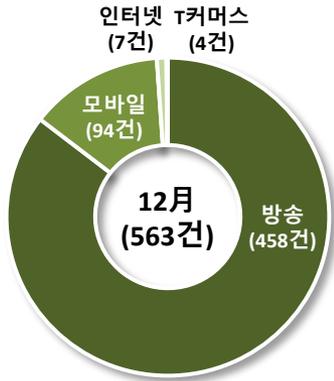


'22년 12월 시청자 의견 반영 결과 보고서

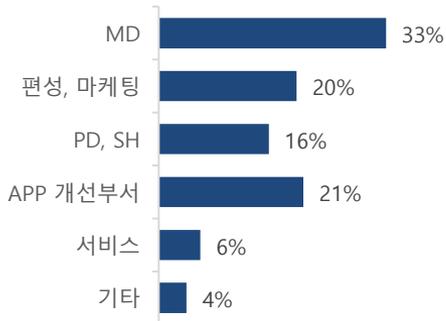
12월은 총 563건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[12월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

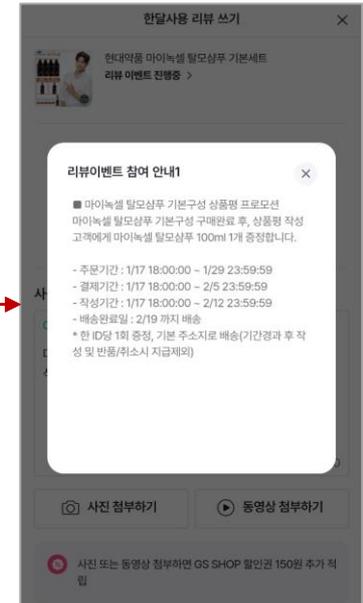
리뷰 이벤트 참여 안내 강화 및 UX/UI 개선



"리뷰 쓰면 1세트 더 준다는 데 어디에 남겨하는 건가요?"

"리뷰 작성했는데, 이벤트 참여된 거 맞나요?"
"리뷰이벤트 사은품은 언제 오는건가요?"

리뷰 작성 시 '리뷰이벤트' 대상 상품에 대해 리뷰이벤트 참여 안내 추가



[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2022-12-01	이벤트/프로모션 강화 제안	다섯차례 주문하면서 먼저 모바일 혜택 적용해준 상담원이 없다. 이용실적이 좋은 나이대는 4~50대일텐데, 이 나이대는 앱 이용은 어렵다. 본인도 50대 초반이지만 만약 계속 이용하던 나이 많은 고객이 모바일 혜택이 많아지고 그 혜택을 받지 못한다면 고객기만이라 생각될 거다. 적어도 실적이 정말 높은 사람들은 모바일혜택만 줄 게 아니라 다른 혜택을 줘야 된다고 생각한다. 건의해 달라심. 역차별이라 생각한다 반복 이야기하심.
2	2022-12-01	App 개선 제안	2주전 쯤 고객센터 상담원이 전화해서 앱 사용 불편 사항들을 통화했는데 여전히 앱 꺼짐 현상이 생기고 있습니다. 상품 보는 중에 앱꺼짐이 몇 번씩 생기는데 셀 수 없어요. 계속 꺼져 버리니까 너무 불편해요. 앱을 삭제했다 다시 설치 하였지만 여전히 상품평 쓰는 중에 또 꺼질까봐 상품평 작성도 못하고 있습니다. 다른 앱들도 같은 현상이다 하면 제 폰이 이상 있는 것이겠지만 GS SHOP 앱만 이러하니 상품을 제대로 볼 수가 없어요. 상품 보는 도중에 꺼져버리니까 앱에 들어가서 다시 상품 검색을 해야하고 보던 상품을 또 찾아야 하니까 넘 불편해요.
3	2022-12-01	App 사용성 개선 제안 (신선식품 결제 프로세스)	1. 신선식품은 (배송준비 시작 후 취소가 불가합니다) 주의문구가 주문목록 밑에 조그맣게 표시되고 색상의 차이나 확인체크도 없습니다. 2. 주문직후 (결제완료)일때 곧바로 주문취소를 시도하면 주문취소 단계로 진입합니다. 3. 정상적으로 취소 처리되지 않고 그냥 고객센터로 문의하라는 메시지로 나옵니다. 4. 이후 (배송준비중)으로 바뀌고 주문취소 시도하면 (신선식품은 배송준비 시작 후 취소가 불가합니다. 문의1899-4500) 확인 메시지가 뜹니다. > 신선식품은 배송준비 시작 후 취소 불가하다는 애매한 문구보다 결제직후 주문취소가 불가하다, 불가할 수도 있다 등 좀더 명확하게 알려주시고 결제하기 버튼 위쪽에 굵은 글씨나 선명한 색상으로 표시해 주면 좋겠습니다. > 결제완료 후 1~2분사이에 (결제완료)에서 (배송준비중)으로 곧바로 배송준비가 되는 신선식품이라면 아예 (주문취소)단계가 넘어가지 않게 프로그램을 수정해주시면 주문취소가 되는 줄 알고 시도해보다가 마음 상하지 않을 것 같습니다. 감사합니다.
4	2022-12-02	App 사용성 개선 제안(검색 프로세스)	상세 검색에서 되돌아가기를 누르면 화면이 다 닫혀 버려요.그래서 앱을 다삭제하고 다시 깔아도 그러네요.
5	2022-12-03	결제서비스 개선 제안	저 외국인예요.카드 사진 찍어서 확인할 때 카드등록이 주민번호(생년월일,성별) 입력할 수가 없어요. 뒷 번호가 1이나 2 아닌 외국인은 6인데 아예 입력이 불가능해요.매번 상담원 연결로 등록하기가 번거롭네요. GS페이도 외국인은 불가능하다는 점도요.
6	2022-12-07	상품 개선 제안(건강기능식품)	락토픽처럼 냉장과 실온 두가지 보관 방법 다 되는 걸로 개선되었으면 함.
7	2022-12-08	방송 진행 관련 개선 제안	제 눈에만 이리 보이는지 모르겠지만 배추 옆에 있는 물건이 자꾸 행주 또는 걸레로 보여 신선식품 소평에 방해가 됩니다. 사진 교체를 고려해 보세요.
8	2022-12-08	이벤트/프로모션 개선 제안	관심있는 상품을 검색하거나 장바구니에 넣어놓으면 1~2일 후 물품금액이 1~2만원 씩 올라감. 15만9천원인 앵글부츠를 검색했더니 하루이틀사이에 16만9천원으로 판매금액을 올려놓음. GS shop에 충성도 높은 고객이라 생각하고 있었는데. Gs shop 물품이면 금액이 조금 비싸도 적립된 포인트가 있고, 믿을 수 있어서 구매한 고객인데 배신감이 심해 글을 올림.
9	2022-12-09	QR코드 개선 제안	12월09일 04시30분 FM에셋무료상담보험 방송 시 좌상단 QR코드 스캔하면 아래 이미지처럼 구매할 수 없다는 페이지가 로딩됩니다. QR코드 오류라면 제거해야 되지 않을까요!
10	2022-12-10	방송 진행 관련 개선 제안	쇼호스트가 옷 입고 보여주는데 뒤편에 안감이 다 빠져나와 있음 , 저런걸 보고 누가 사겠느냐,,, 제대로 시정좀 해라 하심

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
11	2022-12-11	이벤트/프로모션 개선 제안	카톡으로 광고가 넘 많이 와요. 구입한 내용만 카톡 받을래요.
12	2022-12-13	주문서비스 개선 제안(성인인증)	안녕하세요 저는 와인을 부모님께 주문해 드리고 싶은데 외국에 있습니다. 성인 인증이 옵션이 모바일 인증만 가능 해서 주문을 못하고 있어요. 다른 인증 방법이 있나요??
13	2022-12-15	배송 서비스 개선 제안	택배가 번번히 너무 늦은 시간에 와서 불편합니다. 가끔 늦게 오는 건 괜찮지만 번번히 늦어요. 개선이 되었으면 좋겠어요.
14	2022-12-16	상품 개선 제안	밍크나 따뜻한 상품 방송요청. 고가상품 장기무이자로 방송요청. 매월 납입금액 적으면 상품이 불만족스러워도 그냥 사용함. 고객들 GS에 대한 믿음 실망시키지 않도록 상품에 대한 신경썼으면 좋겠음.
15	2022-12-16	주문 서비스 개선 제안(상품문의)	질문을 올리면 답변을 알아보고 있다면 답변 완료 보다 답변 중이라고 표현하는 것이 더 좋지 않을까요? 매번 접수해야 하고 질문때마다 기다리라는 내용은 답변이 아닙니다.. 확인하고 답변해도 되는데 답변완료라는 표현이 답답하게 하네요. 한번 고민해주세요!
16	2022-12-17	배송서비스 개선 제안(주문자 보호)	왜 주문하면 송장에 받는 사람 이름은 **로 보호해주시면서 주문자 이름은 그대로 노출 시키나요? 주문자 이름도 보호해 주셔야 하는 거 아닌가요? 주문자 이름 그대로 훤히 드러내 놓고 와서 송장 보고 깜짝 놀랐네요. 주문자 이름도 **로 보호해 주셨으면 합니다.
17	2022-12-18	App 사용성 개선 제안(카테고리)	예를 들면 메뉴 하나를 누르고 상세메뉴 카테고리별로만 모아보기가 가능하니까 너무 불편합니다. 식품을 누르면 과자 메뉴를 눌러서 과자만 보기가 아니라 식품 전체 제품을 보고싶어요. 제발 개선 좀 부탁드립니다. 빠르게 정렬순으로 해서 카테고리 전체를 훑어 보고싶어요.
18	2022-12-26	방송 진행 관련 개선 제안	음식판매 시 비닐장갑끼고 김치 자르고 하는데 쇼호스트 손톱 매니큐어가 찢힌 초록색입니다. 너무 지저분해 보입니다. 제품이 돋보여야 하는데 비위상해서 주문이 안되네요. 물론 저 말고도 많은 분들이 관심 갖고 주문하겠지만 음식 판매에 이런 매니큐어는 지양해 주십시오~~
19	2022-12-28	App 사용성 개선 제안(결제서비스)	모바일 앱으로 결제가 며칠째 되고 있지 않습니다. 비밀번호까지 입력하고 나면 앱이 그냥 닫혀요. 같은 카드로 타홈쇼핑에서는 바로 되는데 gs만 안되네요. 빠른 조치바랍니다. 전화 주문하려고 하니 할인 혜택을 전혀 받을 수 없네요.