

# 2020년 07월 시청자 의견반영 처리 결과

## 1. 시청자의견

○ 운영방법

- '20.07.01.~07.31. 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      | 1,288  | 1,288    |
| 고객정보 관련      | 102    | 102      |
| 고객 혜택        | 763    | 763      |
| 주문           | 2,052  | 2,052    |
| 주문 변경        | 1,193  | 1,193    |
| 주문 취소        | 8,091  | 8,091    |
| 결제           | 3,276  | 3,276    |
| 배송/회수        | 5,659  | 5,659    |
| 교환           | 2,809  | 2,809    |
| 반품           | 18,868 | 18,868   |
| A/S          | 186    | 186      |
| 보상           | 68     | 68       |
| 증빙/거래내역 요청   | 584    | 584      |
| 서비스          | 3      | 3        |
| CJ ONE 관련 문의 | 11     | 11       |
| 합계           | 44,952 | 44,952   |

### 3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2020.07.02 박\*\*

| 항목           | 서비스 개선                                                                                                                    |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 시청자<br>의견 요약 | 원더풀데이 등 프로모션 행사의 신청 절차가 번거로움. 신청절차를 간소화하고, 이벤트 혜택 정보나 내가 참여 대상인지 아닌지도 잘 찾아볼 수 없어 방송이나 앱을 찾아봐야 알 수 있음. 적립금 혜택도 더 많아졌으면 좋겠음 |
| 주요<br>개선사항   | 주문완료 창에서 바로 이벤트 혜택 정보를 볼 수 있도록 App 개선 및 이벤트 정보 및 조건 충족 고객에게 추가 앱푸시/문자 광고 발송                                               |

2) 접수일자 : 2020.07.02 권\*\*

| 항목           | 상품정보 관련                                                                                                                  |      |                              |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------|
| PGM          | 건강식품 1부<br>시서스시크릿                                                                                                        | 방송일시 | 2020.07.02.<br>(08:15-09:25) |
| PD           | 김나미                                                                                                                      | 쇼호스트 | 김선희                          |
| 시청자<br>의견 요약 | 다이어트 제품 판매상 날씬함을 강조하는 것은 맞지만 여자는 자신에게 투자를 해야하며 365일 다이어트를 해야한다며 날씬함을 너무 강조해 듣기 거북했고, 뚱뚱한 사람이 잘못되었다는 인식을 심어주는 것 같아 보기 불편함 |      |                              |
| 주요<br>개선사항   | 쇼호스트 및 PD에게 해당 내용 전달했으며, S라인을 위한 다이어트 보다는 건강을 위한 다이어트로 표현 정제하여 사용 권고함                                                    |      |                              |

3) 접수일자 : 2020.07.19 양\*\*

| 항목           | 상품정보 관련                                                                                                                            |      |                              |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------|
| PGM          | 건강식품 1부<br>프롬바이오                                                                                                                   | 방송일시 | 2020.07.19.<br>(08:50-09:59) |
| PD           | 현은경                                                                                                                                | 쇼호스트 | 장혜경, 김보천                     |
| 시청자<br>의견 요약 | 관절이 많아서 일상 생활이 불편한 사람들을 예로 들면서 운동을 해야 하는데 통증이 있어 못한다는 등등의 멘트가 듣기 거슬렸음. 운동을 못할 정도면 병원에 먼저 가고, 그 이후 식품의 도움을 받아야 할 것인데 보스웰리아 섭취만을 강조함 |      |                              |
| 주요<br>개선사항   | 해당 내용 MD, PD, 쇼호스트에게 전달하였으며, 건강기능식품이 치료제로 오인되지 않도록 표현 정제하여 사용 권고함                                                                  |      |                              |