

2024년 7월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '24.07.01. ~ 07.31. 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	476	476
고객정보 관련	34	34
고객 혜택	447	447
주문	1,354	1,354
주문 변경	582	582
주문 취소	4,766	4,766
결제	1,354	1,354
배송/회수	2,311	2,311
교환	1,436	1,436
반품	11,240	11,240
A/S	119	119
보상	26	26
증빙/거래내역 요청	19	19
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	24,176	24,176

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2024.07.14 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	2024 NEW 삼성 BESPOKE AI콤보	방송일시	2024.07.14 23:45~00:35
PD	전상환	쇼호스트	심용수
시청자 의견 요약	TV CF에서 광고 중이고 백화점에서 판매하는 가장 최신형 제품이라는 점에서 호감을 느꼈음. 세탁부터 건조까지 한 번에 가능한 제품이라는 점도 매력적이었음. 최신 모델을 초특가의 좋은 혜택으로 방송 중에만 구매 가능하다는 점도 좋았음. 또한, 남자 쇼호스트가 전체적인 방송 내용을 제품의 장점과 효율적인 측면을 거부감 없이 설득력 있게 잘 이끌어 간다고 느꼈음. 최신형 AI기술이 적용되어 제품 자체 스크린을 통해 다양한 프로그램을 볼 수 있었는데 제품을 정상적으로 활용하려면 와이파이를 연결할 수 있는 환경에서 사용 가능해 보였으나, 이런 부분에 대한 설명은 없고 너무 최신 기술만 강조하는 것이 불편하게 느껴 지기도 했음.		
주요 개선사항	세탁기와 건조기를 고민하고 있는 소비자 입장에서 최신형 제품을 특가로 구매할 수 있는 것은 매력적이지만, 최신형 기술이 적용된 제품인 만큼 제품에 관한 설명이나 가격적인 부분 외에 제품을 사용할 수 있는 환경에 대한 설명도 있어야 고객들이 불편을 겪지 않고 구매할 수 있을 것 같음.		

2) 접수일자 : 2024.07.17 서**

항목	상품정보 관련		
PGM	넷세린 시카밤 선스틱	방송일시	2024.07.17 17:30~18:30
PD	권인란	쇼호스트	김선희, 이원교, 김윤희
시청자 의견 요약	Live 실시간 자외선 테스트(하트패치)로 얼마나 자외선 차단이 되는지 바로 확인이 되어 신뢰가 갔음. 시카밤을 작은 사이즈로 비교하여 보여주어 좋았음. "차 안에서 쓱쓱, 손대지 않고 쓱쓱" 등의 쇼호스트 멘트로 간편하게 자주 사용할 수 있을 것 같은 기대감이 들었음. 그러나, 구성에 포함되어 있던 시카밤 용도에 대한 설명이 부족했고 시카패드 어떻게 생겼는지 보여주지 않아 아쉬웠음.		
주요 개선사항	구성에 포함된 다른 상품(시카밤, 시카패드)에 대한 설명도 있으면 좋겠음. 대왕패드라고 했는데 크기는 얼마나 되는지, 효능은 어떻게 되는지 설명이 있었으면 좋겠고, 시카밤 제형도 보여주면 좋겠음. 얼굴뿐만 아니라 팔이나 손등에도 바르는 모습을 보여주면 제형이나 발림성을 파악하는데 용이할 것 같음.		