

2025년 4월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '25.04.01. ~ 04.30. 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	25	25
고객 혜택	335	335
주문	1,509	1,509
주문 변경	815	815
주문 취소	5,426	5,426
결제	1,462	1,462
배송/회수	1,858	1,858
교환	2,043	2,043
반품	16,944	16,944
A/S	92	92
보상	34	34
증빙/거래내역 요청	13	13
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	12	12
합계	30,978	30,978

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2025.04.05 blue*****

항목	상품정보 관련		
PGM	세컨스킨 10차 심리스 팬티 8종	방송일시	2025.04.01 18:30~19:35
PD	노진리	쇼호스트	임지숙, 이하영
시청자 의견 요약	상품에만 집중할 수 있는 무대연출이 너무나도 깔끔한 느낌으로 좋았음. 또한, 상품 특징을 '니팅 기술, 봉제선 최소화' 등 자막을 통해 자세히 제공한 점도 좋았음. 상품의 색상과 외관설명 뿐만이 아니라 3D 입체패턴을 보여주면 상품 이해에 더욱 도움이 될 것으로 보임.		
주요 개선사항	상품의 색상들이 모두 비슷하여 색상 구분이 다소 힘들었음. 색상 관련해서 정확한 설명이 필요하다고 느낌.		

2) 접수일자 : 2025.04.10 rang*****

항목	상품정보 관련		
PGM	피지 디나자임 소다플러스 캡슐세제	방송일시	2025.04.10 17:30~18:30
PD	김영우	쇼호스트	김연진, 권기완
시청자 의견 요약	주부로서 공감되는 문제들인 세탁 시의 실질적인 문제점 지적과 다양한 문제상황의 해결된 모습을 보여주는 자료화면이 좋았음. 또한, 방송 중 라이브톡으로 궁금한 사항(쇼호스트나 자료화면으로 알 수 없는 내용 또는 지나가서 못들은 내용)을 물어보고 직접적으로 답변을 들을 수 있어서 좋음.		
주요 개선사항	따뜻한 분위기 연출은 좋으나 쇼호스트가 상품 설명하는 클로즈업 부분에서는 배경이 단순해서 상품을 돋보이게 만들면 좋을 것 같음. 추가로, 수용성 필름으로 잔여물이 남지 않는 부분도 직접 시연을 통해 보여주면 좋을 것 같음.		