2026년 8월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

-'26.08.01. ~ 08.31. 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	575	575
고객정보 관련	21	21
고객 혜택	346	346
주문	1,152	1,152
주문 변경	562	562
주문 취소	4,818	4,818
결제	1,351	1,351
배송/회수	1,740	1,740
교환	1,218	1,218
반품	10,225	10,225
A/S	84	84
보상	32	32
증빙/거래내역 요청	18	18
서비스	2	2
CJ ONE 관련 문의	9	9
합계	22,155	22,155

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2026.08.09. sma**********

항목	상품정보 관련		
PGM	언더웨어 1부 (비비안 스킨핏 팬티패키지)	방송일시	2026.08.06. 17:30
PD	허정현	쇼호스트	임지숙, 박민아
시청자 의견 요약	시원한 아이스 매쉬 소재의 팬티 8종과 양우산 사은품을 주는데 가격적인 부분도 1만원 할인이라는 혜택을 주는 부분이 좋았음. 또한, 속옷 전문회사인 비비안의 상품으로 매장에서 실제 판매가 되고 있는 상품이라는 부분이 신뢰가 느껴짐. 다만, 1시간 내내 두명 모두 너무 하이톤의 목소리와 빠른 말의 속도에 대한 불편함이 일부 있었음.		
주요 개선사항	두명의 쇼호스트가 모두 하이톤보다는 한명은 조금은 차분한 목소리와 속도로 중간 중간 해당 상품의 좋은 점 등을 실제 후기들과 함께 한번씩 정리해주는 느낌이 들었으면 좋겠음. 또한, 다른 브랜드의 팬티도 많은데 왜 이 팬티를 사야하는지 앞으로 이 팬티가 왜 필요한지에 대한 내용이 차분하게 전달되었으면 함.		

2) 접수일자 : 2026.08.29. 박**

항목	상품정보 관련		
PGM	화장품 1부 (셀폰즈 녹는실 리프팅 앰플)	방송일시	2026.08.29. 12:30
PD	황선필	쇼호스트	김선희, 최은미, 전성애
시청자 의견 요약	브랜드 데이 특집으로 마련된 셀폰즈 녹는 실 상품은 딸과 엄마, 시어머니 혹은 친구들과 나누어 쓸 수 있다는 장점을 실제 모녀가 방송 게스트로 출연함으로써 장점을 부각시켰다고 느낌. 다만, 상품 공급 부족으로 다음 방송이 미정이라는 점을 부각함으로써 지속적으로 구매하고 싶은 고객들의 불안감을 조성하는 듯한 느낌을 받았음.		
주요 개선사항	대량 물량의 상품구성보다 적절한 수량의 상품구성으로 물량 확보를 함으로써 물량 수급이 어려워 상품을 상당기간 구매하지 못해 불안감으로 구매하는 소비자층보다 지속적인 관리를 목적으로 꾸준하게 구매하는 소비자층을 확보할 수 있다고 생각됨.		