

2023년 04월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '23.04.01. ~ 04.30. 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	413	413
고객정보 관련	50	50
고객 혜택	331	331
주문	1,364	1,364
주문 변경	1,038	1,038
주문 취소	6,885	6,885
결제	1,681	1,681
배송/회수	2,751	2,751
교환	2,453	2,453
반품	21,116	21,116
A/S	80	80
보상	42	42
증빙/거래내역 요청	19	19
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	12	12
합계	38,238	38,238

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2023.04.25 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	유재석 고려은단 멀티비타민 올인원	방송일시	2023.04.25. (13:35-14:35)
PD	이승아	쇼호스트	임지숙, 고혜윤
시청자 의견 요약	이번 방송은 고려은단 멀티 비타민을 먹고 있는 사람에겐 괜찮겠지 만, 우연히 채널을 돌리다가 본 사람은 유재석 광고만 본것 같은 방 송이었음. 멀티비타민을 먹지 않는 사람이 이 방송을 보고 멀티 비 타민의 효능을 지각하고 구매하긴 매우 어려울 것 같음. 아쉬운 마 음에 자세히 들여다 보니 오른쪽 쇼호스트가 몇번이나 들었다가 내 린 팻말에 최다기능성 23가지가 작은 글씨로 자세히 적혀 있었는데 설명도 부족하고 읽기도 어렵게 대충 지나가 버렸음. 23가지 기능 을 보여주면 아직 멀티 비타민을 먹지 않는 사람에게 도움이 되었을 것 으로 보임.		
주요 개선사항	똑같은 말만 몇 번이고 반복하기 보다, 방송하는 상품에 대한 좀 더 확대된 다른 부연 설명이 있으면 좋겠음. 무대, 자료화면, 자막이 쇼 호스트의 복장과 분위기와도 통일성이 있었으면 함.		

2) 접수일자 : 2023.04.23 신**

항목	상품정보 관련		
PGM	참좋은현상 5분 바로 밥 압력 누룽지 가마솥 풀세트	방송일시	2023.04.19. (16:30-17:30)
PD	홍준화	쇼호스트	강연희, 이원교
시청자 의견 요약	상품의 세트구성이 좋았으며 안전장치, 304 스텐등이 위생적일것 같 았음. 두 호스트의 호흡이 좋았으며, 상품에 대한 설명이 이해가 잘 되었음. 쇼호스트의 정확한 발음과 여러가지 음식들을 활용한 시연, 상품 설명들이 좋았음. 가족 같은 분위기로 상품과 잘 맞았음.		
주요 개선사항	쇼호스트의 의상이 너무 어둡지 않았으면 좋겠음. 주방상품이니 앞 치마도 어울릴 것으로 보임. 쇼핑호스트의 설명 속도가 조금만 천천 히 진행되면 좋겠음. 스텐레스 가공에 따른 연마제(발암물질) 제거에 대한 설명도 있었다면 더욱 좋았을것임.		