

4월 시청자위원회 회의록

1. 회의 일시 : 2026년 4월 8일(수) 15:00
2. 회의 장소 : 신세계쇼핑 회의실
3. 참석 인원 : 16명
4. 회의 내용 : 붙임.

[회 의 내 용]

- **방송사** : 고객의 소리 처리현황 공유, 시청자위원 보궐 위촉 내용 공유
- **시청자위원회** : 4월 시청자위원회 정기회의를 시작하겠습니다.
- **시청자위원회** : 저는 블루핏 플라워 리브 가디건 방송을 봤습니다. 가디건의 쫘쫘하고 부드러운 소재감과 디자인적 특징이 잘 드러나서 좋았습니다. 옷에 대해 조금만 아는 사람이라면, 좋은 소재를 사용했다는 점을 알 수 있고, 잘 모르더라도 화면상 촉감과 질감이 잘 표현되어 구매결정에 도움이 될 것 같았습니다. 다만 리브조직을 강조하는데, 다른 직조방식에 비해 리브조직의 장점이 뭔지, 지난 리브조직과는 어떤 점이 다르고 강점인지에 대한 설명이 불명확합니다. 처음부터 가디건과 함께 스커트가 메인 화면에 잡히고, 쇼호스트분께서 코디제품으로 스커트를 준비했다고 설명하며, 화면에 ‘선택1 가디건’, ‘선택2 스커트’로 표시됩니다. 방송 끝 무렵에도 쇼호스트분께서 가디건과 스커트를 각각 선택하라고 설명해서, 시청자들은 마치 스커트와 가디건이 세트제품이고 두 가지를 합쳐서 69,000원이라는 것으로 오인할 수 있을 것 같습니다. 실제 구매를 시도해보니 스커트는 별도로 69,000원에 판매 중인 제품이었습니다. 세트로 판매하는 제품이 아니고 별도 판매라는 점을 처음부터 정확히 설명해 줄 필요가 있다고 사료됩니다. 스커트가 별도 판매제품임에도 굳이 가디건 판매 방송에서 스커트를 선택제품으로 표기해서 같이 보여주는 이유가 불분명합니다. 보통 온라인에서 판매하는 의류는 상세사이즈를 기재해주는데 해당 정보가 없어 아쉬웠습니다. 브랜드마다 사이즈가 달라서 상세 사이즈를 기준으로 옷을 선택하는 경우가 많습니다.
- **방송사** : 추후 리메이크 제작 시 강조하는 제품의 특징점을 조금 더 자세히 설명하도록 하겠습니다. 여러 개의 상품으로 구성된 방송의 경우 선택1, 선택2와 같이 구분해서 안내하고 있습니다. 고객 입장에서 혼선이 있을 수 있음을 인지하였으며, 앞으로는 별도 판매 제품임을 더욱 정확하게 구분해서 안내하도록 하겠습니다. 브랜드마다 실측

사이즈가 상이하여 상세 치수 확인이 중요하다는 점에 깊이 공감합니다. 현재 웹페이지에는 관련 정보가 게시되어 있으나, 방송 중에는 전체 사이즈 정보를 제공하지 못했습니다. 방송을 통해 안내할 수 있는 방법을 고민하고 개선하도록 하겠습니다.

- **시청자위원회** : 블루핏 헨리넥 풀오버 방송에 대해 말씀드리겠습니다. 쇼호스트가 차분하고 안정감 있는 톤으로 제품의 소재와 착용감은 물론, 재질의 특성과 촉감, 디테일한 후가공 과정까지 세심하게 짚어 설명해 제품 이해도를 높이고 자연스럽게 신뢰감을 형성한 점이 인상적이었습니다. 블루핏 팀이 실제 구매 후기와 다양한 피드백을 분석했다는 점을 강조하여, 소비자 경험이 제품 기획과 개선에 반영되었음을 효과적으로 전달하며 신뢰도를 높인 것으로 보입니다. 다양한 스타일링 예시를 통해 여러 매칭 포인트를 직관적으로 보여주고, 컬러별 치마, 바지, 가방 조합을 제시해 실제 활용도를 쉽게 상상할 수 있도록 한 점이 시청자의 구매 판단에 도움이 되는 포인트인 것 같습니다. 손세탁을 권하고 있는데, 손세탁은 일반적인 세탁 방식과 차이가 있는 만큼, 이에 대한 명확한 설명이 보완되어야, 소비자가 제품 관리에 있어 혼선을 겪지 않고 보다 안심하고 구매할 수 있을 것으로 보입니다. 제품 스펙 역시 단순히 언급에 그치기보다는 총장, 어깨너비, 가슴둘레 등 실제 치수를 시각적으로 확인할 수 있도록 제시해 준다면 사이즈 선택에 대한 불확실성을 줄일 수 있었을 것으로 판단됩니다.
- **방송사** : 좋은 의견 감사합니다. 세탁 및 관리방법에 대한 정보도 쇼호스트 멘트로 안내하도록 하겠습니다. 앞서서도 말씀 주셨지만 단순 구두 언급만으로는 시청자가 체형에 맞는 사이즈를 직관적으로 판단하기 어렵다는 지적에 깊이 공감합니다. 향후 제작 시 총장, 어깨너비, 가슴둘레 등 핵심 치수를 그래픽화하여 방송 화면에 상시 노출하거나, 사이즈 비교표를 삽입하여 시청자가 불확실성 없이 구매를 결정할 수 있도록 시각적 요소를 대폭 강화하겠습니다.
- **시청자위원회** : 저도 동일한 방송을 봤습니다. 블루핏 헨리넥 풀오버는 베이직한 디자인과 안정적인 컬러 구성으로 일상 활용도가 높은 상품임을 효과적으로 전달하고 있습니다. 특히 서아랑 쇼핑호스트가 진행하는 아쇼라 코너를 통해 상품 설명이

전반적으로 차분하고 안정감 있게 이루어져 시청자의 신뢰도를 높이는 데 기여합니다. 실제 1,000건 이상의 상품평을 기반으로 제작팀이 고객 리뷰를 분석하고, 이를 쇼핑호스트가 방송 중 직접 소개하는 구성은 소비자 경험을 반영한 정보 제공이라는 점에서 긍정적으로 평가됩니다. 이는 시청자가 합리적인 구매 판단을 할 수 있도록 돕는 요소로 작용합니다. 가격 구성 및 세트 혜택 역시 자막과 멘트를 병행하여 비교적 명확하게 전달되고 있으며, 전반적으로 과도한 연출 없이 상품 중심의 설명이 이루어져 시청자의 이해도를 높이는 데 기여한 것으로 판단됩니다. 고객 리뷰를 근거로 상품을 설명하는 과정에서 “잘 만드는 공장에서 제조했다.”, “대표적으로 매우 잘하는 곳”, “원탑 수준의 공장” 등의 표현이 사용되었으나, 이는 객관적 근거가 명확히 제시되지 않은 상태에서 우수성을 단정적으로 표현한 것으로 볼 수 있습니다. 이러한 표현은 다른 제조업체 또는 상품과의 비교를 암시하며 시청자에게 오인의 소지를 줄 수 있어, 보다 객관적인 근거나 구체적 설명을 병행할 필요가 있습니다. 중간에 나오는 외국인 모델 광고 영상은 실제 주요 구매층과의 괴리가 발생할 수 있어, 타겟 소비자 연령대에 보다 부합하는 모델 착장 중심의 연출이 보완될 필요가 있습니다. 실제 착용 모습을 기반으로 한 정보 제공이 소비자의 구매 결정에 더욱 실질적인 도움을 줄 수 있습니다. 또한 방송 중간에 마네킹을 활용한 제품 소개가 일부 포함되어 있으나, 본제품과 같이 일상복 중심의 의류는 실제 모델 착장을 통해 핏감과 착용감을 전달하는 것이 더욱 효과적입니다. 마네킹 중심 연출은 현실감 전달 측면에서 한계가 있으므로, 실착 중심 구성으로 개선할 필요가 있습니다.

- **방송사** : 제품의 장점을 소개하는 과정에서 다소 과장된 표현이 있었던 것 같습니다. 장점을 소개할 때 객관적인 근거를 명확히 제시하도록 하겠습니다. 방송을 시청하시는 고객이 실제 오프라인 매장을 직접 방문한 것 같은 분위기를 연출하고자 마네킹을 활용하였습니다. 시청하는 고객이 와닿을 수 있는 시각적 자료들을 활용하도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 저는 모브온 THE NEW 매직 팬츠 방송을 봤습니다. 정가 79,900원과

할인 정보 앱 결제 시 72,120원이라는 정보가 자막과 쇼호스트를 통해 정확하게 전달됩니다. 제품은 3종 구성임을 자막과 쇼호스트 모두 명확히 안내합니다. 소재와 기능성에 대해서는 폴리에스터 94%, 폴리우레탄 6%라는 소재 정보가 자막으로 제공되었으며, 스판 보정력, 편안한 착용감, 와이드 밴딩을 통한 군살 커버, 링클프리, 기계세탁 가능 등의 기능을 쇼호스트가 구체적으로 설명합니다. 쇼호스트가 3종 구성 제품에 어울리는 스타일을 적절히 제안합니다. 다만, 핏과 착용감을 강조하기 위해 언급된 지인 필라테스 강사가 수업 중 착용한다는 내용은 다소 과장된 표현으로 보입니다. 또한, 무릎선 디자인을 설명하는 과정에서 동양인과 서양인의 다리 길이를 비교한 발언은 인종차별적 표현으로 오해될 소지가 있습니다.

- **방송사** : 쇼호스트가 말한 필라테스 지인 이야기는 실제 사실인 것으로 확인하였으나 판매 방송 멘트로 적절한 부분인지 충분히 검토하고 반영하도록 하겠습니다. 7cm 높은 무릎선을 설명하는 과정에서 의도치 않게 차별적인 발언을 한 것 같습니다. 주의하도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 에디티드 스트라이프 컵스 티셔츠 3종 방송을 봤습니다. 의류에서 제공되었으면 하는 디테일한 정보들이 잘 제공되고 있는지 생각하게 됩니다. 신축성, 기장, 품, 비침 정도 등 필수 정보는 아니지만 의류를 구입할 때 매장에서처럼 직접 입어보거나 만져보고 선택하지 못한다는 상황을 고려할 때 궁금하거나 망설여질 만한 요소들을 잘 설명해주면 결정에 도움이 될 것 같은데 부족하다고 느낍니다. 구매자들의 상품평이 좋아서 품질과 디자인에 대한 신뢰가 갔습니다. 또한 상품평에 “다 비슷한 색 계열이어서 하나는 레드 계열이었으면 좋았겠다.”는 의견 등은 좋은 제안이라는 생각이 들었습니다. 쇼호스트분이 우아한 애티튜드로 진행하시지만 설명이 지루한 감이 있습니다. 예를 들어 스트라이프 패션의 기원이 조금은 지루하게 느껴졌는데요. 패션 상품군인 만큼 설명식보다는 짧고 시각적으로 소비자를 사로잡을 수 있게 구성되면 좋겠습니다.
- **방송사** : 제품의 신축성, 기장, 품에 대한 설명이 부족했다는 의견을 반영하여, 향후 방송에서는 이를 중점적으로 다루겠습니다. 특히 신축성 시연을 강화하고, 정확한 길이를

명시하는 자막을 추가하여 시청자의 이해를 돕겠습니다. 타 방송에서 좋은 반응을 얻었던 AI 콘텐츠 등의 시각적 정보를 더욱 풍성하게 제공하도록 하겠습니다.

- **시청자위원회** : 에디티드 스트라이프 커프스 티셔츠 방송을 봤습니다. 전체적으로 쇼호스트의 진행이 부드럽고 분위기가 안정적입니다. 실제로 보지 않고, 입지 않고 사야 해서 소재, 촉감, 입었을 때의 핏 등이 궁금한데 소재의 특성, 짜임, 공정, 부속품, 단추, 견장, 바느질, 앞뒤 디자인까지 자세히 소개하여 구입 판단에 도움을 줍니다. 다음으로 에디티드 에센셜 트렌치 롱코트 방송을 봤습니다. 소비자의 제안에 따라 매해 업그레이드해서 시즌에 맞는 제품을 출시하고 있는 것 같은데 지난 시즌에 비해 무게가 가벼워졌고, 무엇을 반영했다고 설명하니 신뢰가 갑니다. 코트의 면소재가 착용할 때 어떤 소리를 내는지를 마이크로 시현하는 장면이 디테일했고, 옆에 옷걸이에서 다른 색상, 다양한 의류를 코디하여 어떻게 활용할 수 있는지를 잘 보여주었습니다. 또한 오른쪽 화면에 AI모델 아랑의 코디를 보여준다든지, 가운데 화면에 다른 코트의 트렌드를 보여주기도 하여 비교하면서 구입을 생각할 수 있게 하여 유익했습니다. 선택 니트의 소재 울, 폴리, 나일론이 몇%로 혼용되었고 그래서 착용했을 때 어떤 모양이 되는지도 잘 설명하였습니다. 전체적으로 잘 구성되었고 설득력 있는 진행을 한다고 생각합니다.
- **방송사** : 추후 방송에서도 역시 실제 입어보지 않더라도 고객들이 직접 제품을 만져보고 입어본 느낌이 들 수 있도록 충실한 설명을 통해 빠른 구매 결정을 내릴 수 있도록 하겠습니다. 트렌치 소재의 질감과 착용감을 어떻게 효과적으로 전달할 수 있을지 고민했고, 이를 소리로 표현해보았습니다. 이러한 의도를 잘 파악해주신 점에 감사드립니다. 또한, 트렌드와 코디를 AI를 활용해 그래픽으로 제작하여 표현했는데, 다양한 콘텐츠를 시도한 부분을 긍정적으로 봐주시고 고객 설득에 도움이 되었다는 의견에 감사드립니다.
- **시청자위원회** : 앳클로젯 기모 니팅 데님팬츠 방송에 대해 말씀드리겠습니다. 리뷰 댓글도 많고 가격대가 저렴해서 좋은 반응이 있었던 상품으로 보입니다. 쇼호스트 멘트 중에 슬랙스 같다는 표현이 나오는데 팬츠와 슬랙스는 어떤 차이인지 용어 사용에

궁금증이 들었습니다. 관리마저 편하게 기계 세탁이 된다고 이미지와 멘트가 나갔지만 건조기 사용금지 는 방송 전 작은 글씨 문구로만 나가서 설명이 있다면 좋았을 것 같습니다. 바지 길이가 짧은 것 같이 보이는데 전체 길이나 밑위 길이에 대한 설명이 있었으면 좋았겠다는 생각을 했습니다.

- **방송사** : 팬츠는 하의를 뜻하는 가장 포괄적인 용어이고, 슬랙스는 팬츠의 한 종류로 느슨하다는 뜻의 Slack에서 유래한 여유있는 핏의 정장 바지류를 뜻합니다. 대체로 포멀하게 입는 유형의 바지이며 이러한 부분도 방송에서 설명하도록 하겠습니다. 기계세탁을 강조하면서 건조에 대한 안내가 미흡했던 것 같습니다. 방송에서 조금 더 자세히 안내하도록 하겠습니다. 바지는 다른 제품에 비해 기장, 허리, 밑위 길이에 대한 문의가 많아 웹기술서에 상세 사이즈를 안내하고 있습니다. 방송 중 고객이 쉽게 인지할 수 있도록 쇼호스트 멘트나 자막 정보를 보강하도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 신세계맨즈컬렉션 FAUX 스웨이드 해링턴 재킷 방송을 봤는데요. 패널 연출에 개선이 필요한 것 같습니다. 해외 유명인 사진의 모자이크 처리가 부자연스러웠습니다. 저작권을 고려해서 연출한 것 같은데 구두 설명으로 대체하거나 연출 방식의 재검토가 필요하다고 생각합니다. 방송에서 정상가와 할인가, 할부가를 안내하고 있는데요. 가격 정보 오인 방지를 위해 전체 불입금과 월 불입금을 명확히 안내할 필요가 있습니다. 시청자 눈높이에 맞는 용어를 하고 지나친 외래어 사용을 자제할 필요가 있습니다. FW, 포멀, 에센셜, 스티치 등의 표현보다는 보편적이고 올바른 우리말 표현을 권장합니다.
- **방송사** : 트렌드 이해를 돕기 위해 유사한 스타일의 착용 이미지를 활용하는 경우가 있는데 부자연스럽게 처리된 부분이 있었습니다. 이미지 활용 시 주의하도록 하겠습니다. 현재 일시불 금액과 할부 금액을 동시 노출하고 있으나 시청자가 가격 정보를 쉽게 인지하지 못할 수 있을 것 같습니다. 정확한 가격정보를 안내할 수 있도록 노력하겠습니다. 전문적인 용어보다는 시청자의 눈높이에 맞는 용어를 사용하고 지나친 외래어 대신 우리말을 사용할 수 있도록 노력하겠습니다.

- **시청자위원회** : 신세계맨즈컬렉션 FAUX 스웨이드 해링턴 재킷 방송에 대해 말씀드리겠습니다. 서양인과 다른 우리나라 남성의 체형상 다른 해링턴 재킷의 경우 보통 어깨가 좁아 보이고 머리가 커 보이거나, 본 제품은 그렇지 않아 보이고, 남성호스트분의 체형이 좋으셔서 더욱 괜찮아 보이는 것 같습니다. 특히, 가격도 합리적이고 신용카드 무이자 6개월 혜택까지 적용하면 저렴해 보입니다. 방송 초반 해링턴 재킷의 코디 예시로 패널에 여러 기존 코디 이미지들 붙이신 것은 설명하기에는 좋아 보이나, 신세계맨즈컬렉션이 아닌 바라쿠다 등 다른 브랜드들 착장으로 문제가 되지는 않는지 궁금합니다. 또한, 이미지의 얼굴만 모자이크 처리한 이미지를 보여주는 것이 좋아 보이지는 않는 것 같습니다. 방송 중반 안감을 “헤링본 안감이라고 해서 고급소재...”라고 설명하셨는데, ‘헤링본’은 소재가 아니라 청어무늬 패턴을 의미하는 것으로 잘못된 설명입니다. 페이크 스웨이드인 만큼 세탁, 관리에 관한 정보를 추가로 주는 것도 좋을 것 같습니다. 남성 호스트분이 일반적으로 입으시는 다른 브랜드 의류들 사이즈를 알 수도 없어, 사이즈 별로 상세사이즈가 표시된 표를 보여주는 것도 좋을 것 같습니다.
- **방송사** : 좋은 의견 감사합니다. 신세계맨즈컬렉션의 스웨이드 재킷 무드를 고객들에게 보다 쉽게 이해시키기 위해 다른 유사한 디자인의 재킷들을 이미지 보드를 활용하여 설명하였습지만, 이러한 부분들은 향후 유사한 형태 재킷들을 SI 이미지 등으로 별도 제작하여 보여주는 방식으로 보완하도록 하겠습니다. 헤링본 패턴의 안감을 사용하여 안감까지 꼼꼼하게 신경 썼다는 의미로 설명한 부분인데 잘못 안내한 것 같습니다. 차기 제작 시 정확히 표현하도록 하겠습니다. 세탁 및 관리 방법에 대해 자막으로 안내하고 있으나 쇼호스트 멘트로도 자세히 안내하도록 하겠습니다. 상세 사이즈는 앞서 말씀드린 것처럼 방송에서 안내할 수 있는 방법을 고민해보도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 저도 동일한 방송을 봤습니다. 패션상품 홍보의 특성을 십분 감안하더라도 불필요한 외국어 표현이 종종 등장해서 거슬리는 경우가 있습니다. 일부에 대해서는 한글 용어로 변경하거나 다른 표현을 찾아보는 노력이 필요할 것으로 보입니다. ‘테일러드 데님’이라는 표현 뒤에 ‘팬츠’를 붙이는 것이 적절한 게 아닌가 싶습니다. 남성

쇼호스트가 착용한 의류의 사이즈를 알려준 점이 좋았습니다. 남성 쇼호스트의 착용 핏이 좋아서 구매 욕구를 일으킬 만했고, 전반적으로 진행에 큰 무리는 없었습니다. 다만, 여성 쇼호스트의 역할은 상대적으로 많이 약해 보였습니다.

- **방송사** : 좋은 의견 감사합니다. 외국어 표현을 우리말로 순화하여 보다 쉽게 이해할 수 있도록 추후 방송에서 반영하도록 노력하겠습니다. 남성 제품의 경우도 여성 고객들이 남편 혹은 아들을 위해 구매하는 경우가 많아서 여성 쇼핑호스트의 역할을, 제품의 직접적인 설명보다는 여성들이 공감할 수 있는 판매 소구점을 강조하는 방향으로 콘셉트를 잡고 진행했습니다.
- **시청자위원회** : 4월 회의는 이것으로 마치도록 하겠습니다. 수고 많으셨습니다.

- 폐 회 -