

# 2019년 11월 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 11월 1일 ~ 2019년 11월 30일)

주문상품문의	배송수거문의	반품교환문의	기타문의
32.9%	25.2%	38.7%	3.2%

주문상품문의    주문 관련 상품 문의 접수내용

배송수거문의    단순 배송, 회수 관련 문의 접수내용

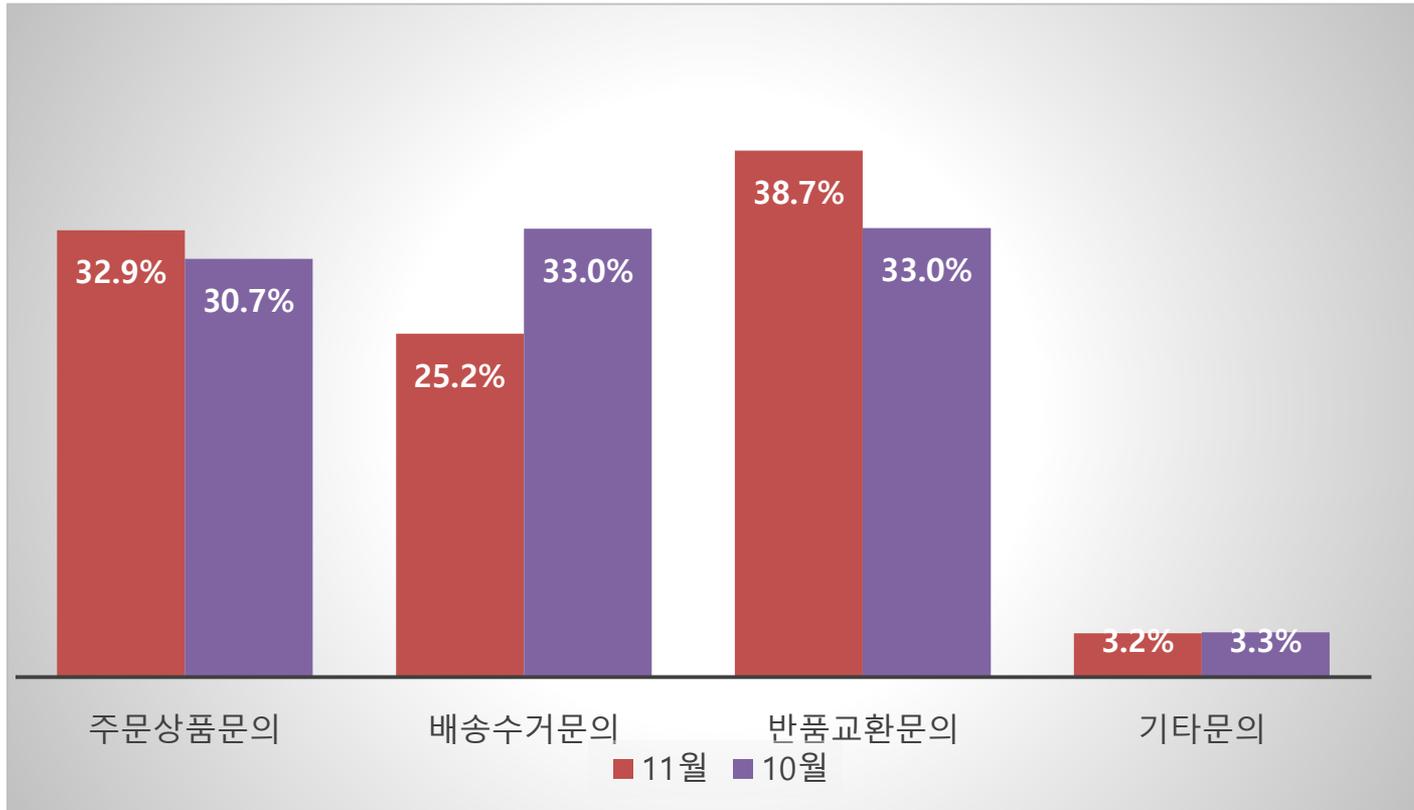
반품교환문의    주문 상품 교환, 반품 기준 문의 접수내용

기타문의    W쇼핑 제안 또는 협력사 등 기타 문의 접수내용

## 02.

## 월별시청자 접수 내역 비교 현황

- ♣ 주문상품문의(2.2%) 증가, 배송수거문의(7.8%) 감소, 반품교환문의(5.7% 증가)  
전월대비 패션잡화 방송 영향으로 변심 반품교환문의 증가하였음



# 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



참존기초화장품 탄력강화 풀 세트 구성 + 쇼핑백



캐시밴질랜드 소가족 앵클부츠(용기모 안감)



클레린 티포트 시그네처 퓨어 1+1세트

## 03.

### ① 월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

#### ○ 참존기초화장품 탄력강화 풀 세트 구성 + 쇼핑백

질문

바르는 순서는 어떻게 되나요?

답변

스킨-로션-에센스-수분크림-영양크림-아이크림 단계로 나뉘고 있습니다. 주름개선 기능성 GE라인 제품에 들어가 있으니 꾸준한 사용 부탁드립니다.

### 03.

## ② 월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

### ○ 캐시앤질랜드 소가족 앵클부츠(용기모 안감)

질문

눈이나 비가 왔을 때 신을 수 있나요?

답변

가족은 물을 흡수하는 성질이 있으므로, 가급적 물을 피하시어 착화하시길 권장 드립니다.

## 03.

### ③ 월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

#### ○ 클레린 티포트 시그네처 퓨어 1+1세트

질문

100도에도 물이 끓지 않네요?

답변

해당 상품은 물을 가열하는 것이 아닌 차 다림의 목적으로 동작하는 상품으로, 보이는 현상은 안 끓는 것처럼 보이지만 실상 미세한 가열로 100도를 유지하는 동작으로 가열되는 점 참고 부탁드립니다.