

2026년 4월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '26.04.01. ~ 04.30. 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	383	383
고객정보 관련	17	17
고객 혜택	239	239
주문	904	904
주문 변경	745	745
주문 취소	5,586	5,586
결제	1,448	1,448
배송/회수	1,793	1,793
교환	1,721	1,721
반품	15,389	15,389
A/S	69	69
보상	36	36
증빙/거래내역 요청	12	12
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	7	7
합계	28,350	28,350

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2026.04.05 nal****

항목	상품정보 관련		
PGM	주방용품 1부 (바오먼트 쿡플레이트 폴세트)	방송일시	2026.04.02. 15:30
PD	이승아	쇼호스트	강연희, 고주연
시청자 의견 요약	요즘 인스타그램 공구로 자주 보였던 쿡플레이트 상품이어서 눈길이 갔고, 시중보다 저렴한 금액대로 나와서 호감이었음. 또한, 상품의 장점과 편리성을 자세하게 짚어주고 설명해주었음. 다만, 연두색 접시는 모양이 달라 사이즈 차이도 나는건지 궁금했는데 그 부분에 대한 설명이 나오지 않아 아쉬웠음.		
주요 개선사항	해당 냄비로 어느정도의 양의 요리를 만들 수 있는지에 대한 설명도 더해지면 좋을 것 같고 그릇의 무게에 대한 언급이 없어 설거지할 때 얼마나 무거운지도 알려주면 좋을 것 같음. 또한, 상품의 코팅력 및 안전성에 대한 부분도 조금 더 상세히 설명해주면 안심이 될 것 같음.		

2) 접수일자 : 2026.04.18 lil*****

항목	상품정보 관련		
PGM	패션의류 1부 (채컬렉티브 26SS 자켓 등)	방송일시	2026.04.18. 14:50
PD	최은진	쇼호스트	이솔지, 이하영
시청자 의견 요약	상품이 변경될 때마다 방송 화면이 해당 상품 정보로 빠르게 전환되어 가격, 구매 조건, 사은품 등의 정보를 한눈에 파악할 수 있어 정보전달 측면에서 효율적이었음. 또한, 청자켓과 팬츠 소개 시 다양한 코디 활용 방법과 디자인 중심의 설명을 통해 스타일링에 대한 이해도를 높여준 점도 긍정적으로 평가됨.		
주요 개선사항	패션 상품의 경우 소비자의 구매 결정에 있어 사이즈, 핏, 소재 정보가 핵심 요소이므로 착용 사이즈, 모델 및 쇼호스트 신체 정보, 길이감, 밴딩 여부 등 구체적인 착용 정보를 명확하게 제공할 필요가 있음. 또한, 라이브 톡에서 반복적으로 제기되는 질문에 대해 즉각적으로 반영하여 설명하는 등 실시간 소통을 강화한다면 소비자 신뢰도 및 구매 설득력을 높일 수 있을 것으로 판단됨.		