

## 2019년 7월 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 7월 1일 ~ 2019년 7월 31일)

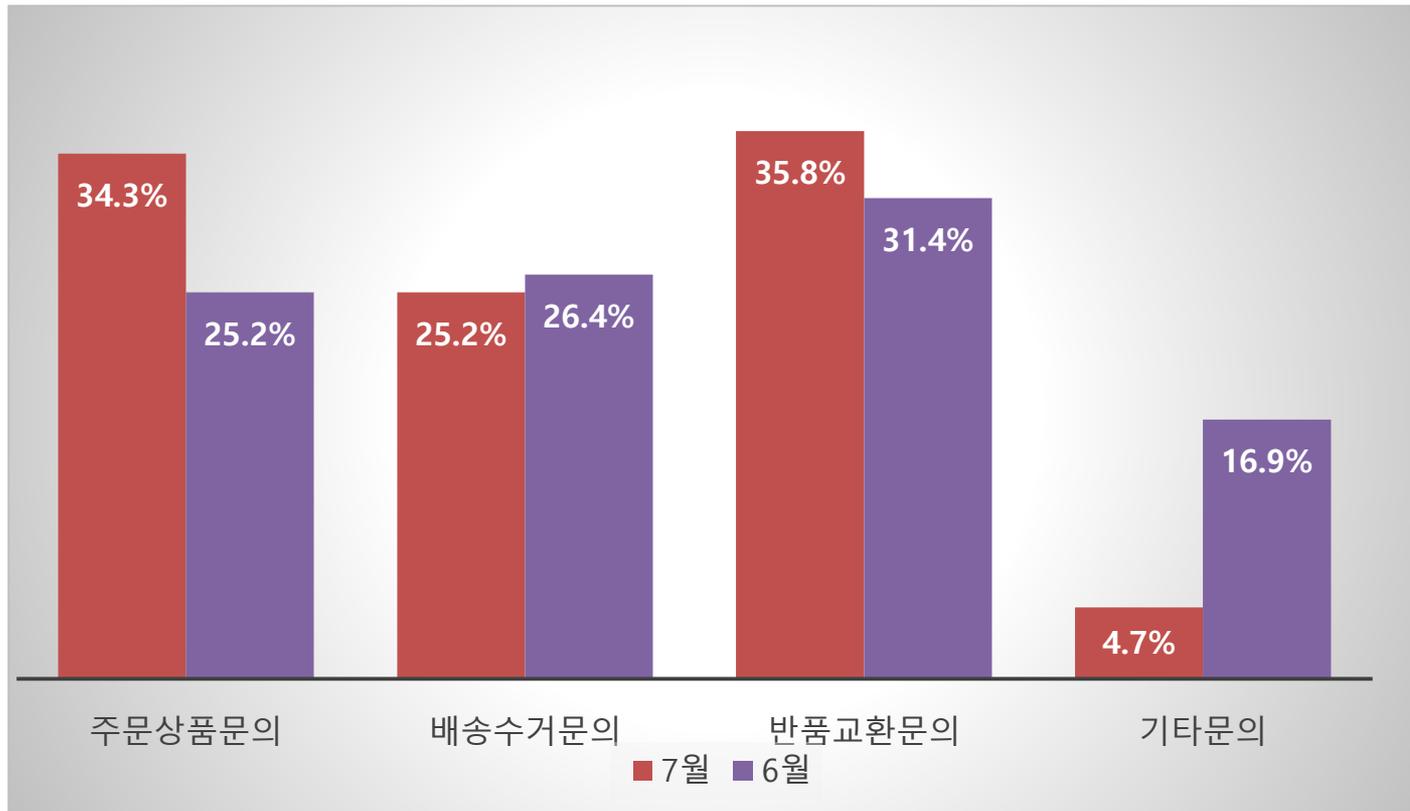
주문상품문의	배송수거문의	반품교환문의	기타문의
34.3%	25.2%	35.8%	4.7%

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 협력 사, 업체 등 기타 문의 접수한 내용

## 02.

## 월별시청자 접수 내역 비교 현황

♣ 단순상품문의 및 구매 후 취소 문의 증가로 주문상품문의 증가(전월대비 9.1% ↑) 및 계절상품 상품 불만족(성능불만) 반품 증가로 반품교환문의 증가(전월대비 4.4% ↑)



# 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



도깨비 방망이 V9000 (사은품: 대용량 2200ml 컵)



해먹 인디스카이 (인디스타/블루 색상 선택)



홈케어바디휴 슬림라인 종아리발 마사지기 BF-2000

### 03.

#### ① 월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

○ 도깨비 방망이 V9000 (사은품: 대용량 2200ml 컵)

질문

칼날은 다지기에 포함된 한개인가요?

답변

네 맞습니다. 본체와 칼날의 일체형인 제품으로 칼날은 한 개인 점  
참고 부탁드립니다.

### 03.

## ② 월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

### ○ 해먹 인디스카이 (인디스타/블루 색상 선택)

질문

몸무게는 어느정도까지 사용 가능한가요?

답변

최대 200kg까지 사용 가능하며 성인 두분이서 충분히 사용 가능합니다.

### 03.

### ③ 월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

#### ○ 홈케어바디휴 슬림라인 종아리발 마사지기 BF-2000

질문

강도 조절 기능이 따로 있나요?

답변

별도로 강도조절 기능이 없는 상품인 점 참고 부탁드립니다.