

2020년 09월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '20.09.01.~09.30. 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	1,131	1,131
고객정보 관련	165	165
고객 혜택	677	677
주문	2,032	2,032
주문 변경	1,590	1,590
주문 취소	8,562	8,562
결제	3,334	3,334
배송/회수	6,665	6,665
교환	2,990	2,990
반품	18,294	18,294
A/S	132	132
보상	70	70
증빙/거래내역 요청	242	242
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	16	16
합계	45,902	45,902

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2020.09.02 임**

항목	서비스 개선
시청자 의견 요약	강주은의 굿라이프를 보면 한국에서 오래 살았는데도 아직까지 우리 말 표현이 서툰고 외국식 발음, 제스처, 표정으로 신뢰가 안가고 상품설명을 잘 못하는 것 같아 전문성이 떨어져 보임
주요 개선사항	해당 내용 관련 부서에 전달하였으며, PGM 소비자 인식 조사 결과를 바탕으로 고객 입장에서 솔직하게 추천하는 '진정성' 및 세련되고 감각적인 컨셉 어필할 수 있도록 방송 기획함

2) 접수일자 : 2020.09.19 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	패션잡화 1부 (구찌)	방송일시	2020.09.18 (23:50~01:10)
PD	조진우	쇼호스트	이도현, 박해리
시청자 의견 요약	시부모님 선물을 하나씩 사드리면 사랑받는 며느리라는 멘트가 시대에 맞지 않는 느낌임. 며느리의 의무를 부과하는 느낌이 많이 들어 불편했음		
주요 개선사항	쇼호스트에게 해당 내용 전달하였으며, 향후 방송에서 성차별적 발언으로 시청자에게 불편함을 주지 않도록 주의 조치하였음		

3) 접수일자 : 2020.09.15 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 2부 에스더 포몰러	방송일시	2020.09 15. (12:35~13:35)
PD	김혜영	쇼호스트	김유정, 조아란
시청자 의견 요약	자료화면 시, 신문기사가 2014년 2015년 발췌된 내용이라 너무 오래되었다는 느낌이 들었음. 화면전환이 너무 빠르고 애니메이션 효과가 산만하여 집중력이 떨어짐		
주요 개선사항	해당 내용 MD, PD에게 전달하여 이후 방송에서는 현재 상황을 반영할 수 있는 최근 신문 기사 등의 자료화면으로 대체하여 방송함		