

2020년 12월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '20.12.01.~12.31. 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	1,408	1,408
고객정보 관련	137	137
고객 혜택	602	602
주문	2,276	2,276
주문 변경	1,727	1,727
주문 취소	10,260	10,260
결제	4,095	4,095
배송/회수	7,033	7,033
교환	3,483	3,483
반품	25,030	25,030
A/S	193	193
보상	81	81
증빙/거래내역 요청	62	62
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	14	14
합계	56,400	56,400

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2020.12.02 박**

항목	서비스 개선
시청자 의견 요약	프로모션 영상이 액션이 과도해 피로함. 산만하고 현란해 집중도가 저하되고 무슨 말을 하는지 잘 모르겠음. 특히 나와 무관한 영상의 경우에는 비호감임
주요 개선사항	영상아트워크에 해당 내용 전달하여, 간단 명료한 내용 전달, 반복 노출, 재미요소 부각 등을 통해 임팩트 있고 호감있는 영상으로 보완

2) 접수일자 : 2020.12.06 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 2부 삼성(SAMSUNG)	방송일시	2020.12.05 (13:50-14:49)
PD	김나미	쇼호스트	김선희
시청자 의견 요약	가전 상품 구매는 제품 브랜드나 모델명, 용량, 기능에 따라 크게 좌우되는데 상품 설명 보다는 현금 추첨 이벤트, 실시간 추첨, 당첨자 발표 등 이벤트 진행에만 치중하여 구매 결정을 내리기가 어려웠음		
주요 개선사항	해당 내용 PD에게 전달하였으며, 향후 방송에서 모델 스펙, AS 등 상품 관련 정보 설명 및 자료화면 시간을 충분히 안내하였음		

3) 접수일자 : 2020.12.17 임**

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best (비비안 스킨핏)	방송일시	2020.12.17 (13:35~14:24)
PD	신효정	쇼호스트	임지숙, 조아란
시청자 의견 요약	가슴골을 드러낸 모델의 의상 착용 화면이 아이들이 볼 수도 있는 낮시간에 방송되어 너무 야하게 느껴져 보기 불편했음		
주요 개선사항	해당 내용 PD에게 전달하였으며, 이후 방송에서 방송 시간대 및 시청자 연령 고려하여 자료화면의 노출 수위 조절함		