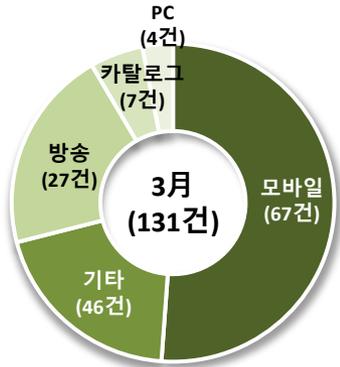


'20년 3월 시청자 의견 반영 결과 보고서

3월은 총 131건의 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

[3월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]

- APP 사용성 개선 부서 **68%**
- PD, SH **10%**
- 마케팅,편성 **7%**
- MD **8%**
- 고객센터서비스 **8%**

주요 개선 사항

● 상품평 보기 기능 추가



"상품평을 잘 참고하는 편인데, 내게 필요한 상품평 위주로 보고 싶어요."

"다른 의류 전문 쇼핑몰처럼 내 사이즈만 골라 보는 기능이 있었으면 좋겠어요."

상품평 보기 기능 추가

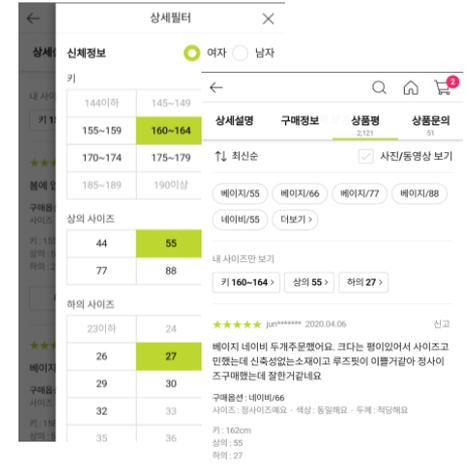
상품평을 좀더 편하고 자세하게 보고자 하는 고객들을 위해 편리한 기능들을 지속적으로 추가하고 있음



딜페이지 상품평 보기 기능 개선



상품평 내 도움 안돼요 기능 추가



내 사이즈만 보기 필터 기능 추가

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2020-03-02	방송 시 표준어 사용 요청	쇼핑호스트, 게스트 등이 사투리 사용을 자제하고 정확한 표준어를 사용해주었으면 함.
2	2020-03-02	고객등급 주문서 노출 요청	할인율이 차등 적용되는 건 알겠는데, 제가 VVIP인지 VIP인지 주문시에 보여지게 시스템 개선해주었으면 좋겠어요.
3	2020-03-03	VVIP 추가혜택 요청	VVIP 조건이 20만원 이상인 데, 구입금액을 올리던지 아님 더 윗 단계의 회원등급을(50만원이상) 만들어서 특별한 혜택을 주셨으면 합니다. VVIP 쇼핑 들어가봐도 보통 가격이나 혜택으로 망설인 상품도 아니고 종류도 별로 없고요. 차별화를 두셨으면 하는 의견입니다.
4	2020-03-03	휴대폰 본인인증 절차 개선	휴대폰 번호가 바뀌어서 변경하려는데 본인인증을 휴대폰으로 해야해서 안됩니다. 적어도 본인인증은 다양한 방법으로 할수있게 해주세요. 지금 상품 결제했는데 전의 번호로 확인 문자가 갔을까봐 불안하네요. 전 개인 정보에 굉장하!!!!!! 민감합니다
5	2020-03-03	비밀번호 찾기 기능 개선	오래된 이메일을 아이디로 사용해서 잊어버렸거나 핸드폰번호를 바꿨을 때는 비밀번호 찾기를 할 수 있는 방법이 없어요.. 비밀번호를 안다고해도 또 까먹으면 변경이 불가능하고.. 너무 불편해요.. 다른 사이트는 그때마다 핸드폰인증해서 다시 쓸 수 있는데 gs는 예전계정 아이디랑 비밀번호를 찾을 수가 없어요ㅠ 이 부분 좀 개선해주세요..
6	2020-03-04	GS SHOP 할인권 적용 로직 개선	GS SHOP 할인권이 결제금액의 5%보다 적어서 사용할 수 없다고하는데, 이런 경우는 남아있는 금액범위에서 사용할 수 있어야 하는게 아닐까요? 고가의 제품을 주문할 때는 사용할 수 없다는게 이해가 되지않습니다.
7	2020-03-05	배송알림 오류 개선요청	앱으로 배송시작 문자를 보내줘서 좋습니다. 도착시간에 맞춰 일정을 조정할 수 있으니까요. 그런데, 최근들어 물량이 많아졌고 배송시작 알림이 잘못 전송 되었다는 문자를 자주 받게 됩니다. 참고하여 개선 바랍니다.
8	2020-03-06	1:1 상담 기능개선 요청	1:1 상담이 실시간으로만 진행되는건지 세번째 시도했지만 답변은 못받고 내역도 없어지네요~
9	2020-03-10	할인, 쿠폰적용 프로세스 개선 요청	얼마전까지 잘 구매했는데요. 할인권이나 쿠폰을 누르면 GSSHOP을 바로 방문해야 쓸 수 있다고 뜨는데 무슨 말인지 모르겠어요. 애플폰으로 GS앱 쓰고 있는데요. 할인과 쿠폰적용이 안되네요. 앱이 바뀐 건지 아님 제가 뭘 잘못 설정했는지 알 수가 없어서요. 쉽게 알 수 있게 해주세요.
10	2020-03-12	매직딜데이 제품 검색 기능 개선 요청	원하는 상품만 검색해도 해당 상품이 매직딜데이 적용 대상인지 한번에 알 수 있도록 기능이 개선되었으면 함.
11	2020-03-16	앱카드 결제관련 개선 요청	국민카드로 결제할때 꼭 ISP를 다운받아야 하는것이 불편합니다. 소비자에게 앱으로 결제할지 ISP로 결제할지 선택권을 주었으면 합니다. 혹시 앱카드로 결제가 가능한것이라면 방법을 알려주셨으면 합니다.
12	2020-03-18	방송 중 ARS/앱설치안내 전화번호 노출 관련 요청	방송 중 ARS/앱설치안내 전화번호가 한번에 한 화면에 노출되었으면 함.
13	2020-03-21	상품명 제안	GS SHOP 방송을 통해 '인스턴트 팻'을 구매한 구매자인데요. 제안 사항이 있습니다. 인스턴트 팻은 이름이 길기도 하고, 파열음이 연달아 3개나 있어서 발음상도 불편합니다. 이름이 길고 부르기 힘들면 소위 말하는 '인싸템', '유행템'이 되기는 힘들다고 여겨집니다. 미국 수입 제품이라고 들었는데, 제품명을 바꿀 수는 없겠지만 한국에서는 제품명 앞에 별칭을 붙여 부르는 일이 흔한 것처럼 (ex. '이나영 팩트', '깐달갈 파데') 이 제품도 '인스 팻' 이라고 이렇게 별칭을 붙여 부르는 일이 어떨까 싶습니다. '인스 팻'이라는 별칭을 사용하면, 발음이 짧고 편해서 입에도 짹 붙을 뿐만 아니라 요즘은 SNS중에서도 인스타그램의 영향력이 강하다보니 Instagram의 Insta 를 연상시키기도 하고, '인스턴트'도 그대로 연상시켜 뭔가 요리가 빨리빨리 잘 될것만 같은 느낌을 줍니다. 부르기에도 귀여운 느낌도 나고요. 상품평과 SNS이벤트 등으로 홍보에 많은 정성을 기울이고 계신 것 같아 저의 아이디어를 이렇게 적어 보았습니다. 적극 검토해주신다면 기쁠 것 같네요.
14	2020-03-23	방송 중 쇼핑호스트 상품 시연 관련 요청	예를 들어 이마용 제품의 경우 방송 중 쇼핑호스트가 21호, 23호를 동시에 시연해서 비교할 수 있도록 해줬으면 함.
15	2020-03-26	구매내역 조회 기능 개선 요청	오래전에 구입한 물건을 검색하는데, 하나하나 날짜를 기입해서 적용하는 게 번거롭고, 너무 힘들어요. 연도별도 나누어서 올려주시면 고맙겠습니다.
16	2020-03-31	전담배송원 평가 시 배송원 사진 삭제 요청	전담배송원 평가 시 배송원 사진이 굳이 필요하지 않은 것 같고, 개인정보 여지가 있어 보여 삭제 요청