

등록번호	에코랜드운영부-44
등록일자	2025.01.05.
결재일자	2025.01.06.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장 직무대행	
01/05 16:12 박종원	01/06 09:55 김민철	
협조		

## [Anytime] 에코랜드 12월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)  
[에코랜드운영부]

## [Anytime]

# 2024. 12월 고객만족도 조사 결과

### <추진목적>

에코랜드운영부-15776(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 12월 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: 2024.12.01.(일) ~ 2024.12.31.(화) / 한달 간

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

다. 참여인원: 총 12명(대관시설 6명, 환경교실 6명) / 중복참여자

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

## 3 참여 대상 및 부분별 조사 결과

- 참여종목

[12명]

구 분	계	환경교실	주민편익시설	건의사항
명	12	6	6	2

※ 환경교실 및 주민편익시설 중복 기재 가능

[6명]

## ▶ 서비스 부문(환경, 과정)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 환경	1. 환경교실 프로그램에 참여하게 된 경위는?	■ 예코-랜드 홍보자료	2	33
		■ 주변 사람의 권유	2	33
		■ TV등 언론매체	0	0
		■ 인터넷	1	17
		■ 기타	1	17
		■ 응답 없음	0	0
서비스 과정	2. 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 촉구장	8	57
		■ 풋살구장	4	29
		■ 보족구장(다목적구장)	2	14
		응답내용	응답수	%
		■ 별내면	5	42
서비스 과정	3. 거주지역은?	■ 남양주시	6	50
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	1	8
		응답내용	응답수	%
		■ 남	10	83
		■ 여	2	17
		응답내용	응답수	%
서비스 과정	4. 성별은 어떻게 되십니까?	■ 20대 이하	1	8
		■ 30대 이하	1	8
		■ 40대 이하	3	25
		■ 40대 이상	7	58
		응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	8	67
서비스 결과	6. 환경교실 또는 주민편익시설 이용에 대해 만족하셨습니까?	■ 만족	3	25
		■ 보통	1	8
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		응답내용	응답수	%
		■ 만족	3	25

## ▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 결과	6. 환경교실 또는 주민편익시설 이용에 대해 만족하셨습니까?	■ 매우만족	8	67
		■ 만족	3	25
		■ 보통	1	8
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		응답내용	응답수	%

	<p>7. 환경교실의 교육 시간은 적절하다고 생각하십니까?</p>	■ 응답 없음	0	0
		응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	4	66
		■ 만족	1	17
		■ 보통	0	0
<p>서비스 전반적 만족</p>	<p>8. 환경교실의 강의 내용(목소리, 억양, 태도) 잘 전달되었습니까?</p>	■ 매우만족	4	66
		■ 만족	1	17
		■ 보통	1	17
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
<p>9. 환경교실이 매립시설에 대한 인식 전환에 도움이 되셨습니까?</p>	<p>10. 대관 시설의 관리가 잘 되었습니까?</p>	■ 매우만족	4	66
		■ 만족	1	17
		■ 보통	1	17
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
		■ 매우만족	9	75
		■ 만족	3	25
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
		■ 매우만족	9	75
		■ 만족	3	25
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
		■ 매우만족	4	66
		■ 만족	1	17
		■ 보통	1	17
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
		■ 매우만족	4	66

▶ 서비스 부문(전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
<p>서비스 전반적 만족도</p>	<p>11. 대관 시설을 이용 중 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있습니까?</p>	■ 매우만족	11	92
		■ 만족	1	8
		■ 보통	0	18
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
		■ 매우만족	11	92
		응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	11	92

	<b>이 된다고 생각하십니까?</b>	■ 만족	1	8
		■ 보통	0	0
	<b>13. 에코-랜드 환경교실 또는 주민편익시설을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?</b>	■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
	<b>13. 에코-랜드 환경교실 또는 주민편익시설을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?</b>	■ 응답 없음	0	0
		응답내용	응답수	%
	<b>13. 에코-랜드 환경교실 또는 주민편익시설을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?</b>	■ 매우만족	8	67
		■ 만족	3	25
		■ 보통	1	8
		■ 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	- 조명비가 너무 비쌉니다.	- 남양주시 체육시설 운영 및 관리 조례 시행규칙 제18조, 제9조 2항에 따라 사용료가 부과되고있습니다. 향후 조례 개정 시 관련 부서에 해당 의견을 전달하도록 하겠습니다.	
운영	- 에코수영장 옆 작은 주차장·축구주차장 흡연	- 지속적인 계도 및 대관관련자 적발 시 사용중지등의 조치를 통해 쾌적한 환경을 조성토록 하겠습니다.	

## 5 총평 및 향후계획

### 가. 담당자 의견

- 대관팀이 집중되는 주말 시간대를 활용한 현장 설문조사 실시(월 1회이상)
- 주간 경비 근무자 순찰 및 시설이용자 계도를 통해 시설 내 흡연 행위 자체로 쾌적한 환경 조성 필요

### 나. 향후계획

- ▶ 2025. 1. 31.(限) 1월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속시행
- ▶ 2025. 1. 1.~ 매월 대관사용료 문자 시 링크 발송, 주말 시간대 현장 설문조사 시행 예정
- ▶ 2025. 1. 10.(内) 12월 조사 결과 보고. 끝.

