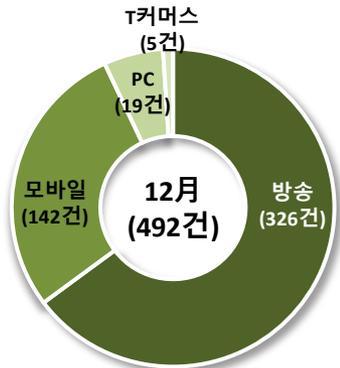


# '20년 12월 시청자 의견 반영 결과 보고서

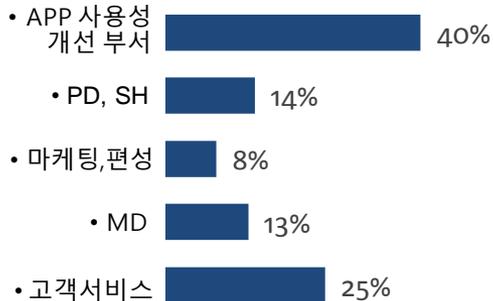
12월은 총 492건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

## 시청자 의견 현황

[12월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



## 주요 개선 사항

### ● 선물하기 기능 추가



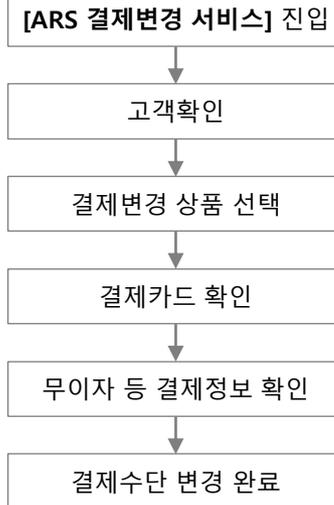
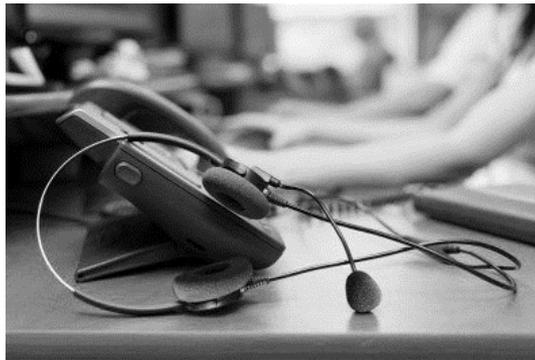
"결제했던 카드를 변경하고 싶은데, 앱 사용이 어려워서 방법을 모르겠네요."

"상담원 연결하지 않고 ARS에서 제가 직접 결제수단 변경할 수는 없나요?"

ARS 내 결제수단 셀프 변경 가능 하도록 기능 추가  
(무통장결제 → 카드결제, 카드결제 → 카드결제)



"이제 ARS를 통해 고객님의게서 직접 결제수단 변경 가능합니다."



# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2020-12-01	GS전담배송 전용 탐색 기능 개선	GS전담배송만 따로 검색할 수 있는 기능이 있었으면 좋겠어요.
2	2020-12-01	주문 시 택배사 선택 서비스 제안	받는 소비자 입장에서 배송상태도 정말 중요하기 때문에 선호하는 택배회사가 있을 수 밖에 없어요. 주문 시 택배회사를 소비자가 선택할 수 있으면 정말 좋을거 같아요.
3	2020-12-02	편의점 스마트픽 교환증 관련	편의점 스마트픽 관련. 앱에서 교환증 볼 수 있게 해주세요. 도착해도 알려주지 않아서 찾으러 가지도 못하네요. 도착한지 몇 일 됐는데 도착 알림 문자도 없고 일대일 문의 답변도 안하고. 관리가 잘 안되는 느낌입니다
4	2020-12-03	VIP 혜택 추가 요청	VIP등급으로 이용하고 있지만 적립금 사용이 안되고 있네요. 무늬만 적립금인 듯 혜택이 좀 더 커지도록 고민을 해 보시는 게 어떨는지요.
5	2020-12-04	상품평 UX/UI 개선 요청	상품평을 굳이 쓸 이유가 없는 듯 해요. GS삼 할인금액을 올려주는 것은 적립금도 아니고 쇼핑을 하지 않는 한 아무 의미가 없는 듯 하여 너무 계산이 보여요.
6	2020-12-05	포장 간소화 제안	불필요한 과대포장으로 자원낭비가 너무 많네요. 이런 비용으로 내용물을 더 주든지 가격을 할인하는 건 어떨지... 매번 구매 할 때마다 쓰레기가 너무 많이 나와서 번거롭습니다. 시정해주셨음 좋겠습니다. 필요한 내용물만 최소 포장해서 판매해주세요
7	2020-12-14	사이즈 교환 시 고객제안	사이즈가 맞지 않아 교환하는데 택배비 고객 부담이라는 것은 문제가 있지 않을까요? 정 사이즈가 아닌 물건을 보내는 업체에도 책임이 있지 않을까요? 소비자가 봉도 아니고 업체는. 정 사이즈 보냈다고 하지만 포장 중 에서도 문제가 있지 않을까요? GS에서 검수는 하나요. 하지않고 업체에서 바로오지 않나요 그럼 그쪽도 책임이 없지는 않을텐데요.
8	2020-12-16	주문/배송목록 개선	구매목록 확인할 때 너무 너무 불편합니다. 최소 1년 단위 검색해서 이전 구매했던 내용을 쉽게 찾고 볼 수 있었으면 좋겠습니다. 지금 앱 주문내역에서 찾는 것 불편합니다. 개선 부탁드립니다.
9	2020-12-16	앱 오류 개선	앱으로 상품 주문 하려는 데 자꾸만 장바구니 화면으로 넘어가기만 하고 주문이 안됩니다~ 장바구니 상태에서 주문하려면 다시 장바구니 화면으로 바뀌고 반복되네요. 앱을 삭제하고 다시 깔아봐도 똑같은 상황이구요. 어찌해야 하나요?
10	2020-12-20	모바일 간편 주문 개선	나이가든 사람은 모바일 앱 이용이 어렵습니다. 조금 쉽게 모바일로 주문가능 하도록 개선해주었으면 합니다.
11	2020-12-20	카드추가 할인 확대 요청	카드추가할인 불편해요. 지에스홈쇼핑에서 제품을 구매하고 싶어도 특정 카드 추가할인을 받으려면 몇일 기다려야 해요 삼성카드를 주로 사용하는데 국민카드 비씨카드 추가 등등 카드가 서로 연동되면서 할인을 해주어야 하니 삼성카드 할인혜택이 돌아오는날까지 기다려야 해요 카드 추가할인 없애든지 더 확대해주세요.
12	2020-12-23	즉시할인 카드사 안내 개선	즉시할인 가능한 카드사 혜택을 요일 별로 정리해 놓으면 해당 카드 혜택 있는 요일에 평소 찜해두었던 제품을 구매하고 싶습니다. 정기적으로 주문하는 영양제나 견과류 등을 가격 할인을 받아서 사는 것도 소비자 입장에서 좋을 것 같아요.
13	2020-12-23	반품신청 환불 개선 요청	앱에서 반품신청할때 계좌환불로만 되어있네요. 예치금 환불로도 가능했으면 좋겠어요~~
14	2020-12-29	신규 서비스 제안	GS SHOP에도 '파트너스'와 같은 시스템 시행을 제안합니다. 코로나 시대를 겪으면서 인터넷 쇼핑과 sns파워를 더욱 실감하게 되었습니다. GS만 이용해온 고객으로서 그런 제도가 있다면 좋겠습니다.
15	2020-12-30	편성표 UX/UI 제안	편성표에서 1월 3일자의 어떤 상품을 보다가 다시 3일자 목록으로 돌아가려고 뒤로가기를 누르면 .....와 편성표 현재방송 페이지로 넘어가네요 3일자 밤 10 방송이 뭔지 보려면 또 3일편성표 클릭하고 10시까지 찾아내려가고 이게 도대체 뭐하는 건가요 ?