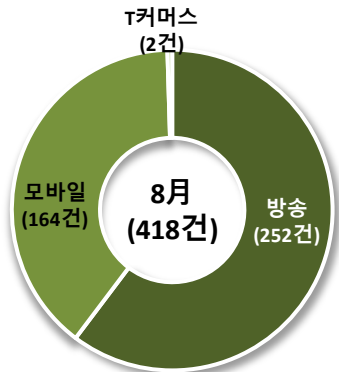


'21년 8월 시청자 의견 반영 결과 보고서

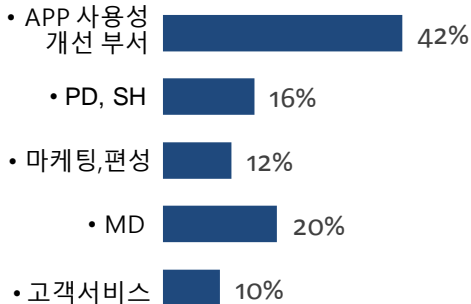
8월은 총 418건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[8월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 고객관점 언어 개선



“반품 조건이 왜 이렇게 어렵나요?
읽어봐도 잘 모르겠어요.”

“단서 조항을 보는 게 귀찮아서,
고객센터에 연결해서 물어봐요.”

반품교환 안내정보에 대해 중복적이고 일반적이지 않은 용어를
고객관점의 언어로 이해하기 쉽도록 개선

글자수 1,700자 → 864자 (49%↓)

✓ 의미 없거나 중복적인 문구 제거

✓ 표현 방식의 개선

총 39개 표현 문구 중 38개 개선

예) 긍정적 표현
유효기간 종료후에는환불이불가합니다
유효기간종료전까지반환불가능합니다

예) 글머리표현
상품불량및오배송등의이유로~
상품이불량이거나잘못배송된경우~

↓

8월 App/PC 동일하게 적용
&
실무 가이드가 될 수 있도록
Case 별 유형화

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2021-08-02	VIP 무료배송 쿠폰 추가 제공 요청	롯데나 씨제이는 VIP 무료배송 쿠폰 매달 5장씩 제공해주는데 지에스는 1장 밖에 주지않아 아쉬워요. 2~3장이라도 더 넣어주면 좋겠는데.
2	2021-08-02	1:1 모바일상담 삭제기능 추가 제안	1:1모바일상담 입력후에 입력내용을 삭제하려면 어떻게 해야하나요?? 삭제기능이 없어서 불편합니다..
3	2021-08-03	App 사용성 개선 제안 (화면오류)	통합회원으로 바뀐 후 구매 화면이 사진처럼 되어 구매 버튼을 누를 때 마다 자꾸 밑에 바가 눌러지는 불편이 있습니다! 화면조정이 안되는가요!
4	2021-08-04	카드할인 일정 제공 요청	모든 카드를 다 갖고 있는 건 아니라 제가 갖고 있는 카드 혜택 날을 기다리다 쇼핑타임을 놓치는 경우가 종종 있네요. 카드할인 스케줄을 몇일만이라도 알려주시면 좀더 편하고 기쁘게 쇼핑 할 수 있을 것 같습니다. 오늘의 카드 뿐 아니라 그 카드 없으면 내일모레쯤 내 카드 혜택 날 살 수 있게 카드 할인 스케줄을 알려주세요
5	2021-08-04	통합회원 전환 관련 오류 개선 요청	GS리테일 통합회원 전환 동기가 앱을 실행시키면 제일 먼저 활성화되는데 동의하기를 누르면 안된다는 메시지가 나와요. 전환이 거부되는 이유가 뭘까요? 안되는 이유도 안내를 해주면 좋겠습니다.
6	2021-08-04	사은품 관련 제안	요즘 혼밥 시대가 대세인지라 저두 남매 키우는데 다 독립시켜야 되는 상황. 내년이면요. 그래서 혹시 담에 이 사은 행사를 하신다면 작은 밥술을 사은품으로 하면 어떨까 해서요. 그럼 쇼핑도 하구 필요한 사은품도 받고 참 감사할듯 합니다
7	2021-08-05	재고 업데이트 관련 개선 제안	앱에서 상품 주문 진행 시 재고소진이면 재고파악후 바로 바로 업데이트를 해야 하나 그 실행이 이루어지지 않음으로 상품 주문 후 한참 후에 재료소진 문자만 너무 불편합니다. 개선해주세요.
8	2021-08-05	App 사용성 개선 제안 (1:1 상담 취소/삭제)	1대1상담 요청했다가 잘못 알았거나 필요 없을 경우 삭제가 불가능하네요
9	2021-08-06	카드등록 OCR 기능 제안	11번가나 다른 데는 카드결제 눌러서 신용카드 카메라 화면에 맞추면 자동으로 저장되어 간편하게 결제 할 수 있는데 왜 GS는 이렇게 불편하게 만들었냐고 항의
10	2021-08-06	적립금 만료일 표시 기능 제안	적립금 금액이 보일 때 만료일도 같이 옆에 보이게끔 해주세요. 만료일을 따로 들어가서 봐야하는 걸 몰라서 자꾸 없어서 버리네요.
11	2021-08-06	선물 수령인 배송정보 안내 강화 제안	gs쇼핑몰 사용하며 배송 과정 중에 불편함을 느끼는 부분이 있습니다. 확인하시고 반영할 수 있을지 확인 후 답변도 부탁드립니다. 1. 물품 구매시 구매,결제자와 물품 수령인이 다른 경우가 많습니다. 2. 그럴 경우 택배 배송 안내 문자가 현재는 구매,결제자에게만 오는 것 같습니다. 3. 그렇기 때문에 택배기사님도 번거롭고 불편하고 구매자와 수령인도 여러모로 피곤해 지는 것 같습니다. 4. 요청사항: 물품 구매,결제자가 택배 배송 안내 문자를 받는 사람을 정할 수 있게 해주십시오. 5. 필요에 따라 구매자가 받을 수도 있고, 대부분 물품을 수령할 사람이 받는 게 맞는 것 같습니다. 다른 쇼핑몰에서는 이런 부분이 고려되어 있는 것 같습니다. 요청사항 확인하시고 가능하다면 반영 부탁드립니다.
12	2021-08-06	와인25+ 포장 개선 관련 제안	안녕하세요. 와인25+ 편의점 수령 자주 이용하는 회원인데요. 과포장 문제에 대해 말씀드리고 싶습니다. 그간 이용하면서 포장지 좀 과하다는 생각을 늘 했는데, 어제는 와인 및 리큐르 총5병을 수령하러 편의점에 갔더니 와인 한 병당 큰 박스 하나에 각각 넣어서 총 4박스가 쌓여있더군요. 성인 영령이 정도 오는 높이였어요. 나머지 리큐르 한 병은 기존에 수령하던 대로 에어팩에 비닐 포장이었구요. 이런 식의 과포장이라면 편의점에서 편하게 수령 받는 의미가 없어지고 오히려 집으로 가져가는 데 불편함만 더 초래합니다. 과포장 문제 꼭 해결 부탁드립니다.
13	2021-08-07	할인쿠폰 적용 상품 노출강화 요청	안녕하세요. 쿠폰 발급 됐다고 해서 쓰려고 하니 적용 되는 상품이 하나도 없는데 적용 되는 상품이나 카테고리 범지는 기재해 두어야 되는 거 아닌가요? 우롱도 아니고 이게 뭐죠? 검색해보니 이런 불만과 의문을 가졌던 회원이 한둘도 아니던데 도대체 왜 시정을 안 하시죠?
14	2021-08-09	App 사용성 개선 제안(GS FRESH 탭 분리)	여러가지 의견으로 현재에 이르렀겠지만, 아래의 사항도 고려해보시는 것은 어떠신지 해서 건의 드립니다. 1. 마이쇼핑-"주문/배송조회"에서 주문 취소 상품은 안보였으면 합니다. 주문 취소란을 별도로 운영하심은 어떠신지 건의드립니다. 2. "주문/배송조회"에서 GS Freshmall 상품은 별도의 탭으로 관리하는건 어떠신가요? 장바구니는 별도로 운영하시는 데 배송조회도 별도로 관리하시면 후기 달 때나 그동안 소비자가 배송 받은 물건 조회가 쉬울 듯 합니다. GS Freshmall 은 상품이 많아서 일반 GS shop에서의 배송조회를 하려면 좀 불편합니다.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
15	2021-08-23	배송전 반품 프로세스 개선 제안	상품을 주문하고 반품할 시 배송 전 반품이 있는데 거기에 체크를 해도 배송이 되는 이유는 무엇일까요? 신상품 주문하고 한 시간도 안돼서 반품하고 다른 상품을 주문했는데 같이 오고, 그래서 지에스라는 큰 홈쇼핑에서 이런 실수가 계속 되면 절차를 바꿔 보심이 어떨런지요.
16	2021-08-25	GS FRESH 서비스 개선 제안	Gs fresh 최근에 접하고 자주 이용하고 있습니다. 이용하다 보니 1.고객후기에 별로만 표시하고 상품평이 없어서 물건 구매할 때 보고 사는게 아니어서 의존도도 큰데 불편합니다. 2. 큰 장점은 타사에 비해 가격이 착하고 물건이 좋다는 게 큰 장점인데 15% 쿠폰도 미발행이고 신선식품의 정가가 시간별로 바뀌고 결국 할인된 금액은 타사보다 비싸네요. 정가 높이 올리고 할인을 신뢰감이 안가요. 품목이 다양하지 않다.
17	2021-08-25	와인25+ 매장 서비스 개선 제안	VIP 회원 전용매장 내로 들어가서 와인 25+ 갔을 때 조건을 줘서 정렬도 좀 되고 상품명 검색도 좀 되게 해주어야 하는 거 아닐까요 리스트만 쪽 보여주고 그 상태로 훑어 봐야 하는 거 너무 불편한대요 ㅜ.ㅜ
18	2021-08-25	반품사유 입력 프로세스 개선 제안	반품 신청할 때 저는 단순변심으로 대부분 반품을 하는데 사유를 선택할 때 단순변심으로 선택했는데 또 사유를 기재하도록 되어있더라고요. 심지어 글자수도 5자 이상이구요. 왜 이렇게 번거롭게 되어 있는지...너무 불편하네요.