

월미바다열차 고객만족도 조사 결과



I 조사개요

II 조사내용

III 분석내용 및 평가

III 개선방안

I . 조사개요

- 조사기간 : 10. 15.(화) ~ 10. 16.(수)(2일간)
- 조사대상 : 월미바다열차 이용 고객
- 조사역 : 월미바다역외 3개역
- 표본수 : 200본
- 조사자 : 고객지원팀장외 1명
- 조사방법 : 1:1 대면 설문조사

II. 조사내용

□ 설문구성

○ 3개 부문, 총 20문항

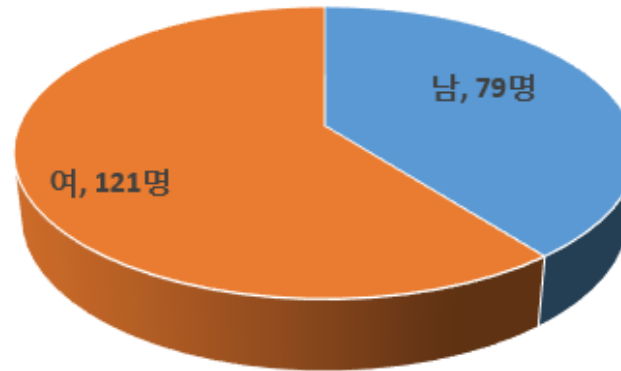
○ 설문내용

- 월미도 관광여건 및 이용현황 : 1 ~ 5번
- 월미바다열차 이용만족도 및 개선사항 : 6 ~ 16번
⇒ 월미바다열차 이용편의성, 만족도 조사, 건의사항 의견
- 설문대상자 일반현황 : 17 ~ 20번

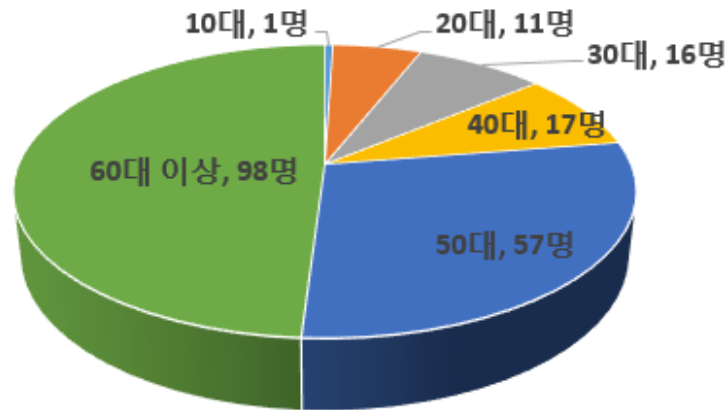
III. 분석내용 및 평가

- 월미도 관광여건 및 이용현황
- 월미바다열차 이용만족도 및 개선사항
 - 월미바다열차 홍보
 - 운영체계(요금 · 운행횟수 · 운영시간)의 적정성
 - 운영의 편의성
 - 개선과제
- 월미바다열차 주 이용고객

성별

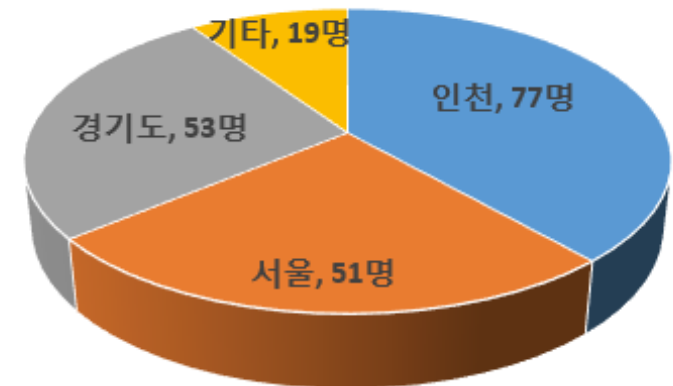


■ 남 ■ 여



■ 10대 ■ 20대 ■ 30대 ■ 40대 ■ 50대 ■ 60대 이상

연령별



■ 인천 ■ 서울 ■ 경기도 ■ 기타

거주지역별

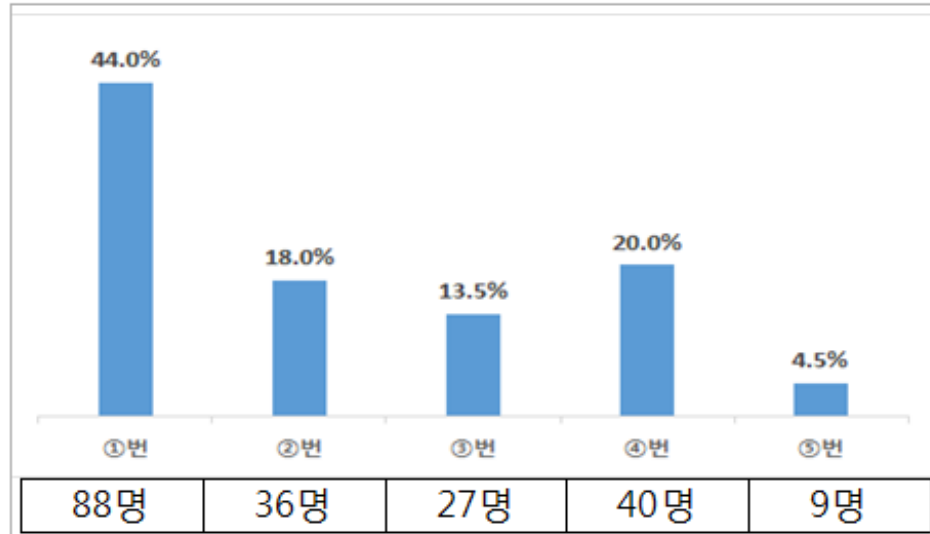
□ 문항별 조사결과

1 월미도 관광여건 및 이용현황

1 귀하께서는 그 간 월미도를 몇 번 정도 방문하십니까?

- ① 1~2번
- ② 3~4번
- ③ 5~6번
- ④ 7번이상
- ⑤ 없음

[200명 응답]

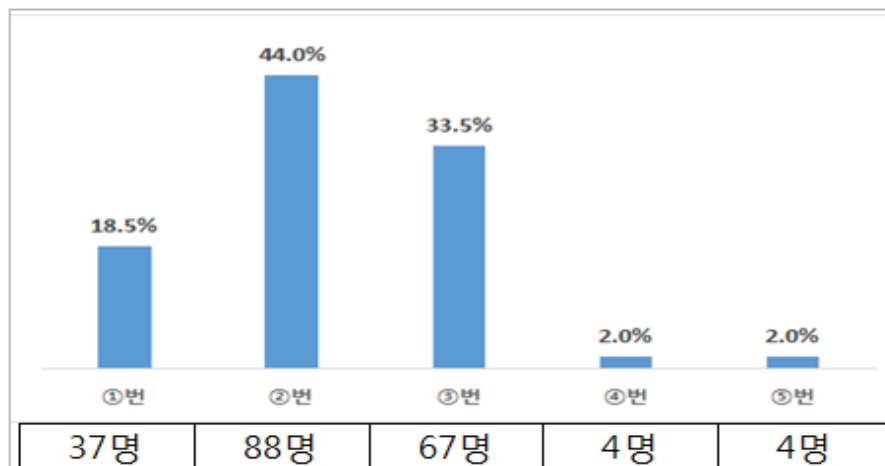


2

귀하께서 방문하신 월미도 내 관광지에 대한 만족도는 어느 정도입니까?

- ① 매우 만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우 불만족

[200명 응답]

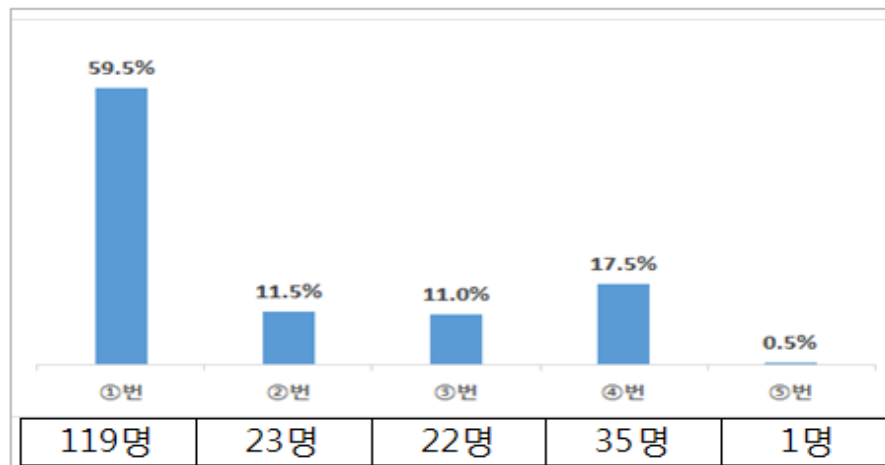


3

귀하께서 생각하시는 월미도 관광지의 장점은 무엇입니까?

- ① 당일 여행이 가능한 지리적 위치
- ② 풍부한 관광 인프라(교통, 숙박, 쇼핑 등)
- ③ 관광명소가 다수 분포
- ④ 다양한 먹거리, 볼거리가 풍부
- ⑤ 기타

[200명 응답]

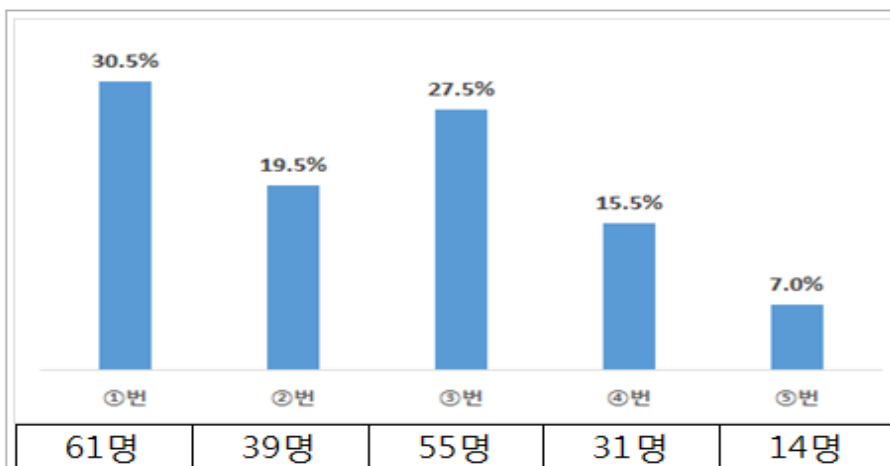


4

귀하께서 생각하시는 월미도 관광지의 단점은 무엇입니까?

- ① 관광객을 만족시켜줄 새로운 시설 및 프로그램 개발 부족
- ② 편의시설 부족(안내체계불편, 시설노후화, 주차공간 부족 등)
- ③ 다른 관광지와 연계성 부족
- ④ 먹거리 부족 또는 높은 물가 수준
- ⑤ 기타

[200명 응답]

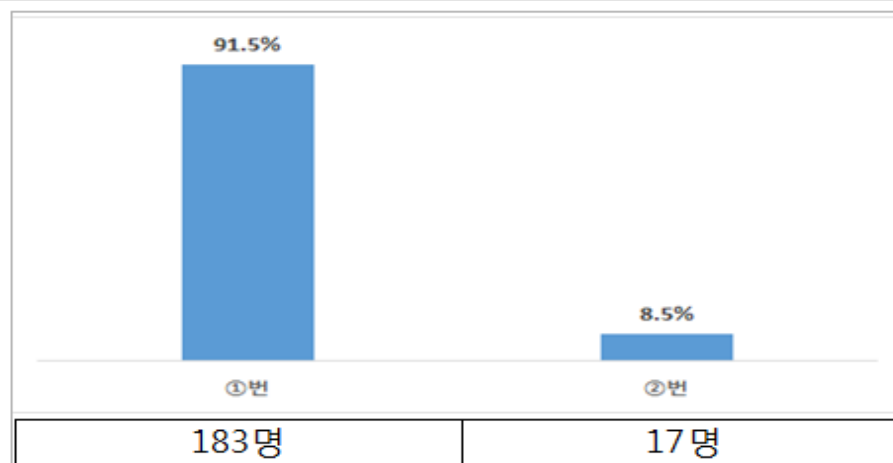


5

귀하께서 향후 월미도를 재방문할 의사가 있으십니까?

- ① 네
- ② 아니오

[200명 응답]



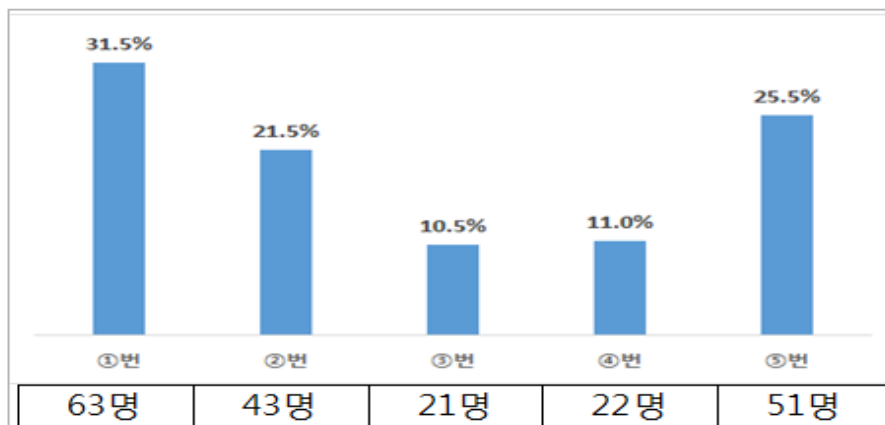
2 월미바다열차 이용만족도 및 개선사항

6

귀하께서 타 지역 관광지를 방문했을 때 관광용 모노레일을 이용한 경험이 있습니까?

- ① 1번
- ② 2번
- ③ 3번
- ④ 4번이상
- ⑤ 없음

[200명 응답]

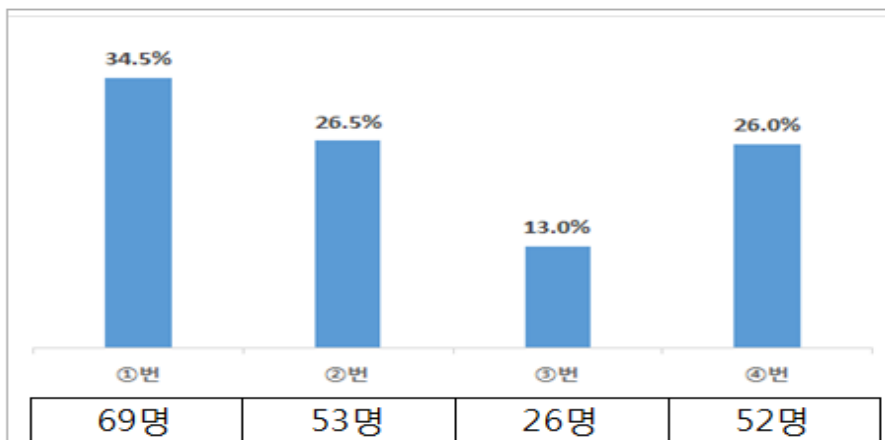


7

귀하께서 타 지역 관광지를 방문했을 때 관광용 모노레일을 이용한 이유는 무엇입니까?

- ① 새로운 시설 이용
- ② 편리한 이동 가능
- ③ 타 관광시설과 연계
- ④ 기타

[200명 응답]

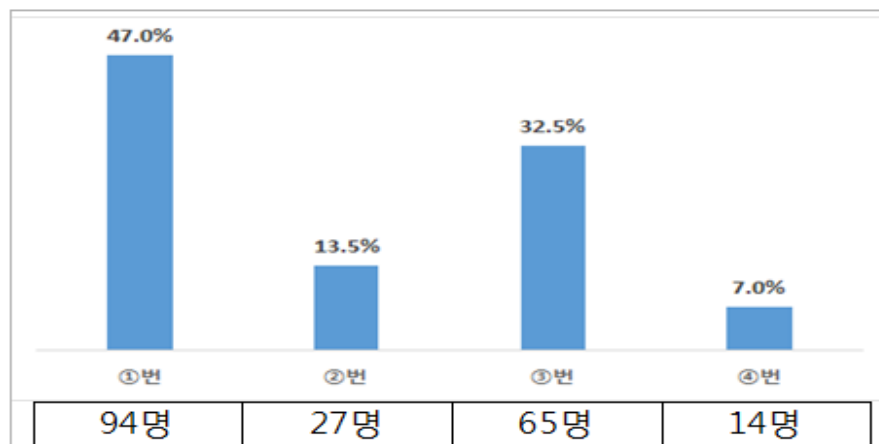


8

귀하께서는 어떤 경로로 일미바디열차에 대해 알고 오셨습니까?

- ① 언론보도(TV, 신문)
- ② 인터넷
- ③ 주변사람 추천
- ④ 기타

[200명 응답]

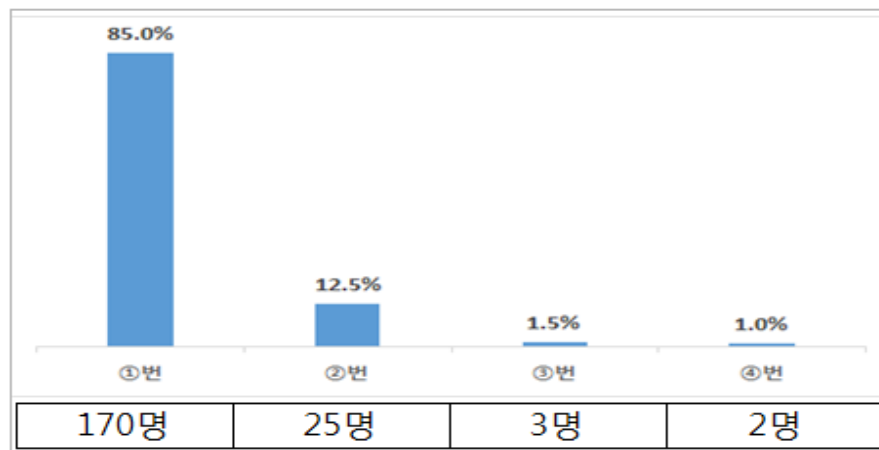


9

귀하께서는 일미바디열차 요금은 얼마가 적정하다고 생각하십니까?

- ① 5,000원 ~ 6,000원
- ② 6,000원 ~ 8,000원
- ③ 8,000원 ~ 10,000원
- ④ 10,000원 ~ 12,000원

[200명 응답]

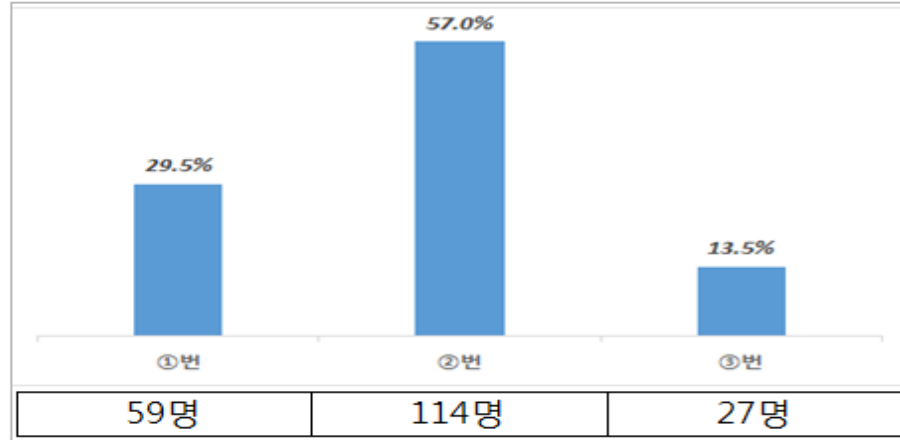


10

귀하께서는 월미바다열차 운행횟수가 적절하다고 생각하십니까?

- ① 짧다
- ② 적절하다
- ③ 길다

[200명 응답]

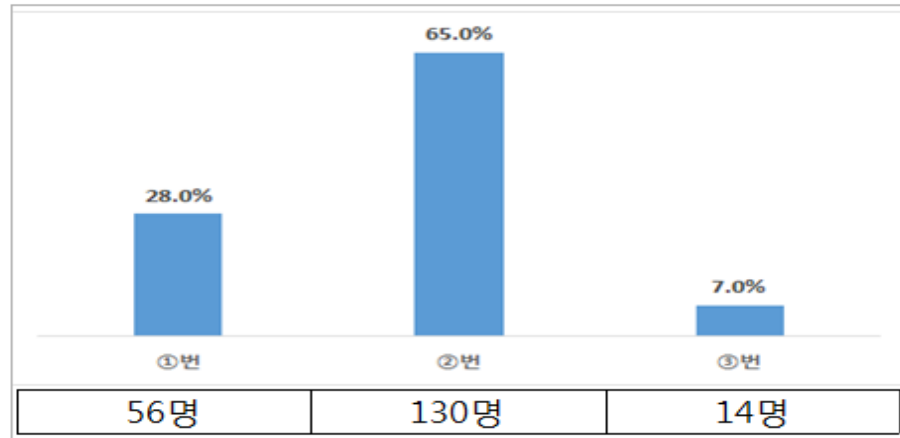


11

귀하께서는 월미바다열차 운영시간이 적절하다고 생각하십니까?

- ① 짧다
- ② 적절하다
- ③ 길다

[200명 응답]

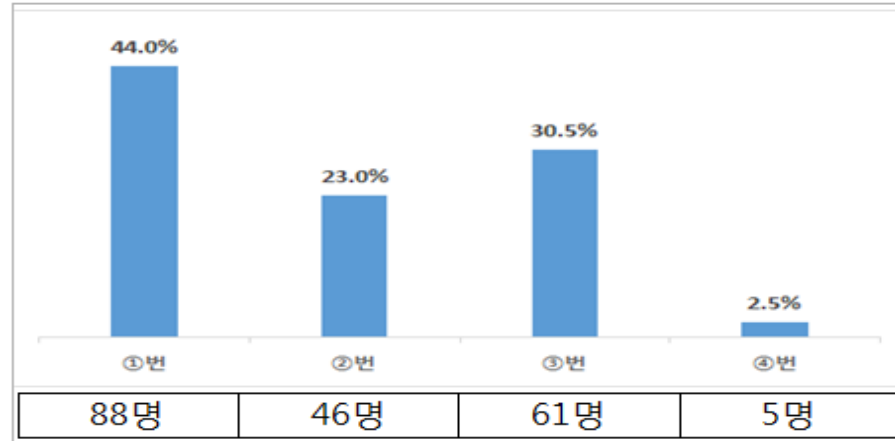


12

귀하께서는 이용하실 후 개선할 점이 있다면 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 이용 편의시설
- ② 열차 내부환경
- ③ 주변 관광자원
- ④ 기타

[200명 응답]

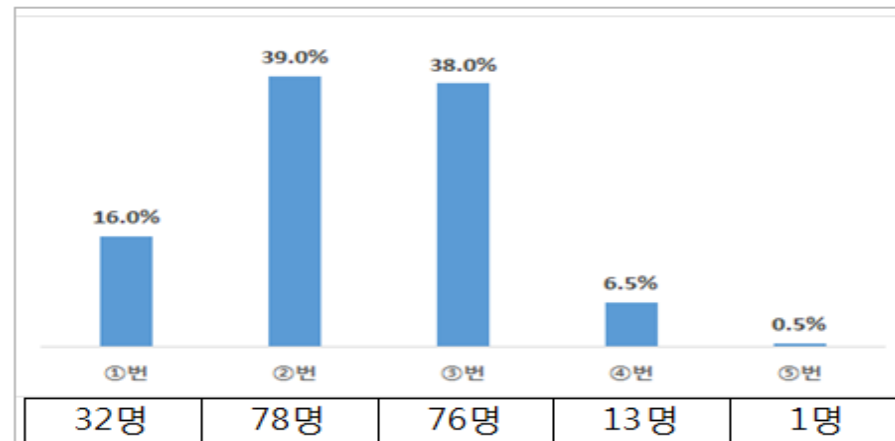


13

귀하께서는 편의시설에 대한 만족도는 어느 정도입니까?
(승차권발매기, 게이트, 엘리베이터등)

- ① 매우 만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우 불만족

[200명 응답]

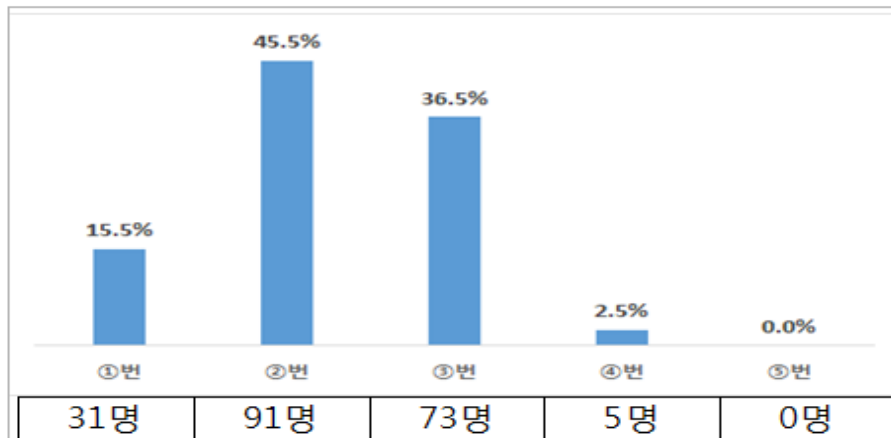


14

귀하께서는 열차 내부 환경에 대한 만족도는 어느 정도입니까?
(냉난방시설, 안내방송 등)

- ① 매우 만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우 불만족

[200명 응답]

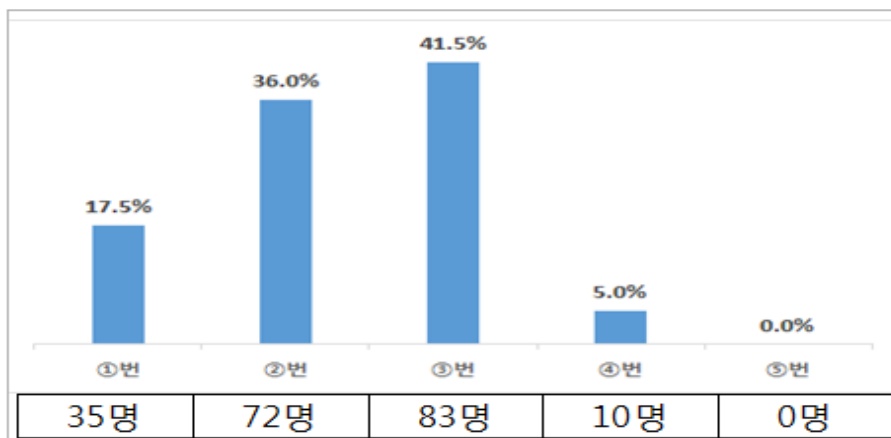


15

귀하께서는 옥상 전망대 등 역별 볼거리 및 이용에 대한 만족도는 어느 정도입니까?

- ① 매우 만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우 불만족

[200명 응답]

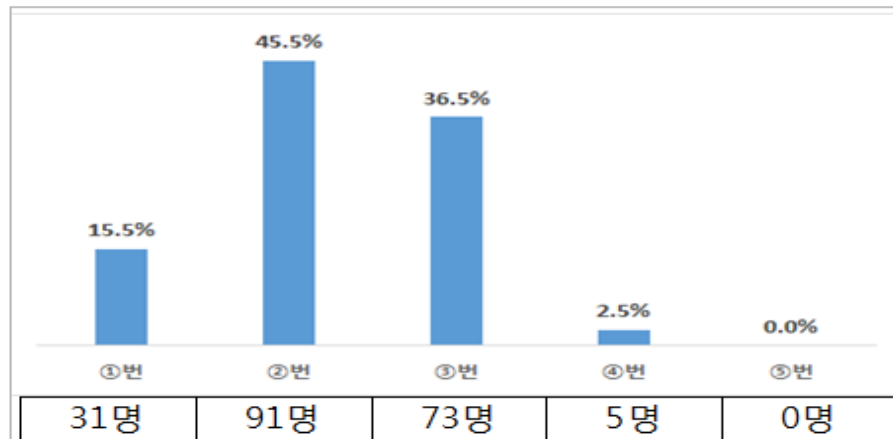


14

귀하께서는 열차 내부 환경에 대한 만족도는 어느 정도입니까?
(냉난방시설, 안내방송 등)

- ① 매우 만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우 불만족

[200명 응답]

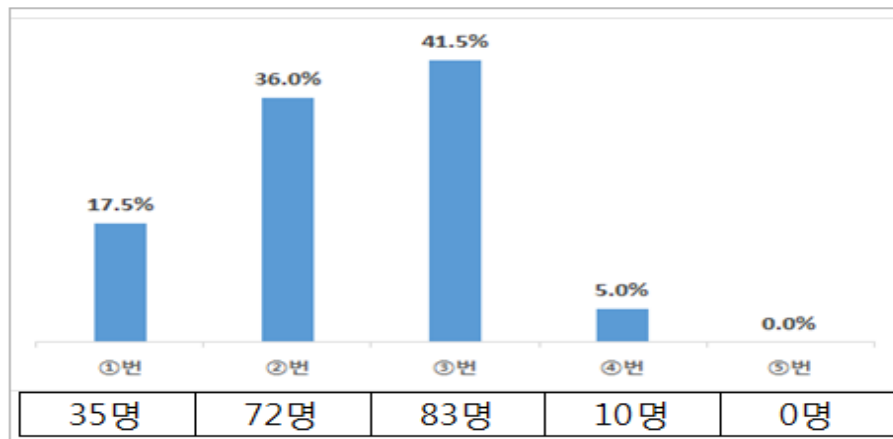


15

귀하께서는 옥상 전망대 등 역별 볼거리 및 이용에 대한 만족도는 어느 정도입니까?

- ① 매우 만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우 불만족

[200명 응답]



IV. 개선방안

1

대기시간 단축

2

열차 내 편리한 관람환경 조성

3

월미바다역 환승 개선