

등록번호	에코랜드운영부-911
등록일자	2025.03.17.
결재일자	2025.03.17.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
03/17 11:12 박종원	03/17 12:49 전춘택	
협조		

[Anytime] 에코랜드 2월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)
[에코랜드운영부]

[Anytime]

2025. 2월 고객만족도 조사 결과

<추진목적>

에코랜드운영부-15776(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 2월 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: 2025.2.01.(토) ~ 2025.2.28.(금) / 28일 간

나. 대 상: 에코랜드 환경교실 및 주민편익시설 이용회원

다. 참여인원: 총 18명(대관시설 18명, 환경교실 17명) / **중복참여자 17명**

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

[18명]

구 분	계	주민편익시설	환경교실	건의사항
명	18	18	17	1

※ 환경교실 및 주민편익시설 중복 기재 가능

[18명]

▶ 서비스 부문(환경, 과정)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 환경교실 프로그램에 참여하게 된 경위는?	응답내용	응답수	%
		■ 에코-랜드 홍보자료	5	24
		■ 주변 사람의 권유	14	61
		■ TV등 언론매체	1	5
		■ 인터넷	1	5
		■ 기타	0	0
		■ 응답 없음	1	5
	2. 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	18	78
		■ 풋살구장	5	22
		■ 족구장(다목적구장)	0	0
서비스 과정	3. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	2	11
		■ 남양주시	12	67
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	4	22
	4. 성별은 어떻게 되십니 까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	18	100
		■ 여	0	0
	5. 연령대는 어떻게 되십니 까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	0	0
		■ 30대 이하	1	6
		■ 40대 이하	1	6
		■ 40대 이상	16	88

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	6. 환경교실 또는 주민편 익시설 이용에 대해 만 족하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	11	61
		■ 만족	7	39
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0

	7. 환경교실의 교육 시간은 적절하다고 생각하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	9	50
		■ 만족	8	45
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	1	5
서비스 전반적 만족	8. 환경교실의 강의 내용 (목소리, 억양, 태도) 잘 전달되었습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	9	50
		■ 만족	8	45
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	1	5
	9. 환경교실이 매립시설에 대한 인식 전환에 도움이 되셨습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	9	50
		■ 만족	9	50
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
	10. 대관 시설의 관리가 잘 되었습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	9	50
		■ 만족	9	50
		■ 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	9	50
		■ 만족	9	50
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
	12 주민편의시설이 시민들의 건강과 여가 활용에 도움이 된다고 생각하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	12	67
		■ 만족	6	33

		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
	13. 에코-랜드 환경교실 또는 주민편의시설을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	10	56
		■ 만족	8	44
		■ 보통	0	0
		■ 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	- 풋살구장 잔디교체 필요함	- 풋살구장 보수를 위한 예산확보를 위해 협의를 진행하고 있습니다.	진행중
운영	-	-	

5 주민편의시설 이용객 현황

가. 2월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고
축구장	- 52건(휴일:33건, 평일:19건)	- 1,144명	
풋살구장	- 21건(휴일:1건, 평일:20건)	- 336명	
다목적구장	- 3건(휴일:3건)	- 36명	

6 총평 및 향후계획

가. 담당자 의견

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

나. 향후계획

- ▶ 2025. 3. 31.(限) 3월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속시행
- ▶ 2025. 3. 17.~ 매월 대관사용료 문자 시 링크 발송, 주말 시간대

현장 설문조사 시행 예정

▶ 2025. 3. 17.(內) 2월 조사 결과 보고. 끝.