

2020년 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 : 2020년 10월 1일 ~ 2020년 10월 31일)

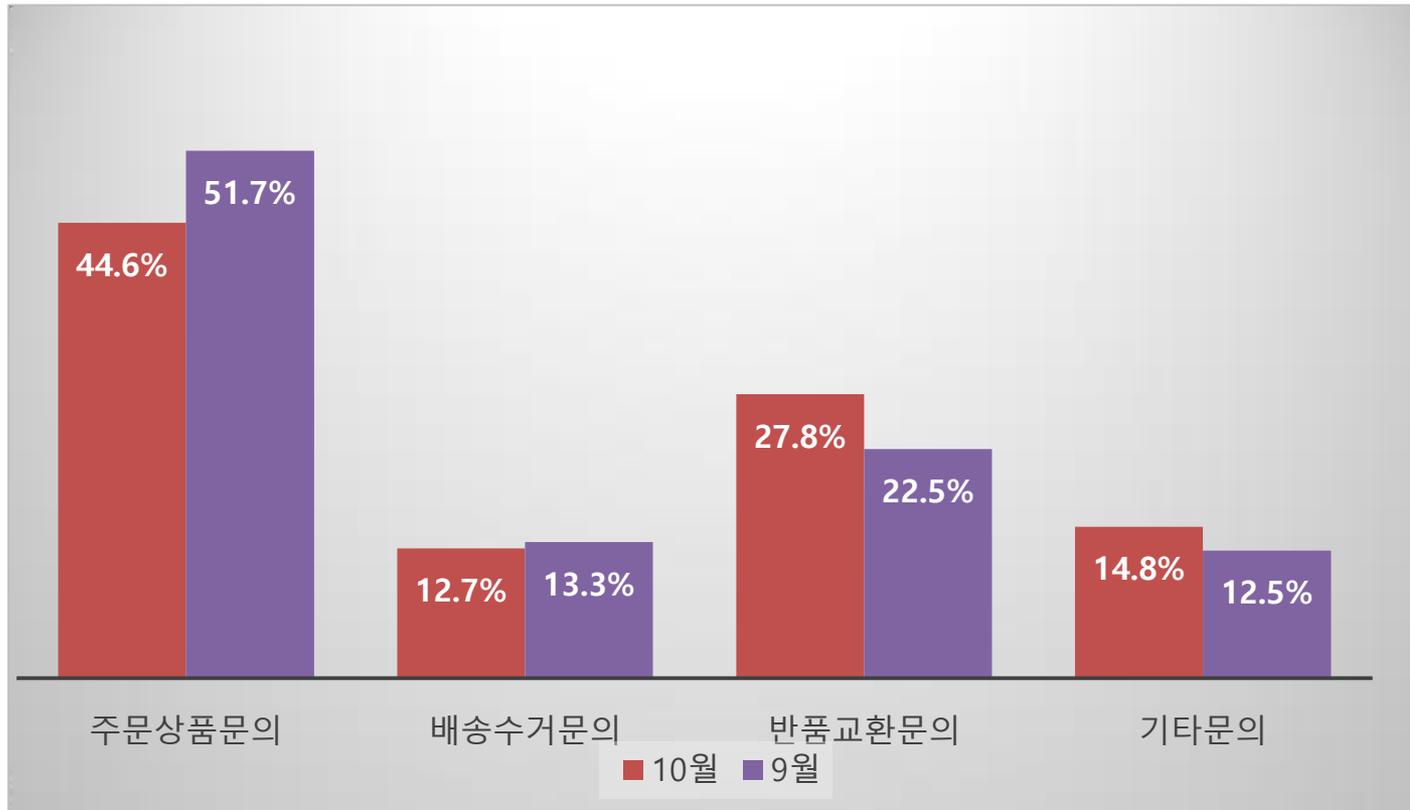
주문상품문의	배송수거문의	반품교환문의	기타문의
44.6%	12.7%	27.8%	14.8%

주문상품문의	주문 관련 상품 문의 접수내용
배송수거문의	단순 배송,수거 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

- ♣ 전월대비 패션/잡화(계절상품) 영향, 단순변심 반품증가로 반품/교환 문의 증가하였음.
상품문의 감소로 주문상품문의(7.1%) 감소되었으며, 그 외 전월과 비슷한 수준임.



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

Rinnai



린나이 간편쿡 가스레인지 3구 일반형/매립형



바르는 규조토 벽지 더건강함

03.

① 월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

○ 한솔 온돌마루 카페트 매트

질문

분리난방은 세로인가요? 가로인가요?

답변

세로로 좌우 분리 난방 가능한 상품입니다.

03.

② 월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

○ 린나이 간편쿡 가스레인지 3구 일반형/매립형

질문

설치비용이 있나요?

답변

대부분은 무상으로 설치되고 있으나, 호스/밸브 교체 시 1만원의 비용이 발생합니다.

03.

③ 월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

○ 바르는 구조토 벽지 더건강함

질문

몇 평 정도 사용이 가능한가요?

답변

1kg 한통으로 1평 1번 정도 바를 수 있는 양입니다.