



계명산휴양림 고객만족도 설문 분석



단호산드파크캠핑장 고객만족도 설문 분석



청소년수련관 고객만족도 설문 분석



학가산운천 고객만족도 설문 분석

이 데 십 켜 시
고 보 과 결 영 어



안동시설관리공단



학가산온천

응답자 수

▶ 101명

실시일자

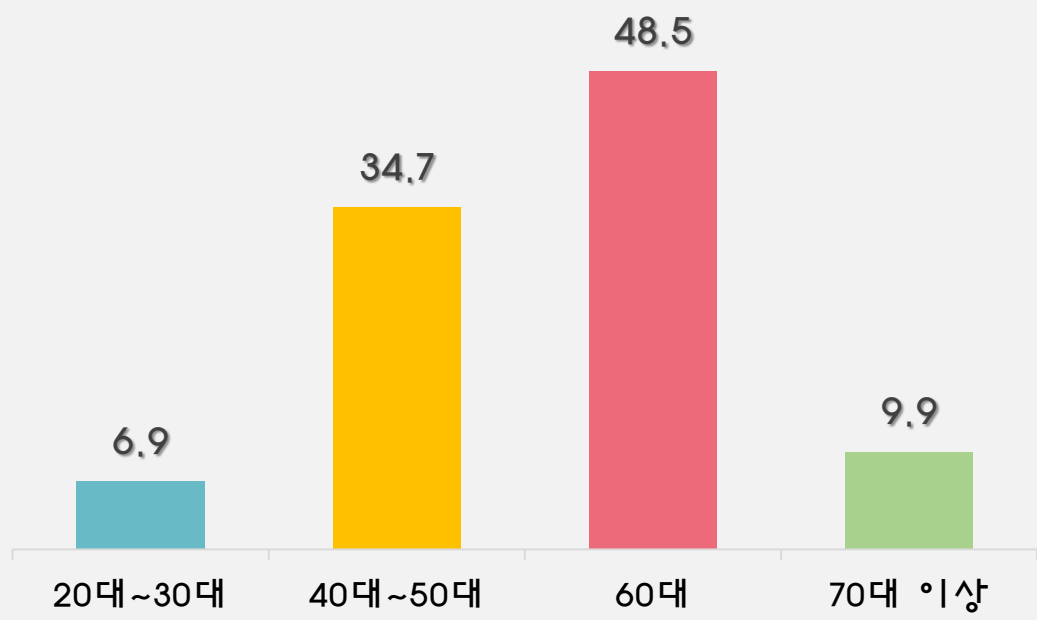
▶ 6월 15일 (금)





연령대 분석

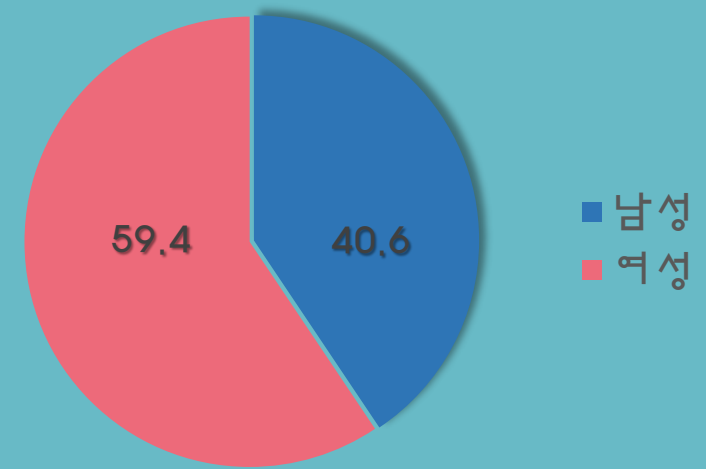
◆ 귀하의 연령대를 선택해 주십시오.



구 분	20대~30대	40대~50대	60대	70대 이상
인 원(명)	7	35	49	10
백분율(%)	6.9	34.7	48.5	9.9

성별 분석

◆ 귀하의 성별을 선택해 주십시오.

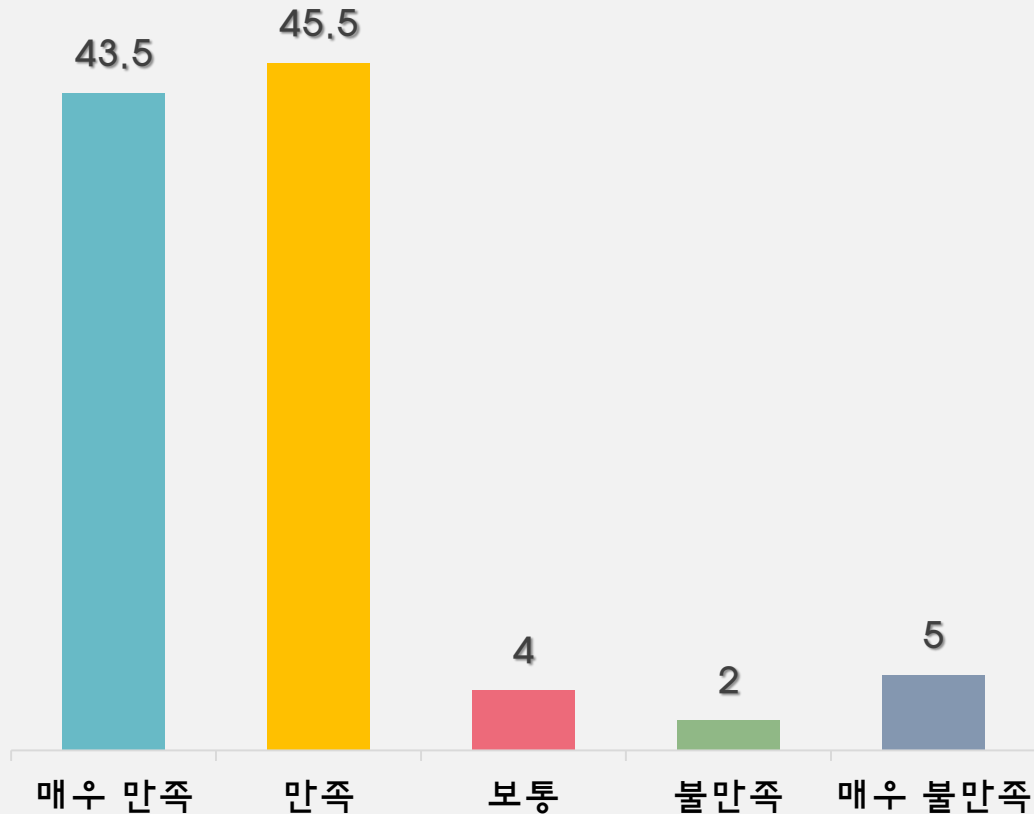


구 분	남 성	여 성
인 원(명)	41	60
백분율(%)	40.6	59.4



만족도 분석

◆ 귀하께서 학가산온천 이용 시, 느끼는 전반적인 만족도를 선택해 주십시오.



응답 결과

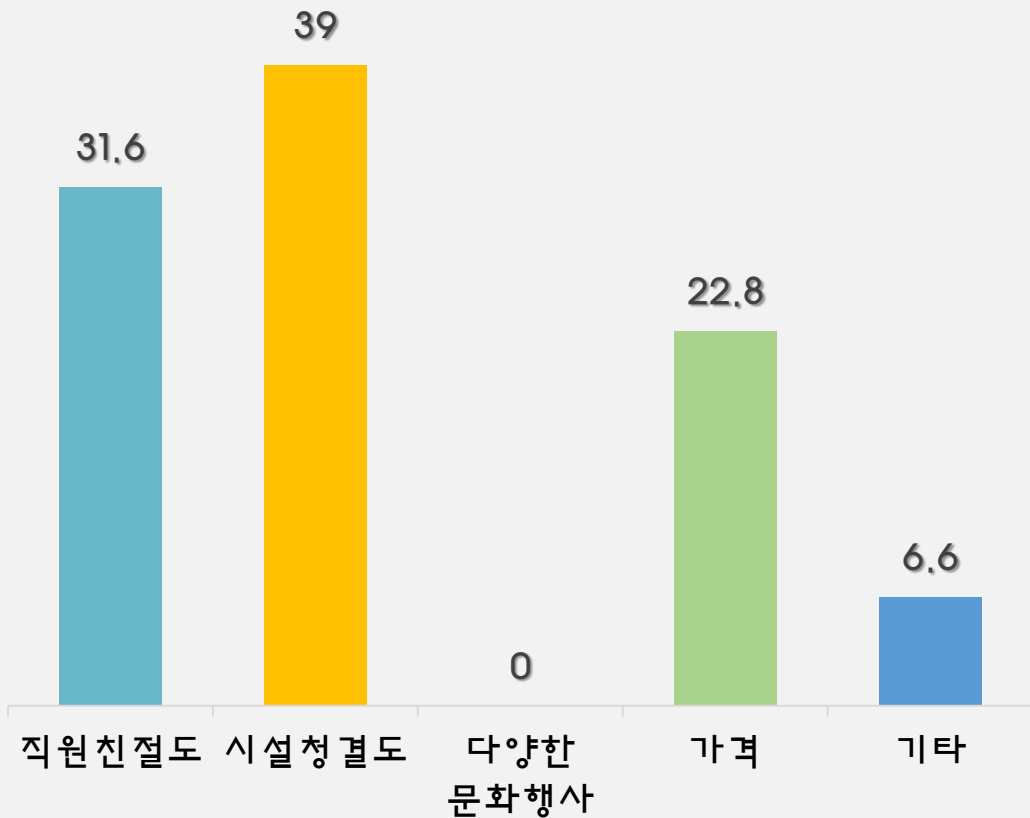
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
인 원(명)	44	46	4	2	5
백분율(%)	43.5	45.5	4	2	5

기타 의견

- ▶ 쿠폰제도 도입
- ▶ 탕내 분리수거 쓰레기통 설치
- ▶ 헬스 기구 구비 및 체육 프로그램 운영
- ▶ 직원 유니폼 착용
- ▶ 바데풀 가동 방법 변경
- ▶ 휴장 없는 상시적인 온천 운영

만족 사유

◆ 귀하께서 학가산온천 이용 시, 만족스러운 점을 선택해 주십시오.



응답 결과

	직원 친절도	시설 청결도	다양한 문화행사	가격	기타
빈 도 수	43	53	0	31	9
백분율(%)	31.6	39	0	22.8	6.6

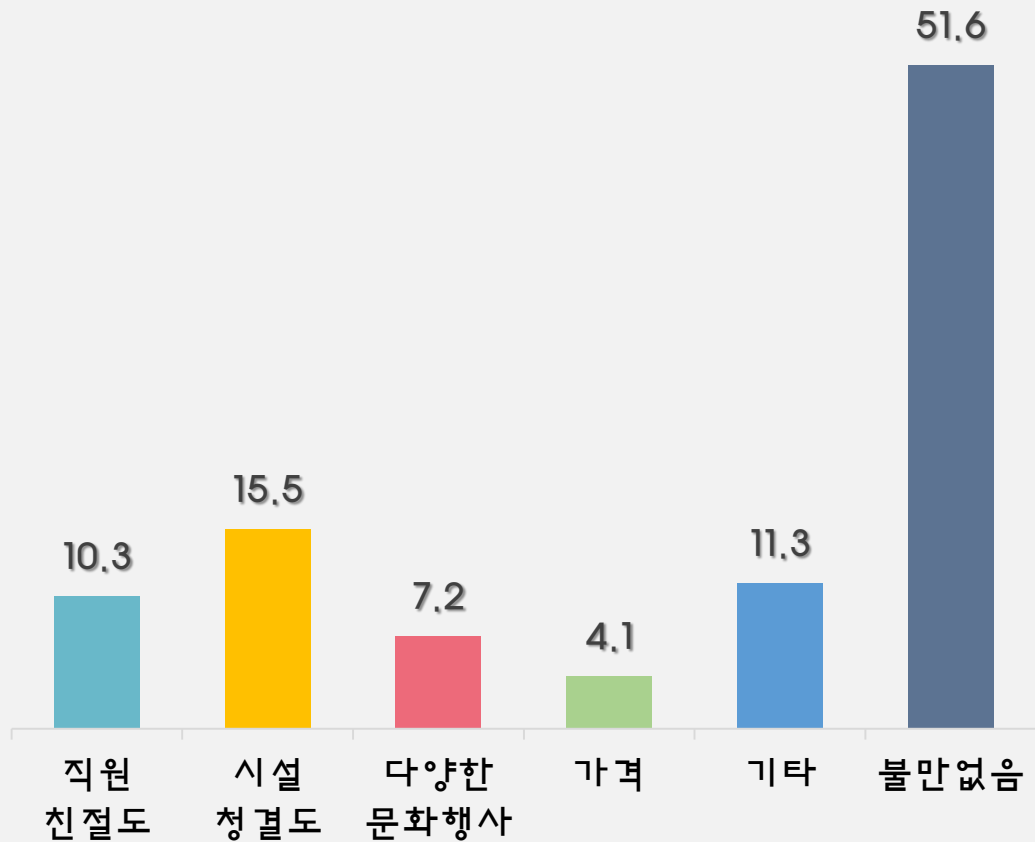
기타 의견

- ▶ 수질이 좋음
- ▶ 시설 규모가 크고, 깔끔함
- ▶ 경로우대로 인한 저렴한 가격



불만족 사유

◇ 귀하께서 학가산온천 이용 시, 불만족스러운 점을 선택해 주십시오.



응답 결과

	직원 친절도	시설 청결도	다양한 문화행사	가격	기타	불만 없음
빈 도 수	10	15	7	4	11	50
백분율(%)	10.3	15.5	7.2	4.1	11.3	51.6

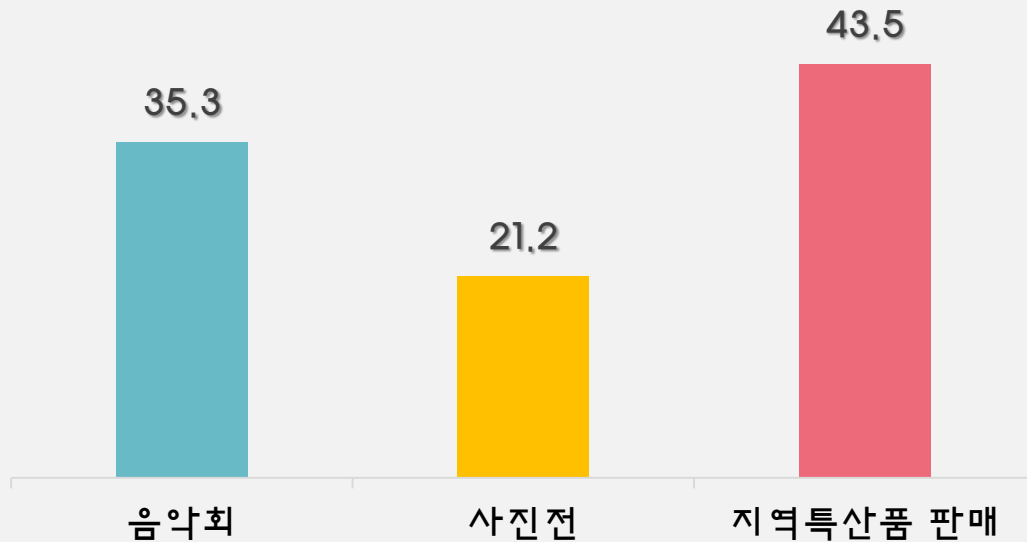
기타 의견

- ▶ 에티켓 미준수에 대한 제재 느슨
- ▶ 산소방 목재, 수건, 빗 등의 소모품 교체 필요
- ▶ 상시적인 노천탕 이용 및 수질관리 요구
- ▶ 위탁업체 직원의 불친절
- ▶ 마감시간 전 청소활동으로 인한 이용 불편



맞춤형 서비스

◆ 귀하께서 원하시는 학가산온천 문화행사 종류를 선택해 주십시오.



	음악회	사진전	지역특산품 판매
빈 도 수	30	18	37
백분율(%)	35.3	21.2	43.5

종합 분석

- ▶ 학가산온천 이용객 중 노인 비중이 높으므로
노인 관련 맞춤형 프로그램 개발 필요
- ▶ 학가산온천 이용 시 전반적인 만족도가 높은 편이나
고객 만족도 향상을 위한 상시적인 수질관리 및
직원 친절 교육 필요
- ▶ 온천 이용 에티켓 지키기 홍보활동을 통하여
모두가 즐거운 이용환경 조성을 위해 노력해야함
- ▶ 즐길거리 및 체험거리가 풍부한 문화온천 조성을 위해
고객 이벤트 활성화 필요

청소년수련관

응답자 수

▶ 184명

실시일자

▶ 6월 16일 (토), 스킨십데이

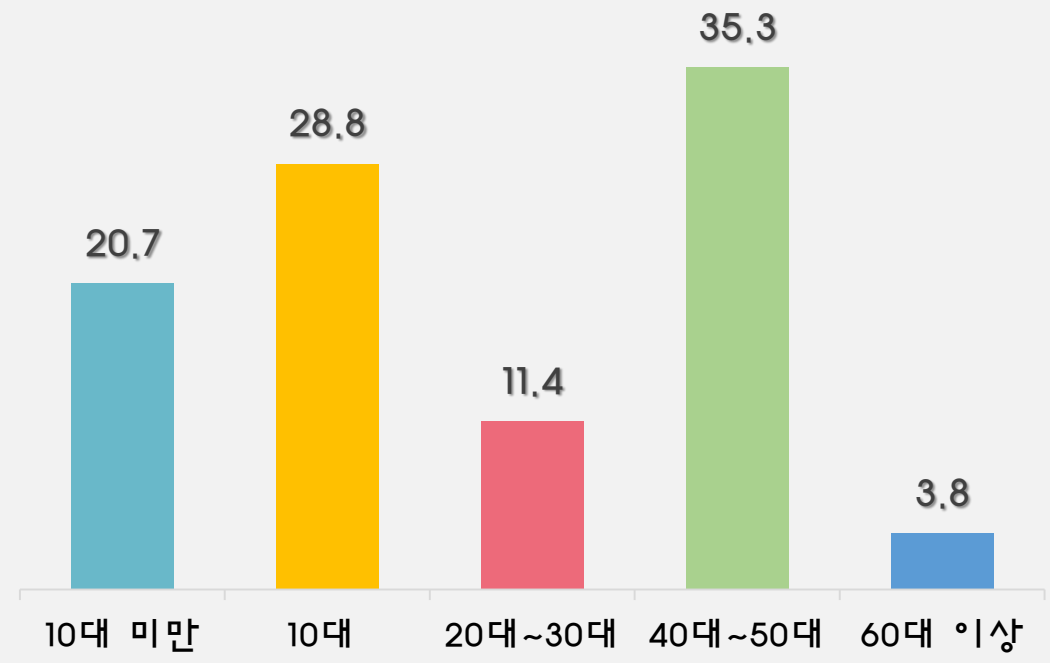
▶ 7월 1일 (일) ~ 7월 22일 (일)





연령대 분석

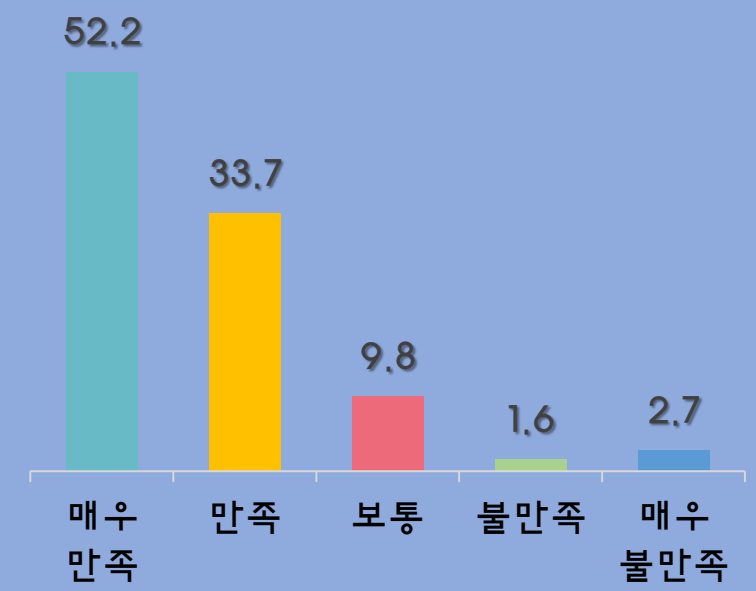
◆ 귀하의 연령대를 선택해 주십시오.



구 분	10대 미만	10대	20대~30대	40대~50대	60대 이상
인 원(명)	38	53	21	65	7
백분율(%)	20.7	28.8	11.4	35.3	3.8

만족도 분석

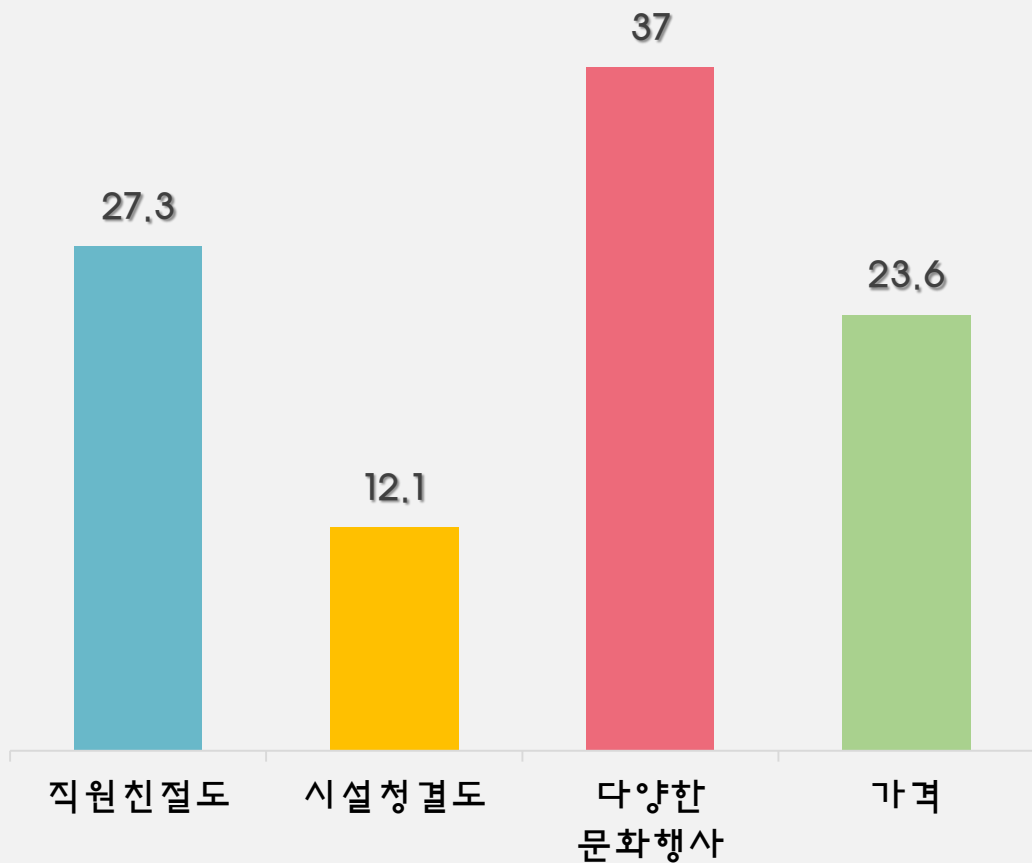
◆ 귀하께서 청소년수련관 이용 시, 느끼는 전반적인 만족도를 선택해 주십시오.



	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
인 원(명)	96	62	18	3	5
백분율(%)	52.2	33.7	9.8	1.6	2.7

만족 사유

◆ 귀하께서 청소년수련관 이용 시, 만족스러운 점을 선택해 주십시오.



응답 결과

	직원 친절도	시설 청결도	다양한 문화행사	가격
빈 도 수	59	26	80	51
백분율(%)	27.3	12.1	37	23.6

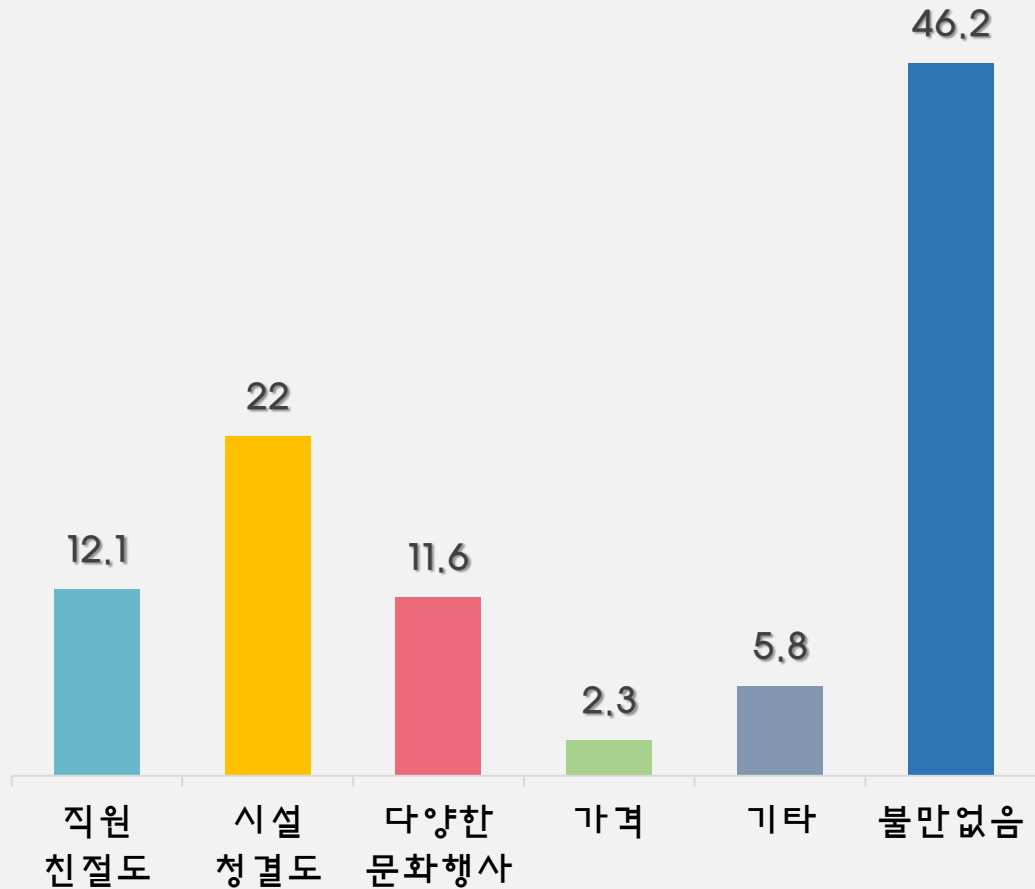
기타 의견

- ▶ 다양한 체험프로그램을 운영하는 것이 좋음
- ▶ 직원들이 친절함
- ▶ 저렴한 가격으로 이용할 수 있음



불만족 사유

◇ 귀하께서 청소년수련관 이용 시, 불만족스러운 점을 선택해 주십시오.



응답 결과

	직원 친절도	시설 청결도	다양한 문화행사	가격	기타	불만 없음
빈 도 수	21	38	20	4	10	80
백분율(%)	12.1	22	11.6	2.3	5.8	46.2

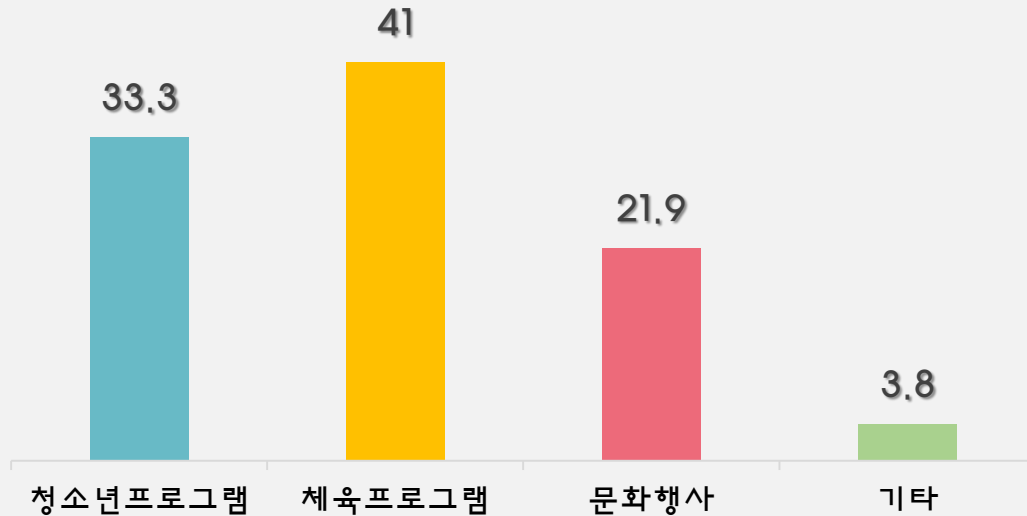
기타 의견

- ▶ 적극적인 홍보 및 차량운행 필요
- ▶ 수영장 샤워실 시설확장 및 샤워기 보수 철저
- ▶ 수영장 수질관리 및 탈의실 청소 철저
- ▶ 컴퓨터 프로그램 업데이트 필요
- ▶ 노인, 고등학생, 유아를 위한 프로그램 부족



맞춤형 서비스

◆ 귀하께서 원하시는 청소년수련관 문화행사 종류를 선택해 주십시오.



	청소년 프로그램	체육 프로그램	문화행사	기타
빈도수	61	75	40	7
백분율(%)	33.3	41	21.9	3.8

기타 의견

- ▶ 유아프로그램 및 고등학생프로그램 개발
- ▶ 무료 영화 상영 시 시민 의견 반영 필요

종합 분석

- ▶ 청소년수련관은 청소년 프로그램 이용 대상자와 수영장 이용 대상으로 나뉘므로, 따라서 대상에 따른 차별화된 서비스를 제공할 것이 요구됨
- ▶ 청소년 프로그램 이용 대상자의 경우, 홍보부족 지적. 연간 운영 프로그램 계획 공시 및 다각적 홍보 필요
- ▶ 수영장 이용 대상자의 경우, 심한 피부병 환자 입장 제한 및 수영장 입수 전 샤워 등 에티켓 지키기 요구

단호샌드파크캠핑장

응답자 수

▶ 27명

실시일자

▶ 7월 1일 (일), 스킨십데이

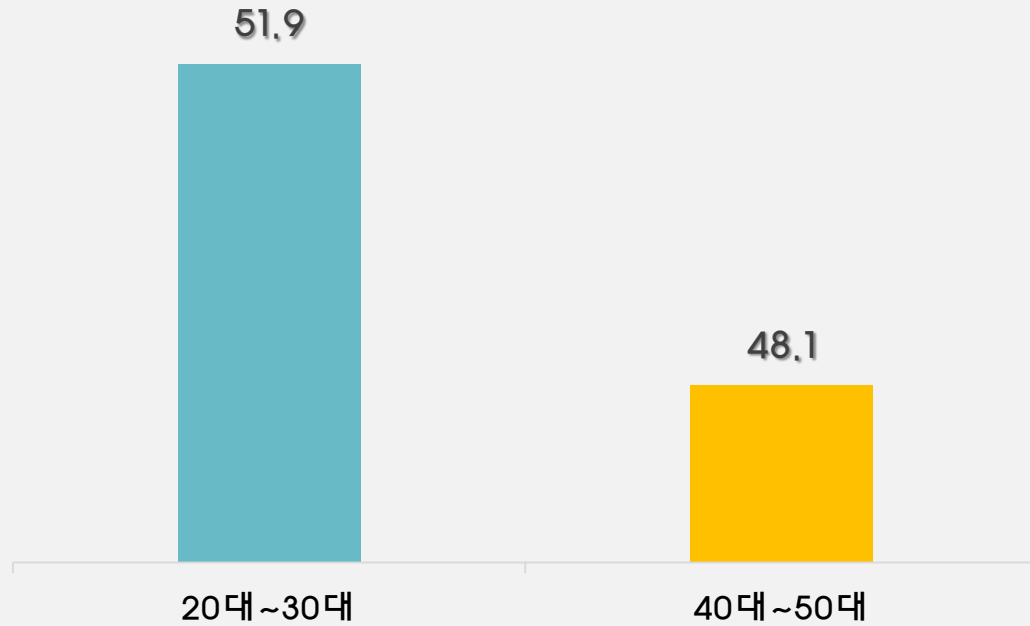
▶ 7월 1일 (일) ~ 7월 22일 (일)





연령대 분석

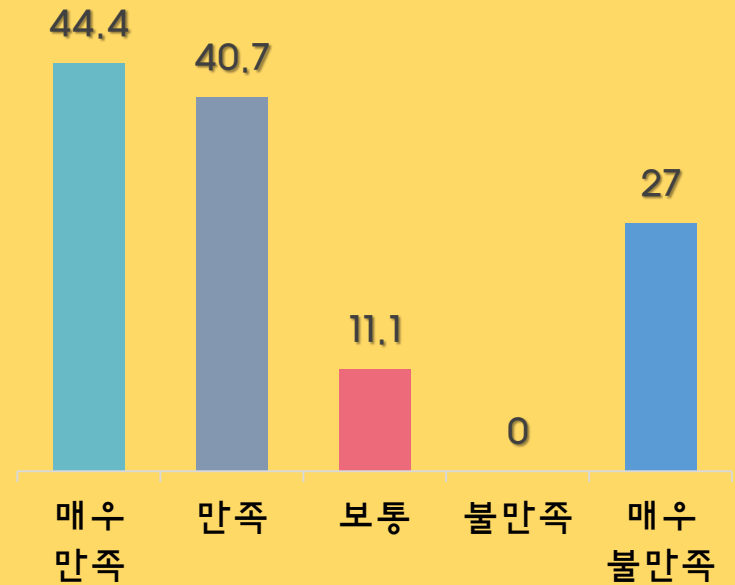
◆ 귀하의 연령대를 선택해 주십시오.



구분	20대 ~ 30대	40대 ~ 50대
인원(명)	14	13
백분율(%)	51.9	48.1

만족도 분석

◆ 귀하께서 단호샌드파크캠핑장 이용 시, 느끼는 전반적인 만족도를 선택해 주십시오.

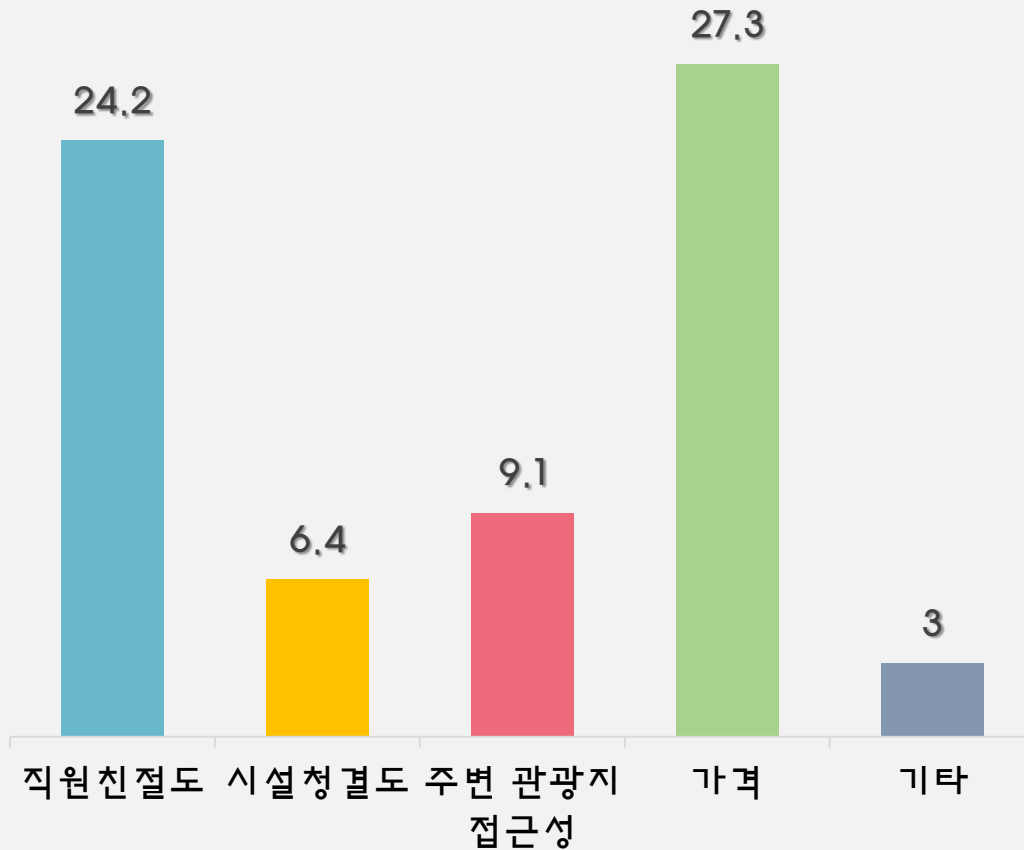


	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
인원(명)	12	11	3	0	1
백분율(%)	44.4	40.7	11.1	0	3.7



만족 사유

◆ 귀하께서 단호샌드파크캠핑장 이용 시,
만족스러운 점을 선택해 주십시오.



응답 결과

	직원 친절도	시설 청결도	주변관광지 접근성	가격	기타
빈 도 수	8	12	3	9	1
백분율(%)	24.2	6.4	9.1	27.3	3

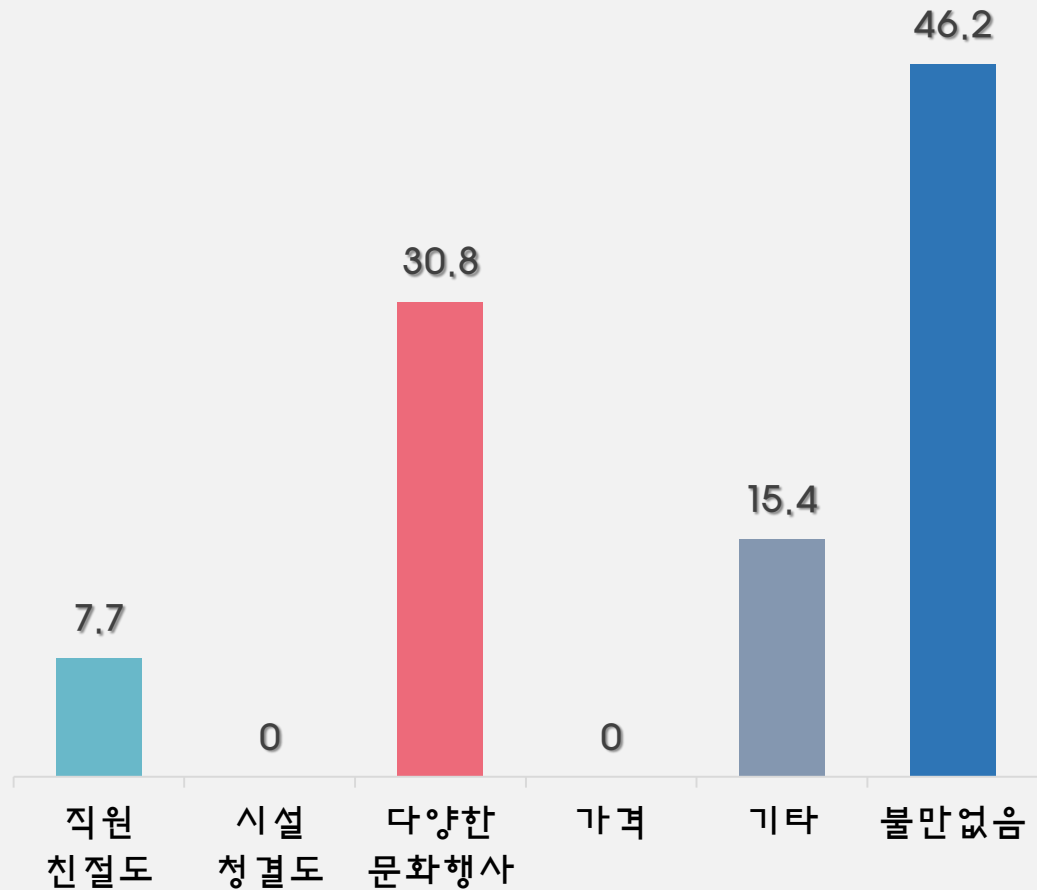
기타 의견

- ▶ 아이들이 놀 수 있는 시설(트램펄린), 넓은 운동장, 산책로 등이 좋음
- ▶ 주변환경이 힐링하기 좋음



불만족 사유

◆ 귀하께서 단호샌드파크캠핑장 이용 시,
불만족스러운 점을 선택해 주십시오.



응답 결과

	직원 친절도	시설 청결도	다양한 문화행사	가격	기타	불만 없음
빈 도 수	2	0	8	0	4	12
백분율(%)	7.7	0	30.8	0	15.4	46.2

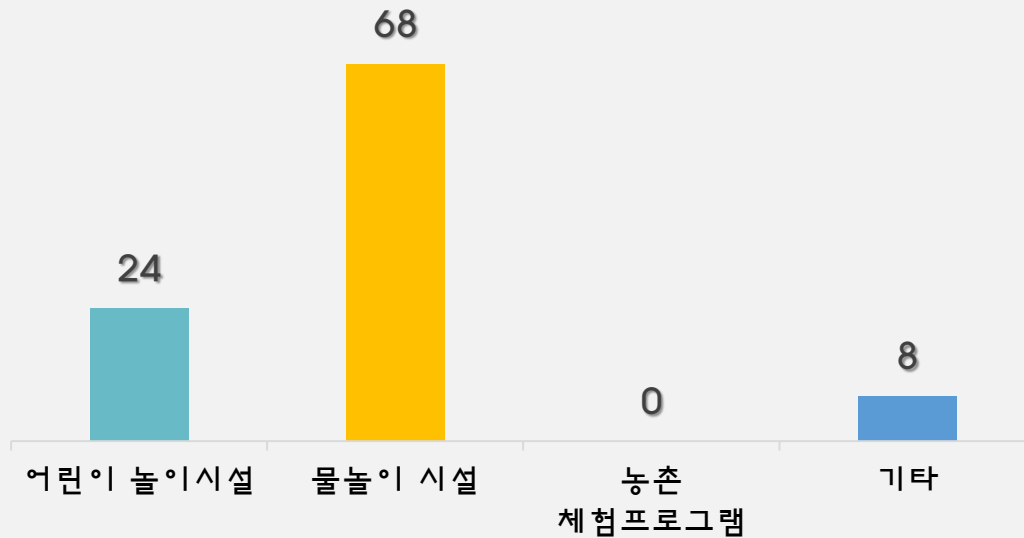
기타 의견

- ▶ 주변 편의 시설(마트, 편의점 등) 없음
- ▶ 날벌레가 많고, 방 조명이 어두움
- ▶ 조명 시설 필요



맞춤형 서비스

◆ 타 캠핑장과 비교 시, 단호샌드파크캠핑장에 추가되었으면 하는 시설 및 프로그램을 선택해 주십시오.



	어린이 놀이시설	물놀이 시설	농촌 체험프로그램	기타
빈도수	6	17	0	2
백분율(%)	24	68	0	8

기타 의견

- ▶ 포토존 설치
- ▶ 수영장 설치

종합 분석

- ▶ 단호샌드파크캠핑장의 주 고객층은
초등학교 저학년 미만의 자녀를 둔 가정으로 파악됨
- ▶ 유아 및 어린이 중심의 놀이시설 확충과 다양한 체험
프로그램 개발이 필요함



계명산휴양림

응답자 수

▶ 90명

실시일자

▶ 7월 28일 (토), 스킨십데이

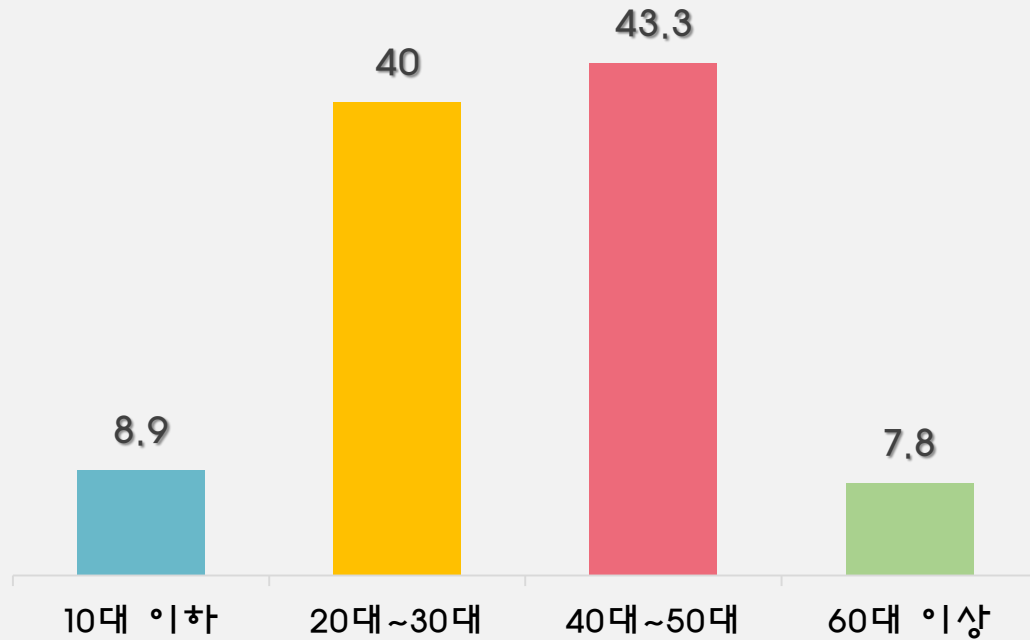
▶ 7월 28일 (토) ~ 8월 18일 (토)





연령대 분석

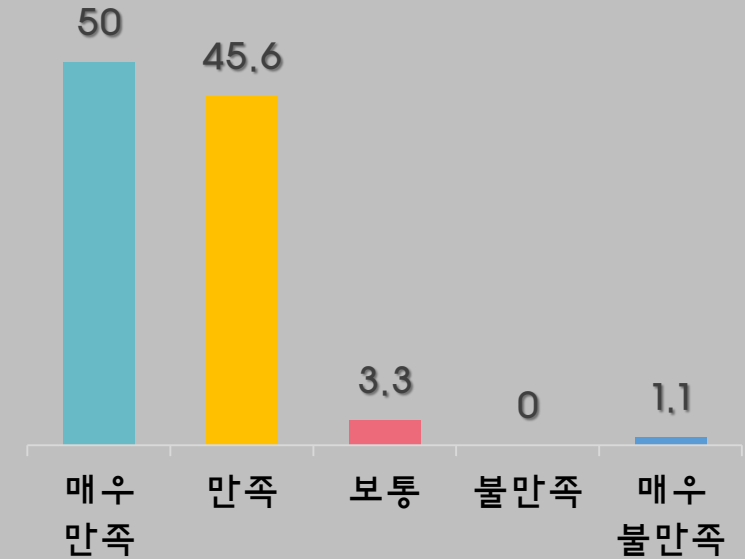
◆ 귀하의 연령대를 선택해 주십시오.



구분	10대 이하	20대~30대	40대~50대	60대 이상
인원(명)	8	36	39	7
백분율(%)	8.9	40	43.3	7.8

만족도 분석

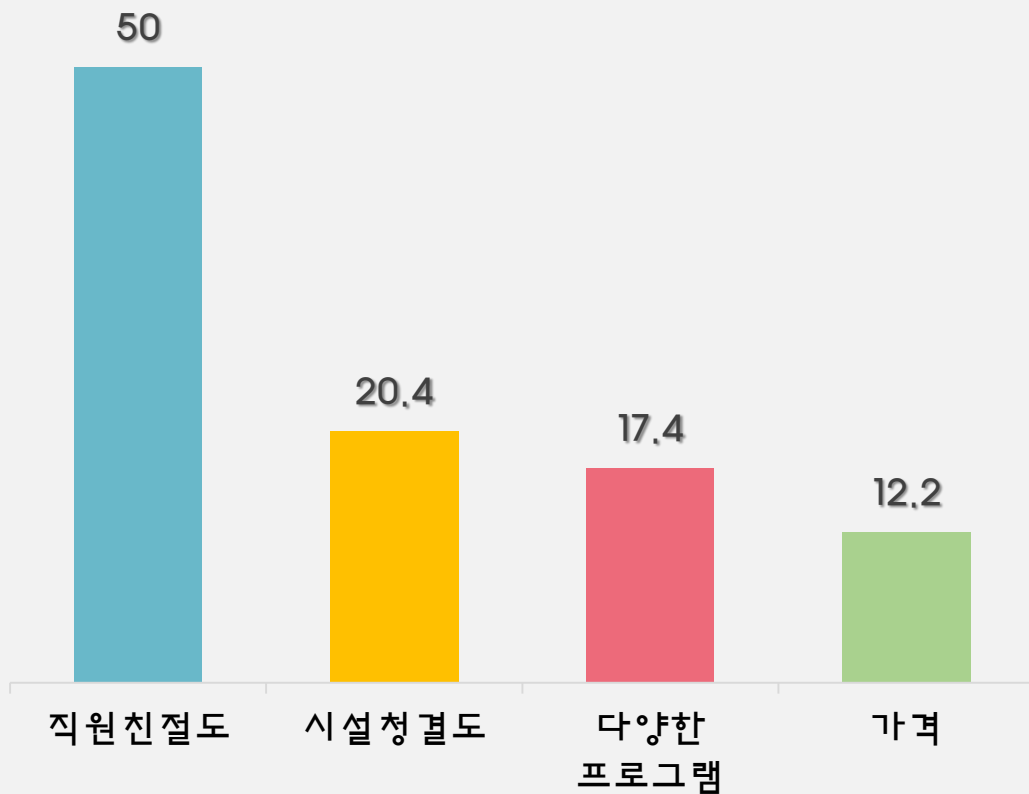
◆ 귀하께서 계명산휴양림 이용 시, 느끼는 전반적인 만족도를 선택해 주십시오.



	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
인원(명)	45	41	3	0	1
백분율(%)	50	45.6	3.3	0	1.1

만족 사유

◆ 귀하께서 계명산휴양림 이용 시, 만족스러운 점을 선택해 주십시오.



응답 결과

	직원 친절도	시설 청결도	다양한 프로그램	가격
빈 도 수	49	20	17	12
백분율(%)	50	20.4	17.4	12.2

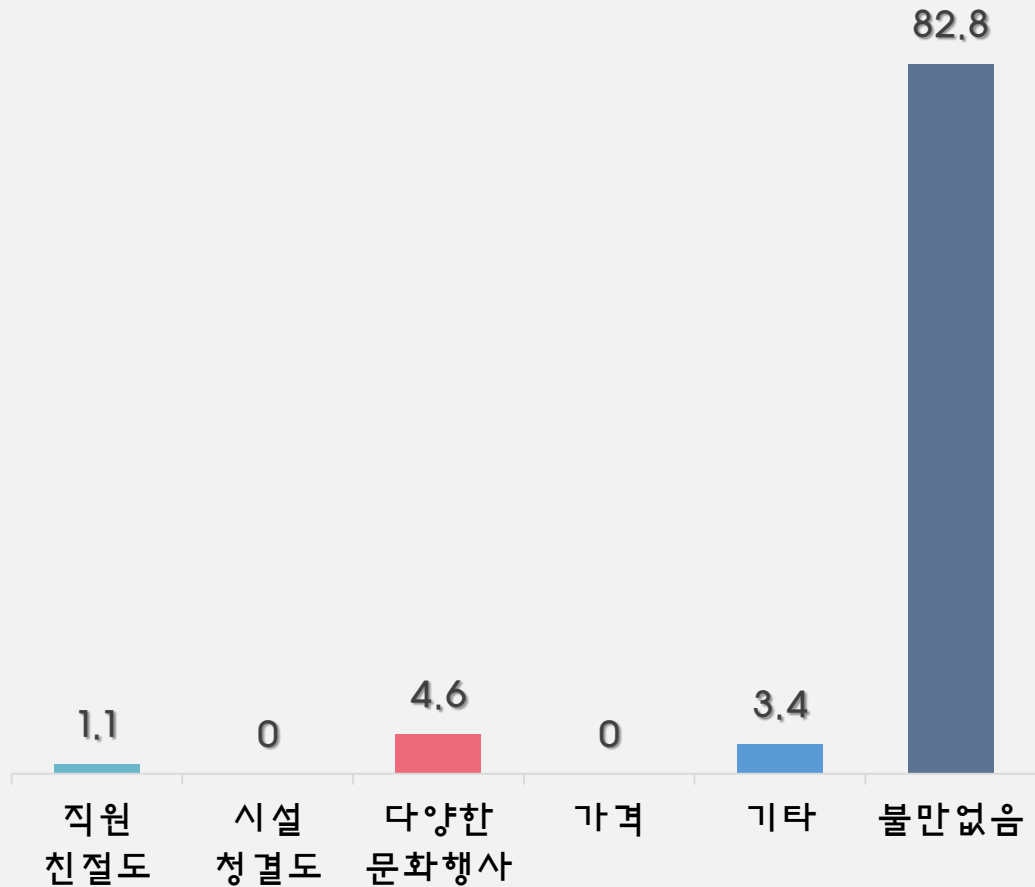
기타 의견

- ▶ 성수기 야외 물놀이장 운영이 좋음
- ▶ 주변환경이 힐링하기 좋음
- ▶ 가격이 저렴한 편임



불만족 사유

◇ 귀하께서 계명산휴양림 이용 시, 불만족스러운 점을 선택해 주십시오.



응답 결과

	직원 친절도	시설 청결도	다양한 프로그램	가격	기타	불만 없음
빈 도 수	1	7	4	0	3	72
백분율(%)	1.1	8.1	4.6	0	3.4	82.8

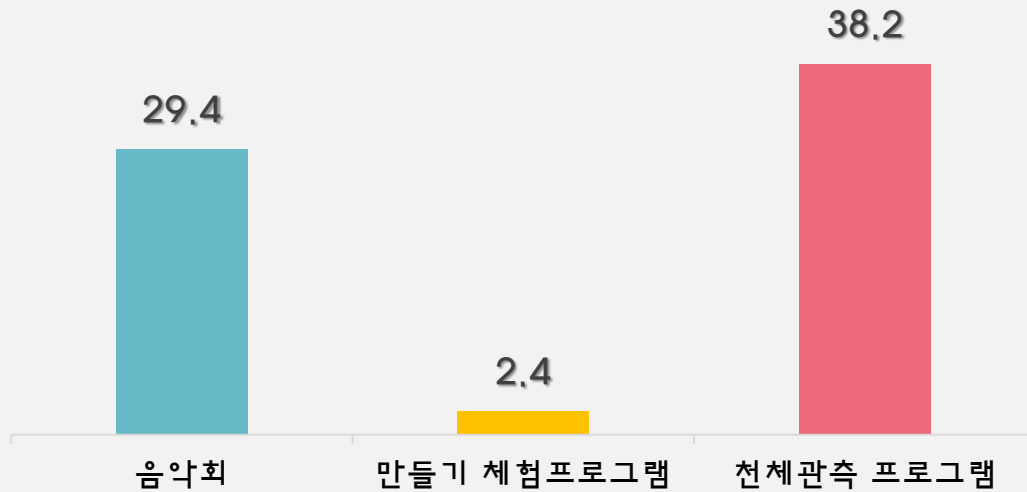
기타 의견

- ▶ 시설노후에 따른 시설투자 필요
- ▶ 초파리 등 벌레 있음
- ▶ 조명 시설 필요



맞춤형 서비스

◆ 귀하께서 계명산휴양림 문화행사 이용 시, 바라는 종류의 행사를 선택해 주십시오.



	음악회	만들기 체험프로그램	천체관측 프로그램
빈도수	10	11	13
백분율(%)	29.4	32.4	38.2

종합 분석

- ▶ 계명산휴양림은 다양한 연령층의 이용객이 존재하므로 이용객 특성에 따라 차별화 된 서비스를 제공하여야 함
- ▶ 항상 지적되어 왔던 초파리 발생에 따른 불편사항은 전년에 비해 많이 개선되었음. 방역 및 주변 환경 개선을 통하여 고객 불만 사항을 최소화 하기 위한 지속적인 노력이 필요
- ▶ 비수기 고객 유치를 위한 다양한 마케팅 필요
- ▶ 시 유관부서와 협의하여, 오래된 시설에 대한 보수 및 신규시설 설치 등 고객 만족을 위한 다양하고 혁신적인 시설투자가 요구됨