

2020년 01월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '20.01.01.~01.31. 당사 CJmall 홈페이지 1:1게시판을 통하여 접수된 고객 VOC를 세부항목 별로 분류 후 답변/처리 완료함

2. 처리 결과

세부항목	발생현황	답변/처리 결과
상품정보 관련	1,355	1,355
고객정보 관련	128	128
고객 혜택	704	704
주문	2,244	2,244
주문 변경	1,468	1,468
주문 취소	8,946	8,946
결제	3,375	3,375
배송/회수	5,663	5,663
교환	2,444	2,444
반품	17,879	17,879
A/S	228	228
보상	43	43
증빙/거래내역 요청	70	70
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	10	10
합계	44,540	44,540

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2020.01.13 윤**

항목	고객 혜택 관련
시청자 의견 요약	특별히 우수 고객을 위해 준비하는 상품이나 혜택이 다양하지 않고, 월별 VIP 즉시할인 금액도 너무 적은 편이라, 월말이 되면 즉시할인 금액이 부족해 쇼핑을 안하게 됨. 우수고객만을 위한 스페셜데이, 특가행사 등을 제공한다면 CJ에서 우수고객을 신경 많이 쓰고 있다는 생각에 만족감이 클 것 같음
주요 개선사항	우수고객 관련 부서 CRM팀에 의견 전달, 우수고객서비스 검토 중 (VIP즉시할인금액 확대, 우수고객 전용몰 상품 추가, 우수 고객 유지에 따른 추가 혜택 등)

2) 접수일자 : 2020.01.10 최**

항목	상품정보 관련		
PGM	언더웨어 1부 베라왕 인티메이츠	방송일시	2020.01.10. (21:40-22:40)
PD	김나미	쇼호스트	김현우, 이나래
시청자 의견 요약	베라왕 라인 중 최상위 라인이라면서 재질과 기능성에 대한 설명은 거의 없고 디자인적 요소만 부각함. 또한 이벤트 증정상품에 대해 다른 상품 디자인은 자세히 보여주었는데 ‘상품평 작성시 민트 슬립 드레스증정’은 상품을 보여주지 않고 소개 정도로 끝남.		
주요 개선사항	추후 방송 시 재질, 보정효과, 착용감 및 이벤트 상품 정보 등 제품 구매결정에 도움이 되는 정보를 보다 자세히 안내하도록 담당 MD, PD, 쇼호스트에게 전달하여 이후 해당상품 방송시 반영		

3) 접수일자 : 2020.01.31 조**

항목	상품정보 관련		
PGM	이미용품 1부 실크테라피 갈색병 에센스	방송일시	2020.01.31. (11:35-12:35)
PD	김재훈	쇼호스트	최은미, 이나래
시청자 의견 요약	바를수록 볼륨이 살아난다고 표현했으나 시연이 한 번이라 확인하기 어려웠고, 판넬(대체로 연구결과)을 주의 깊게 보게 되는데 너무 빠르게 지나감		
주요 개선사항	향후 방송시 쇼호스트의 시연 횟수와 시간을 충분히 안배하고 자막, 판넬의 운영횟수를 확대하고 쇼호스트 멘트도 병행할 수 있도록 담당MD, PD, 쇼호스트에게 전달하여 이후 해당상품 방송시 반영		