

2023년 10월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.10.01. ~ 10.31. CJ ONSTYLE 홈페이지 1:1게시판을 통해

접수된 고객 VOC를 세부 항목별로 분류 후 답변/처리 완료함

2. 처리 결과

세부항목	발생현황	답변/처리 결과
상품정보 관련	440	440
고객정보 관련	47	47
고객 혜택	289	289
주문	1,620	1,620
주문 변경	1,197	1,197
주문 취소	7,215	7,215
결제	1,938	1,938
배송/회수	2,974	2,974
교환	2,817	2,817
반품	23,117	23,117
A/S	73	73
보상	32	32
증빙/거래내역 요청	19	19
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	12	12
합계	41,791	41,791

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2023.10.08 유**

항목	상품정보 관련		
PGM	삼성 비스포크 그랑데 AI 건조기	방송일시	2023.10.08. (01:00-02:00)
PD	황의엽	쇼호스트	김가영
시청자 의견 요약	쇼호스트의 말이 빠른 것 같았지만, 전달능력이 좋아 이해가 잘되었음. 한 시간 동안의 혜택들을 잘 이해할 수 있었음. 쇼호스트와 삼성전자 게스트의 호흡이 좋아 삼성 세탁기와 건조기의 상품설명을 흥미롭게 잘 들을 수 있었음.		
주요 개선사항	오늘만 CJ 혜택을 통해 저렴하다는 것에만 지나치게 집중이 되어 불편함이 있었음. 건조기, 세탁기에 대한 주요 보증, 좋은 점들에 대한 언급이 없었다. 사용방법과 제품 관리에 대한 설명이 추가가 되면 좋을 것 같아보임.		

2) 접수일자 : 2023.10.12 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	닥터포헤어 바이오3 탈모샴푸	방송일시	2023.10.12. (18:30-19:35)
PD	이유진	쇼호스트	심용수, 한수현
시청자 의견 요약	모니터 중 실제 구매를 하고, 전체 매진이 될 정도로 방송은 상당히 좋았음. 탱글 앤젤 브러쉬에 대한 리뷰 작성 방법, 작성 기간, 브러쉬 배송은 언제 되는지에 대해 방송 토크를 통해서만 안내되었는데, 이런 정보는 두 번 정도만 쇼호스트의 멘트로 안내해주었다면 더 좋겠다는 생각이 들었음.		
주요 개선사항	같은 내용을 10여분 간격으로 계속 보여주는데, 전반적으로 텐션이 높은 방송이다보니 다소 피로감이 느껴졌음. 다양한 제품 관련 안내가 자막이나 설명 없이 방송 토크를 한참 지켜봐야 파악할 수 있었던 점은 아쉬웠음. 전체 매진이 될 정도로 방송 시기, 전반적인 방송 느낌은 상당히 좋았음.		