[Anytime]

2026년 9월 고객만족도 조사 결과

<추진목적>

에코랜드운영부-478(2026.2.5.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 9월 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. 9. 1.(화) ~ 2026. 9. 30.(수) / 30일 간

▢ **대 상:** 에코랜드 주민편익시설 및 산책로, 야외운동기구 이용 시민

▢ **참여인원:** 총 30명(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

[30명]

구 분	계	대관시설, 산책로, 야외운동기구	건의사항
명	30	30(1)	2

▢ 서비스 부문(환경, 과정) [30명]

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 이용 중인 시설(대관)은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	30	97
		■ 풋살구장	1	3
		■ 족구장(다목적구장)	0	0
		■ 산책로	0	0
		■ 야외운동기구	0	0
서비스 과정	2. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	19	63
		■ 남양주시(별내면 외 지역)	7	23
		■ 별내면	4	13
	3. 성별은 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	30	100
		■ 여	0	0
	4. 연령대는 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	12	40
		■ 30대	2	7
		■ 40대	8	27
		■ 50대 이상	8	27

▢ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하셨습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	21	70
		■ 만족	9	30
		■ 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	23	77
		■ 만족	7	23
		■ 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	21	70
		■ 만족	6	20
		■ 보통	3	10
		■ 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	22	73
		■ 만족	8	27
		■ 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	21	70
		■ 만족	9	30
		■ 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	- 탈의 및 샤워시설 필요 - 짐 보관용 락커 필요	- 「개발제한구역」으로 시설 확충 어려움, 에코수영장 샤워장 사용가능	
운영	-	-	
기타	-	-	

5 주민편의시설 이용객 현황

▢ 9월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고(총원)
축구장	- 119건(휴일: 27건, 평일: 92건)	- 2,618명	3,034명
풋살구장	- 23건(휴일: 13건, 평일: 10건)	- 368명	
다목적구장	- 4건(휴일: 3건, 평일: 1건)	- 48명	

6 총평 및 향후계획

▢ 담당자 의견

- **대관 시설 이용 중 보행자 주의 요청**
- **수영장 샤워시설 유료 사용 가능 공지(현장 설문지 문구 삽입)**
- **직원 친절 교육 지속 실시**
- **월 2회 이상 현장 조사 실시할 것**

▢ 향후계획

- 2026. 10. 31.(限) 10월『Anytime』고객만족도 조사 지속 시행
- 2026. 10. 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.