

2025년 6월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '25.06.01. ~ 06.30. 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	495	495
고객정보 관련	28	28
고객 혜택	333	333
주문	1,641	1,641
주문 변경	805	805
주문 취소	6,297	6,297
결제	1,540	1,540
배송/회수	2,120	2,120
교환	1,950	1,950
반품	16,821	16,821
A/S	82	82
보상	30	30
증빙/거래내역 요청	19	19
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	32,175	32,175

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2025.06.06 rang*****

항목	상품정보 관련		
PGM	[홍콩댁 강수정] 닌자 크림 아이스크림 메이커	방송일시	2025.06.06 20:45~21:45
PD	홍준화, 정재민, 홍숙영, 송성훈, 김영우	쇼호스트	장민철, 배승민
시청자 의견 요약	쇼호스트의 웃는 얼굴과 밝은 분위기가 제품 이미지와도 잘 맞았음. 좋아하는 취향의 아이스크림이 만들어졌을 때 아이들처럼 좋아하는 모습이 실제적이라 좋았고 사용방법을 매우 쉽게 처음부터 끝까지 알려주어 많은 도움이 되었음. 또한, 방송 중간 중간 나오는 자료화면도 닌자 아이스크림 메이커의 장점, 크림 미라이저팩들에 대한 정보, 아이스크림이 만들어지는 방법이나 질감, 레시피 등을 여러가지로 자세히 알려주어 좋았음.		
주요 개선사항	무대배경을 3번이나 바꾸며 재미와 다양성을 준 것은 좋았으나, 지나친 무대배경과 과한 소품은 제품에 대한 집중도를 떨어뜨려 보임. 배경전환은 2번정도면 충분할 것 같음. 또한, 제품 시연 시 무대배경에서 색상이나 디자인을 주고, 시연 제품 옆의 소품은 제품을 돋보일만한 것들만 몇가지 두고 지나친 소품은 자제하면 좋겠음.		

2) 접수일자 : 2025.06.06 Kaki****

항목	상품정보 관련		
PGM	엔더믹 EGF 시그니처 쿠션2+리필2+미니큐션1개	방송일시	2025.06.06 22:45~23:56
PD	윤정원, 구민지, 황선필, 김효창	쇼호스트	최은미
시청자 의견 요약	제품회사의 박아인 대표님과 함께 하는 방송이어서 신뢰감이 높았음. 또한, 본품과 미니사이즈 쿠션을 함께 구입할 수 있는 구성과 제품의 최대 장점인 EGF 함량과 효능을 잘 설명하여 좋았음. 다만, 전체적으로 밝은 조명과 환한 스킨톤의 의상과 소품 때문에 팩트의 발림성과 커버력을 정확히 볼 수 없어 아쉬웠음.		
주요 개선사항	팩트를 사용하는 이유는 피부 보정인 점을 고려하여 사용 후 피부효과의 변화를 잘 보여주는 조명의 조도와 의상의 선택, 시연 모델이 필요할 것 같음. 또한, 팩트의 특징과 사용 후 효과를 잘 보여주기 위해 무대의 색감과 소품을 잘 사용하였으면 좋겠음.		