

등록번호	에코랜드운영부-1589
등록일자	2025. 5. 19.
결재일자	2025. 5. 19.
공개구분	공개

★과장		
05/19 박종원		
협조		

[Anytime] 에코랜드 4월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)
[에코랜드운영부]

[Anytime]

2025. 4월 고객만족도 조사 결과

<추진목적>

에코랜드운영부-15776(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 4월 한달 간 실시한 고객 만족도 조사 결과 보고임.

1 추진배경

- QR 코드를 활용하여 365일 언제든지 시설 운영 고객만족도 조사에 참여 가능한 시스템 구축
- 만족도 조사를 통한 고객 니즈 파악(통계) 및 조치 결과를 공유하여 신뢰도 향상

2 개요

가. 기간: 2025. 4. 1.(화) ~ 2025. 4.30.(수) / 30일 간

나. 대상: 에코랜드 주민편익시설 및 산책로, 환경교실 프로그램 이용회원

다. 참여인원: 총 50명(대관시설 50명, 환경교실 21명) / 증복참여자 21명

라. 설문방법: QR 코드를 활용한 온라인 설문조사 실시

마. 설문항목: 총 14개 문항(공통질문 + 개별질문)

- 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스 전반적 만족도조사
- 환경교실 프로그램 강사 및 전반적인 만족도, 주민편익시설 대관 이용시 만족도, 건의사항, 의견 등

3 참여 대상 및 부분별 조사 결과

- 참여종목

[50명]

구 분	계	주민편익시설	환경교실	건의사항
명	50	50	21	10

※ 환경교실 및 주민편익시설 중복 기재 가능

[50명]

▶ 서비스 부문(환경, 과정)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 환경	1. 환경교실 프로그램에 참여하게 된 경위는?	■ 에코-랜드 홍보자료	11	52
		■ 주변 사람의 권유	10	48
		■ TV등 언론매체	0	0
		■ 인터넷	0	0
		■ 기타	0	0
		■ 응답 없음	0	0
	2 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	25	35
		■ 풋살구장	21	30
		■ 족구장(다목적구장)	4	6
		■ 산책로	16	23
서비스 과정	3. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	20	40
		■ 남양주시	18	36
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	12	24
	4. 성별은 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	42	84
		■ 여	8	16
	5. 연령대는 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	14	28
		■ 30대	8	16
		■ 40대	15	30
		■ 50대 이상	13	26

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 결과	6. 환경교실 또는 주민편익시설 이용에 대해 만족하셨습니까?	■ 매우만족	32	64
		■ 만족	14	28
		■ 보통	4	8
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0

		■ 응답 없음	0	0	
		응답내용	응답수	%	
	7. 환경교실의 교육 시간은 적절하다고 생각하십니까?	■ 매우만족	9	50	
		■ 만족	6	33	
		■ 보통	3	17	
		■ 불만족	0	0	
		■ 매우 불만족	0	0	
		■ 응답 없음	0	0	
서비스 전반적 만족	8. 환경교실의 강의 내용(목소리, 억양, 태도) 잘 전달되었습니까?	응답내용	응답수	%	
		■ 매우만족	9	50	
		■ 만족	6	33	
		■ 보통	3	17	
	9. 환경교실이 매립시설에 대한 인식 전환에 도움이 되셨습니까?	■ 불만족	0	0	
		■ 매우 불만족	0	0	
		■ 응답 없음	0	0	
		응답내용	응답수	%	
	10. 대관 시설의 관리가 잘 되었습니까?	■ 매우만족	10	48	
		■ 만족	7	33	
		■ 보통	3	14	
		■ 불만족	1	5	
		■ 매우 불만족	0	0	
		■ 응답 없음	0	0	
		응답내용	응답수	%	
		■ 매우만족	28	56	
		■ 만족	17	34	
		■ 보통	3	6	
		■ 불만족	1	2	
		■ 매우 불만족	1	2	
		■ 응답 없음	0	0	

▶ 서비스 부문(전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 전반적 만족도	11. 대관 시설을 이용 중 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있습니까?	■ 매우만족	25	51
		■ 만족	19	39
		■ 보통	4	8
		■ 불만족	1	2
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
		응답내용	응답수	%
	12 주민편의시설이 시민분들의 건강과 여가 활용에 도움	■ 매우만족	33	66

이 된다고 생각하십니까? 13. 에코-랜드 환경교실 또는 주민편의시설을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?	■ 만족	15	30
	■ 보통	2	4
	■ 불만족	0	0
	■ 매우 불만족	0	0
	■ 응답 없음	0	0
	응답내용	응답수	%
■ 매우만족	31	62	
	■ 만족	14	28
	■ 보통	5	10
	■ 불만족	0	0
	■ 매우 불만족	0	0
	■ 응답 없음	0	0

4 건의사항 및 의견조사 결과

가. 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주요 의견	조치사항	비고
시설	<ul style="list-style-type: none"> - 뜻살구장 스텐의자 교체 요청 - 탈의실이 필요 - 축구장 중형골대 설치 요청 - 야외체육시설 앞 보행로 확장 요청 - 뜻살구장 인조잔디 교체 요청 - 축구장 주변 흡연실 설치 요청 - 겨울철 운동 대기자를 위한 공간 필요 	<ul style="list-style-type: none"> - 좁은 통로 여건상 의자 설치 어려움 - 「개발제한구역」으로 시설 확충 힘듬 - 추가 설치 계획 없음 - 도로 확장 불가능 - 남양주시와 예산확보를 위해 협의 요청 중 - 「개발제한구역」으로 시설 확충 힘듬 - 시설 추가설치 어려움 	
운영	<ul style="list-style-type: none"> - 회장실 휴지, 비누가 없고 관리가 부족 - 다른팀들의 무단난입 사용 제재 요청 - 산책로 벚꽃 관련 개화시기 공지 및 이벤트 개최 요청 	<ul style="list-style-type: none"> - 월요일~토요일 일3회 확인 및 보충(일휴무) - 사용 중 난입 발생 시 사무실(1243), 경비실(1248)로 조치 요청, 4월 이용팀에 이용수칙 재공지 - 주민지원협의체에서 식재 및 관리중으로 해당 사항 전달 	

5 주민편의시설 이용객 현황

가. 4월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고
축구장	- 169건(휴일: 42건, 평일: 127건)	- 3,718명	
뜻살구장	- 59건(휴일: 27건, 평일: 32건)	- 944명	
다목적구장	- 27건(휴일: 18건, 평일: 9건)	- 324명	

6 총평 및 향후계획

가. 담당자 의견

- 뜻살구장 인조잔디 교체 사업비 확보를 위해 조속한 협의 진행 필요
- 야외 화장실 관리 중 소모품 교체 시 유연성 유지 필요(매주 토요일 오후 교체 시 참고)
- 대관 시설 이용 수칙에 대해 동호회에 재공지 필요

나. 향후계획

- ▶ 2025. 5. 31.(限) 5월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속시행
- ▶ 2025. 5. 01.~ 대관사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당월 고객만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행 예정
- ▶ 2025. 6. 10.(내) 5월 조사 결과 보고. 끝.