

- 고객 및 주민 의견 적극 수렴 -

## 2023년도 VOC 분석 결과 보고

- ◇ CS경영 이행 강화를 위한 고객 불만 및 요구사항 신속 처리 및 개선
- ◇ 변화하고 있는 고객의 요구를 체계적·지속적 반영, 고객만족서비스개선
- ◇ VOC수집 및 분석결과 각 부서 공유를 통한 지속적인 고객만족 실현

### I 추진개요

#### ○ 추진목적

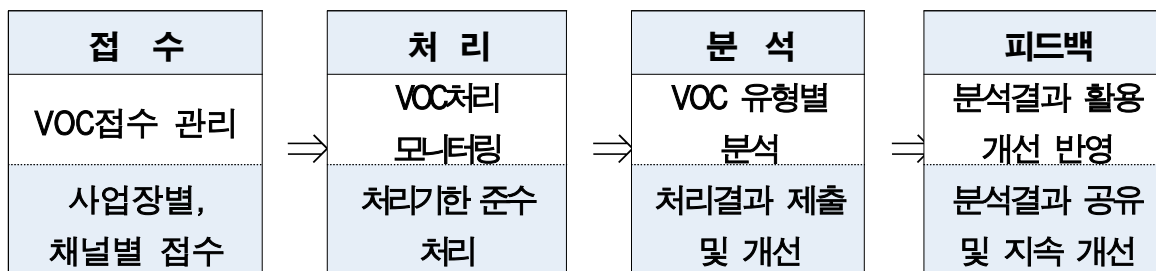
- VOC채널별로 수집된 고객 및 주민의 의견에 대한 신속하고 정확한 정보 제공, 이행 및 개선 사항 점검
- 처리 일자 준수 등 VOC 적정 처리 현황 점검 및 해당 부서 개선 요구

#### ○ 기 간 : 2023. 1 ~ 12 / 12개월

#### ○ VOC 채널 및 내용 분류

- VOC 채널 분류
  - 전자민원 : 국민신문고
  - 공사 홈페이지 : 고객문의,공사에 바란다
  - 현장 및 유선민원 : 각 부서별
- 내용별 유형 분류
  - 시설민원, 행사민원, 정보문의, 제안 및 기타

#### ○ VOC 처리 프로세스



## ○ VOC 처리기준

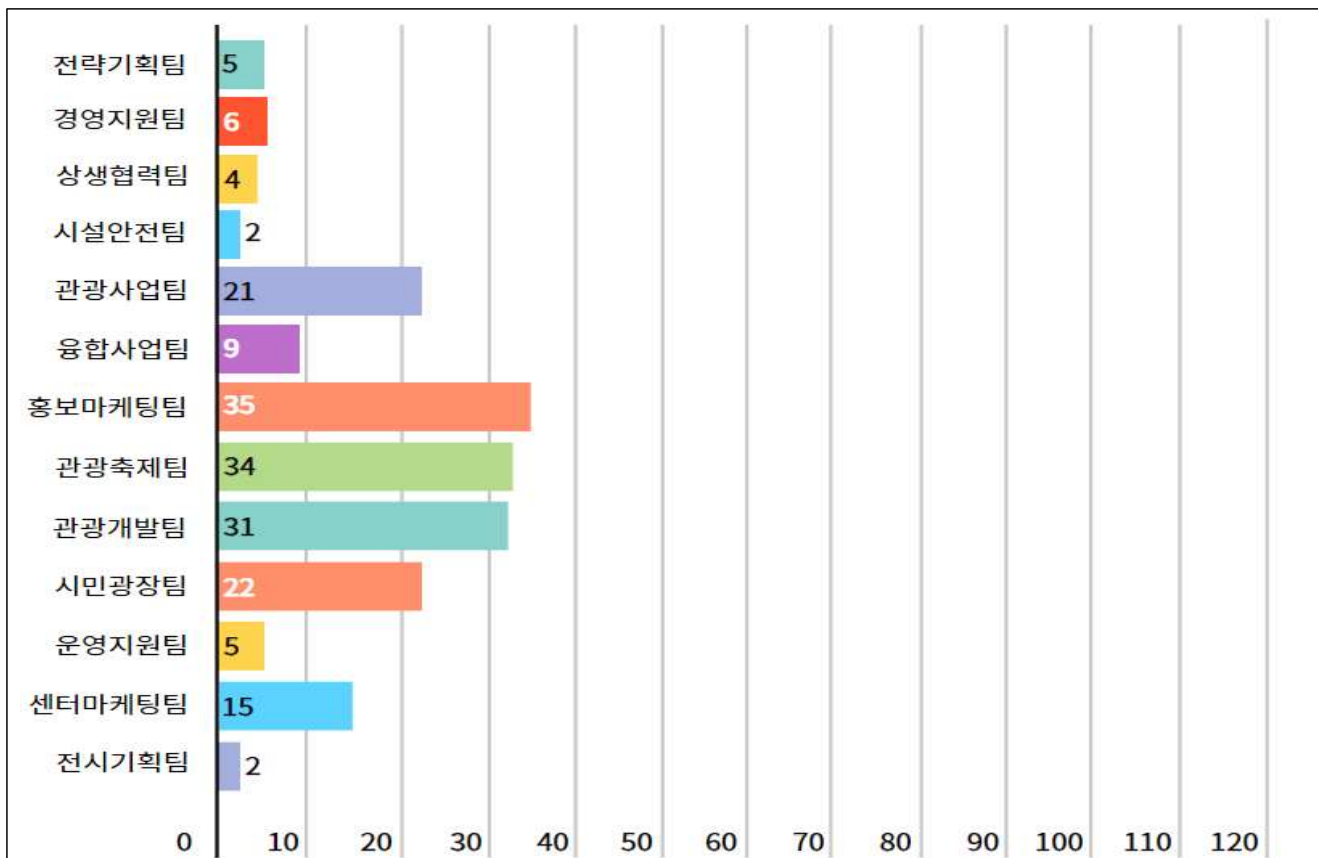
- 즉시 처리 : 단순불편사항 및 행사 정보
- 단순 문의 : 접수일로부터 3일 이내
- 정보 및 전자민원 : 접수일로부터 7일 이내
- \*지연시 진행사항 안내, 주말 공휴일 미산입**
- 기타 고객 제안 : 처리기간 미산입(해당팀 검토)

## II

## VOC처리 및 분석

### □ 부서별 VOC 접수

■ 금년에는 민원이 전반적으로 줄어들었으나 시민들의 관심이 많은 꿈돌이 관련 IP 사용과 더불어 공사 운영 시설에 대한 안전관리 문제와 대전빵축제 등 주요 행사에 대한 문의가 많았으나, 이에 따른 소음발생 관련 민원도 지속적으로 발생하고 있음.



\* 2023년 부서별 VOC 접수 건수 191건(2022년 206건, 2021년 165건)

## ■ 접수현황

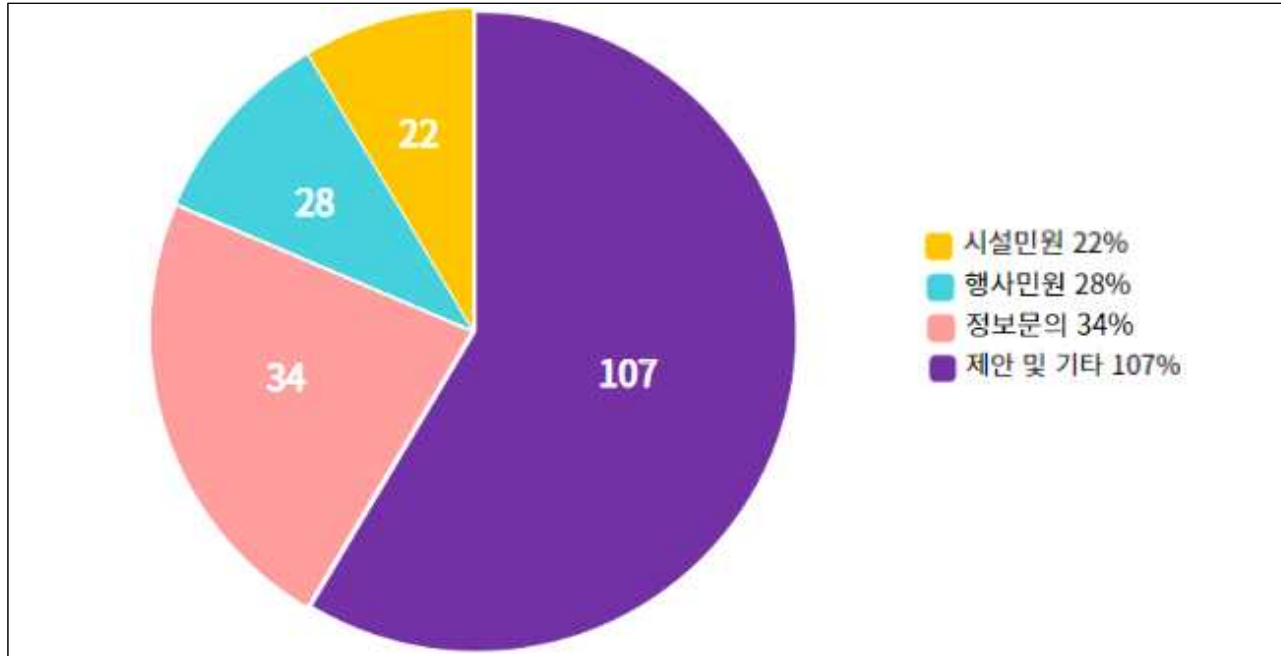
년도	합계	전략 기획팀	경영지원팀	상생협력팀	시설안전팀	관광사업팀	융합사업팀	홍보마케팅팀	관광축제팀	관광개발팀	시민광장팀	운영지원팀	센터마케팅팀	전시기획팀
2023	191	5	6	4	2	21	9	35	34	31	22	5	15	2

## ■ 부서별 최다 VOC 접수 건수에 따른 분류

- (1위, 35건) 홍보마케팅팀
<p>사업 제안 및 캐릭터 IP 사용 등 정보 문의 → VOC 전체민원 중 82% (29/35)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 관광, 축제 및 홍보 관련 사업 제안(총 11건)</li> <li>· 꿈돌이 캐릭터 IP 및 과학공원내 사진 촬영 등 정보 문의(총 18건)</li> </ul>
- (2위, 34건) 관광축제팀
<p>대전 빵축제 등 행사 관련 문의 → VOC 전체민원 중 56% (19/34)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 2023 대전빵축제 참가업체 모집 및 일정 등 빵축제 행사에 대한 관심 급증</li> </ul>
- (3위, 31건) 관광개발팀
<p>음악분수 등 공원 시설 관리 및 문의 민원 → VOC 전체민원 중 74% (23/31)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 음악분수 관람 및 공원 운영 시설에 대한 문의 및 개선(수선) 요청</li> </ul>
- (4위, 22건) 시민광장팀
<p>시민광장 운영 및 주차 관리 안내 미흡 → VOC 전체민원 중 31% (7/22)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 시민광장 행사장 이용 및 주차장 이용에 따른 안내(설명) 부족</li> </ul>
- (5위, 21건) 관광사업팀
<p>대청호오백리길 관련 문의 → VOC 전체민원 중 47% (10/21)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 대청호 오백리길 관련 아이디어 제안 및 시설물 파손에 따른 개선 요청</li> </ul>

## ■ 그 외에 시설 이용 불편사항 제기 및 단순 정보문의 대다수

## □ VOC 유형별 접수현황

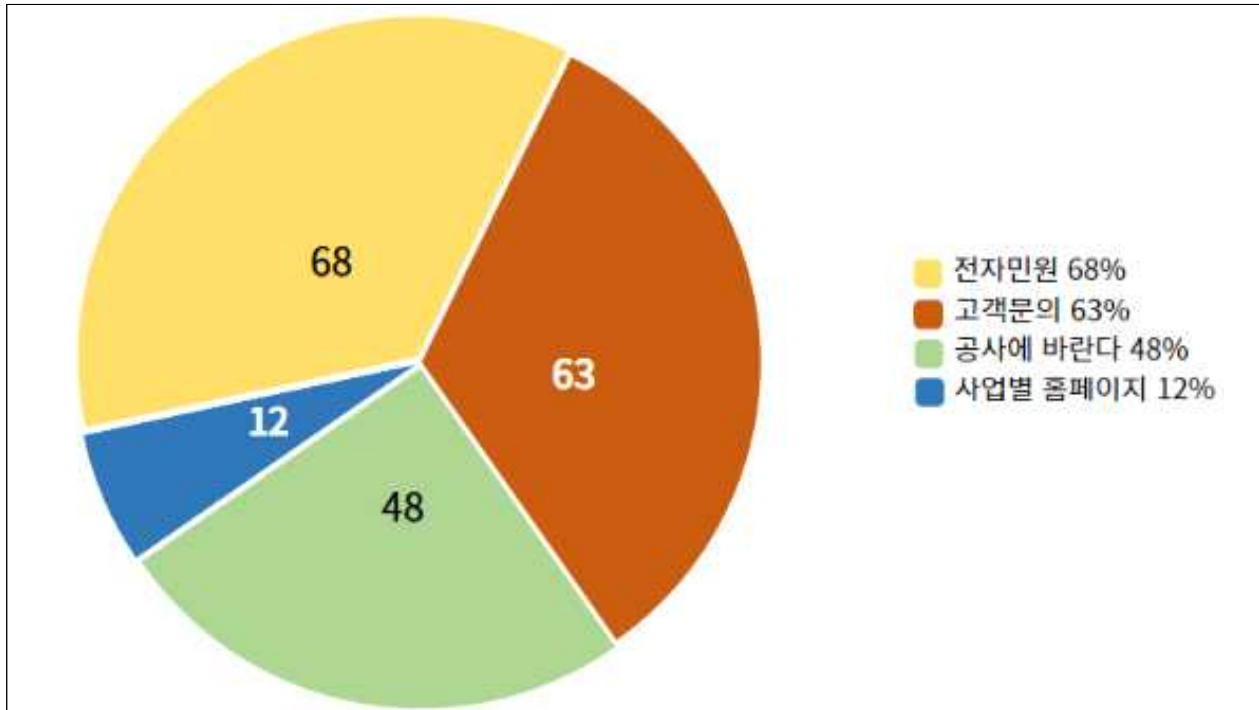


추진년도	합 계	시설민원	행사민원	정보문의	제안 및 기타
2023년	191	22	28	34	107
2022년	206	56	18	42	90

<p>- (1위, 107건) 제안 및 기타</p> <p>→ 엑스포과학공원 내 관련 민원 23건(21%)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 엑스포과학공원 유치행사에 따른 주변 소음 불편 및 음악분수 운영 관련 문의</li> </ul> <p>→ 엑스포시민광장 관련 민원 16건(15%)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 엑스포시민광장 시설 관리 및 이용 안내 설명 부족</li> </ul>
<p>- (2위, 34건) 정보문의</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 꿈돌이 굿즈 구매 및 IP 사용에 따른 문의</li> </ul>
<p>- (3위, 28건) 행사문의</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 2023년 대전뽕축제 참가자 모집 및 행사 관련 문의</li> </ul>
<p>- (4위, 22건) 시설민원</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 엑스포과학공원 및 시민광장 행사 일정 및 대관 문의(파손에 따른 개선 요청 포함)</li> </ul>

- 엑스포과학공원 및 둔산대공원 주차장 이용 민원에 대한 개선으로 전년도보다 시설민원이 감소를 하였으나 둔산대 공원 주차장 관련 민원은 지속적으로 발생하고 있으며, 공사에서 추진하는 각종 사업과 관련한 사업 제안도 증가하고 있음

## □ VOC 채널별 접수



※ 단위: 건수

년도	합 계	전자민원	공사 홈페이지		사업별 홈페이지(현장민원)
			고객문의	공사에 바란다	
2023	191	68	63	48	12
2022	206	41	79	72	14

\*전자민원: 국민신문고 접수(안전신문고 포함)

## □ VOC 처리결과

- 시설민원의 경우 민원 처리 기준일에 맞추어 시설 보수 및 안내 강화
- 모든 민원은 접수 후 즉시 처리 또는 7일 이내에 처리 독려

구 분	접 수 건 수	처리건수		처리소요일			
		적정처리	부적정처리	즉시처리	3일 이내	4일 ~ 7일 이내	8일 이상
전자민원	68	68		2	23	41	2
홈페이지 -고객문의	63	63		7	36	17	3
-공사에 바란다	48	48		8	23	13	4
사업 홈페이지 (현장민원 포함)	12	12		9	1	1	1
계	191	191	-	26	83	72	10

- 주말·공휴일 미산입

### III

## VOC 세부 처리결과

### □ VOC 내용 및 처리현황

#### - 전략기획팀

구분	접수일	민원내용	처리내용	소요일
1	2023-04-06	소극행정	소극행정신고	5
2	2023-09-12	사규관련문의	공사 정관 및 이사회 운영 관련 게시판 확인 방법 안내	1
3	2023-09-12	최신용 대전관광공사 정관 및 이사회 운영 게재 요망	관련 정보 전달	1
4	2023-09-20	공사 사업관련 문의	정보공개에 의한 사업계획 확인 방법 안내 및 답변자료 회신	0
5	2023-09-21	감사합니다	직원 칭찬	1

#### - 경영지원팀

구분	접수일	민원내용	처리내용	소요일
1	2023-06-02	공사 직원 채용 관련 문의	공사 사규 전달	1
2	2023-07-21	책 구입 검토 요청	예산 집행 기준과 관련하여 답변 게시	3
3	2023-09-11	관광공사등록	관련 정보 전달	2
4	2023-09-12	관광공사등록	관련 정보 전달	1
5	2023-10-10	대전관광공사의 지속발전에 도움이 되길 바랍니다	대상 회사(회계법인) 정보 수집	6
6	2023-10-25	93'대전엑스포 자료관련 자료 청구	자료 제공	15

#### - 상생협력팀

구분	접수일	민원내용	처리내용	소요일
1	2023-02-13	장신장애인에 대한 기부 안내	기부 안내에 대한 링크 공사 직원에게 공유	4
2	2023-04-13	타 기관에 대한 불만	공사 역할 소개 및 청구내용에 대한 권한이 없다는 안내를 포함한 답변 게시	2
3	2023-07-10	포켓몬고 결제 시스템과의 연계 제안	공사 역할 소개 및 청구내용에 대한 권한이 없다는 안내를 포함한 답변 게시	0
4	2023-07-17	관광 아이디어(눈보라 흠뻑쇼)제안	관광 아이디어 검토 안내	0

#### - 시설안전팀

구분	접수일	민원내용	처리내용	소요일
1	2023-07-14	한빛탑 시설 관련 문의	시설 관련 민원 처리	3
2	2023-10-30	엑스포과학공원 호스 파손	한빛탑 대형화분 급수 호스 누수 조치	3

## - 관광사업팀

1	2023-03-21	대청호오백리길 보행데크 난간 파손	파손부위 수리 및 답변자료 게시	3
2	2023-03-21	대청호오백리길 보행데크 파손	현장 파손현황 점검 수리 및 답변자료 게시	3
3	2023-03-23	대청호오백리길 보행로 내 수목처리	보행로내 산책로를 막은 수목 제거 완료 및 답변자료 게시	3
4	2023-03-31	직원 칭찬	담당직원 전달 및 회신	5
5	2023-04-27	이벤트 신청 오류 문의	해당 사항에 대한 향후 방안 전달	1
6	2023-05-04	호반 정 앞 계단 설치 문의	답변 후 시설 수리 조치	2
7	2023-05-24	대전 미션투어 지원금 문의	해당 사항에 대한 향후 방안 전달	5
8	2023-06-20	이벤트 진행 절차 문의	상황 파악 후 처리 및 회신	0
9	2023-07-03	대청호오백리길 데크 관련	대청호오백리길 4구간 보행데크 나무쓰러짐 처리 완료	1
10	2023-07-10	전국 고속도로 휴게소,공항,KTX역,지하철 등의 키오스크에 관광플랫폼 탑재 제안	대국민 관광정보사이트(대한민국구석구석) 및 자치단체와 RTO 홈페이지 참조 안내 등 관련내용 회신	4
11	2023-08-17	대청호 오백리길 안내 팸플렛 요청	대청호 오백리길 팸플렛 송부	6
12	2023-08-18	대청호오백리길 다리 설치 요청	침수구간 우회로 있음. 중장기적으로 유관기관 협의 후 대책 강구 예정	3
13	2023-08-28	명상정원 산책로 수목 관리 및 맨발걷기 코스 제안	대전 동구청 공원녹지과 통보 및 공사와 함께 밤나무 가지 제거, 맨발걷기코스 개발 계획 없음	4
14	2023-10-19	대전-세종 관광 창업 아카데미 및 공모전 참가자 추가모집	사업 관련 정보 전달	3
15	2023-11-07	대청호오백리길 안내 사인물 강화 건의	안내사인물 설치 등 사업 반영 예정 내용으로 답변	6
16	2023-11-08	반려동물 친화 인증제 평가 기준 및 연구 보고서 자료 요청	사업 관련 정보 전달	5
17	2023-11-23	대청호오백리길 안내표지판 훼손 수리요청	안내표지판 수리 설치 완료	3
18	2023-12-11	대청호오백리길 전망대 바닥 파손	보행데크 바닥 파손부위 수선	3
19	2023-12-18	특강 강연자 추천 경위 및 추천기준 문의	특강 강연자 추천 경위 및 추천기준에 대한 소명	7
20	2023-12-18	업무협약시 윤리적인 기업과 체결	민원자가 제기하는 해당 기업과 공사 간 업무협약 체결 사실이 없음을 소명	7
21	2023-12-18	관광기업지원센터 성과공유회 특강 강연자 추천 경위 문의	특강 강연자 추천 경위에 대한 답변자료 회신	6

## - 융합사업팀

구분	접수일	민원내용	처리내용	소요일
1	2023-04-14	이벤트 신청 오류 문의	오류 원인 파악 후 답변 전달	3
2	2023-04-14	이벤트 신청 오류 문의	오류 원인 파악 후 답변 전달	0
3	2023-08-25	곰돌이 에어퐁선	제품 관련 사양 정보 전달	0
4	2023-08-30	0시축제에 사용하였던..	제품 관련 사양 정보 전달	4
5	2023-09-18	남문광장 대형곰돌이	제품 관련 사양 정보 전달	3
6	2023-10-02	엑스포 남문광장 대왕 곰돌이 정보 문의	제품 관련 사양 정보 전달	3
7	2023-10-18	곰돌이퐁선 정보 문의	제품 관련 사양 정보 전달	0
8	2023-10-20	곰돌이퐁선 정보 재문의	제품 관련 사양 정보 전달	2
9	2023-10-23	사이언스페스티벌 통일관주차장 주차요원 응대 불만	진위 확인 후 답변 전달	17

## - 홍보마케팅팀

구분	접수일	민원내용	처리내용	소요 일
1	2023-01-05	행사 포스터 제공	포스터 수령 후 해당 부서 전달	6
2	2023-01-31	사업 제안	사업서 수령 및 검토	1
3	2023-02-13	여행 블로그의 관광 정보 문의	정보 파악 후 게시 관련 회신	1
4	2023-02-20	공사 기본 정보 문의	공사 기본 정보 전달	0
5	2023-03-10	사업 제안	사업서 수령 및 검토	1
6	2023-03-27	시설 운영 아이디어 제안	사업서 수령 및 검토	9
7	2023-04-10	사업 제안	사업서 수령 및 검토	3
8	2023-05-04	SNS 이벤트 문의	해당 부서 전달 후 해결	2
9	2023-05-12	사업 제안	사업서 수령 및 검토	0
10	2023-05-22	캐릭터 IP 사용 문의	공사 사규 및 신청방법 공지	9
11	2023-05-23	사업 제안	공사 사규 및 신청방법 공지	6
12	2023-05-24	캐릭터 IP 사용 문의	공사 사규 및 신청방법 공지	7
13	2023-05-25	공사 직원 채용 관련 문의	공사 사규 전달	3
14	2023-05-29	공사 기본 정보 문의	질의에 대한 답변 전달	1
15	2023-05-31	한빛탑 폴댄스 촬영 허가 관련	해당 촬영 허가 요건 및 절차 안내, 불편사항에 대한 사과 포함한 답변 게시	3
16	2023-06-01	사업 제안	사업서 수령 및 검토	1
17	2023-06-04	홈페이지 사용 문의	해당 오류 파악 후 답변 게시	0
18	2023-06-20	캐릭터 IP 사용 문의	공사 사규 및 신청방법 공지	6
19	2023-06-23	축제 관련 사업 제안	사업서 수령 및 검토	4
20	2023-06-26	캐릭터 IP 사용 문의	공사 사규 및 신청방법 공지	7
21	2023-07-07	곰돌이 굿즈	캐릭터 IP 관련 정보 전달	1
22	2023-07-07	곰돌이 이미지 사용관련	캐릭터 IP 관련 정보 전달	1
23	2023-07-07	관광 정보 플랫폼 제안	플랫폼 활용한 관광 활성화 방안 검토 및 답변	5
24	2023-07-13	촬영 협조 문의	관리구역 내 촬영 가능 유무 확인 후 전달	4
25	2023-07-14	관광 빅데이터 운영 및 홍보제안	플랫폼 활용한 관광 활성화 방안 검토 및 답변	1
26	2023-07-18	서울지역의 특정업체를 염두엔 둔 곰돌이 굿즈 제작 용역 관련 문...	진위 확인 후 답변 전달	1
27	2023-07-24	현장 답사 및 인터뷰 요청	인터뷰 일정 조율 및 진행	1
28	2023-08-17	곰돌이 굿즈 관련	캐릭터 IP 관련 정보 전달	6
29	2023-08-30	안녕하십니까 대전엑스포 한빛탑과 음악분수를 배경으로 사진 촬영	촬영 허가 가능성 확인 후 답변 전달	4
30	2023-09-12	대전관광공사 로고타입 문의	CI 전달	1
31	2023-10-10	곰돌이 마스코트 사용	캐릭터 IP 관련 정보 전달	6
32	2023-10-13	곰돌이 이미지 사용 문의	캐릭터 IP 관련 정보 전달	3
33	2023-10-24	공사 행사 홍보 제안	사업 타당성 검토	9
34	2023-11-06	공사 SNS 게시글 정보공유 및 수정 요청	향후 콘텐츠 제작시 공신력있는 정보 바탕으로 제작 하겠다는 답변 게시	6
35	2023-11-27	공사 SNS 게시글 수정 요청	사실 확인 후 게시글 수정 조치 및 답변 게시	6

- 관광축제팀

구분	접수일	민원내용	처리내용	소요일
1	2023-03-17	공사 주관 행사 문의	행사 진행 관련 현황 전달	0
2	2023-03-24	시설 대관 비용 문의	행사 대관 관련 방법 전달	1
3	2023-03-27	빵축제 개최 문의	개최 여부 및 정보 등을 포함한 답변 게시	4
4	2023-05-23	행사관련문의	행사장(주류판매) 미성년자 출입 관련 문의에 대한 답변 게시	5
5	2023-06-05	공사 주관 행사 문의	답변 파악 후 전달	3
6	2023-06-08	행사관련문의	엑스포과학공원 행사에 따른 소음 및 주차 민원에 대한 답변 게시	5
7	2023-06-13	행사 내 가격 문의	행사 관련 가격에 대한 검토 답변 회신	3
8	2023-06-19	행사관련문의	엑스포과학공원 행사에 따른 소음 민원에 대한 답변 게시	3
9	2023-06-26	직원 칭찬	담당직원 전달 및 회신	3
10	2023-07-03	물빛광장 쓰레기통 설치 요청	행사 기간 별도 쓰레기통 설치 및 쓰레기 없는 광장 만들기 설명 제공	5
11	2023-07-10	엑스포 공원 소음	민원 확인 후 원인 제거 및 답변 전달	2
12	2023-07-10	한빛탑 인근 임시 놀이공원 문의	축제 관련 정보 전달	3
13	2023-07-19	행사관련 소음민원	엑스포과학공원 유치행사에 따른 소음 민원에 대한 답변 게시 (데시벨 측정기 활용, 지속적인 음향크기 점검 및 감독 등)	5
14	2023-07-21	행사관련 소음민원	엑스포과학공원 유치행사에 따른 소음 민원에 대한 답변 게시 (21시 이후 음향시설 운영 중단 및 음향스피커 위치 조정 등)	4
15	2023-08-01	행사운영 관련 민원	엑스포과학공원 유치행사 관계자의 공원내 흡연 민원에 대한 답변 게시	3
16	2023-08-07	행사관련 소음민원	엑스포과학공원 유치행사에 따른 소음 민원에 대한 답변 게시 (21시 이후 음향시설 운영 중단 및 음향스피커 위치 조정 등)	3
17	2023-09-05	행사관련 소음민원	와인축제 및 엑스포30주년기념행사 연계 추진에 따른 행사소음 민원에 대한 답변 게시 (음향 볼륨 하향 조정 완료 및 지속적인 점검 예정 등)	3
18	2023-09-11	행사관련 정보문의	2023대전빵축제 참가업체 모집기간 문의에 대한 답변 게시	2
19	2023-09-11	행사관련 정보문의	2023대전빵축제 참가업체 모집기간 문의에 대한 답변 게시	2
20	2023-09-11	빵축제 하나요?	축제 관련 정보 전달	2
21	2023-09-25	행사관련 소음민원	엑스포과학공원 유치행사(버스킹공연) 운영관련 소음민원에 대한 답변 게시 업체 연락 후 음량 조정	0
22	2023-09-26	행사관련 정보문의	2023대전빵축제 일정 및 장소문의에 대한 답변 게시	5
23	2023-10-02	행사관련 정보문의	2023대전빵축제 참가업체 모집기간 문의에 대한 답변 게시	3
24	2023-10-04	행사관련 정보문의	2023대전빵축제 일정 및 장소, 시간문의에 대한 답변 게시	2
25	2023-10-04	행사관련 정보문의	2023대전빵축제 참가업체 모집기간 문의에 대한 답변 게시	2
26	2023-10-04	빵축제 일정 문의드립니다	축제 관련 정보 전달	0
27	2023-10-05	행사관련 정보문의	2023대전빵축제 참가신청서 양식 문의에 대한 답변 게시	1

28	2023-10-19	한빛시민문화축제 연예인 초청 불만	연예인 초청 외에도 지역문화인 참여하는 기회 제공하고 있다는 답변 게시	5
29	2023-10-25	신규축제 아이디어 제안	대전지역 신규축제 아이디어 제안에 대한 답변 게시	1
30	2023-10-26	행사관련 정보문의	2023대전뽕축제 애견동반 가능여부 문의에 대한 답변 게시	0
31	2023-10-30	2023 대전뽕축제 관련 차기년도 행사 개선안 보완사항 건의의 ...	차년도 행사 계획에 반영	5
32	2023-10-30	뽕축제 조명 및 소음 불편 제기	제기한 사안에 대한 사과 및 추후 계획 답변 게시 (생활 소음 부합 여부 확인 등)	6
33	2023-11-06	뽕축제의 대전의 문화를 담은 음식점/주점 등 신규축제 아이디어 제안	대전지역내 관광지 연계 신규축제 발굴 제안에 대한 타당성 검토	0
34	2023-11-06	스카이로드 운영 관련 민원	스카이로드 주변 모단체 호객행위 단속요청에 대한 답변 게시	7

## - 관광개발팀

구분	접수일	민원내용	처리내용	소요일
1	2023-03-14	공원내 쓰레기 및 음식냄새, 음주허용 제고	쓰레기 및 음식물 냄새 등에 따른 청소철저, 주류 미판매 확인 통보	4
2	2023-03-27	시설 내 일정 문의	시설 일정 재공지	1
3	2023-04-03	시설 내 주차요금 문의	월주차권 수령 방법 전달	4
4	2023-04-06	시설 내 일정 문의	시설 일정 재공지	5
5	2023-04-10	시설 내 사용 문의	시설 내 사용 규정 전달	3
6	2023-04-17	음악분수 연출곡 변경	시설 연출곡 관련 검토 회신	1
7	2023-05-18	시설 내 주차요금 문의	시설 내 주차요금 환불	0
8	2023-06-05	한빛탑 주차장 시설물 파손	답변서 : 시설물 파손에 대한 설명(탄력봉의 성질) 및 추후 순찰 강화 등 조치	2
9	2023-06-12	시설 내 주차요금 문의	정산기 날짜 파악 및 환불 조치	1
10	2023-06-16	시설 장비 수리 문의	시설 사용 규정 및 검토 회신	12
11	2023-06-20	시설 내 사용 문의	시설 사용 규정 및 검토 회신	2
12	2023-06-21	첨단과학관 1층 화장실 수리건	첨단과학관 콘텐츠코리아랩 1층 화장실 스위치 고장 조치 요청	6
13	2023-06-28	시설 장비 수리 문의	답변 후 시설 수리 조치	4
14	2023-07-06	엑스포 물빛광장 야간 경관조명 철거이유	시설 운영 관련 이유 전달	3
15	2023-07-10	엑스포 음악분수	엑스포과학공원 유치행사내 '음악프로그램 운영'과 '음악분수 운영' 중복으로 인한 불편민원에 대한 답변 게시	2
16	2023-07-10	한빛탑 고객센터 응대 미흡	관련부서 협조 통한 개선 계획 답변	4
17	2023-07-10	한빛탑 조명 소등시간 조정요청	공원 연장 불가 사유 답변	4
18	2023-07-11	무단횡단 교육 및 안전펜스 설치 요청	정보문화산업진흥원 협조하여 교육 등 계획 안내	3
19	2023-07-14	물빛광장 키보드 등 전동장치 관리 요청	안전인력 추가 배치, 사인물 설치 등 추후조치 안내	1
20	2023-07-20	3. 자전거 및 이륜차 반입금지 조항에 관한 건의	타당성 확인 후 답변 전달	0
21	2023-07-24	음악분수, DMF 문의	사유 및 답변 안내	1
22	2023-07-25	한빛탑 레이저 빔줄기 문의	문의 대상 시설 수리 및 정상 가동 조치	3
23	2023-08-08	8/10 음악분수 운영 문의	음악분수 운영 일정 안내	2
24	2023-08-17	한빛탑 음악분수 일정 문의	음악분수 운영 일정 안내	6
25	2023-08-01	무단횡단 방지 안전펜스 설치 요청	교통영향평가 및 준공 안내, 무단횡단 금지 현수막 설치 조치	13

26	2023-08-21	화장실 안내표지판 오류	해당 구역 정보 정정	6
27	2023-09-26	10월 2일 운영 여부	운영 일정 안내	1
28	2023-11-08	음악분수 운영기간 문의	음악분수 운영기간 안내	5
29	2023-12-22	IBS후문 교차로 교통사고방지 조치 요청	기반시설준공에 따라 경찰과 협의하여 신호 협위 또는 안전시설 설치 등 추진	6
30	2023-12-27	과학공원 내 보도블록 파손 조치 요청	관리구역 주체가 명확하지 않아 시, 공사, 정보문 화산업진흥원 3자간 협의 후 보수공사 등 추진	10
31	2023-12-28	IBS후문 교차로 교통사고방지 조치 요청	기반시설준공에 따라 경찰과 협의하여 신호 협위 또는 안전시설 설치 등 추진	3

## - 시민광장팀

구분	접수일	민원내용	처리내용	소요일
1	2023-02-03	야외스케이트장 회차시간 불편	시민광장야외스케이트장 회차 운영안내 및 불편이 용에 대한 사과	6
2	2023-02-06	시설 내 사용 문의	답변 후 시설 수리 조치	2
3	2023-02-15	관광휴양시설 내 환경친화적 도구설 치제한	시민광장 쓰레기통 설치에 대한 의견으로 쓰레기 되가져가기 캠페인으로 홍보중	5
4	2023-03-07	대전시립연정국악원 민원응대 불만	둔산대공원주차장 무료주차 안내 및 불친절에대한 사과안내	5
5	2023-03-10	엑스포광장안 카페에서 파는 상품 판매에 대한 민원	광장안 카페에서 파는 상품에 대한 문제점 확인 및 카페측에 권고조치	6
6	2023-03-14	엑스포시민광장 버스킹 관련 활동제 제 민원	엑스포시민광장 허가지역 외의 버스킹 공연의 소 음으로 인한 금지 안내	4
7	2023-04-05	시민광장 아트센터 이용불편민원	에바알머스 특별전 관람을 위한 휠체어 이용 응대 부족에 대한 업체측 사과	3
8	2023-04-25	추락위험이 있어보이네요	행사관련 공연장설치시 안전모착용등 사고예방을 위한 관리감독 철저	5
9	2023-05-15	둔산대공원 주차요금 비싸다고 생각	둔산대공원 주차장 주차요금 안내 및 운영조례 안 내	2
10	2023-06-30	둔산대공원주차장 불친절 불만 민원	주차안내 응대에 대한 불친절에 대한 사과 및 주 차요금 안내	6
11	2023-07-07	엑스포시민광장 전동장치 및 애완견 출입 관련 민원	전동장치 이용 및 반려견 출입 안내부족에 대한 답변자료 게시	5
12	2023-07-11	엑스포 시민광장 대관에 관한 문의	민원 확인 후 원인 제거 및 답변 전달	1
13	2023-07-14	둔산대공원주차장 경차구역관리요청	경차구역에 일반주차에 구역준수에 대한 답변 게 시	5
14	2023-09-04	엑스포시민광장 버스킹 자제 요청	민원 확인 후 원인 제거 및 답변 전달	2
15	2023-09-13	엑스포다리 수리요청(우드데크)	엑스포다리 수리완료 게시	4
16	2023-09-25	경차주차구역관리	진위 확인 후 답변 전달	5
17	2023-10-13	엑스포시민광장 자전거대여소 불친 절	엑스포시민광장 자전거대여소 불친절에 대한 답변 게시	7
18	2023-11-17	도로시설물불량	도로시설물 수리완료 게시	5
19	2023-11-23	스케이트장 공사차량 안전조치없이 자재운반차량이 주차된 것에 대한 불만	스케이트장 자재운반차량이 학생들이 등교해야될 시간에 안전조치없이 주차되어있는것에 대한 답변 게시	3
20	2023-12-27	엑스포시민광장 내 불법주차 신고	해당 차량 행사운영 짐 운반으로 일시 정차한 차 량임을 설명, 추후 지도 감독 철저히 하겠다는 답변 게시	6
21	2023-12-28	엑스포시민광장 스케이트장 운영 및 고객응대 관련 불만	이정표, 안내표지판 추후 설치, 고객응대교육 실시 계획 및 병원비 청구 관련 정 보 안내	4
22	2023-12-28	엑스포시민광장 야외스케이트장 이 용 관련 불만 제기	제기한 불편에 대한 추후 조치 안내	6

## - 운영지원팀

구분	접수일	민원내용	처리내용	소요일
1	2023-03-27	대전컨벤션센터 제1전시장 남자화장실 개선 조치 요구	안전상의 이유로 화장실에 문 설치하는 어려움 안내 불편 개선 위해 가림막 설치 등 개선	5
2	2023-08-21	시민 화장실 이용 위한 제1전시장 개방 요청	평소 방문객 편의 위해 개방하고 있으나 당시 서문을 Asia TEFL행사주최자 요청으로 폐쇄함. 추후 출입구 개방/폐쇄에 있어 방문객들의 편의를 위해 충분히 안내를 드리도록 하겠음	2
3	2023-10-10	대전 컨벤션 전시회 통계자료	자료 제공	6
4	2023-10-10	보수관련문의	보수 처리 방법 및 절차에 대해 유선상담 후 답변 자료 게시	7
5	2023-10-28	대전 컨벤션 센터 자료 청구	DCC CI 관련 자료 제공	15

## - 센터마케팅팀

구분	접수일	민원내용	처리내용	소요일
1	2023-03-24	임대료 감면	조례상 임대료 감면 불가 및 임대원하는 날짜 타 행사 예약완료 답변	4
2	2023-04-10	홈페이지 DCC 행사 일정표기	홈페이지 업데이트 진행중 관련 팝업 공지 시행	-
3	2023-04-10	반려동물출입에 관한 주최측 논의	반려동물 출입 통제에 대한 DCC와 행사주최측 대 답이 틀려 민원발생	3
4	2023-10-10	동아전람 박람회 입장시간 문의	행사장 내 안전사고 대비 점검으로 인한 지연 답 변 제공	6
5	2023-11-20	센터 내부공사 소음, 환경(고객지원 실)	주최자에 사과의 말씀 전하고 즉시 작업 중지 및 해당 부서에 행사 시간 외 공사 협조 요청(운영지 원팀)	0
6	2023-11-21	입주업체 공사 소음(성심당)	주최자에 양해 말씀 전하고 소음 및 냄새 등으로 센터 정문 1개소를 1일 폐쇄하여 소음, 냄새를 차 단하고 전시홀 측 출입문 1개소만 운영(운영지원 팀)	0
7	2023-11-21	센터 환경	먼저 사과의 말씀 전하고 즉시 작업 중지 및 해당 부서에 행사시간 외 작업 실시 협조 요청(운영지 원팀)	0
8	2023-12-06	센터 내 PC 및 자료 복사기 사용(성 심당)	성심당 내에 PC 및 복사기 등이 구비되어 있어 이 용 가능하나 현재 리모델링 공사 후 세팅이 안되 어 불편을 드려 죄송하다는 양해 말씀드리 센터마케팅팀 사무실 복사할 수 있도록 조치함(운 영지원팀)	0
9	2023-12-08	주차(성심당)	센터 정문과 성심당 앞은 장애인차량이 회차하는 공간으로 고객과 차량 통행으로 혼잡하여 고객의 안전을 위하여 확보한 공간이니 양해를 구함	0
10	2023-12-09	환경(성심당)	당일 주말이라 어린이를 동반한 고객이 많아 통제 가 미흡했던 점 사과 드리고 추후 행사에 방해가 되지 않도록 유의하겠음을 말씀드리	0
11	2023-12-19	PC 및 자료 복사기 사용(성심당)	성심당 내에 PC 및 복사기 등이 구비되어 있어 이 용 가능하나 현재 리모델링 공사 후 세팅이 안되 어 불편을 드려 죄송하다는 양해 말씀드리 센터마케팅팀 사무실 복사할 수 있도록 조치함(운 영지원팀)	0
12	2023-12-19	환경(성심당)	주최측에 행사중 발생한 소음과 출입문 교체작업 에 대한 사과의 말씀 전하고 철거한 출입문 이동 조치 요청(운영지원팀)	4
13	2023-12-19	환경(성심당)	불편을 드려 죄송한 마음 전하고 성심당 리모델링 공사로 인하여 한시적으로 물품이 외부로 나와있 으나 내부 매장이 정리되는대로 조속히 정리될 수 있도록 하겠으며 추후 이런 일이 발생하지 않도록	0

			관리하겠음(운영지원팀)	
14	2023-12-20	환경(성심당)	현재 한시적으로 적재되어 있으며 행사시에는 정리가 될 예정임을 안내(운영지원팀) - 폐출입문은 12.21.(목)까지 이동조치 예정 - 적재물건은 12.24.(일)까지 이동조치 예정	1
15	2023-12-22	주차(성심당)	불편을 드려 죄송하다는 말씀을 먼저 전하고 현재 성탄절과 연말을 앞두고 있어 방문고객이 많은 편이나 불특정 다수가 이용하는 공공시설로서 행사 참가자와 입주업체 방문 고객을 구분하여 우선 주차 등의 편의를 제공하는 것은 현실적으로 어려움이 있음에 양해를 구함.	0

## - 전시기획팀

구분	접수일	민원내용	처리내용	소요일
1	2023-01-12	와인스쿨 신청날짜 문의	행사 진행 관련 현황 전달	2
2	2023-10-10	대전 콘텐츠페어 문의	행사 관련 정보 전달	6

## IV

## 평가 및 환류

- 전년보다 소폭 VOC 발생은 감소하였으나, 주요 행사 관련 문의 및 소음 발생 민원이 지속적으로 발생함에 따라 공사에서 주관하는 주요 행사의 경우 사전 안내를 강화하고 행사장 주변에 발생 되는 소음 부분에 대한 보다 세밀한 관리가 필요할 것으로 판단됨
- 민원 발생시 민원 처리 일수가 지속적으로 증가함에 따라 각 부서별 VOC 접수 시 빠른 처리 독려 필요(가급적 3일 이내 처리)
  - 엑스포과학공원 내 주요 시설물에 대한 점검 민원(시설안전팀)
    - ☞ 다수의 시민들이 방문하는 장소에 대한 안전 점검 및 시설 관리 필요
  - 대청호 오백리길 시설물 및 사인물 관리 민원(관광사업팀)
    - ☞ 대청호 오백리길 시설 이용 불편 방지를 위하여 상시 주의 필요
    - ☞ 민원인에 대한 친절한 응대를 우수사례로 선정하여 사내 공유 필요
  - 온라인 이벤트 신청 추진 시 오류 민원(융합사업팀)
    - ☞ 온라인 이벤트 추진 시 다양한 경우의 수를 감안하여 철저한 관리 필요

- 꿈돌이 IP 사용 및 굿즈 등 라이선스 관련 문의(홍보마케팅팀)

☞ 공사 홈페이지를 활용하여 사전적 정보 제공으로 고객 편의성 강화

- 대전 빵축제 문의 및 엑스포과학공원 소음 발생 민원(관광축제팀)

☞ 시민 관심이 높은 빵축제 행사의 경우 관련 행사에 대한 사전 공지 필요

☞ 엑스포과학공원 유치행사 추진 시 소음 민원에 대한 적극적 대책 마련

- 엑스포과학공원 및 음악분수 일정 안내 및 시설물 관리 민원(관광개발팀)

☞ 엑스포과학공원 운영시 고객 이용 안내 철저 및 시설물 관리 감독 강화

☞ 공원 주변 안전 시설물에 대해 관계기관과의 지속적 협조 필요

- 엑스포 시민광장 내 주차관리 및 시설물 관련 민원(시민광장팀)

☞ 시민광장 내 시설(임대 포함) 및 주차 관련 이용시 친절한 고객 응대 필요

☞ 주요 운영 시설물에 대한 관리 감독 및 유지 보수 강화

- DCC 입주업체(성심당) 내부 공사로 인한 민원 발생(센터마케팅팀)

☞ 시설물 공사 추진 시 관련 소음, 환경 등의 문제를 고려하여 예방책 강구

- 금년도 2023년 VOC 분석 결과를 전사적으로 공유하여 관련 사업 추진으로 인한 고객 불편사항 발생 시 적극적인 개선 당부 추진