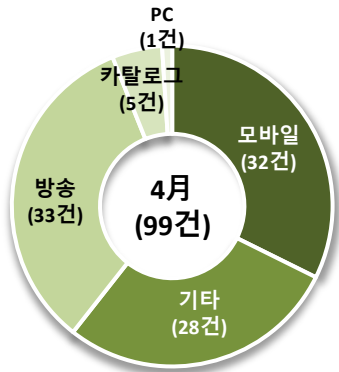


'20년 4월 시청자 의견 반영 결과 보고서

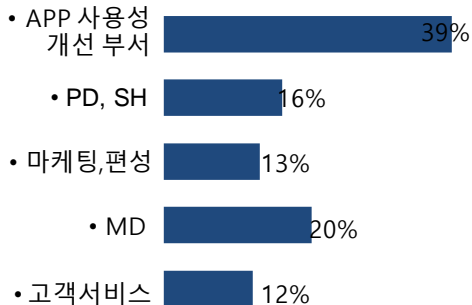
4월은 총 99건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[4월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 마이쇼핑 / 장바구니 등 기능 개선



“장바구니 내 상품 선택박스가 이미지 안에 있어 잘 안 보이고, 잘못 누르다 상품페이지로 넘어가기도 해요.”

“마이쇼핑 내 경품 당첨자 주소가 너무 자세하게 나올 필요는 없을 것 같아요.”

온라인 쇼핑 증가 추세에 따라 마이쇼핑 / 장바구니 등 App 내 기능 불편/개선 제안에 대한 의견들을 적극 반영하고 있음

[기준]

[수정]



체크 박스가 분리되어 있어 상품 이미지와 구분이 명확하여 선택 편리

장바구니 상품 이미지 내 체크박스 분리 완료

[기준]

[수정]



경품 당첨자 고지 도로명주소 기준 '도로명'까지만 노출 변경 완료

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2020-04-01	카드 청구할인 일정 노출 요청	요일별로 카드 청구할인 별도로 표시되어 있었는데 카드 할인란이 없네요 표시 좀 해주세요. 카드청구할인보고 이용 구매하고 있어요
2	2020-04-01	배송비 무료쿠폰 추가 지급 요청	주문할 때 배송비 무료 쿠폰이 조금 빠듯한 거 같아요. 한달에 한개의 무료 쿠폰이라 아쉬운 마음이에요. 참고해 주셨으면 합니다.
3	2020-04-02	모바일상담 기능 개선 요청	모바일 상담에 답글은 왜 못쓰는지요
4	2020-04-02	카드즉시할인 개선 요청	젊은 사람들은 상관이 없는데, 우리처럼 앱 사용 어려워하는 사람들은 할인혜택 받기 어렵지 않느냐. 카드즉시 할인 같은거 받는데 이렇게 복잡하고.. 10만원이나 20만원정도 가격 상품이면 5~7% 해봐야 얼마 안 되니 넘기지만 이번에 구매하려는 상품은 40만원대라, 좀 크지 않느냐. 이런 것들은 우리한테는 할인혜택 적용해주는 게 좋지 않을까요. 혹은 좀 쉽게 만들면 좋지 않을까요? 도대체 혼자 보고 가입했는데 추천인이 왜 발생하는거예요? 이거 때문에 결제 진행이 아예 안됩니다.
5	2020-04-04	방송 시 전문게스트 대상 존칭 사용 요청	쇼호스트가 전문 게스트와 방송 시 전문성 부각을 위해 친분을 기반으로 한 편한 호칭보다 존칭을 사용하였으면 함.
6	2020-04-08	자동로그인 기능 개선 요청	간편 로그인 휴대폰으로 로그인 후 자동로그인 설정을 해봤는데 어제부터 앱에 접속하면 계속 로그인 하라고 합니다. 10번 정도 로그인하라고 계속 뜨니 불편해서 앱을 사용할 수 없어요. 자동로그인 안 풀리게 해주세요
7	2020-04-08	해외배송 대상상품 보기 편의성 증대 요청	해외배송 대상상품이 늘어났으면 하고, 대상상품만 따로 모아 볼 수 있는 기능이 있었으면 함.
8	2020-04-08	세계로배송 관련	제가 홈살을 사서 미국에 있는딸아이에게 직접 발송해서 너무 감사했어요. 고맙습니다. 그런데 홈살 말고 다른 제품도 직접 미국으로 배송할 수 있는 방법은 없나요? 직접 발송할 수 있는 상품들만 따로 있던지..구매할 때 가능하다는 표시가 있으면 좋겠습니다.
9	2020-04-10	전담배송원 평가 알림 자제 요청	전담배송원 평가 시 동일 배송원이 반복해서 오므로 매 주문마다 배송원 평가 알림을 받을 필요가 없음.
10	2020-04-14	할인쿠폰 등 혜택 개선 요청	할인권으로 5% 해주는 것 외에 10장이나 있는 할인쿠폰은 쓸 데가 없네요. 예전에는 tv쇼핑에 할인쿠폰은 모두 사용 가능했는데, 언젠가 부터는 할인쿠폰 한도가 만원 까지만 되더니 이전 방송상품이 거의 쿠폰사용이 불가하네요.
11	2020-04-19	배송 박스 송장 상단 민감 정보 삭제 요청	속옷 등의 경우 배송 시 박스 상단 송장에 사이즈 기재가 제외되었으면 함.
12	2020-04-21	ARS 자동주문 할인 적용 요청	책자 없애지면서 할인해서 주문하기 어려움. 노인들은 모바일 사용이 어려운데 자동주문 할인도 없어지고 모바일 주문만 진행되는 점 불만이에요. 자동주문 할인이라도 되살려주세요.
13	2020-04-22	장바구니 품질 상품 자동 삭제 기능 요청	장바구니에서 품질된 상품은 자동으로 삭제되는 기능이 있었으면 함.
14	2020-04-24	다구성 상품 유통기한 관련	안녕하세요? 구입했던 제품에 대한 제안,불만사항이 있어서 글 올립니다. 지금 집에서 잘 마시고 있는 노니를 얼마전에 우연히 유통기한을 보게 됐는데 얼마 남지 않았더라구요. 대체 언제 산건데 이렇게 조금 남았나 싶어서 과거 주문내역에 들어가봤습니다. 제가 주문했던 날짜를 보니 작년 9월 4일에 주문했더라구요 유통기한이 1년6개월, 총 18개월이던데요 판매를 9개월이 지나서 하신거더군요 총 유통기한중 절반이 지난 상태에서 판매가 된거잖아요. 15명이라는 꽤 많은양을 판매하시는데 유통기한을 너무 신경쓰지 않으신거 같아서요. 그리고 섭취양도요 상품에는 아침 저녁 소주잔 한 잔 이라고 되어있고 지एस 상품설명에는 하루 한 잔 이예요 어떻게 맞는건가요? 방송을 봤던 기억엔 방송에서도 하루 한 잔 이었던거 같은데요....
15	2020-04-27	반품신청 처리결과 고객경험 개선 요청	반품신청 후 처리결과가 앱, 카카오톡, 콜센터 측의 처리결과가 다릅니다. 전화를 주기 전 문제가 시작된 처음부터 파악 후 착오가 생긴 지점부터 설명 해주셨다면 어땠을까요?
16	2020-04-27	모바일 UX/UI 개선 요청	홈페이지 개편 후 홈 상단 메뉴바 설정이 너무 작게 되어 있어 클릭 시 불편해요. 무엇보다 "GS혜택"을 통해 이벤트 참여 후 홈으로 복귀하려면, 화면이 이리저리 왔다 갔다 하지만 하고 홈으로 복귀를 못해요. 그래서 다시 GS고고 나갔다가 돌아와 하는 매우 불편함이ㅠ 테스트도 안해 보셨는지 사용자가 매우 불편한 개편이네요.