

2023년 08월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '22.08.01. ~ 08.31. CJ ONSTYLE 홈페이지 1:1게시판을 통해

접수된 고객 VOC를 세부 항목별로 분류 후 답변/처리 완료함

2. 처리 결과

세부항목	발생현황	답변/처리 결과
상품정보 관련	394	394
고객정보 관련	39	39
고객 혜택	317	317
주문	1,216	1,216
주문 변경	660	660
주문 취소	5,605	5,605
결제	1,464	1,464
배송/회수	2,430	2,430
교환	1,751	1,751
반품	13,910	13,910
A/S	71	71
보상	29	29
증빙/거래내역 요청	20	20
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	12	12
합계	27,920	27,920

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2023.08.19 박**

항목	상품정보 관련		
PGM	[22FW] 지스튜디오 실크 방도 스카프	방송일시	2023.08.19. (22:30-01:00)
PD	황선필, 이지혜, 손화정, 전유민	쇼호스트	임세영, 이병욱
시청자 의견 요약	지스튜디오에서 처음 선보이는 방도스카프이므로 좀 더 이른 시간에 방송을 했으면 어떨까 하는 생각이 있었음. 실제 편성표상에는 '지스튜디오 잡화'라는 메인 제목이 있었고 방도스카프가 가장 윗쪽에 자리잡고 있어서 가장 먼저 방송할 것을 기대했는데 실제로는 다른 상품들을 먼저 방송하여서 혼란스럽고 불편하였음.		
주요 개선사항	보조 쇼호스트들의 제품에 대한 설명연습이 필요해보임. 또한, 보조 쇼호스트들 간에 서로 합을 잘 맞춰볼 필요가 있는 것 같음. '히터 스타일'만의 유니크한 색깔, 상징을 잘 연구하면 얼마든지 힙하면서 유니크한 무대를 꾸밀 수 있을 것 같음. 다른 브랜드의 이미지를 따라 한 것 같은 무대자체가 나만의 브랜드의 자신이 없다는 것을 의미하는 것처럼 보임. '더 옛지'나 '지스튜디오'는 그 브랜드만으로도 존재가치가 충분하므로 잘 연구한다면 멋진 무대가 꾸며질 수 있을 것임.		

2) 접수일자 : 2023.08.21 황**

항목	상품정보 관련		
PGM	세인트프랑 톤업 트리트먼트	방송일시	2023.08.21. (23:55-01:00)
PD	구민지, 정유진	쇼호스트	고혜운
시청자 의견 요약	처음 접하는 브랜드였는데 프랑스에서의 수상내역과 파리 약국에서 판매되고 있는 모습 등을 보여주어서 브랜드와 제품에 대한 호기심이 들게 해주었음. 사용 후기를 많이 보여준 것이 익숙하지 않은 브랜드에 대한 신뢰도를 높임.		
주요 개선사항	화장품을 판매하는 방송임에도 불구하고 쇼호스트의 메이크업이 눈에 거슬리는 것은 개선되어야 할 부분이라 생각함. 나머지 부분은 전반적으로 구매욕구를 높여주는 좋은 방송이었음.		