

2023년 06월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '23.06.01. ~ 06.30. 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	440	440
고객정보 관련	51	51
고객 혜택	523	523
주문	1,397	1,397
주문 변경	796	796
주문 취소	5,834	5,834
결제	1,515	1,515
배송/회수	2,736	2,736
교환	1,966	1,966
반품	16,955	16,955
A/S	71	71
보상	35	35
증빙/거래내역 요청	18	18
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	12	12
합계	32,352	32,352

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2023.06.25 윤**

항목	상품정보 관련		
PGM	[아이디] 압박석고팩	방송일시	2023.06.19. (14:35-15:30)
PD	최윤임	쇼호스트	최은미, 김효정
시청자 의견 요약	시작하면서 자세한 브랜드 설명으로 신뢰감이 생겼음. 쇼호스트 본인의 경험에 대해 설명이 좋았다. 많은 정보를 전달하다 보니 이해하기 힘든 부분도 있었으며, 모델 전후화면에서 얼굴 색의 차이가 나서 인위적으로 느껴짐. 화면전환이나 제품설명이 빨라 이해도 떨어졌고, 어느 시점에 사용하는지, 얼마나 붙이고 있어야 하는지 등에 대한 설명이 필요했음. 마사지 샵에 가야 받을 수 있는 특별한 석고팩을 집에서 직접할 수 있다는 점을 강조하고, 제품구성에 대한 설명도 더 자세하면 좋을 것으로 보임.		
주요 개선사항	내용이 많은데 말의 속도가 빨라서 이해가 되지 않았음. 같은 내용을 반복하거나 과한 리액션 역시 아쉬웠음. 화면전환과 제품설명을 천천히 하고 설명판에 핵심만 담아 설명을 자세하게 진행하며 무대 구성을 심플하게 하고 구성 설명을 진행하였으면 집중이 잘 될 것으로 보임		

2) 접수일자 : 2023.06.21 심**

항목	상품정보 관련		
PGM	2023 NEW 삼성 비스포크 냉장고	방송일시	2023.06.21. (12:35-13:35)
PD	전상환	쇼호스트	김가영
시청자 의견 요약	냉장고 치수나 구성이나 궁금함이 없도록 만든 자료화면이 너무 좋았음. 다만, 용고아로 등의 더운 내용의 자료화면이 냉장고랑 무슨 상관인지 궁금했음. 제품 특징을 강조하는게 더 좋을 것으로 보임.		
주요 개선사항	신중하게 생각하고 구매하는 제품인 만큼 조금 더 고급스럽게 말하면 더 좋을 것으로 보임. '3! 4!'라는 음악이 배경음악으로 쓰였는데 이것은 너무 올드해서 최신형 냉장고에는 어울리지 않아보임. 방송을 1시간 내내 열심히 보았지만 이 냉장고가 키친핏인지, 기본 냉장고인지 잘 모르겠음.		