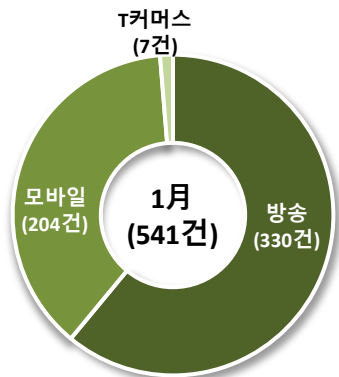


'22년 1월 시청자 의견 반영 결과 보고서

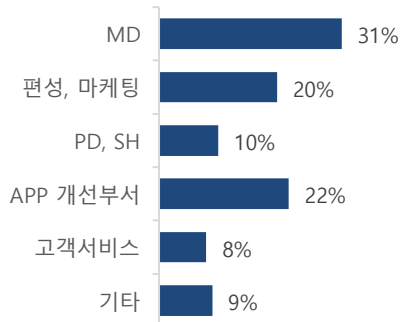
1월은 총 541건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[1월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 고객 관점의 언어로 알림톡 메시지 개선



"알림톡을 받았는데, 내용이 너무 많아서 잘 보지 않게 되는 것 같아요."

"언제 도착하는 지가 가장 중요한 데 정작 그 내용은 잘 보이지 않는 것 같아요."

제목, 단어/표현, 정보 구조화/규격화를 통해 고객이 꼭 필요한 정보로 알림톡 발송

[현재: 모든 상품]

[GS SHOP] 상품 배송시작 안내

고객님 주문하신 상품 오늘 택배사에 전달 완료되었음을 안내드립니다.

- 도착예정일: 내일 (07/30, 금)
- 주문상품: 종가집 중부식 포기(1,1개)
- 주소: 경기 광명시 광명동
- 택배사: 한진택배
- 송장번호: 601510546092

※상품의 도착예정일은 택배사 또는 지역 사정에 따라 일부 변경될 수 있습니다.

♥건강한 지구를 위한 올바른 분리배출 팁♥
배송 상자는 운송장, 테이프 등을 제거하신 후
접어 배출해 주세요^^

☎고객센터 080-969-4545

주문내역확인하기!

1:1 모바일상담바로그기!

배송조회하기!

[변경: 일반상품]

[GS SHOP] 상품 배송시작 안내

② 주문하신 상품을 오늘 택배사에 전달하였습니다.

- ③ □ 상품: 종가집 중부식 포기(1,1개)
- 주소: 경기 광명시 광명동
- 운송장번호: 한진택배 601510546092
- 도착예정일: 내일 (7/30, 금)
- 도착예정일은 택배사/지역 사정에 따라 변경될 수 있습니다.

문의전화 080-969-4545

주문내역확인

배송조회

1:1 모바일상담

② 단어/표현 개선

- 간결하게
- 톤앤매너 통일

③ 정보 제공 구조화/규격화

- 순서
- what 무엇을 (상품/금액)
- where 어디로 (주소/계좌)
- when 언제까지 (기한)

[변경: 편의점픽업상품]

① [GS SHOP] 편의점픽업상품 배송시작 안내

② 주문하신 상품을 오늘 택배사에 전달하였습니다.

- ③ □ 상품: 4종택(선택03 네이비[S90],개)
- 주소: 경기 용인시 수지구 죽전동 1307번지 GS25 편의점 수지꽃매점
- 운송장번호: C대한통운 385228012812
- 도착예정일: 내일 (128 수)
- 도착예정일은 택배사/지역 사정에 따라 변경될 수 있습니다.

문의전화 080-969-4545

주문내역확인

배송조회

1:1 모바일상담

① 제목 개선

- 명확하게

② 단어/표현 개선

- 간결하게/톤앤매너 통일

③ 정보 제공 구조화/규격화

- 순서
- what 무엇을 (상품/금액)
- where 어디로 (주소/계좌)
- when 언제까지 (기한)

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2022-01-01	App 사용성 개선 제안	언제부턴가 상품 보다가 '뒤로가기' 하면 원래 보던 페이지로 넘어가는데 그게 안되네요. 예를 들어 (매직딜데이 상품 검색 시) 장바구니 상품의 경우도 그전에는 클릭하면 농수산물이라하면 그 중에서도 고등어를 봤을경우 장바구니에 넣어두고 클릭하면 농수산물1번 상품이 아니라 제가 20번을 장바구니에 넣었다 치면 20번이 바로 보이는데 지금은 1번부터만 떠서 필요없이 첨부드래그를 해야해요.
2	2022-01-02	App 사용성 개선 제안	폰 용량 많이 차지해서 앱 업데이트 못하고 있음. 지금은 베스트가 랭킹으로 이름이 바뀌었다고 해서 네이버 통해 확인하고 주문함/ 업데이트 안해도 사람들이 많이 주문하는거는 상위로 잘 보일 수 있도록 건의요청
3	2022-01-02	포장관련 제안(재활용 아이스팩)	잘 먹고 있는데... 아이스팩은 재활용도 안되고 종량제 봉투에 버려야 하는데 이것도 비용이 드는 거라며...물 얼려서 해도 되지 않는지 뽁뽁이도 재활용이 안되는데..건의해주세요.
4	2022-01-03	App 사용성 개선 제안	상품명을 클릭하고 들어가면 100개가 넘는 상품들이 있지요 이미지를 클릭하면 상세보기로 들어가는데, 구경하고 뒤로가기를 클릭하면 보던 상품 위치로 나와야하는데 항상 맨 윗 상품이 나와요 그래서 하나볼 때마다 맨 윗 상품부터 다시 내리기해야해요
5	2022-01-04	배송정보 개선 제안	배송정보가 넘 안 맞아요. 오늘 배송된다해서 오겠지하고 기다리면 늦게 배송지연 된다고 하루이틀 있다가 배송 되는 경우가 한두번이 아니네요. 첨부드래그 배송지연된다는 알림보다 더 짜증나요. 제발 배송정보 정확하게 부탁드립니다.
6	2022-01-05	GS SHOP 할인권 적용 확대 제안	할인권의 경우 1년내 쓰지 못하고 소진되는경우 너무 아까운생각이 듭니다. 상품평을 쓰지 않게 되는 이유이기도 하고 상품평쓰는 이유는 할인권을 받기 위함인데 제 경우 이미 할인권이 누적된 것이 많기에 굳이 상품평을 안 올리는 이유이기도 합니다. 상품평을 쓰거나 또는 이미 있는 할인권을 다른 쪽으로 사용할 수 있는 방법을 열어주시기 바랍니다.
7	2022-01-09	App 사용성 개선 제안 (최근 본 상품)	앱 사용 중 최근본 상품 삭제해도 계속 최근 본, 상품에 내용(상품이 보임, 그리고 예전에 최근본상품 삭제가 한번에 가능했으나) 일일이 x를 실행해야 함 일단 최근 본 상품 삭제하면 깨끗이 삭제되기를 희망
8	2022-01-10	App 사용성 개선 제안 (장바구니)	장바구니에서 결제 품목 체크하면 하단에 총 결제금액이 나오는데 배송비가 포함된 가격인지 아님 무료배송조건이 충족되어진 가격인지 알 수가 없습니다 자세히 확인해보니 총결제금액에 첫 체크 시 배송비 포함가격으로 설정되네요. 무료배송 4만원 조건을 넘겨 5만원 정도 체크.. 총 결제금액이 변하지 않을뿐더러 결제창으로 가도 배송비는 안 빠진 가격으로 책정되어 할인 적용된 가격으로만 결제되어지네요~ 확인부탁드립니다
9	2022-01-11	GS THE FRESH 포장개선 제안	GS FRESH를 거의 매주 시키는데 부직포가방 처치곤란으로 문의. 부직포가방을 다음배송시 기사가 회수하겠다는 안내문이 없어서 본인은 여태 버렸음 / 쿠팡처럼 안내가 필요할 듯함. 그리고 부직포가방자체가 물기나 이런 건 방지해주는데 이 안에 큰 비닐봉투로 한 번 더 물건을 싸서 부직포가방에 넣어주니 불필요한 이중포장임 / 큰 비닐봉투를 빼고 포장했으면 좋겠다고 건의 요망.
10	2022-01-11	패션의류 상품 관련 제안	코트나 다운코트의 경우 기장감이 롱인경우 키 작은 사람에겐 너무 길어 구입할 수가 없습니다. 방송 때 키 작은 사람이 입으면 종아리까지 내려와서 더 멋있게 입을 수 있다고 하지만 치렁치렁해서 많이 불편하거든요. 그래서 기장을 두가지 로 해서 옵션 선택할 수 있음 키작년들에게 더 많은 구매의 기회를 줄 수 있어 좋겠습니다..
11	2022-01-12	와인25 서비스 개선 제안	처음으로 GS 와인을 구매해서 GS편의점에 찾으러 갔다가 결제시스템이 너무 까다롭게 진행이 되어 점주도/소비자인 나도 30분을 진행하다 안되어 고객센터와 통화 하면서 와인을 찾아와서 시간은 시간대로 점주는 점주대로 고생하고. 짜증나서 다시는 GS에서 와인 구매 못 하겠네요 진짜 너무 불편하고 짜증나는 시간 들이었습니다
12	2022-01-15	적립금 지급 시 알림 제안	이벤트 적립금이 5일 내에 소멸 예정이라는 카카오톡 알림을 보고 적립금을 쓰려고 로그인 했습니다. 그런데 저도 모르는 사이에 벌써 몇 번이나 적립금이 들어왔다가 유효기간 만료로 소멸되었더군요. 적립금이 들어오면 잊지 않고 쓸 수 있도록 꼭 카카오톡으로 알려주시면 좋겠습니다.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
13	2022-01-16	상품평 UX/UI 오류 개선 제안	상품평이 보이지 않는데요. 식품은 별점인거 이는데 일반 의류나 뷰티 종류 상품평이 안보이는데 저만 그런가요?
14	2022-01-18	GS THE FRESH 서비스 개선 제안	상품이 오지 않아서..GS슈퍼 확인 하니 품질이라고 GS샵 전화해서 취소 안내 받으라고 하더라..GS슈퍼 통해서 다이렉트로 주문 하면 품질도 잘 안되고 처리도 바로 바로 되는데. GS샵 통해서 주문 하면 이런 경우가 너무 많고.. 왜 이러는지 저번에도 건의 했는데 고객이 중간에서 다 확인 하고 처리를 해야 되냐? 빠른 개선이 필요 하다 생각됨
15	2022-01-20	카드명세서 표기 관련 제안	신한카드 결제하면 청구서를 지로로 받고 있는데 예전에는 상품명이 나왔었는데 10월까지의 나왔었는데 지금은 gs쇼핑이라고만 나오고 있음 이걸 아니라며 상품명이 나와야지 하지 않겠는지.. 일일이 gs로 전화할 수 없는 거 아니냐? 12월도 요청을 했는데 왜 반영이 안되냐? 이걸 상품명 기재해줘야 한다심
16	2022-01-22	와인25 서비스 개선 제안	최근 와인25 통해서 와인을 구입했는데요 이게 동일 상품을 어떻게 조화하는지 경로에 따라 가격 차이가 난다는 걸 알게 되어서요 다른 상품들은 등급에 맞게 가격이 조정되어서 고객에게 제공되고 있는 것으로 알고 있는데, 와인의 경우는 동일 상품인데도 접속 경로에 따라 가격 차이가 난다는 게, 이미 구입한 사람으로 좀 속상해지네요. 혜택이 맞춤형으로 더 정확하게 제공되었으면 하는 바람입니다 이번에 와인을 좀 많이 구입했는데, 맛있는 와인을 한개는 더 살 수 있는 할인금액을 놓쳐서 너무 아쉽네요 수고하십시요
17	2022-01-23	고객 상품제안 코너 마련 제안	소비자들이 제품 런칭 제안을 할 수 있는 코너가 있으면 좋겠습니다. ex) 코로나 시대에 적합한 유기 수저, 식기 세트, 버르장머리 샴푸.. 예전에는 지에스에서 팔았었는데 ..사용해보면 트리트먼트가 필요없고 탈모에 도움이 됩니다. 만족도가 높아서 제조회사를 찾아서 문의하니 다른 사람들도 제법 문의가 많이 들어와서 결국 재생산을 시작했습니다. 참고바랍니다. 지금껏써 본 그 어떤 샴푸보다 만족도가 높았습니다.
18	2022-01-23	App 사용성 개선 제안 (장바구니)	매번 장바구니 관심있는 상품을 담아놓으면..15일?안에 자꾸 다삭제되니깐..황당?짜증? 너무너무 불편해요~~ㅠㅠㅠㅠ 행사 끝난거는 비활성화로 보여주면~ 고객입장에서는 스스로 인지하고.. 삭제할 수있고~ 그 밖에 장바구니 삭제 안되게 계속담기 설정 이라던지..뭔가 편리한 기능이 있어야 할 것 같아요~~!! 요즘시대에 쇼핑을 더하지말라는건지..ㅠ 자꾸 다삭제되서.. 리셋되니깐~~ 불편뿐아니라..좀 허망하네요~~!!ㅠ 그래서 더 gs와 쇼핑을함께하기..거리감 생기네요~~ㅠㅠ;; 관심있는 상품..사야할 상품을 장바구니 담아놓으면..쇼핑하기도 수월하고..자주 보고..사야될 리스트를 파악하기도 좀더 쉬어질거같습니다~~!! 제발 장바구니 삭제 너무빨리 삭제 안되게 해주세용~~!!ㅠㅠ 그리고 찜기능에 간단히 테마별로 분리 안될까요?ㅠ 예전에는 가공식품처럼 먹는거.. 옷신발..아이용품등 분류되어서 찜이 되니깐~ 장바구니에 상품이 빨리삭제되도.. 다시 찾아서 담기편해서.. 이렇게까지 많이 불편하지는 않았던거같아요~~!! 좀더 편리하게 이용할수있게 해주세요~~^^
19	2022-01-24	App 사용성 개선 제안 (결제)	결제가 잘 안되고 주문 실패가 많아요 결제 후 바로확인도 어렵고 주문 조회는 있지만 좀더 한눈에 확인할 수 있게 부탁드려요
20	2022-01-27	App 사용성 개선 제안 (주문내역 조회)	수고 많으십니다. 과거주문내역 조회시 일일이 화살표를 클릭하여 연도를 변경하는 게 너무 번거롭습니다. 2021년만 클릭하면 되거나 날짜에서 연도를 입력해서 조회하게끔 해주세요. 과거주문내역 보기가 너무 힘드네요...