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

8월 고객의 소리 **총 12건 접수 되었으며, 전체 처리 완료**

회원 관련	배송			수거 관련	취소 관련	상품			주문 관련	품절	AS 관련	프로모션 문의	결제 관련	기타	합 계
	문의	지연	불만			불량	문의	불만							
4	2	1		1	1				1		1		1		12

❑ 개선 사항

■ 모바일 반품/교환 첨부이미지 기능개선 [8월]

- 기존 : 반품/교환 신청 시 이미지 등록 기능 없음
- 개선 : 고객 상품 이미지 셀프 등록기능 개발

고객에게 별도 사진 요청하여, 받는 리드타임 단축

▶ **신속한 반품/교환으로 고객만족도 향상**

·반품 상담 신청 화면 CASE

