

2023년 03월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '23.03.01. ~ 03.31. 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	414	414
고객정보 관련	70	70
고객 혜택	290	290
주문	1,364	1,364
주문 변경	1,031	1,031
주문 취소	6,841	6,841
결제	1,733	1,733
배송/회수	3,143	3,143
교환	2,357	2,357
반품	20,253	20,253
A/S	88	88
보상	43	43
증빙/거래내역 요청	20	20
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	10	10
합계	37,658	37,658

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2023.03.09 정**

항목	상품정보 관련		
PGM	[엣센셜] 최신상 렌징모달코튼 호텔식 베딩세트	방송일시	2023.03.09. (13:35-14:35)
PD	박상미	쇼호스트	강연희, 박혜연
시청자 의견 요약	끈적임이 없다는 점을 강조하기 위해 화장한 얼굴 위에 앰플을 바른 후 얼굴에 광채가 생기는 쇼호스트의 시연을 보며 제품에 대한 신뢰감이 상승했음. 사진 후기 위주로 설명하는 방식과 라이브톡에 재구매하는 고객들의 문자를 보면서 얼른 주문해야겠다는 마음이 들 정도로 제품에 대한 관심도가 높아졌음.		
주요 개선사항	제품을 설명하는 피켓을 들고 설명할 때, 쇼호스트의 손이 내용을 가려 불편함을 느꼈음. 선택 1번에 대한 설명을 전혀 없고, 대용량이었던 선택 3번 구성만 주력으로 홍보해서 제품을 처음 보는 고객들에게는 제품 구성에 대한 이해가 어려울수 있다는 느낌이 들었음. 제조연구소장의 인터뷰가 자막으로만 나오는데 계속 쇼호스트가 빠른 템포로 설명을 하여 집중하기 어려웠음.		

2) 접수일자 : 2023.04.02 윤**

항목	상품정보 관련		
PGM	삼성 냉장고 푸드 쇼케이스 메탈실버 RS84B5041G2	방송일시	2023.03.27. (14:30-15:30)
PD	홍성천	쇼호스트	김경진
시청자 의견 요약	거의 똑같은 내용을 반복해서 설명하니 구매의욕이 일어나지 않음. 고급스럽다고 말은 하는데 설명이 없어 별로 고급스럽게 느껴지지 않음. 대용량만 강조하고 사이즈 설명이 부족해서 크기에측이 어려움. 가전제품 판매형식은 멘트나 분위기가 변하지 않아 좀 아쉬움		
주요 개선사항	전반적으로 제품이 고급스러워 보이도록 고민이 필요함. 소품, 배경, 쇼호스트 의상 등이 좀 더 고급스러우면 제품이 더 좋아보일 것임. 무대를 부엌처럼 꾸며도 좋을 것 같음. 배경음악을 차분한 곡도 구성하면 제품이 좀 더 고급스럽게 느껴질 것임.		