

2020년 06월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '20.06.01.~06.30. 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	1,434	1,434
고객정보 관련	122	122
고객 혜택	1,120	1,120
주문	2,235	2,235
주문 변경	1,455	1,455
주문 취소	9,146	9,146
결제	3,641	3,641
배송/회수	6,261	6,261
교환	3,275	3,275
반품	23,441	23,441
A/S	177	177
보상	89	89
증빙/거래내역 요청	353	353
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	14	14
합계	52,767	52,767

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2020.06.03 권**

항목	고객 혜택 관련
시청자 의견 요약	쿠폰이나 적립금 등 혜택이 미흡함. 발급되는 쿠폰 수, 적립금도 적은 편임. 혜택을 받기 위한 조건도 금액 허들이 높고 회원 등급을 유지하기 힘들(다른 쇼핑앱은 잘 이용하지 않아도 쿠폰/적립금을 자주 보내 더 이용하게 되고 지역 카페에도 딜이 자주 뜸)
주요 개선사항	CRM 부서에 해당 내용 전달하였으며, 하반기 고객 로열티 프로그램 개편시 무료배송 쿠폰 수량 확대 제공 등 반영 예정

2) 접수일자 : 2020.06.03 남**

항목	상품정보 관련		
PGM	이미용품 기노	방송일시	2020.06.03. (10:25-11:35)
PD	김나미	쇼호스트	김선희
시청자 의견 요약	쇼호스트 사용 경험을 설명할 때 '한번 쓰고 난 다음날 얼굴이 뵈아졌다. 반사판 대고 다닌 것처럼 환해졌다, 바르자마자 광이 난다, 한번만 써봐도 효과가 좋다, 치료 가까운 관리' 등의 과장된 표현이 거부감을 들게 함		
주요 개선사항	해당 내용에 대해 라이브 심의 통해 방송 중 즉시 정정하였으며, 쇼호스트 및 PD에게 향후 방송에서 재발하지 않도록 주의 조치함		

3) 접수일자 : 2020.06.05 조**

항목	상품정보 관련		
PGM	주방용품 1부 폴리젠	방송일시	2020.06.05. (16:30-17:30)
PD	신아영	쇼호스트	김연진, 김선희
시청자 의견 요약	상품 설명 시, IH, 스테인리스 304, 430 등 재질에 대한 구체적인 설명이 없어서 궁금했음. 폴스테인리스라고 하던데 바닥은 5중 중에 2중이라 Full이라는 표현을 써도 되는지 의구심이 들었음		
주요 개선사항	해당 내용 MD, PD, 쇼호스트에게 전달하였으며 자막, 판넬 등을 활용하여 재질, 무게, 소재 특성에 대한 구체적 설명 추가함		