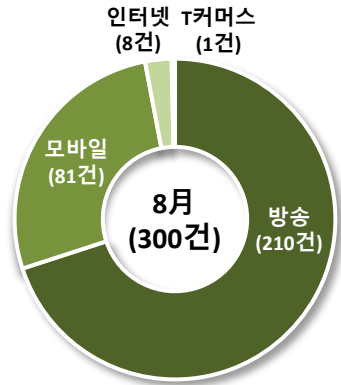


2023년 8월 시청자 의견 반영 결과 보고서

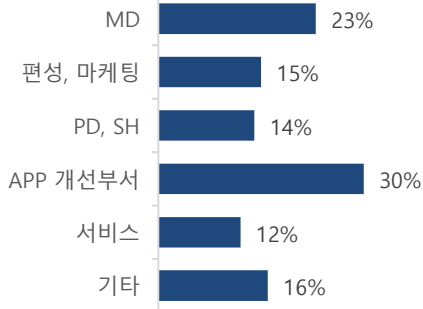
8월은 총 300건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[8월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 반품 현황 확인 UI/UX 개선



“경비실에 상품 맡겨놨는데 없는거 보니 수거 해 간거 같은데 맞나요?”

“반품 상품 가져갔나요? 수거현황 확인하려고 마이쇼핑 들어갔는데 안보이네요”

APP MY쇼핑>주문/배송조회 화면에서 반품현황을 직관적으로 볼 수 있도록 화면 내 문구 추가

Before

[수거 후 주문/배송 조회화면]



반품신청 후 환불완료 전까지 '반품진행중'으로만 노출되어 수거/입고 등 반품상태 확인 불가

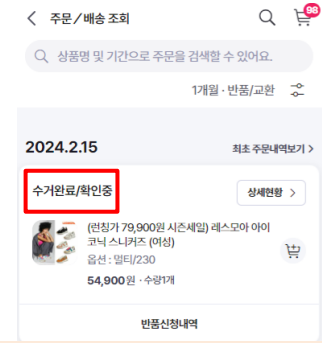
[‘반품현황’ 버튼 클릭 시 화면]



‘반품현황’에서 수거 등 반품상태 볼 수 있으나 해당 메뉴를 인지하지 못하는 경우 상담원에게 수거상태 문의 발생

After

[개선내용 반영 화면]



‘반품현황’관련 반품접수중→반품접수→수거중→수거완료/확인중→반품완료로 세분화하여 고객안내

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자 | 의견요약 | 접수내용 |
|----|------------|---------------------------|--|
| 1 | 2023-08-02 | 멤버십 혜택 관련 개선 제안 | VIP에게 판매하는 상품을 앵팔리고 남은재고 떨구려는 상품 말고 좋은상품 으로 좀 올려주세요 똑같은 상품 변화도 없고 재고 떨어지는곳이네요 VIP면 대우 좀 해주세요 |
| 2 | 2023-08-02 | APP 사용성 관련 개선 제안(검색) | 물건검색할때 단어와 관계없는 물건들이 검색되었고 나오고 다른 홈쇼핑에 있는물건들이 GS에선 찾아볼 수 없네요 (쿠팡제외) 그전엔 안그랬는데 이용을 자주하는 입장에서 말씀드립니다 다른사이트가서살때가 많아졌어요 개선부탁드립니다~ |
| 3 | 2023-08-02 | APP 사용성 관련 개선 제안(배송지) | 예전 배송지를 어디서 찾아야하는지 알 수가 없어요~ 보기 편하게 쉽게 볼수 있도록 되어 있었음 좋겠습니다 |
| 4 | 2023-08-02 | 알림톡 관련 개선 제안 | 무통장 입금 문자가 올때 결제 금액과 입금할 금액이 같이 기재가 되어 있다 보니 혼동이 됩니다 헛갈리지 않게 해주세요. |
| 5 | 2023-08-06 | APP 사용성 관련 UI/UX 오류 개선 제안 | 마이페이지에 있는 '고객님의 소중한 의견'에 있는 설문란은 클릭했는데 계속 며칠전부터 클릭해도 들어가지지가 않고 계속 화면이 멈춥니다 다른 곳들은 클릭하면 다 되는데 외니 그것만 안 들어가지는지... 제 핸드폰이 이상한건가요?궁금하니다! 참고로 앱 업데이트는 다 받았습니다ㅎ |
| 6 | 2023-08-08 | 상품 배송 관련 개선 제안 | 한번도 아니고 주문 할 때마다 1층에 놓아주시면 저희가 4층까지 가지고 올라갑니까 번번히 이렇게 배달 해주시네요 다른 곳에서도 김수미김치는 팝니다 거래하던 곳이라 거기서만 하는데 또 1층에 놓고 가셨네요 |
| 7 | 2023-08-09 | 알림톡 관련 개선 제안 | 마케팅 수신 관련 거부 하는 메뉴를 찾을 수 없습니다. 회원정보에서는 이미 문자 전화 다 수신 거부 처리 되어있는데도 전화가 계속 오는거 보니 마케팅 동의 철회는 다른 메뉴에 있나보네요. 확인 부탁드립니다. |
| 8 | 2023-08-12 | 방송진행 관련 개선 제안 | 홈쇼핑 방송을 보다가 불편한 점이 있어 글 남깁니다. 8월12일 새벽 1시30분~2시에 라이브로 방송한 방콕 파타야 상품을 눈여겨 보고 있었는데요.. 여자 쇼호스트의 멘트가 굉장히 거슬리네요. 부모님 데리고~라노.. 아이를 데리고 가는 거고 부모님은 모시고 가는 거 아닌가요? 한 번이야 실수라고 들을 수 있겠지만 한 번이 아니네요. 기본적인 국어도 모르면서 쇼호스트로 나설 수 있다니 참... 다음 번엔 시정된 모습을 볼 수 있기 바랍니다. |
| 9 | 2023-08-12 | 방송 진행 관련 제안 | 이따 오후에 TS삼푸 방송할때는 임영웅 요즘 좋은 노래 많은데 영웅이 노래만 틀어주고 트리트먼트색깔이 스카이 블루영웅시대 색인걸 강조해주세요 |
| 10 | 2023-08-15 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 모바일앱으로 상품을 확인하는데 확대가 잘 안됩니다. 두번 터치하면 되지만 그냥 손가락으로 확대해서 보려하면 안됩니다. 아니 가끔 아우가끔은 손가락으로 확대가 되긴하지만 좀 불편합니다. 손가락으로 편히 확대해 볼 수 있으면 좋겠습니다. 수고하세요 |

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자 | 의견요약 | 접수내용 |
|----|------------|-------------------------------|---|
| 11 | 2023-08-18 | APP 사용성 관련 UI/UX 오류 개선 제안(결제) | 상품 주문시 토스페이로 결제하는데 두 번이나 다운되버리는데 왜 그럴까요 처음 해보는 것도 아니고 결제도 한 적 있는데 불편합니다 해당 할인카드가 없을때 자주이용하고 있으니 살펴봐주시면 감사하겠습니다 수고하세요~ |
| 12 | 2023-08-19 | APP 사용성 관련 UI/UX 오류 개선 제안(결제) | 반품비 결제시 카드 결제 후 홈으로 돌아가는 현상이 있습니다. 그 다음에 다시 하면 정상 동작합니다. 10번 중 9번은 재현되는 거 같고요 KB카드와 신한카드 두 개를 사용하는데 동일하게 문제가 발생합니다. 동영상 찍었는데 첨부 안 되니 보낼 수 있는 주소를 알려주시면 보내겠습니다. 사용한 기종은 삼성 갤럭시 G21 입니다. 추가로 반품비 결제시 개월수 선택은 일시불 뿐인데 굳이 선택할 필요없이 일시불로 고정해줬음 좋겠습니다. |
| 13 | 2023-08-19 | 방송 진행 관련 제안 | 8월 19일 듀얼스닉 방송 관련하여 의견 남깁니다. 쇼호스트님들 방송하시느라 수고 많으신 건 알지만, 티비에 출현하시는 분들인 만큼 말이나 단어 선택에 조금만 더 유의 부탁드립니다.. 제품을 팔면서 '남편분들, 이거 와이프 사주시면 반찬 가지수가 늘어납니다. 밥상이달라져요' 이런 말을 하다니요.. 보면서 헛했습니다 아직도 이런 구시대적인 발언을 하시나요? 시대의 변화에 맞는 발언과 판매 부탁드립니다.. 저런 구시대적이고 말도 안되는 말은 안하셔도 판매는 충분히 될 것 같습니다 부탁드립니다. |
| 14 | 2023-08-24 | 상품 품질 관련 개선 제안 | 최근 엄마신발을 주문했는데 품질이라고 개인톡을 받았는데도 상품은 계속 판매가능한 것처럼 등록이 되어있드라구요 |
| 15 | 2023-08-29 | 상품 배송 관련 개선 제안 | 주문한 상품 배송받았는데 아이스박스가 사진에 보이는 것처럼 깨져서 왔어요 다행히 김치라 먹는데는 지장이없지만 상당히 기분이 나쁘네요 아이스팩이 녹으면서 생긴물도 깨진틈으로 새서 들고 들어오는데 흘러내려요 |
| 16 | 2023-08-31 | 상품 판매 관련 개선 제안 | 안녕하세요? GS샵을 좋아하고 아주 오랫동안 이용중인 고객입니다. 해도 그만 안해도 그만인 의견을 굳이 하는건 아직 내가 최고로 애정하는 온라인 쇼핑몰이라는 미련이 있기 때문인것 같습니다. GS샵은 특화된 상품이 없는것 같습니다. 개인적으로 그룹사할인이라는 가격적인 장점이 있음에도 저는 요즘 타사 쇼핑몰로 자주 눈을 돌리게 됩니다. CJ홈쇼핑은 프랑스나 이태리,독일, 스위스 등의 화장품과 트렌디한 여성복에 특화되어 있습니다. 롯데홈쇼핑은 역시 화장품(CJ보다는 못함)과 가방 같은 잡화와 여성복이 좋습니다. 다른 분들은 모르겠는데 저의 경우는 여타의 품목중에서 화장품과 여성복을 홈쇼핑에서 가장 많이 구매합니다. GS하면 떠오르는 화장품도 없고 여성복 브랜드도 없습니다. 라베에프 같은게 있지만 그거 하나입니다. CJ와 롯데는 여성복하면 딱 떠오르는 모델과 브랜드가 있습니다. GS는 언드제부터가 멈춰 있는것 같습니다. 새로운것이 없는 쇼핑몰에는 들어 가서 별로 볼게 없어지고 그러므로 접속횟수가 줄어들고 결국 타쇼핑몰로 이동하게 될겁니다. 저만 보더라도 GS에서 구매횟수가 현저히 감소했는데 제가 절약을 했다가 보다는 줄어든 만큼 타쇼핑몰에서 구매하는 횟수가 증가했습니다. 특히 해외화장품같은 경우는 더블구성이라는 게 있어서 단가가 2~30만원이 넘어가는 고가입니다. 그룹사 할인이란 가격적인 장점에도 불구하고 타사 쇼핑몰을 이용한다면 그런게 없는 고객은 더 쉽지 않을까요? |
| 17 | 2023-08-31 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 몇번째 개선요청중임 모바일앱 사용시 스크롤 및 확대 불편함 앱사용시 너무 느림/ 타사 쇼핑몰앱 주문시 문제없음 개선될수 있도록 부탁드립니다. |