

2025년 8월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '25.08.01. ~ 08.31. 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	417	417
고객정보 관련	23	23
고객 혜택	248	248
주문	1,136	1,136
주문 변경	634	634
주문 취소	5,426	5,426
결제	1,373	1,373
배송/회수	2,007	2,007
교환	1,649	1,649
반품	12,806	12,806
A/S	87	87
보상	68	68
증빙/거래내역 요청	18	18
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	8	8
합계	25,902	25,902

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2025.08.07 hok****

항목	상품정보 관련		
PGM	[까사리빙] 냉감사커 침구세트 +이불세트 더	방송일시	2025.08.06 01:00~01:59
PD	홍숙영	쇼호스트	김시연, 구도은
시청자 의견 요약	시어서커라는 소재에 대한 디테일한 설명으로 제품의 이해도, 호감도가 상승되었음. 또한, SALE 50%라는 문구가 무대 좌측과 뒷면에 크게 적혀있어 구매욕이 상승하는 요소가 되었음. 다만, 제품(이불 3개 색상)과 무대 전반적인 컬러톤이 비슷해서 제품이 별로 눈에 띄지 않음. 여름 소재 이불이라 헤드가 라탄 제품이었는데.. 고급스러운 느낌은 들지 않음. 또한, 소품으로 있는 조화나 화분들이 조금 퀄리티가 떨어지는 느낌을 받았음.		
주요 개선사항	소비자가 상품 후기를 통해 불만을 보인 제품의 문제점을 상세히 설명해주었으면 좋겠음. '사은품 이불세트는 패드가 빠져있는 이불과 베개세트이다. 착오 없으셔라.' 등이나 보풀이 일어날 수 있는 상황들에 대해 인지 시켜주는 것이 필요해 보임. 요즘은 소비자들에게 무조건 제품의 장점만을 이야기해서 제품을 홍보하는 시대는 아닌 것 같음.		

2) 접수일자 : 2025.08.09 cooking****

항목	상품정보 관련		
PGM	델리원 실리콘백 9종+ 특대 2 종+레인지스틱2종	방송일시	2025.08.09 15:50~16:40
PD	최현정	쇼호스트	김가영
시청자 의견 요약	내구성을 보여준 부분(실리콘백을 잡아당겨보거나 찢거나)과 밀폐력을 보여준 부분 및 환경을 언급한 부분이 좋았음. 식품 포장만 한다고 생각했는데 여러가지 활용법(과일을 씻거나 등)을 보여준 점도 좋았음.		
주요 개선사항	150명 동시주문, 주문속도 빠릅니다, 역대 최대구성 등의 멘트에 알림음이 계속 울리는데 알림을 줄였으면 좋겠음. 빠른 문구 자막 노출과 알림음을 줄이고 오히려 실제 사용자 후기를 자막으로 더 많이 노출시키면 좋을 것 같음.		