

2024년 3월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '24.03.01. ~ 03.31. 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	426	426
고객정보 관련	32	32
고객 혜택	323	323
주문	1,209	1,209
주문 변경	903	903
주문 취소	6,587	6,587
결제	1,575	1,575
배송/회수	2,246	2,246
교환	2,135	2,135
반품	17,723	17,723
A/S	111	111
보상	29	29
증빙/거래내역 요청	17	17
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	9	9
합계	33,327	33,327

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2024.03.28 권**

항목	상품정보 관련		
PGM	히밥's 제주통등심돈까스	방송일시	2024.03.26 22:55~23:55
PD	조세은, 신호정	쇼호스트	심용수, 오희도
시청자 의견 요약	제품 및 가격 구성이 좋고, 먹방 유튜버 중 인지도 있는 히밥과 콜라보레이션하여 제품을 더 매력적으로 느끼게 함. 심야시간에 잘 먹는 모습을 보니 구매하고 싶은 생각을 들도록 함. 특히나 바삭함을 표현하기 위한 ASMR 표현은 더욱 구매 욕구를 자극함.		
주요 개선사항	식품방송이라 시식을 잘 하는 것도 중요하나, 좀 더 예쁘고 먹음직스럽게 먹는 모습을 보여주면 좋을 듯함. 특히 줌인 되는 부분에서 깔끔하게 먹었으면 좋겠음. 먹방 유튜버가 같이 시식하는 부분에서 다른 제품과 어떤 부분이 차별화가 되는 이유를 자세히 표현해주면 좀 더 신뢰감을 줄 수 있다고 생각됨. 홈쇼핑 돈까스 브랜드는 주로 구성이 치즈+등심구성이 대부분인데 추가로 치즈+등심+새우, 생선+돈까스+카레 등의 새로운 조합의 제품 기획을 하면 히밥's 돈까스 브랜드에 대하여 지속적으로 구매할 생각이 들 것이라고 생각함.		

2) 접수일자 : 2024.03.29 서**

항목	상품정보 관련		
PGM	스튜디오 B	방송일시	2024.03.29 18:30~21:45
PD	홍성천, 김영란, 김지언	쇼호스트	김봉희, 장민철, 이다은
시청자 의견 요약	원피스 레이어드, 베스트 착용, 반바지, 스커트 코디 등 짧은 시간 안에 다양한 코디법을 보여줘서 좋았고, 무대를 봄 느낌으로 화사하게 보여주니 봄 옷에 대한 구매 욕구가 생겼음. 다만, 쇼호스트가 3명이나 출연하여 멘트가 전체적으로 겹치게 들렸고, 스튜디오가 복잡하게 느껴졌음. 또한, 많은 상품을 판매하다 보니 시간이 촉박한 느낌이 들고 총 길이, 사이즈 설명, 목 늘어짐 등 제품에 대한 설명이 미흡했음.		
주요 개선사항	모델과 쇼호스트가 같은 색상의 착장보다는 다른 컬러로 코디하여 다양한 착장을 보여주면 좋겠음. 또한 상품의 재질, 색상을 좀 더 클로즈업하여 티셔츠 레터링, 프린트 부분, 자켓 스티치와 단추부분 등 상품을 자세히 보여주면 시청자가 좀 더 정확히 인지할 수 있을 듯함.		