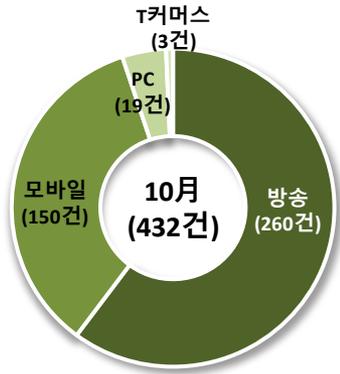


'20년 10월 시청자 의견 반영 결과 보고서

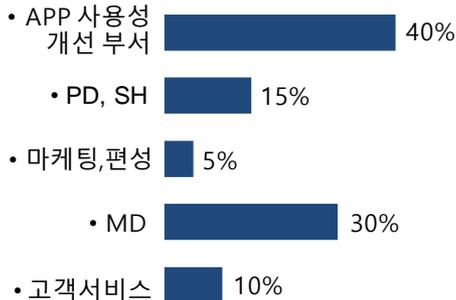
10월은 총 432건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[10월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

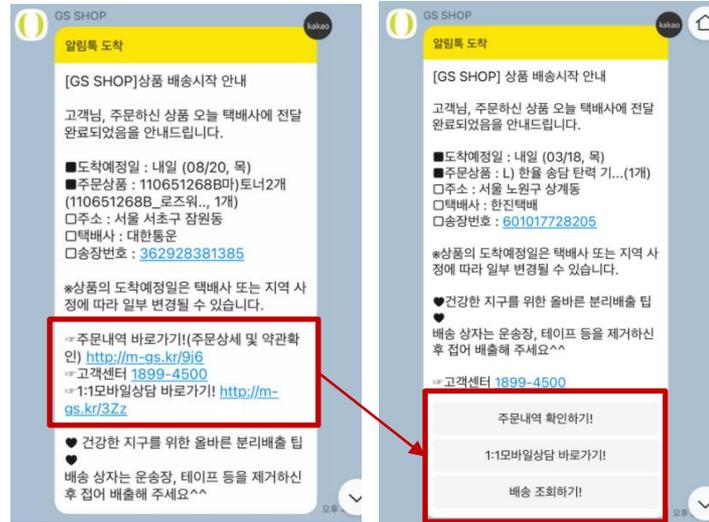
● 상품 출고 알림톡 메시지, UI 개선



"모바일 사용이 익숙하지 않아요. 정보를 더 쉽게 받을 수는 없나요?"

"광고 같이 장문의 문자메시지가 오면 자세히 보지 않고 넘깁니다."

복잡한 알림톡(카카오톡) 문구 버튼 개선 (기존: 텍스트 → 변경: 버튼)



- ① 텍스트로 제공했던 '주문내역 확인', '모바일상담 바로가기' URL 개선
- ② 배송 조회하기 버튼 추가

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2020-10-02	개인주소지 변경 관련 개선	개인주소지 변경 후 GS프레쉬 매장이 자동적으로 변경되지 않아 배달시간 선택 등 창이 활성화 안되 주문이 불가능한 상태이니 조치 바랍니다.
2	2020-10-06	주문/배송조회 기간 확대 개선	주문 배송조회가 3개년 치 밖에 안되네요. 다른 쇼핑몰에서는 5개년 치를 볼 수 있던데 GS홈쇼핑은 2017년까지만 확인할 수 있어 불편하네요.
3	2020-10-08	개명 후 본인인증 프로세스 관련 제안	제가 앱에 이름을 개명전 이름으로 하고 주문하니, 개인정보가 달라 주문취소가 되네요. 이름 바꾸기 위해 새로 인증번호 받고 진행해도 계속 안된다고 나오네요. 어떻게 해야할까요?
4	2020-10-08	내일도착, 새벽배송 매장 개선 관련	내일 도착 코너나 새벽배송 코너에서 필요한 물건을 찾으려면 너무 오래 걸려요~ 내가 내일도착이나 새벽배송 할 수 있는 물건을 사고 싶어 검색하면 찾기가 어려워요~ 코너 들어가서 원하는 상품 직접 입력해서 쉽게 찾을 수 있을 좋겠어요. 상품이 없으면 내일 배송하는 제품이 없다고 안내해주면 편할텐데요.
5	2020-10-08	주문내역 조회 기간 개선 요청	주문조회 6개월 단위로 되는거 너무 불편해요. 최소한 1년 단위로라도 바꿔주세요. 예전에도 건의했는데 회사 정책상 안된다니 어찌나 개소리만 써놓고. 그거 코드 바꾸는데 시간 얼마나 걸린다고 안해주고.
6	2020-10-13	배송 중 상품의 현재 위치조회 기능 제안	배송 중인 상품의 현재 위치가 나오면 좋겠습니다. 운송장을 통한 내 상품 위치 조회 기능 추가해주세요 첫 주문인데 그 기능이 없으니 불편합니다.
7	2020-10-13	재고관리 관련 개선 제안	안녕하세요. 매번 느꼈지만 정도가 지나친 것 같아 불편신고 합니다. 온라인 쇼핑은 정보가 많아 예상보다 많은 시간이 소모되고 바지 같은 경우에는 특정 치수가 품질되는 경우가 있어 해당 치수를 겨우겨우 찾아 주문을 했는데 알고 보니 재고관리가 제때 되지않아 며칠 지난 뒤 품질 안내를 받게 되더라고요. 유난히 지에스샵에서는 여러번 경험하여 인상에 남네요. 재고관리에 좀더 신경을 써야하지 않나 싶습니다. 낭비된 제 시간과 노력에 화가 납니다.
8	2020-10-14	송장 입력 정보 개선 제약	회원정보에 있는 연락처까지 송장에 들어갈 필요가 있나요? 택배기사님이 회원정보에 등록된 번호로 택배함에 입력해서 알았네요. 그 번호로 택배함 비밀번호가 가거든요 그냥 개별 입력한 배송주소연락처만 들어가게 하면 안되나요? 두 연락처를 같이 넣는 게 불만이에요 꼭 그래야만 할까요?
9	2020-10-15	과거 구입내역 조회 개선	A/S 신청을 해야하는 데 과거 구입내역을 찾기 어렵네요. 개선 부탁드립니다.
10	2020-10-17	상품평 UI(도움 버튼) 개선 요청	상품평 볼 때 '도움이 돼요'를 앞쪽에 놓고 '도움 안돼요'를 뒤쪽에 놓으면 안될까요? 보통 긍정적인 게 앞쪽에 있는데 여기는 뒤쪽에 있으니까 누르고 나면 '도움 안돼요' 버튼을 누르는 경우가 많아요. 평소 살짝 불편했던 점을 올려봅니다.
11	2020-10-19	채팅상담 시 사진 첨부기능 개선 요청	VVIP 전용 채팅상담은 좋은데 불량사진을 채팅창에서 바로 보낼 수 없는 게 좀 불편하네요~ 개선해주세요~
12	2020-10-21	앱 미이용 고객 대상 대체할인 제안	GS SHOP 앱 이용이 어려운 고객들을 위해 대체할인 등을 부여해주었으면 좋겠어요.
13	2020-10-21	TV상품 표기 개선요청	이달 적립금 이벤트 설명이 부족해요. 문구가 TV상품으로 표기되어 있어요. 방송상품 이라고는 찾기 어려워요. 정확하게 설명을 해야 말성의 소지가 없지 않을까요
14	2020-10-24	바로방문 개선요청	바로방문 너무 어려워요. 모바일앱 깔고도 매번 바로 방문 안되서 쿠폰적용 안되고 방송 보면서 바로방문 찾다가 시간버리고 열 받아서 쇼핑 안 할때도 있었어요. 저 같은 사람이 많는지 네이버 검색창에 바로방문 이용방법도 찾아봤는데 어느 블로그분이 6월 이후로는 현재 안됨 이라고 적어놓기까지 하셨네요. 개선 좀해주세요.
15	2020-10-29	상품평 UX/UI 개선 요청	홈쇼핑을 자주 이용하는 사람으로써 건의드립니다. 상품평 왜 별점만 되나요? 샀거나 이용한 고객이 상품평을 사진이나 의견 등 자유롭게 쓸 수 있도록 변경되었으면 합니다.
16	2020-10-31	매장명 표준어 사용 요청	아울렛 표기는 비표준어입니다. 아울렛(outlet)이 올바른 표기입니다. 듣기에 아울렛이 편해보이더라도 올바른 표기를 하는 쇼핑몰이 되길 바랍니다.