

2022년 04월 시청자 의견반영 처리 결과

1. 시청자의견

○ 운영방법

- 22.04.01. ~ 04.30. 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	575	575
고객정보 관련	91	91
고객 혜택	520	520
주문	1,808	1,808
주문 변경	1,324	1,324
주문 취소	7,973	7,973
결제	2,214	2,214
배송/회수	4,239	4,239
교환	2,978	2,978
반품	23,530	23,530
A/S	77	77
보상	66	66
증빙/거래내역 요청	29	29
서비스	65	65
CJ ONE 관련 문의	14	14
합계	45,505	45,505

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2022.04.07 장**

항목	상품정보 관련		
PGM	학습 1부 메가스터디(Megastudy)	방송일시	2022.04.07. (22:50-23:50)
PD	김도현	쇼호스트	이희용, 김관우
시청자 의견 요약	방송 중간중간에 삽입된 <무료체험 신청> 광고영상은 배경음악 및 영상편집이 너무 시끄럽고 상업적인 느낌이 강해서 신중하게 결정해야 하는 교육 상품의 분위기와는 어울리지 않는 느낌이 듭 교육, 아동상품에 걸맞은 BGM과 영상편집으로 구성된다면 학습상품에 대한 신뢰성이 해치지 않을 것 같음		
주요 개선사항	시청자의 합리적인 소비를 돕기 위해 좀 더 차분한 연출이 필요하다고 생각됨. 임팩트가 강한 배경화면, 비트가 강한 음악, 빈번한 매체 광고 노출을 지양하고 학습내용을 설명하거나 상품에 대한 장점 등에 대한 정보제공 시간을 늘려 판매제품의 신뢰를 높이고 설득력을 주는 내용들로 채워 나가겠음		

2) 접수일자 : 2022.04.21 유**

항목	상품정보 관련		
PGM	WEEKLY BEST 2부 종근당건강	방송일시	2022.04.21. (11:35-12:35)
PD	현은경	쇼호스트	김성은, 이원교
시청자 의견 요약	현재 종근당 유산균을 먹고 있는데 효과가 좋아서 오메가3도 관심을 가지게 되었음. 처음 방송 시작하고 10분동안 배경음악 없이 빠르게 제품을 소개하는데 너무 한꺼번에 많은 정보가 들어와서 세세히 알아듣기 어려웠고 유통기한에 대한 안내도 없었음		
주요 개선사항	3가지 판매구성이 있으나 1번 위주로 설명하고 2, 3의 경우 가격에 대해서만 표시하여 몇 개월 상품인지 등 상세 안내했어야 하는데 관련 내용을 자막과 확대경을 통해 반복 소개하였음. 향후 방송에서는 제품을 선택할 때 충분한 상품에 대해 표시, 설명하는 것이 가장 기본적인 사항이므로 유념하여 방송을 진행하겠으며 더불어 제품의 좋은 기능들을 고객들에게 어떻게 효과적으로 전달할 수 있을지, 쇼호스트의 멘트 외에 시청자가 이해하기 쉬운 장치들은 없을지 고민하겠음		