등록번호	에코랜드운영부-3050
등록일자	2026. 11. 3.
결재일자	2026. 11. 4.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
11/03 19:26 박종원	11/04 07:56 전춘택	
협조		

[Anytime] 에코-랜드 10월 고객만족도 조사 결과 보고

남양주도시공사
Namyangju City Urban Corporation

교통환경처
(에코랜드운영부)

[Anytime]

2026년 10월 고객만족도 조사 결과

<추진목적>

에코랜드운영부-478(2026.2.5.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 10월 한달 간 실시한 고객 만족도 조사 결과 보고 및 그 결과를 반영하여 고객 만족 향상

1 추진배경

- ▢ **QR 코드를 활용하여 365일 언제든지 시설 운영 고객만족도 조사에 참여 가능한 시스템 구축하여 운영**
- ▢ **만족도 조사를 통한 고객 니즈 파악(통계) 및 조치 결과를 공유하여 신뢰도 향상**

2 개 요

- ▢ **기 간:** 2026. 10. 1.(목) ~ 2026. 10. 31.(토) / 31일 간
- ▢ **대 상:** 에코-랜드 주민편익시설 및 산책로, 야외운동기구 이용 시민
- ▢ **참여인원:** 총 8명(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

[8명]

구 분	계	대관시설, 산책로, 야외운동기구	건의사항
명	8	8(4)	0

▢ 서비스 부문(환경, 과정) [8명]

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 이용 중인 시설(대관)은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	5	56
		■ 풋살구장	1	11
		■ 족구장(다목적구장)	0	0
		■ 산책로	2	22
		■ 야외운동기구	1	11
서비스 과정	2. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면(광전리, 청학리, 용암리)	3	38
		■ 남양주시(별내면 외 지역)	3	38
		■ 그 외 지역	2	24
	3. 성별은 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	8	100
		■ 여	0	0
	4. 연령대는 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	4	50
		■ 30대	1	13
		■ 40대	3	38
		■ 50대 이상	0	0

▢ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하셨습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	7	87
		■ 만족	1	13
		■ 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	7	87
		■ 만족	1	13
		■ 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	7	87
		■ 만족	1	13
		■ 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	7	87
		■ 만족	1	13
		■ 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	7	87
		■ 만족	1	13
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0

4 건의사항 및 의견조사 결과

▢ 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주 요 의 견	조 치 사 항	비 고
시설	-	-	
운영	-	-	
기타	-	-	

5 주민편익시설 이용객 현황

▢ 10월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고(총원)
축구장	- 128건(휴일: 35건, 평일: 93건)	- 2,816명	3,260명
풋살구장	- 24건(휴일: 12건, 평일: 12건)	- 384명	
다목적구장	- 5건(휴일: 3건, 평일: 2건)	- 60명	

6 총평 및 향후계획

▢ 담당자 의견

- **대관 시설 이용 중 보행자 통행시 주의 요청(주의 표지 3곳 설치 완료)**
- **수영장 샤워시설 유료 사용 가능 문구 기재**
- **직원 친절 교육 지속 실시**
- **월 2회 이상 현장 조사 실시할 것**

▢ 향후계획

- 2026. 11. 30.(限) 11월『Anytime』고객만족도 조사 지속 시행
- 2026. 11. 01.~ 대관 사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당 월 고객 만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행
- 2026. 11. 5.(內) 10월 조사 결과 보고 및 홈페이지 게시. 끝.