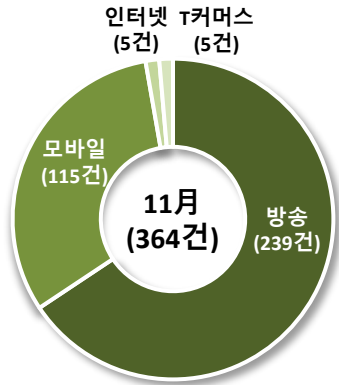


2023년 11월 시청자 의견 반영 결과 보고서

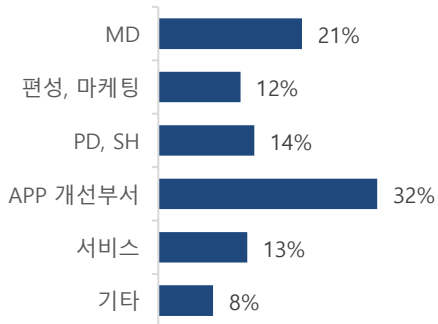
11월은 총 364건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[11월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 고객센터 상담 전화 무료 전환 개선



“물건이 오배송 되어 연락해야 하는데 전화 비용도 부담해야 한다구요?”

“고객서비스를 위한 상담이라면 무료전화가 맞는것 같아요”

고객경험 최우선 관점에서 고객센터 상담전화 무료 전환 반영

개선 내용

MC/PC(1899-4455), 문자정보(1899-4500) 등 유료로 운영되고 있었던 고객센터 번호를 고객 관점에서 080-414-4545 등 무료전화로 서비스 변경함

[Before]

- 고객이 주문을 위한 전화는 무료이나, 고객이 문의/요청 사항이 있을 경우 전화 통화는 방송상품은 무료, 모바일 상품은 유료로 서비스가 상이하여 일관되지 않았음

[After]

- MC/PC, 문자 정보 내 모든 1899 유료번호를 080-414-4545 대표번호로 변경하여 고객들이 무료로 고객센터 상담 서비스를 제공 받을 수 있도록 개선함

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2023-11-01	상품 품질 관련 개선 제안	재고 부족으로 품질일 경우 안내문자라도 보내줘야는거 아닌가요? 채팅상담 문의 했을 때는 날짜까지 얘기하며 도착예정이라고 해놓고선 도착예정날짜 미뤄지더니 일주일 이상 기다리게한후에 결국 품질이라고 하는건 아니라고 봅니다. 기다리는 동안에 다른거로 주문했을텐데요.
2	2023-11-01	상품 편성 관련 제안	1.상품코드 : 81035868341 > 라이브에서 도 방송하면 좋겠음 2.VVIP 할인이 다방면으로 확대되면 좋겠음 3.하이퐁 드링크 라이브 방송하면 좋겠음. 4.손질 오징어 방송도 했으면 좋겠음 5.사각 팬티가 많이 판매 안됨. 라이브에서 방송을 하면 좋겠음 6.속옷 세트 방송시 팬티만 색별로 나눠서 따로 추가적으로 판매하면 좋겠음.
3	2023-11-03	APP사용성 관련 개선 제안	출석체크같이 라이브 방송 댓글 달면 확인 가능할 수 있게 해주세요 . 매번 마음 조리면서 하는게 너무 스트레스 받음. 제대로 단 것만 해준다는 건 알겠는데 잘 달았던 잘 못달았던 달았던게 확인이 뒷으면 좋겠음. 답답해 죽겠어요 . 캡처는 계속 해두는데 개선 사항으로 전달해주세요
4	2023-11-04	상품 가격 변경 관련 개선 제안	최근 주문한 상품 하루도 안되어 배송중에 가격이 내려서 급한 것도 아니라 주문취소 했는데 배송이 되버려서 억울하지만 회수 기다리고 또 확인하고 다시 주문하기 번거로워 그냥 구매결정 합니다 사실 이런 경우가 비일비재 해서 고객들 입장에서 기분이 안좋을때가 종종 있는데 솔직히 미리 업체나 쇼핑몰간 컨펌완료가 뻘한데 고객센터 차원에서 대략 주문후 3일~7일 이내 가격인하 되면 적립금이나 포인트등으로 차액 보상 같은 제도가 있으면 좋겠습니다
5	2023-11-04	배송 포장 관련 개선 제안	세상 성의없는 택배를 받았네요. 택배기사님이 문제가 아니라 판매자가 포장을 진짜 성의없게하셨더라고요. 안에 내용물도 무슨 싸디싼 비누를 사도 이렇게 대충 보내지 않던데 돈도 널만큼내고 사는 화장품을 빨래비누 포장만도 못하게 성의없이 싸서 보내 판매자에게 참 기분이 안좋네요. 박스주변에 테이프도 너덜너덜. 불이는등 마는등해서 싸가지고 . 내용물 안빠지고 도착한 것도 신기하네요. 다시는 이 판매자에게 제품을 사기는 어렵겠네요.
6	2023-11-05	APP사용성 관련 개선 제안(모바일상담)	1대1모바일 상담을 하고 싶은데 연결이 되었다가도 마지막 신청하거나 접수를 선택하면 밖으로 나가버리네요.. 이전 구매상품에 대한 문의를 하려해도 구매목록이 다 나오지 않고 선택도 안되고요. 뱅글뱅글 도는 연결 표시가 나오다가 다시 밖으로 나가서 계속 매번 입력하고 다시 입력하고.... 그렇다면 상담전화를 이용하라는 것인지...구매할때는 빠르게 진행되는데, 왜 문의하는것 연결이 안되는건지 빠르게 개선해 주시기 바랍니다.
7	2023-11-09	상품 배송 관련 개선 제안	안녕하세요. 이번에 처음 안심택배함으로 제품 받는 걸 신청했습니다. 물론 아직 제품을 받기 전이긴 하지만, 주문 시 안심택배 혹은 편의점 수령 시 교환 반품 내용이 안 적혀 있어서 문의를 했더니 안심택배함 대표 번호를 주고 저보고 알아보라는 답변을 받았습니니다. 기사보니 2017년부터 gs가 지자체 14개 곳이랑 협약을 맺고 안심택배함 운영을 했는데, 지금 2023년이고 반품이나 교환이 생길 시 메뉴얼이 없다는 건가요? 최근 생긴 제도도 아니고 해당 번호로 걸어서 저보고 알아보라는 답변이 맞는지 모르겠군요 정말 아쉽네요.
8	2023-11-10	APP사용성 관련 개선 제안	앱사용중에 스크린이 살짝만 옆으로 터치되면 보고있던 화면이 없어지고 다른화면으로 넘어가는데 다시 돌아가려면 백기능되는 버튼이 없어 매우매우 불편합니다 보험료 알아보다 화면이 살짝밀렸는데 화면이 바뀌고 다시 들어가려면 첨부해와야되고 상품볼때도 사라지면 백기능이 없어다시 검색하고...전단계 바로 돌아가기 버튼 만들어주세요 Gs자주 이용하는데 영 불편해요 다른앱하고도 충돌이 자주되서 앱이 꺼져버려요 아님 다른앱이 꺼지던가..다른 쇼핑앱은 안그러는데 매일 사용하는 gs만 그래서 불편하네요
9	2023-11-10	APP사용성 관련 개선 제안(상품 영상)	브리엘 기모청바지 보려고 들어갔는데 동영상 음악을 끄고 싶어도 정지버튼도 없고 나가서 다른 제품을 봐도 음악이 계속 흘러나오네요 짜증나서 gs쇼핑자체를 나갔다 다시들어와야하는 번거로움이 있어요 동영상상이 있는 제품들 거의 그래서 짜증납니다 개선 부탁드립니다
10	2023-11-12	카드할인 관련 개선 제안	삼성카드로 결제하는 고객입니다 삼성카드결제할수있는. 날이 너무없네요 왜 그렇지요 다른 카드는 많이 결제할수있는 날이 많은데 삼성카드로 결제할수있는 날도 늘려주세요

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
11	2023-11-12	APP사용성 관련 개선 제안(장바구니)	장바구니에 담아놓은 제품이 너무 빨리 사라져서 불편합니다. 다른곳(국내외)은 몇년이 지나도 유지되는 곳도 있는데, 유독 GS만 며칠 지나면 없어져서 생각 할 틈도 안주고, 전에 시러던거랑 비교해보기도 힘들고 불편합니다. 시간이 지나면 달라질줄 알았는데 전혀 변함이 없네요.
12	2023-11-13	APP사용성 관련 개선 제안(주문이력)	gs shop을 자주 이용해요. 제안하나 하고 싶어요. 이전에 산 제품에 대해 검색하는 것이 너무 번거로워요. 연도와 월이 잘 체크되지 않고... 검색창이 검색어를 작성해도 원하는 것만 나오지않고..전체 범위가 나오는 등 불편해서요. 쿠팡,현대물처럼 검색창에 검색어를 치고 연도만 누르면 짝 볼 수 있어요. gs shop이 이 부분에 대해 개선한다면 정말 좋을것같네요.
13	2023-11-17	APP사용성 관련 개선 제안	제 폰만 그러는지 몰라도 화면 확대 기능이 안되네요 (네이버, G마켓 등 오픈마켓은 화면 확대 됩니다) 특별한 사유가 없으면 화면 확대 기능좀 부탁드립니다 상품이나 작은 글씨를 크게 보고 읽을려 할때 화면캡처 후 확대하여 보는데 많이 불편합니다
14	2023-11-18	APP사용성 관련 개선 제안(모바일상담)	1대1상담이 되지 않네요 저주파 마사지기를 구입했는데 충전이 되지 않아서 gs상담원과 통화 했는데 4시까지 해당 회사와 연락해 보고 나한테 연락 해 준다고 했는데 아무 소식이 없어서 여기에 적습니다 반품 비가 2만원 이나 든다고 배송비 없이 반품 할 수 있는 방법 알아봐 준다고 했는데....
15	2023-11-22	APP사용성 관련 개선 제안(주문이력)	주문조회가 6개월밖에 안되서 그전에 주문하는걸 찾으려면 6개월단위로 계속 조회를 해야합니다 그런데 날짜를 누르는방식도 잘안눌리고 돌리면서 클릭하는게 여간불편합니다. 제가 주문한내역을찾고싶은데 못찾겠네요 한번해보시면 제가 말하고자하는 내용을 아실겁니다.
16	2023-11-22	방송 진행 관련 개선 제안	개인적으로 할말이 있음/ 쇼호스트분중 배시현님이 입으시니 너무 예쁘고 옷걸이가 확 살아남/ 다른분들은 빈티가 나고 저분이 입으니까 충동구매가 일어남 개인적으로 저분이 계속 방송했으면 좋겠음/ 메인이 아니고 매번 오른쪽에 서계시는데 자주 나와서 입었으면 좋겠음
17	2023-11-22	APP사용성 관련 개선 제안	불편함 딱 한가지 수정 요청드립니다. 앱이 언젠가 업데이트 이후부터(기억에 1년이상 됨) 상품정보를 보다가 이미지 등 확대할 때 두손가락으로 넓히면 확대가 되던것이 안되고 두번 연속 두드려야 확대가 되고, 축소시에도 두번 연속 두드려야 축소가 되는 불편함이 있습니다. 왜 이렇게 바뀌었는지 모르겠네요. 다른 몰들 앱은 안그런데 지에스샵 앱만 그러네요. 앱 수정 부탁드립니다.
18	2023-11-22	상품 품질 관련 개선 제안	GS홈쇼핑방송에서 판매했던 청바지를 구입했는데 택배를 받기전에 품질이 됐다고 문자가 와서 그럴수도있지 하고 받아들였습니다. 그런데 품질됐던 사이즈가 다시 재고가 있는걸로 뜨길래 또 재구매를 했는데, 택배를 기다리던 중 또 품질이 됐다는 문자가 왔습니다. 한번은 그럴수있는데 두번이나 이러는건 무슨 사람 놀리는것도 아니고 뭐하자는건지 모르겠네요. 관리를 어떻게 하길래 일처리가 이렇게 허술한지요.
19	2023-11-22	프로모션 참여 관련 개선 제안	제가.. 다 참여했는데.. gs샵 측에서 오류로 집계 안 된 거 아닌가요? 지금 이 이벤트에 참여 다 하고 못 받으신 분이 많은데.. 어디 체크 되는 것도 아니고 참여자가 확인도 못 하고.. 다시 확인해주세요 주기 싫어서 이러시는 건지 나름 열심히 참여했어요
20	2023-11-23	APP 사용성 관련 개선 제안(카드할인정보)	매일 바뀌는 카드 할인 일정을 알기가 너무 어렵게 배치됐네요. 여타 쇼핑 회사들의 화면과 큰 차이가 있어요. 누구나 예상하면 찾을수 있는곳에 재배치가 필요합니다. 홈 화면의 헤더란에 넣어두면지 해야지 누가 상품 소개하는 중간에 있으리라 생각이나 하겠어요? 참 불편한 배열입니다
21	2023-11-25	APP 사용성 관련 개선 제안(모바일라이브)	안녕하세요. 일전에 shopy에 접속했다 음량 조절이 안되어 매우 곤란한 적이 있었는데요. 그후로 찾던 상품이 있어도 집에 있을 때가 아니면 접속을 못하고 있습니다. 한번 음량이 나오게 한 후 바로 음소거 모드로 전환도 안되구요. 보통 휴대폰 음량 조절 버튼으로도 방송음량이 조절되는데 shopy는 전혀 안되어요. 기본 소리 자체가 크게 설정되어 공공장소 등 배려해야 할 장소에서는 접속이 어렵습니다. 매번 이어폰을 사용하기도 불편하구요. 타 사이트 라이브방송처럼 접근이 편했으면해요. 사진은 음량조절 최소화한 상태이고, 오른쪽 옆 음량 표시 관계없이 무조건 매우 큰 소리로 방송됩니다.확인해주세요.
22	2023-11-28	상품 판매 구성 관련 개선 제안	검정 옷을 안입는 사람도 많은데 왜 항상 검정 기본에 +1선택인지 이해가 안갑니다 검정옷 단가가 낮은가요? 티도 바지도 검정 포함이라는것에 주문포기 하게됩니다 참고해주세요