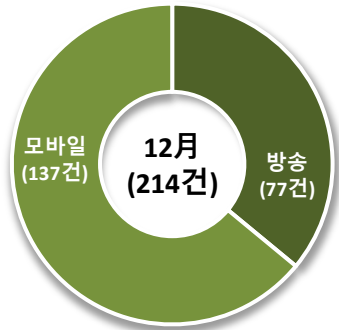


# '21년 12월 시청자 의견 반영 결과 보고서

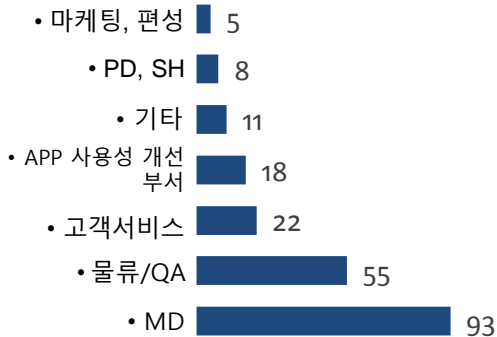
12월은 총 214건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

## 시청자 의견 현황

[12월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



## 주요 개선 사항

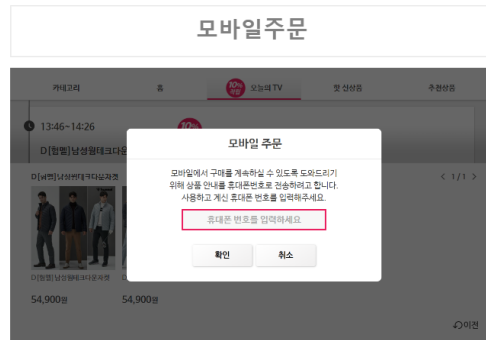
### ● GS MY SHOP 모바일 주문 개선사항



“상품보다 우선 모바일 url 로 받아놔요. 이르면 방송이 끝나도 볼 수 있어서”

모바일 주문 프로세스를 ‘찜’ 처럼 사용하는 고객을 위해 주문안내 링크에 상품명 내용 포함하여 변경

#### <모바일 주문 문자 상품명 추가>



AS-IS 주문 링크만 안내

[Web발신]  
[GS MY SHOP] 스마트폰 주문  
<https://bit.ly/3xa73el>



TO-BE 상품명 포함하여 안내

[Web발신]  
[GS MY SHOP] 스마트폰 주문  
아디다스 남성 라이트레이서 러닝  
<https://bit.ly/39rVWTL>

모바일 주문 url 문자를 장바구니로 활용하는 고객들을 위해 문자 발송 시 상품명 추가 노출

# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2021-12-05	App 사용성 개선 제안(모바일 상담 사진 업로드 기능 추가)	제품사진이 안올라가서 사진은 여기에 올립니다
2	2021-12-06	App 사용성 개선 제안(반품 배송비 '선결제' 항목 추가)	옷에 배송된 종이 보고 반품비용 보내고 사이트에 반품버튼 누르니 배송비 6천원이 또 뜨더라구요. 반품시 배송비 지불창 뜬다고 고지하는 게 좋을 듯 합니다.
3	2021-12-07	딜 상품 탐색 후 복귀 시 스크롤 위치 고정 요청	어플이용시 딜상품 여러가지중에 상세보기 누르고 다시 뒤로가기를 하면 이전에는 보던 상품에 그대로 있었는데 지금은 제일 처음 탭으로 화면이 올라가요. 이용하는데 불편합니다. 다시 이전처럼 원래보던 번호 상품으로 유지될수있도록 건의요청드립니다.
4	2021-12-15	상품평 리뷰드 연간할인권 대신 적립금 지급 요청	오랫동안 지에스샵을 이용한 고객으로 개인적인 제안하나 드릴까합니다.^^ 연간할인권은 등급유지등으로 매달 생기는걸로 알고있습니다. 기간지나면 자동 일정금액이 소멸되고 해도 항상 꽤 남아있더라구요. 그래서 상품평남겼을때 연간할인권 적립은 아무런 의미가 없더라고요. 저만해도 할인가가 많은데 굳이 상품평남기고 할인권 적립하고 싶지않더라고요. 차라리 타소평올처럼 일반상품평 남기면 50~100원정도 포토상품평 남기면 150~200원정도 적립금으로 주시면 훨씬 더좋은거 같다는 생각이드네요. 저만해도 상품평을 더적극적으로 항상 쓸거같은 생각이드네요.^^
5	2021-12-16	프로모션 관련 안내 문구 개선 요청	화면 상단에는 이벤트 관련 기간12.1-12.31 이 확인이 되고 브랜드쇼31이란 화면에는 15%더블쿠폰+10%적립, "대상상품 보러가기"가 바로 연결이 됩니다. 제가 구매하려는 제품이 들어간 화면에 있어서 구매를 진행하려고 했으나 15%쿠폰 다운로드하는 화면을 찾을 수 없어 고객센터에 문의하였습니다. 고객센터 상담내용으로는 15%쿠폰을 제가 보유하고 있지않아 사용이 불가하며 그 쿠폰은 랜덤으로 지급된다는 안내를 받았습니다. 제가 의아했던점은 랜덤으로 지급되는 쿠폰 체계, 랜덤으로 지급되는 쿠폰을 모든사람이 적용받을 수 있는것 처럼 안내되어있고 추가적으로 해당되지않는 경우에는 적용받지 못할 수 있을 수 있다는 안내가 없는 점이 이해하기 어려웠습니다. 개선 부탁드립니다
6	2021-12-23	광고성 특종 필터링 기능 개발 요청	광고성 특종 제발 안받으면 좋겠는데요 수신 차단 하자니 물건 주문했을 때 배송관련 내용등을 받아야하니 그러지도 못하겠고요 매일매일 오는 광고 특 종 안오게 해주세요
7	2021-12-23	App 사용성 개선 제안(장바구니 우선순위 설정 기능 개발 요청)	장바구니에 담은 상품중에 우선순위를 위로 올릴수 있는 기능이 있었으면 합니다 가방 먼저 사야할것들은 위로 올리는 기능과 프로모션진행시 ... 예를들어 마이샵구매2회 적립금 대상 상품들은 따로 장바구니에서 보여진단는지 ....그러면 편리할듯 합니다 다 섞여 되어 있으니 수십개중에 뭘 먼저 사야할지 찾아보기가 번거롭고 효율적인 쇼핑이 안되네요
8	2021-12-24	방송 중 구매가능 상품 미리주문 링크 발송 제한	아침 6시 라이브 방송을 전날 20시경 방송알림 하면서 미리주문 링크 보냈으나, 미리주문 링크 눌러도 주문 안되더군요. 어제 저녁 8시에 방송알림 와서 미리주문 아무리 하려고 해도 안됐습니다. 주문도 안되는 링크를 보낼 필요가 있을까요? 방송 중 구매 가능한 상품이면 방송알림 보낼때 미리주문 링크를 보내지 않는게 좋을 듯 합니다. 아니면 방송알림 문자에 미리주문 링크 보낼거면 방송 중에 주문할 수 있는 동일한 혜택을 받도록 해주세요
9	2021-12-25	무통장입금 결제 마감일 안내 문자 발송	다른데는 무통장입금시 결제마감일에 오늘 결제안하면 주문 취소된다고 알림톡이 온다. 그래서 놓치지않고 결제하는데, gs 는 그런 알림이 없어서 몇번이나 주문을 놓친적이 있어요. 알림톡이 있으면 좋겠습니다.
10	2021-12-27	시각장애인용 대체 텍스트 기능 추가	지에스 페이지가 출시된지 몇개월이 되었는데 대체 텍스트가 제대로 되어있지않고 키패드 접근이 어렵습니다. 음성으로 지원이 안되고 있습니다. 사피라이프가 활성화 되고있는데 음소거 기능이 디폴터로 잡혀있음 음소거버튼 대체 텍스트가 필요합니다. 아랫부분은 대체 텍스트가 달려있으나 상단 우측 음소거버튼 대체 텍스트 개선이 필요합니다.