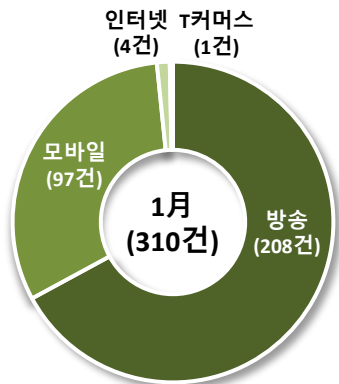


2024년 1월 시청자 의견 반영 결과 보고서

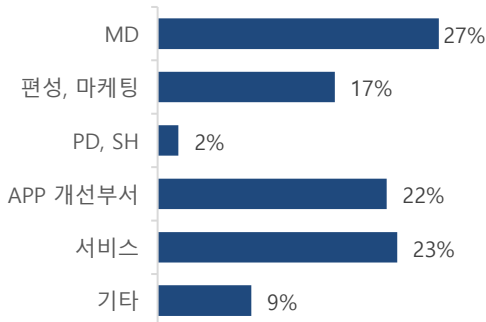
1월은 총 310건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[1월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 안심번호 이중 매핑 오류 개선



"기사님이 아무 연락 없이 갑자기 와서 물건 달라고 해요"

"안심번호로 연결이 안돼요. 통화가 안돼서 수가 못하고 있어요"

(고객 개인정보 보호를 위해 만들어진 가상 전화번호인) 안심번호가 이중 매핑되는 오류가 확인되어 개선 함

[배경]

- ① 내용: 1개의 안심번호가 두명의 주문고객에게 중복 부여됨 (보험 상담예약 고객에게 기 부여된 안심번호가 해제되지 않은 상태에서, 다른 일반상품 주문 고객에게 매핑 됨)
- ② 원인: GTIS(통합보험시스템)를 신규 클라우드로 전환 시 필수정보 (안심번호 해제일자) 연동을 누락 함

[개선 상세]

- ① 필수정보 미연동 시 '전송실패' 값 전송 로직 추가 (2024.01.18 완료)
- ② 클라우드 전환 작업 시 통합 Test 진행 업무 프로세스 강화

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자 | 의견요약 | 접수내용 |
|----|------------|------------------|---|
| 1 | 2024-01-01 | 상품 판매/구성 제안 | 가을, 겨울철에 한해서 크림 130-135g/ 앰플 100ml 특대용량구성이 나왔으면 좋겠음 |
| 2 | 2024-01-01 | 상품 판매/구성 제안 | 쿠진아트 푸드 스타일러 구입후 2023년 12월 20일 이후 수정된 레시피북을 신청하라고 안내 받았고 오늘 안내해 준 주소창으로 들어가보니 연결이 안됩니다 (폰으로 주소창 들어가서 그런지는 모르겠으나) 푸드스타일러를 구입한 사람에게는 의무적으로 새로운 레시피북을 보내주면 될텐데 그리고 그게 당연한것인데 왜 번거롭게 구매자에게 주소창으로 들어가서 신청해야 하는 번거로움을 감내하라고 하시는지 이해가 안됩니다 업체에 안내하셔서 개인적인 신청이 없더라도 구매자에게 레시피북을 전달 할 수 있게 해주시던지 아니면 쉽게 신청 할 수 있는 방법을 다시 안내해 주시던지 해주실것을 부탁드립니다 |
| 3 | 2024-01-02 | 적립금 관련 개선 제안 | GS&포인트가 소멸되었습니다. 사용도 못하고 언제까지 사용해야 하는지 안내를 했는지 그리고 너무 아까운데 재적립이 안된다는 답변들 들었습니다 일회성으로 재적립해주시면 안될까요? 부탁드립니다. |
| 4 | 2024-01-02 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 이번달(1월) 해당 어플을 사용하지 않았는데 이 앱에서만 데이터(LTE) 사용량이 800MB으로 평소와 다르게 과도하게 소모되었습니다. 통신사에 문의하였는데, 해당 앱에서만 이런 상황이라서 이쪽으로 문의하라고 해서 연락드립니다. 1월 1~2일 해당앱 데이터 사용내역, 사용량을 알 수 있나요? |
| 5 | 2024-01-02 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 밀리 멤버 추가할때 카카오톡으로만 연결돼서 카톡을 안쓰는 입장에서 불편해요. 코드라던지 전화번호, 아이디 같은걸로 연결할 방법을 만들어 주실 수는 없을까요? |
| 6 | 2024-01-04 | 프로모션 관련 개선 제안 | Gs는 항상 신규고객이나 휴먼고객에게만 혜택을 주는거 같아요. 잡은 물고기는 먹이를 안준다 뭐 이런건가요? 기존고객도 그리고 계속 이용하는 고객을 더 신경써줘야하는게 아닐지요. 망하는 병원은 기존 환자보다 새로운 환자를 좋아하는 병원이거든요. 병원과 gs는 다른 회사겠지만 맥락은 일맥상통한다고 생각됩니다. 다른 사이트를 더 자주 이용하게 하는군요. |
| 7 | 2024-01-06 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 앱 알림 세부조정 메뉴를 찾기힘듬 진동과 소리가 함께 오는데 메뉴에서 알림 설정 자체를 선택, 취소 할수있으나 소리와 진동제거를 선택하지 못함 |
| 8 | 2024-01-06 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 구입했던 어머니 신발을 참고해서 재구매 하려는데 타 사이트보다 구매이력 확인하는게 복잡하고 어려워서 시간소요만 하다가 나갑니다 년도별로 확인하게 고정이 필요 예) CJ온라인 6개월 간격으로 날짜 설정에 반복 오류는 왜그리 나는지요 |
| 9 | 2024-01-09 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 상품 상세설명에서 사진확대가 안되네요 타 쇼핑앱은 사진터치후 손가락으로 확대하면 상품을 크게 자세히 볼수가있는데요 |
| 10 | 2024-01-11 | 방송 제안 | 제안: 여행록 스타일- 특집 기획 추진 1. 현재소비 패턴 : 해외여행 으로 계절상관 없이 의류 구매 소비형태 2. 현재홈쇼핑 방송 : 계절맞 춤 방송 또는 역시즌 세일 3. 소비자 : 날씨별 (나라)여행록 방송 보고싶은 욕구 두서없는 제안 읽어주셔서 감사합니다 |
| 11 | 2024-01-11 | 방송 제안 | 여행상품 이탈리아 일주 상품 방송 좀 했으면 합니다 |

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자 | 의견요약 | 접수내용 |
|----|------------|------------------|--|
| 12 | 2024-01-12 | 알림 관련 개선 제안 | <p>애플푸시알림이 너무 잦습니다. 알림을 지우고 지워도 두세 개씩 쌓이는 거 보면 하루 10번은 알림이 오는 듯해요.. 대부분 관심도 없는 상품이고요. 제 의견대로 적용은 어렵겠지만 아래 예시처럼 알림수신 허용범위를 제한했으면 합니다.. 너무 잦으면 호감도가 하락하기 마련입니다..</p> <ul style="list-style-type: none"> - 방송알림 설정한 방송에 대해서만 알림 - 관심상품에 관한 특가/방송알림만 수신 - 모든 딜 알림 |
| 13 | 2024-01-12 | 상품 포장 관련 개선 제안 | Sj와니 제품 포장이 개봉하기가 너무 불편하네요 조금 간단하게 뜯을수 있는포장으로 해줬으면 좋겠습니다 |
| 14 | 2024-01-15 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 모바일 앱 실행하면 지금 방송하는 상품이 동영상으로 나오는데 동영상 안나오게 하는 기능문의 다른 홈쇼핑은 있다 |
| 15 | 2024-01-22 | ARS 관련 개선 제안 | 주문 기다릴때 멘트 사라졌으면 좋겠고 음악도 좀 경쾌하고 좋은걸로 바뀌었으면 좋겠다 |
| 16 | 2024-01-23 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 내가 구매했던 상품을 (리뷰등..) 보면서 다시 그 구매상품을 그대로 클릭하면 상품판매란으로 들어가게 했으면 좋겠네요 앱적이 기능 제안입니다 |
| 17 | 2024-01-26 | 프로모션 관련 개선 제안 | 출석체크가 너무 불편하게 됐어요.옆으로 밀어야 보이는데 앞으로 꺼내주세요 |
| 18 | 2024-01-26 | 알림 관련 개선 제안 | <p>캘빈클라인퍼포먼스 여성 바람막이 경량자켓 1종 VIP할인떠서 구매했는데 몇일뒤 바로 더 가격을 다운시켜서 파는건 도대체 무슨 이유가요 아예 정보를 주지않았음 더 낮은 가격에 구입가능했을텐데 소비자 기만하는거 같아서 정말 기분이 좋지않습니다 택만 제거 않았음 환불했을텐데 짜증나네요</p> |
| 19 | 2024-01-27 | 상품 판매/구성 제안 | <p>신제품이 출시되었는데 gs쇼핑에서 구매할수 없어요. 언제 구매할수 있을까요? 휴롬H410이요~~</p> |
| 20 | 2024-01-30 | APP 사용성 관련 개선 제안 | <p>자주 쓰거나 필요한 제품이 생각나면 바로 장바구니 담아두면 편인데 며칠 지나면 장바구니 담아놨던 제품들이 사라져 아쉽고 또 검색해 찾아야 되니 불편합니다ㅠㅠ 자주 주문하는 제품들은 장바구니에서 사라지지 않게 고정할 수 있으면 편할거 같아요~~ 그리고 카드 할인 행사 안내가 홈페이지 중간에 떠서 스크롤 내려 찾아야 되는데 마이페이지나 장바구니 상단에 다시 한 번 안내가 떠서 결제하기 전, 미리 알 수 있으면 좋을거 같아요~~</p> |
| 21 | 2024-01-30 | 프로모션 관련 개선 제안 | <p>방송당시 구매했고 사이즈 안맞아서 교환을 했는데 리뷰후 1세트 주신다 해서 리뷰 적었는데 안맞는 제품으로 주신다는게 말이 안되는것 같습니다 최종적으로 구입하고 맞는 사이즈를 쓰셔야지 맞지도 않는걸 주시는건 고객에 대한 마음이 아닌 그냥 팔기위한 수단인 것입니까</p> |
| 22 | 2024-01-30 | APP 사용성 관련 개선 제안 | <p>자주 이용하는 사람인데요..항상 무슨문제가 있으면 너무 친절하게 대응을해주셔서 전화하면서도 기분이 너무 좋더라구요.오늘도 성함이 김보민?이신가? 너무 친절하게 안내해주셔서 어디라도 말씀드리고싶은데 어디다해야할지몰라서 여기에 글 남깁니다..이런분들땀에 다른 홈쇼핑은 잘 안보게되네요.고맙습니당~^^</p> |