

2024년 1월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '24.01.01. ~ 01.31. 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	465	465
고객정보 관련	32	32
고객 혜택	348	348
주문	1,375	1,375
주문 변경	784	784
주문 취소	6,187	6,187
결제	1,610	1,610
배송/회수	2,610	2,610
교환	2,121	2,121
반품	14,803	14,803
A/S	123	123
보상	31	31
증빙/거래내역 요청	21	21
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	10	10
합계	30,523	30,523

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2024.01.01 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	[2024년 최신상] AHC 애플인아이크림 코어 리프팅	방송일시	2024.01.01 (20:45~21:45)
PD	신아영	쇼호스트	강연진, 고혜윤
시청자 의견 요약	얼굴 미백, 주름, 탄력에 확실한 효과를 보인다는 것에 호감을 느꼈음. AHC아이크림을 얼굴 육각존에 바르면 된다고 하여 아이크림을 얼굴 전체에 바르는 것이 맞는 것인가하는 의심이 들었음. 이아현 배우는 인지도가 높고 피부가 좋아 소비자들이 제품 효과를 신뢰할 수 있다고 생각함. 그러나, 연예인은 관리를 받기 때문에 아이크림만으로 피부개선이 되지 않을 거라 생각이 들었음. 자막에 가격과 구성을 비교적 알아보기 쉽게 표기하였음. 제품 수량과 시간이 부족하여 쇼호스트가 조급해 보였음. 쇼호스트 서로 분담하여 제품의 설명을 보완하는 것이 좋을 듯함.		
주요 개선사항	아이크림은 눈부위에 한정되기 때문에 제품명을 포괄적으로 개선하여 많은 소비자에게 어필할 수 있었으면 하는 아쉬움이 있음. 쇼호스트 멘트가 겹치지 않도록 하고, 각자의 역할에 따라 내용이 분명하게 전달되면 좋겠음. 판매되는 제품의 구성과 가격의 가시성을 높이고 메인 화면, 왼쪽 자막, 실시간 채팅을 일관적이면서도 편하게 읽히도록 구성하면 좋겠음. 자막이나 실시간 질문 등의 내용을 우측 눈높이에 맞추고, 자막의 글자 색을 눈에 띄게 잘 보이게 하였으면 함.		

2) 접수일자 : 2024.01.06 박**

항목	상품정보 관련		
PGM	[앳센셜X나투어텍스] 최신상 엔익스클루시브 구스	방송일시	2024.01.02 (22:55~23:55)
PD	최현정	쇼호스트	강연희, 이다솔
시청자 의견 요약	무대 셋팅을 구스 커버 색에 어울리도록 제작하여 조화롭고 보기 좋았으며, 쇼호스트 의상도 전체적으로 통일감이 느껴졌음. 각 침대마다 다양한 색상의 연출을 보여줘서 좋았음.		
주요 개선사항	구스 베딩, 엔익스클루시브 등 어려운 표현사용은 자제하고, 한글로 풀어서 설명 해주었으면 좋겠음. 한겨울에만 사용할 수 있는 제품이 아니고 분리해서 사용하면 여러 계절에 사용 할 수 있는 제품이라는 것을 강조하면 좋을 듯 함.		