

2020년 03월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '20.03.01.~03.31. 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	1,355	1,355
고객정보 관련	147	147
고객 혜택	1,050	1,050
주문	2,414	2,414
주문 변경	1,868	1,868
주문 취소	10,121	10,121
결제	4,214	4,214
배송/회수	6,781	6,781
교환	3,817	3,817
반품	26,290	26,290
A/S	174	174
보상	48	48
증빙/거래내역 요청	98	98
서비스	4	4
CJ ONE 관련 문의	16	16
합계	58,397	58,397

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2020.03.30 문**

항목	서비스 개선
시청자 의견 요약	T커머스 방송을 보며 리모컨 조작 시 반응속도가 느리고, TV에 카드번호 등 개인정보 입력하는 것에 대한 불안감 등 리모컨 주문 서비스 이용이 불편한 편
주요 개선사항	IT 부서와 해당 내용 전달, 리모컨 주문 비중이 낮은 편으로 음성주문, 원클릭 간편결제 등 리모컨 주문 대체·보완서비스 추진 검토

2) 접수일자 : 2020.03.11 박**

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 1부 비비고만두 17봉+사골곰탕 5봉	방송일시	2020.03.11. (17:30-18:30)
PD	현은경	쇼호스트	임지숙, 김정진
시청자 의견 요약	만두 한 봉지의 중량만 강조하는 것이 아닌, 한 봉지에 몇 개의 만두가 들어가는지를 설명해주면 양에 대한 가늠이 더 잘 될 것 같음. 상품확대경도 만두 종류별 성분표시가 같은 크기로 표시되다 보니 인식이 어려웠음		
주요 개선사항	만두 중량 표현에 대해 MD, PD, 쇼호스트에게 전달하였으며, 상품확대경 관련 불편사항을 해당부서에 전달하여 개선하였음		

3) 접수일자 : 2020.03.18 구**

항목	상품정보 관련		
PGM	생활용품 1부 디팡 펫플레이 매트	방송일시	2020.3.18. (14:35-15:30)
PD	신아영	쇼호스트	변진, 김가영
시청자 의견 요약	마치 이제품을 쓰지 않으면 슬개골 탈구가 생기거나, 슬개골 탈구가 생긴 아이들은 이 제품을 사용하지 않아서 그런 것처럼 멘트가 반복되어 듣기 거북했음		
주요 개선사항	소비자에게 니즈를 환기하는 과정에서 과도한 위협 소구로 느껴지지 않도록 쇼호스트, PD 등 관련 담당자에게 해당 내용을 전달, 교육시킴으로써 재발 방지함		