

2021년 09월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '21.09.01. ~ 09.30. 당사 CJ ONSTYLE 홈페이지 1:1게시판을 통하여

접수된고객 VOC를 세부 항목별로 분류 후 답변/처리 완료함

2. 처리 결과

세부항목	발생현황	답변/처리 결과
상품정보 관련	738	738
고객정보 관련	74	74
고객 혜택	472	472
주문	1,844	1,844
주문 변경	1,315	1,315
주문 취소	8,007	8,007
결제	2,546	2,546
배송/회수	5,265	5,265
교환	2,672	2,672
반품	19,454	19,454
A/S	91	91
보상	44	44
증빙/거래내역 요청	41	41
서비스	61	61
CJ ONE 관련 문의	18	18
합계	42,641	42,641

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2021.09.04 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	화장품 1부 (A.H.C_썸)	방송일시	2021.09.02 (07:15~08:14)
PD	유향란	쇼호스트	유아랑, 배승민
시청자 의견 요약	가격과 함께 구성품이 몇 개인지 바로 알려줘야 가성비 파악이 빨리 되는데 가격만 자주 노출되고 전체 구성품에 대한 노출이 너무 적어 확인하기 위해 계속 기다려야 했음. 화장품을 직접 시연하는 과정에서 맨 얼굴에 바르는 것이 아니라 풀메이크업을 한 상태에서 시연을 해서 발림성을 확인하는데 아쉬웠음		
주요 개선사항	상품 구성은 중요정보이므로 해당내용에 대해서 멘트, 자막안내를 강화해서 진행하겠음. 제품 설명시 특히 시연에 있어 설명에 정확성을 기하고 시청자가 상품을 이해하는데 도움을 주기 위해 시연 뿐 아니라 적절한 자료화면을 발굴하여 활용할 예정.		

2) 접수일자 : 2021.09.14 임**

항목	상품정보 관련		
PGM	주방용품 1부 (클래딘)	방송일시	2021.09.14 (21:50~22:54)
PD	홍수경	쇼호스트	김시연
시청자 의견 요약	이연복 셰프가 직접 중식도와 프라이팬을 사용하여 요리하는 모습이 상품 사용도에 대한 이해가 높아져 호감이 느껴졌음 그러나 중식도 사용법은 알겠는데 세척이나 관리방법에 대한 설명은 없어서 아쉬웠음 또한 방송 중 경품 1부, 2부 종료시간은 보이는데 어떤 경품이고 어떻게 받을 수 있는지 알 수가 없었음		
주요 개선사항	상품정보, 관리, 보관 등에 대한 내용은 멘트 보완 뿐 아니라 자막으로도 세심히 안내할 예정이며, 해당 내용은 고객센터에도 전달, 고객 문의시 정확한 안내가 이루어질 수 있도록 조치하겠음 경품에 대한 소구보다 상품 본연에 대한 소구를 통해 고객이 상품의 장점을 느껴 구매할 수 있도록 하기 위함이었으나 경품이벤트 관련 고객이 명확히 인지할 수 있도록 향후에는 자막/멘트를 통해 여러 차례 고지하겠음		

3) 접수일자 : 2020.09.22 전**

항목	상품정보 관련		
PGM	레포츠의류 2부 (에디바우어)	방송일시	2021.09.22. (12:35~13:34)

PD	강지우	쇼호스트	변진, 이나래
시청자 의견 요약	무대 왼쪽에 폴딩박스 상자를 쌓아놓은 부분이 색감이 어두워 칙칙해보이고 화분과 강아지풀 소품도 지저분해 보임, 실시간 라이브톡을 통해 소비자의 질문과 답변이 바로 소통된다는 점은 좋지만, 다소 제품에 집중이 안되고 흐름이 끊겨 산만하게 느껴진다		
주요 개선사항	소품 및 경품 디스플레이 문제는 관련부서(방송미술팀)과 협의 후 개선 예정. 라이브톡 관련 상품설명에 몰입도를 떨어뜨린다는 의견을 PD, 쇼호스트에게 전달하여 진행자들 사이에 역할, 라이브톡 소개시간 배분을 통해 개선하도록 하겠음		