

문서번호	경영기획팀-77 (2022.1.5.)
보존기간	5년
보고일자	2022. 01. 05
공개여부	공개

사원	팀장	상임이사	이사장
송지원	최민준	하봉삼	01/05 박태정
협 조	팀장 허영준		

---

## 2021년 12월 고객의소리(VOC) 채널 분석

---



사천시시설관리공단

# 2021년 12월 고객의소리(VOC) 채널 분석

2021년 12월 각종 채널을 통해 접수된 케이블카 관련 고객의 소리 (VOC) 현황을 분석하여 고객서비스 품질 향상에 기여코자 함.

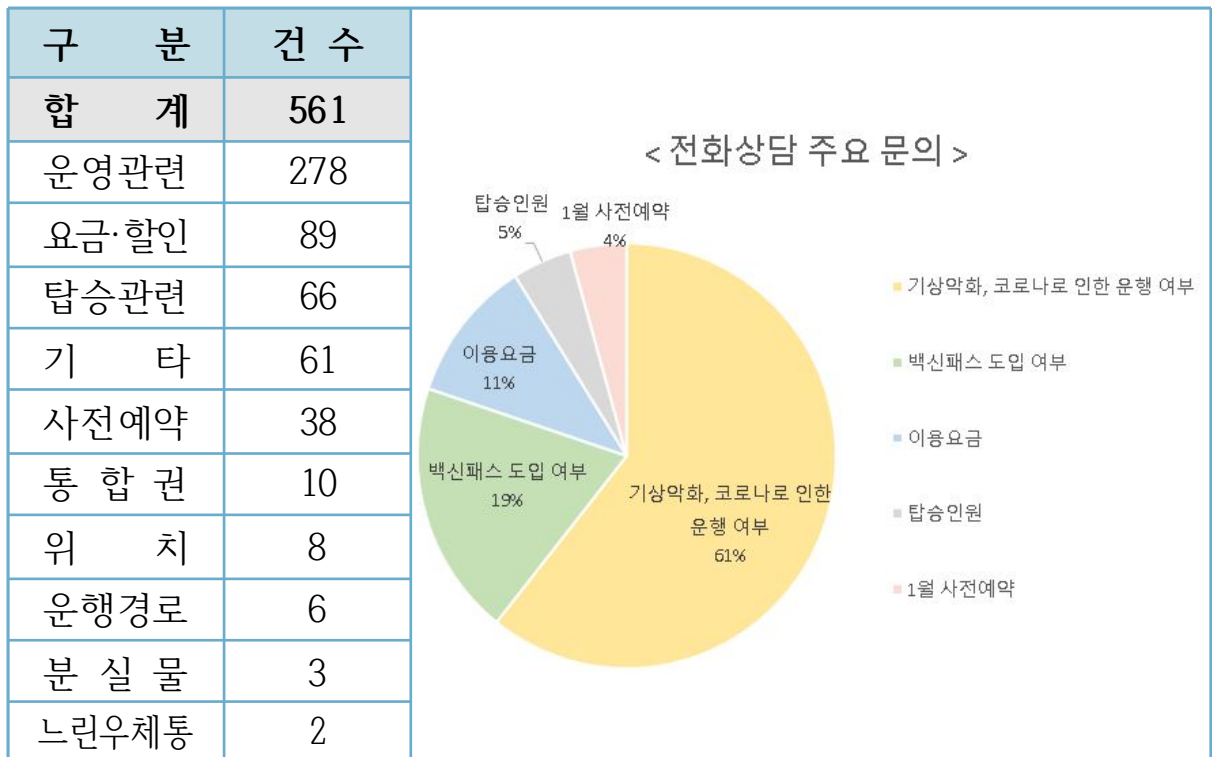
## 1 개요

- 접수기간 : 2021. 12. 1.(수) ~ 12. 31.(금)
- 접수채널 : 온라인 (케이블카 대표전화, SNS, 홈페이지 등)  
오프라인 (현장)
- 접수현황 : 808건

(단위: 건)

총계	온라인					오프라인	
	전화	SNS	홈페이지	네이버리뷰	소계	현장	소계
808	561	196	-	51	808	-	-

### ○ 전화 상담/문의 현황



## 2 온라인 VOC 채널 분석

### □ 전화

#### ○구 분 별

(단위: 건)

합계	단순문의	복합문의	민원	기타
538	555	6	-	-

- 케이블카 운영에 관한 단순 문의 외 케이블카 벤치마킹, 주차시설 이용에 관한 문의 등 발생

#### ○주요문의 및 답변

1	문의사항	방역패스 도입 여부 문의
	답변내용	· 현재 방역패스 도입 전이며, 코로나19 백신 미접종자도 탑승 가능함 안내 · 코로나19 확산 방지를 위해 케이블카 방문 시 안심콜 실시와 모든 탑승객의 체온 측정 실시 중이며, 캐빈 내 소독과 환기 시행중 안내
2	문의사항	1월 사전결제 티켓 오픈일 문의
	답변내용	· 12월 마지막 주 오픈 될 예정이며, 1월 휴장일 및 운영사항 반영 후 오픈되기 때문에 정확한 일자 안내 어려움 말씀드림
3	문의사항	거리두기 단계 조정으로 인한 탑승 인원 문의
	답변내용	· 사적 모임 인원 조정에 따라 최대 4인까지 탑승가능하며, 현재 일행끼리 탑승하고 있다고 안내 (12월17일 기준)
4	문의사항	케이블카 탑승 후 할인 적용 문의
	답변내용	· 발권 후 탑승 전까지만 환불 후 할인 적용이 가능하며, 운영 정책 상 탑승하신 티켓에 대해서는 할인 적용이 어려움 안내

## □ SNS 및 네이버 플레이스

### ○구 분 별

(단위: 건)

합계	이용만족	아쉬운 점	민원	기타
247	242	2	-	3

- 넷플릭스 '먹보와 털보' 경남 남해편 사천바다케이블카 리뷰
- 캐빈 내 음악이 나오면 더 좋을 것 같다는 의견과 특산물 판매점 앞 캐빈 포토존 관리 미흡에 대한 아쉬움 게시

### ○유 형 별

(단위: 건)

합계	운영	시설	경관	직원	이벤트·행사	느린우체통	기타
247 (100%)	80 (32%)	51 (21%)	102 (41%)	1 (1%)	3 (1%)	7 (3%)	3 (1%)

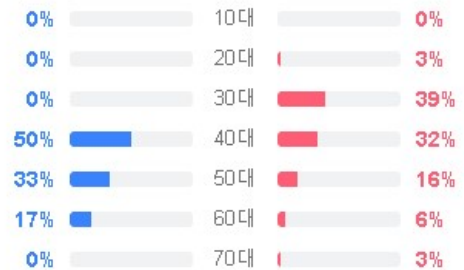
※ 기타 : 각산 산행 코스, 넷플릭스 '먹보와 털보' 방송 리뷰

- 경관(주간 및 야간 경관) > 케이블카 운영관련(운행경로, 방역 등) > 시설(관리된 캐빈, 포토존) 순으로 나타남

### ○'네이버 플레이스'\* 리뷰 작성 고객 성별·연령별 비율

\* 네이버에서 사천바다케이블카 검색 시 보여지는 페이지

\* 케이블카 소식 및 예매, 리뷰, 사진 확인 가능



[1] 성별 비율

[2] 연령별 비율

- 30대 > 40대 > 50대 순으로 네이버 리뷰 작성 비율이 높음

### 3 개선 완료 사항

#### □ 사전결제 사이트 내 티켓 안내 문구 변경

##### ○ 티켓 안내 문구에 대한 혼동 발생

- '구매 후 익일부터 사용가능합니다.' 문구 중 '익일'표현에 대한 혼동 발생
- '익일' 표현을 '다음날'로 변경하여 직관적 이해 제공

——— 예매 전 반드시 확인하세요! ———

① [정기 휴장일 안내]

- 정기 휴장일 : 2021.12.06(월) ,  
2021.12.20(월)  
※ 정기 휴장일은 사천바다케이블카 미운영합니다.

② [유의사항]

구매 후 **익일부터** 사용가능합니다.  
당일 구매 후, 당일 사용 불가  
ex. 12월 1일 구매 시, 12월 2일부터 사용 가능

기존

——— 예매 전 반드시 확인하세요! ———

① [정기 휴장일 안내]

- 정기 휴장일 : 2022.01.03(월) ,  
2022.01.17(월)  
※ 정기 휴장일은 사천바다케이블카 미운영합니다.

② [유의사항]

구매 후 **다음날부터** 사용가능합니다.  
**구매한 날은 사용이 안됩니다.**  
ex. 1월 1일 구매 시, 1월 2일부터 사용 가능

변경 후

### 4 개선 필요 사항

#### □ 특산물 판매점 앞 캐빈 포토존 관리 미흡에 대한 의견 제시

##### ○ 현황



○ 개선방안

- 불투명한 창문 교체 및 내부 의자 수리를 통한 포토존 개선
- 포토존 내부 주기적 청소로 깨끗한 이미지 유지