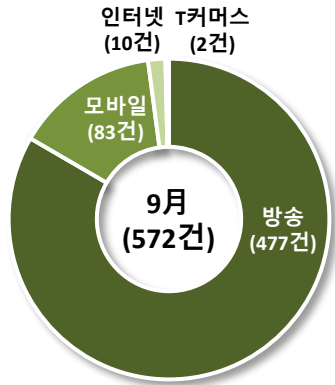


'22년 9월 시청자 의견 반영 결과 보고서

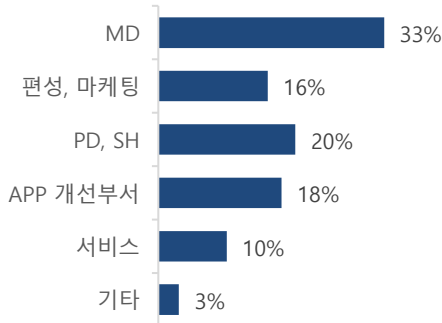
9월은 총 572건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[9월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

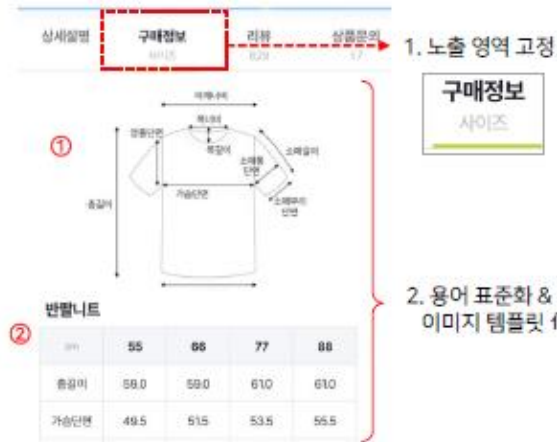
● 사이즈 실측정보 제공 서비스



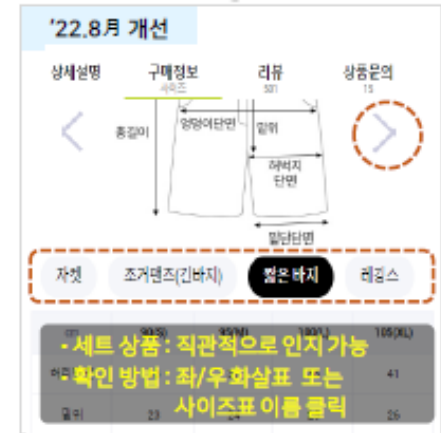
"사이즈 선택 고민이 많아요. 특히 반 사이즈 선택할 때가 가장 어려워요."

"브랜드마다 핏마다 사이즈가 다 다르니 정확한 사이즈를 보여주면 좋겠어요."

고객의 Pain Point를 감소하기 위해 패션의류 상품의 사이즈 실측 데이터 제공



모바일 상품페이지 '구매정보' 탭에 사이즈 실측 정보 제공



2개 이상의 상품 판매 시 UX/UI 개선

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2022-09-01	App사용성 개선 제안 (출석체크 이벤트)	출석체크를 하려고 하니 통합회원 가입하라 뜨고 회원님은 통합회원이라 뜨길래 몇번을 시도해도 출석체크가 안됩니다.로그아웃을 했다가 다시 앱을 켜도 똑같고 휴대폰을 꺾다가 다시 시작해도 그런 증상이 나타나는데 어찌해야 하나요
2	2022-09-01	App사용성 개선 제안 (배송지)	기본 배송지 외에 다른 주소 추가하려고 하는데 회원정보수정에 들어가도 없고 어디로 들어가야 하는지 잘 보이지가 않아 불편하네요 상품 주문 과정에서 새 배송지 추가하기 버튼 같은 것도 없고... 어떻게 새 배송지 추가하는지 알려주세요
3	2022-09-02	App사용성 개선 제안(주문완료 후 정보변경)	다른 앱에는 있어 편했는데 여기는 없는 한가지가 있어요. 이번 추석 선물 주문건도 마찬가지로 불편하더구요. 배송지 주소지변경이나 이름 전화번호를 잘못 기재하거나 클릭했을 때 변경 시 앱자체에서 변경 메뉴가 없으면 바로 수정할 텐데 싫어요. 취소를 해서 다시 주문하던가 전화해 상담사 통해 전화하고 확인하는 작업이 생각보다 오래 걸리네요ㅠㅠ
4	2022-09-05	프로모션 안내 강화/ App사용성 개선 제안 (VVIP채팅상담)	상품평 1등작성시 200원이 적립된다고 했는데, 50원 적립되어 상담을 했습니다. 답변이 일반 상품은 50원이 적립되며, 사진, 동영상 첨부시 150이 적립된다고 합니다. 하지만, 적립 혜택 내용 어디에도 "사진, 동영상 첨부"라는 문구는 없습니다. 그리고, "모바일 VVIP채팅 상담"은 왜 만드셨습니까? 2일 금요일에 모바일 VVIP 채팅 상담을 했을 때, 5일에 문자로 답변을 준다고 했는데, 오후 2시 30분까지도 연락이 없어, 모바일 상담으로 답변을 저녁 6시 41분에 받았습니다. 정말 여러 가지로 실망스럽습니다.
5	2022-09-05	신선식품 배송서비스(배송취소) 개선 제안	토요일 새벽에 쇼핑하면서 세척사과를 장바구니에 담아 주문하면서 수량이 과다 결제되어서 아침 9시경에 취소하려고 보니 신선제품이라 취소 불가하여 고객센터 취소접수 요청하였습니다. 고객센터에서는 주말에 판매처 연락이 되지않는 사유로 월요일 오전 취소접수 진행하겠다 연락받았구요. 토욜 저녁에 판매처체서 배송출발 되었던 메세지로 연락을 받았고 월요일 아침에는 발송처리되어 반품처리 어렵다는 연락을 받았습니다. 고지해주셨는데도 제가 꼼꼼히 안 읽어봤을수도 있을 것 같습니다만 솔직하게는 강매를 당한 기본입니다. 아무리 신선제품이라도 구매 후 취소가능한 시점이라도 고지를 해주셨으면 좋겠네요.
6	2022-09-06	App사용성 개선 제안 (Push알림)	앱 알림 광고를 좀 적당히 하면 좋을 거 같아요. 홈쇼핑 앱 중에서 광고가 최고 많이 오는데.. 너무 심해서 배터리 잡아먹고 오히려 중요한 알림 밀려서 못 보게 되고 gs 알림은 끄게 되네요..
7	2022-09-06	App사용성 개선 제안 (카드할인 안내)	요일별 카드할인을 앱 메인 화면에서 쉽게 찾을 수 있게 되었으면 합니다. 카드할인 궁금하면 특정제품 일일이 클릭해서 확인해야 하네요. 메인화면에서 찾기가 힘들어서요.
8	2022-09-11	App사용성 개선 제안 (와인플러스)	안녕하세요. 와인플러스 이용시 불편한 점이 있어 개선 제안 드립니다. 상품 구매시 수령점포를 선택하는 단계에서 특정지역 구단위로 검색이 가능한데 이 때 실제로 구매가 가능한 점포만 보여지도록 기능을 개선하거나 추가해주시면 좋겠습니다. 현재는 선택 지역 내 모든 점포가 모두 검색되는 것 같은데 판매점이 제한되어 있는 상품의 경우 한 곳씩 선택해서 일일이 확인하는게 많이 불편합니다.
9	2022-09-13	이벤트/프로모션 개선 제안	상품주문시 적립금이나 쿠폰있는것 사용을 고객대로 선택할수없어 많이 불편함.상품구매금액의 몇프로로 딱 정해져있구 쿠폰도 해당상품에만적용해서 적립금 쿠폰 있어도 의미가 없어요 방법이 없나요?
10	2022-09-15	App사용성 개선 제안 (GS슈퍼)	GS슈퍼 상품 구매 시 구매 목록이 너무 많아서 마이쇼핑에서 다음 주문건을 검색하기가 너무 힘들. GS슈퍼 같은 구매금액 이벤트는 마이쇼핑에서 볼 수가 없어서 너무 힘이 든다. 참여한 이벤트 외 자동 지급 진행되는 이벤트도 마이쇼핑에서 볼 수있게 개선해달라.
11	2022-09-18	1:1 문의 답변 서비스 개선 제안	1대1 문의를 남겼을 때 문자나 유선전화로 답변이 오는데 그렇게 될 경우 사이트 내에서는 답변완료 했다고 간결하게 게시할 뿐 정확히 문자나 유선 상으로 어떤 내용을 남겼는지 알 수가 없습니다. 혹시라도 유선전화를 못 받거나 문자를 확인할 수 없는 상황에서는 정확히 어떻게 처리가 될 수 알 수 없을 뿐더러 사이트 내에서 확인할 수 없는 불편한 상황을 만듭니다. 문자, 유선전화 뿐만 아니라 사이트 내에서도 정확한 답변 게시를 했으면 합니다.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
12	2022-09-19	상품구성/편성 다양화 제안	참 좋아하는 홈쇼핑인데, 요즘 판매상품, 너무 시장에서 파는느낌 상품임 타 쇼핑몰은 트렌드에 맞게 진행하는, gs는 너무 재방하는 느낌임. 좀 더 신상 판매를 했으면 좋겠음. 방송변화 원함
13	2022-09-20	이벤트/프로모션 강화 제안	안녕하세요.지에스몰 이용 불편해서 글 올립니다. 타홈쇼핑 들은 vip이상 고객들에게 무료배송 쿠폰 여러 장 지급하는데 유독 지에스에선 딱 한 장만 주시네요 여러장 주셨음 합니다 개선 부탁드립니다.
14	2022-09-22	방송 진행 관련 개선 제안	쇼핑호스트들의 디테일한설명....소비자들이 정말 궁금해하는 부분에 대한 설명이 많이 부족합니다. 팔기에 급급한 필요 없는 설명보다 소비자입장에서 원하는 궁금증에 대해 더 설명이 필요합니다.
15	2022-09-22	교환/환불 관련 정보제공 강화 제안	19일 원피스 배송 받고 사이즈 변경하여 교환 신청했어요. 22일 마이쇼핑 확인하니 배송 시작이 안되어 채팅 문의해서 다음과 같이 안내 받았어요. / 업체 입고되어 3-5일 검수기간 거쳐 배송시작후 30일이나 되면 받을 것 같다는 거예요. 이 시간이 걸리는 걸 알면 누가 교환 신청하나요? / 이렇게 소비자 은근히 화나게 하는 안내 말고 명확히 '교환은 7-10일 소요된다'라고 안내 바꾸세요. 교환신청은 구매와 같이 금액 지불한 상태인데 배송을 7일 이상 못 받는다는 건 오히려 소비자에게 배송지연보상을 해야죠. 교환비 환불과 안내문 수정 요청합니다.
16	2022-09-23	이벤트/프로모션 안내 강화 제안	이번 달 VIP로 올라간 고객입니다. 출석체크 이벤트 때문이라도 바빠도 이틀에 한번은 앱을 들어오고, 새로운 이벤트가 생겼는지 배너를 확인하는 편인데요 8월달 "VIP달성이벤트" 배너는 이상하게 보지 못해 이번달에 만원 적립금을 받지 못한 상태네요ㅠㅠ 현재는 이 배너가 자동으로 넘어가는 배너에만 보여지고 7개의 배너 중에 4번째로 배치되어 있어요. 밑에 구매혜택, 참여혜택 란에 있는 배너에는 존재하지 않네요. 이런 중요한 이벤트 배너는 더 앞쪽, 위쪽에 배치시켜 볼 수 있게 홍보해야 하지 않을까요? 자동 배너에 있는 것들은 하단 참여혜택에도 똑같이 넣어야 더 잘 보일 것 같고요. VIP로 올라가는 사람들 특별혜택 주겠다고 만원이나 적립금 주시는 기획은 정말 좋은데 해당 기간+ 응모한 사람에 한해서만 주는거니까 저 같이 자주 들어오는데 배너를 발견하지 못한 케이스는 정말 억울하네요.. 자동 지급도 좋았을 테고요ㅠㅠ 이번달 VIP 달성 이벤트는 제가 이미 VIP라 응모자체도 안되고 이리저리 허탈합니다ㅠㅠ 시크릿 적립금이라도 슬쩍 크게 한번 주시면 좋겠습니다.
17	2022-09-26	App사용성 개선 제안 (카드할인 안내)	휴대폰 상단 팝업 알림이나 앱 접속 후 뜨는 작은 창을 경유하면 첨부된 사진처럼 혜택이 줄어들어 보입니다. 이 상태에서 결제를 하러 가더라도 정상적으로 혜택 적용은 되지만, 상품 안내 페이지에서 미리 확인하지 못하는 불편함이 있습니다. 다른 오류들은 앱 종료를 하지 않고 불편하더라도 피해 갈 수 있지만, 이건 종료를 하지 않고는 다른 방법이 없습니다. 화면 상단 팝업 알림은 이 증상이 랜덤 한 듯 보이고, 앱 접속 후 뜨는 작은 창 경유는 100% 같습니다. 이 문제는 해결해 주었으면 합니다!!
18	2022-09-28	상품구성/편성 개선 제안	사람마다 체형이 다른데 속옷을 (위아래) 세트로 묶어서 판매하니 좀불편합니다. 사이즈를 선택할수 있었으면 좋겠어요
19	2022-09-29	상품 가격변동 관련 개선 제안	지에스샵에서 구매하려고 하면 상품이 가격변동이 너무 심해서 개선해줬으면 함 / 원래 57000원에 사려던 상품이 잠깐새에 82900원에 올라있음/ 상품 가격변동이 너무 심함.