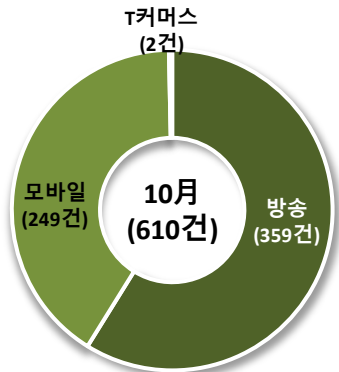


# '21년 10월 시청자 의견 반영 결과 보고서

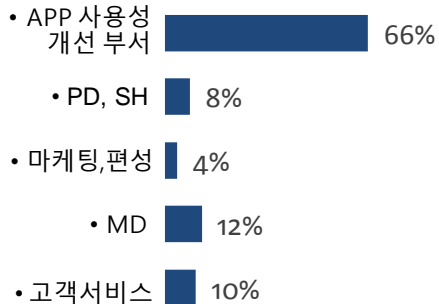
10월은 총 610건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

## 시청자 의견 현황

[10월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



## 주요 개선 사항

### ● 경품 당첨고객 주민번호 수집 방법 개선



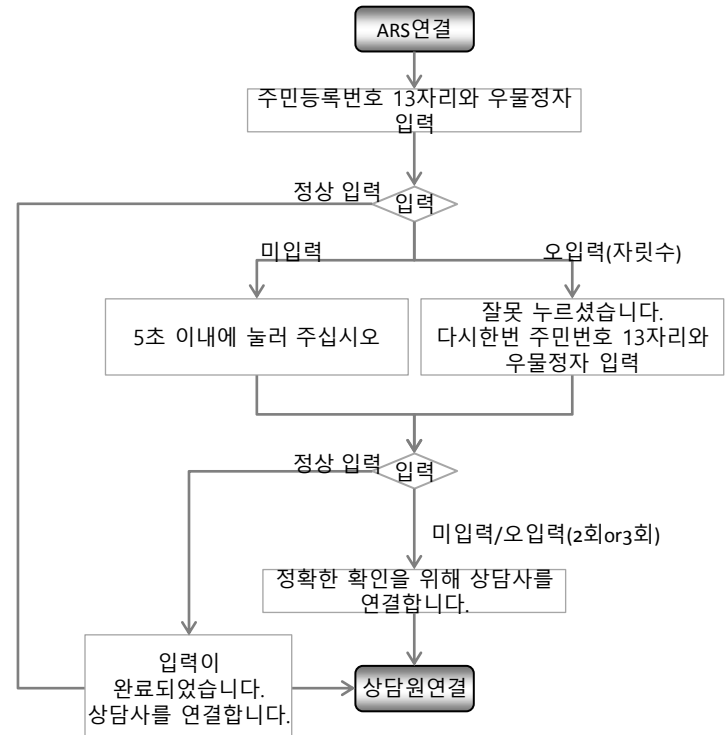
"경품에 당첨되어서 주민번호를 말씀드렸는데, 안전한가요?"

"(상담사) 조금 더 편하고 안전하게 경품 당첨 고객의 정보를 받았으면 좋겠어요."

### 경품 당첨 시 세금신고를 위한 고객 주민번호 수집 절차 개선

**'주민번호 ARS 인증'**  
(주민번호 인증버튼)

제세공과금 즉시 결제  
&  
주문확정 시 SR자동완료



# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2021-10-01	VVIP 할인가 표시 개선	할인 가격에는 VIP 확인이 되는 것으로 되어 있는데 실제 구매 화면에는 VIP 확인이 안되네요. 참고로 저의 등급은 VIP입니다. 그런데 같은 제품에 재해서 저희 와이프는 실제로 VIP 확인이 되네요. 유첨 이미지 참고하세요 더불어 임직원 인증을 받았는데 할인 혜택이 있나요? 어디에서도 임직원 혜택 정보를 볼 수가 없네요
2	2021-10-02	홈페이지 UX/UI 개선 요청	홈페이지 개편 후 사용이 더 불편 해졌어요 글씨도 전체적으로 작아졌어요. 보기 어려워요. 상품 상세보기에서 뒤로가기 누르면 아예 밖으로 나가지고. 꼭 엑스버튼을 눌러야 상세보기 페이지가 닫아지는 형태예요. 이거 너무 불편한데 관계자들은 gs에서 쇼핑안하시나요? 시대흐름을 잘 못타는거 같아요. 편리해서 gs이용하려는 편인데 Gs홈쇼핑만의 장점이 점점 사라지는 것 같아요. 개선 좀 제발부탁드립니다.
3	2021-10-02	모바일 UX/UI 개선 제안	상품을 볼 때 확대해서 자세히 보고 싶은데 확대가 안됩니다 마치 잠귀 놓은듯... 그리고 게임 등이나 카페에서 광고 뜰 때 이미지 클릭하면 바로 볼 수 있었는데 지금은 그냥 홈대문 사이트가 열려서 그 상품 이미지 검색을 못하겠어요 넘 불편합니다.
4	2021-10-04	배송/포장 개선 제안	늘 GS에서 상품을 구입하는 소비자 입니다. 늘 생각만하다 제게는 거대한 쓰레기가 되는 물건에 대한 말씀을 드리고자 합니다. 샵에서 상품구입시 배송되는 박스에 관하여 제안을 드립니다 기존 종이봉투에서 비닐로 변경이 되더니 지금은 비닐에 상품을 담아 커다란 자사박스에 상품이 배송이 됩니다 그 박스는 한번 상품을 받고 다시 재활용 쓰레기로 배출을 해야 합니다. 한번사용 되기에는 너무 아까운 그러나 계속사용을 할수는 없는 종이박스에 대한 사용방안을 재구성을 제안드립니다. 만약 회사측에서 박스로 업무진행을 해야 한다면 박스대신 종이봉투로 선택을 하는 방법도 제안드립니다 감사합니다
5	2021-10-05	접근성 업데이트 개선 제안	그동안 화면 읽어주는 것 잘 썼는데 이전 전혀 안됩니다. 눈이 나쁘거나 안좋은 사람에게 유용한 기능인데 빠른 시일내에 접근성 업데이트 부탁드립니다~
6	2021-10-13	상품 판매 개선 제안	요즘은 혼자 사는 사람이 많으니 작은 사이즈로 갯수 많게 세트로 해서 판매가 될수 있도록 건의 드려요.
7	2021-10-14	상품문의 내역 확인 개선 요청	안녕하세요? 1:1 문의한 내역을 찾으려니 도저히 못 찾겠습니다. 1:1를 클릭해 들어가도 잔뜩 복잡한 화면이 나오고요. 다른 쇼핑몰처럼 1:1은 따로 바로 보게 좀 해주세요. 해마다가 여기에 글남기고 그냥 갑니다.
8	2021-10-15	주말 특가 쿠폰 제안	주말 특가 상품이나 주말 쿠폰 제안합니다. 보통 사람들이 주말이 집에 있으면서 인터넷으로 쇼핑을 많이 하니 할인을 해주면 매출 상승에 도움이 될 겁니다.
9	2021-10-17	배송비 기준 개선 제안	포인트 주문하면서 배송비 아낄려고 보니 1000만원 이상 사야 배송지 무료라니 어이가 없네요~ 다른 상품(운동)도 보니 100만원 이상 사야 배송비 무료던데 이거 아니지 않나요~~
10	2021-10-17	상품평 작성 화면 UX/UI 개선 제안	구매 완료한 10여개 제품의 상품평을 쓰는데 하나 쓰면 적립금 안내와 별도의 알림창이 하나 더 뜨네요. 상품 배송이 완료된 제품에 한해 상품평을 쓸 수 있다는. 여기서 확인을 클릭하면 화색 화면이 나오고 화면 전환이 안되어서 다시 마이쇼핑 > 상품평 작성을 눌러야 하는게 번거롭습니다.
11	2021-10-18	상담 시 사진첨부 기능 제안	1대1상담내역에서 사진첨부가 안되네요. 앱으로 이동해야 사진첨부된다고 상담종료한다는데 앱으로 이동하면 다시 도돌이예요. 첨부부터 앱으로 접속한건데요. 애타트 오류인듯합니다.
12	2021-10-26	VVIP 상담 소요시간 개선 제안	VIP 1:1 채팅 상담시 처음 상담원 응답 후 답변대기 시간은 평균 4~5분 정도 소요 되네요. 다 그런건 아니지만 대체적으로 채팅 상담이 늦습니다. 늦으면 "잠시만요, 기다려 주시겠습니까?" 이런 멘트 후 고객을 기다리게 했으면 좋겠어요. 이 부분은 다른 상담원에게도 말씀 드린적이 있는데 오늘도 역시나 같습니다. 채팅하면서 4~5분동안 말이 없으면 고객은 그때 워십 당한 느낌 밖에 안들니다 1:1 채팅 상담이라고 하나 1:1이 아닌 다수의 채팅상담을 동시 진행을 해서 이런 현상이 발생 되는거 같은데요. 이럴때는 양해를 먼저 구하는게 어떨까요??? 워십 당하는 기분 별루거든요!
13	2021-10-28	배송진행현황 안내 개선 제안	상품구입 배송 상황 카톡으로 연결해주세요