

2019년 10월 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 10월 1일 ~ 2019년 10월 31일)

| 주문상품문의 | 배송수거문의 | 반품교환문의 | 기타문의 |
|--------|--------|--------|------|
| 30.7% | 33.0% | 33.0% | 3.3% |

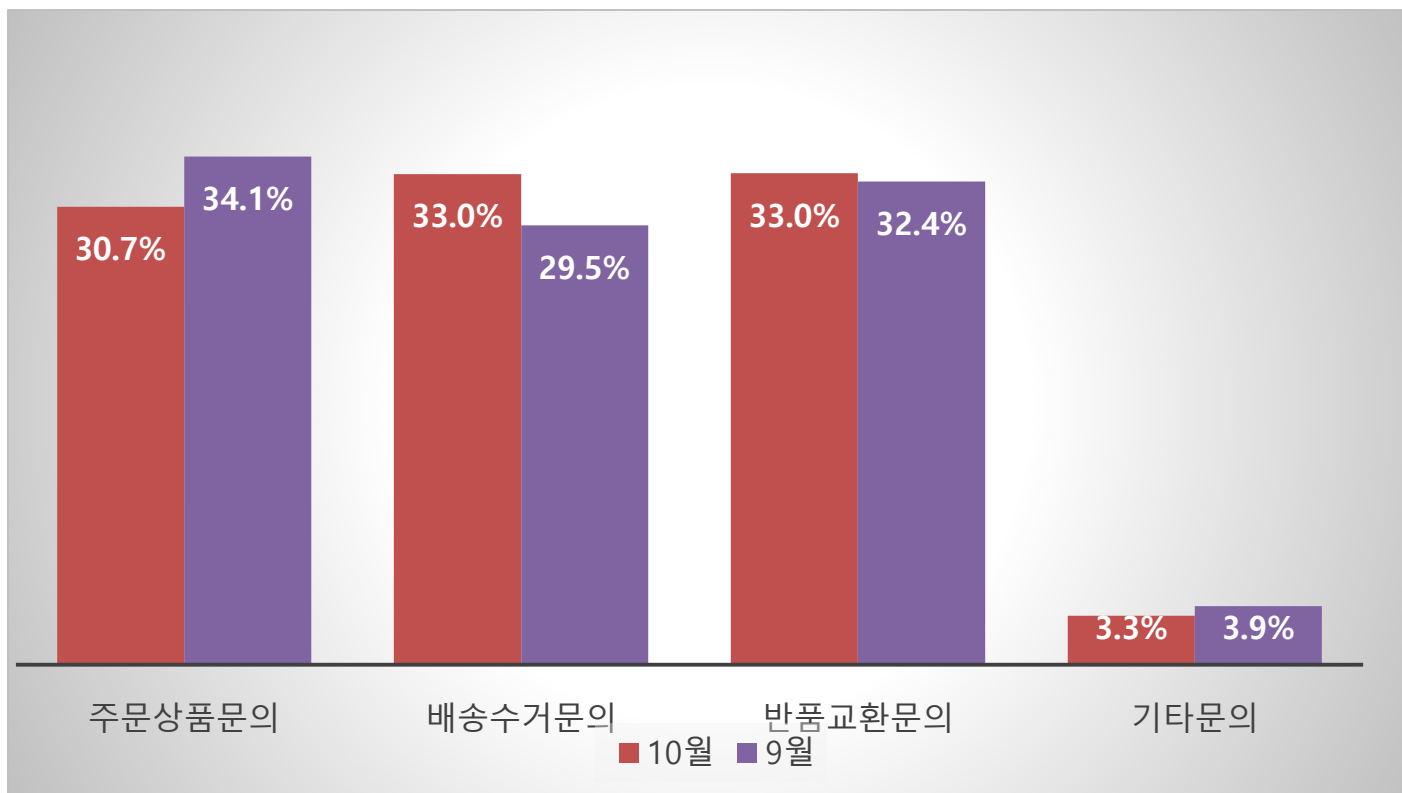
| | |
|--------|----------------------------|
| 주문상품문의 | 주문 관련 상품 문의 접수내용 |
| 배송수거문의 | 단순 배송, 회수 관련 문의 접수내용 |
| 반품교환문의 | 주문 상품 교환, 반품 기준 문의 접수내용 |
| 기타문의 | W쇼핑 제안 또는 협력사 등 기타 문의 접수내용 |

02.

월별시청자 접수 내역 비교 현황

♣ 전월 대비 주문상품문의(3.4% 감소), 반품교환문의(0.6% 감소)

[패션/잡화] 상품 배송예정일 단순 배송문의량 증가로 배송수거문의 전월대비 3.5%증가



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



한솔 온돌마루 카페트 매트 점보형_KCC바닥재



릴리전 롱패딩 1종



헤드 퍼펙트 수트 4종_남성용

03.

① 월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

○ 한솔 온돌마루 카페트 매트 점보형_KCC바닥재

질문

침대 위에 사용 가능한 제품인가요?

답변

카페트와 함께 사용 가능하나 침대를 사용하는 경우
불편 할 수 있어 권장드리지 않습니다.

03.

②월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

○ 릴리전 롱패딩 1종

질문

작년 제품은 로고가 있는 것 같은데 해당 제품은 없나요?
생활 방수 가능한가요?

답변

신상품으로 리뉴얼된 제품으로 작년 모델과 디자인이 상이
한 점 참고 부탁 드리며, 코팅이 되어있는 제품으로 생활방
수 가능합니다.

03.

③ 월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

○ 헤드 퍼펙트 수트 4종_남성용

질문

무료반품 가능한가요?

답변

배송완료 후 7일 이내 무료 교환/반품 가능합니다.
다만, 배송완료 후 7일 이후 제품 외부착용, 텍 제거, 수선,
세탁 시 교환 및 반품 불가한 점 양해 부탁드립니다.