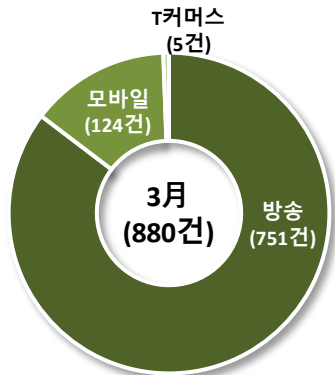


# '22년 3월 시청자 의견 반영 결과 보고서

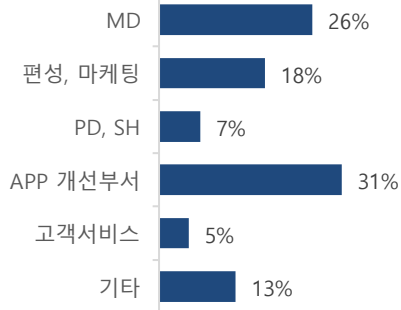
3월은 총 880건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

## 시청자 의견 현황

3월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



## 주요 개선 사항

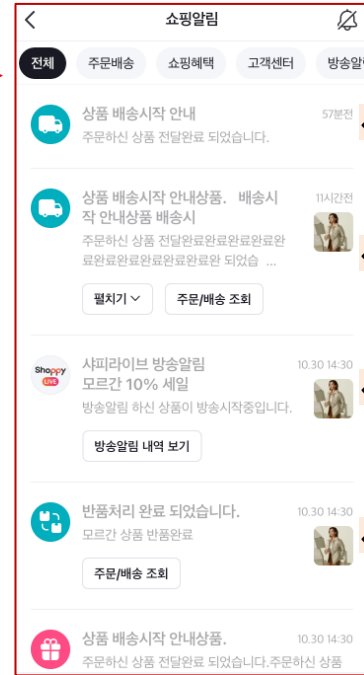
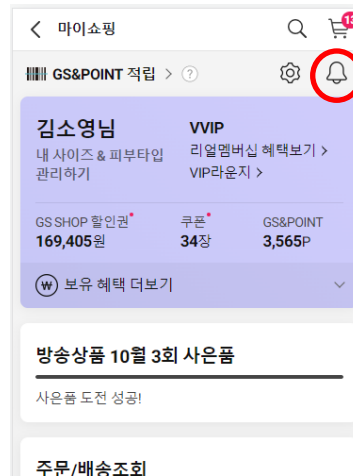
### ● 모바일 쇼핑정보 알림센터



"푸시 알림으로 쇼핑정보가 왔는데, 다시 찾아보려고 해도 찾아볼 수가 없어요."

"문자 메시지나 알림톡 메시지를 한 번에 볼 수 있는 기능이 있으면 좋겠어요."

Push 메시지, 방송알림, 배송정보 등 다양한 쇼핑알림정보를 한번에 모아볼 수 있는 알림센터 기능을 오픈함.



← 배송정보

← 주문배송/조회

← 방송알림

← 교환/반품

# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2022-03-02	App 개선 제안	뭐 요즘 앱이 많아 이것저것 많이 깔고 쓰는 건 사실인데 유독 지에스만 심한 듯 하네요. 왜 그럴까요. 잠깐보고 꺼놔도 휴대폰이 뜨거워요 시스템 개선 좀 하면 좋겠어요 쇼핑몰 앱이 여기 뿐 아니라 웬만한 건 다 쓰고 있는데 여기가 켈 문제네요
2	2022-03-02	상품(산지에) 품질, 배송 개선 제안	산지에 종종 주문해 먹는데, 항상 문제가 되는 것이 사과에 멍이 많이 들어 있는 것입니다. 이번것도 대부분의 사과들이 한 두개씩 멍이 있고, 아주 심한 것들도 있어서 아주 실망이네요. 업체에서 사과를 세척/포장/운반등의 과정에서 취급상에 개선을 해야 할 것 같습니다.
3	2022-03-02	방송 관련 개선 제안	지금 떡볶이를 방송 중인데 직접 시연도 하시고 말씀도 잘하시고 예쁘신 데 제발 손으로 머리 좀 그만 만지셨음 합니다. 보기에 넘 불편합니다. 지난번에는 머리 계속 만지고 그 손으로 치즈케익 드시고 정말 불편합니다. 앞으로 계속 성장 하실 쇼호스트신데 개선하심 더욱 성장 하실듯요
4	2022-03-03	App 사용성 개선 제안	GS FRESH 물품을 자주 구매하는데 미배송되는 경우가 종종 발생합니다. 미배송 상품이 2개인 경우 1:1상담하기가 어렵습니다. 상품 클릭이 1개만 되어서요. 상품 클릭 여러 개가 가능하도록 해주세요.
5	2022-03-03	배송서비스 개선 제안	제가 구매한 제품 하나가 백만원이 넘는 제품이었는데 같은 주소지에 '촌에따이'라고 건물명도 버젓이 써져있고, 주문도 촌에따이로 했어요. 같은 주소지에 집이 두 채가 보이는 데 확인도 안하고 바깥채에다 배송이 되었어요.. 하물며 모르고 들어왔다고 해도 안쪽집이 안보였을 리는 없었는데 말이죠.. 이 제품만이 아니라 이 택배사에서 배송된 다른 물건도 두 모조리다요.. 분실시 어떻게 책임 지시려고요?? 묵고 계시는 손님께서 알려주셔서 다행히 갖고 오긴했는데 꼭 택배사에 전달 드려야 할 부분인 것 같습니다.
6	2022-03-03	샤피라이프 당첨 내역 확인 개선 제안	안녕하세요 2월 24일 쇼핑라이브 통해서 물건 구매 후 라이브중추첨으로 사은품이 당첨된 줄 알았던 사람입니다. 라이브 중 추첨행사는 아이디 일부만 노출됩니다. 당첨된 줄 알았던 저는 마이쇼핑 여딜가도 확인방법이 없어서 3월이 되어서야 상담 통해 제가 아니라는 것을 알았습니다. 마이쇼핑 내 '참여한 이벤트'라는 탭이 있음에도 전혀 활용되지 않아 일반 소비자는 확인할 수 있는 방법이 없습니다. 심지어 상담원조차 내용 숙지가 미흡하여 당첨확인 여부만 2일 이상 걸렸으며 확인방법이라고 알려주신 내용 또한 잘못된 것이었습니다. 이벤트에만 몰입하여 추후 대처를 전혀 신경쓰지 않은 것 같습니다. 미리 확인해서 제가 아니었다는 것을 알았다면 이렇게 농락당한 기분은 아니었을텐데... 타 물에서는 마이쇼핑 당첨내역에서 확인이 가능하고 또 당첨확인 게시판에서 아이디일부와 이름 일부를 노출해 고객이 바로 확인할 수 있도록 합니다. 이런 부분은 무조건 개선해야한다고 생각하며 계속 이용해왔던 고객으로서 대응이 어떻게 되는지 지켜보겠습니다.
7	2022-03-04	샤피라이프 사용성 개선 제안	샤피 애용중입니다. 사정상 음소거 모드로 시청 중인데 불시에 소리가 멧대로 켜지는 현상이 종종 발생합니다 화면상 소리표시는 X로 되어있고 x표시를 꺾다 켜보거나, 새로고침을 눌러봐도 음소거가 제대로 작동되지 않고 계속 소리가 납니다 때로는 샤피 화면을 중지하는 것만으로 해결되지 않고, 앱을 끄고 아예 나갔다 들어와야 정상 작동되는 경험을 지속적으로 하고 있어요 이유가 무엇인지, 개선방법이 있는지 알려주세요
8	2022-03-04	방송 관련 개선 제안	의류 설명할 때 화면에 디자인 잘 보이도록 연한 색 입고 설명 부탁드려요~ 블랙 종류 입으면 화면에 잘 안보여요~
9	2022-03-06	App 사용성 개선 제안 (리뷰 등록)	얼마 전 구입한 제품에 대해 리뷰를 쓰려고 먼저 9개 사진 중 8개를 등록하려고 보니 서버와의 연결이 원활하지 않다며 7개의 사진만 등록되는 것이 반복되어 그 사진들을 휴대전화 편집을 통해 영상으로 만들어 등록하려니 50MB 용량 초과로 업로드가 되지 않아서 첨부한 캡처 이미지처럼 26MB 정도로 용량이 줄도록 조정해 재등록을 시도했는데, 안 되네요. 전에도 이 같은 오류가 있어서 문의를 하고 리뷰 등록을 해야지 하다가 등록 기한이 얼마나 되는지 모르지만 그 기한을 넘겨서 인지 등록할 수 없어서 리뷰 등록을 못한 경우가 있었는데, 원인을 파악해서 개선되길 바랍니다.
10	2022-03-06	회원가입 프로세스 개선 제안	회원가입이 진짜 불편합니다. 네이버 인증 카카오톡인증 후 자동회원 가입인 줄 알았는데 회원가입 버튼도 잘 안보이고 인증만 도대체 몇 번 받았는지 모르겠네요,, 그리고 잘못 가입하여 탈퇴를 하였는데,, 인증 다 받아 놓고 탈퇴 후 1일 이후로 가입이 가능하다는 문구가 뜨네요,, 그전에 미리 알려주든지,,고생만 하다 결국 다른 방법으로 결제 했습니다. 두 번 다시는 이 앱으로 주문안할거 같아요

# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
11	2022-03-09	고객상담 문의 채널 개선 제안	모바일 상담은 이미 만들어진 상황만에 대한 정해진 답만 와서 궁금증이 해소된 적 없고 전화문의해 보려고 하니 언제부터가 대표전화 번호가 찾을 수도 없군요.
12	2022-03-10	GS프레시몰 개선 제안	안녕하세요. 어제 앱에서 프레시몰로 주문을 하려고 했는데 배송지 변경이 안되네요~ 그 배송지만 배송되서 그런건지 뭔지 모르겠네요~~ 그리고 앱에서 배송지 따로 들어가서 등록하고 수정하는 데가 있나요~? 몇 년 동안 찾았는데 안보이네요~ 없어도 문제지만 있는데 못 찾은거라면 이 앱은 고객 중심이 아닌 것 같네요 ~ 불편합니다.
13	2022-03-16	개인정보 설정 변경 관련 제안	마케팅 정보 동의인지 아닌지 확인할 방법이 사이트 내에 없습니다. 확인할 방법이나 거절 방법이 사이트 내에 없는 거 같네요. 작년에 상담사 통해 전화로 거절을 했는데 올해 또 보험사로부터 연락이 오네요. 마케팅 동의했다면서요. 홈페이지에서 확인하고 거절할 수 있게 해 주세요.
14	2022-03-19	App 사용성 개선 제안 (마이쇼핑)	마이쇼핑 창을 열려고 하면 자동 로그인으로 안 넘어가고 수동으로 아이디와 비밀번호를 쳐서 들어가야하는 불편함이 요즘 계속되고 있는데 뭐가 문제 인건지 앱 사용자 짜증이 나고 피곤합니다. 제 폰이 문제 인건 아닌 거 같은데 앱이 문제라면 빠른 시정조치 바랍니다
15	2022-03-22	카드 즉시할인 추가 제안	구매 시 삼성카드 말고 현대카드도 5%~7% 할인 했으면 좋겠어요 그리고 적립금 이용할 때도 금액 부족하다는데.. 가지고 있는 금액 다 얼마든 사용할 수 있으면 좋겠습니다
16	2022-03-23	상품 가격 할인 관련 제안	한번씩 가격도 전체 알아봐 주시고 해주시면 좋겠습니다. 방송보고 타사에 보면 더 저렴한 때가 많아~ 안내는 지에스 구매는 타사 그럼 속상 하시잖아요. 지에스 팬이라 말씀 드려요. 샤피에서 진짜 이 가격 저렴한 때도 많지만~ 타사 검색하면 훨씬 더 쌀 때 많아서 별 차이 없을 때는 사는데 있을 때는 정보는 지에스에서 받아서 타사에 구입할 때도 몇 번 씩은 있어요 예를 들면 이연복 탕수육 이번방송은 탕수육이랑 깻잎기랑 나눠 저서는 좋았습니다. 발전 있는 지에스 화이팅입니다
17	2022-03-25	서비스 개선 관련 제안	아주 오래 전엔 gs에서만 제품구매를 하다가 지금은 다른 곳으로 옮겼는데요 쇼핑하기 불편합니다 모바일로 쇼핑하는데요 의류의 경우 익숙한 브랜드에서 세일을 하는데도 찾으려면 저가를 눌러서 찾아야합니다. 티몬을 예로 들면 여성의류 들어가면 행사가 크게 쭉 나오거든요 편리해요. 11번가는 쇼킹딜로 들어가서 의류 선택함 쉽게 볼 수 있어요. Gs 주주로서 가끔 올때마다 주가가 움직이지 않는 이유를 새삼 다시 깨닫게 됩니다. 안쓰러다가쓰네요
18	2022-03-26	방송 관련 개선 제안	GS고객입니다. 평소에도 그렇지만 주말엔 거의 홈쇼핑 패션방송을 빼놓지 않고 보는 편입니다. 나이가 있어 패션상품은 잘 구입하진 않지만 재미로 보는 편인데 오늘 방송한 쇼미트렌드 방송에 대해 작은 의견 말씀드리려합니다 김성일씨는 알고 있고 같이 방송한 쇼핑호스트는 사실 잘 모릅니다 근데 두분 호흡이 잘 안맞는거 같아서요. 쇼핑호스트분이 설명은 잘 하시는 거 같은데 말이 너무 많으셔서 김성일씨가 말씀하시려 하는데도 계속 설명을하니 김성일씨가 말을 하려다 못하시고 하려다 못하시고 그러시더군요. 유명한 GS샵이나 다른 쇼핑몰 쇼핑호스트분들 보면 말씀도 적당히 하시고, 귀에 쏙 들어가게 잘하시고 같이 진행하시는 다른분들 배려도 잘하시는데 그렇게 방송해주셨으면 좋겠습니다 GS고객으로서 GS샵이 잘되었으면 하는마음으로 올립니다 좋은상품 많이 소개해주셔서 고맙습니다
19	2022-03-26	App 사용성 개선 제안 (주문내역조회)	나의 과거에서 현재까지 구매내역을 한꺼번에 볼 수 있도록 하여주었으면 좋겠습니다 1- 과거에서 현재까지 (1년 단위, 월 단위, 주 단위)로 선택하여 검색) 2- 구매한 모델,사진,가격 상세하게 정리 3- 어떠한 물건을 선택했을 시 구매자들이 가장 선호하는 모델 및 인기상품 리스트도 순위대로 정리해줬으면 좋겠습니다
20	2022-03-28	리얼멤버십 개선 제안	안녕하세요 리얼멤버십에 대해 궁금한 점이 있어 글올립니다. 혹시 좀 더 세분화해서 고객관리할 계획이 있으신가요? 현재 wip은 20만원으로 책정되어져 있는데 타사의 기준을 보면 100만원 또는 200만원 등 좀 더 상향된 금액으로 세분화해서 더욱 많은 혜택을 주고 있습니다. 제가 개인적으로 gs shop을 좋아해서 이용하고 있긴한데 가끔 타사의 혜택을 보면 옮겨보고 싶은 생각이 들 때가 있습니다. 추진 중이거나 추진할 계획이 있으신지 궁금합니다.