

# 2022년 1월 고객의소리(VOC) 채널 분석

2022년 1월 각종 채널을 통해 접수된 케이블카 관련 고객의 소리 (VOC) 현황을 분석하여 고객서비스 품질 향상에 기여코자 함.

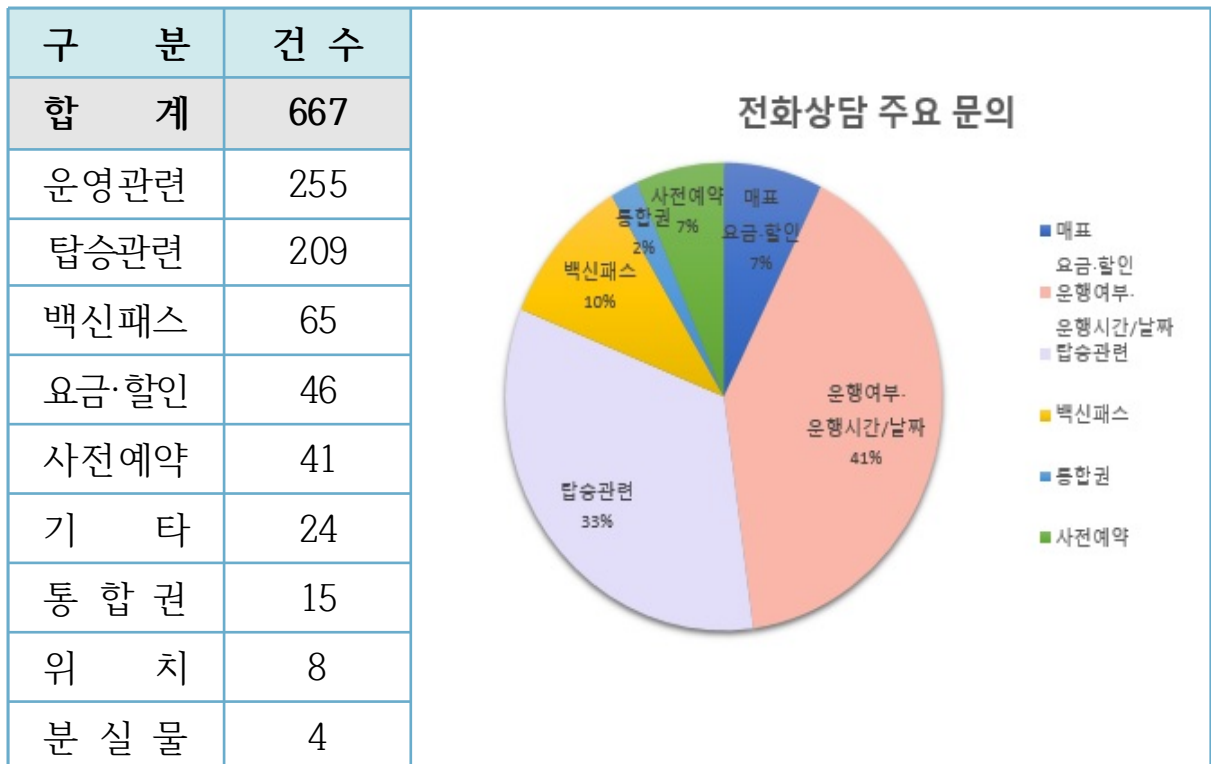
## 1 개요

- 접수기간 : 2022. 1. 1.(토) ~ 1. 31.(월)
- 접수채널 : 온라인 (케이블카 대표전화, SNS, 홈페이지 등)  
오프라인 (현장)
- 접수현황 : 859건

(단위: 건)

총계	온라인					오프라인	
	전화	SNS	홈페이지	네이버리뷰	소계	현장	소계
859	667	140	1	51	859	-	-

### ○ 전화 상담/문의 현황



## 2 온라인 VOC 채널 분석

### □ 전화

#### ○구 분 별

(단위: 건)

합계	단순문의	복합문의	민원	기타
667	661	4	2	-

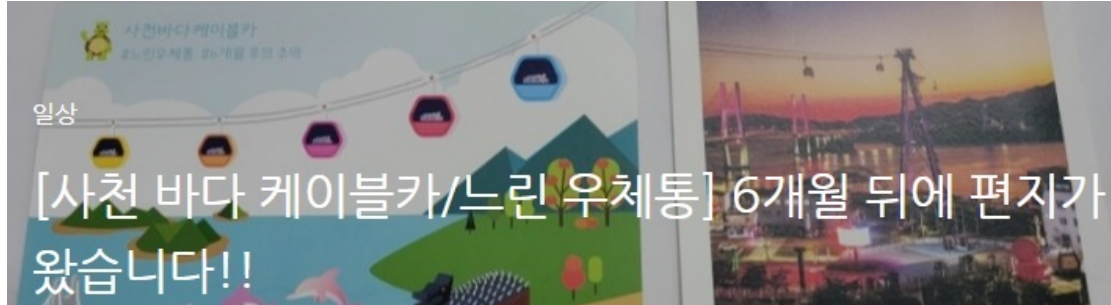
- 케이블카 운영에 관한 단순 문의 외 사천시 관광지 관련 문의 등 발생
- 주말 대기 발생 시 초양정류장에서 하차 거부 민원 발생

#### ○주요문의 및 답변

문의사항	설날 운행 여부 문의
답변내용	· 설날 연휴 정상운행 및 1월 30(일), 31(월), 2월 1일(화)은 야간운행 실시로 7시까지 매표 가능함을 안내
문의사항	초양 정류장 매표 가능 여부 문의
답변내용	· 초양 정류장에서는 매표가 불가능 하고, 대방정류장에서만 매표 및 탑승 가능함을 안내 (사천대로 18 대방정류장 주소 안내)
문의사항	애완동물 동반 탑승 가능 문의
답변내용	· 다른 고객들의 편의를 위해 애완동물은 탑승이 불가하고, 보관함은 따로 없음을 안내

## □ SNS 및 네이버 후기

### 네이버 블로그 후기



그게 벌써 6개월이 지나서 엽서가 오늘 도착해 있었습니다ㅎㅎㅎ

이렇게 반가울 수가! 😊😊

어렸을 때는 편지를 써서 서로 전달하고 그랬지만, 요새는 카톡이나 문자로 다 하니까 이런 감성을 느낄 수 없었는데 색다르고 좋았어요!

아무튼 오늘 평범한 하루 중 하나였는데 느린 우체통 덕분에 엽서를 받고 특별한 하루가 되었습니다!!

### 인스타그램 후기



**manyang\_gus** 남쪽나라 케이블카가 너무 많아서 고민했는데 사천 바다케이블카는 1번 매표로 3번이나 태워준다.

섬이 많은 다도해 바다도  
자주보던 동해바다랑 달라  
통창유리로 바다위를 나는듯 타고

죽방렴이라는 이고장 특유의 낚시시설도 본다.

압권은 케이블카로 올라가는 사천 각산에서 다도해 바라보기!  
왜적 침입많은 남쪽나라의 봉수대와  
봉수꾼이 머문 막사도 보며  
역사체험도 하니

레저 + 역사 1석2조 !!

#사천여행 #남해여행 #바다케이블카 #사천바다케이블카 #사천케이블카  
#여행에미치다\_국내