

## 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

- 12월 고객의 소리는 총 5건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

반품 불만	식품 이물질	배송 지연	응대 불만	업무처리 불만	합계
1	1	1	1	1	5

## 3. 개선사항

- 웰릭스 음식물 처리기 14일 내 청약철회 시 반품비 관련으로 고객 불만 발생  
→ 방송 중 설치 후 14일내 청약철회 시 기사 방문 철거비를 받는 부분이나, 고객 무료로 오인 (방송 중 철거비 고지 有)
  - ▶ 고객 오인의 소지가 있기에 철거비에 대한 고지 강화

※ CJ대한통운 파업으로 배송/회수지연 多, 배송/회수지연에 대한 양해 사전 안내 문자 발송