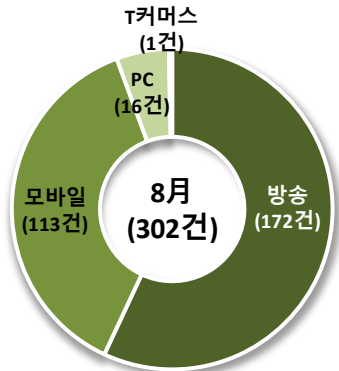


'20년 8월 시청자 의견 반영 결과 보고서

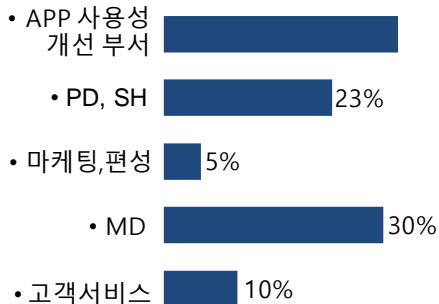
8월은 총 302건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[8월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

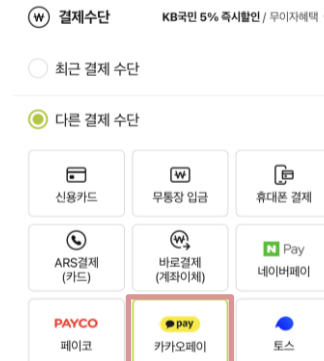
● 카카오페이 포인트결제 기능 추가



"간편결제 중에서도 카카오 페이를 가장 많이 이용합니다."

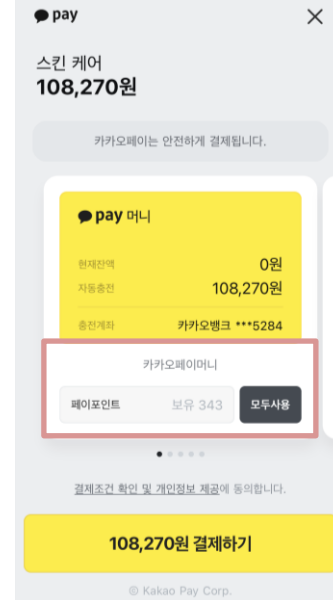
"카카오페이로 결제할 때 카카오 포인트 사용할 수는 없나요?"

카카오페이 머니와 복합 결제 시 고객이 보유하고 있는 페이포인트를 사용할 수 있는 기능이 추가됨.



상품금액 148,000원
할인금액 -39,730원
최종 결제금액 **약27%↓ 108,270원**

이용 약관에 모두 동의합니다.
108,270원 결제하기



108,270원 결제하기

© Kakao Pay Corp.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자 | 의견요약 | 시청자의견 |
|----|------------|---------------------------|--|
| 1 | 2020-08-02 | 주문내역 조회 기능 개선 | (제가 주문했던 물품 중 확인 후 또 주문하고 싶어도 거래내역들이 사라져서 문의드리는데요) GS는 고객의 거래(주문, 반품 내역 등의) 내역들이 몇 개월 지나면 다 삭제되는지요?... |
| 2 | 2020-08-03 | 생일 등 이벤트 시 고객 Care 서비스 요청 | 다른 쇼핑몰에서는 생이나 기념일 때마다 문자라도 한 통 보내주는데, GS홈쇼핑에서도 그런 이벤트 했으면 좋겠어요. |
| 3 | 2020-08-04 | 카드 결제 UI 개선 요청 | 롯데카드로 결제하는데 결제 화면이 작고 맨 마지막 결제 비밀번호 칸이 몇 자리인지 확인이 안되어 불편합니다. 비밀번호 입력 시에도 잘못 누르면 이전 화면으로 돌아가는 점 개선해주세요. |
| 4 | 2020-08-06 | 배송박스 정보 노출 관련 개선 요청 | 속옷구입을 하고 택배 상자를 정리하다보니 택배상자 주소 라벨지에 구매제품에 대한 정보가 있더라고요 그런데 버젓이 사이즈가 써져있던데 사이즈까지 표기를 해야하나요? 대부분 택배기사가 남자분인데 저의 신체사이즈가 다 노출되는거 같아 불쾌감이 생깁니다. |
| 5 | 2020-08-10 | 배송조회 화면 개선 요청 | 입금 확인상태 따로 보이고, 배송은 배송대로 따로 보이고 불편하네요. |
| 6 | 2020-08-12 | 로그인 개선 요청 | 모바일 사용시 년에 2회정도는 꼭 업그레이드 하여서 그런지는 모르지만 아이디를 넣어도 일치하지 않는다 하고.없는 고객이라는 팝업 확인되면 번거롭게 삭제를 하고 다시 시도하는 경우 있음. 이런 부분 개선 요청 |
| 7 | 2020-08-13 | 주문 시 자동발송 이메일 개선 요청 | 요즘에는 휴대폰 사용으로 집 전화가 없는데 거짓으로 입력을 하게 됩니다. '없음'이 있던지 휴대폰으로만 가능하게 하던지 개선해주세요. 그리고 주문과 배송으로 이메일 받기 싫습니다. 방법이 없는지요. 굳이 이메일 확인 없이 휴대폰으로 확인이 가능한데 이메일 정리하기 불편하네요. |
| 8 | 2020-08-14 | 세계로 배송 서비스 재개 요청 | '세계로배송' 중국은 언제 가능한가요? 현재 EMS도 잘 되는데 왜 서비스재개를 안하나요? |
| 9 | 2020-08-16 | 이벤트적립금 알림 개선 요청 | 이벤트적립금 사용기한 알림 해제 안되나요? 원하지도 않는 적립금 넣어놓고 사용기한 얼마 남았다 카톡이나 문자로 알림 받게 하네요. 광고성인 것 같은데 이런 알림 자꾸 오는게 스트레스 받아요. |
| 10 | 2020-08-20 | 배송지 목록 관련 | 배송지 주소 목록은 어디에서 확인이 가능한가요? 그리고 주문상세 내역에 배송지 주소가 보였으면 좋겠네요 πππ 어딘가에서 볼수 있는데 제가 질모르고 질문한거라면 알려 주시기 바랍니다 |
| 11 | 2020-08-25 | 배송조회 화면 개선 요청 | 자세한 배송조회가 안되네요. 타사 쇼핑몰 앱들은 디테일하게 배송조회가 이루어지거나 연계된 배송업체 사이트로 넘어가서 조회하도록 되어있습니다. CS인원이 적은지 모르겠는데 대응도 너무 느리고 책임감 없는 태도로 주문한 사람 어떻게 되든지 간에 기다리게만 하는 거 정말 실망이네요 물건 주문해놓고 왜 배송일자가 늦어졌는지 몇일째 알지도 못해서 직접 물건 보내주는 백화점에 전화해서 알아냈습니다 |
| 12 | 2020-08-26 | 바로가기 설치 개선 요청 | GS SHOP 이용 고객으로써 인터넷이 요즘 불안정한 건 아시는지요? 크롬으로 접속해서 바로가기 설치하려면 안되네요~ 인터넷 익스플로러에서만 가능하다고 합니다. 개선부탁드립니다. |
| 13 | 2020-08-29 | 모바일상담 기능 개선 요청 | 모바일상담에 문의 남긴 후, 다시 접속해서 나의 상담내역 검색 후 연장문의 or 추가 수정 등을 하려고 하면 방법이 없어요. 이용이 편리했으면 좋겠습니다. |