

2026년 3월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '26.03.01. ~ 03.31. 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	404	404
고객정보 관련	18	18
고객 혜택	268	268
주문	983	983
주문 변경	809	809
주문 취소	5,981	5,981
결제	1,642	1,642
배송/회수	2,120	2,120
교환	1,813	1,813
반품	16,410	16,410
A/S	76	76
보상	40	40
증빙/거래내역 요청	10	10
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	7	7
합계	30,583	30,583

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2026.03.07 lil*****

항목	상품정보 관련		
PGM	화장품 2부 (달바 엑소 화이트트러플 세럼)	방송일시	2026.03.06. 22:45
PD	우영주	쇼호스트	심스라, 김민성
시청자 의견 요약	방송 중 출연자들이 제품을 얼굴에 직접 분사하며 피부의 광채와 촉촉함을 표현하는 시연을 반복적으로 보여주어 제품 사용 방법과 피부 표현을 직관적으로 이해하는 데 도움이 되었음. 또한, 제품 사용 효과를 카테고리별로 나누어 설명하여 소비자가 제품 기능을 이해하기 쉽게 전달한 점도 긍정적으로 느껴졌음.		
주요 개선사항	출연자들의 발화 속도가 전반적으로 매우 빠른 편이어서 제품 설명과 구매 조건 안내가 동시에 빠르게 전달되어 시청자가 정보를 충분히 이해하기 어려운 측면이 있었음. 또한, 출연자들이 이미 촉촉한 피부 상태로 등장하여 제품 사용 전 피부 상태를 비교하기 어려웠으며 실제 사용 전후 변화를 확인할 수 있는 시연이 부족한 점이 아쉬웠음.		

2) 접수일자 : 2026.03.14 yebbn*****

항목	상품정보 관련		
PGM	패션의류 1부 (지스튜디오 26SS 최신상)	방송일시	2026.03.11. 07:15
PD	최다빈	쇼호스트	임세영
시청자 의견 요약	색상 조합이 세련되고 과하지 않은 코디가 눈길을 끌었고 스커트의 경우 다소 과감한 디자인으로 구매를 머뭇거리게 할 수도 있었으나 자연스러운 디자인, 색상의 상의를 매칭하여 구매욕구를 끌어올렸음. 또한, 사은품의 품질이 좋아 보여 관심을 끌기에도 좋았음.		
주요 개선사항	행거에 걸어놓는 전시 방식을 활용하여 상의 바로 아래 판매 중인 하의를 코디하여 한눈에 다양한 스타일을 볼 수 있게 하면 효율적일 것으로 판단됨. 또한, 제품명과 실제 제품의 매칭이 어색하게 느껴지는 부분이 있어 제품명을 정할 때 좀 더 고민이 필요할 것으로 보임.		