

2023년 02월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '23.02.01. ~ 02.28. 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	404	404
고객정보 관련	67	67
고객 혜택	329	329
주문	1,085	1,085
주문 변경	740	740
주문 취소	5,460	5,460
결제	1,404	1,404
배송/회수	2,527	2,527
교환	1,885	1,885
반품	14,204	14,204
A/S	86	86
보상	35	35
증빙/거래내역 요청	19	19
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	28,260	28,260

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2023.02.18 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	동가게	방송일시	2023.02.18. (10:20-12:40)
PD	김윤아, 문효은, 유향란, 김재훈	쇼호스트	동지현
시청자 의견 요약	동지현님의 매끄러운 진행이 돋보임. 서브님이 제이슨으로 바뀐게 아주 신선하고 좋음. 알렉스는 너무 말이 없어서 왜 있지 싶었는데, 제이슨은 중간중간 끼어 드는 부분이 아주 자연스럽고, 동지현님과 호흡이 너무 잘맞음. 가장 마지막 부분에 비타민을 팔았는데, 중간중간 비타민을 언급하며 진행 하는 것은 억지스러움이 느껴짐		
주요 개선사항	옷을 파는 시간인데, 파는 옷만 너무 보여주고, 실제 착용한 모델 2명이 너무 구석에 있다. 실제 파는 옷을 착용한 모델들의 모습 노출이 너무 적음. 모델 수를 늘려서라도 다양한 착용모습을 보여주든지, 모델이 옷을 갈아 입으면서 사례를 늘려 주면 좋겠음. 쇼호스트가 '이렇게 입으세요.'라고 말하는 것 보다 모델 착용 모습을 보여주는 것이 구입하는데 더 도움이 될 것임.		

2) 접수일자 : 2023.02.26 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	뉴트리 7일의 보스웰리아	방송일시	2023.02.26. (07:50-08:50)
PD	이은경	쇼호스트	심용수, 최은경
시청자 의견 요약	하루 한 알씩, 7일 섭취만으로 다양한 관절관련 증상에 개선 효과가 있다는 설명에서 제품에 대한 호기심이 급상승함. 최신 원료 사용 및 다양한 증상 개선에 효과가 있다는 점은 알겠으나, 최신 보스웰리아 핵심 추출물이 어떤 작용 또는 방법으로 관절 및 연골 건강에 도움을 주는지에 대한 정확하고 자세한 설명이 부족했음		
주요 개선사항	화면 좌측에는 구매를 결정하는데 꼭 필요한 가격과 구성 등 핵심사항만 간략하게 안내해 주면 좋을 것 같음. 자료화면 내용 중 핵심사항은 한눈에 알아보기 쉽게 강조하거나 색상을 다르게 해서, 좀더 확실하게 임팩트를 주면 좋겠다고 생각함. Ex) 섭취 후 개선증상-‘무릎관절통증, 무릎관절 신체기능, 30초 반복 일어서기 횟수’ 등 글자 강조 또는 색상 차이 // ‘최신원료’ 또는 ‘TV쇼평독점원료’ 라는 단어와 함께 그 핵심원료인 ‘세라트린’을 더 강조하면 좋을 것 같음. 쇼호스트가 자동주문 번호로 080-000-8080 번호를 여러 번 말로 안내해 주었는데, 이 번호도 자막으로 안내해 주면 좋을 것임.		