



2024년 3월 시청자위원회 정기회의

- 행사명: 2024년 3월 시청자위원회 정기회의
- 일 시: 2024. 3. 21(목) 16:30-17:30
- 장 소: 공영쇼핑 본사 17층 대회의실
- 속기록작성 : 한채영속기사무소 

(주) 공 영 쇼 핑

속 기록 개요

| | |
|---|---|
| 회의일시 | 2024년 3월 21일(목) 16:30 |
| 회의장소 | 공영홈쇼핑 본사 17층 교육장 |
| 회의주제 | 2024년 3월 시청자위원회 |
| 참석자 | 성혜영(방송기획팀 팀장) 이명희(방송기획팀 대리) 사업본부 본부장 (이종원) 박인철 (방송제작실 실장) 김동환 (미디어실 실장) 이용혁(CCM실 실장) 홍동표(상품개발 1실 실장) 천기홍(마케팅 팀장) 김병규(농산물 팀장) 박창희(시청자위원장) 김윤자(시청자부위원장) 서인환(시청자위원) 윤금선(시청자위원) 조선행(시청자위원) 김선미(시청자위원) 이순행(시청자위원) 이진한(시청자위원) 임원택(시청자위원) |
| <ul style="list-style-type: none">▶ 본 속기록은 속기사의 허락 없이 정정할 수 없음.▶ ‘ ... ’ 은 청취 불능임.▶ (..)기호는 속기사의 상황설명임▶ (..) 의뢰인의 요청에 따른 부연설명임 | |
| <p>본 속기록은 의뢰한 원본(녹음)과 상위 없음을 증명함.</p> <p>한채영속기사무소 </p> <p>연락처: 010-3175-9649 <등록번호 : 504-31-47928></p> | |

○ 방송기획팀장 (성혜영)

3월 시청자위원회 개최선언 해 주시겠습니다.

○ 위원장 (박창희)

24년 3월 시청자위원회를 시작하겠습니다.

오늘은 이성우 위원님과 송준호 위원님께서 사정상 불참하셨기 때문에 저희들끼리 시작하겠습니다.

○ 방송기획팀장 (성혜영)

시청자위원회 2월 운영실적 보고드리겠습니다.

2024년 2월 15일 공영홈쇼핑 대회의실에서 위원님 10명, 방송사업자 경영진 7명, 경영진 외 6명 총 23명 시청자위원회 진행했습니다.

방송편성 1건, 방송 프로그램 관련 12건, 기타 의견 2건 총 15건 의견 주셨고요.

사업자 이 모두 반영했습니다.

상세내용에 대해서는 관련 부서 내용 답변을 했고, 메일로 공유해 드렸습니다.

오늘은 시간관계상 언급은 생략하도록 하겠습니다.

이어서 3월 모니터링 의견 발표해 주시면 되겠습니다.

○ 위원장 (박창희)

오늘은 시간관계상 바로 위원님들 의견 제시해 주시면 되겠습니다.

먼저 조선행 위원님 말씀해 주십시오.

○ 조선행 위원

안녕하세요.

자료에 있는 제목하고, PPT의 제목과 조금 다릅니다.

먼저 3월 13일 저녁 6시 15분쯤에 <구룡포 마른 오징어>를 모니터링을 했습니다.

<구룡포 마른 오징어> 설명을 할 때는 50g, 60g 두 가지 설명을 했는데, 60g에 대한 설명은 없었고, 50g에 대한 설명만 주로 이어졌습니다.

그런데 방송을 보다 보니까 60g은 매진됐다고 그렇게 자막에 뜨더라고요.

그래서 50g과 60g의 차이가 뭔지 잘 알 수도 없었고, 알 수 없었다는 게 조금 답답했습니다.

그리고 방송 중에 제가 사진을 찍었습니다. 갑자기 40,900원이 그렇게 나온 게 금액 할인이 들어갔는데, 2번 할인해서 30,320원이었거든요. 그래서 그 화면이 갑자기 뜬 거 말씀을 드리고요.

두 번째는 연이어서 했던 <백세삼계탕>입니다.

실은 아까 권고에 받았던 그 내용과 흡사합니다.

그러니까 방송에서 봤을 때 그 닭의 크기는 느끼기에 보통 마트에서 구입을 할 때 삼계닭이 아니라 삼계닭보다 큰 닭의 크기로 인식이 됐는데, 방송 자막에서는 5호 사이즈라고 했거든요. 5호는 500g짜리. 닭 중에서도 제일 작은 닭 있잖아요. 한 500g 정도. 플러스 마이너스 10% 한다고 할지라도.

자막에는 그렇게 나왔는데 제가 느끼기에는 큰 닭인데라는 느낌이 들어서 그 부분을 말씀드린 거고요.

그다음에 쇼호스트께서 발언을 하실 때 소비자보호원이라고 했는데, 소비자보호원이 아니라 소비자원. 어떻게 말씀하시다가 그렇게 실수를하신 것 같습니다.

이상입니다.

○ 위원장 (박창희)

조선행 위원님께서 자세하게 꼼꼼히 체크를 해 주셨습니다.

감사합니다.

다음은 윤금선 위원님입니다.

○ 윤금선 위원

안녕하세요, 윤금선입니다.

<국내산 반건조 특대사이즈 우렁> 방송을 보게 되었습니다.

그런데 진짜 조선행 위원님이 말씀하셨다시피 300g과 250g. 300g은 특대 사이즈고, 250g은 대 사이즈인데, 특대 사이즈는 7팩, 대사이즈는 9마리를 주는 걸로 방송을 하고 있었습니다.

그런데 사실 g보다는 cm에 대한 크기가 사람들에게는 머릿속에 입력이 돼 있을 것 같습니다.

그런데다 쇼호스트가 사이즈를 비교를 하는 것이 본인의 얼굴 옆에 대고 이 정도로 크다, 작다를 표현을 하기에 그것은 조금 의아했습니다.

일단 특대 사이즈와 대 사이즈의 비교도 없었고. 그냥 “1번 특대 사이즈로 주문을 하라.”는 말만 반복을 했습니다.

사실은 요새 혼밥하는 사람들도 많고, 2인 가구가 많은데 특대 사이즈와 대 사이즈 2마리 더 주는 거지만 그것에 대한 확실한 비교가 있어서 그런 구분이 명확했으면 좋겠다는 생각에서 이번 의견서를 제출합니다.

○ 위원장 (박창희)

감사합니다.

아마 조선행 위원님과 유사한 의견이 노출된 것 같습니다.

다음은 오랜만에 참석하신 서인환 위원님께서 말씀해 주시겠습니다.

○ 서인환 위원

저는 3월 17일 <다낭여행(노랑풍선)> 상품에 대해서 말씀드리겠습니다.

왼쪽 바에서 하단 중간쯤에 앱 다운을 하면 3,000포인트를 준다는 얘기가 있더라고요. 최근에 앱을 업그레이드했기 때문에 업그레이드된 거를 다운 받으면 준다는 것인지, 신규로 가입하면 준다는 것인지 그게 헷갈렸습니다.

그래서 새롭게 업그레이드를 하라고 유도하기 위한 것인지, 새롭게 신규회원을 확보하기 위한 것인지 분명하게 해서. 앱 다운을 받으면 무조건 주는 게 아니라 ‘신규회원으로 앱 다운을 받으면’ 이렇게 명확하게 표현을 넣었어야 되지 않나.

앱이 새로 업그레이드가 돼서 뭐가 바뀌었나 싶어서 찾아봤는데 잘 모르더라고요.

버그 몇 개 잡은 건지 아니면 기능이 바뀐 건지 그런 게 좀 궁금합니다.

두 번째로는 방송에서 “노랑풍선에서 자료를 제공한 것을 우리는 그대로 방송만 했다. 책임은 노랑풍선에 있다.” 이렇게 이야기를 하는데, 쇼호스트는 공영과 노랑풍선이 공동작업을 한 거라는 걸 굉장히 강조해서 상품에 대해 관여도가 상당히 있는 것처럼 하고 있어서 무관하다는 것과 배치되는 상품입니다.

여행정보에 대한 상세설명이 앱에서는 굉장히 상세하게 잘 나왔습니다.

앱에서는 일정, 숙식, 선택, 경비에 대한 거, 쇼핑에 관한 거, 대체 관광, 그다음에 피해보상 이런 것들에 대한 정보가 굉장히 상세하게 제공이 되어 있어서 앱만 보면 굉장히 잘 구성돼서 방송에서 다 못하더라도 이렇게 제공해 주시면 좋은 정보라고 생각합니다.

다만, 주문할 때만 앱을 이용하고 그냥 방송만 보는 분도 있을 수 있으니까 앱에 상세정보가 있다는 그런 멘트가 있으면 어떨까라는 생각이 들었습니다.

두 번째로는 가격 정보가 여행사 이름이 한 군데지만, 항공사가 어느 항공사냐. 그다음에 가는 시기가 비수기냐, 성수기냐에 따라서 굉장히 상품이 다양했습니다.

“최하가격이 299,000원부터입니다.”라는 것만 계속 강조를 했거든요.

그런데 가장 비싼 거는 640,000원짜리도 있고요. 30만 원대, 40만 원대, 50만 원대 굉장히 다양하고, 항공사도 굉장히 다양했습니다.

그런데 299,000원만 강조하다 보면 최하가격만 계속 강조하면 실제로 가격이 성수기인 여름 8월달에 가고 이러면 비싸집니다. 국내항공 쓰면 더 비싸지겠죠.

다른 데보다는 싼데 그 장점은 무시되고, 299,000원짜리만 자꾸 강조가 되는 거거든요.

그런 효과가 좀 아쉽다는 생각이 들었습니다.

그리고 거기 가격에 대한 표는 글자가 너무 작았습니다.

보통 스마트폰에서 손가락으로 하면 아래위로 보이는 확대되는 부분 있잖아요. 그런 기능이 있으면 어떨까라는 생각을 합니다.

“직장에서 하루종일 휴가 안 내도 된다.” 3박 4일하고, 3박 5일짜리가 있습니다. “반나절만 휴가내고 오후에 가도 된다.” 이렇게 방송을 합니다.

그렇게 되면 첫날은 관광을 못하기 때문에 숙소로 바로 가게 됩니다.

첫날 못했던 관광이나 이런 거는 마지막 날, 오전에 쇼핑하고 오후에 그것을 첫날 못 간 걸 마지막 날 가게 되고. 공항으로 옮기면 공항에서 새벽에 출발하는 항공을 타야 되니까 거기서 1박을 하게 되는 거죠. 그래서 3박 5일이 됩니다.

그러면 반나절 늦게 직장에서 반만 휴가 내고 갈 수 있다고 하지만, 돌아와서 새벽에 바로 출근을 하든가 오히려 굉장히 피곤해지는 효과가 생길 수 있거든요. 그래서 이것은 오히려 “아침 일찍 떠나는데 놓칠 위험이 있어서 두려운 사람들은 오후에 출발해도 된다.” 이렇게 편하게 해도 좋지 않았을까 그런 생각을 했습니다.

이상입니다.

○ 위원장 (박창희)

서인환 위원님께서 잘 지적해 주셨습니다.

여행정보 쇼핑 보면 서인환 위원님께서 말씀하신 것처럼 29만 원에서 원래는 69만 원 이렇게 되는데, 한 1시간 40분 정도는 29만 원만 강조하고 뒷부분 보면 가끔 한 번씩 도출되는 그런 것 같은데, 그런 의견을 주신 것 같습니다.

다음은 김윤자 위원님께서 말씀해 주시겠습니다.

○ 김윤자 위원

저는 3월 14일 저녁 8시 40분에 <까사메르소프트퀵이볼 3종> 방송을 보았습니다.

봄철을 맞이해서 화사한 이볼을 바꾸라는 내용의 방송이었습니다.

다른 방송을 보더라도 이 이볼 크기에 대한 사이즈가 회사나 브랜드마다 크기가 각각 다르기는 했습니다.

그런데 일반적으로 봤을 때 타 방송사에서는 크기를 침대 크기에 맞춰서 슈퍼싱글, 쿼인 이런 사이즈로 분류를 했는데, 까사메르는 그날 사이즈가 3종류가 나왔습니다.

대형, 특대형, 점보특대형 이렇게 나왔는데, 대형이라고 설명한 부분이 다른 데서 말하는 슈퍼싱글 SS사이즈였고요.

점보특대형 정도가 Q사이즈에 해당하는 사이즈였는데, 까사메르에서는 대형, 특대형, 점보특대형 이렇게 하면서 싱글의 크기를 대형으로 표기를 한 게. “이볼 크기가 좋아야 된다.”는 안내멘트를 계속 했습니다. 이볼 크기가 굉장히 크다는 느낌을 줬는데, 실질적으로는 대형이 아니라 싱글이다. 그래서 좀 과장된 느낌이 아니었나라는 말씀을 드립니다.

쇼호스트가 계속 “이볼이 크면 좋다.”는 거를 몇 번 강조를 했습니다.

그러다 보니까 방송 말미에 가장 사이즈가 큰 점보 특대가 매진이 되었습니다.

그러다 보니까 남은 대형, 특대형사이즈가 작은 사이즈죠. 이 작은 사이즈에 대한 멘트가 애매해지는 상황이 발생을 하더라고요. 그래서 그냥 호스트가 얼버무리다시피해서 거의 방송 말미라서 “대형, 특대형 구매하시라.”고 접는 상황을 봤습니다.

만약 제가 판매자의 입장이라면 이렇게 대형 사이즈가 나가고, 소형이나 중형이 나가지 않으면 어떡하나 고민이 좀 들어서. 판매 구성을 좀 다양하게 해 보면 어떨까 생

각을 해 봤습니다.

온 가족이 이불을 바꾼다고 하면 2인용을 쓰는 가족이 예를 들면 부모가 2인용이 되고, 자녀들이 쓰면 1인용이 될 텐데 이때는 구성이 전부 다 대형 3종, 특대형 3종, 점보특대형 3종이라서 가족이 다양하게 사용할 수 있게 대형, 특대형, 점보특대형 이렇게 3가지로 구성을 해 보면 어떨까.

아니면 똑같은 컬러를 크기 별로 구성을 해 보면 어떨까.

아니면 소비자가 주문하는 상품으로 구성하는 건 안 되는가. 제가 판매자 입장을 잘 몰라서요.

어쨌든 소비자의 입장에서는 똑같은 사이즈 묶음이 아니고, 사이즈가 다양하게 구비되는 상품이었던면 좋겠다. 이런 생각을 해 봤습니다.

이상입니다.

○ 위원장 (박창희)

김윤자 위원님께서 말씀하신. 우리가 외래어지만 관례상, 관습상 ‘싱글, 쿼, 킹’ 이렇게 외래어지만, 이렇게 써 있는데 이 회사에서는 조금 다르게 붙였는데, 이건 잘 지적해 주신 것 같습니다.

수고하셨습니다.

그다음에 우리 김선미 위원님께서 말씀해 주시겠습니다.

○ 김선미 위원

2월 22일 11시 35분에 방송된 <엔드로제 셔링넥 트렌치 자켓>에 대해서 말씀드리겠습니다.

상품 설명 중에 “무겁고 자칫해서 꼬깃꼬깃해지면 그게 내 나이처럼 보일 수 있다.”는 표현을 썼습니다. 옷감에 대해서 설명하려고 하는 것 같은데, 이는 연장자에 대한 비하로 느껴질 수 있고, 불쾌한 느낌을 줄 수도 있을 것 같습니다.

이날 방송은 때마침 저희 어머니와 함께 보게 되었는데, 제가 저희 어머니께 “저런 말 듣기 어때?”하고 여쭙봤더니 “듣기 좋을 리가 있겠냐.”고 말씀을 하셨습니다.

말을 할 때 감정을 고려하고, 존중하는 자세가 필요하다고 생각합니다.

이상입니다.

○ 위원장 (박창희)

쇼호스트 대본은 없지만, 이것은 약간 기분 나쁘게 들릴 수 있네요.

수고하셨습니다.

이순행 위원님, 말씀해 주십시오.

○ 이순행 위원

저는 3월 1일 11시 35분 <해동찬가 정일품 못난이 백명란> 프로그램을 봤습니다.

이 제품은 500g 3통에 35,900 가격과 구성이 좋았습니다.

아쉬운 점은 방송 중에 명란젓을 선택할 때 저염인지, 무색소인지, 인공감미료를 많이 쓰는가를 고민하는 편이거든요.

그런데 방송 중에 언급이 안 돼서 홈페이지를 찾아보니까 명태알 성분이 62.84%였고, 카르민색소, 홍국색소, 치자황색소, 아질산나트륨(박색제)을 썼더라고요. 이런 게 좀 아쉽다.

반면에 3월 8일 금요일 8시 40분에 방송된 <바다성찬 못난이 명란> 제품은 용량 및 가격이 동일했는데, 명태알이 84.5% 성분을 놓고 색소도 첨가되지 않는 제품을 조금 더 안심하고 구매를 할 수 있는 제품이었습니다.

그래서 꼼꼼히 보지 않으면 동일한 명란젓으로 생각할 수 있을 것 같은데요. 같은 가격대라면 조금 더 건강한 제품으로 프로그램을 구성하면 좋지 않을까 생각합니다. 이상입니다.

○ 위원장 (박창희)

좋은 의견 감사합니다.

이진한 위원님.

○ 이진한 위원

부탁이 있습니다.

프로그램이 한 달분씩 공유도 하지만 다른 위원은 모르지만, 저 같은 경우는 우연히 보는 걸 가지고 하게 되거든요. 그래서 미리 한 달분 프로그램을 주시면 저희들이 보고, '이건 내가 체크해 봐야 되겠다.'하는 그런 게 있을 것 같습니다.

그런 거 미리 주시면 고맙겠습니다.

○ 위원장 (박창희)

편성표 말씀하십니까?

○ 이진한 위원

네. 단톡방에 올려주시면 감사하겠습니다.

저는 워낙 쌀국수를 좋아하기도 하고 그래서 마침 우연찮게 <다미소반 쌀국수>가 나와서 직접 구매도 해 봤습니다. 이틀 뒤에 도착했고.

쌀국수의 제품이지만 쌀국수 느낌보다는 일반국수 느낌이었고, 기름은 많지 않았고, 방송에 나온 대로 쫄깃한 느낌이 강하게 들어서 좋았습니다.

일단 공영홈쇼핑에서 200만 개가 판매 돌파됐고, 트랜스지방이 0라고 해서 호기심에 사게 된 것입니다.

결국 이것도 성분인데, 성분이 사고 난 다음에 알게 된 거죠.

멸치맛 쌀국수.

쌀국수가 총 3가지인데 그중에 나트륨이 가장 높았던 게 멸치맛 쌀국수였거든요. 그게 1,904mg으로 95% 이게 보면 하루 영양섭취성분 기준치의 95%를 일반라면인 1,780mg보다 훨씬 높았습니다.

물론 사골맛 쌀국수는 1,498mg이었고, 해물맛 쌀국수는 1,864mg이었습니다.

그래서 아무튼 이게 고혈압 환자일 경우는 조심해야 되지 않나 싶습니다.

저는 건강학적으로 봤을 때 판단하는데 다만, 결국은 포화지방이 일반라면이 16g인데 비해서 쌀국수는 1~2g로 아주 적었습니다.

일반라면은 총 칼로리(kcal)가 500kcal인데, <다미소반 쌀국수>는 315kcal로 kcal가 적었기 때문에 그런 쪽은 굉장히 상대적으로 보면 저 같은 경우는 매력적이라는 걸 생각하게 됐습니다.

그런데 쌀국수라고 했지만, 자세히 보면 쌀국수는 쌀은 51% 포함이었고, 나머지 밀가루, 옥수수전분이 다 포함돼 있었습니다.

쌀국수는 대개 담백한 맛이 중요한데, 짭짤한 맛이다 보니까 그런 성분이 포함돼 있는 건지 아니면 제품의 어떤 가격에 대한 고민 때문에 섞은 건지 잘 모르겠지만 그런 느낌이었고.

마지막으로 아이들 음식 시연하는 모습은 억지로 어른이 먹어서 그런지 굉장히 찡그리면서 먹는 게 좀 부자연스러웠다. 오히려 아이를 괜히 넣어서 이런 부자연스러운 장면을 연출한 건 아쉽다는 생각합니다.

이상입니다.

○ 위원장 (박창희)

꼼꼼한 지적입니다.

한 두 끼는 굶고 먹었어야 하는데.

○ 서인환 위원

쌀국수를 싫어하는가 봅니다. 고구마는 되게 잘 먹더라고요.

○ 이진한 위원

이 아이가 고정출연자인가요?

○ 위원장 (박창희)

이진한 위원님, 수고하셨습니다.

다음은 임원택 위원님께서 말씀해 주시겠습니다.

○ 임원택 위원

2024년 2월 20일 방송됐던 <국내산영동간호두> 방송을 보고 의견을 작성했습니다.

첫 번째는 제품 자체가 보시면 50g 7팩으로 되어 있는데, 먹기 편리하게 파우치포장

50g으로 되어 있는데, 찾아보니까 호두 같은 경우는 하루 권장량이 25g 정도라고 하더라고요, 성인이.

그래서 그런 부분에 대해서는 조금 호스트가 안내를 해 주면 더 좋지 않을까 했어요. 실제로 쇼호스트가 방송을 1시간가량 하면서 본인도 섭취를 하는데, 제가 봐도 한 50g~100g 정도는 계속 맛있다면 드시는데, 그런 부분은 오인할 소지가 있으니까 2번에 나눠서 먹으면 좋은 양이라고 안내해 주시면 좋을 것 같습니다.

두 번째는 호두 자체가 개봉을 하게 되면 산패의 위험이 있기 때문에 냉동실이나 이런 데 보관을 해야 하는데, 산패 위험이 있다고 말씀을 해 주시는데 이걸 어떻게 보관을 하면 좋은지 그런 부분에 대해서는 따로 설명이 없어서 그런 부분이 아쉬웠습니다.

보시면 '정월대보름'이라고. 한 번이 아니라 계속 방송되더라고요. 언제까지 저렇게 방송되나 싶어서 계속 봤는데, 저는 정월대보름 말고 정월대보름이라는 게 따로 있는 줄 알고 사전 검색을 해 봤는데, 오타인 것으로 밝혀졌습니다.

마지막에 보시면 2월 22일 배송 예정이라고 밑에는 나옵니다. 본문에는 2월 24일에 배송 가능하다고 되어 있어서 굳이 두 표현을 같이 저렇게 쓸 필요가 있을까 생각했습니다. 그래서 한 가지 표현만 써도 된다는 생각입니다.

이상입니다.

○ 위원장 (박창희)

수고하셨습니다.

오자 발견하기 쉽지 않은데, 오자를 정확하게 발견해 주셨습니다.

저는 아까 우리 심의팀에서 말씀하신 거와 제가 지난달에 모니터링한 거와 똑같은 거를 해서. 이게 분명히 2달 정도 여유가 있었을 텐데, 그대로 나와서 심의팀장이 설명하는 걸 듣고 다른 데도 다 똑같구나라고 생각했습니다.

24일 한 것 중에 붉은 영양의 비밀 베타인 얘기할 때 저도 미국에서 있었지만, 영어가 너무 힘들어서 한 쪽이 다 영어로만 나와서 저걸 조금 더 소비자들이 많이 아는 일반적인 용어만 썼으면 이해력을 돕기 위해서 좋지 않았을까.

다른 채널을 돌렸더니 다른 채널도 유사한 저런 게 나왔는데, 소비자들이 조금 불편하지 않을까라는 생각입니다.

아까 말씀드린 '동의보감 속 기록', '본초강목', '진시황이 함께 했던.' 다 이렇게 멋있게 해 놓고 '제품과 무관한 건강정보' 조그맣게 표기를 해 났습니다. 이것은 제가 계속 보는 지적거리입니다.

많은 베타인이라는 그런 것들을 구글검색에서 많이 했다고 하는데, 진짜 많이 했더라고요. 2,000만 건 이상. 인기 있구나하고 그 아래 봤더니 2020년 6월 일 검색된 자료, 4년 된 거를 올렸더라고요. 이거 어렵지 않을 텐데, 최근 걸로 해서 신뢰성을 높여주면 좋지 않을까 생각합니다.

두 번째, 이것은 뭐 눈에는 뭐만 보인다고 맨날 똑같은 것만 보이더라고요.

비밀, 비법소스 맨날 얘기하는데 <생활의 달인>인가 그런 데 가서도 음식점 보면 마지막에 보여주다가 안 보여주고.

그런데 비법소스가 비법이기는 비법인데, 알려줄 만한 것은 알려주는 게 좋지 않을까 생각해서 자세하게 설명이 필요하다는 생각입니다.

마지막 거는 제가 그냥 안 하겠습니다.

어떤 소고기는 8mm 두께를 자랑하고, 어떤 소고기는 10mm 두께가 소비자들이 먹기 좋다고 얘기를 하는데, 물론 고기마다, 부위마다 다르겠지만 소비자의 취향에 적절하게 잘 선택할 수 있는 크기에 따른 설명도 첨가해 주셨으면 좋겠다는 생각입니다.

저는 이상입니다.

경영진에서 말씀주시죠.

○ 마케팅 전략팀장 (천기용)

안녕하십니까?

저는 공영쇼핑 마케팅 전략팀장 천기용입니다.

조금 전에 서인환 위원님이 좋은 의견주셔서 거기에 대한 답변을 드리려고 합니다.

저희가 앱 포맷이 적립금 주는 정책은 TV고객을 모바일고객으로 시프트하기 위해서 하고 있는 프로모션입니다. 이것은 저희가 앱 다운해서 모바일회원이 됐을 때 한 번만 다운받으면 주는 겁니다.

또 앱 업그레이드해서 개선된 점들은 저희 앱에 보면 라이브커머스방송이나 거기에 대한 속도, 화면 인터페이스 그다음에 고객들이 잘 보일 수 있는 가시성 이런 것들을 업그레이드해서 하기 때문에 그런 면에서 업그레이드하고 있습니다.

그리고 유효기간, 사용기간 1개월 문의주셨습니다.

저희가 여러 가지 테스트 해 봤을 때 고객 리텐션이 가장 좋은 게 1개월이라고 판단해서 저희가 드리는 모든 적립금을 1개월로 유효기간을 하고 있습니다.

하지만 위원님 의견주신 대로 2개월, 3개월도 검토해서 나중에 말씀드리도록 하겠습니다.

이상입니다.

○ 위원장 (박창희)

수고하셨습니다.

○ 상품개발 1실 실장 (홍동표)

<다낭여행(노랑풍선)> 관련해서 상품적인 면에서 말씀드리면 일단 방송에서 자료제공은 노랑풍선이 하고, 공영은 아무런 책임이 없다라고 한 쇼호스트 멘트가 노랑풍선과 공동기획한 뭐 이렇게 멘트를 했는데, 이 방송 자체가 소개방송이다 보니까 예약 및 결제는 여행 업체가 주관을 하고요. 상품기획은 다소 공영홈쇼핑과 노랑풍선이 공동 단순 협의한 상품으로 보입니다.

소개방송이기 때문에 저희가 의무적으로 제품에 대한 제공은 노랑풍선이고, 공영이 책임사가 아닌 거에 대해서 공시를 한 거고요.

쇼호스트 멘트는 공영과 노랑풍선이 공동기획했다는 건 다소 오버한 측면이 없지 않아 있는 것 같습니다.

단순 협의한 건데, 공동기획까지는 아니었는데 차후에는 오인이 없도록 삭제할 수 있도록 하겠습니다.

앱에서 여행정보에 대한 상세정보가 확인되는데, 방송으로서도 확인됐으면 좋겠다는 의견이 있었습니다.

이것도 추후에 쇼호스트와 자막을 통해서 구체적으로 일정 별, 가격 기획 등이 다양하기 때문에 쇼호스트하고 전면자막을 통해서 안내가 될 수 있도록 권고하도록 하겠습니다.

그리고 김윤자 위원님께서 말씀주신 2024년 3월 14일 <까사메르소프트퀼팅 이불3종> 관련해서는 일단 동일 사이즈 3종 구성의 균일가 방송이었을 겁니다.

이 상품의 특징 자체가 3종 구성에 균일가 방송이라는 게 특징점입니다.

원래는 저희가 보통 방송했을 때는 대형사이즈 따로 팔고, 특대형 사이즈 따로 팔고, 점보특대형도 따로 팔고 해서 보통 그런 구성을 일반적으로 저희가 추구를 해서 대형 사실 분은 4만 5천 원에 사시고, 특대형 사실 분은 5만 원에 사시고, 점보특대형 사실 분은 6만 원에 사시고 그렇게 하는데요, 보통.

이 일부 상품만 특가형식으로 3개인데 6만 9천 원이다, 5만 9천 원이다. 동일가로 하는 상품입니다.

그래서 이 구성 자체가 특이한 구성이다보니까 김윤자 위원님께서서는 다른 구성과 대형과 특대형 같이 사고 싶은데, 그런 구성도 한번 고려를 해 봤으면 하시는데, 보통 일반적인 구성은 다 그런 식으로 가고, 이 상품 자체가 특가 구성이다 보니까 3개를 사시면 할인해 주는 방식으로 하는 그런 방식입니다.

사이즈에 대한 설명은 협력업체 별로 다들 사이즈가 가로, 세로 사이즈가 다르고, 명칭도 다 다르고. 홈쇼핑사마다도 다 다릅니다, 지금 상황이.

이것 관련해서 내부 논의가 필요할 것 같은데, 이게 통일화하는 작업 자체를 일단 한번 고려를 해 보도록 하겠습니다.

이상입니다.

○ 위원장 (박창희)

수고하셨습니다.

○ 농산팀장 (김병규)

농산팀장 김병규입니다.

오늘 상품개발 2실 실장 대행으로 질의 들어온 것들 답변드리도록 하겠습니다.

먼저 조선행 위원님 의견주셨던 실제 <구룡포 마른 오징어> 관련 내용입니다.

실제 멘트도 그렇고 50g, 60g 구성 차이 비교가 미흡했던 것 같습니다.

2개 개봉시연 및 비교를 통해서 사이즈 안내하도록 하겠습니다.

그리고 가격 표기 부분 지금 저희 화면에 표기되는 부분이 30,320원~40,900원으로 되는 부분 말씀하셨습니다.

정가와 할인가를 저희가 반반씩 표기를 하게 되었습니다.

그래서 정가 40,900원에 이 상품은 이때 이 시기 방송에서 자동주문할인이랑 해수부와 함께 하고 있는 정책쿠폰인 해수부수산대전할인쿠폰이 같이 적용된 가격이 30,320원입니다. 이게 하단에 할인조건에 대한 단서조항이 안내되고 있는데, 이 가격 표현시에 저희가 기본가격 안내나 할인 적용 여부도 멘트나 안내를 충실히 할 수 있도록 하겠습니다.

그리고 <백세삼계탕> 관련해서는 실제 저희가 가공하는 닭은 5호닭. 그러니까 500g의 닭이 맞고. 700g~800g은 삼계탕 닭으로 사용하기에는 육질 부분도 그렇고, 크기의 가공 부분 때문에 생산이 어려운 게 사실입니다.

영상에 노출된 닭도 500g으로 촬영됐음을 확인했으나, 카메라 각도상 약간 차이가 있고 그래서 그런 부분은 오인의 소지가 없도록 하단에 자막 병기하고 있지만, 방송에서 조금 더 자세히 안내할 수겠습니다.

윤금선 위원님께서 말씀주셨던 이게 실제 <국내산 반건조 특대사이즈 우렁>, 특대 사이즈와 대 사이즈 두 가지 구성으로 판매된 제품이고, 특대 제품이 선호가 높습니다. 하지만 지금 두 가지 상품을 모두 판매하고 있기 때문에 저희가 사이즈와 마리수 안는 방송 중에 개봉시연 충실히 해서 자세하게 정보 전달할 수 있도록 하겠습니다.

<해동찬가 정일품 못난이 백명란> 관련해서 이순행 위원님 의견 주셨습니다.

크게 요즘 시중에 수산제품도 가격 이슈가 많다 보니까 못난이표현을 써서 상품을 판매를 하고 있습니다.

사실 비교해 주신 <바다성찬 못난이 명란>과 <해동찬가 정일품 못난이 백명란>은 가격구성이 동일합니다.

그래서 이것은 각 제조사의 배합비에 따라서 조금씩 차이가 있습니다.

저희가 <해동찬가 못난이 백명란> 부분도 소비자들이 선호하시는 그런 색소 관련 부분을 같이 의논해서 첨가물 조정 가능 여부를 확인해서 말씀드리도록 하겠습니다.

그리고 <다미소반 쌀국수>는 나트륨은 일반라면이랑 동일하다고 생각하시면 되고, 스프의 배합비마다 나트륨의 함량은 차이가 있다고 생각해 주시면 됩니다.

쌀국수는 일단 저희가 쌀국수만 봤을 때도 쌀이 절반 이상 함량을 포함하고 있고, 이 상품의 개발 동기 자체가 이전에 있었던 쌀국수들이 쉽게 퍼지고, 죽처럼 이렇게 시간이 흐르면 흐트러지는 그런 부분을 방지하고자 배합비를 이렇게 짜서 쌀국수지만 장점은 가지면서 좀 탄력감이 있는 면 맛을 살리도록 기획된 상품입니다.

그 점 일단 전달드리고 싶습니다.

저희가 확인을 해 봤는데, 지금 나온 어린이가 저희 쇼호스트의 자녀라서 조금 먹는데 힘들었던 것 같습니다.

이 부분은 잘 보완할 수 있도록 하겠습니다.

<국내산 영동간호두>는 상생협력팀에서 진행하는 방송인데, 저희가 하루권장량이나 산패 위험에 대한 보관방송 언급 이런 것들은 사실 제품 판매 정보로서 유용한 가치가 있기 때문에 이런 부분은 향후 진행상 반드시 전달토록 하겠습니다.

그리고 원래 정월대보름이 2월 24일이라서 24일과 22일 병기 표기를 해서 정월대보름 2월 24일 이전에, 22일까지는 충분히 배송 가능하다. 이렇게 표현을 쓴 것 같은데, 오인 소지가 있으니까 이런 것들은 간명히 표현하도록 하겠습니다.

박창희 위원장님께서 <진도 구기자 발효 분말> 말씀하셨습니다.

사실 건강식품, 건강기능식품은 심의에 제반사항이 좀 많기 때문에 사실 ‘동의보감 속 기록, 본초강목, 진시황이 함께 한.’ 그것은 정확하게 따지면 원물 구기자고요.

저희가 현재 판매하는 건 원물 구기자를 가공한 구기자 분말입니다.

그러다 보니까 ‘제품과 무관한, 상이한’ 이런 표현이 들어가고. 실제 건강정보이기 때문에 이렇게 표현을 할 수밖에 없는데, 심의팀과 잘 협의해서 조금 더 고객님들께 위화감이 덜 드는 표현으로 바꿀 수 있도록 하겠습니다.

그리고 검색어 건은 확인해 보니까 24년 3월 21일 기준으로는 총 2,500만 건으로 일단은 오늘 확인을 하고 왔습니다. 업데이트할 수 있도록 하겠습니다.

<오롯담구이세트2.6kg> 같은 경우에는 2% 정도의 육향을 해치지 않기 위한 양념이 살짝 들어가는데, 이 양념이 양파, 마늘, 매실, 소주, 배, 사과, 키위, 참기름, 생강. 궁금해하실 것 같아서 말씀드립니다. 이렇게 기본양념이 들어가 있고.

이건 저희가 엘바나 확대경이나 꼼꼼하다 이런 데는 노출을 했는데, 사실 이게 멘트로는 비법소스만으로만 하니까 이런 부분 궁금증이 당연히 발생할 수밖에 없으리라고 보고요. 저희가 비법소스에 대한 언급도 육향을 살리고, 고기의 이런 육질을 좋게 하기 위한 부분에서 이렇게 소스를 사용한다는 전달도 오히려 정보 표현상 좋은 것 같습니다. 그래서 그런 부분 반영할 수 있도록 하겠습니다.

그리고 <한우 먹는 날 한우구이 세트> 같은 경우는 판매하는 고기의 이런 구매 목적이나 등급 그다음에 양념 여하에 따라서 조금씩 다른 두께로 설명할 수 있도록 그렇게 세팅해서 판매하고 있습니다.

이상입니다.

○ 위원장 (박창희)

수고하셨습니다. 경영진 말씀 잘 들었습니다.

제가 보기에 팀장님께서도 누차 말씀하셨지만, 우리 위원님들께서 보는 입장은 소비자 입장에서 보기 때문에 분명히 어떤 경험과 실질적인 공감대를 형성해서 말씀하신 것 같습니다.

그래서 제가 보기에 조금 더 주의를 하신다고 한다면 공영쇼핑에서 숫자 나오는 것. 공수산품에서는 단위, 크기, 모양, 숫자 이런 것들에 소비자들이 민감하거든요. 제가 알기로는. 다른 데도 많이 하기 때문에 여기는 몇 프로가 들어가는데, 여기는 몇

프로인데 가격이 달라. 그다음에 오징어의 크기가 다르다. 이런 거에 굉장히 소비자들이 민감하신 것 같습니다. 그것에 대해서 숫자적으로 민감하게 체크를 해 주셨으면 하는 얘기입니다.

그다음에 두 번째는 아까 여행.

서인환 위원님께서도 하시고, 옷을 지적하신 부분이 있습니다.

쇼호스트들이 얘기를 할 때 어떤 정확한 텍스트, 문자에 대한 설명들을 조금 더 자세하게 해서 소비자들로 하여금 오해의 소지가 필요할 것 같다는 의견을 드립니다.

○ 조선행 위원

위원장님, 잠깐 여쭙보고 싶습니다.

쇼호스트들이 자기가 맡은 제품을 준비하는 시간이 어느 정도 되는지 궁금합니다.

물론 다 다르겠지만, 평균적으로 식품이나 공산품이나 이런 거할 때 하루 준비한다. 아니면 몇 시간 준비한다. 이런 게 좀 있을 것 같은데.

○ 위원장 (박창희)

제가 알기로는 원래는 처음 쇼호스트들은 자기 대학에서 전공하듯이 식품, 가구 이런 것들로 세분화해서 지금 말씀하신 것처럼 실수 없이 하는 방향으로 했는데, 너무 상품이 다양해지고 그러다 보니까 국어 전공하다가 영어 전공하다가 다 돌아다니는 것 같아서 우리 위원님께서 설명하신 것에 대한 대답은 대본이 일단 없다는 거에 얼마나 연습을 하시는지는 사실 저도 궁금합니다.

그런 거 혹시 누가 말씀해 주시면.

○ 방송제작실 실장 (박인철)

방송제작실장입니다.

기준이 정확지 않아서 그냥 제 생각대로 말씀드리겠습니다.

일단 처음 쇼호스트를 하는 1년차, 3년차 미만은 첫 방송 하나 하기 위해서 일주일 정도 준비한다고 보시면 될 것 같고요. 요리나 이런 거 직접 집에 가서 해 보기도 하고. 한 5년차가 지나면 한 이틀 정도 준비하면 될 것 같습니다. 10년차가 지나면 반나절 정도면.

전에 방송을 해 봤다든지 이런 전제가 있을 경우에 반나절 정도면 준비가 되지 않겠느냐. 그리고 한 10회 정도 한 사람은 1시간이면 아마 준비가 마무리되지 않을까.

○ 위원장 (박창희)

10회라는 게 뭐죠? 같은?

○ 방송제작실 실장 (박인철)

10번 정도 똑같은 방송을 했다.

○ 위원장 (박창희)

같은 아이টে을 10번.

○ 방송제작실 실장 (박인철)

네. 그런 경우는 1시간 정도면 충분하지 않을까 이렇게 생각하는데, 평균적으로 처음 접하는 상품이다. 이게 두께가 몇 센티 이런 거까지 알려고 하면 보통은 그래도 하루 집에 가서 요리도 해 보고, 프라이팬 코팅이 벗겨졌나, cm가 몇 cm인가. 기본적으로 쇼호스트들이 자기 영역에서 가지고 있는 기본정보라는 게 있잖아요. 프라이팬은 기본적으로 제일 많이 쓰는 게 28cm다. 10년 전에는 그랬는데, 지금은 26cm다. 이런 기본적인 정보가 있고, 냉장고에 들어가는 반찬통 사이즈는 뭐뭐뭐 있다. 이런 거는 10년차는 다 습득을 하고 있거든요. 그런 게 돼 있는 경우와 처음 접하는 경우와는 좀 정보의 차이가 있기 때문에 준비하는 시간이 차이가 있을 겁니다.

아까 위원장님이 고기 말씀하셨죠. 눈썰미가 대단하십니다. 한우는 10mm 정도 두꺼워도 되고요, 수입육이나 오랜된 거는 8mm 정도도 얇게 해야. 질겨서 못 먹습니다.

mm를 얇게 하는 그런 거와 똑같다고 보시면 됩니다.

이해가 되셨으면 좋겠습니다.

○ 위원장 (박창희)

그러면 한 상품을 할 때 초보자는 일주일 하는데, 그 상품을 받고 그 상품에 대한 네이버 서치나 이런 거는 각자가 다 하나요? 사이드 정보를 주나요?

○ 방송제작실 실장 (박인철)

기술서를 제공합니다. 품질관리를 맡은 기술서를 제공하고, 그 기술서를 기본으로 해서 네이버 서치도 하고 기본정보들을 하는 거죠. 검증된 내용 안에 멘트를 할 수 있는지, 없는지를 어느 정도 검증을 받은 다음에 멘트를 하는 거죠. 그래서 심의교육을 받으셔서 잘 아시겠지만, 범위 자체가 굉장히 좁아져 있기 때문에 줄타기를 하는 경우가 많다고 보시면 되겠습니다.

○ 위원장 (박창희)

지난주에도 찾아봤더니 이번에 공영쇼핑은 권고는 안 받았더라고요. 지지난달에는 하나인가 받았는데. 최근에는 안 받아서 다행이고. 아마 위원님들과 여기 계신 팀장님들이 잘해 주셔서 그랬던 것 같습니다.

○ 방송기획팀장 (성혜영)

간담회가 있을 예정입니다.

마무리하시고 가시면 됩니다.

아까 이진한 위원님 말씀하신 방송편성표에 대한 거는 저희가 2주 전 편성이라 그 2

주 전 방송 목록이 나오면 공유하도록 하겠습니다.
폐회해 주시면 되겠습니다.

○ 위원장 (박창희)

2024년 3월 시청자위원회를 마치도록 하겠습니다.
다들 고생하셨습니다.

-끝-