

2021년 02월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영 방법

- '21.02.01.~ 02.28. 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	1,020	1,020
고객정보 관련	79	79
고객 혜택	552	552
주문	1,652	1,652
주문 변경	1,185	1,185
주문 취소	6,777	6,777
결제	2,705	2,705
배송/회수	4,696	4,696
교환	2,342	2,342
반품	14,164	14,164
A/S	134	134
보상	47	47
중방/거래내역 요청	37	37
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	10	10
합계	35,403	35,403

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2021.02.02 박**

항목	고객 혜택 관련
시청자 의견 요약	방송하는 의류를 모바일로 구입했는데 결제하고나서 보니 고객등급이 변경되어 기존에 받았던 할인을 못받았음. 고객등급이 바뀌는 경우에는 카톡알림으로 알려주거나 아니면 구매시 팝업이나 할인금액이 얼마인지 알려줬으면 좋겠음
주요 개선사항	[CJ몰/마이존>기능 추가] 고객의 다음 예상등급 안내시 구매조건을 추가로 안내해주어 "구매를 독려 함/ 1년간 받은 혜택 안내 [CJ몰/나의 혜택페이지 UI개선] 이번달 등급/ 다음달 예상등급/ 등급별 혜택안내/ 등급 산정기준을 고객이 한 화면에서 확인이 가능하도록 페이지 UI를 개선, VIP CLUB이벤트> 나의 혜택 페이지로 통합 하였음

2) 접수일자 : 2021.02.07 김**

항목	방송 진행 관련		
PGM	건강식품 5부 프로비 라이프	방송일시	2021.02.03. (18:30-19:30)
PD	김효창	쇼호스트	권미란, 김관우
시청자 의견 요약	제품에 대한 설명은 좋았으나 소량 구매 후 개선효과를 보고 재구매하고 싶는데 방송 중 12개월치를 구매해야 할인이 큰 것처럼 이야기하며 강조 하다보니 소량구성 구매시 소비자가 손해보는 듯한 느낌이 들고 방송을 보는 내내 구매의욕 떨어졌		
주요 개선사항	한정된 시간 안에 많은 정보를 드려야 하는 방송 특성상 구성 하나하나 멘트로 안내드리지 못했음, 의견 주신 내용 유관부서로 전달할 예정이며, 앞으로 는 시청자 여러분이 보실 때 궁금함이 생기지 않도록 각각의 구성, 가격, 성분, 특/장점 등을 알차고 친절하게 설명하는 방송을 만들도록 노력하겠음		

3) 접수일자 : 2021.02.11 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 5부 베라왕 인티메이크	방송일시	2021.02.11. (22:55-23:54)
PD	신효정	쇼호스트	김현우, 이나래

시청자 의견 요약	마른 체형의 쇼호스트가 직접 착용한 모습으로 설명을 하였는데 일반적인 시청자가 보기엔 공감하기 어려웠음. 뱃살 고민이 있는데 뱃살이 약간 있는 모델의 자료화면이 나와 호감도가 혹 올라갔음
주요 개선사항	다양한 체형을 가진 모델들의 시연 장면을 보여드렸어야 하나, 한정된 시간안에 많은 정보를 드리려다 보니 다소 아쉽게 연출된 면이 있음. 언더웨어의 경우 착용해보지 않은 상황에서 구매를 결정해야 하기에 많은 고민이 되실 것으로 생각되며, 주신 의견 반영하여 향후 믿고 구매할 수 있도록 노력하고 고민하겠음

4) 접수일자 : 2021.02.27 권**

항목	상품정보 관련		
PGM	주방가전 3부 휴롬(HUROM)	방송일시	2021.02.27. (21:30-22:24)
PD	홍수경	쇼호스트	허윤선
시청자 의견 요약	이전 제품의 세척과 조립, 사용이 불편했던 점을 개선했다는 것이 강조되어 제품에 관심이 생겼고 시연할 때 씨겍질까지 갈리는 소리를 스피커를 이용해서 크게 들려주는 점 신선했음. 세척과 조립을 시연으로 보여주지 않아 아쉬웠고 레시피도 다양하게 보여줬으면 좋겠음		
주요 개선사항	해당내용에 대해 담당 MD, PD 에게 전달하였고 향후 방송에서는 제품에 대한 기능에 대해 신뢰감을 자질 수 있도록 과일주스, 해독주스 등 다양한 종류 레시피를 준비하여 연출장면을 보여드릴 예정임		