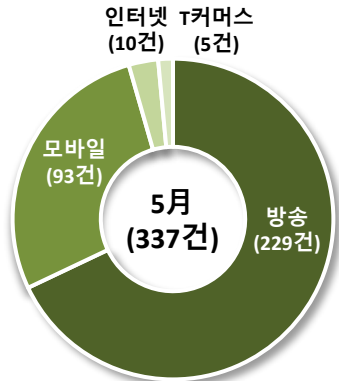


# 2023년 5월 시청자 의견 반영 결과 보고서

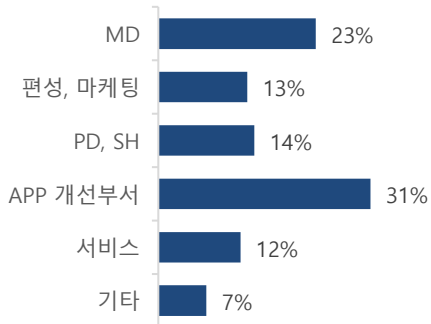
5월은 총 337건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

## 시청자 의견 현황

[5월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



## 주요 개선 사항

### ARS 셀프 처리 서비스 개선



"신발 색상을 잘못 선택 했는데 ARS로 변경이 안되나요?"

"배송지를 딸 집으로 해야 하는데 변경을 안했어요"

의류/신발 등 속성상품 주문 후 단순 사이즈나 색상 등 변경이 필요한 경우 상담사를 통하지 않고 ARS에서 스스로 변경 및 수정할 수 있는 기능 추가

#### [고객 니즈]

- 1) 의류/신발 등 속성상품 주문 후 단순 사이즈 변경/색상 변경 요청
- 2) 여러 채널에서 주문한 직후 또는 일정 기간 경과 후 정상 주문 여부 확인 요청/주문한 상품명/배송지/속성/결제 금액 등 문의

#### [개선내용]

- 1) ARS 주문 속성 변경/수정  
- 주문 완료 후 주문변경(사이즈/색상 등) ARS로 셀프 처리 가능
- 2) ARS 주문내역 셀프 확인 가능  
- 50일 이내 주문 완료한 건 안내, 5개 아이템 기준으로 안내

# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2023-05-02	APP UI/UX 오류 개선 제안	어느 순간부터 상품 이미지가 몇개 밖에 안뜨고 나머진 빈 이미지로 나오네요 그리고 상세상품이리든지 인기상품(최신순 저가순...) 카테고리 상세검색 아예 터치가 안되네요 넘 불편해서 이용 할 수가 없네요ㅠㅠ 어떨때 검색 하고 나면 다른 상품을 칠려고 하면 아예 그 글자가 지워지지도 않아 이전 페이지로 가서 다시하는데 이 모든게 예전에 그러지 않아서 당황스럽네요 참고로 타 쇼핑몰에는 잘 되서 Gs 몰만 이런 현상이 있네요 답변 부탁드립니다 수고하세요
2	2023-05-02	의류상품 판매 제안	[이브니에] 비안나 7부소매 상하 WH (2016) 위 상품사이즈 L 사이즈도 만들어주세요 많은 고객들이 L 사이즈를 입을텐데 아쉽게도 그 사이즈가 없어서 못 사네요 작년에도 사고 싶었는데 올해는 사이즈가 있겠지하고 기대했는데 올해도 살수가 없어서 안타까웠어요 고객센터에다 문의를 했는데 성의없는 말만하고는 그만이어서 이렇게 제안하기에 글을 씁니다 참고해주세요
3	2023-05-02	APP 사용성 개선 제안(주문이력)	지난해에 샀던 내역을 알고싶은데 최근에 샀는것만 확인이 가능하네요 예전에는 찾기쉬웠는데 찾지를못하겠어요 확인을 못하게 없었는지요?
4	2023-05-03	APP 사용성 개선 제안(찜기능)	늘 사용하면서 이런 부분이 추가되면 좋겠다 생각했던게 있어서 의견 내 봅니다. 가능할지는 모르겠지만요~^^ 찜 해놓은 상품을 몇개의 카테고리로 나눌 수 있게 만들어 주시면 어떨까 해서요. 여러종류의 상품들을 그때그때 찜 해놓았다가 구매하거나, 계속 재구매 하는 것들도 있는데...카테고리를 나눌수 있으면 보기도 편하고, 관리도, 찾기도 쉬울거 같아요. GS애용자로서 더 편리하게 이용할 수 있을거 같아 제안 해봅니다.
5	2023-05-05	APP UI/UX 오류 개선 제안	웨이리 자주 재 로그인 하라하는지.알수가없습니다 아이디 비번 바로바로 떠오르는 고객들이 얼마나있겠어요 상품결제하려면 로그인하라하니 구매욕구 푹 떨어져서 구매안하게됩니다 이부분 시정좀 해주세요
6	2023-05-10	패션상품 관련 개선 제안	5월달에7부 가디건 방송 보면서 주문했는데 1개만 7부고 나머진 9부인데 7부 원했는데 그냥 입기로 했어요 반품 하기 귀찮아서 그런데 이번엔 니트티셔츠 4종인데 사이즈가 88이상인거 같아서 반품 신청했어요 사이즈나 제품을 확실하게 배송을 해주셨으면 합니다
7	2023-05-10	APP 사용성 개선 제안	앱 사용시 스크롤에러 관련해서 개선 안하시나요? 이런 오류 발생이 잦아서 알고 계실텐데 방치 상탠가요? 결제시에 폰트로만 페이지 보일때도 있고, 페이지넘기다가 스크롤 하려면 페이지가 넘어가 일 수도 담당자 포함 회사 직원들은 앱사용 안하시는 건가요? 요즘 cj에 비해서 의류들도 디자인 후져서 메리트 떨어져서 Vip유지가 의미 없는 것 같아서 좀 안타깝네요. 앱 개선 되든 말든 저랑 아무 상관없지만 오랜때 부터 오랫동안 이용했던 지라 안타까워서 남기네요.
8	2023-05-12	방송진행 관련 개선 제안	모바일 이용시 불편한점은 아니고 외람된 이야기일지 모르겠으나 항상 GS홈쇼핑을 즐겨보는 저는 선호하는 호스트님들에 따라 보는 경우가 많습니다.. 대개 편안하게 잘 진행해 주시지만 가끔 서브호스티님들의 리액션이 너무 불편해서 돌릴때가 종종 있네요.. 이번 프로도 제가 좋아하는 호스트님이 하시기에 보고 있는데 옆에 계신분의 리액션이 너무 거슬리네요.. 계속 응. 응. 응. 을 남발하시고 옆에서 말씀하시면 계속 응 응 응으로 응대 하시는게 제 눈엔 그리 좋아보이지 않네요.. 습관적으로 응응 하시는거 같아요..너무 거슬려서 채널을 돌려버렸네요.. 불편하면 제가 안보면 그만이지만 GS홈쇼핑을 좋아하는 사람으로서 참고하시면 좋을 것 같아 말씀 드립니다.. 저만 그렇게 보였을지는 모르겠네요..
9	2023-05-15	상품 관련 개선 제안	휴롬. 신제품이 계속 나오는데 혹 보상판매나 교환조건 이런거 문의해 주세요. 사서 얼마 안쓰고 다시 신제품이 나오니까 자주 사는 거는 경제적으로 너무 한거 같아요. 새제품은 쓰기도 편하고. 바꾸고 싶어도 가격대가 높다 보니 망설여지네요. 꼭 휴롬 문의한거 꼭 답변 부탁드립니다
10	2023-05-15	APP 사용성 개선 제안	고객이 GS SHOP 접속이 되면 1.등록된 정보를 활용하여 와인구매시 매번 일일이 성인 인증을 하지 않아도 되도록 해야함. 2.초기 화면에서 관심있는 품목을 터치하면 그 품목을 띄워주어야하는데 (전체가 나타나) 홈화면이 나타나 다시 그 품목을 찾아 다녀야 함. 그러다가 이내 지쳐서 품목을 찾기를 포기하게 됨. 결국 시스템을 고객 중심으로 시스템 개발을 하지 않고 회사 중심, 담당자 보호 중심으로 되어 있음. 이와 관련 상담을 하려하면 고객인 세부내용을 일일이 입력해서 올리면 회사내 담당자가 그때 읽어보겠다는 버르장머리 없는 태도를 보이고 있음. 이러한 내용이 시정되지 않으면 조치내용을 회신해 주지 않으면 탈퇴할 생각임.
11	2023-05-16	APP 사용성 개선 제안(안심번호)	1.안심번호를 내가 선택한것도 아닌데 무조건 하는건 불편 2.기사가 안심번호로 문자를 보냈는데 나는 수신이 안되서 수거할때 의사소통이 안된다 / 기사도 불편하니 나한테 짜증을 내고 나도 불편함 3.안심번호 유무 선택할수있게 건의요망

# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
12	2023-05-17	APP 사용성 개선 제안(상품평)	수십개의 앱을 쓰지만 gs shop앱만 유일하게 포토후기를 쓰려고 사진 첨부만 하면 앱이 강제종료되고 튕겨 나가집니다. 지마켓, 네이버쇼핑, 11번가, 쓱닷컴.. 어떤 쇼핑몰도 사진 첨부시 튕겨나가고 강제종료되는 경우가 없는 데 이 앱만 그래요. 앱 최신 업데이트를 해봐도 똑같습니다. 포토후기써야 포인트를 추가로 더 받는 데, 지난 몇달간 안돼서 글만 써왔고 최근 모바일홈페이지로 접속해서 포토후기를 겨우 썼어요. 웹보다 앱이 더 편리하고 혜택이 많아야 되는 것 아닌가요? 폰은 갤럭시S8 사용중이고 안드로이드9 이용중입니다. 최신 업데이트 상태예요. 내용 확인후 신속한 답변 바랍니다.
13	2023-05-18	APP 사용성 개선 제안(배송지)	기본배송지가 수정/삭제가 안됩니다. 예전에 잠깐 살던 주소인데, 주문 할 때마다 주소를 수정/선택 해야되네요. 불편하면 지에스샵 사용하겠습니까? 기본배송지를 수정/삭제 할 수 있도록 건의 합니다. 또는, 추가된 배송지를 기본배송지로 변경 할 수 있도록 해주세요.
14	2023-05-24	APP 사용성 개선 제안	얼마전부터 상품구매시 카드 결제완료단계에서 결제완료가 안되고 화면이 흑화면으로 돌아는 현상이 계속 발생합니다 꼭 두번씩해야 결제가 되는데 모바일에서 계속 쓰는 카드라 다른쇼핑몰서는 문제없이 쓰고 있는데 유독 지에스만 이런현상이 발생합니다 확인후 빠른수정이 필요하겠어요 그리고 상품상세설명을 볼때 상품 이미지 크게 보고 싶어 두번터치해도 갑자기 너무 커지고 손으로 줄이고 크게하고가 맘대로 안되는 상품들이 대다수네요 예전에 터치 없이도 손으로 좌우 위아래 맘대로 확대해서 볼 수 있어 편했는데 아주 불편해졌습니다.앱이 점점 보기도 불편하고 쓰기도 불편하고 조잡스러워졌어요
15	2023-05-24	상품 판매 관련 제안	슬립온 같은 경우 울블랙이 있는데 이제품은 울블랙이 2018년까지 나오다가 안나온것같은. 뒷굽까지 블랙은 남성제품에는 있는데 여성은 없음. 여성제품도 울블랙도 나왔으면 좋겠음. 여성용도 260까지 나왔으면 좋겠고 꼭 반영이 되었으면 좋겠음. 화이트는 헬스클럽에서 사용하면 밑굽이 화이트라 때가 많이 탐. 검색으로 나왔으면 좋겠음 . 많은고객이 요청하고있다 건의해주시길 바람.
16	2023-05-25	패션의류 상품 품질 관련 개선 제안	듀빅 골프티셔츠를 구매했는데 옷을 검수안하나봐요 GS쇼핑몰을 애용하는입장에서 골프의류니까 믿고구매했는데, 정말 너무합니다. 처음에 손자국같은 얼룩있어서 반품하고 다시 구매했더니...이번엔 바퀴자국 같은 얼룩이 있네요..ㅠㅠ 내일 라운딩때 입고려고했는데 정말 너무 화가납니다 . 검수 안하시나요? 새옷인데 흰색부분에 이런 얼룩있는 옷 보내시면 어떨하나요? 다시구매하고싶어도 또 얼룩있는 옷 보낼가봐 무서워서 못사겠네요..제발 옷 검수하시길바라고 판매업체에 꼭 전달부탁드립니다.
17	2023-05-25	상품 배송 관련 개선 제안	택배박스에 동호수를 매직으로 기재 하지말아주세요 분리수거시 많이불편합니다 냉동식품 스티로폼박스도 마찬가지로 입니다 전에는 송장에다 동호수를 기재하던만 요즘 들어 박스 이곳 저곳에다 매직으로 기재하네요 꼭부탁합니다 분리수거할때 많이 불편합니다
18	2023-05-26	상품 품질 관련 개선 제안	주문 10일 지나서 취소하면 어떡하란건가요 제품 유무는 빨리 확인 가능한거 아닌지요 선물로 구매한건데 난감하네요
19	2023-05-28	APP 사용성 관련 개선 제안(방송알림)	1. AHC아이크림 알림등록을 한달내내하고 있음 이유는 분명히 원하는 제품에 알림등록을 했는데 AHC 제품은 다 보내이고 알림등록자청세제로 다시해야하고 알림등록 의미가 맞는지요? 2. VVIP라고 평소 할인해주어서 작은상품도 꾸준히 이용하고 있으며 소비자로서 감사하게 여깁니다 근데 인터넷에 검색해보면 인기상품은 내가 사는가격으로 나와있어요 GS샵으로 바로 이동할수 있지요 누구나 물론 회사 권한이지만 VVIP라고 혜택이 더 있는것도 아니기에 의아한 생각이 듭니다
20	2023-05-30	APP 사용성 관련 개선 제안(1:1문의)	상품관련 반품이나 환불관련 1:1 질문란에 문자만 입력이 가능하고, 사진을 올릴수 있는 기능이 없네요... 다른 건 몰라도 반품이나 환불관련부분은 해당 사유가 있을텐데, 해당사유가 말로 설명한들 업체측에서 바로 확인을 못하니 답답한 상황이 발생하네요. 그래도 여기 제안하기에는 이미지 첨부가 가능하네요?
21	2023-05-31	상품 품질보상 관련 제안	CJ같은 경우는 품질이 되면 바로 10%쿠폰을 준다 GS는 오래 이용 하는데도 그런 혜택이 없다. 한번도 그런 혜택 받은적 없다 주장.. 어쨌든 고객이 실제로 느낄수 있는 혜택을 주어야 되는거 아니냐?? 건의 해달라.
22	2023-05-31	APP 사용성 관련 개선 제안	제품 상세 설명이 잘안떠요 떠도 로딩시간이 오래걸려요 급한사람 넘넘어가요 뭘하나 구입 할래도 다른 홈쇼핑앱에서 상세설명 확인 하고 아님 귀찮아 다른앱에서 구입 하네요 폰 탓 하지 말아주세요 다른앱은 너무 잘 되요 오직 GS 만그러네요