고객의 소리 처리현황_5월

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

- **5월 고객의 소리는 총 38건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨**.

회원 관련	배송		회수 불만	주문관련 문의	취소 요청	상품 불량	상품 불만	업무처리 불만	교환 불만	고객 제안	기타	합계
	문의	지연										
9	4	3	1	1	1	3	3	2	3	1	7	38

3. 개선사항

- PC몰에서 비밀번호 변경 시 휴면고객에 대한 처리 방법이 없어 고객 문의 다량 발생

→ **비밀번호 변경 시 휴면고객의 경우 휴면을 해제할 수 있는 기능 시스템 요청(하반기 요건)**

- 골드키위 출고후 "너무익었다" "터져서 배송" 되어 고객불만 발생

→ **후숙된 상품 일부 출고되어 MD/품질관리팀 현장확인 및 개선조치진행(출고정지/ 상품교체)**

배송 패키지 개선: 키위박스 두께 증량

▶ 배송 후 품질로 인한 불만시 즉시 교환/환불 진행