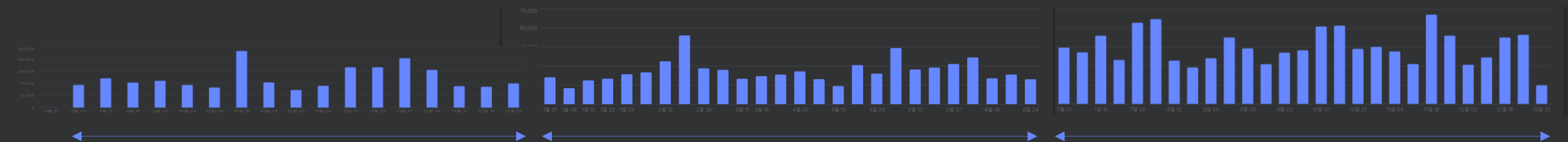


duit 채널 톡 수정안

ver.1

운영 시간 내 평균값 분포 추이

수집 기간: 2023년 9월 ~ 2024년 12월



기간

2023.9~12

2024.1~6

2024.7~12

총 유입
총 상담

355,245
1,388

676,178
2,806

649,478
3,146

월 평균 유입
월 평균 상담

118,415
462

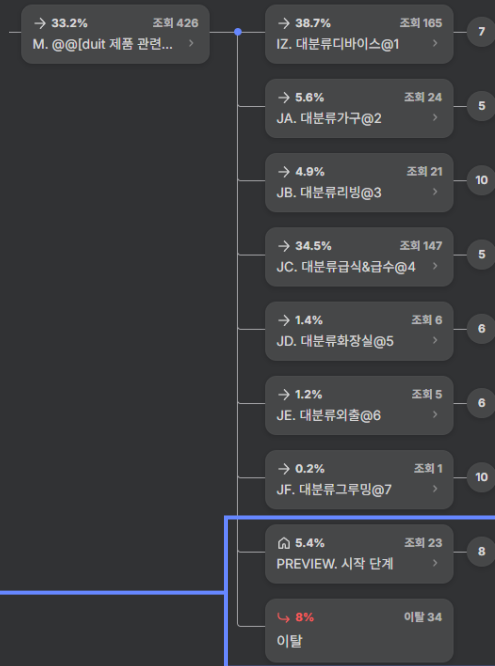
112,696
467

108,246
524

기존 단계 분석

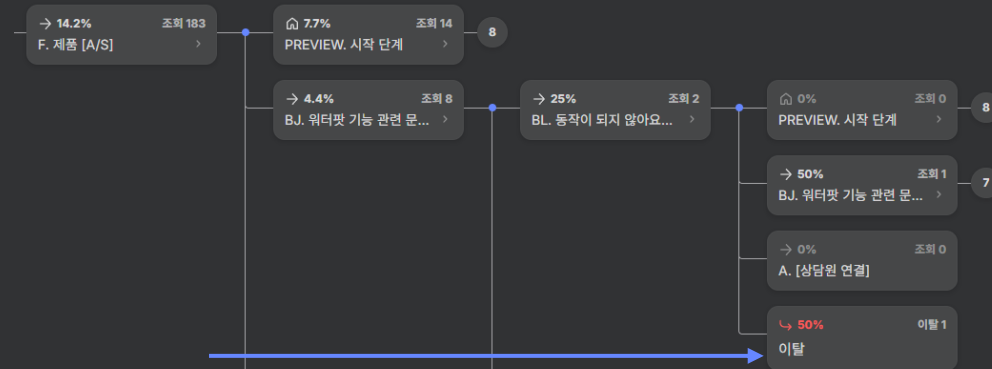
제품 관련 문의 33.2%

이탈 8%
시작 단계 5.4%



제품 A/S 14.2%

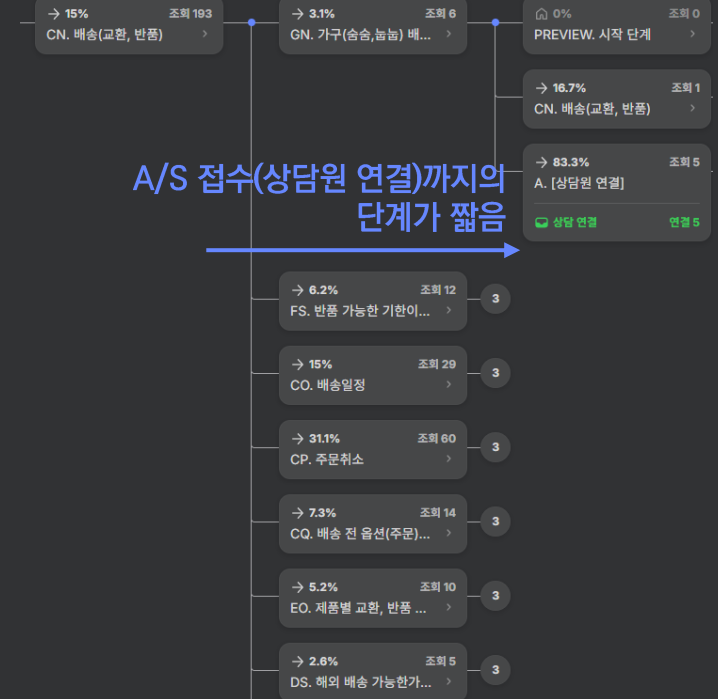
이탈 평균 50%



A/S 접수(상담원 연결)까지의
단계가 김

배송(교환, 반품) 15%

상담원 연결 83%



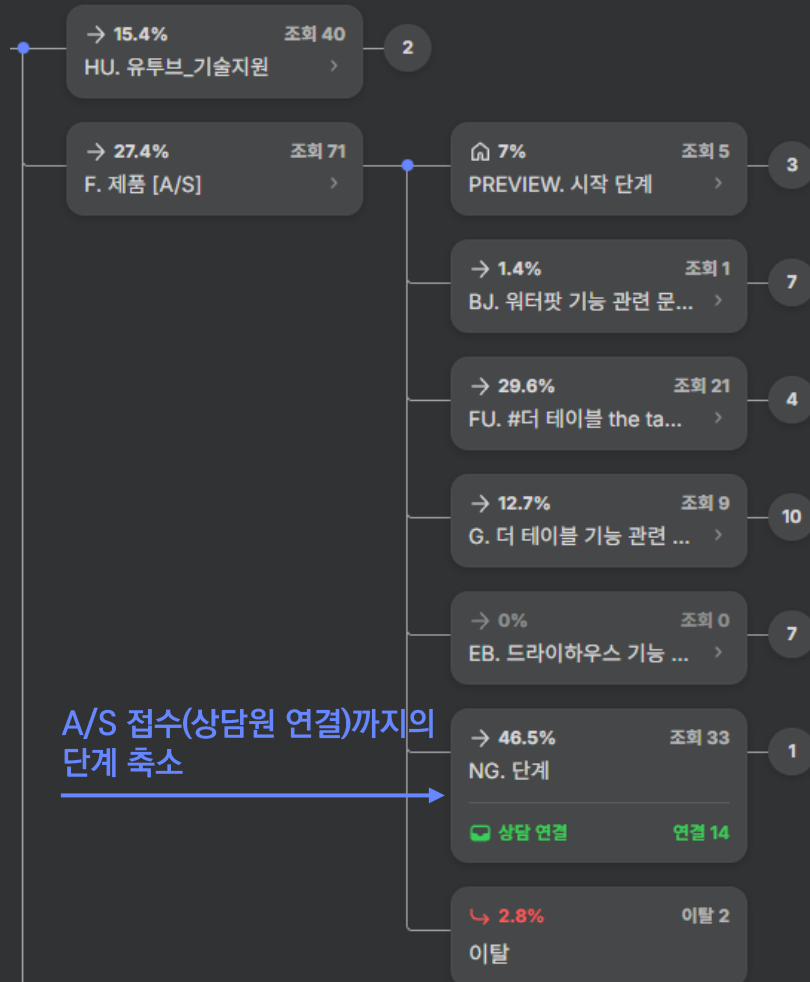
A/S 접수(상담원 연결)까지의
단계가 짧음

유튜브 메뉴 재 유입되는 것으로 보임
(유튜브 메뉴 유입 2.6%, 상담 연결 46%)

A/S 메뉴 수정 버전

제품 A/S 14.2% → 27.4%

이탈 평균 50% → 2.8%(상담원 연결 46.5%)





상담원 연결 전
사전 안내를 통해

FAQ 수준의
반복 문의 최소화



직관적인
메뉴 구성으로

유입 메뉴 선택 시
고객 피로도 최소화



A/S 및
교환, 반품 접수 전
사진 가이드 안내로

고객 불편함 최소화



상담에 최적화된
메뉴 구성으로

상담 솔루션
활용도 증대

채널 톡 수정안 _ 1. 메인

〈 운영 시간 내 〉

duit 두잇디자인연구소

duit 두잇디자인연구소

안녕하세요, 고객님.
반려동물과 사람 두 마음을 잇다 두잇 고객
센터입니다.

로그인 후 문의를 남겨 주시면 더욱 정확한
상담이 가능합니다.

〈고객센터 운영 시간〉
평일 09:30~17:00
점심 시간 12:00~13:00
※주말 및 공휴일 휴무

문의하기



〈 운영 시간 종료 후 〉

duit 두잇디자인연구소

duit 두잇디자인연구소

안녕하세요, 고객님.
반려동물과 사람 두 마음을 잇다 두잇 고객
센터입니다.

로그인 후 문의를 남겨 주시면 더욱 정확한
상담이 가능합니다.

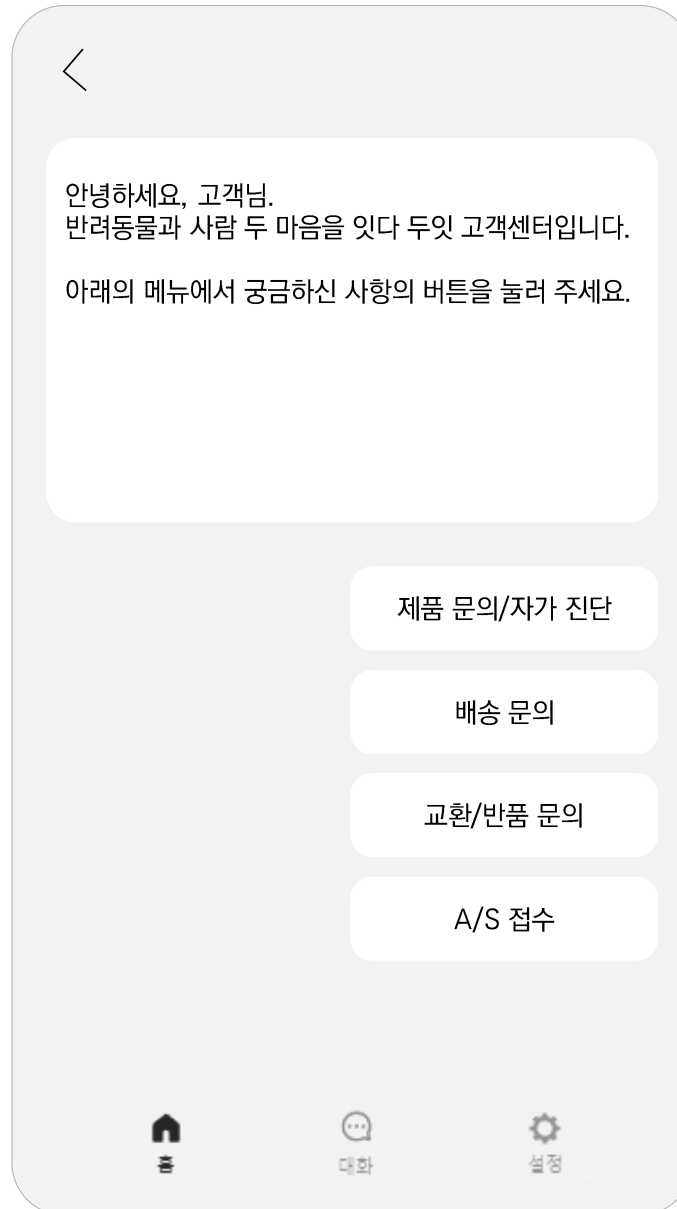
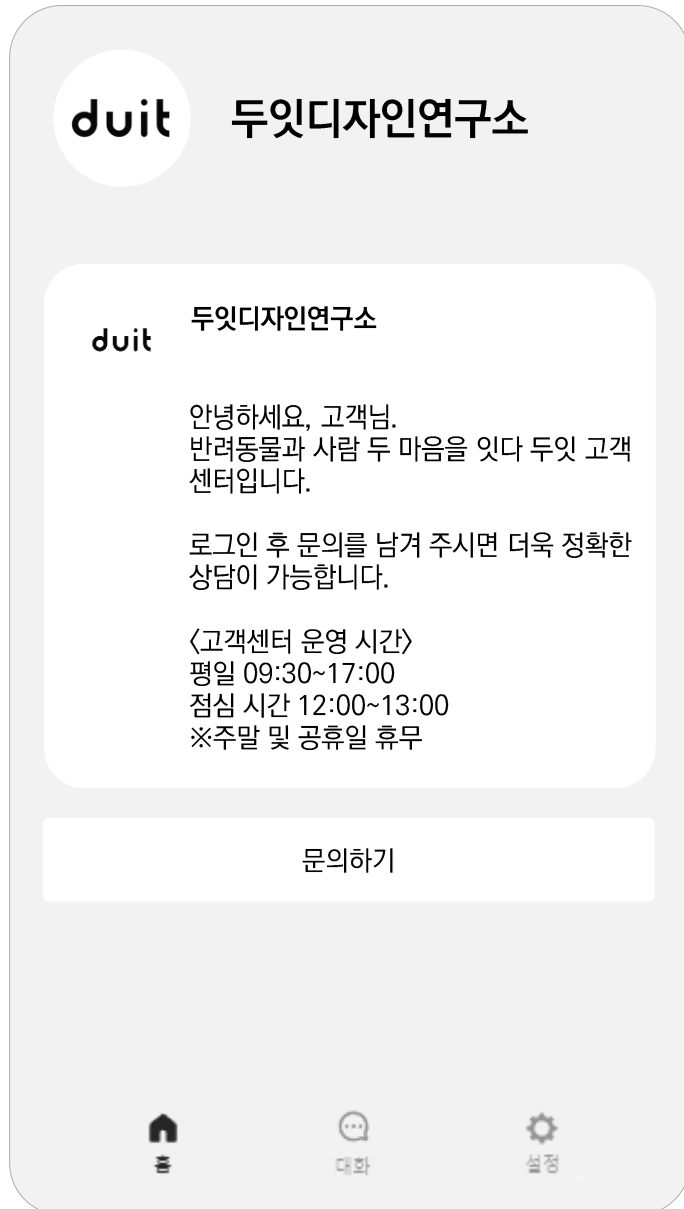
〈고객센터 운영 시간〉
평일 09:30~17:00
점심 시간 12:00~13:00
※주말 및 공휴일 휴무

오전 9:30부터 운영해요

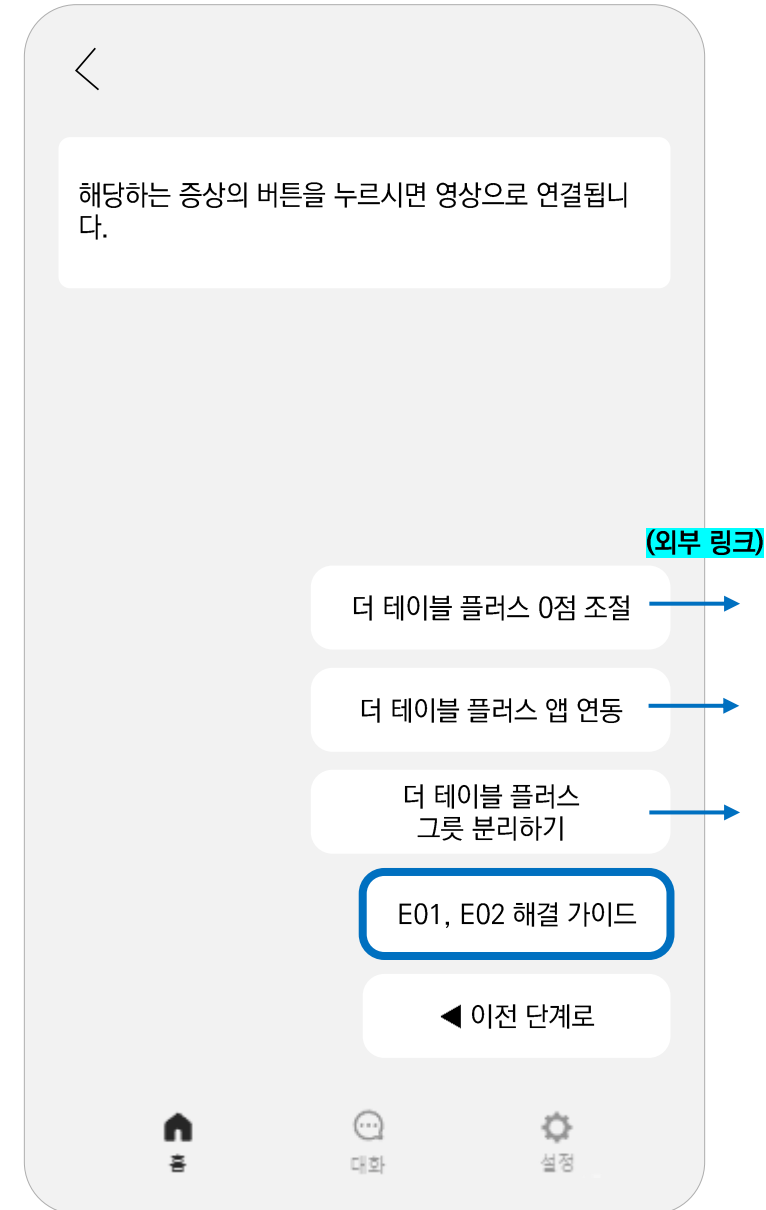
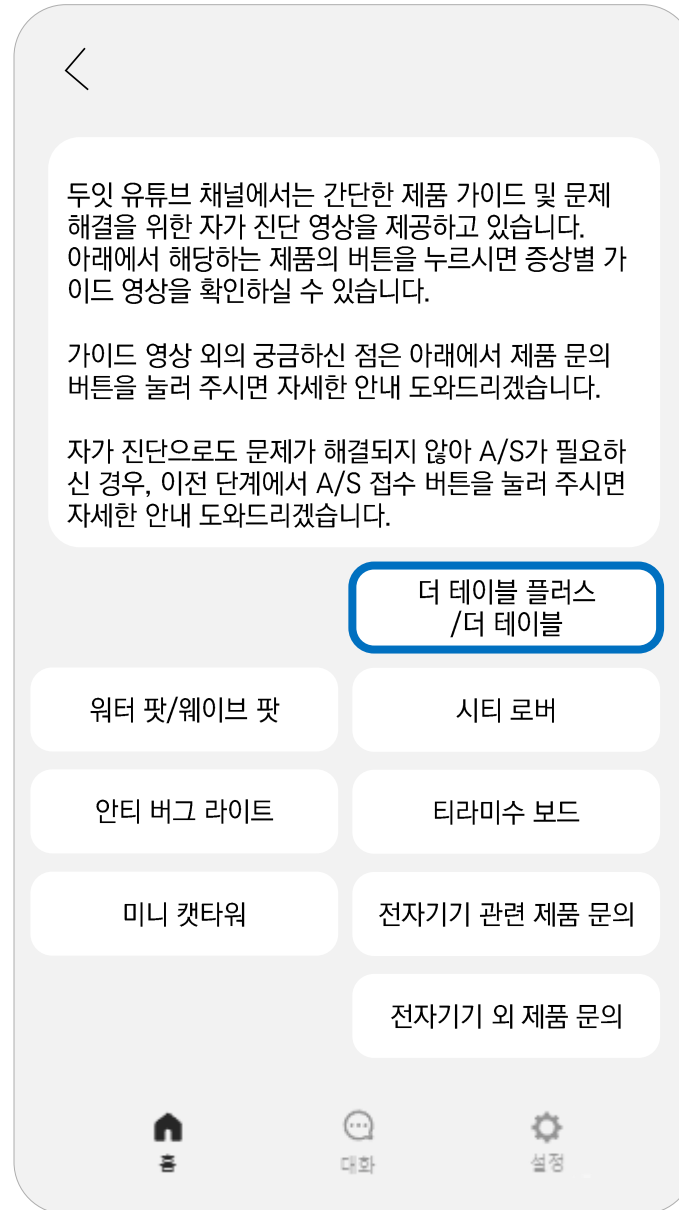
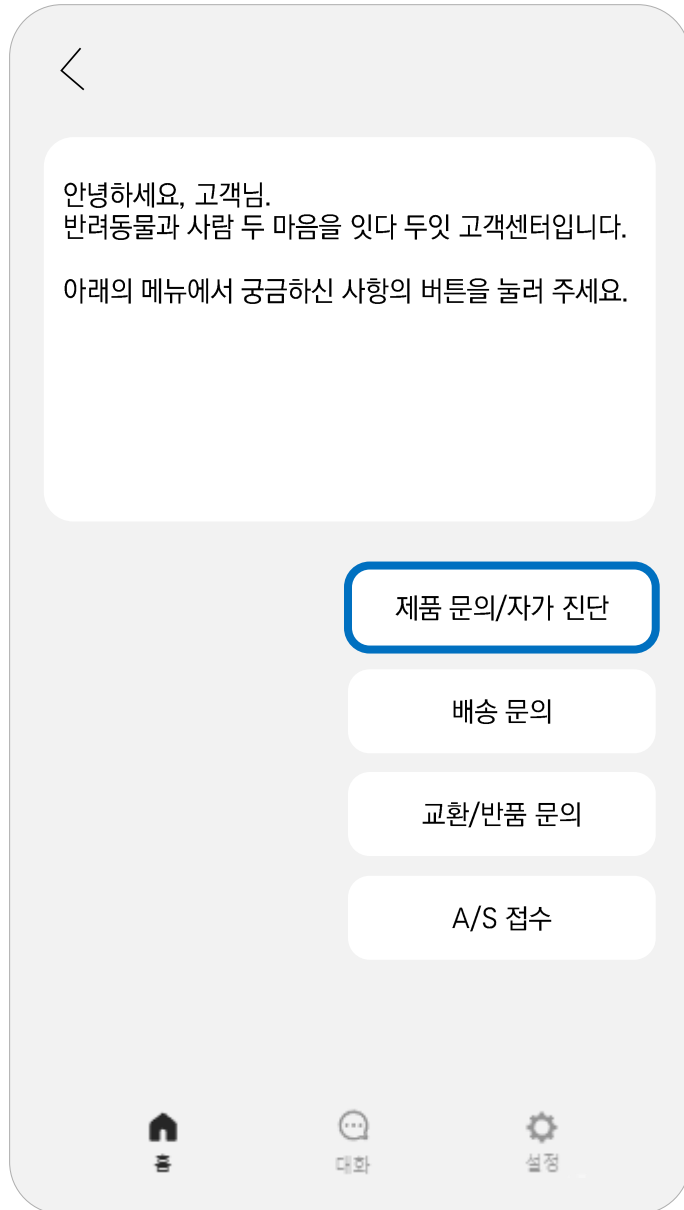


운영 시간 외에는 새 메시지 받지 않음

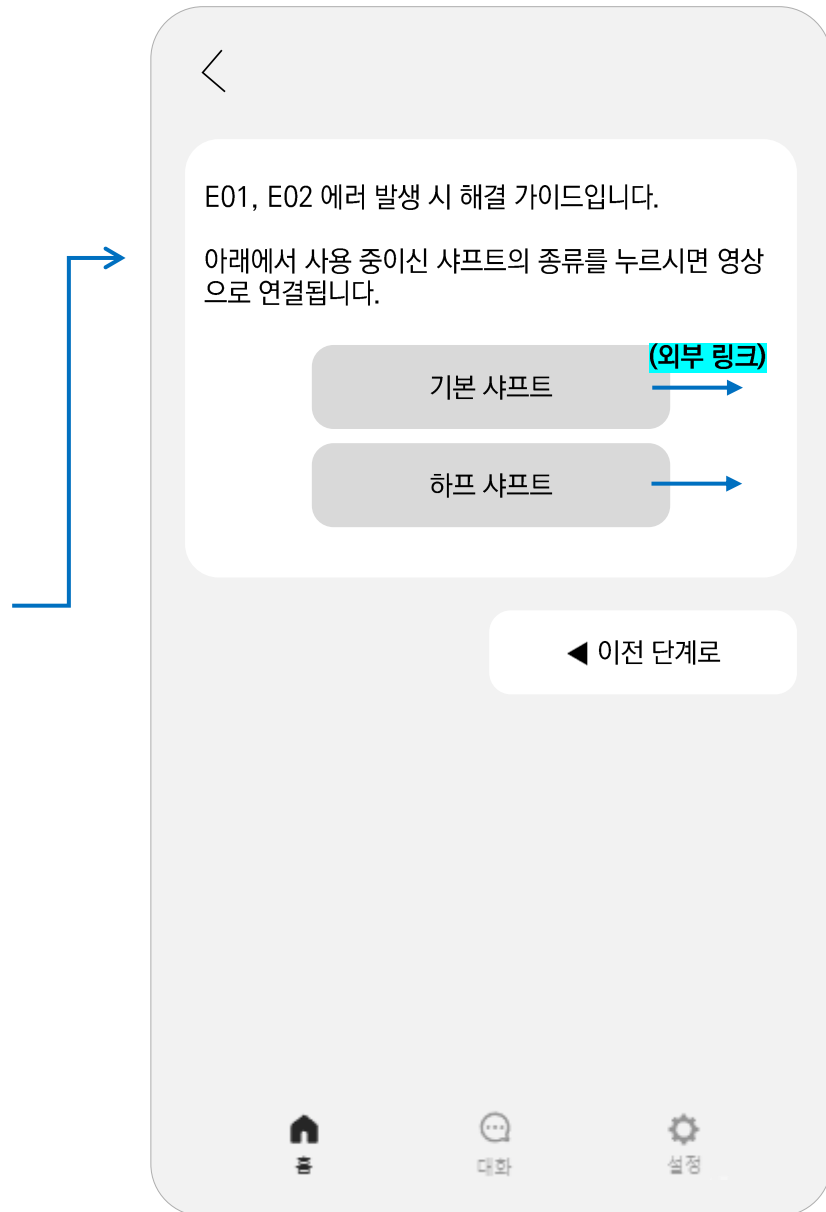
채널 톡 수정안 _ 1. 메인



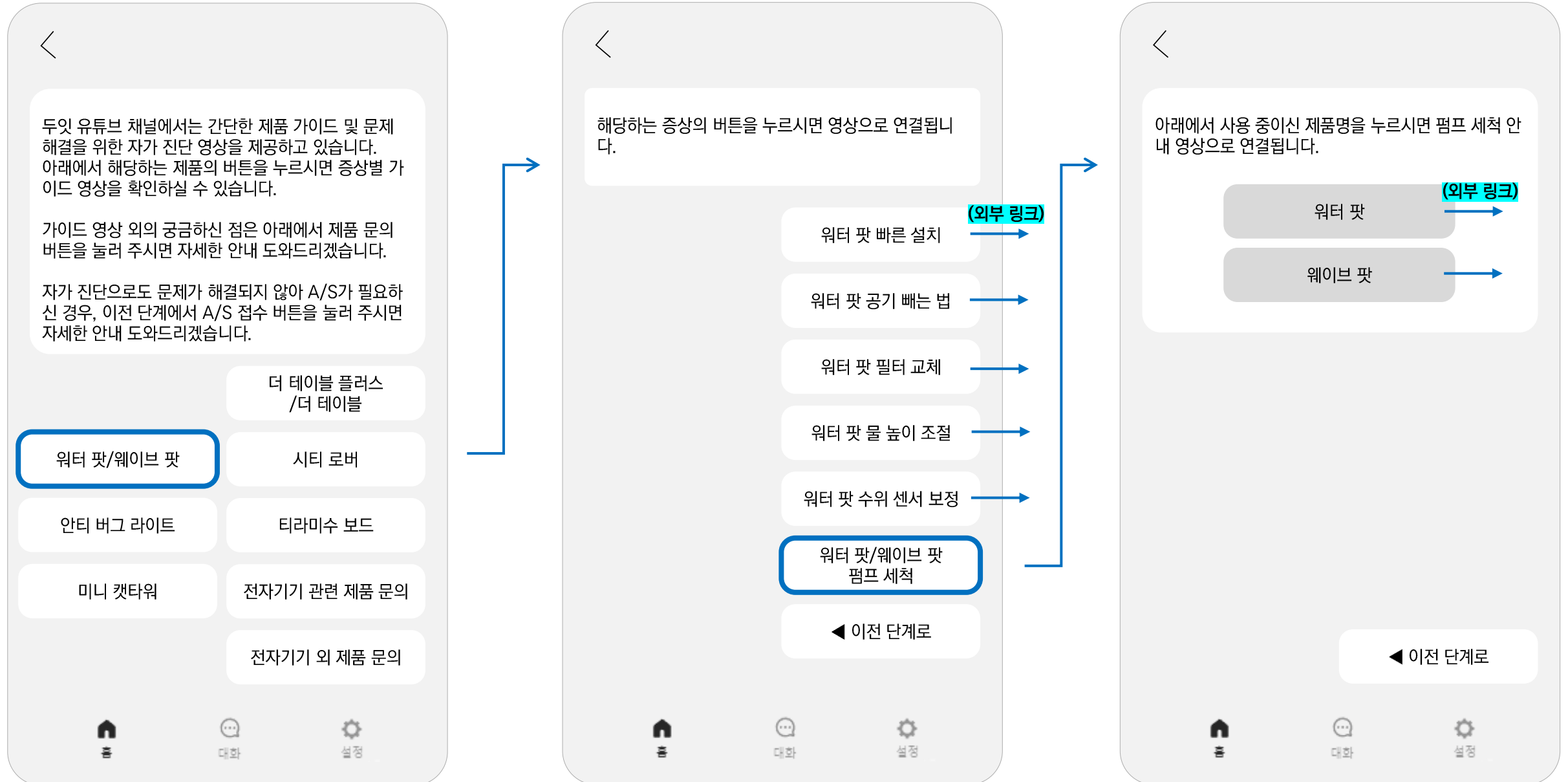
채널톡 수정안 _ 2. 제품 문의/자가 진단



채널톡 수정안 _ 2. 제품 문의/자가 진단



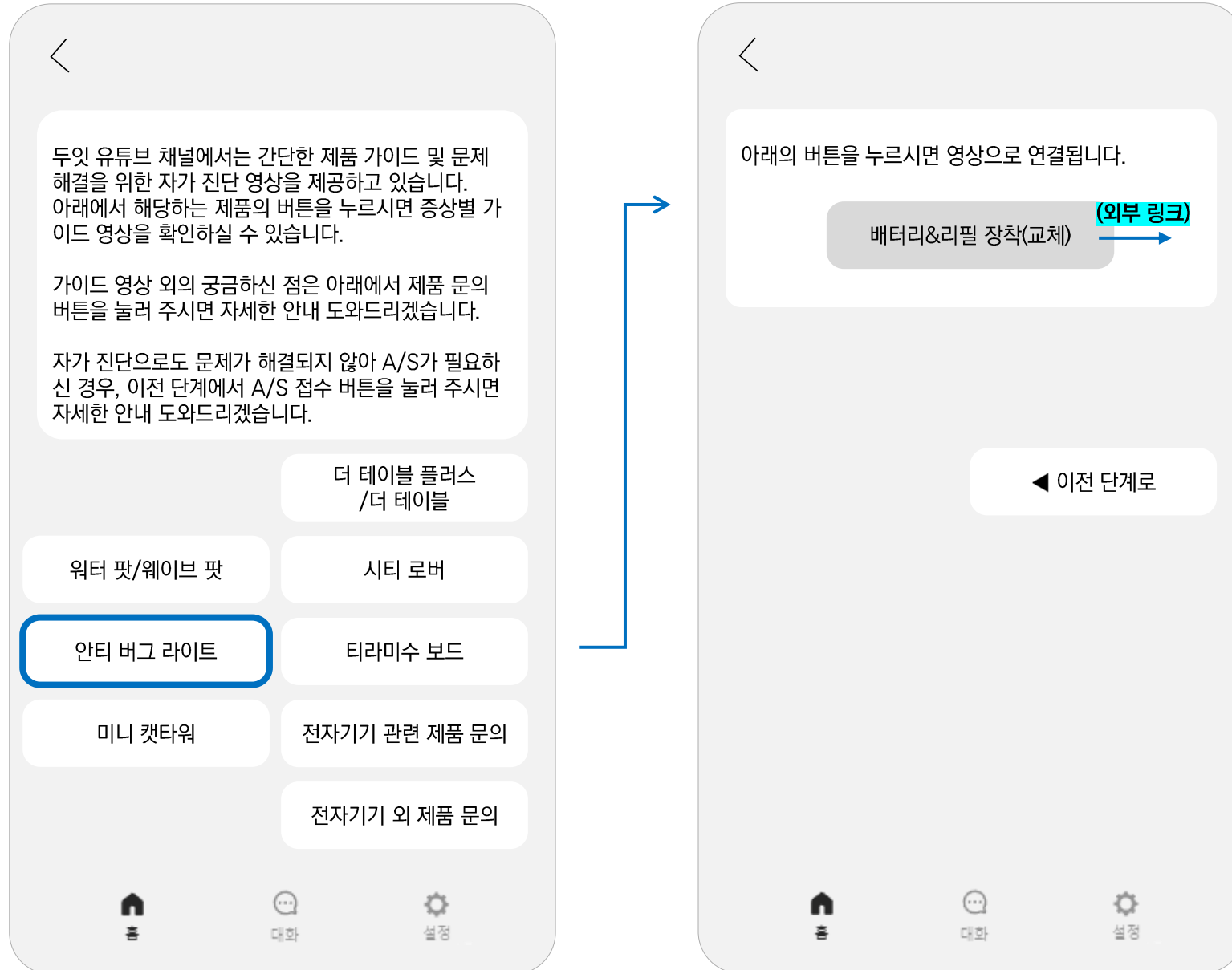
채널 톡 수정안 _ 2. 제품 문의/자가 진단



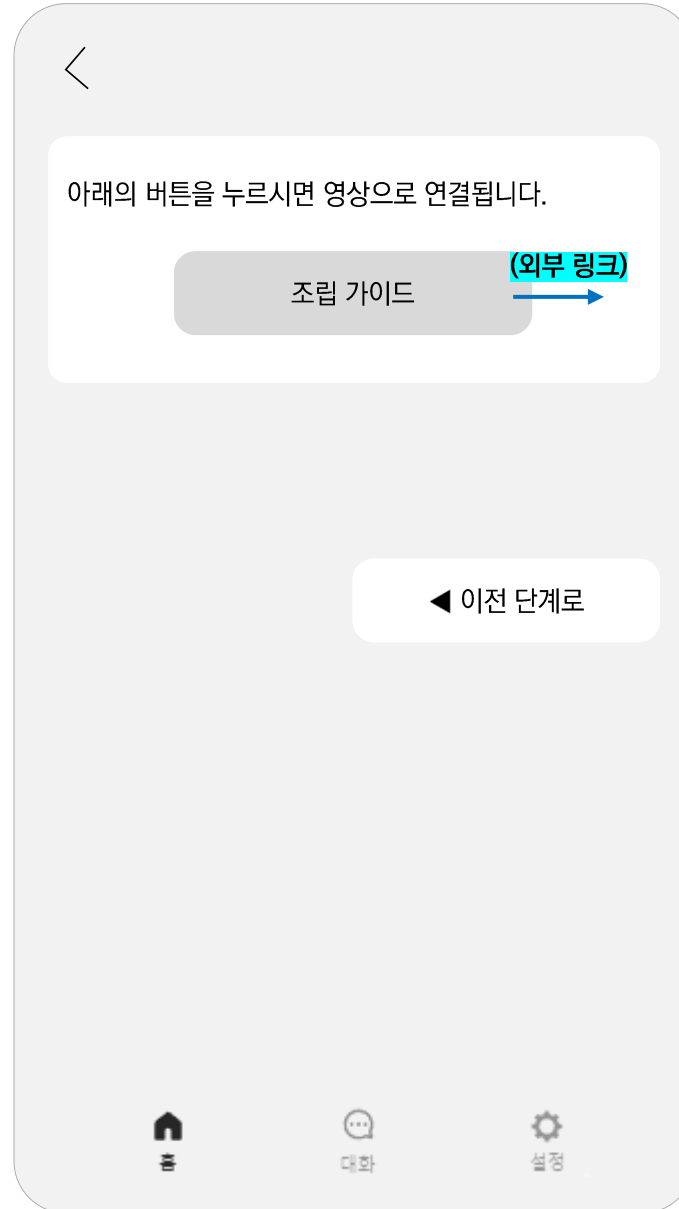
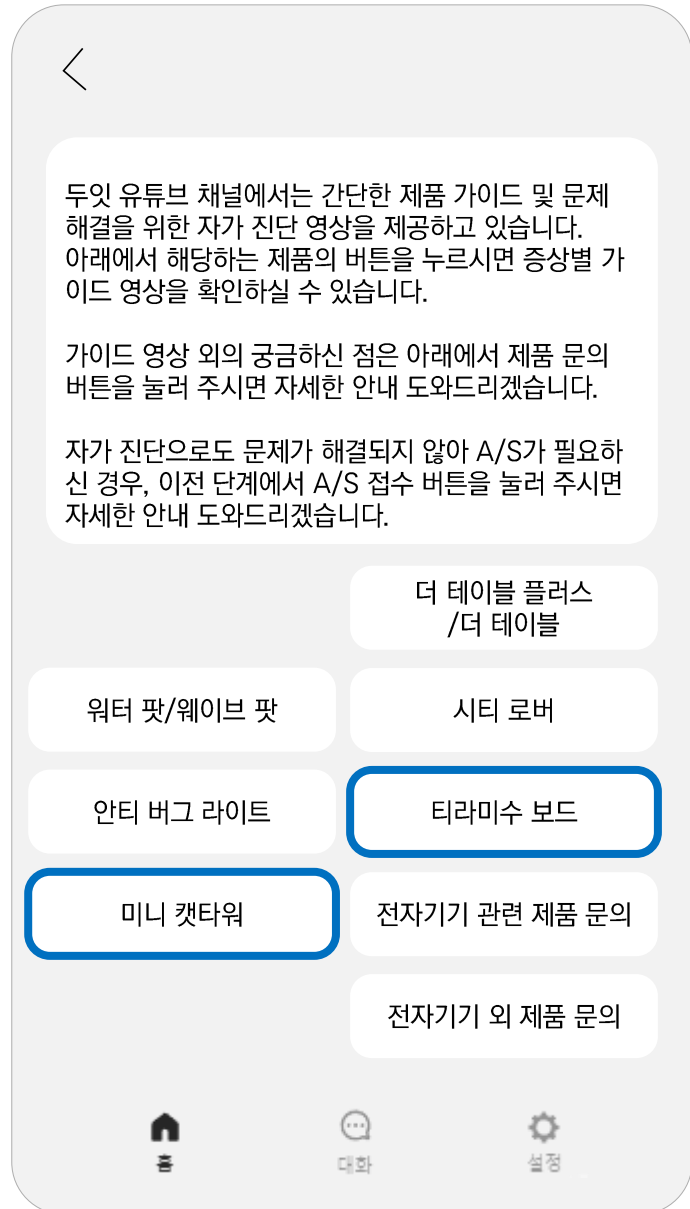
채널 톡 수정안 _ 2. 제품 문의/자가 진단



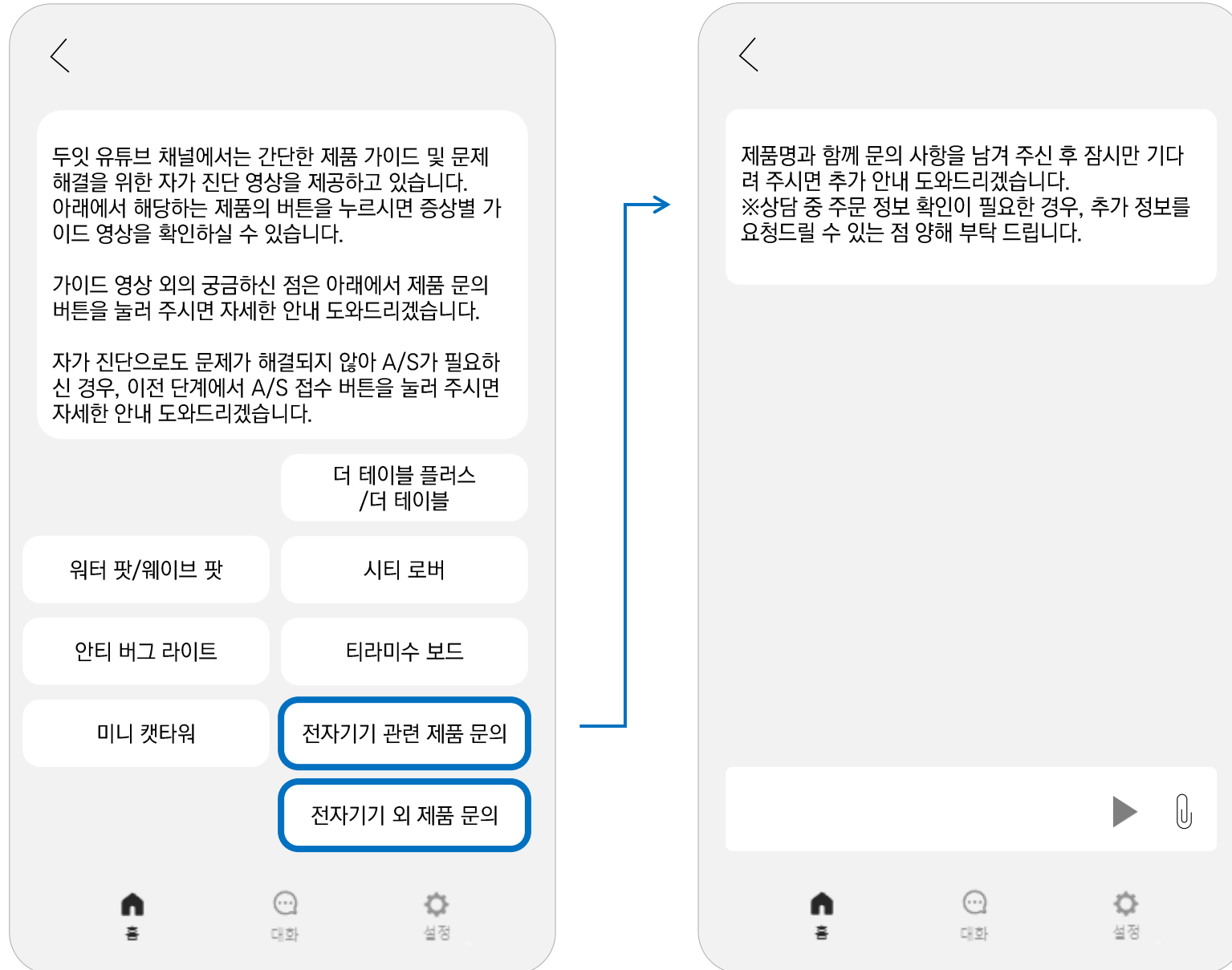
채널 톡 수정안 _ 2. 제품 문의/자가 진단



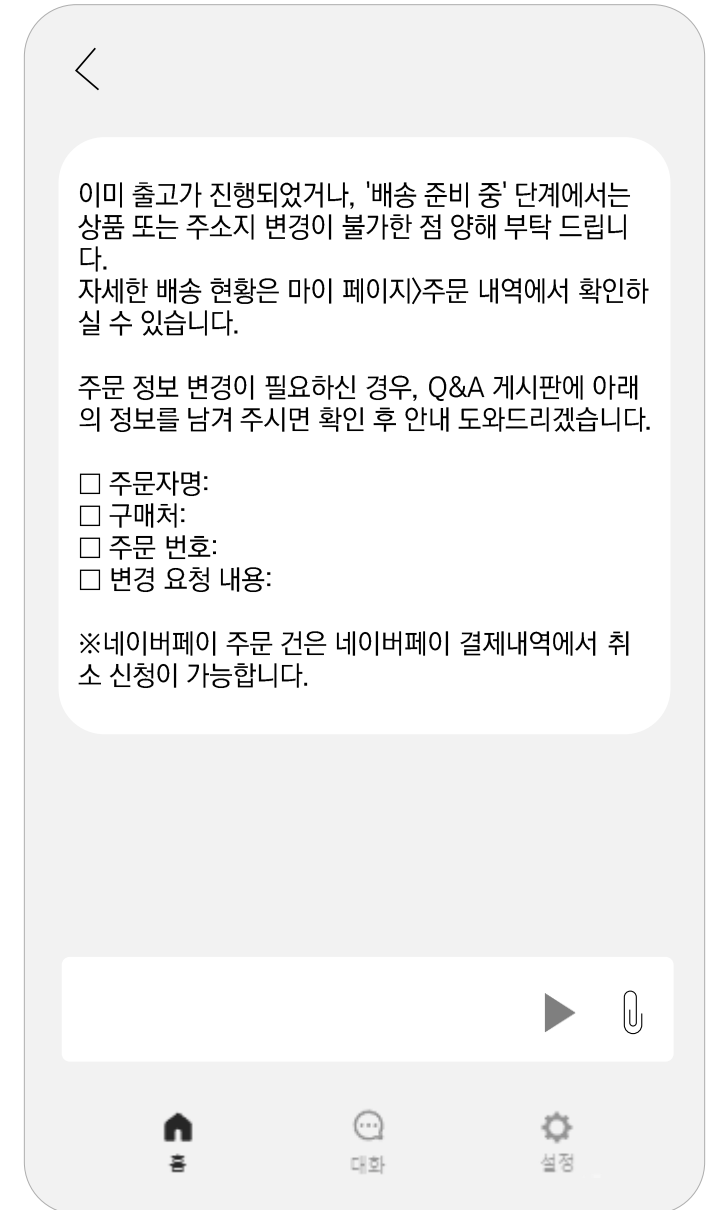
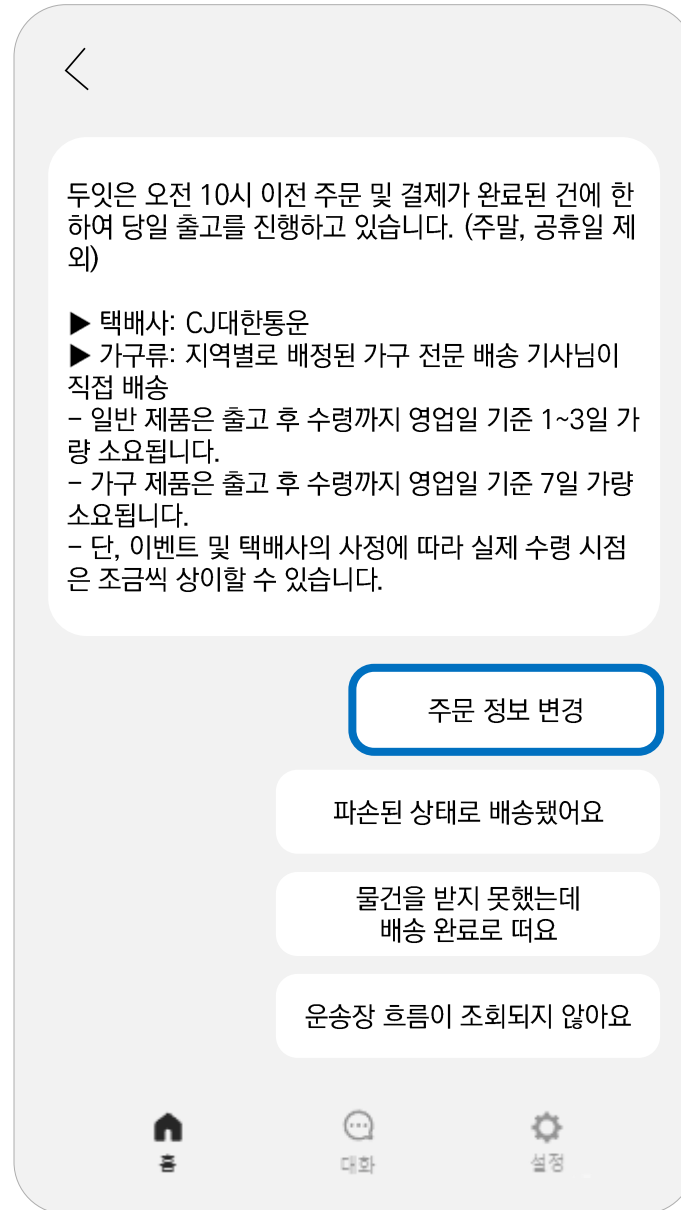
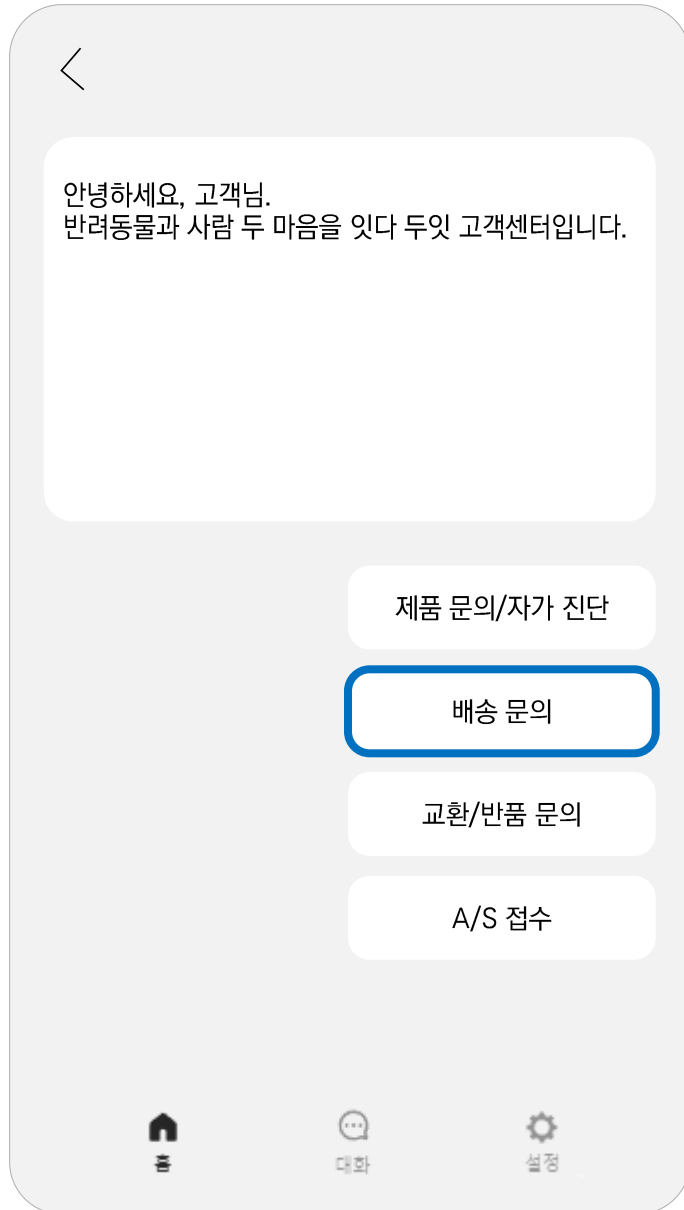
채널 톡 수정안 _ 2. 제품 문의/자가 진단



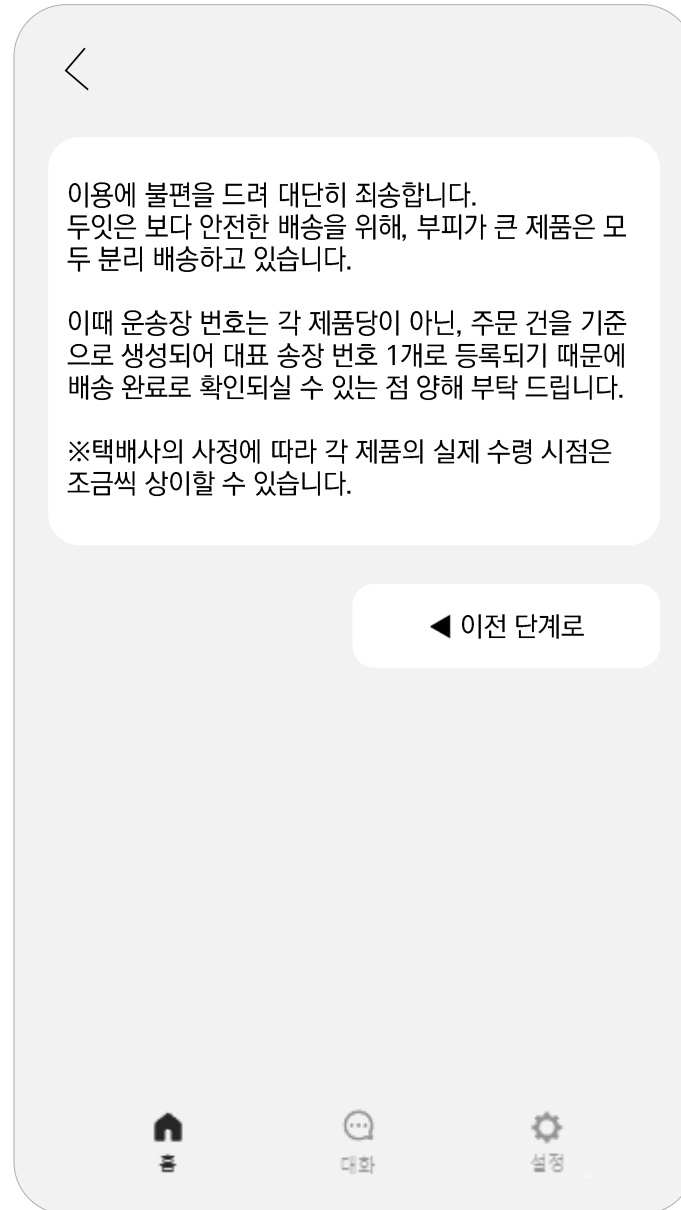
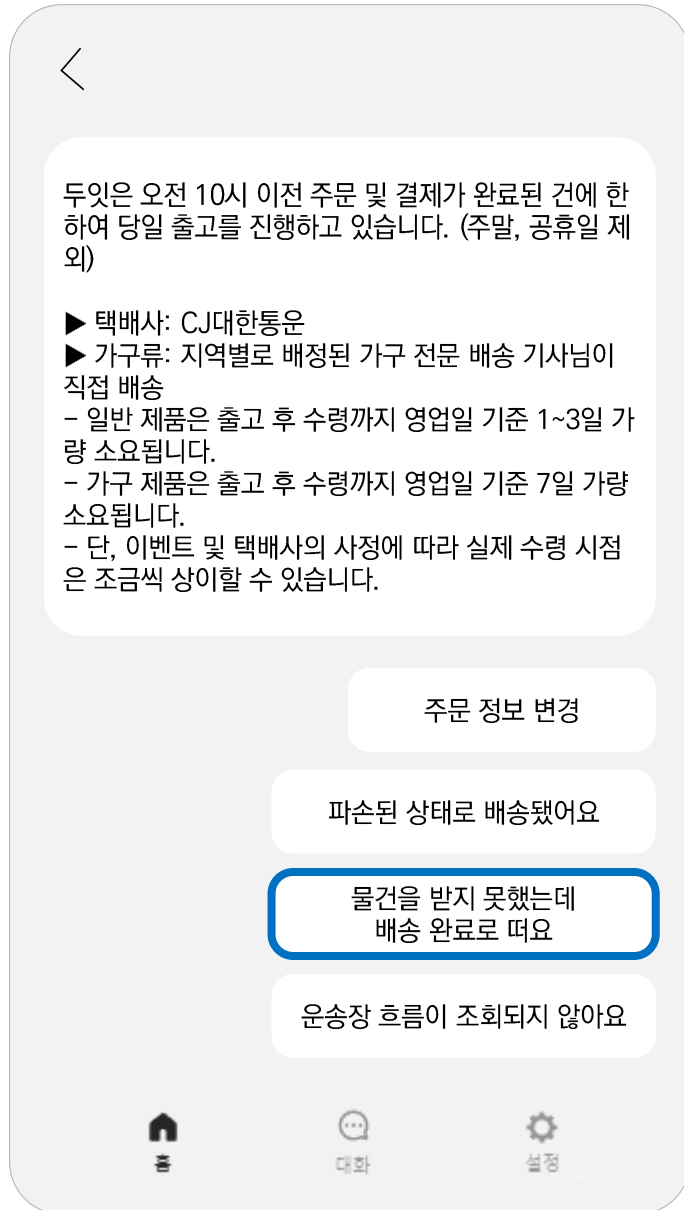
채널 톡 수정안 _ 2. 제품 문의/자가 진단 > 상담 연결



채널톡 수정안 _ 3. 배송 문의



채널톡 수정안 _ 3. 배송 문의



채널톡 수정안 _ 3. 배송 문의

두잇은 오전 10시 이전 주문 및 결제가 완료된 건에 한하여 당일 출고를 진행하고 있습니다. (주말, 공휴일 제외)

▶ 택배사: CJ대한통운
▶ 가구류: 지역별로 배정된 가구 전문 배송 기사님이 직접 배송

- 일반 제품은 출고 후 수령까지 영업일 기준 1~3일 가량 소요됩니다.
- 가구 제품은 출고 후 수령까지 영업일 기준 7일 가량 소요됩니다.
- 단, 이벤트 및 택배사의 사정에 따라 실제 수령 시점은 조금씩 상이할 수 있습니다.

주문 정보 변경

파손된 상태로 배송됐어요

물건을 받지 못했는데 배송 완료로 떠요

운송장 흐름이 조회되지 않아요



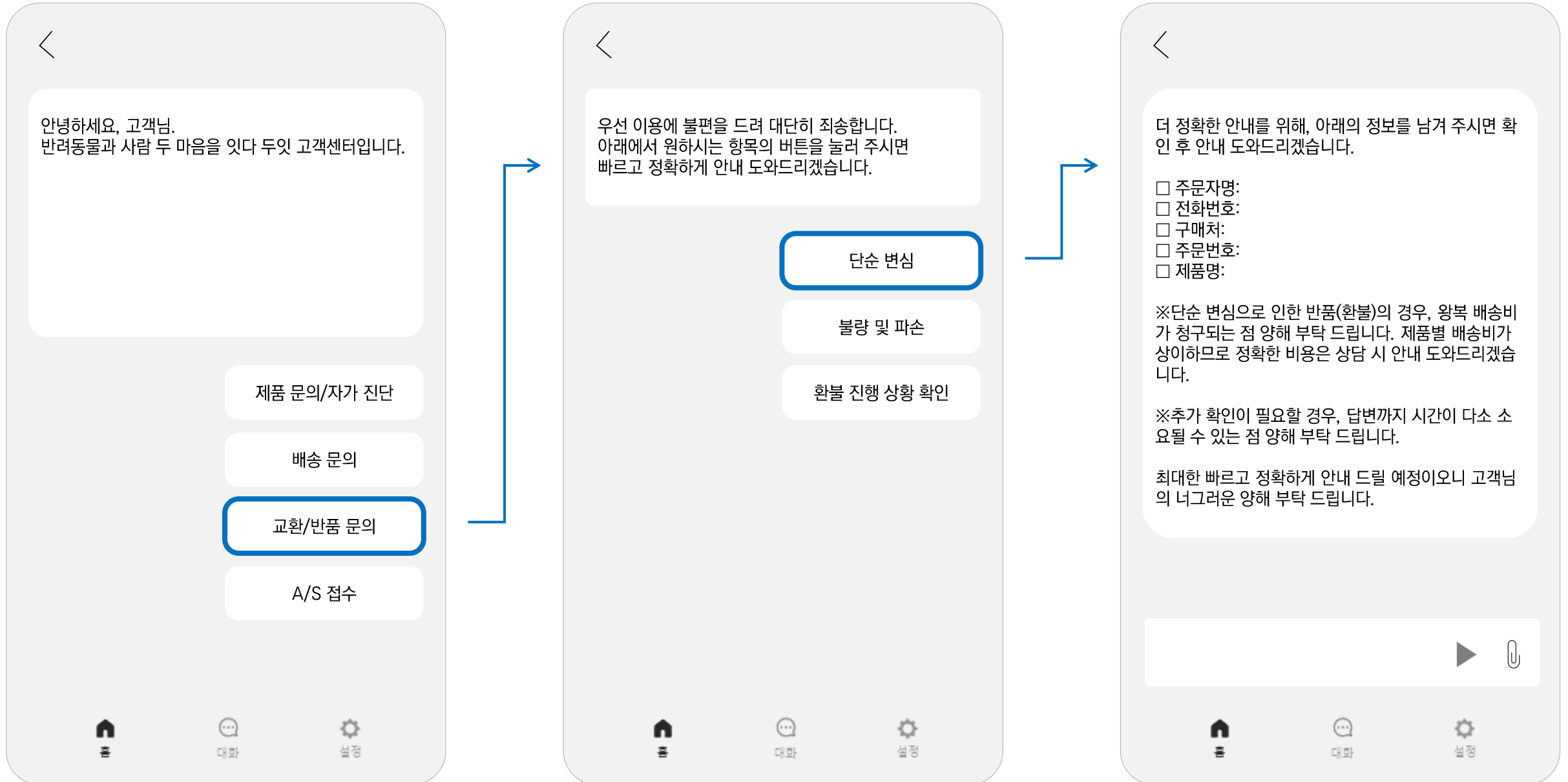
이용에 불편을 드려 대단히 죄송합니다.
아래의 정보를 남겨 주시면 확인 후 안내 도와드리겠습니다.

☐주문자명:
☐구매처:
☐주문 번호:

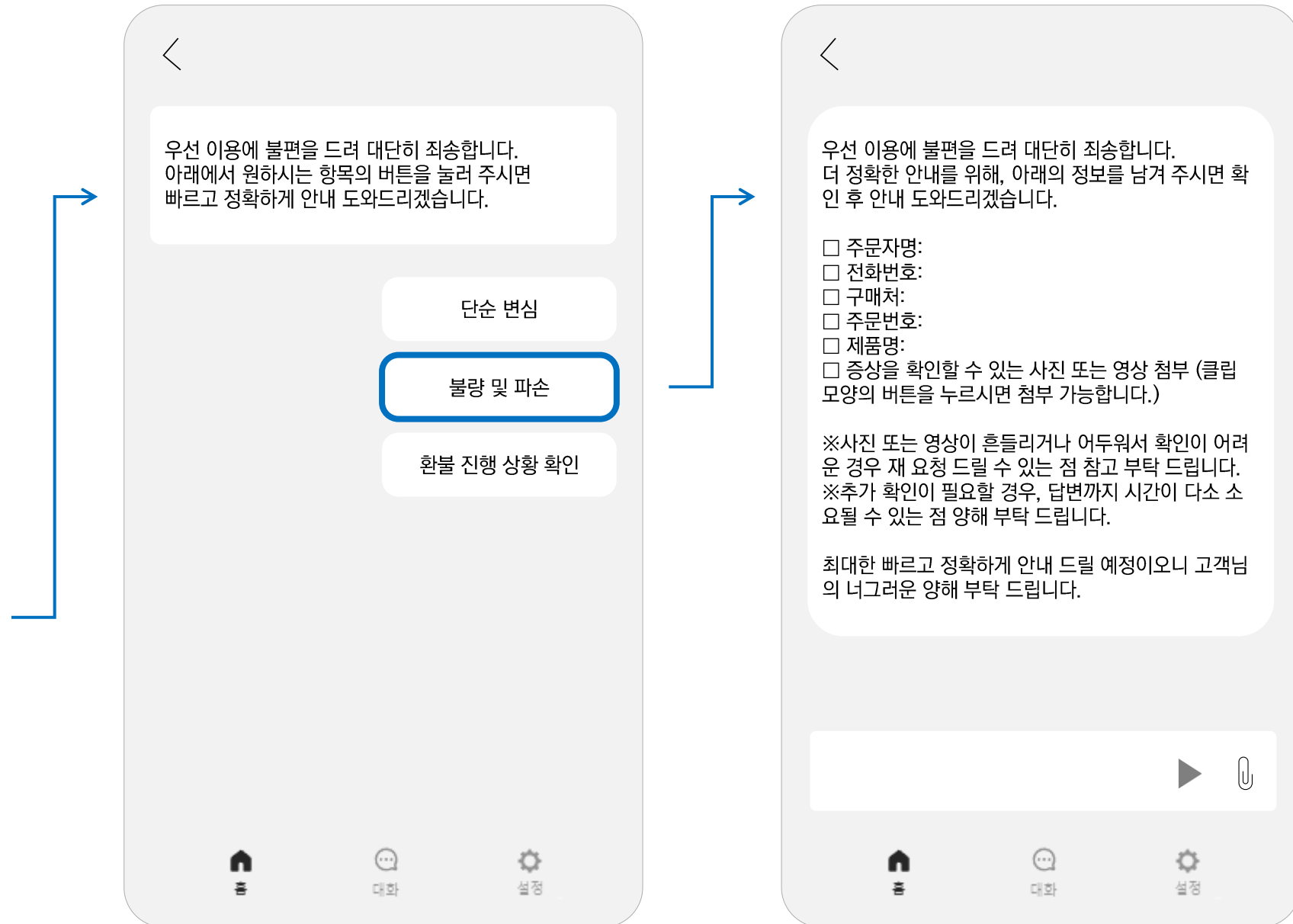
※추가 확인이 필요할 경우, 답변까지 시간이 다소 소요될 수 있는 점 양해 부탁드립니다.

최대한 빠르고 정확하게 안내 드릴 예정이오니 고객님의 너그러운 양해 부탁드립니다.

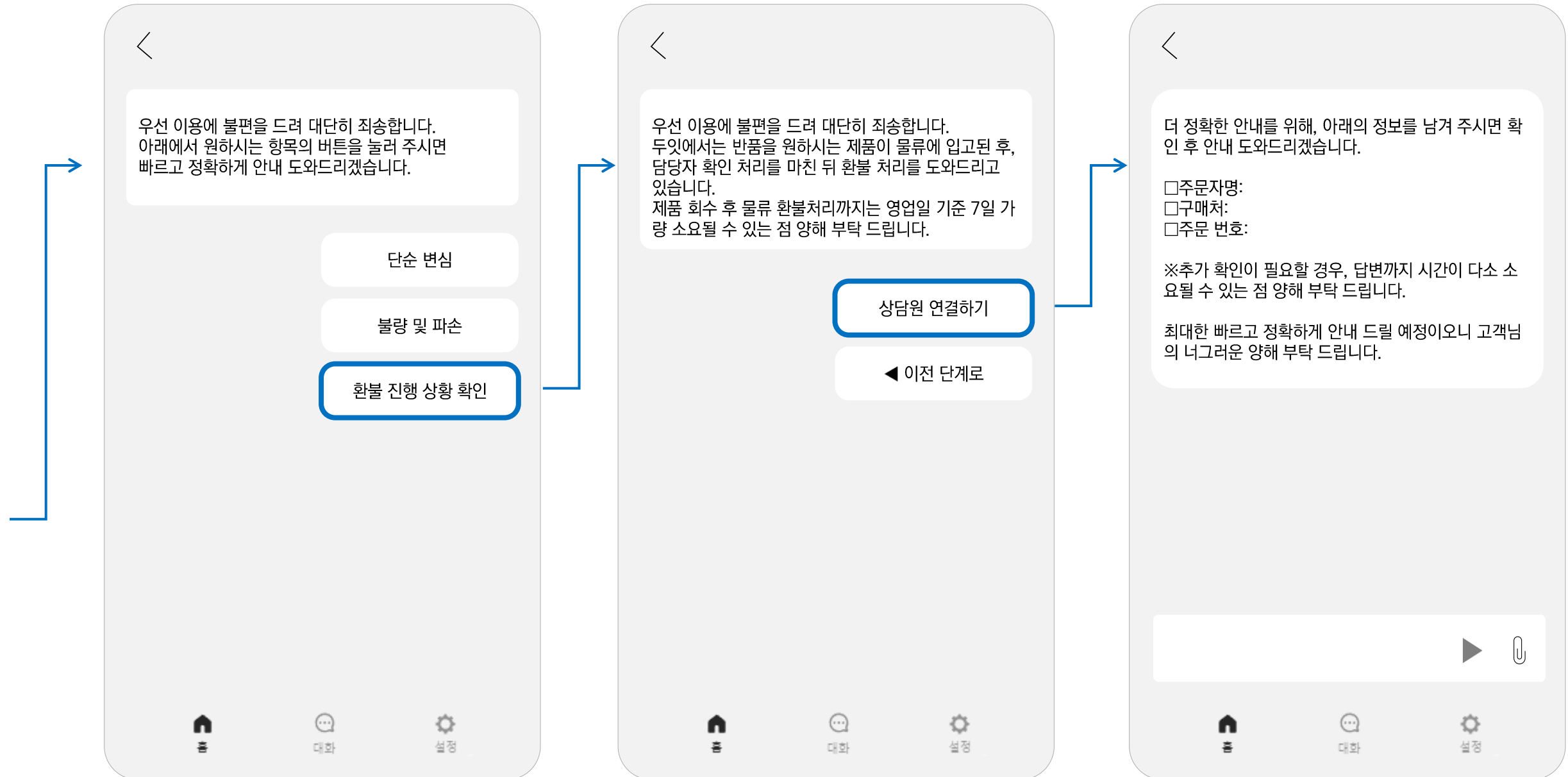
채널 톡 수정안 _ 4. 교환, 반품 문의 > 단순 변심



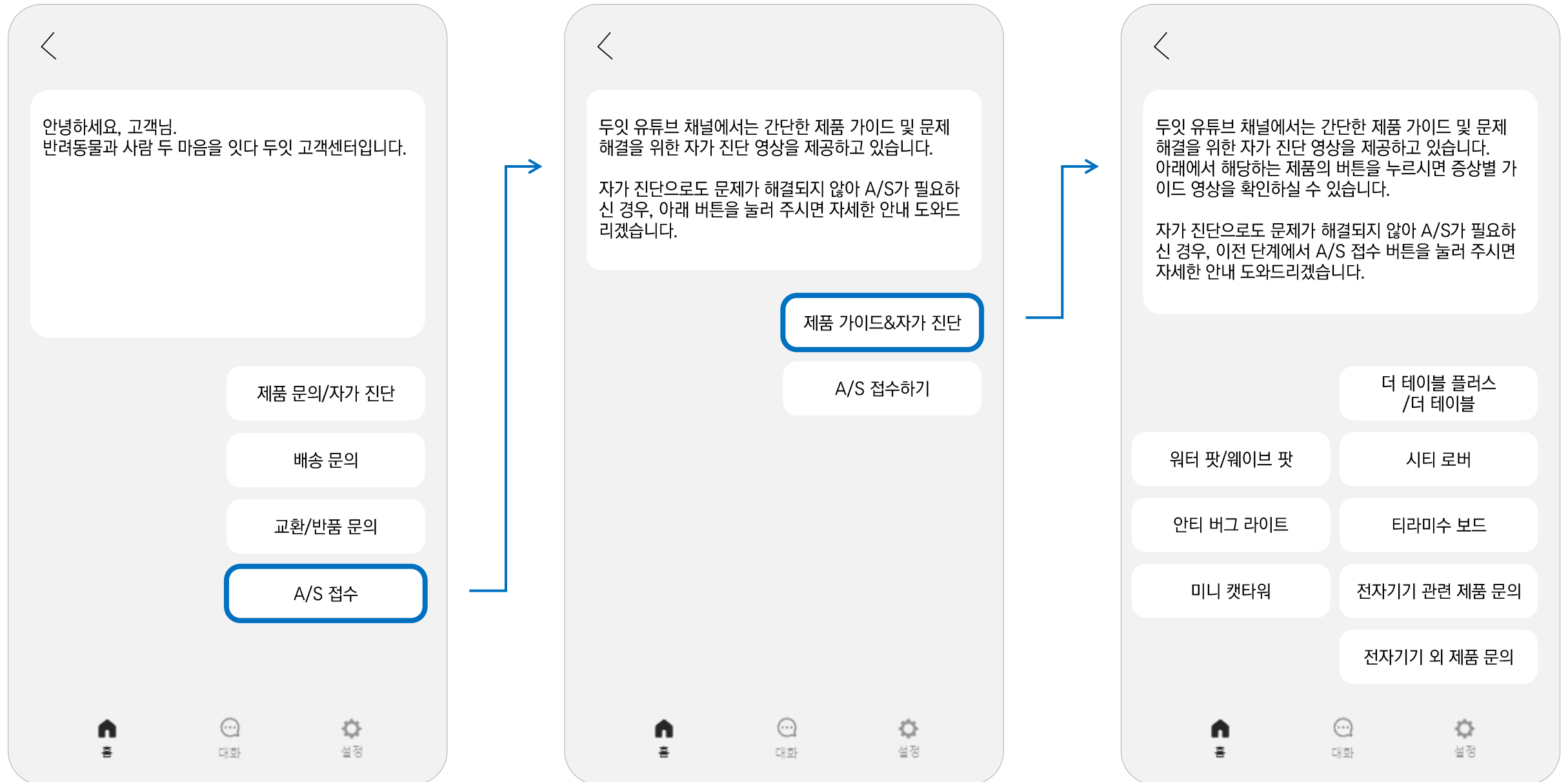
채널톡 수정안 _ 4. 교환, 반품 문의 > 불량 및 파손



채널톡 수정안 _ 4. 교환, 반품 문의 > 환불 진행 상황 확인



채널 톡 수정안 _ 5. A/S 접수



채널 톡 수정안 _ 5. A/S 접수



두잇 유튜브 채널에서는 간단한 제품 가이드 및 문제 해결을 위한 자가 진단 영상을 제공하고 있습니다.

자가 진단으로도 문제가 해결되지 않아 A/S가 필요한 경우, 아래 버튼을 눌러 주시면 자세한 안내 도와드리겠습니다.

제품 가이드&자가 진단

A/S 접수하기



더 정확한 안내를 위해, 아래의 정보를 남겨 주시면 확인 후 안내 도와드리겠습니다.

- ☐ 성함(입금자명):
- ☐ 전화번호:
- ☐ 회수 주소지:
- ☐ A/S 후 배송지:
- ☐ 구매처:
- ☐ 주문번호:
- ☐ 제품명:
- ☐ 불량 사유:
- ☐ 클립 모양의 버튼을 누르신 후, 아래 가이드에 따라 사진 또는 영상을 첨부해 주세요.

1. 결제 내역 캡처 첨부
 - 구매 연, 월, 일이 포함된 결제 내역을 캡처해주세요.
 - 구매내역을 확인하기 어려우신 경우, 제품 스티커 제조일자를 확인 부탁드립니다.
2. 증상 관련 사진 또는 영상 첨부
 - 증상을 확인할 수 있는 사진 또는 영상을 촬영해 주세요.
 - 사진 또는 영상이 흔들리거나, 어두워서 확인이 어려운 경우 재요청드릴 수 있는 점 참고 부탁드립니다.

※추가 확인이 필요할 경우, 답변까지 시간이 다소 소요될 수 있는 점 양해 부탁드립니다.



조금만 기다려 주시면 최대한 빠르고 정확하게 안내 드리겠습니다.

정확한 A/S 비용은 제품 상태 확인 후 상담을 통해 별도 안내 드리고 있으니 양해 부탁드립니다.

<A/S 비용 안내>

▶ 무상 수리

- 구매(제조)일로부터,
- 1개월 이내: 전액 무상
- 1개월 경과~품질 보증 기간(12개월)이내: 수리 비용 무상, 배송비 7,000원(기기 1대당 발생)

▶ 유상 수리

- 품질 보증 기간(12개월)이 경과한 경우: 수리 비용 30,000원(배송비 포함)
- 구매 내역 증빙이 어려운 경우
- 품질 보증 기간에 해당되더라도 임의로 분해, 수리한 흔적이 확인되는 경우
- A/S 이후 6개월 이내에 동일한 증상으로 재수리가 필요한 경우, 수리 비용은 무상으로 진행됩니다.
- 단, 왕복 배송비는 청구되는 점 양해 부탁드립니다.

<A/S 기간 안내>

제품 회수: 1~3 영업일 이내 CJ대한통운/한진택배 기사님이 연락 후 수거
A/S 소요 기간: 1~2주 이내에 수리 후 배송

