

등록번호	에코랜드운영부-2042
등록일자	2024.07.02.
결재일자	2024.07.02.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
07/02 17:49 박종원	07/02 17:50 조광식	
협조		

[tell me] 에코랜드 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)
[에코랜드운영부]

[tell me~]

2024. 6월 고객만족도 조사 결과

- 에코랜드운영부-15776(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 6월 한달 간 실시한 고객 만족도 조사 결과 보고임

1. 개 요

가. 기 간: 2024.06.01.(토) ~ 2024.06.30.(일) / 한달 간

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

다. 참여인원: 총 42명

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

[42명]

구 분	계	환경교실	주민편익시설	건의사항
명	42	42	42	1

※ 환경교실 및 주민편익시설 중복 기재

[42명]

▶ 서비스 부문(환경, 과정)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 환경교실 프로그램에 참여하게 된 경위는?	응답내용	응답수	%
		■ 에코-랜드 홍보자료	16	40
		■ 주변 사람의 권유	16	40
		■ TV등 언론매체	1	3
		■ 인터넷	4	4
		■ 기타	3	3
		■ 응답 없음	6	10
서비스 과정	2 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	35	70
		■ 풋살구장	11	22
		■ 보족구장(다목적구장)	4	8
	3. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	18	43
		■ 남양주시	11	26
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	13	31
	4. 성별은 어떻게 되십니 까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	40	95
	5. 연령대는 어떻게 되십니 까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	14	33
		■ 30대 이하	8	19
		■ 40대 이하	3	7
		■ 40대 이상	17	40

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	6. 환경교실 또는 주민편 익시설 이용에 대해 만 족하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	31	74
		■ 만족	5	12
		■ 보통	6	14
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0

		■ 응답 없음	0	0
	7. 환경교실의 교육 시간은 적절하다고 생각하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	25	71
		■ 만족	5	14
		■ 보통	5	14
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
서비스 전반적 만족	8. 환경교실의 강의 내용 (목소리, 억양, 태도) 잘 전달되었습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	25	60
		■ 만족	3	7
		■ 보통	6	14
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	8	19
	9. 환경교실이 매립시설에 대한 인식 전환에 도움이 되셨습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	25	60
		■ 만족	5	12
		■ 보통	5	12
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	7	16
	10. 대관 시설의 관리가 잘 되었습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	30	71
		■ 만족	5	12
		■ 보통	4	10
		■ 불만족	2	5
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	1	2

3. 건의사항 및 의견조사 결과

가. 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주요 의견	조치사항	비고
시설	- 풋살구장 바닥 교체 및 개선 필요	- 2025년 공공체육시설 개보수 지원 사업 공모 지원 중	소규모 수선 진행

			예정
운영	-	-	

4. 총평 및 향후계획

가. 담당자 의견

- 지속적인 점검 및 의견취합을 통한 시설 및 프로그램 개선 필요
- 이용객 ⇄ 담당자 간 발생할 수 있는 민원 사례 등 교육을 철저히하여 불필요하게 발생할 수 있는 민원 예방 철저

나. 향후계획

- ▶ 2024. 7. 1. ~ 7. 30. 7월 『tell me』 고객만족도 조사 지속시행
- ▶ 2024. 7. 1.~ 매월 대관사용료 문자 시 링크 발송
- ▶ 2024. 7. 10.(限) 6 월 조사 결과 보고. 끝.