

2024년 6월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '24.06.01. ~ 06.30. 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	431	431
고객정보 관련	42	42
고객 혜택	446	446
주문	1,259	1,259
주문 변경	791	791
주문 취소	5,569	5,569
결제	1,453	1,453
배송/회수	2,272	2,272
교환	1,804	1,804
반품	14,906	14,906
A/S	104	104
보상	34	34
증빙/거래내역 요청	16	16
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	29,141	29,141

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2024.06.13 권**

항목	상품정보 관련		
PGM	쿠첸121+울스텐IH 전기압력밥솥	방송일시	2024.06.10 18:30~19:35
PD	전상환	쇼호스트	모희현, 장민철
시청자 의견 요약	요즘 인기있는 두유제조기를 울스텐 전기압력밥솥과 함께 경쟁력이 있는 가격으로 판매하여 구매력이 상승됨. ALL 스테인리스 제품은 사용 전 연마제를 사용해야하는데 이에 대한 구체적인 설명이 없어 구매자가 별도로 확인해야 하는 번거로움이 있음. 동일 사양 대비 쿠첸의 제품이 타 브랜드의 제품보다 가격적인 메리트가 있다는 것을 은유적으로 설명하면 좋을 듯함. 콩밥, 잡곡밥을 시연할 때 콩을 불려서 부드러워진다는 것인지 아니면 자체에 불림기능을 써서 번거롭지 않게 요리를 하는 것인지에 대한 비교 설명이 없어서 아쉬웠음.		
주요 개선사항	스텐304를 사용한 스테인리스 제품인데 어떤 그레이드, 어떤 부분에서 더 좋은 것인지 설명이 필요함. 스테인리스 사양과 코팅 사양의 어떤 차이가 있는지 잘 모르는 소비자 입장에서 보면 왜 스테인리스가 코팅보다 비싼지에 대해 의문을 가질 수 있으니 자세한 설명이 필요함. 소비자 구매 포인트가 브랜드, 가격, 사양 구성 등의 여러가지 부분이 있는데 동일 아이템 유사 사양에 대해 가격차이가 나는 것에 대해 설명을 충분히 해주는 것이 소비자에게 혼선을 덜 줄 수 있고, 좀 더 상위가격을 주고 구매해야 하는 당위성에 대해 설명하면 좋을 듯함.		

2) 접수일자 : 2024.06.11 하**

항목	상품정보 관련		
PGM	데비마이어 그린박스 21종+대 용량 빅4 구성	방송일시	2024.06.11 14:35~15:30
PD	손화정	쇼호스트	김가영
시청자 의견 요약	25주년 특별구성, 대용량 박스 무료체험 10일, 스티머 가능 박스 추가, 식기세척기 및 전자레인지 가능, 미국 직수입 정품을 강조하며, 쇼호스트가 안정적인 톤으로 차분히 설명하여 좋았음. 빅박스, 패밀리 박스 등에 관한 구체적 설명이 부족하여 상품 구성에 관한 자세한 설명은 필요할 듯함. 또한 과일, 채소 및 반찬 등 상품이 너무 많아 다소 혼잡해 보여 음식 재료와 반찬, 김치 등을 구분하여 배치하면 효과적일 듯함.		
주요 개선사항	스티머 기능에 관해 방송 중반에 설명하였으나, 방송 초반에도 설명하여 소비자에게 각인시켜 주는 것이 필요함. 박스의 장점 및 원리에 관한 설명에 너무 집중되어 있어, 선택1 박스 구성에 관한 정확한 세부설명이 필요함. 방송인보다 쇼호스트 역할이 비교적 적어, 적절한 방송 배분이 필요하다고 생각함. 상품구성에 관한 자세한 설명이 방송 후반에 나와 방송 초반 및 중반에도 정확한 비교 설명이 필요함.		