

2023년 10월 시청자 의견 반영 결과 보고서

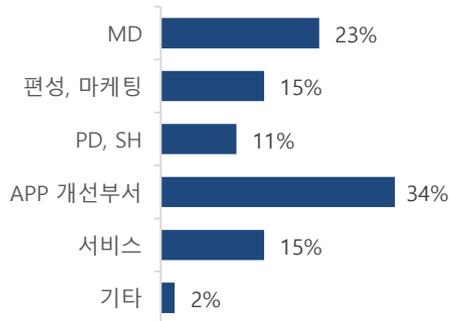
10월은 총 330건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[10월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

패션 상품 기술서 UX/UI 개선



“은볼이 뭔지, 소재가 뭔지 보려면 짧은 동영상 상이 좋더라고요”

“옷은 뒷태를 보고 싶는데 모델 뒷모습 것이 없어요”

패션상품 기술서 내용 상의 부족 정보 및 고객이 선호하는 형태(이미지, 동영상 등)의 정보 추가

Before

- 브랜드 캠페인
- 상품 소개
- 색상별 모델이미지
- 사이즈
- 추가정보
- 브랜드 실적

After

- 브랜드 소개
- 상품 소개
- 기능
- 상품 디테일
- 색상별 모델이미지
- 사이즈
- 핏
- 추가정보
- 브랜드 실적

Added content in 'After' includes: '브랜드 소개', '기능 소개 추가', '상품 디테일 추가', '여성 모델 컷 추가', '디자인 수정', '핏 내용 추가', '디자인 수정'.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2023-10-01	적립금 소멸 알림 관련 개선 제안	Gs 포인트가 계속 소멸됐다고 지금까지 2000 포인트가 넘게 소멸됐는데 소멸예정이나 기간이 얼마나 남았는지 보려면 어떻게 해야 하나요? Gs샵에서는 이렇게 포인트 소멸 예정이 안 보이네요 다른 곳은 한 아이디로 이런 포인트 있으면 홈쇼핑에서도 포인트 기간 소멸 예정도 볼 수 있던데 Gs도 개선해 주시길 의견 보냅니다.
2	2023-10-02	프로모션 관련 개선 제안	출석체크 하려고 클릭을 하면 자동으로 출석화면이 떠야 하는데 가끔 바뀌지 않아요~ 그래서 출석체크를 못했을 때가 많았어요 우리들이 들어가서 출석 할 수 있게 해주셨으면 합니다
3	2023-10-03	APP 사용성 관련 개선 제안(결제)	카드 결제 시 자꾸 이전화면으로 돌아가요 그래서 다시 하게 돼요 결제비밀번호가 틀리다고 나오는데 비밀번호 바꾸지 않았는데 째깍합니다
4	2023-10-04	방송진행 관련 개선 제안	쇼호스트 말투가 듣기 거북하다하심 부드러운 말투로 방송해달라고 하심
5	2023-10-06	APP 사용성 관련 개선 제안(모바일상담)	1 : 1 상담하기에 문의 글 작성 후 수정이나 삭제 방법이 궁금합니다 . 현재 , 수정이나 삭제가 어렵다면 개선해 주시길 부탁드립니다 . . .
6	2023-10-07	APP 사용성 관련 UI/UX 오류 개선 제안	앱으로 상품을 구매합니다. 상품후기를 볼때 상단에 나열된 사진, 동영상은 클릭했을때 사진이 안뜹니다. 제 폰이 문제인가 싶어 한참 그냥 넘겼는데 다른 홈쇼핑 앱에선 사진이 정상적으로 뜨네요. 뭐가 문제일까요?
7	2023-10-07	APP 사용성 관련 개선 제안(반품)	반품할 상품이 있어 앱을 통해 진행했는데 끝단계에서 오류로 완료하지 못했어요 전화로 반품하러니 대기시간이 넘 길어 할 수 없었구요 토요일같은 날은 당연히 문의 사항이 많을텐데 돌아 안되면 어찌죠?!ㅠ
8	2023-10-08	APP 사용성 관련 개선 제안(모바일라이브)	앱에서 방송볼때 실시간방송중 누르면 상세로 들어가서 방송보려면 사진처럼 화면에서 방송이 버튼 눌러도 안되고 자동재생도 안되고 진짜 불편 앱관리하시는분글들은 모바일로 보실때 불편이 없으신지... 폰이 안되 테블릿으로 해도 마찬가지... 불편해서 그런지 요새 GS방송상품 쇼핑 거의 안하게 되요 개선바람
9	2023-10-09	APP 사용성 관련 UI/UX 개선 제안	정말 너무너무 불편합니다. 지인도 느끼고 있다고해서 제폰만 이상인것 같아 제안 합니다. 제품 상세설명 볼때 확대가 너무 잘 안됩니다.진짜로요. 다른 사이트는 다 잘되는데 여기 지에스샵만 유독 안됩니다. 쇼핑시 너무 너무 불편합니다. 어떤날은 캡쳐해서 확대 해서 봅니다. 다른 유명 사이트도 편하게 확대 아주 잘되는데 왜 여기만 이런지...ㅠ 진짜 자주 애용하는 지에샵 제안 무시 하시지말고 꼭 확인 해보시고 확대 잘 되게해주세요. 제발요~~ㅠㅠ
10	2023-10-10	선물하기 서비스 관련 개선 제안	최근 한 달 이내 선물하기 주문 취소가 2건이나 있었어요. 단순 주문도 아니고 선물하기에서 주문취소가 되어 당황스러웠는데 한 달 이내 동일한 상품 취소가 2번이나 있어서 재고 관리에 문제가 있는거 같아 개선이 필요할 거 같습니다.
11	2023-10-10	상품 품질 관련 개선 제안	자녀옷을 주문했는데 주문할때마다 재고가 없다는 이유로 주문취소를 하는데 물건이 없으면 품질처리를 하거나 제품을 올리지말아야하는거 아닌가요? 소비자 기만하는것도 아니고 매장은 전화도 안받고 개선해 주세요
12	2023-10-10	APP 사용성 관련 UI/UX 오류 개선 제안	결제 창에서 홈으로 이동하거나 되돌아가기 버튼을 누르면 앱이 자동으로 종료가 돼버려요 결제중에도 결제 끝단계에서 앱이 종료가 되버려 많이 불편해요 다른 앱은 괜찮은데 지에스홈쇼핑만 그래요
13	2023-10-11	APP 사용성 관련 개선 제안(모바일라이브)	일하느라 놓친 샤피라이브 방송은 나중에 다시보기로 자세히 보는편인데 보통 1시간씩 방송하시고 방송전체를 다시 볼 수 있었는데요 10월10일 오후 5시~9시 방송은 1시간씩 방송진행 했음에도 불구하고 전체가 아닌 15분 내외로만 다시 볼 수 있습니다... 이게 일시적 오류인건지, 정책이 바뀐 부분인지 궁금하고요. 너무 아쉽네요... 다시보기로 자주 보면서 쇼핑하며 소통하는 글들도 보고 소소히 즐거웠는데 어떻게 된건지 좀 알려주세요.
14	2023-10-11	APP 사용성 관련 UI/UX 오류 개선 제안	상품상세보기할때 스크롤이 멎는 현상이 6개월도 넘은것 같은데 아직도 그대로고 뽀족한 답변도 없이 가끔씩 동일현상이지만 체크하러 연락오고...
15	2023-10-12	APP 사용성 관련 UI/UX 오류 개선 제안(리뷰)	리뷰작성시 작성을 하려면 앱 화면으로 계속 튕겨나가서 작성할수가 없습니다 앱삭제후 다시 설치해보라고 상담사가 말씀하시서 그대로 해보았지만 똑같은 증상으로 리뷰작성 불가능합니다

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
16	2023-10-14	방송진행 관련 개선 제안	지금 더컬 방송중입니다.남자호스트분 계속 빈말을 하시네요 동료지만, 현재는 방송중이잖아요. 이번 방송뿐만이 아니라 지난 방송중에도 불편하다라고 생각했는데 오늘은 정말 자주 하네요. 그리고 패션방송 할수 있는분이 맞을까요? 와니 코트 설명중 블루칼라 설명하는데 터키블루 느낌? 겨울 분위기에요? 팬톤칼라집 좀 사서 칼라공부라도 좀 하고 방송해야하지 않을까요? 방송때마다 칼라, 소재, 패션스타일 뭐 하나 공부하고 방송 들어온건가 싶건가? 싶네요. 지금은 오프믹스 컬러 코트를 그레이 라고 하네요 패션방송에 저 남자호스트, 왜 나오시는걸까요? 패션 방송에 적합한 쇼호스트 나오셔야죠. 더 좋은 방송 기대합니다.
17	2023-10-14	프로모션 관련 개선 제안	상상더하기 등 쿠폰/적립금 행사 참여및 신청하기 PC에서도 가능했었는데 이번엔 안되는건가요? 혹시 PC로도 가능한 경로가 있다면 좀 알려주세요. PC에서 참여하기/신청하기 버튼 클릭시 "앱에서 참여/신청가능" 하다고 반복적으로 뜨네요. 많이 불편합니다 PC로도 참여가능하게 개선해주세요.
18	2023-10-15	방송진행 관련 개선 제안	홈쇼핑 보면서 기분 나빠서 글씁니다 브리엘 카라니트 재킷3종 방송중 이연주 쇼호스트가 다른 쇼호스트 설명중 리액션을 음~ 어~ 응~ 이런식으로 추임새를 넣던데 보는 고객입장에서 반말을 듣는거 같아 상당히 기분 나쁘네요. 네~ 라든가 다른 언어를 써도 되는데 듣는내내 음~ 어~ 어어~ 이런 말을 쓰니 돈주고 물건을 사라는건지 말라는건지 모르겠군요.
19	2023-10-17	APP 사용성 관련 개선 제안(주문이력)	주문내역조회시 이용카드를 같이 표기해주시면 좋겠습니다 저처럼 메모를 따로 하지 않는경우 반품조회시 이용카드를 확인할수없어 일일이 카드내역을 확인해야 하는 불편함이 있습니다 그래서 이번에 매번 느끼는 불편사항을 건의해봅니다
20	2023-10-17	APP 사용성 관련 개선 제안(주문이력)	현재 주문배송조회는 기간설정시 2020년까지 조회가 되는데 지에스샵에서 상품구매한 이력은 모두 조회되게 만들면 더 좋겠어요 자주는 아니어도 늘 애용하는 브랜드 상품 재구매시 사이즈,나 스펙등 기존 사용하던 그대로 구매하려고 구매이력 찾아보면 조회 할 수 있는 기간이 제한이 있다보니 찾아보지 못해 못사고 고민만 하고 있는 경우가 너무 많아요 마이쇼핑 안에서 모르게 조회가 가능하면 더 자주 애용할텐데... 수년간 너무 불편하고 아쉬워 제안합니다 그리고 상품 상세페이지 손가락 터치로 확대 해서 보는 부분이 너무 불편하니 개선바랍니다 두번 터치하면 일부분만 크게 보이고 조절이 안되니 포기하는 상품속출~!! 예전엔 모든상품 손가락으로 늘리고 줄이고 맘대로 가능했는데...
21	2023-10-17	모바일 상담 응대 개선 제안	상담원들 답이 왜 늦습니까 모바일 문의접수 하면 몇시쯤 답 준다하고서 저녁때 답하질않나 처리가 없는데 좀 모바일 상담원들 응대좀 신속정확히 하길 요청건의합니다
22	2023-10-18	멤버십 혜택 관련 개선 제안	이용하는 고객으로 제안을 하고자함. 다른 쪽 홈쇼핑에서는 바로 사용 할수 있는 적립금이나 포인트 쿠폰등을 주는데 gs는 그런 부분이 부족함 예를 들어 상품평을 작성 했을때, 주는 할인권으로 주는데 실제 사용 하는 고객 입장에서는 크게 혜택을 많이 받는다고 생각이 되지 않음.. gs를 많이 이용 하는 사람으로써 개선이 되었으면 해서 건의 함
23	2023-10-22	APP 사용성 관련 UI/UX 오류 개선 제안	일요일 오후 8시 50분 어플이용하는데 화면이동 조금만해도 저 로딩창이 자주뜨고 어플이용하기가 너무 힘든데 정상인가요 화딱지나서 gs shop에서 쇼핑하기가 싫어집니다 개선바랍니다
24	2023-10-22	데이터 방송 관련 개선 제안	앱의 불편함이 아니라 tv 마이샵 불편신고입니다. 상품 상세보기 페이지를 스크롤 하면 상단상세정보에서 사이즈를 확인하라고만 적혀 있고 사이즈를 볼 수 없습니다. 결국 모바일로 다시 상품을 찾아 확인해야 하죠. 예를 들면 지금 방송하는 브리엘 데님팬츠가 그렇고 외에 다른 의류들도 그렇습니다. 아무도 의견을 내지 않은건지 신고해도 개선되지 않는건지 궁금하기까지 하네요.
25	2023-10-25	APP 사용성 관련 개선 제안(멤버십)	본인의 다음달 등급확인을 할수가 없네요 업데이트가 되면서 없어졌다하는데 더 좋아져야지 더 나빠지는게 어떻게 업데이트인가요? 다시 확인할수 있는칸 만들어주세요 아니면 상담원에게 일일이 전화해야하나요?