

2022년 5월 고객의소리(VOC) 현황

2022년 5월 각종 채널을 통해 접수된 케이블카 관련 고객의 소리 (VOC) 현황을 분석하여 고객서비스 품질 향상에 기여코자 함.

개 요

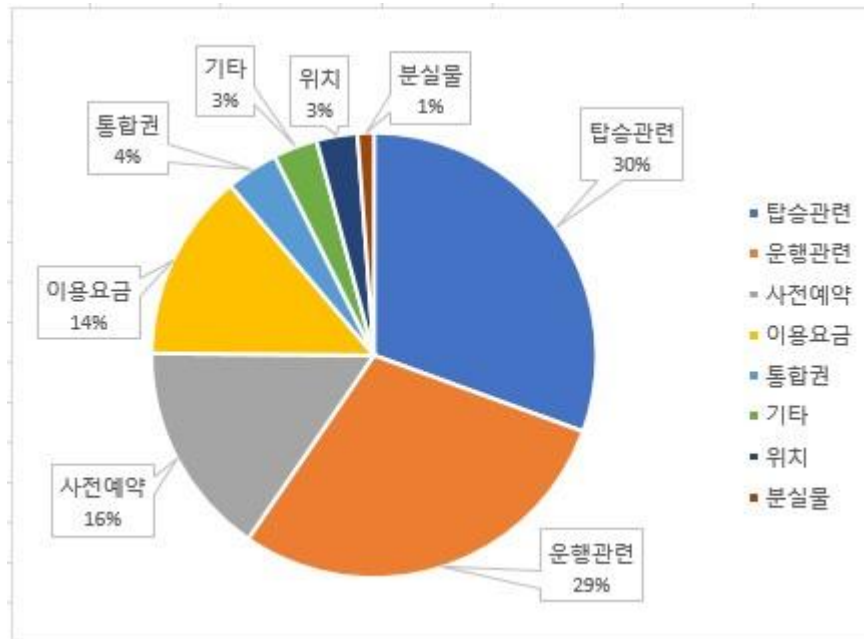
- 접수기간 : 2022. 5. 1.(일) ~ 5. 31.(화)
- 접수채널 : 온라인 (케이블카 대표전화, SNS, 홈페이지 등)
오프라인 (현장)
- 접수현황 : 1093건

(단위: 건)

| 총계 | 온라인 | | | | | 오프라인 | |
|------|-----|-----|------|-------|------|------|----|
| | 전화 | SNS | 홈페이지 | 네이버리뷰 | 소계 | 현장 | 소계 |
| 1093 | 841 | 185 | - | 67 | 1093 | - | - |

케이블카 전화 상담 현황

| 구 분 | 건 수 |
|-------|-----|
| 합 계 | 841 |
| 탑승관련 | 257 |
| 운행관련 | 244 |
| 사전예약 | 131 |
| 이용요금 | 115 |
| 통 합 권 | 32 |
| 기 타 | 27 |
| 위 치 | 25 |
| 분 실 물 | 10 |



대표전화 민원 사항

| | |
|-------|---|
| 발생일 | 2022. 05. 29(일) |
| 주요 내용 | 걷기대회 참가 인원 300여명이 아쿠아리움 관람 후 한꺼번에 초양정류장에서 케이블카 탑승. 그로 인한 케이블카 탑승 고객 대기시간 증가 민원 발생. |
| 조치사항 | 당시 대방정류장 탑승 대기 고객이 없어서 빈 캐빈을 초양정류장으로 보내는 방법을 통해 케이블카 탑승 대기시간 감소시킴. |

고객 후기

네이버 블로그 후기



사천 최고의 여행코스로 꼭 가봐야할 사천케이블카.
산에서 바라보는 아름다운 바다 뷰는
물론 바다를 가로질러 만나는 풍경 하나만으로도
행복한 여행의 맛을 느낄수 있는 사천케이블카를
사천에 오시면 꼭 타보시기를 권해본다.

바다 풍경을 보면서 남해나 통영 못지않는
사천의 아름다운 풍경에 꼭 빠지게된다.
이런 연유로 사천케이블카를 꼭 타봐야한다.
한려수도의 자랑인 다도해의 풍경에 온몸에서는
탄성의 메아리가 각산 주변으로 맴돌고 있다.

인스타그램 후기

crystalkim0928 • 팔로우

삼천포 각산전망대

...

crystalkim0928 #사천여행 #사천바다케이블카
산, 바다, 섬을 잇는 국내 최초의 케이블카!
총 2.43km 25분 소요되는 최장 구간!!!
바다를 건너 초양도 산책을 하고, 해발 408m 각산전망대도 오르
고~!
#각산전망대 아래로 내려다 보이는 삼천포 앞바다의 섬들이 한눈
에 들어온다.
#경상남도 #사천 여행 시 꼭 타보길 강력 추천~~~

네이버 예약 후기



제가 타본 국내케이블카중에선 최고예요 코스도 길고
정상에서 바라보는 한려해상의 풍경은 정말 아름답습
니다



사천으로 여행을 계획중 이라면
꼭 타라고 강추합니다
산과 바다를 다 볼수 있는
진짜 경치 넘 좋아요^^
제가 타 본 케이블카 중 최고~~*