

2025년 4분기 고객센터서비스현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2025년 10 ~ 12월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	분류	내용	고객명			
1	프로그램	프로그램 확대	염OO	<input type="checkbox"/> 다양한 체육 프로그램 제공에 감사드립니다. 혹시 예전에는 진행했던 "유도" 프로그램도 다시 요청드립니다. 또는 주짓수도 요청드립니다^^	시민회관체육운영처	▶과천도시공사 운영에 관심을 가져주셔서 감사드립니다. 코로나 이후 유도 고객이 감소하여 폐강하고 시설을 댄스홀로 공사하여 현재 유도를 할 수 있는 시설이 없습니다. 장기적으로 검토하겠습니다.
2	시설환경	시설개선	김OO	<input type="checkbox"/> 유료사물함 확대(대기가 너무 길어 사용이 어려움)	시민회관체육운영처	▶현재 시민회관 내 사물함을 추가 비치할 공간 부족으로 증설이 어렵다는 점 양해 부탁드립니다. ▶다른 구역 대비 지하1층 중앙계단 구역에 대기 인원이 적고 자주 순환되고 있으니 참고 바랍니다.
3	서비스	서비스 개선	이OO	<input type="checkbox"/> 수강료) 내년에 관외자 30% 할증이 된다고 하는데 이미 할증된 상태에서 30% 할증은 비용면에서 부담스러운건 사실이며 올해처럼 기존 가격으로 6개월 일시불 계산하여 유예기간을 주시면 좋겠습니다. <input type="checkbox"/> (수업) 다댄-음악 꿈길 현상이 몇달째 개선이 안되고 있으며, 반복적인 음악 재생, 전에 비해 적은 운동량, 재미감소 등 수업의 질 향상에 따른 노력이 필요한 것 같습니다.	시민회관체육운영처	▶할증의 경우 관내 주민이 납부하는 지자체 조세수입으로 운영되는 체육시설이므로 관외자의 부담률을 조정할 수밖에 없음을 이해 바랍니다. ▶음향 시스템은 점검하였으며 고객의 의견을 즉시 반영하여 수업의 질 향상에 노력하겠습니다.
4	서비스	서비스 개선	김OO	<input type="checkbox"/> 과천 소재 사업장도 관내로 등록하게 해주세요.. 아니면 최소 거주민 만큼의 혜택은 아니더라도 2순위 정도로 차등을 두어주었으면 합니다. 26.1부터는 관외 할증도 불인다고 하니 다소 좀 안타깝네요 주변 인접 도시들은 직장인들도 관내로 인정해주는데. 매번 순위 밀리는 것도 아쉬운데 할증도 더 붙는다니 불편합니다. <input type="checkbox"/> 도시공사 내 자판기 카드 겸용이었으면 좋겠습니다. 현금사용이 적은 시대에 아직도 현금전용 자판기만 있다는게 좀 별로인 것 같아요	시민회관체육운영처 시설관리처	▶관내 기업 종사자들의 입장이 충분히 이해가 됩니다만 경합되는 종목은 과천 시민들도 장기 대가자가 있어서 고객님의 의견 반영이 어렵습니다. 또한 할증의 경우도 관내 주민이 납부하는 지자체 조세수입으로 운영되는 체육시설이므로 관외자의 부담률을 조정할 수밖에 없음을 이해 바랍니다. ▶ 시민회관 내 자판기는 직영이 아닌 입찰을 통한 임대사업자(올림픽과천시장애인자립생활센터)가 운영하고 있습니다. 고객님의 의견을 여러 차례 전했으나 카드사용 자판기로 교체가 어렵다는 답을 받았습니 다. 다시 한 번 고객님의 의견을 전하도록 하겠습니다. 아울러 도시공사는 다음 입찰시(2026년 11월) 카드사용을 필수조건으로 입찰할 계획입니다.
5	서비스	서비스 개선	김OO	<input type="checkbox"/> 체육 강습 선생님에 대한 의견 수렴이 정기적으로 적절하게 이뤄져서 의견이 반영되면 좋겠습니다.	시민회관체육운영처 공원수련관관리처	▶강사 서비스 불만 시 구체적으로 알려주시면 즉시 개선하도록 노력하겠습니다.
6	프로그램	프로그램 개설	김OO	<input type="checkbox"/> 애니멀플로우나 피클볼 등 장비 구입에 큰 비용을 치루지 않더라도 맨몸으로 할 수 있는 트렌드 있는 다양한 운동들을 신규 프로그램으로 신설해주면 좋을 것 같다. 나이가 들어서 큰 부상 없이 꾸준히 집에서나 작은 공간에서 가볍게 꾸준히 할 수 있는 운동들을 소개해주면 좋을 것 같다. 정규강좌로 하기 전 원데이 클래스나 시범강좌 형태로 해본 뒤 반응을 보고 런칭을 해도 좋을 것 같다. 애니멀 플로우 강좌 개설 원해요	시민회관체육운영처	▶과천도시공사 운영에 관심을 가져주셔서 감사드립니다. 추후 프로그램 개편 시 고객님의 의견을 적극 반영하도록 하겠습니다.

2025년 4분기 고객센터서비스현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2025년 10 ~ 12월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	분류	내용	고객명			
7	프로그램	프로그램 개선	김OO	<input type="checkbox"/> 시민회관과 청소년수련관 어린이 프로그램 다양하게 수강 중인데 만족도가 매우 높습니다. 방학 특강 같은 경우 오전에 수업이 많았으면 하는 바람이고 시민회관도 아이 한정 유료 셔틀이 있으면 정말 좋을 거 같아요	시민회관체육운영처 공원수련관관리처	▶아쉽게도 셔틀버스 운행은 단기적으로 의견을 반영해드릴 수 없습니다. 장기적으로 검토하겠습니다.
8	서비스	서비스 개선	노OO	<input type="checkbox"/> 강사진의 강사평가 등이 투명하게 주기적으로 이뤄져서 수업에 반영되면 좋겠습니다	시민회관체육운영처 공원수련관관리처	▶현재 강사 구인의 어려움 등 여러 현안 문제가 있어서 단기간 고객님의 반영이 어렵습니다. 강사 서비스 불만 시 구체적으로 알려주시면 즉시 개선하도록 노력하겠습니다.
9	서비스	서비스 개선	강OO	<input type="checkbox"/> 주말에 관문체육공원 실내체육관에 탁구를 치러 갔습니다. 데스크에 근무하시는 분 컵라면을 드시고 계시는 것도 그렇고, 도대체하시는 일이 뭔지 궁금했습니다. 기계로 이용권을 뽑는데 잘 몰라 물어봐도 건성건성 대답, 그 분의 존재 이유를 모르겠더라고요.. 그냥 데스크에 앉아있는게 그 분의 일인 것 같아 실망했습니다. 이용자가 뭔가를 하고 있으면 라면 먹던 것을 그만두고, 도와드릴 것은 없습니까? 등등 응대를 해야 하는데 실망했습니다.	공원수련관관리처	▶ 소중한 의견 감사드립니다. ▶ 주말(일)요일 안전요원 근무 중 응대에 불편을 드려 죄송합니다. - CS교육을 통한 응대에 최선을 다하겠습니다.
10	시설환경	시설 확대	염OO	<input type="checkbox"/> 골프 강습 대기가 너무 길니다. 골프연습장 확장부탁 드립니다.	시민회관체육운영처	▶골프 강습 대기 기간이 길어 이용에 불편을 드린 점에 대해 양해의 말씀을 드립니다 ▶향후 시민회관 재건축 및 리모델링 추진 시 고객님의께서 건의해 주신 사항을 적극적으로 검토하도록 하겠습니다.