

2024년 1분기 고객서비스현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2024년 1월 ~ 3월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	분류	내용	고객명			
1	시설환경	주차장 시설개선	오○○	시민회관 주차장 개선	시설관리처	주차장 램프정소 및 훼손정도가 심한 일부 주차면 도색을 5월중 실시 할 예정입니다.
2	프로그램	프로그램 확대	김○○	평일 낮 시간대 초등학생 방송댄스 수업 신설 부탁드립니다. 병상 어린이 스피드피겨 주말 평일 낮 시간대에도 좀 더 수업이 많이 분포되면 좋겠습니다.	시민회관 체육운영처	방송댄스의 경우 과거 수요부족으로 운영중 폐강하게 되었으나 향후 고객의 니즈에 맞게 추가 개설 검토해 나가도록 하겠으며, 병상관련 수업에 대하여는 운영여건을 감안하여 지속적으로 확대해 나가도록 하겠습니다.
3	프로그램	프로그램 확대	고○○	수영장 대기가 너무 길어요. 물론 다른 프로그램도 그렇지만... 성인 수영프로그램 주2/주3회도 추가해주세요.	시민회관 체육운영처	2023.7월 부터 초급(신규) 대상 주3회2회 분반 개편으로 현재 상급반까지 주 3/2회 프로그램으로 운영 중이며, 2024년 하반기에 전체 급수로 프로그램 분반 확대 예정입니다.
4	프로그램	프로그램 확대	김○○	다자녀 할인을 up혹은 다자녀무료 프로그램 등이 활성화 되길 기원합니다.	시민회관 체육운영처	정부정책 및 과천시조례에 따라 운영하고 있으며 향후 다자녀 가정에 대한 혜택의 폭이 넓어 질수 있도록 긍정적으로 검토해 나가겠습니다.
5	시설환경	수영장 시설개선	최○○	수영장 샤워실 샤워호스의 전체적인 재정비가 필요해 보입니다	시설관리처	수영장 내부 개·보수 공사(4.28.~5.12.)와 연계하여 샤워장 수전 등 전체를 정비할 계획 입니다.
6	프로그램	프로그램 확대	유○○	초등학교 저학년이 이용할 수 있는 운동프로그램이 오후 5시 이후에도 있었으면 좋겠습니다.	시민회관 체육운영처	추후 프로그램 개편시 고객님의 의견을 반영하여 적극 검토하겠습니다.
7	시설환경	여가체육 시설개선	김○○	요가매트 교체해주시면 좋겠습니다. 냄세나요..ㅠㅠ	시민회관 체육운영처	이용에 불편을 드려 죄송합니다. 빠른 시일내로 교체 하겠습니다.
8	프로그램	프로그램 확대	김○○	스피닝 이용할수있는 시설이 있었으면 좋겠습니다.	시민회관 체육운영처	시민회관은 여건상 현재로서는 어려우나 장기적으로 검토하겠습니다.
9	서비스	불친절	김○○	스피드 스케이트 강사 분 중에 일부 강사 분들이 성의 없고 친절하지 않게 교육하고 있습니다. 아이의 흥미가 오히려 떨어져서 그만두려 합니다.	시민회관 체육운영처	지도교사에 대한 교육을 철저히 하여 이와 같은 일이 다시는 발생하지 않도록 노력하며 고객님의 관심속에 더욱 발전할 수 있는 방상장이 되도록 하겠습니다.
10	프로그램	프로그램 확대	정○○	평일 저녁 자유수영시간이 늘었으면 좋겠습니다!!	시민회관 체육운영처	좀더 많은 시민들의 이용을 위해 2023.7. 프로그램 개편(강습반 분반, 증설) 시 상대적으로 비활성화 중이었던 저녁 자유수영(1-2개라인)은 운영을 종료하게 되었을, 향후 하반기 전체프로그램 확대 개편운영에 따라 일부 시간 요일이 비활성화될 경우 자유수영운영을 적극 검토하겠습니다.
11	서비스	불친절	장○○	1. 여성 탈의실 옷장에 물건을 넣고 바로 나가려고 하는데, 현관에 신발을 벗고 그냥 들어왔다고, 옷장에 물건을 넣는 동안 바로 옆에 서서 지켜보고 있었습니다. 물건만 넣고 바로 나간다고 얘기를 했는데도 그리고 계셔서 난감했습니다. 2. 지하 1층 데스크에서 수업종료 후 개인적인 일로 얘기를 나누다가 늦게 탈의실 키를 받으러 갔더니 난감한 표정과 말투로 " 키가 여유롭지 않아서요" 라고 말씀하시길래, 이해가 되지 않았습니다. 키를 주기 싫어하고 저는 키를 받으면서 눈치를 봐야 되고... 키를 꽂아놓은 회전판에는 키가 많았는데... 이런 무슨 경우인지 알 수 없었습니다. 3. 오랫동안 시민회관을 이용하면서 이런 일이 거의 없었는데, 참 불편합니다!	시민회관 체육운영처	직원 서비스교육을 통하여 개선될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
12	프로그램	프로그램 확대	김○○	오전시간대에 성인 방송댄스가 열렸으면 좋겠습니다	시민회관 체육운영처	추후 프로그램 개편시 고객님의 의견을 반영하여 적극 검토하겠습니다.
13	프로그램	프로그램 확대	이○○	출근하고 학교가고 평일에 이용못하는경우가 많습니다. 주말 프로그램을 신설했으면 합니다. 수영장의 경우도 주말에 이용할 수 있게끔 하면 어떨까요? 휴무는 이용이 적은 평일로 하는 방법 배드민턴은 호계 체육관처럼 90분 이용가능하게 해주세요 2명가서 놀다보면 게임한다고 나오라고 합니다. 호계체육관은 90분 이용하게 합니다. 그로인해 이용도도 아주 높구요. 지금까지 하던대로 하는것보다..안양 시설공단에서 하는 방식으로...그럼 이용 만족도 더 높아질듯 합니다.	시민회관 체육운영처	토요일 시민회관 수영장은 모닝아쿠아로빅 08:00 주말어린이수영 09:00~12:30 자유수영이 09:00~12:00/ 13:00~17:00 총 2부로 운영 중에 있으며 호계체육관은 12코트, 시민회관은 7코트를 운영하고 있으며, 코트수가 적어 현실적으로 불가함을 알려드립니다.
14	프로그램	프로그램 확대	김○○	인기있는 프로그램(요가, 수영, 다이아트헬스)을 확대 운영하여 직장을 다니는 과천시민들도 이용할 수 있도록 해주셨으면 좋겠습니다. 그리고 필라테스의 경우(저녁 8시 화,목)강사가 동작을 까먹고 거의 누워있는시간이 길어서 많이 아쉬웠습니다. 이런 피드백을 통해 좀 더 질 높은 프로그램이 만들어졌으면 좋겠습니다	시민회관 체육운영처	추후 프로그램 개편시 고객님의 의견을 반영하여 적극 검토하겠습니다.
15	프로그램	프로그램 확대	이○○	자유수영 타임을 추가개설해주세요	시민회관 체육운영처	현재 전체 프로그램 운영시간이 활성화 되어 있어 추가 개설은 어려우나 향후 하반기 전체프로그램 확대 개편운영에 따라 일부 시간, 요일이 비활성화될 경우 자유수영 운영을 적극 검토하도록 하겠습니다.
16	일반운영	대기자문제	김○○	대기자가 많아서 기다려야하는 기간이 길어서 아쉬울 때가 있었어요.	시민회관 체육운영처	현재 과천시민회관 누적 대기자가 많은 상황으로 대기 문제 해소를 위해 중·복대기 제한 및 동일종목 1인 1개반 이용을 추진하기 위해 이에 필요한 시스템(등록시스템 개선등) 구축과 여러 가지 프로그램 개편 방안(수료제, 추천제, 요일 및 횟수변경 등)을 추진 중에 있음을 알려드립니다.
17	시설환경	골프 시설개선	정○○	골프연습장이 너무 낡아서 기계가 정확하지도 않아서 연습하는데에 큰 어려움이 있습니다. 이번 시민회관 개선 작업에서 골프연습장이 빠져있는데 반드시 필요한 시설 개선이 요구됩니다	시민회관 체육운영처	골프연습장 기기교체는 공사 차원에서 인지하고 있으며, 이를 해결하기 위하여 다양한 노력을 경주하고 있으며 조속한 시일내 교체될 수 있도록 노력하겠습니다.