

2025년 1월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '25.01.01. ~ 01.31. 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	428	428
고객정보 관련	26	26
고객 혜택	235	235
주문	1,562	1,562
주문 변경	686	686
주문 취소	5,832	5,832
결제	1,440	1,440
배송/회수	2,062	2,062
교환	1,448	1,448
반품	12,135	12,135
A/S	99	99
보상	35	35
증빙/거래내역 요청	18	18
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	15	15
합계	26,024	26,024

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2025.01.11 hh****

항목	상품정보 관련		
PGM	셀럽샵에디션 24FW	방송일시	2025.01.11 10:20~12:40
PD	노진리, 전유민, 김영지	쇼호스트	동지현
시청자 의견 요약	무대 배경 색상이 다운된 핑크 색상이라서 니트코트 색상과 잘 어울렸음. 또한, 니트코트 색상 종류와 엠티페이크 퍼 베스트 색상 종류의 가격을 자주 보여줘서 좋았음. 다만, 진한 그레이 니트코트 색상이 이뻐는데 화면을 조금 더 오래 보여줬으면 좋았을 것 같음.		
주요 개선사항	리뷰 쓰면 주는 머플러를 니트코트 색상과 어울리는 색상으로 주면 좋을 것 같음. 목캔디 방송 때 테이블이 너무 단조로웠고 1봉지에 몇 개가 들었는 지 등 상세히 설명해주었으면 좋았을 것 같음.		

2) 접수일자 : 2025.01.12 smile***

항목	상품정보 관련		
PGM	AGE20'S 에이지투웨니스 커버쿠션+메이크업박스	방송일시	2025.01.12 21:35~22:40
PD	최윤임	쇼호스트	최은미, 김민성
시청자 의견 요약	미자 배우가 게스트로 함께 나와서 시연도 하고 밝게 진행하는 모습이 보기 좋았고 최은미 쇼호스트가 감기로 목소리가 잘 안나옴에도 프로답게 진행하는 모습이 보기 좋았음. 다만, 최은미 쇼호스트의 목소리가 쉬어서 듣기에 조금 안스러웠고 케이스와 메이크업 박스를 너무 지나치게 강조하는 느낌이 들었음.		
주요 개선사항	팩트와 커버쿠션의 장단점을 비교해줬으면 어땠을까 아쉬웠음. 개인적으로 팩트를 선호하는 편인데 커버쿠션과의 다른점, 장점을 설명해줬으면 구매욕구가 상승했을 것 같음. 추가로, 케이스나 사은품보다 본품에 더 집중했으면 좋겠음.		