

2023년 05월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '23.05.01. ~ 05.31. 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	428	428
고객정보 관련	51	51
고객 혜택	412	412
주문	1,422	1,422
주문 변경	957	957
주문 취소	6,919	6,919
결제	1,727	1,727
배송/회수	2,980	2,980
교환	2,140	2,140
반품	20,426	20,426
A/S	75	75
보상	41	41
증빙/거래내역 요청	16	16
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	37,607	37,607

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2023.05.23 심**

항목	상품정보 관련		
PGM	다니엘크레뮤 23 Summer 컬렉션	방송일시	2023.05.23. (22:50-23:55)
PD	김지언	쇼호스트	이승훈, 변진
시청자 의견 요약	차분한 목소리와 높지 않은 듣기 좋은 톤으로 조금 더 고급스럽게 표현했으면 좋겠음. 소재를 강조하고, '비즈니스 룩 OK, 캐주얼 OK, 데님 3종 비상. 주문속도 빠릅니다.' 등의 보라색 문구 강조가 좋았음. 특히, 쇼호스트의 빠른 말을 자막으로 정리해줘서 좋았다		
주요 개선사항	1시간 내내 소재(쿨맥스, 라이크라)만 강조한 느낌이었음. 셔츠 115, 팬츠 40이 제일 먼저 마감되었는데 빅 사이즈 옷이 구매하기 힘들어서 매진된 느낌임. 셔츠 세트, 팬츠 세트 같이 믹스매치해서 구성 코디 설명하였으면 2세트 판매가 이루어졌을 텐데 아쉬움이 있음. 다니엘 크레뮤의 팬으로써 적당히 가성비 있는 홈쇼핑 옷 느낌 말고 디자인 소재 모든 것에서 고급스러운 이미지로 방송을 하였으면 좋겠음.		

2) 접수일자 : 2023.05.31 유**

항목	상품정보 관련		
PGM	여에스더 유산균 골드 프로바이오틱스	방송일시	2023.05.31. (16:30-17:30)
PD	현은경	쇼호스트	장혜경, 안종수
시청자 의견 요약	유산균수 100마리와 특허균 2가지와 부원료 2가지가 들어있다고 명확히 설명을 해주어서 좋았음. 첨가물이 없다고 방송에서 자주 강조해주어서 안심이 되었음.		
주요 개선사항	쇼호스트가 방송내내 한 병당 15,359원 풀이라고 방송내내 가격에 대해서 강조를 많이 하였는데, 왼쪽화면 자막에는 선택 1번이 17,025원*무이자12개월 이라고 나와서 제 개인적으로는 많이 헛갈렸음. 아마 한병당 15,359원이라는 것은 일시불 할인까지 받은 금액에서 한병당 계산했을 때의 금액인거 같은데, 계산기로 확인하지 않고서는 혼동이 있었음. 쇼호스트가 방송중에 구입하면 아주 저렴하다고 강조를 많이 하였는데 금액적인 부분이 아니라 프로 바이오티кс 성분에 대한 설명을 충실하게 설명해주었으면 더 좋았을 것임.		