

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 13건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

반품 불만	배송		회원관련 문의	상담사 칭찬	상품 불량	상품 불만	택배 불만	이벤트 문의	주문관련 문의	기타	합계
	문의	지연									
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
	2										

3. 개선사항

- 간편결제, 핸드폰 소액결제 등 결제수단이 다양했으면 하는 고객의 요청 多
→ 모바일/PC 내 결제 수단으로 '네이버페이' 추가 (5/15)
- 대저토마토 발송지 의성으로 고객 불만 제기
→ 상품을 대저에서 수확하여 포장은 의성에서 하기에 의성에서 발송된 부분으로 고객 오인
▶ 방송 및 상담사를 통해 해당 내용 고지 강화

※ 상담사 처리 및 응대 칭찬 : 고객 감사 표시, 해당 상담사 격려 및 포상