

2023년 7월 시청자 의견 반영 결과 보고서

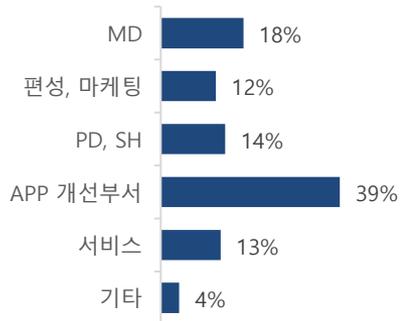
7월은 총 302건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[7월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 선물하기 서비스 개선



"제가 선물받는 사람의 배송지를 입력할 수 없나요?"

"제가 선물을 보냈는데 선물 도착 알림을 저한테도 보내줬으면 좋겠어요"

선물하기 서비스의 배송지 입력, 배송 과정 중 커뮤니케이션 프로세스를 개선함

1) 주문자가 선물받는 사람의 배송지를 입력할 수 있도록 함

2) 선물받는 사람 뿐만 아니라 선물한 사람(주문자)에게도 알림톡 발송 추가함

AS IS

TO BE

주문취소일 D-1 알림톡(現)

선물자(수취인)

주문취소일 D-1 알림톡(추가)

주문자(발송인)

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2023-07-01	방송진행 관련 개선 제안	더컬렉션에 맨날 손담비의 미쳤어 노래만 나오, 오늘은 그 춤도 따라춘다. 대체 몇년동안 그 노래만 트냐. 수준 이하다.
2	2023-07-02	TV방송 UI 오류 개선 제안	GS MY SHOP 이용불편사항 문의드립니다. 자동로그인설정해두었는데 며칠전부터 로그아웃이되어있습니다. 로그인후 다른채널로 돌렸다가 다시 가면 또 로그아웃되어있구요. 앱에서 상세보기도 안넘어가는 오류도 몇달째 개선 안되고있는 상태인데 이번에는 마이샵도 문제가 있군요.
3	2023-07-02	프로모션 관련 개선 제안	출석체크에대해 얘기하고 싶습니다 분명 체크하였는데 체크가 안되어있을때가 간혹 있어요 월 중간에야 헛갈릴수 있다해도 첫날부터 체크가 안되어있다고 표시가되면 별것아닌 작은일같아도 은근 마음이 상하게되지요 사소한것 하나로 마음이 떠나게도 된다는것을 기억해 주시면 좋겠습니다
4	2023-07-04	APP 사용성 개선 제안(배송예정일)	결제전 배송예정일을 사전 확인할수 있도록 해주세요. 식품은 주문후 바로 배송준비중으로 넘어가서(이것도 의문) 취소가 안되도록 해놓았는데 배송예정일을 보면 배송받지 못할 상황에서 주문 식품이 상할수 있는데 이러한 불확실성을 주문자만 부담하라고 하는것은 일방적이라고 생각합니다. 개선을 요청드립니다.
5	2023-07-04	상품 관련 개선 제안(품질)	헤어핀을 구입한게 있는데, 하나가 재고 부족으로 취소된다고 어제 문자가 왔더라고요.. 그런데 나머지도 재고부족으로 취소한다는 카톡을 오늘 받았습니디. 재고 수량 확인 후 판매를 해야지, 다 받아놓고 재고 부족으로 취소해준다고 하면 다 되는건가요.. 이런경우가..처음은 아니고..판매시 제품양 파악후 수량을 올려 판매하셨으면 합니다
6	2023-07-05	APP UI/UX 오류 관련 개선 제안(리뷰)	상품 리뷰 올리는데 리뷰 등록이 갑자기 안되네요. 한글자 치면 사라지고 다음글자 치면 아까 한글자 입력되는데 왜 그러는지 모르겠어요. 폰 부팅도 해봤는데.. 호 자 입력이 안됩니다
7	2023-07-07	적립금 관련 개선 제안	어제까지 적립금이 5천원 넘게 있었는데 카드할인과 같이 쓸려고 오늘 들어가보니 없어졌어요. 당황스럽고 어이없게. 다른 안내는 지겹게 알림이 오던데 적립금 없앨때는 아주 그냥 흘랑 날려먹네요. 앞으로 적립금 모을필요도 없는건지 열라 출석치크하며 모았건만. 다시 넣어주세요 주문할거에여 아 진짜 너무하네요
8	2023-07-07	APP 사용성 개선 제안(주문이력조회)	전에 주문한 제품이 마음에 들어서 선물을 할려고 주문내역을 찾아 보는데 아무리 찾아도 주문내역이 보이질 않네요~ 못보는 것이라면 다시 잘 찾아 보겠지만 그래도 찾기 편하게 만들어 주셨으면 좋겠네요~
9	2023-07-08	주문/취소 관련 개선 제안	당일 주문 오류로 바로 취소하고 특대형으로 주문 수정 했는데 취소된 상품과 특대형 둘다 배송 된네요. 이런면 고객이 불편하지요. 반품해야 하는 번거로움이 발생했네요.
10	2023-07-09	상품 편성 관련 제안	불편한점이라기보다 타홈쇼핑보면서 GS에 부탁드리고싶습니다 항상 지에스홈쇼핑만 애용하는지라 타홈쇼핑에서 물건을구입하는게 편하지않네요 혹시 다이슨청소기 방송계획은 없으신지해서요 저혼자만의 바람과 희망사항인지는 모르나 지에스를통해구입하고픈마음이있어 문의드립니다 홈쇼핑계의 1위라 생각하는데 전국민의 주부들의 사랑과 기대를받고있는 비록수입품이긴하나 서능면으로 찬사를 아끼지않는 제품이기에 지에스에서 한번 다루어주셨음 감히 부탁드립니다
11	2023-07-11	APP 사용성 관련 개선 제안	상품 검색할때 양손가락을 벌려서 확대하려고하면 확대가 잘 안돼네요. 예전에도 이 건으로 문의 올렸는데 관련부서에서 고치겠다고 답변이 왔었는데 아직도 그러네요. 검색하다가 잘 안돼니 성질나네요.ㅠ
12	2023-07-11	상품 배송 관련 개선 제안	7월11일 비가 엄청오는 날엔 각포마다 비닐로 감싸고 테잎으로 봉한뒤 빗물이 안들어가도록 배송했으면 합니다 위아래 흠뻑젓고 빗물이 쌀봉지에 흘러서 자칫터지기일보직전에 다른봉투에담았습니다 특히 비오는날은 배려아닌 배려를 신경써주심이 어떨지요
13	2023-07-13	APP 사용성 관련 개선 제안(배송지)	배송지주소입력시 단독주택의 경우는 건물번호는 있지만 상세주소 (동,호수)가 없는경우가 많은데 상세주소를 입력하지않으면 주문자체를 할수없게되어있네요 지번으로 검색해도 안나오고 너무 불편합니다 개선부탁드려요

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
14	2023-07-14	APP UI/UX 오류 관련 개선 제안(주문)	상품 주문/결제시 신용카드 결제 할 때마다 결제진행중 결제완료 단계에서 앱화면이 닫힙니다. 결제 하기를 수십번 반복해도 같은 현상이 되어 앱을 삭제후 재설치 하니 결제가 된 적도 있었지만 최근엔 재설치를 해도 결제가 완료 되지 못하고 앱 화면이 닫혀 버립니다. 타 홈쇼핑 앱에선 결제 하는데 아무런 문제가 없는데 지에스홈쇼핑 앱에서만 결제시 이런 오류가 납니다. 진짜 불편 한데 이럴 경우 어떻게 조치 해야 하나요?
15	2023-07-16	상품 배송지연 관련 개선 제안	배송지연 토요일늦게라도 도착하는줄 알았는데 아무사전고지없이 뒤늦게 지연이라고... 미리 알았으면 대책을 세우죠 다른곳에서도 같은제품을 구입했었기에 늦을줄 몰랐는데 많이 실망합니다 주말안으로 배송받아야 하는 사유가 있는데 곤란하게 되었네요
16	2023-07-17	APP 사용성 관련 개선 제안	앱에서 화면확대 축소하기가 너무불편해요 다른홈쇼핑에비해 불편해요 개선좀해주서요 사용할때마다 불편해요
17	2023-07-17	방송진행 관련 개선 제안	지금 방송하는 에이지쿠션 라이브톡을 하는데 제가 문의한건 두번이나 씩히는겁니다. 그래서 답변을 골라가면서 하나니까 확인해본다구 하고는 답변을 줬는데 제가 지에스홈쇼핑 참 좋아 했는데 좀 실망입니다. 특으로 문의한 순서대로 답을 줘야하는거 아닌가요?
18	2023-07-17	APP 사용성 관련 개선 제안	음악이나 영상을 들으며 지에스샵 어플을 켜면 음악소리가 중단됩니다TT 홈화면에 동영상이 자동 재생이 되어 제 음악이 중단되는데 너무너무 불편해요 제발 홈화면 광고자동재생은 좋은데 제가 듣고 있는 음악을 중단하지 않게 좀 개선좀 부탁드립니다TTT
19	2023-07-18	APP UI/UX 오류 관련 개선 제안(모바일라이브)	사피라이브 7월 17일 오전 10시 방송부터 다시보기가 안됩니다. 목록에는 있는데 다시보기 누르면 검은화면 무한반복되고 재생 자체가 안됩니다 . 께다 켜봐도 안되고, 타인 폰으로 해도 안됩니다. 어제부터 계속 안된다고 얘기해도 고쳐줄 생각도 안하네요 빨리 좀 고쳐주세요
20	2023-07-18	상품 배송 관련 개선 제안	집중호우로 힘들고 더운줄은 알지만... 택배가 너무 훼손이 심해서 많이 불편합니다. 박스가 젖어서도 이지만 찢어져서 .옷도 눅눅하고 여러모로 ...이런상태로 배송은 아닌것 같아요. 다른상품은 괜찮아서 지에스만 이렇다는건 신경써주셔서 할것같아요.
21	2023-07-19	APP 사용성 관련 개선 제안	Gs웹 접속하면 늘 불편한게있어요 그래서 더이용하는게 짜증나서 주저가되기도해요 제품상세페이지 보려면 글씨가 안보이기도하고 제품등등 좀자세히보고싶을때 화면 확대를 해볼때가있는데 gs는 화면 확대가 안될때가많아요 어쩌다 확대가되면 축소로 되돌리기가 또안되고 TTT 나갔다가 다시들어와서 보게되고 진짜 짜증납니다 지금김동완 스테이크방송보다 글씨가잘안보여 확대해보려니 아예 안되고 화면먹통되고 타홈쇼핑은 확대가 잘되는데 유난히gs는 안되요 제폰이 문제일까요? 아님 노안이 온 제나이를 탓해야할까요
22	2023-07-23	APP UI/UX 오류 관련 개선 제안	자동로그인 해제~> 로그아웃 이후 앱을 빠져나와 다시 앱을 켰는데 왜 로그인이 되어 있나요? 설정들어가 확인 해봐도 자동로그인이 해제가 되있던데...
23	2023-07-26	APP UI/UX 오류 관련 개선 제안	지에스는 예전에 이 홈페이지 관련하신분들이 정말 잘 만들었고 운영도 잘 하신듯... 요즘 몰 이용하는게 정말 불편해졌습니다 거기다 급기야 '네트워크 연결이 원활하지 않다'고 뜹니다 장바구니나 마이페이지나 좋아요 페이지로 이동이 안되고 이런글이 뜨면서 '홈으로 이동' 글이 나오는데 다른 사이트 들어가니까 아무 이상 없이 잘 되는데 아무래도 여기의 문제인거 같아요 작년 업데이트 이후 작동이 잘 안되서 답답했고 지에스가 물건을 찾는거라던가 정리가 잘 되어있어 몰 이용이 정말 어느 쇼핑몰보다 불편없이 썼었는데 어느순간 뭘 찾아도 관련된것들이 다 떠서 보다가 포기하게 되는 경우도 많고 거기다 이젠 원하는 페이지가 잘 나오지를 않고 네트워크 연결이 안된다고 뜨니...뭘 사는데 불편해서 매출에도 지장이 있을거 같은데 좀 확인을 해 봐주세요