JJ리조트 10월 리뷰·VOC 분석

교육 영상 시연용 가상 자료 | 결과 예시 · 담당자 승인 전

408행에서 중복 8행 제외 = 400건 | 불만 240 · 칭찬 140 · 확인 필요 20

대기·지연 72건: 불만 중 30.0% / 전체 중 18.0%

1주 48/100건 → 4주 72/100건: 불만 비율 +24%p (가상 관찰값)

대기·지연 72건 | 불만 중 30.0% | 전체 중 18.0%

청결 54건 | 불만 중 22.5% | 전체 중 13.5%

음식 품질 42건 | 불만 중 17.5% | 전체 중 10.5%

시설 36건 | 불만 중 15.0% | 전체 중 9.0%

응대 24건 | 불만 중 10.0% | 전체 중 6.0%

요금·안내 12건 | 불만 중 5.0% | 전체 중 3.0%

제안 | 해솔호텔 · 청결 13건 · 근거 예0037 · 품질 담당 · 승인 후 7일 내

제안 | 바다호텔 · 대기·지연 9건 · 근거 예0038 · 운영 담당 · 승인 후 7일 내

제안 | 숲길호텔 · 청결 10건 · 근거 예0007 · 품질 담당 · 승인 후 7일 내

전체 12개 영업장 과제는 엑셀 개선과제 시트와 워드 보고서 참고.

확인 필요 20건 보존. 전월·매출·예약 자료 없음. 점수 하락 원인 및 조치 완료는 담당자 확인.