

소통과 공정
다시 뛰는 양산

안전하고 효율적인 시설관리로
품격있고 살기좋은 양산을 만든다

등록번호	
등록일자	
결재일자	
공개구분	

「고객의견 경영자산화를 위한」

2025년 VOC 분석 결과보고

 양산시시설관리공단
(인사혁신팀)

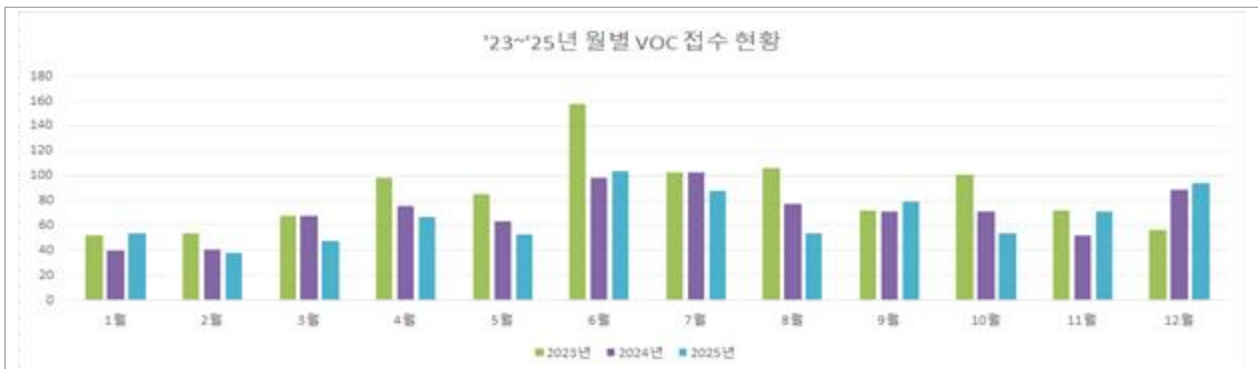
「고객의견 경영자산화를 위한」 2025년 VOC 분석 결과보고

공단 온/오프라인등 다양한 채널에서 수집된 고객의 소리(VOC)의 분석/환류를 통한 VOC경영 자산화를 통해 고객만족경영에 기여하기 위함.

I. 결과개요

- 대 상 : 종합운동장 등 13개 팀 14개 시설
- 기 간 : 2025. 1. 1. ~ 12. 31./ 1년 간
- 접수건수 : *총 804건(자체고객만족도 조사 제외), 전년대비 45건 감소

채널	구분	세부	대상	2025(건)	2024(건)	비고
				804건(1,089)	849건(1,960)	△45건
온라인	외부	국민신문고 등	전사업팀	98	64	+34건
		e-나들이	대운산	103	103	-
	내부	누리집	전사업팀	552	564	△12건
		*자체만족도조사	전사업팀	285	1,111	△826건
		SNS 등	전사업팀	-	47	△47
오프라인	외부	양산시 시의회	전사업팀	-	1	△1건
		현장접수	체육센터	-	11	△11건
	내부	만족도조사	대운산	30	25	+5건
		고객디자인단	전사업팀	18	20	△2건
		우수고객 간담회	중앙체육	3	14	△11건



※ 2025년 VOC 접수건수 주요 감소 사유

- 반복 제기되던 시설·운영 민원에 대한 사전 점검 및 개선 추진으로 유사 민원 발생 감소
- 현장 직원의 신속한 안내 및 즉각적인 조치로 현장 해소 사례 증가

VOC 주요 키워드

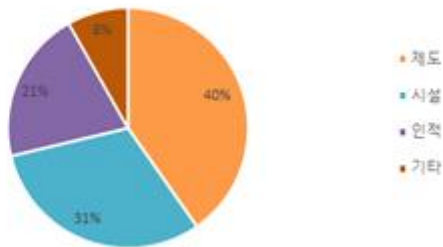
순위	키워드	언급량	상세내용	주요시설
1	수영	158	자유수영 운영시간 및 입장기준, 수질·수심 문의	스포츠센터
2	강사 및 직원	81	강사 전문성 및 직원 친절에 대한 칭찬 응대관련 개선 요구	전 사업팀
3	강습·프로그램	66	강습기간 연장 및 재등록, 결강·환불 문의	스포츠센터
4	주차장	32	장기주차·불법주차 단속 요청, 주차혼잡 등	전 사업팀
5	탈의실·샤워실	30	샤워실 온수 부족 및 수압 문제, 위생관련 의견	스포츠센터

II. 주요내용

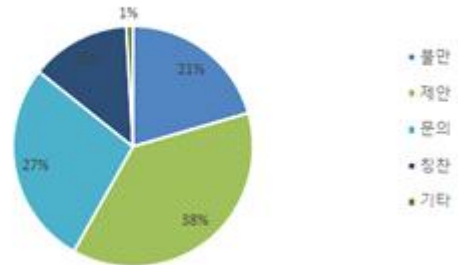
○ 유형별/요인별 관점 결과분석 및 시사점

구분		주요내용(건수, %)									
사업별 (수)	'25	체육	503건	휴양	276건	문화	-	기타	25건		
	'24		447건		324건		58건		20건		
	'23		598건		326건		82건		19건		
요인별 (%)	'25	제도	40%	시설	31%	인적	21%	기타	8%		
	'24		44%		30%		12%		14%		
	'23		35%		24%		24%		17%		
유형별 (%)	'25	불만	21%	제안	38%	문의	27%	칭찬	13%	기타	1%
	'24		19%		31%		39%		10%		1%
	'23		18%		25%		35%		22%		1%

'25년 요인별 관점 분류



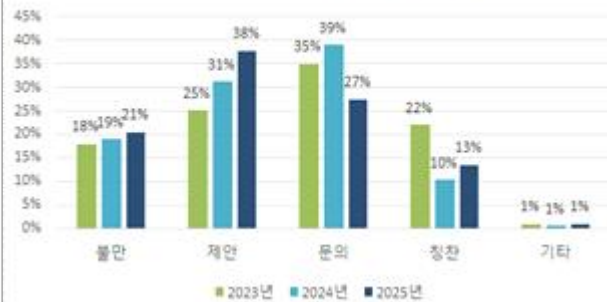
'25년 유형별 관점 분류



'23~'25년 요인별 관점 분류



'23~'25년 유형별 관점 분류



결과분석

- ▷ 2025년 VOC 주요 구성요소 : 요인별 관점 **제도유형(40%)** 유형별 관점 **제안유형(38%)**
- ▷ 최근 3년간 요인별 관점 **시설유형 지속 증가(24%-30%-31%)**
- ▷ 최근 3년 간 유형별 관점 **제안유형 비율 지속 증가(25%-31%-38%)**

시사점

1. VOC 관리 방향의 전환 필요

⇒ 제안제도 유형 비중이 지속적으로 높아 불만 대응 중심에서 제도운영 개선 중심 관리로의 전환이 요구됨.

2. 시설 관리의 선제적 대응 필요성 확대

⇒ 시설 요인 VOC 비율이 3년간 연속 증가함에 따라 중장기적 시설 관리 전략 강화가 요구됨.

3. 고객 참여 기반 개선 체계 강화 필요

⇒ 제안유형 VOC 지속 증가에 따라 고객 의견의 체계적 반영 필요성이 확대됨.

III. 세부내용

○ 2025년 사업팀별 VOC 접수건수

구분	본부	운동장	중앙	주민	웅상	반다비	천성산	쌍벽루	센트럴	대운산	공원 레저	파크 골프
2025	25	26	137	82	124	24	33	73	4	157	106	13
2024	20	39	123	74	131	32	48	-	-	179	154	

○ 사업팀별 주요 VOC 및 조치사항(또는 계획)

사업명	사업팀명	키워드	주요 VOC 및 조치사항(또는 계획)
체육	운동장	테니스장	테니스 동호회의 일반코트 사용 제재 요청 등 ⇒ 양산시 체육지원과와 테니스장 운영 개선 검토 중
		수영장 매너	입장 전 샤워, 샤워실 자리맡기, 이용매너 계도 등 ⇒ 수영장 이용안내문 제작 및 배포(상시 공지 및 OT교육자료 활용)
	중앙	주차장	주차장 혼잡, 주차장 인근 도로 개선 등 ⇒ 주차장 관리 및 인근도로 보수에 대한 집중적 관리 필요
		실외체육시설	실외체육시설 이용 제도 및 시설개선, 이용불편 등 ⇒ 실외체육시설 운영의 현실화 및 시설개선 지속 노력 필요
	주민	재개관	풋살장 공사 완료에 따른 재개관 일정 및 프로그램 문의 등 ⇒ 재개관 안내 문자 발송 및 누리집, 카카오톡 채널 전단지 게시 완료
		안전관리	이동식 사다리, 대관 화기사용 등 안전조치 요청 ⇒ 고정식 사다리 설치 완료로 안전사고 예방
	웅상	시설편의	샤워기 수압, 탈의실 커튼 등 시설 개선 요청 ⇒ 샤워기 수압 상향 조절 및 탈의실 커튼 고정 등 시설 개선 완료
		실내체육관	실내체육관 고객응대 개선 요청 ⇒ 직원 고객응대 및 행동 개선 교육 실시('25.12.)
	반다비	시설이용	객실 내 냄새 제거, 냉난방기 필터청소 요청 등 ⇒ 객실 연무소독 실시, 냉난방기 필터 분해 후 청소 실시
		프로그램	프로그램 참여 가능 연령, 다양성, 만족도 등 ⇒ 국산재 활용 촉진 공모사업 통한 유희공간 조성사업 진행(~'26.12.)
	천성산	시설 개선	와이파이 개선, 세면대 및 샤워장 추가 요청 등 ⇒ 와이파이 보수 완료('25년), 세면대 추가 설치 예정('26년)
		안전그물망	파크골프장 내 안전그물망 설치 요청 등 ⇒ 안전그물망 보강 및 신규 설치 완료('25.9.)
휴양	쌍벽루	시설이용	객실 내 냄새 제거, 냉난방기 필터청소 요청 등 ⇒ 객실 연무소독 실시, 냉난방기 필터 분해 후 청소 실시
		프로그램	프로그램 참여 가능 연령, 다양성, 만족도 등 ⇒ 국산재 활용 촉진 공모사업 통한 유희공간 조성사업 진행(~'26.12.)
	센트럴	시설 개선	와이파이 개선, 세면대 및 샤워장 추가 요청 등 ⇒ 와이파이 보수 완료('25년), 세면대 추가 설치 예정('26년)
		안전그물망	파크골프장 내 안전그물망 설치 요청 등 ⇒ 안전그물망 보강 및 신규 설치 완료('25.9.)

○ 주요(요인별/유형별) VOC 개선실적(또는 계획)

구분		내용	비고
요인별	제도	조례 개정을 통한 임신부 감면 혜택 추가 (VOC) 임신부 요금 및 감면 제도 확대 건의 (개선) 임신부의 공공시설 사용료 감면(50%) 신설 안내	
	시설	주민편익시설 GX1 탈의실 파우더룸 개선공사 추진 (VOC) 불필요한 캐비넷 철거 및 거울·선반 확충 요청 (개선) 완료('25.8.)	
	인적	스포츠 지도사, 안내데스크, 청소 근로자 친절응대 칭찬 (VOC) 열정적 강의에 감사, 친절한 응대에 감사 등 (개선) CS 전문자격 취득(마스터(15), 리더(4), 컨설턴트(5))('25.11.)	
유형별	불만	양산중앙국민체육센터 수영장 이용수칙 제작 및 교육 실시 (VOC) 수영장 비매너 이용객에 대한 불만 및 계도 강화 요청 (개선) 수영장 이용안내문 제작 및 배포, OT교육자료 활용	
	제안	제3기 고객디자인단 활동을 통한 현장소리 반영 (VOC) 고객의 실제이야기를 받는 의견수렴 채널 개설 (개선) 고객디자인단 20명, 18건 VOC 발굴 및 해소	
	문의	반다비체육센터 재개관 일정 및 프로그램 접수 안내 (VOC) 반다비체육센터 재개관에 따른 센터 이용 문의 (개선) 이용객 대상 재개관 문자 발송 및 온·오프라인 홍보	
	칭찬	요인별/인적 내용과 동일함	

⇒ 전 사업팀 VOC 접수실적 공유 회의 실시완료('26.1.)

IV. 향후 운영계획

- 사업별/요인별/유형별 요인에 따른 경영계획 및 당초예산('26년) 반영 노력
- 주요 이해관계자 소통 채널을 통한 대·내외 공유 확산