2026년 7월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

-’26.07.01. ~ 07.31. 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	537	537
고객정보 관련	21	21
고객 혜택	386	386
주문	1,155	1,155
주문 변경	549	549
주문 취소	5,269	5,269
결제	1,399	1,399
배송/회수	1,819	1,819
교환	1,378	1,378
반품	11,822	11,822
A/S	83	83
보상	29	29
증빙/거래내역 요청	27	27
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	**24,484**	**24,484**

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2026.07.02. dbs******

항목	상품정보 관련		
PGM	생활가전 1부 (LG 휘센 쿨 프로 에어컨)	방송일시	2026.07.02. 14:35
PD	이지윤	쇼호스트	김익근
시청자 의견 요약	습하고 더운 여름철 장마를 앞둔 시기에 2IN1 에어컨과 서큘레이터를 사은품으로 준다는 것이 가장 필요한 시기에 가장 필요한 제품을 보여준다는 느낌이 강하게 드는 방송이었음. 특히, 설치가 바로 된다는 점이 가장 메리트 있게 느껴졌음. 다만, 실제 제품보다 자료화면이 많이 나와서 보기에 불편했음.		
주요 개선사항	자료화면을 좀 더 줄이고 쇼호스트들이 직접 제품을 작동하고 시연하며 셀프 세척하는 방법을 알려주면 좋을 것 같음. LG에어컨의 가장 큰 장점은 AI 건조와 셀프 세척인데 단지 자료화면들로만 설명하기에는 너무 빠르게 지나가고 이해하기 어려운 느낌이 있음.		

2) 접수일자 : 2026.07.11. pi*****

항목	상품정보 관련		
PGM	탑쇼 (로보락 S9 MaxV 청소기)	방송일시	2026.07.11. 21:35
PD	정재민	쇼호스트	심용수, 김가영
시청자 의견 요약	로보락 전문 쇼호스트라는 이미지가 강해서 로보락에 대한 신뢰감이 높아졌음. 두가지 모델에 대한 차이점을 화면 구도로만 봐도 쉽게 비교가 되서 보기 좋았음. 다만, 지나치게 가격적인 측면만 강조하는 점이 아쉬웠고 말의 속도가 다소 빠른 편이라 제품에 대한 전체적인 설명이 자세하게 느껴지진 않았음.		
주요 개선사항	고가의 전자제품인데 자료화면을 통해 사용후기를 보는 느낌이라 아쉬었음. 쇼호스트가 직접 사용해보고 연출된 공간에서 로봇 청소기가 작동하는 모습을 보여주고 실가구와 배치하면 실제품의 크기를 체감하면서 사용자가 구매하는데 훨씬 도움이 될 것 같음.		