

2021년 10월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '21.10.01.~10.31. 당사 CJ Onstyle 홈페이지 1:1게시판을 통하여 접수된 고객 VOC를 세부항목별로 분류 후 답변/처리 완료함

2. 처리 결과

세부항목	발생현황	답변/처리 결과
상품정보 관련	791	791
고객정보 관련	77	77
고객 혜택	616	616
주문	2,184	2,184
주문 변경	1,565	1,565
주문 취소	8,110	8,110
결제	2,785	2,785
배송/회수	5,346	5,346
교환	3,098	3,098
반품	21,868	21,868
A/S	110	110,
보상	52	52
증빙/거래내역 요청	41	41
서비스	130	130
CJ ONE 관련 문의	22	22
합계	46,795	46,795

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2021.10.01 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	레포츠의류 2부 스케쳐스	방송일시	2021.10.01. (17:59-18:34)
PD	신효정	쇼호스트	이승훈, 이솔지
시청자 의견 요약	남녀 쇼호스트가 운동화를 직접 신고 걷고 달리는걸 보여줘서 좋은데 ①사이즈가 어떻게 나왔는지(예시: 정사이즈인지, 발등이 높은 발도 잘 맞을지 등), ②운동화 소재가 무엇인지 ③세탁 관리에 대한 안내가 없어서 아쉬웠음		
주요 개선사항	해당 방송시 제품 브랜드 설명에 비중이 높은 편이었음. 담당MD, PD에게 전달하였고 추후 방송에서는 시청자 입장에서 브랜드 못지않게 신발 선택에 있어 사이즈, 무게, 관리방법 등도 중요한 요소이므로 방송 밸런스를 고려한 운영이 될 수 있도록 노력하겠음		

2) 접수일자 : 2021.10.17 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 1부 천재교육 밀크T	방송일시	2021.10.17. (13:41-14:55)
PD	한민용	쇼호스트	장혜경, 배승민
시청자 의견 요약	실제 사용했던 고객들의 체험리뷰와 영상을 보여줘서 제품에 대한 이해도는 높아졌으나 4~6세 아동용이 필요한데 특정 연령대에 대한 상품설명에 치중되어 있다보니 4~6세용의 구체적인 콘텐츠나 리뷰를 더 보여줬으면 좋겠고 쇼호스트가 직접 이용하는 모습을 보고 싶음		
주요 개선사항	해당 상품은 7세~중학교 3학년까지의 10개 학년의 서비스를 제공하는데 상세 연령대별로 자세히 설명하는 것이 시청자에게 혼동을 주는것으로 판단해 초등연령대 중심의 상품설명으로 방송을 진행함. 앞으로는 제품 정보를 최대한 빠뜨리지 않고 하나하나 세심하게 알려드리기 위해 상품 소개의 균형감을 가지도록 노력하겠음		

3) 접수일자 : 2021.10.20 김**

항목	상품 정보 관련		
PGM	온스타일 1부 씨앤피닥터레이	방송일시	2021.10.20. (12:35-13:34)
PD	조세은	쇼호스트	김시연, 이다희

시청자 의견 요약	쇼호스트가 상품을 설명하는 중간중간에 여러차례 주문이 몇명 들어 오고 있어서 주문을 서두르라고 멘트를 했는데 상품소개 방송으로서 상품 설명을 해주는 것이 아니라 주문을 빨리 하라는 의미로 느껴져서 방송 시청 중 집중도가 떨어졌음. 그리고 상품 구성이 한가지가 아닌데 자막 안내가 패키지1에만 치중되어 있어 아쉬웠음
주요 개선사항	시청자입장에서는 구입을 중용하는 판매상술로 오인가능성을 배제하기 어려울 수 있어 각별히 주의하겠음. 또한 방송시 자막과 확대경의 내용을 정비해 상품 구성 및 가격을 시청자들이 명확히 인지할 수 있도록 노력하겠음