

2025년 9월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '25.09.01. ~ 09.30. 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	401	401
고객정보 관련	22	22
고객 혜택	212	212
주문	970	970
주문 변경	673	673
주문 취소	4,906	4,906
결제	1,437	1,437
배송/회수	1,974	1,974
교환	1,557	1,557
반품	13,095	13,095
A/S	88	88
보상	24	24
증빙/거래내역 요청	34	34
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	9	9
합계	25,404	25,404

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2025.09.05 ire*****

항목	상품정보 관련		
PGM	최신상 대응제약 이지듀 멜라토닌 앰플쿠션	방송일시	2025.09.05 21:45~22:45
PD	최윤임	쇼호스트	김선희, 배승민
시청자 의견 요약	색상 비교에 대해 화면으로 자세히 보여주어 선택함에 있어 고민이 덜 했고 제품이 오브제처럼 배치되어 선물용으로 좋을 것 같다는 확신이 들었음. 또한, 일요일에 사용하고 싶었는데 방송 다음 날이 토요일임에도 불구하고 다음 날 바로 받을 수 있다는 내일 도착보장이 계속 나와 안심이 되었음. 새도우나 인위로 만든 기미가 아닌 실제 짙은 기미가 커버되는 것을 보여주면 더 좋았을 것 같음.		
주요 개선사항	종 수, 가격 등 꼭 알아야하는 정보는 자주 노출해주면 좋을 것 같고 사은품 자료 영상에는 헛갈리지 않게 사은품 영상이라는 자막이 있으면 좋을 것 같음. 추가로, '이 가격 우리끼리만 비밀로 하는 거예요' 같은 멘트는 오버스러워서 굳이 하지 않아도 될 말인 것 같음.		

2) 접수일자 : 2025.09.27 multi*****

항목	상품정보 관련		
PGM	[락포트 정품] 메리제인 스니커즈	방송일시	2025.09.24 19:35~20:35
PD	전유민	쇼호스트	강연진, 변진, 김유빈
시청자 의견 요약	신발의 접지력과 착화감에 대한 설명을 쇼호스트가 신발을 신고 벗는 등의 시연으로 보여줘 이해가 쉬웠음. 또한, 양말 코디와 맨발 코디를 2분할로 보여주며 사은품(메쉬백)을 함께 코디한 화면이 활용에 도움이 되었음. 다만, 60대 이상의 어머니 선물과 어머니들을 강조해서 내 나이에 신어도 되나?, 효도 신발은 아닐까? 하는 의구심을 가지게 되었음.		
주요 개선사항	계절이 계절인 만큼 다른 컬러의 제품들도 양말 코디 영상이 노출되었으면 좋겠고 남성 스니커즈에 대한 모델 착용 영상의 빈도를 높여줬으면함. 추가로, 2명의 보조 쇼호스트의 탁자에 신발이 쌓여있는 디스플레이가 지저분하게 보이고 답답해보여 주의를 해줬으면 좋겠음.		