

2020년 04월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '20.04.01.~04.30. 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	1,321	1,321
고객정보 관련	158	158
고객 혜택	1,064	1,064
주문	2,304	2,304
주문 변경	1,629	1,629
주문 취소	8,817	8,817
결제	3,930	3,930
배송/회수	6,183	6,183
교환	3,446	3,446
반품	23,966	23,966
A/S	161	161
보상	60	60
증빙/거래내역 요청	247	247
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	18	18
합계	53,308	53,308

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2020.04.10 조**

항목	서비스 개선
시청자 의견 요약	패션 방송을 보면서 코디된 상품을 사고 싶은데, (데이터영역) 배너에 김치가 떠 있어서 관리를 안하는 느낌이 들었음. 채널도 많아 볼 것도 많은데 굳이 데이터영역까지 찾아서 들어가지 않게 되고 채널을 돌리게 됨
주요 개선사항	IT 부서에 해당 내용 전달, UI/UX 개편 진행 중이며, 추천상품, 연관상품 등 맞춤형 상품 제안서비스 개발 예정

2) 접수일자 : 2020.04.20 장**

항목	상품정보 관련		
PGM	잭팟원데이 14부 센텔리안 24	방송일시	2020.04.19. (22:40-23:45)
PD	이유진	쇼호스트	최은미, 손철형
시청자 의견 요약	시연하는 쇼호스트의 피부상태가 너무 좋아 제품 때문인지 관리가 잘 되어 기본이 좋아 그런건지 판단이 잘 서지 않음. 현실적인 피부 상태에서 제품으로 인한 개선효과를 보여주었으면 함		
주요 개선사항	쇼호스트, PD, MD에게 해당 내용 전달하여 일반인 시연, 인체적용시험 결과 등 내용 추가하여 방송할 예정임		

3) 접수일자 : 2020.04.14 구**

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 2부 역전회관	방송일시	2020.4.14. (16:30-17:30)
PD	최현정	쇼호스트	임지숙, 유인석
시청자 의견 요약	재료로 사용된 국내산 야채의 종류나 양 등에 대한 구체적 설명이 적어 아쉬웠으며, 가정에서 손쉽게 조리해 먹을 수 있다고 하나, 숯불구이 위주로 시연을 하여 현실성이 없어 보였음		
주요 개선사항	MD, PD, 쇼호스트에게 해당 내용 전달하여 원재료 설명 보완 및 가정에서 실제 할 수 있는 조리방법 등 추가 안내하도록 함		