

# 2021년 03월 시청자 의견반영 처리 결과

## 1. 시청자의견

○ 운영방법

- 21.03.01.~ 03.31. 당사 CJmall 홈페이지 1:1게시판을 통하여 접수된  
고객 VOC를 세부항목별로 분류 후 답변/처리 완료함

## 2. 처리 결과

| 세부항목         | 발생현황   | 답변/처리 결과 |
|--------------|--------|----------|
| 상품정보 관련      | 1,116  | 1,116    |
| 고객정보 관련      | 101    | 101      |
| 고객 혜택        | 788    | 788      |
| 주문           | 1,757  | 1,757    |
| 주문 변경        | 1,427  | 1,427    |
| 주문 취소        | 6,871  | 6,871    |
| 결제           | 3,074  | 3,074    |
| 배송/회수        | 4,626  | 4,626    |
| 교환           | 2,998  | 2,998    |
| 반품           | 19,851 | 19,851   |
| A/S          | 141    | 141      |
| 보상           | 62     | 62       |
| 증빙/거래내역 요청   | 37     | 37       |
| 서비스          | 2      | 2        |
| CJ ONE 관련 문의 | 9      | 9        |
| 합계           | 42,859 | 42,859   |

### 3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2021.03.16 문\*\*

| 항목           | 상품정보 관련                                                                                                                                                                                                                                           |      |                               |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------|
| PGM          | 침구/커튼 1부<br>까사리빙                                                                                                                                                                                                                                  | 방송일시 | 20201.03.16.<br>(07:15-08:14) |
| PD           | 최현정                                                                                                                                                                                                                                               | 쇼호스트 | 강연희, 최은경                      |
| 시청자<br>의견 요약 | 까사리빙 브랜드 제품에 대한 설명과 가공법에 대한 설명도 자세해서 타제품과의 차이점을 이해하기 좋았음. 화이트는 기본 구성이라는 중요 멘트를 자주 상기시켜서 중간부터 들었던 소비자도 구성이 헷갈리지 않게 주문할 수 있었음. 하지만 슈퍼킹 사이즈만 보여줘서 나머지 다른 이불사이즈를 볼 수 없어 아쉬웠고 세가지 색상을 함께 보여주면 색상 구별이 쉬울 것 같음. 이불이나 패드의 질감을 자세히 보여준다면 제품 선택에 큰 도움이 될 것. |      |                               |
| 주요<br>개선사항   | 의견을 MD, PD, 쇼호스트에게 전달하였으며, 향후 방송부터는 사이즈, 색상을 구별해서 보여주고 시청자 입장에서 잘 이해할 수 있도록 각 사이즈별 실제 치수에 대해서 자막으로만 언급할 것이 아니라 쇼호스트 멘트로 자세히 설명할 예정임.                                                                                                              |      |                               |

2) 접수일자 : 2021.03.22 박\*\*

| 항목           | 상품정보 관련                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |                              |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------|
| PGM          | 이미용품 1부<br>티에스(TS)                                                                                                                                                                                                                                                                             | 방송일시 | 2021.03.22.<br>(12:35-13:34) |
| PD           | 신아영                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 쇼호스트 | 임지숙, 이재관                     |
| 시청자<br>의견 요약 | 봄을 느낄 수 있도록 제품 색상에 맞춰 쇼호스트의 옷과 전체적인 색감 통일한 점이 산뜻했음. 그리고 커다란 제품모형으로 설명하니 눈에 더 띄었고 제품의 업그레이드된 점을 자세히 소개해서 만족스러웠음. 하지만 탈모가 많이 진행된 분들의 머리사진이 자료화면 나오는데 다소 과하다는 느낌이 들어 보기가 불편했음.<br>체크리스트를 사용하는 건 좋았으나 그 외 빠진 머리라든지 탈모사진 등의 부정적 이미지 보다는 계속해서 제품을 사용했던 쇼호스트의 건강한 모발 등의 긍정적 이미지를 더 강조해서 보여주는 방법이 좋겠음. |      |                              |
| 주요<br>개선사항   | 해당 방송시 KC 피부임상연구센터를 통해 탈모가 진행된 성인 33명을 대상으로 임상실험한 결과 피부 저자극 테스트를 확인하였는데 테스트 결과를 소개해다 보니 탈모가 진행중인 두피의 사진을 보여드리게 되었으나, 시청자가 의견 주신 내용 참고하여 다른 방향으로 제품의 신뢰감을 소구할 수 있도록 고민하겠음                                                                                                                       |      |                              |