

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

7월 고객의 소리 총 19건 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	자연	불만			불량	문의	불만							
4	3		2		1				1	3	1		4		19

□ 개선 사항

■ 분리배송 시스템 개선[7월]

- 기존 : 1+1 프로모션 단일상품 구매 시 2개 상품이 1곳 배송만 가능
- 개선 : 분리배송 코드 등록 시 1+1프로모션 단일상품 2곳 배송가능
(주문매체 : 상담사 , 모바일 가능)

▶ 분리배송을 통한 고객 편의성 제공

분리배송 사은품 주문·CS 처리 흐름

