

'20년 5월 시청자 의견 반영 결과 보고서

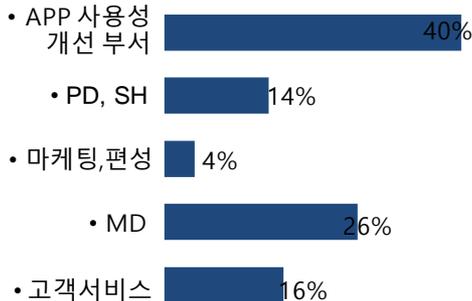
5월은 총 97건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[5월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 선물하기 기능 추가



"상품을 선물로 보내고 싶은데, 상대방 주소를 몰라도 배송할 수 있나요?"

"GS SHOP에도 선물하기 기능이 생기면 좋을 것 같아요."

상대방의 성명, 연락처만 기재하면 상품을 배송할 수 있는 선물하기 기능이 추가됨

상대방의 성명, 연락처만 기재하면 상품 배송 가능

상대방의 알림톡으로 선물하기 내용 및 수락 방법 안내

상대방이 마감기한 전까지 주소 입력하면 선물수락 완료

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자 | 의견요약 | 시청자의견 |
|----|------------|---------------------------|---|
| 1 | 2020-05-01 | 핸드폰번호 본인인증 개선 요청 | 전화번호 변경할 때 전화번호 인증에서 비밀번호 모를 때 핸드폰번호가 바뀌었는데 어떻게 휴대폰인증을 하나요? 이메일 인증과 현재 본인휴대폰 인증을 추가해야죠. |
| 2 | 2020-05-01 | 즉시할인 카드 일정 추가 요청 | 즉시할인에 카드 왜 신한카드만 할인할 수 있는 기간에 줄어들었다. 신한카드만 쓰는 고객은 즉시할인 부분에서 불편하네요. 신한카드 즉시할인 혜택을 늘려주세요. |
| 3 | 2020-05-04 | 주문품질 프로세스 개선 요청 | 품질상품은 미리미리 좀 목록에서 없애주세요. 한번 품질은 이해하겠는데 주문취소하고 다른 거 시켰더니 그것도 품질이라 또 주문 취소하고 다른 거 주문했습니다. 물건 하나 사는데 이렇게 힘들게 하는 GS샵 다시는 이용 안할 거 같네요. 품질소식은 바로 알려주는것도 아니고 다음날 알려주니까 물건 하나 사는데 해외배송도 아니고 며칠을 걸려야 살 수 있는 건가요. 안 그래도 공휴일 안걸치려고 일찍 주문했는데 결국 공휴일 넘겨서 출고되겠네요. |
| 4 | 2020-05-05 | 비밀번호 복구 개선 요청 | 비밀번호를 잊어버렸는데 찾을 수가 없어요. 한참 고생했는데도 어디서하는지 못 찾겠고 복구방법안내도 없고, 이메일이나 핸드폰 본인인증하는법도 못찾겠고 왜 이렇게 만들어놨나 싶네요. |
| 5 | 2020-05-11 | 카드할인 일정 개선 요청 | 카드할인을 왜 한가지만 혜택을 받게 할까요? 몇 일 동안 삼성카드만 또는 현대카드 이렇게 하지 말고 여러 카드를 같이 할 수 없을까요. 이렇게 하니 구매하고 싶어도 본인이 가지고 있는 카드가 해당되는 날을 기다렸다 구매해야 하는 불편함이 있네요 |
| 6 | 2020-05-11 | 기존 주문상품 재구매 편의성 개선 요청 | 구매제품을 재구매 하고자 할 때 바로 구매 할 수 있으면 좋을 것 같은 데, 여긴 안되는게 아쉽네요~ 바로 재구매 할 수 있으면 좋겠습니다. |
| 7 | 2020-05-14 | 모바일 UX/UI 개선 요청 | 앱을 자주 이용하는데 보던 상품 상세보기하고 다시 들어가면 원래 보던 곳으로 가지않고 침으로 돌아가버리네요. 이러지 않았는데 갑자기 바뀐 거 같아요. 이러면 매우 번거로워서 제품 상세보기 하기가 좀 짜증나요. 확인해보시고 다시 복귀시켜주세요. |
| 8 | 2020-05-20 | 요일별 카드사 할인 일정 개선 요청 | 매일 바뀌는 카드사 할인 일정을 휴일, 평일 별로 좀더 고르게 수립하였으면 함. |
| 9 | 2020-05-23 | 배송지 설정 관련 개선 요청 | 개인정보에서 기본배송지를 집으로 해 놓았는데 프레쉬 장바구니 결제에서 배송지가 회사로 되어있으면서 집으로 변경이 안되어서요 |
| 10 | 2020-05-25 | 상품탐색 UX/UI 개선 요청 | 1~100까지의 상품이 있을 경우 전에는 제품상세내역을 보고 나오면 그 자리에 고정이었는데 지금은 제일 위로 올라가서 다시 다음 상품을 보려면 한참을 밑으로 내려와야 해서 불편합니다. |
| 11 | 2020-05-31 | 쇼핑호스트 라이브톡 의견 즉각 반영 개선 요청 | 방송 중 쇼핑호스트가 라이브톡 상 고객 요청을 즉각 반영하여 방송 시연 등에 대응하였으면 함. |
| 12 | 2020-05-30 | 사은품 수령 주소 개선 요청 | 불편신고 접수합니다. 사은품 수령 주소가 본품 구매하면서 보낸 주소가 아닌 기본주소로 설정된 곳으로 배송이 되어서 상품 수령하는 데 문제가 있었습니다. 다음에는 사은품을 보낼 때도 본품 수령한 주소와 같은 주소로 보내주시면 좋겠습니다. |
| 13 | 2020-05-31 | 상품평 작성 시 보상 제도 개선 요청 | 상품평 작성 시 보상으로 할인권이 아닌 적립금으로 지급해줬으면 함. |