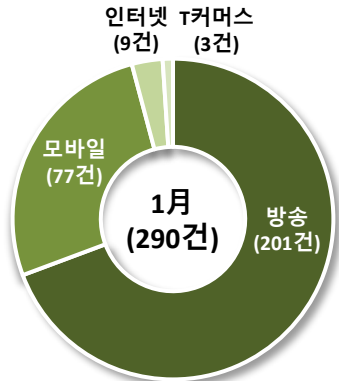


2023년 1월 시청자 의견 반영 결과 보고서

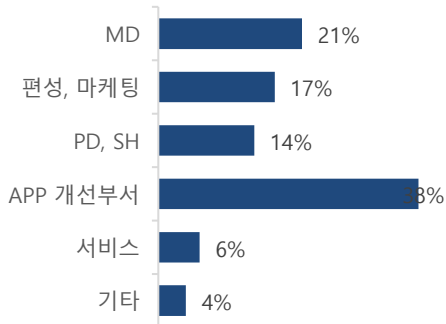
1월은 총 290건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[1월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 마야샵 [핫딜] 상품 주문 관련 UX/UI 개선



"상담원에게 핫딜 주문은 어떻게 하나요?"

"핫딜 상품 주문하고 싶은데 어디로 전화하면 되는거죠?"

마이샵 화면 우측에 노출되는 '핫딜' 상품 화면 내 주문 관련 문구 추가

[마이샵 방송화면]



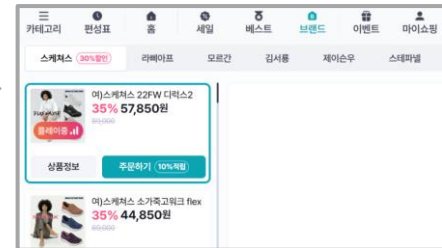
▪ 마이샵 핫딜

- 상품: 핫딜 매장 내 약 7개 상품 운영
- 주문방법: 리모컨을 통해 아래 3가지 형태 주문만 가능
 - ① 모바일주문(수신 문자내 앱URL)
 - ② 걸려오는 ARS 주문
 - ③ 리모컨 주문

핫딜 화면 내 문구 추가



(리모컨 주문 시)



[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2023-01-01	APP 사용성 개선 제안(주문)	아침부터 방송 상품 구매하려고 담아놨는데 사진에 첨부했듯이 최대혜택이 적용에 쿠폰 사용가능 금액까지 표시되고 쿠폰 가능한 상품에 제가 구매하려던 상품까지 나와있는데 마지막 결제 단계에서 적용이 안되더군요. 상담원이랑 통화한 후 확인하는데까지 시간은 얼마 소요되지 않았으나 방송중 상품은 쿠폰적용 안된다는 답변을 받았습니다. 진짜 새해부터 제가 시간이 남아돌아 핸드폰 붙잡고 있던것도 아니고 방송 중 쿠폰이 사용 불가면 제가 캡처한 화면에 표시되지 않게 나오는게 정상 아닌가요? 상담원분은 친절하셨으니 잘못 없으시고 이거 관련된 담당부서 직원분 확인하시고 연락주세요
2	2023-01-02	방송 진행 관련 개선 제안	1. 바지라는 순 우리말이 있는데 왜 팬츠라는 단어를 쓰는지. 홈쇼핑이 우리말의 절반 이상을 망쳐 놓는다 2. 윗도리. 이것도 순 우리말이다. 윗도리 상품 판매할때 소매라는 말이 있는데 왜 팔이라는 단어를 쓰나. 3. 쇼핑호스트 방송시 사용하는 언어 주의 해라. 방송용 언어가 따로 있다. 고객들한테 하대어 사용하는거 아니다. 4. 애플인이 ARS 자동주문시에도 동일하게 적용해 달라 요청. 연세있는 분들은 거의 다 앱주문 어렵다. 손해 보면서 물건 사고있다. 꼭 전달해서 시정될 수 있도록 해달라.
3	2023-01-02	APP 사용성 개선 제안	쇼핑증 앱이 종료되버리는일은 넘 자주 있는 일이고 앱이 실행 안되는 경우도 다반사입니다 스트레스 넘 많이 받아요 몇번 진행해야 앱이 실행됩니다 다른쇼핑 앱에서는 이런적이 없는데 짜증이 납니다
4	2023-01-02	패션의류 상품 관련 제안	1:1모바일 상품문의를 통해서 수없이 문의했으나, 상품이 제조업체에 있어서 판매처인 gs쇼핑이 확인불가 · 라든가 아니면 여성아우터의 경우88사이즈의 가슴둘레가 97센티, 99사이즈는 90센티 · 총장은 167센티. 이렇게 표기되어 있습니다. 재차 정확한 센티를 문의하니 99사이즈의 가슴너비 67, 가슴둘레 97 이랍니다.제가 이상한겁니까? 이런 수치를 어떻게 이해하고 구매해야하나요? 빠른 시정을 촉구합니다!
5	2023-01-03	APP 사용성 개선 제안(장바구니)	장바구니에 상품 담아두면 몇일내에 자동으로 삭제되는지요 장시간 담아두는 방법은 없는지요
6	2023-01-05	APP 사용성 개선 제안(배송)	마이메뉴에 배송지관리 메뉴추가 해주시면 좋겠습니다
7	2023-01-05	APP 사용성 개선 제안(주문내역)	예전에 로보무스탕 샀는지여부 알고싶는데 내용 검색이 안되네요
8	2023-01-06	상품 구성 개선 제안	주로 사용하는건 멀티밤만 사용하는데, 애플이나, 크림 포함구성으로만 판매중 멀티밤 구성으로만 판매 건의요청
9	2023-01-06	결제 UI/UX 오류 개선 제안	어제 KB국민카드 7% 즉시할인 되는 행사라서 제품을 구매하려고 결제하다가 ISP 인증단계에서 카드비번 넣고 결제하면 주문창 뿐 아니라 GS SHOP 창까지 닫히는 오류가 계속되어 결국 주문하지 못했습니다. 한두번도 아니고 20차례 시간별로 시도해도 똑같은 현상으로 ISP앱을 삭제하고 다시 시도해도 역시 창이 닫히는..페이북/ISP 앱의 QA에서도 특정업체만의 오류라고 하던데 이러면 GS에서는 국민카드결제를 할 수 없다는 말인데요. ISP유류로 ARS인증으로도 시도했으나 역시 인증 후 창이 닫혀서 주문할 수 없었습니다.
10	2023-01-06	APP 사용성 개선 제안	주문하면서 불편한점이 있어서요. 핸드폰 번호가 항상 안심번호로 되어서 주문 되더라고요. 필요에 따라서 선택할수 있는 옵션이 있었으면 좋겠습니다. 항상 안심번호로 오길래 안심번호 사용하기에 체크 되어있나 하고 다 찾아보았으나 없더라고요. 혹시 제가 못찾은거라면 알려주세요~ 무인택배함으로 시킬때 문자가 오지않는등 불편한 일이 생기더라고요. 사용하기 체크 옵션이 있다면 편리할거같습니다. 감사합니다~
11	2023-01-07	1:1상담 UI/UX 오류 개선 제안	다른 곳에선 그렇지 않은데 고객센터 > 1:1상담 > 상담내역 부분은 터치를 해도 이동이 되지 않습니다. 처음도아니고 여러번 경험을 해서 불편 신고합니다!
12	2023-01-08	포장관련 제안	옷장정리를 하다가 자켓 주문했을때 자켓을 포장하는 부직포(정확한 이름은 모르지만)가 몇개 있어서 이걸 다시 드릴수 있으면 좋겠다는 생각이 들어서요~ 방법이 있을까요? 없다면 gs에서 구매후 배송오실때 문앞에 놓으면 수거하시면 어떨까요? 환경보호를 위해서 좋을거같아요^^

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
13	2023-01-10	방송 편성 및 진행 관련 제안	4박5만 상품판매중이고 나머지는 방송때만 상수있다보니 마이샵 말고 GS샵 정규채널에 자주 편성했으면 좋겠다고 제안요청이 상품 인기있는걸로 아는데 마이샵에서만 자주 방송해서 시간을 알기가 힘들(시각장애인 고객) 유산균섭취할때 어떤온도의 물을 먹으면 좋을지 방송에서 설명했으면 좋겠다 / 본인 알기로 따듯한물을 먹으면 안좋다고 들었음
14	2023-01-11	방송 진행 관련 개선 제안	화요일아침 이면 김성일님을 오랜시간 만나서 친근하면서 설명도 잘하시고 만나오시면 채널을 넘길것같아요. 여자분은 그냥 제품에 대한 공부좀 하고 나오셨으면 좋겠어요. 오랜세월 쇼핑을 하다보면 아는게 많아지는데 제품을 설명할때 답답해요. 나갈으면 이렇게하면 소비자가 쉽게 알아들을것같은데 아쉬운 부분이 많더라고요. 성일님이 안계시면 안될것같아요. 그리고 카메라도 집중하고 설명과같이 좀.인.이 안되는경우가 많아요. 옆집은 원단 좀.들어올때호스트하고 집중하는것같아요. 방송국 카메라팀같아요. 그리고 제발좀 화요일 아침김성일님 방송하는 스튜디오 색삼 만이라도 좀 바꾸시면 좋겠어요. 어려운점이 많겠지만 이견 해도 너무하지않아요. 몇년째인지는 아시나요. 지겨워요. 거기 직원들도 앞집. 옆집. 뒷집.에서 쇼핑하실거아니예요. 안보이시나요 오랜세월 GS 를 이용하다보니 살림살이가 보여요. 잘 됐으면 좋겠어요.
15	2023-01-13	APP 사용성 개선 제안(주문내역)	예전에 주문했던 내역을 열람하고 싶은데 볼 수가 없네요. 제가 못하는건지 잘 모르겠습니다. 직관적으로 열람 가능하도록 개선해주시길 희망합니다. 쿠팡처럼..
16	2023-01-16	APP 사용성 개선 제안(배송지)	상품을 선택하고 배송지를 새로운 곳으로 등록하려니 휴대폰 번호 입력칸이 두칸만 화면에 나와서 입력이 불가하고 주소 추가도 불가능하였습니다. 개선이 필요할거라 생각합니다.
17	2023-01-18	APP 사용성 개선 제안(방송알림)	방송알림 설정을 하면 푸쉬알림이나 문자메세지로 30분전에 알려준다고 했는데 절대 알림 안옴. 그래서 구매 못했음. 푸쉬알림기능을 해제해도 문자로 왔어야 하는거 아닌가요.
18	2023-01-19	APP 사용성 개선 제안	예전에도 한 번 적었던 내용인데요. 손가락을 이용한 ZOOM 기능이 너무 좋지 않아요. 일반 개인 사이트들도 굉장히 부드럽게 확대 축소가 됩니다. GS샵에서 검색하다가 불편해서 다른 사이트에서 구입해버리는 경우가 많습니다. ZOOM 기능 보완 필요할 듯합니다.
19	2023-01-26	App 사용성 개선 제안(검색)	지에스샵을 누구보다도 만족하면서 이용한 고객입니다 타 홈쇼핑이나 타 사이트보다도 항상 먼저 구매할 상품을 검색하고 주문 배송받는데과정까지 항상 만족해왔었는데 어느 순간부터 모바일 이용이 엄청 불편하다고 느껴졌습니다 그래서 점점 사이트 이용이 덜해지더라고요~~상품확대 축소도 너무 잘안되고 상품검색을 해도 아예 나오지않거나 검색어를 읽지를 못하는건지 연관 상품들이 뜨지도 않구요 점점 심해지는 것같아 구글 플레이 들어가서 지에스샵 들어가니 나와같은 불편함을 올려놓으신분이 많더라고요 그동안 타 쇼핑몰에 비해 너무 만족하고 이용한 고객으로써 안타까운 마음에 글 적어봤네요 저뿐만아니라 많은 고객들이 똑같은 불편함을 호소한다는상황은 지에스측에서 살펴봐야하는 상황안닌가요 옛날처럼 편리한 쇼핑을 그리고 지에스를 사랑하는고객으로서 글 몇자 남겨 보았습니다
20	2023-01-27	APP 사용성 개선 제안	상품상세설명을 보기위해 스크롤이 잘안됩니다. 올라가지도 내려가지도 않아요. 다른때는 괜찮는데 상세설명 볼때만 그래요. 그리고 타 쇼핑사이트는 안그래요. 그러면 제품에 문제가 있는건 아닌것같은데...
21	2023-01-28	APP 사용성 개선 제안(주문내역)	지난 주문내역 조회하기 너무 불편합니다. 일일이 달력 날짜 클릭하는게요. 쿠팡은 그냥 2020년도 이렇게 누르면 한해 내역이 다보이고 한번 클릭만으로 조회가 가능한데 여기 시스템은 너무 번거롭게 돼있네요 찾는데 시간도 많이 들고 비효율적인 것 같으니 꼭 좀 개선해주세요.
22	2023-01-29	APP 결제 UI/UX 오류 개선 제안	상품주문후 ISP로 결제를 하면 마지막 결제후 확인단계에서 앱이 자동으로 꺼져버립니다. 몇번을 반복해도 항상 같은 단계에서 자동종료 되버립니다. 앱을 삭제후 새로 설치해도 같이 상황이 반복됩니다. 그러다보니 앱에서 할인받을수 있는 부분을 못하고 자동주문으로 주문을 하는데 불편합니다. 다른 사이트나 앱에서 주문할때는 이런일이 단 한번도 없었습니다
23	2023-01-31	APP 사용성 개선 제안(상품평)	요근래 상품평 작성시 사진등록을 하려고 하면 앱이닫힙니다. 쿠팡이나 다른앱은 잘 되는거 보면 제 핸드폰 문제는 아닌거 같아요