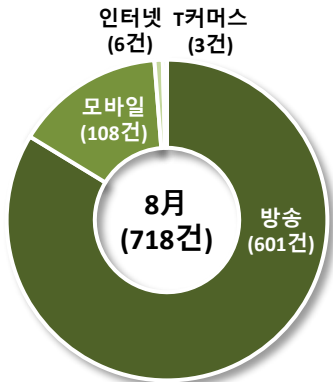


'22년 8월 시청자 의견 반영 결과 보고서

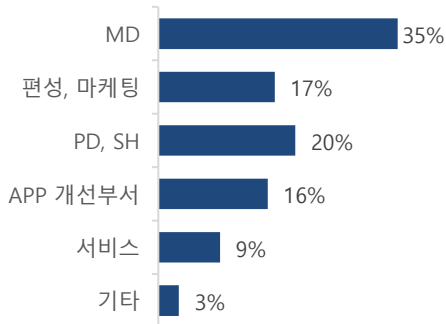
8월은 총 718건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[8월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● GS SHOP Live / MYSHOP 방송 중 QR코드 노출

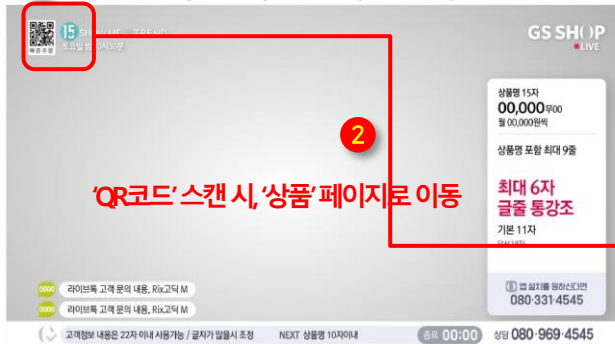


"상품보다 우선 모바일 url로 받아놔요. 이러면 방송이 끝나도 볼 수 있어서"

"방송하고 있는 상품의 상품평 정보는 꼭 확인하죠. 앱에 접속해서 확인해요."

GS SHOP Live / GS MYSHOP 방송화면 QR노출을 통해 고객의 상품 정보 및 빠른 주문 서비스 오픈

1 노출 위치: (TV화면)좌상단(상시노출)



[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2022-08-02	홈페이지 사용성 개선 제안 (검색)	상품검색후 추가사항이 있어 추가 글자가 안써져요. 상품검색후 쪽 내려가면 중간부터 그림이 만나와요. 상품검색후 1페이지후 2페이지가 안넘어가요. / 다른 사이트는 이상 없어요, 많이 불편하네요
2	2022-08-02	A/S관련 서비스 개선 제안	A/S를 신청하러 하니 몇 년 전에 구매했던 내역이 필요하네요. 쉽게 찾을 수 있는 방법은 없나요?
3	2022-08-03	App사용성 개선 제안	앱 실행하면 이벤트 바로가기 팝업창이 연속해서 자주 뜨는데 두개가 뜬다면 하나는 왼쪽에 닫기버튼이 있고 하나는 오른쪽에 있어서 닫기 누르려다가 바로가기를 누르게 됩니다.보고싶지 않은 상품을 보는 것은 오히려 더 거부감만 들게 합니다. / gs프레시 주문 시 1+1상품을 구매했는데 구매 내역에 1+1표시가 안되어서 상품이 1개만 와도 증명할 방법이 없습니다. 개선 부탁드립니다.
4	2022-08-04	App사용성 개선 제안 (편성표)	편성표를 볼 때 날짜 변경 시간에는 부드럽게 스크롤 되지 않고 길게 올리거나 짧게 여러 번 스크롤 해야 날짜가 넘어가네요. 전에는 그러지 않았었는데 한참전부터 불편했어요 이제야 글 남깁니다 날짜 변경 상관없이 똑같이 부드럽게 스크롤 되게 개선 부탁드립니다.
5	2022-08-04	상품구성/편성 다양화 제안	판매물건이 다양하지 못해요. 품질이 좋은 다양한 패션상품이 많았으면 좋겠어요. 약(건강기능식품)만 많이 파는 것 같아요
6	2022-08-05	상품 포장 관련 제안	상품이 한상자에 담겨오는데 혼자 사용할 때는 좋은데 선물도 할 수 있게 개별케이스를 1,2개 함께 구성하면 어떨까요? 입어보고 좋아서 친구에게 선물해주고 싶은데, 예쁘고 좋은 옷을 그냥 쇼핑백에 넣어 주려니~ㅠ 한 세트 넣을 케이스가 구성되면 훨~씬 좋을 듯해요
7	2022-08-07	방송 중 이벤트 안내 개선 제안	방송중 이벤트하는 것들, 당첨자 표시가 왜10명 밖에 안되나요. 내가 당첨 여부는 이름으로 알수있다해도 내가 당첨이 안되면 나 말고 누가됐는지 정도는 50명이면 50명 100명이면 100명. 당첨자발표란에 모두 나왔으면 좋겠어요. 방송에서는 20명 추천한다고 해놓고 실제론 이 사람만 10명만 당첨된건지 아니면 실제로 20명 모두 추천을 한건지 소비자는 알 길이 없습니다. 소비자와의 기본 신뢰를 위해서 개선이되었으면 합니다.
8	2022-08-10	이벤트/프로모션 개선 제안	건의사항이 있습니다.매주 목요일에 하는 7%카드할인 행사를 월요일이나 화요일, 주초로 변경하면 좋겠습니다.목요일에 주문하면 빠르면 토요일이고, 아니면 담주로 배송되는데, 토요일에 주문상품을 사용해야 하는 경우가 많습니다.한 주의 주문은 그 주 내로 배송이 마무리되도록 주초로 요일을 변경해 주시면 좋겠습니다.전부터 느끼던 사항인데 이제야 글로 표현합니다. 꼭 고려해 주시기 바랍니다.
9	2022-08-10	App사용성 개선 제안(장바구니)	제가 장바구니에 담았거나, 자주 찾아보는 상품, 찜한 상품에 대해 세일정보를 알려주셔서 감사히 이용하고 있어요. 근데 이왕 서비스하는데 좀더 배려해주시면 감사하겠어요. 가격내림상품 알림 때 세일기간도 함께 알려주시면 쇼핑 때 더큰 도움이 될 것 같아요. 예를 들면~ 000님이 장바구니에 담아 놓은 000브랜드 가방이 오늘 00시부터 내일 00시까지 0%세일하며, 00카드이용시 0% 추가 할인한다. 이렇게 알려주시면 쇼핑구매결정에 도움이 될 듯합니다.
10	2022-08-10	고객센터 서비스 개선 제안	방송중인 홈쇼핑을 보고 상품을 주문하였는데,무이자혜택 적용을 못받아 상담원과 통화하였는데 상담하시는 상담사들의 답변이 다 달라서 도움이 되지 않았습니다. 고가의 제품을 주문한 고객의 입장으로 무이자혜택을 못 받아서 속상한 마음이 해소되지 않았고요. 고객센터 담당 상담사의 정확한 처리를 제안합니다.
11	2022-08-10	배송서비스 개선 제안	안녕하세요? 얼마 전 냉동 블루베리와 오디를 주문해서 좀 전에 (정오 직후에) 받았습니다. 그런데 블루베리는 냉동 상태 거의 유지된 채로 잘 도착했는데, 오디는 거의 녹아버린 상태로 왔습니다. /참 난감했습니다. 환불도 반품도 아닌 냉동상태가 좀더 잘 유지되도록 다양한 방법을 고려해주시기를 바라며 이렇게 글을 드립니다. / 배송이 걸리는 시각, 일반상품과 냉동, 냉장 상품 등 종류에 따라 배송에 좀더 세밀한 구분이 있어야할 듯 합니다.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
12	2022-08-11	App사용성 개선 제안(방송상품 구매버튼)	도대체 주문하는거 자체가 안됩니다! 구매하려고 빨간버튼의 구매하기를 누르면 상품조회한다고만 뜰 뿐.. 근데 이런 현상이 한번이 아니라 계속 매일 이렇네요. 방송상품이 아닌건 구매도 안되는데 사이트를 올리지 말던가. 진짜 몇일째 참다참다 글 씁니다.
13	2022-08-14	App사용성 개선 제안(회원가입)	GS페이 가입하려고 하는데 주민번호때문에 가입이 안됩니다. 저는 뒷자리가 6으로 시작하는 거소중 소지자이고 삼성페이, 엘페이 등 다른 곳은 다 가입이 되는데 지에스만 안됩니다.
14	2022-08-17	이벤트/프로모션 개선 제안	추석, 설날마다 배너에 위대한 추석, 위대한 설날 이라고 뜨는데요. 벌써 3~4년째 명절마다 아주 식상한 멘트로 뜨네요. GS샵 이용하는 사람이 대부분 주부들인데 누가 명절을 그리 반기나요. 그것도 매번 똑같은 위대한..을 붙여서요. 오늘도 무심결에 들어왔다가 너무 짜증나서 어디에 남겨야 할지 몰라 남깁니다.
15	2022-08-19	배송취소 서비스 개선 제안	과일이 배송 지연되고 있으면 여름에는 배송 중 취소가 될 수 있게 해주야 상한 상품을 받지 않을 것 같습니다. 수요일에 도착인 복숭아가 도착안하고 있고 택배사에만 전달된 상태로만 뜨고 언제 배송 올지 기다리고만 있네요.
17	2022-08-24	이벤트/프로모션 개선 제안(적립금 안내)	적립금 롤러 돌려서 받은 게 기한이 짧은 줄 모르고 오늘 쇼핑하려고 보니 다 소멸됐네요 적립금 소멸되기전에 카톡 알림으로라도 알려주시면 안될까요? 얼마 안되지만 쓰지도 못하고 소멸돼서 속상하네요ㅜㅜ 적립금 복구 방법은 없는건가요?
18	2022-08-27	App 개선 제안	이미지가 많은 페이지의 경우 앱이 반복적으로 다운됩니다. 그 밖에 로그인 화면이 반복적으로 뜨는 버그도 있고 앱에 결함이 많은데 전부더 느꼈던 거지만 유지보수에 신경을 안쓰는 건가요? 반복적으로 버그가 보여서 불편합니다.
19	2022-08-27	GS SHOP LIVE 방송 진행 관련 개선 제안	오늘 방송된 ts삼푸 임영웅 삼푸에 대해 글 남깁니다. 방송 보면서 좀 불편했던 임영웅을 트로트 가수로만 부르셔서 이게 아닌데 했어요. 부모님 세대만 좋아하는게 아니라 전세대가 좋아하며 영웅앨범도 트로트 곡은 두개밖에 안돼요~ 배경음악도 이전 곡들이고 정규앨범에 신나는 노래도 많거든요. 굿즈에만 부모님들이 목매고 있던 것도 아니었구요. 최고의삼푸와 최고의 국민가수의 만남입니다, 멘트에 신경 좀 써주세요.
20	2022-08-31	상품정보 표시강화 제안	베네피트 주문 5일동안 기다렸는데 방금 전화 와서 제품 없다고 취소된다고 통보 다른 컬러로 교환되냐 했더니 그것도 거절 무조건 취소만 가능하다고 함. 주문이 5일전인데 말이 되는 상황인가요? 아무것도 해줄수 없다고하는게 엄청 무책임하게 느껴짐. 품질안내사항 제품설명이랑같이 명시해 놓는게 좋을 듯. 상담사한테 거기 페이지에 있냐고 하니가 따로 어디에 나와있다고 함. 그걸 찾아서 보나? 제품구매페이지에 크게 써 놔주세요
21	2022-08-31	배송서비스 개선 제안	대한통운cj 택배는 친절하고 문자도 남기고 물건 현관 앞에 두고 꼭 벨을 눌러 주시는데 롯데택배는 문자도 없고 벨도 없고 그래요. 어제 옥수수도 올 때가 돼서 마이쇼핑 들어갔더니 배달완료라고 써 있어서 나가봤더니 와 있었어요. 벨 한번만 눌러 주셨으면 합니다.
22	2022-08-31	App사용성 개선 제안 (통합회원 인증)	인증번호가 안 온다고 글을 올렸다가 아까 문자 왔길래 문자에서 인증번호 차단해제하기 했는데 거기서도 인증번호가 안 옵니다. 통합회원을 하고싶은데 인증번호가 안 오니 어떻게 해야할지 모르겠네요.