

등록번호	에코랜드운영부-1141
등록일자	2026. 4. 10.
결재일자	2026. 4. 10.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
04/10 18:32 박종원	04/10 18:33 代박종원	
협조		

# [Anytime] 에코-랜드 3월 고객만족도 조사 결과 보고



**교통환경처**  
**(에코랜드운영부)**

[Anytime]

# 2026년 3월 고객만족도 조사 결과

## <추진목적>

에코랜드운영부-478(2026.2.5.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 3월 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 개요

- 기간: 2026. 3. 1.(일) ~ 2026. 3. 31.(화) / 31일 간
- 대상: 에코랜드 주민편익시설 및 산책로, 야외운동기구 이용 시민
- 참여인원: 총 38명(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

[38명]

구분	계	대관시설, 산책로, 야외운동기구	건의사항
명	38	38	4

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

□ 서비스 부문(환경, 과정)

[38명]

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 이용 중인 시설(대관)은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	36	89
		■ 풋살구장	3	8
		■ 족구장(다목적구장)	0	0
		■ 산책로	0	0
	■ 야외운동기구	1	3	
서비스 과정	2. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	22	58
		■ 남양주시	8	21
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	8	21
	3. 성별은 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	36	95
		■ 여	2	5
	4. 연령대는 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	1	3
		■ 30대	8	21
■ 40대		4	11	
	■ 50대 이상	25	65	

□ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	35	92
		■ 만족	3	8
		■ 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	35	92
		■ 만족	3	8
		■ 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	25	65
		■ 만족	12	32
		■ 보통	1	3
		■ 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	31	82
		■ 만족	7	18
		■ 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	31	82	
	■ 만족	7	18	
	■ 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	- 주차장 바닥 타일 설치 필요 - 주차장 확장 필요	- 친환경 블록 설치구간으로 전면 시공 어려움 - 「개발제한구역」으로 시설 확충 어려움	
운영	-	-	
기타	- 흡연부스 필요 - 샤워장 설치 요청	- 「개발제한구역」으로 시설 확충 어려움 - 시설 신증축이 어려움, 수영장 샤워장 유료 이용가능	

## 5 주민편의시설 이용객 현황

### □ 3월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고(총원)
축구장	- 132건(휴일: 46건, 평일: 86건)	- 2,904명	3,508명
풋살구장	- 31건(휴일: 17건, 평일: 14건)	- 496명	
다목적구장	- 9건(휴일: 3건, 평일: 6건)	- 108명	

## 6

## 총평 및 향후계획

### □ 담당자 의견

- 안전사고 예방 철저
- 주차 라인 시인성 개선 빠른 시일 내 마감 필요
- 내부 환경 직원 친절 교육 지속 실시
- 에코-랜드 이용시 금연 유도 지속(안내문, 계도 등)

### □ 향후계획

- 2026. 4. 30.(限) 4월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속 시행
- 2026. 4. 01.~ 대관사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당월 고객만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행
- 2026. 4. 10.(內) 3월 조사 결과 보고 및 홈페이지 게시. 끝.