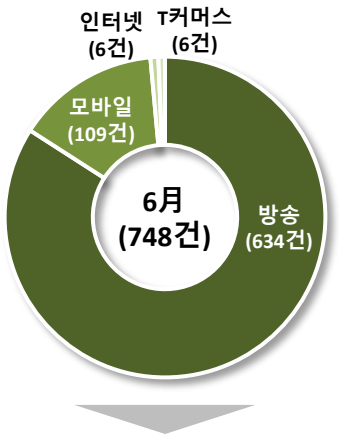
’22년 6월 시청자 의견 반영 결과 보고서

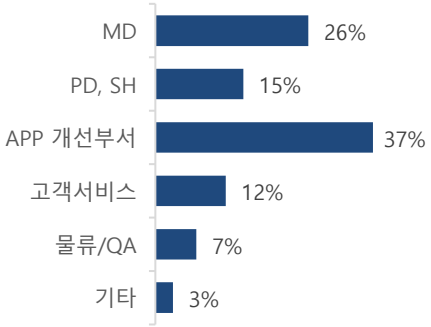
**6월은 총 748건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며,
동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음**

시청자 의견 현황

[6월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 파세코 이동형 에어컨 상품/서비스 개선

"창문이 낮은 데 설치가 가능한가요?"
"거실창/복도방에 설치가 되나요?"

"본품은 안오고 키트만 보내면 어떻게 하나요?"
"에어컨만 오고 키트가 안와서 설치 못했어요."

**여름 시즌 집중 판매되는 창문형 에어컨의
‘설치/배송 관련’ 문의 감소를 위해 개선함**

[파세코 프리미엄 창문형 에어컨]

- 판매가: 849,000원
- 주문 후 3일 이내 택배로 배송/ 고객이 직접 설치하는 상품
- 특이사항: 추가키트 별매 (창문 높이별)

개선내용

1. 방송 시 키트 인지 및 구매 접근성 강화
2. 키트 선택 높이 가이드 노출
3. 에어컨/키트 택배 일원화 (동일날짜 출고)

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2022-06-01	상품/브랜드 입점 제안	불편한 점은 없고 감사히 잘쓰고 있습니다. 특히 구찌가 공식 홈으로 들어와 있어서 너무 좋아요 루이뷔통 공식 홈도 입점해 주셨으면 하고 제안 드립니다.
2	2022-06-02	상품 체험분 제공 제안	구매해서 안 맞으면 반품 어려워서 체험분 있으면 좋겠습니다
3	2022-06-02	App 사용성 개선 제안 (지금베스트)	지금 베스트 랭킹....카테고리가 몇 일 째 변화가 없어요.늘 앱을 열면 젤 먼저 보는 곳인데 재미가 없어요. 가격행사안내가 젤 많이 떠서 이 카테고리에서 상품구매안내를 잘 했거든요. 전처럼 매일매일 변화가 있으면 좋겠습니다^^
4	2022-06-03	GS Fresh 배송서비스 개선 제안	gs프레시몰을 이용하는 사람입니다. 한번은 다른 집 주문 제품을 우리집으로 배송하고 바로 수거도 안하고 며칠이나 지나서 회수 하시더니 이번에는 우리집 주문 제품을 다른 집에 배송하는 일이 있었습니다. 전화로도 말씀을 드렸지만 두번씩이나 배송이 잘못 된다는 게 도무지 이해가 안가네요. 오늘 또 주문했는데 또 다른 집으로 배송하시지는 않겠죠? 배송기사님들 힘들고 바쁘신 것도 이해 가지만 조금만 더 신경 써주시기 바랍니다.
5	2022-06-07	App 사용성 개선 제안	앱 글씨가 너무 흐릿해 50대 이상이 보기엔 너무 불편합니다. 앱 글씨를 굵은 고딕체로 해주시면 쇼핑에 많은 도움이 되겠네요.
6	2022-06-07	App 사용성 개선 제안	밀리타 아로마보이(59,900원) 판매 페이지에 들어갈 때마다 갑자기 이상한 짧은 멜로디가 반복적으로 재생되면서 몇 초 안에 앱이 강제종료됩니다... 거기다 그후 핸드폰이 뜨거워집니다. 이런 황당한 오류는 처음 봅니다. 폰 기종은 갤럭시 S22입니다.
7	2022-06-	배송지 입력 개선 제안	주소 입력시.. 구주소지가 자동으로 입력되어서 택배아저씨가 자꾸 옛 주소로 택배를 보내요. 다른 홈쇼핑은 깔끔하게 주소가 나오는데.. 이곳은(옛주소) 가 이런식으로 자동으로 입력되어서.. 자꾸 회화1길52 (50-3)이라고 괄호안에 자동 입력되어서..지금50-3번집으로 택배가 갑니다. 택배 아저씨들 혼돈을 주는 옛주소 자동입력 되는거 빼세요. 주택인 경우는.. 구주소랑 현주소가.. 다같이 있어서.. 헷갈려하세요.
8	2022-06-09	리얼멤버십 혜택 확대 제안	vvip 배송비 무료권 늘려주세요^^ CJ은 5개인가 그래서 써도 써도 남는데, 여기 gs는 넘 작아요... 배송료 쿠폰 적어도 3개 이상은 주시기를 제안합니다.
9	2022-06-11	결제수단 추가 제안	결제 수단 삼성페이 추가해주세요. 소유한 카드사 선택시 ISP결제 창이 뜨고 매우 번거롭습니다
10	2022-06-11	이벤트/프로모션 개선 제안	요즘은 노인인구가 증가하는 추세인데 왜 지에스만 앱을 자꾸 강조하는지 모르겠다 나부터 앱 사용 어려워 아예 지에스 사용 안하고 있어요. 다른 홈쇼핑은 앱과 ARS를 동일하게 할인 해주고 있는데 시니어들을 위해서 좀더 신경써줘야하지 않을까 생각해요.
11	2022-06-16	소용량 제품 확대 제안	포기 김치 소포장으로도 방송 판매했으면 좋겠어요. 요즘은 핵가족이 많으니까.. 11키로 이런 건 양이 너무 많습니다.
1	2022-06-17	카드결제 프로세스 개선 제안	신규 남편카드 사용시 쇼핑몰 배우자명의, 카드 남편명의 결제 시 핸드폰 남편 인증 너무 안 좋음 개선 부탁 드려요. 쇼핑하라는 건지 말라는건지~
2	2022-06-18	상담업무 개선 제안	실시간 상담창이 있었으면 좋겠습니다. 문의내용 올리고 기다리는게 불편해서요. 더불어 반품 취소란도 있었으면 좋겠습니다.
3	2022-06-19	상품/브랜드 판매 제안	이상품에 들어 가는 필터가 ADQ75153457 인데 GS에서도 판매가 되었으면 합니다. 관련된 소모품도 판매 될 수 있도록 요청드립니다.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
4	2022-06-22	App 사용성 개선 제안 (와인25)	와인 주문할려는데 아 수령이 불가능한 지점이면 표시를 안해줘야지 다 클릭해서 일일이 찾아봐야 되나요? 어디가 되고 안되는지를 좀 확실히 알려주세요;;
5	2022-06-23	상품/브랜드 판매 제안	안녕하세요. 지에스에서도 달퍼 커트럴리 세트 판매해주세요. 지난번 CJ홈쇼핑에서 판매하는 걸 봤어요. 지에스에서도 판매하면 좋을 것 같아 제안드려요.
6	2022-06-24	배송 시 송장명 개선 제안	속옷을 주문하면 박스에 표기되나 타사는 상품명을 지우거나 바꿔서 해주던데.. 문 앞 배송시 민망한 상황이 발생될 수 있어서 개선하면 좋을듯. gs도 건의요망
7	2022-06-28	리얼멤버십 혜택 확대 제안	그냥 필요한 것만 주문하자고만 생각하다 늘 불편하다 느낀 게 지금 생각나 몇자 적어요. - 타 홈쇼핑도 같은 자격인데 무료 배송 쿠폰이 5장 부여해주던데 여긴 달랑 1장이 뭡니까!! - 온라인 상품 구매 건으로 몇 번이고 배송을 기다리다 중간에 품절로 자주 짜증나는 일이 있었는데 재고관리를 제대로 단속하길 바랍니다.. 이젠 노이로제가 생겨 뭘 주문하면 안 보던 폰을 자주 확인하게 되어 짜증납니다!
8	2022-06-28	상담 서비스 개선 제안	상담내용이 푸시 알림으로 오면 다시 로그인을 해야 되는 불편함이 있네요..앱은 로그인 되서 열러 있는데 아이디랑 비번 외우지도 못하는데 어떻게 보라는건지...한번 터치하면 알림도 없어져서 다시 볼 수도 없고
9	2022-06-29	상품/브랜드 판매 제안	높은 연령대가 입기엔 배부분 커버가 안되서 반품했어요. 여유있어서 군살 커버되는 디자인의 여름조끼가 나왔으면 좋겠다. 민소매 옷도 앞뒤 군살커버되는 디자인으로 출시하면 반응이 좋을 것 같다.
10	2022-06-30	App 사용성 개선 제안 (주문내역조회)	구매내역 6개월 이상이면 기간 지정하던데 불편해서요.. 그냥 쭉 나오게는 안될까요?