

2024년 12월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '24.12.01. ~ 12.31. 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	449	449
고객정보 관련	24	24
고객 혜택	161	161
주문	1,622	1,622
주문 변경	924	924
주문 취소	6,116	6,116
결제	1,572	1,572
배송/회수	1,989	1,989
교환	2,013	2,013
반품	16,855	16,855
A/S	113	113
보상	33	33
증빙/거래내역 요청	17	17
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	13	13
합계	31,902	31,902

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2024.12.06 grac****

항목	상품정보 관련		
PGM	Id 압박석고팩	방송일시	2024.12.06 10:25~11:35
PD	최운임	쇼호스트	김시연, 오희도
시청자 의견 요약	크리스마스 트리 장식과 배경 장식 색감이 화려하면서 차분한 느낌을 주었고, 쇼호스트들의 메이크업과 의상이 밝아서 상품과 잘 어울렸음. 또한, 석고마스크의 장점을 잘 설명하고 부각시켰으며 시연을 통해 방송 상품의 장점을 각인 시켜준 점이 인상 깊었음. 다만, 조명 때문에 피부가 좋아보이는 것은 아닌지 의심이 들었음.		
주요 개선사항	쇼호스트가 설명할 때 조금만 천천히하고 차분하게 하면 집중이 더 잘될 것 같음. 여성 쇼호스트의 높은 텐션과 빠른 말은 피곤함을 주었음. 또한, 방송 중 효과음이 갑자기 튀어나와서 깜짝 놀라고 불안한 경우가 있었음. 시청자 입장을 고려하여 성분에 대한 구체적인 설명과 안전하다는 자료를 천천히 보여주면 좋을 것 같음.		

2) 접수일자 : 2024.12.16 rjy12*****

항목	상품정보 관련		
PGM	갱년기유산균 YT1 메노락토 프리미엄 징코	방송일시	2024.12.16 01:00~02:00
PD	현은경	쇼호스트	모희현, 안종수
시청자 의견 요약	쇼호스트분의 목소리톤이 듣기가 편하고 좋은 톤이었음. 말이 빠르지 않고 천천히 얘기해줘서 이해하기 쉬웠음. 또한, 제품케이스의 색상인 자줏빛 색상을 쇼호스트분이 같은 색상 옷을 입으셔서 확실히 각인이 잘 되었음. 다만, 건강식품의 경우 알약이 커서 거부감이 드는 경우가 많아 몇cm인지 어느 정도 크기인지 카메라 줌으로 보여주었으면 좋았을 것 같음.		
주요 개선사항	새벽방송은 다들 자고 있을 때 혼자 보는 경우가 많아 배경 음악소리를 좀 더 작게 해줬으면 좋겠음. 또한, 장이 예민하신 분들은 섭취 후 설사를 할 수 있다거나, 조금이라도 가능성이 있는 부작용은 반드시 설명을 해줬으면 좋겠음.		