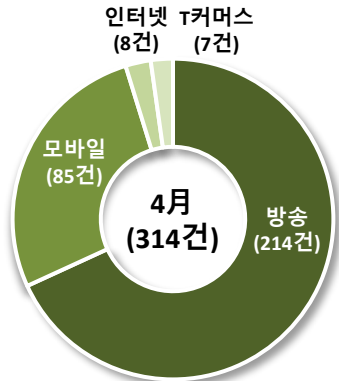


2023년 4월 시청자 의견 반영 결과 보고서

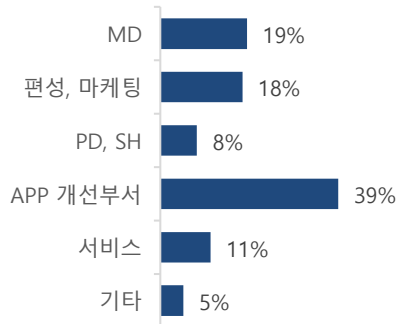
4월은 총 314건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[4월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 의류 사이즈 정보제공 개선



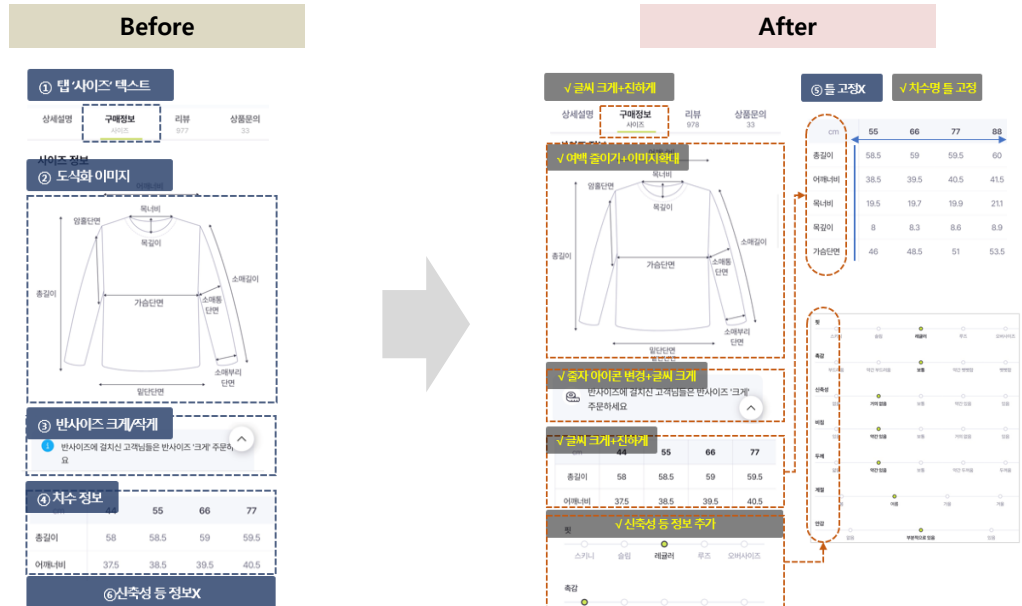
"저랑 비슷한 체형을 가진 사람들이 올린 사이즈 리뷰만 따로 볼 수 있나요?"

"옷 살때는 사이즈를 꼼꼼하게 확인해요"

의류 사이즈 정보를 직관적이고 명확하게 확인 할 수 있도록 개선

개선 내용

1. [사이즈 가이드] 폰트 색상이 눈에 띄지 않아 가시성 개선하여 가독성 강화
2. 사이즈 가이드 구매정보/사이즈 탭 내 신축성 정보 추가



[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2023-04-01	APP 사용성 관련 개선 제안(주문이력)	모바일에서 제가 주문했던 상품의 상세검색을 찾을 수 없어요. 전에 처럼 기간별(1개월, 3개월, 6개월)로 검색 할 수 있게 해주세요.
2	2023-04-01	상품/방송 관련 개선 제안	저희 집안 어른이 3월30일 밤 방송한 에스콰이어 백3종을 주문하고 어제 물건을 받았는데... 방송에 나온 물건이랑 완전 다른 물건이 왔습니다. GS홈쇼핑이라는 명성을 믿고 주문한건데... 물건 퀄리티가 너무나 실망스럽습니다. 퀄리티가 떨어진다는건 가격이 저렴하니까 이해해야한다고 생각한다고하지만. 방송에 보여준것과 같지않은 물건을 보내는건 근본적으로 사기라고 생각됩니다. 고객을 우습게 보는 행태라고밖에 생각이 들지않습니다. 각성해주시기 바랍니다.
3	2023-04-07	상품 편성 관련 제안	오징어 방송 도 했으면 좋겠다 네류어 자주 방송요청 - 뒤에 끈 잘 끊어지더라 색깔도 여러가지 했으면 좋겠음 (안에 화장품 묻으니까 안에색상도 바꿨으면 좋겠음)
4	2023-04-08	APP 사용성 관련 개선 제안	모바일로 생방송 시청하려면 동영상이 잠깐 나왔다가 멈추고 손으로 작동을 안하는경우 화면이 까맣게 꺼져서 종료버튼을 누르면 다시 화면이 나옵니다. 타 방송 쇼핑은 끊김없이 생방송 녹화방송 막힘없이 계속 시청이 되는데 지에스홈쇼핑만 매우 불편합니다.
5	2023-04-08	APP 사용성 관련 개선 제안	모바일 화면 확대가 안되어 너무 불편해요. 작은 글씨를 보려면 화면 캡처해서 사진 저장해 봐요 다른 쇼핑물 웹사이트는 대부분 되는데...요
6	2023-04-09	APP 사용 UI/UX 오류 개선 제안	상품평을 다 쓰고 등록하기 누르면 안 먹혀서 서버가 다운이 되나 싶어 다음날 해도 마찬가지로 등록이 안되네요. 사딘 하나 등록 했는데... 예전에 산 한줄평은 잘도 등록이 되는데 이번 파배기 니트와 남방건은 등록이 안되네요. 재너럴아이디어 옷 상품평이 등록이 안돼요 살피봐 주세요
7	2023-04-11	APP사용성 관련 개선 제안	샤피라이브 잘 이용하고 있었는데 어제부터가 샤피 알림이 떠서 접속하면 채팅창이 안 보입니다. 로그아웃 하고 샤피 열면 그때엔 채팅 보이고 채팅글 남기려 하면 로그인 하라고 해서 로그인 하면 그때 채팅 보이다가 창 닫고 다시 샤피 열면 채팅이 안 보임. 왜 그런 걸까요? 로그아웃 상태로 샤피 열면 채팅 보이고 왜 그런걸까요? ㅎ
8	2023-04-12	프로모션 관련 개선 제안	요즘 gs my shop 쿼즈 적립이 불안정합니다. 11일, 12일은 아예 쿼즈 화면을 볼 수 없습니다. 쿼즈 이벤트를 아예 없애는 건지, 개선 중인건지, 적립금을 받지 못 한 11일, 12일 건은 나중에 적립이 되는건지 궁금합니다.
9	2023-04-17	APP 사용성 관련 개선 제안	갤럭시 S20 플러스 G986N 안드 13 사용중 타 포인트 받는 앱에서 gsshop 라이브 광고 터치 시 듣고있던 블루투스강제로 멈추고 폰 스피커로 바뀝니다 지하철에서 gsshop앱이 창피를 주네요? 윈 설정도 없고 앱이 강제로 미디어 출력을 바꾸는건 무슨경우인가요??? 빠른 수정 바랍니다
10	2023-04-18	APP 사용 UI/UX 오류 개선 제안	언젠가부터 gs쇼핑하기가 쉽지않아 짜증나요 보통 모바일로 쇼핑을 많이 하는데 스크롤이 잘 안돼요 하다 갑자기 튕기는 증상도 너무많구요 첨엔 내 폰이 이상이 있는줄 알았는데 핸드폰을 바꿔도 그런증상이 있고 아는 지인한테 여쭙니 그분도 그러시다네요 이런 불편함이 신고가 많이 들어왔을텐데 수정이 되지 않는것같아 GS쇼핑에 엄청 실망중입니다 제발 이거 수정해주세요 요즘제가 GS쇼핑이 뜸했던 이유가 이겁니다!!!
11	2023-04-20	상품 관련 개선 제안	한번 판매한 제품만 몇년째 팔고 새로운 시도조차 안하는 직원들 정말 나태한것 아닌가요? 타홈쇼핑에선 다 팔아도 여긴 새로운 물건이나 업그레이드 된제품은 판매 생각조차 안하는듯 자꾸 타 홈쇼핑 이용하게 되네요 정규방송 채널에 나오는 모든 홈쇼핑채널에서 다파는 새로운 제품들도 지에스만 없네요 옷도 매일 판매하는 디자이너뿐 좀 움직여요 제발 발빠른 모습 한번이라도 보여줘 봐요
12	2023-04-20	상품 관련 개선 제안	최근 상품은 신축성도 없고 착용감이 불편함 과거 디자인 상품은 신축성도 있고 착용감이 더 좋았음 반응이 좋았던 상품으로 재 판매하는것을 제안합니다. 후기도 잘 살피고 검토도 요청합니다.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
13	2023-04-21	방송 진행 관련 개선 제안	안녕하세요? 귀사의 번영과 발전을 기원합니다. 홈쇼핑채널 거의본적도 없는 제가 이번에 새로이 아임비타 광고모델이 된 박지현가수를 응원하면서 채널을 구독도 하고 쇼핑까지 하게되었네요 방송전부터 알림설정까지 해놓고 기다리는데 광고모델인 가수님의 노래는 나오지않고 전혀상관없는 분의 노래가 흘러나오는거 박지현가수를 보고 구매하고싶어했던 분들의 구매욕구를 저하시켰네요 광고모델을 썼으면 당연히 모델의 노래가 나오는게 정상이라생각하는데 이부분에대해 어떻게 생각하는지 답변부탁드립니다
14	2023-04-21	상품 포장 관련 개선 제안	주문하고서 물건을 받아 보는 과정에서 라코스테원피스가 봉투에 좀 허술하게 온거같아 같이주문한 도비원피스처럼 상자에 왔었음 좋았겠다 생각되서 글남깁니다 같은일이 반복되지 않게 해결 부탁드립니다
15	2023-04-22	APP 사용성 관련 개선 제안	확대해서 보기 정말 힘들 다른쇼핑몰은 안그러는데 gs는 진짜 짜증남.몇번 확대땀 힘들다고 2번정도 불편하다고 전달했는데 아직도 개선이 안되서 쇼핑하다 짜증나요 손가락만 아프고 어떤땐 잘되긴 하는데 90. 프로는 몇번 시도 하면 되고 하다가 포기할때도 많아요 눈이 나빠서 사이즈나 작은글씨가 전혀 안보이는데 어찌 쇼핑 하라고요 ㅜㅜ
16	2023-04-22	APP 사용성 관련 개선 제안	어플이 한참 전부터 이상했는데 너무 불편해서 글남깁니다. 1. 화면내려가며 상품보다보면 중간쯤부터 상품 이미지가 안됩니다. 첫번째 사진 참고해주세요. 2. 무료배송에 체크를 해도 무료배송 품목만 필터링이 안됩니다. 3. 낮은가격순으로 보려해도 먹히지않습니다. 두번째 사진 참고해주세요. 4. 상품클릭해서 보다가 뒤로가기를 하면 화면이 멈춥니다.이때는 어플홈으로 가서 다시 검색하고 있습니다.
17	2023-04-23	상품 편성 관련 제안	불편한 점은 아니고 상품구성,가격,무이자 기간 좋은 순금상품 방송 부탁드립니다.
18	2023-04-24	방송 진행 관련 개선 제안	지금 방송하는 쇼호스트 오스카 시상식도 아니고 머리 옷 너무 화려하다 이렇게 입고 나가면 경찰 잡혀 간다 단정하고 깨끗하게 입고 방송할수 있도록 해달라 지금막 시상식 참여 하고 비행기 내린 사람도 아니고 전혀 공감아 안된다
19	2023-04-25	배송 관련 개선 제안	반품 물건이 있을 때 안심번호 때문에 택배기사님이랑 저랑 소통 창구가 막혀버려요. 제 폰번호를 알려줘야 반품수거한다고 연락을 줄수있잖아요. 오늘도 기사님을 밖에서 만나 망정이지... 기사님이 안심번호로 전화하면 제게 연락이 안된데요. 불편조치를 시정해 주시기를 부탁드립니다. 이런일이 GS만 있습니다.
20	2023-04-29	APP 사용성 및 배송 개선 제안	스마트폰 기준 이용할때 시간 가리지 않고 상품 검색을 하면 예) 나이키 운동화 검색하면 늦게 검색 되거나 딜레이 되는 불편함 있음 앱을 나갔다가 다시 들어가면 빠른 진행 되더라 상품 구입 해야하는데 딜레이가 되다 보니까 불편함 있음 두번째는 어린이 날 이라서 기사님 택배 딜레이 되겠지만 의류 신발 가방 상품은 양해 할 수 있지만 캔커피도 5~7일 딜레이 되더라 식품 딜레이는 융통성있게 정상 배송 진행을 해줬으면 좋겠음
21	2023-04-30	APP UI/UX 오류 개선 제안	작년엔 문제 없었는데 올해들어 물품검색후 물품그림이 안떠서 상품제목을 클릭해서 들어가서 봐야하는 경우가 많습니다. 손으로 터치가 안되거나 아래로 내려볼수도 없었구요. 일시적인가 하기에 벌써 몇달째 불편하구요. 폰문제인가보면 다른사이트나 앱에서는 이런경우가 없었습니다. 주로 gs를 이용하는편인데 너무 불편해
22	2023-04-30	프로모션 관련 개선 제안	출석체크가 체크가 되는지 확인할 수있게 해주세요. 매일 3개의 앱을 출책하는데 여기만 27일이 안됐다고 하네요