

## 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

- 7월 고객의 소리는 총 16건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

회원관련 문의	주문관련 문의	상담사 업무처리 불만	반품 불만	배송 지연	상품 불만	상품 불량	품질	구성품 누락	합계
4	3	2	2	1	1	1	1	1	16

## 3. 개선사항

- 경북 아삭이 복숭아 방송 후 장마로 인한 수확 어려움 및 품질저하 우려 발생
  - 양질의 상품으로 배송을 하기 위해 배송지연 사전 안내 문자 발송 후 상품 선별하여 출고
  - ※ 배송 후 상품의 품질로 인한 불만 시 즉시 교환 또는 반품
- 아이스티머(미니스타일러) 거치대, 보풀제거기 누락으로 고객 문의 발생
  - 방송 중 구입한 고객 대상으로 거치대와 보풀제거기 발송 (방송 외 주문 시 증정 無)
  - ▶ 방송 시 고지 및 상담사 안내 강화