CJ Home Shopping

당사 품질관리/개선 사례

- 편성상품 사전 품질관리 -

2005 . 11 . 19

CJ홈쇼핑 품질센터

CJ Home Shopping

INDEX

0. 요약

I. 개요

- 추진배경
- 운영 안

II. 개선상품선정

III. 주요개선활동

IV. 사례, 웰빙큐러스 즉욕기

- 요약
- 개선배경
- 개선활동

V. 성과분석

- 5월/6월 성과분석(반품/품질불만율)

VI. FURTHER STUDY

CJ Home Shopping

0. 요약

■ 문제/목표

" 품질관리 시점이 늦다(판매 후 관리) + 품질센터 만의 품질개선 노력 + 선진예방품질관리 컨셉 도입 필요 "

편성상품 사전 품질개선활동 추진(반품/교환/품질불만/REF 개선)

■ 수행 범위

- 기간 : '05 5~7월(대상 5~6월, 개선활동 수행 5~7월, 성과분석 6~7월)
- 대상 : 8개 상품(5월 5개, 6월 3개), 방송판매 상품 중 영업, 품질, 고객 협의 하 선정
- 성과척도 : 반품/교환/품질불만 개선을 통한 저품질비용 개선 (= 추가매출+비용절감(운송, 콜))

■ 성과

- 6개 상품 중 5개 상품 개선(2개 상품은 개선 후 상품 진행 없어 금번 집계에서 제외)

총 손익기여액 : 주가이익 44,204 천원 + 비용절감 11,471 천원
→ 50,118 천원 (2개월 간 6개 제품 대상, 카드수수료 제외)

■ FURTHER STUDY

영업의 역할/책임 확대, 대상 선정 시 예상 손익기여/상품 개선의 용이성 감안
→ 개선 실적/효과 극대화

CJ Home Shopping

I. 개요_추진배경

추진 배경

[개선의 시점]
' 품질관리 시점이 늦다 '
(판매 후 관리)
→ 고객불만 개선 어려움

[개선의 주체]
' 품질센터 만의 품질개선 노력 '
→ 고객불만(반품/품질불만) 개선을 위한 업무공조 필요

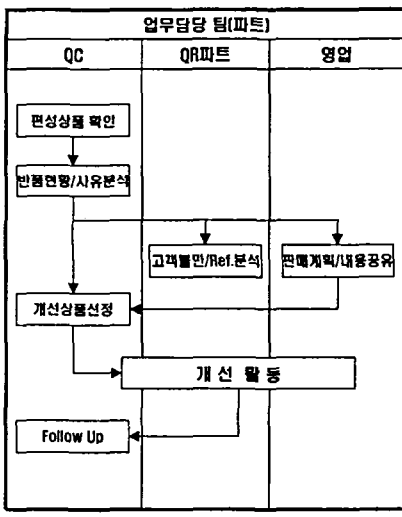
[개선의 방법]
' 선진 예방품질관리 컨셉 도입 필요 '
→ 사전관리로 실패비용 감소 도모
(반품요인 사전제거)

편성상품 사전 품질개선활동 추진
(반품/교환/품질불만/REF 개선)

CJ Home Shopping

I. 개요_운영안

업무협조 프로세스



내 용

● 개선상품 선정

› 품질센터

전월 상품군별 편성상품 반품율/품질불만율 분석

→ 1차 개선상품(10~15개) 선정

→ 관련부서에 분석요청(매월 5일)

› 컨텍센터

자료 분석 후 F/B (매월 8일)

- Ref.개선 TF팀 : 불만 및 문의 관련 Ref. 정량적 분석
- QR파트 : 최근 Ref.(1~2주) 및 정성적 분석

› 영업

향후 판매 계획 및 내용 공유

[자료 취합 후 미팅(매월 9일) 통해 최종 개선상품 선정]

● 개선활동: 관련부문별 조치내역 분담하여 활동

- 참여부서 : 품질센터, 영업, QR파트, 심의(방송표현 오류)
- 활동기간 : 약 20일/월

CJ Home Shopping

II. 개선상품 선정

월	선정상품	품질지표(%)			주요 사유	주요 Ref. 사항
		반품	교환	품질불만		
5월	핵슨전화기	12.7	6.50	10.9	• 작동불량 • 성능불만족	• 통화도중 상대방 목소리가 들리지 않음 • 잡음발생 • 무선전화기:충전 안 됨, 먹통 현상 등
	웰빙족욕기	15.2	13.8	17.1	• 작동불량 • 사용흔적	• 사용도중 물이 샘 • 바퀴 양쪽 균형 안 맞음
	가네보	27.0	8.64	1.71	• 착용감 불만	• Ref. 인입 불만 중 올풀림의 비중이 높음 (5부 반팔의 올풀림 비중이 가장 높음)
	에담도자기	11.8	0.14	0.76	• 디자인 불만족 • 사이즈(용량)불만족	• 전체 Ref. 불만 중 85.3%가 파손상품 배송
	바디벨런스	8.52	2.53	6.25	• 부자재 불량 • 성능불만족	• 부자재 불량에 대한 고객불만 51.2% 차지 (고무밴드 끊어짐) • 구성품 누락(나사 누락) • 성능불만족: 구토증상과 어지러움증 호소
6월	애피쉘 슬라이믹	14.3	2.97	3.11	• 사용오류 • 성능불만족	• 소음/방송처럼 사용할 수 없음으로 반품 • 사용방법 문의로 기능상담이 많음
	몬테소리 에릭칼 동화나라	14.4	0.55	3.53	• 작동불량	• 구성품 교환으로 인한 불만이 많음 - 소리나지 않음, 파손상품배송
	레이디로라 (업체)	11.4	2.49	2.92	• 봉제불량	• 세탁 후 봉제불량 발생으로 인한 고객불만 • 사용흔적, 구성품 누락과 같은 품질불만

CJ Home Shopping

///. 주요 개선활동 ①

상품	불만내역	개선내역	적용시점
맥슨 전화기	• 작동불량 • 성능불만족	• 제조사에서 Lot별 출하검사 실시 • 판매원에서 입고상품의 2% 작동검사 실시(기능,전원,음량 중점) • 생산 시 서진정보통신에서 파견검사 실시	6/15
	• 고객응대 지연 • A/S 처리지연	• 상품교육 및 Q&A 전달, 협력사 고객상담원 교육실시 • 서비스센터 재정비 실시	
웰빙 족욕기	• 작동불량 (보온기능,가열기능불량)	• 사용설명서 변경/안내스티커 추가부착 • PCB 기판 공급사 변경, 동작검사 시간연장 • 보온기능검사 및 수입검사 추가	5/23
	• 누수	• 배수밸브내 고무패킹 변경, 누수공정 검사추가 • 고무호수/내부호수-배수밸브 컨넥터 구조변경	
	• 사용흔적 (스크래치, 불때)	• 컨베이어벨트/작업대 커버교체 • 작업자 정기교육실시	
가네보	• 올풀림	• 클레임 상품과 정상 상품의 비교검사 실시 - 원단 조직 상의 원인과 미싱의 바늘에 의한 구멍으로 판단 • 협력사/MD와 개선회의 실시하여 신상품에 반영토록 함(신상품 승인검사 시 점검예정)	신상품에 적용
예닮 도자기	• 파손상품 배송 (부분파손이 대부분임)	• 도자기 사이의 간지를 1mm → 2mm로 변경 • 포장박스에 취급주의 스티커 부착, 물류(GLS)에 취급주의 요청	6/10
	• 디자인/사이즈 불만족	• 신상품 기획 시 백색자기 → 유색자기로 변경 • 면기와 같은 실속구성을 추가하기로 함	신상품에 적용
바디 밸런스	• 부자재 불량/누락 개선	• 고무밴드의 포장수량을 2 → 4개로 변경 • 포장 검사 교육실시 및 강화 조치	6/ 1
	• 성능불만족	• 방송 중 주의사항 및 주요 운동 포인트 등을 선정하여 PD/SH에게 공지(MD 김민수 님) 및 방송 적용	

CJ Home Shopping

///. 주요 개선활동 ②

선정상품	불만내역	개선내역	적용시점
해피콤 슬라이믹	• 성능불만족 (채썰기 불량, 용기 불량)	• 채썰기 칼 금형구조 변경 (둥근 → 사각, 사이즈 키움) • 내부 각진 부분 두께 보완하여 용기 깨짐 개선	8/13
	• 작동불량 (작동 안됨)	• 모터의 수입검사 강화 • 스위치 핀 구조결함을 금형을 수정하여 개선	7/ 1
	• 사용이 어려움	• 간편사용설명서를 제작하여 삽입	6/ 1
온테소리 에릭칼 둥화나라	• 작동불량	• 재고상품 전수검사 실시(센서불량 검사) • 추가생산제품은 센서 교체 후 진행예정	6/27
레이디로라 (협력사)	• 세탁 후 제품의 문제점 개선	• 세탁 후에 발생하는 봉제불량이나 제품수축과 같은 문제점의 사전검토 • 완제품 세탁검사 시험항목 추가 (외관, 수축, 사이즈)	
	• 품질 하자로 인한 고객불만 (봉제불량, 사용흔적, 구성품 누락 등)	• 신상품 조기 문제점 감지체계 마련 - QR 통해 집중되는 Ref. 에 대해 발생 즉시 피드백 받는 체계 • 제조원별 협력사의 주요지표 분석 및 관리 - 문제 협력사에 대해 현장검사 실시 - 영업에서 방송횟수 제한과 같은 penalty 부여	7/ 1

CJ Home Shopping

IV. 사례(웰빙플러스 족욕기)_요약

■ 개선배경 : 반품·교환 및 품질불만 등 고객불만 증가로 인한 품질개선 필요

■ 개선활동 : 중국제조사 상품/공정 지도(5/12 ~5/14), 시정조치 확인·점검(6/9~6/12)

■ 주요개선 : 작동불량, 누수 및 제조·검사 공정

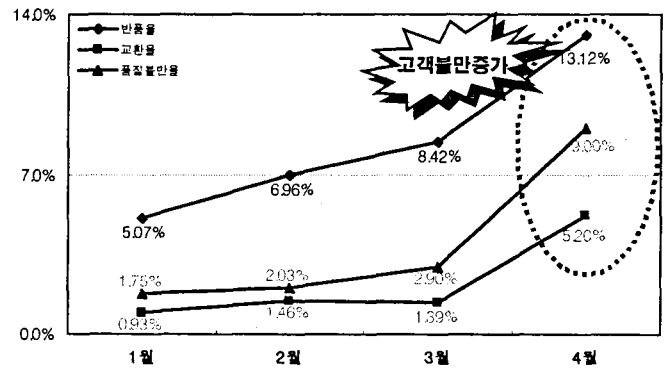
■ 개선성과 : 고객불만감소, 손익기여 57,695 천원

항 목	웰빙플러스 족욕기		디지털분리형 족욕기	
	개선 전	개선 후	개선 전	개선 후
반품율	15.2 %	9.00 %	13.6 %	8.03 %
교환율	13.8 %	2.81 %	8.11 %	3.03 %
품질불만율	17.1 %	4.02 %	14.1 %	5.27 %
주요 Voc/Ref	누수불량 95 건	누수불량 33 건	작동불량 128건	작동불량 70 건
	작동불량 65 건	작동불량 33 건	리모콘동작불량 104건	리모콘 동작불량 60 건

CJ Home Shopping

IV. 사례(웰빙플러스 족욕기)_개선배경

4월 족욕기 판매 후 건강용품 상품군의 반품율, 교환율, 품질불만율 증가



구분	1~3월평균	4월건강용품	4월 족욕기	점유율
출고량	14,871	22,958	9,693	42.2%
반품량	1,007	3,012	1,506	50.0%

CJ Home Shopping

IV. 사례(웰빙플러스 족욕기) 개선배경

족욕기 상품의 고객불만/상담 증가

■ Ref. 주요 현황

- 웰빙플러스 족욕기 : 반품요청 54건, 교환요청 48건, 기능불만/상담 140건, 구성품누락 23건 (총 270 건)
- 디지털분리형 족욕기 : 반품요청179건, 교환요청 107건, 기능불만/상담 321건 (총 686 건)

*DATA집계기간 - 웰빙 플러스 족욕기 기간 : 4.16 ~5.10, 디지털분리형족욕기: 기간 : 4.9 ~5.10(완료 건수)

■ 고객 주요불만

웰빙플러스족욕기

- 작동불량
  - 보온기능 : 설정온도 상승후 보온안되고 차가워짐
  - 가열기능/전원불량 : 3-4회 사용후 재사용시 가열 안되거나 전원버튼동작 안됨
- 누수 : 동작중 본체 아랫면에서 물샘
- 사용흔적 : 스크레치,물때
- 구성품누락 : 청소솔, 지압부속, 땀복 누락

디지털분리형족욕기

- 작동불량
  - 웰빙플러스 족욕기와 같음
- 리모콘 동작불량 : 리모콘으로 본체동작 제어안됨
- 사용흔적 : 스크레치, 물때
- 사용어려움 : 리모콘,본체동작버튼을 이용한 사용 방법이 어려움

CJ Home Shopping

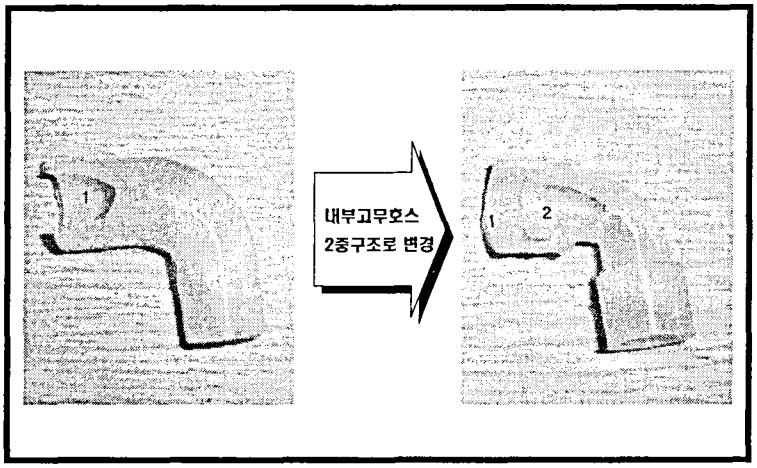
IV. 사례(웰빙플러스 족욕기) 개선활동

항목	불만내역	지도내역	상세내역
상품	작동불량	사용설명서 변경	보온기능 특징 및 사용방법 설명 보완 가열기능 특징 및 사용방법 설명 보완
		안내스티커 추가부착	전원불량 오인사유 설명 보완
		PCB 기판 공급사 변경	방수재 도포상태가 양호한 PCB 공급사로 변경
	누수	배수밸브내 고무패킹 변경	고무패킹 재질, 두께 강화
		고무호스 구조 변경	2중 부착 구조로 변경
		내부호스-배수밸브 컨넥터 구조변경	컨넥터 길이 연장 및 연결부위 캡구조로 변경
	사용흔적/흠집	컨베이어벨트/작업대 커버교체	컨베이어 벨트/작업대 흠집없는 새커버로 교체
공정	작동불량	동작검사시간 연장	공정검사중 동작검사시간 연장(20분→40분)
		보온기능 검사 추가	독립공정으로 보온기능검사 추가실시
		수입검사 추가	주요부품 수입검사 강화
	누수	누수검사공정 추가	독립공정으로 누수검사 추가실시
		검사원 교체 및 교육	숙련공으로 교체후 검사기준/방법 재교육
		공정별 마감처리 강화	방수실리콘 추가도포/타이벨트 2개로 추가조임
	사용흔적/파손	작업자 정기교육	작업자별 불량내역공유/작업강화 교육

CJ Home Shopping

IV. 사례(웰빙플러스 족욕기)_개선활동

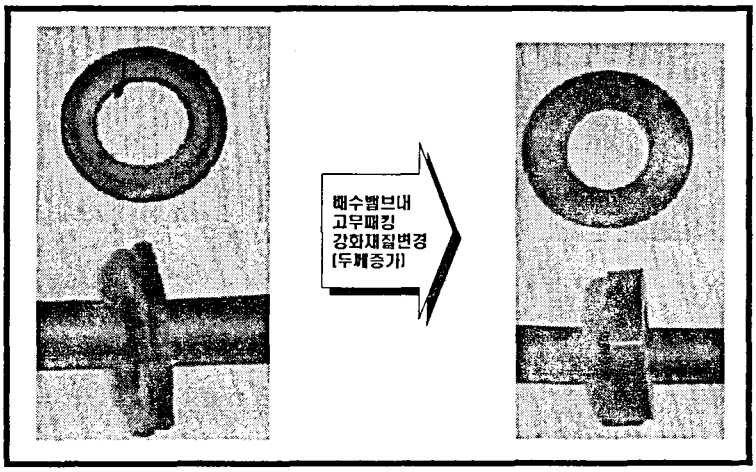
상품지도 상세내역 - 사진 (1)



CJ Home Shopping

IV. 사례(웰빙플러스 족욕기)_개선활동

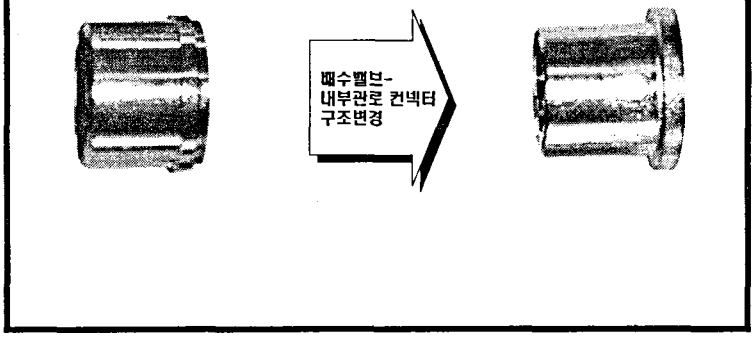
상품지도 상세내역 - 사진 (2)



CJ Home Shopping

IV. 사례[웹빙플러스 족욕기]_개선활동

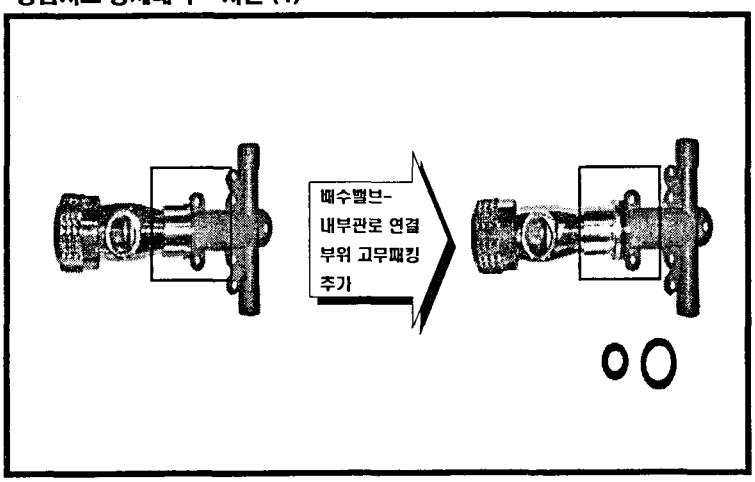
상품지도 상세내역 - 사진 (3)



CJ Home Shopping

IV. 사례[웹빙플러스 족욕기]_개선활동

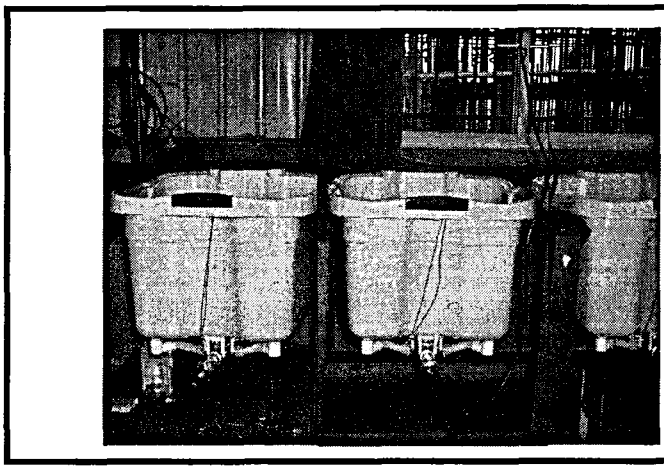
상품지도 상세내역 - 사진 (4)



CJ Home Shopping

IV. 사례(웹빙플러스 족욕기)_개선활동

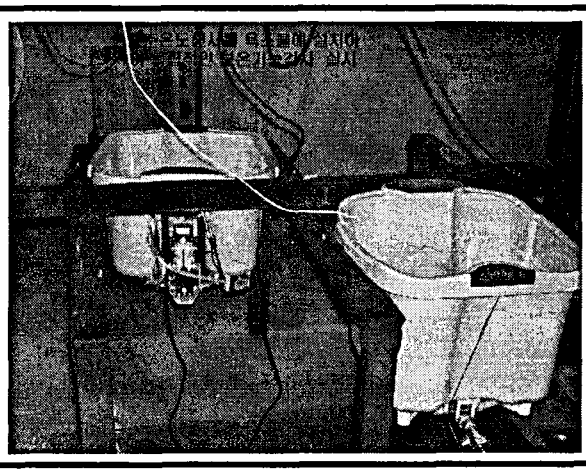
공정지도 상세내역 – '누수검사' 사진 (1)



CJ Home Shopping

IV. 사례(웹빙플러스 족욕기)_개선활동

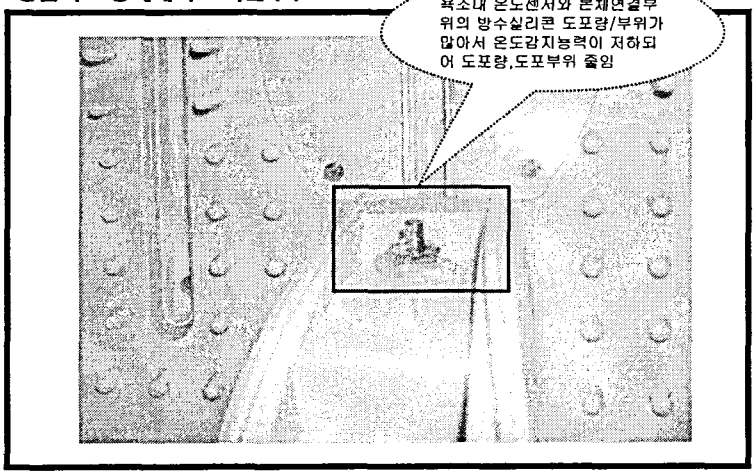
공정지도 상세내역 – '보온기능검사공정추가' 사진 (2)



CJ Home Shopping

IV. 사례(웰빙플러스 족욕기) 개선활동

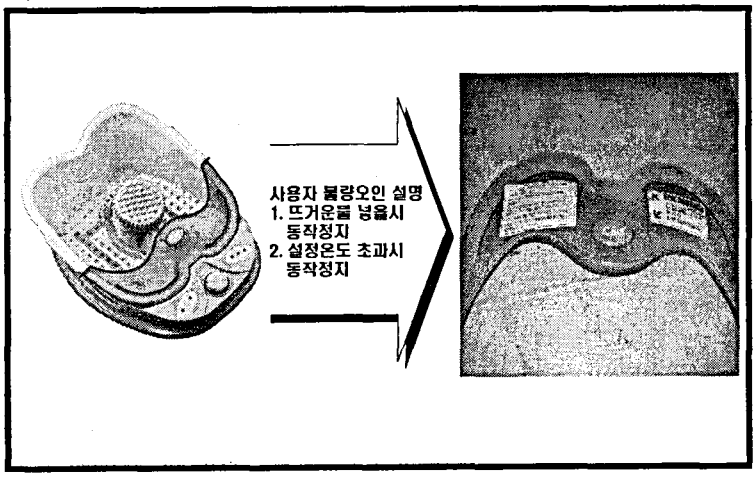
상품지도 상세내역 - 사진 (1)



CJ Home Shopping

IV. 사례(웰빙플러스 족욕기) 개선활동

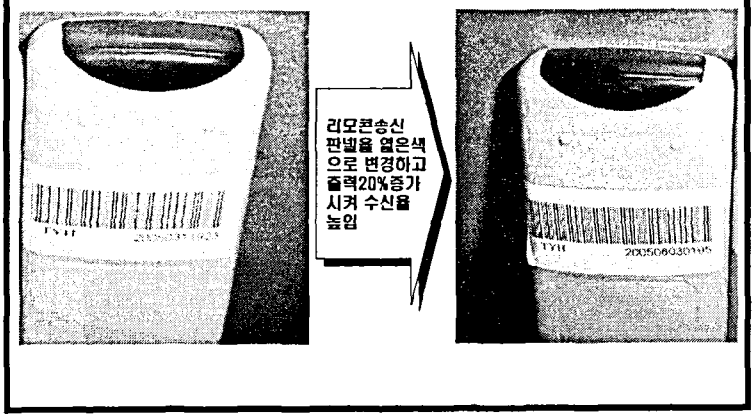
상품지도 상세내역 - 사진 (2)



CJ Home Shopping

IV. 사례(웹빙플러스 족욕기)_개선활동

상품지도 상세내역 - 사진 (3)



CJ Home Shopping

IV. 사례(웹빙플러스 족욕기)_개선활동

공정지도 상세내역 -'리모콘 수입검사'사진 (1)

CJ Home Shopping

IV. 사례(웰빙플러스 족욕기) 개선활동

공정지도 상세내역 – '완제품 동작검사연장'사진 (2)

전수검사시 동작시간 연장:30분 → 40분(온도포화시간)

CJ Home Shopping

V. 성과분석(종합)

※ 5월 가네보, 6월 해피콜 슬라이믹은 개선 후 상품 진행 없어 실적에서 제외함

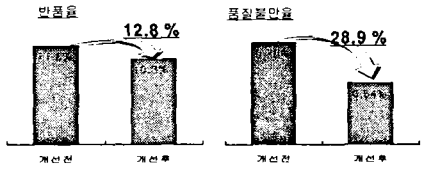
	선정상품	지표개선(%)			비용효과(천원)				
		반품	교환	품질불만	추가매출	운송비절감	Call비절감	카드수수료	TOTAL
5월	맥슨전화기	12.7→9.06	6.50→6.22	10.9→9.68	4,316	732	462	-647	4,862
	웰빙족욕기	15.2→9.00	13.8→2.81	17.1→4.02	25,435	4,164	2,627	-3,012	29,215
	가네보	27.0→	8.64→	1.71→	-	-	-	-	-
	예담도자기	11.8→10.3	0.14→0.18	0.76→0.54	386	38	24	-51	398
	바디밸런스	8.52→8.88	2.53→2.92	6.25→6.20	-192	-106	-67	-22	-387
	5월 합계				29,945	4,828	3,046	-3,732	34,087
6월	해피콜 슬라이믹	14.3→	2.97→	3.11→	-	-	-	-	-
	온데소리 에릭캄 동화나라	14.4→11.4	0.55→0.67	3.53→2.46	1,722	129	82	-258	1,674
	레이디로라 (업체)	11.4→8.18	2.49→1.99	2.92→1.77	12,537	2,076	1,310	-1,567	14,355
	6월 합계				14,259	2,205	1,392	-1,825	16,030
전체 합계		6개 상품 중 5개 상품 개선효과 보임			44,204	7,033	4,438	-5,557	50,118

총 성과금액 : 추가이익 44,204 천원 + 비용절감 11,471 천원
→ 50,118 천원 (2개월 간 6개 제품 대상, 카드수수료 제외)

CJ Home Shopping

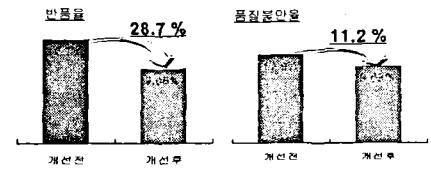
V. 성과분석 ①

에덜 도어



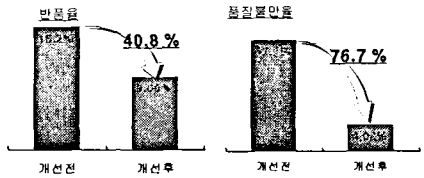
기간 : 개선 전 4/ 8~6/ 8, 개선 후 6/10~7/31

맥슨 전화기



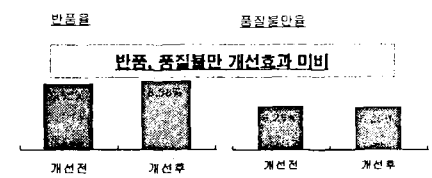
기간 : 개선 전 1/ 1~5/16, 개선 후 6/15~7/31

웰빙플러스 족욕기



기간 : 개선 전 4/16~5/21, 개선 후 5/22~6/29

바디 밸런스



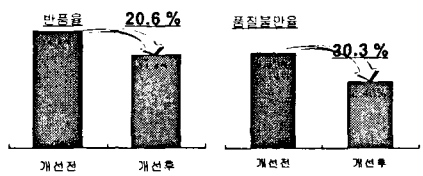
기간 : 개선 전 4/11~5/31, 개선 후 6/ 1~7/31

※ 가네보(보정속옷)의 경우 개선 후 상품 진행 없어 실적에서 제외함

CJ Home Shopping

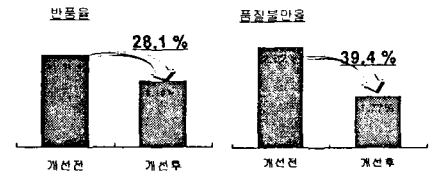
V. 성과분석 ②

몬테소리 에러캄 동화나라



※ Data분석기간>> 개선전 : 4/20~6/21, 개선후 : 6/27~7/31

레이디로라(협력사)



※ Data분석기간>> 개선전 : 4/8~6/30, 개선후 : 7/1~7/31

※ 해피콜 슬라이믹의 주요 개선(성능/구조개선)의 경우 8/13 이후 반영되기 때문에 실적에서 제외함

CJ Home Shopping

VI. FURTHER STUDY

개선 Point	Action Item
[업무협조 프로세스로 부터] **업무 분장의 불균형** · 개선활동의 많은 부분을 QC에서 수행	· 프로세스 변경 : 영업의 역할/책임 확대
[성과분석으로 부터] **일부 상품에 개선실적 편중** · 6개 중 2개 상품에 개선실적 87% 집중	· 대상 선정 시 부터 해당 상품의 예상 손익기여액 감안하여 선정 (현재는 향후 판매여부 만 반영)
[성과분석으로 부터] **실패사례 분석 : 바디밸런스** · 이미 다량의 재고확보 → 추가적 상품개선 여지 없었음	· 대상 선정 시 상품 개선의 용이성 감안 (족욕기 등 성공사례는 필히 상품 개선을 동반)

영업의 역할/책임 확대, 대상 선정 시 예상 손익기여/상품 개선의 용이성 감안
→ 개선 실적/효과 극대화