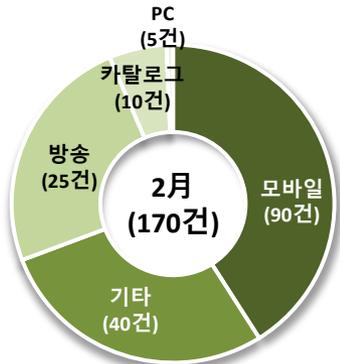


'20년 2월 시청자 의견 반영 결과 보고서

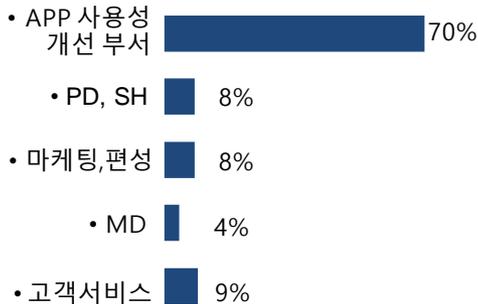
2월은 총 170건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[2월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

ARS 빠른주문 기능 추가



"앞에서 주문 마치고 나니 카드를 바꾸고 싶은데 좀더 편하게 할 수 있으면 좋겠어요."

"ARS를 이용할 때마다, 대기시간이 길어져서 답답하네요. 좀더 빨라졌으면 좋겠어요."

ARS 빠른주문 기능 개선 예정

ARS 빠른주문 기본 시나리오

본인 확인

현재상품, 기존 결제수단/배송지 자동선택

주문 완료

※속성상품 판매시에는속성선택 항목 추가

ARS 빠른주문 시나리오 추가

신규 회원가입

본인 확인

현재상품, 기존 결제수단/배송지 자동선택

이름, 배송지 고객 녹취 후 상담원 등록

주문 완료

결제 변경

현금영수증 신청

무통장 ↔ 카드 / A카드 ↔ B카드

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2020-02-01	택배 송장 속옷 사이즈 표기 감춤 요청	택배 송장에 속옷/의류 사이즈가 명시되어 있는 것이 불편하므로 없애거나 업무 처리 후 송장에서 지워줬으면 함.
2	2020-02-01	공지사항 모바일 화면 개선 요청	공지사항을 모바일로 보기 너무 불편해요. 크기 조절 부탁드립니다. 계속 화면을 이동하면서 봐야 해요.
3	2020-02-03	출석체크 이벤트 개선 요청	매일 앱을 방문하는데 굳이 출석을 체크해야할까요. 자동 인지되는 시스템은 없을까요 ~^^
4	2020-02-04	앱 본인확인 개선 요청	앱 사용할 때 마다 간편문자 확인 누르고, 생년월일 누르고 핸드폰번호 누르는 데 많이 불편하고 번거로워요. 보다 쉽게 앱에 들어갈 수 있도록 해주세요.
5	2020-02-04	앱주문 할인 개선 요청	앱 주문 시에만 할인을 해주는 건 좀 억울하다 /상품 기본할인은 자동이나 상담원주문도 동일하게 해달라-회사에 건의합니다.
6	2020-02-06	상품평 오류 개선	불편사항입니다. 상품평을 쓰고 잘못 써서 수정했는데 다시 들어가보니 여전히 수정되지 않습니다. 수정 되었다고나 하지 말던지~~ 로그아웃했다가 다시 들어가 봐도 여전히 수정이 되지않고 다시 수정하면 수정 되었다고 하고 안 고쳐지는건 뭔가요?!
7	2020-02-10	식품 상품 후기 노출 요청	먹는 제품에 대한 후기 볼 수 있도록 오픈 해주세요. 대형마트도 솔직 후기들 오픈하는데 질문조차 막는다는 건 잘 이해가 안가네요
8	2020-02-12	상품명 노출 UX/UI 개선	내가 상품을 구매하려 할 때 상품명이 뒷 내용이 다 안보여서 굳이 클릭해서 들어가야 보임/ 이런 부분을 좀 모바일에서 한눈에 볼 수 있게 개선 좀 해주세요.
9	2020-02-13	모바일 상담 만족도 평가 기능 요청	모바일 상담은 실시간 답변이 아니므로, 상담 내용에 대한 평가할 수 있는 제도를 마련하여 좀더 질적으로 개선하였으면 함.
10	2020-02-13	식품 불량 건의 프로세스 제안	식품 등의 경우 배송 받고 상태가 좋지 않은 경우 별도 건의를 할 수 있게 신문고나 게시판이 있었으면 좋겠어요.
11	2020-02-17	기본 배송지 설정 및 추가 UI 개선 요청	상품 구매하고 기존 기본배송지 주소가 아닌 곳으로 배송해야 할 경우 새로 주소를 찾고 기본배송지로 체크하면 먼저 기본 배송지주소가 삭제가 되어서 불편함. 주소지 목록에 남아있었으면함. 그리고 구매를 하지 않고 미리 주소지목록에 여러 곳 주소를 저장해놓고 싶은데 마이메뉴 등 아무리 찾아도 없음.
12	2020-02-19	(화장지류 등) 비닐포장 외 추가포장 요청	화장지류의 경우 비닐포장만 되어서 배송되는데 바깥 면지가 많이 묻어있는 경우가 있으므로, 이런 경우 박스로 한번 더 추가포장 해주었으면 함.
13	2020-02-23	GS Fresh 이용 관련 개선 요청	GS Fresh로 주문했더니 주소지 변경하는 화면이 없어 다시 나가서 개인정보에서 주소지 변경하고 다시 주문해도 주소지가 최초 주소지로 나와 다시 주문취소하는 등 아무리 해도 지에스 프레쉬에는 최초 주소로만 나옴.
14	2020-02-24	개명 후 본인인증 절차 개선 요청	개명해서 이름 변경하려는 데, 본인인증하면 자동으로 변경된다고 고객센터에서 그러시는데 등록된 회원정보와 입력한 정보가 동일하지 않습니다 라고 뜹니다
15	2020-02-25	카드행사 일정 공유 요청	카드행사 안내를 일주일별로 나타내주시면 안될까요? 저만 불편을 느끼는 건지, 상품 구입시 이왕 할인 더 받고 살려고 하다보면 매번 카드사 할인 요일이 변경이 되는 거 같더라고요. 그러다보면 카드할인 찾다 구입도 놓쳐버리기도 하고요. 전화해서 사용하는 카드사할인 매번 물어볼 수도 없고....
16	2020-02-26	네이버페이 구매 시 현금영수증 발생 개선 요청	네이버페이로 결제할 경우 현금영수증 발행 개선부탁드립니다. 네이버페이를 충전한 후 GS SHOP을 이용할 때 마다 사용하고 있었습니다. 저는 당연히 제 개인정보에 있는 번호로 현금 영수증이 발행되고 있는 줄 알고 번호 변경을 위해 문의 드렸더니 그동안 현금영수증이 발행되지 않았다고 하더군요. 구매하고 당일에 매번 문의해야 현금영수증이 발행되는 시스템에는 문제가 있다고 생각합니다. GS SHOP을 애용해왔던 고객으로서 이 부분은 실망스럽습니다. 개선을 부탁드립니다. 글을 남깁니다.
17	2020-02-29	방송 중 모델 의류 노출 관련 개선 요청	실내운동기구 방송 시 모델이 착용한 옷이 다소 노출이 과하게 느껴질 수 있으므로 자제 요청함.