

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

5월 고객의 소리 총 13건 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	2			1	2		1				1		1	1	13

□ 개선 사항

■ 모바일 1:1문의 내역 삭제기능 도입 [5/28]

고객 : 1:1문의 후 삭제 기능이 없어 불편함 개선요청

- 배송 전 사이즈 변경 관련 1:1 문의 후 그냥 사용 하려고 했으나 삭제 기능이 없음
 - 고객센터 불필요한 통화 진행
- ▶ 유관부서(UX팀) 공감하여, 개선완료

