

2024년 8월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '24.08.01. ~ 08.31. 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	433	433
고객정보 관련	25	25
고객 혜택	319	319
주문	1,323	1,323
주문 변경	530	530
주문 취소	4,494	4,494
결제	1,251	1,251
배송/회수	2,093	2,093
교환	1,203	1,203
반품	10,319	10,319
A/S	133	133
보상	25	25
증빙/거래내역 요청	17	17
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	22,179	22,179

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2024.08.08 박**

항목	상품정보 관련		
PGM	KoY 코이 단백질화이트애플	방송일시	2024.08.07 14:35~15:30
PD	권인란	쇼호스트	심스라, 박혜연
시청자 의견 요약	피부 재생이 더딘 높은 연령대의 제품 사용 4주 후의 변화 모습이 신뢰와 호감을 주었음. 쇼호스트가 이해하기 쉽게 단백질의 중요성에 대해 설명한다는 점이 좋았음. 또한, 구성품을 실물 사이즈로 보여주어 실제 용량을 이해할 수 있었음. 쇼호스트의 표정이 중간중간 어색해 보이고 눈을 감고 멘트를 하는 모습이 어색하고 불편해 보였음. “~처럼, ~하게 늙고 싶어요.” 라는 멘트는 부정적 느낌이라 적절하지 않아 보였음. 오프닝이 길고 불필요한 멘트가 지루하게 느껴졌고, 제품을 용기채로 부어 사용하는 모습이 불안하고 불편했음.		
주요 개선사항	오프닝은 간결하지만 흡입력 있도록 불필요한 사담은 제외했으면 좋겠음. 제품 사용시 용기 채로 흘러내리게 사용하지 않고 스페출라를 사용하여 위생적으로 보이도록 하였으면 좋겠음.		

2) 접수일자 : 2024.08.09 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	[이태리 공식수입 정품] ADD® 24SP 샤퐀 라인트 다 운 9AW33	방송일시	2024.08.09 19:35~21:45
PD	홍성천, 김지연, 홍숙영	쇼호스트	김봉희, 장민철, 이다은
시청자 의견 요약	역시든 상품이지만 제품 디자인과 컬러에서 호감을 느꼈고 처음 접하는 브랜드이지만 이태리 브랜드라는 점에서도 궁금함이 생겼음. 초경량, 이태리제품, 디자인, 컬러 4가지 면에서 호감을 가지고 시청하였음. 방송 내용에서 특별하게 불편을 느낀 점은 없었으나 해당 상품이 편성표에 눈에 띄게 기재되어 있지 않았기 해당 상품이 방송을 하는지 알 수 없었음. 모니터링 보고서 작성을 위해 방송을 보다 보니 해당 제품 방송을 접할 수 있었고 나중에 CJ온스타일 App에서 확인해보니 해당 시간 편성표의 다른 제품 펼침 버튼을 클릭해야 확인할 수 있었다는 점에서 불편했음.		
주요 개선사항	방송을 시청하니 가격이 있음에도 제품이 충분히 매력적이고 구매하고 싶은 욕구가 생기는 제품이라는 생각이 들었음. 가능하다면 다른 제품과 같이 편성하기 보다 별도로 단독 편성을 해서 이태리 아우터 기획전처럼 구성해도 괜찮을 듯함.		