

2024년 10월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '24.10.01. ~ 10.31. 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	383	383
고객정보 관련	29	29
고객 혜택	210	210
주문	1,452	1,452
주문 변경	937	937
주문 취소	6,190	6,190
결제	1,617	1,617
배송/회수	2,111	2,111
교환	2,211	2,211
반품	18,121	18,121
A/S	97	97
보상	34	34
증빙/거래내역 요청	14	14
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	13	13
합계	33,421	33,421

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2024.09.29 윤**

항목	상품정보 관련		
PGM	USPA 24FW 시그니처 코튼 폴로 니트 3종	방송일시	2024.09.29 12:30~13:40
PD	손화정	쇼호스트	심용수, 김가영
시청자 의견 요약	전반적으로 유쾌한 분위기로 친근감 있게 방송을 볼 수 있어 좋았으며 가을 느낌의 차분한 무대 분위기가 옷과 잘 어울렸음. 또한, 제품의 구성 및 혜택, 소재감, 핏감 등의 설명이 자세해서 좋았음. 자료화면에서 미국매장 사진 등을 잘보여줘서 브랜드 분위기를 느낄수 있었음. 다만, 유쾌한 분위기는 좋으나 브랜드 설명은 진지하지 못했고 자세히 들을 수 없어서 아쉬웠음.		
주요 개선사항	폴로랄프 로렌의 폴로와 판매하고 있는 USPA와의 관계나 브랜드 스토리가 조금 자세하면 좋았을 것 같음. 왜 고급스러운 브랜드인지 기존 흔히 알고 있는 폴로와 다른 USPA의 브랜드 스토리를 모르는 사람들도 이해할 수 있도록 자세히 알려주면 좋을 것 같음.		

2) 접수일자 : 2024.09.06 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	종근당건강 아임비타 멀티비타민 미네랄 올인원	방송일시	2024.09.06 11:35~12:35
PD	김배경	쇼호스트	김시연, 안종수
시청자 의견 요약	기온이 떨어지고 있어 적절한 아이템이라 생각되며 자막이 많지 않고 딱 필요한 내용만 간결하게 정리되어 있어 전달이 잘됨. 또한, 염경환씨의 멘트가 편안하고 공감되는 부분이 많음. 다만, 스튜디오 시연부터 자료화면까지 온통 물이나 음료에 타서 먹는 모습만 반복되다보니 일부 지루하게 느껴짐.		
주요 개선사항	자료화면에 음료 뿐 아니라 다양한 요리나 베이킹에 활용하는 모습을 보여주면 좋을 것 같음. 또한, 자료화면 송출되는 동안 오른쪽에 인서트 되는 쇼호스트 화면은 다소 불편해보임.(멘트만으로도 충분함) 또한, 여자 쇼호스트분은 이쁘게 마시는 것에 너무 신경쓰는 것 같아 불편했고, '막연하게 따뜻해서 좋다'라는 설명 외 구체적인 정보 제공이 필요해보임 .		