

문서번호	홍보마케팅팀 - 2985 (2021.12.2.)
보존기간	5년
보고일자	2021. 12. 01
공개여부	공개

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

## 2021년 11월 고객의소리(VOC) 채널 분석



사천시시설관리공단

# 2021년 11월 고객의소리(VOC) 채널 분석

2021년 11월 각종 채널을 통해 접수된 케이블카 관련 고객의 소리 (VOC) 현황을 분석하여 고객서비스 품질 향상에 기여코자 함.

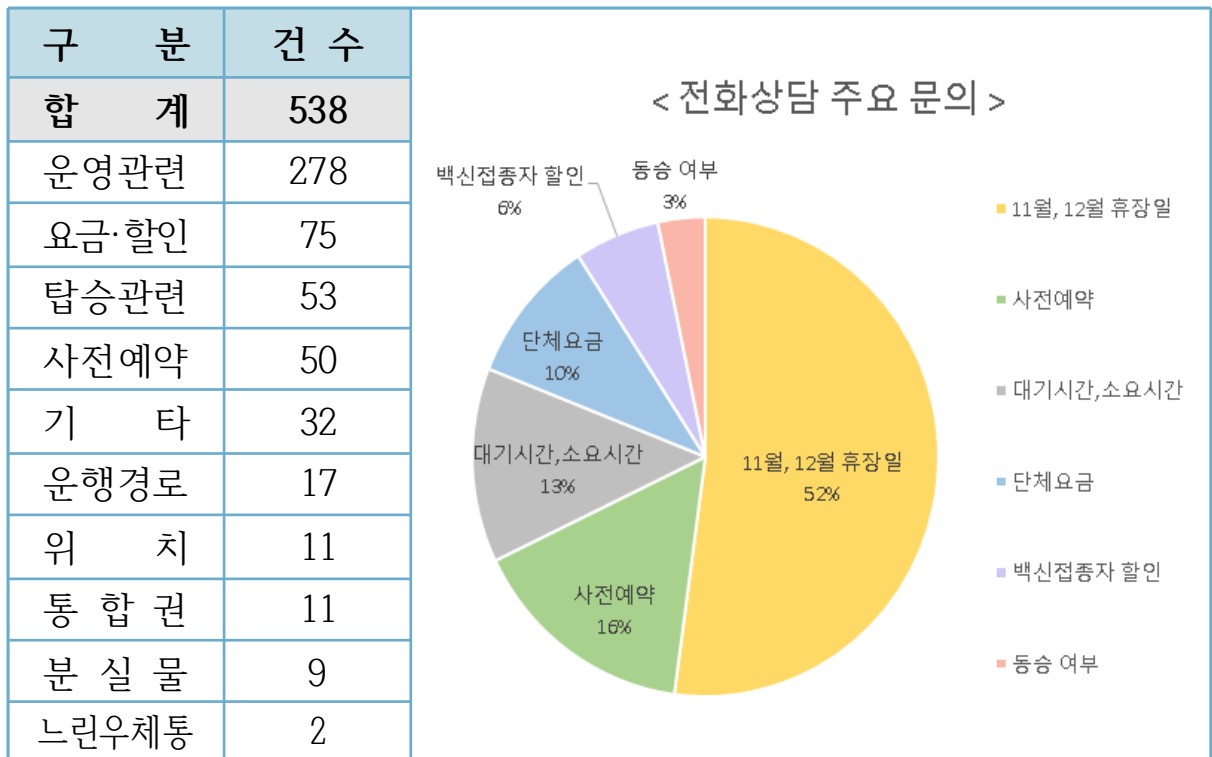
## 1 개요

- 접수기간 : 2021. 11. 1.(월) ~ 11. 30.(화)
- 접수채널 : 온라인 (케이블카 대표전화, SNS, 홈페이지 등)  
오프라인 (현장)
- 접수현황 : 856건

(단위: 건)

총계	온라인					오프라인	
	전화	SNS	홈페이지	네이버리뷰	소계	현장	소계
856	538	255	-	63	856	-	-

### ○ 전화 상담/문의 현황



## 2 온라인 VOC 채널 분석

### □ 전화

#### ○구 분 별

(단위: 건)

합계	단순문의	복합문의	민원	기타
538	527	11	-	-

- 케이블카 운영에 관한 단순 문의 외 관내·외 단체 관광, 버스기사 달력 신청, 리베이트 문의 등 발생

#### ○주요문의 및 답변

1	문의사항	백신 접종자 요금 할인 문의
	답변내용	· 백신 접종 할인은 9월 15일 종료됨 안내
2	문의사항	통합권 발권 시 케이블카·아쿠아리움 이용 날짜 문의
	답변내용	· 당일에 한하여 사용 가능하며, 각각 다른 날짜에 이용 불가 안내
3	문의사항	온라인 결제 후 당일 사용 문의
	답변내용	· 결제한 다음날부터 사용 가능 안내 · 결제 사이트에 '익일부터 사용가능' 문구가 있는데 당일 사용 불가 이유에 대해 거듭 문의 하셔서, 당일이 아닌 다음날부터 사용 가능함 안내 · 유의사항 문구 수정 조치하겠다고 말씀드린 뒤 당일 현장 발권 가능 안내
4	문의사항	제휴 숙박업소 할인 적용 기간 문의
	답변내용	· 숙박일 기준 당일 및 다음날까지 할인 적용 가능 안내 · 3박4일 숙박 할 경우 매일 할인 적용 가능한지 문의하셔서, 숙박 확인증 또는 예약 문자 제시할 경우 할인 가능함 안내

## □ SNS 및 네이버 플레이스

### ○구 분 별

(단위: 건)

합계	이용만족	아쉬운 점	민원	기타
318	308	2	-	8

- 매표소에서 '동승 사항'안내 하고 있으나, 해당 부분 미확인으로 인한 아쉬움 게시

### ○유 형 별

(단위: 건)

합계	운영	시설	경관	직원	이벤트·행사	느린우체통	기타
318 (100%)	55 (17%)	30 (9%)	165 (52%)	6 (2%)	52 (16%)	2 (1%)	8 (3%)

※ 기타 : 7000와인, 특산물 편의점 사장님 친절 리뷰, 케이블카 정보 제공 게시글

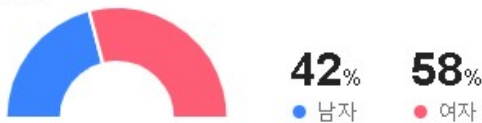
- 경관(주간 및 야간 경관) > 케이블카 운영관련(운행경로, 요금 등) > 이벤트·행사(블랙이글스 공연, 빼빼로데이) 순으로 나타남

### ○'네이버 플레이스' 성별·연령별 조회 횟수

※ 네이버에서 사천바다케이블카 검색 시 보여지는 페이지

※ 케이블카 소식 및 예매, 리뷰, 사진 확인 가능

전체



- 30대 > 40대 > 20대 순으로 조회수가 높음

### 3

## 개선 필요 사항

---

### □ 사전결제 사이트 내 티켓 안내 문구에 대한 혼동 발생

#### ○ 현황

- 티켓 이용에 대한 안내문구 ‘익일부터 사용 가능’ 기재
- ‘당일 구매 후, 당일 사용 불가’ 라는 문구가 추가 기재되어 있지만, ‘익일’표현에 대한 혼동 발생

#### [유의사항]

구매 후 **익일부터** 사용가능합니다.

당일 구매 후, 당일 사용 불가

ex. 12월 1일 구매 시, 12월 2일부터 사용 가능

#### ○ 개선방안

- 익숙하지 않은 ‘익일’ 표현을 ‘다음날’로 수정하여 직관적 이해 제공