

# 2023년 09월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

## 1. 시청자의견

### ○ 운영방법

- '22.09.01. ~ 09.30. 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      | 362    | 362      |
| 고객정보 관련      | 41     | 41       |
| 고객 혜택        | 227    | 227      |
| 주문           | 1,205  | 1,205    |
| 주문 변경        | 787    | 787      |
| 주문 취소        | 5,741  | 5,741    |
| 결제           | 1,530  | 1,530    |
| 배송/회수        | 2,413  | 2,413    |
| 교환           | 1,467  | 1,467    |
| 반품           | 12,151 | 12,151   |
| A/S          | 52     | 52       |
| 보상           | 30     | 30       |
| 증빙/거래내역 요청   | 16     | 16       |
| 서비스          | 2      | 2        |
| CJ ONE 관련 문의 | 9      | 9        |
| 합계           | 26,033 | 26,033   |

### 3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2023.09.10 박\*\*

| 항목           | 상품정보 관련                                                                                                                                                                                                                       |      |                              |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------|
| PGM          | 아디다스 23FW 뉴 하이드로 3.0 퍼포먼스 수트 3종                                                                                                                                                                                               | 방송일시 | 2023.09.10.<br>(19:30-20:30) |
| PD           | 김영지                                                                                                                                                                                                                           | 쇼호스트 | 심용수, 이솔지                     |
| 시청자<br>의견 요약 | 요즘 스포츠를 취미로 하는 인구가 매우 많이 늘어났는데 다양한 스포츠(골프, 테니스, 러닝, 등산 등)의 예를 들어주며 운동할 때 입기 좋은 기능성 의류의 장점 부각이 필요해보이며, 인기상품이 품절시 다른 색상으로의 빠른 권유와 시착으로 다른상품으로의 구매유도가 필요하다고 느낌.(쇼호스트들이 블랙색상만 집중공략했고, 아마 수량이 가장 많아서 그런게 아닐까 느껴짐. 다른 색상은 거의 입지않았음) |      |                              |
| 주요<br>개선사항   | 일단 의류 방송인 만큼 사이즈에 대한 정보를 구체적으로 자주 보여주면 좋겠음. 라이브톡에서도 사이즈에 대한 문의가 계속 올라오던데 90,95,100/S,M,L 등의 사이즈와 55,66,77 이렇게 비교했을 때 어떻게 선택해야하는지 더 자세히 설명해주면 좋을 것임. 재귀반사, 벤틸레이션 등의 성능은 쇼호스트의 말로만 듣는 것보다 영상 중간중간 활용 예시를 보여주면 이해하기 쉬울 것 같음.     |      |                              |

2) 접수일자 : 2023.09.17 김\*\*

| 항목           | 상품정보 관련                                                                                                                           |      |                              |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------|
| PGM          | 홀랜드앤바렛 ABC-Z 종합비타민&무기질                                                                                                            | 방송일시 | 2023.09.12.<br>(07:15-08:15) |
| PD           | 김지예                                                                                                                               | 쇼호스트 | 김선희, 안종수                     |
| 시청자<br>의견 요약 | 제조사나 제조국의 이미지보다는 제품의 본질과 제품의 효과에 더 집중하면 좋겠음. 쇼호스트가 먹는 이미지는 있으나 먹어보니 향이나 목넘김 또는 활력 등을 설명해 주면 좋겠음.                                  |      |                              |
| 주요<br>개선사항   | 국내 제약회사의 제품 효능에 대한 동영상과 디지털 자막이 더 보기에 쉬움. 더 한국소비자에 맞는 영상을 찾고 만들어 쇼평시간내에 효과적으로 보여주는 것이 중요하고, 구매하는 절차의 간편함과 편리함을 제공하는 것도 중요하다고 생각됨. |      |                              |