

등록번호	에코랜드운영부-754
등록일자	2025.02.25.
결재일자	2025.02.26.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
02/25 21:04 박종원	02/26 07:52 전춘택	
협조		

[Anytime] 에코랜드 1월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)
[에코랜드운영부]

[Anytime]

2025. 1월 고객만족도 조사 결과

<추진목적>

에코랜드운영부-15776(2024.05.24.)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

가. 기간: 2025.1.03.(금) ~ 2025.1.31.(금) / 29일 간

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

다. 참여인원: 총 9명(대관시설 9명, 환경교실 4명) / 중복참여자 4명

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

[9명]

구 분	계	환경교실	주민편익시설	건의사항
명	9	4	9	2

※ 환경교실 및 주민편익시설 중복 기재 가능

[9명]

▶ 서비스 부문(환경, 과정)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 환경	1. 환경교실 프로그램에 참여하게 된 경위는?	■ 에코-랜드 홍보자료	1	25
		■ 주변 사람의 권유	1	25
		■ TV등 언론매체	0	0
		■ 인터넷	0	0
		■ 기타	2	50
		■ 응답 없음	5	0
서비스 과정	2. 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	4	44
		■ 풋살구장	5	56
		■ 족구장(다목적구장)	0	0
		응답내용	응답수	%
		■ 별내면	6	67
서비스 과정	3. 거주지역은?	■ 남양주시	2	22
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	1	11
		응답내용	응답수	%
		■ 남	9	100
		■ 여	0	0
		응답내용	응답수	%
서비스 결과	4. 성별은 어떻게 되십니까?	■ 20대 이하	5	56
		■ 30대 이하	0	8
		■ 40대 이하	2	22
		■ 40대 이상	2	22
		응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	5	56

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 결과	6. 환경교실 또는 주민편익시설 이용에 대해 만족하셨습니까?	■ 매우만족	5	56
		■ 만족	2	22
		■ 보통	2	22
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0

<p>7. 환경교실의 교육 시간은 적절하다고 생각하십니까?</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">응답 내용</th><th style="text-align: center;">응답수</th><th style="text-align: center;">%</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■ 매우만족</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">25</td></tr> <tr> <td>■ 만족</td><td style="text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">50</td></tr> <tr> <td>■ 보통</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">25</td></tr> <tr> <td>■ 불만족</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr> <td>■ 매우 불만족</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr> <td>■ 응답 없음</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> </tbody> </table>	응답 내용	응답수	%	■ 매우만족	1	25	■ 만족	2	50	■ 보통	1	25	■ 불만족	0	0	■ 매우 불만족	0	0	■ 응답 없음	0	0
응답 내용	응답수	%																				
■ 매우만족	1	25																				
■ 만족	2	50																				
■ 보통	1	25																				
■ 불만족	0	0																				
■ 매우 불만족	0	0																				
■ 응답 없음	0	0																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">응답 내용</th><th style="text-align: center;">응답수</th><th style="text-align: center;">%</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■ 매우만족</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">66</td></tr> <tr> <td>■ 만족</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">17</td></tr> <tr> <td>■ 보통</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">17</td></tr> <tr> <td>■ 불만족</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr> <td>■ 매우 불만족</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr> <td>■ 응답 없음</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> </tbody> </table>	응답 내용	응답수	%	■ 매우만족	4	66	■ 만족	1	17	■ 보통	1	17	■ 불만족	0	0	■ 매우 불만족	0	0	■ 응답 없음	0	0	
응답 내용	응답수	%																				
■ 매우만족	4	66																				
■ 만족	1	17																				
■ 보통	1	17																				
■ 불만족	0	0																				
■ 매우 불만족	0	0																				
■ 응답 없음	0	0																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">응답 내용</th><th style="text-align: center;">응답수</th><th style="text-align: center;">%</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■ 매우만족</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">25</td></tr> <tr> <td>■ 만족</td><td style="text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">50</td></tr> <tr> <td>■ 보통</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">25</td></tr> <tr> <td>■ 불만족</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr> <td>■ 매우 불만족</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr> <td>■ 응답 없음</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> </tbody> </table>	응답 내용	응답수	%	■ 매우만족	1	25	■ 만족	2	50	■ 보통	1	25	■ 불만족	0	0	■ 매우 불만족	0	0	■ 응답 없음	0	0	
응답 내용	응답수	%																				
■ 매우만족	1	25																				
■ 만족	2	50																				
■ 보통	1	25																				
■ 불만족	0	0																				
■ 매우 불만족	0	0																				
■ 응답 없음	0	0																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">응답 내용</th><th style="text-align: center;">응답수</th><th style="text-align: center;">%</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■ 매우만족</td><td style="text-align: center;">3</td><td style="text-align: center;">33</td></tr> <tr> <td>■ 만족</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">44</td></tr> <tr> <td>■ 보통</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">11</td></tr> <tr> <td>■ 불만족</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">11</td></tr> <tr> <td>■ 매우 불만족</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr> <td>■ 응답 없음</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> </tbody> </table>	응답 내용	응답수	%	■ 매우만족	3	33	■ 만족	4	44	■ 보통	1	11	■ 불만족	1	11	■ 매우 불만족	0	0	■ 응답 없음	0	0	
응답 내용	응답수	%																				
■ 매우만족	3	33																				
■ 만족	4	44																				
■ 보통	1	11																				
■ 불만족	1	11																				
■ 매우 불만족	0	0																				
■ 응답 없음	0	0																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">응답 내용</th><th style="text-align: center;">응답수</th><th style="text-align: center;">%</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■ 매우만족</td><td style="text-align: center;">3</td><td style="text-align: center;">33</td></tr> <tr> <td>■ 만족</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">44</td></tr> <tr> <td>■ 보통</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">11</td></tr> <tr> <td>■ 불만족</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">11</td></tr> <tr> <td>■ 매우 불만족</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr> <td>■ 응답 없음</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> </tbody> </table>	응답 내용	응답수	%	■ 매우만족	3	33	■ 만족	4	44	■ 보통	1	11	■ 불만족	1	11	■ 매우 불만족	0	0	■ 응답 없음	0	0	
응답 내용	응답수	%																				
■ 매우만족	3	33																				
■ 만족	4	44																				
■ 보통	1	11																				
■ 불만족	1	11																				
■ 매우 불만족	0	0																				
■ 응답 없음	0	0																				

▶ 서비스 부문(전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
		응답 내용	응답수	%
<p>서비스 전반적 만족도</p>	<p>11. 대관 시설을 이용 중 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있습니까?</p>	■ 매우만족	3	33
		■ 만족	4	44
		■ 보통	1	11
		■ 불만족	1	11
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0
<p>12 주민편의시설이 시민분들의 건강과 여가 활용에 도움</p>	<p>■ 매우만족</p>	응답 내용	응답수	%
			4	44

	<p>이 된다고 생각하십니까?</p> <p>13. 에코-랜드 환경교실 또는 주민편익시설을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?</p>	■ 만족	5	56	
		■ 보통	0	0	
		■ 불만족	0	0	
		■ 매우 불만족	0	0	
		■ 응답 없음	0	0	
		응답내용	응답수	%	
		■ 매우만족	5	56	
		■ 만족	4	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	- 흡연문제 해결해주세요.	- 지속적인 계도 및 흡연행위 적발 시 사용중지등의 조치를 통해 쾌적한 환경을 조성토록 하겠습니다.	
운영	- 풋살 축구장 두쪽이 다 잔디가 아쉽다	- 축구장은 2022년도에 잔디 교체작업을 완료했고, 풋살구장은 보수를 위한 예산확보를 위해 협의를 진행하고 있습니다.	

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. 2. 28.(限) 2월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속시행
- ▶ 2025. 2. 1.~ 매월 대관사용료 문자 시 링크 발송, 주말 시간대 현장 설문조사 시행 예정
- ▶ 2025. 3. 10.(内) 2월 조사 결과 보고. 끝.

