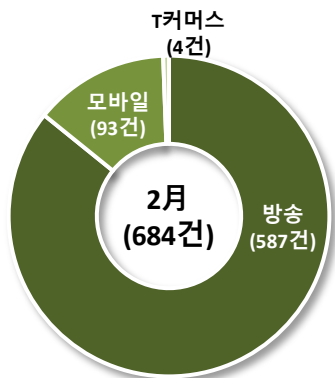


# '22년 2월 시청자 의견 반영 결과 보고서

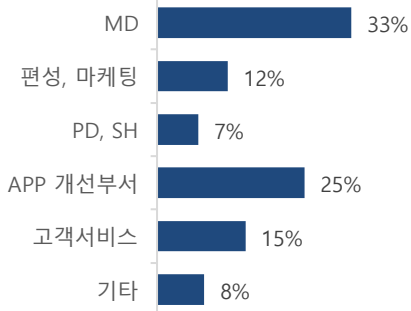
2월은 총 684건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

## 시청자 의견 현황

[2월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



## 주요 개선 사항

### ● '오늘 도착' 서비스 Open!



"주문한 상품을 더 빨리 받고 싶은데, 방법이 없을까요?"

"급하게 받아봐야 하는 물건이라, 돈을 더 지불하더라도 퀵배송으로 받을 수는 없을까요?"

15시 이전 주문 시 서울 전 지역 오늘 도착 서비스를 오픈함.

#### 현재

00시~21시 주문 "내일도착"

전국

월~토요일 도착

택배 전담배송 사륜차

#### 추가

00시~15시 주문 "오늘도착"

서울 전 지역

월~금, 일요일 배송

메쉬코리아 부릉 이륜차

#### "오늘도착" 가능 상품의 규격



# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2022-02-03	카드행사 추가 제안	매직딜데이 행사할 때 왜 항상 국민카드만 할인이 들어가나요. 그전에는 다른 카드도 번갈아 할인 행사하던데 최근 2~3달 계속 국민카드만 행사하는데 딜데이 행사에 다른 카드도 할인해주세요.
2	2022-02-03	상품 정보 표시 강화 제안	처음으로 글을 올립니다. 등산의류 뿐 아니라 기성복도 어느 계절 상품인지 제대로 표기가 안되어 있어서 많이 불편하네요. 제조일자는 착용계절과는 무관하더군요. 예를 들어 등산복 중 기모안감이라고 설명되어 있어서 바지구입을 해서 받아보니 한겨울용이 아닌 봄 가을 용으로 매우 얇은 바지였어요. 또 가을용이라고 받아보니 늦봄 또는 초가을에나 입을 수 있는 옷이더군요. 기모 안감이라도 중간 기모면 봄 가을 용이고. 기모가 두꺼우면 한겨울에도 입을 수 있는데 사진으로 확인은 불가능하고, 상세설명에 단순 기모안감 이라고만 써 있어요. 긴 팔 상의도 봄 가을용만 있는게 아니고 여름용이 있는데 표기가 안되어 있어서 가을용인지 여름용인지 사진만으로는 구분이 안됩니다. 일일이 설명을 다 읽고 쇼핑을 해야 하다 보니 시간이 오래 걸려 힘들고 눈도 아파서 스트레스가 쌓여 off라인 매장에서 구매하기도 어려워요. 이런 점 개선해서 어느 계절이지만 상세히 표기해주면 시간도 단축되고 한 번에 여러 벌 구매도 가능할 텐데요. 참고로 겨울상품 또는 동절기 등산복이라고 입력해도 제품검색이 안되네요.
3	2022-02-04	상담원 서비스 개선 요청	아주 불쾌하고 불편한 내용을 말씀드리려고 합니다 구매한 상품을 받은 후에 카드할인 더 되는 것이 있어 GS에 전화를 해 제품 잘 받았고 카드할인 더 되어 반품 처리하고 재주문 하는데 반품을 하지 않고 재주문 한것은 배송하지 말라고 했고 상담사도 알겠다고 처리하겠다고 했는데 한가지는 처리가 되고 하나는 배송되어 왔는데 설 연휴가 겹치다 보니 연휴가 끝나고 전화를 해서 내용을 이야기 하고 반품처리를 부탁드리고 반품하는 번거로움 때문에 전화를 했었는데 제대로 처리를 안했느냐고 말을 했더니 돌아온 응답은 고객이 온라인 상으로 주문하고 반품 요청을 안했다 하며 전화한 내역이 없는데 그러느냐고 하더군요 그래서 제차 앞에 내용들을 다시 말을 했고 똑 같은 대답이 돌아왔습니다 저도 관공서에서 민원들을 응대하면서 말도 안되게 힘들게 하는 분들이 있어도 우선 불편을 드려서 죄송하다 하는데 고객을 대하는 태도가 반품 신청도 안해놓고 그러느냐는 투로 따지듯 하는 태도는 상담사들을 어떻게 교육을 하시는 지 의심스럽기까지 합니다. 전화통화 내용은 녹취하기 때문에 내용을 들어보면 알 수 있는 것을 그 후에 고객의 의도가 어디에 있었는지는 판단하면 될 일을 그런식으로 응대를 했어야 했는지 반품하는 번거로움도 불편한데 그런 말을 들었어야 하는지 전화를 끊고 생각하면 할수록 화가 나서 이렇게 글을 올립니다 제대로 된 처리를 부탁드립니다 오랜 고객으로서 친절한 택배기사님들과 작지만 우수고객의 할인 혜택으로 인해 될 수 있으며 GS에서 구매를 하는 고객으로서 불친절한 상담사로 인해 이런 불쾌감을 느끼게 되어 아쉽습니다
4	2022-02-05	상품 관련 제안	기입할 곳을 못 찾아 여기에 올립니다 gs서 옷 구매 한 후 불만이 없었는데 요근래는 옷을 구입하면 맞지 않는 경우가 많아 너무 미안하더라고요. 배송기사님께도 그렇고 자주 반품을 하게되어 섣뽁 구매하기가 꺼려지는 횟수가 점점 많아져 옷 제외품만 보게 됩니다. gs 상품을 좋아하는 저이기에...미안한 마음을 이 란에 대신 올립니다. gs 감사합니다
5	2022-02-06	추천상품 개선 제안	고객님이 좋아하실 상품을 보여준다고 알림이 하루 한 차례 씩 오는데 진짜 관심물품 있나 보려고 쪽쪽 화면 내리다 보면 첫 아이템부터 끝까지 전혀 무관심 물품들이라 매일 어이없고 시간낭비에 허탈하고 화가 납니다. GS에서 쇼핑하고 싶은 생각 분명 있고 실제로도 꾸준히 구매 중입니다. 관심 카테고리 설정을 할 수 있게 해주고 그 위주로 상품을 보여주면 실제 구매로 이어질 확률이 높다고 봅니다. 옷과 화장품을 90퍼 이상 비율로 자주 보여주는데 제 관심 카테고리는 가공식품과 장난감입니다. 식품은 가끔 나오는데 장난감 추천해주는 건 본 적이 없으니 저 개인이 완전 무시당하는 기분이 듭니다. 네 취향과 관심은 내 알 바 아니고 장난감이 무슨 좋아할 대상이고 추천 물품이냐고 말하는 것처럼 보입니다. 전체 카테고리 보고 싶은 사람도 있을 테니 그런 사람들은 다 보라고 하고 저같이 전혀 관심 없는 사람들은 진짜 좋아하는 분야를 보고 살 수 있게 반영 좀해주세요.
6	2022-02-07	배송 도착예정일 안내 개선 제안	안녕하세요 .예전만큼은 구매내역과 금액이 크진 않지만, 이벤트적립금을 꾸준히 주셔서 소진하면서 gs shop을 잘 이용하고 있습니다. 근데 3~4번정도가 연달아서 해당상품의 도착예정일과 다르게 지체되서 배송이 되어 불편함을 느끼고 있습니다. 급히 받아야되는 냉장 냉동 이런 상품들은 아니라 괜찮지만? 확인이 가능하시디사피 그렇습니다ππ 차라리 도착예정일을 넉넉히 기재한후 빨리 보내주시면 컴플라인이 덜 할 것같네요.

# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
7	2022-02-08	교환/환불 프로세스 개선 제안	불량상품 반품 환불 진행이 완전히 미흡함 무조건 기다려라고 구매자가 입은 피해는 보상 안함 아니 빨리 해결이라도 해야 하는데 무조건 3.4일 주말 끼고 연휴 끼면 일주 이주일 내가 해외배송 시켰음??? 제대로 검수하고 찢어진 옷 보내지 말고 잘못 보냈으면 바로 처리하고 기다리는 일 없게 하시길.
8	2022-02-09	상품 리뷰 리워드 개선 제안	제품 구입 후, 후기를 작성하면 보상 방법을 바꿔 주세요. 지금은 GS SHOP 할인권을 주고 있는데, 이 보다는 적립금으로 줄 수는 없나요? GS SHOP 할인권은 사용 용도가 적기 때문에 후기도 작성에 대한 욕심이 없어요. 다른 인터넷 쇼핑몰처럼 적립금이나 포인트로 지급해 주면 좋을 것 같습니다.
9	2022-02-23	App 사용성 개선 제안	1. 배송 예정일과 상관없이 주문취소에도 상품이 일찍 도착했네요. 2. 아직 발송전인데 주소지 변경이 안되네요. 3. 1:1 상담 일단 답변은 빠르지만 24시간 기다리면 그동안에 기존주소로 상품이 발송되겠네요.
10	2022-02-23	편의점 픽업서비스 개선 제안	안녕하세요, gs shop에서 구매 후 cu 픽업으로 수령장소를 지정했는데요. 택배사에서 gs shop과 cu는 연계가 되어 있지 않은데 지정했다고 다신 그러지 말아달라고 거듭 전화 와서 부탁하시네요. 제가 직접 cu 주소를 작성한 것이 아니고, gs shop에서 지정이 되기 때문에 선택한 것인데요... 연계되어 있지 않은 것이 맞다면 다시는 곤란한 일이 발생하지 않도록 픽업 장소로 지정되지 않게 시스템 교체작업 부탁드립니다.
11	2022-02-23	상품 구성(사은품) 개선 제안	얼마전 가히 주름관리 멀티밤 더블세트를 구매하였습니다. 저희 집과 친정집까지 더블세트를 두 세트 주문했었지요.. 그리고는 상품평을 각각 두 번 쓰고 사은품으로 오는 멀티밤 두개를 기다리고 있었는데 저희 집은 사은품이 왔는데 친정집은 안 왔다고 해서 고객센터로 연락을 했습니다. 그런데 이게 무슨.. 같은 기간에 중복으로 상품을 구매해도 상품평 사은품은 하나만 받을 수 있다는 말도 안되는 답변을 들었네요.. 솔직히 상품평 사은품이라는 게 모두에게 주는, 본 가격에 포함된 거라 할 수 있지 않나요?? 굳이 귀찮게 모두가 상품평을 써야 주겠다는 것도 기분 별로인데 두세트를, 세세트를 사도 사은품은 한 번이라는 게 말이 안되지 않나요?? 그럼 지에스에서 두 개살 거 지에스에서 하나, 다른 홈쇼핑에서 하나를 사야 맞는건가요?? 너무 어이가 없네요.. 반드시 지정해야 할 불편하고 부당한 사항이라 생각합니다.. 한 두 폰도 아니고, 10만원이 훌쩍 넘는 금액의 상품을 두개나 사고는 사은품은 중복이 안된다니.. 이런 사항을 정확히 알고 있었다면 과연, 굳이 두개를 샀을리가 없을텐 데 말입니다.. 너무 화가 나네요~
12	2022-02-25	포장 개선 제안	이 상품이 세워서 다른 상품에 묻어서 왔더라. 포장에 좀더 신경 쓸 수 있도록 건의드립니다. 손에도 묻고 해서 반품 할까 하다가 그냥 사용은 하는데. 이런 일이 발생되지 않도록 포장에 좀더 신경쓸 수 있도록 해주었으면 합니다.
13	2022-02-27	포장 개선 제안	식품 주문 시 박스 대신 제품을 넣어서 배송이 되는데 버리기에는 아깝기도 하지만 요즘 같은 시대에 환경오염이 더 걱정스럽네요 일회용을 많이 사용하는 시대에 살고 있지만 최선을 다해 녹색지구를 지키는데 노력해야 하지 않을까요 수거 해서 재사용 하면 좋겠습니다
14	2022-02-28	App 사용성 개선 제안	첨부된 두 사진의 차이점 보이시나요? 둘 다 로그인 되어 있어서 제 이름도 다 뜨고 정상인데 하나는 GS 할인권이 안 보이죠? 종종 이렇게 나오고 앱 종료하고 다시 들어오면 GS 할인권이 보이네요. 몇 번의 앱 패치로 이전에 신고한 몇 가지 불편들은 해소되었지만, '최근 본 상품' 목록에서 삭제 중 발생하는 목록의 감소, 증가 문제는 그대로 있습니다. 여전한 현상은 예로 20개의 목록 중 5개를 삭제하면 15개가 남아야 하지만, 실제로는 남은 15개 중 5개가 추가로 안 보이며(삭제가 아닌 보이지만 안옴), 원래 남은 15개가 아래로 복제되어 덧 붙는 상황입니다(20-5-5+15=25). 즉 감소와 증가가 동시에 발생하면 20개에서 5개를 삭제하고 25개가 보이는 겁니다. 임시 방편으로 다른 메뉴를 갔다오면 되지만 계속 그럴 수는 없잖아요? 그래도 꾸준히 패치하는 모습은 보기 좋습니다(플레이스토어에 무얼 고쳤는지 내용 표기가 있으면 좋는데, 그냥 버그만 고쳤다고 하는 부분은 조금 답답). 제 폰은 그대로인데 문제가 해결되는 것을 보면, 제 폰 문제는 아니죠? 화이팅해주세요!!