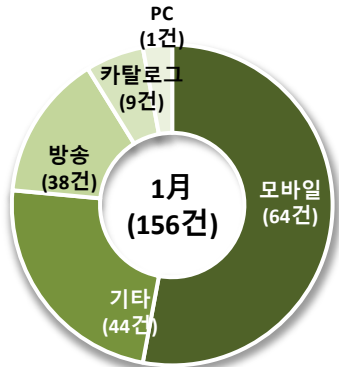


'20년 1월 시청자 의견 반영 결과 보고서

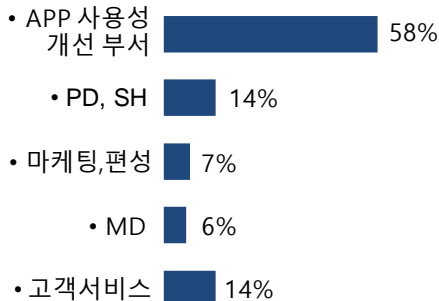
1월은 총 156건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[1월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 친환경 포장재 확대



"홈쇼핑에서도 일회용비닐 대신 친환경 포장으로 바꿨으면 좋겠어요."

"불필요한 포장 없이 한 박스에만 포장되어 왔으면 좋겠어요."

친환경 포장재 적용 및 확대

당사 친환경 포장재 적용 현황('19년)

조립형박스+ 종이테이프	생수 보냉재	종이 완충재	종이 보형재	재사용 파우치
쏘울 5개 모델	용석굴갈비탕, 감순이 나누콤탕	미쓰니 등 13개상품	지니킴 등 4개상품	세실엔스, FILA

[총 26개 상품 48.2만개(9.4%)적용]

※ 대상 : 직매입 상품, 냉장/냉동식품

친환경 포장재 확대

1) 올 페이퍼 챌린지(All Paper Challenge) 추진

- 종이박스+종이테이프 확대
- 대상 : 직매입, 센터 포장, 전자 사은품



2) 유색 컬러(녹색)인크 삭제 검토 - 화학 잉크 사용 절감

개당 컬러인크 사용량	약 0.6g (2.6원)
19년 총 사용량	1,564kg (6.7백만)

신친환경 포장 방법 적용

고객 재사용 포장 개발 (고객 설문 만족도 조사 반영)



(w. 품질연구팀, CX팀)

친환경 생수 포장 개발 (고객 설문 조사를 통한 보완 Test 진행)



→ 종이 보냉 박스+생수2개 (2/14일 방송)

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2020-01-04	방송 시 선택가능 속성 안내 요청	의류상품 방송 시 시작할 때 먼저 어떤 색상 있는지 꼭 설명해주세요. 다른 말만 하다 이미 매진되어버리는 경우가 많으니 꼭 개선해주세요.
2	2020-01-05	무통장입금 처리 프로세스 개선 요청	무통장 입금 시 예전처럼 일괄결제가 가능하도록 해주시기 바랍니다. 예전에는 각각의 개별상품 3건을 주문하고 3건 합계금액을 무통장 입금을 할 경우 3건 모두 결제완료 처리가 되었는데, 최근에 2개 상품을 주문하고 무통장 결제를 하였는데 주문금액이 다르다고 문자가 오면서 예치금으로 전환되었다는 안내문자를 받았습니다. 결국 상담원 전화연결을 하여 상담원이 예치금 결제로 재처리를 해주어서 해결이 되었지만 너무 불편합니다.
3	2020-01-05	자동주문 할인 관련	자동주문할인도 폐지/ 무조건 앱,pc로만 주문해야 들어가는 할인제도 폐지했으면 좋겠음/ 다른 곳은 그렇지 않음/ 젊은 세대만 상대하라는 건지 너무 속상하고 기분이 나쁨
4	2020-01-05	현금영수증 전화번호 변경 기능개선 요청	바로 결제에서 현금영수증 전화번호 변경하기가 어려워요. 쉽게 변경하면 좋겠어요. 제가 못찾고 있는지 안되네요.
5	2020-01-05	적립금 소멸안내 개선	시크릿 적립금이나 이벤트 적립금 제공되면 핸드폰 문자로 알림 왔으면 해요. 확인 못해서 소멸됐는데 아깝네요
6	2020-01-06	즉시할인 프로세스 개선 요청	즉시할인 경우는 왜 꼭 모바일에서만 할인을 할 수 있나요. 나이먹은 고객은 넘 불편하고 할인금액 없이 다 줘야 하는 부분이 넘 불편하다.
7	2020-01-06	쇼핑호스트 의류 착장 관련 요청	남자 쇼핑호스트가 여성 의류를 시작하는 경우, 남성의류로 착각할 수 있으므로 이를 자제하거나 안내 강화해줬으면 함.
8	2020-01-07	1:1 문의답변 확인 UI 개선	문자로 답변 해주셨다는 연락 받아서 홈페이지 왔는데 1:1 문의 답변 어디서 찾나요? 젊은 저도 아직도 못찾고 열받으려고 하는데 고객센터 들어가도 안보이고 어디 있는건가요? 답변 보려면 보기 좀 쉽게해주세요. 로그인하면 바로 답변 볼 수 있게 배너라도 띄워주던가요.
9	2020-01-09	판매자 문의 채널 관련	제가 잘 몰라서 그런 지는 모르겠는데 판매자에게 직접 문의할 수는 없나요?
10	2020-01-10	판매자측 요청사항 메시지 입력 기능 추가 요청	선물 포장 등에 대한 판매자 측에 추가 요청사항이 있을 경우, 어디에 남겨야 할지 명확히 정해져 있거나 안내되었으면 함.
11	2020-01-10	배송조회 단계 개선 요청	배송조회를 누르면 상세현황이 나오고 상품준비중=택배사전달=배송지역도착=배송원출발 4단계로 뜨는데 이걸 개선이 필요하다. 상품이 출고되면 택배사 전달 단계에 가 있고 고객지역 도착하기 전까지 터미널 이동하는 단계가 있는데 하루만에 도착 안되는 경우 터미널 잔류시에도 배송지역도착에 연두색볼이 들어와있음. 실제 배송지역에 도착한건 아니지않나 개선필요
12	2020-01-13	추가 혜택 제공 요청	제품이 항상 다른 사이트에 비해서 조금씩 비싼 편인 것 같은데 할인권은 구매금액의 5프로 밖에 쓸 수 없어서 마치 통신사의 포인트 처럼 할인권은 있어도 제대로 활용할 수가 없어서 아쉽네요. 무료배송이라던가 할인권 폭을 좀 넓혀서라도 다른 사이트와 가격이 비슷하지만 해도 gs shop를 더 많이 애용할 수 있을 것 같아요^^
13	2020-01-13	상품평 작성 적립금 개선 요청	상품평 작성 적립금을 할인권으로 주지 말고, GS&포인트로 주셔야 맞다고 생각합니다. 애쓰고 작성해서 겨우 50원 적립되는데 말이죠. 활용도 있게 쓸 수 있도록 개선바랍니다.
14	2020-01-15	의류 상/하의 개별 구매 요청	저는 매달 항상 지에스를 애용하는 지에스 애용자입니다. 좀 아쉬운 게 있어서 글을 올립니다. 옷을 주문할 때 꼭 상의와 하의 사이즈를 같은 사이즈로 묶어 판매하는데 번거롭더라도 상의와 하의 사이즈를 따로 주문이 가능하면 좋겠어요.
15	2020-01-18	ARS 주문 기능 개선 요청	ARS 주문 시 한번에 동일 상품 수량 2개 이상 주문 가능하도록 개선했으면 함.
16	2020-01-22	전화번호 변경 UX/UI 개선	전화번호 변경으로 수정하려니 변경된 번호로 인증 요청하면 회원정보가 일치하지 않다고 나옵니다. 그렇다고 전에 사용하던 번호로 인증요청을 할 수 없잖아요. 전화번호 수정하는 방법이 어렵습니다
17	2020-01-27	포장 간소화 요청	불필요한 포장은 제외하고 가능한 한 박스에 포장해서 배송하도록 개선했으면 함.
18	2020-01-27	GS SHOP 할인권 개선 제안	GS할인권에 대해서 문의/제안점! GS할인권의 사용에 대해 궁금한 점도 있습니다..결제금액의 5%만 사용할 수 있는걸로 알고 있고, 결제 시 자동적으로 사용금액이 책정이 되네요. 5% 금액은 혜택이라 할 수가 없다고 봅니다. (상향조정 해주셨으면 합니다) 그리고, 자동소멸되는 금액도 발생하고 있어서, 소비자가 혜택을 받지 못하는 불편(불만)사항이 될 수 있다고 봅니다.