

2024년 2월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '24.02.01. ~ 02.29. 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	363	363
고객정보 관련	25	25
고객 혜택	267	267
주문	1,067	1,067
주문 변경	739	739
주문 취소	5,347	5,347
결제	1,342	1,342
배송/회수	1,911	1,911
교환	1,677	1,677
반품	12,974	12,974
A/S	101	101
보상	24	24
증빙/거래내역 요청	14	14
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	10	10
합계	25,862	25,862

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2024.02.15 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	게스 24SS 글로벌 직수입정품 카메라백, 숄더백, 더블백	방송일시	2024.02.15 08:30~09:20
PD	김영지	쇼호스트	이솔지, 이승훈, 이하영
시청자 의견 요약	다양한 가방 상품을 모델별로 활용법이나 특징을 잘 설명해주어 선택에 도움이 되었고 시청중 구매 의향이 높아졌음. 쇼호스트 세 분의 오디오가 한꺼번에 맞물리는 지점에서 다소 정신없이 느껴지기도 했지만 활기차고 유쾌한 느낌이라 크게 불편하지는 않았음. 이솔지 쇼호스트는 덕선이 너무 좋으셔서 말씀하시는 내용이 귀에 쏙쏙 들어옴. 적당한 하이톤에 강약조절 타이밍이 좋아 판매 제품과 상관없이 채널을 멈추고 보게 됨. 가격, 혜택, 색상 등 판매정보를 확인하기에 무리없이 내용이 전달되었음.		
주요 개선사항	일반인 착용 스타일을 보여주면 디자인이나 착용감이 좀 더 현실적으로 와 닿을 것 같음. 다양한 연령대가 사용할 수 있는 제품인만큼 주니어부터 시니어까지 연령대별 착용 사례를 소개해주면 구매폭이 더 넓어질 듯함. 전체적으로 스타일이 비슷한 느낌을 받는데, 방송마다 변화를 준다면 좀 더 시청자들에게 높은 관심을 받을 수 있을 것 같음.		

2) 접수일자 : 2024.02.25 박**

항목	상품정보 관련		
PGM	NEW 헤르젠 AI 쌀냉장고	방송일시	2024.02.23 (13:35~14:35)
PD	박상미	쇼호스트	최은정
시청자 의견 요약	습기, 곰팡이에 약한 쌀보관의 어려움을 해결해 줄 수 있는 상품임. AS나 소비전력 정보에 대한 쇼호스트 언급이 없었음. 복장이 깔끔하고 주방과 어울리는 코디를 잘하였고, 과한 농담이나 사적인 멘트 없이 정보전달에 중점을 둔 멘트와 진행이 좋았음.		
주요 개선사항	전자제품이므로 소비전력이나 AS에 대한 설명은 서두에 알려주면 구매할 때 도 도움이 될 것 같음. 쌀 보관의 어려움을 겪는 주부들에게 좋은 방송이었던 것 같음. 하지만 너무 빠른 트로트 배경음악과 쇼호스트의 멘트가 겹쳐 전체적으로 산만했고 자막과 판넬 정보가 많아서 습득하기에 벅찬 느낌이 있었음. 지저분한 냉장고와 관리되지 않은 쌀이 오히려 시청자들에게 반감을 느끼게 할 수 있음.		