

2022년 11월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.11.01. ~ 11.30. 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	434	434
고객정보 관련	56	56
고객 혜택	267	267
주문	1,504	1,504
주문 변경	1,200	1,200
주문 취소	7,263	7,263
결제	964	964
배송/회수	2,739	2,739
교환	2,882	2,882
반품	22,525	22,525
A/S	95	95
보상	50	50
증빙/거래내역 요청	22	22
서비스	4	4
CJ ONE 관련 문의	9	9
합계	40,014	40,014

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2022.11.08 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	눈건강핵심 루테인지아잔틴164	방송일시	2022.11.08. (15:30-16:30)
PD	한민용	쇼호스트	문석현, 고혜윤
시청자 의견 요약	루테인과 지아잔틴을 구별할 수 있게 되었고 황반 색소가 체내합성이 되지 않는다는 내용을 알게 되어, 눈 영양제가 꼭 필요하다는 것을 인식하게 되었음. 루테인과 지아잔틴이 16:4 비율로 들어있어서 164라고 이름지은 듯함(언급은 없었음) 정우성 모델을 내세운 광고성 장면들이 너무 많이 노출되었고 제품과 관련 없는 건강정보 화면들이 산만하고 빠르게 오랜 시간 반복되었음.		
주요 개선사항	위장이 약해서 비타민 등의 약품섭취 시에 주의를 기울여야 하는 소비자의 입장에서 약의 복용에 대한 설명이 거의 없는 것이 불만이었음. 한 박스의 포장에 30알이 포장되어 있고 하루 한 알 복용한다는 것과, 알약의 크기도 직접 꺼내서 보여주어야 삼키기에 불편함이 없을지 가늠할 수 있을 것 같았음. 유통기한과 임산부, 수유부는 주의해야 한다는 것도 한번은 언급해 주었으면 함		

2) 접수일자 : 2022.11.29. 임**

항목	상품정보 관련		
PGM	센존블루라벨 22FW 이태리 램스킨 듀베 퍼프 호보백, 트라이앵글 자카드 스톨, 벨벳 레그웨어 5종 SET	방송일시	2022.10.29. (10:25-11:35)
PD	김윤아	쇼호스트	지수진, 노수진
시청자 의견 요약	가을 느낌의 쇼호스트 복장이 판매 제품과 어울려서 보기에 좋았음. 제품을 돋보이게 해주는 복장이라 구매욕구를 상승시켰음. 코디방법 디자인 및 사이즈 설명을 잘해주셔서 상품을 선택 할 때 도움이 됨. 오른쪽 톱 창에 고객과의 소통은 좋았으나, 특정인물에게 답변을 요청해서 다른 분들은 소외감을 느낄수도 있겠다는 생각이 들었음. 목소리가 너무 좋으신데, 중간 중간 말의 속도가 조금은 빠르게 느껴졌음.		
주요 개선사항	1부에선 너무 부츠만 설명해서 레그웨어를 구매하거나 궁금해 하셨던분들은 설명이 부족했다고 느꼈을 것 같음. 부츠 안에 같이 판매하는 스타킹을 신고 설명을 했다면 두가지 상품을 동시에 판매하는데 도움이 되지않았을까하는 아쉬움이 들었음.		