

등록번호	에코랜드운영부-495
등록일자	2026. 2. 6.
결재일자	2026. 2. 6.
공개구분	공개

★과장	교통환경처장	
02/06 11:33 박종원	02/06 17:11 이종원	
협조		

# [Anytime] 에코-랜드 1월 고객만족도 조사 결과 보고



**교통환경처(처)**  
**[에코랜드운영부]**

[Anytime]

# 2026년 1월 고객만족도 조사 결과

## <추진목적>

에코랜드운영부-478(2026.2.5.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 1월 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

- 기간: 2026. 1. 1.(목) ~ 2026. 1. 31.(토) / 31일 간
- 대상: 에코랜드 주민편익시설 및 산책로, 야외운동기구 이용 시민
- 참여인원: 총 20명(대관시설, 산책로, 야외 운동기구 이용)
- 설문방법: QR 코드를 활용한 온라인 설문조사 실시, 이용 시설 복수 선택 가능
- 설문항목: 총 10개 문항
  - 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스 전반적 만족도 조사
  - 주민편익시설 대관, 산책로, 야외 체육시설 이용 시 만족도, 건의사항, 의견 등

## 3 참여 대상 및 부분별 조사 결과

- 참여종목

[20명]

구 분	계	대관시설, 산책로, 야외운동기구	건의사항
명	20	20	3

※ 환경교실 고객만족도 조사: 담당자 요청 사항으로 별도의 QR 설문조사 진행 중(프로그램 신청시 활성화)

□ 서비스 부문(환경, 과정)

[20명]

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 이용 중인 시설(대관)은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	19	85
		■ 풋살구장	1	5
		■ 족구장(다목적구장)	0	0
		■ 산책로	1	5
	■ 야외운동기구	1	5	
서비스 과정	2. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	14	70
		■ 남양주시	4	20
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	2	10
	3. 성별은 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	20	100
		■ 여	0	0
	4. 연령대는 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	0	0
		■ 30대	1	5
■ 40대		4	20	
	■ 50대 이상	15	75	

□ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	20	100
		■ 만족	0	0
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
	■ 매우 불만족	0	0	
서비스 전반적 만족	6. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)의 관리가 잘 되어있습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	20	100
		■ 만족	0	0
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
	■ 매우 불만족	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	19	95
		■ 만족	1	5
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
	■ 매우 불만족	0	0	
	8. 에코-랜드 시설(대관시설,	응답내용	응답수	%

	산책로, 야외운동기구)이 시민분들의 건강과 여가 활용에 도움이 된다고 생각하십니까?	■ 매우만족	20	100	
		■ 만족	0	0	
		■ 보통	0	0	
		■ 불만족	0	0	
		■ 매우 불만족	0	0	
	9. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?	응답내용		응답수	%
		■ 매우만족	20	100	
		■ 만족	0	0	
		■ 보통	0	0	
■ 불만족		0	0		
	■ 매우 불만족	0	0		

## 4 건의사항 및 의견조사 결과

### □ 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주요 의견	조치사항	비고
시설	- 관내 축구연합회 축구용품 보관실 필요(임대비용 지불 가능) - 샤워시설 및 화장실에 대변기 부족	- 「개발제한구역」으로 시설확충 어려움 시설내 잔여 공간 부재 - 수영장 샤워실 유료로 이용 가능	
운영	- 눈 적설시 제설 필요	- 적설량 및 기온 변화에 따라 일부 또는 축구장 전체에 대한 제설작업을 진행하고 있음	
기타	-	-	

## 5 주민편의시설 이용객 현황

### □ 1월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고(총원)
축구장	- 82건(휴일: 44건, 평일: 38건)	- 1,804명	1,964명
풋살구장	- 10건(휴일: 4건, 평일: 6건)	- 160명	
다목적구장	- 0건(휴일: 0건, 평일: 0건)	- 0명	

## 6

## 총평 및 향후계획

### □ 담당자 의견

- 잦은 적설로 인해 대관 이용객 감소
- 동절기 시설 이용 시 안전사고 예방 철저
- 내부 환경 직원 친절 교육 지속 실시
- 에코-랜드 이용시 금연 유도 지속(안내문, 계도 등)

### □ 향후계획

- 2026. 2. 28.(限) 2월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속 시행
- 2026. 2. 01.~ 대관사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당월 고객만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행
- 2026. 3. 5.(內) 2월 조사 결과 보고 및 홈페이지 게시. 끝.