

1. 개요

- ▶ 신세계TV쇼핑 홈페이지 내 '고객의 소리' 접수 공간을 만들어 고객의 직접적인 소리를 듣고 신속한 처리 및 개선을 하고자 함.
- ▶ 고객의 소리 접수 건은 24시간 내 처리를 원칙으로 함.

2. 접수 및 처리 현황

- 3월 고객의 소리는 총 49건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

반품		교환		배송		주문관련 문의	상품 불량	환불 지연	업무처리 미흡	상품 문의	상품 불만	회수 지연	기타 (칭찬,건의 등)	합계
요청	불만	요청	불만	문의	지연									
10	2	8	2	3	3	4	5	2	2	2	2	1	3	49
12		10		6										

3. 개선사항

- 리모컨 주문시 배송지 변경/등록 하는 과정에서의 인지 오류 및 안내의 모호성으로 고객 불만 발생
→ 팝업 문구 개선을 통해, 고객이 현재 진행중인 단계 및 앞으로 진행되는 사항에 대해 정확한 인지 가능토록 조치
- 렌탈 상품 의무사용과 약정기간에 대한 고객 인지부족
→ 방송 중 고지강화 및 렌탈사 상담 시 안내 강화
(3년 의무사용 후 5년까지 계약유지 시 소유권 이전이 가능함을 안내)