

2025년 12월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '25.12.01. ~ 12.31. 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	436	436
고객정보 관련	19	19
고객 혜택	172	172
주문	1,073	1,073
주문 변경	806	806
주문 취소	6,229	6,229
결제	1,605	1,605
배송/회수	2,102	2,102
교환	1,603	1,603
반품	14,686	14,686
A/S	84	84
보상	39	39
증빙/거래내역 요청	19	19
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	8	8
합계	28,881	28,881

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2025.12.07 dhy****

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 1부 (데비마이어 김치박스 패키지)	방송일시	2025.12.05 11:35~12:35
PD	이은경	쇼호스트	최은경
시청자 의견 요약	김장 시즌에 김장통이 필요한데 매우 시의적절한 판매였고 상품 구성이 좋았음. 또한, 쇼호스트가 본인이 직접 살림을 할 때 해당 제품이 어떤 식으로 도움이 되었는지 디테일하게 설명한 점이 좋았고 실제 고객의 리뷰가 나오는 점이 좋았음. 특히, 실시간으로 채팅창의 내용을 쇼호스트가 읽으며 소통하는 점이 좋았음.		
주요 개선사항	옵션 2개의 차이를 직관적으로 알기 힘들어 더 자세하게 보여주고 상품 구성의 제품들을 실제로 쌓아서 보여주면 좋을 것 같음. 또한, 무대 색이 제품 색과 비슷한 톤을 맞추고 있어서 통일감이 느껴지는 건 좋았지만 제품이 눈에 확 들어 오지는 않아 무대나 배경 색이 다른 색이어도 괜찮을 것 같음.		

2) 접수일자 : 2025.12.07 waral*****

항목	상품정보 관련		
PGM	화장품 1부 (라비앙 D.N.A 에센스)	방송일시	2025.12.07 10:00~11:15
PD	우영주	쇼호스트	최은미, 이원교
시청자 의견 요약	쇼호스트분들의 피부와 스타일링이 좋아서 제품에 더 신뢰가 갔고 우측 하단에 작은 댓글창이 띄워져있어 라이브 방송을 사람들과 함께 시청하는 느낌이 들어 제품에 대한 관심도가 올라갔음. 다만, 제품 성분 설명 시 생소한 단어가 단순 나열되어 집중력이 떨어지는 부분이 있어 좀 더 설득력 있는 표현이 필요해보임.		
주요 개선사항	쇼호스트 제품 시연 시 피부 클로즈업이 궁금했는데 어깨 보이는 정도까지만 클로즈업을 해서 아쉬웠음. 잠깐이라도 피부 클로즈업을 보여주면 궁금증이 해소될 것 같음. 또한, 체험분을 보여줄 때 정확한 용량 파악이 어려워 어느정도 용량인지 정확히 설명해주면 좋을 것 같음.		