

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

- 6월 고객의 소리는 총 17건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

이벤트 관련 문의	상담사 응대불만	반품 불만	교환 불만	배송 문의	주문관련 문의	회원관련 문의	AS 처리	상품 불량	상품 불만	합계
3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	17

3. 개선사항

- 오싹 댓글달기 이벤트 조기종료로 고객 문의 多
 - 한 달 운영 계획이었으나 예상 외 참여로 조기종료 고지, 고객 문의 및 불만 발생으로 **계획한 기간 내 참여한 고객 전원에게 혜택(적립금 5,000점) 부여**
- 닉스 썸머 아이스데님+언더웨어 5종 반품 시 언더웨어 5종이 누락되는 현상이 빈번히 발생
 - **추가 구성상품이나 고객들 사은품으로 인지하여 반품 시 누락**
(사은품은 본품을 사용하는 조건하에 제공하는 부분으로 반품 시 같이 반환해야 하나 일부 고객 무상 제공으로 오인지) ▶ **방송 중 추가구성임을 강조, 상담사 반품 시 합포장 안내**