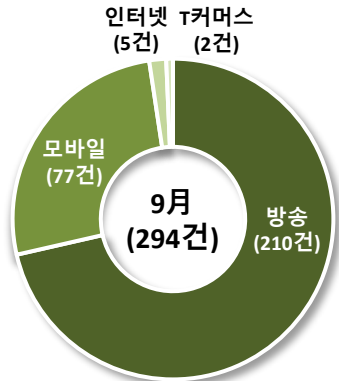


2023년 9월 시청자 의견 반영 결과 보고서

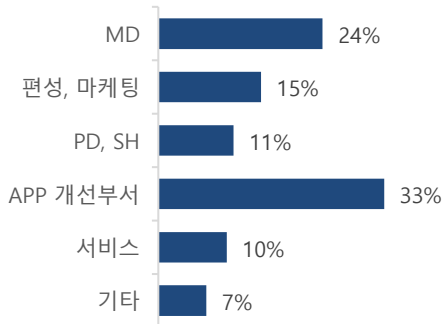
9월은 총 294건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[9월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● GS SHOP LIVE CG 바 개선



"무엇보다 상품명, 가격, 구성 확인이 중요하죠. 길게 안봐요"

"바에 너무 많은 정보가 있으면 헷갈리고 어지럽더라고요. 단순하게 좋아요"

개선 내용

CG 전달력 개선을 통해 우측바(1바 1메시지, 이미지바, 소통 중심 숏/롱바, 정보량)의 가독성(잘 읽히는지)과 정보전달력(알기 쉬운지)을 강화하였음

Before

다이렉트 광고상주 인벤. 판매가형 세트 148,000원*6	2023 최성상 이벤트. 판매가형 세트 139,000원*6	가이 한정크림 신디. 판매가형 세트 174,000원*2	가이 한정크림 신디. 판매가형 세트 92,000원*6
₩24,667원	₩19,900원	₩14,500원	₩15,334원
▶ 대용량 6통 (1.000g) ▶ 피부수 10개 (1.000g) ▶ 영롱 2개 (1.000g) ▶ 제형분 중용량 2통 (1.000g) ▶ 리프트 중용량 2통 (1.000g)	리퍼어몽플 12통 (1.000g) 방송에서안 리프트 디어아드림 중2통 한스 (1.000g) 1.000g, 1.000g, 1.000g	▶ 한정크림 4 (1.000g) ▶ 방울한살려 2 (1.000g) ▶ 리프트 샹스틱2 (1.000g, 1.000g)	▶ 한정크림 2 (1.000g) ▶ 방울한살려 1 (1.000g) ▶ 리프트 샹스틱1 (1.000g, 1.000g)
구상 중 영웅 1명 동태로 일주일 제형분	구상 중 영웅 1명 동태로 일주일 제형분	영합인 4천원 168,000원*2	영합인 3천원 89,000원*6

After



[구성이미지바]

[1바 1메시지]

[숏바/롱바]

판디브의 고풍유물 브라렌티 총 15종 179,900원*5	프리지오션 비바인 에어무션 브라렌티 4세트 129,900원*6	플레어박스 18HOUR 브로이+비타이D 179,900원*9
GS판디브의 중 가장 가벼운 속건 기능성 완전 건조, 빠른 건조 기능성, 내구성, 알코올 방수 기능	속건 기능성 완전 건조, 빠른 건조 기능성, 내구성, 알코올 방수 기능	7+7 찬스 보통 총 7개 +세컨데티 총 2개 5천원 가격인하 썬머 SALE
판디브라 대표 썬머 캠페인 라인		



[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2023-09-02	프로모션 관련 개선 제안	이벤트/혜택에서 출석체크 다해서 개근이라고 돼있는데 개근 적립금 다운로드가 없어요!
2	2023-09-02	멤버십 혜택 관련 개선 제안	지난달에 vip였는데 마이페이지 쿠폰에도 2% 쿠폰이 없고 아무리 찾아도 다운 받는 곳이 없어 계속 할인을 못받았어요.
3	2023-09-02	방송 화면 관련 개선 제안	티비 화면에 상담전화번호가 끝이 가려서 안보임 중간이나 좀 잘리지 않게 잘보이게 해달라 하심심
4	2023-09-02	APP 사용성 관련 개선 제안	예전에도 불편사항을 말씀드렸는데 상품 확인시 크기조절이 왜이리 안됩니까? 타 앱들은 화면을 늘리고 줄여가면서 쇼핑하기 쉽게 해놓았는데 직접 그 상품을 못 보니 화면 크기조절 제발 해주심 감사 하겠습니다. 꼭! 해주세요
5	2023-09-04	방송 진행 관련 개선 제안	코로나때문에 중단이 되었던거 같은데라이브시 방청객인지 시끄럽고 아무런 도움이 되지 않음 쇼호스트 말이 집중이 안된다고 함
6	2023-09-05	APP 사용성 관련 UI/UX 오류 개선 제안	검색창에 물건을살려고 검색어를 해봤더니 자판글씨가 받침이 없이 글씨가안되네요 쿠팡검색창에는되는데 GS샵검색창에는 글씨가 안써줘요 ㄱ ㅇㄷㄷ ㅅ 이런식으로 쓰여진답니다
7	2023-09-07	배송비 관련 개선 제안	배송비를 한달에 2~3번 정도 무료로될수 있도록 혜택이 있었음 좋겠다고하심.
8	2023-09-07	결제 관련 개선 제안	기존에 있던 해외결제는 왜 없어졌나요? 해외에서 주문하려고 들어갔는데 해외결제가 없어서 주문을 못하고 있습니다.
9	2023-09-07	상품 상세 정보 제공 관련 개선 제안	온라인 구매를 좋아합니다 직접 상품을 보고 구매가 어렵다보니구매시 제공된 정보를 상세히 보는편입니다 나이키 제품(의류) 구매를 위해 제공된 정보를 찾았는데 사이즈만 표시되어있고 다른내용은 없어 구매하지 못하였습니다 전체 상품을 모두 살펴본것은 아니지만 다른 제품에도 상세정보가 충분히 제공되지 않은것이 있었으며 ,본사이트에서 원하는 상품정보가 없어 검색사이트를 통해 제품정보를보고 구매하는 불편함이 있습니다. 좀더 상세한 정보를 제공해주실수는 없나요
10	2023-09-09	APP 사용성 관련 개선 제안(결제)	카드변경하고 싶은데요 이것도 쉽게 찾을수 있도록 검색어에 띄어주세요 ππ 여기에 카드변경 등록있었으면 좋겠습니다. 카드등록하고 싶어요
11	2023-09-11	APP 사용성 관련 UI/UX 오류 개선 제안	예전에는 결제가 한번에 진행되었는데 언제부터인지 앱이 버벅거리면서 결제진행이 원만하지 못함. 매번 두번의 결제진행이 되어야만 구매가 확정되는등 불편이 많아 다른 홈쇼핑앱을 통해 구매를 하는 경우가 다반사임
12	2023-09-12	APP 사용성 관련 개선 제안(배송지 변경)	상담하기가 매우불편해요 모바일에 익숙치 않은 70 대가 쉽게이용하는방법이 있었으면 좋겠네요 주소변경 한번 할러니 답변은 어디서 받아야하는지?
13	2023-09-12	APP 사용성 관련 개선 제안(주문이력)	예전 주문이력 찾을때 연도, 날짜 설정하는방식이.. 온라인 쇼핑물들중에서 GS샵이 제일 불편합니다. 최대 5년까지 확인할수있도록 그리고 날짜 연도 설정시 휠 방식이 아니라 그냥 클릭하거나 직접입력 가능하도록 개선해주세요.
14	2023-09-12	상품 구매 관련 개선 제안	방금 답변을 받았는데 카드할인 안되는 상품이 없이 소비자가 편하게 쇼핑할수 있게 좀 해주세요 그리고 카드 할인율도 똑같이 3개월 아니라 액수가 크면 무이자 개월수도 10개월로 좀 늘려주셨으면 좋겠네요
15	2023-09-12	방송 진행관련 개선 제안	쇼핑호스트분이 반말을 많이해서 불상 사납습니다. 셰프와 대화도 애매한 반말 섞어서 .. 먹는 방송이라도 GS 격떨어져 보입니다. 리액션도 굵하고 과해서 진정성이 ..

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
16	2023-09-13	배송비 관련 개선 제안	vip는 한달에 몇번씩 주문하는데 일정횟수나 등급이상은 무료배송 혜택을 자동으로 받을수있도록 요청.
17	2023-09-14	APP 사용성 관련 개선 제안(장바구니)	장바구니가 클릭이 너무 안되요 좀더 크게 만들어주던지 아님 클릭이 잘되게 해주던지 암튼 조치가 필요합니다 매번 짜증이 나다가도 꼭 참고 넘어가기를 몇번을 반복했는데 못참겠어요 너무 짜증나네요
18	2023-09-15	상품 소싱 관련 개선 제안	이벤트 적립금을 감사히 잘 사용중입니다 자주 큰금액을 주시는데 구입하려는 물건이없거나. 쿠폰을 사용해야만 타 쇼핑몰과 같아진답니다. Gs판매제품이 11번가에서 더 저렴하게 살수있어요 gs에서 11번가에 의뢰하나본데. Gs에서 사야 더 저렴해야하지않나요? 적립금을 주셔서 넘 고마운데 저렴이만 구매해서 미안해요. Gs가 더 발전해서 제품이 많아졌음해요.
19	2023-09-17	방송진행 관련 개선 제안	9월16일 아침 8시 제이코닉방송을보다가 남자쇼호스트가 아이폰15연제나오냐고 느닷없는 멘트를 하는데, 간접광고인가요? 제품과 관련없는광고성 발언은 삼가해주시는것이 덜 불편할듯 합니다 감사합니다
20	2023-09-17	APP 사용성 관련 개선 제안(배송지)	배송지 등록하려는데 주소 검색이 안됩니다. 주소 검색하고 완료 누르면 입력창 내려가고 주소가 떠야할 부분에는 아무런 변경사항 없이 첨에 뜨는 문구만 계속 떠 있어요. 입력창 내려갈 때 밑 부분에 그 전 화면도 잠깐 노출됩니다. 커머스 앱에서 주소 검색 안되는게 말이 안되네요
21	2023-09-19	방송 편성 관련 제안	-가정주부들이 원하는 상품으로 편성요청 -명절전 전기프라이팬, 소형믹서기, 호두나무 도마같이 자주 사용하는 상품 편성요청 -와이드팬츠 색상구성도 다양했으면 좋겠음/ 청바지도 구성이 다양했으면 좋겠음 -다른 홈쇼핑처럼 앱에서 상품이 일목요연하게 보여졌음 좋겠음 -GS에 애정이 많다며 개선요청
22	2023-09-20	상품 알림 관련 개선 제안	원하는 상품 알림서비스를 신청했는데 다른 원하지도않는 상품알람이 자꾸들어와서 전체알람을 끄게됩니다. 그래서 원하는상품도 못사는 악순환이 되네요. 원하는 상품 알람만들어오게 해주세요.
23	2023-09-22	APP 사용성 관련 개선 제안(상품추천)	알고리즘에 의해 검색한 상품위주로 홈에 상품이 뜨는데 다양한 상품을 볼수 없어 불편합니다 사이즈도 없는것들이 계속올라오니 지겹습니다
24	2023-09-25	APP 사용성 관련 UI/UX 개선 제안	로그인 후 앱 또는 웹에서 화면 하단 "마이쇼핑" 버튼 클릭시 앱에서는 화면이 백화현상이 발생하며 멈춰있고 웹에서는 로그인 화면으로 무한 반복됩니다. 배송 이력 확인하고자 로그인 했는데 이거 왜이러는 건가요? 내부 시스템에서 관련 고객 데이터를 못 불러오는거 같은데 조치해주세요
25	2023-09-27	프로모션 관련 개선 제안	항상 gs 애정하며 사용하고 있습니다. 특히 vip서비스는 정말 만족하구요. 그런데 수요일마다 있는 할인이 지난주에도 그러더니 이번 주에도 지금 시각 아침 7시인데도 벌써 쿠폰 소진이라는 게 이해가 되지 않습니다. 몇 주 째 이러니 아쉬움이 많네요. 좀 더 많은 사람들이 누렸으면 좋겠습니다.
26	2023-09-27	방송진행 관련 개선 제안	앱 관련은 아닌데요. 요즘 새내기 쇼호스트들 자꾸 응응 거리는데. 반말 같이 들리면서 좀 거슬려요. 교육 좀 시켜주세요. 지금도 플레이텍스 방송 보는데 오른 쪽 쇼호스트 좀 심하네요...