

2022년 09월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.09.01. ~ 09.30. 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	472	472
고객정보 관련	45	45
고객 혜택	243	243
주문	1,474	1,474
주문 변경	927	927
주문 취소	6,477	6,477
결제	1,125	1,125
배송/회수	3,085	3,085
교환	2,344	2,344
반품	7,850	7,850
A/S	77	77
보상	56	56
증빙/거래내역 요청	25	25
서비스	4	4
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	24,214	24,214

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2022.09.20 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	[지스튜디오] 22FW 디어스킨 스니커즈	방송일시	2022.09.20. (21:50-22:55)
PD	손화정	쇼호스트	지수진, 서혜진
시청자 의견 요약	굳이 가격을 얘기하지 않아도 알만한 사람들은 특정 브랜드의 가격대가 얼마인지 알겠지만 시청자들 중에 모르는 사람들도 있음. 쇼호스트들은 명품을 선호하면서 비슷한 퀄리티의 상품을 판매하는 것 같은 얘기는 오히려 신뢰도를 떨어뜨리는 것으로 보임		
주요 개선사항	상품이 신발에서 가방으로 변경되고 나서, 가방에 대해서는 준비가 안 되어있다는 느낌이 들었음. 일반적인 소가죽이라 그럴 수도 있겠지만, 앞부분에 사슴 가죽에 대한 장황한 설명을 들었는데 가방에서는 컬러 설명과 코디에 대한 설명으로만 이어져서 아쉬웠음.		

2) 접수일자 : 2022.09.22. 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	이탈리아 직수입 오미노비앙코 세제	방송일시	2022.09.22. (14:35-15:30)
PD	최다빈	쇼호스트	강연희, 안종수
시청자 의견 요약	이탈리아 완제품을 직수입 한 점과 한달동안 2리터 세제를 충분히 써보고 결정하라고 말해준 것이 제품에 대한 자신감을 보여준거 같았음. 30일 동안 충분히 써보고 안 맞으면 반품하는 대상이 본품이라는 말을 충분히 알려주고 그만큼 자신 있다는 부분으로 강조하면 좋을 것으로 보임.		
주요 개선사항	그날의 행사카드가 없는 사람들도 많은데 자막의 가격이 마치 모두에게 해당되는 것처럼 보여주지 않았으면 좋겠음. 원가격과 그날의 행사카드로 구입시 가격이 다운되는 과정을 따로 말로 알려주고 자막으로 보여주면 함. 본품 구성 중 하나를 무료로 쓴다는 것을 강조해주고 향이 중요한 제품이니 건조기를 써도 유지된다는 부분이나 세척력이 좋아 부스터세제를 넣지 않아도 된다는 부분을 더욱 강조하면 좋을거 같음.		