

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

- 12월 고객의 소리는 총 23건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

회원 관련	상담사 응대/ 업무처리 불만	취소 요청	교환 불만	반품		주문관련 문의	상품 문의	상품 불만	배송 문의	가격 불만	합계
				요청	취소						
4	3	3	3	1	1	2	2	2	1	1	23
				2							

3. 개선사항

- FC바르셀로나 블루투스 이어폰 충전 시 발열 및 불량 발생으로 고객 교환/반품요구
 - 고객 사용방법 미숙지 (5V 충전기를 사용 권장하고 있으나 고객 9V 이상 고속충전기 사용)
 - ▶ 방송 및 모바일 상품 페이지 고지 및 상담사 안내 강화
- 더블에스샤이니 빵빵매직업 스타일러 실 사용시 방송처럼 볼륨이 생기지 않아 고객 불만 발생
 - 고체 왁스로 볼륨을 살리는 상품으로 왁스 표면의 건조함 또는 사용 수량에 따라 볼륨의 차이 발생 (왁스 표면이 건조할 경우 휴지로 닦아 사용, 수량이 부족할 경우 2~4개까지 끼워가며 사용)
 - ▶ 방송 중 사용법 고지 강화 및 상담사 고객문의 시 안내