

등록번호	에코랜드운영부-3152
등록일자	2025. 10. 10.
결재일자	2025. 10. 10.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
10/10 17:18 박종원	10/10 17:25 전춘택	
협조		

[Anytime] 에코랜드 9월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)
[에코랜드운영부]

[Anytime]

2025. 9월 고객만족도 조사 결과

<추진목적>

에코랜드운영부-1576(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 9월 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

가. 기 간: 2025. 9. 1.(월) ~ 2025. 9. 30.(화) / 30일 간

나. 대 상: 에코랜드 주민편익시설 및 산책로, 야외운동기구 이용시민

다. 참여인원: 총 21명(대관시설, 산책로, 야외 운동기구 이용)

라. 설문방법: QR 코드를 활용한 온라인 설문조사 실시, 이용 시설 복수 선택 가능

마. 설문항목: 총 10개 문항

- ▶ 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스 전반적 만족도조사
- ▶ 주민편익시설 대관 산책로, 야외 체육시설 이용 시 만족도, 건의사항, 의견 등

3 참여 대상 및 부분별 조사 결과

- ▶ 참여종목

[21명]

구 분	계	대관시설, 산책로, 야외운동기구	건의사항
명	21	21	5

※ 환경교실 고객만족도 조사는 담당자 요청에 따라 별도의 QR로 진행 중(프로그램 신청시 활성화)

[21명]

▶ 서비스 부문(환경, 과정)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	6	18
		■ 풋살구장	6	18
		■ 족구장(다목적구장)	1	3
		■ 산책로	12	35
		■ 야외운동기구	9	26
서비스 과정	2. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	9	43
		■ 남양주시	7	33
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	5	24
	3. 성별은 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	17	81
		■ 여	4	19
	4. 연령대는 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	4	18
		■ 30대	2	10
		■ 40대	6	29
		■ 50대 이상	9	43

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	15	71
		■ 만족	3	14
		■ 보통	1	5
		■ 불만족	1	5
		■ 매우 불만족	1	5
서비스 전반적 만족	6. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)의 관리가 잘 되어있습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	14	67
		■ 만족	5	24
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	1	5
		■ 매우 불만족	1	5

▶ 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	15	71
		■ 만족	5	24
		■ 보통	1	5
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
	8. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)이 시민분들의 건강과 여가 활용에 도움이 된다고 생각하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	18	86
		■ 만족	3	14
		■ 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	15	71
		■ 만족	6	29
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	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"> - 전용 족구장 필요 - 풋살장 울타리 더 높게 설치 필요, 잦은 공 이탈 - 축구장 주차장 흡연문제 및 청소직원 불친절 - 화장실 방향제 머리 아픔 - 풋살구장 더 넓게, 양쪽 끝 잔디 교체 필요 	<ul style="list-style-type: none"> - 「개발제한구역」으로 시설물 추가 설치 불가능 - 체육시설 시설개선사업은 예산이 수반되는 사업으로 예산 확보를 위해 남양주시와 협의 진행 노력 하겠음 - 흡연 문제 발견 시 사진촬영 후 담당자에게 전송 요청, 해당 직원 친절교육 실시 - 2025.10.13.~15. 소프트향으로 교체 예정 - 「개발제한구역」으로 시설물 확장 불가능, 체육시설 개선사업 시 검토 	
운영	-		
직원 칭찬	<ul style="list-style-type: none"> - 환경 청소 하시는 분들이 깨끗하게 해주시고 너무 너무 친절하십니다. 칭찬합니다. 		

5 주민편의시설 이용객 현황

가. 9월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고(총원)
축구장	- 134건(휴일: 30건, 평일: 104건)	- 2,948명	3,752명
풋살구장	- 42건(휴일: 17건, 평일: 25건)	- 672명	
다목적구장	- 11건(휴일: 6건, 평일: 5건)	- 132명	

6 총평 및 향후계획

가. 담당자 의견

- 대관 시설 및 산책로, 야외 운동기구의 유지 보수 및 개선 필요
- 자체 친절교육 실시

나. 향후계획

- ▶ 2025. 10. 31.(限) 10월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속시행
- ▶ 2025. 10. 01.~ 대관사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당월 고객만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행
- ▶ 2025. 11. 05.(內) 10월 조사 결과 보고 및 홈페이지 게시. 끝.