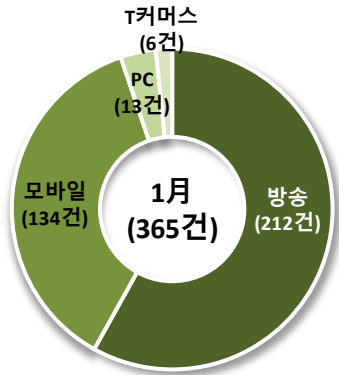


# '21년 1월 시청자 의견 반영 결과 보고서

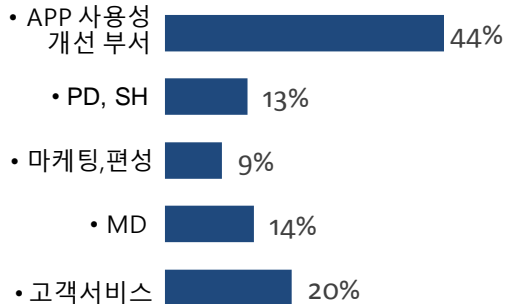
1월은 총 365건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

## 시청자 의견 현황

[1월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



## 주요 개선 사항

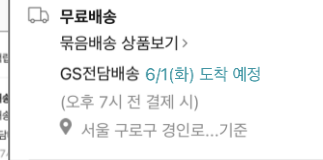
### ● 배송예정일 안내 차이 개선



"화요일날 배송 오는 줄 알았는데, 오늘 받았어요. 제가 주문한 상품 맞나요?"

"배송안내를 좀 더 정확하게 해주었으면 좋겠어요."

고객의 실제 배송예정일과 안내 배송예정일 차이 개선  
(물류센터 입고 상품 限 휴일 출고진행)



<기존>

일요일 주문 시  
화요일 배송 안내  
(D+2)



<개선>

일요일 주문 시  
월요일 배송 안내  
(D+1)

## [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2021-01-02	VVIP 혜택 추가 관련	요즘에는 카드 혜택도 VVIP를 위한 혜택도 많이 줄어든 듯한 느낌이에요. 좀 더 많은 혜택을 누리고 싶어요.
2	2021-01-02	출하지시 자동연결 프로세스 관련	주문한 지 5-10분도 안됐는데 취소할 수 없는 시스템 구조를 변경해주세요. 최소 30분 이내에는 취소가 번거롭지 않도록 해주세요. 토요일 밤10시 상담원 연결도 안되는 주말에 배송준비중이 바로 뜨다니요? 주문취소 못하는 게 고객불편사항 입니다. 빠른개선을 요망합니다
3	2021-01-02	지금 BEST 관련 개선	지금 best에 백화점 부분이 있어서 자주 이용했는데 갑자기 사라졌네요. 없으니 보기 불편하네요 다시 복구바랍니다
4	2021-01-05	개인정보 변경 관련 개선요청	로그인을 하려고 하는데 비밀번호를 오랫동안 사용을 안하다 보니 잊어서 연결할 수 없어서 휴대폰 번호로 확인하려는데 최근 변경되어 로그인을 할 수 없어서 매우 불편하여 요청하오니 개인정보를 변경할 수 있도록 지금 바로 조치해주시고 그 결과를 신속히 처리하여 주시고 그 결과를 연락하여 주시기 부탁드립니다.
5	2021-01-08	현금영수증 번호 변경 관련	현금영수증 하고 싶은데 지금 사용하고 핸드폰 번호가 아니고 다른 번호로 핸드폰 번호변경을 받을 수 있으면 좋겠습니다.
6	2021-01-10	1:1문의 답변 확인 알람 요청	1:1 문의에 대한 답변이 달렸다는 문자를 받아서 홈페이지에 들어왔는데 대체 답변이 어디있는지 확인하기가 어렵네요. '내 문의내역 확인하기'나 '문의내역 답변 알람' 같은 게 마이쇼핑 목록에 추가되면 좋겠어요.
7	2021-01-12	1:1문의 답변 확인 알람 요청	왜 배송이 되지 않았는지 1:1상담 문의 드렸는데 답변을 전화나 문자로 주시지 않나요?? 푸시로만 받을 수 있다는 게 너무 비합리적 이네요~
8	2021-01-13	상담내역 확인 개선 요청	상담내역을 바로 볼 수 있게 해주세요. 상담하기는 바로 쓸수 있도록 되어 있는데 그 답변 불러면 찾아 들어가야 하네요.
9	2021-01-13	사진등록 기능 개선 요청	앱 안깔고도 사진등록 가능하도록 개선바랍니다. pc버전에서 되더라도하면.
10	2021-01-16	카드 신규등록 화면 UI개선	카드 유효기간이 지나서 새로 등록하려는데 어디서 등록하는지 안보이네요. 찾기쉬웠으면 좋겠네요
11	2021-01-20	배송지 추가/변경 UI 개선	배송지 변경 어떻게 하나요? 다른 쇼핑 어플보다 배송지 변경/추가가 너무 어렵네요.
12	2021-01-21	선물하기 기능 개선	선물하기 상대방한테 결제금액 알림 빼고 발송되게 개선 부탁드립니다. 포인트 할인 받은 내용이 상대방한테 가네요. 결국엔 제 번호로 전송해서 수락하기 경로만 확인 연습하고 상대방한테 보냈습니다.
13	2021-01-22	쇼핑알람 목록 UX/UI개선	모바일 앱을 설치하면 하루에도 몇 번씩 쇼핑 알람 팝업이 표시되는데 관심 있는 알람이 도착해서 클릭 접속하면 알람에서 추천한 물건 확인 후 목록으로 돌아가지 못하네요. 알람 목록을 모두 보여주셨으면 합니다.
14	2021-01-23	선물하기 기능 개선	선물용으로 보내면 주소를 적는게 아니고 받는 사람폰 번호를 적게 하는 게 좋지 않아 보입니다
15	2021-01-26	배송박스 고객정보 노출 관련	박스에 실명이 공개되지 않게 배송 받고 싶은데요.. 어디서 수정해야 하나요?
16	2021-01-27	할인권 조회 방법 개선	할인권 혜택보는 방법이 너무 까다롭다. 간단하게 되는 방법을 제시바랍니다
17	2021-01-31	GS SHOP 계정 탈퇴 관련	제가 지금 이 계정을 회원가입 했는데 실수로 전화번호를 다른 사람의 전화번호로 가입을 한 거 같아요. 탈퇴를 하려 했더니 회원정보와 다른 전화번호여서 탈퇴나 정보 수정도 불가능 합니다.