

2020년 02월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '20.02.01.~02.29. 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	1,369	1,369
고객정보 관련	129	129
고객 혜택	720	720
주문	2,272	2,272
주문 변경	1,541	1,541
주문 취소	7,922	7,922
결제	3,925	3,925
배송/회수	5,552	5,552
교환	2,993	2,993
반품	20,257	20,257
A/S	210	210
보상	34	34
증빙/거래내역 요청	61	61
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	15	15
합계	47,002	47,002

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2020.02.09 이**

항목	서비스 개선
시청자 의견 요약	화장품, 식품 등 너무 여러 세트로 팔아서 구매가 망설여 짐. 세트 외 판매되는 단일상품은 가격이 너무 비쌌. 한 세트만 적당한 가격에 판매하거나, 여러 곳으로 나누어 배송할 수 있는 서비스가 생기면 좋을 것 같음
주요 개선사항	배송 관련 서비스 기획 부서에 전달, 타사 벤치 마킹 및 나눔 배송 서비스 추진 검토 중

2) 접수일자 : 2020.02.14 조**

항목	상품정보 관련		
PGM	T Weekly Best 2부 까사리빙 호텔베딩 1+1	방송일시	2020.02.05. (18:45-19:45)
PD	윤정원	쇼호스트	김연진, 박혜연
시청자 의견 요약	뉴트럴 컬러, 스퀘어, 퀄리티, 디테일 등...한국어로 표현 가능한 용 어들인데 외래어를 불필요하게 반복 사용하여 보기 불편했음		
주요 개선사항	쇼호스트 교육 관련 부서에 해당 내용 전달, 불필요한 외국어 사용 자제 요청		

3) 접수일자 : 2020.02.12 권**

항목	상품정보 관련		
PGM	T식품 1부 순창 장만들기 세트	방송일시	2020.02.03. (16:45-17:45)
PD	이상진	쇼호스트	김유정
시청자 의견 요약	플라스틱 용기에 염장 작업 시 유해물질이 나오지 않을지 염려가 됨 용기를 유해물질 염려가 적은 스테인리스나 용기 소재로 바꾸던가 방송 시 염도에 대한 정보를 알려주면 좋을 것 같음		
주요 개선사항	해당내용에 대해 MD 전달 완료, 향후 방송에 관련 안내사항 반영함		