

등록번호	에코랜드운영부-2549
등록일자	2024.08.12.
결재일자	2024.08.12.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
08/12 16:45 박종원	08/12 16:50 조광식	
협조		

[tell me] 에코랜드 7월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)
[에코랜드운영부]

[tell me~]

2024. 7월 고객만족도 조사 결과

- 에코랜드운영부-15776(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 7월 한달 간 실시한 고객 만족도 조사 결과 보고임

1. 개요

가. 기간: 2024.07.01.(월) ~ 2024.07.31.(수) / 한달 간

나. 대상: 에코랜드 환경교실 및 주민편익시설(축구장, 풋살구장, 족구장)
이용회원

다. 참여인원: 총 60명

라. 설문방법: QR 코드를 활용한 온라인 설문조사 실시

마. 설문항목: 총 14개 문항(공통질문 + 개별질문)

- ▶ 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스 전반적 만족도조사
- ▶ 환경교실 프로그램 강사 및 전반적인 만족도, 주민편익시설 대관 이용시 만족도, 건의사항, 의견 등

2. 참여 대상 및 부분별 조사 결과

- ▶ 참여종목

[60명]

구 분	계	환경교실	주민편익시설	건의사항
명	60	56	4	1

※ 환경교실 및 주민편익시설 중복 기재 가능

[60명]

▶ 서비스 부문(환경, 과정)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 환경교실 프로그램에 참여하게 된 경위는?	응답내용	응답수	%
		■ 에코-랜드 홍보자료	11	19
		■ 주변 사람의 권유	41	71
		■ TV등 언론매체	1	2
		■ 인터넷	3	5
		■ 기타	2	3
		■ 응답 없음	6	0
서비스 과정	2 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	57	81
		■ 풋살구장	13	19
		■ 보족구장(다목적구장)	0	0
	3. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	26	43
		■ 남양주시	12	20
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	22	37
	4. 성별은 어떻게 되십니 까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	56	93
	5. 연령대는 어떻게 되십니 까?	■ 여	4	7
		응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	39	65
		■ 30대 이하	3	5
		■ 40대 이하	5	8
		■ 40대 이상	13	22

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	6. 환경교실 또는 주민편 익시설 이용에 대해 만 족하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	38	63
		■ 만족	15	25
		■ 보통	6	10
		■ 불만족	1	2
		■ 매우 불만족	0	0

		■ 응답 없음	0	0
	7. 환경교실의 교육 시간은 적절하다고 생각하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	35	60
		■ 만족	14	23
		■ 보통	7	11
		■ 불만족	0	0
서비스 전반적 만족	8. 환경교실의 강의 내용 (목소리, 억양, 태도) 잘 전달되었습니까?	■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	4	6
		응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	34	61
		■ 만족	13	23
		■ 보통	8	14
	9. 환경교실이 매립시설에 대한 인식 전환에 도움이 되셨습니까?	■ 불만족	1	2
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	4	6
		응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	36	60
		■ 만족	16	28
		■ 보통	4	6
	10. 대관 시설의 관리가 잘 되었습니까?	■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	4	6
		응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	37	62
		■ 만족	18	29
		■ 보통	4	7

▶ 서비스 부문(전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 전반적 만족도	11. 대관 시설을 이용 중 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	36	60
		■ 만족	16	27
		■ 보통	7	11
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	1	2
		■ 응답 없음	0	0
	12 주민편의시설이 시민분들	응답내용	응답수	%

	의 건강과 여가 활용에 도움이 된다고 생각하십니까?	■ 매우만족	37	63
		■ 만족	17	27
		■ 보통	5	8
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	1	2
	13. 에코-랜드 환경교실 또는 주민편의시설을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	37	62
		■ 만족	20	33
		■ 보통	3	5
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0

3. 건의사항 및 의견조사 결과

가. 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주요 의견	조치사항	비고
시설	- 풋살구장 노후 잔디로 인한 불편 호소 개선 필요성	- 2025년 공공체육시설 개보수 지원 사업 공모 지원으로 전체적인 교체 진행 예정	10월중 소규모 수선 진행 예정
운영	-	-	

4. 총평 및 향후계획

가. 담당자 의견

- 조속한 예산 확보로 보수 진행 필요
- 시설 점검 시 이용객의 시선으로 살펴 불편함을 최소화 할 필요있음.

나. 향후계획

- ▶ 2024. 8. 1. ~ 8. 30. 8월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속시행

※이름 변경: tell me▶Anytime

- ▶ 2024. 8. 1.~ 매월 대관사용료 문자 시 링크 발송

▶ 2024. 9. 10.(限) 8 월 조사 결과 보고. 끝.