

2020년 08월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '20.08.01.~08.31. 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	1,156	1,156
고객정보 관련	130	130
고객 혜택	603	603
주문	1,935	1,935
주문 변경	1,042	1,042
주문 취소	6,796	6,796
결제	2,809	2,809
배송/회수	5,140	5,140
교환	1,926	1,926
반품	13,670	13,670
A/S	169	169
보상	117	117
증빙/거래내역 요청	591	591
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	17	17
합계	36,101	36,101

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2020.08.13 양**

항목	고객 혜택 관련
시청자 의견 요약	사은품은 필요없거나 호불호가 나뉘는 경우도 있으니, 적립금으로 받아서 내가 꼭 필요한 상품을 구매할 수 있도록 사은품과 적립금 중 선택할 수 있게 했음 좋겠음
주요 개선사항	사은품 관련, 타사 벤치마킹 및 사은품 고객 선호도 조사 실시하여 프로모션 만족도 제고

2) 접수일자 : 2020.08.14 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	패션잡화 (페라가모)	방송일시	2020.08.07. (00:00-00:59)
PD	조진우	쇼호스트	강연진, 조아란
시청자 의견 요약	홈쇼핑에서 명품시계를 구매했을 때, AS는 어떻게 처리되는 지 품질 보증 등은 어떻게 되는지에 대한 설명이 부족했음. 홈쇼핑에서 명품 시계를 구매해본 경험이 없는 소비자로서 이부분이 꺼려질 것 같음		
주요 개선사항	MD, PD 및 쇼호스트에게 해당 내용 전달하여 AS 및 품질보증에 대한 정확한 정보 제공 및 시간 안내함		

3) 접수일자 : 2020.08.31 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	렌탈서비스 4부 (세라젠펙 파우제)	방송일시	2020.08. 31. (18:29-19:34)
PD	김지언	쇼호스트	이도현, 박혜리
시청자 의견 요약	한정된 시간내에 너무 많은 정보가 주어져 산만하게 느껴졌음 빠른 음악과 화면 전개로 정적 궁금한 것은 해소도 못한 채 정신없이 방송이 끝나버려 앱으로 다시 찾아봐야 하는 불편함이 있었음		
주요 개선사항	해당 내용 PD, 쇼호스트에게 전달하였으며, 향후 방송에서 라이브톡 활용, 중요한 내용 폰트/컬러 차별화 등을 통해 자세한 정보 제공함		