

2024년 9월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '24.09.01. ~ 09.30. 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	263	263
고객정보 관련	19	19
고객 혜택	131	131
주문	887	887
주문 변경	491	491
주문 취소	3,927	3,927
결제	1,005	1,005
배송/회수	1,362	1,362
교환	1,024	1,024
반품	9,803	9,803
A/S	70	70
보상	26	26
증빙/거래내역 요청	9	9
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	9	9
합계	19,028	19,028

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2024.09.03 권**

항목	상품정보 관련		
PGM	더엿지 24FW	방송일시	2024.09.03 07:15~09:20
PD	이유진	쇼호스트	이슬지, 이하영
시청자 의견 요약	가을을 맞이하는 시점에 역시즌 특가 아이템부터 본격적인 간절기 패션 아이템까지 준비할 수 있는 특집전으로 여심의 쇼핑 마인드를 자극할 수 있는 제품 기획을 선보였다고 생각함. 또한, 새벽 아침방송에 어울리는 차분하면서도 경쾌한 설명이 소비 욕구를 자극하였음. 실시간 Live Talk을 읽어주고 그에 대한 적절한 답변을 해주어, 소비자들의 궁금한 점을 즉시 알 수 있어 좋았음.		
주요 개선사항	결제와 관련하여 방송에서 '즉시 할인'이 매 1회 제공되는 '쇼핑 플러스 쿠폰'과 동일하다는 설명이 없어 오해할 수 있는 부분이 생김. 이러한 설명을 자세히 고지하거나 '즉시 할인' 쿠폰명을 '쇼핑 플러스 쿠폰'으로 통일하는 것이 월 1회 이상 구매하는 고객들에게 혼선을 주지 않을 수 있음. 고객들에게 쿠폰에 대한 정확한 구매 가이드가 필요함. 또한, 홈쇼핑에서 구매하는 소비자 입장 기준으로 이쁘고 멋지게 보이는 쇼호스트나 게스트가 나오는 것은 기본 사항이라고 생각하지만, 출연할 때마다 너무 드러나게 고가의 명품 위주의 액세서리를 하고 나오는 경우가 불편하게 느껴졌음.		

2) 접수일자 : 2024.09.06 김**

항목	상품정보 관련		
PGM	종근당건강 아임비타 멀티비타민 미네랄 올인원	방송일시	2024.09.06 11:35~12:35
PD	김배경	쇼호스트	김시연, 안중수
시청자 의견 요약	제품력이 좋은 신상 브랜드의 비타민 제품구성을 50% 반값에 세일한다는 점이 가장 호감이었음. 특히, 명절을 앞두고 좋은 가격으로 넉넉하게 구입 가능하고, 쇼핑백도 함께 구성에 포함되어 있어 주변에 선물하기 용이 할 것 같음. 쇼호스트 두 분의 진행이 비타민처럼 생기 있고 발랄한 분위기여서 제품과 함께 보는 재미가 있었음. 표현도 적절하고 크게 흥분하지 않고 말하는 속도도 적당했다고 생각함. 넉넉한 구성과 50%세일의 장점 등을 시청자에게 적당한 표현으로 잘 전달했다고 생각함.		
주요 개선사항	명절을 앞두고 선물도 할 수 있고 직접 섭취도 할 수 있는 좋은 제품을 판매한다는 점에서 좋았음. 앞으로도 건강기능식품 구성에서 비슷한 제품 방송을 이벤트성으로 자주 편성하면 좋을 것 같음.		