

2024년 5월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '24.05.01. ~ 05.31. 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	425	425
고객정보 관련	29	29
고객 혜택	328	328
주문	1,271	1,271
주문 변경	904	904
주문 취소	6,510	6,510
결제	1,601	1,601
배송/회수	2,302	2,302
교환	2,005	2,005
반품	17,531	17,531
A/S	115	115
보상	48	48
증빙/거래내역 요청	12	12
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	9	9
합계	33,092	33,092

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2024.05.01 강**

항목	상품정보 관련		
PGM	까사렐, 셀렘샵 에디션, M12, 럭키브랜드 24SS	방송일시	2024.05.01 14:35~16:30
PD	김영지	쇼호스트	지수진, 변진, 이하영, 김민지
시청자 의견 요약	여러 브랜드의 S/S제품을 두 시간 동안 동시에 방송하여 자칫 정신 없을 수도 있었지만, '봄 여름 데일리로 편하게 입을 수 있는 심플한 아이템'이라는 공통의 큰 맥락으로 연결되어 있어서 큰 이질감 없이 편안했음. 계절에 꼭 필요한 옷들을 소개하면서도 유독 좋은 소재를 사용한 가성비 좋은 제품을 준비했다는 점에서 좋았음. 하트 단추, 시스루 가디건이지만 위아래의 살짝 다른 짜임, 조거 팬츠 밑단의 뒤쪽 밴딩 등 제품의 디테일들이 있으면서도 전반적으로 모던한 느낌이 좋았음.		
주요 개선사항	남녀 제품을 좀 더 균형이 맞도록 무대에 배치했으면 좋겠음. 남녀 제품을 동시에 판매할 때는 발언 기회도 적절하게 시간을 나누면 판매에 도움이 될 것 같음.		

2) 접수일자 : 2024.05.24 권**

항목	상품정보 관련		
PGM	신영와코루 슬림업	방송일시	2024.05.21 21:45~22:55
PD	김영지	쇼호스트	김연진, 이하영
시청자 의견 요약	본격적으로 더워지기 전에 라이크라 & 인견으로 생산된 여름용 신상을 방송하여 여름용 제품을 기대하고 있는 소비자들의 관심을 끌 수 있어 좋았음. 이번 상품은 온수레이스를 사용한 제품으로써 여성성을 강조한 상품인 것이 SELLING POINT라는 것은 분명하나, 얇은 여름옷을 입었을 경우 레이스가 비치는 것에 대한 자세한 설명이 없어 아쉬웠다고 생각됨. 여름 속옷 중에서도 제일 중요한 것이 밝은 컬러의 TEE나 KNIT를 입었을 때 SKIN톤이 비치지 않는 것이 중요한데 전체적으로 기본 SKIN COLOR에 대한 설명이 자세하지 않았음.		
주요 개선사항	온수레이스를 사용하여 좋다는 것만 반복적으로 설명하는데 온수레이스가 어떤 면에서 어떻게 좋은 것인지 자세한 설명이 없어서 다소 아쉬움이 있었음. 55 SIZE의 일반 모델이 아닌 아줌마 체형의 모델이 제품을 착용하고 쇼호스트의 설명처럼 필라테스나 골프를 하는 등 활동적인 영상 자료를 만들어서 방송 중간에 보여주면 좋을 듯함.		