

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

- 4월 고객의 소리는 총 59건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

반품		주문관련 문의	교환		배송		회수 지연	상품 불량	상품 불만	응대 불만	업무처리 미흡	개인 정보	기타 (칭찬,건의 등)	합계
요청	불만		요청	불만	문의	지연								
17	4	8	4	3	2	4	4	3	3	2	1	1	3	59
21			7		6									

3. 개선사항

- 보조개사과 상품 흠집, 사이즈 편차로 인한 고객 불만 발생
 - 보조개사과(흠집이 좀 있거나 사이즈 편차가 있는 사과를 저렴한 가격에 판매)에 대한 고객 인지 부족으로 인한 오인으로 방송 중 고지 강화 (옴부즈맨을 통한 상품 특성 안내)
- 협력사 직접 회수 상품의 처리지연으로 고객 불만 발생
 - 협력사 회수지연 시 당사에서 직접 회수를 접수하는 프로세스 정립 (회수지연에 따른 환불지연 감소 및 고객만족 향상)