

등록번호	에코랜드운영부-1223
등록일자	2025.04. 10.
결재일자	2025.04. 10.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
04/10 16:39 박종원	04/10 18:07 전춘택	
협조		

# [Anytime] 에코랜드 3월 고객만족도 조사 결과 보고



**교통환경처(처)**  
**[에코랜드운영부]**

[Anytime]

# 2025. 3월 고객만족도 조사 결과

## <추진목적>

에코랜드운영부-15776(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 3월 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. 기 간: 2025. 3. 1.(토) ~ 2025. 3.31.(월) / 31일 간

나. 대 상: 에코랜드 환경교실 및 주민편익시설 이용회원

다. 참여인원: 총 24명(대관시설 24명, 환경교실 24명) / **중복참여자 24명**

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

[24명]

구 분	계	주민편익시설	환경교실	건의사항
명	24	24	24	3

※ 환경교실 및 주민편익시설 중복 기재 가능

[24명]

▶ 서비스 부문(환경, 과정)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 환경	1. 환경교실 프로그램에 참여하게 된 경위는?	■ 에코-랜드 홍보자료	9	37
		■ 주변 사람의 권유	15	63
		■ TV등 언론매체	0	0
		■ 인터넷	0	0
		■ 기타	0	0
		■ 응답 없음	0	0
서비스 환경	2. 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	■ 축구장	21	78
		■ 풋살구장	5	22
		■ 족구장(다목적구장)	0	0
		■ 기타	0	0
서비스 과정	3. 거주지역은?	■ 별내면	15	50
		■ 남양주시	8	33
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	4	17
	4. 성별은 어떻게 되십니까?	■ 남	23	96
		■ 여	1	4
	5. 연령대는 어떻게 되십니까?	■ 20대 이하	4	17
		■ 30대	3	13
■ 40대		7	28	
■ 50대 이상		10	42	

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 결과	6. 환경교실 또는 주민편익시설 이용에 대해 만족하십니까?	■ 매우만족	14	58
		■ 만족	5	21
		■ 보통	3	13
		■ 불만족	2	8
		■ 매우 불만족	0	0
		■ 응답 없음	0	0

		응답내용	응답수	%				
		7. 환경교실의 교육 시간은 적절하다고 생각하십니까?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 매우만족</li> <li>■ 만족</li> <li>■ 보통</li> <li>■ 불만족</li> <li>■ 매우 불만족</li> <li>■ 응답 없음</li> </ul>	10	53	26	16	5
서비스 전반적 만족	8. 환경교실의 강의 내용 (목소리, 억양, 태도) 잘 전달되었습니까?	응답내용	응답수	%				
		■ 매우만족	10	53				
		■ 만족	5	26				
		■ 보통	3	16				
		■ 불만족	1	5				
		■ 매우 불만족	0	0				
	■ 응답 없음	0	0					
	9. 환경교실이 매립시설에 대한 인식 전환에 도움이 되셨습니까?	응답내용	응답수	%				
		■ 매우만족	9	47				
		■ 만족	4	21				
		■ 보통	5	27				
		■ 불만족	1	5				
		■ 매우 불만족	0	0				
	■ 응답 없음	0	0					
10. 대관 시설의 관리가 잘 되었습니까?	응답내용	응답수	%					
	■ 매우만족	13	54					
	■ 만족	5	21					
	■ 보통	3	13					
	■ 불만족	2	8					
	■ 매우 불만족	1	4					
■ 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	12	50
		■ 만족	5	21
		■ 보통	3	13
		■ 불만족	4	17
		■ 매우 불만족	0	0
	■ 응답 없음	0	0	
	12 주민편의시설이 시민들의 건강과 여가 활용에 도움이 된다고 생각하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	14	58
	■ 만족	7	29	

13. 에코-랜드 환경교실 또는 주민편익시설을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?	■ 보통	3	13
	■ 불만족	0	0
	■ 매우 불만족	0	0
	■ 응답 없음	0	0
	응답내용	응답수	%
	■ 매우만족	14	58
	■ 만족	6	25
	■ 보통	4	17
	■ 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	- 제설작업 철저히 해주세요 - 축구용품 보관장소가 필요해요 - 운동후 사용가능한 샤워장이 있으면 좋겠어요.	- 적설시 버스통행로, 산책로, 체육시설등 제설차량 및 장비, 인력을 투입하여 제설작업 진행 - 물품 보관장소 추가 설치 불가 내용 설명 - 에코수영장 안내데스크에서 "샤워료" 정산후 샤워실 사용 가능	
운영	-	-	

## 5 주민편익시설 이용객 현황

### 가. 3월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고
축구장	- 133건(휴일: 54건, 평일: 79건)	- 2,926명	
풋살구장	- 47건(휴일: 25건, 평일: 22건)	- 752명	
다목적구장	- 17건(휴일: 12건, 평일: 5건)	- 204명	

## 6 총평 및 향후계획

### 가. 담당자 의견

- 주간 경비 근무자 순찰 및 시설이용자 계도를 통해 시설 내 흡연 행위 자제로 쾌적한 환경 조성 필요
- 대관팀이 집중되는 주말 시간대를 활용한 현장 설문조사 지속 시행(월 2회이상)
- 에코수영장 샤워실 "유료이용" 가능여부 고지 필요

## 나. 향후계획

- ▶ 2025. 4. 30.(限) 4월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속시행
- ▶ 2025. 4. 01.~ 대관사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당월 고객만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행 예정
- ▶ 2025. 5. 10.(內) 4월 조사 결과 보고. 끝.