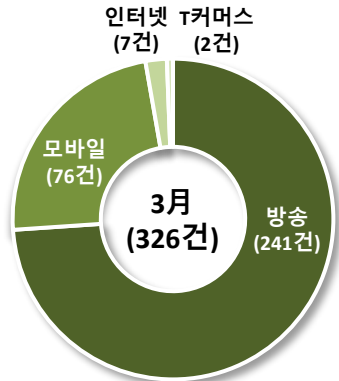


2023년 3월 시청자 의견 반영 결과 보고서

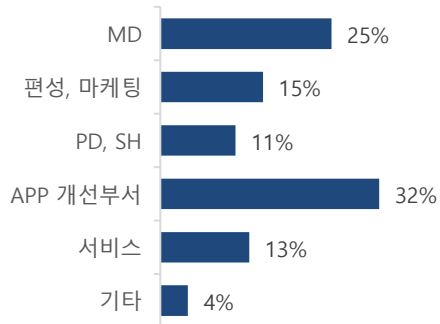
3월은 총 326건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[3월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 상품 적립금 환불 금액 안내 개선



"반품신청 했는데 결제 금액과 환불 금액이 다른것 같아요"

"환불 금액 확인해주세요. 적립금 사용했는데 이 금액이 맞는건가요?"

개선 내용

적립금 사용 구매한 상품 반품 시, 적립금 제외 금액이 환불 금액으로 노출되어 고객 문의 다수 발생 → 반품/환불 완료 시, 환불 예정 상세 내역에 적립금 사용분의 환불금액도 별도 구분하여 표기함

마이 쇼핑 內 반품신청 내역 화면

반품 접수 후~ 반품완료 전 까지

- 반품 신청내역 클릭 시 노출되는 화면에 환불예정 총액만 노출 됨

반품/환불 완료 시

- 실제 환불된 금액은 59,760원이나 적립금 제외한 20,230원만 환불 금액으로 노출되어 문의 발생

| 항목 | 금액 |
|----------------------------|------------------------------------|
| 실제 환불/차감 상세 내역 (총 59,760원) | |
| 반품 | - GSPAY: 5,000원 |
| | - GS&POINT: 230원 |
| 수거 | - 상품권: 20,000원 |
| 보내 | - 적립금: 34,530원 |
| 연락 | - 반품비: 5,000원(차감) |
| 주소 | 서울 서대문구 용기동 10 902호 (북가좌동 339-1) |
| 환불 예정내역 | 환불예정 54,560원 |
| 반품배송비 결제내역 | 반품배송비 5,000원 상품권 환불금액에서 차감예정 |
| 환불 예정내역 | 환불총액 20,230원 |
| | GSPAY 5,000원 |
| | GS&POINT 230원 |
| | 상품권 15,000원 |
| | (상품권 20,000원 - 반품배송비 5,000원) |
| 바꾸새 | 실제 환불된 적립금 34,530원 표기가 없어 고객 오인 발생 |

"제가 59,760원 결제했는데 왜 환불액이 20,230원 밖에 안돼요? 금액이 이상한데 결제한 거 확인 좀 해주세요"

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자 | 의견요약 | 접수내용 |
|----|------------|----------------------------|---|
| 1 | 2023-03-01 | APP UI/UX 오류 개선 제안 | 리뷰시 사진 업로드가 계속 안되요. 제 핸드폰 문제인지 앱의 문제인지는 모르겠는데 혹시 앱의 문제라면 해결해주시기 바랍니다 |
| 2 | 2023-03-01 | 멤버십 서비스 관련 제안 | 새로 런칭한 (멤버십) 패밀리 서비스 관련 건의 드립니다. 그룹 생성 후 구성원 초대 시에 카카오톡을 이용해야 하던데요, 카톡을 사용하지 않는 gs회원들을 위해 문자를 통해 (링크 등의 방법으로) 초대를 하거나 응할 수 있게 시스템을 만들어 주시면 감사하겠습니다. |
| 3 | 2023-03-01 | APP 사용성 관련 개선 제안(결제) | 페이북결제가 gs샵에서만 안됩니다. 매번..안되고있어서 답답합니다..몇개월전에도 고객센터 문의드리니 페이북문제라고 하셔서 페이북으로 알아봤는데은 그쪽도 자기네 문제가아니라고 합니다. 제가 생각해도 페이북문제는 아닐가능성이 크다고보는게..하루에도 페이북결제며 isp결제를 수도없이하고 있는데 gs샵사이트에서만 결제가 안되고있으니...전산전문가분이 뭐가문제인지 알려주시면 감사하겠습니다 |
| 4 | 2023-03-02 | APP 사용성 관련 개선 제안(1:1모바일문의) | 앱으로 1:1 고객센터 하는과정에서 답변을 형식적으로 로봇이 답변하는 느낌입니다. 배송지가 오류나서 확인해달라는 전화와 문자가 계속와서 헷상담했더니 주소지변경하라는 로봇같은 답변만 오네요 ! 최소한 답변전에 주문 내역 확인해보시면 헤어제품과 화장지를 같이 주문했고 헤어제품은 오늘 정상도착했고 주소지는 집주소 매번 사용하는 배송지인걸 알수있을텐데 확인은 안해보고 로봇답변만 주시는지 불편합니다. 화장지 배송도 이유없이 5일이나 늦어져서 너무 불편합니다! |
| 5 | 2023-03-06 | APP 사용성 관련 개선 제안(주문이력) | 타사이트 몰에 비해 주문 이력 확인 절차가 매우 복잡하고 낱 짜 세팅해야하고 종료일 설정하고. 번거롭고 불편함. 개선 하면 좋을것 같음. |
| 6 | 2023-03-09 | 적립금 관련 개선 제안 | 상품 구매, 수령 후 리뷰를 쓰면 GS할인권을 50원 적립해 주는데, GS할인권 말고 적립금으로 주면 더욱 좋을 것 같습니다. GS할인권은 달마다 등급에 따라 수만원에서 십여만원까지 기본으로 적립되는데, GS할인권 50원 적립을 바라고 리뷰를 쓰는 사람은 거의 없을 것 같거든요. 그러니 GS샵의 리뷰는 다른 소핑몰에 비해 형식적이고 리뷰 내용이 구매에 별 도움이 안될 뿐만 아니라, '리뷰를 쓰지 말라고 GS할인권으로 적립해 주는 건가?' 하는 생각이 들 정도로 의미가 없습니다. 타 소핑몰들은 커뮤니티 기능을 강화하는 추세이니 소핑몰을 더욱 활성화하는 방안으로 고려해 보시기 바랍니다. |
| 7 | 2023-03-10 | 방송진행 관련 개선 제안 | 앱사용중은 아니구요.. 방송보면서 불편한점 남겨봅니다.. 요즘 쇼호스트분들이 친근감을 표현하려는걸까요? 방송하다보면 말끝에 반말이 너무많아요.. 진행자들끼리 대화중간 반말하는것도 불편한데.. 소비자들한테도 반말섞어하는 말투가 많이 거슬립니다.. 진행자이름을특정하진않겠습니다.. 전체적인 분위기가 많이 그런것같아요.. 본인들 수다떨려고 나온거 아니잖아요.. |
| 8 | 2023-03-10 | 패션의류 사이즈 검색 관련 개선 제안 | 의류중 바지를 살때는 사이즈 표기가 55,66,77.....이렇게 설정되어 있는데, 상세검색에서는 XS,S,M,L,XL로밖에 검색이 안되요. 엄마가 99사이즈라 99로 나온 바지가 뭐가 있는지 보고 구매하고 싶은데 안되네요.. |
| 9 | 2023-03-16 | 방송진행 관련 개선 제안 | 16일 0시 40분쯤 스튜디오엑스 방송 보는데 도경쇼호스트분 출입새가 응~~ 영~~ 이러시는데 정말 듣기가 불편합니다. 귀여운것도 아니고 본인도 방송 모니터 한번 해보시기 바랍니다. |
| 10 | 2023-03-17 | 속옷 상품 사이즈 개선 제안 | 속옷 사이즈 개선건의. 사이즈 제각각인데 컵이 작거나 크거나 컵이 일정해서 구매선택 어려움 홈쇼핑에서 보정속옷이라 나오는 제품 보정효과 거의 없다 강한 보정상품 나왔으면 좋겠다 |
| 11 | 2023-03-22 | APP 사용성 관련 개선 제안(1:1모바일문의) | 1:1모바일 상담이 이용이 안되어 반품관련 문의로 들어가서 해당 상품 클릭하면 거기서 정지에서 다음으로 넘어가거나 더이상 진행이 안되서 답답합니다. 지난주 목요일 반품 신청한 스케쳐스 운동화 네이비 255사이즈가 수요일 현재까지 반품 회수가 안되고 있어요. 물건 도대체 언제 가지고 가나요? |

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자 | 의견요약 | 접수내용 |
|----|------------|------------------------|---|
| 12 | 2023-03-22 | 프로모션(카드할인) 관련 개선 제안 | 행사 카드할인 일주일 미리 알려주세요. 예전에는 vip클릭하면 행사카드불수있어 편했어요 언젠가부터 불수가없더라고요. 상담전화로 알아봐야하구 불편해요. |
| 13 | 2023-03-22 | APP 사용 UI/UX 오류 개선 제안 | 장바구니에 있는 상품을 결제하려고 결제버튼을 누르면 결제창이 뜨지 않고 한글 두글자 영문 세글자 이상 입력하라고 메시지가 뜹니다 주소 이름 연락처 이미 다 입력되어 있는데 무얼 더 입력하라는 건지 모르겠어요 |
| 14 | 2023-03-23 | APP 사용성 개선 제안(편성표) | 앱 사용하면서 방송 편성표 자주 확인하는데요 시간대별로 간략하게 판매정보서 정리 되면 좋겠어요 매번 스크롤 계속 내리면서 확인하기 너무 불편하네요 CJ랑 롯데홈쇼핑 편성표 부분처럼 변경해 주면 좋을거 같아 캡쳐한거 보냅니다 보완해주세요 |
| 15 | 2023-03-24 | 방송진행 관련 개선 제안 | 앱관련 불편사항은 아닌데 방송을 보다가 좀 답답해서 글 남깁니다 지금 라빠아프 방송중인데 쇼호스트 두 분이 나오시네요 보통 두, 세사람 같이 나오는건 흔하일긴 한데, 오늘 방송은 키 크신 쇼호스트 분 혼자 자리차지가 심하시네요 나머지 한 분은 계속해서 옷걸이 쪽으로 밀려나가나 몸을 옆으로 틀거나 아니면 뒤에 절반 가려서거나 하시고,,, 서로 잘 보지도 않고 좀 심하게 경쟁하시는 듯 한 느낌을 받았어요 키 크신 분이 선배호스트신거 같은데 상대방에게 말 할 틈을 안주시네요,, 보는 사람에 따라 달리 느낄수있겠지만 제가 보기에는 호스트 두 분이 너무 정신없고 경쟁적인 말투라서,,, 사실 사고싶은 것이 있어 방송알림까지 해놓고 일부러 시청하고 있는데 목소리 톤도 그렇고 보기가 싫어질 정도예요 |
| 16 | 2023-03-24 | 알림 설정 관련 개선 제안 | 방송알림 신청 해뒀고, 알림 문자로 설정했는데 방송은 하는데 알림 문자 받은 적이 단 한차례도 없습니다.제가 설정을 잘못하고 있는건지 궁금합니다 |
| 17 | 2023-03-26 | 배송 관련 개선 제안 | 주문상품 배송이넘 늦네요 타쇼핑앱에서 주문이나 g숍이나 문제없이 배송받는데 택배사문제로 지연된다는 문구가 올라온 상태로 멈춰있네요~ 해외배송도아니고 불편합니다 |
| 18 | 2023-03-27 | 상품 관련 개선 제안 | 매일 똑같은 브랜드와 상품들 좀 새롭거나 유행하는제품들보다는 한번 판매하면 이쁘던 종던 상관없이 계속 판매하고 뭔가 좀 아쉬운 제품들이 많아서 이용이 불편하구요 그래서 요즘은 자꾸 타홈쇼핑에서 구매를 하게 되네요 좀 발빠르게 일을 좀 하세요 타 홈쇼핑도 좀 확인하시구요 너무 참다가 도저히 못참겠어서 글 남깁니다 글 남겨도 소용없겠죠 그래도 글 남깁니다 지에스를 사랑하는 사람으로서요 |
| 19 | 2023-03-29 | 상품 관련 개선 제안 | 브릭스 가방의 제품이 좋아서 구매해서 애용하고 있으나. 가방의 부자재가 불량 이 많아요 가방끈의 연결부분이 불량이 많읍니다 개선이 필요하고 부자재를 좋은걸로 사용해주시면 좋겠네요 |
| 20 | 2023-03-30 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 도대체 gs는 왜 마이쇼핑에서 구매했던 쇼핑목록을 찾아볼수없는걸까요? 구매했던거 좋아서 다시 사려고 앱에 들어갔는데 쇼핑목록을 찾을수가없어요. 왜? 한번산거는 절대다시는구매못하게 하는건가요? 뭘때에 확인이안되는건지. 그게 시간지나면 삭제되어야하는 기밀?인건지. 짜증이나서 글 남겨요. |
| 21 | 2023-03-30 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 몇개월 부터 앱 아래위로 움직일때마다 화질도 좋지않고 한 화면에서 움직이지가 않아요. 어떤 제품은 화질이 좋고 어떤 제품은 화질이 엉망이고. 혹시 싶어 타 홈쇼핑 들어 가보면 그런 이상 이 없는데 여기만 그러니 제품 구매가 꺼려지네요. |
| 22 | 2023-03-31 | APP 사용성 관련 개선 제안(주문이력) | 그전에 구매했던 상품 검색시 언제 샀는지 구매기간 설정할때 6개월씩 검색해야하는 불편함이 너무 큽니다 1년단위로 아예 설정하게 편하게 바꾸어 주심 좋을거 같아요 지금도 찾다가 시간걸리고 불편해서 하다가 말았네요... |
| 23 | 2023-03-31 | 상품 관련 개선 제안 | 2022.09.24 노블은숙박권을 구입해서 2023.03.28-03.31(서귀포)엠스테이호텔3박4일 투숙예정이라 호텔에 갔다가 넘 좁고 낡아서 2시간 만에 체크아웃하고 나왔습니다.,홈쇼핑 안목을 믿었는데 넘 실망스럽습니다.가격이 저렴한것도 아닌데 이해가 안돼네요.호텔컴바인 예약하고 근처 다른 호텔로 갔습니다. |