

2021 05월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '21.05.01.~ 05.31. 당사 CJ ONSTYLE 1:1 게시판을 통하여 접수된
고객 VOC를 세부항목별로 분류 후 답변/처리 완료함

2. 처리 결과

세부항목	발생현황	답변/처리 결과
상품정보 관련	1,146	1,146
고객정보 관련	115	115
고객 혜택	1,284	1,284
주문	1,852	1,852
주문 변경	1,364	1,364
주문 취소	8,705	8,705
결제	3,130	3,130
배송/회수	4,946	4,946
교환	2,992	2,992
반품	21,271	21,271
A/S	101	101
보상	56	56
증빙/거래내역 요청	46	46
서비스	5	5
CJ ONE 관련 문의	13	13
합계	47,024	47,024

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2021.05.11 조**

항목	상품정보 관련		
PGM	생활/서비스 1부 제주신화월드	방송일시	2021.05.10. (21:50-22:55)
PD	노지호	쇼호스트	김익근,이슬지,이원교
시청자 의견 요약	바탕화면의 제주 영상이 시원하고 깔끔해서 여행을 가고 싶은 마음이 생기게 하고 판매상품에 대한 설명이 요점이 잘 정리되어 듣기가 편했습니다. 하지만 신화월드에 대한 소개와 상품 옵션에 대한 설명이 부족했습니다. 신화월드에 관한 대략적인 소개 후 룸의 종류와 옵션 시설, 추가요금과 판매상품에 포함된 카페, 워터파크, 테마파크 등에 관한 영상이 부족해서 정보를 얻기 어려웠습니다. 그리고 다른 유통경로와 비교해 CJ온스타일만의 혜택이 무엇인지에 관해 명료하게 설명해주면 좋을 것 같습니다.		
주요 개선사항	방송 중 자막으로 룸 종류와 업그레이드 조건이 고지되었지만 관심 있게 시청하지 않는다면 정보를 파악하는데 어려움이 있기 때문에 제작진들은 방송 중간부터 제품에 관해 설명을 들어도 쉽게 이해할 수 있도록 룸 종류에 따른 다양한 정보를 자막 고지와 함께 진행자도 반복적으로 충분히 언급하고 중간중간 자료화면이나, 상품확대경을 통해 노출하여 친절한 방송이 될 수 있도록 노력하겠습니다		

2) 접수일자 : 2021.05.22 구**

항목	상품정보 관련		
PGM	T Weekly Best 9부 제스프리 썬골드키위	방송일시	2021.05.21. (17:45-18:45)
PD	허예현	쇼호스트	김유정, 이원교
시청자 의견 요약	키위를 반으로 잘라 보여줘서 실제 키위 크기와 껍질의 질감을 알 수 있고, 큼직한 피켓을 통해 골드키위의 영양성분을 알기 쉽게 전달해 준 점은 좋았으나 테이블 세팅에 맞춰서 많은 양을 어떻게 먹어야 할지, 과일 선별이나 포장, 실제 배송될 제품의 모습이 어떤 지에 대한 정보가 필요해 보임. 그리고 새로운 품종이라고 하는데 그에 관한 자세한 설명이 없어서 아쉬웠음		
주요 개선사항	MD, PD, 쇼호스트에게 시청자의견 전달하여 향후 해당제품 방송에서는 품종 개량에 대한 정보, 배송되는 제품포장 모습 뿐 아니라 시청자가 궁금해 하는 내용에 대해서 눈으로 직접 확인하고 사는 것처럼 방송을 통해서 믿고 구매할 수 있도록 다양하게 연출하겠습니다		