

2026년 5월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

- '26.05.01. ~ 05.31. 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	424	424
고객정보 관련	24	24
고객 혜택	263	263
주문	989	989
주문 변경	801	801
주문 취소	6,272	6,272
결제	1,504	1,504
배송/회수	1,992	1,992
교환	1,679	1,679
반품	17,015	17,015
A/S	68	68
보상	33	33
증빙/거래내역 요청	14	14
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	5	5
합계	31,083	31,083

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2026.05.10 cjmi****

항목	상품정보 관련		
PGM	Weekly Best 1부 (2026형 프란츠 투명 썬패치)	방송일시	2026.05.029. 14:50
PD	박소정	쇼호스트	김선희, 이원교
시청자 의견 요약	남자 쇼호스트가 직접 시연하는 장면은 방송을 보며 가졌던 궁금증을 해소하는데 큰 도움이 되었음. 또한, 무대 구성이 단조로워 쇼호스트와 제품이 더욱 돋보였고 덕분에 방송에 집중하기 좋았음. 다만, 뷰티 상품이면서 하루종일 부착하고 있어야하는 패치임에도 불구하고 성분이나 안정성에 대한 설명은 다소 부족하게 느껴졌음.		
주요 개선사항	아직 패치 사용이 익숙하지 않은 소비자들이 많은 만큼, 방송 중 패치에 대한 설명이 조금 더 충분했으면 좋았을 것 같음. 또한, 상품 구성의 장점을 체감하기 어려웠기 때문에 이에 대한 구체적인 설명이 더해졌다면 더욱 좋았을 것 같음.		

2) 접수일자 : 2026.05.16 ys32****

항목	상품정보 관련		
PGM	침구/커튼 (에어룸 수면냉감 아이스Max)	방송일시	2026.05.16. 12:40
PD	최윤임	쇼호스트	김선희, 채유나
시청자 의견 요약	'아기가 더워서 산다'와 같은 고객 관점의 유용한 구매 동기를 짚어주어 공감 이 되었음. 또한, 쇼호스트가 처음에 시계를 차고 있어 침구를 쓸어 내릴 때 마다 시선이 분산되었는데, 중간에 시계를 빼고 나와서 시청자 피드백을 신경 쓰고 있다는 느낌을 받았음.		
주요 개선사항	경품 추첨 자막을 내보낼 때는 하단에 작게라도 '몇 명 추첨'인지 인원수를 써주면 더 투명해 보일 것 같음. 색상별로 디자인이나 느낌이 다를 수 있으니, 쇼호스트가 컬러별 제품을 한꺼번에 직접 들고 눈앞에서 꼼꼼히 비교해주면 좋겠음. 또한, 실생활 세탁 팁을 자막이나 멘트로 더 상세히 알려주면 좋을 것 같음.		