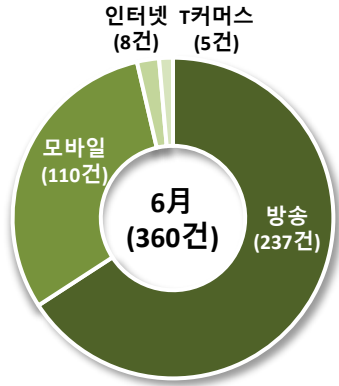


2023년 6월 시청자 의견 반영 결과 보고서

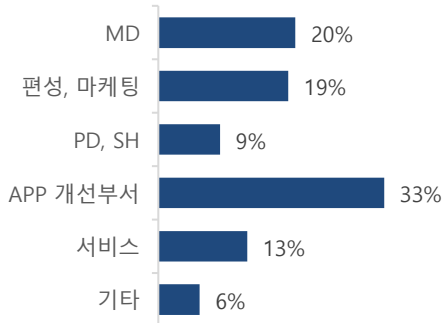
6월은 총 360건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[6월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

알림톡 안내/표기 개선



"무통장 주문하고 문자대로 입금했는데 잘못했나봐요. 확인 해보라고 톡이 왔던데요?"

"적립금 사용할건데 그러면 입금은 얼마 해야 하는거예요? 안내온 금액이 헛갈려요"

고객에게 중요한 주요 정보 강조, 간결한 용어 사용을 통한 가독성 강화
알림톡 안내/표기 수정

1) 무통장 입금 안내 알림톡

현재 메시지

[GS SHOP] 주문완료 및 무통장입금 안내
고객님, 소중한 주문 감사드립니다.
■ 결제금액 : 69,160원
■ 입금하실 금액 : 49,056원
(국민은행, 계좌번호: 59429012025205)
- GSPOINT : 5,667원
- 적립금/이벤트적립금: 14,437원
※입금기한 06.16일 24:00까지(미 입금시 자동취소, 입금 후 취소 시 다음날 14시에 환불)
□ 상품 : 인기 유러피안 이동접이식 빨래건조대
□ 도착예정일 : 입금확인 후 재 안내 예정
□ 배송지 : 서울 구로구 경인로 343 삼환로점
※ 자세한 주문내역은 (주문상세 및 약관확인) 또는 GS SHOP 모바일 앱 > 마이쇼핑 > 주문/배송조회 > 주문상세보기) 에서 확인 가능
☎전화문의 1899-4500
☎모바일상담 http://m-gs.k/3Zz

수정 후 메시지

[GS SHOP] 주문완료/무통장입금 안내
고객님, 소중한 주문 감사드립니다.
■ 입금하실 금액: 49,056원
■ 입금계좌: 국민은행 594290-12-025205
■ 입금기한: 6/16(금) 24:00까지
□ 상품: 인기 유러피안 이동접이식 빨래건조대
□ 도착예정일: 입금확인 후 재안내 예정
□ 배송지: 서울 구로구 고척동
- 입금기한이 지나면 주문이 자동으로 취소되며, 입금 후 취소 시 다음날 14시에 환불됩니다.
전화문의 1899-4500
모바일상담 http://m-gs.k/3Zz

2) 취소/반품 환불안내 금액 알림톡

현재 메시지

[GS SHOP] 주문상품 품질 안내
고객님, 주문하신 상품 품질되어 안내드립니다.
■ 품질상품: [시슬리]글리터 불독 샥스 SC5032331(BK(블랙),OS(원사이즈)) 주문일 6/12
■ 환불(취소)금액: 888원
※내일 오전까지 재고확보 불가한 경우, 주문은 자동취소(환불)예정입니다. (재고 확보되어 출고된 경우 별도 안내 예정)
이용에 불편을 드려 대단히 죄송합니다.
☎고객센터 1899-4500
☎1:1모바일상담 바로가기! http://m-gs.k/3Zz

수정 후 메시지

[GS SHOP] 주문상품 품질 안내
고객님, 주문하신 상품 품질되어 안내드립니다.
■ 상품: [시슬리]글리터 불독 샥스 SC5032331(BK(블랙),OS(원사이즈)) 주문일 6/12
□ 환불예정 금액: 11,200원
- 카드: 888원
- 적립금: 9,752원
- GSSHOP 할인권: 560원
내일 오전까지 재고 확보될 경우 다시 안내드리겠습니다. 재고 확보가 불가능한 경우, 주문취소/환불 예정입니다.
이용에 불편을 드려 대단히 죄송합니다.
전화문의 1899-4500
모바일상담 http://m-gs.k/3Zz

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2023-06-03	상품 품질 관련 개선 제안	제품 제고 물량을 포기해서 올려주시기를 건의합니다 타 쇼핑몰은 제고 물량을 표기되어주문해서 기다리다가 품질 안내문자는 단 한번도 없는데 ^^ gs홈쇼핑센터는 품질 이라고 취소안내 문자 너무 많아요 황당할때가 한두번이 아니랍니다 업체에 부탁드립니다
2	2023-06-03	상품 배송 관련 개선 제안	오늘 도착한다던 물건이 안왔네요. 물건이 많으니 그러겠지, 기사님들이 부족해서 그러겠지..급한 물건이 아니니 괜찮아 기다리자....라고 이해하는것도 한두번이지..이같은 상황이 벌써 몇번째인지 자꾸 반복되니 이제 좀 짜증나네요. 아싸리 도착날짜를 그냥 여유있게 알려주시던가 사람 어디 안나가고 기다리게 만들고 너무하는거 아닌가요? 진짜 기분좋아야할 주말 완전 짜증나게 하네요 gs~~~~~
3	2023-06-04	APP 사용성 관련 개선 제안(적립예정금)	GS Shop은 결제 후 주문상세 내역에 적립예정 Gs&point 내용이 안뜨는 점이 불편해요. 결제 직후에는 뜨긴 뜨는데 그 이후에는 찾아볼 수 있는 곳이 없어서 얼마가 적립 예정인지 주문상세내역 들어가서 볼 수 있게 개선 되었으면 좋겠습니다 1번 사진 지에스샵 — 포인트 적립 예정 정보 없음 2번 사진은 지에스프레시물인데 여기는 주문 상세페이지에 얼마 적립 예정이라고 떠서 참고 부탁드립니다~!
4	2023-06-05	배송 만족도 관련 개선 제안	안녕하세요 다름이 아니라 항상,늘 친절히 택배업무를 해주시는 멋진 송기봉 택배기사님께서 혹여나 평가점수때문에 스트레스를 받고계신지는 아닌지 걱정되어서 수도 없이 많이 고민하다가 피해갈까봐요ㅠ 그래도 이견 말씀드려야 더 좋은세상이될것같아서. 제안드립니다 택배기사님들께 보다. 부담을 덜어주셨으면 해서 별점제도보다는 응원메시지를 받는게 어떤가요 싶습니다. 택배일만하시기도 힘드시자나요 간곡히부탁드립니다. 예의있게 꾸백 (인사)
5	2023-06-06	환불 지연 관련 개선 제안	GS 샵을 믿고 구매한 상품을 환불 받으려니 불필요한 시간 낭비와 더불어 이렇게도 어렵고 번거로운 절차를 거쳐야만 되는 점 심히 유감스러우며 당연히 소통돼야할 Gs와 업체간 연락이 안된다니요 ? 연락조차 안되는 업체의 상품을 어떻게 판매하고 있는 걸까요 ? 사실적으로 이해 안 되는 말만 반복하는 고객센터의 답변이며 실망스럽게도 매번 들었던 말이라 신뢰하기 어려울 뿐입니다 상품을 받기도 전에 수취거절로 취소한 상품을 업체에 입고 되고도 5일 째 상품검사라니요 ? (6월 5일기준)누가봐도 그저 환불을 미루고 있을 뿐인데 이렇게 소비자를 위한 어떤 도움도 조치도 취하지 않는 고객센터는 왜 존재하는 걸까요 ? 부디 소비자의 입장으로 소비자가 믿을 수 있는 기업으로 경영되는 Gs 이길 소비자의 한사람으로 바래봅니다 수취거절로 업체로 입고된지 6일 짜이니 환불 조치 부탁드립니다
6	2023-06-09	앱 사용성 관련 개선 제안	사고 싶거나 가격이 궁금해서 검색하면 한꺼번에 지울 수 있으면 좋는데 한개씩 밖에 지울수 있어서 불편하고 상품을 확대해서 볼 수 있으면 좋겠어요.
7	2023-06-09	상품 판매 관련 제안	진짜궁금한데...왜gs는김치를종가집꺼만수년째판매하나요??맛있고괜찮은김치회사가얼마나많은데...종가집좀지겨워요
8	2023-06-11	앱 사용성 관련 개선 제안	1. 사피라이브에 접속시 볼륨이 X 되어 있는데 소리가 나서 당황했다며 건의 요청 2. 지에스 샵만 지속 접속시 재부팅안내나 업그레йд 안내 된다고 하심 / 건의요청
9	2023-06-12	상품 판매 관련 개선 제안	세트 판매 말고 개별로 1개씩 옵션 선택 후 살수있었음 좋겠음. 그렇게 판매되길. 홈쇼핑 제품은 모두 세트로만 구성되어있어서 사고싶지않아도 꼭 세트로 사게되서 불편함.개선요청
10	2023-06-13	방송진행 관련 개선 제안	홈쇼핑 판매 쇼호스트 및 MD는 제품을 상세히 알고 제품소개 요망. 여자혼자도 설치 가능 하다해서 주문 했다가... 현관에서 가지고 들어오지도 못했음. 무거워 큰창도 거실창도 된다더니 작은창 전용이라고 함 다시 포장 하다가 허리 뿌리지는줄.. 본체는 너무 무거워 꺼내지도 못하고 카트리지만 꺼내 보고 재포장하다 와!! 정말~ 그냥 무상 설치 무상 창크기 변경으로 판매 했으면.. * 창문형 에어컨 판매시~ 기본형 작은창 / 추가옵션 긴창문 -별도상담후 카트리지 사이즈 / 추가금 발생여부. / 절대 설치 못하는 창문 강조 화면으로 요청드립니다.
11	2023-06-15	상품 품질 관련 개선 제안	6/11 청정원 굵은소금 5kg 구매후 6/14배송 예정이었으나 첨부 파일 과 같이 품질되어 배송불가관련 문자를 받았습니다.1899-4500 로 전화하니 재고가 없고 입고도 불가라서 취소처리해야한다고 합니다. 14일 배송예정일에 품질 문자도 어처구니가 없는데 제품이 없어 배송불가라 취소를 하라니 이런 말도 안되는 일에 어이가 없네요.. 품질전에 이미 주문한것이고 배송예정일에 품질이라는게 도대체 고객과의 약속을 무엇으로 생각하시는지 실망스럽습니다 . 앞으로 뭘 믿고 제품 구매를 할지 고민이 많이되네요.. 기다린 고객에게 문자하나 보내서 배송불가라고 통보하고.. 배송만 기다리고 있었는데 안되면 취소하라고 하고 이럴줄 알았다면 GS SHOP 을 이용하는것 심각하게 고민할것 같네요

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
12	2023-06-15	APP 사용성 관련 개선 제안	1) 앱에서 반품하기가 어려움/ 반품비 결제까지 진행되다가 상담원 연결됨 개선될수 있도록 전달바람 2) 한달전부터 주문한 상품인데 장바구니 내역에 남아있음 주문했는지 안했는지 헷갈림림
13	2023-06-15	상품 포장 관련 개선 제안	골프모자 시켜서 왔는데 저 포장박스를 보니 도대체 어디서 굴러굴러 왔는지 의문이네요~~기분잡쳐서 반품합니다~보기좋은떡이 먹기도좋다는데 저게 원인일지요?
14	2023-06-15	APP 사용성 관련 개선 제안(장바구니)	장바구니에 담은 상품을 구매해도 계속 장바구니에 남아있어요. 제 기종만 그럴까요? 확인부탁해요~
15	2023-06-16	상품 관련 오류 개선 제안	할인 광고 화면과 구매 버튼을 누르고 들어갔을때 가격이 다르네요 라베아프 린넨바지(19,900--> 29,900) 쏘울 풀오버(29,900--> 49,900)
16	2023-06-16	APP 사용성 관련 개선 제안(배송현황)	앱에서 주문후 배송상황에.대한 업데이트가 너무 느립니다. 주문후 2일이내 택배시작이 안되면(상품준비중 상태) 재고이슈로 강제 취소 당하거나, 타 사이트에서 구매하려고 취소를 하게 되는데, 배송시작전 상태에서 취소완료 되었는데 물건이.배송 되는 경우가 종종 있습니다.
17	2023-06-16	방송진행 관련 개선 제안	쇼호스트 방송시 혀를 너무 굴러 듣기싫다하심 사전건의요청
18	2023-06-17	APP 사용성 관련 개선 제안(주문이력)	주문배송조회 화면에서 과거 주문내역이 최신순으로 전부 나와야 하지않나요? 조회기간 설정도 따로 없고 최신 구매내역 1건만 뜨는게 너무 불편합니다
19	2023-06-19	APP UI/UX 오류 개선 제안	어느 순간부터 앱에서 잠깐 나갔다 오면 앱이 꺼집니다. 상품평에 이미지 추가한다고 갤러리 들어가면 꺼지고, 결제한다고 결제업 실행하면 꺼집니다. 몇번은 시도해야 성공하는데 빨리 고쳐주세요. 앱 삭제했다 다시 깔아도 똑같습니다.
20	2023-06-19	APP 사용성 관련 개선 제안(검색)	GSSHOP에서 남성 여름바지를 검색하면 23,193개의 상품이 검색되는데 이 중에서 내가 원하는 여름 바지를 찾기란 정말 어렵습니다. 그런 고객을 위하여 검색할수 있는 항목을 추가해 주시면 상품 선택에 많은 도움이 될것 같습니다. 예를 들면 총장,허리단면, 영덩이단면, 허벅지단면, 밑위, 밑단단면 항목을 두어 총장에 100센티에서 103센티를 선택하면 23,193상품중에 총장이 101 ~ 103센티로 된 남성 여름바지만 검색되는 기능을... 또 예로 내가 주로입는 바지는 총장 100에 허리는30 밑단단면은22로 검색하면 23,193상품중에 100개 정도로 검색되면 상품을 선택하여 주문하기가 수월하지 않을까요!!!!
21	2023-06-20	반품 비용 관련 개선 제안	반품건이 있어서 반품진행을 했는데 한상자로 배송받았습니다 근데 반품진행은 두건으로 진행되어서 택배비가 두번 결제가 되더군요 반품도 한건 한상자로 반품이 될건데 택배비 두번받으시는건 아니라생각됩니다 시정 부탁드립니다
22	2023-06-20	패션의류 상품 관련 개선 제안	요즘 티가 너무 어두운 색상으로만 방송을 한다 밝은색으로 좀 선정했으면 좋겠고 바지도 기장이 너무 짧게 나오고 베이지나 블루 이런 밝은톤을 많이 해줬으면 좋겠다 개선 건의함
23	2023-06-21	APP 사용성 관련 개선 제안	언제부턴가 앱을 보다가 불편함을 느끼게 됩니다 앱을 보다가 잠시 다른앱을 보거나 문자를 확인하거나 기타등등 GS앱으로 돌아오면 앱에서 나가 버립니다 처음부터 다시 시작하려면 매우 번거롭습니다 다른앱은 안그러는데, GS도 예전엔 안그랬는데.. 저만 느끼는 불편한인가요?
24	2023-06-24	APP UI/UX 오류 개선 제안	GS샵을 애용하는 고객으로서 개인적으로 모바일 앱 사용하면서 불편한점을 말합니다 제품 상세보기에서 확대보기를 원할때 두번클릭하게 되었는데 두번클릭후 초점이 영동한데로 가는경우가 있고 아주 불편 합니다 쿠팡. ssg.com 등 다른 앱에서는 손가락으로 확대만 하면 ,화면이 확대되고요 아주 편합니다 GS샵 사용중에 불편해서, 구매를 포기하는 경우가 빈번 합니다 귀사의 발전을 위하고 소비자 편의를 위해서 의견드린점을 ,고려해 보세요
25	2023-06-29	상품 편성 관련 제안	Tv방송 상품의 경우 직전방송이 언제였는지 표시하면 좋을거같아요.