

2026년 1월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '26.01.01. ~ 01.31. 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	425	425
고객정보 관련	19	19
고객 혜택	233	233
주문	988	988
주문 변경	665	665
주문 취소	5,875	5,875
결제	1,445	1,445
배송/회수	2,047	2,047
교환	1,436	1,436
반품	12,205	12,205
A/S	105	105
보상	33	33
증빙/거래내역 요청	12	12
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	8	8
합계	25,498	25,498

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2026.01.29 shina*****

항목	상품정보 관련		
PGM	바니스뉴욕 25FW	방송일시	2026.01.28 10:20
PD	전유민	쇼호스트	이나래, 노수진
시청자 의견 요약	니트 상품의 소재에 대해 비교적 상세하게 설명해주었고, 클로즈업 화면이 함께 제공되어 설명 이해에 도움이 되었음. 또한, 쇼호스트가 즉석에서 코디네이션을 제안하는 부분이 자연스럽게 센스있게 느껴져서 상품 활용도를 이해하는데 긍정적이었음.		
주요 개선사항	자막을 통한 매진 알림음과 화면 전환 알림음이 지나치게 많아 방송에 집중하기 어려웠음. 매진 및 화면 전환 알림은 빈도를 조절하거나 시각적 자막 위주로 최소화하여, 상품 설명에 대한 몰입도를 높일 필요가 있음. 또한, 알림 효과 사용 시에도 상품 설명 구간과 겹치지 않도록 연출 구간을 구분하면 좋을 것 같음.		

2) 접수일자 : 2026.01.31 vivid****

항목	상품정보 관련		
PGM	마이어 도마 살균기	방송일시	2026.01.31 15:50
PD	권인란	쇼호스트	최은경
시청자 의견 요약	주부들이 주 고객층인 것을 고려해 주로 생활 밀착형 사례를 내세워 공략한 점이 좋았음. 다만, 두 쇼호스트가 같이 방송을 이끌어가기보다는 에너지가 한쪽에 치우친 느낌이 들었음. 호흡이 맞지 않고 한쪽이 서포트한다는 인상을 받았음. 시청자 입장에서 쇼호스트의 호흡도 중요한 부분이라고 생각함.		
주요 개선사항	제품의 원리와 사용 전/후 차이를 어떤 방식으로든 더 자세히 보여줬으면 좋을 것 같음. 또한, 칼, 스텐 바드 등은 굳이 설명을 깊게 하지 않아도 되는 제품인데 설명이 많았음. 메인 상품인 도마 살균기 제품의 설명 비중을 높게 가져갈 필요가 있을 것 같음. 추가로, 설명 멘트 중 이것도 소독되고 저것도 소독된다면 서 예시를 드는데 이부분도 직접 준비해서 보여줬으면 좋았을 것 같음.		