

2025년 5월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '25.05.01. ~ 05.31. 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	427	427
고객정보 관련	26	26
고객 혜택	362	362
주문	1,506	1,506
주문 변경	770	770
주문 취소	5,740	5,740
결제	1,465	1,465
배송/회수	1,926	1,926
교환	1,837	1,837
반품	15,839	15,839
A/S	86	86
보상	29	29
증빙/거래내역 요청	14	14
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	30,038	30,038

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2025.05.03 eml*****

항목	상품정보 관련		
PGM	AHC 마스터즈 멜라 프로텍트 워터풀 선크림	방송일시	2025.05.03 12:40~13:50
PD	김효창	쇼호스트	강연진, 이원교
시청자 의견 요약	선크림을 사용하면서 불편했던 점을 상세히 언급하고 왜 좋은 선크림을 사용해야 하는지 설명을 하니 공감이 됐음. 연휴기간 중 방송이라 배송에 대한 궁금증이 생길 수 있는데, 자막화면으로 내일오네 배송이라고 안내해주어 쇼핑에 도움이 되었음. 다만, 선택번호에 따른 제품구성을 자료화면을 보여주는 간격이 어느 부분은 짧고 어느 부분은 길어서 중간에 시청을 한다고 하면 구매에 답답함을 느낄 수도 있을 것 같음.		
주요 개선사항	선택번호에 따른 제품 개수를 쇼호스트가 보여주지만 설명이 길어질 때 중간중간 사진 자료화면으로 함께 보여주면 구매에 도움이 될 것으로 보여짐. 또는, 왼쪽 자료화면 박스에 사진으로 넣어주면 효과적일 것 같음.		

2) 접수일자 : 2025.05.10 kaki*****

항목	상품정보 관련		
PGM	프리파라 트라이탄 밀폐용기 12종+9종	방송일시	2025.05.10 16:40~17:30
PD	한세진	쇼호스트	김가영
시청자 의견 요약	용기의 간편한 사용방법을 쇼호스트의 사용후기로 잘 설명하였음. 또한, 용기 사이즈별로 다른 음식들을 담아 보여주며 다양한 활용방법을 보여주는게 좋았음. 용기 크기에 따라 다양한 음식을 담아 크기별 용량을 잘 가늠할 수 있었음. 다만, '뉴요커들이 좋아한다', '미국 브랜드다' 등의 자세한 설명 없이 막연한 사대주의 표현은 지양했으면 좋겠음. 제품회사에 대한 설명과 실제 판매되고 있는 자료가 있으면 더 좋았을 것 같음.		
주요 개선사항	젊은 세대를 제외하고 '프리파라'라는 브랜드의 이름이 생소하고 대중적이지 않은만큼 제품회사의 자세한 소개와 소재의 특징을 잘 설명하는 시간이 있으면 제품의 이해도와 구매력에 도움이 될 거 같음. 야채와 과일을 오랫동안 보관해도 신선도가 유지되는 점을 강조했는데, 다른 브랜드의 용기와 비교했을 때의 상태나 보관기간 동안의 전후를 비교하면 더 좋을 것 같음.		