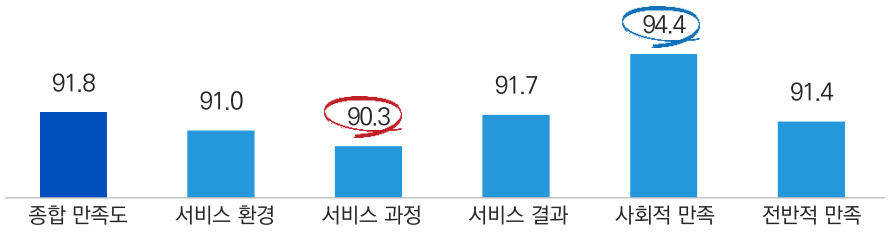
03 공영주차장관리사업

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

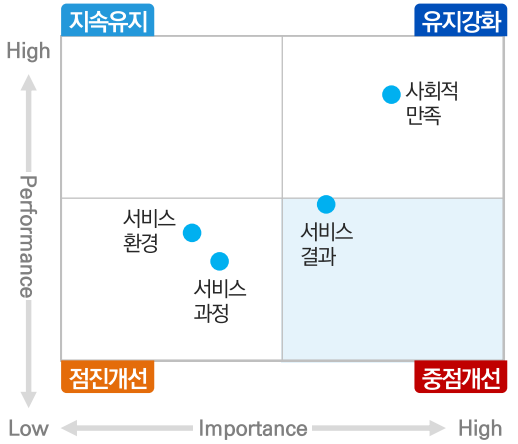
01 공영주차장관리사업의 종합만족도는 91.8점

- 최고득점 차원 : **사회적 만족 94.4점**
- 최저득점 차원 : **서비스 과정 90.3점**



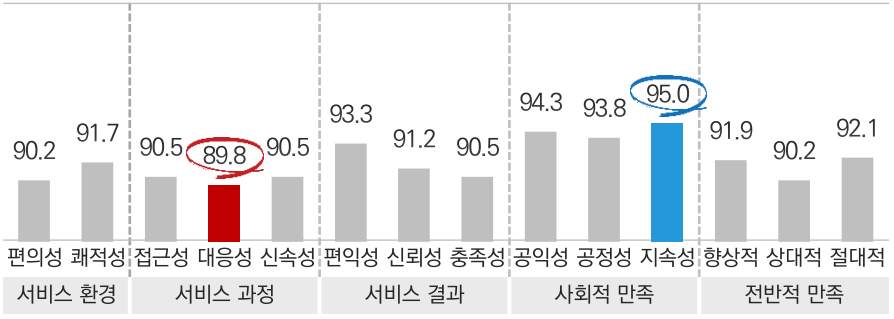
02 중점개선 차원 : 서비스 결과

중점개선	• 서비스 결과
점진개선	• 서비스 환경 • 서비스 과정
지속유지	• 없음
유지강화	• 사회적 만족



03 강점 : 지속성 / 약점 : 대응성

- 상대적으로 강한 부분 : **사회적 만족 / 지속성**
- 상대적으로 약한 부분 : **서비스 과정 / 대응성**



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 만족요인이며, 불만족요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'은 가장 큰 향상요인이며, '시설에 대한 홍보/안내가 부족함'은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '결제방법 다양화 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI 모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성	✓ 공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다 ✓ 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI 모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 공영주차장은 이용객에게 유익하다 ✓ 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성	✓ 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	✓ 공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

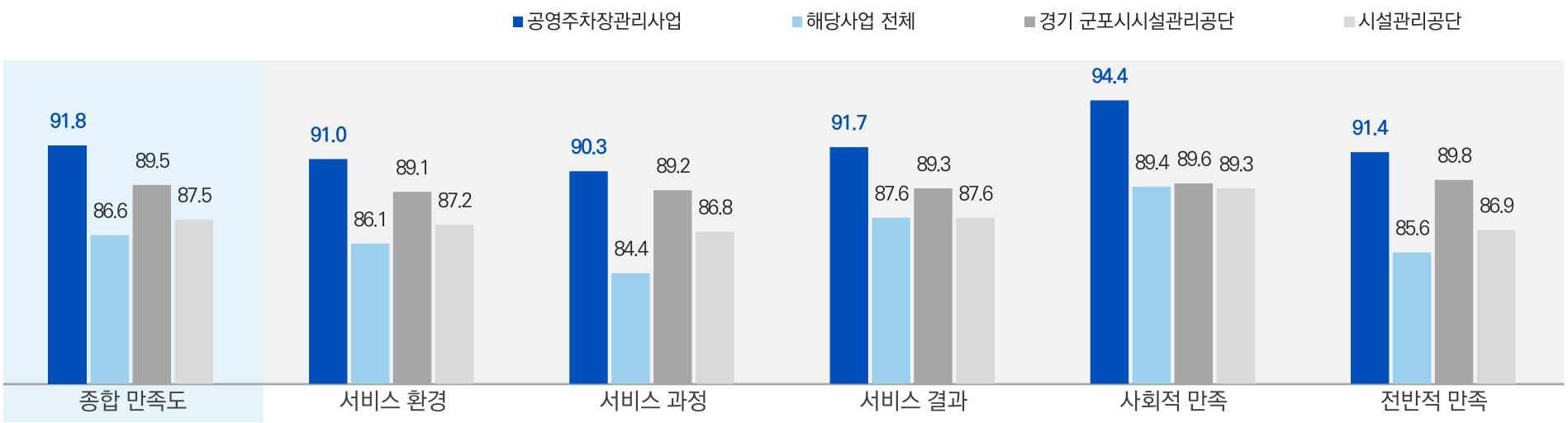
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

– 공영주차장관리사업의 종합만족도는 91.8점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 5.2점 높게, 경기 군포시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.3점 높게 나타남

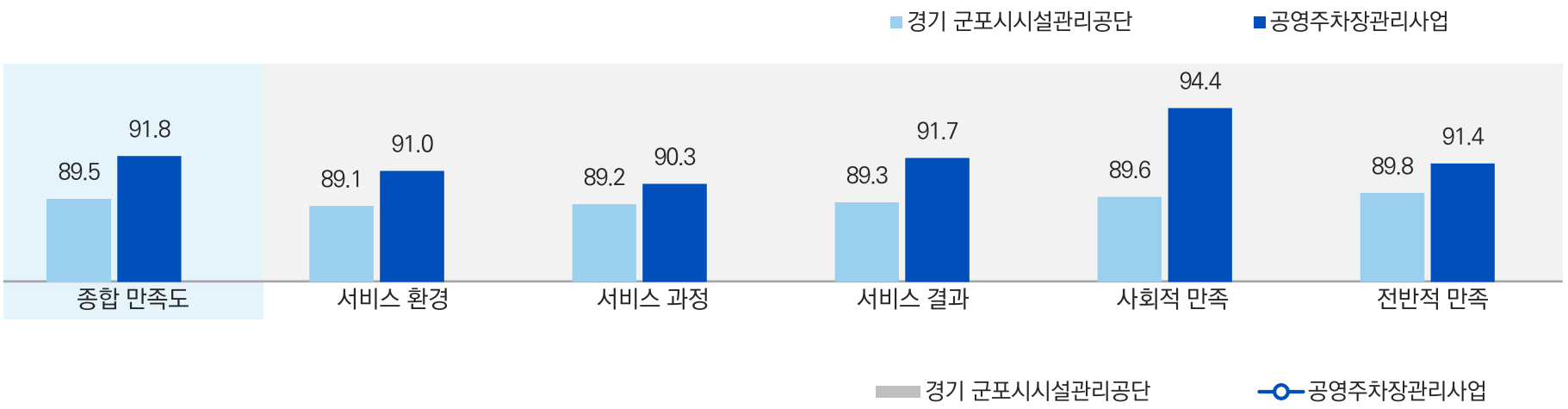
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장관리사업	91.8	–	91.0	–	90.3	–	91.7	–	94.4	–	91.4	–
해당사업 전체	86.6	▲5.2	86.1	▲4.9	84.4	▲5.9	87.6	▲4.1	89.4	▲5.0	85.6	▲5.8
경기 군포시시설관리공단 전체	89.5	▲2.3	89.1	▲1.9	89.2	▲1.1	89.3	▲2.4	89.6	▲4.8	89.8	▲1.6
시설관리공단 전체	87.5	▲4.3	87.2	▲3.8	86.8	▲3.5	87.6	▲4.1	89.3	▲5.1	86.9	▲4.5

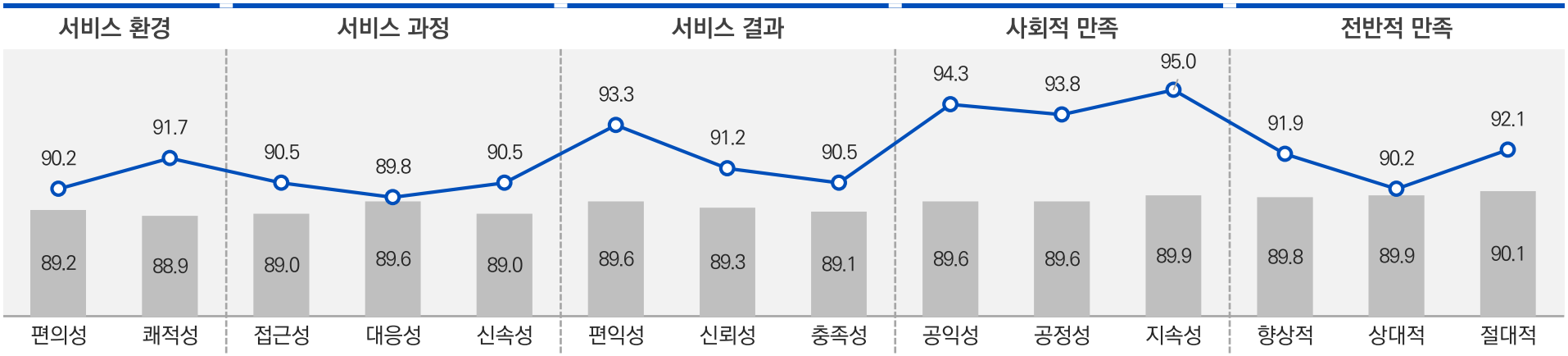
* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도



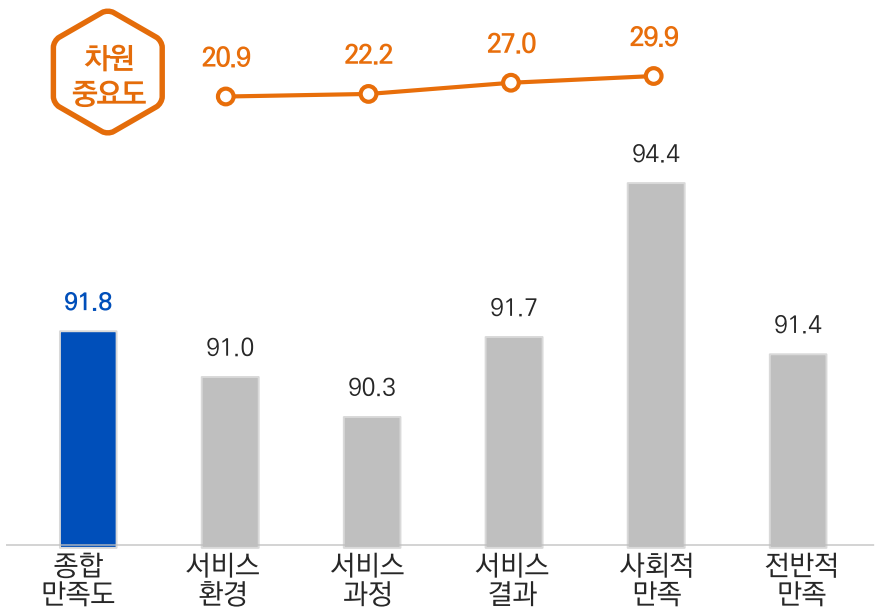


※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

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

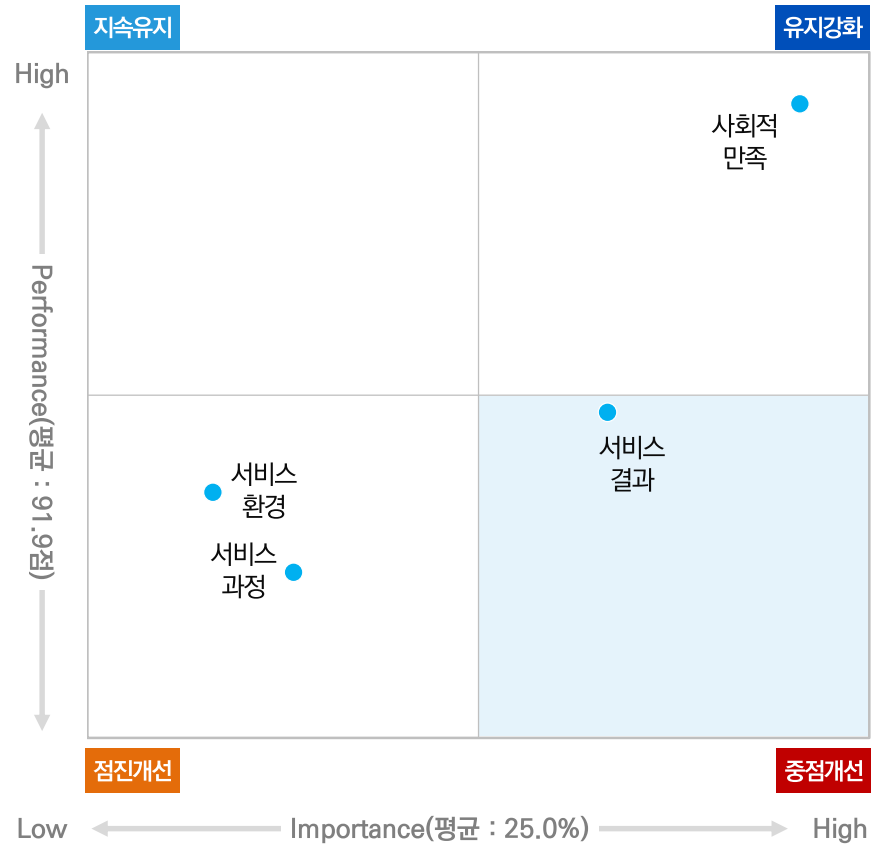
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



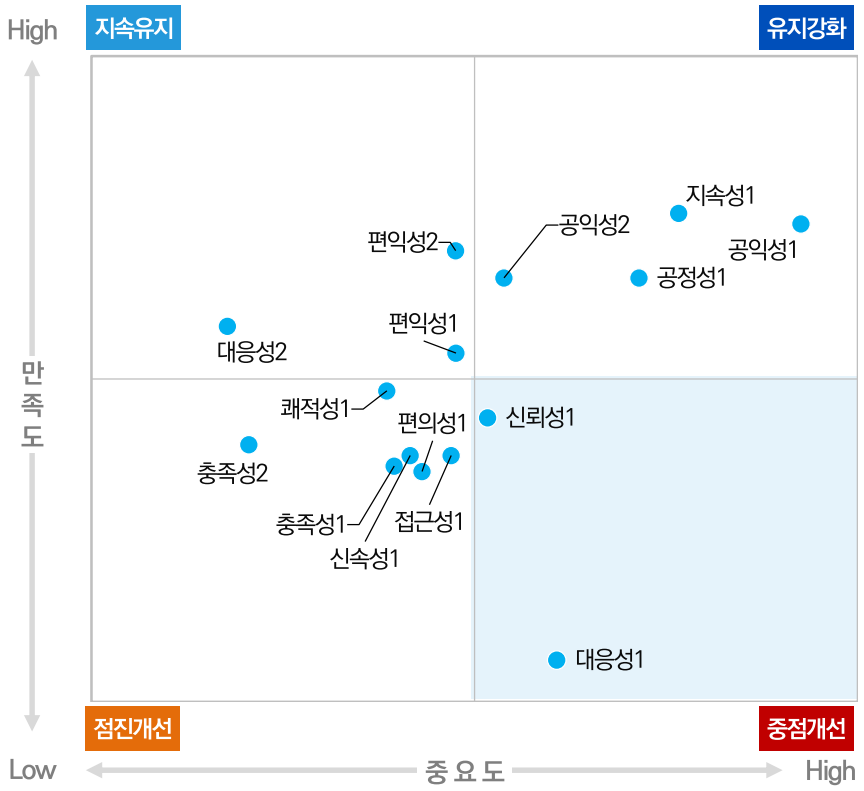
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석
– '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '대응성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '신뢰성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

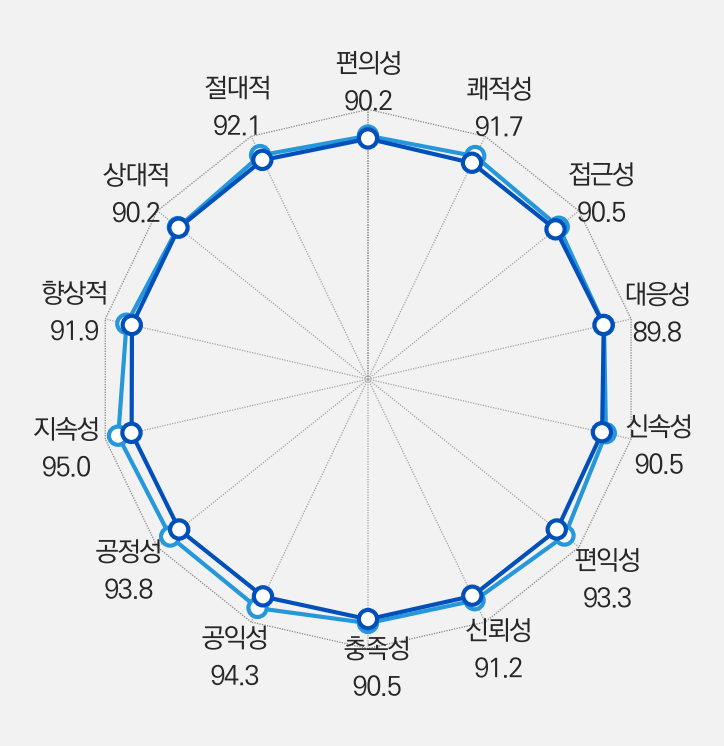


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	90.2	6.3
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	91.7	6.0
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	90.5	6.5
	대응성1	공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다	86.7	7.3
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	92.9	4.7
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	90.5	6.2
서비스 결과	편익성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	92.4	6.5
	편익성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	94.3	6.5
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	91.2	6.8
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.3	6.0
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	90.7	4.9
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	94.8	9.2
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	93.8	6.9
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	93.8	8.0
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	95.0	8.3

차원 및 요소별 강·약점 ①

공영주차장관리사업 경기 군포시시설관리공단 전체



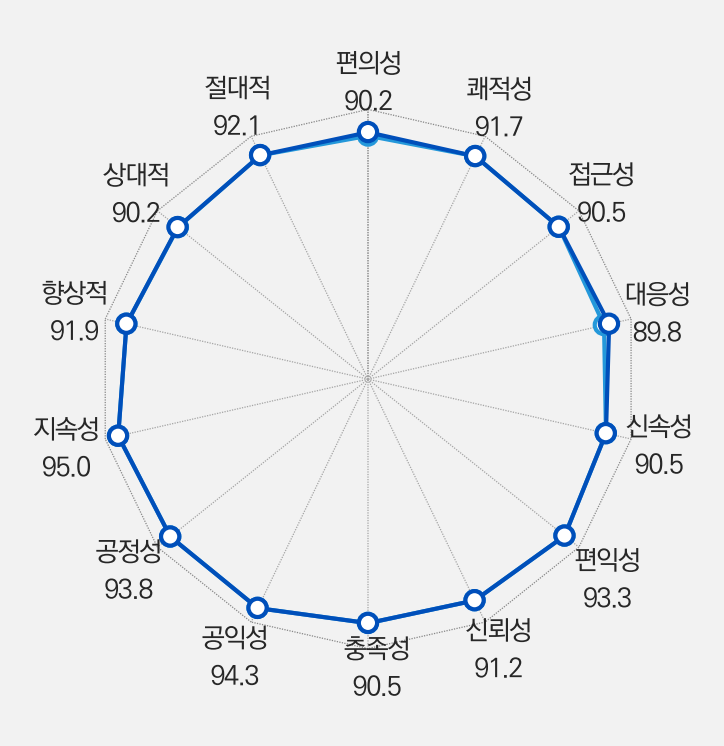
■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	편의성
	쾌적성
서비스 과정	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과	편익성
	신뢰성
	충족성
사회적 만족	공익성
	공정성
	지속성
전반적 만족	향상적
	상대적
	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

공영주차장관리사업 경기 군포시시설관리공단 최고점수



우선개선* 보통 점진개선**

서비스 환경	편의성
	쾌적성
서비스 과정	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과	편익성
	신뢰성
	충족성
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=84]

만족 요인	중복(%)
시설이용이 좋음/편리함	29.8
이용요금이 저렴함 / 합리적임	19.0
시설 깨끗함/쾌적함	15.5
강사 / 직원들이 친절함	15.5
시설에 대한 홍보/안내를 잘 함	6.0
이용시설이 넓음	4.8
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	3.6
신속하게 업무 처리함	2.4
만족함/전반적으로 만족함	2.4
시설이 좋음/잘 관리함	1.2

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=84]

만족 요인
• 주차가 편리하고 안내가 잘 되어 있다
• 깨끗하고 이용하기 편리하다
• 가격이 저렴하다
• 요금이 저렴하다
• 넓고 깨끗하게 관리되고 있다
• 주차공간이 넓고 쾌적하다
• 신속하게 안내해주고 친절하다
• 아주머니가 친절하고 안내를 잘한다
• 안내 표시가 잘 되어 있어서 이용이 편리하다
• 접근성이 좋음
• 친절하고 민원요청시 빠르게 처리해주신다
• 시민을 우선한다고 생각함
• 주차장 시설이 좋고 쾌적하다
• 직원이 친절하고 이용이 편리하다
• 안내 표시가 되어 있어서 편리하다
• 요금이 저렴합니다
• 주차가 편리하고 요금이 저렴하다
• 저렴하게 이용 가능하다
• 이용이 편리하고 쾌적하다
• 친절하게 잘 대해준다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=31]

향상 요인	중복(%)
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	32.3
강사/직원들이 친절함	25.8
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	9.7
시설/프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	9.7
만족함/전반적으로 만족함	6.5
이용시설이 넓음	3.2
시설의 이용이 좋음/편리함	3.2
이용요금이 저렴함 / 합리적임	3.2

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=31]

향상 요인
• 청소가 점점 잘 되고 있다
• 시설이 깨끗하다
• 주차장 문의 시 친절하게 안내해주고 모르는 경우 알아봐서 잘 얘기해준다
• 직원들이 친절하다
• 계속 관리가 잘 되고 있다
• 잘 관리하는 것 같다
• 안내표시가 잘 되어 있다
• 주차 안내 표시가 잘 되어 있음
• 좋아졌습니다
• 주차면이 많다
• 더 깨끗해지고 주차하기 편해졌다
• 가격이 저렴하다

서비스 저해 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=1]

저해 요인	중복(%)
시설에 대한 홍보/안내가 부족함	100.0

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=1]

저해 요인
• 주차장 안에서의 불법주차가 많다

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=25]

서비스 개선사항	중복(%)
이용시설이 부족/개선 필요함	68.0
결제방법 다양화 필요함	12.0
하자 및 보수 관리가 필요함	8.0
이용 서비스/혜택 개선이 필요함	4.0
개선/노력바람	4.0
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	4.0

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=25]

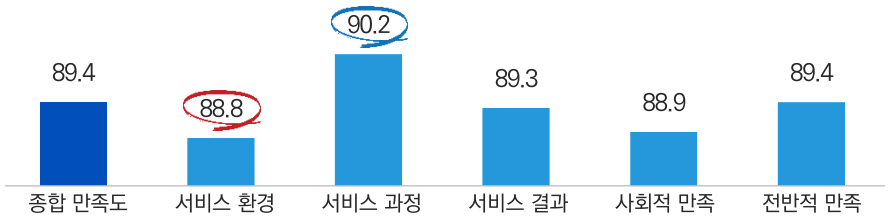
서비스 개선사항
• 월정기, 주차장에 주차할 곳이 부족하다
• 주차면수가 더 넓었으면 한다
• 월정기 이용하기가 힘들다
• 옥상 층 보수해줘서 이용 편리했으면 함
• 바닥 파인 부분 보수해줬으면 함
• 할인 제도가 더 많았으면 합니다
• 지속적인 관리 바람
• 전기차 충전소 확충해야 함
• 좀 더 넓었으면 좋겠다
• 주차공간 많았으면 함
• 좀 더 넓었으면 함
• 월정기 끊기가 힘들다

04 교통약자이동지원사업

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

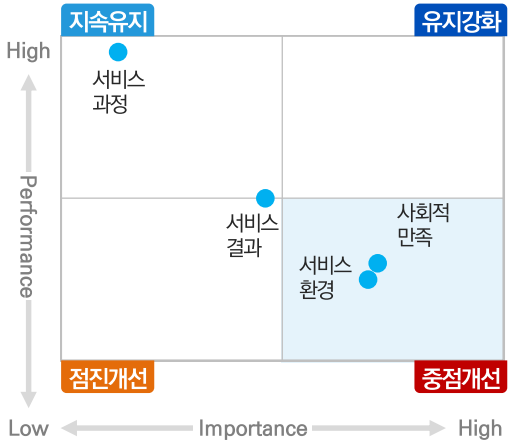
01 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 89.4점

- 최고득점 차원 : **서비스 과정 90.2점**
- 최저득점 차원 : **서비스 환경 88.8점**



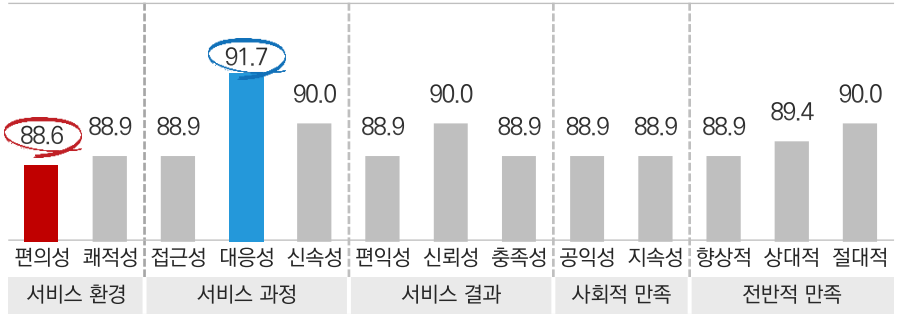
02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 사회적 만족

중점개선	• 서비스 환경 • 사회적 만족
점진개선	• 서비스 결과
지속유지	• 서비스 과정
유지강화	• 없음



03 강점 : 대응성 / 약점 : 편의성

- 상대적으로 강한 부분 : **서비스 과정 / 대응성**
- 상대적으로 약한 부분 : **서비스 환경 / 편의성**



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, 불만족요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '강사 / 직원들이 친절함'은 가장 큰 향상요인이며, 저해요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '접수/예약 방식의 개선이 필요' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI 모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 교통약자이동지원 차량은 이용하기 편리하다 ✓ 교통약자이동지원 차량은 승·하차가 편하다
	쾌적성	✓ 교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 교통약자이동지원센터의 이용절차에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 교통약자이동지원센터운영에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 교통약자이동지원센터 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 교통약자이동지원센터 관련 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 지원을 하고 있다 ✓ 교통약자이동지원센터의 이용 요금은 적정하다 ✓ 교통약자이동지원센터는 설치목적에 맞게 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 교통약자이동지원센터와 관련된 전반적인 업무과정을 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 불편을 최소화하기 위해 노력한다 ✓ 교통약자이동지원센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI 모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 교통약자이동지원센터는 교통약자들을 위해 필요한 시설이다 ✓ 교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다
	지속성	✓ 교통약자이동지원센터 차량을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 교통약자이동지원센터의 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 교통약자이동지원센터의 서비스가 기대했던 것에 비해 만족스럽다
	절대적	✓ 교통약자이동지원센터의 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

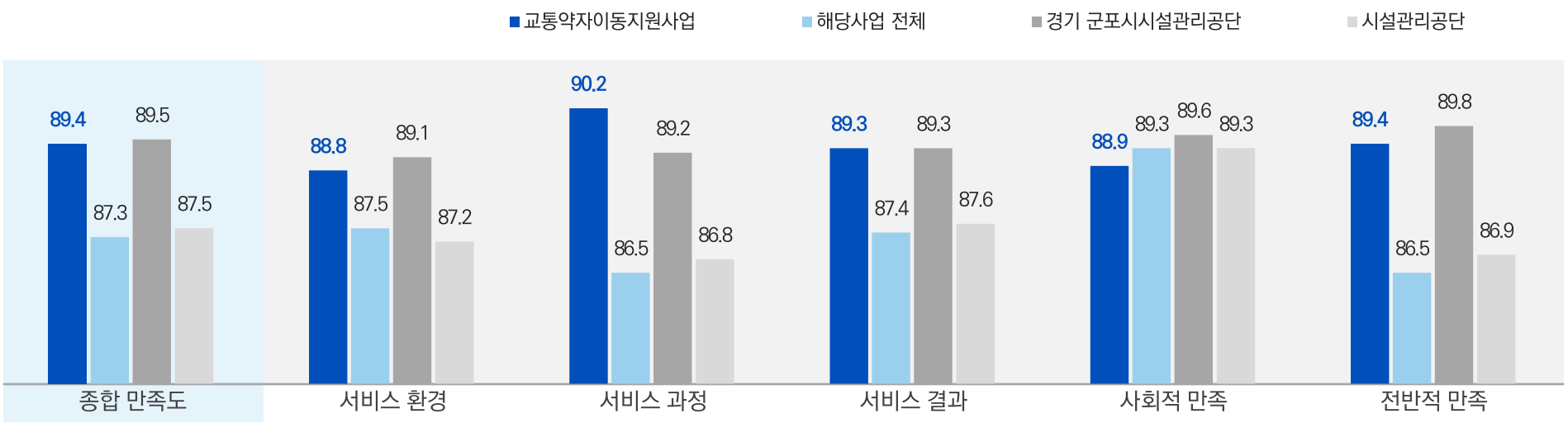
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

– 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 89.4점으로, 교통약자이동지원사업 전체 점수에 비해서는 2.1점 높게, 경기 군포시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.1점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.9점 높게 나타남

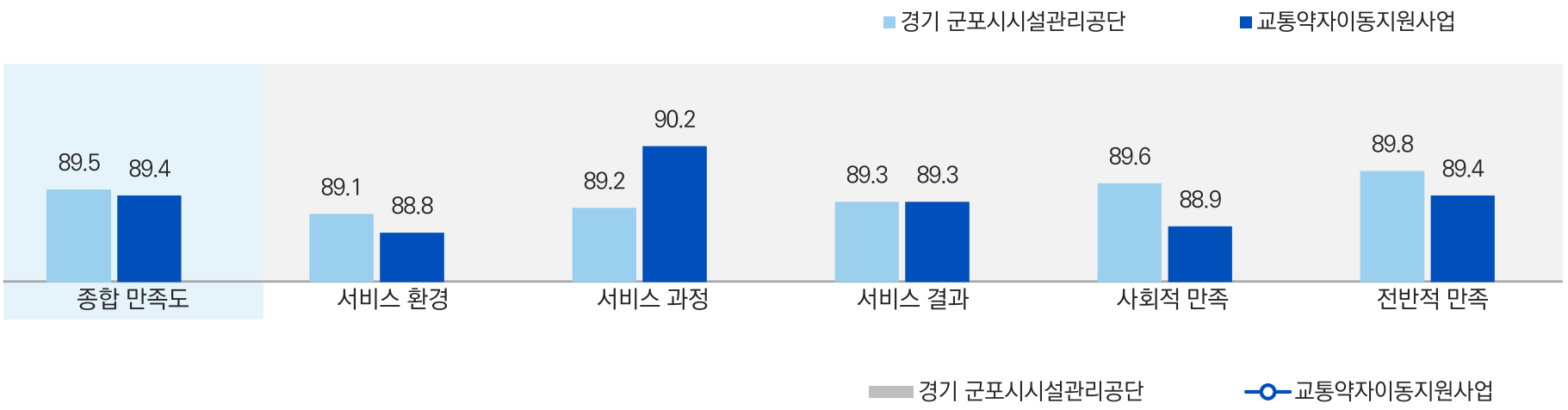
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
교통약자이동지원사업	89.4	–	88.8	–	90.2	–	89.3	–	88.9	–	89.4	–
해당사업 전체	87.3	▲2.1	87.5	▲1.3	86.5	▲3.7	87.4	▲1.9	89.3	▼0.4	86.5	▲2.9
경기 군포시시설관리공단 전체	89.5	▼0.1	89.1	▼0.3	89.2	▲1.0	89.3	–	89.6	▼0.7	89.8	▼0.4
시설관리공단 전체	87.5	▲1.9	87.2	▲1.6	86.8	▲3.4	87.6	▲1.7	89.3	▼0.4	86.9	▲2.5

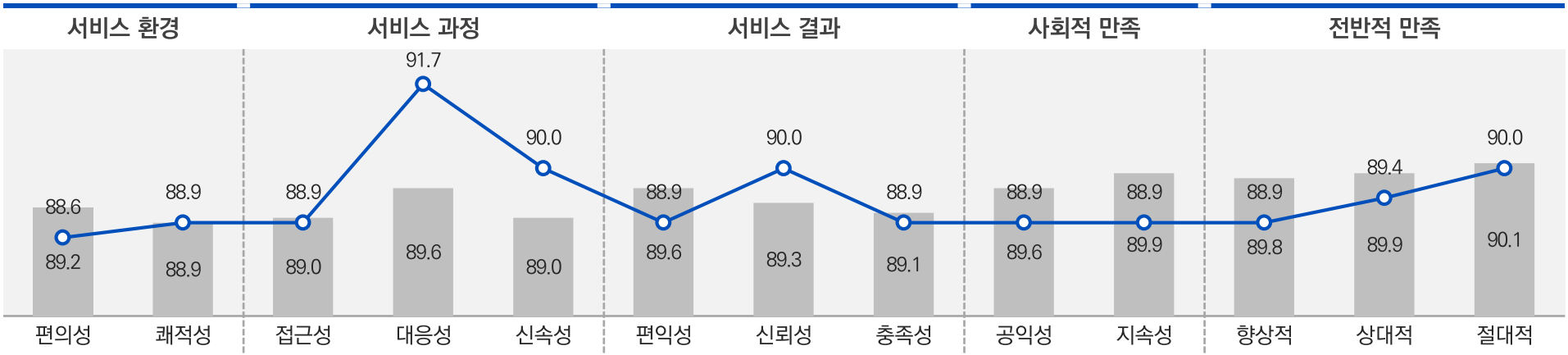
* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “교통약자이동지원사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도



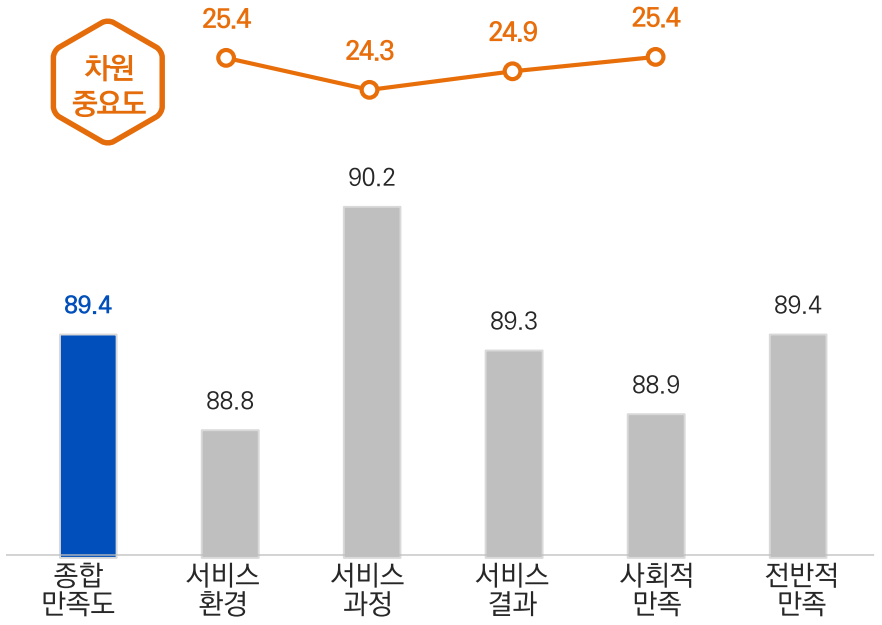


※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석
– 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 사회적 만족'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

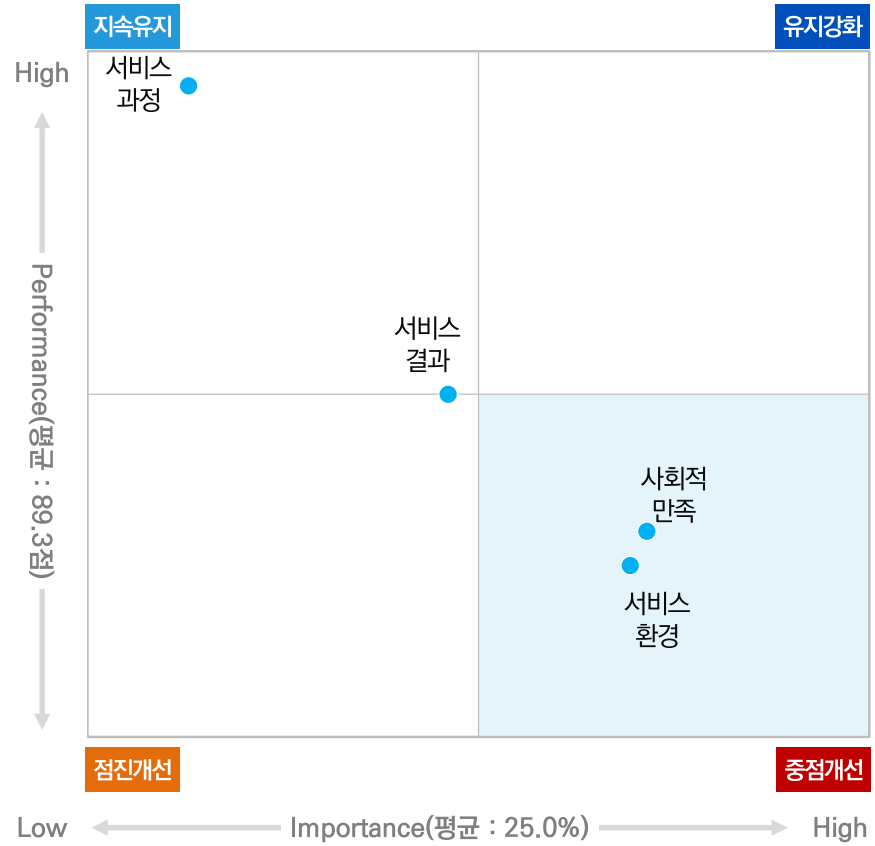
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



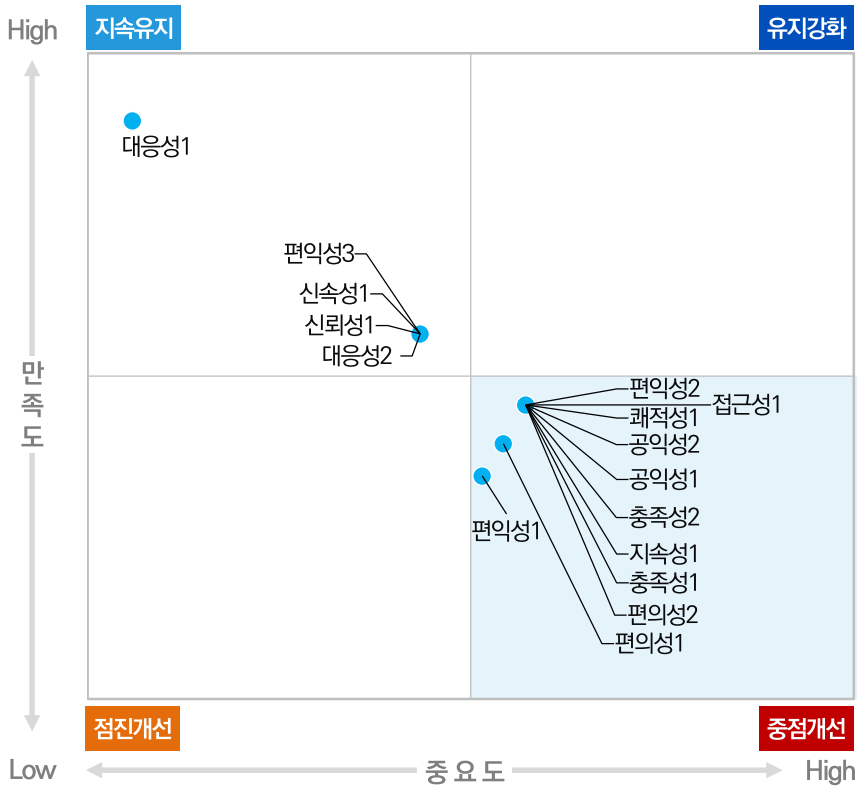
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석
– '중점개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1, 편의성2, 쾌적성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '접근성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편익성1, 편익성2, 충족성1, 충족성2' 항목, 사회적 만족 차원의 '공익성1, 공익성2, 지속성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

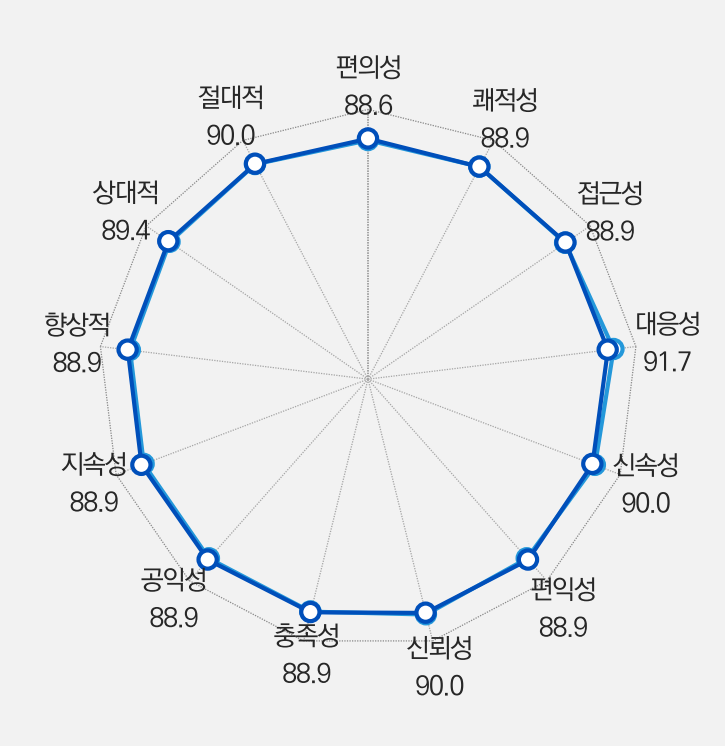


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	교통약자이동지원 차량은 이용하기 편리하다	88.3	6.5
	편의성2	교통약자이동지원 차량은 승·하차가 편하다	88.9	6.7
	쾌적성1	교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다	88.9	6.7
서비스 과정	접근성1	교통약자이동지원센터의 이용절차에 대한 안내가 잘 되고 있다	88.9	6.7
	대응성1	교통약자이동지원센터운영에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	93.3	3.6
	대응성2	교통약자이동지원센터 직원들은 친절하다	90.0	5.9
	신속성1	교통약자이동지원센터 관련 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	90.0	5.9
서비스 결과	편익성1	교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 지원을 하고 있다	87.8	6.3
	편익성2	교통약자이동지원센터의 이용 요금은 적정하다	88.9	6.7
	편익성3	교통약자이동지원센터는 설치목적에 맞게 운영되고 있다	90.0	5.9
	신뢰성1	교통약자이동지원센터와 관련된 전반적인 업무과정을 신뢰할 수 있다	90.0	5.9
	충족성1	교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 불편을 최소화하기 위해 노력한다	88.9	6.7
	충족성2	교통약자이동지원센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	88.9	6.7
사회적 만족	공익성1	교통약자이동지원센터는 교통약자들을 위해 필요한 시설이다	88.9	6.7
	공익성2	교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다	88.9	6.7
	지속성1	교통약자이동지원센터 차량을 앞으로도 이용할 생각이다	88.9	6.7

차원 및 요소별 강·약점 ①

교통약자이동지원사업 경기 군포시시설관리공단 전체



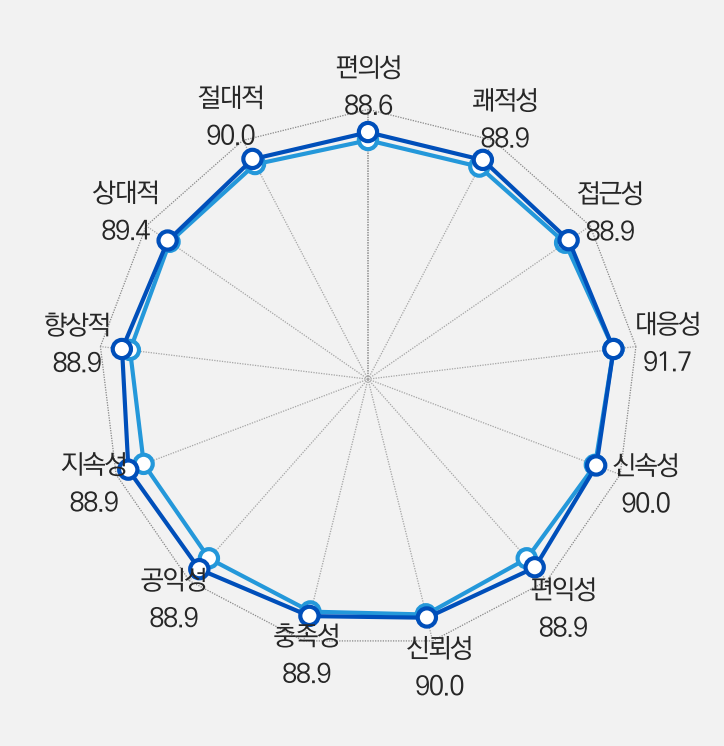
■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	편의성
	쾌적성
서비스 과정	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과	편익성
	신뢰성
	충족성
사회적 만족	공익성
	지속성
전반적 만족	향상적
	상대적
	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

교통약자이동지원사업 경기 군포시시설관리공단 최고점수



우선개선* 보통 점진개선**

서비스 환경	편의성
	쾌적성
서비스 과정	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과	편익성
	신뢰성
	충족성
사회적 만족	공익성
	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=43]

만족 요인	중복(%)
강사 / 직원들이 친절함	41.9
시설이용이 좋음/편리함	20.9
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	16.3
이용요금이 저렴함 / 합리적임	7.0
시간을 잘지킴	7.0
신뢰감/공정함/안전함	4.7
이용시설/프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋고 다양함	2.3

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=43]

만족 요인
• 직원이 친절하고 승하차시 안전하게 돌봐주시고 항상 안전운전을 한다
• 예약받는 분이나 기사님들이 항상 친절하고 짜증내지 않고 잘 대해주신다
• 비가 오나 눈이 오나 이용이 편리하고 기사님이 친절하다
• 이동이 힘든데 집 앞까지 편안하게 이용할 수 있어서 편리하다
• 기사님들이 차량 탑승시 도와주어서 편리하다
• 차를 타면 기분이 좋게 만들어주고 기사님들이 친절하다
• 이동시 안전하게 운행을 해주시고 예약을 받아주시는 직원분이나 기사님이 매우 친절하고 이용 요금이 저렴해서 좋다
• 가격이 저렴하고 집 앞까지 와주셔서 편리하고 직원이 가족처럼 대해준다
• 시간이 정확하고 기사님이 친절하다
• 시간이 정확하고 기사님이 친절하시고 승하차할 때 도움을 많이 주셔서 감사합니다
• 직원이 친절하고 승하차시 안전하게 돌봐주신다
• 차량이 불편한 사람에 맞춰서 시설이 되어서 좋고 직원이 매우 친절하다
• 직원이 몸이 불편한 분을 위해 집 앞까지 와서 친절하게 응대해준다
• 집 앞까지 편안하게 이용할 수 있어서 편리하고 기사님이 너무 친절하게 대해주신다
• 거동이 불편한 분들을 위해 집 앞까지 와서 대기해주어서 편리하게 이용할 수 있다
• 예약시간보다 미리 오셔서 대기해주시고 직원분들이 항상 친절하게 대해주셔서 좋다
• 직원분들이 시간에 맞춰서 예약을 해주시려고 노력하는 모습이 좋다
• 휠체어 이용이 편리하고 가격이 저렴하고 기사님이 친절하다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=29]

향상 요인	중복(%)
강사/직원들이 친절함	62.1
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	17.2
시설의 이용이 좋음/편리함	6.9
신뢰감/공정함/안전함	6.9
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	3.4
민원/업무에 대해서 신속하게 업무 처리함	3.4

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=29]

향상 요인
• 기사님이 매우 친절하다
• 직원의 친절이 향상되었다
• 시간보다 일찍 오셔서 대기해주시고 승하차시 항상 돌봐주신다
• 예약시간보다 빨리 와주셔서 좋다
• 직콜이 되어 편리해짐
• 배차나 시간 약속 등 신뢰가 깊어졌다
• 기사님이 안전운행을 많이 신경써주신다
• 차량이 증차되어서 예전보다 차량 예약이 조금 더 쉬워졌다
• 전화연결이 빨라졌고 직콜이 생겨 편해짐
• 고객응대가 좋음
• 친절한 서비스가 좋았다

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=25]

서비스 개선사항	중복(%)
이용시설이 부족/개선 필요함	48.0
접수/예약 방식의 개선이 필요	24.0
직원/강사의 민원/업무 처리 및 관리, 소통 개선바람	12.0
민원/업무 처리속도를 개선해야 함	8.0
사용기간, 횟수 개선 필요함	4.0
대기시간 및 처리기간이 길	4.0

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=25]

서비스 개선사항
• 증차가 되어 좀 더 편리하게 이용할 수 있었으면 함
• 앞으로도 차량이 좀 더 증차 되었으면 좋겠음
• 차량증차를 해서 예약이 좀 더 편리해지면 좋겠다
• 차량 증차로 인해서 예약이 편리 해지면 좋겠다
• 전화연결이 잘 안된다 좀 더 빨리 되면 좋겠음
• 전화연결 상태가 많이 힘듦
• 예약 시 전화 연결이 잘 안되고 있다
• 증차 빠른 예약 업무 개선되어야함
• 차량 증차가 되어서 이용 횟수가 좀 더 늘어나면 좋겠다
• 증차하여 대기시간 단축하면 좋겠다
• 증차가 되어 예약이 편리 해졌으면 함
• 차량을 좀 더 늘렸으면 합니다
• 차량이 늘어났으면 합니다
• 증차되어서 신속히 예약 가능했으면 좋겠음
• 차량 증차로 예약이 쉬워지면 좋겠다
• 예약 전화할 때 힘이 듭니다
• 전화 연결이 안 된다