

2022년 08월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.08.01. ~ 08.31. 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	547	547
고객정보 관련	39	39
고객 혜택	334	334
주문	1457	1457
주문 변경	837	837
주문 취소	6035	6035
결제	1738	1738
배송/회수	3418	3418
교환	1888	1888
반품	14157	14157
A/S	79	79
보상	36	36
증빙/거래내역 요청	31	31
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	9	9
합계	30,608	30,608

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2022.08.05 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	비에날씬 프로 다이어트 모유유래 유산균	방송일시	2022.08.04. (11:25-11:35)
PD	김효창	쇼호스트	김선희, 박해리
시청자 의견 요약	가전이나 의류 등의 제품은 할부 기간이 길어도 큰 부담이 없는데, 식품이나 건강 제품 등은 섭취하는 기간이 있기 때문에 무이자 할부 기간이 길다는 것이 와닿지 않음. 제품이나 무대 배경에 어울리는 배경음악을 크지 않은 볼륨으로 구성하면 설명에 방해받지 않을 것으로 보임.		
주요 개선사항	건강 식품에 대해 신뢰감이 생길 수 있도록 제조 회사에 대해 간략한 설명을 했으면 함. 유산균 제품을 설명할 때 다이어트에만 치중한 설명과 자료화면은 아쉬웠다. 임상 결과 수치 개선이 있었다는 점도 집중해서 보지 않으면 그냥 지나칠 수 있었을 정도로 설명이 부족하다는 생각이 들었음.		

2) 접수일자 : 2022.08.15. 정**

항목	상품정보 관련		
PGM	선택 1:1 SKY 실시간 온라인 과외	방송일시	2022.08.15. (17:30-18:30)
PD	한재성	쇼호스트	장혜경, 안종수
시청자 의견 요약	충분이 이해하기 쉽게 설명을 잘 해주었음. 다만, 상품을 보고 바로 구매하고 결제는 시스템이 아니기 때문에 실제 사용 후기가 더 많은 참고가 되고 구매결정으로 이어짐. 방송광고를 보여주는 부분도 후기 화면으로 더 풍부하게 채워주면 좋을 것으로 보임.		
주요 개선사항	방송 중 혜택, 차별화된 수업 시스템 설명은 적절한 자료화면과 함께 이해가 잘 되고 좋았음. 다만, 사용기간이나 금액부분을 상담예약을 하기 전에 조금이라도 쇼호스트가 언급을 해주었으면 참고가 되어 구매에 조금 더 도움이 될 것으로 보임.		