

## 2024년 4분기 고객센터서비스현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2024년 10월 ~ 12월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	분류	내용	고객명			
1	시설환경	시설개선	이**	수영프로그램 이용으로 건강관리에 많은 도움이 되고 있습니다. 이용시 불편사항 몇 가지 건의드립니다. 1. 여자 수영장 탈의실내 비치된 헤어드라이기 교체요청 : 드라이기 노후화로 바람이 세지 않아 머리말리는 시간이 너무 많이 소요되어서 전력낭비 및 이용대기자가 많아 비효율적인 성능이 좋은 제품으로 교체요청. 2. 여자 수영장 샤워부스내 고장난 샤워기 교체 및 수리 요청. 3. 여자 수영장 입구에 신발을 놓지 말라는 규칙 강화 요청. 4. 수영강습과정 중 월 또는 분기 정기적으로 생존수영 과정 도입 요청.	시민회관체육운영처	1.~2. 노후 드라이기와 샤워기는 점검해 신속히 교체 하겠습니다. 3. 탈의실 입장시 신발을 가지고 들어가시도록 지속적으로 안내하겠습니다. 4. 여름철 가족생존수영교실을 운영하고 있으며, 프로그램 운영을 고려해 확대하는 방안을 검토하도록 하겠습니다.
2	시설환경	시설개선	김**	여성 수영장 락커룸에 선풍기를 더 추가 설치해 주세요! 헤어 드라이어도 부족해서 차를 오래 기다려야 합니다.	시민회관체육운영처	2025년 공사기간중 추가 비치하도록 하겠습니다.
3	프로그램	프로그램확대	이**	임산부, 육아중인 부부가 함께할 수 있는 요가, 필라테스, 수영 프로그램이 있으면 좋겠습니다.(단기적으로라도)	시민회관체육운영처	추후 프로그램 개편시 고객님의 의견을 반영하여 적극 검토하겠습니다.
4	서비스	칭찬	최**	수영 강습 내용이 매우 상세하고 강사님들이 적극적이며, 탈의실 관리자가 친절하고 관리상태가 우수합니다.	시민회관체육운영처	칭찬 감사드립니다, 강사들은 고객님의 안전과 건강을 최우선으로, 탈의실 관리자들은 쾌적한 시설이용이 되도록 지속적으로 노력하겠습니다.
5	시설환경	방역 개선	이**	수영장 탈의실 방역을 자주 해야 할 거 같아요...바퀴벌레가 돌아다닙니다.	시설관리처	현장 확인 후 조치완료 하였으며, 정기적인 방역을 실시토록 하겠습니다.
6	시설환경	시설개선	정**	골프연습장 시스템 및 장비의 노후화가 심하여 교체나 업그레이드를 요청합니다.	시민회관체육운영처	골프연습장의 스크린 시스템 및 오토티업기 교체는 공사차원에서도 인지하고 있으며, 예산에 반영 될 수 있도록 지속적으로 노력 중에 있습니다. 또한 기기교체 전까지 주기적인 점검을 통하여 불편함이 없도록 최선을 다하겠습니다.
7	서비스	칭찬	이**	수중리프트와 자동문 설치에 만족하며, 친절한 데스크와 강사들에게 감사드립니다.	시민회관체육운영처	칭찬 감사드립니다, 고객님의 안전과 건강을 위해 지속적으로 노력하겠습니다.
8	시설환경	취식 행위 금지	오**	수영 입장실 내 취식 행위를 금지하면 좋겠습니다.	시민회관체육운영처	수영장 안내데스크앞 고객휴게공간은 간단한 차종류등의 섭취만 가능하도록 안내하고 있습니다. 다른 고객에게 불편함을 주는 냄새가 심한 음식 섭취하지 않도록 지속적으로 안내하겠습니다.
9	프로그램	프로그램확대	고**	직장인들을 위한 저녁 프로그램이 좀 더 다양해 졌으면 좋겠습니다.	시민회관체육운영처	추후 프로그램 개편시 고객님의 의견을 반영하여 적극 검토 하겠습니다.

10	프로그램	졸업제 운영	송**	수영 장수생들 졸업시켜야 더 많은 시민이 수영장을 이용할 수 있어요. 걷기 운동하는 할머니들 수영장에서 수다 떠는 소리 문제 개선 요청.	시민회관체육운영처	시민들의 이용 확대를 위해 2023. 7월, 2024.7월 2차에 걸쳐 전체 프로그램 개편(분반제)이 시행되었습니다. 보다 많은 시민들이 이용할 수 있도록 졸업제등 지속적으로 검토하고 있습니다. 수중 걷기 운동중 타인에게 불편 주는 큰소리 대화등은 자제 안내 드리겠습니다.
11	시설환경	따뜻한 환경요청	김**	수영장 동절기 수온이 낮아 온풍기 가동 및 수온 조절을 요청합니다.	시설관리처	수영장 수조온도는(29-30도) 정상으로 유지되고 있으며, 실내온도 또한 적정수준인 28도를 유지하고 있으나, 고객 건의에 따라 29도로 상향하여 유지토록 하겠습니다.
12	프로그램	프로그램확대	한**	다양한 프로그램으로 구성해 주시기 바랍니다.	시민회관체육운영처	추후 프로그램 개편시 고객님의 의견을 반영하여 적극 검토하겠습니다.
13	프로그램	프로그램확대	남**	청소년수련관에서 더 다양한 운동 프로그램을 원합니다.	공원수련관관리처	청소년수련관은 청소년 우선 사용시설이며, 탈의실 및 주차장이 협소하여 다양한 프로그램 운영에 제약이 있는 점 양해 부탁드립니다. 그럼에도 불구하고 청소년 미활용 시간을 적극적으로 활용하여 오전 체형밸런스교실과, 어린이 생존수영 미운영 기간 단기 수영 프로그램을 신설하여 운영하고 있습니다. 더 다양한 프로그램을 제공할 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다.
14	일반운영	운영개선	오**	월수금 3시 아이들 수영 입장 처리 속도가 느려 불편합니다. 회원증 발급으로 태그 처리 시스템 도입을 요청합니다.	시민회관체육운영처	2024년 회원카드가 소진되어, 현재 입장 확인 절차를 수기로 하고 있습니다. 2025년에는 회원카드 발급으로 태그 입장하도록 신속히 조치하겠습니다.