

2024년 2월 시청자 의견 처리내역

01.

시청자 접수내역 및 처리현황

- ♣ 아래 의견은 고객센터와 홈페이지를 통해 접수된 내용입니다.
접수해주신 의견은 모두 처리가 완료되었습니다.

(기간 : 2024년 2월 1일 ~ 2024년 2월 29일)

주문상품문의	배송수거문의	반품교환문의	기타문의
49.5%	15.5%	32.0%	3.0%

주문상품문의 주문 관련 상품 문의 접수내용

배송수거문의 단순 배송,수거 관련 문의 접수내용

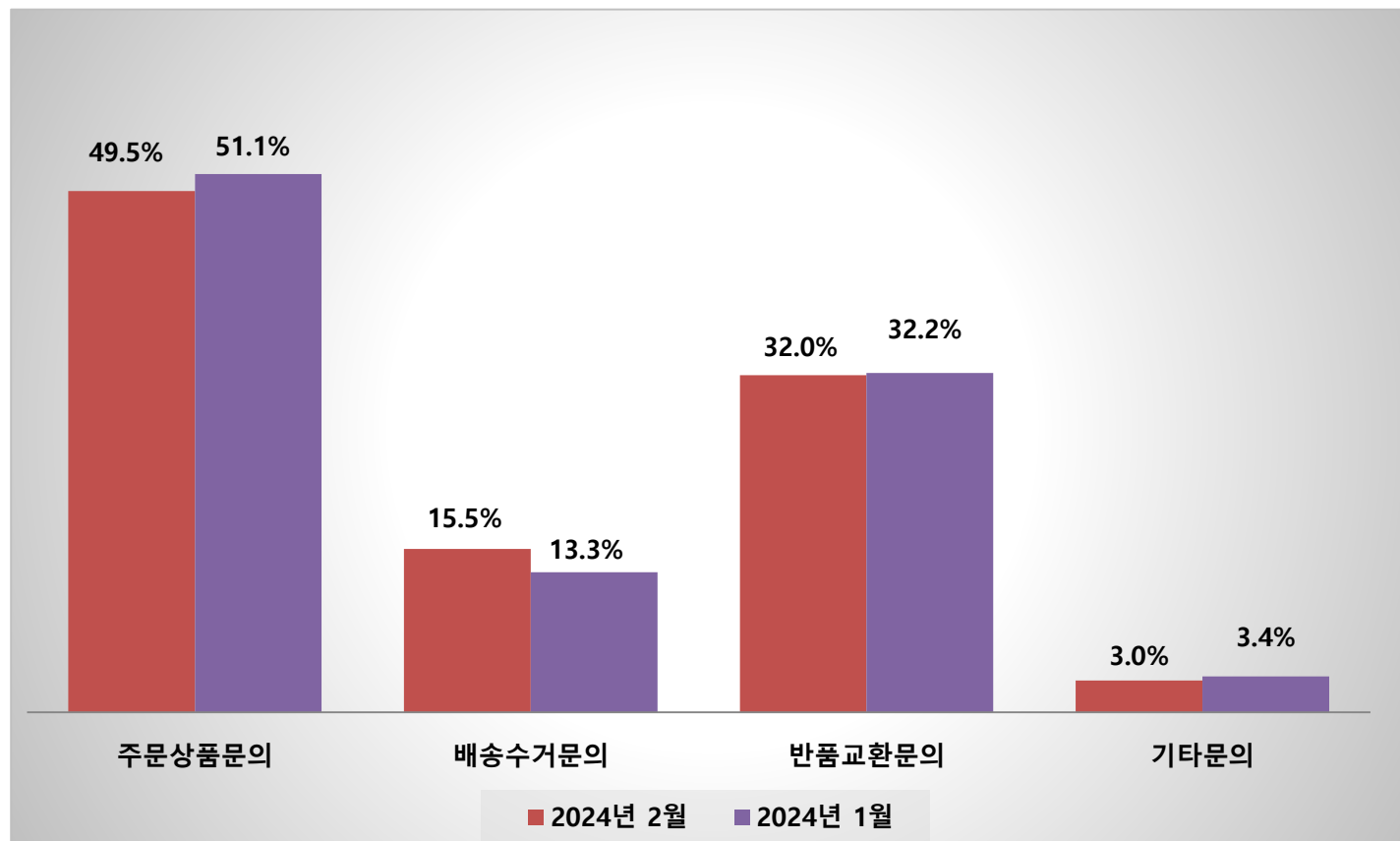
반품교환문의 주문 상품 교환,반품 기준 문의 접수내용

기타문의 W쇼핑 제안 또는 협력사 등 기타 문의 접수내용

02.

월별 시청자 접수내역 비교현황

♣ 전월 대비 주문상품 문의 감소, 반품교환 문의 증가 그 외 특이사항은 없습니다.



03.

월별 고객 문의사항 주요 이슈상품

일월 카본마루 카페트매트 (특대형)



- 고객의견 : 제품 사용 중 온도조절기 스파크 발생, 온도조절기 교환 요청
- 이슈체크 : 협력사 확인 시 온도조절기 부분 교환 가능
- 조치사항 : 고객 불편 드린 점 양해 후 온도조절기 부분 교환처리

건더기가 푸짐한 양평해장국 700g x 5팩



- 고객의견 : 제품 섭취 중 이물질(벌레) 확인, 확인 요청
- 이슈체크 : 제조사 유입경로 확인 시 시래기 세척 시 제거되지 못한 벌레로 추측
- 조치사항 : 고객 불편 드린 점 양해 후 환불처리