

2024년 11월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '24.11.01. ~ 11.30. 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	388	388
고객정보 관련	24	24
고객 혜택	173	173
주문	1,408	1,408
주문 변경	990	990
주문 취소	6,377	6,377
결제	1,596	1,596
배송/회수	1,981	1,981
교환	2,185	2,185
반품	17,843	17,843
A/S	93	93
보상	36	36
증빙/거래내역 요청	13	13
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	33,119	33,119

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2024.11.02 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	[제로어클락] 24년 최신상 프리미엄 구스다운 베딩 풀패키지	방송일시	2024.11.02 14:50~15:50
PD	홍숙영	쇼호스트	김선희, 고주연
시청자 의견 요약	구스다운 이불 세트를 합리적인 좋은 가격에 구매할 수 있어서 굉장히 좋았음. 사은품도 제공해주는데 사은품이 굉장히 꼭 필요한 것이고 또 질이 좋아 보여서 호감이 생겨 구매하고 싶었음. 또한, 쇼호스트의 옷과 분위기가 침구를 판매하기에 편안하고 차분했고 매장 방문한 영상에서도 편안함을 주어 침구에 대한 정보를 많이 조사한 느낌이 들었음. 다만, 소품을 조금 더 고급스러운걸 선택했으면(침대 옆 장식품들) 좋았을 걸 하는 느낌을 받았음. 의외로 아주 작은 소품들에서 고급스러움과 저렴함이 느껴지기도 함.		
주요 개선사항	침구류 판매할 때, 가끔 쇼호스트들이 본인 집에 직접 갈아서 사용하는 모습을 보여주면 뭔가 더 친근하고 신뢰감이 생길 것 같음. 또한, '백화점에 입점했다.', '조리원에 입점했다.' 등의 내용보다 제품에 대한 전문적인 설명을 더 자세하게 해줬으면 좋겠음.		

2) 접수일자 : 2024.11.19 이**

항목	상품정보 관련		
PGM	에디바우어 24FW 오리털 패딩 방한화	방송일시	2024.11.19 06:00~07:15
PD	신아영	쇼호스트	변진, 이나래
시청자 의견 요약	갑자기 떨어진 기온에 맞게 시기적으로 적절한 아이템이라는 생각이 들었음. 오리털이 들어있어 따듯하다는 점을 신발의 단면을 통해 보여주고 여러 시연을 통해 제품의 특징을 보여주려는 점은 좋아보였음. 다만, 제품을 설명하는 왼쪽 자막이 체인지 되는 속도가 너무 빨라 다 읽기도 전에 넘어가는 점이 불편했음.		
주요 개선사항	제품 확보 스타일의 자료화면 외에도 실생활에서 다양하게 착용한 자료화면이 있으면 도움이 되지 않을까 하는 생각이 들었음. 또한, 중량을 설명할 때 비슷한 다른 물건과의 비교를 통해 보여주면 더 쉽게 와닿을 것 같음.		