

2022년 03월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.03.01. ~ 03.31. 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	490	490
고객정보 관련	64	64
고객 혜택	426	426
주문	1,746	1,746
주문 변경	1,081	1,081
주문 취소	7,562	7,562
결제	2,108	2,108
배송/회수	5,126	5,126
교환	2,406	2,406
반품	19,995	19,995
A/S	73	173
보상	54	54
증빙/거래내역 요청	45	45
서비스	40	40
CJ ONE 관련 문의	12	12
합계	41,226	41,226

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2022.03.07 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 8부 닥터포헤어(Dr.FORHAIR)	방송일시	2022.03.07 (22:55-23:55)
PD	이유진	쇼호스트	유아랑, 안종수
시청자 의견 요약	방송 중 탈락 모발수 평균 91% 감소 도움테스트 결과를 보면서 제품에 관심이 생겼는데 샴푸 기능성에 대한 기대치를 높여 놓고 주요 성분에 대해서는 상세하게 설명해주지 않아서 방송이나 상품에 신뢰가 떨어짐. 제품 구성만 강조하지 말고 샴푸 성분인 줄기세포 배양액 추출물, 3대 활성성분, 두피강화 성분에 대해 상세히 설명해주기 바람		
주요 개선사항	인체 적용시험 등 제품 효능·효과, 성분 관련된 내용을 방송자막과 확대경을 통해 소개 하였으나 자세한 설명이 필요한 시청자에게는 다소 부족 하셨을 것. 시청자 의견을 적극 반영하여 다음 방송부터는 통상적인 줄기세포 배양액 추출물, 3대 활성성분, 두피강화 성분에 대한 각각의 설명, 탈모 방지에 실질적으로 어떤 영향을 미치는지 명확한 효능, 효과에 신뢰성을 가질 수 있도록 방송 진행하겠음		

2) 접수일자 : 2022.03.26 우**

항목	상품정보 관련		
PGM	주방용품 1부 젠한국	방송일시	2022.03.26 (12:40-13:50)
PD	황의엽	쇼호스트	강연희, 최은경
시청자 의견 요약	홈쇼핑 방송에서 언더웨어 구성품을 룩 북을 통해 소개하는 방식이 신선했음. 다만 팬티의 피부에 닿는 부분 소재가 궁금했고 상품의 상세 설명시 옷걸이에 걸어서 반복 설명하였는데 속옷이니 시착용이 어려우면 마네킹에 착용해서 제품 탄력성을 설명해주면 더 좋겠음		
주요 개선사항	뉴로저지 원단, 크레오라 원사 등 원단을 반복적으로 설명했으나 정확한 정보전달이 이루어지지 않았던 점이 아쉬움 추후 바바라 젠 방송시에는 시청자의 구매 결정에 도움을 드리기 위해 소재 뿐 아니라 제조상 어떤 기능으로 보정 효과가 있는지, 원단의 특수성, 기본적인 세탁방법, 세탁시 주의사항 등을 전달하여 시청자가 만족하고 구매할 수 있도록 하겠음		