

2022년 07월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.07.01. ~ 07.31. 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	564	564
고객정보 관련	45	45
고객 혜택	443	443
주문	1,490	1,490
주문 변경	888	888
주문 취소	6,387	6,387
결제	1,765	1,765
배송/회수	3,465	3,465
교환	1,956	1,956
반품	15,016	15,016
A/S	77	77
보상	43	43
증빙/거래내역 요청	29	29
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	12	12
합계	32,184	32,184

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2022.07.01 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	2022NEW 19주년 오모떼 썸머에센셜 브라팬티	방송일시	2022.07.01. (08:15-09:25)
PD	홍숙영	쇼호스트	김연진, 서혜진
시청자 의견 요약	쇼핑호스트가 중요한 포인트를 조목조목 잘 설명하였음. 다만 가격적인 면을 설명할때와 타브랜드와 비교시에 저렴해보이거나 과장광고 같은 느낌이 있었음		
주요 개선사항	편안한 느낌이었음. 처음부터 끝까지 쇼호스트가 매우 노련하게 진행했고 특히 설명을 잘해주었음. 무대도 깔끔하고 좋았는데 'SALE'이라는 글자는 다소 작았음. 여름철이고 속옷이다보니 유익한 세탁법까지 설명해주었으면 함		

2) 접수일자 : 2022.07.04 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	심야재방 베스트 (은나노스텝 시즌3 다용도세제 풀패키지+살균행주티슈)	방송일시	2022.07.04. (02:25-05:30)
PD	-	쇼호스트	김유정, 최준규
시청자 의견 요약	상품을 사용하는 장면을 보여주면서 제품에 대한 이해와 사용 방법에 대해 쉽게 알 수 있었음. 다만 정확한 발음과 속도는 다소 아쉬웠음		
주요 개선사항	제품에 대한 이해가 쉬웠고 구매욕구도 생김. 친환경소재를 강조한 뒤에 인체에 무해하다는 내용으로 이어졌다면 좋았을 것임. 함유성분에 관해 자세히 설명을 해주면 친환경 소재를 강조한 부분이 더 돋보이는 좋은 상품이 될 것 같음		