

2021년 01월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '21.01.01.~ 01.31. 당사 CJmall 홈페이지 1:1게시판을 통하여 접수된
고객 VOC를 세부 항목별로 분류 후 답변/처리 완료함

2. 처리 결과

세부항목	발생현황	답변/처리 결과
상품정보 관련	1,266	1,266
고객정보 관련	80	80
고객 혜택	588	588
주문	1,999	1,999
주문 변경	1,182	1,182
주문 취소	8,505	8,505
결제	3,303	3,303
배송/회수	6,458	6,458
교환	2,434	2,434
반품	16,400	16,400
A/S	165	165
보상	70	70
증빙/거래내역 요청	66	66
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	12	12
합계	42,536	42,536

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2021.01.02 윤**

항목	고객 상품평 관련
시청자 의견 요약	방송을 보다가 상품후기가 궁금해서 리뷰를 찾아보면 도움이 안됨. 의류는 특히 리뷰 많은 순, 별점후기 높은 것들만 봐도 상품을 살지 말지 결정하는데 도움이 되는데 CJ몰은 사진후기도 많고 상품평 글 자수도 제한이 되어있어 도움이 되는 리뷰를 찾아보기 힘들
주요 개선사항	1. 단계적인 UI/기능 개선을 통해 구매결정에 도움을 주는 "리뷰"서비스 활성화 [서비스 정책] 기존의 한줄/프리미엄 상품평은 "리뷰"서비스로 통합되며, 일부 카테고리(뷰티/리빙)에서는 리얼 사용후기 "한달 리뷰"신설 [운영 정책] 기존에는 출고 후 가능했으나 고객 인수 후 작성 가능하며, 동 일상품의 경우 주문번호 기준으로 재작성 가능 [리워드 정책] 리뷰/한달 리뷰의 텍스트와 사진 등록 여부에 따라 리워드 지급정책 변경 2. 패션 상세 - 내 사이즈와 비슷한 고객 리뷰 모아보기 - 고객이 입력한 사이즈 정보 및 착용 만족도/리뷰 데이터 활용 - 전체 고객 리뷰 중 나와 비슷한 사이즈 범위에 해당되는 리뷰 내용만 모아볼 수 있도록 개선

2) 접수일자 : 2021.01.03 정**

항목	상품정보 관련		
PGM	건강식품 2부 셀티바	방송일시	2021.01.03. (21:40-22:40)
PD	이보경	쇼호스트	모희현, 박혜연
시청자 의견 요약	제품 옆 자막에 더블세트, 싱글 세트로만 주로 나와있고 몇 박스 구 성인지 한 박스가 몇 개로 구성되어 있는지가 너무 오래 기다린 후 에 나와서 답답했다		
주요 개선사항	의견 주신 내용 참고하여 추후 방송 시에는 다방면으로 제품 정보가 전달될 수 있도록 정확하고 반복적인 안내 멘트 진행뿐 아니라 자막 과 자료화면을 적절히 활용하여 시청자가 제품을 이해하기 쉽고 상 품 구매결정에 도움이 될 수 있도록 노력하겠습니다		

3) 접수일자 : 2021.01.11 양**

항목	방송 진행 관련		
PGM	패션의류+패션잡화 VW베라왕	방송일시	2021.01.11. (08:14-09:24)

PD	황의엽	쇼호스트	서아람
시청자 의견 요약	방송 시작시에는 쇼호스트의 차분한 목소리와 낮은 톤이 안정적으로 들렸으나 쇼호스트 단독으로 진행해서 그런지 방송 중반 이후부터는 다소 다운된 느낌이 듦. 방송을 보는 시청자들도 계속 같은 톤으로 진행되는 걸 보다보니 다소 지루하게 느껴짐		
주요 개선사항	홈쇼핑 특성상 방송을 시청하는 고객분들 대부분이 처음부터 끝까지 방송을 보시기 힘들 것을 감안하여 방송 중간부터 제품에 대해 설명을 들어도 쉽게 이해할 수 있도록 운영하였으나 시청자 의견을 반영하여 전통적인 상품소개 형식보다는 엔터테인먼트적인 요소도 반영하여 쇼핑도 하고 재미도 느낄 수 있는 프로그램을 기획·제작할 예정임		

4) 접수일자 : 2021.01.25 임**

항목	상품정보 관련		
PGM	생활용품 1부 기절드리머	방송일시	2021.01.25. (14:34-15:29)
PD	김민소	쇼호스트	김연진, 유인석
시청자 의견 요약	오코텍스 인증, 항균 99.9%, 진드기 통과 방지 테스트 완료했다는 설명에 방송 중 호감 부분을 느꼈으나 초반부터 상품 설명보다 경품, 사은품에 중점을 두고 설명하였음. 사은품/경품 때문에 물건을 구입하지는 않기 때문에 본 상품 설명을 완전히 마친 후 진행했으면 좋겠음		
주요 개선사항	방송 중 진행자들이 소비자 입장에서 제품설명을 하는 것이 아니라 진행자가 선택적으로 부분적인 설명으로 진행하는 것은 제품정보가 충분히 전달되지 않기 때문에 시정이 필요해 보임. 향후 방송 시 시청하는 고객들에게 도움을 주고 현명한 선택을 할 수 있도록 정보설명에 세심함을 기울이겠음		