

2025년 11월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '25.11.01. ~ 11.30. 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	409	409
고객정보 관련	19	19
고객 혜택	190	190
주문	1,039	1,039
주문 변경	808	808
주문 취소	5,838	5,838
결제	1,473	1,473
배송/회수	1,928	1,928
교환	1,744	1,744
반품	15,118	15,118
A/S	75	75
보상	36	36
증빙/거래내역 요청	19	19
서비스	1	1
CJ ONE 관련 문의	7	7
합계	28,704	28,704

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2025.11.01 suju*****

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 4부 (프리파라 트라이탄 밀폐용기)	방송일시	2025.11.01 16:40~17:40
PD	최현정	쇼호스트	최은경
시청자 의견 요약	제품에 음식을 보관한 모습을 보여주니 저렇게 활용하면 되겠구나 이해가 되면서 구매 욕구가 생겼고 자료화면으로 열탕 소독하는 장면 등을 보여주니 제품의 장점을 확실하게 알 수 있었음. 다만, 상품 구성이 궁금한데 구성에 대한 설명이 자막으로 짧게 나와서 불편했음.		
주요 개선사항	용기에 신선하게 보관할 수 있다는걸 보여줄 때 같은 기간동안 다른 통에 보관한 상태와 비교해주거나 몇일 보관했는데도 이렇게 신선한 상태라는 내용을 보여주면 좋을 것 같음. 또한, 가격, 구성에 대한 부분은 더 자주 노출되면 좋을 것 같음.		

2) 접수일자 : 2025.11.07 multi*****

항목	상품정보 관련		
PGM	패션잡화 (바니스뉴욕 25 FW 아이웨어)	방송일시	2025.11.07 09:20~10:25
PD	전유민	쇼호스트	임세영, 이나래
시청자 의견 요약	가을과 겨울에 어울리는 안경의 컬러와 쇼호스트의 코디가 잘 어울려서 옷과 컬러 매칭 코디가 쉬워 보였고, 컬러별로 고르게 착용해 준 시연이 좋았음. 또한, 쇼호스트의 말의 강약 조절과 발음이 정확하고 색상의 특징점과 코디 활용법을 쉽게 설명해줘서 좋았음.		
주요 개선사항	한국인의 얼굴에 어떻게 적용되는지 동양인 착용 영상도 같이 보여주면 좋을 것 같고, 변색렌지 블루라이트와 자외선 차단 문구가 빨리 지나가지 않도록 방송 화면에 배너 등의 자료도 추가 되었으면 함. 추가로, 쇼호스트 2명의 분량이 확연히 차이 나서 균형감 있게 소개를 해주면 좋을 것 같음.		