

2023년 12월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.12.01. ~ 12.31. 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	442	442
고객정보 관련	40	40
고객 혜택	228	228
주문	1,415	1,415
주문 변경	1,008	1,008
주문 취소	7,789	7,789
결제	1,692	1,692
배송/회수	2,520	2,520
교환	2,206	2,206
반품	18,976	18,976
A/S	99	99
보상	35	35
증빙/거래내역 요청	19	19
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	12	12
합계	36,483	36,483

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2023.12.21 신**

항목	상품정보 관련		
PGM	셀럽샵에디션, 까사렐, 센존블루라벨, 세루티	방송일시	2023.12.18. (11:35-13:35)
PD	전유민	쇼호스트	김봉희, 노수진
시청자 의견 요약	고객들의 질문에 김봉희님의 반응이 따뜻하고 재치가 있었음. 제품을 보고 구매하기도 하지만 왠지 쇼호스트로 인해 구매욕구가 들 수도 있겠다 생각이 들었음. 짧은 시간 많은 종류의 상품을 판매하고 가격 할인제품이라 수량이 많지 않으니 제품에 대한 기본설명이 적었고 늦은 감이 있었음. 질문을 보고서야 응답하기도 해서 아무리 가격할인 중이라 해도 제대로 구매결정을 내리기는 어려웠음. 제품 수량이 많지 않고 시간이 짧으니 쇼호스트가 우선 조급한 것 같아 보임. 두 분 쇼호스트가 서로 분담하여 제품의 기본설명과 입은 모습을 나누어 서로 보완했다면 좋았을 것임.		
주요 개선사항	대부분의 생활습관이 오른손잡이의 방향에 익숙하여 자막이나 실시간 질문 등의 내용이 우측에 눈높이를 맞추어 올려주면 좋을 것 같았으며, 자막의 글자 색이 눈에 잘 보일 수 있었으면 좋았을 것임. 폰트크기나 굵기로도 조정하면 어떨까 싶음. 또한, 연말이므로 세트장이 포근했다면 더 좋았을 것으로 보임.		

2) 접수일자 : 2023.12.27 정**

항목	상품정보 관련		
PGM	쿠첸 폴스텐 듀얼 프레셔 brain 밥솥	방송일시	2023.12.27. (15:30-16:30)
PD	박상미	쇼호스트	모희현, 이원교
시청자 의견 요약	두 쇼호스트의 진행이 좋았음.(목소리, 크기, 속도, 호흡 등) 적절한 자막과 자료 화면 활용 및 음향효과도 좋았으며, 상품의 진열이 어수선하지 않고 잘 정리된 느낌이었음. 한시간 동안 편안하게 시청할 수 있었음.		
주요 개선사항	무대배경이 과함을 느낌. 특히 정면에 대형화면을 두고 광고를 계속 보여주는 것은 상품에 집중 안되었음. 배경 색상까지도 1~2가지 색이 아니라 여러색을 사용하고 패턴을 사용하여 상품의 특징(깔끔하고 모던한 디자인)을 부각하지 못하고 오히려 방해됨.		