

## 2020. 2분기 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2020. 4월~ 6월

연번	구 분		건의사항	부 서	답 변
	내용	고객명			
1	프로그램	임○○	공원 체육시설에 대한 활용도가 일부 체육(축구,풋살) 종목에만 집중되어 있는 것 같습니다. 좀더 다양한 분야(야구 등) 체육종목 들이 참여할 수 있도록 관련 시설에 대한 확충 및 조정이 필요해 보입니다.	공원	현재는 추가 시설 부지 확충에 어려움이 있어 추후 부지 확보시 다양한 종목운영을 위해 노력하겠습니다
2	프로그램	구○○	프로그램 수업시간에 개인레슨등의 행위로 강습시간이 축소되는것이 없었으면함	체육	고객님께서 지적해 주신 내용을 잘 살펴서 이용에 불편이 없도록 노력하겠습니다. 다만 저희가 글의 내용으로는 어떤 종목인지 알수가 없어, 체육사업부 수영여가팀장 정행곤(02-500-1340)으로 연락주시면 상황을 면밀히 파악하여 조치토록 하겠습니다
				공원	정해진 수업시간내에는 참여 고객에게 피해가 가지 않도록 지도자들에게 충분히 교육하도록 하겠습니다
3	프로그램	김○○	청소년 수련관 수영프로그램 정원이 빨리 마감되어 이용이 어렵습니다. 강좌를 더 개설해주세요. 바리스타, 플라워레슨도 확대되면 좋겠습니다.	체육	수영프로그램의 경우 시설의 제약으로 인해 추가 강좌 개설이 어려울 것으로 사료되며, 청소년수련관의 문화 프로그램은 시 교육청소년과 소관으로 바리스타 및 플라워레슨의 경우 시 교육청소년과 수련활동팀(02-2150-3922)으로 문의하시기 바람
4	일반행정	박○○	시민중심이 아닌 이사장 등 운영진 중심의 운영을 고발함	경영	좀더 다양한 고객님의 의견을 수렴하여 경영에 반영할 수 있도록 노력하겠습니다. 자세한 의견이 있으시면 경영혁신부 혁신감사팀장(02-500-1190)으로 연락주시거나 홈페이지 '묻고답하기' 또는 '사장에게 바란다' 게시판에 의견을 올려주시면 답변드리도록 하겠습니다
5	프로그램	박○○	2월 수영 강습 등록 상태에서 코로나19가 발생하여 2월 강습습을 연기 하고 싶었지만, 연기는 강습시간전 직접방문하여 신청하지 않는  경우에는 연기가 불가하여 취소를 진행 했습니다.  그런데, 상담자가 취소 후 재 등록을 하면 대기자로 분류 되어 강의 신청을 해도 대기시간이 길어 진다고 이야기를 들었습니다.  코로나19로 어쩔 수 없이 강습을 취소한 사람들에게는 다른 재등록 조건이 필요하지 않을까 싶습니다.	체육	고객님께서 말씀하신 부분은 걱정하지 않으셔도 되며, 코로나19 상황은 누구의 귀책사유도 아니기 때문에 정상운영 시 2월 등록 고객님들께는 전과 같이 기존 회원 등록기간(문자전송 예정)에 오셔서 등록가능함. 이점 이용에 참고하시기 바라며 기타 건의나 문의 사항은 종합고객센터(02-504-7300)으로 전화주시면 친절히 상담드리겠습니다

연번	구 분		건의사항	부 서	답 변
	내용	고객명			
6	프로그램	김○○	헬스장의 경우 많은 노약자들이 제대로 운동기구 사용법을 모르는 상태로 운동하고 있는데 이를 아무도 가르쳐주는 사람이 없는데 당번 트레이너를 지정하여 엉터리 동작으로 운동하는 사람들의 자세 교정 등을 시켜 주면 부상예방에도 좋고 운동효과도 거둘 수 있어 좋을 것 같습니다.	체육	고객님의 조언에 감사드리며, 현장 지도자들에게 전달하여 개선될 수 있도록 노력하겠습니다. 기타 문의나 건의사항은 체육사업부 수영여가팀장(02-500-1340)으로 연락주시면 친절히 상담드리겠습니다
				공원	월초에 신규고객 위주로 헬스장 이용방법, 운동기구 사용법 등을 수업을 하고 있지만, 앞으로는 노약자 분들이 운동에 불편함이 없도록 세심하게 지도 할 수 있도록 교육 하겠습니다
7	프로그램	이○○	평일저녁에도 성인댄스 프로그램이 있으면 좋겠습니다	체육	원하시는 프로그램이 있으시면 체육사업부 수영여가팀장 정행근(02-500-1340)으로 연락주시면 개설 가능장소, 시간, 지도자 등을 고려하여 상담드리겠습니다. 참고로 평일 저녁시간 댄스 프로그램으로는 줌바댄스(20:30~21:20, 19:00~19:50), K-POP&클럽댄스(19:00~19:50) 등이 운영되고 있음을 참고하시기 바람. 기타 문의나 원하시는 프로그램이 있으시면 체육사업부 수영여가팀장(02-500-1340)으로 연락주시면 상세히 안내해 드리겠습니다
8	프로그램	황○○	직장인들을 위한 저녁 시간 프로그램이 많이 생겼으면 좋겠습니다. (9시 시작 프로그램)	체육	저녁 9시 시작 프로그램으로는 직장인요가(21시), 필라테스(22시 월수금/화목 2개반), 수영(21시) 등이 있사오니 이용에 참조하시기 바람. 기타 문의나 원하시는 프로그램이 있으시면 체육사업부 수영여가팀장(02-500-1340)으로 연락주시면 상세히 안내해 드리겠습니다
				공원	직장인들을 위한 저녁 프로그램(베드민턴, 헬스)은 최대한 활용하고 있으며 공원 체육시설 추가 확충시 다양한 프로그램을 개설을 검토하겠습니다
9	시설환경	박○○	관문축구장 샤워시설 환기 안되고 지저분해요	공원	환기장치(환풍기) 완비 및 벽체도색, 가구배치 등 시설정비를 완료하였습니다