

2021년 08월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '21.08.01.~08.31. 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	940	940
고객정보 관련	69	69
고객 혜택	685	685
주문	1,848	1,848
주문 변경	1,150	1,150
주문 취소	7,274	7,274
결제	2,421	2,421
배송/회수	5,011	5,011
교환	2,225	2,225
반품	15,364	15,364
A/S	119	119
보상	52	52
중빙/거래내역 요청	49	49
서비스	39	39
CJ ONE 관련 문의	16	16
합계	37,260	37,260

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2021.08.05 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	생활용품 1부 (기절드리머)	방송일시	2021.08.05. (14:35-15:30)
PD	김문수	쇼호스트	김연진, 배승민
시청자 의견 요약	세트구성 상품인데 두 제품이 모두 펼쳐져있는 장면이 잘 나오지 않고 네모박스 모양으로 묶여진 모습이 주로 나옴. 또한 사이즈별 디피되어 있는 모습이 필요한데 대표 사이즈만 중점적으로 보여줌 방송 중 매진을 앞두고 있어선지 쇼호스트 한명의 목소리톤이 계속 높아지고 말이 빨라져서 조금힘이 느껴져서 차분한 어투로 설명해주면 좋을 것 같음		
주요 개선사항	구성은 상품 중요 정보로 누락되지 않도록 세심히 살펴 진행하고 있으며, 다양한 사이즈/색상/가격에 따른 시청자 오인을 줄이고자 자막 가독성을 높여 진행하겠음. 구성 오인에 대해서는 실시간 모니터링을 강화해 운영해 나가겠음		

2) 접수일자 : 2021.08.10 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	건강식품 5부 (정관장)	방송일시	2021.08.10. (20:45-21:49)
PD	조성지	쇼호스트	장혜경, 조아란
시청자 의견 요약	정관장 대보 프리미엄을 판매하는 방송인데 제품에 대한 소개라기 보다는 홍삼에 대한 일반적인 이야기를 주로 풀어서 건강식품에 대한 구체적인 정보를 얻을 수 있는 상품소개방송은 아니었음		
주요 개선사항	제조 및 원산지에 대해서는 식약처 원산지 표기법에 따라 정확히 노출하고 있음. 핵심성분 등에 대한 자세한 소개가 오히려 건강식품 기능의 허위, 과장되게 오인하게 하는 요소도 발생할 수 있는 바, 심의 규정 내에서 정확한 정보를 전달할 수 있도록 노력하겠음 특히 주요 원료에 대한 설명을 보강해 시청자들이 제품의 원료에 대해 기존보다 많은 정보를 얻을 수 있도록 정비하겠음 자막 가독성과 내용을 정비해 인지할 수 있도록 방송 구성하겠음		