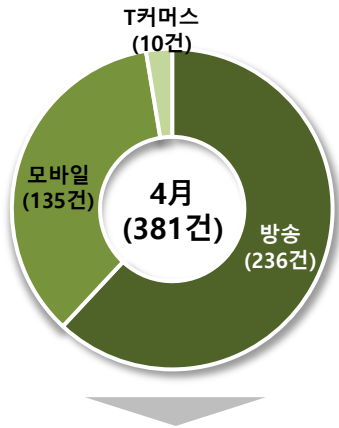


'21년 4월 시청자 의견 반영 결과 보고서

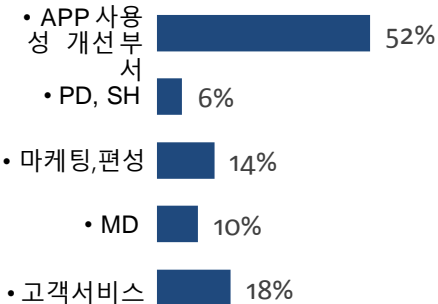
4월은 총 381건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[4월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 신선식품 당일배송 서비스 (Pilot)



"요즘에는 신선식품도 퀵서비스로 배송 가능하다던데, GS SHOP에서도 가능한가요?"

"더 다양한 상품이 GS SHOP에 있었으면 좋겠어요."

부릉(VROONG)을 활용한 신선식품 당일배송 서비스



신선식품 당일배송 기획전



금요일&토요일
오전11시 주문

17:00~19:00
당일저녁 도착

- 당일배송 가능 고객지역
- 서울 전 지역

- 대상 상품
- 수산물 : 참치회, 연어회, 참치+연어회 3개 상품
- 축산물 : 삼겹살, 목살 등 5개 상품

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2021-04-01	백화점 상품 판매 요청	백화점 상품이 있었는데 카테고리가 없어졌네요 이제 백화점상품은 구매할 수 없는 건가요?
2	2021-04-01	적립금 알림 개선 요청	시크릿 적립금을 매우 유용하게 사용하는 1인인데 요새는 계속 날짜가 지나고 나서야 알게 되네요. 주려면 알게끔 주기를 바랍니다.
3	2021-04-03	카테고리 UX/UI 개선 제안	카테고리를 볼 때 예를 들어 여성 의류 → 티셔츠, 블라우스, 점퍼... 이런 식으로 보는 방법도 좋지만 여성의류 전체보기도 있었으면 좋겠습니다. 옷 살 때 어떤 종류를 살지 정해 놓고 보는 경우도 있지만 그렇지 않고 가볍게 보다가 마음에 드는 디자인 옷 구매 할 때가 더 많은데 종류별로 따로따로 보기가 번거롭고 판매자들이 종류를 제대로 분류하지 않고 점퍼가 티셔츠 쪽에 와있는 등의 경우도 다반사예요. 그럴 것 같으면 전체보기로 보는게 더 낫겠단 생각이 들어요. 다음 번 리뉴얼 땐 전체보기도 추가해주시길 바랍니다.
4	2021-04-03	반품 프로세스 UX/UI 개선 요청	반품사유를 셀렉트 박스에서 선택했으면 됐지 왜 반품상세사유를 필수로 쓰게 하는지 도저히 이해가 안되네요. 반품 할 때마다 이런 불편함 때문에 매번 짜증이 나네요.
5	2021-04-04	와인25 서비스 개선 제안	와인 이벤트 중인데 앱에서 구입할 수 있는 좋은 시도인 듯해요. 검색 하다보니 불편한점이 생각나서 적어봅니다. 생소한 이름도 많고 원하는 바디감이 어떤 와인인지 선택이 어렵네요. 종류를 선택해서 검색할 수 있으면 좋겠어요. 바디감/당도/품종 등등 선택해서 검색할 수 있게요~~
6	2021-04-08	GS SHOP 앱 설치관련 제안	GSSHOP앱 깔고난 후 외장공간으로 이동 가능하게 개선해주세요. 휴대폰 저장공간 50.MB 차지하고 있어서 공간부족으로 가끔씩 앱을 지웠다가 다시 깔아 사용하는 불편 있습니다.
7	2021-04-09	배송 안내 개선 제안	업체가 배송과 관련해서 정확한 정보를 고지하도록 안내하고 관리했으면 좋겠습니다. 배송이 늦다고 말해주면 그때에 맞춰 기다릴 텐데, 어제 온다고 했다가 오늘 온다고 했다가, 물어보니 그제야 1주일 뒤에 온다고 하면 얼마나 실망스럽습니까? 다른 곳이 더 저렴하더라도 GS숍을 이용하는 건 관리에 대한 믿음과 기대 때문입니다. 앞으로도 정확하고 정직한 거래가 이루어지는 곳이길 바랍니다.
8	2021-04-14	ARS 자동반품, 주문취소 관련	ARS 자동반품이나 주문취소는 사라진 건가요? 너무 불편하다. 다른 홈쇼핑은 다 있는데 GS만 없다는 게 이해가 안됩니다.
9	2021-04-15	사이즈 표기 관련 제안	일시 품질인 상품들은 화면에서의 빠른 삭제를 바랍니다. 그리고 옷들 사이즈는 브랜드별로 다르던데 통일 되었으면 하네요. 대표적인 인치 사이즈 내지는 55, 66 같은 표기 방법으로 하면 알겠는데, 브랜드별로 윗옷사이즈는 32, 34 바지 사이즈는 72,74 이런 식이니 구매하기에 몹시 불편하네요
10	2021-04-15	찜 기능 UX/UI 개선 제안	찜 부분에서 불편함을 느껴서 말씀드려요. 예전에 있던 기능인데 제가 못 찾는 건지 아무리 봐도 없어서요. 한꺼번에 체크해서 없애는 기능 살려주세요. 바뀐 기능 중 하나씩 바로 x눌러서 없애는 방법도 좋지만 한꺼번에 체크해서 없애는 기능도 필요한 것 같아요.
11	2021-04-17	주문상품 조회기능 제안	몇 년 전 구입한 제품을 언제 구입한 건지 알고 싶어서 조회를 하려보니 참.참.힘드네요. 6개월 단위로만 조회 가능하더니.. 오래전에 구입한 거라 궁금한데.. 쇼호스트도 기억하는데.. 타쇼핑은 조회가 오래전 것도 가능 하던데요. 개선 부탁드립니다.
12	2021-04-18	찜 기능 UX/UI 개선 제안	찜 관리하기가 힘들니다 가끔은 너무 짜증이 납니다. 차례대로 상품 중 필요없는 걸 삭제하면 다시 맨 윗부분으로 올라갑니다. 삭제부분 다음 화면이 나왔으면 합니다.
13	2021-04-20	택배사 확인 UX/UI 개선	GS홈쇼핑을 자주 이용하는 소비자로서 한 가지 불편사항을 올립니다. 일단 제품을 구매하는 데 택배사 가 정해지지 않는 경우 매 번 불편합니다. 이런 점을 상담사분께 2차례 시정해주심사 했지만 업체마다 할 수 없다 말 뿐이네요. 거래처 지정해서 판매 개시할 때 택배사 지정조건으로 놓으면 소비자가 주문하는 데 좋을 것 같아요. 매번 취소하구 다시 결제하니 불편합니다. GS전담 택배사도 미리 알아 볼 수 있게 해주세요.
14	2021-04-28	GS FRESH 포장 개선 제안	GS프레쉬에서 물건 보내실 때 비누나 이런 생활용품이랑 식품을 함께 넣어서 배송해주네요. 괜히 빵이나 과자에서 비누냄새 나는 것 같고 짹짹하네요. 조금만 신경 써서 식품이랑 비식품은 따로 포장해서 보내주면 더 좋을 것 같네요.