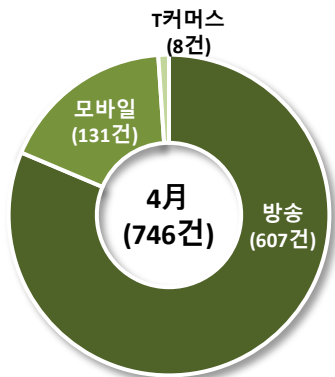


'22년 4월 시청자 의견 반영 결과 보고서

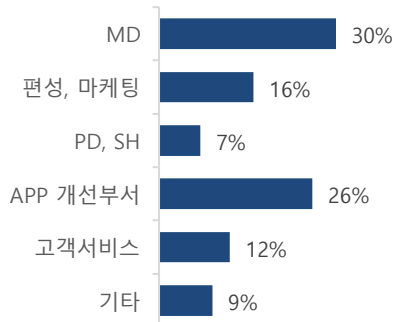
4월은 총 746건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

4월 앱&상담원을 통한 제안 접수



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● ARS시크릿 할인 서비스



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

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

매월 1일~말일까지 GS리테일에서 사용한 금액을 다음달 20일에 GS&POINT로 일괄 적립하였으나, 상품이 '배송완료' 되는 시점에 자동 적립될 수 있도록 기능을 개선함.

"시크릿_ARS 할인"은?

- 방송을 보고 TV상품 상담원에게 주문하려는 고객님 대상으로
- 1분 30초 이상 오래 기다려야 할 때 기다리지 말고
- ARS 자동주문으로 연결하면 은밀하고 비밀스럽게 1,000원 짝짝 할인해 드리는 새로운 서비스입니다.

상담원 주문 대기 시간 및 할인 금액은 향후 조정/변경될 수 있습니다.
*첫-1인제 할인 적용이 되는 거는 머너리도 몰리요-! 시스템만 알아요!!

1. LIVE TV / MY SHOP 편성 상품 중 결제가 필요한 상품 대상으로
2. 상담사 전화로 인입된 고객 중 예상 대기시간 00초 이상인 경우
3. 고객에게 ARS 주문 시 1,000원 가능함을 안내 후, ARS 주문 전환한 고객에게 1,000원 할인 적용

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2022-04-01	이벤트 당첨 알림 개선 제안	이벤트 당첨 알림. 10명까지 밖에 공지가 안되고 나머지는 이름?아이디를 써서 조회하라고 되어있는데 이벤트명단이 방송이 끝나면 바로 올라오는건지. 나중에 올려주시는건지도 모르겠고해서 조회시 제이름이 안나와도 혹시 나중에 조회하면 나올까싶어 신경이 쓰입니다. 20명이면 20명. 전부 공지되었으면 합니다.
2	2022-04-01	상품 개선 제안	바닐라비 사파리점퍼 마음에 드는데 옷기장이 전체적으로 짧다며 긴 기장과 넓은 품으로 들 수 있도록 건의사항 요청함
3	2022-04-03	App 사용성 개선 제안	어플 업데이트 이후 상품을 도저히 구입할 수가 없어 이렇게 불편신고 합니다. 현재 상품 구입을 위해 결제수단을 GS PAY가 아닌 신용카드 선택 후 '카드선택' 박스를 누르면 어플이 강제 종료됩니다. 다른 수단 중 계좌이체 선택 후 '입금계좌선택' 박스 눌렀을 때도 동일해요. 어플 삭제 및 기기 전원 종료 시도 후에도 현상 동일합니다. 여러 차례 시도 끝에 방법이 없네요. 빠른 조치 부탁드립니다.
4	2022-04-05	상품 개선 제안	네퓨어 마스크 구성 200장 짜리도 있었으면 좋겠고 방송할 때 일반 마스크와 새부리형, 3D마스크도 같이 판매했으면 좋겠습니다.
5	2022-04-06	편의점 픽업서비스 개선 제안	편의점 픽업 서비스 개선 부탁드립니다. GS에서 물건을 구입하면서 편의점 픽업서비스가 가능하여 신청하였고, 절차에 따라 편의점으로 물건을 수령하러 갔을 뿐인데, 편의점 측으로 부터 "앞으로 이렇게 하지 말라"는 편지를 들었습니다. 이유도 분명하지 않았고, 이렇게 하면 뭐 일반처리가 되어... 이렇게 만 얼버무리는데, 영문을 모르는 고객 입장에서 황당함 그 자체였습니다. 저는 편의점 픽업 주문이 가능하여 주문했을 뿐이니 저에게 이러지 마시고, 회사랑 이야기를 하시라고 했습니다. 그러자 확인 문자를 보여달라 하여 보였더니, 갑자기 바코드를 내놓으라고 합니다. 받은 적도 없는 바코드를 어떻게 내드려야할지 참 어이가 없었습니다. 이 부분에서 전후사정 알아보지 않고, 수령 다 해놓고 고객에게 편견주는 편의점도 잘못이 있지만, 편의점과 제대로 커뮤니케이션 관리가 되지 않은 회사의 책임도 분명 있습니다. 서비스를 운영하시는 입장에서, 내부 소통 잘 하셔서, 고객들이 아침부터 불쾌한 마음으로 물건 수령하는 일은 없었으면 하여 불편제안에 접수합니다. 또한 배송도 잘못와서 교환요청 하고자 하여 문의 하였더니, 이부분은 편의점을 통한 교환이 안된다고 합니다. GS25편의점이 연계되어 월등한 배송편의성이 GS SHOP의 강점이라 생각하였지만, 이걸 생색내기 밖에 안되는 서비스라 생각합니다.
6	2022-04-06	회원정보 수정 개선 제안	휴대폰 번호가 변경이 되어, 회원정보를 수정하고자 하는데요~~ 휴대폰 인증을 예전번호로만 하게끔 떠서 난감하네요. 개선 요청드립니다.
7	2022-04-06	App 사용성 개선 제안 (사진 첨부)	사진 첨부 시 연동 어플을 고르는데 한번 설정 시 이를 바꾸는 게 너무 어렵고 불가능한 것 같습니다. 잘 쓰지않는 네이버 클라우드 포토를 눌러서 기본 앨범 갤러리로 바꾸고 싶은데 너무 불편합니다.
8	2022-04-07	이벤트 프로모션 개선 제안	딜 대상 상품인지? 딜 상품 하나하나 찾아보기 힘듭니다. 검색하면 딜이 되는상품이면 딜이라고 편하게 써두던가 그냥 딜통해서 구매안해도 딜대상이면 바로 구매해도 딜대상이었으면 좋겠음 물건이 너무 많아서 하나하나 찾아보기 힘들다고 함 개선되었으면 좋겠음 쉽게 접근할 수 있도록 요청
9	2022-04-08	알림 설정 개선 제안	약 두어 달 전부터 이미 자동로그인이 되어있고 알림 설정도 허용 되어있는데 계속 저런 문구가 뜹니다 뒤로 나가거나 계속 취소 클릭 취소 클릭해야 20원이 얻어집니다. 왜 이런걸까요??
10	2022-04-09	App 사용성 개선 제안 (TV편성표)	편성표가 너무 불편해요 예전에는 왼쪽 옆쪽에 시간이랑 요약본이 있어서 빠르게 넘기면서 원하는 것만 보다가 관심가는것이 있음 클릭해서 들어가 보고 했는데 지금의 편성표는 무조건 계속 넘겨야되니, 저처럼 일주일 편성표 쪽 훑어보면 사람은 넘 불편해요 물론 넘기다보면 관심 없던 것도 볼 수 있겠지만 득보단 실이 큰듯. cj랑 gs 둘다 많이 이용하는 고객으로서 cj에 비해 불편해서 하루 이틀씩 보다가 포기하고 맙니다 그리고 상세화면 들어가서 확대하려면 뭔가 매끄럽게 되지 않아요 확대한 후에 원래대로 되돌리려면 더 잘 안되고요 저만 그런건지.담당자분들도 한번 해보시고 개선되었으면 합니다 저는 패션상품 미리 보고 알람신청 많이 하는 편인데 편성표 보기 불편해서 잘 이용 안하게 되네요

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
11	2022-04-10	상품정보 표시 강화 제안	누구보다 GS사랑하는 고객입니다. 특히! 불편한 거는 타인터넷 쇼핑몰보다도 의류 소재표시가 잘 되어있지 않아서! 특히 반품을 많이 하게되는 것 같습니다! 조금 더 신경쓰셨으면 이용 시 편할거 같습니다!~ 타쇼핑몰 이용하지 않겠요!~
12	2022-04-11	상품 개선 제안	모든 바지, 모든 점퍼 주머니에 지퍼가 달렸으면 좋겠음 똑딱이라도.. 그래야 앉았다 일어날 때 안 떨어지고 좋을거 같음 우리나라 제품이 아니라 해외제품도 만들기전에 이렇게 건의를 해야 만들 때 좋은 상품 만들거 같음,
13	2022-04-12	포장/배송 개선 제안	온라인 주문 시 상자대신에 포장해서 보내주시는 가방이 환경면에도 안 좋을 것 같고 집에 자주 배송하는 집에서는 가방부피도 크다가 버리기도 아깝고 매 번 가방이 쌓여서 불편합니다. 수거를 해서 재활용하시든가 예전처럼 박스로 보내주시는 게 좋을것 같습니다. 집에 쌓인 많은 가방을 수거해 가시면 안될까요?
14	2022-04-13	App 사용성 개선 제안 (GS Fresh)	여기에 올려도 되는지 모르겠네요. 제가 지에스 프레쉬를 가끔 이용하는데 지에스샵 어플과 지에스 프레쉬 어플에서 구매하는게 무슨 차이가 있나요? 구매물품을 확인하려는데 통합해서 조회가 안되네요? 요런 문제는 개선이 필요한듯 하네요. 좀 불편하네요.
15	2022-04-15	App 사용성 개선 제안	1. 장바구니에 담았던 상품이 저절로 없어지는 것이 불편합니다. 봐뒀다가 천천히 주문하거나 비교할 수도 있으니 본인이 주기를 설정 해뒀을 때만 지워지도록 하면 좋겠습니다. 2. 신규회원이거나 최근 구매이력이 없는 회원에게만 지원이 있는 것 같습니다. 간혹 구매촉진을 위해 적립금이 들어왔다는 분들이 있어 들어와보지만, 자주 구매하고 후기 남기는 저에게는 해당되지 않네요.
16	2022-04-19	상품 방송 건의/제안	켄트치숄3 골드라인이 상품이 더 좋은 거 같다. 해당상품 2는 치숄모가 벌어진다. 골드라인으로 방송할 수 있게 건의합니다.
17	2022-04-21	카드등록 프로세스 개선 제안	카드 등록 하기가 불편해요 통신사 통하니 다른 앱들이 쭉~~~깔리게 되고 원치 않는 광고성 수신들 전화로 자주 사용하는 카드 등록 안되나요?
18	2022-04-21	서비스 개선 제안	GS프레시몰에서 주문하면 재활용 안되는 장바구니에 담아서 주는데 친환경적이지 않으니 좀 바꾸었으면 좋겠다, 재활용 되는 종이나 비닐로..
19	2022-04-22	와인25 서비스 개선 제안	안녕하세요?불편사항과 건의입니다.와인24픽업 몇 번 이용했는데 ①편의점 직원분들이 숙지가 안되어 매번 설명해야 하고 쿼알코드를 찍어도 뭐가 한번에 되질 않더라구요. 계속 운영할거면 표준 안내를 만들어서 숙지하게 했으면 좋겠습니다 ②주문품이 액체이다보니 자체 무게에다 병이 유리거나 사은품이 들어있는 경우도 있어 들고 오기가 힘든데 편의점이 끝이 아니고 가정까지 이동해야 하는 점을 감안하여 캐리 방법을 고안해주시면 더욱 편하게 이용하겠습니다. 감사합니다.
20	2022-04-22	App 사용성 개선 제안 (주문내역조회)	오래된 주문내역을 볼 수 없어 불편해요. 이전에 샀던 럽마이펫 상품을 사용하다 터져서 구매내역을 보내 달라는데 오래된 건 안보여서 불편해요
21	2022-04-29	GS PAY 사용성 개선 제안	GS THE FRESH에서 GS페이등록 했는데 SHOP에 연동안돼서 재등록 해야하는 불편함 때문에 네이버페이로 상품결제하고있는데 연동됐으면 좋겠네요
22	2022-04-30	모바일 주문서 개선 제안	모바일로 주문할 때 그 날의 카드 할인행사도 표기해주시면 더 편리할거 같아요 다른 곳에서 그렇게 하는데, 편리하더라고요.