

등록번호	에코랜드운영부-2554
등록일자	2025. 8. 6.
결재일자	2025. 8. 6.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	교통환경처장
08/06 13:36 박종원	08/06 13:45 전춘택	08/06 17:21 이종원
협조		

[Anytime] 에코랜드 7월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)
[에코랜드운영부]

[Anytime]

2025. 7월 고객만족도 조사 결과

<추진목적>

에코랜드운영부-15776(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 7월 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 개 요

가. 기 간: 2025. 7. 1.(화) ~ 2025. 7.31.(목) / 31일 간

나. 대 상: 에코랜드 주민편익시설 및 산책로, 야외운동기구 이용시민

다. 참여인원: 총 14명(대관시설, 산책로, 야외 체육시설 이용)

라. 설문방법: QR 코드를 활용한 온라인 설문조사 실시, 이용 시설 복수 선택 가능

마. 설문항목: 총 10개 문항

- ▶ 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스 전반적 만족도조사
- ▶ 주민편익시설 대관 산책로, 야외 체육시설 이용 시 만족도, 건의사항, 의견 등

3 참여 대상 및 부분별 조사 결과

- ▶ 참여종목

[14명]

구 분	계	대관시설, 산책로, 야외운동기구	건의사항
명	14	14	6

※ 환경교실 고객만족도 조사는 담당자 요청에 따라 별도의 QR로 진행 중(프로그램 신청시 활성화)

[14명]

▶ 서비스 부문(환경, 과정)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	13	76
		■ 풋살구장	3	18
		■ 족구장(다목적구장)	1	6
		■ 산책로	0	0
		■ 야외운동기구	0	0
서비스 과정	2. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	9	64
		■ 남양주시	3	21
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	2	14
	3. 성별은 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	14	100
		■ 여	0	0
	4. 연령대는 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	1	7
		■ 30대	3	21
		■ 40대	8	57
		■ 50대 이상	2	14

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	7	50
		■ 만족	5	36
		■ 보통	2	14
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
서비스 전반적 만족	6. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)의 관리가 잘 되어있습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	5	36
		■ 만족	8	57
		■ 보통	1	7

		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	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	6	43
		■ 만족	5	36
		■ 보통	3	21
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
	8. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)이 시민분들의 건강과 여가 활용에 도움이 된다고 생각하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	8	57
		■ 만족	6	43
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
	9. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	8	57
		■ 만족	6	43
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0

4 건의사항 및 의견조사 결과

가. 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주요 의견	조치사항	비고
시설	- 풋살장 차광 지붕 설치 - 축구장 벤치 우수 차단막 설치 - 스프링쿨러 설치 - 흡연실 설치 - 주차장 아스콘 포장	- 「개발제한구역」으로 시설 추가설치 어려움 - 체육시설 개선사업에 추가하여 검토하겠음 - 「개발제한구역」내 쿨러 작동시 필요한 배관설치 어려움 - 「개발제한구역」내 시설 추가설치 어려움 - 「개발제한구역」으로 친환경 잔디블럭 설치만 가능	
운영	- 없음	-	

5

주민편의시설 이용객 현황

가. 7월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고(총원)
축구장	- 66건(휴일: 38건, 평일: 28건)	- 2,420명	3,120명
풋살구장	- 40건(휴일: 20건, 평일: 20건)	- 640명	
다목적구장	- 5건(휴일: 0건, 평일: 5건)	- 60명	

6

총평 및 향후계획

가. 담당자 의견

- 대관 시설 및 산책로, 야외 운동기구 대상으로 점검 시 노후 시설 중점적으로 수리 필요
- 월 2회 주말을 이용하여 현장 조사를 실시하고 다양한 연령층의 조사 자료 확보 필요

나. 향후계획

- ▶ 2025. 8. 31.(限) 8월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속시행
- ▶ 2025. 8. 01.~ 대관사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당월 고객만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행 예정
- ▶ 2025. 9. 10.(內) 8월 조사 결과 보고. 끝.