

2022년 2월 고객의소리(VOC) 채널 분석

2022년 2월 각종 채널을 통해 접수된 케이블카 관련 고객의 소리 (VOC) 현황을 분석하여 고객서비스 품질 향상에 기여코자 함.

1 개요

- 접수기간 : 2022. 2. 1.(화) ~ 2. 28.(월)
- 접수채널 : 온라인 (케이블카 대표전화, SNS, 홈페이지 등)
오프라인 (현장)
- 접수현황 : 578건

(단위: 건)

총계	온라인					오프라인	
	전화	SNS	홈페이지	네이버리뷰	소계	현장	소계
578	435	116	1	26	578	-	-

○ 전화 상담/문의 현황



2 온라인 VOC 채널 분석

□ 전화

○ 구분별

(단위: 건)

합계	단순문의	복합문의	민원	기타
435	432	2	1	-

- 케이블카 운영에 관한 단순 문의 외 사천시 주변 관광지 문의 등 발생
- 36개월 미만 아동 무료 탑승 관련 민원 발생

○ 주요문의 및 답변

문의사항	기상악화(강풍) 영업중단 기준 문의
답변내용	각 타워에 있는 풍속 계측기로 현재 풍속 확인 가능하고, 15m/s 이상일 경우 운행 중지하고 있음을 안내함
문의사항	자연휴양림에서 각산까지 등산 방법 문의
답변내용	자연휴양림에서 각산으로 올라가는 등산로는 따로 없고, 각산으로 올라가는 임도를 통해 각산 정상까지 올라 갈 수 있음을 안내함
문의사항	다자녀 할인 여부 문의
답변내용	현재 다자녀 관련 할인 항목은 없음을 안내함

□ SNS 및 네이버 후기

네이버 블로그 후기



우와~!!! >▽<
저는 낮에 더 예뻐 거라 생각했는데
야경이 환상적이에요 ~
불 켜진 삼천포대교와 석양도 분위기 있고
바다에 작은 섬들이 모여 있는데 작은 불빛들이 보여 참 예뻐답니다

인스타그램 후기

amming_j 첫날 사천 케이블카를 타러갔는데
크리스탈이랑 일반이있는거예요

크리스탈이 더 좋을거같아서 탔는데
바닥이 유리.....🤔

와...^^ 심장이 아파와 .. ㅎㅎ

남해여행 오시는분들
#사천바다케이블카 꼭 타보세요
바다밑으로 배지나가는거 힐링...❤️

정류장이 2군데있는데
산 정거장에서 전망대로 올라가면
경치가 너무좋아요 😊

.
.
#사천여행
#남해여행지추천
#케이블카