

2025년 2월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '25.02.01. ~ 02.28. 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	403	403
고객정보 관련	21	21
고객 혜택	284	284
주문	1,445	1,445
주문 변경	744	744
주문 취소	5,183	5,183
결제	1,383	1,383
배송/회수	1,904	1,904
교환	1,976	1,976
반품	14,615	14,615
A/S	103	103
보상	36	36
증빙/거래내역 요청	14	14
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	28,124	28,124

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2025.02.07 blue*****

항목	상품정보 관련		
PGM	땡스소윤 냉동 밀폐용기 새출발세트	방송일시	2025.02.04 14:35~15:30
PD	전상환	쇼호스트	김가영
시청자 의견 요약	무대 전체적인 톤과 쇼호스트들의 의상 색상, 상품의 색상이 같은 톤으로 맞추어져 조화롭고 아름다웠음. 또한, 깔끔하게 세로 타일 모양으로 잘 정리된 주방에 온 듯한 느낌이 좋았고 불투명 제품 용기가 잘 보이도록 조잡한 소품이 없어 제품이 잘보여졌음.		
주요 개선사항	실제 상품 설명보다는 자료화면에 치우쳐 있는 느낌이 들었고 상품구성을 한눈에 확인하고 싶었으나 화면이 나오기까지 한참 기다려야 했음. 구성품이 제각기 용량이 다르기 때문에 상품 구성 확인이 어려운 상품만큼 자료화면보다는 용량 별 개수를 조금 더 자세히 안내해주었으면 좋겠음.		

2) 접수일자 : 2025.02.07 rang****

항목	상품정보 관련		
PGM	텔리원 플래티넘 실리콘백	방송일시	2025.02.05 21:35~22:40
PD	홍준화	쇼호스트	김가영, 오희도
시청자 의견 요약	60분 내내 열정적으로 시연하고 장점을 알려주려고 많이 노력하는 것이 보였음. 대충 보여주는 것이 아니라 주부들이 궁금해할만한 실리콘백의 두께, 강도의 느낌정도를 잘 파악하고 시연해주어 좋았음.		
주요 개선사항	백금촉매공법이나 위생적, 환경친화적인 부분을 자료화면으로 깔끔하게 정리해서 보여주었으면 좋았을 것 같은 부분이 있음. 쇼호스트의 설명에서 부족한 부분을 자료화면이 나갈때는 배경음악도 달리하여 간단명료하게 정리하여 보여주었으면 더 좋았겠구나 하는 점이 있음.		