

2020년 11월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '20.11.01.~11.30. 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	1,368	1,368
고객정보 관련	140	140
고객 혜택	802	802
주문	2,175	2,175
주문 변경	2,005	2,005
주문 취소	9,643	9,643
결제	3,930	3,930
배송/회수	6,286	6,286
교환	3,881	3,881
반품	25,514	25,514
A/S	185	185
보상	70	70
증빙/거래내역 요청	82	82
서비스	4	4
CJ ONE 관련 문의	17	17
합계	56,099	56,099

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2020.11.04 김**

항목	상품정보 관련
시청자 의견 요약	방송 자막에 정보가 너무 많고 강조(빨간색) 영역이 많아 산만하고 시선 분산됨. 직각 레이아웃과 원색 사용 많아 전반적으로 너무 강 한 느낌, 문구 전환 속도 빨라 내용 캐치 어려움
주요 개선사항	영상아트팀, 콘텐츠기획팀 등 관련부서에 해당내용 전달하여 방송 자막 개선 프로젝트 실시, 구매의사결정에 필요한 주요정보 위 주로 자막 노출, 선호도 높은 라이브톡 강화로 고객 소통 강화함

2) 접수일자 : 2020.11.15 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	화장품 1부 (바르는 갈바닉관리)	방송일시	2020.11.14. (14:50-15:50)
PD	허정현	쇼호스트	조아란
시청자 의견 요약	메인 진행이 게스트 한창서가 거의 8-90%는 차지해 나머지 분량의 쇼호스트 말의 속도가 너무 빠르고, 방송 시정 내용만 말해 왜 나온 지 모를 정도였음. 또한 갈바닉에만 치중된 설명으로 제품 자체의 원료나 성분에 대한 설명이 너무 부족했음		
주요 개선사항	쇼호스트 및 PD에게 해당 내용 전달했으며, 향후 방송에서 진행자 간의 시간 안배, 구성 상품의 구체적 정보 전달 제공함		

3) 접수일자 : 2020.11.06 오**

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 5부 (바스키아 시베리아구스)	방송일시	2020.11.06. (22:40-23:50)
PD	이지혜	쇼호스트	이민웅, 김현우
시청자 의견 요약	친근감의 표시일 수도 있지만, 여성 쇼호스트의 말투, 어투에서 반말 이 자주 섞여 나와 불편함. 또한 생소한 브랜드인데 브랜드 설명이 부족해 적절한 가격대인지도 의문이 들었음		
주요 개선사항	해당 내용 쇼호스트 관리 부서에 전달하여 쇼호스트 정기 교육에 반 영하여 재발 방지하고 있으며, 향후 방송에서 브랜드 설명 자료 보 강함		