

2024년 4월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '24.04.01. ~ 04.30. 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	408	408
고객정보 관련	31	31
고객 혜택	321	321
주문	1,325	1,325
주문 변경	941	941
주문 취소	5,946	5,946
결제	1,617	1,617
배송/회수	2,312	2,312
교환	2,338	2,338
반품	19,990	19,990
A/S	105	105
보상	38	38
증빙/거래내역 요청	19	19
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	9	9
합계	35,404	35,404

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2024.04.02 강**

항목	상품정보 관련		
PGM	달바 최신상 로얄 화이트트러플 세럼	방송일시	2024.04.01 20:45~21:45
PD	서은혜	쇼호스트	심스라, 이원교
시청자 의견 요약	남, 여 쇼호스트 두 분과 변정수님의 조화가 예능을 보는 것 같이 합이 잘 맞아 보였고, 유쾌한 분위기가 좋았음. 특히, 세련된 세트와 고급스러운 의상 덕분에 달바 제품과 미스트 시연이 고급스럽게 돋보였음. 그러나, 방송초반 남성 쇼호스트가 구성을 소개할 때 바로 옆에서 변정수님이 멘트하는 남성분 얼굴에 세럼을 분사하시는 모습이 보기 불편했음.		
주요 개선사항	중간중간 제품의 성분이나 기능 향기 등의 자료가 메인 화면에 소개되고 오른쪽 작은 화면에 변정수님 얼굴만 잡히며 말씀하실 때, 메인 화면과 관련이 없는 멘트만 나와서 조금 아쉬웠음. 메인 화면 내용과 조금 관련 있는 멘트가 나오면 소비자 입장에서 제품에 대한 이해도가 높아져 구매욕구가 상승할 것 같음.		

2) 접수일자 : 2024.04.25 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	LG 통돌이 AI DD 세탁기	방송일시	2024.04.24 01:00~02:00
PD	한재성	쇼호스트	안종수
시청자 의견 요약	무대에 별다른 장식 없이 깔끔한 벽만 배치한 것이 상품에 대한 신뢰를 높여주고 보기에 눈이 편안했음. 세탁기 사용시 신경 쓰이는 부분(용량에 따른 가전 크기나 진동 문제 등)을 정확히 짚어주어 구매에 도움이 될 것 같음. 불편했던 부분은 딱히 없었으나, 오프라인 및 온라인 타 매장에서 구입하는 경우에 비해 특별히 좋은 점을 찾기 어려웠음.		
주요 개선사항	가전은 판매처나 모델, 시기에 따라 가격이 천차만별로 달라지는 만큼 이 방송에서만 줄 수 있는(오프라인 매장이거나 인터넷 몰과 비교했을 때) 혜택이나 할인 등을 크게 강조했으면 좋겠음. 통돌이 세탁기가 드럼 세탁기와 비교했을 때 갖는 가장 큰 장점이 세척력인데, 그것을 비교해볼 수 있는 자료 등이 제시되면 좋을 것 같음. 방송에서만 주어지는 혜택에 대해 좀 더 상세한 설명이 필요할 것 같음.		