

등록번호	에코랜드운영부-3305
등록일자	2024. 10. 18.
결재일자	2024. 10. 18.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
10/18 11:09 박종원	10/18 15:16 조광식	
협조		

[Anytime] 에코랜드 9월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)
[에코랜드운영부]

[Anytime]

2024. 9월 고객만족도 조사 결과

- 에코랜드운영부-15776(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 9월 한달 간 실시한 고객 만족도 조사 결과 보고임

1. 개 요

가. 기 간: 2024.09.01.(일) ~ 2024.09.30.(월) / 한달 간

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

다. 참여인원: 총 6명(대관시설 6명, 환경교실 0명)

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

[6명]

구 분	계	환경교실	주민편익시설	건의사항
명	6	0	6	0

※ 환경교실 및 주민편익시설 중복 기재 가능

[6명]

▶ 서비스 부문(환경, 과정)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 환경교실 프로그램에 참여하게 된 경위는?	응답내용	응답수	%
		■ 에코-랜드 홍보자료	1	20
		■ 주변 사람의 권유	4	80
		■ TV등 언론매체	0	0
		■ 인터넷	0	0
		■ 기타	0	0
		■ 응답 없음	0	0
서비스 과정	2 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	4	66
		■ 풋살구장	1	17
		■ 보족구장(다목적구장)	1	17
	3. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	1	17
		■ 남양주시	4	66
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	1	17
	4. 성별은 어떻게 되십니 까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	6	100
	5. 연령대는 어떻게 되십니 까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	1	17
		■ 30대 이하	1	17
		■ 40대 이하	1	17
		■ 40대 이상	3	49

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	6. 환경교실 또는 주민편 익시설 이용에 대해 만 족하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	5	83
		■ 만족	1	17
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0

	7. 환경교실의 교육 시간은 적절하다고 생각하십니까?	■ 응답 없음	0	0
		응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	0	0
		■ 만족	0	0
		■ 보통	0	0
		■ 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	0	0
		■ 만족	0	0
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
	9. 환경교실이 매립시설에 대한 인식 전환에 도움이 되셨습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	0	0
		■ 만족	0	0
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
	10. 대관 시설의 관리가 잘 되었습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	4	67
		■ 만족	2	33
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0

▶ 서비스 부문(전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 전반적 만족도	11. 대관 시설을 이용 중 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	5	83
		■ 만족	1	17
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
	12 주민편의시설이 시민분들	응답내용	응답수	%

	의 건강과 여가 활용에 도움이 된다고 생각하십니까?	■ 매우만족	5	83
		■ 만족	1	17
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
	13. 에코-랜드 환경교실 또는 주민편익시설을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	4	67
		■ 만족	2	33
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0

3. 건의사항 및 의견조사 결과

가. 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주요 의견	조치사항	비고
시설	-	-	
운영	-	-	

4. 총평 및 향후계획

가. 담당자 의견

- 현행 문자홍보로 자율참가 형식의 설문조사를 진행하였으나 낮은 참여율로 인해 대관팀이 집중되는 주말 시간대를 활용한 현장 설문조사 실시 필요.

나. 향후계획

- ▶ 2024. 10. 1. ~ 10. 31. 10월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속시행
- ▶ 2024. 10. 1.~ 매월 대관사용료 문자 시 링크 발송, 주말 시간대 현장 설문조사 시행 예정
- ▶ 2024. 11. 10.(內) 10월 조사 결과 보고. 끝.