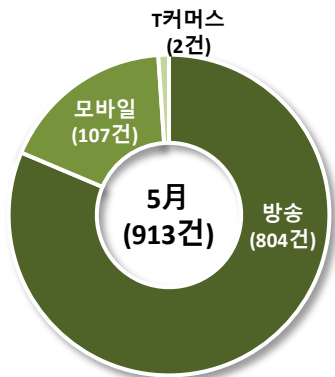


'22년 5월 시청자 의견 반영 결과 보고서

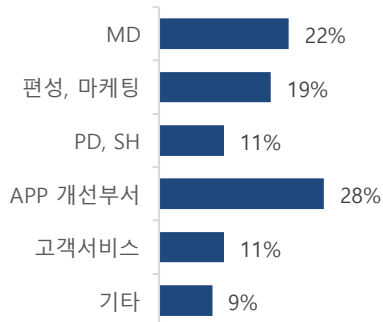
5월은 총 913건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

5월 앱&상담원을 통한 제안 접수



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● GS프라임카드 &Point 지급 방식 변경(자동적립)



"프라임카드 적립일은 언제인가요?"

"한 번에 적립되어서 좋긴 한데, 어떤 내역으로 얼마나 적립되었는지 알 수가 없네요."

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



시행일자	2022년 5월1일 부터~
적립 대상 및 혜택	프라임 카드로 GSSHOP 주문/결제 시, '배송완료' 시점에서 GS&POINT 자동 적립 (반품 시 차감) ※22년 5월 적립율 5% → 적립율은 매월 변경 될 수 있으며, 정확한 내용은 매월 프라임카드 행사페이지참조
적립제외	- 카드 즉시할인 적용 된 주문은 적립 되지 않음 - 상품권, 배송비, 반품교환비 - 네이버페이, 카카오페이, 페이코, 토스로 등록 후 결제한 금액 - GS&point 미가입 고객, 비회원 고객
기타	- 2개 이상의 상품을 주문 시, 프라임카드와 일반카드/무통장 혼합 결제 불가 (적립금, 상품권 등 자산 및 할인 수단은 사용 가능) - 프라임카드 결제로 GS&point 적립이 이미 부여 된 결제는 결제변경 불가

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2022-05-01	휴대폰 소액결제 서비스 개선 제안	핸드폰 결제를 자주 사용합니다 케이티 모바일언스는 결제가 잘 안됩니다. 다날은 잘되는데 케이티는 한 번 씩 결제되기가 어려워요. 여러 번 시도하다 어쩌다 됩니다 다날 많이 쓰도록 수정 좀해주세요.
2	2022-05-03	카드할인 행사 개선 제안	안녕하세요~ 오늘 신한카드가 할인행사라 결제하려니 결제하기가 어렵네요. 이것저것 까는게 불편해서 일반으로 결제하려니까 인증번호를 보냈다는데 뜨지는 않고~ 여러 번 시도하다가 결국 구매를 포기했네요. 일전에도 신한카드 결제를 못해서 구매를 포기하고 다른 사이트에서 구매한적이 있는데, 오늘 또 구매를 포기했습니다. 앞으로 신한카드 행사날은 구매할 수가 없겠습니다. 좀 간편하게 바꿔 주실 수는 없을까요?
3	2022-05-03	이벤트/프로모션 진행 개선 제안	이게 헛갈려요. 이벤트를 좀 일관성 있게 하는게 좋지 않을까요? 콜라 이거 사은품 3회 대상이라고 떠서 구매하고 보니 아니네요. 그리고 문의내역 취소가 안되는데 답변 전 취소하기가 없는건가요? 제가 못 찾는걸까요?
4	2022-05-04	배송완료 알림서비스 강화 제안	GS FRESH 주문 시 항상 배송완료후 카톡이 오는데 너무 안오길래 사이트 들어가보니 배송완료 되어있고 문밖에 나가보니 배송 와있음. 프래시는 식품(고기류)을 주문하는데 배송완료가 즉각적으로 안내가 되어야 하는거 같아요. 건의합니다.
5	2022-05-04	방송알림 신청 서비스 개선 제안	방송알림신청 서비스 개선요청. 상품마다 알림 설정 가능한데 브랜드별로 방송알림 있었으면 좋겠음.
6	2022-05-06	상품 상세페이지 개선/강화 제안	GS에서는 극히 일부를 제외한 모든 의류, 신발, 가방 제품들의 상세페이지에 아래 사진의 형태처럼 모든 옷들을 한꺼번에 걸어 놓고 찍어서 올리는데요. 다른 홈쇼핑이나 의류 브랜드들처럼 정성적인 형태로 각 색상별로 사진을 올려주셨으면 좋겠어요. 아니면 최소한 각 색상별로 모델이 팔 내리고 정면 정자세로 찍은 사진이라도 올려주시면 좋겠습니다... 이 건의란에 올려도 되는 문의인지는 모르겠지만 지에스 앱이 편하게 잘 되어있는데 이부분은 몇년째 정말 아쉬워서 제안 및 불편신고에 올려요.....
7	2022-05-07	이벤트적립금 안내 강화 제안	이벤트 적립금 사용하려고 했는데 어제 날짜로 없어졌네요ㅜㅜ 이벤트적립금 사용기한을 문자로 알려주셨음 좋겠습니다. 기한이 정해져 있는건지도 몰랐네요
8	2022-05-12	상품 상세페이지 개선/강화 제안	등록된 사진과 실제 색상 차이가 너무 심합니다 어디를 봐서 같은 상품으로 보이는거요. 그러면서 반품 시 색상이나 디자인 불만족은 택배비 2배로 구매자 부담으로 되어 있습니다. 잘못된 정보로 시간 들여 돈들여 구매하게 만든 판매자 책임은 어찌고요.. 올려진 모든 상품을 GS 에서 확인하고 올리진 못하더라도 색상이나 디자인이 실제 다를 시 판매자에 대한 제제는 있어야 된다고 생각합니다.
9	2022-05-12	GS MYSHOP 라이브톡 불편함 개선 제안	GS MYSHOP 라이브톡 불편합니다. 녹화 방송이라면서 왜 실시간 톡하는 건가요? 뭘 물어도 답변이 아예 없거나 이렇게 고객센터 문의 따로하러니요. 라이브톡 소통이 안되네요. 몇몇 번호는 하루 종일 [좋아요. 최고네요.] 이미 써본 건지 GS댓글 알바 중인지. 믿을 수가 없네요.
10	2022-05-13	샤피라이브 사용성 개선 제안	샤피라이브는 왜 볼륨조절이 안될까요~~개 선이 필요합니다. 다른 사이트 라이브는 볼륨 조절 되던데 GS는 볼륨 ON/OFF 만 되네요~
11	2022-05-17	교환/환불 프로세스 개선 제안	신발 구매 후 한달~신발 신은 날 수로는 양심적으로10번 안팎입니다. 저는 어차피 못신게 되었지만 다른 고객들을 위해 가격 다운시키시던지, 판매하시지 않는 것이 맞다고 봅니다. 고객이 밟아 고장난 것 아니면 A/S 처리 안되면 환불처리 해주야 하는 것이 판매자의 일이라고 봅니다~ 수고하세요.
12	2022-05-18	카드 전표 사용내역 개선 제안	- 카드사 내역에 GS홈쇼핑으로만 기재되고 상품명 기재안됨 불만 - 작년10월까지는 표기되었으나 이후부터는 표기가 안됨 - 왜 변경된 건지 이해할 수 없으며 카드사의 문제가 아닌 GS문제다
13	2022-05-18	소득공제 입력 프로세스 개선 제안	개선 부탁드립니다. 주문은 제가 하지만 신랑 전번소득공제 합니다. 항상 다시 입력하니 불편합니다. 프로그램 개선 부탁드립니다.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
14	2022-05-19	상품추천 로직 개선 제안	개인정보에 성별, 키 등등의 정보를 설정해 놓았는데, 간간히 날라오는 고객님의 좋아할만한 상품 추천 목록은 성별을 안 따지고 추천되나 보군요. 추천목록 상품이 거의 대부분이 여자옷 여자 화장품만 있어서 제가 좋아할 만한 물건이 아닙니다. 고객취향 분석해서 추천은 못해주더라도 적어도 성별은 체크해서 추천목록으로 푸쉬메시지가 오게 개선바랍니다.
15	2022-05-20	고객센터 서비스 개선 제안	GS대표상담 전화번호가 없고 모바일에서 진행되는 방식은 제대로 불편하거나 궁금증을 해결하기 어렵고 몇 번이나 시도하다가 짜증나게 됩니다 이미 지정된 질문종류과 답변으로는 속만 터지네요 이번에 반품 신청한 빈폴 제품은 어느 택배사에서 진행되는지 알 수 없고 아직 아무런 연락이 없습니다 궁금해서 알아보려 해도 모바일에서는 안돼요..
16	2022-05-24	샤피라이브 방송 관련 개선 제안	GS홈쇼핑을 애정하는 찐고객으로 의견 올립니다. 주로 요즘 샤피에 빠져서 애청하고 있는데 몇가지 개선을 해주심이 어떨까 해서요. ① 샤피에서 필요한 상품도 물론 있지만 이벤트나 경품사항이 해당되지 않는 제품이 필요할 때가 많은데 너무 방송이나 샤피에서의 제품에만 해당이 되니 다른 제품을 살 때는 한 번 더 고민을 하게 되고 다른 홈쇼핑을 이용하는 경우가 생깁니다. 전체적인 제품을 구매할 때도 GS에서 이용금액이나 횟수에 따라 경품이나 이벤트를 좀더 주셨으면 좋겠습니다. 저 말고도 더 많이 구매하는 고객들이 많이 있는지 경품이벤트에 당첨이 너무 안되서 기대가 큰 만큼 실망이 커서 힘이 빠집니다. ② 이번에는 아이디어인데요. 다른 타홈쇼핑에서 시도하지않는 방법을 한번 해보는 건 어떨까 제시해봅니다. 의류같은 경우는 판매하시는 쇼호스트님들께서 너무 44, 55사이즈가 많아 실제 66, 77 입는 고객들이 실제 상품을 받고 착용했을 때 방송에서 보는 것처럼 만족감이 떨어져 실망을 하거나 반품을 하는 경우가 많은데 방송 시 쇼호스트님 혼자만 착용을 하고 보여지는 것보다 다른 게스트님들이나 모델들을 55, 66, 77의 몸을 가지신 분들이 착용하여 비교해주시면 구매할 때 결정도 쉽고 타홈쇼핑에서 시도하지않았던 신선한 아이디어가 아닐까 생각합니다. 그럼 반품도 줄고 더욱 GS에 대한 신뢰도.믿음이 갈 것 같습니다. ③ 샤피 방송의 경우 너무 여러 번 같은 상품들을 하시는 데 좀더 다양한 상품으로 준비해주시길 바랍니다. 고객들의 장바구니를 참고하시면 많이 담겨져 있는 제품을 선정하여 방송해주시고 알림을 주시면 고객들은 본인들한테 많은 관심이 있구나 긍정적으로 보겠죠. 제가 말씀드린 의견이 채택이 될 지 모르겠지만 만약 채택이 된다면 GS가족으로서 인정해주시고 어떤 혜택이든 주셨으면 하는 작은 소망입니다. 앞으로도 찐고객뿐아니라 좋은 아이디어나 개선점을 지속적으로 보내드리겠습니다. 특히 샤피 방송할 때 고객들과의 소통이 중요한데 글을 올릴 때 지나치거나 아는 척 안해주시면 고객분들이 조금 서운하게 생각을 하시게 됩니다. 좀더 소통이 원활하게 될 수 있도록 힘드시지만 힘써주세요. 이미 GS고객들이 많겠지만 새로운 고객도 눈 여겨 봐주시고 반겨주시면 더욱 친숙하게 다가갈 수 있어 찐고객들이 많아질거라 여겨집니다.
17	2022-05-26	상품정보 표시강화 제안	상품정보가 없어서 상품문의 하였는데 사진과 같은 답변 받았습니다. 구매정보에 들어가서 없다는 것을 확인 후 문의하였는데 황당한 답변입니다. 여전히 구매정보에서 보이지 않습니다. Gs는 특히 의류의 경우 섬유구성성분 표시를 하지 않은 경우가 많이 발견됩니다. 개선해 주기 바랍니다
18	2022-05-30	App 사용성 개선 제안 (주문서)	주문 시 첨부하는 사진처럼 즉시할인이 되지않는 상품이 포함되어 할인이 적용되지 않았다고 나오는데 그럼 해당되는 상품을 노출시켜줘야 되는 거 아닌가요? 그냥 이렇게만 나오면 배송이 절감을 위해 묶음배송하려는 다른 상품도 구매에 어려움이 있잖아요!