

2022년 12월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.12.01. ~ 12.31. 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	500	500
고객정보 관련	81	81
고객 혜택	286	286
주문	1,531	1,531
주문 변경	1,144	1,144
주문 취소	8,364	8,364
결제	1,986	1,986
배송/회수	3,696	3,696
교환	2,603	2,603
반품	23,608	23,608
A/S	106	106
보상	45	45
증빙/거래내역 요청	23	23
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	13	13
합계	43,988	43,988

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2022.12.04 전**

항목	상품정보 관련		
PGM	[클리오] 더블 커버킬 마그넷 팩트 최신상 블랙마블 에디션	방송일시	2022.12.03. (14:50-15:50)
PD	허정현	쇼호스트	최은미, 김효정
시청자 의견 요약	포르투갈과의 축구경기 후 들뜬 분위기를 이어가는 신나는 오프닝과 이후 굳거나 마르지 않는다는 품질을 강조하기 위해 2개월 동안 사용한 상품을 보여주었음. 쇼호스트들은 리필 정품을 체험분으로 준다는 것만 강조하고, 왼쪽 자막으로는 가격안내만 해주었음. 정작 해당 가격의 제품이 어떻게 구성되어 있는지에 대한 안내는 너무 늦게 인지시킴.		
주요 개선사항	개인적인 정보와 사담은 불필요함. (ex)피디가 이대를 나왔는지, 쇼호스트가 결혼을 했는지 안했는지 등) "이래도 안쓴다구요?"등의 강매분위기의 멘트는 듣기 거북하였음. 쇼호스트 세 명 모두 말이 빠르고 배경음악과 효과음까지 커서 시끄러울때도 있었음. 쇼호스트들의 상품 설명중에는 배경음악을 좀 줄였으면 좋겠음.		

2) 접수일자 : 2022.12.13. 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	브룩스브라더스 22FW	방송일시	2022.12.13. (18:30-19:30)
PD	정재민, 김재훈	쇼호스트	변진, 이병욱
시청자 의견 요약	브랜드에 대해 설명이 좋아서 상품에 호감도가 많이 생김. 집중해서 방송을 볼 수 있어 좋기는 했지만, 한시간에 4가지 옷을 설명하여 조금 급한 느낌이 있었고 여유롭지 못하였음. 상품은 좋아보이고 매진이긴했지만, 라이브톡도 같이 소통하면서 여유롭게 해줬으면 좋았을 것임.		
주요 개선사항	쇼호스트분들이 중요한 내용들은 다시 말로 해주시면 좀더 정확할 것임. 세탁방식, 반사이즈등등 옷을 구매할 때 늘 질문하는 것들은 쇼호스트분들이 말로 다시 강조하면 좋았을 듯 함. 같은 질문이 계속 올라오는걸 볼 수 있었음. 셔츠랑 바지는 두께감을 정확히 알려주시면 좋았을 것임. (그냥 도톰하다고만 설명하셔서 바지를 밑단을 뒤집어 보여 주셨으면 좋았을 것 같다고 생각하였음.		