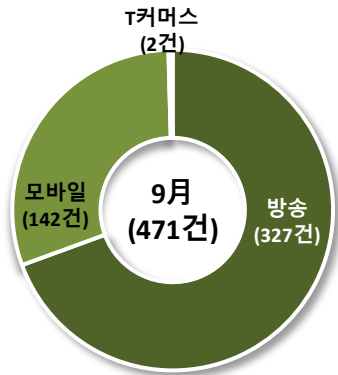


'21년 9월 시청자 의견 반영 결과 보고서

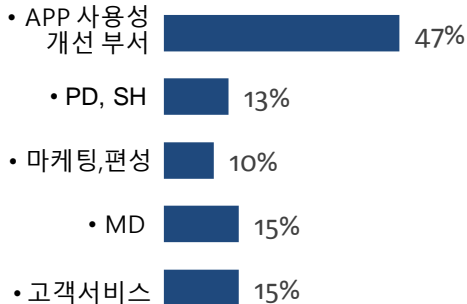
9월은 총 471건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[9월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 걸려오는 ARS 서비스

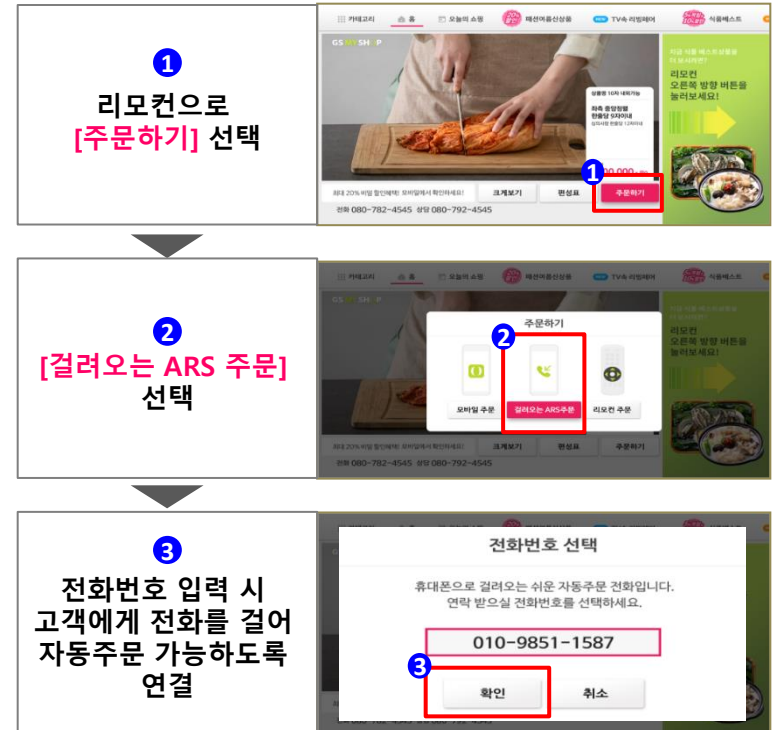


"평소 ARS 주문을 자주 이용하는데, 리모컨으로 결제하는 건 너무 어려워요."

"마이샵에서도 편하게 자동주문 할 수 있으면 좋겠어요."

MY SHOP 방송 화면에서 리모컨을 이용하여 자동주문(ARS)을 할 수 있도록 걸려오는 ARS서비스 OPEN

[마이샵 리모컨 주문 화면]



[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자 | 의견요약 | 시청자의견 |
|----|------------|----------------------------|---|
| 1 | 2021-09-01 | 선물 수령인 배송정보 안내 강화 요청 | GS샵을 애용하는 고객입니다. 배송주문자(보내는 사람)이 배송주소에 적히지 않아 선물 경우 누가 보냈는지 모르셔서 어려움을 겪는 분들이 많은데 주문자 이름을 적어 주시면 안될까 합니다. 저는 너무 어려움을 여러 번 겪어 받는 사람 이름 옆에 보내는 제이름까지도 적어 보았답니다. 애용하는 고객입장에서 원산지 보내는 사람이름만 있다 보니 받는 지인들이 고생을 하십니다 부탁드립니다 |
| 2 | 2021-09-01 | GS FRESH 포장개선 요청 | GS FRESH 제발 포장 방식 좀 바꿔주세요 너무 과대포장이예요 처리하기도 힘들어요 제발 작은 택배박스로 바꿔줘요... |
| 3 | 2021-09-06 | GS FRESH 포장개선 요청 | GS fresh mall 과대포장 좀 자제해주세요 당일 사과, 귤, 지퍼백 이렇게 시켰는데 커다란 박스에 커다란 봉투 두개에 아이스팩 넣어서 포장되서 왔더라고요 이게 그럴 일인가요? 사과,귤을 뭐하러 지퍼백과 따로 포장하고 아이스팩까지 넣어서 사람 몸뚱이만한 봉투 두개에 나눠서 포장해오나요 그 커다란 박스는 또 어땠구요. 상품크기의 열배는 될 거 같은데 처치 곤란이예요 정말 과대포장 자제해주세요 |
| 4 | 2021-09-07 | 결제수단 개선 제안 | GS홈쇼핑을 자주 이용하는데 요즘 결제란에 은행 통장 즉시이체가 없어졌더군요. 너무 불편합니다. 부득이한 경우가 있어 현금자동이체를 사용해야 하는데 자꾸 카드를 사용하게 됩니다. 다시 예전처럼 무통장이나 즉시이체란을 만들어 주세요. |
| 5 | 2021-09-08 | GS FRESH 배송지 삭제 기능 추가 제안 | 지에스 프레시 에서 배송지 삭제 기능 추가 바랍니다. 배송지 추가 기능만 있고 기존 배송지 삭제할 수 있는 버튼이 없음. |
| 6 | 2021-09-14 | 선물하기 배송지 정보 입력 관련 개선 제안 | 추석이라 거래처에 선물하기로 주문 했는데 배송주소를 입력을 선물 받는 분이 직접 입력하게 되어서 불편 했어요. 선물을 보내면서 거래처에 실례라는 생각을 했고 나이 드신 분들은 이용 방법을 몰라 헤맬 수 있다고 생각합니다. 보내는 사람이 직접 배송지 입력하는 기능도 같이 겸하면 이용하기가 더 편리 할 것 같습니다 |
| 7 | 2021-09-14 | 시각장애인 음성 기능 개선 제안 | GS 페이 카드등록시 새로 페이 만든 GS페이는 키패드 음성이 나오지 않아서 등록을 하고 싶어도 음성 전달이 아직 개발이 안되었는지 해당 문의 건 시각장애인을 대변해서 건의 하니 개선 건의 해줬을 한다 |
| 8 | 2021-09-15 | 교환/반품 프로세스 개선 제안 | 9/10일 교환접수 했는데 전산에 어디까지 진행되고 내용을 볼 수 있도록 해줬으면 좋겠음 |
| 9 | 2021-09-15 | 방송중 주문가능 상품 WVIP 오픈 제안 | 방송 중에만 구입가능한 상품들이 꽤 많습니다. 예약을 걸어도 시간 놓쳐서 구매 못하는 경우가 왕왕 있습니다. 그래서 WVIP고객은 방송 전 구매 가능하도록 코드를 오픈해주는 게 어떨까요? 고객만족도 및 매출 향상도 되고, WVIP 고객 증가 등 시너지효과 있지 않을까요? |
| 10 | 2021-09-16 | 부분배송 시 운송장번호 전달 의견 | 이번에 황금함을 20개 주문했는데 1개,19개 이렇게 운송장번호가 뜨더라고요. 지금 받지 못해서 좀 막막한 상황인데요. 19개를 3개씩 나눠서 발송 했나봐요. 운송장번호는 하나만 배송 조회 되고,여러 개로 나눠서 배송할거면 문자나 특으로 나머지 운송장번호도 같이 알려주셨으면 좋겠어요. 여기 상담에도 답도 안해주고 닳고 하니가 택배회사로 직접 문의할 수 있었으면 좋겠네요. 운송장번호가 없으니 문의도 못하네요. 대표 운송장 번호 하나만 있으니까 그게 배송되면 배송완료로 뜨던데 그것도 부분배송이라고 해주셨으면 좋겠어요 |
| 11 | 2021-09-16 | 구매확정 기능 제안 | 물건 배송이 안되서 구매취소 하려고 하니 이곳은 구매확정 버튼을 누르는 곳이 없네요 인터넷으로 물건주문 많이 해 보지만 구매확정 버튼이 없는 곳은 처음 봅니다 구매확정 버튼을 만들어주시면 안될까요? |
| 12 | 2021-09-17 | App 사용성 개선 제안(교환/반품 사유입력) | 교환반품을 잘 하지 않다가 이번에 바지사이즈 교환을 신청하면서 과정상 언짢아서 글 남깁니다. 반품사유에 사이즈66으로 교환 신청한다고 명확하게 남겼는데, 교환사이즈 선택을 이전 선택 55사이즈로 자동 입력되어 변경하지 않고 종료했습니다. GS샵 상담원말이 교환사이즈로 바로 넘어가기때문에 사유에 맞게 써도 반영이 안되었다고 하네요. 그렇거면 사유란 입력은 뭐 때문에 하는 건가요? GS샵 교환접수시 반품사유 읽고 교환신청사이즈 확인후 이상 있다고 연락 해줬어야 하는게 아닐까요? WVIP 고객이어도 배려 받고 있다는 느낌이 전혀 없네요. 작은 세심함에 감동받는데 고객입니다. |
| 13 | 2021-09-19 | App 사용성 개선 제안(글자크기) | 홈 화면 글씨가 작아졌네요. 작아진 글씨로 홈 화면 보는 게 눈에 피로감 때문에 사용하기 많이 불편합니다 |
| 14 | 2021-09-22 | App 사용성 개선 제안(뒤로가기 버튼 랜딩) | 1. 마이쇼핑에서 결제수단,GS페이 누른 후 뒤로가기를 누르면 마이쇼핑으로 안가고 홈화면으로 감. 2. 카드할인 없는날에는 다음날 무슨카드 할인인지 보여지지가 않음. CJ는 카드할인일정이 한달동안 다 나눔. |
| 15 | 2021-09-25 | App 사용성 개선 제안(글자크기) | 전체적으로 화면이 깔끔해진 것 같긴 한데 글자가 너무 작아서 보기 불편하네요. 시력이 안 좋은 사람은 앱 이용하기가 불편해졌어요. 글자 크기 좀 크게 해주세요. 너무 불편해요 |
| 16 | 2021-09-27 | 상품문의 답변 시 알림 기능 강화 제안 | 쿠팡을 이용하다 지에스도 이사는 회원입니다. 지에스 불편한 것 중에 제가 상품문의 한곳에 답글이 달라도 찾아가 확인하기 어려워요. 앱이나 지에스 사이트 마이쇼핑에 답글 알림이 있었으면 합니다. 모바일에는 답글이 달렸다고 메시지가 오는데 확인이 어렵습니다. 또한 메시지에 걸려있는 링크를 클릭하면 답글 앱으로 이동하는 것이 아닌 사이트 로그인 창으로 이동하여 불편합니다. 앱에서 즉시 확인할 수 있게 해주세요 감사합니다 |
| 17 | 2021-09-29 | App 사용성 개선 제안(포토상품평 사진 확대) | 지금 버전이 업그레이드버전인가요? 포토상품평의 사진이 확대가 안되네요. 디테일한 면을 참고 많이 하는데 확대가 안되니 조금 불편합니다 |