

등록번호	에코랜드운영부-3825
등록일자	2025. 12. 9.
결재일자	2025. 12. 10.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
12/09 19:28 박종원	12/10 08:36 전춘택	
협조		

[Anytime] 에코랜드 11월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)
(에코랜드운영부)

[Anytime]

2025년 11월 고객만족도 조사 결과

<추진목적>

에코랜드운영부-1576(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 11월 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

- 기간: 2025. 11. 1.(토) ~ 2025. 11. 30.(일) / 30일 간
- 대상: 에코랜드 주민편익시설 및 산책로, 야외운동기구 이용 시민
- 참여인원: 총 48명(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

[48명]

구분	계	대관시설, 산책로, 야외운동기구	건의사항
명	48	48	4

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

서비스 부문(환경, 과정)

[48명]

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 환경	1. 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	■ 축구장	43	74
		■ 풋살구장	8	14
		■ 족구장(다목적구장)	4	7
		■ 산책로	2	3
		■ 야외운동기구	1	2
서비스 과정	2. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	20	41
		■ 남양주시	19	40
	3. 성별은 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	45	94
		■ 여	3	6
	4. 연령대는 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	3	6
		■ 30대	14	29
		■ 40대	14	29
		■ 50대 이상	17	36

서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 결과	5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하셨습니까?	■ 매우만족	41	85
		■ 만족	6	13
		■ 보통	1	2
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
서비스 전반적 만족	6. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)의 관리가 잘 되어있습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	41	85
		■ 만족	6	13
		■ 보통	1	2
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0

서비스 부문(전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 전반적 만족도	7. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)을 이용 중 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있습니까?	■ 매우만족	36	75
		■ 만족	10	21
		■ 보통	2	4
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
	8. 에코랜드 시설(대관시설,	응답내용	응답수	%

	<p>산책로, 야외운동기구)이 시민분들의 건강과 여가 활용에 도움이 된다고 생각하십니까?</p>	<table border="1"> <tr><td>■ 매우만족</td><td>40</td><td>83</td></tr> <tr><td>■ 만족</td><td>8</td><td>17</td></tr> <tr><td>■ 보통</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>■ 불만족</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>■ 매우 불만족</td><td>0</td><td>0</td></tr> </table>	■ 매우만족	40	83	■ 만족	8	17	■ 보통	0	0	■ 불만족	0	0	■ 매우 불만족	0	0				
■ 매우만족	40	83																			
■ 만족	8	17																			
■ 보통	0	0																			
■ 불만족	0	0																			
■ 매우 불만족	0	0																			
	<p>9. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>응답내용</th> <th>응답수</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>■ 매우만족</td><td>41</td><td>85</td></tr> <tr><td>■ 만족</td><td>6</td><td>13</td></tr> <tr><td>■ 보통</td><td>1</td><td>2</td></tr> <tr><td>■ 불만족</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>■ 매우 불만족</td><td>0</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	응답내용	응답수	%	■ 매우만족	41	85	■ 만족	6	13	■ 보통	1	2	■ 불만족	0	0	■ 매우 불만족	0	0	
응답내용	응답수	%																			
■ 매우만족	41	85																			
■ 만족	6	13																			
■ 보통	1	2																			
■ 불만족	0	0																			
■ 매우 불만족	0	0																			

4 건의사항 및 의견조사 결과

주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주요 의견	조치사항	비고
시설	- 흡연부스 필요	- 「개발제한구역」으로 시설물 추가 설치 불가능	
운영	<ul style="list-style-type: none"> - 관외지역 요금이 비쌈 - 만족도 조사 요청이 너무 잦음. 	<ul style="list-style-type: none"> - 『남양주시 체육시설 운영 및 관리조례』에 따라 시설 이용금액이 책정되어 있음. - 월 2회 현장점검 시기를 조정하여 시행 	
기타	-		

5 주민편의시설 이용객 현황

11월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고(총원)
축구장	- 133건(휴일: 50건, 평일: 83건)	- 2,916명	
풋살구장	- 47건(휴일: 19건, 평일: 28건)	- 752명	3,990명
다목적구장	- 26건(휴일: 9건, 평일: 17건)	- 312명	

6 총평 및 향후계획

담당자 의견

- 주민편익시설의 목적과 개발제한구역에 대한 충분한 설명이 필요해 보임
- 적설 예보시 대관 시설내 제설장비(넉가래) 비치 해둘 것
- 내부 환경 직원 친절 교육 지속 실시
- 에코-랜드 이용시 금연 유도 방안 수립 (안내문등)

향후계획

- 2025. 12. 31.(限) 12월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속 시행
- 2025. 12. 01.~ 대관사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당월
고객만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행
- 2025. 12. 10.(内) 11월 조사 결과 보고 및 홈페이지 게시. 끝.