

문서번호	홍보마케팅팀 - 1 8 7 6 (2021.8.4.)
보존기간	5년
보고일자	2021. 08. 04
공개여부	공개

사원	팀장	상임이사	이사장
송지원	김종주	하봉삼	박태정
협 조	팀장 허영준		

2021년 7월 고객의소리(VOC) 채널 분석



사천시시설관리공단

2021년 7월 고객의소리(VOC) 채널 분석

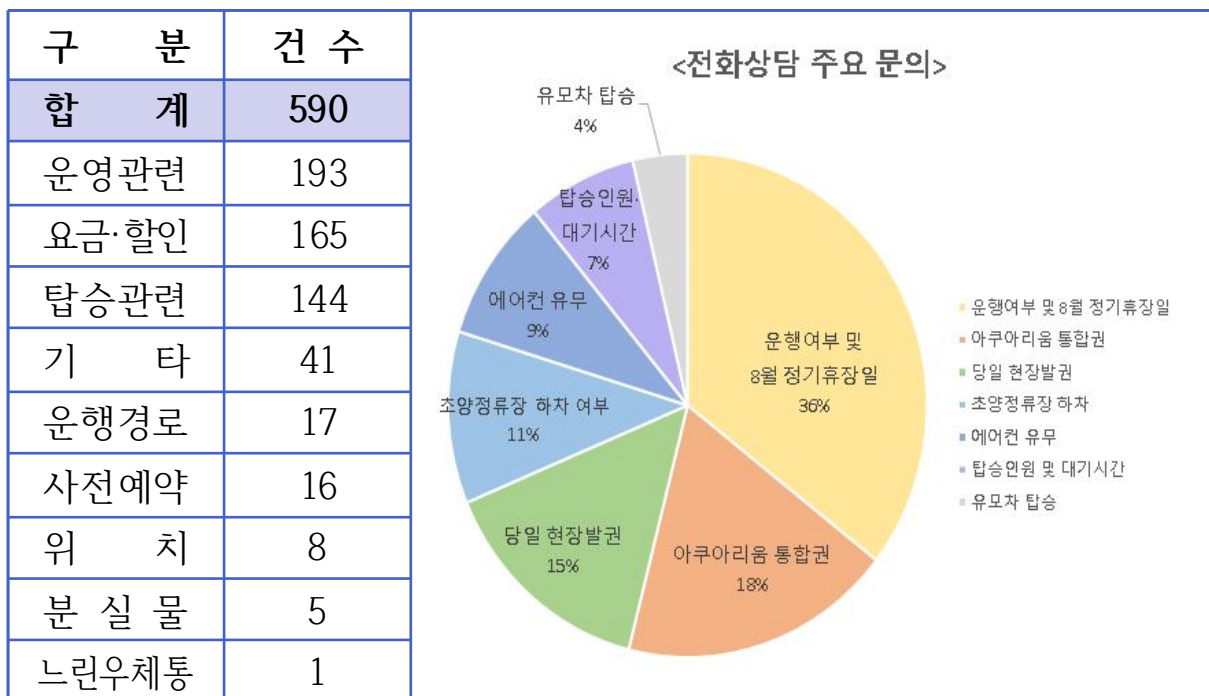
2021년 7월 각종 채널을 통해 접수된 케이블카 관련 고객의 소리 (VOC) 현황을 분석하여 고객서비스 품질 향상에 기여코자 함.


1 개요

- 접수기간 : 2021. 7. 1.(목) ~ 7. 31.(토)
- 접수채널 : 온라인 (케이블카 대표전화, SNS, 홈페이지 등)
오프라인 (현장)
- 접수현황 : 660건

총계	온라인					오프라인	
	전화	SNS	홈페이지	네이버리뷰	소계	현장	소계
661건	590건	5건	3건	63건	661건	-	-

○ 전화 상담/문의 현황



채널	주요문의 및 답변 내용
전화	<ul style="list-style-type: none"> ■ 네이버 예약 시 초양 무하차로 되어 있는데, 하차 가능한지 문의 <ul style="list-style-type: none"> - 초양 정류장 하차 가능함 안내드린 뒤, 네이버 예약 상세페이지 '초양 무하차' 부분 수정 조치 ■ 캐빈 하차 후 소독 여부 문의 <ul style="list-style-type: none"> - 영업 전, 영업 중간 캐빈 소독 실시 안내드린 뒤 캐빈 내 창문이 앞뒤로 열려 있어 환기 되고 있음 안내드림 ■ 아라마루 아쿠아리움·케이블카 통합권 판매 문의 <ul style="list-style-type: none"> - 통합권은 아쿠아리움 측에서 8월2일부터 판매 예정이며, 통합권 예매 및 기타 문의 사항은 055-835-5571 로 문의하시면 된다고 안내 ■ 사전예약 문의 (예약 방법, 사전예약 없이 이용가능 여부) <ul style="list-style-type: none"> - 현재 사전예약은 불가하며 당일 현장 발권과 네이버 사전결제 서비스만 이용 가능함 안내 - 시간 예약 시스템이 아닌 사전 결제 시스템이며, 결제 후 익일부터 사용 가능함 안내 드림
SNS	<ul style="list-style-type: none"> ■ 케이블카 이용후기 (인스타그램 21.07.12) <div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>kameron6380 **</p> <p>케이블카는 마력이 보이는 크리스탈과 일반이 있음</p> <p>우리는 크리스탈로 탑승했는데 바닥이 툭러있어 답답하지 않아서 좋았고 에어컨을 틀어놓은거처럼 시원해서 천장을 보니 천장 양쪽 창문이 열려 있었음 ~ ㅎㅎ 시원한 바람이 청량한 느낌까지 들었다 🙌😄</p> <p>예전에 여수에서 타본 케이블카는 구간도 짧고 별로 크게 볼거리가 없어서 아쉬웠는데..</p> <p>이곳은 코스도 다양하고 자연풍경을 감상하기에 충분해서 신랑과 잘왔다고 얘기도 나누며 참 좋은시간을 보내고 왔다^^</p> </div> </div>

케이블카 이용후기 (블로그 21.07.12)

기억나는게 사천 각산전망대에는
친절보스 관광해설사분도 계시더라구요.

관광해설사 꿈나무 올라빠도 있지만,
(ㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋ 😊...❤️)
사천 가볼만한 곳이나 먹어보면 좋은
#죽방멸치 #멸치회 #남해실비 등
남쪽지방 식문화 등을 알려주셔서 좋았어요.

■ 케이블카 이용후기 (블로그 21.07.13)

커다란 건물! 건물 옆에 화장실이 있고
건물 내부에도 층마다 화장실이 있고 관리가 잘되었고 깔끔했다
관광지..화장실도 매우 중요하지

SNS

■ 케이블카 이용후기 (블로그 21.07.29)

한 가지 아쉬웠던 점!

케이블카가 멈추지 않고 순환하는 구조이다보니...
손님이 내린 후 방역 작업을 하지 않고 바로 다음 손님이 탑승합니다.

등이네가 탑승 예정인 크리스탈 캐빈에서 손님들이 노마스크로 내리더라고요?

너무 짹짹해서 타기 싫었는데...
관리하시는 분께 따로 방역 해야 하는거 아니냐고 소심하게 항의하고 ㅋㅋ

분위기를 보니 다들 캐빈에 탑승하고 마스크를 벗으시더라고요?

다른 캐빈을 타더라도 같은 상황....

등이네는 내부에서 마스크를 벗지 않기로 마음 먹고 그냥 탑승했어요.

가족끼리만 탑승하더라도 마스크를 벗으면 위험할 수 있으니
캐빈 내부에서 마스크 꼭 착용하시는 걸 추천드립니다.

네이버
리뷰

7월 네이버 리뷰 (별점 4.5~5)



- 친절한 직원
- 편리한 사전결제서비스
- 경치·운행경로 만족
- 시원하고 쾌적한 탑승

★★★★★ 5

너무 좋아요. 케이블카 넓고 전망도 좋아요. 길어도 길고 산과 바다를 동시에 체험할 수 있어 더욱 좋아요. 직원들도 친절합니다.



yan**** · 2021.07.22
1번째 방문 · 예약

★★★★★ 5

2021.07.31 | 1번째 방문 | 예약

저희는 해지고 나서 갔어요 잘 모르고 가서 그냥 왔다갔다 한 30분이면 끝나겠구나 했는데 엄청 긴 코스였어요 가성비 대박... 중간에 들리고 집가려고ㅠ 타니까 갖자기 위로 올라가더니? 전망대에 내려줬어요 거의 2시간 있던거같아요 이가격에요,,,, 그리고 다들 친절하시고 느린우체통도 있고 예쁘게 잘해놨어요! 케이블카도 저녁에 타서 그런지 시원했고 케이블카가 다른곳들보다 훨씬 크고 트여있어서 너무 좋았습니다 만족만족대만족이에요 ^

※ 인스타그램 민원 댓글 문의·답변 (*붙임1 참조)

※ 홈페이지 고객의 소리 문의·답변 (*붙임2, 3, 4 참조)

3 개선 완료 사항

○ 초양 정류장 하차 안내

- 네이버 사전결제 - 상세페이지 - 케이블카 진행 코스 중 ‘초양정류장 무하차’ → ‘초양정류장 하차’ 수정 완료

