참석 가능했으면 좋겠습니다 특히 아이들 수영 스케이트 아이스하키 등은 대기가 너무 길어 참여가 어렵고 성인 수영도 시간대가 다양했으면 좋겠습니다	시민회관 체육운영처	수영 전체시간(06-22시)에 시간대별 활성화 운영중으로 다양한시간대에 성인프로그램 추가 증설은 어렵습니다. 어린이 수영 병상은 이번 7.29~8.16. 방학특강운영되고, 프로그램 조정 등 신규참여를 위해 노력하겠습니다. 아이스하키 프로그램은 없으며 병상 대기자 배정은 상담을 통하여 가능합니다 병상에 궁금하신 내용은 500-1320~3로 문의하여 주시기 바랍니다.
11	일반행정	서비스개선	김○○	체육시설 월정기권에 대한 다자녀 혜택 적용 빨리 해주시기 바랍니다. 과천도시공사에서 관리하는건 똑같은데 왜 정책이 다른지 이해할수 없습니다. 일하는 용역업체가 다르게 이유라는데 그게 이유가 되지 않습니다.	시민회관 체육운영처	현재 체육시설 월정기권은 다자녀 혜택 적용 중입니다.
12	서비스	칭찬	최○○	수영장 탈의실에서 아이가 친구와 불편한 일이 있었는데 과천도시공사 직원분, 수영장 강사분들께서 적극적으로 도와주셔서 감사드립니다.	고객센터	칭찬 감사드리며 '시민이 안전하고 행복한 도시환경 조성'을 위해 최선을 다하겠습니다.
13	프로그램	프로그램 확대	경○○	주말반 유아 수영, 유아 스케이트, 유아 발레, 유아 줄넘기, 수업 추가되었으면 좋겠어요.	시민회관 체육운영처	현재 주말에 어린이 주말 수영 프로그램과 자유수영이 함께 운영되고 이용율이 높아, 유아수영의 추가 증설은 레인 운영과, 강사 수급등의 어려움이 있습니다. 자유수영과 어린이 반의 비활성화 시 장기적으로 검토하겠습니다. 병상 주말 강습공간 강사배정등의 한계가 있으나 하반기 방학특강 연계반 기존강습 폐강반등 시간을 조정하여 주말 신규반 개설 예정입니다.
14	프로그램	대기자문제	이○○	인기프로그램 대기가 너무 길어요, 프로그램 신규로 들어갔을시 기존회원과 같은 레벨로 운동해야되는 힘든 상황이 있지만데 신규한테 기본적인 자세를 숙지할 수 있도록 여러번의 지도가 필요한듯해요	시민회관 체육운영처	현재 프로그램 개편 방안(수료제, 추첨제, 요일 및 횟수변경등)을 추진 중에 있으며, 고객님의 의견을 반영하여 적극 검토하겠습니다.
15	프로그램	운영내역 공개	오○○	1.도시공사의 진행되고 있는 수영 프로그램의 운영 방침에 대해 도시공사 수영 담당자들의 독단적인 운영 방침을 고수하고 있는데 이용하는 회원들의 의견을 수렴해서 진행하는구조로 개선되기를 바람. 2.수영 프로그램 운영 내역을 홈페이지에 공지 하여 전체 수영 프로그램이 어떻게 운영되고 있는지에 대한 정보를 확인 할수있게 해 주기를 바람.	시민회관 체육운영처	누구나 이용가능한 공공체육시설로서 공익성과 공공성의 기준으로 운영하겠으며, 이용 회원들과 다양한 소통을 통해 의견수렴 하도록 노력하겠습니다. 수영프로그램 운영현황은 공사 홈페이지 체육계시판을 통해 게시하겠습니다.
16	서비스	칭찬	김○○	언제나 친절하게 잘 응대해주셔서 감사합니다.	고객센터	칭찬 감사드리며 '시민이 안전하고 행복한 도시환경 조성'을 위해 최선을 다하겠습니다.
17	시설환경	골프 시설개선	조○○	안녕하세요. 실내 골프를 약 10년 정도 이용하고 있는 시민입니다. 몇년전에 스크린 시설으로 교체를 했지만 너무 비용이 싼 장비를 사용하는것 같아 안타깝습니다. 이전에는 과천 시내에 실내 골프 연습장이 많이 없었지만 현재는 GDR 기반으로 신규 오픈을 하고 있습니다. 이에 시민을 위하여 장비에 투자를 해주셨으면 좋겠습니다. 현재는 스크린 장비가 너무 오래 되었고 브랜드 인지도도 없는 제품이라... 장비 업그레이드 및 개선 등 의견을 적극 수용하여 주시면 감사 하겠습니다.	시민회관 체육운영처	골프연습장 기기교체는 공사 차원에서 인지하고 있으며, 내부적인 사정으로 인하여 2024년도 예산에는 반영되지 못하였으나 2025년도 예산에 반영 될 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.
18	서비스	칭찬	백○○	다양한 프로그램으로 참여할수 있어서 감사드립니다. 수고하세요^^	고객센터	칭찬 감사드리며 '시민이 안전하고 행복한 도시환경 조성'을 위해 최선을 다하겠습니다.

## 2024년 2분기 고객센터현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2024년 4월 ~ 6월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	분류	내용	고객명			
19	시설환경	여가체육 시설개선	김○○	여자 샤워실 물 끊어지는 인터벌이 너무 짧아요.	시설관리처	2024년 7월 중 조치 완료 하겠습니다.
20	일반행정	프로그램 개선	박○○	7월 부터 수영6시 마스터반 월수금 / 화목반 분반시 둘다 등록하게 해주세요	시민회관 체육운영처	정원에 따라 이용 가능하며, 1인 2강좌 등록 가능합니다.
21	서비스	칭찬	이○○	늘 밝은 얼굴로 인사해주시니 너무 좋습니다. 감사합니다^^	고객센터	칭찬 감사드리며 '시민이 안전하고 행복한 도시환경 조성'을 위해 최선을 다하겠습니다.
22	서비스	칭찬	김○○	친절한 직원분들 감사해요~ 강사님들 실력도 너무 좋아서 만족하며 다니고 있습니다~^^	고객센터	칭찬 감사드리며 '시민이 안전하고 행복한 도시환경 조성'을 위해 최선을 다하겠습니다.
23	일반행정	서비스개선	윤○○	시설프로그램 이용금액에 월정액권 다자녀할인 금액이 적용되면 좋겠다	시민회관 체육운영처	현재 체육시설 월정기권은 다자녀 혜택 적용 중입니다.
24	일반행정	프로그램 개선	김○○	원하는 사람들이 늘어나는 만큼 더 많은 사람들이 이용할 수 있도록 방법이 필요하지 않나 싶습니다. (기간 한정 등)	시민회관 체육운영처	현재 과천시민회관 누적 대기자가 많은 상황으로 대기 문제 해소를 위해 중복대기 제한 및 동일종목 1인 1개반 이용을 추진하기 위해 이에 필요한 시스템(등록시스템 개선 등) 구축과 여러 가지 프로그램 개편 방안(수료제, 추천제, 요일 및 횟수변경 등)을 추진 중에 있음을 알려드립니다.
25	시설환경	시설확충	김○○	카페 및 식당 등 다양한 음식먹을 수 있는 곳이 있으면 좋을거 같습니다.	시설관리처	3층에 카페(커피타임), 지하2층에 식당매점(남천리돈가스)가 있습니다. 시민회관 내 추가 식음료 매장 입점할 여유공간이 없음을 양해 부탁드립니다.
26	프로그램	프로그램 확대	한○○	스쿼시 프로그램도 개설되었으면 좋겠습니다.	시민회관 체육운영처	시민회관은 여건상 현재로서는 어려우나 장기적으로 검토하겠습니다.
27	시설환경	여가체육 시설개선	박○○	1. 실내골프장을 여러해 이용하고 있으나 일일입장과 혼잡하여 대기시간이 늘어나 운동하는 시간이 줄어들며 다른 기관으로 바꾸어야 할 형편임 2. 시설이 노후한 것은 어제오늘 사정이 아니지만 최소한 헤아터진 한뼘 매트 정도는 한달 주기로 교체를 해주기 바람 3. 매달 회원등록 안내는 딱딱딱딱하면서 묻고답하기에 질의사항에 대해서는 안내없이 답변을 했는지를 확인하려면 매일 홈페이지 들어 가야하는지 의문이며, 문의전화하려면 너무 복잡다난하여 중도에 그만 끊고싶은 마음이 솟음	시민회관 체육운영처	1.골프연습장 현장대기시간에 따라 일일입장을 제한 하도록하겠습니다. 2. 시설노후 개선은 내년도 예산에 반영이 되도록 최선을 다하겠으며, 매트교체는 현장점검하여 신속히 교체하도록 하겠습니다. 3. 묻고답하기 답변완료 후 자동메시지 전송은 최근 전산오류로 인하여 발송되지 않은 점 죄송하다는 말씀을 드립니다. 4. 더 궁금한 사항이 있으시면 02-500-1372번으로 연락주시기 바랍니다.
28	서비스	불친절	김○○	월수금 저녁타임에 수영장 카운터에서 키 불출 해주는 직원분(여자) 고객응대교육이 필요한듯 합니다. 먼저 인사해도 항상 묵묵부답이예요. 처음에는 기분 나쁜 일이 있 었나보다 생각했는데, 매번 같은 일이 반복되니 키불출 할때마다 기분이 나쁩니다. 그분을 제외한 다른 직원들은 친절합니다.	고객센터	이용에 불편을 드려 죄송합니다. 해당직원은 별도 교육을 실시할 예정이며 지속적인 서비스교육 추진을 통하여 고객님들이 이용하시는데 불편함이 없도록 노력하겠습니다.
29	일반행정	프로그램 개선	백○○	수영 대기인원이 적은 빈이면 주5일로 다시 변경했으면 합니다 하루는 자유수영이 있으면 좋겠어요~	시민회관 체육운영처	상위 급수로 진급해야, 기초반이 모집되는 구조로, 시간대별 상이 하나 이번 분반을 통해 진급과 신규모집이 가능해짐, 분반전 매주 수요일 자유수영은 분반후 매일 마지막날로 지정 검토 중입니다.
30	시설환경	여가체육 환경관리	류○○	요가공간 바닥청소 깨끗하게 해주세요. 먼지 많아요. 필라테스 기구 다양하게 구비 해주세요. 수업이 반복되서 지루해요.	시민회관 체육운영처 시설관리처	댄스홀이 청결하게 유지될 수 있도록 노력하겠으며, 강사와 협의하여 다양한 기구 사용으로 재미있는 수업이 진행될 수 있도록 하겠습니다. 휴게시간 중 청소 횟수를 더 늘려 청소에 더 신경쓰도록 하겠습니다.

## 2024년 2분기 고객센터현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2024년 4월 ~ 6월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	분류	내용	고객명			
31	서비스	칭찬	이○○	집근처 이런 시설이 있다는 건 큰 행운이고 행복입니다. 과천을 떠나지 않는 이유중 이것이 가장 큼니다. 아이들이 자라서도 이런 시설을 누리면서 살았음 좋겠습니다 ^^	고객센터	칭찬 감사드리며 '시민이 안전하고 행복한 도시환경 조성'을 위해 최선을 다하겠습니다.
32	프로그램	프로그램 증설	이○○	벨리댄스 오전 시간대 수업 개설을 희망합니다. 또한, 줌바 피트니스 강사진 변경 요청드립니다. 몇년동안 동일한 강사가 같은 스타일의 수업을 진행하기보다는 주기적으로 새로운 강사님도 모셨으면 합니다. 특히, 줌바 피트니스 강의를 진행하시지만 수업 자체는 오리지널 줌바가 아닌 강사 개인 취향이 강한 프로그램은 실망스러웠습니다. 줌바는 강사의 취향, 자질에 따라 수업의 질이 상당히 달라지는 점 알려주시기 바라며 경력 있고 최신줌바 수업을 제공하시는 강사 분 기대합니다.	시민회관 체육운영처	오전 시간대 벨리댄스는 등록인원 미달로 폐강되었으며, 향후 운영을 장기적으로 검토하겠습니다. 강사 변경은 쉽게 진행되어지는 상황이 아니기 때문에 이해해주시기 바라며, 수업 진행시 고객님의 의견을 청취하여 반영하도록 노력하겠습니다.
33	프로그램	프로그램 증설	백○○	국궁이나 양궁 등 사격 관련 프로그램 개설됐으면 합니다	시민회관 체육운영처	시민회관 여건상 불가 합니다.