

문서번호	케이블카사업팀 -3229 (2024.9.4.)
보존기간	1년
보고일자	2024. 09. 04
공개여부	공개

사원	팀장	상임이사	
한혜선	김강채	전결 09/04 이의성	
협 조	과장 이상원		

2024년 8월 고객의 소리 채널 분석



사천시시설관리공단

2024년 8월 '고객의 소리' 현황 보고

2024년 8월 간 각종 채널을 통한 케이블카 관련 '고객의 소리' 현황을 분석하여 고객서비스 품질 향상을 도모코자 함.

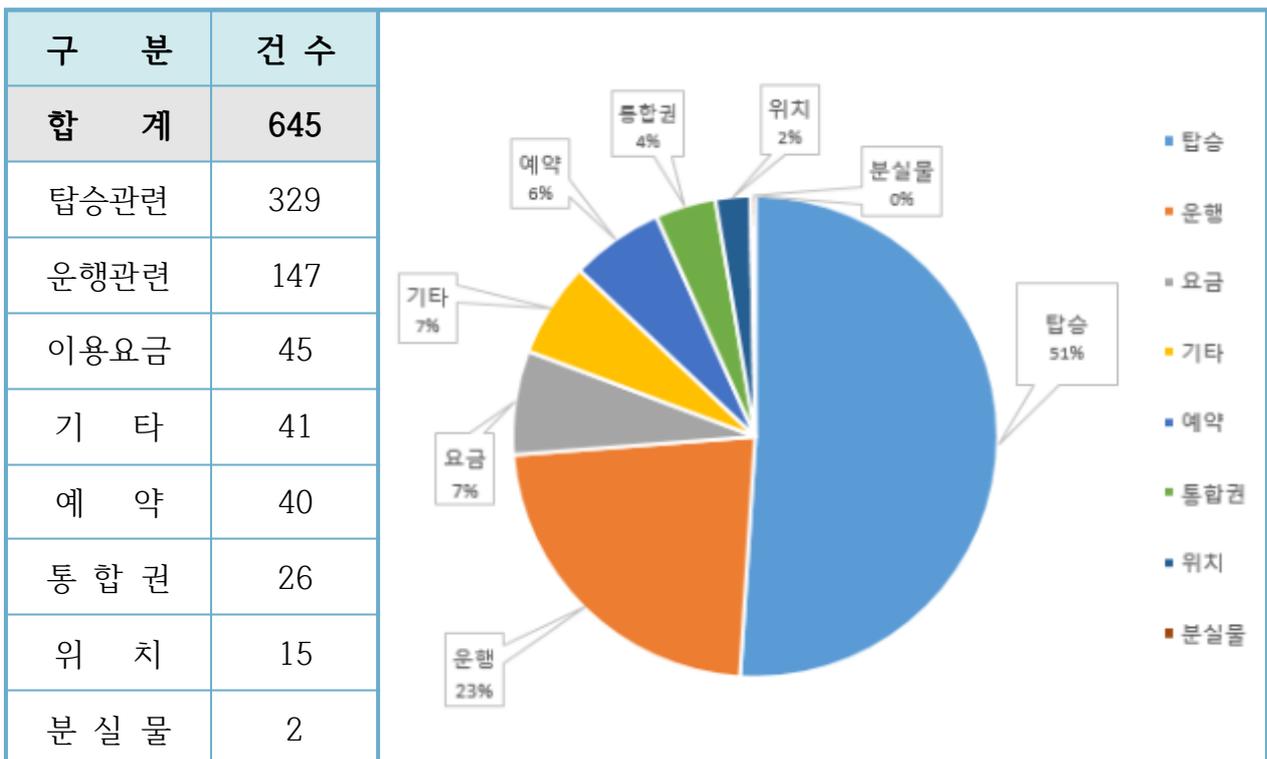
I 개요

- 접수기간 : 2024. 8. 1.(목) ~ 8. 31.(토)
- 접수채널 : 케이블카 대표전화, SNS, 홈페이지, 온라인 예약후기 등
- 접수현황 : 754건

(단위: 건)

합계	전화	SNS	홈페이지	네이버리뷰
754	645	66	-	43

II 케이블카 대표전화 상담 현황



III 전화 상담 세부 내용

○ 탑승 및 운행관련

- 탑승 시간, 탑승 가능 인원 수, 운행 코스, 길이, 편도 이용 문의
- 유모차 탑승, 반려동물 탑승 여부 문의
- 탑승 출발지 정류장 문의, 주소 확인
- 에어컨 설치 여부 확인
- 다른 일행과의 동반탑승에 관한 문의

○ 이용 요금

- 수학여행 및 여행사 단체요금 문의
- 통합권 할인 및 가격, 편도 이용 문의

○ 예 약

- 사전예약 또는 현장발권가능 문의
- 단체 탑승 시 사전 예약 문의

○ 기 타

- 수화물 보관 문의
- 초양정류장 발권 및 출발 가능여부 문의
- 아쿠아리움 이용방법 및 셔틀버스운행 문의

IV 고객 후기

<p> 11 리뷰 31 · 사진 59</p> <p>팔로우</p>  <p>사천바다케이블카 24년 8월 이용권 예약 후 이용 대기 시간 바로 입장 가족모임 부모님 통유리로 되어있어서 바다구경 산구경 제대로 했습니다 부모님도 너무 좋아하셨어요</p> <p> 반응 남기기 8.15.목 · 1번째 방문 · 예약</p>	<p> 맑음513 리뷰 684 · 사진 26</p> <p>팔로우</p>  <p>사천바다케이블카 24년 8월 이용권 예약 후 이용 대기 시간 10분 이내 여행 부모님 사천의 트레이드마크# 바다와 산 모두 볼 수 있어서 너무 좋아요 🍌 부모님도 너무 좋아하셨어요^^ 전국민이 모두 타는 그날까지# 어서 타세요 강추입니다 ❤️</p> <p> 반응 남기기 8.3.토 · 1번째 방문 · 예약</p>
--	---