

|      |              |
|------|--------------|
| 등록번호 | 에코랜드운영부-2427 |
| 등록일자 | 2026. 8. 22. |
| 결재일자 | 2026. 8. 24. |
| 공개구분 | 공개           |

|                    |                    |  |
|--------------------|--------------------|--|
| ★과장                | 에코랜드운영부장           |  |
| 08/22 17:17<br>박종원 | 08/24 07:54<br>전춘택 |  |
| 협조                 |                    |  |

# [Anytime] 에코-랜드 7월 고객만족도 조사 결과 보고



**교통환경처**  
**[에코랜드운영부]**

[Anytime]

# 2026년 7월 고객만족도 조사 결과

## <추진목적>

에코랜드운영부-478(2026.2.5.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 7월 한달 간 실시한 고객 만족도 조사 결과 보고 및 그 결과를 반영하여 고객 만족 향상

## 1 추진배경

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

## 2 개 요

- ☐ 기 간: 2026. 7. 1.(수) ~ 2026. 7. 31.(금) / 31일 간
- ☐ 대 상: 에코랜드 주민편익시설 및 산책로, 야외운동기구 이용 시민
- ☐ 참여인원: 총 40명(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

[40명]

| 구 분 | 계  | 대관시설, 산책로, 야외운동기구 | 건의사항  |
|-----|----|-------------------|-------|
| 명   | 40 | 40                | 24(9) |

□ 서비스 부문(환경, 과정)

[40명]

| 구분        | 조사내용                    | 조사결과                |     |     |
|-----------|-------------------------|---------------------|-----|-----|
| 서비스<br>환경 | 1. 이용 중인 시설(대관)은 어디입니까? | 응답내용                | 응답수 | %   |
|           |                         | ■ 축구장               | 29  | 63  |
|           |                         | ■ 풋살구장              | 14  | 31  |
|           |                         | ■ 족구장(다목적구장)        | 1   | 2   |
|           |                         | ■ 산책로               | 1   | 2   |
|           |                         | ■ 야외운동기구            | 1   | 2   |
| 서비스<br>과정 | 2. 거주지역은?               | 응답내용                | 응답수 | %   |
|           |                         | ■ 별내면               | 23  | 57  |
|           |                         | ■ 남양주시(별내면 외 지역)    | 10  | 25  |
|           |                         | ■ 그 외 지역(남양주시 외 지역) | 7   | 18  |
|           | 3. 성별은 어떻게 되십니까?        | 응답내용                | 응답수 | %   |
|           |                         | ■ 남                 | 40  | 100 |
|           |                         | ■ 여                 | 0   | 0   |
|           | 4. 연령대는 어떻게 되십니까?       | 응답내용                | 응답수 | %   |
|           |                         | ■ 20대 이하            | 4   | 10  |
|           |                         | ■ 30대               | 6   | 14  |
|           |                         | ■ 40대               | 21  | 53  |
|           |                         | ■ 50대 이상            | 9   | 23  |

□ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

| 구분               | 조사내용                                          | 조사결과     |     |    |
|------------------|-----------------------------------------------|----------|-----|----|
| 서비스<br>결과        | 5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하셨습니다가?         | 응답내용     | 응답수 | %  |
|                  |                                               | ■ 매우만족   | 19  | 48 |
|                  |                                               | ■ 만족     | 7   | 18 |
|                  |                                               | ■ 보통     | 4   | 10 |
|                  |                                               | ■ 불만족    | 3   | 6  |
|                  |                                               | ■ 매우 불만족 | 7   | 18 |
| 서비스<br>전반적<br>만족 | 6. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)의 관리가 잘 되어있습니까? | 응답내용     | 응답수 | %  |
|                  |                                               | ■ 매우만족   | 27  | 68 |
|                  |                                               | ■ 만족     | 10  | 24 |
|                  |                                               | ■ 보통     | 2   | 5  |
|                  |                                               | ■ 불만족    | 1   | 3  |
|                  |                                               | ■ 매우 불만족 | 0   | 0  |

□ 서비스 부문(전반적 만족도)

| 구분                | 조사내용                                                          | 조사결과     |     |    |
|-------------------|---------------------------------------------------------------|----------|-----|----|
| 서비스<br>전반적<br>만족도 | 7. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)을 이용 중 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있습니까? | 응답내용     | 응답수 | %  |
|                   |                                                               | ■ 매우만족   | 17  | 44 |
|                   |                                                               | ■ 만족     | 3   | 8  |
|                   |                                                               | ■ 보통     | 8   | 21 |
|                   |                                                               | ■ 불만족    | 6   | 15 |
|                   |                                                               | ■ 매우 불만족 | 5   | 12 |
|                   | 8. 에코-랜드 시설(대관시설,                                             | 응답내용     | 응답수 | %  |

|  |                                                        |          |     |    |
|--|--------------------------------------------------------|----------|-----|----|
|  | 산책로, 야외운동기구)이 시민분들의 건강과 여가 활용에 도움이 된다고 생각하십니까?         | ■ 매우만족   | 26  | 65 |
|  |                                                        | ■ 만족     | 9   | 23 |
|  |                                                        | ■ 보통     | 5   | 12 |
|  |                                                        | ■ 불만족    | 0   | 0  |
|  |                                                        | ■ 매우 불만족 | 0   | 0  |
|  | 9. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까? | 응답내용     | 응답수 | %  |
|  |                                                        | ■ 매우만족   | 20  | 50 |
|  |                                                        | ■ 만족     | 9   | 23 |
|  |                                                        | ■ 보통     | 8   | 20 |
|  |                                                        | ■ 불만족    | 2   | 5  |
|  |                                                        | ■ 매우 불만족 | 1   | 2  |

## 4 건의사항 및 의견조사 결과

### □ 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

| 구분 | 주요 의견                                                                                                                                                                                       | 조치사항                                                                                                                                                                                                                                                              | 비고 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 시설 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 샤워시설 필요함</li> <li>- 창고 필요함</li> <li>- 스탠드 주변 햇빛가리개와 그늘막 설치 필요</li> <li>- 풋살구장 잔디 교체 필요</li> <li>- 풋살구장 골망 수선 필요</li> <li>- 사이드 라인 너무 좁음</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 「개발제한구역」으로 어려움(수영장 내 샤워장 유료 사용 가능)</li> <li>- 「개발제한구역」으로 시설 확충 어려움</li> <li>- [시설 개선 공사]예산 확보시 적극 검토하겠음</li> <li>- 예산 편성 시 적극 검토하여 시설 개선되도록 노력하겠음</li> <li>- 골망 조속히 교체 하겠음</li> <li>- [시설 개선 공사]예산 확보 위해 노력 중</li> </ul> |    |
| 운영 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 앞타임 대관없을 경우 유료 조명 사용 가능토록 개선</li> <li>- 야간 대관 종료 후 조명 좀 더 켜주세요</li> <li>- 금연 홍보물 추가 설치 요청</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 유료 시설로 정식 대관을 거쳐 사용료 납부후 사용가능</li> <li>- 유료 시설로 정식 대관을 거쳐 사용료 납부후 사용가능 24:00 운영종료 후 조명 및 대관시설 사용 불가</li> <li>- 벤치 주변 등 시설 내/외부 금연 홍보물 추가 설치 중</li> </ul>                                                                 |    |
| 기타 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 흡연부스 설치 요청</li> <li>- 음료, 다과 취식 가능으로 변경</li> <li>- 커피 포트 사용 필요</li> </ul>                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 「개발제한구역」으로 시설 확충 어려움</li> <li>- 에코-랜드내 음식물 처리 시설이 없어 음식물 수거 어려움</li> <li>- 화재 위험성으로 인해 사용 허가 어려움</li> </ul>                                                                                                              |    |

## 5 주민편의시설 이용객 현황

### □ 7월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

| 구분  | 시설별 대관 현황                | 이용 인원 현황 | 비고(총원) |
|-----|--------------------------|----------|--------|
| 축구장 | - 107건(휴일: 41건, 평일: 66건) | - 2,354명 | 2,646명 |

|       |                       |        |
|-------|-----------------------|--------|
| 풋살구장  | - 16건(휴일: 8건, 평일: 8건) | - 256명 |
| 다목적구장 | - 3건(휴일: 0건, 평일: 3건)  | - 36명  |

## 6 총평 및 향후계획

### ☐ 담당자 의견

- 금연 관련 경고문 추가 게시 및 사용신청서 작성 시 고지
- 수영장 샤워시설 유료 사용 가능여부 지속 전달
- 직원 친절 교육 및 미비사안 보완 지속 실시
- [시설 개선 공사] 예산 확보 위한 지속적인 노력 필요(설문 참여자 18% 인조잔디 불편 호소)

### ☐ 향후계획

- 2026. 8. 31.(限) 8월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속 시행
- 2026. 8. 01.~ 대관 사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당 월 고객 만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행
- 2026. 9. 5.(內) 8월 조사 결과 보고 및 홈페이지 게시. 끝.