

문서번호	경영기획팀-3539 (2023.6.1.)
보존기간	5년
보고일자	2023. 06. 01
공개여부	공개

사원	상임이사		
	전결 06/01		
김달리	하봉삼		
협 조	팀장 허영준		

2023년 5월 고객의 소리 채널분석



사천시시설관리공단

2023년 5월 고객의소리(VOC) 현황

2023년 5월 각종 채널을 통해 접수된 케이블카 관련 고객의 소리 (VOC) 현황을 분석하여 고객서비스 품질 향상에 기여코자 함.

개 요

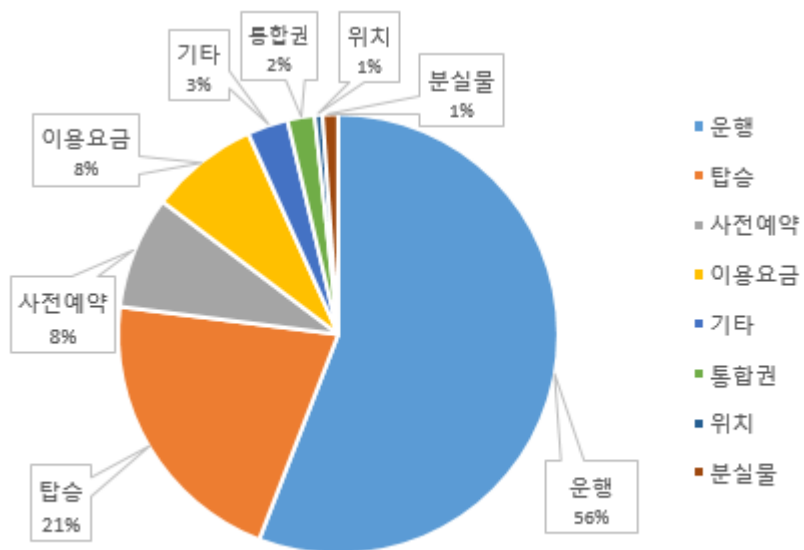
- 접수기간 : 2023. 5. 1.(월) ~ 5. 31.(수)
- 접수채널 : 온라인 (케이블카 대표전화, SNS, 홈페이지 등)
오프라인 (현장)
- 접수현황 : 829건

(단위: 건)

총계	온라인					오프라인	
	전화	SNS	홈페이지	네이버리뷰	소계	현장	소계
829	700	90	-	39	829	-	-

케이블카 전화 상담 현황

구 분	건 수
합 계	700
운행관련	391
탑승관련	148
사전예약	58
이용요금	56
기 타	21
통 합 권	14
분 실 물	8
위 치	4



고객 후기

네이버 예약 후기



청명한 날씨에 넘 예쁜 바다 조망하면서 즐거운 가족 여행이였습니다~^^

네이버 블로그 후기



전국의 유명하다는 케이블카는 정말 많이 이용해 봤지만, 저는 지금껏 제가 타본 케이블카 중 단연 으뜸은



'사천 케이블카'라고 대답할 수 있을 만큼 만족도가 너무 높았어요. 20-25분 소요로 이용 시간이 길어서 정말 아쉬운 마음이 들지 않았고, 각 구간마다 임팩트 있는 관람코스가 정말이지 너무 마음에 들더라고요. 지방 소도시의 뷰 맞아?라는 의심이 들 만큼 정말이지 너무도 아름다운 뷰를 볼 수 있어서 참 좋았습니다.



대망의 하이라이트! '사천 바다 케이블카' 탑승!

우리 아이의 인생 첫 케이블카도

바로 이 사천 케이블카였다.

그때부터 아이는 케이블카 사랑에 빠졌다.

다른 몇개 케이블카를 타봐도

이곳 사천 케이블카 만한 것이 없었다.