

## 2019년 3월 시청자 의견 처리내역

# 01.

## 시청자 접수 내역 및 처리 현황

- ♣ 아래 의견은 고객센터 및 홈페이지를 통해 접수된 내용입니다.  
관련 의견은 모두 처리완료 되었습니다.

(기간 : 2019년 3월 1일 ~ 2019년 3월 31일)

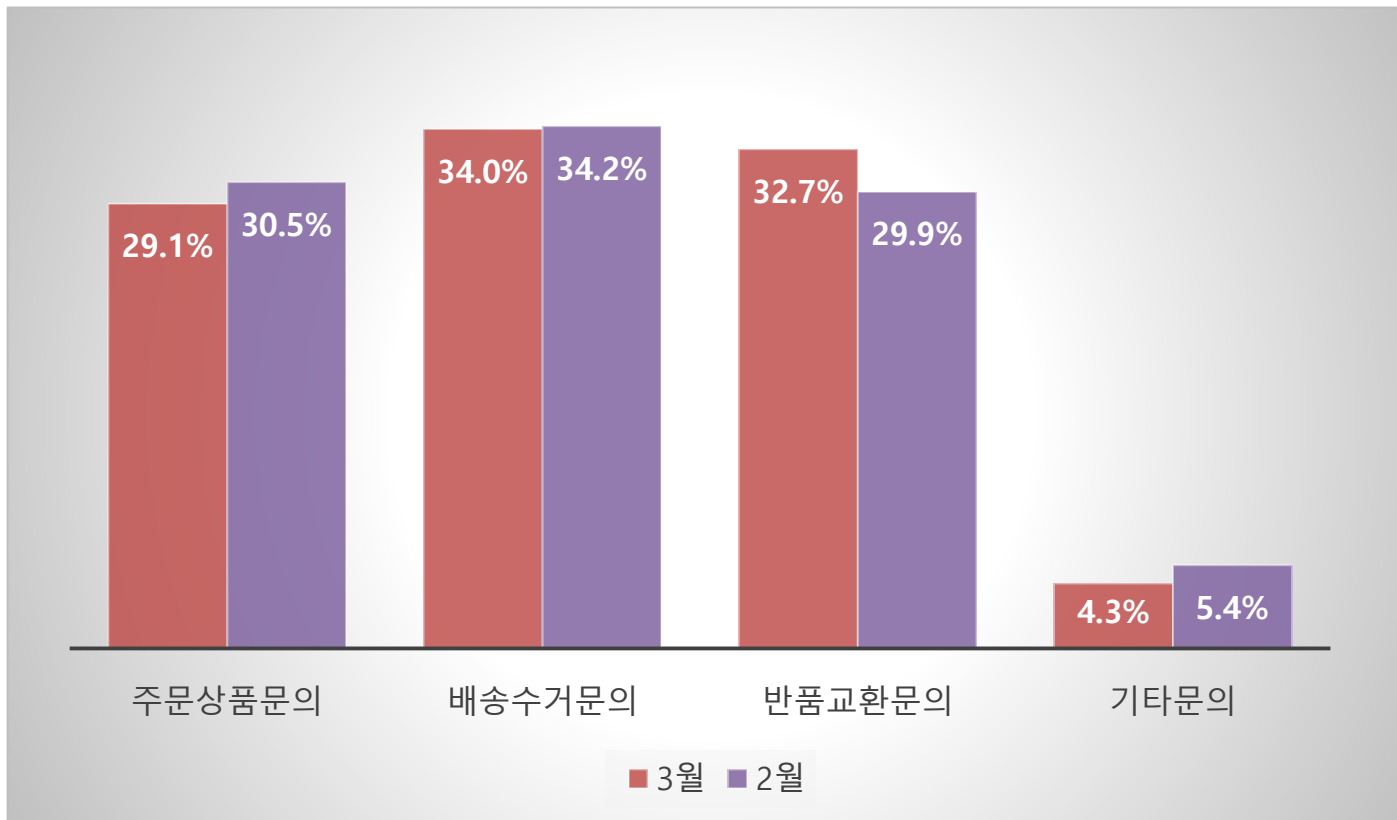
| 주문상품문의 | 배송수거문의 | 반품교환문의 | 기타문의 |
|--------|--------|--------|------|
| 29.1%  | 34.0%  | 32.7%  | 4.3% |

|        |  |
|--------|--|
| 주문상품문의 | 주문 전과 주문 후에 상품에 관련하여 문의 접수한 내용                     |
| 배송수거문의 | 주문 상품 단순 배송 문의 및 배송, 수거 관련하여 문의 접수한 내용             |
| 반품교환문의 | 주문 상품 반품기준문의 및 교환기준 문의 외 단순 변심 / 교환 관련하여 문의 접수한 내용 |
| 기타문의   | 기타 제안관련 또는 협력사, 업체 등 기타 문의 접수한 내용                  |

## 02.

## 월별시청자 접수 내역 비교 현황

♣ 3월 패션/의류 잡화 변심 반품 / 사이즈 교환 문의량 증가 (전월대비 2.8% ↑)



### 03.

## 월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품 TOP3

♣ 월별 고객 문의사항 중 주요 이슈 상품 및 자주 묻는 질문을 정리한 내용입니다.

#### 주요 이슈 상품



메디칼 롤링 마사지기 + 리크라이너 의자 풀세트



[네이처썸] 링클 피그먼트 워싱 차렵이불 풀세트



[PUMA] 푸마 SPRING19 파워쉴드 재킷+팬츠 총 2종

### 03.

#### ①월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

##### ○ 메디칼 롤링 마사지기 + 리크라이너 의자 풀세트

질문

사은품 리크라이너 의자가 안왔어요

답변

부피 특성상 합 배송이 어려워 별도 배송 되고 있습니다.

### 03.

### ②월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

#### ○ [네이처썸] 링클 피그먼트 워싱 차렵이불 풀세트

질문

건조기 사용 가능한가요?

답변

자연 건조하여야 하는 제품으로,  
중성세제 사용하여 울 코스로 약하게 단독 세탁,  
약하게 탈수 후 자연건조하여야 합니다.

## 03.

### ③월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

#### ○ [PUMA] 푸마 SPRING19 파워숄드 재킷+팬츠 총 2종

질문

상, 하의 사이즈 선택 가능 한가요?

답변

세트 구성 상품으로 사이즈 선택이 어렵습니다.