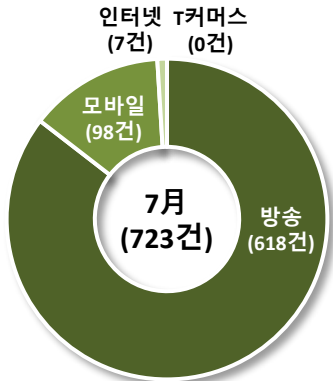


# '22년 7월 시청자 의견 반영 결과 보고서

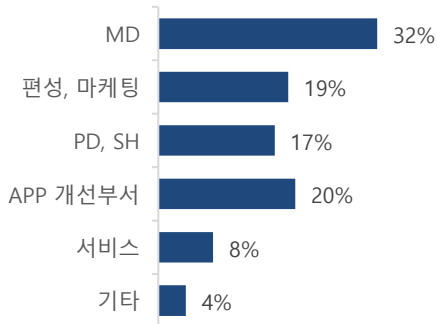
7월은 총 723건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

## 시청자 의견 현황

[7월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



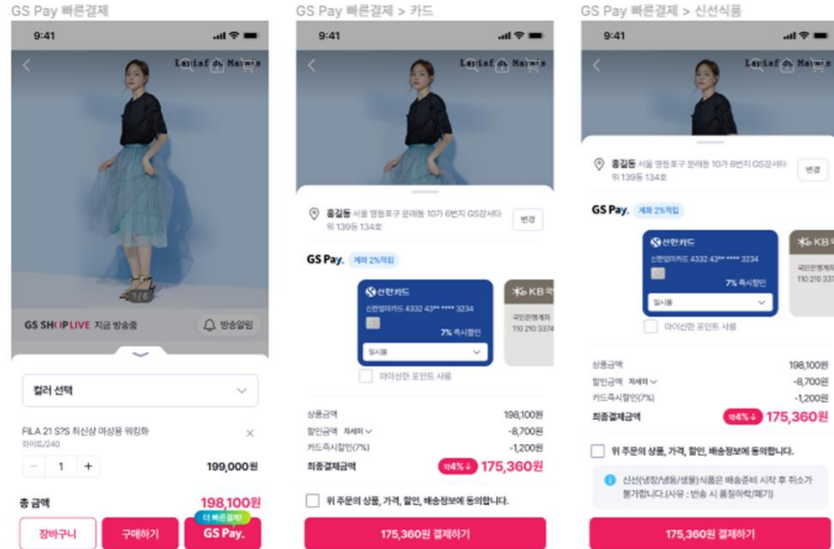
## 주요 개선 사항

### ● GS Pay 빠른결제 도입



“구매할 때마다 주문서로 가지 않고 더 빠르게 결제하는 방법은 없을까요?”

GS Pay 등록 시 빠르게 주문이 가능하도록 ‘빠른결제’ 서비스를 Open 함.



GS Pay 가입 및 카드 또는 계좌가 1개 이상 등록된 경우 모바일(앱/웹), 단품/딜 페이지에서 구매하기 클릭 시 ‘GS Pay’를 통한 빠른 결제 가능

# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2022-07-03	GS SHOP APP 이용관련 개선 제안	상품을 금방 주문하고 취소했는데 카드취소가 바로 안되니까 불편합니다ㅠㅠ
2	2022-07-03	배송서비스 개선 제안	주문할 때 전달사항 확인 좀 하세요. 1:1상담에 매 번 말해도 의미가 없네요 카톡으로 확인 안 돼서 뜨거운 날씨에 음식 다 녹으면 어찌려고 벨 꼭 좀 눌러 달라고 요청사항에 기재하는데 매번 실행을 안 하시네요 요청사항 기재를 하면 들어줘야 하는 거 아닌가요?
3	2022-07-05	App사용성 개선 제안(결제)	얼마 전부터 국민카드 결제 시에 ISP 연동이 되지 않습니다. 등록된 카드가 있는데도 없다고 하고, 다시 등록을 해도 뜨질 않습니다. 어플을 다시 깔아도 마찬가지입니다. 문제가 뭘까요? 너무 불편합니다. 어디서 잘못 된 건지. 어플 후기에도 그런 이야기가 있던데 확인 부탁드립니다.
4	2022-07-06	App사용성 개선 제안(검색)	폰으로 검색을 하면 상단에 두개만 사진이 뜨고 밑으로는 사진이 안 떠서 검색하는데 불편해요. 다음 페이지로 넘어 갈 수도 없어요.
5	2022-07-06	상품 구성/배송서비스 개선 제안	물가가 하늘을 찌르는 시국에 지금 방송하는 자두 상품을 구매하고 싶은데 너무 많은 양의 비싸다 여깁니다 1.2인 가족이 많은 시대의 무조건 대용량보다는 조금 구매하고 싶은 고객도 생각해 주실 수 없나요. 이런 신선상품은 바로 먹는게 더 맛있으니까요 너무 대량만 파는 상품들이 대부분이네요.
6	2022-07-11	App사용성 개선 제안 (상품페이지)	확대가 잘 안돼요~ 몇 번 시도 하다 힘들게 될 때도 있고 하다가 짜증나서 포기할 때도 많음 나이가 있어 잘 안 보이는데, 확대도 안되고 예전에도 문의했는데 개선이 안되는 건 왜 그런거죠? 넘 불편해요. 다른 쇼핑몰은 쉽게 잘되는데
7	2022-07-12	App사용성 개선 제안(샤피라이브)	샤피라이브 모바일TV 보려고 들어가면 미디어 볼륨이 아니라 통화 볼륨으로 소리가 나와서 깜짝 깜짝 놀라는 경우가 한두번이 아니라고 문의했는데 아직도 고쳐지지 않고 있습니다
8	2022-07-12	App사용성 개선 제안(배송지 입력)	배송 메시지... 사용자가 입력했던 메시지를 선택할 수 있는 항목을 만들어주세요... 매번 메시지 입력하는 것도 일!!! 다른 몰들에서는 진작부터 제공하는 기능임
9	2022-07-12	쿠폰 이용 관련	7월 히든쿠폰이라고 왔습니다. 그래서 사용 하려고 어제 새벽부터 지금까지 공공대다 문의를 남겼습니다 히든쿠폰에는 3만원이상 사용시 / 5천원 할인이라는 내용만 있고 적용대상 보기도 없었습니다. 누가 봐도 제대로 된 쿠폰이 아닌데... 고객보고 알아서 일일이 찾아서 쿠폰 사용하라는 거는 정말 아닙니다.
10	2022-07-12	배송서비스 개선 제안	배송직후에 문자나 카톡 주시면 좋겠어요. 김치나 신선식품은 더욱요.
11	2022-07-16	App사용성 개선 제안(고객제안)	고객문의란 적을 시 오타나! 내용 수정 할 수 있게 고쳐주세요! 쿠팡이나 위메프나 다됩니다!~ GS 좀더 발전 하시려면 고객만족보다 불편함에 좀더 신경 쓰셔야 할 것 같아요~ 특히! 의류 쪽은 시스템 점검 좀 해주시구요!~ 작은 거에 신경 써 주셔서 더욱! 변창 하시기바랍니다!~
12	2022-07-18	App 개선 제안	저의 가장 최애 쇼핑몰인데 언제부턴가 넘 불편합니다. 화면 확대가 잘 안돼서. 지난 번도 불편신고를 했더니 고쳤다면서 확대가 안되는 화면을 말해달라 하셨는데 여전히 화면확대가 잘 안됩니다.
13	2022-07-19	App사용성 개선 제안(선물하기)	안녕하세요~ gs를 통해 지인들에게 선물로 키워를 자주 주문하는 고객입니다. 깜짝 선물을 하고 싶은데 주소를 몰라 못하는 경우가 있는데 우연히 친척이 홈&쇼핑을 통해 배달 선물이 왔는데 카카오선물처럼 카톡으로 와서 배송지를 받는 사람이 직접입력 하는 방식이었습니다. gs에서도 이 시스템이 있는데 제가 모르고 미사용하는 건지 모르겠지만 혹 없다면 있으면 좋을 것 같습니다. 이사한 줄 모르고 기존 입력된 주소로 보내는 실수도 없어 좋을 것 같아 제안해 봅니다. 더위와 코로나에 건강유의 하시고 오늘도 행복한 날 되세요^^
14	2022-07-21	App사용성 개선 제안(상품보기)	언제부터인지 모바일 앱에서 상품보기 확대가 잘 안되요 화면 터치 해야만 확대가 되고 확대가 되어도 상품상세 설명이 잘려서 잘 안보입니다 제 폰만 그런 걸까요. 참고로 기종은 아이폰입니다
15	2022-07-21	리얼멤버십 개선 제안	여긴 vip 기준이 너무 낮은 거 같아요 vip 혜택도 월 무료배송 1회 외 쓸 만한 것도 없으면서 10번 200만원도 아니고 20만원이 vip라는게 이해가 안되네요 등급 조건을 좀 더 높이고 서비스혜택도 좋았으면 합니다 신규조건만 좋아서 탈퇴하고 다시 신규로 들어오고 싶네요.

## [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
16	2022-07-21	App사용성 개선 제안	온라인 쇼핑몰 다수와 시중백화점 VIP인데요. 앱 편의성과 신속한 처리가 최고여서 GS SHOP을 애용합니다.^^ 각설하고, 찜목록에서 개별상품 클릭해서 들어갈 때와 브랜드샵 제품목록에서 개별상품 들어갈 때 새 창 열기가 안되는 것이 불편합니다. 살펴봐 주세요.
17	2022-07-27	App사용성 개선 제안 (상품페이지)	모바일특성상 상세사이즈 정보와, 사진을 참고하는데 매인화면에 달랑 앞면한장 올려놓고, 상세사이즈도 없고 살려면 사고 말려면 말라는건지요? 갈수록 이런 업체가 많은데 소비자입장에선 너무 불편하고 짜증납니다.
18	2022-07-29	교환/환불 서비스 개선 제안	gs에서 물건을 사면 반품 시 배송비가 차감되지 않는 줄 알았습니다 반품 시 배송비가 차감되는 물품은 주문 시 공지되게 해 주는게.
19	2022-07-29	App사용성 개선 제안	화면이동할 때 자꾸 원점으로 돌아가서 너무 불편해요.. 예를 들면 홈화면을 내리면서 쪽 보다가 잘못해서 tv하이라이트 옆화면으로 가서..다시 보던 홈 화면 연결해서 보고싶는데 제일 위화면으로 리셋되서..첨부터 다시 봐야하는게 너무 짜증나요..다른 화면들도 마찬가지..그냥 원래 봤던 화면부분에서 연결해서 볼 수 있게 해주세요..지마켓은 옆 화면 이동해도 보던 화면으로 돌아오면 보던 데부터 볼 수 있는데 gs는 예전부터 이게 젤 불편했어요..저만 그런가요??강력하게 제안합니다!!!
20	2022-07-29	App사용성 개선 제안(샤피라이브)	샤피라이브 이용하면서 들어가자마자 바로 소리가 나오는 부분에 대해서 건의드린 적이 있었는데, 일정시간이 지나니 조치가 되어서 샤피라이브 들어가게 되면 일단 음소거로 설정이 되어 있어서 이용하는데 불편함이 없었는데, 그저께, 오늘 사무실에 일과중에 잠깐 상품보러 들어갔다가 분명 화면에는 스피커 표시 옆에 X표시가 되어 있는 음소거 상태로 설정이 되어 있는데 너무나도 크게 쇼호스트 목소리가 나오는 바람에 엄청나게 곤란한 상황에 처했었다는.... 이게 단순한 순간적인 오류인것인지 한번 점검 부탁드립니다.