

2023년 4분기 시청자 불만처리 결과보고서

[4분기 시청자의견 전문]

[시청자불만 접수현황]

(단위 : 건)

| | 프로그램 불만 | 프로그램 관련 시정 요구 | 시청자 권익보호 | 서비스 이용 | 기 타 | 총 계 |
|--------|---------|---------------|----------|--------|-----|-----|
| 10~12월 | - | 2 | - | 8 | 3 | 13 |

[시청자불만 처리현황]

(단위 : 건)

| | 프로그램 불만 | 프로그램 관련 시정 요구 | 시청자 권익보호 | 서비스 이용 | 기 타 | 총 계 |
|--------|---------|---------------|----------|--------|-----|-----|
| 10~12월 | - | 2 | - | 8 | 3 | 13 |
| 처리(%) | - | 100 | - | 100 | 100 | 100 |

[분야별 주요불만내역]

| 구 분 | 내 용 | 건 수 |
|---------------|-------------------|-----|
| 프로그램 관련 시정 요구 | kbc 러브FM 개국 등 | 2 |
| 서비스 이용 | 라디오 다시듣기 기능 등 | 8 |
| 기타 | 뉴스 기술오류로 인한 사운드 등 | 3 |

[kbc 주요처리내역]

| 구 분 | 내 용 | |
|---------------|-----|--|
| 프로그램 관련 시정 요구 | Q | kbc 러브FM 개국 |
| | A | 현재 개국 계획 없음을 알림 |
| 서비스 이용 | Q | 라디오 다시듣기 |
| | A | 저작권으로 인하여 라디오 다시듣기 중단 안내 |
| 기타 | Q | 뉴스 기술오류로 인한 사운드 관련 문의 |
| | A | 관련 국에서 이상이 없음을 확인했으나 해당 관련된 문제가 발생 시 구체적인 상황을 적어 알려주기를 바란다고 답변 |

* 프로그램 불만

* 프로그램 관련 시정 요구

| 번호 | 질의 응답 날짜 | 작성자 처리 부서 | 불만내용 |
|----|----------------|------------|---|
| | | | kbc의 답변 |
| 1 | 10/27 10/31 | 김∞ | 200만돌파 축하드립니다 기회를 주는 멋진 오디션 프로를 만드셔서 감사합니다 이번 오디션으로 끝나게 되는지 이어서 계속 프로를 만드시는지는 모르겠습니다만?... 부탁이 있습니다 나이제한 없이 오디션 프로 만드셨으면 나이 상관없이 실력이 되는 분들에게는 기회를 주셨어야 했는데?... 안타까운 생각이 듭니다 다음에 하시게 되면 차라리 나이 제한을 두시는게 좋을 듯 합니다 상처를 받는 입장도 고려하시는 게 좋을 듯 합니다.. 프로를 만들기 위해서 누구나 다 접수를 받으셨는데 결론은 다른 모 오디션 프로처럼 젊은이들만 기회를 주려구 프로를 만드시는 것 같아서 아쉽고 안타깝습니다 |
| | | kbc 시청자 센터 | 안녕하세요. 광주방송입니다. 먼저 광주방송 목청껏 부르쇼 프로그램에 관심 가져주셔서 감사합니다. 심사과정에서 공정성을 유지하기 위해 노력하였으나 부족한 부분이 있는 점 양해부탁드립니다. 추후 목청껏 부르쇼 2 계획은 아직 없으나 오디션 프로그램 기획 시 참고하도록 하겠습니다. 감사합니다. |
| 2 | 11/14 11/23 | 김∞ | kbc 러브FM 개국 일정 (관리자님 답변바랍니다.) |
| | | kbc 시청자 센터 | 안녕하세요. kbc광주방송입니다. 먼저 저희 광주방송 라디오에 관심 가져주셔서 감사드립니다. 문의 하신 kbc 러브FM 개국 계획은 아직 없습니다. 만족스러운 답변을 드리지 못한 점 양해 말씀드리며 앞으로도 kbc광주방송 라디오에 많은 성원과 관심 부탁드립니다. 감사합니다. |

* 시청자 권익보호

*** 서비스 이용**

| 번호 | 질의 응답 날짜 | 작성자 처리 부서 | 불만내용 |
|----|----------------|--------------|--|
| | | | kbc의 답변 |
| 1 | 10/17 10/23 | 이∞ | 안녕하세요? TV편성표를 보고 싶은데 어제와 오늘 것은 올라오지 않았더라고요. 그리고 엑셀파일이나 한글파일로 된 주간 편성표는 없는지 궁금합니다. 편성표가 미리 올라왔으면 좋겠습니다. 수고 하십시오 |
| | | kbc 시청자 센터 | 안녕하세요, 광주방송입니다. 문의하신 내용을 확인하니 TV 편성표에는 이상 없는 것을 확인했습니다. 편성표는 따로 엑셀이나 한글파일로 제공하지 않습니다. 필요 시에는 홈페이지에 올라와 있는 편성표를 참고하시길 바랍니다. 감사합니다. |
| 2 | 11/3 11/3 | 박∞ | 안녕하세요. 수고 많으십니다. AICON 광주 2023 행사에 관심이 많은데, 1일차 영상(영어, 한국어) 업로드해주실 수 있으신지 문의드립니다. 2일차 영상도 업로드 되었다가, 없어져서 문의드립니다. 감사합니다. |
| | | kbc 시청자 센터 | 안녕하세요. 광주방송입니다. 먼저 글로벌 AI 컨퍼런스 "AICON 광주 2023"에 관심 가져주셔서 감사합니다. 해당 영상은 현재 오디오 이슈로 인해 점검 중에 있습니다. 이슈가 해결되는 대로 업로드 진행해 시청자분들의 불편을 해소시켜드릴 수 있도록 최선을 다하겠습니다. 감사합니다. |
| 3 | 11/14 11/15 | 손∞ | 안녕하세요?? 라디오 추억찾기 애청자입니다. 소셜 로그인 이전 글을 볼 수가 없어서 예전 아이디와 연동을 부탁드립니다. |
| | | kbc 시청자 센터 | 안녕하세요. 광주방송입니다. 요청하신 홈페이지 계정 연동건 처리 완료되었습니다. 감사합니다. |
| 4 | 11/22 11/23 | 김∞ | 종영 된 <시장이 좋다> 라는 프로그램에 제가 나온 편을 보고싶는데 방법이 있을까요? 2011년도쯤 일거예요! |
| | | kbc 시청자 센터 | 안녕하세요, 광주방송입니다. 현재 홈페이지의 VOD 유효기간은 최근 1~2년만 업로드 됩니다. 홈페이지가 2022년에 개편이 되어 기존 VOD는 용량의 문제로 업로드가 어렵에 홈페이지에서 2020년 이전의 VOD는 시청은 어려울 것 같다는 답변을 드립니다. 2020년 이전의 프로그램을 보고싶으시다면 VOD 구입하셔서 보는 방법 있습니다. 감사합니다. |

| | | | |
|---|----------------|------------|---|
| 5 | 11/23 11/24 | 류∞ | 요즘 라디오는 다시듣기 기능이 없나요? 방송이 끊겨서 꼭듣고싶은데 |
| | | kbc 시청자 센터 | 안녕하세요, 광주방송입니다. 아쉽게도 현재 라디오 다시듣기 서비스는 저작권의 문제로 인하여 중단되었습니다. 이점 양해 부탁드립니다. 언제나 애청해주셔서 감사합니다. |
| 6 | 11/24 11/27 | 김∞ | 시장이 좋다 vod라도 구매하고 싶은데 어느곳에서도 안 떠서 찾아볼수가 없어요ㅠ 어디서 어떻게 찾아야 구매하고 볼 수 있는건가요? 정확하지는 않지만 2011년도 인것 같고 겨울에 방영된 장흥 5일 토요일 장 편을 찾고 있습니다! |
| | | kbc 시청자 센터 | 안녕하세요, 광주방송입니다. VOD 구입 관련 내용은 홈페이지 하단의 이용약관의 <kbc프로그램 구입 안내> 에 상세하게 기재되어있습니다. 감사합니다. |
| 7 | 12/3 12/6 | 00∞ | 고고퀴즈왕 다시보기하거나 사서라도 볼수있는 방법있을까요? |
| | | kbc 시청자 센터 | 안녕하세요, 광주방송입니다. 현재 홈페이지의 VOD 유효기간은 최근 1~2년만 업로드 됩니다. 홈페이지가 2022년에 개편이 되어 기존 VOD는 용량의 문제로 업로드가 어렵에 홈페이지에서 2020년 이전의 VOD는 시청은 어렵습니다. 문의하신 <고고 퀴즈왕>은 이전에 나온 프로그램이기에 현재로써 다시보기로 보실 수 없으며 오래된 프로그램이기에 VOD도 현재 구입을 할 수 없다는 답변을 드립니다. 감사합니다. |
| 8 | 12/6 12/7 | 00∞ | ㅠ 제가 출연한 프로그램이라 꼭 다시 보고싶는데,,,,, 어디에도 보관이 안되어있는건가요? kbc홈페이지를 통한 다시보기나 비디오 구매가 어렵다면 다른 방법은 없는건지 궁금합니다 |
| | | kbc 시청자 센터 | 안녕하세요, 광주방송입니다. 문의하신 내용을 확인한 바 홈페이지나 vod 구매가 어려울 경우에는 따로 영상 시청이 어렵다는 말씀을 전해드립니다. 감사합니다. |

*** 기타**

| 번호 | 질의 응답 날짜 | 작성자 처리 부서 | 불만내용 |
|----|--------------|--------------|--|
| | | | kbc의 답변 |
| 1 | 11/8 11/8 | 김∞ | 안녕하세요. 항공소방서 예방안전과 입니다. 홍보문구 송출 의뢰드립니다 도민의 안전을 위해 라디오 방송에서 송출 해주시면 저희 업무를 해나 가는데 많은 도움이 될 것 같습니다 |

| | | | |
|---|----------------|------------|--|
| | | kbc 시청자 센터 | 안녕하십니까, kbc 광주방송입니다. 라디오 홍보문구 송출의뢰 관련된 부분은 해당 국과 직접적인 통화로 의뢰하시는 것이 요구하시는 것을 정확하게 들어드릴 수 있습니다. 해당 연락처는 아래와 같습니다. 감사합니다. 광주방송 062-650-3435 |
| 2 | 12/6 12/7 | 김∞ | 아나운서가 말을 할때만 음성이 커졌다작아졌다합니다. 기자가 녹음때서 말하는거는 이상없습니다. 뉴스시청이 몹시 불편하네요. 케이블 및 안테나,iptv 모두 같은 증상으로 생방송 기술적인 문제홍보입니다. 조치바랍니다. |
| | | kbc 시청자 센터 | 안녕하세요, 광주방송입니다. 문의 주신 내용과 관련하여 기술적인 문제를 빠르게 조치하기 위해 어느 시간대의 뉴스 시청 시 문제가 생겼는지 알려주시면 감사드리겠습니다. 많은 관심가져주셔서 감사합니다. |
| 3 | 12/13 12/14 | 김∞ | 지난번 글올린것에대한 추가글입니다. 문제가되는 시간대를 알려달라했는데 아침7시, 저녁8시 주기적으로 돌아가며 나타나는 증상이며 혹시 음향담당기사님이 교대근무가 아닌지...지난글 올리고 다음날에는 8시뉴스 정상, 아침7뉴스 이상, 서울방송은 이상없음.광주앵커로 넘어오면 이상발생, 그리고 녹화된 기자로 넘어가면 정상.동영상을 촬영해 올리고싶은 생각이 듭니다. |
| | | kbc 시청자 센터 | 안녕하세요, KBC 광주방송 기술국 TD입니다. 시청자님의 게시글 확인 후, 클라우드에 녹화된 TV ON-AIR를 6일·7일·8일 '모닝와이드', '8뉴스' 모두 다운 받아 확인 하였습니다. 문의 하신 내용 '아나운서가 말을 할때만 음성이 커졌다 작아졌다' 한다고 하셨는데, ON-AIR 녹화된 음성에서는 이런 현상을 확인 할 수 없었습니다. 문의하신 글의 내용을 여러차례 정독 하였으나, '주기적으로 돌아가며 나타나는 증상', '서울방송은 이상 없음 광주 앵커로 넘어오면 이상발생', '아나운서가 말을 할때만 음성이 커졌다 작아졌다', '케이블 및 안테나, iptv 모두 같은 증상'이라는 글만 가지고, 적확히 어떤 증상 및 문제인지 판단을 하기가 어려운 점이 있습니다. 증상이 나타나는 정확한 일자, 뉴스..? 음성의 어떤 증상이 문제인지..? (음성의 높낮이? 음질 이상? 노이즈 문제? 끊김 현상? 등등) '서울방송 이후 광주방송 진행시 앵커의 이상발생'의 구체적 내용..? (주요뉴스 앵커 음성인지? 오프닝 앵커 음성인지? 등등) 위 사항을 조금 더 구체적으로 적어 주시거나 062-650-3321 기술국으로 전화를 주시면, 저희가 파악하여 조치를 취하는데 도움이 될 것 같습니다. 항상 저희 KBC를 사랑해 주시고 관심을 가져 주시는 애청자님께 감사드립니다!! (^-^) |