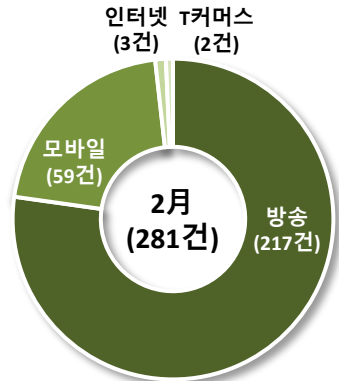


2023년 2월 시청자 의견 반영 결과 보고서

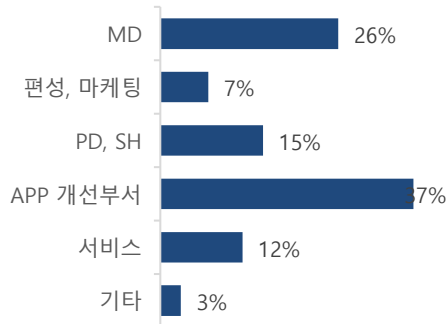
2월은 총 281건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[2월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

리뷰 이벤트 참여 안내 강화 ux/ui 개선



"리뷰 쓰면 1세트 더 준다는 데 어디에 남겨하는 건가요?"

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

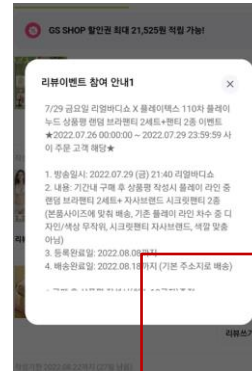
리뷰이벤트 작성 안내 및 사은품 배송예정일 팝업 알림 기능 추가

개선 내용

이벤트 진행중인 상품에 리뷰를 작성할 경우(대상인 경우) 리뷰 사은품 작성 완료, 사은품 지급대상/배송예정임을 즉시 팝업 안내하여 고객의 궁금증 해결함



프로모션 설명 내용



고객님 작성하신 리뷰가 정상적으로 등록되었으며, 리뷰 사은품이 아래 일정으로 지급됩니다.

- 리뷰 사은품: 000
- 배송 예정일: 00월00일까지(기본주소로 배송)

본품 반품/취소 시 사은품은 발송되지 않습니다.

사은품 배송완료까지 기간이 소요되는 점 양해 바랍니다.

확인

등록하기 완료 시 사은품 지급 안내 팝업 내용 추가 안내

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2023-02-01	패션의류 상품 AS관련 개선 제안	SJ와니 캐시미어 100코트를 코로나로 사서 한 번 입고 넣어놨다가 입으려고 꺼냈더니 아랫단이 옵니다. 좋은 옷이라 AS 받고 싶어 고객센터에 문의했는데 보지도 않고 안 된다는 답변이 왔어요. 봉제가 틀어져서 안감과 겉감이 맞지 않아 우는 것으로 보입니다. 사서 한번 입고 걸어놓은 옷이에요. 코트 사서 이런 일은 처음입니다. 업체에서 보면 교정이 가능할 것 같은데, 보지도 않고 안 된다니 한번 입은 캐시미100 코트를 버려야 하나요? 이견 정말 아닌 것 같은데요..
2	2023-02-01	상품 검색 UI/UX 관련 제안	쇼핑 하다보면 바지 사려는데 티나 아우터가 맘에들기도 하고 아우터 사려는데 바지가 맘에들고 약세사리가 눈에 띄기도하고 그러더라고요 근데 판매하는 제품외엔 정보가 없어서 뒤지다 지치기도 하고 그러다보면 아무것도 못사게 되기도 하더라고요 그래서 메인 상품외에 다른 상품도 클릭해서 바로 들갈수 있게 하거나 밑에 조그맣게 정보라도 주시면 어떨까 싶어서요
3	2023-02-02	APP 사용성 개선 제안(라이브톡)	라이브톡이 될 때도 있고 스샷처럼 참여자 0 라이브톡이 보이지도 않고 참여도 안돼요.어떤 때는 바로 되고 어떤 때는 몇번씩 들락날락 해야되고 이유가 뭐죠?
4	2023-02-03	UI/UX 오류 개선 제안	상품상세정보를 보려면. 화면이 중간에 멈추는현상이 잦아요. 바로바로 내려가기가 안되어 기다리다 올리고 하는데 영 불편합니다. 예전엔. 안그랬는데
5	2023-02-03	알림톡 관련 개선 제안	매번 광고 문자로 적립금 10000원, 5000원이 지급되었다고 오는데('10000원' 문구 8회, '5000원' 문구 1회 수신) 접속해보면 2000원이 지급돼 있는 이유가 궁금합니다. 단순 광고 문구라면 부적합한 것 같네요 지급되는 금액으로 문자가 발송되었으면 합니다.
6	2023-02-03	상품 관련 개선 제안	명품 병행수입이라해도 이리 허접하게 보낼순 없는것 같습니다 그리고 상세설명 원산지확인하고 주문했는데 옷 태에 붙어 있는 원산지표시가 중국입니다 옷걸이에 달랑 허접하게 붙은 태하나 어디라도 명품매장옷은 아닌것 같아 의구심이 듭니다 패킹 인보이스 라도 없는지요? 만약 as 받을시 대체 어디로 연락해야되는지요? 아무리 병행수입이라 하더라도 근거자료 하나 없고 원산지가 중국이라 더 불안합니다 이견 원산지표시 위반사항 아닌가요?
7	2023-02-04	프로모션 관련 개선 제안	GS첫구매이고 첫구매페이백 50% 신청을 했는데 gs앱으로 넘어가길래 적용이 된 줄 알았는데 결국 GS Shop 에서 물건만 구매하고페이백 적용은 안 되었네요. 앱설치로 유도한거면 웹에서 신청한 것도 앱에서 자동 적용을 해 주시던지 아니면 다시 신청하라고 안내가 해야하지 않을까요. 몇 푼 안 되지만 굉장히 불쾌한 경험을 하게 되었습니다. 이것은 조치가 필요하지 않을까요?
8	2023-02-06	APP 사용성 개선 제안(배송)	주류구매를 하려고 편의점을 선택하려는데, 선택까지 완료해도 근처 모든 편의점에 마트까지 수령가능 점포가 아니라고 뜨고, 시간대를 고를 수도 없네요. 진짜 수령이 불가능한것인지 어플 문제인건지 알려주셨으면 합니다
9	2023-02-06	프로모션 관련 개선 제안	이거 구입하고 리뷰작성하면 두세트 더 준다고했는데 리뷰작성완료했을때 사용품 몇일까지 나간다는 문구가 만나왔어요 애플은 리뷰완성했을때 알림문구가 바로 나오던데 이견 왜 안나오는걸까요? 두세트 더 보내주시는건 확실한건가요?
10	2023-02-07	패션 상품 관련 개선 제안	GS 홈쇼핑이 요즘들어 패션에 좀 소홀하지 않나하는 느낌이 들어요~전반적으로 올드하다는 느낌이고 패션 생방송도 편성이 적은 것 같아요~cj 오쇼핑의 옛지나 셀렘샵이나 현대 홈쇼핑의 패션방송보다 뒤진 감각..패션의 주 쇼호스트님들이 다 50대에다 심지어 키들이 다 작음....고인 물 모델들...수십년전 산, 버리기 아까워서 못 버리고 있는 낡은 구닥다리 옷만 입고 나오는 성일 이사님... GS는 타 홈쇼핑보다 의류매출이 낮을 것 같아요...ㅠㅠ 뭔가 패션의 획기적인 큰 변신이 필요해 보입니다 ~일단 최근 부쩍 심해보이는 패션의 노티부터 극복하는게 먼저 일 듯 싶네요.언제나 같은 모델들도 너무 식상합니다~모델들도 몰갈이 좀 안 될까요. 젊고 키크고 날씬한 쇼호스트님들 대신 나이들고 키작은 쇼호스트님들이 패션을 끌고 나간다는 자체가 코미디입니다.김성일 이사님이 GS홈쇼핑의 패션을 이끌어 가는지는 모르겠으나 예전에 비싸게 사서 버리기 아까운 듯한 구식 옷들만 입고 나오는 것도 좀 지겹달까요...남녀 모델들도 그냥 터줏대감 그 이상 이하고 아니구요...신선한 변화가 절대 필요해 보입니다~패션도 요즘들어 이쁘고 젊은 옷들 대신 할머니들에게 포커스를 맞춘

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
11	2023-02-08	상품 편성 관련 제안	마이샵 방송했는데 라이브 방송하도록 건의요청 종근당 락토픽 방송시 [올렛미 콜라겐] 사은품으로 줬는데 올렛미 콜라겐만도 방송하도록 건의요청
12	2023-02-11	UI/UX 오류 개선 제안	GS 앱이 오류가발생한다구 떴는데 ~~ 다른앱은 괜찮은데 유독GS만 오류가 자주발생한다구 뜨네요 지금 표고버섯 상품이 잘못와서 모바일상담을신청했는데 접수됐는지두 궁금하네요 제 휴대폰에 문제인지? 다른앱은 다 괜찮은데~~???
13	2023-02-11	APP 알림 설정 관련 개선 제안	알림을 9~6시 시간에만 오도록 설정 원합니다 늦은 저녁, 이른아침 카톡은 사생활을 방해합니다 어디서 설정 가능한가요? 불가능하다면, 아예 모든 알림 수신거부로 할수밖에...
14	2023-02-13	상품 포장 관련 개선 제안	산지에 사과포장에 대해 제안하고 싶어 글올립니다 자주구매하는 소비자로서 요즘 쓰레기 문제로 스티로폼이 분리되지 않아 소비자 입장에서 일반 쓰레기로 버려야하는 문제가 발생하니 좀번 거러움 없지않아 있어 다른 방법이 없는지 문의합니다 요즘 계란도 택배로 받아보면 비닐 충전되어 있는 것으로 포장되어오는데 사과도 가능하다고 생각이 들어 문의해봅니다 가능하시면 산지에 농가에 문의 한번 해봐주시길 부탁드립니다
15	2023-02-17	방송진행 관련 개선 제안	이연복 등심탕수육 방송,,, 채널 돌리다 보니 쇼호스트가 중간중간 반말하는걸 즐기나보네요 습관성으로 반말 하듯 들리는 말투인데요 한두번도 아니고 이연복 셰프님 연세도 있으신데 보는 이가 듣기 불편했습니다
16	2023-02-18	상품 관련 개선 제안	플레이텍스 상품 구매하고 싶어서 여러번 건의드렸는데 상하 사이즈 다르게 주문할 수 있게 해달라/ 딱 한번만 하게 해달라/ MD에게 전달해달라
17	2023-02-21	상품 관련 개선 제안	제품 설명에 해당 제품이 무슨 사이즈지 기재가 안되어있어요 그리고 제품 상세설명에 사이즈가 기재되어있지만 제일 참고하기 편한 신장 사이즈가 누락되어있어요 가장 길지만 보고 주문했는데 턱없이 작네요 제품에 달린 택에는 신장 길이가 적혀있는데 받고 나서야 잘못 주문했다 싶네요 상담원 분은 제품에 사이즈가 기재되어있다 했지만 모바일로 구입시 아무리 봐도 제품의 해당 사이즈는 기재되어있지 않아요
18	2023-02-22	APP 사용성 관련 개선 제안	앱 들어가면 매번 뜨는 팝업 광고 "오늘은 그만 보기" -> 이거 눌러도 사용한 앱 모두 닫기 후 다시 gs샵 들어가면 또 뜹니다. 이런식이면 굳이 왜 "오늘은 그만 보기" 버튼이 있을까요? "오늘은 계속 보기" 바꾸시던가요.
19	2023-02-23	적립금 관련 개선 제안	안녕하세요 다름이 아니라 적립금 사용 이야기입니다 다른 홈쇼핑은 적립금사용이 구매금액의 반은 쓸수 있는데요 이곳은 5%사용이다보니 억지로 물건을 더사야한다는 생각이듭니다 그러다보니 이곳보다는 다른곳에서 같은 상품 찾아보고 구입하는게 많은데요 적립금도 빨리 소멸되고 많이 아깝다는 생각이듭니다...조정이 되었으면 합니다.
20	2023-02-25	패션상품 편성 제안	저는 모르간 데품을 좋아하는 50대 입니다. 2022월년 모르간 수트컬렉션 3종 김남주류의 제품 넘넘 좋았고 여름 정장 좋아서 작년엔 할인할인된 사이트서 재구매 입었어요. 특히 원단이 다른 홈쇼핑보다 훨씬 좋았고 디자인 역시 퍼펙트 했는데 그 팀들 다시런칭 언제하나요?
21	2023-02-27	APP UI/UX 오류 개선 제안	상품리뷰 남기려고 하면 어플이 종료돼서 남길수가 없어요. 작년부터 수십번 겪다가 기다려도 개선이 되지않아 글 남겨요. 리뷰작성기한도 있는데 작성을 할수가 없으니 200원씩 날리는 것도 아깝고. 지금도 작성기한 임박한 상품 몇개 있는데 또 몇백원 날리겠네요ㅜㅜ 제발 어플 꺼지는것좀 개선해주세요.
22	2023-02-27	APP 알림 관련 개선 제안	관심있는 제품으로 추천 들어오는 제품들 중에 거의 여성상품인데 남성인 저에게는 별로 필요없는 제품이 대다수 알림설정을 할 필요성을 못느끼네요 소비자 성별 및 나이에 맞게 고객이 어떤류의 제품을 애용하는지 맞춰서 알림이 왔으면 합니다
23	2023-02-27	APP 사용성 관련 개선 제안	언젠가도 불편사항 고객센터로 문의 드렸는데요 잘 안됐었어요 모바일앱에 들어가서 상품을 터치하고 사이즈, 색상 등등 을 보려고 스크롤하면 움직이지 않아요 제 휴대폰이 그런가 해서 다른폰으로 해보아도 똑같은 현상이 나네요 스크롤 하다보면 올라가지 않고 뻑뻑하게 올라가면서 멈추어버리네요 고객센터에서 앱을 삭제하고 다시 다운 받아보라해서 했지만 그대로 입니다 GS몰을 자주 이용하는데 앱을 쓰다보면 스트레스 받는건 어쩔수 없네요 다른 몰 앱처럼 스크롤하면 확대도 되고 하면 좋겠네요 확대도 잘 안됩니다 저만의 불편인가요? 앱을 사용하면서 짜증나는거는 어쩔수 없네요.