

2025년 10월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '25.10.01. ~ 10.31. 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	407	407
고객정보 관련	22	22
고객 혜택	210	210
주문	1,084	1,084
주문 변경	808	808
주문 취소	5,972	5,972
결제	1,541	1,541
배송/회수	2,078	2,078
교환	1,750	1,750
반품	14,582	14,582
A/S	80	80
보상	28	28
증빙/거래내역 요청	15	15
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	6	6
합계	28,585	28,585

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2025.10.13 bbibb*****

항목	상품정보 관련		
PGM	스튜디오B(유에스피에이, 아쿠아스큐텀, 빈트릴, 까사렐)	방송일시	2025.10.13 09:20~11:35
PD	허정현	쇼호스트	김봉희, 장민철, 노수진
시청자 의견 요약	상품에 대한 다양한 활용법을 보여주기 위해 시청자들이 많이 갖고 있을법한 의상 및 소품(가방, 벨트, 스카프 등)들을 미리 세팅해두고, 직접 시착해주며 설명을 덧붙여줘서 많은 코디팁을 얻을 수 있었음. 또한, 라이브톡을 통해 시청자의 질문을 PD가 매우 빠르게 즉각적으로 반응해줘서 소통이 잘된다는 느낌이 들었음.		
주요 개선사항	스튜디오B 방송에서만 4개 브랜드의 상품을 소개하고, 각 브랜드도 빈트릴을 제외하고는 여러가지 상품을 함께 방송해 정신이 없었음. 보여주고 싶은 라인업은 많겠지만 시청자가 상품에 대한 정보를 좀 더 편안하게 파악하고 여유롭게 시청하기 위해서는 브랜드 개수도 줄이고, 한 브랜드 당 소개하는 상품 구성도 최대 3개 이내로 줄이는 것이 좋을 것 같음.		

2) 접수일자 : 2025.10.19 vivid****

항목	상품정보 관련		
PGM	LG 오브제 워시콤보	방송일시	2025.10.14 14:35~15:30
PD	전상환	쇼호스트	김익근
시청자 의견 요약	다음 주 예정인 동일 제품 방송에선 같은 할인을 적용 받을 수 없다는 점을 솔직하게 언급하고 결제 후 구매확정 전까지 취소 가능하다는 점을 강조해서 고가의 제품 구매에도 부담을 덜어줌. 다만, 가격과 혜택에만 내용이 집중되어 신상품이고 업그레이드 된 기능이 있는데 제품력을 강조하는 내용이 부족했음.		
주요 개선사항	고가의 가전제품인만큼 가격 강조도 좋지만 제품 자체 기능에 대한 설명도 자세히 곁들여주면 좋을 것 같음. 또한, 자료화면을 계속 재생하기보다는 스튜디오와 스튜디오에 설치된 제품을 적극 활용했으면 좋겠음.		