

Chapter

IV

사업별 조사결과

1. 체육전용시설관리사업_시민체육광장
2. 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운
3. 공영주차장관리사업
4. 교통약자이동지원사업
5. 캠핑장관리사업_초막골캠핑장

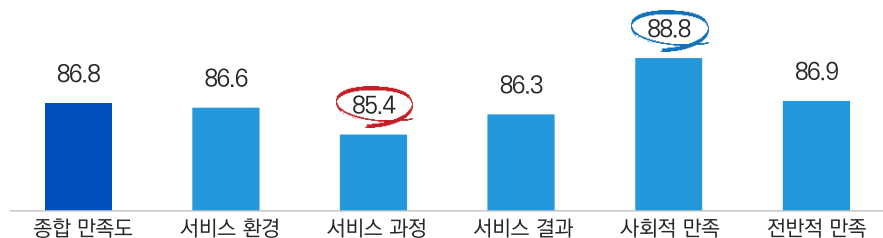
01 체육전용시설관리사업_ 시민체육광장



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

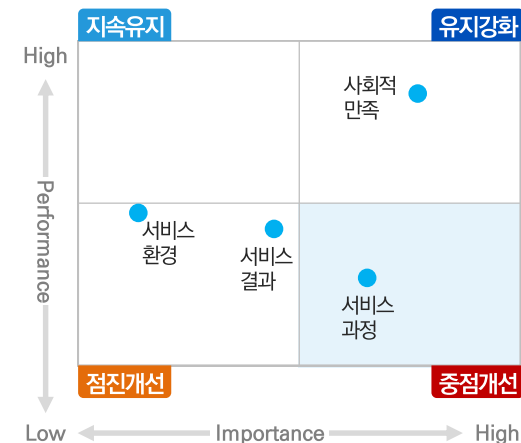
01 시민체육광장의 종합만족도는 86.8점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 88.8점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 85.4점



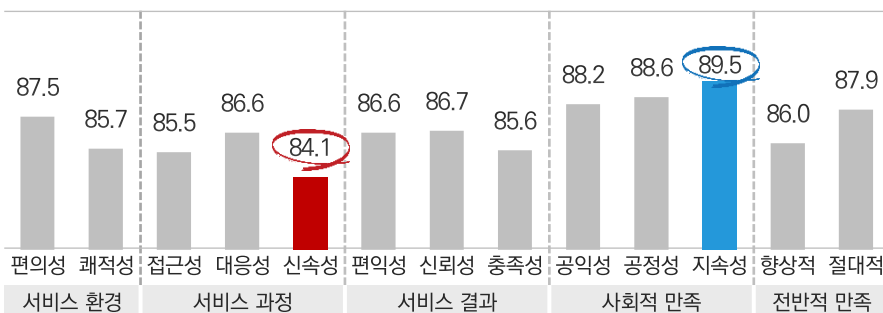
02 중점개선 차원 : 서비스 과정

- 중점 개선**
- 서비스 과정
- 점진 개선**
- 서비스 환경
 - 서비스 결과
- 지속 유지**
- 없음
- 유지 강화**
- 사회적 만족



03 강점 : 지속성 / 약점 : 신속성

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 신속성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설이 좋음/잘 관리함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 청결하지 못함/지저분함'은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨' 점은 가장 큰 향상요인이며, '시설이 노후화됨/관리가 안됨'은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '프로그램(교육, 영화, 체험 등) 개선, 추가 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	✓ 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	✓ 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 체육전용시설관리사업_시민체육광장의 종합만족도는 86.8점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 0.1점 높게, 경기 군포시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.7점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_시민체육광장	86.8	-	86.6	-	85.4	-	86.3	-	88.8	-	86.9	-
해당사업 전체	86.7	▲0.1	86.0	▲0.6	86.1	▼0.7	86.3	-	89.1	▼0.3	86.0	▲0.9
경기 군포시시설관리공단 전체	89.5	▼2.7	89.1	▼2.5	89.2	▼3.8	89.3	▼3.0	89.6	▼0.8	89.8	▼2.9
시설관리공단 전체	87.5	▼0.7	87.2	▼0.6	86.8	▼1.4	87.6	▼1.3	89.3	▼0.5	86.9	-

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “체육전용시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

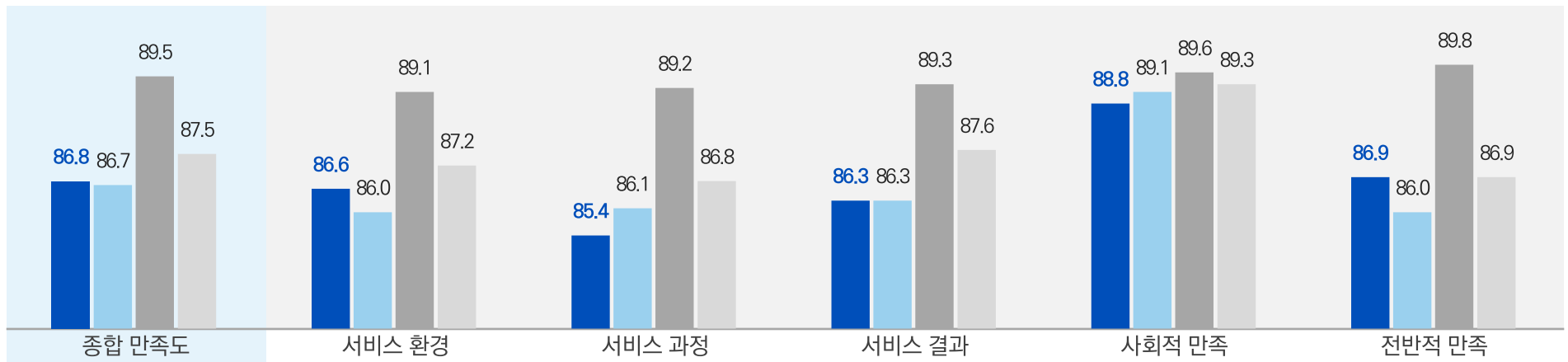
[단위 : 100점 만점]

■ 체육전용시설관리사업_시민체육광장

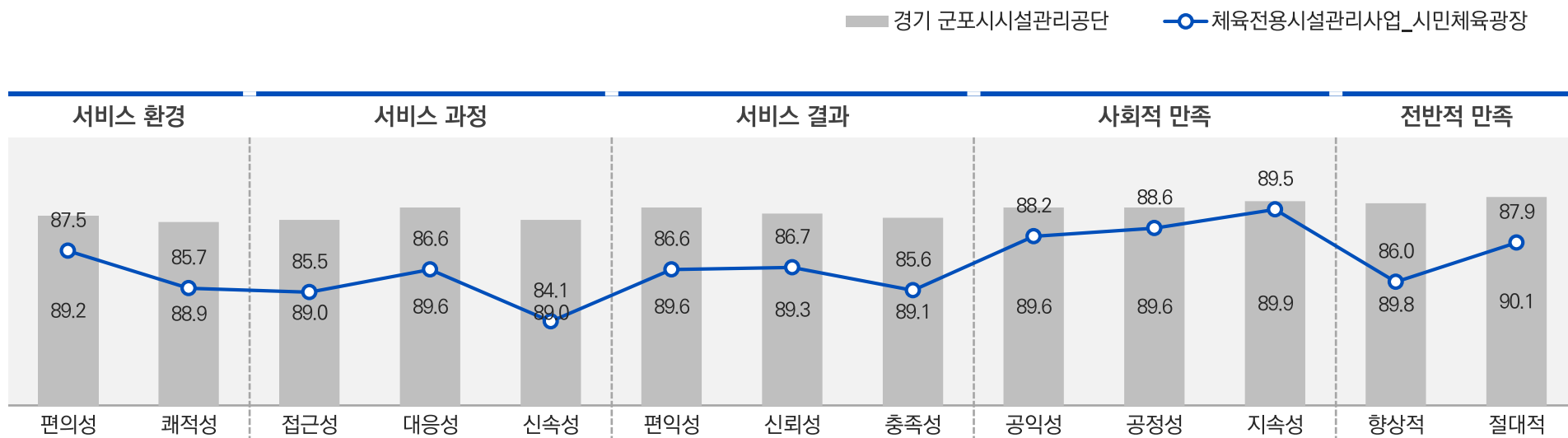
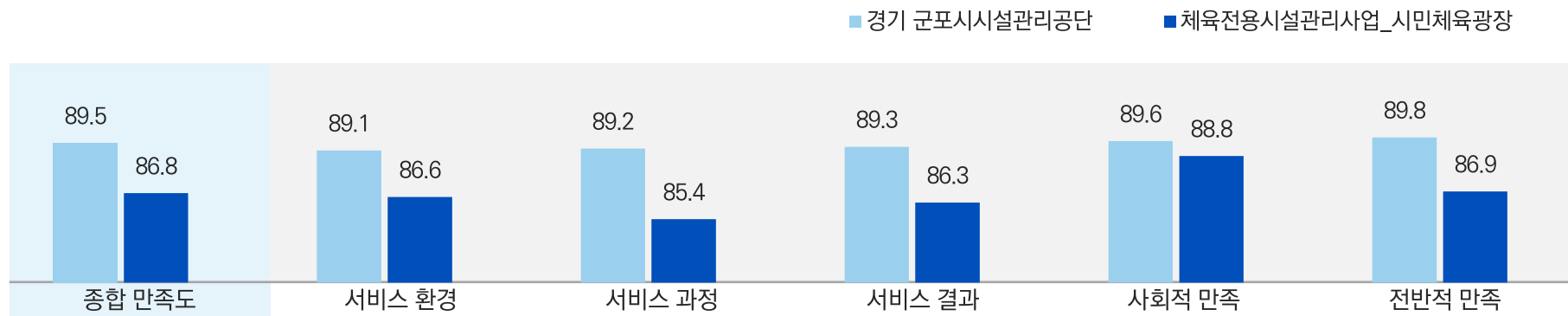
■ 해당사업 전체

■ 경기 군포시시설관리공단

■ 시설관리공단



평가문항별 만족도



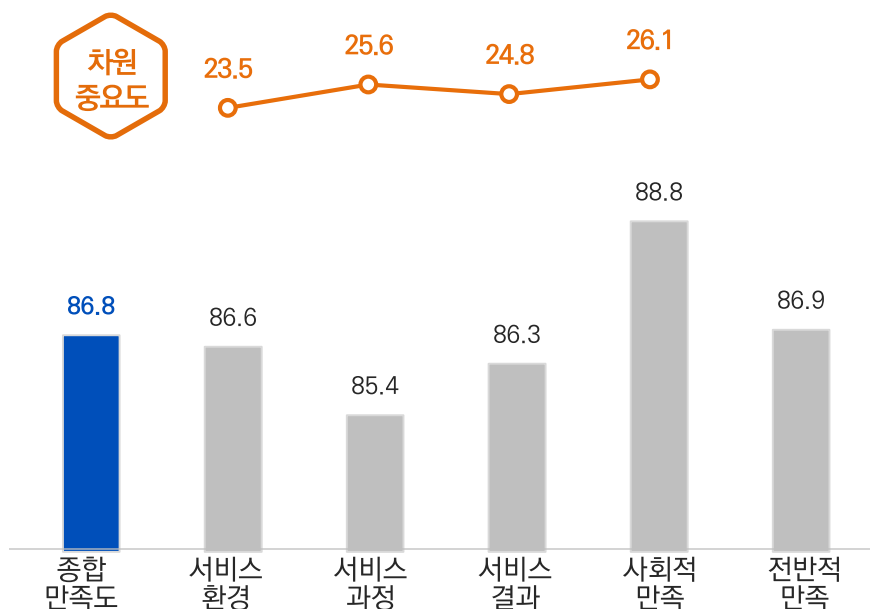
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경, 서비스 결과'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

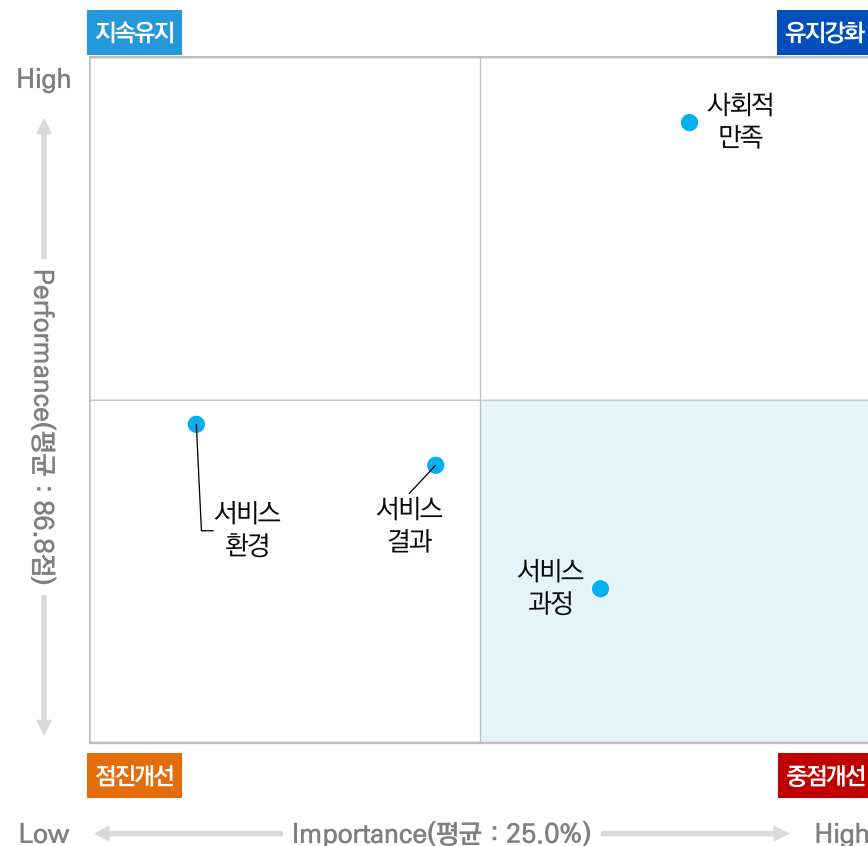
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

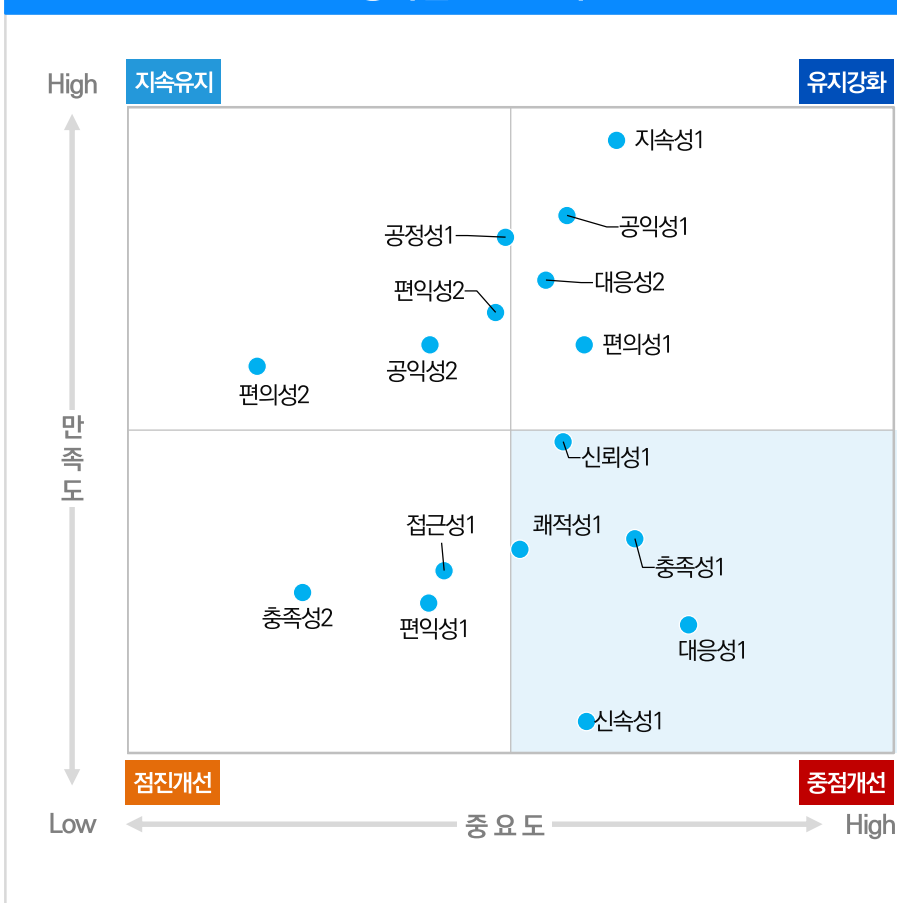
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '쾌적성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '대응성1, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '신뢰성1, 충족성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

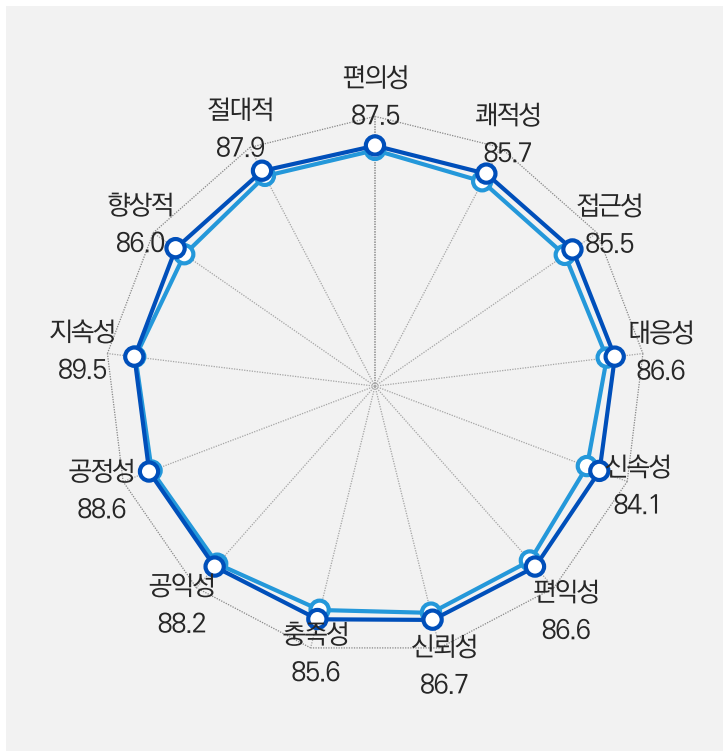


항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	87.6	6.8
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	87.4	4.3
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	85.7	6.3
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	85.5	5.7
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	85.0	7.6
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	88.2	6.5
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	84.1	6.8
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	85.2	5.6
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	87.9	6.1
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	86.7	6.7
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	85.8	7.2
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	85.3	4.6
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	88.8	6.7
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활동에 기여한다	87.6	5.6
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	88.6	6.2
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	89.5	7.1

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 체육전용시설관리사업_시민체육광장 —○— 경기 군포시시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

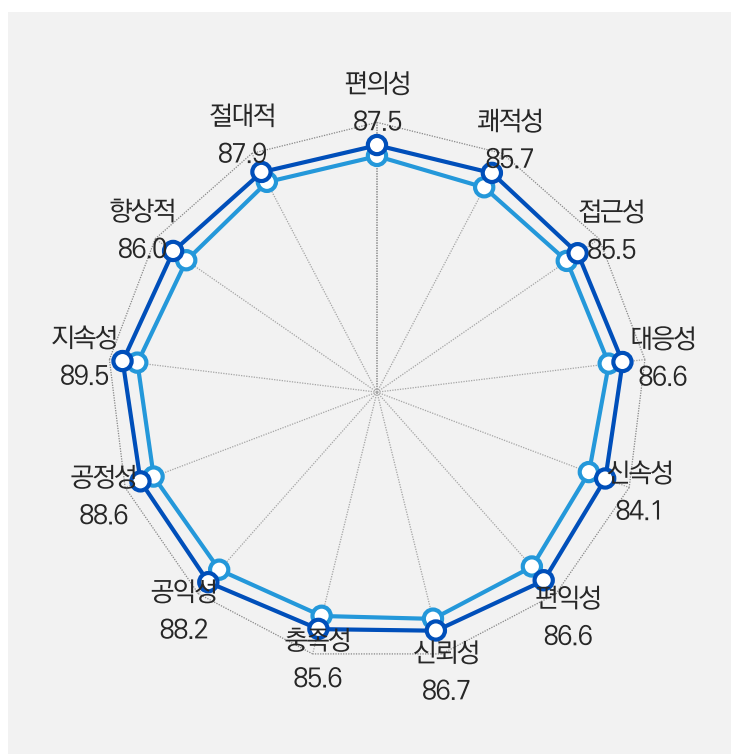
서비스 환경	편익성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 체육전용시설관리사업_시민체육광장
○ 경기 군포시시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경 >

편의성
쾌적성

서비스 과정 >

접근성
대응성
신속성

서비스 결과 >

편익성
신뢰성
총족성

사회적 만족 >

공익성
공정성
지속성

전반적 만족 >

향상적
상대적
절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=83]

만족 요인	중복(%)
시설이 좋음/잘 관리함	22.9
시설이용이 좋음/편리함	16.9
시설 깨끗함/쾌적함	15.7
강사 / 직원들이 친절함	9.6
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	6.0
이용요금이 저렴함 / 합리적임	6.0
만족함/전반적으로 만족함	4.8
주변 환경이 좋음/쾌적함	3.6
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	3.6
이용시설/프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋고 다양함	2.4
이용시설이 넓음	1.2

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=83]

만족 요인
• 직원의 서비스가 좋고 시설도 좋고 깨끗하다
• 트랙 상태가 좋고 공사시 안내가 잘 되어 있다
• 관계자가 친절하고 편하게 사용할 수 있게 한다
• 운동하기 좋고 실내에서 운동을 할 수 있어서 좋다
• 시설이 깨끗해졌다
• 깨끗한 장소와 친절한 서비스가 좋다
• 시설이 좋고 직원도 친절하다
• 접근성이 좋고 깨끗하다
• 집과 근접해서 좋다
• 무료로 광장을 이용할 수 있어서 좋다
• 넓고 쾌적하고 이용 요금이 저렴하다
• 대체적으로 이용자에게 맞춰서 이뤄진 것 같다

서비스 불만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=3]

불만족 요인	중복(%)
시설이 청결하지 못함/지저분함	33.3
이용 시설이 부족함/좁음	33.3
시설에 대한 홍보/안내가 부족함	33.3

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=3]

불만족 요인
• 안내나 청소부분이 쾌적하지 않음
• 샤워실이 좁다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=47]

향상 요인	중복(%)
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	36.2
시설 깨끗함/쾌적함/갈끔함	21.3
강사/직원들이 친절함	14.9
민원/업무에 대해서 신속하게 업무 처리함	8.5
과거보다 개선 됨/ 노력함	8.5
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	4.3
프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋음/다양함	2.1

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=47]

향상 요인
• 체육관 조명이 바뀌어서 좋아짐
• 지속적인 노후시설 관리
• 트랙을 교체해서 깨끗해졌다
• 배드민턴장이 공사로 인해 깨끗해졌다
• 직원들이 너무 친절하다
• 직원들이 친절해졌다
• 요구사항을 빨리 해결해주려고 노력한다
• 건의사항에 신속하게 응대한다
• 직원분들이 항상 노력하신다
• 직원이 젊어졌다
• 직원의 서비스나 화장실도 다 좋다
• 체육기구가 다양하다

서비스 저해 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=1]

저해 요인	중복(%)
시설이 노후화됨/관리가 안됨	100.0

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=1]

저해 요인
• 시설 보수가 잘 안 되고 노후화됨

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=17]

서비스 개선사항	중복(%)
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	17.6
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	17.6
이용시설이 부족/개선 필요함	11.8
주위 환경에 대한 개선 필요함	11.8
접수/예약 방식의 개선이 필요	5.9
강사/직원들의 전문성 개선해야 함	5.9
강사/직원 친절도 개선이 필요함	5.9
노후 된 시설 교체/점검/관리가 필요함	5.9
하자 및 보수 관리가 필요함	5.9
시설 내 밝기를 개선해야 함	5.9
시설 및 편의시설 이용이 불편함	5.9

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=17]

서비스 개선사항
• 오후 시간대 1시에서 2시에 요가가 있었으면 함
• 다양한 프로그램 있었으면 함
• 샤워실이 좁고 바닥개선해야 함
• 휴게시설과 신발장 설치 바람
• 걷는 코스와 뛰는 코스의 트랙구분이 정확하게 없는 것 같다
• 더 많은 체육시설과 볼링장이 생겼음 좋겠다
• 여름에는 날파리 개선해야 함
• 여름에 해충구제해야 함
• 코트 예약시 겹치는 부분이 있다
• 관리자 부재개선 해야 함
• 좀 더 친절해야 함
• 오래 된 건물 보수해야 함
• 시설을 보수해줬으면 함
• 조명기구가 좀 눈이 부심
• 대관 잘 할 수 있게 해줘야 함
• 신발장이 없어서 불편함

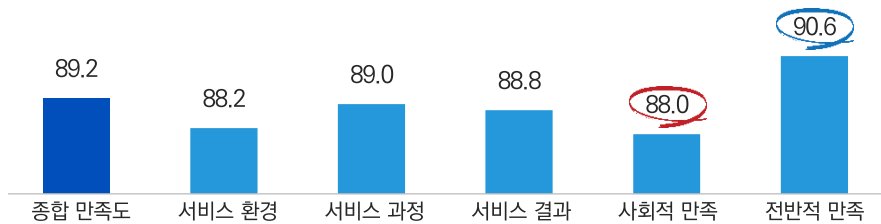
02 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 복합생활스포츠타운의 종합만족도는 89.2점

- ↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 90.6점
 ↓ 최저득점 차원 : 사회적 만족 88.0점

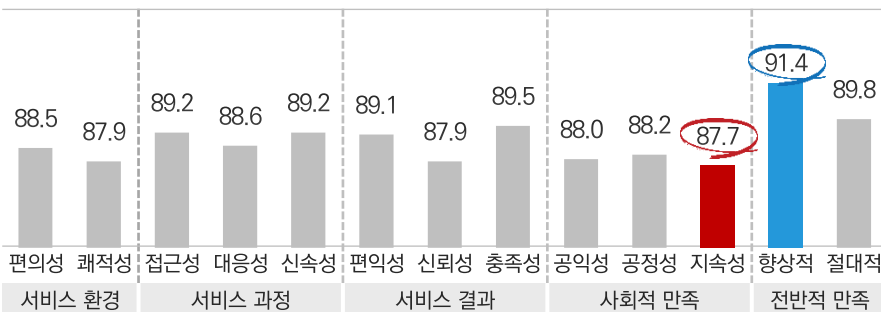


02 중점개선 차원 : 서비스 환경



03 강점 : 향상적 / 약점 : 지속성

- 상대적으로 강한 부분 : 전반적 만족 / 향상적
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 지속성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 노후화됨/관리가 안됨'은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'은 가장 큰 향상요인이며, 저해요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '프로그램(교육, 영화, 체험 등) 개선, 추가 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	✓ 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	✓ 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운의 종합만족도는 89.2점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 2.5점 높게, 경기 군포시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.7점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운	89.2	-	88.2	-	89.0	-	88.8	-	88.0	-	90.6	-
해당사업 전체	86.7	▲2.5	86.0	▲2.2	86.1	▲2.9	86.3	▲2.5	89.1	▼1.1	86.0	▲4.6
경기 군포시시설관리공단 전체	89.5	▼0.3	89.1	▼0.9	89.2	▼0.2	89.3	▼0.5	89.6	▼1.6	89.8	▲0.8
시설관리공단 전체	87.5	▲1.7	87.2	▲1.0	86.8	▲2.2	87.6	▲1.2	89.3	▼1.3	86.9	▲3.7

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “체육전용시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

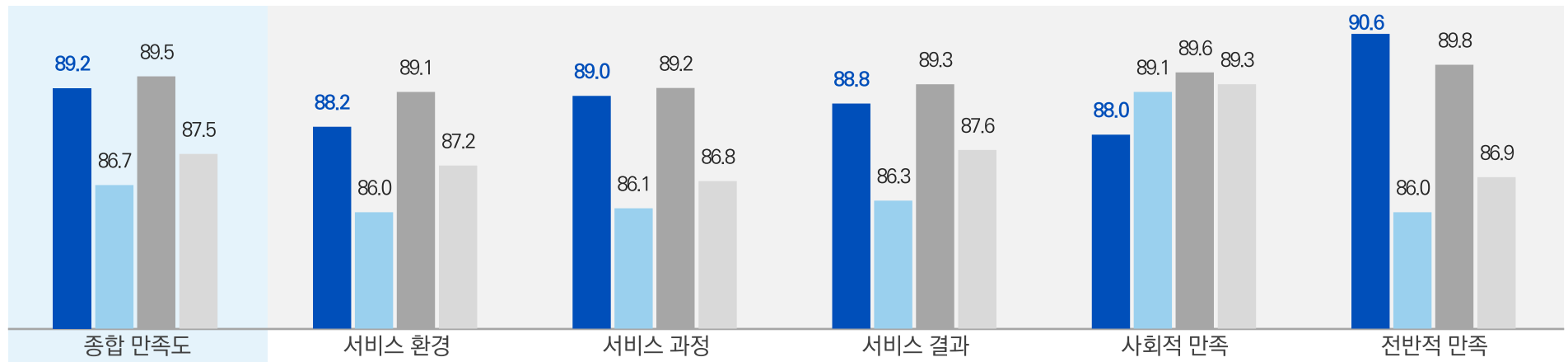
[단위 : 100점 만점]

■ 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운

■ 해당사업 전체

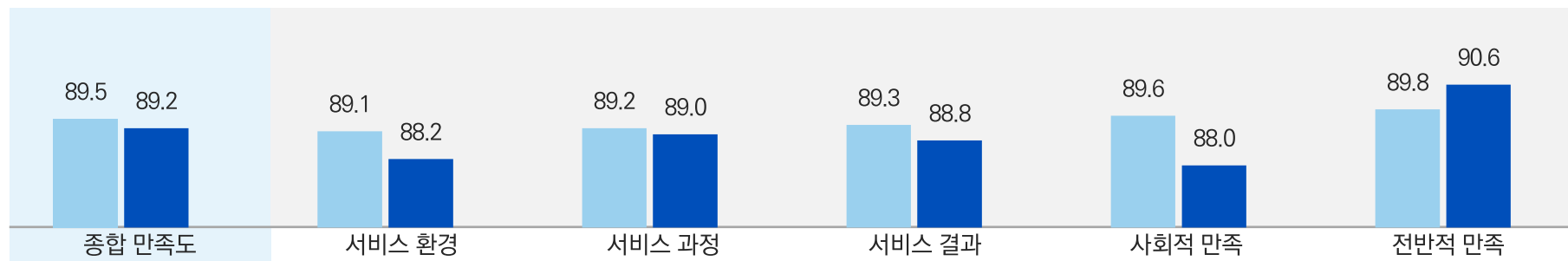
■ 경기 군포시시설관리공단

■ 시설관리공단

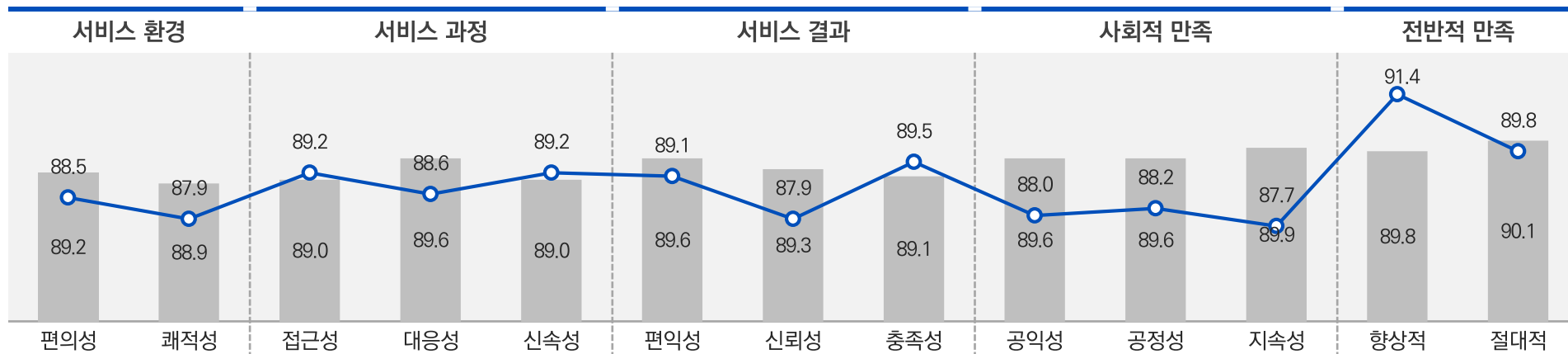


평가문항별 만족도

■ 경기 군포시시설관리공단 ■ 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운



■ 경기 군포시시설관리공단 ○ 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운



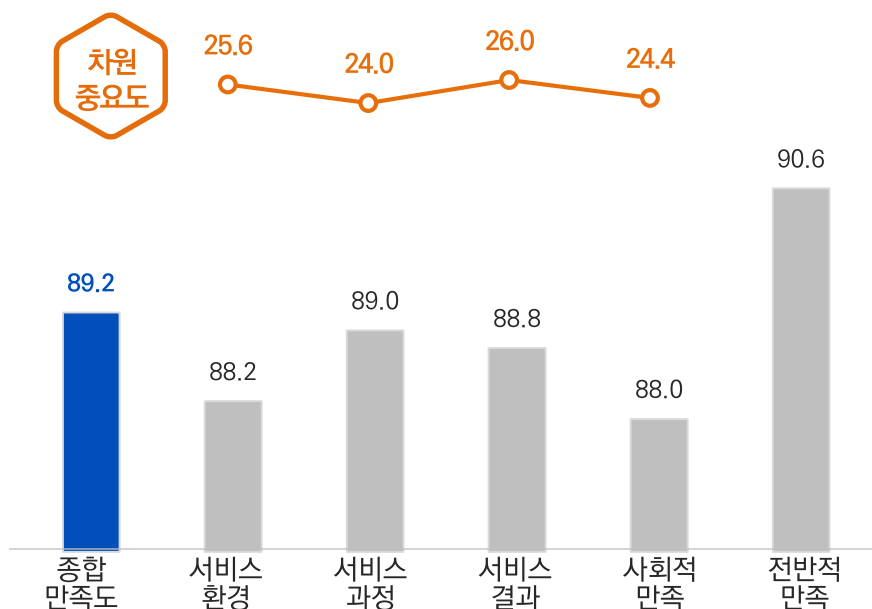
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '사회적 만족'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

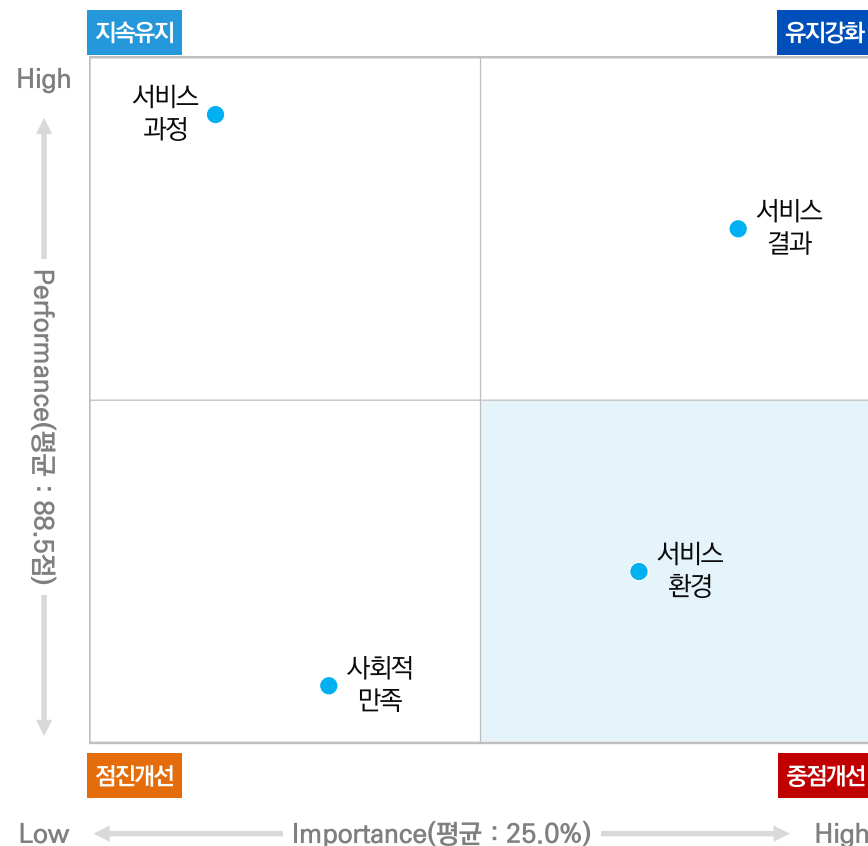
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

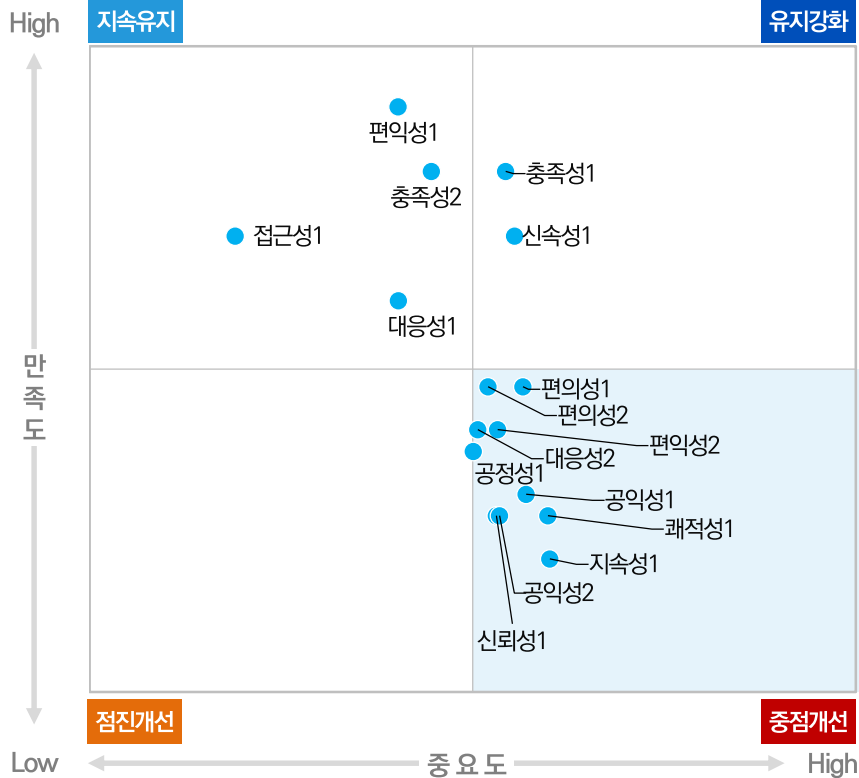
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1, 편의성2, 쾌적성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '대응성2' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성2, 신뢰성1' 항목, 사회적 만족 차원의 '공익성1, 공익성2, 공정성1, 지속성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

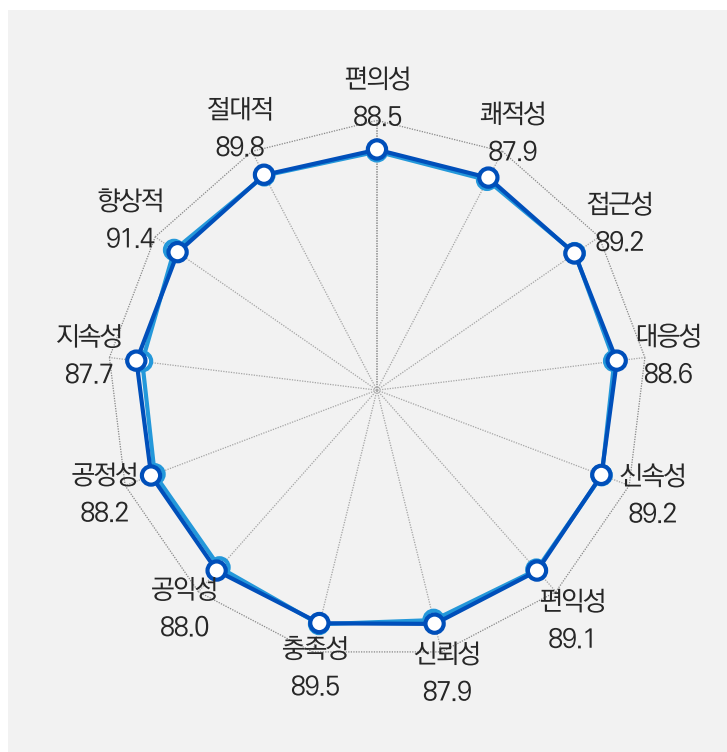


항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	88.5	6.6
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	88.5	6.4
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	87.9	6.8
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	89.2	4.4
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	88.9	5.7
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	88.3	6.3
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	89.2	6.6
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	89.8	5.7
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	88.3	6.4
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	87.9	6.4
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	89.5	6.5
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	89.5	5.9
	신뢰성2	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	89.8	5.7
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	88.0	6.7
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	87.9	6.5
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	88.2	6.3
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	87.7	6.9

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운
○ 경기 군포시시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경 >

편의성
쾌적성

서비스 과정 >

접근성
대응성
신속성

서비스 결과 >

편의성
신뢰성
총족성

사회적 만족 >

공익성
공정성
지속성

전반적 만족 >

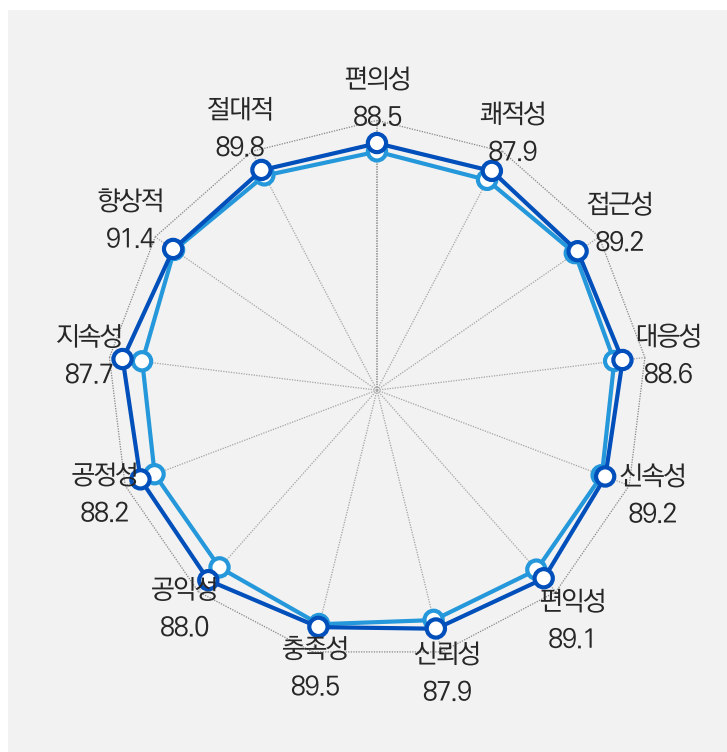
항상적
절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

- 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운
○ 경기 군포시시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경

편의성
쾌적성

서비스 과정

접근성
대응성
신속성

서비스 결과

편의성
신뢰성
총족성

사회적 만족

공익성
공정성
지속성

전반적 만족

항상적
절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=150]

만족 요인	중복(%)
시설이용이 좋음/편리함	24.7
시설 깨끗함/쾌적함	18.7
시설이 좋음/잘 관리함	14.0
강사 / 직원들이 친절함	12.7
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	9.3
주변 환경이 좋음/쾌적함	8.0
이용시설/프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋고 다양함	2.7
주변 시설/ 부대 /편의 시설 좋음	2.0
이용시설이 넓음	2.0
주차가 편함/주차장이 넓음	1.3
과거보다 개선 됨/ 노력함	1.3
운영시간 좋음	0.7
신속하게 업무 처리함	0.7

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=150]

만족 요인
• 이용절차가 간단하고 민원 서비스가 친절함
• 체육센터가 건립되고 여러 가지 복지시설이라 이용이 편리하다
• 만족스럽고 청소가 잘 되어 있다
• 청결하고 복합 체육시설이라 누구나 편안하게 이용이 가능함
• 시설이 잘 되어 있고 청결하여 이용이 편리하다
• 시설이 잘 되어 있고 편의 시설이 잘 갖추어져 있다
• 예약시 직원이 친절하고 각종 편의 시설이 잘 갖추어져 있다
• 시설이 잘 되어 있고 직원들이 친절하게 응대해준다
• 접근성이 좋고 운동장 안전시설이 잘 되어 있다
• 교통이 편리하고 운동장 이용이 편리하며 환경이 쾌적하고 주위에 나무가 많아 산림욕에도 좋다
• 예약이 편리하고 조경이 잘 되었다
• 너무 깨끗한 환경과 친절한 서비스가 좋다
• 최신 운동 기구가 많다
• 체육센터가 생겨서 이용할 수 있는 시설이 많아짐
• 편의 시설이 잘 되어 있고 직원이 친절함

서비스 불만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=1]

불만족 요인	중복(%)
시설이 노후화됨/관리가 안됨	100.0

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=1]

불만족 요인
• 잔디 관리가 더 잘됐으면 좋겠습니다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=104]

향상 요인	중복(%)
시설 깨끗함/쾌적함/갈끔함	47.1
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	25.0
강사/직원들이 친절함	8.7
프로그램(교육, 영화, 체험 등) 내용 좋음/다양함	4.8
과거보다 개선 됨/ 노력함	3.8
주변 환경이 좋음/쾌적함	2.9
민원/업무에 대해서 신속하게 업무 처리함	2.9
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	1.9
이용시설이 넓음	1.0
운영시간 좋음	1.0
시설의 이용이 좋음/편리함	1.0

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=104]

향상 요인
• 시설을 청결하게 관리함
• 시설 환경이 변화됨
• 수영장도 생기고 원하는 시설들로 꽉 참
• 매점이 잘 운영됨
• 응대 태도가 친절하다
• 직원들이 친절하다
• 체육센터가 들어와서 다양한 시설을 이용할 수 있다
• 다양한 시설을 이용할 수 있다
• 직원들이 책임감을 가지고 노력함
• 국민 체육센터가 건립됨
• 깨끗한 환경 좋다
• 환경이 쾌적함
• 직원의 응대가 신속함
• 직원의 신속성이 좋다
• 직원들의 서비스가 좋아졌다
• 다양한 프로그램이 좋고 강사 만족도가 좋아짐
• 크고 넓고 관리가 잘 됨
• 늦은 시간까지 이용이 가능해서 좋다
• 펜스가 설치되어 이용이 편리함
• 건물이 깨끗하다

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=24]

서비스 개선사항	중복(%)
이용시설이 부족/개선 필요함	54.2
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	8.3
시설 이용이 편리하도록 비품 구비 필요	8.3
주위 환경에 대한 개선 필요함	4.2
시설의 프로그램의 이용인원의 개선이 필요함	4.2
이용수칙 강화 및 개선관리 바람 /이용객 제한 및 통제가 필요함	4.2
소음 관리 및 스피커 음질 개선 필요	4.2
이용객들의 안전성을 개선해야 함/안전 관리	4.2
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	4.2
나무 및 조경 개선이 필요함	4.2

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=24]

서비스 개선사항
• 잔디 교체하고 잔디를 보호할 수 있도록 홍보 철저하게 해야 함
• 스크린 골프장이 설치되면 좋겠음
• 많은 운동프로그램 도입해야 함
• 프로그램 운영 다양화해야 함
• 휴지통 필요함
• 그늘막 설치가 필요하다
• 그늘만 부족함
• 수강인원 많이 늘려 주시길 바람
• 안전 시설 확충해야 함
• 조금 위험성이 있어 축구장과 트랙이 분리가 되었으면 함
• 화장실이 좀 더 가까이 있으면 좋겠다
• 더 큰 수목이 있으면 함
• 시설이 더 많아지면 좋겠음
• 잔디를 교체해주면 좋겠음
• 잔디 구장 교체해야 함