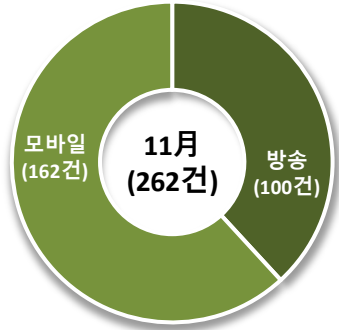


'21년 11월 시청자 의견 반영 결과 보고서

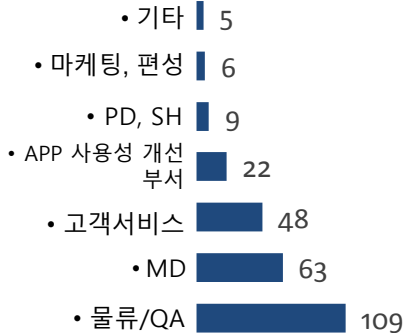
11월은 총 262건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[11월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

GS MY SHOP UI 개선사항



“우배너에 있는 상품으로 바로가면 좋겠어요”
 “탭 매장 이동할 때마다 이렇게 밑으로 내려가서 불편해요”

“여기는 별점이 100점 만점인가봐요?”

<리모컨 이동 동선 개선>

1. 우클릭 시, 우배너 상품 매장으로 바로이동



2. 매장간 이동 동선 개선

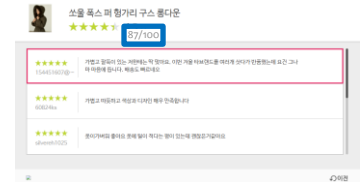


매장 이동시
 ‘주문하기’ 버튼으로
 내려가는 포커스

포커스 상단 고정으로
 동선상 불편함 개선

<상품평 별점 노출 수정>

AS-IS



상품평 개수가 별점 옆에 노출되어
 별점으로 오인될 여지 有



TO-BE



상품평 별점 노출로 변경

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2021-11-01	App 사용성 개선 제안(상세페이지 확대/축소 기능 개선)	모바일 앱이 확대나 축소가 잘 안됨 예전에는 부드럽게 움직였는데, 이제 앱이 불편하게 바꼈음
2	2021-11-02	App 사용성 개선 제안(교환 요청 시 오류 발생)	교환 요청 하려는데 계속 오류메세지가 뜨네요. 저녁에는 부하가 걸리나 보다 싶어서 늦은 새벽에 교환 클릭을 해봤는데. 똑같이 연결 오류네요. 바쁜 사람이 홈쇼핑 이용하는 경우가 많은데 오류 좀 안뜨게 해주세요
3	2021-11-05	App 사용성 개선 제안(모바일 상담 사진 업로드 기능 추가)	1:1상담 하면서 사진첨부가 하면서 문의하려는데 사진첨부가 되지않아 불편합니다 앱을 깔아서 사진첨부하라해서 앱 깔고 사진 첨부 눌러도 계속 앱으로 사용하라고 뜹니다
4	2021-11-09	VVIP 혜택 강화 제안	vvip혜택이 별로 없는거 같다 혜택이 좀 늘렸으면 좋겠다.
5	2021-11-10	사은품 배송지 입력 기능 추가 제안	왜 사은품을 물건 주문했던 주소로 안보내시나요? 그렇다면 사은품 주소를 입력하게 만들어주는게 좋을듯요. 엄마 부탁으로 주문해준 상품인데 사은품이 저한테로 왔네요?
6	2021-11-13	앱 미사용 고객 대상 혜택 부여 제안	연령높아 모바일 이용 어려운데 전화주문도 혜택 있었으면 좋겠습니다
7	2021-11-15	구매 후 배송 일정 변경에 대한 안내 요청	상품구매 시 배송일정과 구매후 배송일정이 달라서 구매자가 상품이용에 불편합니다. 다른상품도 구매창에 배송일정을 정확하게 알려주었으면 구매시 참고하겠습니다.
8	2021-11-23	(SNS 로그인 시) 기본 주소지 변경 기능 추가 제안	상품평을 쓰면 하나 더 보내주시는 이벤트에 참여했는데 제가 주문했던 주소(현재 제가 살고 있는 집)로 보내주신게 아니라 ID에 등록된 기본 주소지로 보내주셨더라고요.. 물론 아이디어에 기본 주소로 되어있었기에 할 말은 없지만 최근 주소로 보내주셨으면 더 좋았을 거라는 생각이 듭니다. 그래서 제안사항이 있다면 sns 로그인을 하였을때에도 일반 로그인 처럼 주소를 쉽게 바꿀 수 있었으면 합니다. sns로그인하여서는 기본주소지를 바꿀수가 없더라고요
9	2021-11-25	반품 프로세스 개선 요청	반품처리 개선 바랍니다. 연락없이 와서 상품만 가져가고 가져갔다는 확인증도 없어서 분실될줄 알고 놀랐습니다. *본 알림톡은 기존 택배기사를 통해 받으신 반품 수거 인수증을 대체합니다* 이 알림은 실제로 회수된 시점에 와야 의미가 있지요 가끔 다른 택배사 기사님들도 미리 수거해가는 경우 있지만 인수증을 놓고 가시기때문에 분실인줄 알고 걱정한 적은 한번도 없었습니다
10	2021-11-26	택배 지연 시 안내 문자 발송 의견 제안	어떤 이유든 최소한 배달 예정일보다 늦을 경우 짧은 문자로라도 알려주시면 기다림에 지쳐 마음 상하는 일이 없을듯 합니다. 귀하의 회사에도 그러한 시스템이 있으리라 생각되고, 좀 더 세밀한 배송시스템으로 gs가 독보적인 소평회사가 되기를 바라겠습니다.
11	2021-11-27	최근 구매 이력 열람 기능 추가 제안	구매기록을 볼 수 없어서 불편합니다
12	2021-11-28	App 사용성 개선(상세페이지 링크 연동으로 인한 불편함)	최근 주문한 sk식기세척기 상세페이지에서 이미지를 클릭하면 카카오톡으로 자주 넘어가는데 굉장히 불편하네요. 어플 자체적으로 팝업을 막던지 옵션을 추가하던지 해야지 무조건 넘어가니깐 스크롤 하다가 몇번이나 카톡으로 넘어가서 불편했습니다. 해당 기능 차단 부탁드립니다.