

2021년 06월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '21.06.01.~06.30. 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	1,184	1,184
고객정보 관련	100	100
고객 혜택	991	991
주문	1,851	1,851
주문 변경	1,285	1,285
주문 취소	8,537	8,537
결제	2,894	2,894
배송/회수	5,069	5,069
교환	2,739	2,739
반품	19,712	19,712
A/S	109	109
보상	57	57
증빙/거래내역 요청	44	44
서비스	4	4
CJ ONE 관련 문의	9	9
합계	44,585	44,585

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2021.06.13 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	생활가전 1부 삼성	방송일시	2021.06.13. (13:40-14:54)
PD	배세환	쇼호스트	김경진, 김가영, 이원교
시청자 의견 요약	6/13 삼성 비스포크 에어컨 방송시 냉방기기임에도 불구하고 에너지 효율과 일시불 가격에 대한 설명이 없었던 점, 모터&컴프레서 등 무상AS 기간 설명이 없었던 점이 아쉬웠음 또한 본 제품보다 사은품에 초점을 맞춰 에어컨 상세기능에 대한 설명은 매우 부실하게 느껴졌음		
주요 개선사항	해당 내용은 방송 시 쇼호스트의 멘트와 자막으로 소개 되었으나 상세한 안내가 필요했던 시청자에게는 다소 부족하게 보였을 것. 작은 자막으로 방송 하단 자막으로만 고지되던 관리 방법을 좌측 바자막내 큰 문구로 작성하여 상품에 대한 궁금증을 해소하겠음		

2) 접수일자 : 2021.06.20 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	침구/커튼 1부 가누다	방송일시	2021.06.20. (16:05~17:14)
PD	최현정, 정유진	쇼호스트	장혜경, 김익근
시청자 의견 요약	베개 단품 방송이다 보니 클로즈업이 대부분이고 폴 샷은 거의 없어서 답답해 보였고 할부 가격만 지속적으로 노출하고, 시중 가격보다 좋은 가격이라고 강조만 하고 실제 금액을 알기 어려워서 불편했음. 베개 구입시 내야하는 총 금액에 대한 안내보다 할부구입시 매월 내야하는 비용을 반복 강조하여 가격이 비싸지 않다는 것을 강조하는 것 같았고 매일 베고 자는 베게인 만큼 세탁방법, 관리법에 대한 설명이 없어서 아쉬웠음		
주요 개선사항	시청자의견 참고하여 정보전달의 정확도를 높이기 위해 자막내 문구를 개선하거나 간소화방향을 논의하고 가격 등 프로모션의 핵심조건을 안내할 수 있도록 자막, 멘트를 개선함 또한 고객이 궁금한 점을 사전에 댓글 등으로 받고 Q&A를 작성해 고객이 원하는 정보를 제공할 예정		