

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

- 10월 고객의 소리는 총 16건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

회원 관련	배송		반품 철회	품질 불만	취소 요청	상품		사은품 문의	결제 관련	회수 지연	합계
	지연	문의				불량	불만				
3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	16

3. 개선사항

○ 윤연숙 포기김치 섭취중 낙엽(이물질) 2건 발생 / 환불완료

→ 품질관리팀 산지 및 제조공장 점검 완료 / 배추밭 주변 나무에서 낙엽 혼입됨

▶ 개선사항 : 유관 선별강화(1회 →2회 확대)

- 손세척 시 선별1회 + **버무리기 직전 1회** / 낙엽 3회 발견시 포상진행 : 상품권지급