

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

- 7월 고객의 소리는 총 26건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

회원 관련	배송			환불	취소	상품	업무처리	교환	사은품	회수	기타	합계
	누락	문의	오배송	지연	요청	불만	불만	지연	불량	문의		
1	2	1	4	1	5	3	1	1	1	1	5	26

3. 개선사항

- 홀리브 퓨어 크릴오일 섭취 중 캡슐안에 내용물이 묻쳐있는 부분으로 고객 문의 발생
→ 제조 과정 중 효소처리시 물과 인지질이 묻쳐 덩어리진 현황 발생 (품질 이상없음/고객수금)
- ▶ 협력사 원료의 묻쳐짐 필터링 할 수 있는 공정 개선
- 일렉트로 오븐 에어프라이어 : 사용시 플라스틱 타는 냄새 불만 반품요청
→ 본사 회수하여, 품질관리팀/MD/CS 상품 테스트 진행 (특이사항 없음/ 당사비용 반품처리진행)

기타: 영수증 / 에너지 으뜸효율 거래내역서 발급