

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 17건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

주문관련 문의	회원관련 문의	반품 불만	상품 불량	교환 요청	AS	응대 불만	업무처리 불만	환불 지연	합계
4	3	3	2	1	1	1	1	1	17

3. 개선사항

- 주문 상품에 대한 영수증을 요청하는 고객문의 지속 발생
 - PC 몰 내 카드매출전표, 현금영수증 출력할 수 있도록 시스템 개발 예정
- 하비비 멀티클리너 배송 중 세는 현상 발행으로 고객 불만 제기
 - 배송 중 취급부주의로 인한 뚜껑 파손으로 포장 강화 및 박스 내 취급주의 표시
- 냉동 아보카도 갈변현상으로 상품변질 주장 불만 발생
 - 냉동 아보카도로 실온에서 30분 이상 해동 시 갈변현상 발생됨
 - ▶ 방송 및 상담사를 통해 해동방법 고지, 상품 내 해동방법에 대한 안내문 동봉