

2022년 02월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.02.01. ~ 02.28. 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	485	485
고객정보 관련	53	53
고객 혜택	406	406
주문	1,616	1,616
주문 변경	829	829
주문 취소	7,092	7,092
결제	1,819	1,819
배송/회수	4,988	4,988
교환	2,036	2,036
반품	16,090	16,090
A/S	80	80
보상	60	60
증빙/거래내역 요청	45	45
서비스	41	41
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	35,650	35,650

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2022.02.02 김**

항목	방송 진행 관련		
PGM	Weekly Best 2부 삼성금거래소	방송일시	2022.02.01. (17:30-19:30)
PD	정재민	쇼호스트	강연희, 고혜운
시청자 의견 요약	순금 주얼리 옵션이 주얼리와 골드바까지 총 여덟가지로 많은 편이었는데, 화면에 본품+사은품을 보기 좋게 정리해줘 한눈에 들어와서 좋았음. 그러나 옵션이 많은만큼 각 화면당 시간이 짧은 편이어서 전환이 다소 빠르다는 느낌이 들었음. 금액대가 높고 옵션별 가격도 다양하기 때문에 장면당 시간을 조금 늘여서 가독성을 높여주면 좋겠음		
주요 개선사항	상품 판매방송 특성상 정해진 시간 안에 다양한 제품들을 보여드려야 하기 때문에 다소 부족하게 보이셨을 것. 향후 방송진행시 시청자가 주신 의견 참고하여 종류별로 소개해 드리는 시간을 늘려 제품을 결정하시는 데에 있어 도움을 드리는 방송이 될 수 있도록 노력하겠음 더불어 시청자가 직접 제품을 볼 수 없는 불편함을 해소하는데 도움을 주기 위해 본 제품이 잘 부각되는 연출하여 판매 제품에 집중할 수 있도록 제품 연출에 신중을 기하겠음		

2) 접수일자 : 2022.02.15 정**

항목	상품 주문 관련
시청자 의견 요약	방송상품 미리주문시 가격 혜택이 있어 유심히 보고있는데 정작 판매상품에 대한 정보가 충분치 않아 아쉽고 상품에 대해 충분히 확인할 수 있는 콘텐츠를 올려줬으면 좋겠음
주요 개선사항	[미리주문시 판매제품의 브랜드력 확인할 수 있는 콘텐츠 보장] - 제품 사양 뿐 아니라 우려되는 '사용/접취시 유의사항, 보관방법'은 상품기술서 내 안내문구 별도 표기하여 가동성 강화 - 상품기술서 내 쇼호스트 활용한 제품 설명, 리뷰 영상 제공하여 본방송 판매자(쇼호스트)의 영향력을 모바일(미리주문)에도 적용 - 주문고객 글/인증샷 이벤트, 사은품 제공 등 사전 프로모션 및 마케팅 강화