

2025년 7월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '25.07.01. ~ 07.31. 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	503	503
고객정보 관련	27	27
고객 혜택	336	336
주문	1,598	1,598
주문 변경	696	696
주문 취소	6,004	6,004
결제	1,495	1,495
배송/회수	2,079	2,079
교환	1,914	1,914
반품	14,131	14,131
A/S	104	104
보상	33	33
증빙/거래내역 요청	23	23
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	28,956	28,956

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2025.07.08 tnqls****

항목	상품정보 관련		
PGM	[엣센셜] 25SS 최신상 포르페 썸머 냉감패드	방송일시	2025.07.08 12:35~13:37
PD	서정민	쇼호스트	김연진, 오희도
시청자 의견 요약	세일에 리뷰만 남겨도 냉감패드가 추가 증정되는 부분이 좋았고 상품과 잘 어울리는 시원한 여름 노래들이 나와서 좋았음. 특히, 배송 관련 내일 바로 도착하는 부분도 좋았음. 여름철 침대 패드는 땀을 얼마나 잘 흡수하는지 궁금한데 흡습성 테스트 완료라고만 하고, 땀을 정말 잘 흡수하는지 보여주지 않아 의문이 들었음. 방송에서만 총 4장 찬스 강조하면서 화면을 4분할로 나눠 보여줬는데,패드 개수를 세어보면 총 7장인 것처럼 보여 헛갈리는 부분이 있었음.		
주요 개선사항	흡습성 테스트에 대한 시연을 보여주면 좋을 것 같음. 설명과 화면에 대한 내용이 헛갈리지 않게 확실하게 보여주면 좋을 것 같음. 자료 화면 한가지를 자주 보여주기보다 가격이나 궁금했던 침대패드의 두께, 패턴의 입체감을 가까이서 자세히 보여주면 의문점들이 많이 해소될 것 같음.		

2) 접수일자 : 2025.07.13 bas****

항목	상품정보 관련		
PGM	바오먼트 최고장인도 풀세트	방송일시	2025.07.10 11:35~12:35
PD	전상환	쇼호스트	모희현, 고주연
시청자 의견 요약	방송 중간에 장인이 직접 칼을 만드는 자료화면이 나와 장인이 만든 칼이라는 점이 잘 부각됨. 절삭력을 보여주기 위해 여러가지 재료(과일부터 꽃게 등)를 사용한 점이 제품에 대한 자신감을 보여줌.		
주요 개선사항	상품에 대한 대표 이미지컷이 사은품보다 본품에 초점이 맞춰진 이미지가 필요해보임. 쇼호스트들이 상품이 주는 이미지를 고려해 옷을 입는다면 상품에 대한 자신감 및 진정성이 시각적으로 보여져 더 신뢰감을 줄 수 있을 것 같음.		