

# 2021년 11월 시청자 의견반영 처리 결과

## 1. 시청자의견

○ 운영방법

- '21.11.01. ~ 11.30. 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      | 778    | 778      |
| 고객정보 관련      | 90     | 90       |
| 고객 혜택        | 588    | 588      |
| 주문           | 2,261  | 2,261    |
| 주문 변경        | 1,638  | 1,638    |
| 주문 취소        | 8,101  | 8,101    |
| 결제           | 2,891  | 2,891    |
| 배송/회수        | 5,364  | 5,364    |
| 교환           | 3,785  | 3,785    |
| 반품           | 24,354 | 24,354   |
| A/S          | 125    | 125      |
| 보상           | 59     | 59       |
| 증빙/거래내역 요청   | 34     | 34       |
| 서비스          | 150    | 150      |
| CJ ONE 관련 문의 | 23     | 23       |
| 합계           | 50,241 | 50,241   |

### 3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2021.11.12 임\*\*

| 항목           | 고객 이벤트 관련                                                                                                                                                                                               |      |                              |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------|
| PGM          | Weekly Best 5부<br>(액티브레이어(activlayr))                                                                                                                                                                   | 방송일시 | 2021.11.12.<br>(10:25-11:35) |
| PD           | 김재훈                                                                                                                                                                                                     | 쇼호스트 | 심스라, 이다희                     |
| 시청자<br>의견 요약 | 액티브레이어 녹는 콜라겐필름 방송 중 리뷰이벤트 안내가 잠깐 나왔는데 1번과 3번 상품 고객에게만 해당하는 이벤트로 구매상품에 따라 추가혜택 구성이 다르다는 내용이 잠깐 지나가서 헷갈림                                                                                                 |      |                              |
| 주요<br>개선사항   | 방송시에만 제공되는 이벤트로 눈가필름 2박스를 리뷰 남긴 모든 고객에게 드리는 이벤트인데 구성 2번의 경우 리뷰이벤트 대신 진주목걸이를 드리는 구성으로 진행했음. 관련 내용은 방송시 쇼호스트의 멘트와 자막으로 소개 되었으나 상세한 필요한 시청자들에게 다소 부족함 느껴졌을 수 있다는 점 인정하며, 시청자를 혼란스럽게 하는 상품구성과 선택적 혜택은 지양하겠음 |      |                              |

2) 접수일자 : 2021.11.19 김\*\*

| 항목           | 상품정보 관련                                                                                                                                                                                                                                 |      |                              |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------|
| PGM          | 심야재방 베스트<br>(스케쳐스)                                                                                                                                                                                                                      | 방송일시 | 2021.11.19.<br>(04:45-05:05) |
| PD           | 신효정                                                                                                                                                                                                                                     | 쇼호스트 | 이승훈, 이솔지                     |
| 시청자<br>의견 요약 | 남녀 쇼호스트가 멘트를 서로 주고받으면서 재밌게 진행하고 라이브 톡 질문도 실속하게 답변해주는 것은 좋았으나 “어르신들에게 사드리라”고 하는 것이 나이든 사람들이 선호하는 디자인이라는 생각이 들게 함. 그리고 사은품 내부를 열어서 보여주고 용도에 대한 설명을 자세하게 해주면 좋겠음                                                                           |      |                              |
| 주요<br>개선사항   | 해당 제품의 최대 장점이 편안함과 모든 캐주얼한 코디에 잘 어울린다는 점으로 연령에 상관없이 데일리화로 안성맞춤이라는 점을 강조한다는 것이 어르신들께 구매를 호도하는 것으로 비춰졌을 수 있음. 향후 방송부터는 제품 정보를 객관적이고 구체적으로, 또한 사은품도 그 내부까지 열어서 용도 설명을 해주는 등 방송시간 내 모든걸 알려드리겠다는 각오로 보내주신 의견 숙지해서 진정성 있게 잘 전달될 수 있도록 안내드릴 것임 |      |                              |

3) 접수일자 : 2021.11.25 장\*\*

| 항목 | 상품정보 관련 |
|----|---------|
|----|---------|

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      |                              |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------|
| PGM          | 유아동도서 1부<br>(블루래빗)                                                                                                                                                                                                                                                                        | 방송일시 | 2021.11.25.<br>(11:35-12:34) |
| PD           | 김지언                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 쇼호스트 | 김가영, 김관우                     |
| 시청자<br>의견 요약 | 구성이 많은 책이라 자료화면으로 이미지화해서 보여주어 한눈에 들어오긴 했으나 너무 빠른 설명이 아쉽고 처음 구매하는 사람들을 위해 토끼펜에 대해 자세하게 설명해줬으면 좋겠음                                                                                                                                                                                          |      |                              |
| 주요<br>개선사항   | 블루래빗 수학시작 세트구성은 총 24종으로 분류영역, 비교영역, 공간영역, 수영역, 연산영역 등으로 나뉘며 활동북 2권, 스티커북 1권이 구성된 세트이고 한정된 시간 안에 모든 구성을 설명하다보니 너무 빠르고 부족하게 느껴졌을 것임. 블루래빗 토끼펜은 모든 구성에 사용할 수 있는데 건전지를 넣은후 책 부위를 누르면 설명이 나오는 간단한 사용법임. 시청자 의견 반영하여 향후 방송에서는 다구성 상품을 잘 이해할 수 있도록 상세한 설명 뿐 아니라 다양한 시연장면을 연출하여 더 나은 방송을 만들어 나가겠음 |      |                              |