

2022년 10월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.10.01. ~ 10.31. 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	409	409
고객정보 관련	56	56
고객 혜택	282	282
주문	1,474	1,474
주문 변경	1,084	1,084
주문 취소	6,776	6,776
결제	818	818
배송/회수	3,013	3,013
교환	2,791	2,791
반품	16,090	16,090
A/S	91	91
보상	43	43
증빙/거래내역 요청	24	24
서비스	4	4
CJ ONE 관련 문의	10	10
합계	32,962	32,962

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2022.10.10 안**

항목	상품정보 관련		
PGM	일동후디스 하이문 프로틴밸런스&바디 12통 +글루타치온	방송일시	2022.10.10. (10:25-11:35)
PD	이경인	쇼호스트	강연진
시청자 의견 요약	주문시에 '나눔구매'라는 항목이 있었는데 실제 나눔 구매가 어떤 방법으로 이뤄지는지 실제 주문은 가능했는지 궁금했음. 처음 구매하는 입장에서 어떤지 잘 모르겠는데 6통이나 12통을 사야하는게 부담스러웠다. 날개 구매나 체험용 샘플을 받아볼 수 있으면 좋을 것 같음.		
주요 개선사항	하이문 산양유와 다른점을 물어보고 실제 산양유와 방송제품의 차이가 궁금했지만 정확한 차이에 대한 설명이 부족했음. 방송을 보고 있으면 별 차이가 느껴지지 않아서 가격이 더 저렴한 산양유를 주문하고 싶어짐. 체지방 관리를 할 수 있다는데 이에 대한 근거를 설명을 해줬으면 좋겠고 활용법을 자세히 다뤘으면 좋겠음. 특히 먹는법도 용량과 다른 레시피가 있는지 궁금했음. 방송중 제품을 타는 모습이 한번정도 밖에 없었는데 물에 잘녹는지 우유에 타올때는 어떤지 다양한 시연이 있었으면 함.		

2) 접수일자 : 2022.11.23. 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	[바스키아 골프] 22FW 프리마로프트 점퍼	방송일시	2022.10.22. (19:30-20:30)
PD	신효정	쇼호스트	심용수, 이나래
시청자 의견 요약	포토 리뷰를 남기는 구매자 전원에게 가방을 증정하는 이벤트가 인상적이었음. 소매에 교통카드를 넣을 수 있는 포켓과 핫팩을 넣을 수 있는 주머니 등 겨울철 라이프 스타일을 반영한 수납이 마음에 들었음. 호스트가 다양한 사이즈를 시착하는 모습을 보여주어 사이즈별 핏을 예상할 수 있도록 해주었으면 좋겠음.		
주요 개선사항	쇼호스트의 텐션이 너무 높아 목소리가 자주 튀고 말 속도가 빠른 편이었음. 무대 뒤 노란색 인테리어가 제품과 어울리지 않고 너무 튀어 오히려 제품이 묻히는 느낌이었음. 테니스 소품은 왜 비치되어 있었는지 이해가 가지 않았음.		