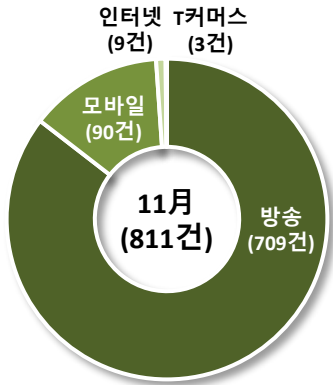


'22년 11월 시청자 의견 반영 결과 보고서

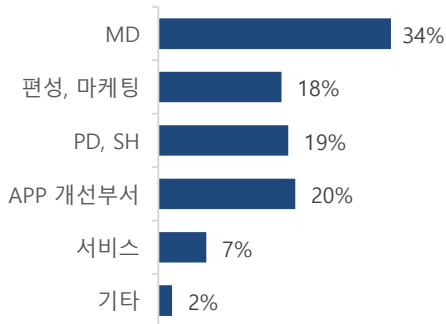
11월은 총 811건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[11월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● GS SHOP Live 방송화면 CG정보 개선

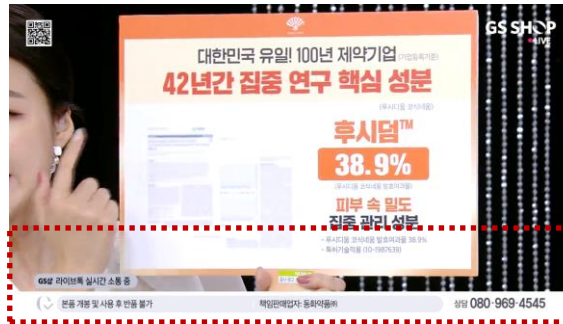


"무엇보다 상품명/가격 확인이 중요한데 어떨 때는 잘 보이지 않을 때가 있어요."

"가격은 방송에서 자주 좀 보여줬음 좋겠어요."

상품명, 가격 확인의 불편함을 해소하기 위해 '미니 축소바' 신설

Before



손 판넬을 활용한 쇼핑호스트 멘트 시 바(Bar)가 사라져 상품명/가격 정보 확인이 어려움

After



상품명/가격/무이자할부 등을 미니 축소바로 표현하여 항상 확인할 수 있도록 개선

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2022-11-01	배송서비스 개선 제안	최근에 gs몰을 자주 이용하고 있는데, 배송지연 문제가 너무 자주 발생해서 불편합니다. 상품페이지에는 배송일자를 구체적으로 기재해 놓아서 그것을 참고로 주문을 하고 있는데 실제로는 배송지연이 너무 잦습니다. 단순히 배송지연이 문제가 아니라, 배송지연이라고 확인되는 상품은 언제쯤 배송을 받을 수 있는지 전혀 알 수가 없다는 겁니다. 배송지연도 문제지만 배송지연이후 그 이후 배송상황을 알 수가 없는 점 개선바랍니다.
2	2022-11-02	방송 편성/진행/상품구성 개선 제안(명품)	방송편성에 지금 필요한 제품이 없음. 명품 방송을 하던데 옷 같은 게 필요함. 다른 홈쇼핑을 보면 명품 엄청 노력해서 판매한다. 이번에는 옷도 없고 메리트가 없음. 쇼핑호스트가 너무 차분해서 팔려는 의욕이 없는 듯한 느낌을 받음. 명품은 시간대를 점심시간대로 했으면 좋겠음. 명품방송이 너무 맛있더라. 너무 차분하고 즐거움이 없는 듯이 방송을 하더라.
3	2022-11-03	이벤트/프로모션 강화 제안(리얼멤버십)	저는 개인적으로 GS 이용 많이 했고 주부이니 이런저런 사이트 비교 검색 해보다 타사이트를 좀 이용해서 VVIP에서VIP에서 골드 이번에는 일반으로 회원등급이 확 떨어졌어요. 근데 너무나 게 출석체크하는게 일반등급은 아예 안되더군요. 그래도 여태 해놓는 게 있는데 일반등급은 아예 출석 자체가 안되니..너무하다는 생각과 VVIP 받으려고 구매하겠다는 생각이 안 드네요~ 공짜 바라는 것도 아니고 타 사이트보다 물건이 많든지 아님 가격이라도 저렴하든지 나름 회사 방침과 이유가 있겠지만 고객 입장으로 이야기 해봅니다.
4	2022-11-03	이벤트/프로모션 안내 개선 제안	11/1 일까지 일정금액 구매 시 증정되는 사은품 증정이 안된다고 하여 많이 기분이 좋지 않고 불편하네요. 11/1 일 1시 까지라면 낮 1시라고 생각하지 10/31 일 새벽 1시라고 생각하는 사람이 얼마나 많을까요? 시간보다는 일자, 금액, 3회차에 더욱 포커스하여 주문하게 됩니다. 11/1일 까지가 더욱 노출표현이 되었던 행사라고 생각합니다. 구매제품 시간 확인해보려는 데 시간도 명시되어 있지 않네요.
5	2022-11-04	App 개선 제안	앱을 이용해서 글씨를 쓸 때 입력이 잘 안되고 상품평 작성이나 일대일상담시 글을 쓸 때 렉이걸려 안될 때가 너무 많아요. 불편합니다. 지금도 앱을 삭제하고 비번까지 바꿔서 쓰고 있어요ㅠ 앱을 사용 시 불편하지 않게 살피주세요.
6	2022-11-05	배송정보 제공 안내 강화 제안	상품 반품비 교환비를 좀 크게 명시해주면 좋겠음. 살 때 교환반품 배송비 신경 쓰는 사람 많지 않음. 굳이 신경 쓰지 않아도 크게 글씨를 써놔서 소비자가 좀더 현명하게 선택할 수 있도록 해줬으면 좋겠음.
7	2022-11-06	이벤트/프로모션 강화 제안(적립금)	제안합니다. 상품평 적립이나 구매결정으로 획득한 포인트는 바로 쓸 수 있는 적립금으로 적립해 주셨으면 합니다. 옥션이나 11번가 같은 경우는 바로 적립 금액 전액을 사용 가능하거든요. 구매 시 적립금 전액과 이벤트 쿠폰 전액을 사용하는 재미가 쓸쓸해 타 사이트 이용하게 되더라고요.
8	2022-11-08	방송 진행/상품구성 개선 제안(명품)	에르노 패딩 제품 방송해줬으면 좋겠음. 명품 패딩이 필요하여 구매 원하는데 타사는 많이들 방송하는 반면, GS는 명품 관련 방송이 너무 적고, 가끔 가다 하는 명품 방송도 너무 맛있함. 신경 써서 방송 해 줬으면 좋겠음.
9	2022-11-11	App사용성 개선 제안(반품)	타사에 비해 반품 시 반품내역에 상세설명과 다름이라는 항목이 추가되어야 할 것 같아요. 특히 사이즈 잘못표기는 판매자 과실이니 정확한 사이즈가 제공되어야 하고 잘못이 판매자에게 있다면 무료반품이 당연하다고 생각합니다. 타 사이트서는 이런 것이 잘 되어있어요. 꼭 개선해주시면 좋겠습니다.
10	2022-11-12	App사용성 개선 제안(비밀번호 변경)	비밀번호 변경이 너무 어렵네요. 어찌 입력해도 사용할 수 없다고 뜨고 폰을 바꿔서 비번 변경하려면 짜증나서 포기 했어요 바꾼 폰으로 로그인 안되니 어쩔 도리가 없어요.
11	2022-11-17	이벤트/프로모션 안내 개선 제안	소비자 민원실 연결 좀 부탁드립니다.신규회원가입 적립금으로 15,000원을 적립 받았는데, 제가 알지도 못하는 사이에 기간 만료로 적립금이 사라졌네요? / 적어도 현금성으로 가용 가능한 적립금을 지급하고 구매를 유도할거면 고객에게 알림으로 적립금 소멸예정이라고 문자라도 오던지 해야하는 거 아닌가요?
12	2022-11-17	결제 서비스 개선 제안(GS PAY)	11/6일자로 GS PAY 로 결제 하고 바로 주문 취소 했어요. 주문취소로 나와있지만 11/17일까지 입금 확인이 안되어 고객센터로 전화 문의 3번 했어요. 답은 GSPAY 로 연락 해야 된다고 하더라고요. GS소핑 - GSPAY 가 연계되었지만 페이는 따로 연락해야 된다고 하네요. GSPAY 를 왜 하는건지 이러한 업무를 처리할 때 굉장히 불편하네요. 입금도 10일 이상 지났는데도 안되어 있고 자주 묻는 질문에도 이러한 사항은 나와있지 않네요. GS PAY 결제 시 이런 오류가 발생하는 거 같은데 개선이 필요하다고 봅니다.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자 의견
13	2022-11-18	App 사용성 개선 제안(주문내역)	타사에서 진행하는 이벤트가 있는데요 예를 들자면...토스에서 GS프레쉬에서 상품을 구매했을 경우 4천원을 캐쉬백하는 이벤트가 있어서 16일 구매했는데요, 영수증을 보내라는 요청에 앱에서 아무리 제가 사용한 금액 날짜 품목등이 나온 영수증을 찾기가 어렵더군요. 1:1 문의도 해서 답변을 받았지만 역시 복잡하더군요. / 요즘은 고객들이 간편한걸 좋아합니다. 제가 산 영수증을 언제든지 꺼내 볼 수 있도록(이마트처럼)될 날을 기대해봅니다.
14	2022-11-22	App 개선 제안	gs홈쇼핑 어플 반응속도가 너무 느려졌어요! 스크롤 올리고 내리고 할 때 너무 답답합니다. 사용기기에서 다른 어플(타 홈쇼핑포함)은 멀쩡합니다.
15	2022-11-22	배송서비스 개선 제안	상품이 오배송 되어 교환을 요청 했더니, 오배송 상품을 또 보내 왔습니다. 판매처가 LOTTE ON에서 배송 된 상품인데, GS SHOP 고객센터와 수차례 상담을 했지만 판매업체와 원만하게 연락이 안된다고 하여 결국 반품처리를 했습니다. 고객 불편을 생각 해서라도 철저한 판매처 관리가 절실히 요구 됨을 건의 드립니다.
16	2022-11-23	App 개선 제안	상담 시 권한신 대로 앱 제거 후 재설치해보고 개선되지 않던 문제점을 제가 나중 별도 실행 후 확인한점 글 남깁니다. 확실히 지에스샵 고유의 문제임을 확실해요. 특정상품 다른 쇼핑몰(쿠*)에 접속해서 똑같이 검색해봤어요. 당연히 상품설명 구성은 똑같았는데 그 사이트에선 스크롤이 부드럽게 술술 올라가더군요. 진지하게 검토, 실행 후 개선 부탁드립니다. 상품검색이 어렵고 전에 없던 앱꺼짐 현상까지 발생해서 불편이 많습니다.
17	2022-11-24	마케팅 수신거부 관련 개선 제안	보험전화 때문에 스트레스 입니다. 마케팅 정보 동의했다고 하는데 제가 확인해보고 마케팅정보 거부하려고 찾아봤는데 앱 내에서 마케팅정보 거부하는게 없는 것 같네요 있다면 찾기가 너무 힘듭니다. Gs shop에서 마케팅정보 동의했다며 보험 전화 못 오게 해주세요.
18	2022-11-24	App 사용성 개선 제안(사진첨부)	리뷰 작성도 그렇고 모바일 상담도 그렇고 도대체 사진 첨부가 되질 않습니다. 지금까지 잘 되던 기능이 안 되고 있어 불편합니다. 점검 바랍니다.
19	2022-11-26	결제 서비스 개선 제안	사용할 수 있는 카드사를 넓혀주세요. 토스카드 사용은 안되나요.
20	2022-11-26	App 사용성 개선 제안(회원가입)	gs 쇼핑 가입하는 게 왜 이렇게 힘드나요? 첫 가입 혜택이라고 이벤트만 열어 놓으시고 이거 해당이 저한테는 없네요... 가입은 했는데 상품 구매를 못하고 있어요. 통합회원 인증인지 그 처리 과정에서 계속 같은 오류가 나고 있는데 ...저는 회원 정보를 달리 입력하는 게 없고 그쪽 시스템 오류인데 계속 같은 답답한 상담만 진행되고 있습니다. / 지금 탈퇴하면 그것도 재가입 불이익(혜택없는)되는거라 이러지도 저러지도 못하고 제가 필요할 때는 항상 통화가 안되고 그 쪽 시간에 맞춰서 제가 늘 대기하고 있을 수도 없고 이런 경우는 긴급으로 처리반을 만드셔야 될 것 같아요..
21	2022-11-29	교환/반품 프로세스 개선 제안	제품 구입 후 사정이 생겨 반품하게 되었는데 배송을 받았던 곳이 아닌 다른 곳에서 반품수거를 요청했는데 배송 받았던 곳으로 기사님이 가셨네요. 반품 요청할 당시에 수거지가 변경되었다는 이야기를 분명하게 들었는데 배송지로 기사님이 가셨다가에 혹시 양쪽(배송지,수거지)으로 기사님이 다 오시는 건가 싶어 확인요청하니 "gs에서는 수거지변경을 요청했는데 판매처에서 원배송지로 그냥 반품수거 신청이 들어갔다."라고 표현하니.. 수거지변경요청을 한게 무슨 의미가 싶네요. 같은 위치에서 반품이 이루어지는게 아니면 좀더 세세하게 판매처에 수거지가 변경되었다고 고지하고 확인을 받던지 했어야지. 차후엔 이런 일이 발생하지 않게 제대로 확인하시기 바랍니다.