2026년 9월 시청자 의견 전문 및 반영보고서

1. 시청자의견

○ 운영방법

-'26.09.01. ~ 09.30. 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	576	576
고객정보 관련	19	19
고객 혜택	315	315
주문	1,165	1,165
주문 변경	522	522
주문 취소	4,925	4,925
결제	1,394	1,394
배송/회수	1,813	1,813
교환	1,195	1,195
반품	11,631	11,631
A/S	70	70
보상	28	28
증빙/거래내역 요청	12	12
서비스	3	3
CJ ONE 관련 문의	11	11
합계	23,678	23,678

3. 시청자 의견 전문 및 반영 결과

1) 접수일자 : 2026.09.03. shi******

항목	상품정보 관련		
PGM	아쇼라 (베라왕 26FW 아르떼 니트)	**방송일시**	2026.09.03. 09:50
PD	최하나, 강지우, 이유진	**쇼호스트**	서아랑
시청자 의견 요약	베라왕 시그니처 룩과 다양한 코디 방법을 자세히 설명해주어 유익했음. 소재와 촉감, 디자인 포인트에 대한 설명도 구체적이어서 상품을 이해하기 쉬웠음. 판매되는 제품이 어떤 과정을 거쳐 탄생했는지와 베라왕 브랜드의 역사를 함께 소개한 부분도 흥미로웠고 브랜드와 상품에 대한 신뢰가 높아졌음. 다만, 코디 방법에 대한 설명은 좋았지만 대부분 말로만 전달되어 실제 스타일을 확인하기 어려웠음.		
주요 개선사항	설명하는 코디를 화면 분할이나 모델 착장으로 함께 보여주고, 사은품 스카프를 방송 상품과 함께 스타일링해 보여주면 좋을 것 같음. 또한, 혜택도 쇼호스트가 구체적으로 안내해주면 이해하기 쉬울 것 같음. 스페셜픽 QR과 이벤트, 할인 정보가 화면에 표시되었지만 구체적인 설명이 부족해 QR의 용도를 바로 알기 어려운 부분이 있어 추후 자세히 설명해줬으면 좋겠음.		

2) 접수일자 : 2026.09.08. 04*****

항목	상품정보 관련		
PGM	김신영이 산다 (바이탈플랜트 롤팬 플러스)	**방송일시**	2026.09.08. 18:30
PD	정재민, 권인란	**쇼호스트**	김선희, 이원교
시청자 의견 요약	TV속 핫아이템을 업그레이드 버전으로 TV쇼핑 중 최초 런칭하여 소개한점과 사용한 연예인이 직접 상품을 시연해주고 활용법을 알려준 점이 좋았음. 남녀 쇼호스트와 연예인 호스트 3명이 진행하여 자칫 산만한 방송이 될 수 있을 것 같았는데 적당한 멘트와 정확한 발음으로 3명의 합이 좋았고 지나치게 과장되지 않은 리액션이 보기 좋았음.		
주요 개선사항	요리 프로그램이 아닌 주방용품 판매방송이므로 제품의 소재나 사용 시 무게감, 사용 후 세척방법에 대한 언급이 있었으면 좋겠음. 또한, 방송 초반 짧게 비춰지는 제품설명에 배터리 충전시간과 완충 시 최대 사용가능 시간 등에 대한 언급만 있는데 제품소재나 무게, 권장 세척방법, 사용 시 주의사항 등에 대한 언급이 있으면 좋을 것 같음.		