

2022년 06월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.06.01. ~ 06.30. 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	553	553
고객정보 관련	65	65
고객 혜택	623	623
주문	1,621	1,621
주문 변경	1,045	1,045
주문 취소	7,226	7,226
결제	1,926	1,926
배송/회수	3,887	3,887
교환	2,342	2,342
반품	19,965	19,965
A/S	72	72
보상	43	43
증빙/거래내역 요청	30	30
서비스	47	47
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	39,457	39,457

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2022.06.12 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	베리홉 순수 비타민C 미백앰플	방송일시	2022.06.12. (19:30-20:30)
PD	현은경	쇼호스트	심스라, 노수진
시청자 의견 요약	끈적임이 없다는 점을 강조하기 위해 화장한 얼굴 위에 앰플을 바른 후 얼굴에 광채가 생기는 쇼호스트의 시연을 보며 제품에 대한 신뢰감이 상승했음. 사진 후기 위주로 설명하는 방식과 라이브톡에 재구매하는 고객들의 문자를 보면서 얼른 주문해야겠다는 마음이 들 정도로 제품에 대한 관심도가 높아졌음.		
주요 개선사항	제품을 설명하는 피켓을 들고 설명할 때, 쇼호스트의 손이 내용을 가려 불편함을 느꼈음. 선택 1번에 대한 설명을 전혀 없고, 대용량이었던 선택 3번 구성만 주력으로 홍보해서 제품을 처음 보는 고객들에게는 제품 구성에 대한 이해가 어려울수 있다는 느낌이 들었음. 제조연구소장의 인터뷰가 자막으로만 나오는데 계속 쇼호스트가 빠른 템포로 설명을 하여 집중하기 어려웠음.		

2) 접수일자 : 2022.06.16 안**

항목	상품정보 관련		
PGM	피그인더가든 밸런스 도시락	방송일시	2022.06.16. (16:30-17:30)
PD	최현정	쇼호스트	임지숙, 박혜연
시청자 의견 요약	전문 식품기업 브랜드임을 알려주어 신뢰감이 생겼고 샐러드 도시락 판매라는 점이 새로웠음. 한 끼에 3,972원이라는 점이 부각되어 이해가 쉬웠음. 전반적으로 오프라인에 지점을 가진 '샐러드 전문 브랜드' 라는 점에서 신뢰감이 느껴졌음.		
주요 개선사항	4색 6종 야채라고 언급된 팻말을 보여주었지만 정작 구체적인 야채의 종류를 알려주지 않아 답답함을 느꼈음. 도시락을 열었을 때, 내용물이 잘 보이지 않았으며 구성품으로 들어간 소스의 종류를 명확히 알려주지 않았음. 오프라인 매장도 직접 보여주면 좋았을 것 같다는 아쉬움도 있었음.		