

2023년 11월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.11.01. ~ 11.30. 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	430	430
고객정보 관련	43	43
고객 혜택	202	202
주문	1,451	1,451
주문 변경	1,083	1,083
주문 취소	6,608	6,608
결제	1,765	1,765
배송/회수	2,597	2,597
교환	2,657	2,657
반품	21,275	21,275
A/S	90	90
보상	43	43
증빙/거래내역 요청	17	17
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	10	10
합계	38,272	38,272

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2023.11.14 유**

항목	상품정보 관련		
PGM	아워플레이스 23FW 퍼 슬리퍼, 퍼 부츠	방송일시	2023.11.14. (17:30-18:30)
PD	이지혜	쇼호스트	이나래, 김유빈
시청자 의견 요약	아워플레이스 숏 부츠 런칭방송이 추운날씨와 적당한 시간에 방송되어서 좋았음. 가장 유행하는 아이템이라 관심있게 방송을 볼 수 있었음. 숏 어그부츠에 설명이 편중된 느낌을 받았음. 제일 중요한 겨울 신발의 바닥에 대한 설명이 많이 미흡하였음. 온,오프 매장에서 쉽게 구입할 수 있는 상황임에도 과장된 표현은 지양해야 할 것 같음.		
주요 개선사항	런칭하는 상품에 맞게 상품을 만드는 회사와 제품의 대한 자세한 설명이 좀더 필요함.(막연한 단어와 표현의 강조는 신뢰가 떨어짐) 겨울상품에 맞게 모델의 의상은 이쁘고 가벼운 실내착용 모습이 아니라 여러 종류의 아우터와 함께 코디된 화면이 더 필요했음.		

2) 접수일자 : 2023.11.24 신**

항목	상품정보 관련		
PGM	슈퍼바부스트 크릴56 다이어트	방송일시	2023.11.24. (15:30-16:30)
PD	김문수	쇼호스트	심스라, 고혜윤
시청자 의견 요약	크릴오일 핵심성분인 인지질에 대한 설명이 화면을 통해 설명이 잘 되었고 친수성과 친유성의 시연을 통한 설명은 제품에 대한 이해를 확실히 주었음. 유명인사라 하여 무조건 신뢰가 가는 것은 아님. 호불호도 있으니 좀 더 신중하면 좋겠고 제품 섭취연령대가 주로 어느 층인지 설명이 안되었음.		
주요 개선사항	내용적인 면에서는 좋았는데 말의 표현이 좀 거슬렸음. 부드럽거나 온화한 말투가 아니고 웅변하는 연사의 강조하는 듯한 화법이 맘에 들지 않음. 시연하는 과정에서 미리 준비된 것들로 마지막 단계만 보여주지 말고, 처음부터 같이 보여주어야 더욱 신뢰도 가고 재미있었을 것 같음.		