

## 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

- 11월 고객의 소리는 총 10건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

반품 불만	AS	배송 지연	주문관련 문의	상품 불만	응대 불만	회원 관련	업무처리 불만	합계
3	1	1	1	1	1	1	1	10

## 3. 개선사항

- 엘라코닉 베네치안 라운지웨어 조끼 사이즈 오배송으로 고객 교환요청 발생
  - 조끼는 M, XL 두 사이즈로 S나 M을 주문하는 고객은 M으로 L나 XL를 주문하는 고객은 XL로 배송
    - ▶ 고객 오인의 소지 有, 조끼 사이즈에 대하여 상세히 안내 (방송, 모바일 상세정보 내)

※ 신세계TV쇼핑 PC몰 OPEN(10/23일), 고객의 소리 위치 변경으로 접수 건수 감소