

등록번호	에코랜드운영부-1634
등록일자	2026. 6. 5.
결재일자	2026. 6. 5.
공개구분	공개

★과장	에코랜드운영부장	
06/05 17:53 박종원	06/05 17:57 전춘택	
협조		

[Anytime] 에코-랜드 5월 고객만족도 조사 결과 보고



교통환경처
(에코랜드운영부)

[Anytime]

2026년 5월 고객만족도 조사 결과

<추진목적>

에코랜드운영부-478(2026.2.5.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 5월 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. 5. 1.(금) ~ 2026. 5. 31.(일) / 31일 간
- 대상: 에코랜드 주민편익시설 및 산책로, 야외운동기구 이용 시민
- 참여인원: 총 18명(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

[18명]

구 분	계	대관시설, 산책로, 야외운동기구	건의사항
명	18	18	1(2)

□ 서비스 부문(환경, 과정)

[18명]

구분	조사내용	조사결과			
서비스 환경	1. 이용 중인 시설(대관)은 어디입니까?	응답내용	응답수	%	
		■ 축구장	17	68	
		■ 풋살구장	7	28	
		■ 족구장(다목적구장)	1	4	
		■ 산책로	0	0	
		■ 야외운동기구	0	0	
서비스 과정	2. 거주지역은?	응답내용	응답수	%	
		■ 남양주시(별내면 외 지역)	7	39	
		■ 그 외 지역(남양주시 외 지역)	7	39	
		■ 별내면	4	22	
	3. 성별은 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%	
		■ 남	18	100	
			■ 여	0	0
	4. 연령대는 어떻게 되십니까?	응답내용	응답수	%	
		■ 20대 이하	14	78	
		■ 30대	1	5	
■ 40대		3	17		
		■ 50대 이상	0	0	

□ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

구분	조사내용	조사결과		
서비스 결과	5. 에코랜드 시설(주민편익시설 포함)이용에 대해 만족하십니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	13	72
		■ 만족	1	6
		■ 보통	4	22
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
서비스 전반적 만족	6. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)의 관리가 잘 되어있습니까?	응답내용	응답수	%
		■ 매우만족	13	72
		■ 만족	2	11
		■ 보통	3	17
		■ 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	13	72
		■ 만족	1	6
		■ 보통	4	22
		■ 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	13	76
		■ 만족	2	12
		■ 보통	2	12
		■ 불만족	0	0
		■ 매우 불만족	0	0
	9. 에코-랜드 시설(대관시설, 산책로, 야외운동기구)을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까?	응답내용	응답수	%
■ 매우만족	11	61		
■ 만족	4	22		
■ 보통	3	17		
■ 불만족	0	0		
■ 매우 불만족	0	0		

4 건의사항 및 의견조사 결과

□ 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

구분	주요 의견	조치사항	비고
시설	- 풋살구장 잔디 개선	- 예산 편성 시 적극 검토하여 시설 개선되도록 노력하겠음	
운영	-	-	
기타	-	-	

5 주민편의시설 이용객 현황

□ 5월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

구분	시설별 대관 현황	이용 인원 현황	비고(총원)
축구장	- 137건(휴일: 54건, 평일: 83건)	- 3,014명	3,906명
풋살구장	- 40건(휴일: 16건, 평일: 24건)	- 640명	
다목적구장	- 21건(휴일: 16건, 평일: 5건)	- 252명	

6 총평 및 향후계획

□ 담당자 의견

- 체육시설 개선 방안 모색(풋살구장 잔디 교체 등)
- 내부 환경관리 직원 친절 교육 지속 실시
- 시설 방문 인원 증가에 비해 조사 참여 인원 감소세임, 추가 방안 모색 필요

□ 향후계획

- 2026. 6. 30.(限) 6월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속 시행
- 2026. 6. 01.~ 대관 사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당 월 고객 만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행
- 2026. 7. 5.(內) 6월 조사 결과 보고 및 홈페이지 게시. 끝.