

2021년 04월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '21.04.01.~04.30. 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	1,159	1,159
고객정보 관련	116	116
고객 혜택	1,156	1,156
주문	1,840	1,840
주문 변경	1,637	1,637
주문 취소	7,977	7,977
결제	3,298	3,298
배송/회수	4,714	4,714
교환	3,380	3,380
반품	22,320	22,320
A/S	112	112
보상	66	66
증빙/거래내역 요청	38	38
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	13	13
합계	47,827	47,827

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2021.04.07 유**

항목	배송 관련
시청자 의견 요약	상품 구입 후 배송이 언제될지 문의 하였는데 결제일 기준 주말,공 휴일 제외한 평균 3~4일이라고 안내 받음. 새벽배송, 익일배송이 가 능한 세상인데 모호하게 안내하기 보다는 정확한 날짜를 알려주었으 면 함
주요 개선사항	배송도착 예측 확률 정보 표기 고객 관점에서 상품구매 전 배송 예정일과 도착예측 확률을 미리 확 인할 수 있는 편의 데이터를 제공하고, 정보 가독성을 높이기 위해 CJ물內 UI 개선 [확률 정보] 구매에 영향을 줄 수 있는 배송 관련 확률 정보를 제공 [기타 배송정보] 배송비/택배사/추가배송정보 등의 기타 안내정보를 유형에 따라 그룹핑하여 노출 정비 [적용 범위] 일반 상품 상세

2) 접수일자 : 2021.04.09 조**

항목	상품정보 관련		
PGM	WEEKLY BEST 4부 앳센셜	방송일시	2021.04.09. (17:30~18:30)
PD	공세현	쇼호스트	강연희, 김시연
시청자 의견 요약	쇼호스트 두 분 모두 말의 속도와 톤이 안정감이 있고 차분해서 물 입하는데 도움이 됐음. 상품은 2세트라 해서 컬러별로 뜨왈패턴의 이불을 고르는 줄 알았는데, 계속 보니 뜨왈패턴과 솔리드라는 것을 알게 됐고 2세트에 베개커버 두 장, 차렵이불 두 장이 구성이 되어 오는 것은 알았지만 패드는 한 장이 오는지 두 장이 오는지 설명이 없었음. 그리고 쇼호스트들이 침대 크기보다 한 사이즈 큰 이불을 주문하는 것이 좋다고 했지만 한 사이즈 높인 이불이 침대에 얼마큼 자리를 차지하는지 또 정사이즈로 베딩 했을 땐 어떤 점이 아쉬운지 를 알 수 없어서 궁금했음.		
주요 개선사항	상품 구성에 대한 정보는 구매에 영향을 줄 수 있기 때문에 시청자 들이 오인하지 않도록 이해하기 쉽게 자세하게 설명이 되어야 함을 인정하며 해당 의견 쇼호스트, PD, MD에게 해당 내용 전달하였음 향후 방송시 시청자들이 눈으로 확인할 수 있도록 직접 시연 연출장 면을 추가하여 방송할 예정임. 또한 쇼호스트 멘트에 더욱 신경 쓰 고 그 외 영상자료를 통해서도 효과적으로 설명이 될 수 있도록 노 력하겠음		

3) 접수일자 : 2021.04.10 장**

항목	상품정보 관련
----	---------

PGM	화장품 3부 분자(BOONJA)	방송일시	2021.04.10. (20:30-21:30)
PD	허정현	쇼호스트	김선희, 고혜윤
시청자 의견 요약	상품 자체에 만족하고 무료체험이 있어서 더욱 관심을 가지게 됐는데 NK세포, 배양방법 등이 너무 전문적이어서 쇼호스트의 설명만으로 이해하기 어려웠음. 전문용어는 전문가의 구체적 설명이 쉽게 노출된다면 좋을 것 같고 자료화면의 많은 노출도 좋지만 쇼호스트의 설명이 필요해 보였음. 그리고 브랜드에 대해서 알고 싶어서 홈페이지를 찾아 들어가보니 설명이 더 구체적이고 다양한 정보가 있었는데 그 내용을 쇼호스트가 잘 설명해주면 좋겠음.		
주요 개선사항	쇼호스트, PD, MD에게 해당 내용 전달하였고 시청자의 관심에 맞게 제품 기본정보가 충분히 설명되어야 함에도 불구하고 세포배양 방법과 같은 주요정보 설명을 소홀히 하는 것은 제품을 이해하는데 도움이 되지 않을 수 있는 점 적극 반영하여, 향후 방송시 제품에 대한 설명, 특징점에 대한 적극 강조 설명하고 한정된 시간안에 시청자들에게 효과적으로 전달하는 방법을 고민하겠음		