

등록번호	에코랜드운영부-3608
등록일자	2024.11.13.
결재일자	2024.11.14.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
11/13 19:57 박종원	11/14 10:50 조광식	
협조		

# [Anytime] 에코랜드 10월 고객만족도 조사 결과 보고

**교통환경처(처)**  
**[에코랜드운영부]**

[Anytime]

# 2024. 10월 고객만족도 조사 결과

## <추진목적>

에코랜드운영부-15776(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 9월 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: 2024.10.01.(화) ~ 2024.10.31.(목) / 한달 간

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

다. 참여인원: 총 11명(대관시설 11명, 환경교실 8명) / **중복참여자**

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

구 분	계	환경교실	주민편익시설	건의사항
명	11	8	6	0

※ 환경교실 및 주민편익시설 중복 기재 가능

▶ 서비스 부문(환경, 과정)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 환경	1. 환경교실 프로그램에 참여하게 된 경위는?	응답내용	응답수	%
		▪ 에코-랜드 홍보자료	3	33
		▪ 주변 사람의 권유	2	22
		▪ TV등 언론매체	0	0
		▪ 인터넷	1	11
		▪ 기타	3	33
서비스 환경	2. 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		▪ 축구장	6	46
		▪ 풋살구장	6	46
		▪ 보족구장(다목적구장)	1	8
서비스 과정	3. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		▪ 별내면	4	36
		▪ 남양주시	4	36
	▪ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	3	28	
	4. 성별은 어떻게 되십니 까?	응답내용	응답수	%
		▪ 남	9	82
▪ 여	2	18		
5. 연령대는 어떻게 되십니 까?	응답내용	응답수	%	
	▪ 20대 이하	1	9	
	▪ 30대 이하	0	0	
	▪ 40대 이하	3	27	
▪ 40대 이상	7	64		

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	6. 환경교실 또는 주민편 익시설 이용에 대해 만 족하십니까?	응답내용	응답수	%
		▪ 매우만족	6	55
		▪ 만족	5	45
		▪ 보통	0	0
		▪ 불만족	0	0
▪ 매우 불만족	0	0		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 응답 없음</li> </ul>	0	0
	7. 환경교실의 교육 시간은 적절하다고 생각하십니까?	응답내용	응답수	%
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우만족</li> </ul>	4	50
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 만족</li> </ul>	4	50
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보통</li> </ul>	0	0
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 불만족</li> </ul>	0	0
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우 불만족</li> </ul>	0	0
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 응답 없음</li> </ul>	0	0
서비스 전반적 만족	8. 환경교실의 강의 내용 (목소리, 억양, 태도) 잘 전달되었습니까?	응답내용	응답수	%
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우만족</li> </ul>	4	50
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 만족</li> </ul>	4	50
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보통</li> </ul>	0	0
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 불만족</li> </ul>	0	0
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우 불만족</li> </ul>	0	0
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 응답 없음</li> </ul>	0	0
	9. 환경교실이 매립시설에 대한 인식 전환에 도움이 되셨습니까?	응답내용	응답수	%
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우만족</li> </ul>	4	50
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 만족</li> </ul>	4	50
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보통</li> </ul>	0	0
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 불만족</li> </ul>	0	0
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우 불만족</li> </ul>	0	0
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 응답 없음</li> </ul>	0	0
	10. 대관 시설의 관리가 잘 되었습니까?	응답내용	응답수	%
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우만족</li> </ul>	5	45
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 만족</li> </ul>	4	36
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보통</li> </ul>	2	19
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 불만족</li> </ul>	0	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우 불만족</li> </ul>		0	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 응답 없음</li> </ul>		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	%
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우만족</li> </ul>	6	55
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 만족</li> </ul>	3	27
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보통</li> </ul>	2	18
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 불만족</li> </ul>	0	0
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우 불만족</li> </ul>	0	0
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 응답 없음</li> </ul>	0	0
	12 주민편의시설이 시민들의 건강과 여가 활용에 도움	응답내용	응답수	%
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우만족</li> </ul>	7	64

	이 된다고 생각하십니까?	▪ 만족	4	36
		▪ 보통	0	0
		▪ 불만족	0	0
		▪ 매우 불만족	0	0
		▪ 응답 없음	0	0
	13. 에코-랜드 환경교실 또는 주민편익시설을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?	응답내용	응답수	%
		▪ 매우만족	8	73
		▪ 만족	3	27
		▪ 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	- 풋살구장 잔디교체 - 양옆 라인 필요	- 2025년공공체육시설개보수지원사업공모 신청중으로 결과에 따라 시와 협의를 거쳐 조속히 개선되도록 하겠음	
운영	-	-	

## 5 총평 및 향후계획

### 가. 담당자 의견

- 환경교실 팸플릿 QR부착하여 교육 종료 시 현장조사 실시
- 대관팀이 집중되는 주말 시간대를 활용한 현장 설문조사 실시 필요함

### 나. 향후계획

- ▶ 2024. 11. 1. ~ 11. 30. 11월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속시행
- ▶ 2024. 11. 1.~ 매월 대관사용료 문자 시 링크 발송, 주말 시간대 현장 설문조사 시행 예정
- ▶ 2024. 12. 15.(內) 11월 조사 결과 보고. 끝.