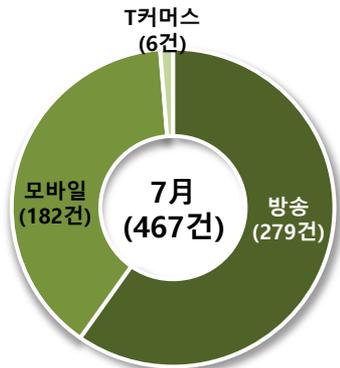


'21년 7월 시청자 의견 반영 결과 보고서

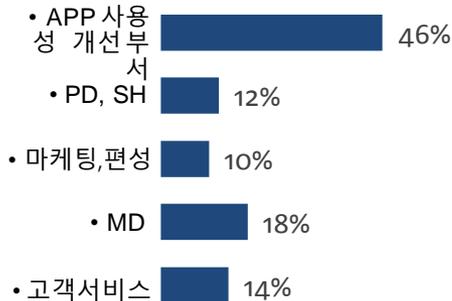
7월은 총 467건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[7월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 고객 상품문의 1시간 내 답변



"상품 스펙이 궁금해서 상품문의를 남겼는데, 답변이 너무 늦네요."

"상품 정보에 대해 물었을 때 빠르게 답변해 주면 더 좋을 것 같아요."

기존 24시간 내 답변에서 1시간 내 상품문의 답변 테스트 진행



[기존]
24시간 이내 상담사
또는 협력사 답변

[개선]
1시간 이내 답변 가능하도록
전문 상담원 배치 (Pilot)

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2021-07-01	적립금 등 혜택 소멸안내 강화 요청	23시45분 점점 때문에 결제 못하고 포인트 5,000점이 소멸되었어요. 원래는 카카오톡 알림으로 소멸 예정 안내가 있었는데 그런 것도 일절 없었고, 특히 중요한 점검시간 공지는 홈페이지 내에서만 할 게 아니라 안내가 있었어야 하지 않나요?
2	2021-07-02	고가상품 포장 개선 요청	비싼 상품인데 부직포에 넣어서 포장되어 왔어요. 포장은 부직포에 넣어서 박스 포장을 해서 배송이 되었으면 좋겠어요.
3	2021-07-03	할인쿠폰 적용상품 노출 강화 요청	3만원이상 1만원 쿠폰 받았는데, 적용되는 상품이 뭔 지 알려주지도 않고 하나하나 다 고객이 직접 적용해봐야 하는 거 너무 불편합니다. 쿠폰 준다고 생색만 내는 거 아닌가요? 다른 쿠폰 자잘한 거 줄 때는 적용 상품 찾는게 가능한데, 만 원 짜리는 안되게 해놓는 거 불편합니다.
4	2021-07-05	방송 중 색상안내 강화 요청	방송 중에 색상을 먼저 설명을 해야지 방송하는거 보면, 말도 안되는 말만하고 색상 고르기가 너무 힘들어요. 상품 설명 할 때 색상을 먼저 안내 할 수 있도록 해주세요.
5	2021-07-06	의류 사이즈 표기 노출 강화 요청	모든 옷 사이즈가 맞지않는 경우가 많아요. 실측 사이즈 정확하게 표기해주세요. 지금 사이즈 때문에 반품 교환 3번 정도 하네요
6	2021-07-06	배송상품 사진 보안강화 요청	배달 시 아파트 대문 전체와 상품 배송 사진을 찍어서 남기시는데요. 집주소나 사진 등 개인 정보 관련하여 문자나 다른 사항들에 안전 배송 조치를 요청드립니다.
7	2021-07-07	VVIP 최저가 구매가능 서비스 제안	얼마 전 2만원이나 가격차이가 나서 다른 곳의 아이디어를 찾는 수고를 겪고 다른 거 사러 지에스샵에 들어갔다가 주문한 제품이 최저가로 가격변동이 되어 있는걸 알았어요. 그래서 다른 곳을 취소하고 이곳에서 구매했습니다 VVIP는 처음부터 아예 최저가로 구매하게 하시던 어떨까요? 네이버쇼핑 혜택정기결제도 해놓았지만 제가 제안드린대로 하신다면 아예 믿고 지에스샵에서 시간낭비 없이 구매할 생각입니다
8	2021-07-07	친환경 포장 관련 제안	택배박스를 보면 포장박스가 그나마 친환경적이라 괜찮다고 생각되나, 분리배출시 테이프 떼기도 번거로움이 많습니다. 최근 사회적으로도 친환경에 대한 관심도 많아지고 있고 회사에서도 다양한 정책을 진행중인 것으로(그룹사 홈페이지 확인- ESG 실천을 위해 그린환경 정책이나 환경교육 등 다양한 친환경 정책) 알고 있는데요. 코로나로 인한 온라인 판매가 커지는 만큼, 나무를 살리는 측면에서, 온실가스 감축 측면에서 혹시 나무로 만든 포장박스가 아닌 사탕수수나 볏짚과 같은 소재로 만든 포장박스를 향후에 도입해 보는 것은 어떨까 싶어 제안드려 봅니다.
9	2021-07-10	고가상품 포장 개선 요청	특정 겨울상품, 특히 세탁이 번거로운 가죽, 스웨이드, 무스탕 등 고급 의류 등(특히 로보 상품은) 비닐과 부직포에 달랑 넣어 옷걸이채 배송하지 말아주세요~! 코로나19 상황에 더욱 불안감을 줄 뿐 아니라 먼지가 많이 묻어 배송됩니다. 부직포에 넣고 숨쉬는 박스(작은 공기구멍 있는 박스)에 이중포장, 배송 건의드립니다
10	2021-07-11	카드할인 적용 시간 관련 제안	7월10일 23시 55분 방송한 정관장 홍삼을 사려고 방송 알림 신청하고 기다리다 방송시간에 맞춰 할인카드를 들고 모바일로 결제하는 하는데 할인카드가 자정이 되니 할인이 안된다며 결제를 할 수 없다는 겁니다 정말 몇 초 사이에 할인금액도 없어지고 카드결제도 다시 해야되고 무슨 신데렐라도 아니고 그럼 차라리 시간 편성을 정각에 하시던지 몇 초 사이에 이만원이상이 날아갔어요 다른 카드로 혜택이 바뀌더군요.
11	2021-07-12	적립금 등 혜택 소멸안내 강화 요청	이벤트 적립금을 넣어주시고 고맙네요. 하지만 적립금을 넣었으니 기한이 있다고 알림 같은 거 보내주면 더 좋지 않을까요
12	2021-07-14	장기무이자 할부 확대 제안	에어컨이나 세탁기 등등 가격이 있는 제품들 카드 무이자 할부 개월수 좀 늘려주세요 12개월도 부담스러울 때가 있거든요 부탁드립니다. 롯데나 현대홈쇼핑은 36개월이상일때도 있는데
13	2021-07-15	App 사용성 개선 제안(상세화면 탐색)	아이패드 4세대, A1416인데 얼마 전부터 상세설명 화면을 볼 수 없어요. 약간의 암호와 회색바만 뜨고 이를테면 화면이 숨겨진 듯. 오래된 기종에서도 화면 정상화되도록 앱을 손봐주세요.
14	2021-07-16	App 사용성 개선 제안(무통장 주문취소 내역삭제)	무통장입금 기한이 넘어 자동 주문취소 시 내역삭제로 불편합니다
15	2021-07-21	App 사용성 개선 제안(배송정보 세분화)	상품의 주문 배송 진행 과정을 일자로 표시 하면 확실하겠음 (예를 들어 배송준비 중 또는 배송중의 표시가 장기간 계속 되고 있음) 1=결제일자 2=출고일자 3=배송중의 과정을 결제=7/1 출고=7/2 배송중=7/3 이상과 같이 제안 합니다.
16	2021-07-21	App 사용성 개선 제안(주문내역 분리)	요즘 코로나로 프레시몰과 와인 주문을 많이 쓰다보니 제안 드리고 싶습니다. 예로, 장바구니 열개 주문했으면 열개 목록이 다 보이니까 일반 상품 확인이 불편해 지네요. 와인 주문까지 들어가면 기본 2, 3페이지가 넘어가요. 결제. 주문. 배송완료. 모든 항목에서 일반상품, 와인, 프레시몰. 따로 분리해 주셨으면 합니다. 아니면 주문번호 내역만 나오고 세부 주문 내역은 펼쳐보게 해주시던지.. 제안 드립니다.
17	2021-07-25	1:1 이메일 문의 수단 추가 제안	1:1 이메일 문의 할 수 있었으면 좋겠어요. 채팅은 불편해요
18	2021-07-29	고객정보변경 관련 제안	도로명 주소를 관리하는 행정기관에서 도로명주소를 수정한 경우 새로운 주소로 고객정보변경을 할 수 있도록 해주세요