고객의 소리 처리현황_6월

SHINSEGAE SHOPPING

1. 개요

▶ 신세계TV쇼핑 홈페이지 내 '고객의 소리' 접수 공간을 만들어 고객의 직접적인 소리를 듣고 신속한 처리 및 개선을 하고자 함.

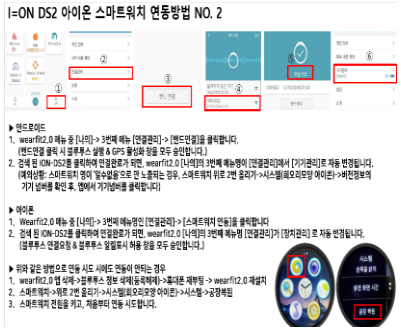
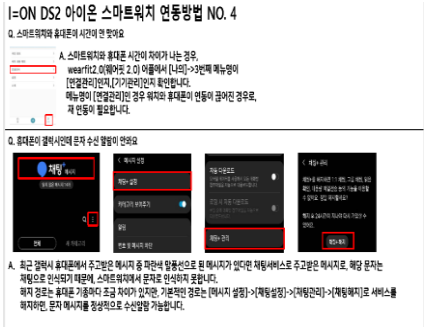
▶ 고객의 소리 접수 건은 24시간 내 처리를 원칙으로 함.

2. 접수 및 처리 현황

- 6월 고객의 소리는 총 42건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

회원 관련	배송			환불 지연	취소 요청	상품 불량	상품 불만	업무처리 불만	교환 불만	AS 지연	기타	합계
	파손	지연	오배송									
8	1	6	1	1	6	3	5	3	2	1	5	42

3. 개선사항

- 아이온 스마트 워치 작동이 안된다는 고객 불만 발생 (페어링 연동 등록이 어렵고 설명서 부재 확인)

→ 협력사/MD/CS팀 미팅 진행 후 페어링 간편등록 매뉴얼 /Q&A 제작하여 상품과 함께 발송