고객의 소리 처리 현황

❑ 개 요

* 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

9월 고객의 소리 **총 9건 접수 되었으며, 전체 처리 완료**

회원	배송			수거	취소	상품			교환	품절	AS	프로모션	결제	기타	합 계
관련	문의	지연	불만	관련	관련	불량	문의	불만	관련		관련	문의	관련		
3		1		1	1			1	1				1		9

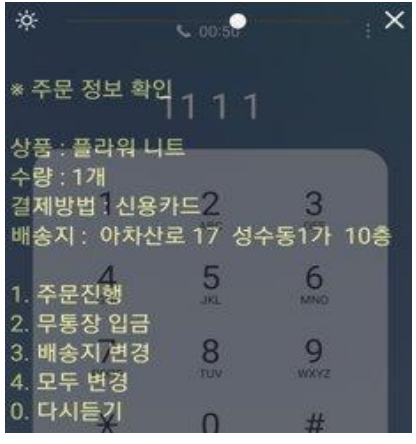
❑ 개선 사항

■ 텍스트 ARS 업그레이드 개선 [9월]

- 기존 : 텍스트 ARS 키패드 가림 [단점]
- 개선 : 시스템 업그레이드 진행 / 화면개선

▶ 고객 ARS 이용에 대한 편의성 제공

[기 존]



[개 선]

