

2023년 01월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '23.01.01. ~ 01.31. 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	445	445
고객정보 관련	65	65
고객 혜택	347	347
주문	1,282	1,282
주문 변경	638	638
주문 취소	6,228	6,228
결제	1,536	1,536
배송/회수	3,011	3,011
교환	1,414	1,414
반품	12,748	12,748
A/S	86	86
보상	44	44
증빙/거래내역 요청	24	24
서비스	4	4
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	27,882	27,882

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2023.01.03 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	[까사리빙]최신상 프리미엄 착변 아웃 밍크 극세사 침구세트	방송일시	2023.01.03 (16:30~17:30)
PD	김효창	쇼호스트	김연진, 이다솔
시청자 의견 요약	제품 영상이 분할화면으로 보여지고, '실시간 talk'도 보여지고, 상품 설명 자막과 실시간 주문상황, 혜택안내 자막까지 너무 많은 내용이 화면이 보여지고 있었음. 한꺼번에 볼 수 있는 내용은 두가지 정도 이므로 시간 차이를 두고 몇 가지씩 명확하게 보여주는 게 좋을 것으로 보임.		
주요 개선사항	'이해를 돕기 위한 연출된 화면'에서 여러 가지 추가된 쿠션들, 베개들과 함께 있는 화면을 보여줌. 이것 보다는 판매하는 상품만으로 꾸며진 모습도 보여주었으면 함. 침대의 색과 모양을 다르게 배치하여 두고, '핑크색 침구류는 하얀색 침대와 어울린다.' '네이비색 침구류는 원목 침대와 어울린다.' 등의 조언을 해 주시면 색상 선택에 큰 도움이 될 듯 함.		

2) 접수일자 : 2023.01.17 윤**

항목	상품정보 관련		
PGM	쿠쿠 IH메탈릭에코 울스텐	방송일시	2023.01.16. (15:30~16:30)
PD	한재성	쇼호스트	김가영, 이원교
시청자 의견 요약	전반적으로 무대가 누런빛이라 제품이 돋보이지 않았으며, 화면과 쇼호스트의 설명이 다소 맞지 않았고, 화면이 먼저 이동해서 쇼호스트가 쫓기듯이 설명을 이어감. 6인용 제품은 내부를 보여주지 않아 궁금하였음.		
주요 개선사항	제품이 돋보이도록 무대 색상을 바꾸고, 쇼호스트의 의상도 제품이 돋보이는 색상으로 입으면 좋을 것으로 보임. 또한, 10인용 뿐만 아니라 6인용 제품도 폴스텐내솔과 내부를 보여주고, 밥 이외의 다양한 음식으로 시연하고, 특히, 수비드 기능과 이유식용 죽 기능으로 폴스텐의 위생적인 기능을 강조하면 좋을 것으로 보임.		