

## 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

- 8월 고객의 소리는 총 30건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

| 회원<br>관련 | 배송 |    | 환불 | 취소 | 상품 |    | 업무처리 | 교환 | 반품 |    | 회수 | 프로모션 | 건의 | 기타 | 합계 |
|----------|----|----|----|----|----|----|------|----|----|----|----|------|----|----|----|
|          | 지연 | 문의 | 지연 | 요청 | 불만 | 문의 | 불만   | 지연 | 불만 | 취소 | 불만 | 문의   | 사항 |    |    |
| 5        | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1  | 1    | 1  | 2  | 1  | 1  | 1    | 3  | 5  | 30 |

## 3. 개선사항

- NH카드 5% 청구할인 행사 종료 오류노출 발생(행사기간 : 8/1~8/10 까지)
- 8/11일(화) 00:00~01:50 NH카드 5% 청구할인 방송노출 / 14건 NH카드 결제 확인(할인 적용완료)
- ▶ 신세계 TV 쇼핑 → 플랫폼 데이터 전송시 문제 발생 확인(조치완료)

