

문서번호	케이블카운영팀 -1578 (2024.5.2.)
보존기간	1년
보고일자	2024. 05. 02
공개여부	공개

사원	과장	상임이사	
		전결 05/02	
한혜선	김강채	이의성	
협 조	대리 이성우		

---

## 2024년 4월 고객의 소리 채널 분석

---



사천시시설관리공단

# 2024년 4월 '고객의 소리' 현황 보고

2024년 4월 간 각종 채널을 통한 케이블카 관련 '고객의 소리' 현황을 분석하여 고객서비스 품질 향상을 도모코자 함.

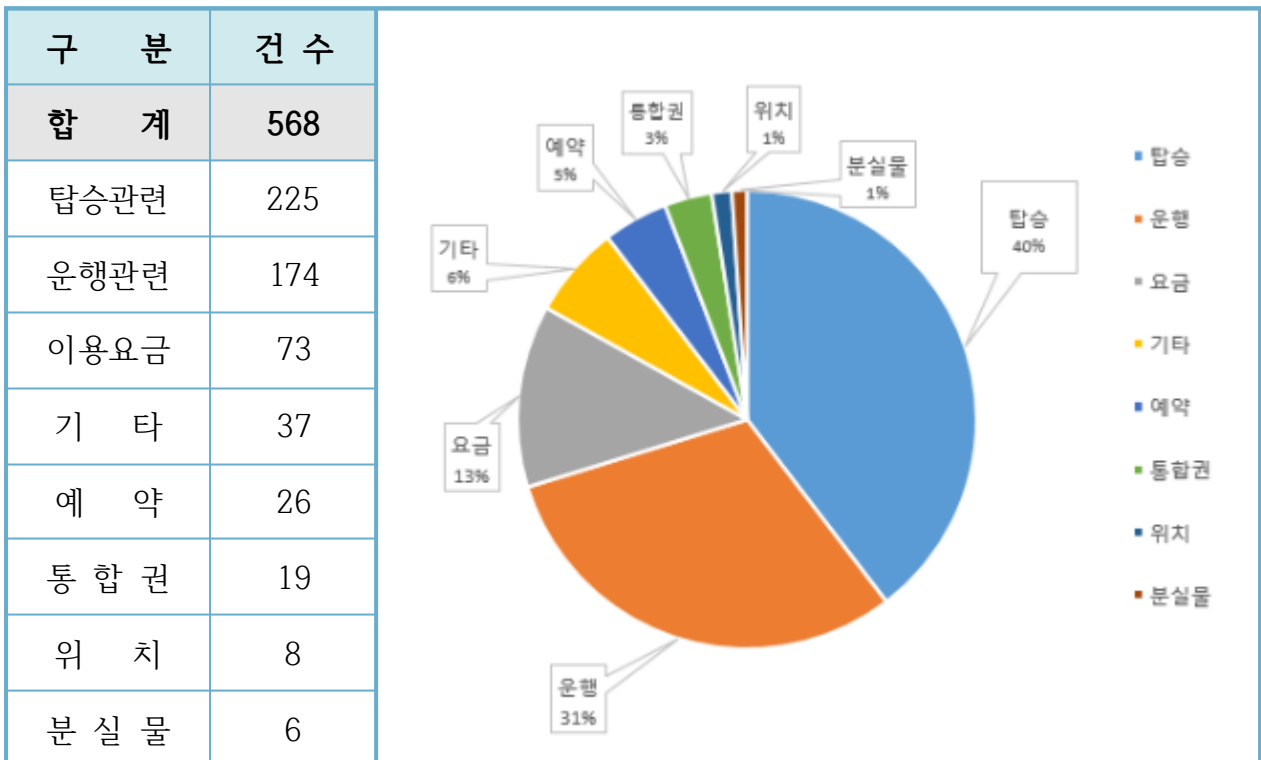
## I 개요

- 접수기간 : 2024. 4. 1.(월) ~ 4. 30.(화)
- 접수채널 : 케이블카 대표전화, SNS, 홈페이지, 온라인 예약후기 등
- 접수현황 : 625건

(단위: 건)

합계	전화	SNS	홈페이지	네이버리뷰
625	568	40	-	17

## II 케이블카 대표전화 상담 현황



### Ⅲ 전화 상담 세부 내용

#### ○ 탑승 및 운행 관련

- 탑승 시간, 탑승 가능 인원 수, 운행 코스, 길이, 편도 이용 문의
- 유모차 탑승, 반려견 탑승 여부 문의
- 탑승 출발지 정류장 문의, 주소 확인
- 7월 휴가철 연장 운영, 기상에 따른 운행 여부 확인

#### ○ 이용 요금

- 단체 할인 및 인솔자 무료 이용 가능 여부
- 문화누리카드 할인 및 사용 가능 여부
- 통합권 할인 및 가격, 편도 이용 문의

#### ○ 예 약

- 인터넷 사전 예약 시 선발권 가능 여부
- 단체 탑승 시 사전 예약 문의

#### ○ 기 타

- 주차 공간 및 전기차 충전 가능 여부
- 리베이트(판매장려금) 관련 문의
- 라디오 이벤트 당첨 티켓 사용기간 및 이용 방법 문의
- 분실물(캐빈, 화장실 등) 습득 문의

### Ⅳ 고객 후기

<div data-bbox="178 1444 247 1489"></div> <div data-bbox="258 1444 442 1489"><b>남해시금치뿌리</b> 리뷰 39 · 사진 71</div> <div data-bbox="667 1453 730 1476">말로우</div> <div data-bbox="178 1500 764 1727"></div> <p>이용 방법 예약 후   대기 시간 바로 입장   목적 나들이   동행 혼자</p> <p>날씨 좋은 날 일부러 갔는데 경치가 끝내줘요! 삼천포 자주 와서 대교 부근이 이쁘다는건 알고 있었는데 케이블카를 타니 또 다른 세상이 펼쳐집니다! 산 위에서 바라보는 경치! 남해, 저 멀리 금산, 지리산도 다 보여요! 각산 위에는 산책 코스도 있어서 좋았어요. 위에 해설가님도 물어보면 친절하게 자세히 설명도 해주시고. 저는 평일에 가서 덜 붐벼서 혼자 한 칸을 다 봤어요! 웬만하면 일행들만 태워서 정말 좋습니다! 사진, 삼천포 오면 정말 감추합니다</p> <div data-bbox="178 2011 347 2038">😊 반응 남기기</div> <div data-bbox="512 2011 756 2038">4.24.수 · 1번째 방문 · 예약</div>	<div data-bbox="821 1444 890 1489"></div> <div data-bbox="901 1444 1050 1489"><b>나나0530</b> 리뷰 5 · 사진 2</div> <div data-bbox="1310 1453 1374 1476">말로우</div> <div data-bbox="821 1500 1220 1816"></div> <p>이용 방법 예약 후   대기 시간 10분 이내   목적 여행   동행 부모님</p> <p>크리스탈케이블카로 탑승했고 왕복으로 내리지 않고 한바퀴돌면 30분걸려요. 사천앞바다와 산을 다 볼 수 있고 주변 섬들도 보여서 너무 예뻐요. 중간에 내려서 구경하고 다시타도 되게 되어있어 사천을 구경할때 한번쯤 타고 주변을 구경하는 것도 좋을 것 같아요.</p> <div data-bbox="821 2022 991 2049">😊 반응 남기기</div> <div data-bbox="1166 2022 1410 2049">4.7.일 · 1번째 방문 · 예약</div>
---	--