

## 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

- 9월 고객의 소리는 총 30건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

회원 관련	배송				취소 요청	상품		사은품 문의	AS 문의	회수 지연	건의 사항	기타	합계
	지연	누락	파손	문의		불량	취소						
7	3	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	4	28

## 3. 개선사항

○ 카카오톡 로그인 연동 불가 문의 다수 발생(5건)

→ 9/8 카카오톡 자동 업데이트 시스템 오류 발생 (PC몰 로그인불가 / 모바일 가능)

▶ 모바일앱 이용하여 카카오톡 로그인 유도 안내진행 / 시스템 오류현황 담당자 전달(9/9 정상복구)

○ 주소 검색이 되지 않는다는 기타의견 발생 : 주소 검색결과 없음(석수로18)

→ PC몰의 경우 시스템이 구형(솔루션) 버전으로 구성되어, 주소 검색이 사용하기 불편한점 확인

▶ 시스템팀 : 주소검색 시스템 개선 (9/28 반영완료) [별첨]