

2021년 07월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '21.07.01.~07.31. 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	1,085	1,085
고객정보 관련	83	83
고객 혜택	887	887
주문	1,723	1,723
주문 변경	1,188	1,188
주문 취소	8,051	8,051
결제	2,696	2,696
배송/회수	5,232	5,232
교환	2,512	2,512
반품	17,066	17,066
A/S	122	122
보상	61	61
증빙/거래내역 요청	42	42
서비스	11	11
CJ ONE 관련 문의	9	9
합계	40,768	40,768

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2021.07.02 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 4부 비비안 스킨핏	방송일시	2021.07.02. (13:3-14:34)
PD	강지우	쇼호스트	김현우, 김정선
시청자 의견 요약	방송을 촬영하는 세트장이 깔끔했고 쇼호스트가 밝은 표정으로 설명해서 제품 이미지에 긍정적인 영향을 끼쳤습니다. 하지만 방송이 시작됐는데도 마네킹이 없고, 브라 안쪽 부분을 설명하기 위한 샘플이 없어서 방송 준비가 미흡해 보였습니다. 그리고 제품이 예쁘다는 것에만 치중해 제품 소재, 기능성에 대한 설명이 없어 아쉬웠습니다. 앞으로 제품에 대한 객관적 정보를 정확히 전달해주기 위한 방송 준비가 필요해 보였습니다.		
주요 개선사항	제품이 가진 특징점인 입체적인 패턴, 봉제선 최소화, 도트핑징 기법으로 내구성이 뛰어나다는 점을 방송시 자막과 확대경을 통해 소구하였으나 다소 정보의 부족함이 느껴질 수 있는 점 적극 받아들여 추후 방송시 쇼호스트의 자세한 제품 소개 멘트와 더불어 설명에 부합하는 자료영상을 통해 충족될 수 있도록 하겠음		

2) 접수일자 : 2021.07.15 조**

항목	상품정보 관련		
PGM	건강식품 2부 정관장	방송일시	2021.07.15. (11:35-12:34)
PD	조성지	쇼호스트	김경진,배승민,이원교
시청자 의견 요약	요즘처럼 면역력이 중요한 시기에 가족들이 다 같이 섭취할 수 있는 건강식품 방송이라 마음에 들었음. 홍삼의 유래와 재배, 제조 과정에 대한 자료화면으로 제품을 이해하는 데 많은 도움이 됐으나 홍삼을 포함한 모든 재료들의 함유량도 소비자들이 많이 궁금해하는 내용이니 자세하게 설명해주면 좋겠음		
주요 개선사항	쇼호스트, 담당 MD, PD에게 해당 내용 전달하였으며, 주원료가 중요하기 때문에 진행 설명이 주원료에 집중할 수는 있겠지만 부원료의 기능도 관심 두는 소비자에게는 중요한 정보가 될 수 있다는 의견 적극 수용함. 추후 해당제품 방송시 쇼호스트는 주원료와 함께 부원료에 대한 정보도 균형 있게 설명할 것이며 식품판매방송시 제품에 대한 신뢰도를 위해 소비자들의 궁금증 해결에 도움을 줄 수 있도록 지속적으로 노력해나가겠음		