

2026년 2월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '26.02.01. ~ 02.28. 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	336	336
고객정보 관련	14	14
고객 혜택	207	207
주문	793	793
주문 변경	573	573
주문 취소	4,906	4,906
결제	1,253	1,253
배송/회수	1,767	1,767
교환	1,210	1,210
반품	9,865	9,865
A/S	79	79
보상	39	39
증빙/거래내역 요청	10	10
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	4	4
합계	21,059	21,059

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2026.02.04 yu_na*****

항목	상품정보 관련		
PGM	최신상 크리스피바바 세인트 긴양털이불+양모패드폴세트	방송일시	2026.02.04 13:35
PD	최윤임	쇼호스트	김연진, 채유나
시청자 의견 요약	양모 이불을 겨울에만 사용할 줄 알았는데, 사계절을 사용할 수 있다고 설명해주 구매욕구가 상승함. 또한, 26년 최신상 구성인데 할인을 많이하고 무이자 20개월 이라 구매 부담이 줄어 좋았음. 다만, 쇼호스트가 2명인데 1명이 많은 분량을 담 당하고 나머지 1명의 비중이 낮아 아쉬운 부분이 있었음.		
주요 개선사항	모네그린 색상이 가장 인기가 많다고 많이 설명하고 밤비, 런던베리 색상의 설명 은 부족해서 아쉬웠음. 구성이 여러 개일 때는 개인 취향이 다양하므로 특정 구 성만 집중적으로 설명하지 않고 전체 구성에 대해 고르게 설명해주면 고객 입장 에서 좋을 것 같음.		

2) 접수일자 : 2026.02.09 phb****

항목	상품정보 관련		
PGM	룩셀 블랙큐브 세라믹 IH 후라이팬 세트	방송일시	2026.02.09 09:20
PD	김문수	쇼호스트	최은경
시청자 의견 요약	설 명절을 앞두고 주방용품을 판매하여 시의적절하다는 생각이 들었고, 명절 음 식을 하는 모습을 많이 보여주는 점도 좋았음. 또한, 스테인레스팬이 사용하기 어렵다는 인식이 있는데 체험이 가능하다고 하여 부담이 적었고, 후라이팬 사용 시연을 다양하게 보여준 점이 좋았음.		
주요 개선사항	단일 세트만 판매하는데 소량 품목 구성도 선택할 수 있는 옵션이 있으면 좋을 것 같고 생소한 브랜드여서 브랜드 안내도 많이 해주면 상품에 대한 매력을 더 느낄 수 있을 것 같음. 또한, 가요가 배경음악으로 나오는데 음량이 크고 너무 가사가 강렬하게 들리는 것 같아 음량 조절을 해주면 좋을 것 같음. 추가로, 제 품에 대한 디테일한 정보(ex: 무게)를 상세히 설명해주면 구매 결정에 도움이 될 것 같음.		