

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

- 1월 고객의 소리는 총 22건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

회원 관련	주문관련 문의	교환		배송		반품		취소 요청	AS	상품 불만	응대 불만	이벤트 문의	상담사 칭찬	합계
		요청	불만	문의	지연	요청	취소							
4	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
		3		3		2								

3. 개선사항

- 휴면고객 모바일 로그인 시 아이디와 비밀번호 모를 경우 처리가 안되어 고객 불만 발생
→ 휴면고객의 경우 휴대폰 인증 시 휴면 해제가 즉시 가능토록 개선 (3월 중 반영예정)
※ 기존에는 상담사를 통해서만 해제 가능
- 쉬크 파워셀렉트 면도기 구성 중 면도날 4p가 들어가는 공간에 2p만 들어있다며 고객 오배송 문의
→ 빈공간으로 고객 오인 (2p씩 8박스로 면도날 16개가 배송되는것이 맞음 / 방송, 상품 상세 旣 고지)
▶ 상품 상세 정보 고지 강화, 상담사 고객문의 시 안내