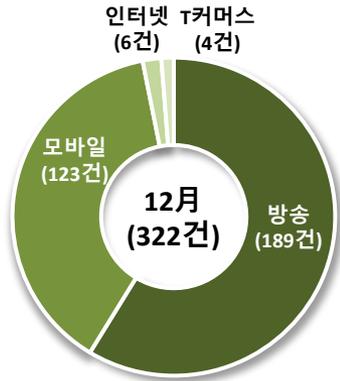


2023년 12월 시청자 의견 반영 결과 보고서

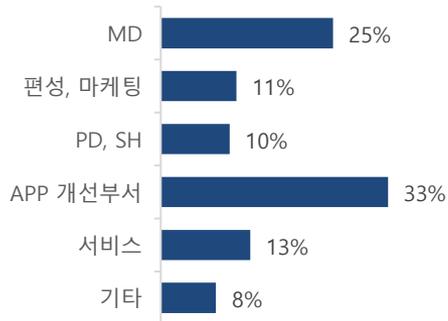
12월은 총 322건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[12월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 숏픽(Short Picks) 서비스 런칭!



"방송을 짧게 핵심만 보여주면 안될까요?"

"요즘 누가 방송을 다보나요. 길게 봐야 5분?"

홈쇼핑 라이브 방송과 라이브 커머스의 영상을 숏픽(1분 이내 동영상) 콘텐츠로 보여주는 숏픽(Short Picks) 서비스를 런칭함



[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자 | 의견요약 | 접수내용 |
|----|------------|---------------------------|--|
| 1 | 2023-12-01 | APP 사용성 관련 개선 제안(주문이력) | GS SHOP 앱을 잘 이용하고 있는 소비자입니다 한가지 불편한점을 얘기드려요 구매목록 검색하기가 좀 많이 불편합니다 6개월씩 시작날짜와 끝날짜를 다 놓어야하는점.. 입력방법도 번거롭고,,, 년도로 일년씩이나 바로 검색할 수있게 개선해 주셨으면 더 좋겠습니다 |
| 2 | 2023-12-01 | 상품 환불 관련 개선 제안 | 어떤 상품은 취소 즉시 환불 어떤 상품은 취소 시 환불되지 않음 문의하니 카드사 확인 하라는데 상품만 팔면 끝이다는 생각 버리고 고객이 만족할 때 까지 불편함 없도록 개선 해 주었으면 감사합니다 |
| 3 | 2023-12-01 | APP 사용성 관련 UI/UX 오류 개선 제안 | 어제방송했던 #메디큐브 부스터힐러 프로# 만 열어보면 상품확인을 해보지도 못하게 휴대폰이 멈추거나 튕겨나가는 현상이 계속반복됩니다. 다른 상품의 창은 여는데 아무 문제가없는데 왜 이상품만 이럴까요? |
| 4 | 2023-12-03 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 배경음악소리 거슬려서 계속 쇼핑하기 힘듭니다 |
| 5 | 2023-12-03 | 상품 픽업 관련 개선 제안 | 편의점 픽업 신청했는데 상품qr코드가 오지않아서 수령이 인됩니다. |
| 6 | 2023-12-05 | APP 사용성 관련 개선 제안(상품추천 알림) | 내가 찾는 상품 이라고 알림이 계속 오는데 매번 똑같은 내용으로 옵니다. 벌써 몇달째 그러는데 알림을 꺼놓자니 gs 에서 오는 다른 알림 못받을까봐 끄지도 못하고 있어 매우 불편합니다. 빠른 조치 부탁드립니다. 꼭이요!!!! |
| 7 | 2023-12-05 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 화면을 위로 올리면서 보는데요 다른곳은 스크롤이 빨라도 상품이 다 보여서좋은데 지에스는 상품이 반은 안보이다가 천천히 보여서 벌써부터 건의를 하려다 안사면 되지 하고 있다가 또 광고수신으로 들어오게되었는데 또 불편합니다 개선되었으면 좋겠네요 |
| 8 | 2023-12-07 | APP 사용성 관련 개선 제안(결제) | 모바일 쇼핑 결제가 제대로 안됩니다. 그래서 일단 은행계좌 입금으로 주문, 결제변경 방식 변경으로 결제하는데 그것도 4~5번 반복해야 겨우 되는 정도. 신한카드와 롯데카드를 주로 이용하는데 결제하면 홈페이지로 다시 돌아가거나 아예 로그아웃되기도. 이런 현상이 몇달되었고 불편해서 문의합니다. 다른 홈쇼핑은 모바일 결제가 잘 되는데 왜 GS만 이런 건지요? 자꾸 이러니 어떨땐 그냥 포기하고 같은 가격이면 다른 홈쇼핑을 이용하기도 합니다. |
| 9 | 2023-12-07 | APP 사용성 관련 개선 제안(모바일상담) | 1:1 모바일 상담은 정말 성의가 없는 것 같습니다. 상품이 오렌기간 배송이 되지 않는데도 불구하고 같은 답변만 응대하고 있어 전혀 도움이 되지 않고 있네요. 지금 12월7일인데, 해당 상품이 11월 30일에 배송될 예정이라는 답변입니다. 빠른 조치치 부탁드립니다. |
| 10 | 2023-12-11 | 프로모션 관련 개선 제안 | 출석체크 이벤트 란에 들어가서 직접 출석체크하는게 아니라 로그인 하면 출석체크가 자동으로 되어서 알아서 척척되도록 서비스를 변형 개선시켜주세요. 고객이 불편하지않게 쇼핑에만 집중할수있게 해주십시오. |
| 11 | 2023-12-11 | APP 사용성 관련 개선 제안(주문이력) | GS shop 앱은 구매내역을 한 번에 예전 것 까지 볼 수가 없네요. 기간을 설정해서 6개월 내역 만 볼 수 있게 되어있어서 무척 불편합니다. 예전에 구매한 것 다시 구매하려고 해도 찾기가 무척 귀찮네요.개선해주면 좋겠어요. |
| 12 | 2023-12-11 | 상품 포장 관련 개선 제안 | 찢어진 박스에 대충 테이프 붙혀 보내서 상품을 받을 때 기분이 짹짹 하네요 상품 포장 시 좀 더 신경 썼으면 좋겠네요 |

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자 | 의견요약 | 접수내용 |
|----|------------|---------------------------|---|
| 13 | 2023-12-13 | 상품 품질 관련 개선 제안 | 제품 주문받아서 며칠씩 기다리다 재고부족이라고 주문취소 문자오고 Gs거래하는데 갈수록 물건 주문하기싫습니다 상담원 응대도 영 초짜들만하는데 대응도 제대로 못하고 배송주소등 확인않고 끌고 앞으로 gs는 주문절대안합니다 |
| 14 | 2023-12-14 | APP 사용성 관련 개선 제안(검색) | 상품검색을 하면 일정시간이 지나면 자꾸 화면이 끊어 지는제 무슨 문제 일까요? 상품설명에 모델의 지나친 사진으로 상세정보난은 맨아래 있으므로 좀 위에 올려 놓을 수 없나요? 구매에 있어서 사이즈가 첫번째라 생각됩니다. |
| 15 | 2023-12-14 | 알림 관련 개선 제안 | 적립금 준다 해서 푸시알림 받고는 있는데 너무 자주 와서 스트레스예요. 다른 홈쇼핑에서도 알림 받는데 이렇게 자주 보내지 않습니다. 평소에 핸드폰 전화도 진동으로 받는데 GS알림 진동은 카톡 등에 비해서 이상하게 요란합니다. 알림이 자주 오기 때문에 여러 개 쌓여서 보지도 않고 지워버립니다. 또 이미 산 물건이나 매일 확인하는 장바구니 물건 세일하지도 않는데 알림 보내는게 무슨 구매를 유인하는 요인이 있는 건지 의문스럽습니다. 당 업체의 이익을 위해서도 무분별한 알림은 줄이는데 좋다는 생각입니다. |
| 16 | 2023-12-14 | 프로모션 관련 개선 제안 | 출석체크에서 날짜를 나열해놓으니까 헷갈립니다.다른 앱처럼 달력모양으로 해서 체크해서 보여줬으면 좋겠습니다 그리고 전달에 내가 출석체크한 것도 확인할 수 있도록 해주세요 |
| 17 | 2023-12-18 | APP 사용성 관련 UI/UX 오류 개선 제안 | gs핸드폰 앱이 멈추는 오류가 발생합니다 앱을 다시 깔아도 동일한 현상 반복이고 안드로이드시스템 웹뷰를 삭제하라는 내용만 뜨고 삭제하고 다시 깔아도 동일한 현상입니다 오류 내용 확인 부탁드립니다 |
| 18 | 2023-12-21 | APP 사용성 관련 UI/UX 오류 개선 제안 | 안녕하세요 작년부터 앱을들어가면 앱이멈추고 자동으로 꺼지고 수차례 반복하더니 결국 폰이 멈춰서 살릴수가 없었습니다 아마도 악성앱이 깔린것같다고 하더라고요 그래서 1월1일부터 폰이 고장나서 새로 사서 쓰고 있는데 그이후로도 조금씩 그러더니 또 그증상이 나타나고 있습니다 다른 홈쇼핑앱은 안그러는데 왜 gs만 그럴까요? 폰문제는 아닌것같습니다. 폰이 망가질까 앱을 지웠다 깔다를 반복하고 있습니다. 쇼핑하다 휴대폰값도 안나올듯요... 해결 방법이 없을까요? 다른분들도 똑같은 문제가 있는것 같은데요.. 빠른 해결방법을 찾아주세요.. 방법이 있다면 알려주세요.. |
| 19 | 2023-12-21 | 혜택 관련 제안 | GS SHOP의 무료배송쿠폰도 발행되듯이 반품 쿠폰도 1~2개정도 발행되면 좋을꺼같다는 생각이 듭니다. |
| 20 | 2023-12-23 | APP 사용성 관련 개선 제안(배송지) | 주문상품 배송지를 실수로 잘못 정했는데 제가 주소를 변경하기가 넘넘 어렵네요. 배송 주소지 변경을 구매한 본인이 직접 변경할수 있도록해주세요. |
| 21 | 2023-12-25 | 적립금 사용 관련 알림 제안 | 적립금 사용여부에 따른 불편함.사용만으로 5일전에 보내고 끝.개인적으로 만료 1일전에 한번 더 문자를 주었으면 하는 바램입니다.적립금 마지막날까지도 물건주문을 하면서 적립금은 조금더 비싼거살때 사용할려고 나뒀는데 만료지나서 적립금 사용을 못했음.얼마 안되지만 마음상함.다른사이트는 만료하루전에 문자를 한번 더보내주어 사용할수 있었음.나하나 고객탈퇴해도 신경안쓰겠지만 오랜고객으로 실망스럽습니다. |