

고객의 소리 처리 현황

□ 개요

- * 신세계라이브 쇼핑 홈페이지 내 '고객의 소리' 창구를 통해 고객의 직접적인 소리를 듣고 신속한 처리 및 개선을 하고자 함
- * 고객의 소리 접수 건 24시간 내 처리 원칙

□ 접수 및 처리 현황

8월 고객의 소리 총 5건 접수 되었으며, 전체 처리 완료

회원 관련	배송			수거 관련	취소 관련	상품			주문 관련	품질	교환 관련	프로모션 문의	결제 관련	기타	합계
	문의	지연	불만			불량	문의	불만							
3							2								5

□ 개선 사항

- [당사물류] 냉동상품 아이스팩 포장 강화
 - "녹아서 배송왔어요~", "냉기가 없고 상품이 녹았어요"
 - 폭염으로 인한 냉동/냉장상품 포장강화
- ▶ 워터팩 2개 → PVC아이스팩 2개 + 워터팩 1개 포장 강화
- 8월 전년대비 해동불만 5% 감소

