

등록번호	에코랜드운영부-3451
등록일자	2025. 11. 5.
결재일자	2025. 11. 5.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
11/05 10:07 박종원	11/05 10:22 전춘택	
협조		

## [Anytime] 에코랜드 10월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)  
(에코랜드운영부)

## [Anytime]

# 2025년 10월 고객만족도 조사 결과

### <추진목적>

에코랜드운영부-1576(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 10월 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

- 가. 기간: 2025. 10. 1.(수) ~ 2025. 10. 31.(금) / 30일 간
- 나. 대상: 에코랜드 주민편익시설 및 산책로, 야외운동기구 이용 시민
- 다. 참여인원: 총 21명(대관시설, 산책로, 야외 운동기구 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 만족도 조사
  - 주민편익시설 대관, 산책로, 야외 체육시설 이용 시 만족도, 건의사항, 의견 등

## 3 참여 대상 및 부분별 조사 결과

### ▶ 참여종목

[21명]

구분	계	대관시설, 산책로, 야외운동기구	건의사항
명	21	21	1

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

[21명]

▶ 서비스 부문(환경, 과정)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 환경	1. 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	■ 촉구장	13	52
		■ 뜻살구장	2	8
		■ 촉구장(다목적구장)	0	0
		■ 산책로	6	24
		■ 야외운동기구	4	16
서비스 과정	2. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	4	19
		■ 남양주시	13	62
	3. 성별은 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	19	90
		■ 여	2	10
	4. 연령대는 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	2	10
		■ 30대	7	33
		■ 40대	8	38
		■ 50대 이상	4	19

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 결과	5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하셨습니까?	■ 매우만족	13	62
		■ 만족	3	14
		■ 보통	2	10
		■ 불만족	1	5
		■ 매우 불만족	2	10
서비스 전반적 만족	6. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)의 관리가 잘 되어있습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	15	71
		■ 만족	1	5
		■ 보통	3	14
		■ 불만족	1	5
		■ 매우 불만족	1	5

▶ 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	14	67
		■ 만족	1	5
		■ 보통	2	10
		■ 불만족	1	5
		■ 매우 불만족	2	10
	8. 에코-랜드 시설(대관시설,	응답내용	응답수	%

	<p>산책로, 야외운동기구)이 시민분들의 건강과 여가 활용에 도움이 된다고 생각하십니까?</p>	<table border="1"> <tr><td>■ 매우만족</td><td>15</td><td>71</td></tr> <tr><td>■ 만족</td><td>1</td><td>5</td></tr> <tr><td>■ 보통</td><td>3</td><td>14</td></tr> <tr><td>■ 불만족</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>■ 매우 불만족</td><td>2</td><td>10</td></tr> </table>	■ 매우만족	15	71	■ 만족	1	5	■ 보통	3	14	■ 불만족	0	0	■ 매우 불만족	2	10				
■ 매우만족	15	71																			
■ 만족	1	5																			
■ 보통	3	14																			
■ 불만족	0	0																			
■ 매우 불만족	2	10																			
	<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>15</td><td>71</td></tr> <tr><td>■ 만족</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>■ 보통</td><td>3</td><td>14</td></tr> <tr><td>■ 불만족</td><td>2</td><td>10</td></tr> <tr><td>■ 매우 불만족</td><td>1</td><td>5</td></tr> </tbody> </table>	응답내용	응답수	%	■ 매우만족	15	71	■ 만족	0	0	■ 보통	3	14	■ 불만족	2	10	■ 매우 불만족	1	5	
응답내용	응답수	%																			
■ 매우만족	15	71																			
■ 만족	0	0																			
■ 보통	3	14																			
■ 불만족	2	10																			
■ 매우 불만족	1	5																			

## 4 건의사항 및 의견조사 결과

### 가. 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주요 의견	조치사항	비고
시설	- 흡연부스 필요	- 「개발제한구역」으로 시설물 추가 설치 불가능	
운영	-	-	
직원	- 항상 좋은 환경속에 운동		
칭찬	할 수 있어 최고입니다.		

## 5 주민편의시설 이용객 현황

### 가. 10월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고(총원)
축구장	- 103건(휴일: 30건, 평일: 73건)	- 2,266명	2,970명
풋살구장	- 31건(휴일: 14건, 평일: 17건)	- 512명	
다목적구장	- 16건(휴일: 8건, 평일: 8건)	- 192명	

## 6 총평 및 향후계획

### 가. 담당자 의견

- 대관 시설내 동절기 제설장비 비치로 이용객 편의 제공
- 내부 직원 친절교육 지속 실시
- 에코-랜드 이용시 금연 유도 방안 수립 필요

## 나. 향후계획

- ▶ 2025. 11. 30.(限) 11월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속 시행
- ▶ 2025. 11. 01.~ 대관사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당월 고객만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행
- ▶ 2025. 12. 05.(內) 11월 조사 결과 보고 및 홈페이지 게시. 끝.