

2020년 10월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '20.10.01.~10.31. 당사 CJmall 홈페이지 1:1게시판을 통하여 접수된 고객 VOC를 세부항목별로 분류 후 답변/처리 완료함

2. 처리 결과

세부항목	발생현황	답변/처리 결과
상품정보 관련	1,263	1,263
고객정보 관련	134	134
고객 혜택	876	876
주문	2,298	2,298
주문 변경	2,178	2,178
주문 취소	10,287	10,287
결제	4,073	4,073
배송/회수	7,452	7,452
교환	4,323	4,323
반품	27,912	27,912
A/S	166	166
보상	69	69
증빙/거래내역 요청	126	126
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	14	14
합계	61,173	61,173

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2020.10.04 구**

항목	서비스 개선
시청자 의견 요약	(티커머스) 채널을 돌리다가 상품이 마음에 들면 시청하게 되는데, 상품의 가격/구성/혜택정보가 잘 안나오는 경우가 있어 다시 다른 채널로 돌리게 됨
주요 개선사항	해당부서 관련 내용 전달하였 메인 상품의 가격/구성/혜택 정보 지속 노출 통해 상품 기본 정보 획득의 어려움 해소

2) 접수일자 : 2020.10.09 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	패션의류 2부 다니엘크레뮤 클래식 수트	방송일시	2020.10.09. (19:35-20:40)
PD	조진우	쇼호스트	이민웅, 김민성
시청자 의견 요약	화면 왼쪽 자막을 통해 전달되는 정보가 너무 많아 정신이 없음. 가격과 상품구성, 주요 이벤트 내용만 깔끔하게 자막으로 노출되면 좋겠음. 어차피 상품의 재질이나 브랜드 역사 같은 것들은 쇼호스트가 반복적으로 설명해주는 부분이라 자막과 내용이 많이 겹쳐 피로함		
주요 개선사항	PD에게 해당 내용 전달했으며, 방송 자막 개선 프로젝트 반영함		

3) 접수일자 : 2020.10.18 김**

항목	고객 혜택		
PGM	패션의류 2부 라이크라 플란넬 셔츠	방송일시	2020.10.17. (20:30-21:30)
PD	조진우	쇼호스트	이민웅, 변진
시청자 의견 요약	사은품으로 주는 스카프에 대한 설명을 자주 했지만, 실제 엄청 패션에 관심이 있는 남자가 아닌 이상 스카프 활용을 잘 할 수 있을지 의문임. 사은품이 좀 더 대중적인 남자들에게 어필할 수 있는 아이템이면 좋을 것 같음		
주요 개선사항	해당 내용 MD에게 전달하였으며, 실구매자/사용자에게 활용도 높은 사은품 구성 계획		