고객의 소리 처리현황_4월

SHINSEGAE SHOPPING

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

- **4월 고객의 소리는 총 59건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨**.

회원	배송			환불	회수	주문관련	취소	상품			업무처리	교환	교환	기타	합계
관련	문의	지연	오배송	지연	불만	문의	요청	불량	문의	불만	불만	요청	불만		
7	2	3	2	2	4	4	3	5	3	5	9	1	3	6	59

3. 개선사항

- 모바일/PC몰에서 카드사 청구할인 상품 프로모션 결제 후 할인적용 여부 확인이 어렵다는 불만

→ **주문서 카드사 선택하는 화면에서 청구할인 금액이 노출되어 가독성이 떨어짐**

▶ **카드 최종결제 금액 하단 청구할인금액 노출 + 결제내역 확인가능 시스템 개선요청**

- 한일 믹서기 상품 회수시 칼날(구성품)이 빠져나와 본품 스크레치 발생

→ **고객의 포장 미흡으로 인한 상품 가치 훼손주장 협력사 반품거부(당사 CS비용 처리)**

▶ **품질관리팀, MD 내용전달하여, 칼날 포장 패키지 개선진행(네모난 각형태)**