

2022년 05월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.05.01. ~ 05.31. 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	549	549
고객정보 관련	69	69
고객 혜택	605	605
주문	1,730	1,730
주문 변경	1,227	1,227
주문 취소	7,537	7,537
결제	2,125	2,125
배송/회수	3,884	3,884
교환	2,801	2,801
반품	22,716	22,716
A/S	82	82
보상	47	47
증빙/거래내역 요청	31	31
서비스	52	52
CJ ONE 관련 문의	13	13
합계	43,468	43,468

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2022.05.21 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	머렐펜츠 3종/ 머렐 티셔츠 4종	방송일시	2022.05.21. (17:30-18:40)
PD	유향란	쇼호스트	변진, 이슬지
시청자 의견 요약	날씨가 갑자기 더워졌는데 시원하고 경쾌한 분위기의 아웃도어 제품 방송이 시즌감과 잘 어우러져 좋았음. 푸른 배경과 우드 펜스 디자인 세트의 느낌이 아웃도어 제품과 잘 어울렸음. 다만, 남녀 호스트 모두 방송 초반에는 오디오도 좀 겹치고 정신이 없는 편이어서 시청하기 다소 불편했음.		
주요 개선사항	제품 특성을 고려한다 하더라도 방송 분위기가 너무 한 쪽으로만 기울어진다면 시청자에 따라 호불호가 있을 수 있겠음. 호스트 간의 밸런스를 맞추어서 편성하면 좋을 것으로 보임. 또한, 한국인 모델 핏팅 및 사이즈와 핏감에 대한 자료화면과 호스트의 설명이 보완되었으면 좋겠음.		

2) 접수일자 : 2022.05.23 윤**

항목	상품정보 관련		
PGM	2022년 NEW 최신상 맥포머스 판타지어드벤처 풀패키지	방송일시	2022.04.29. (13:35-14:35)
PD	김도현	쇼호스트	김가영, 이원교
시청자 의견 요약	아이가 가지고 있는 맥포머스의 또 다른 구성이라 흥미로웠고, 관심이 먼저 갔던 부분이었음. 아이들이 활용하는 부분이나 응용하는 부분 등에 대해서 더 많이 소개하고, 직접 만져 활용하는 부분을 보여줬으면 했으나 구성, 가격적인 부분을 많이 강조해서 아쉬웠음.		
주요 개선사항	판매를 위한 방송이지만, 해당 교구가 아이에게 어떤 발달에 더 도움이 되는지. 그리고 활용에 대한 응용 방법 등에 대해 방송한다면 더 친숙하게 와닿을 것 같음. 또한, 소비자, 강사 등의 교구 활용에 대한 부분의 자료화면이 조금 더 비중있게 다뤄졌으면 방송의 질이 높았을 것으로 예상함.		