

2023년 07월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.07.01. ~ 07.31. 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	440	440
고객정보 관련	48	48
고객 혜택	442	442
주문	1202	1202
주문 변경	760	760
주문 취소	5552	5552
결제	1471	1471
배송/회수	2428	2428
교환	1560	1560
반품	13008	13008
A/S	77	77
보상	36	36
증빙/거래내역 요청	17	17
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	12	12
합계	26,963	26,963

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2023.07.15 신**

항목	상품정보 관련		
PGM	레이첼바커 메도우플라워 밀페도자기 14종	방송일시	2023.07.15. (17:30-18:40)
PD	황의엽	쇼호스트	강연희, 한수현
시청자 의견 요약	무대 뒷배경이 레이첼바커 메도우플라워 그림과 함께 싱그러운 느낌이어서 제품과 잘 어울렸음. 경품 쟁반은 20명밖에 혜택을 못 받는데 비해 너무 자주 노출되며, 호스트가 상품보다 경품 먼저 소개함. 두 호스트가 따로 따로의 느낌, 각자 본인의 상품에 대한 분량을 빠르게 계속 읊는 것 같았음. 영혼없이 설명하기 바빴으며 자연스럽지 않았음.		
주요 개선사항	제품의 일러스트가 예뻐움. 쇼호스트의 매력 또한 중요할 것 같다. 제품소개도 중요하지만 계속 듣고 싶게 하는 재미난 요소도 가끔 있으면 좋겠음		

2) 접수일자 : 2023.07.23 박**

항목	상품정보 관련		
PGM	꼬달리 브라이트닝 광채세럼 보습팩키지	방송일시	2023.07.22. (15:30-16:30)
PD	이경인	쇼호스트	최은미, 박혜연
시청자 의견 요약	방송을 집중해서 보지 않으면 방송의 내용이 잘 들어오지 않았음. 제품효과에 대한 설명에 대한 자료화면이나 너무 많고 빠르다는 생각이 들었음. 임팩트가 있고 매력적으로 끝낼 것 같은 방송구성이 필요할 것으로 보임.		
주요 개선사항	쇼호스트가 2015년부터 상품을 판매하면서 직업 사용하고 지금까지 효과에 대해서 자료화면과 함께 화장품의 효과를 설명해준 점은 직접적으로 상품의 효능을 증명하여 시청자들에게 큰 설득력으로 다가올 수 있었을 것임. 메인 쇼호스트가 도입부에 제품의 효과나 이력에 대한 너무나 많은 양의 설명을 서두르면서 빠르게 전개하여서 제품에 대한 내용에 오히려 집중할 수 없었음. 개인적으로 아는 제품이고 너무나 유명한 제품이어서 방송구성만 잘 하면 판매율을 높일 수 있을 것 같은데, 너무 많은 제품에 대한 내용을 설명에 많은 부분을 쓴 것 같은 느낌이었음. 그러다 보니 쫓기는 듯이 방송을 하는 인상만 주고 정작 내용에 집중할 수가 없어 아쉬웠음.		