

2020년 05월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '20.05.01.~05.31. 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	156	156
고객 혜택	1,151	1,151
주문	2,215	2,215
주문 변경	1,512	1,512
주문 취소	8,654	8,654
결제	3,666	3,666
배송/회수	6,102	6,102
교환	3,447	3,447
반품	22,527	22,527
A/S	160	160
보상	98	98
증빙/거래내역 요청	337	337
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	19	19
합계	51,400	51,400

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2020.05.11 조**

항목	서비스 개선
시청자 의견 요약	CJmall 앱 홈화면에 노출되는 정보가 너무 많고 일관성이 없어 어떤 정보를 왜 봐야하는지 눈에 띄지 않고 내용도 알기 어려움. 메뉴탭 이름도 직관적이지 않아 어떤 기능인지 유추가 잘 되지 않음
주요 개선사항	관련 부서에 해당 내용 전달하여 App 개편을 위한 사용도 조사 및 정기 App 개편에 반영하여 개선함

2) 접수일자 : 2020.05.16 구**

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 3부 비비안 스킨핏	방송일시	2020.05.16. (20:30-21:30)
PD	이지혜	쇼호스트	김현우, 김정선
시청자 의견 요약	세컨 팬티의 소재가 크레오라고 하는데, 소재에 대한 구체적 설명이 부족해서 어떤 원단인지 가늠하기 어려웠음. 또한 속옷보다 속옷을 가리키는 쇼호스트의 손목에 찬 명품에 더 시선이 가 시청에 방해가 되었음		
주요 개선사항	MD, PD, 쇼호스트에게 해당 내용 전달하여 특히 신소재 표현 시, 구체적인 정보를 전달할 수 있도록 하였으며 시청에 방해를 주는 복장에 대해 해당 쇼호스트에게 주의 조치하였음		

3) 접수일자 : 2020.05.20 최**

항목	상품정보 관련		
PGM	침구/커튼 1부 까사리빙	방송일시	2020.5.18. (17:30-18:30)
PD	김상아	쇼호스트	강연희, 박혜연
시청자 의견 요약	1+1 구성에 6종을 준다고 하였으나, 대형은 4종이므로 상품 구성 안내 시 오해의 소지가 있음. 또한 점보, 특대형, 대형으로 구분되어 일반 가정에서 사용하는 침대 사이즈와 비교가 어려웠음		
주요 개선사항	MD, PD, 쇼호스트에게 해당 내용 전달하였으며, 상품 구성 및 사이즈 표현에 있어서 정확한 정보 전달토록 함		