

등록번호	에코랜드운영부-2807
등록일자	2025. 9. 3.
결재일자	2025. 9. 3.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
09/03 13:41 박종원	09/03 17:11 전춘택	
협조		

[Anytime] 에코랜드 8월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)
[에코랜드운영부]

[Anytime]

2025. 8월 고객만족도 조사 결과

<추진목적>

에코랜드운영부-1576(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 8월 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. 8. 1.(금) ~ 2025. 8.31.(일) / 31일 간

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

다. 참여인원: 총 61명(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

[61명]

구 분	계	대관시설, 산책로, 야외운동기구	건의사항
명	61	61	12

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

[61]

▶ 서비스 부문(환경, 과정)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	50	54
		■ 풋살구장	7	8
		■ 족구장(다목적구장)	7	8
		■ 산책로	15	16
서비스 과정	2. 거주지역은?	■ 야외운동기구	13	14
		응답내용	응답수	%
		■ 별내면	41	67
		■ 남양주시	12	20
	3. 성별은 어떻게 되십니까?	■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	8	13
		응답내용	응답수	%
	4. 연령대는 어떻게 되십니까?	■ 남	56	92
		■ 여	5	8
		응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	9	15
		■ 30대	12	20
		■ 40대	9	15
		■ 50대 이상	31	51

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	51	84
		■ 만족	7	11
		■ 보통	2	3
		■ 불만족	1	2
		■ 매우 불만족	0	0
서비스 전반적 만족	6. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)의 관리가 잘 되어있습니까?	■ 응답 없음	0	0
		응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	51	36
		■ 만족	8	13
		■ 보통	1	2

		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	1	2
		■ 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	45	74
		■ 만족	11	18
		■ 보통	5	8
		■ 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	52	85
		■ 만족	8	13
		■ 보통	1	2
		■ 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	53	87
		■ 만족	6	10
		■ 보통	1	2
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	1	2
		■ 응답 없음	0	0

4 건의사항 및 의견조사 결과

가. 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주요 의견	조치사항	비고
시설	<ul style="list-style-type: none"> - 축구장 벤치에 선풍기 설치 - 수영장 및 개수대 외에 물 마실곳 부족 - 흡연실 설치 - 주차장 타일 포장 요청 - 야구장도 사용하고 싶음 - 대관 없을 때 골프연습을 하고 싶음 	<ul style="list-style-type: none"> - 2026년 체육시설 개선사업에 추가하여 검토하겠음 - 개인 텀블러 소지 및 물통 추천 드림, 개수대 동절기 제외 상시 사용 가능 - 주민편익시설을 포함하여 에코-랜드는 금연시설 임 - 「개발제한구역」으로 친환경 잔디블럭 설치만 가능 - 야구장 주간 관리자 또는 「그린힐골프클럽」측에 문의 할 사항임 - 축구장 전용 인조잔디와 필드용 잔디의 사용 용도 차이로 인해 골프 연습 시 안전사고 및 인조잔디의 파손이 우려되어 곤란함 	

	<ul style="list-style-type: none"> - 겨울 철 제설 방법 마련 및 축구장 락커 필요 - 축구장 내 샤워시설 필요 - 설문조사 완료인원 대상 커피 쿠폰 등 이벤트 병행 	<ul style="list-style-type: none"> - 제설장비 투입 시 인조잔디 파손 우려로 인해 근무 인력으로 제설 작업 중으로 대량 적설 시 사용에 제한이 따름, 락커 설치 불가 - 에코수영장 샤워실 사용 가능(사용요금₩1,500) - 예산확보등 여건을 고려하여 가능여부를 검토하겠음 	
운영	<ul style="list-style-type: none"> - 축구장 유선 예약 필요 - 주민들을 위해 축구장을 저렴하게 대관 요청 - 조명 사용료 인하 요청 	<ul style="list-style-type: none"> - 시스템 구축 필요성에 대해 긍정적으로 검토 중 - 거주지팀은『남양주시 광역 소각잔재 매립장 운영 조례』제16조 제4항에 의거 전용사용료의 70% 감면 적용 - 라이트 사용료에 대한 책정 기준은 『남양주시 체육시설운영 및 관리조례』제9조2항 별표2,3,6을 기준으로 따르고 있음 	

5 주민편의시설 이용객 현황

가. 8월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고(총원)
축구장	- 118건(휴일: 47건, 평일: 71건)	- 2,596명	3,164명
풋살구장	- 31건(휴일: 17건, 평일: 14건)	- 496명	
다목적구장	- 6건(휴일: 1건, 평일: 5건)	- 72명	

6 총평 및 향후계획

가. 담당자 의견

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

나. 향후계획

- ▶ 2025. 9. 31.(限) 9월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속시행
- ▶ 2025. 9. 01.~ 대관사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당월 고객만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행 예정
- ▶ 2025. 10. 05.(內) 9월 조사 결과 보고 및 홈페이지 게시. 끝.

