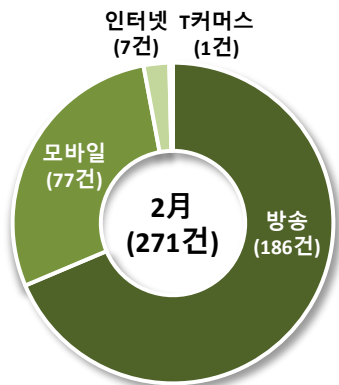


2024년 2월 시청자 의견 반영 결과 보고서

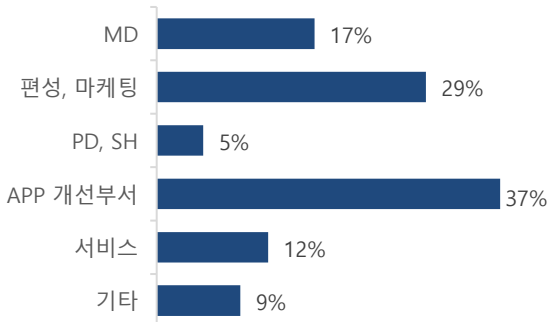
2월은 총 271건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[2월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 가격오류 사고 예방을 위한 내부 운영기준 개선



“금액이 올라서 취소한건지, 재고가 없어서 취소한거지? 금액을 올려서 판매하고 있는데”

“왜 내가 업체 사정을 봐야하나? 구매시 공들인 시간 이런거 어떻게 할거냐?”

가격 오동록 판매 사고 발생하여 주문취소 진행하였으며, 가격오류 사고 예방을 위해 '판매량급증/누적판매량 기준 초과' 운영기준 변경함

[배경]

- ① 협력사에서 가격 변경 엑셀 업로드 시, 판매가 오류
- ② 할인예정 상품으로 담당MD는 '가격변동 확인필요(Y 표시)' 오류확인 없이 승인 함

[개선 상세]

'판매량 급증/누적판매량 기준 초과' 운영기준 변경

구분	AS-IS	TO-BE
시스템	판매종료(주문수량 변동 X)	판매종료(주문수량 '0'으로 세팅)
판매재개 방법	(MD) 즉시 판매재개 가능 (협력사) 즉시 판매재개 가능	(MD) 판매재개 불가, 필요시 협력사에 요청 (협력사) 재고/가격오류 여부 확인 및 주문수량 입력 후 판매재개

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2024-02-01	APP 사용성 관련 개선 제안	주소검색을 통해 주소를 입력하였는데 캡쳐이미지처럼 주소지가 난해하게 나옵니다.
2	2024-02-01	상품 판매/구성 제안	GS에서 독점 판매하는 스테파넬을 많이 구매했어요.특히 작년 겨울에.' 가디건 및 니트를 종류별로 구매했었는데 지금 cj홈쇼핑에서 마에도르란 브랜드로 12,000원이란 말도 안되는 가격으로 판매중입니다. 사진까지 같아요. 아무리 일년이 지났지만 이리 판매하면 어찌 이 가디건들을 입고 다닙니까? 더구나 선물까지 했는데.. 더이상 스테파넬 판매안하실건지요. 사진은 2개만 보냅니다.확인해 보세요.
3	2024-02-02	상품 판매/구성 제안	셋트상품이면 사이즈가 동일해야하지 않나요? 다소 차이가 있을수 있다고 넘기기엔 너무 심해요 1회 교환을 받았는데 또 그러네요 제품의 문제인건지 택배장 오류인건지 확인해주세요
4	2024-02-02	알림 관련 개선 제안	광고수신동의(제 3자 정보 제공 동의) 팝업창이 너무 자주 뜹니다. 3개월이나 6개월에 한번으로 변경하면 좋겠습니다.
5	2024-02-04	APP 사용성 관련 개선 제안	전화상담은 전혀안되나봐여? 전번을 찾을수가없네요 영 답답해서리~~통합회원이가입하라면서 왜 안되나요?본인인증수십번했고 답답해서전화통화좀하러니 전번은보이지않고 참 답답합니다
6	2024-02-04	상품 판매/구성 제안	이렇게 질기고 국물+뼈 비중이 많은 제품을 VIP 특가라고 내놓으면 받고 구매한 GS SHOP VIP로써 매우 실망스럽습니다 저도 받고나서 간단하게 샴핑 썰러다가 하도 말들이 많아서 오늘 먹어보게 되었지만 실망 그자체입니다 여태 모르고 있었으면 냉동실에 그대로 있다가 설날에 먹었겠조 특가 올리기전에 고객 검증도 더 했으면 좋겠습니다 그리고 먹었는데 질긴걸 파는건 비양심 아닐까 합니다 제안으로 4팩들이면 1팩만 시식후 질기면 먹던거 동봉해서 나머지 3팩과 함께 회수해서 품질 검사후 환불 해주는 그런 제도가 있었으면 좋겠습니다 안좋은 고기 섞여서 파는 업체들 혼나야 합니다
7	2024-02-05	APP 사용성 관련 개선 제안	요즘 앱을 이용하면서 상품 클릭해서 들어가면 상세내용이 사진처럼 보이며 구매하기도 클릭이 안되는 현상이 너무 많이 있어 보기가 힘드네요 보완해 주시기 바랍니다
8	2024-02-05	방송 연출 제안	방금 반품접수를했는데, 소재가 너무 얇더라... 화면에서는 도톰해보였는데...
9	2024-02-06	APP 사용성 관련 개선 제안	다른곳 쿠팡등에서는 상세페이지등도 확대도 잘안되서요 네이버도그리고 다 확대가되는데 터치도해도 잘안됨
10	2024-02-11	프로모션 관련 개선 제안	vip 3000원무료배송쿠폰 사용에 건의드립니다. 3000원이하의제품을 여러개사서 2-3만원이 훌쩍넘어도 개당가격이 3000원이넘지않는다고 무료배송쿠폰이 안써져요. 보통 무료배송쿠폰은 금액이 적을때쓰고. 비싼물건을 살땐 무료배송이 되서 필요가없는데 막상 쓰러니 여러개를사서 3000원이 훌쩍넘어도 사용이 어려워 막상 자주써지지가 않습니다. 총주문량이 3000원이 넘으면 쓸수있도록 개선해주세요.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
11	2024-02-12	APP 사용성 관련 개선 제안	이전에는 마이페이지에서 반품,•교환, 진행 중 주문, 배송 중 상품을 클릭하면 원하는 내용만 따로 바로 확인할 수 있어서 편리했는데, 지금은 확인이 필요한 항목을 클릭하면 특정 항목과 상관없이 모든 항목이 전부 다 노출되고 있어 알일이 다 더 확인해야 하니 매우 불편합니다. 편하게 잘 이용되고 있던 형식을 왜 굳이 더 불편하게 해놓았는지 궁금합니다. 특히 ‘배송진행 중’ 항목은 아랫칸에 별도로 표시되어 있어서 확인하기가 편했었는데 지금은 아예 따로 표시되지도 않고 있네요. 이전의 형식으로 빠른 재개선이 필요할 것 같습니다.
12	2024-02-13	상품 판매/구성 제안	뚜껑이 있는 식기세트 구성하여 방송 좀 해주세요
13	2024-02-13	APP 사용성 관련 개선 제안	2021.05-2021.10월 구매를 검색하려고 했으나 시작 년월일과 최종 년월일이 세팅되지 않아 불편합니다. 다른 홈쇼핑은 3년치, 5년치 검색도 가능한데 GS는 6개월이 최장인 듯 합니다. 그러면 여러번 검색해서 제가 구매했던 제품을 찾아야 하고, 더욱이 문제는 날짜 설정이 안된다는 것입니다. 구매 이력 서비스 측면에서 너무 불만족입니다.
14	2024-02-14	상품 판매/구성 제안	상세 설명에는 무료배송만 표기 해놓고 구매정보를 눌러야 반품 택배비가 나옵니다. 소비자를 우롱하는거 아닌가요? 방송중에 소핑호스트가 말하지도 않고... 화면에 노출 시켰다고만 하고... 속은 느낌이네요 상세 설명에 반품비 표시 해야합니다!
15	2024-02-15	APP 사용성 관련 개선 제안	업데이트 하니 상품 검색할때 가격을 입력하는게 없어지고 가격설정바를 움직여 찾게끔 바뀐게 너무너무 불편합니다 가격차이가 4000원단위로 설정되어 너무 많은 저품들이 나와서 원하는각격으로 찾으려면 시간낭비되고 원하는거 찾기도 힘들게 만들어놨네요 다시 그전처럼 직접 가격입력가능하게끔 수정바랍니다
16	2024-02-18	APP 사용성 관련 개선 제안	GS페이 이용에대한 문의입니다 제가 주민번호가 변경되었어요 GS페이에 변경된 카드 등록이 안되네요 어찌해야하나요
17	2024-02-20	상품 판매/구성 제안	들기름이 배송도 늦은데다 한병이 미끌거려 자세히 보니 뚜껑이 헛 돌아가네요 기름이 좀 새어서 다른 한병보다 용량이 줄어 있네요 이사를 가야해서 교환 하기도 어려울것 같고 업체에 전달 하셔서 포장에 신경 쓰라고 하셔야 겠네요
18	2024-02-21	프로모션 관련 개선 제안	타홈쇼핑에서는 생일쿠폰이 발생됐던데 GS는 없는것이 아쉽네요
19	2024-02-22	상품 판매/구성 제안	누구나 즐겨입는 청바지리류는 숏 중간 롱~~3타입의 종류로 살수 있으면 좋겡어요 키작은 사람들도 많다는점 ~~부탁드리는 제안입니다.
20	2024-02-24	APP 사용성 관련 개선 제안	세부적으로 구분되어 있어 각 칸을 확인하기에 편안했는데 요즈음은 어느 칸을 누르더라도 주문,배송,취소,반품까지 한꺼번에 다 보이다보니 정신이 산만하고 자세히 훑어봐야하는 번거로움이 있습니다.예전처럼 각 항목 칸을 나누어 볼 수 있도록 해주시길 부탁드립니다.대한민국 최고의 홈쇼핑이라 믿고 사용하는 독거 노인으로 계속 편안하게 사용할 수 있게되길 기원합니다.
21	2024-02-29	프로모션 관련 개선 제안	안녕하세요. 한국에서 12년차 거주하고 있는 외국인입니다. 평소 GS25, GS 더프레스, GS SHOP 을 많이 이용하고 있는데 혜택도 많은 GS PAY결제는 외국인이 등록 할수 없는 점이 너무 불편합니다. 합법적으로 한국에서 체류비자 소지하고 있는 외국인들도 같은 혜택 받을수 있도록 해주시면 더 많은 외국인 고객층을 보유할수 있을것이라 생각합니다. 부디 좋은 소식 전해주시기 바랍니다.