

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

- 2월 고객의 소리는 총 14건이 접수되었으며, 전체 처리 완료됨.

회수 지연	응대 불만	회원관련 문의	반품		교환 불만	구성품 누락	적립금 문의	상품 불량	상품 문의	오배송	합계
			요청	불만							
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	14
			2								

3. 개선사항

- 파나소닉 구강세정기 기기와 사은품 수량으로 인한 고객문의 발생
(‘파나소닉 기기roman 무려 2대 찬스’ / 사은품 음파칫솔 3대 보여줬으나 1대만 받음)
→ 구강세정기와 음파칫솔을 문구만 보고 세정기가 2대라고 오인, 음파칫솔 3가지 색상 중 무작위 1개만 발송인데 3개가 발송된다고 오인함.
 - 상주 반건시 콧감 하얗게 곰팡이가 피었고 검은 반점이 있다며 불만 제기
→ 하얀것은 당분이 건조되고 농축된 결정체이며, 검은점은 감의 탄닌 성분과 철분이 만나 생긴 탄닌철로 인체에 무해함.
- ▶ 방송 및 상담사를 통해 해당 내용 고지 강화