

## 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

- 5월 고객의 소리는 총 19건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

교환		업무처리 및 응대불만	회원관련 문의	회수 지연	상품 불량	배송 지연	반품 요청	오배송	기타	합계
요청	불만									
1	4	3	2	2	1	1	1	1	3	19
5										

## 3. 개선사항

- 휴면으로 주문이 안되는 고객 해제관련 문의 多
  - 휴면 한 달 전 사전 안내 및 해제 방법에 대한 메일 발송 (6월 반영예정)
- 루디프로젝트 스피너 렌즈클리너 누락으로 고객 불만 제기
  - 소프트 케이스가 렌즈클리너 겸용인 부분으로 고객 오인 ▶ 방송 및 상담사를 통해 고지 강화
- V.CUT(브이컷) 남성 이지케어 린넨셔츠 3종 세탁 후 사이즈가 줄어 고객 클레임 발생
  - 건조기를 통한 건조로 발생 (건조기 사용 증가로 인한 문제)
    - ▶ 건조기 사용 시 제품의 손상이 발생할 수 있음을 주의사항으로 고지 강화