

2025년 3월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '25.03.01. ~ 03.31. 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	432	432
고객정보 관련	25	25
고객 혜택	306	306
주문	1,589	1,589
주문 변경	852	852
주문 취소	5,712	5,712
결제	1,543	1,543
배송/회수	2,078	2,078
교환	2,180	2,180
반품	17,423	17,423
A/S	111	111
보상	39	39
증빙/거래내역 요청	18	18
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	12	12
합계	32,322	32,322

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2025.03.06 em*****

항목	상품정보 관련		
PGM	키스해링 25SS	방송일시	2025.03.06 17:30~18:30
PD	문효은, 강지우	쇼호스트	김봉희, 변진, 구도은
시청자 의견 요약	키스해링 작품을 인테리어로 배치해주고 행거 아래에도 로고 액자가 있어 제품의 브랜드를 확실히 인지할 수 있었음. 쇼호스트가 설명을 하는 중 화면분할을 통해 다른 색상 착장 샷을 함께 보여주어, 제품 활용도나 다른 느낌을 비교해 볼 수 있어 구매에 도움이 되었음.		
주요 개선사항	쇼호스트가 급한 마음에 제품설명을 하다가 갑자기 라이브톡 메시지를 읽는 등 정보전달에 혼동을 주는 경우가 있었음. 조금 더 능숙하게 정보전달을 해야할 것으로 보여짐.		

2) 접수일자 : 2025.03.11 el*****

항목	상품정보 관련		
PGM	바오먼트 최고장인도 세트	방송일시	2025.03.11 17:30~18:30
PD	권인란	쇼호스트	모희현, 채유나
시청자 의견 요약	자료 화면으로 중식도의 다양한 활용법을 알려주어 좋았고, 본구성과 추가구성 및 포토리뷰 작성 시 사은품에 대해서 명확하게 안내해주어 좋았음. 또한, 무대가 제품과 같은 우드톤으로 이루어져있어 통일감도 있었음.		
주요 개선사항	쇼호스트가 칼과 함께 식품을 다루는데 일상복을 입고 있어 아쉬웠고 요리복을 입고 방송을 진행했으면 어떨까하는 아쉬움이 있음. 칼의 절삭력을 보여주는 예시가 현실성이 없는 것(11단 샌드위치 썰기, 아보카도 씨 썰기)이어서 설득력이 떨어졌고 현실성 있는 시연을 보여주었으면 좋겠음.		