

2022년 01월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.01.01. ~ 01.31. 당사 CJ ONSTYLE 홈페이지 1:1게시판을 통하여

접수된 고객 VOC를 세부 항목별로 분류 후 답변/처리 완료함

2. 처리 결과

세부항목	발생현황	답변/처리 결과
상품정보 관련	636	636
고객정보 관련	65	65
고객 혜택	395	395
주문	1,780	1,780
주문 변경	891	891
주문 취소	8,162	8,162
결제	2,068	2,068
배송/회수	5,775	5,775
교환	1,787	1,787
반품	14,544	14,544
A/S	103	103
보상	61	61
증빙/거래내역 요청	48	48
서비스	80	80
CJ ONE 관련 문의	76	76
합계	36,413	36,413

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2022.01.05 정**

항목	CJ온스타일+ UI/UX 관련
시청자 의견 요약	평소 주 3회 이상 CJ온스타일을 시청하고 있음. 홈쇼핑에서 놓친 상품을 온스타일+로 다시 찾아볼수 있고 가성비가 좋은 상품들이 있어 좋는데 다소 화면구성이나 행태가 복잡하고 산만해보임
주요 개선사항	채널 운영 전략과 UI/UX개편이 통합적으로 일관성 있게 개선 1. 채널 운영 전략 - 라이브 방송과 가장 차별화된 요소는 데이터 영역. 데이터영역의 실효성을 높여 상품다양성 및 혜택 특화, 이용편의성을 느낄 수 있는 채널로 인식시키는 작업 진행 계획 - CJ오쇼핑플러스 상품 다양성 및 구성 다양성을 확보하고 녹화방송의 단조로움을 보완할 수 있는 방송 콘텐츠 개발 예정 2. UI/UX 개편 방향 - 화면이 복잡/산만하다는 인식 전환을 위해 정돈되고 명확한 메인/데이터 영역 화면으로 상품 집중할 수 있도록 함 - 리모콘 사용에 대한 불편함 해소를/완화를 위해 '모바일 주문' 활성화 유도

2) 접수일자 : 2022.01.27 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	침구/커튼 1부 앳센셜	방송일시	2022.01.27. (15:30-16:30)
PD	박상미	쇼호스트	강연희, 한아란
시청자 의견 요약	쇼호스트의 설명도 방송 초반부터 끝날때까지 서로 경쟁하듯 빠른 속도로 방송을 진행하고 자료화면 노출 빈도는 너무 적고 금방 지나가서 따로 앱으로 상품정보를 찾아봐야 하는 번거로움이 있었음. 그리고 매진에 대한 잦은 안내와 마지막이라는 멘트 불안감을 조성하니 다른 표현으로 바뀌주면 좋겠음		
주요 개선사항	방송시 한정된 시간안에 많은 정보를 드리려다 보니 차분한 설명이 진행되지 못했던 점 유감스럽게 생각함. 주문집중, 매진 등의 해당 화면 노출이 시청자 입장에서는 구입을 종용하는 일종의 판매 상술로 오인 가능성이 높고 신뢰성이 부족했음. 상기 내용 유관부서로 전달하여 쇼호스트 교육을 통해 향후 방송에서는 좀 더 세심한 표현으로 시청자들께서 보시기에 친절하고 편안한 정보 제공이 될 수 있도록 더욱 주의를 기울이겠음		