

## 2019년 1월 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 1월 1일 ~ 2019년 1월 31일)

주문상품문의	배송수거문의	반품교환문의	기타문의
28.3%	35.4%	31.2%	5.1%

주문상품문의    주문 전과 주문 후에 상품에 관련하여 문의 접수한 내용

배송수거문의    주문 상품 단순 배송 문의 및 배송, 수거 관련하여 문의 접수한 내용

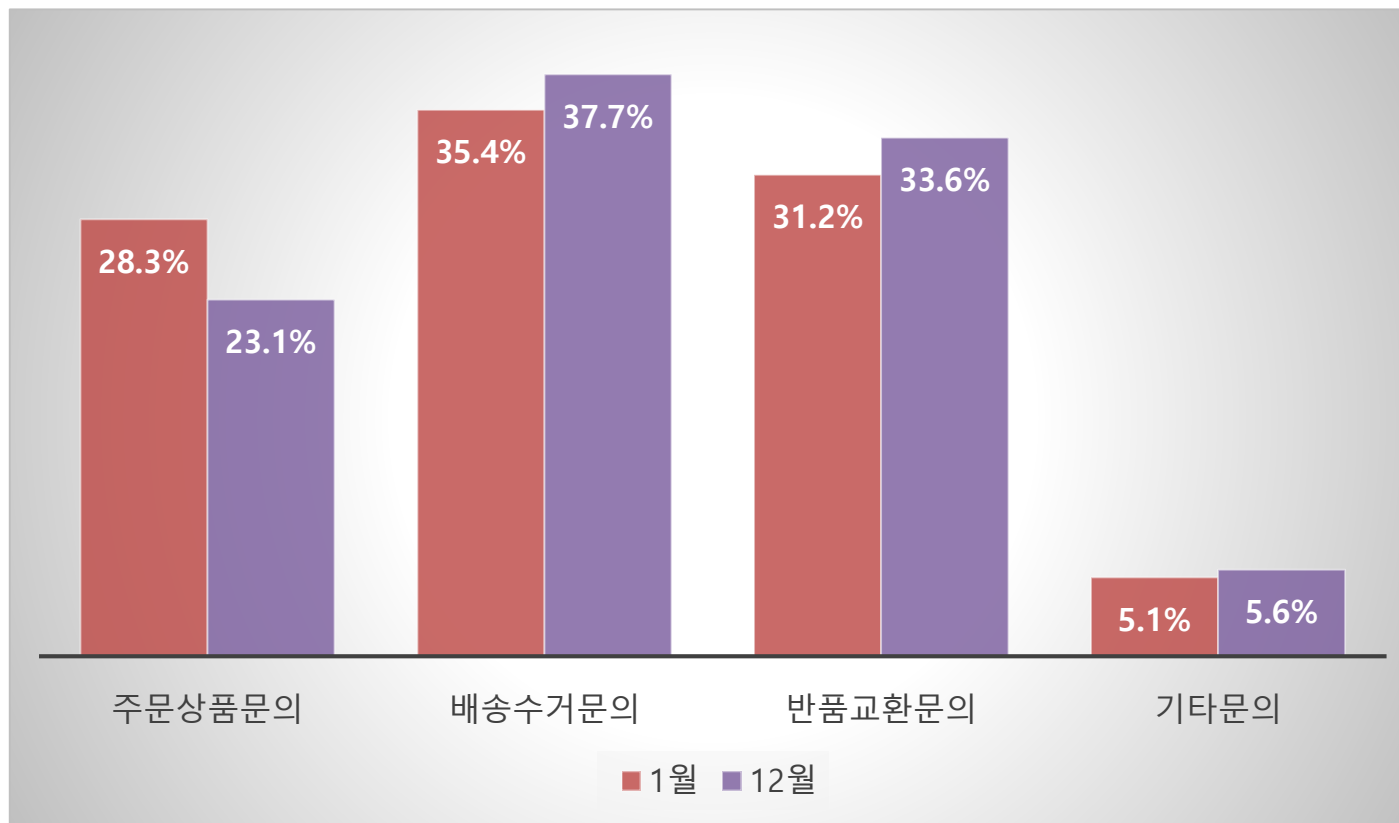
반품교환문의    주문 상품 반품기준문의 및 교환기준 문의 외 단순 변심 / 교환 관련하여 문의 접수한 내용

기타문의    기타 제안관련 또는 협력사, 업체 등 기타 문의 접수한 내용

## 02.

## 월별시청자 접수 내역 비교 현황

- ♣ 2월 명절 연휴 앞두고, 1월 신선식품 방송 증가함에 따라 주문상품문의 증가 (전월대비 5.2% ↑)
- ♣ 신선식품 상품 특성상 단순변심반품/교환이 감소함에 따라 반품교환문의의 감소 (전월대비 2.4% ↓)



# 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



바르는 천연 황토벽지 10KG + 체험분 500G + 시공세트포함



신데렐라스토리] 에어볼륨 마스카라 패키지

[신데렐라스토리] 에어볼륨 마스카라 패키지



[무료체험 3일] 해피락 진공포장기

### 03.

#### ①월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

- 바르는 천연 황토벽지 10KG + 체험분 500G + 시공세트포함

질문

10kg이면 몇 평 정도 바를 수 있나요?  
기존 벽지에 발라도 되나요?

답변

1평당 1kg으로 확인됩니다.  
기존 벽지 위 시공이 가능하며, 일반벽지 외 시멘트, 합판,  
석고보드에도 시공이 가능합니다.

### 03.

## ②월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

### ○ [신데렐라스토리] 에어볼룸 마스크라 패키지

질문

상품평 이벤트가 있던데 어디서 작성 할 수 있나요?

답변

당사 모바일 회원가입이 되어있는 경우 가능하며,  
배송완료 후 마이페이지에서 상품평 작성이 가능합니다.

## 03.

### ③ 월별 고객 문의 사항 주요 이슈 상품

#### ○ [신데렐라스토리] 에어볼룸 마스크라 패키지

질문

포장백만 추가적으로 구매가 가능한가요?

답변

해피락 쇼핑몰([www.happylock.co.kr](http://www.happylock.co.kr))에서 포장백만 추가 구매 가능합니다.