

문서번호	홍보마케팅팀 - 2739 (2021.11.8.)
보존기간	5년
보고일자	2021. 11. 08
공개여부	공개

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

2021년 10월 고객의소리(VOC) 채널 분석



사천시시설관리공단

2021년 10월 고객의소리(VOC) 채널 분석

2021년 10월 각종 채널을 통해 접수된 케이블카 관련 고객의 소리 (VOC) 현황을 분석하여 고객서비스 품질 향상에 기여코자 함.

1 개요

- 접수기간 : 2021. 10. 1.(목) ~ 10. 31.(일)
- 접수채널 : 온라인 (케이블카 대표전화, SNS, 홈페이지 등)
오프라인 (현장)
- 접수현황 : 444건

총계	온라인					오프라인	
	전화	SNS	홈페이지	네이버리뷰	소계	현장	소계
444건	401건	13건	1건	29건	444건	-	-

○ 전화 상담/문의 현황

구분	건수
합계	401
운영관련	116
요금·할인	87
탑승관련	61
통합권	49
사전예약	37
기타	24
위치	11
분실물	8
운행경로	7
느린우체통	1

<전화상담 주요문의>

주요문의	비율
대체 공휴일 운영여부·11월 휴장일	46%
단체/장애인 할인	20%
탑승 인원	12%
사전 예약	10%
통합권 인터넷 예약	10%
1월1일 예약	2%
통합권 인터넷 예약	10%

2

온라인 VOC 채널 분석

채널	주요문의 및 답변 내용
전화	<ul style="list-style-type: none"> ■ 네이버 사전결제 시 장애인 할인 적용 방법 문의 <ul style="list-style-type: none"> - 장애인 할인은 현장 발권 시 적용 가능하며, 관련서류 지참 후 방문 안내 ■ 아쿠아리움 이용 후 케이블카 할인 적용 문의 <ul style="list-style-type: none"> - 현재 케이블카와 아쿠아리움 통합권을 할인된 가격에 판매중이며, 별도 할인 서비스는 진행하지 않음 안내 ■ 통합권 인터넷 예약 방법 문의 <ul style="list-style-type: none"> - 통합권은 케이블카 매표소 옆 전용 창구에서 판매중이며, 현장발권만 가능함 안내 ■ 1월1일 운영시간 및 사전 예약 가능 여부 문의 <ul style="list-style-type: none"> - 1월 1일 운영에 대해서는 현재 결정된 사항이 없어 안내드리기 어려우며, 추후 논의 된 사항은 케이블카 홈페이지, SNS를 통해 공지 예정 안내 - 또한 케이블카는 사전예약제가 아니며 당일 현장 발권만 가능함 안내드립니다
네이버 리뷰	<ul style="list-style-type: none"> ■ 네이버 리뷰① (21.10.09) <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;">  esf 팔로우 <p style="font-size: 0.9em; margin-top: 5px;">리뷰 6 · 사진 5</p> <p style="font-size: 0.9em; margin-top: 10px;">제가 타본 국내 케이블카 중에서는 제일 좋았어요 다른 계절에 또 타보고 싶습니다. 주차장도 크고 시설도 최신이고 소독도 신경써서 해주시고 타 지역과 비교될정도로 좋았습니다.</p> <p style="font-size: 0.8em; margin-top: 5px;">★5 · 10.9.토 · 1번째 방문 · 예약</p> </div>

■ 네이버 후기② (21.10.31)



인생은 한번뿐

리뷰 26

팔로우

오후해질녘에 타서 노을낀 바다도 멋졌고 핑크물리가 보이는 산도 멋졌네요 다만 두번 내려 다시 타는 게 좀 번거로웠어요

10.31.일 · 1번째 방문 · 예약

사천케이블카 직원분 친절함을 알고싶네요

작성자 윤○○

등록일 2021-10-03

저는 10/3(일) 2시경 사천케이블카를 이용하였습니다~ 승강장은 기다리는사람도 많고 일일이 칸 소독까지하시느라 바쁘고 힘들실것같았어요 그덕분에 저희는 안전하게 케이블카 를 이용했습니다

정류장 직원분들 모두 상냥하셨지만 각산정류소 개찰구 남자직원분은 꼬맹이 손님이 있는 팀은 무릎을 굽혀서서 꼬맹이들 한테 몇분이오셨냐 물어봐주고 아이들이 직접 개찰을 해볼수있도록 해주셨어요 한팀한테만 그런것이 아니라 어린아이가 있는팀은 대부분 그리해주시더라고요~ 줄도 길고 조금은 힘들었는데 그모습 보니 미소가 지어졌습니다. 아이들이 굉장히뿌듯해하더라고요~

각산승강장 여자직원분도 타시는손님께 오래기다리셨죠~감사합니다 라고인사해주시면서 안내해주셨는데 뒤에서 제 차례를 기다리면서 그걸보는데 왠지 기분이좋았습니다

작은배려와 친절 당연하다면 당연한 일이지만 그래도 그런 직원분들은 칭찬 해주셨음 좋겠습니다~

케이블카 승차감도 좋았지만 직원분들의 친절함으로 왠지 더 기분이 좋아지는 나들이였습니다.

■ 고객의 소리 답변

저희 사천바다 케이블카를 이용해주시신 귀하께 감사를 드립니다. 고객님께서 시간을 내어 좋은 칭찬의 글을 올려주셔서 다시 한번 감사드리며, 고객님의 좋은 칭찬은 고객접점에서 근무하는 직원들에게는 큰 힘이 됩니다. 보다 나은 서비스 및 친절한 모습으로 다시 찾고 싶은 사천바다케이블카가 되도록 노력하겠습니다. 감사합니다.

고객의 소리

3

개선 완료 사항

□ 주말·공휴일 ARS 문의 증가 및 통화 대기 발생

- 홈페이지·SNS에 주요 문의 및 답변 안내 게시물 게재하여 ARS 문의 분산
 - ※ 홈페이지 팝업 : 자주 묻는 질문 TOP3 (사전예약, 통합권 예매, 소요시간 및 탑승인원)
 - ※ SNS 게시물 : 자주 묻는 질문 TOP5 (케이블카 운행여부·운영 시간, 요금 및 할인, 사전예약, 통합권 예매, 소요시간 및 탑승인원)

