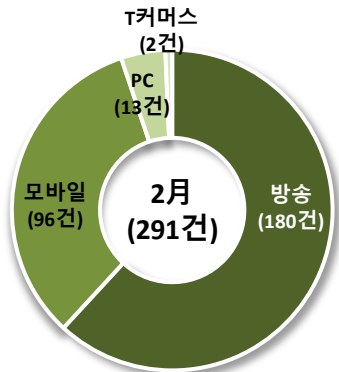


'21년 2월 시청자 의견 반영 결과 보고서

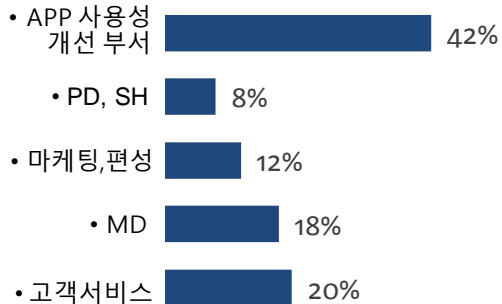
2월은 총 291건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[2월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 비회원 주문 시 카드영수증 셀프출력 기능 개선



"비회원으로 주문하면 영수증 출력할 때 마다 상담원에게 요청해야 하나요?"

"비회원 주문인데 영수증 출력하면 자꾸 로그인하라고 나오네요."

비회원 카드영수증 셀프 출력 개선

비회원 주문내역 및 배송조회

GS SHOP, GS홈쇼핑, 카탈로그에서 비회원으로 구입한 물품의 구매내역과 배송조회를 확인할 수 있습니다. 비회원으로 구매하신 상품의 취소/반품/AS요청/울산본점은 GS SHOP 고객센터 (1899-4500)으로 문의해 주시기 바랍니다.

고객님의 주문내역입니다. 배송완료일로부터 30일간의 주문내역에 대해서만 제공됩니다.

| 주문일 | 상품명/선택사항/결제금액/수량 |
|------------|-------------------------------------|
| 02/11/2021 | 나인시스누룩 96ny 허비 코튼 루즈핏 크루넥 반팔 티셔츠 4중 |

모바일주문 상세주문내역 >

결제정보

| | |
|------|-------------------------|
| 결제금액 | 69,900원 |
| 신용카드 | 69,900원 신용카드 영수증 |
| | 2021.06.02 |
| | 신한 [4518-421*...2995] |
| | 일시불 |
| | 승인번호45110491 |

PC에서 비회원 주문내역 조회(주문번호, 전화번호)

[기존]

[개선]

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자 | 의견요약 | 시청자의견 |
|----|------------|---------------------|--|
| 1 | 2021-02-01 | 지난 쇼핑내역 조회 UX/UI 개선 | 과거 쇼핑내역을 볼 수 있게 해주세요. 지난번에 구매한 상품 다시 구매하려고 하는데 지난 내역을 볼 수 있으면 좋을 것 같아요. |
| 2 | 2021-02-01 | 상품평 화면 UX/UI 개선 | 상품평 아래에 [도움이 돼요/안돼요] 문항은 없애는 게 어떨까요? 답변하시는 분들도 별로 없으실뿐더러 성심성의껏 쓴 상품평인데 도움이 안된다는 평을 들으니 기분이 좋지않네요. 안 써도 그만인 상품평인데 굳이 안 좋은말 들어가면서 상품평 쓰고 싶은 생각이 없네요. |
| 3 | 2021-02-02 | 즉시할인 불가상품 표시 개선 요청 | 즉시할인 불가상품은 상품 이미지와 함께 잘 보이게 기재되어 있었으면 좋겠어요. 어떤 게 즉시할인불가 상품인지 몰라서 기껏 장바구니에 다 담고 결제 하려면 ...즉시할인 불가 상품이 있네요~ 원지도 알려줘야 뺄건 빼고 혜택을 볼텐데.. 어떻게 즉시할인 불가인지 알 수가 없으니 정말 답답해요~!! |
| 4 | 2021-02-02 | 선물하기 기능 개선 | 선물하기 결제 시 건건이 결제하는 거 불편함 장바구니 담아서 결제하는 것 처럼 선물하기 기능도 그렇게 어려우지.. |
| 5 | 2021-02-05 | 기존 구입내역 조회 개선 | 예전에 구입한 거 고르려면 무척 애먹어요 11번가는 찾기 쉽게 되어있어요. 개선해주세요. |
| 6 | 2021-02-07 | 장바구니 기능 개선 | 장바구니에 있는 상품 오래 되어도 삭제 안되면 좋겠어요. 천천히 하나씩 비교 선택해서 구입하려고 보면 없어서 다시 찾아야 하는 번거로움이 있어요. |
| 7 | 2021-02-07 | 행사 진행 제안 | 행사 진행 건으로 제안드린 사람입니다. 첨부 이미지로 드린 사진상 오늘날 적립 10%라는 내용을 말씀 드리는 것 입니다. 이 내용이 맞는지 1:1모바일 상담을 드렸을 때 행사 안하신다고 하셨는데 상품을 검색하면 저 내용이 보입니다. 저 멘트를 보고 추후 적립이 안된다면 속상할거 같 아서 남겼습니다. |
| 8 | 2021-02-12 | 지난 쇼핑내역 조회 UX/UI 개선 | 주문 내역 조회를 할 때 기간 설정과 6개월 단위로 조회 가능한 게 너무 불편해요. 타 쇼핑몰 중에 편하게 되어있는 곳이 있어 혹시 참고하십사 사진 올려드려요. |
| 9 | 2021-02-22 | VVIP 혜택 개선 관련 | 안녕하세요. GS SHOP을 항상 이용 중인데요. 웬만하면 반품하지 않는 것이 저의 생각입니다. 근데 마음에 드는데 사이즈 교환을 할 때가 간혹 있습니다. 그 때마다 교환 배송비가 듭니다. 근데 다른 사이트는 무료교환 무료반품 정책이 있는데, VVIP라면 무료로 교환 및 반품을 해주셔야 VVIP라는 자부심이 들 것 같네요. 다른 쇼핑몰을 이용하는 것 보단 GS SHOP을 계속 이용하고 싶어 말씀 드립니다. |
| 10 | 2021-02-23 | 카드결제 후 명세서 제공 관련 | 카드 결제를 하고 나면, 나중에 카드 명세서에 상품명이 타사는 다 나오는데, GS SHOP만 나오지 않네요. 개선 부탁 드립니다. |
| 11 | 2021-02-23 | 교환 신청 개선 관련 | 교환 신청을 할 때 반품 사유칸은 왜 보지 않으시는거죠? 적을 데가 거기밖에 없었는데 고객 요청사항은 체크해주세요. |
| 12 | 2021-02-26 | 이벤트적립금 소멸 안내 관련 | 작년까지는 이벤트적립금 발생 시 금액 및 사용기한을 문자로 안내 받았는데요, 올해부터는 이벤트적립금 발급 및 소멸 시 문자메시지가 오지 않아 문의 드립니다. |
| 13 | 2021-02-28 | 방송 노출 관련 개선 제안 | 눈이 잘 안 보이는 사람들을 위해서 (본인은 남성호르몬이 많이 나와서 색상이 다르게 보인다고 함) 색상에 대해 크게 기재해주길 요청합니다. 상품 상세사이즈도 자세히 볼 수 있게 방송에서 노출해주세요. |