

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

4월 고객의 소리 총 6건 접수 되었으며, 전체 처리 완료

회원 관련	배송			수거 관련	취소 관련	상품			주문 관련	품질	AS 관련	프로모션 문의	결제 관련	기타	합 계
	문의	지연	불만			불량	문의	불만							
4					1			1							6

□ 개선 사항

■ 이수지 원더바이크 [4/16]

상품명 : 이수지 원더바이크 접이식 실내 자전거

“페달에서 소리가 나요~”, “페달에서 달그닥 소음이 발생되요”

- 페달 소음관련 문의 (1월~2월) 150건 접수

사용미숙 : 페달에 안전클립을 고정핀에 정확하게 고정하지 않음

▶ 페달 조립 가이드 상세페이지 추가 및 삽지 제공(70% 문의감소)

