2026년 6월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

-'26.06.01. ~ 06.30. 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	437	437
고객정보 관련	27	27
고객 혜택	272	272
주문	1,002	1,002
주문 변경	673	673
주문 취소	5,789	5,789
결제	1,427	1,427
배송/회수	2,075	2,075
교환	1,635	1,635
반품	15,422	15,422
A/S	86	86
보상	39	39
증빙/거래내역 요청	16	16
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	6	6
합계	28,908	28,908

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2026.06.06 Ki****

항목	상품정보 관련		
PGM	더 김창옥 라이브 (아이콘3 얼음 정수기)	**방송일시**	2026.06.06. 09:20
PD	김지예, 김배경	**쇼호스트**	박혜연
시청자 의견 요약	김창옥 진행자가 스토리에서 제품의 특징을 유도하는 부분이 고민을 많이 한 느낌이 나고 좋았음. 또한, 집에 설치한 영상에서 실제 제품이 얼마나 콤팩트한지를 볼 수 있어서 좋았음. 다만, 사은품 설명 및 홍보 분량이 너무 많다고 느껴졌음. 제품의 새로운 특징과 우수성에 대한 부분이 조금 더 체계적으로 설명되었으면 좋았을 것 같음.		
주요 개선사항	김창옥 담당자가 제품 설명 단계에서도 조금 더 주체적으로 진행을 담당해도 좋을 것 같음. 단순히 물을 계속 마시게 하거나 엽서를 읽고 의견을 무리하게 요구하는 장면이 조금 불편했음. 너무 전문적인 내용이 아니라면 초반 스토리 부분 말고도 진행에 메인으로 참여할 수 있었으면 함.		

2) 접수일자 : 2026.06.23 Dladms******

항목	상품정보 관련		
PGM	침구/커튼 1부 (크리스피바바 썸머 양모스프레드 풀세트)	**방송일시**	2026.06.23. 13:35
PD	황의엽	**쇼호스트**	김연진, 김효정
시청자 의견 요약	양모이불에 대한 편견이 있었는데 설명을 듣고 구매욕구가 생겼음. 방송에서만 50만원 이상 큰 할인폭과 포토리뷰 100명에게 양모베개라는 고가의 상품이 제공된다는 점이 굉장히 매력적이었음. 전체적으로 고급스러운 상품답게 배경, 쇼호스트를 잘 구성했고 궁금한 부분을 잘 짚어 설명해줘서 호감을 느꼈음.		
주요 개선사항	양모의 물흡수 능력이라던지 실제 시연이 있으면 쇼호스트 설명에 더 신뢰가 높아질 수 있을 것 같음. 또한, 자막보다는 방송에서 가격 판넬이 더 눈에 띄었던 것 같고, 침구 동영상의 경우 자막으로 중요 부분을 넣어주면 더 좋았을 것 같다는 생각이 들었음. 마지막으로 이불류이다보니 자리를 많이 차지해서 이불의 다양한 종류를 한번에 볼 수 없었던 점이 아쉬웠음. 침대 위에 펼쳐진 부분 외에도 접혀진 이불로 한번에 비교할 수 있도록 하면 좋을 것 같음.		