

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

|                    |                    |  |
|--------------------|--------------------|--|
| ★과장                | 에코랜드운영부장           |  |
| 08/12 16:45<br>박종원 | 08/12 16:50<br>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                |     |    |
|--------|-----------------------------------|---------------------|-----|----|
|        |                                   | 응답내용                | 응답수 | %  |
| 서비스 환경 | 1. 환경교실 프로그램에 참여하게 된 경위는?         | ■ 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  |
|        |                                   | 응답내용                | 응답수 | %  |
|        |                                   | ■ 별내면               | 26  | 43 |
|        | 3. 거주지역은?                         | ■ 남양주시              | 12  | 20 |
|        |                                   | ■ 그 외 지역(남양주시 외 지역) | 22  | 37 |
|        |                                   | 응답내용                | 응답수 | %  |
|        |                                   | ■ 남                 | 56  | 93 |
|        |                                   | ■ 여                 | 4   | 7  |
|        |                                   | 응답내용                | 응답수 | %  |
|        | 4. 성별은 어떻게 되십니까?                  | ■ 20대 이하            | 39  | 65 |
|        |                                   | ■ 30대 이하            | 3   | 5  |
|        |                                   | ■ 40대 이하            | 5   | 8  |
|        |                                   | ■ 40대 이상            | 13  | 22 |
|        |                                   | 응답내용                | 응답수 | %  |
|        |                                   | ■ 매우만족              | 38  | 63 |
| 서비스 결과 | 6. 환경교실 또는 주민편익시설 이용에 대해 만족하셨습니까? | ■ 만족                | 15  | 25 |
|        |                                   | ■ 보통                | 6   | 10 |
|        |                                   | ■ 불만족               | 1   | 2  |
|        |                                   | ■ 매우 불만족            | 0   | 0  |
|        |                                   | 응답내용                | 응답수 | %  |
|        |                                   | ■ 만족                | 15  | 25 |

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

| 구분     | 조사내용                              | 조사결과     |     |    |
|--------|-----------------------------------|----------|-----|----|
|        |                                   | 응답내용     | 응답수 | %  |
| 서비스 결과 | 6. 환경교실 또는 주민편익시설 이용에 대해 만족하셨습니까? | ■ 매우만족   | 38  | 63 |
|        |                                   | ■ 만족     | 15  | 25 |
|        |                                   | ■ 보통     | 6   | 10 |
|        |                                   | ■ 불만족    | 1   | 2  |
|        |                                   | ■ 매우 불만족 | 0   | 0  |
|        |                                   | 응답내용     | 응답수 | %  |

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

▶ 서비스 부문(전반적 만족도)

| 구분          | 조사내용                                     | 조사결과     |     |    |
|-------------|--|----------|-----|----|
|             |  | 응답내용     | 응답수 | %  |
| 서비스 전반적 만족도 | 11. 대관 시설을 이용 중 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있습니까? | ■ 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 | %  |

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

### 3. 건의사항 및 의견조사 결과

#### 가. 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

| 구분 | 주요 의견                            | 조치사항  | 비고                         |
|----|----------------------------------|---|----------------------------|
| 시설 | - 뜻살구장 노후 잔디로 인한 불편 호소<br>개선 필요성 | - 2025년 공공체육시설 개보수 지원 사업 공모 지원<br>으로 전체적인 교체 진행<br>예정 | 10월중<br>소규모<br>수선 진행<br>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.