

등록번호	에코랜드운영부-2033
등록일자	2026. 7. 11.
결재일자	2026. 7. 13.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
07/11 16:08 박종원	07/13 08:50 전춘택	
협조		

[Anytime] 에코-랜드 6월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처
[에코랜드운영부]

[Anytime]

2026년 6월 고객만족도 조사 결과

<추진목적>

에코랜드운영부-478(2026.2.5.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 6월 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. 6. 1.(월) ~ 2026. 6. 30.(화) / 30일 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	6(2)

□ 서비스 부문(환경, 과정)

[40명]

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 이용 중인 시설(대관)은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	36	68
		■ 풋살구장	9	18
		■ 족구장(다목적구장)	3	6
		■ 산책로	2	4
		■ 야외운동기구	2	4
서비스 과정	2. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	17	42
		■ 남양주시(별내면 외 지역)	11	28
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	12	30
	3. 성별은 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	40	100
		■ 여	0	0
	4. 연령대는 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	30	75
		■ 30대	2	5
		■ 40대	4	10
		■ 50대 이상	4	10

□ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하셨습니다가?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	28	70
		■ 만족	9	22
		■ 보통	1	3
		■ 불만족	2	5
		■ 매우 불만족	0	0
서비스 전반적 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 전반적 만족도	7. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)을 이용 중 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	26	65
		■ 만족	9	22
		■ 보통	4	10
		■ 불만족	1	3
		■ 매우 불만족	0	0
	8. 에코-랜드 시설(대관시설,	응답내용	응답수	%

	산책로, 야외운동기구)이 시민분들의 건강과 여가 활용에 도움이 된다고 생각하십니까?	■ 매우만족	28	70
		■ 만족	10	25
		■ 보통	2	5
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
	9. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	28	70
		■ 만족	9	22
		■ 보통	3	8
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0

4 건의사항 및 의견조사 결과

□ 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주요 의견	조치사항	비고
시설	- 풋살구장 잔디 개선 - 창고를 만들어주세요 - 샤워장 만들어주세요	- 예산 편성 시 적극 검토하여 시설 개선되도록 노력하겠음 - 「개발제한구역」으로 시설 확충 어려움 - 「개발제한구역」으로 어려움(수영장 내 샤워장 유료 사용 가능)	
운영	- 조기축구 안할때도 볼 쳐주세요	- 유료 시설로 정식 대관을 거쳐 사용료를 납부해야 가능함	
기타	- 흡연실 좀 만들어주세요	- 「개발제한구역」으로 시설 확충 어려움	

5 주민편의시설 이용객 현황

□ 6월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고(총원)
축구장	- 154건(휴일: 42건, 평일: 112건)	- 3,388명	3,828명
풋살구장	- 23건(휴일: 9건, 평일: 14건)	- 368명	
다목적구장	- 6건(휴일: 0건, 평일: 6건)	- 72명	

☐ 담당자 의견

- 금연 관련 경고문 게시 및 사용신청서 작성 시 고지
- 수영장 샤워시설 유료 사용 가능여부 지속 전달
- 내부 환경관리 직원 친절 교육 지속 실시

☐ 향후계획

- 2026. 7. 31.(限) 7월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속 시행
- 2026. 7. 01.~ 대관 사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당 월 고객 만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행
- 2026. 8. 5.(內) 7월 조사 결과 보고 및 홈페이지 게시. 끝.