

문서번호	홍보마케팅팀 - 2130 (2021.9.2.)
보존기간	5년
보고일자	2021. 09. 02
공개여부	공개

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

2021년 8월 고객의소리(VOC) 채널 분석



사천시시설관리공단

2021년 8월 고객의소리(VOC) 채널 분석

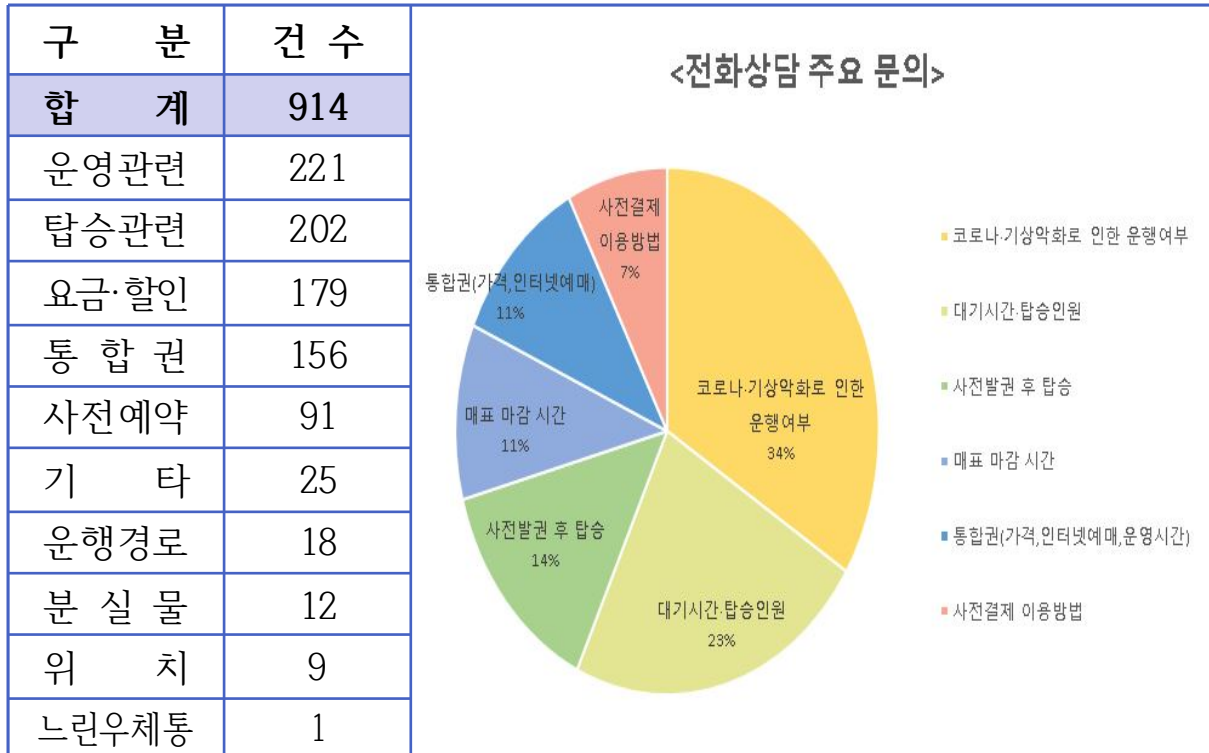
2021년 8월 각종 채널을 통해 접수된 케이블카 관련 고객의 소리 (VOC) 현황을 분석하여 고객서비스 품질 향상에 기여하고자 함

1 개요

- 접수기간 : 2021. 8. 1.(일) ~ 8. 31.(화)
- 접수채널 : 온라인 (케이블카 대표전화, SNS, 홈페이지 등)
오프라인 (현장)
- 접수현황 : 995건


총계	온라인					오프라인	
	전화	SNS	홈페이지	네이버리뷰	소계	현장	소계
995건	914건	3건	-	78건	995건	-	-

○ 전화 상담/문의 현황



2

온라인 VOC 채널 분석

채널	주요문의 및 답변 내용
전화	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사전 발권 후 탑승 문의 <ul style="list-style-type: none"> - 현재 티켓 발권 순서대로 탑승하고 있으며, 본인 차례가 지날 경우 탑승 어려움 안내 ■ 코로나로 인한 초등학교/단체 관광 가능 여부 문의 <ul style="list-style-type: none"> - 단체 관광 가능하나, 코로나19로 인해 방문 전 체온 측정 및 이상 증세 유무 확인 후 방문해달라고 요청드림 - 탑승 시 거리두기 단계에 따라 인원 나눠서 탑승하시면 된다고 안내 ■ 초양정류장 매표·발권 문의 <ul style="list-style-type: none"> - 매표 및 발권은 대방정류장 매표소에서만 가능함 안내 <ul style="list-style-type: none"> ※ 네이버 예약 페이지에 발권안내 주의사항 추가 ※ 대방정류장, 초양정류장 모바일 예매 안내사항 배너 설치 ■ 네이버 사전결제 환불 문의 <ul style="list-style-type: none"> - 네이버 예약 페이지에서 사천바다케이블카 클릭 후 자세히 보기 → 예매 취소 선택하시면 된다고 안내 - 기상악화 등으로 인한 사용된 티켓에 대한 환불은 (해당 고객 환불 진행 상황 확인 후) 케이블카에서는 취소 완료 처리하였으나 대행업체에서 취소 완료가 되지 않아 환불 지연됨 안내 - 네이버 예약 대행사 '스마트인피니(02-1661-1063)'로 전화하셔서 환불 요청하시면 된다고 안내
SNS	<ul style="list-style-type: none"> ■ 케이블카 이용후기 (블로그 21.08.06)  <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"> 날이 더워서 그런가 부채도 추더라고요~ 혹시 모르니 챙겨 갔는데 마스주 유용하게 쓰였답니다 ㅋㅋ </p>

SNS

■ 케이블카 이용후기 (블로그 21.08.06)

사천 케이블카 정말 불편한점!!!!

각각 정류장이 있길래 중간중간 하차를 할수있는줄 알았어요.

그런데 처음 대방정류장 (1)사천바다 케이블카에서
초양정류장 (2)아라마루 아쿠아리움에서 하차 하고 구경한 뒤
초양에서 바로 사천바다 케이블카로 가는 방법은 없고요.
거쳐서 각산정류장 (3)전망대로 바로 넘어가요.

결론은 전망대까지 보고 가라는 뜻...

나중엔 이 부분도 개선이 되서 중간하차가 되길~

■ 케이블카 이용후기 (블로그 21.08.30)

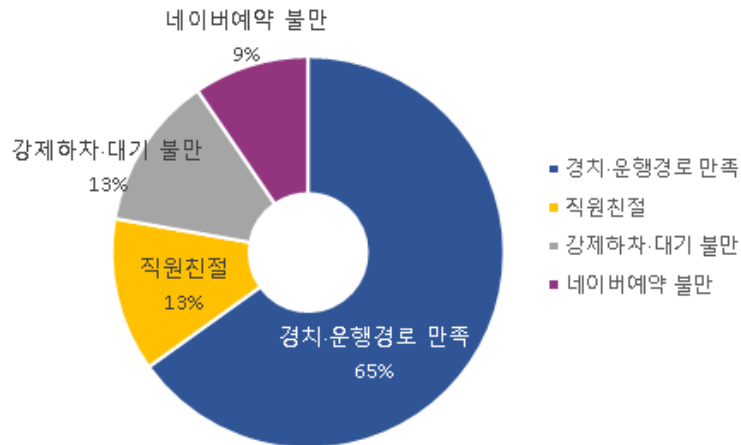


이번에 경남여행에서 케이블카를 타면서 느낀게
여기 일하는 알바생님들이 엄청 친절하다는 점이다.

다른데서는 통명스럽고 딱히 별로였는데
사천케이블카는 저 사진에서 보는것처럼 인사까지 해주며 친절했던 편

네이버
리뷰

8월 네이버 리뷰 (별점4.38/5)



★★★★★ 2

2021.08.04 | 1번째 방문 | 예약

케이블카 전망, 부대시설 모두 좋았으나
네이버 예매권 바코드가 바로 인식이 안 되서 매표
소를 들려야 하는 점이 매우 불편하였습니다.

삼십분 이상 줄 대기하고 타기 직전에 이견 안 된다고
반대편 매표소 가서 표 바꾸라고...

요즘 같은 시대에 온라인 바코드 인식이 안 된다는
것이 매우 이해되지 않았어요

시스템 개선이 필요하고, 안내도 명확히 해 주시면
좋겠습니다 <예: 네이버 티켓 구매는 매표소 교환 후
탑승 가능>

대기 시간도 계속 많았습니다. 두번 내리는 코스인
만큼 3번이나 기다려야 되고 코로나 밀집 인원 줄이
기 위해서도 시간대 예약 도입해야 할듯요.

★★★★★ 5

2021.08.26 | 1번째 방문 | 예약

크리스탈 캐빈 탔는데 너무 좋았어요. 탑승 시간도
충분했고, 뷰도 너무 좋았습니다 :)
10인승이지만 (성수기가 아니어서 그런지) 일행끼리
탑승하게 해주셔서 프라이빗한 시간 보낼 수 있
어 더 좋았고, 관리하시는 분들이 방역에도 엄청 신
경 쓰고 계시는 것 같아서 코시국에 방문하기에도
안심이 되었구요. 케이블카 기다리는 동안 남해 관
광지, 맛집 설명 잘해주신 김영희 관리자님 너무 친
절하셔서 감사했습니다! 😊 ^

3

개선 완료 사항

○ 네이버 예약 관련 사항 안내

- 네이버 사전결제 상세페이지 내 발권안내 문구 추가
: ‘대방 정류장 매표소에서만 교환 가능합니다.’
- 대방정류장, 초양정류장 내 온라인 예매 안내사항 배너 설치

