

## 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

- 9월 고객의 소리는 총 16건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

이벤트관련 문의	상담사 응대/ 업무처리 불만	배송 지연	반품		상품 불량	상품 불만	오배송	교환 불만	AS	합계
			요청	불만						
4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	16
			2							

## 3. 개선사항

- 팔레오 크릴오일 비린내로 인한 상품불량 주장 고객 불만 발생
  - 크릴 새우 원물 고유의 비린향으로 상품불량이 아님 ▶ 상품 정보화 및 상담사 안내 강화
- 이지드롭 변기크리너 반품 시 핸들 2개 필수 반납이나 1개만 반납을 하는 사례 빈번히 발생
  - 무료체험분만 사용 시 14일 내 반품가능하나 핸들 2개는 필수 반납으로 고지를 하고 있으나, 고객들 사용한 핸들은 사용의 이유로 반납을 하지 않아도 된다고 인지
    - ▶ 반품 시 상담사 안내 및 방송 중 고지 강화