

2021년 12월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '21.12.01.~12.31. 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	802	802
고객정보 관련	74	74
고객 혜택	537	537
주문	2,231	2,231
주문 변경	1,488	1,488
주문 취소	9,086	9,086
결제	2,788	2,788
배송/회수	5,106	5,106
교환	3,427	3,427
반품	23,607	23,607
A/S	125	125
보상	71	71
증빙/거래내역 요청	41	41
서비스	168	168
CJ ONE 관련 문의	24	24
합계	49,575	49,575

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2021.12.04 임**

항목	방송 무대 관련		
PGM	Weekly Best 3부 휴롬(HUROM)	방송일시	2021.12.04 (13:50-14:49)
PD	정유진	쇼호스트	최은경
시청자 의견 요약	연말특집이라고 방송에서 계속 강조하였는데 착즙 조리기구의 착즙에 포커스를 맞추다보니 무대 구성이 전체적으로 그린색상으로만 되어있어서 연말느낌은 전혀 나지 않았음. 겨울의 따뜻한 느낌을 살리면 좋겠음		
주요 개선사항	해당 내용 유관부서인 영상아트팀에 전달하였고 이후 방송에서는 판매상품에 맞추어 착즙 시연을 돋보이게 하기위해 준비했던 재료 및 쇼호스트 의상 색감을 계절, 특히 연말특집에서 흔히 기대하게 되는 무대 디자인과 색채조화를 고려하여 보완 완료		

2) 접수일자 : 2021.12.11 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 5부 장미셀바스키아	방송일시	2021.12.10 (23:23-23:54)
PD	손화정	쇼호스트	이승훈, 이솔지
시청자 의견 요약	쇼호스트 멘트가 너무 빠르고 '최초, 유일'이라는 단어가 반복되어 매우 지루하게 느껴졌고 같은모델 영상이 자주 나와서 CF영상을 보는것같았음		
주요 개선사항	시청자 의견 반영하여 이후 방송에서는 쇼호스트와 모델들의 다양한 체형에 착용한 모습을 보여드려 방송 전반적으로 지루함을 느끼지 않도록 노력했음. 앞으로도 제품 특징점이 다소 반복, 지루하게 전달됐던 부분을 개선하여 제품의 장점 뿐 아니라 구매 선택에 도움드릴 수 있도록 멘트 하나 하나에 많은 고민과 노력을 기울이겠음		

3) 접수일자 : 2021.12.29 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	언더웨어 1부 (비비안 스किन핏)	방송일시	2021.12.29 (18:30~19:34)
PD	이지혜	쇼호스트	임지숙, 김정선

시청자 의견 요약	평소 비비안제품은 믿고 사는 편인데 라이크라 원단 외에는 제품에 사용한 원단 설명이 없었고, 요즘 트렌드에 맞게 사각팬티도 함께 판매했으면 좋겠음
주요 개선사항	해당 내용 PD에게 전달하였으며, 이후 방송시 원단, 위생, 관리 등 중요한 제품 정보는 방송 초반부터 자막과 쇼호스트 멘트로 상세하 게 소개할 예정임. 또한 시청자의 사각팬티에 대한 의견은 요즘 트 렌드를 잘 반영한 요구사항으로 이런 흐름을 잘 읽어서 시청자들의 기대에 부응하기위해 노력하겠음