

더블유클럽 통합 응대 메뉴얼 - RAG 시스템용

목차

1. 개요
2. 데이터 구조 설명
3. 응대 메뉴얼 항목

1. 개요

본 문서는 더블유클럽 고객 응대를 위한 메뉴얼로, RAG(Retrieval-Augmented Generation) 시스템 구축을 위한 벡터 데이터베이스 소스 자료입니다.

2. 데이터 구조 설명

RAG 시스템에 최적화하기 위해 다음과 같은 데이터 구조로 정리되었습니다:

```
{  
  "id": "문의항목_고유ID",  
  "category": "카테고리명",  
  "subcategory": "하위카테고리명",  
  "query": "사용자 문의내용",  
  "answer": "응대 답변",  
  "keywords": ["키워드1", "키워드2", "..."],  
  "related_ids": ["관련문의_ID1", "관련문의_ID2", "..."]  
}
```

3. 응대 메뉴얼 항목

카테고리: 뱃지 관련

ID: B001

카테고리: 뱃지

하위카테고리: 종류 및 설명

문의내용: 뱃지는 뭐고 종류는 뭐가있나요?

답변: 뱃지 신청의 경우 소득, 학력, 자산, 집안, 키 등에 대한 뱃지 인증이 가능합니다.

- 소득의 경우 직장인은 원천 징수 영수증, 연봉 계약서 확인 / 개인 사업자, 자영업자는 소득 금액 증명원 확인이 필요하며, 학력의 경우 SKY, 서성한에 대한 졸업 증명서 확인 후 승인됩니다.
- 자산 뱃지는 부동산은 본인 명의 전/월세 보증금, 매매 계약서 등기 서류 + 네이버 부동산 실 거래가 화면 캡처 첨부 혹은 본인 잔고/잔액 증명서 첨부해 주시면 확인 후 처리 도와 드리고 있습니다.
- 마지막으로 집안 뱃지의 경우 집안 자산 30억 이상, 100억 이상 본인 + 형제/자매 + 부모님 자산 (부동산, 주식, 현금 등) 증명 서류 + 가족 관계 증명서 확인 후 승인 도와 드리고 있습니다.
- 부모님의 직업이 의료계(의사), 법조계(변호사 등), 대학 교수, 3급이상 공무원, 대기업 임원, 금융인(임원급 이상), 기업인(중소기업 이상)일 경우 엘리트 집안 뱃지의 승인이 가능합니다.
- 관련하여 자세한 뱃지 인증 서류는 앱 내 [내정보 > 프로필 수정 > 뱃지 추가 / 변경하기] 메뉴를 통해 확인 및 서류를 제출하실 수 있습니다.

키워드: ["뱃지", "인증", "소득", "학력", "자산", "집안", "엘리트"]

관련_ID: ["B002", "B003"]

ID: B002

카테고리: 뱃지

하위카테고리: 인증 방법

문의내용: 뱃지 인증 어떻게 하나요?

답변: 뱃지 인증이 필요하신 경우에는 [내정보 > 프로필 수정 > 내 프로필 수정 > 뱃지 추가/ 변경하기]를 통하여 신청이 가능합니다. 인증을 원하시는 뱃지를 클릭하신 후 서류를 첨부하여 주시면 컨시어지팀의 심사 후 뱃지가 추가될 예정입니다. 단, 승인 조건이 충족되지 않는 경우에는 뱃지가 추가되지 않을 수 있기 때문에 정확한 서류를 제출하여 주시길 부탁드립니다. 증빙 자료를 제출해 주신 후 영업일 기준 1일 이내 뱃지가 추가되지 않은 경우, 고객센터로 문의해 주시면 확인 후 안내드리겠습니다.

키워드: ["뱃지", "인증방법", "프로필수정", "서류제출", "심사"]

관련_ID: ["B001", "B003"]

ID: B003

카테고리: 뱃지

하위카테고리: 인증 실패

문의내용: 뱃지 인증이 왜 안 돼요? 기준 미달

답변: 아쉽게도 회원님께서 요청하신 뱃지는 기준에 부합하는 경우에만 승인이 가능하여 전달해 주신 서류 상 뱃지 인증 기준에 부합하지 않은 것으로 확인됩니다. 뱃지 인증은 어렵지만 전달해 주신 내용을 나타낼 수 있도록 컨시어지 코멘트에 내용을 추가해 드리고 싶은데 괜찮으실까요?

키워드: ["뱃지", "인증실패", "기준미달", "컨시어지코멘트"]

관련_ID: ["B001", "B002"]

카테고리: 회원가입

ID: M001

카테고리: 회원가입

하위카테고리: 가입방법

문의내용: 회원 가입은 어떻게 하나요?

답변: 더블유클럽 앱 다운로드 진행 후 앱 첫 화면에서 '더블유클럽 시작하기'를 클릭 부탁드립니다. 이후 전달 받은 초대 코드가 있으신 경우에는 '초대코드로 가입' / 초대 코드가 없으신 경우에는 '일반 가입'을 통해 안내 되는 절차에 따라 회원 가입을 진행해 주시면 됩니다. 심사 신청이 완료되면 심사팀에서 심사가 진행되고 있으며, 빠르게 심사를 도와드리고자 노력하고 있지만 부득이하게 심사가 증가한 경우에는 최대 24시간 이내에 심사를 도와드리고 있습니다. 심사가 완료되면 문자 메시지를 통하여 서비스 이용이 가능함을 안내드리고 있으니 심사 신청 후 조금만 기다려 주시길 부탁드립니다. 아울러, 보다 매력적인 이성 회원을 소개받아 보시기 위해 회원님께서 인증 가능한 뱃지가 있다면 최대한 많은 뱃지를 인증하여 주시길 권해드리고 있는 점 참고 부탁드립니다.

키워드: ["회원가입", "앱다운로드", "초대코드", "일반가입", "심사"]

관련_ID: ["M002", "B001"]

ID: M002

카테고리: 회원가입

하위카테고리: 승인기준

문의내용: 가입 승인 기준이 있나요?

답변: 더블유클럽은 남성 회원의 직업, 자산, 학벌, 키, 외모 등 다양한 부분을 종합적으로 심사하여 내부 기준에 부합하는 경우 서비스 이용이 가능합니다. 심사 요청 시 작성하여 주신 내용을 토대로 심사가 진행되고 있으나, 상세한 내부 기준은 안내가 어려운 점 양해 부탁드립니다.

키워드: ["회원가입", "승인기준", "심사기준", "내부기준"]

관련_ID: ["M001"]

카테고리: 프로필 관리

ID: P001

카테고리: 프로필관리

하위카테고리: 사진수정

문의내용: 사진 수정은 어떻게 하나요?

답변: 사진 변경을 원하시는 경우에는 내 정보 > 프로필 수정 > 내 프로필 수정을 클릭하여 주시면 사진 변경이 가능합니다. 다만, 즉시 변경이 진행되고 있지는 않으며 수정 요청 시 심사팀에서 확인하여 승인을 도와드리고 있는 점 참고 부탁드립니다.

키워드: ["프로필", "사진수정", "사진변경", "심사"]

관련_ID: ["P002", "P003", "P004"]

ID: P002

카테고리: 프로필관리

하위카테고리: 원형프로필

문의내용: 원형 프로필을 수정이 안 됐어요

답변: 번거롭게 해드려서 죄송합니다. 앱 내에서 원형 프로필의 변경 요청이 되고 있지 않아 변경을 희망하실 경우에는 고객센터로 문의가 필요합니다. 혹시 현재 프로필 사진 중 1번 사진으로 얼굴 사진을 희망하시는 것이 맞으실까요?

키워드: ["프로필", "원형프로필", "수정불가", "고객센터문의"]

관련_ID: ["P001"]

ID: P003

카테고리: 프로필관리

하위카테고리: 미디어삭제

문의내용: 동영상 삭제해 주세요 / 사진 삭제해 주세요(8장일 때)

답변: 요청해 주신 내용 확인하여 동영상 삭제 처리를 도와드렸습니다. 다만 회원님의 매력을 잘 나타낼 수 있는 동영상은 매칭 성사에 큰 도움이 됩니다! 이후에 동영상 추가를 희망하실 때에는 내 정보 > 프로필 수정 > 내 프로필 수정에서 추가하실 수 있으니 추가를 부탁드립니다.

키워드: ["프로필", "동영상삭제", "사진삭제", "매칭도움"]

관련_ID: ["P001"]

ID: P004

카테고리: 프로필관리

하위카테고리: 컨시어지코멘트

문의내용: 컨시어제 코멘트 수정/추가해 주세요.

답변: 전달해 주신 내용을 참고하여 회원님의 매력을 잘 나타낼 수 있도록 컨시어지 코멘트를 수정하여 드립니다.

키워드: ["프로필", "컨시어지코멘트", "수정", "추가"]

관련_ID: ["P001"]

카테고리: 선호 이성 설정

ID: S001

카테고리: 선호이성설정

하위카테고리: 기본설정

문의내용: 선호 이성 조정요청

답변: 더블유클럽 앱에서 선호 이성을 설정해 주시면 회원님의 의견을 최대한 반영하여 소개를 도와드리고 있습니다. * 더블유클럽 앱 우측 하단의 마이페이지 > 소개받을 이성 회원 설정 > 선호 나이대 설정 / 선호 타입 설정 아울러, 현재 특정 직업 혹은 체형 등에 대한 상세 필터링 기능은 제공되고 있지 않은 점 양해 부탁드립니다.

다. 해당 기능의 개선 여부는 현재 내부적으로 검토 중에 있으며, 보다 나은 서비스를 제공해 드리기 위해 항상 노력하는 더블유클럽이 되겠습니다.

키워드: ["선호이성", "설정", "나이대", "타입", "필터링"]

관련_ID: ["S002", "S003"]

ID: S002

카테고리: 선호이성설정

하위카테고리: 무료패스요청

문의내용: 이상형 부합 무료 패스요청

답변: 아쉽게도 현재는 상세 필터링 서비스가 제공되고 있지 않습니다. 전달해 주신 내용을 확인하여 현재 소개된 여성 회원의 프로필은 임의로 패스 처리를 하였으며, 새로운 프로필이 소개된 점 안내드립니다. 더불어 소개글 내용에 상대 회원에 대한 특정 조건을 기재하는 경우, 소개글 수정 요청을 하고 있는 점 참고 부탁드립니다.

키워드: ["선호이성", "패스요청", "필터링부재", "소개글제한"]

관련_ID: ["S001"]

ID: S003

카테고리: 선호이성설정

하위카테고리: 유형변경

문의내용: 선호이성 유형 변경 요청 (여)

답변: 요청해 주신 내용 확인하여 선호 이성 유형을 '외모형'으로 변경 도와드렸습니다. 다만, 외모형 프로필의 경우 능력형 프로필에 비하여 다소 소개까지 시간이 소요될 수 있는 점 양해 말씀드립니다.

키워드: ["선호이성", "유형변경", "외모형", "능력형", "소개지연"]

관련_ID: ["S001"]

카테고리: 소개 및 매칭

ID: I001

카테고리: 소개및매칭

하위카테고리: 소개지연(서울)

문의내용: 소개 지연 / 서울

답변: 더블유클럽은 회원님과 만남이 가능한 회원만을 소개해 드리고 있기 때문에 다른 서비스에 비하여 소개 되는 횟수가 다소 적다고 느껴지실 수 있습니다. 매칭 시 만남을 보장해 드리고 있으므로, 불편하시겠지만 여유를 가지시고 조금 더 기다려 주시면 감사하겠습니다. 또한, 소개글은 상대 회원에게 회원님의 매력을 어필할 수 있는 중요한 수단이므로 상대 회원의 선호도를 높이기 위해서는 정성스러운 소개글 작성을 권장드리고 있습니다. 지속적으로 소개가 지연된다고 느껴지실 때에는 직업 소개, 취미, 좋아하는 것, 성격의 장점, 자신있는 외모 부위, 특별한 경험, 함께 하고 싶은 것 등 회원님의 매력을 어필할 수 있는 소개글 및 뱃지 인증이 가능한 뱃지를 인증해 주실 경우 회원님의 매력을 보다 어필할 수 있습니다.

키워드: ["소개지연", "서울", "만남보장", "소개글작성", "매력어필"]

관련_ID: ["I002", "I003"]

ID: I002

카테고리: 소개및매칭

하위카테고리: 소개지연(서울외)

문의내용: 소개 지연 / 서울 외

답변: 안타깝게도 현재 서울 외 지역의 경우에는 승인되는 회원의 수가 적어 소개가 다소 지연될 수 있습니다. 따라서, 전국의 많은 분들이 서비스를 이용하실 수 있도록 광고 및 마케팅 등 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 현재 더블유클럽의 회원의 수가 증가하고 있으며, 점진적으로 더욱 증가할 것으로 예상됩니다. 불편하시겠지만 조금만 시간 양해 부탁드립니다만 만남 가능한 회원이 있을 때 소개를 도와드리겠습니다.

키워드: ["소개지연", "서울외지역", "회원부족", "점진적증가"]

관련_ID: ["I001"]

ID: I003

카테고리: 소개및매칭

하위카테고리: 매칭지연(여성)

문의내용: 매칭 지연 / 여자

답변: 더블유클럽은 회원님과 만남이 가능한 회원만을 소개해 드리고 있기 때문에 다른 서비스에 비하여 소개되는 횟수가 다소 적다고 느껴지실 수 있습니다. 매칭 시 만남을 보장해 드리고 있으므로, 불편하시겠지만 여유를 가지시고 조금 더 기다려 주시면 감사하겠습니다. 아울러, 현재 회원님의 선호 이성 설정 조회 시 다소 소개를 희망하는 폭이 좁은 것으로 확인됩니다. 최대한 회원님께 만족을 드릴 수 있는 매칭이 성사되기를 바라지만, 지속적으로 소개가 지연된다고 느껴지시는 경우에는 선호 이성 설정 폭을 조금 더 넓게 변경해보시는 것은 어떠실까요?

키워드: ["매칭지연", "여성회원", "만남보장", "선호설정폭"]

관련_ID: ["I001", "S001"]

카테고리: 회원 상태 관리

ID: A001

카테고리: 회원상태관리

하위카테고리: 휴면전환

문의내용: 탈퇴 > 휴면유도

답변: 탈퇴 후 다시 가입하시는 경우, 이전에 소개되었던 회원이 다시 소개될 수 있습니다. 따라서 더블유클럽에서는 탈퇴가 아닌 휴면 상태로 전환하시는 것을 권장드리고 있습니다. 만약 탈퇴 후 재가입을 하지 않았으나 중복 소개가 진행된 경우 상대 회원의 휴면 등의 사유로 인해 소개된 프로필에 대해 YES 또는 패스 등 판단이 진행되지 않은 상태에서 또 다른 만남 가능한 회원이 소개되었을 수 있습니다. 회원님께서 판단을 하신 적이 없는 분이기 때문에 이 경우에는 프로필을 확인하여 매칭 YES 또는 패스 진행을 부탁드립니다.

키워드: ["탈퇴", "휴면", "중복소개", "재가입"]

관련_ID: ["A002", "A003"]

ID: A002

카테고리: 회원상태관리

하위카테고리: 소개중단

문의내용: 소개를 중단해 주세요.

답변: 승인된 상태에서 회원님의 프로필 소개를 중단하는 것은 어렵습니다. 부득이한 사유로 인해 일시적으로 서비스 이용이 어려우신 경우 보유 중인 매칭이 없는 상태에서 [내정보 > 설정 > 휴면 신청] 메뉴를 통해 휴면 상태로 전환하실 수 있습니다.

키워드: ["소개중단", "프로필소개", "휴면신청", "서비스이용중단"]

관련_ID: ["A001"]

ID: A003

카테고리: 회원상태관리

하위카테고리: 탈퇴문의

문의내용: 탈퇴 문의

답변: 서비스 이용에 만족을 드리지 못해 죄송합니다. 번거로우시겠지만 회원님께서 불편을 느끼신 점이나 만족하시지 못한 부분에 대해 말씀해 주시면 개선이 가능한 부분을 찾아 최대한 도움을 드리겠습니다. 아울러, 탈퇴 후 재가입을 하시는 경우에는 기존에 소개되었던 회원이 다시 소개될 수 있으므로 탈퇴가 아닌 휴면 계정으로 전환하시는 것을 권장드리고 있으며, 재가입 후 동일한 회원이 소개되어 임의 패스 혹은 소개권 지급 등의 도움을 드리기 어려운 점 양해 말씀드립니다. 만약 일시적으로 서비스 이용을 원치 않으실 경우 아래 안내 드리는 방법에 따라 휴면 신청이 가능한 점 참고 부탁드립니다. *휴면 신청 방법: 더블유클럽 앱 우측 하단의 마이페이지 > 설정 > 휴면 신청* 탈퇴 신청 방법: 더블유클럽 앱 우측 하단의 마이페이지 > 설정 > 서비스 탈퇴

키워드: ["탈퇴", "서비스불만족", "휴면권장", "중복소개", "개선요청"]

관련_ID: ["A001", "A002"]

카테고리: 일정 조율

ID: D001

카테고리: 일정조율

하위카테고리: 조율어려움

문의내용: 일정 조율이 안 돼요 취소해주세요

답변: 더블유클럽은 잊혀지거나, 변심될 가능성이 있어 10일 내 만남을 권장드리고 있습니다. 다만, 부득이하게 10일 내 두분께서 일정 조율이 어려우신 상태라면 여성 회원이 보낸 일정 중 임의로 일정을 확정된 후 약속 일 이틀 전 활성화되는 채팅창을 통해 상대 회원과 조율하여 일정 변경 후 만남이 가능한 점을 안내드립니다. 조율 후 채팅창 상단의 [변경] 버튼을 클릭하여 조율된 일정일 입력해 재 확정까지 진행을 부탁드립니다.

키워드: ["일정조율", "취소요청", "10일내만남", "채팅창조율", "일정변경"]

관련_ID: ["D002", "D003", "D004", "D005"]

ID: D002

카테고리: 일정조율

하위카테고리: 조율의사없음

문의내용: 조율 의사 없어요

답변: 이번에 한하여 두 분 모두 패널티 부여 없이 취소 진행을 도와드릴 예정으로, 번거로우시겠지만 약속 잡기 창 화면 오른쪽 상단의 점 세 개 모양 버튼을 클릭하여 매칭 취소 후 재 문의 부탁드립니다. 아울러, 이후 동일 사유에 의한 매칭 취소는 어려운 점 서비스 이용에 참고 부탁드립니다.

키워드: ["일정조율", "조율의사없음", "패널티면제", "매칭취소", "일회성처리"]

관련_ID: ["D001"]

ID: D003

카테고리: 일정조율

하위카테고리: 상대취소요청

문의내용: 상대가 약속을 취소하자고 했어요.

답변: 상대 회원의 약속 취소 요청으로 많이 불편하셨을 것 같습니다. 약속 취소를 위해서는 번거로우시겠지만 약속 당일 밤 열리는 만남 후기 제출 화면에서 상대의 귀책 사유로 약속이 취소된 내용을 제출해 주세요. 이후 상대에게는 경고 및 패널티를 부여하여 누적 시에는 영구 제명하는 등 꾸준한 회원 관리로 보다 만족스러운 서비스를 제공해 드리고자 최선을 다하겠습니다.

키워드: ["일정조율", "상대취소요청", "만남후기", "패널티부여", "회원관리"]

관련_ID: ["D001", "D011"]

ID: D004

카테고리: 일정조율

하위카테고리: 약속시작지연

문의내용: 약속 잡기가 시작 안 돼요

답변: 약속 잡기는 두 분 모두 만남이 가능한 시점에 시작되며, 일반적으로 2주 이내에 약속 잡기가 시작되고 있습니다. 또한 약속 잡기가 시작된 날에는 다른 회원과의 혼동을 방지하기 위해 다른 매칭의 약속 잡기가 시작되지 않습니다. 한 번 매칭된 회원은 더이상 소개되지 않으며, 두 분 모두 서로에 대해 호감을 가지고 매칭이 되었기 때문에 가급적이면 기다려 주시는 것을 권장드리고 있으나, 2주가 경과하였음에도 약속 잡기가 시작되지 않아 기다리시는 것을 원치 않으시는 경우에는 고객센터로 문의해 주시면 매칭 취소 가능 여부 확인 후 안내 도와드리겠습니다.

키워드: ["약속잡기", "시작지연", "2주이내", "매칭취소", "고객센터문의"]

관련_ID: ["D001"]

ID: D005

카테고리: 일정조율

하위카테고리: 10일이후약속

문의내용: 약속일정 변경 (10일 이상 이후)

답변: 약속 잡기 시작 후 너무 늦은 날짜로 약속일을 지정하시는 경우, 잊히거나 변심하게 되는 일이 발생하여 만남 성사율에 영향을 줄 수 있습니다. 따라서 선택 가능한 일정으로 약속일을 지정할 수 있도록 제한하고 있는 점 양해 부탁드립니다. 그럼에도 부득이하게 10일 내 만남이 어려운 경우에는 약속 일정 확정 후 약속일 이틀 전에 열리는 약속 확인 용 채팅창을 통해 상대 회원과 일정 조율 후 만남이 가능합니다. * 채팅방에서 연락처를 교환하여 다른 수단을 통해 연락을 하시거나 앱을 통해 약속일을 변경하지 않고 임의로 협의하시는 것은 운영 정책에 위반됩니다. 이는 더블유클럽이 보장하는 약속이 아니므로 만남 미성사 등의 문제에 대해 도움을 드리기 어려우니 반드시 채팅창 상단의 [변경] 버튼을 클릭하여 앱 내 일정 등록까지 진행이 필요합니다.

키워드: ["약속일정", "10일이후", "변경요청", "채팅창조율", "운영정책위반"]

관련_ID: ["D001", "D006", "D007"]

ID: D006

카테고리: 일정조율

하위카테고리: 약속변경방법

문의내용: 약속 변경 및 취소

답변: 약속 변경을 희망하시는 경우 상대 회원께서 약속 취소를 희망하실 수 있기 때문에 추천드리지 않습니다. 그럼에도 약속 변경이 필요하신 경우에는 약속일 2일 전에 더블유클럽 앱에 접속하신 채팅방을 통해 상대 회원과 소통하실 수 있으며, 채팅방에서 정중한 사과와 변경 사유를 말씀해 주시고 변경 일자를 협의해 주시면 됩니다. 일정 협의가 완료되면 채팅방 상단의 '변경' 버튼을 클릭하여 일정을 변경해 주시면 재 확정이 진행됩니다. 약속일 변경 요청 시 상대 회원은 다소 불쾌해 할 수 있으므로 최대한 정중하고 진정성 있게 말씀해 주시기 바랍니다. 또한, 약속일 변경이 협의되지 않고 기존의 약속일에 만남이 성사되지 못한 경우에는 회원님의 과실로 인한 약속 취소로 처리되는 점 안내드립니다. 아울러, 채팅방에서 연락처를 교환하여 다른 수단을 통해 연락을 하시거나 앱을 통해 약속일을 변경하지 않고 임의로 협의하시는 것은 운영 정책에 위반됩니다. 이는 더블유클럽이 보장하는 약속이 아니므로 만남 미성사 등의 문제에 대해 도움을 드리기 어려우니 이 점 유의 부탁드립니다.

키워드: ["약속변경", "약속취소", "채팅방소통", "변경버튼", "운영정책위반"]

관련_ID: ["D005", "D007", "D009"]

ID: D007

카테고리: 일정조율

하위카테고리: 약속변경불가

문의내용: 약속일 변경이 안 됩니다

답변: 약속일 1일 전부터는 앱을 통한 약속일 변경이 어려울 수 있으므로, 먼저 채팅방에서 정중한 사과와 변경 사유를 말씀해 주시고 변경 일자를 협의해 주시기 바랍니다. 약속 당일 밤 10시 이후에 더블유클럽 앱에 접속하여, 만남 후기 제출 시 '약속 날짜 조정 중입니다'를 선택해 주실 경우 다시 한 번 약속 확인 용 채팅창이 활성화되며 이 때 변경 일정을 입력하여 재 확정을 부탁드립니다. 약속일 변경 요청 시 상대 회원은 다소 불쾌해 할 수 있으므로 최대한 정중하고 진정성 있게 말씀해 주시기 바랍니다. 아울러, 채팅방에서 연락처를

교환하여 다른 수단을 통해 연락을 하시거나 앱을 통해 약속일을 변경하지 않고 임의로 협의하시는 것은 운영 정책에 위반됩니다. 이는 더블유클럽이 보장하는 약속이 아니므로 만남 미성사 등의 문제에 대해 도움을 드리기 어려우니 이 점 유의 부탁드립니다.

키워드: ["약속변경불가", "1일전", "만남후기", "날짜조정중", "운영정책위반"]

관련_ID: ["D005", "D006"]

ID: D008

카테고리: 일정조율

하위카테고리: 장소변경

문의내용: 약속 장소 변경을 원해요

답변: 약속장소 변경시 불필요한 대화가 진행되어 약속 취소 가능성이 높아질 수 있습니다. 가급적, 약속장소는 기존에 정한 동일 장소에서 만나시는 것을 추천드립니다. 약속장소 변경의 경우 처음 두분의 선택으로 시스템이 진행되기 때문에 저희가 임의로 변경할 수가 없습니다. 약속장소 변경을 원하시는 경우 약속일 2일전 열리는 대화방을 통해 진행 부탁드립니다.

키워드: ["약속장소", "장소변경", "취소가능성", "대화방조율"]

관련_ID: ["D006"]

ID: D009

카테고리: 일정조율

하위카테고리: 무응답

문의내용: 상대 회원의 답변이 없어요

답변: 상대 회원의 답변이 없는 경우, "오늘 약속 변동 사항 없나요?", "오늘 약속 장소에 오시는 게 맞나요?" 등과 같은 질문을 2~3회 전송해 주시기 바랍니다. 그럼에도 약속 시간 2시간 전까지도 답변이 없는 경우에는 약속 장소에 가지지 않는 것을 권장드리고 있습니다. 이후 약속 당일 밤 10시 이후에 더블유클럽 앱에 접속하시면 만남 후기를 제출하실 수 있으며, 상대 회원의 과실로 인해 만남이 성사되지 못한 점을 명시해 주시기 바랍니다. 상대 회원의 과실로 만남이 성사되지 못한 점이 확인되면 만남권은 자동으로 환급되며, 상대 회원에게는 페널티가 부여됩니다. 더블유클럽은 만남을 보장해 드리는 서비스지만 간혹 회원 개인의 사정으로 약속이 취소되는 경우가 있습니다. 약속 취소는 비매너 행동으로 페널티가 부여되며, 페널티 누적 시 영구적인 회원 제명 혹은 별도의 조치를 취하고 있는 점 참고 부탁드립니다.

키워드: ["상대무응답", "질문전송", "약속취소", "만남권환급", "페널티"]

관련_ID: ["D003", "D010", "D011"]

ID: D010

카테고리: 일정조율

하위카테고리: 약속취소요청

문의내용: 약속 취소를 원해요

답변: 약속 취소 진행이 필요한 경우에는 약속일 이틀 전에 열리는 약속 확인 용 채팅창을 통하여 상대 회원에게 정중히 취소 의사를 전달하여 주시고, 이후 약속일 밤에 만남 후기를 통해 회원님 사유의 약속 취소로 제출시 정상 처리가 가능합니다. 다만, 본인 사유에 의한 약속 취소 시 경고 및 패널티가 부여되고 있기 때문에 일

정 변경이 가능한 경우에는 조율하여 만남을 가져 보실 것을 추천드리고 있는 점 참고하여 서비스 이용을 부탁드립니다.

키워드: ["약속취소", "채팅창", "취소의사", "만남후기", "패널티"]

관련_ID: ["D003", "D006"]

ID: D011

카테고리: 일정조율

하위카테고리: 상대사유취소환급

문의내용: 남자 / 상대 사유 약속 취소 환급 요청

답변: 상대 회원으로 인해 약속이 취소된 경우, 만남 보장 정책에 따라 사용된 만남권은 환급됩니다. 약속일 밤 10시 이후에 더블유클럽 앱에 접속하신 후 만남 후기 화면에서 상대 회원의 과실로 인해 만나지 못하신 점을 명시하여 후기를 제출해 주시기 바랍니다. 상대 회원의 과실로 만남이 성사되지 못한 점이 확인되면 만남권은 자동으로 환급되며, 상대 회원에게는 패널티가 부여됩니다. 더블유클럽은 만남을 보장해 드리는 서비스지만 간혹 회원 개인의 사정으로 약속이 취소되는 경우가 있습니다. 약속 취소는 비매너 행동으로 패널티가 부여되며, 패널티 누적 시 영구적인 회원 제명 혹은 별도의 조치를 취하고 있는 점 참고 부탁드립니다.

키워드: ["상대사유취소", "약속취소", "만남권환급", "만남후기", "패널티"]

관련_ID: ["D009", "D012"]

ID: D012

카테고리: 일정조율

하위카테고리: 만남권회수

문의내용: 환급 된 만남권이 회수되었어요

답변: 먼저 서비스 이용에 불편을 드려 죄송합니다. 더블유클럽은 만남을 보장해 드리는 서비스이므로, 상대 회원의 과실로 인해 만남이 성사되지 않은 경우 만남권을 환급해 드립니다. 단, 이후 상대 회원과의 후기에서 이견이 발생하는 경우에는 일시적으로 환급된 만남권이 '확인 중' 상태로 변경되는 점 양해 부탁드립니다. 많이 불편하시겠지만 고객센터로 문의하여 주시면 내용 확인 후 만남권 재 지급 및 약속 취소와 허위 사실을 바탕으로 후기를 제출한 회원에게는 패널티를 부여하여 신뢰할 수 있는 서비스를 제공해 드릴 수 있도록 노력하겠습니다.

키워드: ["만남권회수", "환급취소", "확인중상태", "고객센터문의", "만남권재지급"]

관련_ID: ["D011"]

카테고리: 만남 이후

ID: E001

카테고리: 만남이후

하위카테고리: 연락처공개

문의내용: 연락처 공개 방법이 어떻게 되나요?

답변: 만남 진행 후 후기를 통하여 연락처 공개를 희망하셨다면, 그 즉시 상대 회원에게 회원님의 연락처를 문자 메시지를 통해 전달드리고 있습니다. 다만, 상대 회원께서 연락처 공개를 희망하지 않으신 경우에는 별도로

안내가 진행되고 있지 않은 점 양해 부탁드립니다.

키워드: ["연락처공개", "만남후기", "문자메세지", "상호희망"]

관련_ID: ["E002", "E003"]

ID: E002

카테고리: 만남이후

하위카테고리: 만남권연장

문의내용: 만남권 기간 연장

답변: 부득이하게 기간 내 만남권 사용이 어려우신 경우에는 기간 연장을 도와드리고 있습니다. 요청해 주신 내용 확인하여 OO월까지 사용하실 수 있도록 기간 연장을 도와드렸습니다.

키워드: ["만남권", "기간연장", "사용기간", "연장요청"]

관련_ID: ["E001"]

ID: E003

카테고리: 만남이후

하위카테고리: 프로필재열람

문의내용: 만남 후기 작성 후 프로필 재 열람

답변: 아쉽지만 만남 후기 제출까지 완료된 경우에는 상대 회원의 프로필 재 열람이 어려운 점 안내드립니다. 원하시는 방향으로 도움드리기 어려운 점 양해 부탁드립니다.

키워드: ["프로필재열람", "만남후기", "열람불가"]

관련_ID: ["E004"]

ID: E004

카테고리: 만남이후

하위카테고리: 상대후기열람

문의내용: 상대 만남 후기 보고싶어요

답변: 아쉽지만 상대 회원께서 작성한 후기는 확인이 어렵습니다. 비 매너 행위 등 문제가 발생한 경우에만 컨시어지팀에서 별도로 연락하여 주의를 드리고 있는 양해 부탁드립니다.

키워드: ["상대후기", "후기확인", "비매너", "컨시어지"]

관련_ID: ["E003", "E005"]

ID: E005

카테고리: 만남이후

하위카테고리: 비매너신고

문의내용: 비매너 회원 당장 영구 제명 원함

답변: 상대 회원의 비 매너 행동으로 인하여 많이 불편하셨을 마음 충분히 이해합니다. 해당 회원에게는 사실 확인 진행 후 내부적으로 의논하여 적절한 조치가 취해질 예정이오니 처리 결과에 대해서는 안내가 어려운 점 양해 부탁드립니다. 이후 동일한 문제가 발생하지 않도록 더욱 회원 관리에 힘 쓰고, 모니터링도 진행될 수 있

도록 하겠습니다. 서비스를 이용하시면서 불편을 겪으신 점 대신하여 사과드립니다.

키워드: ["비매너", "회원제명", "사실확인", "조치진행", "회원관리"]

관련_ID: ["E004"]

카테고리: 이벤트 및 리워드

ID: R001

카테고리: 이벤트및리워드

하위카테고리: 초대리워드요청

문의내용: 초대 리워드를 받고 싶어요

답변: 초대 리워드는 초대를 받은 회원의 심사 승인일로부터 영업일 기준 5일(일주일) 이내 지급되는 점 안내드립니다. 회원님의 초대 코드로 가입된 회원의 경우 월 일 가입이 진행되어 불편하시겠지만 조금만 더 시간 양해 부탁드립니다. 최대한 빠르게 리워드가 지급될 수 있도록 담당 컨시어지에게 한 번 더 내용을 전달할 수 있도록 하겠습니다.

키워드: ["초대리워드", "심사승인", "지급기간", "담당컨시어지"]

관련_ID: ["R002", "R003"]

ID: R002

카테고리: 이벤트및리워드

하위카테고리: 미등록초대코드

문의내용: 초대 리워드를 등록하지 못했어요

답변: 초대 리워드는 가입 시 입력해 주셔야 정상적으로 리워드 지급이 가능하나, 회원님의 경우 이번 달 회원 가입을 진행해 주신 것으로 조회되어 특별히 리워드 지급을 도와드리겠습니다. 번거로우시겠지만 전달 받으신 초대 코드를 전달하여 주시면 확인하여 등록해 드리겠습니다.

키워드: ["초대리워드", "미등록", "가입시입력", "특별지급", "코드확인"]

관련_ID: ["R001"]

ID: R003

카테고리: 이벤트및리워드

하위카테고리: 일반리워드

문의내용: 초대 리워드

답변: 더블유클럽에서 진행되는 이벤트 리워드는 이벤트 시작 시 문자 메시지를 통해 안내되고 있습니다. 해당 날짜에 리워드는 일괄 지급되고 있기 때문에 조금만 시간 양해 부탁드립니다. 안내된 날짜가 경과 하였음에도 리워드가 지급되지 않은 경우에는 번거로우시겠지만 고객센터로 문의하여 주시면 확인 후 빠른 지급을 도와드리겠습니다.

키워드: ["리워드", "이벤트", "일괄지급", "문자안내", "미지급문의"]

관련_ID: ["R001", "R004"]

ID: R004

카테고리: 이벤트및리워드

하위카테고리: 이벤트일정

문의내용: 이벤트 언제해요?

답변: 회원님 현재 신규 이벤트 진행 예정일은 정확한 안내가 어렵습니다. 추후 이벤트가 진행되면 어플 내에서 확인 가능하시도록 노출 예정이오니 어플 내에서 신규 이벤트 확인 후 이용 부탁드립니다.

키워드: ["이벤트", "진행예정", "앱내확인", "신규이벤트"]

관련_ID: ["R003"]

ID: R005

카테고리: 이벤트및리워드

하위카테고리: 크레딧지급

문의내용: 크레딧 주세요

답변: 크레딧은 크레딧 스토어를 통해 구매가 가능하며, 친구 초대 또는 만남 후 후기 작성 등을 통해 무료로도 지급을 받아보실 수 있습니다. 이번에는 제 권한으로 100크레딧을 지급 도와드렸으나, 이후에는 추가 지급이 어려울 수 있어 안내드린 내용을 참고하여 서비스 이용 부탁드립니다.

키워드: ["크레딧", "무료지급", "구매", "100크레딧", "일회성"]

관련_ID: ["R003"]

카테고리: 결제 및 환불

ID: P001

카테고리: 결제및환불

하위카테고리: 탈퇴환불

문의내용: 탈퇴할거니까 환불해주세요

답변: 회원님, 회원님처럼 매력적인 분께 만족스러운 서비스를 제공해드리지 못한 것 같아 마음이 무겁습니다. 어떠한 사유로 탈퇴를 고민하신건지 여쭙봐도 괜찮으실까요? 도움을 드릴 수 있는 부분은 최대한 도움을 드리겠습니다.

키워드: ["탈퇴", "환불", "서비스불만족", "도움제공"]

관련_ID: ["P002", "A003"]

ID: P002

카테고리: 결제및환불

하위카테고리: 카드변경

문의내용: 카드 바뀌서 재 결제 할게요

답변: 카드를 변경하여 재 결제를 희망하시는 경우에는 먼저 변경 원하시는 카드로 재 결제를 진행하여 주시고 고객센터로 재 문의하여 주시면 확인 후 이전 결제 건에 대해 환불 처리를 도와드리고 있습니다.

키워드: ["카드변경", "재결제", "환불", "고객센터문의"]

관련_ID: ["P001"]

ID: P003

카테고리: 결제및환불

하위카테고리: 만남권단일구매

문의내용: 만남권 1장 결제 원해요

답변: 아쉽게도 첫 구매 이후 만남권은 3장 이상의 패키지로만 결제가 가능합니다. 원하시는 방향으로 도움드리기 어려운 점 양해 부탁드립니다.

키워드: ["만남권", "단일구매", "패키지구매", "구매불가"]

관련_ID: ["P001"]

ID: P004

카테고리: 결제및환불

하위카테고리: 일정전달환급

문의내용: 일정 보냈는데 환급 왜 안 돼요?

답변: 더블유클럽은 약속 잡기가 시작된 날의 자정까지 약속 확정을 요청드리고 있습니다. 다만, 상대 회원이 오후 11시 이후 약속 일정을 전달함으로써 약속 확정이 되지 않아 매칭이 취소되는 경우 회원님의 과실로 간주되지 않습니다. 따라서 매칭 취소에 대한 페널티가 부여되지 않으며, 매칭 시 사용하신 만남권/크레딧의 환급이 되지 않은 경우 고객센터로 문의하여 주시면 확인 후 안내를 도와드리겠습니다.

키워드: ["일정전달", "환급", "자정마감", "과실없음", "고객센터문의"]

관련_ID: ["D001", "D011"]

카테고리: 시스템 및 오류

ID: S001

카테고리: 시스템및오류

하위카테고리: 오류신고

문의내용: 오류 발생 사실 인지

답변: 서비스 이용에 불편을 드린 점 진심으로 사과드립니다. 번거로우시겠지만 상세 오류 내용을 전달하여 주시면 빠르게 문제를 해결이 진행될 수 있도록 하겠습니다. 혹시 캡처 본을 전달해 주실 수 있는 상황이라면 함께 전달해 주실 경우 더욱 빠른 처리가 가능하여 번거로우시겠지만 캡처 본 전달을 부탁드립니다.

키워드: ["오류발생", "상세내용", "캡처전달", "빠른처리"]

관련_ID: ["S002", "S003", "S004"]

ID: S002

카테고리: 시스템및오류

하위카테고리: 확인요청

문의내용: 확인 요청

답변: 전달해 주신 내용을 토대로 담당 부서로 확인 요청을 드린 상태입니다. 불편하시겠지만 조금만 시간 양해를 부탁드립니다, 내용 확인 후 재 안내를 드릴 수 있도록 하겠습니다.

키워드: ["확인요청", "담당부서", "시간소요", "재안내"]

관련_ID: ["S001", "S003"]

ID: S003

카테고리: 시스템및오류

하위카테고리: 확인완료

문의내용: 확인 완료

답변: 기다려 주셔서 감사합니다. 전달해 주신 오류는 담당 부서에서 확인하여 개선이 진행되었습니다. 만약 동일한 오류가 발생되거나 개선이 완료되지 않았을 경우, 다시 한번 문의해 주시면 확인 후 안내드리겠습니다. 다시 한 번 서비스 이용에 불편을 드린 점 사과드립니다.

키워드: ["확인완료", "개선진행", "오류재발", "재문의"]

관련_ID: ["S001", "S002"]

ID: S004

카테고리: 시스템및오류

하위카테고리: 중간답변

문의내용: 중간 답변

답변: 문의하신 내용 관련하여 담당 부서로 확인을 요청 드렸으나, 죄송하게도 오늘 중 확인이 어려운 것으로 답변 받았습니다. 많이 불편하시겠지만 너그러운 마음으로 조금만 더 기다려 주시면 빠르게 확인하여 안내를 도와드릴 수 있도록 하겠습니다. 바로 답변이 어려운 점 양해 말씀드립니다.

키워드: ["중간답변", "확인지연", "오늘불가", "추가대기"]

관련_ID: ["S002"]