

## 2025년 2분기 고객센터서비스현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2025년 4월 ~ 6월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	분류	내용	고객명			
1	서비스 프로그램	실시간 상담 프로그램 개선	정OO	<input type="checkbox"/> 카카오톡 서비스로 실시간 상담도 진행해주셨으면 합니다.  <input type="checkbox"/> 또한 아쿠아로빅 연령별로 나누어서 중장년층도 즐길수있도록 개선해 주시면 감사하겠습니다	경영지원실  시민회관체육운영처	▶ 고객님께 더욱 빠르고 편리한 상담서비스를 제공하기 위해 카카오톡 채널 AI상담을 시범운영 중입니다. 추후 지속적인 보완을 통해 24시간 언제든지 기본적인 문의사항을 신속하게 해결해드리겠습니다. 또한 각 업장 운영시간에는 데스크 직원과의 직접 상담도 가능하니 필요시 언제든지 문의해 주세요 ▶ 현재 운영 중인 아쿠아로빅 프로그램은 성인 전체를 대상으로 운영되고 있으며, 실제로 고령층의 참여율이 높습니다. 안타깝지만 현재로서는 시민회관 수영장 아쿠아로빅 프로그램이 신설될 수 없는 상황입니다. 2026년 상반기 제2실내체육관 개관 시 프로그램을 개편하여 고객님의 의견을 적극 반영하도록 노력하겠습니다.
2	프로그램	프로그램 확대	김OO	<input type="checkbox"/> 인원제한이 너무 많으며 유아 7세들이 할수 있는 프로그램이 많지 않아서 아쉽습니다.	시민회관체육운영처 공원수련관관리처	▶ 프로그램 개편시 고객님의 의견을 반영하도록 노력하였으며, 청소년수련관 수영 초급반(27기) 신설 및 방학기간 유아 대상 풋살교실 운영하고 있습니다.
3	프로그램	프로그램 확대	황OO	<input type="checkbox"/> 프로그램이 더 많았으면 좋겠어요~ (시간대별로 다양했으면 좋겠다.)	시민회관체육운영처 공원수련관관리처	▶ 기존 프로그램 운영으로 시간대별 다양한 프로그램은 어려운 실정입니다. 다만, 유휴시간대를 활용하여 프로그램을 신·증설하고 있으며 신규 프로그램 개설시 반영하겠습니다. ▶ 관문실내체육관 신규프로그램 - 성인 러닝클래스 신설: 화목(09시,10시,19시,20시) - 유소년 풋살교실 신설: 수(16시30분) - 여름방·학특강 러닝클래스 신설: 화목(15시) ▶ 청소년수련관은 청소년 우선시설로 체육프로그램과 더불어 교육문화, 청소년 특화프로그램이 운영중에 있어 즉각적인 추가 신설에는 어려움이 있으나, 향후 트렌드를 반영하여 종목 교체를 통한 다양한 프로그램을 운영하겠습니다.
4	시설환경	편의시설 확대	이OO	<input type="checkbox"/> 의왕처럼 키오스크 사용하면 좋을꺼 같아요	시민회관체육운영처 공원수련관관리처	▶ 출입 및 락커 사용이 연동되는 자동화 시스템 구축에 대한 전반적인 검토 중에 있습니다. 고객 편의 사항 개선에 최선을 다하겠습니다. ▶ 관문실내체육관에는 무인발권기가 설치되어 있으며, 향후 예산확보를 통해 모든 체육시설에 설치를 검토하고 있습니다. ▶ 청소년수련관 회원관리프로그램 개선 시 적극 건의하여 반영되도록 노력하겠습니다.
5	서비스 시설환경 시설환경	서비스 개선 환경 개선 편의시설 확대	김OO	<input type="checkbox"/> 고객센터의 소극적 행정: 2월에 수영장공사가 3월부터 진행된다는 소문을 듣고 고객센터로 '수영장 공사가 몇 월부터 몇 월까지나' 문의 드렸으나 '저희는 잘 모르니 수영장감사실에 문의해보시라' 답변. 그 이후 두어번 더 여쭌보았으나 같은 답변을 받았습니다. 수영장 공사이지만 고객센터에서 당연히 알아야 할 부분인데 수영장쪽에 직접 문의하라고만 답변 받았습니다. 저라면 이런 문의가 들어오면 수영장 측과 소통하여 답변을 받을 후 이후 같은 문의에 제대로 된 답변을 할 것 같습니다.  <input type="checkbox"/> 빙상장층 지상훈련 공간 부족: 빙상장 직원분들과 강사분들 모두 훌륭 하셔서 잘 이용하고 있습니다. 다만 탈의실이 너무 노후화 되었고 지저분합니다. 또한 지상에서 스트레칭이나 근력운동 할 수 있는 공간이 너무 부족하다고 생각합니다.  <input type="checkbox"/> 편의시설: 자판기 카드사용이 안 되는 것이 불편합니다. 시설내 식당이 나 카페가 너무 부족합니다. 그나마 있는 남천리 돈가스도 4월 30일까 지만 영업한다고 하니 아쉽습니다.	시민회관체육운영처  시민회관체육운영처 시설관리처  편의시설 확대	▶ 수영장 공사와 같은 중요 사안은 체육시설 관련 부서와 사전에 일정 및 공지사항을 공유받아, 고객 문의에 정확히 응대 할 수 있도록 부서 간 소통을 강화하고, 자주 접수되는 문의는 내부 공지하여 정기적인 교육과 응대 매뉴얼을 통해 보다 책임감 있는 응대가 이루어지도록 하겠습니다. 고객님의 의견을 반영하여 응대 프로세스를 점검하고, 같은 일이 반복되지 않도록 재발 방지에 최선을 다하겠습니다.  ▶ 빙상장을 이용해 주시고 직원과 강사에 대한 긍정적인 말씀에 감사드립니다. 빙상장 지상훈련은 다른 이용고객님께 불편을 주지 않는 범위에서 사용하고 있으며, 필요한 경우 2층 야외광장을 활용하고 있습니다. 현재 지하2층에 트레 이닝 실이 있으며, 안전사고 예방을 위해 강사와 함께 이용하실 수 있음을 안내드립니다 탈의실 노후화에 따른 도색 등 시설 개선은 2026년도 예산을 확보하여 개선이 이루어질 수 있도록 하겠습니다.  ▶ 자판기는 올림타과전시장에인자립생활센터에서 운영중이며 센터에 여러 차례 고객님의 의견(카드사용)을 전달했으나 센터 내부 사정으로 반영되지 않고 있습니다. 현 계약의 종료(26년 하반기) 후 임대사업자 모집공고시 '카드결제사용 가능 자판기'를 의무기준으로 입찰공고할 계획입니다. 지하 2층 식당은 임대사업자의 개인 사정으로 영업을 종료 했으며 현재 다음 사업자 선정을 위해 입찰공고를 진행중입니다. (7.25 기준 6차 재공고 진행 중) 인근 구내식당 식당

## 2025년 2분기 고객센터서비스현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2025년 4월 ~ 6월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	분류	내용	고객명			
6	시설환경	시설개선	이OO	<input type="checkbox"/> 공간 내부 인테리어 리뉴얼 필요. 편의시설 확충등에 대한 주민 소비자 조사 필요.	시민회관체육운영처 시설관리처	▶ 향후 리모델링 사업 추진 시, 주민이 참여하여 다양한 의견을 반영할 수 있도록 하는 방안을 마련하겠습니다.
7	프로그램	프로그램 개선	김OO	<input type="checkbox"/> 장기 등록 회원 우대 정책이 있었으면 합니다. 수강료 할인 등	시민회관체육운영처 공원수련관관리처	▶ 현재 시행중인 중기회원제도는 체육시설의 공간적 제약으로 인해 고정 이용자의 장기 점유가 지속될 경우 신규 수요자의 이용 기회가 제한되어 시설 운영의 형평성과 공공성 확보에 문제가 발생할 우려가 있어 운영의 연속성을 고려하여 제도를 한시적으로 유지하되 향후 수요 순환을 유도할 수 있는 제도개선 방안 도입시 중기등록제도를 폐지를 추진검토 중입니다.
8	서비스	불친절	김OO	<input type="checkbox"/> 청소년 수련관 수영 선생님 소리 지르시는 분이 있었는데.. 겁먹는 아이들이 있습니다.	공원수련관관리처	▶ 강사 대상 고객응대 및 수업 진행 방식에 대한 안내와 교육을 실시하겠습니다.
9	프로그램	프로그램 확대	최OO	<input type="checkbox"/> 아쿠아로빅 저녁반 운영좀 해주세요. 직장인들은 낮에 시설이용이 어려운데 6시이후에 한 강좌라도 만들어주세요	시민회관체육운영처	▶ 현재 저녁 직장인 시간대(19:00~22:00)에 수영 프로그램 운영으로 비는 레인이 없어 아쿠아로빅 프로그램 개설은 어렵습니다만, 2026년 상반기 제2실내체육관 개관 시 프로그램을 개편하여 고객님의 의견을 적극 반영하도록 노력하겠습니다.
10	프로그램	프로그램 확대	김OO	<input type="checkbox"/> 시니어들이 이용할수있는 프로그램 근력운동 같은 프로그램 시간이 좀 오전중에 할수있게 생겼으면 좋겠어요	시민회관체육운영처 공원수련관관리처	▶ 제2실내체육관 개관 및 프로그램 개편 시 다양한 프로그램을 운영할 수 있도록 건의하겠습니다. ▶ 청소년수련관 오전 수중체조 프로그램이 운영중에 있으며, 즉각적인 개선은 어려움이 있으나, 향후 프로그램 개편 시 시니어가 참여할 수 있는 프로그램을 적극 검토하겠습니다.
11	프로그램	프로그램 확대	박OO	<input type="checkbox"/> 시설 부족으로 이용가능 프로그램이 많이 제한됨	시민회관체육운영처 공원수련관관리처	▶ 이용에 불편을 드려 죄송합니다. 시민회관 재건축 및 리모델링에 대한 전반적인 검토중이며, 제2실내체육관 개관 시 다양한 프로그램을 운영할 수 있도록 건의하겠습니다.
12	서비스	칭찬	박OO	<input type="checkbox"/> 다양한 활동 아주 잘 이용하고 있습니다 감사합니다	공통	▶ 공사에서 제공하는 다양한 활동을 잘 이용해 주시고 만족해 주셔서 저희도 정말 기쁩니다. 앞으로도 많은 관심과 이용 부탁드립니다, 소중한 의견도 계속해서 들려주세요. 감사합니다!