

등록번호	에코랜드운영부-692
등록일자	2026. 3. 5.
결재일자	2026. 3. 5.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
03/05 14:05 박종원	03/05 15:45 전춘택	
협조		

[Anytime] 에코-랜드 2월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처(처)
[에코랜드운영부]

[Anytime]

2026년 2월 고객만족도 조사 결과

<추진목적>

에코랜드운영부-478(2026.2.5.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 2월 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 개요

- 기간: 2026. 2. 1.(일) ~ 2026. 2. 28.(토) / 28일 간
- 대상: 에코랜드 주민편익시설 및 산책로, 야외운동기구 이용 시민
- 참여인원: 총 31명(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

[31명]

구분	계	대관시설, 산책로, 야외운동기구	건의사항
명	31	31	5(2)

※ 환경교실 고객만족도 조사: 담당자 요청 사항으로 별도의 QR 설문조사 진행 중(프로그램 신청시 활성화)

□ 서비스 부문(환경, 과정)

[31명]

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 환경	1. 이용 중인 시설(대관)은 어디입니까?	응답내용	응답수	%
		■ 축구장	27	79
		■ 풋살구장	3	9
		■ 족구장(다목적구장)	1	3
		■ 산책로	3	9
	■ 야외운동기구	0	0	
서비스 과정	2. 거주지역은?	응답내용	응답수	%
		■ 별내면	9	30
		■ 남양주시	11	35
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	11	35
	3. 성별은 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 남	30	97
		■ 여	1	3
	4. 연령대는 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 20대 이하	5	16
		■ 30대	7	23
■ 40대		7	23	
	■ 50대 이상	12	39	

□ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 결과	5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	27	87
		■ 만족	4	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	24	77
		■ 만족	7	23
		■ 보통	0	0
		■ 불만족	0	0
	■ 매우 불만족	0	0	

□ 서비스 부문(전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
		응답내용	응답수	%
서비스 전반적 만족도	7. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)을 이용 중 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	22	74
		■ 만족	4	13
		■ 보통	4	13
		■ 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	24	78
		■ 만족	6	19
		■ 보통	1	3
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
9. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?	응답내용		응답수	%
	■ 매우만족	28	90	
	■ 만족	3	10	
	■ 보통	0	0	
	■ 불만족	0	0	
		■ 매우 불만족	0	0

4 건의사항 및 의견조사 결과

□ 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주요 의견	조치사항	비고
시설	- 족구 네트 설치 높이 개선 - 축구장 주차장 라인 시인성 개선 필요	- 네트 상단 기준 성인1.05M, 여성부12세이상0.9M임 - 해빙기 이후 반사판 설치 등 개선안 마련	
운영	- 야간 경기 시 조명 점멸 시간 여유 필요	- 대관 종료시간 이후 추가 조명점등은 운영기준 상 어려움	
기타	- 흡연부스 필요	- 「개발제한구역」으로 시설확충 어려움	

5 주민편의시설 이용객 현황

□ 2월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고(총원)
축구장	- 82건(휴일: 41건, 평일: 52건)	- 2,046명	2,294명
풋살구장	- 10건(휴일: 6건, 평일: 8건)	- 224명	
다목적구장	- 0건(휴일: 0건, 평일: 2건)	- 24명	

6

총평 및 향후계획

□ 담당자 의견

- 기온 상승으로 대관 이용객 증가세 안전사고 예방 철저
- 해빙기 시설 이용 시 주차 라인 시인성 개선 예정
- 내부 환경 직원 친절 교육 지속 실시
- 에코-랜드 이용시 금연 유도 지속(안내문, 계도 등)

□ 향후계획

- 2026. 3. 31.(限) 3월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속 시행
- 2026. 3. 01.~ 대관사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당월 고객만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행
- 2026. 4. 5.(內) 3월 조사 결과 보고 및 홈페이지 게시. 끝.