

등록번호	에코랜드운영부-143
등록일자	2026. 1. 8.
결재일자	2026. 1. 8.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
01/08 17:57 박종원	01/08 18:00 전춘택	
협조		

[Anytime] 에코랜드 12월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)
[에코랜드운영부]

[Anytime]

2025년 12월 고객만족도 조사 결과

<추진목적>

에코랜드운영부-1576(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 12월 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 개 요

- ☐ 기 간: 2025. 12. 1.(월) ~ 2025. 12. 31.(수) / 31일 간
- ☐ 대 상: 에코랜드 주민편익시설 및 산책로, 야외운동기구 이용 시민
- ☐ 참여인원: 총 18명(대관시설, 산책로, 야외 운동기구 이용)
- ☐ 설문방법: QR 코드를 활용한 온라인 설문조사 실시, 이용 시설 복수 선택 가능
- ☐ 설문항목: 총 10개 문항
 - 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스 전반적 만족도 조사
 - 주민편익시설 대관, 산책로, 야외 체육시설 이용 시 만족도, 건의사항, 의견 등

3 참여 대상 및 부분별 조사 결과

- ☐ 참여종목

[18명]

구 분	계	대관시설, 산책로, 야외운동기구	건의사항
명	18	18	0

※ 환경교실 고객만족도 조사: 담당자 요청 사항으로 별도의 QR 설문조사 진행 중(프로그램 신청시 활성화)

□ 서비스 부문(환경, 과정)

[18명]

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 이용 중인 시설(대관)은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	8	32
		■ 풋살구장	5	20
		■ 족구장(다목적구장)	2	8
		■ 산책로	4	16
		■ 야외운동기구	6	24
서비스 과정	2. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	9	50
		■ 남양주시	6	33
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	3	17
	3. 성별은 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	15	83
		■ 여	3	17
	4. 연령대는 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	2	11
		■ 30대	5	28
		■ 40대	4	22
		■ 남	7	39

□ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하셨습니다가?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	13	72
		■ 만족	5	28
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
서비스 전반적 만족	6. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)의 관리가 잘 되어있습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	14	78
		■ 만족	4	22
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0

□ 서비스 부문(전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 전반적 만족도	7. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)을 이용 중 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	14	78
		■ 만족	4	22
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
	8. 에코-랜드 시설(대관시설,	응답내용	응답수	%

	산책로, 야외운동기구)이 시민분들의 건강과 여가 활용에 도움이 된다고 생각하십니까?	■ 매우만족	16	89
		■ 만족	2	11
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
	9. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	16	89
		■ 만족	2	11
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0

4 건의사항 및 의견조사 결과

☐ 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주요 의견	조치사항	비고
시설	-	-	
운영	-	-	
기타	-	-	

5 주민편의시설 이용객 현황

☐ 12월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고(총원)
축구장	- 107건(휴일: 38건, 평일: 69건)	- 2,354명	2,870명
풋살구장	- 30건(휴일: 11건, 평일: 19건)	- 480명	
다목적구장	- 3건(휴일: 0건, 평일: 3건)	- 36명	

6

총평 및 향후계획

☐ 담당자 의견

- 다양한 연령층의 참여 유도 필요
- 동절기 안전사고 예방 및 제설용품 관리 철저
- 내부 환경 직원 친절 교육 지속 실시
- 에코-랜드 이용시 금연 유도 지속(안내문, 계도 등)

☐ 향후계획

- 2026. 1. 31.(限) 1월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속 시행
- 2026. 1. 01.~ 대관사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당월 고객 만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행
- 2026. 1. 10.(內) 12월 조사 결과 보고 및 홈페이지 게시. 끝.